**Requisiti Utente**

|  |  |
| --- | --- |
| **Titolo** | **OFFERTA RICARICABILE** |
| **Owner** | **MKT** |
| **Stato** | **Bozza** |
| **Versione** | **1.5** |
| **Data** | **31/07/2017** |

**STORICO DELLE MODIFICHE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versione** | **Principali modifiche/ integrazioni rispetto alla precedente versione** | **Data** |
| 1.0 | *Prima Versione MKT* | 23/06/2017 |
| 1.1 | *Seconda versione MKT* | 27/06/2017 |
| 1.2 | *Cap 6.4: aggiunto passaggio abb. Vs. prep.*  *Cap 7.1: aggiunto il concetto di cauzione in caso di pagamento in contanti* | 20/07/2017 |
| 1.3 | *8.2: aggiunto un nuovo messaggio vs. cliente*  *8.3: nuovo capitolo “informazioni su offerta”*  *6.3,6.5: specifiche sulla cauzione* | 25/07/2017 |
| 1.5 | *6.6: aggiunta bozza par. recesso servizio*  *8.4: aggiunto paragrafo gestione cauzione (da definire ancora)*  *10: Capitolo fiscale e contabilità*  *11: Capitolo DWH* | 31/07/2017 |

# AMBITO DELL’OFFERTA

Catalogo offerta 4G+ Unlimited indoor e outdoor, in configurazione sia takeaway che standard

# OBIETTIVI

Integrare il catalogo 4G+ con una nuova tipologia di offerta dedicata soprattutto ad un nuovo cluster di clienti potenziali interessati ad un’offerta senza vincoli di abbonamento, come ad esempio chi necessita di una connessione stagionale

# CLIENTELA TARGET/ APPLICABILITA’ DELL’OFFERTA

Nuovi clienti B2C/B2B

# TIMING DI LANCIO

Settembre 2017

# NAMING

TBD

# CARATTERISTICHE GENERALI DELLA NUOVA OFFERTA

La struttura dell’offerta ricaricabile si può delineare nei seguenti momenti decisionali:

1. Adesione/acquisto iniziale
2. Ricarica
3. Passaggio ad abbonamento
4. Cessazione del pacchetto

## 6.1 Adesione/acquisto iniziale

Aderendo all’offerta il cliente acquista un pacchetto che comprende:

* x mesi di connettività (Senza limiti di tempo e volume) a partire dall’attivazione del servizio
* 1 CPE indoor/outdoor in comodato d’uso
* Installazione (se outdoor)

Non comprende invece la linea voce.

Nell’inserimento dell’ordine il cliente dovrà registrare un metodo di pagamento valido (CdC) per eventuali addebiti futuri. In caso di mancanza di questa condizione dovrà essere prevista la possibilità di avere una cauzione dal cliente

## 6.2 Ricarica

Acquistando il pacchetto il cliente sarà abilitato alla ricarica del servizio, fino a quando il servizio sarà in stato “attivo”. In qualsiasi momento il cliente potrà nelle modalità definite sotto, ricaricare il servizio, acquistando un pacchetto di traffico tra quelli disponibili.

Verrà infatti creato un catalogo di ricariche disponibili con diversi tagli. A titolo esemplificativo:

84 gg 🡪 x€

28 gg 🡪 y€

7gg 🡪 z€

In fase di selezione della ricarica il cliente potrà decidere se ricaricare “one shot”, o attivare una sorta di ricarica automatica.

Il pagamento avverrà sulla CDC memorizzata al momento della sottoscrizione, se non presente verrà richiesto al cliente di inserirla. Se già presente verrà data la possibilità di modificarla.

La differenza fra le due modalità è la seguente:

**Ricarica “one shot”**: cliente paga il costo del pacchetto e alla fine del tempo acquistato il servizio non sarà più disponibile a meno di un’ulteriore attività da parte del cliente

**Ricarica automatica**: il cliente sceglie un pacchetto di preferenza (es: 1 mese) e attiva il primo mese di connessione con il prepagamento del mese stesso. Al termine del periodo prepagato, in automatico gli sarà addebitato l’importo predefinito sulla carta di credito registrata (indispensabile nel caso si scelga questa modalità) e ripartirà un altro mese di connessione. Il cliente potrà interrompere la ricarica automatica in qualsiasi momento (da my tiscali o operatore). Questo chiaramente non darà luogo a restituzione di soldi, ma semplicemente alla naturale conclusione dell’ultimo periodo prepagato non gli verrà addebitato più nulla in automatico

La mancata ricarica al termine di un periodo di utilizzo non comporta in automatico la cessazione del servizio (vedi 8.4)

