

# MANUAL DE SOPORTE Y ATENCIÓN AL CLIENTE - HISPASAT

Dirección de Operaciones de Cliente

Área de Atención al Cliente

# Índice

1	Introducción .....	3
2	Capacidad Servicio de Soporte y Atención al Cliente .....	3
3	Acceso al Centro de Soporte de Hispasat (Jira).....	8
3.1	Crear un “Ticket” en Jira .....	9
3.1.1	Capacidad Gestionada y Servicios de Telepuerto.....	9
3.1.2	Capacidad Espacial .....	20
3.1.3	Hispasat Perú .....	24
3.2	Consulta de Tickets.....	36
3.3	Añadir notas a un Ticket .....	37
3.4	Cambios de estado de los Tickets .....	38
3.5	Valoración de los Tickets tras su resolución .....	38

# 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](mailto:tickets.CSC@hispasat.com)
  - Capacidad Espacial: [PMC-Ticketing@hispasat.com](mailto:PMC-Ticketing@hispasat.com)
  - Hispasat Perú (Video): [telepuertolurin@hispasat.com](mailto:telepuertolurin@hispasat.com)

## 2 Capacidad 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.

1

CONTACTO

Nombre y apellidos o un contacto genérico predefinido.

2

EMPRESA

3

ASUNTO

Incidencia operacional, sugerencia, reclamación, etc.

4

INCIDENCIA

Nivel de impacto en caso de incidencia (degradación, corte, afectación continua, etc.)

5

PLATAFORMA

Plataforma afectada



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.
- A continuación, marque la tecla 3 para hablar con el departamento de CSC.
- Si ya se dispone de un caso abierto, se puede indicar el número identificador del ticket (CSC-XXXXX) para no tener que facilitar datos adicionales.

Teléfonos del Contact Center de Hispasat según el país de origen:

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	GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING.	ARGANDA
	+34 911 939 689		
+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]		
+55 21 4042 0079	ALINEAMIENTOS.	RIO	
Argentina	+54 11 5217 0785	ATENCIÓN AL CLIENTE - CONTACT CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información).	ARGANDA o RIO
		ALINEAMIENTOS.	
		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).	ARGANDA o RIO
		ALINEAMIENTOS.	

PAÍS	TELÉFONO	SOPORTE	NOC
		GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING.	
<b>Chile</b>	+56 2 2898 8247	ATENCIÓN AL CLIENTE - CONTACT CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información). ALINEAMIENTOS.	ARGANDA o RIO
		GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING.	
	+57 1 344 1796	ATENCIÓN AL CLIENTE - CONTACT CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información). ALINEAMIENTOS.	ARGANDA o RIO
<b>Colombia</b>		GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING.	
	+57 1 381 9931	ALINEAMIENTOS.	CAPACIDAD GESTIONADA ARGANDA
		ATENCIÓN AL CLIENTE - CONTACT CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información). ALINEAMIENTOS.	ARGANDA o RIO
<b>Francia</b>	+33 1 83 75 34 86	GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING	
		ATENCIÓN AL CLIENTE - CONTACT CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información). ALINEAMIENTOS.	ARGANDA o RIO
<b>Israel</b>	+97 233 741 329	GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING.	
		ATENCIÓN AL CLIENTE - CONTACT CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información). ALINEAMIENTOS.	ARGANDA o RIO
<b>Italia</b>	+39 02 36 58 10 89	GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING.	

PAÍS	TELÉFONO	SOPORTE	NOC	
<b>México</b>	+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	
<b>Perú</b>	+51 1 6419248	ATENCIÓN AL CLIENTE - CONTACT CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información).	ARGANDA o RIO	
		ALINEAMIENTOS. GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING.		
<b>Portugal</b>	+351 30 040 4466	ATENCIÓN AL CLIENTE - CONTACT CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información).	ARGANDA o RIO	
		ALINEAMIENTOS. GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING.		
<b>Suiza</b>	+41 435 081 883	ATENCIÓN AL CLIENTE - CONTACT CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información).	ARGANDA o RIO	
		ALINEAMIENTOS. GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING.		
<b>Reino Unido</b>	+44 207 04 84 085	ATENCIÓN AL CLIENTE - CONTACT CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información).	ARGANDA o RIO	
<b>Estados Unidos</b>	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.	
		+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

