

Guia para gerar chamados ao PO-INV

-OTRS-



cinépolis
GLOBAL BUSINESS SERVICES

OTRS

Definição

OTRS (Open-source Ticket Request System) é um sistema para gerenciar chamados de suporte. Pelo médio dessa plataforma, os países podem solicitar serviços do GBS.

Acesso

Para acessar á plataforma, acesse no seguinte link

<https://otrs.cinepoliscorporativo.com.mx/OTRSCinepolis/Account/Login>

A screenshot of the cinépolis login interface. It features a blue header with the 'cinépolis' logo in white. Below the logo are two white input fields: the first is labeled 'Username' with a person icon, and the second is labeled 'Password' with a lock icon. At the bottom of the form is a dark blue button with the word 'Login' in white text.

1. Digite seu nome de usuário com o qual você acessa no seu computador.
2. Digite a sua senha que você usa para acessar no seu computador.
3. Clique no **Login**

Seleção de idioma

Selecione o idioma que corresponde ao seu país, caso contrário, você terá que retornar a esta etapa

Idioma / Language / Língua



Español



English



Português

Argentina
Chile
Colombia
Costa Rica
El Salvador
Espanña

Guatemala
Honduras
México
Panamá
Perú

Bahrain
India
Oman
Saudi Arabia
United Arab Emirates
USA

Brasil

Seleção de Solicitante

OTRS engloba todos os serviços de diferentes áreas da Cinépolis, estão classificados em suporte de sistemas e suporte das outras áreas, que mostra-se a seguir:



O objetivo desta guia é mostrar os serviços oferecidos pelo módulo PO-INV no GBS, portanto, neste passo selecione GBS.

Tenha certeza de selecionar a área correta, caso contrário, a resolução do seu chamado pode ser demorada ou o chamado pode ser fechado.

Seleção de Módulo

Nesta seção você achará todos os módulos que compõem o GBS, você deve selecionar o módulo no qual deseja solicitar o serviço.

O objetivo desta guia é mostrar os serviços oferecidos pelo módulo PO-INV no GBS, portanto, neste passo selecione GBS.

Module

Area > Module

 Ordem de cobrança	 Contas a Pagar (AP-EX)	 Contas a Pagar (PO-INV)	 Controle de Orçamento Corporativo
 Controle de registros entre empresas	 Entrada do relatório	 Cadastros	

Consulte a seção Anexos para saber como identificar as operações de cada módulo.

Serviços PO-INV

Para este módulo, você pode selecionar os seguintes serviços:

Dashboard

[Home](#) > [Contas a Pagar \(PO-INV\)](#)

Serviço

Selecione o serviço

*Pais: Ajuste no estoque por nota de crédito / Reabastecimento de mercadorias no estoque
Ajustes e reclassificações de inventário
Ajustes manuais de inventário

Pessoa: Atualização dos impostos
Bonificações Criação de ordens de compra

Caso: Cancelamento de Aplicações Requisições
Cancelamento de documentos do período anterior (itens que não são de estoque)
Cancelamento de documentos inacabados inconclusos

Descrição: Cancelamento de Ordens de Compra
Cancelamento de recebimento
Cancelamento de recebimento com comprovante
Comprar na praça
Criação / Problemas com contrato
Criação de ordens de compra extraordinárias
Impostos na OC não batem com a NF
Lançamento notas de crédito / Reabastecimento de mercadorias no estoque
Problemas com o processo de conciliação (Correções e ajustes)
Recepções válido sem comprovante
RTV geração Problema no processo RTV

No seguinte slide são definidos cada um dos serviços, para que você identifique aonde solicitar seu chamado.

Serviços PO-INV

Ajuste no estoque por nota de crédito / Reabastecimento de mercadorias no estoque: É usado para solicitar ajuste de estoque no caso de uma nota de crédito / substituição de mercadoria.

Serviço ▼

Ajustes e reclassificações de inventário: Como o nome indica, é usado ao solicitar um ajuste ou reclassificação de item.

Serviço ▼



Serviços PO-INV

Ajustes manuais de inventário: usado para solicitar um contra-ajuste de uma entrada de estoque cancelada anteriormente.

Serviço ▼

Bonificações criação de ordens de compra: usado para solicitar a criação de um pedido de compra para uma solicitação que cancelou o pedido anteriormente.

