



Grupo HISPASAT

Manual do usuário - Contact Center

julho de 2017



Índice

1. Introdução.....	3
2. Processo de Atendimento ao Cliente.....	4
3. Sistema de Atendimento ao Cliente	6
4. Registro de clientes.....	7
5. Serviço de Atendimento Telefônico ao Cliente.....	8
6. Acesso ao portal WEB.....	11
6.1. Criar um “Ticket”	13
6.2. Consulta de Tickets.....	17
6.3. Adicionar notas ao Ticket.....	20
6.4. Mudanças de status dos Tickets.....	21
7. Anexo 1_ Centros de Operação e Controle de Rede (NOC's)	24
8. Anexo 2_ Formulário Registro Clientes	25

Este documento contém informações confidenciais e particulares da Hispasat e pode ser protegido por patentes, marcas, direitos autorais, segredos de empresa e/ou outras leis estaduais, federais e estrangeiras relevantes. Seu recebimento ou posse não pressupõe nenhum direito de reprodução, divulgação de seu conteúdo ou fabricação, uso ou venda de qualquer item contido neste documento. Encaminhar, reproduzir, divulgar ou usar este documento sem a autorização específica por escrito da Hispasat é estritamente proibido.

1. Introdução

Após o desenvolvimento, em 2014, das novas ferramentas de atendimento ao cliente com a intenção de melhorar o atendimento prestado, pretende-se adaptá-las o máximo possível às necessidades de cada cliente.

Por um lado, o Call Center (24 horas por dia, 7 dias por semana) permite registrar incidências, assuntos operacionais ou qualquer outro tipo de pedido via telefone ou e-mail para redigir a consulta ao departamento correspondente, já o portal web permite tanto criar os ditos pedidos como dar seguimento aos criados.

Neste documento são descritas ambas as ferramentas e são fornecidas as informações necessárias para seu uso.

2. Processo de Atendimento ao Cliente

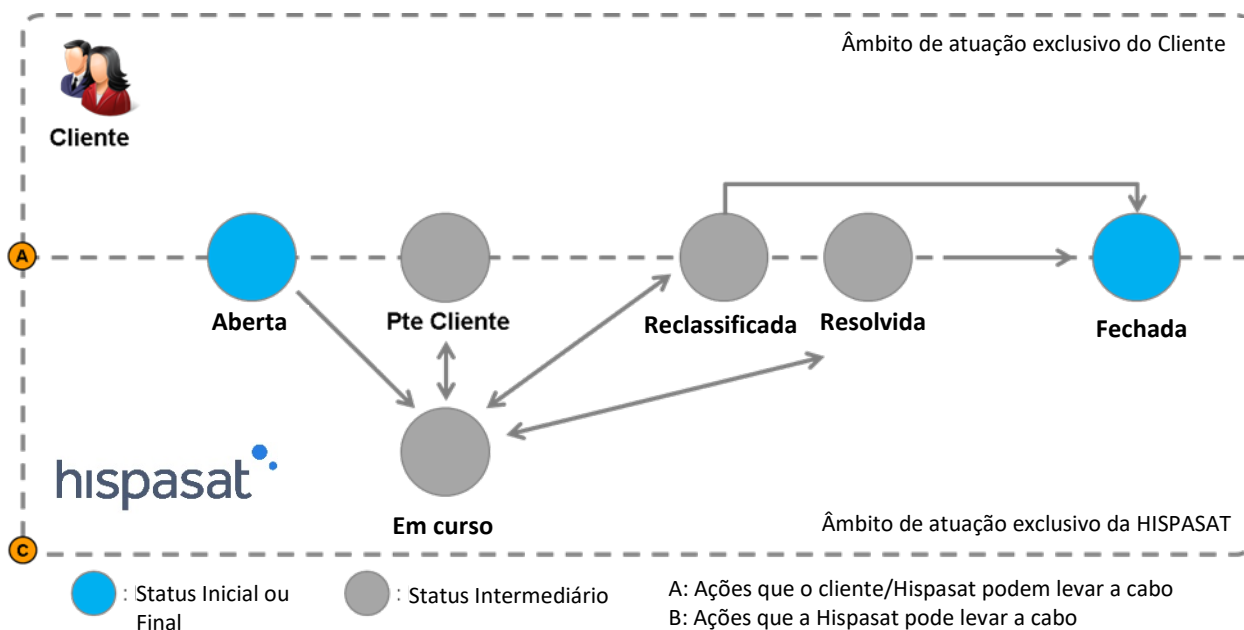
Este processo tem como objetivo estabelecer a sistemática de resolução das incidências, queixas, reclamações, sugestões e demandas de informação (INQUIRES) dos clientes do Grupo HISPASAT, a fim de dar respostas e mantê-los informados durante todo o processo.

