

# TIM BUSINESS

GRUPPO TELECOM ITALIA TIM

30 Luglio 2018

**TIM Comunicazione Integrata SMART (profilo Full Cloud)**  
**TIM Tutto Twin Office**

**Mobile App TIM Comunicazione Integrata  
per iOS: focus integrazione con Apple**

Canale TIBP, IT, SA/DA, Large Private/Public

Marketing Business – Offerta Fisso



## REQUISITI TECNICI PER MOBILE APP PER iOS REL 22.5.13

- Nome Mobile APP: **TIM Comunicazione Integrata**
- Release iOS : **10 o 11**
- Modello iPhone: **iPhone 5S e successivi**
- In particolare, la Mobile App rel 22.5.13 è stata validata da Broadsoft nelle seguenti configurazioni:
  - iPhone 5S – iOS 10.3.1
  - iPhone 6 – iOS 10.3.3
  - iPhone 7 Plus – iOS 10.3.3
  - iPhone 8 Plus- iOS 11.2.6
  - iPhone X Plus- iOS 11.2.6
- La mobile APP **non è stata validata per dispositivi iPad.**

# SCENARIO DI UTILIZZO DELLA MOBILE APP PER iOS E PER ANDROID (1/2)

- **Offerte**

- **TIM Comunicazione Integrata Smart Full Cloud** (no TRUNK)
- **TIM Tutto Twin Office**

- **Sede Cliente** con copertura **WiFi AZIENDALE**

- Rete WiFi configurata sulla TIR o sull'Access Point WiFi esterno forniti e configurati sempre e solo nell'ambito dei servizi TIM Comunicazione Integrata Smart Full Cloud/TIM Tutto Twin Office

- **Utenti**

- Se utilizzano la Mobile App e non hanno attivo l'aggiornamento automatico della stessa devono collegarsi all'App Store (per iPhone) o al Play Store (per terminali Android) ed **effettuare l'aggiornamento**. Anche con l'aggiornamento automatico, è consigliato **disconnettersi e riautenticarsi** alla nuova versione della App.
  - NOTA BENE: con le nuove configurazioni di rete, la vecchia versione della Mobile APP in copertura WiFi aziendale NON gestisce più la chiamata VoIP
- Se NON hanno mai utilizzato la Mobile App devono collegarsi all'App Store (per iPhone) o al Play Store (per terminali Android) ed **ricercare la App «TIM Comunicazione Integrata» (per Android selezionare Broad)**. Una volta scaricata, si collegano con le credenziali di accesso utente impostate alla ricezione e.mail del servizio
  - l'Amministratore del servizio ha la possibilità di rigenerare in autonomia, senza chiamare il NV, l'e.mail utente; rif manuale portale servizio)

## SCENARIO DI UTILIZZO DELLA MOBILE APP PER iOS E PER ANDROID (2/2)

- E' necessario:

1. collegare lo smartphone al WiFi aziendale
2. autenticarsi alla Mobile APP con le proprie credenziali utente
3. verificare nelle Impostazioni della Mobile APP di aver inserito il proprio numero Mobile ed impostare nella modalità chiamata «Chiamata VoIP»
4. verificare che i servizi Ufficio «Mobile/Ovunque sei» siano disabilitati



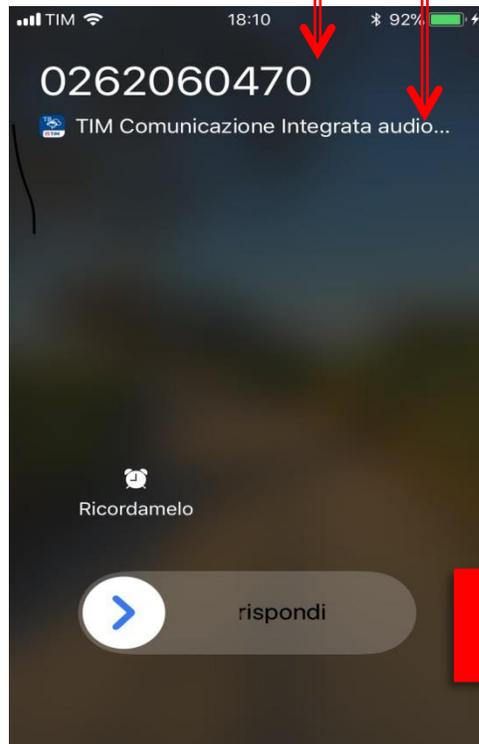
## NOVITA' MOBILE APP TIM COMUNICAZIONE INTEGRATA RELEASE 22.5

