



Campanhas Digitais
Plataformas da DStv e GOtv
Moçambique
Mensagens Importantes e FAQs
19 de Dezembro de 2022

Perguntas Mais Frequentes

1. Do que se tratam as Campanhas Digitais?

As Campanhas Digitais pretendem introduzir uma solução interactiva para fornecer/disponibilizar informação que permita aos clientes receber ofertas/promoções nas nossas plataformas digitais **USSD/DStv/GOtv**.

2. Por que motivo a MultiChoice está a lançar as Campanhas Digitais aos clientes?

A MultiChoice Moçambique está empenhada em colocar os nossos clientes em primeiro lugar em tudo o que fazemos. Esta campanha visa fornecer informação “Focada no Cliente” aos nossos respectivos clientes. Acreditamos que informações personalizadas ajudam nas escolhas do cliente.

3. Que mercados terão acesso às soluções digitais?

As soluções de plataforma digital estão disponíveis na Nigéria, Quénia e Angola. Posteriormente estarão disponíveis no Botswana, Gana, Etiópia, Malawi, Moçambique, Namíbia, Tanzânia, Uganda, Zâmbia e Zimbabué.

4. Que subscritores da DStv e GOtv terão acesso a estas soluções digitais?

Os seguintes subscritores da DStv e GOtv terão acesso a estas soluções digitais:

DStv

- Premium
- Compact Plus
- Compact
- Family
- Access
- Lite

GOtv

- GOtv Lite
- GOtv Essencial (GOtv Value)
- GOtv Plus
- GOtv Value
- GOtv Max
- GOtv Supa

5. Como será implementada esta iniciativa nos clientes?

A campanha visa identificar automaticamente os clientes elegíveis para ofertas e informá-los sobre as ofertas actualizadas através de notificações push, SMS, EDN, email e ao entrar em qualquer uma das plataformas digitais. O objectivo é que os clientes tenham conhecimento da oferta aplicável e tenham a opção de aceitar uma oferta e efectuar o pagamento com facilidade, em todas as nossas plataformas digitais (USSD, MyDStv e MyGOtv).

6. Quais são as funcionalidades desta iniciativa?

A iniciativa consistirá nas seguintes funcionalidades:

- Os clientes poderão pagar as suas ofertas nas plataformas digitais. Estes receberão instruções sobre como aceitar uma oferta e seguir um procedimento de pagamento aplicável à plataforma digital que estão a usar
- As plataformas digitais poderão enviar comunicações ao cliente que tenham sido fornecidas para a sua oferta
- As plataformas digitais terão a capacidade de **Enviar Notificações Push** para clientes com Apps móveis
- O cliente poderá visualizar a **Notificação Push** e seguir o mecanismo existente para Ver Notificações Push para os utilizadores da App móvel
- Ao seleccionar **Ver a Notificação Push**, o cliente será encaminhado para a App móvel para ver a oferta
- Quando o cliente optar por ver a oferta da notificação push, a App móvel será aberta para que o cliente leia a mensagem
- Os clientes poderão **aceitar uma oferta** na App móvel assim que a App móvel for aberta após clicar numa notificação

7. Qual é a jornada do cliente depois das soluções digitais serem activadas?

Por favor, ver abaixo a jornada esperada realizada pelo utilizador nas plataformas digitais:

- **Entrar** na Plataforma Digital
- Explore a seção "Just For You" no painel do usuário.
- Se o cliente se qualificar para uma oferta, **a plataforma digital exibirá os detalhes da oferta** ao cliente
- Os clientes receberão um **pedido de acção** para aceitar a oferta (ou seja, uma opção para efectuar o pagamento na plataforma digital)
- Os clientes poderão ver as opções de self-service existentes com a oferta disponível
- O cliente poderá **ver os detalhes da oferta e o valor** que necessita de pagar
- Caso o cliente não queira aderir à oferta, terá a opção de ignorar a oferta e continuar com outras opções de self-service disponíveis na plataforma digital em uso
- Se o cliente clicar na oferta, terá a opção para **seleccionar uma opção** que lhe permita aceitar uma oferta. Este passo depende do pedido de acção necessário

