



Enterprise Client/Server

IP CONTACT CENTER

C.R.M., Call Center, Telemarketing, Interviste e Sondaggi
Gestione Agenti, Gestione Agenda e Appuntamenti, Segnalazioni
Contratti, Provvigioni, Vendite al Banco, Magazzino

Gestione completa ed automatica del

CANALE OUTBOUND

di TELECOM ITALIA

TRACCIATI RECORD CONTATTI/ORDINI

Versione 8.x e succ.

01/12/04

SOMMARIO

Gestione tracciato CANALE OUTBOUND di Telecom	3
1. Premessa	3
2. Importazione "AUTOMATICA" dei file CSV da Portale TELECOM.....	3
3. Modifiche a GAT.....	4
4. Tabella Servizi SI187	5
5. Come fare per utilizzare le nuove funzionalità.....	7
6. Valori predefiniti inseriti nei tracciati 2 e 4	9
7. Generazione del file CSV	10
8. Invio file, esito e correzioni	11
9. Note particolari	11
10. Limitazioni di Assistenza.....	11

Gestione tracciato CANALE OUTBOUND di Telecom

1. Premessa

Dalla versione 4.1 GAT gestisce l'acquisizione dei dati secondo le specifiche fornite da Telecom per il tracciato record contatti/ordini canale push versione 8.x, nonché la generazione del file CSV da inviare a Telecom.

Tutte le funzionalità inerenti sono raccolte sotto la voce: **"Personalizzazioni | CANALE PUSH SI187"**

Telecom ha definito attraverso un documento molto dettagliato le specifiche che i partner per il canale PUSH residenziale (SI187) dovranno seguire per l'invio dei contratti e dei contatti generati dal Call Center.

Nel documento di Telecom vengono definiti i tracciati record da utilizzare per l'attivazione multipla di

- pricing, sts
- servizi alice
- noleggio prodotti (consegna diretta/indiretta)
- trasformazioni isdn (mononumero/multinumero)
- vendite prodotti

GAT ha integrato nei propri aggiornamenti le funzionalità necessarie per soddisfare alle esigenze espresse in questo documento e proseguirà a mantenere le proprie funzioni allineate alle variazioni che saranno chieste da Telecom nei modi e tempi che SISECO riterrà opportuna.

2. Importazione "AUTOMATICA" dei file CSV da Portale TELECOM

E' disponibile una nuova modalità di Importazione dei file CSV che consente di importare direttamente i file di testo inviati da TELECOM ITALIA ai Partner senza alcun passaggio aggiuntivo.

Nessuna modifica preventiva deve pertanto essere effettuata al file:

- nessun nome di campo deve essere aggiunto nel primo record. GAT conosce già la disposizione e larghezza di tutti i campi

è assolutamente necessario non aprire il file preventivamente con EXCEL, in quanto lo stesso viene danneggiato e non è più possibile importarlo in GAT

E' possibile procedere all'importazione dei file ovvero all'importazione e contestuale creazione della campagna mediante i soliti wizard già noti:

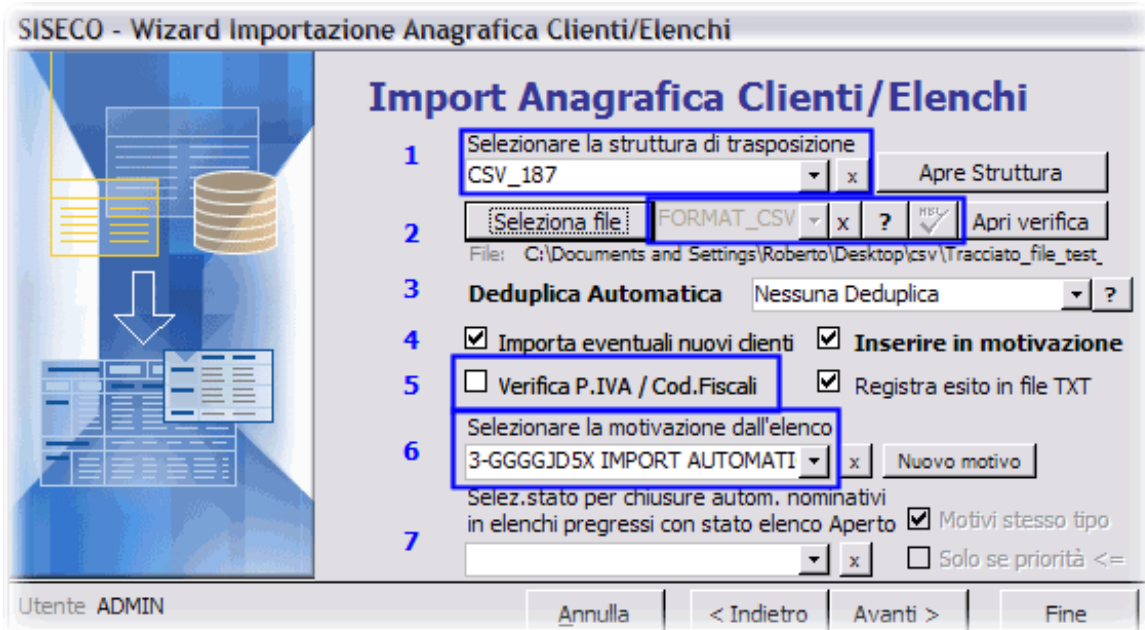
- Wizard di Imporazione Anagrafica Clienti
- Wizard di Imporazione Anagrafica Clienti/Elenchi (crea la campagna contestualmente all'importaz.)



