

PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE DE HISPASAT

Julio de 2017



ÍNDICE

Proceso de atención al cliente



1

Plan de mejora de la calidad de servicio

Introducción

Nuevos procedimientos

Nuevas herramientas

2

Sistema de gestión global de tickets

Ticket

Ciclo de vida de un ticket

3

Sistema de acceso a HISPASAT

4

Atención telefónica

Acceso telefónico a HISPASAT

Acceso al call center

5

Acceso WEB

6

NOCs

7

Registro de clientes

8

Información adicional

PLAN DE MEJORA DE CALIDAD DEL SERVICIO

Introducción



Como resultado del proceso de mejora continua de HISPASAT, se han identificado áreas de actuación para la mejora de la calidad del servicio para nuestros clientes, en dos áreas:

- Procesos y procedimientos
- Herramientas de gestión



PLAN DE MEJORA DE CALIDAD DEL SERVICIO

Nuevos procedimientos: Proceso de atención al cliente



- Actualiza las diferentes acciones encaminadas a gestionar las quejas, incidencias, reclamaciones, sugerencias y otras actividades relacionadas del negocio.
- Organiza la entrada de las peticiones de los clientes a través de una vía única, una herramienta de gestión global de “ticketing”.
- Las peticiones se canalizan a través de un “Call Center” o de un acceso WEB, cuya función es recibir, registrar, clasificar y distribuir todas ellas dentro de un único sistema de gestión en HISPASAT.
- Asigna y transfiere las peticiones al área que corresponde (comercial, ventas, administración, legal, operaciones, ingeniería, ...) para su tratamiento y resolución.
- Define los criterios de criticidad y de escalación de los “tickets” según la tipología de los mismos.
- Organiza la comunicación con el cliente durante todo el proceso de resolución y define las notificaciones y los informes desde la apertura hasta el cierre de los “tickets”, tanto internamente como hacia los clientes.
- Introduce la medición de la satisfacción “a posteriori”, para el ciclo de mejora continua y la base de conocimiento.

PLAN DE MEJORA DE CALIDAD DEL SERVICIO

Nuevas herramientas: Sistema único de gestión globalizado



- Servicio de atención telefónica Call Center 24x7x365: garantiza la atención de todas las llamadas, su registro y tratamiento. Mejora la eficiencia de los centros de control de red (NOC's) al transferirles solo las llamadas que les corresponden.
- Medios de comunicación con el sistema:
 - Números de teléfono locales en hasta 17 países
 - Dirección de e-mail: callcenter@hispasat.es
 - Portal WEB, URL: <https://contactcenter.hispasat.es>
- Herramienta única de “ticketing” para la gestión de peticiones de los clientes, sugerencias, quejas, incidencias, reclamaciones u otros asuntos relacionados con el servicio.

