

Manual Arquilla Usher

REDENCIÓN DE CÓDIGOS
REGION ANDINA

RA-GR-MAAU-CP-01



MANUAL ARQUILLA USHER

Objetivo de la Arquilla Usher
Instalación de Arquilla Usher
Diagrama de Arquilla Usher
Procedimiento de Configuración
Procedimiento de Redención
Secuencia ilustrativa de Redención Usher
Tipos de Redención en Arquilla
Folios Usher (pasos para la redención)
Errores comunes en Arquilla Usher
Problemas comunes en Arquilla Usher
Procedimiento en caso de robo o extravío
Procedimiento para Garantía DELL
Daño en Equipo
Reportes Payment Transactions
Contacto Cineticket

El objetivo principal de la redención de compras efectuadas por los canales alternativos de venta de boletos Cinépolis, es el de que el Cliente tenga los beneficios de “Cero Filas” en Taquillas y del “Acceso Directo a la Sala” de su función adquirida.

El procedimiento de redención por medio del instrumento Usher es importante para llevar un control seguro de los ingresos a las Salas. Se debe evitar que el personal que se encuentra en Accesos permita el ingreso a los "Clientes" si antes no registran los folios en el sistema. Omitir éste paso podría ocasionar que cualquier persona sin boleto pueda entrar a una función, además de que los reportes de venta y/o redención no coincidirán.

Otra de las funciones de la Arquilla Usher es que el personal de Accesos puede conocer a través de la aplicación la información de las funciones que se exhiben, así como la capacidad de la sala y el número de boletos vendidos de cada función.

Kit Usher que recibe el Conjunto:

- Laptop Dell.
- Access Point (no aplica en los Complejos VIP o Tradicionales que usen la red “PDV”).
- Scanner Lector Honeywell.
- Base metálica y piezas de ensamblaje (tornillos, tuercas y láminas).

Procedimiento:

1. Colocar y atornillar la base metálica en la parte superior de la arquilla.
2. Colocar y atornillar la base del scanner lector en la base principal.
3. Instalar la laptop y el scanner lector en sus respectivas bases; éste último debe estar direccionado hacia el “cliente”.
4. Asegurar el scanner lector por la parte inferior, colocando una lámina y atornillándolo con la respectiva tuerca.
5. Asegurar la laptop con la varilla metálica a la altura debajo del monitor y se le coloca un cable metálico (chicote de bicicleta no incluido, se debe adquirir).
6. Conectar el Access Point a un nodo de red cercano al área de Arquilla (debe conectarse directamente al nodo, ya que si se conectar a un múlticontacto entrare en conflictos de información) y verificar que aparezca la señal Wi-Fi con el nombre “Usher” (no aplica en los Complejos VIP o Tradicionales que usen la red “PDV”). En caso de no tenerlo aún configurado es necesario levantar un soporte en FootPrints solicitando apoyo a Sistemas para realizar la configuración.
7. Ubicar la Arquilla Usher en el punto principal de acceso a las Salas.

Diagrama de Arquilla Usher

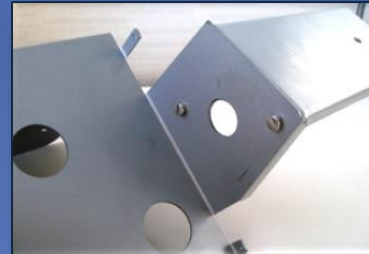
RA-GR-MAAU-CP-01



Bases metálica para laptop y scanner lector.



Piezas para la instalación del scanner lector.



Ensamble de base metálica.



Instalación de la base metálica en la Arquilla.



Laptop instalada.



Scanner lector instalado.



Varilla y cable metálico.



Access Point.



Arquilla Usher.

NOTA: Para Panamá, se debe tener en cuenta que la la factura es fiscal, entonces se debe tener una impresora adicional para imprimir la factura y pasarla al cliente.

Configuración “Vista UsherPoint”

Cuando ya se tiene instalada la Arquilla, es necesario generar un soporte FootPrints solicitando a Sistemas que configure el equipo (laptop y señal Usher), el cual instalará la aplicación «VistaUsherPoint».

