



TIM BRASIL

Abril de 2018

PFR – Serviços Adicionais

Plano de Ação

Entrada do portfolio VAS no HUB



METODOLOGIA



* Em 2017 parte do processo era executada pelo Parceiro (CSP) porém sob a supervisão da TIM



Auto Gestão



Implementação de consulta via Meu TIM (espaço reservado na página da prestadora) para a gestão do serviço contratado com possibilidade de cancelamento do serviço, oferecendo melhor experiência e transparência aos clientes.



Desenvolvimento da mesma ferramenta no APP MEU TIM. Previsão de entrega: 2º TRI 2018



Evolução da experiência com consulta dos valores e recorrência no Site Meu TIM e App Meu TIM. Previsão de entrega 2º TRI 2018.

Obs: Os termos e condições dos serviços adicionais estão disponibilizados no site da TIM acessível à todo e qualquer cliente.



The screenshot displays the TIM website interface for account management. The header includes navigation links for 'MEUS DADOS', 'MEUS CRÉDITOS', 'MEU PLANO', 'MEU APARELHO', 'SERVIÇOS', and 'PROMOÇÕES'. The main content area shows the user's name 'OLÁ SILVIO', their phone number 'LINHA (51) 8134-2210', and their current plan 'Infiniti Pré'. A table lists services and their status:

Serviços e Assinatura	Status
Identificador inteligente	<input type="checkbox"/>
TIM Recado	<input checked="" type="checkbox"/>
Te Ligou	<input checked="" type="checkbox"/>

Limpeza e Controle da base SVA



Validação da base do parceiro na integração com o Hub Tecnológico garantindo a elegibilidade da base, com exclusão dos clientes inativos e ativos com período maior do que previsto no MEF (regra MEF válida no período).



Controle sobre as tentativas indevidas de tarifação do parceiro após a realização da 1ª tentativa de cobrança sem sucesso, com possibilidade de penalidade.

Transparência no processo de renovação da assinatura

