



CINECARD
ONLINE
Guía Operativa
GO-CNO-TRA-00

CINÉPOLIS CORPORATIVO

Revisión 0: 15 de marzo de 2012.

Toda la información contenida en este documento es confidencial y se proporciona como una fuente de información para la operación de los procesos administrativos, operativos y de soporte de Cinépolis. Por lo tanto queda estrictamente prohibida la publicación, divulgación y utilización de su contenido por cualquier medio, para fines propios o de terceros no autorizados y sin el consentimiento expreso y por escrito de Cinépolis.

Hoja de firmas

Elaboró
Alberto Alcaraz Aguilar Gerente de Procesos

Revisó
Edith Tena Medina Ejecutivo de CineCard/ Cinema Park

Revisó
Diego Díaz Gómez Gerente de Operaciones Zona Norte

Revisó
Héctor de la Torre Garibay Gerente de Operaciones Zona Sur

Revisó
Luis Villavicencio Padilla Director de Marca Cinépolis

Autorizó
Alejandro Valdés Caudillo Director de Operaciones

Autorizó
Miguel Mier Esparza Director General de Operaciones

Índice

1. Descripción del proceso.....	4
2. Redención de CineCard online	6
3. Conciliación de CineCard online.....	27
4. Reportes.....	32
4.1. “Cashier Reconciliation”	33
4.2. “Cash Up Daily”	35
4.3. “Concessions Item Sale”	37
5. Tabla de cambios	39

1. Descripción del proceso

GUÍA OPERATIVA CINECARD ONLINE

CineCard online es un certificado de regalo electrónico que permite a cualquier cliente “regalar” la experiencia del cine a quien él decida, con la comodidad de adquirirlo a través de internet. CineCard es un medio de pago (adicional) que aplica para cualquier negocio del conjunto (Taquilla, Dulcería, Cinecafé, Dulcópolis y Baguis).

El proceso que se sigue para la compra y uso de una CineCard online es el siguiente:

1. **Compra:** el cliente ingresa a la página de Cinépolis y con unos sencillos pasos adquiere un certificado de regalo electrónico. A la persona que él decida le llegará este certificado de regalo por medio de un correo electrónico.
2. **Redención:** una vez que la persona recibe su certificado de regalo electrónico, puede redimirla en cualquier Conjunto Cinépolis directamente en los módulos de Dulcería. Presentando el folio de activación que viene en el certificado, recibe una CineCard física.
3. **Conciliación:** al hacer el cierre de turno el Cinepolito acude a gerencia, donde se debe asegurar que se registren en sistema las ventas de CineCard online.



Ilustración 1. Proceso CineCard online

2. Redención de CineCard online

Una vez que una persona recibe un certificado de regalo electrónico válido por una CineCard, debe presentar el folio de activación en cualquier Conjunto Cinépolis, directamente en el negocio de Dulcería. El Vendedor de Dulcería, debe realizar lo siguiente para entregar la CineCard:

- 1. Saludar al cliente**
Hacer contacto visual con el cliente y saludarlo de manera amable.

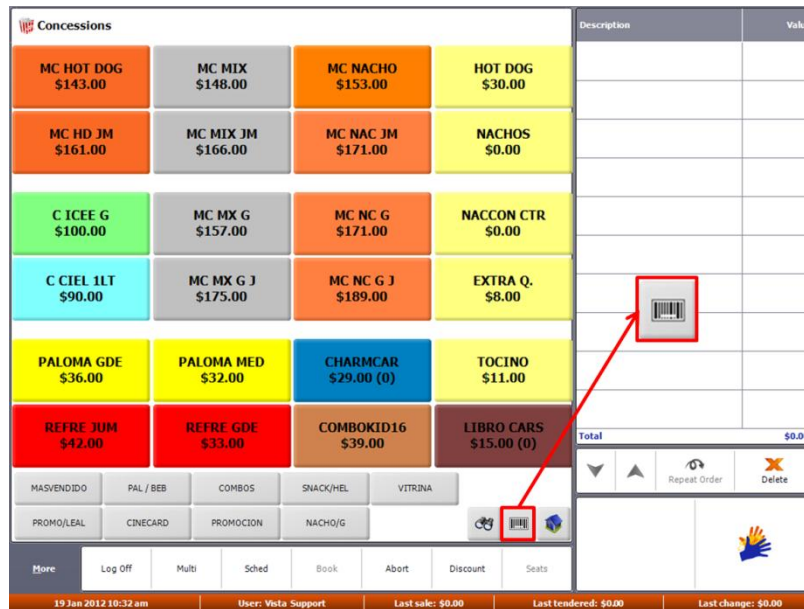


- 2. Solicitar folio de activación**
Si el cliente le dice que cuenta con un certificado de regalo electrónico, solicitarle el folio de activación.¹

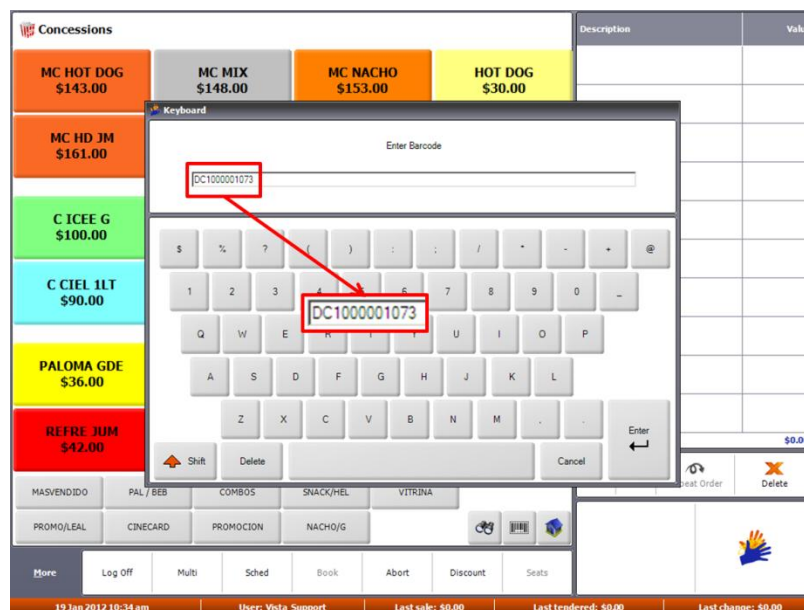


¹ No es necesario que el cliente imprima el folio de activación, lo puede presentar de manera escrita o verbal.

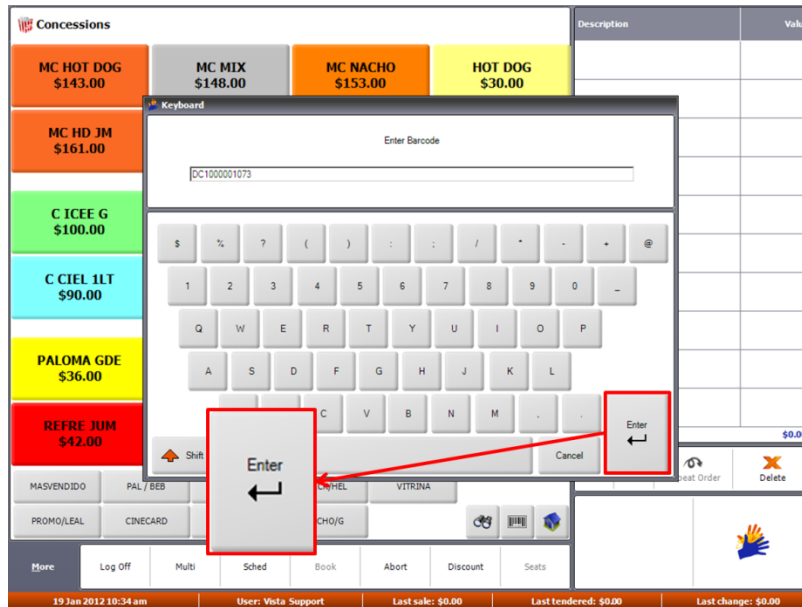
3. Presionar código de barras Presionar el ícono de código de barras.



4. Ingresar folio Ingresar el folio de activación que le entrega el cliente.

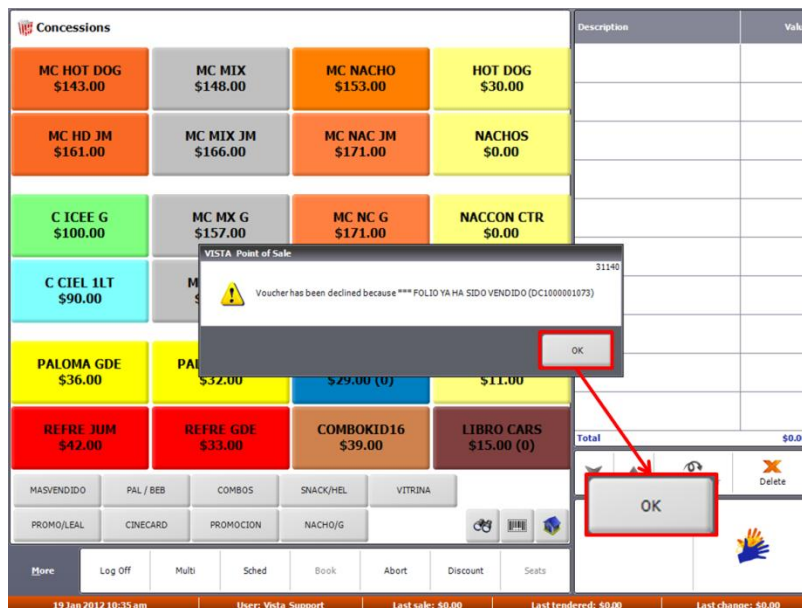


5. **Confirmar folio**
 Presionar el botón “Enter” para confirmar el folio de activación.



