

Vellux



cinépolis^{VIP}

El Supervisor de Venta en Sala debe realizar el monitoreo de los llamados a través del visor configurado en su iPad mini y coordinar a su equipo de Comanderos para que brinden el servicio a los llamados con mayor tiempo de espera.

El Supervisor de Venta en Sala debe monitorear que los llamados de Vellux sean atendidos por los Comanderos en menos de 3 minutos. El sistema marca con colores el tiempo de espera del llamado

Iniciamos

- Tipo de botoneras
- Ingreso al sistema
- Lectura de reporte



Tipos de Botoneras

¿Cuáles son los tipos de botoneras que existen en los conjuntos VIP?



Botoneras eléctricas de una función con led



Botoneras de batería de una función con led



Botoneras de tres funciones

Funcionamiento de las Botonera

Identifica la botonera de tu Conjunto

Limpias y con su pad

Botoneras fijas a la mesa o a los brazos de la butaca



Con batería, realiza pruebas aleatorias

Las botoneras de batería de tres funciones, manden señal



Botoneras eléctricas, conectadas al contacto
Las botoneras de batería de una función, enciendan y manden señal

Carga de batería de Botoneras

Botonera de tres funciones con batería y batería recargable

Solicitar en Gerencia el cargador de baterías o nuevas baterías según corresponda.
Despegar las botoneras que requieran recarga o cambio de batería.
Para botoneras que se encuentran pegadas a superficies, utilizar una espátula para despegarlas. Si es necesario quita los residuos de pegamento sobre la superficie.
Para botoneras en bases de plástico o en el brazo de la butaca utilizar un desarmador pequeño y retirarlas cuidadosamente sin dañar el equipo.

Si la botonera es de baterías, realizar lo siguiente:

- Desatornillar la parte trasera de la botonera y separar las dos partes de la carcasa.
- Reemplazar la batería y une y atornilla de nuevo.

Si la botonera es led con batería recargable tipo “pulpo” realizar lo siguiente:

- Localizar el contacto que se encuentra al reverso del botón y sacarlo.
- Conectarlo al cargador de baterías Vellux en uno de sus contactos. El multicontacto tiene una capacidad de cargar hasta 10 baterías.
- Conectar el cable de corriente eléctrica al cargador Vellux.
- Conectar el cargador a un contacto de luz por aproximadamente 2 horas y posteriormente verificar que encienda.

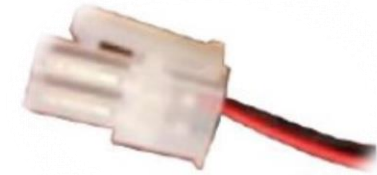


Carga de batería de Botoneras

Botonera de tres funciones con batería y batería recargable

Si la botonera es led con batería recargable externa realizar lo siguiente:

- ✓ Retire la botonera y límpiela. Extraiga la batería presionando en la parte superior del conector.
- ✓ Conectar cada batería en una terminal del cargador y espere al menos 2 horas para obtener un alto porcentaje de carga. Cuando la batería esté cargada en cada terminal conectada se encenderá una luz verde. Verificar que encienda.
- ✓ Una vez realizada la recarga o el cambio de baterías: colocar un *sticker* (lámina con pegamento) en la parte posterior de la botonera y otra sobre la superficie donde se pegará.
- ✓ Presionar la botonera firmemente hasta que quede fija a la base o al brazo de la butaca.



Carga de batería de Botoneras

Botonera con cable de corriente

Verificar que los cables de la butaca estén conectados a la corriente eléctrica.

- ✓ Revisar que el eliminador esté conectado correctamente al multicontacto de la butaca.
- ✓ Introducir un desarmador delgado a un costado de la botonera y hacer palanca para extraerla de la butaca con un poco de fuerza.
- ✓ Revisar la conexión entre el adaptador y la botonera.
- ✓ Una vez que todos los componentes estén conectados y con corriente eléctrica la botonera deberá encender el led de señal al oprimirlo , en caso de no recibir señal, contacte al técnico de Vellux Systems.

