

cinépolis

RELATÓRIO DE INCIDENTES

Manual de procedimentos do sistema

MX-MPS-OTRS-00

Revisão 00: 12 de novembro de 2020.

Cancela e substitui: P.O. Footprints Revisão 02, publicada em 12 de setembro de 2018.

Todas as informações contidas neste documento são confidenciais e são fornecidas como fonte de informação para o funcionamento dos processos administrativos, operacionais e de suporte da Cinépolis (incluindo quaisquer de suas empresas afiliadas e / ou subsidiárias, ou aquelas que de vez em quando vez que fazem parte do Grupo Cinépolis). 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	Axel Medina Burgos	Chefe de Processos Operacionais	
Revisado	Alberto Alcaraz Aguilar	Vice-Diretor de Processos e Qualidade	
Revisado	Jorge Rodriguez Cabrera	Gerente ERP	
Vo.Bo.	José Antonio Cruz Saucedo	Gerente de Estratégia de Tecnologia Internacional	
Autorizado	Gabriel Morales Becker	Diretor Global de Tecnologia	

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	3
1. OBJETIVO	4
2. ESCOPO.....	4
3. Relatório de INCIDÊNCIAS	5
3.1. Árvore de suporte para cinemas	11
4. MONITORAMENTO DE RELATÓRIOS.....	11
4.1. Status de relatórios	14
5. TABELA DE MUDANÇAS	16
6. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	16



INTRODUÇÃO

Durante a operação diária de um conjunto, surgem incidentes ou requisitos em diferentes áreas, que precisam do apoio do pessoal corporativo. Os incidentes ou requisitos mais comuns pertencem às seguintes áreas:

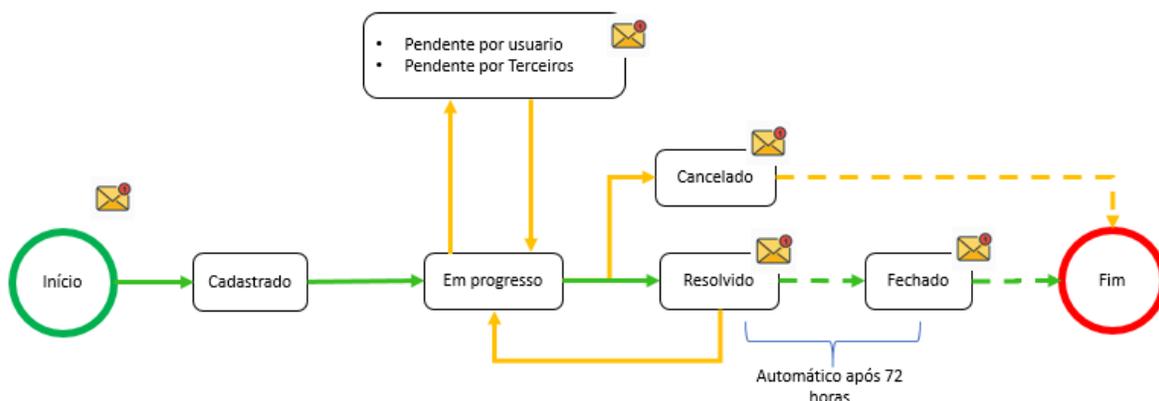
1. Inventários
2. Gerenciamento de catálogo de compras
3. Suporte para cinemas

Para receber ajuda do Corporativo, o cinema possui um aplicativo eletrônico denominado "OTRS", no qual aberto chamado e se espera uma solução.

Após o envio do suporte, é necessário aguardar o tempo mencionado na tabela a seguir, dependendo da situação, para receber uma resposta da área de Suporte de Sistemas, dependendo da prioridade do incidente.

Prioridade	Tempo Máximo de Resposta	Tempo Máximo de Solução
P1	30 minutos	4 horas
P2	2 horas	16 horas
P3	4 horas	5 dias úteis
P4	6 horas	10 dias úteis

Os responsáveis pelo acompanhamento são o Agente de Suporte ao qual a solicitação foi atribuída e a pessoa que enviou o chamado ou o Gerente de Turno de acordo com o seguinte fluxo:



1. OBJETIVO

O objetivo deste guia é mostrar o funcionamento do “OTRS” e como as equipes devem utilizá-lo para agilizar a resolução de incidentes, bem como acompanhar os apoios enviados por este meio.

