



**Grupo HISPASAT**  
**Manual de usuario - Contact Center**

Agosto de 2020



# Índice

|   |    |
|---|----|
| 1. Introducción.....  | 3  |
| 2. Proceso de Atención al Cliente .....                         | 4  |
| 3. Sistema de Atención al Cliente .....                         | 6  |
| 4. Registro de clientes.....                                    | 7  |
| 5. Servicio de Atención Telefónica al Cliente .....             | 8  |
| 6. Acceso al portal WEB .....                                   | 11 |
| 6.1. Crear un “Ticket” .....                                    | 13 |
| 6.2. Consulta de Tickets.....                                   | 21 |
| 6.3. Añadir notas al Ticket .....                               | 22 |
| 6.4. Cambios de estado de los Tickets.....                      | 23 |
| 7. Anexo 1_ Centros de Operación y Control de Red (NOC’s) ..... | 26 |

This document contains confidential and proprietary information of Grupo Hispasat and may be protected by patents, trademarks, copyrights, trade secrets, and/or other relevant state, federal, and foreign laws. Its receipt or possession does not convey any rights to reproduce, disclose its contents, or to manufacture, use or sell anything contained herein. Forwarding, reproducing, disclosing or using without specific written authorization of Grupo Hispasat is strictly forbidden.

## 1. Introducción

Tras el despliegue en 2014 de las herramientas de atención al cliente con la intención de mejorar el servicio prestado, se actualiza en 2019 para adaptarlas lo máximo posible a las necesidades de cada cliente en base a las sugerencias y recomendaciones recogidas a través de las encuestas.

Por una parte, el Call Center (24x7) permite registrar incidencias, asuntos operacionales o cualquier otro tipo de solicitud vía telefónica o mail para redirigir la consulta al departamento correspondiente, mientras que el Centro de Soporte permite tanto crear dichas solicitudes directamente como hacer seguimiento de las ya creadas.

En este documento se describen ambas herramientas y se da la información necesaria para su uso.

## 2. Proceso de Atención al Cliente

Este proceso tiene como objetivo establecer la sistemática de resolución de las incidencias, quejas, reclamaciones, sugerencias y demandas de información de los clientes del Grupo HISPASAT, con el fin de dar respuesta y mantenerles informados durante todo el proceso.

Principales funcionalidades:

- Notifica las actuaciones llevadas a cabo por el equipo de Hispasat acerca de la gestión de incidencias, quejas, reclamaciones, sugerencias, demandas de información y otras actividades relacionadas con el negocio.
- Organiza la entrada de las peticiones a través de la vía seleccionada por el cliente centralizando la información en la herramienta única de gestión de “tickets”.
- Dichas peticiones se canalizan a través del “Call Center” o del acceso WEB, cuya función es recibir, registrar, clasificar y distribuir todas ellas dentro del sistema único de gestión de tickets del Grupo.
- Los asigna y transfiere directamente al área que corresponde (comercial, ventas, administración, legal, operaciones, ingeniería, ...) para su tratamiento y resolución.
- Define los criterios de criticidad y de escalado de los “tickets” según la tipología de los mismos.
- Organiza la comunicación con el cliente durante todo el proceso de resolución, define las notificaciones y los informes desde la apertura hasta el cierre de los “tickets”.

El proceso utiliza la herramienta del sistema de gestión de “tickets” del Grupo que permite al usuario del sistema hacer un seguimiento de los mismos, añadir comentarios, notas, hasta que queden resueltos. Cada vez que el usuario del sistema efectúa un cambio, el sistema lo registra y lo notifica.

Un Ticket de una Incidencia, Queja, Reclamación, Sugerencia, demandas de información, soporte (técnico, comercial) u otras actividades específicas de negocio, tiene un ciclo de vida definido en el sistema de gestión:

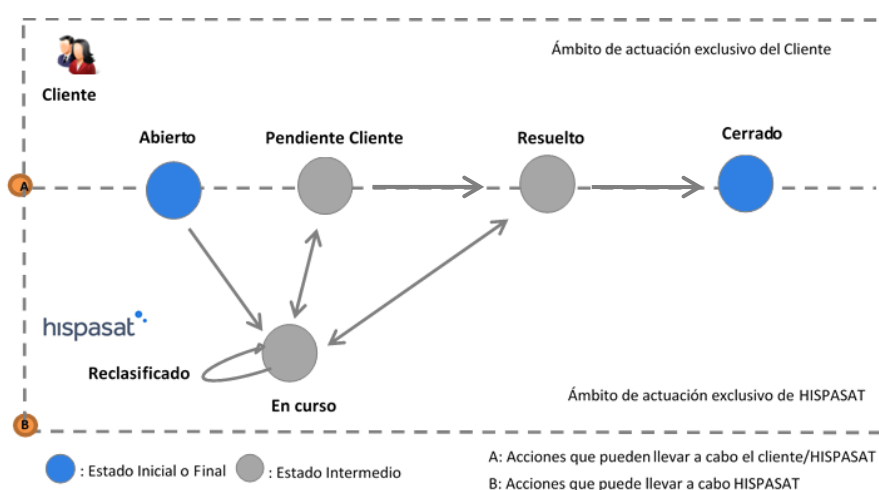


Figura 1: Ciclo de vida de una solicitud

Estados de una solicitud:

- **Abierta:** estado inicial cuando se crea un “ticket”.
- **En curso:** estado al que pasa cuando la persona asignada se pone a trabajar en la resolución de la solicitud.
- **Pendiente de cliente:** Si el operador de Hispasat no tiene información suficiente para resolver el ticket y procede a solicitar más información al cliente, cambia el estado del ticket a “Pendiente Cliente”. Una vez el cliente facilite la información, volvería a cambiar el estado a “En curso”.
- **Resuelta:** estado al que pasa cuando se considera que el “ticket” está resuelto. Si por el contrario, el cliente no está de acuerdo con la solución puede volver a reabrir el ticket por lo que pasaría de nuevo al estado “En curso”.
- **Cerrada:** estando el ticket en estado “Resuelta” pasa a estar “Cerrada”, bien si el cliente lo considera como tal, o bien de forma automática después de 10 días. \*

Acciones de una solicitud:

- **Reclasificar:** Acción sobre un asunto cuando el área responsable de su resolución identifique que el mismo no se ha clasificado correctamente. En ese momento el asunto mantendrá el estado, pero será transferido al área responsable correspondiente.

Los tickets pueden ser consultados en todo momento bien desde la WEB del Grupo o bien a través del Call-Center.

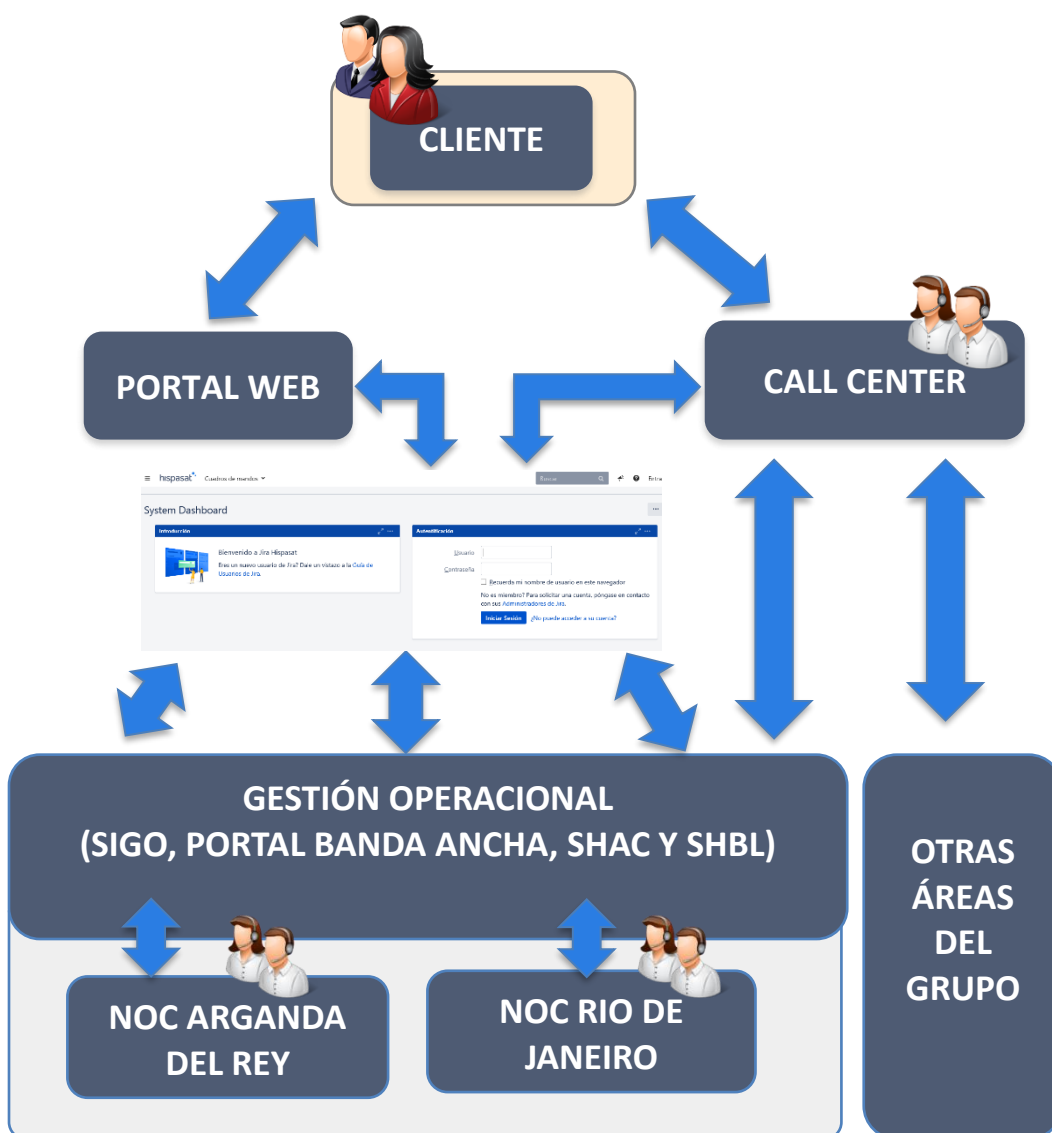
\*Nota: Hay excepciones contractuales que exigen el cierre del ticket a las 48 horas de estar resuelto.

### 3. Sistema de Atención al Cliente

El Grupo Hispasat pone a disposición de sus clientes, dos herramientas que permiten mejorar la capacidad de atención al cliente.

