



Grupo HISPASAT
Manual de usuario - Contact Center

Julio de 2017



Índice

1. Introducción	3
2. Proceso de Atención al Cliente.....	4
3. Nuevas Herramientas de Atención al Cliente	6
4. Sistema de Atención al Cliente.....	6
5. Registro de clientes	7
6. Servicio de Atención Telefónica al Cliente	8
7. Acceso al portal WEB.....	11
7.1. Crear un “Ticket”	13
7.2. Consulta de Tickets	17
7.3. Añadir notas al Ticket.....	20
7.4. Cambios de estado de los Tickets	21
8. Anexo 1_ Centros de Operación y Control de Red (NOC’s).....	24

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

1. Introducción

Tras el despliegue en 2014 de las nuevas herramientas de atención al cliente con la intención de mejorar el servicio prestado, se pretende adaptarlas lo máximo posible a las necesidades de cada cliente.

Por una parte el Call Center (24x7) permite registrar incidencias, asuntos operacionales o cualquier otro tipo de solicitud vía telefónica o mail para redirigir la consulta al departamento correspondiente, mientras que el portal web permite tanto crear dichas solicitudes directamente como hacer seguimiento de las ya creadas.

En este documento se describen ambas herramientas y se da la información necesaria para su uso.

2. Proceso de Atención al Cliente

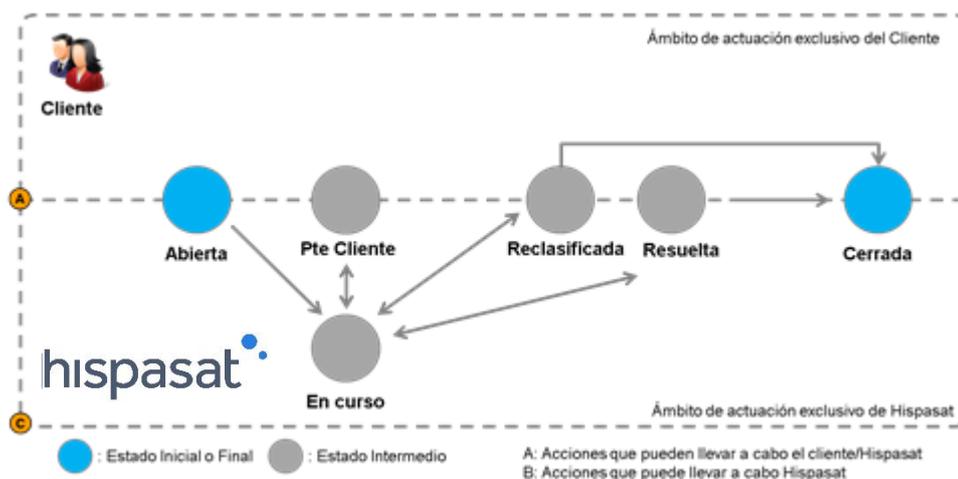
Este proceso tiene como objetivo establecer la sistemática de resolución de las incidencias, quejas, reclamaciones, sugerencias y demandas de información (INQUIRES) de los clientes del Grupo HISPASAT, con el fin de dar respuesta y mantenerles informados durante todo el proceso.

Principales funcionalidades:

- Notifica las actuaciones llevadas a cabo por el equipo de Hispasat acerca de la gestión de incidencias, quejas, reclamaciones, sugerencias, demandas de información y otras actividades relacionadas con el negocio
- Organiza la entrada de las peticiones a través de la vía seleccionada por el cliente centralizando la información en la herramienta única de gestión de “tickets”
- Dichas peticiones se canalizan a través del “Call Center” o del acceso WEB, cuya función es recibir, registrar, clasificar y distribuir todas ellas dentro del sistema único de gestión de tickets del Grupo
- Los asigna y transfiere directamente 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, define las notificaciones y los informes desde la apertura hasta el cierre de los “tickets”

El proceso utiliza la herramienta del sistema de gestión de “tickets” del Grupo que permite al usuario del sistema hacer un seguimiento de los mismos, añadir comentarios, notas, hasta que queden resueltos. Cada vez que el usuario del sistema efectúa un cambio, el sistema lo registra y lo notifica.

