



**MultiChoice Angola:
Novo Serviço de Auto- Ajuda USSD da DStv
Mensagens Importantes e FAQs
1 de Setembro de 2021**

***** Para Distribuição Interna Apenas *****

OBJECTIVOS DO PROJECTO

1. Reforçar a confiança no atendimento ao cliente.
2. Oferecer um canal de serviço adicional, mais rentável aos clientes.

BENEFÍCIOS PARA ANGOLA

Para Angola é uma melhoria dos actuais serviços de USSD da DStv — estes foram melhorados e terão agora funcionalidades adicionais e uma experiência de utilizador vastamente melhorada.

MENSAGENS IMPORTANTES

- A MultiChoice está empenhada em colocar os nossos clientes em primeiro lugar e uma das formas para o fazermos é oferecendo-lhes plataformas mais intuitivas e convenientes para ajudá-los a gerirem as suas contas da DStv mais facilmente.
- O nosso serviço de USSD é uma das plataformas de auto-ajuda que inclui a app MyDStv, o website DStvAfrica.com e o serviço de Auto ajuda do WhatsApp — que permitem aos clientes gerir facilmente as suas contas nos seus telefones.
- A plataforma de USSD reformulada estará disponível em Angola a partir de 31 de Agosto de 2021.
- Para poder usar a plataforma de USSD os clientes têm de ter Utts disponíveis.

PERGUNTAS MAIS FREQUENTES

O que é USSD?

Trata-se de uma plataforma de auto-ajuda móvel e económica que permite aos clientes da MultiChoice gerirem as suas contas da DStv com facilidade e à sua conveniência.

USSD não é nova para a MultiChoice Angola — assim, reformulámos a plataforma existente:

- Para ser mais fácil de gerir
- Novas funcionalidades adicionadas

Tal foi realizado após ter em consideração o feedback dos nossos clientes.

Como é que os clientes de Angola acedem ao serviço de USSD?

Os Clientes da DStv devem disar *421#. Em seguida, irão seleccionar do menu.

Por que motivo está a MultiChoice a reformular a solução USSD actual?

Para melhorar a experiência do cliente. A plataforma de USSD reformulada irá tornar mais fácil para os nossos clientes gerirem as suas contas da DStv de forma fácil e rentável, solução nos seus telemóveis que conhecem e confiam.

Que novas funcionalidades foram introduzidas?

Os clientes podem agora:

- Consultar o saldo
- Eliminar erros
- Pagar Conta
 - Activação de recargas DStv)
- Alterar o pacote

Ouvimos os nossos estimados clientes e desenvolvemos uma plataforma que replica as funcionalidades da nossa plataforma de Auto-ajuda do WhatsApp.

Os clientes podem efectuar pagamentos por USSD?

Não. Os clientes podem apenas efectuar carregamentos usando recargas DStv na plataforma de auto-ajuda.

Como funciona o serviço de USSD ?

Um cliente com uma conta activa ou desconectada da DStv deve discar o código *421#. Irá receber avisos dependendo se está conectado ou desconectado.

Os clientes conectados irão receber o seguinte:

- Inserir um número de cartão da DStv
- Adicionar um perfil
- Seleccionar o menu principal

O cliente terá então as seguintes opções de auto-ajuda, com os valores numéricos associados:

- Consultar o saldo
- Eliminar erros
- Pagar Conta
 - Activação de recargas DStv)
- Alterar o pacote

Os clientes desconectados podem usar a USSD?

Os clientes desconectados podem usar a USSD apenas para aceder às funcionalidades aplicáveis a estes. Por outras palavras, se um cliente estiver desconectado, consegue efectuar as seguintes operações:

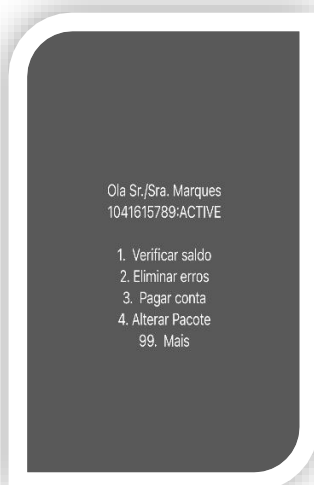
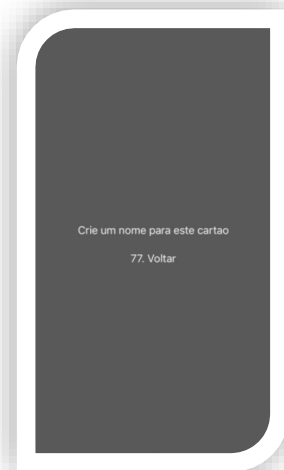
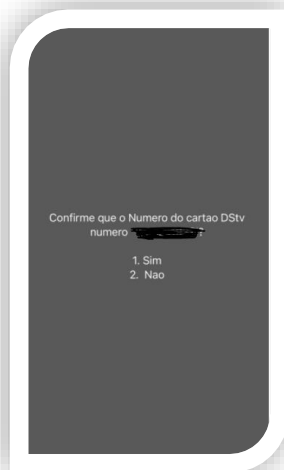
- Consultar o Saldo
- Pagar a Conta
 - Activação de recargas DStv
- Alterar o pacote

Quando estará disponível aos clientes a solução de USSD reformulada?

A partir de 31 de Agosto de 2021, o serviço será disponibilizado aos clientes.

Os clientes têm de se registar para usar o serviço de USSD?

Sim, como parte da fase de verificação do titular da conta que usa o serviço de USSD, será requerido ao utilizador que insira o seu número de cartão da DStv.



Será cobrado aos clientes uma taxa por usarem a USSD?

Sim. O cliente deve ter saldo em Utts no seu telemóvel para usufruir do serviço USSD.

Os clientes podem transaccionar na plataforma de USSD usando diferentes números de telefone?

Sim, os clientes poderão transaccionar nas suas contas da DStv usando diferentes números de telefone.

Se o número não tiver perfil associado, a possibilidade de personalizar os detalhes da conta será oferecida.

O processo continuará a solicitar ao cliente que insira um número de cartão da DStv e, após inserir esse número, o cliente irá seguir para o menu.

Os clientes poderão eliminar um erro com um cartão da DStv inactivo?

Não, apenas cartões da DStv activos terão a opção *Eliminar/Corrigir Erro de Descodificador*.

Por que motivo não estou a receber uma resposta da USSD?

A solução de USSD está configurada por sessões de tempo e após dois minutos de inactividade, a sessão pode encerrar e será necessário que o cliente volte a realizar o processo.

FIM