



SIS CCC Guía de usuario Cliente

Versión 1

Tabla de contenido

Introducción.....	2
Portal de Servicio CCC	2
¿Como crear una Nueva Solicitud?.....	3
¿Como ver el estado de una Solicitud Existente?	7
¿Cómo interactuar con CCC?	8
¿Cómo aceptar o rechazar soluciones de soporte?	10
¿Cómo cerrar una solicitud obsoleta?	13
Si no tenemos noticias tuyas.....	14
¿Como proporcionar comentarios sobre la calidad del servicio?	15

Introducción

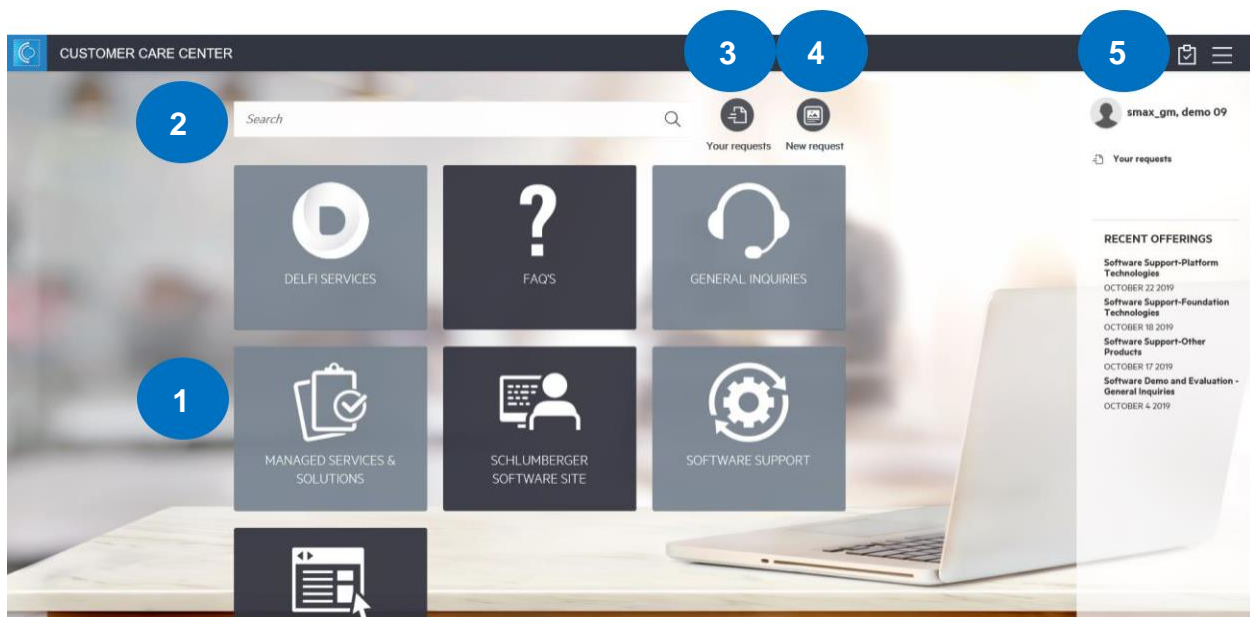
El Centro de Atención al Cliente (CCC) es el sistema de gestión de servicios utilizado para capturar la solicitud de atención al cliente ya sea por teléfono, correo electrónico, chat o directamente enviado en la interfaz CCC.

Cuenta con un Portal de Servicio en línea al que se puede acceder a través del área de Tickets en el Portal de Soporte de Software (www.software.slb.com > Support > Support Services > Tickets).

Portal de Servicio CCC

El Portal de Servicio consta de

1. **Catálogo de servicios**, un menú de diferentes ofertas de servicio, le permite seleccionar y crear una nueva solicitud de soporte.
2. **Barra de búsqueda**, le permite buscar servicios SIS y ofertas de productos y crear una nueva solicitud de soporte a partir de las ofertas coincidentes.
3. **Your Requests**, una función que le permite ver todas sus solicitudes activas y cerradas.
4. **New Requests**, una opción que le permite crear nuevas solicitudes de soporte técnico.
5. **Función de notificación**, un recordatorio cuando se requiere su acción.