Un Ticket de una Incidencia, Queja, Reclamación, Sugerencia, demandas de información, soporte (técnico, comercial) u otras actividades específicas de negocio, tiene un ciclo de vida definido en el sistema de gestión:



Estados de un Ticket:

- **Abierto:** estado inicial cuando se crea un “ticket”

- **En curso:** estado al que pasa cuando la persona asignada se pone a trabajar en la resolución del ticket
- **Pendiente de cliente:** Si el operador de Hispasat no tiene información suficiente para resolver el ticket y procede a solicitar más información al cliente cambia el estado del ticket a “Pendiente Cliente”. Una vez reciba la información, volvería a cambiar el estado a “En curso”.
- **Reclasificada:** Si el operario de Hispasat que está actuando sobre un ticket que identifica que no se ha clasificado correctamente, cambiará el estado a Reclasificada y agregará una nota pública indicando por qué se reclasifica.
- **Resuelto:** estado al que pasa cuando se considera que el “ticket” está resuelto. Si por el contrario, el cliente no está de acuerdo con la solución puede volver a reabrir el ticket por lo que pasaría de nuevo al estado “En curso”.
- **Cerrada:** estando el ticket en estado “Resuelto” pasa a estar “Cerrado”, bien si el cliente lo considera como tal, o bien de forma automática después de 7 días.

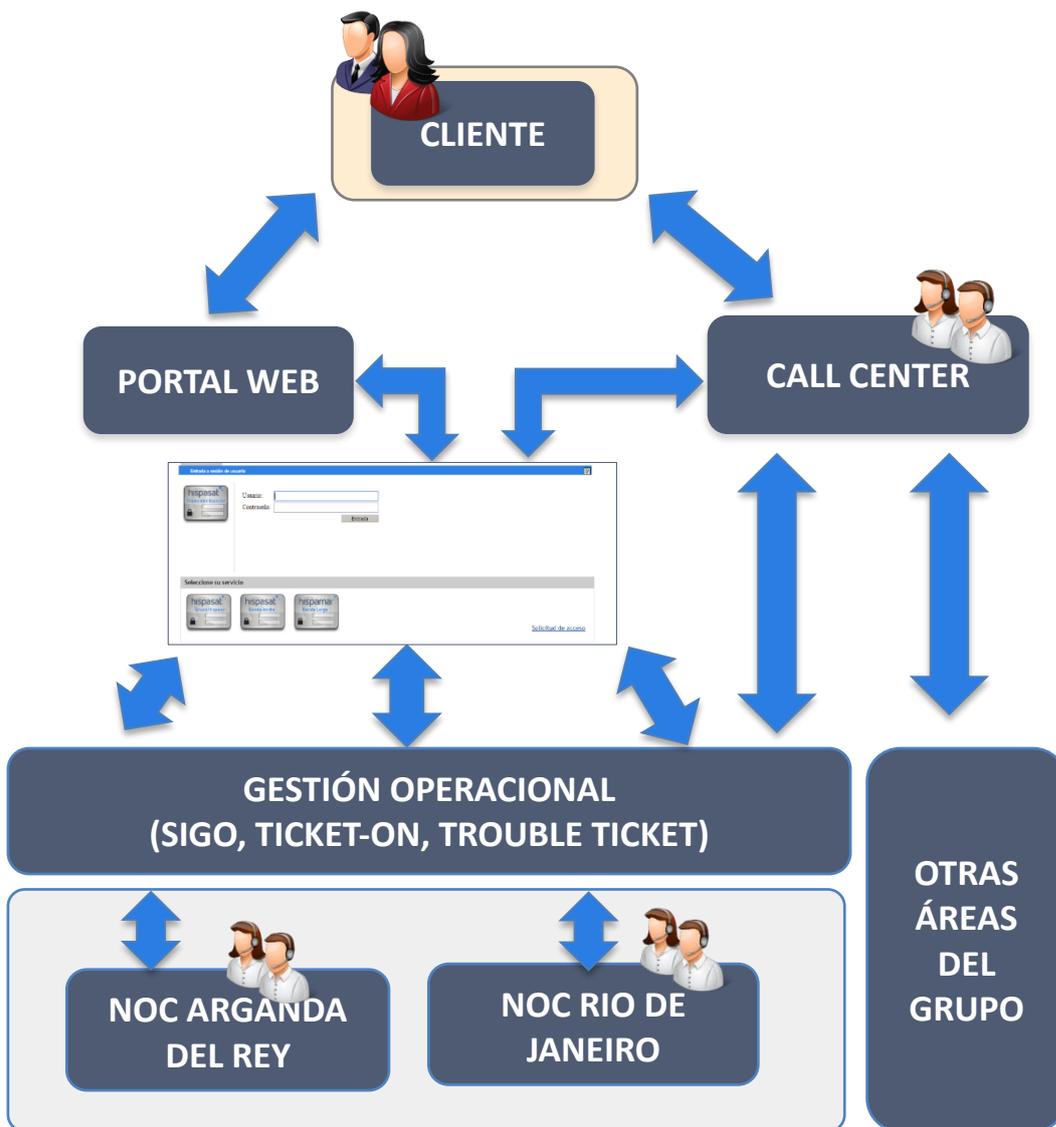
Los tickets pueden ser consultados en todo momento bien desde la WEB del Grupo o bien a través del Call-Center.

3. Sistema de Atención al Cliente

El Grupo Hispasat pone a disposición de sus clientes, dos herramientas que permiten mejorar la capacidad de atención al cliente.

1. Un servicio de atención telefónica (Call_Center) que da servicio 24x7, con capacidad de registrar (por medio del sistema de gestión de "Tickets" globalizado) todas las llamadas de clientes y de transferir las mismas al área correspondiente para su tratamiento.
2. Un acceso WEB al Sistema único de gestión de "tickets" globalizado.

Gracias a estas dos herramientas, describiremos el esquema de atención de la siguiente forma:



4. Registro de clientes

La atención al cliente es más óptima cuanto más detalle conste acerca del contacto en el registro del sistema de Hispasat. Esto requiere disponer de la información de cliente debidamente actualizada:

- Los clientes, las empresas y sus contactos deben estar debidamente registrados en la base de datos del sistema,
- El cliente tiene asignado un GLOBAL_ID, código con el que queda registrado el cliente en el sistema (ej.: "NOMBRE CLIENTE", GLOBAL_ID: 12345)
- Departamento al que pertenecen en su empresa (Comercial, ventas, administración, legal, operacional, ingeniería, ...) bien identificados y registrados,
- Tienen que conocer el NOC (Arganda del Rey / Río de Janeiro) con el que van a operar sus servicios .

5. Servicio de Atención Telefónica al Cliente

Este servicio se implementa con capacidad de atención 24x7 garantizada todos los días del año, atención personalizada en tres idiomas (Español, Lengua Portuguesa e Inglés), facilitando el acceso desde las áreas geográficas de servicio donde opera el Grupo Hispasat implementando líneas telefónicas locales en 17 países. Esto permite la atención y registro de todas las llamadas telefónicas, generando el correspondiente ticket y garantizando que sean tratados en el área que corresponda, mejorando la calidad del servicio.



A través de este Call Center el cliente podrá:

- Atender y gestionar las quejas, incidencias en el servicio, reclamaciones, sugerencias, peticiones de información y cualquier otro asunto que pueda surgir de los clientes. Registra todas estas llamadas mediante "Tickets".
- Acceder a los centros de operaciones del grupo NOC's de Rio de Janeiro en Brasil y de Arganda del Rey en España para todo aquello relacionado con los servicios, peak & poll, pruebas de aislamiento, peticiones de información, asuntos operacionales, efemérides, otros.
- Para el caso concreto de alineamientos y reservas de Booking, existen teléfonos de Bypass que dan acceso directo a los controladores del NOC correspondiente.
- Crear, consultar, modificar, resolver, cerrar "Tickets". Los cambios de estado de los "Tickets" son notificados de forma automática.

Los números de teléfono para contactar son los siguientes:

PAIS	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
	+34 910 609 851	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
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
		+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

6. Acceso al portal WEB

El acceso al portal WEB es mediante la URL: <https://contactcenter.hispasat.es>, la cual, para acceder se requiere ser un cliente registrado, es decir tener un “user-id” y un “password”.

