

PANTALLA DAÑADA LOBBY

impreso por Cinepolis VIP VIP El Dorado (cvip_eldorado@cinopolis.com), 03/06/2024 - 17:01:14

Estado:	Pendiente por Tercero	ID del cliente:	cvip_eldorado@cinopolis.com
Cola:	Pantallas Garantía	Antigüedad:	415 d 20 h
Propietario:	CMERCADO	Creado:	14/04/2023 - 20:27:39
Tipo:	Requirement		
Servicio:	Español::Conjunto::Soporte a Cines - Digital Signage (Pantallas)::Nsing::Corregir problema de visualización de contenido		
Criticidad:	P2 - Alta		
Impacto:	General		
Prioridad:	P2 - Alta		

Información del cliente

Nombre:	Cinepolis VIP
Apellido:	VIP El Dorado
Nombre de usuario:	cvip_eldorado
Correo:	cvip_eldorado@cinopolis.com
Teléfono:	9012299863957
Dirección:	MX
Comentario:	3-Z

Artículo #1

De:	"Cinepolis VIP El Dorado Veracruz" <cvip_eldorado@cinopolis.com>
Para:	Service Desk Team
Asunto:	PANTALLA DAÑADA LOBBY
Creado:	14/04/2023 - 20:27:39 por cliente
Tipo:	solicitud vía web
Archivo adjunto:	Pantalla_Lobby.jpg (47.6 KBytes)

Se solicita pantalla de 43" nueva.
La pantalla 1 del área de lobby (bar) no enciende, se revisó por el equipo de mantenimiento y al parecer es daño en display y no se logra ver el contenido.
Esa pantalla está instalada desde la apertura del conjunto (2012), ya se validó el tamaño por lo que se solicita reemplazo por una pantalla de 43".
Datos de la pantalla dañada:
Panasonic
Modelo: TH-42PH30U
Serie: MH23330201

Artículo #2

De:	Helpdesk OTRS <helpdeskOTRS_AWS@cinopolis.com.mx>
Para:	cvip_eldorado@cinopolis.com
Asunto:	[Ticket#00582956] Creación de Ticket / Ticket Created / Criação de Chamados PANTALLA DAÑADA LOBBY
Creado:	14/04/2023 - 20:27:39 por sistema
Tipo:	email-notificacion-ext

[Ticket#00582956] Creación de Ticket / Ticket Created / Criação de Chamados PANTALLA DAÑADA LOBBY

[Ticket#00582956] Creación de Ticket / Ticket Created / Criação de Chamados PANTALLA DAÑADA LOBBY

Estimad@: Cinepolis VIP,

Se informa que su caso PANTALLA DAÑADA LOBBY ha sido registrado correctamente bajo el número de ticket 00582956.

Información del caso:

- Estado del ticket: Registered
- Servicio Seleccionado: Español::Conjunto::Soporte a Cines - Digital Signage (Pantallas)::Nsing::Corregir problema de visualización de contenido
- Prioridad: P2 - Alta
- Queue Asignada: Service Desk Team
- Nota Agregada: > Se solicita pantalla de 43" nueva.
- > La pantalla 1 del área de lobby (bar) no enciende, se revisó por el equipo de mantenimiento y al parecer es daño en display y no se logra ver el contenido.
- > Esa pantalla está instalada desde la apertura del conjunto (2012), ya se validó el

> tamaño por lo que se solicita reemplazo por una pantalla de 43".
> Datos de la pantalla dañada:
> Panasonic
> Modelo: TH-42PH30U

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)

Para el seguimiento de su ticket, ingrese a la siguiente liga:

[1]<https://otrshelpdesk.cinepoliscorporativo.com.mx/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketNumber=00582956>

Dear: Cinepolis VIP,

It is reported that your case: PANTALLA DAÑADA LOBBY has been correctly registered under the ticket number:00582956.