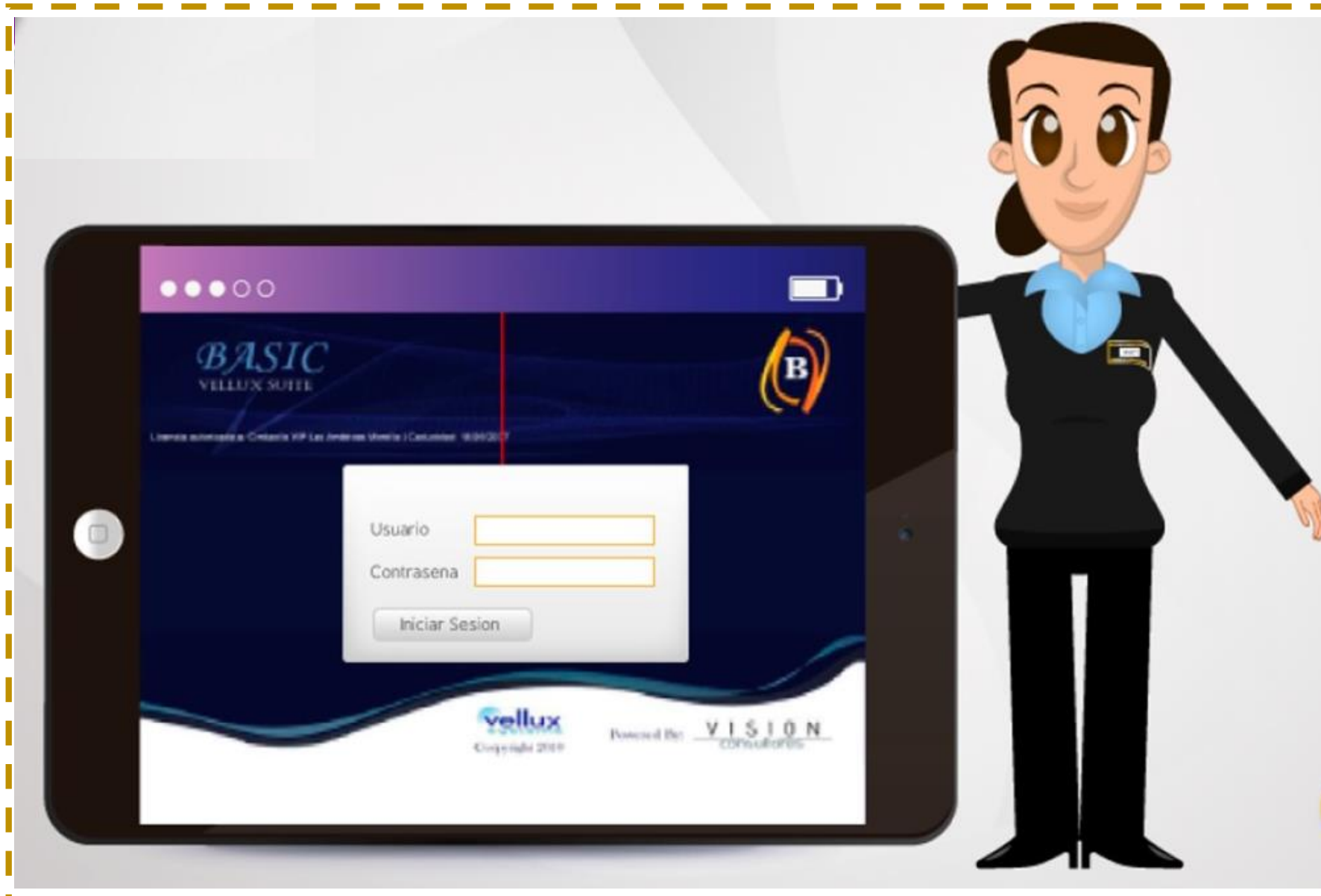


▶ Entrada al Sistema Vellux



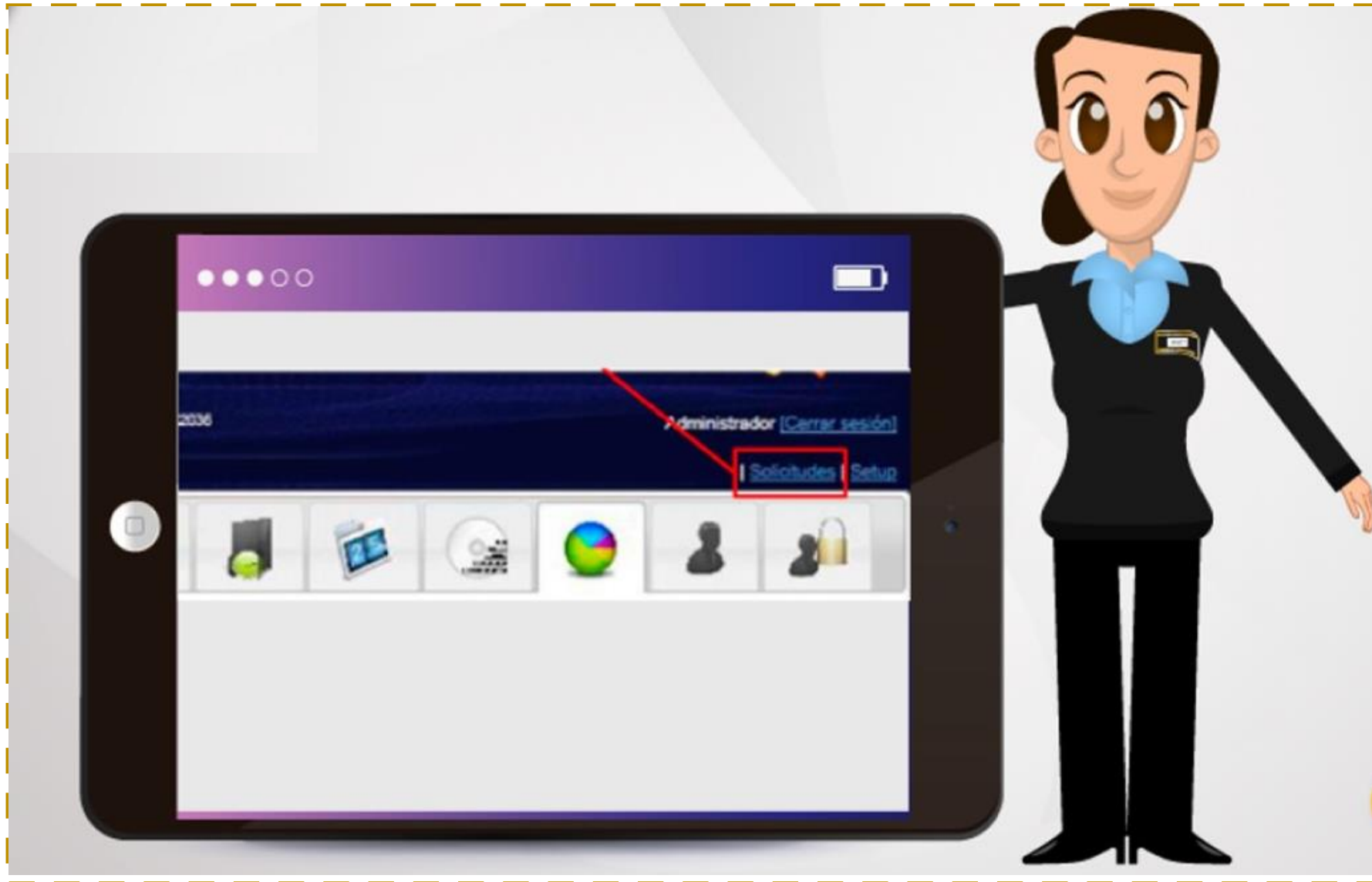
Para abrir la página de Vellux desde Safari o a través del acceso rápido para “Vellux Basic”

