

Manual: Uso básico Cinemark International IT Helpdek

Contenidos

¿A quién está dirigido este manual?.....	1
1. Audiencia.....	1
2. Pre requisitos.....	1
3. Herramientas a utilizar	1
¿Cómo inscribirse al IT Helpdesk?	2
1. Crear un ticket por correo electrónico	2
La primera vez.....	2
La segunda y demás veces	3
¿Cómo reportar problemas en Vista?	4
Condiciones de uso.....	4
1. Generales.....	4
2. Iniciales de países	5
¿Cómo acceder al IT Helpdesk?.....	6
1. Abrir el navegador Internet Explorer.....	6
2. Ingresar al IT Helpdesk	6
¿Cómo funciona el IT Help Center?	8
1. Cambiar Idioma	9
2. Enviar un ticket	9
3. Opciones Mi Perfil (user profile).....	10
Mis actividades.....	10
Mi perfil.....	11
Cambiar contraseña	12
Finalizar sesión.....	13
Seguimiento de casos quincenal	13
Agenda para seguimiento de casos quincenal.....	15
Seguimiento de casos mensual.....	15
¿Cómo recuperar contraseña del IT Helpdesk?	16

Un sistema, una canal de soporte, un estándar

La información contenida en este documento es CONFIDENCIAL y solamente concierne a las personas detalladas en el documento, si usted recibe este documento por error debe borrarlo, no divulgarlo por ningún medio de comunicación y agradeceremos notificar a la persona que se lo envió.

www.cinemark.com

Manual: Uso básico Cinemark International IT Helpdek

1. Abrir el navegador Internet Explorer	16
2. Ingresar al IT Helpdesk	16
3. Dar clic en Olvidé mi contraseña (Forgot my password)	17
4. Revisar correo electrónico	18
5. Cambiar contraseña	18
6. Listo	19
Acerca de este manual	20
1. Autor:	20
2. Revisado por:.....	20
3. Versión:.....	20

Un sistema, una canal de soporte, un estándar

La información contenida en este documento es CONFIDENCIAL y solamente concierne a las personas detalladas en el documento, si usted recibe este documento por error debe borrarlo, no divulgarlo por ningún medio de comunicación y agradeceremos notificar a la persona que se lo envió.

www.cinemark.com

Manual: Uso básico Cinemark International IT Helpdek

¿A quién está dirigido este manual?

¿A quién está dirigido este manual?

1. Audiencia

Todo el personal IT de Cinemark Internacional

2. Pre requisitos

- Estar familiarizado con el uso de correo electrónico
- Estar familiarizado con el funcionamiento de los foros en línea

3. Herramientas a utilizar

- Windows 7 o superior
- Navegador Internet Explorer 11 o superior

Manual: Uso básico Cinemark International IT Helpdesk

¿Cómo inscribirse al IT Helpdesk?

¿Cómo inscribirse al IT Helpdesk?

Para inscribirse debe enviar un correo a la siguiente dirección: support@cinemark-intl.zendesk.com

*Solamente funcionará para **correos corporativos de Cinemark**, es decir, **no se pueden enviar solicitudes desde correos electrónicos personales, por ejemplo @yahoo.com, @gmail.com, etc.***

1. Crear un ticket por correo electrónico

La primera vez

Que envíe un ticket por correo electrónico deberá tener en cuenta:

1. Deberá enviar un correo electrónico a support@cinemark-intl.zendesk.com desde su cuenta de correo corporativa. Tomar en cuenta las [Condiciones de uso](#) descritas en este documento.
2. Para el primer ticket o creación de su cuenta en el IT Helpdesk el título deberá ser: (2 iniciales mayúsculas del país) Creación de usuario.
Por ejemplo: EC Creación de usuario

