

**DESARROLLO**

Proyecto	Nombre	CRM
	Código	
Cliente		Telefónica Área Seguros
Líder del proyecto		
Elaborado por:	Luis Miguel Perea Maldonado	Fecha: 01/08/2021

# MANUAL DE USUARIO



## CRM

Proyecto	CRM	
Cliente	Telefónica Seguros Sucursal en España	
Validado por el Cliente		
Responsable:	Fecha:	Firma:

### HISTÓRICO DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

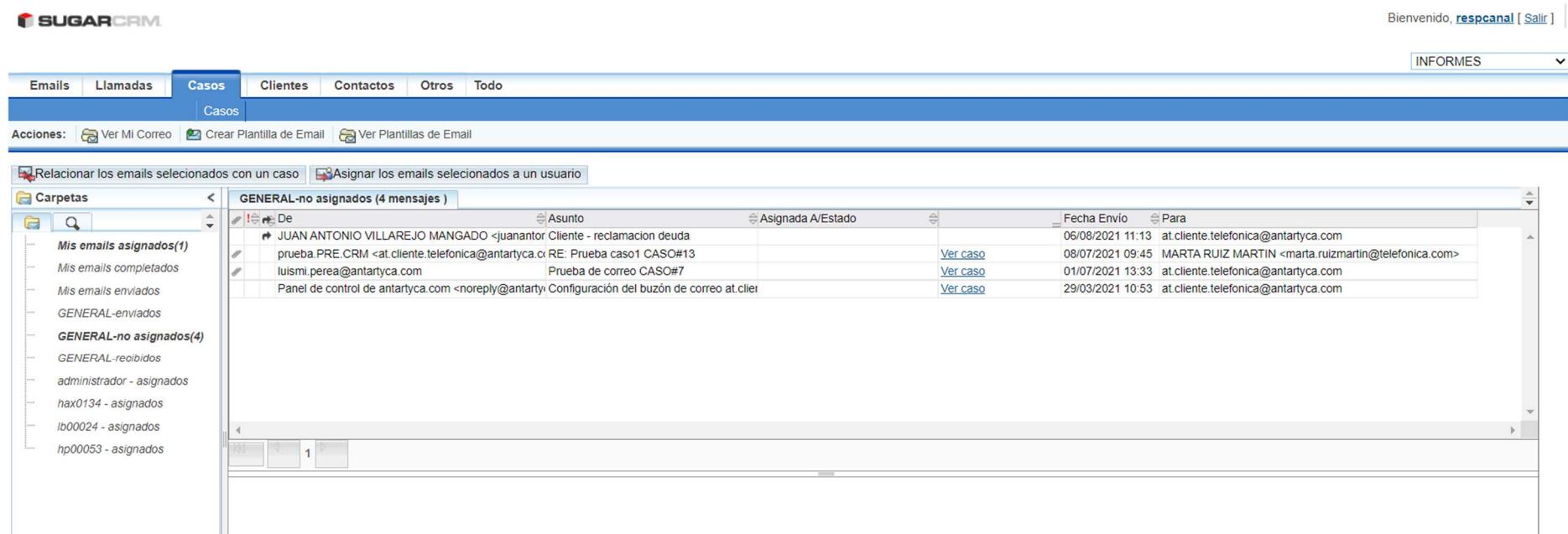
VERSIÓN	FECHA	PÁG. MODIFICADAS	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1.0	01/08/2021		Inicio del documento

<b>1 CRM .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Pantalla de entrada.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1.1 Emails.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1.2 Llamadas.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1.3 Casos.....</b>	<b>16</b>
<b>1.1.4 Clientes .....</b>	<b>25</b>
<b>1.1.5 Contactos.....</b>	<b>28</b>
<b>1.1.6 Otros.....</b>	<b>29</b>

## 1 CRM

### 1.1 Pantalla de entrada.

Entramos directamente a la pantalla de correo, dónde podemos ver los mensajes recibidos, enviados, y asociarlos a un usuario o a un caso.



GENERAL-no asignados (4 mensajes)				
De	Asunto	Asignada A/Estado	Fecha Envio	Para
JUAN ANTONIO VILLAREJO MANGADO <juananton.Cliente - reclamacion deuda			06/08/2021 11:13	at cliente.telefonica@antartyca.com
prueba.PRE.CRM <at.cliente.telefonica@antartyca.com>	RE: Prueba caso1 CASO#13	Ver caso	08/07/2021 09:45	MARTA RUIZ MARTIN <marta.ruizmartin@telefonica.com>
luismi.perea@antartyca.com	Prueba de correo CASO#7	Ver caso	01/07/2021 13:33	at cliente.telefonica@antartyca.com
Panel de control de antartyca.com <noreply@antartyca.com>	Configuración del buzón de correo at.cler	Ver caso	29/03/2021 10:53	at cliente.telefonica@antartyca.com

#### 1.1.1 Emails.

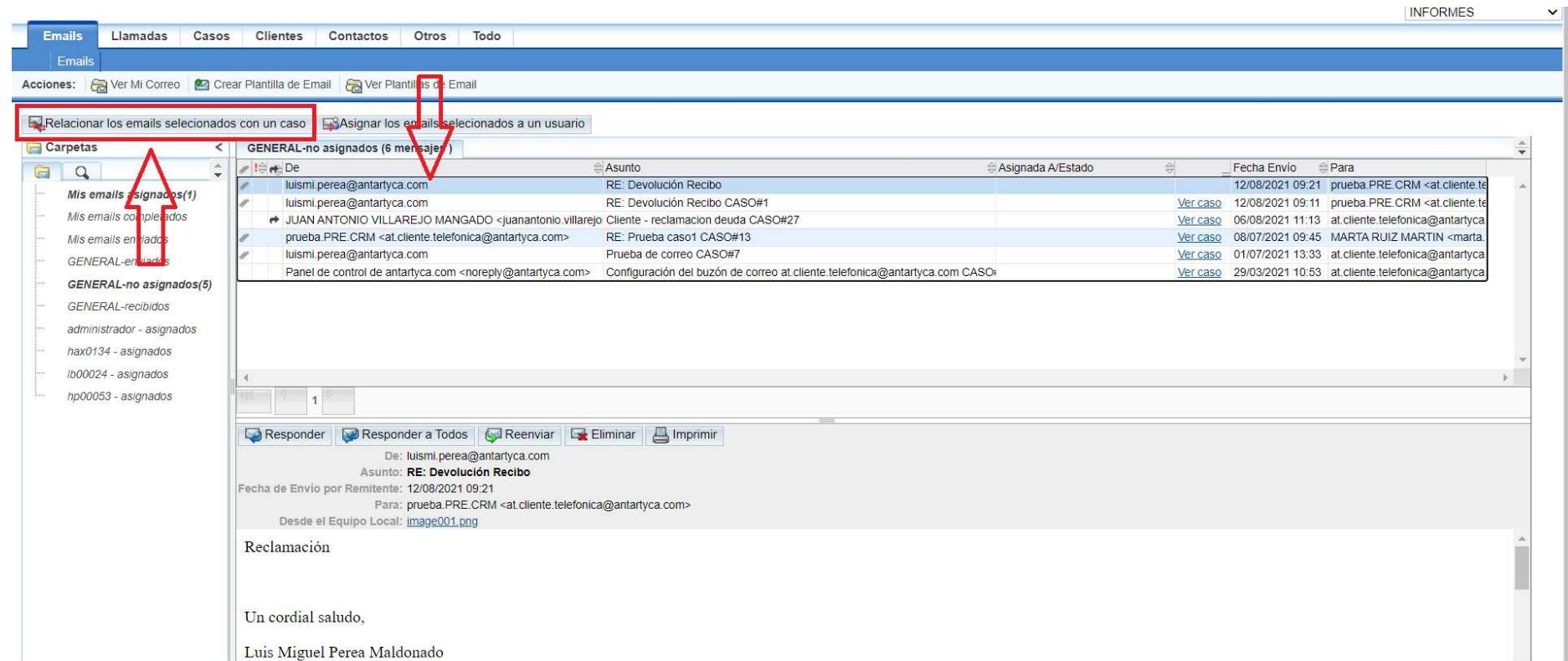
Además de las opciones habituales de cualquier gestor de correo, tales como responder, reenviar, imprimir o eliminar un correo, tenemos la posibilidad de asociar cualquier correo a un caso, o asociarle el correo a otro usuario.

# MANUAL DE USUARIO

Telefónica

Antartyca.