Entrada al Sistema Vellux



Ingresa tu usuario,
contraseña y da
clic en iniciar
sesión

▶ Entrada al Sistema Vellux



Da clic en el
menú solicitudes

Funcionamiento del Sistema

Aparecerá el estatus de cada colaborador

Llamado 1	Green
Llamado 2	Red
Llamado 3	Green
Llamado 4	Yellow
Llamado 5	Green
Llamado 6	Green
Llamado 7	Red
Llamado 8	Red
Llamado 9	Red
Llamado 10	Green

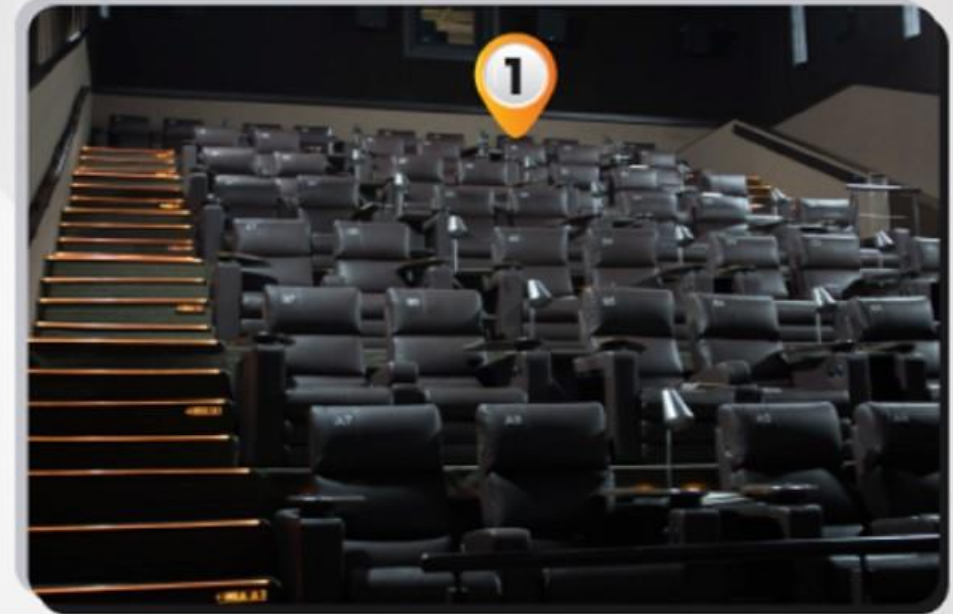
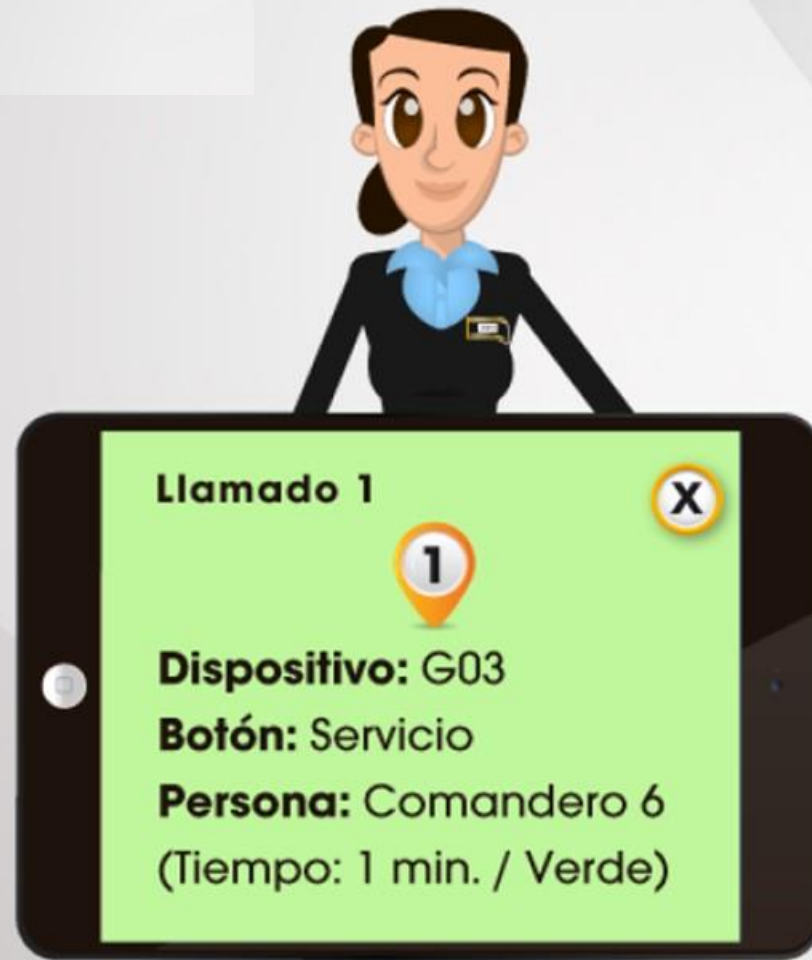
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Funcionamiento del Sistema