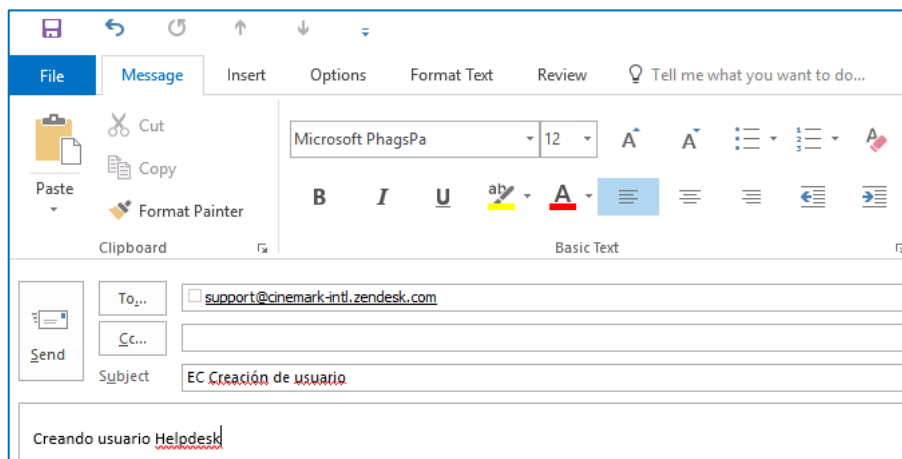


Imagen 1: Enviando correo al IT Helpdesk

3. En respuesta al correo enviado en el primer paso recibirá un correo de bienvenida con un vínculo de activación de cuenta del IT Helpdesk. El usuario deberá hacer clic a este enlace para crear la contraseña y activar su cuenta.
4. Posteriormente deberá entrar al IT Helpdesk para dar seguimiento a sus casos y ver las actualizaciones de cada uno de ellos. Esto también puede realizarse a través de correo electrónico.

Manual: Uso básico Cinemark International IT Helpdesk

¿Cómo inscribirse al IT Helpdesk?

La segunda y demás veces

Que envíe tiquetes por correo electrónico, el usuario recibirá solamente una confirmación de la creación del tiquete.

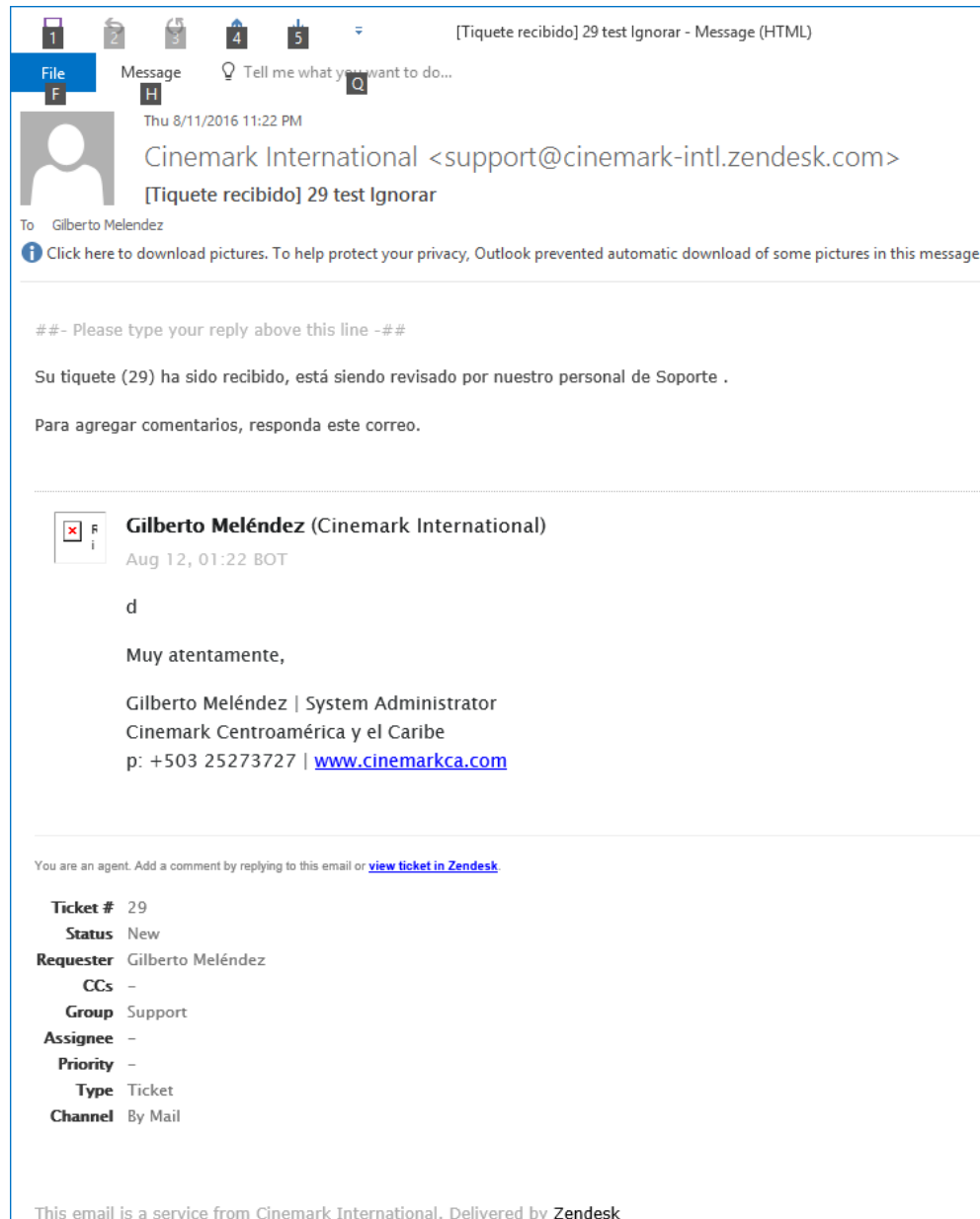


Imagen 2: Confirmación de recepción de tiquete

Manual: Uso básico Cinemark International IT Helpdesk

¿Cómo reportar problemas en Vista?

¿Cómo reportar problemas en Vista?

No enviar tiquetes a Vista LATAM sin crear un caso en INTL Helpdesk y recibir indicación de crear el caso en Vista LATAM o esperar que soporte INTL cree la solicitud respectiva con Vista LATAM.

1. Enviar un correo a INTL Helpdesk teniendo en cuenta las condiciones de uso descritas en este manual.
2. Si el caso no puede ser solventado por soporte INTL. Soporte INTL creará un caso en Vista LATAM para escalar la solicitud para obtener una solución al problema reportado.
3. Si el caso requiere un desarrollo en Vista fuera del alcance de INTL, soporte INTL creará un caso en Vista LATAM para escalar la solicitud para obtener una cotización para el problema reportado.

Condiciones de uso

1. Generales

- No enviar tiquetes a Vista LATAM sin crear un caso en INTL Helpdesk y recibir indicación de crear el caso en Vista LATAM o esperar que soporte INTL lo cree.
- Para enviar tiquetes, el usuario deberá colocar en el **título**:
 - Las 2 iniciales mayúsculas del país (ver [Iniciales países](#))
 - El número del teatro con problemas en formato de 4 dígitos. Si el caso se refiere a un teatro en específico
 - Luego una breve y clara descripción del problema a reportar, si hay mensajes del error adjuntarlos al ticket ya sea en texto o imagen. (ver [¿Cómo reportar problemas en Vista?](#))

Por ejemplo: CA 0782 Los Vouchers no los lee el sistema

- De los contenidos de la solicitud:
 - IT Local : A) debe documentar el proceso que está haciendo con el usuario final y en que paso o condiciones se presenta el error
 - IT Local: B) debe documentar si existe un numero de error en el mensaje que recibe el usuario final o el cliente cinemark
 - IT Local: C) buscar en la carpeta de Log respectiva una razon de la falla y adjuntarla en la solicitud, sino hay logs indicar que ubicaciones se revisaron en busca de logs.

Manual: Uso básico Cinemark International IT Helpdek

Condiciones de uso

- IT local: D) reproducir el error para estar seguros que no es un tema de falta de papel, red o permisos del usuario final que realiza el proceso.
- Es responsabilidad del solicitante actualizar y dar seguimiento a los tickets enviados, al quedar desatendido un ticket por el solicitante se cerrará después de 5 días si no está On-hold.
- Es solicitante debe proporcionar todos los por menores del servicio prestado incluyendo retroalimentación del servicio recibido y la calidad del mismo.
- Los archivos adjuntos no deben sobrepasar cada uno el límite de 7MB.

*Si el ticket no cumple con las **Condiciones de uso**, no será recibido y se notificará al usuario que lo envía.*

Al crear un ticket, debe darle el debido seguimiento ya que muchas veces se requerirá retroalimentar para solventar el problema reportado.

2. Iniciales de países

Nombre país	Nombre país
AR	Argentina
BO	Bolivia
BR	Brasil
CA	Centroamerica
CL	Chile
CO	Colombia
EC	Ecuador
PE	Perú
PY	Paraguay
US	United States

Tabla 1: Iniciales de los países de Cinemark internacional

Manual: Uso básico Cinemark International IT Helpdesk

¿Cómo acceder al IT Helpdesk?

¿Cómo acceder al IT Helpdesk?

1. Abrir el navegador Internet Explorer

Buscamos nuestro navegador Internet Explorer y damos doble clic sobre él para abrirlo.



Imagen 3: ícono de internet explorer y edge

2. Ingresar al IT Helpdesk

Digitamos el siguiente URI: <https://cinemark-intl.zendesk.com> en la barra de direcciones y presionamos enter.

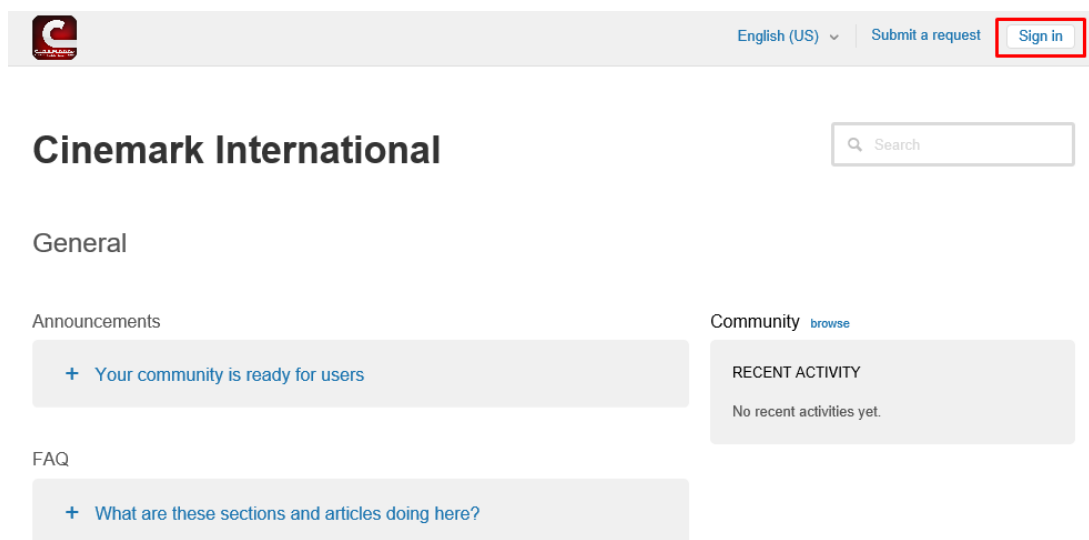


Imagen 4: Página de inicio de IT Helpdesk

Hacemos clic en **Sign in**

Manual: Uso básico Cinemark International IT Helpdesk

¿Cómo acceder al IT Helpdesk?

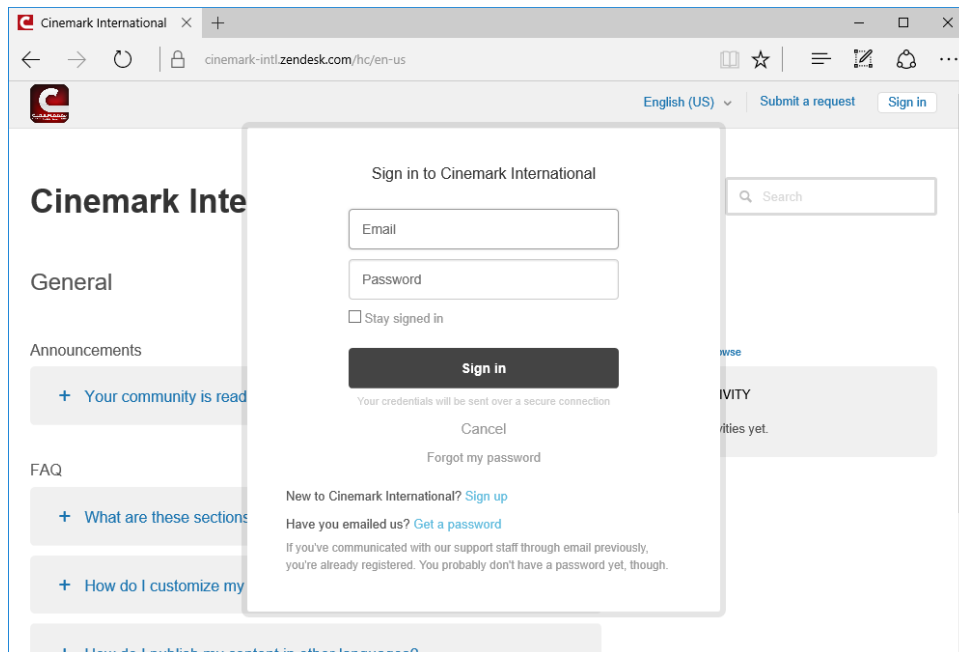


Imagen 5: Formulario de ingreso

Colocamos nuestras credenciales, creadas al momento de la inscripción, en los campos correspondientes y hacemos clic en el botón **Sign in**.

NOTA: En caso de no poseer una cuenta en el IT Helpdesk, ver la sección **Cómo inscribirse al IT Helpdesk** de este documento para más información. En caso de haber olvidado la contraseña ver la sección **Cómo recuperar contraseña** de este documento para más información.

Manual: Uso básico Cinemark International IT Helpdek

¿Cómo funciona el IT Help Center?

¿Cómo funciona el IT Help Center?

Dentro del **IT Help Center** podemos encontrar artículos de información y procedimientos muy útiles en las diferentes categorías, como se muestra en la imagen a continuación:



Imagen 6: Interfaz IT Help Center

Para encontrar manuales o información sobre algún tema, solamente debemos hacer clic sobre la **categoría** que corresponda o digitar una palabra clave en el campo de **Buscar** y presionar la tecla **enter**.

El usuario tiene la opción de poder comentar el artículo y dar su aporte al equipo de Cinemark o simplemente manifestar que le fue de utilidad dicha herramienta.

Además, en el **IT Help Center** podemos encontrar diferentes opciones cómo:

1. Cambiar idioma
2. Enviar un tiquete
3. Opciones en "mi perfil"

Manual: Uso básico Cinemark International IT Helpdek

¿Cómo funciona el IT Help Center?

1. Cambiar Idioma

Opción 1: Cambiar Idioma, nos permite seleccionar el contenido en inglés o español

2. Enviar un ticket

Opción 2. Enviar una solicitud (Submit a request)



Imagen 7: Botón Enviar una solicitud

Se abrirá una página que muestra un formulario donde el usuario deberá proporcionar un título, descripción y si es necesario, adjuntar archivos tales como imágenes o archivos para detallar su problema y luego dar clic en el botón **Submit** para enviar el ticket.

Imagen 8: Formulario Enviar una solicitud

Manual: Uso básico Cinemark International IT Helpdek

¿Cómo funciona el IT Help Center?

NOTA: Los archivos adjuntos no deben sobrepasar el límite de 7MB, en caso contrario el equipo IT no podrá descargar el archivo.

3. Opciones Mi Perfil (user profile)

Mis actividades

Revisar estado de tiquetes existentes , dar clic al botón Mis Actividades (My activities)

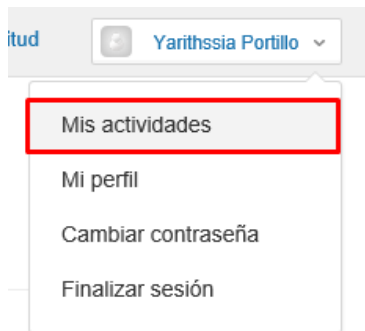


Imagen 9: Opción de Mis Actividades en el perfil del usuario

Se abrirá una página que muestra un listado de las solicitudes (tiquetes) que ha ingresado y el estado de cada una de ellas, incluyendo las solicitudes resueltas. También muestra las solicitudes en las que está copiado, las aportaciones realizadas y los artículos que está siguiendo.



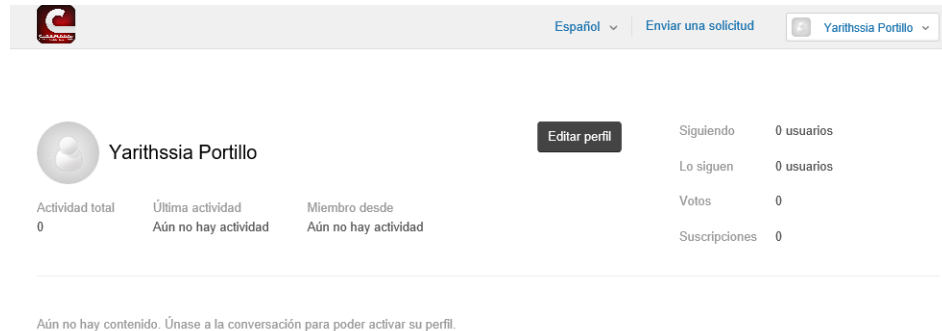
Imagen 10: Opción Mis actividades

Manual: Uso básico Cinemark International IT Helpdek

¿Cómo funciona el IT Help Center?

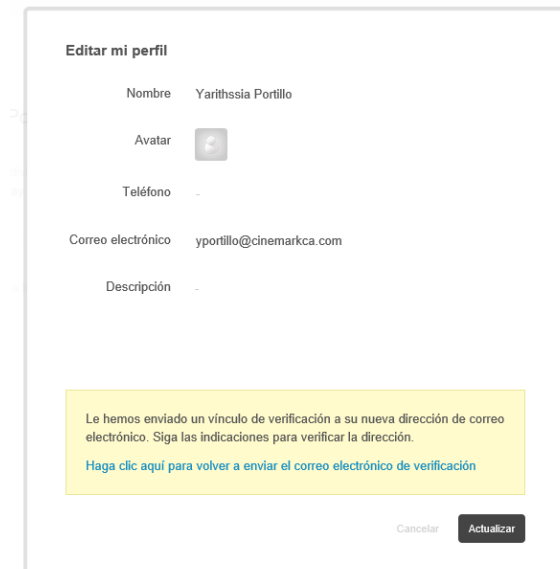
Mi perfil

Permite ver y editar el perfil del usuario actual, damos clic en **Mi Perfil**



The screenshot shows the user profile interface. At the top, there is a navigation bar with the Cinemark logo, a language dropdown set to 'Español', a link to 'Enviar una solicitud', and a user menu for 'Yarithssia Portillo'. Below this, the profile section for 'Yarithssia Portillo' is displayed. It includes a profile picture placeholder, an 'Editar perfil' button, and statistics: 'Siguiendo 0 usuarios', 'Lo siguen 0 usuarios', 'Votos 0', and 'Suscripciones 0'. Activity statistics show 'Actividad total 0', 'Última actividad Aún no hay actividad', and 'Miembro desde Aún no hay actividad'. A message at the bottom states: 'Aún no hay contenido. Únase a la conversación para poder activar su perfil.'

Imagen 11:Opción Mi Perfil



The screenshot shows the 'Editar mi perfil' form. It contains the following fields: 'Nombre' (Yarithssia Portillo), 'Avatar' (with a placeholder image), 'Teléfono' (empty), 'Correo electrónico' (yportillo@cinemarkca.com), and 'Descripción' (empty). Below the form, a yellow message box states: 'Le hemos enviado un vínculo de verificación a su nueva dirección de correo electrónico. Siga las indicaciones para verificar la dirección.' and provides a link: 'Haga clic aquí para volver a enviar el correo electrónico de verificación'. At the bottom right, there are 'Cancelar' and 'Actualizar' buttons.

Imagen 12: Formulario para la edición del perfil

Manual: Uso básico Cinemark International IT Helpdek

¿Cómo funciona el IT Help Center?

Cambiar contraseña

Para cambiar la contraseña de nuestro perfil en IT Helpdesk damos clic en el botón que dice nuestro nombre y seleccionamos la opción Cambiar Contraseña (Change password) del menú desplegable.

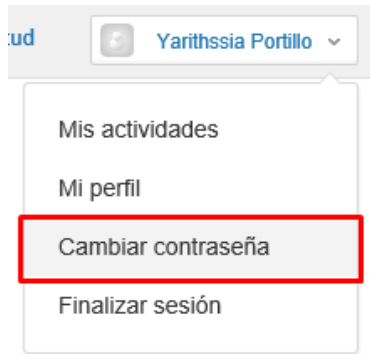


Imagen 13: Opción Cambiar Contraseña

Imagen 14: Formulario cambio de contraseña

Se nos mostrará un menú para cambiar nuestra contraseña. Esta nueva contraseña debe cumplir con las condiciones siguientes:

- Debe tener al menos **6** caracteres.
- Debe ser **diferente** a su dirección de correo.
- Debe incluir **letras mayúsculas, minúsculas y números**.
- Debe incluir un carácter que **no** sea letra o número.
- Se permiten **10** intentos antes de bloquear la cuenta.

Cumpliendo con las condiciones anteriores, ingresamos nuestra contraseña y damos clic en el botón **Cambiar contraseña**.

Manual: Uso básico Cinemark International IT Helpdesk

Seguimiento de casos quincenal

Finalizar sesión

Permite cerrar la sesión del IT Helpdesk.

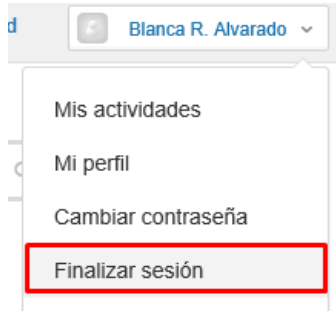


Imagen 15: Opción Finalizar sesión

Seguimiento de casos quincenal

Revisión quincenal de los tickets pendiente o en espera, en la opción de **Mis Solicitudes** en el perfil del usuario, el seguimiento puede hacerse acompañado de nivel 1 de soporte Internacional.

Cada 15 días, la persona encargada de **Cinemark IT Local** deberá dar el respectivo seguimiento a cada una de las solicitudes colocadas en el IT Helpdesk. Por ejemplo: En las siguientes pantallas veremos las solicitudes a las que Roxana de Cinemark Centroamérica debe darles seguimiento en cada de las secciones de **Solicitudes**, en la sección de **Mis solicitudes**, **Solicitudes de las que recibo copia (CC)** y **Solicitudes de mi organización**.

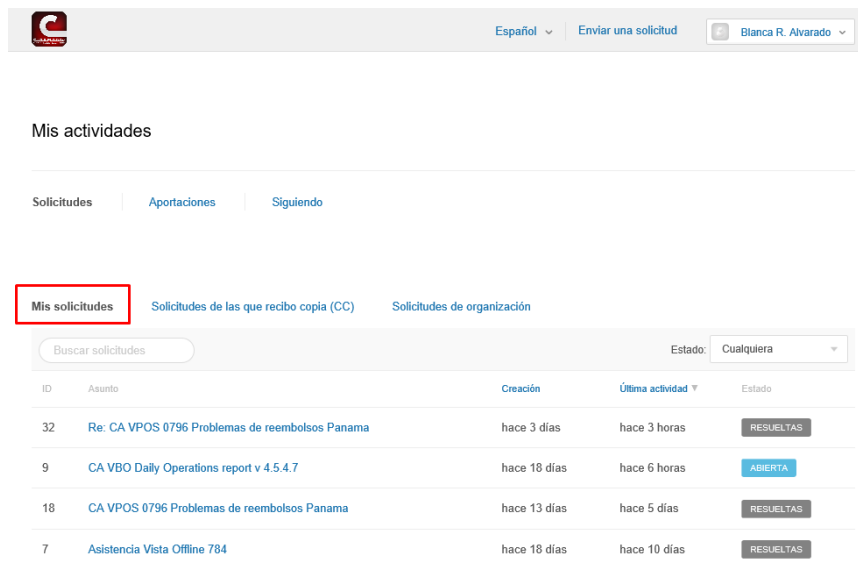


Imagen 16: Sección de Mis solicitudes

Manual: Uso básico Cinemark International IT Helpdek

Seguimiento de casos quincenal

Mis actividades

Solicitudes

Aportaciones

Siguiendo

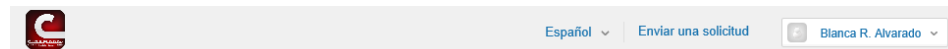
Mis solicitudes

Solicitudes de las que recibo copia (CC)

Solicitudes de organización

Buscar solicitudes		Organización: CA	Seguir	Estado: Cualquiera
ID	Asunto	Solicitante	Última actividad	Estado
31	CA 0776 POS near authorization max number	Yarithssia Portillo	hace 14 minutos	ABIERTA
32	Re: CA VPOS 0796 Problemas de reembolsos Panama	Blanca R. Alvarado	hace 3 horas	RESUELTAS
9	CA VBO Daily Operations report v 4.5.4.7	Blanca R. Alvarado	hace 6 horas	ABIERTA
18	CA VPOS 0796 Problemas de reembolsos Panama	Blanca R. Alvarado	hace 5 días	RESUELTAS
7	Asistencia Vista Offline 784	Blanca R. Alvarado	hace 10 días	RESUELTAS

Imagen 17: Sección de Solicitudes de la organización



Mis actividades

Solicitudes

Aportaciones

Siguiendo

Mis solicitudes

Solicitudes de las que recibo copia (CC)

Solicitudes de organización

Buscar solicitudes	Estado: Cualquiera
---	--------------------

No se ha encontrado ninguna solicitud.

Imagen 18: Sección de Solicitudes de las que recibo copia (CC)

Manual: Uso básico Cinemark International IT Helpdek

Agenda para seguimiento de casos quincenal

Agenda para seguimiento de casos quincenal

1. **IT local** realiza la revisión de las solicitudes pendientes, seleccionar las 3 más importantes
2. **IT local** Comentar aquellas solicitudes donde requiera actualización, las 3 más importantes primero, luego el resto
3. **IT INTL nivel 1** responder los comentarios de las solicitudes, en las 3 más importantes primero, luego el resto
4. Acordar un plan de acción en conjunto para cerrar las solicitudes pendientes para el próximo seguimiento mensual con **IT INTL nivel 2**.

Seguimiento de casos mensual

Revisión mensual de los tiquetes pendiente o en espera, en la opción de **Mis Solicitudes** en el perfil del usuario, el seguimiento puede hacerse acompañado de nivel 2 y/o nivel 1 de soporte Internacional.

Cada 30 días, la persona encargada de **Cinemark IT Local** deberá dar el respectivo seguimiento a cada una de las solicitudes colocadas en el IT Helpdesk para solventarlas a la brevedad.

Manual: Uso básico Cinemark International IT Helpdesk

¿Cómo recuperar contraseña del IT Helpdesk?

¿Cómo recuperar contraseña del IT Helpdesk?

Si no recuerdas tu contraseña, puedes seguir los siguientes pasos:

1. Abrir el navegador Internet Explorer

Buscamos nuestro navegador Internet Explorer y damos doble clic sobre él para abrirlo.



Imagen 19: Ícono de Internet Explorer

2. Ingresar al IT Helpdesk

Digitamos el siguiente URL: <https://cinemark-intl.zendesk.com> en la barra de direcciones y damos enter.

