



Actualização do Sistema

Mensagens principais e perguntas frequentes

12 de Outubro de 2020

Contexto:

- A MultiChoice estará realizando uma actualização de sistemas ICX na plataforma IS20 e E36 ("**actualização do sistema**") a partir de sábado, 17 de outubro de 2020, às 23:00 hora da África Central até segunda-feira, 19 de Outubro, às 16:00 hora da África Central ("**período de actualização**").
- Alguns dos sistemas de atendimento ao cliente serão afectados pela actualização do sistema durante o período de actualização.

FAQs

1. Quando ocorrerão as actualizações do sistema?

As actualizações começarão às 23:00 CAT do sábado, 17 de Outubro, e terminarão às 16:00 CAT da segunda-feira, 19 de Outubro de 2020.

2. Quais mercados são afectados?

A actualização afectará todos os países da África, excepto a África do Sul.

3. Quais serviços serão afectados durante a actualização?

Entre outros, os seguintes serviços serão afectados:

- Nenhum aluguer do BoxOffice pode ser processado;
- Nenhum código de erro pode ser apagado no autoatendimento;
- Nenhuma nova activação ou reconexão pode ser feita;
- O Autoatendimento ficará offline;
- O processo de pagamentos será afectado;
- Nenhum upgrade ou downgrade será processado; e
- Nenhuma oferta será processada.

4. Como essa actualização do sistema me afectará, como cliente?

A visualização normal do cliente não será afetada, no entanto, o cliente não poderá acessar os seguintes serviços:

- Nenhum aluguer do BoxOffice pode ser processado;
- Nenhum código de erro pode ser apagado no autoatendimento;

- Nenhuma activação ou reconexão pode ser feita no autoatendimento, pois o processo de pagamento será afectado;
 - A equipe da Central de Atendimento ao Cliente não poderá atender a quaisquer dúvidas durante o período de actualização devido à indisponibilidade do sistema.
5. Você sabe que suas actualizações estão a afectar-me como cliente, pois não consigo visualizar nenhum conteúdo, então por que você continua fazendo as actualizações?

Pedimos desculpas pelo transtorno durante a actualização do sistema. Tenha certeza de que colocamos nossos clientes no centro de tudo o que fazemos, sua visualização normal não será afectada, no entanto, o BoxOffice não estará disponível durante esse período. A actualização do sistema é necessária porque irá melhorar o desempenho do nosso sistema, bem como a sua experiência de visualização geral e permitir que você navegue e interaja melhor em nossas plataformas de autoatendimento, que permitem acessar a sua conta e limpar códigos de erro.

Termina.