



**Ofertas CVM via IVR em Chamadas Recebidas
DStv e GOtv
Moçambique
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 e GOtv.

2. O que é um Sistema IVR?

IVR significa **Resposta de Voz Interactiva** – é uma tecnologia de sistema telefónico automatizado que permite que quem faz uma chamada aceda 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/GOtv está a lançar aos clientes as Ofertas CVM via Sistema IVR em 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 e GOtv 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/GOtv actuais.

A introdução desta solução **IVR** permitirá que os clientes entrem em contacto com um número, captem 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/MyGOtv).

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/GOtv terão acesso a todas as ofertas?

Os clientes da DStv/GOtv 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/GOtv activo, a linha **IVR** reproduzirá as ofertas aplicáveis ao cliente. As ofertas aplicáveis baseiam-se, entre outros, no perfil e pacote da DStv/GOtv 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/GOtv desconectados?

Os clientes desconectados serão direccionados para ofertas de subscritores.

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 ou MyGOtv.

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

Sim, todos os clientes da DStv/GOtv (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/MyGOtv?

Sim, os clientes poderão visualizar as ofertas da GOtv/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