Posterior a la configuración general que haga Sistemas, es necesario que se proceda a realizar la siguiente modificación en el archivo de la aplicación:

1. Desde el disco local “C/”: Entrar a la carpeta de «Vista».
2. Dentro de la carpeta «Vista» ubicar la carpeta «Usher Point».
3. Dentro de la carpeta «Usher Point» seleccionar la carpeta «Config».
4. En la carpeta «Config» ubicar el archivo «VSSCLIENTCONFIG.xml», y seleccionarlo dando clic derecho con el mouse del equipo y seleccionar la opción «editar» (menú emergente).
5. Automáticamente se abre un block de notas, en este se debe ubicar la línea: ignoreconcessionitems="N" y hacer el cambio de la “N” por “Y”
*Nota: No se debe dejar espacios.
6. Seleccionar guardar al archivo y cerrar.
7. Reiniciar el equipo.

Ruta:

C:\Vista\Usher Point\Config en el VSSCLIENTCONFIG.xml buscar la línea ignoreconcessionitems="N" cambiarla por “Y”.

Aplicación “Vista UsherPoint”

- 1) Abrir el acceso directo de la aplicación “Vista Usher Point”.
- 2) Presionar el botón “Login”.
- 3) Digitar “User Name”.
- 4) Digitar “PIN Number” o “Contraseña” (previamente asignado).
- 5) Dentro de la aplicación podremos verificar la información de las funciones programadas.
- 6) Para realizar las redenciones se busca la opción buscar reservación, se coloca el numero de la reserva y siguiente a esto sale en la pantalla los boletos seleccionados.
- 7) Se imprimen los boletos del cliente confirmando hora de la película, numero de sala y formato.

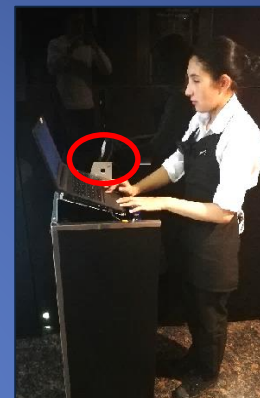
Secuencia ilustrativa de Redención Usher

RA-GR-MAAU-CP-01

Inicio



Arquilla Usher.



El scanner lector se encuentra situado hacia el cliente.

Fin



El personal operativo verifica la información y confirma el acceso al Cliente.

El Personal Operativo ingresa su código de acceso a través del scanner o a través del número de reservación.



Al efectuarse la compra por los canales de ventas alternativos de Cinépolis, ya sea Call Center, internet y dispositivos móviles, el cliente recibe su pase de acceso a la Sala a través de:

Confirmación de mensaje al Celular.

- Clave Alfanumérica.
- Clave Numérica.
- Código de Barras.
- Código QR®.

Confirmación de mensaje Email impreso.

- Clave Alfanumérica.
- Clave Numérica.
- Código de Barras.
- Código QR®.

Confirmación Verbal.

- Booking ID.
- Número de Reservación.



Arquilla Usher en Acceso a Salas.

Los folios que recibe el sistema Usher y el proceso de redención es el siguiente:

Confirmación de mensaje al Celular y Email impreso:

- **Clave Alfanumérica.** Ejemplo: WF74N3J
Presionando el botón “F1” se digita la clave en letras mayúsculas.
- **Clave Numérica.** Ejemplo: 0073884
Presionando el botón “F1” se digita la clave. Es importante digitar siempre siete números (esto depende de cómo vaya la secuencia numérica consecutiva del complejo hasta ese momento, si hace faltan números se agregan los ceros necesarios antes de la clave).

Confirmación Verbal.

Se es válido cuando un Cliente se presenta en la Arquilla Usher y proporciona verbalmente el *Booking ID* o el Número de Reservación, sin tener que proporcionar físicamente el folio electrónico. Se recomienda que con la información que aparece en la aplicación se le recuerde al cliente su función, horario y asientos.

