

Guía de Administrador  
**Solución de Empresa**  
*e-gestión clientes*



[respuestaempresarios.com](http://respuestaempresarios.com)

<b>1</b>	<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Gestión de la Solución de Empresa e-gestión clientes</b>	<b>4</b>
2.1	Funciones del administrador de e-gestión clientes	4
2.2	Contratación de e-gestión clientes	5
2.3	Gestión de Bonos	6
2.3.1	Contratación	7
2.3.2	Mensajes Enviados	9
2.3.3	Histórico	10
2.3.4	Consulta de Saldo	11
2.4.	Contratación de licencias adicionales	11
2.5.	Administración de usuarios de e-gestión clientes	13
2.6	Baja del servicio e-gestión clientes	14
2.7	Baja de licencias adicionales contratadas	14
<b>3.</b>	<b>Acceso al entorno de administración</b>	<b>15</b>
<b>4.</b>	<b>Gestión de productos</b>	<b>18</b>
4.1	Productos	18
4.1.1	Alta de productos	18
4.1.2	Creación de Grupos de Producto	18
4.1.3	Creación de productos (ejemplo)	19
4.1.4	Modificación de productos y grupos	20
4.1.5	Baja de productos y grupos	20
4.2	Línea de Negocio de la Oportunidad de Venta	21
4.2.1	Alta de Líneas de Negocio	22
4.2.2	Modificación de Líneas de Negocio	22
4.2.3	Baja de Líneas de Negocio	23
<b>5.</b>	<b>Personalización de campos</b>	<b>23</b>
5.1	Definición de Campos	24
5.1.1	Alta de valores	24
5.1.2	Modificación de campos	25
5.2	Valores de los campos	25
5.2.1	Alta de valores	25
5.2.2	Modificación de valores	26
5.2.3	Baja de valores	26
<b>6.</b>	<b>Gestión de Usuarios y Grupos</b>	<b>27</b>
6.1	Gestión de usuarios	30
<b>7.</b>	<b>Importación de datos</b>	<b>35</b>
7.1	Importación de Compañías	35
7.2	Importación de Individuos	38
7.3	Importación de Productos	41
7.4	Importación de Registro de Productos	43

# 1 Introducción

La Solución de Empresa e-gestión clientes es una aplicación Web que permite administrar la información de sus clientes desde una Base de Datos Central. E-gestión clientes nos ayuda a administrar cada interacción con los clientes, desde el contacto inicial hasta los programas de atención al cliente, pasando por todas las actividades propias del ciclo de venta. Usando e-gestión clientes podrá reunir, integrar, y compartir información valiosa sobre los clientes con cualquier persona de su organización.

De este modo se podrá maximizar la eficacia sobre sus procesos comerciales, mejorarlas ventas, el servicio al cliente y en general realizar su trabajo más eficientemente.

E-gestión clientes proporciona un único entorno de usuario en el proceso comercial que le permitirá:

- Acceder a una vista personalizada de la información del cliente.
- Acceder a una base de datos potente e integrada, que contiene información de clientes, socios, y proveedores.
- Gestionar las oportunidades de venta, los contactos y las tareas.

Al igual que en Soluciones de respuesta Empresarios, debemos diferenciar dos figuras:

- El Gestor de la aplicación de e-gestión clientes. Que puede ser:
  - El Administrador de la Intranet Virtual (siempre por defecto) y / o
  - Un Gestor Delegado por dicho administrador de la Intranet Virtual
- El usuario de e-gestión clientes, que también podrá ser “Gestor de la aplicación”.

A continuación se muestran las diferentes características y funcionalidades del Administrador y del Gestor Delegado.

Rol	Características		Funciones			
	Designados por	Contratación	Gestión			
<b>Solución e-gestión</b>	Licencias adicionales	Gestión productos	Personalizar campos	Gestión usuarios	Importación datos	Asignación gestor delegado
<b>Administrador</b>	Defecto	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
<b>Gestor</b>	Administrador	No	No	Sí	Sí	Sí

El administrador deberá gestionar y parametrizar la herramienta para que el usuario pueda sacar el máximo rendimiento a la misma.

Para utilizar correctamente, todas las funcionalidades que e-gestión clientes ofrece, es necesario que todas las personas que accedan, bien como usuarios o bien como administradores / gestores, tengan equipos con las siguientes características.

Sistema Operativo	Navegador	Otros
Windows 2000 (Professional SP 2, Server SP 2, o Advanced Server SP 2), Millenium Edition, NT 4.0 SP6a (Workstation o Server)XP (Professional o Personal)	IE 5.5 SP 2 or 6.0	MSXML 3.0 SP 1 or SP 2

## 2. Gestión de la Solución de Empresa e-gestión clientes

### 2.1 Funciones del administrador de e-gestión clientes

Las herramientas de Administración de e-gestión clientes va a permitir al Gestor de la Aplicación poder configurar y parametrizar una serie de valores que afectarán directamente al funcionamiento y la apariencia del servicio e-gestión clientes. Esto significa que el administrador podrá adaptar la herramienta a las necesidades de su empresa en cierta manera.

### 2.2 Acceso del administrador

El administrador de la Solución de Empresa accederá a e-gestión clientes desde la propia Intranet sin necesidad de realizar ninguna validación para acceder al servicio e-gestión clientes.

Para ello el administrador debe acceder a su Solución de Empresa como lo ha realizado hasta ahora. Una vez dentro del menú principal del administrador de la IV debe acceder a la carpeta “**e-gestión**” situada en el menú izquierdo de su pantalla. Dentro de la carpeta “e-gestión” aparece una subcarpeta llamada “**clientes**”, desde la que el administrador podrá:

- Realizar la contratación o la baja del producto.
- Acceso a la herramienta de usuario de e-gestión (si es usuario de ésta)
- Realizar la administración de los usuarios de e-gestión clientes.
- Acceso a la herramienta de administración de e-gestión clientes.
- Acceder a la ayuda de e-gestión

**Detalle de pantalla de acceso al servicio con e-gestión clientes contratados**

En los siguientes apartados se describen todas las funcionalidades con mayor detalle.

## 2.2 Contratación de e-gestión clientes

El administrador accederá a la opción “**contratación / baja**” para:

- Dar de alta o de baja el servicio.
- Para contratar licencias adicionales del mismo.

**Detalle de pantalla de contratación de nuevos módulos**

Como primer paso en la contratación, el administrador debe leer y aceptar las condiciones legales del servicio.

Una vez aceptadas las condiciones legales el administrador de la Intranet Virtual debe determinar:





- Los “**usuarios**” que accederán al servicio e-gestión clientes.
- El “**Gestor Delegado**”: El administrador de la Intranet Virtual siempre gestionará la aplicación y además, opcionalmente, puede designar a un Gestor Delegado para que realice las mismas funciones que el Administrador, excepto la contratación y baja de licencias adicionales de e-gestión clientes y la asignación/ desasignación del gestor delegado.

Contratación / baja >> Administración de usuarios

**Administración de usuarios**

Para continuar con el proceso de contratación del servicio e-gestión clientes, seleccione aquellos **usuarios** de su Intranet a los que desea acceso a e-gestión clientes. Recuerde que tiene la opción de designar un **gestor delegado**, que compartirá con usted las tareas de administración de la aplicación, así como la asignación/desasignación de usuarios de e-gestión clientes. Es decir, puede usted designar un gestor delegado y éste posteriormente puede encargarse de la asignación de usuarios del servicio. Usted, como administrador de la Intranet Virtual, será siempre **Gestor Principal** de e-gestión clientes. Si desea además ser usuario de la aplicación, selecciónelo en la casilla de usuario.

**Importante:** la asignación de usuarios y gestor delegado es común para todos los módulos del servicio e-gestión clientes que haya contratado.

Nombre	Gestor e-gestión clientes	Usuarios e-gestión clientes Nº Licencias disponibles
 María Pérez	Gestor principal	<input type="checkbox"/>
 Usuario uno Martínez	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
 Usuario dos Martínez	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
 Usuario tres Martínez	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>

Si necesita **más licencias de usuario**, posteriormente puede contratarlas desde la opción de “**Contratación**” en e-gestión clientes en su Intranet Virtual.

El administrador de la Intranet Virtual podrá elegir ahora o más tarde accediendo a “**Administración de Usuarios**” dentro de la carpeta clientes, a los usuarios de su Intranet Virtual que accederán a la aplicación e-gestión clientes así como el Gestor Delegado de la misma.

El Administrador validará con el botón “**Aceptar**”. Tras realizar esta acción nos aparecerá una pantalla de confirmación de contratación del servicio.

## 2.3 Gestión de Bonos

Para contratar los bonos para el envío de SMTs deberá hacerlo desde el menú de la Intranet de Soluciones con la condición de que haya adquirido el Módulo de Comunicación de e-gestión Clientes.

El servicio SMT permite el envío de mensajes de texto a cualquier móvil nacional.

El servicio ofrece características de valor añadido como son el envío de múltiples mensajes y la visualización de los mensajes enviados; se dará información sobre el estado del mensaje, la fecha y hora de envío, número de teléfono de destino y texto enviado, etc.

viernes, 26 de marzo de 2004

AUTOMÓVILES MARTÍNEZ admin@automoviles.mig.soluciones2003.net

Inicio Mi empresa Contratación Acceso entorno de usuario

**Soluciones ADSL**

- e-oficina
- e-comercio
- e-gestión
  - clientes
    - Contratación / baja
    - Administración de usuarios
    - Comunicación
      - Contratación Bonos
      - Zona Fax
      - Zona SMT
        - Últimos Mensajes
        - Histórico Mensajes
      - Administración e-gestión clientes
      - Ayuda
- Seguridad
- Servicios
- Net-Lan
- Wi-Fi

**AVISOS**

**Productos disponibles**  
Los siguientes productos ya están disponibles para su gestión en su Intranet Virtual:  
 ▶ 1 licencia de usuario universal 50 MB  
 ▶ 50 MB sin asignar.

**Multipaquete**  
Una nueva Solución ADSL se ha unido a su empresa. Solución ADSL e-comercio Tienda. Los elementos de esta nueva Solución ADSL están ya disponibles desde esta Intranet Virtual para su configuración.

**¿SABÍA QUE...?**

Ahora, con la nueva e-oficina de Soluciones ADSL, puede **personalizar el color de su intranet** así como la configuración de la página de inicio de los usuarios de su empresa. ¿Cómo? Es fácil y rápido. ¡Compruébelo!

**NOVEDADES**

**Solución ADSL e-gestión clientes:** disfrute de las aplicaciones de las grandes empresas mediante un ser sistema de alquiler.

**Solución ADSL e-comercio** brinda una pasarela de pago segura en su tienda virtual el nuevo Terminal Punto de Venta de Banesto.

**SERVICIOS RECOMENDADOS**

- Extranet:** nueva opción adicional. ¡disco duro virtual para los colaboradores de su empresa que no son miembros de su e-oficina. (Disponible sólo a de e-oficina Empresa).
- Antivirus** con este servicio, ya no necesitará actualizar constantemente antivirus de su empresa, que esta siempre segura.

### 2.3.1 Contratación

El envío de SMT se realizará a través de puntos que se comercializan en bonos de 100 o 250 puntos.

Para contratar los bonos el administrador de la solución de Empresa deberá acudir a la Intranet y acceder a e-gestión, ahí pulse sobre "clientes", una vez ahí pulse sobre "comunicación" y luego sobre "contratación bonos".

viernes, 26 de marzo de 2004

AUTOMÓVILES MARTÍNEZ admin@automoviles.mig.soluciones2003.net

Inicio Mi empresa Contratación Acceso entorno de usuario

**Soluciones ADSL**

- e-oficina
- e-comercio
- e-gestión
  - clientes
    - Contratación / baja
    - Administración de usuarios
    - Comunicación
      - Contratación Bonos
      - Zona Fax
      - Zona SMT
        - Últimos Mensajes
        - Histórico Mensajes
      - Administración e-gestión clientes
      - Ayuda
  - Seguridad
  - Servicios
  - Net-Lan
  - Wi-Fi

**Contratación de bonos para envío de SMT y faxes**

Desde esta página usted podrá contratar bonos 100 puntos o bonos de 250 puntos para el envío de SMT y de faxes a través del módulo de Comunicación de Solución ADSL e-gestión Clientes\*.

Podrá contratar tantos bonos como desee. Sólo debe seleccionar el tipo de bono que desea contratar (100 ó 250) y pulsar en el de **alta**. A continuación, le aparecerá una ventana en la que deberá introducir el número de bonos que desea contratar.

**Condiciones de los envíos:**

- Envío SMT:** cada mensaje enviado a un número de teléfono móvil nacional consume un punto. Si desea enviar un mismo mensaje varios destinatarios, consumirá tantos puntos como destinatarios tenga el SMT.
- Envío fax:** el precio final del envío dependerá del número de páginas que incluya el documento, destinatarios y zona de envío.

(\*): El servicio de contratación de bonos de puntos sólo está disponible para clientes que tengan contratado el módulo de Comunicación de Solución ADSL e-gestión Clientes.


Pulsando sobre cada tipo de bono le mostraremos el precio.

Ocultar ayuda

Alta	Tipo de bono	Adquiridos
<input checked="" type="checkbox"/>	Bono Comunicaciones 100	1 (100 puntos)
<input type="checkbox"/>	Bono Comunicaciones 250	0 (0 puntos)

Desde esta página el Administrador podrá contratar 2 Tipos de Bonos de Puntos:

- Bono de 100 puntos
- Bono de 250 puntos

Para ello deberá seleccionar el tipo de bono que desea del campo desplegable que aparece en la pantalla. Una vez que haya seleccionado el paquete debe pulsar sobre el botón . Le saldrá una nueva pantalla en donde le pedirá que indique el número de bonos que desea contratar. Luego pulse sobre aceptar.