Selezionando la modalità **"File CSV"** sarà possibile inserire:

- il Portafoglio su cui importare i clienti (obbligatorio)
- il **Codice partner** al fine di completare il campo relativo all'interno delle opzioni del "Motivo/Campagna" che verrà creato
- il Delimitatore utilizzato nel file (obbligatorio, valore predefinito |)
- Forza "No": è un'opzione particolare e facoltativa. Se selezionata i cambi SI/NO nel file CSV che non contengono valore vengono forzati uguali a NO. Così facendo se questi campi sono "Caratteristiche" vengono importate tutte. Diversamente vengono importate solo le caratteristiche con il valore "SI"

Il sistema inoltre toglie automaticamente l'opzione su "Verifica P.IVA e Cod.Fisc." e seleziona "Importazione Caratteristiche".



Al secondo passo è necessario selezionare l'apposita struttura **CSV_187**, opportunamente ridotta secondo le proprie esigenze.

Quindi selezionare direttamente il file di testo (file CSV) inviato da TELECOM ITALIA.

Appena selezionato il file di testo inviato da TELECOM il sistema provvede al conteggio dei record ed alla verifica del formato per ciascun record.

Viene creato contemporaneamente un nuovo Motivo/Campagna, compilando automaticamente i campi Codice Partner (se fornito al primo passo) e il campo Codice Lista, prelevato direttamente dal file CSV.

Al termine, procedendo con le solite modalità, viene importata la lista e generata la campagna.

