

hispasat

MANUAL DE SOPORTE Y
ATENCIÓN AL CLIENTE

HISPASAT

Febrero 2026

Índice

1	Introducción	3
2	Servicio de Soporte y Atención al Cliente	4
3	Acceso al Centro de Soporte de Hispasat (Jira)	7
3.1	Crear un “Ticket” en Jira	8
3.1.1	Capacidad Gestionada y Servicios de Telepuerto	8
3.1.2	Capacidad Espacial	19
3.1.3	Hispasat Perú	23
3.2	Consulta de Tickets	35
3.3	Añadir notas a un Ticket	35
3.4	Cambios de estado de los Tickets	36
3.5	Valoración de los Tickets tras su resolución	36

1 Introducción

En 2014 se realizó el despliegue de las herramientas de soporte y atención al cliente del Grupo Hispasat con el objetivo de mejorar el servicio prestado a los clientes. Estas, con el fin de adaptarlas lo máximo posible a las necesidades de cada cliente y con las recomendaciones recogidas a través de la encuesta de satisfacción se decidieron actualizar en el año 2019.

El Grupo Hispasat pone a disposición de sus clientes, tres formas de contacto que permiten mejorar el soporte y la atención al cliente.

1. Un acceso WEB al sistema único de gestión de tickets globalizado denominado Centro de Soporte de Hispasat (<https://hispasat.atlassian.net/servicedesk/customer>). Es la vía más eficiente, permite la creación de diferentes tipos de asuntos al equipo de Operaciones o realizar un seguimiento de las ya creadas.
2. Un servicio de atención telefónica en cola (Contact Center) que da servicio 24x7, de forma que el equipo de Soporte pueda atender los asuntos de los clientes en caso de que no se puedan poner en contacto vía ticket.
3. Vía mail para abrir ticket al Centro de Soporte de Hispasat para cualquier tipo de consulta a los diferentes correos por proyecto.
 - Capacidad Gestionada y Servicios de Telepuerto: tickets.CSC@hispasat.com
 - Capacidad Espacial: PMC-Ticketing@hispasat.com
 - Hispasat Perú (Vídeo): telepuertolurin@hispasat.com

2 Servicio de Soporte y Atención al Cliente

Es estrictamente necesario que el área de Soporte de Hispasat disponga de un contacto operacional del cliente accesible 24x7.

Cualquier tipo de asunto que el cliente quiera comunicar o consultar a Hispasat (Incidencia, Queja/Reclamación, Petición o Sugerencia) **requiere el registro de un ticket en la herramienta del Centro de Soporte de Hispasat (Jira)**.

Existen 2 medios de contacto adicionales al Centro de Soporte de Hispasat (Jira) que son mediante **vía telefónica al Contact Center** y **mediante vía mail**. Sin embargo, los tiempos de atención son más elevados que mediante la creación de ticket.



Vía telefónica al Contact Center

El Contact Center consiste en un sistema en cola con varias locuciones sobre los diferentes departamentos que le pueden atender en Hispasat. El cliente tendrá que seleccionar la opción 3 de CSC (para asuntos de Capacidad Gestionada) para ser atendido por el equipo de Nivel 1 formado por personal técnico. Es importante que el cliente indique al controlador los datos necesarios para que puedan identificar rápidamente sus servicios.

Aspectos a tener en cuenta del Contact Center:

- Al llamar puede reducir el tiempo del mensaje automático marcando la tecla 1 para seleccionar la atención en castellano.
- Si ya se dispone de un caso abierto, se puede indicar el número identificador del ticket para no tener que facilitar datos adicionales.

Los números de teléfonos del Contact Center de Hispasat según el país de origen son los siguientes:

PAÍS	TELÉFONO	SOPORTE	NOC
España	+34 910 609 862	ATENCIÓN AL CLIENTE - CONTACT CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información).	ARGANDA o RIO
	+34 910 608 629		
	+34 911 938 830		
	+34 910 609 325		
	+34 910 609 851	ALINEAMIENTO.	ARGANDA
	+34 910 604 825		
	+34 911 938 831		
	+34 911 939 689	GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING.	ARGANDA
	+34 910 608 628		
	+34 910 609 318		
Brasil	+55 21 2555 4808	CENTRO DE SOPORTE AL CLIENTE (PMC- CSC)	RIO
	+55 21 99899 6083		
	0800 282 9488 (GRATUITO)	ATENCIÓN AL CLIENTE – CONTACT CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información).	ARGANDA o RIO
	+55 21 4042 0261		
	+55 21 4042 0541		
	0800 888 5871 (GRATUITO)	ALINEAMIENTOS / BOOKING.	RIO
Argentina	+54 11 5217 0785	ALINEAMIENTOS.	RIO
		ATENCIÓN AL CLIENTE - CONTACT CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información).	ARGANDA o RIO

PAÍS	TELÉFONO	SOPORTE	NOC
		GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING.	
Bélgica	+32 2 588 20 76	ATENCIÓN AL CLIENTE - CONTACT CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información). ALINEAMIENTOS. GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING.	ARGANDA o RIO
Chile	+56 2 2898 8247	ATENCIÓN AL CLIENTE - CONTACT CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información). ALINEAMIENTOS. GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING.	ARGANDA o RIO
Colombia	+57 1 344 1796	ATENCIÓN AL CLIENTE - CONTACT CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información). ALINEAMIENTOS. GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING.	ARGANDA o RIO
	+57 1 381 9931	ALINEAMIENTOS.	CAPACIDAD GESTIONADA ARGANDA
Francia	+33 1 83 75 34 86	ATENCIÓN AL CLIENTE - CONTACT CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información). ALINEAMIENTOS. GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING	ARGANDA o RIO
Israel	+97 233 741 329	ATENCIÓN AL CLIENTE - CONTACT CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información). ALINEAMIENTOS. GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING.	ARGANDA o RIO
Italia	+39 02 36 58 10 89	ATENCIÓN AL CLIENTE - CONTACT CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información). ALINEAMIENTOS. GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING.	ARGANDA o RIO
México	+52 55 417 08 124	ATENCIÓN AL CLIENTE - CONTACT CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información).	ARGANDA o RIO
	+52 55 852 61 120	ALINEAMIENTOS. GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING.	ARGANDA

PAÍS	TELÉFONO	SOPORTE	NOC
Perú	+51 1 6419248	ATENCIÓN AL CLIENTE - CONTACT CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información). ALINEAMIENTOS. GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING.	ARGANDA o RIO
Portugal	+351 30 040 4466	ATENCIÓN AL CLIENTE - CONTACT CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información). ALINEAMIENTOS. GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING.	ARGANDA o RIO
Suiza	+41 435 081 883	ATENCIÓN AL CLIENTE - CONTACT CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información). ALINEAMIENTOS. GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING.	ARGANDA o RIO
Reino Unido	+44 207 04 84 085	ATENCIÓN AL CLIENTE - CONTACT CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información).	ARGANDA o RIO
Estados Unidos	Washington +1 202 499 14 47	ATENCIÓN AL CLIENTE - CONTACT CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información). GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING.	ARGANDA o RIO
	+1 202 629 91 26	ALINEAMIENTOS. GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING.	ARGANDA
	New York +1 718 208 18 76	ALINEAMIENTOS. GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING.	ARGANDA
	Los Ángeles +1 213 293 36 70	ALINEAMIENTOS. GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING.	ARGANDA
Venezuela	+58 212 7719067	ATENCIÓN AL CLIENTE - CONTACT CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información). ALINEAMIENTOS. GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING.	ARGANDA o RIO

Vía mail

Se puede realizar la apertura de tickets para cualquier tipo de petición a través de las siguientes direcciones:

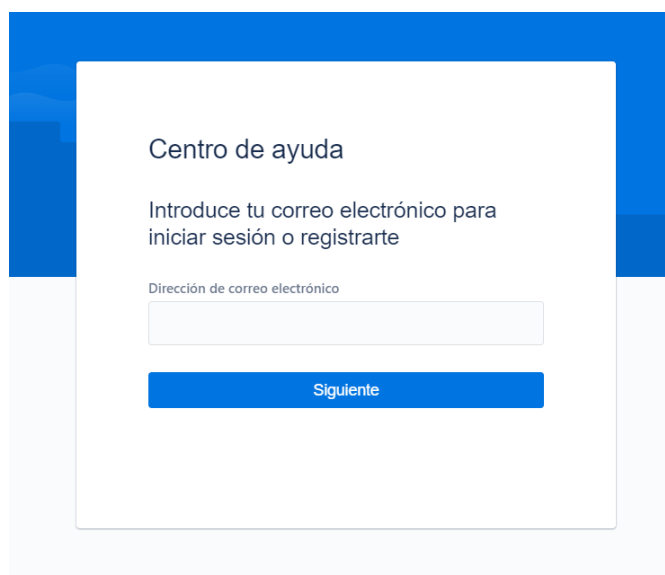
Capacidad Gestionada y Servicios de Telepuerto: tickets.CSC@hispasat.com

Capacidad Espacial: PMC-Ticketing@hispasat.com

Hispasat Perú (Vídeo): telepuertolurin@hispasat.com

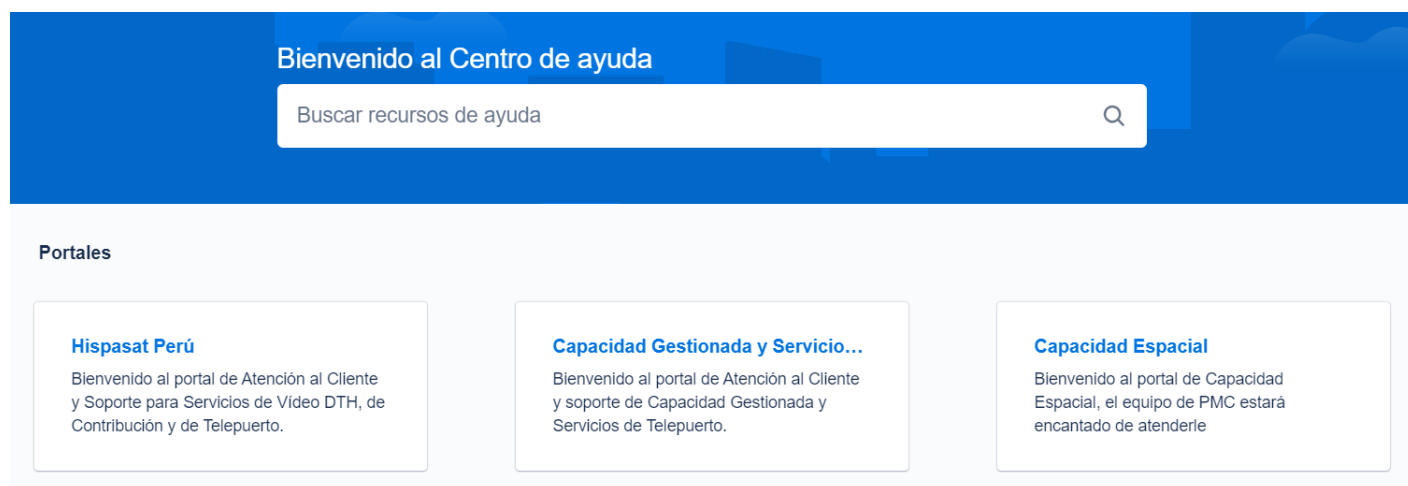
3 Acceso al Centro de Soporte de Hispasat (Jira)

Jira es una herramienta de ticketing para comunicar incidencias y solicitudes. Para acceder a ella se hará mediante la **URL**: <https://hispasat.atlassian.net/servicedesk/customer> y se requiere ser un cliente registrado, es decir, tener un usuario y contraseña.



Al introducir el usuario, pulsar en “Siguiete” y le redirigirá a un login de Microsoft donde tendrá que introducir su contraseña y pulsar en “Iniciar Sesión”. Tras estos pasos, accederá al menú principal de la herramienta en el que se mostrarán los proyectos disponibles.

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



Dependiendo del perfil del cliente y del tipo de contrato, tendrá visibilidad de uno o varios de los diferentes proyectos:

- Capacidad Espacial.
- Capacidad Gestionada y Servicios de Telepuerto.
- Hispasat Perú (Vídeo).

3.1 Crear un “Ticket” en Jira

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

3.1.1 Capacidad Gestionada y Servicios de Telepuerto

3.1.1.1 Capacidad Gestionada

A este proyecto tendrán acceso aquellos clientes que tengan contratada Capacidad Gestionada cuya supervisión sea realizada por el NOC de Arganda del Rey (Madrid) o por el de Río de Janeiro (Brasil).

[Centro de ayuda](#) / [Capacidad Gestionada y Servicios de Telepuerto](#)

Capacidad Gestionada y Servicios de Telepuerto

Bienvenido al portal de Atención al Cliente y soporte de Capacidad Gestionada y Servicios de Telepuerto.

 [Contact us about](#)

Capacidad gestionada

Prueba de Velocidad Servicio UNICO, CSC Internal Request, Alineamiento, Incidencia de Terminal, Petición de Información, Incidencia Global, RMA, Sugerencias, quejas y reclamaciones



Servicios de telepuerto

CSC Internal Request, Solicitud de Acceso al Telepuerto, Manos remotas, Incidencia de Conectividad IP/ Internet, Incidencia de Housing, Incidencia de Uplink/Downlink, Sugerencias, quejas y reclamaciones, Otros



Servicio de Valor Añadido

Incidencias y peticiones, Sugerencias, quejas y reclamaciones



En el proyecto de Capacidad Gestionada se pueden crear los siguientes tipos de asunto: Prueba de Velocidad Servicio UNICO, Alineamiento, Incidencia de Terminal, Petición de Información, Incidencia Global, RMA y Sugerencias, quejas y reclamaciones.

Capacidad Gestionada y Servicios de Telepuerto

Bienvenido al portal de Atención al Cliente y soporte de Capacidad Gestionada y Servicios de Telepuerto.

Contact us about

Capacidad gestionada

What can we help you with?



Prueba de Velocidad Servicio UNICO

Este ticket será atendido por el CSC-NOC de Operaciones de clientes, por favor, comunique desde aquí las Solicitudes de Speedtest de Terminal del Servicio UNICO



CSC Internal Request

This ticket will be attending by CSC NOC 24x7 for Internal issues purposes



Alineamiento

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



Incidencia Global

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



RMA

Este ticket será atendido por el NOC de Operaciones de Cliente (24/7). Por favor, comunique desde aquí las solicitudes de RMA.



Sugerencias, quejas y reclamaciones

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

A continuación, se detalla cómo proceder para crear cada una de las solicitudes del proyecto de **Capacidad Gestionada**.

Para solicitar una **Prueba de Velocidad** de un terminal del **Servicio UNICO** se rellenarán los campos de la imagen.

¿Con qué podemos ayudarte?

+
Prueba de Velocidad Servicio UNICO
Este ticket será atendido por el CSC-NOC de Operaciones de clientes, por favor, comuníquese desde aquí las Solicitu...

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco *

Resumen *

Dispositivo *

Descripción *

Texto normal | B I ... | A | : = | | @ | | 99 +

NOC *

Identifica que grupo resolutor atiende la incidencia (Arganda / Río / Lurín)

Compartir con *

Compartir con 9999 - CSC - CLIENTES PRUEBAS

Enviar Cancelar

Resumen: Breve descripción de la petición de speedtest.