- **El Booking ID es la Clave Alfanumérica.** Ejemplo: WF74N3J
Presionando el botón “F1” se digita la clave en letras mayúsculas.
- **El Número de Reservación es la Clave Numérica.** Ejemplo: 0073884
Presionando el botón “F1” se digita la clave. Es importante digitar siempre siete números (esto depende de cómo vaya la secuencia numérica consecutiva del complejo hasta ese momento, si hace faltan números se agregan los ceros necesarios antes de la clave).

Código de Barras, Código QR®

- Presionando el botón "F1" se le solicita al Cliente acercar el Código (Barras, QR® o Passbook®) al scanner lector. Se debe tratar de que el celular tenga toda la luminosidad (importante que no este habilitado el modo de ahorro de energía). En caso de que el celular tenga instalada la mica protectora de seguridad, ésta no permitirá que el scanner detecte el código; será necesario ingresar la clave de forma manual* (consultar diapositiva anterior).



Folios electrónicos:

Código de Barras

Clave Alfanumérica

Clave Numérica

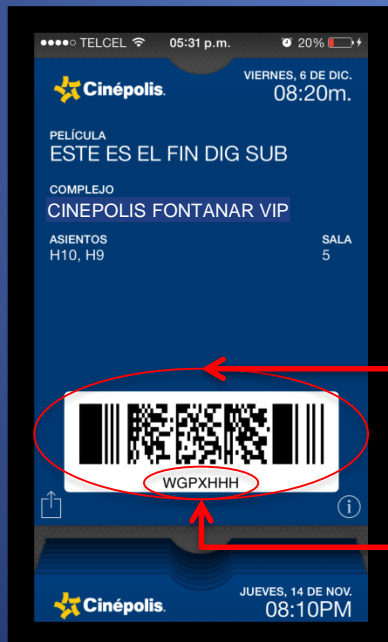
Código de Barras

Clave Alfanumérica



Folios electrónicos:

- Código QR®.
- Passbook®.
- Clave Alfanumérica.



Los errores que se pudieran presentar en la Arquilla Usher y sus posibles soluciones, son los siguientes:

Mensaje "91440"

Error: Se presenta una falla de hardware atribuible al desgaste natural del equipo (no enciende, se apaga constantemente, el touchpad no responde, etc.).

Diagnóstico: El equipo ha sufrido un desgaste en el dispositivo debido a la operación.

Solución: El conjunto debe levantar un reporte en la plataforma Foot Prints.

Mensaje "SHUTDOWN"

Error: Al ingresar a la aplicación UsherPoint aparece solo la opción "shutdown".

Diagnóstico: La laptop no está conectada a la red o está conectada a la red incorrecta.

Solución: Conectar la red a la señal "Usher" o "PDV" correspondiente.

Mensaje "visVSSP..."

Error: Al encender la laptop no carga la aplicación "UsherPoint".

Diagnóstico: La laptop está configurada para que al encender inicie la aplicación "UsherPoint" de forma directa, y al no detectar el internet manda el mensaje de error "visVSSP..."

Solución: Encender primero el Access Point, esperar un momento a que cargue la señal de internet, y encender la laptop.

Mensaje "User Name/Password Incorrect"

Error: Al ingresar la clave de acceso en la aplicación de "Vista Usher", el sistema arroja el mensaje de error: "UserName/Password Incorrect".

Diagnóstico: El problema puede ser porque se está ingresando el número de usuario incorrecto; porque se quedó bloqueada la clave de usuario; o, porque se dio de baja ese número de usuario.

Solución: Revisar que se esté ingresando la clave correcta de usuario. Si no se soluciona, es necesario levantar un soporte Foot Prints, solicitando se desbloquee la clave, o que se les activen una nueva cuenta en caso de ya no contar con la anterior.

Mensaje "Network error or server access error"

Error: Al seleccionar la el icono de "Vista Usher", la aplicación no abre o, arroja el mensaje de error: "NETWORK ERROR or SERVER ACCESS ERROR...".

Diagnóstico: El acceso directo de la aplicación "Vista Usher" esta incorrecto.