Serviço ▼



Serviços PO-INV

Atualização dos impostos: Como o nome indica, usado na atualização fiscal.

Serviço ▼

Cancelamento de Aplicações (Requisições): usado para cancelar apenas solicitações.

Serviço ▼

Recepções válido sem comprovante: usado para solicitar a revisão do recibo, pois nenhum comprovante está sendo gerado.

Serviço ▼

Serviços PO-INV

RTV geração Problema no processo RTV - utilizada em caso de problemas com o processo RTV.

Serviço

Para este serviço, além dos campos gerais, você deve preencher o ID RTV.



*ID RTV:



Serviços PO-INV

Cancelamento de documentos inacabados inconclusos: usado para solicitar o cancelamento dos fluxos de compras.

Serviço ▼

Cancelamento de processos de períodos anteriores (itens em estoque): solicita o cancelamento de fluxos de compras de fechamentos anteriores e em estoque sólido.

Serviço ▼

Serviços PO-INV

Cancelamento de Odens de Compra: usado para cancelar pedidos ou pedidos com solicitação.

Serviço

Para este serviço, além dos campos gerais, você deve preencher o ID Ordem de Compra e ID requisição.



*ID Ordem de Compra:

*ID Requisição:

Serviços PO-INV

Cancelamento de recebimento: usado para cancelar recepções ou documentos que tenham recepção, pedido e solicitação, mas que não possuem prova.

Serviço

Para este serviço, além dos campos gerais, você deve preencher o ID Ordem de Compra e o ID recebimento.



*ID Ordem de Compra:

*ID Recebimento:

Serviços PO-INV

Cancelamento de recebimento com comprovante: usado para solicitar cancelamentos de recibos com comprovante ou fluxo de comprovante.

Serviço

Para este serviço, além dos campos gerais, você deve preencher o ID Voucher, o ID Recibimiento a excluir, o ID da recepção a cancelar e o motivo do encerramento, no menu pendente deve selecionar uma das opções.



*ID Voucher:	<input type="text"/>
*ID Recibimiento a excluir:	<input type="text"/>
*Motivo de Fechamento :	<input type="text" value="Seleccione un Motivo de Cierre"/>
*ID Recepción a cancelar :	<input type="text"/>



Serviços PO-INV

Comprar na praça: usado quando, devido a restrições de tempo, não é possível solicitar o pedido ao fornecedor e as compras são feitas em lojas estabelecidas.

Serviço ▼

Criação/Problemas com contrato: usado no caso de criação e problemas de contratos para registrar fluxos de compras.

Serviço ▼

Serviços PO-INV

Criação de ordens de compra extraordinárias: usado para solicitar a criação de um pedido de compra para um pedido que não possui um pedido e que é **URGENTE e NECESSÁRIO** para a operação.

Serviço Criação de ordens de compra extraordinárias ▼

Problemas com o processo de conciliação (Correções e ajustes): usado para solicitar correções quando há uma variação entre o que foi registrado pelo sistema e o que existe fisicamente.

Serviço Problemas com o processo de conciliação (Correções e ajustes) ▼

Serviços PO-INV

Impostos na OC não batem com a NF: usado para o suporte de imposto entre o CO e a nota fiscal.

Serviço

Para este serviço, além dos campos gerais, você deve preencher Unidade de Negócio e ID Ordem Compra.



*Unidade de Negócio:

*ID Ordem de Compra:

Campos do chamado PO-INV

A seguir se mostram os campos que você deve preencher para registrar um chamado. *

Serviço

*País:

Pessoa Relatora

Caso

Descrição



Serviços, País y SET ID para ver as opções de click na seta para selecionar de acordo a sua petição.



Pessoa Relatora: este campo já está preenchido e corresponde ao seu usuário.



Caso: escreva uma breve descrição do que você irá solicitar.

** Os campos a serem preenchidos podem variar entre os módulos, já que se ajustam aos requisitos solicitados pelas equipes.*

Campos do chamado PO-INV

Descrição

A screenshot of a web form field labeled 'Descrição'. The field is a large text area with a light gray border. Above the text area is a toolbar with icons for Bold (B), Italic (I), and a list icon. The text area is currently empty.

