

È un operatore di telecomunicazioni a copertura nazionale, ha una rete ad elevato contenuto tecnologico, estremamente versatile per soddisfare esigenze di soluzioni personalizzate.

E' orientata al Cliente, con una realtà dinamica ed eccellenti professionalità tecniche in grado di personalizzare i servizi di TLC per ogni sua esigenza.

E' sicuramente il riferimento esclusivo per gli imprenditori che richiedono servizi TLC innovativi .

Webcom TLC fornisce servizi di Telecomunicazioni quali numeri verdi, linee telefoniche o Voip, collegamenti IP Internet a larga banda e numerazioni a valore aggiunto. I servizi sono corredati da piattaforme di gestione che rendono il Cliente in grado di gestire con diversi gradi di autonomia i servizi offerti.

La nostra mission è fornire ai Clienti servizi con standard di qualità eccellenti e in grado di assecondare le diverse esigenze imprenditoriali. Il rispetto di standard di progettazione e realizzazione di elevata qualità permette, ottimizzando le risorse, di proporre soluzioni e servizi di Telecomunicazioni a costi competitivi.

La rete di Telecomunicazioni è estesa su tutto il territorio nazionale ed opera nel territorio umbro attraverso il dei referenti commerciali.

### **L'offerta riservata ai soci Confcommercio Umbria**

#### **Piattaforma Invio SMS**

La piattaforma di invio SMS sfruttando le connessioni dirette con gli operatori mobili permette ai suoi fruitori di effettuare invii massivi di SMS di qualità, ovvero con la notifica della ricezione dell'SMS da parte del destinatario. La connessione diretta con gli operatori mobili permette, infatti, alla piattaforma di interpretare le informazioni che gli vengono fornite a valle degli invii, dagli stessi operatori mobili, per:

- notificare l'avvenuta ricezione;
- notificare l'impossibilità di consegnare l'SMS al destinatario per numero mobile
  - cessato
  - fuori copertura per un tempo maggiore della latenza dell'SMS in rete mobile del gestore del destinatario.

#### **Integrazione piattaforma invio SMS con sistema gestionale Cliente**

La piattaforma permette la ricezione ordini di invio di singoli o di invii multipli da parte di piattaforme di gestione dei clienti. Gli ordini di invio avvengono tramite transazioni WEB, Webcom fornisce le istruzioni per la corretta integrazione con la propria piattaforma invio SMS.

#### **Modalità di utilizzo della piattaforma invio SMS**

Viene offerto gratuitamente un pannello WEB di gestione che permette:

- la gestione rubrica personale
- la gestione liste di invio mediante
  - upload liste
  - inserimento o cancellazione numeri di telefono

- utilizzare Alias per identificare come mittente il nome dell'azienda o il relativo marchio da promuovere;
- schedulare l'invio degli SMS con scelta del giorno e dell'ora di invio, evitando così invii indesiderati in orari sensibili (es di notte);
- l'invio singolo testo messaggio;
- l'invio testo personalizzato per destinatario;
- visualizzare, per giorno o per mese corrente o sino a tre mesi precedenti la verifica, le notifiche di consegna nella sezione statiche con evidenza del risultato dell'invio:
  - in progress ovvero ancora in fase di consegna
  - consegnato
  - non consegnato.
- verifica correttezza numeri destinatari - es. eliminazione dalle di:
  - numeri errati perché non conformi alle norme sulla lunghezza del numero così come è previste dal Piano di Numerazione Nazionale
  - numeri di rete fissa
- invio sms solo ai numeri di una lista che ad un precedente invio sono risultati attivi;
- invio sms solo ai numeri che ad un precedente invio sono risultati non attivi o non coperti (questa possibilità permette di raggiungere gli utenti attivi che ad un primo invio non risultavano agganciati alla rete del proprio operatore mobile);
- invio sms a tutti i numeri della lista senza l'applicazione di nessun filtro.

### **Prestazione Replay - Opzionale**

E' possibile opzionalmente richiedere la prestazione di Replay che permette di ricevere un SMS di risposta da parte degli utenti all'SMS ricevuto. Tale prestazione prevede che il mittente si escluda esclusivamente numerico.

### **Costi**

Il servizio ha solo un contributo di attivazione per l'attivazione di una numerazione mobile per l'invio e ricezione sms il solo costo degli sms inviati offerti in modalità prepagato.

