



MANUAL DE USUARIO

Software de Gestión de Turnos

29/08/2014

Contenido

Introducción	1
Objetivos	1
<i>Participantes</i>	2
<i>Gestión de Áreas</i>	2
<i>Acceso al Sistema</i>	4
<i>Menú Principal</i>	11

MANUAL DE USUARIO

Introducción

El Software de Gestión de Turnos, es una herramienta la cual permitirá a la empresa brindar un servicio eficiente y eficaz para sus clientes.

Este sistema ayudará a la optimización de sus procesos, el cual beneficiará a los empleados llevando un orden al momento de atender a los clientes y así poder brindar una mejor atención.

El sistema cuenta con las siguientes áreas de servicio:

- *Créditos*
- *Servicio Soporte*
- *Servicio Transporte*
- *Garantía*
- *Servicio de Reparación*
- *Ventas*
- *Servicio al Cliente*
- *Servicio de Paquetes*

Objetivos

- 1. Mejorar la atención al cliente brindando un servicio eficiente y eficaz.*
- 2. Agilizar los tiempos de respuesta.*
- 3. El sistema debe ser amigable con el cliente, empleados y administrador.*

Participantes

- *Clientes:* Utilizarán el módulo de clientes, el cual deberán seleccionar el área a la que se dirijan para luego imprimir su respectivo ticket de turno.
- *Administrador:* Se encargará de dar privilegios a los usuarios y será el encargado de utilizar el módulo de administrador.

Gestión de Áreas

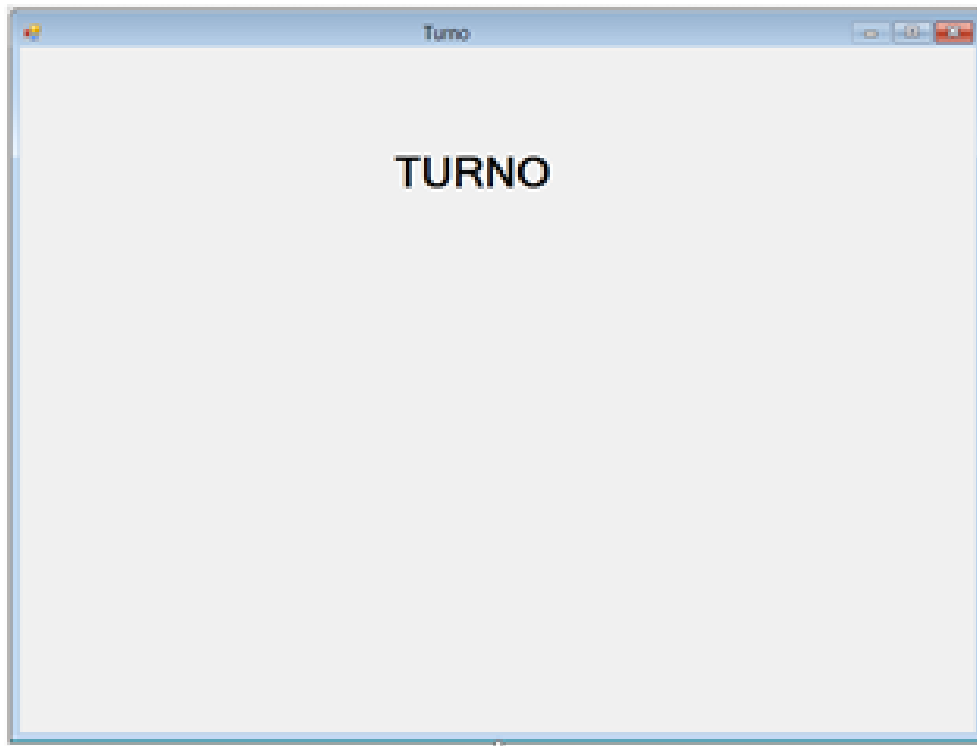
Cuando un cliente llegue a solicitar un ticket de turno para que se le brinde un servicio, tendrá desplegada la pantalla Cliente, la cual mostramos a continuación:



Luego de que el cliente seleccione el servicio que necesita, tendrá que darle clic en el botón “Imprimir”, después le imprimirá el ticket.