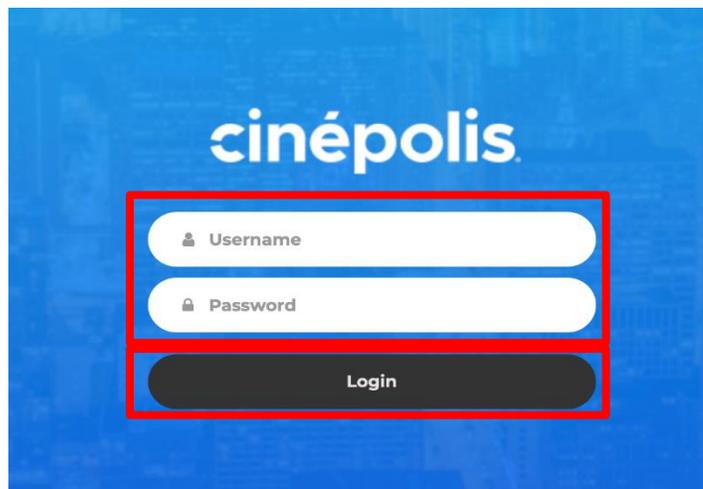
2. ESCOPO

Este manual deve ser usado em todos os cinemas da marca Cinépolis.

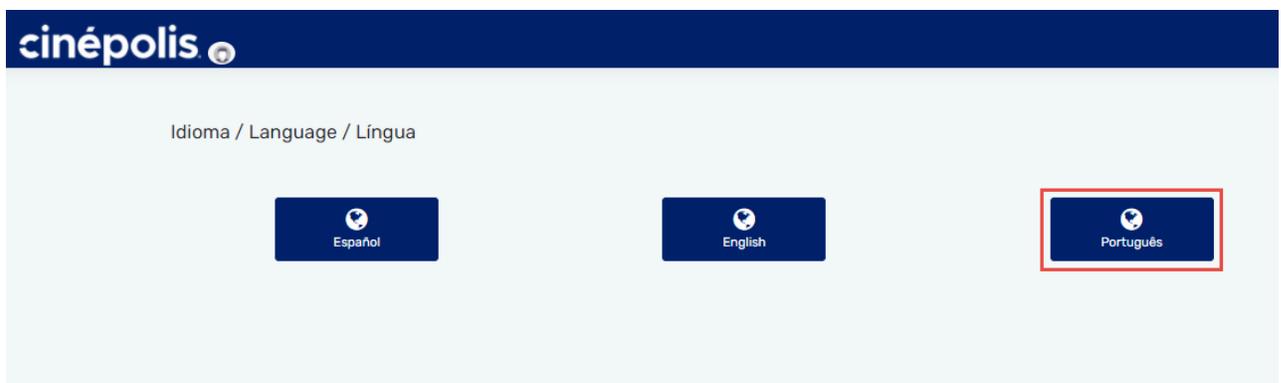
3. RELATÓRIO DE INCIDÊNCIAS

Quando ocorre um incidente em qualquer equipamento, sistema ou atividade do cinema (inventários, registro do cinema, etc.), um chamado deve ser criado e enviado através do OTRS conforme mostrado abaixo:

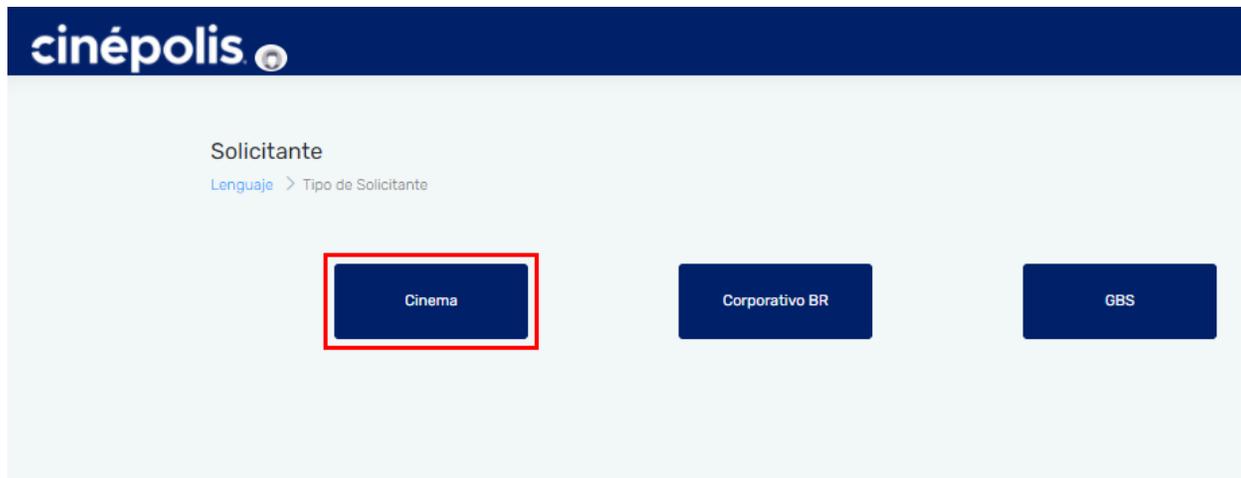
1. Insira o link <https://otrs.cinepoliscorporativo.com.mx/OTRSCinepolis/Account/Login> e digite o nome de usuário (sem @ cinepolis.com) e senha, clique no botão "Login" para entrar no e-mail do cinema.



