


Guía Rápida del Customer Care Center





Email Address

Log in

Don't have an account?

Copyright © SLB 2023. All rights reserved
[Privacy](#) and [Terms](#)

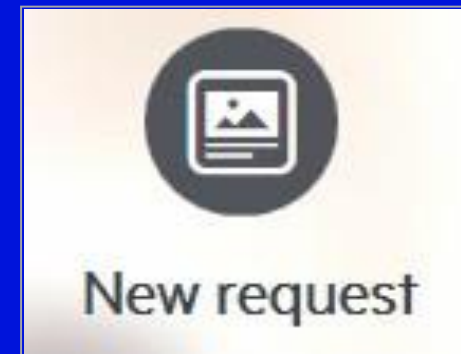
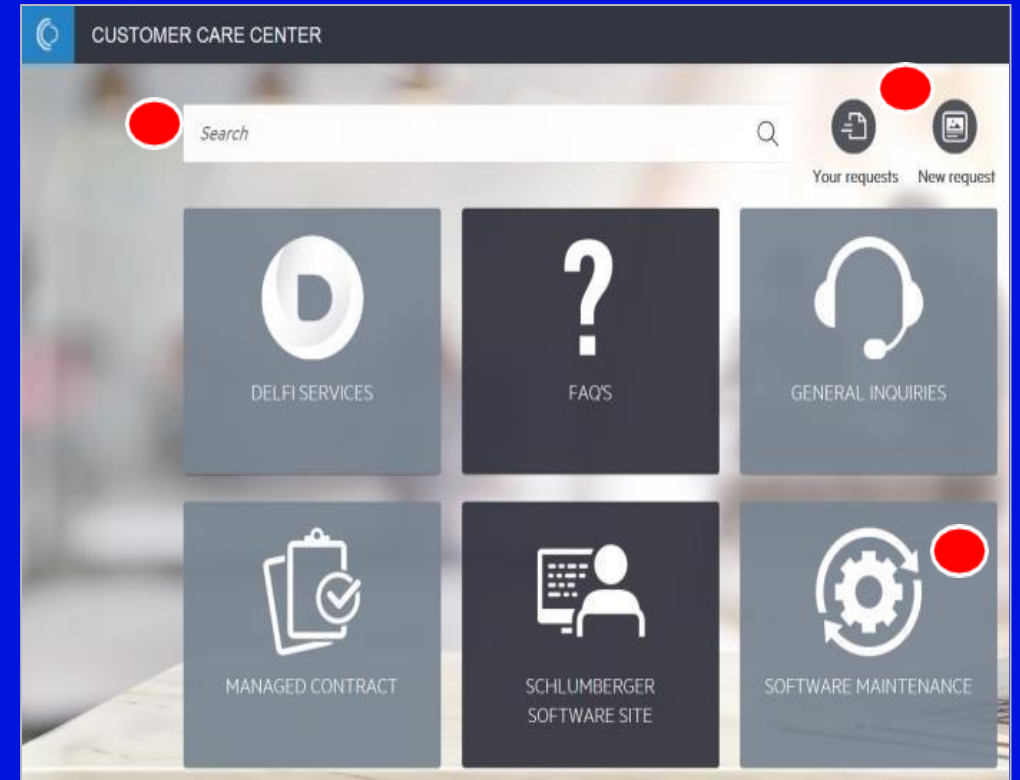
Register/Login
Click **Register/Login** to begin the authentication process.

Iniciar sesión Es posible que deba volver a autenticar su perfil para acceder al CCC. Una vez que haya iniciado sesión, verá la nueva interfaz del portal de servicio de CCC.



