

cinépolis

MANUAL DE UTILIZAÇÃO

Aprovação de Chamados

OTRS - Compras e Supply Chain

Revisão 00: 01 de março de 2022.

Todas as informações contidas neste documento são confidenciais e fornecidas como fonte de informação para a execução dos processos administrativos, operacionais e de suporte da Cinépolis (incluindo quaisquer de suas subsidiárias. Portanto, é expressamente proibida a publicação, divulgação e utilização de seu conteúdo por qualquer meio, para seus próprios fins ou para terceiros não autorizados e sem o consentimento expresso por escrito da Cinépolis.

AUTORIZAÇÕES E ASSINATURAS

	NOME	POSIÇÃO	RUBRICA
Elaborado	Jorge Rodríguez Cabrera	Gerente ERP	
Revisado	Thiago Grossi	Gerente Compras & Supply Chain	
Vo.Bo.	Thiago Grossi	Gerente Compras & Supply Chain	
Autorizado	Estanislao Garcia	Diretor de Projetos, Construção e Tecnologia	
Autorizado	Mario Pérez Davila	Diretor Financeiro	

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	3
1. OBJETIVO	4
2. ESCOPO.....	4
3. Aprovação de Chamados.....	4
3.6. Chamado em progresso	7
3.7. Chamado com Informações pendentes pelo Usuário	8
3.8. Transferência de Chamado para nova Fila (Aprovação do seguinte nível).....	11
3.9. Recebendo chamado para aprovação	12
3.10. Finalização de Chamado	13
4. Tabela de alterações	14
5. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	14

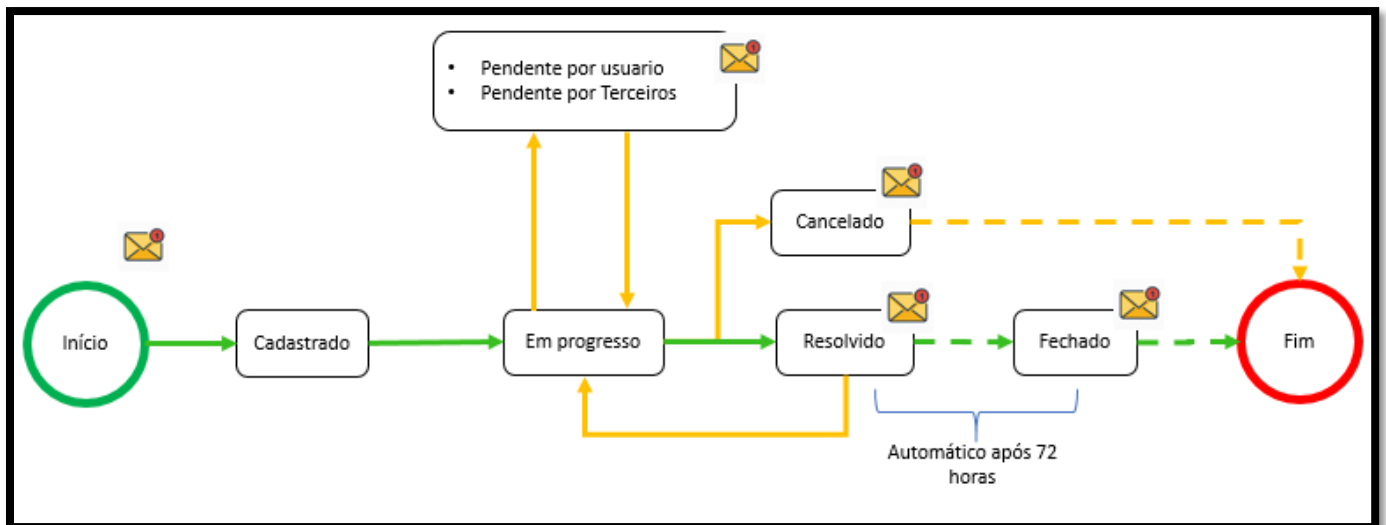


INTRODUÇÃO

As solicitações de cotações são atividades corriqueiras e diárias em qualquer operação, com o objetivo de estruturar o fluxo do processo e também determinar níveis de serviços entre áreas de suporte ao negócio, a ferramenta OTRS para aberturas, acompanhamento e finalização de chamados relacionados a esta demanda.