- **PUSH NOTIFICATION** → permette di ricevere le chiamate in ingresso al proprio numero fisso TIM Comunicazione Integrata Smart/TTO anche con **Mobile App chiusa e Smartphone bloccato**. E' sufficiente che l'utente si sia autenticato almeno una volta alla Mobile App
- **INTEGRAZIONE CON APPLE (solo Mobile App per iOS)** → la customer experience della chiamata VoIP si uniforma a quella della chiamata mobile, sfruttando l'interfaccia standard (dialer nativo) di iPhone

# Chiamata in ingresso al numero TIM C.I.Smart/TTO (chiamata VOIP) → Anche con iPhone bloccato/in stand by e App Chiusa!

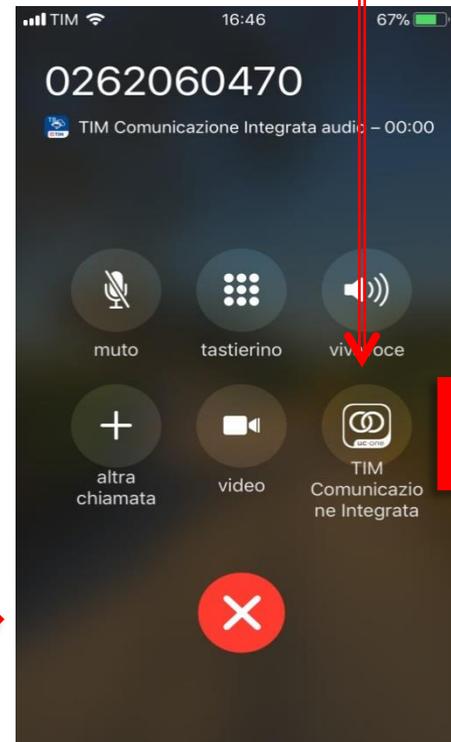
## 1. Chiamata VoIP in ingresso

- ✓ La ricevo **sempre**
- ✓ Visualizzo **ID chiamante**
- ✓ Vedo che è una **chiamata al mio numero TIM SMART/TTO**
- ✓ Ricevo le chat



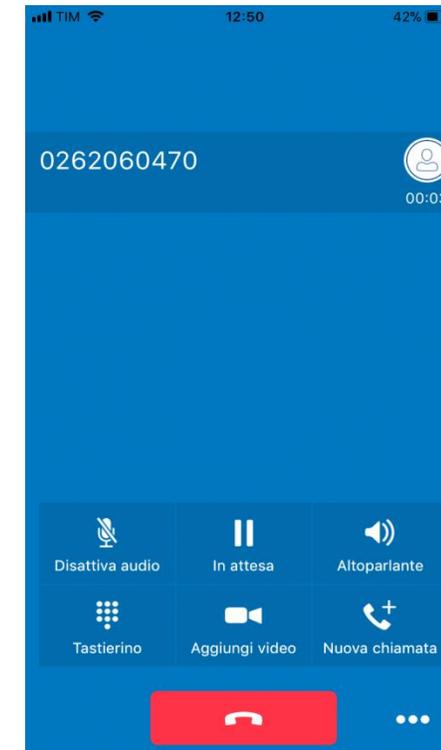
## 2. Rispondo alla chiamata

- ✓ Con la stessa **cust.exp della chiamata mobile (non devo sbloccare lo schermo)**
- ✓ Posso accedere alla **Mobile APP**



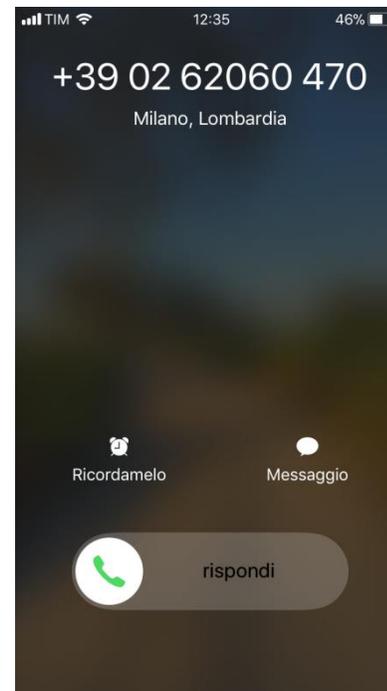
## 3. Accedo alla Mobile APP

- ✓ Posso fruire di tutti gli strumenti di **controllo della chiamata VoIP** (trasferimento con/senza consultazione etc..)

