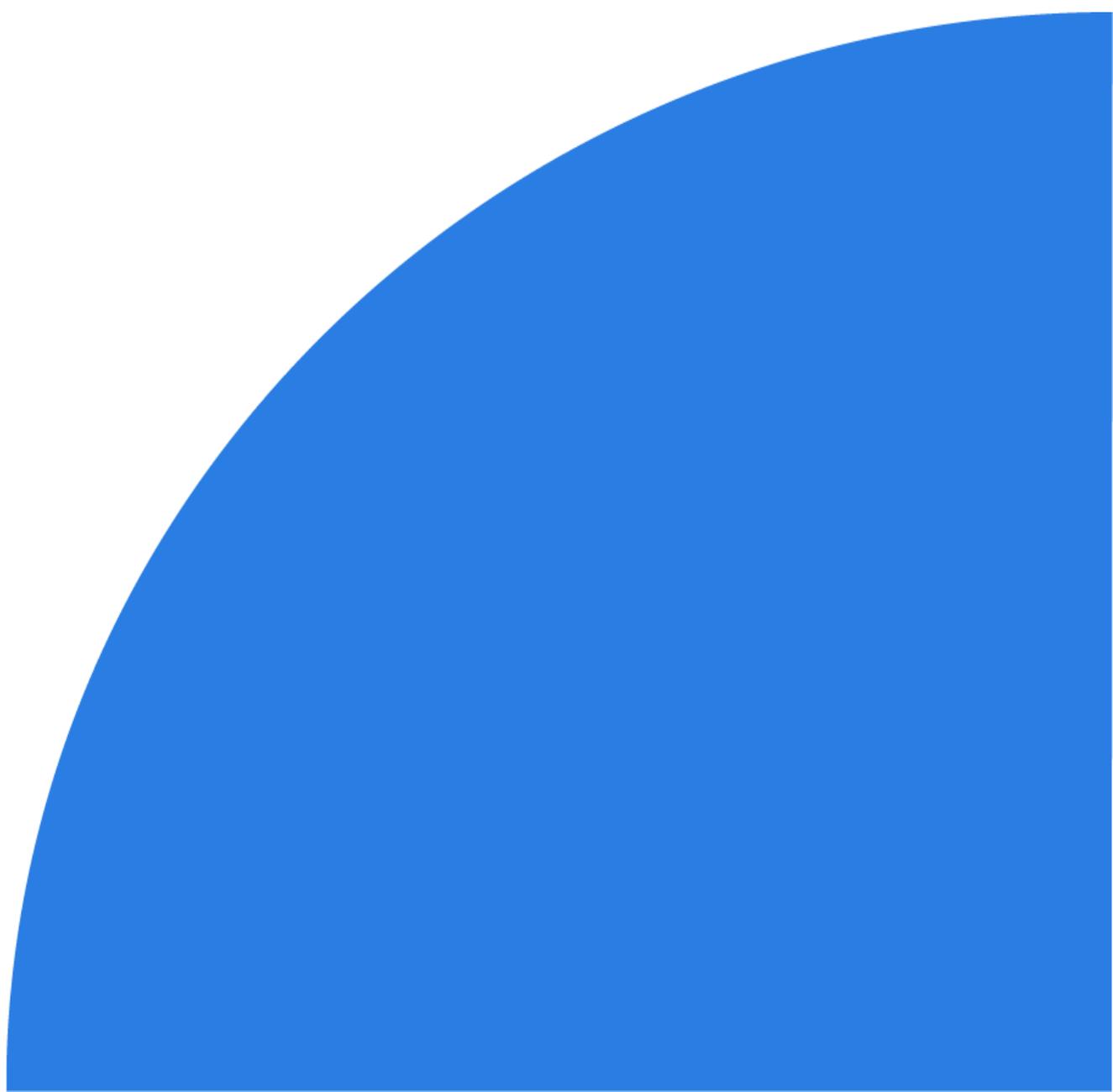




Grupo HISPASAT
Manual do usuário - Contact Center

Setembro de 2020



Índice

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUÇÃO | 3 |
| 2. PROCESSO DE ATENÇÃO AO CLIENTE | 4 |
| 3. SISTEMA DE ATENÇÃO AO CLIENTE | 6 |
| 4. CADASTRO DE CLIENTES | 7 |
| 5. SERVIÇO DE ATENÇÃO TELEFÔNICA AO CLIENTE | 8 |
| 6. ACESSO AO PORTAL WEB | 11 |
| 6.1. CRIAR UM TICKET | 13 |
| 6.2. CONSULTA DE TICKETS | 21 |
| 6.3. ADICIONAR INFORMAÇÕES AO TICKET | 22 |
| 6.4. MUDANÇAS DE ESTADO DOS TICKETS | 23 |
| 7. ANEXO 1_ CENTROS DE OPERAÇÃO E CONTROLE DE REDE (NOC'S) | 26 |

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

1. Introdução

Após a implantação, em 2014, das ferramentas de atenção ao cliente, com o intuito de melhorar o serviço prestado, em 2019 se realiza sua atualização para adaptá-las o máximo possível às necessidades de cada cliente, com base nas sugestões e recomendações coletadas através das pesquisas.

Por um lado, o Call Center (24x7) permite registrar incidências, problemas operacionais ou qualquer outro tipo de solicitação por telefone ou e-mail para redirecionar a consulta ao departamento correspondente, enquanto o portal web permite tanto criar tais solicitações diretamente como acompanhar o andamento das já criadas.

Neste documento são descritas as duas ferramentas e se fornecem as informações necessárias para seu uso.