Dispositivo: Nombre del equipo sobre el que solicita la prueba de velocidad.

Descripción: Campo de texto en el que se debe entrar en detalle en la definición de la prueba de velocidad.

En el reporte de un **Alineamiento** de un terminal se rellenan los campos que aparecen en la siguiente imagen. En el caso de la tecnología Hughes no es necesario realizar este tipo de acciones, ya que el módem es capaz de realizar los alineamientos de manera automática.

¿Con qué podemos ayudarte?

Alineamiento
Este ticket será atendido por el NOC de Operaciones de Cliente (24/7)....

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco *

Título *

NOC *

Descripción *

Texto normal | B I ... | A | : = | | @ | | +

Adjunto

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Buscar

Compartir con *

Compartir con 9999 - CSC - CLIENTES PRUEBAS

Enviar Cancelar

Título: Breve descripción de la petición de alineamiento.

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

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

¿Con qué podemos ayudarte?

Incidencia de Terminal
 Este ticket será atendido por el NOC de Operaciones de Cliente (24/7)....

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco *

Título *

Breve descripción de la incidencia

NOC *

Terminales *

Qué terminales se ven afectados en la incidencia

Impacto *

Descripción *

Datos sobre la incidencia: hora de inicio y fin, síntomas, plataforma en la que se encuentra el terminal...

Adjunto

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Buscar

Compartir con *

Compartir con 9999 - CSC - CLIENTES PRUEBAS

Enviar Cancelar

Título: Breve descripción de la incidencia.

Terminales: Seleccionar el o los terminales afectados en la incidencia. Es importante que en este campo aparezca el ID de los terminales tal y como aparecen en el portal NMS, donde puede realizar todas las gestiones a nivel de terminal.

Impacto: Seleccionar entre las opciones del desplegable.

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

Otro tipo de solicitud que se puede reportar en el proyecto de Capacidad Gestionada sería **Petición de Información** para realizar consultas al equipo de CSC. Se realiza rellorando la información que aparece en la siguiente imagen adjunta.

¿Con qué podemos ayudarte?

Petición de Información
 Este ticket será atendido por el NOC de Operaciones de Cliente (24/7)....

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco *

Resumen *

NOC *

Descripción *

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Buscar

Compartir con *

Compartir con 9999 - CSC - CLIENTES PRUEBAS

Enviar Cancelar

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

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

El último tipo de incidencia que se puede crear en este proyecto es el denominado **Incidencia Global**, que se crearía en caso de que hubiera una incidencia que estuviera afectando a todos los terminales de su red. Se rellenan los campos que aparecen en la siguiente imagen.

¿Con qué podemos ayudarte?

Incidencia Global
 Este ticket será atendido por el NOC de Operaciones de Cliente (24/7)....

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco *

Título *

Breve descripción de la incidencia

NOC *

Plataforma

Impacto *

Síntoma que más se aproxima en la incidencia

Descripción *

Datos sobre la incidencia: hora de inicio y fin, síntomas, plataforma, criticidad...

Adjunto

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Buscar

Compartir con *

Compartir con 9999 - CSC - CLIENTES PRUEBAS

Enviar Cancelar

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

Plataforma: La/s plataforma/s afectada/s en la Incidencia, es decir, desde la que se da servicio a sus terminales.

Impacto: Seleccionar entre las opciones del desplegable.

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

Si quiere solicitar el reemplazo o reparación de un equipo en garantía, es necesario crear el tipo de ticket **RMA** y hay que rellenar los siguientes campos.

¿Con qué podemos ayudarte?

RMA
 Este ticket será atendido por el NOC de Operaciones de Cliente (24/7). Por favor, comuníquese desde aquí las solicitudes.

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco *

Resumen *

Proyecto *

Dispositivo *

Identificador Serial Number *

Identificador ID Portal NMS *

Descripción *

NOC *

Identifica que grupo resolutor atiende la incidencia (Arganda / Rio / Lurín)

Compartir con *

Compartir con 9999 - CSC - CLIENTES PRUEBAS

Enviar Cancelar

Resumen: Campo de texto que sirva de resumen de la incidencia.

Proyecto: Servicio que se da al cliente por parte del Grupo Hispasat.

Dispositivo: Nombre del equipo del que se pide el cambio.

Identificador Serial Number: Número de serie del equipo del que se solicita el repuesto.

Identificador ID Portal NMS: Identificador del equipo que aparece en el Portal NMS.

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

Para este proyecto tenemos otro tipo de incidencia denominada **Sugerencias, quejas y reclamaciones**.

¿Con qué podemos ayudarte?

Sugerencias, quejas y reclamaciones

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

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco *

Título *

NOC *

Descripción

Texto normal | **B** | *I* | ... | A | := | := | @ | @ | % | +

Adjunto

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Compartir con *

Compartir con 9999 - CSC - CLIENTES PRUEBAS

Enviar Cancelar

Título: Campo de texto que sirva de título de la sugerencia/queja/reclamación.

Descripción: Campo de texto en el que se debe entrar en detalle en la definición de la sugerencia/queja/reclamación.

En todos los tipos de asunto aparece el campo **NOC**, la opción de **adjuntar** archivos y de **compartir** con su organización. A continuación, se explica qué se puede hacer en cada uno de ellos:

- El campo **NOC** se refiere a la ubicación del equipo de Soporte atiende al cliente y está marcado por defecto, así que no es necesario seleccionar nada.
- La opción de **adjuntar** archivos permite incluir cualquier documento que pueda ser de utilidad para que el equipo de Soporte pueda resolver la necesidad del cliente.
- Finalmente, la opción de **compartir** con su organización es una manera de que el resto de personas de su empresa que tengan acceso al Centro de Soporte de Hispasat puedan ser notificados de la creación de un ticket y que puedan consultar qué novedades hay en su resolución.

3.1.1.2 Servicios de Telepuerto

A este proyecto tendrán acceso aquellos clientes que tengan contratados Servicios de Telepuerto de Capacidad Gestionada cuya supervisión sea realizada por el NOC de Arganda del Rey (Madrid) o por el de Río de Janeiro (Brasil).

Centro de ayuda / Capacidad Gestionada y Servicios de Telepuerto

Capacidad Gestionada y Servicios de Telepuerto

Bienvenido al portal de Atención al Cliente y soporte de Capacidad Gestionada y Servicios de Telepuerto.

 [Contact us about](#)

Capacidad gestionada

Prueba de Velocidad Servicio UNICO, CSC Internal Request, Alineamiento, Incidencia de Terminal, Petición de Información, Incidencia Global, RMA, Sugerencias, quejas y reclamaciones

Servicios de telepuerto

CSC Internal Request, Solicitud de Acceso al Telepuerto, Manos remotas, Incidencia de Conectividad IP/ Internet, Incidencia de Housing, Incidencia de Uplink/Downlink, Sugerencias, quejas y reclamaciones. Otros

Servicio de Valor Añadido

[Incidencias y peticiones, Sugerencias, quejas y reclamaciones](#)

En el proyecto de Servicios de Telepuerto se pueden crear los siguientes tipos de asunto: Solicitud de Acceso al Telepuerto, Manos Remotas, Incidencia de Conectividad IP/Internet, Incidencia de Housing, Incidencia de Uplink/Downlink, Sugerencias, quejas y reclamaciones, y Otros.

Contacta con nosotros sobre

Servicios de telepuerto

¿Con qué podemos ayudarte?



CSC Internal Request

This ticket will be attending by CSC NOC 24x7 for Internal issues purposes



Solicitud de Acceso al Telepuerto

Añadir la siguiente información a la solicitud: Nombre y apellidos, DNI, matrícula del coche, nombre de la empresa, fecha y hora de la visita.



Manos remotas

Este ticket será atendido por el NOC de Operaciones de Cliente (24/7).
Solicitud de manos remotas.