Além disso, esta ferramenta também será utilizada para suportar as demandas relacionadas a solicitações de contratos jurídicos entre Cinépolis e qualquer outra parte, como por exemplo, fornecedores.

Os responsáveis pelo acompanhamento dos chamados serão os gestores das áreas de suporte envolvidas em cada etapa do processo. Em resumo teremos o seguinte fluxo:



1. OBJETIVO

O objetivo deste guia é demonstrar o funcionamento da plataforma “OTRS” e como aprovadores deverão utilizá-lo para garantir a abertura, atendimento e finalização de chamados para cotações e/ou elaboração de contrato jurídico.

2. ESCOPO

Este manual deve ser usado por aprovadores de área, como Gerentes e Diretores.

3. ATENDIMENTO DE CHAMADOS

O atendimento à chamados para solicitação de cotação ou elaboração de contrato jurídico, através da plataforma OTRS seguindo os seguintes passos:

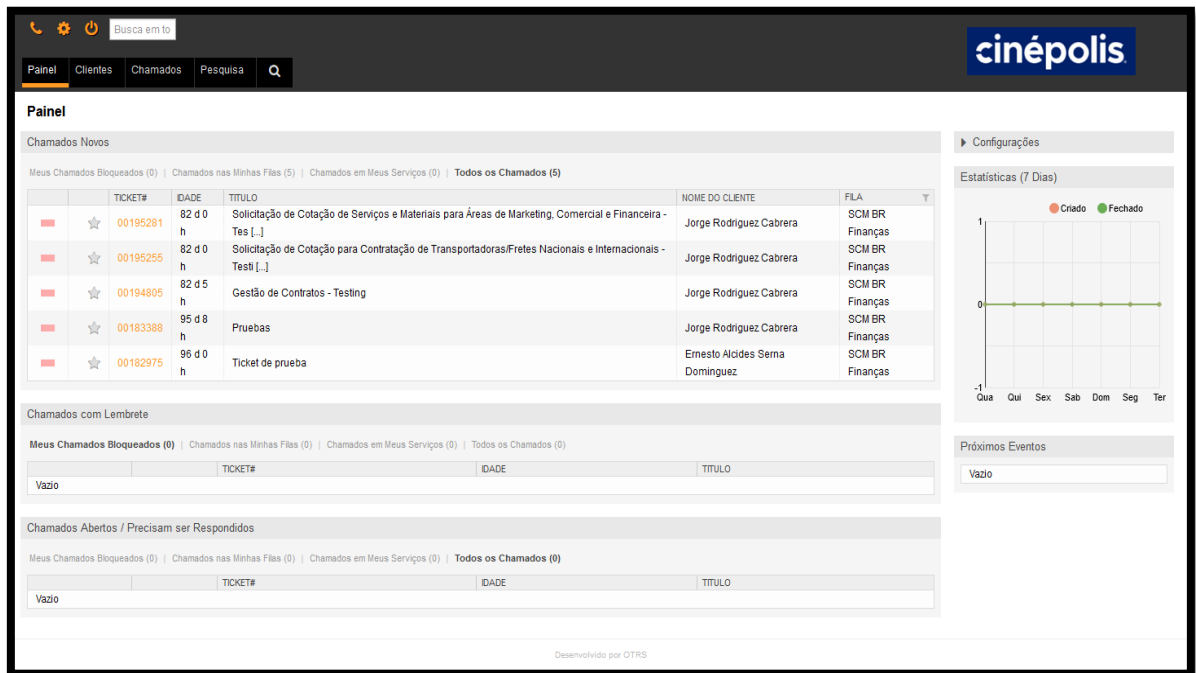
- 3.1 Digite a URL da ferramenta OTRS: <https://otrshelpdesk.cinepoliscorporativo.com.mx/otrs/index.pl>
Digite nome de usuário e senha (OTRS para agentes não está conectado ao Active Directory, ao contrár da página de registro de chamados, portanto, a senha será diferente)

