

cinépolis

Guia Operativo **Criação de Chamados** **Solicitação de Cotações e** **Contratos Jurídicos com** **Fornecedores**

OTRS - Compras e Supply Chain

Revisão 00: 11 de fevereiro de 2022.

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 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	Jorge Rodríguez Cabrera	Gerente ERP	
Revisado	Thiago Grossi	Gerente Compras	
Vo.Bo.	Thiago Grossi	Gerente Compras	
Autorizado	Estanislao Garcia	Diretor de Projetos e Construção	
Autorizado	Mario Pérez Davila	Diretor Financeiro	

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	3
1. Objetivo	3
2. Escopo.....	3
3. Relatório de Chamados	3
3.1. Árvore de suporte para cinemas.....	8
4. Monitoramento de Relatórios.....	12
4.1. Status de relatórios.....	15
5. Tabela de mudanças	17
6. Documentos de Referência	17



INTRODUÇÃO

Os módulos OTRS para solicitação de cotações e de contratos jurídicos com fornecedores tem o objetivo de padronizar as demandas de solicitações, monitorar e gerir a performance de cada etapa dos processos envolvidos. O fluxo do processo será composto por diferentes etapas desde a solicitação até a aprovação de cada gestor envolvido na demanda de acordo com o fluxo mencionado neste documento.

1. OBJETIVO

O objetivo deste documento é descrever e ilustrar o funcionamento do "OTRS" e como as equipes deverão utilizá-lo para criar e acompanhar o andamento dos chamados.

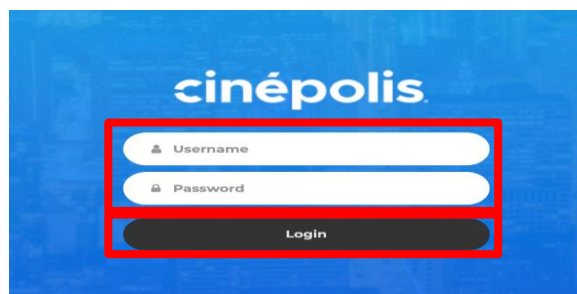
2. ESCOPO

Este manual deve ser usado por todas unidades de negócio do território.

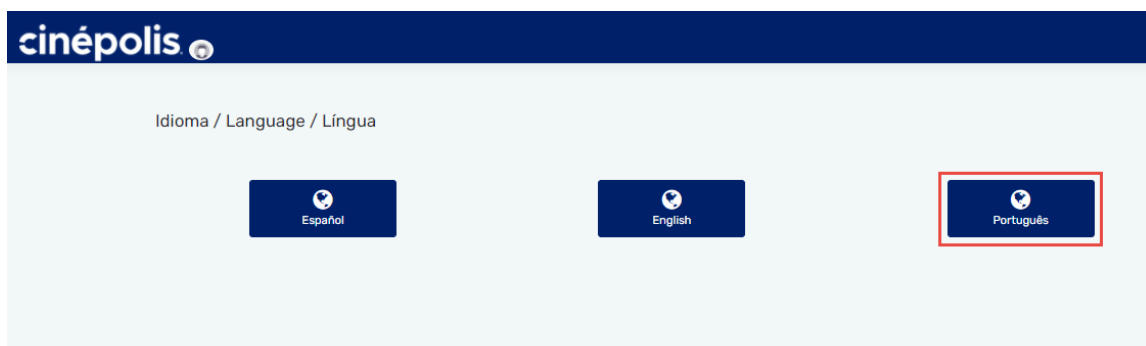
3. RELATÓRIO DE CHAMADOS

Quando for necessário criar uma solicitação de contratos ou uma solicitação para realização de um processo de cotação no mercado, um chamado deve ser criado e enviado através do OTRS conforme mostrado abaixo:

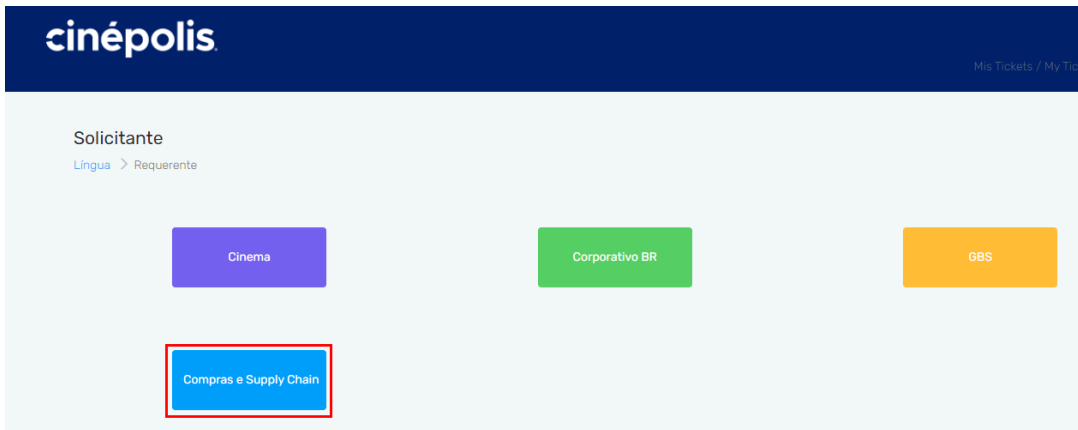
1. Insira o link <https://otrs.cinepoliscorporativo.com.mx/OTRSCinepolis/Account/Login> e digite o nome de usuário (sem domínio @ cinepolis.com) e senha (mesma que seu e-mail), clique no botão "Login" para entrar no OTRS:



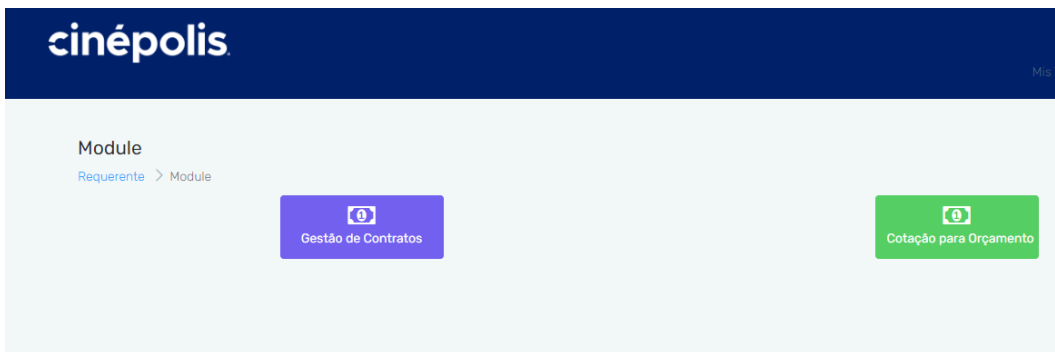
2. Selecione o idioma "Português".



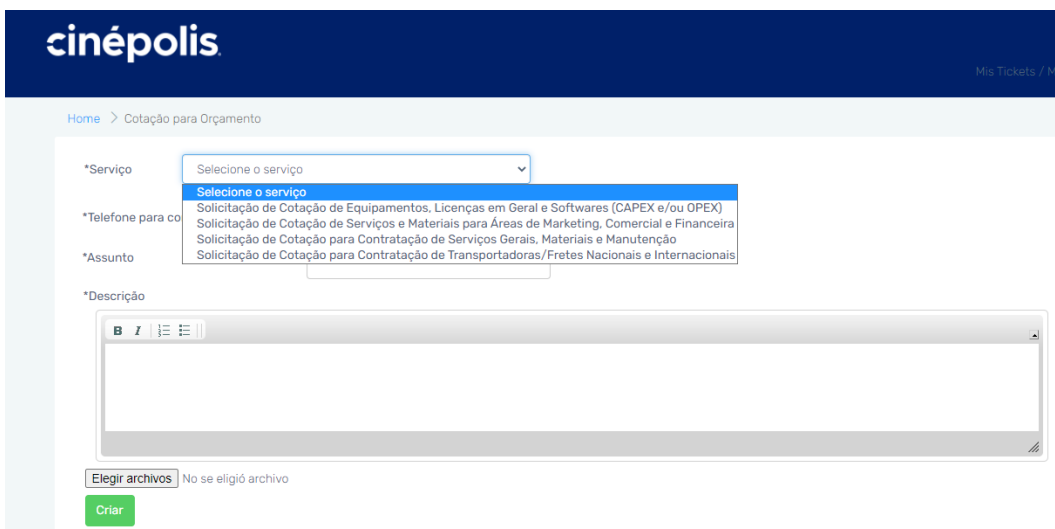
3. Selecione a opção Compras e Supply Chain:



4. Selecione a opção de acordo com a seção **3.1 Árvore de suporte**.



5. Na seção "Serviço", clique na listagem e selecione o tipo de solicitação relacionada a sua demanda:



6. De acordo com cada demanda, cadastre o as informações necessárias.

Home > Gestão de Contratos

*Serviço: Aprovação e Assinatura de Contratos e/ou Acordos Corr

*Solicitante: Seleccione uma Opção

*Nome do fornecedor contratado:

*Nome do Gerente Operacional do Contrato/Área que requisita:

*Escopo Breve do objeto do contrato:

*Plataforma Global de Licitações Utilizada para a negociação com mercado? Seleccione uma Opção

*Prazo do Contrato em meses:

*Data de Início: dd/mm/aaaa

*Tipo de contrato: Seleccione uma Opção

*Índice de reajuste previsto no contrato:

*Comprador envolvido na negociação:

*Gasto anual estimado com o contrato:

*Prazo de pagamento negociado em dias:

*Data de Finalização: dd/mm/aaaa

*SLA/Acordo de Nivel de Serviço definido? Seleccione uma Opção

7. No campo "Assunto", descreva claramente o título específico de sua necessidade.

Mis Tickets / My Tickets / M

*Índice de reajuste previsto no contrato:

*SLA/Acordo de Nivel de Serviço definido? Seleccione uma Opção

*Categoria com Acordo Global: Não

*Aprovação Área Legal Corporativa (Morelia) necessária? Não

*Telefone para contato:

*Assunto:

*Descrição:

Elegir archivos No se eligió archivo

Criar

8. Insira também a descrição detalhada de sua demanda no campo "Descrição". Recorde que quanto mais completa for sua descrição e informação enviada, mas ágil atuaremos e menos retrabalho haverá para todas partes envolvidas.

The screenshot shows the cinépolis OTRS interface for creating a ticket. The form includes the following fields:

- *Índice de reajuste previsto no contrato: [Input field]
- *SLA/Acordo de Nivel de Serviço definido?: [Dropdown menu: Selezione uma Opção]
- *Categoria com Acordo Global: [Dropdown menu: Não]
- *Aprovação Área Legal Corporativa (Morelia) necessária?: [Dropdown menu: Não]
- *Telefone para contato: [Input field]
- *Assunto: [Input field]
- *Descrição: [Rich text editor with a red border highlighting the text area]

Below the description field, there is a file upload section with the text "Elegir archivos" and "No se eligió archivo", and a green "Criar" button.

9. Anexe sempre arquivos que suportem o esclarecimento de sua demanda e contribua para que as partes envolvidas e fornecedores possam entendê-la e atuarem com agilidade. Pode ser especificação de produtos, desenhos e projetos, imagens, manuais, entre outros. Esta etapa não é um campo obrigatório, mas é aconselhável investirem esforço e tempo neste quesito para que não existam dúvidas e assim fornecedores poderem ser assertivos nas respostas, certamente com esta etapa realizada não teremos grandes divergências entre cotações por exemplo. Para anexar quaisquer arquivos, sigam as etapas abaixo. Caso contrário, siga para a próxima etapa. É válido reforçar que é possível anexar somente um arquivo por chamado, caso necessário enviar diversos arquivos será necessário utilizar arquivos .ZIP ou .RAR

- a) Clique no botão "Selecionar arquivo"

Dashboard

Home > Ponto de Venda (POS)

Serviço: Seleccione o serviço

Pessoa Relatora: jrodriguez

Caso:

Descrição

Elegir archivos No se eligió archivo

Selecionar Arquivo

Criar

b) Uma nova janela abrirá, onde poderemos visualizar e selecionar o arquivo que estará em algum local de seu computador. Selecione o arquivo e o carregue.