Incidencia de Conectividad IP/ Internet

Este ticket será atendido por el NOC de Operaciones de Cliente (24/7).
Por favor, comunique desde aquí su incidencia cuyo impacto afecta al servicio de conectividad IP o acceso a Internet.



Incidencia de Housing

Este ticket será atendido por el NOC de Operaciones de Cliente (24/7).
Por favor, comunique desde aquí su incidencia cuyo impacto afecta al servicio de Housing.



Incidencia de Uplink/Downlink

Este ticket será atendido por el NOC de Operaciones de Cliente (24/7).
Por favor, comunique desde aquí su incidencia cuyo impacto afecta al servicio de Uplink/Downlink.



Sugerencias, quejas y reclamaciones

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



Otros

Para otro tipo de solicitudes y peticiones. Este ticket será atendido por el NOC de Operaciones de Cliente (24/7).

A continuación, se detalla cómo proceder para crear cada una de las solicitudes del proyecto de **Servicios de Telepuerto**.

En el reporte de una **Solicitud de Acceso al Telepuerto** es necesario añadir la siguiente información a la solicitud: Nombre y apellidos, DNI, matrícula del coche, nombre de la empresa, fecha y hora de la visita.

Solicitud de Acceso al Telepuerto

Añadir la siguiente información a la solicitud: Nombre y apellidos, DNI, matrícula del coche, nombre de la empresa, fecha y hora de la visita.

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco *

Resumen *

Telepuerto *

NOC *

DNI *

Nombre y apellidos *

Nombre Empresa *

Matricula vehiculo *

Fecha evento *

p. ej., 4/feb/26

p. ej., 02:17 PM

Descripción *

Texto normal

B

I

...

A

↵

¶

≡

🔗

📎

@

🌐

📧

📷

🔍

🔖

🔗

+

↕

Adjunto

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Buscar

Compartir con *

🔒

Compartir con 9999 - CSC - CLIENTES PRUEBAS

↕

Enviar

Cancelar

Resumen: Breve descripción de la petición de solicitud de acceso al Telepuerto.

Telepuerto: Elegir a qué Telepuerto del Grupo Hispasat se necesita acceso.

DNI/ Nombre y apellidos/ Nombre Empresa/ Matrícula vehículo/ Fecha evento: Datos de la persona o personas que necesitan acceso y cuándo.

Descripción: Campo de texto en el que se debe entrar en detalle en el motivo para el que se necesita acceso al Telepuerto.

En el tipo de asunto de **Manos remotas**, el cliente puede solicitar que el equipo de Operaciones realice cambios, modificaciones o algún mantenimiento en los equipos del cliente. Es necesario completar la siguiente información.

¿Con qué podemos ayudarte?

Manos remotas
Este ticket será atendido por el NOC de Operaciones de Cliente (24/7)...

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco *

Resumen *

Telepuerto *

NOC *

Descripción *

Texto normal | B I ... | A v | : = | @ | % / + v

Adjunto

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Compartir con *

Compartir con 9999 - CSC - CLIENTES PRUEBAS v

Enviar Cancelar

Resumen: Breve descripción de la solicitud de Manos remotas.

Telepuerto: Elegir a qué Telepuerto del Grupo Hispasat sobre el que se tiene que actuar de manera remota.

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

Otro tipo de incidencia a reportar puede ser **Incidencia de Uplink/Downlink** que se completa de la misma forma que la Incidencia de Conectividad IP/Internet e Incidencia de Housing.

¿Con qué podemos ayudarte?

Incidencia de Uplink/Downlink

Este ticket será atendido por el NOC de Operaciones de Cliente (24/7)....

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco *

Título *

Breve descripción de la incidencia

Teletransporte *

NOC *

Impacto *

Síntoma que más se aproxima en la incidencia

Descripción *

Texto normal | B I ... | A ▾ | : = | P | @ | ☒ | %/> | ! + ▾

Datos sobre la incidencia: hora de inicio y fin, síntomas, plataforma, criticidad...

Adjunto

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Compartir con *

🔗 Compartir con 9999 - CSC - CLIENTES PRUEBAS ▾

Enviar Cancelar

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

Telepuerto: Elegir en qué Telepuerto del Grupo Hispasat se está teniendo la incidencia.

Impacto: Seleccionar entre las opciones del desplegable.

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

El último tipo de asunto que se puede crear es **Sugerencias, quejas y reclamaciones**, siendo necesario rellenar los siguientes campos.

Sugerencias, quejas y reclamaciones

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

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco *

Título *

NOC *

Descripción

Texto normal ▾ B I ... A ▾ : = ⌂ @ ☺ ↵ + ▾

Adjunto

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Buscar

Compartir con *

Compartir con 9999 - CSC - CLIENTES PRUEBAS ▾

Enviar

Cancelar

Título: Campo de texto que sirva de título de la sugerencia/queja/reclamación.

Descripción: Campo de texto en el que se debe entrar en detalle en la definición de la sugerencia/queja/reclamación.

En todos los tipos de asunto aparece el campo NOC, la opción de **adjuntar** archivos y de **compartir** con su organización. A continuación, se explica qué se puede hacer en cada uno de ellos:

- El campo **NOC** se refiere a la ubicación del equipo de Soporte atiende al cliente y está marcado por defecto, así que no es necesario seleccionar nada.
- La opción de **adjuntar** archivos permite incluir cualquier documento que pueda ser de utilidad para que el equipo de Soporte pueda resolver la necesidad del cliente.
- Finalmente, la opción de **compartir** con su organización es una manera de que el resto de personas de su empresa que tengan acceso al Centro de Soporte de Hispasat puedan ser notificados de la creación de un ticket y que puedan consultar qué novedades hay en su resolución.

3.1.1.3 Pyro

Por último, en este proyecto tenemos la apertura de tickets de **Servicios de Valor Añadido**, para reportar las incidencias de los servicios llave en mano.

A este proyecto tendrán acceso aquellos clientes que tengan contratado los Servicios de Valor Añadido y cuya supervisión sea realizada por el NOC de Arganda del Rey (Madrid).

[Centro de ayuda](#) / [Capacidad Gestionada y Servicios de Telepuerto](#)

Capacidad Gestionada y Servicios de Telepuerto

Bienvenido al portal de Atención al Cliente y soporte de Capacidad Gestionada y Servicios de Telepuerto.

 [Contact us about](#)

Capacidad gestionada

Prueba de Velocidad Servicio UNICO, CSC Internal Request, Alineamiento, Incidencia de Terminal, Petición de Información, Incidencia Global, RMA, Sugerencias, quejas y reclamaciones



Servicios de telepuerto

CSC Internal Request, Solicitud de Acceso al Telepuerto, Manos remotas, Incidencia de Conectividad IP/ Internet, Incidencia de Housing, Incidencia de Uplink/Downlink, Sugerencias, quejas y reclamaciones, Otros



Servicio de Valor Añadido

Incidencias y peticiones, Sugerencias, quejas y reclamaciones



En el proyecto de Servicios de Valor Añadido se pueden crear los siguientes tipos de asunto: Incidencias y Peticiones y Sugerencias, quejas y reclamaciones.

[Centro de ayuda](#) / [Capacidad Gestionada y Servicios de Telepuerto](#)

Capacidad Gestionada y Servicios de Telepuerto

Bienvenido al portal de Atención al Cliente y soporte de Capacidad Gestionada y Servicios de Telepuerto.

Contacta con nosotros sobre

Servicio de Valor Añadido



¿Con qué podemos ayudarte?



[Incidencias y peticiones](#)



[Sugerencias, quejas y reclamaciones](#)

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

A continuación, se detalla cómo proceder para crear cada una de las solicitudes del proyecto de **Servicios de Valor Añadido**.