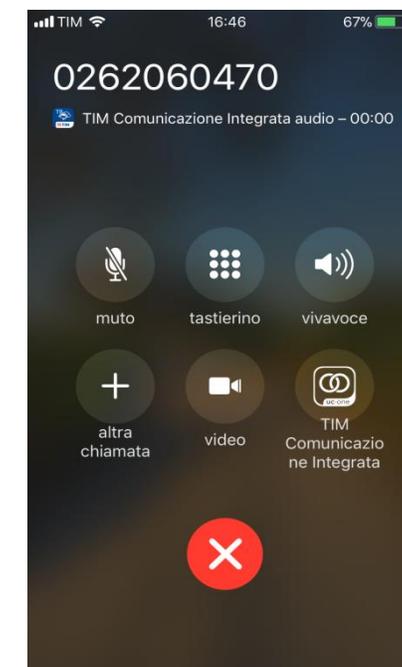
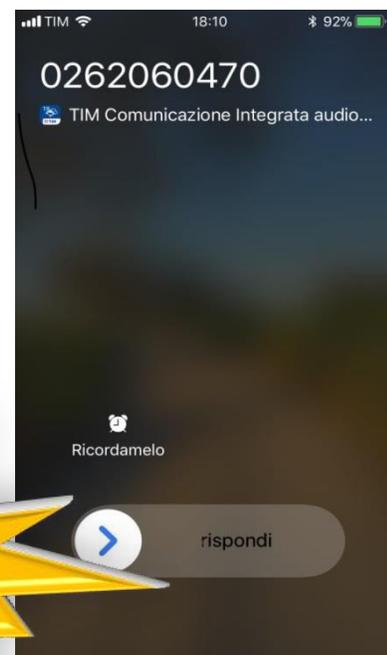


# Stessa Customer Experience della Chiamata in ingresso al numero Mobile:

Chiamata in ingresso da 0262060470 al mio numero mobile 331600xxx



Chiamata in ingresso da 0262060470 al mio numero TCI SMART/TTO

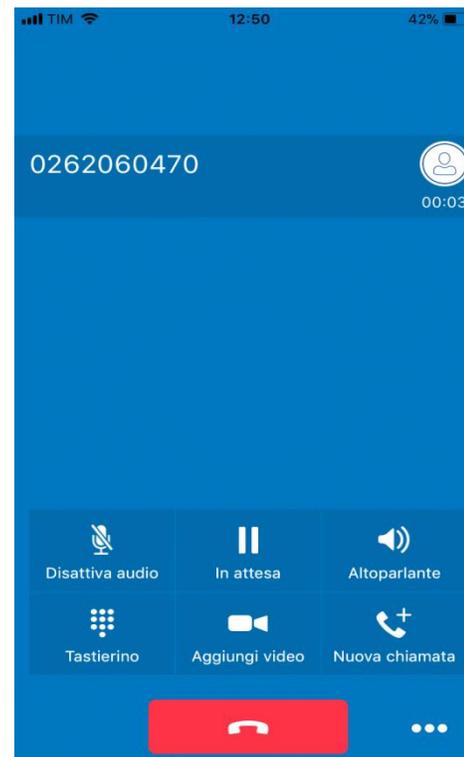
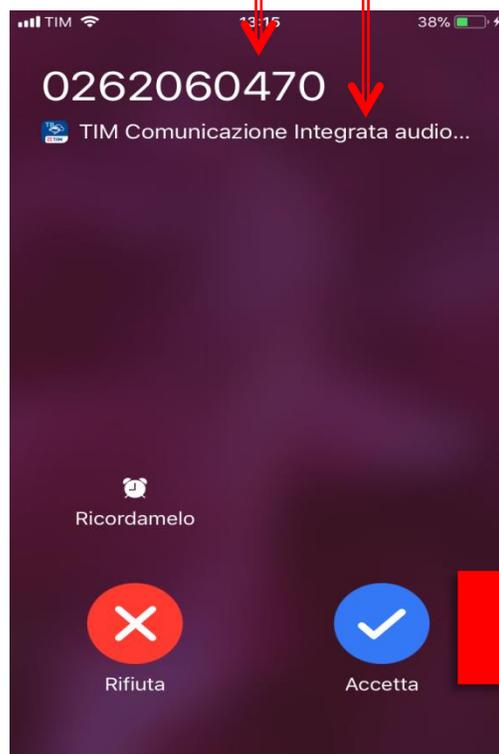


