



WINDTRE | Manuale operativo

App Delivery

Versione: 3.5
Aggiornamento: 01/09/2025



Indice

Acronimi e definizioni.....	6
Contenuto del manuale	7
Prima di cominciare.....	8
Installazione.....	8
Aggiornamenti	8
Requisiti minimi.....	8
Permessi richiesti.....	8
Compatibilità FEATURE_TELEPHONY	8
Accesso all'App.....	9
Autenticazione	9
Selezione del tipo di intervento	10
Installazione SME.....	11
Panoramica di avanzamento.....	11
Dati dell'Ordine.....	12
Accesso principale	13
Installazione FTTH / VULA / NGA / WS / ULL / FTTX	13
Cambio di tecnologia (FTTH)	17
Test della linea (FWA).....	18
Installazione FWA	19
Accesso secondario	20
Installazione.....	20
Test della linea (FWA).....	20
Ritiro per riduzione offerta.....	20
Numerazioni VoIP.....	21
Office Smart.....	22
Apparati aggiuntivi.....	23
Installazione.....	23
Ritiro per riduzione offerta	23
SDWAN.....	24
Installazione.....	24
Ritiro per riduzione offerta	26



Chiusura intervento	27
Collaudo positivo	27
Collaudo negativo e Annulla e ritira	28
Assistenza SME	30
Panoramica degli interventi	30
Dati dell'Intervento	31
Apparato principale	32
Sostituzione FTTH / VULA / NGA / WS / ULL / FTTX	32
Sostituzione FWA	35
Apparato secondario	36
Sostituzione FWA	36
Sostituzione FTTC	36
Office Smart	38
Apparati aggiuntivi	39
Apparato SDWAN	40
Arresta intervento	41
Chiusura intervento	42
Uscita non eseguita	42
Uscita senza sostituzioni	42
Uscita con sostituzioni	43
Cessazione SME	44
Panoramica di avanzamento	44
Dati Ordine	45
Accesso principale	46
Accesso secondario	47
Apparati aggiuntivi	47
SDWAN	48
Chiusura intervento	49
Installazione Consumer	50
Panoramica di avanzamento	50
Dati dell'Ordine	51
Test della linea	52
Contratto e documenti	54
Verifica SIM	55



Verifica seriali	56
Info Rete	58
Arresta Ordine	59
Chiusura Ordine	60
Assistenza Consumer	61
Panoramica degli interventi	61
Dati dell'intervento	62
Test della linea	63
Cambio SIM	65
Cambio Modem / Telefono con slot SIM / Modem con slot SIM	66
Cambio Antenna	66
Info Rete	67
Arresta intervento	68
Chiusura intervento	69
Uscita senza sostituzioni	69
Uscita con sostituzioni	70
Installazione FTTH	71
Panoramica degli interventi	71
Dati dell'Ordine	72
Configura seriale	72
Chiusura Ordine	73
Segnale FWA SME / LARGE	74
Info Rete	74
Speed Test	75
Storico Test	76
Chiusura intervento	77
Installazione Wholesale	78
Panoramica di avanzamento	78
Dati dell'Ordine	79
Contatta il Referente	79
Test della linea	79
Verifica SIM	80
Verifica seriali	81
Chiusura Ordine	83



Collaudo negativo e ritiro degli apparati.....	85
Assistenza Wholesale	86
Panoramica degli interventi	86
Dati dell'Intervento	87
Cambio SIM.....	88
Cambio Modem	88
Cambio Antenna.....	88
Arresta intervento.....	89
Chiusura intervento.....	90
Uscita senza possibilità di accedere a casa Cliente	90
Uscita senza sostituzioni	90
Uscita con sostituzioni	91
Appendice.....	92
Acquisizione del seriale	92
Verifiche del seriale in Installazione SME	92
Verifiche del seriale in campo in Assistenza SME	92
Verifiche del seriale nuovo in Assistenza SME	93
Verifiche del seriale in Cessazione SME.....	93
Verifiche del seriale in Installazione e Assistenza Consumer.....	93



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 4.4.20, per gli interventi di:

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

Gli interventi visualizzati in App dipendono dai permessi assegnati ai tecnici che vi accedono.



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.

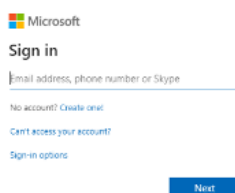
Accesso all'App

Autenticazione

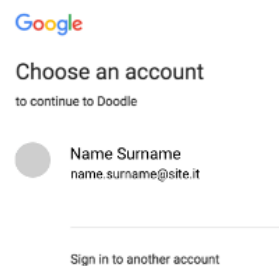
Il tecnico deve selezionare l'Azienda per cui lavora (WINDTRE, SITE, SIELTE, SIELTE Cloud, SIRTl, KOLME o OPEN FIBER) e autenticarsi (con Microsoft Azure AD, Google Workspace o autenticazione proprietaria).



SELEZIONE DELL'AZIENDA



**AUTENTICAZIONE
CON MICROSOFT AZURE AD**



**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*, *WHOLESALE*) e la tipologia di intervento da effettuare.

SME

- Installazione
- Assistenza
- Cessazione
- Segnale FWA

LARGE

- Segnale FWA

WHOLESALE

- Installazione
- Assistenza

CONSUMER

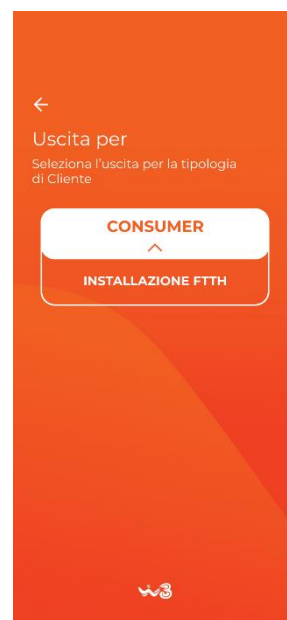
- Installazione
- Assistenza
- Installazione FTTH



SELEZIONE CATEGORIA DI CLIENTE



SELEZIONE DEL TIPO
DI INTERVENTO



SELEZIONE DEL TIPO
DI INTERVENTO

Installazione SME

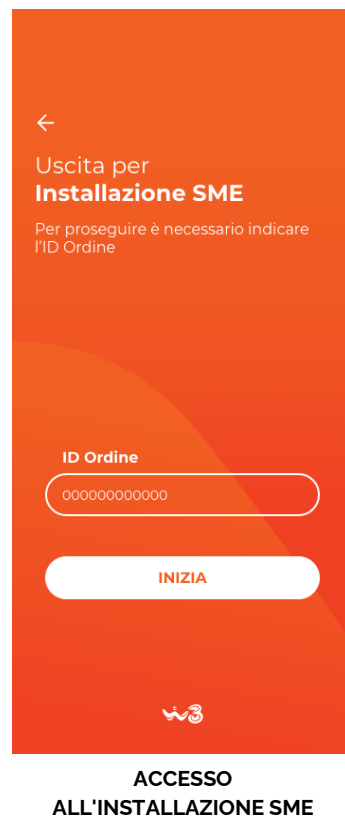
Accedendo alla sezione il tecnico deve inserire l'ID dell'Ordine e al tap sulla CTA *Inizia*, se i dati inseriti sono corretti, si apre il flusso di lavorazione.

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)



ESEMPIO DI PANORAMICA



ESEMPIO DI PANORAMICA



ESEMPIO DI PANORAMICA

Dati dell'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.



DATI DELL'ORDINE

Accesso principale

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

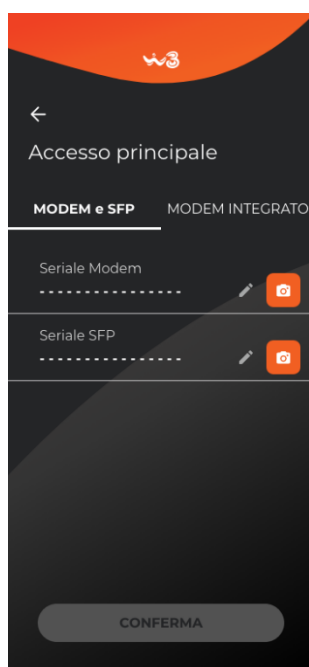
A seconda dell'offerta sottoscritta dal Cliente, la sezione visualizza gli elementi per l'acquisizione dei seriali degli apparati Modem, SFP o Antenna

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



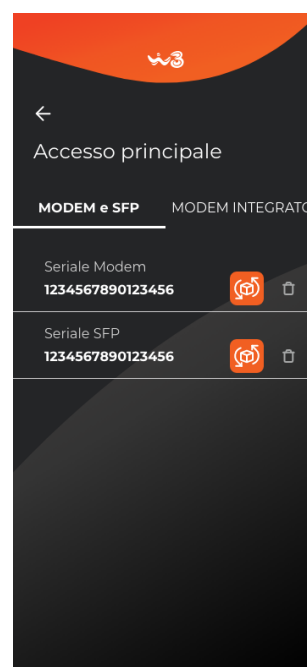
ACQUISIZIONE DI MODEM E SFP



VISUALIZZAZIONE DELL'APPARATO ACQUISITO



CONFIGURAZIONE IN CORSO



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.

Facendo tap sul tab dell'altra tecnologia (nel caso di FTTH) 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 attuale.

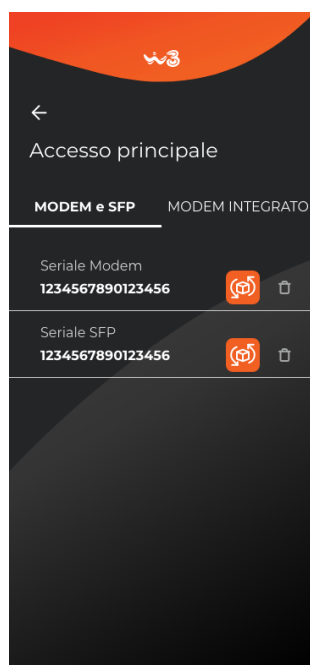
Durante il processo di configurazione in rete le CTA di acquisizione sono sostituite dall'icona di configurazione in corso e, in testa alla sezione, viene mostrato il messaggio "Configurazione in corso".

Il tecnico non può effettuare altre azioni, in questa sezione, ad eccezione della verifica della richiesta agendo sulla omonima CTA. È possibile uscire dalla sezione facendo tap sulla CTA "←".

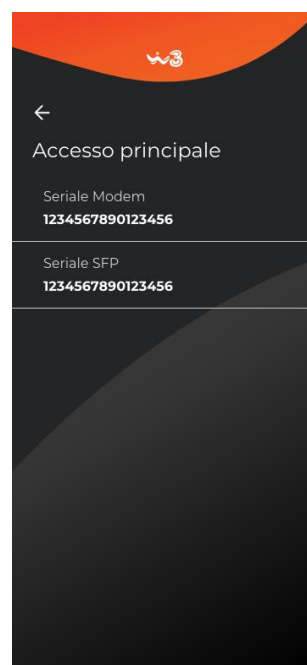
Al termine della configurazione, in assenza di errori, sono mostrati i seriali degli apparati acquisiti. Nel caso in cui si presenti un errore di configurazione di uno o più apparati, viene mostrato un messaggio di errore e l'icona di errore accanto all'apparato interessato. Il tecnico deve quindi attendere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



CONFIGURAZIONE IN ERRORE



CONFIGURAZIONE COMPLETATA

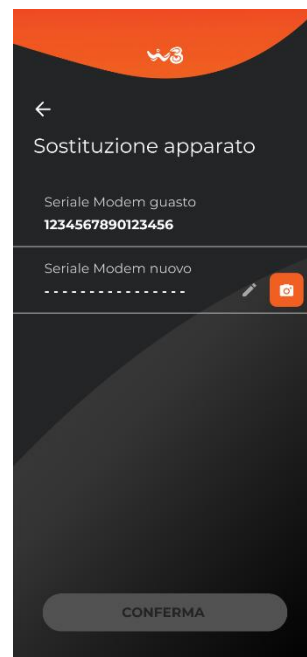


DATI IN SOLA LETTURA

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, viene aperto il messaggio "ATTENZIONE Sei sicuro di voler sostituire l'apparato [TIPO APPARATO] selezionato?" e il tap sulla CTA *Conferma* apre la pagina in cui è possibile acquisire il nuovo seriale.

Se il tecnico non avesse apparati disponibili procede con il ritiro e la ripianificazione dell'intervento facendo tap sulla CTA *Cestino* e facendo tap sulla CTA *Conferma* all'interno del messaggio "ATTENZIONE Sei sicuro di voler rimuovere l'apparato [APPARATO]? L'intervento deve essere ripianificato". Se fosse in corso la configurazione GPON viene mostrato il messaggio "ATTENZIONE È in corso una configurazione GPON, si chiede di attendere il completamento prima di procedere."



SOSTITUZIONE APPARATO



CONFIGURAZIONE IN CORSO



ERRORE DI CONFIGURAZIONE



CONFIGURAZIONE COMPLETA



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 (se già scaricati dai magazzini).

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).

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.



**ACQUISIZIONE APPARATO
IN CAMPO**



**ACQUISIZIONE APPARATO
IN CAMPO**



**ACQUISIZIONE
NUOVO APPARATO**

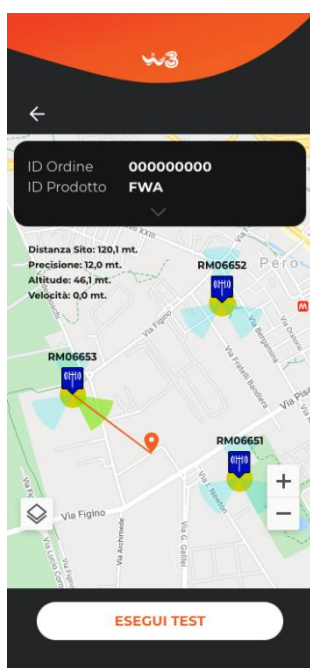
Test della linea (FWA)

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.

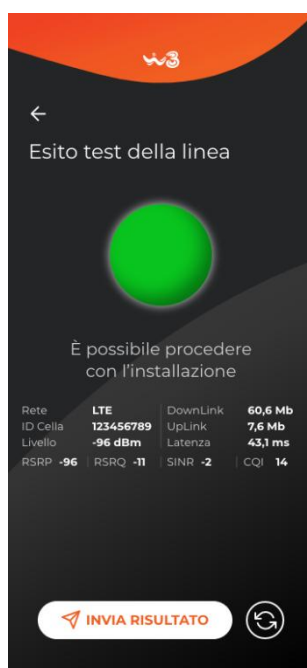
Il tecnico deve verificare le condizioni della rete facendo tap sulla CTA *Esegui test*.

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".

