

Grupo HISPASAT - Manual do usuario - Contact Center

Manual de uso de Contact Center

Data: 31 de Março de 2014

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.

Índice

1. Introdução	4
2. Processo de Atenção ao Cliente	5
3. Sistema de Atenção ao Cliente	7
4. Registro de clientes	8
5. Serviço de Atenção Telefônica ao Cliente	9
6. Acesso ao portal WEB.....	11
6.1. Criar um “Ticket”.....	13
6.2. Consulta de Tickets.....	17
6.3. Adicionar notas ao Ticket	20
6.4. Troca de estado dos Tickets.....	21
7. Anexo 1_ Centros de Operação e Control de Rede (NOC's).....	26
8. Anexo 2_ Formulário Registro Clientes	27

1. Introducción

Como resultado do processo de melhora continua do Grupo, se identificarão áreas de atuação para a melhora da qualidade do serviço para os nossos clientes, em dos aspectos principais, por uma parte, os processos e procedimentos, e por outra, as ferramentas de administração.

El Grupo Hispasat põe em andamento um novo sistema de contato para os seus clientes, se baseando em duas novas ferramentas, um serviço de atenção telefônica (Call Center) 24x7e um acesso WEB ao Sistema unificado de administração de “tickets”.

Com a implantação dessas ferramentas o Grupo se dota de um sistema de administração integrado que vai permitir melhorar os níveis de eficiência operacional, do fluxo de informação com o cliente, a administração de filas de chamadas, para aumentar a qualidade do serviço.

Neste documento se descrevem ambas ferramentas e se da a informação necessária para o seu uso.

2. Processo de Atenção ao Cliente

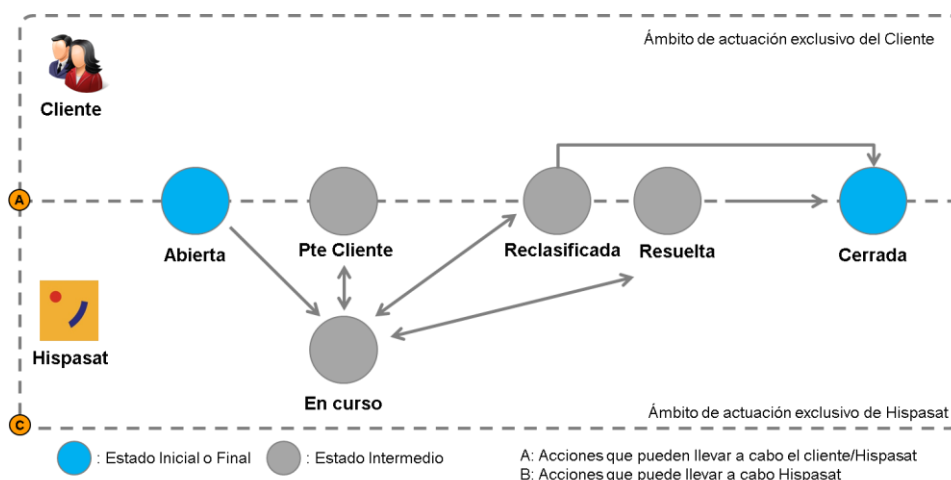
Este processo atualizado tem como objetivo estabelecer a sistemática de resolução das incidências, queixas, reclamações, sugestões e petições de informação (INQUIRES) dos clientes do Grupo HISPASAT, com o fim de dar resposta e mantê-lo informado durante todo o processo.

Principais funções:

- Atualiza as ações de administração, as incidências, queixas, reclamações, sugestões, petições de informação e outras atividades relacionadas com o negócio.
- Organiza a entrada das petições dos clientes através de uma via única e a ferramenta de administração de “tickets”.
- Ditas petições se canalizam através do “Call Center” ou do acesso WEB, cuja função é receber, registrar, classificar e distribuir todas elas dentro do sistema único de administração de tickets do Grupo.
- As determina e transfere diretamente a área que corresponde (comercial, vendas, administração, legal, operações, engenharia,...) para seu tratamento e resolução.
- Define os critérios de criticidade e de escalação dos “tickets” segundo a tipologia dos mesmos.
- Organiza a comunicação com o cliente durante todo o processo de resolução, define as notificações e os informes desde a abertura até a finalização dos “tickets”.
- Se introduz a medição da satisfação “a posteriori”, para o ciclo de melhora contínua e a base de “conhecimento”

O processo usa a ferramenta do sistema de administração de “tickets” do Grupo que permite ao usuário do sistema fazer um seguimento dos mesmos, adicionar comentários, notas, até que estejam resolvidos. Cada vez que o usuário do sistema efetua uma mudança, o sistema o registra.

Um Ticket de uma Incidência, Queixa, Reclamação, Sugestão, petição de informação, suporte (técnico, comercial) ou outras atividades específicas do negócio, tem um ciclo de vida definido no sistema de administração:



Estados de um Ticket:

- **Aberto:** estado inicial quando se cria um “ticket”.