- para uma oferta apresentada ao cliente, por exemplo, pagar antecipadamente o pacote da DStv do próximo mês para obter um desconto
- Se o cliente **optar por pagar a oferta**, será exibida uma **página de pagamento** que apresentará o valor que o cliente necessita para pagar a sua oferta específica
 - O cliente deverá pagar o montante exacto apresentado pela oferta que está a aceitar
 - Assim que o pagamento da oferta tiver êxito, a plataforma digital **informará o cliente que o pagamento da oferta foi bem-sucedido**
 - Se o pagamento do cliente não for bem-sucedido, o cliente receberá uma notificação a informar que o seu pagamento não teve êxito. Tal significa que não serão elegíveis para a oferta se o pagamento exigido não for pago
 - Se o cliente usou **USSD** para pagar a sua oferta, o cliente receberá uma notificação de pagamento dos seus fornecedores de pagamento se o pagamento tiver êxito

8. Quais são as estruturas de pagamento disponíveis para clientes nas plataformas digitais?

Os clientes que aceitarem as ofertas deverão **Pagar o Preço** necessário para a oferta + Pagar **Serviços de Valor Acrescido/Pacotes Adicionais aplicáveis + montante acima**, dependendo das instruções da oferta/promoção.

Por favor, ter em atenção que os descontos excluem os custos de Serviços de Valor Acrescido/Pacotes Adicionais.

9. Que pontos de contacto de meios de comunicação social/comunicação serão usados para divulgar as soluções/melhorias digitais?

Os clientes serão informados das soluções digitais através de comunicações comerciais como habitual.

10. Os clientes usarão as plataformas digitais gratuitamente?

Os clientes necessitarão de usar os seus dados móveis/WIFI para fazer uso total das plataformas digitais. Os clientes USSD necessitam de airtime para usar as plataformas.

11. Como posso localizar a oferta no aplicativo?

A oferta estará disponível na seção “Just For You” no painel do usuário.

12. Os clientes terão acesso às ofertas em todas as plataformas digitais?

Sim, os clientes terão acesso a ofertas nos seus respectivos mercados ao utilizar qualquer uma das plataformas digitais.

13. Os clientes terão selecção de idiomas nas plataformas digitais?

Os clientes em todos os mercados terão o inglês como idioma padrão e Angola e Moçambique terão o português como idioma padrão.

14. O que acontece se um cliente já estiver numa oferta?

Se o cliente tiver aderido a uma oferta, não estará qualificado para aceitar a mesma oferta durante o mesmo período de oferta. No entanto, pode receber outras ofertas para as quais se qualifica, para além da oferta que recebeu.

15. O que acontece com os subscritores da DStv/GOtv desconectados?

Os clientes desconectados poderão aceder a ofertas que podem permitir que reconectem novamente os nossos pacotes da DStv e GOtv.

16. Durante quanto tempo a oferta nas plataformas digitais será válida?

Esta iniciativa estará activa em todas as campanhas ao longo do ano.

17. O que é necessário para os clientes acederem às ofertas?

Os clientes terão de descarregar a aplicação MyDStv e MyGOtv no Google play ou App Store e entrar nas aplicações para começar a receber as notificações ou mensagens.

18. Qual é a garantia de receber as notificações push/ofertas direccionadas?

Os clientes necessitam de ter dados ou estar conectados à WIFI para receber notificações de ofertas após entrarem na plataforma digital descarregada. Tal permite que abram as notificações e sigam as instruções sobre como garantir a oferta que receberam. Por favor, ter em atenção que as ofertas serão aplicáveis a clientes específicos da DStv/GOtv.

19. O que acontece se os clientes não conseguirem aceder às mensagens pelas plataformas digitais?

Se os clientes tiverem dificuldades técnicas, devem primeiro verificar se é um problema de dados móveis ou WIFI. No entanto, se não o for, podem registar um problema na aplicação **MyDStv** e **MyGOtv** para obter ajuda.

20. Durante quanto tempo os clientes terão que esperar para aceder às suas novas ofertas?

Esforçamo-nos para fornecer as actualizações dos clientes o mais rápido possível. No entanto, cada oferta depende dos acordos de nível de serviço de cada campanha e do processo necessário para fornecer a oferta no sistema.

FIM