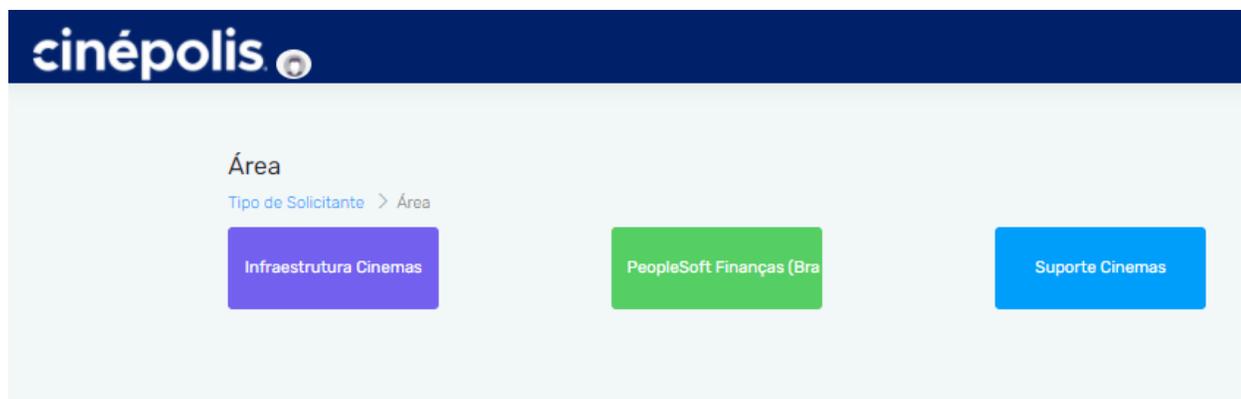
2. Selecione o idioma "Português".



- Se o chamado é para TI cinemas Tradicional, MiCine ou VIP, selecione a opção "Cinema". Para equipe de Contraloria GBS, seleciona a opção "GBS": Selecione Corporativo BR para chamados a equipes TI no Corporativo.



- Selecione a área onde o chamado é necessário de acordo com a seção **3.1 Árvore de suporte para cinemas**.



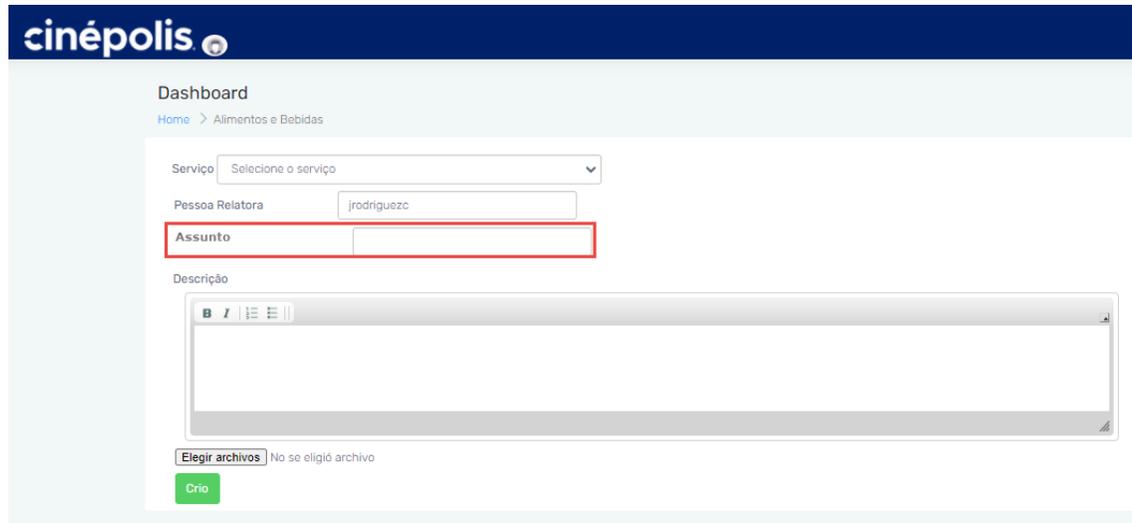
- Na seção "Serviço", clique e selecione na lista exibida o serviço para o qual o chamado está sendo gerado:

The screenshot shows the cinépolis dashboard with the breadcrumb "Home > Ponto de Venda (POS)". A dropdown menu for "Serviço" is open, displaying a list of service options. The first option, "Seleção o serviço", is highlighted in blue. Below the dropdown, there are input fields for "Pessoa" and "Caso", and a rich text editor for "Descrição". At the bottom, there is a button "Elegir archivos" and a "Crio" button.

- Digite o nome da pessoa que abre o chamado

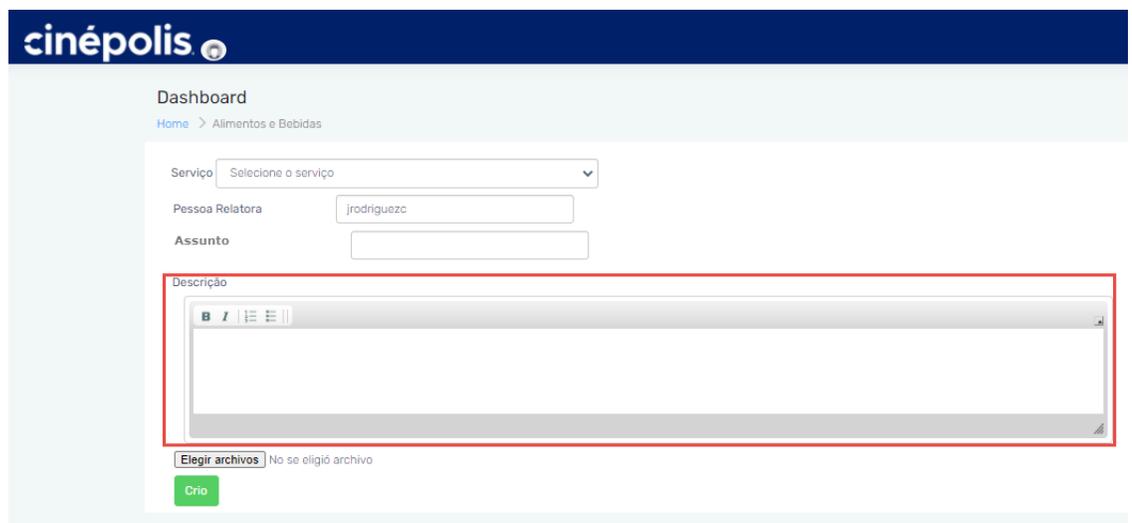
The screenshot shows the cinépolis dashboard with the breadcrumb "Home > Alimentos e Bebidas". The "Serviço" dropdown is closed. The "Pessoa Relatora" field is highlighted with a red border and contains the text "jrodriguez". The "Assunto" field is empty. The "Descrição" field is a rich text editor. At the bottom, there is a button "Elegir archivos" and a "Crio" button.

