

# PROCESSO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DA HISPASAT

julho de 2017

hispasat<sup>•</sup>



# ÍNDICE

Processo de atendimento ao cliente

hispasat<sup>•</sup>

1

Plano de melhoria da qualidade do serviço

Introdução

Novos procedimentos

Novas ferramentas

2

Sistema de gestão global de tickets

Ticket

Ciclo de vida de um ticket

3

Sistema de acesso à HISPASAT

4

Atendimento telefônico

Acesso telefônico à HISPASAT

Acesso ao call center

5

Acesso WEB

6

NOCs

7

Registro de clientes

8

Informações adicionais

# PLANO DE MELHORIA DA QUALIDADE DO SERVIÇO

Introdução



Como resultado do processo de melhoria contínua da HISPASAT, foram identificadas áreas de atuação para a melhoria da qualidade do serviço para nossos clientes, em duas áreas:

- Processos e procedimentos
- Ferramentas de gestão



# PLANO DE MELHORIA DA QUALIDADE DO SERVIÇO

Novos procedimentos: Processo de atendimento ao cliente



- Atualiza as diferentes ações encaminhadas para gerenciar as queixas, incidências, reclamações, sugestões e outras atividades relacionadas ao negócio.
- Organiza a entrada dos pedidos dos clientes através de uma via única, uma ferramenta de gestão global de “ticketing”.
- Os ditos pedidos são canalizados através do “Call Center” ou do acesso WEB, cuja função é receber, registrar, classificar e distribuir todos eles dentro do sistema único de gestão na HISPASAT.
- Designa e transfere os pedidos diretamente para a área correspondente (comercial, vendas, administração, jurídico, operações, engenharia...) para seu tratamento e resolução.
- Define os critérios de criticidade e de escala dos “tickets” de acordo com a tipologia dos mesmos.
- Organiza a comunicação com o cliente durante todo o processo de resolução e define as notificações e os relatórios desde a abertura até o fechamento dos “tickets”, tanto internamente como até os clientes.

# PLANO DE MELHORIA DA QUALIDADE DO SERVIÇO

Ferramentas: Sistema único de gestão globalizado



- Serviço de atendimento telefônico Call Center 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano: garante o atendimento de todas as chamadas, seu registro e tratamento. Melhora a eficiência dos centros de controle de rede (NOC's) ao transferir para eles só as chamadas que lhe correspondem.
- Meios de comunicação com o sistema:
  - Números de telefone locais em até 17 países
  - Endereço de e-mail: [callcenter@hispasat.es](mailto:callcenter@hispasat.es)
  - Portal WEB, URL: <https://contactcenter.hispasat.es>
- Ferramenta única de “ticketing” para a gestão de pedidos dos clientes, sugestões, queixas, incidências, reclamações ou outros assuntos relacionados ao serviço.