PLAN DE MEJORA DE CALIDAD DEL SERVICIO

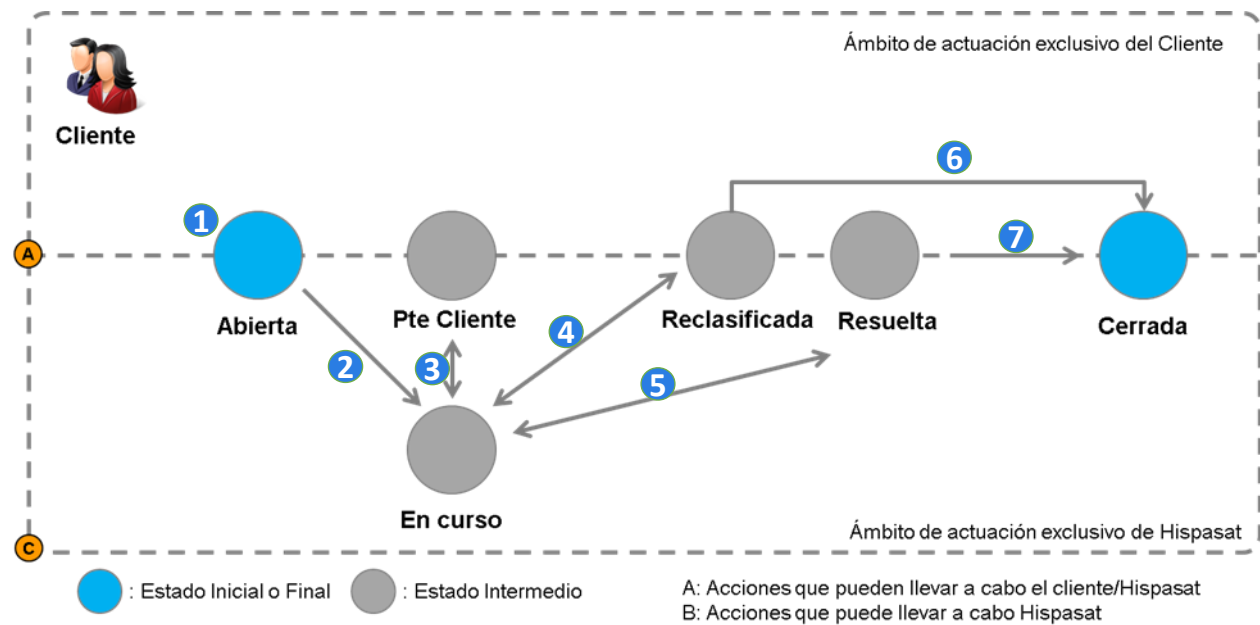
Ticket



- El “ticket” es una herramienta de seguimiento de problemas en diferentes áreas: administración/facturación, contractual/legal, comercial/ventas, atención al cliente, operacional.
- Desde la apertura del ticket se trabaja hasta que el problema sea resuelto, notificando los cambios de estado.
- El ticket se cierra si el cliente está de acuerdo o si, pasado un tiempo determinado (7 días), es cerrado por el sistema de forma automática.
- Los tickets pueden ser consultados en todo momento.
- Tipos de tickets:
 - Sugerencia
 - Queja
 - Incidencia
 - Reclamación
 - Petición de información
 - Asunto operacional
 - Otras

SISTEMA DE GESTIÓN GLOBAL DE TICKETS

Ciclo de vida de un ticket



Los cambios de estado son comunicados al cliente automáticamente mediante un correo electrónico.

- 1 Call center (CRM), cliente (portal web) y plataformas operativas procederán a abrir tickets.
- 2 En el momento en el que el departamento correspondiente del Grupo Hispasat comienza a trabajar en la resolución del ticket se cambia el estado a "En curso".

- 3 Si para resolver el ticket es necesario obtener mas información del cliente, el operador que trabaja en la resolución del ticket cambia el estado a "Pendiente Cliente" y contacta con el cliente. Una vez reciba la información, se volverá a cambiar al estado en "En curso".

- 4 Si el operador de Hispasat que está resolviendo un ticket identifica que no se ha clasificado correctamente por parte del cliente (no se trata de un ticket o es de otro departamento), cambiará el estado a Reclasificada, agregando una nota pública indicando el motivo.

- 5 Si el operador de Hispasat considera resuelto el ticket, procede a cambiar el estado a "Resuelta".
- 6 Si el cliente está de acuerdo con la reclasificación o la resolución del ticket procederá a cerrar el mismo; si no, tendría la posibilidad de cambiar el estado a "En curso" explicando el motivo.

Si en 7 días no se ha cerrado el ticket cuando ya se ha reclasificado o considerado resuelto, se cerrará automáticamente.

