



RENDEZ VUOS 2.0

Con pochi click, il tuo Cliente può riprogrammare l'appuntamento con il nostro Tecnico

RENDEZ VOUS 2.0

Aggiungi Rendez-Vous 2.0. al servizio Rendez Vous, consentirai al Cliente Finale di poter rinviare la data di intervento con il Tecnico on field per l'attivazione del suo Accesso.

A chi è rivolto

Agli Operatori che acquistano Accessi Wholesale regolamentati

Servizi propedeutici

Bitstream, ULL, Easy IP ADSL, SLU, Bitstream NGA, VULA, Easy IP NGA

Descrizione del servizio

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 (*) 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 (**);
 - 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 FiberCop e pertanto il tecnico si recherà direttamente presso la sede del CF (senza ulteriori Policy di Contatto), il giorno Y nella relativa fascia oraria;

RENDEZ VOUS 2.0

- il periodo di tempo tra X e Y, viene escluso dai tempi di provisioning in capo a FiberCop, 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, FiberCop 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

RENDEZ VOUS 2.0

Prezzi

Alla firma del modulo di adesione è dovuto un importo pari a 350,00 euro (IVA esclusa).

 FiberCop