



hispasat

Una empresa de Redeia

MANUAL DE SUPORTE E ATENDIMENTO AO CLIENTE

HISPASAT

Setembro 2024

Índice

1	Introdução	3
2	Serviço de Suporte e Atendimento ao Cliente.....	4
3	Acesso ao Centro de Suporte da Hispasat (JIRA)	7
3.1	Criar um “ticket” no Jira.....	8
3.1.1	Capacidade gerenciada e Serviços de teleporto.....	8
3.1.2	Capacidade espacial	18
3.1.3	Hispasat Peru	21
3.2	Consulta de tickets	32
3.3	Incluir notas num ticket	33
3.4	Mudanças de estado dos tickets.....	33
3.5	Avaliação dos tickets após sua resolução.....	34

1 Introdução

Em 2014, foi realizado o lançamento das ferramentas de suporte e atendimento ao cliente do Grupo Hispasat com o objetivo de melhorar o serviço prestado aos clientes. Com o fim de adaptar essas ferramentas às necessidades de cada cliente o máximo possível, e seguindo as recomendações obtidas através da pesquisa de satisfação, decidiu-se atualizá-las em 2019.

O Grupo Hispasat disponibiliza aos seus clientes três formas de contato que permitem melhorar o suporte e o atendimento ao cliente.

1. Um acesso web ao sistema único e globalizado de gestão de tickets, denominado Centro de Suporte da Hispasat (<https://hispasat.atlassian.net/servicedesk/customer>). É a via mais eficaz, que permite a criação de diferentes tipos de assuntos para a equipe de Operações ou realizar um acompanhamento do que já foi criado.
2. Um serviço de atendimento telefônico (Call Center) disponível 24 horas, com capacidade para registrar (por meio do sistema de gestão de tickets) todas as chamadas de clientes e transferir as mesmas à área correspondente.
3. Um e-mail para tickets ao Centro de Suporte da Hispasat relativo a qualquer tipo de consulta encaminhada aos diferentes endereços de e-mail por projeto.
 - Capacidade gerenciada e Serviços de teleporto: tickets.CSC@hispasat.es
 - Capacidade espacial: PMC-Ticketing@hispasat.es
 - Hispasat Peru (Vídeo): TelepuertoLurin@hispasat.pe

2 Serviço de Suporte e Atendimento ao Cliente

É estritamente necessário que a área de Operações da Hispasat disponha de um contato operacional do cliente que esteja acessível 24 horas.

Qualquer tipo de assunto que o cliente quiser comunicar ou consultar com a Hispasat (Incidentes, Reclamações, Solicitações ou Sugestões) **requer o registro de um ticket na ferramenta do Centro de Suporte da Hispasat (Jira)**.

Existem dois meios de contato adicionais ao Centro de Suporte da Hispasat (Jira) que são **mediante chamada telefônica ao Call Center e mediante envio de e-mail**. No entanto, os tempos de atendimento são mais elevados do que mediante a criação de ticket.



Mediante chamada telefônica ao Call Center

O Call Center registrará a solicitação em nome do cliente gerando um ticket no sistema e transferindo a chamada para a equipe correspondente, que atenderá a chamada transferida e atualizará o ticket correspondente notificando por e-mail os contatos estabelecidos.

Aspectos do Call Center a levar em conta:

- O Call Center só realiza a ação administrativa de criar o ticket em nome do cliente, não resolve incidentes, pois não é pessoal técnico.
- Com a chamada, é possível reduzir o tempo da mensagem automática pressionando a tecla 1 para selecionar o atendimento em espanhol.
- Se você já dispõe de um caso aberto, pode indicar o número identificador do ticket para não ter de informar os dados adicionais.

Os números de telefone do Call Center da Hispasat conforme o país de origem são os seguintes:

PAÍS	TELEFONE	SUPORTE	NOC
Espanha	+34 910 609 862	ATENDIMENTO AO CLIENTE - CALL CENTER (incidentes, assuntos operacionais, sugestões, reclamações, solicitações de informação).	ARGANDA ou RIO
	+34 910 608 629		
	+34 911 938 830		
	+34 910 609 325	ALINHAMENTO.	ARGANDA
	+34 910 609 851		
	+34 910 604 825		
	+34 911 938 831		
	+34 911 939 689		
	+34 910 608 628		
+34 910 609 318	GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS/BOOKING.	ARGANDA	
Brasil	+55 21 2555 4808	CENTRO DE SUPORTE AO CLIENTE (PMC- CSC)	RIO
	+55 21 99899 6083		
	0800 282 9488 (GRATUITO)	ATENDIMENTO AO CLIENTE - CALL CENTER (incidentes, assuntos operacionais, sugestões, reclamações, solicitações de informação).	ARGANDA ou RIO
	+55 21 4042 0261		
	+55 21 4042 0541		
	0800 888 5871 (GRATUITO)	ALINHAMENTOS/BOOKING.	RIO
+55 21 4042 0079	ALINHAMENTOS.	RIO	
Argentina	+54 11 5217 0785	ATENDIMENTO AO CLIENTE - CALL CENTER (incidentes, assuntos operacionais, sugestões, reclamações, solicitações de informação).	ARGANDA ou RIO

PAÍS	TELEFONE	SUPORTE	NOC
		ALINHAMENTOS. GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS/BOOKING.	
Bélgica	+32 2 588 20 76	ATENDIMENTO AO CLIENTE - CALL CENTER (incidentes, assuntos operacionais, sugestões, reclamações, solicitações de informação). ALINHAMENTOS. GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS/BOOKING.	ARGANDA ou RIO
Chile	+56 2 2898 8247	ATENDIMENTO AO CLIENTE - CALL CENTER (incidentes, assuntos operacionais, sugestões, reclamações, solicitações de informação). ALINHAMENTOS. GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS/BOOKING.	ARGANDA ou RIO
Colômbia	+57 1 344 1796	ATENDIMENTO AO CLIENTE - CALL CENTER (incidentes, assuntos operacionais, sugestões, reclamações, solicitações de informação). ALINHAMENTOS. GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS/BOOKING.	ARGANDA ou RIO
	+57 1 381 9931	ALINHAMENTOS.	CAPACIDADE GERENCIADA ARGANDA
França	+33 1 83 75 34 86	ATENDIMENTO AO CLIENTE - CALL CENTER (incidentes, assuntos operacionais, sugestões, reclamações, solicitações de informação). ALINHAMENTOS. GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS/BOOKING	ARGANDA ou RIO
Israel	+97 233 741 329	ATENDIMENTO AO CLIENTE - CALL CENTER (incidentes, assuntos operacionais, sugestões, reclamações, solicitações de informação). ALINHAMENTOS. GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS/BOOKING.	ARGANDA ou RIO
Itália	+39 02 36 58 10 89	ATENDIMENTO AO CLIENTE - CALL CENTER (incidentes, assuntos operacionais, sugestões, reclamações, solicitações de informação). ALINHAMENTOS. GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS/BOOKING.	ARGANDA ou RIO
México	+52 55 417 08 124	ATENDIMENTO AO CLIENTE - CALL CENTER (incidentes, assuntos operacionais, sugestões, reclamações, solicitações de informação).	ARGANDA ou RIO
	+52 55 852 61 120	ALINHAMENTOS. GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS/BOOKING.	ARGANDA