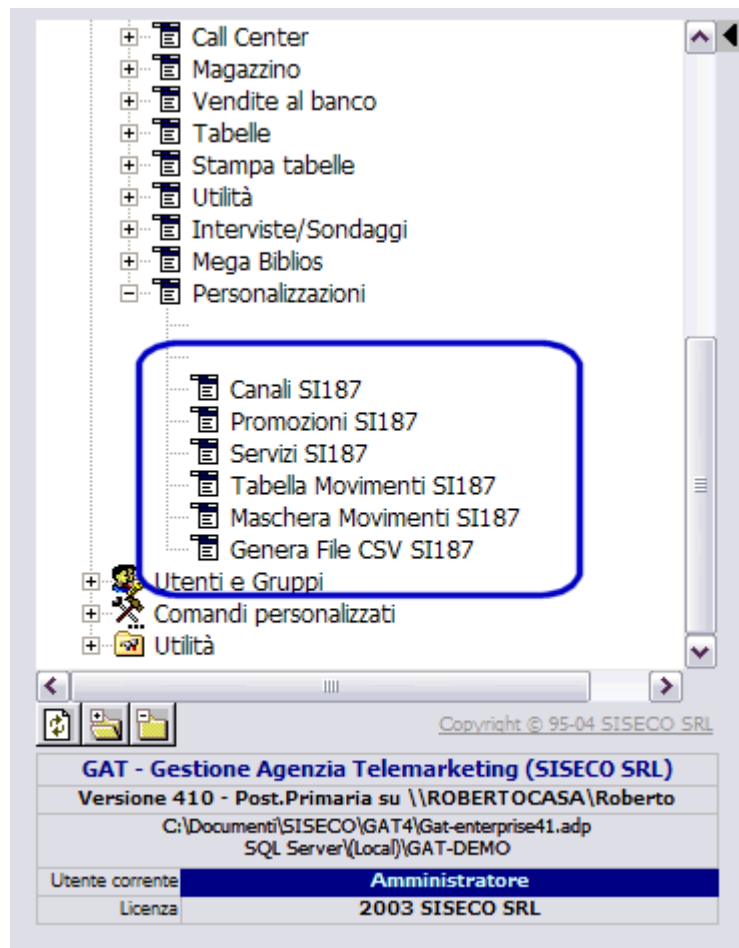
3. Modifiche a GAT

Gli elementi di intervento sul gestione GAT sono i seguenti:

- ↳ **Anagrafica Prodotti/Servizi.** Il codice Trilogy è stato rinominato in **"Codice MIV/SI187"** (per modulo di incrocio dati Provvigioni Telecom/Canale PUSH) Lo stesso può essere compilato manualmente oppure selezionando un valore dalla tabella "Servizi SI187". Il sistema opera correttamente solo se il prodotti/servizi hanno questo valore compilato.
- ↳ Nel menu **"Personalizzazioni"**, sono presenti le seguenti nuove voci:
 - **Canali SI187**
 - **Promozioni SI187**
 - **Servizi SI187**
 - **Tabella Movimenti SI187**
 - **Maschera Movimenti SI187**
 - **Genera File CSV SI187**

- ↳ E' presente il nuovo parametro **CK21** - Personalizzazione: Gestione flusso informativo per CANALE PUSH SI187, che consente di abilitare la personalizzazione.
- ↳ E' presente la nuova funzione "**SI187**" nel dettaglio di ogni riga Segnalazioni/Contratti che consente di modificare i dati inseriti dagli operatori del Call Center. Questa funzione è visibile solo se il parametro CK0021 = SI.
- ↳ Il Sistema applica un sotto insieme dei controlli di validazione previsti dalle specifiche Telecom per ognuno dei 6 diversi tracciati previsti (Pricing Sts, Servizi Alice, Noleggio, Trasformazioni ISDN, Vendita, Contatti). Fornisce inoltre, mediante un'apposita funzione, le valorizzazioni standard degli oltre 150 campi gestiti per il tracciato 2 e 4.
- ↳ Sono state implementate 5 diverse maschere di inserimento dati direttamente da parte degli operatori. Queste maschere vengono visualizzate subito dopo l'Adesione Telefonica. Qualora siano presenti più prodotti che coinvolgono l'operatività del Canale Push allora vengono visualizzate in sequenza le diverse maschere di inserimento dati.
- ↳ Attraverso la funzione "Genera File CSV SI187" il sistema consente di generare infinite volte il file CSV da inviare a Telecom. Il file viene generato secondo le specifiche di Telecom Italia, ma con i criteri di filtro impostati dall'operatore che crea il file. GAT infatti consente di generare il file anche di un sottoinsieme di contratti, in base ad un certo periodo o in base ad altri filtri (si veda più avanti).

Nuovo menu Personalizzazioni



4. Tabella Servizi SI187

Un discorso particolare deve essere fatto per la tabella "Servizi SI187". Questa tabella, che per semplicità viene fornita già in parte precaricata con l'aggiornamento 4.1.0 da parte di SISECO è il centro del sistema di integrazione. All'interno di questa tabella dovranno essere inseriti a cura del cliente tutti i servizi che intende gestire e collegare con la propria anagrafica Prodotti/Servizi di **GAT** attraverso il campo "**Codice MIV/SI187**".