- **Em curso:** estado ao que passa quando a pessoa designada começa a trabalhar na resolução do ticket.
- **Pendente do cliente:** Se o operador da Hispasat não tem informação suficiente para resolver o ticket e começa a solicitar mais informação ao cliente muda o estado do ticket a “Pendente Cliente”. Uma vez que já receba a informação, volta a mudar o estado à “Em curso”.
- **Reclassificada:** Se o operário da Hispasat que está trabalhando com um ticket que identifica que não se classificou corretamente, mudará o estado a Reclassificada e adicionará uma nota publica indicando porque se reclassifica.
- **Resolvido:** estado ao que passa quando se considera que o “ticket” está resolvido. Se pelo contrario, o cliente não está de acordo com a solução pode voltar a reabrir o ticket de forma que passaria de novo ao estado “Em curso”.
- **Fechada:** se o ticket esta em estado “Resolvido” passa a estar “Fechado”, bem se o cliente o considera como tal, ou bem de forma automática depois de 7 dias.

Os tickets podem ser consultados em todo momento bem desde a WEB do Grupo ou bem através do Call Center.

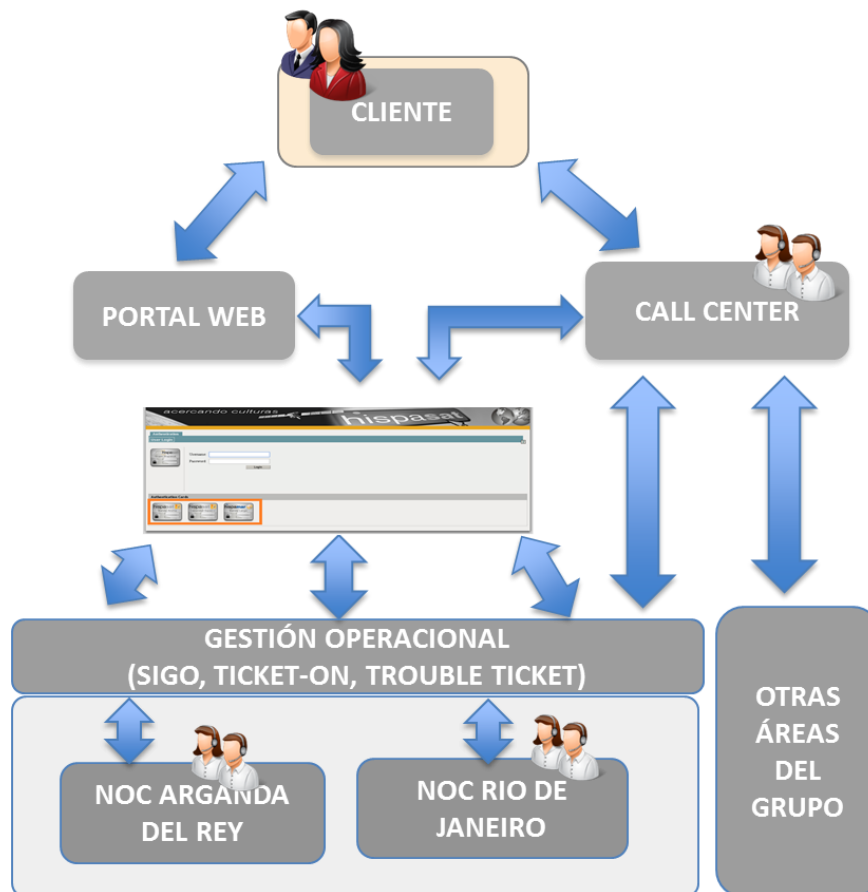
3. Sistema de Atención al Cliente

O Grupo Hispasat põe em andamento um novo sistema de controle para os seus clientes, baseando-se em duas novas ferramentas que vão permitir melhorar a capacidade de atenção ao cliente.

Este novo sistema de atenção aos seus clientes consta de:

1. Um serviço de atenção telefônica (Call Center) que dá serviço 24x7, com capacidade para registrar (por meio do sistema de administração de "Tickets" globalizado) todas as chamadas de clientes e para transferir as mesmas à área correspondente (comercial, vendas, administração, legal, operações, engenharia,...) para o seu tratamento.
2. Um acesso WEB ao Sistema único de administração de "tickets" globalizado.

Com a posta em andamento destas duas ferramentas, se descreve o conceito de operação deste novo sistema de atenção ao cliente:



4. Registro de clientes

Para assegurar a correta atenção com o novo sistema de acesso é necessário estar corretamente registrado no sistema, isto requer dispor de informação do cliente devidamente atualizada:

- Os clientes, as empresas e seus contatos devem estar devidamente registrados na base de dados do sistema,
- O cliente tem designado um GLOBAL_ID, código com o qual fica registrado o cliente no sistema (ej.: “*NOMBRE CLIENTE*”, *GLOBAL_ID: 12345*)
- Pontos de contato para cada área (Comercial, vendas, administração, legal, operacional, engenharia,...) bem identificados e registrados,
- Tem que conhecer o NOC (Arganda del Rey / Rio de Janeiro) com o qual vão operar os seus serviços.