2. Processo de Atenção ao Cliente

Este processo tem como objetivo estabelecer a sistemática das incidências, queixas, sugestões e demandas de informação dos clientes do Grupo Hispasat, com a finalidade de respondê-los e mantê-los informados durante todo o processo.

Principais funcionalidades:

- Organiza a entrada das solicitações através da via selecionada pelo cliente, centralizando a informação na ferramenta única de gestão de tickets.
- As referidas solicitações são canalizadas através do Call Center ou do acesso WEB, cuja função é receber, registrar, classificar e distribuir todos os chamados dentro do sistema único de gestão de tickets do Grupo.
- Atribui e distribui as solicitações diretamente à área correspondente (comercial, vendas, administração, jurídico, operações, engenharia etc.) para o seu tratamento e resolução.
- Notifica as ações realizadas pela equipe da Hispamar sobre o gerenciamento de incidências, reclamações, sugestões, solicitações de informação e outras atividades relacionadas ao negócio.
- Define os critérios de criticidade e de escalonamento dos tickets de acordo com seu tipo.
- Organiza a comunicação com o cliente durante todo o processo de resolução, define as notificações e os relatórios desde a abertura até o fechamento dos tickets.

O processo utiliza a ferramenta do sistema de gestão de tickets do Grupo que permite ao usuário do sistema fazer um acompanhamento dos mesmos, inserir comentários e notas, até que sejam resolvidos. Cada vez que o usuário do sistema efetua sua modificação, o sistema a registra e o notifica.

Um ticket de uma Incidência, Queixa, Reclamação, Sugestão, Solicitações de Informação, Suporte (técnico, comercial) ou outras atividades específicas de negócio, tem um ciclo de vida definido no sistema de gestão:

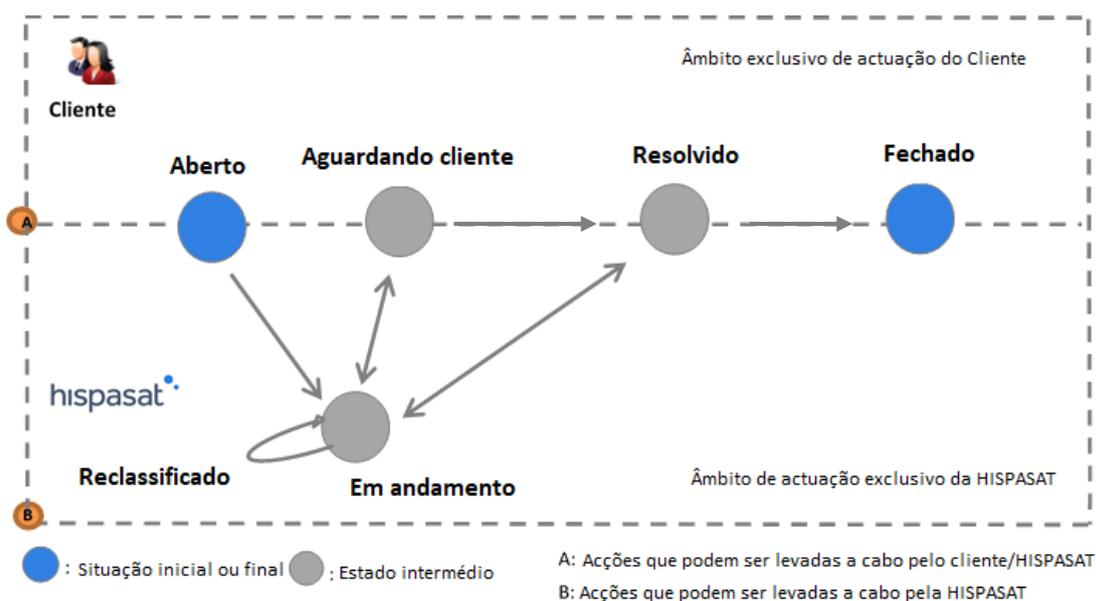


Figura 1: Ciclo de vida de uma solicitação

Estados de uma solicitação:

- **Aberto:** estado inicial de um ticket.
- **Em andamento:** estado a que se passa o ticket quando a pessoa responsável dá início à resolução da incidência.
- **Aguardando cliente:** se passa a este estado quando o operador da Hispamar não tem informação suficiente para resolução do ticket e solicita mais informações ao cliente ou depende de alguma ação do cliente para prosseguir o atendimento. Quando o cliente fornece a informação solicitada, o estado deve voltar a Em andamento.
- **Resolvido:** estado a que se passa quando se considera que o ticket está resolvido. Caso o cliente não esteja de acordo com a solução, o ticket poderá ser reaberto, voltando, com isso, ao estado Em andamento.
- **Fechado:** estando o ticket no estado Resolvido, passará a Fechado se o cliente o considerar como tal ou de forma automática após 10 dias. *

Ações de uma solicitação:

- **Reclassificar:** Ação sobre um assunto quando a área responsável da sua resolução identifica que o mesmo não foi classificado corretamente. Nesse momento, o assunto manterá o estado, mas será transferido à área responsável correspondente.

Os tickets podem ser consultados a qualquer momento, seja através da página WEB ou pelo Call Center.