6. **Errores de folio**
 En ocasiones se pueden presentar algunos errores con los folios de activación, como los siguientes:

- a) Cuando el folio de activación ya fue usado y ya se entregó la CineCard, aparece el mensaje “FOLIO YA HA SIDO VENDIDO”, dar clic en “OK”.



- b) Cuando el folio de activación no existe o hay algún error, aparece el mensaje “FOLIO INCORRECTO o INEXISTENTE”, dar clic en “OK”.

The screenshot shows the VISTA Point of Sale interface. A grid of concession items is displayed, including MC HOT DOG, MC MIX, MC NACHO, HOT DOG, MC HD JM, MC MIX JM, MC NAC JM, NACHOS, C ICEE G, MC MX G, MC NC G, NACCON CTR, C CIEL 1LT, PALOMA GDE, REFRE JUM, REFRE GDE, COMBOKID16, and LIBRO CARS. An error dialog box is overlaid on the grid, displaying a warning icon and the message: "Voucher has been declined because *** FOLIO INCORRECTO o INEXISTENTE(DC1000011111)". The dialog box has an "OK" button highlighted with a red box. A red arrow points from the "OK" button in the dialog box to the "OK" button in the main interface's bottom right corner, which is also highlighted with a red box. The interface includes a navigation bar at the bottom with options like Log Off, Multi, Sched, Book, Abort, Discount, and Seats. The status bar at the very bottom shows the date and time (19 Jan 2012 10:37 am), user (Vista Support), and sales information (Last sale: \$0.00, Last tendered: \$0.00, Last change: \$0.00).

Nota:

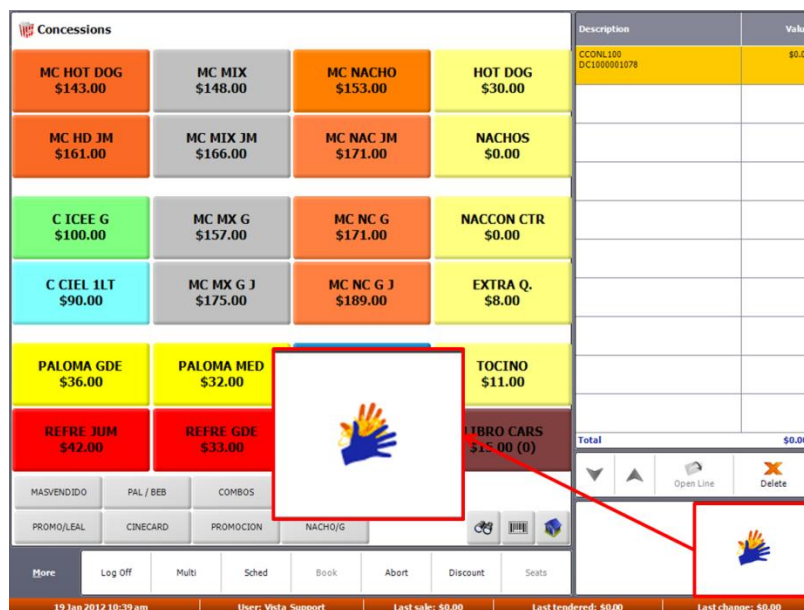
Quando cualquiera de los errores anteriores se presente, el Vendedor debe comunicarle al Encargado de Sub-almacén Dulcería. Él debe enviar un correo electrónico al Ejecutivo de CineCard con el nombre del cliente, correo electrónico y folio de activación.



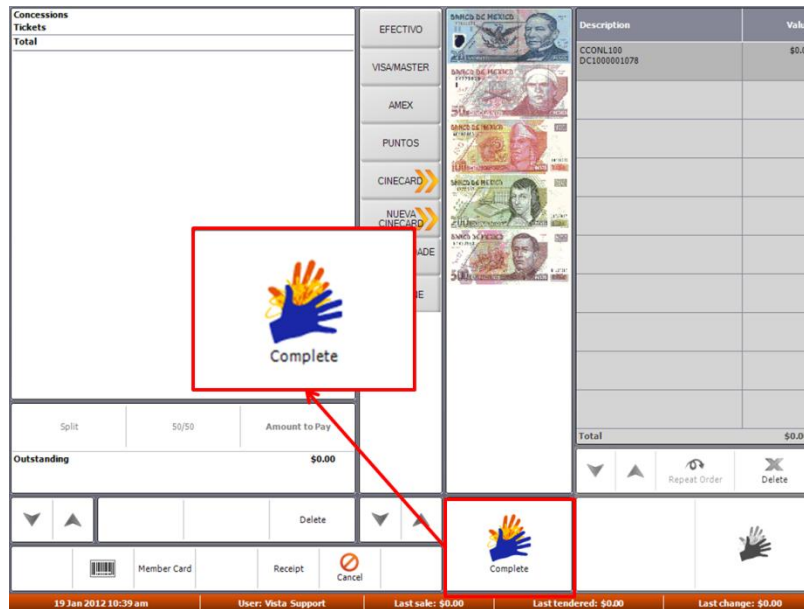
- 7. Verificar folio validado**
Si el folio fue validado aparecerá marcada la CineCard en el sistema.



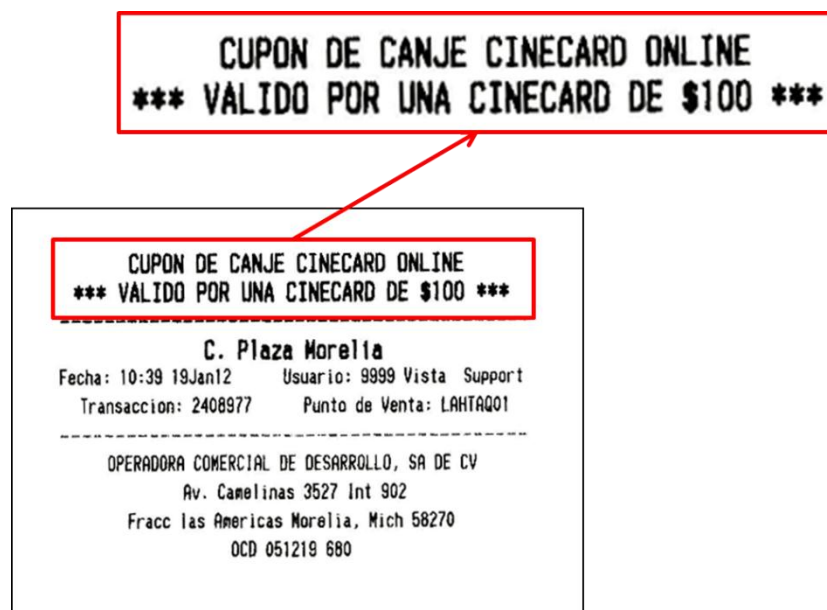
- 8. Ir a ventana de cobro**
Presionar el botón “manitas” para ir a la ventana de cobro.



9. **Completar cobro**
 En la ventana de cobro aparece a precio cero la CineCard online, presionar el botón “manitas” nuevamente.



10. **Tomar cupón**
 Tomar el cupón de canje que se imprime automáticamente, donde viene el monto de la CineCard.



Tomar ticket

11. Además se imprime un ticket a precio cero por la transacción de la CineCard.

DULCERIA

C. Plaza Mor
PASEO DE LA REPUBLICA 5030
COL. JARDINES DEL RINCON
CP 58270 MORELIA, MICH.

FOLIO: 2408977
Punto de Venta: LAHTA001
Date: 10:39 19Jan17

Producto	Cant	Precio	TOTAL
CCONL100	1	0.00	0.00
TOTAL			\$0.00

PAGADO CON:

Producto	Cant	Precio	TOTAL
CCONL100	1	0.00	0.00
TOTAL			\$0.00

Pracior
CANGIO
cero pesos y cero centavos

Dir : 0000 11111 11111

OPERADORA COMERCIAL DE DESARROLLO, SA DE CV
Av. Comlines 3527 Int 902
Fracc. Las Americas Morelia, Mich 58270
CDD 061216 680

En la compra de una Coca-Cola Light Grande
llevate un 12% de descuento en AeroMexico
Consulta bases y condiciones en
www.cinepolis.com

Pedir firma del cliente

12. Pedir al cliente que firme el ticket de la transacción.



Engrapar comprobantes

13. Engrapar el ticket y el cupón de canje.



Guardar comprobantes

14.