Con la precedente Mobile APP ed iPhone bloccato non ricevevo La chiamata

# Chiamata in ingresso al numero TIM C.I.Smart/TTO (chiamata VOIP) – iPhone sbloccato e App Chiusa

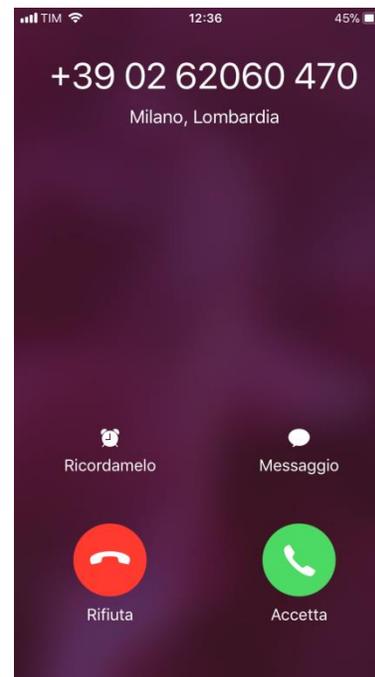
1. Chiamata VoIP in ingresso
  - ✓ Visualizzo **ID chiamante**
  - ✓ Vedo che è una **chiamata al mio numero TCI SMART/TTO**

2. Rispondo alla chiamata
  - ✓ Stessa **cust.exp della chiamata mobile**
  - ✓ Accedo direttamente alla **Mobile APP**
  - ✓ Posso fruire di tutti gli strumenti di **controllo della chiamata VoIP** (trasferimento con/senza consultazione etc..)

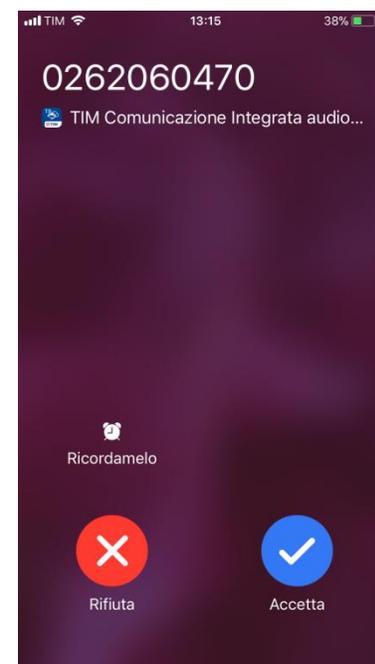


# Rispondo con la stessa Customer Experience della Chiamata in ingresso al numero Mobile:

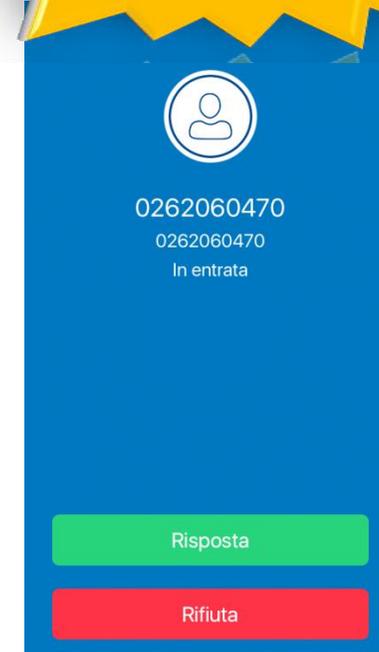
Chiamata in ingresso da 0262060470 al mio numero mobile 331600xx