Contributo attivazione una tantum: 100 € **l'attivazione del servizio è gratuita per i soci Confcommercio Umbria**

### **Costo SMS inviato**

E' previsto un acquisto minimo di 1000 sms con un costo di 0,07 € a SMS per un totale di 70 €

Eccezionalmente per: i soli i soci Confcommercio Umbria il costo promozionale di 0,055 € + iva

### **Customer Care e SLA servizio**

Webcom TLC mette a disposizione dei Clienti un apposito call center, che potrà essere contattato al numero 800587027 o al diverso numero indicato da Webcom TLC nel sito internet [www.webcom-tlc.it](http://www.webcom-tlc.it), per ottenere informazioni di natura tecnica e/o commerciale ovvero per inoltrare le richieste di assistenza relative ai servizi oggetto del presente contratto. Il costo della chiamata al numero verde è gratuita mentre il costo verso altro numero telefonico come sopra indicato sarà specificato nel menzionato sito di Webcom TLC.

Eventuali segnalazioni del Cliente per guasti e/o per malfunzionamenti nell'erogazione e nella fruizione del servizio potranno essere effettuati con comunicazione:

a) telefonica al numero indicato al precedente punto dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00; ovvero

b) al di fuori dell'orario previsto dalla precedente lett. a), nei giorni festivi o prefestivi al seguente indirizzo di posta elettronica: [assist@webcom-tlc.it](mailto:assist@webcom-tlc.it).

Webcom TLC darà riscontro al Cliente entro un'ora dalla segnalazione dell'apertura del guasto e provvederà, nel 95% dei casi, alla risoluzione dello stesso entro il primo giorno lavorativo successivo a quello di apertura del guasto. Nel residuo 5% dei casi, Webcom TLC comunicherà al Cliente la data presunta di risoluzione del guasto o del malfunzionamento segnalato da quest'ultimo.

I tempi di risoluzione previsti dalla suddetta lett. b) non si applicano nei seguenti casi:

- 1) cause di forza maggiore o caso fortuito;
- 2) guasti o malfunzionamenti imputabili e/o comunque causati da terzi;
- 3) guasti o malfunzionamenti imputabili e/o comunque causati dal Cliente.

Nei casi di cui ai precedenti punti 1) e 2), Webcom TLC si impegna a risolvere il guasto o il malfunzionamento nel minor tempo tecnico possibile. Nel caso di cui al precedente punto 3), Webcom TLC si impegna a risolvere il guasto o il malfunzionamento entro 1 (uno) giorno lavorativo dalla data in cui il Cliente ha comunicato in forma scritta a Webcom TLC di aver definitivamente eliminato le menzionate problematiche imputabili e/o comunque connesse allo stesso.

I reclami del Cliente possono essere inviati a Webcom TLC per e-mail all'indirizzo di posta elettronica [info@webcom-tlc.it](mailto:info@webcom-tlc.it) o per posta al seguente indirizzo: Via Don Luigi Sturzo n. 110, Arezzo, c.a.p. 52100. Webcom TLC darà riscontro al Cliente entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della comunicazione di quest'ultimo.

Il Cliente prende atto e riconosce che Webcom TLC non potrà essere in nessun caso ritenuta responsabile dei guasti e/o dei malfunzionamenti del servizio offerto dalla stessa, imputabili, direttamente o indirettamente, alle risorse trasmissive di operatori terzi utilizzate. Webcom TLC farà del tutto per verificare e per sollecitare i gestori di accesso del servizio trasmissivo affinché questi ultimi risolvano le eventuali anomalie di funzionamento.

Il servizio di riparazione è gratuito per tutti i guasti non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente.

### **Attivazione del Servizio**

Entro 10 gg dalla stipula del contratto.

### **Durata del servizio**

Un particolare focus è dedicato alla qualità e tempestività dei servizi erogati, cui è predisposta una specifica funzione di Customer Care dedicato.

**Sconto del 20% sul listino dei servizi proposti.**

### **COME OTTENERE UN PREVENTIVO**

Per richiedere un preventivo basta scrivere una mail all'ufficio Marketing Confcommercio Umbria:

[marketingassociativo@confcommercio.umbria.it](mailto:marketingassociativo@confcommercio.umbria.it)

oppure telefonare allo 075/506711