



## **Ofertas CVM via IVR em Chamadas Recebidas**

**DStv**

**Angola**

### **Mensagens Importantes e FAQs**

#### **Perguntas Mais Frequentes (FAQs):**

**1. O que são as Ofertas CVM via IVR em Chamadas Recebidas?**

As **Ofertas CVM via IVR em Chamadas Recebidas** introduzem uma solução Interactive Voice Response (IVR) para complementar SMS, chamadas telefónicas, emails, anúncios em meios externos (redes sociais, outdoors, rádio) e outras plataformas de comunicação utilizadas para comunicar ofertas aos clientes da DStv.

**2. O que é um Sistema IVR?**

**IVR** significa **Resposta de Voz Interactiva** – é uma tecnologia de sistema telefónico automatizado que permite a quem faz uma chamada aceder a informações através de um sistema de resposta de voz de mensagens pré-gravadas sem necessitar de falar com um agente. O sistema IVR também permite a quem fizer a chamada utilizar opções de menu através da selecção no teclado do telefone ou do reconhecimento de voz, para que as suas chamadas sejam encaminhadas para ofertas ou serviços específicos.

**3. Por que motivo é que a DStv está a lançar aos clientes as Ofertas CVM via Sistema IVR de chamadas recebidas?**

A MultiChoice está empenhada em colocar os nossos clientes em primeiro lugar em tudo o que fazemos. Comprometemo-nos a activar plataformas de serviço de qualidade e “Focadas no Cliente” que ajudam os clientes a gerir as suas contas da DStv facilmente. O **Sistema IVR** permite à MultiChoice apresentar uma oferta de

serviços mais competitiva que permitirá aos nossos clientes aceder a ofertas específicas relevantes para os seus pacotes da DStv actuais.

A introdução desta solução **IVR** permitirá que os clientes entrem em contacto com um número, insiram o seu número Cartão da MultiChoice/IUC e sejam encaminhados para uma oferta aplicável disponível no momento.

**4. Como é que os clientes acedem a este sistema?**

Haverá um número de linha **IVR de entrada de chamada** (anunciado para cada mercado), para o qual os clientes podem ligar.

**5. Que meios de comunicação/pontos de contacto serão usados para anunciar o número da linha IVR por mercado?**

Os clientes serão informados sobre as **Ofertas CVM via IVR em Chamadas Recebidas** através de SMS, DSD, EDN, Televisão e plataformas digitais (MyDStv).

**6. A linha IVR é um número gratuito?**

A linha **IVR** não é uma linha gratuita. Cada linha local arcará com os custos das respectivas operadoras do chamador nos seus respectivos mercados.

**7. Os clientes da DStv terão acesso a todas as ofertas?**

Os clientes da DStv só podem aceder às ofertas do mercado onde a(s) sua(s) conta(s) se encontra(m) activa(s), podendo apenas aceder às ofertas da linha **IVR** do país para o qual estão a ligar de acordo com os respectivos perfis.

**8. Os clientes terão uma selecção de idioma para seu(s) idioma(s) local(is)?**

Os clientes terão os idiomas locais com prioridade por mercado e poderão seleccionar a sua opção de idioma preferencial para o mercado local. Cada mercado terá um idioma local como idioma padrão.

**9. Qual é a jornada do cliente IVR?**

O cliente **liga** para a linha **IVR** e ouve a mensagem nos idiomas locais com prioridade por mercado.