Chiamata in ingresso da 0262060470 al mio numero TCI SMART/TTO



Con la precedente Mobile APP rel 22.0

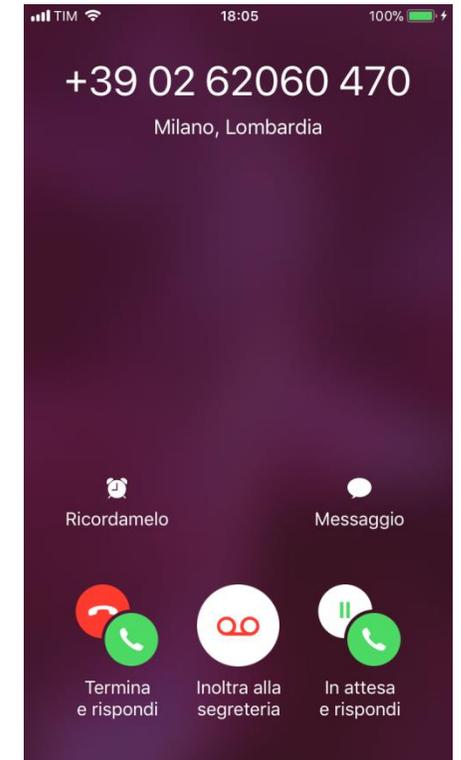
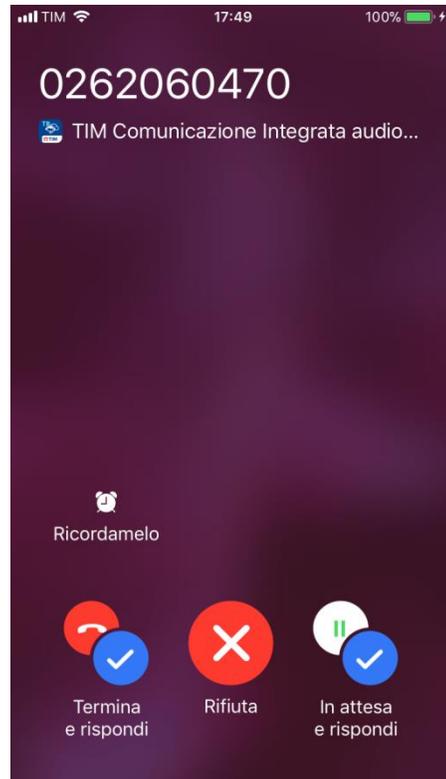


# Chiamata in ingresso al numero TIM C.I.Smart/TTO quando sono già in conversazione su iPhone (1/2)

Sono in conversazione sul mio iPhone e ricevo una chiamata VoIP da 0262060470

- ✓ Posso decidere **se rispondere alla seconda chiamata e mettere in attesa oppure chiudere la prima**
- ✓ Posso in qualsiasi momento **passare da una chiamata all'altra**

Stessa Customer Exp della chiamata in ingresso al mio numero mobile  
**331600xx**  
(Avviso di chiamata ATTIVO)



# Chiamata in ingresso al numero TIM C.I.Smart/TTO quando sono già in conversazione su iPhone con il mio numero TIM C.I.Smart/TTO (2/2)