Principais funcionalidades:

- Notifica as atitudes levadas a cabo pela equipe da Hispasat em relação à gestão de incidências, queixas, reclamações, sugestões, demandas de informações e outras atividades relacionadas ao negócio
- Organiza a entrada dos pedidos através da via selecionada pelo cliente centralizando a informação na ferramenta única de gestão de “tickets”
- 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 de tickets do Grupo
- Designa-os e transfere 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, 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, adicionar comentários, notas, até que sejam resolvidos. Cada vez que o usuário do sistema efetua uma mudança, o sistema o registra e o notifica.

Um Ticket de uma Incidência, Queixa, Reclamação, Sugestão, demandas de informação, suporte (técnico, comercial) ou outras atividades específicas do negócio, tem um ciclo de vida



Status de um Ticket:

- **Aberto:** status inicial quando um “ticket” é criado
- **Em curso:** status para o qual passa quando a pessoa designada começa a trabalhar na resolução do ticket
- **Pendente de cliente:** Se a operadora da Hispasat não tem informação suficiente para resolver o ticket e procede para solicitar mais informação ao cliente, o status do ticket muda para “Pendente Cliente”. Uma vez recebida a informação, volta a mudar o status para “Em curso”.
- **Reclassificada:** Se o operário da Hispasat que está atuando sobre um ticket identifica que ele não foi classificado corretamente, ele mudará o status para Reclassificada e adicionará uma nota pública indicando o motivo.
- **Resolvido:** status para o qual passa quando o “ticket” é considerado resolvido. Se, pelo contrário, o cliente não está de acordo com a solução, pode voltar a reabrir o ticket, que passaria de novo ao status “Em curso”.
- **Fechada:** estando o ticket no status “Resolvido” passa a estar “Fechado”, se o cliente o considera como tal, ou de forma automática após 7 dias.