Para saber las características de cada llamado, solo da clic.

Se podrá observar el:

- # de dispositivo
- Si esta en servicio
- El comandero
- Tiempo de servicio



Funcionamiento del Sistema

Color verde:

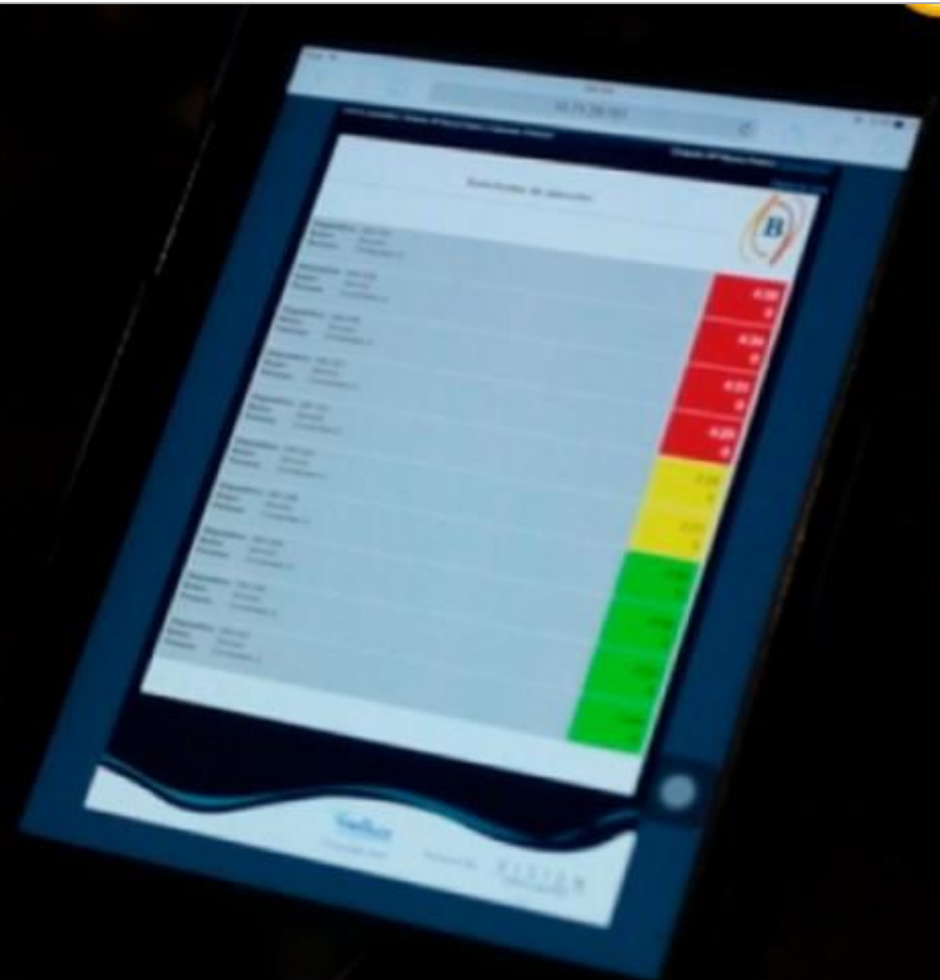
Llamados con tiempo de espera menor a 90 segundos.