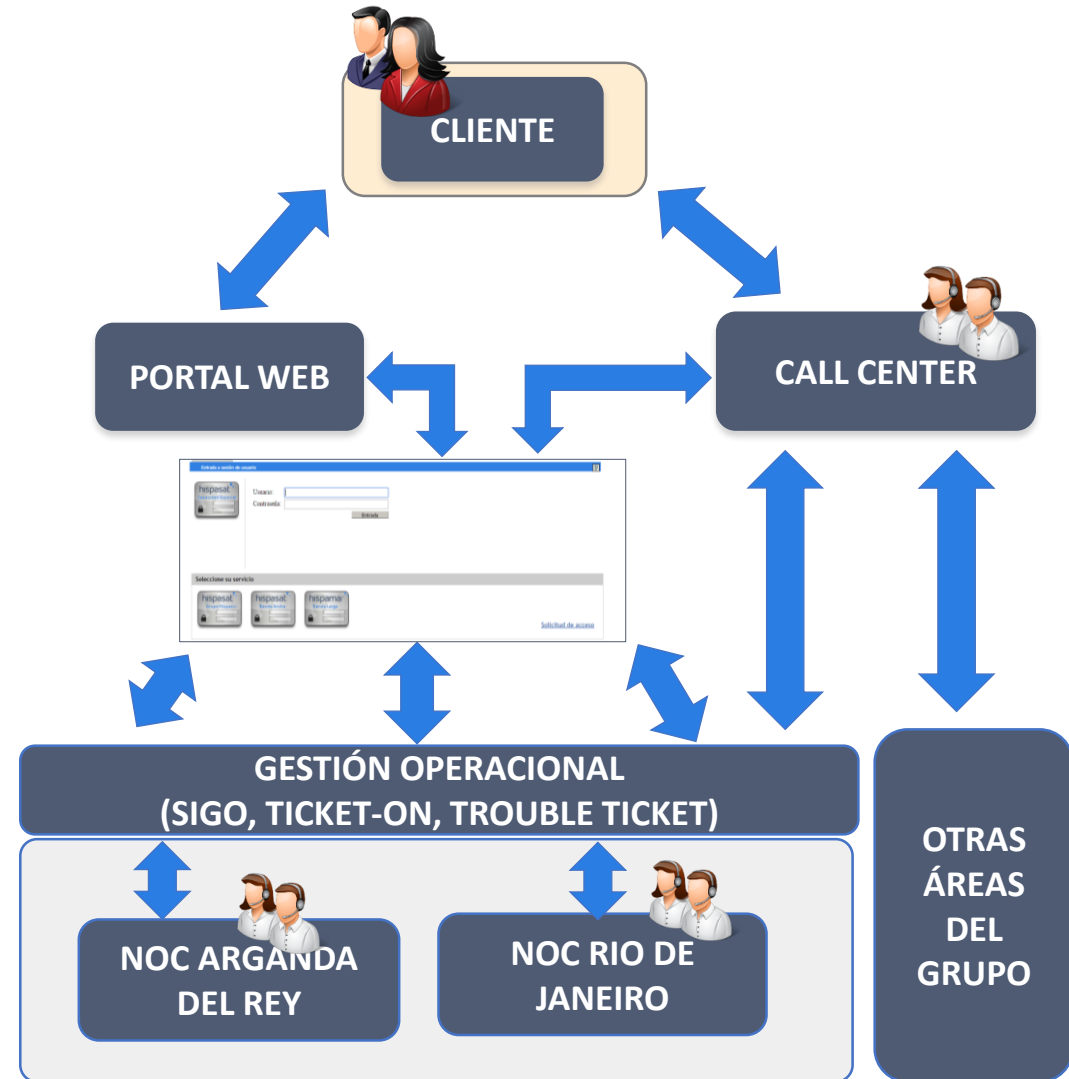
SISTEMA DE ACCESO A HISPASAT

Funcionalidades

El acceso a HISPASAT se hace vía el call center o vía un acceso WEB directo:

- Acceso al sistema de gestión global de ticketing.
- Acceso a los centros de control de red de Arganda y Río de Janeiro (NOC's).
- Notificaciones automáticas de los cambios de estado de los tickets.
- Alerta de incidencias generales, trabajos programados.

hispasat



ATENCIÓN AL PÚBLICO

Acceso telefónico / correo electrónico a HISPASAT

- Atención telefónica 24x7 (español, portugués, inglés).
- Números de teléfono locales disponibles en 17 países.
- Mejora la gestión de colas de llamadas.
- Correo electrónico: callcenter@hispasat.es



ATENCIÓN TELEFÓNICA

Acceso al call center: números de teléfono



España	+34 910 609 862	ATENCIÓN AL CLIENTE - CALL CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información)	ARGANDA o RIO
	+34 910 609 851	ALINEAMIENTOS	ARGANDA
	+34 910 604 825	ALINEAMIENTOS	ARGANDA
	+34 911 939 689	GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING	ARGANDA
Brasil	0800 282 9488 (GRATUITO)	ATENCIÓN AL CLIENTE - CALL CENTER (Incidencias, Asuntos operacionales, sugerencias, quejas/reclamaciones, peticiones de información)	ARGANDA o RIO
	0800 888 5871 (GRATUITO)	ALINEAMIENTOS / BOOKING	RIO
	+55 21 3266 8154	ALINEAMIENTOS / BOOKING	RIO
	+55 21 3266 8155	ALINEAMIENTOS	RIO
	+55 21 3266 8156	ALINEAMIENTOS	RIO
Argentina	+54 11 5217 0785	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
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	BANDA ANCHA 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