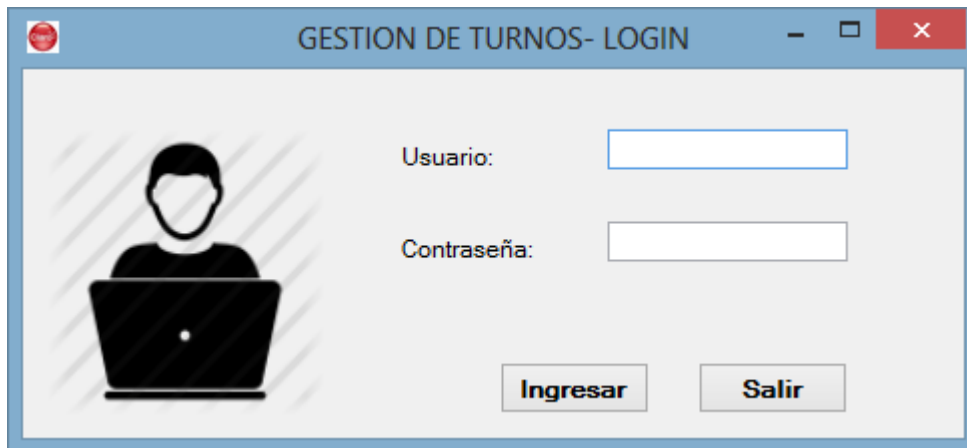
Luego que el cliente tiene el ticket de su turno, debe visualizar en pantalla cuando sea llamado y se mostrará su turno.



Acceso al Sistema

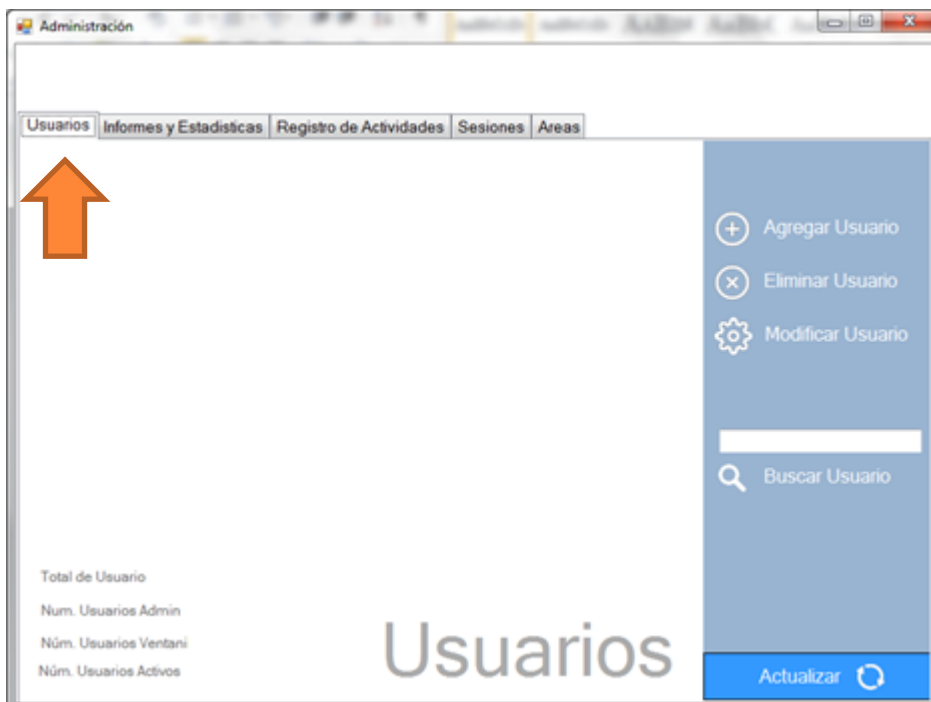
Se tendrá acceso al sistema de Gestión de Turnos, a través de la aplicación de escritorio creada.

Para iniciar sesión lo realizamos a través de un Login, en el cual debemos ingresar nuestro Usuario y Contraseña, luego darle clic en el botón Ingresar.