En las siguientes secciones, le guiaremos a través de:

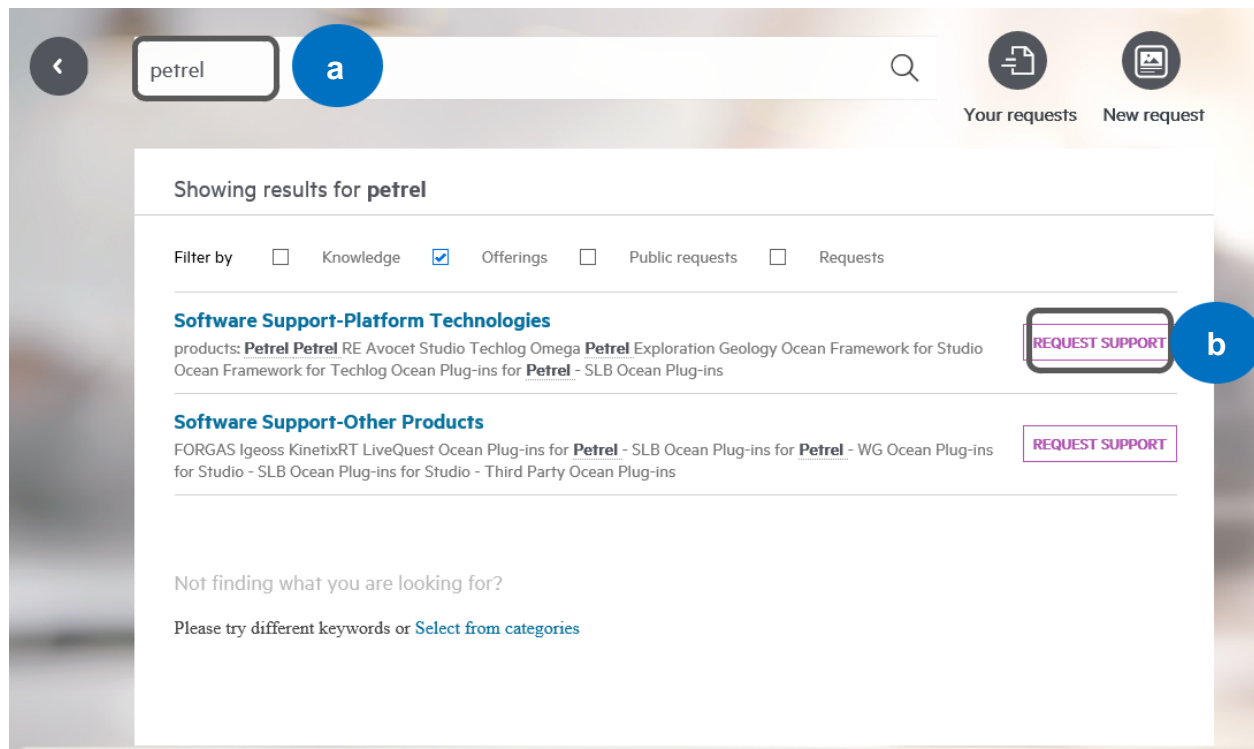
- ¿Cómo crear una nueva solicitud?
- ¿Cómo comprobar el estado de mi solicitud?
- ¿Cómo interactuar con CCC?
- ¿Cómo Aceptar / Rechazar la resolución del soporte?
- ¿Cómo proporcionar comentarios?

¿Cómo crear una nueva solicitud?

1. Hay tres opciones para crear una nueva solicitud (**New Request**). Cada opción abrirá un formulario nueva solicitud para que la rellene.