1. Un servicio de atención telefónica (Call\_Center) que da servicio 24x7, con capacidad de registrar (por medio del sistema de gestión de “Tickets” globalizado) todas las llamadas de clientes y de transferir las mismas al área correspondiente para su tratamiento.
2. Un acceso WEB al Sistema único de gestión de “tickets” globalizado.

Gracias a estas dos herramientas, describiremos el esquema de atención de la siguiente forma:



## 4. Registro de clientes

La atención al cliente es más óptima cuanto más detalle conste acerca del contacto en el registro del sistema de Hispasat. Esto requiere disponer de la información de cliente debidamente actualizada:

- Los clientes, las empresas y sus contactos deben estar debidamente registrados en la base de datos del sistema.
- El cliente tiene asignado un GLOBAL\_ID, código con el que queda registrado el cliente en el sistema (ej.: "NOMBRE CLIENTE", GLOBAL\_ID: 12345).
- Departamento al que pertenecen en su empresa (Comercial, ventas, administración, legal, operacional, ingeniería) bien identificados y registrados.
- Tienen que conocer el NOC (Arganda del Rey / Río de Janeiro) con el que van a operar sus servicios.

## 5. Servicio de Atención Telefónica al Cliente

Este servicio se implementa con capacidad de atención 24x7 garantizada todos los días del año, atención personalizada en tres idiomas (Español, Portugués (Brasil) e Inglés), facilitando el acceso desde las áreas geográficas de servicio donde opera el Grupo Hispasat implementando líneas telefónicas locales en 16 países. Esto permite la atención y registro de todas las llamadas telefónicas, generando el correspondiente ticket y garantizando que sean tratados en el área que corresponda, mejorando la calidad del servicio.



A través de este Call Center el cliente podrá:

- Reportar y gestionar las quejas, incidencias en el servicio, reclamaciones, sugerencias, peticiones de información y cualquier otro asunto que pueda surgir de los clientes. Registra todas estas llamadas mediante "Tickets".
- Contactar con los centros de operaciones del grupo (NOC's) de Rio de Janeiro en Brasil y de Arganda del Rey en España para todo aquello relacionado con las operaciones, peak & pol, pruebas de aislamiento, peticiones de información, asuntos operacionales, efemérides, otros. Es importante destacar que el rol del Call Center es administrativo (creación de tickets en nombre del cliente) y no operacional.
- Para el caso concreto de alineamientos y reservas de Booking, existen teléfonos de Bypass que dan acceso directo a los controladores del NOC correspondiente.
- Crear, consultar, modificar, resolver, cerrar "Tickets". Los cambios de estado de los "Tickets" son notificados de forma automática a los correos definidos al respecto.



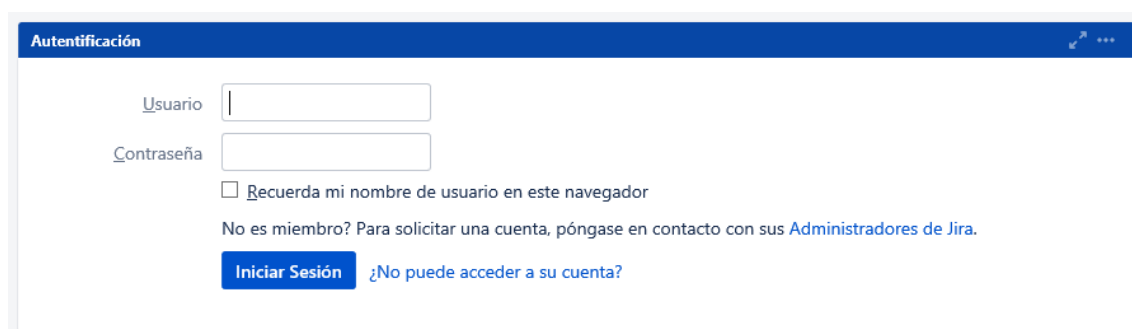
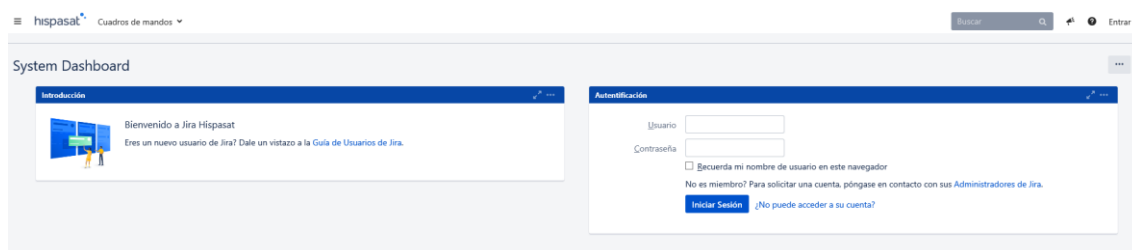
Los números de teléfono para contactar son los siguientes:

| PAIS      | TELÉFONO                 | SOPORTE   | NOC                    |
|-----------|--------------------------|---|------------------------|
| España    | +34 910 608 629          | ATENCIÓN AL CLIENTE - CALL CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información)  | ARGANDA o RIO          |
|           | +34 911 938 830          | ATENCIÓN AL CLIENTE - CALL CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información)  | ARGANDA                |
|           | +34 910 609 325          | ATENCIÓN AL CLIENTE - CALL CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información)  | ARGANDA                |
|           | +34 910 609 862          | ATENCIÓN AL CLIENTE - CALL CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información)  | ARGANDA                |
|           | +34 911 938 831          | ALINEAMIENTO  | ARGANDA                |
|           | +34 910 609 851          | ALINEAMIENTO  | ARGANDA                |
|           | +34 910 604 825          | ALINEAMIENTO  | ARGANDA                |
|           | +34 910 608 628          | GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING  | ARGANDA                |
|           | +34 910 609 318          | GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING  | ARGANDA                |
|           | +34 911 939 689          | GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING  | ARGANDA                |
| Brasil    | 0800 282 9488 (GRATUITO) | ATENCIÓN AL CLIENTE - CALL CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información)  | ARGANDA o RIO          |
|           | +55 21 4042 0261         | ATENCIÓN AL CLIENTE - CALL CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información)  | ARGANDA o RIO          |
|           | +55 21 4042 0541         | ATENCIÓN AL CLIENTE - CALL CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información)  | ARGANDA o RIO          |
|           | 0800 888 5871 (GRATUITO) | ALINEAMIENTOS / BOOKING   | RIO                    |
|           | +55 21 3266 8154         | ALINEAMIENTOS / BOOKING   | RIO                    |
|           | +55 21 3266 8155         | ALINEAMIENTOS   | RIO                    |
|           | +55 21 3266 8156         | ALINEAMIENTOS   | RIO                    |
|           | +55 21 4042 0079         | ALINEAMIENTOS   | RIO                    |
| Argentina | +54 11 5217 0785         | ATENCIÓN AL CLIENTE - CALL CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información)<br>ALINEAMIENTOS<br>GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING | ARGANDA o RIO          |
| Bélgica   | +32 2 588 20 76          | ATENCIÓN AL CLIENTE - CALL CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información)<br>ALINEAMIENTOS<br>GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING | ARGANDA o RIO          |
| Chile     | +56 2 2898 8247          | ATENCIÓN AL CLIENTE - CALL CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información)<br>ALINEAMIENTOS<br>GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING | ARGANDA o RIO          |
| Colombia  | +57 1 344 1796           | ATENCIÓN AL CLIENTE - CALL CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información)<br>ALINEAMIENTOS<br>GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING | ARGANDA o RIO          |
|           | +57 1 381 9931           | ALINEAMIENTOS   | BANDA ANCHA<br>ARGANDA |

|                       |                    |                  |  |                          |
|-----------------------|--------------------|------------------|--|--------------------------|
| <b>Francia</b>        | +33 1 83 75 34 86  |                  | ATENCIÓN AL CLIENTE - CALL CENTER (Incidentes, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información)<br>ALINEAMIENTOS<br>GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING | <b>ARGANDA<br/>o RIO</b> |
| <b>Israel</b>         | +97 233 741 329    |                  | ATENCIÓN AL CLIENTE - CALL CENTER (Incidentes, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información)<br>ALINEAMIENTOS<br>GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING | <b>ARGANDA<br/>o RIO</b> |
| <b>Italia</b>         | +39 02 36 58 10 89 |                  | ATENCIÓN AL CLIENTE - CALL CENTER (Incidentes, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información)<br>ALINEAMIENTOS<br>GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING | <b>ARGANDA<br/>o RIO</b> |
| <b>México</b>         | +52 55 417 08 124  |                  | ATENCIÓN AL CLIENTE - CALL CENTER (Incidentes, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información)  | <b>ARGANDA<br/>o RIO</b> |
|                       | +52 55 852 61 120  |                  | ALINEAMIENTOS<br>GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING  | <b>ARGANDA</b>           |
| <b>Perú</b>           | +51 1 6419248      |                  | ATENCIÓN AL CLIENTE - CALL CENTER (Incidentes, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información)<br>ALINEAMIENTOS<br>GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING | <b>ARGANDA<br/>o RIO</b> |
| <b>Portugal</b>       | +351 30 040 4466   |                  | ATENCIÓN AL CLIENTE - CALL CENTER (Incidentes, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información)<br>ALINEAMIENTOS<br>GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING | <b>ARGANDA<br/>o RIO</b> |
| <b>Suiza</b>          | +41 435 081 883    |                  | ATENCIÓN AL CLIENTE - CALL CENTER (Incidentes, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información)<br>ALINEAMIENTOS<br>GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING | <b>ARGANDA<br/>o RIO</b> |
| <b>Reino Unido</b>    | +44 207 04 84 085  |                  | ATENCIÓN AL CLIENTE - CALL CENTER (Incidentes, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información)  | <b>ARGANDA<br/>o RIO</b> |
| <b>Estados Unidos</b> |                    | +1 202 499 14 47 | ATENCIÓN AL CLIENTE - CALL CENTER (Incidentes, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información)<br>GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING                  | <b>ARGANDA<br/>o RIO</b> |
|                       | Washington         | +1 202 629 91 26 | ALINEAMIENTOS<br>GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING  | <b>ARGANDA</b>           |
|                       | New York           | +1 718 208 18 76 | ALINEAMIENTOS<br>GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING  | <b>ARGANDA</b>           |
|                       | Los Ángeles        | +1 213 293 36 70 | ALINEAMIENTOS<br>GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING  | <b>ARGANDA</b>           |
|                       | Miami              | +1 786 233 64 26 | ALINEAMIENTOS<br>GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING  | <b>ARGANDA</b>           |
| <b>Venezuela</b>      | +58 212 7719067    |                  | ATENCIÓN AL CLIENTE - CALL CENTER (Incidentes, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información)<br>ALINEAMIENTOS<br>GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING | <b>ARGANDA<br/>o RIO</b> |

## 6. Acceso al portal WEB

El acceso al portal WEB es mediante la URL: <https://support.hispasat.es>, la cual, para acceder se requiere ser un cliente registrado, es decir tener un usuario y contraseña.