Guardar en el cajón de efectivo el cupón de canje y el ticket firmado por el cliente, este debe presentarse al final del turno para la conciliación.²



15.

Ir a pestaña CineCard

Presionar el botón "CINECARD" de la parte inferior de la pantalla.

Concessions				Description	Value
MC HOT DOG \$143.00	MC MIX \$148.00	MC NACHO \$153.00	HOT DOG \$30.00	CCONL103 DCL1000001078	\$0.00
MC HD JM \$161.00	MC MIX JM \$166.00	MC NAC JM \$171.00	NACHOS \$0.00		
C ICEE G \$100.00	MC MX G \$157.00	MC NC G \$171.00	NACCON CTR \$0.00		
C CIEL 1LT \$90.00	MC MX G J \$175.00	CINECARD	EXTRA Q. \$8.00		
PALOMA GDE \$36.00	PALOMA MED \$32.00	CHARMCAR \$29.00 (0)	TOCINO \$11.00		
REFRE JUM \$42.00	REFRE GDE \$33.00	COMBOKID16 \$39.00	LIBRO CARS \$15.00 (0)	Total	\$0.00

MASVENDIDO	PAL / SUB	COMBOS	SNACK/HEL	VITRINA
PROMO/LEAL	CINECARD	PROMOCION	NACHO/G	

More	Log Off	Multi	Sched	Book	Abort	Discount	Seats
------	---------	-------	-------	------	-------	----------	-------

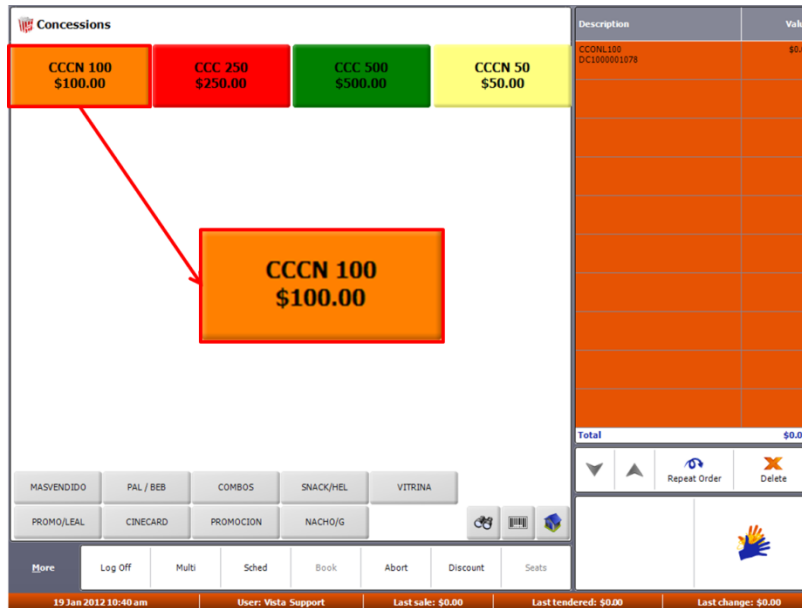
19 Jan 2012 10:40 am	User: Vista Support	Last sale: \$0.00	Last tendered: \$0.00	Last change: \$0.00
----------------------	---------------------	-------------------	-----------------------	---------------------

² Estos comprobantes además servirán para efectos de auditoría, para justificar la baja en el sistema de la tarjeta.

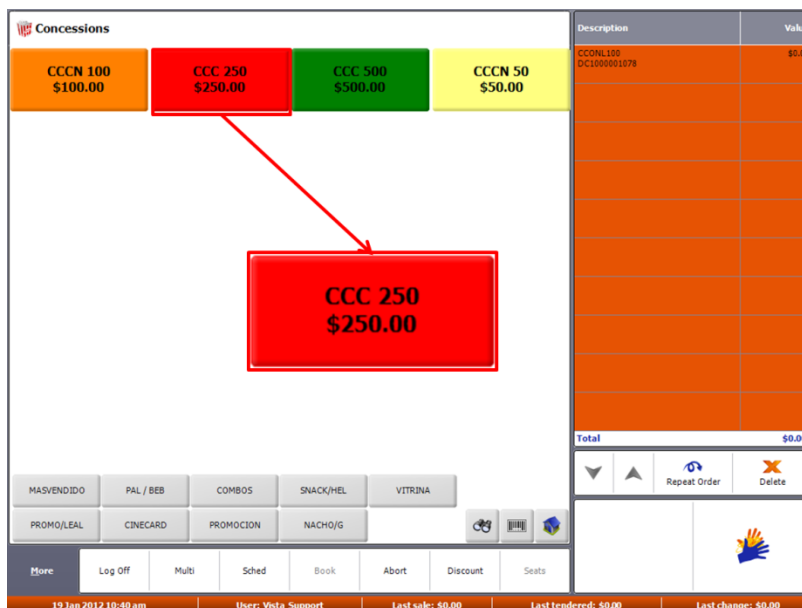
16. Seleccionar monto de CineCard

Presionar el botón por el monto de la CineCard que aparece en el cupón de canje.

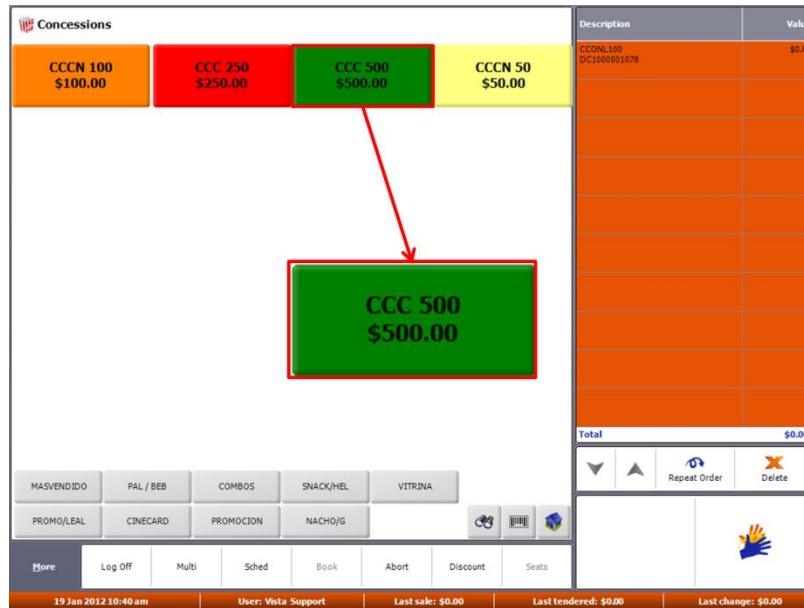
a) Si la CineCard es de \$100, presionar el botón “CCCN 100”.



b) Si la CineCard es de \$250, presionar el botón “CCC 250”.



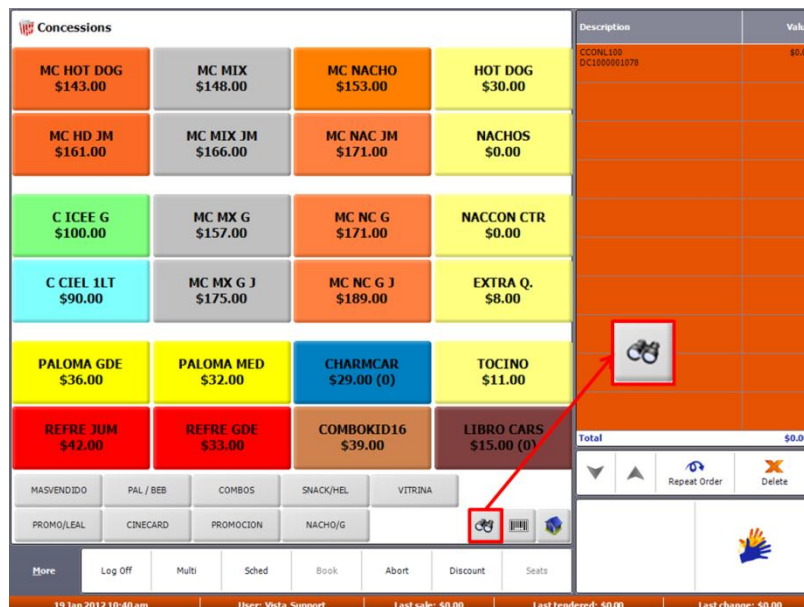
- c) Si la CineCard es de \$500, presionar el botón “CCC 500”.³



Buscar CineCard

17. En algunos Conjuntos, no se tienen los botones de CineCard, si este es el caso realizar los pasos siguientes. En caso contrario ir al paso 18.