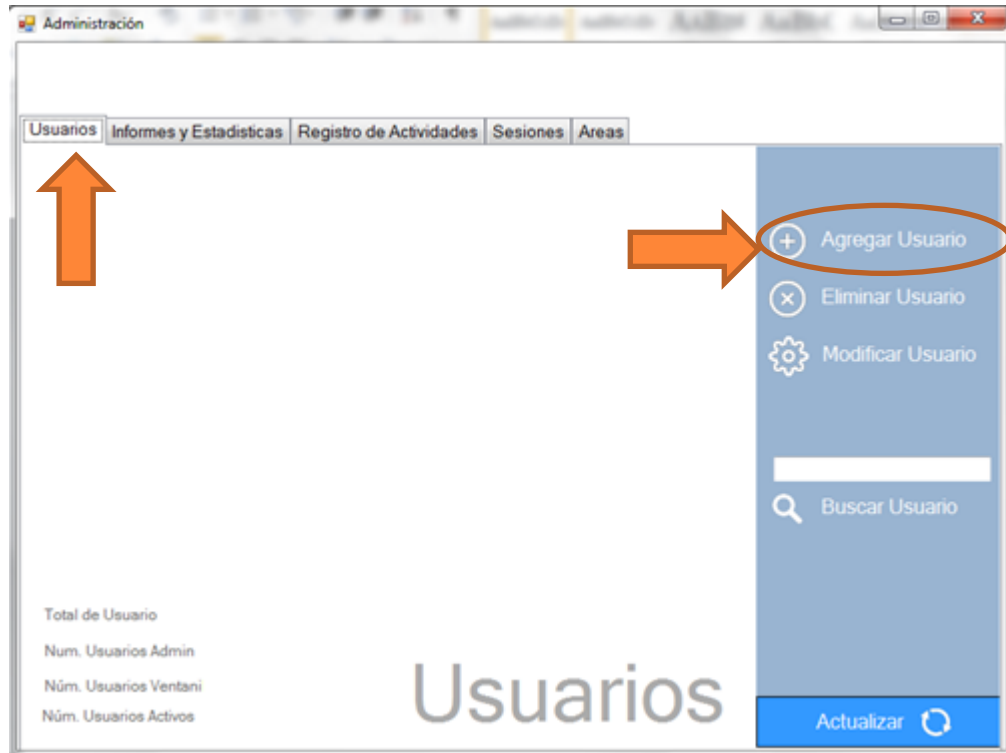
Luego de iniciar sesión nos desplegará la siguiente pantalla para el administrador del sistema, en esta tenemos distintas pestañas con diferentes opciones, las cuales describiremos a continuación:

1) Mostramos la pestaña de "Usuarios"



Como podemos ver tenemos distintas opciones:

1.1) Daremos clic en “Agregar Usuario”

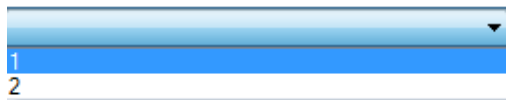


Luego nos desplegará el siguiente formulario:

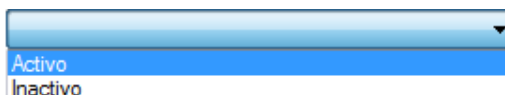
The image shows a form titled 'Agregar Usuario'. It has several input fields: 'ID Usuario', 'Nombre', 'Apellido', 'Apellido de Casado(a)', 'Permiso(1 Administrador, 2 Ventanilla)' (a dropdown menu), 'Direccion', 'Telefono', 'Correo - e', 'Password', and 'Estado' (a dropdown menu). To the right of the form is a placeholder image showing two silhouettes of people. Below the image are two buttons: 'Agregar' and 'Cancelar'. At the bottom of the form, the text 'Cuenta Nueva' is displayed in a large, light blue font.

Este formulario debemos completarlo para poder agregar un usuario, también hay unas Listas Desplegables que describiremos a continuación:

En “Permiso” podemos asignarle permisos de Administrador (1) o de Ventanilla (2).



En “Estado” podemos indicar si está Activo o Inactivo.



1.2) Daremos clic en “Eliminar Usuario”



Nos desplegará la siguiente ventana, en la cual por medio del ID podemos eliminar un usuario.



1.3) Daremos clic en Modificar Usuario



Nos desplegará el siguiente formulario, en el cual podremos modificar un usuario.