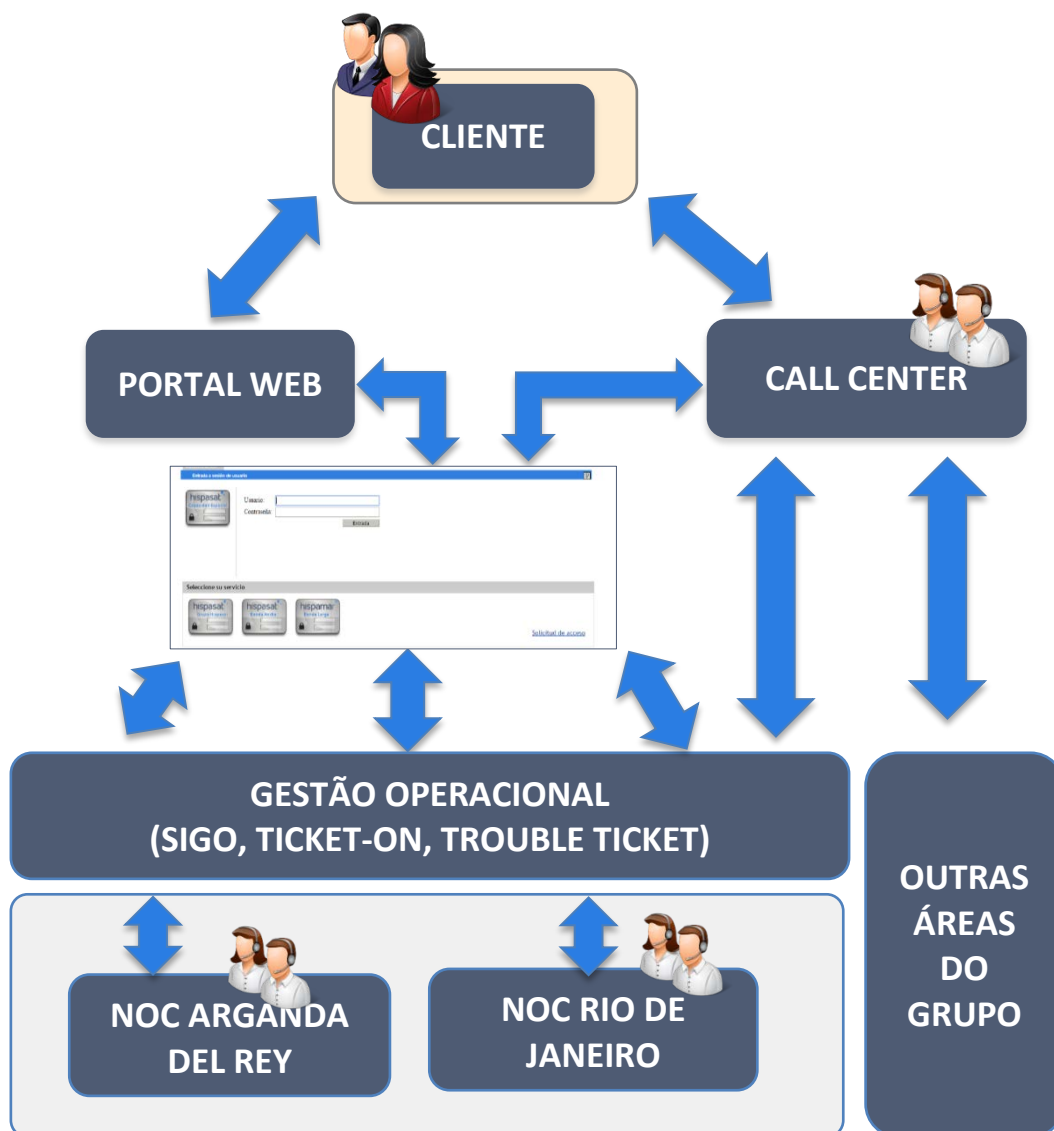
Os tickets podem ser consultados a todo momento na WEB do Grupo ou através do Call-Center.

3. Sistema de Atendimento ao Cliente

O Grupo Hispasat coloca à disposição de seus clientes duas ferramentas que permitem melhorar a capacidade de atendimento ao cliente.

1. Um serviço de atendimento telefônico (Call_Center) que presta atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana, com capacidade de registrar (por meio do sistema de gestão de “Tickets” globalizado) todas as chamadas de clientes e de transferir as mesmas para a área correspondente para seu tratamento.
2. Um acesso WEB ao Sistema único de gestão de “tickets” globalizado.

Graças a estas duas ferramentas, descreveremos o esquema de atendimento da seguinte forma:



4. Registro de clientes

O atendimento ao cliente é mais otimizado quanto mais detalhes constem sobre o contato no registro do sistema da Hispasat. Isso requer dispor da informação sobre o cliente devidamente atualizada:

- Os clientes, as empresas e seus contatos devem estar devidamente registrados na base de dados do sistema,
- O cliente tem designado uma GLOBAL_ID, um código com o qual fica registrado o cliente no sistema (ex.: “NOME CLIENTE”, GLOBAL_ID: 12345)
- Departamento à que pertence em sua empresa (Comercial, vendas, administração, jurídico, operacional, engenharia, ...) bem identificados e registrados,
- Eles têm que saber o NOC (Arganda del Rey / Rio de Janeiro) com o qual vão operar seus serviços.

