



WINDTRE | Manuale operativo

App Delivery

03/03/2025
Versione 3.3



Indice

Acronimi e definizioni	5
Contenuto del manuale	6
Prima di cominciare.....	7
Installazione.....	7
Aggiornamenti	7
Requisiti minimi	7
Permessi richiesti.....	7
Compatibilità FEATURE_TELEPHONY	7
Accesso all'App.....	8
Autenticazione.....	8
Selezione del tipo di intervento	9
Installazione SME.....	10
Panoramica di avanzamento.....	10
Dati Ordine.....	11
Accesso principale	12
Installazione FTTH / VULA / NGA / WS / ULL / FTTX.....	12
Cambio di tecnologia (FTTH).....	15
Test della linea (FWA).....	15
Installazione FWA.....	17
Accesso secondario	18
Installazione.....	18
Test della linea (FWA).....	18
Ritiro per riduzione offerta.....	18
Numerazioni VoIP.....	20
Office Smart.....	21
Apparati aggiuntivi.....	22
Installazione.....	22
Ritiro per riduzione offerta.....	22
SDWAN.....	24
Installazione.....	24
Ritiro per riduzione offerta.....	25



Chiusura intervento	27
Collaudo positivo	27
Collaudo negativo e ritiro degli apparati	27
Assistenza SME	28
Panoramica degli interventi	28
Dati intervento	30
Apparato principale	31
Sostituzione FTTH / VULA / NGA / WS / ULL / FTTX	31
Sostituzione FWA	34
Apparato secondario	35
Sostituzione FWA	35
Sostituzione FTTC	35
Office Smart	36
Apparati aggiuntivi	38
Apparato SDWAN	38
Arresta Intervento	40
Chiusura Intervento	40
Uscita non eseguita	41
Uscita senza sostituzioni	41
Uscita con sostituzioni	42
Cessazione SME	43
Panoramica di avanzamento	43
Dati ordine	43
Accesso principale	45
Accesso secondario	46
Apparati aggiuntivi	46
SDWAN	46
Arresta Intervento	47
Chiusura Intervento	48
Installazione Consumer	48
Panoramica di avanzamento	49
Dati dell'Ordine	50
Test della linea	51
Contratto e documenti	52



Verifica SIM	53
Verifica seriali	55
Info Rete	55
Arresta Ordine	57
Chiusura ordine	58
Assistenza Consumer	59
Panoramica degli interventi	59
Dati dell'Intervento	60
Test della linea	61
Cambio SIM	61
Cambio Modem	63
Cambio Antenna	63
Info Rete	64
Arresta Intervento	64
Chiusura intervento	66
Uscita senza sostituzioni	66
Uscita con sostituzioni	66
Intervento LARGE	67
Info Rete	68
Speed Test	69
Storico Test	70
Chiusura Intervento	70
Appendice	72
Acquisizione del seriale	72
Verifiche del seriale in Installazione SME	72
Verifiche del seriale in campo in Assistenza SME	72
Verifiche del seriale nuovo in Assistenza SME	72
Verifiche del seriale in Cessazione SME	73
Verifiche del seriale in Installazione e Assistenza Consumer	73



Acronimi e definizioni

Cliente	Persona fisica o Azienda che ha acquistato un servizio WINDTRE
CTA	Call To Action, bottone per l'esecuzione di un'azione
Dispositivo	Smartphone in dotazione al tecnico
Swipe	Trascinamento e rilascio di elemento per l'esecuzione di un'azione
Tap	Azione effettuata premendo un elemento dell'interfaccia
Tecnico	Tecnico incaricato da WINDTRE all'installazione, configurazione e assistenza degli apparati acquistati dai Clienti



Contenuto del manuale

Il presente manuale vuole guidare ai tecnici partner di WINDTRE nell'utilizzo dell'App Delivery, a partire dalla versione 3.2.1, per gli interventi di:

- Installazione SME
- Assistenza SME
- Cessazione SME
- Installazione Consumer
- Assistenza Consumer
- Interventi LARGE



Prima di cominciare

Installazione

È possibile installare l'App Delivery su Smartphone Android scaricando il pacchetto dal sito: www.windtrebusiness.it/app-fwa

Aggiornamenti

In presenza di versioni più recenti dell'App viene mostrato un messaggio in apertura.

Se l'aggiornamento è obbligatorio, è possibile proseguire solo installando la nuova versione.

Requisiti minimi

L'App Delivery è progettata per funzionare in modo ottimale con le versioni di Android 6 e successive.

Permessi richiesti

Per poter funzionare al meglio ed erogare puntualmente e con efficienza i servizi, l'App Delivery richiede alcuni permessi di accesso/utilizzo/interazione con elementi hardware e software del proprio dispositivo.

Presupposto per l'utilizzo dell'App è l'accettazione dei seguenti permessi:

- ricezione di notifiche push
- accesso a posizione per verificare la geolocalizzazione quando viene utilizzata l'apposita funzione
- accesso alla fotocamera per poter scattare fotografie ai documenti contrattuali ed eseguire l'acquisizione dei seriali degli apparati
- telefono ai soli fini di identificazione del modello in caso di malfunzionamenti

La mancata accettazione di uno o più permessi inibisce l'utilizzo dell'App e viene segnalato con il messaggio "È necessario accettare tutte le permissions per proseguire".

Compatibilità FEATURE_TELEPHONY

Se il dispositivo è incompatibile con la FEATURE_TELEPHONY, viene mostrato un avviso all'apertura dell'App e le sezioni che la richiedono vengono disabilitate.



Accesso all'App

Autenticazione

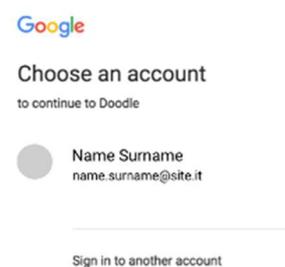
Il tecnico deve selezionare l'Azienda per cui lavora (WINDTRE, SIELTE, SIELTE Cloud, SITE o SIRTI) e autenticarsi (con Microsoft Azure AD, Google Workspace).



1 SELEZIONE DELL'AZIENDA



**2 AUTENTICAZIONE CON MICROSOFT
AZURE AD**



**3 AUTENTICAZIONE CON GOOGLE
WORKSPACE**

L'inserimento di credenziali errate non consente di proseguire con la navigazione dell'App e il tecnico viene riportato alla pagina di selezione dell'Azienda.

Selezione del tipo di intervento

Ad autenticazione avvenuta il tecnico deve selezionare la categoria di Cliente tra quelle disponibili effettuando tap sulla relativa CTA (*SME*, *CONSUMER*, *LARGE*) e la tipologia di intervento da effettuare.

SME

- Installazione
- Assistenza
- Cessazione

CONSUMER

- Installazione
- Assistenza

LARGE

- Intervento



4 SELEZIONE CATEGORIA DI CLIENTE



5 SELEZIONE DEL TIPO DI INTERVENTO

Installazione SME

Accedendo alla sezione il tecnico deve inserire l'ID dell'Ordine e al tap sulla CTA *Inizia*, se i dati inseriti sono corretti, si apre il flusso di lavorazione.

Panoramica di avanzamento

La pagina principale mostra la **Panoramica di avanzamento** dell'installazione e le CTA variano a seconda dell'offerta sottoscritta dal Cliente.

L'intervento in programma potrebbe ricadere in una delle seguenti casistiche:

- Installazione di apparati per nuovo contratto
- Aggiunta e/o sostituzione di apparati per ampliamento dell'offerta (upselling)



9 ACCESSO ALL'INSTALLAZIONE SME



6 ESEMPIO DI PANORAMICA



7 ESEMPIO DI PANORAMICA



8 ESEMPIO DI PANORAMICA



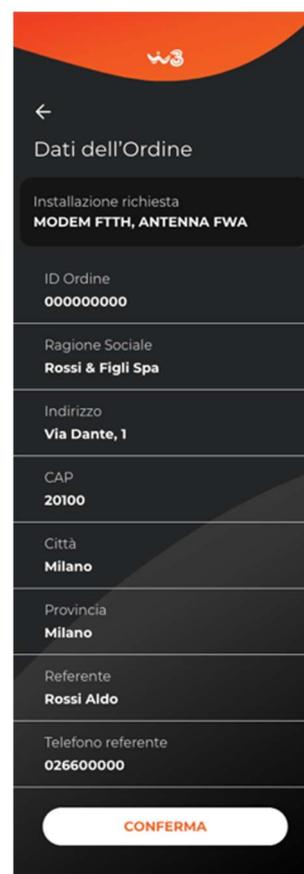
Dati Ordine

Effettuando il tap sulla CTA *Dati Ordine* il tecnico accede alla sezione **Dati dell'Ordine** in cui vengono mostrate, in sola lettura, le seguenti informazioni:

- Riepilogo dell'installazione da effettuare, incluso l'eventuale intervento On Site
- ID dell'Ordine
- Ragione sociale del Cliente
- Indirizzo del Cliente
- Referente del Cliente
- Telefono del referente

Nel caso in cui l'intervento preveda il ritiro di determinati apparati nel riepilogo vengono elencati.

Il tap sulla CTA *Conferma* chiude la sezione che rimane comunque accessibile per successive consultazioni.



10 DATI DELL'ORDINE

Accesso principale

Il tap sulla CTA *Accesso principale*, porta il tecnico alla relativa sezione.

A seconda dell'offerta sottoscritta dal Cliente, la sezione visualizza gli elementi per l'acquisizione degli apparati FTTH / FTTx / WS o FWA.

Installazione FTTH / VULA / NGA / WS / ULL / FTTX

All'interno della sezione il tecnico può selezionare la tecnologia da installare, in funzione delle condizioni di rete, agendo sull'apposita tab bar (*MODEM e SFP*, preselezionato all'accesso, o *MODEM INTEGRATO*).

A seconda della tecnologia scelta il tecnico deve procedere con l'acquisizione di uno o più seriali (fare riferimento al paragrafo Acquisizione del seriale):

- FTTH con Modem e SFP, seriale del Modem e seriale dell'SFP
- FTTH con Modem integrato, seriale del Modem
- VULA / NGA / WS / ULL / FTTX, seriale del Modem



11 ACQUISIZIONE DI MODEM E SFP



12 VISUALIZZAZIONE DELL'APPARATO ACQUISITO



13 CONFIGURAZIONE IN CORSO



14 CONFIGURAZIONE COMPLETATA

Una volta acquisiti tutti i seriali viene abilitata la CTA *Conferma* e il tap completa l'intervento e avvia il processo di configurazione in rete per gli apparati che lo richiedono.

Al tecnico che facendo tap sul tab dell'altra tecnologia viene mostrato il messaggio "Il cambio di configurazione comporta la perdita dei dati precedentemente immessi".

Il tap sulla CTA *Conferma* cambia la pagina di configurazione della tecnologia con la lista dei seriali degli apparati da acquisire.

Il tap sulla CTA *Annulla* fa rimanere nella pagina di configurazione della tecnologia appena compilata.

Durante il processo di configurazione in rete le CTA di acquisizione sono sostituite dall'icona di processo in corso e, in testa alla sezione, viene mostrato il messaggio "Configurazione in corso".

Il tecnico non può effettuare altre azioni in questa sezione, ad eccezione della verifica della richiesta agendo sulla omonima CTA, fintanto che la configurazione in rete degli apparati è in corso. È possibile uscire dalla sezione facendo tap sulla CTA "←".

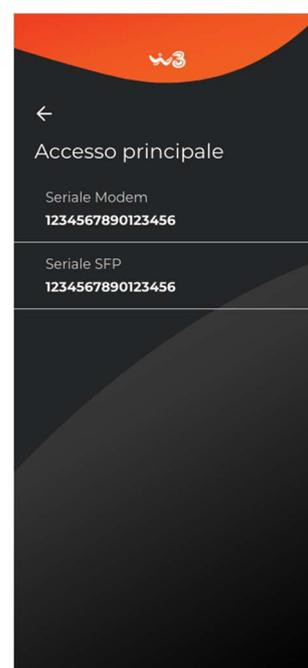
Al termine della configurazione, in assenza di errori, sono mostrati i seriali degli apparati acquisiti. Nel caso in cui si presenti un errore di configurazione di uno o più apparati, viene mostrato un messaggio di errore e l'icona di errore accanto all'apparato interessato. Il tecnico deve quindi attendere il completamento della configurazione verificandone lo stato facendo tap sulla CTA "Verifica richiesta".



15 CONFIGURAZIONE IN ERRORE



16 CONFIGURAZIONE COMPLETATA



17 DATI IN SOLA LETTURA

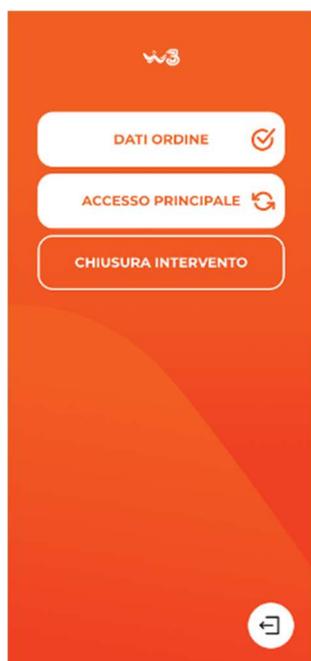


Se fosse in corso una procedura di cambio GPON il tap sulla CTA *Verifica richiesta* apre il messaggio "ATTENZIONE! Se è stata avviata la procedura di cambio GPON, si richiede di attendere il completamento degli step di riconfigurazione in rete WINDTRE prima di eseguire un nuovo test della linea".

Nel caso in cui l'apparato configurato non funzionasse il tecnico può procedere alla sua sostituzione effettuando tap sulla CTA "Sostituisci" posta accanto al seriale e procedendo con l'acquisizione di un nuovo seriale. Se non avesse apparati disponibili procede con il ritiro e la ripianificazione dell'intervento facendo tap sulla CTA "Cestino".

L'accesso a questa sezione dopo una chiusura parziale di intervento (ad esempio per interventi eseguiti su più giornate) mostra i dati dei seriali acquisiti in sola lettura.

Anche nella schermata della **Panoramica di avanzamento** viene data evidenza dello stato di configurazione (icona di configurazione in corso, allarme se una configurazione è andata in errore o spunta di configurazione avvenuta).