Para asociar el correo a un caso, debemos seleccionar el correo y pinchar en la opción “Relacionar los emails seleccionados con un caso”



Relacionar los emails seleccionados con un caso

Asignar los emails seleccionados a un usuario

Mis emails - asignados(1)

Mis emails completados

Mis emails enviados

GENERAL-enviados

GENERAL-no asignados(5)

GENERAL-recibidos

administrador - asignados

hax0134 - asignados

lb00024 - asignados

hp00053 - asignados

GENERAL-no asignados (6 mensajes)
luismi.perea@antartyca.com RE: Devolución Recibo
luismi.perea@antartyca.com RE: Devolución Recibo CASO#1
JUAN ANTONIO VILLAREJO MANGADO <juanantonio.villarejo> Cliente - reclamación deuda CASO#27
prueba.PRE.CRM <at.cliente.telefonica@antartyca.com> RE: Prueba caso1 CASO#13
luismi.perea@antartyca.com Prueba de correo CASO#7
Panel de control de antartyca.com <noreply@antartyca.com> Configuración del buzón de correo at.cliente.telefonica@antartyca.com CASO#

De: luismi.perea@antartyca.com  
Asunto: RE: Devolución Recibo  
Fecha de Envío por Remitente: 12/08/2021 09:21  
Para: prueba.PRE.CRM <at.cliente.telefonica@antartyca.com>  
Desde el Equipo Local: image001.png

Reclamación

Un cordial saludo,

Luis Miguel Perea Maldonado

Nos aparece la ventana para seleccionar caso:

# MANUAL DE USUARIO

Telefónica

Antartyca.

The screenshot shows a CRM application interface. At the top, there are buttons for 'Asignar los emails seleccionados a un usuario' (Assign selected emails to a user) and 'GENERAL-no asignados (6 mensajes )'. Below this is a table with columns: De, Asunto, Asignada A/Estado, and Fecha Envío. The table contains six rows of email data. A modal dialog box titled 'Relacionar Emails' is open in the center. It contains a text input field labeled 'Seleccione el caso con el que relacionar los emails:' and a 'Seleccionar' (Select) button. Below the input field is a 'Relacionar Emails' (Link Emails) button. At the bottom of the interface, there are buttons for 'Responder', 'Responder a Todos', 'Reenviar', 'Eliminar', and 'Imprimir'. The 'De' field is set to 'luismi.perea@antartyca.com' and the 'Asunto' field is 'RE: Devolución Recibo'.

De	Asunto	Asignada A/Estado	Fecha Envío
luismi.perea@antartyca.com	RE: Devolución Recibo		12/08/2021 09:21
luismi.perea@antartyca.com	RE: Devolución Recibo CASO#1		Ver caso 12/08/2021 09:11
JUAN ANTONIO VILLAREJO MANGADO <juanantonio.villarejo>	Cliente - reclamacion deuda CASO#27		Ver caso 06/08/2021 11:13
prueba.PRE.CRM <at.cliente.telefonica@antartyca.com>	RE: Prueba caso1 CASO#13		Ver caso 08/07/2021 09:45
luismi.perea@antartyca.com	Prueba de correo CASO#7		Ver caso 01/07/2021 13:33

Y pulsando en el botón “Seleccionar”, nos aparece la ventana de búsqueda de casos:

# MANUAL DE USUARIO

Telefónica

Antartyca.

Bitnami SugarCRM - Google Chrome  
segurospre.movistar.es/scrm/index.php?module=Cases&action=Popup&mode=single&create=false&field\_to\_name[]=%...

### Búsqueda de Casos

Asignado a	servinform Administrador CRM Jose Antonio Blanco Mu Maria jose Blanco Serra Maria Jose Blanco Serra prueba test	Estado	abierto resuelto cancelado	?
Ramo	Multirriesgos Perdidas pecunarias Otros daños materiales Asistencia en viaje	Producto	Hogar Telefónica Seguro Hogar Telefónica Seguro CiberSeguro Empresa li CiberHijos CiberIdentidad	
Número de Caso		Número de póliza		

Buscar Limpieza

### Lista de Casos

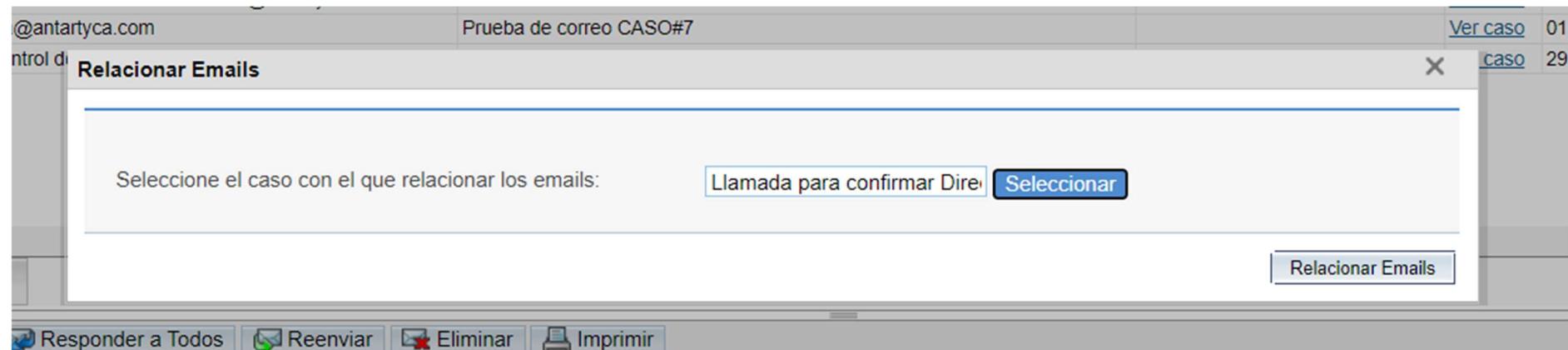
Fecha de Creación	Número de Caso	Título	Origen del caso	Particular	Empresas	Estado	Usuario	Ramo	Producto	Número de póliza
10/08/2021 14:45	27	<a href="#">Llamada para confirmar Dirección</a>	Teléfono	173 <a href="#">PRUEBA</a> <a href="#">PRUEBA</a>		abierto	<a href="#">respchannel</a>	Multirriesgos	Hogar Telefónica Seguros y Santa Lucía	6457729
10/08/2021 14:42	26	<a href="#">Dirección</a>	Teléfono	173 <a href="#">PRUEBA</a> <a href="#">PRUEBA</a>		abierto	<a href="#">respchannel</a>	Multirriesgos	Hogar Telefónica Seguros y Santa Lucía	6457729
10/08/2021 14:33	25	<a href="#">Llamada saliente Dirección correcta</a>	Teléfono	173 <a href="#">PRUEBA</a> <a href="#">PRUEBA</a>		resuelto	<a href="#">respchannel</a>	Multirriesgos	Hogar Telefónica Seguros y Santa Lucía	6457460
10/08/2021 14:26	24	<a href="#">Modificación póliza actual</a>	Teléfono	173 <a href="#">PRUEBA</a> <a href="#">PRUEBA</a>		abierto	<a href="#">respchannel</a>	Multirriesgos	Hogar Telefónica Seguros y Santa Lucía	6457729

# MANUAL DE USUARIO

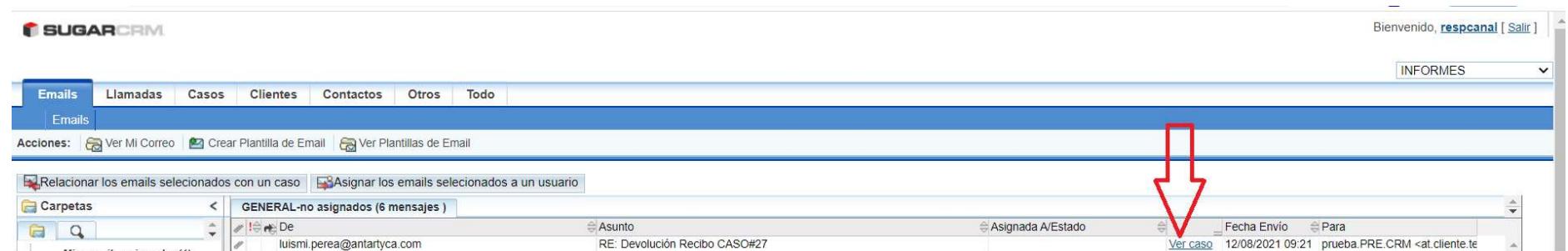
Telefónica

Antartyca.