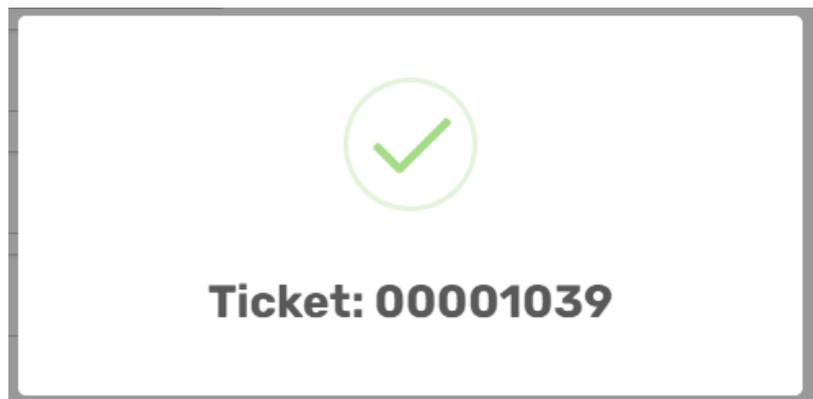
Examinar...

Crio

- ➔ **Descrição:** descreva correta e detalhadamente a sua solicitude; não se olvide de dar a informação relevante para que o chamado seja atendido.
- ➔ **Examinar:** nesta seção, você pode anexar 1 arquivo.
- ➔ **Crio:** clique neste botão para que seu tíquete seja gerado.

Confirmação do chamado

Uma vez que o chamado seja criado, esta mensagem será achada na sua tela com o número do seu chamado:



E você também receberá um e-mail com os detalhes do seu chamado.



Helpdesk OTRS
[Ticket#00001005] Ticket Cr... 7:36 p. m.
[Ticket#00001005] Ticket
Created: Ajuste de Inventarios

[Ticket#00001005] Ticket Created: Ajuste de Inventarios

Estimad@: Adriana Guadalupe,

Se informa que su caso Ajuste de Inventarios ha sido registrado correctamente bajo el número de ticket 00001005.

Información del caso:

- Estado del ticket: Registrado
- Servicio Seleccionado: Español::GBS::Compra a Pago (PO-INV)::Ajustes manuales de inventarios
- Prioridad: P2 - Alta
- Queue Asignada: POINV
- Nota Agregada:

Solicito apoyo para realizar ajsute de inventario en cien mencionado.

Rastreamento de chamado

Para monitorar o seu chamado, no e-mail que você recebeu, clique no link indicado:



[Ticket#00001000] Ticket Created: Prueba 1

Estimad@: Greta Damaris,

Se informa que su caso Prueba 1 ha sido registrado correctamente bajo el número de ticket 00001000.

Información del caso:

- Estado del ticket: Registrado
- Servicio Seleccionado: Español::GBS::Orden a Cobro::Depuracion de Saldos
- Prioridad: P3 - Media
- Queue Asignada: Orden a Cobro
- Nota Agregada:

Prueba 1

Para el seguimiento de su ticket, ingrese a la siguiente liga:
<https://otrshelpdesk.cinepoliscorporativo.com.mx/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketNumber=00001000>

Para acessar, apenas digitar o seu nome de usuário e senha (com os quais você acessa no seu computador).

Mesa de Ayuda Cinépolis 

Inicio de sesión

[¿Olvidó su contraseña?](#)

Rastreamento de chamado

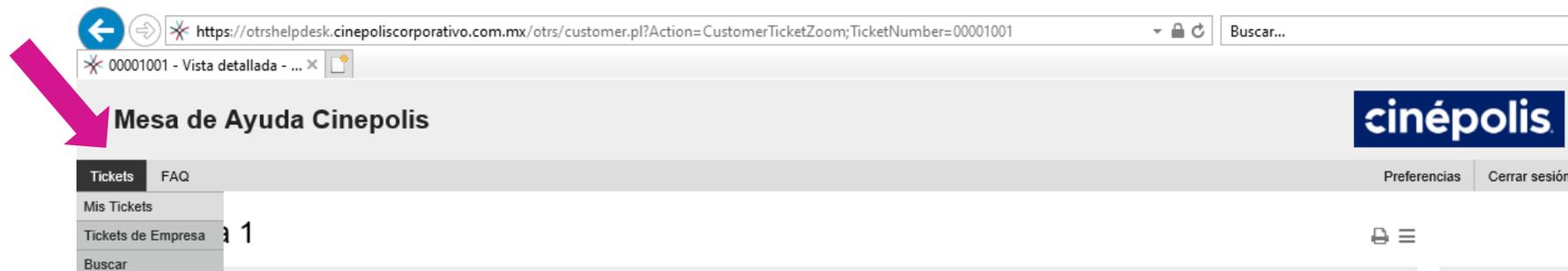
Através desta página, você poderá saber o status do seu chamado e responder caso seja preciso de informações adicionais.