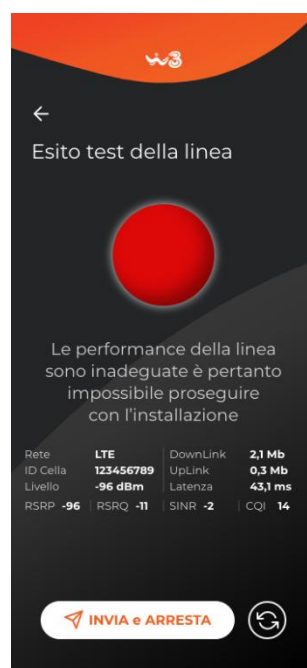
Nel caso in cui il tecnico si trovasse in una zona differente da quella indicata in **Dati dell'Ordine** viene mostrato il messaggio "Il test può essere eseguito solo nel luogo di installazione dell'ID Ordine". Il tap sulla CTA *Chiudi* chiude il messaggio ed è possibile procedere solo spostandosi nella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



ANTENNA A CUI SI È CONNESSI



ESITO POSITIVO DEL TEST



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 aprendo quindi la **Panoramica di avanzamento**.

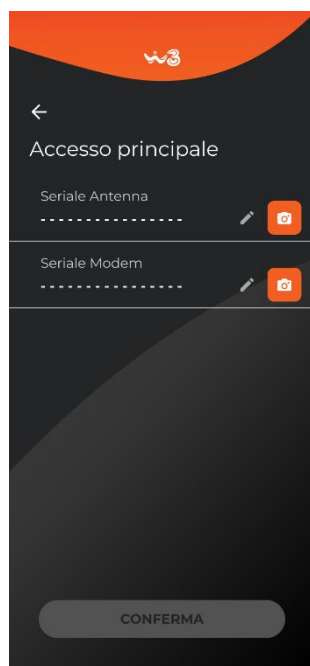
La CTA *Test della linea* viene marcata come eseguita e non sarà più possibile accedere alla sezione di test. Vengono così abilitate la CTA *Accesso principale* e le altre relative all'Ordine in lavorazione.

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".

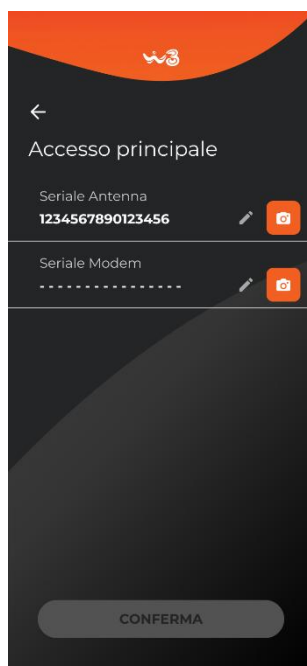
Installazione FWA

La sezione è accessibile solo nel caso in cui il test della linea sia andato a buon fine. Il tecnico deve acquisire i codici seriali dell'Antenna e del Modem, la CTA *Conferma* si abilita quando entrambi sono stati inseriti ed è quindi possibile eseguire la conferma facendo tap su di essa.

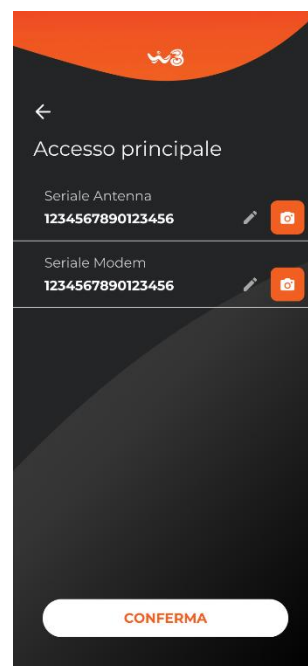
Si esce dalla sezione facendo tap sulla CTA "←", a installazione completata viene marcata come eseguita.



ACCESSO PRINCIPALE FWA



SERIALE ANTENNA INSERITO



SERIALI ANTENNA E MODEM
INSERITI

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), per le altre offerte deve inserire il seriale di un Modem e confermare i dati tramite tap sulla CTA *Conferma*.

Si esce dalla sezione facendo tap sulla CTA "←", a installazione completata viene marcata come eseguita.

Test della linea (FWA)

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 il tecnico può comunque procedere nell'intervento senza l'installazione dell'Antenna.

In caso di test della linea negativo e in presenza di offerta SDWAN il tecnico non può procedere con l'intervento ma deve ritirare tutti gli apparati eseguendo il processo di annulla e ritiro come descritto nel paragrafo Collaudo negativo e Annulla e ritiro.

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).

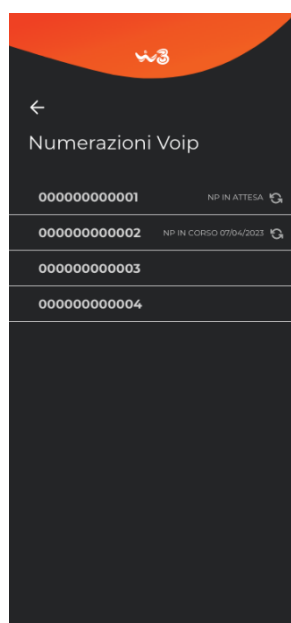


PANORAMICA CON RITIRO

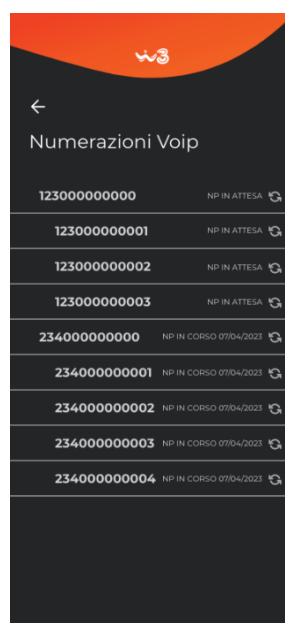
Numerazioni VoIP

Se l'offerta prevede numerazioni VoIP, viene mostrata all'interno della **Panoramica di avanzamento** 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.



NUMERAZIONI VOIP



NUMERAZIONI VOIP

Office Smart

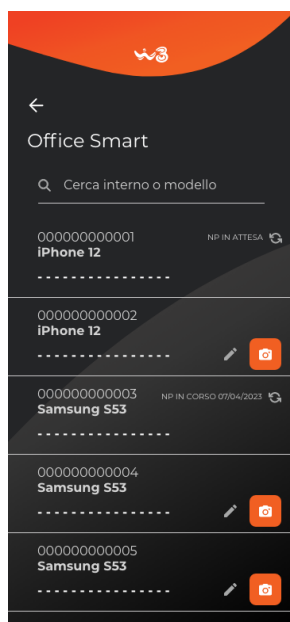
Viene mostrata la CTA *Office Smart* per gli interventi che prevedono l'installazione di IP-Phone. Nella sezione viene visualizzato l'elenco dei numeri (DN) associati ai modelli di IP-Phone che devono essere registrati. Tramite il campo di ricerca è possibile filtrare l'elenco per numero (DN) o modello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

Il tecnico può procedere con l'acquisizione dei seriali degli IP-Phone ad eccezione di quelli che hanno il numero associato nello stato "In attesa" o con "NP in corso". In assenza di errori, viene avviata la configurazione in rete. 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.

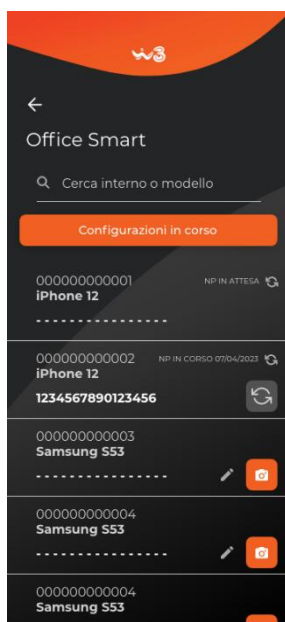
La Number Portability (NP) viene avviata solo dopo aver installato con successo l'accesso principale e aver concluso l'intervento. In seguito il tecnico può accedere all'Ordine e, con NP conclusa, procedere all'installazione degli IP-Phone associati.

È possibile sostituire un IP-Phone, o rimuoverlo nel caso il tecnico non ne abbia a disposizione altri, solo se la configurazione in rete si è completata positivamente.

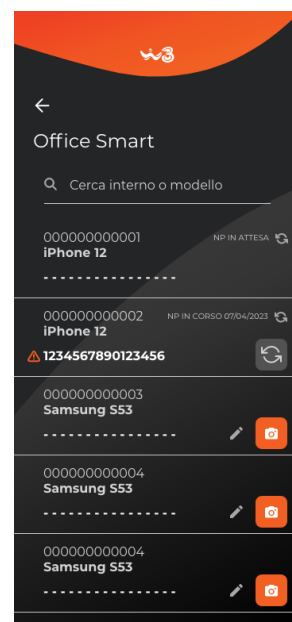
Si esce dalla sezione facendo tap sulla CTA "←", e come per le altre sezioni nella **Panoramica di avanzamento** viene data evidenza dello stato di configurazione degli apparati.



SEZIONE OFFICE SMART



CONFIGURAZIONE IN CORSO



CONFIGURAZIONE IN ERRORE

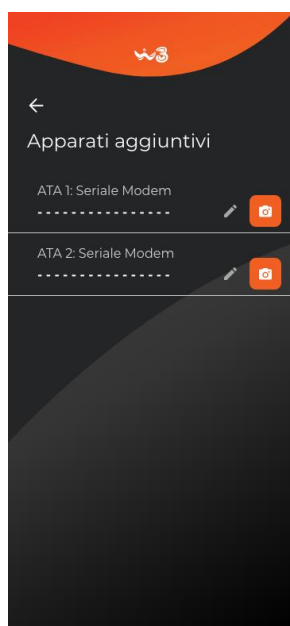
Apparati aggiuntivi

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

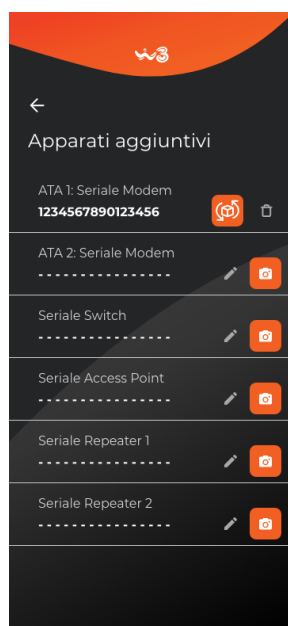
Installazione

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 aggiuntivi (Modem ATA) invece sono opzionali.



APPARATI AGGIUNTIVI



APPARATI ED ACCESSORI



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

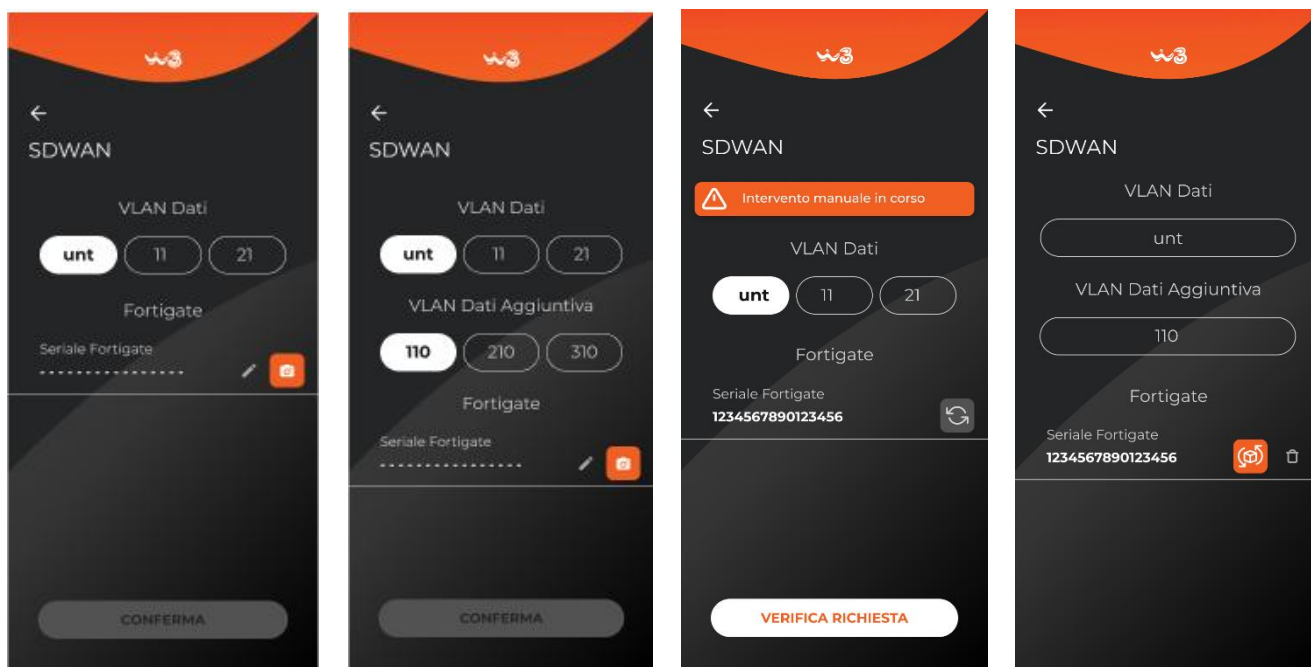
In caso di offerta comprensiva di SDWAN è disponibile l'omonima CTA di accesso. Se si tratta di un'offerta di nuova installazione o ampliamento dell'offerta è necessario effettuare la configurazione del Fortigate come prima operazione, le altre CTA sono disabilitate.

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.



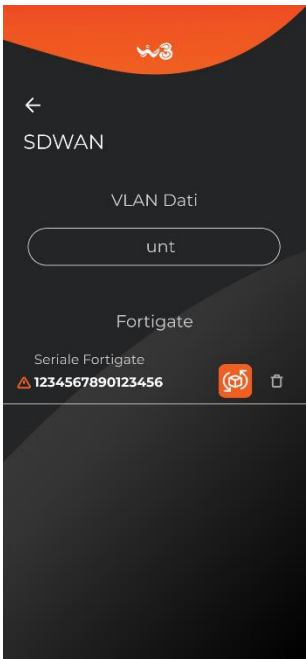
The four screenshots illustrate the configuration process for SDWAN:

- VLAN DATI:** The initial screen showing the 'VLAN Dati' section with buttons for 'unt', '11', and '21'. Below it is the 'Fortigate' section with a 'Seriale Fortigate' field and a camera icon. A 'CONFERMA' button is at the bottom.
- VLAN DATI E VOCE:** The screen after selecting '11' for 'VLAN Dati'. It now includes a 'VLAN Dati Aggiuntiva' section with buttons for '110', '210', and '310'. The 'CONFERMA' button remains at the bottom.
- CONFIGURAZIONE IN CORSO:** The screen after selecting '110' for 'VLAN Dati Aggiuntiva'. It shows a warning banner 'Intervento manuale in corso'. The 'Seriale Fortigate' field is now populated with '1234567890123456' and has a refresh icon. A 'VERIFICA RICHIESTA' button is at the bottom.
- CONFIGURAZIONE COMPLETATA:** The final screen showing the configuration is complete. The 'Seriale Fortigate' field is still populated with '1234567890123456' and has a camera icon. The 'CONFERMA' button is no longer visible.