Nella tabella **Servizi SI187** oltre al codice e descrizione del servizio sono riportare le seguenti informazioni:

- Tipo Linea: I=ISDN, R=RTG
- Codice Servizio e Codice Famiglia: devono essere forniti da Telecom Italia
- Velocità di Connessione (esempio: 0, 256, 640, 1280)
- TipoRecord: è un campo fondamentale il cui valore varia, al momento, da 1 a 5.
 1. pricing, sts
 2. servizi alice
 3. noleggio prodotti (consegna diretta/indiretta)
 4. trasformazioni isdn (mononumero/multinumero)
 5. vendite prodotti

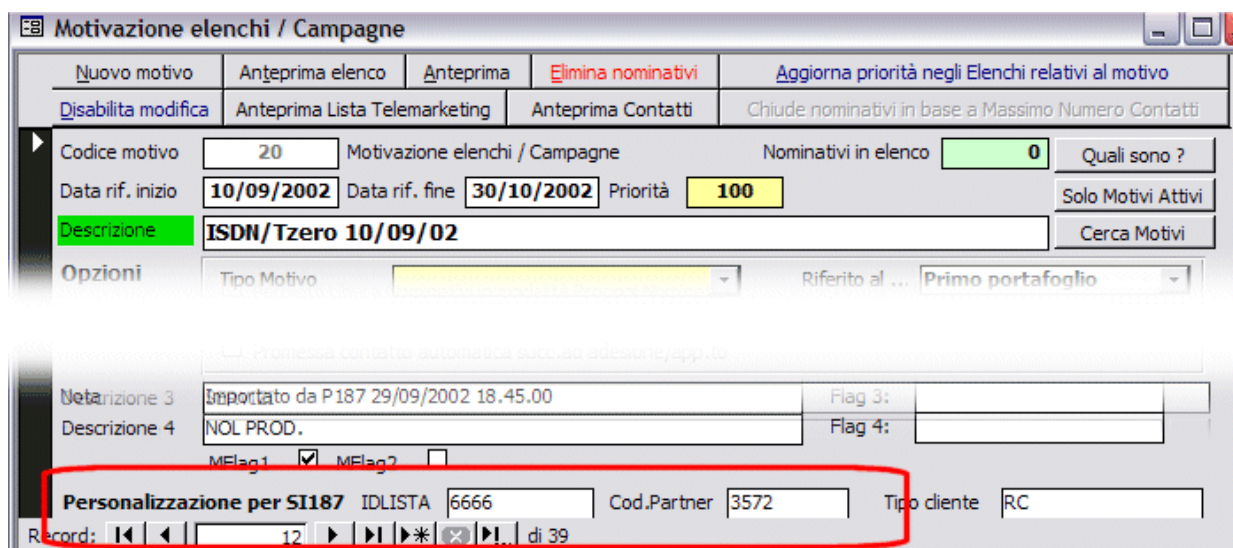
Ecco un estratto di esempio della tabella:

Tipo	Descrizione	Tipo linea	Codice servizio si187	Codice famiglia si187	velocità connessione	TipoRecord
TR1-02	Hello Forfait	I	TFO-2	TL-FORF	0	1
TR1-03	Hello Forfait con opzione Internazionale	R	TFZ-1	TF-ITZ	0	1

5. Come fare per utilizzare le nuove funzionalità

- 1) Per gli Utenti interessati alla nuova funzionalità:
 - a. Porre il parametro **CK0021** = SI, per attivare la personalizzazione (verificare secondo le proprie esigenze anche la valorizzazione del parametro **CK0021A** - Personalizzazione CANALE OUTBOUND SI187: avviso se Prod/Serv NON coll.a tabella Servizi SI187)
 - b. Attivare mediante le funzionalità di **Gestione Utenti** le seguenti funzioni del menu Personalizza:
 - i. **Maschera Movimenti SI187**
 - ii. **Tabella Movimenti SI187**
- 2) Verificare e mantenere nel tempo (secondo le informazioni fornite da Telecom) le tabelle seguenti
 - ↳ Canali SI187
 - ↳ Promozioni SI187
 - ↳ Servizi SI187
- 3) Collegare i propri prodotti/servizi presenti in **"Anagrafica Prodotti/Servizi"** di GAT ai Servizi SI187 di Telecom attraverso il campo **"Codice MIV/SI187"**.
- 4) **Valorizzare il campo "Libero/SI187" nella tabella "Stati Telefonate"** in funzione di quanto indicato nel tracciato Contatti di Telecom. Il campo "Libero/SI187" infatti dovrà riportare il valore numerico secondo gli standard di Telecom che potrebbe essere differente da quanto inserito storicamente in GAT.
- 5) Inserire nel Motivo (Campagna) desiderato il valore di *IDLISTA* e *Codice Partner* comunicati da Telecom nel campo IDLISTA e Cod.Partner rispettivamente (vedi immagine). Questi campi verranno riproposti durante la compilazione delle videate da parte degli operatori.
- 6) Attivare una motivazione, effettuare delle adesioni telefoniche e compilare le maschere che vengono mostrate dal programma in funzione del Servizio SI187 scelto nell'adesione telefonica.
- 7) **Generare il file CSV** (vedi prossimi paragrafi).

