

URGENTE no ingresa sistema lealtad



Cinépolis Las Américas Juárez – URGENTE no ingresa sistema lealtad

2 d 0 h

De: Cinépolis Las Américas Juárez
Para: Equipo Vista
Asunto: URGENTE no ingresa sistema lealtad

tenemos 1 hora intentando ingresar tarjeta club y tenemos muchos clientes queriendo utilizar tarjeta club

Helpdesk OTRS – Creación de Ticket / Ticket Created / Criação de Chamados URGENTE no ingresa sistema lealtad

2 d 0 h

De: Helpdesk OTRS
Para: mc_lasamericas_jua@cinépolis.com
Asunto: Creación de Ticket / Ticket Created / Criação de Chamados URGENTE no ingresa sistema lealtad

[Ticket#00612345] Creación de Ticket / Ticket Created / Criação de Chamados URGENTE no ingresa sistema lealtad

Estimad@: **Cinépolis**,

Se informa que su caso **URGENTE no ingresa sistema lealtad** ha sido registrado correctamente bajo el número de ticket **00612345**.

Información del caso:

- Estado del ticket: **Registered**
- Servicio Seleccionado: **Español::Conjunto::Soporte a Cines -Vista::Loyalty::Corregir error al ingresar Lealtad**
- Prioridad: **P3 - Media**
- Queue Asignada: **Equipo Vista**
- Nota Agregada:

tenemos 1 hora intentando ingresar tarjeta club y tenemos muchos clientes queriendo utilizar tarjeta club

Información

Ticket#: 00612345

Tipo: Issue

Servicio: Español::Conjunto::Soporte a Cines -Vista::Loyalty::Corregir error al ingresar Lealtad

Estado: En Proceso

Criticidad: P3 - Media

Impacto: General

Prioridad: P3 - Media

Cola: Infra-Cines-Softek-Servidores

Propietario: Admin OTRS

Proceso: Indisponibilidad

Actividad: OTRS

Siguientes pasos

No hay diálogos disponibles en este punto del proceso.

■ Telecom Alert - MX_CHIH_LAS_AMERICAS_JUAREZ_1 - MEXICO - DOWN ☰

Cinépolis Las Americas Juarez – Telecom Alert - MX_CHIH_LAS_AMERICAS_JUAREZ_1 - MEXICO - DOWN	3 d 11 h
De: Cinépolis Las Americas Juarez Para: INFRA-MONITOREO Asunto: Telecom Alert - MX_CHIH_LAS_AMERICAS_JUAREZ_1 - MEXICO - DOWN	
<ul style="list-style-type: none"> - Affected Device: MX_CHIH_LAS_AMERICAS_JUAREZ_1 - IP Address: mx-chih-las-americas-vmjrzwth-1.dynamic-m.com - Affected Service: DOWN - Critically: DOWN - Location: MEXICO, CIUDAD JUAREZ - Ensemble: MC, Las Americas Cd. Juarez - People Code: 1020124 	
Helpdesk OTRS – Creación de Ticket / Ticket Created / Criação de Chamados TelecomAlert - MX_CHIH_LAS_AMERICAS_JUARE [...]	3 d 11 h
Martín Israel Ortíz Dávila – En revisión	3 d 10 h
Helpdesk OTRS – Ticket en Proceso / Tickets in Process / Chamado em processo	3 d 10 h
Martín Israel Ortíz Dávila – Solución	3 d 7 h
Helpdesk OTRS – Ticket Solucionado: / Ticket Solved / Solução de Chamados: TelecomAlert - MX_CHIH_LAS_AMERICAS_JU [...]	3 d 7 h

Información

Ticket#: **00610872**

Tipo: **Issue**

Servicio:

Español::Corporativo::Infraestructura:Tele

WAN de Cines Tradicional y/o

VIP::GoS de Enlaces de Internet

Telmex

Estado: **Cerrado**

Criticidad: **P4 - Baja**

Impacto: **General**

Prioridad: **P4 - Baja**

Cola: **Infra-Cines-Sofftek-Telecom**

Propietario: **Martín Israel Ortíz Dávila**

De: Helpdesk OTRS
 Para: mc_lasamericas_jua@cinépolis.com
 Asunto: Ticket Solucionado: / Ticket Solved / Solução de Chamados: TelecomAlert - MX_CHIH_LAS_AMERICAS_JU [...]

[Ticket#00610872] Ticket Solucionado: / Ticket Solved / Solução de Chamados: Telecom Alert - MX_CHIH_LAS_AMERICAS_JU [...]

Estimad@: Cinépolis,

Se informa que su caso Telecom Alert - MX_CHIH_LAS_AMERICAS_JUAREZ_1 - MEXICO - DOWN ha sido Solucionado bajo el número de ticket 00610872.

Problema para ingresar a plataforma



Cinepolis Las Americas Juarez – Problema para Ingresar a plataforma 1 d 0 h

Helpdesk OTRS – Creación de Ticket / Ticket Created / Criação de Chamados Problema para ingresar a plataforma 1 d 0 h

Información

Ticket#: 00613353

Tipo: **Unclassified**

Servicio: Español::Conjunto::Soporte a Cines - OPS (Auditorías y planner)::OPS (Auditorías y planner)::Corregir problema con OPS (Auditorías o planner)

Estado: Registrado

Prioridad: P1 - Critico

Cola: OPS

Propietario: Admin OTRS

[Ticket#00613353] Creación de Ticket / Ticket Created / Criação de Chamados Problema para ingresar a plataforma

Estimad@: **Cinepolis,**

Se informa que su caso **Problema para ingresar a plataforma** ha sido registrado correctamente bajo el número de ticket **00613353**.

Información del caso:

- Estado del ticket: **Registered**
- Servicio Seleccionado: **Español::Conjunto::Soporte a Cines - OPS (Auditorías y planner)::OPS (Auditorías y planner)::Corregir problema con OPS (Auditorías o planner)**
- Prioridad: **P1 - Critico**
- Queue Asignada: **OPS**
- Nota Agregada:

Buenas tardes,

Solicito de su apoyo ya que tenemos mas de una semana que no nos permite abrir la plataforma de ops, parece ser que el problema es con el internet en general ya que tambien esta fallando el correo y la plataforma de teams en algunas computadoras de mi conjunto, ya se han levantado otros soportes pero no nos han dado respuesta.

Ticket#: 00608062

Ticket#: 00612345

Ticket#: 00610872

Tiempos de Atención / Solución:

P1: **30 Minutos** (Tiempo de Atención) / **4 Horas** (Tiempo de Solución)

P2: **2 Horas** (Tiempo de Atención) / **16 Horas** (Tiempo de Solución)

P3: **4 Horas** (Tiempo de Atención) / **5 Días** (Tiempo de Solución)

P4: **6 Horas** (Tiempo de Atención) / **10 Días** (Tiempo de Solución)