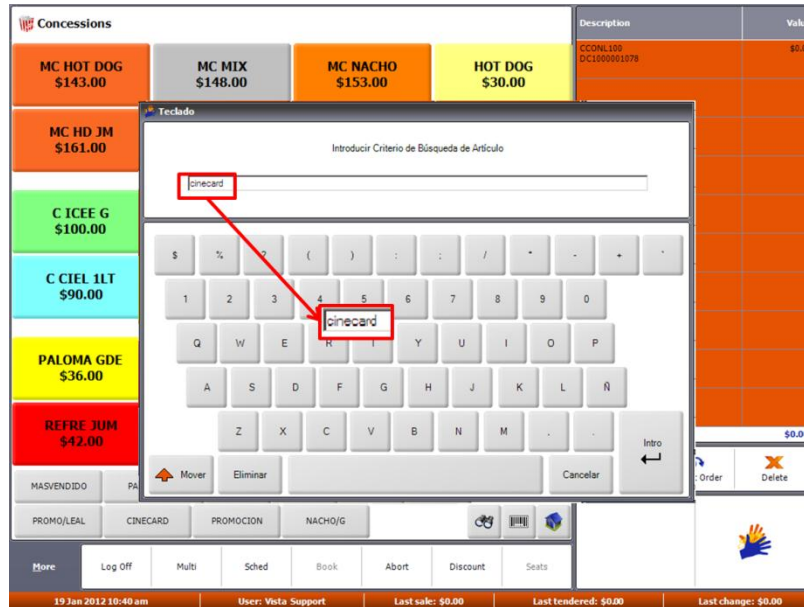
- a) Presionar el botón “binoculares”.



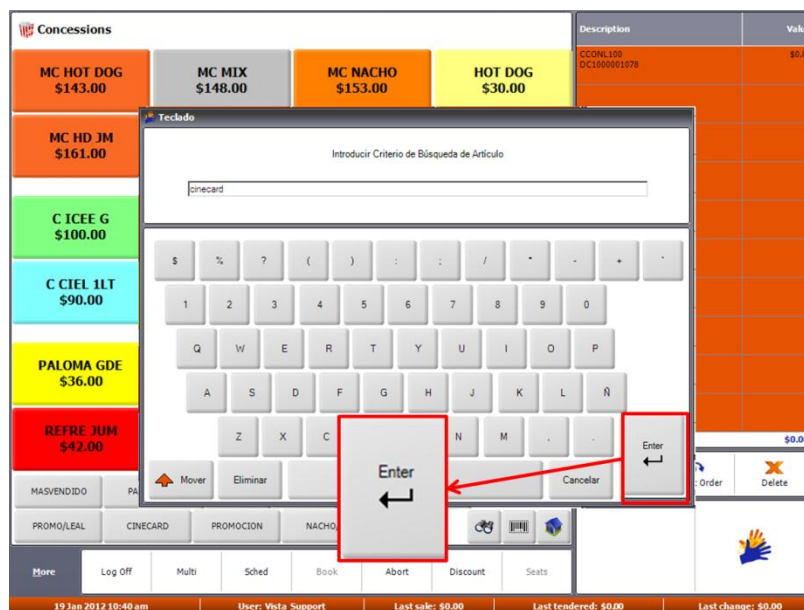
³ Actualmente sólo se tienen estos tres montos para venta online.

GUÍA OPERATIVA CINECARD ONLINE

b) Teclear la palabra “cinocard”

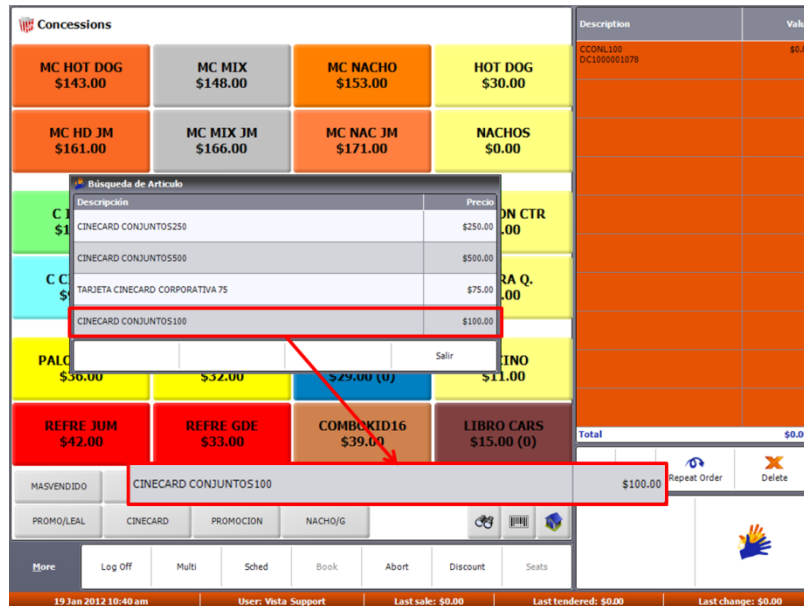


c) Presionar “Enter”.

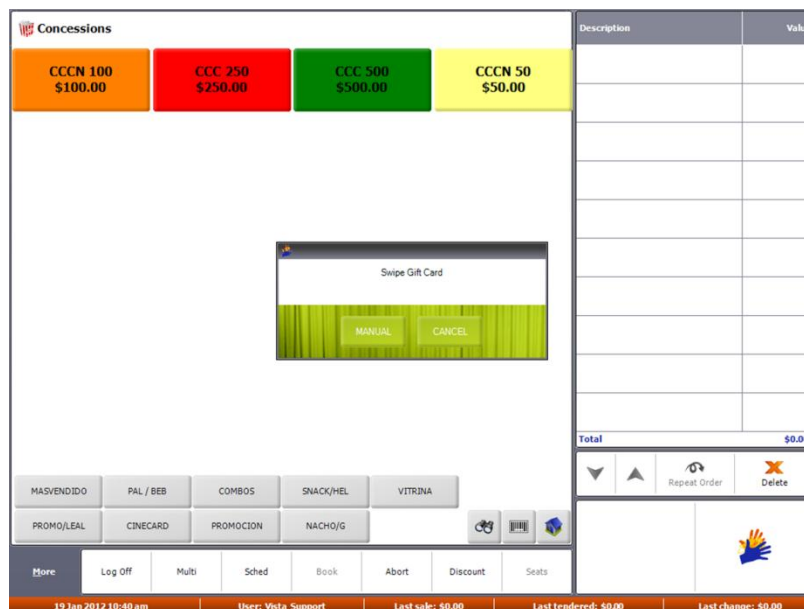


GUÍA OPERATIVA CINECARD ONLINE

- d) De la lista que se despliega seleccionar la CineCard correspondiente al monto del cupón de canje.



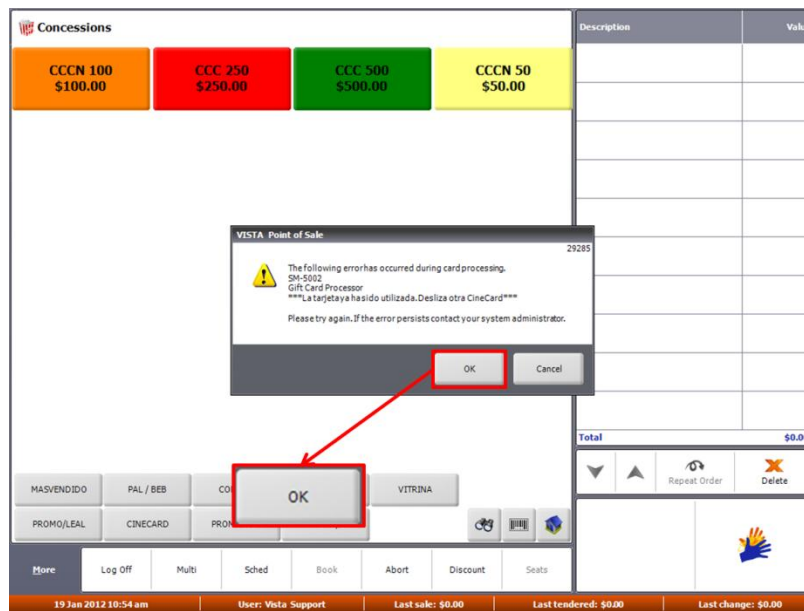
- 18. Deslizar tarjeta** Cuando aparezca la ventana "Swipe Gift Card", deslizar la tarjeta por la banda magnética del punto de venta.



Errores de tarjeta

19. En ocasiones se pueden presentar errores con la lectura de las CineCard, algunos son los siguientes:

- a) Cuando la tarjeta ya ha sido utilizada aparece “La tarjeta ya ha sido utilizada”, dar clic en “OK”.