## 6.3 Passaggio ad abbonamento

In qualsiasi momento (sia a servizio attivo che sospeso) il cliente potrà passare da questa tipologia di servizio ad una ad abbonamento (anche in questo caso il passaggio non deve dar luogo a restituzione di soldi per periodi non goduti)

Per quanto riguarda la fatturazione del nuovo servizio:

* Se richiesto in fase di stato “attivo”: la fatturazione partirà dal primo giorno utile dopo la scadenza della ricarica.
* Se richiesto in fase di stato “sospeso”: la fatturazione partirà dal primo giorno utile

Il passaggio potrà avvenire verso una delle offerte a catalogo o ad offerte ad hoc se previste (ES: solo dati) e senza cambio tecnologico (indoor vs. outdoor). Stesso discorso per le promozioni applicate nel passaggio.

Qualora il cliente non avesse fornito in prima attivazione un metodo di pagamento valido, in questa fase sarà obbligato ad inserire un metodo di pagamento valido

La possibilità di fare upgrade dovrà essere prevista per tutti i canali (my tiscali, inbound, dealer), e dovrà essere predisposta per tutti i clienti che hanno questa offerta in stato “attivo” o “sospeso”: non deve cioè essere necessario caricare liste di clienti o richiedere profilazione

In caso di cauzione iniziale dovrà essere restituita al cliente l’importo versato (da verificare se in fattura in unico importo o rateizzato)

## 6.3 Passaggio da abbonamento

Anche il passaggio inverso deve essere previsto. Un cliente in abbonamento dovrà poter passare al catalogo delle offerte prepagate.

In questo caso, considerando il giorno X quello di passaggio da abbonamento a prepagata:

- il giorno X-1 è il giorno da considerare per la fattura di terminazione con conseguente fattura di storno per il cliente

- al cliente nel passaggio a prepagato sarà applicata la stessa struttura di pricing dei nuovi clienti (vedi par 7.1), eventualmente con differenti pricing

Nel caso in cui il cliente avesse il RID come metodo di pagamento, sarà obbligato a modificare il metodo di pagamento vs. CdC

Nel caso di passaggio da offerta ad abbonamento dual play a offerta prepagata single play comporta la perdita della linea telefonica per il cliente

## 6.5 Cessazione del pacchetto

Il mancato utilizzo del servizio, ovvero la mancata ricarica/passaggio ad abbonamento, per un periodo di tempo prefissato comporta la cessazione del pacchetto e quindi l’impossibilità di ricaricare nuovamente il servizio e/o riattivare il servizio.

Il tempo di vita, in stato di inattività, è variabile in funzione dei seguenti parametri:

* Cliente che non ha mai effettuato una ricarica 🡪 T0
* Cliente che ha effettuato almeno una ricarica 🡪 T1

La cessazione definitiva del pacchetto dovrà scatenare il processo di recupero della CPE dal cliente. In caso di cauzione iniziale dovrà essere restituita al cliente l’importo versato in unica soluzione

## 6.6 Recesso dall’offerta

Potrà avvenire che il cliente che ha acquistato il pacchetto tecnicamente non potrà avere il servizio (es: mancanza di segnale).

Per questa casistica, dovrà prevedersi un processo che si differenzia in funzione della modalità di acquisto.

1. Da dealer in contanti/CdC: TBD
2. Da acquisto online: TBD

# ELEMENTI DI OFFERTA

## 7.1 Struttura di pricing e Listino

La struttura di pricing, in parte anticipata sopra, è la seguente:

1. Adesione/acquisto iniziale
   1. UT: xx€ (differenziato indoor/outdoor) di setup del servizio
   2. Installazione: compresa nell’UT. Quindi il pagamento seguirà la logica del pagamento dell’UT
   3. Canoni: non previsti
   4. Cauzione CPE in caso di acquisto del pacchetto in contanti senza fornitura CdC (differenziato indoor/outdoor)
2. Ricarica
   1. UT: differenziata in funzione del taglio e della modalità di ricarica (one shot o automatica)
3. Passaggio ad abbonamento
   1. UT: TBD se prevedere un contributo di passaggio alla nuova offerta
   2. Il resto della struttura è quello delle offerte ad abbonamento, eventualmente con catalogo ad hoc
4. Cessazione del pacchetto
   1. Va previsto un addebito UT in caso di mancata restituzione della CPE da parte del cliente
   2. Costo smontaggio (se outdoor) – Fatturato tiscali?
   3. Non è previsto nessun costo di uscita

## 7.2 Sconti/Promozioni

Tutti i costi sopra indicati dovranno poter essere oggetto di campagne di sconti se necessario