5. Serviço de Atendimento Telefônico ao Cliente

Este serviço é implementado com capacidade de atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana todos os dias do ano, com atendimento personalizado em três idiomas (espanhol, língua portuguesa e inglês), facilitando o acesso das áreas geográficas de atendimento onde o Grupo Hispasat opera, implementando linhas telefônicas locais em 17 países. Isso permite o atendimento e o registro de todas as chamadas telefônicas, gerando o correspondente ticket e garantindo que sejam tratados na área que corresponda, melhorando a qualidade do atendimento.



Através deste Call Center, o cliente poderá:

- Atender e gerenciar as queixas, incidências no atendimento, reclamações, sugestões, pedidos de informação e qualquer outro assunto que possa surgir dos clientes. Registrar todas estas chamadas mediante “Tickets”.
- Acessar os centros de operações do grupo NOC’s do Rio de Janeiro no Brasil e de Arganda del Rey na Espanha para tudo aquilo relacionado aos serviços, peak & poll, testes de isolamento, pedidos de informação, assuntos operacionais, efemérides, outros.
- Para o caso concreto de alinhamentos e reservas de Booking, existem telefones de Bypass que dão acesso direto aos controladores do NOC correspondente.
- Criar, consultar, modificar, resolver, fechar “Tickets”. As mudanças de status dos “Tickets” são notificadas de forma automática.

Os números de telefone para contato são os seguintes:

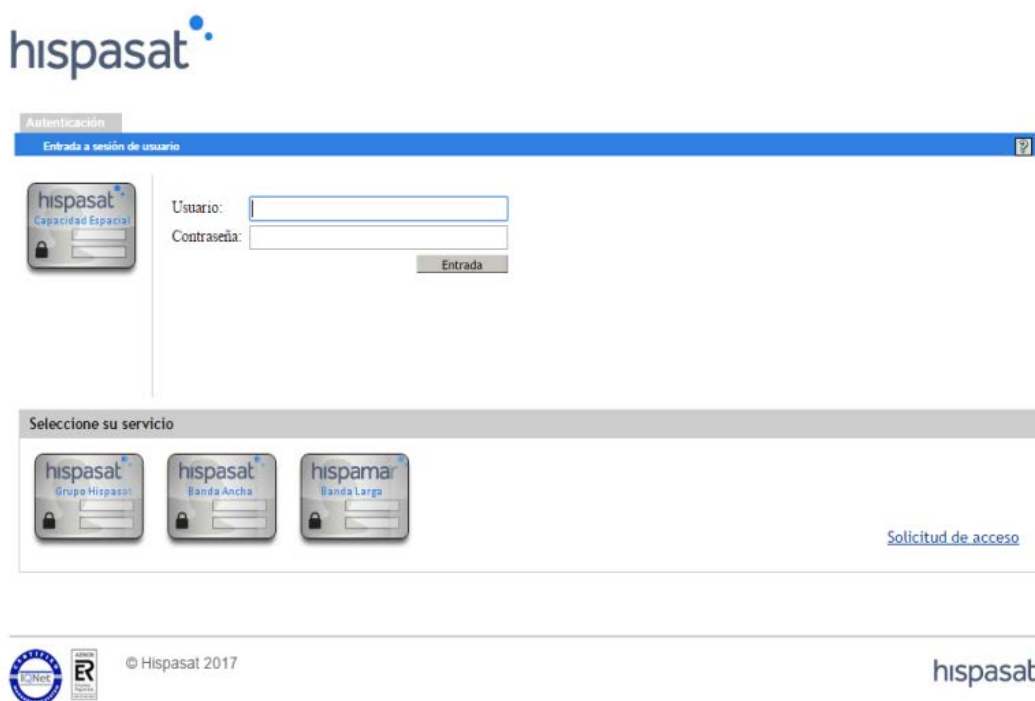
PAÍS	TELEFONE	SUPORTE	NOC
Espanha	+34 910 609 862	ATENDIMENTO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação)	ARGANDA ou RIO
	+34 910 609 851	ALINHAMENTOS	ARGANDA
	+34 910 604 825	ALINHAMENTOS	ARGANDA
	+34 911 939 689	GESTIÓN DE RESERVAS 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
Israel	+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
Itália	+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
México	+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
Peru	+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