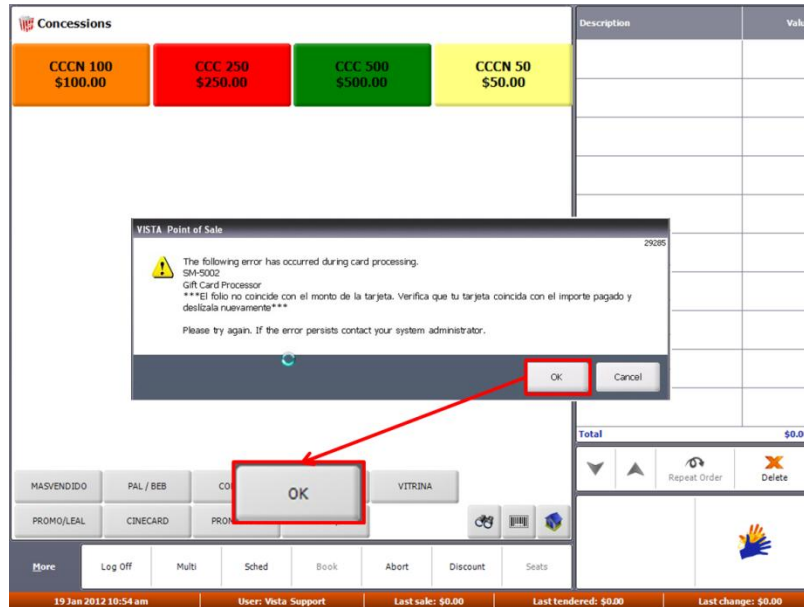
Nota:

Cuando este error ocurre deslizar otra tarjeta. Separar la tarjeta que marcó error y entregarla al Encargado de Sub-almacén Dulcería, quien debe reportar el error al Ejecutivo de CineCard.



GUÍA OPERATIVA CINECARD ONLINE

- b) Cuando se presionó el botón por un monto y se desliza una tarjeta por un monto distinto marca error, dar clic en “OK”.



Nota:

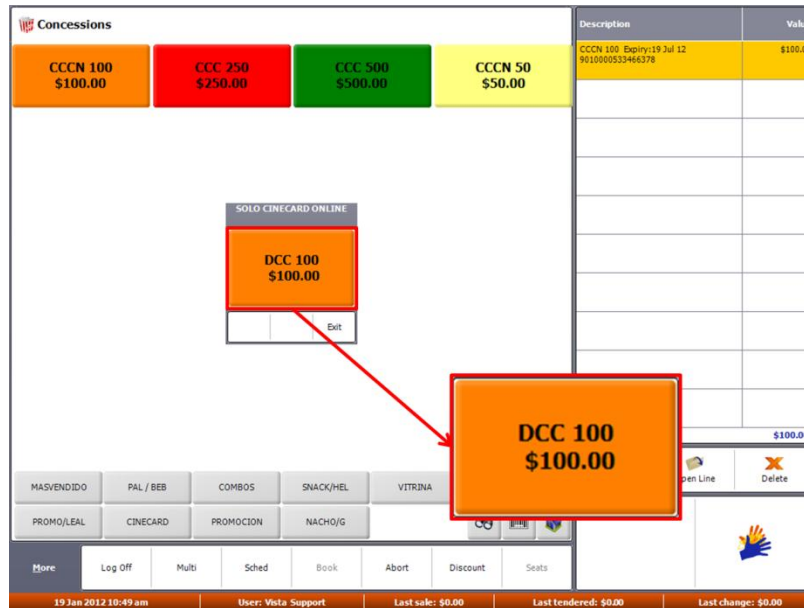
Cuando este error ocurre deslizar una tarjeta que corresponda al monto correcto del certificado de regalo electrónico.



Descontar CineCard

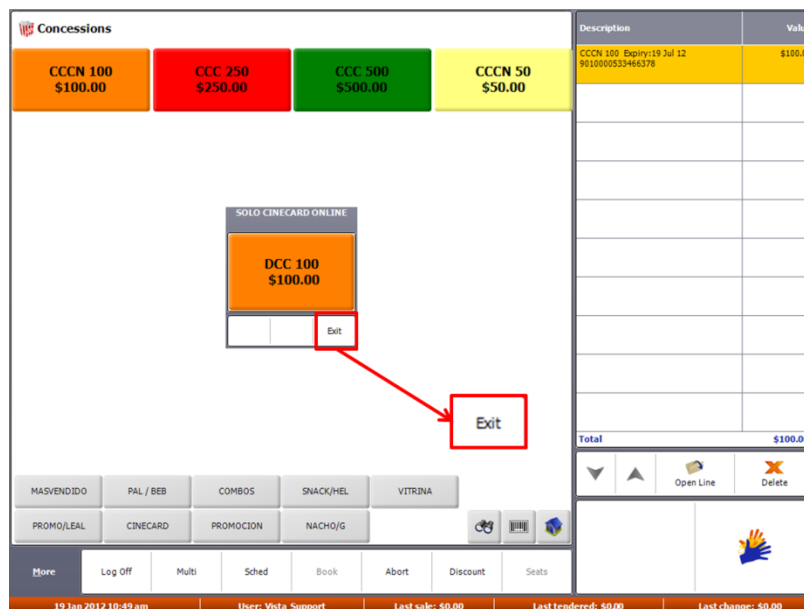
20.

Si la tarjeta se leyó exitosamente al ser deslizada, aparece el botón de descuento. Para descontar el precio de la CineCard ya que ésta se pagó online, presionar el botón que aparece “DCO XXX”, donde XXX es el monto.

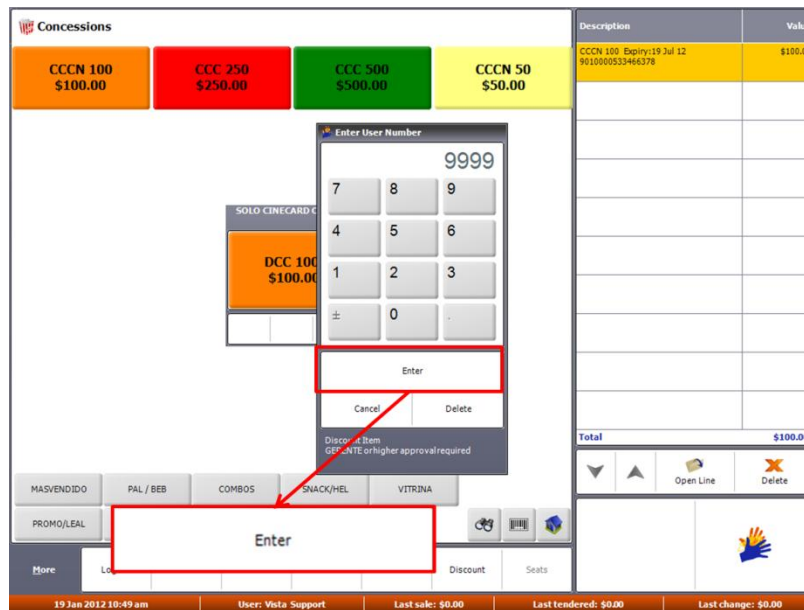


Nota:

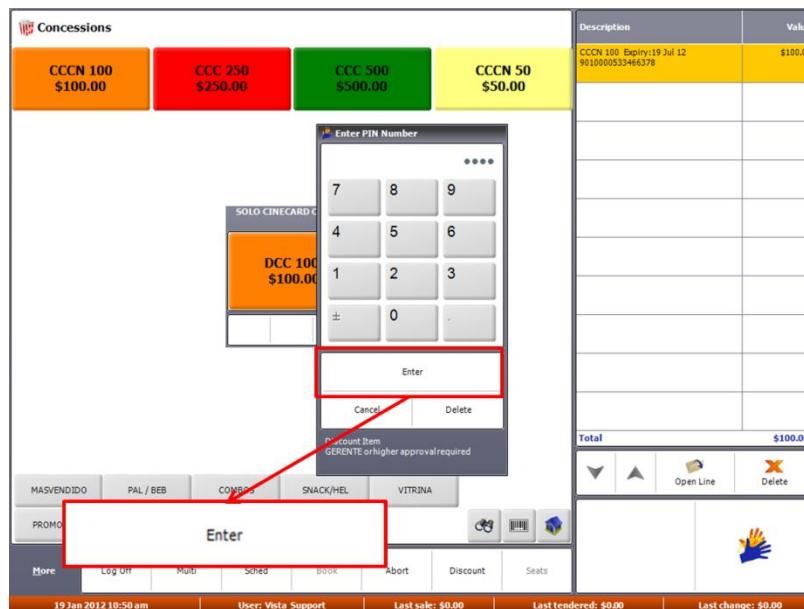
Cuando se trata de una venta normal de CineCard, presionar el botón “Exit”.



- 21. Ingresar usuario⁴**
 El Encargado de Sub-almacén Dulcería debe ingresar su usuario y presionar “Enter”.