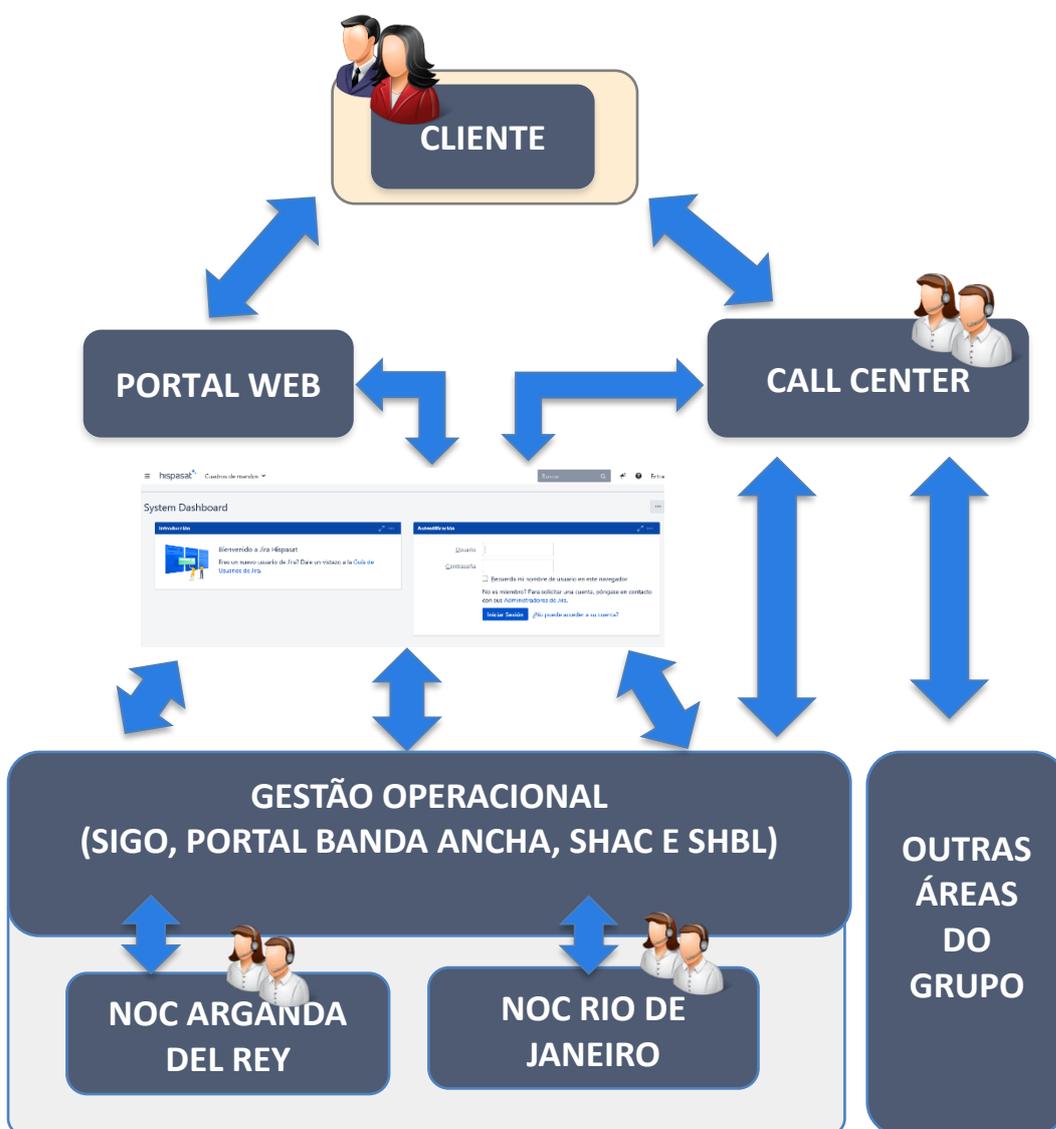
*Nota: Há exceções contratuais que exigem o encerramento do ticket em 48 horas após estar resolvido.

3. Sistema de Atenção ao Cliente

O Grupo Hispasat oferece aos seus clientes duas ferramentas que permitem melhorar a capacidade de atendimento ao cliente.

1. Um serviço de chamada telefônica (Call-Center) que fornece serviço 24x7, com a capacidade de registrar (através do sistema globalizado de gestão de tickets) todas as chamadas de clientes e transferi-las para a área correspondente para seu processamento.
2. Um acesso via página WEB ao sistema globalizado de gestão de tickets.

Graças a estas duas ferramentas, descreveremos o esquema do sistema de atenção da seguinte forma:



4. Cadastro de clientes

O atendimento ao cliente é otimizado quanto mais detalhes temos sobre os contatos no sistema do Grupo Hispasat. Isto requer que as informações do cliente estejam devidamente atualizadas:

- Os clientes, as empresas e seus contatos devem estar devidamente registrados na base de dados do sistema.
- O cliente tem assignado um GLOBAL_ID, código com o qual o cliente está registrado no sistema (ex.: “NOME DO CLIENTE”, GLOBAL_ID: 12345).
- Departamento ao qual pertence em sua empresa (comercial, vendas, administração, jurídico, operacional, engenharia) bem identificado e registrado.
- Devem saber o NOC (Arganda del Rey / Rio de Janeiro) com o qual vão operar seus serviços.

5. Serviço de Atenção Telefônica ao Cliente

Este serviço possui capacidade de atendimento 24x7 garantida todos os dias do ano, suporte personalizado em três idiomas (Espanhol, Português (Brasil) e Inglês), facilitando o acesso através de qualquer área geográfica em que o Grupo Hispasat opere. Isto permite o atendimento e registro de todas as chamadas telefônicas, gerando o ticket correspondente e garantindo que sejam tratados na área que corresponda, melhorando a qualidade do serviço.