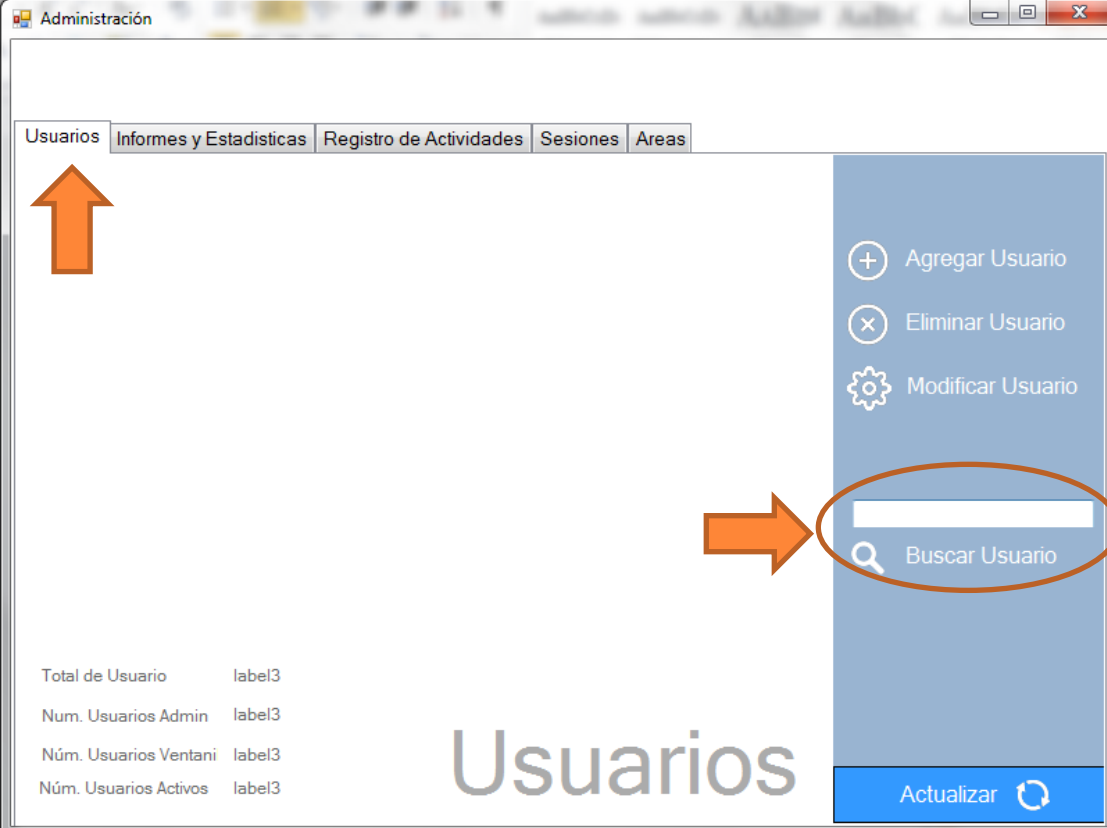


Formulario "Modificar Cuenta" con los siguientes campos:

- ID Usuario:
- Nombre:
- Apellido:
- Apellido de Casado(a):
- Permiso:
- Dirección:
- Teléfono:
- Correo - e:
- Password:
- Estado:

Botones: Modificar, Cancelar

- 1.4) Se tiene la opción de buscar por usuario, la cual la podemos realizar ingresando el "id usuario" y luego le damos clic en Buscar Usuario.



Interfaz de "Administración" con pestañas: Usuarios, Informes y Estadísticas, Registro de Actividades, Sesiones, Areas.

Acciones disponibles:

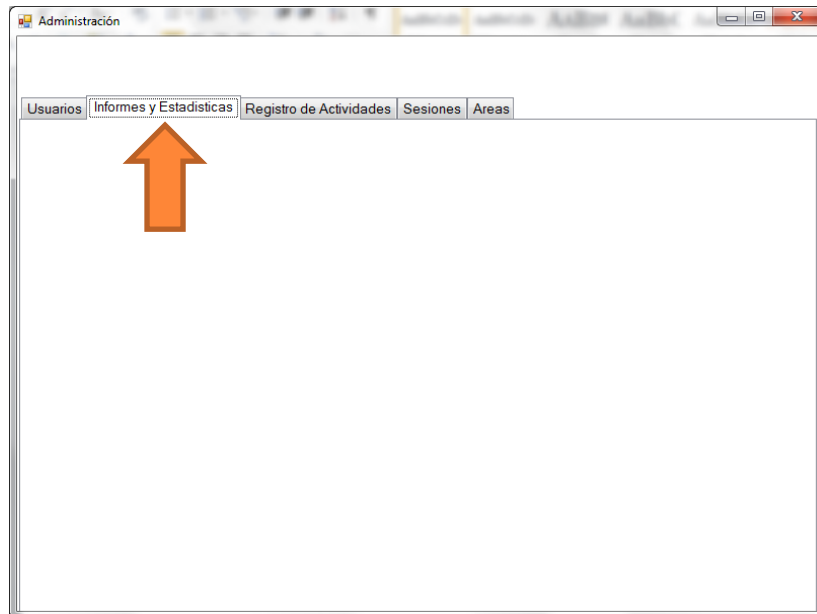
- + Agregar Usuario
- × Eliminar Usuario
- ⚙ Modificar Usuario
- 🔍 Buscar Usuario