## 7.3 Bundle con altri Servizi esistenti

Eventuali opzioni presenti sul catalogo dell’offerta post-pagata, dovranno poter essere resi disponibili anche per questa offerta con costi ad hoc. (es: IP statico). L’acquisto/Selezione di questi componenti dovrà poter avvenire nelle seguenti modalità:

* In fase di acquisto: all’acquisto del pacchetto iniziale dovrà poter aggiungere l’opzione prescelta, a fronte di un costo aggiuntivo. La durata sarà la stessa del pacchetto iniziale e non potrà essere interrotta in itinere
* In fase di ricarica: indipendentemente dalla situazione precedente del cliente, ad ogni ricarica il cliente potrà scegliere di aderire o meno alle opzioni disponibili
* In fase di fruizione del servizio, potrà attivare un’opzione per il tempo rimanente. Il pagamento della stessa dovrà essere anch’esso prepagato, e valorizzato per i giorni rimanenti al termine del pacchetto in corso

## 7.4 Regole di compatibilità

Un cliente non potrà avere più di un servizio prepagato attivo: La chiave di controllo dovrà essere il Codice Fiscale o la Partita Iva

## 7.5 Regole di migrazione da/verso altre offerte

Come descritto sopra, dovrà essere reso possibile il passaggio da offerta ricaricabile al catalogo delle offerte post pagate e viceversa, eventualmente integrando con offerte dedicate

## 7.6 Gestione della cessazione

La cessazione del servizio potrà avvenire nei seguenti modi:

* Inattività di x mesi dall’ultima data di utilizzo del servizio, ovvero dall’ultima data di scadenza del pacchetto o di una ricarica (dove x può essere diverso se il cliente non ha mai ricaricato o ha ricaricato almeno una volta)
* Passaggio ad offerta ad abbonamento

Nel primo caso deve essere previsto (come descritto sopra) il reso della CPE da parte del cliente entro xx giorni dalla cessazione.

Una volta passato questo tempo il cliente non avrà più diritto al rimborso della cauzione

In caso di restituzione entro i termini l’eventuale cauzione iniziale dovrà essere restituita al cliente

# PROCESSO DI COMMERCIALIZZAZIONE

## 8.1 Canali di commercializzazione

**ATTIVAZIONE PACCHETTO INIZIALE**

Il pacchetto dovrà essere disponibile per tutti i canali già previsti per l’offerta ad abbonamento (online, Siebel, extranet).

ONLINE:

Sul sito dovrà essere presente l’offerta secondo gli usuali criteri di copertura. Una volta scelta, il cliente dovrà fornire i dati necessari (anagrafici, indirizzo installazione,…), e la carta di credito sulla quale addebitare il primo importo con emissione di documento comprovante il pagamento e spedito al cliente via mail. L’addebito è contestuale alla attivazione

Tale carta dovrà essere utilizzata anche per eventuali costi futuri (es: ricarica automatica, restituzione CPE,..), ma potrà essere modificata dal cliente nel corso della sua vita secondo le modalità standard

CUSTOMER CARE:

L’operatore dovrà inserire il cliente con i dati già oggi previsti per offerta standard, selezionare l’offerta prepagata inserendo la CdC come metodo di pagamento. Dovrà inoltre poter addebitare al cliente l’importo UT sempre attraverso la CdC fornita con emissione di documento comprovante il pagamento e spedito al cliente via mail.

DEALER:

Così come per gli altri canali, i dati che il dealer dovrà inserire sono gli stessi. La differenza sta nel fatto che, essendo obbligatoriamente un prodotto takeaway, il dealer incasserà l’importo UT direttamente dal cliente (emettendo lui il documento comprovante il ricevimento dei soldi). Lo stesso dealer dovrà poi girare questo importo a Tiscali, stornato dalle commissioni a lui dovute.

Nel caso di pagamento in contanti, dovrà poter essere prevista una cauzione per la CPE che sarà restituita al cliente alla restituzione della CPE.

L’offerta deve essere configurabile sulla Extranet su base retailer code, affinché sia vendibile esclusivamente dai partner selezionati.

Inoltre è richiesto che gli upgrade e le ricariche possano essere gestite sulla dashboard LTE

E’ necessario che ogni ricarica effettuata dal dealer e successiva all’attivazione venga tracciata sui sistemi per poter essere gestita dal sistema di calcolo automatico delle commissioni.

Questa offerta dovrà essere esclusa dal calcolo automatico degli storni ad eccezione dei ko tecnici nel mese di attivazione.

**RICARICA**

La ricarica dovrà poter essere eseguita dai seguenti canali: My Tiscali, Inbound e dealer (anche cash).

