



MANUAL DE ADMINISTRACIÓN

15/10/2018

Rol cliente: reserva de cita online_____	2
Rol administrador: recepción de petición de cita_____	6
Rol administrador: gestión de las citas_____	6
Acceso al panel de administración_____	6
Aceptar una petición de cita_____	7
Aplazar una cita_____	9
Rechazar una cita_____	10
Reembolsar el importe de una cita_____	10
Finalizar una cita y emitir factura_____	12
Rol administrador: consulta de calendario de citas_____	14
Rol administrador: sincronización con Google Calendar_____	15
Rol administrador: asignar festivos, vacaciones y periodos de inactividad_____	16
Informes_____	16

ROL CLIENTE: RESERVA DE CITA ONLINE

Un visitante del sitio web puede solicitar una reserva de cita online en dos secciones:

- La portada de la web, donde se encuentra una sección que invita a concertar una cita online.
- La sección “Reserva tu cita”, accesible desde el menú de navegación y enlazada desde diferentes secciones del sitio web.

En cualquiera de los dos casos el procedimiento de reserva es idéntico:

- En primer lugar, el visitante debe seleccionar una fecha y una hora en la que desea realizar la consulta. Solo aparecerán disponibles las horas libres de cada fecha:

A continuación puede encontrar la lista de intervalos de horas disponible para **Consulta online con IKfamily**.
Haga clic en una ranura de hora para proceder con la cita.

octubre 2018							
Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom	
1	2	3	4	5	6	7	
8	9	10	11	12	13	14	
15	16	17	18	19	20	21	
22	23	24	25	26	27	28	
29	30	31	1	2	3	4	
5	6	7	8	9	10	11	

lun, Oct 22

- ☐ 9:00 am
- ☐ 10:00 am
- ☐ 11:00 am
- ☐ 12:00 pm
- ☐ 1:00 pm

- A continuación, el visitante deberá rellenar los campos de identificación necesarios para contactar con él (nombre, teléfono y email) y llevar a cabo la consulta online (identificador de Skype). Además, deberá marcar la casilla en la que, de acuerdo a la legislación vigente, acepta la Política de Privacidad de IKFamily:

Seleccionaste cita para **Consulta online con IKfamily** a las **10:00 am** del **22 octubre, 2018**.

La primera consulta es **GRATUITA**. Las siguientes tienen un precio de **60,00 €**.

Por favor proporciona tus datos en este formulario para proceder con la solicitud de reserva.

Nombre	Teléfono	Email
<input type="text" value="Aitor Urrutia"/>	<input type="text" value="555 111 222"/>	<input type="text" value="aitor.urrutia@aurrutia.org"/>

Skype ID

☒ He leído y aceptado la [Política de Privacidad](#).

ANTERIOR **SIGUIENTE**

- En el siguiente paso se inicia el flujo clásico de pago online, mostrándose primeramente un resumen del servicio adquirido y el importe a pagar. En caso de que se trate de la primera cita, la consulta será gratuita, por lo que se mostrará un aviso informando de ello:



ikfamily

Resumen de la Reserva

Hola **Aitor Urrutia**. Le damos la bienvenida a IKfamily ofreciéndole su primera consulta online de forma totalmente **GRATUITA**.
Para concluir su solicitud de reserva, pulse el botón **SOLICITAR RESERVA** que se muestra en la parte inferior de esta página.

Producto	Total
  Cita online con IKfamily Detalles: Fecha: 22 octubre, 2018 Hora: 10:00 am	0'00€

Subtotal	0'00€
Total	0'00€

SOLICITAR RESERVA

Si no se trata de su primera cita, se mostrará el detalle del servicio solicitado y el importe correspondiente:



ikfamily

Resumen de la Reserva

Hola **Ricardo Otxoa**. Para concluir su solicitud de reserva, pulse el botón **SOLICITAR RESERVA** que se muestra en la parte inferior de esta página.

Producto	Total
  Cita online con IKfamily Detalles: Fecha: 22 octubre, 2018 Hora: 10:00 pm	60'00€

Subtotal	60'00€
Total	60'00€

SOLICITAR RESERVA

- Tras pulsar el botón “Solicitar reserva”, se le pedirá que rellene sus datos de facturación y seleccione la forma de pago para concluir el proceso:

Finalizar Reserva

Hola **Ricardo Otxoa**. Para concluir su solicitud de reserva:

1. Complete el formulario con sus datos de facturación.
2. Seleccione la forma de pago que desea utilizar.
3. Pulse el botón **FINALIZAR RESERVA** que se muestra en la parte inferior de esta página.