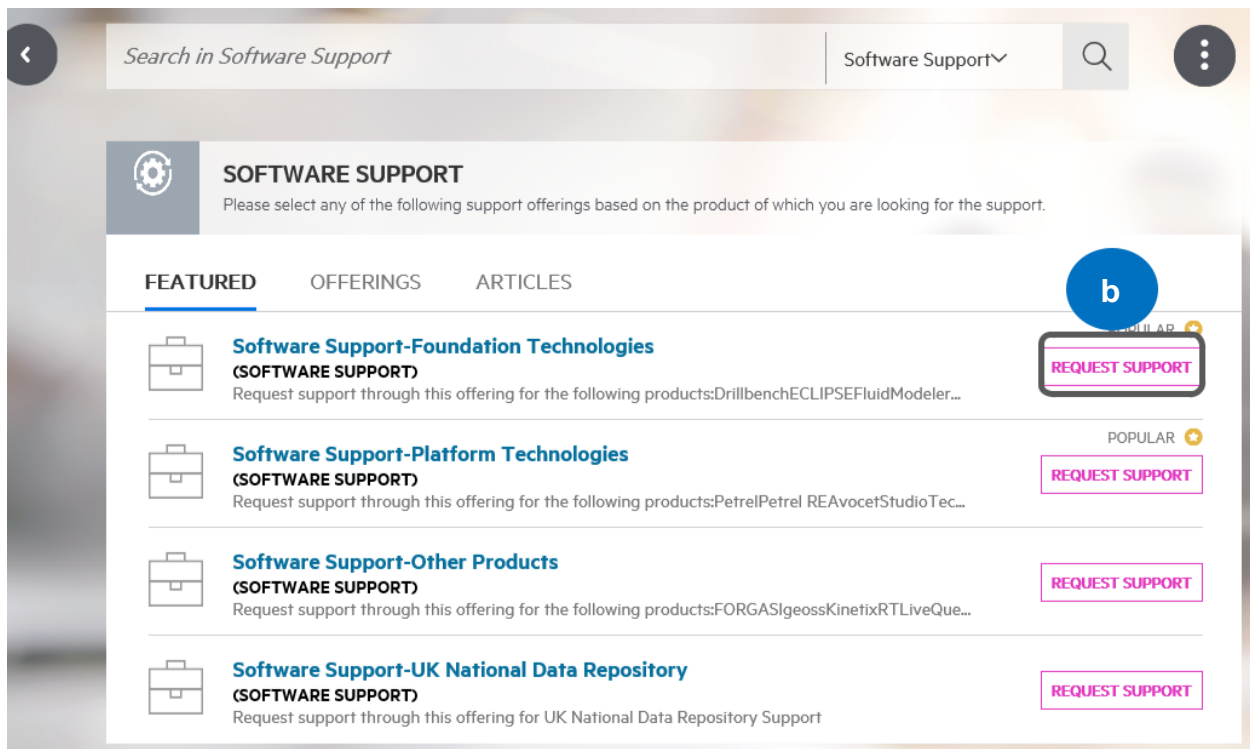
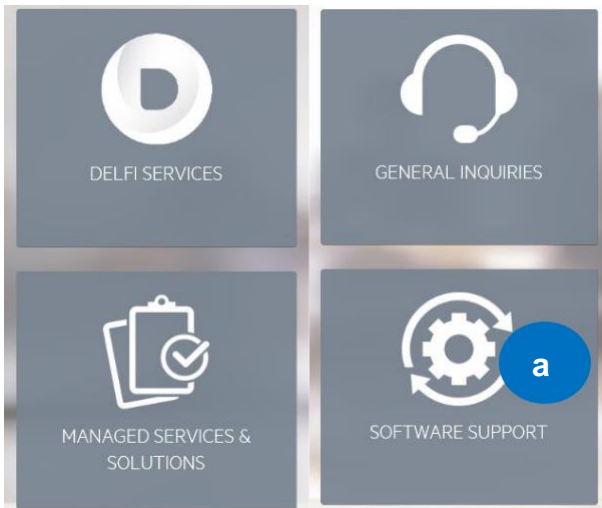
Buscar en el catálogo utilizando palabras clave

- Escriba las palabras clave relevantes, es decir, Petrel, Techlog, OFM, etc., haga clic en Buscar.
- Se mostrará una lista de ofertas de productos que coincidan con la palabra clave.
- Haga clic en **Solicitar soporte (Request Support)** junto a la oferta de productos para la que desea crear una solicitud de soporte técnico.