NB: nelle maschere di inserimento dati alcune informazioni vengono proposte sempre uguali all'ultimo inserimento effettuato: codice promozione, codice canale, consenso informativo, IDLISTA e Codice Partner vengono proposti in base ai campi IDLISTA e Cod.Partner dell'anagrafica Motivo (Campagna).



Molte altre informazioni vengono invece proposte alla pressione del tasto **Standard** che consente di inserire una serie di valori predefiniti (vedi paragrafo apposito).

ESEMPIO PER TRACCIATO TRASFORMAZIONE ISDN

Informazioni di dettaglio CANALE PUSH SI 187

Codice Partner * 12121 Codice Promozione Memotel PPU Note Operatore
 Codice Canale Agenzie canale push Consenso Informativo * A IDLISTA 020042 Tipo record 4

BIONDI CLAUDIO - Tel.031481556 - Cod.: ISDN-Linee ISDN -Qtà: 1 -Pr.9,62

Trasformazioni ISDN

Recapito cliente Prefisso * 02 Numero * 123456 Secondo recapito Prefisso Numero

Intestazione tagliando Seat Cognome* BIONDI Nome* CLAUDIO Note

Domiciliazione bolletta Tipo Domiciliazione* N Intestazione Presso

Indirizzo fatturazione Part Toponom.* Indirizzo* V. DON ORIONE Civico* 7 CAP* 22079 Comune* VILLA GUARDIA Prov*

Servizi aggiuntivi Multinumero* N Autodisabilitazione* N Restr ID Linea Chiamante* N Restr Identità Linea Connessa* N Indic Cont in tempo reale* N

Gruppo Chiuso Utenti* N Sottindirizzamento* N Segnalazione Utente-utente* N Doc. addebiti* N Pbx ricerca automatica Pbx ricerca aut

Quantità pbx* 1 Dati tecnici Quantità num. aggiuntivi Data cura cliente NT IPlus* S Entranti* 1 Uscenti* 1 Bidirezionali* 1

Trattamento dati personali Consenso Trattamento Dati* RP Trattamento Parziale 02 Consenso Ricerche Evolute* N Consenso Pubblicità* N

Cliente Standard Annulla (esc) Conferma e Chiudi (F10) * = obbligatorio

ESEMPIO PER TRACCIATO ALICE

Informazioni di dettaglio CANALE PUSH SI 187

Codice Partner * 12121 Codice Promozione Memotel PPU Note Operatore
 Codice Canale Agenzie canale push Consenso Informativo * A IDLISTA 020042 Tipo record 2

BIONDI CLAUDIO - Tel.031481556 - Cod.: sssss-Selezione passante -Qtà: 1 -Pr.,00

Servizi alice

Dati anagrafica cliente Sesso * F Data Nascita * 05/04/1972 Comune Nascita * MILANO Provincia Nascita * MI
 Nazione Nascita * ITALIA Recapito cliente Prefisso * 031 Numero * 481556

Dati indirizzo consegna Data 29/12/2003 Fascia Part. Topon. Via Civico CAP
 Comune Prov. Note Consegna

Documento identità cliente Tipo Documento Numero doc.

Dati attivazione Opzione Ready * S Promozione Wonderland * S Dati modem e filtri: Installazione * S

Interfaccia PC * USB Tipo fornitura modem 0 Splitter * S Modem U01 FiltriRj * 1 FiltriTr * 1

AdapterUSB * 1 AdapterPCMA * 6 Pacchetto * Consegna Vettore* S

0	per nessuno
1	per kit modem (IPM WEB POWER USB)
2	per kit ricevitore dvb usb
3	per kit ricevitore dvb pci
4	per kit modem (SPEED TOUCH HOME ETHERNET) - solo per Negozi Sociali

Cliente Standard Annulla (esc) Conferma e Chiudi (F10) * = obbligatorio

Nelle maschere di inserimento sono presenti dei campi con caselle di discesa che guidano l'operatore nella scelta del valore corretto.