18 CONFIGURAZIONE IN CORSO



19 ERRORE DI CONFIGURAZIONE



20 CONFIGURAZIONE COMPLETA

Cambio di tecnologia (FTTH)

Se l'offerta richiede la modifica dell'apparato nell'accesso principale il tecnico deve accedere alla sezione e procedere con la lavorazione. Tramite il selettore può modificare la tipologia di apparato tra Modem con SFP o Modem integrato, a seconda di quello che trova in campo. In assenza di errori e passando al tab *Nuovo* può procedere con l'acquisizione del/i seriale del nuovo apparato. Se in campo è stato acquisito un Modem con SFP viene automaticamente proposta la tecnologia di solo Modem e viceversa. Anche in questo caso è possibile modificare la tecnologia agendo sul selettore.



21 ACQUISIZIONE APPARATO IN CAMPO



22 ACQUISIZIONE APPARATO IN CAMPO



23 ACQUISIZIONE NUOVO APPARATO

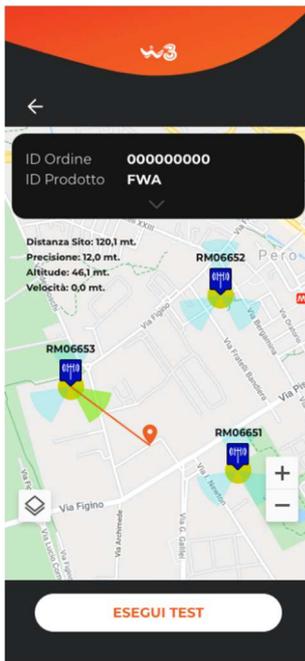
Test della linea (FWA)

Se l'offerta prevede l'installazione di un accesso principale FWA non è possibile effettuare alcuna operazione prima di aver eseguito il test della linea accedendo all'omonima sezione.

Il tecnico deve verificare le condizioni della rete facendo tap sulla CTA *Esegui test*.

È necessario che il test sia effettuato sotto copertura WINDTRE, in caso contrario viene mostrato il messaggio di errore "Il test può essere eseguito solo sotto copertura WINDTRE".

Nel caso in cui il tecnico si trovasse in una zona differente da quella indicata in **Dati dell'Ordine** viene mostrato il messaggio "Il test può essere eseguito solo nel luogo di installazione dell'ID Ordine". Il tap sulla CTA *Chiudi* chiude il messaggio ma non è possibile procedere finché il tecnico non si trovi nella posizione corretta.



24 ANTENNA A CUI SI È CONNESSI



25 ESITO POSITIVO DEL TEST



26 ESITO NEGATIVO DEL TEST

Potrebbe accadere che la posizione del tecnico non venga correttamente riconosciuta dai sistemi ed in questo caso viene mostrato il messaggio "Dichiaro di essere presso la sede Cliente indicata nella sezione Dati Ordine".

Effettuando tap sulla CTA *Conferma* il tecnico si assume la responsabilità di effettuare il test nel luogo indicato e può procedere con l'intervento.

Se non si verificano errori viene avviato il test al termine del quale un semaforo dà indicazioni dell'esito. Il semaforo verde o giallo permette al tecnico di procedere con l'installazione e il tap sulla CTA *Invia risultato* chiude la sezione e si apre quindi la **Panoramica di avanzamento**.

Il **Test della linea** viene evidenziato come concluso e non sarà più possibile accedere alla sezione di test. Vengono così abilitate la CTA *Accesso principale* e le altre relative all'Ordine in lavorazione.



Se le prestazioni della linea non sono adeguate viene mostrato un semaforo rosso.

Il tecnico può effettuare un nuovo test o chiudere l'intervento tramite tap sulla CTA *Invia e arresta*. Viene così mostrato il messaggio "L'interruzione per [TESTO DELLA CAUSALE] chiude definitivamente l'Ordine in corso".

Installazione FWA

La sezione è accessibile solo nel caso in cui il test della linea sia andato a buon fine.

Il tecnico deve acquisire i codici seriale dell'Antenna e del Modem ed eseguire tap sulla CTA *Conferma*, che chiude la sezione e la marca come eseguita.



Accesso secondario

Installazione

Se l'offerta prevede l'installazione di un accesso secondario viene mostrata la CTA per accedere alla relativa sezione.

Nel caso in cui l'accesso secondario sia FWA il tecnico deve acquisire il seriale dell'Antenna (post test della linea), altrimenti deve acquisire il seriale di un Modem.

Confermando i dati inseriti tramite tap sulla CTA *Conferma* si chiude la sezione, che viene marcata come eseguita.

Test della linea (FWA)

Se l'offerta prevede l'installazione di un accesso principale non è possibile effettuare alcuna operazione prima di aver eseguito il test della linea.

In caso di test della linea negativo in presenza di offerta SDWAN il tecnico deve procedere con il ritiro di tutti gli apparati altrimenti è possibile proseguire con l'installazione ad eccezione dell'accesso secondario.

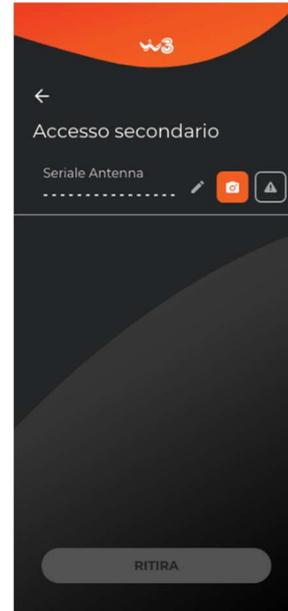
Se l'offerta prevede l'installazione di un accesso secondario FWA non è possibile procedere con l'installazione dell'Antenna fino a che non è stato eseguito il test della linea. In caso di test della linea negativo non dovrà essere installata l'Antenna dell'accesso secondario.

Ritiro per riduzione offerta

Se l'intervento prevedere il ritiro di apparati per una riduzione dell'offerta sottoscritta dal Cliente, la CTA *Accesso secondario* mostra l'icona di ritiro e l'accesso alla sezione consente l'acquisizione del seriale dell'apparato da ritirare (come descritto in Verifiche del seriale in campo in Assistenza SME).



27 PANORAMICA CON ICONA RITIRO

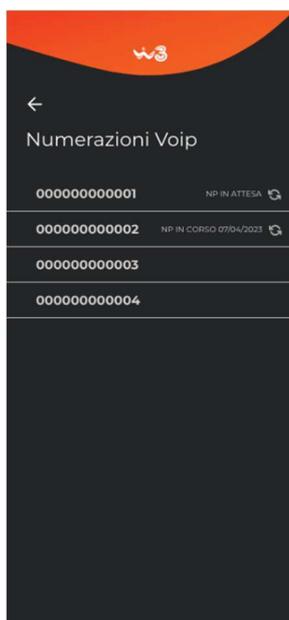


28 RITIRO APPARATI

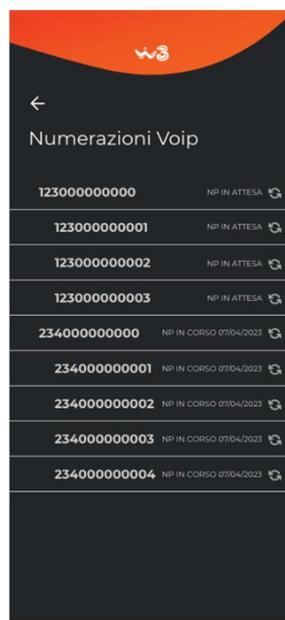
Numerazioni VoIP

Se l'offerta prevede numerazioni VoIP, viene mostrata all'interno della **Panoramica di avanzamento** e la CTA per accedere alla relativa sezione. Le numerazioni e il loro stato (attivo / in attesa / in corso) sono sempre consultabili in lettura.

Solo se tutte le numerazioni sono attive la CTA nella **Panoramica di avanzamento** è marcata come eseguita anche senza che il tecnico abbia effettuato azioni.



29 NUMERAZIONI VOIP



30 NUMERAZIONI VOIP

Office Smart

Viene mostrata la CTA *Office Smart*, per gli interventi che ne prevedono l'installazione, nella sezione viene visualizzato l'elenco dei numeri associati (NP) ai modelli di IP-Phone che devono essere registrati. Tramite il campo di ricerca è possibile filtrare l'elenco per numero (NP) o modello dell'IP-Phone.

Il tecnico può procedere con l'acquisizione dei seriali degli IP-Phone che non sono nello stato "In attesa" o hanno "NP in corso" e, in assenza di errori, viene avviata la configurazione in rete.

Con configurazione in rete completata positivamente il tecnico può sostituire l'IP-Phone, qualora fosse necessario, utilizzando la CTA *Sostituisci* o rimuoverlo con la CTA *Cestino* nel caso in cui non ne abbia a disposizione per la sostituzione.

Non è necessario attendere l'esito della configurazione in rete per procedere con l'acquisizione di nuovi seriali o passare ad un'altra sezione dell'App.

Come per le altre sezioni nella **Panoramica di avanzamento** viene data evidenza dello stato di configurazione in rete in corso.



31 SEZIONE OFFICE SMART



32 CONFIGURAZIONE IN CORSO



33 CONFIGURAZIONE IN ERRORE

Apparati aggiuntivi

In presenza di offerte Voce o Office Smart, la **Panoramica di avanzamento** mostra la CTA per accedere alla sezione **Apparati aggiuntivi**.

Installazione

In caso di offerta Voce, il tecnico visualizza gli apparati aggiuntivi (Modem ATA). Se l'offerta sottoscritta include l'Office Smart, l'elenco contiene anche gli accessori nel tipo e nella numerosità previsti contrattualmente (ad esempio Switch, Access Point o Repeater).

La sezione viene considerata completa solo se il tecnico ha acquisito i codici seriali di tutti gli accessori previsti (ad eccezione dello Switch nel caso in cui sia stato installato un Fortigate FG-60F), gli apparati invece sono opzionali.



34 APPARATI AGGIUNTIVI



35 APPARATI ED ACCESSORI



36 CONFERMA DI RIMOZIONE

Ritiro per riduzione offerta



Se l'intervento prevede il ritiro di apparati e accessori aggiuntivi per la riduzione dell'offerta sottoscritta dal Cliente, la CTA Apparati aggiuntivi mostra l'icona di ritiro e l'accesso alla sezione consente l'acquisizione del seriale degli apparati/accessori da ritirare (come descritto in Verifiche del seriale in campo in Assistenza SME).

SDWAN

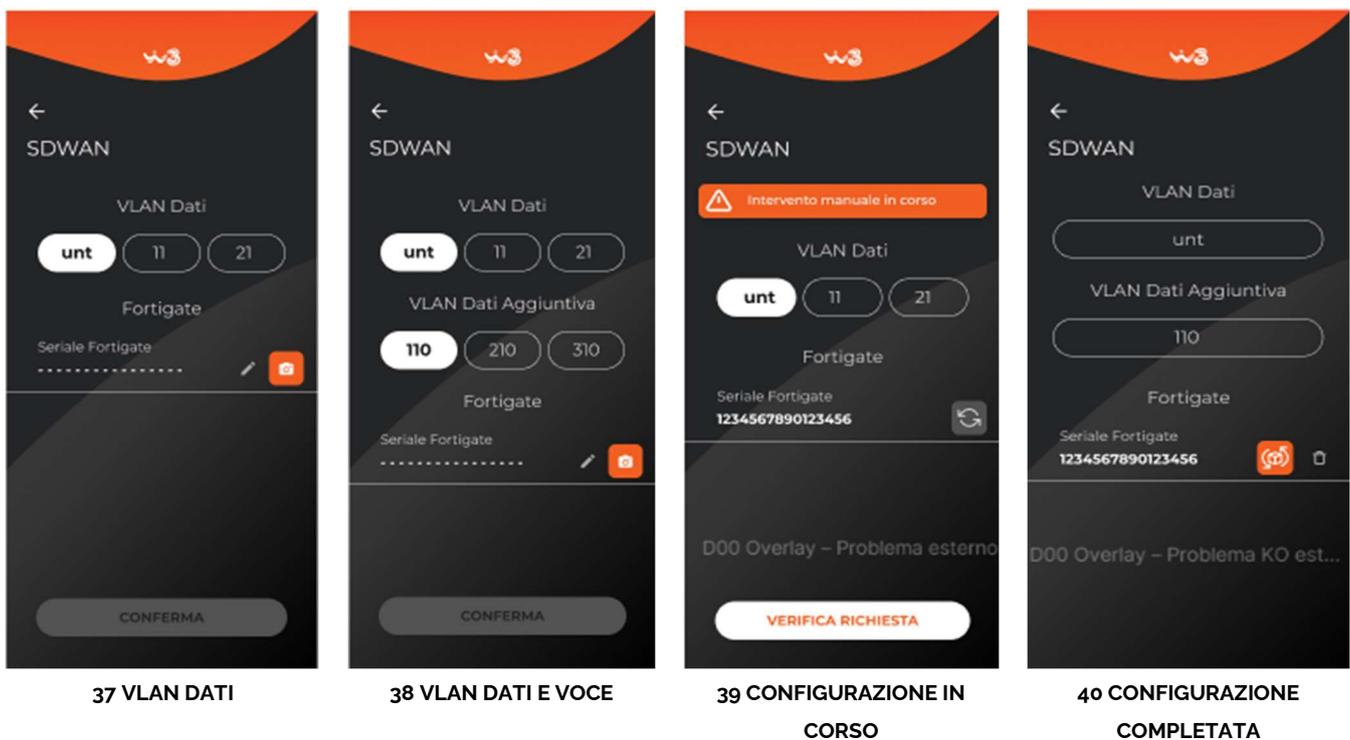
In caso di offerta comprensiva di SDWAN è disponibile l'omonima CTA di accesso. Se si tratta di un'offerta di nuova installazione o ampliamento dell'offerta è necessario effettuare la configurazione del Fortigate come prima operazione, le altre CTA sono disabilitate.

Installazione

All'interno della sezione il tecnico deve indicare, se presenti, il tipo di VLAN Dati e quella Voce ed acquisire il seriale del Fortigate.