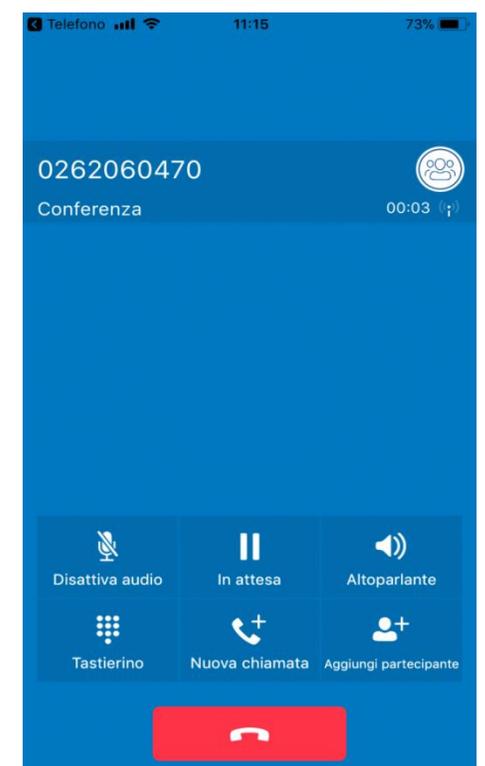
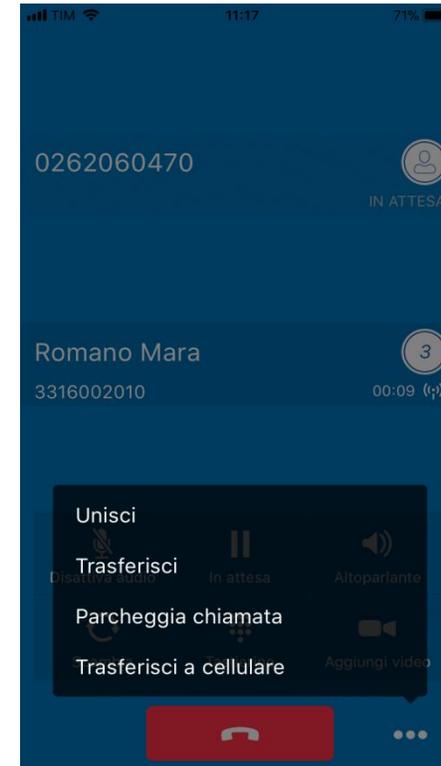
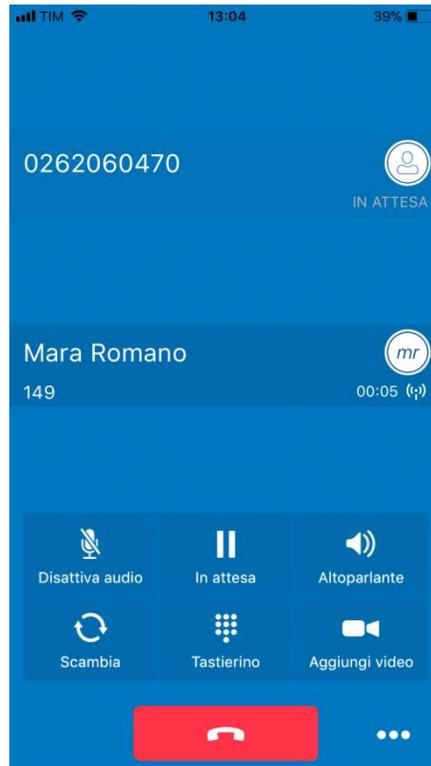
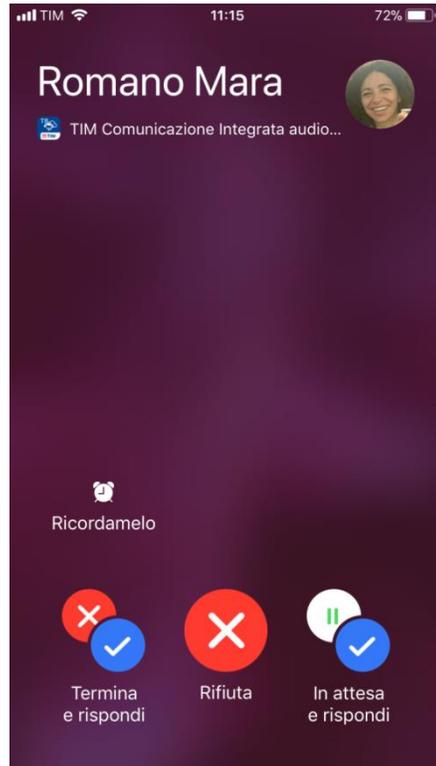
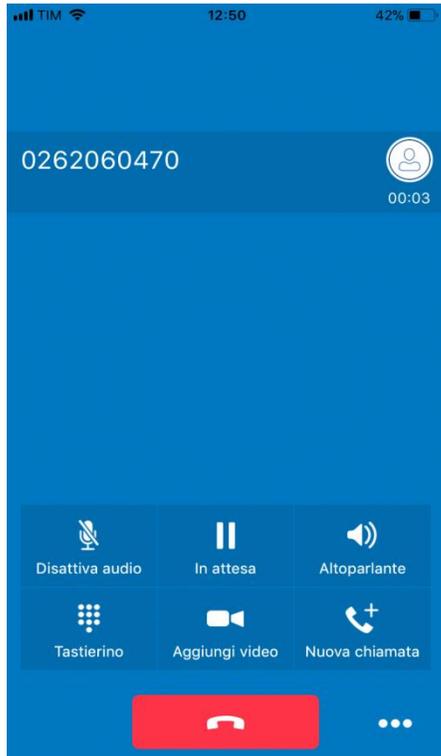
1. Sono in conversazione sul mio iPhone con 0262060470 e ricevo una chiamata da Mara. (AVVISO DI CHIAMATA attivo sul mio numero TIM C.I.SMART/TTO)