Durante il processo di configurazione in rete potrebbe verificarsi la necessità di un intervento manuale della 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

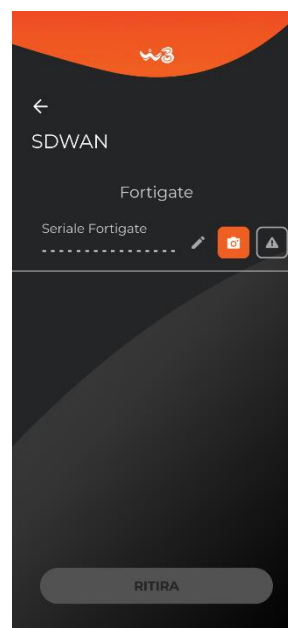
			
MESSAGGIO NON BLOCCANTE	CONFIGURAZIONE IN ERRORE	MESSAGGIO BLOCCANTE	CONFIGURAZIONE NON ESEGUIBILE

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).



PANORAMICA CON ICONA RITIRO



RITIRO FORTIGATE

Chiusura intervento

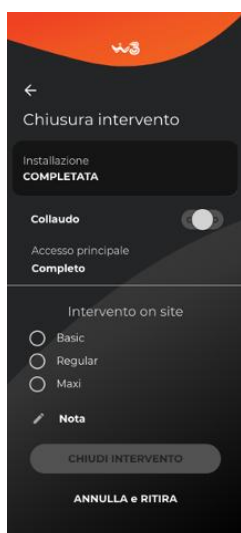
Ad intervento terminato o a fine giornata, nel caso di intervento suddiviso su più giornate, il tecnico deve chiudere l'intervento facendo tap sulla CTA *Chiusura intervento*.

Nella sezione viene evidenziato il riepilogo degli apparati installati, o ritirati nei casi che lo prevedono. 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.

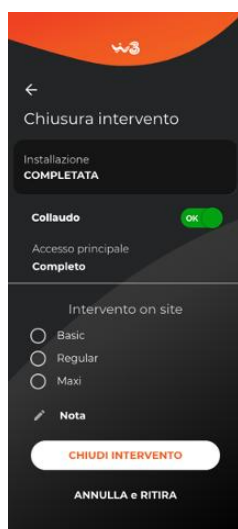
La CTA *Chiudi intervento* è disabilitata nel caso in cui non sia stato fatto alcun intervento o se ci sono configurazioni in rete ancora in corso. In questa situazione è necessario completare le installazioni e attendere la conclusione della configurazione in rete.

Collaudo positivo

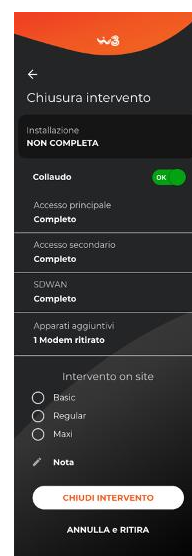
Nel caso in cui il tecnico dichiara che il collaudo è andato a buon fine (OK) e ha installato tutti o parte degli apparati previsti dalla offerta, può chiudere l'intervento facendo tap sulla relativa CTA. Un messaggio conferma il corretto invio dei dati ai sistemi.



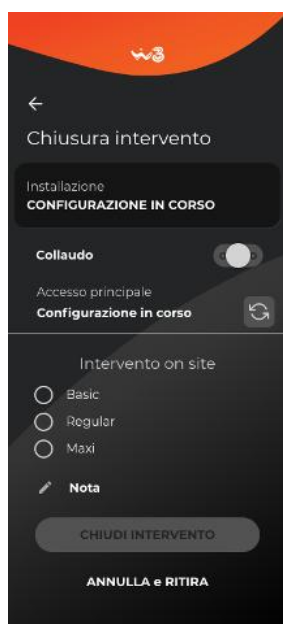
INTERVENTO COMPLETATO



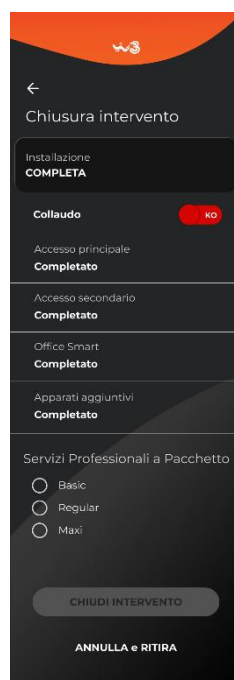
COLLAUDO OK E INSTALLAZIONI
COMPLETE



COLLAUDO OK E INSTALLAZIONI
PARZIALI



CONFIGURAZIONE IN CORSO



COLLAUDO NEGATIVO



RICHIESTA DI CONFERMA

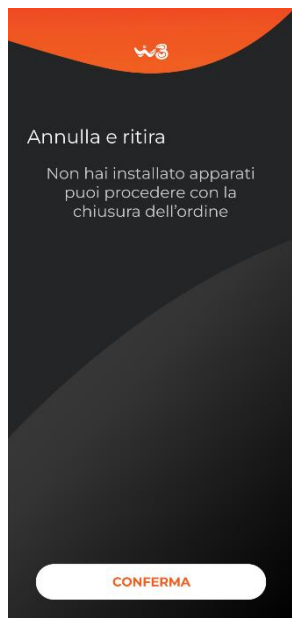
Collaudo negativo e Annulla e ritira

Se il collaudo ha avuto esito negativo (KO), la CTA *Chiudi intervento* viene disabilitata e viene mostrata la CTA *Annulla e Ritira* al cui tap viene mostrato il messaggio "L'annullamento dell'intervento prevede il ritiro degli apparati. Conferma per effettuare il ritiro altrimenti Annulla."

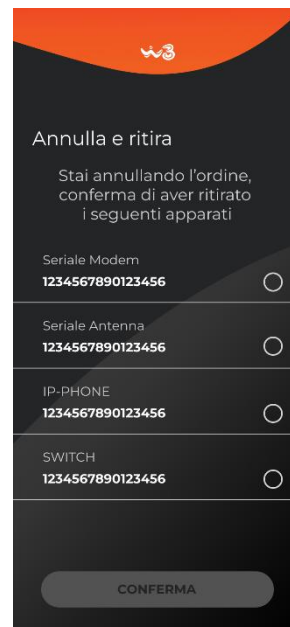
Il tap sulla CTA *Conferma* apre la pagina di **Annulla e ritira**, in assenza di apparati viene mostrato il messaggio "Non hai installato apparati puoi procedere con la chiusura dell'Ordine" e la CTA *Conferma*.

Se sono stati installati apparati viene mostrato il messaggio "Stai annullando l'Ordine, conferma di aver ritirato i seguenti apparati" e la lista di tutti gli apparati che il tecnico deve confermare di aver ritirato apponendo il check. Solo dopo aver confermato il ritiro di tutti gli apparati viene abilitata la CTA *Conferma* per la chiusura dell'Ordine.

Il tap su *Annulla* consente la modifica dell'esito collaudo per proseguire con la chiusura dell'intervento e la CTA *Annulla e Ritira* viene disattivata.



**ANNULLA E RITIRA
SENZA INSTALLAZIONI**



**ANNULLA E RITIRA
CON INSTALLAZIONI**

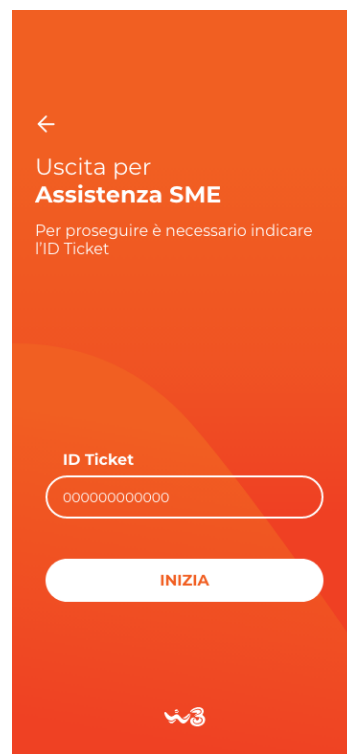
Assistenza SME

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*.



**ACCESSO
ALL'ASSISTENZA SME**



ESEMPIO DI PANORAMICA



ESEMPIO DI PANORAMICA



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
- Ragione sociale del Cliente
- Indirizzo del Cliente
- Referente del Cliente
- Telefono del referente

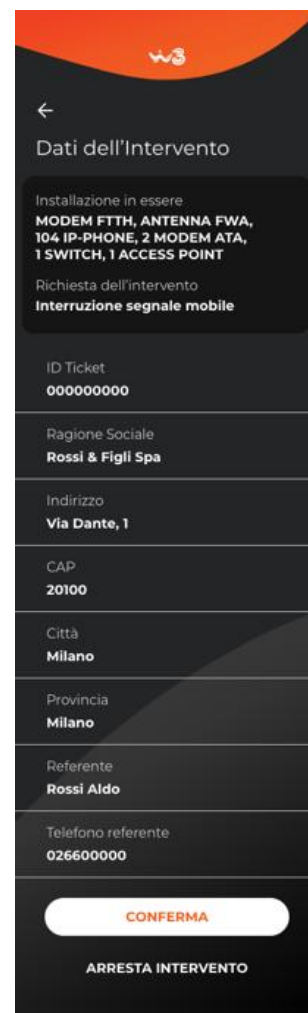
Il tap sulla CTA *Conferma* chiude la sezione, che rimane comunque accessibile per successive consultazioni, e mette in lavorazione il ticket e le CTA in **Panoramica dell'intervento** vengono attivate.

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.



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 il selettore *MODEM INTEGRATO / MODEM e SFP*.



APPARATO IN CAMPO



NUOVO APPARATO



ACQUISIZIONE COMPLETA

Durante il processo di configurazione le CTA di acquisizione sono sostituite dall'icona di configurazione 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. Se l'intervento non è ancora stato chiuso è possibile effettuare la sostituzione 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 eventuali altre operazioni.



**CONFIGURAZIONE
IN CORSO**



ESITO NEGATIVO



**CONFIGURAZIONE
COMPLETATA**



**PANORAMICA
CON SOSTITUZIONE
COMPLETATA**

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.



APPARATI IN CAMPO



NUOVI APPARATI

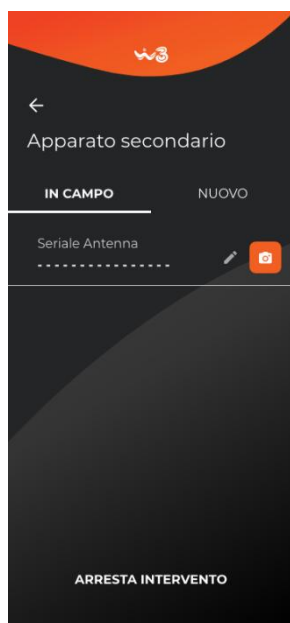
Apparato secondario

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

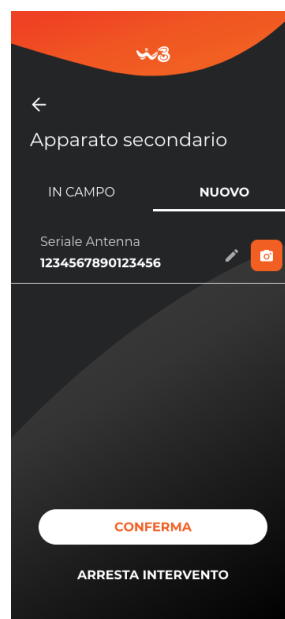
Sostituzione FWA

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.



APPARATO IN CAMPO

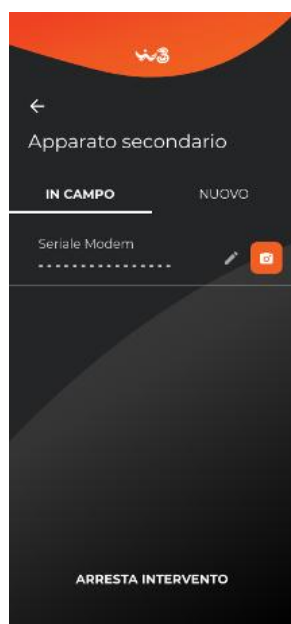


APPARATO NUOVO

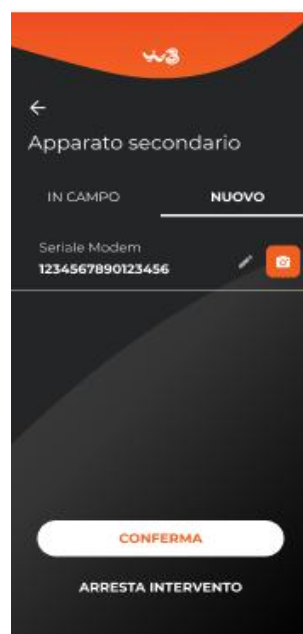
Sostituzione FTTC

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.



APPARATO IN CAMPO



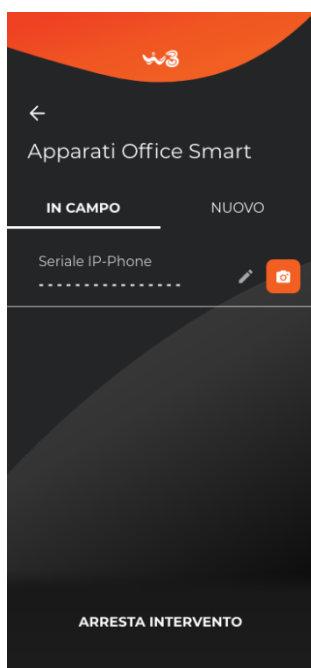
APPARATO CONFIGURATO

Office Smart

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 il seriale viene riconosciuto ed è possibile eseguire la sostituzione vengono mostrati il seriale dell'IP-Phone e il numero ad esso associato (DN). Se il seriale dell'IP-Phone non fosse riconosciuto dai sistemi il tecnico deve inserire manualmente il numero associato (DN) e, in alcuni casi, il seriale tecnico.

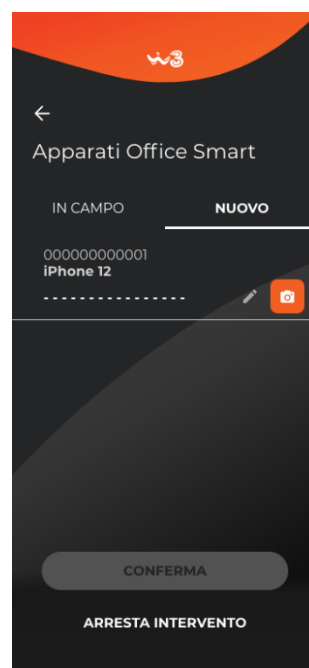
Può quindi acquisire il seriale del nuovo apparato facendo tap sul tab *Nuovo* e compilando i campi richiesti. Ad ogni acquisizione vengono effettuati i controlli indicati nel paragrafo Verifiche del seriale nuovo in Assistenza SME ed in assenza di errori, viene abilitata la CTA *Conferma* il cui tap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



IP-PHONE IN CAMPO



INSERIMENTO MANUALE



NOVO IP-PHONE

Apparati aggiuntivi

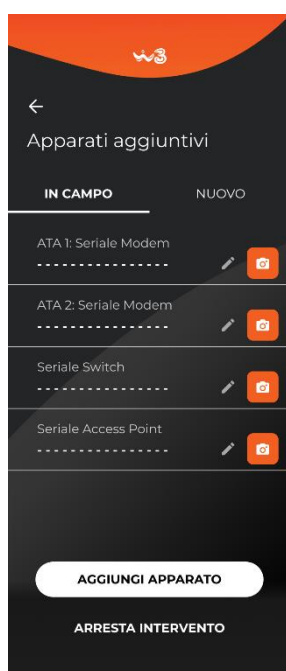
Il tecnico accedendo alla sezione **Apparati aggiuntivi**, a seconda dell'offerta sottoscritta dal Cliente, visualizza:

- 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)

Se il seriale dell'apparato in campo non è riconosciuto viene mostrato il messaggio "L'apparato è diverso da quello rilevato dai sistemi, utilizza il bottone Aggiungi apparato per sostituirlo". La CTA *Aggiungi apparato* può essere usata anche quando il tecnico trova a casa Cliente un apparato non presente nell'elenco. Al tap viene aperta una finestra dove è possibile selezionare la tipologia di apparato da sostituire.