Solución: Se procede a crear un nuevo acceso directo de la aplicación. Seguir los siguientes pasos:

- 1) Click en botón de «Inicio», seleccionar «Equipo» e ingresar en el disco local C:/
- 2) Abrir la carpeta de «Archivos de programa» y localizar la carpeta con el nombre de «VISTA».
- 3) Dentro de la carpeta de «VISTA» ubicarnos en la carpeta «USHER POINT».
- 4) Dentro de la carpeta «USHER POINT» localizar el archivo «VistaUsher» tipo de archivo "aplicación".
- 5) Dar clic derecho al archivo «VistaUsher», seleccionar la opción "enviar a", posteriormente seleccionar la opción «Escritorio» (se crea el acceso directo).
- 6) Una vez creado el acceso directo, se elimina el anterior y se inicia el programa con el nuevo acceso directo en escritorio.

Código "Invalid 0 Incorrect branch or invalid barcode"

Error: Al ingresar el código con el lector o de forma manual, la aplicación lo marca como "código invalid 0".

Diagnóstico: Se tiene seleccionado el botón para sacar los códigos de la sala; es la imagen de la "flecha amarilla" apuntando a la derecha de la puerta.

Solución: Seleccionar la "flecha amarilla" para que cambie de sentido. La posición correcta es que apunte hacia dentro de la puerta.

Fecha errónea en la aplicación

Error: En ingresar los códigos en la aplicación UsherPoint en pantalla se muestra la fecha incorrecta.

Diagnóstico: Ocurrió una modificación en la aplicación, con lo que se alteró la fecha actual.

Solución: Se requiere levantar un soporte FootPrints solicitando la corrección.

Escasa señal de la red

Problema: Se pierde la señal del Access Point o indica un error de información al redimir los folios electrónicos.

Diagnóstico: La laptop no se encuentra recibiendo toda la señal del Access Point.

- **Solución 1:** Conectar el Access Point en un nodo de red cercano al área de la Arquilla y asegurar que algún bloqueo físico impida la correcta conexión (por ejemplo una pared, entre otras cosas).
- **Solución 2:** Asegurar que el Access Point esté conectado directamente al nodo de red (no debe estar en un múlticontacto).

Código "Invalid 0 These ticket/Bookings have already entered the Cinema"

Error: Al ingresar el código con lector o de forma manual, la aplicación lo marca como "código invalid 0".

Diagnóstico: Se tiene un problema de configuración si la flecha amarilla se encuentra hacia la izquierda de la puerta (esta en posición correcta), es necesario realizar una configuración al archivo de la aplicación.

Solución:

1. Desde el disco local "C/": Entrar a la carpeta de «Vista».
 2. Dentro de la carpeta «Vista» ubicar la carpeta «Usher Point».
 3. Dentro de la carpeta «Usher Point» seleccionar la carpeta «Config».
 4. En la carpeta «Config» ubicar el archivo «VSSCLIENTCONFIG.xml», y seleccionarlo dando clic derecho con el mouse del equipo y seleccionar la opción «editar» (menú emergente).
 5. Automáticamente se abre un block de notas, en este se debe ubicar la línea: ignoreconcessionitems="N" y hacer el cambio de la "N" por "Y"
- *Nota: No se debe dejar espacios.
6. Seleccionar guardar al archivo y cerrar.
 7. Reiniciar el equipo.

Ruta:

C:\Vista\Usher Point\Config en el VSSCLIENTCONFIG.xml buscar la línea ignoreconcessionitems="N" cambiarla por "Y".

Conflicto con la RED

Error: Al tratar de conectar a la red Wi-Fi "Usher" detecta una red llamada "Linksys" (no aplica en los Complejos VIP o Tradicionales que usen la red "PDV"), o el Access Point no emite señal alguna.

Diagnóstico:

- **Primer caso.** Al aparecer la red "Linksys" significa que se desconfiguró el Access Point "Usher". Posiblemente se deba a que se apretó el botón de "reiniciar" que se encuentra debajo del modem, por lo que restableció a los valores de fábrica.
- **Segundo caso.** Si el Access Point no emite señal Wi-Fi (si se encuentra conectado) puede deberse a que se haya dañado el dispositivo.