1 Clique no botão "Criar".

cinépolis

Mis Tickets / My Tickets / M

*Índice de reajuste previsto no contrato:

*SLA/Acordo de Nivel de Serviço definido? Seleccione uma Opção

*Categoria com Acordo Global: Não

*Aprovação Área Legal Corporativa (Morelia) necessária? Não

*Telefone para contato

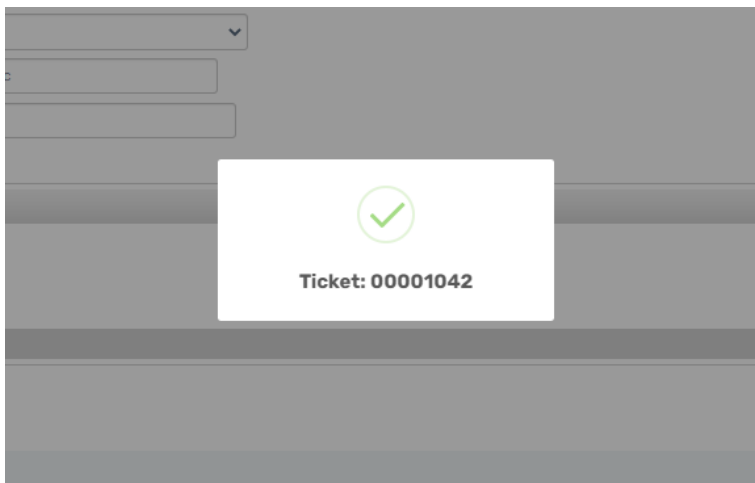
*Assunto

*Descrição

Elegir archivos No se eligió archivo

Criar

11. Na nova tela aparecerá um número, que corresponderá ao seu chamado e servirá para consultas posteriores.



3.1. Árvore de suporte para cinemas

A fim de facilitar a identificação dos módulos e serviços para a abertura dos chamados, abaixo constam algumas tabelas que lhe ajudará na melhor identificação e abertura do mesmo:

Serviço: **Português: Compras e Supply Chain: Gestão de Contratos: Aprovação e Assinatura de Contratos e/ou Acordos Comerciais com Fornecedores**

Campo a Inserir	Descrição
Solicitante	Área que solicita o serviço
Nome do fornecedor contratado	Indicar a razão social do fornecedor a ser contratado
Nome do Gerente Operacional do Contrato/Área que requisita	Indicar o nome completo de seu gerente direto
Comprador envolvido na negociação	Indicar o comprador que esteve envolvido na negociação
Escopo Breve do objeto do contrato	Indicar uma breve descrição do escopo/objeto do contrato
Gasto anual estimado com o contrato	Indicar os gastos anuais estimados do contrato (valor mensal contratado * quantidade de meses do contrato). Se o contrato for pontual, informar o valor total dele.
Plataforma Global de Licitações Scout foi utilizada para a negociação com mercado?	Informar se foi ou não utilizada a plataforma global de cotações, chamada Scout. Em caso de dúvida pergunte ao comprador da categoria.
Informe o número do projeto gerado na plataforma Scout	Caso existente, indicar o número do projeto gerado na plataforma Scout. Caso não saiba, solicite ao comprador que lhe suportou na demanda de negociação.
Justificar Motivos	Descreva os motivos que o contrato se faz necessário
Prazo do Contrato em meses	Indicar o número do prazo do contrato
Prazo de pagamento negociado em dias	Indicar o prazo de pagamento negociado
Data de Início	Indicar a data de início do contrato
Data de Finalização	Indicar a data final do contrato
Tipo de contrato	Indicar qual o tipo de contrato: <ul style="list-style-type: none"> • Serviços internos de baixo risco (limpeza, reformas etc.) • Serviços Manutenção Interna • Serviços de Reparos Externos de Equipamentos • Serviços contínuos (fornecedores trabalhando mais de 1 mês em alguma unidade de negócio)