Anche per le ricarica è previsto un gettone nel caso il cliente la faccia da canale dealer, secondo le stesse regole sora descritte

## 8.2 Interazioni con il cliente

MESSAGGISTICA DEDICATA

In fase di adesione dovranno essere previsti messaggi al cliente per informarlo sull’attivazione del servizio e l’invio del welcome pack specifico: da cosa differisce rispetto all’attuale WP? È specifico nel wording o differente nella struttura?

Si dovranno prevedere inoltre una serie di messaggi ad hoc (via mail/sms/captive portal):

* X giorni prima del termine del periodo prepagato per avvisare il cliente della prossima scadenza
* Al termine del periodo prepagato per avvisare il cliente che per riprendere a navigare dovrà ricaricare
* X giorni prima della cessazione per inattività per avvisare il cliente di questo evento
* All’atto della cessazione per inattività per informare il cliente sulla cessazione del servizio e sulle modalità di restituzione della CPE
* In caso di passaggio ad offerta ad abbonamento

MY TISCALI

Su My Tiscali dovranno essere presenti le informazioni base per la gestione dell’offerta (data di scadenza, portale per ricaricare con CdC, data prevista cessazione per inattività,…). Sentire grafici

WALLED GARDEN

Nella fase in cui il cliente è sospeso (ovvero al termine di una ricarica) dovrà avere la possibilità di navigare in un walled garden. All’interno di questo walled garden, al cliente sarà data la possibilità di raggiungere la sezione dalla quale potrà ricaricare il servizio.

## 8.3 Informazioni su offerta

Oltre alle attuali specifiche di prodotto su Siebel dovranno essere tracciate altre informazioni aggiuntive per poter gestire il cliente in assistenza tecnica/commerciale, in particolare:

* Data attivazione pacchetto
* Data scadenza attuale (ovvero la data di scadenza dell’ultima ricarica)
* Storico ricariche effettuate dal cliente
* Tipologia di ricarica in corso (one shot/automatica)
* Stato del pacchetto (attivo e navigante, sospeso con causale e disattivo)
* Versamento della cauzione (e valore) e stato (in carico a noi, restituita,…)

## 8.4 Restituzione eventuale cauzione

TBD

# ASSURANCE

Si richiede di visualizzare lo stato, lo storico e l’importo delle ricariche effettuate e di poter compiere le seguenti azioni sulle stesse:

* Caricamento, sblocco, riemissione ricarica non andata a buon fine
* Annullamento e storno ricarica doppia

# REQUISITI FISCALI E CONTABILI

## Acquisto pacchetto iniziale / ricariche

Acquisto online/Inbound: è obbligatorio emettere una fattura al cliente. La fattura potrà essere semplicemente prodotta e caricata sul my tiscali del cliente, a meno che il cliente stesso non ne richieda un invio mail (indicando la mail)

Acquisto presso dealer: Nel caso di acquisto presso dealer, sarà il dealer stesso ad emettere il documento fiscale al cliente, incassando dal cliente l’importo previsto (comprensivo di eventuale cauzione)

## Compensazione dealer

Le vendite di offerte prepagate e/o ricariche sarà successivamente oggetto di fatturazione al dealer da parte di Tiscali. Ogni mese, per ogni dealer sarà necessario estrare il numero di pacchetti e ricariche (per tipologia) vendute per poterle aggregare in un unico documento. A tal fine sarà necessario produrre un report ad hoc il cui schema è riportato nel file allegato di seguito:



La fattura emessa verso il dealer conterrà distintamente righe distinte per

* vendita del pacchetto
* Ricariche
* eventuali cauzioni
* per i gettoni previsti per ognuno dei prodotti venduti

## Contabilità ricavi

Per i ricavi legati all’offerta prepagata LTE dovranno essere creati dei conti ad hoc:

* Uno per l’UT iniziale
* Uno per le ricariche
* Uno per la cauzione

# REQUISITI DWH

Si richiede che l’attuale offerta possa essere oggetto di report ad hoc.

In particolare si richiedono le seguenti cose:

1. Aggiornamento report serale real time “nuovi clienti LTE” con il conteggio anche delle vendite di questa offerta
2. Adeguamento degli attuali universo LTE e non
3. Nello specifico le informazioni necessarie per monitorare l’andamento di questa offerta sono:
   1. Dati di attivazione del pacchetto (oltre ai dati già previsti per l’offerta standard e che vanno replicato, la data di scadenza prevista)
   2. Stato del pacchetto (attivo/sospeso/cessato)
   3. Conteggio delle ricariche effettuate con informazione del tipo di ricarica e del taglio (il conteggio di questo non deve essere inserito come nuova attivazione) e date annesse (data ricarica, data scadenza)