PAÍS	TELÉFONO	SOPORTE	NOC
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



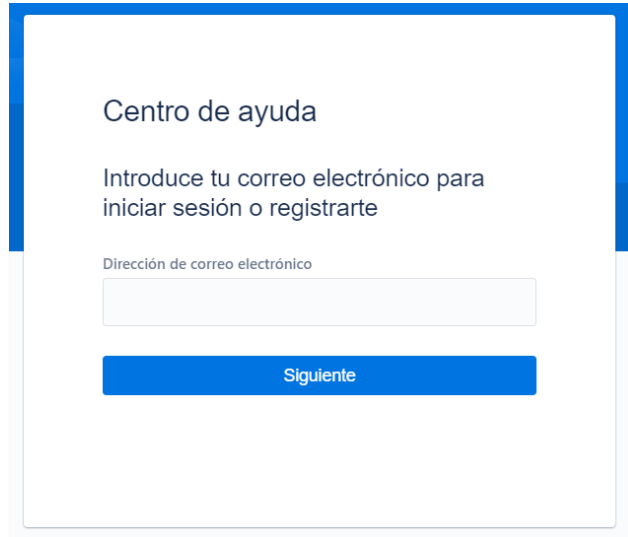
## Vía mail

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](mailto:tickets.CSC@hispasat.com)
- Capacidad Espacial: [PMC-Ticketing@hispasat.com](mailto:PMC-Ticketing@hispasat.com)
- Hispasat Perú (Vídeo): [telepuertolurin@hispasat.com](mailto: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.



Centro de ayuda

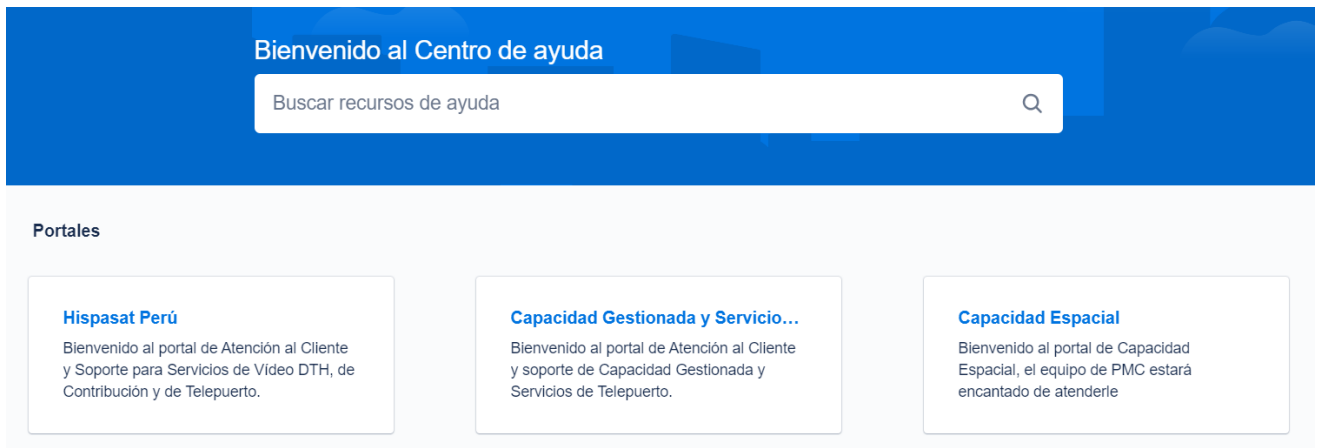
Introduce tu correo electrónico para iniciar sesión o registrarte

Dirección de correo electrónico

Siguiete

Al introducir el usuario, pulsar en “Siguiete” y os 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.



Bienvenido al Centro de ayuda

Buscar recursos de ayuda

Portales

- Hispasat Perú**  
Bienvenido al portal de Atención al Cliente y Soporte para Servicios de Vídeo DTH, de Contribución y de Telepuerto.
- Capacidad Gestionada y Servicio...**  
Bienvenido al portal de Atención al Cliente y soporte de Capacidad Gestionada y Servicios de Telepuerto.
- Capacidad Especial**  
Bienvenido al portal de Capacidad Especial, el equipo de PMC estará encantado de atenderle

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

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

## 3.1 Crear un “Ticket” en Jira

### 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 \***

Qué terminales se ven afectados en la incidencia

**Terminales \***

Qué terminales se ven afectados en la incidencia

**Impacto \***

**Descripción \***

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

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 \***

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:** 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 \***

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

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 v

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 sollicit.

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco \*

**Resumen \***

**Proyecto \***

**Dispositivo \***

**Identificador Serial Number \***

**Identificador ID Portal NMS \***

**Descripción \***

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

**NOC \***

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

**Compartir con \***

🔒 Compartir con 9999 - CSC - CLIENTES PRUEBAS v

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

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 Operaciones 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 Operaciones 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.

¿Con qué podemos ayudarte?

**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 vehículo \***

**Fecha evento \***  
p. ej. 4/feb/26 p. ej. 02:17 PM

**Descripción \***

Adjunto

Compartir con \*

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 \***

Adjunto

Compartir con \*

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.