	<ul style="list-style-type: none"> • Serviços Logísticos • Serviços de Instalações Diversas • Compra de Mercadorias diversas • Compra de Alimentos e bebidas • Recursos Humanos • Marketing • Finanças • Construção Civil e reformas • Compra de Equipamentos de Tecnologia • Comercial • Consultoria • NDA/Contrato de Confidencialidade onde damos informações ao fornecedor • NDA/Contrato de Confidencialidade onde recebemos informações ao fornecedor • Carta de Intenções Comerciais a fornecedores • Alteração do contrato/Aditivo ao contrato existente
Descrever	Caso não seja nenhuma das categorias do campo anterior, descreva do resumidamente a qual se trata
Índice de reajuste previsto no contrato	Mencionar o índice de reajuste anual acordado comercialmente
SLA/Acordo de Nível de Serviço definido?	Sim ou Não
Categoria com Acordo Global	Sim ou Não - Caso tenha dúvida solicitar a informação ao comprador da categoria
Houve a aprovação do diretor global de compras e supply chain?	Caso a resposta no campo anterior for "SIM", se faz necessário que o comprador busque a aprovação prévia (V.O.B.O.) e o coloque juntamente com o processo e demais documentos que suportem a solicitação
Aprovação Área Legal Corporativa (Morelia) necessária?	Indicar Sim ou Não somente quando se tratar de contratos que o território não possui autonomia para assinar de maneira isolada, ou seja, sem o V.O.B.O da área jurídica da matriz
Telefone para contato	Indique seu número de telefone caso existam questionamentos sobre sua demanda

Serviço: Português:Compras e Supply Chain:Cotação para Orçamento:Solicitação de Cotação de Equipamentos, Licenças em Geral e Softwares (CAPEX e/ou OPEX)

Campo a Inserir	Descrição
Solicitante	Área que solicita o serviço
Departamento ou Unidade de Negócio Solicitante	Indicar o departamento ou nome da unidade de negócio
Nome do Solicitante	Indicar o nome da pessoa que solicita a cotação
Data que necessita ter a mercadoria no destino	Indicar a data limite que necessita da mercadoria ou serviço executado na unidade, ou software ou licença disponível
Data da Solicitação	Indicar a data de solicitação desta demanda/criação do chamado
Tipo de Demanda	Neste campo o solicitante deve selecionar opção adequada a sua demanda: <input type="checkbox"/> Emergencial "Alternativa para quem precisa de rapidez e agilidade. Nessa modalidade, sua demanda será monitorada e deverá ser escolhida somente com autorização prévia do diretor da área. Mensalmente será emitido um relatório dos maiores solicitantes de compra emergencial. <input type="checkbox"/> Convencional
Esta compra é	Neste campo o (a) solicitante deverá indicar se é: <input type="checkbox"/> CAPEX.; <input type="checkbox"/> OPEX.; <input type="checkbox"/> SOFTWARE. <input type="checkbox"/> Licenças em Geral.
Informar número do projeto	Indicar o número do projeto gerado em caso de CAPEX
Informar quantidade de usuários que poderão utilizá-lo	Indicar a quantidade de usuários em caso de aquisição de software



Informar a quantidade a ser contratada	Indicar a quantidade de usuários em caso de aquisição de licenças em geral
Conta Contábil que o custo será alocado	Indicar a conta contábil que será alocado o gasto
Orçamento já inserido no ERP?	Indicar se o orçamento já foi registrado no PeopleSoft e se encontra disponível neste momento para a criação da requisição
Telefone para contato	Indique seu número de telefone caso existam questionamentos sobre sua demanda

Serviço: **Português:Compras e Supply Chain:Cotação para Orçamento:Solicitação de Cotação de Serviços e Materiais para Áreas de Marketing, Comercial e Financeira**

Campo a Inserir	Descrição
Solicitante	Área que solicita o serviço
Departamento ou Unidade de Negócio Solicitante:	Indicar o departamento ou nome da unidade de negócio
Nome do Solicitante	Indicar o nome da pessoa que solicita a cotação
Data que necessita ter a mercadoria no destino	Indicar a data limite que necessita da mercadoria ou serviço executado na unidade
Data da Solicitação	Indicar a data de solicitação desta demanda/criação do chamado
Tipo de Demanda	Solicitante deve selecionar opção adequada a sua demanda <input type="checkbox"/> Emergencial "Alternativa para quem precisa de rapidez e agilidade. Nessa modalidade, sua demanda será monitorada e deverá ser escolhida somente com autorização prévia do diretor da área. Mensalmente será emitido um relatório dos maiores solicitantes de compra emergencial. <input type="checkbox"/> Convencional
Demanda envolve serviços de impressão/gráficas?	Indicar SIM ou Não
Demanda de serviços gráficos inclui material impresso e aplicação no local pela empresa contratada?	Indicar SIM ou Não
Esta compra é	Neste campo o (a) solicitante deverá indicar se é: <input type="checkbox"/> CAPEX; <input type="checkbox"/> OPEX
Informar número do projeto	Indicar o número do projeto gerado em caso de CAPEX
Conta Contábil que o custo será alocado	Indicar a conta contábil que será alocado o gasto
Orçamento já inserido no ERP?	Indicar se o orçamento já foi registrado no PeopleSoft e se encontra disponível neste momento para a criação da requisição
Telefone para contato	Indique seu número de telefone caso existam questionamentos sobre sua demanda