5. Serviço de Atenção Telefônica ao Cliente

Este serviço se implementa com capacidade de atenção 24x7 garantida todos os dias do ano, atenção personalizada em três idiomas (Espanhol, Língua Portuguesa e Inglês), facilitando o acesso desde as áreas geográficas do serviço onde opera o Grupo Hispasat implementando linhas telefônicas locais em diferentes países. Isto permite a atenção e registro de todas as chamadas telefônicas, gerando o correspondente ticket y garantindo que serão tratados na área que corresponda, melhorando a qualidade do serviço.



Através deste Call Center o cliente poderá:

- Atender e administrar melhor as queixas, incidências no serviço, reclamações, sugestões, petições de informação e qualquer outro assunto que possa surgir dos clientes. Registra todas as chamadas mediante "Tickets".
- Aceder aos centros de operações do grupo NOC's do Rio de Janeiro no Brasil e de Arganda del Rey na Espanha para tudo aquilo relacionado com os serviços, alinhamentos, Booking, peak & poll, petições de informação, efemérides, outros.
- Criar, consultar, modificar, resolver, datar "Tickets". As mudanças de estado dos "Tickets" são notificadas de forma automática.
- Receber, consultar notificações de alertas de incidências gerais, trabalhos programados.

Os números de telefone para contatar são os seguintes:

PAÍS	TELEFONE
España	+34 910 609 851 USO OCASIONAL +34 918 700 140 +34 918 718 313 +34 918 750 199
Brasil	+55 21 239 10372 USO OCASIONAL +55 21 3266 8154/8155/8156 USO OCASIONAL TOLL FREE/GRATIS: 0800 28 29 488 Skype: Pmc_hispamar
Argentina	+54 11 5217 0785
Belgium	+32 2 588 20 76
Chile	+56 2 2898 8247
France	+33 1 83 75 34 86
Israel	+97 233 741 329
Italia	+39 06 94 80 30 32
México	+52 55 417 08 124 Skype: +52 55 842 17 942
Perú	+51 1 6419248
Portugal	+351 30 040 4466
Swiss	+41 435 081 883
United Kingdom	+44 207 04 84 085
United States of America	+1 (202) 499 14 47 Skype: +1 (415) 871 04 81 west coast Skype: +1 (202) 470 68 62 east coast
Venezuela	+58 212 7719067

6. Acesso ao portal WEB

O acesso a este portal WEB é a URL: <https://contactcenter.hispasat.es>, a qual, para aceder se requer ser um cliente registrado, quer dizer ter um “user-id” e uma “password”.

- Se selecciona:
 - Capacidade espacial
 - Banda Ancha (EUROPA, LATAM)
 - Banda Larga (Brasil)
- Se trabalha com a ferramenta
 - Criar “tickets”
 - Procurar “tickets”



Authentication

User Login

Username:

Password:

Login

Select your service

hispasat Banda Ancha

hispasat Capacidad Espacial

hispamar Banda Larga

[How to register](#)



© Hispasat 2014



Uma vez seleccionado o tipo de autenticação em função da plataforma operacional à que queira comunicar o ticket, deverá se autenticar com as suas credenciais e posteriormente clicar no botão de “login”