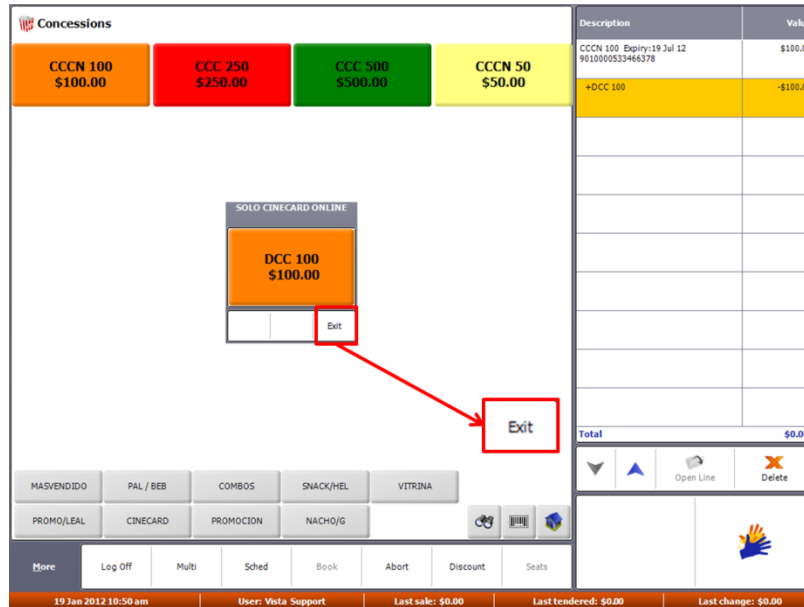


- 22. Ingresar NIP**
 El Encargado de Sub-almacén Dulcería debe ingresar su NIP y presionar “Enter”.

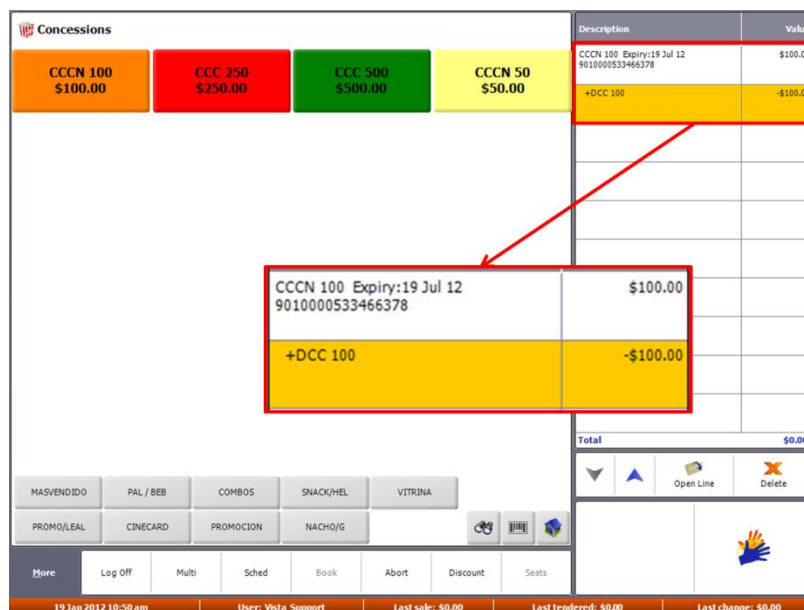


⁴ La entrega de una CineCard online requiere que el Encargado de Sub-almacén Dulcería acuda al módulo a ingresar su usuario y contraseña de sistema.

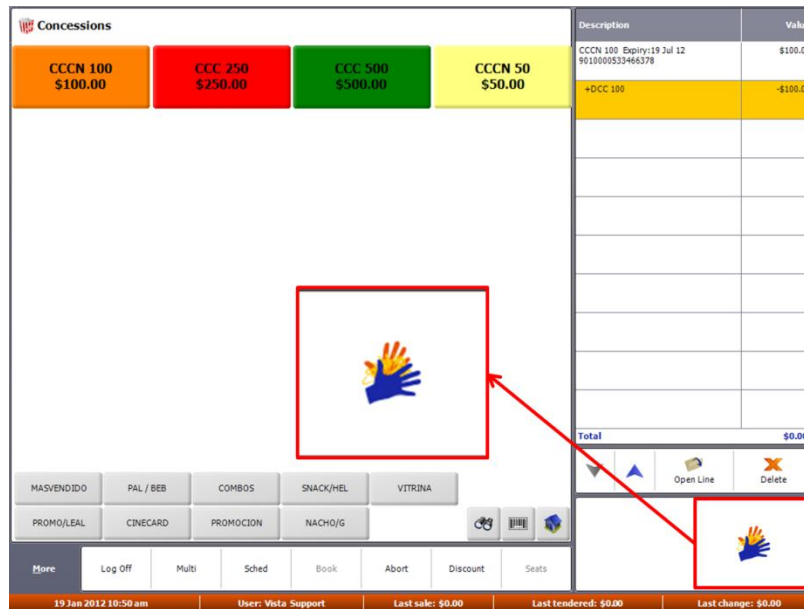
23. **Salir**
Presionar el botón "Exit".



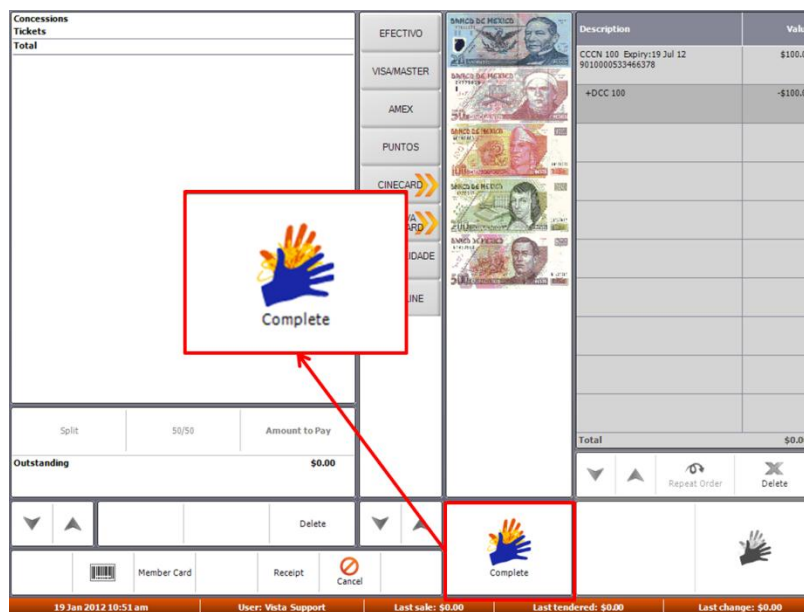
24. **Verificar descuento**
Verificar que aparezca el descuento del monto de la tarjeta ya que esta CineCard no se va a cobrar al cliente, ya está pagada.



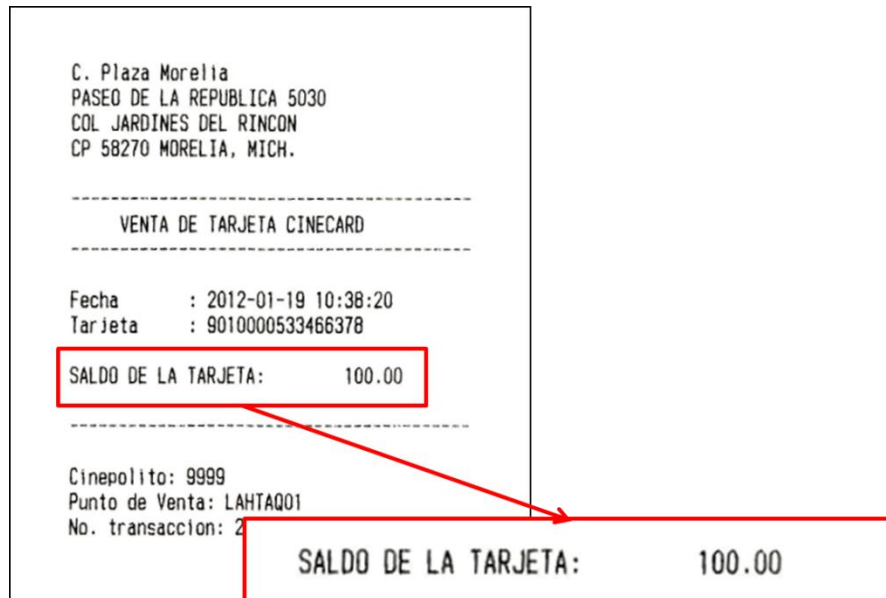
25. Ir a ventana de cobro
Presionar el botón “manitas”.



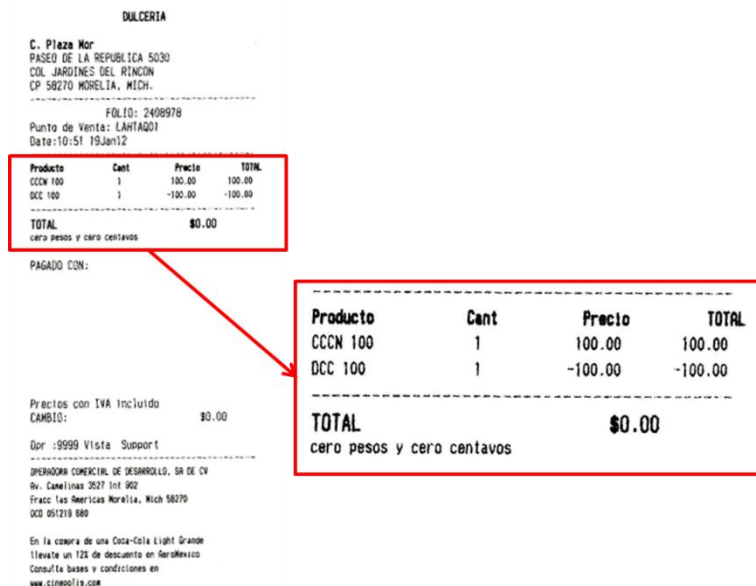
26. Completar transacción
Presionar nuevamente el botón “manitas”.



