

Data news 25/03/2019

## Servizio RV 2.0

Il servizio RV 2.0, in aggiunta a quanto previsto per Rendez-Vous, prevede la seguente nuova funzionalità (A), per tutti gli accessi (LNA) dell'OAO:

1. nel caso in cui il giorno X dell'intervento del tecnico, il cliente finale (nel seguito "CF") rifiuti l'intervento chiedendo di rinviarlo ad una nuova data, verrà inviato al CF un sms \* [\(clicca qui\)](#) con un link al Virtual Agent che gli consentirà, entro le ore 20:00 del giorno X, di fissare un nuovo appuntamento in data Y (con  $Y \geq X+2$  gg lavorativi) e relativa fascia oraria;
2. nel caso in cui il CF non prenda il nuovo appuntamento entro le ore 20:00 del giorno X mediante il Virtual Agent, resta valido ed invariato il processo di fornitura standard previsto dalle Offerte di Riferimento vigenti;
3. nel caso in cui il CF prenda il nuovo appuntamento entro le ore 20:00 del giorno X mediante il Virtual Agent, vale quanto segue:
  - al CF viene inviato, entro le ore 23:59 del giorno X, un sms di conferma del nuovo appuntamento fissato \*\* [\(clicca qui\)](#);
  - all'OAO viene inviata, entro le ore 23:59 del giorno X, una notifica di comunicazione "nuovo appuntamento in data Y/fascia oraria", caratterizzata opportunamente (tipo appuntamento = "01" nuova caratterizzazione su file notifiche). In caso di servizi ULL/SLU/WLR viene contestualmente inviata una RDAC con causale codice Z14 "Causa Cliente", per la quale non si applica lo SLA/penale di notifica rimodulazione DAC;
  - la nuova data Y con relativa fascia oraria è dispositiva per TIM e pertanto il tecnico si recherà direttamente presso la sede del CF (senza ulteriori Policy di Contatto), il giorno Y nella relativa fascia oraria;
  - il periodo di tempo tra X e Y, viene escluso dai tempi di provisioning in capo a TIM, ai fini del calcolo di SLA/penali;
  - nel periodo di tempo tra X e Y, lo stato dell'ordinativo di attivazione LNA è:
    - per i servizi di accesso Bitstream, Bitstream NGA e VULA, Easy IP ADSL e Easy IP NGA: "sospeso causa OAO/CF" con notifica della causale codice W09 "Sospensione Cliente per Appuntamento preso" (la causale W09 in questi casi è "on field");
    - per i servizi di accesso ULL/SLU/WLR: "in delivery", con la nuova data fissata in virtù della RDAC di cui sopra (codice causale Z14);
  - in data Y l'accesso LNA viene attivato oppure non attivato secondo il processo standard da OR; in particolare nel caso in cui non sia possibile concludere l'intervento on field causa OLO/CF, TIM notifica ad OAO:
    - il codice Z27 "KO per cliente rifiuta intervento tecnico di TI on field", per i servizi ULL/SLU/WLR;
    - il codice S02 "Il Cliente finale rifiuta l'intervento tecnico", per i servizi Bitstream, Bitstream NGA e VULA, Easy IP ADSL ed Easy IP NGA.

La funzionalità A) è indipendente dall'utilizzo del 4 Referente OAO specializzato per la risoluzione delle problematiche on field.

## Testi SMS

*Testo SMS di rimodulazione appuntamento inviato nel caso in cui il giorno X dell'intervento del tecnico, il cliente finale rifiuti l'intervento chiedendo di rinviarlo ad una nuova data:*

- \* Gentile Nome e Cognome, per fissare un nuovo appuntamento per l'intervento del tecnico cliccare qui <https://:.....> e seguire le istruzioni. Grazie

*Testo SMS di conferma inviato entro le ore 23:59 nel caso in cui il CF prenda il nuovo appuntamento entro le ore 20:00 del giorno X mediante il Virtual Agent*

- \*\* Gentile Nome e Cognome, il nuovo appuntamento con il tecnico è fissato per il GG/MM/AAAA. L'intervento inizierà all'interno della fascia oraria hh.mm - hh.mm. Grazie