Pinchando en el hipervínculo de la columna “Título” se asociará el email al caso seleccionado:



Y pinchando en el botón “Relacionar Emails” el correo quedará asociado al caso seleccionado:



Una vez que el correo se ha asociado a un caso, también podemos desasociarlo, para ello bastará con seleccionar el correo y pinchar en la opción de “Desvincular del caso asociado”:

# MANUAL DE USUARIO

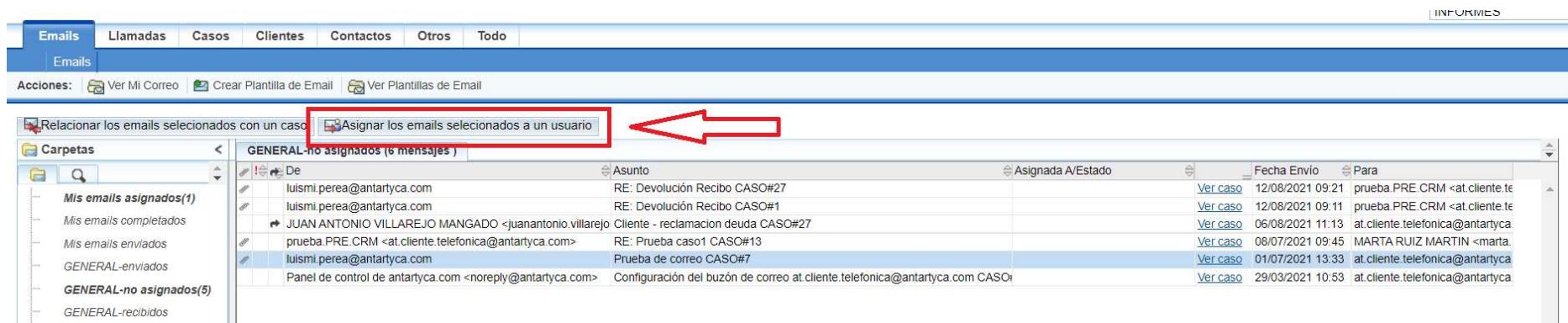


The screenshot shows the Antartyca CRM interface with the 'Emails' tab selected. On the left, there's a sidebar with various email categories. The main area displays a list of 6 unassigned messages. At the bottom of the list, there's a toolbar with several buttons, and the 'Desvincular del caso asociado' button is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it.

GENERAL-no asignados (6 mensajes)
luismi.perea@antartyca.com RE: Devolución Recibo CASO#27
luismi.perea@antartyca.com RE: Devolución Recibo CASO#1
JUAN ANTONIO VILLAREJO MANGADO <juanantonio.villarejo> Cliente - reclamacion deuda CASO#27
prueba.PRE.CRM <at.cliente.telefonica@antartyca.com> RE: Prueba caso1 CASO#13
luismi.perea@antartyca.com Prueba de correo CASO#7
Panel de control de antartyca.com <noreply@antartyca.com> Configuración del buzón de correo at cliente.telefonica@antartyca.com CASO#

Para asociar un correo a un usuario, deberemos seguir esta misma operativa, pero pinchando en la opción de “Asignar los emails seleccionados a un usuario”

# MANUAL DE USUARIO



Relacionar los emails seleccionados con un caso

GENERAL-no asignados (6 mensajes)					
	De	Asunto	Asignada A/Estado	Fecha Envío	Para
	luismi.perea@antartyca.com	RE: Devolución Recibo CASO#27		Ver caso 12/08/2021 09:21	prueba PRE CRM <at.cliente.te...
	luismi.perea@antartyca.com	RE: Devolución Recibo CASO#1		Ver caso 12/08/2021 09:11	prueba PRE CRM <at.cliente.te...
↪	JUAN ANTONIO VILLAREJO MANGADO <juanantonio.villarejo>	Cliente - reclamación deuda CASO#27		Ver caso 06/08/2021 11:13	at.cliente.telefonica@antartyca...
	prueba PRE.CRM <at.cliente.telefonica@antartyca.com>	RE: Prueba caso1 CASO#13		Ver caso 08/07/2021 09:45	MARTA RUIZ MARTIN <marta...
	luismi.perea@antartyca.com	Prueba de correo CASO#7		Ver caso 01/07/2021 13:33	at.cliente.telefonica@antartyca...
	Panel de control de antartyca.com <noreply@antartyca.com>	Configuración del buzón de correo at cliente.telefonica@antartyca.com CASO#		Ver caso 29/03/2021 10:53	at.cliente.telefonica@antartyca...

Dentro de la pestaña “Emails” también existe la posibilidad de ver y crear plantillas para los emails.

En la opción de “Ver plantillas de Email” se listarán todas aquellas plantillas que se hayan creado:



INFORMES

Bienvenido, respcanal [ Salir ]

INFORMES

Emails

Acciones: Ver Mi Correo | Crear Plantilla de Email | Ver Plantillas de Email

Nombre	Fecha de creación	Fecha de modificación
Prueba_20210811	2021-08-11 17:32:01 por respcanal	2021-08-11 17:32:01 por respcanal

[Imprimir](#) [Volver arriba](#)

Existiendo la posibilidad de modificarlas pinchando en el hipervínculo de la columna “Nombre”. Pinchando en dicho hipervínculo nos aparece la siguiente ventana:

# MANUAL DE USUARIO

Telefónica

Antartyca.

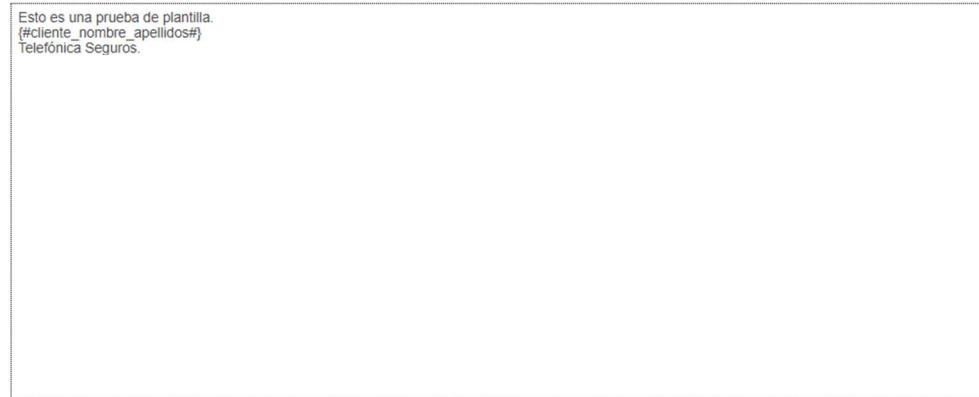
 SUGARCRM



The screenshot shows the SugarCRM interface for managing emails. The top navigation bar includes tabs for 'Emails', 'Llamadas', 'Casos', 'Clientes', 'Contactos', 'Otros', and 'Todo'. The 'Emails' tab is selected. Below the navigation is a sub-menu for 'Emails'. A toolbar below the sub-menu contains icons for 'Ver Mi Correo', 'Crear Plantilla de Email', and 'Ver Plantillas de Email'. At the bottom of the toolbar are buttons for 'Editar' and 'Registro de cambios'.

**Nombre de plantilla:** Prueba\_20210811

Visualización:



The preview area displays the following text:

```
Esto es una prueba de plantilla.  
{#cliente_nombre_apellidos#}  
Telefónica Seguros.
```

Pinchando en “Registro de cambios” vemos el registro de auditoria de la creación y modificaciones de dicha plantilla. Y pinchando en “Editar”, accedemos al editor de la plantilla donde nos permite realizar las modificaciones:

Existe la opción de añadir campos que rellena automáticamente el sistema cuando se generan los correos a partir de las plantillas.

Pinchando en la opción “Crear Plantilla de Email”, accedemos al editor para la creación de una plantilla:



## 1.1.2 Llamadas.

En esta pestaña podremos asociar de forma manual un registro de llamada. Al entrar en esta pestaña se muestra un listado con las "llamadas" registradas:

Título	Dirección	Fecha de Creación	Caso	De	Para	Canal	Resultado
<a href="#">direccion correcta</a>	Saliente	11/08/2021 09:59	<a href="#">Llamada para confirmar Dirección</a>	respchannel	Angel de los demonios	Voz	Cliente no interesado en el seguro
<a href="#">Llamada para confirmar dirección</a>	Saliente	10/08/2021 14:48	<a href="#">Llamada para confirmar Dirección</a>			Voz	Cliente no aporta información. Pendiente contacto adicional
<a href="#">Direccion ok</a>	Saliente	10/08/2021 14:35	<a href="#">Llamada saliente Dirección correcta</a>			Voz	Cliente no aporta información. Pendiente contacto adicional
<a href="#">Llamada</a>	Entrante	07/06/2021 10:48	<a href="#">Estado de la póliza</a>			Voz	Intento llamada sin éxito
<a href="#">llamada por desestimiento</a>	Entrante	07/06/2021 10:18	<a href="#">Estado de la póliza</a>			Voz	Intento llamada sin éxito

[Imprimir](#) [Volver arriba](#)

Es un listado sencillo con una serie de opciones de búsqueda, donde podremos localizar todas las llamadas que se hayan registrado. Desde este listado podremos visualizar/editar las llamadas, pinchando en el hipervínculo de la columna "Título", así como acceder a los casos a los que se pueden asociar las llamadas, pinchando en el hipervínculo de la columna "Caso".