### 3.1.1.3 Servicios de Valor Añadido

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**.

Para reportar una **Incidencias y Peticiones**, se rellenan los campos que aparecen a continuación:

¿Con qué podemos ayudarte?

**Incidencias y peticiones**

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco \*

Resumen\*

NOC\*

Descripción

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

Compartir con\*

Compartir con 9999 - CSC - CLIENTES PRUEBAS

Enviar Cancelar

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

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

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

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 es necesario seleccionar Arganda en el desplegable.
- 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.

### 3.1.2 Capacidad Espacial

A este proyecto tendrán acceso aquellos clientes que tengan contratada Capacidad Espacial, cuya supervisión sea realizada tanto por PMC de España (NOC de Arganda del Rey (Madrid)) como por PMC de Brasil (NOC de Río de Janeiro).

## 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 \***

**NDC \***

**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 \***

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

**Adjunto**

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Buscar

**Compartir con \***

Compartir con 9999-PMC- CLIENTES PRUEBAS

**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 rellinando 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 \***

**NDC \***

**Descripción \***

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

**Adjunto**

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Buscar

**Compartir con \***

Compartir con 9999-PMC- CLIENTES PRUEBAS

**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 rellenando 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 v | : = | = | @ | @ | @ | % > | + v

Adjunto

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Buscar

Compartir con \*

Compartir con 9999-PMC- CLIENTES PRUEBAS v

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.

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 v | : = | = | @ | @ | @ | % > | + v

Adjunto

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Buscar

Compartir con \*

Compartir con 9999-PMC- CLIENTES PRUEBAS v

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 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 Video Gestionado

A este proyecto tendrán acceso aquellos clientes que tengan contratado el servicio de Video 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 Video 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 >

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

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

Contacta con nosotros sobre

Servicio Video (DTH/OTT)

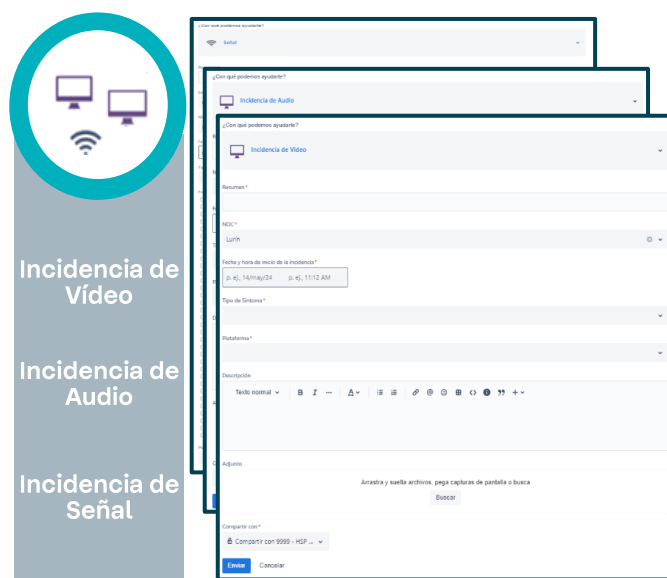
¿Con qué podemos ayudarte?

- [Incidencia de Video](#)
- [Incidencia de Audio](#)
- [Señal](#)
- [Subtítulo](#)
- [EPG](#)
- [Incidencia de Provisioning/ Sistemas/Encriptación](#)
- [Incidencia Otros](#)
- [Consulta](#)
- [Solicitud comercial](#)
- [Solicitud técnica](#)

2. Seleccionar el tipo de ticket que desea abrir.



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





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:

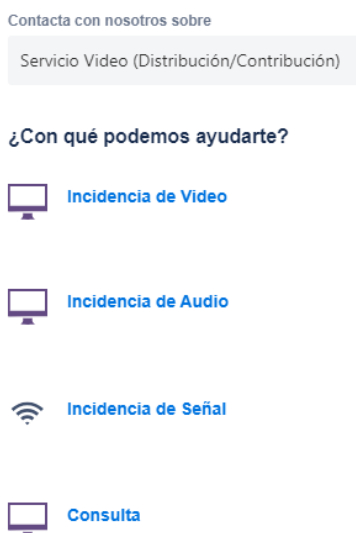
- **Tipo de Orden:** Seleccionar una de las solicitudes comerciales del desplegable.
- **Fecha Objetivo:** Fecha de ejecución (Dentro de los niveles de atención para solicitudes comerciales).
- **Resumen:** Breve resumen de la solicitud comercial como título.
- **Plataforma:** Seleccionar plataforma 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”.



2. Seleccionar el tipo de ticket que desea abrir.



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

**Incidencia de Video**

¿Con qué podemos ayudarte?