Color amarillo:

Llamados con tiempo de espera entre 90 y 180 segundos.

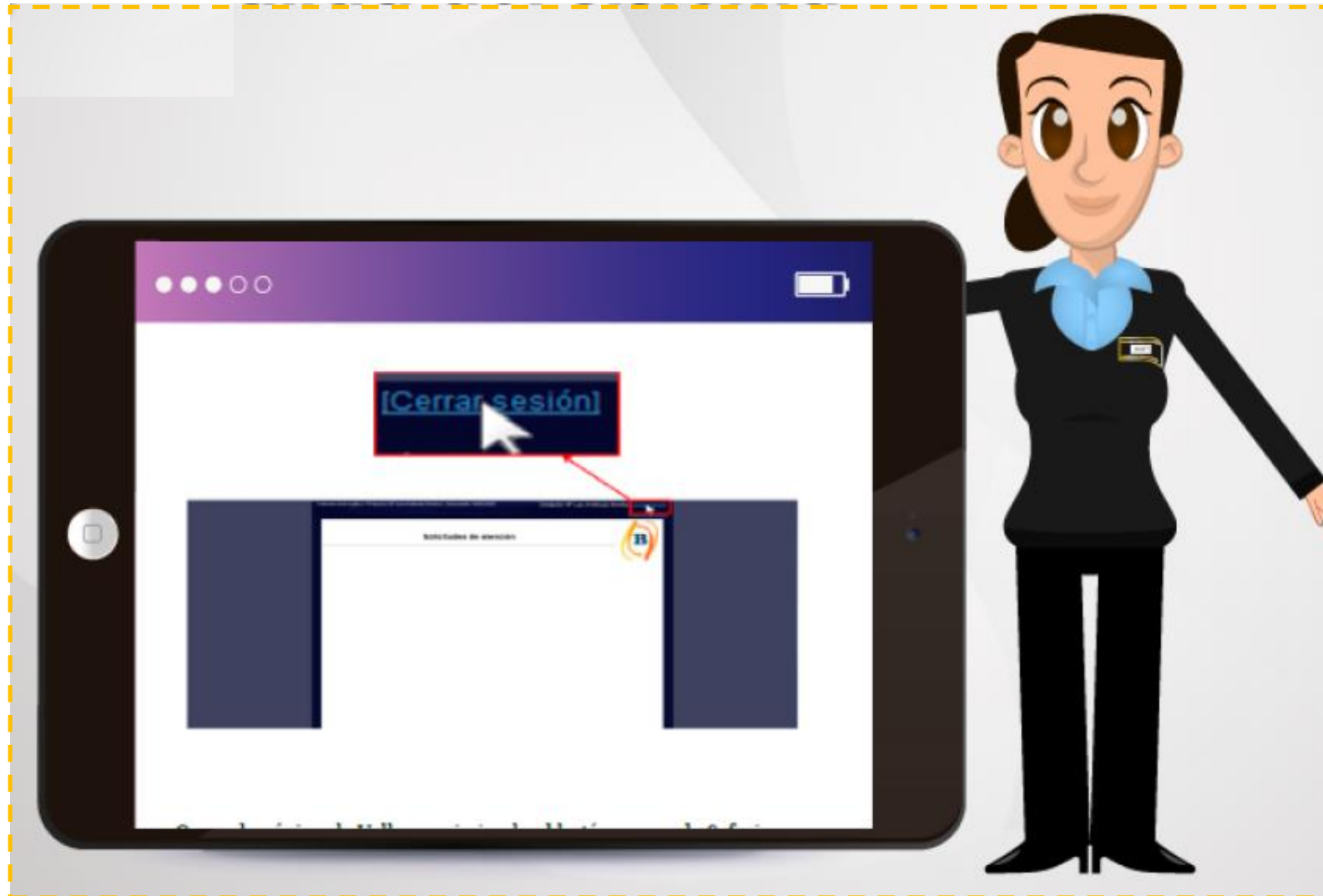
Color rojo:

Llamados con tiempo de espera mayor a 3 minutos.