Si pinchamos en el hipervínculo de la columna "Título", accedemos a la pantalla de visualización de los datos de dicha llamada:

# MANUAL DE USUARIO



SUGARCRM

Bienvenido, [respcanal](#) [ Salir ]

INFORMES

Emails | Llamadas | Casos | Clientes | Contactos | Otros | Todo |

Acciones: [Registrar Llamada](#) | [Ver Llamadas](#)

**direccion correcta**

Edit

Asunto: direccion correcta

Canal: Voz

Número de teléfono: 618055324

De: respcanal

Caso: [Llamada para confirmar Dirección](#)

Fecha de Creación: 11/08/2021 09:59 por respcanal

Resultado: Cliente no interesado en el seguro

Dirección: Saliente

Para: Angel de los demonios

Descripción: El cliente confirma la dirección, y se procede a actualizar

Todo

Asunto

Contacto

Modificado

Fecha de Creación

Usuario Asignado

(0 - 0 de 0)

Sin Datos

Pulsando el botón “Edit” podremos modificar los datos de dicha llamada:

# MANUAL DE USUARIO



SUGARCRM

Bienvenido, [respcanal](#) [ Salir ]

INFORMES

Emails Llamadas Casos Clientes Contactos Otros Todo

Acciones: [Registrar Llamada](#) [Ver Llamadas](#)

[direccion correcta](#) » Edit

Save Cancel Ver Registro de Cambios

▲ Visión General

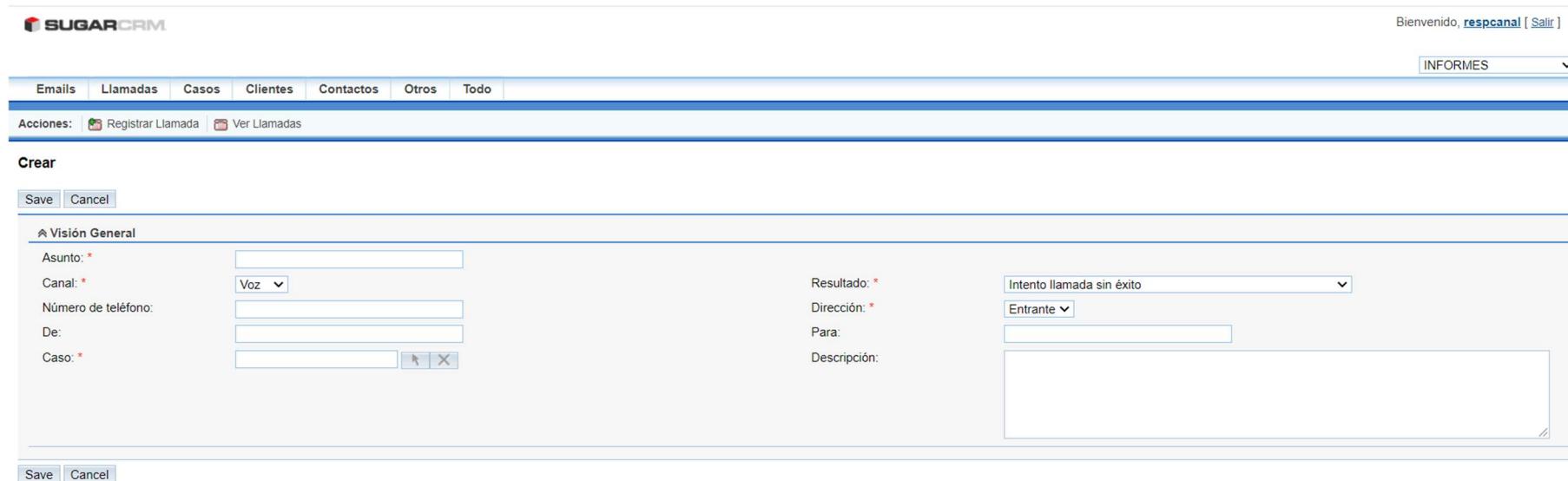
Asunto: *	direccion correcta	Resultado: *	Cliente no interesado en el seguro
Canal: *	Voz	Dirección: *	Saliente
Número de teléfono:	618055324	Para:	Angel de los demonios
De:	respcanal	Descripción:	El cliente confirma la dirección, y se procede a actualizar
Caso: *	Llamada para confirmar Dire	<input type="button" value=""/>	

Save Cancel Ver Registro de Cambios

↑ [Volver arriba](#)

Los campos marcados con asterisco son obligatorios. Una vez terminada la modificación deberemos salir de esta ventana utilizando la opción “Save” para guardar los cambios, o la opción “Cancel” para no registrar dichos cambios. Pinchando en la opción “Ver registro de cambios” podremos visualizar la auditoria de dicha llamada.

Para registrar una llamada hay que pulsar en la opción “Registrar Llamada” que se encuentra en la parte superior izquierda.



Save Cancel

Visión General

Asunto: \*

Canal: \* Voz

Número de teléfono:

De:

Caso: \*

Resultado: \* Intento llamada sin éxito

Dirección: \* Entrante

Para:

Descripción:

[↑ Volver arriba](#)

Tendremos que llenar, por lo menos, los campos que están marcados con asterisco, para poder realizar el alta de la llamada. En el campo “Caso” accederemos al buscador de casos, para poder asociar un caso a la llamada.

Una vez llenados todos los campos, pulsaremos sobre el botón “Save” para guardar el registro, o en caso que no queramos hacerlo, deberemos pulsar sobre el botón “Cancel”.

### 1.1.3 Casos

En esta pestaña es dónde se gestionarán los casos que queramos reflejar en el CRM.

# MANUAL DE USUARIO



SUGARCRM

Bienvenido, [respcanal](#) [ Salir ]

INFORMES

Emails | Llamadas | Casos | Clientes | Contactos | Otros | Todo |

Casos

Acciones: Nuevo Caso | Ver Casos

Buscar Casos

Mis Elementos  Fecha de Creación Igual  Número de Caso  Título

Estado  abierto  resuelto  cancelado

Buscar | Limpiar | Búsqueda Avanzada | ?

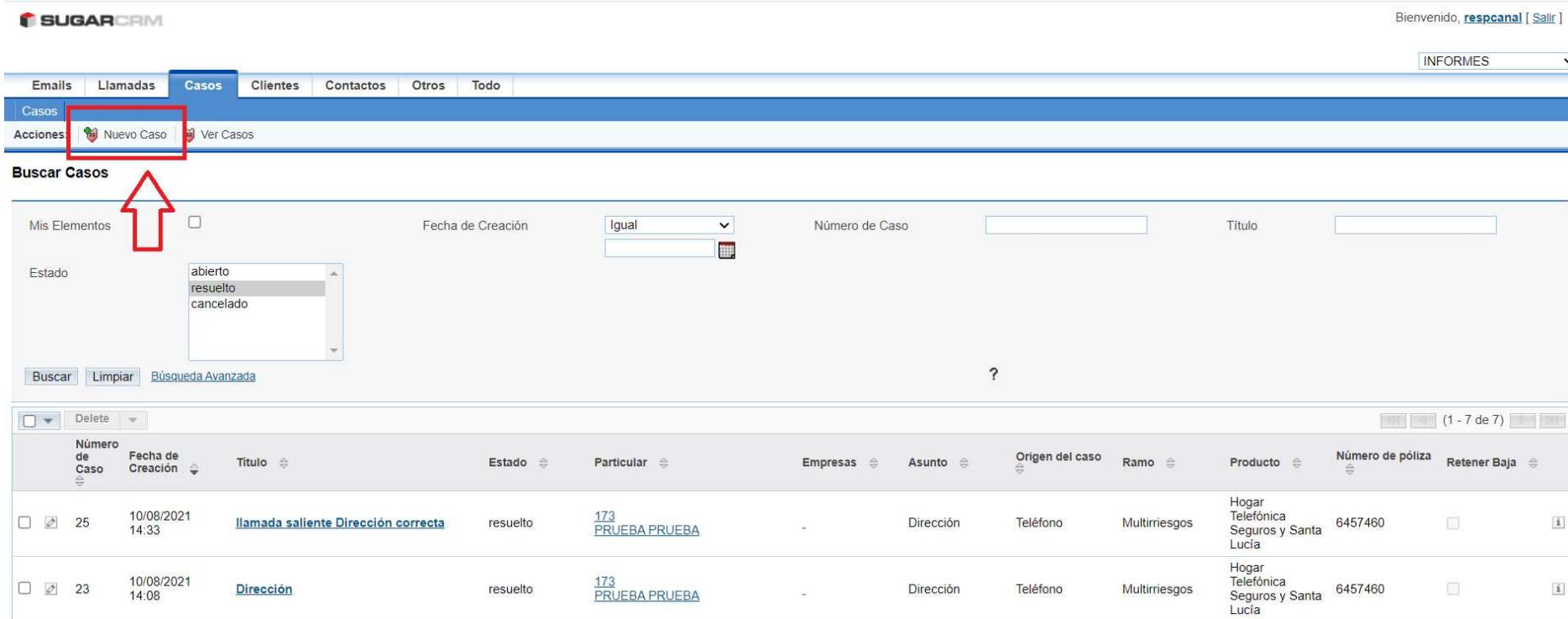
Número de Caso	Fecha de Creación	Título	Estado	Particular	Empresas	Asunto	Origen del caso	Ramo	Producto	Número de póliza	Retener Baja
25	10/08/2021 14:33	<a href="#">Llamada saliente Dirección correcta</a>	resuelto	<a href="#">173 PRUEBA PRUEBA</a>	-	Dirección	Teléfono	Multirriesgos	Hogar Telefónica Seguros y Santa Lucía	6457460	<input type="checkbox"/>
23	10/08/2021 14:08	<a href="#">Dirección</a>	resuelto	<a href="#">173 PRUEBA PRUEBA</a>	-	Dirección	Teléfono	Multirriesgos	Hogar Telefónica Seguros y Santa Lucía	6457460	<input type="checkbox"/>
20	10/08/2021 10:42	<a href="#">Datos póliza erróneos</a>	resuelto	<a href="#">338 MOZART RUIZ PICASSO</a>	-	Datos póliza erróneos	Correo electrónico	Multirriesgos	Hogar Telefónica Seguros	60410000008862	<input type="checkbox"/>
15	06/08/2021 13:18	<a href="#">Reclamación</a>	resuelto	<a href="#">173 PRUEBA PRUEBA</a>	-	Reclamación	Correo electrónico	Multirriesgos	Hogar Telefónica Seguros y Santa Lucía	6457729	<input type="checkbox"/>