Nel caso in cui il tecnico abbia già acquisito il seriale del Fortigate, il cambio di tipo del VLAN apre un messaggio che chiede la conferma e la necessità di acquisire nuovamente il codice seriale. Il tap sulla CTA *Conferma* avvia il processo di configurazione in rete come descritto in precedenza.

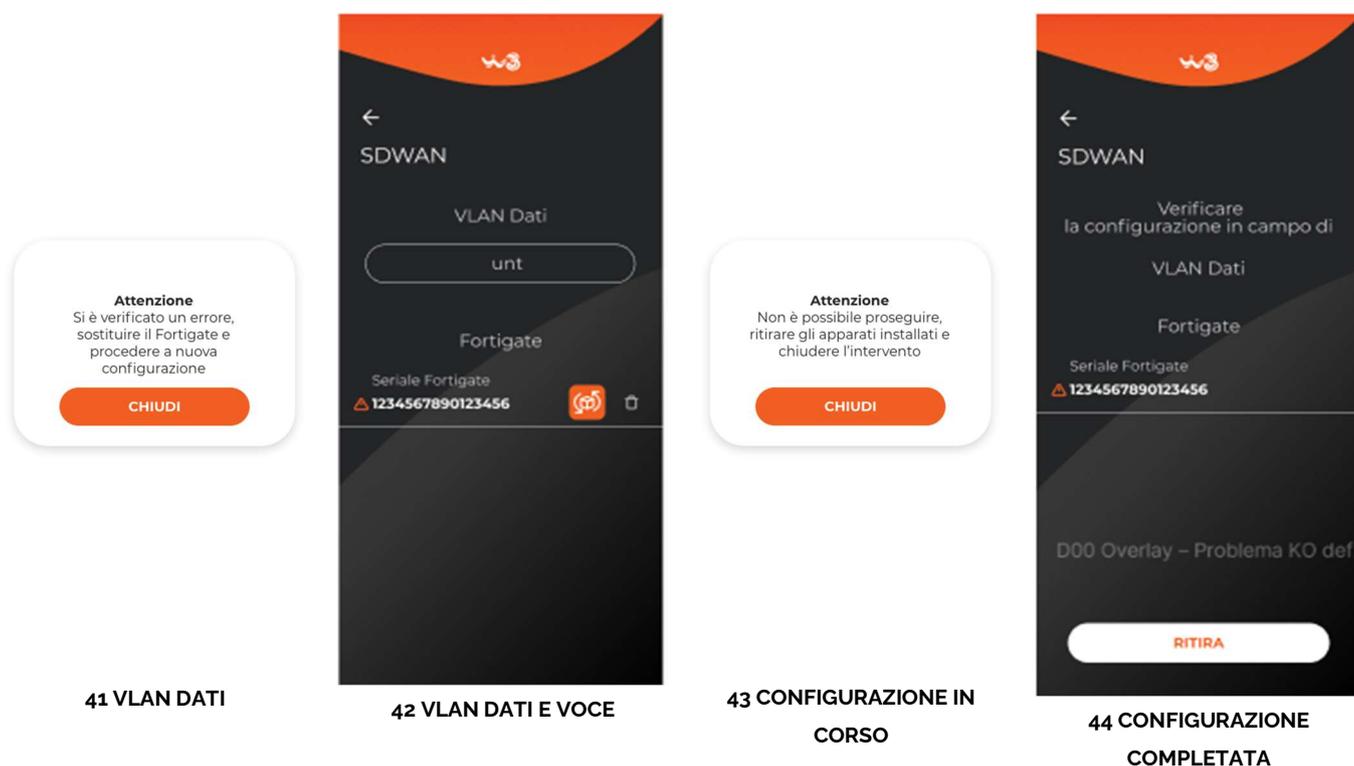
A configurazione completata con successo la sezione viene marcata come completa.



Durante il processo di configurazione in rete potrebbe verificarsi la necessità di un intervento manuale nella configurazione. In questo caso viene mostrato il messaggio "È in corso un intervento manuale, verificare più tardi lo stato della configurazione".

A seguito della verifica la configurazione può concludersi correttamente, in tal caso il tecnico può procedere con le altre operazioni previste dall'intervento, o restituire due tipologie di errore differenti:

- Errore non bloccante
viene mostrato il messaggio "Si è verificato un errore, sostituire il Fortigate e procedere a nuova configurazione", il tecnico deve procedere con l'acquisizione di un nuovo seriale e avviare una nuova configurazione in rete
- Errore bloccante
viene mostrato il messaggio "Non è possibile proseguire, ritirare gli apparati installati e chiudere l'intervento", il tecnico deve procedere con il ritiro di tutti gli apparati installati e chiudere l'intervento



Ritiro per riduzione offerta

Se l'intervento prevede il ritiro del Fortigate installato presso casa Cliente, la CTA **SDWAN** nella **Panoramica di avanzamento** mostra l'icona di ritiro e l'accesso alla sezione consente l'acquisizione del seriale dell'apparato da ritirare (come descritto in Verifiche del seriale in campo in Assistenza SME).



45 PANORAMICA CON ICONA RITIRO



46 RITIRO FORTIGATE



Chiusura intervento

Ad intervento terminato o a fine giornata, nel caso di intervento suddiviso su più giornate, il tecnico deve chiudere l'intervento facendo tap sulla CTA *Chiusura intervento*.

Nella sezione viene evidenziato il riepilogo degli apparati installati o ritirati nei casi previsti. Il tecnico deve dichiarare l'esito del collaudo.

Se eseguito deve dichiarare il tipo di intervento On Site effettuato. Può essere inserita una nota nell'apposito campo.

La CTA *Chiudi intervento* è disabilitata nel caso in cui non sia stato fatto alcun intervento o se ci sono configurazioni in rete ancora in corso. In questa situazione è necessario completare le installazioni, attendere la conclusione della configurazione in rete o annullare l'intervento facendo tap sulla CTA *Annulla e ritira*.

Collaudo positivo

Nel caso in cui il tecnico dichiara che il collaudo è andato a buon fine (OK) e ha installato tutti o parte degli apparati previsti dalla offerta, può chiudere l'intervento facendo tap sulla relativa CTA. Un messaggio conferma il corretto invio dei dati ai sistemi.

Collaudo negativo e ritiro degli apparati

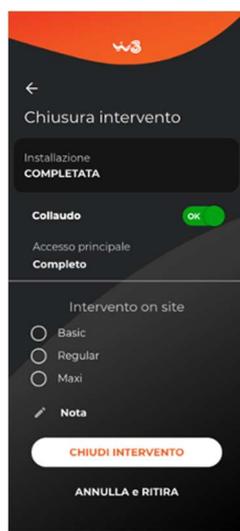
Se il collaudo ha avuto esito negativo (KO), la CTA *Chiudi intervento* è disabilitata e il tecnico deve procedere con il ritiro di tutti gli apparati installati nel corso dell'intervento in corso. Il tap sulla CTA *Annulla e Ritira* apre un messaggio che avverte il tecnico di dover ritirare gli apparati. Il tap sulla CTA *Conferma* abilita la CTA di rimozione degli apparati nelle relative sezioni e lo riporta nella sezione di **Chiusura intervento**.

Il tap su *Annulla* consente la modifica dell'esito collaudo per proseguire con la chiusura dell'intervento e se viene confermato l'annullamento la CTA *Annulla e Ritira*, si disattiva definitivamente.

Il tecnico deve accedere ad ogni sezione dell'App e facendo tap sulla CTA *Cestino* accanto al seriale di ogni apparato, deve provvedere alla rimozione. Al termine, tornando nella sezione **Chiusura intervento**, la CTA *Chiudi intervento* è attiva ed il tap chiude definitivamente l'intervento.



47 INTERVENTO COMPLETATO



48 COLLAUDO OK E INSTALLAZIONI COMPLETE



49 COLLAUDO OK E INSTALLAZIONI PARZIALI



50 CONFIGURAZIONE IN CORSO



51 COLLAUDO NEGATIVO



52 RICHIESTA DI CONFERMA

Assistenza SME

Accedendo alla sezione il tecnico deve inserire l'ID del Ticket o del Ticket OLO e al tap sulla CTA *Inizia*, se i dati inseriti sono corretti, si apre il flusso di lavorazione.

Panoramica degli interventi

La pagina principale mostra la **Panoramica degli interventi** e le CTA variano in base agli apparati presenti in casa Cliente.

Finché il tecnico non conferma di trovarsi presso casa Cliente dalla sezione **Dati Intervento**, le CTA sono disabilitate ad eccezione di *Dati Intervento* e *Chiusura Intervento*.



53 ACCESSO ALL'ASSISTENZA SME



54 ESEMPIO DI PANORAMICA



55 ESEMPIO DI PANORAMICA



56 ESEMPIO DI PANORAMICA

Dati intervento

Effettuando il tap sulla CTA *Dati Intervento*, il tecnico accede alla sezione corrispondente in cui vengono mostrate (in sola lettura) le seguenti informazioni:

- Riepilogo degli apparati configurati in casa Cliente
- Richiesta di intervento inoltrata dal Cliente
- ID del Ticket
- Ragione sociale del Cliente
- Indirizzo del Cliente
- Referente del Cliente
- Telefono del referente

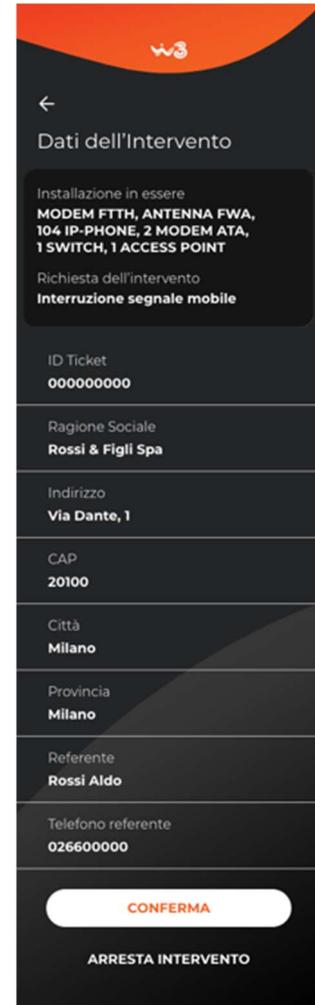
Il tap sulla CTA *Conferma* chiude la sezione, che rimane comunque accessibile per successive consultazioni, e mette in lavorazione il ticket e le CTA in **Panoramica dell'intervento** vengono attivate.

Nel caso in cui la geolocalizzazione del tecnico differisse da quella indicata in anagrafica, viene mostrato il messaggio "Per effettuare l'intervento devi essere nel luogo previsto nel Ticket, procedendo dichiararti di essere presso la sede Cliente indicata nella sezione Dati Intervento". Confermando il tecnico autocertifica la propria presenza presso casa Cliente.

Se fosse invece il sistema a non riconoscere l'indirizzo in anagrafica, viene mostrato il messaggio "Dichiaro di essere presso la sede Cliente indicata nella sezione Dati Intervento".

In entrambi i casi il tap sulla CTA *Conferma* chiude la sezione e mette in lavorazione il ticket.

In questa e in tutte le sezioni dell'Assistenza SME è presente la CTA *Arresta Intervento* il cui comportamento è descritto nel paragrafo Arresta Intervento.



57 DATI DELL'INTERVENTO



Apparato principale

Qualora il tecnico debba sostituire un apparato principale, deve effettuare tap sulla CTA *Apparato principale* che lo porta alla relativa sezione.

A seconda dell'offerta sottoscritta dal Cliente, vengono mostrati i campi per l'acquisizione dei seriali degli apparati FTTH / VULA / NGA / WS / ULL / FTTX o FWA installati.

L'attività di sostituzione si suddivide in due passaggi sequenziali: il primo prevede l'acquisizione del/i seriale/i in campo (tab **In campo**); il secondo, se non sono state segnalate anomalie, prevede l'acquisizione del/i nuovo/i apparato/i (tab **Nuovo**).

Solo se i dati acquisiti sono corretti, è possibile passare alla sezione **Nuovo** per l'acquisizione dei seriali degli apparati sostituiti.

Sostituzione FTTH / VULA / NGA / WS / ULL / FTTX

All'interno della sezione il tecnico può selezionare la tecnologia che identifica in campo agendo sulle CTA *MODEM e SFP* o *MODEM INTEGRATO*.

A seconda della tecnologia scelta il tecnico deve procedere con l'acquisizione di uno o più seriali (fare riferimento al paragrafo Acquisizione del seriale):

- seriale del Modem e/o seriale dell'SFP per gli FTTH
- seriale del Modem per gli FTTH / VULA / NGA / WS / ULL / FTTX

Ad ogni acquisizione di seriale viene controllato che si possa procedere con l'intervento, secondo le casistiche indicate nel paragrafo Verifiche del seriale in campo in Assistenza SME.

In caso positivo il tecnico può selezionare il tab **Nuovo** e procedere con l'acquisizione del/i seriali del/i nuovo/i apparato/i.

Ad ogni acquisizione vengono effettuati i controlli indicati nel paragrafo Verifiche del seriale nuovo in Assistenza SME ed in assenza di errori, viene abilitata la CTA *Conferma* il cui tap avvia il processo di configurazione in rete.

Il tecnico potrebbe ritenere necessario il cambio di tecnologia rispetto a quella attualmente in campo e può farlo utilizzando la CTA *MODEM INTEGRATO* o *MODEM e SFP*.



53 APPARATO IN CAMPO



54 NUOVO APPARATO



55 ACQUISIZIONE COMPLETA

Durante il processo di configurazione le CTA di acquisizione sono sostituite dall'icona di processo in corso ed in testa alla sezione, il messaggio "Configurazione in corso".

Il tecnico potrà verificare lo stato della configurazione utilizzando la CTA "Verifica richiesta", non potrà effettuare altre azioni fintanto che la configurazione in rete degli apparati è in corso.

Se la configurazione è avvenuta con successo vengono mostrati i seriali degli apparati acquisiti e, con intervento ancora aperto, è possibile effettuare la sostituzione qualora non funzionassero utilizzando la CTA *Sostituisci*.

Nel caso in cui si presenti un errore di configurazione di uno o più apparati, viene mostrato un messaggio di errore e accanto all'apparato interessato, l'icona di errore.

