



Notificação de Descodificador Melhorado

Cliente Perguntas Mais Frequentes

Moçambique

Fevereiro de 2021

1. O que é a funcionalidade Notificação de Descodificador Melhorado?

A funcionalidade EDN é um canal alternativo de comunicação directa que aparecerá nos decodificadores dos clientes para notificá-los sobre várias mensagens relacionadas à retenção de clientes.

2. Como irá funcionar esta funcionalidade de Notificação de Descodificador Melhorado?

Um ícone de mensagem aparecerá no canto direito do ecrã, a solicitar que pressione OK para ler a mensagem.

3. Quais notificações do decodificador aprimorado aparecerão?

- Ícones de lembrete
- Recompensas e campanhas
- Quaisquer outros ícones desenvolvidos de tempos em tempos

4. Como será o ícone Notificação de Descodificador Melhorado?



- O ícone do calendário de contagem regressiva
 - O ícone da caixa de presente
 - Informação - ícone “i”
 - A procura de conteúdo - ícone tv
 - As mensagens genéricas – ícone altifalante
- a. *Nota: Consultar as imagens dos ícones abaixo*

5. Quantos ícones serão exibidos de cada vez?

Um máximo de 2 ícones será exibido de cada vez.

6. Poderei mudar a posição dos ícones?

Não. Não poderá alterar a posição dos ícones no seu ecrã.



O número de dias em que começa a exibir será dinâmico e configurado num ficheiro de regras (download via DDA).

Os descodificadores que precisam de exibir o ícone serão direccionados para um produto especificado no ficheiro de regras.

O descodificador verificará a sua lista de produtos para o produto especificado no ficheiro de regras antes de exibir o ícone.

7. Quantos ícones de lembrete serão exibidos de cada vez?

Os lembretes de pagamento estão associados a cartões da MultiChoice; portanto, apenas 1 lembrete de pagamento será exibido por descodificador.

8. Quando irá aparecer o ícone do lembrete de pagamento no meu ecrã?

O lembrete de pagamento começará a ser exibido alguns dias antes de ser desconectado (5 dias antes de ser desconectado).

9. Que outros ícones de Notificação de Decodificador Melhorado serão exibidos?
Um máximo de 2 ícones será exibido de cada vez. O outro ícone será para notificação de recompensas ou campanhas.

10. Os ícones serão exibidos na TV em emissão continuamente?

Não. O ícone não será exibido constantemente

O seguinte accionará a exibição os ícones

- a. Sair do modo standby ou Ligar a TV (apenas HDMI)
- b. Troca de canal
- c. Durante o horário de pico, das 20h às 08h, dependendo do país.
- d. Voltar à emissão após a reprodução ou sair de qualquer objecto em ecrã total

11. Existe uma forma de desactivar/activar o ícone?

Sim, cada accionador pode ser desactivado/activado no ficheiro de regras.

Pode pressionar a tecla voltar para visualizar a mensagem posteriormente.

Se pretender voltar à mensagem, pressionar **Ajuda** no comando e seleccionar mensagens na lista suspensa.

Se pretender excluir a mensagem e não receber mais o período de cobrança actual, pressionar OK, assim que a mensagem for exibida, pressione OK novamente para seleccionar excluir na lista suspensa



12. Como abro a notificação no ecrã?

Terá de pressionar OK para executar o EDN no ecrã:

A Caixa de entrada abre-se com a primeira mensagem destacada e aberta

As mensagens são classificadas com mensagens não lidas na parte superior



(Nota: quando uma mensagem é lida, a Notificação de Descodificador Melhorado deixará de ser exibida na emissão quando o visualizador sair do ecrã Mensagens)

- 13. Poderei ver/aceder aos meus lembretes de pagamento na caixa de entrada?**
Sim, poderá aceder aos seus lembretes de pagamento na sua caixa de entrada. Os lembretes de pagamento têm prioridade sobre outras mensagens e sempre estarão no topo da sua lista de mensagens. Ao entrar no ecrã Lista de Mensagens, quando houver várias mensagens não lidas de Pagamento, Informação ou Recompensas/Campanha, a mensagem de Pagamento terá prioridade sobre todas as mensagens não lidas e passará para o topo do ecrã Lista de Mensagens, seguida pelas restantes mensagens não lidas classificadas por mais recentemente recebidas.
- 14. Existe um limite para o número de mensagens exibidas na caixa de entrada?**
Sim, existe um limite de 5 mensagens
- 15. Como saberei se as mensagens que vi no ecrã são as mesmas da caixa de entrada?**
Cada mensagem é representada por um ícone correspondente e esses ícones continuarão a ser exibidos na lista de mensagens ao lado da mensagem que representa.
- 16. Após ler a mensagem de pagamento, o que acontecerá às outras mensagens que não li?**

Depois da mensagem de pagamento ser lida, todas as mensagens não lidas restantes passarão para o topo da lista e classificadas pelas recebidas mais recentemente, isto quando o telespectador voltar ao ecrã.

17. O que acontecerá com as mensagens expiradas de Informação ou Recompensas/Campanha?

Quando uma mensagem de Informação ou Recompensas/Campanha expirar, a mensagem relevante será removida automaticamente do ecrã Lista de Mensagens quando o telespectador entrar novamente no ecrã.

18. Li a mensagem. O que acontece de seguida?

Depois de lida a mensagem, a Notificação de Descodificador Melhorado deixará de ser exibida na emissão quando o telespectador sair do ecrã Mensagens, nesse dia. A Notificação de Descodificador Melhorado será exibida no dia seguinte.

19. Não tive tempo de ler a mensagem. O que lhe acontece?

Quando uma mensagem ainda não foi lida, o EDN será exibido quando sair do ecrã Mensagens. Também pode pressionar o botão **Ajuda** para visualizar todas as mensagens não lidas.

20. Como removo o ícone de Notificação de Descodificador Melhorado no meu ecrã?



Pode optar pela exclusão seleccionando “excluir” e “optar por sair”, para remover a mensagem até a próxima vez em que falte ao pagamento.

21. Quando opto por sair, serão apenas removidos os ícones do ecrã da TV ou a mensagem da caixa de entrada também?

A mensagem permanecerá na caixa de entrada, mas os ícones serão removidos. O utilizador terá de excluir a mensagem da caixa de entrada, se desejar que esta desapareça.

22. Posso enviar mensagens em idiomas diferentes, além do inglês ou do português? Por exemplo, Kiswahili?

Não, não neste momento. O software do decodificador não suporta qualquer outro idioma para além do inglês e português.

-Fim-