



**Campanhas Digitais  
Plataformas da DStv  
Angola  
Mensagens Importantes e FAQs  
24 de Outubro 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**.

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

A MultiChoice Angola 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 a essas soluções digitais?**

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

**4. Os seguintes subscritores da DStv terão acesso a estas soluções digitais?**

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

**DStv**

- Premium/Bué/Mega
- Grande mais
- Grande
- Família
- Fácil
- Básico

## 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 e MyDStv).

## 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 App 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 dessas soluções digitais serem activadas?

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

- **Entrar** na Plataforma Digital
- Explore a secção "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 o cliente 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 da chamada para a acção necessária 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 ou abaixo**, 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 essas soluções/melhorias digitais?**

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

**10. Os clientes usarão essas 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 secção “Just For You” no painel do usuário.

**12. Os clientes terão acesso às ofertas em todas essas 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 nessas plataformas digitais?**

Os clientes em todos os mercados terão o idioma 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 desconectados?**

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

**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 a essas ofertas?**

Os clientes são obrigados a descarregar a aplicação MyDStv no Google play ou App Store e entrar nas aplicações para começar a receber essas notificações ou mensagens.

**18. Qual é a garantia de receber essas 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 a essas 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 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**