Al introducir el usuario, contraseña y pulsar en “Iniciar Sesión” accederá al menú principal de la herramienta que nos mostrará a la izquierda los proyectos más populares asociados a nuestro usuario y a la derecha los asuntos seleccionados más recientemente.

Los proyectos son en realidad las áreas de Hispasat que nos darán soporte a cada solicitud que queramos realizar, y para cada una de ellas habrá un determinado tipo de asunto que representará a las solicitudes.

Para poder acceder a los proyectos, debe seleccionar “Recorrer todos”, mostrándose así todos los proyectos disponibles para su usuario.

### Bienvenido al Centro de soporte de Hispasat

#### Popular

- Banda Ancha
- Banda Larga
- Capacidad Espacial
- Segmento Terreno
- Servicios Generales

[Recorrer todos](#)

#### Recientes



Tengo un incidente en mi servicio · Segmento Terreno  
Anomalía en mis servicios contratados

Dependiendo del perfil del cliente y del tipo de contrato, tendrá visibilidad de diferentes proyectos.

- Proyectos:
  - Capacidad espacial
  - Banda Ancha (Europa, LATAM)
  - Banda Larga (Brasil)
  - Y para los clientes de Housing:
    - Segmento Terreno.
    - Servicios Generales.

Así podremos ver representado el menú al seleccionar “Recorrer Todos” que mostrará todos los proyectos a los que el usuario tiene visibilidad.

¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor con lo que necesita ayuda?

[Banda Ancha](#)

[Banda Larga](#)

[Capacidad Espacial](#)

[Segmento Terreno](#)

[Servicios Generales](#)

## 6.1. Crear un “Ticket”

Lo primero que debemos saber es sobre qué proyecto (a qué área) queremos generar un ticket para que lo atiendan a través de su cola de trabajo.

Comenzamos presentado el proyecto de Capacidad Espacial para aquellos clientes con este tipo de contrato.

El equipo de operaciones que atiende este proyecto es PMC (Payload Monitoring & Control) Para este proyecto el cliente tiene que seleccionar el NOC responsable que le corresponde.

Centro de Soporte Hispasat

### Capacidad Espacial

Bienvenido al portal de Capacidad Espacial, el equipo de PMC estará encantado de atenderle



[Search help](#)



#### Petición de Soporte / Información

Este ticket será atendido por PMC en horario 24x7. Por favor, díganos qué necesita.



#### Incidencia

Este ticket será atendido por PMC en horario 24x7. Por favor, comunique su incidencia.



#### Sugerencias, quejas y reclamaciones

Este ticket será atendido por Calidad de Servicio (Horario de oficina Madrid). Introduzca aquí su sugerencia, queja o reclamación.

Para crear una incidencia rellenamos la información requerida en la siguiente imagen:

Resumen

Impacto *(opcional)*


Transpondedores

Portadoras *(opcional)*

Centro responsable (NOC) *(opcional)*

Descripción

Adjunto *(opcional)*  

  
Arrastre y suelte archivos, pegue capturas de pantalla, o navegar

**Resumen:** Campo de texto que sirva de título de la incidencia.

**Impacto:** Seleccionar entre Corte/degradación permanente/intermitente o sin impacto en los servicios.

**Transpondedores:** Seleccionar el transpondedor/es afectado/s.

**Portadoras:** Seleccionar las portadoras afectadas (opcional).

**Centro responsable (NOC):** Seleccionar el centro de operaciones que es responsable, seleccionando entre NOC de Arganda o Río de Janeiro.

**Descripción:** Campo de texto en el que se debe entrar en detalle en la definición de la incidencia.

**Adjunto:** Incluir los archivos que sirvan como evidencia (opcional).

Por último, seleccionamos Crear y obtendríamos un ID asociado al ticket de incidencia.


Una petición de información para Capacidad Espacial sirve para realizar diferentes consultas al equipo de PMC, para crear esta petición se tienen que rellenar los diferentes campos mostrados a continuación:

Resumen

Centro responsable (NOC)

Descripción

Adjunto *(opcional)*  

  
Arrastre y suelte archivos, pegue capturas de pantalla, o explora

**Resumen:** Campo de texto que sirva de título de la petición.

**Centro responsable (NOC):** Seleccionar el centro de operaciones que es responsable, seleccionando entre NOC de Arganda o Río de Janeiro.

**Descripción:** Campo de texto en el que se debe entrar en detalle en la definición de la petición.

**Adjunto:** Incluir los archivos que sirvan como evidencia (opcional).

Continuamos con el proyecto de Banda Ancha (o BMC – Broadband Monitoring & Control). A este proyecto tendrán acceso aquellos clientes que tengan contratada capacidad espacial gestionada cuya supervisión sea realizada por el NOC de Arganda del Rey (Madrid).

Centro de Soporte Hispasat

## Banda Ancha

Bienvenido al portal de Atención al Cliente y Soporte de Banda Ancha.



### Alineamiento

Este ticket será atendido por el NOC de Banda Ancha (24/7).  
Por favor, comunique desde aquí su petición de solicitud para un alineamiento.