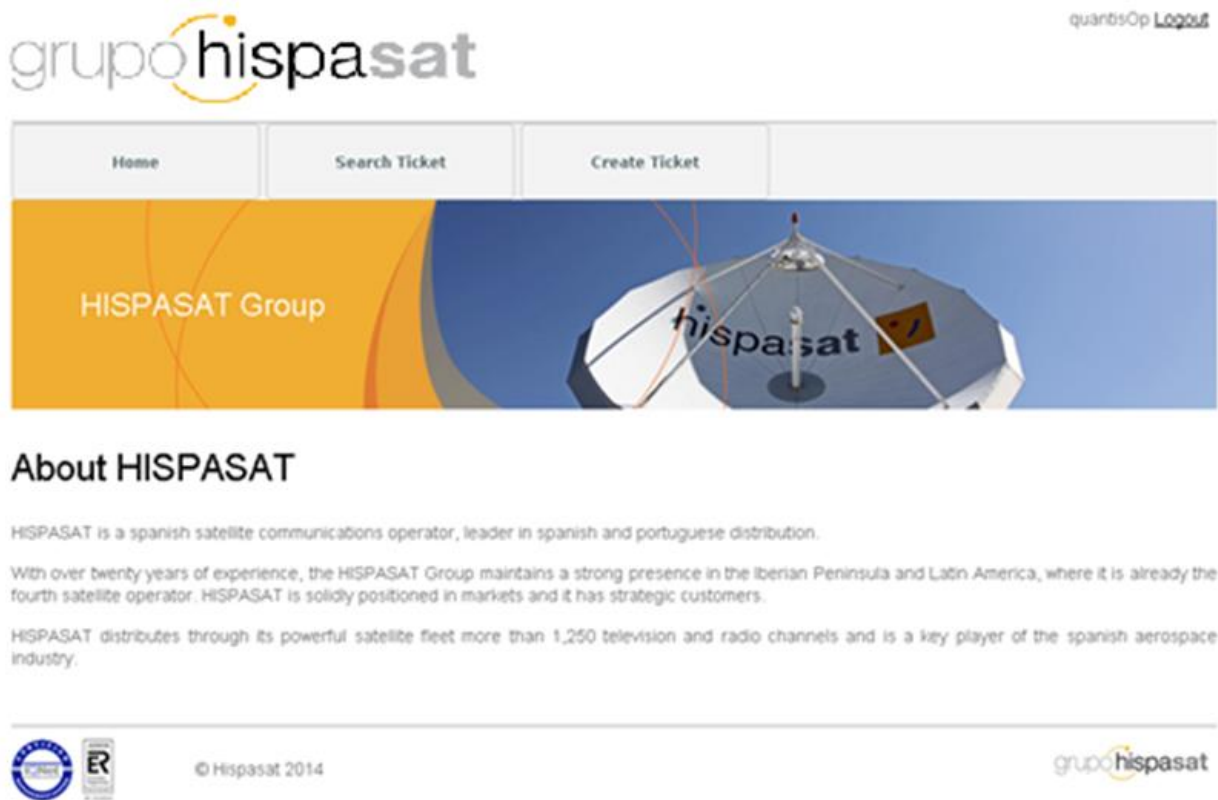
hispasat Grupo Hispasat

Username:

Password:

Login

Se acede à tela de início do portal de Tickets.

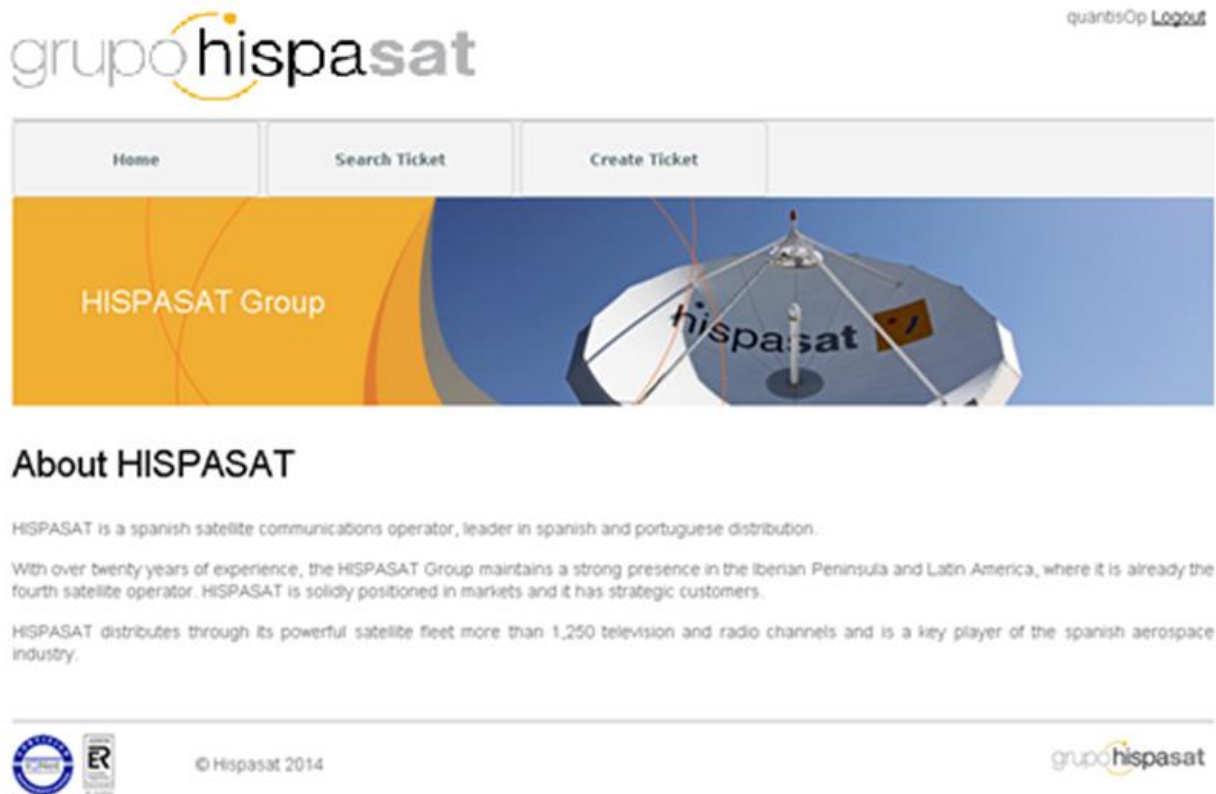


Dela se poderá criar, procurar, consultar, adicionar notas, mudar de estado, e fechar “tickets”, por meio de formulários.