- 27.** Tomar comprobante de CineCard
 Se imprimirá automáticamente un comprobante de venta de CineCard que tiene el saldo de la misma.



- 28.** Tomar ticket
 Además se imprimirá automáticamente un ticket de compra de la CineCard.



- 29. Entregar tarjeta y comprobantes al cliente**
Entregar la CineCard y los comprobantes que se imprimieron al cliente.



- 30. Despedir al cliente**
Despedir al cliente de manera amable.



3. Conciliación de CineCard online

La redención de CineCard online implica cambios en la parte de conciliación de ingresos al final del turno de cada Vendedor.

El Encargado de Sub-almacén Dulcería es quien realiza este proceso. En este apartado se muestran los cambios y cómo se tiene que realizar el cierre en la conciliación:

- 1. Recoger comprobantes**
El Vendedor debe tomar de la caja de efectivo todos los comprobantes (vouchers, cupones, tickets, etc).



- 2. Acudir a Gerencia**
El Vendedor debe acudir a la Gerencia para que le realicen la conciliación de ingresos.



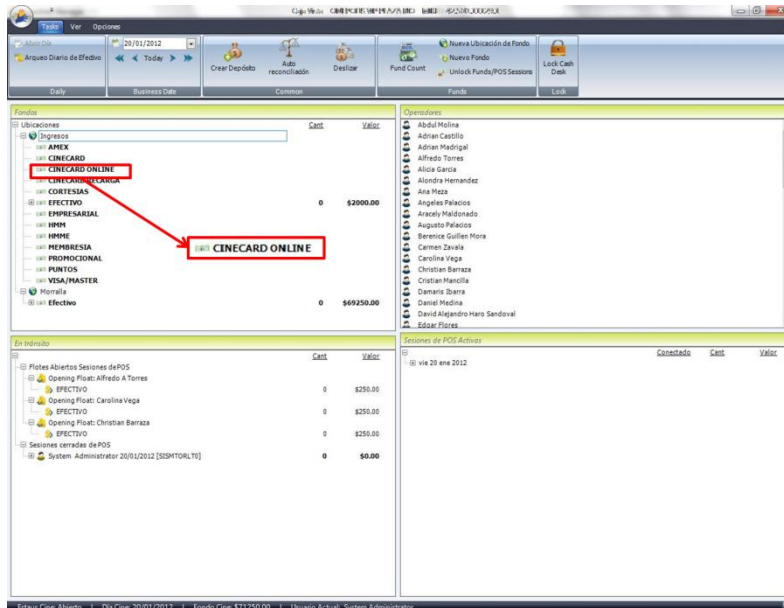
- 3. Realizar conciliación**
El Vendedor y el Encargado de Sub-almacén Dulcería, realizan la conciliación como lo indica el **M.O. Ingresos rev. 2.**



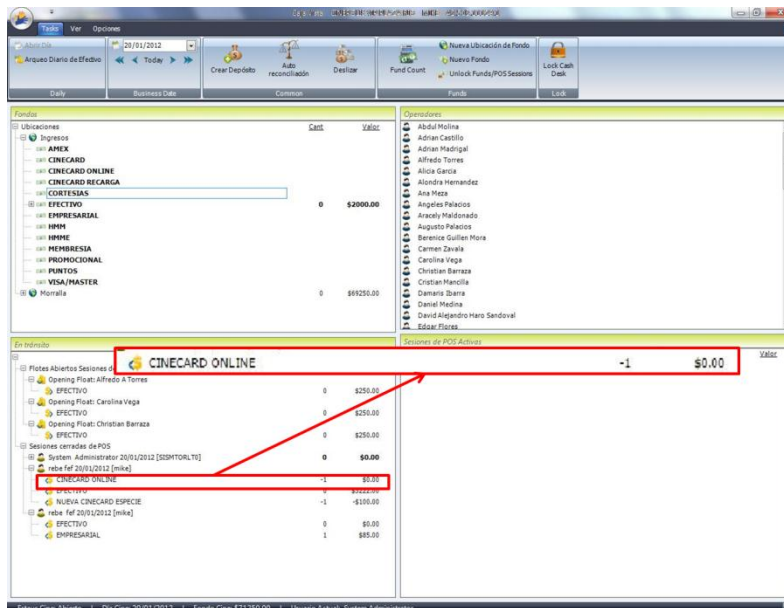
Conciliar CineCard online

4. En el caso de que el Vendedor haya recibido CineCard online, se debe hacer lo siguiente:

a) En la ventana “Fondos” se encuentra una bolsa por el concepto “CINECARD ONLINE”.

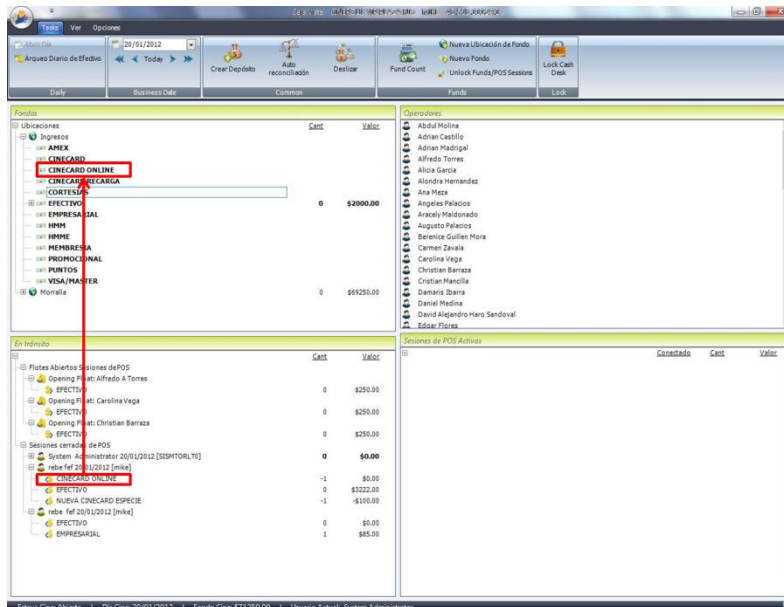


b) En la ventana “En tránsito” se va a encontrar una fajilla por el concepto “CINECARD ONLINE”, si es que se realizó una transacción de ese tipo.

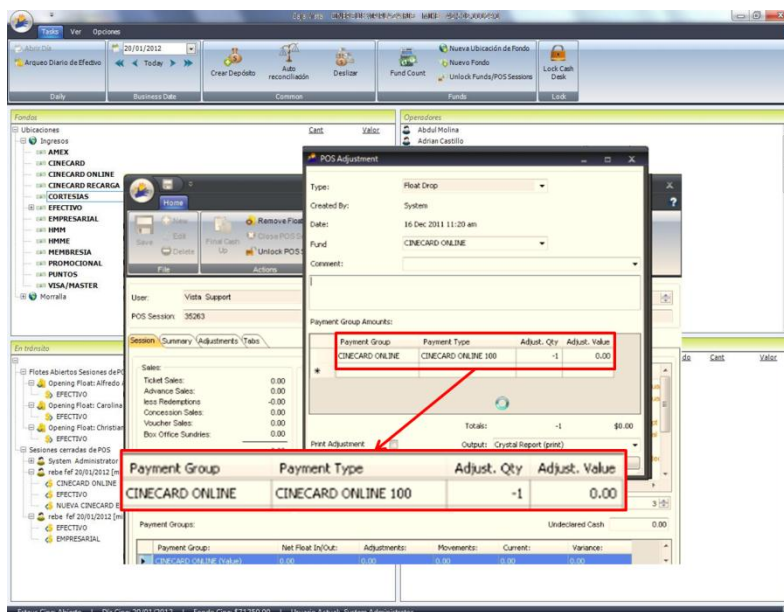


GUÍA OPERATIVA CINECARD ONLINE

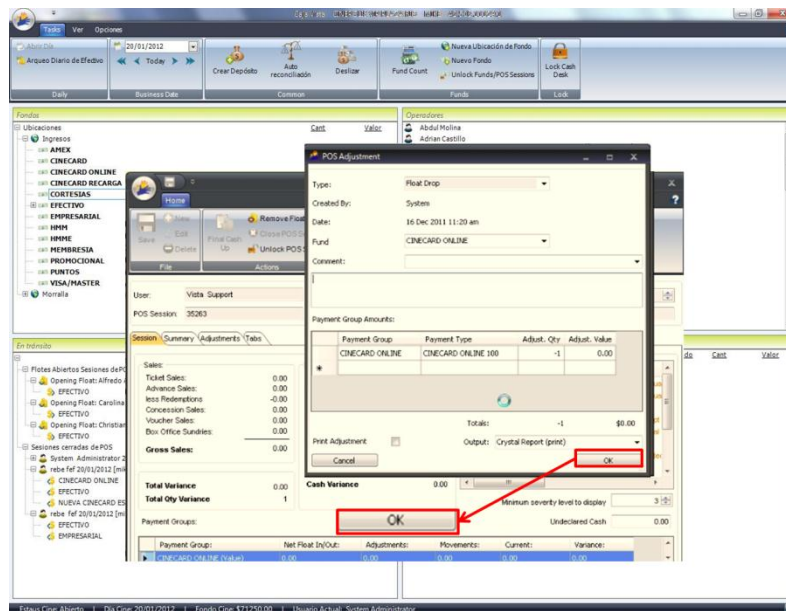
- c) De la ventana “En tránsito” se debe arrastrar la línea “CINECARD ONLINE” a la fajilla con el mismo nombre en la ventana “Fondos”. Para arrastrar dar clic con el mouse y no soltar hasta ubicarlo en la ventana “Fondos”.