Salida del Sistema

Da clic en cerrar sesión para salir del sistema Vellux



Reporte de Tiempos de Atención

El reporte se manda diariamente por zona. Además, semanalmente se manda un reporte comparativo por zona, por región y conjunto. Los reportes contienen los mismos datos que se describirán a continuación.

CONJUNTO	ZONA	REGION	RANKING	TOTAL DE LLAMADOS	TPR	EFICIENTES<00:03:00	INEFICIENTES>00:03:01	CIERRE MANUAL	CIERRE AUTOMATICO	HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
C. VIP Andares Guadalajara	1	5	1	948	00:00:36	98%	2 %	100 %	0 %	10:37:39	22:58:18
C. VIP Plaza Río	1	1	2	555	00:01:12	92%	8 %	97 %	3 %	10:25:40	23:06:11
C. VIP Culiacán	1	2	3	115	00:01:05	91%	9 %	97 %	3 %	18:44:57	23:23:23
C. VIP Galerías Guadalajara	1	4	4	514	00:02:20	71%	29 %	95 %	5 %	00:43:59	23:09:25

CONJUNTO	ZONA	REGION
C. VIP Andares Guadalajara	1	5
C. VIP Plaza Río	1	1
C. VIP Culiacán	1	2
C. VIP Galerías Guadalajara	1	4

CONJUNTO	ZONA	REGION
C. VIP Andares Guadalajara	1	5

El reporte incluye el nombre del conjunto, zona y región a la que pertenece

Reporte de Tiempos de Atención

CONJUNTO	ZONA	REGION	RANKING	TOTAL DE LLAMADOS	TPR	EFICIENTES<00:03:00	INEFICIENTES>00:03:01	CIERRE MANUAL	CIERRE AUTOMATICO	HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
C. VIP Andares Guadalajara	1	5	1	948	00:00:36	98%	2%	100%	0%	10:37:39	22:58:18
C. VIP Plaza Río	1	1	2	555	00:01:12	92%	8%	97%	3%	10:25:40	23:06:11
C. VIP Culiacán	1	2	3	115	00:01:05	91%	9%	97%	3%	18:44:57	23:23:23
C. VIP Galerias Guadalajara	1	4	4	514	00:02:20	71%	29%	95%	5%	00:43:59	23:09:25

TOTAL DE LLAMADOS
948
555
115

Número de llamados totales. Es decir, las veces que alguna botonera Vellux fue presionada para llamar a un Comandero.

CONJUNTO	ZONA	REGION	RANKING	TOTAL DE LLAMADOS	TPR	EFICIENTES<00:03:00	INEFICIENTES>00:03:01	CIERRE MANUAL	CIERRE AUTOMATICO	HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
C. VIP Andares Guadalajara	1	5	1	948	00:00:36	98%	2%	100%	0%	10:37:39	22:58:18
C. VIP Plaza Río	1	1	2	555	00:01:12	92%	8%	97%	3%	10:25:40	23:06:11
C. VIP Culiacán	1	2	3	115	00:01:05	91%	9%	97%	3%	18:44:57	23:23:23
C. VIP Galerias Guadalajara	1	4	4	514	00:02:20	71%	29%	95%	5%	00:43:59	23:09:25

TPR
00:00:36
00:01:12
00:01:05
00:02:20

El tiempo promedio de respuesta (TPR) se obtiene como un promedio del tiempo del total de llamados.