### Incidencia de Terminal

Este ticket será atendido por el NOC de Banda Ancha (24/7).  
Por favor, comunique desde aquí su incidencia cuyo impacto afecta al servicio o al equipamiento de un terminal de forma unitaria.



### Petición de Información

Este ticket será atendido por el NOC de Banda Ancha (24/7).  
Por favor, comunique desde aquí su consulta o pregunta.



### Incidencia Global

Este ticket será atendido por el NOC de Banda Ancha (24/7).  
Por favor, comunique desde aquí su incidencia cuyo impacto afecta al servicio de varios terminales de forma simultánea.



### Sugerencias, quejas y reclamaciones

Este ticket será atendido por Calidad de Servicio (Horario de oficina Madrid). Introduzca aquí su sugerencia, queja o reclamación.

En el proyecto de Banda Ancha nos encontramos con Alineamiento, Incidencia de Terminal, Petición de Información, Incidencia Global y Sugerencias, quejas y reclamaciones.

A continuación, se detalla cómo proceder para crear cada una de las solicitudes del proyecto de Banda Ancha.

En el reporte de un Alineamiento se rellenan los campos que aparecen en la siguiente imagen.



## Alineamiento

Título

Descripción

Adjunto (opcional)

Arrastre y suelte archivos, pegue capturas de pantalla, o [navegar](#)

Compartir con

[Crear](#) [Cancelar](#)

**Resumen:** Breve descripción de la petición de solicitud.

**Descripción:** Campo de texto en el que se debe entrar en detalle en la definición de la solicitud para el alineamiento.

**Adjunto:** Incluir los archivos que sirvan como evidencia.

Para reportar una Incidencia de Terminal, se rellena los campos que aparecen a continuación.



## Incidencia de Terminal

Título

Terminales

Descripción

Adjunto (opcional)

Arrastre y suelte archivos, pegue capturas de pantalla, o [explora](#)

Compartir con

[Crear](#) [Cancelar](#)

**Resumen:** Breve descripción de la incidencia.

**Terminales:** Seleccionar el o los terminales afectados en la incidencia.

**Descripción:** Campo de texto en el que se debe entrar en detalle en la definición de la incidencia incluyendo el período de afectación.

**Adjunto:** Incluir los archivos que sirvan como evidencia.

Otro tipo de solicitud que se puede reportar en el proyecto de Banda Ancha sería Petición de Información para realizar consultas al equipo de BMC. Se realiza relleno de la información que aparece en la siguiente imagen adjunta.





## Petición de Información

Resumen

**Resumen:** Campo de texto que sirva de título de la petición.

Descripción

**Descripción:** Campo de texto en el que se debe entrar en detalle en la definición de la petición.

**Adjunto:** Incluir los archivos que sirvan como evidencia.

Adjunto (opcional)

  
Arrastre y suelte archivos, pegue capturas de pantalla, o  
[navegar](#)

[Crear](#) [Cancelar](#)

Por último, para este proyecto tenemos otro tipo de incidencia denominada Incidencia Global. Se rellenan los campos que aparecen en la siguiente imagen.



## Incidencia Global

Título

**Título:** Campo de texto que sirva de resumen de la incidencia.

Impacto

**Impacto:** Seleccionar entre las opciones del desplegable.

Plataformas

**Plataformas:** La/s plataforma/s afectada/s en la incidencia.

Servicios

**Servicios:** El/los servicio/s afectado/s.

Descripción

**Descripción:** Campo de texto en el que se debe entrar en detalle en la definición de la incidencia incluyendo el período de afectación.

**Adjunto:** Incluir los archivos que sirvan como evidencia.

Adjunto (opcional)

  
Arrastre y suelte archivos, pegue capturas de pantalla, o  
[navegar](#)

[Compartir con](#) ▼

[Crear](#) [Cancelar](#)

Otro proyecto disponible en el menú es el de Banda Larga. A este proyecto tendrán acceso aquellos clientes que tengan contratada capacidad espacial gestionada cuya supervisión sea realizada por el NOC de Río de Janeiro (Brasil).

Centro de Soporte Hispasat

## Banda Larga

Bienvenido al centro de atención al cliente de Banda Larga. Nuestro equipo estará encantado de atenderle. ¿En qué podemos ayudarle?



[Search help](#)



### Incidencia de Terminal

¿Tiene problemas con alguno de sus terminales? Abra un ticket específico para explicar su problema.



### Incidencia Global

¿Todos sus terminales presentan el mismo comportamiento? Por favor abra una incidencia de Plataforma.



### Solicitud de Información / Actividad

Donde sus peticiones y sus dudas son atendidas.



### Sugerencias, quejas y reclamaciones

Este ticket será atendido por Calidad de Servicio (Horario de oficina Madrid). Introduzca aquí su sugerencia, queja o reclamación.

Para el proyecto de Banda Larga, tenemos cuatro opciones, Incidencia de Terminal, Incidencia Global, Solicitud de Información o Actividad y Sugerencias, quejas y reclamaciones.

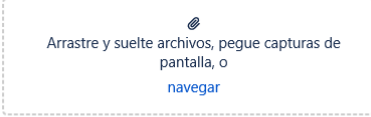
En el caso de Incidencia de Terminal rellenamos la información requerida.



Resumen

Terminal

Categoría  
Ninguno

Descripción

Adjunto (opcional)  


Compartir con  

**Resumen:** Campo de texto que sirva de título de la incidencia.

**Terminal:** Seleccionar el o los terminales afectados en la incidencia.

**Categoría:** Seleccionar del desplegable el suceso que le haya ocurrido al terminal (desconexión, inestabilidad, latencia etc.).