Acquisito il seriale dell'apparato in campo, se può essere sostituito, il tecnico deve procedere con l'acquisizione dei seriali dei nuovi apparati nel numero e tipologia equivalenti a quelli ritirati, aprendo il tab *Nuovo*.

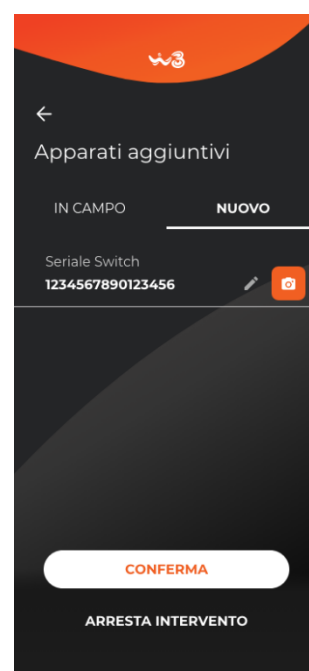
Ad ogni acquisizione vengono effettuati i controlli indicati nel paragrafo Verifiche del seriale nuovo in Assistenza SME ed in assenza di errori, viene abilitata la CTA *Conferma* il cui tap chiude la sezione e la marca come eseguita.



APPARATI IN CAMPO



SCELTA DI UN APPARATO



ACQUISIZIONE NUOVO
APPARATO

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, il tecnico deve procedere con l'acquisizione del seriale del nuovo apparato

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.



SDWAN CON VLAN DATI



SDWAN CON VLAN DATI E VOCE



NUOVO APPARATO



Arresta intervento

In ogni sezione, ad eccezione degli interventi gestiti da provider OLO, è presente la CTA *Arresta intervento* che consente al tecnico di interrompere momentaneamente l'intervento e programmare 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 Ticket.

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

ARRESTA INTERVENTO

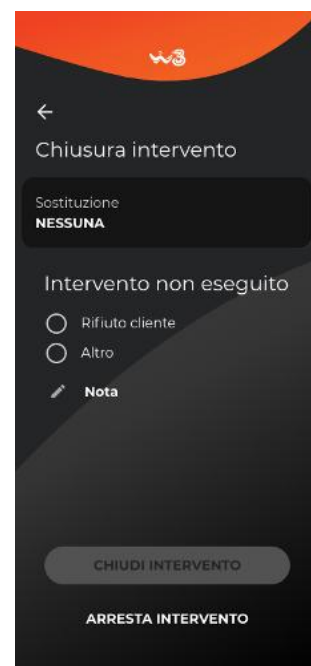
Chiusura intervento

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*.



INTERVENTO NON ESEGUITO

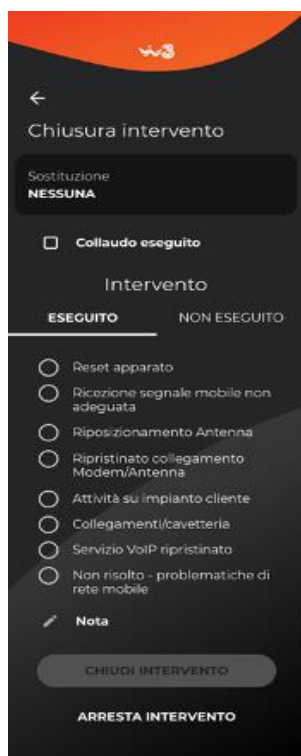
Uscita senza sostituzioni

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

- ha eseguito azioni sull'impianto senza sostituire apparati
- non ha potuto fare nulla sull'impianto

In questi casi la sezione **Chiusura intervento** presenta una tab bar con l'accesso alle sezioni *Intervento eseguito* e *Intervento non eseguito*. Il tecnico deve scegliere tra le causali proposte quella attinente l'intervento fatto (o non fatto) e aggiungere un'eventuale nota.

Il tap sulla CTA *Chiudi intervento*, in assenza di errori, chiude l'intervento di assistenza. Nel caso in cui sia stata scelta una causale nella sezione *Intervento eseguito* la CTA si abilita solo a fronte della conferma del collaudo.



INTERVENTO ESEGUITO



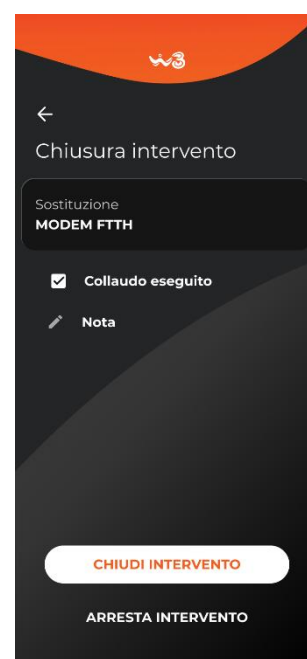
INTERVENTO NON ESEGUITO

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 di assistenza.



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*.



**ACCESSO
ALLA CESSAZIONE SME**



ESEMPIO DI PANORAMICA



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

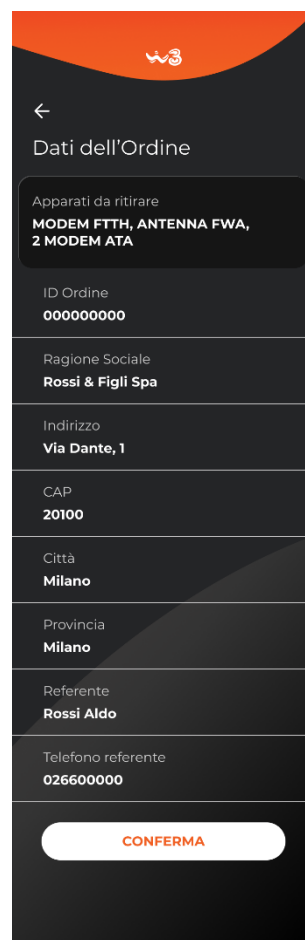
Il tap sulla CTA *Conferma* chiude la sezione che rimane comunque accessibile per successive consultazioni.

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 nell'Ticket, procedendo dichiarando 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 l'Ordine.



DATI DELL'ORDINE



Accesso principale

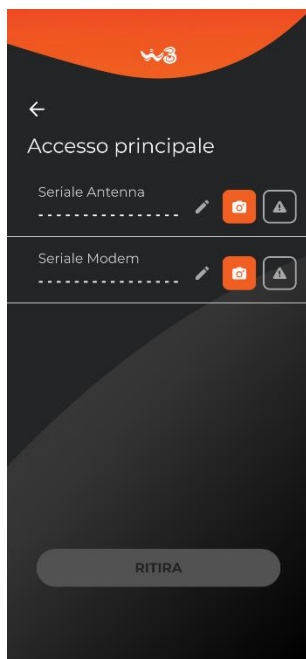
Nella sezione **Accesso principale** viene mostrato l'elenco degli apparati presenti in casa Cliente (solo i prodotti in comodato d'uso) e il tecnico deve acquisirne i seriali.

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 segnalarne 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?" o "Confermi di non aver trovato [APPARATO]" nel caso non sia stato precedentemente censito sui sistemi WINDTRE). Viene mostrata un'icona di avviso accanto al seriale e "non trovato" accanto al nome dell'apparato.

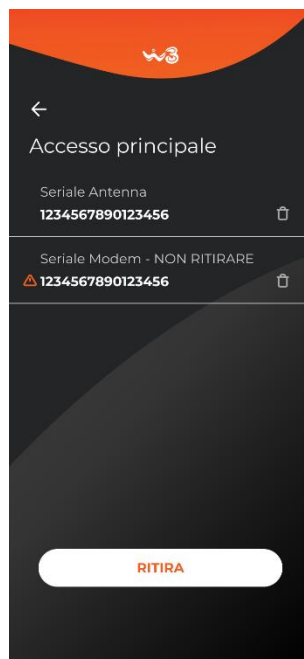
È possibile modificare il seriale acquisito o annullare l'indicazione di apparato non trovato utilizzando la CTA *Cestino* e procedendo con l'acquisizione di un nuovo seriale.



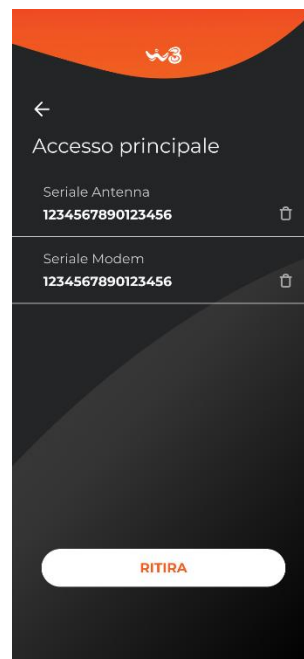
APPARATI DA RITIRARE



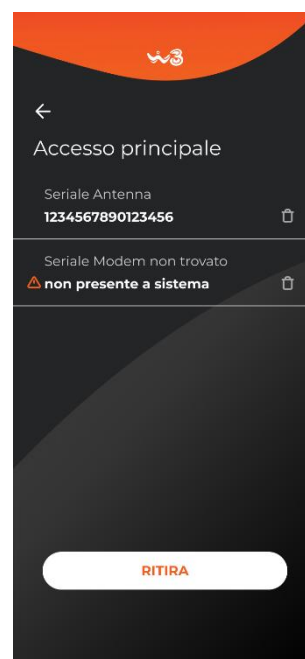
MESSAGGIO DI APPARATO
DEL CLIENTE



APPARATO DEL CLIENTE



APPARATI ACQUISITI



APPARATO NON TROVATO



**MESSAGGIO DI 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.

In assenza di Modem ATA a casa Cliente, anche nel caso non fosse previsto nell'offerta, è necessario utilizzare la CTA *Anomalia* per poter chiudere l'intervento.

SDWAN

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

Chiusura intervento

La CTA *Chiudi intervento* per eseguirne la chiusura si abilita solo se il tecnico ha effettuato il ritiro di tutti gli apparati o segnalato la loro mancanza in casa Cliente.



CHIUSURA INTERVENTO INIBITA



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.



ACCESSO ALL'INSTALLAZIONE CONSUMER



PANORAMICA AVANZAMENTO

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 eseguita.

La CTA *Info Rete* apre l'omologa sezione.

Dati dell'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:

- Tipologia di installazione da effettuare:
 - Antenna o Antenna e Modem per offerte FWA
 - oppure Telefono con SIM o Modem con SIM per offerte 1P/2P
 - se l'offerta è avanzata viene mostrato Modem TOP
- 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 comunque 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](#).

←	
Dati dell'Ordine	
Installazione richiesta ANTENNA e MODEM	
ID Ordine	000000000
Stato	Attivo
Canale	Dealer
Modem	Richiesto
Indirizzo	Via Dante, 1
CAP	20100
Città	Milano
Provincia	Milano
Telefono 1	026600000
Telefono 2	3333333333
CONFERMA	
ARRESTA ORDINE	

DATI DELL'ORDINE

Test della linea

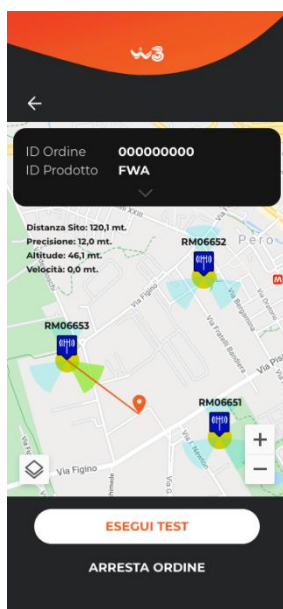
Il tap sulla CTA *Test della linea*, apre l'omonima sezione dove il tecnico deve verificare le condizioni della rete facendo tap sulla CTA *Esegui test*.

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".

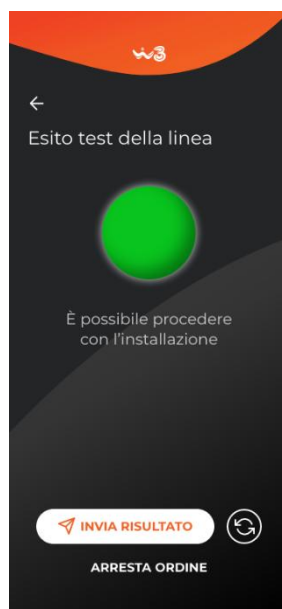
Nel caso in cui il tecnico si trovasse in una zona differente da quella indicata in **Dati dell'Ordine** viene mostrato il messaggio "Il test può essere eseguito solo nel luogo di installazione dell'ID Ordine".

Il tap sulla CTA *Chiudi* chiude il messaggio, ma non è possibile procedere con le lavorazioni finché il tecnico non effettua il test dalla posizione prevista.

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'intervento.



**LOCALIZZAZIONE TEST
DELLA LINEA**



TEST DELLA LINEA OK



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 e 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.

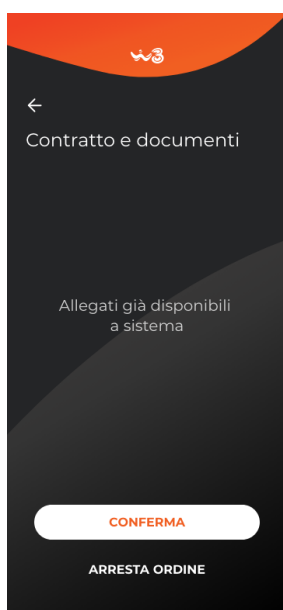
Il tap sulla CTA *Annulla* torna alla schermata con l'esito del test e si può procedere con un nuovo test.

Contratto e documenti

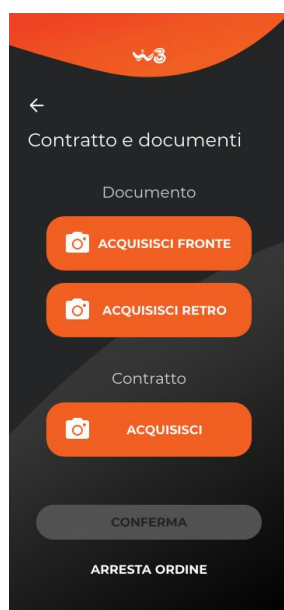
Se il Cliente ha finalizzato il contratto presso un dealer Very, WINDTRE o Wind la sezione risulta completata. È comunque possibile accedere al dettaglio dove un messaggio segnala che i documenti sono già stati acquisiti.