Case information:

- Ticket status: Registered
- Selected Service: Español::Conjunto::Soporte a Cines - Digital Signage (Pantallas)::Nsing::Corregir problema de visualización de contenido
- Priority: P2 - Alta
- Assigned Queue: Service Desk Team
- Added Note: > Se solicita pantalla de 43" nueva.
- > La pantalla 1 del área de lobby (bar) no enciende, se revisó por el equipo de mantenimiento y al parecer es daño en display y no se logra ver el contenido.
- > Esa pantalla está instalada desde la apertura del conjunto (2012), ya se validó el
- > tamaño por lo que se solicita reemplazo por una pantalla de 43".
- > Datos de la pantalla dañada:
- > Panasonic
- > Modelo: TH-42PH30U

Attention / Solution Time:P1: 30 Minutes (Attention Time) / 4 Hours (Solution Time)
P2: 2 Hours (Attention Time) / 16 Hours (Solution Time)
P3: 4 Hours (Attention Time) / 5 Days (Solution Time)
P4: 6 Hours (Attention Time) / 10 Days (Solution Time)

To track your ticket, go to the following link:

[2]<https://otrshelpdesk.cinepoliscorporativo.com.mx/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketNumber=00582956>

Prezad@: Cinepolis VIP,

Seu chamado PANTALLA DAÑADA LOBBY foi registrado com sucesso com o número 00582956.

Informação do Chamado:

- Estado: Registered
- Serviço: Español::Conjunto::Soporte a Cines - Digital Signage (Pantallas)::Nsing::Corregir problema de visualización de contenido
- Prioridade: P2 - Alta
- Fila: Service Desk Team
- Texto: > Se solicita pantalla de 43" nueva.
- > La pantalla 1 del área de lobby (bar) no enciende, se revisó por el equipo de mantenimiento y al parecer es daño en display y no se logra ver el contenido.
- > Esa pantalla está instalada desde la apertura del conjunto (2012), ya se validó el
- > tamaño por lo que se solicita reemplazo por una pantalla de 43".
- > Datos de la pantalla dañada:
- > Panasonic
- > Modelo: TH-42PH30U

Tempos de Atenção / Solução:P1: 30 Minutos (Tempo de Atenção) / 4 Horas (Tempo de Solução)
P2: 2 Horas (Tempo de Atenção) / 16 Horas (Tempo de Solução)
P3: 4 Horas (Tempo de Atenção) / 5 Dias (Tempo de Solução)
P4: 6 Horas (Tempo de Atenção) / 10 Dias (Tempo de Solução)

Para rastrear seu chamado, clique no link abaixo:

[3]<https://otrshelpdesk.cinepoliscorporativo.com.mx/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketNumber=00582956>

Funciona con OTRS 5

[1] <https://otrshelpdesk.cinepoliscorporativo.com.mx/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketNumber=00582956>

[2] <https://otrshelpdesk.cinepoliscorporativo.com.mx/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketNumber=00582956>

[3] <https://otrshelpdesk.cinepoliscorporativo.com.mx/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketNumber=00582956>

Artículo #3

De: "Georgina Rangel" <softtek_GRT@cinapolis.com>
Asunto: Actualización de Ticket
Creado: 14/04/2023 - 20:29:57 por agente
Tipo: nota-externa

Artículo #4

De: Helpdesk OTRS <helpdeskOTRS_AWS@cinapolis.com.mx>
Para: cvip_eldorado@cinapolis.com
Asunto: [Ticket#00582956] Ticket en Proceso / Tickets in Process / Chamado em processo
Creado: 14/04/2023 - 20:29:57 por sistema
Tipo: email-notificacion-ext

[Ticket#00582956] Ticket en Proceso / Tickets in Process / Chamado em processo

[Ticket#00582956] Ticket en Proceso / Tickets in Process / Chamado em processo

Estimad@: Cinapolis VIP,

Se informa que su caso PANTALLA DAÑADA LOBBY se encuentra en Proceso de Atención bajo el número de ticket 00582956.

Información del caso:

- Estado del ticket: In Process
- Servicio Seleccionado: Español::Conjunto::Soporte a Cines - Digital Signage (Pantallas)::Nsing::Corregir problema de visualización de contenido
- Prioridad: P2 - Alta
- Queue Asignada: Service Desk Team
- Nota Agregada: > .

Para el seguimiento de su ticket, ingrese a la siguiente liga:

[1]<https://otrshelpdesk.cinapoliscorporativo.com.mx/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketNumber=00582956>

Dear: Cinapolis VIP,

It is reported that your case PANTALLA DAÑADA LOBBY is Being Reviewed under ticket number 00582956.