Tu Cita Online

Cita	Total
Detalles: Fecha: 22 octubre, 2018 Hora: 100 pm	60'00€

Subtotal 60'00€
Total 60'00€

Detalles de facturación

NIF *

Nombre *

Apellidos *

Nombre de la empresa (opcional)

☒ **Pago con tarjeta**
Esta es la opción de la pasarela de pago con tarjeta de Redsys. Te ayudamos en todo lo que necesites desde nuestra web: www.redsys.es o desde el teléfono central 902 198 747.

☐ **PayPal**  ¿Qué es PayPal?

☐ **Transferencia bancaria directa**

Tus datos personales se utilizarán para procesar tu pedido, mejorar tu experiencia en esta web y otros propósitos descritos en nuestra [política de privacidad](#).

FINALIZAR RESERVA

Finalizar Reserva

¡Muchas gracias! Hemos recibido tu reserva de Cita Online con IKfamily.

Tan pronto como recibamos el pago confirmaremos la disponibilidad en la fecha y hora seleccionados y recibirás un aviso por correo electrónico.

Estos son los datos que hemos recibido:

- Número de reserva: **1743**
- Fecha: **10 octubre, 2018**
- Email: **ricardo@burman.es**
- Total: **60'00€**
- Método de pago: **Transferencia bancaria directa**

VOLVER A IKFAMILY

- El cliente recibirá un correo electrónico con asunto “Hemos recibido tu solicitud de Cita Online en Ikfamily” con los detalles del pedido:

Solicitud de Cita Online con IKfamily

Tu solicitud de Cita Online está a la espera hasta que confirmemos que el pago se ha recibido. Los detalles de tu solicitud se muestran debajo como referencia:

Nuestros detalles bancarios

LABORAL KUTXA:

- Banco: **LABORAL KUTXA**
- Número de cuenta: **3035 1111 22 1111222233**

Solicitud de Cita #1743 (10 octubre, 2018)

Cita	Cantidad	Precio
Cita online con IKfamily Detalles Fecha: 12 octubre, 2018 Hora: 11:00 am	1	60'00€
Subtotal:		60'00€
Método de pago:		Transferencia bancaria directa
Total:		60'00€

NIF: 11223344B

Dirección de facturación

Ricardo Otxoa
Avda. Zabalgana 1, Of.5
01015 Gasteiz
Araba/Álava
1112222
ricardo@burman.es

IKfamily – Psicología Infantil y del adolescente

- A partir de este punto, la gestión de esta solicitud pasa a manos del Administrador.

ROL ADMINISTRADOR: RECEPCIÓN DE PETICIÓN DE CITA

Una vez que un cliente ha realizado su solicitud de reserva a través del sitio web, éste recibirá un email con los detalles de la solicitud, y el administrador de Ikfamily recibirá otro correo electrónico con asunto “[SOLICITUD DE CITA] Nueva solicitud de cita en Ikfamily” y con un contenido semejante a este:

Se ha recibido una nueva solicitud de reserva para una cita online con IKfamily:

Fecha: 22 octubre, 2018
Hora: 11:00 am
Nombre del cliente: Aitor Urrutia
Teléfono del cliente: 555 111 222
Email del cliente: aitor.urrutia@aurrutia.org

La cita se encuentra en estado PENDIENTE hasta que sea APROBADA o RECHAZADA desde el panel de gestión de sus citas.

Puede aprobar automáticamente la solicitud clickando en el siguiente enlace (la cita será aprobada y usted será redireccionado a la página de inicio del sitio web):

Aprobar cita

Recuerde gestionar las solicitudes en el menor plazo posible y cuidar la comunicación con sus clientes.

—

Correo enviado desde el sistema de gestión de citas de <https://www.ikfamily.com>

Es posible aprobar la solicitud de reserva directamente desde este correo pinchando en el enlace que se adjunta. Este enlace redirige a la portada de <https://www.ikfamily.com>, pero internamente confirma la cita online y manda sendos correos electrónicos al cliente y al administrador informando de ello.

ROL ADMINISTRADOR: GESTIÓN DE LAS CITAS

Una vez recibida una petición de reserva, esta puede ser automáticamente aprobada desde el email que se recibe, o puede ser gestionada a través del panel de administración del sitio web.

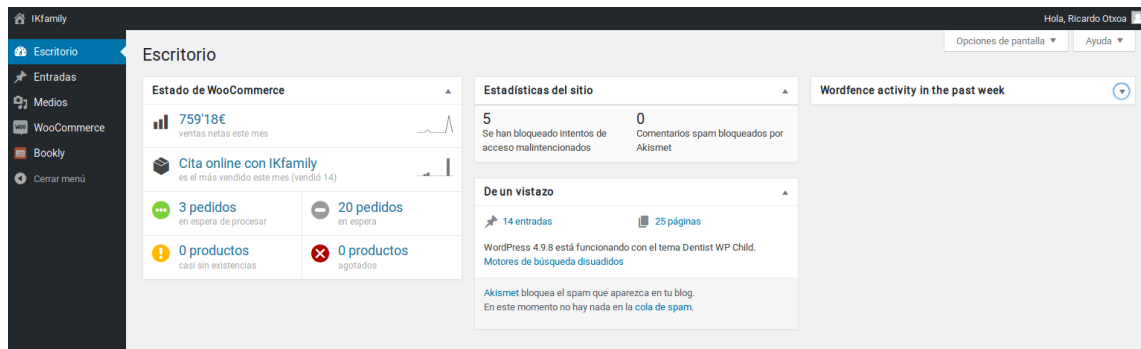
ACCESO AL PANEL DE ADMINISTRACIÓN

Acceso al panel de administración:

- URL: <https://www.ikfamily.com/wp-admin>
- Usuario: iker.burutxaga@bainetsport.es
- Contraseña: ---

Pantalla inicial

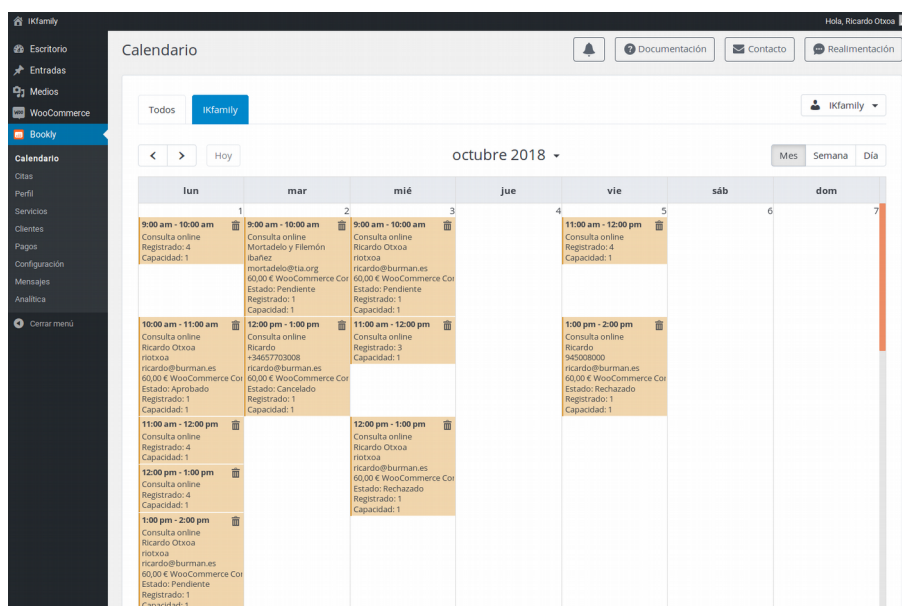
En la pantalla inicial del panel de administración hay un resumen con estadísticas de reservas y accesos directos a los pedidos pendientes:



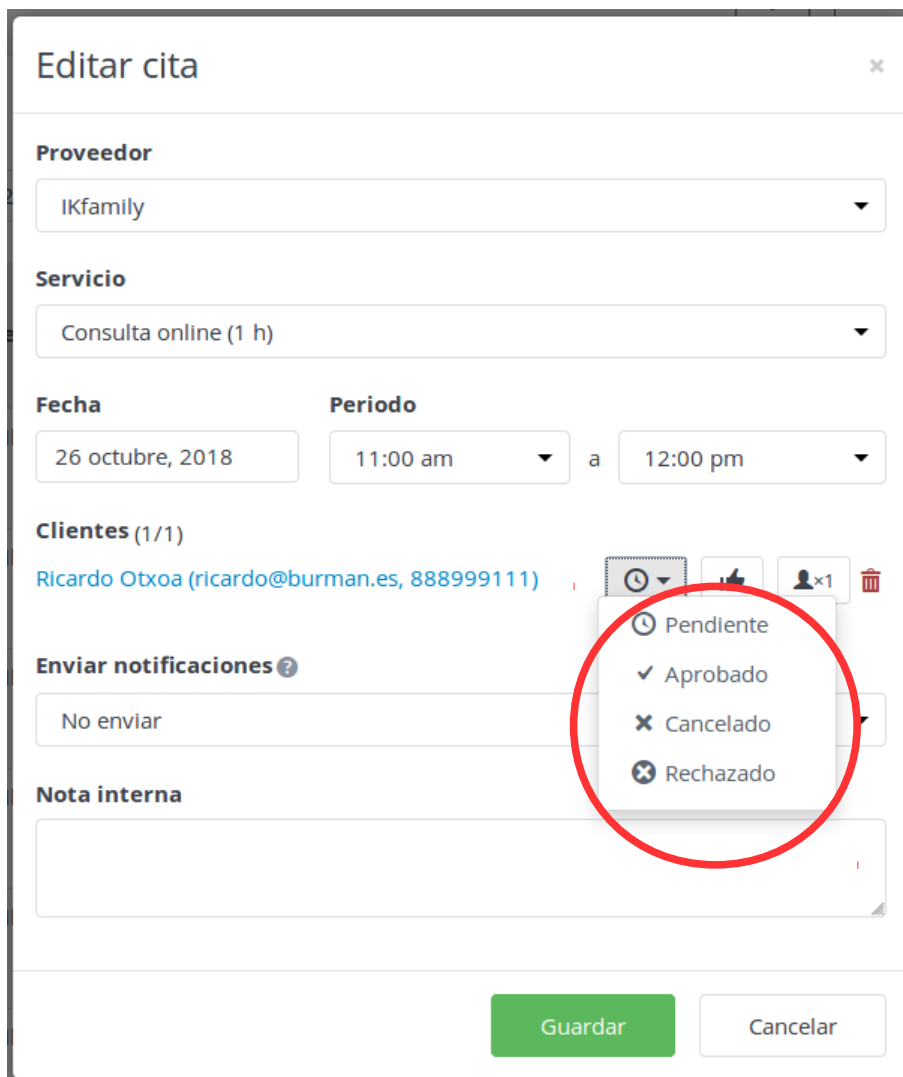
ACEPTAR UNA PETICIÓN DE CITA

La gestión de reservas y citas se puede realizar a través del módulo Calendario y del módulo Citas:

- **Módulo Calendario:** se accede desde el menú lateral de administración “**Bookly** → **Calendario**”. En la vista principal que se mostrará podemos seleccionar el tipo de vista por mes, semana o día para ver la distribución de citas en el calendario:



Pulsando sobre la ficha que queremos gestionar, se abrirá una ventana emergente con los detalles, entre los cuales encontraremos un botón que despliega una lista desde el que cambiar el estado de la reserva y, en consecuencia, desde donde poder aceptar una solicitud de cita online:



La transición de estado de una cita desde “**Pendiente**” a cualquier otro estado desencadenará automáticamente el envío de emails tanto al cliente como al administrador informando de la nueva situación.

- **Módulo de Citas:** accesible desde el menú lateral de administración “**Bookly** → **Citas**”. En la vista general del módulo se muestra un listado de las citas recibidas, con columnas ordenables los datos relevantes introducidos por el cliente. Se puede filtrar por rango de fechas y estado, seleccionando “Pendiente” se mostrarán aquellas que aún no han sido confirmadas o rechazadas:

No.	Fecha de cita	Empleado	Nombre del cliente	Teléfono del cliente	Servicio	Duración	Estado	Pago	Skype ID	
36	26 octubre, 2018 1:00 pm	IKfamily	Ricardo Otxoa	888	Consulta online	1 h	Pendiente	60,00 € WooCommerce Completado	888	Editar
29	26 octubre, 2018 12:00 pm	IKfamily	Ricardo Otxoa	riotxo	Consulta online	1 h	Pendiente	60,00 € WooCommerce Completado		Editar
34	26 octubre, 2018 11:00 am	IKfamily	Ricardo Otxoa	888999111	Consulta online	1 h	Pendiente	60,00 € WooCommerce Completado	riotxo	Editar
35	25 octubre, 2018 10:00 am	IKfamily	Ricardo Otxoa	654	Consulta online	1 h	Pendiente	60,00 € WooCommerce Completado	654	Editar
31	22 octubre, 2018 1:00 pm	IKfamily	Ricardo Otxoa	555111222	Consulta online	1 h	Pendiente	60,00 € WooCommerce Completado	@riotxo	Editar

Pulsando sobre el botón “Editar” de la cita que queremos gestionar, se abrirá una ventana emergente con los detalles, desde donde gestionar los estados exactamente igual que como se ha explicado para el Módulo Calendario.

APLAZAR UNA CITA

Podemos modificar la fecha de una cita solicitada por un cliente desde la ficha de edición de una cita, accesible desde el Módulo de Calendario y el Módulo de Citas, tal como se ha explicado en los puntos anteriores.

En la ficha de edición de una cita tenemos disponibles los campos de fecha, hora de inicio y hora de fin para su modificación:

Editar cita

Proveedor

IKfamily

Servicio

Consulta online (1 h)

Fecha

26 octubre, 2018

Periodo

1:00 pm a 2:00 pm

Clientes (1/1)

Ricardo Otxoa (ricardo@burman.es, 888)