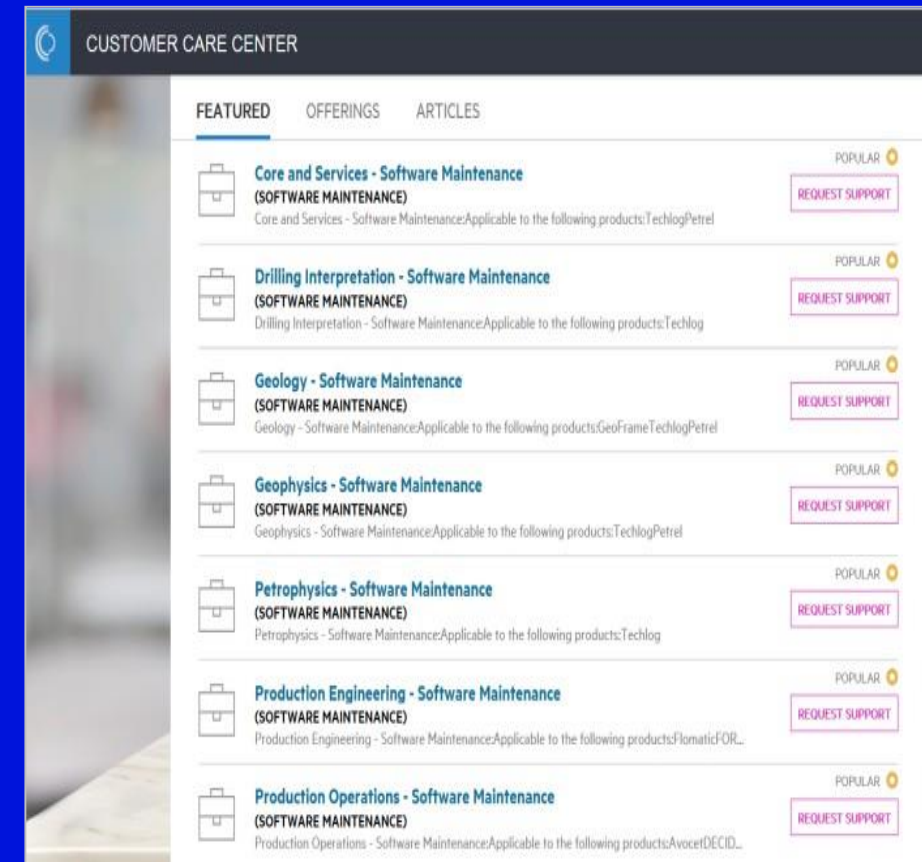
Opción 1:

- Crear una nueva solicitud de servicio En el Portal de servicio, haga clic en Nueva solicitud en la parte superior derecha.
- Se abrirá un nuevo formulario de solicitud.
- Complete los campos **Título y Descripción**.
- Seleccione la opción correspondiente en definición de **servicio**, Campos de **Oferta, Producto y Módulo**.
- Haga clic en **Enviar**.



Opción 2:

- Crear una solicitud de servicio a través del catálogo de servicios Haga clic en el menú correspondiente donde desea crear una solicitud de soporte, por ejemplo, Mantenimiento de software.
- O, **busque** el producto que está pidiendo de apoyo.
- Se mostrará una lista de ofertas de productos
- Haga clic en **Solicitar soporte** sobre la oferta de productos que le gustaría crear una solicitud.



The screenshot displays the 'CUSTOMER CARE CENTER' interface. It features a navigation bar with 'FEATURED', 'OFFERINGS', and 'ARTICLES' tabs. Below this, a list of software maintenance services is shown, each with a brief description and a 'REQUEST SUPPORT' button. The services listed are:

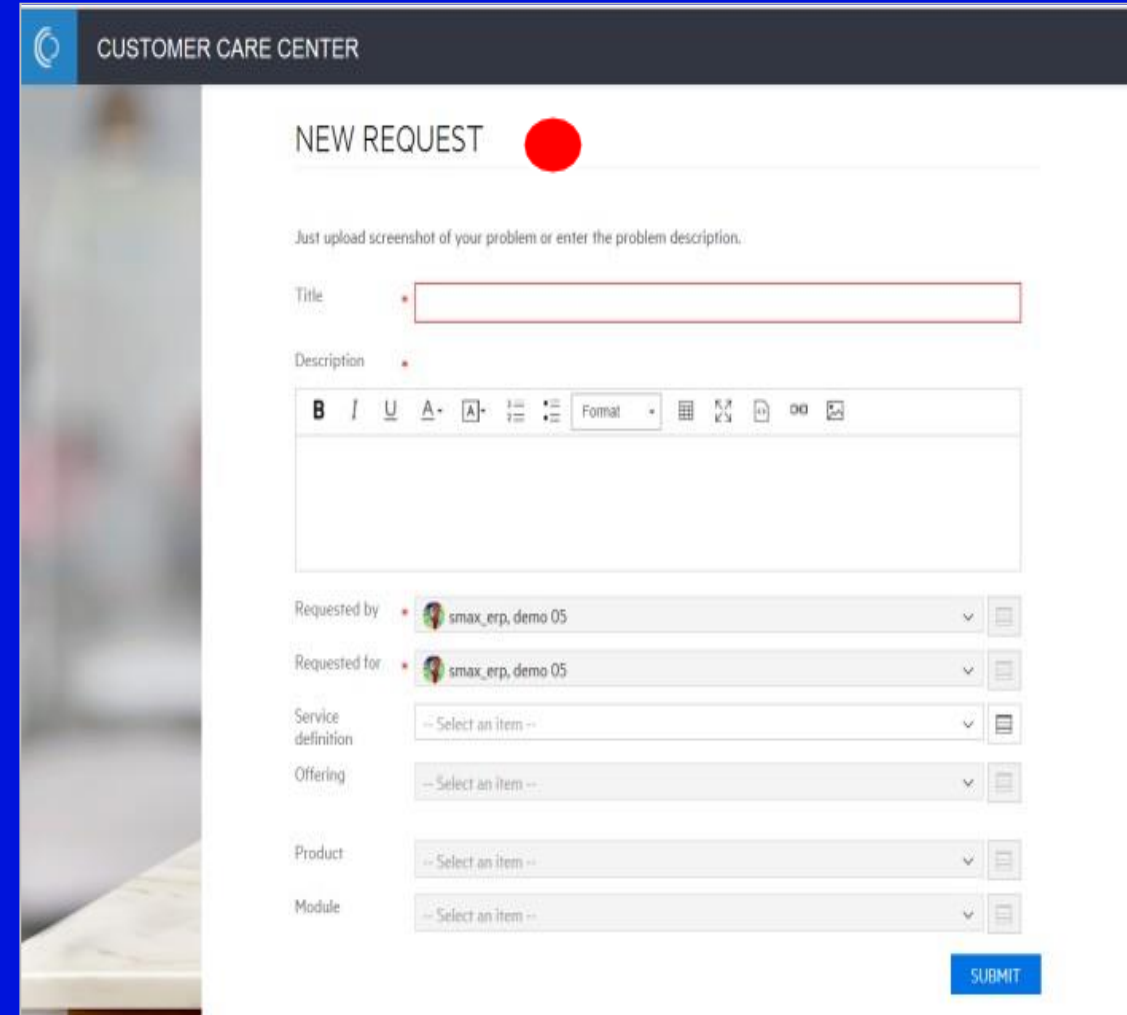
- Core and Services - Software Maintenance (SOFTWARE MAINTENANCE) - POPULAR
- Drilling Interpretation - Software Maintenance (SOFTWARE MAINTENANCE) - POPULAR
- Geology - Software Maintenance (SOFTWARE MAINTENANCE) - POPULAR
- Geophysics - Software Maintenance (SOFTWARE MAINTENANCE) - POPULAR
- Petrophysics - Software Maintenance (SOFTWARE MAINTENANCE) - POPULAR
- Production Engineering - Software Maintenance (SOFTWARE MAINTENANCE) - POPULAR
- Production Operations - Software Maintenance (SOFTWARE MAINTENANCE) - POPULAR

REQUEST SUPPORT



Opción 3:

- Se abrirá un nuevo formulario de solicitud.
- Complete el campo Problem description.
- Seleccione la opción ¿Cómo le afecta esto?, Campos de Productos y Módulos Haga clic en Enviar.
- Una vez que haga clic en Enviar, recibirá una confirmación de que su solicitud ha sido creada.



