



hispasat

Una empresa de Redeia

MANUAL DE SOPORTE Y ATENCIÓN AL CLIENTE

HISPASAT

Septiembre 2024

Índice

1	Introducción	3
2	Servicio de Soporte y Atención al Cliente	4
3	Acceso al Centro de Soporte de Hispasat (JIRA)	7
3.1	Crear un “Ticket” en Jira	8
3.1.1	Capacidad Gestionada y Servicios de Telepuerto	8
3.1.2	Capacidad Espacial	18
3.1.3	Hispasat Perú	21
3.2	Consulta de Tickets	32
3.3	Añadir notas a un Ticket	32
3.4	Cambios de estado de los Tickets	33
3.5	Valoración de los Tickets tras su resolución	33

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 (Call Center) que da servicio 24x7, con capacidad de registrar (por medio del sistema de gestión de tickets) todas las llamadas de clientes y de transferir las mismas al área correspondiente.
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.es
 - Capacidad Espacial: PMC-Ticketing@hispasat.es
 - Hispasat Perú (Vídeo): TelepuertoLurin@hispasat.pe

2 Servicio de Soporte y Atención al Cliente

Es estrictamente necesario que el área Operativa 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 Call Center** y **mediante vía mail**. Sin embargo, los tiempos de atención son más elevados que mediante la creación de ticket.



Vía telefónica al Call Center

El Call Center registrará en nombre del cliente la solicitud generando un ticket en el sistema y transfiriendo la llamada al equipo correspondiente, quienes atenderán la llamada transferida y actualizarán el ticket correspondiente notificando por correo electrónico a los contactos acordados.

Aspectos a tener en cuenta del Call Center:

- El Call Center sólo realiza la acción administrativa de crear el ticket en nombre del cliente, no resuelve incidencias ya que no es personal técnico.
- Al llamar puede reducir el tiempo del mensaje automático marcando la tecla 1 para seleccionar la atención en castellano.
- Si ya se dispone de un caso abierto, se puede indicar el número identificador del ticket para no tener que facilitar datos adicionales.

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

PAÍS	TELÉFONO	SOPORTE	NOC
España	+34 910 609 862	ATENCIÓN AL CLIENTE - CALL 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	ALINEAMIENTO.	ARGANDA
	+34 910 609 851		
	+34 910 604 825		
	+34 911 938 831	GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING.	ARGANDA
	+34 911 939 689		
	+34 910 608 628		
Brasil	+34 910 609 318	CENTRO DE SOPORTE AL CLIENTE (PMC- CSC)	RIO
	+55 21 2555 4808		
	+55 21 99899 6083		
	0800 282 9488 (GRATUITO)		
	+55 21 4042 0261		
Argentina	+55 21 4042 0541	ATENCIÓN AL CLIENTE - CALL CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información).	ARGANDA o RIO
	0800 888 5871 (GRATUITO)		
	+55 21 4042 0079	ALINEAMIENTOS / BOOKING.	RIO
	+54 11 5217 0785	ALINEAMIENTOS.	RIO
		ATENCIÓN AL CLIENTE - CALL CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información).	ARGANDA o RIO

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

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

Vía mail

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

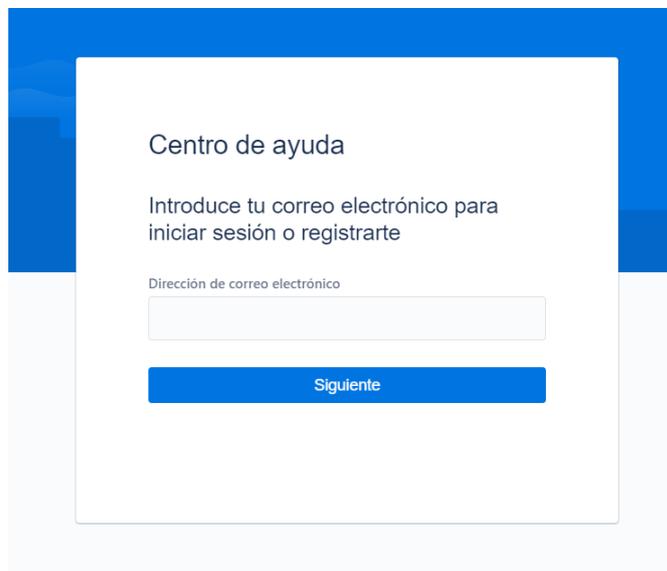
Capacidad Gestionada y Servicios de Telepuerto: tickets.CSC@hispasat.es