Serviço: **Português:Compras e Supply Chain:Cotação para Orçamento:Solicitação de Cotação para Contratação de Serviços Gerais, Materiais e Manutenção**

Campo a Inserir	Descrição
Solicitante	Área que solicita o serviço
Escopo de manutenção detalhado	Descrever detalhadamente o escopo de sua demanda, inserir no anexo arquivos que suportem e possam dar mais clareza em sua demanda, tais como especificações, fotos, arquivos, datasheet, desenhos técnicos
Serão utilizadas peças sobressalentes?	Caso se aplique compra de peça sobressalente, detalhar e inserir eventuais documentos que suportem a procura no mercado fornecedor
Data e hora do problema detectado	Indicar a data e a hora em que o problema ocorreu
A equipe de manutenção local tentou dar solução ao problema?	Inserir () Sim () Não. Detalhar o que foi realizado
Visita técnica do fornecedor no local é necessária?	Informar Sim ou Não. Caso sim, quem acompanhará o técnico do fornecedor? Inserir nome e telefone do acompanhante Cinépolis



Inserir nome e telefone do acompanhante Cinépolis	Indicar o celular do colaborador Cinépolis que acompanhará a visita
Serviço de Emergência	Apontar se há impacto direto para clientes, sala parada?) ou () Serviço Padrão
Manutenção	Indicar de qual tipo se trata. Manutenção Preventiva () ou Corretiva ()
Unidade de Negócio (Código de Cinema e Nome)	Indicar Unidade de Negócio (Código de Cinema e Nome)
Orçamento já aprovado e alocado na conta contábil correta?	Orçamento já aprovado e alocado na conta contábil correta no ERP
Informar o valor R\$	Se sim, informe o valor do orçamento disponível
Telefone para contato	Indique seu número de telefone caso existam questionamentos sobre sua demanda

Serviço: Português:Compras e Supply Chain:Cotação para Orçamento:Solicitação de Cotação para Contratação de Transportadoras/Fretes Nacionais e Internacionais

Campo a Inserir	Descrição
Solicitante	Área que solicita o serviço
Departamento ou Unidade de Negócio Solicitante	Indicar o departamento ou nome da unidade de negócio
Nome do Solicitante:	Indicar o nome da pessoa que solicita a cotação
Data que necessita ter a mercadoria no destino	Indicar a data limite que necessita da mercadoria na unidade
Data da Solicitação	Indicar a data de solicitação
Tipo de Frete	<input type="checkbox"/> Primeiro Vôo/Emergencial “Alternativa para quem precisa de rapidez e agilidade. Nessa modalidade, sua carga é embarcada prioritariamente no primeiro voo e acompanhada por um agente desde o momento da coleta, até a entrega no destino. Porém com custo altíssimo para nossa empresa. Deve ser utilizado somente com autorização prévia do diretor da área. <input type="checkbox"/> Expresso/Emergencial “A melhor opção para cargas urgentes. Sua encomenda é embarcada no próximo voo disponível e a entrega é feita imediatamente após a chegada no destino. Porém com custo considerável para nossa empresa) <input type="checkbox"/> Convencional “Soluções eficazes e mais econômicas que a opção expressa para entregas de encomendas nas principais cidades brasileiras, atendendo as necessidades do negócio” <input type="checkbox"/> Courier Internacional “Para envio de documentos ou mercadorias ao exterior”
Dimensões Estimadas em Altura	Indicar altura em CM, fundamental para uma boa cotação
Dimensões Estimadas em Largura	Indicar largura em CM, fundamental para uma boa cotação
Dimensões Estimadas em Comprimento	Indicar comprimento em CM, fundamental para uma boa cotação
Mercadoria Frágil?	Informar <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Mercadoria é perecível, alimento ou bebida?	Informar <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
CEP e endereço de Origem	Informar CEP de coleta da mercadoria
CEP e endereço de Destino	Informar CEP do destino da mercadoria
Se internacional informar o País De Origem	Indicar o país de origem, no caso de um requerimento internacional
Se internacional informar o País De Destino	Indicar o país de destino, em caso de um requerimento internacional