7. No campo "Assunto", escreva o problema específico que você está apresentando.



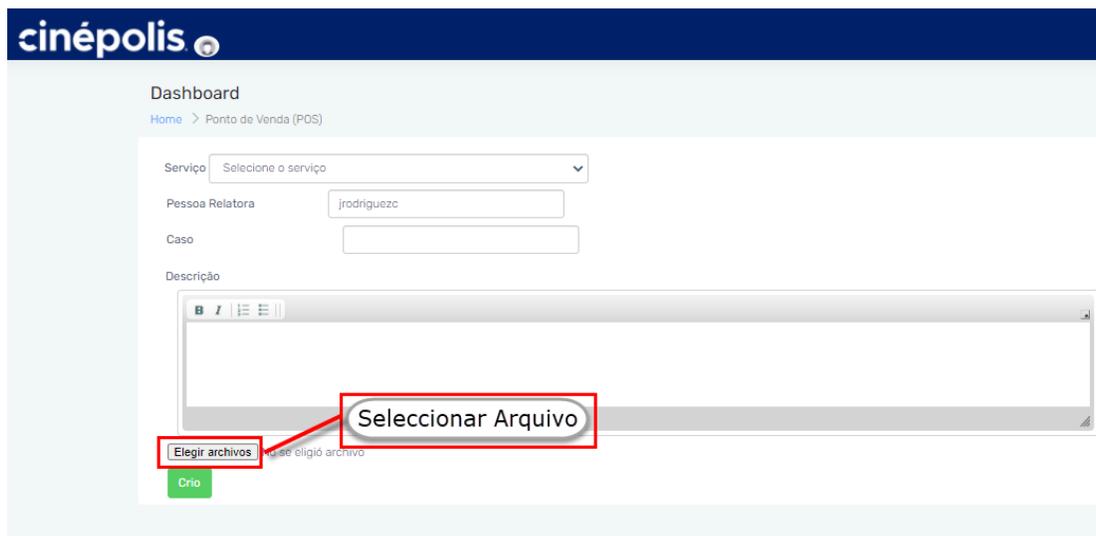
The screenshot shows the 'cinépolis' dashboard for reporting incidents. The page title is 'Dashboard' with a breadcrumb 'Home > Alimentos e Bebidas'. The form includes a 'Serviço' dropdown menu, a 'Pessoa Relatora' text field containing 'jrodriguez', and an 'Assunto' text field which is highlighted with a red border. Below the 'Assunto' field is a 'Descrição' section with a rich text editor and an 'Elegir archivos' button. A green 'Crio' button is at the bottom.

8. Insira uma descrição detalhada do incidente no campo "Descrição".



This screenshot is identical to the previous one, but the 'Descrição' rich text editor field is highlighted with a red border, indicating the next step in the process.

9. Anexar arquivos (prints/fotos, imagens de ingressos mal impressos etc.) não é obrigatório, mas é aconselhável fazê-lo para que haja evidências, se for para anexar faça o seguinte. Caso contrário, vá para a próxima etapa.
- a) Clique no botão "Selecionar arquivo"

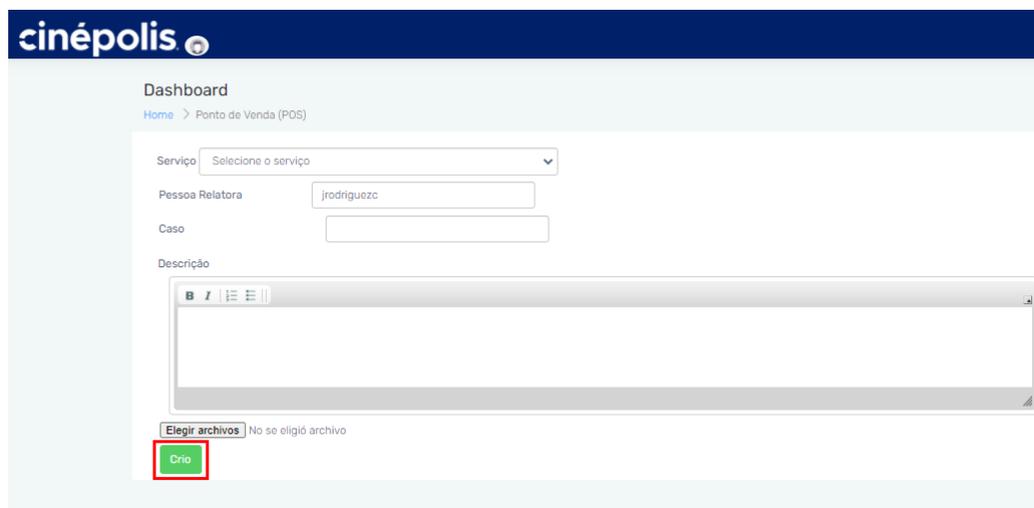


The screenshot shows the cinépolis dashboard with the following elements:

- Header: cinépolis logo
- Dashboard title: Dashboard
- Breadcrumbs: Home > Ponto de Venda (POS)
- Form fields:
 - Serviço: Seleccione o serviço (dropdown menu)
 - Pessoa Relatora: jrodriguez (text input)
 - Caso: (empty text input)
 - Descrição: (empty text area)
- Buttons:
 - Elegir archivos (highlighted with a red box and a red arrow pointing to the 'Selecionar Arquivo' button)
 - Crio (green button)

- b) Uma nova janela se abrirá, onde podemos visualizar e selecionar os arquivos que estão no computador. Seleccione o arquivo para carregar.