The screenshot shows a web interface for a 'CUSTOMER CARE CENTER'. The main heading is 'NEW REQUEST' with a red circular icon to its right. Below the heading, there is a prompt: 'Just upload screenshot of your problem or enter the problem description.' The form includes a 'Title' field, a 'Description' field with a rich text editor toolbar (containing bold, italic, underline, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, insert image, and image alt text), and several dropdown menus for 'Requested by', 'Requested for', 'Service definition', 'Offering', 'Product', and 'Module'. Each dropdown menu currently shows '-- Select an item --'. A blue 'SUBMIT' button is located at the bottom right of the form.

Ver sus solicitudes actuales/históricas

- Haga clic en Sus solicitudes en la parte superior derecha.
- Ver sus entradas actuales en Open.
- Vea sus solicitudes históricas en Closed.

¿Cómo comunicarse un agente de soporte técnico?

- Es posible que se pida más información durante el proceso de resolución o que desee solicitar una actualización.
- Utilice su correo electrónico o la sección Interacciones del ticket.
- Todos los intercambios de correo electrónico se registrarán en Interacciones.
- Por supuesto, puede llamarnos en cualquier momento.

Search

Your requests New request

YOUR REQUESTS

OPEN (51) CLOSED (58) FOLLOWING (0) PUBLIC (0)

114674: New Request Test by Sophia- 28Jan2019 2 hours ago

Help...thing is crashing again.

Classification

View full details

MARK AS SOLVED

INTERACTIONS (0) ATTACHMENTS VISIBILITY

When can I have an update?

Add

¿Cómo cerrar una solicitud de servicio?

- Tras la resolución de su solicitud, recibirá un correo electrónico de CCC.
- Ver la resolución en el correo electrónico.
- O bien, inicie sesión en CCC, revise la resolución en la sección Interacciones.
- Aceptar o rechazar la resolución.
- Si acepta, su solicitud de servicio se cerrará.
- Si rechaza, su solicitud permanecerá abierta Si no tenemos noticias tuyas después de 3 días, su solicitud de servicio se cerrará.

INTERACTIONS (2) ATTACHMENTS VISIBILITY

Resolution

Sophia Lai

Could you please follow these steps:

- 1.
- 2.
- 3.

5 MINUTES AGO

A solution was provided below

Do you want to accept this solution?

ACCEPT REJECT

¿Cómo escalar un problema de calidad de servicio o dar comentarios?

- Si tiene alguna inquietud o comentario, envíe un Formulario Escalado www.software.slb.com/escalate
- Describa el problema y el número de solicitud CCC al que se refiere el problema.
- Alguien de SIS le dará seguimiento para resolver el problema.

The screenshot shows the 'Escalate Form' on the Schlumberger Software website. The form is titled 'Escalate Form' in large blue letters. Below the title, there are several input fields with labels on the left and values inside the boxes:

- FIRST NAME: Demo BW
- LAST NAME: Test2
- EMAIL: demobwtest2@gmail.com
- COMPANY: SCHLUMBERGER OILFIELD SERVICES
- COUNTRY: UNITED STATES
- PHONE: +1 568 789 0000
- INCIDENT NUMBER*: (empty)

At the bottom of the form, there are two buttons: 'ESCALATE' and 'CANCEL'. Below these buttons, there is a link that says 'Go Back to Previous Page'. In the bottom right corner, there is a link that says 'Back To Top' with an upward arrow icon.

