

#### **Offerta & Installazione**

Versione Gennaio 2019

Riservato e Confidenziale

# > Indice

- Cos'è Live Protection
- Il partner industriale
- L'offerta
  - Smart Home
  - Smart Sensor
- Attivazione
- Installazione e funzionalità
- Contatti





- Live Protection, società del gruppo Linkem, lancerà nel mercato italiano innovativi servizi smart home, con focus su sicurezza, controllo e automazione basati sulla semplicità di utilizzo, che guideranno la domanda di servizi legati alla cosiddetta "casa intelligente" in ambito IoT.
- Alla piattaforma Live Protection, sarà collegata una vasta gamma di dispositivi per creare una nuova generazione di prodotti e servizi per la sicurezza e il tempo libero tra cui telecamere, rilevatori di fumo, sensori di perdite d'acqua, dispositivi per l'illuminazione e il riscaldamento intelligente che aiuteranno a rendere le abitazioni più sicure ed efficienti.







- Live Protection parte forte di un network di oltre 2.000 installatori sul territorio nazionale, un customer care proprietario, un network di oltre 3.000 punti vendita in Italia, di cui 5 flagship e una base clienti di oltre 600.000 utenti residenziali, già fruitori dei servizi Linkem.
- I servizi Live Protection garantiranno al cliente massima flessibilità: saranno disponibili prodotti in abbonamento e ricaricabili, con connessione mobile inclusa o da utilizzare con la propria linea di casa, con singoli sensori (Smart Sensor) o sistemi composti da più dispositivi per rispondere a tutte le necessità domestiche (Smart Home).





#### > Acotel è il partner industriale

Acotel è una delle poche realtà storiche industriali italiane che coniuga visione, imprenditorialità e capacità produttiva in ambito elettronico e digitale



La partnership tra Acotel e Live Protection permette un controllo completo di tutta la catena del valore consentendoci una personalizzazione continua del servizio e dei prodotti



#### La Piattaforma tecnologica è aperta e flessibile

- La soluzione permette la gestione di decine di dispositivi standard indipendentemente dal protocollo utilizzato
- La piattaforma è pronta per l'integrazioni con soluzioni di terze parti (OTT Over the Top Services)



#### La soluzione: due famiglie di prodotti



L'HUB utilizza qualsiasi rete Internet per il collegamento con la piattaforma. E' inclusa una SIM di backup

L'HUB è alimentato ed ha una batteria di backup

E' possibile collegare decine di sensori compatibili per creare la propria smarthome

**Smart Sensor** 



SIM

I dispositivi sono alimentati a batteria ricaricabile a tecnologia Ultra Low Power

Ogni dispositivo ha saldata al suo interno una SIM

M2M per il collegamento alla piattaforma

La soluzione è personalizzabile. Sulla base delle proprie esigenze è possibile installare più dispositivi



#### > Si affacciano le prime offerte nel mercato

A conferma della scelta che abbiamo fatto il mercato ha cominciato a mostrare le prime le prime soluzioni che vanno oltre il concetto del Do It Yourself



Siamo gli unici ad offrire un servizio completo dalla vendita al supporto del nostro Customer Care passando per l'installazione dei nostri Partner.

Un chiaro vantaggio competitivo.



# L'Offerta



Riservato e Confidenziale

#### Smart Home

- L'offerta iniziale del servizio Smart Home con focus su Home Security/Home Automation
- Servizio end-to-end semplice che esprime caring, tranquillità, protezione
- Servizio in abbonamento offerto al cliente residenziale che si basa sulla disponibilità di una linea fissa a banda larga (non inclusa nell'offerta)





#### Installazione Gratuita

**Monitoraggio e assistenza h24 7/7.** L'APP prevede una regola preimpostata denominata «Live Protection» che il cliente può attivare/disattivare. Se la regola è attiva, allo scattare di un allarme il cliente riceverà una chiamata tramite IVR e potrà richiedere di parlare con un operatore.

Il cliente può comunicare fino a 3 numeri telefonici aggiuntivi che saranno chiamati qualora il numero principale risulta irreperibile.