Al entrar nos aparece el listado con todos los casos que hemos dada de alta. Este listado tiene una serie de opciones de búsqueda que nos permiten filtrar los casos que se muestran. Pinchando en el hipervínculo de la columna “Título” accedemos a la pantalla de visualización de un caso. Si pinchamos en el hipervínculo de la columna “Particular” o “Empresas” accederemos a los datos del cliente. Desde esta ventana también se pueden crear casos nuevos pinchando en la opción “Nuevo Caso” que se encuentra en la parte superior izquierda:

# MANUAL DE USUARIO

Telefónica

Antartyca.



Bienvenido, [respcanal](#) | [Salir](#)

INFORMES

Emails | Llamadas | Casos | Clientes | Contactos | Otros | Todo |

Casos | Acciones | Nuevo Caso | Ver Casos

Buscar Casos

Mis Elementos  Fecha de Creación  Número de Caso  Título

Estado

Buscar | Limpiar | Búsqueda Avanzada

Número de Caso	Fecha de Creación	Título	Estado	Particular	Empresas	Asunto	Origen del caso	Ramo	Producto	Número de póliza	Retener Baja
25	10/08/2021 14:33	<a href="#">llamada saliente Dirección correcta</a>	resuelto	173 PRUEBA PRUEBA	-	Dirección	Teléfono	Multirriesgos	Hogar Telefónica Seguros y Santa Lucía	6457460	<input type="checkbox"/>
23	10/08/2021 14:08	<a href="#">Dirección</a>	resuelto	173 PRUEBA PRUEBA	-	Dirección	Teléfono	Multirriesgos	Hogar Telefónica Seguros y Santa Lucía	6457460	<input type="checkbox"/>

Cuando se pincha en "Nuevo Caso" se abre la ventana para que se puedan llenar todos los datos necesarios para crear un caso:

# MANUAL DE USUARIO



Bienvenido, [respcanal](#) [ Salir ]

INFORMES

Emails | Llamadas | Casos | Clientes | Contactos | Otros | Todo |

Acciones: | [Nuevo Caso](#) | [Ver Casos](#)

**Crear**

Save | Cancel

**Visión General**

Título: *	Particular: <input type="text"/>	Asunto: <input type="text"/>	Empresas: <input type="text"/>
Nivel:	respcanal <input type="text"/>	Origen Reclamación: <input type="text"/>	Resultado Reclamación: <input type="text"/>
F.Notificación/F.Acuse Recibo:	Correo electrónico <input type="text"/>	Estado: <input type="text"/>	Ramo: <input type="text"/>
Asignado a:	Asignado a: <input type="text"/>	Producto: <input type="text"/>	
Método Recepción:			
Número Póliza:			
Retener Baja:			
Descripción:	<input type="text"/>		

Save | Cancel

Lo primero y más importante es seleccionar al cliente. Para ello debemos pulsar en la flecha de los campos de “Particular” o “Empresas”, dependiendo de la naturaleza de dicho cliente. Se nos abre entonces una ventana que es el buscador correspondiente:

# MANUAL DE USUARIO

Telefónica

Antartyca

**Búsqueda de Particulares**

Identificador	<input type="text"/>	Documento	<input type="text"/>	?
Nombre	<input type="text"/>	Primer Apellido	<input type="text"/>	
Segundo Apellido	<input type="text"/>	Email	<input type="text"/>	

[Nueva Particular](#)

**Lista de Particulares**

Identificador	Partner	Documento	Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	Teléfono 1	Teléfono 2	Móvil	Email
132	Tienda Movistar 2		prueba	probando					
133	Telefónica Móviles	99020509N	PACO	GOMEZ	LOPEZ	675608257	675608257		luismi.perea@anta
134	Telefónica Móviles	87653438R	PRUEBA	DONDE	VAS1	675608257	675608257		luismi.perea@anta

Es un buscador sencillo, con varios filtros que nos permiten acotar la búsqueda. Pinchando sobre la columna “Identificador” seleccionamos el cliente.

Una vez seleccionado el cliente, automáticamente se rellena ese dato en la ventana del caso, así como también se rellena el combo de selección de pólizas de dicho cliente, permitiendo así asociar el caso a la póliza correspondiente. Una vez seleccionada la póliza, también se cumplimentan de forma automática los campos “Ramo” y “Producto”.

# MANUAL DE USUARIO



Bienvenido, [respncanal](#) [ Salir ]

[INFORMES](#) ▾

Emails Llamadas Casos Clientes Contactos Otros Todo

Acciones: [Nuevo Caso](#) [Ver Casos](#)

**Crear**

Save Cancel

**Visión General**

Título: \*

Particular:

Asunto: \*

Nivel:

F.Notificación/F.Acuse Recibo:

Asignado a:

Método Recepción:

Número Póliza:

Retener Baja:

Descripción:   
El cliente pregunta cuándo le llegará el próximo recibo al banco.

Empresas:

Origen Reclamación:

Resultado Reclamación:

Estado:

Ramo:

Producto:

Save Cancel

Una vez rellenados todos los campos, pulsaremos sobre el botón "Save" para guardar el registro, o en caso que no queramos hacerlo, deberemos pulsar sobre el botón "Cancel".

Para visualizar/editar un caso existente, debemos pulsar sobre el hipervínculo de la columna "Título" del listado de casos:

Número de Caso	Fecha de Creación	Título	Estado	Particular	Empresas	Asunto	Método Recepción	Ramo	Producto	Número de póliza	Retener Baja
<input type="checkbox"/> 67	30/09/2021 10:46	<a href="#">Consulta de Recibos</a>	abierto	404 FEDERICO MARTIN LUPIÑEZ	-	Recibos	Correo electrónico	Multirriesgos	Hogar Telefónica Seguros	60410000012609	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 65	17/09/2021 10:56	<a href="#">Modificación póliza actual</a>	abierto	147 LUIS MIGUEL PEREA MALDONADO	-	Modificación póliza actual	Correo electrónico				<input type="checkbox"/>

Se abrirá entonces la pantalla de visualización del caso:

# MANUAL DE USUARIO



SUGARCRM

Bienvenido: respacial (Salir)

INFORMES

Emails Llamadas Casos Clientes Contactos Otros Todo

Acciones: Nuevo Caso Ver Casos

Consulta de Recibos

Edit

A Visión General

Número: 67	Particular: 404 FEDERICO MARTIN LUPIANEZ	Asunto: Recibos	Nivel: 1	Empresas:	Origen Reclamación: Titular de la póliza	Resultado Reclamación:
F.Notificación/F.Acuse Recibo: 30/09/2021	Asignado a: respacial	Método Recibido: Correo electrónico	Número de póliza: 60410000012609	Estado: abierto	Ramo: Multimesgos	Producto: Hogar Telefónica Seguros
Fecha de cierre:	Descripción: El cliente pregunta cuándo le llegará el próximo recibo al banco.	Fecha de Creación: 30/09/2021 10:46 por respacial	Fecha de Modificación: 30/09/2021 10:46 por respacial	Retener Baja: <input type="checkbox"/>		

Todo Llamadas Otros Otro

A Emails

Redactar un email relacionado con este caso

Asunto: Sin Datos	Estado: Sin Datos	Contacto: Sin Datos	Fecha de Modificación: Sin Datos	Fecha de Creación: Sin Datos	Fecha de Vencimiento: Sin Datos	Usuario Asignado: Sin Datos
-------------------	-------------------	---------------------	----------------------------------	------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

(0 - 0 de 0)

A Documentos

Nuevo: Sin Datos	Nombre de Documento: Sin Datos	Archivo: Sin Datos	Categoría: Sin Datos	Estado: Sin Datos	Fecha de Publicación: Sin Datos	Categoría: Sin Datos	Subcategoría: Sin Datos	fecha/cierre: Sin Datos
------------------	--------------------------------	--------------------	----------------------	-------------------	---------------------------------	----------------------	-------------------------	-------------------------

(0 - 0 de 0)

A Tareas

Nuevo: Sin Datos	Fecha de Creación: Sin Datos	Asignado a: Sin Datos	Estado: Sin Datos	Título: Sin Datos	Última Modificación: Sin Datos	Categoría: Sin Datos	Subcategoría: Sin Datos	fecha/cierre: Sin Datos
------------------	------------------------------	-----------------------	-------------------	-------------------	--------------------------------	----------------------	-------------------------	-------------------------

(0 - 0 de 0)

A Llamadas

Nuevo: Sin Datos	Fecha de Creación: Sin Datos	Título: Sin Datos	Dirección: Sin Datos	Resultado: Sin Datos
------------------	------------------------------	-------------------	----------------------	----------------------

(0 - 0 de 0)

En esta pantalla tenemos acceso a toda la información disponible en el sistema para este caso. Además de los datos que introducimos al dar de alta el caso, a cada caso se pueden asociar Llamadas, Emails, Documentos y Tareas. Permite redactar un nuevo email que se asociará al caso, asociar las Llamadas, los Documentos y las Tareas.