**Descripción:** Campo de texto en el que se debe entrar en detalle en la definición de la incidencia incluyendo el período de afectación.

**Adjunto:** Incluir los archivos que sirvan como evidencia.

Otro tipo de solicitud que se encuentra dentro de Banda Larga sería Incidencia Global para la cual se rellena la información requerida en la imagen mostrada a continuación.

¿Todos sus terminales presentan el mismo comportamiento? Por favor abra una incidencia de Plataforma

Resumen

Descripción

Adjunto (opcional)  


Compartir con  

**Resumen:** Campo de texto que sirva de título de la incidencia.

**Descripción:** Campo de texto en el que se debe entrar en detalle en la definición de la incidencia incluyendo el período de afectación.

**Adjunto:** Incluir los archivos que sirvan como evidencia.

Para terminar con el proyecto de Banda Larga se puede solicitar un pedido de información o coordinar una actividad a través del apartado Solicitud de Información/ Actividad y rellenamos los campos necesarios para poder crear dicha petición.

 Centro de Soporte Hispasat / Banda Larga  
Solicitud de Información / Actividad

Donde sus peticiones y sus dudas son atendidas.

Resumen

**Resumen:** Campo de texto que sirva de información de la petición.

Descripción

**Descripción:** Campo de texto en el que se debe entrar en detalle en la definición de la petición.

**Adjunto:** Incluir los archivos que sirvan como evidencia.


Adjunto *(opcional)*

  
Arrastre y suelte archivos, pegue capturas de pantalla, o  
[navegar](#)

 Compartir con . . .

[Crear](#) [Cancelar](#)

Por último, en todos los proyectos detallados anteriormente, se encuentra un tipo de solicitud común a todos denominado “Sugerencias, quejas y reclamaciones” que será atendido por Calidad del Servicio. Para crear este tipo de solicitud en cada proyecto es necesario rellenar la información correspondiente a la imagen mostrada a continuación.

 Centro de Soporte Hispasat / Banda Larga  
Sugerencias, quejas y reclamaciones

Título

**Título:** Campo de texto que sirva de información de la sugerencia, queja o reclamación.

Descripción *(opcional)*

**Descripción:** Campo de texto en el que se debe entrar en detalle en la definición de la petición.

**Adjunto:** Incluir los archivos que sirvan como evidencia.

Adjunto *(opcional)*

  
Arrastre y suelte archivos, pegue capturas de pantalla, o  
[navegar](#)

 Compartir con . . .

[Crear](#) [Cancelar](#)

## 6.2. Consulta de Tickets

El portal sirve también para hacer seguimiento de tickets ya creados por cualquier usuario perteneciente a la misma organización. Para ello, en el menú principal, iremos al menú “Incidencias” que puede observarse en la parte superior derecha de la pantalla.



Bienvenido al Centro de soporte de Hispasat

### Popular

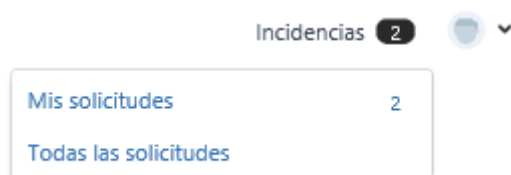
Banda Ancha  
Banda Larga  
Capacidad Espacial  
Segmento Terreno  
Servicios Generales

### Recientes

Incidencia - Capacidad Espacial  
Por favor, comunique su incidencia

[Recorrer todos](#)

En la esquina superior derecha aparece el número de incidencias. Al clicar sobre él muestra las solicitudes pendientes asociadas al usuario.



Al clicar sobre una de las dos opciones aparecerá la siguiente imagen con las solicitudes correspondientes.

Centro de Soporte Hispasat

### Solicitudes

Solicitudes abiertas  Creadas por mí  Cualquier tipo de solicitud

| Tipo | Referencia | Resumen                         | Centro de asistencia | Estado  | Solicitante      |
|------|------------|---------------------------------|----------------------|---------|------------------|
|      | PMC-832    | Sugerencia de mejora del portal | Capacidad Espacial   | ABIERTO | Cliente Hispasat |

1-1 de 1

Para realizar búsquedas de solicitudes más concretas, se pueden seleccionar mediante los siguientes filtros:

- El estado de la solicitud.
- La creación, es decir si ha sido creada por esa persona o si es participante de la solicitud.
- El tipo de pedido.

Seleccionando sobre una referencia accederemos al asunto o ticket.

## 6.3. Añadir notas al Ticket

A lo largo del ciclo de vida del ticket, es deseable que haya un intercambio de información a través de comentarios, adjuntos y cambios de estado entre las diferentes áreas de Hispasat y el cliente.

Para ello el cliente dispone de la funcionalidad de añadir comentario, visible una vez nos encontramos dentro de un asunto particular como mostramos a continuación.



Centro de Soporte Hispasat / Capacidad Espacial / PMC-832

**Sugerencia de mejora del portal** **ABIERTO**

Comenta esta solicitud...

Arrastre y suelte archivos, pegue capturas de pantalla, o [explora](#)

No notificarme

Compartir

Compartida con

Cliente Hispasat Autor

Una vez rellenado la información de la nota, se deberá pulsar sobre el botón “Añadir” y posteriormente la nota se adjuntará al ticket.