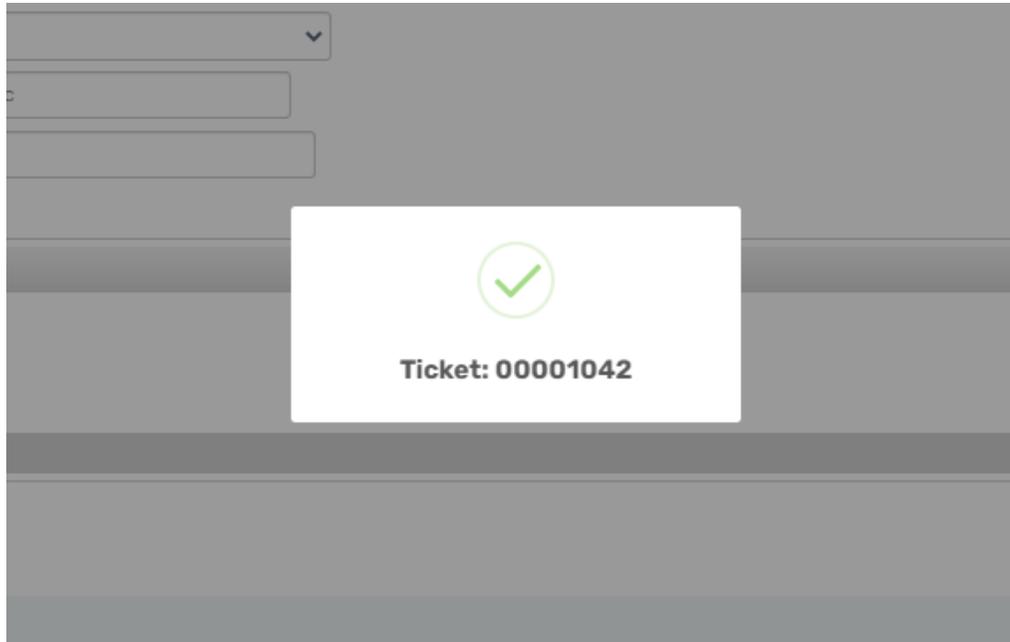
10. Clique no botão "Criar".



The screenshot shows the cinépolis dashboard with the following elements:

- Header: cinépolis logo
- Dashboard title: Dashboard
- Breadcrumbs: Home > Ponto de Venda (POS)
- Form fields:
 - Serviço: Seleccione o serviço (dropdown menu)
 - Pessoa Relatora: jrodriguez (text input)
 - Caso: (empty text input)
 - Descrição: (empty text area)
- Buttons:
 - Elegir archivos (with text "No se eligió archivo")
 - Crio (highlighted with a red box)