[Centro de ayuda](#) / [Capacidad Espacial](#)

Capacidad Espacial

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

¿Con qué podemos ayudarte?



Incidencia

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



Petición de Información

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



Petición de Soporte

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



Sugerencias, quejas y reclamaciones

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

En el proyecto de Capacidad Espacial se pueden crear los siguientes tipos de asunto: Incidencia, Petición de Información, Petición de Soporte y Sugerencias, quejas y reclamaciones.

A continuación, se detalla cómo proceder para crear cada una de las solicitudes del proyecto de **Capacidad Espacial**.

Para reportar una **Incidencia**, se rellenan los campos que aparecen a continuación.

¿Con qué podemos ayudarte?

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

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco *

Resumen *

NOC *

Impacto *
No tiene impacto en los servicios

Fecha y hora de inicio de la incidencia *
p. ej., 4/feb/26 p. ej., 02:50 PM

Descripción *

Adjunto

Compartir con *

Enviar Cancelar

Resumen: Breve descripción de la incidencia.

Impacto: Seleccionar entre las opciones del desplegable.

Fecha y hora de inicio de la incidencia: indicar el día y hora del comienzo 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.

Otro tipo de solicitud que se puede reportar en el proyecto de Capacidad Espacial sería **Petición de Información** para realizar consultas al equipo de PMC. Se realiza rellorando la información que aparece en la siguiente imagen adjunta.

¿Con qué podemos ayudarte?

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

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco *

Resumen *

NOC *

Descripción *

Adjunto

Compartir con *

Enviar Cancelar

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

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

El siguiente tipo de solicitud que se puede reportar en el proyecto de Capacidad Espacial sería **Petición de Soporte** para realizar consultas al equipo de PMC. Se realiza relleno de la información que aparece en la siguiente imagen adjunta.

¿Con qué podemos ayudarte?

Petición de Soporte
 Este ticket será atendido por PMC en horario 24x7. Por favor, díganos en qué podemos ayudarte.

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco *

Resumen *

NOC

Descripción

Texto normal ▾ | **B** *I* ... | A ▾ | :≡ ≡: | + ▾

Adjunto

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Compartir con *

Compartir con 9999-PMC- CLIENTES PRUEBAS ▾

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

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

Por último, para este proyecto tenemos otro tipo de incidencia denominada **Sugerencias, quejas y reclamaciones**.

¿Con qué podemos ayudarte?

Sugerencias, quejas y reclamaciones
 Este ticket será atendido por Atención al Cliente (Horario de oficina Madrid). Introduzca aquí su sugerencia, queja o reclamación.

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco *

Título *

NOC *

Descripción

Texto normal ▾ | **B** *I* ... | A ▾ | :≡ ≡: | + ▾

Adjunto

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Compartir con *

Compartir con 9999-PMC- CLIENTES PRUEBAS ▾

Título: Campo de texto que sirva de título de la sugerencia/queja/reclamación.

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

En todos los tipos de asunto aparece la opción de **adjuntar** archivos y de **compartir** con su organización. A continuación, se explica qué se puede hacer en cada uno de ellos:

- El campo **NOC** se refiere a la ubicación del equipo de Soporte atiende al cliente y es necesario seleccionar entre Arganda o Río de Janeiro.
- La opción de **adjuntar** archivos permite incluir cualquier documento que pueda ser de utilidad para que el equipo de Soporte pueda resolver la necesidad del cliente.
- Finalmente, la opción de **compartir** con su organización es una manera de que el resto de personas de su empresa que tengan acceso al Centro de Soporte de Hispasat puedan ser notificados de la creación de un ticket y que puedan consultar qué novedades hay en su resolución.

3.1.3 Hispasat Perú

3.1.3.1 Vídeo Gestionado

A este proyecto tendrán acceso aquellos clientes que tengan contratado el servicio de Vídeo Gestionado (DTH/OTT/DISTRIBUCIÓN/CONTRIBUCIÓN) cuya supervisión sea realizada por el NOC de Lurín (Perú).

[Centro de ayuda](#) / [Hispasat Perú](#)

Hispasat Perú

Bienvenido al portal de Atención al Cliente y Soporte para Servicios de Vídeo DTH, de Contribución y de Telepuerto.

✈ **Contacta con nosotros sobre**

Servicio Vídeo (DTH/OTT)
 Incidencia de Vídeo, Incidencia de Audio, Señal, Subtítulo, EPG, Incidencia de Provisioning/Sistemas/Encriptación, Incidencia Otros, Consulta, Solicitud comercial, Solicitud técnica

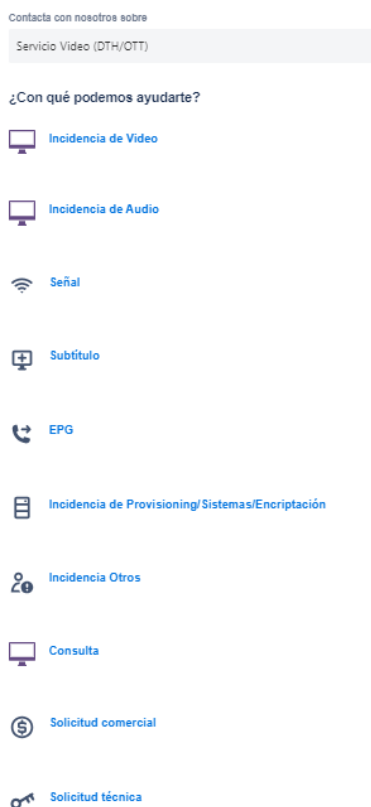
Servicio Vídeo (Distribución/Contribución)
 Incidencia de Vídeo, Incidencia de Audio, Incidencia de Señal, Consulta

Servicio Telepuerto (Housing y/o Uplink RF)
 Incidencia de Conectividad, Incidencias de infraestructura, Incidencia Otros, Solicitud de instalación, Solicitud de Revisión / Manos Remotas, Solicitud de Gestión de RMA, Solicitud de acceso al Telepuerto, Solicitud de trabajo, Otros

Sugerencias, quejas y reclamaciones
 Sugerencias, quejas y reclamaciones

En primer lugar, se detalla cómo proceder para crear cada una de las solicitudes del proyecto de Hispasat Perú – Servicio de Vídeo (DTH/OTT).

1. Acceder a la sección “Servicios Vídeo DTH/OTT” del proyecto “Hispasat Perú”.



2. Seleccionar el tipo de ticket que desea abrir.



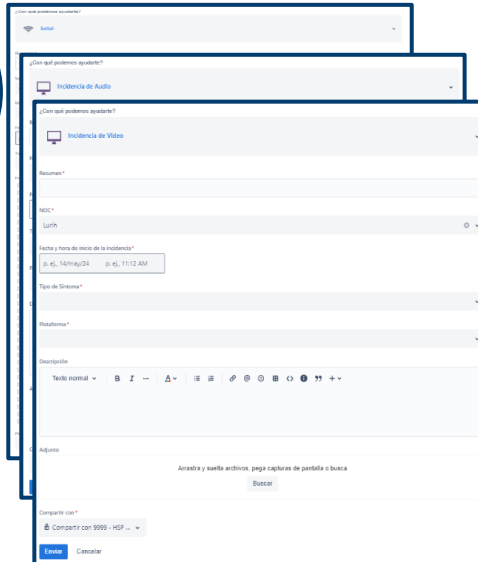
3. Completar el formulario de acuerdo con el criterio seleccionado.