Através deste Call Center o cliente poderá:

- Reportar e gerenciar as queixas, incidências no serviço, reclamações, sugestões, pedidos de informação e qualquer outro assunto. Registrar todos os contatos em protocolos.
- Entrar em contato com os centros de operações do grupo (NOC's), tanto do Rio de Janeiro no Brasil quanto o de Arganda del Rey na Espanha para qualquer tema relacionado com operações, peak & pol, testes de alinhamento, pedidos de informação, assuntos operacionais, efemérides, outros. É importante destacar que a função do Call Center é administrativa (criação de tickets no nome do cliente) e não operacional.
- Para casos concretos de alinhamentos ocasionais e reservas de Booking, existem telefones de Bypass que dão acesso direto aos operadores do NOC correspondente.
- Criar, consultar, modificar, resolver, encerrar tickets. As mudanças de estado dos tickets são notificadas de forma automática aos e-mails definidos.

Os números de telefone para contato são os seguintes:

| PAÍS | TELEFONE | SUPORTE | NOC |
|-----------|---|---|------------------------|
| Espanha | +34 910 608 629 | ATENÇÃO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação) | ARGANDA ou RIO |
| | +34 911 938 830 | ATENÇÃO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação) | ARGANDA |
| | +34 910 609 325 | ATENÇÃO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação) | ARGANDA |
| | +34 910 609 862 | ATENÇÃO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação) | ARGANDA |
| | +34 911 938 831 | ALINHAMENTOS | ARGANDA |
| | +34 910 609 851 | ALINHAMENTOS | ARGANDA |
| | +34 910 604 825 | ALINHAMENTOS | ARGANDA |
| | +34 910 608 628 | GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS / BOOKING | ARGANDA |
| | +34 910 609 318 | GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS / BOOKING | ARGANDA |
| | +34 911 939 689 | GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS / BOOKING | ARGANDA |
| Brasil | 0800 282 9488 (GRATUITO) SOMENTE DE FORA DO ESTADO DO RJ | ATENÇÃO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação e alinhamentos de VSATs.) | ARGANDA ou RIO |
| | +55 21 4042 0261 | ATENÇÃO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação) | ARGANDA ou RIO |
| | +55 21 4042 0541 | ATENÇÃO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação) | ARGANDA ou RIO |
| | 0800 888 5871 (GRATUITO) TODO O BRASIL | ALINHAMENTOS OCASIONAIS / BOOKING | RIO |
| | +55 21 3266 8154 | ALINHAMENTOS / BOOKING | RIO |
| | +55 21 3266 8155 | ALINHAMENTOS | RIO |
| | +55 21 3266 8156 | ALINHAMENTOS | RIO |
| | +55 21 4042 0079 | ALINHAMENTOS | RIO |
| Argentina | +54 11 5217 0785 | ATENÇÃO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação) ALINHAMENTOS GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS / BOOKING | ARGANDA ou RIO |
| Bélgica | +32 2 588 20 76 | ATENÇÃO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação) ALINHAMENTOS GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS / BOOKING | ARGANDA ou RIO |
| Chile | +56 2 2898 8247 | ATENÇÃO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação) ALINHAMENTOS GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS / BOOKING | ARGANDA ou RIO |
| Colômbia | +57 1 344 1796 | ATENÇÃO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação) ALINHAMENTOS GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS / BOOKING | ARGANDA ou RIO |
| | +57 1 381 9931 | ALINHAMENTOS | BANDA LARGA ARGANDA |

| | | | | |
|-----------------------|--------------------|------------------|---|---------------------------|
| França | +33 1 83 75 34 86 | | ATENÇÃO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação) ALINHAMENTOS GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS / BOOKING | ARGANDA ou RIO |
| Israel | +97 233 741 329 | | ATENÇÃO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação) ALINHAMENTOS GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS / BOOKING | ARGANDA ou RIO |
| Itália | +39 02 36 58 10 89 | | ATENÇÃO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação) ALINHAMENTOS GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS / BOOKING | ARGANDA ou RIO |
| México | +52 55 417 08 124 | | ATENÇÃO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação) | ARGANDA ou RIO |
| | +52 55 852 61 120 | | ALINHAMENTOS GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS / BOOKING | ARGANDA |
| Peru | +51 1 6419248 | | ATENÇÃO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação) ALINHAMENTOS GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS / BOOKING | ARGANDA ou RIO |
| Portugal | +351 30 040 4466 | | ATENÇÃO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação) ALINHAMENTOS GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS / BOOKING | ARGANDA ou RIO |
| Suíça | +41 435 081 883 | | ATENÇÃO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação) ALINHAMENTOS GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS / BOOKING | ARGANDA ou RIO |
| Reino Unido | +44 207 04 84 085 | | ATENÇÃO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação) | ARGANDA ou RIO |
| Estados Unidos | | +1 202 499 14 47 | ATENÇÃO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação) GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS / BOOKING | ARGANDA ou RIO |
| | Washington | +1 202 629 91 26 | ALINHAMENTOS GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS / BOOKING | ARGANDA |
| | New York | +1 718 208 18 76 | ALINHAMENTOS GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS / BOOKING | ARGANDA |
| | Los Angeles | +1 213 293 36 70 | ALINHAMENTOS GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS / BOOKING | ARGANDA |
| | Miami | +1 786 233 64 26 | ALINHAMENTOS GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS / BOOKING | ARGANDA |
| Venezuela | | +58 212 7719067 | ATENÇÃO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação) ALINHAMENTOS GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS / BOOKING | ARGANDA ou RIO |

6. Acesso ao portal WEB

O acesso ao portal WEB é através do link: <https://support.hispasat.es>. Para acessá-lo é necessário ser um cliente registrado, ou seja, ter um “user” e um “password”.