- O cliente **selecciona** a opção de idioma da sua preferência. Todas as comunicações subsequentes serão realizadas no idioma seleccionado.
- O cliente ouve uma **mensagem de boas-vindas** à plataforma.
- Será solicitado ao cliente que insira o seu **Número de Cartão da MultiChoice ou número IUC** (o número do Cartão da MultiChoice/IUC deve ter no mínimo 10 dígitos ou mais).
- O cliente insere o seu **número de Cartão da MultiChoice/IUC** usando o teclado do telefone utilizado para ligar para o número de linha **IVR**.
- Após o cliente **inserir os seus detalhes**, o **número de Cartão da MultiChoice/IUC** do cliente é verificado para se saber se é elegível para as ofertas disponíveis.
- Se o cliente for um subscritor da DStv activo, a linha **IVR** reproduzirá as ofertas aplicáveis ao cliente. As ofertas aplicáveis baseiam-se, entre outros, no perfil e pacote da DStv respectivo.
- O cliente ouvirá a **chamada à acção**, para aceitar a oferta que lhe é feita. A chamada à acção pode incluir o pagamento da oferta.
- O cliente será **notificado** sobre a duração da oferta, incluindo o último dia para aceitar a oferta.
- O cliente **receberá instruções** sobre como aceder às ofertas aplicáveis.
- Para **aceitar a oferta**, será solicitado ao cliente para **pressionar 1**.
- Um cliente que aceitar a oferta ouvirá uma mensagem de aceitação.
- Será enviada uma SMS de **lembrete e confirmação** ao cliente, informando-o da oferta seleccionada, valor a pagar (se aplicável) e prazo de validade da oferta seleccionada. Uma oferta seleccionada só será aplicada após o cliente ter agido de acordo com a chamada à acção.
- Para recusar uma oferta ou **aceitar a oferta posteriormente**, será solicitado ao cliente para **pressionar 2**, em alternativa, o cliente pode desligar a chamada.
- Será realizado o agradecimento ao cliente pela chamada e o sistema desligará a chamada.

#### **10. O que acontece quando um cliente tem vários números de Cartão da MultiChoice ou números IUC?**

Um cliente com vários números de Cartão da MultiChoice/IUC necessitará de ligar para cada número de Cartão da MultiChoice/IUC que possui, para aceder à(s) oferta(s) respectiva(s) para cada Cartão da MultiChoice.

**11. O que acontece quando o cliente insere um Cartão da MultiChoice ou IUC errado?**

O cliente será notificado se inserir o número de Cartão da MultiChoice ou IUC errado e será solicitado ao cliente que insira o número de **Cartão da MultiChoice** ou **IUC** correcto. O cliente receberá instruções sobre onde pode encontrar o número do seu Cartão da MultiChoice/IUC. Após 3 tentativas incorrectas consecutivas a chamada será desligada.

**12. O que acontece se o cliente já estiver numa oferta?**

Caso o cliente já tiver aceite a oferta, o sistema removerá essa oferta da lista de ofertas disponíveis no referido período.

**13. O que acontece com subscritores da DStv desconectados?**

Os clientes desconectados serão direccionados para ofertas de subscritores desconectados.

**14. Durante quanto tempo serão válidas as Ofertas CVM via IVR em Chamadas Recebidas?**

Esta iniciativa estará disponível de forma contínua.

**15. Qual é a garantia de receber as ofertas?**

Para usufruir das ofertas, os clientes devem **realizar o que lhes é solicitado**, por exemplo, um cliente que recebe uma oferta de upgrade, deve fazer o pagamento aplicável para beneficiar do upgrade.

**16. O que acontece se os clientes não conseguirem aceder às gravações ou mensagens através da linha IVR?**

A linha **IVR** especializada para cada mercado deve funcionar sempre. Nos casos em que a linha IVR não avança, o cliente pode registar o pedido de assistência na app MyDStv.

**17. Todos os clientes da DStv estão incluídos neste serviço?**

Sim, todos os clientes da DStv (activos/desconectados) podem aceder às ofertas aplicáveis se seguirem o processo necessário para aceder às ofertas.

**18. Que mercados terão acesso ao sistema de Ofertas CVM via IVR em Chamadas Recebidas?**

As **Ofertas CVM via IVR em Chamadas Recebidas** estarão disponíveis em Angola, Botswana, Gana, Etiópia, Quênia, Malawi, Moçambique, Namíbia, Nigéria, Tanzânia, Uganda, Zâmbia e Zimbabué.

**19. As ofertas dos clientes ficarão visíveis na sua app MyDStv?**

Sim, os clientes poderão visualizar as ofertas da DStv que lhes são aplicáveis nas apps.

**20. Quanto tempo os clientes terão que esperar para aceder às suas novas ofertas?**

Esforçamo-nos para realizar o seu upgrade o mais rápido possível; no entanto, pode levar até 48 horas.

**FIM**