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.



DOCUMENTI GIÀ PRESENTI



DOCUMENTI DA ACQUISIRE



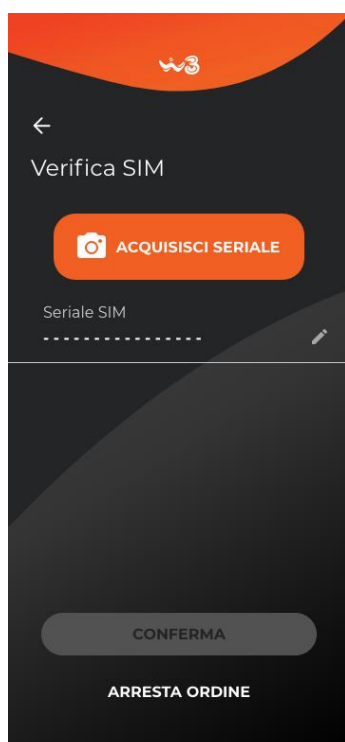
**DOCUMENTI PRONTI
PER L'INVIO**

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

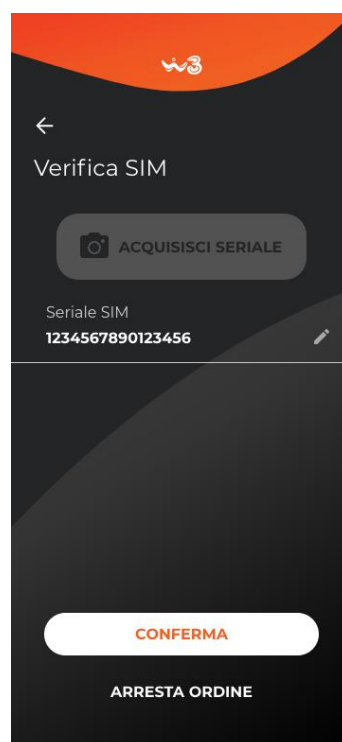
Il tecnico deve acquisire il seriale della SIM e, completate le verifiche descritte nel paragrafo Verifiche del seriale in Installazione e Assistenza Consumer in assenza di errori, il tap sulla CTA *Conferma* chiude la sezione e la marca come completata. I dati acquisiti sono consultabili in sola lettura,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



VERIFICA SIM



SCANSIONE BARCODE SIM



SIM ACQUISITA



Verifica seriali

Nella sezione **Verifica Seriali** sono presenti, a seconda dell'offerta, i campi per l'acquisizione di:

Offerte FWA

- Antenna, campo obbligatorio sempre presente
- Modem (o Modem TOP per offerta avanzata), campo obbligatorio e visibile se previsto

Offerte 1P

- Telefono con slot SIM, campo obbligatorio sempre presente

Offerte 2P

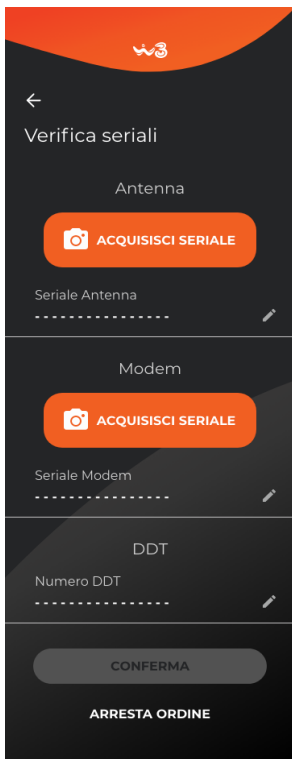
- Modem con slot SIM, campo obbligatorio sempre presente

e

- 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.



Verifica seriali

Antenna

ACQUISISCI SERIALE

Seriale Antenna

Modem

ACQUISISCI SERIALE

Seriale Modem

DDT

Numero DDT

CONFERMA

ARRESTA ORDINE

**RICHIESTA DI CODICI
ANTENNA E MODEM**



Verifica seriali

Antenna

ACQUISISCI SERIALE

Seriale Antenna

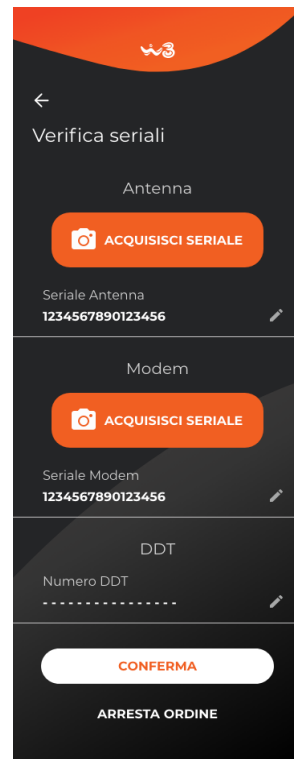
DDT

Numero DDT

CONFERMA

ARRESTA ORDINE

RICHIESTA CODICE DELL'ANTENNA



Verifica seriali

Antenna

ACQUISISCI SERIALE

Seriale Antenna
1234567890123456

Modem

ACQUISISCI SERIALE

Seriale Modem
1234567890123456

DDT

Numero DDT

CONFERMA

ARRESTA ORDINE

CODICI COMPILATI

Info Rete

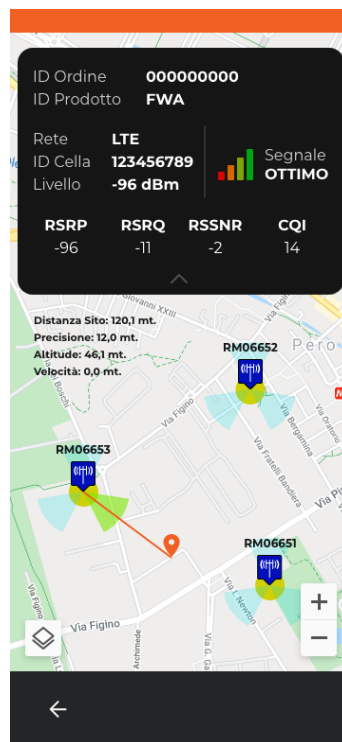
Il tap sulla CTA *Info Rete* nella pagina **Panoramica di avanzamento** consente al tecnico di visualizzare le informazioni relative a:

- 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 “←”.



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

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

INTERRUZIONE DELL'ORDINE

L'interruzione per
Impianto non realizzabile
chiude definitivamente
l'Ordine in corso

CONFERMA

ANNULLA

CONFERMA ANNULLAMENTO
ORDINE

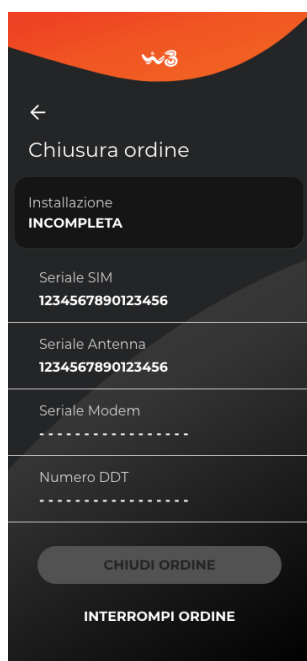
Chiusura Ordine

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).

In pagina è visualizzato l'esito del collaudo su AAA. In caso di esito negativo è possibile ripetere il collaudo facendo tap sulla CTA *Ripeti collaudo* posta accanto all'esito.

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.



Chiusura ordine

Installazione
INCOMPLETA

Seriale SIM
1234567890123456

Seriale Antenna
1234567890123456

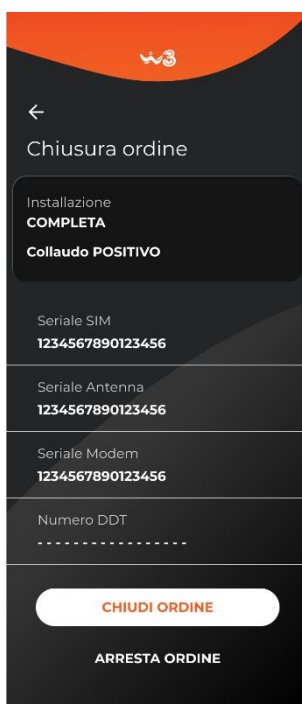
Seriale Modem
.....

Numero DDT
.....

CHIUDI ORDINE

INTERROMPI ORDINE

INSTALLAZIONE INCOMPLETA



Chiusura ordine

Installazione
COMPLETA

Collaudo **POSITIVO**

Seriale SIM
1234567890123456

Seriale Antenna
1234567890123456

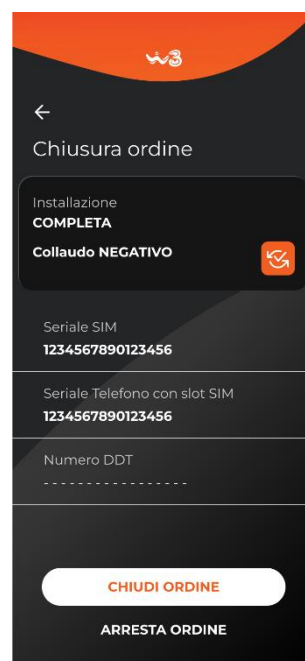
Seriale Modem
1234567890123456

Numero DDT
.....

CHIUDI ORDINE

ARRESTA ORDINE

INSTALLAZIONE
CON COLLAUDO POSITIVO



Chiusura ordine

Installazione
COMPLETA

Collaudo **NEGATIVO**

Seriale SIM
1234567890123456

Seriale Telefono con slot SIM
1234567890123456

Numero DDT
.....

CHIUDI ORDINE

ARRESTA ORDINE

INSTALLAZIONE CON
COLLAUDO NEGATIVO

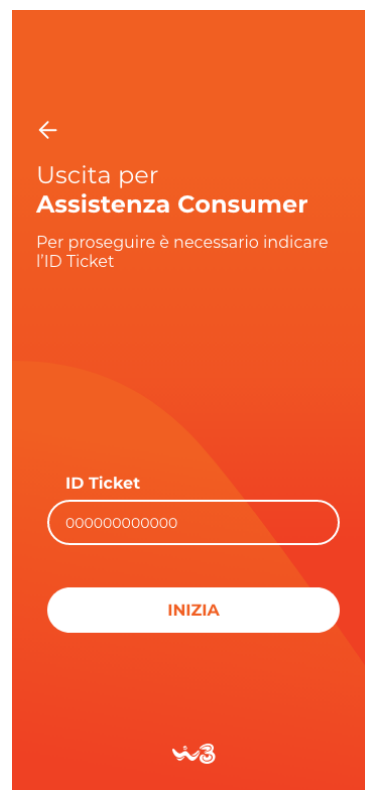
Assistenza Consumer

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.

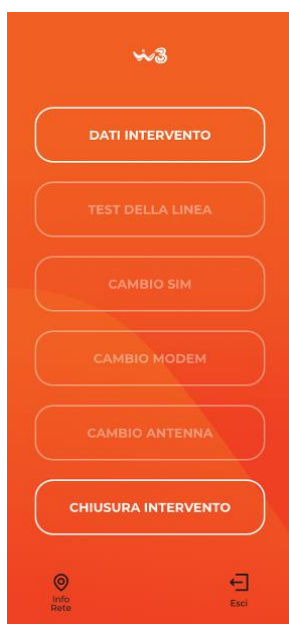
Panoramica degli interventi

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*.



ACCESSO ALL'ASSISTENZA
CONSUMER



ESEMPIO DI PANORAMICA



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



DATI DELL'INTERVENTO



Arresta intervento.

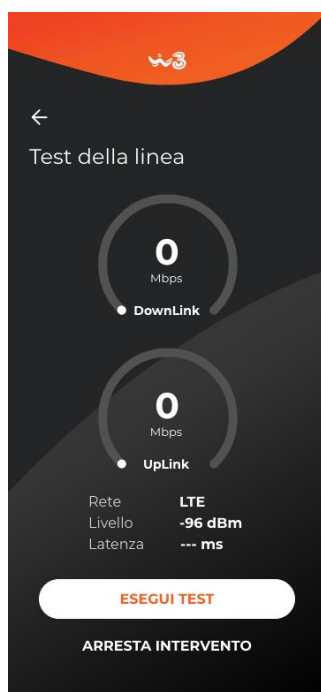
Test della linea

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".

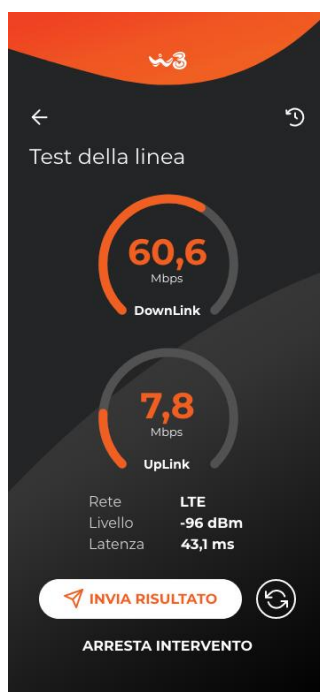
Se il test avviene in una posizione geografica differente da quella del Ticket con cui è stato effettuato l'accesso viene mostrato il messaggio "Il test non è stato eseguito in loco".

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.

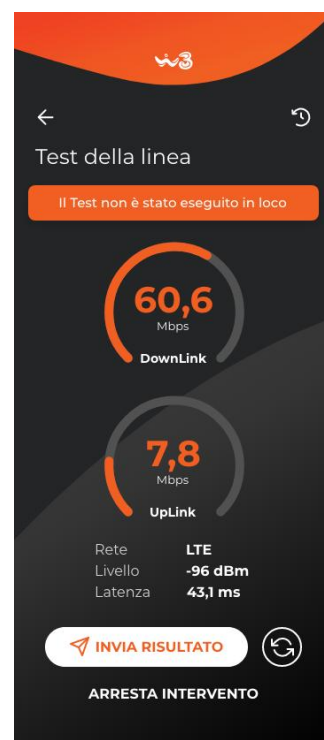
Il tap sulla CTA *Invia risultato* conclude chiude la sezione.



SPEED TEST



SPEED TEST COMPLETATO



**SPEED TEST COMPLETATO
NON IN CASA CLIENTE**



È possibile ripetere il test o visualizzare lo storico delle rilevazioni utilizzando l'apposita CTA *Storico* 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.