Capacidad Espacial: PMC-Ticketing@hispasat.es

Hispasat Perú (Vídeo): TelepuertoLurin@hispasat.pe

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

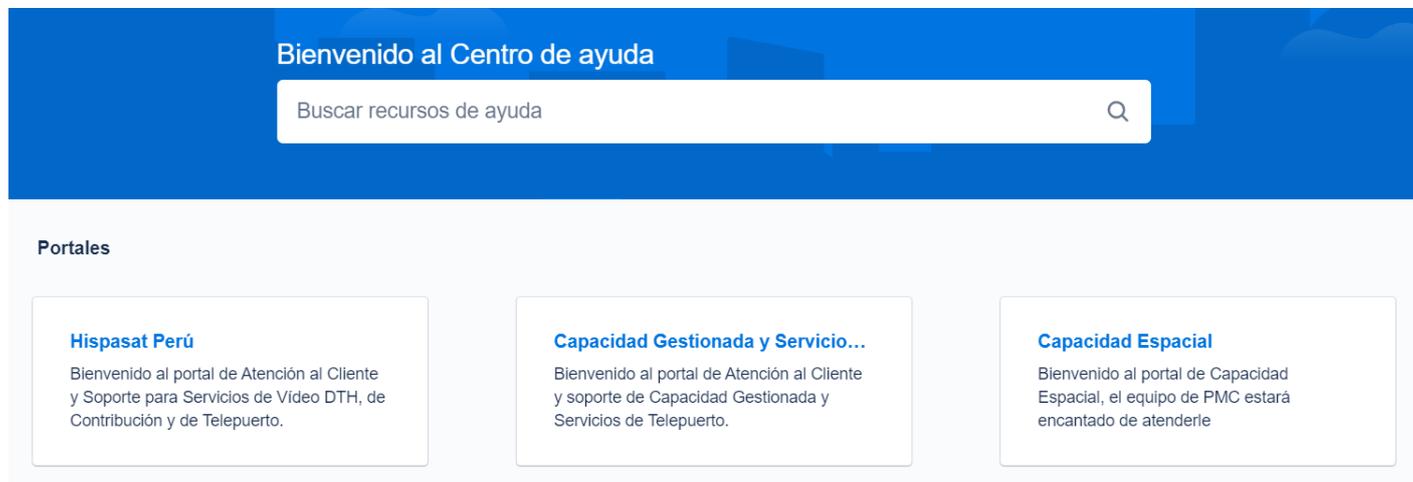
Introduce tu correo electrónico para iniciar sesión o registrarte

Dirección de correo electrónico

Siguiete

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

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



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 Espacial
Bienvenido al portal de Capacidad Espacial, 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 Espacial.
- Capacidad Gestionada y Servicios de Telepuerto.
- Hispasat Perú (Vídeo).

3.1 Crear un “Ticket” en Jira

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

3.1.1 Capacidad Gestionada y Servicios de Telepuerto

3.1.1.1 Capacidad Gestionada

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

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

Capacidad Gestionada y Servicios de Telepuerto

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

🚩 Contacta con nosotros sobre

Capacidad gestionada >

Alineamiento, Incidencia de Terminal, Petición de Información, Incidencia Global, RMA, Sugerencias, quejas y reclamaciones

Servicios de telepuerto >

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: Alineamiento, Incidencia de Terminal, Petición de Información, Incidencia Global, RMA 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

Capacidad gestionada

¿Con qué podemos ayudarte?



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.

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 rellenando la información que aparece en la siguiente imagen adjunta.

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 siguiente 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.

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.

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.

 **Contacta con nosotros sobre**

Capacidad gestionada >

Alineamiento, Incidencia de Terminal, Petición de Información, Incidencia Global, RMA, Sugerencias, quejas y reclamaciones

Servicios de telepuerto >

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 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

Servicios de telepuerto v

¿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.