Si pinchamos en el botón “Nuevo” de las Tareas nos aparece este formulario para poder dar de alta la tarea:

# MANUAL DE USUARIO

Telefónica

Antartyca

▲ Tarea

Save Cancel Formulario Completo

Título: \*

Prioridad:

Duración:

Categoría:

Vencimiento:

Descripción:

Estado:

Unidades duración:

Subcategoría:

Save Cancel Formulario Completo

Fecha de Creación	Asignado a	Estado	Título	Última Modificación	Categoría	Subcategoría	fechacierre
Sin Datos							

(0 - 0 de 0)

Si pinchamos en el botón “Nuevo” de las Llamadas nos aparece este formulario para poder dar de alta la Llamada:

▲ Llamadas

Save Cancel Formulario Completo

Asunto: \*

Canal: \*

Número de teléfono:

De:

Descripción:

Resultado: \*

Dirección: \*

Para:

Save Cancel Formulario Completo

Fecha de Creación	Título	Dirección:	Resultado
Sin Datos			

(0 - 0 de 0)

Si pinchamos en el botón “Nuevo” de Documentos nos aparece este formulario que permite añadir un documento al Caso:

# MANUAL DE USUARIO



▲ Documentos

Save Cancel Formulario Completo

Estado: Activo

Nombre de Archivo: \*  Ningún archi... seleccionado

Nombre de Documento: \*

Fecha de Publicación: \* 12/08/2021

Descripción:

Versión: \* 1

Categoría:

Save Cancel Formulario Completo

Se puede utilizar este formulario para dar de alta la tarea, la llamada o el documento, o acceder al “Formulario Completo”.

En caso de querer editar los datos del caso, tendremos que pulsar el botón “Edit”:

MAIL VINES

Emails Llamadas Casos Clientes Contactos Otros Todo

Acciones:

Consulta de Recibos

Visión General

Edit 

Número:	67
Titulo:	Consulta de Recibos
Particular:	404 FEDERICO MARTIN LUPIAÑEZ
Asunto:	Recibos
Nivel:	1
F.Notificación/F.Acuse Recibo:	30/09/2021
Asignado a:	respchannel
Método Recepción:	Correo electrónico
Número de póliza:	60410000012609
Fecha de cierre:	
Descripción:	El cliente pregunta cuándo le llegará el próximo recibo al banco.
Fecha de Creación:	30/09/2021 10:46 por respchannel
Origen Reclamación:	Titular de la póliza
Resultado Reclamación:	
Estado:	abierto
Ramo:	Multirriesgos
Producto:	Hogar Telefónica Seguros
Retener Baja:	<input type="checkbox"/>
Fecha de Modificación:	30/09/2021 10:46 por respchannel

# MANUAL DE USUARIO



Nos aparece la ventana de Edición del caso:

Save Cancel Ver Registro de Cambios

Visión General

Título: \* Consulta de Recibos

Particular: 404 FEDERICO MARTIN LUPIAÑEZ

Asunto: \* Recibos

Nivel: 1

F.Notificación/F.Acuse Recibo: 30/09/2021

Asignado a: respcanal

Método Recepción: Correo electrónico

Número Póliza: 60410000012609

Retener Baja:

Descripción: El cliente pregunta cuándo le llegará el próximo recibo al banco.

Empresas:

Origen Reclamación: Titular de la póliza

Resultado Reclamación:

Estado: abierto

Ramo: Multirriesgos

Producto: Hogar Telefónica Seguros

Una vez modificados se deberá pulsar en “Save” para grabar dichos cambios, o en “Cancel” en caso de no querer guardar las modificaciones. También se permite ver el registro de auditoría.

La opción de Editar se debe utilizar para cerrar los casos. Para cerrar los casos se debe cambiar el estado a “Resuelto” o “Cancelado”.

## 1.1.4 Clientes

En esta pestaña tenemos acceso a todos los clientes de Telefónica Seguros. Están divididos por su tipología en “Empresas” y “Particulares”, por lo que hay que tenerlo en cuenta a la hora de buscar los clientes, ya que se puede dar el caso que busquemos un cliente “Empresas” en la pestaña de “Particulares” y no nos parezca. Tiene un buscador que nos permite realizar una serie de filtros para acotar las búsquedas.

# MANUAL DE USUARIO



INFORMES

Emails Llamadas Casos **Clients** Contactos Otros Todo

Empresas Particulares

Acciones: [Nueva Particular](#) [Ver Particulares](#)

**Buscar Particulares**

Email  Teléfono  Documento  Identificador   
Nombre  Primer Apellido  Segundo Apellido   
[Buscar](#) [Limpiar](#) [Búsqueda Avanzada](#)

?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Delete	Creado en	Identificador	Documento	Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	Partner	Teléfono 1	Teléfono 2	Móvil	Email
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	25/03/2021 12:34	<a href="#">152</a>	70625653J	FEDERICO	GARCÍA LORCA		<a href="#">Call Center</a>	675608257	675608257		<a href="#">luismi.perea@antartyca.com</a>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	25/03/2021 13:51	<a href="#">153</a>	02653947T	DANIEL	VALBUENA		<a href="#">Dispositivos</a>	677424652	677424652		<a href="#">dani.dvg@gmail.com</a>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	26/03/2021 12:50	<a href="#">154</a>	60272459Q	FEDERICO	GARCIA SANCHEZ		<a href="#">Call Center</a>	675608257	675608257		<a href="#">luismi.perea@antartyca.com</a>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	26/03/2021 13:45	<a href="#">155</a>	FIC01308A	ANTONIO	DE LAS FLORES BLANCAS		<a href="#">Call Center</a>	675608257	675608257		<a href="#">luismi.perea@antartyca.com</a>

(21 - 40 de 229)

Para acceder a los datos del cliente hay que pinchar en el hipervínculo de la columna “Identificador”. Nos aparecerá la siguiente ventana dónde se mostrarán todos los datos del cliente, así como los casos que tenga asociados. Para ver los emails, las tareas y las llamadas hay que pinchar en el enlace “Ver todas las actividades relacionadas con este cliente”:

# MANUAL DE USUARIO



152

Acciones: [Nueva Particular](#) [Ver Particulares](#)

[Edit](#)

**Visión General**

Tipos: Cliente	Subtipo: Cliente
Partner: <a href="#">Call Center</a>	Nombre: FEDERICO
Primer Apellido: GARCIA LORCA	Segundo Apellido:
Tipo Documento: NIF	Documento: 70625653J
Sexo: Hombre	Nacionalidad: España
Fecha de Nacimiento: 01/03/1992	Fecha de Carnet:
Cliente VIP: <input type="checkbox"/>	Clasificación Cliente:
Email: <a href="mailto:luismi.perea@antartyca.com">luismi.perea@antartyca.com</a> (Principal)	
Teléfono 1: 675608257	Teléfono 2: 675608257
Móvil:	Estado Civil:
Leida LOPD: <input checked="" type="checkbox"/>	Acepta publicidad: <input type="checkbox"/>
Relacionado con Particular:	
Relacionado con Empresa:	

Observaciones Relación Con Particular:

Created on: 25/03/2021 12:34 by proc_sincronizacion	Created By: proc_sincronizacion
Modified on: 25/03/2021 12:34 by proc_sincronizacion	Modified By: proc_sincronizacion

Observaciones Relación Con Empresa:

Created on: 25/03/2021 12:34 by proc_sincronizacion	Created By: proc_sincronizacion
Modified on: 25/03/2021 12:34 by proc_sincronizacion	Modified By: proc_sincronizacion

**Dirección**

Tipo de Vía: Calle	Dirección: NARVAEZ
Número: 56	Localidad: MADRID
Provincia: 28	Código Postal: 28009

[Todo](#) [Casos](#) [Clientes](#)

**Casos**

[Nuevo](#)

Número de Caso	Título	Estado	Prioridad	Fecha de Creación	Usuario Asignado
Sin Datos					

**Particulares que han sido relacionados con este particular**

Identificador	Ciudad	País de facturación	Teléfono 1
Sin Datos			

[Ver todas las actividades relacionadas con este cliente](#)

[Imprimir](#) [Volver arriba](#)

NO se deben modificar datos de los clientes en esta aplicación, ya que no tendrán reflejo ni en las pólizas, ni en los envíos.