**Incidencia de Video**

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco \*

Descripción \*

Señal  
Buscar...

NOC\*  
Lurín

Tipo de Síntoma

Resumen

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

Adjunto

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Buscar

Problem starts (PET) \*

p. ej., 4/feb/26 p. ej., 05:13 PM

Compartir con \*

Compartir con 9999 - HSP - CLIENTES PRUEBAS

Enviar Cancelar

**Incidencia de Audio**

¿Con qué podemos ayudarte?

**Incidencia de Audio**

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco \*

Resumen \*

Señal  
Buscar...

NOC\*  
Lurín

Tipo de Síntoma

Descripción

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

Adjunto

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Buscar

Problem starts (PET) \*

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

Compartir con \*

Compartir con 9999 - HSP - CLIENTES PRUEBAS

Enviar Cancelar



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 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**, rellorando 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* ... **A** ▾ ☰ ☷ 🔗 @ 📧 📎 <> ⓘ ” + ▾

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 Video 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



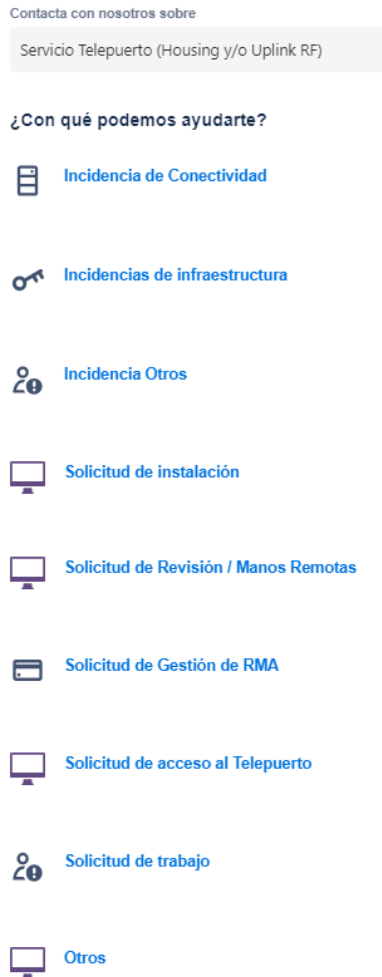
##### Sugerencias, quejas y reclamaciones

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.





## Solicitudes:



Solicitud de instalación

¿Con qué podemos ayudarte?

Solicitud de instalación

Tipo de Orden \*

Fecha Objetivo  
p. ej., 14/may/24 p. ej., 03:40 PM

Resumen \*

Descripción

Texto normal | B I ... A ...

Prioridad  
Lower

Adjunto

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Buscar

Compartir con \*

Compartir con 9999 - HSP ...

Enviar Cancelar



Solicitud de Revisión/Manos

¿Con qué podemos ayudarte?

Solicitud de Revisión / Manos Remotas

Tipo de Orden

Fecha Objetivo  
p. ej., 14/may/24 p. ej., 03:40 PM

Resumen \*

Descripción

Texto normal | B I ... A ...

Prioridad  
Lower

Adjunto

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Buscar

Compartir con \*

Compartir con 9999 - HSP ...

Enviar Cancelar



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

Buscar

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

Buscar

Compartir con \*

Compartir con 9999 - HSP ...

Enviar Cancelar



Solicitud de trabajo

¿Con qué podemos ayudarte?

Solicitud de trabajo

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

Buscar

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., 03:42 PM

Resumen \*

Descripción

Texto normal | B I ... A ...

Prioridad  
Lower

Adjunto

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Buscar

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 Video 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

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 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.

Tipo	Referencia	Resumen	Estado	Proyecto de asistencia	Solicitante
	CSC-20181	Prueba NO HACER NADA	IN PROGRESS/EN PROGRESO	Capacidad Gestionada y Servicios de Telepuerto	dji-bmc-arganda@hispasat.es
	CSC-20153	Test cliente	IN PROGRESS/EN PROGRESO	Capacidad Gestionada y Servicios de Telepuerto	dji-bmc-arganda@hispasat.es

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 desplegados, 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**




**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 Soporte reciba el ticket y le proporcione al cliente una primera respuesta.
2. Cuando el equipo de Soporte está analizando el asunto, el ticket pasa a **“En progreso”**.
3. Posteriormente, si Soporte 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 Soporte 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 que Soporte 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 Soporte.

#### ¿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.

# Trusted and Reliable Satellite Solutions

Avda. de Bruselas, 35  
28108 Alcobendas  
Madrid, Spain  
T +34 91 480 50 00

[hispasat.com](http://hispasat.com)

 **HispaSat** | A part of  
INDRA GROUP