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Acceso al call center: números de teléfono



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 06 94 80 30 32	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
Perú	+51 1 6419248	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
Portugal	+351 30 040 4466	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
Suiza	+41 435 081 883	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
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 TELEFÓNICA

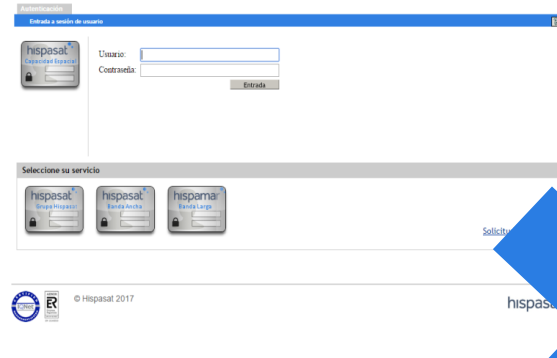
Acceso al call center: números de teléfono



Estados Unidos		+1 202 629 91 26	ALINEAMIENTOS GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING	ARGANDA
	Washington	+1 202 499 14 47	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
	New York	+1 718 208 18 76	ALINEAMIENTOS GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING	ARGANDA
	Los Ángeles	+1 213 293 36 70	ALINEAMIENTOS GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING	ARGANDA
	Miami	+1 786 233 64 26	ALINEAMIENTOS GESTIÓN DE RESERVAS DE SERVICIOS OCASIONALES / BOOKING	ARGANDA
Venezuela		+58 212 7719067	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

ACCESO WEB

URL



Usuario:

Contraseña:

Entrada



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 aeronáutica española.



© Hispasat 2017

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

- Acceso con “user-id” y “password”, para clientes registrados.
- Se selecciona:
 - Capacidad espacial
 - Banda ancha (Hispasat Europa, LATAM).
 - Banda larga (Hispamar Brasil).
- Funciones de la herramienta:
 - Crear tickets
 - Buscar tickets
 - Acceso a plataformas operativas

- HISPASAT dispone de dos centros de operación y control de red (NOC's) para los servicios que presta (capacidad espacial, banda ancha) 24 X 7, ubicados en:
 - Arganda del Rey (España)
 - Rio de Janeiro (Brasil)
- Capacidad espacial: Centros de operación de red 24 X 7 de gestión de capacidad espacial de la flota de satélites en las diferentes posiciones orbitales, y de atención/soporte a los clientes:
 - Acceso a capacidad espacial (lineup/linedown, P&P)
 - Monitorización de señales
 - Detección de interferencias
 - Resolución de anomalías
 - Booking de capacidad espacial (servicios ocasionales)
- Banda ancha: Centros de operación de plataformas de servicios de banda ancha por satélite, y de atención a clientes/ISP's:
 - Monitorización de servicios de banda ancha
 - Provisión de servicios
 - Resolución de anomalías

REGISTRO DE CLIENTES

Para optimizar la atención con el nuevo sistema de acceso



- Los clientes, las empresas y sus contactos deben estar debidamente registrados en las bases de datos.
- Puntos de contacto (cuentas de correo genéricas) para cada área (comercial, ventas, administración, legal, operacional, ingeniería) bien identificados y registrados.
 - Mejora la gestión interna de la lista de distribución
 - No se generan múltiples correos electrónicos
- Deben conocer el NOC (Arganda del Rey / Río de Janeiro) con el que van a operar sus servicios.
- Necesidad de proporcionar/confirmar datos del cliente antes de la entrada en servicio del sistema de gestión de tickets y Call Center.

INFORMACIÓN ADICIONAL

¿Preguntas?



- Se proporcionará un manual de uso detallado.
- En caso de necesitar más información, contacte con su gestor comercial en el Grupo o con el área de Calidad del Servicio:

Óscar Pérez Navarro

customercare@hispasat.es

operez@hispasat.es

+34 91 870 01 60

Calidad del Servicio

HISPASAT

www.hispasat.es