PAÍS	TELEFONE	SUORTE	NOC		
Peru	+51 1 6419248	ATENDIMENTO AO CLIENTE - CALL CENTER (incidentes, assuntos operacionais, sugestões, reclamações, solicitações de informação).	ARGANDA ou RIO		
		ALINHAMENTOS. GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS/BOOKING.			
Portugal	+351 30 040 4466	ATENDIMENTO AO CLIENTE - CALL CENTER (incidentes, assuntos operacionais, sugestões, reclamações, solicitações de informação).	ARGANDA ou RIO		
		ALINHAMENTOS. GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS/BOOKING.			
Suíça	+41 435 081 883	ATENDIMENTO AO CLIENTE - CALL CENTER (incidentes, assuntos operacionais, sugestões, reclamações, solicitações de informação).	ARGANDA ou RIO		
		ALINHAMENTOS. GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS/BOOKING.			
Reino Unido	+44 207 04 84 085	ATENDIMENTO AO CLIENTE - CALL CENTER (incidentes, assuntos operacionais, sugestões, reclamações, solicitações de informação).	ARGANDA ou RIO		
		ATENDIMENTO AO CLIENTE - CALL CENTER (incidentes, assuntos operacionais, sugestões, reclamações, solicitações de informação).			
Estados Unidos	Washington	+1 202 499 14 47	ATENDIMENTO AO CLIENTE - CALL CENTER (incidentes, assuntos operacionais, sugestões, reclamações, solicitações de informação).	ARGANDA ou RIO	
			GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS/BOOKING.		
			+1 202 629 91 26	ALINHAMENTOS. GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS/BOOKING.	ARGANDA
	Nova York		+1 718 208 18 76	ALINHAMENTOS. GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS/BOOKING.	
Los Angeles		+1 213 293 36 70	ALINHAMENTOS. GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS/BOOKING.	ARGANDA	
Venezuela	+58 212 7719067	ATENDIMENTO AO CLIENTE - CALL CENTER (incidentes, assuntos operacionais, sugestões, reclamações, solicitações de informação).	ARGANDA ou RIO		
		ALINHAMENTOS. GESTÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS OCASIONAIS/BOOKING.			

Por e-mail

Pode-se realizar a abertura de tickets para qualquer tipo de solicitação através dos seguintes endereços de e-mail:

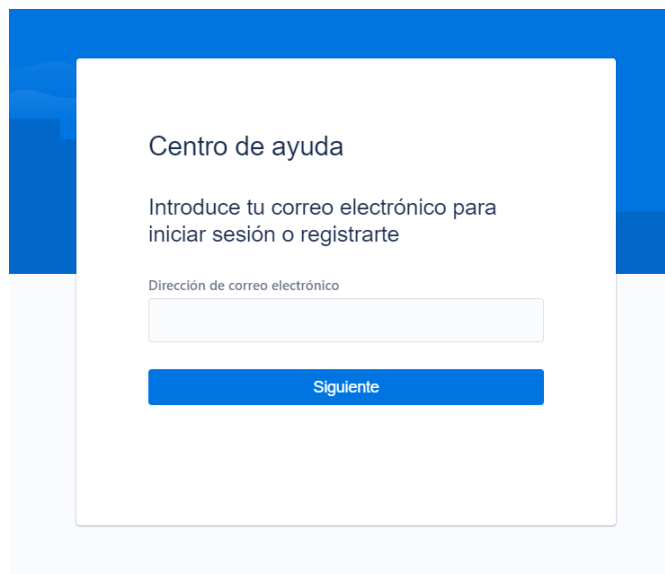
Capacidade gerenciada e Serviços de teleporto: tickets.CSC@hispasat.es

Capacidade espacial: PMC-Ticketing@hispasat.es

Hispasat Peru (Vídeo): TelepuertoLurin@hispasat.pe

3 Acesso ao Centro de Suporte da Hispasat (JIRA)

O Jira é uma ferramenta de gestão de tickets para comunicar incidentes e solicitações. O acesso é feito através do **URL:** <https://hispasat.atlassian.net/servicedesk/customer> sendo necessário ser um cliente cadastrado, isto é, ter um usuário e senha.



Centro de ayuda

Introduce tu correo electrónico para iniciar sesión o registrarte

Dirección de correo electrónico

Siguinte

Ao inserir o usuário e clicar em “Seguinte”, será direcionado a um login da Microsoft para inserir sua senha e clicar em “Iniciar sessão”. Após estes passos, você acessará o menu principal da ferramenta no qual serão mostrados os projetos disponíveis.

Os projetos são, na verdade, as áreas da Hispasat que darão suporte a cada solicitação realizada e, para cada uma delas, haverá um determinado tipo de assunto que representará as solicitações.



Bem-vindo ao Central de Ajuda

Pesquisar informações

Portais

- Hispasat Perú**
Boas-vindas! É possível criar uma solicitação para Hispasat Perú usando as opções oferecidas.
- Capacidade Gerenciada e Serviços d...**
Bem-vindo ao Centro de Atendimento ao cliente de Capacidade Gerenciada e Serviços de Teleporto.
- Capacidade espacial**
Bem-vindo ao portal Capacidade Espacial. A equipe da PMC terá prazer em ajudá-lo.

Dependendo do perfil do cliente e do tipo de contrato, será possível visualizar um ou vários dos diferentes projetos:

- Capacidade espacial.
- Capacidade gerenciada e Serviços de teleporto.
- Hispasat Peru (Vídeo).