Portugal	+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
Suíça	+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
Reino Unido	+44 207 04 84 085		ATENDIMENTO AO CLIENTE - CALL CENTER (Incidências, Assuntos operacionais, sugestões, queixas/reclamações, pedidos de informação)	ARGANDA ou RIO
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

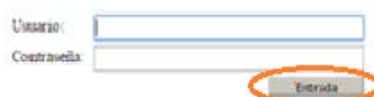
6. Acesso ao portal WEB

O acesso ao portal WEB é mediante a URL: <https://contactcenter.hispasat.es>, a qual, para acessar é necessário ser um cliente registrado, ou seja, ter uma “user-id” e um “password”.

- É selecionado:
 - Capacidade espacial
 - Banda Larga (EUROPA, LATAM)
 - Banda Larga (Brasil)
- Trabalha-se com a ferramenta
 - Criar “tickets”
 - Buscar “tickets”



Uma vez selecionado o tipo de autenticação em função da plataforma operacional à qual se queira comunicar o ticket, o usuário deverá ser autenticado com suas credenciais e posteriormente apertar o botão “Entrada”



A tela de início do portal de Tickets é acessada.

Grupo HISPASAT

Sobre HISPASAT

HISPASAT es el operador español de satélites de comunicaciones, líder en la distribución de contenidos en español y portugués.

Con más de veinte años de experiencia, el Grupo HISPASAT mantiene una fuerte presencia en la Península Ibérica y América Latina, donde es ya el cuarto operador satelital. HISPASAT se ha posicionado de forma sólida en mercados de alto crecimiento y posee una base estable de clientes estratégicos.

HISPASAT distribuye a través de su potente flota de satélites más de 1.250 canales de televisión y radio y es un motor clave de la industria aeroespacial española.



© Hispasat 2017

A partir de la será possível criar, buscar, consultar, adicionar notas, mudar o status e fechar “tickets” por meio de formulários.

Os campos que venham indicados com um asterisco (*) são obrigatórios.

6.1. Criar um “Ticket”

Para criar um Ticket é necessário apertar o botão “create ticket” com o qual o formulário é acessado:




No formulário de criação de ticket são preenchidos todos os campos:



hispasat


Inicio Búsqueda de Ticket Creación de Ticket Plataforma Operativa

Nuevo Ticket

Tipo de Ticket *: 

NOC *:

Tipo de Servicio *:

Area *: 

Información de Cliente

Nombre de Contacto:

Cliente:


País: Provincia: Ciudad: Código Postal:

Teléfono de Contacto: Móvil: Email:

Como é apresentado na figura, a informação sobre a tela de criar ticket é dividida em diferentes seções:


1. É selecionado o tipo de ticket, o NOC, o tipo de serviço (pois se é de Capacidade Espacial (CE) ou Banda Larga (BA) é apresentada uma série de campos) e por último a área.

Nuevo Ticket

Tipo de Ticket *: 

NOC *:

Tipo de Servicio *:

Area *: 

2. A seção a seguir mostra informações do cliente que foram autenticadas, onde será possível modificar informações de contato do cliente.

Información de Cliente

Nombre de Contacto:		Cliente:	
<input type="text" value="NOC Overon"/>		<input type="text" value="Servicios Audiovisuales Overon"/>	
País:	Provincia:	Ciudad:	Código Postal:
<input type="text" value="Spain"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Teléfono de Contacto:		Móvil:	Email:
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>

3. A seção a seguir permite ao cliente introduzir o título do ticket, bem como sua descrição

Información del Caso

Título *:

Descripción *:

* Campos obligatorios

Crear

Cancelar

4. A última seção será aberta em função dos dados próprios das incidências operacionais dependendo do tipo da mesma. (Transponder, produto, portadora e terminais). Na tela a seguir será apresentado um exemplo para Banda larga.