Enviar notificaciones

No enviar

Nota interna

Guardar

Cancelar

RECHAZAR UNA CITA

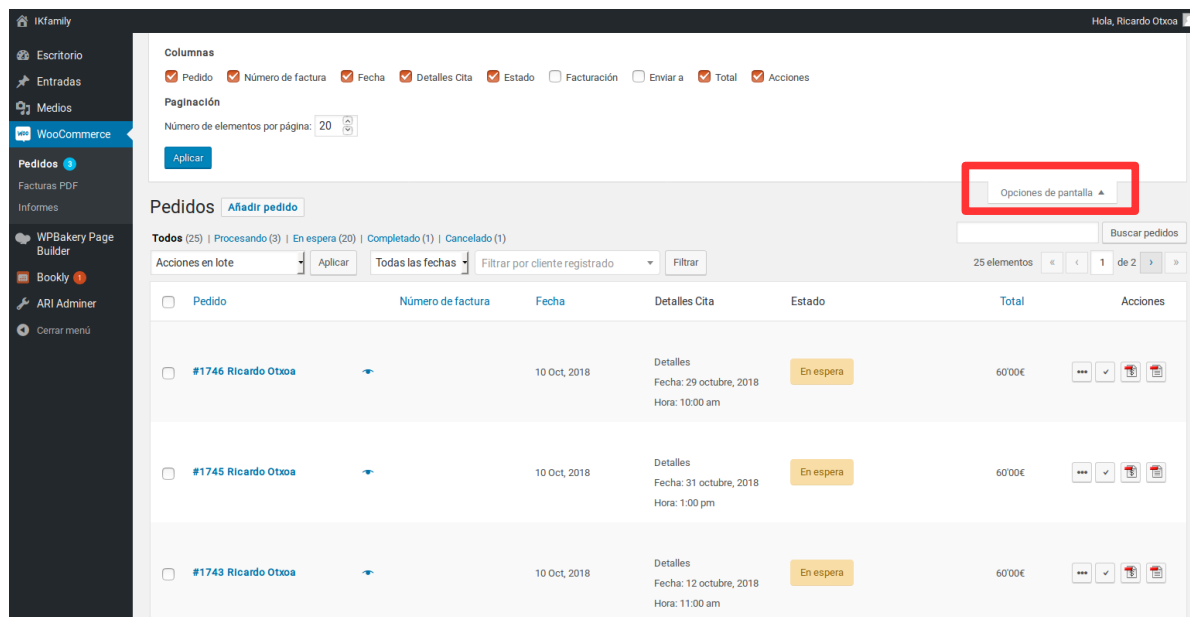
Para rechazar una reserva podemos seguir el mismo proceder que en el punto anterior, asignando el estado “Rechazado” a la cita correspondiente.

Tras rechazar una cita, será necesario reembolsar el importe abonado por el cliente al realizar la reserva.

REEMBOLSAR EL IMPORTE DE UNA CITA

Cuando una visita realiza una solicitud de Cita Online, el pago es realizado al mismo tiempo que la solicitud. Si posteriormente la cita es rechazada, será necesario proceder al reembolso del importe abonado inicialmente.

Esta operación la realizaremos desde el Módulo de e-Commerce que hay instalado en el sitio web para la gestión de cobros y emisión de facturas. Accediendo a este módulo a través del menú lateral “**WooCommerce** → **Pedidos**” se nos muestra un listado con todas las citas que se han solicitado en formato pedido:



The screenshot displays the WooCommerce 'Pedidos' (Orders) management page. The interface includes a sidebar with navigation links like 'Escritorio', 'Entradas', 'Medios', 'WooCommerce', 'Pedidos', 'Facturas PDF', 'Informes', 'WPBakery Page Builder', 'Bookly', 'ARI Adminer', and 'Cerrar menú'. The main content area shows a table of orders. At the top, there are filters for columns (Pedido, Número de factura, Fecha, Detalles Cita, Estado, Facturación, Enviar a, Total, Acciones) and pagination (Número de elementos por página: 20). A red box highlights the 'Opciones de pantalla' (Screen Options) link in the top right corner of the table area. Below the table, there are filters for 'Acciones en lote' and 'Todas las fechas', and a 'Filtrar por cliente registrado' dropdown. The table lists three orders, all with the status 'En espera' (On hold).

Pedido	Número de factura	Fecha	Detalles Cita	Estado	Total	Acciones
#1746 Ricardo Otxoa		10 Oct, 2018	Detalles Fecha: 29 octubre, 2018 Hora: 10:00 am	En espera	60'00€	...
#1745 Ricardo Otxoa		10 Oct, 2018	Detalles Fecha: 31 octubre, 2018 Hora: 1:00 pm	En espera	60'00€	...
#1743 Ricardo Otxoa		10 Oct, 2018	Detalles Fecha: 12 octubre, 2018 Hora: 11:00 am	En espera	60'00€	...

Para poder ver todas las columnas de esta vista, clickamos sobre el enlace “Opciones de pantalla” que se muestra en la parte superior derecha, y en el panel que se desplegará nos aseguramos que tenemos al menos seleccionadas las siguientes casillas:

- Pedido
- Número de factura
- Fecha
- Detalles Cita

- Estado
- Total
- Acciones

Podemos localizar la cita que queremos reembolsar a través de las columnas “Pedido”, donde aparece el nombre del cliente, “Fecha”, que contiene el día en el que el cliente realizó la reserva a través de la web, y “Detalles Cita”, que contiene la fecha y la hora en que la cita iba a tener lugar.