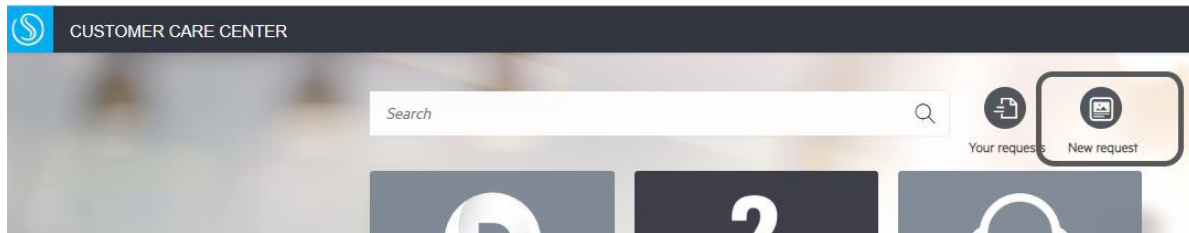


Haga clic en la selección de menú en **Catálogo de servicios**.

- Haga clic en Software Support, Managed Services and Solutions, DELFI Services or General Inquiries.
- Se mostrará una lista de ofertas de productos.
- Haga clic en **Request Support** junto a la oferta de productos para la que desea crear una solicitud de soporte técnico.



Nueva opción de solicitud



2. Se abrirá **un formulario de solicitud** utilizando cualquiera de los métodos anteriores para que usted comience a llenar:

a. Introduzca una descripción. También puede arrastrar y soltar imágenes o capturas de pantalla. Recordatorio: No adjunte ningún archivo de datos aquí. Utilice **Secure Data Exchange**.

b. Seleccione el impacto

c. Elija Información de servicio

Service definition	* Software Support	▼	☰
Offering	* Software Support-Platform Technologies	▼	☰

Si decide crear su solicitud buscando/navegando por el catálogo, no se le pedirá que rellene la información del Servicio

d. Elija la información **relevante del producto**

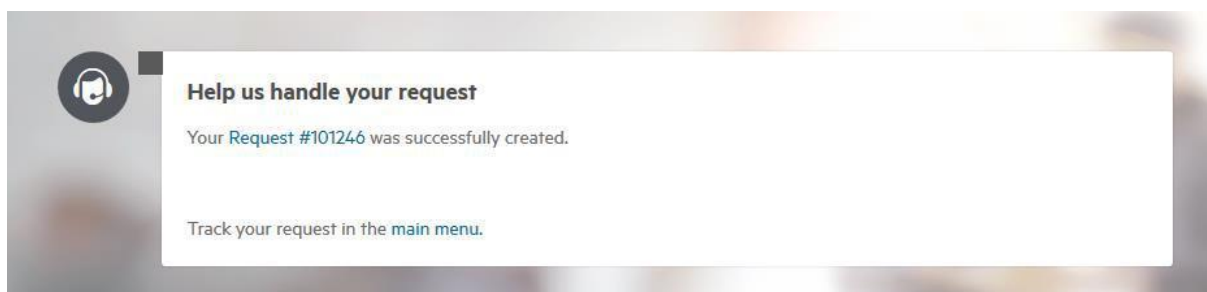
Product	* Petrel	x ▼	☰
Module	* Geology	x ▼	☰

1. Haga clic en **Enviar**

...