In attesa dell'esito della configurazione è possibile uscire dalla sezione facendo tap sulla CTA "←" e proseguire con altre operazioni.



56 CONFIGURAZIONE IN CORSO



57 ESITO NEGATIVO



58 CONFIGURAZIONE COMPLETA



59 CONFIGURAZIONE COMPLETA

Sostituzione FWA

Il tecnico deve acquisire i codici seriale dell'Antenna e del Modem in campo e, se i sistemi confermano che possono essere sostituiti in assistenza, il tecnico deve selezionare il tab **Nuovo** e procedere con l'acquisizione dei nuovi seriali.

Ad ogni acquisizione vengono effettuati i controlli indicati nel paragrafo Verifiche del seriale nuovo in Assistenza SME ed in assenza di errori, viene abilitata la CTA *Conferma* il cui tap chiude la sezione e la marca come eseguita.



60 APPARATI IN CAMPO



61 NUOVI APPARATI

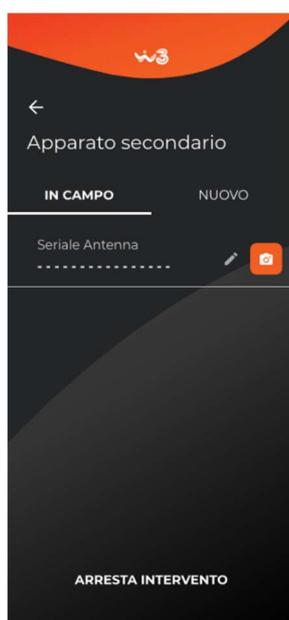
Apparato secondario

È possibile procedere alla sostituzione di un apparato secondario effettuando tap sulla CTA *Apparato secondario*.

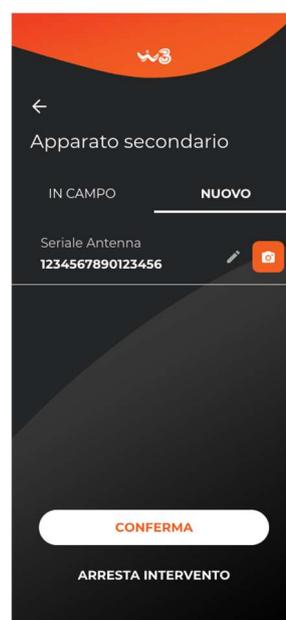
Sostituzione FWA

Il tecnico deve acquisire il seriale dell'Antenna in campo e, se i sistemi confermano che può essere sostituita in assistenza, procedere all'acquisizione del seriale del nuovo apparato nella sezione **Nuovo**.

In assenza di errori viene abilitata la CTA *Conferma*, il cui tap chiude la sezione e la marca come eseguita. La sezione è ancora accessibile e l'apparato sostituibile fino alla chiusura.



62 APPARATO IN CAMPO

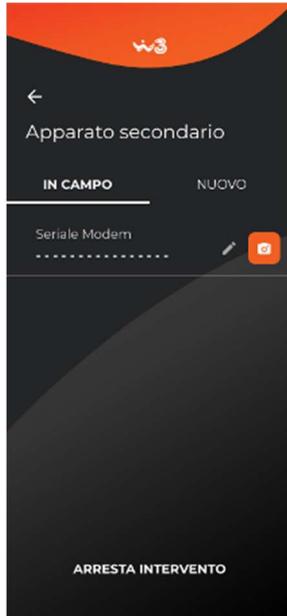


63 APPARATO NUOVO

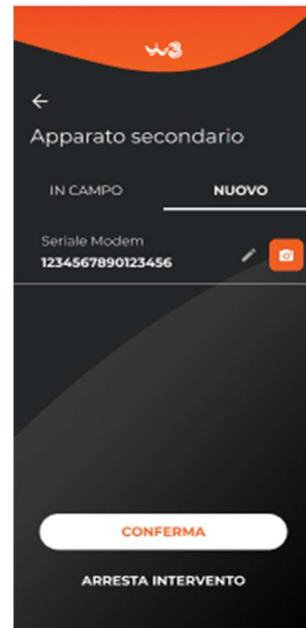
Sostituzione FTTC

Acquisito il seriale del Modem in campo, se i sistemi confermano che può essere sostituito in assistenza, il tecnico deve acquisire il seriale del nuovo apparato nella sezione **Nuovo**.

In assenza di errori viene abilitata la CTA *Conferma* il cui tap avvia il processo di configurazione in rete. La sezione è ancora accessibile e l'apparato sostituibile fino alla chiusura.



64 APPARATO IN CAMPO



65 APPARATO CONFIGURATO

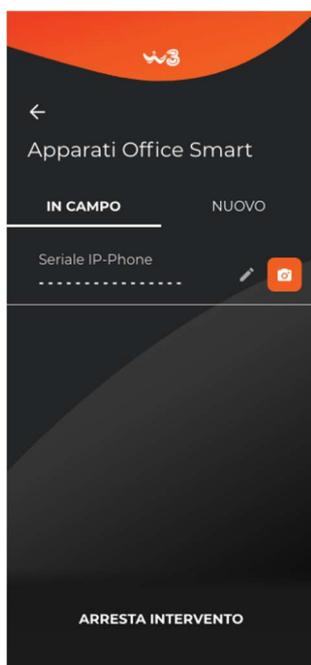
Il tecnico può procedere alla sostituzione degli IP-Phone in casa Cliente facendo sulla CTA *Sostituzione Office Smart*.

La pagina presenta la possibilità di acquisire il seriale dell'apparato in campo. Se i sistemi confermano che può essere sostituito in assistenza vengono mostrati il seriale dell'IP-Phone e il numero ad esso associato (DN).

Al di sotto del seriale acquisito viene reso disponibile un nuovo campo per l'acquisizione di un eventuale altro IP-Phone.

Se il seriale dell'IP-Phone non fosse riconosciuto dai sistemi il tecnico deve inserire manualmente il numero associato e, in alcuni casi, il seriale tecnico.

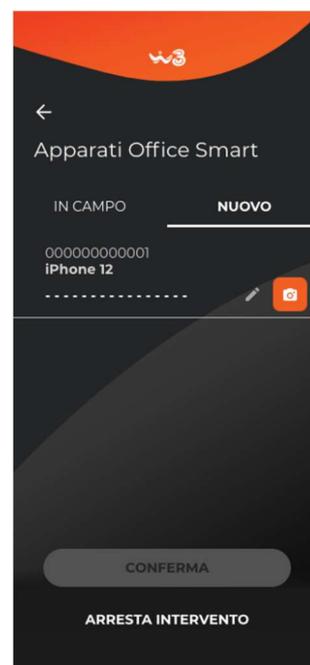
Può quindi acquisire il/i nuovo/i seriale/i facendo tap sul tab **Nuovo** e compilando i campi richiesti. Ad ogni acquisizione vengono effettuati i controlli indicati nel paragrafo Verifiche del seriale nuovo in Assistenza SME ed in assenza di errori, viene abilitata la CTA *Conferma* il cui tap avvia il processo di configurazione in rete.



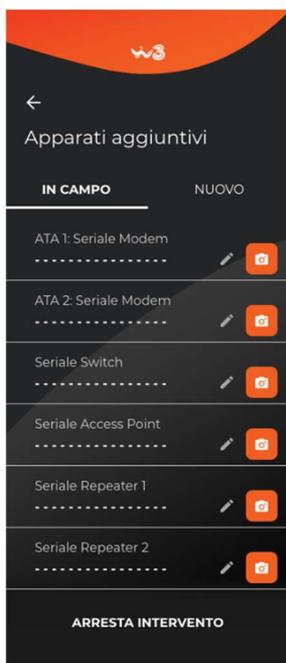
66 IP-PHONE IN CAMPO



67 INSERIMENTO MANUALE



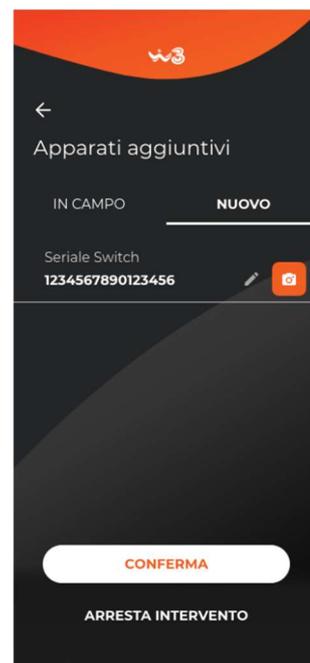
68 NOVO IP-PHONE



69 APPARATI IN CAMPO



70 ACQUISIZIONE DI UN APPARATO



71 ACQUISIZIONE NUOVO APPARATO

Apparati aggiuntivi

Il tecnico accedendo alla sezione **Apparati aggiuntivi**, a seconda dell'offerta sottoscritta dal Cliente, visualizza:

- Offerta solo voce, lista di apparati (Modem ATA 1 e ATA 2)
- Offerta con Office Smart, lista di apparati e accessori (Switch, Access Point, Repeater)

Acquisito il seriale dell'apparato in campo, se può essere sostituito in assistenza, il tecnico deve procedere con l'acquisizione del/i seriale/i degli apparati sostituiti nel numero e tipologia equivalenti a quelli ritirati.

Ad ogni acquisizione vengono effettuati i controlli indicati nel paragrafo Verifiche del seriale nuovo in Assistenza SME ed in assenza di errori, viene abilitata la CTA *Conferma* il cui tap chiude la sezione e la marca come eseguita.

Apparato SDWAN

Se l'offerta sottoscritta dal Cliente prevede il servizio SDWAN (solo VLAN Dati o VLAN Dati e VLAN Voce) il tecnico può effettuare la sostituzione dell'apparato Fortigate accedendo alla sezione **Apparato SDWAN**.

Acquisito il seriale del Fortigate in campo, se può essere sostituito in assistenza, il tecnico deve procedere con l'acquisizione del seriale dell'apparato sostituito.

Ad ogni acquisizione vengono effettuati i controlli indicati nel paragrafo Verifiche del seriale nuovo in Assistenza SME e, in assenza di errori, viene abilitata la CTA *Conferma* il cui tap avvia il processo di configurazione in rete.



72 SDWAN CON VLAN DATI



73 SDWAN CON VLAN DATI E VOCE



74 NUOVO APPARATO



Arresta Intervento

In ogni sezione è presente la CTA *Arresta Intervento* ad eccezione dei provider OLO, che consente al tecnico di interrompere momentaneamente l'intervento e pianificare un nuovo appuntamento.

È necessario selezionare la causale tra quelle proposte e indicare giorno e fascia oraria per il nuovo appuntamento. Può essere aggiunto un dettaglio nel campo Note.

Il tap sulla CTA *Conferma* chiude l'intervento in corso e il tecnico atterra nella pagina di inserimento di un nuovo ID Ordine.

Il tap sulla CTA *Annulla* chiude la richiesta e permette di proseguire con l'intervento.

È necessario specificare la causale dell'arresto dell'intervento tra le seguenti

Sospensione Intervento

- Ripianificazione appuntamento causa cliente
- Ripianificazione appuntamento causa System
- Appuntamento concordato con il cliente

Nuovo appuntamento

- Giorno
- Ora
- Nota

CONFERMA

ANNULLA

83 ARRESTA INTERVENTO

Chiusura Intervento

Il tecnico può chiudere l'intervento di assistenza in ogni momento anche senza aver effettuato l'uscita, accedendo all'omonima sezione.

Uscita non eseguita

Il tecnico potrebbe aver bisogno di chiudere l'intervento senza recarsi dal Cliente, ad esempio per risoluzione autonoma da parte dello stesso.

Deve quindi accedere alla sezione **Chiusura Intervento**, selezionare la causale tra quelle disponibili, aggiungere l'eventuale nota ed effettuare la chiusura utilizzando la CTA *Chiudi Intervento*.



84 INTERVENTO NON ESEGUITO

Uscita senza sostituzioni

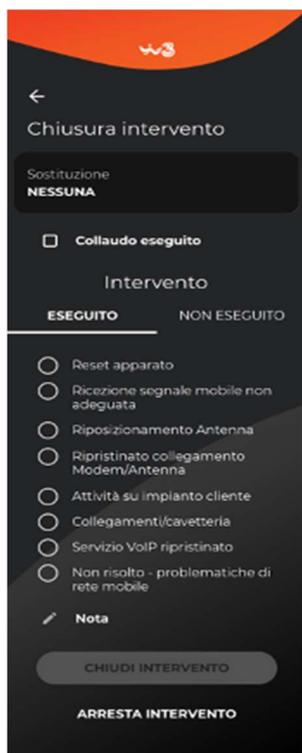
Si può verificare il caso in cui il tecnico ha effettuato l'uscita presso casa Cliente ma:

- Non ha sostituito apparati
- Non ha effettuato l'intervento

In questi casi la sezione **Chiusura Intervento** presenta due sezioni mutualmente esclusive: Intervento eseguito e Intervento non eseguito.

Queste sono accessibili tramite tab, al cui interno è necessario selezionare la causale di chiusura e inserire un'eventuale nota.

Il tap della CTA *Chiudi Intervento* è attiva solo se è stato confermato il collaudo in caso di intervento eseguito e chiude l'intervento.



75 INTERVENTO ESEGUITO



76 INTERVENTO NON ESEGUITO

Uscita con sostituzioni

Se il tecnico ha effettuato una o più sostituzioni, la sezione presenta la lista degli apparati sostituiti.

La CTA *Chiudi Intervento* si abilita quando viene confermato il collaudo.

Il tap, in assenza di errori chiude l'intervento.



87 INTERVENTO CON SOSTITUZIONI

Cessazione SME

Accedendo alla sezione il tecnico deve inserire l'ID dell'Ordine e al tap sulla CTA *Inizia*, se i dati inseriti sono corretti si apre il flusso di lavorazione.

Panoramica di avanzamento

La pagina principale mostra la **Panoramica di avanzamento** della cessazione e le CTA variano in base agli apparati previsti nell'offerta sottoscritta dal Cliente.

Finché il tecnico non conferma di trovarsi presso casa Cliente, dalla sezione Dati dell'Ordine le CTA sono disabilitate, ad eccezione di *Dati Ordine*.