Case information:

- Ticket status: In Process
- Selected Service: Español::Conjunto::Soporte a Cines - Digital Signage (Pantallas)::Nsing::Corregir problema de visualización de contenido
- Priority: P2 - Alta
- Assigned Queue: Service Desk Team
- Added Note: > .

To track your ticket, go to the following link:

[2]<https://otrshelpdesk.cinapoliscorporativo.com.mx/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketNumber=00582956>

Prezad@: Cinapolis VIP.

Seu chamado PANTALLA DAÑADA LOBBY está no Processo de Atenção com sucesso com o número 00582956.

Informação do Chamado:

- Estado: In Process
- Serviço: Español::Conjunto::Soporte a Cines - Digital Signage (Pantallas)::Nsing::Corregir problema de visualización de contenido
- Prioridade: P2 - Alta
- Fila: Service Desk Team
- Texto: > .

Para rastrear seu chamado, clique no link abaixo:

[3]<https://otrshelpdesk.cinapoliscorporativo.com.mx/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketNumber=00582956>

Impulsado por OTRS 5

[1] <https://otrshelpdesk.cinapoliscorporativo.com.mx/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketNumber=00582956>

[2] <https://otrshelpdesk.cinapoliscorporativo.com.mx/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketNumber=00582956>

Artículo #5

De: Helpdesk OTRS <helpdeskOTRS_AWS@cinopolis.com.mx>
Para: cvip_eldorado@cinopolis.com
Asunto: [Ticket#00582956] Ticket Pendiente: / Pending Ticket / Atualização de Chamados PANTALLA DAÑADA LOBBY
Creado: 07/06/2023 - 13:14:10 por sistema
Tipo: email-notificacion-ext

[Ticket#00582956] Ticket Pendiente: / Pending Ticket / Atualização de Chamados PANTALLA DAÑADA LOBBY

[Ticket#00582956] Ticket Pendiente: / Pending Ticket / Atualização de Chamados PANTALLA DAÑADA LOBBY

Estimad@: Cinopolis VIP,

Se informa que su caso - ha sido actualizado correctamente bajo el número de ticket 00582956.

Información del caso:

- Estado del ticket: Pending by Third Party
- Servicio Seleccionado: Español::Conjunto::Soporte a Cines - Digital Signage (Pantallas)::Nsing::Corregir problema de visualización de contenido
- Prioridad: P2 - Alta
- Queue Asignada: Pantallas Garantía
- Nota Agregada: > SE TOMA SOPORTE PARA SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN...

Para el seguimiento de su ticket, ingrese a la siguiente liga:

[1]<https://otrshelpdesk.cinopoliscorporativo.com.mx/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketNumber=00582956>

Dear@: Cinopolis VIP,

It is reported that your case PANTALLA DAÑADA LOBBY has been succesfully updated under ticket number 00582956.

Case information:

- Ticket status: Pending by Third Party
- Selected Service: Español::Conjunto::Soporte a Cines - Digital Signage (Pantallas)::Nsing::Corregir problema de visualización de contenido
- Priority: P2 - Alta
- Assigned Queue: Pantallas Garantía
- Added Note: > SE TOMA SOPORTE PARA SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN...

To track your ticket, go to the following link:

[2]<https://otrshelpdesk.cinopoliscorporativo.com.mx/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketNumber=00582956>

Prezad@: Cinopolis VIP.

Seu chamado PANTALLA DAÑADA LOBBY foi atualizado com sucesso com o número 00582956.

Informação do Chamado:

- Estado: Pending by Third Party
- Serviço: Español::Conjunto::Soporte a Cines - Digital Signage (Pantallas)::Nsing::Corregir problema de visualización de contenido
- Prioridade: P2 - Alta
- Fila: Pantallas Garantía
- Texto: > SE TOMA SOPORTE PARA SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN...

Para rastrear seu chamado, clique no link abaixo:

[3]<https://otrshelpdesk.cinopoliscorporativo.com.mx/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketNumber=00582956>

Impulsado por OTRS 5

[1] <https://otrshelpdesk.cinopoliscorporativo.com.mx/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketNumber=00582956>

[2] <https://otrshelpdesk.cinopoliscorporativo.com.mx/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketNumber=00582956>

[3] <https://otrshelpdesk.cinopoliscorporativo.com.mx/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketNumber=00582956>