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, comuníquese 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, comuníquese 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, comuníquese 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.

Resumen *

NOC *

Telepuerto *

DNI *

Nombre y apellidos *

Nombre Empresa *

Matrícula vehículo *

Fecha evento *
p. ej., 23/abr/24 p. ej., 05:05 PM

Descripción *

Adjunto

Compartir con *

Enviar Cancelar

Resumen: Breve descripción de la petición de solicitud.

Telepuerto: Elegir a qué telepuerto se necesita acceso.

DNI/Nombre/ Empresa/ Vehículo/Fecha: Datos de la persona o personas que necesitan acceso.

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

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/...

Resumen *

NOC *

Descripción *

Adjunto

Compartir con *

Enviar Cancelar

Resumen: Breve descripción de la incidencia.

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

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

¿Con qué podemos ayudarte?

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

Título *

Breve descripción de la incidencia

NOC *

Impacto *

Síntoma que más se aproxima en la incidencia

Descripción *

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

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 ...

Enviar Cancelar

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

Impacto: Seleccionar entre las opciones del desplegable.

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

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

¿Con qué podemos ayudarte?

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

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 ...

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 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.

3.1.1.3 Servicio de Valor Añadido

Por último, en este proyecto tenemos la apertura de incidencias de **Servicio de Valor Añadido**, una automatización de la monitorización de las zonas forestales.

A este proyecto tendrán acceso aquellos clientes que tengan contratado 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.

 [Contacta con nosotros sobre](#)

Capacidad gestionada

Alineamiento, Incidencia de Terminal, Petición de Información, Incidencia Global, RMA, Sugerencias, quejas y reclamaciones



Servicios de telepuerto

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 Detección de Incendios se pueden crear los siguientes tipos de asunto: Incidencias y Peticiones del Servicio y Sugerencias, quejas y reclamaciones.

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 ...

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.

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.

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 ...

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 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 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 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.

3.1.2 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).

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

Capacidad Espacial

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

¿Con qué podemos ayudarte?



[Incidencia](#)

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



[Petición de Información](#)

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



[Petición de Soporte](#)

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



[Sugerencias, quejas y reclamaciones](#)

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

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

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

3.1.3 Hispasat Perú

3.1.3.1 Vídeo Gestionado

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

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

Hispasat Perú

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

🚩 Contacta con nosotros sobre

Servicio 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 Vídeo (DTH/OTT).

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

Contacta con nosotros sobre

Servicio Video (DTH/OTT)

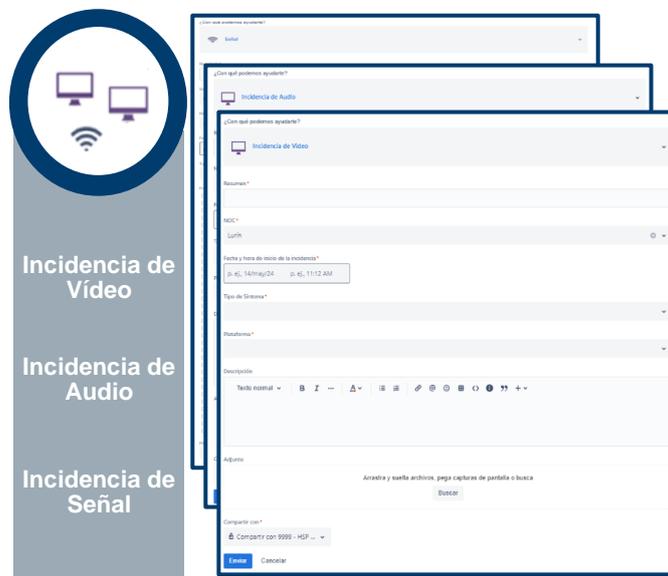
¿Con qué podemos ayudarte?

- 🖥️ 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.





Formulario para **Incidencias 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).