The screenshot shows the login interface for the OTRS system. At the top right, the Cinépolis logo is displayed. The central part of the page contains a login form with the following elements:

- Title: OTRS::Cinepolis
- Fields: * Username: [input field], * Password: [input field]
- Button: Login
- Link: Lost your password?
- Footer: Powered by OTRS

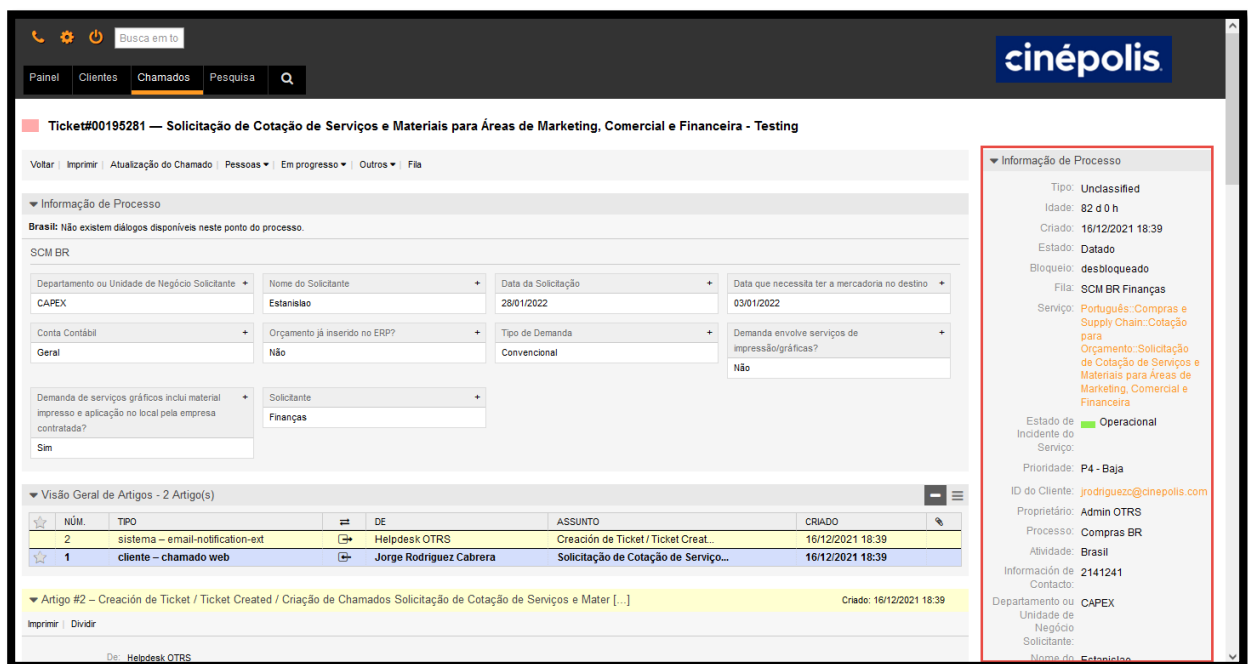
3.2 Identificar os chamados que estão na "Fila de espera do Aprovador" para tomar as ações correspondentes.