Si pinchamos en el botón "Nuevo" de Casos nos aparece este formulario que permite añadir un Caso para el cliente:

▲ Casos

Save Cancel Formulario Completo

Titulo: *	<input type="text"/>	Empresas:	<input type="text"/>
Particular:	<input type="text" value="152"/>	Estado:	<input type="text" value="abierto"/>
Asunto: *	<input type="text"/>	Ramo:	<input type="text"/>
Asignado a:	<input type="text" value="respcanal"/> <input type="button" value="X"/> <input type="button" value="▼"/>	Producto:	<input type="text"/>
Origen del caso:	<input type="text" value="Correo electrónico"/>	Retener Baja:	<input type="checkbox"/>
Número Póliza:	<input type="text"/>		
Descripción:	<input type="text"/>		

Save Cancel Formulario Completo

Se puede utilizar este formulario para dar de alta el caso o acceder al “Formulario Completo”.

## 1.1.5 Contactos

Esta pestaña se puede utilizar a modo de agenda, para tener datos de alta los teléfonos y personas de contacto que se necesiten.

INFORMES

Emails Llamadas Casos Clientes Contactos Otros Todo

Acciones:

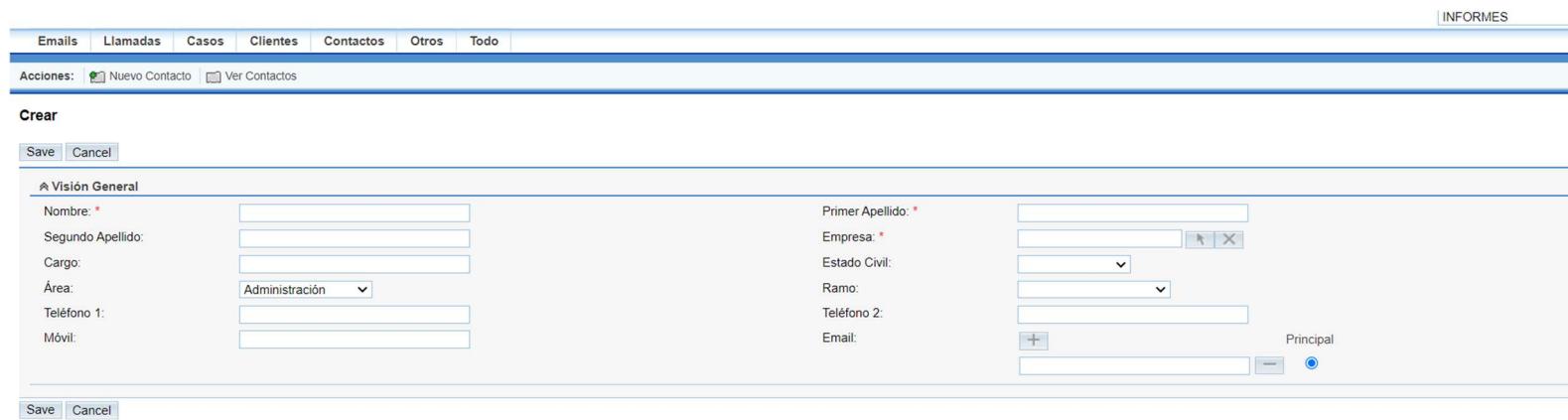
Buscar Contactos

Teléfono	<input type="text"/>	Identificador	<input type="text"/>	Nombre	<input type="text"/>	Primer Apellido	<input type="text"/>
Segundo Apellido	<input type="text"/>						
<input type="button" value="Buscar"/> <input type="button" value="Limpiar"/> <input type="button" value="Búsqueda Avanzada"/>	<input type="button" value="?"/>						

Actualmente tienes ningún registro guardado. [Crear](#) o [Importar](#) uno ahora.  
[Haga clic aquí](#) para aprender más sobre el módulo Contactos. Para acceder a más información, utilice el menú de usuario abajo en la barra de navegación principal para acceder a la Ayuda.

[Imprimir](#) [Volver arriba](#)

Tiene un pequeño buscador para facilitar la localización de dichos contactos, y también permite darlos de alta. Para darlos de alta tienes que pulsar en el botón de “Nuevo Contacto”. Te aparecerá la siguiente pantalla:



The screenshot shows a 'Crear' (Create) contact form. At the top, there are tabs for 'Emails', 'Llamadas', 'Casos', 'Clientes', 'Contactos', 'Otros', and 'Todo'. Below the tabs, there are 'Acciones' buttons for 'Nuevo Contacto' and 'Ver Contactos'. The main form area is titled 'Visión General' and contains the following fields:

Nombre: *	Segundo Apellido:	Primer Apellido: *
Apellido:	Cargo:	Empresa: *
Área:	Administración	Estado Civil:
Teléfono 1:	Teléfono 2:	Ramo:
Móvil:	Email:	Principal

At the bottom of the form are 'Save' and 'Cancel' buttons.

Los campos marcados con asteriscos son obligatorios. Hay que pulsar el botón “Save” para guardar el registro, o “Cancel” en caso de no querer guardar.

## 1.1.6 Otros

### 1.1.6.1 Alarmas

En esta pestaña encontramos la posibilidad de dar de alta, para nuestro usuario o para otro usuario del sistema, una alarma. Una alarma es un aviso que nos aparecerá en pantalla una vez que haya llegado la hora en la que se ejecuta. Tiene un buscador que nos permite realizar una serie de filtros para acotar las búsquedas.

# MANUAL DE USUARIO



Mis Alarmas Asignadas  Estado: Pendiente Finalizada

Buscar Limpieza Búsqueda Avanzada

Asunto Estado Particular Fecha de inicio Usuario Asignado

Asunto	Estado	Particular	Fecha de inicio	Usuario Asignado
<a href="#">Alta nueva</a>	Pendiente	-	13/08/2021 09:00	respcanal

Imprimir Volver arriba

Para dar de alta una alarma tendremos que pinchar en el botón “Nueva Alarma”. En la pantalla que nos aparece tendremos que rellenar los datos obligatorios como mínimo para poder guardar la Alarma:

# MANUAL DE USUARIO

Telefónica

Antartyca

INFORMES

Emails Llamadas Casos Clientes Contactos Otros Todo

Acciones: [Nueva Alarma](#) [Ver Alarms](#)

**Crear**

Save Cancel Cerrar y Crear Nuevo

▲ Visión General

Asunto: \*

Fecha de inicio:  dd/mm/yyyy 23:00

Particular:

Caso:

Descripción:

Asignado a: respchannel

Estado: \*  Pendiente

Teléfono:

Save Cancel Cerrar y Crear Nuevo

[↑ Volver arriba](#)

Para guardar la Alarma debemos pulsar en “Save”. En caso que no queramos guardar estos datos deberemos pulsar en “Cancel”.

Unos minutos antes de la hora fijada en la Alarma, se muestra este mensaje en la pantalla:

Tienes 1 alarma asignada programada para los próximos minutos. [Revisar estas alarmas](#)

Bienvenido, respchannel [ Salir ]

INFORMES

Emails Llamadas Casos Clientes Contactos Otros Todo

Acciones: [Nueva Alarma](#) [Ver Alarms](#)

**Buscar Alarms**

Mis Alarms Asignadas  Estado  Pendiente Finalizada  Buscar  Limpiar [Búsqueda Avanzada](#)

?

Delete  (1 - 1 de 1)

# MANUAL DE USUARIO



Una vez llegada la hora de la Alarma, nos aparece así reflejada en pantalla:

The screenshot shows the SugarCRM interface. At the top, a red banner displays the message "1 alarma asignada está sonando. [Revisar estas alarmas]". The top navigation bar includes links for Emails, Llamadas, Casos, Clientes, Contactos, Otros, and Todo. The user is logged in as "Bienvenido, respchannel [ Salir ]". A dropdown menu labeled "INFORMES" is visible. Below the navigation, there are buttons for "Nueva Alarma" and "Ver Alarmas". A search bar titled "Buscar Alarmas" is present, with dropdowns for "Mis Alarmas Asignadas" and "Estado" (set to "Pendiente Finalizada"). Buttons for "Buscar", "Limpiar", and "Búsqueda Avanzada" are also shown. A help icon "?" is located in the top right corner of the search area.

Para silenciar la Alarma, debemos editarla y ponerle como estado “Finalizada”. Para ello debemos pinchar en el hipervínculo de la columna asunto para acceder a los datos de la alarma:

The screenshot shows the SugarCRM interface with the "Alarmas" list view. The top navigation bar and user information are identical to the previous screenshot. The search bar and filters are also the same. The main area displays a table of alarms. The first row shows an alarm with the subject "2. Solicitud Presupuesto", status "Pendiente", and assigned to "Jose Antonio Blanco Muñoz". The second row shows an alarm with the subject "Alta nueva", status "Pendiente", and assigned to "respchannel". At the bottom of the list, there are buttons for "Delete" and a pagination indicator "(1 - 2 de 2)". A help icon "?" is located in the top right corner of the list area.