**Registrazione video su Cloud**. In caso di allarme sulla regola Live Protection o su un'altra regola da te creata, le telecamere registreranno l'accaduto e il video registrato sarà a tua disposizione in Cloud per 14 giorni.

Sensori Aggiuntivi: il cliente può personalizzare la propria soluzione aggiungendo ulteriori sensori tra quelli disponibili nel listino Live Protection. Solo i sensori acquistati sul sito Live Protection o presso i rivenditori autorizzati possono essere aggiunti alla soluzione.



#### Smart Home – Starter Kit



#### Smart Sensor (Ricaricabile)/1

La soluzione ha come target le abitazioni secondarie dei clienti, i locali commerciali, le pertinenze o le location con minori esigenze di monitoraggio, controllo e garanzia.



- Prodotto prepagato per 1 anno che si basa sulla disponibilità di una SIM M2M con traffico dati incluso (tutto parte dell'offerta) ad un costo di 99€ al cliente finale.
- Il prodotto si considera Self Install.
- Sensore selezionato a scelta.

- Servizio legato al sensore scelto dal cliente.
- APP con notifiche push/email o SMS (solo per Smoke e Water).
- Dal secondo anno: ricarica per ulteriori 12 mesi di servizio (25€).

## Smart Sensor (Ricaricabile)/2



Offerta **prepagata** a **99€** iva inclusa.

**12 mesi** di connessione tramite SIM M2M 2G\*

Utilizzo della **APP** Live Protection con notifiche in tempo reale.

**SMS** di allarme (solo sensori Acqua e Fumo).

**Assistenza** del Call Center Live Protection.



Installazione.

Monitoraggio h24 del call center.

Servizio di richiamata.

**Possibilità** di creare regole e scenari.

\*Al termine dei 12 mesi il cliente potrà ricaricare per un ulteriore anno tramite sito o rivenditori, ad un costo di soli 25€.



# Attivazione Contratto Sia Smart Home che Smart Sensor



Riservato e Confidenziale



#### **PROVISIONING CLIENTE**





#### Sottoscrizione Smart Home / Smart Sensor

Al termine dell'acquisto Live Protection invierà al cliente due mail:

- link per confermare validità indirizzo mail con credenziali per accesso area clienti;
- riepilogo dell'ordine effettuato e link per confermare le condizioni generali di contratto.



Dopo aver confermato ENTRAMBE le mail il cliente riceverà tramite SMS i codici di accesso all'APP (codice cliente / OTP / codice contratto).



#### App Smart Home / Smart Sensor

#### 1. ASSICURATTI CHE IL CLIENTE ABBIA SCARICATO L'APP

Esistono 2 diverse App, Live Protection Smart Home (icona colorata su sfondo bianco) e Live Protection Smart Sensor (icona bianca su sfondo colorato).

E' fondamentale che il cliente scarichi l'APP corretta in funzione del servizio acquistato.



#### Live Protection Smart Home



Grazie a questa app, semplice e intuitiva, puoi gestire l'Hub Smart Home a cui collegare diversi dispositivi Zwave e Videocamere Wifi: aggiungi nuovi sensori, definisci le tue regole, imposta le notifiche da ricevere, personalizza gli scenari oppure attiva o disattiva gli elettrodomestici collegati alle prese intelligenti in base alle tue necessità



#### Live Protection Smart Sensor



Con questa app puoi gestire i tuoi Smart Sensor direttamente dal tuo smartphone. Scarica l'app, installa il dispositivo e registrati al servizio: con pochi e semplici passaggi avrai tutto sotto controllo. Gli Smart Sensor possono essere installati in qualsiasi ambiente in quanto non necessitano di alimentazione elettrica o connessione per poter funzionare.

**NB:** Per i telefoni Android assicurarsi dopo aver installato l'APP che le impostazioni di «privacy e sicurezza» consentano la corretta visualizzazione delle notifiche push anche con APP in background.



#### Attivazione Smart Home / Smart Sensor

2. **PRIMO ACCESSO**: La prima volta che si avvia l'app il cliente deve loggarsi cliccando su **«PRIMO ACCESSO»** e inserire i codici ricevuti via sms.

Nel rispetto della privacy del cliente è necessario effettuare tutte le operazioni di login e configurazione solo ed esclusivamente dal telefono del cliente.

Al termine della procedura di «Primo Accesso» in caso di Smart Home il cliente riceverà il primo addebito del canone mensile, in caso di Smart Sensor inizieranno i 12 mesi inclusi nell'acquisto.



#### Primo Accesso Smart Home / Smart Sensor

Inserire Codice Cliente e Password Temporanea ricevuti dal cliente via sms.

Inserire Activation Code (visibile sul retro dell'Hub) e Codice Contratto ricevuto dal cliente via sms. Scegliere il nome da assegnare all'Hub o allo Smart Sensor Scegliere la Password con cui accedere alla App: min. 8 caratteri con 1 numero, 1 lettera maiuscola e 1 carattere speciale

	dal cliente via sms.		carattere speciale
Eive Protection	Configurazione	Configurazione	<b>C</b> onfigurazione
Benvenuto in Live Protection	Inserisci Activation code	Benvenuto su Live Protection!	<b>Nome</b> Mario
Per creare la tua utenza inserisci il <b>Codice Cliente</b> e la <b>Password Temporanea</b> ricevuti via SMS. In caso di dubbi o per maggiori informazioni ti inviterea e constattore la constra Accietarea Clienti	Codice ad 8 cifre riportato sul manuale di installazione	Codice attivazione er650fo9	<b>Cognome</b> Rossi
Codice Cliente	Inserisci Codice Contratto	afbfdab	Indirizzo email
Password Temporanea	Codice ricevuto via SMS insieme al		Password
AVANTI	Codice Cliente e alla Password	Completa la fase di configurazione per iniziare ad utilizzarlo. Assegnagli un nome	*********
			********
		Assegnando un nome personalizzato sarà più facile per te individuarlo nella lista dei dispositivi qualora ne avessi più di uno attivo. Massimo 20 caratteri alfanumerici.	Per procedere devi modificare la password ricevuta. Minimo 8 caratteri alfanumerici, contenere una lettera maiuscola e un carattere speciale.
powered by	Avanti	Avanti	Salva e termina
			•

# Installazione, configurazione e funzionalità APP

## SOLO SMART HOME



Riservato e Confidenziale



Questa configurazione è l'unica che garantisce il corretto funzionamento di tutto il sistema in caso di connessione tramite SIM dati di backup.

È necessario che il cliente abbia almeno 2 porte ethernet disponibili nel modem di casa. La **prima** configurazione della telecamera avviene solo se connessa via **ethernet** al router di casa.

#### ALTERNATIVA DOPO LA PRIMA CONFIGURAZIONE:

L'HUB può essere connesso alla rete di casa in Wi-Fi e la telecamera via ethernet o Wi-Fi alla linea internet di casa.

# **)** L'HUB Live Protection

L'HUB è dotato di 3 led frontali così definiti:

#### LED a sinistra = ALIMENTAZIONE

Gestisce le segnalazioni che riguardano lo stato di alimentazione:

- Spento: HUB spento
- Bianco: Alimentato a corrente
- Giallo: Alimentato a batteria e batteria carica
- Rosso: Alimentato a batteria e batteria in fase di esaurimento < 30%</li>

#### LED al centro = CONNESSIONE

Gestisce le segnalazioni che riguardano lo stato di connessione:

- Spento: HUB Spento
- Bianco: HUB Connesso Ethernet
- Blue: HUB Connesso Wi-Fi
- Verde: HUB Connesso SIM
- Giallo Lampeggiante: In fase di connessione
- Rosso: No Internet (Problema di connessione)

#### LED a destra = PIATTAFORMA

Gestisce le segnalazioni che riguardano il link con il Cloud:

- Spento: HUB Spento
- Bianco: HUB Connesso con piattaforma
- Giallo Lampeggiante: In fase di connessione alla piattaforma
- Rosso: Nessuna connessione con piattaforma







# > Verifica Firmware

Completato il Primo Accesso si visualizza la Home Page del cliente.

Se comparire un Popup che segnala la necessità di aggiornare il firmware procedere seguendo le indicazioni a schermo.

Se non compare il popup è preferibile controllare eventuali aggiornamenti disponibili:

- Clicca sull'icona «ingranaggio» in alto a destra
- Seleziona «Aggiornamento Firmware»
- Verifica che compaia «Nessun Aggiornamento Disponibile»





Aggiungi Dispositivo

# SOLO SMART HOME



Riservato e Confidenziale

#### > Installazione sensori Z-Wave

Tutti i dispositivi Live Protection, ad esclusione della videocamera sono dispositivi Z-Wave.

La procedura di associazione è standard, ti consigliamo comunque di consultare il manuale di ciascun dispositivo in caso di dubbi.

- 1. Posiziona il sensore, il più vicino possibile all'HUB.
- 2. Assicurati che il dispositivo sia dotato della batteria di alimentazione, rimuovi la linguetta e individua il pulsante d'associazione.





#### > Installazione sensori Z-Wave

I dispositivi Z-Wave creeranno tra di loro una rete mesh, che ti consentirà di raggiungere anche gli angoli più lontani della abitazione. Per sfruttare al meglio questa opportunità inizia ad aggiungere i dispositivi che saranno posizionati più vicini all'hub e allontanati progressivamente dall'Hub.

Cerca di effettuare l'associazione da una posizione il più vicina possibile a quella definitiva, in modo da essere sicuro che il dispositivo rimarrà raggiungibile dopo l'associazione.



Una volta associati e posizionati i dispositivi è bene che non vengano spostati/spenti.

Infatti, spostare o eliminare un dispositivo che fa da «ponte» potrebbe rendere irraggiungibili e quindi inutilizzabili quelli più lontani.



#### Installazione sensori Z-Wave



- 3. Avvia l'applicazione **Smart Home** e dalla pagina principale, clicca su «**Aggiungi Dispositivo**»
- 4. Clicca su «Cerca dispositivo»
- 5. Fai il **triplo click** sul pulsante del dispositivo. Se il dispositivo è fornito di un led questo lampeggerà.
- 6. Se l'associazione è andata a buon fine, sull'app, ti verrà richiesto di specificare il nome del dispositivo e altri parametri se necessari.
- 7. Al termine dell'associazione, verrà richiesto se inserire il dispositivo nella regola Live Protection (tranne la presa intelligente).





#### > Installazione sensori Z-Wave

= L	ista Dispositivi	•
¥	Occhio	
	Camera	
Ċ	Acqua nuovo	
••	Presa Heiman	-
Ċ	Cucina	
	Porta new	



Terminata l'associazione effettua nuovamente un triplo click sul sensore/dispositivo in questo modo si aggiorneranno nell'App i dati relativi a carica batteria e stato del sensore.

Puoi procedere all'associazione anche dalla pagina "Lista Dispositivi" cliccando sul "+" posto in alto destra.

Una volta completata l'associazione tra il dispositivo e lo Smart Hub potrai provvedere a posizionarlo definitivamente nel luogo ritenuto più opportuno per il suo utilizzo.



iservato e Confidenziale

Collegarla tramite cavo ethernet al router del cliente e alimentarla alla rete elettrica.





Dalla Home Page clicca su «Aggiungi Webcam» oppure dalla pagina «Dispositivi» clicca sul + in alto a destra e poi seleziona «videocamera».



Cliccare su «Procedi».

L'Hub effettuerà uno scan di tutte le videocamere disponibili Selezionare la Camera da aggiungere nell'elenco che comparirà





A questo punto si deve scegliere se la camera rimarrà collegata con il cavo e se è necessario configurare il wi-fi. Se la camera dovrà rimanere collegata con il cavo di rete al router di casa

- cliccare l'opzione «termina ora»
- Scegliere il nome della videocamera
- Indicare se aggiungerla o meno alla Regola Live Protection







Se la camera sarà utilizzata in wi-fi scegliere l'opzione «continua»

#### Nuova Videocamera

Rete 1 Rete 2 Altro	Rete 1	
Rete 2		
Altro	Rete 2	
All 0	Altro	

Selezionare la rete wi-fi di casa cui si dovrà collegare la videocamera

#### Nuova Videocamera

Cam Salone

Digitare la password della rete wi-fi di casa

# Nuova Videocamera Assegna un nome alla tua Vascamera: Cam Salone Vuoi che questa Videocamera sia la pincipale? In caso di allarme della vis Vuoi aggiungere questo dispositivo pre NO SI SALVA