Capacidad Espacial

Impacto de Servicio *:

Listas de Transpondedores

Transponder	Satellite	Orbital
UNKNOWN TRANSPONDER	UNKNOWN TRANSPONDER	UNKNOWN TRANSPONDER
71	H30W-4	30° W
81	H30W-4	30° W
82	H30W-4	30° W
84	H30W-4	30° W

15

Page 1 of 1

Displaying 1 to 12 of 12 items

5. Posteriormente é selecionado “Criar” e nos é gerado uma ID de ticket CAS-XXXXX

Obtener Portadoras

Carrier	Transmission Plan	Noc

15 | Page 1 of 1 | Processing, please wait ...

* Campos obligatorios

Crear Cancelar

6.2. Consulta de Tickets

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

Os campos na interface não são editáveis, ou seja, são de somente leitura. A informação do portal é a que está classificada como pública e a que tem acesso o cliente usuário do portal.

Para proceder e localizar um ticket será necessário clicar no botão “Busca de ticket”.



Uma vez clicado o botão “Search Ticket” é aberto um formulário de busca:

Búsqueda de Ticket

Criterios

Número: Título:

Tipo de Ticket: Tipo de Servicio:

NOC: Área:

Estado:

Fecha Desde: Fecha Hasta:

Resutados de la búsqueda

Title	Number	Type of Service	Ticket Type	NOC	Area	Status	Created on
Verificar portadora	CAS-30025-R6P2V9	Capacidad Espacial	Asunto Operacional	Arganda	Quality of Service	En curso	02/06/2017
Prueba de aislamiento	CAS-30004-G3V9R4	Capacidad Espacial	Asunto Operacional	Arganda	Quality of Service	En curso	02/06/2017

No buscador de tickets, serão definidos os campos de buscas de tickets, uma vez definidos, clica-se no botão “Search”.

Búsqueda de Ticket

Criterios

Número: Título:

Tipo de Ticket: Tipo de Servicio:

NOC: Área:

Estado:

Fecha Desde: Fecha Hasta:

São introduzidos os critérios e clicando-se no botão “Buscar” é apresentada a lista de tickets que cumprem os critérios introduzidos nas buscas:

Resutados de la búsqueda

Title	Number	Type of Service	Ticket Type	NOC	Area	Status	Created on
Direccionamiento IP publica	CAS-30098-Q3Z4F1	Banda Ancha	Incidencia No Operacion	Arganda	Quality of Service	Abierto	06/06/2017
inforamación de Herramienta tráfico	CAS-30023-X6F9L3	Banda Ancha	Incidencia No Operacion	Arganda	Quality of Service	Abierto	02/06/2017
No se pueden visualizar en la web	CAS-29677-F5Z7F9	Banda Ancha	Incidencia Operacion	Arganda	operations	Cerrado	19/05/2017
Incidencia terminal	CAS-29195-G5L8N0	Banda Ancha	Incidencia Operacion	Arganda	operations	Cerrado	07/04/2017
Incidencia BA	CAS-29154-M7M6M5	Banda Ancha	Incidencia Operacion	Arganda	operations	Cerrado	05/04/2017

15 | Page 1 of 7 | Displaying 1 to 15 of 98 items

[Ver](#)[Nuevo Ticket](#)

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

6.3. Adicionar notas ao Ticket

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

Para isso, uma vez dentro do ticket (tendo encontrado mediante o botão consulta de ticket), para proceder e dar uma nota alta, na seção Notes, é necessário preencher o campo título e o campo descrição. Se o cliente deseja anexar um arquivo, deverá selecioná-lo mediante o botão “Seleccionar archivo”.

Notes

Nombre *:

Descripción *:

Seleccionar archivo

Ningún archivo seleccionado

Save Note/Upload File

Uma vez preenchida a informação da nota, é necessário clicar sobre o botão “Upload” e posteriormente a nota será anexada ao ticket.