# PLANO DE MELHORIA DA QUALIDADE DO SERVIÇO

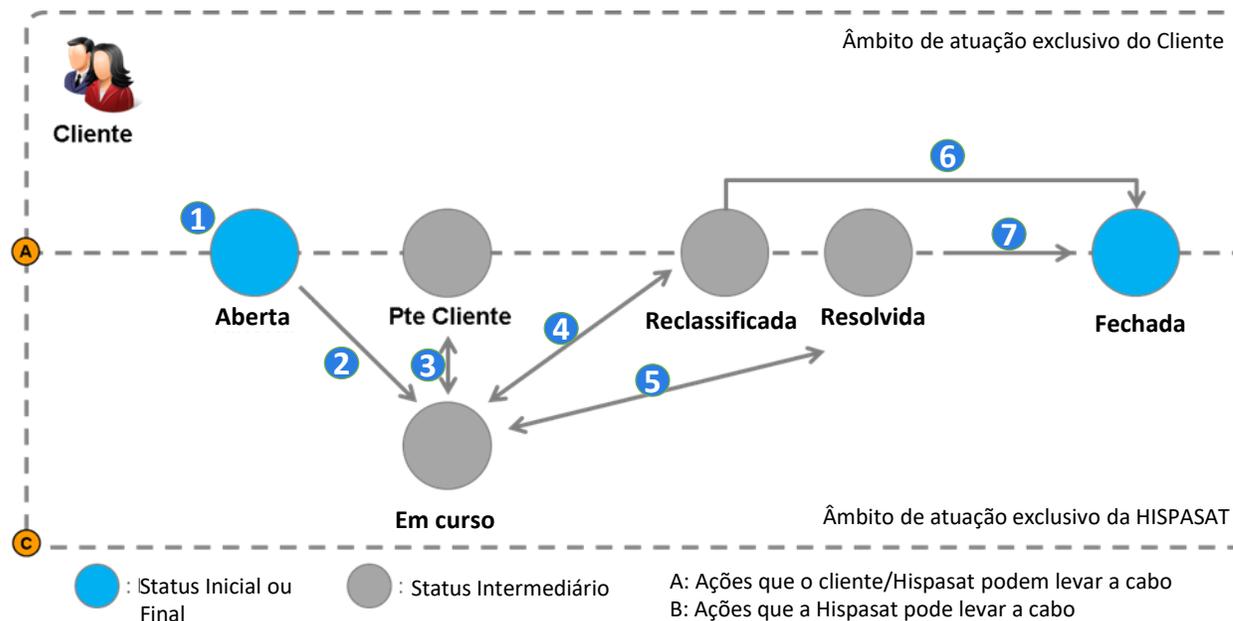
## Ticket



- O “ticket” é uma ferramenta de acompanhamento de problemas em diferentes áreas: administração/faturamento, contratual/jurídico, comercial/vendas, atendimento ao cliente, operacional.
- Desde a abertura do ticket trabalha-se até que o problema seja resolvido, notificando as mudanças de status e a existência de novas notas no ticket.
- O ticket é fechado depois de passar pelo status resolvido se o cliente está de acordo ou se, após um tempo determinado (7 dias), é fechado pelo sistema de forma automática.
- Os tickets podem ser consultados a todo momento.
- Tipos de tickets:
  - Sugestão
  - Queixa
  - Incidência
  - Reclamação
  - Pedido de informação
  - Assunto operacional
  - Outras

# SISTEMA DE GESTÃO GLOBAL DE TICKETS

Ciclo de vida de um ticket



As mudanças de status são comunicadas ao cliente automaticamente mediante correio eletrônico.

**1** Call center (CRM), cliente (portal web) e plataformas operativas procederão para abrir tickets.

**2** No momento em que o departamento correspondente do Grupo Hispasat começa a trabalhar na resolução do ticket o status é alterado para "Em curso".

**3** Se para resolver o ticket é necessário obter mais informações do cliente, o operador que trabalha na resolução do ticket altera o status para "Pendente Cliente" e entra em contato com o cliente. Uma vez recebida a informação, volta a mudar o status para "Em curso".

**4** Se o operador da Hispasat que está resolvendo um ticket identifica que ele não foi classificado corretamente por parte do cliente (não se trata de um ticket ou é de outro departamento), mudará o status para Reclassificada, adicionando uma nota pública indicando o motivo.

**5** Se o operador da Hispasat considera resolvido o ticket, procede para alterar o status para "Resolvida".

**6** **7** Se o cliente está de acordo com a reclassificação ou a resolução do ticket procederá para fechar o mesmo; se não, terá a possibilidade de alterar o status para "Em curso" explicando o motivo.