Solución primer caso: Levantar un soporte FootPrints informando a Sistemas que se desconfiguró el Access Point, y que se le debe asignar el nombre y los permisos "Usher".

Solución segundo caso: Se requiere generar un soporte FootPrints para que Sistemas valide el estado del dispositivo y descartar otras causas. De ser atribuible el daño en el modem, se procederá a reemplazarse por parte de Sistemas.

Se descarga rápidamente el equipo

Problema: Se acaba muy rápido la carga eléctrica de la laptop.

Diagnóstico: Al utilizar la laptop, ésta no rinde el tiempo suficiente para continuar la operación en Accesos.

- **Solución 1:** Configurar los planes de energía de la batería de la laptop. Un plan de energía es un conjunto de configuraciones del sistema y del hardware que administra la forma en que su equipo utiliza la energía. Puede usar planes de energía para reducir el consumo de energía del equipo, maximizar el rendimiento, o equilibrar ambos. Se recomienda elegir el plan "Economizador de energía (atenuación de pantalla 1 minuto, apagar la pantalla 2 minutos, poner el equipo en estado de suspensión 10 minutos y ajustar el brillo de la pantalla a un 40%)".
- **Solución 2:** Si el problema es atribuible a la vida útil de la batería, se reporta al área de compras local para tramitar la garantía con el proveedor.

Procedimiento en caso de robo o extravío

Existen situaciones que por alguna motivo los equipos Usher han sido sustraídos o se han "extraviado" del Conjunto. Ante estos casos es **IMPORTANTE** realizar el siguiente procedimiento paso a paso:

- I. Se debe reportar la situación a la Gerencia Regional.
- II. Realizar investigación de lo sucedido y levantar un acta de los hechos.
- III. Realizar las actividades descritas en la **guía de siniestros** vigente del país.

Procedimiento para Garantía DELL

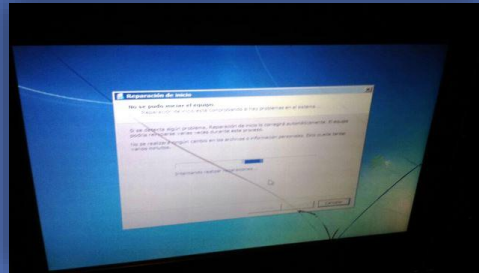
Procedimiento para reportar la garantía con el proveedor DELL:

- Comunicarse a DELL al teléfono 01 - 800- 915- 4755.
- Seleccionar las opciones siguientes: 1 ("menú en idioma español"), 2 ("portátiles, computadoras, periféricos o impresoras"), y 1 ("portátiles").
- Tener disponible el SERVICE TAG(S) de la mini laptop (ubicada en la parte de atrás, debajo de la batería se encuentra el sticker).
- Proporcionar los datos de localización del conjunto.
- Reportar el problema que el equipo presenta.
- DELL genera el número de folio el cual se atenderá en un tiempo máximo de 72 horas.
- Un especialista de soportes (IT & End User Pro Support Specialist) les enviara un correo solicitando la confirmación de los datos que reportaron (es necesario le respondan).
- El técnico DELL se contactara para la revisión, diagnóstico y reparación del equipo.

Centro de Contacto DELL. Los días de atención son de lunes a viernes.

En caso de que el hardware (laptop, scanner lector o access point) del equipo haya sufrido daño atribuible a causa externa al desgaste natural de uso (caída, golpe, etc.), se requiere en primera instancia se notifique a la gerencia regional **adjuntando fotografías** del hecho ocurrido.

Dependiendo de la situación y del caso, se seguirá el procedimiento adecuado para la solución al problema.



Pantalla rota

Contacto

Cualquier eventualidad sobre alguna falla, se debe levantar el soporte en *FootPrints* e inmediatamente reportarlo a la **Ejecutiva de Box Office** con la descripción del problema (en caso de error en la aplicación es importante adjuntar una «imagen del error»).