The screenshot displays the Hispasat System Dashboard. At the top left, there is a logo and the text 'hispat Cuadros de mandos'. On the right, there is a search bar labeled 'Buscar' and an 'Entrar' button. The main content area is divided into two panels. The left panel, titled 'Introducción', contains a welcome message: 'Bienvenido a Jira Hispasat. ¿Eres un nuevo usuario de Jira? Dale un vistazo a la Guía de Usuarios de Jira.' The right panel, titled 'Autenticación', features a login form with fields for 'Usuario' and 'Contraseña', a checkbox for 'Recuerda mi nombre de usuario en este navegador', and a link for '¿No puede acceder a su cuenta?'. Below the login form, there is a blue button labeled 'Iniciar Sesión' and a link for '¿No puede acceder a su cuenta?'. A larger, more detailed view of the 'Autenticación' form is shown below the main dashboard, highlighting the input fields and the 'Iniciar Sesión' button.

Ao introduzir o usuário, senha e clicar em “Iniciar Sessão” acessará o menu principal da ferramenta que nos mostrará à esquerda os projetos mais populares associados ao nosso usuário e à direita os assuntos selecionados mais recentemente.

Os projetos são, na realidade, as áreas da Hispamar/Hispasat que nos darão suporte a cada solicitação que queiramos realizar, e para cada uma delas haverá um determinado tipo de assunto que representará as solicitações.

Para poder acessar os projetos, deve selecionar “Ver Todos”, mostrando-se assim todos os projetos disponíveis para seu usuário.

Bem-vindo ao Centro de Atendimento da Hispasat!

Qual das seguintes alternativas descreve melhor a área em que você precisa de ajuda?

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

[Voltar](#)

Dependendo do perfil do cliente e do tipo de contrato, a visibilidade dos projetos pode ser alterada.

- Projetos:
 - Capacidade espacial
 - Banda Larga (Europa, LATAM)
 - Banda Larga (Brasil)
 - E para os clientes de Housing:
 - Segmento Terreno.
 - Serviços Gerais.

Assim podemos ver representado o menu completo ao clicarmos em “Ver Todos” que mostrará todos os projetos aos quais o usuário tem visibilidade.

Qual das seguintes alternativas descreve melhor a área em que você precisa de ajuda?

Banda Ancha

Banda Larga

Capacidade Espacial

Segmento Terreno

Servicios Generales

6.1. Criar um Ticket

O primeiro que devemos saber é sobre que projeto (a que área) queremos gerar um ticket para que o atendam através de sua fila de chamados.

Começamos apresentando o projeto Capacidade Espacial para aqueles clientes com este tipo de contrato.

A equipe de operações que atende este projeto é PMC (Payload Monitoring & Control). Para este projeto, o cliente tem de selecionar o NOC responsável que lhe corresponde.

Centro de Atendimento His...

Capacidade Espacial

Bem vindo ao portal de Capacidade Espacial, o equipo de PMC terá prazer em ajudá-lo

[Ajuda para pesquisar](#)



Pedido de Informação

Este ticket será assistido pelo PMC em 24x7 horas. Por favor, diga-nos o que você precisa.



Incidência

Este ticket será assistido pelo PMC em 24x7 horas. Por favor, diga-nos o que você precisa.



Sugestões, queixas ou reclamações

Este ticket será atendido pela área de Qualidade de Serviço (durante o horário comercial de Madrid-Espanha). Explique sua sugestão, reclamação ou reivindicação clicando aqui.

Para criar uma incidência preenchamos a informação requerida na seguinte imagem:

Título

Impacto *(opcional)*

Transpondedores *(opcional)*

Portadoras *(opcional)*

Centro responsável (NOC)

Descrição

Anexo *(opcional)*

Compartilhado com

Resumo: Campo de texto que sirva de título da incidência.

Impacto: Selecionar entre Corte/degradação permanente/intermitente ou sem impacto.

Transpondedores: Selecionar o(s) transponder(s) afetado(s).

Portadoras: Selecionar a(s) portadora(s) afetada(s) (opcional).

Centro responsável (NOC): Selecionar o centro de operações responsável, selecionando entre NOC de Arganda ou Rio de Janeiro.

Descrição: Campo de texto no qual se deve entrar em detalhe na definição da incidência.

Anexo: Incluir os arquivos que sirvam como evidência (opcional).

Por último, selecionamos Criar e obteremos um ID associado ao ticket da incidência.

Um pedido de informação para Capacidade Espacial serve para realizar diferentes consultas à equipe de PMC, para criar este pedido deve-se preencher os diferentes campos mostrados a seguir:

Título

Centro responsável (NOC)

Descrição

Anexo *(opcional)*

Compartilhado com

Resumo: Campo de texto que sirva de título do pedido.

Centro responsável (NOC): Selecionar o centro de operações responsável, selecionando entre NOC de Arganda ou Rio de Janeiro.

Descrição: Campo de texto no qual se deve entrar em detalhe na definição do pedido.

Anexo: Incluir os arquivos que sirvam como evidência (opcional).

Continuamos com o projeto de Banda Larga (ou BMC – Broadband Monitoring & Control). Terão acesso a este projeto aqueles clientes que tenham capacidade espacial contratada gerenciada cuja supervisão seja realizada pelo NOC de Arganda del Rey (Madrid).

Centro de Atendimento His...

Banda Ancha

Bem vindo ao portal de Atenção ao Cliente y Soporte de Banda Ancha.