Botón: Actualizar

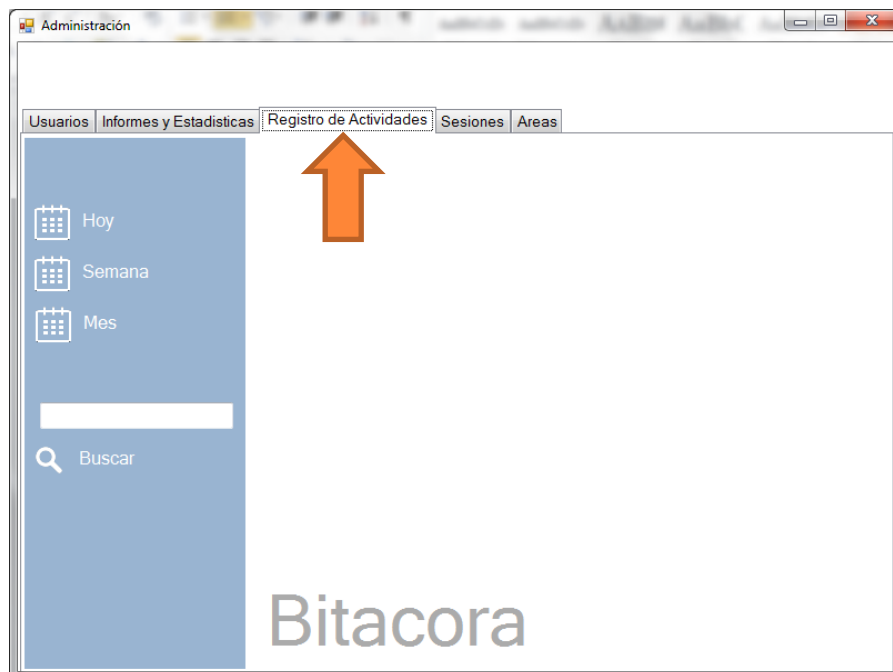
Resumen de usuarios:

Total de Usuario	label3
Num. Usuarios Admin	label3
Núm. Usuarios Ventani	label3
Núm. Usuarios Activos	label3

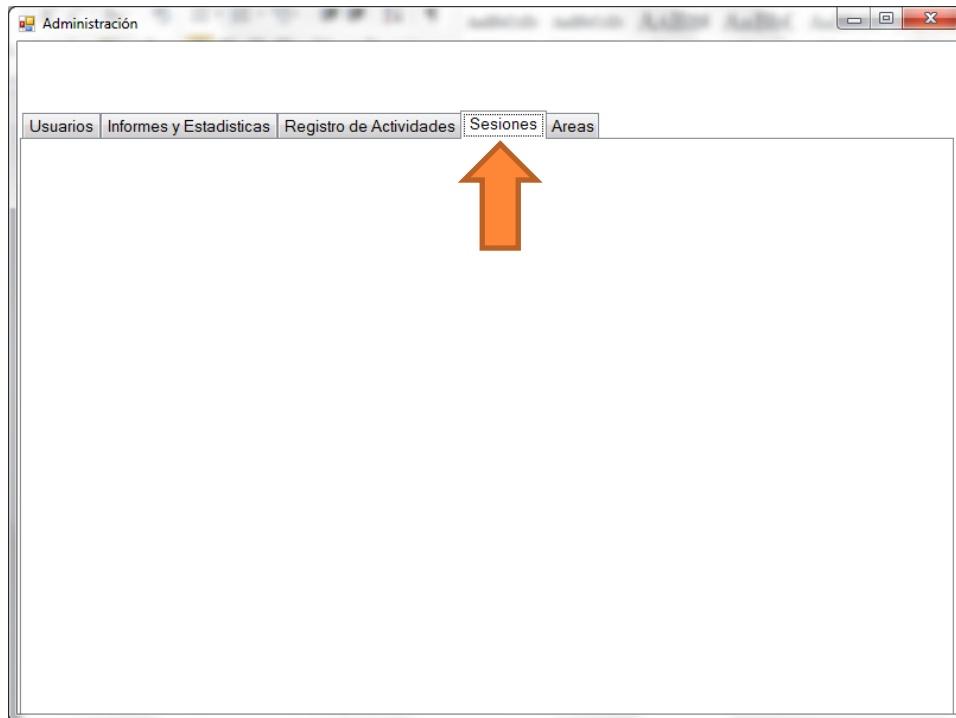
- 2) Luego mostramos la pestaña de “Informes y estadísticas” y sus opciones:



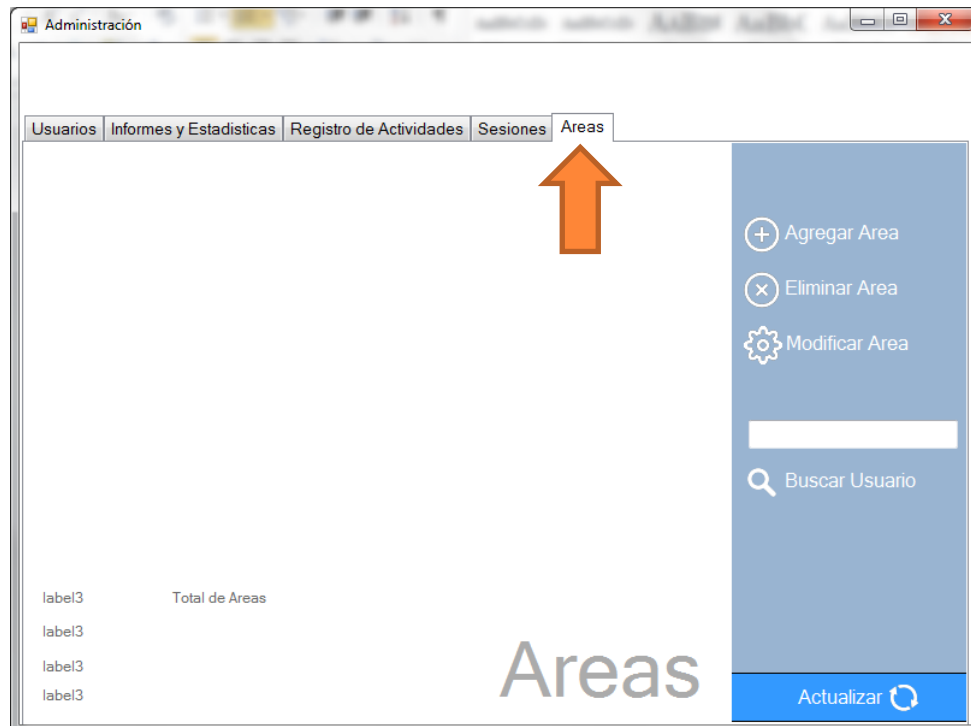
- 3) Mostramos la pestaña “Registro de Actividades”, la cual contiene varias opciones:



4) Mostramos la pestaña “Sesiones”

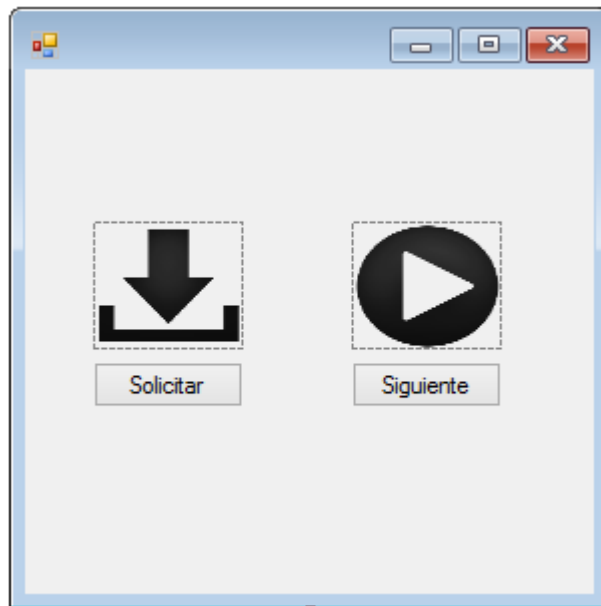


5) Mostramos la pestaña “Áreas” la cual tendrá diferentes opciones como Agregar, Eliminar, Modificar Área, y realizar búsqueda por Id usuario.