Na seção "Chamados Novos", é possível visualizar os chamados não atendidos:

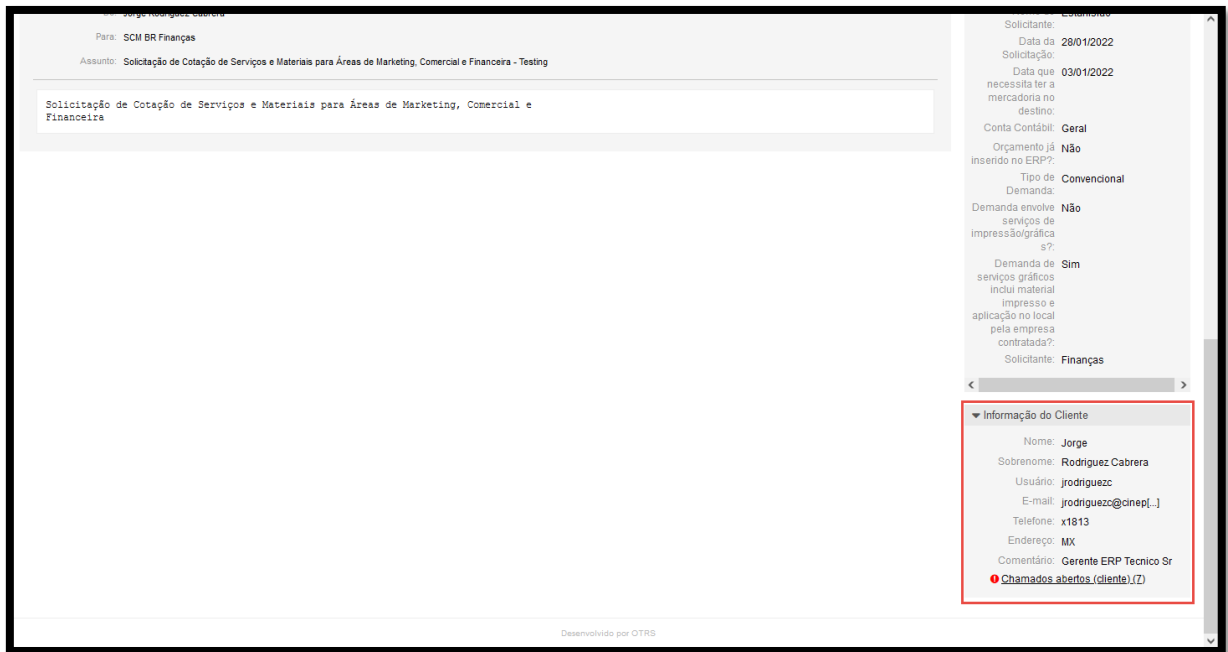


3.3 Abra o chamado que deverá ser analisado atendimento.

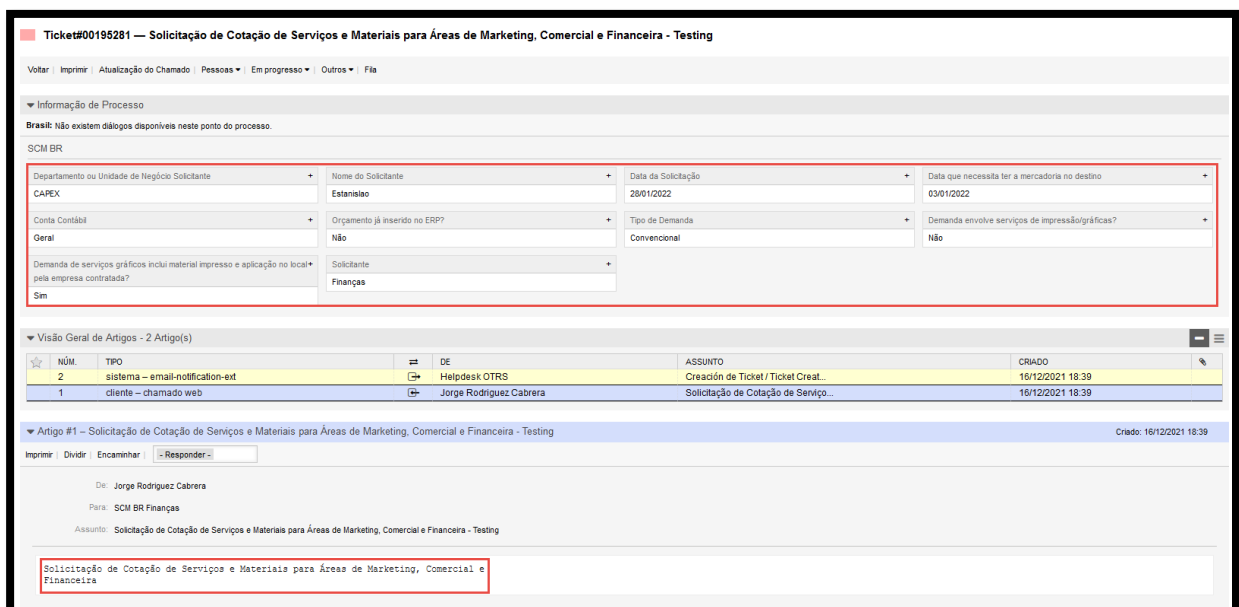
A seção "Informação do Chamado" exibirá a demanda selecionada pelo usuário solicitante



