

Manual de usuario

1 índice manual

2	Introducción	2
3	Sistema gestión de la empresa	2
3.1	Acciones comunes para todos los usuarios	2
3.1.1	Acceder al sistema	2
3.1.2	Registro de los clientes	2
3.1.3	No recuerdo mis datos	4
3.2	Coordinador técnico	4
3.2.1	Crear presupuesto	4
3.2.2	Emitir factura	5
3.2.3	Asignar técnico a petición de trabajo	7
3.2.4	Registrar petición de trabajo	10
3.2.5	Registrar cliente	10
3.2.6	Eliminar cliente	10
3.2.7	Modificar cliente	10
3.2.8	Consultar informes	10
3.2.9	Registrar nuevo técnico	10
3.2.10	Eliminar técnico informático	10
3.2.11	Modificar datos técnico informático	10
3.2.12	Crear ofertas	10
3.3	Responsable de almacén	10
3.3.1	Buscar pieza	10
3.3.2	Realizar pedido de piezas	10
3.3.3	Buscar proveedor	10
3.3.4	Registrar proveedor	10
3.3.5	Modificar datos proveedor	10
3.3.6	Eliminar proveedor	10
3.4	Técnicos informáticos	10
3.4.1	Registrar parte de trabajo	10
3.4.2	Finalizar parte de trabajo	10
3.4.3	Consultar partes pendientes de finalizar	10
3.4.4	Consultar partes asignados	10
3.5	Clientes	10
3.5.1	Solicitar petición de trabajo	10
3.5.2	Solicitar presupuesto	10
3.5.3	Aceptar presupuesto	10
3.5.4	Rechazar presupuesto	10

2 Introducción

En este documento se describen los procesos que pueden realizar los trabajadores, según su cargo dentro de la aplicación.

En la solución 3, los clientes a través de la página web podrán exclusivamente solicitar peticiones de trabajo, comprobar el estado de las peticiones y aceptar o declinar los presupuestos solicitados.

El resto de los usuarios son trabajadores de la empresa, los cuales pueden realizar una mayor cantidad de operaciones con el sistema que se detallarán de manera más precisa en los siguientes apartados.

3 Sistema gestión de la empresa

3.1 Acciones comunes para todos los usuarios

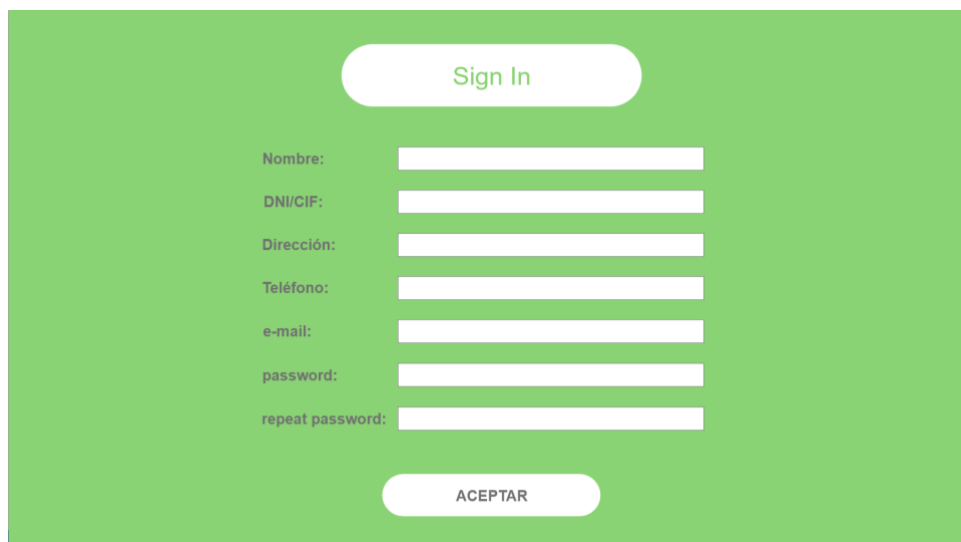
3.1.1 Acceder al sistema

Para acceder correctamente al sistema se deberá introducir correctamente el correo y la contraseña. Para los trabajadores de la empresa, el correo que se deberá introducir será el correo corporativo (el cual se les asignará cuando comiencen a trabajar en la empresa) sin necesidad de realizar ningún tipo de registro previo, ya que se encargará el administrador de darles de alta dentro del sistema. Sin embargo, los clientes sí que deberán registrarse antes de poder tener acceso al sistema.