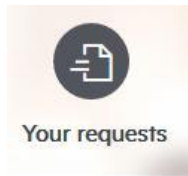
SUBMIT

Recibirá una confirmación en pantalla de que su solicitud se ha creado correctamente. CCC también le enviará un correo electrónico con su número de solicitud.



¿Cómo ver el estado de una solicitud existente?

Para ver el estado de una Petición, vaya a **Your requests**



Esto abrirá una lista de Solicitudes registradas bajo su nombre de usuario

- Las solicitudes activas se encuentran en **Open**
- Las solicitudes cerradas se encuentran en **Closed**



1. Usted notará en la lista de Solicitudes, un punto azul debajo de cada uno diciendo **Classification, Fulfilment, Validation or Done**. Estas se denominan meta - fases en el sistema de soporte. A continuación, se muestra la descripción de lo que significa cada una de estas meta - fases:



- **Classification:** Hemos recibido su solicitud y está a la espera de ser asignada a una persona de apoyo individual.
- **Fulfillment:** Su solicitud ha sido asignada. Una persona de apoyo individual está trabajando para proporcionarle una resolución.

- **Validation:** Le hemos propuesto una solución y estamos esperando a que acepte o rechace esto; o usted ha rechazado la resolución y ahora estamos evaluando cómo ayudarle mejor. Esto podría significar **reelaborar la solución teniendo en cuenta sus comentarios o escalar a uno de nuestros equipos de expertos en productos.**
- **Done:** Usted ha aceptado la resolución proporcionada; o *usted ha* marcado la solicitud como resuelta usted mismo en el Portal de servicio.

¿Cómo interactuar con CCC?

Es posible que se te pida más información durante el proceso de resolución o que quieras buscar una actualización de tu solicitud existente.

Puede responder al correo electrónico que recibió de CCC o utilizar la función **Interacciones** en su solicitud de servicio.

Vaya a **Sus solicitudes.**

YOUR REQUESTS

OPEN (13) CLOSED (4) FOLLOWING (0) PUBLIC (0)

79692: manged service request 🕒 4 days ago

mng services

Fulfillment

- Haga clic en la solicitud de servicio específica.
- Notarás que hay un cuadro **Interacciones** en la parte inferior. Aquí es donde puede comunicarse con la persona de apoyo. Puede arrastrar y soltar capturas de pantalla aquí, o usar la sección Adjuntos junto a las interacciones, para intercambiar archivos de tamaño pequeño. No adjunte datos aquí.
- Recuerde hacer clic en **Agregar** cuando termine de escribir.

101246 | IT SUPPORT REQUEST

CLASSIFICATION

Core and Services - Software Maintenance

smax_gm, demo 09 (4 minutes ago)

this is my description of the request

[View full details](#) ▾

✓ MARK AS SOLVED

INTERACTIONS (0) ATTACHMENTS VISIBILITY

B *I* U A- A- ☰ ☷ Format - 📄 🔄 📎 🗑️ 🖨️

Add

- También puede ver las actualizaciones procedentes de la persona de soporte técnico, como la asignación de su solicitud a un servicio de atención al cliente, las solicitudes de información o la provisión de una solución.
- Cada interacción tendrá una pequeña caja encima de ella que le permite saber de qué se trata, es decir, actualización de estado, solicitud de más información, resolución, etc.

The screenshot displays a support interaction interface. At the top, there are three tabs: "INTERACTIONS (2)", "ATTACHMENTS (0)", and "VISIBILITY". Below these, a "Status update" box indicates "Request has been assigned" and "2 MINUTES AGO". A second box, titled "Request more information", shows a message from "Yadav, Lizette Apel" with the text: "Hello Demo 09", "Here are a few questions from us at Support to help us find the right solution:", "1)...", "2)...", "Kind Regards,", "Support", and "A FEW SECONDS AGO". Below the message is a rich text editor with a toolbar containing icons for bold, italic, underline, text color, background color, bulleted list, numbered list, a "Format" dropdown, table, link, unlink, insert link, and image.