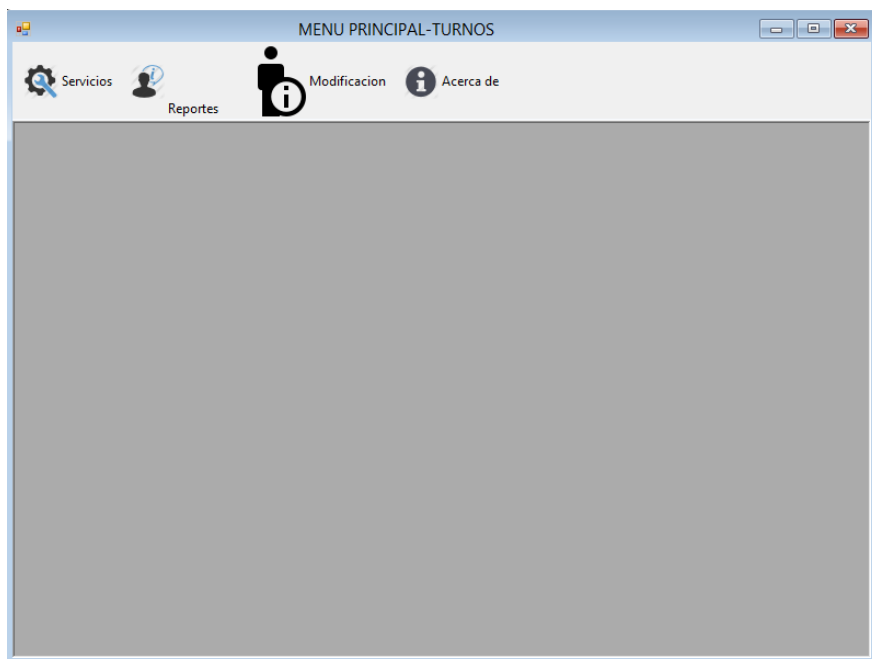
Ventanilla Empleado

El empleado cuenta con dos opciones, que son la de “Solicitar un Turno”, cuando la ventanilla se encuentre desocupada, y la opción “Siguiente”, que es cuando el cliente a finalizado su turno y esta opción manda a llamar un nuevo turno.

