

Manual del Usuario (DEMO)

SOFTWARE PARA

Gestión de Servicios Técnicos Edición
VERSION 5.0

© 1996-2007 TM **software para servicios técnicos**

Todos los derechos reservados. Otros productos y compañías mencionados en este manual son marcas registradas de sus respectivos dueños.

Tabla de Contenidos

INTRODUCCION.....	4
HARDWARE Y SOFTWARE NECESARIO.....	5
INSTALANDO ESTE SOFTWARE.....	5
USO DEL TECLADO Y EL MOUSE.....	6
TECLADO.....	6
TECLAS DE METODO ABREVIADO.....	7
MOUSE.....	7
FUNCIONES COMUNES A TODOS LOS MENUS:.....	7
DESCRIPCION DE DERECHOS Y LIMITACIONES.....	10
ACERCA DE ESTE MANUAL.....	11
CONFIGURACIONES INICIALES.....	12
CONFIGURAR IMPRESORAS.....	12
PARÁMETROS DEL SISTEMA.....	12
CONFIGURAR FAMILIAS.....	14
CONFIGURAR MARCAS.....	14
CONFIGURAR MODELOS.....	14
CONFIGURAR ESTADOS.....	14
DETALLE DE MANO DE OBRA.....	15
CONFIGURAR TALONARIOS.....	15
<i>ORDEN DE REPARACION.....</i>	<i>15</i>
<i>INFORMES SERVICIOS OFICIALES / GARANTÍAS EXTENDIDAS.....</i>	<i>16</i>
CONFIGURAR ACCESOS DE USUARIOS.....	16
DISEÑADOR DE REPORTE.....	17
ABRIR BARRA DE INICIO.....	17
SALIR:.....	17
COMENZANDO LA CARGA DE DATOS.....	18
COMO CONFECCIONAR UNA ORDEN DE REPARACION.....	19
COMO IMPRIMIR LA ORDEN DE REPARACION.....	22
COMO IMPRIMIR OTROS DOCUMENTOS.....	22
COMO AGENDAR UN CLIENTE Y SUS APARATOS.....	22
AGENDA DE TURNOS.....	23
COMO AGENDAR UN NUEVO TURNO.....	23
COMO MODIFICAR UN TURNO DADO.....	24
REPORTE DE TURNOS.....	25
INTERVALO ENTRE TURNOS.....	25
PREPARANDO EL TRABAJO DIARIO.....	25
MENU LISTADOS: SERVICIOS: SERVICIOS DIARIOS:.....	25
CARGANDO LOS DATOS DE LAS REPARACIONES EFECTUADAS.....	26
CUANDO EL CLIENTE LLAMA: DIFERENTES TIPOS DE CONSULTAS.....	28
CONSULTAS MAS ESPECIFICAS.....	29
REPORTES IMPRESOS.....	30
LISTADOS: CLIENTES.....	30

LISTADOS: APARATOS.....	30
LISTADOS: SERVICIOS.....	30
LISTADOS: TECNICOS.....	31
MANEJO DEL STOCK DE REPUESTOS Y PRODUCTOS.....	33
CARGA DE RUBROS.....	33
CARGA DE PROVEEDORES.....	33
CARGA DE ALMACENES.....	34
ARTICULOS.....	34
LISTADOS IMPRESOS DE STOCK.....	38
ACTUALIZACION DE PRECIOS.....	39
MOVIMIENTOS DE STOCK.....	40
CONSULTAS DE MOVIMIENTOS DE STOCK.....	42
LISTADOS DE MOVIMIENTOS.....	42
REALIZAR PEDIDOS DE MERCADERÍA A LOS PROVEEDORES.....	42
BASE DE CONOCIMIENTOS DE FALLAS COMUNES.....	43
AYUDA.....	44
HERRAMIENTAS DEL SISTEMA.....	45
COPIA DE SEGURIDAD.....	45
<i>REALIZAR COPIA DE SEGURIDAD.....</i>	<i>45</i>
<i>RESTAURAR ARCHIVOS.....</i>	<i>47</i>
MANTENIMIENTO DE ARCHIVOS.....	48
DEPURACION DE ARCHIVOS.....	48
EXPORTACIÓN DE REPORTES.....	49

INTRODUCCION

ESTE SOFTWARE permite organizar, administrar y controlar las actividades de servicios técnicos de su negocio. Ha sido creado para optimizar, tanto las funciones de un pequeño negocio o Taller de Reparaciones, como las del más complejo Service de manera definitiva.

ESTE SOFTWARE es la solución pionera en el área S.A.T. (Servicios de Asistencia Técnica). Desde sus inicios (1996), ha sido desarrollado gracias a la colaboración entre profesionales en Sistemas y profesionales de los rubros relativos a Electrónica (Telefonía, Audio, Video), Computación (Servicio Técnico), Electrodomésticos (Línea Blanca), Empresas (Fabricantes de productos) y afines, convirtiéndose rápidamente en el Estándar de uso para países de habla hispana. Signado por un desarrollo e innovación constantes, esta nueva versión le acerca tecnologías de avanzada que le permitirán, a usted y a su negocio, adaptarse a cada nuevo horizonte y brindar el servicio que sus Clientes merecen.

ESTE SOFTWARE es un producto auto-instalable, multiusuario, que podrá comenzar a disfrutar en segundos.

Por favor háganos llegar sus sugerencias y opiniones al respecto, no conocemos otra manera de acercarnos a lo que usted desea

El equipo de soporte.

HARDWARE Y SOFTWARE NECESARIO

El sistema está diseñado para correr bajo los entornos WINDOWS 98/ME/2000/2003 y XP.

Requiere como mínimo una computadora Pentium II con 256 Mb de memoria R.A.M, tarjeta de video con soporte de 16 bits y resolución de pantalla de 800 x 600 (observar que WINDOWS este configurado de esa manera) y un espacio libre en su disco rígido de 20 Mb. (es probable que funcione aún en configuraciones menores, pero no obtendrá el rendimiento que consideramos mínimo e indispensable). Es necesario por supuesto cualquier tipo de impresora y mouse soportados por Windows.

Nosotros recomendamos para un perfecto y fluido funcionamiento del Sistema la siguiente configuración básica para la plataforma Windows XP: Computadora PC-PENTIUM IV, con 512 Mb de memoria RAM, Disco rígido superior a 20 Gb. y Monitor SVGA Color. Cualquier Impresora del mercado soportada por WINDOWS funcionará bien, depende de usted la calidad final de las impresiones que necesite.

Además, para un correcto funcionamiento en Red, es indispensable que usted cuente con placas de red de primera calidad y su Intranet configurada sobre protocolo TCP/IP.

INSTALANDO ESTE SOFTWARE

Introduzca el disco en su unidad de CD ROM y ejecute el archivo instalador mediante el explorador de Windows.

El instalador lo guiará a través de los pasos siguientes..

Completada la instalación se creará un nuevo grupo de programas con sus correspondientes iconos, los cuales al realizar doble clic en ellos con el mouse ejecutarán las diferentes aplicaciones.

USO DEL TECLADO Y EL MOUSE

ESTE SOFTWARE está especialmente diseñado para facilitar un manejo fácil con el teclado y el Mouse.

TECLADO

Tab Mueve el foco al siguiente dato o control dentro de una ventana o cuadro de diálogo.

Mayúsculas-Tab Mueve el foco al dato o control anterior dentro de una ventana o cuadro de diálogo..

Flecha de dirección Dentro de un dato, las teclas FLECHA IZQUIERDA y FLECHA DERECHA se usan para mover el cursor un carácter hacia la izquierda o derecha.

Dentro de una Lista, las teclas FLECHA ARRIBA y FLECHA ABAJO se mueven por los registros del archivo, mientras que las teclas FLECHA IZQUIERDA y FLECHA DERECHA se mueven dentro de un mismo registro hacia derecha e izquierda.

Entrar Activa el botón predeterminado o seleccionado. El botón seleccionado o predeterminado tiene un borde grueso y el texto del botón está rodeado de un marco punteado.

Barra espaciadora En un Botón lo Activa al igual que la tecla ENTRAR. En una opción de datos, la acepta (como en una lista desplegable o una caja de opciones) o la chequea / deschequea (como en un dato a chequear).

Inicio Mueve la barra de selección hasta el inicio de una lista o cuadro de texto.

Fin Mueve la barra de selección hasta el final de una lista o cuadro de texto.

Av Pág Mueve la barra de selección hacia el final de una lista en incrementos del tamaño de una ventana.

Re Pág Mueve la barra de selección hacia el inicio de una lista en incrementos del tamaño de una ventana.

F10 Activa la Barra de menús, lo que permite usar las flechas de dirección para abrir los menús.

Esc Cancela la operación actual y vuelve a la ventana anterior.

TECLAS DE METODO ABREVIADO

La mayoría de los cuadros de diálogo o menús contienen una letra subrayada. A estas letras se les llama "teclas de método abreviado" y se pueden usar para seleccionar rápidamente los elementos de un programa.

Para seleccionar un elemento de la pantalla que contenga una tecla de método abreviado, mantenga presionada la tecla ALT mientras presiona la tecla de método abreviado. La barra de selección saltará a la palabra que contenga la tecla de método abreviado y activará el elemento de la misma manera que si hubiese presionado la tecla ENTRAR.

MOUSE

La mayoría de las acciones de ESTE SOFTWARE se pueden ejecutar simplemente señalando y haciendo clic en los elementos con el Mouse.

Los botones del Mouse se usan de la siguiente manera:

Botón izquierdo Selecciona botones con un solo clic. Al hacer doble clic, selecciona ciertos elementos de las listas desplegadas. Puede desplazarse rápidamente a través de las listas manteniendo presionado el botón en el inicio o fin de las barras de desplazamiento, ubicadas en los márgenes derechos e inferiores según corresponda.

Botón derecho Le dará acceso a menús contextuales con actividades comunes tales como agregado, modificación y eliminación de registros.

FUNCIONES COMUNES A TODOS LOS MENUS:

Nuestra Empresa de Software desarrolla sus productos con la particularidad de hacer que la carga o selección de datos sea igual para todos sus sistemas y en todos sus menús. Damos aquí una breve explicación de estas funciones que le ayudarán en el manejo de nuestros productos.

Los Archivos siempre se presentan en Listas ordenadas por determinado factor: Los datos referentes al orden siempre se encuentran escritos en las cabeceras de las pestañas y presionando sobre éstas con el mouse veremos la misma lista, ordenada según lo indica su título (también puede pasarse de una pestaña a la otra con la combinación de teclas CTRL + TAB y regresar a una pestaña anterior con la combinación CTRL + SHIFT + TAB).

Debajo de cada lista siempre existe un dato de búsqueda: ingrese aquí los

caracteres o números buscados y presione TAB: el sistema se posicionará en el registro de la lista más próximo a la cadena por Ud. ingresada.

Las Listas generalmente permiten llamar a formularios de carga de datos mediante 3 (tres) botones:

Agregar: Agrega un nuevo registro a la Lista. Presione este botón con el mouse o utilice las teclas combinadas **ALT + A**, o presione la tecla **Insert**. Cualquiera de las tres acciones lo llevará al mismo formulario.

Cambiar: Permite modificar un registro ya existente. Este botón editará el registro que se encuentre resaltado en la lista con la barra resaltadora. Presionar **ENTRAR**, hacer **doble clic** con el mouse sobre la barra, o utilizar las teclas combinadas **ALT + C** producirán el mismo efecto.

Borrar: Elimina el registro que se encuentra seleccionado en la lista con la barra resaltadora. También puede utilizar las teclas combinadas **ALT + B** o la tecla **Delete** para provocar el borrado.

Para automatizar la carga de sus datos, los sistemas utilizan **Listas de Selección**: esto significa que si Ud. ya ha cargado determinados datos en un archivo, no debe volver a cargarlos nunca más, o estaría realizando funciones repetitivas. Cuando deba volver a utilizar esos datos, el sistema presentará una Lista de Selección y le pedirá que busque y Seleccione el dato adecuado.

Las listas de Selección por lo general aparecen automáticamente, o como una ayuda cuando se ingresa un dato equivocado. Al aparecer esta Lista, Ud. puede:

1. Si el dato a elegir se encuentra a su vista, moverse con las teclas de cursor hasta que quede resaltado y presionar **ENTRAR**, hacer **doble clic** sobre él con el mouse, o resaltarlo y presionar el **Botón Elegir**. Cualquiera de las tres acciones los llevará al mismo resultado.
2. Si el dato a elegir no se encuentra visible, buscarlo según el orden que indique la pestaña, utilizando el dato de búsqueda inferior a la lista de la manera anteriormente explicada.

La mayoría de las listas de selección permiten que, si un dato a elegir no se encuentra en la Lista, Ud. pueda agregarlo en ese momento sin necesidad de abandonar la Lista. Para esto vuelven a utilizarse los botones de **Agregar**, **Cambiar** o **Borrar**, de la manera anteriormente explicada. Sólo recuerde, que luego de agregar el nuevo registro, debe proceder a seleccionarlo para la aplicación que se lo estaba solicitando.

Las ventanas principales del Sistema presentan un Menú de **Integración** conformado por las siguientes funciones:

Ejecuta el Navegador de Internet predeterminado abriendo una página web (puede ser la página de su cliente o proveedor, de acuerdo al contexto en que el usuario se encuentre)

Ejecuta el Lector de Correo predeterminado abriendo un nuevo mensaje para el destinatario seleccionado y escribiendo el Asunto de manera inteligente (puede ser la dirección de e-mail de su cliente o proveedor, de acuerdo al contexto en que el usuario se encuentre)

Copia un texto determinado al Portapapeles para ser Pegado en cualquier otra utilidad (documento de texto, documento de Word, en un e-mail, etc)

Abre una ventana con todos los reportes disponibles para el menú en que el usuario se encuentra. Si bien puede accederse a dichos reportes desde el Menú principal del sistema, esta opción presenta accesos directos a los listados impresos, para mayor comodidad.

DESCRIPCION DE DERECHOS Y LIMITACIONES

Prohibición de ingeniería inversa, descompilación y desensamblaje. Está prohibido realizar ingeniería inversa, descompilar o desensamblar el SOFTWARE.

Separación de los Componentes. El SOFTWARE se concede como un producto único. Las partes que lo componen no podrán separarse para usarse en más de una computadora u ordenador.

Renta. Esta prohibido alquilar el SOFTWARE.

Derechos de Autor. Los derechos de autor sobre este software corresponden a Nuestra Empresa.

El software y la documentación están protegidos por estos Derechos.

Garantía. Se garantiza el perfecto funcionamiento del sistema brindando el soporte técnico necesario para reparar cualquier falla producida durante un uso correcto y normal.

La responsabilidad se limita a la corrección de la falla sin incluir los datos ingresados por el usuario que puedan haber resultados alterados por la misma.

La Empresa no se responsabiliza por la pérdida de datos producida por la inadecuada utilización de las funciones de Borrado y enlaces a programas de Backup.

ACERCA DE ESTE MANUAL

Con la finalidad de ayudar a una rápida comprensión de como funciona ESTE SOFTWARE la descripción operativa del sistema ha sido diagramada de manera que responda al orden de actividades que debe realizar el Usuario para comenzar a utilizarlo. Por lo que se recomienda una lectura paralela a la ejecución del programa.

SOFTWARE PARA. Gestión de Servicios Electrónicos. **11**

CONFIGURACIONES INICIALES

Antes de comenzar a utilizar ESTE SOFTWARE, deben hacerse una serie de configuraciones iniciales que le permitirán automatizar la carga de algunos de sus datos.

Estas configuraciones se realizan desde el menú SISTEMA.

CONFIGURAR IMPRESORAS

Mediante esta opción se llama a la ventana genérica de Windows para poder configurar correctamente su o sus impresoras. Seleccionando correctamente el modelo de impresora que usted posee, logrará impresiones claras y evitará fallos de funcionamiento.

PARÁMETROS DEL SISTEMA

Esta ventana tiene la finalidad de personalizar el sistema a su lugar de trabajo.

Desde la pestaña **Usuario** se configuran los datos de la Empresa:

Nombre o Razón Social: Es el nombre del usuario o la Razón Social o Nombre de Fantasía de la Empresa.

Descripción: Descripción de la actividad de su negocio, por ejemplo, SERVICE AUTORIZADO MARCA XX

Domicilio, Localidad, Código Postal, Provincia, País: Datos de ubicación de su Empresa

Teléfonos 1 y 2: Teléfonos o Fax de su Empresa

Además los datos Localidad, Código Postal, Pcia. Y País serán cargados por defecto en las fichas de clientes, al momento de dar un alta.

Desde la pestaña **Acceso por Red** se configuran las rutas de directorio para acceder a los datos. Ud. posee dos rutas de acceso por Red a configurar:

Directorio de acceso por Red: Acceso a todos los datos del Sistema

Directorio de acceso a Clientes y Stock: Este directorio varía sólo en el caso de los usuarios que utilizan este software enlazado a nuestro software de administrativo.

Sino, repita la misma ruta que en la configuración anterior.

Si el Directorio de trabajo propuesto no existe o es una carpeta vacía, el sistema se encargará de crearlo y copiar los archivos del directorio LOCAL que el sistema necesite para trabajar.

Esta ventana le permite además decidir si todos los puestos de trabajo utilizarán los mismos diseños de reportes y niveles de usuario, o si cada PC tendrá reportes y usuarios diferentes, o una combinación de ambos.

Para Compartir los accesos de Usuarios en la red tilde la opción **Compartir Usuarios en la Red?**

Para Compartir los Diseños de Reportes en la red tilde la opción **Compartir Reportes en la Red?**

Desde la pestaña **Decimales** Ud. puede configurar la cantidad de decimales que contendrán los datos numéricos. ESTE SOFTWARE trabaja con un máximo de cuatro decimales en sus Importes y Cantidades. Con esta opción Ud. puede disminuir o anular la presencia de los decimales en pantalla según los requerimientos de su negocio.

La pestaña **Tasas de IVA** permite configurar las tasas correspondientes a los diferentes I.V.A. utilizados en el sistema. Por defecto, se encuentran precargados los valores IVA General 21 %, IVA Disminuído 10,5 %, IVA Diferencial 27 % e IVA Exento 0%. Esta pantalla permite también configurar la Lista de Precios predeterminada que se utilizará en la carga de Repuestos a la Orden de Reparación.

Desde la pestaña **Utilidades** podrá configurar las Utilidades por defecto que el sistema utilizará para el cálculo de sus precios de venta. Estas utilidades se aplicarán sobre el precio de costo del artículo, o sea que requiere que el mismo se encuentre cargado en la ficha para efectuar los cálculos.

En caso de que Ud. Asigne utilidades diferentes a los artículos, puede utilizar la función **Recalcular Precios** para que el sistema vuelva a calcular los precios de venta en base a las utilidades asignadas en la FICHA del artículo (no las generales de esta pantalla).

En caso de que Ud. Desea APLICAR nuevas utilidades a TODOS los artículos, puede especificarlas en los campos de Utilidades (Lista 1, Lista 2 y Lista 3) y presionar el **Botón Aplicar y Recalcular**.

En ambos casos, las utilidades en cero serán ignoradas por los procesos.

Desde la pestaña **Fondo de Pantalla** podrá configurar una imagen de fondo para el sistema, y su apariencia. Para buscar la imagen mediante el explorador de Windows presione el Botón . Por defecto el explorador se abre en la Carpeta **FONDOS** del Directorio de Instalación del Sistema, donde podrá encontrar algunas imágenes de ejemplo.

Desde la pestaña **Divisas por Defecto** podrá configurar qué divisas desea que el sistema proponga para cada lista de precios al momento de dar de alta un artículo por primera vez.

Si las divisas configurables se encuentran vacías, el sistema siempre propondrá la moneda predeterminada (ver Menú STOCK> DIVISAS)

CONFIGURAR FAMILIAS

En esta ventana Ud. debe agregar todos los Rubros con los que su Empresa trabaja (por Ej: Audio, Video, Heladeras, TV, Aire Acondicionado, Electrodomésticos, etc). El dato a cargar no debe ser mayor a 10 caracteres, por lo que Ud. puede optar por cargar la palabra completa o una abreviatura de la misma.

CONFIGURAR MARCAS

En esta ventana Ud. debe agregar las Marcas con los que su Empresa trabaja. El dato a cargar no debe ser mayor a 12 caracteres. Esta opción es útil para no tener que tipear siempre las mismas marcas cada vez que un aparato ingresa. Además, se evita el error de carga humano que provoca errores en la emisión de listados impresos y estadísticas.

CONFIGURAR MODELOS

En esta ventana Ud. debe agregar los Modelos con los que su Empresa trabaja. El dato a cargar no debe ser mayor a 10 caracteres. Al igual que con las Marcas y Familias, estos datos pueden irse cargando a medida que surja la necesidad en el momento del alta de un nuevo aparato.

CONFIGURAR ESTADOS

En esta ventana Ud. Puede agregar los Estados por los que pasa la reparación desde su Ingreso a la empresa, hasta su retiro por parte del cliente. Este dato le servirá para filtrar la información de las Ordenes de Reparación en pantalla, o para imprimir reportes por período y así controlar mejor los servicios ofrecidos.

En la Ficha de Servicio, al dar un alta, el Estado se coloca automáticamente en A REVISAR (este Estado no puede ser modificado ni borrado del sistema).

La carga de un ESTADO solicita una **descripción corta**, abreviatura o código del mismo, una **descripción larga** y un Número de **Nivel**. Este último se refiere al orden en que los estados se suceden, por ejemplo, A REVISAR es el primer estado posible, por lo tanto de Nivel 0; pero una vez que el aparato ha sido revisado, puede seleccionarse un estado de Nivel 1 como ESPERA ACEPTACION, ESPERA REPUESTO, etc. Un Estado de Nivel 2 podría ser

cuando el cliente aceptó el presupuesto y se pasa a reparación, Nivel 3 cuando efectivamente se reparó y Nivel 4 cuando ha sido entregado.

Los Niveles actúan según el Nivel de Usuario que posea el operador del sistema: Los Niveles de usuario 1 y 2, pueden AVANZAR en la selección de los ESTADOS en la ficha de servicios, pero nunca RETROCEDER. Esto impide que un usuario con bajo nivel pueda REINGRESAR un aparato que ya había sido entregado o regresar a reparación un aparato ya reparado.

También puede configurar sus ESTADOS para que realicen funciones automáticas en la ficha de servicio. Por ejemplo, el estado REPARADO podría colocar el dato Reparado automáticamente en SI y la fecha de Reparación en HOY, o el estado ENTREGADO podría colocar la fecha de Salida en HOY para que el operador no deba ingresarla manualmente. En el caso de las FECHAS, el sistema las escribe siempre que se encuentren VACIAS (si ya se encuentran completas, no se efectuará modificación alguna).

DETALLE DE MANO DE OBRA

ESTE SOFTWARE le brinda un archivo de configuración de los servicios que Ud. realiza habitualmente en su empresa, como Services de Videocassetteras, Cambio de cabezales, Service de Equipo de audio, etc.

Configure en este archivo los trabajos habituales con un **código** personal fácil de recordar que le permitirá agilizar la carga de las reparaciones y obtener una mejor información de control, y el **importe** de cada uno de ellos.

Para aquellos negocios que trabajan con pagos Fijos a sus técnicos de acuerdo a la reparación efectuada, se ha agregado en la versión 3.5 el dato **Fijo al Técnico**, que le permitirá configurar el Importe correspondiente a cada trabajo.

CONFIGURAR TALONARIOS

ORDEN DE REPARACION

Agregue en esta ventana los nombres de los diferentes Talonarios con que trabaja su Empresa, si es que utiliza más de uno, sino, agregue un nombre genérico al Talonario único.

Esta pantalla le permite configurar para cada **Talonario** la **numeración** en la que comenzará, la cantidad de **copias**, el **diseño** de reporte a utilizar.

Además, puede elegir cuál será el talonario **Predeterminado** o por defecto que propondrá la orden de reparación en el momento de confeccionar una nueva.

El diseño de reporte le ofrecerá seleccionar uno entre los que Ud. haya creado previamente con el Diseñador de Reportes, ya que cada Talonario puede no utilizar necesariamente el mismo diseño de impresión (véase Anexo 2: **USO DEL DISEÑADOR DE REPORTE**).

Si Ud. utilizará para la impresión de Ordenes de Reparación una Impresora distinta a la predeterminada en Windows o una Impresora de Red, configúrelo en esta ventana, ingresando el NOMBRE asignado por Windows a dicho periférico en su configuración.

INFORMES SERVICIOS OFICIALES / GARANTÍAS EXTENDIDAS

En estas ventanas Ud. debe agregar las Marcas Oficiales o Nombres de Empresa a las que se le realiza Garantía Extendida, con las que su Empresa trabaja. Este dato no debe ser mayor a 20 caracteres.

Indique en el dato **Días Gtia.** El tiempo de cobertura de la Garantía, expresado en Días. Este dato es muy importante, ya que en él se basará el Sistema para informarle cuándo la Garantía de Compra o Extendida deje de tener validez.

El **diseño** de impresión le ofrecerá seleccionar uno entre los que Ud. haya creado previamente con el Generador de Reportes. En el caso de las Garantías Oficiales, Ud. Puede elegir imprimir por Fecha de Reparación o por Fecha de Retiro, ya que algunas compañías pagan al service por trabajo realizado y otras por trabajo ya retirado por el cliente.

Así, por cada empresa, Ud. Podrá elegir el formato de impresión que se requiera.

CONFIGURAR ACCESOS DE USUARIOS

Este Software se entrega preconfigurado con los siguientes Niveles y Claves de Acceso:

Nivel 1: Nombre de Usuario: INICIAL

Contraseña: INICIAL

Nivel 2: Nombre de Usuario: BASICO

Contraseña: BASICO

Nivel 3: Nombre de Usuario: INTER

Contraseña: INTER

Nivel 4: Nombre de Usuario: SUPER

Contraseña: SUPER

Este Menú le permitirá cambiar las claves de acceso a los diferentes niveles, o

agregar nuevos usuarios con nuevos passwords para el nivel que Ud. Elija. Solamente podrá acceder a este Menú un Usuario con Nivel 4, por lo que es indispensable que SIEMPRE mantenga al menos UN USUARIO con este Nivel de Acceso.

Para conocer los accesos de cada Nivel, véase el Anexo 1: **NIVELES DE ACCESO**. Dentro de esta configuración también podrá elegir si los Usuarios con Nivel 1 tendrán o no acceso a **visualización de precios** (para el caso de Personal no autorizado a ver costos), si se permite al Nivel 1 **asignar un técnico** a una reparación, y podrá ingresar una clave especial para el Módulo de **Fallas Comunes**, para el caso de que Ud. Desea que solamente ALGUNOS de sus técnicos posean acceso a la Base de Conocimientos. Esta última es la única CLAVE que distingue MAYUSCULAS de MINUSCULAS, y por defecto es.

DISEÑADOR DE REPORTE

Para Configurar sus Reportes Impresos, véase **ANEXO 2: USO DEL DISEÑADOR DE REPORTE**.

ABRIR BARRA DE INICIO

ESTE SOFTWARE ofrece dos menús principales para su funcionamiento general:

El menú Superior y la **BARRA DE INICIO**.

La función **ABRIR BARRA DE INICIO** sirve para reabrir la misma si ha sido cerrada manualmente por el usuario.

SALIR:

Permite terminar una sesión de ESTE SOFTWARE.

COMENZANDO LA CARGA DE DATOS

Una vez terminadas las configuraciones iniciales, ya podemos comenzar a cargar los datos en los diferentes archivos.

Se recomienda comenzar por la carga del personal técnico que desempeña trabajos de reparación en la Empresa. Esta opción la encontrará en el Menú FICHAS :
TECNICOS:

Desde la ventana **Fichas - Técnicos**, presionando el botón **Agregar** (ALT + A) se accede a un Formulario que nos permite ingresar los siguientes datos:

Código de Técnico: Un número identificador que el sistema asigna a cada técnico en forma automática y correlativa. Ud. puede optar por cambiar esa numeración cuando lo desee, siempre que el número no sea mayor de tres dígitos.

Nombre, Domicilio, Localidad, Teléfonos, Tipo y Número de Documento, Fecha de Nacimiento, Estado Civil: Ingrese aquí los datos personales del Técnico.

Sueldo Básico: Es el Sueldo Básico de Bolsillo del Técnico

Porcentaje: Ingrese aquí el porcentaje de ganancia asignado al técnico como comisión por su trabajo (este porcentaje se calcula sobre la Mano de Obra, no incluye ganancia sobre los materiales utilizados)

Objetivos Mensuales de Service:

En Cantidad Reparada: Cuántos aparatos se pretende que el técnico repare como mínimo por mes.

En Dinero Producido: Cuánto dinero se pretende que el técnico produzca como mínimo por mes de mano de Obra.

Premio por aparato excedente reparado: Valor en dinero que se bonifica al Técnico por cada aparato que exceda el Objetivo Mínimo de Cantidad Reparada.

Observaciones: Cualquier Nota u Observación que Ud. Quiera asentar sobre el técnico.

Ud. puede acceder a esta misma ventana para Modificar o Borrar los registros de los técnicos, lo que se logra mediante la presión de los botones **Cambiar** (ALT +C) y **Borrar** (ALT + B) respectivamente (los datos modificados o borrados serán los del Técnico que Ud. seleccione en la lista mediante la barra resaltadora).

COMO CONFECCIONAR UNA ORDEN DE REPARACION

Ud. puede cargar una nueva Orden de Reparación o un nuevo servicio a realizar desde la opción de menú **FICHAS : SERVICIOS**. Esta opción desplegará una ventana que contiene una lista de todos sus servicios, ordenados por Número de Orden de Reparación, de menor a mayor. Notará que a la izquierda de algunos registros aparece un icono con una bombilla eléctrica, esto significa que el aparato se encuentra en su taller, que aún no ha sido retirado por el cliente.

Para cargar una Nueva Orden de Reparación haga clic en el botón **Agregar (ALT + A)**: se desplegará un formulario para poder agregar un nuevo servicio. El Talonario y el número de Orden se cargarán automáticamente de manera correlativa y autonumerada según indique la configuración de Talonarios (recuerde que el sistema siempre propondrá el talonario que esta marcado como predeterminado), pero también permite que Ud. Cambie de talonario presionando el Botón o presionando ENTER ni bien se abre la ficha, y seleccionando otro talonario de la lista. El sistema también carga la fecha actual automáticamente y también permite su modificación por parte del usuario.

Al pasar por el dato Cliente, notará que se despliega la **Lista de Clientes** para que Ud. lo seleccione si es que es un cliente ya existente. Como recién hemos comenzado la carga de los datos, es lógico que esta lista aparezca vacía, así que ingresemos un cliente de prueba utilizando el botón **Agregar**, identificado siempre por el icono . Una vez completado el Formulario con los datos del nuevo cliente, presione el botón **Aceptar** para grabarlos y luego presione el botón **Elegir** (o directamente la tecla ENTER) para cargarlo en nuestra Orden de Reparación. Si la lista no se encontrara vacía, Ud. podría utilizar el campo de búsqueda superior identificado con el icono para localizar en la Lista a un cliente existente, y cargarlo en la Orden presionando ENTER o **Botón Elegir**.

Al pasar por el dato Aparato, notará que también se despliega una lista de los aparatos que pertenecen a ese cliente. Si el Cliente ingresado es nuevo, aún no poseerá ningún aparato registrado, y deberemos asentarlos también en este momento: Presione el Botón **Agregar (ALT + A)** de esta ventana y se desplegará el formulario para la carga del aparato (Si la lista no se encontrara vacía, Ud. podría cargarlo en la Orden presionando ENTER o **Botón Elegir**).

Lo primero que el sistema solicita es que elija a que Grupo o Familia pertenece el aparato (recuerde que las familias deben configurarse antes de comenzar a utilizar el sistema). Resalte una familia de la lista y presione el **Botón Elegir** o la tecla ENTER. Notará que la familia seleccionada es cargada automáticamente en el formulario. Ahora puede ingresar el resto de los datos:

Clase se refiere a una subdivisión dentro de la familia, por ejemplo, dentro de la Familia Audio, podemos tener las clases Minicomponente, Centro Musical,

radio, Radiograbador, Walkman, Compact, etc. (utilice abreviaturas de los mismos, ya que el dato Clase sólo permite ingresar 10 caracteres)

Marca, Modelo y Serie son datos identificatorios del Aparato. En los casos de Marca y Modelo, Ud. puede optar por **tipear el dato completamente** (el sistema validará que la marca/ modelo se encuentren en la tabla configurada. Si no es así, la tabla se desplegará para su selección correcta o agregado de la nueva marca/ modelo) o **tipear sólo la o las primeras letras** del mismo y presionar la tecla **TAB**. Esto hará que la tabla asociada se despliegue ya posicionada en el primer dato que concuerde con los caracteres ingresados. Así, una vez que Ud. encuentra el dato deseado, presionando ENTER o **Botón Elegir** la ficha tomará su selección, evitándole el tipeo de todos los caracteres. En caso de error en la selección puede utilizar los Botones a la derecha de los campos, para desplegar nuevamente la lista asociada.

Si el aparato se encuentra en **Garantía de Compra** de una de sus Firmas Oficiales, Ud. puede cargar los datos de garantía en la pestaña Garantía: Primero el Sistema le solicitará que identifique de qué marca oficial es garantía el aparato: en el dato Garantía de: ingrese la primer letra del nombre de la Empresa y presione TAB, notará que el sistema despliega la lista de Services Oficiales que Ud. configuró al inicio de la sesión, y Ud. podrá elegir uno de la Lista sin necesidad de tipearlo. Una vez cargada la Empresa, puede asentar el resto de los datos: Número de Garantía, Tiempo de Garantía (expresado en días), Comercio donde el Cliente lo adquirió, Nro. de factura y de estampilla de aduana si fuera necesario. El dato Fecha de Compra es aquí uno de los más importantes, ya que cuando se cargue la Orden de Reparación el Sistema verificará si el aparato se encuentra dentro del período de garantía al momento de ingresarlo en el Taller. Se tomarán como garantías los aparatos cuyo período de garantía no haya expirado (de acuerdo a su fecha de compra) y los aparatos cuya fecha de compra se encuentre en cero (asumiendo que el aparato aún no se ha vendido a un cliente, sino que se ha descompuesto estando como Stock en el comercio vendedor).

De la misma manera puede cargar los datos de **Garantía Extendida** en la tercer pestaña. Si Ud. Carga ambas garantías, la fecha de inicio de la garantía extendida que el sistema propondrá es el día que concluye la Garantía del Fabricante, según lo que se haya cargado en la segunda pestaña.

Terminada la carga del aparato presione **Aceptar** para grabar los datos y ENTRAR o **Botón Elegir** para cargarlo en la Orden de Reparación.

Nota: El Sistema avisará si ya se encuentra agendado en la ficha de otro cliente un aparato con igual Marca, Modelo y Nro. De Serie, o con un mismo Número de Estampilla de Aduana, para evitar las duplicaciones de registros.

Como verá, ya tenemos ambos, Cliente y Aparato, cargados no solamente en nuestra Orden sino en nuestra agenda. Las siguientes veces que este Cliente

venga a nuestra empresa, ya no necesitaremos pedirle sus datos ni los de su aparato si ingresa a reparación nuevamente.

Bueno, es hora de completar la orden de Reparación con el resto de los datos:

Defecto: Falla que el cliente verifica en el aparato.

Accesorios: Cualquier elemento adicional que el cliente deje junto con el aparato (cables, fichas, cassettes, etc).

Reclamo: Si el aparato ha ingresado anteriormente por el mismo problema, podemos asentar el número de reparación anterior para que el técnico verifique si se encuentra en garantía de reparación.

Remito Ingreso Nro.: Se refiere al Nro. De Remito entregado por el cliente al momento de dejar su aparato en reparación (usualmente cuando los aparatos son de comercios o Empresas)

Garantía de: Si el aparato se encuentra en garantía de compra, ya sea oficial o extendida, al pasar por este dato, éste se completará automáticamente con el nombre de la Empresa de la que es garantía (si Ud. cargó los datos de garantía y este dato no se actualiza automáticamente, es porque el tiempo de garantía ha expirado).

Recibido Por: Desplegará una Lista de los Usuarios precargados al Sistema en Niveles de Acceso de Usuarios, para dejar constancia de quién recibió el aparato en reparación.

Fecha de Revisación: Fecha en que se estima que será revisado el aparato / Fecha del Turno para Services a Domicilio. **Véase también funcionamiento de la Agenda de Turnos.**

Hora de Revisación: Hora en que se estima que será revisado el aparato/ Hora del Turno para Services a Domicilio. **Véase también funcionamiento de la Agenda de Turnos**

Técnico: Ud. puede designar el técnico que revisará el aparato al momento de su carga, o puede colocar el dato Técnico como 'A Designar' y seleccionarlo posteriormente.

A Domicilio: Indique si se trata de un Service en Domicilio del Cliente o un Service en Taller

Una vez finalizada la carga de la Orden de Reparación, presionamos el botón **Aceptar** o la tecla ENTER para grabar los datos y observaremos que la Orden se carga en nuestra lista de Servicios.

Ud. puede también acceder a los registros por el Nombre del cliente: Haga clic con el mouse en la pestaña denominada **Por Cliente** (CTRL + TAB). Luego presione el **Botón Seleccionar Cliente** y elija un Nombre de Cliente de la Lista que aparece en pantalla (si el nombre deseado no se encuentra a la vista,

puede buscarlo ingresando las primeras letras en el campo de búsqueda y presionar TAB: La barra resaltadora se posicionará en el primer registro que encuentre que coincida con la cadena de caracteres ingresada por Ud).

Nota: Si Ud. Agrega una nueva Orden de Reparación posicionado en la pestaña Por Cliente, se cargará por defecto el Cliente Seleccionado.

COMO IMPRIMIR LA ORDEN DE REPARACION

Colocando la Barra resaltadora sobre la Orden que se desea Imprimir y presionando el **Botón** , el sistema nos mostrará una previsualización de los datos a imprimir.

Desde la previsualización, presione el icono con la Impresora o el menú **ARCHIVO: IMPRIMIR** para lograr la impresión.

COMO IMPRIMIR OTROS DOCUMENTOS

De la misma manera pueden imprimirse otros formularios como:

Presupuesto mediante el **Botón**

Garantía mediante el **Botón**

COMO AGENDAR UN CLIENTE Y SUS APARATOS

Ud. puede agendar a sus clientes de dos maneras: ya hemos visto la primera en **Cómo confeccionar una Orden de Reparación**, donde Ud. carga al Cliente y a su aparato en el mismo momento en que confecciona la orden.

Pero también puede optar por cargar primero a su agenda al cliente y a sus aparatos y luego pasar a confeccionar la Orden, de la siguiente manera:

Diríjase al menú **FICHAS: CLIENTES**: El sistema desplegará una lista de todos los clientes de la empresa ordenados por nombre y diferentes pestañas para cambiar ese orden. Presionando el **Botón Agregar (ALT + A)** se accede al Formulario del Cliente, donde podemos cargar sus datos personales y fiscales.

El dato Tipo de Cliente debe encontrarse previamente configurado en la opción

FICHAS: TIPOS DE CLIENTE.

La localidad, Código Postal, Pcia y País serán cargados automáticamente por el sistema de acuerdo a la Configuración de Datos de Usuario, igualmente podrán ser cambiados por él mismo en el momento de la carga.

Si Ud. indica que la Responsabilidad ante el IVA del cliente es 'Consumidor Final', el sistema no le pedirá ningún otro dato adicional (aunque Ud. puede si lo desea cargar por ejemplo, tipo y Nro. de Documento del Cliente); pero si Ud. selecciona cualquier otro tipo de responsabilidad ante el IVA se verá obligado a cargar el CUIT del cliente, verificando el Sistema que el CUIT sea válido.

El dato **Cómo nos Conoció?** Desplegará una ventana que le pedirá seleccionar, o agregar en el caso de que se encuentre vacía, un Tipo de Publicidad que el usuario pudo haber realizado (Diario, Revista) o simplemente puede colocar 'Referencia de otro cliente', 'Guía Telefónica', etc.

Este dato nos servirá para conocer los efectos de las publicidades en la captura de nuevos clientes para nuestro negocio.

Este dato no es obligatorio, si Ud. No desea completarlo, presione la tecla ESCAPE cuando la ventana de Tipo de Publicidad se despliegue, y quedará vacío.

Una vez cargados, presione **Aceptar** para que los datos se graben.

Posicionados en la Lista sobre un Cliente determinado, podemos presionar el botón **Ver Aparatos del Cliente** y el sistema mostrará la lista de aparatos pertenecientes al mismo. También desde esta Lista podemos **Agregar** un aparato nuevo, **cambiar** los datos de uno ya existente o **borrarlo** (este es el único menú que le permite modificar los datos de un cliente o de sus aparatos).

AGENDA DE TURNOS

COMO AGENDAR UN NUEVO TURNO

Esta Agenda le permitirá asentar los Turnos dados a sus Clientes para cada uno de los Técnicos que trabaje en su negocio, ya sea para servicios en Domicilio o para ordenar el trabajo del Taller.

Desde la Orden de Reparación, podemos asignar **Fecha y Hora de Revisación** del aparato manualmente, o recurrir a la Agenda para visualizar los Turnos disponibles, presionando el **Botón** .

En la Agenda, podemos movernos en el calendario ubicado arriba a la izquierda de la pantalla por días (el número rojo nos indica la cantidad de Turnos TOTALES para ese día), o por Meses o Años mediante las flechas ubicadas debajo del Calendario.

Para agendar el nuevo turno directamente hacemos **doble clic** sobre el espacio donde asignará el Turno (por Ej, Columna Técnico Juan Pérez, Fila **9:30 a.**, asigna un turno para el Técnico Juan Pérez a las 9:30 de la mañana).

Si Ud. Hace doble clic sobre el cuadro a asignar Turno, el sistema colocará automáticamente Técnico, Fecha y Hora del Turno, con la duración prefijada en la configuración de DURACIÓN DEL TURNO (ver Menú **TURNOS: CONFIGURAR INTERVALO ENTRE TURNOS**). Ud. Puede modificar dicha duración si estima que el técnico requerirá de un tiempo mayor para la revisión.

El **Botón Aceptar** grabará su Turno y el **Botón Cancelar** cerrará el cuadro sin hacer ninguna modificación.

La o las celdas ocupadas quedarán marcadas con el número de Orden de Reparación correspondiente, para indicar que dicho Turno ha sido ocupado.

Una vez asignado el Turno, presione el **Botón Elegir** para regresar a la Orden de Reparación, y notará que Fecha, Hora y Técnico se han completado en la Orden automáticamente con los datos del Turno.

Este funcionamiento es aplicable también a la **Fecha de Reparación** del aparato.

COMO MODIFICAR UN TURNO DADO

Si Ud. Modifica las Fechas u Horas de Revisación y/ o Reparación en la Orden, este cambio se verá reflejado en la Agenda. Lo mismo sucederá si modifica el Técnico a cargo, asignando a otra persona.

Además Ud. Puede consultar sus Turnos mediante la Opción de Menú **TURNOS: CONSULTAR TURNOS** y reasignar Técnicos u Horarios en esta ventana, tomando un Turno de un cuadro y arrastrándolo con el ratón para soltarlo en otro sitio.

La Agenda de Turnos posee también dos formas alternativas de visualizar sus Turnos, según la pestaña seleccionada:

- Detallado: Permite elegir un profesional de la Agenda, mediante el Botón y ver en Detalle sus Turnos del Día, Talonario y Orden de Reparación, Defecto, Reparación a llevar a cabo y Presupuesto.

- Semanal: Muestra la ubicación de los Turnos a lo largo de la Semana. Esta vista es más útil para un Negocio con un solo Técnico, ya que en el manejo multi técnico, los Turnos en un mismo día y Horario se superponen y no pueden visualizarse ambos en el mismo cuadro. Pero ayuda para conocer los espacios libres donde pueden asignarse nuevos turnos.

REPORTE DE TURNOS

Mediante el botón **Imprimir Turnos** o la opción de Menú **TURNOS: REPORTE DE TURNOS** Ud. Puede Imprimir los Turnos de un día determinado y para cada Técnico en forma separada.

INTERVALO ENTRE TURNOS

Ud. Puede configurar la duración del turno predeterminada (desde 10 hasta 120 minutos) para que se cargue automáticamente en cada turno dado, desde la opción de Menú **TURNOS: INTERVALO ENTRE TURNOS**.

Igualmente, esto puede ser modificado al momento de otorgar un Turno, para casos excepcionales.

PREPARANDO EL TRABAJO DIARIO

Cada día que comienza Ud. puede organizar las tareas de su empresa, listando reportes sobre los trabajos que deben realizarse para esa fecha. Es importante destacar aquí el manejo de las Fechas de REVISACION y REPARACIÓN de ESTE SOFTWARE.

La fecha de REVISACION se coloca al confeccionar la Orden, es la fecha en la que se informa al cliente que el aparato será visto por primera vez, y la que utiliza el sistema para los reportes de organización del trabajo.

Puede suceder que el cliente consulte el estado de su reparación y éste sea, por ejemplo, un presupuesto que el cliente acepta y se debe asignar una nueva fecha para efectivizar la reparación. En este caso se utiliza la fecha de REPARACIÓN como segunda fecha de aviso para que el técnico vuelva a tomar el aparato en cuestión. Una vez que el aparato ha sido reparado, puede colocarse aquí la fecha en que efectivamente se reparó, para control historial del service.

A continuación, se detallan los informes impresos que le ayudarán a la organización de su negocio:

MENU LISTADOS: SERVICIOS: SERVICIOS DIARIOS:

Dentro de este menú Ud. tiene la posibilidad de imprimir sus listados de cuatro maneras diferentes:

Servicios Diarios GENERAL: Imprime un Listado con TODOS los aparatos cuya **Fecha de Revisación** coincide con la fecha ingresada y que aún no hayan sido retirados (Fecha de Salida vacía)

Servicios Diarios PRESUPUESTOS ACEPTADOS: Imprime un Listado con

TODOS los aparatos cuya **Fecha de Reparación** coincida con la Fecha Ingresada y que aún no hayan sido retirados (Fecha de Salida vacía)

Servicios Diarios POR FAMILIA: Imprime un Listado con los aparatos cuya **Fecha de Revisación** o cuya **Fecha de Reparación** coincida con la fecha ingresada, que aún no hayan sido retirados (Fecha de Salida vacía) y para la **Familia** solicitada (puede Imprimir un listado por Rubro o Familia, si tiene su taller dividido en áreas o departamentos técnicos)

Servicios Diarios POR TECNICO: Imprime un Listado con los aparatos cuya **Fecha de Revisación** o cuya **Fecha de Reparación** coincida con la fecha ingresada, que aún no hayan sido retirados (Fecha de Salida vacía) y para el **Técnico** solicitado (puede imprimir un Listado por cada técnico).

CARGANDO LOS DATOS DE LAS REPARACIONES EFECTUADAS

A medida que los técnicos van efectuando presupuestos o reparaciones de los aparatos, se puede cargar esta información en nuestra ficha de Servicios:

Desde el Menú **Fichas: Servicios** busque la Ficha a completar por su número de Orden y presione ENTER o **Botón Cambiar** para volver a abrirla. Una vez abierta posicione en la segunda pestaña de la Ficha, haciendo clic con el mouse, denominada Reparación.

Los datos a completar en esta sección de la ficha son los siguientes:

Código Serv: Si la reparación a efectuar se trata de un trabajo habitual, Ud. puede presionar el **Botón** y se desplegará automáticamente la lista de mano de obra para que Ud. elija a que trabajo se refiere (por código o por descripción). Una vez encontrada la descripción del servicio, selecciónelo con **Enter** o **Botón Elegir** y se cargarán automáticamente el código, el presupuesto y la descripción de trabajo en el dato reparación. Si Ud. Recuerda de memoria el código del Servicio puede tipearlo sin necesidad de presionar el **Botón** y surtirá el mismo efecto.

Presupuesto: Importe de la reparación que se comunicará al cliente. Solamente permite completarlo si el Valor se encuentra en 0 (cero) y si el técnico está habilitado según su Nivel para cargar el precio manualmente. Si ya posee un valor mayor que cero, el dato se deshabilitará. Si el técnico carga un valor erróneo, deberá comunicarlo a la persona que posea Nivel 3 o superior, para que ésta cambie el valor desde la Ficha de Servicios.

Reparación: Detalle de la reparación efectuada o del presupuesto a pasar (puede escribir hasta 255 caracteres). Ud. puede cargar este dato a mano o de manera automática utilizando la tabla de servicios ofrecidos. Si opta por la segunda opción e igualmente necesita agregar otros datos, puede modificar el texto existente según su necesidad, siempre que su Nivel no excluya la

modificación manual de ítems.

Estado: Elija el estado en que se encuentra la reparación, para efectuar el seguimiento y control de los servicios.

Aceptado: Indica si el cliente aceptó o no el presupuesto informado (en caso de estar en blanco se asume que el cliente aún no ha confirmado o que el aparato se repara sin presupuestar. Si asume aceptación y NO asume rechazo). Este dato sólo puede ser cargado por un Usuario de Nivel 3 o superior.

Reparado: Indica si el aparato ha sido o no reparado. Si este campo se encuentra en blanco significa que el aparato aún no se ha reparado. Si asume Reparación y NO asume que no se reparará, ya sea por rechazo del presupuesto, falta de repuestos o de información, por deterioro total, etc.

Repuestos: La ficha de reparación cuenta con una lista para ir cargando los repuestos utilizados en la reparación. Presionando el **Botón Agregar** debajo del cuadro, se presentará una ficha para completar los datos:

- *Repuesto:* Código del repuesto utilizado. Ud. puede escribirlo a mano o presionar el **Botón** para cargarlo del Archivo de Artículos (ver Carga de artículos en el **Menú Stock: Artículos**)
- *Cantidad:* Cantidad de repuestos de ese código utilizados
- *Precio:* Valor del repuesto. Si el repuesto fue cargado manualmente deberá cargar este valor también a mano. Si fue levantado de la tabla de artículos, se colocará automáticamente.
- *Nro. Pedido:* Se refiere al Nro. De planilla de pedido al proveedor del repuesto. Este Nro. Se utiliza usualmente para repuestos solicitados en garantía, aunque puede también usarse para reemplazos convencionales.

Fecha de Reparación: Se utiliza como segunda fecha alternativa en caso de que el cliente acepte el presupuesto y se extienda la reparación por unos días más (colocar aquí una fecha alternativa, le permitirá que esta reparación le sea recordada en la impresión de sus reportes diarios). También puede escribirse aquí la fecha en que efectivamente se reparó el aparato, ya que en esta fecha se basarán también los reportes de garantías oficiales y extendidas, y los de cálculo de comisiones de los técnicos.

Hora de Reparación: Idem Fecha (**Véase también funcionamiento del Módulo de Turnos**)

Ubicación: Lugar o área física donde está ubicado el aparato (en caso de que Ud. tenga ordenado su taller por áreas, armarios, estanterías, etc) Este dato sólo puede ser cargado por un Usuario de Nivel 3 o superior.

Material: Gastos de material utilizado en la reparación. Este dato sólo puede ser cargado por un Usuario de Nivel 3 o superior.

Mano de Obra: Mano de Obra aplicada a la reparación. Este dato sólo puede

ser cargado por un Usuario de Nivel 3 o superior.

Importe: Valor a cobrar al cliente (surge de la suma de material y mano de obra). Este dato sólo puede ser cargado por un Usuario de Nivel 3 o superior.

*Este **Botón**, al que también se puede acceder con la tecla **F2**, realiza el cálculo automático de los tres datos de Importes: La suma de los importes de los repuestos se colocará en MATERIAL, IMPORTE será igual al PRESUPUESTO pasado al cliente y MANO DE OBRA es la diferencia entre IMPORTE y MATERIAL.*

Entregado por: Usuario del sistema que entrega el aparato al cliente (se tomará del archivo de Usuarios cargado en Niveles de Acceso de Usuarios).

Comprobante Nro: Si Ud. Entrega Remito, Factura o Recibo al Cliente por la operación, puede consignar en este dato la numeración del Comprobante para futuras referencias.

Fecha de Salida: Fecha en que el cliente retira el aparato (cuando esta fecha sea anotada, la bombilla eléctrica que indica que es un servicio activo, desaparecerá). Este dato sólo puede ser cargado por un Usuario de Nivel 3 o superior.

Si el aparato se encuentra en Garantía Oficial/ Extendida, tenemos una tercera sección a completar, que es la pestaña denominada Garantía: Aquí ud. puede anotar el valor o puntaje que la empresa asigna a esa reparación (algunas compañías pagan un adicional por el desarme del aparato o por servicios en el domicilio del cliente. Si este es su caso, indique también aquí si el aparato fue desarmado). Estos datos sólo pueden ser cargados por un Usuario de Nivel 3 o superior.

Para el caso de Garantías Extendidas, puede asentar los números de Autorización y Aceptación, y el monto a cobrar por la reparación.

Si Ud. necesita asentar alguna observación sobre la reparación, o si simplemente no alcanzan los caracteres disponibles para el detalle, puede acceder al cuadro de Observaciones y allí dispondrá de 255 caracteres más en las **Observaciones** y de 1000 en las **Notas Internas**

Cuando abra una ficha, si existen **Observaciones** escritas, aparecerá un Icono de advertencia en el marco superior derecho de la ventana.

CUANDO EL CLIENTE LLAMA: DIFERENTES TIPOS DE CONSULTAS

Es importante acceder rápida y fácilmente a la información en el momento en que el cliente nos llama por teléfono o personalmente solicita información sobre

la reparación de su aparato.

ESTE SOFTWARE posee diferentes tipos de Consultas:

Para consultar una Orden de Reparación específica, diríjase al menú **CONSULTAS: TODOS LOS SERVICIOS**. Si conoce el número de reparación, ingréselo en el dato de búsqueda y presione **TAB**. La Barra resaltadora se posicionará en la orden solicitada o en la más próxima a ésta si no encuentra ninguna que coincida exactamente, y le mostrará en el formulario todos los datos referentes a su ficha. Si necesita ver los datos específicos de la garantía, presione el **Botón Datos Garantía**, y otra ventana se los mostrará. Si necesita ver los repuestos utilizados en la reparación presione el **Botón Repuestos** y otra ventana se los mostrará. Si desea ver las Observaciones o Notas de Servicio, Cliente y/ o Aparato, presione el **Botón Observaciones**.

Si no conoce el número de Orden de la reparación, pero sí el apellido del cliente, haga clic sobre la segunda pestaña, denominada **Por Cliente y Nro. De Remito**. Presione el **Botón Seleccionar Cliente** y elija uno de la Lista (recuerde que puede utilizar el dato de búsqueda y encontrarlo por su nombre). Una vez resaltado en la Lista presione ENTER, y el sistema le mostrará en la Lista de Servicios, todas las órdenes de reparación pertenecientes a ese cliente (tanto las actuales, como las ya retiradas. Recuerde que las actuales estarán marcadas con una bombilla eléctrica. Resalte la orden que desea consultar y el resto de los datos aparecerá en el cuerpo del formulario.

Si, además, Ud. Conoce el Nro. De Remito de ingreso del aparato a service, puede ingresarlo en el dato **Buscar Remito Nro**. Y presionar TAB para que el sistema lo encuentre (esta búsqueda funciona por aproximación a los caracteres ingresados).

Otra manera de consultar a partir del apellido del cliente, es el menú **CONSULTAS: APARATOS Y SERVICIOS DEL CLIENTE**. Esta consulta presenta un historial de los aparatos traídos a reparar por el cliente, con sus respectivas reparaciones ordenadas numéricamente. Ud. tendrá 3 listas a su disposición: La primera es para seleccionar el **cliente**, la segunda para seleccionar el **aparato** y la tercera para seleccionar el **servicio u orden** que se quiere consultar.

CONSULTAS MAS ESPECIFICAS

CONSULTAS: DATOS DE CLIENTES: Le permite consultar los datos personales y fiscales de un cliente, y buscarlo por su Nombre, Domicilio, su número telefónico o su número de CUIT.

CONSULTAS: TODOS LOS APARATOS: Permite buscar órdenes de reparación desde los datos de un aparato, como puede ser su Código, Familia,

Clase, Marca, Modelo, Número de Serie, Garantía, Número de Garantía, Póliza o Nro. De Estampilla.

REPORTES IMPRESOS

LISTADOS: CLIENTES

Esta opción le permitirá imprimir un Listado de todos sus clientes, en la forma que Ud. lo desee:

Por Código: Imprime el Reporte ordenado por el número identificador de los Cliente.

Por Nombre: Imprime el Reporte en Orden Alfabético por Apellido del Cliente.

Parcial Alfabético: Lista todos los clientes cuyas primeras letras del apellido coincidan con las Ingresadas en la condición de Impresión solicitada.

LISTADOS: APARATOS

Esta opción le permitirá imprimir un Listado de sus aparatos ordenados por código identificador de los mismos.

LISTADOS: SERVICIOS

Este menú presenta los Listados más significativos del sistema. Ya hemos visto cómo imprimir los Listados de Servicios Diarios en Preparando el Trabajo Diario, ahora veremos otro tipo de Listados útiles:

LISTADO DE SERVICIOS ACTUALES: Imprime una lista de todas las reparaciones activas, o sea las órdenes que aún no se han retirado de su empresa, ordenado por Talonario y Nro. De Orden de Reparación.

LISTADO DE SERVICIOS ACTUALES POR ESTADO: Imprime una lista de todas las ordenes cuya fecha de Revisación se encuentre dentro del período indicado por el usuario y que correspondan al ESTADO consignado, ordenada por Fecha de Revisación. Este listado NO EXCLUYE las ordenes ya retiradas.

LISTADO DE INGRESOS POR PERIODO: Imprime un reporte de los aparatos cuya Fecha de Ingreso coincide con el rango de fechas estipulado por el usuario, y ordenado por la misma fecha.

LISTADO DE RETIROS POR PERIODO: Imprime un reporte de los aparatos cuya Fecha de Salida coincide con el rango de fechas

estipulado por el usuario, con discriminación de valores de Materiales y Mano de Obra aplicada y Totales Generales (imprimir este Listado diariamente le ayudará a ordenar su caja diaria)

LISTADO DE REPARADOS SIN CARGO: Reporte estadístico que le permite conocer los aparatos que se reparan sin costo alguno, ya sea por garantías, reclamos, u otras razones. El reporte ranguea y ordena por **Fecha de Reparación**, y filtra sólo las órdenes donde REPARADO sea igual a **SI** y el IMPORTE se encuentre en **cerro**.

LISTADO DE NO REPARADOS: Reporte estadístico que le permite conocer los aparatos que no se han podido reparar en su taller, ya sea por falta de información técnica, de repuestos o por ser imposible su reparación. El reporte ranguea y ordena por **Fecha de Reparación**, y filtra sólo las órdenes donde REPARADO sea igual a **NO**.

REPORTE DE GARANTIAS OFICIALES / EXTENDIDAS: Este Listado le permite facturar a las empresas que Ud, representa como service las reparaciones en garantía. El sistema le solicitará un rango de fechas para la facturación, le pedirá que seleccione de la lista a qué empresa desea facturar y le solicitará el valor del punto en caso de que dicha empresa abone las reparaciones por puntaje. Si la Empresa abona sus reparaciones en dinero, coloque el valor del punto en 1 (uno). Las Garantías Oficiales presentan dos tipos de opciones, para imprimir reparaciones efectuadas o reparaciones ya retiradas, según el requerimiento de cada firma.

En los casos de reportes por aparato REPARADO, el listado rangueará y ordenará por Fecha de Reparación, y validará que la GARANTIA en la Orden coincida con la solicitada para el reporte y que el dato REPARADO se encuentre en SI.

En el caso de reportes por aparatos RETIRADOS, el listado rangueará y ordenará por Fecha de Salida, y validará que la GARANTIA en la Orden coincida con la solicitada para el reporte.

LISTADOS: TECNICOS

Dentro del menú **FICHAS: TECNICOS**, existen 3 (tres) Reportes para Imprimir, referidos al técnico que se encuentre resaltado en la lista:

ATRASOS: Imprime una Lista de todos los aparatos cuya fecha de revisión se encuentre dentro del rango ingresado por el usuario, pero que aún no se encuentre reparado (el dato REPARADO deberá encontrarse vacío). Este reporte le permitirá verificar la causa de dichos retrasos.

INFORME DE SERVICES: Imprime una Lista de las reparaciones efectuadas por ese técnico en el período de tiempo solicitado, con totales sobre la cantidad

de reparaciones y los valores de las mismas, discriminando materiales utilizados y mano de obra aplicada, y calculando, en base al porcentaje que el técnico tiene configurado en su ficha personal, la comisión a pagar sobre la mano de obra aplicada, o, si el técnico trabaja por montos fijos, realizando la sumatoria de costos de cada reparación. Dicho reporte ranguea y ordena por Fecha de Reparación y verifica que el dato REPARADO sea igual a SI.

RETIROS POR TECNICO: Idem anterior, pero imprime las reparaciones que ya han sido retiradas, es decir, efectivamente cobradas. Dicho reporte ranguea y ordena por Fecha de Salida y verifica que el dato REPARADO sea igual a SI.

Los 3 reportes son Multidiseño, es decir, que permiten la creación de múltiples diseños en el Diseñador de Reportes y su posterior elección al momento de imprimir. Esta función es útil para definir distintos formatos de impresión, por ejemplo, uno para la gerencia y otro para entregar al técnico.

MANEJO DEL STOCK DE REPUESTOS Y PRODUCTOS

ESTE SOFTWARE trae incorporado un archivo de artículos para la carga de repuestos que se utilizan en el service, o artículos de venta al público. Este módulo pertenece al Sistema de Gestión ADMINISTRATIVO, software que puede utilizarse enlazado a ESTE SOFTWARE para manejo adicional de Cuentas Corrientes, Caja Diaria, Compras, Proveedores, Facturación, y toda la gestión administrativa y contable de su Empresa.

Cuando desde la lista de repuestos en una Orden de Reparación Ud. presiona el **Botón Agregar** se despliega una ficha a ser completada. Si Ud. presiona el **Botón** este llamará a la tabla de artículos para seleccionar uno de la lista. Supongamos que es la primera vez que vamos a cargar un repuesto, por lo tanto la lista se encontrará vacía: Ud. Puede cargarlo llamando al archivo desde la ficha de Service, o directamente desde el menú **STOCK: ARTICULOS**.

Antes de comenzar la carga de los Artículos que su empresa comercializa, es importante que Ud. configure los **Rubros** o Categorías en que estos se agrupan normalmente, los **Proveedores** con los que habitualmente trabaja y los Almacenes disponibles, en caso de ser más de uno, sino puede configurar sólo un almacén general.

CARGA DE RUBROS

Desde el Menú **STOCK: RUBROS** Ud. puede agregar todas las categorías de artículos existentes y modificarlos y/o borrarlos en caso de error.

CARGA DE PROVEEDORES

ESTE SOFTWARE le permite llevar una Agenda de todos sus Proveedores con los datos de interés sobre los mismos.

Acceda al Menú **PROVEEDORES: FICHA** y mediante el **Botón Agregar** cargue su primer Proveedor.

Esta Ficha le permite asentar los Datos personales y fiscales de su Proveedor, y otros datos que serán utilizados en las Cuentas Corrientes, como Plazo de Pago y Monto de Crédito máximo permitidos, Bonificaciones o Recargos, Condición de Venta habitual, etc, en caso de ser enlazado al sistema ADMINISTRATIVO.

CARGA DE ALMACENES

Si su Empresa posee múltiples Depósitos o Almacenes de Stock, o múltiples Sucursales, puede configurarlos desde el menú **STOCK: ALMACENES**, para que la actualización de los Stocks se realice en el almacén adecuado.

El sistema le permite configurar un Almacén como PREDETERMINADO para cada PC o puesto de trabajo. El mismo será el mostrado y propuesto por defecto en todas las funciones del sistema en que se requiera.

ARTICULOS

Ahora sí estamos listos para comenzar la carga de nuestros artículos. Diríjase al Menú **STOCK: ARTICULOS**. En la ventana Artículos de Stock presione el **Botón Agregar** y se abrirá una ficha para que Ud. cargue su primer artículo:

1) Tabulador General

Código de Artículo: Coloque aquí el código identificativo del Artículo o su código de barras.

Rubro: al pasar por el dato Rubro se desplegará la lista de Rubros cargados previamente para que Ud. seleccione uno de la Lista (la selección se efectúa presionando ENTRAR o el Botón Seleccionar)

Descripción: Es la descripción del Artículo tal como se imprimirá posteriormente en sus Comprobantes.

Proveedor: al pasar por este dato se desplegará la Lista de Proveedores cargada anteriormente para que Ud. elija uno de la tabla.

Impuestos Internos: Monto Fijo de Impuestos Internos por unidad vendida

Gravado por el IVA: Para indicar si el artículo lleva gravamen por el IVA

IVA: Configuración de Tasa de IVA del artículo

Precios: Todos los precios se asientan **SIN IVA** y **SIN IMPUESTOS INTERNOS**, pudiendo configurarse desde esta ventana si además el artículo posee gravamen por el IVA o no.

Costo: Precio de costo del artículo

Lista 1: Precio de venta Lista 1

Lista 2: Precio de venta Lista 2

Lista 3: Precio de venta Lista 3

*Una vez colocado el precio de Costo, el Sistema puede calcular los demás precios en base a la utilidad o ganancia esperada. Para esto, coloque en las **Utilidades** los porcentajes correspondientes, para que automáticamente se calculen los precios restantes.*

Si por el contrario, colocamos los precios de Lista de manera manual, las utilidades se recalcularán de acuerdo a los mismos.

En el cuadro de la derecha, el sistema calculará y mostrará los precios IVA incluido, de acuerdo al gravamen del artículo.

Moneda: Especifique la moneda o divisa en la que está expresado el precio. Los cálculos anteriores seguirán funcionando, utilizando la multiplicación por la equivalencia correspondiente a cada moneda.

Fecha Última Actualización de Precios: Guarda la última fecha en la que se actualizaron los precios del artículo, ya sea en forma manual, desde una factura de compra desde EL SISTEMA ADMINISTRATIVO o desde el recálculo de Utilidades en los PARAMETROS del sistema.

Garantía del Artículo: Si Ud. Vende productos con Garantía, puede expresar la misma en este dato e incluso configurar su impresión en la factura de venta. La Garantía debe expresarse en **Meses**.

No incluir este Artículo en Listas de Precio: Tildando esta opción Ud. logra que el artículo NO aparezca en sus listas de Precio (esta opción es utilizada por ejemplo, para artículos que su negocio ya no comercializa)

No llevar el Stock de este Artículo: Tilde esta opción si no desea llevar control de stock del artículo. Esta opción es útil, por ejemplo, para la facturación de servicios.

Fotografía: Permite relacionar una imagen al artículo.

El Botón le permitirá buscar y la fotografía en el disco rígido de su PC o cualquier otro medio de almacenamiento deseado, para asignarla al artículo. Las fotografías asignadas se COPIAN a una carpeta llamada FOTOS que se creará dentro del directorio de trabajo del software. De esta manera, todos los artículos comparten las mismas imágenes a través de la red.

El Botón permite visualizar la imagen en su tamaño real, dentro del mismo programa El Botón abre la imagen dentro del programa de gráficos asociado, para ser visualizada o editada por el usuario.

El Botón borra la asignación de la imagen al artículo, siempre que se

presione luego el **Botón Aceptar** de la ficha.

2) Tabulador Stocks en almacenes

La primera vez que ingrese un artículo, deberá especificar la cantidad existente del mismo en cada Almacén, su punto de reposición y sus Reservas, si las hubiere.

A partir de la carga inicial, el sistema recalculará siempre los Stocks totales y por almacén de cada artículo.

También puede utilizar el dato UBICACIÓN para indicar una locación física del producto (Nro. De armario, cajón, estante, etc.)

Este tabulador desaparecerá en el caso de que el artículo NO lleve control de stock.

3) Tabulador Observaciones

Datos útiles sobre el artículo (colores disponibles, tamaños, accesorios, reemplazos, etc) o descripción extendida del mismo.

Una vez concluída la carga del artículo presione el **Botón Aceptar** y verá que nuestro artículo se incorpora a la lista vacía.

Utilice los **Botones Cambiar** o **Borrar** en caso de errores en los datos.

Cuando haya acabado de cargar todos los artículos existentes, ya puede ejercitar los diferentes tipos de búsqueda.

El dato superior ilustrado con una lupa, nos permite introducir caracteres de búsqueda (palabra completa, palabra parcial o simplemente una letra o un número).

Ud. observará que la primer pestaña por encima de la lista de artículo se denomina

Código. Esto significa que los artículos se encuentran ordenados alfabéticamente

por su código y que puede usarse el dato de búsqueda superior para encontrar un

código determinado. Por ejemplo, si Ud. posee un Artículo cuyo código es

ABC1234, simplemente coloque AB en el dato de búsqueda y presione la tecla TAB: como resultado, el puntero se detendrá en el

primer código que encuentre que comience con estas letras.

Lo mismo sucede con las demás pestañas: **Descripción**, **Rubro**, etc. La pestaña **Proveedor** posee una diferencia con respecto a las demás y es la de filtrar la información que se muestra en pantalla. Presionando el **Botón Seleccionar Proveedor** se desplegará la lista de proveedores cargada con anterioridad y Ud. podrá elegir uno de ellos. Entonces la lista de artículos cambiará y sólo le mostrará aquellos artículo que son comprados al proveedor seleccionado. Asimismo la Pestaña **Faltantes** también filtrará la información por Proveedor pero mostrará sólo aquellos artículos que se encuentran en Falta, es decir que su Existencia Mínima supera a la existencia real actual.

La pestaña Por Palabras efectúa una búsqueda en la Descripción del artículo de la cadena de caracteres que se ingrese, pero en cualquier orden de la misma, a diferencia de las restantes búsquedas que siempre buscan la coincidencia en el inicio del texto. Por ejemplo, si Ud. Ingresas la palabra vides, puede encontrar descripciones tales como Videocasete, cassette de video, videocassettera, rebobinador de videos, cassette video S-VHS, etc.

La lista de artículos se encuentra simbolizada con 3 iconos:

Simboliza los artículos cuya Existencia se encuentra DEBAJO de la Existencia Mínima.

Simboliza los artículos con Existencia cero o negativa (faltantes)

Simboliza los artículos que se tratan de un Promoción o Kit Armado (sólo disponible en EL SISTEMA ADMINISTRATIVO)

Esta ventana nos sirve a su vez como pantalla de consulta, no solamente de los datos del artículo, sino que desde aquí podemos acceder a ver sus Movimientos o Pedidos y a agregar o cambiar registros de los mismos.

El **Botón Movimientos** nos desplegará la Lista de Movimientos del artículo de la lista que se encuentre seleccionado y se podrán Agregar o Listar los mismos al igual que lo hacemos desde el menú **Movimientos > Ficha**.

El **Botón Pedidos** nos desplegará la Lista de Pedidos del artículo de la lista que se encuentre seleccionado y se podrán Agregar, Renovar o Borrar los mismos al igual que lo hacemos desde el menú **Pedidos > Ficha de Pedido**.

LISTADOS IMPRESOS DE STOCK

Desde el Menú **STOCK: LISTADOS** podemos acceder a la impresión de numerosos reportes acerca de nuestro Stock. Los listados de Artículos, Existencias, Reposición, Stock Valorizado y Listas de Precios, permiten además configurar filtros para el reporte, seleccionar un Orden y un diseño de impresión para el mismo.

Los órdenes señalizados como (+) son ascendentes (de menor a mayor) y los señalizados como (-) son descendentes.

LISTADO DE ARTICULOS: Imprime todos los artículos del archivo que coincidan con el filtro configurado.

LISTADO DE EXISTENCIAS: Imprime los Stocks existentes en cada almacén, de artículos que lleven control de stock.

LISTADO DE REPOSICION: Imprime los artículos y almacenes cuyo Stock es inferior a la existencia mínima requerida.

VALORIZACION DE STOCK: Imprime una Lista de los Artículos en almacenes con existencia y costo, de acuerdo a la lista de precios elegida para la valorización. Este reporte categoriza los artículos por RUBRO y realiza sumatorias parcial y total del **VALOR** acumulado de la mercadería en existencia.

LISTAS DE PRECIOS: Imprime Listas de Precios Configurables, con o sin IVA.

GENERAR ETIQUETAS: Esta opción nos permite crear las etiquetas de precio para nuestros productos, ya sea con su código identificativo o con Código de Barras, para su posterior lectura con lector óptico.

La ventana se nos presenta dividida en 2 listas, una de las cuales se encuentra vacía. En la lista de la izquierda, podemos buscar por Código o por descripción (ver pestañas superiores) el artículo al cual queremos imprimirle las etiquetas.

Una vez hallado y colocada la barra resaltadora sobre él, escribir en la parte inferior la cantidad de etiquetas que queremos imprimir y seleccionar la Lista de

Precios que se utilizará en la impresión. Presionar el **Botón con el dibujo de la Flecha o la tecla de dirección flecha derecha**: veremos cómo la lista de la derecha se carga con la cantidad de etiquetas pedidas. Este procedimiento puede repetirse con todos los artículos que queremos imprimir al mismo tiempo y una vez completa nuestra lista de etiquetas, simplemente presionamos el **Botón Imprimir Etiquetas** para las etiquetas de precios o el **Botón Imprimir 3 de 9 o EAN 13** para las etiquetas con Código de Barras.

Nótese que la lista de la derecha posee un **Botón Borrar**, para el caso de errores en la carga de las etiquetas.

Los reportes de etiquetas admiten la creación de múltiples diseños desde el Diseñador de Reportes; de esta manera, Ud. Puede diseñar sus etiquetas individuales, carteles de precio, etc.

ACTUALIZACION DE PRECIOS

La actualización de los precios de nuestros artículos puede hacerse de 3 maneras:

1.- Actualización Total: Esta opción le permite marcar las Listas de Precios cuyos valores se modificarán (puede elegir una o más de una) e indicar el Porcentaje de aumento o disminución de los valores. Si Ud. ingresa un valor positivo, los precios aumentarán en el porcentaje indicado. Si en cambio el número es negativo, los precios disminuirán.

Esta opción actualiza también los porcentajes de utilidad del artículo, calculando la diferencia entre el Precio de Costo y el de Venta.

2.- Actualización Parcial: Esta opción también le permite marcar las Listas a Modificar e indicar en qué porcentaje, pero además le solicitará el Rubro al cual afectará las modificaciones.

Esta opción actualiza también los porcentajes de utilidad del artículo, calculando la diferencia entre el Precio de Costo y el de Venta.

3.- Actualización Por Referencia: La actualización por Referencia calcula un precio basándose en otro ya existente. Esta opción es recomendable para la carga inicial de artículos, ya que el usuario puede cargar, por ej, sólo los precios de COSTO y calcular los restantes por REFERENCIA.

Marque cuál es el **Precio a Modificar** en el Cuadro de la Izquierda y cuál es el **precio que tomará de referencia** en el Cuadro de la derecha.

Luego seleccione la **operación** que desea realizar y el **valor** a aplicar, por ejemplo:

Precio a Modificar	Precio Referencia	Operación	Valor
Final	Costo (p.ej. \$ 100)	Multiplicar	1.30

Esta operación dará como resultado un Precio Final de \$ 130.- lo que equivale a aplicar un 30 % de ganancia sobre el artículo.

Las actualizaciones por Referencia solicitan PROVEEDOR y RUBRO a los cuales se aplicarán.

Esta opción actualiza también los porcentajes de utilidad del artículo, calculando la diferencia entre el Precio de Costo y el de Venta.

Para que las Actualizaciones de Precios tengan efecto, siempre debe presionarse el **Botón Iniciar Proceso**.

Este menú posee una función adicional para reemplazo de una tasa de IVA por otra. Ingrese al menú **REEMPLAZAR TASAS DE IVA**. Introduzca el valor de la tasa anterior a modificar (ej. 21) y seleccione de la lista la nueva tasa a aplicar (ej. 19).

Para que la nueva tasa aparezca en la lista de selección, deberá haberla modificado previamente en <PARAMETROS DEL SISTEMA: TASAS DE IVA.

Una vez indicadas ambas tasas, presione el **Botón Iniciar Proceso** para comenzar el reemplazo.

MOVIMIENTOS DE STOCK

El próximo menú que presenta el Sistema, denominado **MOVIMIENTOS** nos permite asentar manualmente los Ingresos y Egresos de mercadería de nuestra empresa.

Eligiendo la opción **MOVIMIENTOS: FICHA** accederemos a una ventana que contendrá la Lista de todos los movimientos que se vayan efectuando a lo largo del tiempo, ordenadas por Fecha, de manera descendente, o sea que los últimos Movimientos serán los primeros en la lista.

Ud. puede utilizar el **dato de búsqueda Fecha** para encontrar una fecha en

particular, o dirigirse a la segunda pestaña y elegir ver los Movimientos de un Artículo en particular, mediante el **Botón Seleccionar Artículo**.

Presionando el **Botón Agregar**, podemos asentar un nuevo Movimiento: el Sistema se encarga de colocar la fecha actual de manera automática en todos los formularios, pero siempre esta fecha puede ser modificada por el usuario. Al pasar por el dato artículo, se desplegará la lista de artículos para que seleccionemos cuál es el artículo afectado por el movimiento de stock (si el artículo aún no existe en el archivo de artículos, puede agregarlo desde la misma ficha de selección, presionando el **Botón Agregar**).

Luego marque en la Ficha el tipo de transacción efectuada (Ingreso o Egreso del artículo). Si el movimiento se trata de una transferencia de mercadería entre un almacén y otro, marque el dato INTERDEPOSITO.

Seleccione el Almacén desde donde se efectuará el movimiento e indique y la cantidad a mover.

Al pasar por el dato Precio Unitario, el sistema colocará el precio de costo si el Movimiento es un Ingreso, sino colocará el precio Final. Cualquiera de los dos valores pueden ser modificados por el Usuario.

Los datos Destino y Responsable nos indican la causa del movimiento y la persona que lo realiza.

En el caso de movimientos interdepósitos, en el dato DESTINO deberá especificarse el Almacén destino de la mercadería (puede buscarlo en la lista presionando el botón).

Una vez completa la ficha presione el **Botón Aceptar** para grabar la misma y el/ los movimiento/s se sumará/n a los otros de la lista.

El agregado de un nuevo Movimiento hace que la existencia de artículos se actualice automáticamente. En el caso de un movimiento Interdepósito, se creará el Egreso de la mercadería del almacén Origen y el Ingreso al almacén Destino simultáneamente.

Mediante el **Botón Imprimir Vale de Movimiento**, Ud. puede obtener un comprobante impreso del movimiento realizado, como control de Stock Interno.

CONSULTAS DE MOVIMIENTOS DE STOCK

Ingresos: Permite consultar todos los Ingresos de un período, totalizando la cantidad de Ingresos y la cantidad de Dinero Invertido en ellos.

Egresos: Permite consultar todos los Egresos de un período, totalizando la cantidad de Egresos y la cantidad de Dinero recaudado por las ventas

Por Artículo: Permite seleccionar un período para ver los movimientos en ese lapso de un artículo en particular, tanto ingresos como egresos.

LISTADOS DE MOVIMIENTOS

Los Listados de Movimientos nos permiten imprimir movimientos de stock en un período seleccionado y configurar filtros, órdenes y diseños de impresión para el reporte.

Por Período: Imprime TODOS los movimientos de un período, tanto ingresos como egresos, que coincidan con el rango de fechas y los filtros seleccionados.

Ingresos: Imprime los Ingresos de un período.

Egresos: Imprime los Egresos de un período.

REALIZAR PEDIDOS DE MERCADERÍA A LOS PROVEEDORES

Desde la Opción de Menú **PEDIDOS** podemos acceder a dos funciones:

FICHAS DE PEDIDO: Esta opción nos permite ver la lista de los pedidos realizados, ordenando los mismos por fecha de manera ascendente (de menor a mayor), permitiéndonos filtrar los pedidos en la segunda pestaña para un proveedor determinado y en la tercer pestaña para un artículo determinado.

Esta pantalla también nos permite **Agregar** nuevos Pedidos, o **Cambiar o Borrar** pedidos que se hayan cargado con errores.

Al agregar un pedido nuevo el Sistema colocará la Fecha actual y nos desplegará la Lista de Artículos para seleccionar el que queremos pedir. Una vez seleccionado, colocará el proveedor por defecto, pudiendo nosotros cambiarlo eligiendo otro de la lista que se desplegará al presionar el **Botón** . Luego sólo tendremos que escribir la cantidad pedida y aceptar la ficha para su grabado.

LISTADOS: Podemos Imprimir nuestros pedidos de 2 maneras:

- **LISTADO GENERAL:** Indicando un período de tiempo lista TODOS los pedidos realizados en ese período.
- **LISTADO POR PROVEEDOR:** Indicando un período de tiempo y un proveedor, lista los pedidos para ese proveedor en particular y en ese período determinado. Así, Ud. puede enviar los pedidos a sus proveedores semanalmente, mensualmente, etc. Y llevar un absoluto control sobre los pedidos que han quedado pendientes de envíos anteriores.

Los pedidos se actualizan automáticamente con las **compras** desde EL SISTEMA ADMINISTRATIVO o los **ingresos** manuales de mercadería. Por Ej. Si Ud. ha pedido 4 cajas del producto XX y asienta una compra o un ingreso de 4 cajas del producto XX, el pedido automáticamente se marcará como recibido con el símbolo . Si la compra fue mayor a 4, el pedido también se marcará. Pero si la compra fue menor a 4, el pedido se desdoblará, indicando la parte recibida y manteniendo activa la diferencia faltante para llegar a 4 (Pedido=4 y Compra=2, el pedido permanece activo con su cantidad igual a 2).

BASE DE CONOCIMIENTOS DE FALLAS COMUNES

Desde la opción de Menú FICHAS:FALLAS COMUNES podremos acceder al módulo de Fallas Comunes, cuyo objetivo es ir almacenando los conocimientos técnicos sobre fallas reiterativas en ciertos equipos, ya sea por marca o por modelo. Para acceder a dicho módulo, deberá ingresar la clave previamente configurada en Niveles de Acceso de Usuarios (recuerde que la clave distingue Mayúsculas de Minúsculas)

Una vez accedido, el módulo nos mostrará los siguientes datos:

Clase, Marca y Modelo: Estos son los datos de búsqueda, para que Ud. pueda encontrar rápidamente la solución al problema. Con sólo ingresar las primeras letras de una clase de aparato, de su marca o de su modelo y presionar el **Botón Buscar**, el sistema filtrará la información relativa a su búsqueda y se la presentará en pantalla.

No es necesario que ingrese datos en los 3 campos, puede hacerlo sólo en uno

o dos de ellos.

Si Ud. Presiona el **Botón Buscar** y los datos se encuentran vacíos, el sistema mostrará TODOS los registros de fallas que tenga almacenados..

Asimismo, Ud. Puede ir cargando esta Base de Datos con sus conocimientos: Presionando el **Botón Agregar** se desplegará un formulario para cargar (aquí sí de manera completa) la Clase, Marca y Modelo del aparato. Solamente el dato CLASE es obligatorio para la carga, los otros dos son opcionales, ya que puede tratarse de una falla común a todas las marcas y modelos.

Agregue luego la descripción simple del defecto (por ejemplo, la video tiene sonido pero no tiene imagen) y si lo desea, un Detalle más pormenorizado del mismo (ej, si se rebobina o avanza con imagen se alcanza a ver algo, pero con rayas). Luego, ingrese la reparación efectuada en este tipo de casos (ej, limpieza de cabezal).

Esta ventana permite también **Cambiar** o **Borrar** los datos cargados, para el usuario de Nivel 2 o superior.

AYUDA

Si selecciona CONTENIDO se desplegará en pantalla la ayuda de ESTE SOFTWARE. Los menús NIVELES DE ACCESO y DISEÑADOR DE REPORTE lo llevarán a los anexos correspondientes.

Si elige "Este Software On Line" y usted posee cuenta de Internet instalada en su PC, el Sistema lo llevará directamente a nuestro sitio web.

En "Novedades" conocerá las nuevas versiones del Sistema, módulos adicionales de interconexión al mismo, y podrá enviarnos vía e-mail sus sugerencias sobre mejoras del sistema para ir agregándolas en versiones siguientes.

En "Acerca de/ Registro" se encuentra información de la empresa para contactarnos y el Botón que le permitirá acceder a la Ventana de Registro cuando Ud. Adquiera el producto.

HERRAMIENTAS DEL SISTEMA

COPIA DE SEGURIDAD

La Herramienta **COPIA DE SEGURIDAD** le permitirá resguardar sus archivos de datos, documentos, planillas de cálculo y/ o imágenes y fotos, para su posterior recuperación, en caso de daños físicos en su disco rígido o pérdida de los mismos. Dicha herramienta requiere que Ud. posea instalado en su PC el programa compresor de archivos WinZip. De no ser así, puede descargar dicho instalador de www.winzip.com o solicitarlo a nuestras oficinas.

Para comenzar a utilizar el Backup, **CIERRE** primero las pantallas abiertas en el Sistema si las hubiere, en **TODAS** las PC de la red y diríjase luego a la Opción de Menú **SISTEMA: COPIA DE SEGURIDAD**. Si Ud. realiza una Copia de Seguridad con alguna ventana del sistema abierta, el archivo en uso por esa ventana **NO** se incluirá en la Copia de Seguridad.

REALIZAR COPIA DE SEGURIDAD

En principio, deberá configurar las rutas de **Origen y Destino** de los datos.

Origen: Se refiere a la carpeta donde se encuentran los datos que Ud. desea resguardar.

Destino: Se refiere al archivo en el cual guardaremos el Backup y su correspondiente ruta de acceso. Este archivo debe ser obligatoriamente del tipo Archivo Comprimido **.ZIP**. Por ejemplo, si Ud. desea realizar su Backup a Disquete, deberá ingresar como Destino **A:MiBackup.zip**, donde “MiBackup” es el nombre por Ud. elegido para su Copia de Seguridad.

Puede utilizar los Botones para buscar manualmente la carpeta Origen o el Archivo de Destino, a través del explorador de Windows.

Los Tipos de Archivo que ESTE SOFTWARE permite resguardar son:

Datos (.TPS): Son las Bases de Datos del sistema, donde se encuentran todos los registros ingresados por Ud. Esta Opción es **OBLIGATORIA**, ya que estos archivos son los más importantes de resguardar.

Configuración (.INI): Son archivos que guardan configuraciones realizadas por el usuario desde el Sistema, como la configuración de las rutas de Origen y Destino del mismo Backup, o la configuración de Redes. Es conveniente su resguardo, para no perder las configuraciones ya hechas, pero no son archivos fundamentales para la ejecución del Sistema, ya que las configuraciones pueden volver a crearse desde ESTE SOFTWARE.

Documentos (.DOC): Se refiere a Documentos de Microsoft Word, como los Manuales de Usuario.

Planillas Excel (.XLS): Se refiere a Planillas de Cálculo de Microsoft Excel, como las utilizadas por las Estadísticas y Mailings.

Imágenes (.GIF, .BMP, .JPG): Son archivos del tipo gráficos, como fotografías o logotipos. Si Ud. almacena en el directorio de ESTE SOFTWARE alguna imagen, tildé esta opción para incluirlas en el Backup. Las imágenes soportadas por la Copia de Seguridad, son estrictamente las que se indican entre los paréntesis.

Incluir Subdirectorios: Esta opción le permitirá resguardar cualquier archivo del tipo seleccionado como se explica anteriormente, que se encuentre en una carpeta dentro del Directorio de Origen, es decir, si Ud. ha elegido como directorio de Origen “El directorio donde instaló este software” y a su vez dentro de esta carpeta posee OTRAS carpetas como MANUALES, IMAGENES, DOCUMENTOS, etc., la Copia de Seguridad buscará archivos también dentro de estas carpetas para su resguardo. Esta opción le permitirá realizar el Resguardo COMPLETO en un solo paso, siempre y cuando TODOS sus datos y carpetas se encuentren dentro del directorio de ORIGEN.

Se recomienda tildar **SIEMPRE** esta opción para evitar pérdida innecesaria de archivos.

Una vez configuradas las Opciones del Backup, presione **Botón Guardar Cambios** para grabar las configuraciones.

Cuando desee realizar su Copia de Seguridad, simplemente inserte el medio de almacenamiento en caso de ser necesario (disquete, CD, etc.) y presione el **Botón Iniciar Copia**. El sistema le volverá a pedir confirmación del Destino, si es correcto, presione **Botón Comenzar**.

Si en el medio de almacenamiento elegido YA EXISTE una Copia de Seguridad con el mismo nombre, el Sistema le consultará si desea **Sobrescribir** el Archivo. Presione **SI** para sobrescribirlo o **NO** para volver atrás y corregir el Destino del Backup. Si existen otros archivos en el disco de Backup, no serán afectados por la Copia. Sólo el que posea el **nombre exacto** al de DESTINO de la copia será sobrescrito durante el Nuevo Backup.

Terminado el resguardo, si este finalizó correctamente, le avisará mediante un mensaje de “**Copia Completada**”. Si este mensaje no es mostrado o aparece algún otro mensaje indicando errores, verifique que todos los pasos sean correctos o consulte al **soporte técnico** de Este Software.

Si el medio de almacenamiento elegido es menor al tamaño de los archivos que se quieren resguardar, el Sistema de Backup le irá solicitando tantos discos como necesite.

Cuando desee Restaurar dicho Backup, necesitará disponer de TODO el Conjunto de copias, y los medios se le irán requiriendo uno a uno.

IMPORTANTE: El Inicio de una Copia de Seguridad o de una Restauración, también Guarda la información de la pantalla en el archivo de Configuración, como si se hubiera presionado previamente el Botón Guardar Cambios.

RESTAURAR ARCHIVOS

La segunda pestaña llamada **Restaurar**, le permitirá recuperar sus Copias de Seguridad en caso de pérdida de datos, es decir, realizar la operación inversa que en un Backup.

Si Ud. restaurará los archivos en la MISMA ubicación de donde los había copiado, no necesitará cambiar ninguna configuración. Si, en cambio, desea restaurar en una ubicación diferente, deberá ingresar el nuevo directorio donde se solicita **Restaurar en**.

La restauración recuperará exactamente el último Backup, incluyendo los Subdirectorios si estos se hubieran incluido en la Copia. Esto significa que si Ud. ha perdido solamente PARTE de los datos, la restauración SOBRESCRIBIRÁ los archivos que no se hayan perdido.

En caso de que la copia de Seguridad posea una fecha anterior a la pérdida de los datos y Ud. no quiera perder las modificaciones realizadas en los archivos que no sufrieron daño alguno, se recomienda realizar la Restauración en una **ubicación alternativa**, y luego **COPIAR** desde la carpeta restaurada hacia la de ESTE SOFTWARE solamente los archivos faltantes o dañados.

Para comenzar la recuperación de datos presione el **Botón Iniciar Restauración**. Nuevamente el Sistema le pedirá confirmación del Origen de los datos. Si es correcto, presione **Botón Restaurar**.

Si Ud. ha realizado Backup en múltiples volúmenes (disquetes, zip, CD, etc) el Sistema le requerirá el **primer y último** medio para comprobar el tamaño de la restauración, y luego comenzará a pedir disco por disco, comenzando por el Nro. 1 y en orden. Es importante no alterar el **orden** de los discos para que la restauración sea correcta.

Terminada la recuperación, si esta fue exitosa se le informará con un mensaje de **“Restauración Completada”**. Si este mensaje no es mostrado o aparece algún otro mensaje indicando errores, verifique que todos los pasos sean correctos o consulte al **soporte técnico** de Este Software.

IMPORTANTE: Si Ud. realiza Backup en disquetes u otros medios magnéticos sometidos a desgaste, se recomienda ROTAR los discos de backup (por ejemplo, un disco o conjunto de discos por cada día de la semana). Esto le ayudará a asegurar sus datos, ya que si un disco resulta dañado, Ud. dispondrá de una copia del día anterior o al menos de algunos días previos, y así no perderá el trabajo de toda una semana completa.

Si Ud. utiliza siempre el o los mismos discos para su Copia de Seguridad, puede correr el riesgo de Sobrescribir un BUEN Backup con uno CORRUPTO y perder su UNICA copia de seguridad.

MANTENIMIENTO DE ARCHIVOS

A veces sucede que los archivos que guardan nuestros datos resultan dañados físicamente en su estructura. Estos daños pueden deberse a escrituras erróneas en disco, desgaste físico del disco rígido, cortes de energía mientras se utilizaba el sistema, fallos en la red, etc.

Para estos casos, Este Software incorpora una Herramienta que le ayudará en la recuperación de sus archivos dañados.

Si el archivo se ha dañado durante la ejecución del programa y se ha producido un error de protección general (GPF), al ejecutar ESTE SOFTWARE nuevamente, el sistema detectará el error y le consultará por la reparación del archivo.

Luego, deberá seleccionar de la lista el archivo que el Sistema acusa como dañado, y presionar el **Botón REPARAR**.

Terminada la reparación, cierre la ventana de Mantenimiento y el programa se ejecutará normalmente con el archivo en condiciones.

Si Ud. Desea realizar la reparación del Archivo manualmente, dirijase al Menú **SISTEMA: MANTENIMIENTO DE ARCHIVOS** y marque el o los archivos que desea recuperar. Las siguientes opciones se encuentran disponibles:

Marca: Marca TODOS los archivos de la Lista.

Desmarca: Desmarca TODOS los archivos de la Lista.

Info: Provee información sobre cantidad de registros que posee el archivo y su ubicación física en el Disco Rígido.

Indices: Reconstruye los índices de los archivos marcados en caso de que su estructura haya sido dañada.

Reparar: Repara físicamente al archivo.

Liberar: Libera archivos bloqueados.

Limpiar: Elimina del archivo los registros que hayan sido creados en blanco, para reducir el tamaño del mismo.

Copiar: Crea una nueva copia del archivo y reemplaza el archivo en uso por dicha copia.

Crear: Crea cualquier archivo inexistente.

DEPURACION DE ARCHIVOS

Desde la opción de Menú **SISTEMA: DEPURACIÓN DE ARCHIVOS** podrá acceder a una ventana que le permitirá configurar una Fecha Tope para el

BORRADO PERMANENTE de los datos y marcar QUE datos desea eliminar:
Esta opción es útil para LIMPIAR el sistema de datos antiguos que ya no sean relevantes.

Ud. Puede guardar una copia de seguridad de los datos anteriores en una carpeta alternativa en su PC o en un CD y dirigir el acceso de SOFTWARE PARA GESTION DE SERVICIOS a dicha carpeta cuando necesite consultar datos históricos.

La depuración de datos antiguos ayudará al más rápido desenvolvimiento del software y eliminará espacio utilizado en su disco rígido.

EXPORTACIÓN DE REPORTE

Todos los reportes impresos que genera el sistema se previsualizan en pantalla. Ud. puede elegir Imprimirlos, o Guardarlos para su posterior impresión, para enviar por e-mail o para publicar en Internet.

Desde el previsualizador de reportes, ingresando al menú **ARCHIVO> GUARDAR COMO** el sistema le permitirá seleccionar entre tres formatos de salida diferentes:

- **TEXT:** Genera un archivo de texto con extensión .txt
- **HTML:** Genera un archivo .htm y sus correspondientes carpetas de imágenes y archivos. Esta opción es la recomendada para publicar datos en Internet
- **PDF:** Genera un archivo de Acrobat Reader con extensión .pdf. esta opción es la recomendada para enviar un reporte por email.

En todos los casos el sistema le solicitará especificar la **Ubicación** donde se creará el archivo y el **Nombre** que Ud. desea asignarle.