Scegliere il nome della videocamera e indicare se deve essere aggiunta o meno alla regola Live Protection



## Configurazione videocamera - wifi



videocamera» per verificare se il wi-fi è stato configurato correttamente Il sistema effettuerà 5 tentativi di verifica

Se le verifiche sono andate a buon fine si può cliccare su termina. In caso di KO cliccare su «ripeti»



## Lista video in cloud

L'elenco dei video registrati in Cloud si può visualizzare cliccando in home page sull'icona Cloud o dalla pagina della videocamera, cliccando su «Lista Video»



Cliccando su uno dei video in elenco è possibile visualizzarlo e esportarlo sul proprio telefono



Con Live Protection le tue immagini sono al sicuro:

- il nostro Cloud è in Europa e rispetta tutte gli standard di sicurezza e rispetto del GDPR.
- l nostri operatori non possono visualizzare i tuoi video

Nell'elenco video è riportato per quanti giorni i video saranno disponibili



#### Visualizzazione Camera Live e Registrazione

Dalla Home Page o dalla pagina dispositivi, cliccando sull'icona della videocamera si accede alle immagini live Mentre si visualizzano le immagini live è possibile attivare disattivare le prese, cliccando su REC si avvia la registrazione.

Cliccando su STOP si interrompe la registrazione. Cliccando su Esporta Video il video viene salvato nella galleria del telefono nella cartella «live Protection». La cartella viene creata in automatico la prima volta che si esporta un video.





#### Regole e Scenari

## SOLO SMART HOME



Riservato e Confidenziale

## Regola Live Protection

Servizio oltre il prodotto, ecco perché.

La regola LP è la Regola principale, già preimpostata sull'APP.

- ✓ Chiamata dell'IVR al cliente sul numero principale.
- Chiamata dell'IVR fino a 3 numeri comunicati dal cliente in caso di irraggiungibilità del numero principale.
- ✓ Registrazione in cloud del video da videocamera.

Il cliente dovrà compilare e firmare il modulo numero di emergenza se vuole che contattiamo altri referenti in caso di sua irraggiungibilità. Il modulo è contenuto nel documento contrattuale (da stampare e far firmare) e può anche essere scaricato successivamente dal sito liveprotection.com

I video saranno disponibili su Cloud per i 14 giorni successivi alla registrazione, senza limite di spazio/numero di video. Accedendo al tuo cloud potrai visualizzare i video e scaricarli sul tuo telefono o cancellarli.

Non è possibile rinominare o eliminare la regola Live Protection. Il cliente può accenderla/spegnerla in funzione delle proprie abitudini o necessità.





Quando viene associato uno dei seguenti dispositivi al tuo Smart Hub potrai decidere se aggiungerlo o meno alla regola Live Protection:

✓ Sensore movimento, Apriporta, Sensore Fumo e Sensore Acqua nella condizione del "SE"

✓ Videocamera e Sirena nella condizione di "ALLORA".

Nel caso in cui, in fase d'inserimento dispositivo, scegli di NON aggiungere un sensore alla regola **Live Protection** potrai sempre aggiungerlo successivamente accedendo alla sezione **REGOLE**, selezionando la regola **Live Protection** e aggiungendo il sensore nella condizione del "*SE*" o dell'"*ALLORA*".

N.B. I sensori inseriti nella Regola LP possono essere utilizzati per la creazione di altre N regole da parte del cliente.





Le regole consentono di programmare l'HUB con degli automatismi. Tramite la creazione di regole è possibile definire cosa succede in automatico al verificarsi di una condizione legata ad uno o più dispositivi.

Le regole seguono il principio «SE... ALLORA...». SE un dispositivo è in una data condizione, ALLORA fai eseguire un comando.

Esempio: SE il sensore porta va in allarme ALLORA suona la Sirena.

Possono essere aggiunti più dispositivi al "SE" che saranno collegati in logica "OR".

Esempio: SE il sensore porta o il sensore movimento va in allarme ALLORA avvia registrazione.