2. Posso accettare e mettere in attesa la prima conversazione o terminarla

3. Posso riprendere la prima conversazione o gestire le chiamate con le potenzialità della Mobile APP

4. Ad esempio con «Unisci» posso metterle in conferenza

5. Posso aggiungere ulteriori partecipanti alla conferenza. Attenzione a non saturare i canali voce della sede!!!!



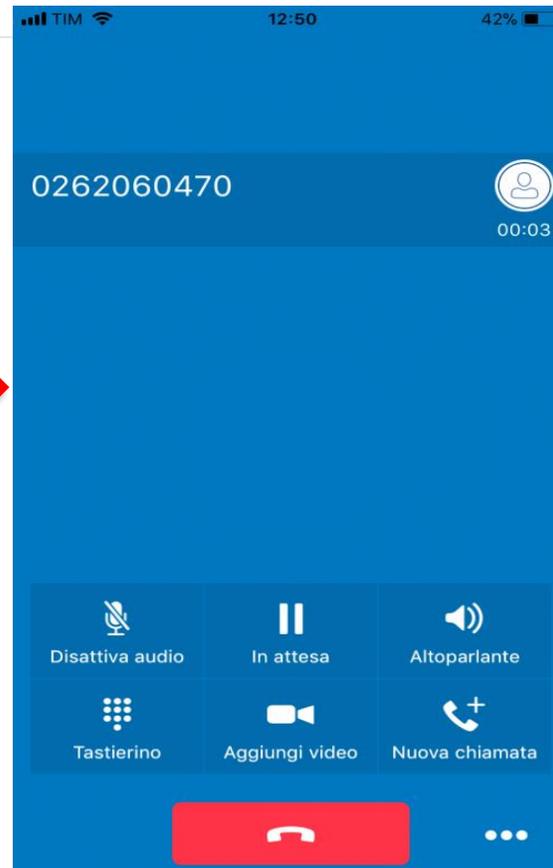
# LISTA DELLE CHIAMATE

1. Visualizzo la chiamata al mio numero TIM C.I.Smart/TTO nella **lista chiamate dell'iPhone**

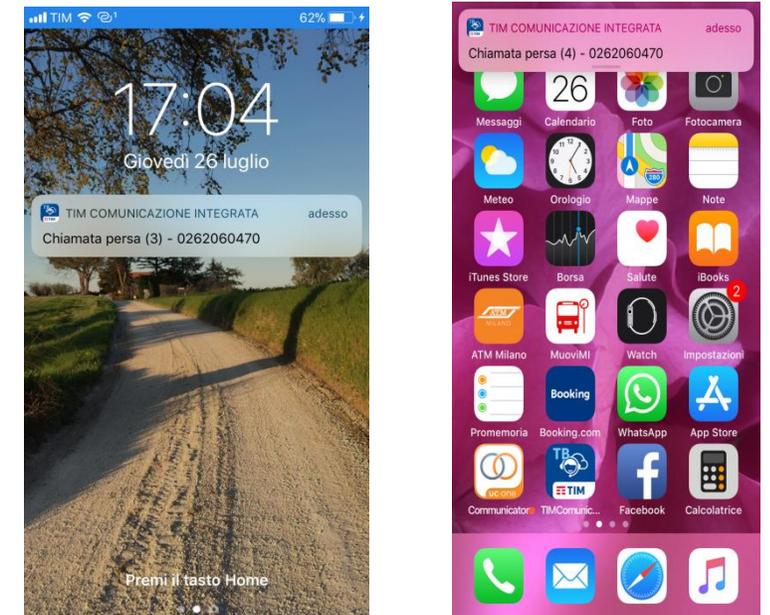
- ✓ Le chiamate VoIP effettuate/perse/ricevute **sono indicate con il nome del servizio**



2. Se clicco sul numero gestito con la Mobile APP, **parte la chiamata con il mio numero TIM C.I.Smart/TTO (Chiamata VoIP)**. Si apre automaticamente la Mobile APP che mi permette di gestire la chiamata



Se **perdo una chiamata in ingresso** al mio numero TIM C.I.Smart/TTO, ricevo sempre una notifica, sia con iPhone bloccato che non:

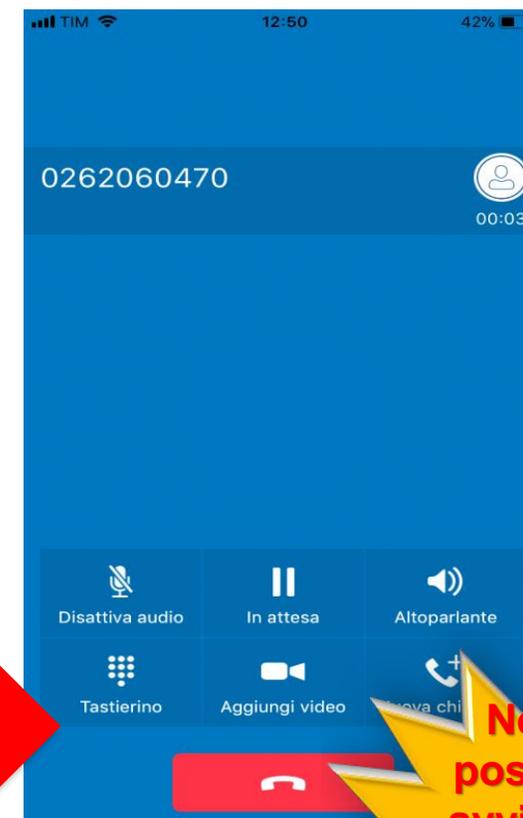
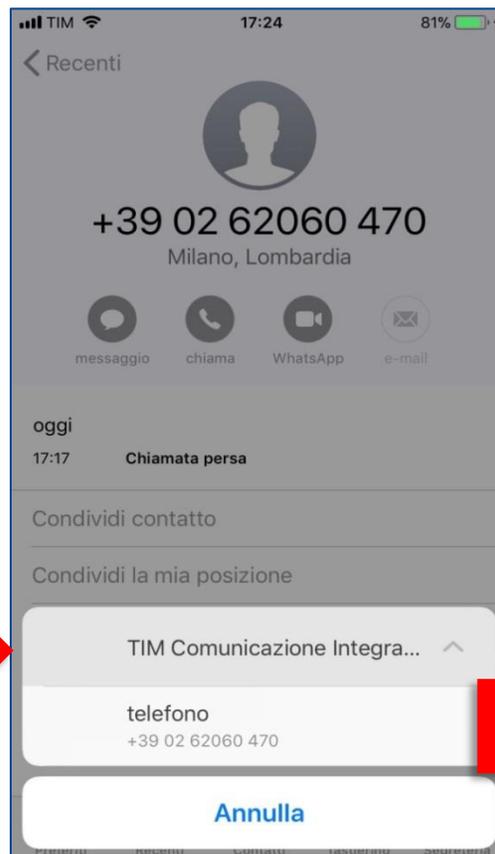
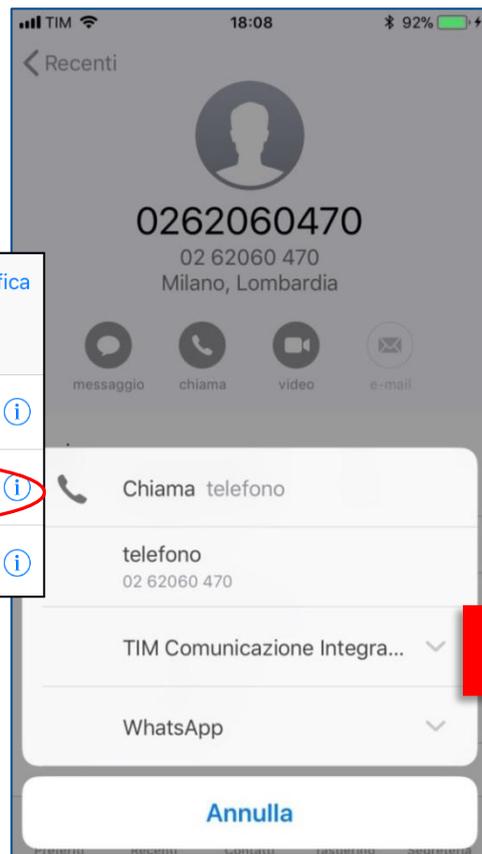


# Chiamata in uscita: chiamo con il mio numero TIM C.I.Smart/TTO (chiamata VOIP) direttamente da iPhone (App Chiusa)

1. Ricerca il contatto nella rubrica dell'iphone. Oppure dalla lista chiamate dell' iPhone e clicco 
2. Tengo premuto 
3. Clicco su TIM Comunicazione Integrata

4. Clicco sul numero di telefono del contatto che desidero chiamare

5. Parte la chiamata con il mio numero TIM C.I.Smart/TTO (Chiamata VoIP). Si apre automaticamente la Mobile APP che mi permette di gestire la chiamata



**Non è possibile avviare la chiamata con SIRI**

# E FUORI UFFICIO?

## La vecchia Customer Experience non cambia.....

- Devo Abilitare i servizi UFFICIO MOBILE o OVUNQUE SEI
  - ✓ In IMPOSTAZIONE CHIAMATA→MODALITA' CHIAMATA imposto «Richiamata»
- NON ricevo una chiamata VoIP ma una chiamata Mobile
  - ✓ La piattaforma inoltra la chiamata al mio numero mobile
  - ✓ Visualizzo su smartphone **Il mio numero TIM C.I. SMART/TTO**

- Quando la chiamata va in risposta posso gestirla dalla Mobile APP ma con un **sottoinsieme di servizi** rispetto alla chiamata VoIP