3.1 Criar um “ticket” no Jira.

O primeiro que devemos saber é para qual o projeto (para qual área) queremos gerar um ticket para ser atendido através da fila de trabalho.

3.1.1 Capacidade gerenciada e Serviços de teleporto

3.1.1.1 Capacidade gerenciada

Este projeto está disponível para os clientes que contratam Capacidade gerenciada, cuja supervisão é realizada pelo NOC de Arganda del Rey (Madrid) ou pelo de Rio de Janeiro (Brasil).

[Central de Ajuda](#) / [Capacidade Gerenciada e Serviços de Teleporto](#)

Capacidade Gerenciada e Serviços de Teleporto

Bem-vindo ao Centro de Atendimento ao cliente de Capacidade Gerenciada e Serviços de Teleporto.

Contact us about

Capacidade Gerenciada

Alinhamento, Incidência de Terminal, Pedido de Informação / Atividade, Incidência Global, RMA, Elogios, críticas ou sugestões

Serviços de Teleporto

Solicitação de Acesso ao Teleporto, Solicitação de Mãos Remotas, Incidência de Conectividade IP / Internet, Incidência de Housing, Incidência de Uplink/Downlink, Elogios, críticas ou sugestões, Outros

Serviço de valor agregado

Incidências e solicitações, Elogios, críticas ou sugestões

No projeto de Capacidade gerenciada, podem ser criados os seguintes tipos de assunto: Alinhamento, Incidente de Terminal, Solicitação de Informação, Incidente Global e Sugestões e reclamações.

[Central de Ajuda](#) / [Capacidade Gerenciada e Serviços de Teleporto](#)

Capacidade Gerenciada e Serviços de Teleporto

Bem-vindo ao Centro de Atendimento ao cliente de Capacidade Gerenciada e Serviços de Teleporto.

Contact us about

Capacidade Gerenciada

What can we help you with?



Alinhamento

Deseja realizar um alinhamento? Por favor, selecione essa opção caso seja necessário informar detalhes sobre o alinhamento a ser realizado.



Incidência de Terminal

Está com dificuldade em algum dos seus terminais? Abra um ticket específico explicando seu problema.



Pedido de Informação / Atividade

Onde seus pedidos e suas dúvidas são atendidos.



Incidência Global

Todos os seus terminais apresentam o mesmo comportamento? Por favor abra uma incidência global.



RMA

Onde seus RMA são atendidos.



Elogios, críticas ou sugestões

Por favor, explique seu elogio, crítica ou sugestão ao serviço prestado, pois este ticket será direcionado para a área de Atenção ao Cliente, que dará continuidade ao atendimento durante o horário comercial de Madrid (Espanha).

A seguir, detalhamos como proceder para criar cada uma das solicitações do projeto de **Capacidade gerenciada**.

O último tipo de incidente que pode ser criado nesse projeto é chamado **RMA**, que seria criado para nos notificar sobre uma RMA (Return Merchandise Authorization).

What can we help you with?

+ **RMA**
Onde seus RMA são atendidos.

Required fields are marked with an asterisk *

Resumo *

Projeto *

Dispositivo *

Identificador de número de série *

Identificador de ID Portal NMS *

Descrição *

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

NOC *

Identifica qual grupo de resolução está lidando com o incidente. (Arganda / Rio / Lurin)

Share with *

Share with 9999 - CSC - CUENTES PRUEBAS

Send Cancel

Projeto: selecione Hughes Jupiter 3 ou Hughes Jupiter 2.

Dispositivo: selecione o dispositivo Modem ou Transceiver em J3 ou J2.

Número de série/ID Portal NMS: informações para identificar o terminal para o RMA.

Descrição: Campo de texto no qual se deve inserir detalhadamente a definição do RMA.

Para este projeto, temos outro tipo de incidente denominado **Elogios, Críticas ou Sugestões**.

What can we help you with?

👤 **Elogios, críticas ou sugestões**
Por favor, explique seu elogio, crítica ou sugestão ao serviço prestado, pois este ticket será direcionado para a área de Atenção ao Cliente, que...

Required fields are marked with an asterisk *

Resumo *

NOC *

Descrição

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

Anexo

Drag and drop files, paste screenshots, or browse

Browse

Share with *

Share with 9999 - CSC - CUENTES PRUEBAS

Send Cancel

Título: Campo de texto que serve de título da sugestão/reclamação.

Descrição: Campo de texto no qual se deve inserir detalhadamente a definição do elogios, críticas ou sugestões.

Em todos os tipos de assunto, aparece o campo **NOC**, a opção de **anexar** arquivos e de **compartilhar** com sua empresa. Explicamos a seguir o que se pode fazer em cada um deles:

- O campo **NOC** se refere à localização da equipe de Operações, atende ao cliente e está selecionado como padrão, portanto, não é necessário selecionar nada.
- A opção de **anexar** arquivos permite incluir qualquer documento que possa ser útil para que a equipe de Operações possa resolver a necessidade do cliente.
- Finalmente, a opção de **compartilhar** com sua empresa é uma forma de que os demais membros da sua empresa que tenham acesso ao Centro de Suporte da Hispasat possam ser notificados da criação de um ticket e possam consultar as novidades relativas à sua resolução.

3.1.1.2 Serviços de teleporto

Este projeto está disponível para os clientes que contratam Serviços de Teleporto de Capacidade gerenciada cuja supervisão é realizada pelo NOC de Arganda del Rey (Madrid) ou pelo de Rio de Janeiro (Brasil).

[Central de Ajuda](#) / [Capacidade Gerenciada e Serviços de Teleporto](#)

Capacidade Gerenciada e Serviços de Teleporto

Bem-vindo ao Centro de Atendimento ao cliente de Capacidade Gerenciada e Serviços de Teleporto.

 Contact us about

Capacidade Gerenciada

Alinhamento, Incidência de Terminal, Pedido de Informação / Atividade, Incidência Global, RMA, Elogios, críticas ou sugestões



Serviços de Teleporto

Solicitação de Acesso ao Teleporto, Solicitação de Mãos Remotas, Incidência de Conectividade IP / Internet, Incidência de Housing, Incidência de Uplink/Downlink, Elogios, críticas ou sugestões, Outros



Serviço de valor agregado

Incidências e solicitações, Elogios, críticas ou sugestões



No projeto de Serviços de teleporto, podem ser criados os seguintes tipos de assunto: Solicitação de acesso ao teleporto, Remote Hands, Incidente de Conectividade IP/Internet, Incidente de Housing, Incidente de Uplink/Downlink e Elogios, Sugestões e Reclamações.