Cómo comunicarse con CCC fuera del Portal de Servicio

- Responda al correo electrónico que recibió de CCC con su número de solicitud específico. Todos los intercambios de correo electrónico se registran en la sección Interacciones para una solicitud de servicio específica.
- Utilice el sistema de teléfono CCC: Mantenga su ID de cliente o número de solicitud listo. Si no puede recordar estos detalles no se preocupe, solo proporcione soporte con la dirección de correo electrónico con la que se registró.

¿Cómo aceptar o rechazar soluciones del soporte?

Cuando el Soporte técnico ha proporcionado una resolución, se le da la oportunidad de aceptar o rechazar la resolución.

Recibirá una notificación por correo electrónico de que se ha proporcionado una resolución.

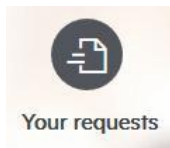
Puede ver la resolución proporcionada en el propio cuerpo del correo electrónico o iniciar sesión en CCC, ir a la sección **Interacciones**, buscar Resolución.

Schlumberger

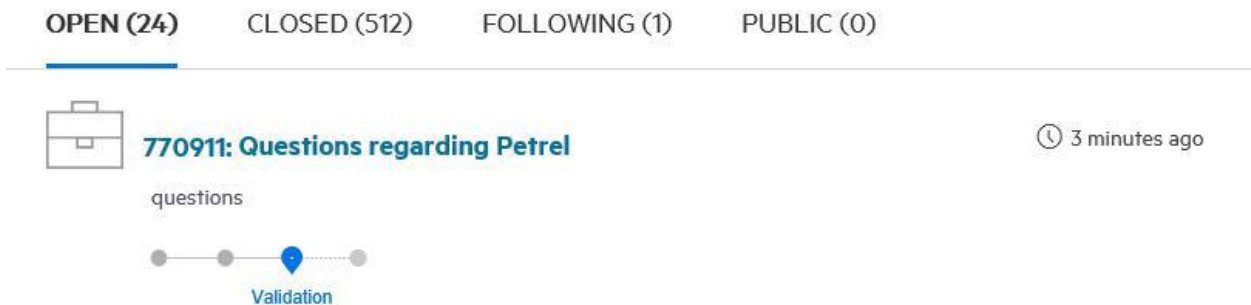
El botón **Aceptar** o **Rechazar** se mostrará como recordatorio en la esquina superior derecha. También se mostrará en la propia solicitud de servicio.



Abra la solicitud desde el cuadro de recordatorios; o desde la opción **De Sus Solicitudes**.



Haga clic en el número de solicitud.



Con las Solicitudes abiertas, revise los detalles de la solución de las Interacciones.

✓ Resolution

Solution:

Here is a solution
Please follow these steps
1....
2....
Kind Regards,
Support

A FEW SECONDS AGO

Si está satisfecho con la solución, haga clic en *Aceptar*

A solution was provided below

Do you want to accept this solution?

ACCEPT

REJECT

- Una vez que haga clic en Aceptar, la solicitud se mostrará en la pestaña Cerrado. En este momento, ya no se puede reabrir.

This request is closed.

OPEN (23)

CLOSED (513)

FOLLOWING (1)

PUBLIC (0)



770911: Questions regarding Petrel

🕒 4 minutes ago

questions



Si la solución proporcionada no cumple con sus expectativas, haga clic en **Rechazar**

- Agregue información en el cuadro de interacciones que describa cómo la solución no resolvió su solicitud.

A screenshot of a user interface element. On the left, there is a small circular profile icon. To its right is a rich text editor toolbar with icons for bold (B), italic (I), underline (U), text color (A-), background color (A+), bulleted list, numbered list, a 'Format' dropdown menu, table, link, unlink, and image icons. Below the toolbar is a large, empty rectangular text input area. At the bottom right of this area is a blue button with the word 'Add' written on it.