[Imprimir](#) [Volver arriba](#)

Una vez dentro de los datos, tendremos que pinchar en “Edit” y poner el estado en “Finalizada”:

# MANUAL DE USUARIO



Menus: Emails | Llamadas | Casos | Clientes | Contactos | Otros | Todo

Acciones: Nueva Alarma Ver Alarmas

[Alta nueva](#) » [Edit](#)

Save | Cancel | Cerrar y Crear Nuevo

▲ Visión General

Asunto: *	Alta nueva	Asignado a:	respcanal
Fecha de inicio:	13/08/2021  09  : 00  23:00 dd/mm/yyyy	Estado: *	Finalizada
Particular:		Teléfono:	675608257
Caso:		Descripción: Prueba de Alarma	

Save | Cancel | Cerrar y Crear Nuevo

Entonces habrá que pulsar en “Save” para guardar los cambios. Una vez cambiado el estado desaparece la alarma de la pantalla.

## 1.1.6.2 Tareas

En esta pestaña encontramos la posibilidad de dar de alta una Tarea. Tiene un buscador que nos permite realizar una serie de filtros para acotar las búsquedas.

# MANUAL DE USUARIO

Telefónica

Antartyca

INFORMES

Emails | Llamadas | Casos | Clientes | Contactos | **Otros** | Todo

Alarms | Tarea

Acciones: Crear Tarea | Vista Tarea

Buscar Tarea

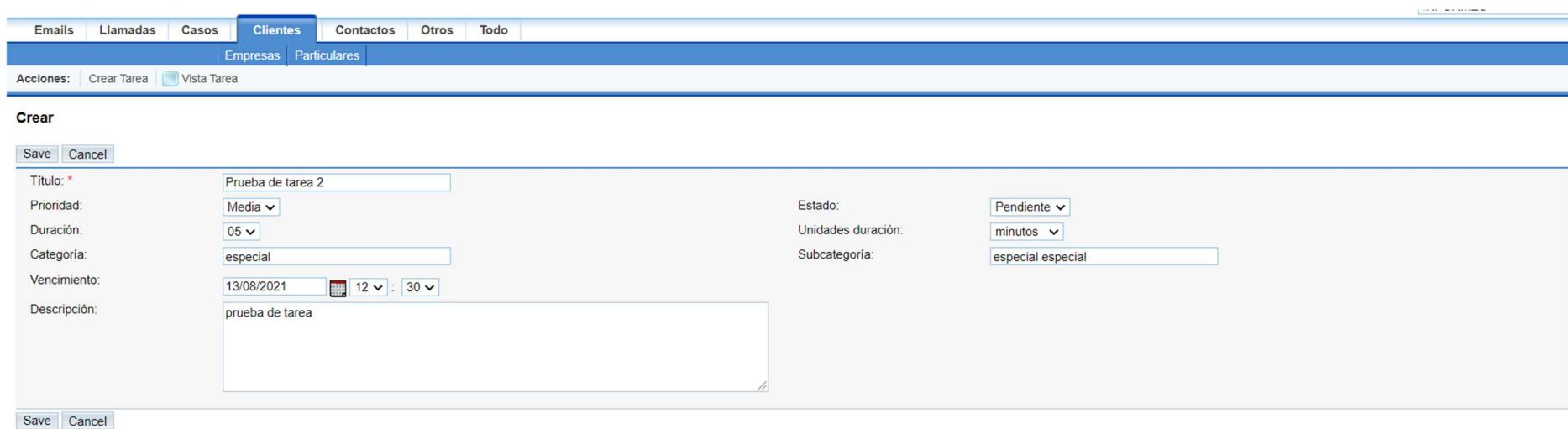
Asignado a	<input style="width: 150px; height: 100px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="text" value="servinform"/> servinform Administrador CRM Jose Antonio Blanco Mu Juan Carlos Martin Maria Jose Blanco Serra Maria Jose Blanco Serra	Prioridad	<input style="width: 150px; height: 100px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="text" value="Alta&lt;br/&gt;Media&lt;br/&gt;Baja"/> Alta Media Baja	Estado	<input style="width: 150px; height: 100px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="text" value="Pendiente&lt;br/&gt;Finalizada"/> Pendiente Finalizada																											
Título	<input style="width: 150px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="text"/>	Subcategoria	<input style="width: 150px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="text"/>	Fecha de Creación	<input style="width: 150px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="text" value="Después"/> Después 01/08/2021																											
Casos	<input style="width: 150px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="text"/> <input style="width: 30px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Nuevo"/> <input style="width: 30px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Borrar"/>	Categoría	<input style="width: 150px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="text"/>	Última Modificación	<input style="width: 150px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="text" value="Igual"/> Igual 01/08/2021																											
Vencimiento	<input style="width: 150px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="text"/> <input style="width: 30px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Nuevo"/> <input style="width: 30px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Borrar"/>																															
<b>▼ Opciones de Diseño</b>		Guardar búsqueda como: <input style="width: 150px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Save"/>	Modificar búsqueda actual: <input style="width: 50px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Actualizar"/> <input style="width: 50px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Eliminar"/>																												
<input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Buscar"/> <input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Limpiar"/> <input style="width: 100px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Búsqueda Básica"/>   <input style="width: 100px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Búsquedas Guardadas"/> --Ninguno--																																
<table border="1"><thead><tr><th><input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Delete"/> <input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Delete"/></th><th><input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Delete"/> <input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Delete"/></th><th colspan="5">(1 - 1 de 1) <input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Delete"/> <input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Delete"/></th></tr><tr><th>Fecha de Creación</th><th>Título</th><th>Asignado a</th><th>Prioridad</th><th>Estado</th><th>Casos</th><th>Categoría</th><th>Subcategoria</th><th></th><th></th></tr></thead><tbody><tr><td><input type="checkbox"/> 12/08/2021 18:46</td><td><a href="#">Prueba de tarea</a></td><td><input style="width: 150px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="text" value="respcanal"/></td><td><input style="width: 150px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="text" value="Media"/></td><td><input style="width: 150px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="text" value="Finalizada"/></td><td><input style="width: 150px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="text" value="-"/></td><td><input style="width: 150px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="text" value="Especial"/></td><td><input style="width: 150px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="text" value="Super"/></td><td><input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Delete"/> <input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Delete"/></td><td><input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Delete"/> <input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Delete"/></td></tr></tbody></table>						<input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Delete"/> <input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Delete"/>	<input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Delete"/> <input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Delete"/>	(1 - 1 de 1) <input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Delete"/> <input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Delete"/>					Fecha de Creación	Título	Asignado a	Prioridad	Estado	Casos	Categoría	Subcategoria			<input type="checkbox"/> 12/08/2021 18:46	<a href="#">Prueba de tarea</a>	<input style="width: 150px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="text" value="respcanal"/>	<input style="width: 150px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="text" value="Media"/>	<input style="width: 150px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="text" value="Finalizada"/>	<input style="width: 150px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="text" value="-"/>	<input style="width: 150px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="text" value="Especial"/>	<input style="width: 150px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="text" value="Super"/>	<input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Delete"/> <input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Delete"/>	<input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Delete"/> <input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Delete"/>
<input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Delete"/> <input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Delete"/>	<input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Delete"/> <input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Delete"/>	(1 - 1 de 1) <input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Delete"/> <input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Delete"/>																														
Fecha de Creación	Título	Asignado a	Prioridad	Estado	Casos	Categoría	Subcategoria																									
<input type="checkbox"/> 12/08/2021 18:46	<a href="#">Prueba de tarea</a>	<input style="width: 150px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="text" value="respcanal"/>	<input style="width: 150px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="text" value="Media"/>	<input style="width: 150px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="text" value="Finalizada"/>	<input style="width: 150px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="text" value="-"/>	<input style="width: 150px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="text" value="Especial"/>	<input style="width: 150px; height: 30px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="text" value="Super"/>	<input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Delete"/> <input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Delete"/>	<input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Delete"/> <input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;" type="button" value="Delete"/>																							

Para dar de alta una tarea hay que pulsar en “Crear Tarea”. Nos aparecerá la siguiente ventana dónde tendremos que rellenar los datos, al menos los obligatorios:

# MANUAL DE USUARIO

Telefónica

Antartyca



Crear

Save Cancel

Título: \* Prueba de tarea 2

Prioridad: Media

Duración: 05

Categoría: especial

Vencimiento: 13/08/2021 12:30

Descripción: prueba de tarea

Estado: Pendiente

Unidades duración: minutos

Subcategoría: especial especial

Save Cancel

Para grabar la tarea debemos pulsar en “Save”, en caso que no queramos guardar los datos deberemos pulsar “Cancel”.