Reporte de Tiempos de Atención

CONJUNTO	ZONA	REGION	RANKING	TOTAL DE LLAMADOS	TPR	EFICIENTES<00:03:00	INEFICIENTES>00:03:01	CIERRE MANUAL	CIERRE AUTOMATICO	HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
C. VIP Andres Guadalupe	1	5	1	348	00:00:36	98%	2%	100%	0%	10:37:39	22:58:18
C. VIP Plaza Río	1	1	2	555	00:01:12	92%	8%	97%	3%	10:25:40	23:05:11
C. VIP Culiacán	1	2	3	115	00:01:05	91%	9%	97%	3%	18:44:57	23:23:23
C. VIP Galeñas Guadalupe	1	4	4	514	00:02:20	71%	29%	95%	5%	00:43:59	23:09:26

EFICIENTES<00:03:00	INEFICIENTES>00:03:01
98%	2%
92%	8%
91%	9%
71%	29%

Porcentaje de llamados eficientes que son los que se atendieron en 3 minutos o menos y el porcentaje de llamados ineficientes los que se atendieron después de los 3 minutos.

CONJUNTO	ZONA	REGION	RANKING	TOTAL DE LLAMADOS	TPR	EFICIENTES<00:03:00	INEFICIENTES>00:03:01	CIERRE MANUAL	CIERRE AUTOMATICO	HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
C. VIP Andres Guadalupe	1	5	1	348	00:00:36	98%	2%	100%	0%	10:37:39	22:58:18
C. VIP Plaza Río	1	1	2	555	00:01:12	92%	8%	97%	3%	10:25:40	23:05:11
C. VIP Culiacán	1	2	3	115	00:01:05	91%	9%	97%	3%	18:44:57	23:23:23
C. VIP Galeñas Guadalupe	1	4	4	514	00:02:20	71%	29%	95%	5%	00:43:59	23:09:26

El dato de porcentaje de llamados eficientes es el que se usa para asignar el ranking a cada conjunto. De esta manera se ordenan de mayor a menor eficiencia en atender los llamados.

RANKING
1
2
3
4

Reporte de Tiempos de Atención

CONJUNTO	ZONA	REGION	RANKING	TOTAL DE LLAMADOS	TPR	EFICIENTES<00:03:00	INEFICIENTES>00:03:01	CIERRE MANUAL	CIERRE AUTOMATICO	HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
C. VIP Andares Guadalajara	1	5	1	948	00:00:36	98%	2%	100%	0%	10:37:39	22:58:18
C. VIP Plaza Río	1	1	2	555	00:01:12	92%	8%	97%	3%	10:25:40	23:06:11
C. VIP Culiacán	1	2	3	115	00:01:05	91%	9%	97%	3%	18:44:57	23:23:23
C. VIP Galerías Guadalajara	1	4	4	514	00:02:20	71%	29%	95%	5%	00:43:59	23:09:25

CIERRE MANUAL	CIERRE AUTOMATICO
100 %	0 %
97 %	3 %
97 %	3 %
95 %	5 %

Porcentaje Cierre manual, es decir que fueron cancelados por el Comandero. Cierre automático, se cancelaron automáticamente al llegar a los 10 minutos de espera.

CONJUNTO	ZONA	REGION	RANKING	TOTAL DE LLAMADOS	TPR	EFICIENTES<00:03:00	INEFICIENTES>00:03:01	CIERRE MANUAL	CIERRE AUTOMATICO	HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
C. VIP Andares Guadalajara	1	5	1	948	00:00:36	98%	2%	100%	0%	10:37:39	22:58:18
C. VIP Plaza Río	1	1	2	555	00:01:12	92%	8%	97%	3%	10:25:40	23:06:11
C. VIP Culiacán	1	2	3	115	00:01:05	91%	9%	97%	3%	18:44:57	23:23:23
C. VIP Galerías Guadalajara	1	4	4	514	00:02:20	71%	29%	95%	5%	00:43:59	23:09:25

Hora de inicio de operación, hora a la que se realizó el primer llamado y hora de fin de operación con el último llamado realizado entre las 00:01 y 23:59 hrs de cada día.

HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
10:37:39	22:58:18
10:25:40	23:06:11
18:44:57	23:23:23
00:43:59	23:09:25

Gracias!