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

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

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

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

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

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

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

Hispasat Perú

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

☑ **Contacta con nosotros sobre**

- Servicio Vídeo (DTH/OTT)**
Incidencia de Vídeo, Incidencia de Audio, Señal, Subtítulo, EPG, Incidencia de Provisioning/Sistemas/Encriptación, Incidencia Otros, Consulta, Solicitud comercial, Solicitud técnica >
- Servicio Vídeo (Distribución/Contribución)**
Incidencia de Vídeo, Incidencia de Audio, Incidencia de Señal, Consulta >
- Servicio Telepuerto (Housing y/o Uplink RF)**
Incidencia de Conectividad, Incidencias de Infraestructura, Incidencia Otros, Solicitud de instalación, Solicitud de Revisión / Manos Remotas, Solicitud de Gestión de RMA, Solicitud de acceso al Telepuerto, Solicitud de trabajo, Otros >
- Sugerencias, quejas y reclamaciones**
Sugerencias, quejas y reclamaciones >

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.

3.1.3.2 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).

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

Contacta con nosotros sobre

- Servicio Vídeo (DTH/OTT)**
Incidencia de Vídeo, Incidencia de Audio, Señal, Subtítulo, EPG, Incidencia de Provisioning/Sistemas/Encriptación, Incidencia Otros, Consulta, Solicitud comercial, Solicitud técnica ➤
- Servicio Vídeo (Distribución/Contribución)**
Incidencia de Vídeo, Incidencia de Audio, Incidencia de Señal, Consulta ➤
- Servicio Telepuerto (Housing y/o Uplink RF)**
Incidencia de Conectividad, Incidencias de infraestructura, Incidencia Otros, Solicitud de instalación, Solicitud de Revisión / Manos Remotas, Solicitud de Gestión de RMA, Solicitud de acceso al Telepuerto, Solicitud de trabajo, Otros ➤
- Sugerencias, quejas y reclamaciones**
Sugerencias, quejas y reclamaciones ➤

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.





Solicitud de Gestión de RMA

¿Con qué podemos ayudarte?

Solicitud de Gestión de RMA

Tipo de Orden*

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

Resumen*

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

Prioridad
Lower

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

Compartir con*
Compartir con 9999 - HSP ...

Enviar Cancelar



Solicitud de acceso al Telepuerto

¿Con qué podemos ayudarte?

Solicitud de acceso al Telepuerto

Resumen*

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

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

Compartir con*
Compartir con 9999 - HSP ...

Enviar Cancelar



Solicitud de trabajo

¿Con qué podemos ayudarte?

Solicitud de trabajo

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

Resumen*

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

Prioridad
Lower

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

Compartir con*
Compartir con 9999 - HSP ...

Enviar Cancelar



Otros

¿Con qué podemos ayudarte?

Otros

Tipo de Orden
TRABAJO PROGRAMADO

Fecha Objetivo
p. ej., 14/may/24 p. ej., 03:42 PM

Resumen*

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

Prioridad
Lower

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

Compartir con*
Compartir con 9999 - HSP ...

Enviar Cancelar

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

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

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

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

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

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

Centro de ayuda / Hispasat Perú

Hispasat Perú

Bienvenido al portal de Atención al Cliente y Soporte para Servicios de 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 | ... | A | : | : | @ | © | ☒ | < > | ! | ” | + v

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.

The screenshot shows the 'Centro de ayuda' (Help Center) interface. At the top right, there is a navigation bar with a search icon, a 'Solicitudes' menu item with a notification badge showing '2', and a user profile icon. Below this, the 'Solicitudes' section is displayed with a search bar and filters for 'Estado: Solicitudes abiertas', 'Creadas por mí', and 'Tipo de solicitud'. A table lists two tickets:

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

Estado

WAITING FOR SUPPORT

Notificaciones activadas

Tipo de solicitud

Sugerencias, quejas y reclamaciones

Compartida con

cli-bmc-arganda@hispasat.es
Creador

Actividad

Una vez rellena la información del comentario, se deberá pulsar sobre el botón "Añadir" y posteriormente la nota se adjuntará al ticket.

Como vemos también será posible optar por no seguir siendo notificado o por pasar el ticket a resuelto.

3.4 Cambios de estado de los Tickets

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

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

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

Actividad

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

3.5 Valoración de los Tickets tras su resolución

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

¿Cómo fue nuestro servicio para esta solicitud?



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

hispasat

Una empresa de Redeia