6.4. Mudanças de status dos Tickets

Como apresentado no diagrama de status dos tickets, a seguir são apresentados a que status o cliente pode proceder para realizar mudanças de status.

6.4.1. Status: Pendente de cliente

No caso em que a equipe da Hispasat considere que necessita de mais informação sobre um ticket, o status que será apresentado será o “Pendente de cliente”.

hispasat

Inicio Búsqueda de Ticket Creación de Ticket Plataforma Operativa

View Ticket

Número de Ticket: CAS-29762-J6C8Y5 Estado: Imprimir

Tipo de Ticket: Asunto Operacional NOC: Arganda

Tipo de Servicio: Capacidad Espacial Área: Quality of Service

O cliente deverá adicionar mediante uma nota a informação que lhe foi solicitada e, posteriormente, mediante o botão “Reactivate” poderá passar para o status do ticket para “em curso”

Actions

Reactivate Cerrar

Notes

Nombre *:

Descripción *:

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado Save Note/Upload File

6.4.2. Status: Reclassificado

No caso em que o usuário da Hispasat que está operando um ticket identifica que o mesmo não foi qualificado corretamente pelo cliente, este passará o status para “Reclassificado”, indicando por que o status do ticket foi alterado mediante uma nota.

View Ticket

Número de Ticket:	<input type="text" value="CAS-12847-B6Z5Z1"/>	Estado:	<input type="text" value="Reclasificado"/>	<input type="button" value="Imprimir"/>
Tipo de Ticket:	<input type="text" value="Incidencia Operacional"/>	NOC:	<input type="text" value="Arganda"/>	
Tipo de Servicio:	<input type="text" value="Capacidad Espacial"/>	Área:	<input type="text" value="operations"/>	

O cliente na seção “Actions” poderá:

- Alterar o status do ticket para “em curso” clicando sobre o botão “Reactivate” se não estiver de acordo com a reclassificação do ticket. Antes de realizar esta ação, ele deverá adicionar uma nota ao ticket explicando a mudança de status.
- Alterar o status da incidência para “fechado” se estiver de acordo com a resolução do ticket clicando sobre o botão “Close”. Antes de realizar esta ação, ele deverá adicionar uma nota ao ticket explicando a mudança de status.

Actions

Notes
Nombre *:

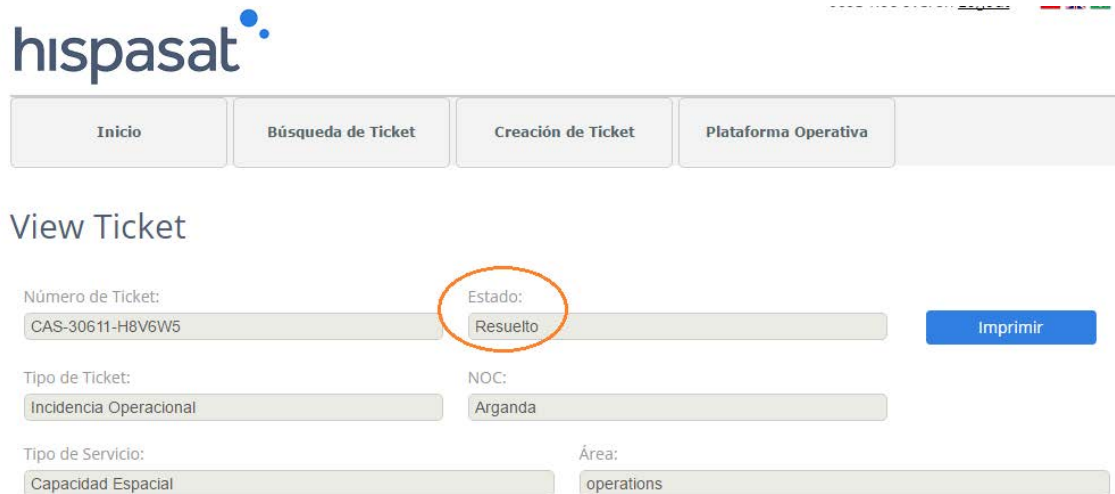
Descripción *:

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Save Note/Upload File

6.4.3. Status: Resolvido

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



hispasat

Inicio Búsqueda de Ticket Creación de Ticket Plataforma Operativa

View Ticket

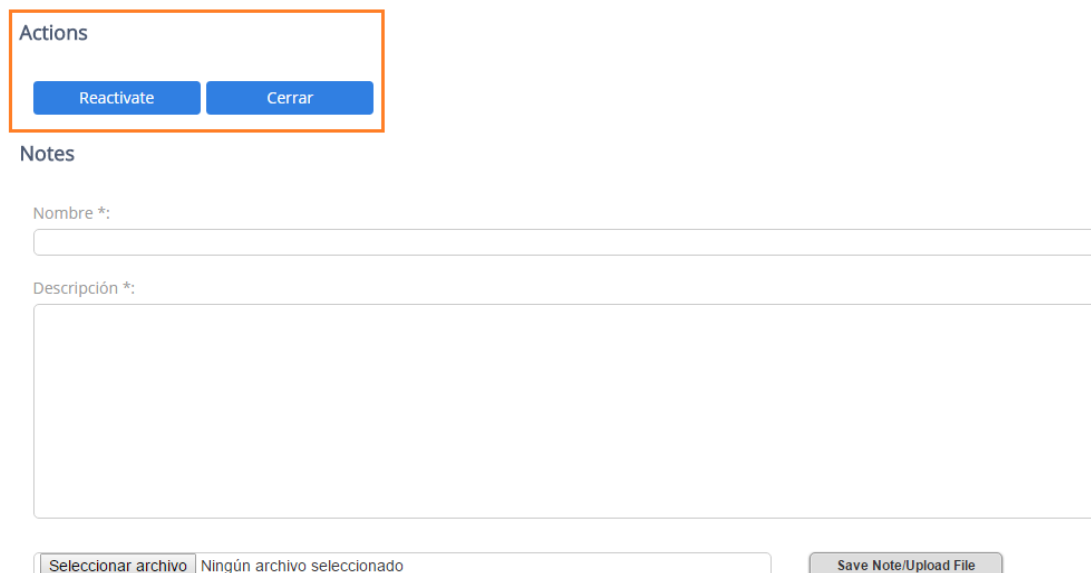
Número de Ticket: CAS-30611-H8V6W5 Estado: **Resuelto** Imprimir

Tipo de Ticket: Incidencia Operacional NOC: Arganda

Tipo de Servicio: Capacidad Espacial Área: operations

O cliente na seção “Actions” poderá:

- Alterar o status do ticket para “em curso” clicando sobre o botão “Reactivate” se não estiver de acordo com a resolução do ticket. Antes de realizar esta ação, ele deverá adicionar uma nota ao ticket explicando a mudança de status.
- Alterar o status da incidência para “fechado” se estiver de acordo com a resolução do ticket clicando sobre o botão “Close”. Antes de realizar esta ação, ele deverá adicionar uma nota ao ticket explicando a mudança de status.



Actions

Reactivate Cerrar

Notes

Nombre *:

Descripción *:

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado Save Note/Upload File

FIM DO DOCUMENTO

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

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

8. Anexo 2_ Formulário Registro Clientes

É solicitada a colaboração sobre os dados que deve proporcionar/confirmar antes da entrada em exploração do sistema de gestão de tickets e Call Center:

- preencher um formulário de captura de dados sobre nome comercial, CIF (*), e-mail de contato para comunicação para cada área, e-mails de comunicações (mudanças de status de tickets, trabalhos programados, alertas, etc.)

Empresa (*)	
Departamento ao qual sua empresa pertence (*)	
Nome (*)	
Sobrenomes (*)	
Cargo ocupado	
Correio eletrônico do contato (*)	
Correio onde receber notificações (genérico se deseja ser notificado a um grupo 24 horas por dia, 7 dias por semana) (*)	
Telefone	
País	

(*) Campos obrigatórios