Sono presenti inoltre le seguenti funzioni:

- **Cliente**: consente di aprire l'anagrafica del cliente
- **Standard**: consente di inserire i valori predefiniti (vedi apposito paragrafo)
- **Annulla**: consente di annullare l'inserimento (per poter riprendere poi il record sarà necessario aprire il contratto, posizionarsi nelle righe di dettaglio e premere il tasto funzione S187)
- **Conferma e Chiudi (F10)**: salva e conferma l'inserimento e chiude la maschera per proseguire. E' possibile utilizzare anche il tasto F10 da tastiera. Premendo questo il programma effettua i controlli affinché tutti i campi necessari siano stati inseriti, altrimenti non salva.

6. Valori predefiniti inseriti nei tracciati 2 e 4

In base all'esperienza già maturata si è convenuto di predisporre un tasto funzionale "Standard" che consente agli operatori di inserire velocemente una serie di valori predefiniti.

Di seguito vengono illustrati i criteri fin qui adottati.

Per tutti i casi in cui data contratto e data inserimento contratto in GAT sono vuote viene messa data odierna.

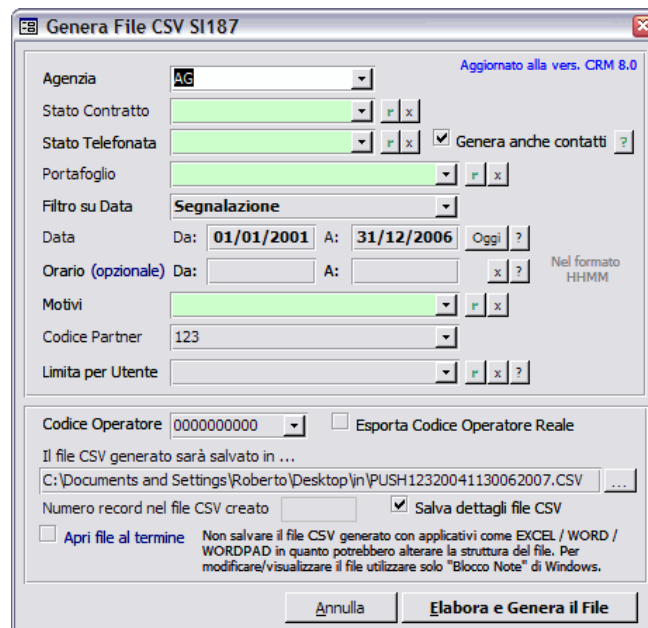
Tracciato 2:

- Fascia: in maschera di inserimento è presente una combo che propone 01,02,03,04, tuttavia all'apertura in base all'orario si apre (non modificabile) con :
 - 01 dalle 08.00 alle 10.30
 - 02 dalle 10.30 alle 13.00
 - 03 dalle 14.00 alle 16.30
 - 04 dalle 16.30 alle 20.00
- Tipo fornitura modem=0
- FiltriRJ=1
- FiltriTR=1
- Al variare di Interfaccia PC viene impostata la combo con i valori corretti per il campo MODEM
- data consegna proposta maggiore di 10 giorni. Se si tratta di domenica o sabato viene proposto il lunedì successivo.
- Prefisso e numero di attivazione clienti recuperato da tabella Clienti di GAT campo Tel1 (sempre dividendo il numero di telefono in prefisso e numero).

Tracciato 4:

- Intestazione tagliando seat Cognome e nome presi di default dalla tabella CLIENTI di GAT usando la funzione di divisione della ragione sociale.
- Tipo domiciliazione fisso a "N" (bloccato in fase di inserimento)
- Dati indirizzo fatturazione presi dalla tabella CLIENTI di GAT (ovviamente senza la particella toponomastica)
- Servizi aggiuntivi tutti posti a "N"
- Consenso ricerche evolute e pubblicità posti a "N"
- Al variare di consenso dati: se vale ="RP" allora il consenso parziale è abilitato altrimenti No.

7. Generazione del file CSV



La generazione del file CSV nell'attuale versione deve essere eseguita da un utente abilitato del programma mediante la funzione "Personalizzazioni | **Genera File CSV SI187**".

Attraverso questa maschera è possibile definire quali informazioni dovranno essere inserite nel file CSV.