[Central de Ajuda](#) / [Capacidade Gerenciada e Serviços de Teleporto](#)

Capacidade Gerenciada e Serviços de Teleporto

Bem-vindo ao Centro de Atendimento ao cliente de Capacidade Gerenciada e Serviços de Teleporto.

Contact us about

Serviços de Teleporto



What can we help you with?



Solicitação de Acesso ao Teleporto

Por favor, adicione as seguintes informações no ticket: Nome e sobrenome, RG, documento do carro, nome da empresa, data e hora da visita.



Solicitação de Mãos Remotas

Necessita de apoio local? Abra um ticket de mãos remotas para solicitar seu apoio.



Incidência de Conectividade IP / Internet

Seus serviços de conectividade IP ou acesso à internet estão sendo afetados? Abra uma incidência de Conectividade IP / Internet.



Incidência de Housing

Seus serviços de housing estão sendo afetados? Abra uma incidência de housing.



Incidência de Uplink/Downlink

Seus serviços de uplink/downlink estão sendo afetados? Abra uma incidência de uplink/downlink.



Elogios, críticas ou sugestões

Por favor, explique seu elogio, crítica ou sugestão ao serviço prestado, pois este ticket será direcionado para a área de Atenção ao Cliente, que dará continuidade ao atendimento durante o horário comercial de Madrid (Espanha).



Outros

Para outros tipos de solicitações e petições. Para qualquer outro tema não listado nos outros tipos de ticket que envolvam serviços de teleporto.

A seguir, detalhamos como proceder para criar cada uma das solicitações do projeto de **Serviços de teleporto**.

3.1.1.3 Serviço de valor agregado

Por último, neste projeto temos a abertura de incidentes de **Serviço de valor agregado**, uma automatização do monitoramento das zonas florestais.

Este projeto está disponível para os clientes que contratam o serviço de valor agregado e cuja supervisão é realizada pelo NOC de Arganda del Rey (Madrid).

[Central de Ajuda](#) / [Capacidade Gerenciada e Serviços de Teleporto](#)

Capacidade Gerenciada e Serviços de Teleporto

Bem-vindo ao Centro de Atendimento ao cliente de Capacidade Gerenciada e Serviços de Teleporto.

 Contact us about

Capacidade Gerenciada

Alinhamento, Incidência de Terminal, Pedido de Informação / Atividade, Incidência Global, RMA, Elogios, críticas ou sugestões



Serviços de Teleporto

Solicitação de Acesso ao Teleporto, Solicitação de Mãos Remotas, Incidência de Conectividade IP / Internet, Incidência de Housing, Incidência de Uplink/Downlink, Elogios, críticas ou sugestões, Outros



Serviço de valor agregado

Incidências e solicitações, Elogios, críticas ou sugestões



No projeto de serviço de valor agregado, podem ser criados os seguintes tipos de assunto: Incidentes e Solicitações e Sugestões e reclamações.

[Central de Ajuda](#) / [Capacidade Gerenciada e Serviços de Teleporto](#)

Capacidade Gerenciada e Serviços de Teleporto

Bem-vindo ao Centro de Atendimento ao cliente de Capacidade Gerenciada e Serviços de Teleporto.

Contact us about

Serviço de valor agregado



What can we help you with?



Incidências e solicitações



Elogios, críticas ou sugestões

Por favor, explique seu elogio, crítica ou sugestão ao serviço prestado, pois este ticket será direcionado para a área de Atenção ao Cliente, que dará continuidade ao atendimento durante o horário comercial de Madrid (Espanha).

A seguir, detalhamos como proceder para criar cada uma das solicitações do projeto de **Serviço de valor agregado**.

Para reportar um **Incidente e Solicitação**, são preenchidos os campos que aparecem a seguir:

What can we help you with?

Incidências e solicitações

Required fields are marked with an asterisk *

Resumo *

NOC *

Descrição

Texto normal | B | I | ... | A | ... | @ | ... | < > | ... | + v

Share with *

Share with 9999 - CSC - CLIENTES PRUEBAS

Send Cancel

Resumo: Campo de texto que serve de título do incidente.

Descrição: Campo de texto no qual se deve inserir detalhadamente a definição do incidente.

Para este projeto, temos outro tipo de incidente denominado **Elogios, Críticas ou Sugestões**.

What can we help you with?

Elogios, críticas ou sugestões
Por favor, explique seu elogio, crítica ou sugestão ao serviço prestado, pois este ticket será direcionado para a área de Atenção ao Cliente, que...

Required fields are marked with an asterisk *

Resumo *

NOC *

Descrição

Texto normal | B | I | ... | A | ... | @ | ... | < > | ... | + v

Anexo

Drag and drop files, paste screenshots, or browse

Browse

Share with *

Share with 9999 - CSC - CLIENTES PRUEBAS

Send Cancel

Título: Campo de texto que serve de título da sugestão/reclamação.

Descrição: Campo de texto no qual se deve inserir detalhadamente a definição de elogios, críticas ou sugestões.

Em todos os tipos de assunto, aparece o campo **NOC**, a opção de **anexar** arquivos e de **compartilhar** com sua empresa. Explicamos a seguir o que se pode fazer em cada um deles:

- O campo **NOC** se refere à localização da equipe de Operações, atende ao cliente e é necessário selecionar Arganda no menu suspenso.
- A opção de **anexar** arquivos permite incluir qualquer documento que possa ser útil para que a equipe de Operações possa resolver a necessidade do cliente.
- Finalmente, a opção de **compartilhar** com sua empresa é uma forma de que os demais membros da sua empresa que tenham acesso ao Centro de Suporte da Hispasat possam ser notificados da criação de um ticket e possam consultar as novidades relativas à sua resolução.

3.1.2 Capacidade espacial

Este projeto está disponível para os clientes que contratam Capacidade espacial, cuja supervisão é realizada tanto pelo PMC da Espanha (NOC de Arganda del Rey, Madri) quanto pelo PMC do Brasil (NOC de Rio de Janeiro).

[Central de Ajuda](#) / [Capacidade espacial](#)

Capacidade espacial

Bem-vindo ao portal Capacidade Espacial. A equipe da PMC terá prazer em ajudá-lo.

Como podemos ajudar você?



Incidência

Esse tíquete será atendido pela PMC 24 horas por dia, 7 dias por semana. Por favor, informe seu incidente.