3.4 Na seção "Informação do Cliente" é possível checar as informações de quem solicitou o chamado.



3.5 Na seção "Informação de Processo", é possível visualizar os dados inseridos pelo solicitante, assim como a descrição do chamado.



Seleção
cinema



3.6. Chamado em progresso

3.6.1 Na opção "**Em progresso**", selecione "**Nota**" iniciar o atendimento, aprovação ou reprovação do chamado.

The screenshot shows the OTRS interface for ticket #00195281. The navigation menu at the top includes 'Votar', 'Imprimir', 'Atualização do Chamado', 'Pessoas', 'Em progresso', 'Outros', and 'Fila'. The 'Em progresso' menu is expanded, and 'Nota' is highlighted with a red box. Below the navigation, there is a section for 'Informação de Processo' with a message: 'Brasil: Não existem diálogos disponíveis neste ponto do processo.' The main form area is titled 'SCM BR' and contains several fields: 'Departamento ou Unidade de Negócio Solicitante' (CAPEX), 'Nome do Solicitante' (Estanislao), 'Data da Solicitação' (28/01/2022), 'Data que necessita ter a mercadoria no destino' (03/01/2022), 'Conta Contábil' (Geral), 'Orçamento já inserido no ERP?' (Não), 'Tipo de Demanda' (Convencional), 'Demanda envolve serviços de impressão/gráficas?' (Não), 'Demanda de serviços gráficos inclui material impresso e aplicação no local pela empresa contratada?' (Sim), and 'Solicitante' (Finanças).

3.6.2 Nos campos "**Assunto**" e "**Texto**" deverá ser acrescentada uma nota, observação, recomendação do aprovador ao chamado, em seguida clique no botão "**Enviar**"

The screenshot shows the OTRS interface for adding a note to ticket #00195281. The browser address bar shows 'https://otrshelpdesk.cinepoliscorporativo.com.mx/otrs/index.pl?Action=AgentTicketNote;TicketID=195280'. The page title is 'Adicionar nota para Ticket#00195281 — Solicitação de Cotação de Serviços e Materiais para Áreas de Marketing, Comercial e Financeira - Te...'. Below the title, there is a 'Cancelar e fechar' link. The form is divided into sections: 'Configurações de Chamado' with 'Próximo estado' set to 'Em processo'; 'Campos Dinâmicos' with 'Ticket Inconformidad / Nonconformity Ticket' set to 'N/A' and 'Inversión / Investment IT' as an unchecked checkbox; and 'Adicionar Artigo' which contains the main input fields. The 'Assunto' field is highlighted with a red box. The 'Texto' field is a rich text editor with a toolbar containing options for bold, italic, underline, strikethrough, text color, background color, font size, font family, link, unlink, list, and image. The 'Anexo' field shows 'Browse... No file selected.' and the 'Tipo de nota' field is set to 'nota-externa'. At the bottom of the form, there is a red-bordered button labeled 'Enviar' with a checkmark icon.