Nel creare la regola si possono impostare giorni e orari prestabiliti in cui essa è attivabile e stabilire che tipo di notifiche ricevere in caso di allarme (push, mail, avviso sonoro su HUB).

È possibile creare un numero infinito di regole sulla propria utenza ed è possibile attivarle/disattivarle manualmente dall'applicazione tramite il pulsante ON/OFF oppure impostare i giorni e l'orario in cui la regola deve essere attivata e disattivata.

Creare una regola è molto **<u>semplice</u>**, vediamo come nelle pagine seguenti.





Dalla Home Page seleziona l'icona «**AGGIUNGI REGOLA**» oppure clicca sul + in alto a destra nella pagina «elenco regole»

> 16:01 🗠 ★ 🔅 Anna フ Aggiungi Ingresso Libreria Dispositivo Ê. **-0**) Aggiungi Live Move Regola Protection \*\* /+ Aggiungi Scenario Ô Ŷ+ Cloud Aggiungi Soggiorno Webcam \*\*\*\* Â  $\Diamond$ Ê

Definisci il nome della tua regola con un massimo di 20 caratteri alfanumerici e associa un'icona scegliendola tra il set di immagini disponibili.



# **Creazione Regola**



Seleziona il pulsante «**AGGIUNGI DISPOSITIVO**» nella sezione **SE** e dal menù a tendina scegli il dispositivo e indica quale condizione deve far scattare la regola (allarme o non in allarme) e clicca su «Salva»

1	6:50	all 🧟 🔲
<	Nuova Regola	
SE		
	Scegli un dispositivo	





# **Creazione Regola**



Alla creazione di una regola, vengono sempre attivate le notifiche push in caso di allarme.

Dopo la creazione, cliccando su modifica regola si possono modificare le notifiche, eliminandole o aggiungendo anche le mail. Puoi completare la regola selezionando la voce «**DETTAGLI**» da dove potrai selezionare i giorni e l'orario in cui la regola deve essere attiva; oppure potrai attivarla/disattivarla manualmente ogni qualvolta ne avrai bisogno dalla sezione «**REGOLE**» .

Una volta completata la creazione della regola clicca su **SALVA** in fondo alla pagina.

N.B. = Le regole vengono create nello stato DISATTIVO. Per attivarle bisogna andare nella sezione REGOLE e attivarle manualmente una per una.



liservato e Confidenziale

#### **Creazione Scenario**

Uno scenario consente di raggruppare più regole o dispositivi in modo da comandarli con un unico clic. Tramite uno scenario posso ad esempio comandare tutte le prese intelligenti, oppure accendere/spegnere più regole.

Dalla Home Page seleziona l'icona «AGGIUNGI SCENARIO» oppure clicca sul + in alto a destra nella pagina «elenco scenari»



Assegna un nome al nuovo scenario e se vuoi una icona tra quelle disponibili



Clicca su «aggiungi regola o dispositivo per iniziare a comporre il tuo scenario.

Potrai scegliere regole e dispositivi dall'elenco che ti comparirà.

16:58		<b>.</b> (1)
< Ag	giungi a Scenario	
Selezion aggiunge	a la regola o il dispositivo che vuoi ere per lo scenario	
$\odot$	Presa	0
Q	Live Protection	0
١	Move	0
٤	Prova	0

ANNULLA







Selezionata una regola puoi indicare lo stato che dovrà assumere la regola quando lo scenario sarà acceso e quello che dovrà assumere quando sarà spento. Nell'immagine la regola «Move» dovrà accendersi all'accendersi dello scenario e spegnersi quando lo scenario sarà spento.

16:59 ୁଣା କ୍ରି (	$\square$
< Aggiungi a Scenario	
Seleziona la regola o il dispositivo che vuoi aggiungere per lo scenario	
ි Move	
Attivo	
Definisci come deve essere la regola o dispositivo quando lo scenario è disattivo	
Disattivo	
Disattivo	

Puoi continuare ad aggiungere regole e dispositivi, sempre selezionando lo stato



Aggiunti tutti gli elementi clicca su «Termina» per salvare il nuovo scenario

16:59		all 🔶 🔲	
← Nuovo Scenario			
Inserisci nome	dello scenario		
New		<i>₽</i> ∆	
Ð	<b>)</b>	$\odot$	
Aggiungi regola o dispositivo	Move	Presa	



 $\widehat{\mathcal{V}}$ 

#### Accensione/spegnimento/modifica

Dalla Home page, cliccando su un dispositivo, una regola o uno scenario si visualizza un menu in basso che consente di attivare/disattivare con un solo click la regola, lo scenario o il dispositivo oppure visualizzarlo per modificarlo.



Cliccando su «visualizza» si accede al dettaglio dell'elemento selezionato per modificarlo



La regola Live Protection può anche essere accesa/spenta con un solo click con il pulsante in alto.



#### > Decalogo della perfetta installazione

Controlla di aver rispettato tutti i punti sotto elencati:

Hai configurato l'APP dal telefono del cliente?

Hai effettuato una prova di allarme su regola Live Protection?

Hai spiegato al cliente le differenze tra la regola Live Protection e una regola creata da lui?

Hai ricordato al cliente che può comunicare fino a 3 numeri di emergenza oltre al suo inviando a <u>gestioneclienti@liveprotection.com</u> il modulo disponibile sul sito?

Hai compilato e fatto firmare al cliente il Modulo ODL che puoi scaricare dal portale installatori?

Hai ricordato al cliente il numero di telefono dell'Assistenza Clienti?



## Area Clienti/Logiche e vincoli



Riservato e Confidenziale

#### > Il sito Live Protection



Dal menu principale si ha accesso alla pagine informative chi siamo e servizi, a una pagina dedicata al supporto, contenente anche le FAQ, alla sezione acquista, all'area clienti e al carrello.





Nell'area clienti i clienti possono consultare i propri dati anagrafici, modificare la password di accesso, verificare gli ordini, visualizzare e stampare le fatture, aprire un ticket.

. ΜΙΟ ΑϹϹΟ	UNT	
Bacheca	LA MIA BACHECA	
Informazioni account		
l miei indirizzi	Conferma account richiesto. Per favore, controlla la tua e	e-mail per il link di conferma Per rinviare l'email di conferma clicca
l miei ordini	qui.	
Help Desk	Grazie per esserti registrato con Live Protection.	
	Clao, Annalisa Orlando! da questa sezione puoi accedere rapidamente ai tuoi ordin Ordini recenti	ni più recenti e visualizzare o modificare il tuo profilo. Visualizza tutti
	Ordine # Data Spedisci a	Totale ordine Stato
	000000265 13/02/2018 Annalisa Orlando	270,00 € Elaborazione Visualizza ordine
	Informazioni account	
	INFORMAZIONI CONTATTO MODIF	FICA
	Annalisa Orlando annina.orlando@gmail.com Cambia password account	
	RUBRICA	
	Indirizzo di fatturazione predefinito Annalisa Orlando	Indirizzo di spedizione predefinito Annalisa Orlando



iservato e Confidenziale

# > Logiche e vincoli

I Sensori aggiuntivi possono essere acquistati solo da un cliente che già possiede un kit Smart Home.

Ogni cliente può acquistare un solo kit Smart Home.

Ogni cliente può acquistare un numero infinito di Smart Sensor.

Un cliente può possedere Smart Home e uno o più Smart Sensor.

Un Partner può vendere sensori aggiuntivi o altri prodotti anche a clienti che hanno effettuato il primo acquisto presso altri canali.

Al termine dell'inserimento il Rivenditore dovrà stampare e far firmare il modulo di adesione e inviarlo a Live Protection insieme a copia del documento di identità e al modulo «numeri di emergenza».



rvato e Confidenziale

#### Contatti



Riservato e Confidenziale



Invio doc clienti	rivenditori@liveprotection.com
Invio moduli d'ordine apparati, Fatture, assistenza amministrativa	amministrazionebp@liveprotection.com
Verifica su status ordini / spedizioni	amministrazionebp@liveprotection.com 06.95555 Lun - Ven 9.00/20.00
Info Commerciali	rivenditori@liveprotection.com 06.95555 Lun - Ven 9.00/20.00
Assistenza installazioni	06.95555



servato e Confidenziale