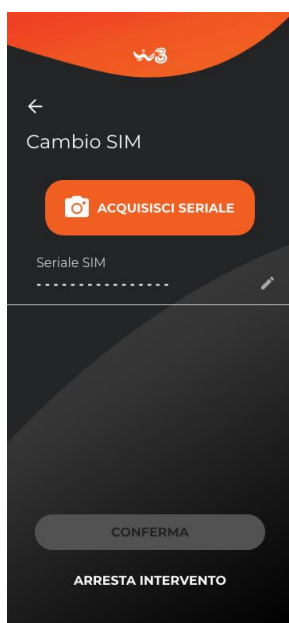
Cambio SIM

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

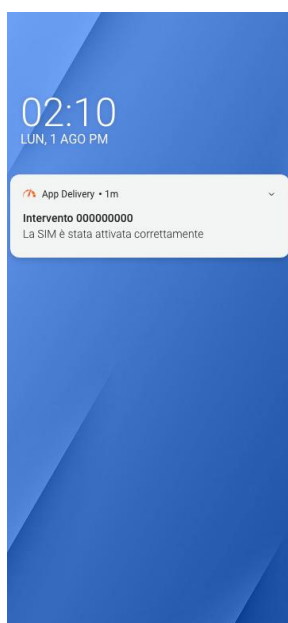
Deve acquisire il seriale della SIM (fare riferimento al paragrafo Acquisizione del seriale), ed effettuare tap sulla CTA *Conferma*, che si abilita all'inserimento del valore.

In assenza di errori la sezione si chiude e viene marcata come completa. La sezione è accessibile in qualsiasi momento in sola lettura.

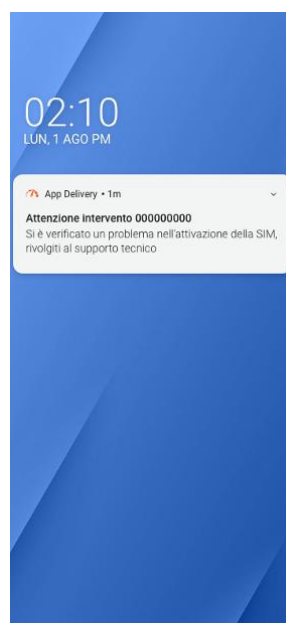
Al termine delle attività di attivazione ne viene comunicato l'esito tramite notifica sul dispositivo del tecnico. In caso di attivazione completata con successo viene mostrato il messaggio "intervento [ID TICKET] La SIM è stata attivata correttamente", altrimenti "Attenzione intervento [ID TICKET] Si è verificato un problema nell'attivazione della SIM, rivolgiti al supporto tecnico").



CAMBIO SIM



ATTIVAZIONE AVVENUTA

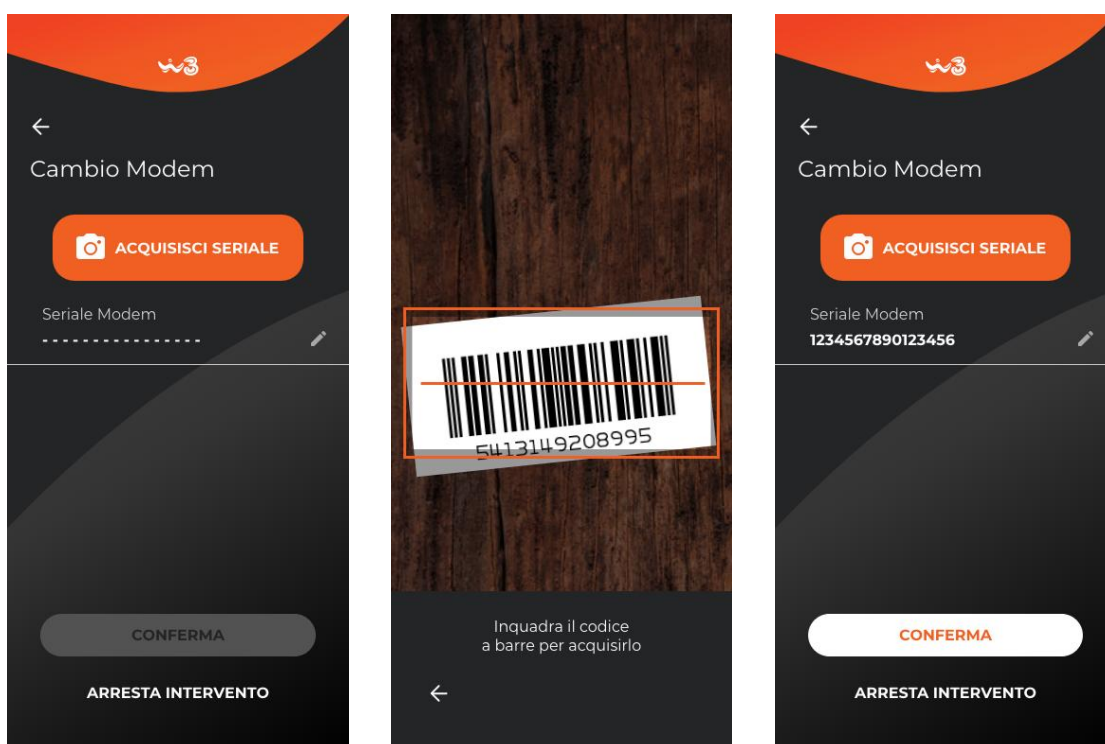


ATTIVAZIONE IN ERRORE

Cambio Modem / Telefono con slot SIM / Modem con slot SIM

Gli interventi su offerte che includono il Modem (FWA), Telefono con slot SIM (1P) o Modem con slot SIM (2P), visualizzano nella **Panoramica dell'intervento** la CTA per accedere alla relativa sezione.

Il tecnico acquisisce il seriale del nuovo apparato 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.



CAMBIO MODEM

SCANSIONE BARCODE MODEM

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

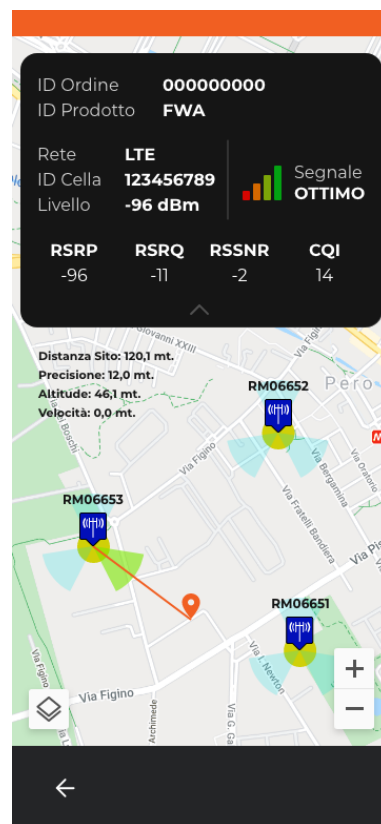
Il tap sulla CTA *Info Rete* nella **Panoramica dell'intervento** consente al tecnico di visualizzare le informazioni relative a:

- 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 "←".



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.

E' 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

INTERRUZIONE INTERVENTO

E' 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

SELEZIONE FASCIA ORARIA

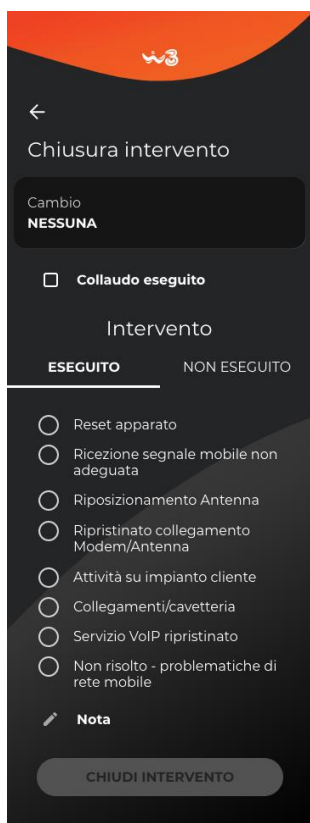
Chiusura intervento

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

Uscita senza sostituzioni

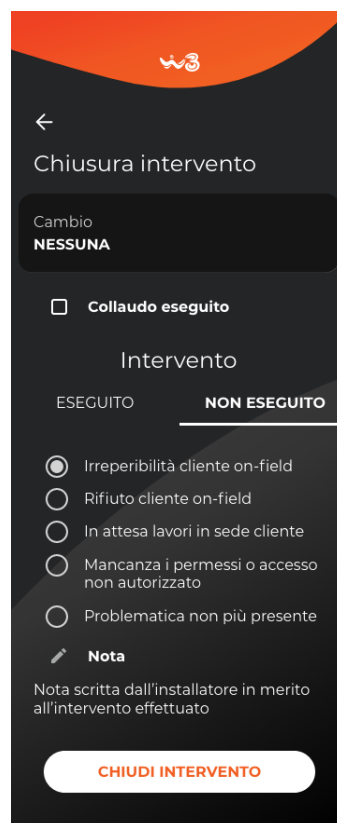
Si può verificare il caso in cui il tecnico abbia effettuato l'uscita presso casa Cliente ma:

- ha eseguito azioni sull'impianto senza sostituire apparati
- non ha potuto fare nulla sull'impianto



The screenshot shows the 'Chiusura intervento' screen with the 'ESEGUITO' tab selected. The 'Cambio' field is set to 'NESSUNA'. The 'Collaudo eseguito' checkbox is unchecked. Under the 'Intervento' section, a list of radio buttons includes: 'Reset apparato', 'Ricezione segnale mobile non adeguata', 'Riposizionamento Antenna', 'Ripristinato collegamento Modem/Antenna', 'Attività su impianto cliente', 'Collegamenti/cavetteria', 'Servizio VoIP ripristinato', and 'Non risolto - problematiche di rete mobile'. A 'Nota' field with a pencil icon is at the bottom, followed by a 'CHIUDI INTERVENTO' button.

INTERVENTO ESEGUITO



The screenshot shows the 'Chiusura intervento' screen with the 'NON ESEGUITO' tab selected. The 'Cambio' field is set to 'NESSUNA'. The 'Collaudo eseguito' checkbox is unchecked. Under the 'Intervento' section, a list of radio buttons includes: 'Irreperibilità cliente on-field', 'Rifiuto cliente on-field', 'In attesa lavori in sede cliente', 'Mancanza i permessi o accesso non autorizzato', and 'Problematica non più presente'. A 'Nota' field with a pencil icon is at the bottom, followed by a 'CHIUDI INTERVENTO' button.

INTERVENTO NON ESEGUITO

In questi casi la sezione **Chiusura intervento** presenta una tab bar con l'accesso alle sezioni *Intervento eseguito* e *Intervento non eseguito*. Il tecnico deve scegliere tra le causali proposte quella attinente l'intervento fatto (o non fatto) e aggiungere un'eventuale nota.



Il tap sulla CTA *Chiudi intervento*, in assenza di errori, chiude l'intervento di assistenza. Nel caso in cui sia stata scelta una causale di intervento eseguito può essere confermata l'esecuzione del collaudo.

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 di assistenza.

INTERVENTO CON SOSTITUZIONI

Installazione FTTH

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 degli interventi

La pagina principale mostra la **Panoramica degli interventi** con le CTA *Dati Ordine*, *Configura seriale* e *Chiusura intervento*.

Accedendo alla sezione dopo aver eseguito la configurazione del seriale la CTA *Configura seriale* potrebbe essere evidenziata con l'icona di configurazione eseguita, in errore o in corso a seconda dello stato restituito dai sistemi.



**ESEMPIO DI PANORAMICA
DEGLI INTERVENTI**



**PANORAMICA DEGLI INTERVENTI
CON CONFIGURAZIONE IN CORSO**



**PANORAMICA DEGLI INTERVENTI
CON CONFIGURAZIONE IN ERRORE**

Dati dell'Ordine

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

- Riepilogo degli apparati da installare a casa Cliente
- ID dell'Ordine
- Cognome e nome del Cliente, i campi potrebbero essere vuoti
- Indirizzo del Cliente, i campi potrebbero essere vuoti
- Città del Cliente, i campi potrebbero essere vuoti

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



DATI DELL'ORDINE

Configura seriale

Nella sezione **Configura Seriale** è presente il campo per acquisire il seriale del Modem Integrato o SFP.

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.

Durante il processo di configurazione in rete le CTA di acquisizione sono sostituite dall'icona di configurazione 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 "←".

Nel caso in cui si presenti un errore di configurazione 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*.

Al termine della configurazione, in assenza di errori, è mostrato il seriale dell'apparato acquisito con la CTA *Sostituisci* e il box Collaudo con la CTA *Esegui collaudo* al cui tap viene mostrato il messaggio "Attenzione Se hai avviato la riprogettazione tramite APP OF (cambio indirizzo, cambio switch sito, cambio

GPON) attendi 30 minuti dall'avvio di tale procedura prima di eseguire il collaudo altrimenti procedi con il tasto CONFERMA", il tap sulla CTA *Conferma* esegue il collaudo su AAA e viene mostrato l'esito.



CONFIGURAZIONE SERIALE



CONFIGURAZIONE IN ERRORE



CONFIGURAZIONE COMPLETATA

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, viene aperto il messaggio "Attenzione Se hai avviato la riprogettazione tramite APP OF (cambio indirizzo, cambio switch, cambio GPON) e l'apparato cliente è configurato correttamente non è necessario procedere con la sostituzione" e il tap sulla CTA *Conferma* apre la pagina in cui è possibile acquisire il nuovo seriale.

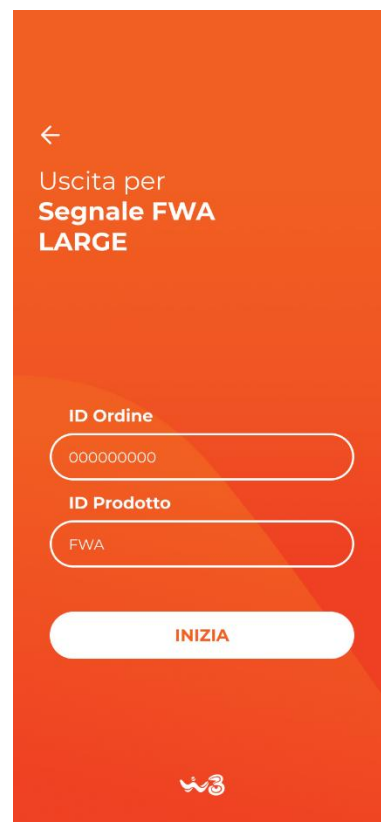
Se il tecnico esegue la sostituzione dell'apparato in un accesso successivo e il seriale precedentemente acquisito non è restituito dai sistemi viene mostrato il messaggio "Verifica di inserire un seriale differente da quello precedentemente configurato".

Chiusura Ordine

Quando il tecnico fa tap sulla CTA *Chiudi Ordine* 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.

Segnale FWA SME / LARGE

Accedendo ad una delle due sezioni 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.