3.7. Chamado com informações pendentes pelo Usuário.

3.7.1 Caso tenha dúvida sobre a solicitação, selecione a opção "**Pendente**", para pedir informações adicionais ao usuário. O chamado retornará a ele para completar as informações e levantamentos adicionais solicitados.

Nota: Esta opção só será exibida quando o chamado estiver em um status de processamento (Em Processo)

The screenshot shows a ticket titled "Ticket#00195281 — Solicitação de Cotação de Serviços e Materiais para Áreas de Marketing, Comercial e Financeira - Testing". The status is "Pendente". The form contains the following fields:

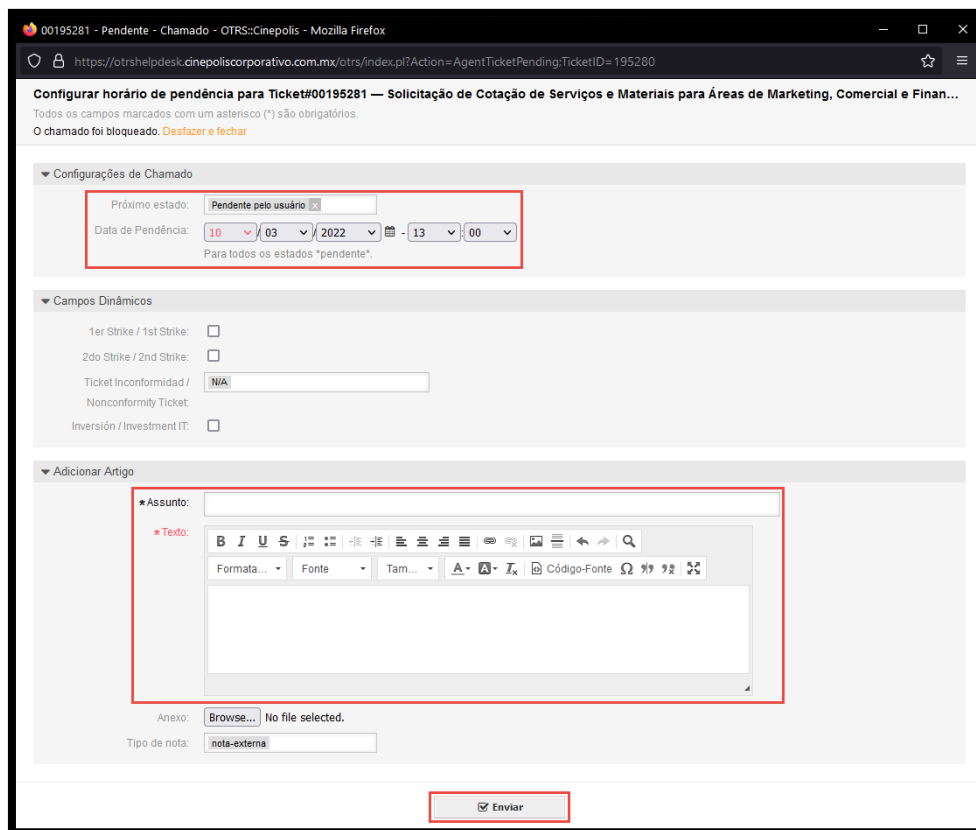
SCM BR			
Departamento ou Unidade de Negócio Solicitante	Nome do Solicitante	Data da Solicitação	Data que necessita ter a mercadoria no destino
CAPEX	Estanielao	28/01/2022	03/01/2022
Conta Contábil	Orçamento já inserido no ERP?	Tipo de Demanda	Demanda envolve serviços de impressão/gráficos?
Geral	Não	Convencional	Não
Demanda de serviços gráficos inclui material impresso e aplicação no local+ pela empresa contratada?	Solicitante		
Sim	Finanças		

3.7.2 No campo "**Próximo Estado**", selecione a opção correspondente:

- **Pendente pelo Usuário:** Status significa que há falta de informação do usuário que gerou o chamado.
- **Pendente por Terceiros:** Status significa que há falta de informação de áreas correlatas ou agentes externos, como fornecedor.