Los clientes accederán indicando el correo electrónico y la contraseña que hayan proporcionado durante el registro.

3.1.2 Registro de los clientes

En esta tarea, el cliente deberá rellenar el siguiente formulario:



Formulario de registro de clientes con un fondo verde. El formulario contiene los siguientes campos:

- Un botón "Sign In" en la parte superior.
- Campos de entrada para: Nombre, DNI/CIF, Dirección, Teléfono, e-mail, password, y repeat password.
- Un botón "ACEPTAR" en la parte inferior.

NOMBRE: Se deberá aportar el nombre completo (nombre y apellidos) en caso de que sea un particular o el nombre completo de la empresa

DNI/CIF: Se deberá aportar un documento de identificación (DNI , NIE o PASAPORTE) en caso de los particulares o el CIF de la empresa.

DIRECCIÓN: Se deberá proporcionar una dirección principal, a la cuál se dirigirán los técnicos para la realización del trabajo (esta puede cambiarse en cada solicitud de trabajo, pero debe aparecer una como la principal).

TELÉFONO: Se deberá proporcionar, al menos, un teléfono de contacto al cual se notificará cualquier incidencia que pueda producirse.

E-MAIL: Se deberá proporcionar una dirección de correo electrónico, en la que se recibirán notificaciones de los estados de las peticiones de trabajo (aunque estas también pueden consultarse dentro del sistema) y gracias a la cual, se podrá acceder al sistema.

CONTRASEÑA: Se deberá proporcionar una contraseña para garantizar la seguridad de los datos. Dicha contraseña deberá tener una longitud mayor o igual a 8 caracteres y deberá contener mayúsculas, minúsculas y números. Estos son los requisitos mínimos que se exigirán para aceptar una contraseña que se aporte, pero algunos consejos para obtener una contraseña segura serían los que se describen a continuación.

- Incluir caracteres especiales. Estos caracteres serían - * + ? ! @ # \$ % & ' () = . , ; :
- No utilizar patrones de teclado (qwerty) ni numeros en secuencia (1234)
- No utilizar información personal en la contraseña (como su nombre, fecha de nacimiento...)
- No repetir caracteres

El coordinador técnico también podrá dar de alta a aquellos clientes que no se encuentren registrados, pero hagan una solicitud para una petición de trabajo vía email o mediante una llamada telefónica. Para el registro de dichos clientes se usará el siguiente formulario:

En dicho formulario se deberá indicar si el cliente es o no un particular, para comprobar que el DNI o CIF dado es correcto.

3.1.3 No recuerdo mis datos

Para aquellos trabajadores que no recuerden los datos de acceso al sistema, deberán ponerse en contacto con el administrador.

Los clientes que no recuerden sus datos de acceso, deberán clicar la opción He olvidado mis datos, entonces se les mostrará una pantalla en la cual se les pedirá que introduzcan su e-mail, donde se les enviará un correo con los pasos que deben de seguir.

3.2 Coordinador técnico

3.2.1 Crear presupuesto

El sistema no nos permitirá crear presupuestos si no contamos con la petición de trabajo asociada, por tanto, si al rellenar los datos del presupuesto nos aparece un mensaje de error deberemos comprobar que la petición de trabajo se encuentra correctamente creada dentro del sistema.

Otro posible escenario que se nos puede plantear es que estemos tratando de crear un presupuesto sobre una petición de trabajo que ya ha sido cancelada, acción que tampoco nos será permitida por parte del sistema.

Suponiendo que no nos encontramos en ninguno de esos escenarios, el procedimiento estándar para la creación de un presupuesto consiste en seleccionar la petición de trabajo de la cual el cliente nos ha solicitado el presupuesto, acto seguido deberemos rellenar el siguiente formulario:

Nuevo presupuesto

Horas: - 3 +

Precio/Hora: - 12\$ +

Piezas empleadas: +

Pieza: BRPQ-57	5	Pieza: DEJL-25	5
Pieza: BRUP-32	5	Pieza: ACRP-44	5
Pieza: YTRF-91	5	Pieza: XWDC-05	5

HORAS: Es una estimación aproximada del tiempo que los técnicos necesitarán para finalizar el parte de trabajo

PRECIO/HORA: Se debe fijar el precio que tendrá la hora de trabajo (este puede variar en función del tipo de trabajo que se vaya a realizar y la cualificación que posea el técnico que se prevé que se encargará de realizar dicha petición).

PIEZAS EMPLEADAS: Se seleccionará del listado de piezas del sistema, las piezas que vayan a ser necesarias y la cantidad. Además, consultaremos el precio que poseen para sumarlo luego al precio total de nuestro presupuesto

Una vez el presupuesto estará realizado, este se imprimirá para mandarse por correo ordinario o se guardará para adjuntarse al email que recibirá nuestro cliente. En el caso de la solución 3, este presupuesto le llegará al cliente mediante el propio sistema, por lo que únicamente tendremos que guardar el presupuesto tras asegurarnos que todos los datos introducidos son correctos.

3.2.2 Emitir factura

Para poder emitir una factura es indispensable que el parte de trabajo asociado a la petición de trabajo se encuentre en estado finalizado. De lo contrario, la aplicación no nos permitirá emitir la factura. Teniendo esto en cuenta, emitir una factura es tan sencillo como dirigirnos al menú de peticiones de trabajo, seleccionar la petición de la cual se desea emitir la factura, dirigirnos al parte de trabajo asociado, comprobar que los datos son correctos y presionar el botón “CREAR FACTURA”.



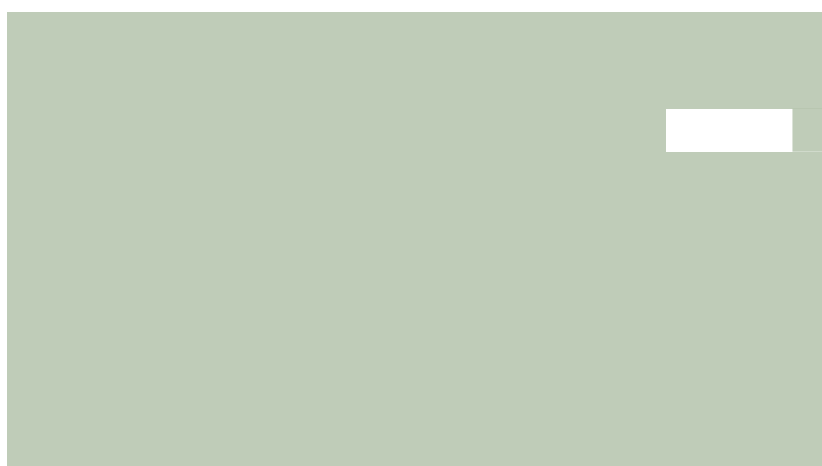
1. Seleccionamos el menú de peticiones



1. Seleccionamos la petición



2. Nos dirigimos al parte de trabajo asociado



Parte de trabajo

Horas: XXh XXmin **Crear factura**

Precio/Hora: 13\$

Coste en piezas: 270\$

Pieza: BRPQ-57	5x10\$	Pieza: DEJL-25	2x01\$
Pieza: WSDT-32	3x12\$	Pieza: HOMA-31	2x02\$
Pieza: SPKL-12	1x53\$	Pieza: PKFD-07	1x125\$

3. Presionamos “CREAR FACTURA”

3.2.3 Asignar técnico a petición de trabajo

A la hora de asignar un técnico nos puede interesar consultar el informe de horas trabajadas por parte de ese técnico con la finalidad de no sobrecargar de trabajo a ninguno de ellos. También nos puede interesar consultar otro tipo de información, como pueda ser la experiencia que posea nuestro técnico o dónde viva, para asignar trabajos acorde a los conocimientos que posean los técnicos y evitar desplazamientos que pueden suponer una menor productividad.