Alinhamento

Este ticket será atendido pelo NOC de Banda Ancha (24/7).

Por favor, comunique desde aquí su petición de solicitud para un Alinhamento.



Incidência de Terminal

Este ticket será atendido pelo NOC de Banda Ancha (24/7).

Por favor, informe através desse ticket sua incidência, cujo impacto afeta o serviço ou o equipamento de um terminal de forma unitária.



Petición de Informação

Este ticket será atendido pelo NOC de Banda Ancha (24/7).

Por favor, utilize esse ticket para realizar sua consulta ou pergunta.



Incidência Global

Este ticket será atendido pelo NOC de Banda Ancha (24/7).

Por favor, informe através desse ticket sua incidência, cujo impacto afeta o serviço de vários terminais de forma simultânea.



Sugestões, queixas ou reclamações

Este ticket será atendido pela área de Qualidade de Serviço (durante o horário comercial de Madrid-Espanha). Explique sua sugestão, reclamação ou reivindicação clicando aqui.

No projeto de Banda Ancha, nos encontramos com Alinhamento, Incidência de Terminal, Pedido de Informações, Incidência Global e Sugestões, queixas e reclamações.

A seguir, detalhamos como proceder para criar cada uma das solicitações do projeto de Banda Larga.

No relatório de um Alinhamento, são preenchidos os campos que aparecem na seguinte imagem.

Título

Descrição

Anexo (opcional)

 Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou navegue

 Compartilhado com ▾

Criar

Cancelar

Resumo: Breve descrição do pedido de solicitação.

Descrição: Campo de texto no qual deve ser inserida detalhadamente a definição da solicitação de alinhamento.

Anexo: Incluir os arquivos que sirvam como evidência.

Para reportar uma Incidência de Terminal, os campos que aparecem na imagem devem ser preenchidos.

Título

Terminais

Descrição

Anexo (opcional)

 Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou navegue

 Compartilhado com ▾

Criar

Cancelar

Resumo: Breve descrição da incidência.

Terminais: Selecionar os terminais afetados.

Descrição: Campo de texto no qual se deve entrar em detalhe na definição da incidência incluindo o período de afetação.

Anexo: Incluir os arquivos que sirvam como evidência

Outro tipo de solicitação que pode ser reportada no projeto de Banda Ancha seria o Pedido de Informações para realizar consultas à equipe de BMC. Realiza-se preenchendo a informação que aparece na seguinte imagem em anexo.

Centro de Atendimento His... / Banda Ancha
Petición de Información

Título

Resumo: Campo de texto que sirva de título do pedido.

Descrição

Descrição: Campo de texto no qual se deve entrar em detalhe na definição do pedido.

Anexo: Incluir os arquivos que sirvan como evidência.

Anexo (opcional)

Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou navegue

Compartilhado com ▾

Criar Cancelar

Por último, para este projeto temos outro tipo de incidência, denominada Incidência Global. São preenchidos os campos que aparecem na seguinte imagem.

Centro de Atendimento His... / Banda Ancha
Incidência Global

Título

Impacto

Plataformas

Servicios

Descrição

Título: Campo de texto que sirva de resumo da incidência.

Impacto: Selecionar entre as opções da caixa.

Plataformas: A(s) plataforma(s) afetada(s)

Serviços: O(s) serviço(s) afetado(s) (opcional).

Descrição: Campo de texto no qual se deve entrar em detalhe na definição da incidência incluindo o período de afetação.

Anexo: Incluir os arquivos que sirvam como evidência

Anexo (opcional)

Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou navegue

Compartilhado com ▾

Criar Cancelar

Outro projeto disponível no menu é o de Banda Larga. Terão acesso a este sistema aqueles clientes que possuam capacidade espacial gerenciada cuja supervisão seja realizada pelo NOC de Rio de Janeiro (Brasil).

Centro de Atendimento His...

Banda Larga

Bem-vindo ao centro de atendimento ao cliente da Banda Larga. Atender é um prazer para nossa equipe. Em quais dos temas abaixo podemos te ajudar?

Como podemos ajudar?



[Ajuda para pesquisar](#)



Incidência de Terminal

Está com dificuldade em algum dos seus terminais? Abra um tíquete específico explicando seu problema.



Incidência Global

Todos os seus terminais apresentam o mesmo comportamento? Por favor abra uma incidência de Plataforma.



Pedido de Informação / Atividade

Onde seus pedidos e suas dúvidas são atendidos.



Sugestões, queixas ou reclamações

Este ticket será atendido pela área de Qualidade de Serviço (durante o horário comercial de Madrid-Espanha). Explique sua sugestão, reclamação ou reivindicação clicando aqui.

Para o projeto de Banda Larga, temos quatro opções, Incidência de Terminal, Incidência Global, Solicitação de Informações ou Atividade e Sugestões, queixas e reclamações.

No caso de **Incidência de Terminal**, preenchamos a informação solicitada para a correção da falha na VSAT.

Está com dificuldade em algum dos seus terminais? Abra um tíquete específico explicando seu problema.

Título

Terminal

Categoria
Nenhuma

Descrição

Anexo (opcional)
Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou navegue

Compartilhado com

Criar Cancelar

Resumo: Campo de texto que sirva de título da incidência.

Terminal: Selecionar o(s) terminal(is) afetado(s) na incidência.

Categoria: Selecionar no menu suspenso o evento ocorrido no terminal (desconexão, instabilidade, latência, etc.).

Descrição: Campo de texto no qual se deve entrar em detalhes sobre a incidência incluindo o período afetado.