ACCESSO AL SEGNALE FWA LARGE

Info Rete

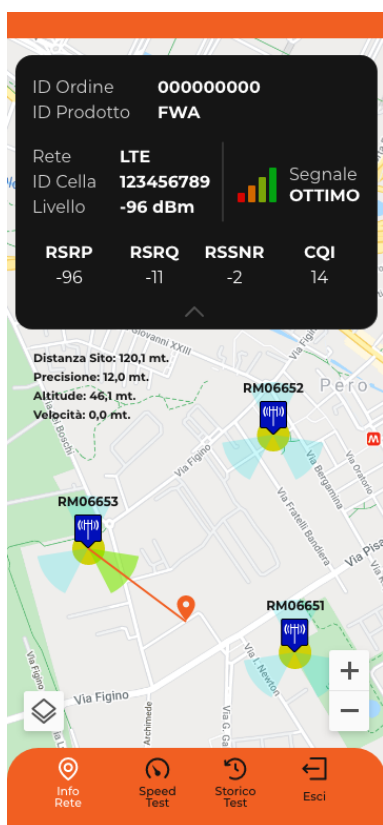
La sezione Info Rete mostra al tecnico i seguenti dettagli:

- ID Ordine
- ID Prodotto
- Rete
- ID Cella
- Livello
- Segnale
- Parametri RSRP, RSRQ, RSSNR 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 "←".



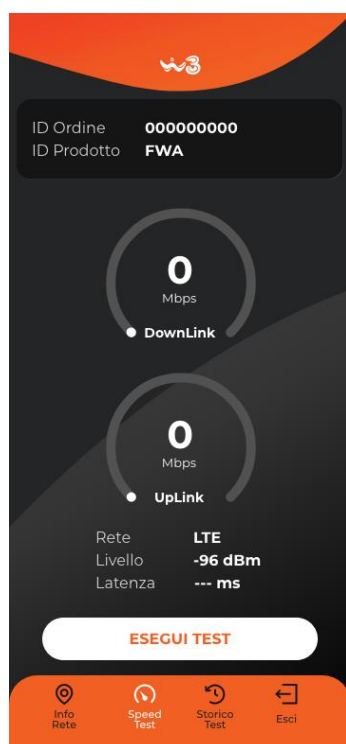
INFORMAZIONI RETE

Speed Test

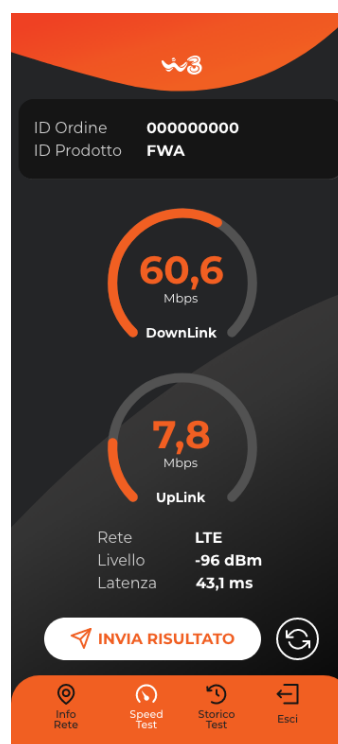
Nella sezione **Speed Test** il tecnico può verificare le condizioni della rete facendo tap sulla CTA *Esegui test*.

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*.



SPEED TEST

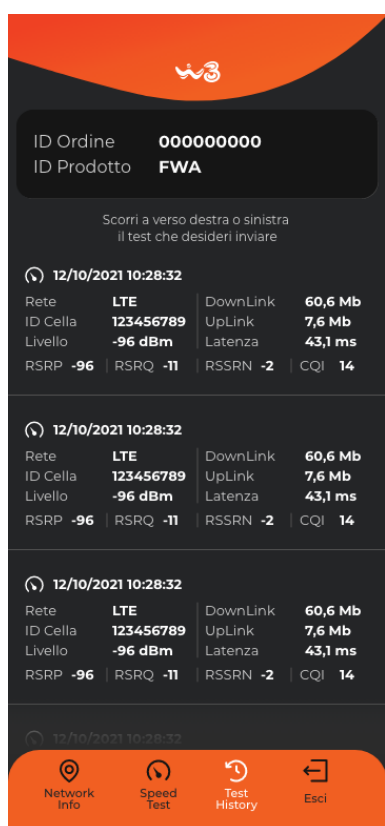


SPEED TEST ESEGUITO

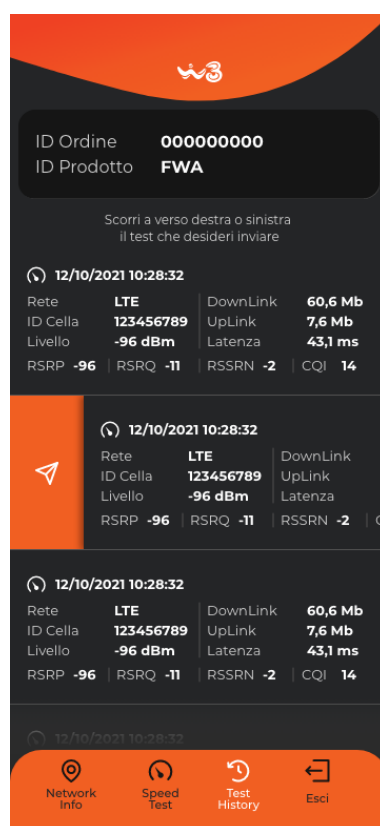
Storico Test

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 Ordine differente.



STORICO TEST



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.

Confermi di volere uscire
dall'Intervento LARGE?

CONFERMA

ANNULLA

**CONFERMA USCITA
DALL'INTERVENTO**

Installazione Wholesale

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.

Tra i messaggi di errore che potrebbero essere mostrati ci sono:

- "Ordine non trovato"
- "Ordine non lavorabile"
- "Non è un Ordine Wholesale"
- "L'Ordine è stato sospeso con il 4° Referente"
- "L'Ordine è stato annullato"



ACCESSO AL FLUSSO
INSTALLAZIONE WHOLESALE

Panoramica di avanzamento

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

Le CTA *Verifica SIM* e *Verifica seriali* si abilitano dopo aver eseguito con esito positivo il test della linea.

PANORAMICA DI AVANZAMENTO

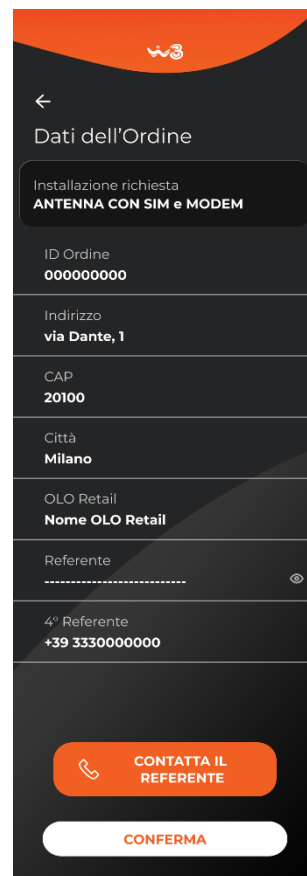
Dati dell'Ordine

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:

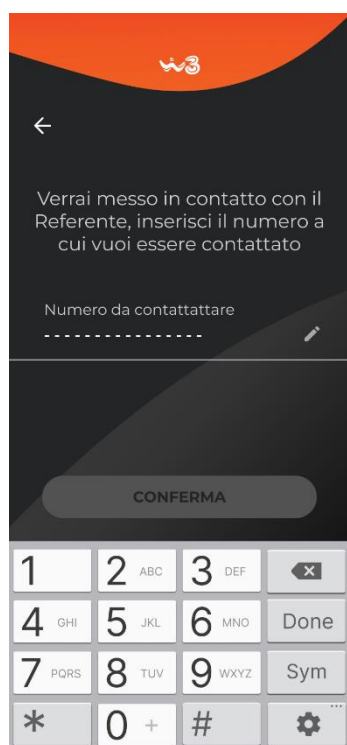
- Tipologia di installazione da effettuare (solo Antenna con SIM o Antenna con SIM e Modem)
- ID dell'Ordine
- Indirizzo del Cliente
- OLO Retail
- Referente (visibile solo premendo la CTA *Mostra*)
- 4° Referente

È presente la CTA *Contatta il Referente* al cui tap su apre il flusso descritto nel paragrafo Contatta il Referente.

Il tap sulla CTA *Conferma* chiude la sezione che viene marcata come eseguita. La sezione resta accessibile per successive consultazioni.



DATI DELL'ORDINE



CONTATTA REFERENTE

Contatta il Referente

Accedendo a questa sezione il tecnico deve inserire il numero di telefono a cui desidera essere contattato, il tap sulla CTA *Conferma* apre un messaggio con un codice PIN da comunicare al centralinista per identificarsi.

Test della linea

Il comportamento come quello descritto nel paragrafo Test della linea del flusso Installazione Consumer.

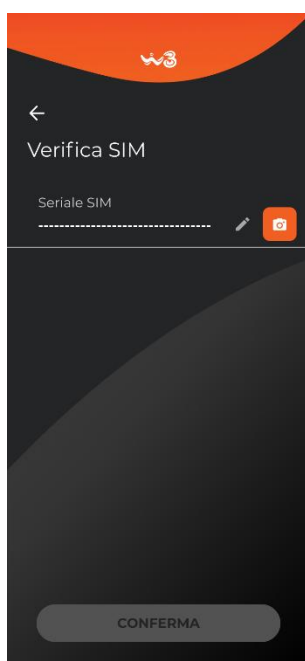
Verifica SIM

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, la SIM viene messa in configurazione sui sistemi terzi. Il tap sulla CTA *Verifica richiesta* consente di verificare lo stato della configurazione.

Al termine il tecnico può procedere con la chiusura della sezione facendo tap sulla CTA

Il tecnico può rimuovere la SIM facendo tap sulla CTA *Cestino* o procedere alla sua sostituzione usando la CTA *Sostituisci*.

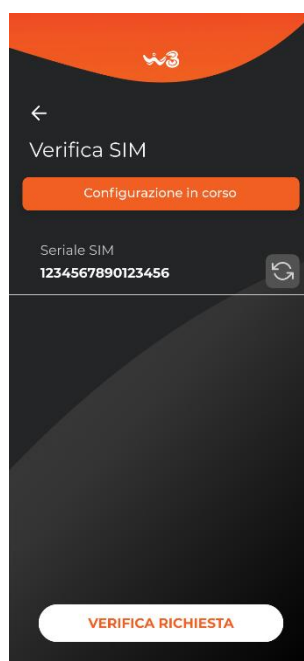
Il tap sulla CTA "←" chiude la sezione e la marca come completata.



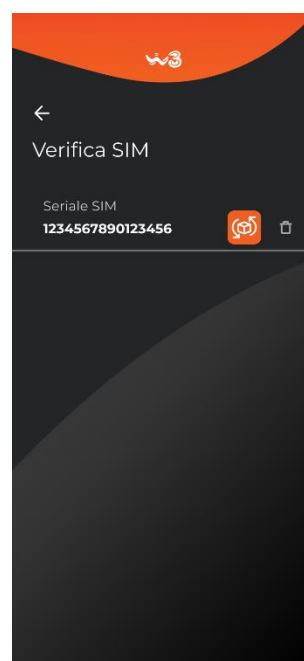
SEZIONE VERIFICA SIM



SCANSIONE BARCODE SIM



SIM ACQUISITA
CONFIGURAZIONE
IN CORSO



SIM CONFIGURAZIONE
COMPLETATA

Verifica seriali

Nella sezione **Verifica Seriali** sono presenti, a seconda dell'offerta, i campi per l'acquisizione di:

Offerte L2

- Antenna, campo obbligatorio
- Modem, campo obbligatorio

Offerte L3

- Antenna, campo obbligatorio
- Modem, campo obbligatorio se previsto nell'offerta

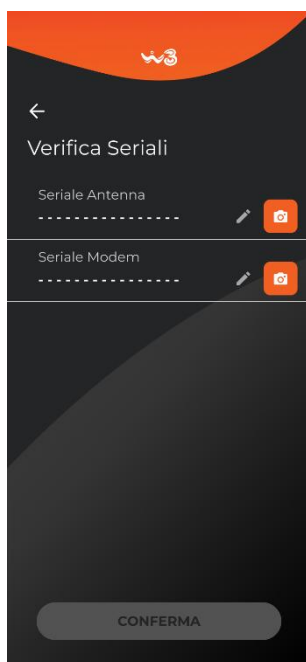
Offerte 2P

- Modem con slot SIM, campo obbligatorio sempre presente

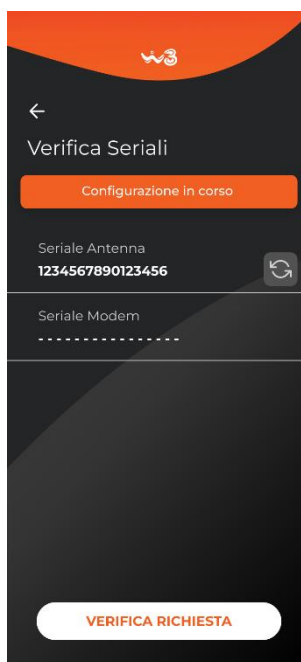
In caso di offerta L2 vengono mostrate al tecnico le configurazioni da portare sulla rete del Cliente.



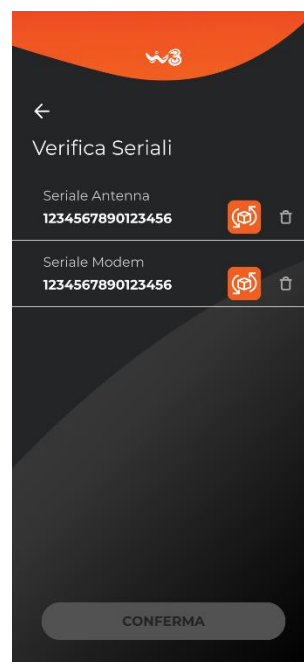
ESEMPIO DI OFFERTA L2



ESEMPIO DI OFFERTA L3



CONFIGURAZIONE
PARZIALE



CONFIGURAZIONE
COMPLETA

L'acquisizione dei seriali è analoga a quella della SIM, il tecnico può decidere se acquisire entrambi i seriali ed effettuare tap sulla CTA *Conferma* subito o prima per un apparato e poi per il secondo.



Mentre è in corso la configurazione di un apparato non è possibile eseguire l'acquisizione del seriale del secondo.

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, viene aperto il messaggio "ATTENZIONE Sei sicuro di voler sostituire l'apparato [TIPO APPARATO] selezionato?" e il tap sulla CTA *Conferma* apre la pagina in cui è possibile acquisire il nuovo seriale.

Se invece il tecnico non avesse altri apparati per fare la sostituzione deve fare tap sulla CTA *Cestino* posto accanto al seriale, viene aperto il messaggio "ATTENZIONE Sei sicuro di voler rimuovere l'apparato [TIPO APPARATO]? L'intervento deve essere ripianificato" e il tap sulla CTA *Conferma* chiude il messaggio e sbianca il campo seriale.

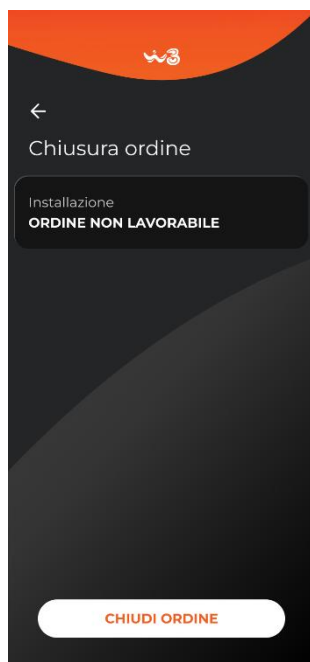
Il tap sulla CTA "←" chiude la sezione e, se entrambi i seriali sono stati correttamente configurati, la marca come completata. La sezione rimane sempre accessibile e i seriali possono essere sostituiti, o rimossi, sino alla chiusura dell'Ordine.