Por tanto, los pasos a seguir para la correcta asignación de un técnico serían:

Coordinador técnico

- Clientes
- Peticiones**
- Técnicos
- Administración

1. Acceder al menú de gestión de las peticiones de trabajo

Peticiones

Buscar petición... **GO**

Pendientes de presupuesto Pendientes de asignar **Todas**

Petición: _____ **Pendientes de presupuesto**

Petición: _____ **Pendientes de asignar**

Petición: _____

2. Seleccionar la petición a la cual, queremos asignar un técnico. Otra opción sería clicar sobre la opción de peticiones pendientes de asignar, la cual nos mostraría únicamente aquellas peticiones que no tienen un técnico asignado.



Preview: DM_INTERICE

<

Datos de la petición

Descripción:

Asignar Técnico

Ir al cliente

3. Clicamos sobre la opción de asignar técnico



<

Técnicos

+

Buscar técnico... GO

Nombre: _____

Nombre: _____

Nombre: _____

4. Seleccionaríamos a nuestro técnico



<

Datos del técnico

Editar

Borrar

Nombre: _____

DNI/CIF: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____


e-mail: _____

Asignar

Ver informe

5. Pulsaríamos el botón asignar. Otra alternativa sería visualizar el informe de trabajo de nuestro técnico, volver a esta pestaña y asignarlo.

Existirá la posibilidad de modificar el técnico que se encargará de realizar la petición de trabajo siempre y cuando el estado de dicha petición no sea en curso o finalizada.



TENGA EN CUENTA QUE EL ESTADO DE LAS PETICIONES SE ACTUALIZA AUTOMÁTICAMENTE, POR TANTO, SI UNA PETICIÓN A LA CUAL USTED QUERÍA ASIGNAR UN TÉCNICO DESAPARECE CONTACTE CON SU AYUDANTE PODRÍA SER ÉL QUIEN HAYA ACTUALIZADO EL ESTADO DE DICHA PETICIÓN.

Usted como coordinador no debe preocuparse por notificar estas asignaciones a los técnicos, ya que el sistema mandará una notificación automáticamente al técnico correspondiente.

- 3.2.4 Registrar petición de trabajo
- 3.2.5 Registrar cliente
- 3.2.6 Eliminar cliente
- 3.2.7 Modificar cliente
- 3.2.8 Consultar informes
 - 3.2.8.1 Informes de Beneficios
 - 3.2.8.2 Informes de trabajadores
- 3.2.9 Registrar nuevo técnico
- 3.2.10 Eliminar técnico informático
- 3.2.11 Modificar datos técnico informático
- 3.2.12 Crear ofertas

3.3 Responsable de almacén

- 3.3.1 Buscar pieza
- 3.3.2 Realizar pedido de piezas
 - 3.3.2.1 Pedidos piezas básicas
 - 3.3.2.2 Pedido piezas especiales
- 3.3.3 Buscar proveedor
- 3.3.4 Registrar proveedor
- 3.3.5 Modificar datos proveedor
- 3.3.6 Eliminar proveedor

3.4 Técnicos informáticos

- 3.4.1 Registrar parte de trabajo
- 3.4.2 Finalizar parte de trabajo
- 3.4.3 Consultar partes pendientes de finalizar
- 3.4.4 Consultar partes asignados

3.5 Clientes

- 3.5.1 Solicitar petición de trabajo
- 3.5.2 Solicitar presupuesto
- 3.5.3 Aceptar presupuesto
- 3.5.4 Rechazar presupuesto