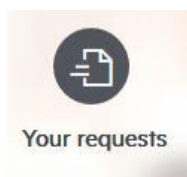
- Ahora trabajaremos para proporcionarle una nueva solución tan pronto como sea posible.

Tenga en cuenta que las solicitudes que no sean aceptadas/rechazadas por usted serán auto-cerradas por CCC después de 3 días.

¿Cómo cerrar una solicitud obsoleta?

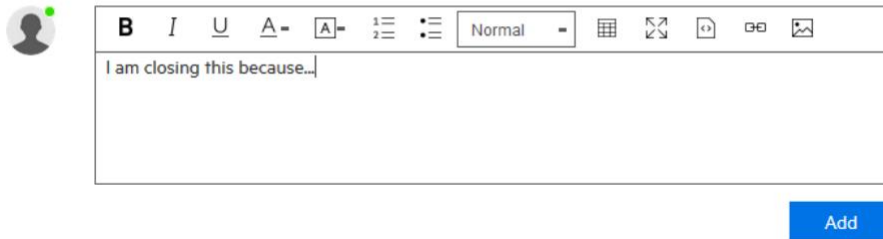
Si ha encontrado una solución usted mismo o ha generado una solicitud por error, puede cerrar la solicitud en el Portal de servicio.

1. Abra la solicitud desde **Sus solicitudes**



Con la solicitud abierta:

2. Opcional: Introduzca la información en el cuadro de interacciones y haga clic en Agregar



A screenshot of a text editor interface. On the left is a profile icon. The main area contains a rich text toolbar with options for bold (B), italic (I), underline (U), text color (A-), background color (A+), bulleted list, numbered list, a font style dropdown set to 'Normal', a table icon, a link icon, a quote icon, and an image icon. Below the toolbar is a text input field containing the text "I am closing this because...". To the right of the input field is a blue button labeled "Add".

1. Haga clic en **Marcar como resuelto**



A screenshot of a button with a checkmark icon and the text "MARK AS SOLVED".

3. La solicitud se mostrará como *Cerrada* y se puede encontrar en su lista de Solicitudes Cerradas.



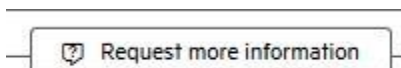
A screenshot of a message box containing the text "This request is closed."

Alternativamente, responda a la notificación por correo electrónico recibida de CCC en esa Solicitud específica para que podamos cerrar la solicitud de servicio en su nombre.

Si no tenemos noticias tuyas

Si le hemos pedido más información, pero no tenemos noticias de usted, CCC le recordará automáticamente después de 3 días. Si no tenemos noticias tuyas en un plazo de 15 días, CCC cerrará automáticamente su Solicitud.

Verá "Solicitar más información" en la sección Interacciones si una solicitud de servicio está pendiente de más información de usted para continuar con la solución de problemas y la investigación.



A screenshot of a button with a question mark icon and the text "Request more information".

Si se ha cerrado una solicitud de servicio, no podrá actualizarla y tendrá que crear una nueva solicitud para interacciones posteriores.

¿Cómo proporcionar comentarios sobre la calidad del servicio?

Puede plantear cualquier inquietud sobre la calidad del servicio o elogios relacionados con el Soporte en el Portal de Soporte de Software de SIS. Vaya a Soporte > Servicios de soporte > Escalar. Encontrarás un **"Formulario Escalado"**.

Proporcione el número de solicitud CCC relacionado al hacerlo. Alguien de SIS se comunicará con usted para rectificar la situación.

The screenshot shows the 'Escalate Form' interface. At the top, there is a search bar and a navigation menu with links like 'Welcome, Demo BW Test2', 'A-Z', 'Contact', 'Global Forum', 'Help', 'Reading List', 'Support', 'Insight Series', 'Training', 'My Account', and 'Logout'. Below the navigation, the 'Escalate Form' title is displayed in large blue letters. The form fields are as follows:

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*	

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