El Administrador podrá optar por contratar tantos bonos de puntos como considere necesario, sin límite mensual. Una vez que haya seleccionado el tipo de paquete que quiere contratar podrá introducir el número de bonos que quiere adquirir en la casilla "Cantidad" que aparece en la pantalla. La contratación de cada paquete se realizará de forma individual, por lo que si desea adquirir un bono de 100 puntos y otro de 250 puntos deberá realizar este proceso 2 veces.

Los paquetes son acumulables, por lo que un administrador podrá contratar más de un paquete y no esperar a que su saldo sea 0 para poder contratar de nuevo. Por cada envío a un número de teléfono móvil nacional, o fax al que realice el envío consumirá un punto.

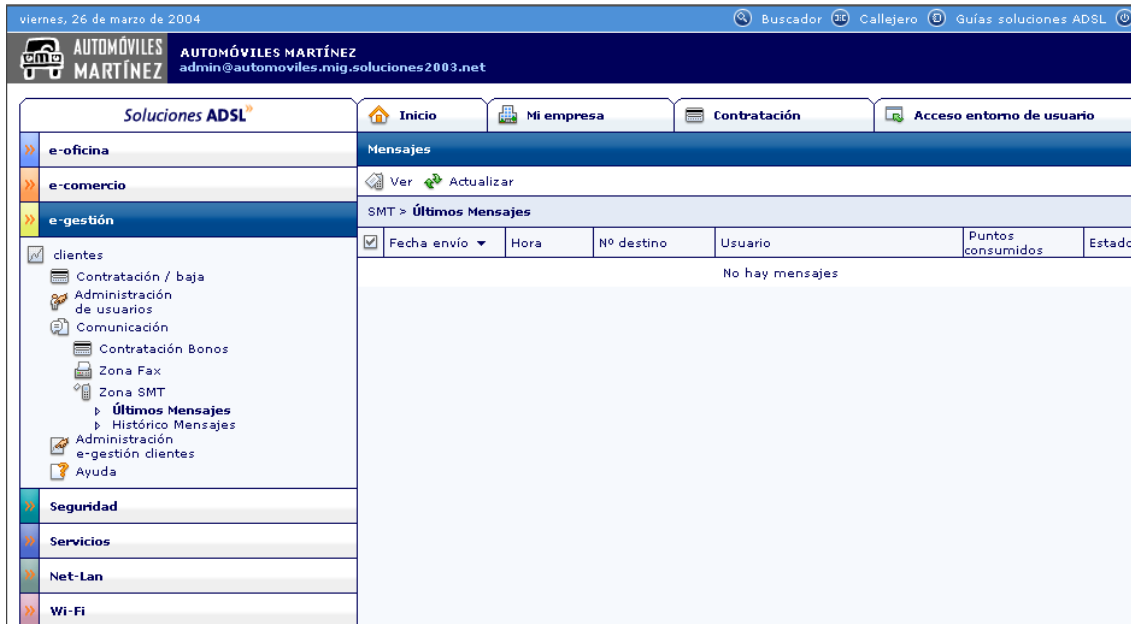
Los paquetes de puntos tendrán caducidad de un año al término del cual sus puntos se eliminarán automáticamente y la vigencia de los mismos durará hasta que se consume el último punto del paquete.

Realizado lo anterior le aparecerá la pantalla de confirmación en la que se comunica que el proceso de contratación ha finalizado con éxito.



### 2.3.2 Mensajes Enviados

Desde la opción “Últimos Mensajes” podrá consultar los últimos 10 mensajes enviados por usted.



viernes, 26 de marzo de 2004

Buscador Callejero Guías soluciones ADSL

**AUTOMÓVILES MARTÍNEZ**  
admin@automoviles.mig.soluciones2003.net

**Soluciones ADSL**

Inicio Mi empresa Contratación Acceso entorno de usuario

e-oficina Mensajes

e-comercio Ver Actualizar

e-gestión SMT > **Últimos Mensajes**

<input checked="" type="checkbox"/>	Fecha envío	Hora	Nº destino	Usuario	Puntos consumidos	Estado
No hay mensajes						

clientes

- Contratación / baja
- Administración de usuarios
- Comunicación
- Contratación Bonos
- Zona Fax
- Zona SMT
  - Últimos Mensajes
  - Histórico Mensajes
- Administración e-gestión clientes
- Ayuda

Seguridad

Servicios

Net-Lan



Wi-Fi

En la lista de mensajes aparece la siguiente información:

- Fecha de envío
- Hora de envío
- Nº de teléfono de destino
- Usuario que realiza el envío
- Puntos empleados en el envío del mensaje
- Estado del mensaje

Desde esta ventana aparecerán los siguientes botones:

- a) Ver
- b) Actualizar

**a) Ver:** Para poder visualizar el texto del mensaje así como los teléfonos a los que se ha enviado el mensaje podrá pulsar sobre el botón . Recuerde que aparecerá una fila por cada envío que haya realizado, si quiere conocer el total de teléfonos a los que se ha enviado el mensaje deberá pulsar en .

Mensaje enviado	
Nº destino:	
Fecha de envío:	
Hora de envío:	
Texto:	<div style="border: 1px solid black; height: 40px;"></div>
<input type="button" value="CERRAR"/>	

En cambio si lo que quiere ver es sobre un envío de fax le saldrá la siguiente pantalla:

Envío fax	
Nº destino:	
Fecha de envío:	
Hora de envío:	
Archivos adjuntos enviados:	<div style="border: 1px solid black; height: 20px;"></div>
Texto:	<div style="border: 1px solid black; height: 40px;"></div>
<input type="button" value="CERRAR"/>	

**b) Actualizar:** permite la actualización de la información que se muestre en pantalla.

### 2.3.3 Histórico

Para consultar el histórico de mensajes enviados, deberá acceder a dicha opción desde el menú principal y posteriormente seleccionar las fechas entre las cuales quiere realizar la consulta. El administrador de la Intranet Virtual podrá también seleccionar el usuario sobre el cual desee hacer la consulta.

**Mensajes**

Zona SMT > **Histórico de mensajes** ? Ayuda

Introduzca las fechas entre las que quiere consultar el estado de los mensajes enviados y pulse en el botón de **consultar**.

Puede realizar una búsqueda genérica de los envíos realizados por todos los usuarios del servicio, o la búsqueda de los envíos realizados por un determinado usuario.

	Día	Mes	Año	Usuario
<b>Desde:</b>	1	enero	2004	Todos
<b>Hasta:</b>	1	enero	2004	

El usuario una vez que haya seleccionado el intervalo de fechas dentro del cual quiere realizar la consulta deberá pulsar el botón "consultar". A continuación le aparecerán todos los mensajes enviados entre las fechas seleccionadas con la misma información que al consultar "Últimos Mensajes".

### 2.3.4 Consulta de Saldo

Desde la Intranet virtual el Administrador podrá en cualquier momento consultar el saldo de los paquetes que tuviera contratados. Para ello deberá acceder a e-gestión, ahí pulse sobre "clientes", una vez ahí pulse sobre "comunicación" y posteriormente en "Consulta de saldo".

**AUTOMÓVILES MARTÍNEZ** admin@automoviles.mig.soluciones2003.net

**Soluciones ADSL**

Inicio | Mi empresa | Contratación | Acceso entorno de usuario

e-oficina

e-comercio

e-gestión

- clientes
  - Contratación / baja
  - Administración de usuarios
  - Comunicación
    - Contratación Bonos
    - Consulta de Saldo**
    - Zona Fax
    - Zona SMT
  - Administración e-gestión clientes
  - Ayuda

Seguridad

Servicios

Net-Lan

Wi-Fi

---

**Consulta de saldo bonos comunicación**

Saldo Disponible	Puntos Consumidos	Numero de Bonos Contratados
500 puntos	0 puntos	Bonos de 500 puntos: 5 Bonos de 0 puntos: 0

**Consumo por Usuario**

Usuario	Servicio	Puntos Consumidos
---------	----------	-------------------

En esta pantalla se mostrará de forma detallada el número de paquetes contratados, el saldo total disponible, los puntos utilizados desde e-gestión Clientes, así como, los usuarios que han enviado mensajes.

## 2.4. Contratación de licencias adicionales

En caso que el administrador necesite contratar licencias adicionales para facilitar el acceso a la herramienta de e-gestión clientes, el administrador de la herramienta debe

seleccionar en la opción de contratación / baja del servicio la opción “**contratar licencias adicionales para e-gestión clientes**”. Tras esto nos aparecerá la siguiente pantalla:

Contratación / baja Contratación / baja

**Contratación licencias adicionales para e-gestión clientes**

Para proceder a la contratación de licencias adicionales de usuarios del servicio e-gestión clientes, escriba el número de licencias que desea y pulse en contratar. Tenga en cuenta que estas licencias son comunes a todos los módulos de e-gestión clientes que tenga contratados su organización.

Cantidad:

**(\*) Importante:**

- El precio de las licencias adicionales de e-gestión clientes varía en función del número de módulos del servicio que tenga contratados su organización. [Ver precios](#)
- Una vez finalizado el proceso de contratación de licencias adicionales de e-gestión clientes, deberá proceder, usted o el gestor delegado de e-gestión, a asignar estas licencias disponibles a los usuarios de la Intranet Virtual que desee. Para ello, deberá ir a la opción **Administración Usuarios** del apartado e-gestión de su Intranet. Posteriormente, le recordamos, usted o el gestor delegado de e-gestión deberán asignar los permisos necesarios a cada usuario desde el web de administración del servicio.

En esta pantalla el administrador debe introducir el número de licencias adicionales que desee contratar y pulsar el botón “**aceptar**”. Le aparecerá una página informativa que incluye con el precio total de las licencias contratadas y deberá pulsar el botón “continuar” para avanzar en el proceso de contratación.

Contratación / baja Contratación / baja

**Contratación licencias adicionales para e-gestión clientes**

A continuación le detallamos el precio de las licencias adicionales que usted desea contratar. El importe indicado como Total, es la cuota mensual que deberá abonar por la utilización de estas licencias adicionales. Para continuar con el proceso de contratación de licencias adicionales, pulse en el botón **continuar** que le mostramos al final de la página.

Número Licencias adicionales	Precio unitario(*)	Precio total (*)
	0	0
<b>Precio Total Mensual</b>		<b>0(*)</b>

(\*) IVA no incluido. Precio en euros

Contratación / baja Contratación / baja

**Confirmación contratación licencias adicionales para e-gestión clientes**

¿Desea contratar 1 licencia/s de e-gestión Clientes?

Tras esto la herramienta muestra una pantalla de confirmación de la contratación con el número de las licencias adicionales pedidas. Tras pulsar el botón “**aceptar**” el administrador deberá proceder a asignar las licencias adicionales contratadas a los usuarios que desee, como se muestra en la imagen siguiente.

**Confirmación contratación licencias adicionales para e-gestión clientes**

\*\*//Pantalla común de contratación para aquellos usuarios que tengan o no e-gestión clientes /\*\*

La operación de contratación de licencias adicionales ha finalizado con éxito.

Ahora, puede proceder a asignar estas licencias disponibles a los usuarios de la Intranet Virtual. (\*)

(\*) Recuerde que la asignación de las licencias disponibles puede realizarla en cualquier momento, desde la opción **Administración de usuarios** (carpeta e-gestión clientes), tanto usted como el gestor delegado de e-gestión clientes si lo hubiera. Una vez hecho esto, se deberá asignar unos permisos determinados a cada usuario desde el web de administración de e-gestión clientes, opción **Administración e-gestión clientes** (carpeta e-gestión clientes).

**NOTA:** Se debe recordar que el tener contratadas licencias adicionales en Soluciones de respuesta Empresarios no implica el tener contratadas licencias adicionales en la herramienta e-gestión, es decir si un administrador tiene contratadas 2 licencias adicionales en su solución y desea que todos los usuarios accedan a e-gestión, deberá contratar dos licencias adicionales en e-gestión para que dichos usuarios puedan acceder a todos los módulos contratados.

## 2.5. Administración de usuarios de e-gestión clientes

En las siguientes pantallas que le aparezcan podrá realizar la gestión de usuarios de e-gestión clientes.

Para realizar la administración de los usuarios de la herramienta pulsaremos la opción **Administración de usuarios**.

Desde esta opción podremos asignar o desasignar el administrador delegado de la aplicación así como a los usuarios que accederán a la misma. Para decidir que usuarios o gestores figurarán en la herramienta sólo tendrá que seleccionar al mismo en las columnas que desee. Se debe recordar que sólo se puede seleccionar un **“gestor delegado”** además del **“gestor principal”** (el administrador de la Intranet Virtual) que aparece seleccionado por defecto en la pantalla. Debajo de la columna de Usuarios e-gestión clientes aparece el contador de las licencias que tiene disponibles el administrador de la herramienta para facilitar el acceso al servicio.

**Soluciones ADSL** | Inicio | Mi empresa | Contratación | Acceso entorno de usuario

» e-oficina | Contratación / baja >> Administración de usuarios

» e-comercio | Administración de usuarios

» e-gestión

clientes

- Contratación / baja
- Administración de usuarios**
- Comunicación
- Administración e-gestión clientes
- Ayuda

Seguridad

Servicios

Net-Lan

Wi-Fi

Desde aquí podrá asignar y desasignar el **gestor delegado y usuario** del servicio e-gestión clientes. La asignación que realice será a todos los módulos de e-gestión clientes que tenga contratados. Posteriormente, desde el web de administración de e-gestión clientes (opción **Administración e-gestión clientes**) tanto usted como el gestor delegado podrán asignar a cada uno de estos usuarios los permisos necesarios para la utilización de la aplicación e-gestión clientes.