Localizada la cita, pinchamos con el ratón sobre el valor de su columna “Pedido” y accedemos a la ficha completa del pedido:

Individual Page Settings

Detalles de Pedido #1746
Pago a través de Transferencia bancaria directa. IP del cliente: 213.96.140.236

General
Fecha de creación: 2018-10-10 @ 17:14
Estado: En espera
Cliente: Ricardo Otxoa (#4 - netreki@gmail.com)

Facturación
Ricardo Otxoa
Avda Zabalgana 1, Of.5
01015 Gasteluz
Araba/Álava
Correo electrónico: ricardo@burman.es
Teléfono: 657703008

Envío
Dirección: Sin dirección de envío configurada.

Datos de la factura PDF
Factura
Configurar número y fecha de factura

Artículo	Coste	Cantidad	Total	Impuesto
Cita online con IKfamily Detalles Fecha: 29 octubre, 2018 Hora: 10:00 am	60'00€	x 1	60'00€	0'00€
			Total:	60'00€

Acciones del Pedido
Elige una acción...
[Mover a la papelera](#) [Actualizar](#)

Enviar correo electrónico del pedido
[Guardar pedido y enviar correo electrónico](#)

Notas del Pedido
Pendiente de pago por transferencia El estado del pedido cambió de Pendiente de pago a En espera.
añadido el 10 octubre, 2018 a las 5:14 pm
[Borrar nota](#)

Añadir nota
Nota privada [Añadir](#)

Crear PDF
[PDF Factura](#)
[PDF Albarán de entrega](#)

[Añadir artículo\(s\)](#) [Reembolso](#) [Recalcular](#)

En esta página, localizamos el área donde aparecen las líneas de pedido que contiene el detalle de la cita, y pulsamos el botón “Reembolso”, rellenando los campos que nos solicita (cantidad reembolsada y motivo – opcional -):

Artículo

Artículo	Coste	Cantidad	Total	Impuesto
Cita online con IKfamily Detalles Fecha: 29 octubre, 2018 Hora: 10:00 am	60'00€	x 1	60'00€	0'00€

Cantidad ya reembolsada: -0'00€
Total disponible para reembolso: 60'00€
Cantidad reembolsada: 60
Motivo del reembolso (opcional): [Cancelación](#)

[Cancelar](#) [Reembolsar 60'00€ manualmente](#)

Con los pasos relatados hasta este punto, simplemente hemos marcado el pedido como reembolsado. Para reembolsar el dinero deberemos hacerlo a través de las herramientas que nos provea la entidad bancaria o pasarela de pago.

FINALIZAR UNA CITA Y EMITIR FACTURA


Una vez que una cita ha sido finalizada, llega el momento de emitir la factura y enviársela al cliente.

Para ello, accedemos al Módulo de e-Commerce que hay instalado en el sitio web para la gestión de cobros y emisión de facturas. Accediendo a este módulo a través del menú lateral **“WooCommerce → Pedidos”** se nos muestra un listado con todas las citas que se han solicitado en formato pedido:

The screenshot displays the WooCommerce 'Pedidos' (Orders) management page. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Escritorio', 'Entradas', 'Medios', 'WooCommerce', 'Pedidos', 'Facturas PDF', 'Informes', 'WPBakery Page Builder', 'Bookly', 'ARI Adminer', and 'Cerrar menú'. The main content area shows a list of orders with the following columns: 'Pedido', 'Número de factura', 'Fecha', 'Detalles Cita', 'Estado', 'Total', and 'Acciones'. Three orders are listed, all with the status 'En espera' (On hold). The first order is #1746 Ricardo Otxoa, dated 10 Oct, 2018, with a total of 60'00€.

Pedido	Número de factura	Fecha	Detalles Cita	Estado	Total	Acciones
#1746 Ricardo Otxoa		10 Oct, 2018	Detalles Fecha: 29 octubre, 2018 Hora: 10:00 am	En espera	60'00€	[Icons]
#1745 Ricardo Otxoa		10 Oct, 2018	Detalles Fecha: 31 octubre, 2018 Hora: 1:00 pm	En espera	60'00€	[Icons]
#1743 Ricardo Otxoa		10 Oct, 2018	Detalles Fecha: 12 octubre, 2018 Hora: 11:00 am	En espera	60'00€	[Icons]

Localizamos la cita para la que deseamos emitir factura ayudándonos de la columna “Pedido”, “Fecha” y “Detalles Cita”, y una vez localizada, en esta misma vista, pulsamos el botón “Completar” que se encuentra en la botonera de la columna “Acciones”. El pedido seleccionado será automáticamente puesto en estado “Completado” y se enviará un correo electrónico al cliente informándole de la nueva situación y adjuntándole la factura como documento adjunto:



Iker Jakue Buruchaga Sabino
 Calle Lascaray 6, 10ªderecha
 C.P. 01008 - VITORIA-GASTEIZ
 NIF: 72747490P

FACTURA



Ricardo Otxoa
 Avda Zabalgana 1, Of.5
 01015 Gasteiz
 Araba/Álava
 NIF: 11223344B

Número de factura: IKWC-2018-0003
 Fecha de factura: 15 octubre, 2018
 Número de pedido: 1771
 Fecha de pedido: 15 octubre, 2018
 Método de pago: Pago con tarjeta

Producto	Cantidad	Precio
Cita online con IKfamily	1	60'00€
Subtotal		60'00€
Total		60'00€

IKfamily - Psicología infantil y del adolescente - <https://www.ikfamily.com> - info@ikfamily.com

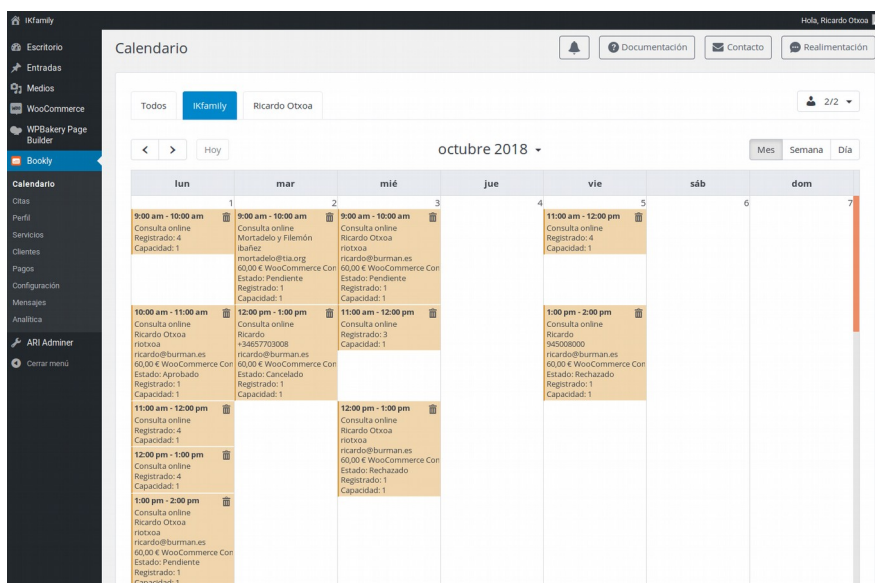
Si quisiésemos consultar la factura desde el panel de administración, la tenemos accesible desde la botonera de la columna “Acciones” o entrando en la ficha del pedido, que tendrá el valor correspondiente asignado a la columna “Número de factura”:

<input type="checkbox"/> Pedido	Número de factura	Fecha	Detalles Cita	Estado	Total	Acciones
<input type="checkbox"/> #1771 Ricardo Otxoa	IKWC-2018-0003	hace 21 min	Detalles Fecha: 26 octubre, 2018 Hora: 10:00 am	Completado	60'00€	 

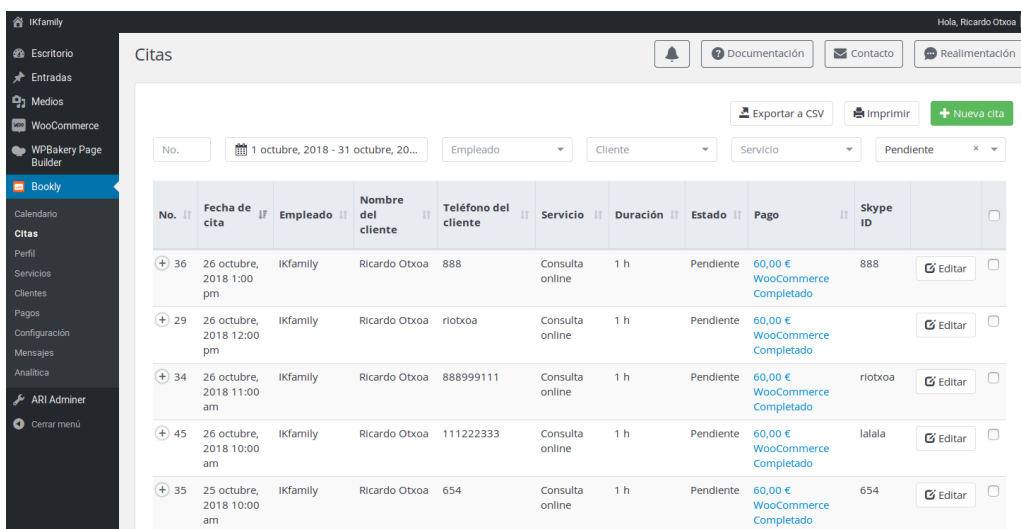
ROL ADMINISTRADOR: CONSULTA DE CALENDARIO DE CITAS

Desde el menú lateral de administración existen dos forma de consultar el calendario de citas y acceder a la gestión de las mismas (aprobar, rechazar, aplazar):

- Menú “**Bookly** → **Calendario**”: accedemos a una vista tipo calendario desde la que podemos acceder a la ficha de edición de cita.