11. Na tela que aparece, anote o número que aparece, que corresponde ao chamado para consultas posteriores.



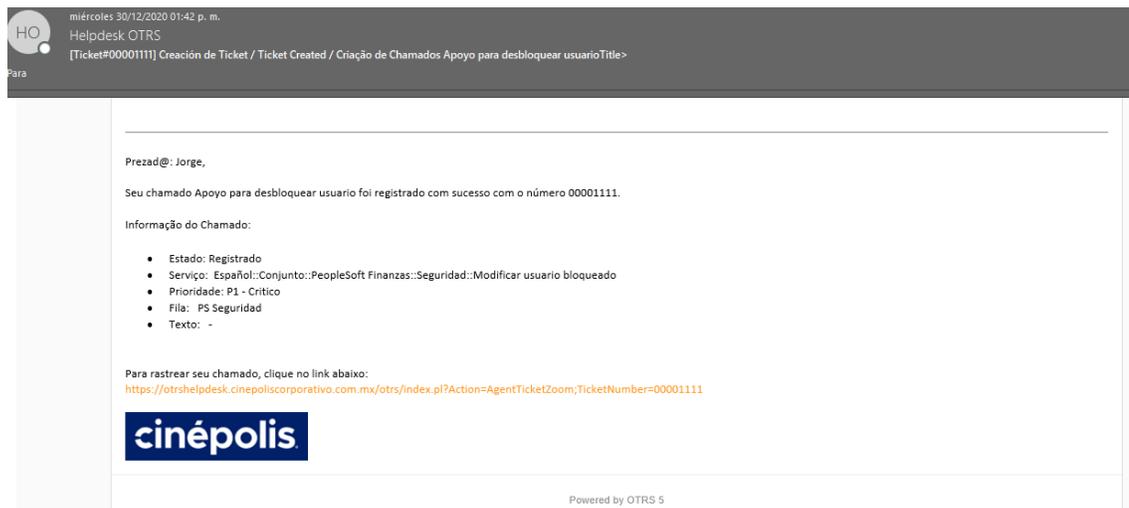
3.1. Árvore de suporte para cinemas

A fim de facilitar a identificação dos módulos para o levantamento dos chamados, no **Anexo Árvore de Suporte** aos Cinemas encontraram a tabela que ajudará a identificar o módulo e o problema a selecionar para a solução dos chamados

4. MONITORAMENTO DE RELATÓRIOS

Para verificar os relatórios inseridos no OTRS, deve-se fazer o seguinte:

1. Receba o email com os detalhes do suporte enviado. Este email chega depois de ter enviado o chamado aos emails indicados. Verifique as pastas "Outros" e "Lixo eletrônico", pois o e-mail pode estar aí



2. Aguarde o recebimento do diagnóstico, indicações ou ações a serem tomadas pelo agente de Suporte correspondente à área do relatório inserido, via e-mail. A partir deste momento, serão contadas as horas para a resolução dos apoios, com exceção dos apoios que têm de ser dimensionados para outras áreas para resolução por poderem demorar mais tempo.

Nota: Quando o incidente sai da jurisdição da área de suporte correspondente, o Agente de Suporte irá encaminhá-lo para a área correspondente e informar o usuário do conjunto.

3. Verifique por e-mail o acompanhamento dado pelo Agente de Suporte ou, se necessário, dê as informações necessárias através do mesmo e-mail ou, verifique o andamento da solicitação conforme indicado na seção **4.1 Status do relatório**, clicando no link.

Prezad@: Axel.

Seu chamado Creacion de usuario foi atualizado com sucesso com o número 00001110.

Informação do Chamado:

- Estado: **Pendiente por Usuario**
- Serviço: Espanol::Conjuntos::PeopleSoft Finanzas::Seguridad::Crear y/o dar de baja usuarios
- Prioridade: P3 - Media
- Fila: PS Seguridad
- Texto:

Buenas tardes,

Podrían proporcionarnos el correo electrónico del nuevo usuario por favor.

Gracias, quedamos al pendiente.

Para rastrear seu chamado, clique no link abaixo:

<https://otrshelpdesk.cinopoliscorporativo.com.mx/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom&TicketNumber=00001110>



Status de Chamado

Mensagem do agente

Link para verificar o status

4. Para responder às dúvidas ou comentários do agente, basta responder ao email.

Para...	Helpdesk OTRS
CC...	
CCO...	
Enviar	
Asunto	RE: [Ticket#00001110] Creación de Ticket / Ticket Created / Criação de Chamados Creacion de usuarioTitle>

Muito Obrigado.

Compartilho meu ID de usuário para desbloqueio: jrodriguez

5. Aguarde que o agente de suporte avise por e-mail e / ou com uma chamada ligação telefônica que o chamado foi solucionado ou informe o procedimento a seguir para verificar que já está solucionado.

Prezad@: Axel,

Seu chamado Creacion de usuario foi resolvido com sucesso com o número 00001110.

Informação do Chamado:

- Estado: **Resolvido**
- Serviço: Español::Conjunto::PeopleSoft Finanzas::Seguridad::Crear y/o dar de baja usuarios
- Prioridade: P3 - Media
- Fila: PS Seguridad
- Texto:

Status de Chamado

Buena tarde,

Se generó el usuario, enviando sus credenciales vía correo electrónico.

¡Saludos Cordiales!

Mensagem do agente

Para rastrear seu chamado, clique no link abaixo:

<https://otrshelpdesk.cinopoliscorporativo.com.mx/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketNumber=00001110>

Link para verificar o status



6. Verifique se a solução está adequada e informe o Agente de Suporte através do histórico do e-mail referente ao chamado. Passam-se 72 horas a partir do momento em que o suporte é colocado no estado "Resolvido". Caso não fique satisfeito com a solução, é necessário responder ao e-mail em até 72 horas.