No campo "**Data de Pendência**", deverá ser especificado a data e hora do lembrete para acompanhamento do chamado

Nos campos "**Assunto**" e "**Texto**" deverá ser acrescentada uma nota, observação, recomendação do aprovador ao chamado, em seguida clique no botão "**Enviar**".



3.7.3 Quando um usuário solicitante enviar uma resposta ao chamado, notará que o ícone abaixo apresentará um status de alerta, como demonstrado na imagem abaixo:



Meus Chamados Bloqueados: Novo Artigo

Todas 1 Novo Artigo 1 Pendente 1 Lembrete Expirado 0

Massa

<input type="checkbox"/>	TICKET#	▲ IDADE	DE / ASSUNTO	ESTADO
<input checked="" type="checkbox"/>	00195281	87 d 0 h	Jorge Rodriguez Cabrera Ticket Pendiente / Pending Ticket / Atualização de Chamados Solicitação de Cotação de Serviços e [...]	Pendente pelo usuário

Visão Geral de Artigos - 6 Artigo(s)

NÚM.	TPO	DE	ASSUNTO	CRIADO
6	cliente - e-mail externo	Jorge Rodriguez Cabrera	Ticket Pendiente / Pending Tick...	13/03/2022 19:07
5	sistema - email-notification-ext	Helpdesk OTRS	Ticket Pendiente / Pending Tick...	13/03/2022 19:02
4	atendente - nota-externa	Jefferson Fernandes	Chamado pendiente	13/03/2022 19:02
3	atendente - nota-externa	Jefferson Fernandes	Em processo	13/03/2022 18:52


Artigo #6 - Ticket Pendiente: / Pending Ticket / Atualização de Chamados Solicitação de Cotação de Serviços e [...]

De: Jorge Rodriguez Cabrera
Para: HelpDesk OTRS AWS
Assunto: Ticket Pendiente: / Pending Ticket / Atualização de Chamados Solicitação de Cotação de Serviços e [...]

Para abrir links no artigo seguinte, talvez você precise pressionar Ctrl, Cmd ou Shift enquanto clica no link (dependendo do seu navegador ou sistema operacional).

Para proteger sua privacidade, o conteúdo remoto foi desabilitado. [Carregar conteúdo bloqueado.](#)

Estou enviando informações em falta



Jorge Rodriguez Cabrera
Gerente de Innovación en Back Office | Global TI
Cinépolis

3.7.4 Por fim, deve-se alterar o chamado para o status "**Em processo**". Desta maneira será dada a sequência correta ao fluxo da demanda.