- Menú “**Bookly** → **Citas**”: accedemos a una vista tipo tabla desde la que podemos acceder a la ficha de edición de cita.



ROL ADMINISTRADOR: SINCRONIZACIÓN CON GOOGLE CALENDAR

Es posible sincronizar el calendario de citas con nuestro Google Calendar. Para ello hay que seguir los siguientes pasos:

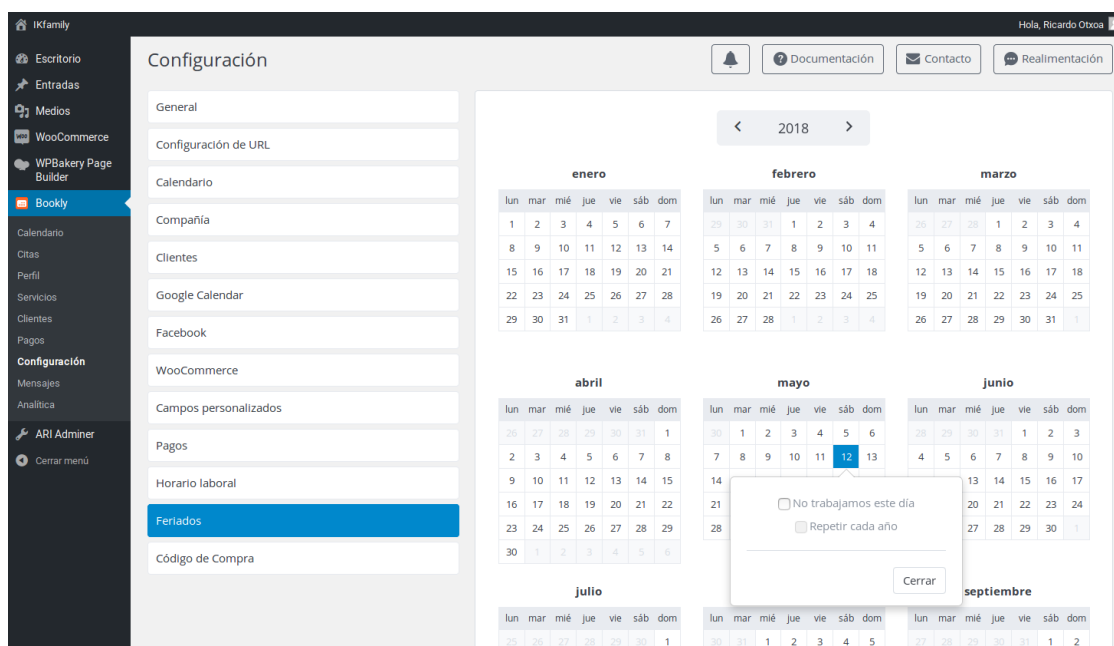
1. Configurar el maestro de Google Calendar, siguiendo las instrucciones que se muestran al acceder desde el menú lateral **"Bookly → Configuración"** y seleccionar el bloque **"Google Calendar"** (es necesario tener una cuenta de Gmail):

2. Sincronizar nuestro Google Calendar con el módulo de reservas del sitio web, siguiendo las instrucciones que se muestran al acceder desde el menú lateral **"Bookly → Perfil"**:

ROL ADMINISTRADOR: ASIGNAR FESTIVOS, VACACIONES Y PERIODOS DE INACTIVIDAD

Es posible marcar en el calendario fechas festivas y periodos de vacaciones e inactividad para evitar que los visitantes del sitio web procedan a reservar una Cita Online en dichos intervalos.

Configurarlos es tan sencillo como acceder desde el menú lateral “**Bookly** → **Configuración**” y seleccionar el módulo “**Feriados**”:



Desde aquí podemos seleccionar días concretos y marcarlos como festivos e incluso indicar que ese día se marque como festivo todos los años.

INFORMES

Desde el menú lateral **WooCommerce** → **Informes** se tiene acceso a unos informes gráficos clasificados en los siguientes bloques:

- Pedidos: gráficas clasificadas por fecha, producto, categoría, descargas, filtrables por periodos y exportables en formato CSV.
- Clientes: estadísticas de ventas a clientes, y listado de clientes.
- Inventario: relación de productos y estado de stock.
- Impuestos: estadísticas de impuestos.