- Se selecciona:
 - Capacidad espacial
 - Banda Ancha (EUROPA, LATAM)
 - Banda Larga (Brasil)
- Se trabaja con la herramienta
 - Crear “tickets”
 - Buscar “tickets”

Autenticación

Entrada a sesión de usuario

hispasat
Capacidad Espacial

Usuario:

Contraseña:

Entrada

Seleccione su servicio

hispasat Grupo Hispasat

hispasat Banda Ancha

hispamar Banda Larga

[Solicitud de acceso](#)

InNet ER

© Hispasat 2017

hispasat

Una vez seleccionado el tipo de autenticación en función de la plataforma operacional a la que quiera comunicar el ticket, deberá de autenticarse con sus credenciales y posteriormente pulsar el botón de “Entrada”

Usuario:

Contraseña:

Entrada

Se accede a la pantalla de inicio del portal de Tickets.

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

Desde la cual se podrá crear, buscar, consultar, añadir notas, cambiar de estado, y cerrar “tickets”, por medio de formularios.

Los campos que vienen indicados con un asterisco (*) son obligatorios.

6.1. Crear un “Ticket”

Para crear un Ticket hay que pulsar el botón “create ticket” con el que se accede al formulario:



The screenshot shows the top navigation bar of the Hispasat website. The 'hispatat' logo is on the left, and 'Logout' with language flags (Spanish, Portuguese, English) is on the right. The navigation menu includes 'Inicio', 'Búsqueda de Ticket', 'Creación de Ticket' (circled in orange), and 'Plataforma Operativa'. Below the navigation bar is a blue banner with the text 'Grupo HISPASAT'. The main content area is titled 'Sobre HISPASAT' and contains three paragraphs of text describing the company's services and history. At the bottom, there are logos for 'HISPASAT' and 'ER' (El Trece), and the copyright notice '© Hispasat 2017'.

En el formulario de creación de ticket se rellenan todos los campos:



Inicio Búsqueda de Ticket **Creación de Ticket** Plataforma Operativa

Nuevo Ticket

Tipo de Ticket *: i NOC *:

Tipo de Servicio *: Area *: i

Información de Cliente

Nombre de Contacto: Cliente:

País: Provincia: Ciudad: Código Postal:

Teléfono de Contacto: Móvil: Email:

Tal y como se muestra en el pantallazo, la información de la pantalla de crear ticket se divide en diferentes secciones:

1. Se selecciona el tipo de ticket, el NOC, el tipo de servicio (ya que si es de Capacidad Espacial (CE) o Banda Ancha (BA) se muestran una serie de campos) y por último el área.

Nuevo Ticket

Tipo de Ticket *: i NOC *:

Tipo de Servicio *: Area *: i

2. El siguiente apartado muestra información del cliente que se ha autenticado, donde se podrá modificar información de contacto del 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. El siguiente apartado permite al cliente introducir el título del ticket y así como su descripción

Información del Caso

Título *:

Descripción *:

* Campos obligatorios

4. La última sección se abrirá en función de los datos propios de las incidencias operacionales dependiendo del tipo de la misma. (Transpondedor, producto, portadora y terminales). En la siguiente pantalla se mostrará un ejemplo para Banda ancha.

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 se selecciona "Crear" y nos generará un ID de ticket CAS-XXXXX

Lista de Portadoras

Obtener Portadoras

Carrier	Transmission Plan	Noc
---------	-------------------	-----

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

* Campos obligatorios

Crear Cancelar

De acuerdo al ciclo de vida del Ticket se crea por defecto en **estado abierta**.

6.2. Consulta de Tickets

Este caso de uso permite a un usuario visualizar la información detallada de los Tickets, con detalle del estado y notas realizadas.

Los campos en la interfaz son no editables, es decir, de solo lectura. La información del portal es la que está clasificada como pública y a la que tiene acceso el cliente usuario al portal.

Para proceder a localizar un ticket será necesario pulsar sobre el botón “Búsqueda de ticket”.



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

Una vez pulsado el botón "Search Ticket" se abre un formulario de búsqueda:

Búsqueda de Ticket

Criterios

Número: Título:

Tipo de Ticket: Tipo de Servicio:

NOC: Área:

Estado:

Fecha Desde: Fecha Hasta:

Resultados 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

En el buscador de tickets, se definirán los campos de búsquedas de tickets, una vez definidos se pulsará sobre el botón "Search".

Búsqueda de Ticket

Criterios

Número: Título:

Tipo de Ticket: Tipo de Servicio:

NOC: Área:

Estado:

Fecha Desde: Fecha Hasta:

Se introducen los criterios y pulsando el botón "Buscar" se muestra la lista de tickets que cumplen con los criterios introducidos en las búsquedas:

Resultados 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
información 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 a ver el registro será necesario pulsar el ticket correspondiente, y posteriormente pulsar sobre el botón "View".