The screenshot displays the Cinépolis helpdesk interface. At the top, there's a header with 'Mesa de Ayuda Cinépolis' on the left and the 'cinépolis' logo on the right. Below the header, there are navigation links for 'Tickets', 'FAQ', 'Preferencias', and 'Cerrar sesión Greta Damaris Reyes Tellez'. A '← Atrás' link is also present. The main content area is titled 'Ajuste de Inventarios' and shows a list of tickets. The selected ticket is from 'OTRS System' with the subject 'Ticket Created: Ajuste de Inventarios', dated '17 h 50 m'. To the right of the ticket list is an 'Información' sidebar showing: Ticket#: 00001005, Estado: Registrado, Prioridad: P2 - Alta, and Fila: POINV. Below the ticket list, there's a message box with a warning icon: 'Para abrir los enlaces en el siguiente artículo, es posible que usted tenga que pulsar Ctrl o Cmd o la tecla Mayús mientras hace click en el enlace (dependiendo de su navegador y sistema operativo)'. The main content of the ticket is a confirmation message: '[Ticket#00001005] Ticket Created: Ajuste de Inventarios'. The message body reads: 'Estimad@: Adriana Guadalupe, Se informa que su caso Ajuste de Inventarios ha sido registrado correctamente bajo el número de ticket 00001005. Información del caso: • Estado del ticket: Registrado • Servicio Seleccionado: Español::GBS::Compra a Pago (PO-INV)::Ajustes manuales de inventarios • Prioridad: P2 - Alta • Queue Asignada: POINV • Nota Agregada:'. The footer of the page features the text 'GLOBAL BUSINESS SERVICES | cinépolis' on the left and the number '22' on the right.

Listagem de chamados

Para visualizar a listagem de chamados

- Clique em Tickets.
- Clique em Mis Tickets



Nesta página, você pode ver os chamados que solicitou:

TICKET#	TÍTULO	ESTADO	ANTIGÜEDAD
00001000	Prueba 1 - Prueba 1	Registrado	19 h 0 m
00000967	Emisión NC - Prueba - Prueba	Registrado	6 d 0 h

Assim que o chamado for resolvido, levará 72 horas para que o status mude para fechado.

ANEXOS



cinépolis
GLOBAL BUSINESS SERVICES

Descrição geral de Módulo

A seguir são descritas as operações que realiza cada um dos módulos do GBS

Catálogos	Seção para solicitar cadastro de itens, fornecedores, usuários, clientes, contas,
PO -IN	Serviços relacionados ao cancelamento de documentos, geração de OC, recebimentos e ajustes de estoque.
AP-EX	Serviços relacionados com a geração e cancelamento de pagamentos, cancelamento de vouchers, geração de adiantamentos, gestão de faturas.
O2C	Depuração de saldos, comissões bancárias e retenções, reclassificação de saldos da carteira, emissão de notas fiscais e notas de crédito.
R2R	Seção para solicitar serviços aos módulos de ativo fixo, tesouraria e entrada do relatório
Intercos	Seção para solicitar movimentos entre empresas: gestão de pagamentos e emissão de faturas

Tempos de resposta

O GBS opera no horário das 9h00 às 19h00, de segunda a sexta-feira. Os tempos de resposta para cada serviço estão concordados nos Acordos de Nível de Serviço

A seguir apresentamos os tempos que estão estabelecidos atualmente.



SLA	Horas
1	4
2	6
3	16
4	24
5	48
6	58
7	100



Status do chamado

A seguir se mostram os possíveis status de um chamado

-  **1 Registrado:** é o primeiro estado
-  **2 En progreso:** o chamado está sendo atendido
-  **3 Pendiente:** O chamado requer informação pela parte do solicitante
-  **4 Solucionado:** o chamado foi atendido
-  **5 Cerrado:** após de 72 horas que o chamado seja resolvido, passará para esse estado