3.8. Transferência de Chamado para nova Fila (Aprovação para um seguinte nível)

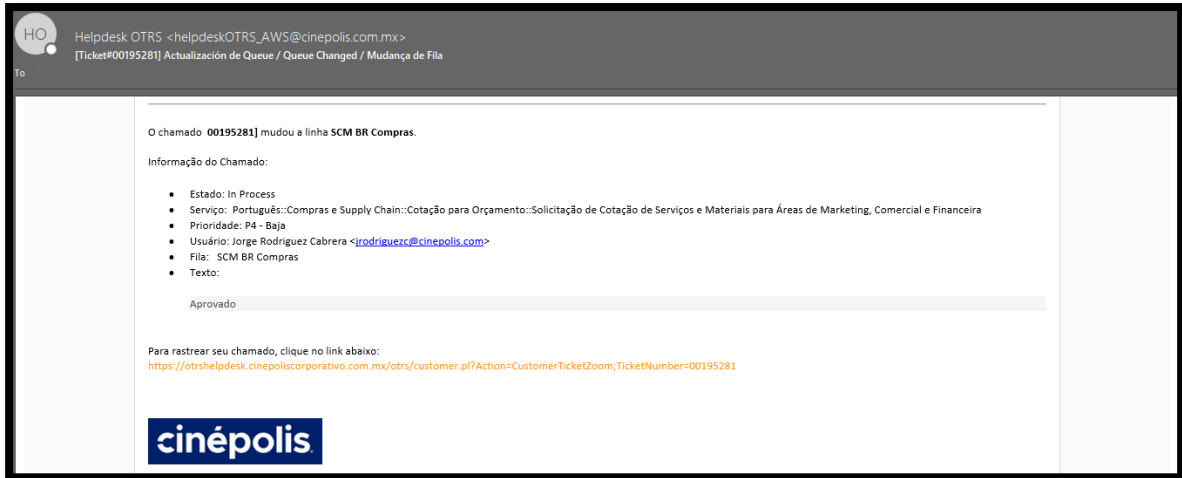
3.8.1 Selecione a opção "**Fila**", para transferir o chamado para uma nova etapa do processo e/ou responsável

3.8.2 No campo "**Nova Fila**", selecione a Fila/área/responsável para a qual o chamado será enviado para devidas tratativas.

Nos campos "**Assunto**" e "**Texto**" deverá ser acrescentada uma nota, observação, recomendação do aprovador ao chamado, em seguida clique no botão "**Enviar**".

3.9. Recebendo um chamado para aprovação

3.9.1 Você receberá um e-mail indicando que há um chamado transferido para sua tratativa.



3.9.2 Dê continuidade ao fluxo de chamados conforme aplicável.



3.10. Finalização de Chamado

3.10.1 Selecione a opção "**Fechar**", uma vez que o chamado tenha sido finalizado.

Nota: Para mudar o status do chamado para "**Resolvido**", ele deve estar com status atual "**Em Progresso**"

SCM BR			
Departamento ou Unidade de Negócio Solicitante CAPEX	Nome do Solicitante Estanislao	Data da Solicitação 28/01/2022	Data que necessita ter a mercadoria no destino 03/01/2022
Conta Contábil Geral	Orçamento já inserido no ERP? Não	Tipo de Demanda Convencional	Demanda envolve serviços de impressão/gráficas? Não
Demanda de serviços gráficos inclui material impresso e aplicação no local* pela empresa contratada? Sim	Solicitante Finanças		

3.10.2 No campo "**Próximo Estado**", selecione a opção correspondente:

- **Resolvido:** O chamado foi resolvido e deve ser finalizado.
- **Cancelado:** Não será mais necessário atender à solicitação

Nos campos "**Assunto**" e "**Texto**" deverá ser acrescentada uma nota, observação, recomendação do aprovador ao chamado, em seguida clique no botão "**Enviar**".

Configurações de Chamado

Próximo estado: **Resolvido**

Campos Dinâmicos

3er Strike / 3rd Strike:

Ticket Inconformidad / Nonconformity Ticket:

Inversión / Investment IT:

Adicionar Artigo

Assunto:

Opções: [FAQ]

Texto:

B I U S [List Icons] [Text Icons] [Link Icon] [Image Icon] [Code Icon]

Formata... Fonte Tam... [Color Picker] [Background Color Picker] [Code-Fonte] [Undo] [Redo]

Anexo: No file selected.

Tipo de nota:

4. TABELA DE MUDANÇAS

Reveja	Descrição das mudanças	Encontro
00	<ul style="list-style-type: none">• Documento atual	09/03/22

5. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Documento atual	Chave
Nenhum	N/D