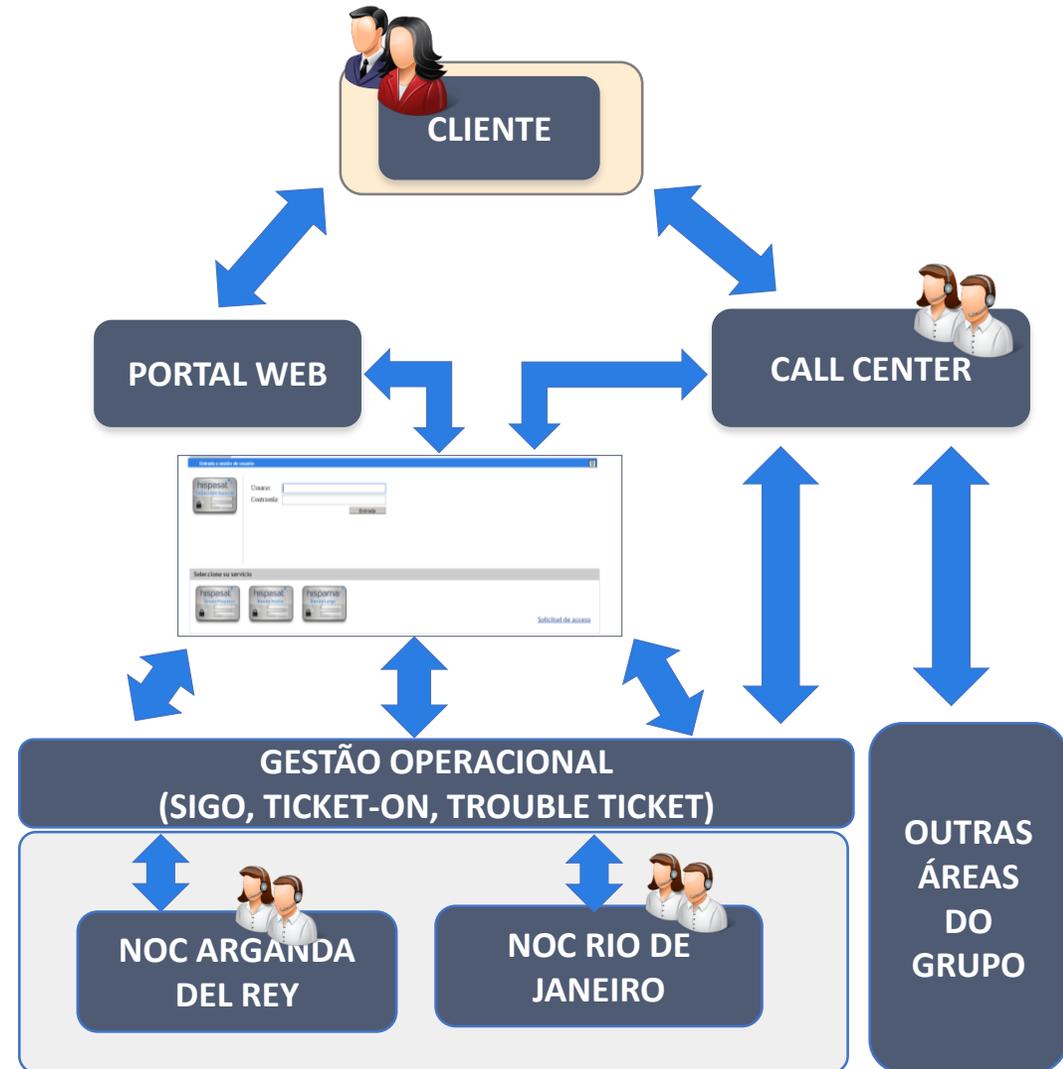
Se em 7 dias o ticket não tiver sido fechado quando já foi resolvido, ele será fechado automaticamente.

# SISTEMA DE ACESSO À HISPASAT

## Funcionalidades

O acesso à HISPASAT é feito via call center ou via um acesso WEB ao vivo:

- Acesso ao sistema de gestão global de ticketing.
- Acesso aos centros de controle de rede de Arganda e Rio de Janeiro (NOC's).
- Notificações automáticas das mudanças de status dos tickets.
- Alerta de incidências gerais, trabalhos programados.



# ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Acesso telefônico / correio eletrônico para a HISPASAT

- Atendimento telefônico 24 horas por dia, 7 dias por semana (espanhol, português, inglês).
- Números de telefone locais disponíveis em 17 países.
- Melhora a gestão de filas de chamadas.
- Correio eletrônico: [callcenter@hispasat.es](mailto:callcenter@hispasat.es)



# ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Acesso ao call center: números de telefone



Espanha	+34 910 609 862	ATENDIMENTO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação)	ARGANDA ou RIO
	+34 910 609 851	ALINHAMENTOS	ARGANDA
	+34 910 604 825	ALINHAMENTOS	ARGANDA
	+34 911 939 689	GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING	ARGANDA
Brasil	0800 282 9488 (GRATUITO)	ATENDIMENTO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação)	ARGANDA ou RIO
	0800 888 5871 (GRATUITO)	ALINHAMENTOS / BOOKING	RIO
	+55 21 3266 8154	ALINHAMENTOS / BOOKING	RIO
	+55 21 3266 8155	ALINHAMENTOS	RIO
	+55 21 3266 8156	ALINHAMENTOS	RIO
Argentina	+54 11 5217 0785	ATENDIMENTO 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	ATENDIMENTO 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	ATENDIMENTO 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	ATENDIMENTO 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	ATENDIMENTO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação) ALINHAMENTOS GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS / BOOKING	ARGANDA ou RIO

# ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Acesso ao call center: números de telefone



<b>Israel</b>	+97 233 741 329	ATENDIMENTO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação) ALINHAMENTOS GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS / BOOKING	ARGANDA ou RIO
<b>Itália</b>	+39 06 94 80 30 32	ATENDIMENTO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação) ALINHAMENTOS GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS / BOOKING	ARGANDA ou RIO
<b>México</b>	+52 55 417 08 124	ATENDIMENTO 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
<b>Peru</b>	+51 1 6419248	ATENDIMENTO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação) ALINHAMENTOS GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS / BOOKING	ARGANDA ou RIO
<b>Portugal</b>	+351 30 040 4466	ATENDIMENTO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação) ALINHAMENTOS GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS / BOOKING	ARGANDA ou RIO
<b>Suíça</b>	+41 435 081 883	ATENDIMENTO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação) ALINHAMENTOS GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS / BOOKING	ARGANDA ou RIO
<b>Reino Unido</b>	+44 207 04 84 085	ATENDIMENTO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação)	ARGANDA ou RIO

# ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Acesso ao call center: números de telefone

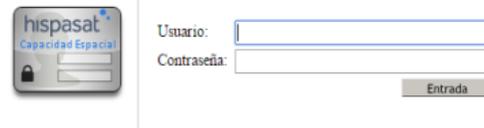


Estados Unidos		+1 202 629 91 26	ALINHAMENTOS GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS / BOOKING	ARGANDA
	Washington	+1 202 499 14 47	ATENDIMENTO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação) ALINHAMENTOS GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS / BOOKING	ARGANDA ou RIO
	Nova 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	ATENDIMENTO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação) ALINHAMENTOS GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS / BOOKING	ARGANDA ou RIO

# ACESSO WEB

URL

hispasat



URL: <https://contactcenter.hispasat.es>

- Acceso com “user-id” e “password”, para clientes registrados.
- É selecionado:
  - Capacidade espacial
  - Banda larga (Hispasat Europa, LATAM).
  - Banda larga (Hisparmar Brasil).
- Funções da ferramenta:
  - Criar tickets
  - Buscar tickets
  - Acceso a plataformas operacionais

# NOCs

## Centros de controle de rede da HISPASAT



- A HISPASAT dispõe de dois centros de operação e controle de rede (NOC's) para os serviços que presta (capacidade espacial, banda larga) 24 horas por dia, 7 dias por semana, localizados em:
  - Arganda del Rey (Espanha)
  - Rio de Janeiro (Brasil)
- Capacidade espacial: Centros de Operação de rede 24 horas por dia, 7 dias por semana de gestão de capacidade espacial da frota de satélites nas diferentes posições orbitais, e de atendimento/suporte aos clientes:
  - Acesso à capacidade espacial (lineup/linedown, P&P)
  - Monitoramento de sinais
  - Detecção de interferências
  - Resolução de anomalias
  - Booking de capacidade espacial (serviços ocasionais)
- Banda larga: Centros de operação de plataformas de serviços de banda larga por satélite, e de atendimento a clientes/ISP's
  - Monitoramento de serviços de banda larga
  - Prestação de serviços
  - Resolução de anomalias

# REGISTRO DE CLIENTES

Para otimizar o atendimento com o novo sistema de acesso



- Os clientes, as empresas e seus contatos devem estar devidamente registrados nas bases de dados.
- Pontos de contato (contas de correio genéricas) para cada área (comercial, vendas, administração, jurídico, operacional, engenharia) bem identificados e registrados.
  - Melhora a gestão interna da lista de distribuição
  - Não são gerados múltiplos correios eletrônicos
- Devem saber o NOC (Arganda del Rey / Rio de Janeiro) com o qual vão operar seus serviços.
- Necessidade de proporcionar/confirmar dados do cliente antes da entrada em serviço do sistema de gestão de tickets e Call Center.

# INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Perguntas?



- Será fornecido um manual de uso detalhado.
- Em caso de mais informações serem necessárias, entre em contato com seu gestor comercial no Grupo ou com a área de Qualidade do Atendimento:

Óscar Pérez Navarro

[qos@hispasat.es](mailto:qos@hispasat.es)

[operez@hispasat.es](mailto:operez@hispasat.es)

+34 91 870 01 60

Qualidade do Atendimento

HISPASAT

[www.hispasat.es](http://www.hispasat.es)