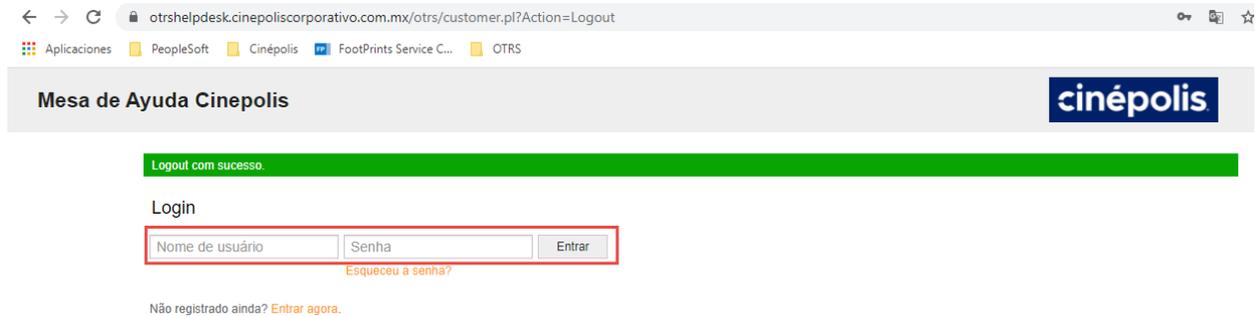
Enviar	Para...	Helpdesk OTRS
	CC...	
	CCO...	
Asunto	RE: [Ticket#00001086] Ticket Solucionado: / Ticket Solved / Solução de Chamados: Extraer info	

O problema foi resolvido por 3 horas, mais falhou novamente, você pode verificar por favor.

4.1. Status de relatórios

Entre no aplicativo OTRS no seguinte link:

1. <https://otrshelpdesk.cinepoliscorporativo.com.mx/otrs/customer.pl> e digite o nome de usuário (sem @ cinepolis.com) e senha, clique no botão "Iniciar Sessão" para entrar na conta de e-mail do cinema.



Clique no ícone com o status do chamado que você deseja revisar.

Tudo: Inclui todos os relatórios que foram gerados pelo usuário, podem aparecer aqueles que estão em processo de resolução ou aqueles que já estão encerrados, tendo sido previamente resolvidos.

Aberto: Esses apoios que estão em processo de solução.

Fechado: Inclui os chamados que foram previamente fechados.



As solicitações podem ser filtradas e classificadas pelos seguintes campos, clicando no nome da coluna:

3.
 - a) Ticket: Corresponde ao número do chamado.
 - b) Título: De acordo com o título do chamado descrito pelo usuário.
 - c) Status: Corresponde ao status do chamado.
 - d) Antiguidade: Indica a data anterior em que o chamado foi gerado.

4. Se quiser consultar os detalhes da requisição, identifique o chamado correspondente na lista, aguarde até que apareça a linha de fundo do chamado a amarelo e clique sobre ela.

Mesa de Ayuda Cinépolis

Chamados **FAQ** Preferências Sair Jorge Rodriguez Cabrera

Todas (41) | Aberto (24) | Fechado (17) 1 2

TICKET#	TITULO	ESTADO	IDADE
00001042	Criar usuário - Criar usuário	Registrado	12 m
00001031	Agregar roles - [Ticket#00001031] Ticket Pendiente: Agregar roles Comparto mi ID de usuario. Jorge Rodriguez Cabrera Gerente de Innovación en Back Office Global TI Cinépolis De: Helpdesk OTRS	Cerrado	1 d 1 h
00001028	Usuario bloqueado - [Ticket#00001028] Ticket Pendiente: Usuario bloqueado Mando mi usuario. jrodriguez Jorge Rodriguez Cabrera Gerente de Innovación en Back Office Global TI Cinépolis De:	Cerrado	1 d 5 h
00001027	OnBoarding - OnBoarding	Registrado	1 d 5 h
00001026	Solicito su apoyo para ejecutar BOT - Solicito su apoyo para ejecutar BOT	Registrado	1 d 5 h



5. TABELA DE MUDANÇAS

Reveja	Descrição das mudanças	Encontro
00	<ul style="list-style-type: none">• Documento atual	25/11/20

6. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Documento atual	Chave
Nenhum	N / D