Anexo: Incluir os arquivos que sirvam como evidência.

Outro tipo de solicitação encontrada dentro da Banda Larga é a **Incidência Global**, que deve ser aberta caso a incidência afete o serviço de forma generalizada.

Todos os seus terminais apresentam o mesmo comportamento? Por favor abra uma incidência de Plataforma.

Título

Descrição

Anexo (opcional)
Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou navegue

Compartilhado com

Criar Cancelar

Título: Campo de texto onde se deve colocar o título da incidência.

Descrição: Campo de texto no qual se deve entrar em detalhes sobre a incidência incluindo o período afetado.

Anexo: Incluir os arquivos que sirvam como evidência.

Além disso, no projeto de Banda Larga é possível solicitar um pedido de informação ou coordenar uma atividade através da seção **Solicitação de Informações/Atividade**.



Centro de Atendimento His... / Banda Larga

Pedido de Informação / Atividade

Onde seus pedidos e suas dúvidas são atendidos.

Título

Descrição

Resumo: Campo de texto onde se deve colocar o título da solicitação.

Descrição: Campo de texto no qual se deve entrar em detalhes sobre o pedido.

Anexo: Incluir os arquivos que podem servir como evidência.

Anexo (opcional)

Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou navegue

Compartilhado com

Criar

Cancelar

Por fim, em todos os projetos detalhados anteriormente, encontra-se um tipo de solicitação comum a todos, denominado “Sugestões, queixas e reclamações” que será atendido por Qualidade do Serviço. Para criar este tipo de solicitação em cada projeto, é necessário preencher a informação correspondente na imagem exibida a seguir.



Centro de Atendimento His... / Banda Larga

Sugestões, queixas ou reclamações

Este ticket será atendido pela área de Qualidade de Serviço (durante o horário comercial de Madrid-Espanha). Explique sua sugestão, reclamação ou reivindicação clicando aqui.

Título

Descrição (opcional)

Título: Campo de texto que serve de informação para a sugestão, queixa ou reclamação.

Descrição: Campo de texto no qual se deve entrar em detalhe na definição do pedido.

Anexo: Incluir os arquivos que sirvam como evidência.

Anexo (opcional)

Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou navegue

Compartilhado com

Criar

Cancelar

6.2. Consulta de Tickets

O portal também serve para dar seguimento aos tickets já criados por qualquer usuário pertencente a mesma organização. Para isto, no menu principal, iremos ao menu Solicitações que pode ser observado na parte superior direita da tela.



Bem-vindo ao Centro de Atendimento da Hispasat!

Populares

Banda Ancha
Banda Larga
Capacidade Espacial
Segmento Terreno
Servicios Generales

Recentes

Sugestões, queixas ou reclamações · Capacidade Espacial
Este ticket será atendido pela área de Qualidade de Serviço (dur...

[Ver todos os portais](#)

No canto superior direito, aparece o número de incidências. Ao clicar sobre o número, são exibidas as solicitações pendentes associadas ao usuário.

Solicitações **1**

[Minhas solicitações](#) **1**

[Todas as solicitações](#)

Ao clicar em uma das duas opções, aparecerá a imagem a seguir com as solicitações correspondentes.

Centro de Atendimento His...

Solicitações

Solicitações abertas Criadas por mim Qualquer tipo de solicitação Pesquise pelos chamados

| Tipo | Referência | Resumo | Service desk | Status | Solicitante |
|------|------------|--|---------------------|-----------------|------------------|
| | PMC-822 | Suggestion for improvement of the portal | Capacidade Espacial | EM CURSO | Cliente Hispasat |

1-1 de 1

Para realizar buscas de solicitações mais concretas, é possível organizá-las mediante os seguintes filtros:

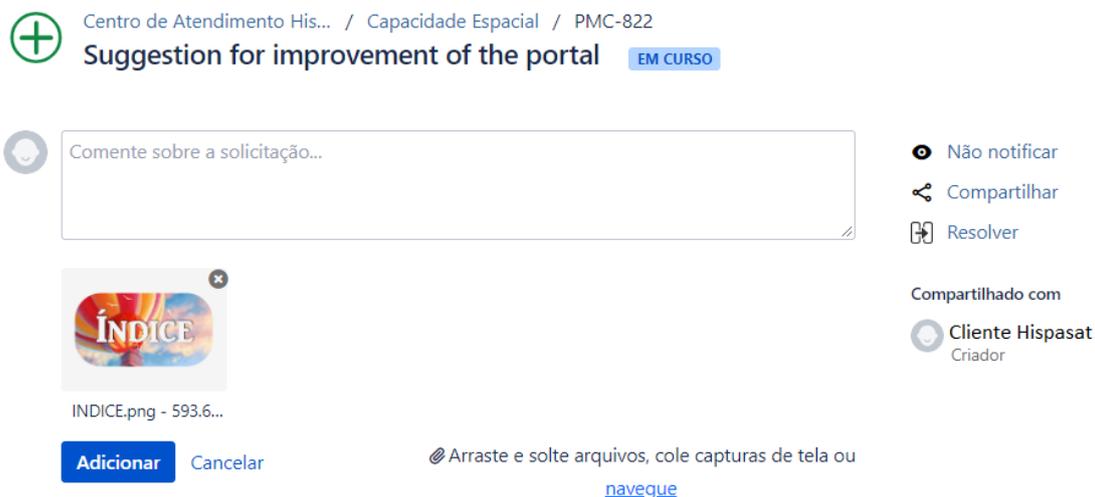
- O estado da solicitação.
- A criação, ou seja, se foi criada por seu usuário ou se é participante da solicitação.
- O tipo de pedido.