Valor total da mercadoria que será informado na nota fiscal	Indicar o valor da nota que acompanhará o transporte da mercadoria, campo fundamental para o cálculo do AD VALOREM do transporte
Descritivo sobre o tipo da mercadoria	Inserir descritivo detalhado para que evitemos dúvidas por parte da transportadora e isso influencie na cotação
Número de Volumes Estimado	Inserir a quantidade de caixas/volumes a ser transportado
Peso estimado de cada volume em KG	Inserir o peso estimado do volume, fundamental para uma boa cotação
Conta Contábil que pagará o frete	Indicar a conta contábil que será alocado o gasto
Orçamento já inserido no ERP?	Indicar se o orçamento já foi registrado no PeopleSoft e se encontra disponível neste momento para a criação da requisição
Telefone para contato	Indique seu número de telefone caso existam questionamentos sobre sua demanda

4. MONITORAMENTO DE RELATÓRIOS

Para verificar se os chamados inseridos no OTRS foram executados corretamente, deve-se proceder da seguinte maneira:

1. Será enviado automaticamente pela plataforma um e-mail com os detalhes do chamado. Este e-mail chegará após finalizado o chamado na plataforma. É importante verificar as pastas "Outros" e/ou "Lixo eletrônico", pois o e-mail pode ser alocado automaticamente nas mesmas.

2. Via plataforma OTRS o processo seguirá o fluxo e etapas determinadas, portanto aguarde o recebimento do e-mail contendo a resposta, indicações ou ações correspondentes para o chamado inserido no e-mail automático recebido.



Verifique o e-mail do chamado, e caso necessário responda os questionamentos e ou solicitações de informações adicionais necessárias através do mesmo e-mail ou, verifique o andamento da solicitação conforme indicado na seção **4.1 Status do chamado**, clicando no link.

Prezad@: Jorge.

Seu chamado Ticket prova foi atualizado com sucesso com o número 00238623.

Informação do Chamado:

- Estado: **Pending by User**
- Serviço: Português::Compras e Supply Chain::Cotação para Orçamento::Solicitação de Cotação para Contratação de Serviços Gerais, Materiais e Manutenção
- Prioridade: P4 - Baja
- Fila: SCM BR RH
- Texto:

Precisamos da major informação

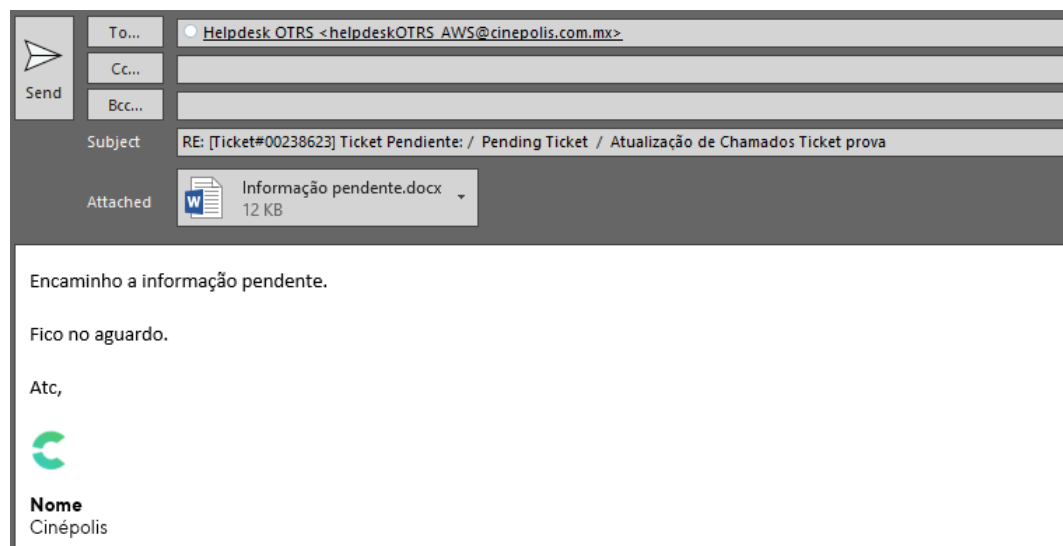
Para rastrear seu chamado, clique no link abaixo:

<https://otrshelpdesk.cinepoliscorporativo.com.mx/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketNumber=00238623>

Link para verificar o status



4. Para responder às dúvidas ou comentários, basta responder ao e-mail.



5. Aguarde receber o e-mail automático da plataforma OTRS com o estado "Resolvido". Isso significa que sua demanda foi executada e finalizada.

Prezad@: Jorge,

Seu chamado Ticket prova foi resolvido com sucesso com o número 00238623.

Informação do Chamado:

Status de Chamado

- Estado: **Solved**
- Serviço: Português::Compras e Supply Chain::Cotação para Orçamento::Solicitação de Cotação para Contratação de Serviços Gerais, Materiais e Manutenção
- Prioridade: P4 - Baja
- Fila: SCM BR RH
- Texto:

Mensagem do Agente

Bom dia,
Seu chamado foi resolvido.
Atc,

Para rastrear seu chamado, clique no link abaixo:

<https://otrshelpdesk.cinepoliscorporativo.com.mx/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketNumber=00238623>


**Link para
verificar o status**



6. Verifique se a solução sobre sua demanda foi finalizada adequadamente. Caso não, você deverá responder ao e-mail em até 72 horas, senão o chamado é fechado automaticamente

Send	To...	Helpdesk OTRS <helpdeskOTRS_AWS@cinépolis.com.mx>
	Cc...	
	Bcc...	
Subject		RE: [Ticket#00238623] Ticket Solucionado: / Ticket Solved / Solução de Chamados: Ticket prova

A solução está incompleta. Poderia ajudar por favor



Nome
Cinépolis

4.1. Extração e visualização 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 domínio @ cinepolis.com) e senha (mesma que sua e-mail), 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 chamados que foram gerados pelo usuário, neste caso processos ainda não finalizados aparecerão no relatório.

Aberto: Inclui todos chamados que foram gerados pelo usuário porém ainda não finalizados.

Fechado: Inclui todos os chamados que já foram finalizados.

2.

TICKET#	TITULO	ESTADO	IDADE
00001042	Crear usuario - Crear usuario	Registrado	10 m
00001031	Agregar roles - [Ticket#00001031] Ticket Pendiente: Agregar roles Comparto mi ID de usuario. Jorge Rodríguez 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 Rodríguez 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
00001021	Desbloqueo de Usuario - [Ticket#00001021] Ticket Pendiente: Desbloqueo de Usuario Envío mi ID de Usuario: jrodriguez Jorge Rodríguez Cabrera Gerente de Innovación en Back Office Global TI	Cerrado	1 d 6 h
00001020	Necesito reemplazar mi Laptop - Necesito reemplazar mi Laptop	Registrado	1 d 6 h
00001014	test - Usuario	En Proceso	1 d 6 h
00001013	Usuario bloqueado - [Ticket#00001013] Ticket Solucionado: Usuario bloqueado Imagen Jorge Rodríguez Cabrera Gerente de Innovación en Back Office Global TI Cinépolis De: Helpdesk OTRS	Cerrado	1 d 7 h
00001012	Corrigir issue - Corrigir issue	Registrado	1 d 7 h

As solicitações podem ser filtradas e classificadas considerando os campos abaixo, clicando no nome da coluna:

3

- a) Ticket: Corresponde ao número do chamado.
- b) Título: Corresponde ao título do chamado descrito pelo usuário.
- c) Status: Corresponde ao status do chamado.
- d) Antiguidade: Indica a data 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 do chamado em amarelo e clique sobre ela.

Mesa de Ayuda Cinepolis cinépolis

Chamados FAQ Preferências Salir Jorge Rodríguez Cabrera

Todas (41) | Abierto (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 Rodríguez 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 Rodríguez 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	11/02/22

6. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Documento atual	Chave
Nenhum	N / D