6.3. Añadir notas al Ticket

En este caso de uso el cliente realiza una actualización sobre un Ticket añadiendo notas sobre el ticket.

Para ello una vez dentro del ticket (habiendo encontrado mediante el botón consulta de ticket) para proceder a dar de alta una nota, en la sección Notes, se debe rellenar el campo título y el campo descripción. Si el cliente desea adjuntar un archivo deberá seleccionarlo mediante el botón "Seleccionar archivo".

Notes

Nombre *:

Descripción *:

 Ningún archivo seleccionado

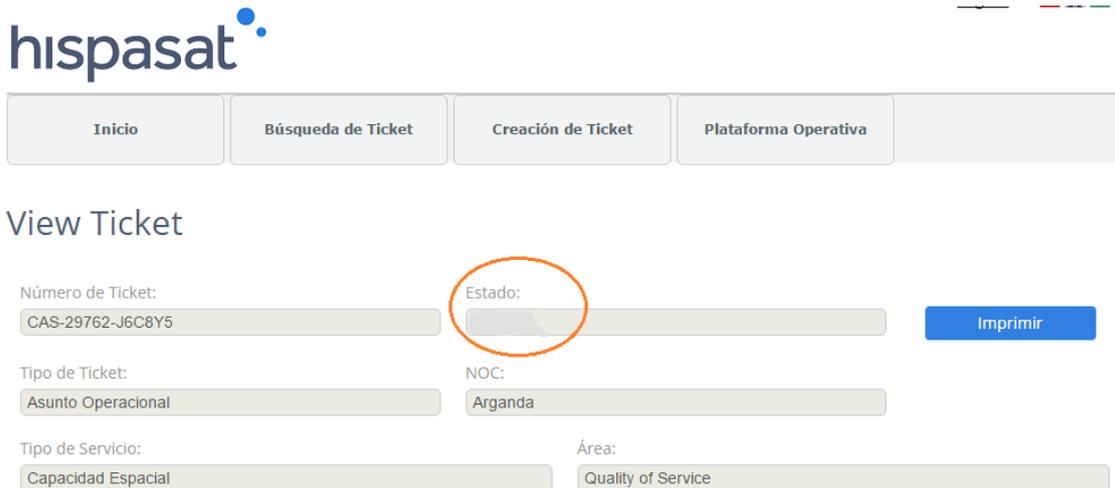
Una vez rellenado la información de la nota, se deberá pulsar sobre el botón "Upload" y posteriormente la nota se adjuntará al ticket.

6.4. Cambios de estado de los Tickets

Tal y como se ha mostrado en el diagrama de estado de los tickets, a continuación se presentan en que estados el cliente puede proceder a realizar cambios de estado.

6.4.1. Estado: Pendiente de cliente

En el caso en que el equipo de Hispasat considere que necesita más información de un ticket el estado que se mostrará es “Pendiente de cliente”.