Nestes espaços a preencher “obrigatórios”, para que o ticket seja processado, vem indicados com um asterisco (*).

6.1. Criar un “Ticket”

Para criar um Ticket tem que clicar no botão “create ticket” com o qual se acede ao formulário:



No formulário de criação do ticket se preenche todos os espaços:

quantisOp [Logout](#)

grupo hispasat

Home Search Ticket **Create Ticket**

New Ticket

Ticket type *: Choose an option NOC *: Choose an option

Service type *: Choose an option Area *: Choose an option

Client Information

Contact name: quantisOp quantisOp Client: QUANTIS GLOBAL, S.L.

Country: State/Province: City: Postal code:

Contact phone: Mobile phone: Email: noneply@hispasat.es

Case Information

Title *: Description *:

Create Cancel

Assim como vemos no printscreen, a informação da tela de criar ticket se divide em diferentes seções:

1. Se selecciona o tipo de ticket, o NOC, o tipo de serviço (já que se é de Capacidade Especial (CE) ou Banda Larga (BL) se mostra uma serie de espaços) e por último a área.

New Ticket

Ticket type *: Choose an option NOC *: Choose an option

Service type *: Choose an option Area *: Choose an option

2. O seguinte apartado mostra informação do cliente que se autenticou, onde se poderá modificar informação de contato do cliente.

Client Information

Contact name:	Client:		
quantisOp quantisOp	QUANTIS GLOBAL, S.L.		
Country:	State/Province:	City:	Postal code:
Contact phone:	Mobile phone:		Email:
			noreply@hispasat.es

3. O seguinte apartado permite ao cliente introduzir o título do ticket e a sua descrição.

Case Information

Title *:
Description *:

4. A última seção se abrirá em função dos dados próprios das incidências operacionais dependendo do tipo da mesma. (Transponder, produto, portadora e terminais). Na seguinte tela se mostrará um exemplo para Banda Larga.

Broadband

Incident type *:	Service impact *:
Service incident	Further degradation
Platform *:	
I-DIRECT	

Product Information

Product	Father
Slot Quantis	
Servicio 1	Slot Quantis
Servicio 2	Slot Quantis
Cuentas Gilat	
EU - 1M/256k FUP	Cuentas Gilat
EU - 1M/256k Limitado 2GB	Cuentas Gilat

15 | Page 1 of 1 | Displaying 1 to 15 of 15 items

5. Posteriormente para criar o ticket será necessário clicar no botão “create”



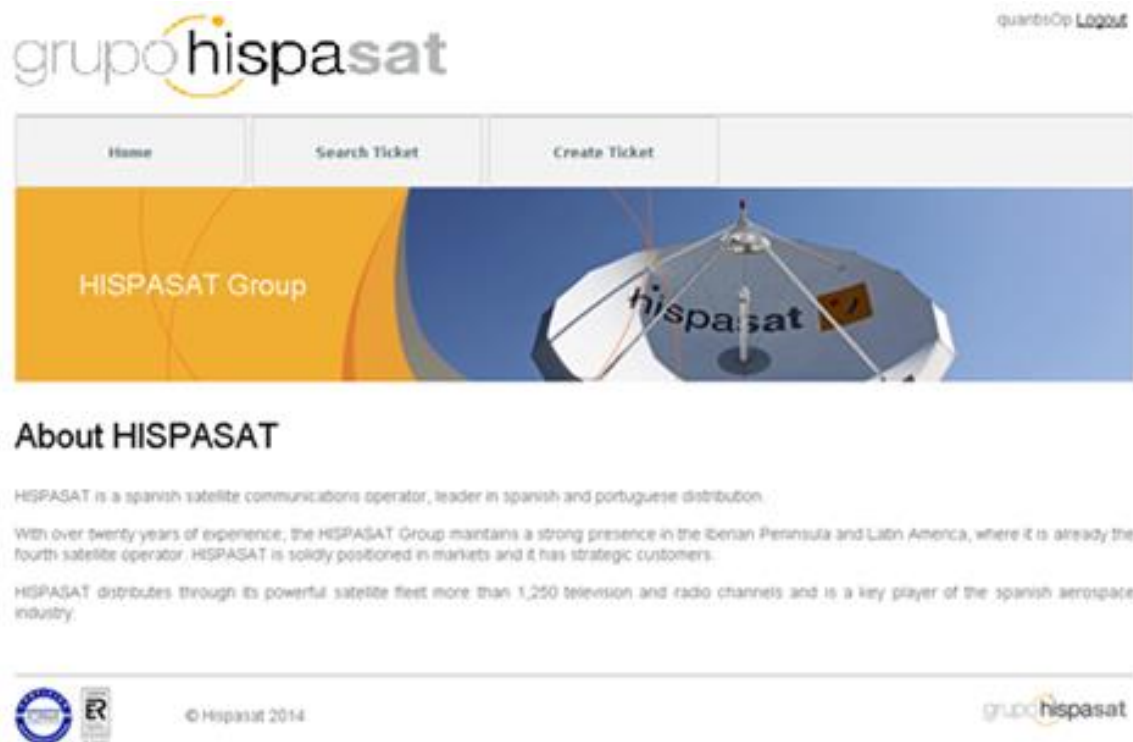
De acordo ao ciclo de vida do Ticket se cria por defeito em **estado aberto**.