Imagen 20: Página de inicio de IT Helpdesk

Dar clic en **Iniciar Sesión** (Sign in)

Manual: Uso básico Cinemark International IT Helpdek

¿Cómo recuperar contraseña del IT Helpdesk?

3. Dar clic en Olvidé mi contraseña (Forgot my password)

Damos clic en **olvidé mi contraseña** colocamos nuestra dirección de correo electrónico de Cinemark (ejemplo@cinemarkca.com) y damos clic en el botón **Submit**.

1a

Deseo establecer una nueva contraseña

Para restablecer su contraseña para <https://cinemark-intl.zendesk.com>, ingrese su dirección de correo electrónico y le enviaremos un mensaje con instrucciones.

Correo electrónico

ejemplo@cinemarkca.com x

Enviar

cancelar

Imagen 21: Enviar correo para reestablecer contraseña

Si la dirección de correo es correcta, aparecerá el siguiente mensaje:

Revise su correo electrónico

Si usted es un usuario existente, le enviaremos de inmediato un mensaje por correo electrónico con un vínculo para restablecer su contraseña.

Si todavía no es usuario, puede registrarse [aquí](#).

cerrar

Imagen 22: Revisar correo electrónico para reestablecer contraseña

Manual: Uso básico Cinemark International IT Helpdesk

¿Cómo recuperar contraseña del IT Helpdesk?

4. Revisar correo electrónico

Revisamos nuestro correo electrónico, buscamos el correo para recuperar nuestra contraseña y damos clic sobre el link adjunto.

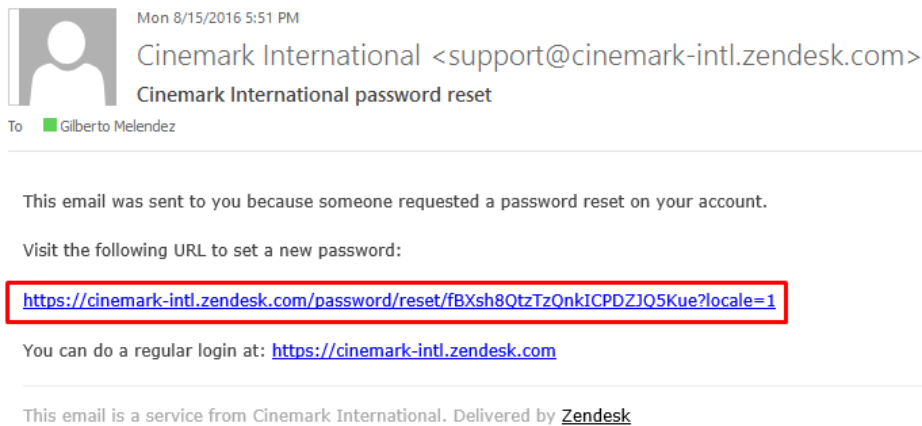


Imagen 23: Correo para reestablecer contraseña

5. Cambiar contraseña

Se nos mostrará un menú para cambiar nuestra contraseña. Esta nueva contraseña debe cumplir con las condiciones siguientes:

- Debe tener al menos **6** caracteres.
- Debe ser **diferente** a su dirección de correo.
- Debe incluir **letras mayúsculas, minúsculas y números**.
- Debe incluir un carácter que **no** sea letra o número.
- Se permiten **10** intentos antes de bloquear la cuenta.

Cumpliendo con las condiciones anteriores, ingresamos nuestra contraseña y damos clic en el botón **Change password**.

Manual: Uso básico Cinemark International IT Helpdek

¿Cómo recuperar contraseña del IT Helpdesk?



Change password

New password

Password requirements:

- ✓ must be different than the previous 5 passwords
- ✓ must be at least 6 characters
- ✓ must be different from email address
- ✓ must include letters in mixed case and numbers
- ✓ must include a character that is not a letter or number

Change password

Imagen 24: Cambiar contraseña

Su contraseña será sido cambiada, al finalizar ud. ingresará al Helpdesk.

6. Listo

Manual: Uso básico Cinemark International IT Helpdek

Acerca de este manual

Acerca de este manual

1. Autor:

Gilberto Meléndez gmelendez@cinemarkca.com

2. Revisado por:

Tulio Villa tvilla@cinemark.com

3. Versión:

2.0.0 2019

Fecha del cambio	Versión	Descripción del cambio
17 ago 2016	1.0.0 2016	Versión inicial
30 ene 2019	2.0.0 2019	Se debe generar documentación previa a reportar el caso al INTL IT Helpdesk. Seguimiento quincenal con soporte nivel 1 Seguimiento mensual con soporte nivel 1 y nivel 2
7 ago 2019	2.0.1 2019	Se agrega la sección ¿Cómo reportar problemas en Vista?