88 ACCESSO ALLA CESSAZIONE SME



77 ESEMPIO DI PANORAMICA



78 ESEMPIO DI PANORAMICA

Dati ordine

Il tap sulla CTA *Dati Ordine* porta il tecnico alla sezione in cui sono mostrati:

- Riepilogo degli apparati da ritirare
- ID dell'Ordine
- Ragione sociale del Cliente
- Indirizzo del Cliente
- Referente del Cliente
- Telefono del Referente

Il tap sulla CTA *Conferma* chiude la sezione che rimane comunque accessibile per successive consultazioni.

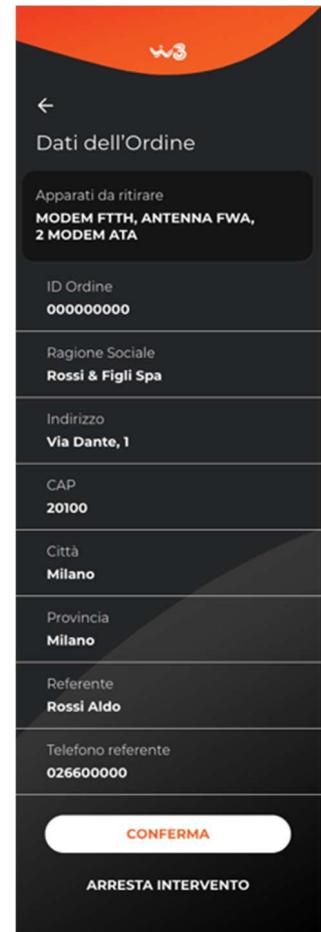
Le CTA in **Panoramica dell'intervento** vengono attivate e il tecnico può procedere con il ritiro degli apparati.

Nel caso in cui la geolocalizzazione del tecnico differisse da quella indicata in anagrafica, viene mostrato il messaggio "Per effettuare l'intervento devi essere nel luogo previsto nel Ticket, procedendo dichiararti di essere presso la sede Cliente indicata nella sezione Dati Intervento". Confermando il tecnico auto certifica la propria presenza presso casa Cliente.

Se fosse invece il sistema a non riconoscere l'indirizzo in anagrafica viene mostrato il messaggio "Dichiaro di essere presso la sede Cliente indicata nella sezione Dati Intervento".

In entrambi i casi il tap sulla CTA *Conferma* chiude la sezione e mette in lavorazione il ticket.

In questa e in tutte le sezioni della Cessazione SME è presente la CTA *Arresta Intervento* il cui comportamento è descritto paragrafo [Arresta Intervento](#).



91 DATI DELL'ORDINE

Accesso principale

Nella sezione **Accesso principale** viene mostrato l'elenco degli apparati presenti in casa Cliente (solo i prodotti in comodato d'uso) e il tecnico deve acquisirne i seriali.

Ad ogni acquisizione vengono effettuati i controlli descritti in Verifiche del seriale in Cessazione SME e se l'esito è positivo viene mostrato il seriale dell'apparato acquisito e la CTA *Ritira* viene abilitata.

Se l'apparato non viene fisicamente trovato in casa Cliente il tecnico deve segnalare la mancanza effettuando tap sulla CTA *Anomalia* posta accanto al campo del seriale.

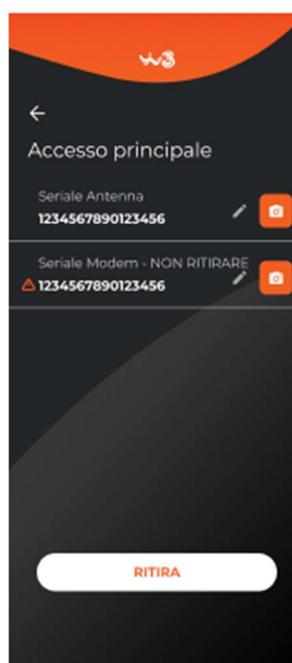
Un messaggio chiede di confermare la mancanza dell'apparato indicato ("Confermi di non aver trovato [APPARATO] S/N [SERIALE DELL'APPARATO] tra gli apparati da ritirare?"). Viene mostrata un'icona di avviso accanto al seriale, restituito dai sistemi e "non trovato" accanto al nome dell'apparato. Se verrà trovato in un secondo momento, sarà possibile acquisirne il seriale annullando la precedente facendo tap sulla CTA *Cestino*.



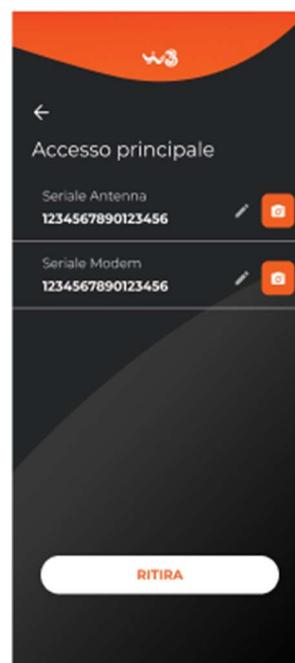
79 APPARATI DA RITIRARE



80 APPARATO DEL CLIENTE



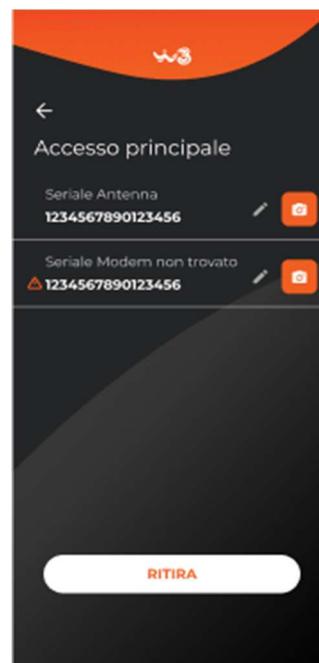
81 APPARATO DEL CLIENTE



82 APPARATI ACQUISITI



83 APPARATO NON TROVATO



84 APPARATO NON TROVATO

Accesso secondario

Il ritiro degli apparati di un accesso secondario, se presente in offerta, avviene come descritto nel paragrafo di ritiro dell'accesso principale.

Apparati aggiuntivi

Il ritiro degli apparati aggiuntivi e degli accessori, se presenti in offerta, avviene come descritto nel paragrafo di ritiro dell'accesso principale.

Quando il tecnico deve effettuare il ritiro di un Modem ATA potrebbe visualizzare il messaggio "Seriale non valido oppure posizione errata, prova nell'altro campo". Il tecnico deve quindi provare ad acquisire il seriale nell'altro campo ATA disponibile.

Se il messaggio di errore persistesse il seriale acquisito è errato.

SDWAN

Il ritiro del Fortigate, se presente in offerta, avviene come descritto nel paragrafo di ritiro dell'accesso principale.

Arresta Intervento

In ogni sezione è presente la CTA *Arresta Intervento* che consente al tecnico di interrompere momentaneamente l'intervento e pianificare un nuovo appuntamento.

È necessario selezionare la causale tra quelle proposte e indicare giorno e fascia oraria per il nuovo appuntamento.

Può essere scritta anche una causale nel campo Note.

Il tap sulla CTA *Conferma* chiude l'intervento in corso e il tecnico atterra nella pagina di inserimento di un nuovo ID Ordine.

Il tap sulla CTA *Annulla* chiude la richiesta e permette di proseguire con l'intervento.

È necessario specificare la causale dell'arresto dell'Intervento tra le seguenti

Sospensione Intervento

- Ripianificazione appuntamento causa cliente
- Ripianificazione appuntamento causa System
- Appuntamento concordato con il cliente

Nuovo appuntamento

- Giorno
- Ora
- Nota

CONFERMA

ANNULLA

85 ARRESTA INTERVENTO

È necessario specificare la causale dell'arresto dell'Intervento tra le seguenti

Sospensione Intervento

- Ripianificazione appuntamento causa cliente
- Ripianificazione appuntamento causa System
- Appuntamento concordato con il cliente

Nuovo appuntamento

- 20 Settembre 2022
- 08:00 - 10:00
- Nota

CONFERMA

ANNULLA

86 ARRESTA INTERVENTO COMPILATO

Chiusura Intervento

La chiusura dell'intervento è possibile solo se il tecnico ha effettuato il ritiro di tutti gli apparati, o confermato la loro mancanza in casa Cliente.

Inserito il numero del documento di trasporto si abilita la CTA *Chiudi Intervento* per la chiusura.



87 CHIUSURA INTERVENTO INIBITA



88 CHIUSURA INTERVENTO COMPLETA

Installazione Consumer

Accedendo alla sezione il tecnico deve inserire l'ID dell'Ordine e al tap sulla CTA *Inizia*, se i dati inseriti sono corretti si apre il flusso di lavorazione.

Panoramica di avanzamento

La pagina principale mostra la **Panoramica di avanzamento** con le CTA di accesso alle attività di installazione.

Le attività non sono sequenziali ma la chiusura è possibile solo se si sono concluse tutte con esito positivo.

Se il Cliente ha sottoscritto il piano presso un dealer la sezione **Contratto e documenti** è marcata come eseguito.

La CTA *Info Rete* apre l'omologa sezione descritta più avanti nel paragrafo Info Rete.



89 ACCESSO ALL'INSTALLAZIONE CONSUMER



90 PANORAMICA AVANZAMENTO



Dati dell'Ordine

Effettuando il tap sulla CTA *Dati Ordine* il tecnico accede allo step **Dati dell'Ordine** in cui vengono mostrate, in sola lettura, le seguenti informazioni:

- Tipologia di installazione da effettuare (solo Antenna o Modem + Antenna)
- ID dell'Ordine
- Canale di vendita (dealer o online)
- MSISDN del Cliente
- Indirizzo del Cliente
- Recapiti telefonici

Accertata la correttezza dei dati il tecnico, tramite tap sulla CTA *Conferma* chiude la sezione che viene marcata come eseguita.

Resta accessibile per successive consultazioni.

In questa e in tutte le sezioni dell'Installazione Consumer è presente la CTA *Arresta Ordine*, il cui comportamento è descritto nel paragrafo *Arresta Ordine*.

Installazione richiesta	ANTENNA e MODEM
ID Ordine	00000000
Stato	Attivo
Canale	Dealer
Modem	Richiesto
Indirizzo	Via Dante, 1
CAP	20100
Città	Milano
Provincia	Milano
Telefono 1	026600000
Telefono 2	333333333

104 DATI DELL'ORDINE

Test della linea

Il tap sulla CTA *Test della linea*, apre l'omonima sezione dove il tecnico deve verificare le condizioni della rete facendo tap sulla CTA *Esegui test*.

Il test deve essere eseguito sotto copertura WINDTRE. In caso contrario viene mostrato il messaggio di errore "Il test può essere eseguito solo sotto copertura WINDTRE".

Nel caso in cui il tecnico si trovasse in una zona differente da quella indicata in **Dati dell'Ordine** viene mostrato il messaggio "Il test può essere eseguito solo nel luogo di installazione dell'ID Ordine".

Il tap sulla CTA *Chiudi* chiude il messaggio, ma non è possibile procedere finché il tecnico non sia nella posizione corretta.

Potrebbe accadere che la posizione del tecnico non venga correttamente riconosciuta dai sistemi. In questo caso viene mostrato il messaggio "Dichiaro di essere presso la sede Cliente indicata nella sezione Dati Ordine" ed effettuando tap sulla CTA *Conferma*, il tecnico si assume la responsabilità di effettuare il test nel luogo indicato e può procedere con l'intervent.



91 LOCALIZZAZIONE TEST DELLA LINEA



92 TEST DELLA LINEA OK



93 TEST DELLA LINEA INADEGUATO

Al termine del test un semaforo ne riporta l'esito. Il semaforo verde, o giallo, conferma l'adeguatezza della linea e il tecnico può procedere con l'installazione facendo tap sulla CTA *Invia risultato* (la sezione viene chiusa marcata come eseguita).



In alternativa può effettuare un nuovo test della linea con il tap sulla CTA *Ripeti test*.

Con semaforo rosso non è possibile proseguire con l'installazione.

Effettuando tap sulla CTA *Invia e arresta* viene mostrato un messaggio con l'avviso che l'operazione di arresto è irreversibile, la conferma tramite CTA *Conferma* chiude l'ordine e riporta alla schermata di login.

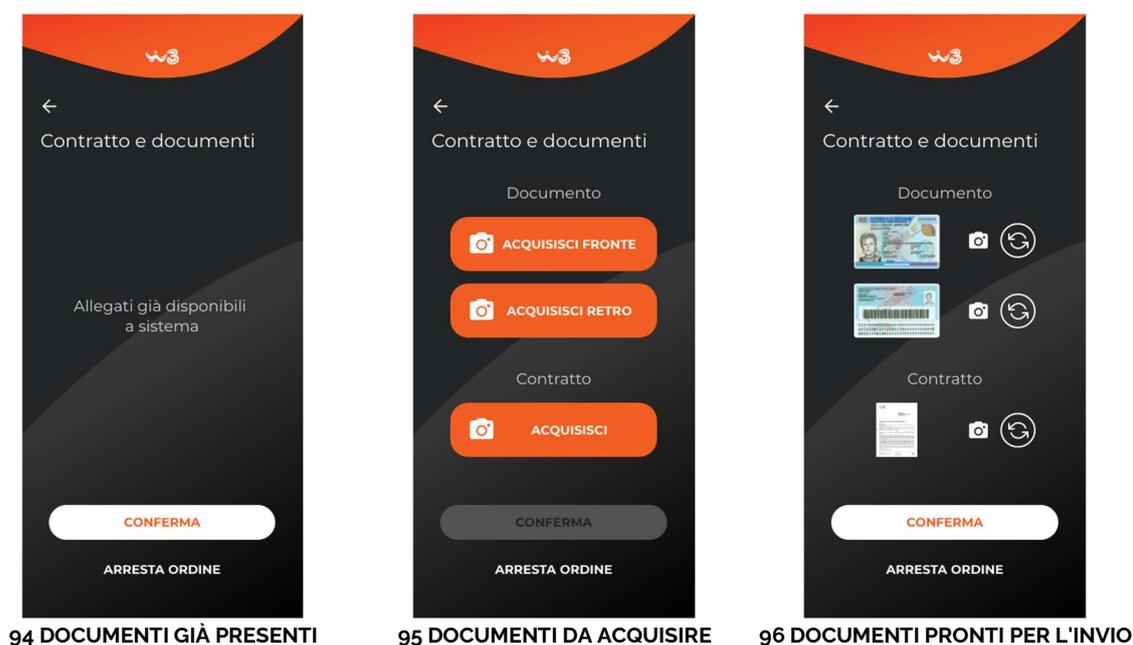
Il tap sulla CTA *Annulla* torna alla schermata con l'esito del test e si può procedere con un nuovo test.

Contratto e documenti

Se il Cliente ha finalizzato il contratto presso un dealer Very, WINDTRE o Wind la sezione risulta completata. È comunque possibile accedere al dettaglio dove un messaggio segnala che i documenti sono già stati acquisiti.

In tutti gli altri casi si deve acquisire l'immagine del documento d'identità del Cliente (fronte e retro) e del contratto firmato effettuando tap sulle apposite CTA *Fotocamera*.

Utilizzando la CTA *Aggiorna foto* posta accanto all'anteprima dell'immagine acquisita è possibile sostituirla con una nuova.



La CTA *Conferma* si abilita in presenza di tutta la documentazione richiesta, il tap invia i documenti ai sistemi WINDTRE, chiude la sezione e la marca come completata.

L'accesso a questa sezione in un momento successivo alla conferma consente la visualizzazione delle anteprime dei documenti ma non una nuova acquisizione.

Verifica SIM

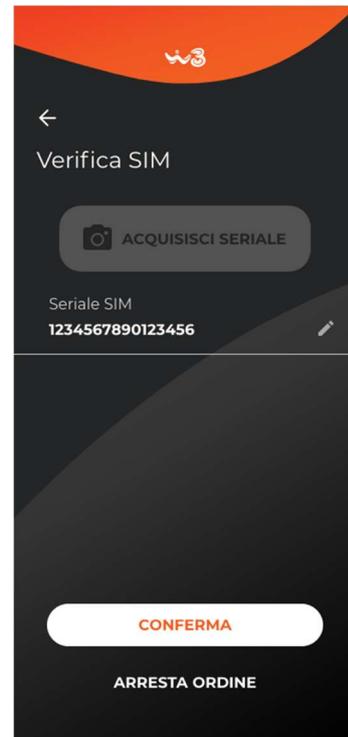
Il tecnico deve acquisire il seriale della SIM e, completate le verifiche descritte nel paragrafo Verifiche del seriale in Installazione e Assistenza Consumer in assenza di errori, il tap sulla CTA *Conferma* chiude la sezione e la marca come completata. I dati acquisiti sono consultabili in sola lettura, accedendo nuovamente alla sezione.



97 VERIFICA SIM



98 SCANSIONE BARCODE SIM



99 SIM ACQUISITA

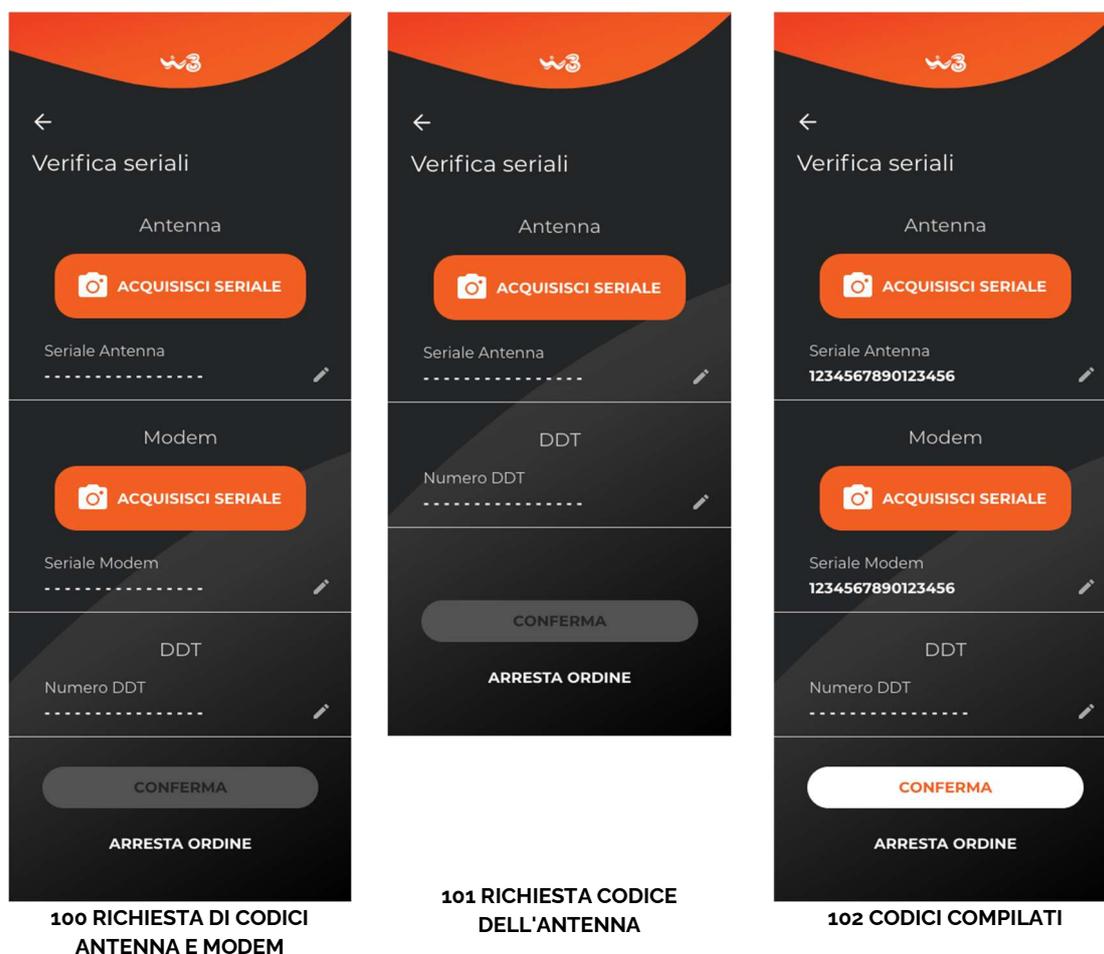
Verifica seriali

Nella sezione **Verifica Seriali** sono presenti i campi per l'acquisizione di:

- Antenna, campo obbligatorio sempre presente
- Modem, campo obbligatorio e visibile se previsto nell'offerta
- Documento di Trasporto (DDT), facoltativo

La CTA *Conferma* si abilita quando il tecnico ha inserito tutti i campi obbligatori e le verifiche descritte nel paragrafo Verifiche del seriale in Installazione e Assistenza Consumer si sono concluse senza errori.

Il tap sulla CTA chiude la sezione e la marca come completata. La sezione rimane sempre accessibile e i dati possono essere modificati sino alla chiusura dell'Ordine.



Info Rete

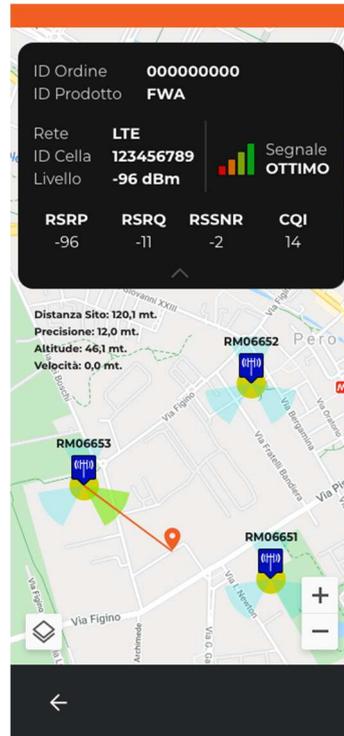
Il tap sulla CTA *Info Rete* nella pagina **Panoramica di avanzamento** consente al tecnico di visualizzare le informazioni relative a:

- ID Ordine
- ID Prodotto
- Rete
- ID Cella
- Livello
- Segnale
- Parametri RSRP, RSRQ, RSRN e CQI

Nella mappa è visibile il punto in cui ci si trova e l'antenna a cui si è attualmente connessi.

Il tap sulla CTA *Espandi* riduce ed espande l'area informativa.

È possibile tornare alla pagina di panoramica tappando sulla CTA "←".



117 DETTAGLI RETE

Arresta Ordine

In ogni sezione è presente la CTA *Arresta Ordine*, che consente al tecnico di scegliere una tra le causali proposte tra quelle di **Sospensione Ordine** (per interrompere momentaneamente l'intervento) o di **Annullamento Ordine** (per chiuderlo definitivamente). Il tap sulla CTA *Conferma*, conferma l'azione richiesta.

In caso di annullamento dell'Ordine viene mostrato un messaggio che avvisa il tecnico che l'azione è irreversibile e deve essere data conferma esplicita per poter proseguire.

È necessario specificare la causale dell'arresto dell'Ordine tra le seguenti

Annullamento Ordine

- Impianto non realizzabile
- Performance inadeguate
- Posizionamento antenna non eseguibile
- Mancanza copertura mobile
- Accesso esposizione esterna non consentito

CONFERMA

ANNULLA

103 INTERRUZIONE DELL'ORDINE

È necessario specificare la causale dell'arresto dell'Ordine tra le seguenti

Sospensione Ordine

- Attesa permessi
- Cliente rifiuta in fase di intervento on field
- Cliente irreperibile on field
- Indirizzo errato
- In attesa lavori in sede Cliente
- Infrastruttura Cliente non idonea o ostruita

Annullamento Ordine

- Impianto non realizzabile
- Performance inadeguate
- Posizionamento antenna non eseguibile
- Mancanza copertura mobile
- Accesso esposizione esterna non consentito

CONFERMA

ANNULLA

104 INTERRUZIONE DELLORDINE



105 CONFERMA ANNULLAMENTO ORDINE

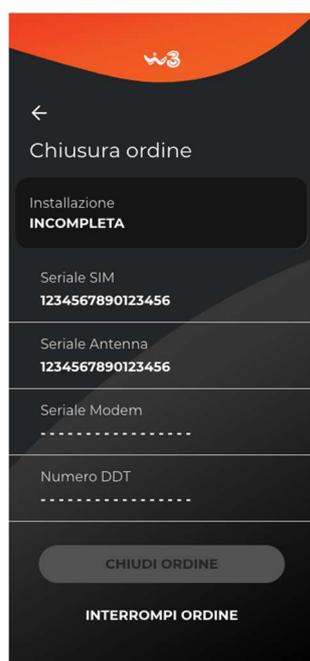
Chiusura ordine

Quando il tecnico accede alla sezione **Chiusura ordine** visualizza lo stato di avanzamento e le informazioni riguardo il seriale della SIM, dell'Antenna, del Modem (dove richiesto) e l'eventuale codice del Documento di Trasporto (DDT).

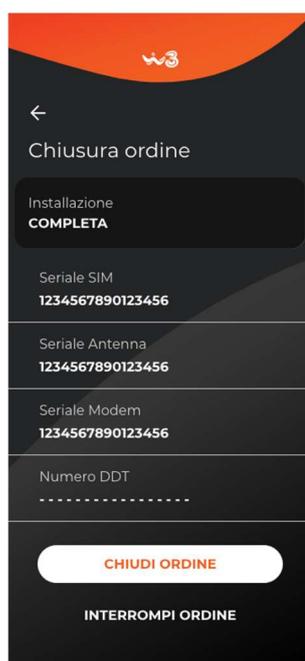
Solo nel caso in cui tutti gli step precedenti siano stati completati con successo la CTA *Chiudi Ordine* è attiva ed è possibile concludere l'iter di installazione.

Un messaggio conferma il corretto invio dei dati e il tap sulla CTA *Chiudi* porta il tecnico nella schermata di inserimento dell'ID dell'Ordine.

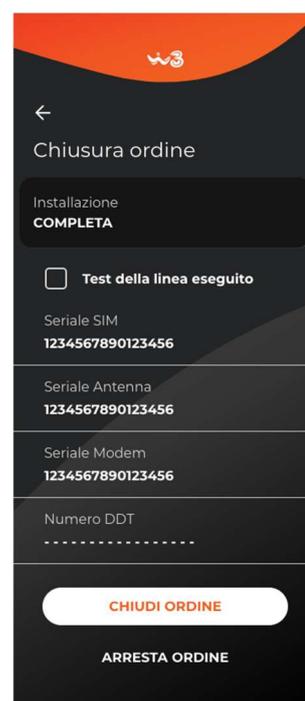
Nel caso in cui il tecnico sia acceduto con un ID Ordine recente sarà possibile confermare l'avvenuta esecuzione del test della linea del Cliente mettendo una spunta nella relativa casella.



106 INSTALLAZIONE INCOMPLETA



107 INSTALLAZIONE COMPLETA



**108 INSTALLAZIONE COMPLETA
NUOVI ORDINI**

Assistenza Consumer

Accedendo alla sezione il tecnico deve inserire l'ID del Ticket e al tap sulla CTA *Inizia*, se i dati sono corretti si apre il flusso di lavorazione.

Panoramica degli interventi

La pagina principale mostra la **Panoramica degli interventi**, le CTA variano in base agli apparati presenti in casa Cliente. La CTA *Cambio Modem*, in particolare, è disponibile solo se l'offerta lo prevede.

Finché il tecnico non conferma di trovarsi presso casa Cliente, dalla sezione **Dati dell'Intervento**, le CTA sono disabilitate, ad eccezione di *Dati Intervento* e *Chiusura Intervento*.



124 ACCESSO ALL'ASSISTENZA CONSUMER



109 ESEMPIO DI PANORAMICA



110 ESEMPIO DI PANORAMICA

Dati dell'Intervento

Effettuando il tap sulla CTA *Dati Intervento* il tecnico accede alla sezione corrispondente in cui vengono mostrate, in sola lettura, le seguenti informazioni:

- Riepilogo degli apparati configurati in casa Cliente
- Richiesta di intervento inoltrata dal Cliente
- ID del Ticket
- Nome e cognome o ragione sociale del Cliente
- Indirizzo del Cliente
- Telefono del Cliente
- Recapito alternativo
- Codice identificativo della linea

Il tap sulla CTA *Conferma* chiude la sezione, che rimane comunque accessibile per successive consultazioni e mette in lavorazione il ticket e le CTA in **Panoramica dell'intervento** vengono attivate.

Nel caso in cui la geolocalizzazione del tecnico differisse da quella indicata in anagrafica viene mostrato il messaggio "Per effettuare l'intervento devi essere nel luogo previsto nel Ticket, procedendo dichiararti di essere presso la sede Cliente indicata nella sezione Dati Intervento". Confermando il tecnico auto certifica la propria presenza presso casa Cliente. Se fosse invece il sistema a non riconoscere l'indirizzo in anagrafica viene mostrato il messaggio "Dichiaro di essere presso la sede Cliente indicata nella sezione Dati Intervento".

In entrambi i casi il tap sulla CTA *Conferma* chiude la sezione e mette in lavorazione il ticket.

In questa e in tutte le sezioni dell'Assistenza Consumer è presente la CTA *Arresta Intervento* il cui comportamento è descritto nel paragrafo [Arresta Intervento](#).



←

Dati dell'Intervento

Installazione in essere
ANTENNA e MODEM

Richiesta dell'intervento
Interruzione segnale mobile

ID Ticket
00000000

Nome e cognome / Rag. Sociale
Mario Rossi

Indirizzo
Via Dante, 1

CAP
20100

Città
Milano

Provincia
Milano

Telefono di contatto
026600000

Telefono alternativo
333333333

Identificativo Linea
10606060

CONFERMA

ARRESTA INTERVENTO

127 DATI DELL'INTERVENTO

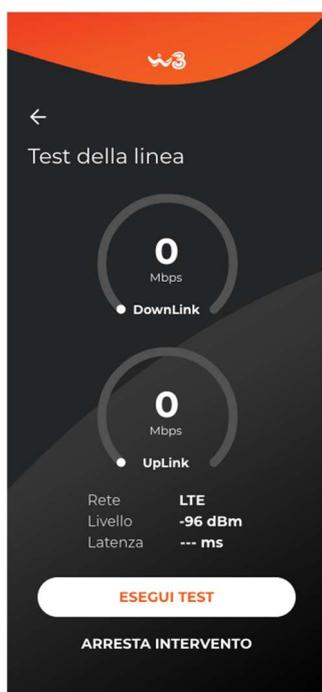
Test della linea

Il tecnico può verificare le condizioni della rete accedendo alla sezione **Test della linea** e facendo tap sulla CTA *Esegui test*. È necessario che il test sia effettuato sotto copertura WINDTRE, in caso contrario viene mostrato il messaggio di errore "Il test può essere eseguito solo sotto copertura WINDTRE".

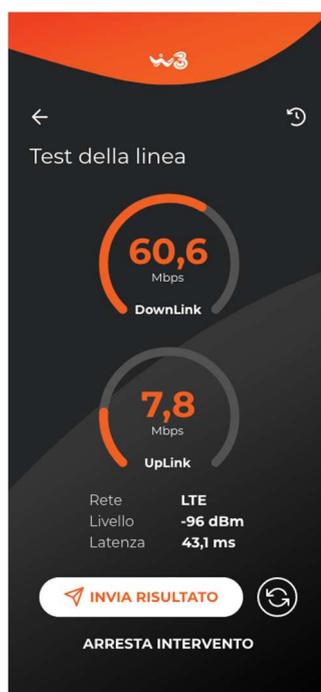
Se il test avviene in una posizione geografica differente da quella del Ticket con cui è stato effettuato l'accesso viene mostrato il messaggio "Il test non è stato eseguito in loco".

Nel caso in cui l'indirizzo non fosse riconosciuto dal servizio di localizzazione viene mostrato il messaggio "Dichiaro di essere presso la sede cliente indicata nella sezione Dati dell'Intervento" e il tap sulla CTA *Conferma* ne consente la finalizzazione.

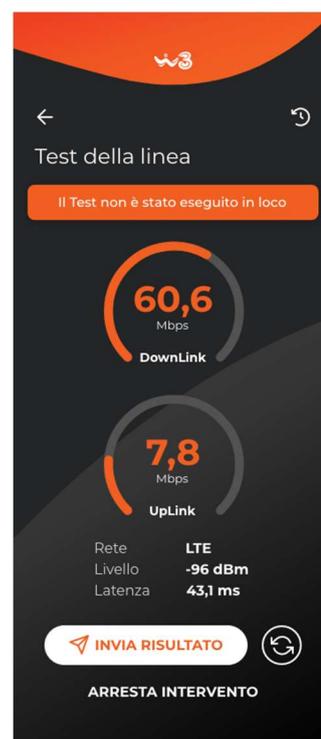
Il tap sulla CTA *Invia risultato* conclude chiude la sezione.



111 SPEED TEST



112 SPEED TEST COMPLETATO



113 Speed Test completato non in sede Cliente

È possibile ripetere il test o visualizzare lo storico delle rilevazioni utilizzando l'apposita CTA posta in alto a destra nella schermata. Possono essere inviati anche gli esiti dei test storicizzati facendo swipe verso destra o sinistra su quelli desiderati. Ogni test può essere inviato una sola volta. Lo storico è conservato sul device del tecnico fino ad un accesso con ID Ticket differente.

Cambio SIM

Qualora il tecnico debba sostituire una SIM, deve effettuare tap sulla CTA *Cambio SIM* che lo porta alla relativa sezione.

Deve acquisire il seriale della SIM (fare riferimento al paragrafo *Acquisizione del seriale*), ed effettuare tap sulla CTA *Conferma*, che si abilita all'inserimento del valore.

In assenza di errori la sezione si chiude e viene marcata come completa.

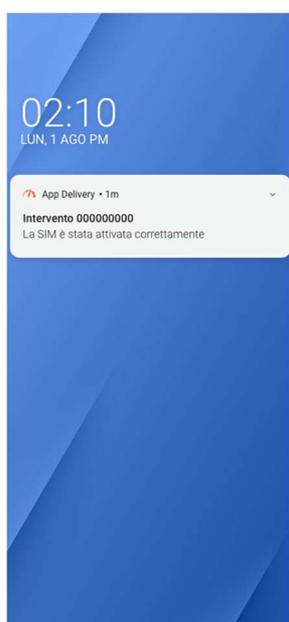
La sezione è accessibile in qualsiasi momento in sola lettura.

Al termine delle attività di attivazione ne viene comunicato l'esito tramite notifica sul dispositivo del tecnico.

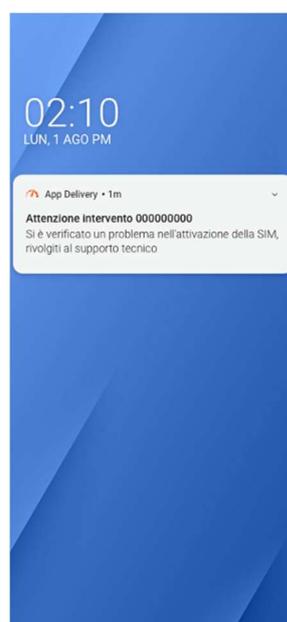
In caso di attivazione completata con successo viene mostrato il messaggio "Intervento [ID TICKET] La SIM è stata attivata correttamente", altrimenti "Attenzione intervento [ID TICKET] Si è verificato un problema nell'attivazione della SIM, rivolgiti al supporto tecnico".



114 CAMBIO SIM



115 ATTIVAZIONE AVVENUTA

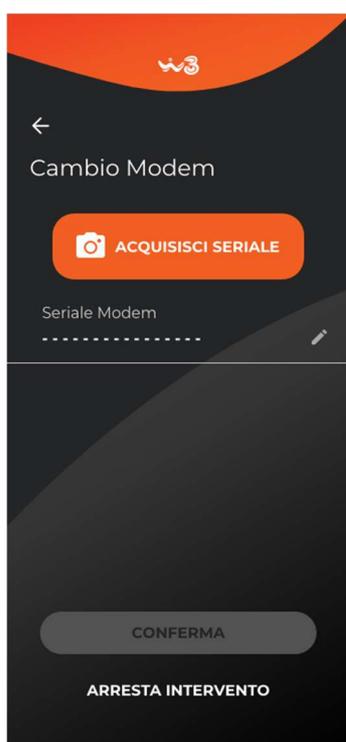


116 ATTIVAZIONE IN ERRORE

Cambio Modem

Gli interventi su offerte che includono il Modem, visualizzano nella **Panoramica dell'intervento** la CTA per accedere alla relativa sezione.

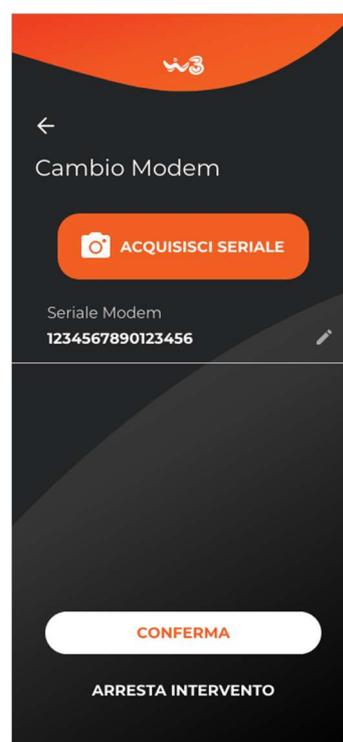
Il tecnico acquisisce il seriale del nuovo Modem e, completate le verifiche descritte nel paragrafo Verifiche del seriale in Installazione e Assistenza Consumer in assenza di errori, si abilita la CTA *Conferma* al cui tap, si chiude la sezione che viene marcata come completata.



117 CAMBIO MODEM



118 SCANSIONE BARCODE MODEM



119 MODEM ACQUISITO

Il tap della CTA *Conferma* conclude l'intervento e, in assenza di errori, apre la pagina della panoramica degli interventi e la CTA *Cambio Modem* viene evidenziata come eseguita.

Cambio Antenna

Il tecnico può sostituire l'Antenna in analogia con quanto descritto nel paragrafo Cambio Modem.

Info Rete

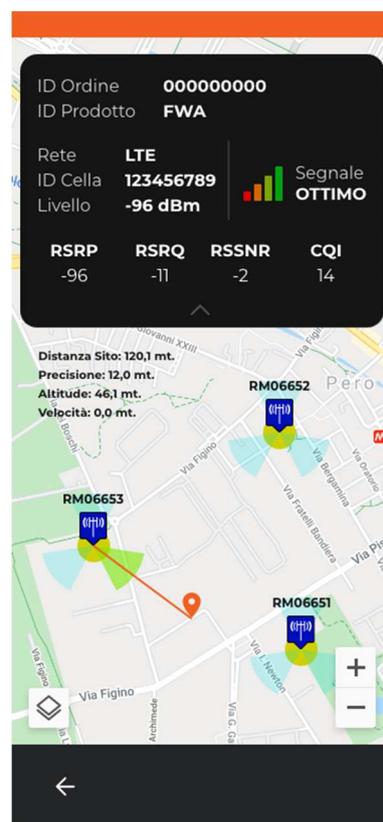
Il tap sulla CTA *Info Rete* nella **Panoramica dell'intervento** consente al tecnico di visualizzare le informazioni relative a:

- ID Ordine
- ID Prodotto
- Rete
- ID Cella
- Livello
- Segnale
- Parametri RSRP, RSRQ, RSRN e CQI

Nella mappa è visibile il punto in cui ci si trova e l'antenna a cui si è attualmente connessi.

Il tap sulla CTA *Espandi* riduce ed espande l'area informativa.

È possibile tornare alla pagina di panoramica tappando sulla CTA "←".



137 INFO RETE

Arresta Intervento

In ogni sezione è presente la CTA *Arresta Intervento*, che consente al tecnico di pianificare un nuovo intervento selezionando la causale tra quelle proposte e indicando giorno e fascia oraria per il nuovo appuntamento.

Può essere aggiunto un dettaglio nel campo Note.

Il tap sulla CTA *Conferma* chiude l'intervento in corso e il tecnico atterra nella pagina di inserimento di un nuovo ID Ordine.

Il tap sulla CTA *Annulla* chiude la richiesta e permette di proseguire con l'intervento.

È necessario specificare la causale dell'arresto dell'Intervento tra le seguenti

Sospensione Intervento

- Ripianificazione appuntamento causa cliente
- Ripianificazione appuntamento causa System
- Appuntamento concordato con il cliente

Nuovo appuntamento

- Giorno
- Ora
- Nota**

CONFERMA

ANNULLA

138 INTERRUZIONE INTERVENTO

È necessario specificare la causale dell'arresto dell'Intervento tra le seguenti

Sospensione Intervento

Mar, 20 Set

Fascia oraria

- 08:00 - 10:00
- 10:00 - 12:00
- 12:00 - 14:00
- 14:00 - 16:00
- 16:00 - 18:00
- 18:00 - 20:00

ANNULLA OK

CONFERMA

ANNULLA

139 SELEZIONE FASCIA ORARIA

Chiusura intervento

Il tecnico può chiudere l'intervento di assistenza in ogni momento, anche senza aver effettuato sostituzioni, accedendo all'omonima sezione.

Uscita senza sostituzioni

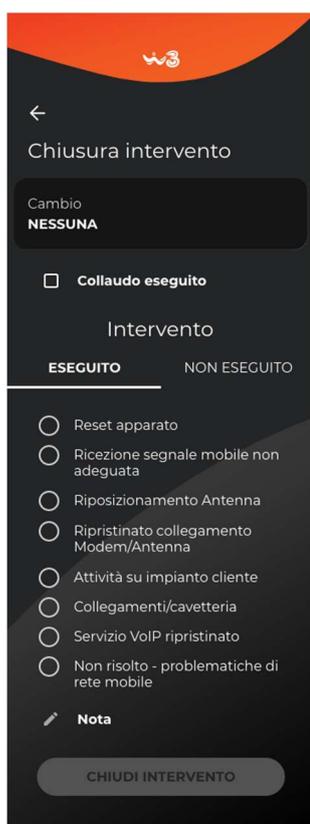
Si può verificare il caso in cui il tecnico ha effettuato l'uscita presso casa Cliente ma:

- Non ha sostituito apparati
- Non ha effettuato l'intervento

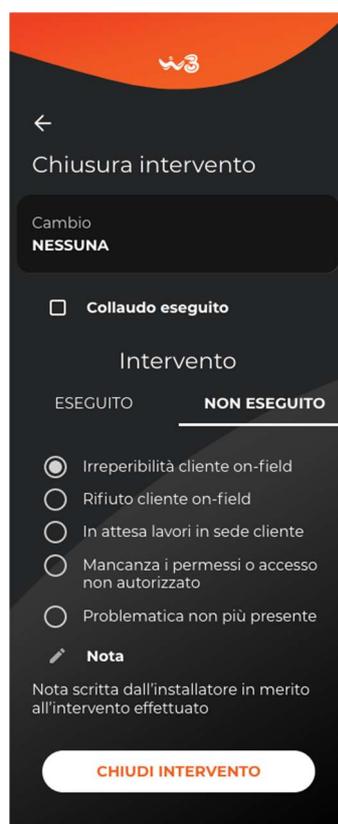
In questi casi la sezione **Chiusura Intervento** presenta due sezioni mutualmente esclusive (Intervento eseguito e Intervento non eseguito), accessibili tramite tab, al cui interno è necessario selezionare la causale di chiusura e inserire un'eventuale nota.

Può essere confermata l'esecuzione del collaudo.

Il tap sulla CTA *Chiudi Intervento* conclude l'iter di assistenza.



120 INTERVENTO ESEGUITO



121 INTERVENTO NON ESEGUITO



Uscita con sostituzioni

Se il tecnico ha effettuato una o più sostituzioni, la sezione presenta la lista degli apparati sostituiti e il relativo seriale.

Può essere confermata l'esecuzione del collaudo.

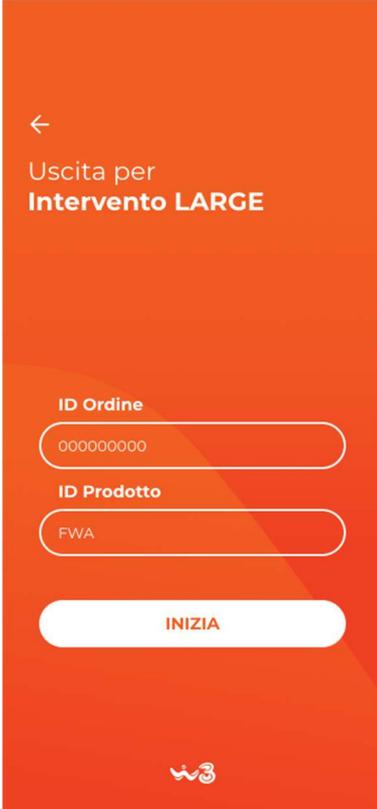
Il tap sulla CTA *Chiudi intervento*, in assenza di errori, chiude l'intervento.



**142 INTERVENTO CON
SOSTITUZIONI**

Intervento LARGE

Accedendo alla sezione il tecnico deve inserire l'ID dell'Ordine (la tipologia di prodotto è pre configurata come FWA) e al tap sulla CTA *Inizia*, se i dati inseriti sono corretti, si apre il flusso di lavorazione.



143 ACCESSO ALL'INTERVENTO
LARGE

Info Rete

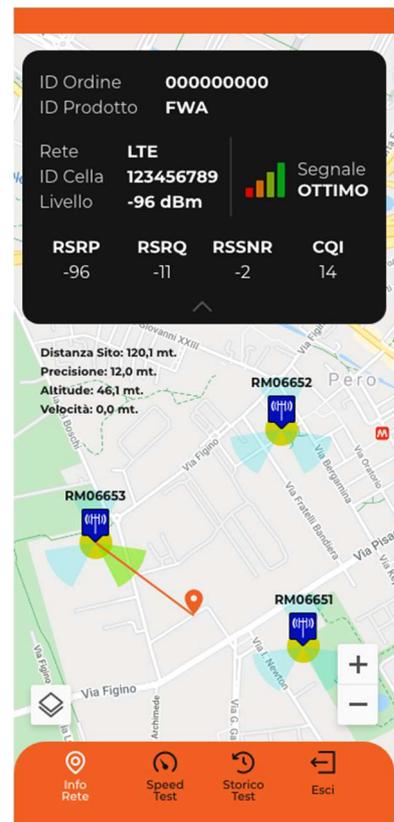
La sezione Info Rete mostra al tecnico i seguenti dettagli:

- ID Ordine
- ID Prodotto
- Rete
- ID Cella
- Livello
- Segnale
- Parametri RSRP, RSRQ, RSRN e CQI

Nella mappa è visibile il punto in cui ci si trova e l'antenna a cui si è attualmente connessi.

Il tap sulla CTA *Espandi* riduce ed espande l'area informativa.

È possibile tornare alla pagina di panoramica tappando sulla CTA "←".



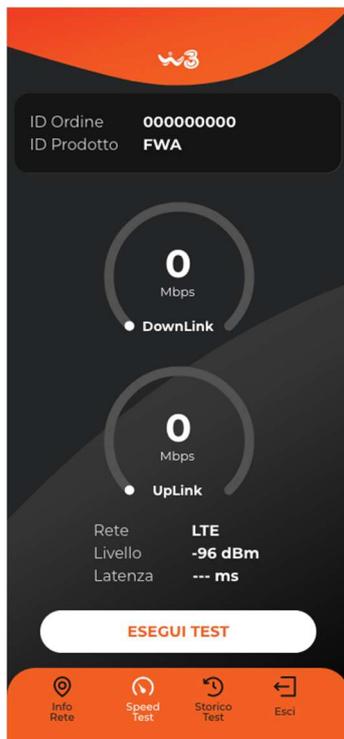
144 INFORMAZIONI RETE

Speed Test

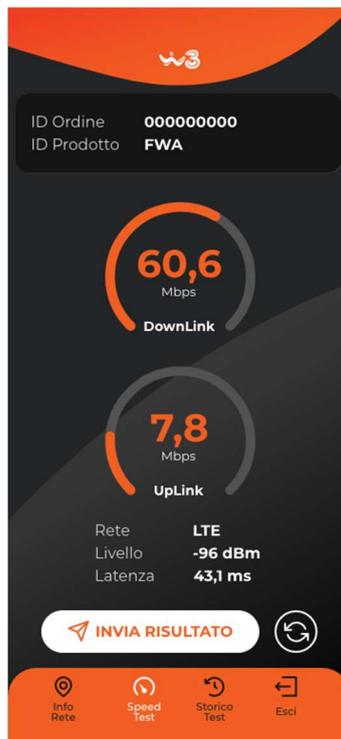
Nella sezione **Speed Test** il tecnico può verificare le condizioni della rete facendo tap sulla CTA *Esegui test*.

È necessario che il test sia effettuato sotto copertura WINDTRE ed in caso contrario viene mostrato il messaggio di errore "Il test può essere eseguito solo sotto copertura WINDTRE".

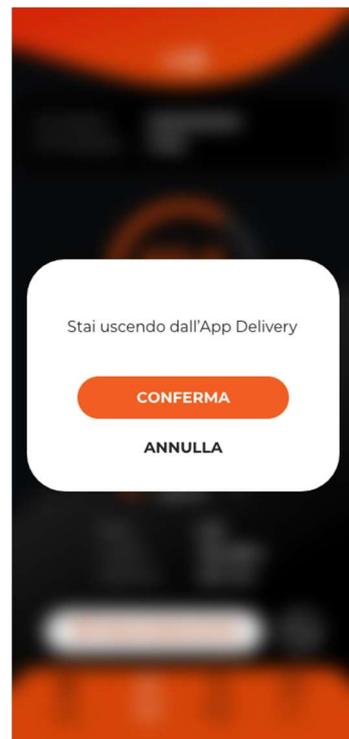
Se il tecnico si trova nell'area geografica prevista nell'Ordine con cui è acceduto all'App, il test viene eseguito e si ha la possibilità di inviare il risultato facendo tap sulla CTA *Invia risultato* o effettuare un nuovo test facendo tap sulla CTA *Ripeti test*.



122 SPEED TEST



123 SPEED TEST ESEGUITO



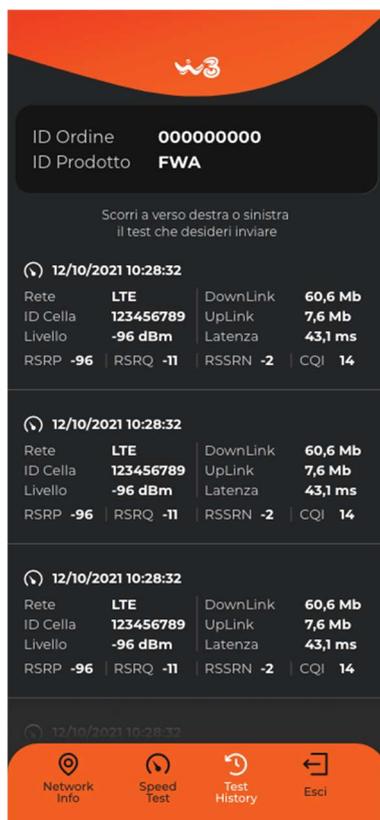
124 INVIO DEL TEST

Storico Test

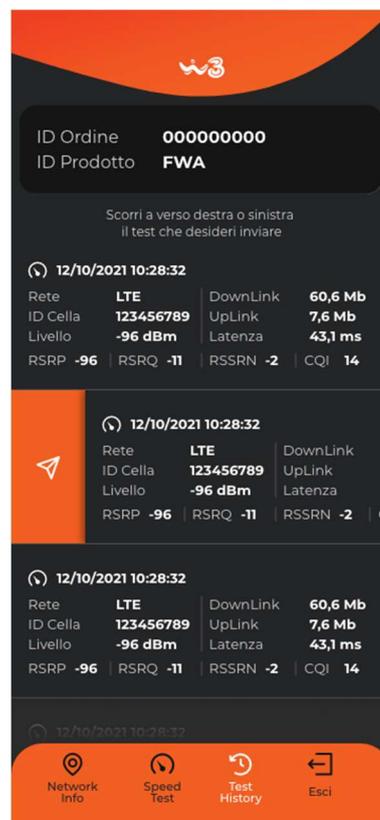
Nella sezione **Storico Test** è possibile consultare lo storico dei test ed inviarne gli esiti facendo swipe verso destra o sinistra su quelli desiderati.

Ogni test può essere inviato una sola volta.

Lo storico è conservato sul device del tecnico fino ad un accesso con ID Ticket differente.



125 STORICO TEST



126 INVIO DEL TEST



Chiusura Intervento

Il tecnico può chiudere l'intervento facendo tap sulla CTA *Esci* e confermando facendo tap sulla CTA *Conferma*.

L'accesso con un nuovo ID Ordine, cancella lo storico dei test effettuati con il precedente.



150 CONFERMA USCITA APP



Appendice

Acquisizione del seriale

È possibile acquisire il codice seriale di un apparato in automatico con la fotocamera dello Smartphone, o manualmente, utilizzando le CTA *Fotocamera* o *Matita* poste accanto al campo seriale.

Verifiche del seriale in Installazione SME

Acquisito il codice seriale, viene mostrato il messaggio "Hai scansionato il seriale di [NOME APPARATO]" così che il tecnico possa verificare l'effettivamente corrispondenza.

Nel caso di apparato in vendita rateizzata, viene verificato dal sistema che sia quello previsto contrattualmente.

In caso di anomalia, viene mostrato il messaggio "[APPARATO] diverso da quello previsto nell'ordine" e il tecnico deve provvedere all'acquisizione di un nuovo seriale.

Verifiche del seriale in campo in Assistenza SME

All'acquisizione del seriale dell'apparato guasto, vengono effettuati dal sistema dei controlli per verificare che sia possibile procedere o meno con l'intervento di assistenza.

Possibili scenari:

- Il tecnico può procedere alla sostituzione facendo tap sul tab **Nuovo**
- L'apparato in vendita rateizzata è fuori garanzia, viene mostrato il messaggio "L'[APPARATO] non risulta essere in garanzia, interrompere l'assistenza" e il tecnico non può sostituirlo (può comunque procedere alla sostituzione di eventuali altri apparati)
- Non viene riconosciuto l'apparato sui sistemi WINDTRE, viene mostrato il messaggio "L'[APPARATO] non risulta essere di WINDTRE, lasciarlo in casa Cliente" e il tecnico può procedere con la sostituzione ma non con il ritiro

Verifiche del seriale nuovo in Assistenza SME



Se l'apparato da sostituire è in vendita rateizzata, il sistema verifica che il seriale del nuovo apparato corrisponda allo stesso prodotto di quello in sostituzione.

Se i prodotti non coincidono viene mostrato il messaggio "[APPARATO] diverso da quello attualmente installato" e il tecnico deve provvedere all'acquisizione di un nuovo seriale.

Verifiche del seriale in Cessazione SME

Il sistema verifica che l'apparato sia di WINDTRE altrimenti viene mostrato il messaggio "L'[APPARATO] non risulta essere di WINDTRE, lasciarlo in casa Cliente", accanto al numero seriale viene mostrata un'icona di avviso con "NON RITIRARE" accanto al nome dell'apparato acquisito.

Il tecnico può annullare l'acquisizione facendo tap sulla CTA *Cestino* e procedere con una nuova acquisizione.

Verifiche del seriale in Installazione e Assistenza Consumer

Acquisito il codice seriale viene verificato sui sistemi che l'apparato non rientri in una di queste casistiche:

- Tipologia apparato differente da quella prevista (ad esempio è stato acquisito un Modem anziché un'Antenna), viene mostrato il messaggio "Il seriale [APPARATO] non corrisponde ad apparato [APPARATO]"
- Apparato già utilizzato in un'altra installazione, viene mostrato il messaggio "L'apparato [APPARATO] risulta consegnato per altro intervento"
- Apparato non riconosciuto tra quelli disponibili per l'installazione, viene mostrato il messaggio "Seriale [APPARATO] non trovato"

Se l'analisi rientra in una delle casistiche sopra descritte, il tecnico deve procedere con l'acquisizione di un nuovo seriale altrimenti, in assenza di errori, viene visualizzato il seriale nell'apposito campo e viene abilitata la CTA *Conferma* per la chiusura della sezione.