6.2. Consulta de Tickets

Este caso de uso permite um usuário visualizar a informação detalhada dos Tickets, com detalhe do estado e notas realizadas.

Os espaços na interface não são editáveis, quer dizer, são só de leitura. A informação do portal é a que está classificada como pública e à que tem acesso o cliente usuário ao portal.

Para localizar um ticket será necessário clicar no botão “Search ticket”.



Uma vez clicado o botão “Search Ticket” se abre um formulário de busca:

The screenshot shows the 'Ticket Search' page of the Grupo Hispasat website. At the top, there is a navigation bar with buttons for 'Home', 'Search Ticket', and 'Create Ticket'. The 'Search Ticket' button is highlighted. Below the navigation bar, the page title 'Ticket Search' is displayed. Underneath, there is a section titled 'Criteria' which contains several search filters: 'Number:' and 'Title:' (text input fields), 'Ticket Type:' and 'Service Type:' (dropdown menus), 'NOC:' and 'Area:' (dropdown menus), 'Status:' (dropdown menu), and 'Created on from:' and 'Created on to:' (date input fields). A 'Search' button is located to the right of these filters. Below the search criteria, there is a section titled 'Search Results' which contains a table with the following columns: 'Title', 'Number', 'Type of Service', 'Ticket Type', 'NOC', 'Area', 'Status', and 'Created on'. The table is currently empty. Below the table, there is a pagination bar showing 'Page 1 of 1' and a 'View' button. At the bottom of the page, there are two buttons: 'View' and 'New ticket'.

grupo hispasat

quantis Op [Logout](#)

Home Search Ticket Create Ticket

Ticket Search

Criteria

Number: Title:

Ticket Type: Service Type:

NOC: Area:

Status:

Created on from: Created on to:

Search

Search Results

Title	Number	Type of Service	Ticket Type	NOC	Area	Status	Created on
-------	--------	-----------------	-------------	-----	------	--------	------------

Page 1 of 1

View New ticket

No buscador de tickets, se definirão os espaços de busca de tickets, uma vez definidos se clicara no botão “Search”.

Ticket Search

Criteria

Number:	Title:		
Ticket Type:	Service Type:		
NOC:	Area:		
Status:			
Created on from:	Created on to:		
		Search	

Se introduz os critérios e clicando no botão “search” se mostra a lista de tickets que cumprem com os critérios introduzidos na busca:

Search Results

Title	Number	Type of Service	Ticket Type	NOC	Area	Status	Created on
Test 15 BA	CAS-01358-H8X4F3	Broadband	Incidence	Hispasat	Contractual / Leg	Active	19/03/2014
PETicion de informacion BA	CAS-01381-G1Q5B9	Broadband	Request for information	Hispasat	other	Active	19/03/2014
PETICION INFO BA	CAS-01382-X5Q3C2	Broadband	Request for information	Hispasat	Provision of Servi	Active	19/03/2014
Test Caso BA Accenture con fecha:	CAS-01409-F5L4D4	Broadband	Incidence	Hispasat	Contractual / Leg	Active	20/03/2014
PETICION DE INFORMACION	CAS-01423-84X4P9	Broadband	Request for information	Hispasat	Provision of Servi	Active	20/03/2014
Test 3	CAS-01466-P0L2Y5	Broadband	Incidence	Hispasat	Contractual / Leg	Active	21/03/2014

15



Page 1 of 2



Displaying 1 to 15 of 22 items

[View](#)[New ticket](#)

Para ver o registro será necessário clicar no ticket correspondente, e posteriormente clicar sobre o botão “View”.

6.3. Adicionar notas ao Ticket

Neste caso de uso o cliente realiza uma atualização sobre um Ticket adicionando notas sobre o ticket.

Para isso uma vez dentro do ticket (uma vez já encontrado mediante o botão consulta de ticket) para proceder a dar de alta uma nota, na seção Notes, se deve preencher o espaço título e o espaço descrição. Se o cliente deseja anexar um arquivo deverá selecionar ele mediante o botão "Choose File".