Clicando sobre uma referência ou sobre um resumo, acessamos o assunto ou ticket.

6.3. Adicionar Informações ao Ticket

Ao longo do ciclo de vida de um ticket, é desejável que ocorra um intercâmbio de informação através de comentários, anexos e mudanças de estado entre as diferentes áreas da Hispamar e/ou cliente.

Para isto o cliente dispõe da funcionalidade de adicionar comentário, visível uma vez que esteja dentro de um ticket, como mostramos a seguir:



Centro de Atendimento His... / Capacidade Espacial / PMC-822

Suggestion for improvement of the portal EM CURSO

Comente sobre a solicitação...

 INDICE.png - 593.6...

Adicionar Cancelar

Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou [navegue](#)

Não notificar

Compartilhar

Resolver

Compartilhado com

 Cliente Hispasat
Criador

Uma vez preenchida a informação do comentário, deve-se clicar sobre o botão “Adicionar” e posteriormente a nota se anexará ao ticket.

Como é possível observar, também pode-se optar por não seguir recebendo notificações ou por passar o ticket a Resolvido.

6.4. Mudanças de Estado dos Tickets

Tal como mostrado no diagrama do ciclo de vida de uma solicitação na Figura 1 (Capítulo 2), a seguir, mostra-se como o usuário pode ver o estado de cada ticket e como pode interagir com eles.

6.4.1. Estado: Aberto

Uma vez que o cliente reporta uma incidência através do portal, esta fica registrada no sistema e classificada com o estado “Aberto”. Isto permite que os filtros definidos pelas equipes da Hispamar a mostrem como nova petição ainda sem atendimento e passem a trabalhar nela o quanto antes.

Centro de Atendimento His...

Solicitações

| Solicitações abertas | Criadas por mim | Qualquer tipo de solicitação | Pesquise pelos chamados | | |
|----------------------|-----------------|--|-------------------------|--------|------------------|
| Tipo | Referência | Resumo | Service desk | Status | Solicitante |
| | PMC-830 | Suggestion for improvement of the portal | Capacidade Espacial | ABERTO | Cliente Hispasat |

1-1 de 1

6.4.2. Estado: Em andamento

No momento em que a equipe da Hispamar começa a trabalhar sobre a nova solicitação aberta, o ticket passará a Em Andamento. O chamado também pode passar a este estado a partir dos estados Aguardando Cliente (quando o cliente precisa acrescentar a informação solicitada pela Hispamar), Resolvido (quando o cliente reabre o ticket) ou Reclassificado (quando o pessoal da Hispamar troca a área de um ticket).

Centro de Atendimento His...

Solicitações

| Solicitações abertas | Criadas por mim | Qualquer tipo de solicitação | Pesquise pelos chamados | | |
|----------------------|-----------------|--|-------------------------|----------|------------------|
| Tipo | Referência | Resumo | Service desk | Status | Solicitante |
| | PMC-822 | Suggestion for improvement of the portal | Capacidade Espacial | EM CURSO | Cliente Hispasat |

1-1 de 1

6.4.3. Estado: Resolvido

No caso em que a equipe da Hispamar considere um ticket solucionado, o estado do mesmo aparecerá como Resolvido:

Centro de Atendimento His...

Solicitações

| Qualquer status | Criadas por mim | Qualquer tipo de solicitação | Pesquise pelos chamados | | |
|-----------------|-----------------|--|-------------------------|-----------|------------------|
| Tipo | Referência | Resumo | Service desk | Status | Solicitante |
| | PMC-822 | Suggestion for improvement of the portal | Capacidade Espacial | RESOLVIDA | Cliente Hispasat |

1-1 de 1

Uma vez dentro do ticket, o cliente poderá:

- Trocar o estado do ticket a Em Andamento clicando sobre o botão **Reabrir** se não estiver de acordo com a resolução de ticket. Antes de realizar esta ação, o cliente deverá acrescentar um comentário ao ticket explicando a mudança de estado.

Centro de Atendimento His... / Capacidade Espacial / PMC-822
Suggestion for improvement of the portal **RESOLVIDA**

Comente sobre a solicitação...

Reabrir Não notificar
 Compartilhar
 Reabrir

Comente com mais informações
Comentário opcional

Reabrir Cancelar

- Trocar o estado da incidência a Resolvido se estiver de acordo com a resolução do ticket clicando sobre ou botão **Resolver**. Antes de realizar esta ação, o cliente deverá acrescentar um comentário ao ticket explicando a mudança de estado.

Centro de Atendimento His... / Capacidade Espacial / PMC-822
Suggestion for improvement of the portal **EM CURSO**

Comente sobre a solicitação...

Não notificar
 Compartilhar
 Resolver

Resolver



Comente com mais informações

Comentário opcional

Resolver

Cancelar

Estando o ticket no estado Resolvido, o chamado passará ao estado Fechado, se o cliente considerar assim ou automaticamente após 10 dias.

FIN DEL DOCUMENTO

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

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

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

Capacidade espacial: Centros de Operação de rede 24 X 7 de Gestão de capacidade espacial da frota de satélites nas diferentes posições orbitais, e de atenção/suporte aos clientes:

- Acesso a capacidade espacial (lineup/linedown, P&P)
- Monitoração de sinais
- Detecção de interferências
- Resolução de anomalias
- Booking de capacidade espacial (serviços ocasionais)

Capacidade Espacial Gerenciada: Centros de Operação 24 X 7 de plataformas de serviços de Banda Larga por satélite, e de atenção a clientes/ISP's:

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