Solicitação de informações

Esse tíquete será tratado pela PMC 24x7. Informe-nos o que você precisa.



Solicitação de suporte

Esse tíquete será tratado pela PMC 24x7. Informe-nos sobre como podemos ajudá-lo.



Sugestões, reclamações e reivindicações

Esse tíquete será tratado pelo Atendimento ao Cliente (horário comercial de Madri). Digite sua sugestão, reclamação ou reivindicação aqui.

No projeto de Capacidade espacial, podem ser criados os seguintes tipos de assunto: Incidente, Solicitação de informação e Sugestões e reclamações.

A seguir, detalhamos como proceder para criar cada uma das solicitações do projeto de **Capacidade espacial**.

Para reportar um **Incidente**, são preenchidos os campos que aparecem a seguir.

Como podemos ajudar você?

Incidência
Esse ticket será atendido pela PMC 24 horas por dia, 7 dias por semana. Por favor, informe seu incidente.

Os campos obrigatórios estão marcados com asterisco *

Resumo *

NOC *

Impacto *

No tiene impacto en los servicios

Data e hora do início do incidente *

por exemplo: 24/set/24 por exemplo: 01:09 PM

Descrição *

Texto normal | B I ... | A v | : : | @ | | < > | + v

Anexo

Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou procure

Procurar

Compartilhar com *

Compartilhar com 9999-PMC- CLIENTES PRUEBAS

Enviar Cancelar

Resumo: Breve descrição do incidente.

Impacto: Selecionar entre as opções do menu suspenso.

Data e hora de início do incidente: indicar o dia e a hora do começo do incidente.

Descrição: Campo de texto no qual se deve inserir detalhadamente a definição do incidente, incluindo o período afetado.

Outro tipo de solicitação que pode ser reportada no projeto de Capacidade espacial seria a **Solicitação de informação** para realizar consultas à equipe de PMC. Realiza-se preenchendo as informações que aparecem na seguinte imagem anexa.

Como podemos ajudar você?

Solicitudión de informaciones
Esse ticket será tratado pela PMC 24x7. Informe-nos o que você precisa.

Os campos obrigatórios estão marcados com asterisco *

Resumo *

NOC *

Descrição *

Texto normal | B I ... | A v | : : | @ | | < > | + v

Anexo

Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou procure

Procurar

Compartilhar com *

Compartilhar com 9999-PMC- CLIENTES PRUEBAS

Enviar Cancelar

Resumo: Campo de texto que serve de título da solicitação.

Descrição: Campo de texto no qual se deve inserir detalhadamente a definição da solicitação.

O seguinte tipo de solicitação que pode ser reportado no projeto de Capacidade espacial seria a **Solicitação de suporte** para realizar consultas à equipe de PMC. Realiza-se preenchendo as informações que aparecem na seguinte imagem anexa.

Como podemos ajudar você?

Solicitação de suporte
Esse ticket será tratado pela PMC 24x7. Informe-nos sobre como podemos ajudá-lo.

Os campos obrigatórios estão marcados com asterisco *

Resumo *

NOC

Descrição

Texto normal | B I ... | A ▾ | ☰ ☷ | 🔗 @ 📧 📎 < > 🗨️ + ▾

Anexo

Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou procure

Procurar

Compartilhar com *

Compartilhar com 9999-PMC- CLIENTES PRUEBAS ▾

Enviar Cancelar

Resumo: Campo de texto que serve de título da solicitação.

Descrição: Campo de texto no qual se deve inserir detalhadamente a definição da solicitação.

Por último, para este projeto, temos outro tipo de incidente denominado **Elogios, Críticas ou Sugestões**.

Como podemos ajudar você?

Sugestões, reclamações e reivindicações
Esse ticket será tratado pelo Atendimento ao Cliente (horário comercial de Madrid). Digite sua sugestão, reclamação ou reivindicação aqui.

Os campos obrigatórios estão marcados com asterisco *

Título *

NOC *

Descrição

Texto normal | B I ... | A ▾ | ☰ ☷ | 🔗 @ 📧 📎 < > 🗨️ + ▾

Anexo

Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou procure

Procurar

Compartilhar com *

Compartilhar com 9999-PMC- CLIENTES PRUEBAS ▾

Enviar Cancelar

Título: Campo de texto que serve de título da sugestão/reclamação.

Descrição: Campo de texto no qual se deve inserir detalhadamente a definição de elogios, críticas ou sugestões.

Em todos os tipos de assunto, aparece a opção de **anexar** arquivos e de **compartilhar** com sua empresa. Explicamos a seguir o que se pode fazer em cada um deles:

- O campo **NOC** se refere à localização da equipe de Operações, atende ao cliente e é necessário selecionar Arganda ou Rio de Janeiro.
- A opção de **anexar** arquivos permite incluir qualquer documento que possa ser útil para que a equipe de Operações possa resolver a necessidade do cliente.
- Finalmente, a opção de **compartilhar** com sua empresa é uma forma de que os demais membros da sua empresa que tenham acesso ao Centro de Suporte da Hispasat possam ser notificados da criação de um ticket e possam consultar as novidades relativas à sua resolução.

3.1.3 Hispasat Peru

3.1.3.1 Vídeo gerenciado

Este projeto está disponível para os clientes que contratam o serviço de Vídeo gerenciado (DTH/OTT/DISTRIBUIÇÃO/CONTRIBUIÇÃO) cuja supervisão é realizada pelo NOC de Lurín (Peru).

Central de Ajuda / Hispasat Perú

Hispasat Perú

Boas-vindas! É possível criar uma solicitação para Hispasat Perú usando as opções oferecidas.

Entre em contato conosco a respeito de

The screenshot shows a list of service categories for Hispasat Perú. The first two categories are highlighted with a red border:

- Serviço de vídeo (DTH/OTT)**
Incidência de vídeo, Incidência de áudio, Sinal, Subtítulo, EPG, Problema de provisionamento/sistemas/criptografia, Incidência Outros, Consulta, Aplicação comercial, Solicitação técnica
- Serviço de vídeo (distribuição/contribuição)**
Incidência de vídeo, Incidência de áudio, Incidência de sinal, Consulta

Below these are two more categories:

- Serviço de teletransporte (Housing e/ou Uplink RF)**
Incidência de conectividade, Problemas de infraestrutura, Incidência Outros, Solicitação de instalação, Solicitação de revisão / Mãos remotas, Solicitação de gerenciamento de RMA, Solicitação de acesso ao Teleporto, Solicitação de emprego, Outros
- Sugestões, reclamações e reivindicações**
Sugestões, reclamações e reivindicações

Primeiramente, detalhamos como proceder para criar cada uma das solicitações do projeto da Hispasat Peru – Serviço de Vídeo (DTH/OTT).

1. Acesse a seção “Serviços de Vídeo DTH/OTT” do projeto “Hispasat Peru”.

The screenshot shows the 'Serviço de vídeo (DTH/OTT)' section of the help center. It lists various service categories that can be selected to create a request:

- Incidência de vídeo
- Incidência de áudio
- Sinal
- Subtítulo
- EPG
- Problema de provisionamento/sistemas/criptografia
- Incidência Outros
- Consulta
- Aplicação comercial
- Solicitação técnica

2. Seleccione o tipo de ticket que deseja abrir.



3. Preencha o formulário de acordo com o critério selecionado.





Incidente de legendas

Incidente de EPG

Incidente de provisionamento/sistemas/criptografia

Como podemos ajudar você?

Problema de provisionamento/Sistemas/Criptografia

Como podemos ajudar você?

Substituto

Os campos obrigatórios estão marcados com asterisco*

Resumo*

Nome*

Precedência*

NOC*

Lurín

Tipo de sintoma*

Plataforma*

Descrição

Texto normal

Assunto

Assiste e salte arquivos, com captura de tela ou procure

Procurar

Problemas comuns (DETS)*

por exemplo: por exemplo 0413 240404

Compartilhar com*

Compartilhar com 9999 -HSP- CLIENTES PRUBASAS

Enviar Cancelar



Incidente de outros

Consulta

Solicitação comercial

Como podemos ajudar você?

Solicitudes/Consulta

Como podemos ajudar você?

Consulta

Os campos obrigatórios estão marcados com asterisco*

Como podemos ajudar você?

Incidente Outros

Os campos obrigatórios estão marcados com asterisco*

Incidente Outros*

Nome*

Precedência*

NOC*

Lurín

Tipo de sintoma*

Plataforma*

Descrição

Texto normal

Assunto

Assiste e salte arquivos, com captura de tela ou procure

Procurar

Problemas comuns (DETS)*

por exemplo: por exemplo 0414 240404

Compartilhar com*

Compartilhar com 9999 -HSP- CLIENTES PRUBASAS

Enviar Cancelar

Formulário para Incidentes de vídeo, áudio, sinal, legendas, EPG/METADATA, provisionamento/sistemas/criptografia e outros, são preenchidos os seguintes campos:

- **Resumo:** Breve resumo do incidente como título.
- **Sinal:** Inserir o sinal afetado.
- **Tipo de sintoma:** Selecionar um sintoma no menu suspenso.
- **Plataforma:** Selecionar a plataforma no menu suspenso.
- **Descrição:** Campo de texto no qual se deve inserir detalhadamente a definição do incidente.
- **NOC:** Por padrão, é selecionado Lurín.

Formulário para uma Consulta, são preenchidos os seguintes campos:

- **Tipo de consulta:** Selecionar uma das consultas no menu suspenso.
- **Data-limite:** Data de resposta da consulta (depende da disponibilidade operacional).
- **Resumo:** Breve resumo da consulta como título.

- **Descrição:** Campo de texto no qual se deve inserir detalhadamente a definição da consulta.

Formulário para uma **Solicitação comercial**, são preenchidos os seguintes campos:

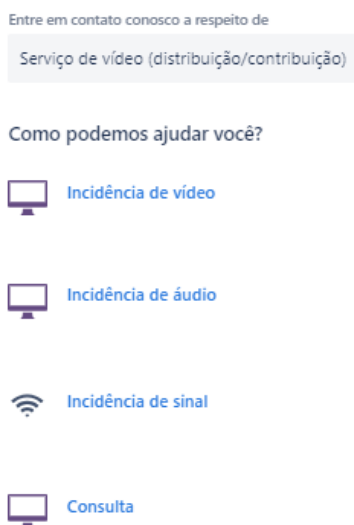
- **Tipo de pedido:** Selecionar uma das solicitações comerciais no menu suspenso.
- **Data-limite:** Data de execução (dentro dos níveis de atendimento para solicitações comerciais).
- **Resumo:** Breve resumo da solicitação comercial como título.
- **Plataforma:** Selecionar a plataforma no menu suspenso.
- **Descrição:** Campo de texto no qual se deve inserir detalhadamente a definição da solicitação.

Formulário para uma **Solicitação técnica**, são preenchidos os seguintes campos:

- **Resumo:** Breve resumo da solicitação técnica como título.
- **Tipo de pedido:** Selecionar uma das solicitações técnicas no menu suspenso.
- **Data-limite:** Data de execução (depende da disponibilidade operacional).
- **Plataforma:** Selecionar a plataforma no menu suspenso.
- **Descrição:** Campo de texto no qual se deve inserir detalhadamente a definição da solicitação.

A seguir, detalhamos como proceder para criar cada uma das solicitações do projeto da Hispasat Peru – Serviço de Vídeo (Distribuição/Contribuição).

1. Acesse a seção “Serviços de Vídeo Distribuição/Contribuição” do projeto “Hispasat Peru”.



2. Selecione o tipo de ticket que deseja abrir.



Como podemos ajudar você?

Consulta

Os campos obrigatórios estão marcados com asterisco*

Tipo de consulta

Data Meta
por exemplo: 24/07/24 por exemplo: 04:15 PM

Resumo*

Descrição
Texto normal B I A ...

Anexo
Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou procure
Precurar

Compartilhar com*
Compartilhar com 9999 - HSP - CLIENTES PRUEBAS

Enviar Cancelar

Formulário para **Incidentes de vídeo, áudio e sinal**, são preenchidos os seguintes campos:

- **Resumo:** Breve resumo do incidente como título.
- **Sinal:** Inserir o sinal afetado.
- **Tipo de sintoma:** Selecionar um sintoma no menu suspenso.
- **Descrição:** Campo de texto no qual se deve inserir detalhadamente a definição do incidente.
- **Data e hora de início do incidente:** Indicar data/hora de início do incidente.
- **NOC:** Por padrão, é selecionado Lurín.

Formulário para **Consulta**, são preenchidos os seguintes campos:

- **Tipo de consulta:** Selecionar uma das consultas no menu suspenso.
- **Data-limite:** Data de resposta da consulta (depende da disponibilidade operacional).
- **Resumo:** Breve resumo da consulta como título.
- **Descrição:** Campo de texto no qual se deve inserir detalhadamente a definição da consulta.

3.1.3.2 Serviços de teleporto (Housing e/ou Uplink RF)

Este projeto está disponível para os clientes que contratam o Serviço de teleporto (Housing e/ou Uplink RF) cuja supervisão é realizada pelo NOC de Lurín (Peru).

Central de Ajuda / Hispasat Perú

Hispasat Perú

Boas-vindas! É possível criar uma solicitação para Hispasat Perú usando as opções oferecidas.

Entre em contato conosco a respeito de

Serviço de vídeo (DTH/OTT)

Incidência de vídeo, Incidência de áudio, Sinal, Subtítulo, EPG, Problema de provisionamento/sistemas/criptografia, Incidência Outros, Consulta, Aplicação comercial, Solicitação técnica

Serviço de vídeo (distribuição/contribuição)

Incidência de vídeo, Incidência de áudio, Incidência de sinal, Consulta

Serviço de teletransporte (Housing e/ou Uplink RF)

Incidência de conectividade, Problemas de infraestrutura, Incidência Outros, Solicitação de instalação, Solicitação de revisão / Mãos remotas, Solicitação de gerenciamento de RMA, Solicitação de acesso ao Teleporto, Solicitação de emprego, Outros

Sugestões, reclamações e reivindicações

Sugestões, reclamações e reivindicações

A seguir, detalhamos como proceder para criar cada uma das solicitações do projeto da Hispasat Peru – Serviço de teleporto (Housing e/ou Uplink RF).


1. Acesse a seção “Serviços de Teleporto (Housing e/ou Uplink RF)” do projeto “Hispasat Peru”.

Entre em contato conosco a respeito de


Serviço de teletransporte (Housing e/ou Uplink RF)

Como podemos ajudar você?

 Incidência de conectividade

 Problemas de infraestrutura


 Incidência Outros

 Solicitação de instalação

 Solicitação de revisão / Mãos remotas

 Solicitação de gerenciamento de RMA

 Solicitação de acesso ao Teleporto

 Solicitação de emprego

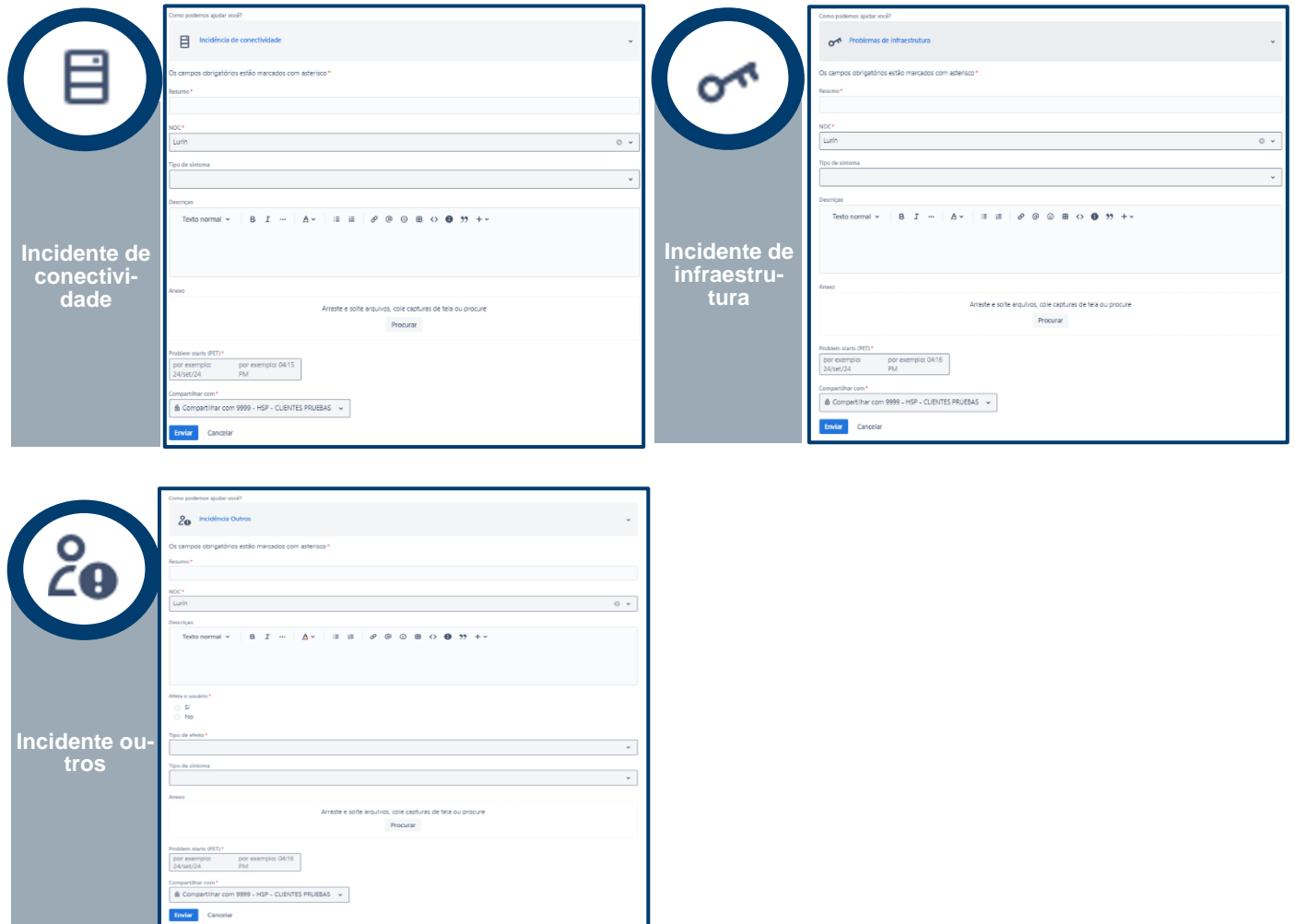
 Outros

2. Seleccione o tipo de ticket que deseja abrir.



3. Preencha o formulário de acordo com o critério selecionado.

Incidentes:

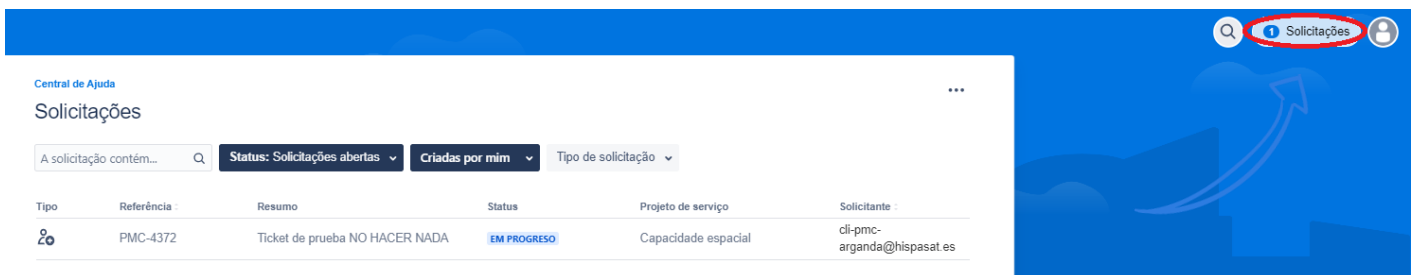


Em todos os tipos de assunto, aparece a opção de **anexar** arquivos e de **compartilhar** com sua empresa. Explicamos a seguir o que se pode fazer em cada um deles:

- A opção de **anexar** arquivos permite incluir qualquer documento que possa ser útil para que a equipe de Operações possa resolver a necessidade do cliente.
- Finalmente, a opção de **compartilhar** com sua empresa é uma forma de que os demais membros da sua empresa que tenham acesso ao Centro de Suporte da Hispatat possam ser notificados da criação de um ticket e possam consultar as novidades relativas à sua resolução.

3.2 Consulta de tickets

No Centro de Suporte da Hispatat, também é possível ver os assuntos que tenham sido criados na aba de **Solicitações**, situada na parte superior direita da tela, onde será indicado o número de solicitações criadas pelo usuário.



Central de Ajuda

Solicitações

A solicitação contém... Q Status: Solicitações abertas Criadas por mim Tipo de solicitação

Tipo	Referência	Resumo	Status	Projeto de serviço	Solicitante
20	PMC-4372	Ticket de prueba NO HACER NADA	EM PROGRESO	Capacidade espacial	cli-pmc-arganda@hispatat.es

Neste menu, aparecem tanto os tickets já resolvidos quanto os que continuam em andamento. Para realizar pesquisas de solicitações mais específicas, é possível selecionar utilizando os seguintes filtros:

- O estado da solicitação. Permite ver os incidentes que continuam abertos e os que já foram solucionados.
- A pessoa que cria o ticket, isto é, se foi o próprio usuário que criou o ticket ou se foi criado por outra pessoa da sua empresa e compartilhado com a empresa.
- O tipo de assunto que foi criado, podendo ser qualquer um dos cinco que aparecem no menu inicial.

Selecionando a opção aplicável nos menus suspensos, apareceriam os tickets que desejamos ver.


3.3 Incluir notas num ticket

Ao longo do ciclo de vida do ticket, é desejável que haja troca de informações através de comentários, anexos e mudanças de estado entre as diferentes áreas da Hispasat e o cliente.

Para isso, o cliente dispõe da funcionalidade de incluir comentário, visível quando nos encontramos dentro de um assunto particular, como mostrado a seguir.

[Central de Ajuda](#) / [Capacidade especial](#) / [PMC-4372](#)


Ticket de prueba NO HACER NADA


 cli-pmc-arganda@hispasat.es criou essa solicitação em Ontem 1:13 PM [Ocultar informações](#)




Centro Responsável (NOC)
Arganda

Descrição
Ticket de prueba


Status
EM PROGRESO


 Notificações ativadas

Tipo de solicitação
 Sugestões, reclamações e reivindicações

Compartilhada com
 cli-pmc-arganda@hispasat.es Criador
 9999-PMC- CLIENTES PRUE BAS
 Compartilhar

Atividade

 Resposta automática Hoje 10:07 AM
O status da sua solicitação foi alterado para Em Progreso.



Uma vez preenchida a informação do comentário, é necessário clicar no botão “Incluir” e, em seguida, a nota será anexada ao ticket.





Como vemos, será possível também optar por não continuar sendo notificado ou por passar o ticket para resolvido.

3.4 Mudanças de estado dos tickets

Durante o ciclo de vida de uma solicitação, existem vários estados que ela poder ter, tais como: “**Esperando suporte**”, “**Em andamento**”, “**Esperando cliente**”, “**Resolvido**” e “**Fechado**”.

1. No momento em que o ticket é criado, “**Esperando suporte**” é o primeiro estado pelo qual passa, isto é, à espera de que a equipe de Operações receba o ticket e proporcione uma primeira resposta ao cliente.
2. Quando a equipe de Operações está analisando o assunto, o ticket passa para o estado “**Em andamento**”.
3. Em seguida, se a equipe de Operações realiza alguma consulta ao cliente ou está esperando resposta, o ticket passa para o estado “**Esperando cliente**”.
4. Após a equipe de Operações solucionar a necessidade do cliente, o ticket passa para o estado “**Resolvido**”.
5. Dez dias após o ticket passar para o estado “Resolvido” e, caso não tenha sido reaberto, ele passa automaticamente para o estado “Fechado”.

Atividade

-  Resposta automática Segunda-feira 7:34 AM
O status da sua solicitação foi alterado para In Progress/En progreso.
-  Resposta automática Segunda-feira 7:34 AM
O status da sua solicitação foi alterado para Waiting for customer.
-  Resposta automática Segunda-feira 7:34 AM
O status da sua solicitação foi alterado para In Progress/En progreso.
-  Resposta automática Terça-feira 3:05 PM
O status da sua solicitação foi alterado para Resolvido com a seguinte resolução: Done.

3.5 Avaliação dos tickets após sua resolução

Após a equipe de Operações resolver o ticket, o Centro de Suporte da Hispasat envia automaticamente um e-mail ao usuário que o criou para avaliar o nível de satisfação com a solução proporcionada e o atendimento da equipe de Operações.

¿Cómo fue nuestro servicio para esta solicitud?



É muito importante para a Hispasat que o cliente avalie os tickets visando a melhoria contínua do atendimento. Levamos em conta estas respostas para melhorar o atendimento ao cliente em todas as fases do processo de resolução.

hispasat

Una empresa de Redeia