hispasat

Inicio Búsqueda de Ticket Creación de Ticket Plataforma Operativa

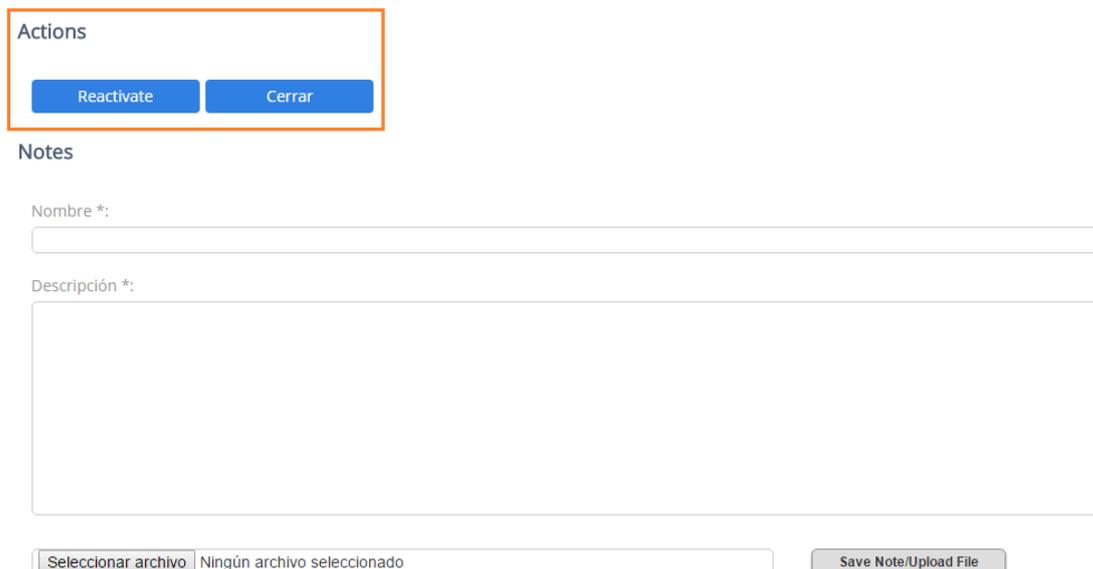
View Ticket

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

Tipo de Ticket: Asunto Operacional NOC: Arganda

Tipo de Servicio: Capacidad Espacial Área: Quality of Service

El cliente deberá añadir mediante una nota la información que se le ha solicitado y posteriormente mediante el botón “Reactivar” podrá pasar el estado del ticket a “en curso”



Actions

Reactivar Cerrar

Notes

Nombre *:

Descripción *:

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado Save Note/Upload File

6.4.2. Estado: Reclasificado

En el caso en que el usuario de Hispasat que está operando un ticket identifica que el mismo no ha sido calificado correctamente por el cliente pasará el estado a “Reclasificado”, indicando por qué se ha cambiado el estado del ticket mediante una nota.

View Ticket

Número de Ticket:	CAS-12847-B6Z5Z1	Estado:	Reclasificado	Imprimir
Tipo de Ticket:	Incidencia Operacional	NOC:	Arganda	
Tipo de Servicio:	Capacidad Espacial	Área:	operations	

El cliente en el apartado “Actions” podrá:

- Cambiar el estado del ticket a “en curso” pulsando sobre el botón “Reactivate” si no está de acuerdo con la reclasificación del ticket. Previamente a realizar esta acción deberá añadir una nota al ticket explicando el cambio de estado.
- Cambiar el estado de la incidencia a “cerrado” si se está de acuerdo con la resolución del ticket pulsando sobre el botón “Cose”. Previamente a realizar esta acción deberá añadir una nota al ticket explicando el cambio de estado.

Actions

Notes
Nombre *:

Descripción *:

 Ningún archivo seleccionado

6.4.3. Estado: Resuelto

En el caso en que el equipo de Hispasat considere un "Ticket" solucionado (el estado de la misma aparecerá como "Resuelto"):

hispatat

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

El cliente en el apartado "Actions" podrá:

- Cambiar el estado del ticket a "en curso" pulsando sobre el botón "Reactivate" si no está de acuerdo con la resolución de ticket. Previamente a realizar esta acción deberá añadir una nota al ticket explicando el cambio de estado.
- Cambiar el estado de la incidencia a "cerrado" si se está de acuerdo con la resolución del ticket pulsando sobre el botón "Close". Previamente a realizar esta acción deberá añadir una nota al ticket explicando el cambio de estado.

Actions

Reactivate Cerrar

Notes

Nombre *:
Descripción *:

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado Save Note/Upload File

FIN DEL DOCUMENTO

7. Anexo 1_ Centros de Operación y Control de Red (NOC's)

El Grupo 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
- Provision de servicios
- Resolución de anomalías

8. Anexo 2_ Formulario Registro Clientes

Se solicita la colaboración sobre los datos que debe proporcionar/confirmar antes de la entrada en explotación del sistema de gestión de tickets y Call Center:

- rellenar un formulario de captura de datos sobre nombre comercial, CIF (*), e-mail de contacto para comunicación para cada área, e-mail's de comunicaciones (cambios de estado de tickets, trabajos programados, alertas, etc.)

Empresa (*)	
Departamento al que pertenece en su empresa (*)	
Nombre (*)	
Apellidos (*)	
Puesto desempeñado	
Correo electrónico del contacto (*)	
Correo al que recibir las notificaciones (genérico si desea notificarse a un grupo 24x7) (*)	
Teléfono	
País	

(*) Campos obligatorios