Notes

Name *:

Description *:

Choose File

No file chosen

Upload

Title	Description	File
-------	-------------	------

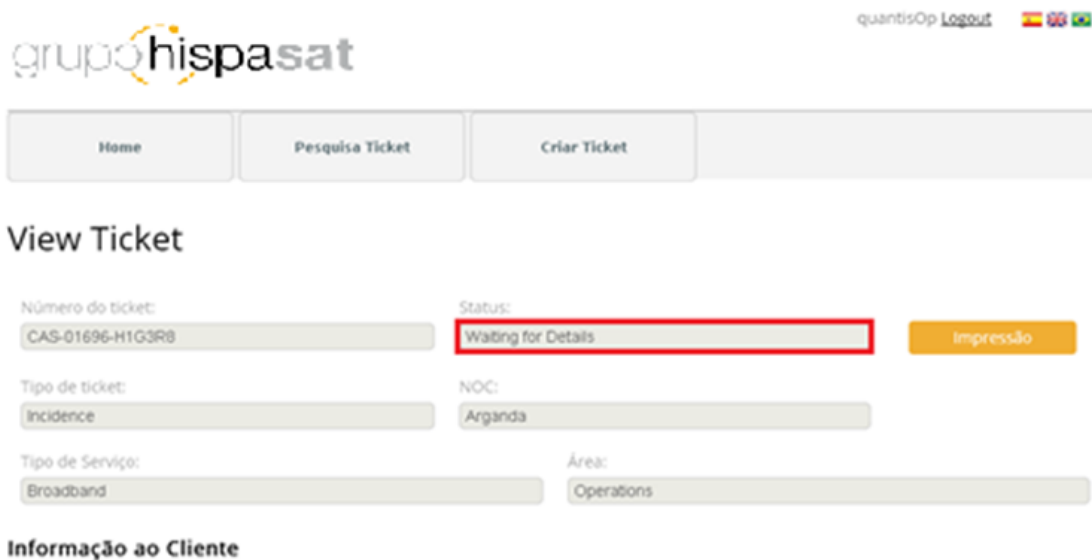
Uma vez preenchida a informação da nota, se deverá clicar sobre o botão "Upload" e posteriormente a nota se anexará ao ticket.

6.4. Mudanças de estado dos Tickets

Assim como se mostrou no diagrama de estado dos tickets, a continuação se apresentam em que estados o cliente pode proceder a realizar mudanças de estado.

6.4.1. Estado: Pendente do cliente

No caso que a equipe da Hispasat considere que necessita mais informação de um ticket o estado que se mostrará é “waiting for details”.



The screenshot displays the 'View Ticket' page of the Hispasat system. At the top, the 'grupo hispasat' logo is on the left, and 'quantisOp Logout' with flags for Spain, UK, and Brazil are on the right. A navigation bar contains 'Home', 'Pesquisa Ticket', and 'Criar Ticket' buttons. The main content area is titled 'View Ticket' and shows ticket details: 'Número do ticket:' (CAS-01696-H1G3R8), 'Status:' (Waiting for Details, highlighted with a red box), 'Tipo de ticket:' (Incidence), 'NOC:' (Arganda), 'Tipo de Serviço:' (Broadband), and 'Área:' (Operations). An 'Impressão' button is next to the status. Below this is a section titled 'Informação ao Cliente'.

O cliente deverá adicionar mediante uma nota a informação que lhe solicitaram e posteriormente mediante o botão “Reactivate” poderá passar o estado do ticket à “em curso”

Actions

Reactivate

Notes

Nome *:

Descrição *:

Choose File No file chosen

Upload

Tamanho máximo de arquivo permitido: 10 Mb.

Título	Descrição	Arquivo	Criado em
Nota sin adjunto	Test	No file attached	03/04/2014

6.4.2. Estado: Reclassificado

No caso que o usuário da Hispasat que está operando um ticket identifica que o mesmo não foi qualificado corretamente pelo cliente passará o estado à “On hold”, indicando o porquê que mudou o estado do ticket mediante uma nota.

View Ticket

Número do ticket:	Status:	
CAS-01696-H1G3R8	Reclasified	Impressão
Tipo de ticket:	NOC:	
Incidence	Arganda	
Tipo de Serviço:	Área:	
Broadband	Operations	

O cliente no apartado “Actions” poderá:

- Mudar o estado do ticket à “em curso” clicando sobre o botão “Reactivate” se não está de acordo com a reclassificação do ticket. Antes de realizar esta ação deverá adicionar uma nota ao ticket explicando o cambio de estado.
- Mudar o estado da incidência à “fechado” se está de acordo com a resolução do ticket clicando sobre o botão “Close”. Antes de realizar esta ação deverá adicionar uma nota ao ticket explicando o cambio de estado.