- d) Automáticamente se despliega la ventana “POS Adjustments” en la que se debe verificar que la cantidad que aparece en “Adjust. Qty” coincida con los tickets firmados por clientes que entrega el Vendedor.



e) Dar clic en “OK”.



5. **Continuar conciliación**
Continuar con el proceso de conciliación como lo indica el M.O. Ingresos rev. 2.



4. Reportes

**4.1. “Cashier
Reconciliation”**

GUÍA OPERATIVA CINECARD ONLINE

En este reporte las CineCard online que se entreguen aparecerán desglosadas de la siguiente manera:

- NUEVA CINECARD ESPECIE (“Value”). Importe de la CineCard entregada (con signo negativo).
- NUEVA CINECARD ESPECIE (“Quantity”). Número de CineCards entregadas por la venta online (signo negativo).
- CINECARD ONLINE (“Value”). No se refleja valor.
- CINECARD ONLINE (“Quantity”). Número de CineCards entregadas por la venta online (signo negativo).



Cashier Reconciliation

CINEPOLIS VIP PLAZA RIO

User: Todo Status: Todo From: Viernes 20/01/2012 Until: Viernes 20/01/2012 Workstation: Todo WorkStation Group: Todo Show on report: ValueQuantity

POS Sessl	User Name	Workstati on	status	Payment Group	Open ing	Transacti ons	Adjust s	Closi ng	Actua l	Varia nce
7824	rebe fef	mike	Cached Up	EFFECTIVO (Value)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	Log On-Off	20/01/2012 12:08:02p.m. - 20/01/2012 12:08:18p.m.		Total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
7826	rebe fef	mike	Cached Up	EFFECTIVO (Value)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	Log On-Off	20/01/2012 12:12:02p.m. - 20/01/2012 12:12:22p.m.		Total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
7828	rebe fef	mike	Cached Up	NUEVA CINECARD ESPE (Value)	0.00	-100.00	100.00	0.00	0.00	0.00
	Log On-Off	20/01/2012 12:17:01p.m. - 20/01/2012 01:33:53p.m.		NUEVA CINECARD ESPE (Quantity)	0	-1	1	0	0	0
				CINECARD ONLINE (Value)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
				CINECARD ONLINE (Quantity)	0	-1	0	-1	0	1
				EFFECTIVO (Value)	0.00	-5,222.00	-5,222.00	0.00	0.00	0.00
				Total	0.00	-5,122.00	-5,122.00	0.00	0.00	0.00
7827	System Administrator	SISMTORLTO	Cached Up	EFFECTIVO (Value)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	Log On-Off	20/01/2012 12:36:41p.m. - 20/01/2012 12:36:52p.m.		Total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Payment Group	Open ing	Transacti ons	Adjust s	Closi ng	Actua l	Varia nce
NUEVA CINECARD ESPE (Value)	0.00	-100.00	100.00	0.00	0.00	0.00
NUEVA CINECARD ESPE (Quantity)	0	-1	1	0	0	0
CINECARD ONLINE (Value)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
CINECARD ONLINE (Quantity)	0	-1	0	-1	0	1

20/01/2012 14:06 Cashier Reconciliation
 CAD05 4.02 v.111127 C:\VISTA\ReportFiles\vip\CashierReconciliation.rpt



© Vista Entertainment Solutions Ltd
1 / 1

**4.2. “Cash Up
Daily”**

GUÍA OPERATIVA CINECARD ONLINE

En este reporte las CineCard online que se entreguen aparecerán con el concepto "NUEVA CINECARD ESPECIE" con signo negativo.

Cash Up Daily Entries View CINEPOLIS VIP PLAZA RIO

Selected Business Date 20/01/2012

Revenue		
Box Office		
Admits	85.00	
Less Redemptions	85.00	
Less Maturing Sales	0.00	
Plus Advance Sales	0.00	
Plus Advance Comps and Redemptions	0.00	
Box Office Receipts		0.00
Box Office Sundry		
VIDEOJUEGOS	1,200.00	
Total Box Office Sundry		1,200.00
Concessions		
DUL / BEBIDAS	64.00	
DUL / COMBO	110.00	
DUL / HD	4,844.00	
DUL / LEALTAD	0.00	
DUL / NACHOS	22.00	
DUL / PAL	182.00	
Total Concessions		5,222.00
Total Sales		6,422.00
Sales Reconciliation		
DULCERIA	6,422.00	
Total Sales		6,422.00
Revenue		6,422.00
Reconciliation		
Non Bankable		
ADMITAS	85.00	
NUEVA CINECARD ESPECIE	-100.00	
Non Bankable Total		-15.00
Bankable		
EFFECTIVO	6,422.00	
Overs / Shorts	0.00	
Bankable Total		6,422.00
Total		6,422.00
Dep: NUEVA CINECARD ESPECIE		-100.00
Div:		
Cinema Balance for Viernes 20 enero 2012		0.00

20/01/2012 01:55:24 p.m. Cash Up Daily Entries View © Vista Entertainment Solutions Ltd
 01006 4 02 v.111127 C:\VISTA\Report\Sevicio\CashUpDailyEntriesView.rpt 1 / 1

4.3. “Concessions Item Sales”

GUÍA OPERATIVA CINECARD ONLINE

En este reporte se muestra el número de CineCard entregadas por ventas online.

Ventas Artículos Confiteria

CINEPOLIS VIP PLAZA RIO

Desde: Viernes 20/01/2012 06:00 am Hasta: Sábado 21/01/2012 06:00 am

Cinema Split: Yes

Stock Location: Todo User: Todo Item Class: Todo Workstation Group Split: Si

Unit ad	Caridad	Descuento	Net	Tax	Valor Ventas	Cost (Excl. Tax)	Margin (On Net)	% de ventas total		
Cinema : CINEPOLIS VIP PLAZA RIO										
Location: ALMACEN GENERAL										
DULCERIA										
DUL / BEBIDAS										
277	NESTEA LIMON	PZA	2.00	0.00	55.18	8.82	64.00	13.00	41.68	1.23 %
			2.00	0.00	66.18	8.82	64.00	19.60	41.68	1.23 %
DUL / COMBO										
672	COMBO CIEL PALOMITA	PZA	2.00	0.00	0.00	0.00	21.63	-21.63	0.00 %	
738	COMBO CUATRO PALOMITA MIX	PZA	1.00	0.00	94.83	15.17	110.00	9.79	85.04	2.11 %
			3.00	0.00	94.83	15.17	110.00	31.43	85.40	2.11 %
DUL / HD										
2173	HOT DOG JUMBO	PZA	100.00	0.00	4,052.00	648.00	4,700.00	1,622.00	2,430.00	90.00 %
657	HOT DOG INDIVIDUAL	PZA	4.00	0.00	124.12	19.88	144.00	118.88	5.24	2.78 %
			194.00	0.00	4,176.12	667.88	4,844.00	1,740.88	2,456.24	92.78 %
DUL / SALTADO										
2297	DESCUENTO CINECARD ONLINE 100	PZA	1.00	0.00	-100.00	0.00	-100.00	0.00	-100.00	-1.91 %
3121	REDENCION CINECARD ONLINE 100	PZA	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00 %
593	CINECARD CONJUNTOS	PZA	1.00	0.00	22.00	0.00	22.00	4.18	17.84	0.42 %
			2.00	0.00	22.00	0.00	22.00	4.18	17.84	0.42 %
DUL / PAL										

2297 DESCUENTO CINECARD ONLINE 100 PZA 1.00 0.00 -100.00 0.00 -100.00 0.00 -100.00 0.00 -100.00 -1.91 %

20/01/2012 02:54:53 p.m.
COND014.02 v.111127

Ventas Articulos Confiteria
C:\VISTA\Reportes\ventas\sales.rpt



© Vista Entertainment Solutions Ltd
1 / 3

5. Tabla de cambios

GUÍA OPERATIVA CINECARD ONLINE

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
0	Guía original	15/03/12