Incidencia de Video

Incidencia de Audio

Incidencia de Señal

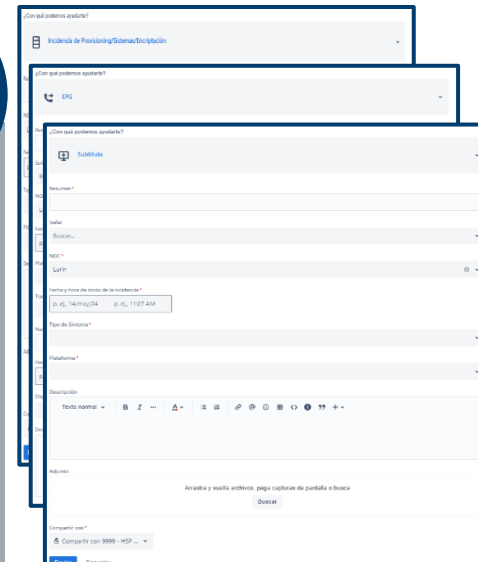




Incidencia de Subtítulos

Incidencia de EPG

Incidencia de Provisioning/Sistemas/Encriptación

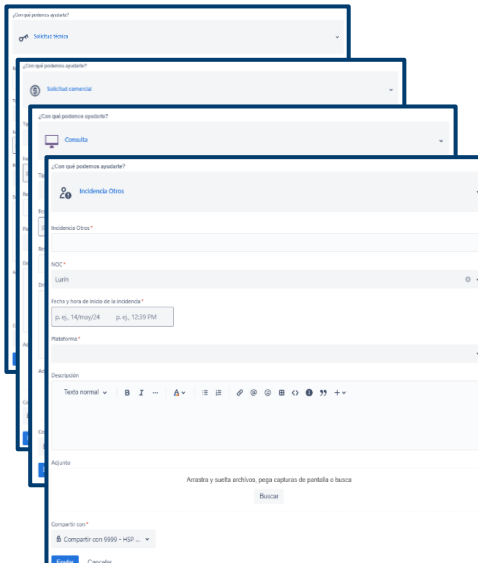




Incidencia de Otros

Consulta

Solicitud Comercial



Formulario para **Incidentes de Vídeo, Audio, Señal, Subtítulos, EPG/METADATA, Provisioning/Sistemas/Encriptación y Otros**, se rellenan los siguientes campos:

- **Resumen:** Breve resumen de la incidencia como título.
- **Señal:** Introducir la señal afectada.
- **Tipo de Síntoma:** Seleccionar un síntoma del desplegable.
- **Plataforma:** Seleccionar plataforma del desplegable.
- **Descripción:** Campo de texto en el que se debe entrar en detalle en la definición de la incidencia.
- **NOC:** Por defecto se selecciona Lurín.

Formulario para una **Consulta**, se rellenan los siguientes campos:

- **Tipo de Consulta:** Seleccionar una de las consultas del desplegable.
- **Fecha Objetivo:** Fecha de respuesta de consulta (depende de disponibilidad operacional).
- **Resumen:** Breve resumen de la consulta como título.
- **Descripción:** Campo de texto en el que se debe entrar en detalle en la definición de la consulta.

Formulario para una **Solicitud Comercial**, se rellenan los siguientes campos:

- **Tipo de Orden:** Seleccionar una de las solicitudes comerciales del desplegable.
- **Fecha Objetivo:** Fecha de ejecución (Dentro de los niveles de atención para solicitudes comerciales).
- **Resumen:** Breve resumen de la solicitud comercial como título.
- **Plataforma:** Seleccionar plataforma del desplegable.
- **Descripción:** Campo de texto en el que se debe entrar en detalle en la definición de la solicitud.

Formulario para una **Solicitud Técnica**, se rellenan los siguientes campos:

- **Resumen:** Breve resumen de la solicitud técnica como título.
- **Tipo de Orden:** Seleccionar una de las solicitudes técnicas del desplegable.
- **Fecha Objetivo:** Fecha de ejecución (depende de disponibilidad operacional).
- **Plataforma:** Seleccionar plataforma del desplegable.
- **Descripción:** Campo de texto en el que se debe entrar en detalle en la definición de la solicitud.

A continuación, se detalla cómo proceder para crear cada una de las solicitudes del proyecto de Hispasat Perú – Servicio de Vídeo (Distribución/Contribución).

1. Acceder a la sección “Servicios Vídeo Distribución/Contribución” del proyecto “Hispasat Perú”.

Contacta con nosotros sobre

Servicio Video (Distribución/Contribución)

¿Con qué podemos ayudarte?



Incidencia de Video



Incidencia de Audio



Incidencia de Señal



Consulta

2. Seleccionar el tipo de ticket que desea abrir.

- Incidencia de Video
- Incidencia de Audio
- Incidencia de Señal
- Consulta

3. Completar el formulario de acuerdo con el criterio seleccionado.

 Incidencia de Video

¿Con qué podemos ayudarte?

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco *

Descripción *

Señal

NOC *

Tipo de Síntoma

Resumen

Texto normal | B I ... | A v | : = | @ | © | ☒ | % | + v

Ajusto

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Problem starts [PET] *

Compartir con *

Compartir con 9999 - HSP - CLIENTES PRUEBAS ▾

[¿Cómo podemos ayudarte?](#)

Incidencia de Audio

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco *

Resumen *

Síntesis

Búsqueda...

NOC*

Lugar

Tipo de Síntoma

Descripción

Texto normal | B I ... | A | : = | @ | © | ☒ | % | ● | + ▾

Añadir

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Buscar

Problem starts (FEI) *

p. ej., 4/feb/26 p. ej., 05:16 PM

Compartir con *

Compartir con 9999 - HSP - CUENTES PRUEBAS ▾

Enviar Cancelar



¿Con qué podemos ayudarte?

Incidencia de Señal

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco *

Resumen *

MOC *

Lurín

Tipo de Síntoma

Descripción

Texto normal **B I** **A** **Link** **Image** **Table** **More**

Adjunto

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Buscar

Problem starts (PET) *

p. ej., 4/feb/26 p. ej., 05:21 PM

Compartir con *

Compartir con 9999 - HSP - CLIENTES PRUEBAS

Enviar Cancelar



¿Con qué podemos ayudarte?

Consulta

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco *

Tipo de consulta

Fecha Objetivo

p. ej., 4/feb/26 p. ej., 05:23 PM

Resumen *

Descripción

Texto normal ▾ B I ... A ↕ ¶ ☰ ☲ ☳ ☴ ☵ ☶ ☷ % ⌚ + v

Añadir

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Buscar

Compartir con *

Compartir con 9999 - HSP - CLIENTES PRUEBAS ▾

Formulario para **Incidencias de Vídeo, Audio y Señal**, se rellenan los siguientes campos:

- **Resumen:** Breve resumen de la incidencia como título.
- **Señal:** Introducir la señal afectada.
- **Tipo de Síntoma:** Seleccionar un síntoma del desplegable.
- **Descripción:** Campo de texto en el que se debe entrar en detalle en la definición de la incidencia.
- **Fecha y hora de inicio de la incidencia:** Indicar fecha/hora de inicio de la incidencia.
- **NOC:** Por defecto se selecciona Lurín.

Formulario para **Consulta**, se rellenan los siguientes campos:

- **Tipo de Consulta:** Seleccionar una de las consultas del desplegable.
- **Fecha de Objetivo:** Fecha de respuesta de consulta (depende de disponibilidad operacional).
- **Resumen:** Breve resumen de la consulta como título.
- **Descripción:** Campo de texto en el que se debe entrar en detalle en la definición de la consulta.

Por último, se detalla cómo proceder para crear el ticket de **Sugerencias, quejas y reclamaciones** orientados a la calidad del servicio.

1. Ingresar a “Sugerencias, quejas y reclamaciones” del proyecto “Hispasat Perú”.

[Centro de ayuda](#) / [Hispasat Perú](#)

Hispasat Perú

Bienvenido al portal de Atención al Cliente y Soporte para Servicios de Vídeo DTH, de Contribución y de Telepuerto.