Para comenzar con el proceso de asignación, seleccione en las columnas el perfil que desea para cada usuario de su Intranet Virtual. Usted, como Administrador de la Intranet Virtual, será siempre Gestor Principal de e-gestión clientes, pero tiene la posibilidad de elegir gestor delegado que compartirá con usted las tareas propias de la administración de la aplicación.

Si desea que usted y/o el gestor delegado de la aplicación sea además usuario de la misma, debe seleccionar ambas columnas.

Recuerde que los cambios que realice sobre los usuarios/gestor de e-gestión clientes afectarán al acceso al servicio de los mismos, que le recomendamos que se lo comunique a los usuarios afectados.

Nombre	Gestor e-gestión clientes	Usuarios e-gest clientes Nº Licencias dispon
María Pérez	Gestor principal	<input checked="" type="checkbox"/>
Usuariouno Martínez	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Usuariodos Martínez	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Usuariotres Martínez	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

ENVIAR CANCELAR

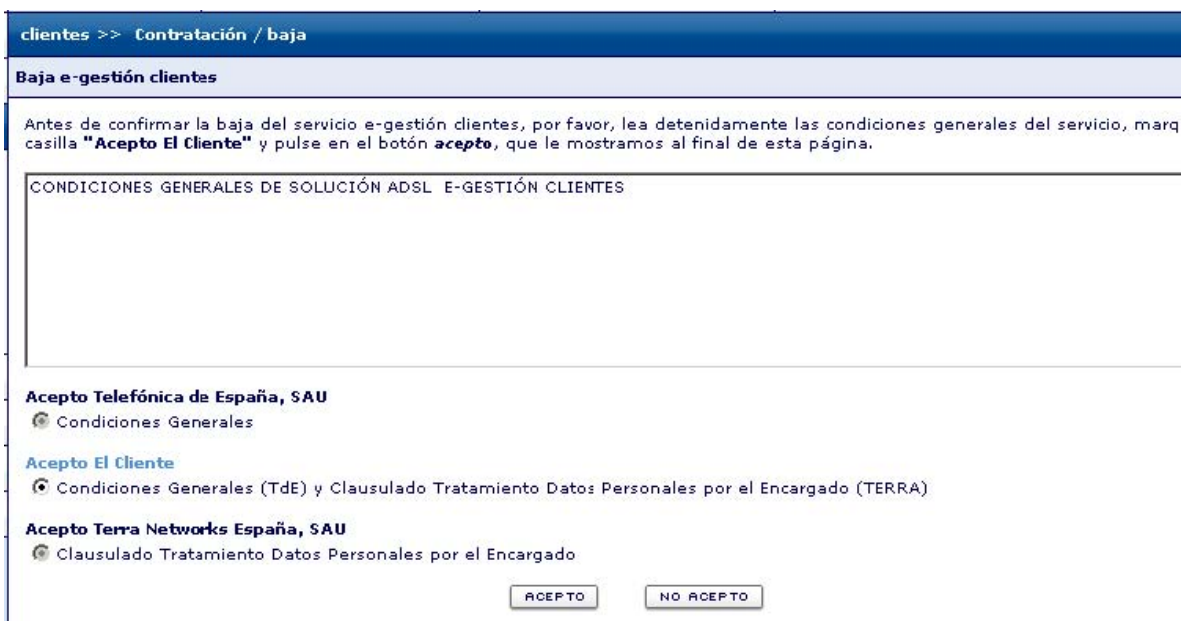
Una vez configurados los usuarios que accederán a la aplicación, el administrador accederá al entorno de administración de ésta desde la opción **“Administración e-gestión clientes”**. En el caso de que el administrador de E-gestión clientes sea también usuario de la aplicación, la pantalla de administración dispondrá de un acceso a e-gestión clientes como usuario **“Acceso a e-gestión clientes”**.

## 2.6 Baja del servicio e-gestión clientes

Para dar de baja el servicio e-gestión clientes, el administrador debe acudir a su Solución de Empresa, acceder a la carpeta de “e-gestión clientes” y dentro de “Clientes” debe seleccionar la opción “Contratación / Baja”. Una vez seleccionada esta opción pulsaremos la opción “Baja de e-gestión Clientes”.

Una vez seleccionada la opción de baja, la pantalla siguiente nos recuerda que debemos exportar todos los datos que tengamos introducidos en e-gestión clientes con el fin de no perder los mismos antes de realizar el proceso de baja del servicio. Una vez realizado esto podremos continuar con el proceso de baja en la opción **Comenzar con el proceso de baja de la opción e-gestión clientes**”.

El cliente debe aceptar las condiciones legales del proceso de baja del servicio.



Aparece otra pantalla recordatoria sobre la “exportación de datos del servicio”. Tras pulsar la opción aceptar aparece la pantalla de confirmación de baja del servicio.

Finalmente le aparecerá una pantalla confirmándole que la baja se ha realizado correctamente.

## 2.7 Baja de licencias adicionales contratadas

Para dar de baja las licencias adicionales contratadas en e-gestión el administrador debe seleccionar la opción “Contratación / Baja”, tras esto seleccionará la opción “Baja de licencias adicionales para el servicio e-gestión clientes”.

Una vez seleccionada esta opción el administrador visualizará un mensaje de aviso con el fin de recordarle que debe desasignar las licencias adicionales contratadas antes de proceder a la baja de las mismas.

**Baja de licencias adicionales para e-gestión clientes**

Licencias adicionales	
Contratadas	Asignadas
3	0

Antes de proceder a la baja de licencias adicionales de e-gestión clientes, recuerde que deberá desasignar previamente sobre los usuarios tantas licencias como desea dar de baja. Esta operación la podrá realizar desde la opción "[Administración Usuarios](#)".

⇨ [Baja de licencias adicionales para e-gestión clientes](#)

Tras validar dicha opción el cliente visualizará una pantalla donde introducirá el número de licencias adicionales que desea eliminar.

**Baja de licencias adicionales para e-gestión clientes**

Por favor, indique el número de licencias que desea dar de baja y pulse en el botón de **aceptar**.

**Su organización tiene desasignadas x licencias adicionales (\*).**

Número de licencias que desea dar de baja:

(\*) Recuerde que el número de licencias que podrá dar de baja, dependerá del número de licencias que usted previamente haya desasignado a los usuarios del servicio e-gestión clientes. Las licencias adicionales son comunes a todos los módulos de e-gestión clientes que tenga contratados, con lo que la baja de las mismas también aplicará a todos los módulos contratados.

Esta pantalla indica el número de licencias adicionales que el cliente tiene desasignadas, tras introducir el número de licencias que desea dar de baja el cliente pulsará el botón de **aceptar**". Tras esto la aplicación facilitará el mensaje de confirmación de baja de las licencias adicionales.

### 3. Acceso al entorno de administración

El Administrador de la Intranet Virtual puede acceder al entorno de administración pulsando sobre "Administración e-gestión clientes, esta opción dentro de clientes en el menú e-gestión dentro de la Web de administración de la Intranet Virtual, igualmente puede hacerlo desde el entorno de usuario, pulsando en la parte de debajo de la pantalla sobre el menú "E-Gestión", este se desplegará y le saldrán unas nuevas opciones en donde debe seleccionar "administración de e-gestión clientes" para acceder al servicio.

La primera pantalla que se muestra al administrador / gestor de la aplicación e-gestión clientes es la siguiente:



En caso de que usted haya incluido el logo de su empresa en la Intranet Virtual, éste será reproducido en la aplicación de e-gestión clientes automáticamente, tal y como se muestra en la imagen anterior.

El administrador dispondrá desde esta pantalla de cuatro opciones para parametrizar su modulo de ventas:

- Gestión de productos
- Personalización de campos
- Gestión de usuarios
- Importación de datos

Estas tareas son comunes al gestor delegado de la herramienta, esta opción de gestor delegado sólo podrá determinarla el administrador de la herramienta.

El gestor delegado accederá a su Solución de Empresa como usuario y dispondrá de dos opciones en la carpeta de e-gestión:

- Administración de e-gestión clientes
- Administración de usuarios

Desde la “administración de e-gestión clientes” el gestor delegado puede realizar las mismas tareas desde el Web de administración de e-gestión clientes.

Desde la “administración de usuarios de la Solución de Empresa” el gestor delegado podrá realizar las modificaciones que desee sobre los usuarios de e-gestión clientes excepto la modificación de la gestión delegada del mismo.

Soluciones ADSL

Inicio | Mi empresa | Contratación | Acceso entorno de usuario

e-oficina | e-comercio | e-gestión

dientes  
Contratación / baja  
**Administración de usuarios**  
Comunicación  
Administración e-gestión clientes  
Ayuda

Seguridad | Servicios | Net-Lan | Wi-Fi

Contratación / baja >> Administración de usuarios

Administración de usuarios

Desde aquí podrá asignar y desasignar el **gestor delegado y usuario** del servicio e-gestión clientes. La asignación que realice será común a todos los módulos de e-gestión clientes que tenga contratados. Posteriormente, desde el web de administración de e-gestión clientes (opción **Administración e-gestión clientes**) tanto usted como el gestor delegado podrán asignar a cada uno de estos usuarios los permisos necesarios para la utilización de la aplicación e-gestión clientes.

Para comenzar con el proceso de asignación, seleccione en las columnas el perfil que desea para cada usuario de su Intranet Virtual. Usted, como Administrador de la Intranet Virtual, será siempre Gestor Principal de e-gestión clientes, pero tiene la posibilidad de elegir gestor delegado que compartirá con usted las tareas propias de la administración de la aplicación.

Si desea que usted y/o el gestor delegado de la aplicación sea además usuario de la misma, debe seleccionar ambas columnas.

Recuerde que los cambios que realice sobre los usuarios/gestor de e-gestión clientes afectarán al acceso al servicio de los mismos, con que le recomendamos que se lo comunique a los usuarios afectados.

Nombre	Gestor e-gestión clientes	Usuarios e-gestión clientes Nº Licencias disponible
Lorenzo Gómez	Gestor principal	<input checked="" type="checkbox"/>
Javier Rodriguez	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
María Antequera	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>

ENVIAR | CANCELAR

El gestor delegado puede ser a su vez usuario de la herramienta e-gestión Clientes. En este caso el gestor dispondrá de una pantalla con el siguiente aspecto:

AUTOMÓVILES MARTÍNEZ | AUTOMÓVILES MARTÍNEZ | admin@automoviles.mig.soluciones2003.net

Soluciones ADSL

Inicio | Mi empresa | Contratación | Acceso entorno de usuario

e-oficina | e-comercio | e-gestión

dientes  
Contratación / baja  
Administración de usuarios  
Comunicación  
Administración e-gestión clientes  
Ayuda

Seguridad | Servicios | Net-Lan | Wi-Fi

AVISOS

**Productos disponibles**  
Los siguientes productos ya están disponibles para su gestión en su Intranet Virtual:  
▶ 1 licencia de usuario universal 50 MB  
▶ 50 MB sin asignar.

**Multipaquete**  
Una nueva Solución ADSL se ha unido a su empresa.  
**Solución ADSL e-comercio Tienda**  
Los elementos de esta nueva Solución ADSL están ya disponibles desde esta Intranet Virtual para su configuración.

**¿SABÍA QUE...?**

Ahora, con la nueva e-oficina de Soluciones ADSL, puede **personalizar el color de su intranet** así como la configuración de la página de inicio de los usuarios de su empresa. ¿Cómo? Es fácil y rápido. ¡Compruébelo!

NOVEDADES

**Solución ADSL e-gestión cliente** disfrute de las aplicaciones de las grandes empresas mediante un sencillo sistema de alquiler.

**Solución ADSL e-comercio** le brinda una pasarela de pagos segura en su tienda virtual con nuevo Terminal Punto de Venta de Banesto.

SERVICIOS RECOMENDADOS

- Extranet:** nueva opción adicional. Un disco duro virtual para los colaboradores de su empresa que no son miembros de su e-oficina. (Disponible sólo a partir de e-oficina Empresa).
- Antivirus** con este servicio, ya no necesitará actualizar constantemente lo antivirus de su empresa, que estará siempre segura.

## 4. Gestión de productos

Gestión de productos	Personalización de campos	Gestión de usuarios	Importación de datos
<p>Desde este apartado se gestionan los productos de un cliente/venta. Estos productos deben estar clasificados en grupos de productos. Para la creación de un producto nuevo, es necesaria la previa creación de al menos un grupo de producto para que pueda ser clasificado. Además, existe un apartado específico para líneas de negocio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Productos</li> <li>- Línea de Negocio</li> </ul>	<p>Además de los campos estándar que deberá cumplimentar para crear una nueva compañía, individuo o producto, hay cinco campos adicionales y personalizables según sus necesidades en cada una de las categorías citadas. Una vez que defina sus campos, éstos se visualizarán en el web de usuario para su cumplimentación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de Campos</li> <li>- Valores de los Campos</li> </ul>	<p>Desde este apartado gestionará los usuarios que forman parte de su empresa y podrá asignar un grupo y un rol para la utilización de esta herramienta. Recuerde que según los parámetros que usted decida para cada usuario, éste tendrá acceso a unas u otras funcionalidades. Además, existe un apartado específico para líneas de negocio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Usuarios</li> <li>- Grupos</li> </ul>	<p>Usted puede importar a la herramienta datos desde cualquier archivo Excel que resida en su equipo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Subgrupos</li> <li>- Compañías</li> <li>- Productos</li> <li>- Registro de Productos</li> </ul>

Resolución mínima de 800x600 © Telefonica S.A.U. Todos los derechos reservados  
[Aviso legal](#) | [Información general](#)

### 4.1 Productos

Desde esta pantalla el Administrador o Gestor Delegado de la Aplicación creará tanto las **Líneas de Negocio** (situadas a la altura de las Oportunidades de Venta, Prestaciones de Servicio e Incidencias de Soporte), como los **Productos** que se encuentran a la altura de las Compañías y los Individuos, en el momento en que se asignan tras una venta. (Ejemplo: Línea de Negocio: Gran Clase \_ Producto: Mercedes Clase A)

**NOTA:** Los productos se estructurarán por grupos pudiendo estos contener productos o nuevos subgrupos.

#### 4.1.1 Alta de productos

Para dar de alta un producto al Administrador deberá pulsar el icono

Dependiendo del nivel en el que se encuentre esta acción creará un nuevo grupo o un nuevo producto. En ambos casos aparecerán a la derecha una serie de campos que se deberán cumplimentar para completar el alta.