Chiusura Ordine

Ad intervento terminato il tecnico deve chiudere l'intervento facendo tap sulla CTA *Chiusura Ordine*, a seconda delle situazioni in cui si possono presentare le seguenti situazioni:

- Ordine non lavorabile
se l'Ordine L2 non è correttamente configurato per la lavorazione il tecnico può procedere solo con la chiusura
- Installazione non eseguita
se il tecnico non ha installato apparati deve scegliere una causale di arresto dell'Ordine e contattare il 4° Referente per avere il PIN da inserire come convalida della chiusura
- Installazione con apparato in configurazione
il tecnico non può eseguire la chiusura
- Installazione incompleta
il tecnico può eseguire l'arresto dell'Ordine scegliendo una causale di suspension
- Installazione completa con SIM in configurazione
il tecnico può eseguire la chiusura dell'Ordine
- Installazione completa
il tecnico può procedere con la chiusura dell'Ordine impostando ad OK o KO l'esito del collaudo (nel caso di esito negativo della SIM è pre-configurato su KO)

In caso di collaudo negativo (KO) il tecnico deve procedere ad eseguire l'annullo e ritiro dell'Ordine comedescritto nel paragrafo Collaudo negativo e ritiro degli apparati.

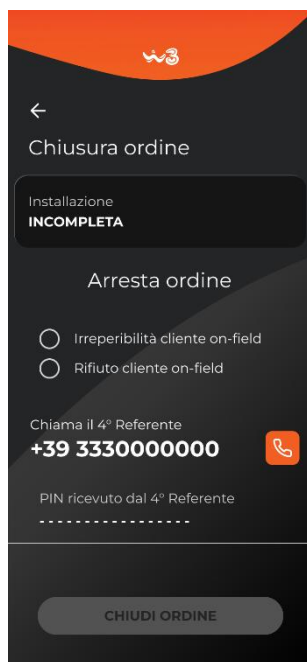


Chiusura ordine

Installazione
ORDINE NON LAVORABILE

CHIUDI ORDINE

ORDINE NON LAVORABILE



Chiusura ordine

Installazione
INCOMPLETA

Arresta ordine

☐ Irreperibilità cliente on-field

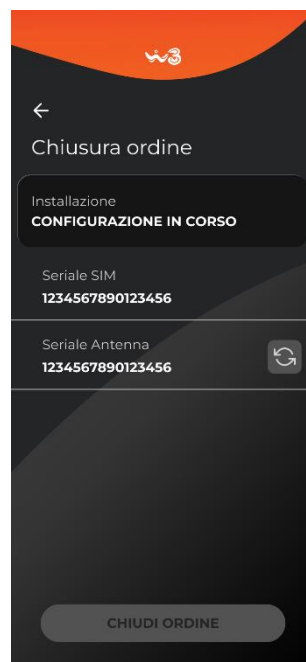
☐ Rifiuto cliente on-field

Chiama il 4° Referente
+39 3330000000

PIN ricevuto dal 4° Referente
.....

CHIUDI ORDINE

INSTALLAZIONE NON ESEGUITA



Chiusura ordine

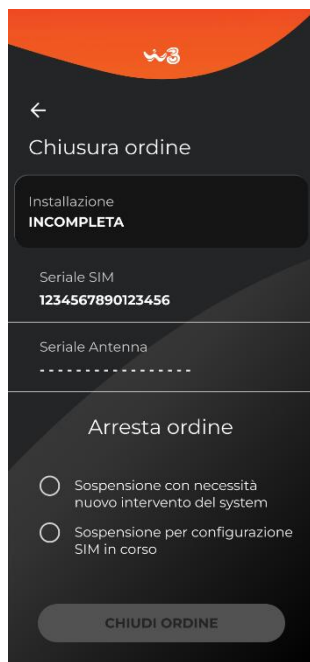
Installazione
CONFIGURAZIONE IN CORSO

Seriale SIM
1234567890123456

Seriale Antenna
1234567890123456

CHIUDI ORDINE

**INSTALLAZIONE COMPLETA E
CONFIGURAZIONE DI APPARATO
IN CORSO**



Chiusura ordine

Installazione
INCOMPLETA

Seriale SIM
1234567890123456

Seriale Antenna
.....

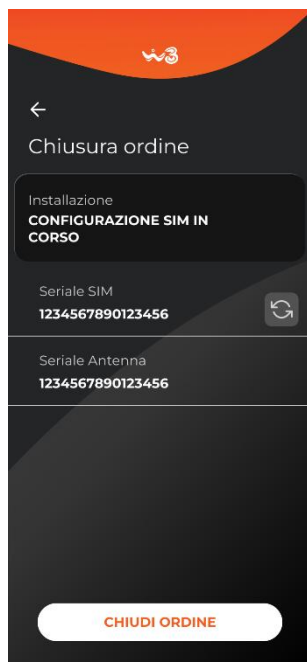
Arresta ordine

☐ Sospensione con necessità nuovo intervento del system

☐ Sospensione per configurazione SIM in corso

CHIUDI ORDINE

INSTALLAZIONE INCOMPLETA



Chiusura ordine

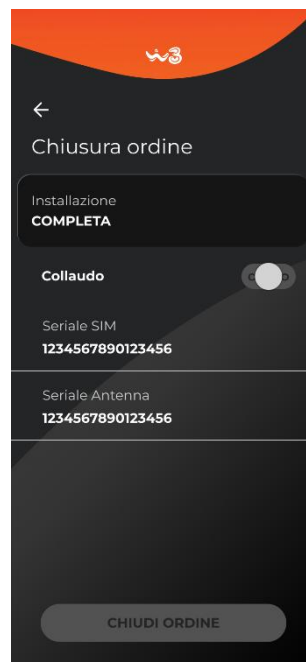
Installazione
CONFIGURAZIONE SIM IN CORSO

Seriale SIM
1234567890123456

Seriale Antenna
1234567890123456

CHIUDI ORDINE

**INSTALLAZIONE COMPLETA E SIM
CON CONFIGURAZIONE IN CORSO**



Chiusura ordine

Installazione
COMPLETA

Collaudo

Seriale SIM
1234567890123456

Seriale Antenna
1234567890123456

CHIUDI ORDINE

INSTALLAZIONE COMPLETA

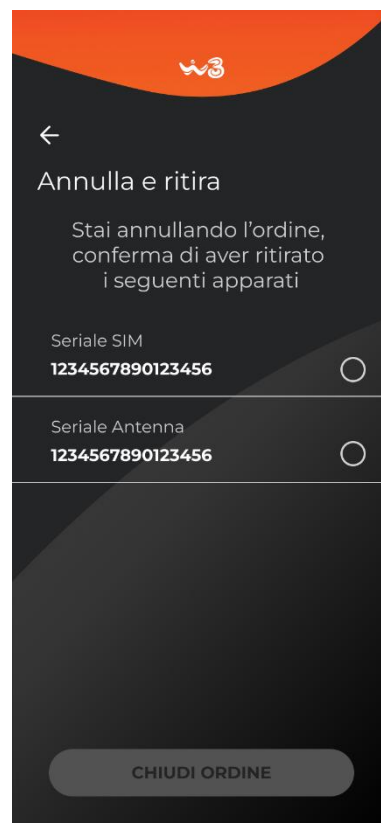
Collaudo negativo e ritiro degli apparati

Il tap sulla CTA *Annulla e Ritira* mostra il messaggio "L'annullamento dell'intervento prevede il ritiro degli apparati. Conferma per effettuare il ritiro altrimenti Annulla."

Il tap sulla CTA *Conferma* apre la pagina di **Annulla e ritira**, in assenza di apparati viene mostrato il messaggio "Non hai installato apparati puoi procedere con la chiusura dell'Ordine" e la CTA *Conferma*.

Se sono stati installati apparati viene mostrato il messaggio "Stai annullando l'Ordine, conferma di aver ritirato i seguenti apparati" e la lista di tutti gli apparati che il tecnico deve confermare di aver ritirato apponendo il check. Solo dopo aver confermato il ritiro di tutti gli apparati viene abilitata la CTA *Chiudi Ordine* per la chiusura dell'Ordine.

Il tap su *Annulla* consente la modifica dell'esito collaudo per proseguire con la chiusura dell'intervento e la CTA *Annulla e Ritira* viene disattivata.



Assistenza Wholesale

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**, 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*.



ACCESSO ALL'ASSISTENZA WHOLESale



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
- Retail
- Indirizzo del Cliente
- Telefono del Cliente
- Referente (visibile solo premendo la CTA *Mostra*)
- 4° Referente

È presente la CTA *Contatta il Referente* al cui tap si apre il flusso analogo a quello dell'Installazione Wholesale Contatta il 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.



DATI DELL'INTERVENTO

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 dichiarare 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 Wholesale è presente la CTA *Arresta intervento* il cui comportamento è descritto nel paragrafo Arresta intervento.

Cambio SIM

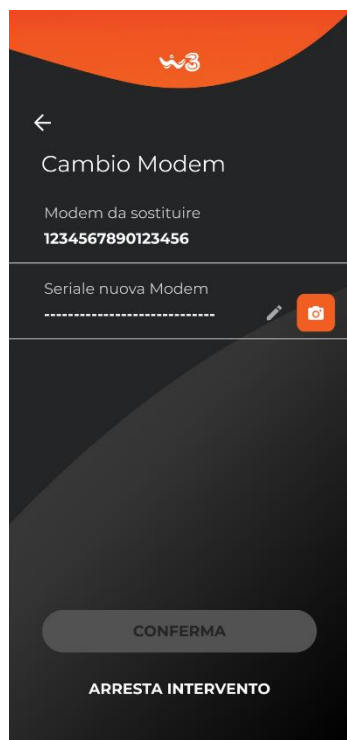
Nel caso in cui debba essere sostituita la SIM il tecnico deve effettuare tap sulla CTA *Cambio SIM* che lo porta alla relativa sezione.

Dopo aver acquisito il seriale della nuova SIM, se corretto, si abilita la CTA *Conferma* che la manda in configurazione. È necessario verificarne lo stato facendo tal sulla CTA *Verifica richiesta*. Se la SIM non risultasse funzionante è possibile procedere alla sostituzione usando l'apposita CTA *Sostituisci* accanto al seriale appena acquisito.

Il tap della CTA "←" chiude la sezione e apre la pagina della panoramica degli interventi e la CTA *Cambio SIM*, è stata correttamente sostituita, viene evidenziata come eseguita.



SOSTITUZIONE SIM



CAMBIO MODEM

Cambio Modem

Nel caso in cui il nuovo apparato non funzionasse il tecnico può procedere con una nuova sostituzione utilizzando la CTA *Sostituisci* posta accanto al seriale del nuovo apparato.

Il tap della CTA "←" chiude la sezione e apre la pagina della panoramica degli interventi e la CTA *Cambio Modem*, se l'apparato è stato correttamente sostituito, viene evidenziata come eseguita.

Cambio Antenna

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

In caso di offerta L2 vengono mostrate anche le configurazioni attuali da riportare sul nuovo apparato.

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.

E' 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

INTERRUZIONE INTERVENTO

E' 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

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 possibilità di accedere a casa Cliente

Se il tecnico si reca a casa Cliente ma non riesce a mettersi in contatto con lui o gli viene negato l'accesso allora la sezione presenta una lista di causali da selezionare.

Per poter effettuare la chiusura deve mettersi in contatto con il 4° Referente ed inserire il PIN da lui comunicato che lo autorizza ad eseguire la chiusura.

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

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

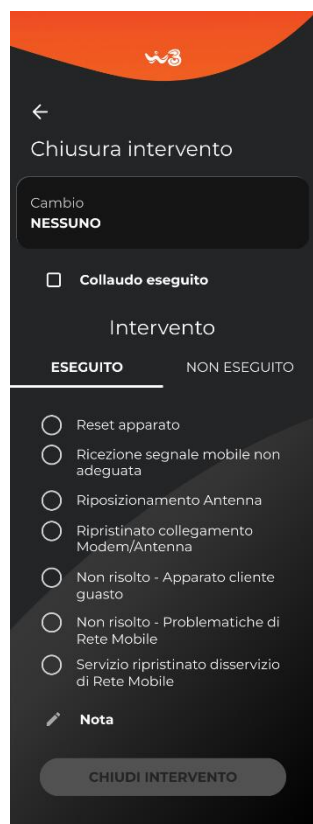
In questi casi la sezione **Chiusura intervento** presenta due sezioni mutualmente esclusive (intervento eseguito e intervento non eseguito), accessibili tramite tab, al cui interno è necessario selezionare la causale di chiusura e inserire un'eventuale nota.

Può essere confermata l'esecuzione del collaudo.

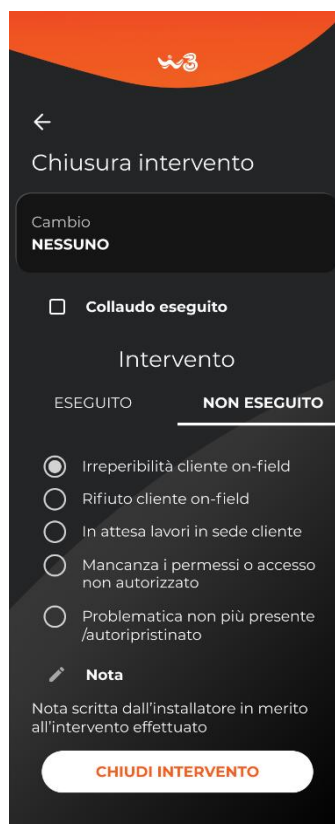
Il tap sulla CTA *Chiudi intervento* conclude l'iter di assistenza.



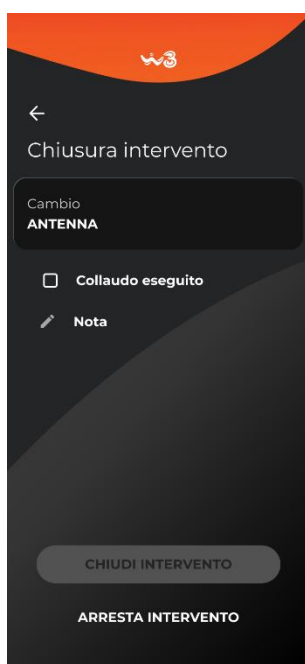
USCITA SENZA POSSIBILITÀ DI ACCEDERE



INTERVENTO ESEGUITO



INTERVENTO NON ESEGUITO



INTERVENTO CON SOSTITUZIONI

Uscita con sostituzioni

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

Può essere confermata l'esecuzione del collaudo ed inserita una nota.

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



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.

ATTENZIONE

il software registra il primo seriale che rileva nell'immagine, si suggerisce pertanto di coprire i codici a barre lasciando visibile solo quello da registrare.

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.