I filtri possibili sono:

- ↳ selezione di una o più agenzia
- ↳ selezione del/i quale/i stato/i di contratto esportare
- ↳ selezione del/i quale/i stato/i di telefonata esportare (se si seleziona di generare i contatti)
- ↳ selezione del/i quale/i portafoglio/i esportare
- ↳ selezione del periodo (la data viene considerata come Data Segnalazione/Data Telefonata del contatto)
- ↳ selezione del/i motivo/i da esportare
- ↳ selezione del codice partner da esportare (quale il sistema venga utilizzato da più partner telecom contemporaneamente)

Prima di premere il tasto "**Elabora**" per la generazione effettiva del file CSV è possibile scegliere:

- ↳ il codice operatore fittizio da indicare
- ↳ il nome del file (viene costruito automaticamente in base alle indicazioni di Telecom)
- ↳ se aprire il file al termine (i file CSV vengono aperti normalmente da EXCEL. NON salvare i file CSV così generati da EXCEL)
- ↳ se salvare i dettagli del file CSV generati (viene salvato il numero di record per tipo generati)
- ↳ se generare anche i contatti o meno

Ogni file può contenere qualsiasi tipologia di richiesta di lavorazione, in qualsiasi ordine.

I tracciati record delle singole richieste differiscono a seconda della tipologia di richiesta di lavorazione.

Le richieste di lavorazione sono discriminate dal campo denominato TIPO RECORD nella maniera seguente:

- 01 = pricing, sts
- 02 = servizi alice
- 03 = noleggi
- 04 = trasformazioni isdn
- 05 = vendite
- 06 = contatti

I campi del tracciato record sono a lunghezza variabile separati con il carattere ';' . Nel tracciato record sono comunque indicate le dimensioni massime dei singoli campi; qualora la lunghezza del campo superi tali dimensioni lo stesso sarà troncato. Il file sarà nel formato 'CSV' i cui record saranno separati dal carattere 'carriage return'

8. Invio file, esito e correzioni

Il file generato dovrà essere inviato a Telecom secondo le indicazioni da loro fornite (es. attraverso UPLOAD mediante sito Internet). Telecom successivamente effettua una elaborazione di controllo del file e rinvia al partner l'esito riutilizzando lo stesso file ma compilando gli ultimi campi presenti in ogni tracciato. Per consultare l'esito è necessario riaprire il file con EXCEL (NON salvare il file da EXCEL).

Eventuali interventi di modifica da apportare al file potranno essere gestiti in due modi:

- manualmente direttamente sul file (es. aprendo il file CSV da blocco note. NON salvare il file da EXCEL)
- mediante la funzione Personalizzazioni | **Tabella Movimenti SI187**. Apportare le correzioni e quindi rigenerare il file CSV.

9. Note particolari

- E' presente nel codice di GAT una funzione denominata **DividiRagioneSociale che divide il cognome e nome inseriti nell'unico campo RagSoc. GAT considera la prima parola come cognome e la seconda come nome.**
- Tracciato 1,2,3,5: viene utilizzata la funzione DividiRagione sociale per cognome e nome
- Tracciato 2: Sezione DatiLineaAttivazione Prefisso e numero di telefono vengono presi dalla tabella Clienti di GAT (sempre con la funzione di divisione del prefisso e del numero) campo Tel1; mentre nella Sezione Recapito Cliente il Prefisso e il numero di telefono vengono messi nella tabella nuova.
- Tracciato 2: il valore Codice Canale, si controlla se il suo valore è minore o uguale a 9 e in tal caso si mette uno zero davanti.

10. Limitazioni di Assistenza

In merito alle funzionalità "**Personalizzazioni | CANALE PUSH SI187**" è opportuno precisare che l'assistenza di SISECO è limitata a supportare gli utenti per le modalità operative, per le modifiche che si riterranno opportune per velocizzare l'attività degli operatori e per le richieste di Telecom, nonché per eventuali errori che dovessero presentarsi.

SISECO non può fornire assistenza in merito al popolamento delle tabelle Canali, Promozioni e Servizi SI187 e/o al significato dei singoli campi che vengono richiesti nei diversi tracciati di Telecom Italia.

PER I DETTAGLI SUL TRACCIATO E SUI CAMPI
SI RIMANDA ALLA DOCUMENTAZIONE DI TELECOM

SISECO - Soluzioni Informatiche – www.siseco.com - info@siseco.com