Como vemos también será posible optar por no seguir siendo notificado o por pasar el ticket a resuelto.

## 6.4. Cambios de estado de los Tickets

Tal y como se ha mostrado en el diagrama del ciclo de vida de una solicitud en la Figura 1 (capítulo 2), a continuación, se presenta cómo puede el usuario ver el estado de cada ticket y cómo puede interactuar con ellos.

### 6.4.1. Estado: Abierta

Una vez el cliente reporta a través del portal una solicitud, ésta queda registrada en el sistema y clasificada con estado abierto. Esto permite que en los filtros definidos por los equipos de Hispasat le aparezca como nueva petición no atendida y pasen cuanto antes a trabajar en ella.

Centro de Soporte Hispasat

#### Solicitudes

| Solicitudes abiertas | Creadas por mí | Cualquier tipo de solicitud     | Buscar solicitudes   |         |                  |
|----------------------|----------------|---------------------------------|----------------------|---------|------------------|
| Tipo                 | Referencia     | Resumen                         | Centro de asistencia | Estado  | Solicitante      |
|                      | PMC-832        | Sugerencia de mejora del portal | Capacidad Espacial   | ABIERTO | Cliente Hispasat |

1-1 de 1

### 6.4.2. Estado: En curso

Tan pronto el personal de Hispasat se ponga a trabajar sobre la nueva solicitud que hemos abierto, el ticket pasará a en progreso. También puede pasar a este estado desde los estados Pendiente de cliente (cuando el cliente añade la información solicitada por Hispasat), Resuelto (cuando el cliente reabre el ticket) o reclasificado (cuando el personal de Hispasat cambia la clasificación de un ticket).

Centro de Soporte Hispasat

#### Solicitudes

| Solicitudes abiertas | Creadas por mí | Cualquier tipo de solicitud     | Buscar solicitudes   |             |                  |
|----------------------|----------------|---------------------------------|----------------------|-------------|------------------|
| Tipo                 | Referencia     | Resumen                         | Centro de asistencia | Estado      | Solicitante      |
|                      | PMC-832        | Sugerencia de mejora del portal | Capacidad Espacial   | EN PROGRESO | Cliente Hispasat |

1-1 de 1

### 6.4.3. Estado: Resuelto

En el caso en que el equipo de Hispasat considere un “Ticket” solucionado (el estado de la misma aparecerá como “Resuelto”):

Centro de Soporte Hispasat

#### Solicitudes

| Solicitudes cerradas | Creadas por mí | Cualquier tipo de solicitud     | Buscar solicitudes   |          |                  |
|----------------------|----------------|---------------------------------|----------------------|----------|------------------|
| Tipo                 | Referencia     | Resumen                         | Centro de asistencia | Estado   | Solicitante      |
|                      | PMC-832        | Sugerencia de mejora del portal | Capacidad Espacial   | RESUELTA | Cliente Hispasat |

1-1 de 1

El cliente podrá, estando dentro del ticket:

- Cambiar el estado del ticket a “en curso” pulsando sobre el botón “Reabrir” si no está de acuerdo con la resolución de ticket. Previamente a realizar esta acción deberá añadir una nota al ticket explicando el cambio de estado.



Centro de Soporte Hispasat / Capacidad Espacial / PMC-832

#### Sugerencia de mejora del portal RESUELTA



Comenta esta solicitud...

Añadir Cancelar

Arrastre y suelte archivos, pegue capturas de pantalla, o [explora](#)

No notificarme

Compartir

Reabrir

Compartida con

Cliente Hispasat  
Autor

#### Reabrir ×

Por favor, comenta cualquier información adicional

Comentario opcional

Reabrir Cancelar

- Cambiar el estado de la incidencia a “resuelta” si se está de acuerdo con la resolución del ticket pulsando sobre el botón “Resolver”. Previamente a realizar esta acción deberá añadir una nota al ticket explicando el cambio de estado.





## Sugerencia de mejora del portal EN PROGRESO



Comenta esta solicitud...



No notificarme

Compartir

Resolver

Compartida con

Cliente Hispasat  
Autor

Resolver



Por favor, comenta cualquier información adicional

Comentario opcional

Resolver

Cancelar

Estando el ticket en estado "Resuelta" pasa a estar "Cerrada", bien si el cliente lo considera como tal, o bien de forma automática después de 10 días.

**FIN DEL DOCUMENTO**

## 7. Anexo 1\_ Centros de Operación y Control de Red (NOC's)

El Grupo Hispasat dispone de dos Centros de Operación y Control de Red (NOC's) para los servicios que presta (arrendamiento de Capacidad Espacial y servicios de Capacidad Espacial Gestionada) 24 X 7, ubicados en:

- Arganda del Rey (España)
- Rio de Janeiro (Brasil)

Capacidad espacial: Centros de Operación de red 24 X 7 de gestión de capacidad espacial de la flota de satélites en las diferentes posiciones orbitales, y de atención/soporte a los clientes:

- Acceso a capacidad espacial (lineup/linedown, P&P)
- Monitorización de señales
- Detección de interferencias
- Resolución de anomalías
- Booking de capacidad espacial (servicios ocasionales)

Capacidad Espacial Gestionada: Centros de Operación de plataformas 24 X 7 de servicios de Banda Ancha por satélite, y de atención a clientes/ISP's:

- Monitorización de servicios de banda ancha
- Provision de servicios
- Resolución de anomalías