✉ **Contacta con nosotros sobre**

Servicio Vídeo (DTH/OTT)

Incidenia de Vídeo, Incidenia de Audio, Señal, Subtítulo, EPG, Incidenia de Provisioning/Sistemas/Encriptación, Incidenia Otros, Consulta, Solicitud comercial, Solicitud técnica >

Servicio Vídeo (Distribución/Contribución)

Incidenia de Vídeo, Incidenia de Audio, Incidenia de Señal, Consulta >

Servicio Telepuerto (Housing y/o Uplink RF)

Incidenia de Conectividad, Incidenias de Infraestructura, Incidenia Otros, Solicitud de Instalación, Solicitud de Revisión / Manos Remotas, Solicitud de Gestión de RMA, Solicitud de acceso al Telepuerto, Solicitud de trabajo, Otros >

Sugerencias, quejas y reclamaciones

Sugerencias, quejas y reclamaciones >

2. Completar el formulario para **Sugerencias, quejas o reclamación**, rellendo los siguientes campos:

¿Con qué podemos ayudarte?



Sugerencias, quejas y reclamaciones

Este ticket será atendido por Atención al Cliente (en horario de oficina). Introduzca aquí su sugerencia, queja o reclamación.

Resumen

NOC

Lurín

Descripción

Texto normal

B

I

...

Adjunto

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Buscar

Compartir con

Compartir con 9999 - HSP ...

Enviar

Cancelar

Resumen: Breve resumen de la Sugerencias, quejas o reclamación como título.

Descripción: Detalle de la Sugerencias, quejas y reclamación.

En todos los tipos de asunto aparece la opción de **adjuntar** archivos y de **compartir** con su organización. A continuación, se explica qué se puede hacer en cada uno de ellos:

- La opción de **adjuntar** archivos permite incluir cualquier documento que pueda ser de utilidad para que el equipo de Soporte pueda resolver la necesidad del cliente.
- Finalmente, la opción de **compartir** con su organización es una manera de que el resto de las personas de su empresa que tengan acceso al Centro de Soporte de Hispasat puedan ser notificados de la creación de un ticket y que puedan consultar qué novedades hay en su resolución.

3.1.3.2 Servicios de Telepuerto (Housing y/o Uplink RF)

A este proyecto tendrán acceso aquellos clientes que tengan contratado el Servicio de Telepuerto (Housing y/o Uplink RF) cuya supervisión sea realizada por el NOC de Lurín (Perú).

Centro de ayuda / Hispasat Perú

Hispasat Perú

Bienvenido al portal de Atención al Cliente y Soporte para Servicios de Vídeo DTH, de Contribución y de Telepuerto.

✈ [Contacta con nosotros sobre](#)

Servicio Video (DTH/OTT)
Incidencia de Video, Incidencia de Audio, Señal, Subtítulo, EPG, Incidencia de Provisioning/Sistemas/Encriptación, Incidencia Otros, Consulta, Solicitud comercial, Solicitud técnica

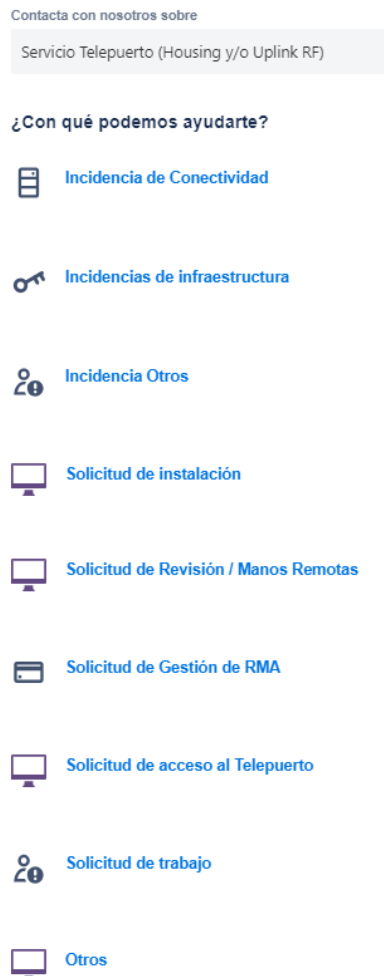
Servicio Video (Distribución/Contribución)
Incidencia de Video, Incidencia de Audio, Incidencia de Señal, Consulta

Servicio Telepuerto (Housing y/o Uplink RF)
Incidencia de Conectividad, Incidencias de infraestructura, Incidencia Otros, Solicitud de instalación, Solicitud de Revisión / Manos Remotas, Solicitud de Gestión de RMA, Solicitud de acceso al Telepuerto, Solicitud de trabajo, Otros

Sugerencias, quejas y reclamaciones
Sugerencias, quejas y reclamaciones

A continuación, se detalla cómo proceder para crear cada una de las solicitudes del proyecto de Hispasat Perú – Servicio de Telepuerto (Housing y/o Uplink RF).

1. Acceder a la sección “Servicio de Telepuerto (Housing y/o Uplink RF)” del proyecto “Hispasat Perú”.



2. Seleccionar el tipo de ticket que desea abrir.



3. Completar el formulario de acuerdo con el criterio seleccionado.

Incidencias:



Incidencia de Conectividad



Incidencia de Infraestructura



Incidencia Otros

Solicitudes:



Solicitud de instalación



Solicitud de Revisión/ Manos Re-



Solicitud de Gestión de RMA

¿Con qué podemos ayudarte?

Solicitud de Gestión de RMA

Tipo de Orden *

Fecha Objetivo
p.ej., 14/may/24 p.ej., 03:41 PM

Resumen *

Descripción
Texto normal B I ... A ...

Prioridad
Lower

Adjunto
Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Compartir con *
Compartir con 9999 - HSP ...

Enviar Cancelar



Solicitud de acceso al Telepuerto

¿Con qué podemos ayudarte?

Solicitud de acceso al Telepuerto

Resumen *

Descripción
Texto normal B I ... A ...

Adjunto
Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Compartir con *
Compartir con 9999 - HSP ...

Enviar Cancelar



Solicitud de trabajo

¿Con qué podemos ayudarte?

Solicitud de trabajo

Tipo de Orden *

Fecha Objetivo
p.ej., 14/may/24 p.ej., 03:41 PM

Resumen *

Descripción
Texto normal B I ... A ...

Prioridad
Lower

Adjunto
Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Compartir con *
Compartir con 9999 - HSP ...

Enviar Cancelar



Otros

¿Con qué podemos ayudarte?

Otros

Tipo de Orden
TRABAJO PROGRAMADO

Fecha Objetivo
p.ej., 14/may/24 p.ej., 03:41 PM

Resumen *

Descripción
Texto normal B I ... A ...

Prioridad
Lower

Adjunto
Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Compartir con *
Compartir con 9999 - HSP ...

Enviar Cancelar

Formulario para **Incidencia de Conectividad, Infraestructura y Otros**, se rellenan los siguientes campos:

- **Resumen:** Breve resumen de la incidencia como título.
- **Tipo de Síntoma:** Seleccionar un síntoma del desplegable.
- **Descripción:** Campo de texto en el que se debe entrar en detalle en la definición de la incidencia.
- **Fecha y hora de inicio de la incidencia:** Indicar fecha/hora de inicio de la incidencia.
- **NOC:** Por defecto se selecciona Lurín.

Formulario para una **Solicitud de instalación, Revisión/Manos Remotas, Gestión de RMA, Acceso al Telepuerto, Trabajo y Otros**, se rellenan los siguientes campos:

- **Tipo de Orden:** Seleccionar una de las solicitudes comerciales del desplegable.
- **Fecha Objetivo:** Fecha de ejecución (Dentro de los niveles de atención para solicitudes comerciales).
- **Resumen:** Breve resumen de la solicitud comercial como título.
- **Descripción:** Campo de texto en el que se debe entrar en detalle en la definición de la solicitud.