Actions

Reactivate

Close

Notes

Name *:

Description *:

Choose File No file chosen

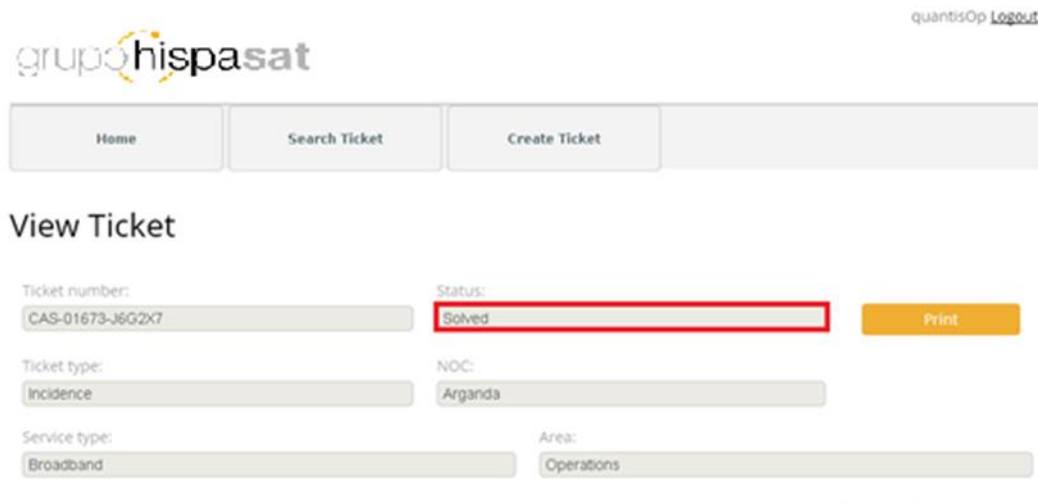
Upload

Max file size allowed: 10 Mb.

Title	Description	File	Created On
Nota sin adjunto	Descripción Nota sin adjunto	No file attached	01/04/2014
Test 1 nota	Nota 1 si adjunto	No file attached	01/04/2014

6.4.3. Estado: Resolvido

No caso que a equipe da Hispasat considere um “Ticket” solucionado (o estado do mesmo aparecerá como “Solved”):



The screenshot shows the 'View Ticket' page of the Hispasat system. At the top right, there is a 'quantisOp Logout' link. Below the Hispasat logo, there is a navigation bar with buttons for 'Home', 'Search Ticket', and 'Create Ticket'. The main content area is titled 'View Ticket'. It contains several input fields for ticket details: 'Ticket number:' with the value 'CAS-01673-J6G2x7', 'Status:' with the value 'Solved' (highlighted with a red border), 'Ticket type:' with the value 'Incidence', 'NOC:' with the value 'Arganda', 'Service type:' with the value 'Broadband', and 'Area:' with the value 'Operations'. A yellow 'Print' button is located to the right of the 'Status' field.

O cliente no apartado “Actions” poderá:

- Mudar o estado do ticket à “em curso” clicando sobre o botão “Reactivate” se não está de acordo com a resolução do ticket. Antes de realizar esta ação deverá adicionar uma nota ao ticket explicando o cambio de estado.
- Mudar o estado da incidência à “fechado” se está de acordo com a resolução do ticket clicando sobre o botão “Close”. Antes de realizar esta ação deverá adicionar uma nota ao ticket explicando o cambio de estado.

Actions

Reactivate

Close

Notes

Name *:

Description *:

Choose File No file chosen

Upload

Max file size allowed: 10 Mb.

Title	Description	File	Created On
Nota sin adjunto	Descripción Nota sin adjunto	No file attached	01/04/2014
Test 1 nota	Nota 1 si adjunto	No file attached	01/04/2014

FIM DO DOCUMENTO

7. Anexo 1_ Centros de Operação e Controle de Rede (NOC's)

O Grupo Hispasat dispõe de dois Centros de Operação e Controle de Rede (NOC's) para os serviços que presta (Capacidade Espacial, Banda Larga) 24 X 7, ubicados em:

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

Capacidade espacial: Centros de Operações de rede 24 X 7 de administração de capacidade espacial da frota de satélites nas diferentes posições orbitais, e de atenção/soporte aos clientes:

- Acesso à capacidade espacial (lineup/linedown, P&P)
- Monitorização de sanáis
- Detecção de interferencias
- Resolução de anomalias
- Booking de capacidade espacial (serviços ocasionais)

Banda Larga: Centros de Operação de plataformas de serviços de Banda Larga por satélite, e de atenção a clientes/ISP's

- Monitorização de serviços de banda larga
- Provisão de serviços
- Resolução de anomalias

8. Anexo 2_ Formulario Registro Clientes

Se solicita a colaboração sobre os dados que deve proporcionar/confirmar antes da entrada em exploração do sistema de administração de tickets e Call Center:

- preencher um formulário de captura de dados sobre nome comercial, CIF, e-mail de contato para comunicação para cada área, e-mail's de comunicações (câmbios de estado de tickets, trabalhos programados, alertas, etc.)
- Outros...

Company	
First Name (Given Name)	
Last Name (Surname)	
Job Title/Duties	
Company's Website	
Is your company an existing customer?	
Employer-provided Email	
Phone	
Street	
City	
State/Province	
Country	
Zip/Postal Code	
Why do you need access to Grupo HISPASAT? <i>Please include on which Grupo HISPASAT satellites you have service)</i>	