#### 4.1.2 Creación de Grupos de Producto

El Gestor deberá acceder a la parte de “**Productos**” y crear el Grupo.



El Gestor deberá cumplimentar la siguiente información:

- El primer campo **ID de Grupo**, nunca lo cumplimentará el Gestor, ya que es un valor alfanumérico que la Aplicación va otorgando automáticamente a los registros que se crean.
- **Nombre del Grupo**, donde el Gestor establecerá el nombre del Grupo de Productos que quiera crear.
- **Grupo Padre**, es un campo que muestra si dicho grupo depende a su vez de otro grupo ya creado en la aplicación.

NOTA: Su cumplimentación no es obligatoria.

- **Grupo Activado**, el hecho de marcar este campo hace que posteriormente dicho grupo se muestre en la parte de Productos de e-gestión Clientes. Esta opción nos sirve para mostrar a nuestros usuarios si tenemos disponibilidad o no de un producto sin tener que darlo de alta o de baja en función de dicha disponibilidad.

#### 4.1.3 Creación de productos (ejemplo)

Se creará el producto **Peugeot Flash** dentro del grupo que se creó anteriormente. El Gestor se posiciona en el Grupo Peugeot lo despliega y desde ahí crea el nuevo producto, que es uno de los tipos de coches de esta marca.



Al igual que en la creación del grupo de productos, el Gestor deberá cumplimentar la siguiente información.

- **Código de Producto**, es una combinación de letras y/o números que el Gestor asigna al Producto y directamente relacionado con el campo que le sigue. Es como su abreviatura.

- Descripción, es el nombre del producto en cuestión
- Nombre Comercial del Producto
- Grupo Padre es un campo que muestra si dicho Producto depende de otro grupo ya creado en la Aplicación.

NOTA: Su cumplimentación no es obligatoria.

- **Activo**, el hecho de marcar este campo hace que posteriormente dicho grupo se muestre en la parte de Productos de e-gestión Clientes.

Además dentro de este apartado “**Productos**”, el Gestor va a ver también los campos de usuario desplegando la opción que se muestra en la ilustración anterior.

Una vez posicionado en el Producto (en nuestro ejemplo Peugeot Flash), se muestra en la parte derecha de la pantalla información relativa a dicho producto, y bajo dicha información vemos los campos de usuario (Familia, Subfamilia y Clase).

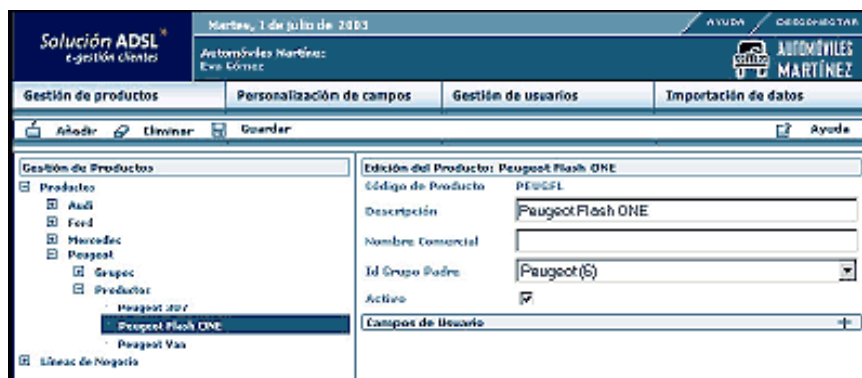
Se deberá pulsar el icono guardar  para proceder a guardar el alta.


#### 4.1.4 Modificación de productos y grupos

Para la modificación de grupos o productos, el Administrador seleccionará el ítem que quiera modificar.


A la derecha aparecerán los mismos campos que se han rellenado en el proceso de alta.


**Siguiendo con el ejemplo el Administrador cambiará el Producto “Peugeot Flash” por “Peugeot Flash ONE”.**



Una vez que modifica la Descripción del Producto procede a guardar la acción pulsando el icono .

#### 4.1.5 Baja de productos y grupos

El Administrador se posicionará con el ratón en el grupo o el producto que quiera dar de baja y pulsar borrar .

En ese momento el grupo o producto aparecerá tachado y habrá que salvar los cambios pulsando guardar , para que la baja sea realizada.

**IMPORTANTE:** En cualquier caso, es recomendable que en vez de eliminar los registros, los marque como inactivos, con lo cual no perderá la información. A no ser que la empresa no comercialice más ese producto en concreto.


Cabe resaltar que el sistema no le permitirá eliminar productos si se ha creado algún registro de venta de ese producto, por lo que sólo se podrá inactivar.

**El sistema ofrece las dos alternativas:**

- **Eliminar el producto:** Si el usuario lo elimina y ese Producto ha sido utilizado en la Aplicación, le advertirá que perderá información y referencias. Si por el contrario elimina el Producto creado, pero no lo ha utilizado no perdería nada de información.
- **Desactivarlo:** La Aplicación por otra parte ofrece la posibilidad de desactivarlo, de manera que deja de aparecer en la estructura de carpetas y el usuario no lo visualiza, pero se mantiene en el histórico. Para desactivar un producto simplemente desmarque la casilla de activo.

Siguiendo con el ejemplo, el Administrador eliminará el Producto “Peugeot Van” dentro del Grupo “Peugeot”:




Una vez que el Producto aparece tachado, el Administrador procederá a guardar los cambios pulsando el icono .

## 4.2 Línea de Negocio de la Oportunidad de Venta

La Línea de Negocio es la agrupación máxima de productos para su posterior identificación. (Ejemplo: Línea de negocio → Gran Clase, Producto → Mercedes Clase A).

Cuando el Administrador crea estos valores, el usuario los visualiza en el campo Línea de Negocio de “Oportunidades de Venta”, “Prestaciones de Servicio” e “Incidencias de Soporte”, dependiendo donde se encuentre.


## 4.2.1 Alta de Líneas de Negocio

Para dar de alta una Línea de Negocio al Administrador se posicionará sobre la parte donde desee darla de alta (Oportunidades de Venta, Prestaciones de Servicio e Incidencias de Soporte), a continuación pulsará el icono  y cumplimentará los campos que le aparecen a la derecha:

- **Código de Producto**, es una combinación de letras y/o números que el Gestor asigna a la Línea de Negocio en cuestión, estando directamente relacionado con el campo que le sigue. Es como su abreviatura.
- **Descripción**, es el nombre que recibe la Línea de Negocio que se está creando.

A continuación el Administrador creará la Línea de Negocio “Gran Clase” dentro de las Oportunidades de Venta”.



Una vez cumplimentados estos datos deberá salvarse los cambios pulsando sobre el icono guardar .

## 4.2.2 Modificación de Líneas de Negocio

El Administrador se posicionará sobre la Línea de Negocio que quiera modificar. A la derecha de la pantalla, modificará la descripción de dicha Línea de Negocio.

Siguiendo el ejemplo, el Administrador cambiará la Línea de Negocio “Gran Clase” por “Clase Oro”.



En la imagen se observa que el nombre que va a ser sustituido aparece con un “\*” en la parte izquierda de la pantalla.

Como siempre, una vez realizada la modificación se pulsará sobre el icono para guardar los cambios.

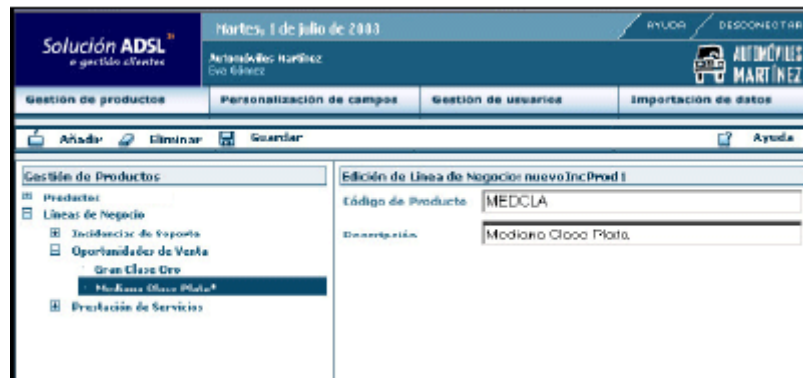
### 4.2.3 Baja de Líneas de Negocio

El proceso es exactamente igual que la Baja de Productos.

El Administrador se posiciona en la Línea de Negocio que quiere eliminar y pulsa el icono

Siguiendo con el ejemplo el Administrador eliminará las Línea de Negocio “Mediana Clase PLATA” que habría creado previamente.

Como se ve en la imagen que se muestra a continuación, la Línea de Negocio que va a ser eliminada aparece tachada.



Una vez que la elimina, pulsará el icono para salvar los cambios.

## 5. Personalización de campos

La “Personalización de campos” permite al Administrador o Gestor Delegado de la Pyme la gestión y configuración de 5 campos opcionales, para cada una de las partes donde se ofrece esta funcionalidad: Compañías, Individuos, Productos, Incidencias de Soporte y Prestaciones de Servicio.

Con estos 5 campos adicionales la Organización podrá obtener información de sus clientes de una manera más detallada.

Para poder acceder a esta parte de la Herramienta de Administración, el Gestor pulsará la opción “Personalización de Campos” dentro de la Página Principal de dicha Herramienta.



Esta parte de la Herramienta controla dos tipos de acciones:

- Definición de los campos
- Valores de los campos

A continuación se verá en detalle cada una de ellas.


## 5.1 Definición de Campos

El Administrador dentro de esta parte de la Herramienta Administrativa de e-gestión Clientes, definirá el Tipo de lo campos que va a configurar.


Estos Tipos de campo pueden ser:

- **Campo Texto:** lo que le permitirá al usuario a la hora de cumplimentarlo, teclear información.
- **Campo Lista Valores:** lo que le permitirá al usuario seleccionar un valor de los que se le ofrezcan para completar la información que requiere dicho campo.
- **Campo check:** lo que permitirá al usuario chequear o no dicho campo y así cumplimentar la información requerida.

### 5.1.1 Alta de valores

El Administrador se posiciona en la parte de la Aplicación en la que desee añadir información, y pulsará el icono .

Siguiendo con el ejemplo, el Administrador creará un campo de usuario del Tipo Lista de Valores que se llame "Color", será el mismo Administrador quien inserte los valores que van a formar dicha lista.

Cómo se puede apreciar en la imagen el Administrador ha seleccionado el Tipo de Campo: "Lista de Valores", posteriormente pulsará el icono  para preceder a guardar dicha acción.


## 5.1.2 Modificación de campos

El Administrador selecciona el campo que desea modificar, deberá hacer el cambio pertinente, bien de literal, bien de Tipo de Campo en la parte derecha de la pantalla.

Siguiendo con el ejemplo, el Administrador modificará la etiqueta del campo creado previamente “Modelo” por “Marca”:



Como se puede ver en la pantalla, a la izquierda de la misma el valor que aparece es Modelo (marcado y con asterisco), y a la derecha aparece el Título del campo ya cambiado “Marca”.


Una vez que se proceda a salvar los cambios pulsando el icono , éstos quedarán guardados, pasando a llamarse este campo “Marca”.

## 5.2 Valores de los campos

El Administrador accederá a esta parte de la Herramienta Administrativa, únicamente cuando el campo que vaya a definir sea del Tipo “Lista de Valores”, ya que será aquí donde cree dichos valores.

### 5.2.1 Alta de valores


Siguiendo con el ejemplo establecido en el apartado “Definición de los campos”, el Administrador creará el valor “Blanco” dentro del campo “Color”, campo que definió previamente como “Lista de Valores”.

El Administrador acudirá a la parte de “Productos”, una vez aquí, desplegará esta sección y pulsará el icono  para insertar el primer valor del campo “Color”:

A la derecha de la pantalla el Administración observa:

- **Valor:** Casilla donde el Administrador debe introducir uno de los valores que formarán este campo, según nuestro ejemplo “Blanco”.

- **Valores existentes:** Listado de valores que los muestra según la primera letra del nuevo valor que se está insertando, con el fin de conocer si ese nuevo valor existe o no en la Aplicación.

Por tanto se introduce el valor “Blanco” en la casilla "Valor" y se guardan los cambios pulsando el icono guardar .



Esta operación se repetirá tantas veces como nuevos valores se deseen insertar en el campo que, posteriormente en la Aplicación, visualizará el usuario.

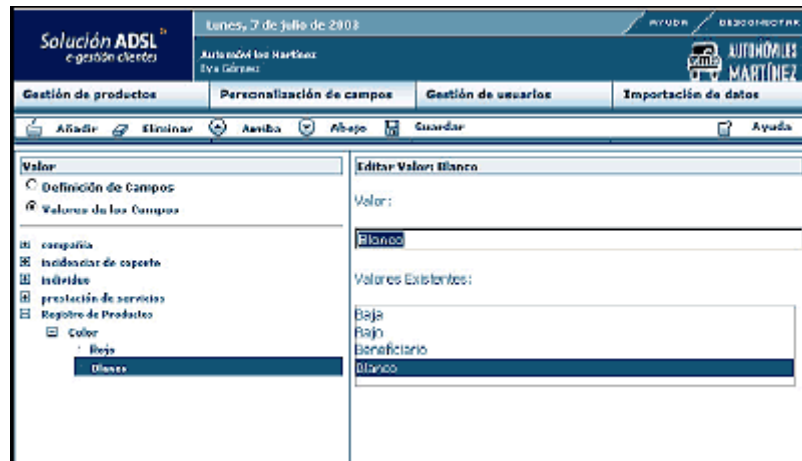
## 5.2.2 Modificación de valores

No se puede modificar ningún valor creado previamente, ya que esta acción alteraría los identificadores internos que va generando la propia Aplicación.

## 5.2.3 Baja de valores

El Administrador se posicionará sobre el valor que desee eliminar, y pulsará el icono , dicho valor aparecerá tachado (marcado para borrado), y el Administrador procederá a salvar la acción pulsando el icono .

Siguiendo con el ejemplo, el Administrador eliminará el valor “Rojo” que creó previamente para formar parte de dicha Lista.



## 6. Gestión de Usuarios y Grupos

E-gestión Clientes se compone de una serie de apartados que muestran cada una de las partes de la Aplicación por pantalla y son: Compañías, Individuos, Registro de Productos, Gestor de asuntos, Oportunidades de Venta, Informes, Exportación, Incidentes de Soporte, Prestaciones de Servicio y Gestión de listas.

Cada uno de estos apartados conlleva una serie de acciones (añadir, modificar, eliminar, exportar...), las cuales se explican a lo largo de este apartado.

E-Gestión clientes dispone de una herramienta de seguridad y control para que el Administrador o Gestor Delegado otorgue a los usuarios los permisos necesarios de acceso a las diferentes funcionalidades de la Aplicación y las acciones que pueden o no realizar.

Los permisos para realizar las acciones se establecen por acción y por usuario.

**Nota:** Para clientes de la versión anterior se mantienen las seguridades aplicadas hasta el momento ya que se rellenaran de forma automática las nuevas tablas de seguridades dependiendo del rol que anteriormente tuviera este usuario.

A continuación determinamos las posibles configuraciones de seguridad de cada uno de los apartados que actualmente residen en e-gestión.

### COMPAÑÍAS

El Administrador o Gestor Delegado determinará que persona puede o no puede Añadir, Modificar o Eliminar una compañía.

Usuario	Insertar	Modificar	Eliminar
Juan Pérez García	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reyes Campos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### INDIVIDUOS

Igual a la manipulación de Compañías.

Usuario	Insertar	Modificar	Eliminar
Juan Pérez García	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reyes Campos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## REGISTRO DE PRODUCTOS

El Administrador o Gestor Delegado determinará que persona puede o no puede Añadir, Modificar o Eliminar el registro de un Producto.

Usuario	Insertar	Modificar	Eliminar
Juan Pérez García	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reyes Campos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## GESTOR DE ASUNTOS

Este apartado reúne en forma de Listado las Oportunidades de Venta, Incidencias de Soporte y Prestaciones de Servicios de los distintos usuarios de e-gestión Clientes.

El Administrador o Gestor Delegado determinará que usuario dispondrá de la funcionalidad de visualización del Árbol de usuario.

Usuario	Visualizar Árbol de Usuario
Juan Pérez García	<input checked="" type="checkbox"/>
Reyes Campos	<input checked="" type="checkbox"/>

## OPORTUNIDADES DE VENTA

En este apartado se incorporan las diferentes acciones posibles por el usuario como Añadir, Modificar o Eliminar.

La opción de visualizar no será configurable ya que estamos en una herramienta cuya finalidad es compartir información de manera que este apartado estará a disposición de todos los usuarios de la aplicación para poder ser visualizado.

En este apartado existen además unas reglas que las habilitaremos marcando la opción regla en el cuadro siguiente y son:

Permisos usuarios > Oportunidades de Venta						
Usuario	Insertar Todo	Insertar Propio	Modificar Todo	Modificar Propio	Eliminar Todo	Eliminar Propio
Juan Pérez García	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reyes Campos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sólo el antiguo rol de comercial, para el módulo Base es el que con esta nueva herramienta de seguridad se mantiene. Enumeramos los permisos que anteriormente tenía el usuario con rol de comercial, los cuales automáticamente se establecerán en esta nueva herramienta:

- Creación y modificación de compañías (No eliminar)
- Creación y modificación de individuos (No eliminar)
- Creación y modificación de registros de productos (No eliminar)
- Creación de oportunidades de venta (No eliminar)
- Modificación de las oportunidades de venta SOLO cuando están asignadas a él mismo.
- No visualización del árbol de usuarios en la Gestión de Asuntos.
- Acceso a informes personalizados, no ve información del resto de usuarios
- No importa
- No exporta

## INFORMES

Sólo en el caso que el Administrador o Gestor Delegado conceda los permisos necesarios, el usuario podrá visualizar los informes con datos de otros usuarios. En caso que no tuviera estos permisos, el usuario accedería a la visualización de sus informes personales.

Conforme se incorporen nuevos módulos esta tabla ira ampliándose con el resto de informes.

Usuario	Ventas	Soporte	Servicio	Comunicación	Compañías	Individuos	Registro de Productos
Juan Pérez García	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Reyes Campos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## EXPORTACIÓN

Esta acción podrá llevarse a cabo únicamente cuando el usuario tenga los permisos necesarios y suficientes para proceder a la Exportación, el Administrador o Gestor Delegado determinará que listado podrá exportar cada uno de sus usuarios.

En el caso de ir incorporando a e-gestión mas apartados susceptibles de ser exportados esta tabla ira ampliándose.

Usuario	Compañías	Individuos	Oportunidades	Productos	Soporte	Servicio
Juan Pérez García	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reyes Campos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## INCIDENCIAS DE SOPORTE

Usuario	Insertar	Modificar	Eliminar
Juan Pérez García	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reyes Campos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## PRESTACIONES DE SERVICIO

Usuario	Insertar	Modificar	Eliminar
Juan Pérez García	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reyes Campos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## COMUNICACIÓN

El Administrador o Gestor Delegado determinará que usuario dispondrá de permisos para poder eliminar los impactos que se realizan a los Clientes o Potenciales Clientes.

Usuario	Eliminar	Insertar e-Mailing	Insertar Mailing	Insertar Smt	Insertar Fax
Juan Pérez García	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Reyes Campos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## GESTION DE LISTAS

Los usuarios podrán realizar acciones masivas de marketing (e-mailing masivo, mailing masivo, impresión masiva de etiquetas), e impactar así a sus clientes o potenciales clientes, si tienen o no permisos necesarios para llevar a cabo dichas acciones.

Usuario	Impresión de etiquetas	Mailing masivo	e-Mailing Masivo	Smt	Fax	Oportunidades	Soporte	Servicio	Contactos Externos	Contactos Internos	Exportación	Impresión
Juan Pérez García	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Reyes Campos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

### 6.1 Gestión de usuarios

Desde esta parte de la Herramienta Administrativa el Administrador o Gestor Delegado, otorgará los permisos necesarios a los usuarios de la Aplicación a la hora de actuar sobre la misma.

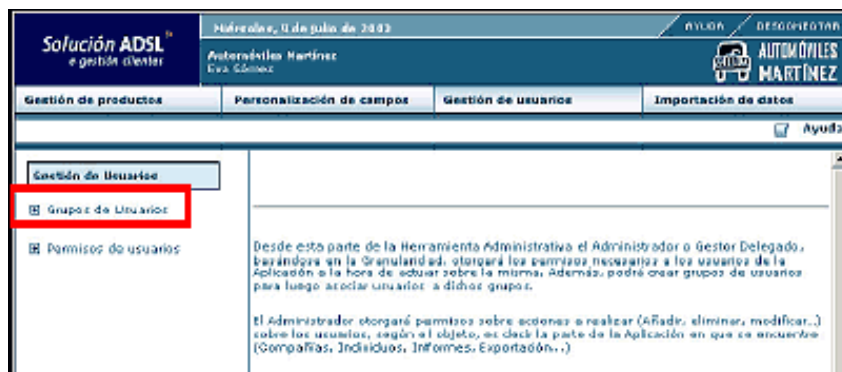
El Administrador otorgará permisos sobre acciones a realizar (Añadir, eliminar, modificar...) sobre los usuarios, según la parte de la Aplicación en que se encuentre (Compañías, Individuos, Informes, Exportación...).



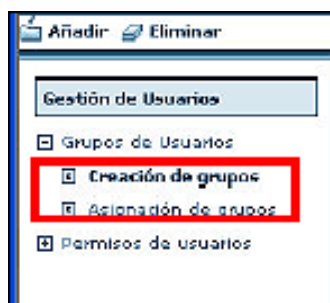
Dentro de esta parte de la Herramienta Administrativa se gestionan dos partes:

- Usuarios
- Grupos de Usuarios

El Administrador al acceder a la parte de Usuarios, obtiene la siguiente pantalla:

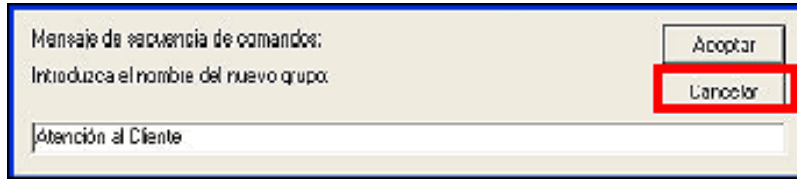


Pulsando, aparecen dos acciones y se habilitarán los dos botones que se muestran en la siguiente imagen.

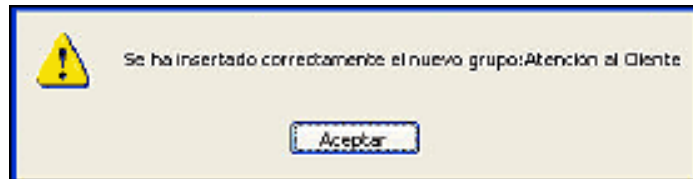


Partiendo de un ejemplo, el Administrador creará el grupo "Atención al Cliente", pulsando en la opción "Creación de grupos" y el icono

Obtendrá el siguiente mensaje, donde establecerá el nombre del grupo anteriormente mencionado:



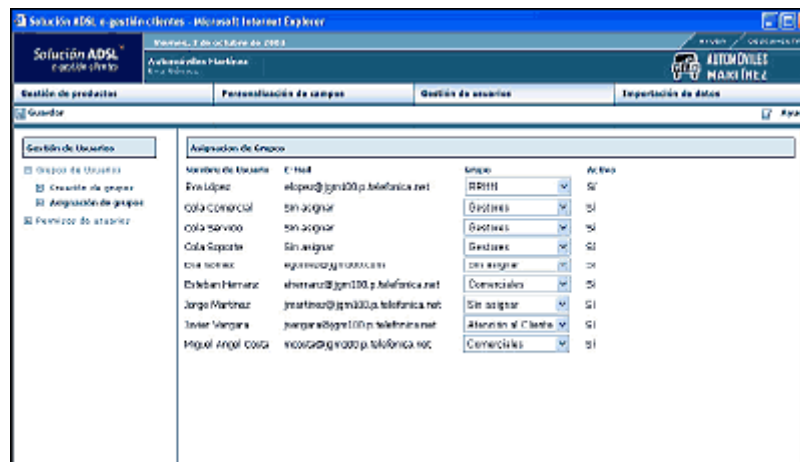
Una vez que acepta la acción, obtendrá un mensaje de confirmación:




Dicho Grupo de Usuarios se suma al ya existente y creado de la misma manera “Comerciales”.

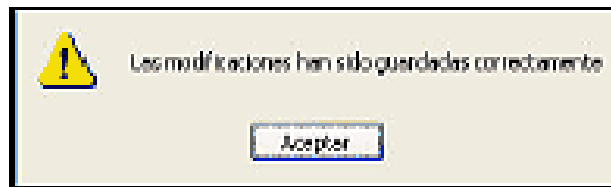


Una vez que tiene los Grupos de usuarios, procede a la Asignación de los mismos, pulsando la opción “Asignación de Grupos” dentro de Grupos de Usuario.

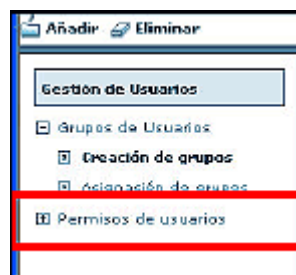


El Administrador asigna el grupo a cada usuario que se muestra en pantalla Para ello despliega el campo Grupo y lo asigna.

Una vez que realiza todas las asignaciones procede a salvar los cambios, pulsando el icono , obteniendo el siguiente mensaje de información:



A continuación, el Administrador accede de nuevo a la Barra de Navegación de la izquierda, pero en este caso, va a otorgar permisos a los usuarios:



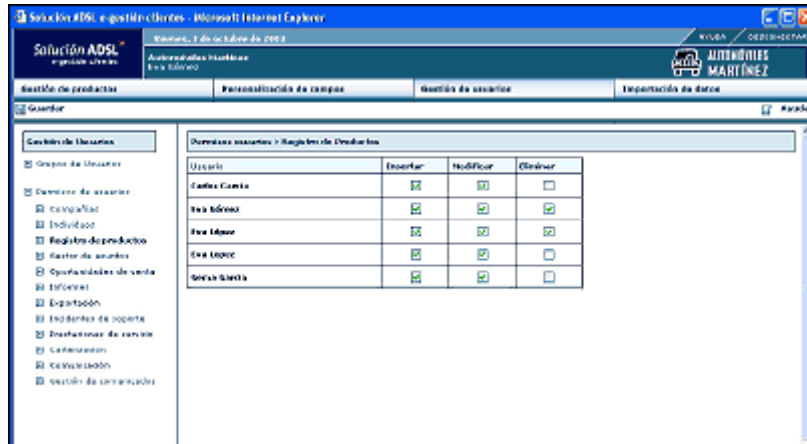
Una vez dentro de esta Opción, obtiene la siguiente pantalla



A la izquierda de la pantalla, el Administrador dispone de **TODOS** los apartados que forman la Aplicación, y sobre los que tiene que otorgar los permisos. (Compañías, Individuos, Registro de Productos, Gestor de asuntos, Oportunidades de Venta, Informes, Exportación, Incidentes de Soporte, Prestaciones de Servicio, Comunicación y Gestión de listas).


Para **TODOS** los apartados, el procedimiento de la Asignación de Permisos es el mismo, así que como ejemplo, el Administrador establecerá permisos a los usuarios, para el Objeto “Registro de Productos”.

El Administrador se posiciona en la Opción de la parte de la izquierda de la pantalla “Registro de Productos”:



Las acciones que permite este apartado son “Insertar”, “Modificar” y “Eliminar”, como se puede observar en la parte derecha de la pantalla.

El Administrador, otorgará los permisos a los usuarios chequeando la opción deseada para cada uno de ellos.

Una vez que asigna todos los permisos, procede a pulsar el icono , para así salvar los cambios.

**NOTA:** Esta herramienta de Seguridad que permite el establecimiento de los permisos a los usuarios, funciona de la misma manera para todos los apartados de la Aplicación.

Una vez que son otorgados los permisos, el usuario los visualiza cuando accede a la Aplicación en la Pestaña “Mi Perfil”, situada arriba a la derecha de la pantalla, junto a las Opciones y la Ayuda.

Los permisos de los usuarios vendrán definidos por defecto; sin embargo el administrador podrá cambiarlos en todo momento accediendo a este apartado. Cualquier cambio de perfil se verá reflejado en la pestaña “Mi Perfil” antes mencionada.



Ejemplo de pantalla de permisos predefinidos para los usuarios.

## 7. Importación de datos

Es la última de las partes de las herramientas administrativas de la aplicación, desde donde el Administrador puede realizar importaciones de datos de Individuos, Compañías y Productos.



El Administrador puede importar datos desde cualquier archivo Excel que resida en su equipo, referente siempre a Compañías, Individuos, Productos o Registro de Productos

El proceso de importación es similar para cada una de las cuatro opciones.

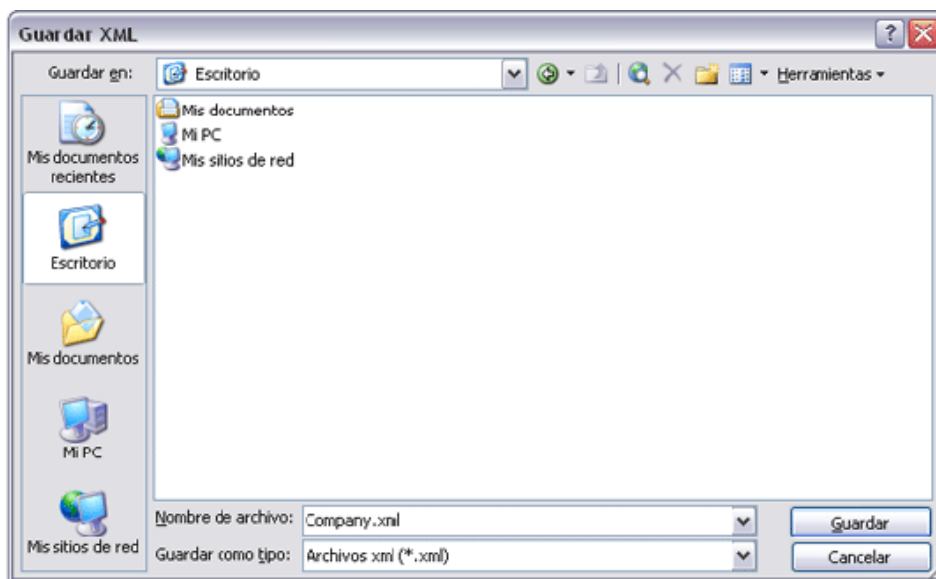
A continuación se definen cada uno de los procesos de importación:

### 7.1 Importación de Compañías

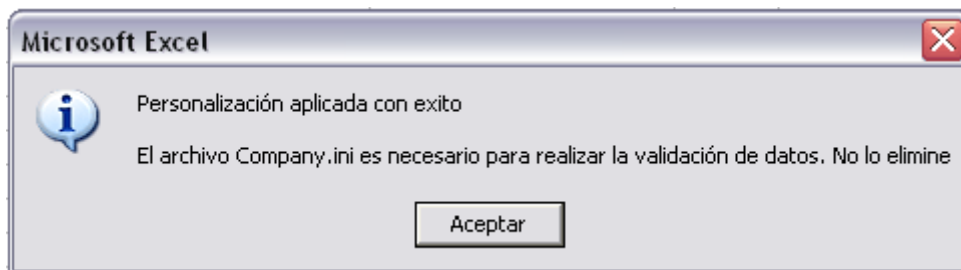
Para realizar la Importación de las Compañías, deberá seguir los siguientes pasos: Si no dispone de la plantilla Excel la podrá descargar pulsando el icono, **Plantilla**, a continuación descargue el archivo de personalización de los campos de usuario para el archivo de Excel pulsando el icono, **Personalización**, deberá guardarlo en la misma ubicación donde guardó la plantilla Excel obteniendo la siguiente pantalla, donde el Administrador deberá aplicar la personalización y completar la información. Para aplicar la personalización solo se debe pulsar el botón **Aplicar Personalización** de la plantilla Excel.

	A	B	C	D	E	F
1	Aplicar Personalización		Generar XML			
2						
3	*Nombre Compañía*	URL	E-Mail	Dirección	Ciudad	Código Postal
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						

Una vez que inserte toda la información, pulse el botón **Generar XML** de la plantilla Excel y guarde el archivo xml, ya que se solicitará mas adelante en el proceso de importación.




Si la aplicación se aplica correctamente, aparece el siguiente mensaje:




Con esto, lo que ya ha realizado, son los dos primeros pasos que se muestran en la siguiente pantalla:

**Compañías**


**Pasos a seguir para recoger la plantilla de Compañías:**

1. Pulse en el icono de  (Plantilla) para descargarse en su ordenador una plantilla de Compañías en formato Excel.
2. Pulse en "Guardar como" (en la opción "Archivo" del menú de su navegador).

**Pasos a seguir para recoger la personalización de campos de usuario para la plantilla de Compañías:**

1. Pulse en el icono de  (Personalización) para descargar en su ordenador un archivo para personalizar los campos de usuario en la plantilla Excel de Compañías.
2. Pulse en "Guardar" en la ventana de descarga que presentará su navegador y guarde el archivo en la misma ubicación que guardó la plantilla Excel.


**Pasos a seguir para la Importación:**

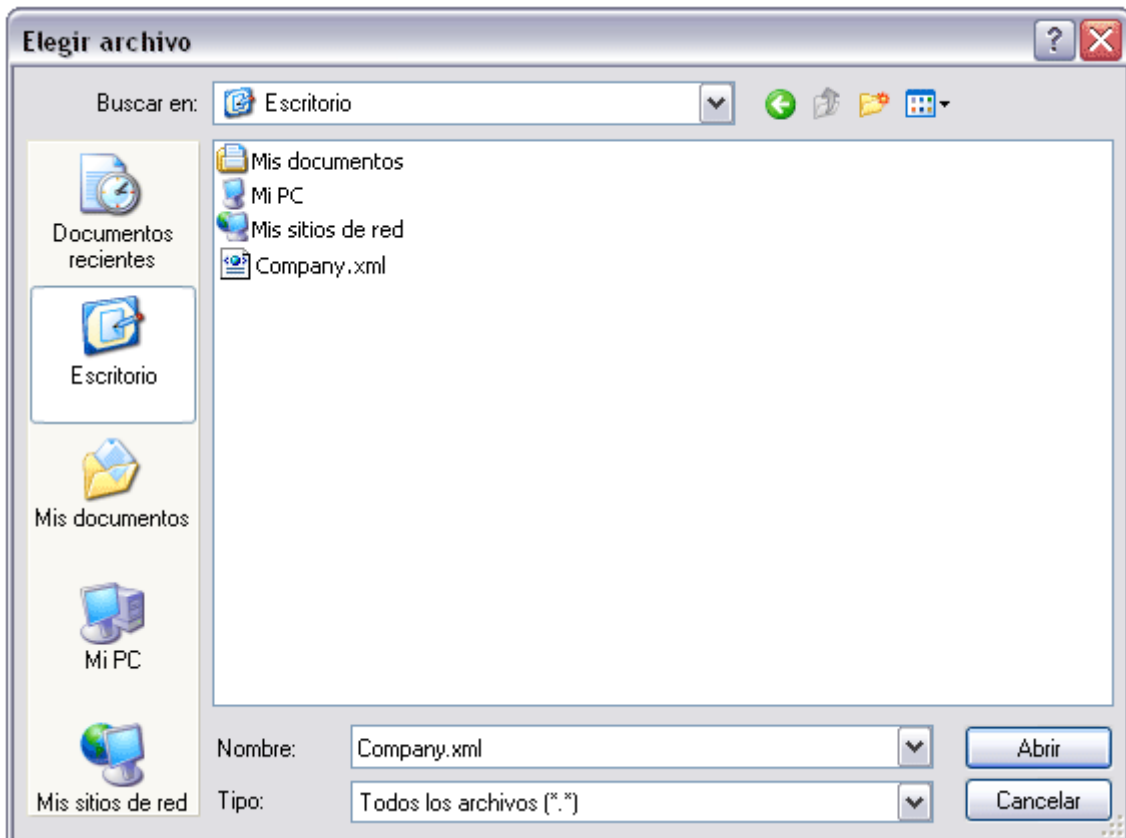
1. Pulse el botón "Examinar" para localizar el archivo XML que desea importar al servidor.
2. Pulse el botón  para importarlo al servidor.

**NOTA:** El campo "Provincia" de una Compañía deberá permanecer en blanco, cuando se trate de una provincia cuyo país no sea "España".

Dirección de Correo Electrónico:

Fichero con Compañías

A continuación, el Administrador pulsa el botón  , para localizar el fichero con los datos que desea importar.



A continuación, el Administrador inserta la dirección de correo a la que se enviará el estado de la importación.

**Compañías**

Pasos a seguir para recoger la plantilla de Compañías:

1. Pulse en el icono de (Plantilla) para descargarse en su ordenador una plantilla de Compañías en formato Excel.
2. Pulse en "Guardar como" (en la opción "Archivo" del menú de su navegador).

Pasos a seguir para recoger la personalización de campos de usuario para la plantilla de Compañías:

1. Pulse en el icono de (Personalización) para descargar en su ordenador un archivo para personalizar los campos de usuario en la plantilla Excel de Compañías.
2. Pulse en "Guardar" en la ventana de descarga que presentará su navegador y guarde el archivo en la misma ubicación que guardó la plantilla Excel.

Pasos a seguir para la Importación:

1. Pulse el botón "Examinar" para localizar el archivo XML que desea importar al servidor.
2. Pulse el botón para importarlo al servidor.

NOTA: El campo "Provincia" de una Compañía deberá permanecer en blanco, cuando se trate de una provincia cuyo país no sea "España".

Dirección de Correo Electrónico:

Fichero con Compañías

Por último, pulsará el icono , para iniciar el proceso de Importación, obteniendo el siguiente mensaje.



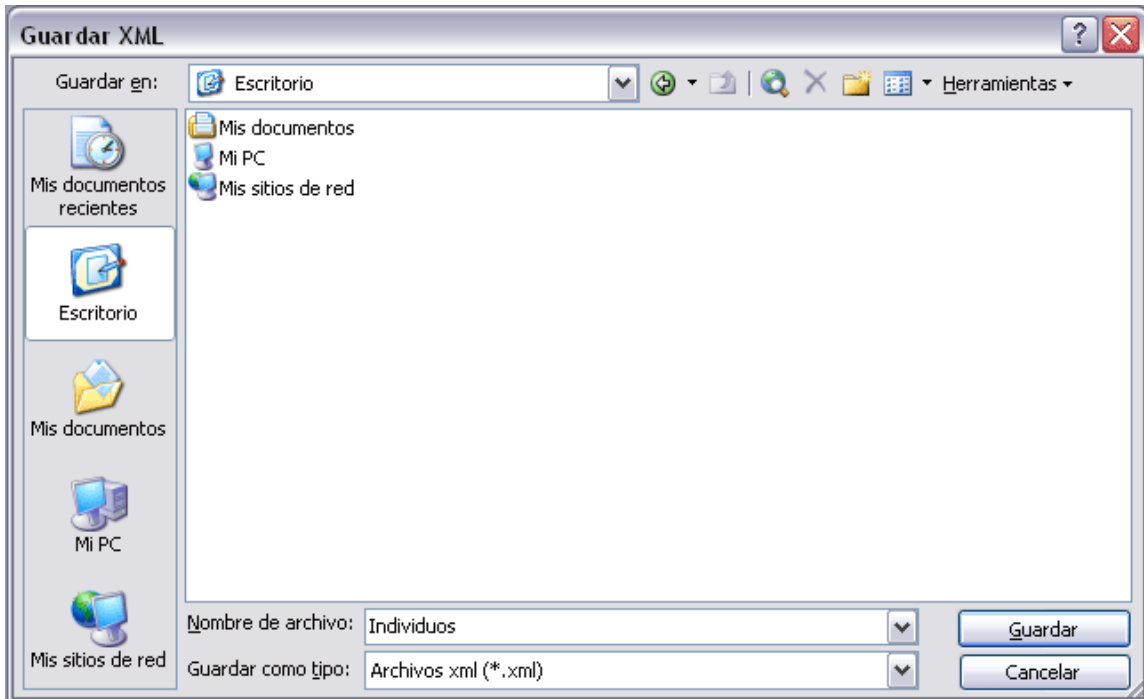
**NOTA:** El usuario será informado, vía correo electrónico, del estado de la importación que ha realizado, tanto si la importación se ha resuelto con éxito como si ha dado error, en cuyo caso le indicará el registro donde se ha producido el error.

## 7.2 Importación de Individuos

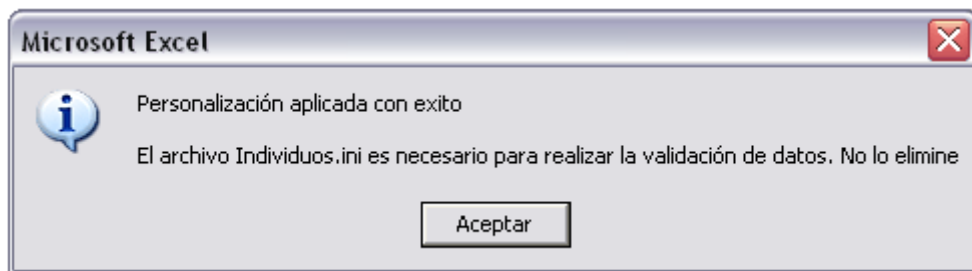
Para realizar la Importación de individuos, deberá seguir los siguientes pasos: Si no dispone de la plantilla Excel la podrá descargar pulsando el icono, **Plantilla**, a continuación descargue el archivo de personalización de los campos de usuario para el archivo de Excel pulsando el icono, **Personalización**, deberá guardarlo en la misma ubicación donde guardó la plantilla Excel, obteniendo la siguiente pantalla, donde el Administrador deberá aplicar la personalización y completar la información. Para aplicar la personalización solo se debe pulsar el botón **Aplicar Personalización** de la plantilla Excel.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	<input type="button" value="Aplicar Personalización"/>		<input type="button" value="Generar XML"/>						
2									
3	Tratamiento	*Nombre*	*Apellidos*	E-Mail	Dirección	Ciudad	Código Postal	País	
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									

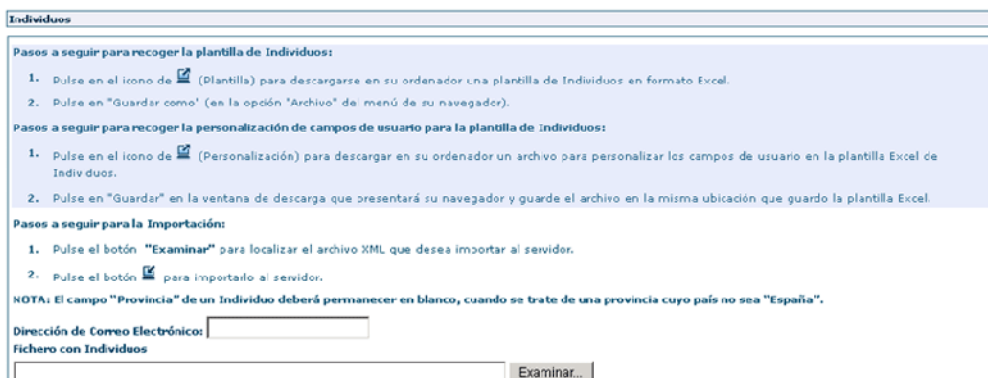
Una vez que inserte toda la información, pulse el botón **Generar XML** de la plantilla Excel, guarde el archivo xml, ya que se solicitará mas adelante en el proceso de importación.




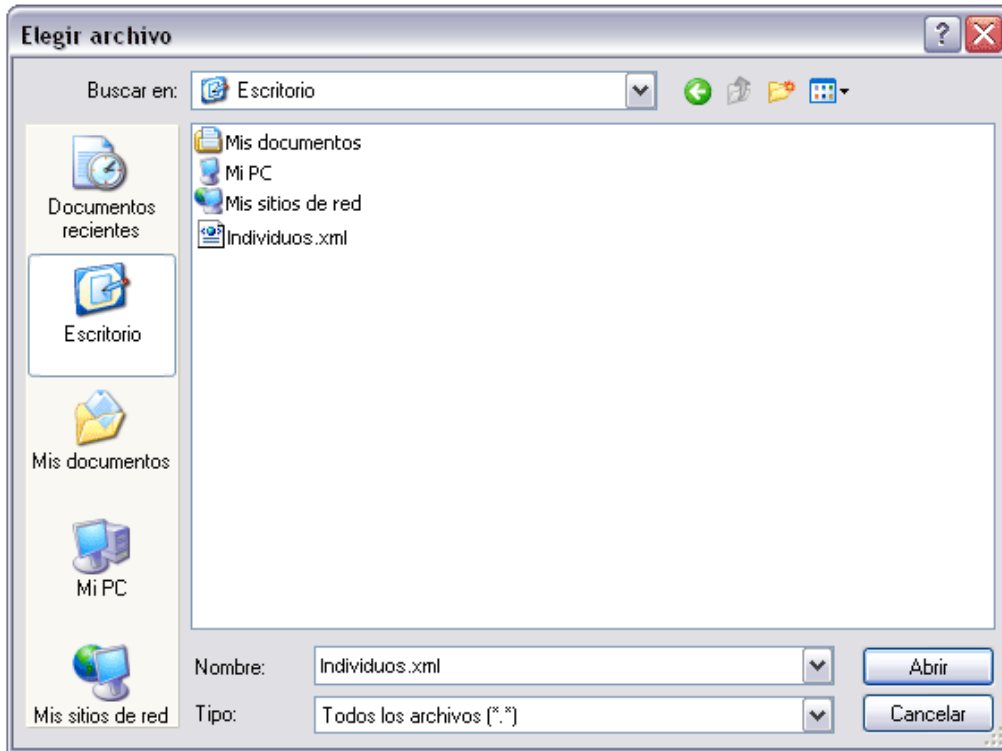
Si la aplicación se aplica correctamente, aparece el siguiente mensaje:



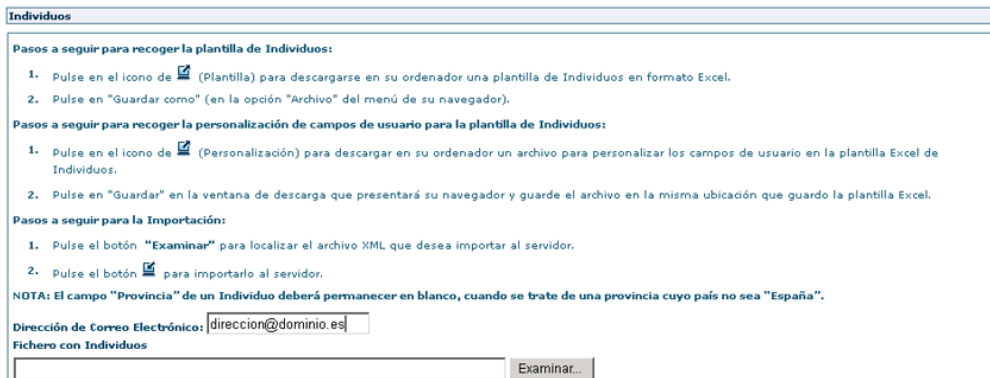
Con esto, lo que ya ha realizado, son los dos primeros pasos que se muestran en la siguiente pantalla:




A continuación, el Administrador pulsa el botón , para localizar el fichero con los datos que desea importar.



A continuación, el Administrador inserta la dirección de correo a la que se enviará el estado de la importación.



Por último, pulsará el icono , para iniciar el proceso de Importación, obteniendo el siguiente mensaje.



**NOTA:** El usuario será informado, vía correo electrónico, del estado de la importación que ha realizado, tanto si la importación se ha resuelto con éxito como si ha dado error, en cuyo caso le indicará el registro donde se ha producido el error.

### 7.3 Importación de Productos

Para el caso de la Importación de Productos, existen una serie de condiciones a tener en cuenta antes de proceder a realizar la importación de los mismos:

- Debe existir al menos un Grupo de Productos creado.
- Los productos importados irán al Grupo de Productos con ID = 1, pudiendo ser modificados desde la opción “Gestión de Productos”, estableciendo el nuevo “Grupo de Productos” deseado.

**Productos**


Requisitos:

Para realizar la Importación de Productos es necesario:


1. Tener creado al menos un Grupo de Productos.
2. Los Productos importados irán al grupo con id 1 y podrán ser modificados desde la opción Gestión de Productos aplicándoles el nuevo Grupo de Productos deseado.

Procedimiento a seguir:

**Pasos a seguir para recoger la plantilla de Productos:**

1. Pulse en el icono de  para descargarse en su ordenador una plantilla de Productos en formato XML.
2. Pulse en "Guardar como" (en la opción "Archivo" del menú de su navegador).

**Pasos a seguir para la Importación:**

1. Pulse el botón "Examinar" para localizar el archivo de XML que desea importar al servidor.
2. Pulse el botón  para importarlo al servidor.

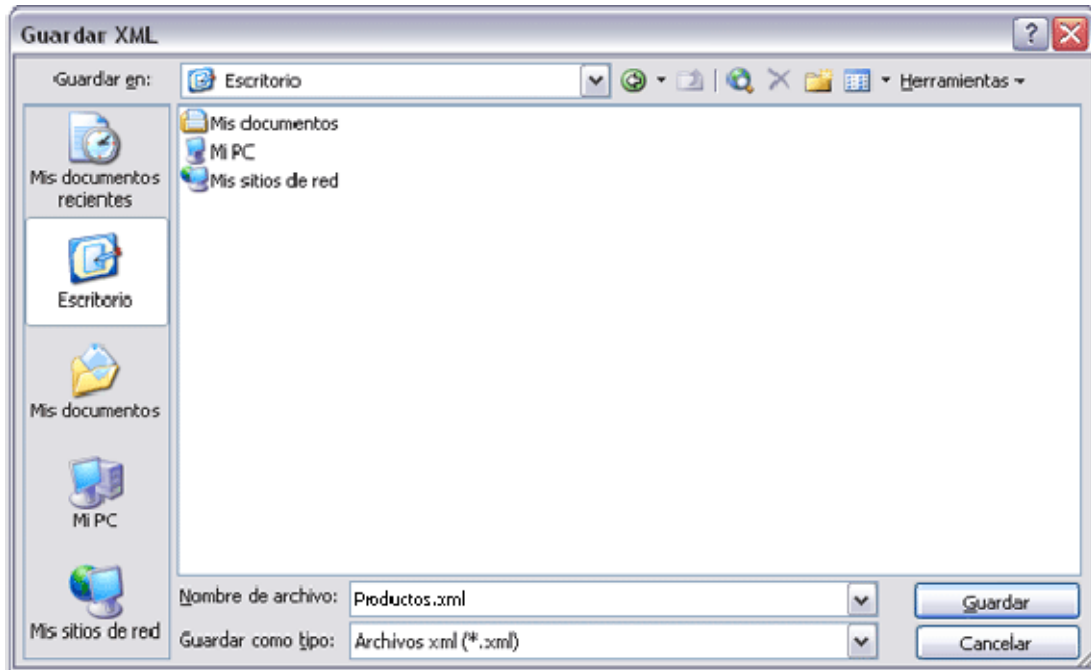
Dirección de Correo Electrónico:


Fichero con Productos

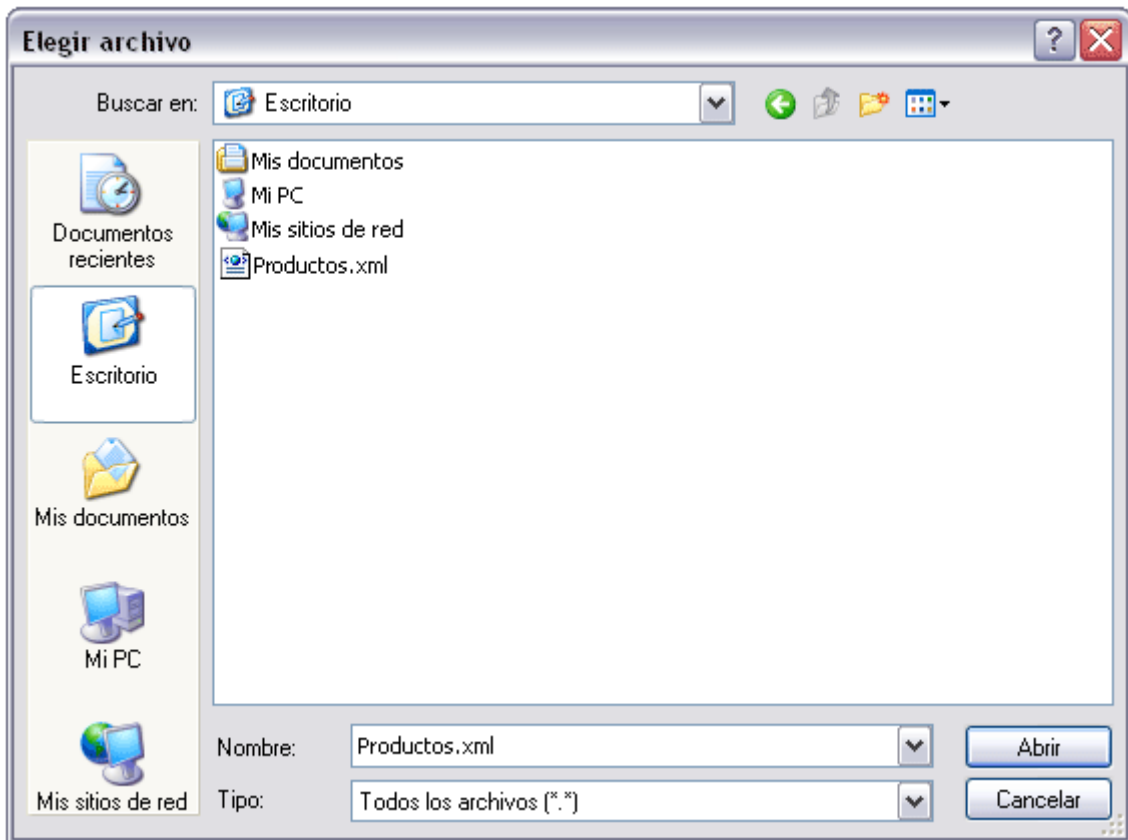
Una vez que comience el proceso de importación, deberá cumplimentar la siguiente plantilla:

	A	B	C	D	E	F
1	<input type="button" value="Generar XML"/>					
2						
3	*Producto*	*Descripcion*	Nombre Comercial	Familia	Subfamilia	Clase
4						
5						
6						
7						

Una vez rellenada el Administrador pulsa el botón **Generar XML** para generar el fichero xml que deberá adjuntar mas adelante:



A continuación, el Administrador pulsa el botón , para localizar el fichero con los datos que desea importar.



A continuación, inserte la dirección de correo a la que se enviará el estado de la importación.

**Productos**


Requisitos:

Para realizar la Importación de Productos es necesario:


1. Tener creado al menos un Grupo de Productos.
2. Los Productos importados irán al grupo con id 1 y podrán ser modificados desde la opción Gestión de Productos aplicándoles el nuevo Grupo de Productos deseado.

Procedimiento a seguir:

**Pasos a seguir para recoger la plantilla de Productos:**


1. Pulse en el icono de  para descargarse en su ordenador una plantilla de Productos en formato XML.
2. Pulse en "Guardar como" (en la opción "Archivo" del menú de su navegador).

**Pasos a seguir para la Importación:**

1. Pulse el botón "Examinar" para localizar el archivo de XML que desea importar al servidor.
2. Pulse el botón  para importarlo al servidor.

Dirección de Correo Electrónico:

Fichero con Productos



Por último, pulse el botón , para iniciar el proceso de Importación, obteniendo el siguiente mensaje.



**NOTA:** El usuario será informado, vía correo electrónico, del estado de la importación que ha realizado, tanto si la importación se ha resuelto con éxito como si ha dado error, en cuyo caso le indicará el registro donde se ha producido el error y le devolverá la plantilla Excel.

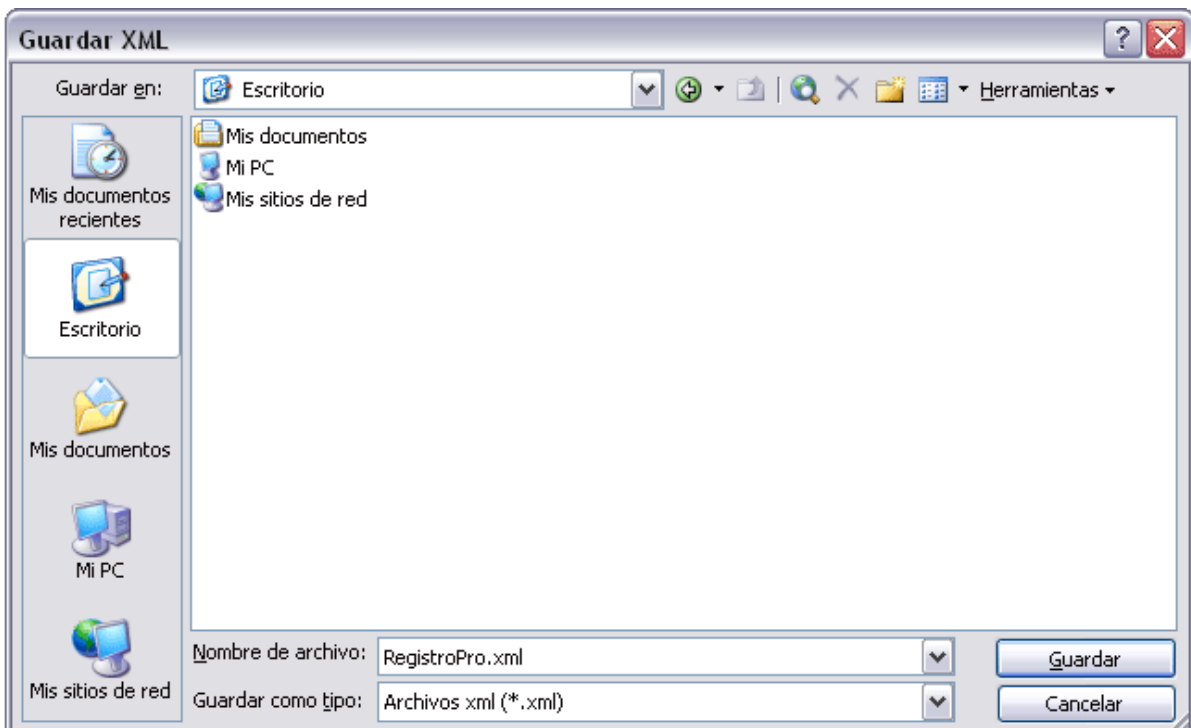
## 7.4 Importación de Registro de Productos

Para realizar la Importación de Registro de Productos, deberá seguir los siguientes pasos:

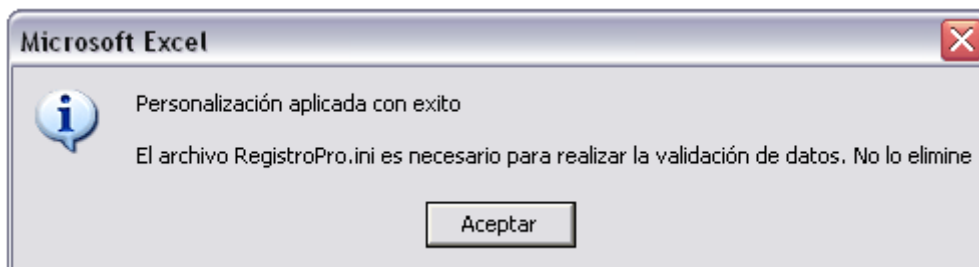
Si no dispone de la plantilla Excel la podrá descargar pulsando el icono,  **Plantilla**, a continuación descargue el archivo de personalización de los campos de usuario para el archivo de Excel pulsando el icono  **Personalización**, deberá guardarlo en la misma ubicación donde guardó la plantilla Excel, obteniendo la siguiente pantalla, donde el Administrador deberá aplicar la personalización y completar la información. Para aplicar la personalización solo se debe pulsar el botón **Aplicar Personalización** de la plantilla Excel.

	A	B	C	D	E	F
1	Aplicar Personalización		Generar XML			
2						
3	<b>Id Cliente</b>	<b>Id Producto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Fecha de Venta</b>	<b>Campo de usuario 1</b>	<b>Campo de usuario 2</b>
4						
5						
6						
7						
8						

Una vez que inserte toda la información, pulse el botón **Generar XML** de la plantilla Excel, guarde el archivo xml, ya que se solicitará mas adelante en el proceso de importación.



Si la personalización se aplica correctamente, aparece el siguiente mensaje:



Con esto, lo que ya ha realizado, son los dos primeros pasos que se muestran en la siguiente pantalla:

**Registro de Productos**

**Pasos a seguir para recoger la plantilla de Registro de Productos:**

1. Pulse en el icono de (Plantilla) para descargarse en su ordenador una plantilla de Registro de Productos en formato Excel.
2. Pulse en "Guardar como" (en la opción "Archivo" del menú de su navegador).

**Pasos a seguir para recoger la personalización de campos de usuario para la plantilla de Registro de Productos:**


1. Pulse en el icono de (Personalización) para descargar en su ordenador un archivo para personalizar los campos de usuario en la plantilla Excel de Registro de Productos.
2. Pulse en "Guardar" en la ventana de descarga que presentará su navegador y guarde el archivo en la misma ubicación que guardo la plantilla Excel.

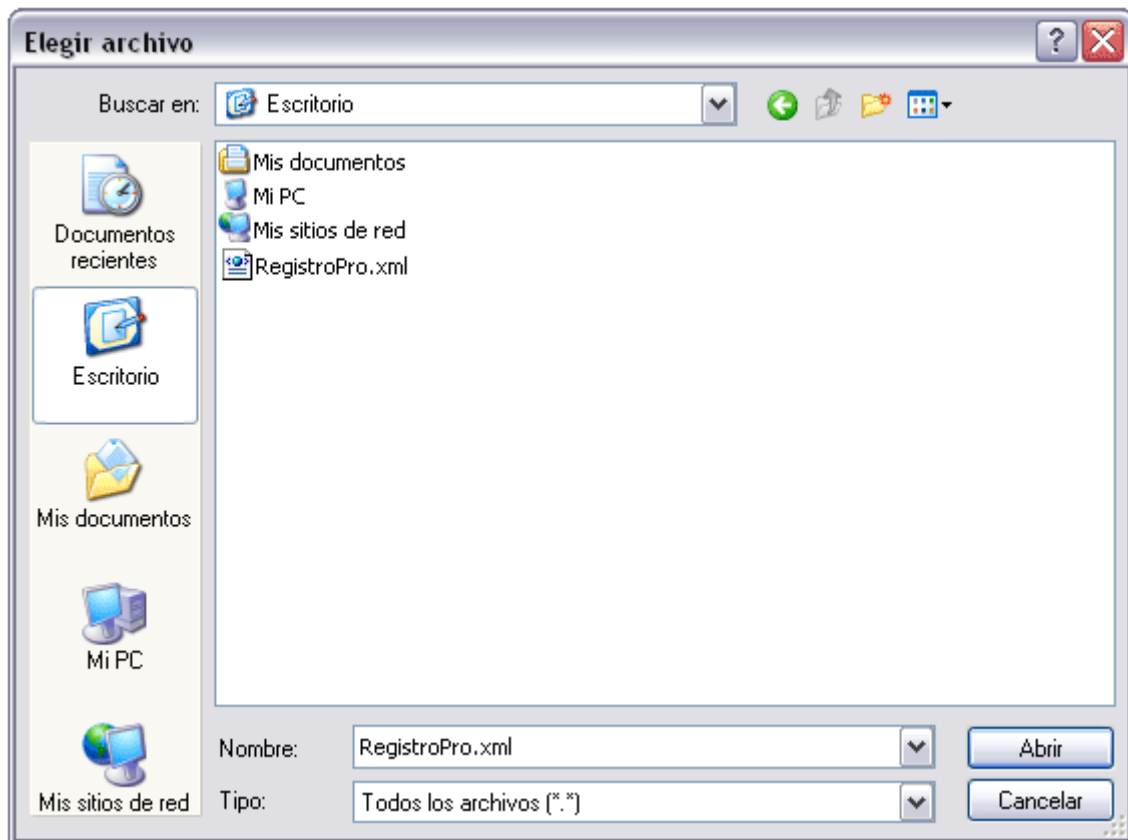
**Pasos a seguir para la Importación:**

1. Pulse el botón "Examinar" para localizar el archivo XML que desea importar al servidor.
2. Pulse el botón para importarlo al servidor.

Dirección de Correo Electrónico:

Fichero con Registro de Productos

A continuación, el Administrador pulsa el botón , para localizar el fichero con los datos que desea importar.



A continuación, el Administrador inserta la dirección de correo a la que se enviará el estado de la importación.

**Registro de Productos**

**Pasos a seguir para recoger la plantilla de Registro de Productos:**

1. Pulse en el icono de (Plantilla) para descargarse en su ordenador una plantilla de Registro de Productos en formato Excel.
2. Pulse en "Guardar como" (en la opción "Archivo" del menú de su navegador).

**Pasos a seguir para recoger la personalización de campos de usuario para la plantilla de Registro de Productos:**

1. Pulse en el icono de (Personalización) para descargar en su ordenador un archivo para personalizar los campos de usuario en la plantilla Excel de Registro de Productos.
2. Pulse en "Guardar" en la ventana de descarga que presentará su navegador y guarde el archivo en la misma ubicación que guardo la plantilla Excel.

**Pasos a seguir para la Importación:**

1. Pulse el botón "Examinar" para localizar el archivo XML que desea importar al servidor.
2. Pulse el botón para importarlo al servidor.

Dirección de Correo Electrónico:

Fichero con Registro de Productos

Por último, pulsará el icono , para iniciar el proceso de Importación, obteniendo el siguiente mensaje.



**NOTA:** El usuario será informado, vía correo electrónico, del estado de la importación que ha realizado, tanto si la importación se ha resuelto con éxito como si ha dado error, en cuyo caso le indicará el registro donde se ha producido el error.