A continuación, se detalla cómo proceder para crear el ticket de **Sugerencias, quejas y reclamaciones** orientados a la calidad del servicio.

1. Clicar a “Sugerencias, quejas y reclamaciones” del proyecto “Hispasat Perú”.

[Centro de ayuda](#) / [Hispasat Perú](#)

Hispasat Perú

Bienvenido al portal de Atención al Cliente y Soporte para Servicios de Vídeo DTH, de Contribución y de Telepuerto.

🚩 **Contacta con nosotros sobre**

Servicio Video (DTH/OTT)

Incidencia de Video, Incidencia de Audio, Señal, Subtítulo, EPG, Incidencia de Provisioning/Sistemas/Encriptación, Incidencia Otros, Consulta, Solicitud comercial, Solicitud técnica

Servicio Video (Distribución/Contribución)

Incidencia de Video, Incidencia de Audio, Incidencia de Señal, Consulta

Servicio Telepuerto (Housing y/o Uplink RF)

Incidencia de Conectividad, Incidencias de Infraestructura, Incidencia Otros, Solicitud de instalación, Solicitud de Revisión / Manos Remotas, Solicitud de Gestión de RMA, Solicitud de acceso al Telepuerto, Solicitud de trabajo, Otros

Sugerencias, quejas y reclamaciones

Sugerencias, quejas y reclamaciones

2. Completar el formulario para **Sugerencias, quejas o reclamación**, rellenando los siguientes campos:

¿Con qué podemos ayudarte?



Sugerencias, quejas y reclamaciones

Este ticket será atendido por Atención al Cliente (en horario de oficina). Introduzca aquí su sugerencia, queja o reclamación.

Resumen *

NOC

Descripción

Texto normal ▼ **B** **I** **...**

Adjunto

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Buscar

Compartir con *

Compartir con 9999 - HSP ... ▼

Enviar Cancelar

Resumen: Breve resumen de la Sugerencias, quejas o reclamación como título.

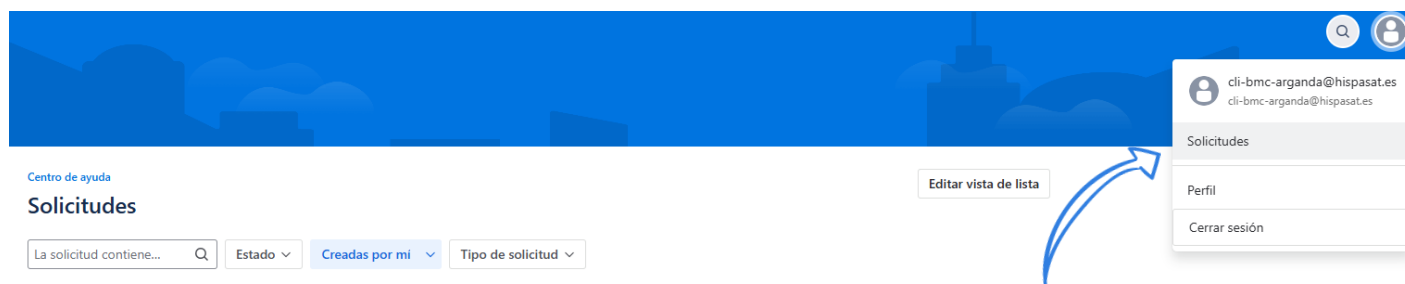
Descripción: Detalle de la Sugerencias, quejas y reclamación.

En todos los tipos de asunto aparece la opción de **adjuntar** archivos y de **compartir** con su organización. A continuación, se explica qué se puede hacer en cada uno de ellos:

- La opción de **adjuntar** archivos permite incluir cualquier documento que pueda ser de utilidad para que el equipo de Operaciones pueda resolver la necesidad del cliente.
- Finalmente, la opción de **compartir** con su organización es una manera de que el resto de las personas de su empresa que tengan acceso al Centro de Soporte de Hispasat puedan ser notificados de la creación de un ticket y que puedan consultar qué novedades hay en su resolución.

3.2 Consulta de Tickets

En el Centro de Soporte de Hispasat, también se pueden ver los asuntos que se hayan creado en la pestaña de **Solicitudes** situada la parte superior derecha de la pantalla, donde se indicará el número de solicitudes que ha creado el usuario.



En este menú aparecen tanto los tickets que ya se han resuelto como los que siguen en progreso. Para realizar búsquedas de solicitudes más concretas, se pueden seleccionar mediante los siguientes filtros:

- El estado de la solicitud. Permite ver las incidencias que siguen abiertas y las que ya se han solucionado.
- La persona que crea el ticket, es decir, si ha sido el propio usuario el que ha creado el ticket o si lo ha creado otra persona de su empresa y lo ha compartido con su organización.
- El tipo de asunto que se ha creado, pudiendo ser cualquiera de los cinco que aparecen en el menú inicial.

Seleccionando la opción que aplique en los menús desplegables, aparecerían los tickets que se desean ver.

3.3 Añadir notas a un 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 ayuda / Capacidad Gestionada y Servicios de Telepuerto / CSC-20181

Prueba NO HACER NADA

cli-bmc-arganda@hispasat.es generó esta solicitud el Hoy 7:32 AM [Ocultar detalles](#)

Descripción

Prueba

NOC

Arganda

Actividad

Añadir un comentario

Estado

WAITING FOR SUPPORT

Notificaciones activadas

Tipo de solicitud

Sugerencias, quejas y reclamaciones

Compartida con

cli-bmc-arganda@hispasat.es Creador

Una vez rellena la información del comentario, 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.

3.4 Cambios de estado de los Tickets

Durante el ciclo de vida de una solicitud existen múltiples estados que esta puede tener como son: **“Esperando a soporte”**, **“En Progreso”**, **“Esperando a Cliente”**, **“Resuelta”** y **“Cerrada”**.

1. En el momento en el que se crea el ticket, el primer estado por el que pasa es **“Esperando a soporte”**, es decir, en espera de que el equipo de Operaciones reciba el ticket y le proporcione al cliente una primera respuesta.
2. Cuando el equipo de Operaciones está analizando el asunto, el ticket pasa a **“En progreso”**.
3. Posteriormente, si Operaciones realiza alguna consulta al cliente o está pendiente de contestación, el ticket pasa al estado **“Esperando a Cliente”**.
4. Una vez que el equipo de Operaciones soluciona la necesidad del cliente, el ticket pasa a estado **“Resuelta”**.
5. 10 días después de que el ticket pase a estado **“Resuelta”** y que no se haya vuelto a abrir, pasa automáticamente a estado **“Cerrada”**.

 cli-bmc-arganda@hispasat.es generó esta solicitud el Ayer 7:32 AM
 [Mostrar detalles](#)

Actividad

-  Respuesta automática Ayer 7:34 AM
El estado de la solicitud ha pasado a ser en In Progress/En progreso.
-  Respuesta automática Ayer 7:34 AM
El estado de la solicitud ha pasado a ser en Pendiente de Cliente.
-  Respuesta automática Ayer 7:34 AM
El estado de la solicitud ha pasado a ser en In Progress/En progreso.
-  Respuesta automática Hoy 3:05 PM
El estado de la solicitud ha pasado a Resuelta con la siguiente resolución: Hecho.

3.5 Valoración de los Tickets tras su resolución

Una vez Operaciones resuelve el ticket, el Centro de Soporte de Hispasat manda automáticamente un correo electrónico al usuario que creó el ticket para que valore su grado de satisfacción con la solución aportada y atención del equipo de Operaciones.

¿Cómo fue nuestro servicio para esta solicitud?



Es muy importante para Hispasat que el cliente valore los tickets para la continua mejora de la atención. Estas respuestas las tenemos en cuenta de cara a mejorar la atención al cliente en todas las fases del proceso de resolución.

hispasat