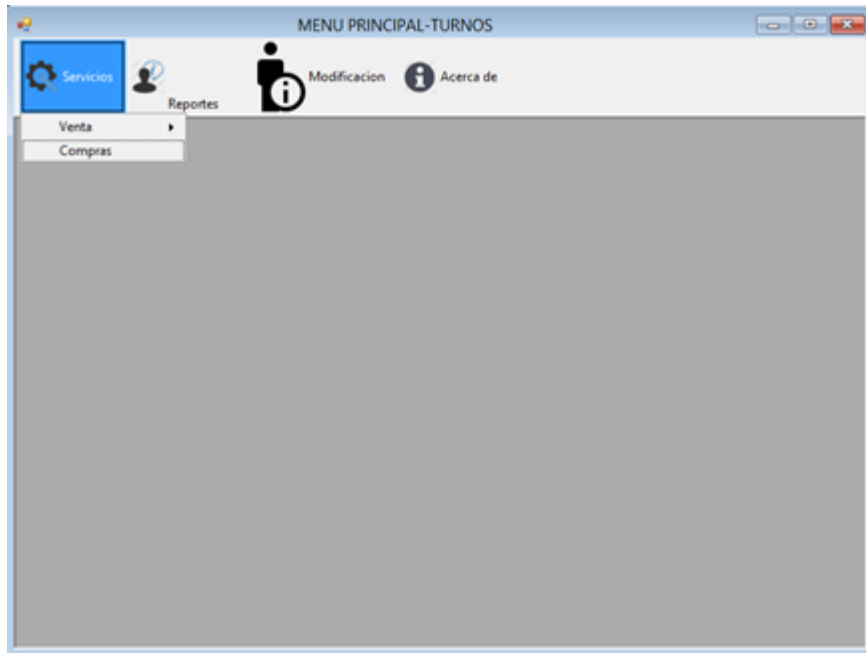


Menú Principal

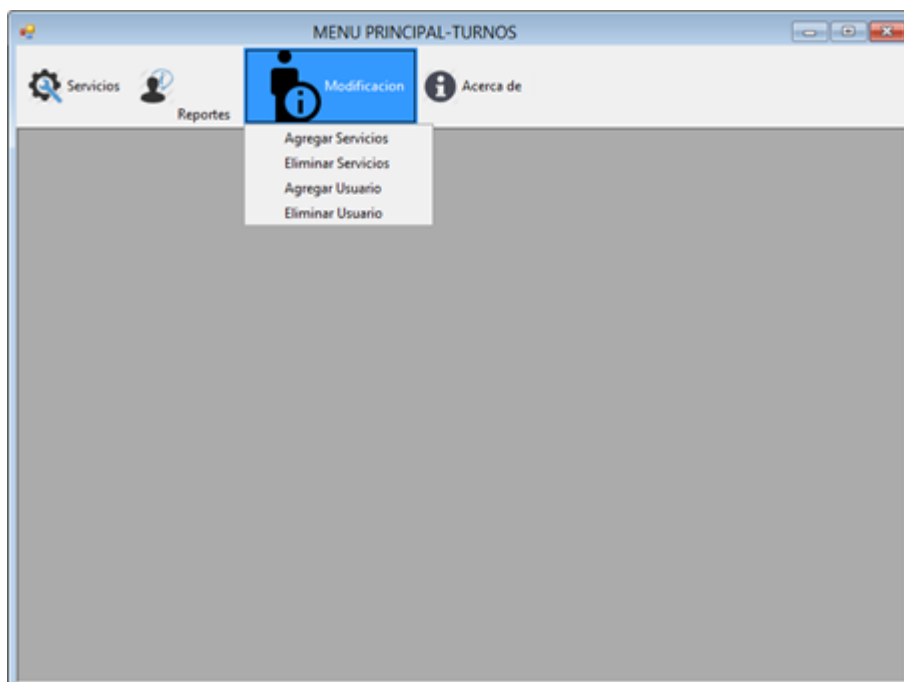
El sistema cuenta con un menú principal, el cual tiene distintas opciones:



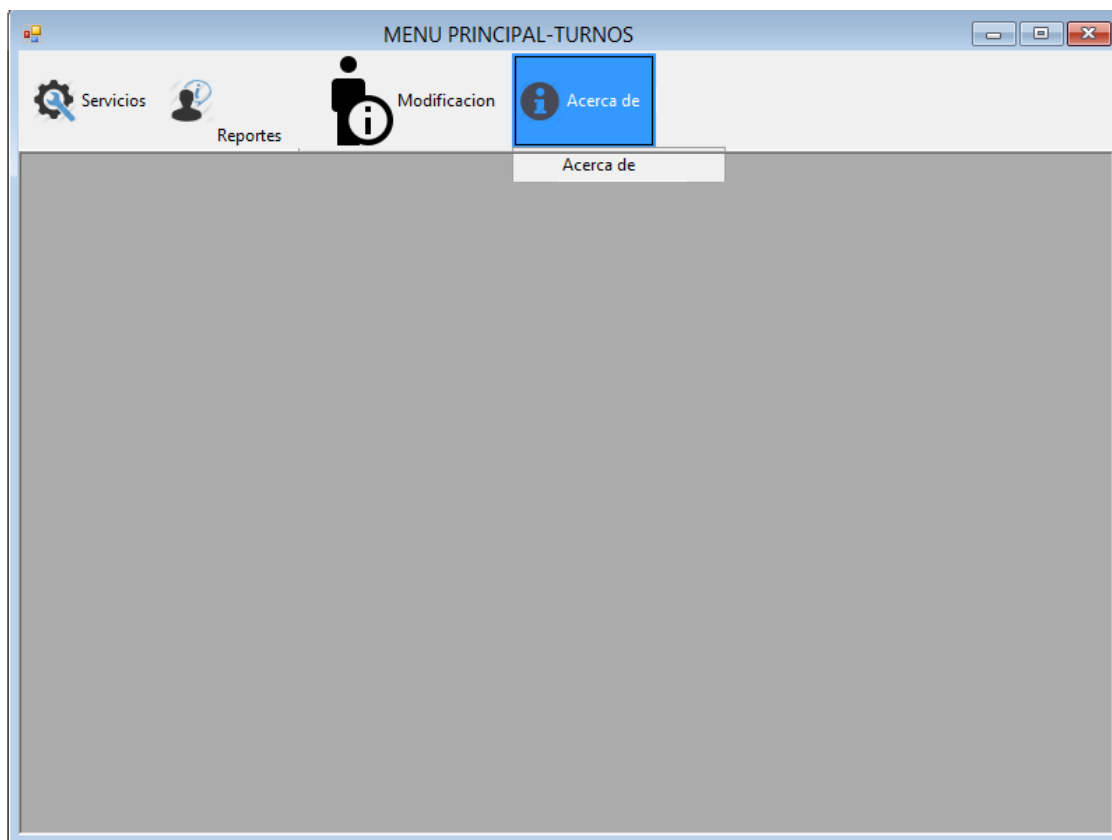
Al darle clic a la opción de “Servicios”, podremos visualizar los servicios disponibles.



En la opción de “Modificación”, podremos visualizar los servicios disponibles.



En la opción “Acerca de” le daremos clic para poder visualizar los nombres de los desarrolladores del Software de Gestión de Turnos.



Al darle clic nos despliega la siguiente ventana:

