

# *Service Shop Pro 2011*

Manual de Usuario



# Índice Temático

	Pág.
<b>MENU PRINCIPAL</b>	
OPERACIONES .....	1
CONFIGURACION.....	3
AYUDA.....	5
SALIR.....	5
<b>CONFIGURACIÓN</b>	
<b>1. EMPRESA</b>	
1.1 Datos de la Empresa.....	6
1.2 Logo de la Empresa .....	6
1.3 Definiendo el encabezado principal .....	7
<b>2. USUARIOS</b>	
2.1 Agregar nuevos usuarios en el sistema .....	9
2.2 Asignando Grupos a un usuario.....	11
2.3 Asignando Módulos a un usuario.....	11
2.4 Editando datos generales de un usuario.....	12
2.5 Crear y/o cambiar la contraseña de usuario .....	13
2.6 Cálculo de comisiones (servicio, facturas, remisiones) de un usuario .....	14
<b>3. MISCELANEOS</b>	
3.1 Definiendo nombres de campos.....	16
3.2 Números de folio .....	17
3.3 Logo a utilizar en el menú principal.....	17
3.4 Tasa del impuesto por default (IVA).....	18
3.5 Monedas (divisas) .....	18
3.6 Definiendo líneas de categorías (inventario).....	18
3.7 Personalizando cantidad con letra .....	19

	Pág.
<b>4 UTILERÍAS</b>	
4.1 Respaldo de la base de datos.....	19
4.2 Reparación de archivos.....	20
4.3 Inicialización de archivos.....	20
4.4 Importación de records de respaldos.....	21
<b>5. FORMATOS</b>	
5.1 Seleccionando formato x default (órdenes de servicio).....	21
5.2 Definiendo las cláusulas del servicio (órdenes de servicio).....	22
<b>6. SERVICIO (Módulo de Órdenes de Servicio)</b>	
6.1 Definición de categorías.....	23
6.2 Definición del número de días de garantía por default.....	23
6.3 Definición de equipos a reparar.....	24
6.4 Definición del costo x revisión de un equipo.....	24
6.5 Definición de la comisión por equipo reparado (técnicos).....	25
6.6 Edición de nombres de campos de una orden de servicio.....	25
6.7 Tipo de foliación en las órdenes de servicio.....	25
6.8 Definición de los estados (status) de los equipos.....	26
6.9 Definición de la lista de fallas (órdenes de servicio).....	27
6.10 Definición de la lista de reparaciones (órdenes de servicio).....	28
<b>OPERACIONES</b>	
<b>7. CLIENTES Y CxC</b> .....	29
7.1 Agregar nuevos clientes al sistema.....	30
7.2 Buscar clientes en la base de datos.....	32
7.3 Impresión de etiquetas para correspondencia.....	36
7.4 Filtros de información.....	38
7.5 Reportes del módulo.....	40
<b>8. ORDENES DE SERVICIO</b> .....	43
8.1 Agregar una nueva orden de servicio.....	43
8.2 Buscar órdenes de servicio.....	45

---

	Pág.
8.3 Filtros de información .....	49
8.4 Secciones de una orden de servicio .....	55
8.4.1 General .....	55
8.4.2 Garantía de Fábrica.....	55
8.4.3 Histórico.....	56
8.4.4 Cotización .....	57
8.4.5 Multi-Ordenes .....	61
8.4.6 Fotografías.....	62
8.4.7 Seguimiento.....	64
8.5 Reportes del módulo .....	65
<b>9. ÁREA DE TÉCNICOS</b>	
9.1 Introducción .....	69
9.2 Procesando las órdenes de servicio asignadas a un técnico .....	69
9.3 Tareas asignadas a un técnico (tickets).....	82
9.4 Citas asignadas a un técnico (agenda).....	83
<b>10. BITÁCORA – ATENCIÓN A CLIENTES</b>	
10.1 Introducción .....	83
10.2 Agregar un nuevo ticket en el sistema .....	84
10.3 Buscar tickets de servicio .....	85
10.4 Filtros de información .....	86
10.5 Reportes del módulo .....	89
<b>11. AGENDA DE CITAS</b>	
11.1 Introducción .....	93
11.2 Agregar una nueva cita en el sistema .....	93
11.3 Filtros de información .....	94
<b>12. CENTRO DE PAGOS (Clientes)</b>	
12.1 Introducción .....	98
12.2 Búsqueda de recibos de pagos .....	98

	Pág.
12.3	Filtros de información ..... 103
12.4	Reportes del módulo ..... 106
<b>13.</b>	<b>CENTRO DE PAGOS (Proveedores)</b>
13.1	Introducción ..... 110
13.2	Búsqueda de recibos ..... 110
13.3	Filtros de información ..... 113
13.4	Reportes del módulo ..... 116
<b>14.</b>	<b>PROVEEDORES Y CxP</b>
14.1	Agregar un nuevo proveedor al sistema ..... 120
14.2	Buscar proveedores en la base de datos ..... 122
14.3	Filtros de información ..... 123
14.4	Reportes del módulo ..... 125
<b>15.</b>	<b>ALMACEN DE PARTES</b>
15.1	Agregar un nuevo producto o servicio ..... 128
15.2	Filtros de información ..... 131
15.3	Reportes del módulo ..... 133
<b>16.</b>	<b>CAJA PUNTO DE VENTA</b>
16.1	Introducción ..... 137
16.2	Nueva venta ..... 138
16.3	Buscar productos en la base de datos ..... 138
16.4	Agregar productos al carrito de compras ..... 139
16.5	Cerrar la venta con factura ..... 139
16.6	Cerrar la venta con remisión ..... 140
<b>VENTAS (Clientes)</b>	
<b>17.</b>	<b>FACTURAS</b>
17.1	Agregar una nueva factura en el sistema ..... 140

	Pág.
17.2	Buscar facturas en la base de datos ..... 143
17.3	Enlazar documentos a una factura..... 143
17.4	Abrir el almacén de partes y servicios para selección ..... 144
17.5	Cómo pagar el saldo de una factura ..... 146
17.6	Reportes del módulo ..... 148
<b>18.</b>	<b>REMISIONES</b>
18.1	Agregar una nueva remisión en el sistema ..... 151
18.2	Buscar remisiones en la base de datos ..... 154
18.3	Enlazar documentos a una remisión ..... 154
18.4	Abrir el almacén de partes y servicios para selección ..... 156
18.5	Cómo pagar el saldo de una remisión..... 158
18.6	Reportes del módulo ..... 159
<b>19.</b>	<b>COTIZACIONES</b>
19.1	Agregar una nueva cotización directa en el sistema..... 163
19.2	Buscar cotizaciones en la base de datos ..... 166
19.3	Abrir el almacén de partes y servicios para selección ..... 166
19.4	Reportes del módulo ..... 168
<b>20.</b>	<b>PEDIDOS</b>
20.1	Agregar un nuevo pedido en el sistema..... 172
20.2	Buscar pedidos en la base de datos ..... 175
20.3	Abrir el almacén de partes y servicios para selección ..... 175
20.4	Reportes del módulo ..... 177
<b>21.</b>	<b>DEVOLUCIONES DE VENTAS</b>
21.1	Agregar una nueva devolución de venta en el sistema..... 181
21.2	Buscar devoluciones de ventas en la base de datos ..... 184
21.3	Reportes del módulo ..... 184
<b>COMPRAS (Proveedores)</b>	
<b>22.</b>	<b>ORDENES DE COMPRAS</b>
22.1	Introducción ..... 188

---

	Pág.
22.2	Agregar una nueva orden de compra en el sistema ..... 189
22.3	Buscar órdenes de compras en la base de datos ..... 190
22.4	Abrir el almacén de productos y servicios para selección..... 191
22.5	Reportes del módulo ..... 194
<b>23.</b>	<b>RECEPCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>
23.1	Introducción ..... 197
23.2	Agregar un nuevo documento de recepción de productos o servicios ..... 197
23.3	Buscar recepciones de compras en la base de datos..... 19
23.4	Abrir el almacén de productos y servicios para selección..... 199
23.5	Enlace de órdenes de compras..... 202
23.6	Reportes del módulo ..... 202
<b>24.</b>	<b>DEVOLUCIONES DE COMPRAS</b>
24.1	Introducción ..... 207
24.2	Agregar una nueva devolución de compra en el sistema ..... 207
24.3	Buscar devoluciones de compras en la base de datos ..... 209
24.4	Enlace de facturas o remisiones a devolver..... 209
24.5	Reportes del módulo ..... 210

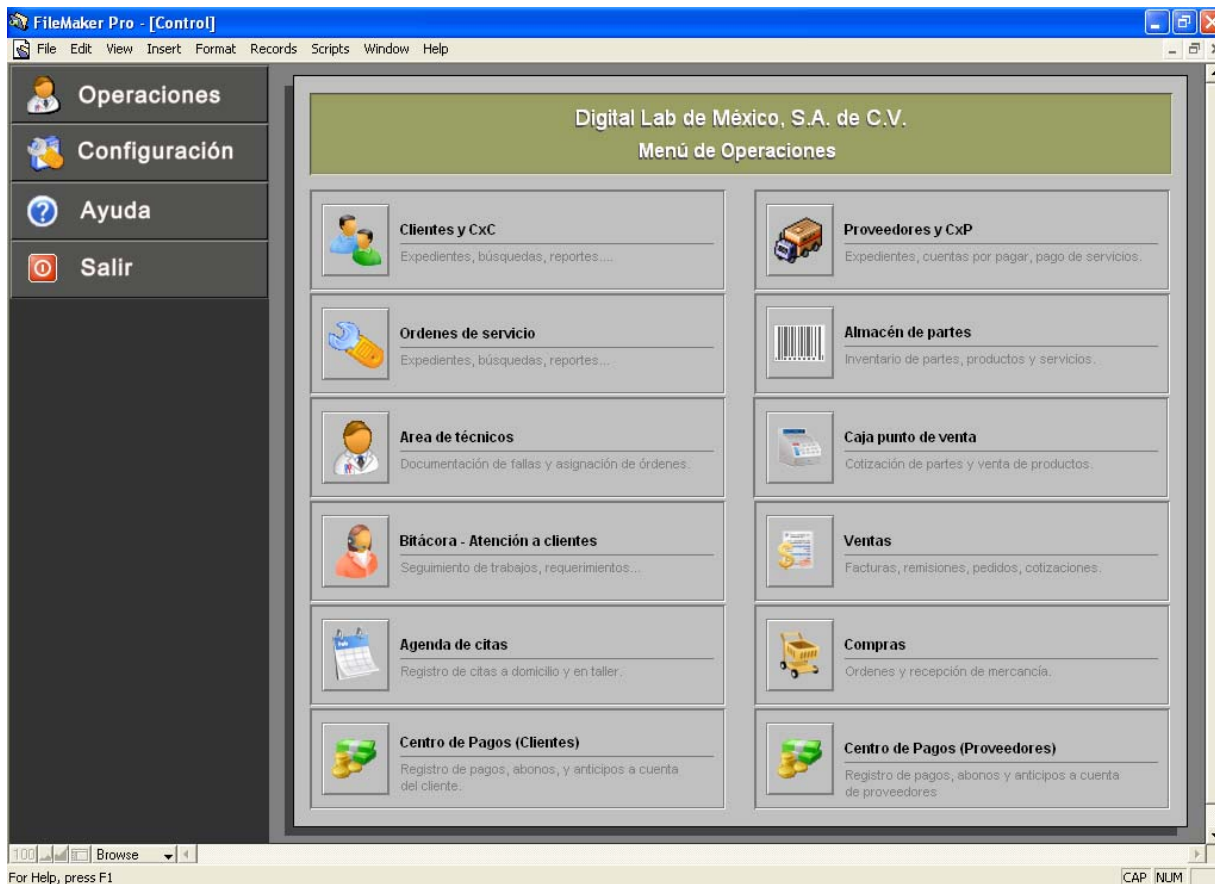
## MENÚ PRINCIPAL

### Operaciones

Cuando el usuario ha ingresado a *Service Shop Pro*® como usuario registrado proporcionando su contraseña o password de acceso automáticamente entra a la pantalla o menú principal, desde donde decide a cuál área desea acceder. Cabe mencionar que, de acuerdo a los privilegios de acceso asignados en el expediente del usuario por el o los Administradores del sistema, el usuario puede o no ingresar al módulo de “Configuración”. A continuación se muestra el menú principal:



El menú de operaciones contiene todas las funciones para acceder a cada uno de los módulos que conforman el sistema. Para ingresar a este menú el usuario debe dar un clic con el Mouse en la función “Operaciones” y el sistema mostrará la siguiente pantalla:



Estos módulos pueden ser restringidos por el Administrador del sistema para algún usuario en particular. Este esquema de protección permite al Administrador asegurarse de que los usuarios del sistema utilizarán y trabajarán únicamente en aquellas tareas que les fueron encomendadas. Para ingresar en algún módulo en particular sólo tiene que dar un clic en el botón con la imagen del módulo deseado. Los módulos que contiene el sistema son:

- Clientes y CxC
- Ordenes de servicio
- Área de técnicos
- Bitácora - Atención a clientes
- Agenda de citas
- Centro de pagos (clientes)
- Proveedores y CxP
- Almacén de partes
- Caja punto de venta
- Ventas (Facturas, Remisiones, Cotizaciones, Pedidos, Devs. de Ventas)
- Compras (Ordenes de compras, Recepción de Productos y Servicios, Devs. de Compras)
- Centro de pagos (proveedores)

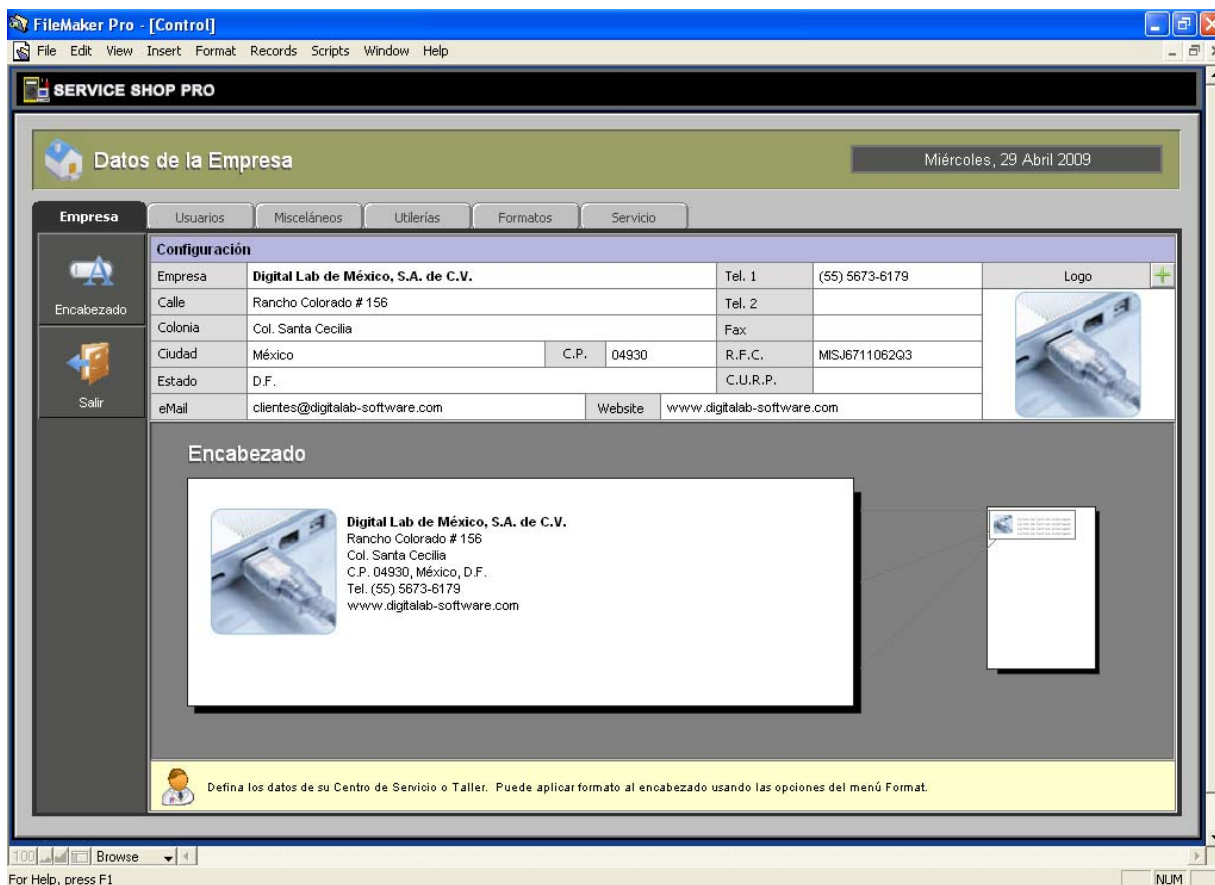
Desde el menú de operaciones el usuario puede ingresar a los módulos y llevar a cabo todas las operaciones que el sistema soporta: captura de datos, agregar nuevos clientes, órdenes de servicios, facturas, partes en el inventario, impresión de reportes, búsqueda y consulta de información, etc.

## **Configuración**

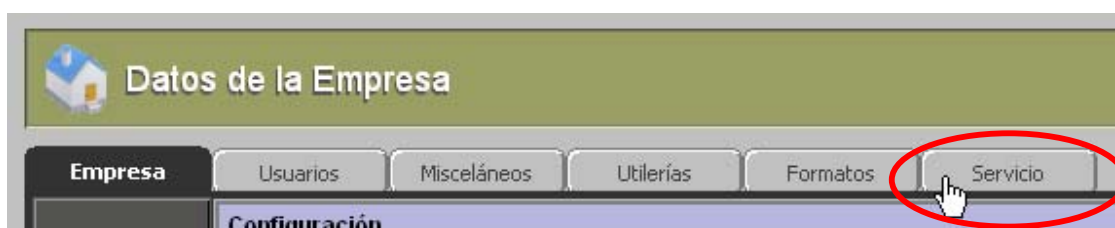
Desde esta área el Administrador configura varios parámetros que serán utilizados por los usuarios en su trabajo diario. Entre las tareas que el Administrador puede realizar en esta área citamos las siguientes secciones:

- *Empresa.*- Define los datos de la empresa tales como nombre, dirección o domicilio, teléfonos, correo electrónico, logo de la empresa, así como crear el encabezado que se imprimirá en varios documentos que emite el sistema (Orden de Servicio, Cotizaciones, Facturas, Remisiones, etc.)
- *Usuarios.*- Agregar los datos de nuevos usuarios que usarán el sistema, restringir acceso a diversos módulos, calcular comisiones, etc.
- *Misceláneos.*- Definir algunos nombres de campos usados a través de diferentes módulos del sistema, definir la nomenclatura de los folios que se usarán en diversos módulos, imagen favorita o logo de la empresa que se desplegará en el menú principal, impuesto aplicado en su Estado o Ciudad, monedas y su paridad usados en los precios de los productos registrados en el almacén o inventario, líneas de categorías (inventarios), y cantidad con letra.
- *Utilerías.*- Estas funciones permiten llevar a cabo tareas de mantenimiento sobre las bases de datos; el Administrador puede realizar respaldos de los datos, recuperación básica de archivos que no puedan ser leídos, inicializar archivos y sus vectores, importar datos de archivos respaldados. Estas funciones son de efectos permanentes y deben ser realizadas por personal calificado, de ahí la importancia de restringir el acceso al área de Configuración a los usuarios cuyas funciones sean operativas.
- *Formatos.*- Selección del formato por default que se utilizará al imprimir órdenes de servicio. El sistema contiene dos formatos que pueden ser seleccionados, el primero imprime 1 orden de servicio por página (tamaño carta), mientras que el segundo imprime 2 órdenes de servicio por página (tamaño carta).
- *Servicio.*- Definir parámetros a utilizar en el módulo de "Órdenes de Servicio", tales como categorías, días de garantía por default, equipos a reparar, costos x revisión, comisión x equipo a técnicos, tipo de foliación, estados (status) de los equipos en taller, definir fallas comunes encontradas en los equipos, y definir reparaciones y servicios efectuados en los equipos.

Si el sistema es utilizado en un ambiente de red de área local se recomienda que el Administrador restrinja el acceso a esta área para seguridad de la operatividad del sistema. Al dar clic en esta función el sistema mostrará la primera sección:



Para cambiar de sección dentro del área de Configuración el usuario debe dar un clic en la pestaña correspondiente, tal y como se muestra en la siguiente figura:



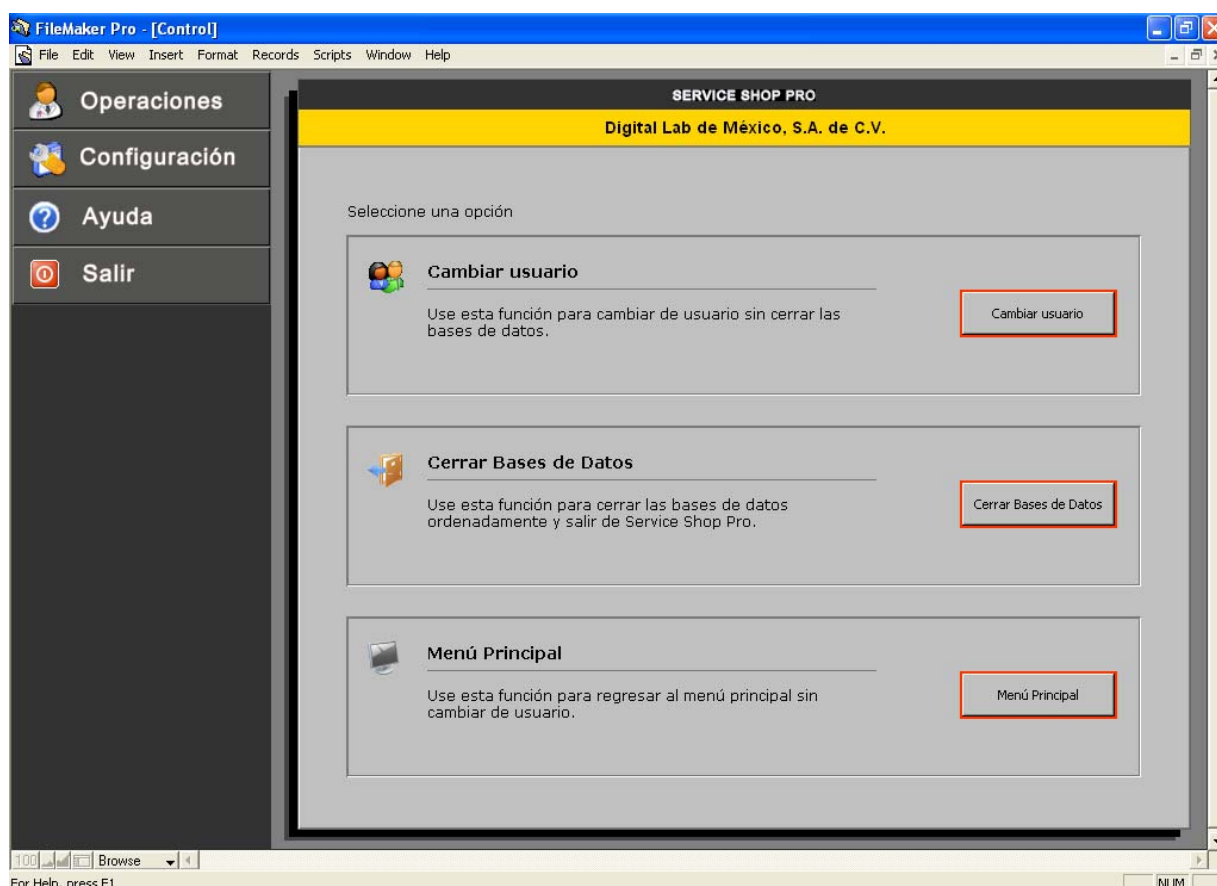
En los siguientes capítulos se explica con mayor detalle cada una de estas secciones.

## Ayuda

Con esta función el usuario puede leer el manual de usuario, el cual es un documento en formato Adobe® PDF®, sólo tiene dar un clic en esta función y el sistema mostrará este documento en el monitor de su computadora.

## Salir

Con esta función el sistema mostrará la siguiente pantalla con las siguientes opciones:



Cuando el usuario desea salir del sistema completamente es altamente recomendable que utilice la función “Cerrar Bases de Datos”, ya que así se asegura la integridad de los datos además de que el sistema cierra ordenadamente todos los archivos abiertos.

La función “Cambiar Usuario” es particularmente útil cuando se utiliza el sistema en un ambiente de red de área local, ya que el sistema muestra la pantalla de *login* de usuarios, y para re-ingresar al sistema es necesario proporcionar su contraseña. Si el usuario debe dejar su estación de trabajo temporalmente (ej. salir a comer) con esta función deja abierta la sesión de trabajo actual así como las bases de datos permanecen abiertas.

## CONFIGURACIÓN

### 1. EMPRESA

#### 1.1 Datos de la Empresa

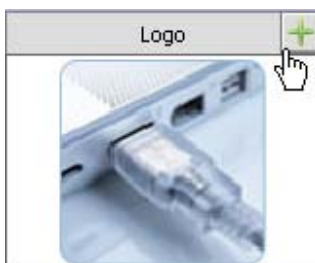
En esta sección el Administrador define o personaliza los datos de la Empresa o Centro de Servicio Autorizado. El sistema muestra en los campos de esta sección información que debe ser reemplazada por los datos de la empresa; puede iniciar la captura de datos presionando la tecla "Tab" de su teclado, y tecleando directamente la información, para pasar al siguiente campo sólo presione nuevamente la tecla "Tab" hasta completar el llenado de todos los campos.

Configuración					
Empresa	Digital Lab de México, S.A. de C.V.		Tel. 1	(55) 5952-4771	
Calle	Rancho Colorado # 156		Tel. 2		
Colonia	Col. Santa Cecilia		Fax		
Ciudad	México	C.P.	04930	R.F.C.	DILM-981106-3R7
Estado	D.F.		C.U.R.P.		
eMail	clientes@digitalab-software.com		Website	www.digitalab-software.com	

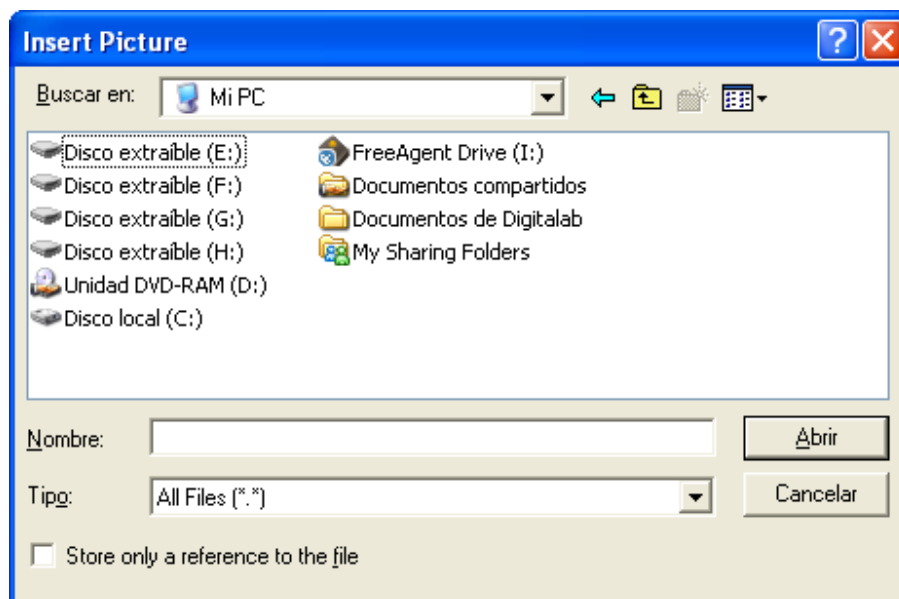
Algunos nombres de campos pueden ser redefinidos desde la sección "Misceláneos".

#### 1.2 Logo de la Empresa

Para ingresar el logo de su empresa o imagen favorita debe usar la función "Agregar" la cual se encuentra ubicada arriba de la imagen, como se muestra en la siguiente figura:



Al dar clic en esta función el sistema mostrará el cuadro de diálogo para buscar una imagen en su disco duro, como se muestra en la siguiente figura:



Se recomienda utilizar una imagen no muy “pesada”, cuyo tamaño oscile entre 30 Kb a 200 Kb, y un formato de gráficos universal como JPG o GIF.

### 1.3 Definiendo el encabezado principal

El sistema emite varios documentos a través de los diferentes módulos y en todos ellos se incluye el encabezado que se define en esta sección. Antes de usar esta función es recomendable que el Administrador del sistema haya definidos los datos de la empresa o centro de servicio autorizado ya que el sistema copia la información almacenada en estos campos para crear el encabezado.



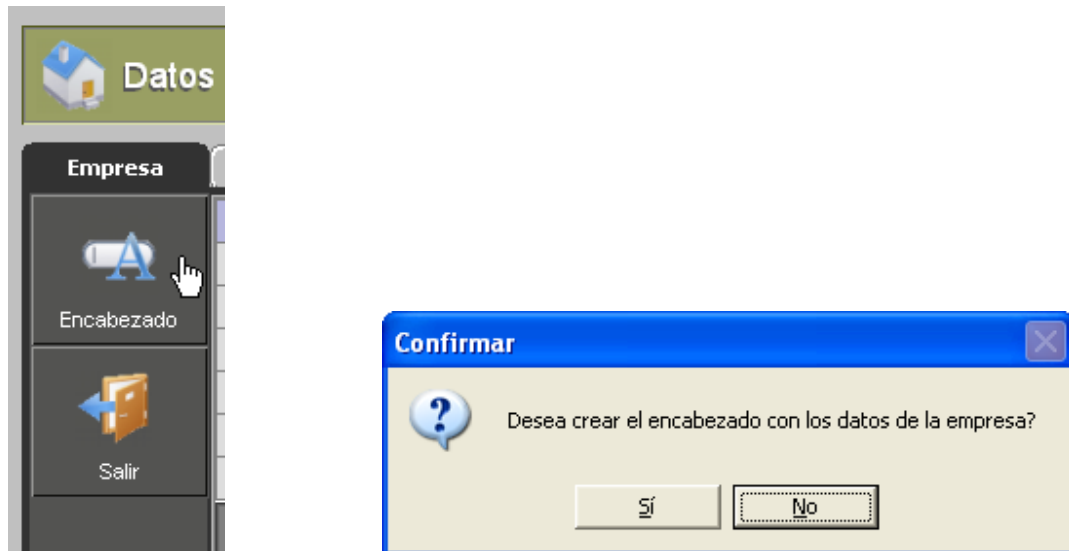
#### **Digital Lab de México, S.A. de C.V.**

Rancho Colorado # 156  
Col. Santa Cecilia  
C.P. 04930, México, D.F.  
Tel. (55) 5673-6179  
[www.digitalab-software.com](http://www.digitalab-software.com)

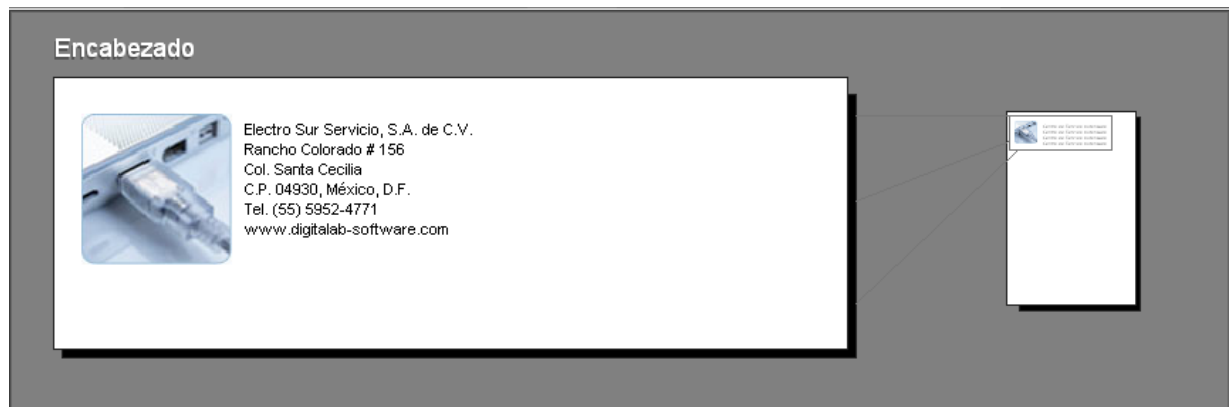
Erick Tajonar López  
Rey Topiltzin Mz. 68, No. 81,  
Col. Ajusco  
México, D.F. 07789

Cotización No. 4  
Fecha: 24/04/2009  
Forma de pago: Contado

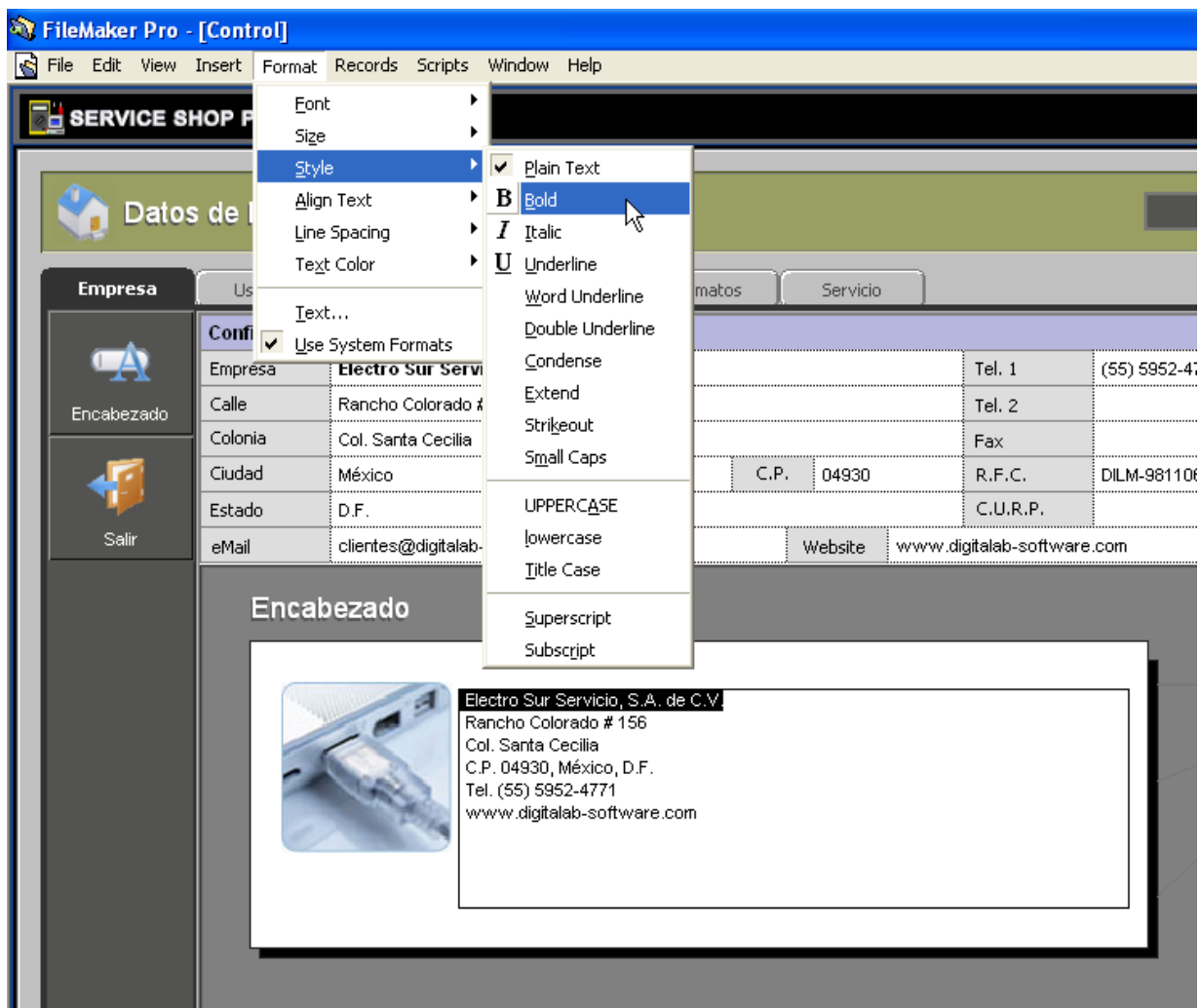
Para crear el encabezado principal el Administrador debe hacer un clic en la función "Encabezado", ubicada a la izquierda de la pantalla en la sección llamada *botonera de funciones*:



Al confirmar la ejecución de esta función el sistema copiará todos los datos de la empresa en el encabezado, como se muestra a continuación:



Cuando el sistema crea el encabezado todos los datos son colocados en esta área siguiendo cierto orden, sin embargo, el Administrador puede aplicarles algunas características tipográficas para mejorar su apariencia utilizando las opciones del menú "Format", como se muestra en la siguiente figura:



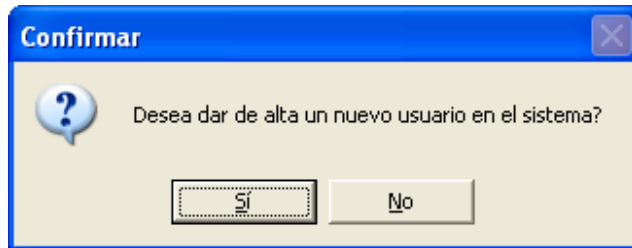
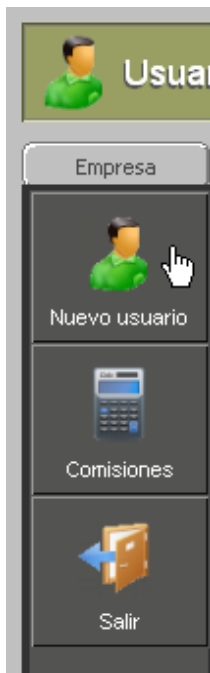
Para editar el encabezado puede usar el Mouse o ratón de su computadora y junto con las funciones de *selección de texto* de Windows aplicar el formato deseado. Es importante no aplicar características que excedan las capacidades tanto del sistema como de su impresora.

## 2. USUARIOS

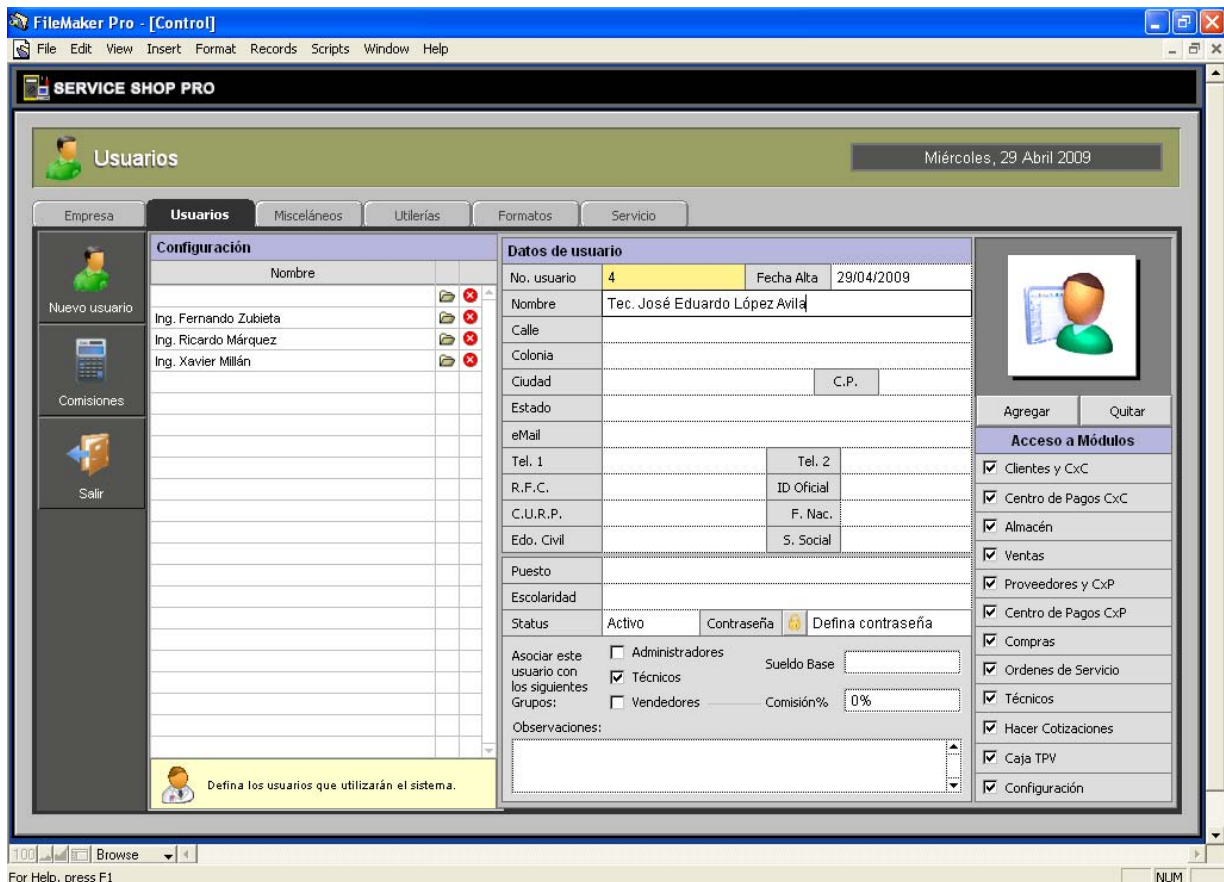
### 2.1 Agregar nuevos usuarios en el sistema

Desde esta sección el Administrador puede crear usuarios, darlos de baja del sistema, editar sus datos, restringir el acceso a ciertos módulos, definir a cuál grupo va a pertenecer (Administradores, Técnicos, Vendedores), crear sus contraseñas, y calcular sus comisiones.

Para agregar un nuevo usuario al sistema el Administrador debe dar un clic en la función "Nuevo usuario" como se muestra en la siguiente figura:



Después de confirmar la ejecución de esta función, el sistema permite la captura de datos en los campos correspondientes, de igual modo, para pasar de un campo al siguiente utilice la tecla "Tab" en su teclado para mayor rapidez en la captura. Al ejecutar esta función el sistema define los privilegios del nuevo usuario dándole acceso a todos los módulos del sistema, como se muestra en la siguiente figura:



La mayoría de los campos de esta sección son opcionales, sin embargo es una buena práctica mantener registro de la mayor cantidad de información posible de los empleados que usarán el sistema. Entre los datos que puede ingresar también puede colocar la foto del usuario para complementar su ficha o expediente.

## 2.2 Asignando Grupos a un usuario

Existen tres tipos de grupos a los que un usuario puede ser asignado; puede ser asignado a uno únicamente o a los tres si se desea. Cada uno tiene como objetivo agrupar a aquellos usuarios que serán enlistados o mostrados en ciertas funciones del sistema, por ejemplo, si a un usuario se le asigna al grupo de Técnicos, este usuario aparecerá en la lista de técnicos cuando se esté agregando una nueva orden de servicio al sistema.

Los usuarios asignados al grupo de Administradores podrán acceder a todos los módulos, agregar nuevos usuarios, restringir accesos a usuarios, eliminar registros, etc.

Los usuarios asignados al grupo de Vendedores serán enlistados o mostrados en módulos tales como “Caja Punto de Venta”, “Facturas”, “Remisiones”, “Cotizaciones”, “Pedidos”, etc.

Para asignar a un usuario a uno o todos los grupos debe marcar la casilla correspondiente según se muestra en la siguiente figura:

Asociar este usuario con los siguientes Grupos:

- Administradores
- Técnicos
- Vendedores

Observaciones:

Sueldo Base:

Comisión%:

El formulario muestra un panel de configuración con tres casillas de selección para asignar grupos: Administradores (desmarcada), Técnicos (marcada) y Vendedores (marcada). A la derecha hay dos campos de entrada de texto: 'Sueldo Base' y 'Comisión%' (con el valor '0%' predefinido). Abajo hay un área de 'Observaciones' con un cursor de ratón sobre ella.

## 2.3 Asignando Módulos a un usuario

El sistema permite restringir a un usuario el acceso a casi todos los módulos que conforman el sistema. Al ejecutar la función “Nuevo usuario” el sistema asigna acceso total a todos los módulos del sistema, sin embargo, es posible, como se ha mencionado, restringir el acceso a ciertos módulos, según sea necesario.

Cuando se utiliza el sistema en un ambiente de red de área local en ocasiones es deseable contar con un esquema de protección interna, sobretodo cuando se tienen muchos usuarios conectados en el sistema, que permita delegar tareas específicas a usuarios específicos.









Para restringir el acceso a un módulo el Administrador sólo tiene que dar un clic en la casilla correspondiente y verificar que ésta vacía o sin marca, como se muestra en la siguiente figura:

Acceso a Módulos	
<input checked="" type="checkbox"/>	Clientes y CxC
<input checked="" type="checkbox"/>	Centro de Pagos CxC
<input checked="" type="checkbox"/>	Almacén
<input type="checkbox"/>	Ventas
<input checked="" type="checkbox"/>	Proveedores y CxP
<input checked="" type="checkbox"/>	Centro de Pagos CxP
<input checked="" type="checkbox"/>	Compras
<input checked="" type="checkbox"/>	Ordenes de Servicio
<input checked="" type="checkbox"/>	Técnicos
<input checked="" type="checkbox"/>	Hacer Cotizaciones
<input checked="" type="checkbox"/>	Caja TPV
<input checked="" type="checkbox"/>	Configuración

Se puede restringir el acceso a todos estos módulos simplemente quitando la marca en aquellos módulos seleccionados. Para dejar que un usuario pueda ingresar a todos los módulos hay que marcar todas las casillas mostradas en esta sección.


## 2.4 Editando datos generales de un usuario

Para poder cambiar los datos generales de un usuario, cambiar su contraseña, restringir o no el acceso a un módulo, etc. el Administrador debe abrir el expediente correspondiente dando un clic en el nombre de usuario o en su carpeta, como se muestra en la siguiente figura:

Configuración		
Nombre		
Ing. Fernando Zubieta		
Ing. Ricardo Márquez		
Tec. José Eduardo López Avila		
Ing. Xavier Millán		

Al dar clic con el Mouse en el nombre de usuario que se desea editar, el sistema abre el expediente de dicho usuario para que se puedan editar los campos. Es importante recordar que siempre hay que asignarle uno o más grupos ya que de ello depende su utilización en diferentes módulos. Los datos son registrados en el sistema conforme se van ingresando en los campos, para guardar el expediente de un usuario no existe una función especial, basta con abrir su expediente y teclear directamente en los campos; si desea editar los datos de otro usuario sólo tiene que seleccionarlo de la lista de usuarios dando un clic con el Mouse en su nombre.

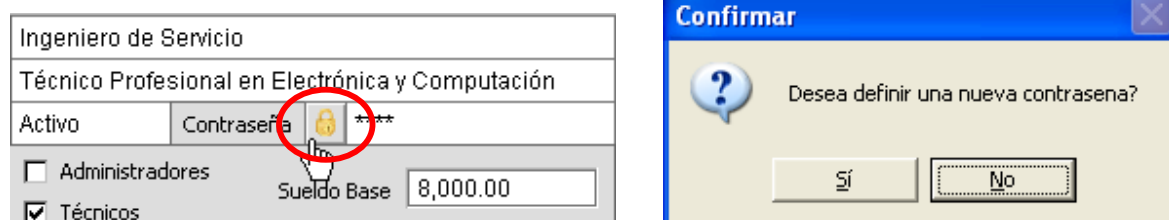
Datos de usuario			
No. usuario	4	Fecha Alta	29/04/2009
Nombre	Tec. José Eduardo López Avila		
Calle	Av. 5 de Febrero # 128		
Colonia	Col. Centro		
Ciudad	México	C.P.	06000
Estado	D.F.		
eMail	jose.eduardo@hotmail.com		
Tel. 1	5594-2943	Tel. 2	04455-1320-9921
R.F.C.	LOAJ-770615-2A5	ID Oficial	8131241233 IFE
C.U.R.P.	N/A	F. Nac.	15/06/1977
Edo. Civil	Casado(a)	S. Social	665771-8
Puesto	Ingeniero de Servicio		
Escolaridad	Técnico Profesional en Electrónica y Computación		
Status	Activo	Contraseña	****
Asociar este usuario con los siguientes Grupos:	<input type="checkbox"/> Administradores <input checked="" type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Vendedores	Sueldo Base <input type="text" value="8,000.00"/> Comisión% <input type="text" value="0%"/>	Observaciones: <input type="text"/>



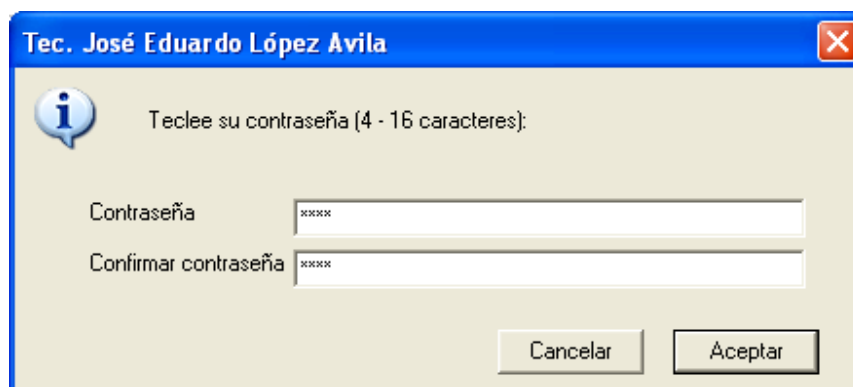
Acceso a Módulos
<input checked="" type="checkbox"/> Clientes y CxC
<input checked="" type="checkbox"/> Centro de Pagos CxC
<input checked="" type="checkbox"/> Almacén
<input type="checkbox"/> Ventas
<input checked="" type="checkbox"/> Proveedores y CxP
<input checked="" type="checkbox"/> Centro de Pagos CxP
<input checked="" type="checkbox"/> Compras
<input checked="" type="checkbox"/> Ordenes de Servicio
<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos
<input checked="" type="checkbox"/> Hacer Cotizaciones
<input checked="" type="checkbox"/> Caja TPV
<input checked="" type="checkbox"/> Configuración

## 2.5 Crear y/o cambiar la contraseña de un usuario

Cada usuario debe tener una contraseña para ingresar al sistema. Para crear o cambiar la contraseña de un usuario debe usar la función para dicho propósito. El Administrador debe dar un clic con el Mouse en el botón o directamente en el campo para ejecutar esta función, como se muestra en la siguiente figura:



Después de confirmar la solicitud, el sistema muestra el siguiente cuadro de diálogo donde deberá introducir una contraseña y confirmarla:



Tec. José Eduardo López Avila

Teclee su contraseña (4 - 16 caracteres):

Contraseña: xxxx

Confirmar contraseña: xxxx

Cancelar Aceptar

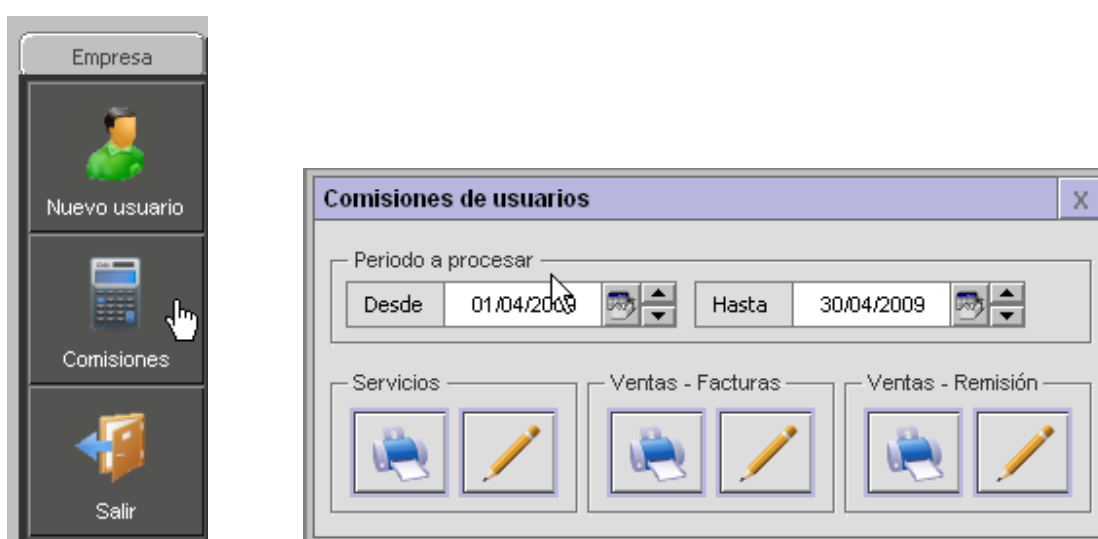
Si la contraseña ya existe, el sistema le avisará sugiriendo que intente nuevamente con otra contraseña.

Cuando algún usuario haya olvidado su contraseña debe notificar a su Administrador de sistemas para que defina una nueva contraseña, siguiendo el procedimiento arriba descrito.

## 2.6 Cálculo de comisiones

El sistema lleva un registro de las comisiones generadas ya sea por la reparación de un equipo o por la venta de algún producto o artículo, y mediante esta función es posible conocer el monto de estas comisiones generadas en un periodo de tiempo definido al momento de solicitar el reporte.

Para obtener un reporte de las comisiones de un usuario en particular debe abrir primero su expediente. Luego, debe dar un clic con el Mouse en la función "Comisiones" como se muestra a continuación:



En la pantalla anterior, el Administrador puede especificar un periodo de fechas de las cuales desea saber las comisiones que ese usuario haya generado, ya sea en Servicios si es que ese técnico pertenezca a este grupo, o Facturas, o Remisiones, si es que este usuario también está asignado al grupo de Vendedores.

### Comisiones por Servicios (Técnicos)

Cuando una orden de servicio es procesada es posible determinar el pago por comisión que se entregará al técnico que hizo la reparación. La sección "Servicio" de esta misma área Configuración, contiene una tabla general donde es posible fijar la comisión x equipo que se pagará a los técnicos.



Puede mandar a imprimir los resultados del periodo directamente, y también puede revisar en pantalla la lista y hacer modificaciones a las comisiones si así lo estima el Administrador.

FileMaker Pro - [Ordenes]

File Edit View Insert Format Records Scripts Window Help

**SERVICE SHOP PRO**

Ing. Xavier Millán Cálculo de Comisiones

No. Orden	Equipo	F. entrada	F. salida	Cliente	Estado	Comisión
10	Minicomponente Kenwood A-119ST	28/04/2009	28/04/2009	Gerardo Santillán Sánchez	Fin - Reparado	40.00

Sub-Total: 40.00

Encontrados 1 de 11 records

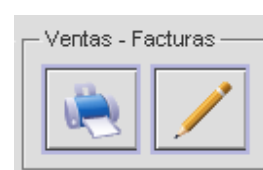
For Help, press F1

Al usar la opción "Edición" (pequeño lápiz) el sistema mostrará en pantalla todas aquellas órdenes cuya fecha de salida correspondan al periodo de tiempo especificado.

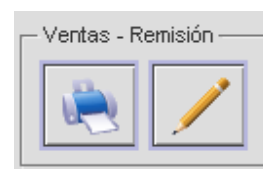
## Comisiones por Facturas o Remisiones (Vendedores)

Para que esta función realice los cálculos requeridos es importante primero definir el porcentaje de ventas que recibirá un Vendedor. Para lograr lo anterior, debe abrir el expediente del usuario-vendedor y definir un porcentaje en el campo correspondiente, como se muestra en la siguiente figura:

Luego, cuando un vendedor realiza una venta y prepara el documento de salida (factura o remisión) debe seleccionar su nombre de la lista de Vendedores para que el sistema pueda calcular la comisión correspondiente. El sistema calcula esta comisión basado en el importe total de la venta.



Puede imprimir un reporte o primero revisar en pantalla la lista de comisiones que el sistema calculó, y en caso necesario puede editar dichas comisiones también.



## 3. MISCELANEOS

### 3.1 Definiendo nombres de campos

En esta sección el Administrador puede definir varios parámetros que serán usados en la operación del sistema. En esta sección el usuario puede redefinir los nombres de algunos campos, sólo tiene que ingresar en el campo a modificar y teclear el nuevo nombre, como se muestra en la siguiente figura:

Estos campos son usados en diferentes módulos del sistema (clientes, proveedores, órdenes de servicio, ventas, compras, etc.).

El sistema limita la edición de cada campo a un máximo de 13 caracteres.

### 3.2 Números de folio

La mayoría de los módulos genera un folio automático por cada nuevo registro. Por default el sistema empieza a generar documentos desde el folio número 1, sin embargo, en caso necesario el Administrador puede establecer una nomenclatura diferente a 1, por ejemplo, si necesita que la primera orden de servicio generada en el sistema empiece con el folio número 1000 puede definirlo de esta sección. Asimismo, puede definir nomenclaturas que incluyan letras y número, por ejemplo: T-001.

Los folios de los módulos que puede modificar son:

Números de Folio

Siguiete No. Folio

Cientes	<input type="text"/>	▼	Compras	<input type="text"/>	▼
Ordenes	<input type="text"/>	▼	Recepciones	<input type="text"/>	▼
Facturas	<input type="text"/>	▼	Dev. compras	<input type="text"/>	▼
Remisiones	<input type="text"/>	▼	Proveedores	<input type="text"/>	▼
Cotizaciones	<input type="text"/>	▼	Pagos CxC	<input type="text"/>	▼
Pedidos	<input type="text"/>	▼	Pagos CxP	<input type="text"/>	▼
Dev. ventas	<input type="text"/>	▼			

Para modificar el siguiente número de folio a utilizar de uno de estos módulos debe dar un clic en la función enseguida del campo (flecha hacia abajo), y el sistema mostrará un diálogo desde podrá definir el nuevo folio.

### 3.3 Logo a utilizar en el menú principal

El Administrador puede cambiar la imagen a mostrar en el menú principal usando esta función. Sólo tiene que dar clic en la función "Usar otra imagen" y el sistema le permitirá seleccionar cualquier imagen de su disco duro.



### 3.4 Tasa del impuesto por default (IVA)

Desde este campo puede definir la tasa tributaria estándar que el sistema utilizará en documentos tales como Facturas, Remisiones, Cotizaciones, Pedidos, etc.

Impuesto I.V.A.

Al crear un documento de venta o compra el sistema tomará lectura del porcentaje que en este campo tenga definido.

### 3.5 Monedas (Divisas)

En esta tabla el Administrador define aquellas monedas o divisas que se utilizarán en el almacén de partes o inventario. A cada artículo o producto registrado en el inventario se puede definir el tipo de moneda, por default el sistema asigna PESOS.

Monedas		
Descripción	Tipo de cambio	
Pesos	1.00	✘
Dolares	13.80	✘
Euros	18.30	✘
		✘

Cuando varios artículos o productos son comprados en moneda extranjera, por ejemplo en dólares, esta tabla resulta muy conveniente para ajustar o convertir su precio a moneda nacional y así evitar ir artículo x artículo calculando su precio actual al convertir la divisa, para mantener actualizado los precios del inventario.

### 3.6 Definiendo líneas de categorías (inventario)

En esta tabla el Administrador puede definir una lista de "Líneas de Categorías" para categorizar todos los productos del almacén. Entre los múltiples reportes que emite el módulo de almacén el usuario puede solicitar un reporte basado en una línea de productos para análisis de información y toma de decisiones. Puede definir todas las líneas que sean necesarias.

Líneas de categorías	
Descripción	
VGA	✘
VGA MultiSync	✘
LCD	✘
IDE	✘
SATA	✘
SCSI	✘
Matriz de puntos	✘

### 3.7 Personalizando *Cantidad con Letra*

Con esta opción el Administrador define el formato que se usará para mostrar la cantidad con letra en los documentos de ventas (salidas) o de compras (entradas). Básicamente se compone de dos elementos que pueden ser modificables: prefijo (tipo de moneda) y sufijo (leyenda final). Por default, el sistema viene definido para usar la palabra PESOS como prefijo y M.N. (Moneda Nacional) como sufijo.



Ejemplo: Una factura cuyo importe total sea de 465.75 pesos, el sistema mostrará la siguiente cantidad con letra:

CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS 75/100 M.N.

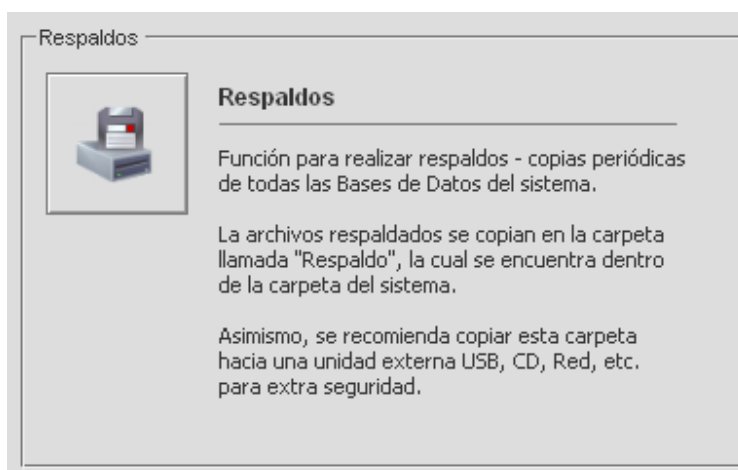
## 4. UTILERÍAS

### 4.1 Respaldo de las Bases de Datos

Como parte de las tareas administrativas es importante realizar respaldos periódicos de la base de datos. Para realizar respaldos de los datos el Administrador debe ingresar en la sección "Utilerías" y ejecutar la función "Respaldos".

Para iniciar un respaldo sólo tiene que hacer un clic con el Mouse en la función "Respaldos" y confirmar la tarea, como se muestra en la siguiente figura.

El sistema copia los archivos de datos en la carpeta "Respaldo", la cual está ubicada dentro de la carpeta en donde se instaló Service Shop.



Una vez completado el sistema le avisará cuando se haya completado la tarea.

## 4.2 Reparación de archivos

En ocasiones pueden presentarse problemas en la operación diaria del sistema con el suministro de energía eléctrica (luz), apagones, picos de voltaje, sobrecargas, malfuncionamiento en el disco duro, etc. imprevistos que pueden llegar a perjudicar uno o más archivos, de ahí que siempre es muy importante llevar un sistema de respaldos como primera línea de defensa en caso de problemas mayores con las bases de datos. Sin embargo, el sistema cuenta también con una función que permite reparar bases de datos en caso de que éstos presenten problemas de daño y no puedan ser leídos correctamente por el sistema. Esta función se denomina “Reparación de Archivos” y su uso es recomendable que sea hecho por personal calificado y/o Administrador del sistema.

Nota: Esta función está disponible para el usuario únicamente en el sistema Monousuario, para la versión Multiusuario recomendamos contacte a Digital Lab a través de nuestro departamento de soporte técnico para mayor asistencia.

Reparación



### Reparación de Archivos

Función para reparar archivos que han sido marcados por el sistema como dañados.

Los archivos pueden dañarse ya sea por fallas en el suministro eléctrico, fallas en el sistema operativo, etc.

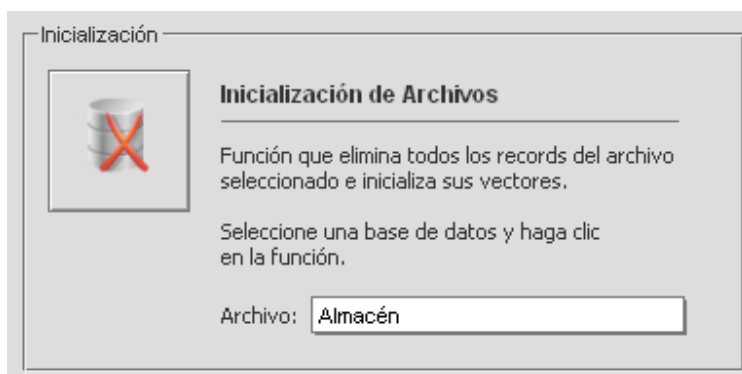
Se recomienda ampliamente contar con un regulador de energía ininterrumpible (UPS) así como realizar respaldos periódicos.

Al ejecutar esta función el sistema mostrará la lista de bases de datos del sistema, el Administrador debe seleccionar aquella base de datos que el sistema avisa que está dañado y no puede ser leído. Una vez seleccionado el sistema intentará reparar el archivo dañado renombrándolo, una vez finalizada la reparación el sistema mostrará una lista de errores donde se podrá conocer si fue o no reparado con éxito. Siempre sugerimos que contacte a nuestro departamento de soporte técnico para mayor asistencia.

## 4.3 Inicialización de archivos

Con esta función el Administrador puede inicializar una base de datos. Al inicializar una base de datos se eliminan o borran todos los registros guardados en ella, y se reinician todos los vectores de dicho archivo.

Deben tomarse las precauciones debidas ya que esta función elimina toda la información contenida en la base de datos seleccionada de forma permanente y debe ser realizada por personal calificado o el Administrador.



#### 4.4 Importar records de respaldos

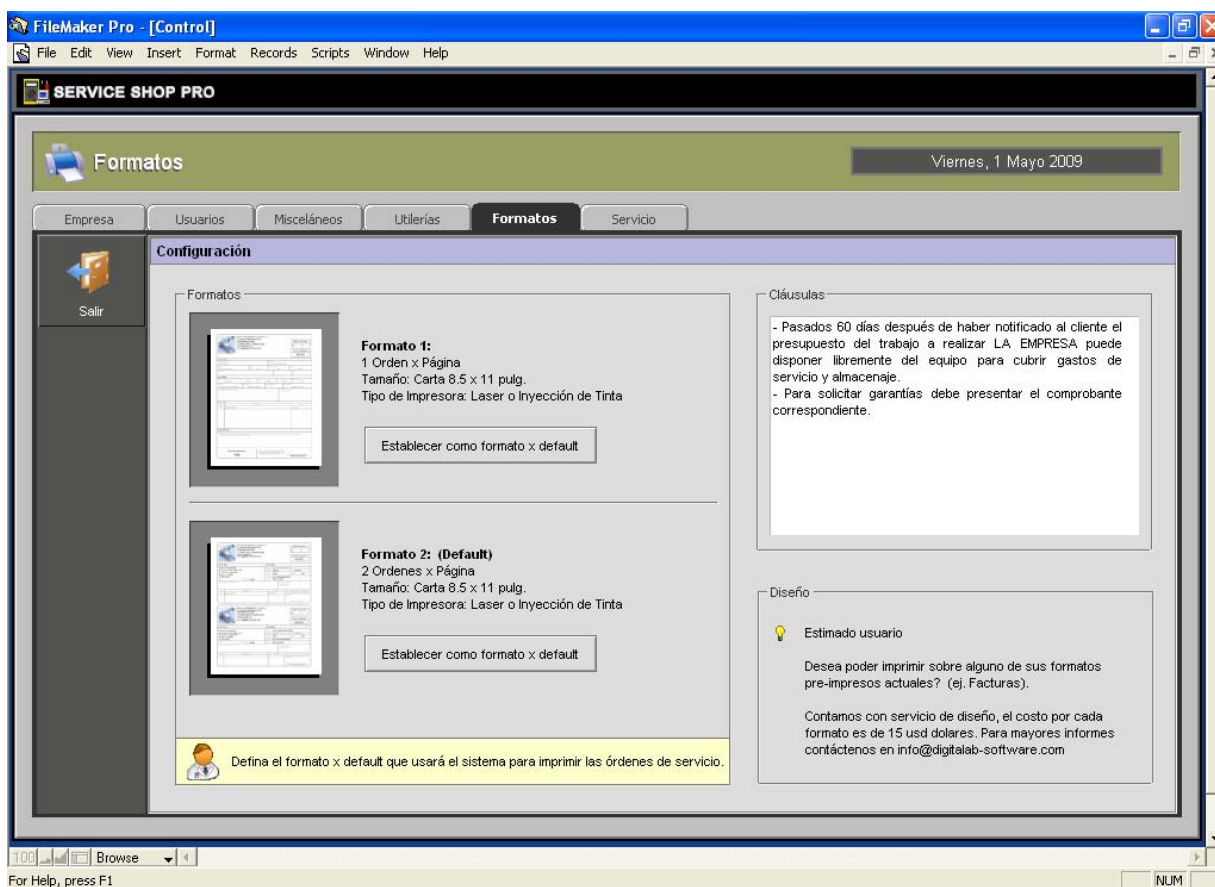
Esta función importa todos los records de un archivo de respaldo. Su uso está diseñado para casos especiales, no se recomienda usarlo de manera experimental ni cuando se reparan archivos, y debe ser usando bajo las instrucciones del departamento técnico de Digital Lab para mejor asistencia.



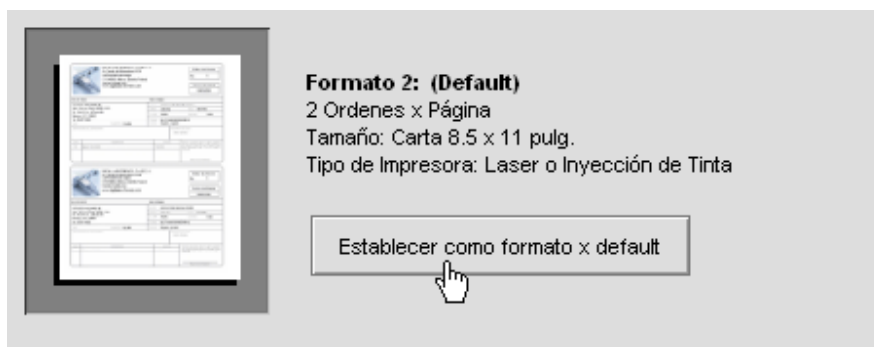
## 5. FORMATOS

### 5.1 Seleccionando formato x default (órdenes de servicio)

Desde esta sección el Administrador define el formato a utilizar cuando se imprima o visualice una orden de servicio.

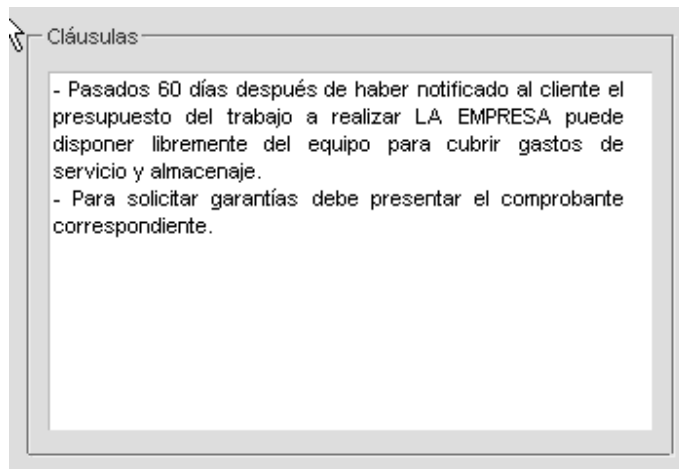


El sistema cuenta con dos formatos pre-definidos y el Administrador decidirá cuál de ellos es que será usado por el sistema para imprimir órdenes de servicio. Para establecer el formato por default o estándar, sólo tiene que dar un clic con el Mouse en la función correspondiente del formato seleccionado, como se muestra en la siguiente figura:



## 5.2 Definiendo las cláusulas del servicio (órdenes de servicio)

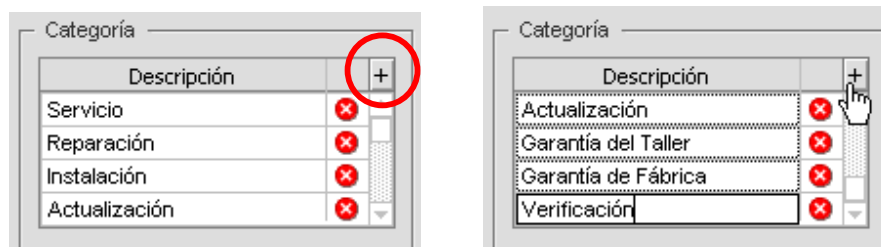
El formato 1 de las órdenes de servicio incluye un área en donde se puede definir las cláusulas del servicio del centro de servicio o taller. Estas cláusulas sólo aparecen en este formato y se imprimirán únicamente si se establece como formato estándar.



## 6. SERVICIO (Módulo de Ordenes de Servicio)

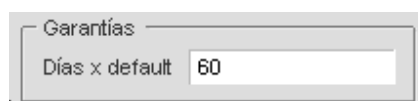
### 6.1 Definición de categorías

A cada orden de servicio se debe asignar una categoría para una mejor clasificación de dichas órdenes. El sistema cuenta con una lista pre-definida la cual cubre muchos aspectos de los servicios que ofrecen los centros de servicio, sin embargo, el administrador puede definir nuevas categorías dando un clic en la función "Agregar", como se muestra en la siguiente figura:



### 6.2 Definición del número de días de garantía (por default)

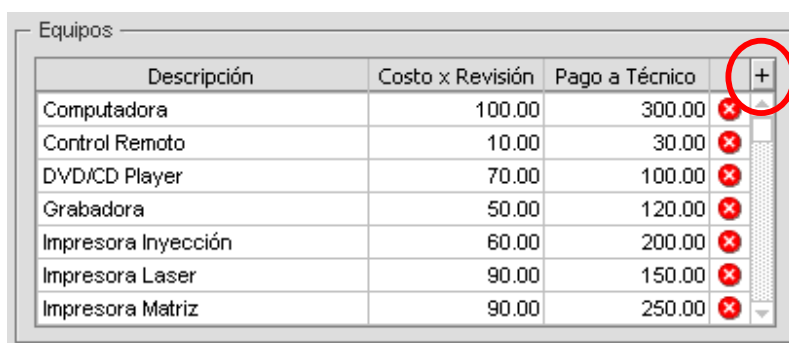
Casi en su mayoría, los centros de servicio o talleres ofrecen a sus clientes un periodo de garantía el cual ampara por cierto tiempo las reparaciones efectuadas en sus equipos. El tiempo de garantía puede variar de acuerdo a las políticas de cada taller, y desde este campo el Administrador puede definir el número de días que por default se asignará a cada orden de servicio. Este número será leído por el sistema cuando se genere una nueva orden de servicio, sin embargo, este número puede ser modificado posteriormente en la misma orden si así se requiere.



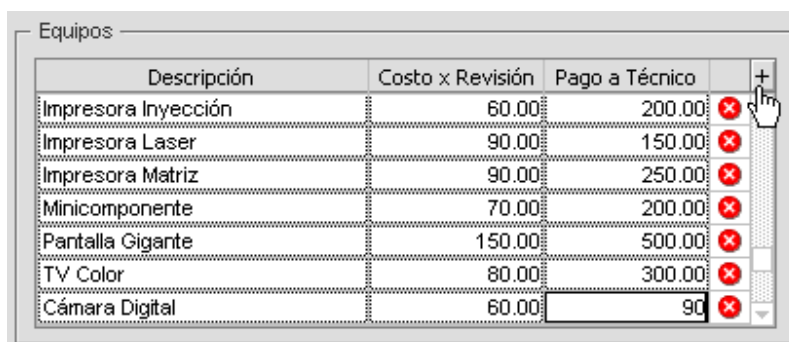
### 6.3 Definición de equipos a reparar

En esta tabla el Administrador define los equipos o unidades que el centro de servicio o taller está especializado en su reparación. Además, puede también definir el costo x revisión a un equipo así como el importe por concepto de comisión a un técnico, si así lo determinan sus políticas.

El sistema tiene una lista inicial pre-definida de equipos la cual puede ser editada por el Administrador de acuerdo a sus necesidades. Para editar esta lista sólo tiene que dar un clic directamente en el campo a afectar y realizar las modificaciones. Para agregar un nuevo equipo a la lista sólo tiene que hacer un clic en la función “Agregar” como se muestra en la siguiente figura:



Descripción	Costo x Revisión	Pago a Técnico	
Computadora	100.00	300.00	+
Control Remoto	10.00	30.00	x
DVD/CD Player	70.00	100.00	x
Grabadora	50.00	120.00	x
Impresora Inyección	60.00	200.00	x
Impresora Laser	90.00	150.00	x
Impresora Matriz	90.00	250.00	x



Descripción	Costo x Revisión	Pago a Técnico	
Impresora Inyección	60.00	200.00	x
Impresora Laser	90.00	150.00	x
Impresora Matriz	90.00	250.00	x
Minicomponente	70.00	200.00	x
Pantalla Gigante	150.00	500.00	x
TV Color	80.00	300.00	x
Cámara Digital	60.00	90	x

### 6.4 Definición del costo x revisión de un equipo

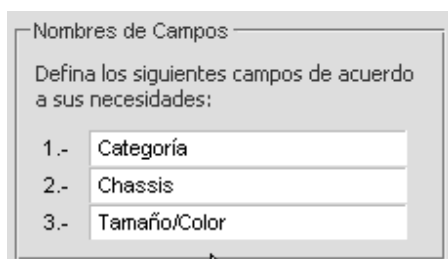
El sistema permite fijar un precio o costo por revisión de un equipo a reparar, de acuerdo a las políticas del centro de servicio o taller, el Administrador puede establecer estos costos simplemente tecleando dicha cantidad en el campo correspondiente. El sistema leerá esta tabla cuando esté generando una nueva orden y si encuentra definido un costo por revisión para el equipo que se está recibiendo dicha cantidad será consignada en la nueva orden. Este costo puede ser modificado posteriormente directamente en la orden de servicio si así se requiere.

## 6.5 Definición de la comisión por equipo reparado (Técnicos)

También, en esta misma tabla, el Administrador puede definir si así lo cree conveniente, el importe que se pagará por comisión al técnico que repare dicho equipo, estas cantidades serán leídas por default por el sistema cuando genere una nueva orden de servicio sin importar si ya se asignó un técnico o no a la misma, sin embargo, siempre es posible modificar o editar esta cantidad directamente en la orden de servicio.

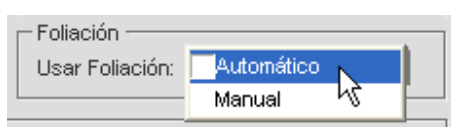
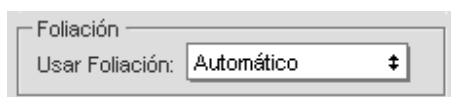
## 6.6 Edición de nombres de campos de una orden de servicio

A diferencia de los nombres de campos globales que se definen en la sección "Misceláneos", estos nombres de campos aplican únicamente a las órdenes de servicio. Para modificar y/o editar alguno de ellos simplemente tiene que dar un clic con el Mouse en el campo correspondiente y realizar los cambios.



## 6.7 Tipo de foliación en las órdenes de servicio

Cuando se agrega una nueva orden de servicio el sistema puede generar un número de folio para su posterior identificación. El sistema cuenta con dos tipos de foliación: Automático o Manual. Al utilizar la foliación automática el sistema va generando un número consecutivo y empezará con el número o folio definido en la sección "Misceláneos\Números de folio". Al usar la foliación Manual el sistema preguntará antes de crear la nueva orden por el siguiente folio a utilizar. Por default el sistema utiliza la foliación automática.



## 6.8 Definición de los estados (status) de los equipos

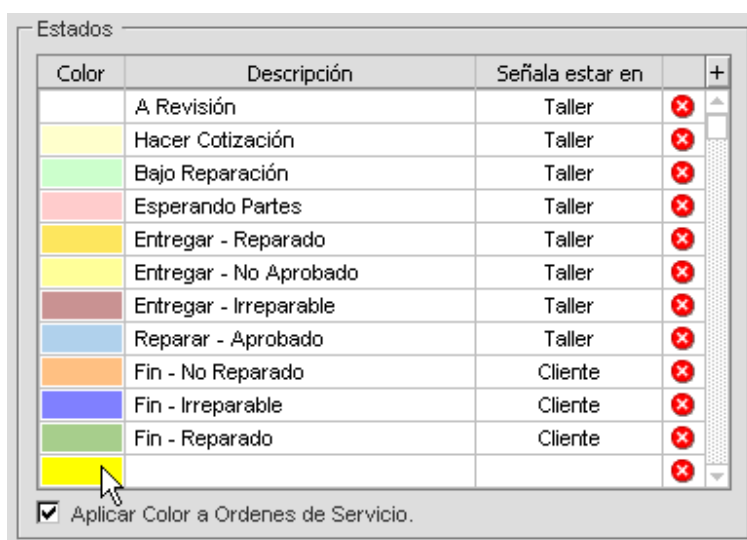
En cada orden de servicio el usuario puede definir en Estado (status) para identificar la situación actual de dicha orden o equipo, lo cual facilita enormemente el procesamiento de órdenes, la atención al cliente, y la toma de decisiones.

El sistema cuenta con una lista pre-definida estándar de Estados que pueden ser aplicados a cualquier orden de servicio. Estos estados están asociados a un color lo que permite al usuario obtener un mapa visual y una identificación rápida cuando ya se está familiarizado con este esquema.

Además del color y la descripción de un estado, el Administrador debe indicar “*en dónde está*” el equipo cuando se le asigna ese estado, es decir, debe seleccionar con la opción “Señala estar en” el lugar físico donde se encuentra el equipo. El nombre de estas son opciones y cómo el sistema los procesa son:

- **Taller.**- Todos los estados bajo opción serán mostrados en una orden de servicio abierta, es decir, que el equipo se encuentra en poder del centro de servicio o taller.
- **Cliente.**- El sistema permite escoger cualquier estado bajo esta opción cuando se va a cerrar una orden de servicio y se va a entregar el equipo a su respectivo dueño (Cliente).
- **Terceros.**- Sirve para indicar que dicho Estado ha sido asignado a un equipo que está en poder del centro de servicio pero que ha sido enviado con un tercero o taller externo para realizar alguna reparación especial.

El sistema tiene una lista pre-definida de estados o status y no puede ser editada ni removida. Para agregar una nuevo Estado, el Administrador debe dar un clic en cualquiera de los colores que no haya sido definido o utilizado aún como se muestra en la siguiente figura.



Luego, el sistema mostrará los campos para definir el nuevo Estado:

Color	Descripción	Señala estar en	+
	A Revisión	Taller	✗
	Hacer Cotización	Taller	✗
	Bajo Reparación	Taller	✗
	Esperando Partes	Taller	✗
	Entregar - Reparado	Taller	✗
	Entregar - No Aprobado	Taller	✗
	Entregar - Irreparable	Taller	✗
	Reparar - Aprobado	Taller	✗
	Fin - No Reparado	Ciente	✗
	Fin - Irreparable	Ciente	✗
	Fin - Reparado	Ciente	✗
	A consignación	Taller	✗

Aplicar Color a Ordenes de Servicio.

Actualmente el sistema permite definir hasta 25 Estados o *Status*.

## 6.9 Definición de la lista de fallas (órdenes de servicio)

En esta tabla el Administrador define la lista de fallas más comunes conocidas por el centro de servicio o taller con el fin de agilizar el ingreso de una nueva orden de servicio. Esta lista puede ser editada por el Administrador para adaptarla a sus propias necesidades. Cada falla está compuesta por su clave y descripción. Para agregar una nueva falla debe dar un clic en la función "Agregar":

Clave	Descripción	+
	Defina sus propias fallas o edite esta lista según requiera	✗
01	Equipo no enciende	✗
02	No hay audio en canal derecho	✗
03	No hay audio en canal izquierdo	✗
04	No hay video, audio normal	✗

Fallas		
Clave	Descripción	
19	Arranque del sistema operativo dañado	✖
20	Sin conexión a internet	✖
21	A revisión general	✖
22	Impresión incompleta y difusa	✖
23	Sin conexión en la red	✖

### 6.10 Definición de la lista de reparaciones (órdenes de servicio)

En esta tabla el Administrador define la lista de reparaciones más comunes empleadas por el centro de servicio. Esta lista es posteriormente utilizada por los técnicos cuando están documentando los procedimientos de reparación utilizados. También, cada reparación está compuesta por una clave y descripción. Para agregar una nueva reparación en la lista el Administrador debe dar un clic en la opción "Agregar" como se muestra a continuación:

Reparaciones		
Clave	Descripción	
	Defina sus propias reparaciones o edite esta lista según requiera	✖
01	Reparación de fuente de alimentación	✖
02	Servicio y reparación a la etapa de alto voltaje	✖
03	Instalación de unidad de CD-ROM	✖
04	Instalación de módulo de memoria DIMM	✖

Reparaciones		
Clave	Descripción	
16	Instalación de nuevo disco duro	✖
17	Instalación de paquetería y aplicaciones	✖
18	Eliminación de virus	✖
19	Carga de drivers de periféricos	✖
20	Ampliación de memoria RAM	✖

No obstante que la lista de reparaciones aquí definida sirve como lista estándar al momento de agregar una nueva orden o abrir una orden existente, el técnico tiene la libertad de seleccionar una opción de esta lista, o bien, teclear directamente una que no se encuentra en ella.

## OPERACIONES

### 7. CLIENTES y CxC

Desde el menú de operaciones el usuario debe dar un clic en la función “Clientes y CxC” para entrar en el módulo de Clientes. Desde este módulo se agregan nuevos clientes, se puede realizar búsquedas de clientes registrados, imprimir etiquetas para correspondencia con los datos de clientes registrados, imprimir reportes, etc.

Además cuenta con dos filtros de información para mostrar aquellos clientes que cumplan con el criterio especificado. La lista de nombres que aparece en esta pantalla es de todos aquellos clientes que ya están registrados en el sistema.

La pantalla principal del módulo de clientes se muestra en la siguiente figura:

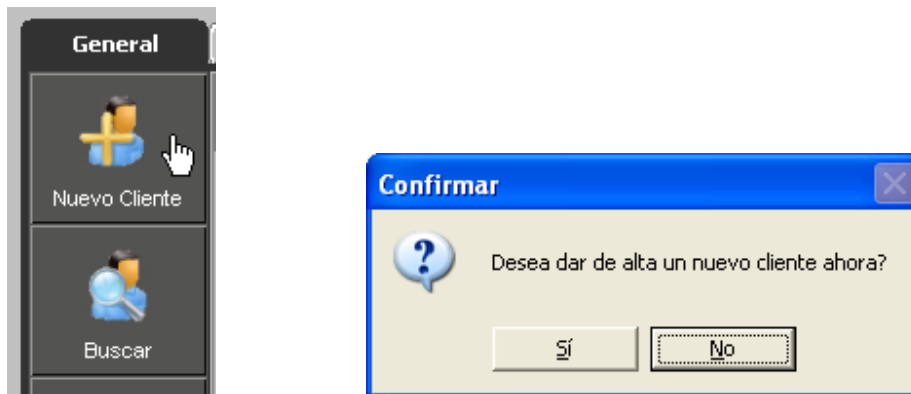
The screenshot shows the FileMaker Pro interface for the 'SERVICE SHOP PRO' application. The main window is titled 'Catálogo de Clientes' and displays a table of client information. The table has the following columns: Nombre del Cliente, Colonia, Teléfono, Estado, Saldo, and Total: 9. The data rows are as follows:

Nombre del Cliente	Colonia	Teléfono	Estado	Saldo
Carlos Alberto Reyes García	Col. Las Margaritas	5584-3321	Activo	0.00
Erick Tajonar López	Col. Ajusco	54891267	Activo	0.00
Gabriela Ortega Olmedo	Col. La Esperanza	55444590	Activo	0.00
Gerardo Santillán Sánchez	Col. Ma. Isabel la Católica, Centro	04455-1325-2247	Activo	0.00
Ng. Eduardo Hernández Soto	Col. Villa Coapa	5564-1143	Activo	0.00
Miguel Angel González Torres	Col. Bosques de las Lomas	55892982	Activo	
Salvador Chávez Ponce	Col. Santa Cecilia	5593-1103	Activo	
Sistemas Computacionales, S.A. de C.V.	Col. Popocatepetl	5583-6911	Activo	
Ventas de Mostrador	Col. Santa Cecilia	(55) 5673-6179	Activo	

The interface also includes a sidebar with navigation options: Nuevo Cliente, Buscar, Etiquetas, Ordenes, Caja TPV, and Salir. The date 'Viernes, 1 Mayo 2009' is displayed in the top right corner of the main window.

## 7.1 Agregar nuevos clientes al sistema

Esta función permite agregar o dar de alta un nuevo cliente en el sistema. Al ejecutar esta función el sistema crea un nuevo expediente y presenta al usuario todos los campos y secciones para capturar o ingresar todos sus datos. Para agregar un nuevo cliente al sistema debe dar un clic con el Mouse en la función "Nuevo Cliente" y confirmar su acción, como se muestra en las siguientes figuras:



Después de que el usuario ha confirmado la creación de un nuevo expediente el sistema mostrará la siguiente pantalla para iniciar la captura de datos:

FileMaker Pro - [Clientes]

File Edit View Insert Format Records Scripts Window Help

**SERVICE SHOP PRO**

Nombre del cliente | empresa

A Cuenta: 0.00 Saldo Actual: 0.00

General Reparaciones Recibos de Pagos Cotizaciones Facturas Remisiones Aplicación de Pagos Agenda de Citas Bitácora

**Alta de nuevo cliente**

DATOS GENERALES		FACTURACION	
No. Cliente	9	Fecha de alta	01/05/2009
		<input type="checkbox"/> Usar Datos Generales al Facturar	
Nombre/Contacto		Facturar a	
Calle		Calle	
Colonia		Colonia	
Delegación	C.P.	Delegación	C.P.
Ciudad		Ciudad	
Estado		Estado	
Empresa		R.F.C.	
Ocupación		C.U.R.P.	
eMail		Misceláneos	
Website		Días de Crédito	0
Tel. 1		Límite de Crédito	0.00
Tel. 2		Desccto. %	0%
Fax		Referencias del domicilio	
Celular			
Clasificación		Observaciones	
Referido por			
Status	Activo		
Mostrar como	Nombre		

100% Browse

For Help, press F1

NUM

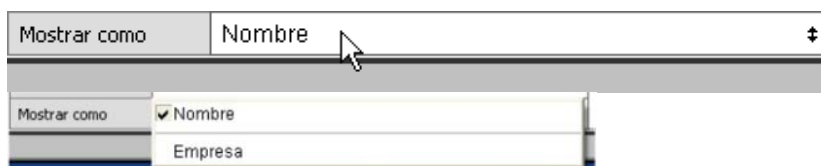
Todos los campos son opcionales excepto el nombre del cliente. Además, cada expediente cuenta con diferentes secciones para consultar e incluso agregar nuevos registros.

Cada expediente cuenta con las siguientes secciones:

- **General.**- En esta sección se ingresan los datos generales del cliente, referencias, datos de facturación, observaciones, etc.
- **Reparaciones.**- En esta sección el usuario puede ver todas las órdenes de servicio que un cliente tiene registrado en el sistema. Además, puede realizar búsquedas de órdenes, y agregar nuevas órdenes.
- **Recibos de pagos.**- Esta sección muestra todos los pagos realizados por el cliente para su consulta. Desde aquí el usuario puede registrar un nuevo pago realizado por el cliente, realizar búsquedas de pagos registrados, e imprimir recibos.
- **Cotizaciones.**- En esta sección el usuario puede consultar todas las cotizaciones registradas a favor del cliente. El sistema maneja dos tipos de cotización: 1. Directa, 2. Servicio, ambas son mostradas en esta tabla. Además, el usuario puede crear una nueva cotización directa usando la función correspondiente, y realizar búsquedas.
- **Facturas.**- En esta sección el usuario puede consultar todas las facturas registradas a favor del cliente. Además, desde aquí puede crear nuevas facturas usando la función "Nueva Factura", y realizar búsquedas.
- **Remisiones.**- En esta sección el usuario puede consultar todas las remisiones registradas a favor del cliente. Además, desde aquí puede crear nuevas remisiones usando la función "Nueva Remisión", y realizar búsquedas.
- **Aplicación de pagos.**- Todos los pagos aplicados a cualquier factura o remisión del cliente son mostrados en esta tabla. También puede realizar búsquedas de estos registros.
- **Agenda de citas.**- En esta sección el usuario puede registrar una cita para un cliente. Con este nuevo módulo es posible agendar citas para los clientes, por ejemplo: visitas a domicilio para revisión de equipos, etc.
- **Bitácora.**- En esta sección el usuario puede consultar y dar seguimiento a todas las actividades relacionadas con el cliente. El sistema genera un ticket por cada nueva tarea o requerimiento. Con este nuevo módulo ahora es posible para un centro de servicio mejorar su departamento de atención a clientes.

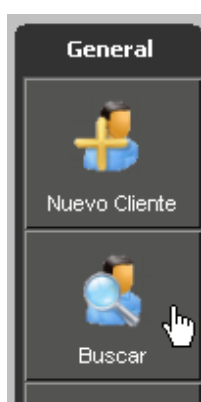
### ***¿Seleccionando el Nombre del Cliente o Nombre de la Empresa?***

Al agregar un nuevo cliente en el sistema, el usuario puede ingresar tanto el nombre del cliente como el nombre de la empresa o compañía para la que trabaja dicho cliente, entonces el sistema le da la opción de escoger en qué forma desea que el sistema muestre a este cliente en las listas; para realizar esto, el usuario debe seleccionar en el campo "Mostrar como" la opción correspondiente, como se muestra en la siguiente figura:

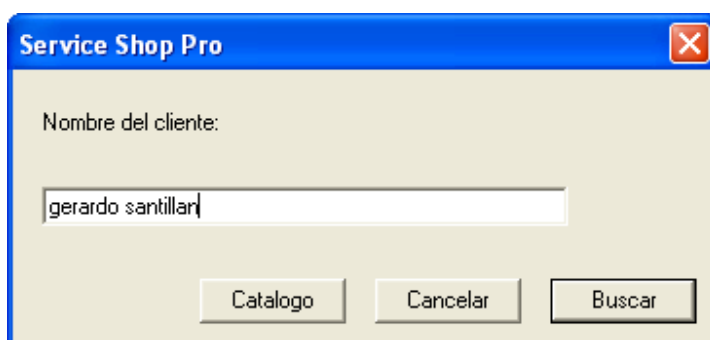


## 7.2 Buscar clientes en la base de datos

El usuario puede buscar el expediente de un cliente o seleccionar alguno de un grupo de ellos cuando se haga una búsqueda global, ejemplo, por apellido paterno. Para buscar el expediente de un cliente el usuario debe dar un clic en la función “Buscar” como se muestra en la siguiente figura:

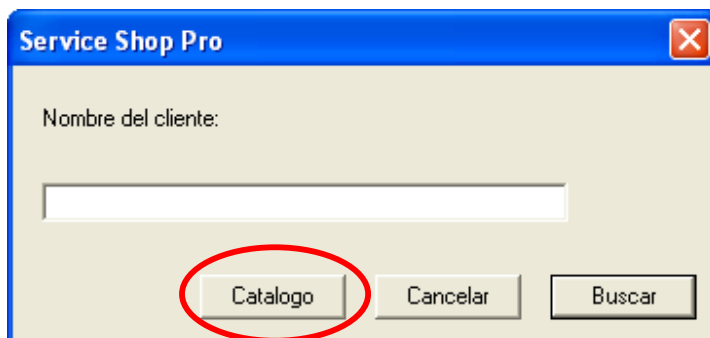


El sistema muestra una ventana donde el usuario teclea el nombre del expediente y da clic en el botón “Buscar” para que el sistema localice, abra y muestre en pantalla dicho expediente. En caso de que no exista el nombre especificado el sistema avisará que no se encontraron records en la búsqueda.

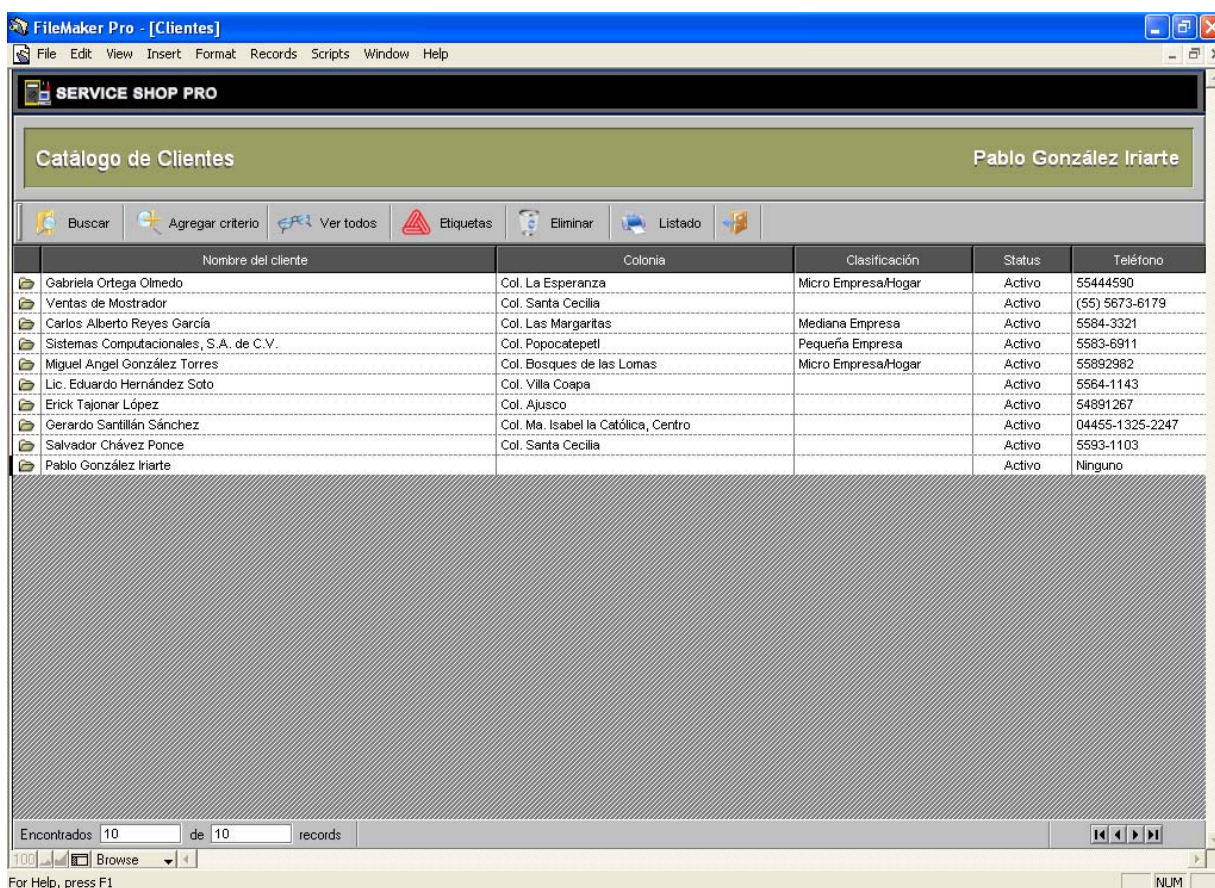


### ***Búsquedas avanzadas***

Para realizar búsquedas avanzadas el usuario puede ingresar en la pantalla correspondiente haciendo clic en el botón “Catalogo” de la función “Buscar”:

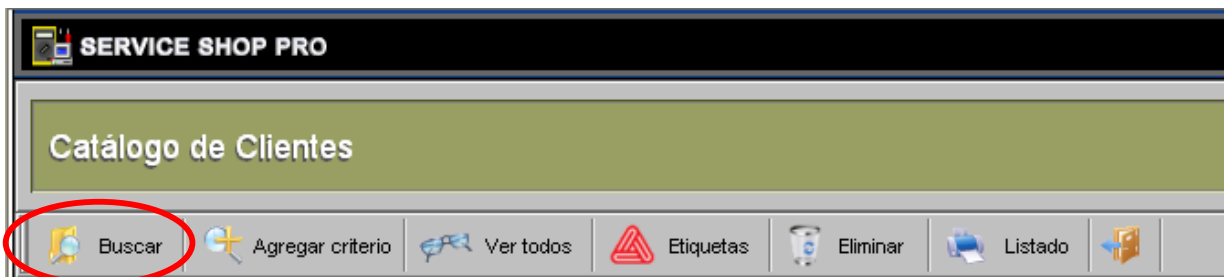


Luego el sistema mostrará la pantalla denominada “Búsquedas Avanzadas”:

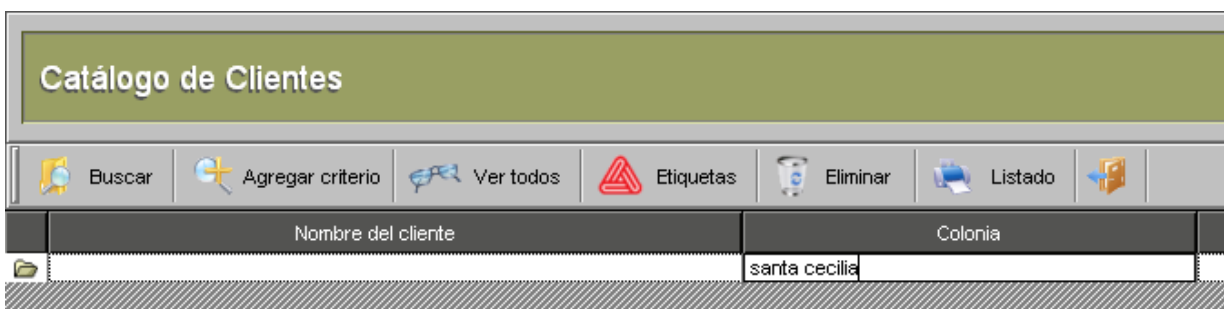


Desde esta pantalla el usuario puede realizar búsquedas que engloben varios nombres a la vez, o varios criterios a la vez. Veamos algunos casos para ejemplificar este concepto.

**Caso # 1:** El usuario desea buscar a todos los clientes que viven en la colonia o barrio “Santa Cecilia”, para lograr esto, el usuario debe dar un clic en la función “Buscar” de “Búsquedas Avanzadas”:



Al dar clic en esta función el sistema entra en modo “Find” o *Búsqueda*, y muestra los campos en blanco para que el usuario teclee la información a buscar y presione la tecla <Enter> para indicarle al sistema que realice la búsqueda:

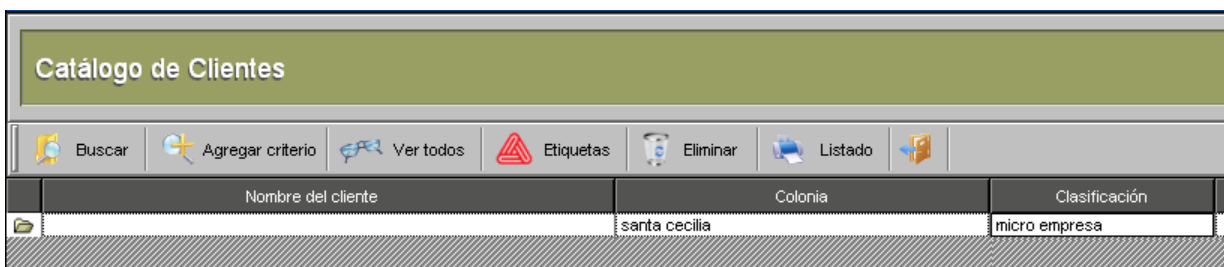


En caso de que el sistema encuentre expedientes que cumplan con el criterio especificado los mostrará en pantalla:









Catálogo de Clientes		Ventas de Mostrador			
Nombre del cliente	Colonia	Clasificación	Status	Teléfono	
Ventas de Mostrador	Col. Santa Cecilia		Activo	(55) 5673-6179	
Salvador Chávez Ponce	Col. Santa Cecilia		Activo	5593-1103	

**Caso #2:** El usuario desea encontrar todos los expedientes de clientes con Clasificación “Micro Empresa” y cuya residencia sea en las colonias o barrios “Santa Cecilia” y “Ajusco”:










Primero da un clic en la función “Buscar”, el sistema entra en modo *Búsqueda*, y el usuario teclea “santa cecilia” y “micro empresa” en los campos correspondientes, tal y como se muestra en la siguiente figura:



Luego, el usuario debe especificar el siguiente criterio, para ello debe hacer un clic en la función “Agregar criterio” como se muestra en la siguiente figura, teclea la información del segundo criterio y cuando esté listo presiona la tecla <Enter> en su teclado para iniciar la búsqueda, si el sistema encuentra expedientes que cumplan con los criterios especificados los mostrará en pantalla:

Catálogo de Clientes		
 Buscar	 Agregar criterio	 Ver todos
 Etiquetas	 Eliminar	 Listado
Nombre del cliente	Colonia	Clasificación
	santa cecilia	micro empresa
	ajusco	micro empresa

El sistema muestra los resultados:

Catálogo de Clientes		
 Buscar	 Agregar criterio	 Ver todos
 Etiquetas	 Eliminar	 Listado
Nombre del cliente	Colonia	Clasificación
 Erick Tajonar López	Col. Ajusco	Micro Empresa/Hogar
 Salvador Chávez Ponce	Col. Santa Cecilia	Micro Empresa/Hogar
 Laura García Luna	Col. Santa Cecilia	Micro Empresa/Hogar

De la misma manera, al realizar búsquedas avanzadas puede incluir nombres, y especificar más criterios de búsqueda. Asimismo, cuando se realizan búsquedas y el sistema muestra los resultados en pantalla al conjunto de estos expedientes encontrados se les denomina “*Records Encontrados*”, este conjunto de records encontrados pueden ser utilizados para imprimir etiquetas para correspondencia con la función “Etiquetas”, o bien, puede imprimir un listado con estos records con la función “Listado”.

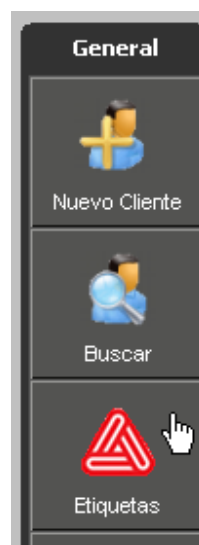
Para salir de la pantalla de *Búsquedas Avanzadas* el usuario debe hacer un clic en la función “Salir” (pequeña puerta café).



### 7.3 Impresión de etiquetas para correspondencia

Esta función permite al usuario imprimir desde una etiqueta, utilizando los datos registrados en el expediente de un cliente, o de un grupo de clientes. El primer paso antes de imprimir etiquetas es haber realizado una *Búsqueda Avanzada*, de esta manera el sistema selecciona desde uno hasta un grupo de clientes para los cuales se desea imprimir etiquetas de correspondencia.

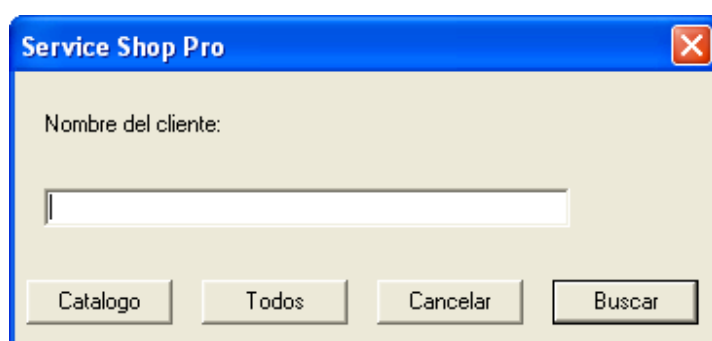
Para abrir la pantalla de etiquetas el usuario debe dar un clic en la función "Etiquetas":



Nota: El sistema imprime únicamente en plantillas Avery® 8160 y similares. Esta plantilla puede imprimir 30 etiquetas de tamaño 1" x 2<sup>5/8</sup> organizadas en 3 columnas x 10 filas, y son de fácil adquisición en tiendas especializadas de suministros para oficinas.

### **Paso 1: Buscar expedientes**

Antes de empezar a imprimir etiquetas, el usuario debe tener en mente a quién o quiénes desea imprimir en una etiqueta, para ello cuenta con la función "Buscar", puede hacer una búsqueda básica tecleando el nombre del cliente (Buscar), escoger toda la base de datos (Todos), o hacer una *Búsqueda Avanzada* (Catalogo). En todos los casos el sistema mostrará los datos en el campo "Etiqueta" de acuerdo a su elección.

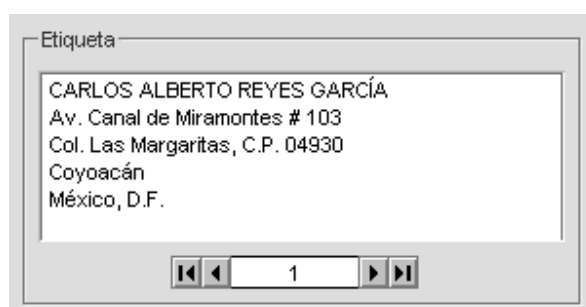


### **Paso 2: Selección de parámetros**

#### **Etiquetas**

En este campo el sistema lee los datos básicos de un expediente y los muestra a través de ella. Si hay más de un expediente o record encontrado puede navegar a través de éstos usando las teclas con flechas colocadas debajo del campo para tal propósito.

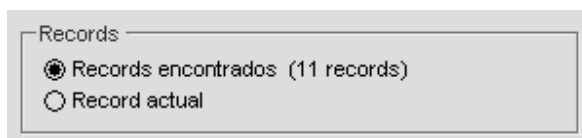
El usuario tiene la opción incluso de teclear cualquier información en dicho campo y mandarlo a imprimir en una etiqueta si así lo requiere, claro, tratando de no exceder los límites visuales y físicos de la etiqueta.



#### **Records**

Con esta opción el usuario le indica al sistema el rango de records o expedientes que desea imprimir. Por ejemplo, si el usuario realizó una búsqueda de todos aquellos clientes que

viven en una colonia específica y encontró que 11 records o expedientes cumplen con su criterio, aquí debe seleccionar si desea que se impriman los datos de los 11 records encontrados, o si imprime únicamente el record o datos que estén en ese momento en el campo Etiqueta.



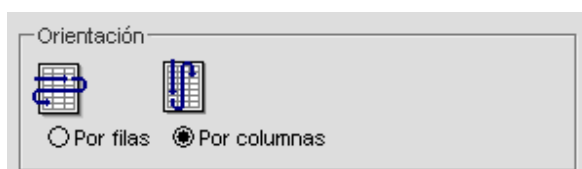
Records

Records encontrados (11 records)

Record actual

### Orientación

Con esta opción el usuario define la orientación con la que se imprimirán la o las etiquetas, tiene mayor relevancia cuando se van a imprimir varias etiquetas. Puede elegir para que el sistema imprima etiquetas fila x fila, o columna x columna.



Orientación

Por filas  Por columnas

### Imprimir

Con esta opción al usuario puede ser todavía más específico si desea imprimir una sola etiqueta, sin embargo para que tenga pleno efecto debe seleccionar la opción "Record actual" desde el cuadro "Records", como se muestra en la siguiente figura:



Imprimir

La misma etiqueta en toda la página

Solo una etiqueta

Fila: 1 Columna: 1

Records

Records encontrados (1 records)

Record actual

## 7.4 Filtros de información

El módulo de clientes cuenta con dos poderosos filtros con los cuales puede obtener un extracto de aquellos clientes o expedientes que cumplan con el criterio especificado. Los filtros de este módulo se denominan *Clasificación* y *Estado*. Para filtrar expedientes el usuario debe hacer un clic en la sección correspondiente:



Clasificación Pequeña Empresa					Total: 1
Nombre del Cliente	Colonia	Teléfono	Estado	Saldo	
Sistemas Computacionales, S.A. de C.V.	Col. Popocatepetl	5583-6911	Activo		

## 7.5 Reportes del módulo

Básicamente todos los módulos del sistema poseen un generador de reportes, los cuales permiten al usuario o administrador emitir reportes que cumplan con los criterios especificados para su análisis o toma de decisiones. Para acceder al generador de reportes el usuario debe hacer clic en la sección o *tab* denominada "Reportes".

**Generador de Reportes**

Catálogo de Clientes

Reporte  
Cientes x Status ⇅

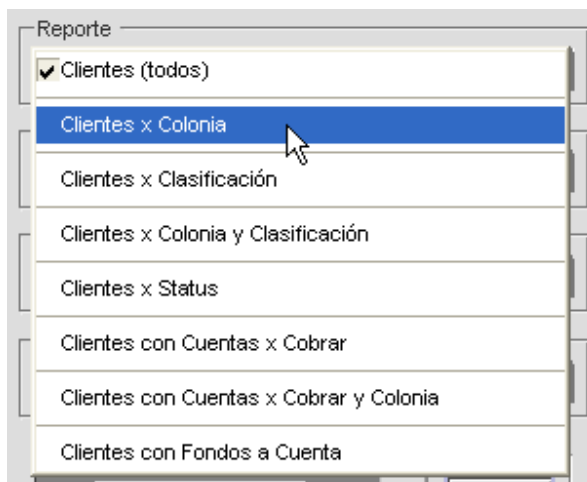
Colonia  
Col. Villa Panamericana ⇅

Clasificación  
Micro Empresa/Hogar ⇅

Estado  
Activo ⇅

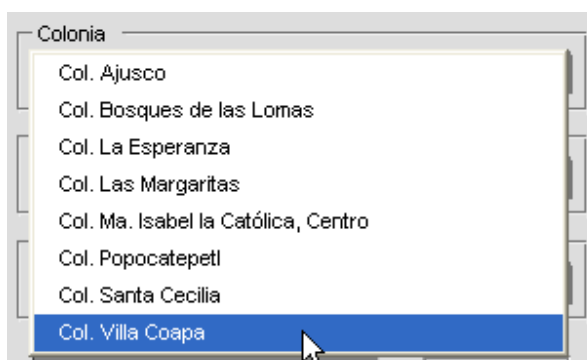
### Reporte

Esta opción permite al usuario seleccionar el reporte deseado. Algunos de estos reportes utilizan una combinación de opciones para mayor alcance en los resultados generados. Los reportes que un usuario o administrador puede emitir son:



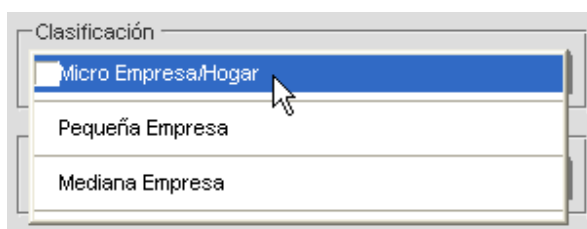
### **Colonia**

Al usar esta opción el sistema genera una lista de todas las colonias que están registradas en expedientes sin repeticiones, es decir, si el sistema encuentra 5 clientes que viven en la misma colonia solamente mostrará una vez el nombre de esa colonia.



### **Clasificación**

El sistema permite a un usuario o administrador seleccionar cualquiera de las opciones que estén definidas en esta lista. Esta lista puede ser personalizada por el Administrador de acuerdo a sus necesidades de manera tal que permita ejercer una mejor clasificación de sus clientes.



## Estado

Este es otro campo que permite al Administrador establecer otro esquema de clasificación. Cuando el usuario agrega un nuevo expediente, el sistema automáticamente le asigna el *Estado* de “Activo”, las opciones de esta lista también pueden ser personalizadas de acuerdo a las necesidades del centro de servicio y/o personal administrativo.



Una vez que el usuario ha seleccionado un reporte y definido las opciones deseadas para imprimir el reporte sólo tiene que dar un clic con el Mouse en la función “Imprimir”, y el sistema mostrará la ventana de impresión para seleccionar una impresora y enviar el documento:

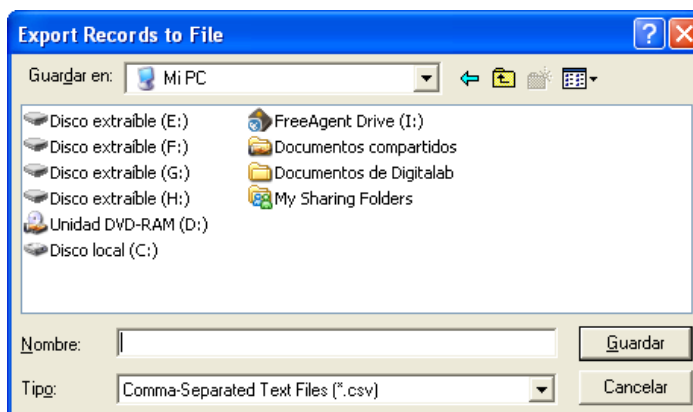


## Exportar datos

Con esta función el usuario puede exportar los datos generados por un reporte a diferentes formatos. Por default, el sistema utiliza el formato \*.CSV para exportar la información ya que este formato es compatible con la mayoría de aplicaciones de hojas de cálculo tales como Excel, Lotus 1-2-3, Symphony, etc., sin embargo, el usuario puede seleccionar otros formatos según sea requerido. Los formatos a los cuales el sistema puede exportar son:

- \*.tab Tab-Separated Text Files
- \*.csv Comma-Separated Text Files
- \*.slk SYLK Files
- \*.dbf DBF Files
- \*.dif DIF Files
- \*.wk1 Lotus 1-2-3 Files
- \*.bas Basic Files
- \*.mer Merge Files
- \*.htm HTML Table Files

Al ejecutar esta función el sistema muestra la ventana para exportar datos, y pide que el usuario defina un nombre de archivo, y la carpeta de destino a donde se enviará la información. También puede seleccionar cualquiera de los formatos arriba mencionados



## 8. ÓRDENES DE SERVICIO

Este módulo lleva el control de todas las actividades del centro de servicio o taller, tales como crear nuevas órdenes de servicio, procesamiento de órdenes, consultas, reportes, etc. Para ingresar en este módulo desde el menú de operaciones el usuario debe dar un clic en la función “Órdenes de Servicio”.

Cuenta también con cinco poderosos filtros de información para mostrar aquellas órdenes que cumplan con el criterio especificado.

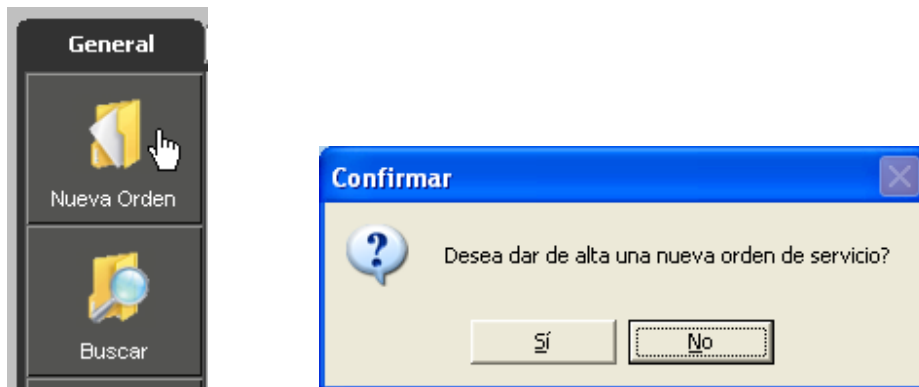
La pantalla principal del módulo de órdenes de servicio se muestra en la siguiente figura:

The screenshot shows the 'Órdenes de Servicio' (Service Orders) screen in FileMaker Pro. The window title is 'FileMaker Pro - [Órdenes]'. The interface includes a menu bar (File, Edit, View, Insert, Format, Records, Scripts, Window, Help) and a toolbar with navigation icons. The main area displays a table of service orders with columns for Orden#, Descripción, Categoría, Cliente, Técnico ID, Estado, and Importe. A total of 25 orders is shown. The table is filtered by 'Garantía Taller' (Warranty Workshop). The date 'Viernes, 1 Mayo 2009' is displayed in the top right. A sidebar on the left contains icons for 'Nueva Orden', 'Buscar', 'Técnicos', 'Clientes', 'Caja TPV', and 'Salir'.

Orden#	Descripción	Categoría	Cliente	Técnico ID	Estado	Importe
1	Computadora Hewlett Parckard Presario 5000	Servicio	Gabriela Ortega Olmedo	1	Bajo Reparación	0.00
2	TV Color Goldstar HDT-1189	Servicio	Lic. Eduardo	2	Fin - Reparado	465.75
3	Minicomponente Aiwa A-773-TM	Servicio	Lic. Eduardo	2	Entregar - Irreparable	0.00
4	Computadora Compaq Presario 5000	Servicio	Erick Tajonar López	1	Reparar - Aprobado	1,035.00
5	Control Remoto Sony RMT-881	Servicio	Erick Tajonar López	2	Reparar - Aprobado	51.75
6	Grabadora Sony CFS-140	Servicio	Miguel Angel González	1	Hacer Cotización	0.00
7	Grabadora Panasonic LQ-5777	Servicio	Miguel Angel González	1	Esperando Partes	0.00
8	Impresora Laser Hewlett Parckard IIP	Servicio	Carlos Alberto Reyes	2	Bajo Reparación	0.00
9	TV Color Panasonic HDV-5819	Servicio	Sistemas	2	Bajo Reparación	0.00
10	Minicomponente Kenwood A-119ST	Servicio	Gerardo Santillán	1	Fin - Reparado	339.25
11	Impresora Inyección Epson Stylus C20SX	Servicio	Salvador Chávez	1	A Revisión	0.00
12	Cámara Digital Canon K-159	Servicio	Gerardo Santillán	4	Bajo Reparación	0.00
13	TV Color Samsung UN55B7100	Servicio	Miguel Angel González	4	Hacer Cotización	0.00
14	Computadora IBM NETVISTA	Servicio	Sistemas	1	Bajo Reparación	0.00
15	Minicomponente Aiwa AK1010	Servicio	Lic. Eduardo	2	A Revisión	0.00
16	Grabadora Sony CFS-3018	Servicio	Lic. Eduardo	2	Bajo Reparación	0.00
17	Control Remoto Sony RMT-891	Servicio	Laura García Luna	4	Esperando Partes	0.00
18	Cámara Digital Panasonic SK5958	Servicio	Laura García Luna	4	A Revisión	0.00
19	TV Color Sony KV-2077	Servicio	Pablo González Iriarte	3	Bajo Reparación	0.00
20	TV Color Sony KV-2074	Servicio	Carlos Alberto Reyes	3	Bajo Reparación	0.00
21	Minicomponente Sony CWA-990	Servicio	Carlos Alberto Reyes	3	A Revisión	0.00
22	Computadora Epson TMP-7798	Servicio	Gabriela Ortega Olmedo	1	Reparar - Aprobado	0.00
23	Cámara Digital Canon Prisma	Servicio	Miguel Angel González	4	Bajo Reparación	0.00
24	DVD/CD Player Samsung UK888	Servicio	Erick Tajonar López	3	A Revisión	0.00
25	Pantalla Gigante Fisher F5L310	Servicio	Federico Anaya	2	Hacer Cotización	0.00

### 8.1 Agregar una nueva orden de servicio

Esta función permite agregar o dar de alta una nueva orden de servicio en el sistema. Al ejecutar esta función el sistema crea un nuevo expediente y presenta al usuario todos los campos y secciones para capturar o ingresar todos los datos. Para agregar una nueva orden de servicio al sistema debe dar un clic con el Mouse en la función “Nueva Orden” y confirmar su acción, como se muestra en las siguientes figuras:



Después de que el usuario ha confirmado la creación de un nuevo expediente el sistema mostrará la siguiente pantalla para iniciar la captura de datos:

The screenshot shows the 'ServiceShop - [Ordenes.SSP]' application window. The main header displays 'Gabriela Ortega' and 'Costo del Servicio 0.00'. Below this is a navigation bar with tabs: 'Garantía Fábrica', 'Histórico', 'Cotización', 'Multi-Ordenes', 'Fotografías', and 'Seguimiento'. The main area is titled 'Orden de Servicio' and contains several sections:

- Cliente:** Nombre Gabriela Ortega
- Técnico:** Nombre
- Orden de Servicio:**
  - No. Orden: 1
  - Categoría: Servicio con cargo
  - Equipo:
  - Marca:
  - Modelo:
  - No. Serie:
  - Chassis:
  - Tamaño/Color:
  - Reparar en: Taller
  - Ctrl. almacén:
  - Prioridad: Normal
  - Garantía (días): 60
  - Costo x revisión:
- Control:**
  - F. entrada: 21/04/2010
  - F. cotización:
  - F. aprobación:
  - F. reparación:
  - F. salida:
  - H. entrada: 4:18 pm
  - H. salida:
  - Recibido por:
  - Entregado por:
- Estado actual:** A Revision
- Fallas | Descomposturas:** A table with columns 'Descripción', 'Estado', and a '+' sign.
- Accesorios:**
- Observaciones (Recepcionista):**

The window also features a left sidebar with icons for 'Guardar', 'Imprimir', 'Servicios', 'Asignar Estado', and 'Salir'. The bottom status bar shows 'For Help, press F1' and 'CAP NUM'.

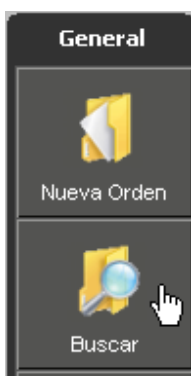
Cada orden de servicio posee diferentes secciones para su procesamiento y seguimiento, los cuales se describen brevemente a continuación:

- **General.**- En esta sección se ingresan los datos generales de la orden de servicio, nombre del cliente, nombre del técnico, fallas del equipo, observaciones del recepcionista, etc.
- **Garantía de fábrica.**- Existen centros de servicio que reciben equipos como garantías de fábrica. En esta sección el usuario puede registrar datos de dichos equipos para complementar su ficha técnica.
- **Histórico.**- En esta sección el usuario puede consultar información relacionada a un equipo basado en su número de serie. Si un equipo ha ingresado más de una vez para reparación al centro de servicio es posible consultar fechas, fallas y reparaciones del mismo de todas las veces que ha reingresado.
- **Cotización.**- En esta sección se define el costo del servicio. El usuario debe consignar en esta cotización las partes o refacciones empleadas, así como el costo por mano de obra. Además, puede conectarse con el almacén para seleccionar partes registradas, así como agregar al mismo almacén nuevas partes y servicios. También puede emitir una factura o remisión desde esta misma sección basado en los artículos definidos en la cotización misma.
- **Multi-Ordenes.**- Cuando un cliente acude al centro de servicio con más de 1 equipo a reparar puede utilizar esta sección para imprimir 1 sola orden que incluya todos los equipos que se dejan a reparación, ahorrando papel y evitando la necesidad de imprimir una orden por cada equipo recibido.
- **Fotografías.**- El usuario puede agregar fotos o imágenes de un equipo sin importar cuántas veces ha re-ingresado, todas las fotos que se han tomado a un equipo podrán ser consultadas en esta sección.
- **Seguimiento.**- Esta sección es útil para darle seguimiento a una orden de servicio, se puede documentar aspectos administrativos de la reparación, comunicación con el cliente, etc. Cualquier evento o requerimiento relacionado a una orden de servicio el usuario puede generar un nuevo ticket de servicio.

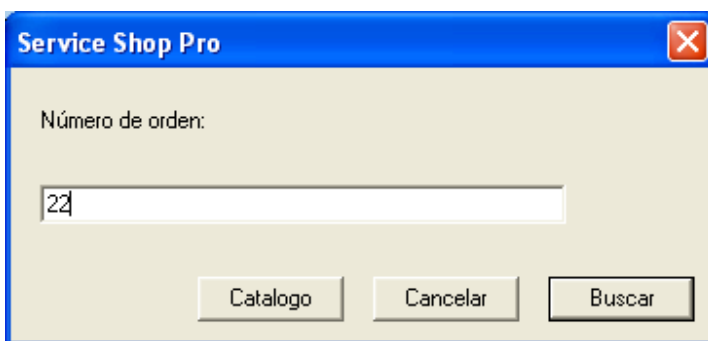
## 8.2 Buscar órdenes de servicio

El usuario puede buscar el expediente de una orden de servicio usando la función "Buscar", e ingresando el número de orden asignado al equipo. En caso de existir el número de orden el sistema abrirá su expediente para su procesamiento.

Para buscar una orden de servicio el usuario debe hacer un clic en la función "Buscar" como se muestra en la ilustración:

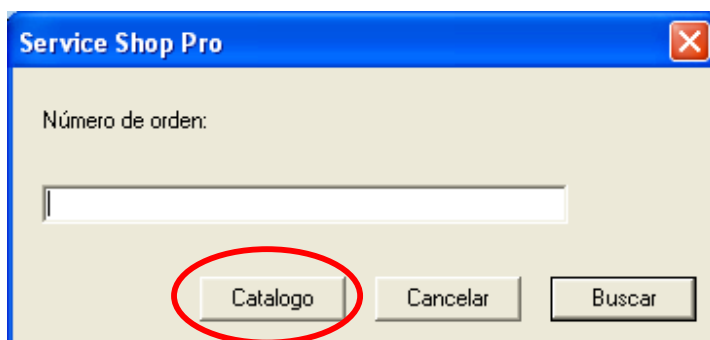


Al ejecutar esta función el sistema muestra la ventana desde donde se ingresa el número de orden a buscar:



### ***Búsquedas avanzadas***

Para realizar búsquedas avanzadas el usuario puede ingresar en la pantalla correspondiente haciendo clic en el botón "Catalogo" de la función "Buscar":



Luego el sistema mostrará la pantalla denominada "Búsquedas Avanzadas":

FileMaker Pro - [Órdenes]

File Edit View Insert Format Records Scripts Window Help

**SERVICE SHOP PRO**

Catálogo de Ordenes de Servicio Computadora Hewlett Parckard Presario 5000

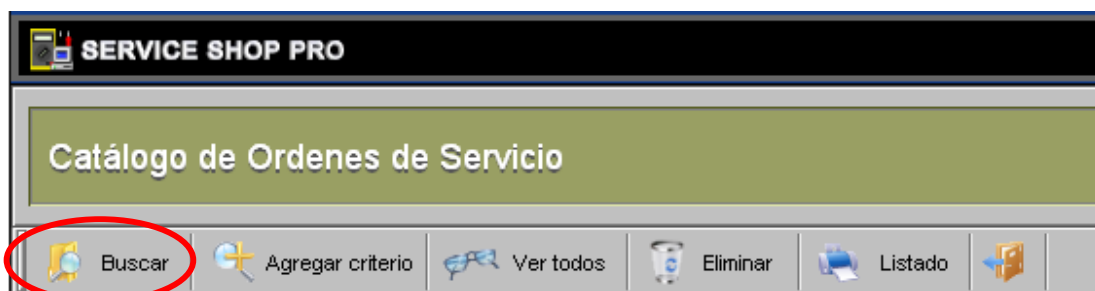
No. Orden	Equipo	Marca	Modelo	No. Serie	Cliente	Estado
1	Computadora	Hewlett Parckard	Presario 5000	1137519	Gabriela Ortega Olmedo	Bajo Reparación
2	TV Color	Goldstar	HDT-1189	5178483-JUL	Lic. Eduardo Hernández Soto	Fin - Reparado
3	Minicomponente	Aiwa	A-773-TM	M53891	Lic. Eduardo Hernández Soto	Entregar - Irreparable
4	Computadora	Compaq	Presario 5000	7753781	Erick Tajonar López	Reparar - Aprobado
5	Control Remoto	Sony	RMT-881	M58858	Erick Tajonar López	Reparar - Aprobado
6	Grabadora	Sony	CFS-140	7719481-JUL	Miguel Angel González Torres	Hacer Cotización
7	Grabadora	Panasonic	LQ-5777	12341	Miguel Angel González Torres	Esperando Partes
8	Impresora Laser	Hewlett Parckard	HP	1118923-JUL	Carlos Alberto Reyes García	Bajo Reparación
9	TV Color	Panasonic	HDV-5819	3537891398	Sistemas Computacionales, S. A. de	Bajo Reparación
10	Minicomponente	Kenwood	A-1195T	11893-A9-191	Gerardo Santillán Sánchez	Fin - Reparado
11	Impresora Inyección	Epson Stylus	C20SX	47188-A45-109	Salvador Chávez Ponce	A Revision
12	Cámara Digital	Canon	K-159	11453	Gerardo Santillán Sánchez	Bajo Reparación
13	TV Color	Samsung	UN55B7100	1538319	Miguel Angel González Torres	Hacer Cotización
14	Computadora	IBM	NETVISTA	5312893	Sistemas Computacionales, S. A. de	Bajo Reparación
15	Minicomponente	Aiwa	AK1010	31334-JUL	Lic. Eduardo Hernández Soto	A Revision
16	Grabadora	Sony	CFS-3018	38853	Lic. Eduardo Hernández Soto	Bajo Reparación
17	Control Remoto	Sony	RMT-891	778398	Laura García Luna	Esperando Partes
18	Cámara Digital	Panasonic	SK5858	N/A	Laura García Luna	A Revision
19	TV Color	Sony	KV-2077	753861	Pablo González Iriarte	Bajo Reparación
20	TV Color	Sony	KV-2074	14541-JUL	Carlos Alberto Reyes García	Bajo Reparación
21	Minicomponente	Sony	CVA-990	N/A	Carlos Alberto Reyes García	A Revision
22	Computadora	Epson	TMP-7798		Gabriela Ortega Olmedo	Reparar - Aprobado
23	Cámara Digital	Canon	Prisma	773612	Miguel Angel González Torres	Bajo Reparación
24	DVD/CD Player	Samsung	UK886	5334893	Erick Tajonar López	A Revision
25	Pantalla Gigante	Fisher	F5L310	22239-A	Federico Anaya Valverde	Hacer Cotización

Encontrados 25 de 25 records

For Help, press F1

Desde esta pantalla el usuario puede realizar búsquedas que engloben varios órdenes de servicio a la vez, o varios criterios a la vez. Veamos algunos casos para ejemplificar este concepto.

**Caso # 1:** El usuario desea encontrar todos los equipos de marca "Sony", para lograr esto, el usuario debe dar un clic en la función "Buscar" de "Búsquedas Avanzadas":



Al dar clic en esta función el sistema entra en modo "Find" o *Búsqueda*, y muestra los campos en blanco para que el usuario teclee la información a buscar y presione la tecla <Enter> para indicarle al sistema que realice la búsqueda:

Catálogo de Ordenes de Servicio

Buscar | Agregar criterio | Ver todos | Eliminar | Listado

No. Orden	Equipo	Marca	Modelo	No.
		sony		

En caso de que el sistema encuentre órdenes que cumplan con el criterio especificado los mostrará en pantalla:

Catálogo de Ordenes de Servicio Control Remoto Sony RMT-881

Buscar | Agregar criterio | Ver todos | Eliminar | Listado

No. Orden	Equipo	Marca	Modelo	No. Serie	Cliente	Estado
5	Control Remoto	Sony	RMT-881	M58858	Erick Tajonar López	Reparar - Aprobado
6	Grabadora	Sony	CFS-140	7719481-LJL	Miguel Angel González Torres	Hacer Cotización
16	Grabadora	Sony	CFS-3018	38853	Lic. Eduardo Hernández Soto	Bajo Reparación
17	Control Remoto	Sony	RMT-891	778396	Laura García Luna	Esperando Partes
19	TV Color	Sony	KV-2077	753881	Pablo González Iriarte	Bajo Reparación
20	TV Color	Sony	KV-2074	14541-LJL	Carlos Alberto Reyes García	Bajo Reparación
21	Minicomponente	Sony	CWA-990	N/A	Carlos Alberto Reyes García	A Revisión

**Caso #2:** El usuario desea encontrar todas las órdenes de servicio cuyas *Marca* sean “Panasonic” y “Sony” y su *Estado* sea “Bajo Reparación”.

Primero da un clic en la función “Buscar”, el sistema entra en modo *Búsqueda*, y el usuario teclea “panasonic” y “bajo reparación” en los campos correspondientes, tal y como se muestra en la siguiente figura:

Catálogo de Ordenes de Servicio

Buscar | Agregar criterio | Ver todos | Eliminar | Listado

No. Orden	Equipo	Marca	Modelo	No. Serie	Cliente	Estado
		panasonic				bajo reparacion

Luego, el usuario debe especificar el siguiente criterio, para ello debe hacer un clic en la función “Agregar criterio” como se muestra en la siguiente figura, teclea la información del segundo criterio y cuando esté listo presiona la tecla <Enter> en su teclado para iniciar la búsqueda; si el sistema encuentra órdenes de servicio que cumplan con los criterios especificados los mostrará en pantalla:

Catálogo de Ordenes de Servicio						
No. Orden	Equipo	Marca	Modelo	No. Serie	Cliente	Estado
		panasonic				bajo reparacion
		sony				bajo reparacion

El sistema muestra los resultados:

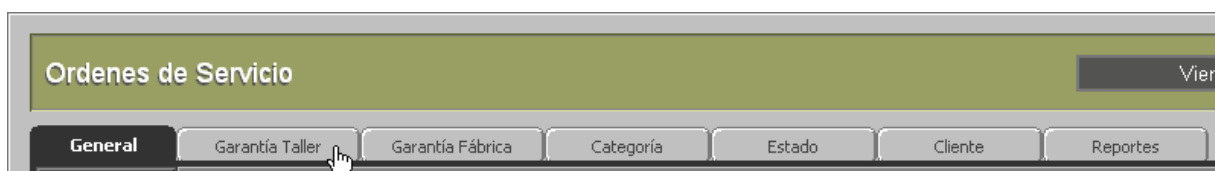
Catálogo de Ordenes de Servicio						TV Color Panasonic HDV-5819
No. Orden	Equipo	Marca	Modelo	No. Serie	Cliente	Estado
9	TV Color	Panasonic	HDV-5819	3537891398	Sistemas Computacionales, S.A. de	Bajo Reparación
16	Grabadora	Sony	CFS-3018	38853	Lic. Eduardo Hernández Soto	Bajo Reparación
19	TV Color	Sony	KV-2077	753681	Pablo González Iriarte	Bajo Reparación
20	TV Color	Sony	KV-2074	14541-UL	Carlos Alberto Reyes García	Bajo Reparación

De la misma manera, al realizar búsquedas avanzadas puede incluir más datos, y especificar más criterios de búsqueda. Para salir de la pantalla de *Búsquedas Avanzadas* el usuario debe hacer un clic en la función “Salir” (pequeña puerta café).



### 8.3 Filtros de información

El módulo de órdenes de servicio cuenta con cinco poderosos filtros con los cuales el usuario puede obtener un extracto de aquellas órdenes o expedientes que cumplan con el criterio especificado. Los filtros de este módulo se denominan *General*, *Garantía Taller*, *Garantía Fábrica*, *Categoría*, *Estado*, y *Cliente*. Para filtrar órdenes el usuario debe hacer un clic en la sección correspondiente y en su caso seleccionar opciones:

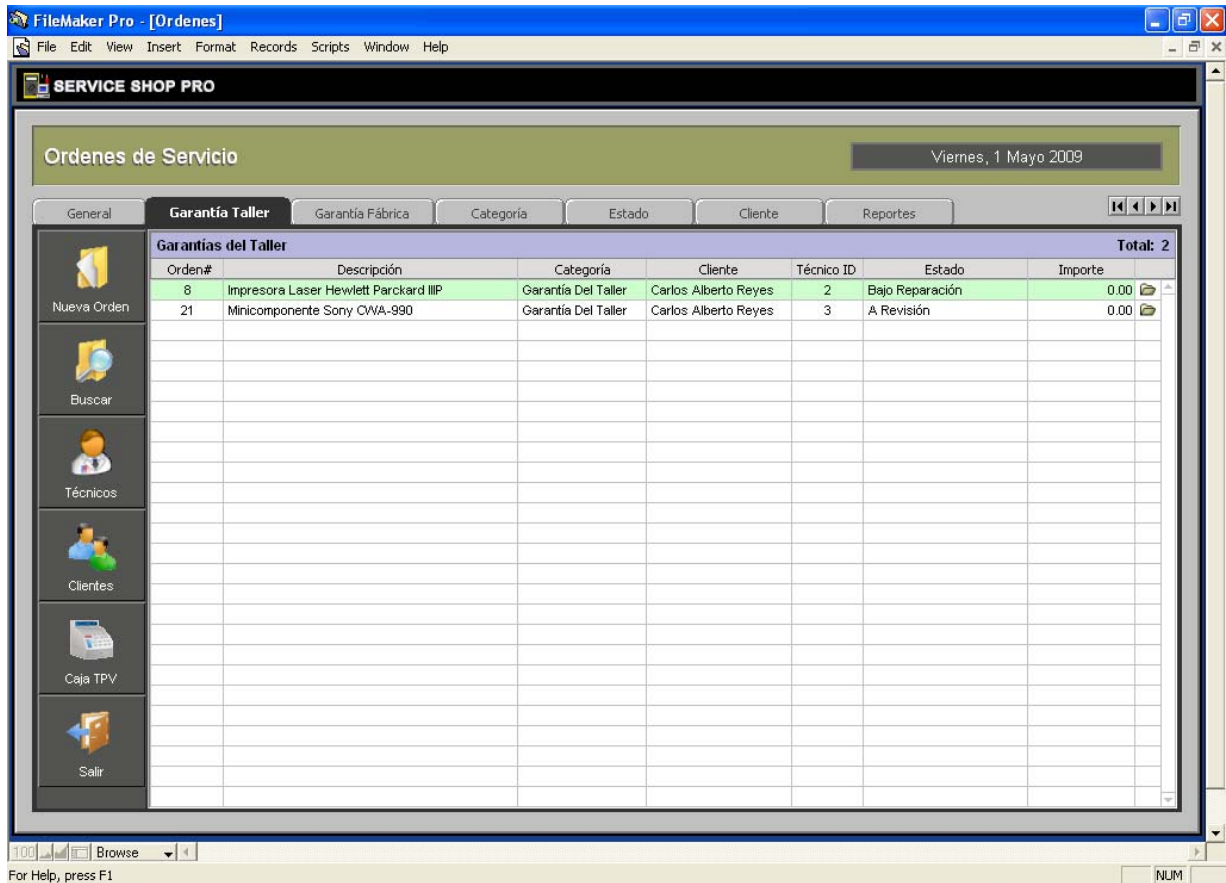


#### **General**

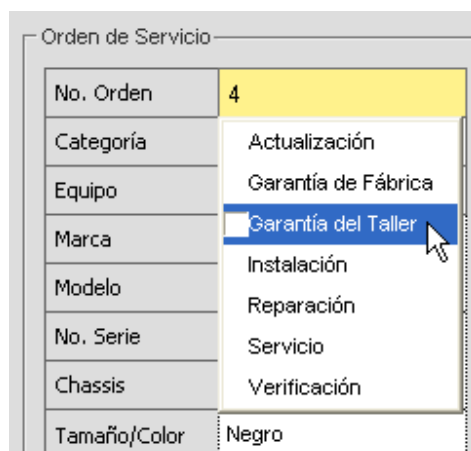
Esta sección muestra todas las órdenes de servicio, en el orden en que han sido agregados al sistema.

## Garantía Taller

El sistema muestra todas aquellas órdenes en cuya categoría se asignó la opción “Garantía del Taller”. Esta opción debe aplicarse a todas aquellas órdenes que regresan al centro de servicio para validar la garantía de una reparación anterior.



Cuando se agrega una nueva orden de servicio al sistema, el usuario debe clasificar la misma seleccionando la opción correspondiente, como se muestra en la siguiente figura:



## Garantía Fábrica

El sistema despliega todas aquellas órdenes de servicio a cuya categoría se asignó la opción "Garantía de Fábrica". Estos equipos son los que llegan para validar su garantía a Centros de Servicio Autorizados.

The screenshot shows the FileMaker Pro interface for the 'SERVICE SHOP PRO' database. The main window is titled 'Ordenes de Servicio' and displays the 'Garantías de Fábrica' tab. The interface includes a menu bar, a toolbar, and a table of service orders. The table has the following data:

Orden#	Descripción	Categoría	Cliente	Técnico ID	Estado	Importe
1	Computadora Compaq Presario 5000	Garantía De Fábrica	Erick Tajonar López	1	Reparar - Aprobado	1,035.00
1	TV Color Panasonic HDV-5819	Garantía De Fábrica	Sistemas	2	Bajo Reparación	0.00
1	TV Color Sony KY-2077	Garantía De Fábrica	Pablo González Iriarte	3	Bajo Reparación	0.00

The interface also features a sidebar with navigation options: Nueva Orden, Buscar, Técnicos, Clientes, Caja TPV, and Salir. The status bar at the bottom indicates 'For Help, press F1' and 'NUM'.

Cuando se agrega una nueva orden de servicio al sistema, el usuario debe clasificar la misma seleccionando la opción correspondiente, como se muestra en la siguiente figura:

The screenshot shows the 'Orden de Servicio' form. The 'Categoría' field is open, displaying a dropdown menu with the following options: Actualización, Garantía de Fábrica (highlighted), Garantía del Taller, Instalación, Reparación, Servicio, and Verificación. Other fields in the form include:

- No. Orden: 4
- Equipo: (empty)
- Marca: (empty)
- Modelo: (empty)
- No. Serie: (empty)
- Chassis: (empty)
- Tamaño/Color: Negro

## Categoría

Con este filtro el usuario puede desplegar todas aquellas órdenes que cumplan con la opción seleccionada en el campo "Categoría".

The screenshot shows the FileMaker Pro interface for 'SERVICE SHOP PRO'. The main window displays a table of service orders. A filter is applied to the 'Categoría' field, showing 'Servicio'. The table contains 25 records, with a total of 20 records displayed. The columns are: Orden#, Descripción, Categoría, Cliente, Técnico ID, Estado, and Importe.

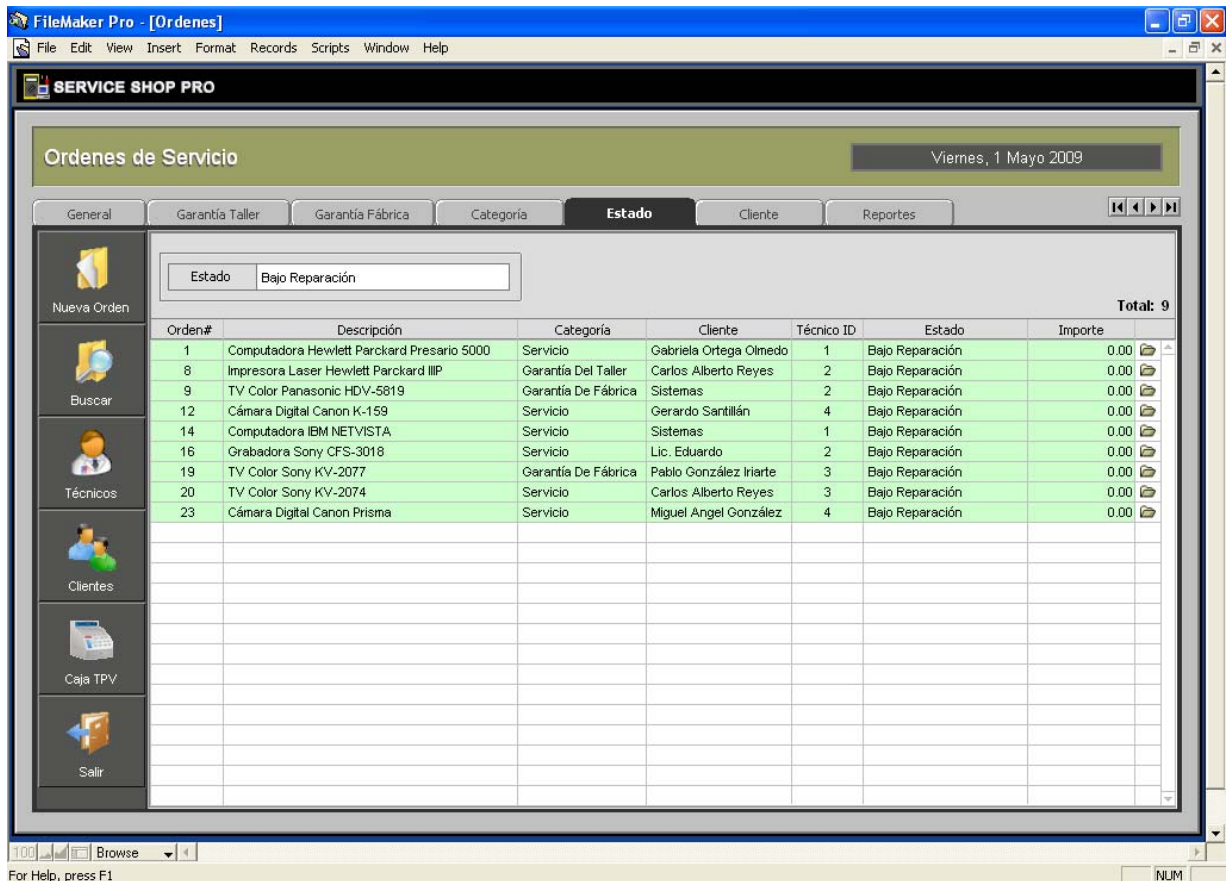
Orden#	Descripción	Categoría	Cliente	Técnico ID	Estado	Importe
1	Computadora Hewlett Parckard Presario 5000	Servicio	Gabriela Ortega Olmedo	1	Bajo Reparación	0.00
2	TV Color Goldstar HDT-1189	Servicio	Lic. Eduardo	2	Fin - Reparado	465.75
3	Minicomponente Aiwa A-773-TM	Servicio	Lic. Eduardo	2	Entregar - Irreparable	0.00
5	Control Remoto Sony RMT-881	Servicio	Erick Tejonar López	2	Reparar - Aprobado	51.75
6	Grabadora Sony CFS-140	Servicio	Miguel Angel González	1	Hacer Cotización	0.00
7	Grabadora Panasonic LQ-5777	Servicio	Miguel Angel González	1	Esperando Partes	0.00
10	Minicomponente Kenwood A-119ST	Servicio	Gerardo Santillán	1	Fin - Reparado	339.25
11	Impresora Inyección Epson Stylus C20SX	Servicio	Salvador Chávez	1	A Revision	0.00
12	Cámara Digital Canon K-159	Servicio	Gerardo Santillán	4	Bajo Reparación	0.00
13	TV Color Samsung LUN55B7100	Servicio	Miguel Angel González	4	Hacer Cotización	0.00
14	Computadora IBM NETVISTA	Servicio	Sistemas	1	Bajo Reparación	0.00
15	Minicomponente Aiwa AK1010	Servicio	Lic. Eduardo	2	A Revision	0.00
16	Grabadora Sony CFS-3018	Servicio	Lic. Eduardo	2	Bajo Reparación	0.00
17	Control Remoto Sony RMT-891	Servicio	Laura García Luna	4	Esperando Partes	0.00
18	Cámara Digital Panasonic SK5858	Servicio	Laura García Luna	4	A Revisión	0.00
20	TV Color Sony KV-2074	Servicio	Carlos Alberto Reyes	3	Bajo Reparación	0.00
22	Computadora Epson TMP-7798	Servicio	Gabriela Ortega Olmedo	1	Reparar - Aprobado	0.00
23	Cámara Digital Canon Prisma	Servicio	Miguel Angel González	4	Bajo Reparación	0.00
24	DVD/CD Player Samsung LK888	Servicio	Erick Tejonar López	3	A Revision	0.00
25	Pantalla Gigante Fisher F5L310	Servicio	Federico Anaya	2	Hacer Cotización	0.00

El sistema filtra aquellas órdenes de servicio que cumplan con la opción seleccionada, como se muestra en la siguiente figura:

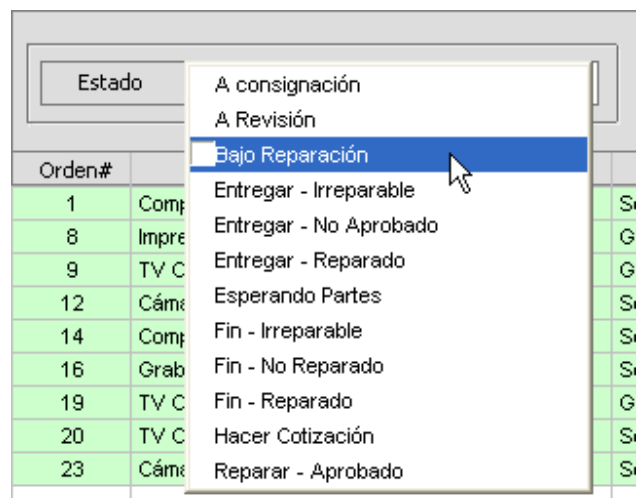
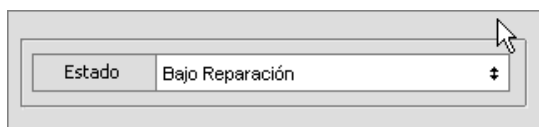
The image shows a close-up of the 'Categoría' filter dropdown menu. The menu is open, showing a list of options: Actualización, Garantía de Fábrica, Garantía del Taller, Instalación, Reparación, Servicio (highlighted), and Verificación. A mouse cursor is pointing at the 'Servicio' option.

## Estado

Con este filtro el usuario puede obtener una lista todas aquellas órdenes que cumplan con la opción seleccionada en el campo "Estado".



El sistema filtra aquellas órdenes de servicio que cumplan con la opción seleccionada, como se muestra en la siguiente figura:



## Cliente

Con este filtro el usuario puede desplegar todas aquellas órdenes que cumplan con la opción seleccionada en el campo "Categoría".

The screenshot shows the 'Service Shop Pro' application window. The title bar reads 'FileMaker Pro - [Órdenes]'. The main window has a menu bar (File, Edit, View, Insert, Format, Records, Scripts, Window, Help) and a toolbar. Below the toolbar, there's a header area with 'Órdenes de Servicio' and a date 'Viernes, 1 Mayo 2009'. A navigation bar contains tabs: 'General', 'Garantía Taller', 'Garantía Fábrica', 'Categoría', 'Estado', 'Cliente', and 'Reportes'. The 'Cliente' tab is active, and a search field shows 'Miguel Angel González Torres'. Below this is a table with the following data:

Orden#	Descripción	Categoría	Cliente	Técnico ID	Estado	Importe	Total: 4
6	Grabadora Sony CFS-140	Servicio	Miguel Angel González	1	Hacer Cotización	0.00	
7	Grabadora Panasonic LQ-5777	Servicio	Miguel Angel González	1	Esperando Partes	0.00	
13	TV Color Samsung UN55B7100	Servicio	Miguel Angel González	4	Hacer Cotización	0.00	
23	Cámara Digital Canon Prisma	Servicio	Miguel Angel González	4	Bajo Reparación	0.00	

On the left side, there is a vertical menu with icons and labels: 'Nueva Orden', 'Buscar', 'Técnicos', 'Clientes', 'Caja TPV', and 'Salir'. The bottom status bar shows 'For Help, press F1' and 'NUM'.

El sistema filtra aquellas órdenes de servicio del cliente seleccionado, como se muestra en la siguiente figura:

This figure shows a close-up of the client selection interface. At the top, there is a search field with the label 'Cliente' and a dropdown arrow, containing the text 'Miguel Angel González Torres'. Below this is a separate dialog box titled 'Service Shop Pro'. The dialog box has a text input field labeled 'Nombre de cliente' containing 'miguel angel gonzalez'. At the bottom of the dialog box, there are three buttons: 'Catalogo', 'Cancelar', and 'Buscar'.

## 8.4 Secciones de una orden de servicio

Cada orden de servicio está compuesto de siete secciones para un procesamiento adecuado. Con estas secciones todos los usuarios del sistema pueden conocer detalladamente todo lo relacionado con una orden de servicio. A continuación se describe cada una de las secciones.

### 8.4.1 General

En esta sección el usuario ingresa las características del equipo a reparar. Además, asigna el nombre del cliente, nombre del técnico, fallas del equipo, observaciones del recepcionista, etc.

The screenshot shows the 'ServiceShop - [Ordenes.SSP]' application window. The main title bar reads 'SERVICE SHOP PRO'. The interface is for a service order for 'Gabriela Ortega' with a 'Costo del Servicio' of 0.00. The order is for a 'Computadora' (computer) with model 'Presario 5000' and serial number '9865111UL'. The technician assigned is 'Xavier Millan'. The order status is 'A Revisión' (Under Review). A table of faults is visible, listing 'Arranque del sistema operativo dañado', 'Cambio de disco duro', and 'A revisión general', all with a status of 'A revisión'. The observation field contains the text: 'El cliente menciona que hubo una falla en el suministro eléctrico, cuando se restableció volvió a encender el equipo y sólo se escucha un clic y no arranque el sistema normalmente.'

### 8.4.2 Garantía de Fábrica

Esta sección está diseñada para aquellos centros de servicio autorizado quienes reciben equipos como garantía de fábrica, sus campos almacenan información relacionada para el control y seguimiento con los fabricantes.

FileMaker Pro - [Ordenes]

File Edit View Insert Format Records Scripts Window Help

**SERVICE SHOP PRO**

Carlos Alberto Reyes Garcia Costo del Servicio  
0.00

Equipo **Garantía Fábrica** Histórico Cotización Multi-Ordenes Fotografías Seguimiento

Orden de Servicio

Salir

Datos de la Garantía

No. Orden	9
Categoría	Garantía de Fábrica
No. Folio Fábrica	R-1238
No. Póliza/Gar.	01259214
No. Factura	A4769
Marca	Truper
Fecha de compra	12/02/2009
Lugar de compra	Wal-Mart Taxqueña
Precio de venta	890.90

Condiciones del Equipo

Condiciones Dentro de la Garantía

Observaciones

- Cliente presenta toda la documentación requerida
- La unidad se encuentra en buenas condiciones físicas.

100 Browse

For Help, press F1

NUM

### 8.4.3 Histórico

En esta sección el usuario puede consultar el historial de servicio de un equipo, ya que se basa en el número de serie para rastrear el mismo a través de todas las órdenes de servicio registradas en el sistema.

Es importante que el usuario o capturista de datos ingrese siempre el número de serie del equipo cuando éste se recibe en el centro de servicio, ya que así el sistema puede dar un seguimiento adecuado a la información.

Para abrir cualquier expediente mostrado en esta lista sólo tiene que dar un clic con el Mouse en el número de orden y/o en su carpeta asociada, y el sistema mostrará toda la información relevante a dicha orden en los campos correspondientes.

Es posible conocer las fechas en que fue procesado anteriormente, el técnico que reparó el equipo, los métodos de reparación empleados, las fallas detectadas, etc.

FileMaker Pro - [Ordenes]

File Edit View Insert Format Records Scripts Window Help

**SERVICE SHOP PRO**

Carlos Alberto Reyes García Costo del Servicio  
0.00

Equipo Garantía Fábrica **Histórico** Cotización Multi-Ordenes Fotografías Seguimiento

Orden de Servicio

No. Serie: 3537891398      Equipo: TV Color Panasonic HDV-5819

Historial de servicios de este equipo

No. Orden	F. entrada	F. cotización	F. aprobación	F. reparación	F. salida	Categoría	Técnico	Estado
9	28/04/2009	02/05/2009	02/05/2009	30/04/2009	01/05/2009	Servicio	Ing. Ricardo Márquez	Fin - Reparado
28	02/05/2009	02/05/2009	02/05/2009	04/05/2009	04/05/2009	Garantía Del Taller	Ing. Ricardo Márquez	Fin - Reparado

Descripción:

No. Orden	Observaciones Recepcionista	Fallas del equipo
28		

Estado	Observaciones Técnico	Reparaciones y Servicios
Fin - Reparado		
Técnico		
F. entrada		
F. reparación		
F. salida	Se reemplazo C.I. oscilador de fuente conmutada por original americano.	01 Reparación de fuente de alimentación
Categoría	Garantía del Taller	
Costo Servicio	0.00	

100% Browse

For Help, press F1

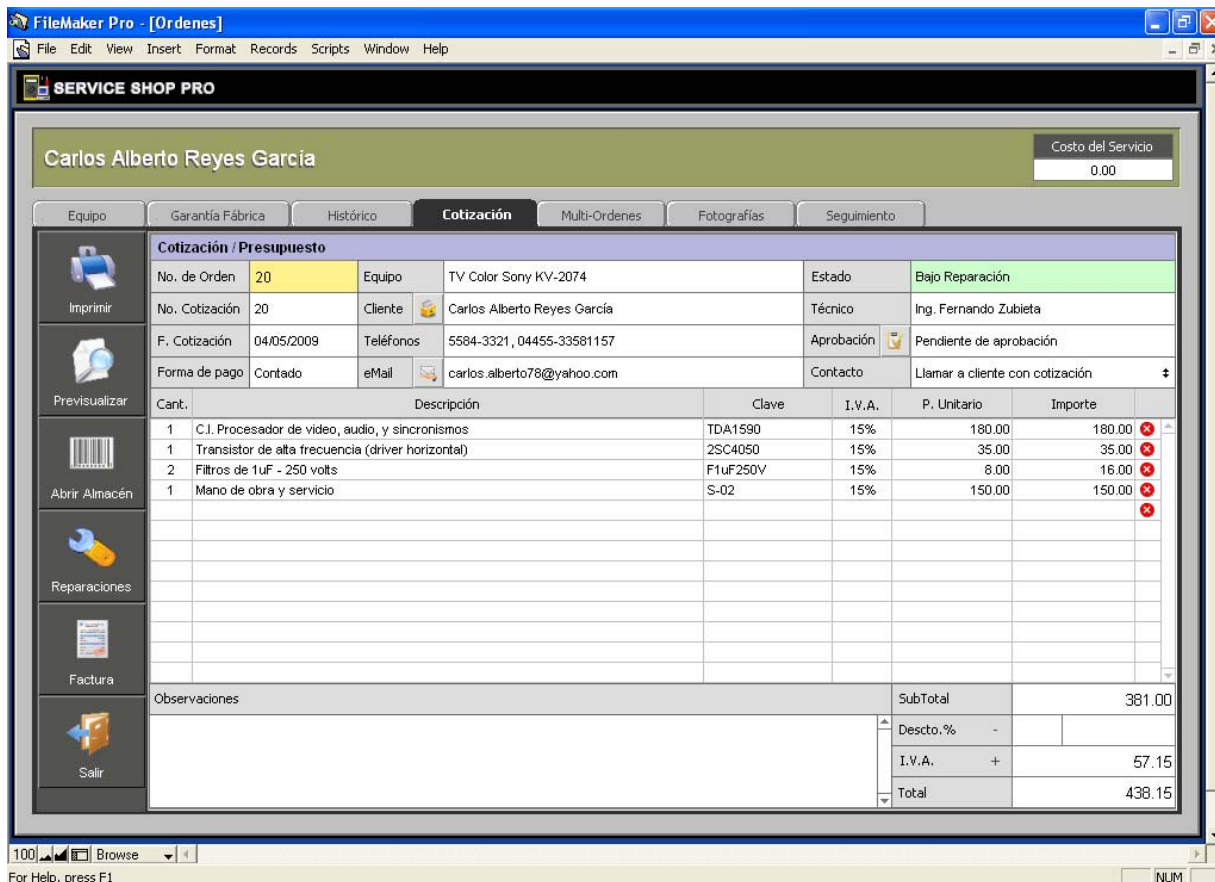
#### 8.4.4 Cotización | Presupuesto

En esta sección el usuario define cuál será el costo del servicio. En este documento el usuario puede mostrar al cliente la relación de partes y refacciones empleadas para efectuar la reparación, así como el costo de mano de obra.

Cuenta con funciones para conectarse directamente con el almacén y seleccionar aquellas partes o refacciones que serán parte de la actual cotización, también puede agregar nuevos productos y servicios al almacén si así se requiere.

El usuario encontrará en esta sección toda la información necesaria para comunicar al cliente el costo del servicio: partes o refacciones empleadas, nombre del equipo, modelo, nombre del cliente, teléfonos, nombre del técnico que reparó el equipo, reparaciones efectuadas, así como crear una factura o remisión basado en la información contenida en la cotización.

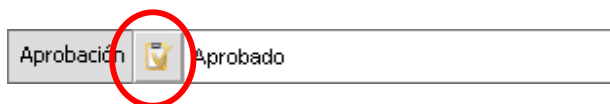
Además, cuenta con funciones para aprobar la reparación por parte del cliente, y hacer los cálculos necesarios para determinar el costo del servicio neto basado en la respuesta del cliente.



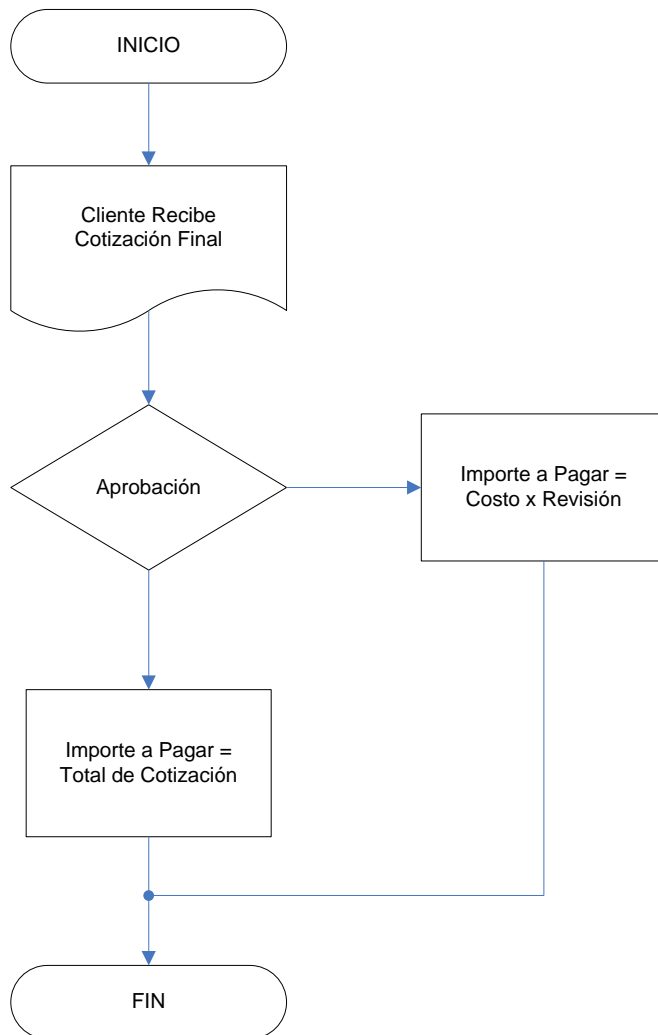
### Aprobación de una orden de servicio

Una vez que el usuario tiene la cotización final que ha de entregarse al cliente, debe usar la función llamada "Aprobación". Debido a que el cliente tiene la decisión final respecto a si aprueba o no la reparación de su equipo, la respuesta que emita incide directamente en el cargo que se le hará.

Para aprobar la reparación de un equipo, el usuario debe dar un clic en la función "Aprobación", como se muestra en la siguiente figura:



El sistema internamente procesa la decisión del cliente de la siguiente manera:



Para ejecutar el proceso anterior, el usuario debe dar un clic en la función “Aprobación” y el sistema mostrará la pantalla de aprobación, dependiendo de la respuesta del cliente el usuario debe dar un clic en la función correspondiente. Al dar clic en la función “Autorizado” el cliente acepta la cotización, el sistema asigna el Estado “Reparar - Aprobado”, y traslada el importe total hacia el campo “Costo del Servicio”.

Si no acepta la cotización, asigna el Estado “Entregar - No Aprobado”, y traslada el Costo x Revisión (si hay) hacia el campo “Costo del Servicio”.

**Aprobación del Servicio**

Seleccione una opción:

No Autorizado

Autorizado

Observaciones

Cliente requiere factura

Comisión (Técnico)

Comisión

Resumen

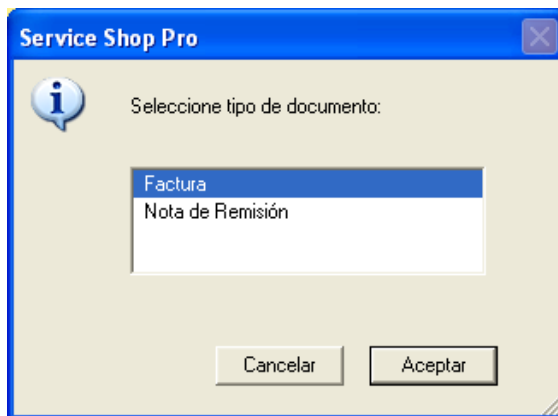
Revisión	100.00
Cotización	353.80
<b>Total a pagar</b>	<b>353.80</b>

Salir



### Facturar una orden de servicio

El usuario puede generar una Factura o Remisión al sistema a partir de la información contenida en la actual cotización usando la función "Factura". Al usar esta función el sistema agrega una nueva factura o remisión, carga los datos del cliente, y transfiere los artículos y servicios presentes en la actual cotización. Esto sin duda acelera el procesamiento de una orden de servicio y evita tener que volver a capturar toda la información.

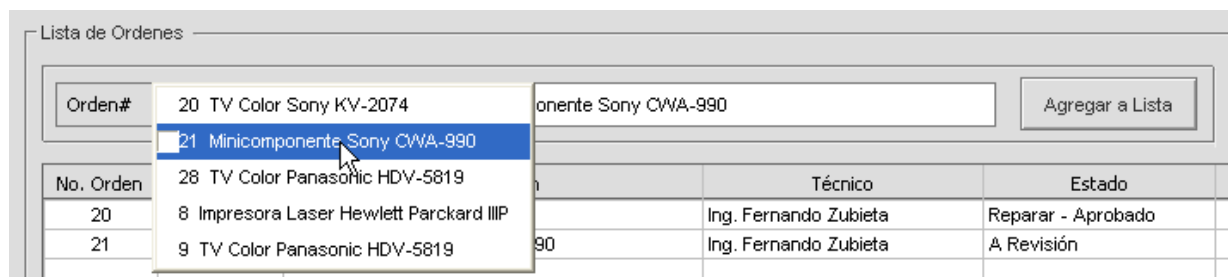


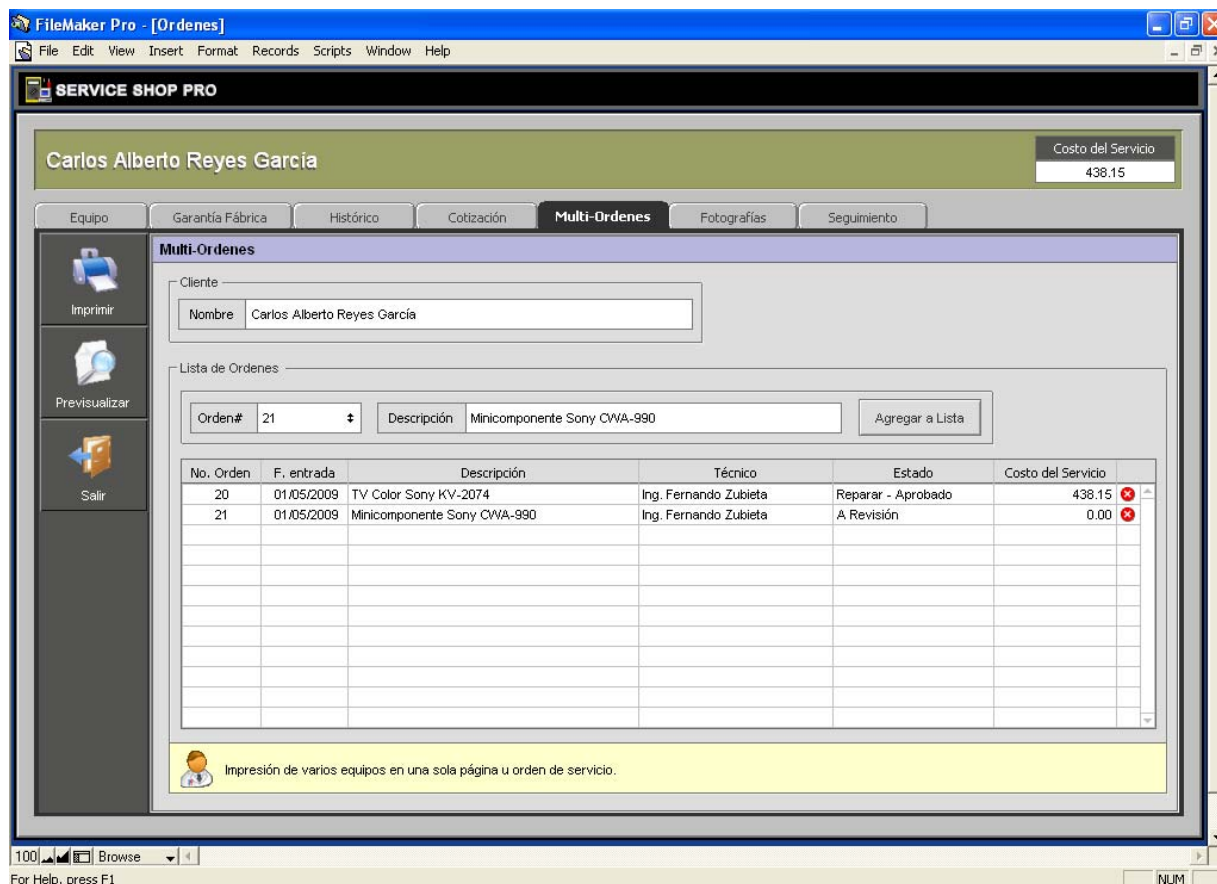
### 8.4.5 Multi-Órdenes

Usualmente, un cliente lleva un equipo a servicio y/o reparación, el usuario agrega una nueva orden de servicio al sistema y se le entrega al cliente copia impresa de la orden de servicio como comprobante. Sin embargo, en los casos en que el cliente lleva al centro de servicio más de 1 equipo a la vez se vuelve poco práctico imprimir más de un comprobante además de tener que hacer más uso de papel, tinta, etc.

En esta sección el usuario puede imprimir un solo comprobante que incluya todos sus datos así como la lista de los equipos que entrega para servicio.

El usuario debe agregar a la lista cada una de las órdenes que desea aparezcan en el comprobante impreso, para lograr lo anterior debe dar un clic en el campo "Orden#" para que el sistema muestre todas las órdenes de servicio del cliente y seleccionar las que le interesen.

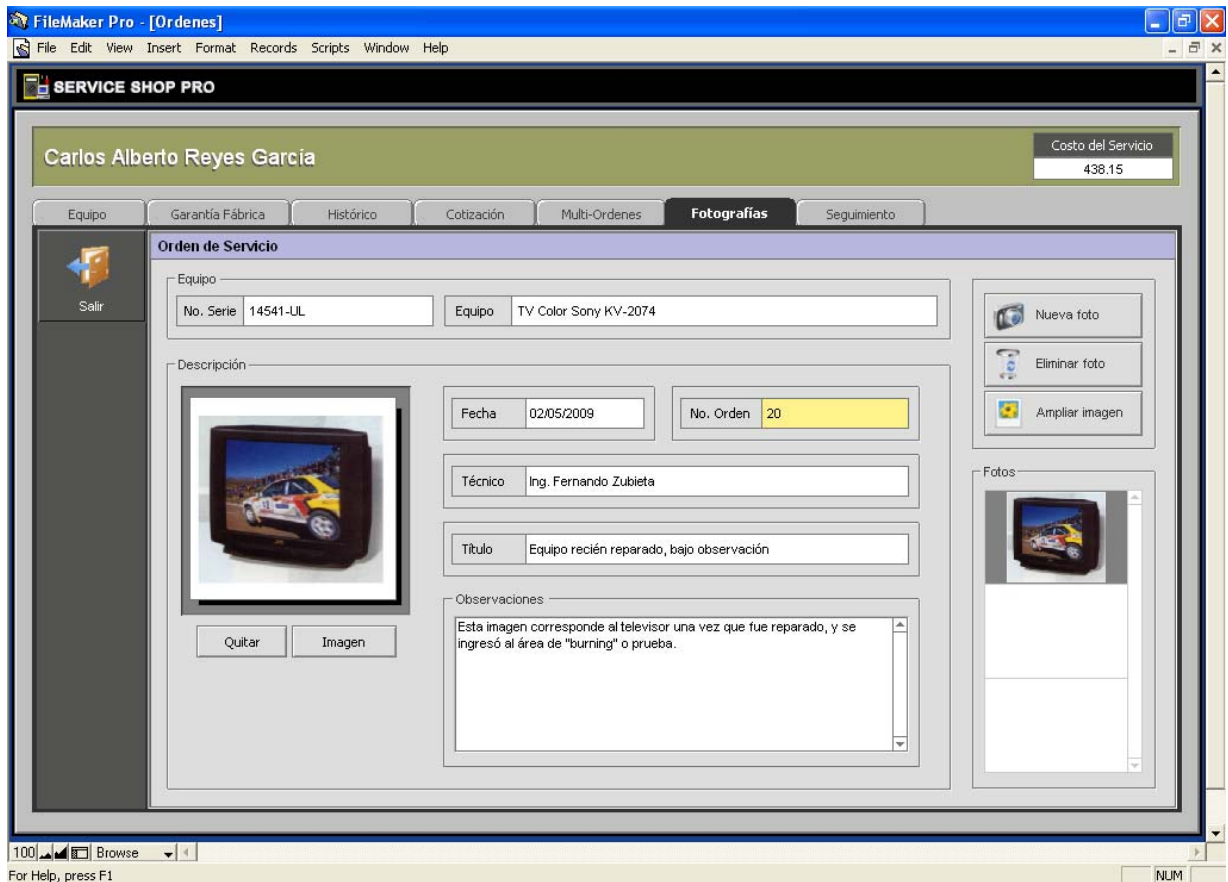




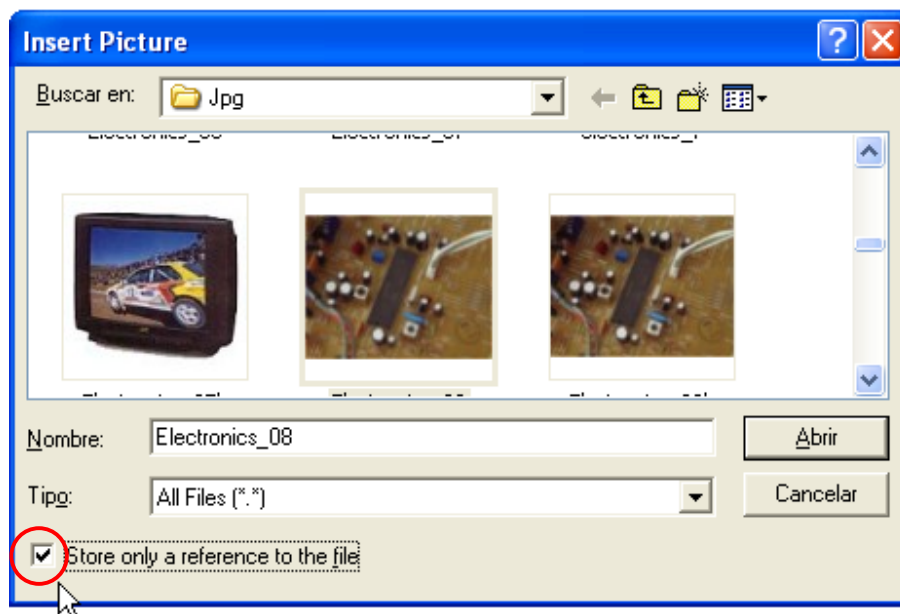
### 8.4.6 Fotografías

Desde esta sección puede asociar fotografías o imágenes a un equipo, sin importar que existan diferentes órdenes de servicio para el mismo equipo. Para que el sistema mantenga un registro de fotos o imágenes de un equipo es indispensable que el usuario ingrese el **número de serie** del equipo cuando esté agregando una nueva orden de servicio. Cada foto asociada a un equipo puede ser documentada, con lo cual se amplía extraordinariamente el conocimiento acerca de cualquier reparación anterior.

Para asociar una foto al equipo, el usuario debe dar un clic en la función "Nueva foto", confirmar, y el sistema mostrará la ventana de selección de archivos. Es muy importante mencionar que hay 2 formas de integrar una imagen en el sistema, ambas son similares, sin embargo, el primer método coloca la imagen en el campo aumentando el tamaño de la base de datos la misma cantidad que contiene la imagen, es decir, si una imagen o foto "pesa" 500Kb esa misma cantidad aumentará la base de datos lo cual lo hace impráctico y poco recomendable; el segundo método es más eficiente y altamente recomendable, ya que el sistema no aumenta en tamaño, sólo almacena la ruta o carpeta donde se encuentra dicha imagen y la despliega en pantalla únicamente cuando es requerida en ese momento.



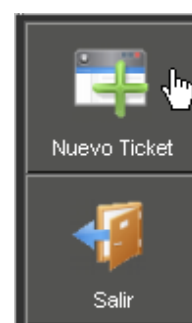
El método recomendado para cargar fotografías o imágenes al ejecutar la función “Nueva foto” es marcando la casilla “Store only a reference to the file”, como se muestra en la siguiente figura:



### 8.4.7 Seguimiento

En esta sección los usuarios del sistema pueden documentar cronológicamente cualquier asunto o evento relacionado con la orden de servicio, mediante la generación de tickets de servicio. Esta sección forma parte del módulo “Bitácora – Atención a Clientes”, diseñada para mejorar la atención al cliente respecto a cualquier comunicación establecida con él, solución de imprevistos, etc.

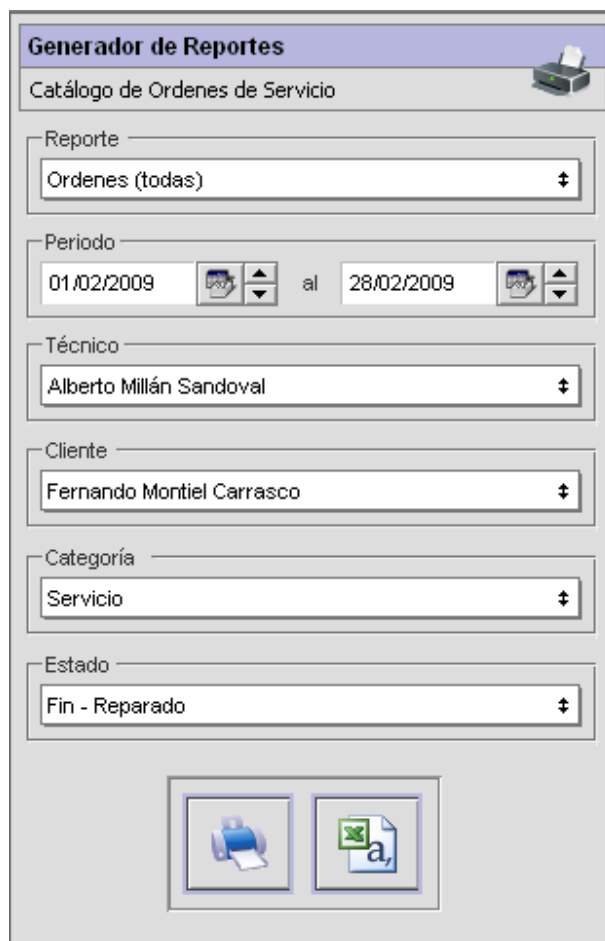
Requerimiento	
Ticket	
No. Ticket	7
Fecha	02/05/2009
Cliente	
Carlos Alberto Reyes García	
Asunto	
Aprobación de cotización	
Atendido por	
Ing. Ricardo Márquez	
Cómo se resolvió	
Se le llamó telefónicamente al cliente para informarle acerca de la cotización por la reparación de su equipo, sin embargo no se encontraba disponible. Se le dejó mensaje.	
Prioridad	Estado
Normal	En progreso



No hay límites en la cantidad de tickets que se pueden generar en una orden de servicio. Otra particularidad de esta sección es que puede funcionar como centro de mensajes entre el personal administrativo y el personal técnico, mediante la asignación de un usuario en el campo “Atendido por” se puede establecer el nombre de la persona quien está llevando el caso, y dicha persona puede consultar todos los tickets asignados por él o para él.

## 8.5 Reportes del módulo

Este generador de reportes permite al usuario o administrador emitir reportes que cumplan con los criterios especificados. Para acceder al generador de reportes el usuario debe hacer clic en la sección o *tab* denominada "Reportes".



**Generador de Reportes**

Catálogo de Ordenes de Servicio

Reporte  
Ordenes (todas)

Periodo  
01/02/2009 al 28/02/2009

Técnico  
Alberto Millán Sandoval

Cliente  
Fernando Montiel Carrasco

Categoría  
Servicio

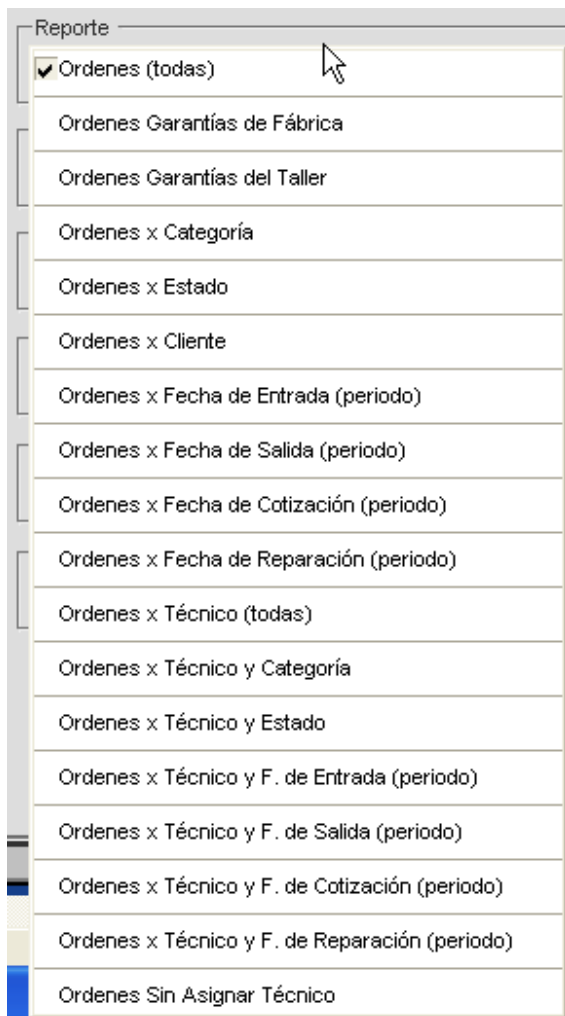
Estado  
Fin - Reparado

Printer icon and Export icon (Excel/Word)

### **Reporte**

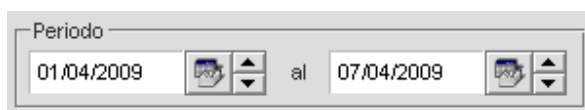
Esta opción permite al usuario seleccionar el reporte deseado. Algunos de estos reportes utilizan una combinación de opciones para mayor alcance en los resultados generados. Para seleccionar un reporte solo debe dar un clic en el campo "Reporte" y escoger una opción de la lista emergente.

Los reportes que un usuario o administrador puede emitir son:



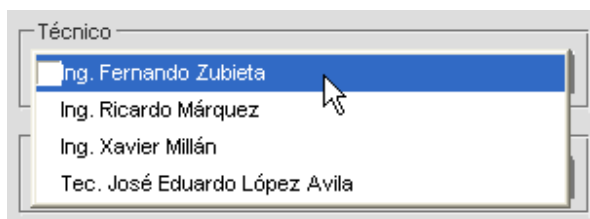
### **Periodo**

Los resultados de algunos de estos reportes pueden ser limitados por un periodo de tiempo. Esto es útil cuando se desea conocer la actividad registrada o productividad alcanzada en un periodo determinado. En la lista de reportes se puede apreciar aquellos reportes para los cuales se puede establecer un periodo de tiempo en los resultados a mostrar. El periodo de tiempo se define en estos dos campos dentro del marco *Periodo*, sólo tiene que ingresar y definir un rango de fechas.



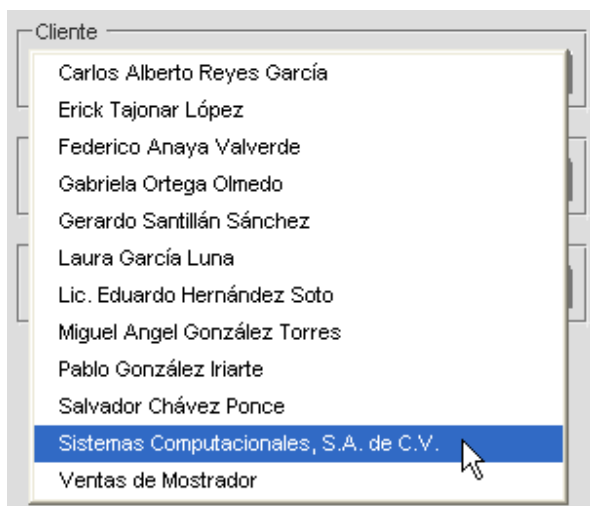
### **Técnico**

Para los reportes donde se requiere conocer aquellas órdenes que han sido reparadas por uno de los técnicos del centro de servicio, existe este campo donde el usuario deberá escoger el nombre de alguno de los técnicos.



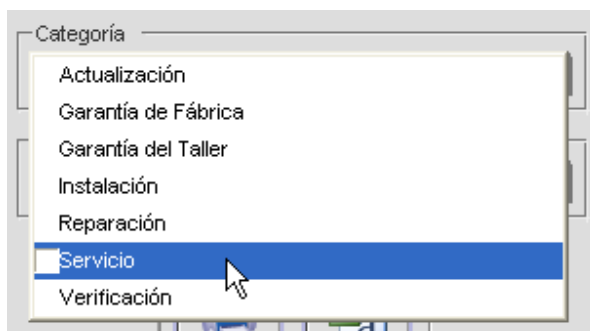
### **Cliente**

En este campo el usuario puede seleccionar el nombre de un cliente y será utilizado en el reporte "Órdenes x cliente".



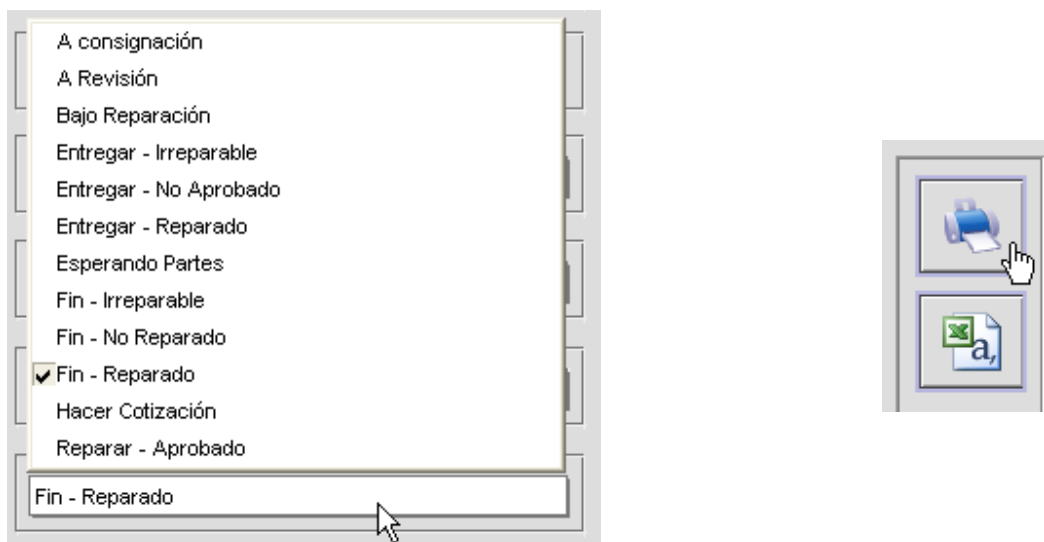
### **Categoría**

En este campo el usuario puede especificar alguna categoría para emitir reportes que aceptan esta opción.



## Estado

Asimismo, se podrá escoger alguna opción de esta lista para emitir reportes que acepten esta opción.



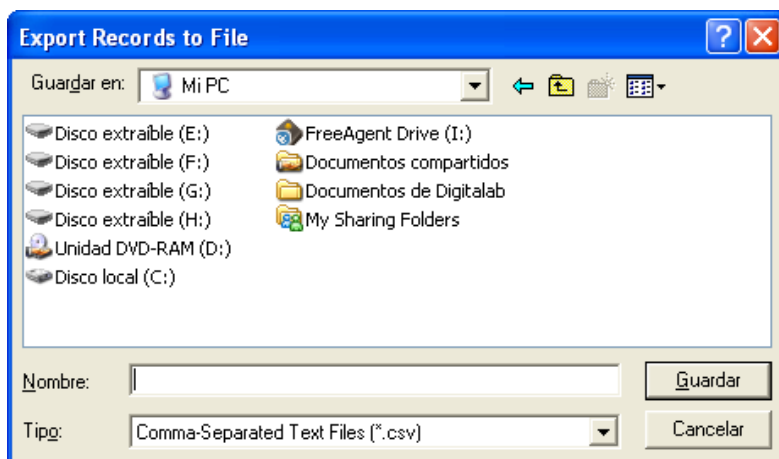
Una vez que el usuario ha seleccionado un reporte y definido las opciones deseadas para imprimir el reporte sólo tiene que dar un clic con el Mouse en la función "Imprimir", y el sistema mostrará la ventana de impresión para seleccionar una impresora y enviar el documento.

## Exportar datos

Con esta función el usuario puede exportar los datos generados por un reporte a diferentes formatos. Por default, el sistema utiliza el formato \*.CSV para exportar la información ya que este formato es compatible con la mayoría de aplicaciones de hojas de cálculo tales como Excel, Lotus 1-2-3, Symphony, etc., sin embargo, el usuario puede seleccionar otros formatos según sea requerido. Los formatos a los cuales el sistema puede exportar son:

- \*.tab Tab-Separated Text Files
- \*.csv Comma-Separated Text Files
- \*.slk SYLK Files
- \*.dbf DBF Files
- \*.dif DIF Files
- \*.wk1 Lotus 1-2-3 Files
- \*.bas Basic Files
- \*.mer Merge Files
- \*.htm HTML Table Files

Al ejecutar esta función el sistema muestra la ventana para exportar datos, y solicita que el usuario defina un nombre de archivo y la carpeta de destino a donde se enviará la información. También desde esta ventana puede seleccionar cualquiera de los formatos arriba mencionados.



## 9. ÁREA DE TÉCNICOS

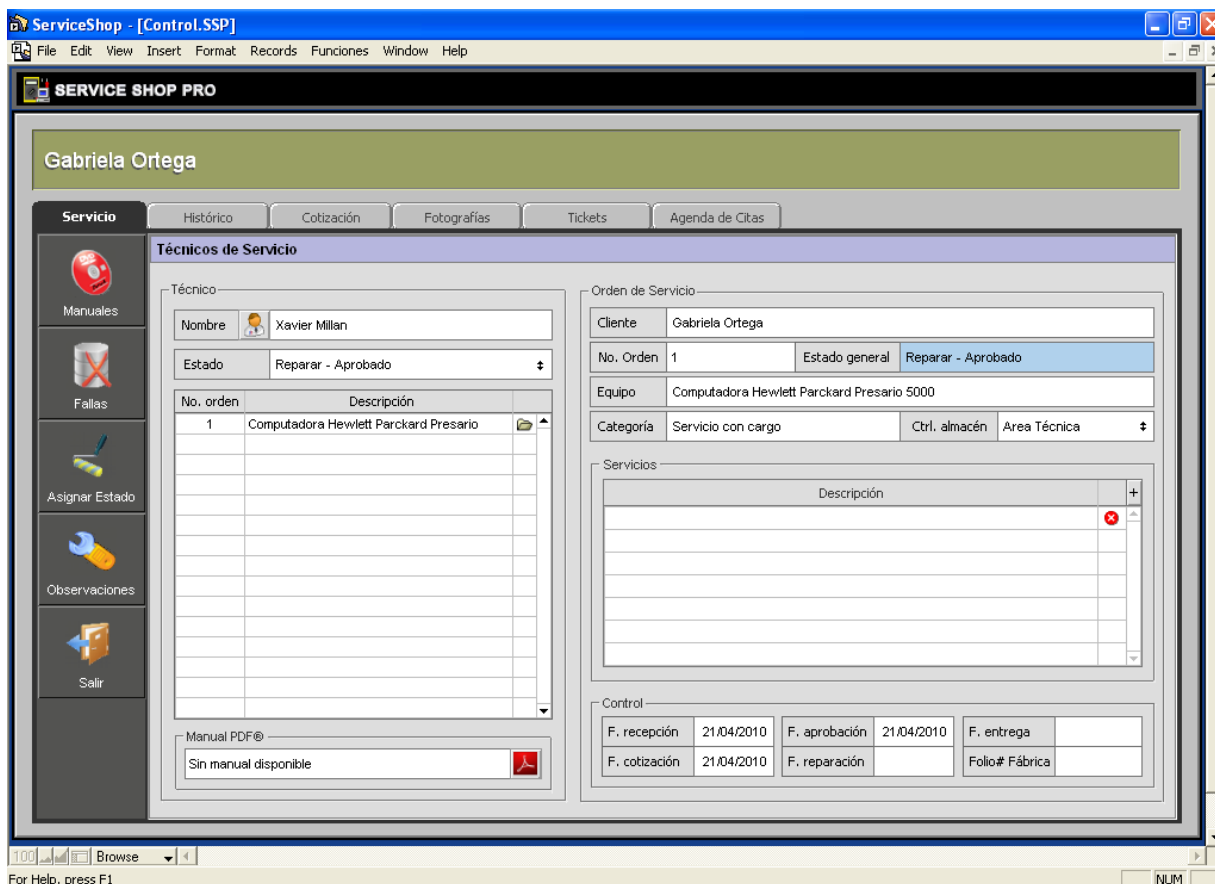
### 9.1 Introducción

Este módulo está diseñado para que los técnicos del centro de servicio puedan procesar sus órdenes de servicio, abrir manuales de servicio, elaborar cotizaciones (si tienen los permisos para ello), revisar sus citas de trabajo, y atender los tickets de servicio asignados a su cuenta.

El procesamiento de órdenes de servicio puede ser realizado por el personal desde los módulos de "Órdenes de Servicio" como de "Área de Técnicos", aparentemente esta dualidad de funciones obedece a los siguientes motivos: Cuando se utiliza *Service Shop* en una red de área local es común que haya muchos usuarios que utilizan el sistema y lógicamente que cada usuario tenga un computador u ordenador en su área de trabajo. Gracias al esquema de seguridad del sistema es posible para un Administrador delegar funciones específicas a sus diferentes áreas operativas. Por tal motivo, el área de técnicos fue creada atendiendo esa necesidad; si un Administrador desea que sus técnicos de servicio únicamente ingresen al sistema para procesar sus respectivas órdenes de servicio, documentar fallas, leer manuales de servicio electrónicos (ej. Archivos PDF), etc. puede hacerlo al restringir desde el módulo de Usuarios el acceso a todos los módulos más sensibles del sistema, excepto al área de técnicos.

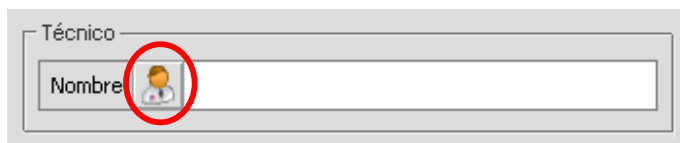
### 9.2 Procesando las órdenes de servicio asignadas a un técnico

Cuando un técnico de servicio ingresa en el área de técnicos el sistema mostrará la siguiente pantalla:

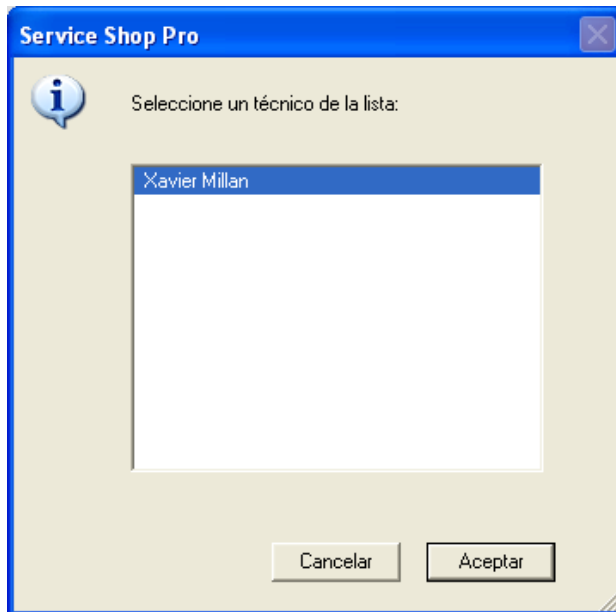


Esta pantalla es un poco similar a la pantalla de *Nueva Orden de Servicio*, sin embargo contiene otros elementos que le permiten al técnico acceder y abrir cualquier orden de servicio asignado a su cuenta.

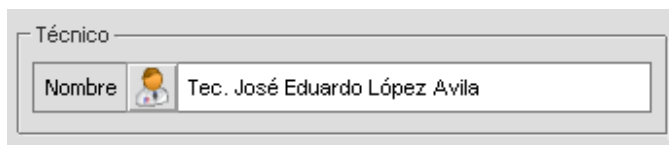
Para que un técnico pueda consultar las órdenes de servicio que han sido asignadas a él debe primero proporcionar su contraseña o password dando un clic con el Mouse en la función "Técnico", tal y como se muestra en la siguiente figura:



Luego, el sistema mostrará la ventana para el técnico ingrese su contraseña o password y en caso de ser válida abrirá su expediente y mostrará su nombre, como se muestra en la siguiente figura:



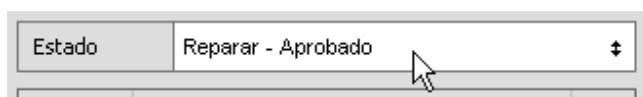
Al seleccionar un técnico de la lista el sistema abre su cuenta y muestra su nombre en el campo:



El siguiente paso es abrir una orden de servicio. Para este fin, el técnico cuenta con las siguientes herramientas, desde las cuales decide cuál filtro utilizar para mostrar órdenes:

El técnico puede ver las órdenes asignadas a su cuenta de acuerdo al "Estado" que seleccione. Para mostrar todas las órdenes de un estado en particular sólo tiene que dar un clic en el campo "Estado" y seleccionar una opción de la lista de estados.

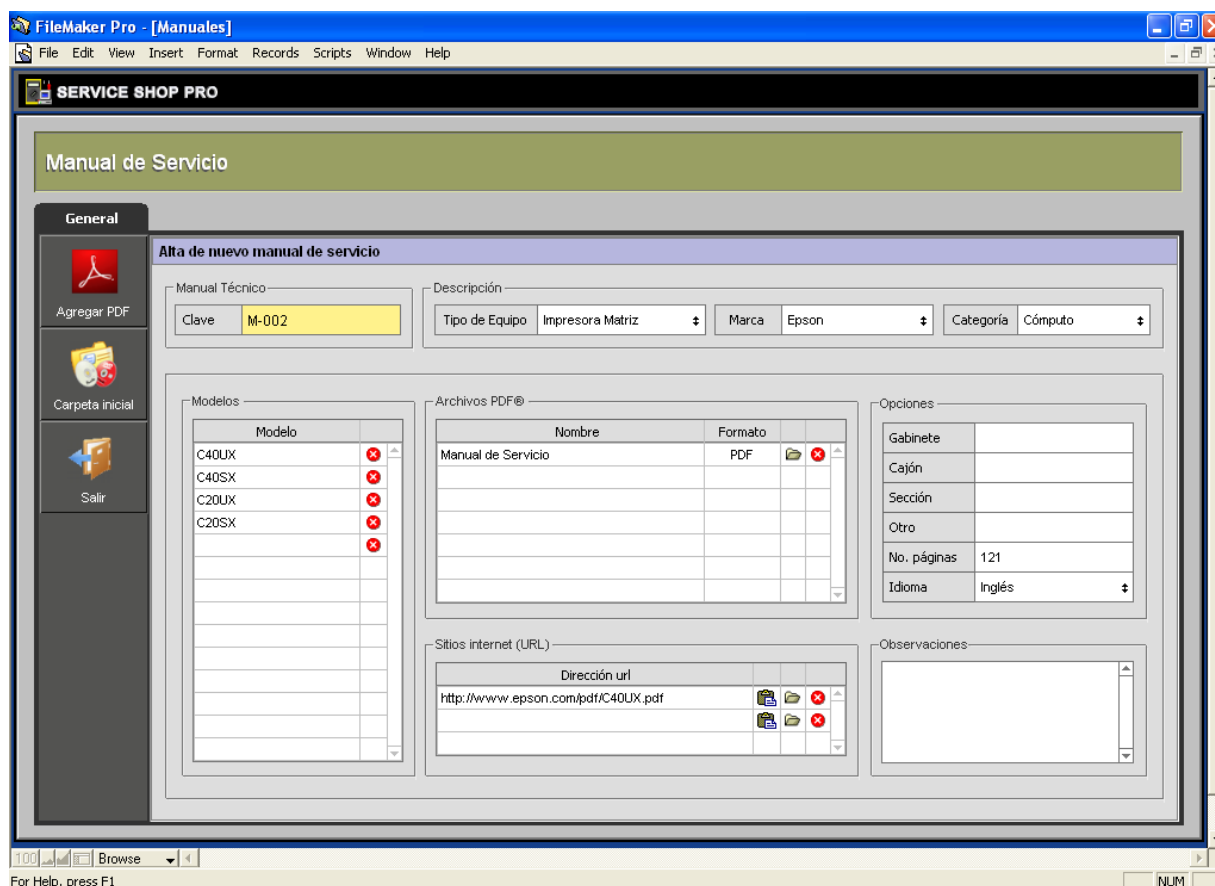
Por ejemplo, digamos que un técnico desea ver todas las órdenes asignadas en su cuenta que estén bajo el estado o *status* "Reparar - Aprobado", para ello sólo tiene que dar un clic en el campo "Estado" como se muestra en la siguiente figura:





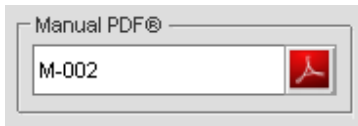


Para agregar un nuevo manual de servicio en el sistema, el usuario debe usar la función “Nuevo Manual” presentando la pantalla para iniciar la captura de datos:

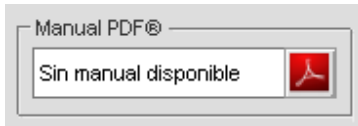


En cada nuevo registro el usuario debe asignar una clave manualmente. Bajo esta clave el sistema reconocerá todos los modelos que maneja un manual de servicio, los archivos electrónicos almacenados, y las direcciones de Internet.

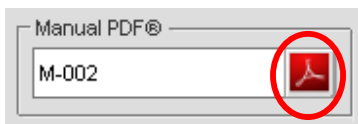
Veamos un ejemplo para explicar este concepto. Digamos que el Administrador registró un nuevo manual con la clave M-002 de una impresora Epson Stylus con los modelos C40UX, C40SX, C20UX, C20SX. Ahora pensemos que un cliente lleva al taller de servicio una impresora Epson Stylus modelo C40SX. Debido a que este modelo ya está registrado en el módulo de manuales bajo la clave M-002 el sistema detectará que ya hay un modelo registrado y lo asociará automáticamente al momento de agregar la nueva orden de servicio. Luego, cuando esta orden de servicio sea abierta desde el módulo “Área de Técnicos” el sistema mostrará que existe un manual disponible y/o enlaces a Internet para consulta, como se muestra en la siguiente figura:



Cuando no existe ningún manual o archivo asociado a un modelo de equipo el sistema muestra la siguiente leyenda:



Luego entonces, regresando a nuestro ejemplo, si existe un manual disponible el técnico puede acceder a toda la literatura registrada para ese modelo dando un clic en la función "Abrir manual" como se muestra en la siguiente figura:



y el sistema mostrará la ventana para seleccionar un documento o enlace a Internet:

**Manuales PDF**

Archivos PDF

Nombre	Formato	
Manual de Servicio	PDF	

Sitios internet (URL)

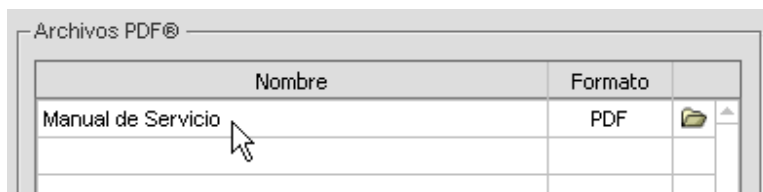
Dirección url	
<a href="http://www.epson.com/pdf/C40UX.pdf">http://www.epson.com/pdf/C40UX.pdf</a>	

Opciones

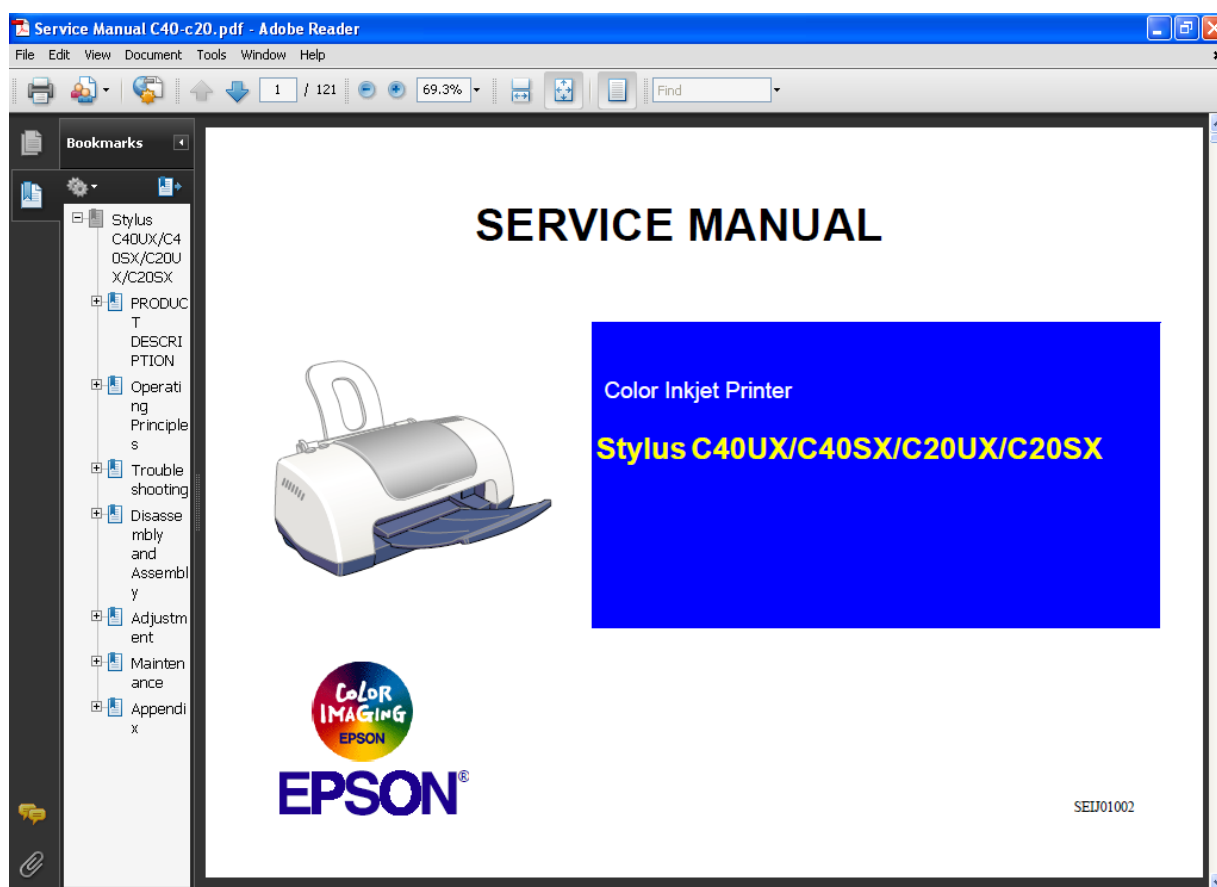
Gabinete	<input type="text"/>	Cajón	<input type="text"/>
Sección	<input type="text"/>	Otro	<input type="text"/>
No. págs.	121	Idioma	Inglés

Regresar

Debido a que se registró un documento en formato PDF en este manual para abrirlo sólo debe dar un clic en el nombre o en la carpeta:



el sistema leerá el documento en su aplicación original:



Si el usuario da un clic en enlaces a sitios de Internet automáticamente el sistema abrirá un navegador de Internet y abrirá el sitio seleccionado.

## Histórico

En esta sección el usuario puede consultar el historial de servicio de un equipo, ya que se basa en el número de serie para rastrear el mismo a través de todas las órdenes de servicio registradas en el sistema.

Es importante que el usuario o capturista de datos ingrese siempre el número de serie del equipo cuando éste se recibe en el centro de servicio, ya que así el sistema puede dar un seguimiento adecuado a la información.

Para abrir cualquier expediente mostrado en esta lista sólo tiene que dar un clic con el Mouse en el número de orden y/o en su carpeta asociada, y el sistema mostrará toda la información relevante a dicha orden en los campos correspondientes.

Es posible conocer las fechas en que fue procesado anteriormente, el técnico que reparó el equipo, los métodos de reparación empleados, las fallas detectadas, etc.

FileMaker Pro - [Control]

File Edit View Insert Format Records Scripts Window Help

**SERVICE SHOP PRO**

Carlos Alberto Reyes García

Servicio **Histórico** Cotización Fotografías Requerimientos Agenda de Citas

Salir

No. Serie: 3537891398      Equipo: TV Color Panasonic HDV-5819

**Historial de servicios de este equipo**

No. Orden	F. entrada	F. cotización	F. aprobación	F. reparación	F. salida	Categoría	Técnico	Estado
9	28/04/2009	02/05/2009	02/05/2009	30/04/2009	01/05/2009	Servicio	Ing. Ricardo Márquez	Fin - Reparado
28	02/05/2009	02/05/2009	02/05/2009	04/05/2009	04/05/2009	Garantía Del Taller	Ing. Ricardo Márquez	Fin - Reparado

Descripción:

No. Orden	9	Observaciones Recepcionista	Fallas del equipo
Estado	Fin - Reparado		01 Equipo no enciende
Técnico	Ing. Ricardo Márquez		21 A revisión general
F. entrada	28/04/2009		
F. reparación	30/04/2009	Observaciones Técnico	Reparaciones y Servicios
F. salida	01/05/2009		01 Reparación de fuente de alimentación
Categoría	Servicio		02 Servicio y reparación a la etapa de alto voltaje
Costo Servicio	350.00		

100 Browse NUM

For Help, press F1

## Cotización

En esta sección el usuario define cuál será el costo del servicio. En este documento el usuario puede mostrar al cliente la relación de partes y refacciones empleadas para efectuar la reparación, así como el costo de mano de obra.

Cuenta con funciones para conectarse directamente con el almacén y seleccionar aquellas partes o refacciones que serán parte de la actual cotización.

El usuario encontrará en esta sección toda la información necesaria para comunicar al cliente el costo del servicio: partes o refacciones empleadas, nombre del equipo, modelo, nombre del cliente, teléfonos, nombre del técnico que reparó el equipo, reparaciones efectuadas, etc.

Además, cuenta con funciones para aprobar la reparación por parte del cliente, y hacer los cálculos necesarios para determinar el costo del servicio neto basado en la respuesta del cliente.

**FileMaker Pro - [Control]**

File Edit View Insert Format Records Scripts Window Help

**SERVICE SHOP PRO**

Erick Tajonar López Costo del Servicio: 51.75

Servicio Histórico **Cotización** Fotografías Requerimientos Agenda de Citas

**Técnicos de Servicio**

No. de Orden	5	Equipo	Control Remoto Sony RMT-881	Estado	Reparar - Aprobado
No. Cotización	5	Cliente	Erick Tajonar López	Técnico	Ing. Ricardo Márquez
F. Cotización	24/04/2009	Teléfonos	54891267, 30975545	Aprobación	Aprobado
Forma de pago	Efectivo	eMail	erick.tajonar@yahoo.com	Contacto	Llamar a cliente con cotización

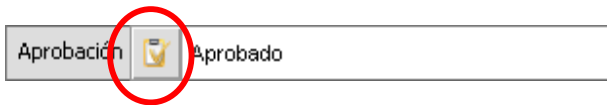
Cant.	Descripción	Clave	I.V.A.	P. Unitario	Importe
1	Reparación de teclado numérico		15%	45.00	45.00
Observaciones				SubTotal	45.00
				Desccto. %	-
				I.V.A.	6.75
				Total	51.75

100% Browse For Help, press F1 NUM

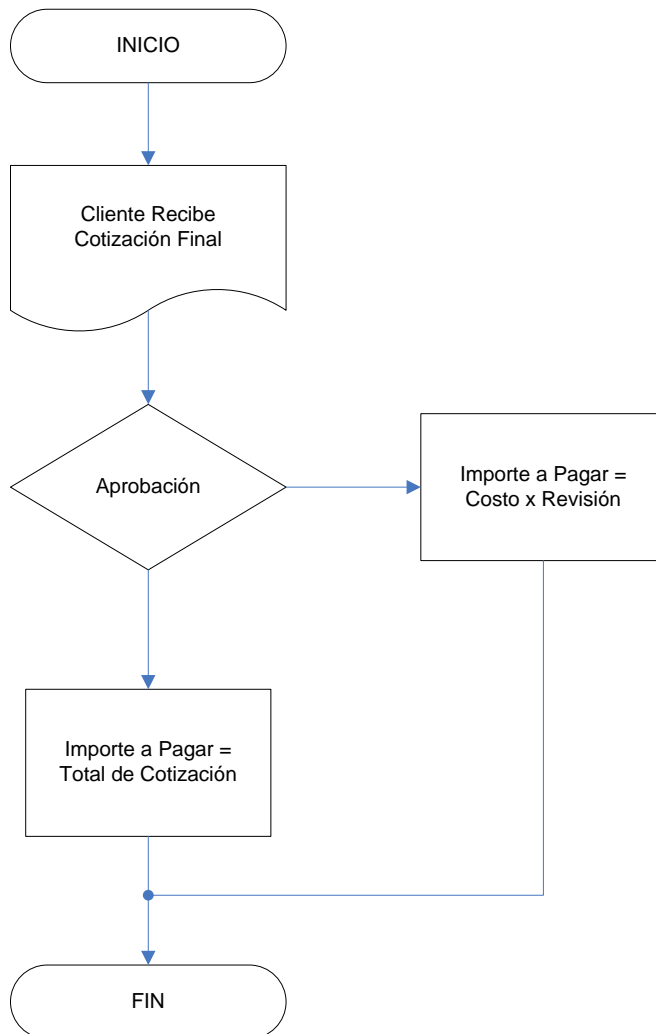
### **Aprobación de una orden de servicio**

Una vez que el usuario tiene la cotización final que ha de entregarse al cliente, debe usar la función llamada "Aprobación". Debido a que el cliente tiene la decisión final respecto a si aprueba o no la reparación de su equipo, la respuesta que emita incide directamente en el cargo que se le hará.

Para aprobar la reparación de un equipo, el usuario debe dar un clic en la función "Aprobación", como se muestra en la siguiente figura:



El sistema internamente procesa la decisión del cliente de la siguiente manera:



Para ejecutar el proceso anterior, el usuario debe dar un clic en la función “Aprobación” y el sistema mostrará la pantalla de aprobación, dependiendo de la respuesta del cliente el usuario debe marcar la casilla según corresponda. Esta casilla funciona como un “switch”, cuando está *marcada* significa que el cliente acepta la cotización, el sistema asigna el Estado “Reparar - Aprobado”, y traslada el importe total hacia el campo “Costo del Servicio”.

**Aprobación del Servicio**

Seleccione una opción:

No Autorizado

Autorizado

Observaciones

Cliente requiere factura

Comisión (Técnico)

Comisión

Resumen

Revisión	100.00
Cotización	353.80
<b>Total a pagar</b>	<b>353.80</b>

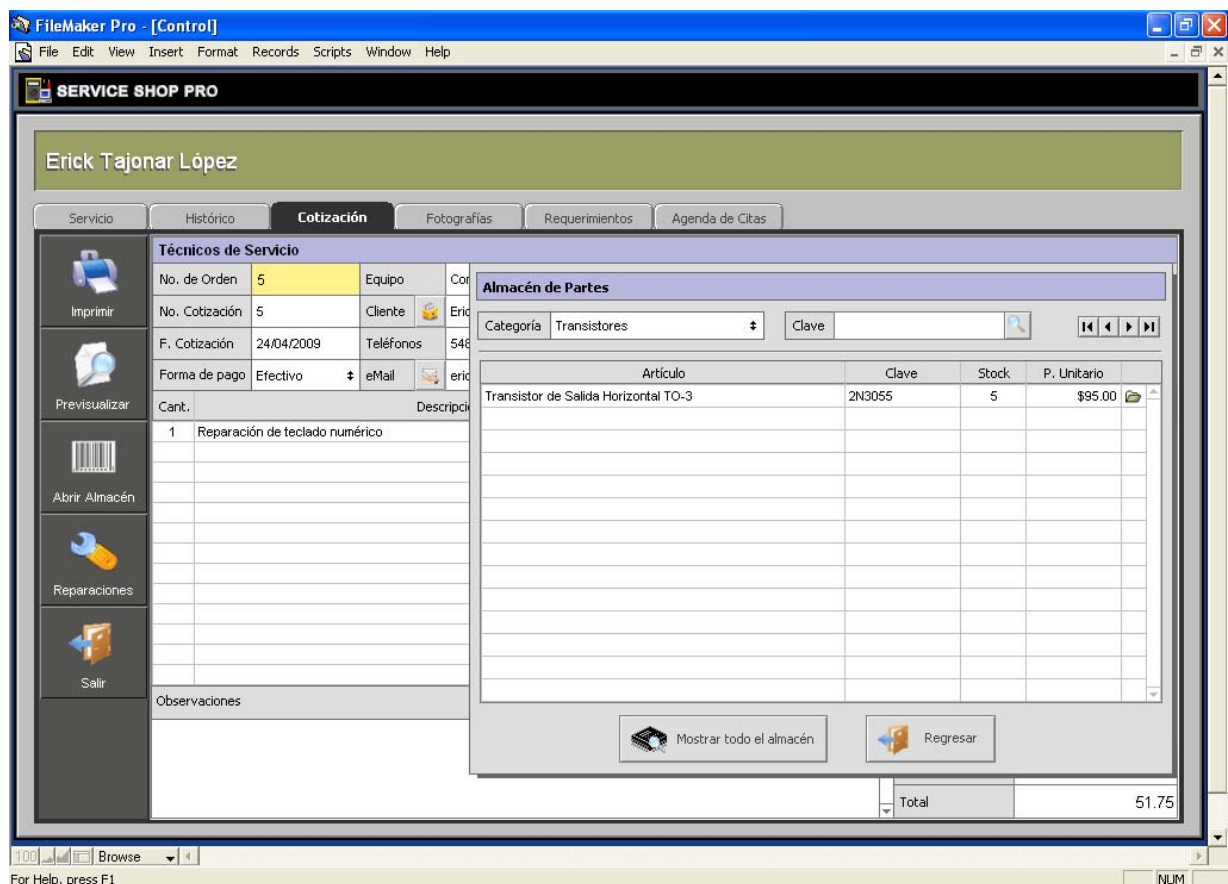
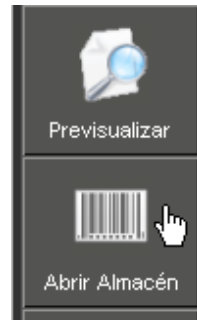
Salir

Si no acepta la cotización, asigna el Estado “Entregar - No Aprobado”, y traslada el Costo x Revisión (si hay) hacia el campo “Costo del Servicio”.

### Conectar con almacén

Desde esta pantalla el usuario puede conectarse con el almacén para cargar partes y servicios a la actual cotización para agilizar la captura de datos y elaborar más rápidamente dicho documento.

Para conectar con almacén debe dar un clic en la función “Abrir Almacén” y el sistema mostrará la pantalla desde donde el usuario podrá buscar y seleccionar partes.

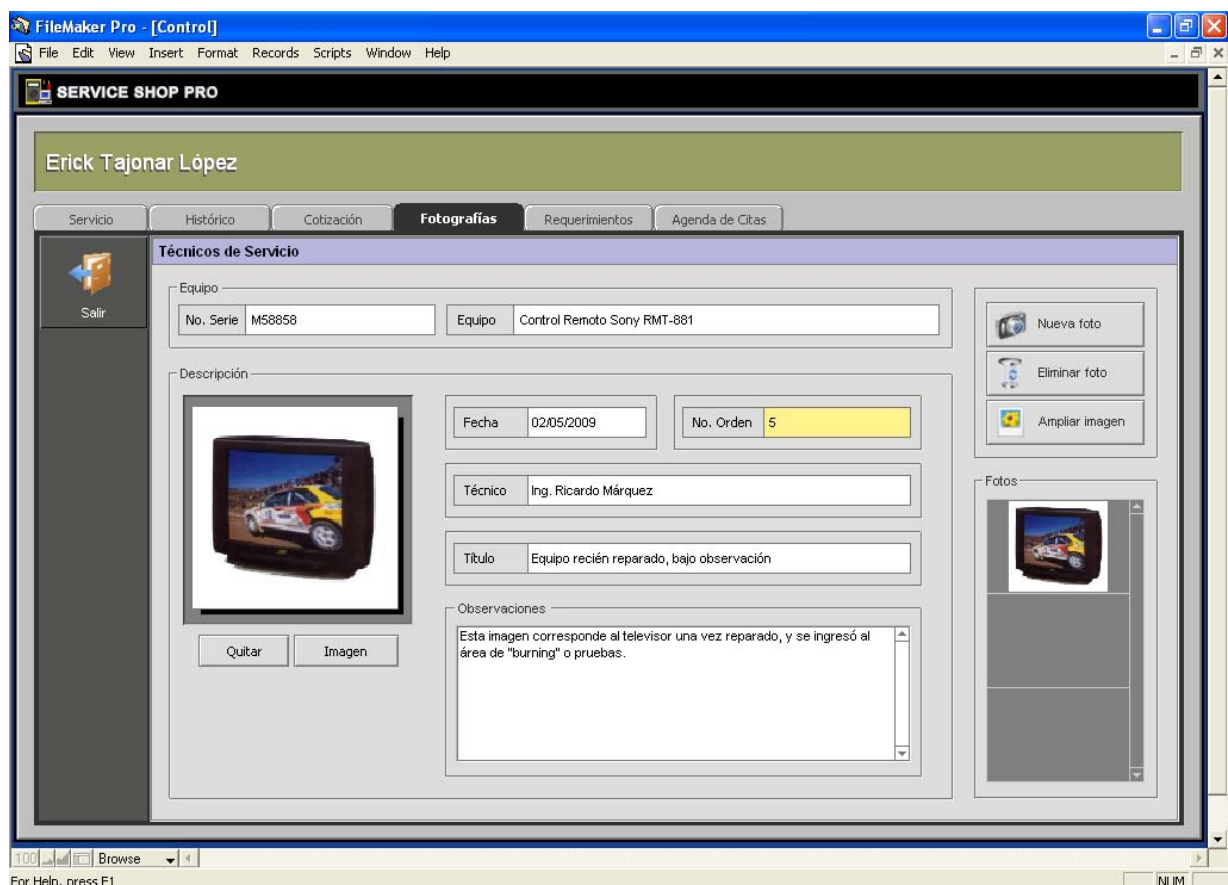


Todos los productos o partes registradas en el almacén deben ser asignados a su respectiva categoría para facilitar la búsqueda de partes. El sistema cuenta con poderosas herramientas para buscar partes de diferentes formas. Para cargar una parte o refacción a la actual cotización el usuario sólo tiene que dar un clic en el nombre del producto o servicio e indicarle al sistema cuántas partes desea agregar.

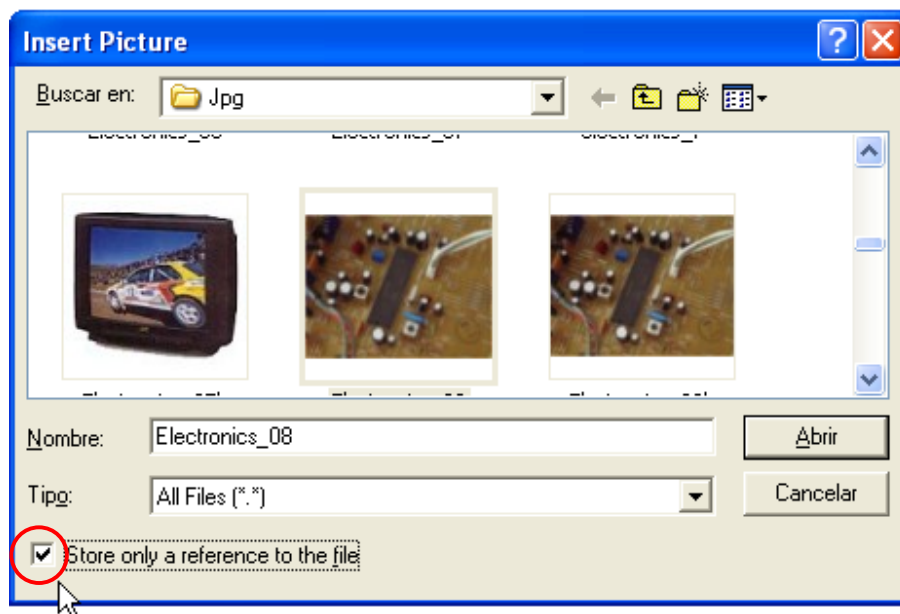
## Fotografías

Desde esta sección puede asociar fotografías o imágenes a un equipo, sin importar que existan diferentes órdenes de servicio para el mismo equipo. Para que el sistema mantenga un registro de fotos o imágenes de un equipo es indispensable que el usuario ingrese el **número de serie** del equipo cuando esté agregando una nueva orden de servicio. Cada foto asociada a un equipo puede ser documentada, con lo cual se amplía extraordinariamente el conocimiento acerca de cualquier reparación anterior.

Para asociar una foto al equipo, el usuario debe dar un clic en la función “Nueva foto”, confirmar, y el sistema mostrará la ventana de selección de archivos. Es muy importante mencionar que hay 2 formas de integrar una imagen en el sistema, ambas son similares, sin embargo, el primer método coloca la imagen en el campo aumentando el tamaño de la base de datos la misma cantidad que contiene la imagen, es decir, si una imagen o foto “pesa” 500Kb esa misma cantidad aumentará la base de datos lo cual lo hace impráctico y poco recomendable; el segundo método es más eficiente y altamente recomendable, ya que el sistema no aumenta en tamaño, sólo almacena la ruta o carpeta donde se encuentra dicha imagen y la despliega en pantalla únicamente cuando es requerida en ese momento.



El método recomendado para cargar fotografías o imágenes al ejecutar la función “Nueva foto” es marcando la casilla “Store only a reference to the file”, como se muestra en la siguiente figura:



### 9.3 Tareas asignadas a un técnico (tickets)

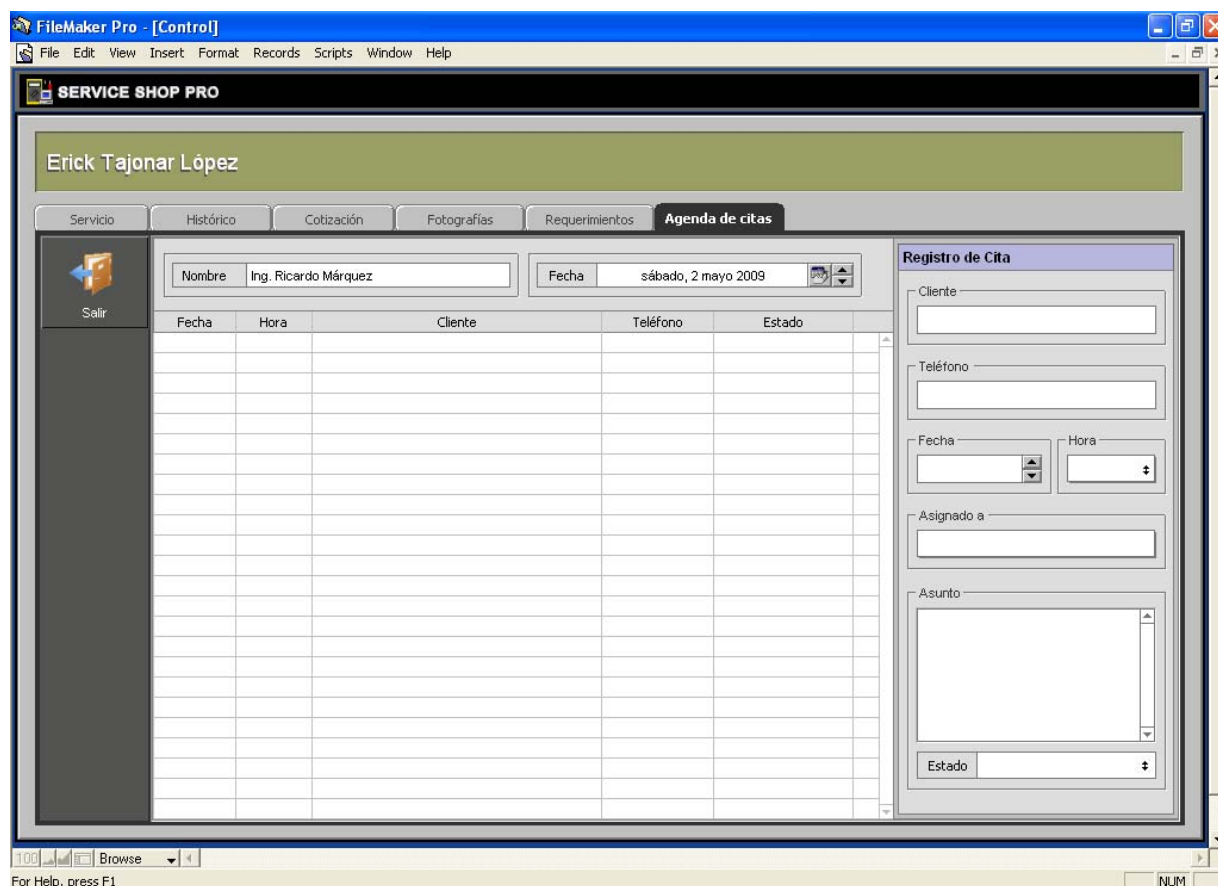
En esta sección los técnicos pueden consultar todos los tickets asignados a ellos,. Esta sección forma parte del módulo "Bitácora – Atención a Clientes", diseñada para mejorar la atención al cliente respecto a cualquier comunicación establecida con él,, etc.

Requerimiento	
Ticket	
No. Ticket	7
Fecha	02/05/2009
Cliente	
Carlos Alberto Reyes García	
Asunto	
Aprobación de cotización	
Atendido por	
Ing. Ricardo Márquez	
Cómo se resolvió	
Se le llamó telefónicamente al cliente para informarle acerca de la cotización por la reparación de su equipo, sin embargo no se encontraba disponible. Se le dejó mensaje.	
Prioridad	Estado
Normal	En progreso

## 9.4 Citas asignadas a un técnico (agenda)

En esta sección el técnico podrá consultar todas las citas que han sido asignadas a su cuenta. El técnico puede seleccionar una fecha y todas las citas registradas ese día a su nombre serán mostrados en pantalla.

Para abrir una cita y consultar mayores datos debe dar un clic en la fecha o en la carpeta asociada.



## 10. BITÁCORA - ATENCIÓN A CLIENTES

### 10.1 Introducción

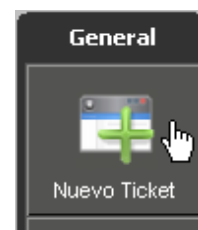
Desde este módulo el usuario puede generar nuevos *tickets* de servicio y atención al cliente. El sistema permite guardar y consultar toda la información relacionada a los requerimientos de sus clientes. Puede también realizar búsquedas de tickets registrados e imprimirlos.

También, cuenta con filtros de información para consultar información más específica por ejemplo, tickets por fecha, tickets por estado, y tickets por usuario. Finalmente el usuario puede obtener reportes impresos con el generador de reportes del módulo.

## 10.2 Agregar un nuevo ticket en el sistema

El sistema permite generar nuevos tickets desde este módulo directamente, también puede generar tickets de servicio desde los módulos de “Clientes y CXC” y “Ordenes de Servicio”.


Al generar un nuevo ticket el sistema le asigna un *número de ticket* para su posterior identificación. Para generar un nuevo ticket debe dar un clic en la función “Nuevo Ticket” y confirmar, el sistema permitirá entonces capturar o ingresar información. Debe seleccionar un cliente registrado de la base de datos o teclear cualquier nombre:



**Evento | Requerimiento**

Ticket

No. Ticket  Fecha



Requerimiento

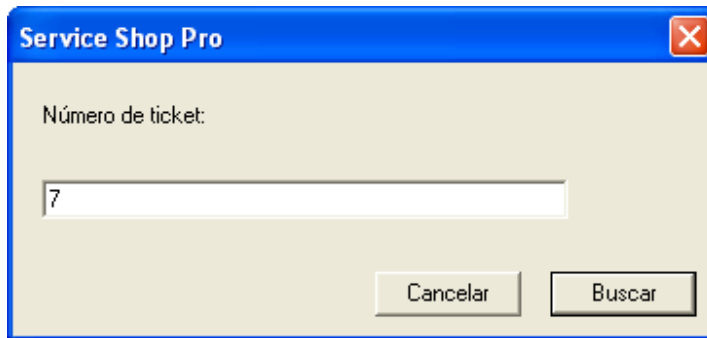
Asignar a

Cómo se resolvió

Prioridad  Estado

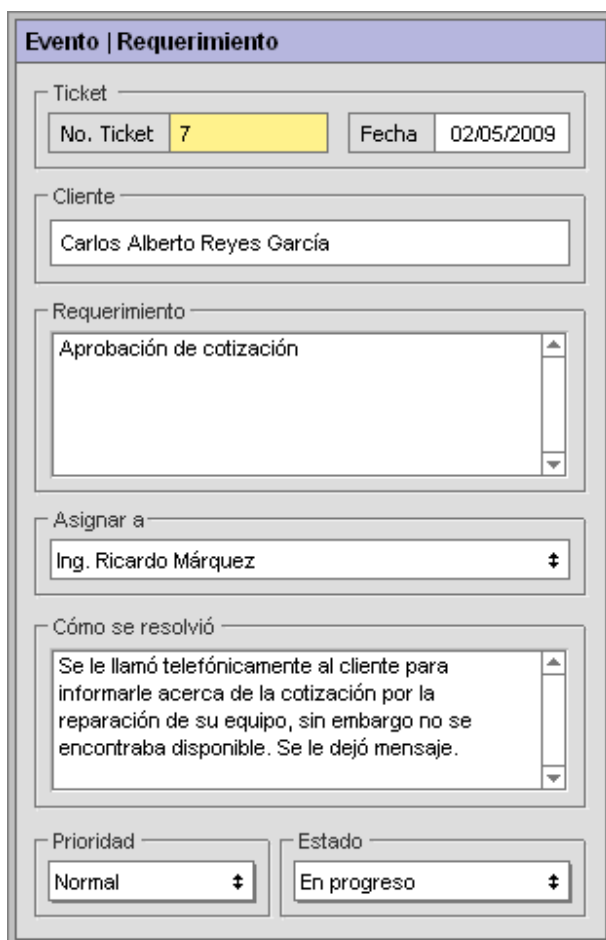
### 10.3 Buscar tickets de servicio

Para realizar búsquedas de tickets de servicio el usuario debe dar un clic en la función “Buscar”. Esta función abre una ventana para ingresar el número de ticket a buscar:



The screenshot shows a window titled "Service Shop Pro" with a close button in the top right corner. Inside the window, there is a label "Número de ticket:" followed by a text input field containing the number "7". Below the input field are two buttons: "Cancelar" and "Buscar".

Luego, el sistema buscará el número de ticket especificado y si lo encuentra cargará sus datos en la ventana de tickets para su consulta:



The screenshot shows a window titled "Evento | Requerimiento" with a purple header. The window is divided into several sections:

- Ticket:** A table with two columns: "No. Ticket" (value: 7) and "Fecha" (value: 02/05/2009).
- Cliente:** A text field containing "Carlos Alberto Reyes García".
- Requerimiento:** A text area containing "Aprobación de cotización".
- Asignar a:** A dropdown menu showing "Ing. Ricardo Márquez".
- Cómo se resolvió:** A text area containing "Se le llamó telefónicamente al cliente para informarle acerca de la cotización por la reparación de su equipo, sin embargo no se encontraba disponible. Se le dejó mensaje."
- Prioridad:** A dropdown menu showing "Normal".
- Estado:** A dropdown menu showing "En progreso".







## 10.5 Reportes del módulo

Este generador de reportes permite al usuario o administrador emitir reportes que cumplan con los criterios especificados. Para acceder al generador de reportes el usuario debe hacer clic en la sección o *tab* denominada "Reportes".

**Generador de Reportes**

Bitácora | Atención a clientes

Reporte  
Bitácora requerimientos por asignación (periodo)

Periodo  
16/01/2009 al 31/01/2009

Asignado a  
Ing. Fernando Zubieta Gutiérrez

Prioridad  
Normal

Estado  
Completado

Preview of report table and buttons for printing and saving to Excel.

### **Reporte**

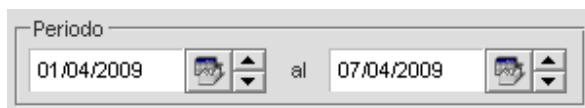
Esta opción permite al usuario seleccionar el reporte deseado. Algunos de estos reportes utilizan una combinación de opciones para mayor alcance en los resultados generados. Para seleccionar un reporte solo debe dar un clic en el campo "Reporte" y escoger una opción de la lista emergente.

Los reportes que un usuario o administrador puede emitir en este módulo son:



### **Periodo**

Los resultados de algunos de estos reportes pueden ser limitados por un periodo de tiempo. Esto es útil cuando se desea conocer la actividad registrada o productividad alcanzada en un periodo determinado. En la lista de reportes se puede apreciar aquellos reportes para los cuales se puede establecer un periodo de tiempo en los resultados a mostrar. El periodo de tiempo se define en estos dos campos dentro del marco *Periodo*, sólo tiene que ingresar y definir un rango de fechas.



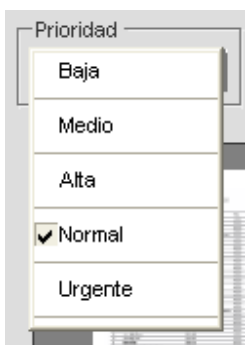
### **Asignado a (usuario)**

Para los reportes donde se requiere conocer aquellos tickets de servicio que han sido asignados a un usuario en particular, existe este campo donde el usuario deberá escoger el nombre de alguno de ellos.



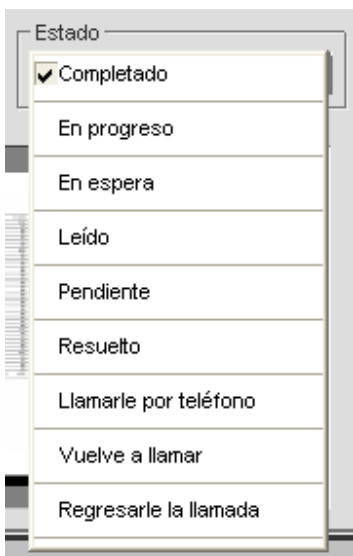
### **Prioridad**

El usuario puede establecer la prioridad de atención para un ticket de servicio seleccionando una opción de la lista emergente de este campo:



### **Estado**

En este campo el usuario puede especificar un Estado para emitir reportes que aceptan esta opción.



Una vez que el usuario ha seleccionado un reporte y definido las opciones deseadas para imprimir el reporte sólo tiene que dar un clic con el Mouse en la función "Imprimir", y el sistema mostrará la ventana de impresión para seleccionar una impresora y enviar el documento.

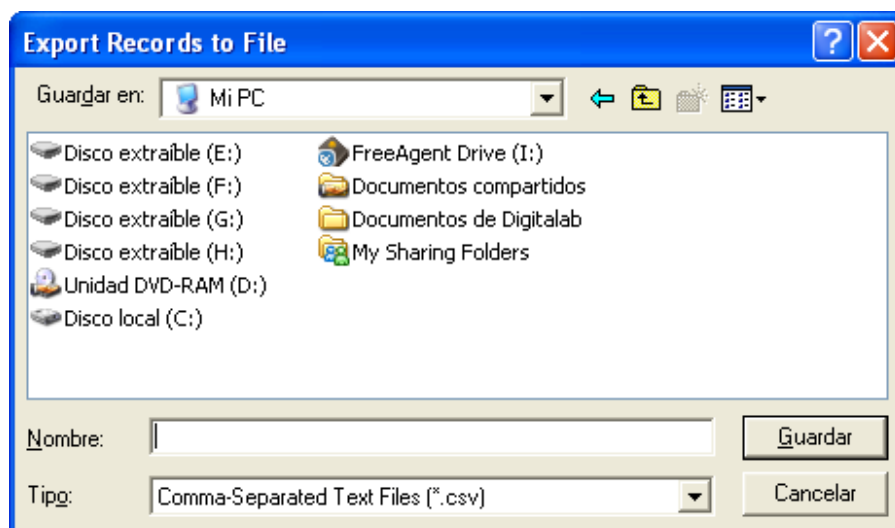


## Exportar datos

Con esta función el usuario puede exportar los datos generados por un reporte a diferentes formatos. Por default, el sistema utiliza el formato \*.CSV para exportar la información ya que este formato es compatible con la mayoría de aplicaciones de hojas de cálculo tales como Excel, Lotus 1-2-3, Symphony, etc., sin embargo, el usuario puede seleccionar otros formatos según sea requerido. Los formatos a los cuales el sistema puede exportar son:

- \*.tab Tab-Separated Text Files
- \*.csv Comma-Separated Text Files
- \*.slk SYLK Files
- \*.dbf DBF Files
- \*.dif DIF Files
- \*.wk1 Lotus 1-2-3 Files
- \*.bas Basic Files
- \*.mer Merge Files
- \*.htm HTML Table Files

Al ejecutar esta función el sistema muestra la ventana para exportar datos, y solicita que el usuario defina un nombre de archivo y la carpeta de destino a donde se enviará la información. También desde esta ventana puede seleccionar cualquiera de los formatos arriba mencionados.

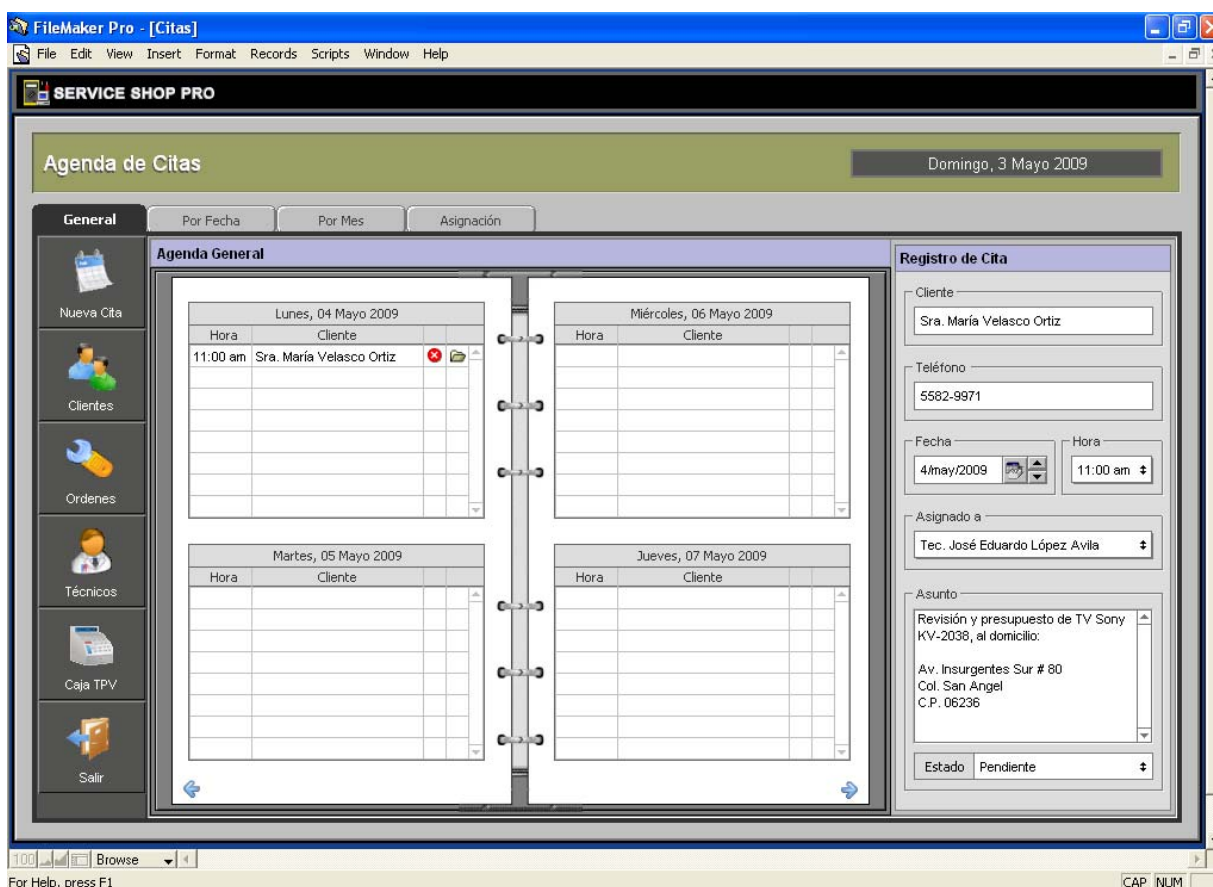


## 11. AGENDA DE CITAS

### 11.1 Introducción

La agenda electrónica del sistema permite guardar y consultar todas las citas registradas. El centro de servicio puede ahora registrar citas o visitas que harán sus técnicos a sus clientes y de esta manera establecer un plan de trabajo o de logística, rutas, etc.

Cada cita registrada permite guardar el nombre del cliente, teléfono, fecha, hora, usuario asignado, estado o *status*, y asunto o tarea a realizar. Cuenta además con filtros de información para mostrar información específica. La pantalla principal de la agenda de citas es la que se muestra a continuación:



### 11.2 Agregar una nueva cita al sistema

Para agregar una nueva cita el usuario debe dar un clic en la función "Nueva Cita" y después de confirmar, el sistema permitirá el acceso a los campos del registro de cita para iniciar la captura o ingreso de datos, como se muestra a continuación:



**Registro de Cita**

Cliente  
Sra. María Velasco Ortiz

Teléfono  
5582-9971

Fecha  
4/may/2009

Hora  
11:00 am

Asignado a  
Tec. José Eduardo López Avila

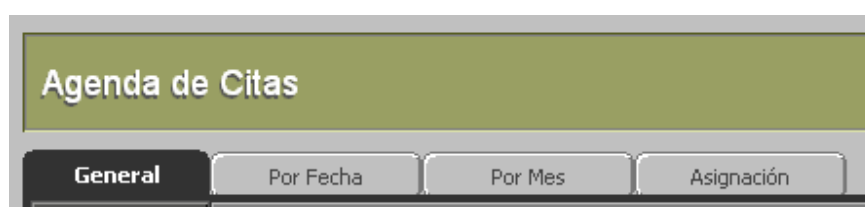
Asunto  
Revisión y presupuesto de TV Sony KV-2038, al domicilio:  
Av. Insurgentes Sur # 80  
Col. San Angel  
C.P. 06236

Cancelar Guardar

Puede seleccionar un cliente de la base de datos o teclear directamente el nombre de un cliente que no se encuentre registrado aún.

### 11.3 Filtros de información

Este módulo cuenta con tres filtros de información para consultas más específicas. El usuario puede consultar citas por fecha, por mes, y por asignación (usuario).









## 12. CENTRO DE PAGOS (Clientes)

### 12.1 Introducción

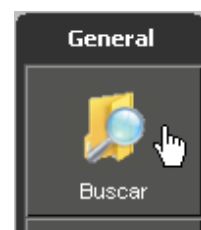
Este módulo permite consultar todos los pagos realizados por los clientes. El importe de cada pago efectuado por un cliente es guardado en un campo especial llamado "**A Cuenta**", cuando se agrega un nuevo cliente al sistema éste registra este campo especial para operaciones financieras; este campo puede ser considerado como un *acumulador* o *monedero* en donde el sistema incrementará su saldo cuando recibe un pago o disminuirá su saldo cuando se aplique una cantidad a un documento de venta (Factura o Remisión).

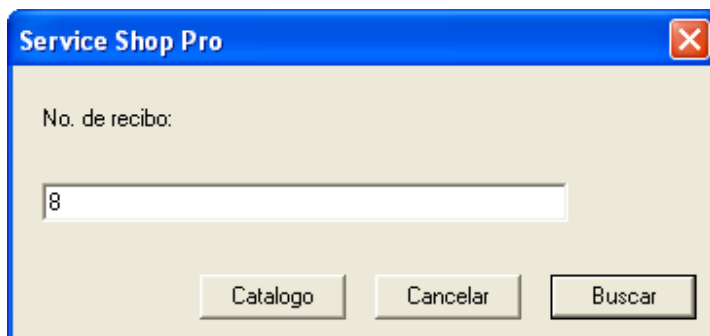
Para ejemplificar este concepto observe la siguiente figura:



### 12.2 Búsqueda de recibos de pago

El usuario puede buscar recibos de pago usando la función "Buscar", con esta función el usuario debe teclear el número de recibo a buscar.





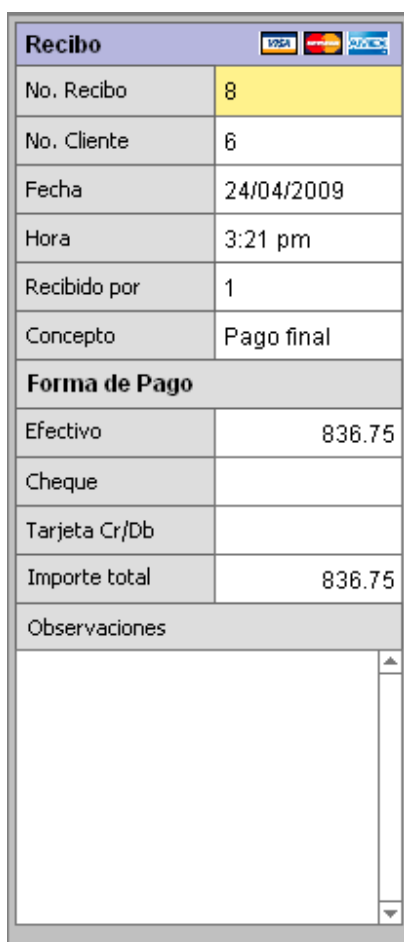
Service Shop Pro

No. de recibo:

8

Catalogo Cancelar Buscar

si existe el sistema lo abrirá en la ventana "Recibo" para su consulta:

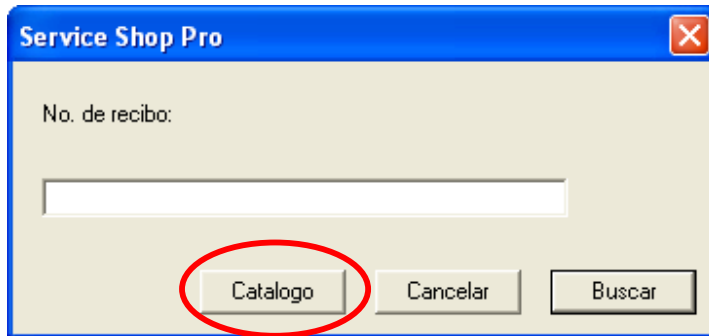


Recibo	
No. Recibo	8
No. Cliente	6
Fecha	24/04/2009
Hora	3:21 pm
Recibido por	1
Concepto	Pago final
Forma de Pago	
Efectivo	836.75
Cheque	
Tarjeta Cr/Db	
Importe total	836.75
Observaciones	

Cómo se ha mencionado anteriormente, estos recibos son registrados en el sistema desde los módulos de *Cientes y CxC*, *Facturas*, y *Remisiones*.

## Búsquedas avanzadas

Para realizar búsquedas avanzadas en este módulo el usuario puede ingresar en la pantalla correspondiente haciendo clic en el botón “Catalogo” de la función “Buscar”:



Luego el sistema mostrará la pantalla denominada “Búsquedas Avanzadas”:

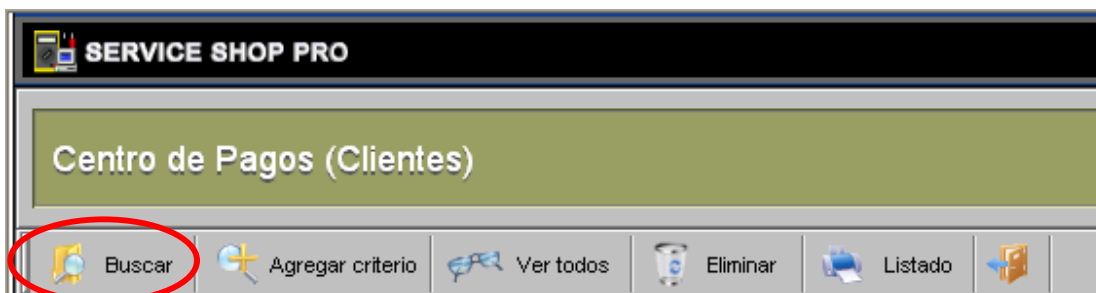
No. Recibo	Fecha	Hora	Cliente	Recibido por	Concepto	Importe
1	22/04/2009	4:39 pm	Gabriela Ortega Olmedo	Ing. Xavier Millán	Pago completo	525.55
3	23/04/2009	4:01 pm	Gabriela Ortega Olmedo	Ing. Xavier Millán	Anticipo	425.00
4	23/04/2009	4:32 pm	Carlos Alberto Reyes García	Ing. Fernando Zubieta	Pago completo	525.55
5	24/04/2009	11:03 am		Ing. Xavier Millán	Anticipo	300.00
6	24/04/2009	2:41 pm		Ing. Xavier Millán	Depósito	250.00
7	24/04/2009	2:53 pm	Lic. Eduardo Hernández Soto	Ing. Xavier Millán	Pago completo	465.75
8	24/04/2009	3:21 pm	Erick Tajonar López	Ing. Xavier Millán	Pago final	836.75
9	28/04/2009	5:56 pm	Gerardo Santillán Sánchez	Ing. Xavier Millán	Pago completo	339.25
10	04/05/2009	11:38 am		Ing. Fernando Zubieta	Anticipo	500.00

Total: 4,167.85

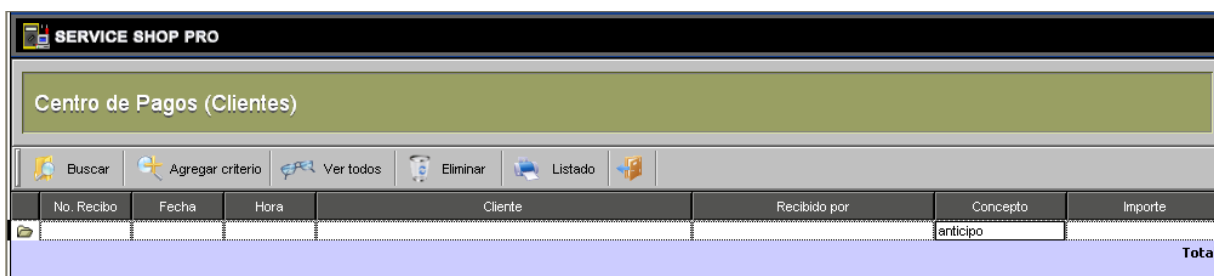
Encontrados 9 de 9 records

Desde esta pantalla el usuario puede realizar búsquedas que engloben varios nombres a la vez, o varios criterios a la vez. Veamos algunos casos para ejemplificar este concepto.

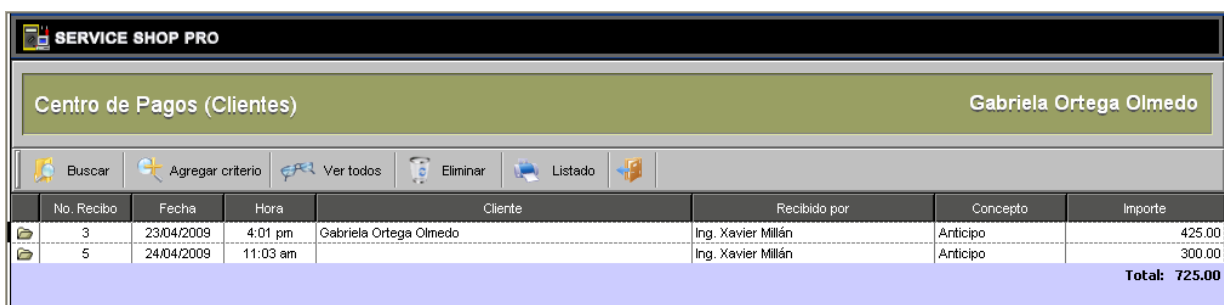
**Caso # 1:** El usuario desea buscar a todos los pagos por concepto de "Anticipo", para lograr esto, el usuario debe dar un clic en la función "Buscar" de "Búsquedas Avanzadas":



Al dar clic en esta función el sistema entra en modo "Find" o *Búsqueda*, y muestra los campos en blanco para que el usuario teclee la información a buscar y presione la tecla <Enter> para indicarle al sistema que realice la búsqueda:



En caso de que el sistema encuentre registros que cumplan con el criterio especificado los mostrará en pantalla:



**Caso #2:** El usuario desea encontrar todos los pagos de clientes que fueron realizados con fecha "23/04/2009" por concepto de "Pago completo" y "Anticipo".

Primero debe dar un clic en la función "Buscar" para que el sistema entre en modo *Búsqueda*, entra en el campo "Fecha" y teclea "23/04/2009" y después en el campo "Concepto" teclea "pago completo", como se muestra en la siguiente figura:

Centro de Pagos (Clientes)							
No. Recibo	Fecha	Hora	Cliente	Recibido por	Concepto	Importe	
	23/04/2009				pago completo		
							<b>Total:</b>

Luego, el usuario debe especificar el siguiente criterio, para ello debe hacer un clic en la función "Agregar criterio" como se muestra en la siguiente figura, teclea la información del segundo criterio y cuando esté listo presiona la tecla <Enter> en su teclado para iniciar la búsqueda, si el sistema encuentra expedientes que cumplan con los criterios especificados los mostrará en pantalla:

Centro de Pagos (Clientes)							
No. Recibo	Fecha	Hora	Cliente	Recibido por	Concepto	Importe	
	23/04/2009				pago completo		
	23/04/2009				anticipo		
							<b>Total:</b>

El sistema muestra los resultados:

Centro de Pagos (Clientes)							Gabriela Ortega Olmedo
No. Recibo	Fecha	Hora	Cliente	Recibido por	Concepto	Importe	
3	23/04/2009	4:01 pm	Gabriela Ortega Olmedo	Ing. Xavier Millán	Anticipo	425.00	
4	23/04/2009	4:32 pm	Carlos Alberto Reyes García	Ing. Fernando Zubieta	Pago completo	525.55	
							<b>Total: 950.55</b>

De la misma manera, al realizar búsquedas avanzadas puede incluir nombres, y especificar más criterios de búsqueda. Asimismo, cuando se realizan búsquedas y el sistema muestra los resultados en pantalla al conjunto de estos registros encontrados se les denomina "Records Encontrados", este conjunto de records encontrados pueden ser utilizados para imprimir un listado de estos records con la función "Listado".

Para salir de la pantalla de *Búsquedas Avanzadas* el usuario debe hacer un clic en la función "Salir" (pequeña puerta café).









## 12.4 Reportes del módulo

Este generador de reportes permite al usuario o administrador emitir reportes que cumplan con los criterios especificados. Para acceder al generador de reportes el usuario debe hacer clic en la sección o *tab* denominada "Reportes".

**Generador de Reportes**

Centro de Pagos (Clientes)

Reporte  
Pagos recibidos hoy

Periodo  
07/04/2009 al 28/03/2009

Cliente  
Ventas de Mostrador

Concepto  
Abono

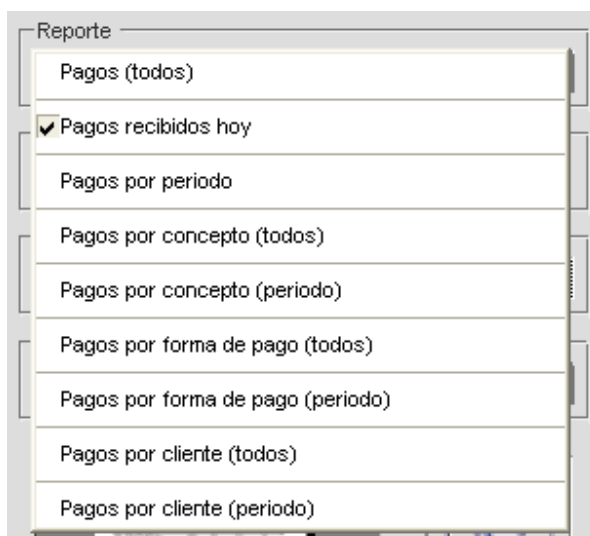
Forma de pago  
Tarjeta Cr/Db

Preview window showing a sample report and icons for printing and saving to Excel.

### **Reporte**

Esta opción permite al usuario seleccionar el reporte deseado. Algunos de estos reportes utilizan una combinación de opciones para mayor alcance en los resultados generados. Para seleccionar un reporte solo debe dar un clic en el campo "Reporte" y escoger una opción de la lista emergente.

Los reportes que un usuario o administrador puede emitir en este módulo son:



### **Periodo**

Los resultados de algunos de estos reportes pueden ser limitados por un periodo de tiempo. Esto es útil cuando se desea conocer la actividad registrada o productividad alcanzada en un periodo determinado. En la lista de reportes se puede apreciar aquellos reportes para los cuales se puede establecer un periodo de tiempo en los resultados a mostrar. El periodo de tiempo se define en estos dos campos dentro del marco *Periodo*, sólo tiene que ingresar y definir un rango de fechas.



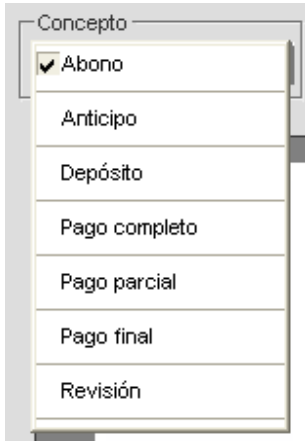
### **Cliente**

Con esta opción el usuario puede solicitar reportes que involucren el nombre de un cliente en particular.



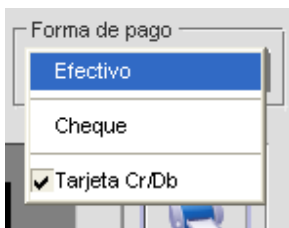
### Concepto

Utilice esta opción para solicitar reportes que incluyan alguno de estos conceptos.

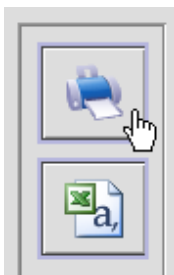


### Forma de pago

Con esta opción el usuario puede consultar reportes basado en alguna de estas formas de pago.



Una vez que el usuario ha seleccionado un reporte y definido las opciones deseadas para imprimir el reporte sólo tiene que dar un clic con el Mouse en la función "Imprimir", y el sistema mostrará la ventana de impresión para seleccionar una impresora y enviar el documento.

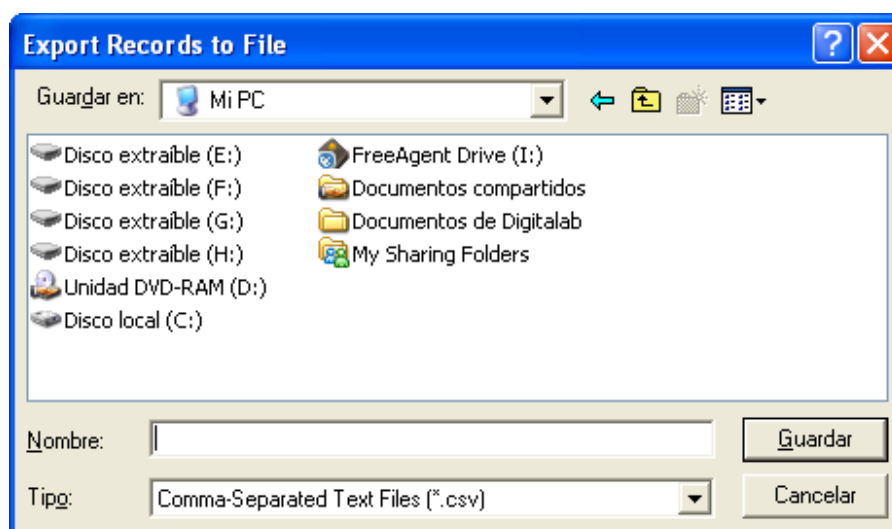


## Exportar datos

Con esta función el usuario puede exportar los datos generados por un reporte a diferentes formatos. Por default, el sistema utiliza el formato \*.CSV para exportar la información ya que este formato es compatible con la mayoría de aplicaciones de hojas de cálculo tales como Excel, Lotus 1-2-3, Symphony, etc., sin embargo, el usuario puede seleccionar otros formatos según sea requerido. Los formatos a los cuales el sistema puede exportar son:

- \*.tab Tab-Separated Text Files
- \*.csv Comma-Separated Text Files
- \*.slk SYLK Files
- \*.dbf DBF Files
- \*.dif DIF Files
- \*.wk1 Lotus 1-2-3 Files
- \*.bas Basic Files
- \*.mer Merge Files
- \*.htm HTML Table Files

Al ejecutar esta función el sistema muestra la ventana para exportar datos, y solicita que el usuario defina un nombre de archivo y la carpeta de destino a donde se enviará la información. También desde esta ventana puede seleccionar cualquiera de los formatos arriba mencionados.



## 13. CENTRO DE PAGOS (Proveedores)

### 13.1 Introducción

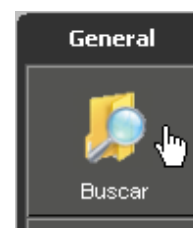
Este módulo permite consultar todos los pagos realizados por el centro de servicio a sus proveedores. El importe de cada pago efectuado a un proveedor es guardado en un campo especial llamado "**A Cuenta**", cuando se agrega un nuevo proveedor al sistema éste registra este campo especial para operaciones financieras; este campo puede ser considerado como un *acumulador* o *monedero* en donde el sistema incrementará su saldo cuando realice un pago a proveedor, o disminuirá su saldo cuando se aplique una cantidad a un documento de compra (Factura o Remisión).

Para ejemplificar este concepto observe la siguiente figura:



### 13.2 Búsqueda de recibos de pago

El usuario puede buscar recibos de pago usando la función "Buscar", con esta función el usuario debe teclear el número de recibo a buscar.



si existe el sistema lo abrirá en la ventana “Recibo” para su consulta:

<b>Recibo</b>	
No. Recibo	3
No. Proveedor	3
Fecha	04/05/2009
Hora	12:27 pm
Realizado por	3
Concepto	Abono
<b>Forma de Pago</b>	
Efectivo	675.00
Cheque	
Tarjeta Cr/Db	
Importe total	675.00
<b>Observaciones</b>	
Compra de equipo de oficina.	

Cómo se ha mencionado anteriormente, estos pagos son registrados en el sistema desde los módulos de Proveedores y CxP, y Recepciones.

### Búsquedas avanzadas

Para realizar búsquedas avanzadas en este módulo el usuario debe ingresar en la pantalla correspondiente haciendo clic en el botón "Catalogo" de la función "Buscar":

Luego el sistema mostrará la pantalla denominada "Búsquedas Avanzadas":

No. Recibo	Fecha	Hora	Proveedor	Realizado por	Concepto	Importe
1	23/04/2009	2:41 pm	Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.	Ing. Xavier Millán	Pago completo	356.50
2	29/04/2009	11:38 am	Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.	Ing. Xavier Millán	Pago completo	801.00
3	04/05/2009	12:27 pm	Elektra S.A. de C.V.	Ing. Fernando Zubieta	Abono	675.00

Encontrados: 3 de 3 records

Total: 1,832.50

Desde esta pantalla el usuario puede realizar búsquedas que engloben varios nombres a la vez, o varios criterios a la vez.







### 13.4 Reportes del módulo

Este generador de reportes permite al usuario o administrador emitir reportes que cumplan con los criterios especificados. Para acceder al generador de reportes el usuario debe hacer clic en la sección o *tab* denominada "Reportes".

**Generador de Reportes**

Centro de Pagos (Proveedores)

Reporte  
Pagos por forma de pago (periodo)

Periodo  
01/12/2008 al 31/12/2008

Proveedor  
Artículos Navideños, S.A. de C.V.

Concepto  
Anticipo

Forma de pago  
Efectivo

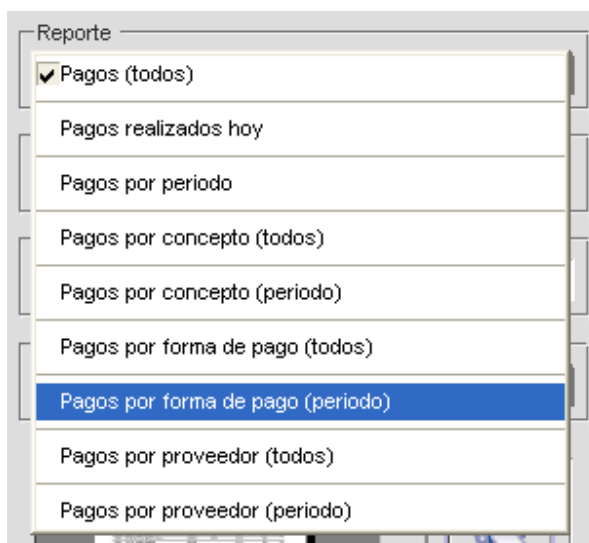
Preview window showing a table of data.

Printer icon and Microsoft Word document icon.

#### **Reporte**

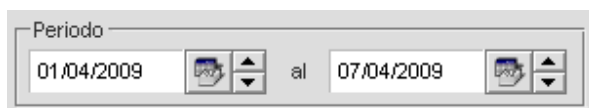
Esta opción permite al usuario seleccionar el reporte deseado. Algunos de estos reportes utilizan una combinación de opciones para mayor alcance en los resultados generados. Para seleccionar un reporte solo debe dar un clic en el campo "Reporte" y escoger una opción de la lista emergente.

Los reportes que un usuario o administrador puede emitir en este módulo son:



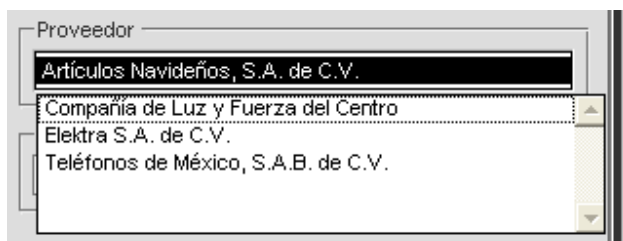
### **Periodo**

Los resultados de algunos de estos reportes pueden ser limitados por un periodo de tiempo. Esto es útil cuando se desea conocer la actividad registrada o productividad alcanzada en un periodo determinado. En la lista de reportes se puede apreciar aquellos reportes para los cuales se puede establecer un periodo de tiempo en los resultados a mostrar. El periodo de tiempo se define en estos dos campos dentro del marco *Periodo*, sólo tiene que ingresar y definir un rango de fechas.



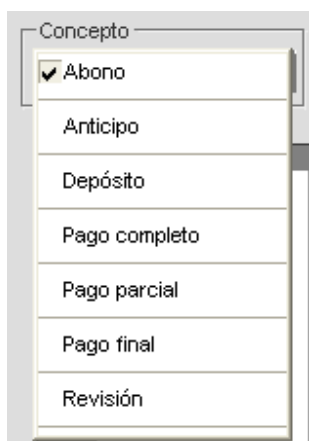
### **Proveedor**

Con esta opción el usuario puede solicitar reportes que involucren el nombre de un proveedor en particular.



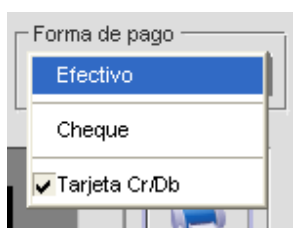
### **Concepto**

Utilice esta opción para solicitar reportes que incluyan alguno de estos conceptos.

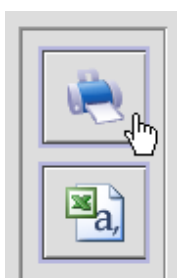


### **Forma de pago**

Con esta opción el usuario puede consultar reportes basado en alguna de estas formas de pago.



Una vez que el usuario ha seleccionado un reporte y definido las opciones deseadas para imprimir el reporte sólo tiene que dar un clic con el Mouse en la función "Imprimir", y el sistema mostrará la ventana de impresión para seleccionar una impresora y enviar el documento.



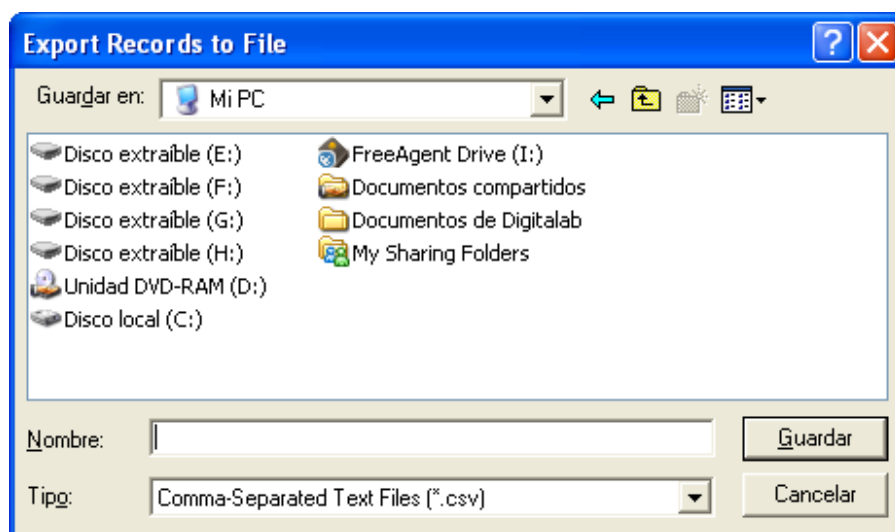
### **Exportar datos**

Con esta función el usuario puede exportar los datos generados por un reporte a diferentes formatos. Por default, el sistema utiliza el formato \*.CSV para exportar la información ya que este formato es compatible con la mayoría de aplicaciones de hojas de cálculo tales como

Excel, Lotus 1-2-3, Symphony, etc., sin embargo, el usuario puede seleccionar otros formatos según sea requerido. Los formatos a los cuales el sistema puede exportar son:

- \*.tab Tab-Separated Text Files
- \*.csv Comma-Separated Text Files
- \*.slk SYLK Files
- \*.dbf DBF Files
- \*.dif DIF Files
- \*.wk1 Lotus 1-2-3 Files
- \*.bas Basic Files
- \*.mer Merge Files
- \*.htm HTML Table Files

Al ejecutar esta función el sistema muestra la ventana para exportar datos, y solicita que el usuario defina un nombre de archivo y la carpeta de destino a donde se enviará la información. También desde esta ventana puede seleccionar cualquiera de los formatos arriba mencionados.

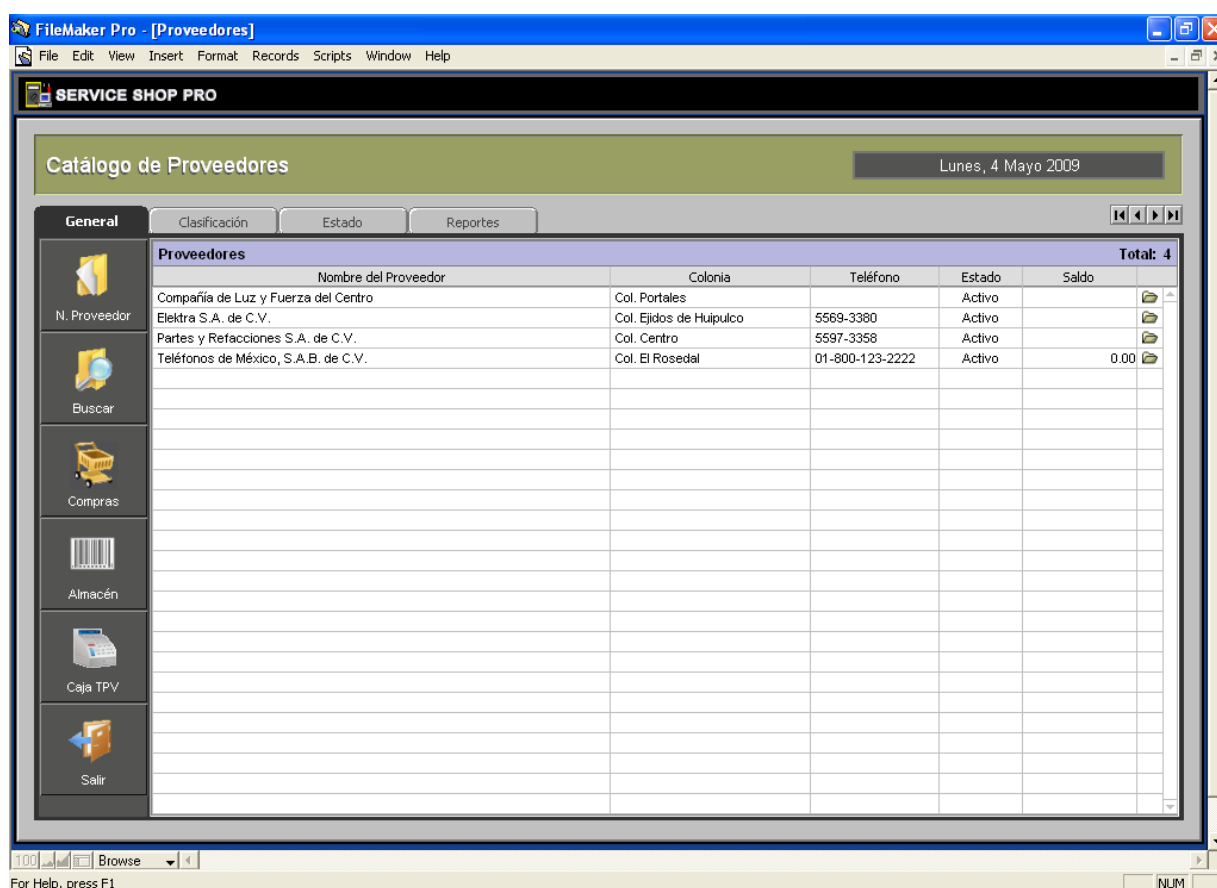


## 14. PROVEEDORES Y CXP

Desde el menú de operaciones el usuario debe dar un clic en la función “Proveedores y CxP” para entrar en el módulo de Proveedores. Desde este módulo se agregan nuevos proveedores de productos y servicios, puede también realizar búsquedas de proveedores registrados en el sistema, e imprimir reportes.

Además cuenta con dos filtros de información para mostrar aquellos proveedores que cumplan con el criterio especificado. La lista de nombres que aparece en esta pantalla es de todos aquellos proveedores que ya están registrados en el sistema.

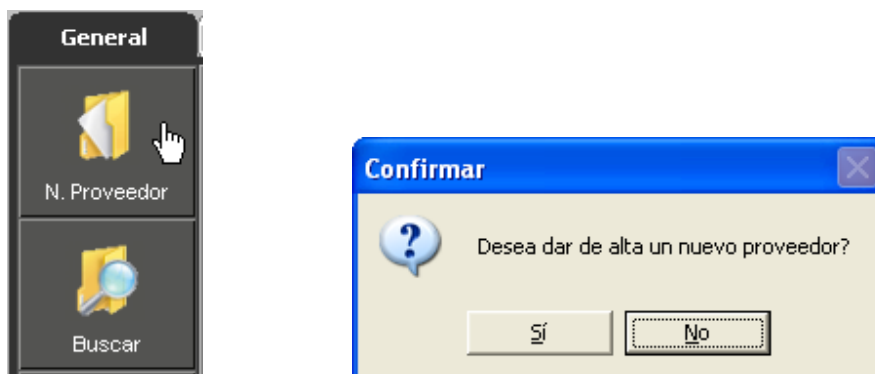
La pantalla principal del módulo de proveedores se muestra en la siguiente figura:



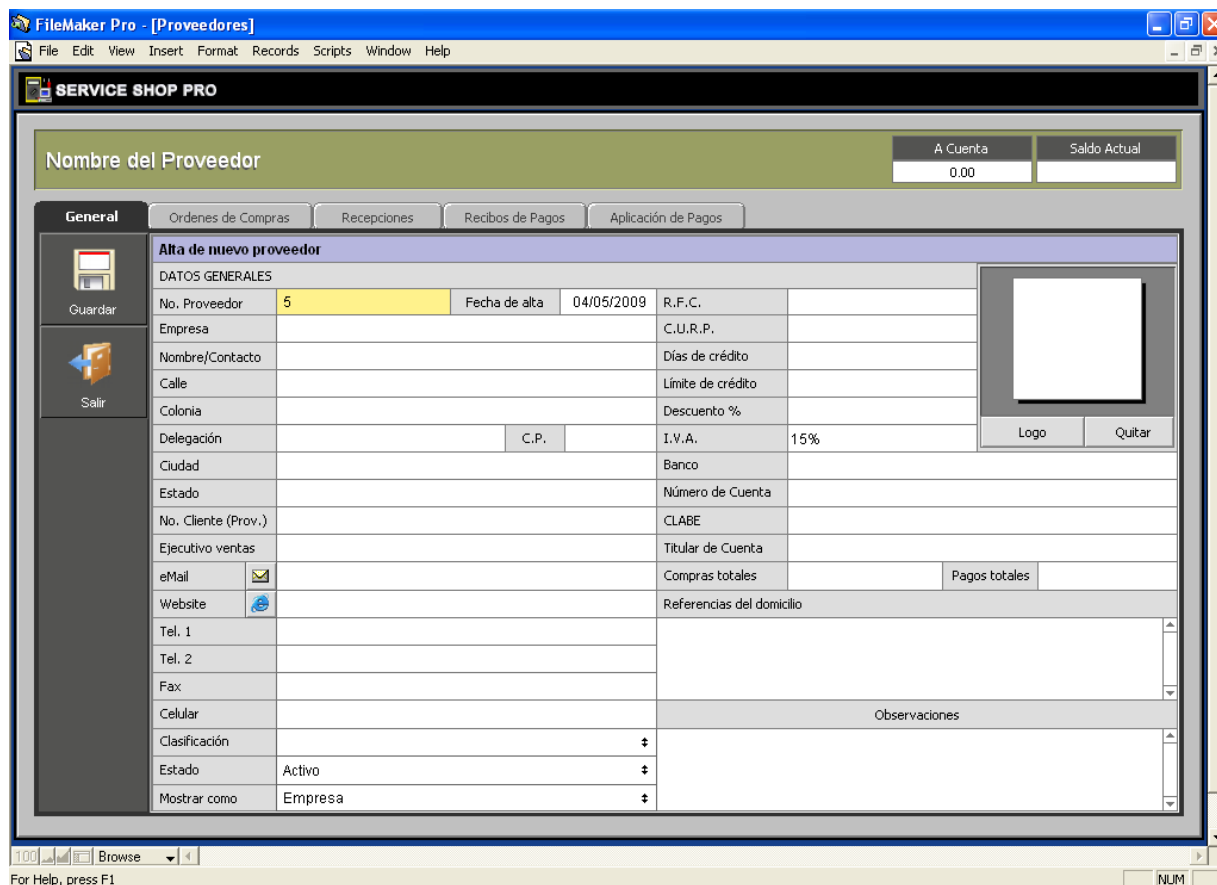
### 14.1 Agregar un nuevo proveedor al sistema

Esta función permite agregar o dar de alta un nuevo proveedor en el sistema. Al ejecutar esta función el sistema crea un nuevo expediente y presenta al usuario todos los campos y secciones para capturar o ingresar todos sus datos. Para agregar un nuevo proveedor al

sistema debe dar un clic con el Mouse en la función “N. Proveedor” y confirmar su acción, como se muestra en las siguientes figuras:



Después de que el usuario ha confirmado la creación de un nuevo expediente el sistema mostrará la siguiente pantalla para iniciar la captura de datos:



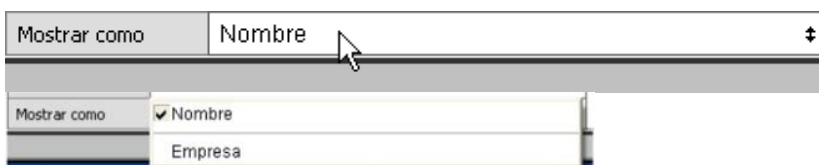
Todos los campos son opcionales excepto el nombre del proveedor. Además, cada expediente cuenta con diferentes secciones para consultar e incluso agregar nuevos registros.

Cada expediente cuenta con las siguientes secciones:

- **General.-** En esta sección se ingresan los datos generales del proveedor, logotipo, referencias, datos de cuenta bancaria, observaciones, etc.
- **Ordenes de compras.-** En esta sección el usuario puede ver todas las órdenes de compras generadas para un proveedor. Además, puede realizar búsquedas de órdenes, y agregar nuevas órdenes.
- **Recepciones.-** En esta sección el usuario puede consultar todas las recepciones de productos y/o servicios de este proveedor. Además, puede agregar nuevos documentos de recepción y realizar búsquedas de documentos.
- **Recibos de pagos.-** En esta sección el usuario puede consultar todos los pagos realizados a un proveedor. También puede registrar nuevos pagos y/o abonos, así como realizar búsquedas de pagos.
- **Aplicación de pagos.-** Esta sección muestra todos los pagos aplicados a cualquier factura o remisión de un proveedor. También puede realizar búsquedas de estos registros.

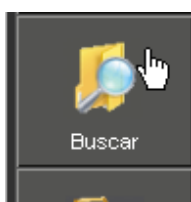
### ¿Seleccionando el Nombre de contacto o Nombre de la Empresa?

Al agregar un nuevo proveedor en el sistema, el usuario puede ingresar tanto el nombre de de contacto así como el nombre de la empresa o compañía, entonces el sistema le da la opción de escoger en qué forma desea que muestre a este proveedor en las listas; para realizar esto, el usuario debe seleccionar en el campo "Mostrar como" la opción correspondiente, como se muestra en la siguiente figura:

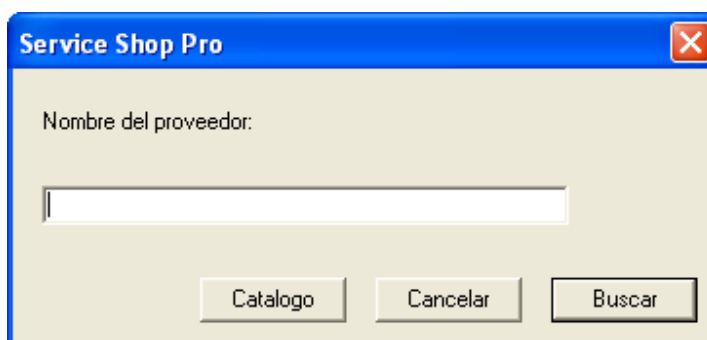


## 14.2 Buscar proveedores en la base de datos

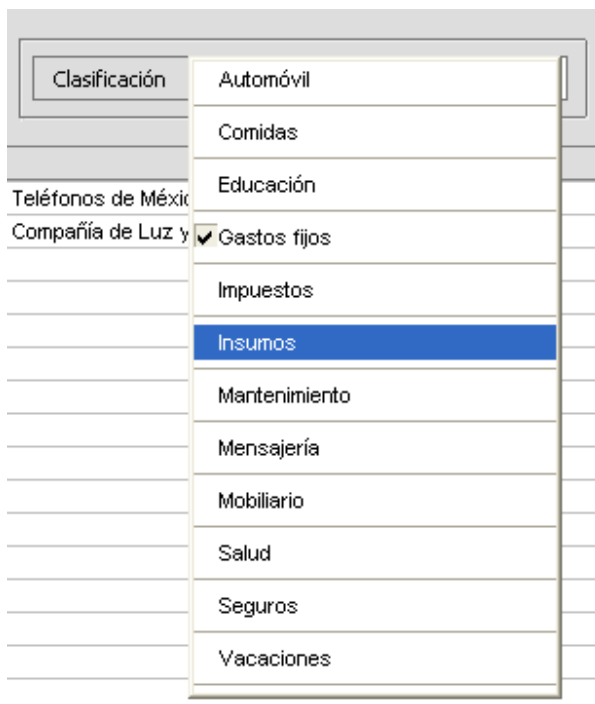
El usuario puede buscar el expediente de un proveedor dando un clic en la función "Buscar" como se muestra en la siguiente figura:



El sistema muestra una ventana donde el usuario teclea el nombre del expediente y da clic en el botón "Buscar" para que el



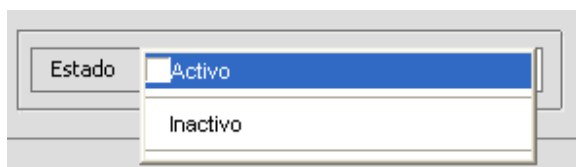




Clasificación: Insumos					Total: 1
Nombre del Proveedor	Colonia	Teléfono	Estado	Saldo	
Partes y Refacciones S.A. de C.V.	Col. Centro	5597-3358	Activo		

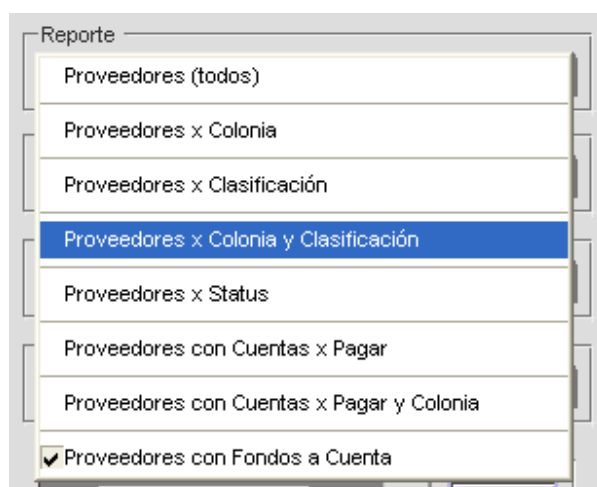
### Estado

Esta sección muestra una lista de todos los proveedores cuyo Estado o *Status* haya sido seleccionado en esta ventana:



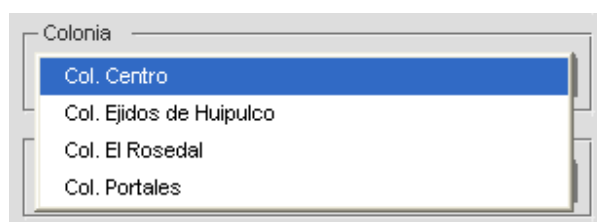
La lista de opciones del campo Estado puede ser editada por el usuario o administrador del sistema para adecuarla a las necesidades del centro de servicio.





### Colonia

Con esta opción puede solicitar reportes de proveedores que residen en la colonia o barrio señalado en este campo. El sistema muestra una lista de todas las colonias agregadas en expedientes de proveedores.

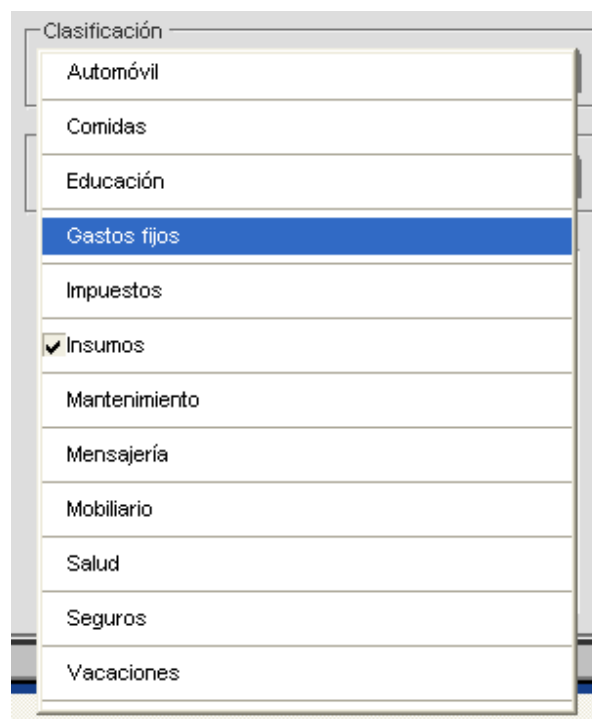


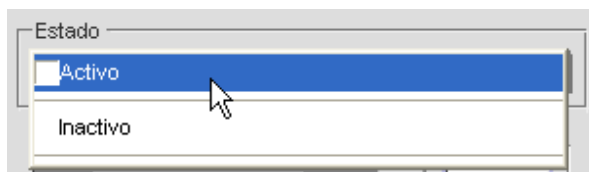
### Clasificación

El sistema permite a un usuario o administrador seleccionar cualquiera de las opciones que estén definidas en esta lista. Esta lista puede ser personalizada por el Administrador de acuerdo a sus necesidades de manera tal que permita ejercer una mejor clasificación de sus proveedores.

### Estado

Este es otro campo que permite al Administrador establecer otro esquema de clasificación. Cuando el usuario agrega un nuevo expediente, el sistema automáticamente le asigna el *Estado* de "Activo", las opciones de esta lista también pueden ser personalizadas de acuerdo a las necesidades del centro de servicio y/o personal administrativo.





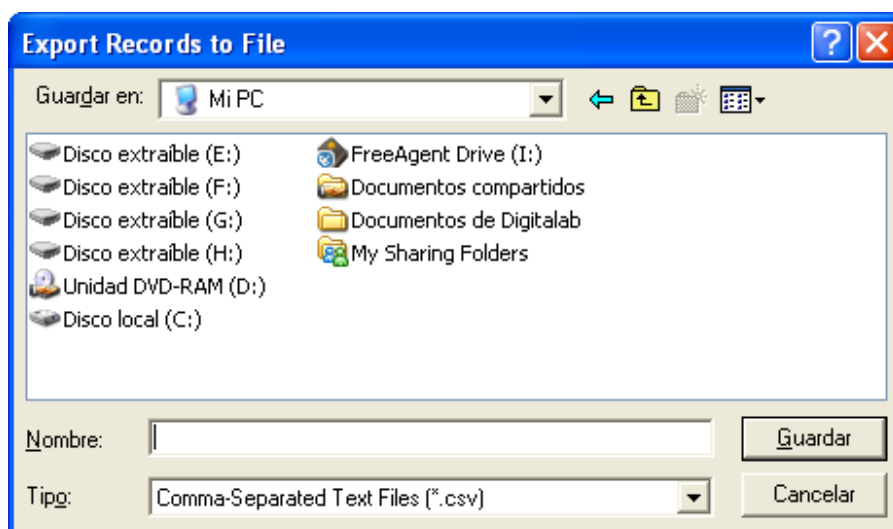
Una vez que el usuario ha seleccionado un reporte y definido las opciones deseadas para imprimir el reporte sólo tiene que dar un clic con el Mouse en la función “Imprimir”, y el sistema mostrará la ventana de impresión para seleccionar una impresora y enviar el documento:

### Exportar datos

Con esta función el usuario puede exportar los datos generados por un reporte a diferentes formatos. Por default, el sistema utiliza el formato \*.CSV para exportar la información ya que este formato es compatible con la mayoría de aplicaciones de hojas de cálculo tales como Excel, Lotus 1-2-3, Symphony, etc., sin embargo, el usuario puede seleccionar otros formatos según sea requerido. Los formatos a los cuales el sistema puede exportar son:

- \*.tab Tab-Separated Text Files
- \*.csv Comma-Separated Text Files
- \*.slk SYLK Files
- \*.dbf DBF Files
- \*.dif DIF Files
- \*.wk1 Lotus 1-2-3 Files
- \*.bas Basic Files
- \*.mer Merge Files
- \*.htm HTML Table Files

Al ejecutar esta función el sistema muestra la ventana para exportar datos, y solicita que el usuario defina un nombre de archivo y la carpeta de destino a donde se enviará la información. También desde esta ventana puede seleccionar cualquiera de los formatos arriba mencionados.



## 15. ALMACEN DE PARTES

Desde el menú de operaciones el usuario debe dar un clic en la función “Almacén de partes” para entrar en el módulo de almacén. Desde este módulo se agregan nuevos productos y servicios, puede también realizar búsquedas de artículos registrados en el sistema, e imprimir reportes.

Además cuenta con dos filtros de información para mostrar ya sea la lista de productos registrados, o la lista de servicios registrados.

La pantalla principal del módulo de Almacén se muestra en la siguiente figura:

General		Productos	Servicios	Reportes		
Catálogo de Inventarios					Martes, 17 Febrero 2009	
Productos y Servicios					Total: 28	
Clave	Descripción	Ctrl. Almacén	Existencias	Precio Neto		
1-439-235-11	Transformador de Alto Voltaje Sony	A7-C3	1	161.00		
1N4033	Diodo rectificador de silicio, 150 V, 2 Amp.	A-1, C-11	17	3.45		
2N3055	Transistor de Salida Horizontal, TO-3, NPN	A1-2	-1	57.50		
2SC3019	Transistor NPN baja señal ECB, 500 mA	A1-C10	6	5.75		
300-954B	Grapa	A1-C5	200			
A-078	Banda automática de canales, programador.	R389	2	3,093.50		
COM-050	Atril porta papeles de escritorio		1			
COM-520	Mouse con scroll y conector PS/2	A2-C1	1			
HD-WD13-43	Disco Duro Western Digital Caviar SE 160GB	A10-C1	8	1,269.44		
K-301	Lector óptico con ensamble	A2-C8	0	138.00		
K-3891	Transistor SCR de alta frecuencia	A2-C1	1			
MB17G	Motherboard PC CHIPS 17G	A2-R1	0	868.25		
MIDG31GL	Motherboard Intel® DG31GL MATX	A1-R4	7	1,267.30		
MIDG31PR	Motherboard Intel DG31PR	A3-R1	7	1,367.35		
MIDG35EC	Motherboard Intel® DG35EC	A3-R4	5	1,867.60		
MP13	Motherboard PC CHIPS A 13G AMD	A1-R2	7	851.00		
MSI K9A2	Motherboard MSI K9A2 XF-F Socket AM2+	A3-R1	2	1,428.14		
NIC-1389	Tarjeta de Red Realtek 10/100 Mbps, Autosense	A-5, R-3	1	103.50		
PS15W	Pantalla LCD Samsung 15" Wide	G1-38	0	1,642.99		
PS19W	Pantalla LCD Samsung 19" Wide	G2	0	2,593.00		
S-01	Mano de Obra - Impresora Laser		0	345.00		
S-02	Mano de Obra - Impresora de Inyección		0	230.00		
STK3029	C.I. Salida de Audio 25 Watts Stereo	A3-C1	2			
STK3040	C.I. Salida de audio 200 Watts Stereo	A2-C8	2	138.00		
T-145	Transistor mediana potencia NPN	A3-C7	4	10.24		
TDA14838	C.I. Procesador de Croma/Luminancia/Video, Encapsulado LSI	A1-10	3	97.75		

### 15.1 Agregar un nuevo producto o servicio

Esta función permite agregar o dar de alta nuevos artículos y/o servicios en el sistema. Al ejecutar esta función el sistema crea un nuevo expediente y presenta al usuario todos los campos para capturar o ingresar todos sus datos.



Después de que el usuario ha confirmado la creación de un nuevo expediente el sistema mostrará la siguiente pantalla para iniciar la captura de datos:

The screenshot shows the 'ServiceShop - [Almacen.SSP]' application window. The main form is titled 'Alta de inventarios' and is divided into several sections:

- General:** Includes 'Guardar' (Save) and 'Salir' (Exit) buttons.
- Form Fields:**
  - No. Clave:** A text field with a dropdown menu set to 'Producto | Servicio'.
  - Nombre:** A text field.
  - Descripción General:** A large text area.
  - Categoría:** A dropdown menu.
  - Marca:** A dropdown menu.
  - Modelo:** A text field.
  - Existencias:** A text field with value '0'.
  - Stock mínimo:** A text field with value '0'.
  - Stock máximo:** A text field with value '0'.
  - U. Almacén:** A dropdown menu.
  - U. medida:** A dropdown menu with 'Pz' selected and a 'Factor' field with value '1'.
  - Apartados:** A text field.
  - Tiempo surtido:** A text field.
  - Substituto 1, 2, 3:** Text fields.
- Supplier Selection:** Four dropdown menus labeled 'Proveedor 1' through 'Proveedor 4'.
- Pricing and Settings:**
  - Tipo de Cambio:** A dropdown menu with 'Pesos' selected.
  - Precio Unitario:** A text field with value '0.00'.
  - Precio Lista 2, 3:** Text fields.
  - I.V.A.:** A dropdown menu with '0.00' selected.
  - Precio Neto:** A text field with value '0.00'.
- Additional Fields:**
  - Línea:** A dropdown menu.
  - Volumen:** A dropdown menu.
  - Peso:** A text field.
  - Color:** A dropdown menu.
  - Gabinete:** A dropdown menu.
  - Cajón:** A dropdown menu.
  - Sección:** A dropdown menu.
  - Costo promedio:** A text field.
  - Costo unitario:** A text field with 'Pesos' selected.
  - Utilidad %:** A text field.
  - I.V.A.:** A dropdown menu with 'SI' selected.
  - Desccto. %:** A text field with value '0%'.
  - Descto. %:** A text field with value '0.00'.

Casi la mayoría de los campos son opcionales a excepción de los campos "Clave" y "Nombre", donde el usuario deberá ingresar estos datos antes de guardar su kardex o expediente. Desde esta misma pantalla puede definir si es un producto o un servicio, sólo tiene que seleccionar la opción correspondiente para que sea identificado por el sistema.

Prácticamente el módulo de almacén está conectado o relacionado con casi todos los módulos del sistema. También puede agregar productos y servicios desde otros módulos directamente.

Todos los campos son importantes, sin embargo existen algunos campos que se recomienda ampliamente sean llenados ya que son utilizados para mostrar listas basados en su contenido, tales como "Producto | Servicio", "Categoría", y "Línea".

### **Definiendo si es un producto o un servicio**

Se pueden definir productos y servicios en almacén. Cuando se está registrando un producto es importante indicárselo al sistema primeramente seleccionando la opción "Producto" como se muestra en la siguiente figura:

No. Clave	1-435-352-77	Producto   Servicio	Producto
Nombre			
			Servicio

Luego, es importante que se especifique a cuál categoría pertenece seleccionando de la lista emergente la opción que mejor describa su clasificación, esta lista puede ser modificada por el usuario o administrador:

No. Clave	1-435-352-77	Producto   Servicio	Producto
Nombre	Transformador de Alto Voltaje Sony		
Descripción General			
Categoría	Accesorios	Línea	
Marca	Bocinas	Volumen	
Modelo	Cables	Peso	
Existencias	Computadoras	Color	
Stock mínimo	CD / DVD	Pend. x surtir	
Stock máximo	Componentes	Pend. x recibir	
U. Almacén	CPUs	Gabinete	
U. medida	Discos Duros	Cajón	
Apartados	Electrónica	Sección	
Tiempo surtido	Flybacks	Costo promedio	
Substituto 1	Monitores	Costo unitario	Pesos
Substituto 2	Motherboards	Utilidad %	I.V.A. Si
Substituto 3	Redes	Descto. %	0% 0.00
	Teclados		
	Transistores		
	Servicios		

Para el caso de un Servicio sólo debe seleccionar la opción "Servicio" en el campo "Producto | Servicio", definir un nombre y en el campo Categoría definir la opción "Servicios", como se muestra a continuación:

No. Clave	S-03	Producto   Servicio	Servicio	↕
Nombre	Mano de Obra y Servicio - Reproductor DVD			
Descripción General				
Categoría	Accesorios	Línea	↕	
Marca	Bocinas	Volumen		
Modelo	Cables	Peso		
Existencias	Computadoras	Color	↕	
Stock mínimo	CD / DVD	Pend. x surtir		
Stock máximo	Componentes	Pend. x recibir		
U. Almacén	CPUs	Gabinete		
U. medida	Discos Duros	Cajón		
Apartados	Electrónica	Sección		
Tiempo surtido	<input checked="" type="checkbox"/> Flybacks	Costo promedio		
Substituto 1	Monitores	Costo unitario	Pesos	
Substituto 2	Motherboards	Utilidad %		I.V.A. Si ↕
Substituto 3	Redes	Desccto. %	0%	0.00
	Teclados			
	Transistores			
	Servicios			

## 15.2 Filtros de información

El almacén de productos y servicios cuenta con dos poderosos filtros con los cuales el sistema puede mostrar ambas listas. Los filtros de este módulo se denominan *Productos* y *Servicios* respectivamente.



### **Productos**

Como se ha descrito anteriormente, esta pantalla tiene la función la lista de productos registrados en el almacén, el usuario sólo tiene que dar un clic en el tab o sección "Productos":



### 15.3 Reportes del módulo

Este generador de reportes permite al usuario o administrador emitir reportes que cumplan con los criterios especificados. Para acceder al generador de reportes debe hacer clic en la sección o *tab* denominada “Reportes”.

**Generador de Reportes**

Catálogo de Inventarios

Reporte  
Almacén (todo)

Categoría  
Accesorios

Marca  
Aiwa

Proveedor  
1

Línea  
Encapsulado TO-3

Existencias  
1

Stock mín.  
1

Stock max.  
1

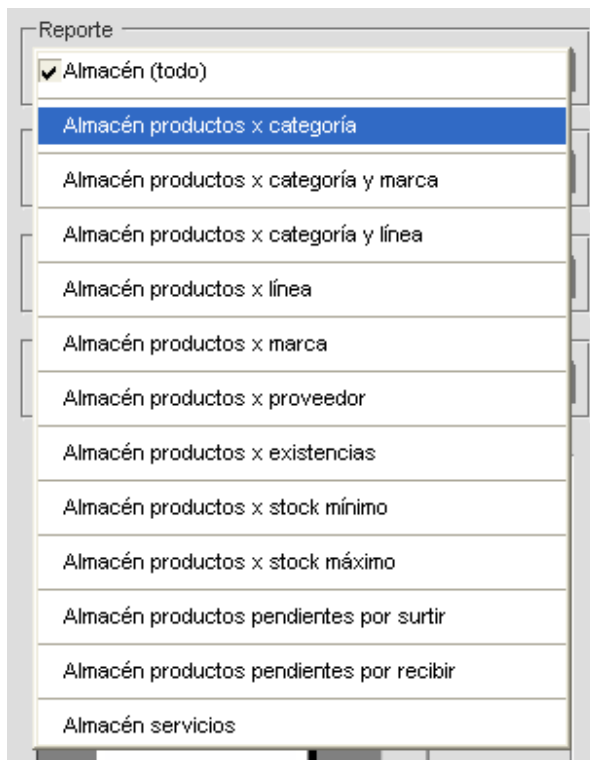
Print icon

Save icon

#### **Reporte**

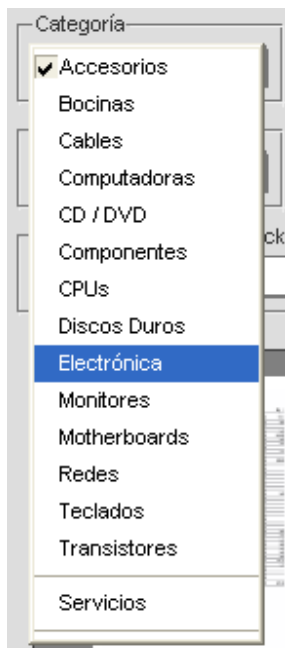
Esta opción permite al usuario seleccionar el reporte deseado. Algunos de estos reportes utilizan una combinación de opciones para mayor alcance en los resultados generados. Para seleccionar un reporte solo debe dar un clic en el campo “Reporte” y escoger una opción de la lista emergente.

Los reportes que un usuario o administrador puede emitir en este módulo son:



### **Categoría**

Con esta opción puede solicitar reportes de productos y servicios que pertenezcan a esta categoría. Esta lista es modificable por el usuario o administrador del sistema.



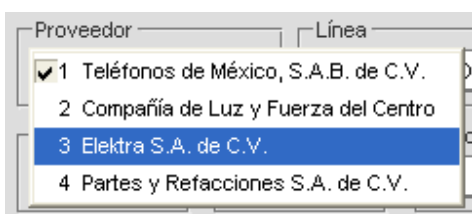
### Marca

Con esta opción puede obtener reportes basado en la marca del producto. Esta lista es modificable por el usuario o administrador del sistema.



### Proveedor

Con esta opción puede obtener un reporte basado en el nombre del proveedor que aquí haya seleccionado.



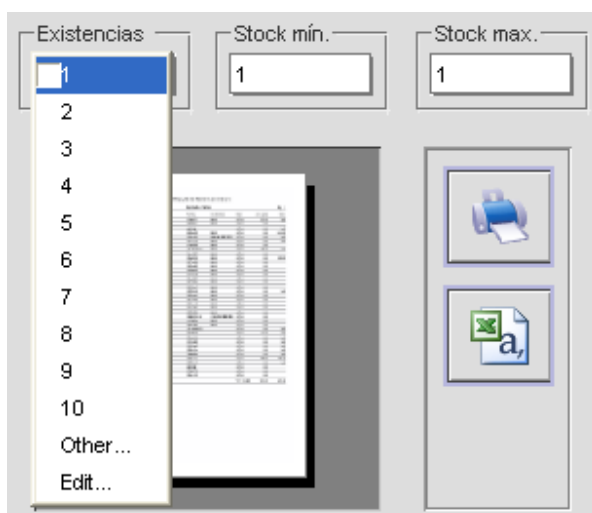
### Línea

Con esta opción puede obtener un reporte de productos basado en la línea en la que estén clasificados. Esta lista es modificable por el usuario o administrador.

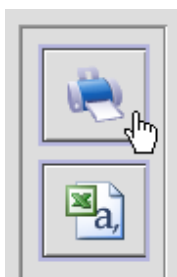


### **Existencias, Stock Mínimo, Stock Máximo**

Estas opciones puede ser utilizadas para obtener reportes específicos que cumplan con el criterio especificado.



Una vez que el usuario ha seleccionado un reporte y definido las opciones deseadas para imprimir el reporte sólo tiene que dar un clic con el Mouse en la función "Imprimir", y el sistema mostrará la ventana de impresión para seleccionar una impresora y enviar el documento:



### **Exportar datos**

Con esta función el usuario puede exportar los datos generados por un reporte a diferentes formatos. Por default, el sistema utiliza el formato \*.CSV para exportar la información ya que este formato es compatible con la mayoría de aplicaciones de hojas de cálculo tales como Excel, Lotus 1-2-3, Symphony, etc., sin embargo, el usuario puede seleccionar otros formatos según sea requerido. Los formatos a los cuales el sistema puede exportar son:

- \*.tab Tab-Separated Text Files
- \*.csv Comma-Separated Text Files

*.slk	SYLK Files
*.dbf	DBF Files
*.dif	DIF Files
*.wk1	Lotus 1-2-3 Files
*.bas	Basic Files
*.mer	Merge Files
*.htm	HTML Table Files

Al ejecutar esta función el sistema muestra la ventana para exportar datos, y solicita que el usuario defina un nombre de archivo y la carpeta de destino a donde se enviará la información. También desde esta ventana puede seleccionar cualquiera de los formatos arriba mencionados.

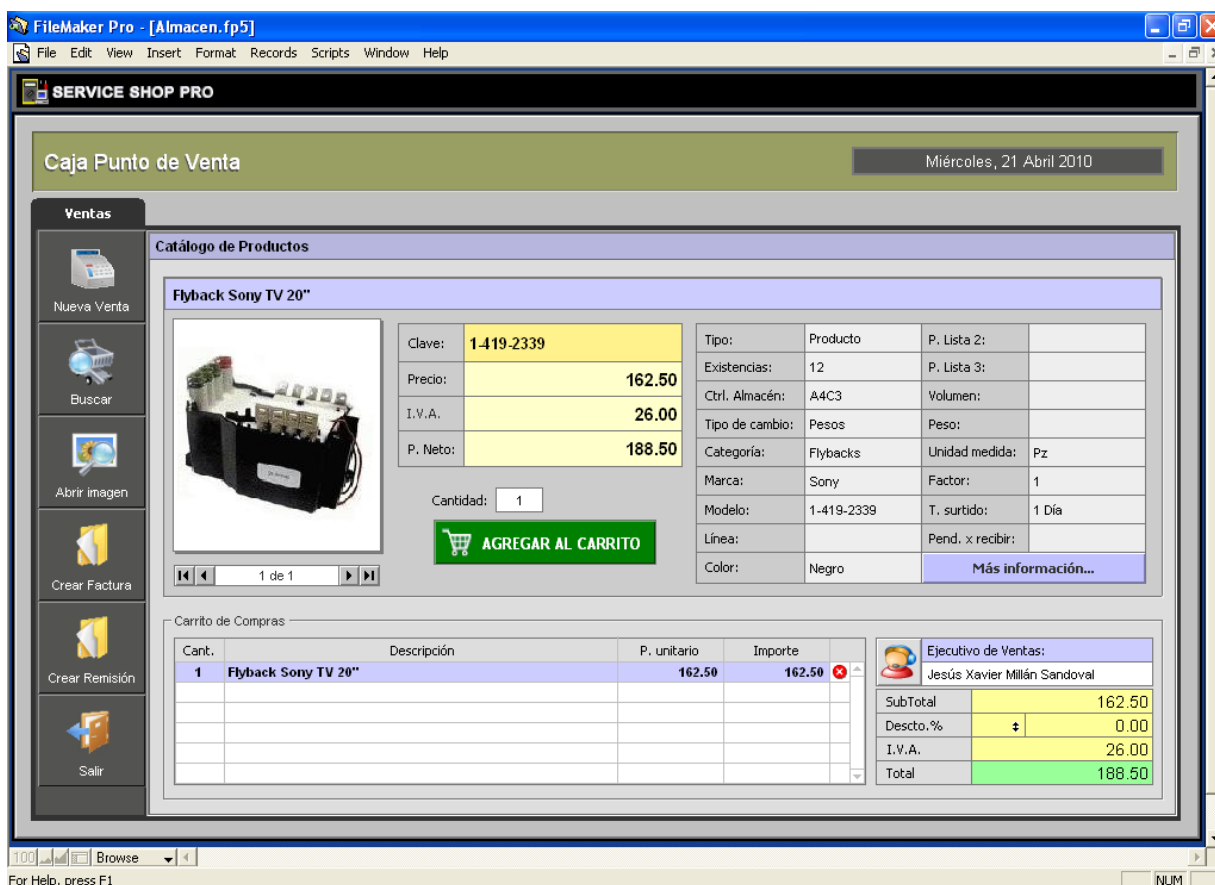


## 16. CAJA PUNTO DE VENTA

### 16.1 Introducción

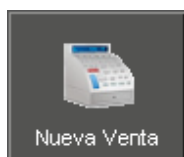
El sistema cuenta con una sección de punto de venta para agilizar las ventas de productos y emitir documentos de venta (facturas o remisiones). Está conformado por un buscador de productos y un carrito de compras en el cual se van agregando los productos deseados por un cliente para su compra. La ventaja principal de este módulo es que permite cotizar a sus clientes los precios y existencias de cualquier producto antes de generar un documento de venta.

Para que este módulo trabaje correctamente es necesario haber agregado productos al almacén. La pantalla principal de este módulo se muestra en la siguiente figura:



## 16.2 Nueva venta

Esta función permite crear una nueva venta. Básicamente lo que hace es reiniciar el *Carrito de compras*, y limpiar el *buffer* de búsqueda.



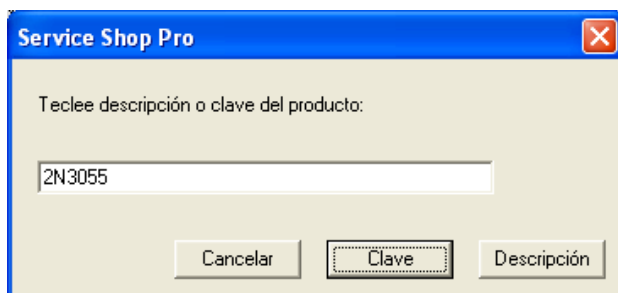
## 16.3 Buscar productos en la base de datos

Esta función permite realizar una búsqueda en todo el almacén. Puede buscar por *Clave* o por *Descripción* del producto.



Al ejecutar esta función el sistema muestra la ventana para ingresar o teclear la información deseada. Para indicarle que busque por *clave* debe teclear ésta y dar un clic en el

botón “Clave”; de manera similar, si desea buscar un producto por su *descripción* debe teclear una leyenda que describa el producto deseado y dar un clic en el botón “Descripción”:



#### 16.4 Agregar productos al carrito de compras

Esta función agrega un producto en el carrito de compras. Una vez que el usuario ha realizado una búsqueda y encontrado el producto deseado debe agregarlo al *carrito de compras* con esta función.

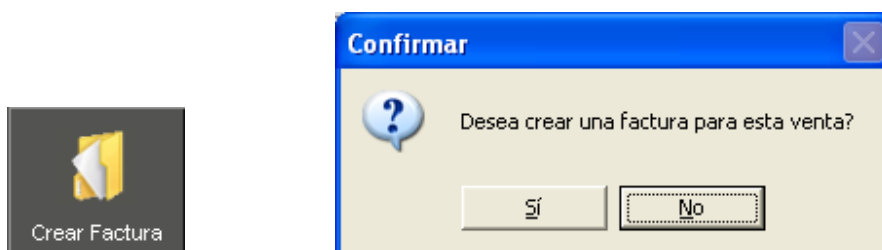


El sistema agrega el producto al carrito de compras.

Carrito de Compras				Ejecutivo de Ventas:	
Cant.	Descripción	P. unitario	Importe	Jesús Xavier Millán Sandoval	
1	Flyback Sony TV 20"	162.50	162.50	SubTotal	162.50
				Desccto. %	0.00
				I.V.A.	26.00
				Total	188.50

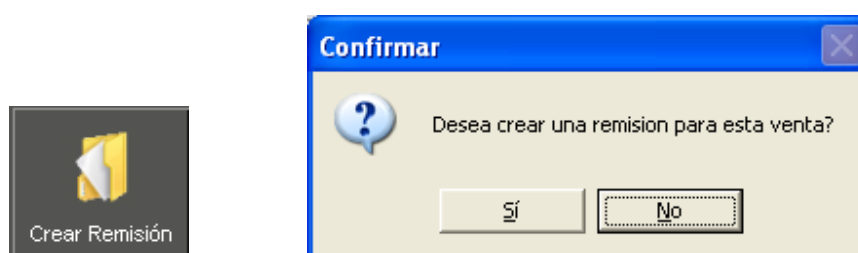
#### 16.5 Cerrar la venta con Factura

Cuando se ha terminado de agregar productos al carrito de compras el usuario puede cerrar la venta generando el documento correspondiente. Para cerrar la venta con una factura sólo debe dar un clic en la función “Crear Factura”:



## 16.6 Cerrar la venta con Remisión

Cuando se ha terminado de agregar productos al carrito de compras el usuario puede cerrar la venta generando el documento correspondiente. Para cerrar la venta con una nota de remisión sólo debe dar un clic en la función "Crear Remisión/Ticket":

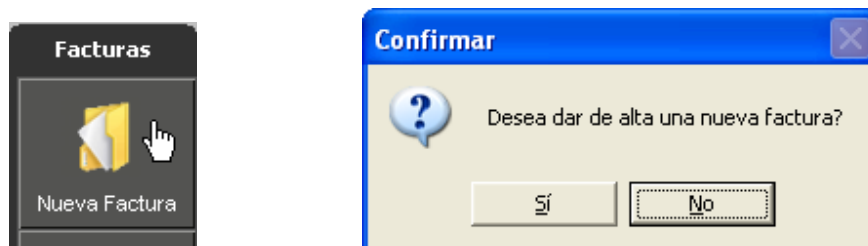


## 17. FACTURAS

### 17.1 Agregar una nueva factura en el sistema

El área de Ventas del sistema se compone de los módulos de Facturas, Remisiones, Cotizaciones, Pedidos y Devoluciones de Ventas. Estos módulos cuentan con las herramientas necesarias para llevar el control de un departamento de ventas, realizar poderosas búsquedas de información, así como obtener valiosos reportes para su análisis y mejor toma de decisiones.

Para agregar una nueva factura debe usar la función "Nueva Factura" y confirmar esta operación.



El sistema mostrará la pantalla para agregar una nueva factura en el sistema:

Al agregar una nueva factura, el usuario debe seleccionar un cliente registrado en la base de datos con la función “Selección de cliente” como se muestra en la siguiente figura:

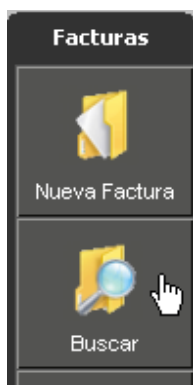
En caso de que éste no esté registrado en el sistema puede agregarlo seleccionando la función “Nuevo”:

Alta de nuevo cliente			
DATOS GENERALES			
No. Cliente	7	Fecha de alta	21/04/2010
Nombre			
Calle			
Colonia			
Delegación		C.P.	
Ciudad		Tel. 1	
Estado		Tel. 2	
Empresa			
e-Mail			
Mostrar como	Nombre		
FACTURACION			
<input type="checkbox"/> Usar Datos Generales al Facturar			
Facturar a			
Calle			
Colonia			
Delegación		C.P.	
Ciudad		Estado	
R.F.C.			
			Cancelar
			Guardar

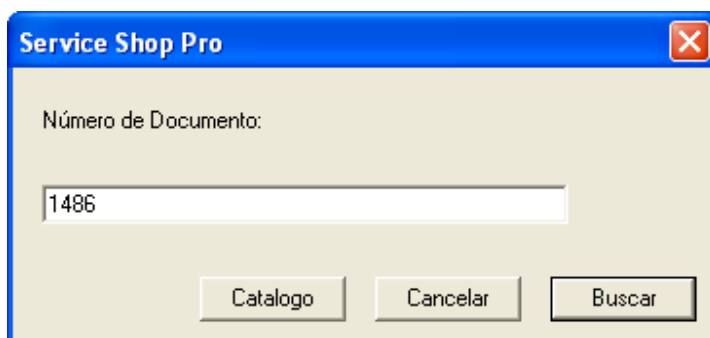
En caso de si estar registrado en el sistema, basta con teclear el nombre del cliente y el sistema intentará abrir y cargar sus datos en la factura actual. En ambos casos, es necesario que la factura tenga un asignado un nombre y agregar productos al documento para poder almacenarlo en el sistema. Si no desea guardar los datos del cliente en el sistema puede seleccionar la opción "Mostrador" y el sistema mostrará los campos para ingresar los datos del cliente únicamente para esa factura en particular.

## 17.2 Buscar facturas en la base de datos

El usuario puede buscar una factura basado en su número o folio. Para buscar un documento debe dar un clic en la función “Buscar” como se muestra en la siguiente figura:



El sistema muestra una ventana donde el usuario teclea el número o folio de factura y da clic en el botón “Buscar” para que el sistema localice, abra y muestre en pantalla dicho documento. En caso de que no exista el nombre especificado el sistema avisará que no se encontraron records en la búsqueda.



## 17.3 Enlazar documentos a una factura

El sistema puede enlazar documentos de un cliente para agilizar su captura de datos. Los documentos que pueden ser enlazados son: Remisiones, Cotizaciones Directas, Cotizaciones de Servicio, y Pedidos. El cliente seleccionado debe tener uno o más de estos documentos agregados en el sistema para que puedan ser enlazados. Un documento puede ser enlazado a una factura solamente una vez.


Para enlazar un documento a una factura, debe dar un clic en la función “Enlazar Doctos.” para que el sistema muestre los documentos disponibles:











Buscar por clave:





Clave  

Transformador de Alto Voltaje Sony	1-439-235-11	1	140.00	
Transistor de Salida Horizontal, TO-3, NPN	2N3055	-1	50.00	


También, si lo desea puede agregar productos y servicios a través de la función “Agregar al almacén”:


**Agregar partes al almacén**

Clave   Parte#	
Nombre	<input style="width: 95%;" type="text"/>
Tipo (P o S)	<input style="width: 40%;" type="text"/>  Categoría <input style="width: 40%;" type="text"/> 
Marca	<input style="width: 95%;" type="text"/>
Modelo	<input style="width: 95%;" type="text"/>
Ctrl. almacén	<input style="width: 40%;" type="text"/> Existencias <input style="width: 40%;" type="text"/>

Proveedor 1	<input style="width: 40%;" type="text"/> 
Proveedor 2	<input style="width: 40%;" type="text"/> 
Proveedor 3	<input style="width: 40%;" type="text"/> 
Proveedor 4	<input style="width: 40%;" type="text"/> 

Costo unitario	<input style="width: 95%;" type="text"/>
Utilidad (%)	<input style="width: 95%;" type="text"/>
Moneda	<input style="width: 20%;" type="text" value="Pesos"/> <input style="width: 20%;" type="text" value="I.V.A."/> <input style="width: 20%;" type="text" value="Si"/>
Precio unitario	<input style="width: 95%;" type="text"/>

 Salir

 Guardar

## 17.5 Cómo pagar el saldo de una factura

El importe total de una factura puede ser liquidado o pagado usando la función “Pagos”. Una vez que se han ingresado los artículos y/o servicios de la factura el usuario utiliza esta función y el sistema mostrará la siguiente pantalla:



Recibos de Pago																																														
No. Factura	6																																													
Cliente	Sergio Saucedo Alvarez																																													
Importe	440.80																																													
Saldo	440.80																																													
Anticipo	0.00																																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>No. Recibo</th> <th>F. Alta</th> <th>Importe</th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>		No. Recibo	F. Alta	Importe																																										
No. Recibo	F. Alta	Importe																																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Datos del Pago</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No. Recibo</td> <td></td> </tr> <tr> <td>No. Cliente</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fecha</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Recibido por</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Concepto</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Forma de Pago</b> </td> </tr> <tr> <td>Efectivo</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cheque</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tarjeta Cr/Db</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Observaciones</td> </tr> <tr> <td colspan="2"> </td> </tr> </tbody> </table>		Datos del Pago		No. Recibo		No. Cliente		Fecha		Recibido por		Concepto		<b>Forma de Pago</b>		Efectivo		Cheque		Tarjeta Cr/Db		Total		Observaciones																						
Datos del Pago																																														
No. Recibo																																														
No. Cliente																																														
Fecha																																														
Recibido por																																														
Concepto																																														
<b>Forma de Pago</b>																																														
Efectivo																																														
Cheque																																														
Tarjeta Cr/Db																																														
Total																																														
Observaciones																																														
<table border="0"> <tr> <td> Salir</td> <td> Usar anticipo</td> <td> Nuevo pago</td> </tr> </table>		Salir	Usar anticipo	Nuevo pago																																										
Salir	Usar anticipo	Nuevo pago																																												

Esta pantalla muestra el saldo actual de la factura, la lista de pagos realizados a la misma y detalles del pago. Si es un cliente registrado en la base de datos y éste tiene anticipos registrados el usuario puede usarlos para pagar la presente factura. En cualquier caso, el usuario puede usar la función "Usar anticipo" o "Nuevo pago" o ambos.

Al usar la función "Nuevo pago" el usuario llena los campos del presente pago. Puede imprimir un recibo si así lo desea. Una vez finalizado debe guardar el pago usando la función "Guardar" y el sistema aplicará automáticamente este pago a la presente factura.

Datos del Pago	
No. Recibo	6
No. Cliente	3
Fecha	21/04/2010
Recibido por	01
Concepto	Pago completo
<b>Forma de Pago</b>	
Efectivo	440.80
Cheque	
Tarjeta Cr/Db	
Total	440.80
Observaciones	
Imprimir	Eliminar
Guardar	

## 17.6 Reportes del módulo

Este generador de reportes permite al usuario o administrador emitir reportes que cumplan con los criterios especificados. Para acceder al generador de reportes el usuario debe hacer clic en la sección o *tab* denominada "Reportes".

**Generador de Reportes**

Catálogo de Facturas

Reporte  
Facturas (todas)

Periodo  
01/02/2009 al 28/02/2009

Ejecutivo de Ventas  
3 Ing. Fernando Zubieta

Estado  
Pagado

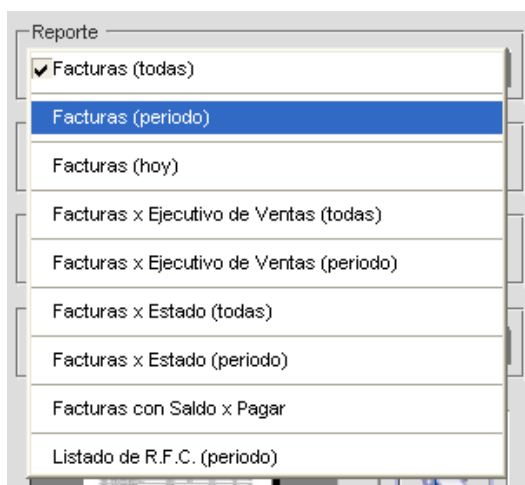
Print icon  
PDF icon

Report preview table:

Fecha	Factura	Importe	Estado
01/02/2009	123456789	1000000	Pagado
02/02/2009	987654321	2000000	Pagado
03/02/2009	876543210	3000000	Pagado
04/02/2009	765432109	4000000	Pagado
05/02/2009	654321098	5000000	Pagado
06/02/2009	543210987	6000000	Pagado
07/02/2009	432109876	7000000	Pagado
08/02/2009	321098765	8000000	Pagado
09/02/2009	210987654	9000000	Pagado
10/02/2009	109876543	10000000	Pagado

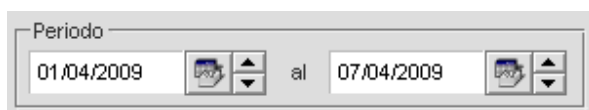
### Reportes

Esta opción permite al usuario seleccionar el reporte deseado. Algunos de estos reportes utilizan una combinación de opciones para mayor alcance en los resultados generados. Para seleccionar un reporte solo debe dar un clic en el campo "Reporte" y escoger una opción de la lista emergente. Los reportes que un usuario o administrador puede emitir son:



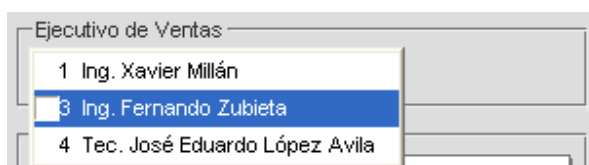
### **Periodo**

Los resultados de algunos de estos reportes pueden ser limitados por un periodo de tiempo. Esto es útil cuando se desea conocer la actividad registrada o productividad alcanzada en un periodo determinado. En la lista de reportes se puede apreciar aquellos reportes para los cuales se puede establecer un periodo de tiempo en los resultados a mostrar. El periodo de tiempo se define en estos dos campos dentro del marco *Periodo*, sólo tiene que ingresar y definir un rango de fechas.



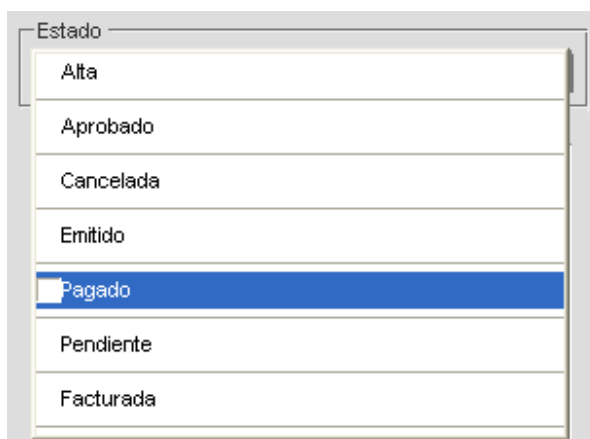
### **Ejecutivo de Ventas**

El sistema permite emitir los reportes de aquellas facturas que hayan sido generadas por alguno de los ejecutivos de ventas que aparecen en esta lista:

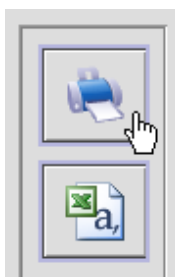


### **Estado**

Asimismo, se podrá escoger alguna opción de esta lista para emitir reportes que acepten esta opción.

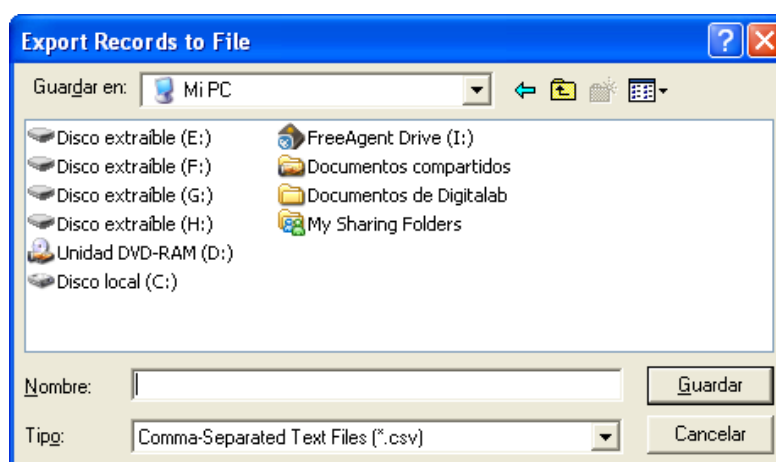


Una vez que el usuario ha seleccionado un reporte y definido las opciones deseadas para imprimir el reporte sólo tiene que dar un clic con el Mouse en la función "Imprimir", y el sistema mostrará la ventana de impresión para seleccionar una impresora y enviar el documento.



### **Exportar datos**

Con esta función el usuario puede exportar los datos generados por un reporte a diferentes formatos. Por default, el sistema utiliza el formato \*.CSV para exportar la información ya que este formato es compatible con la mayoría de aplicaciones de hojas de cálculo tales como Excel, Lotus 1-2-3, Symphony, etc., sin embargo, el usuario puede seleccionar otros formatos según sea requerido. Los formatos a los cuales el sistema puede exportar son:



---

*.tab	Tab-Separated Text Files
*.csv	Comma-Separated Text Files
*.slk	SYLK Files
*.dbf	DBF Files
*.dif	DIF Files
*.wk1	Lotus 1-2-3 Files
*.bas	Basic Files
*.mer	Merge Files
*.htm	HTML Table Files

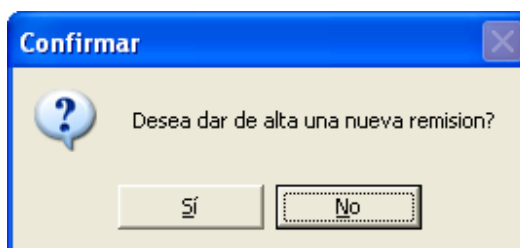
Al ejecutar esta función el sistema muestra la ventana para exportar datos, y solicita que el usuario defina un nombre de archivo y la carpeta de destino a donde se enviará la información. También desde esta ventana puede seleccionar cualquiera de los formatos arriba mencionados.

## 18. REMISIONES

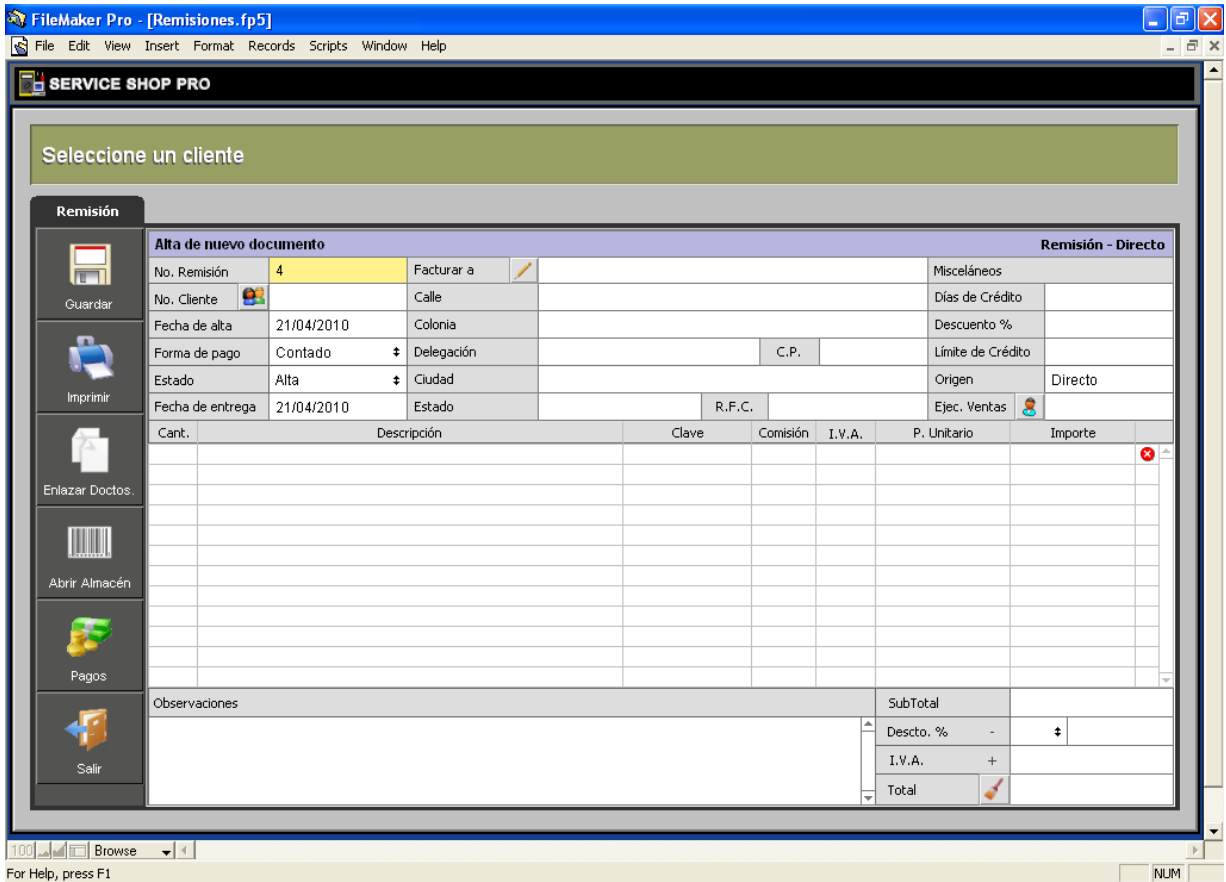
### 18.1 Agregar una nueva remisión en el sistema

El área de Ventas del sistema se compone de los módulos de Facturas, Remisiones, Cotizaciones, Pedidos y Devoluciones de Ventas. Estos módulos cuentan con las herramientas necesarias para llevar el control de un departamento de ventas, realizar poderosas búsquedas de información, así como obtener valiosos reportes para su análisis y mejor toma de decisiones.

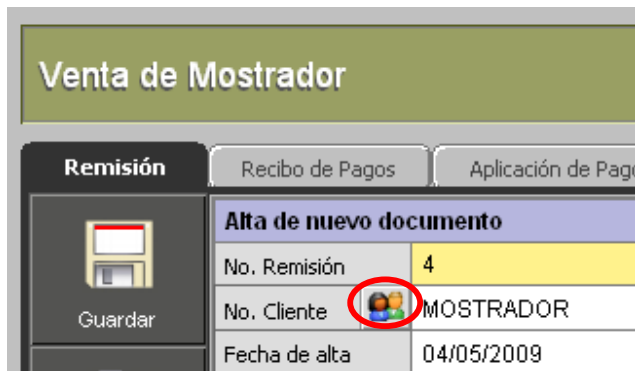
Para agregar una nueva remisión debe usar la función “Nueva Remisión” y confirmar esta operación.




El sistema mostrará la pantalla para agregar una nueva remisión en el sistema:



Al agregar una nueva remisión, el usuario debe seleccionar un cliente registrado en la base de datos con la función “Selección de cliente” como se muestra en la siguiente figura:





En caso de que éste no esté registrado en el sistema puede agregarlo seleccionando la función “Nuevo”:

**Service Shop Pro** 

Nombre del Cliente:

**Nuevo** Catalogo Cancelar Buscar

Alta de nuevo cliente			
DATOS GENERALES			
No. Cliente	7	Fecha de alta	21/04/2010
Nombre/Contacto			
Calle			
Colonia			
Delegación		C.P.	
Ciudad		Tel. 1	
Estado		Tel. 2	
Empresa			
e-Mail			
Mostrar como	Nombre		↕
FACTURACION			
<input type="checkbox"/> Usar Datos Generales al Facturar			
Facturar a			
Calle			
Colonia			
Delegación		C.P.	
Ciudad		Estado	
R.F.C.			
		 Cancelar	 Guardar

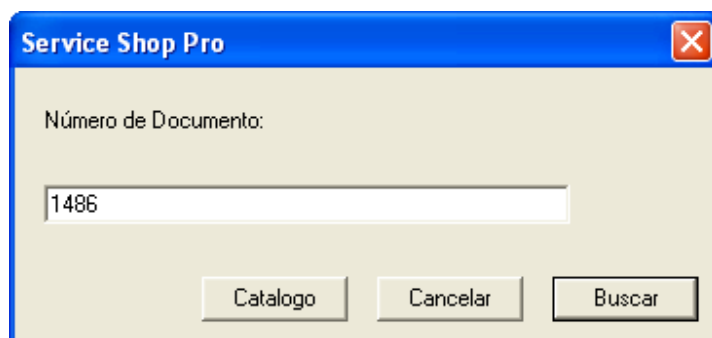
En caso de si estar registrado en el sistema, basta con teclear el nombre del cliente y el sistema intentará abrir y cargar sus datos en la factura actual. En ambos casos, es necesario que la remisión tenga un asignado un nombre y agregar productos al documento para poder almacenarlo en el sistema.

## 18.2 Buscar remisiones en la base de datos

El usuario puede buscar una remisión basado en su número o folio. Para buscar un documento debe dar un clic en la función "Buscar" como se muestra en la siguiente figura:



El sistema muestra una ventana donde el usuario teclea el número o folio de remisión y da clic en el botón "Buscar" para que el sistema localice, abra y muestre en pantalla dicho documento. En caso de que no exista el nombre especificado el sistema avisará que no se encontraron records en la búsqueda.



## 18.3 Enlazar documentos a una remisión

El sistema puede enlazar documentos de un cliente para agilizar su captura de datos. Los documentos que pueden ser enlazados son: Cotizaciones Directas, Cotizaciones de Servicio, y Pedidos. El cliente seleccionado debe tener uno o más de estos documentos agregados en el sistema para que puedan ser enlazados. Un documento puede ser enlazado a una remisión solamente una vez.

Para enlazar un documento a una remisión, debe dar un clic en la función "Enlazar Doctos." para que el sistema muestre los documentos disponibles:



**Enlace de Documentos**

Pedidos

No. Docto.	F. Alta	Importe	
1	22/04/2009	4,140.00	▲

Cotizaciones

No. Docto.	F. Alta	Importe	

Ordenes de Servicio

No. Orden	F. Alta	Importe	
8	24/04/2009	0.00	▲
9	28/04/2009	350.00	
20	01/05/2009	438.15	
20	01/05/2009	0.00	
28	02/05/2009	0.00	▼

Regresar

Los documentos mostrados en la figura anterior fueron agregados al sistema a un mismo cliente y no han sido enlazados aún. Además, cuando se enlaza un documento de un módulo no puede enlazar otro documento de un módulo diferente, tiene que continuar si así lo requiere enlazando documentos del mismo módulo que el primer documento enlazado.

El sistema copia todos los artículos definidos en el documento a enlazar y los transfiere a la actual remisión, agilizando la captura de datos. Para iniciar la transferencia de datos sólo tiene que dar un clic sobre el documento deseado y confirmar la operación, si el documento es transferido con éxito el sistema enviará un mensaje al usuario y lo removerá de la lista de documentos disponibles.



Categoría

- ✓ Accesorios
- Bocinas
- Cables
- Computadoras
- CD / DVD
- Componentes
- CPUs
- Discos Duros
- Electrónica**
- Monitores
- Motherboards
- Redes
- Teclados
- Transistores
- Servicios
- Edit...

Categoría

Artículo

- C.I. Procesador de Croma/Luminancia/Video, Encaj
- C.I. Salida de audio 200 Watts Stereo
- Lector óptico con ensamble
- Transformador de Alto Voltaje Sony
- Transistor de Salida Horizontal, TO-3, NPN

Buscar por clave:

Clave

Transformador de Alto Voltaje Sony	1-439-235-11	1	140.00	
Transistor de Salida Horizontal, TO-3, NPN	2N3055	-1	50.00	

También, si lo desea puede agregar productos y servicios a través de la función “Agregar al almacén”:

**Agregar partes al almacén**

Clave | Parte#

Nombre

Tipo (P o S)  Categoría

Marca

Modelo

Ctrl. almacén  Existencias

Proveedor 1

Proveedor 2

Proveedor 3

Proveedor 4

Costo unitario

Utilidad (%)

Moneda  Pesos  I.V.A.  Si

Precio unitario

Salir Guardar


## 18.5 Cómo pagar el saldo de una remisión

El importe total de una factura puede ser liquidado o pagado usando la función "Pagos". Una vez que se han ingresado los artículos y/o servicios de la factura el usuario utiliza esta función y el sistema mostrará la siguiente pantalla:



Recibos de Pago																																																			
No. Factura	6																																																		
Cliente	Sergio Saucedo Alvarez																																																		
Importe	440.80																																																		
Saldo	440.80																																																		
Anticipo	0.00																																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>No. Recibo</th> <th>F. Alta</th> <th>Importe</th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>		No. Recibo	F. Alta	Importe																																															
No. Recibo	F. Alta	Importe																																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Datos del Pago</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No. Recibo</td> <td></td> </tr> <tr> <td>No. Cliente</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fecha</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Recibido por</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Concepto</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Forma de Pago</b></td> <td> </td> </tr> <tr> <td>Efectivo</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cheque</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tarjeta Cr/Db</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Observaciones</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Datos del Pago		No. Recibo		No. Cliente		Fecha		Recibido por		Concepto		<b>Forma de Pago</b>		Efectivo		Cheque		Tarjeta Cr/Db		<b>Total</b>		Observaciones																											
Datos del Pago																																																			
No. Recibo																																																			
No. Cliente																																																			
Fecha																																																			
Recibido por																																																			
Concepto																																																			
<b>Forma de Pago</b>																																																			
Efectivo																																																			
Cheque																																																			
Tarjeta Cr/Db																																																			
<b>Total</b>																																																			
Observaciones																																																			
<table border="1"> <tr> <td> Salir</td> <td> Usar anticipo</td> <td> Nuevo pago</td> </tr> </table>		Salir	Usar anticipo	Nuevo pago																																															
Salir	Usar anticipo	Nuevo pago																																																	

Esta pantalla muestra el saldo actual de la nota de remisión, la lista de pagos realizados a la misma y detalles del pago. Si es un cliente registrado en la base de datos y éste tiene anticipos registrados el usuario puede usarlos para pagar la presente remisión. En cualquier caso, el usuario puede usar la función "Usar anticipo" o "Nuevo pago" o ambos.

Datos del Pago	
No. Recibo	6
No. Cliente	3
Fecha	21/04/2010
Recibido por	01
Concepto	Pago completo
<b>Forma de Pago</b> 	
Efectivo	440.80
Cheque	
Tarjeta Cr/Db	
Total	440.80
Observaciones	
<div style="border: 1px solid gray; height: 40px;"></div>	
Imprimir    Eliminar    Guardar	

Al usar la función “Nuevo pago” el usuario llena los campos del presente pago. Puede imprimir un recibo si así lo desea. Una vez finalizado debe guardar el pago usando la función “Guardar” y el sistema aplicará automáticamente este pago a la presente remisión.

## 18.6 Reportes del módulo

Este generador de reportes permite al usuario o administrador emitir reportes que cumplan con los criterios especificados. Para acceder al generador de reportes el usuario debe hacer clic en la sección o *tab* denominada “Reportes”.

**Generador de Reportes**

Catálogo de Remisiones

Reporte

Período  
  al

Ejecutivo de Ventas

Estado

## Reporte

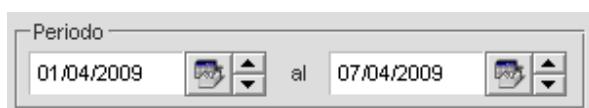
Esta opción permite al usuario seleccionar el reporte deseado. Algunos de estos reportes utilizan una combinación de opciones para mayor alcance en los resultados generados. Para seleccionar un reporte solo debe dar un clic en el campo "Reporte" y escoger una opción de la lista emergente. Los reportes que un usuario o administrador puede emitir son:

Reporte

- Remisiones (todos)
- Remisiones (periodo)
- Remisiones (hoy)
- Remisiones x Vendedor (todos)
- Remisiones x Vendedor (periodo)
- Remisiones x Estado (todos)
- Remisiones x Estado (periodo)
- Remisiones con Saldo por Pagar (todo)
- Remisiones con Saldo por Pagar (periodo)

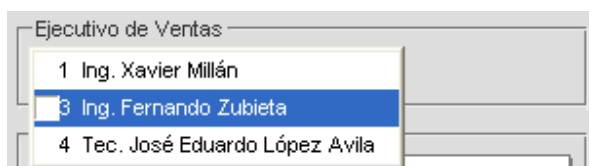
### **Periodo**

Los resultados de algunos de estos reportes pueden ser limitados por un periodo de tiempo. Esto es útil cuando se desea conocer la actividad registrada o productividad alcanzada en un periodo determinado. En la lista de reportes se puede apreciar aquellos reportes para los cuales se puede establecer un periodo de tiempo en los resultados a mostrar. El periodo de tiempo se define en estos dos campos dentro del marco *Periodo*, sólo tiene que ingresar y definir un rango de fechas.



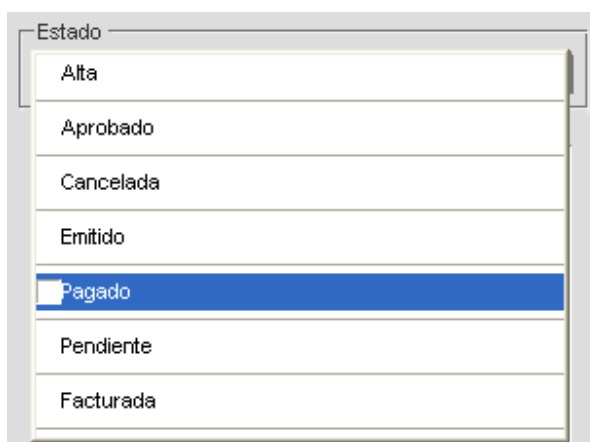
### **Ejecutivo de Ventas**

El sistema permite emitir los reportes de aquellas remisiones que hayan sido generadas por alguno de los ejecutivos de ventas que aparecen en esta lista:

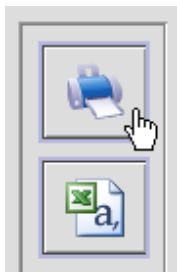


### **Estado**

Asimismo, se podrá escoger alguna opción de esta lista para emitir reportes que acepten esta opción.



Una vez que el usuario ha seleccionado un reporte y definido las opciones deseadas para imprimir el reporte sólo tiene que dar un clic con el Mouse en la función “Imprimir”, y el sistema mostrará la ventana de impresión para seleccionar una impresora y enviar el documento.

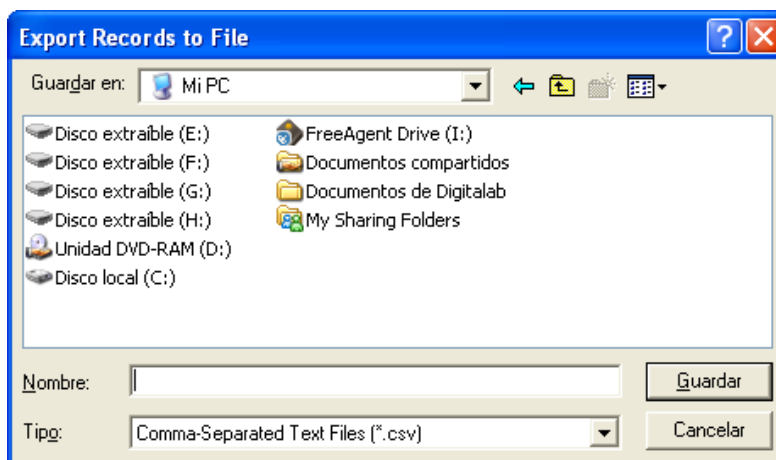


### Exportar datos

Con esta función el usuario puede exportar los datos generados por un reporte a diferentes formatos. Por default, el sistema utiliza el formato \*.CSV para exportar la información ya que este formato es compatible con la mayoría de aplicaciones de hojas de cálculo tales como Excel, Lotus 1-2-3, Symphony, etc., sin embargo, el usuario puede seleccionar otros formatos según sea requerido. Los formatos a los cuales el sistema puede exportar son:

- \*.tab Tab-Separated Text Files
- \*.csv Comma-Separated Text Files
- \*.slk SYLK Files
- \*.dbf DBF Files
- \*.dif DIF Files
- \*.wk1 Lotus 1-2-3 Files
- \*.bas Basic Files
- \*.mer Merge Files
- \*.htm HTML Table Files

Al ejecutar esta función el sistema muestra la ventana para exportar datos, y solicita que el usuario defina un nombre de archivo y la carpeta de destino a donde se enviará la información. También desde esta ventana puede seleccionar cualquiera de los formatos arriba mencionados.



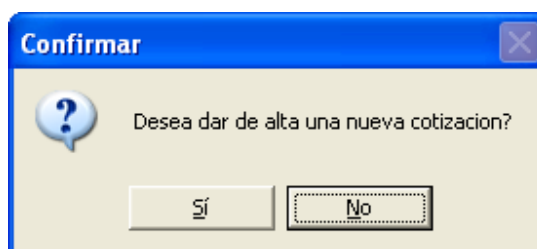
## 19. COTIZACIONES

### 19.1 Agregar una nueva cotización directa en el sistema

El área de Ventas del sistema se compone de los módulos de Facturas, Remisiones, Cotizaciones, Pedidos y Devoluciones de Ventas. Estos módulos cuentan con las herramientas necesarias para llevar el control de un departamento de ventas, realizar poderosas búsquedas de información, así como obtener valiosos reportes para su análisis y mejor toma de decisiones.


El sistema genera dos tipos de cotizaciones: cotizaciones directas y cotizaciones de servicio. Las cotizaciones directas son creadas directamente desde el módulo de Cotizaciones, y las cotizaciones de servicio son creadas desde el módulo de "Ordenes de Servicio".

Para agregar una nueva cotización directa debe usar la función "Nuevo" y confirmar esta operación.


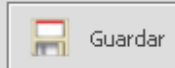


El sistema mostrará la pantalla para agregar una nueva cotización en el sistema:



**Service Shop Pro** 

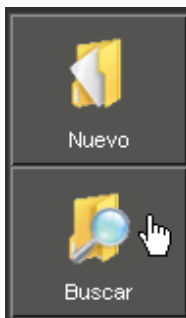
Nombre del Cliente:

Alta de nuevo cliente			
DATOS GENERALES			
No. Cliente	7	Fecha de alta	4/21/2010
Nombre/Contacto			
Calle			
Colonia			
Delegación		C.P.	
Ciudad		Tel. 1	
Estado		Tel. 2	
Empresa			
e-Mail			
Mostrar como	Nombre		⌵
FACTURACION			
<input type="checkbox"/> Usar Datos Generales al Facturar			
Facturar a			
Calle			
Colonia			
Delegación		C.P.	
Ciudad		Estado	
R.F.C.			
			

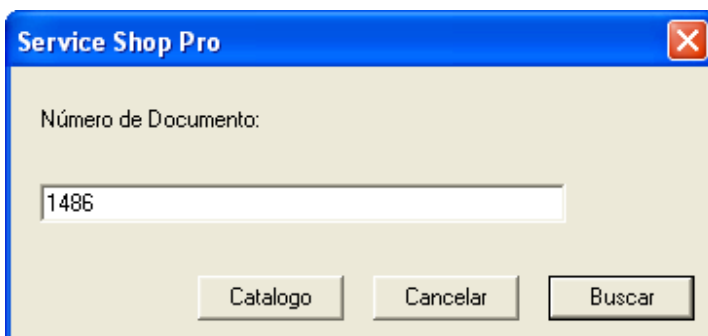
En caso de si estar registrado en el sistema, basta con teclear el nombre del cliente y el sistema intentará abrir y cargar sus datos en la factura actual. En ambos casos, es necesario que la remisión tenga un asignado un nombre y agregar productos al documento para poder almacenarlo en el sistema.

## 19.2 Buscar cotizaciones en la base de datos

El usuario puede buscar una cotización basado en su número o folio. Para buscar un documento debe dar un clic en la función “Buscar” como se muestra en la siguiente figura:



El sistema muestra una ventana donde el usuario teclea el número o folio de cotización y debe dar un clic en el botón “Buscar” para que el sistema localice, abra y muestre en pantalla dicho documento. En caso de que no exista el nombre especificado el sistema avisará que no se encontraron records en la búsqueda.



## 19.3 Abrir el almacén de partes y servicios para selección

Con esta función el usuario abre una ventana para selección de productos y servicios, y con ello agilizar la captura de datos. La ventaja de usar esta función es que es posible consultar primero si existe un producto en el almacén y de ser así cuántas existencias están disponibles. Las partes del almacén seleccionadas mediante esta ventana son descargadas del almacén, es decir, se actualiza el número de existencias disponibles.



Para conectar con el almacén debe dar un clic en la función “Abrir Almacén” como se muestra en la siguiente figura:





Buscar por clave:

Clave	2N3055	
-------	--------	---



Transformador de Alto Voltaje Sony	1-439-235-11	1	140.00	
Transistor de Salida Horizontal, TO-3, NPN	2N3055	-1	50.00	

También, si lo desea puede agregar productos y servicios a través de la función “Agregar al almacén”:

**Agregar partes al almacén**

Clave   Parte#			
Nombre			
Tipo (P o S)	↓	Categoría	↓
Marca			
Modelo			
Ctrl. almacén		Existencias	


Proveedor 1	↓	Costo unitario	
Proveedor 2	↓	Moneda	Pesos    I.V.A.    Si
Proveedor 3	↓	Precio base	
Proveedor 4	↓	Precio unitario	

 Regresar
 Guardar





#### 19.4 Reportes del módulo


Este generador de reportes permite al usuario o administrador emitir reportes que cumplan con los criterios especificados. Para acceder al generador de reportes el usuario debe hacer clic en la sección o *tab* denominada “Reportes”.


**Generador de Reportes**


Catálogo de Cotizaciones 



Reporte

Periodo  
   al   

Ejecutivo de Ventas  
 

Estado  
 



### Reporte

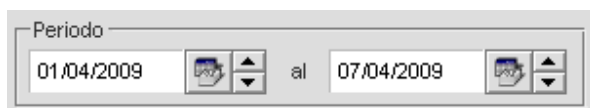
Esta opción permite al usuario seleccionar el reporte deseado. Algunos de estos reportes utilizan una combinación de opciones para mayor alcance en los resultados generados. Para seleccionar un reporte solo debe dar un clic en el campo "Reporte" y escoger una opción de la lista emergente. Los reportes que un usuario o administrador puede emitir son:

Reporte

- Cotizaciones Directas (todo)
- Cotizaciones Directas (periodo)
- Cotizaciones Directas (hoy)
- Cotizaciones Directas x Vendedor (todo)
- Cotizaciones Directas x Vendedor (periodo)
- Cotizaciones Directas x Estado (todo)
- Cotizaciones Directas x Estado (periodo)
- Cotizaciones de Servicio (todo)
- Cotizaciones de Servicio (periodo)
- Cotizaciones de Servicio (hoy)

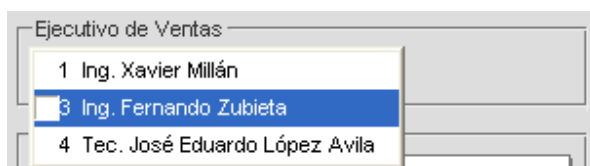
### **Periodo**

Los resultados de algunos de estos reportes pueden ser limitados por un periodo de tiempo. Esto es útil cuando se desea conocer la actividad registrada o productividad alcanzada en un periodo determinado. En la lista de reportes se puede apreciar aquellos reportes para los cuales se puede establecer un periodo de tiempo en los resultados a mostrar. El periodo de tiempo se define en estos dos campos dentro del marco *Periodo*, sólo tiene que ingresar y definir un rango de fechas.



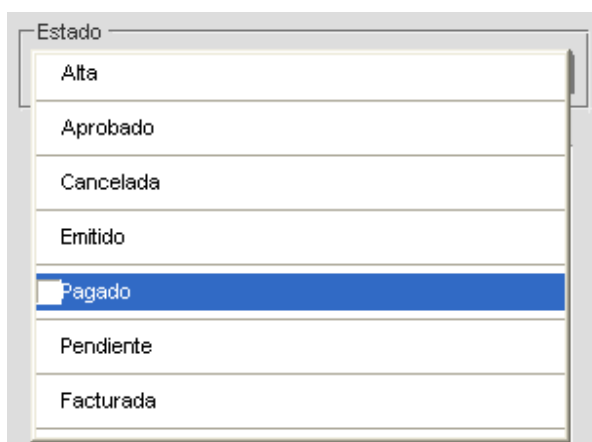
### **Ejecutivo de Ventas**

El sistema permite emitir los reportes de aquellas remisiones que hayan sido generadas por alguno de los ejecutivos de ventas que aparecen en esta lista:

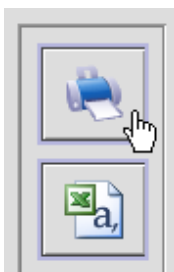


### **Estado**

Asimismo, se podrá escoger alguna opción de esta lista para emitir reportes que acepten esta opción.



Una vez que el usuario ha seleccionado un reporte y definido las opciones deseadas para imprimir el reporte sólo tiene que dar un clic con el Mouse en la función “Imprimir”, y el sistema mostrará la ventana de impresión para seleccionar una impresora y enviar el documento.

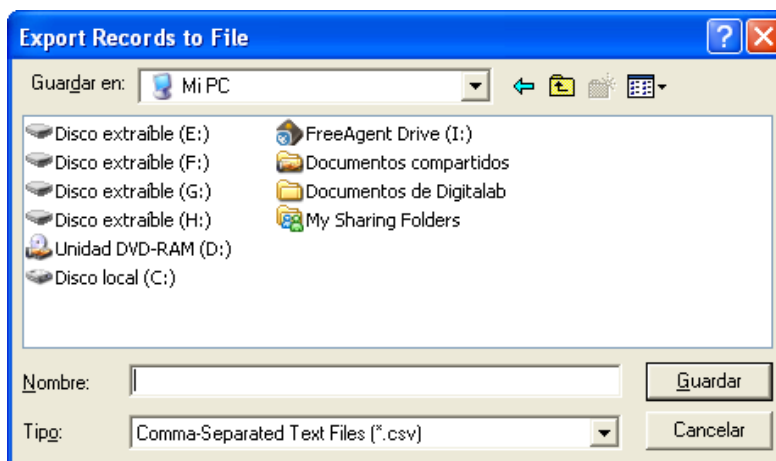


### Exportar datos

Con esta función el usuario puede exportar los datos generados por un reporte a diferentes formatos. Por default, el sistema utiliza el formato \*.CSV para exportar la información ya que este formato es compatible con la mayoría de aplicaciones de hojas de cálculo tales como Excel, Lotus 1-2-3, Symphony, etc., sin embargo, el usuario puede seleccionar otros formatos según sea requerido. Los formatos a los cuales el sistema puede exportar son:

*.tab	Tab-Separated Text Files
*.csv	Comma-Separated Text Files
*.slk	SYLK Files
*.dbf	DBF Files
*.dif	DIF Files
*.wk1	Lotus 1-2-3 Files
*.bas	Basic Files
*.mer	Merge Files
*.htm	HTML Table Files

Al ejecutar esta función el sistema muestra la ventana para exportar datos, y solicita que el usuario defina un nombre de archivo y la carpeta de destino a donde se enviará la información. También desde esta ventana puede seleccionar cualquiera de los formatos arriba mencionados.

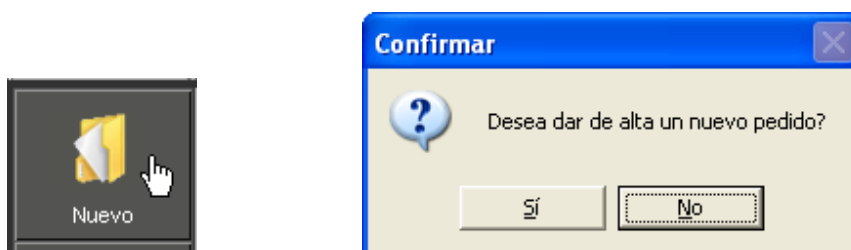


## 20. PEDIDOS

### 20.1 Agregar un nuevo pedido en el sistema

El área de Ventas del sistema se compone de los módulos de Facturas, Remisiones, Cotizaciones, Pedidos y Devoluciones de Ventas. Estos módulos cuentan con las herramientas necesarias para llevar el control de un departamento de ventas, realizar poderosas búsquedas de información, así como obtener valiosos reportes para su análisis y mejor toma de decisiones.

Para agregar un nuevo pedido debe usar la función “Nuevo Pedido” y confirmar esta operación.





El sistema mostrará la pantalla para agregar un nuevo pedido en el sistema:



**Service Shop Pro** ✖

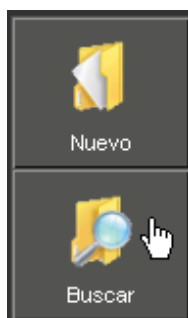
Nombre del Cliente:

Alta de nuevo cliente			
DATOS GENERALES			
No. Cliente	7	Fecha de alta	21/04/2010
Nombre			
Calle			
Colonia			
Delegación		C.P.	
Ciudad		Tel. 1	
Estado		Tel. 2	
Empresa			
e-Mail			
Mostrar como	Nombre		⬇
FACTURACION			
<input type="checkbox"/> Usar Datos Generales al Facturar			
Facturar a			
Calle			
Colonia			
Delegación		C.P.	
Ciudad		Estado	
R.F.C.			
 Cancelar		 Guardar	

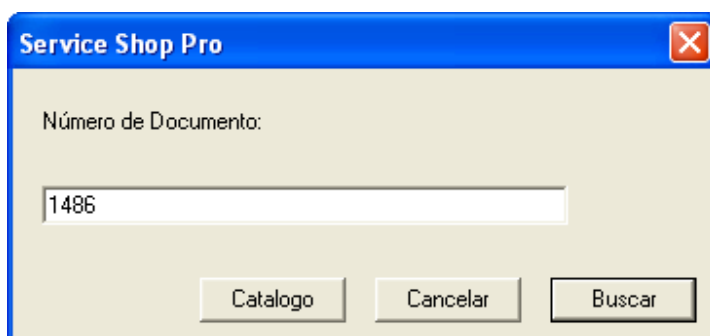
En caso de si estar registrado en el sistema, basta con teclear el nombre del cliente y el sistema intentará abrir y cargar sus datos en la factura actual. En ambos casos, es necesario que la remisión tenga un asignado un nombre y agregar productos al documento para poder almacenarlo en el sistema.

## 20.2 Buscar pedidos en la base de datos

El usuario puede buscar un pedido basado en su número o folio. Para buscar un documento debe dar un clic en la función "Buscar" como se muestra en la siguiente figura:



El sistema muestra una ventana donde el usuario teclea el número o folio de cotización y debe dar un clic en el botón "Buscar" para que el sistema localice, abra y muestre en pantalla dicho documento. En caso de que no exista el nombre especificado el sistema avisará que no se encontraron records en la búsqueda.



## 20.3 Abrir el almacén de partes y servicios para selección


Con esta función el usuario abre una ventana para selección de productos y servicios, y con ello agilizar la captura de datos. La ventaja de usar esta función es que es posible consultar primero si existe un producto en el almacén y de ser así cuántas existencias están disponibles. Las partes del almacén seleccionadas mediante esta ventana no son descargadas del almacén.



Para conectar con el almacén debe dar un clic en la función "Abrir Almacén" como se muestra en la siguiente figura:





Buscar por clave:

Clave	2N3055	
-------	--------	---



Transformador de Alto Voltaje Sony	1-439-235-11	1	140.00	
Transistor de Salida Horizontal, TO-3, NPN	2N3055	-1	50.00	

También, si lo desea puede agregar productos y servicios a través de la función “Agregar al almacén”:

**Agregar partes al almacén**

Clave   Parte#			
Nombre			
Tipo (P o S)	↓	Categoría	↓
Marca			
Modelo			
Ctrl. almacén		Existencias	


Proveedor 1	↓	Costo unitario	
Proveedor 2	↓	Moneda	Pesos I.V.A. Si
Proveedor 3	↓	Precio base	
Proveedor 4	↓	Precio unitario	

 Regresar
 Guardar



## 20.4 Reportes del módulo

Este generador de reportes permite al usuario o administrador emitir reportes que cumplan con los criterios especificados. Para acceder al generador de reportes el usuario debe hacer clic en la sección o *tab* denominada “Reportes”.

**Generador de Reportes**


Catálogo de Pedidos 



Reporte  
Pedidos (todo) ▾

Periodo  
01/04/2009  al 15/04/2009 

Ejecutivo de Ventas  
08 ▾

Estado  
Aprobado ▾



### Reporte

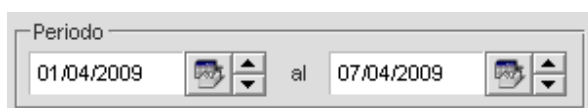
Esta opción permite al usuario seleccionar el reporte deseado. Algunos de estos reportes utilizan una combinación de opciones para mayor alcance en los resultados generados. Para seleccionar un reporte solo debe dar un clic en el campo "Reporte" y escoger una opción de la lista emergente. Los reportes que un usuario o administrador puede emitir son:

Reporte

- Pedidos (todo)
- Pedidos (periodo)
- Pedidos (hoy)
- Pedidos x Vendedor (todo)
- Pedidos x Vendedor (periodo)
- Pedidos x Estado (todo)
- Pedidos x Estado (periodo)

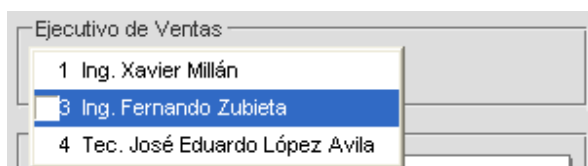
### Periodo

Los resultados de algunos de estos reportes pueden ser limitados por un periodo de tiempo. Esto es útil cuando se desea conocer la actividad registrada o productividad alcanzada en un periodo determinado. En la lista de reportes se puede apreciar aquellos reportes para los cuales se puede establecer un periodo de tiempo en los resultados a mostrar. El periodo de tiempo se define en estos dos campos dentro del marco *Periodo*, sólo tiene que ingresar y definir un rango de fechas.



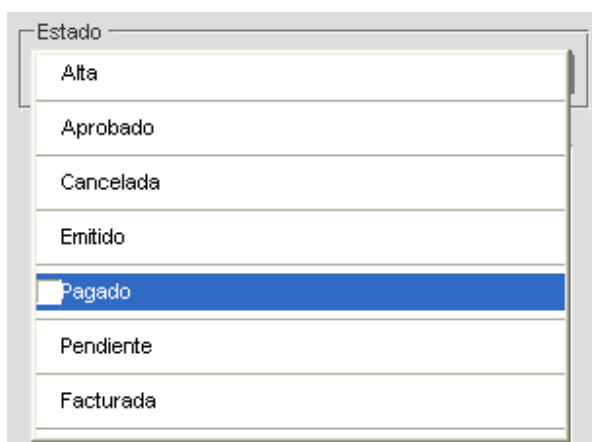
### Ejecutivo de Ventas

El sistema permite emitir los reportes de aquellos pedidos que hayan sido generadas por alguno de los ejecutivos de ventas que aparecen en esta lista:

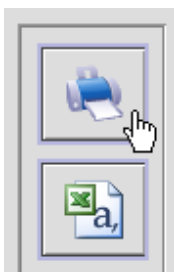


### Estado

Asimismo, se podrá escoger alguna opción de esta lista para emitir reportes que acepten esta opción.



Una vez que el usuario ha seleccionado un reporte y definido las opciones deseadas para imprimir el reporte sólo tiene que dar un clic con el Mouse en la función “Imprimir”, y el sistema mostrará la ventana de impresión para seleccionar una impresora y enviar el documento.

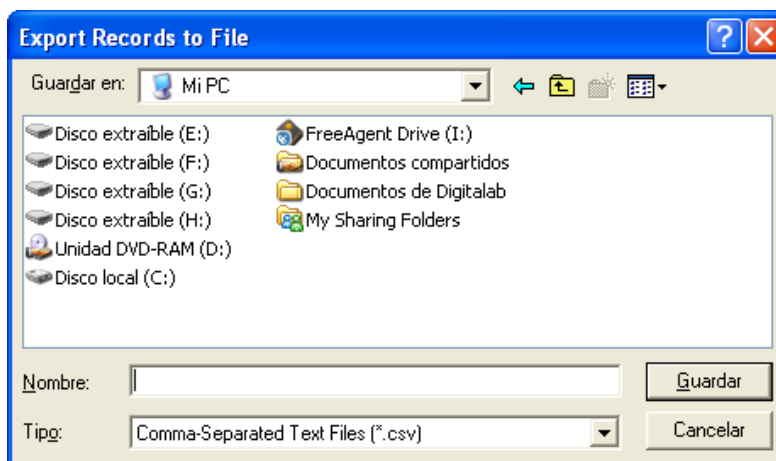


### Exportar datos

Con esta función el usuario puede exportar los datos generados por un reporte a diferentes formatos. Por default, el sistema utiliza el formato \*.CSV para exportar la información ya que este formato es compatible con la mayoría de aplicaciones de hojas de cálculo tales como Excel, Lotus 1-2-3, Symphony, etc., sin embargo, el usuario puede seleccionar otros formatos según sea requerido. Los formatos a los cuales el sistema puede exportar son:

*.tab	Tab-Separated Text Files
*.csv	Comma-Separated Text Files
*.slk	SYLK Files
*.dbf	DBF Files
*.dif	DIF Files
*.wk1	Lotus 1-2-3 Files
*.bas	Basic Files
*.mer	Merge Files
*.htm	HTML Table Files

Al ejecutar esta función el sistema muestra la ventana para exportar datos, y solicita que el usuario defina un nombre de archivo y la carpeta de destino a donde se enviará la información. También desde esta ventana puede seleccionar cualquiera de los formatos arriba mencionados.

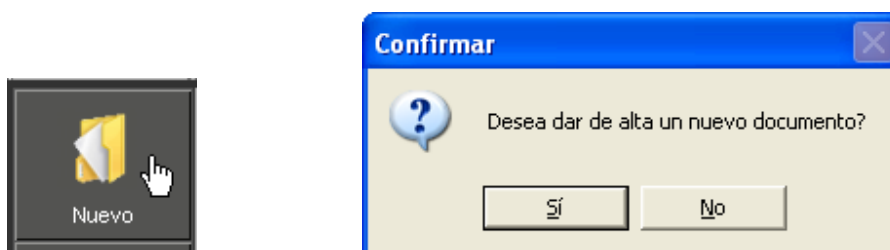


## 21. DEVOLUCIONES DE VENTAS

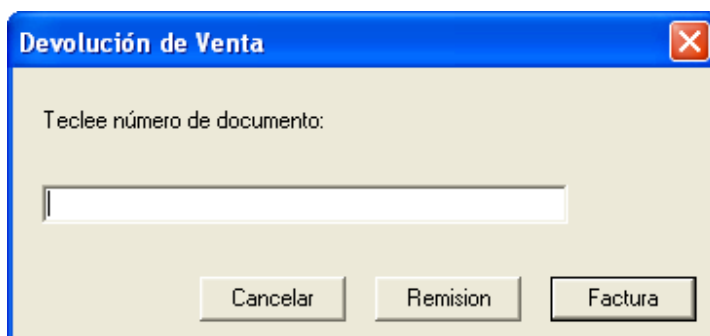
### 21.1 Agregar una nueva devolución de venta en el sistema

El área de Ventas del sistema se compone de los módulos de Facturas, Remisiones, Cotizaciones, Pedidos y Devoluciones de Ventas. Estos módulos cuentan con las herramientas necesarias para llevar el control de un departamento de ventas, realizar poderosas búsquedas de información, así como obtener valiosos reportes para su análisis y mejor toma de decisiones.

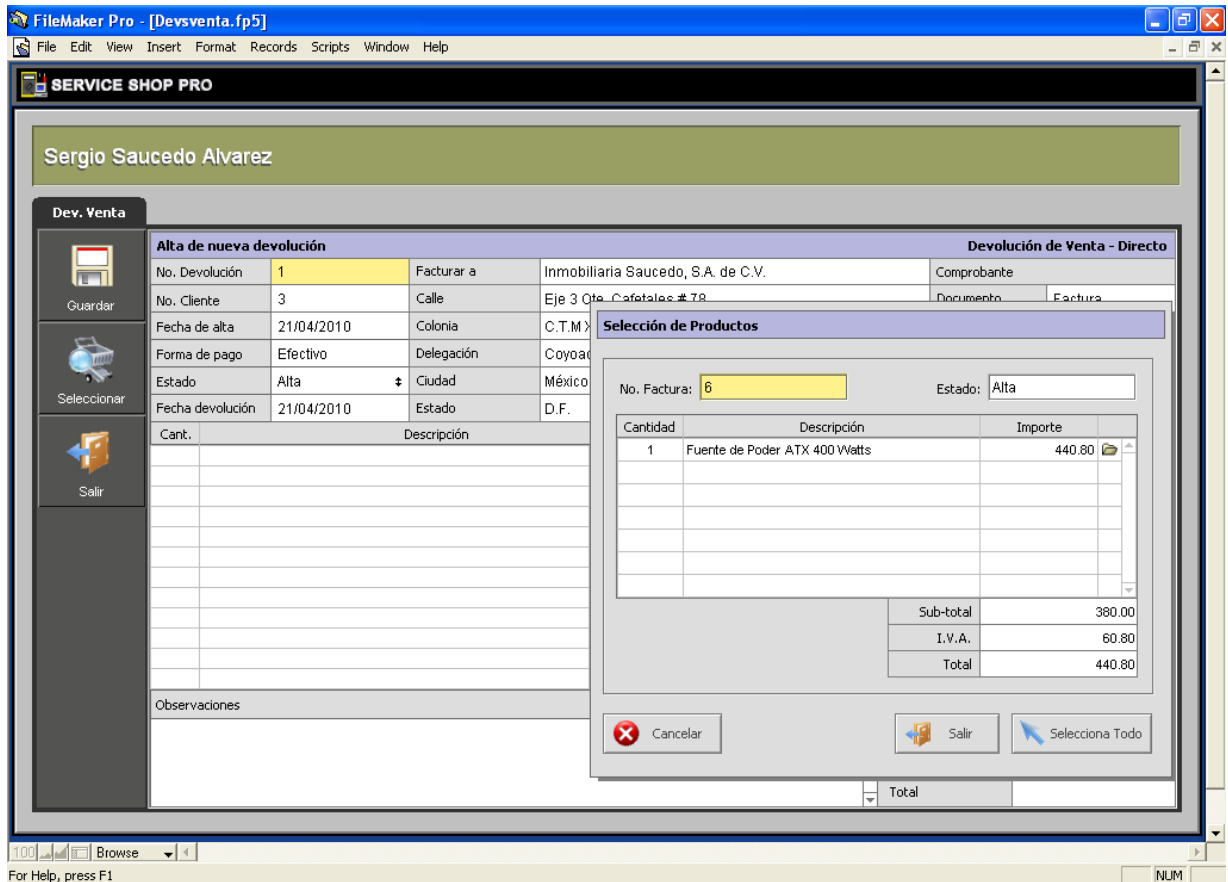
Para agregar una nueva devolución debe usar la función “N. Devolución” y confirmar esta operación.



Después de confirmar esta operación, el sistema solicita al usuario que ingrese el número de factura o número de remisión:



Después de indicarle el número de documento, el sistema busca el documento correspondiente, y lo muestra en pantalla, como se muestra a continuación:



Desde esta pantalla el usuario selecciona los artículos que están siendo devueltos por el cliente y el sistema los agrega al documento de devolución:

FileMaker Pro - [Devsventa.fp5]

File Edit View Insert Format Records Scripts Window Help

**SERVICE SHOP PRO**

Sergio Saucedo Alvarez

Dev. Venta

Guardar

Seleccionar

Salir

**Alta de nueva devolución**

Alta de nueva devolución				Devolución de Venta - Directo			
No. Devolución	1	Facturar a	Inmobiliaria Saucedo, S.A. de C.V.		Comprobante		
No. Cliente	3	Calle	Eje 3 Ote. Cafetales # 78		Documento	Factura	
Fecha de alta	21/04/2010	Colonia	C.T.M.X Culhuacán		No. Referencia	6	
Forma de pago	Efectivo	Delegación	Coyoacán	C.P.	04935	Fecha	21/04/2010
Estado	Alta	Ciudad	México	R.F.C.	SAIN-981003-3R6	Estado	Alta
Fecha devolución	21/04/2010	Estado	D.F.			Ejec. ventas	
Cant.	Descripción	Clave	I.V.A.	P. Unitario	Importe		
1	Fuente de Poder ATX 400 Watts	ATX-1	16%	380.00	380.00		
Observaciones						SubTotal	380.00
						Desccto. %	-
						I.V.A.	60.80
						Total	440.80


Browse

For Help, press F1

NUM


Al guardar este documento el sistema muestra la siguiente pantalla para que el usuario seleccione una de estas opciones:

**Seleccione una opción**

 Realiza los cálculos para registrar el importe total de esta devolución en la cuenta del cliente (anticipos) y ajustar el inventario.


Anticipo

---

 Devolver el importe total de este documento al cliente y ajustar el inventario.

Reembolso

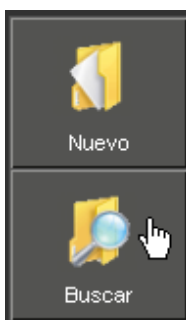
---

 Registra esta operación pero no afecta el documento de venta origen, los pagos realizados a ella, y tampoco ajusta el inventario.

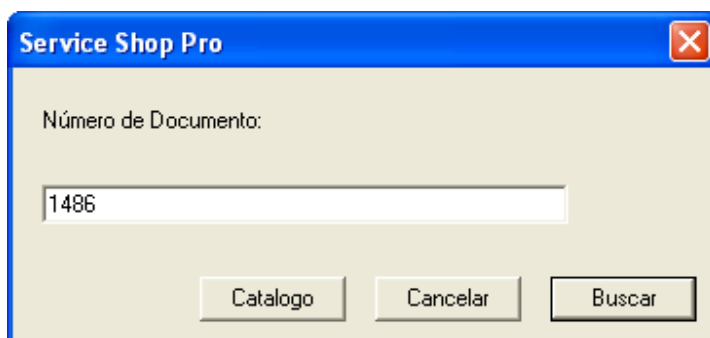
Cambio físico

## 21.2 Buscar devoluciones en la base de datos

El usuario puede buscar una devolución basado en su número o folio. Para buscar un documento debe dar un clic en la función “Buscar” como se muestra en la siguiente figura:



El sistema muestra una ventana donde el usuario teclea el número o folio de devolución y debe dar un clic en el botón “Buscar” para que el sistema localice, abra y muestre en pantalla dicho documento. En caso de que no exista el nombre especificado el sistema avisará que no se encontraron records en la búsqueda.






## 21.3 Reportes del módulo

Este generador de reportes permite al usuario o administrador emitir reportes que cumplan con los criterios especificados. Para acceder al generador de reportes el usuario debe hacer clic en la sección o *tab* denominada “Reportes”.


**Generador de Reportes** 

Catálogo de Devoluciones de Ventas


Reporte  
Devoluciones x Estado (periodo) 


Periodo  
01/02/2009  al 28/02/2009 

Ejecutivo de Ventas  
3  Ing. Fernando Zubieta

Estado  
Devuelto 

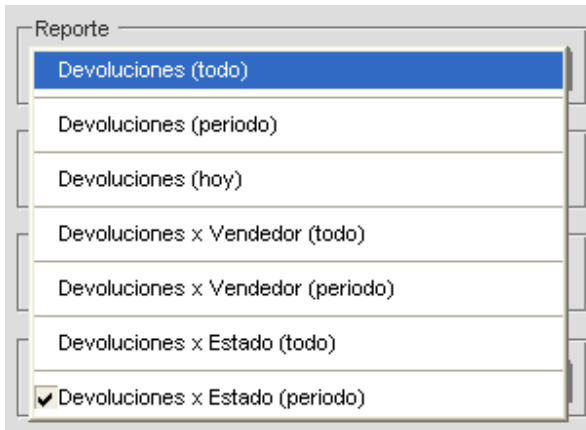






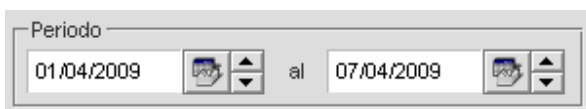
## Reporte

Esta opción permite al usuario seleccionar el reporte deseado. Algunos de estos reportes utilizan una combinación de opciones para mayor alcance en los resultados generados. Para seleccionar un reporte solo debe dar un clic en el campo "Reporte" y escoger una opción de la lista emergente. Los reportes que un usuario o administrador puede emitir son:



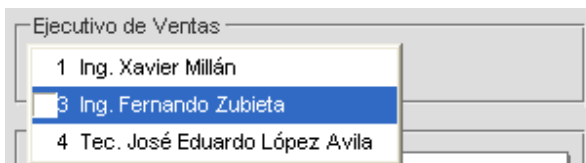
## Periodo

Los resultados de algunos de estos reportes pueden ser limitados por un periodo de tiempo. Esto es útil cuando se desea conocer la actividad registrada o productividad alcanzada en un periodo determinado. En la lista de reportes se puede apreciar aquellos reportes para los cuales se puede establecer un periodo de tiempo en los resultados a mostrar. El periodo de tiempo se define en estos dos campos dentro del marco *Periodo*, sólo tiene que ingresar y definir un rango de fechas.



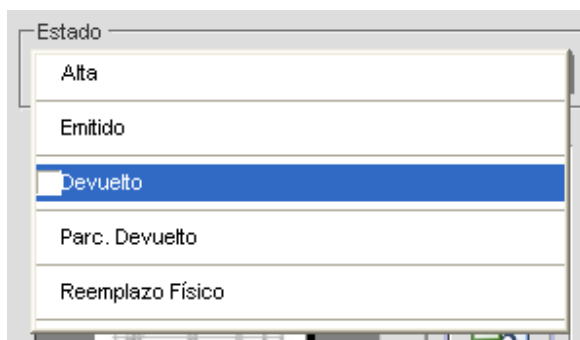
## Ejecutivo de Ventas

El sistema permite emitir los reportes de aquellas devoluciones que hayan sido generadas por alguno de los ejecutivos de ventas que aparecen en esta lista:

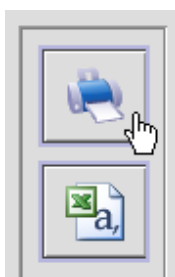


## Estado

Asimismo, se podrá escoger alguna opción de esta lista para emitir reportes que acepten esta opción.



Una vez que el usuario ha seleccionado un reporte y definido las opciones deseadas para imprimir el reporte sólo tiene que dar un clic con el Mouse en la función "Imprimir", y el sistema mostrará la ventana de impresión para seleccionar una impresora y enviar el documento.

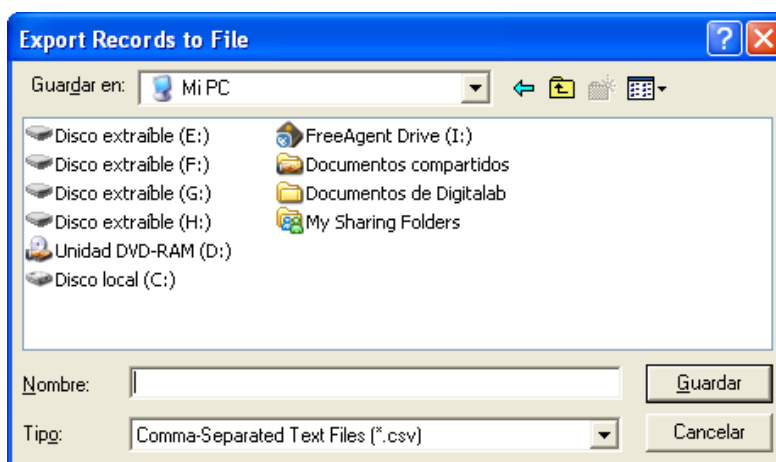


## Exportar datos

Con esta función el usuario puede exportar los datos generados por un reporte a diferentes formatos. Por default, el sistema utiliza el formato \*.CSV para exportar la información ya que este formato es compatible con la mayoría de aplicaciones de hojas de cálculo tales como Excel, Lotus 1-2-3, Symphony, etc., sin embargo, el usuario puede seleccionar otros formatos según sea requerido. Los formatos a los cuales el sistema puede exportar son:

*.tab	Tab-Separated Text Files
*.csv	Comma-Separated Text Files
*.slk	SYLK Files
*.dbf	DBF Files
*.dif	DIF Files
*.wk1	Lotus 1-2-3 Files
*.bas	Basic Files
*.mer	Merge Files
*.htm	HTML Table Files

Al ejecutar esta función el sistema muestra la ventana para exportar datos, y solicita que el usuario defina un nombre de archivo y la carpeta de destino a donde se enviará la información. También desde esta ventana puede seleccionar cualquiera de los formatos arriba mencionados.



## 22. ORDENES DE COMPRAS

### 22.1 Introducción

El área de Compras del sistema se compone de los módulos de Ordenes de Compras, Recepciones (de productos y servicios), y Devoluciones de Compras. Estos módulos cuentan con las herramientas necesarias para llevar el control de un departamento de compras, realizar poderosas búsquedas de información, así como obtener valiosos reportes para su análisis y mejor toma de decisiones.

Este módulo está diseñado para registrar únicamente órdenes de compras. Una breve definición de lo que es una orden de compra sería:

“Una orden de compra es una solicitud escrita a un proveedor, por determinados artículos a un precio convenido. La solicitud también especifica los términos de pago y de entrega.

La orden de compra es una autorización al proveedor para entregar los artículos y presentar una factura. Todos los artículos comprados por una empresa deben acompañarse de las órdenes de compra, que se enumeran en serie con el fin de suministrar control sobre su uso. Por lo general se incluyen los siguientes aspectos en una orden de compra:

- Nombre y dirección de la empresa que hace el pedido
- Número de orden de compra
- Nombre y dirección del proveedor
- Fecha del pedido y fecha de entrega requerida

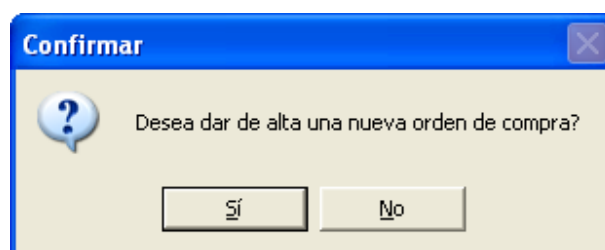
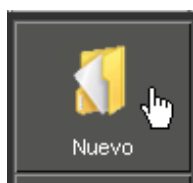
- Términos de entrega y de pago
- Cantidad de artículos solicitados
- Número de catálogo
- Descripción
- Precio unitario y total
- Costo de envío, de manejo, de seguro y relacionados
- Costo total de la orden
- Firma autorizada

El original se envía al proveedor y las copias usualmente van al departamento de contabilidad para ser registrados en la cuenta por pagar y otra copia para el departamento de compras”.

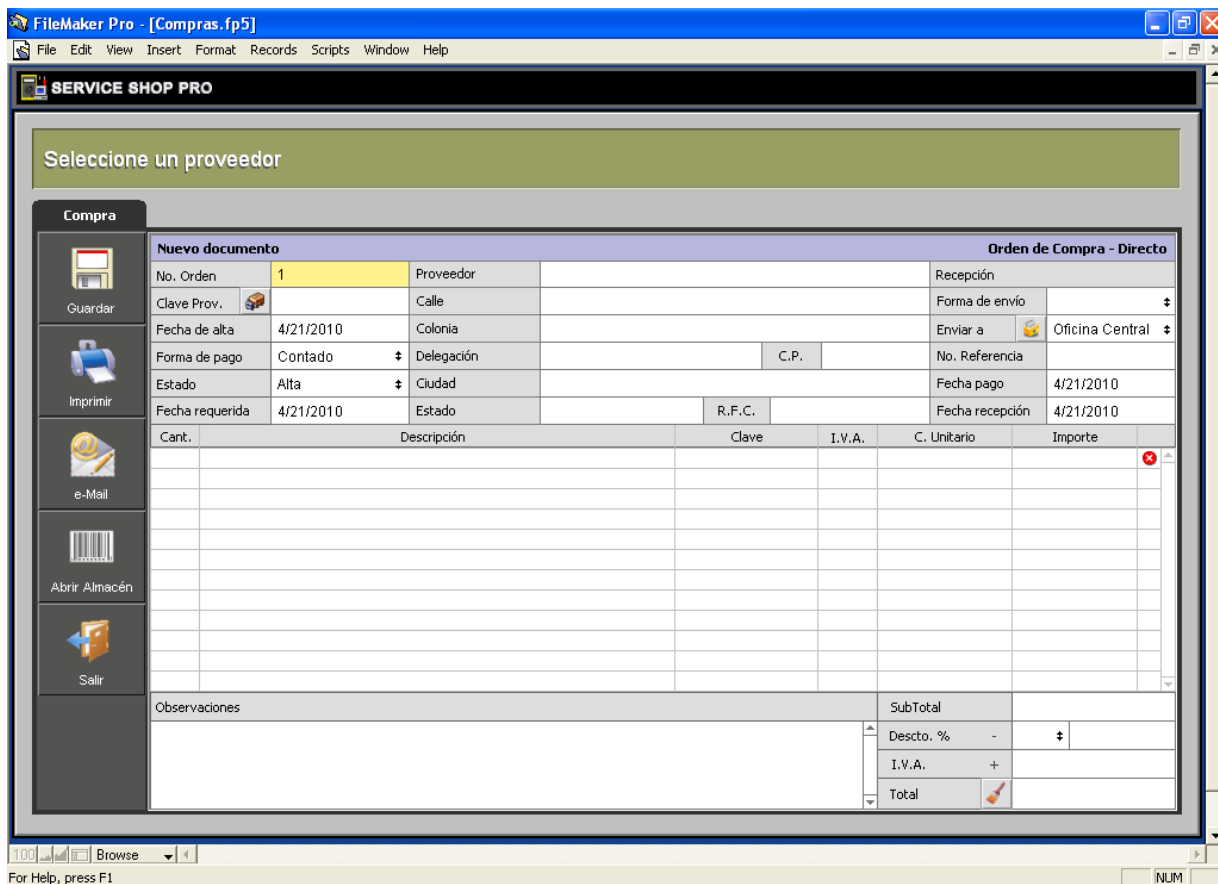
Este tipo de documento también puede conectarse con el almacén de partes para agilizar la captura de datos, no aumenta las existencias de los artículos incluidos en este documento, claro está, si es que los artículos incluidos ya están registrados en el almacén, sin embargo si actualiza el campo de “Pendientes por recibir” de cada producto incluido.

## 22.2 Agregar una nueva orden de compra en el sistema

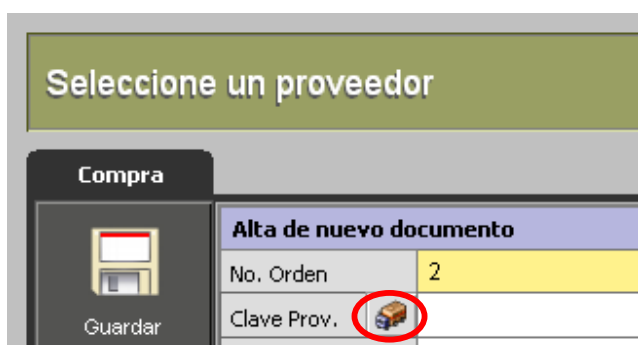
Para agregar una nueva orden de compra en el sistema debe usar la función “Nueva Orden” y confirmar esta operación.



El sistema mostrará la pantalla para agregar una nueva orden de compra en el sistema:

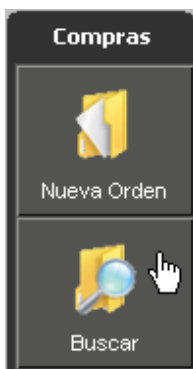


Al agregar una nueva orden de compra, el usuario debe seleccionar un proveedor registrado en la base de datos con la función “Selección de proveedor” como se muestra en la siguiente figura:

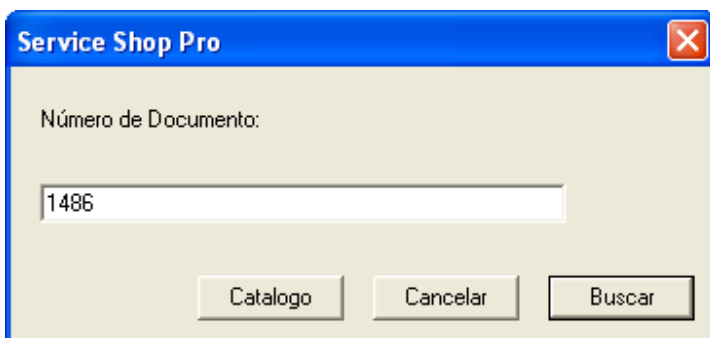


### 22.3 Buscar órdenes de compras en la base de datos

El usuario puede buscar una orden de compra basado en su número o folio. Para buscar un documento debe dar un clic en la función “Buscar” como se muestra en la siguiente figura:



El sistema muestra una ventana donde el usuario teclea el número o folio de orden de compra y debe dar un clic en el botón “Buscar” para que el sistema localice, abra y muestre en pantalla dicho documento. En caso de que no exista el nombre especificado el sistema avisará que no se encontraron records en la búsqueda.



## 22.4 Abrir el almacén de productos y servicios para selección

Con esta función el usuario abre una ventana para selección de productos y servicios, y con ello agilizar la captura de datos. La ventaja de usar esta función es que es posible consultar primero si existe un producto en el almacén y de ser así cuántas existencias están disponibles. Las partes del almacén seleccionadas mediante esta ventana son descargadas del almacén, es decir, se actualiza el número de existencias disponibles.




Para conectar con el almacén debe dar un clic en la función “Abrir Almacén” como se muestra en la siguiente figura:





Y el sistema mostrará todos los artículos bajo esta categoría:

Categoría	Electrónica
Artículo	
C.I. Procesador de Croma/Luminancia/Video, Encap	
C.I. Salida de audio 200 Watts Stereo	
Lector óptico con ensamble	
Transformador de Alto Voltaje Sony	
Transistor de Salida Horizontal, TO-3, NPN	

Buscar por clave:

Clave	2N3055	
-------	--------	---



Transformador de Alto Voltaje Sony	1-439-235-11	1	140.00	
Transistor de Salida Horizontal, TO-3, NPN	2N3055	-1	50.00	

También, si lo desea puede agregar productos y servicios a través de la función “Agregar al almacén”:

**Agregar partes al almacén**

Clave   Parte#			
Nombre			
Tipo (P o S)	⇕	Categoría	⇕
Marca			
Modelo			
Ctrl. almacén		Existencias	

Proveedor 1	⇕	Costo unitario	
Proveedor 2	⇕	Moneda	Pesos I.V.A. Si
Proveedor 3	⇕	Precio base	
Proveedor 4	⇕	Precio unitario	


 Regresar
 Guardar

## 22.5 Reportes del módulo

Este generador de reportes permite al usuario o administrador emitir reportes que cumplan con los criterios especificados. Para acceder al generador de reportes el usuario debe hacer clic en la sección o *tab* denominada "Reportes".

### Reporte




Esta opción permite al usuario seleccionar el reporte deseado. Algunos de estos reportes utilizan una combinación de opciones para mayor alcance en los resultados generados. Para seleccionar un reporte solo debe dar un clic en el campo "Reporte" y escoger una opción de la lista emergente. Los reportes que un usuario o administrador puede emitir son:


**Generador de Reportes** 

Catálogo de Ordenes de Compras

Reporte


- Ordenes de Compras (todas)
- Ordenes de Compras (periodo)**
- Ordenes de Compras (hoy)
- Ordenes de Compras x Proveedor (todas)
- Ordenes de Compras x Proveedor (periodo)
- Ordenes de Compras x Estado (todas)
- Ordenes de Compras x Estado (periodo)
- Ordenes de Compras x Fecha Requerida (periodo)
- Ordenes de Compras x Fecha de Pago (periodo)



**Generador de Reportes** 

Catálogo de Ordenes de Compras


Reporte

Ordenes de Compras (todas) 


Periodo

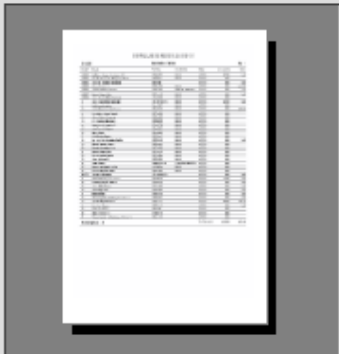

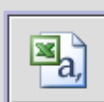
01/12/2008  al 31/01/2009 

Proveedor

Comercial Mexicana S.A. de C.V. 

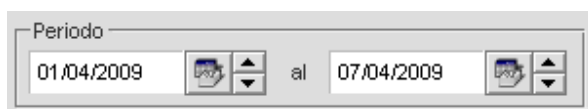
Estado

Recibido 

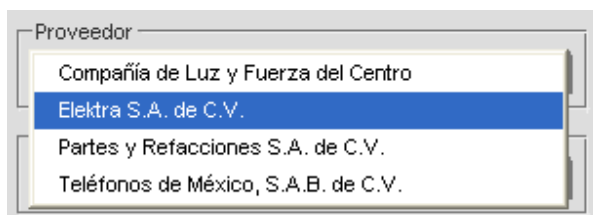
### **Periodo**

Los resultados de algunos de estos reportes pueden ser limitados por un periodo de tiempo. Esto es útil cuando se desea conocer la actividad registrada o productividad alcanzada en un periodo determinado. En la lista de reportes se puede apreciar aquellos reportes para los cuales se puede establecer un periodo de tiempo en los resultados a mostrar. El periodo de tiempo se define en estos dos campos dentro del marco *Periodo*, sólo tiene que ingresar y definir un rango de fechas.



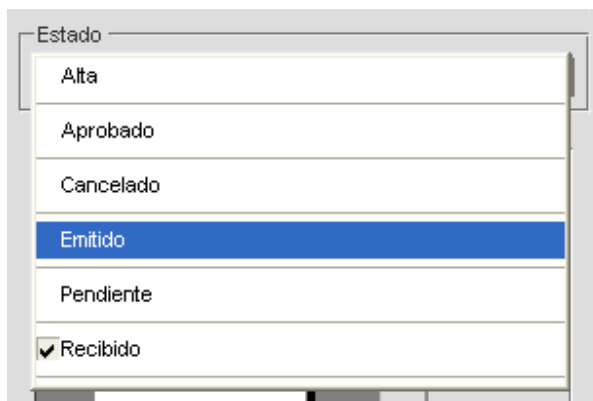
### **Proveedor**

El sistema permite emitir los reportes de aquellas órdenes de compras generadas para algún proveedor seleccionado en esta opción:

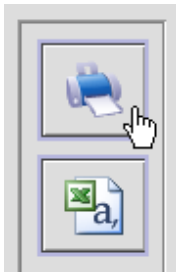


### **Estado**

Asimismo, se podrá escoger alguna opción de esta lista para emitir reportes que acepten esta opción.



Una vez que el usuario ha seleccionado un reporte y definido las opciones deseadas para imprimir el reporte sólo tiene que dar un clic con el Mouse en la función "Imprimir", y el sistema mostrará la ventana de impresión para seleccionar una impresora y enviar el documento.

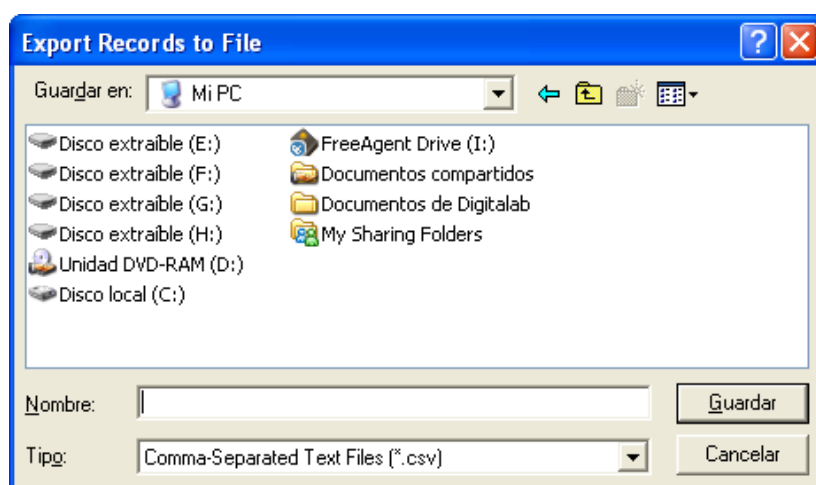


### Exportar datos

Con esta función el usuario puede exportar los datos generados por un reporte a diferentes formatos. Por default, el sistema utiliza el formato \*.CSV para exportar la información ya que este formato es compatible con la mayoría de aplicaciones de hojas de cálculo tales como Excel, Lotus 1-2-3, Symphony, etc., sin embargo, el usuario puede seleccionar otros formatos según sea requerido. Los formatos a los cuales el sistema puede exportar son:

*.tab	Tab-Separated Text Files
*.csv	Comma-Separated Text Files
*.slk	SYLK Files
*.dbf	DBF Files
*.dif	DIF Files
*.wk1	Lotus 1-2-3 Files
*.bas	Basic Files
*.mer	Merge Files
*.htm	HTML Table Files

Al ejecutar esta función el sistema muestra la ventana para exportar datos, y solicita que el usuario defina un nombre de archivo y la carpeta de destino a donde se enviará la información. También desde esta ventana puede seleccionar cualquiera de los formatos arriba mencionados.



## 23. RECEPCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

### 23.1 Introducción

El área de Compras del sistema se compone de los módulos de Ordenes de Compras, Recepciones (de productos y servicios), y Devoluciones de Compras. Estos módulos cuentan con las herramientas necesarias para llevar el control de un departamento de compras, realizar poderosas búsquedas de información, así como obtener valiosos reportes para su análisis y mejor toma de decisiones.

Este módulo está diseñado para registrar los productos y servicios que el centro de servicio adquiere de sus proveedores. En este módulo se registran las facturas y remisiones que sus proveedores le entregan al adquirir productos y servicios.

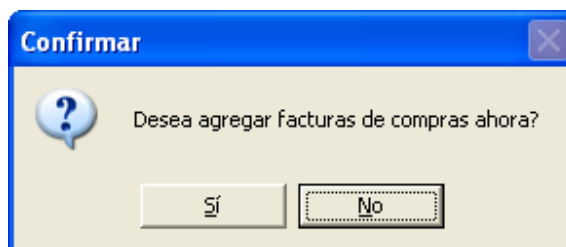
Estos documentos permiten actualizar las existencias de aquellos artículos comprados y que ya se encuentran registrados en el almacén de partes, así como las *Cuentas x Pagar a Proveedores*.

Los documentos de compras de partes y refacciones (factura o remisión) deben ser registrados aquí. Los recibos de teléfono, luz, renta, etc. también deben ser registrados en este módulo.

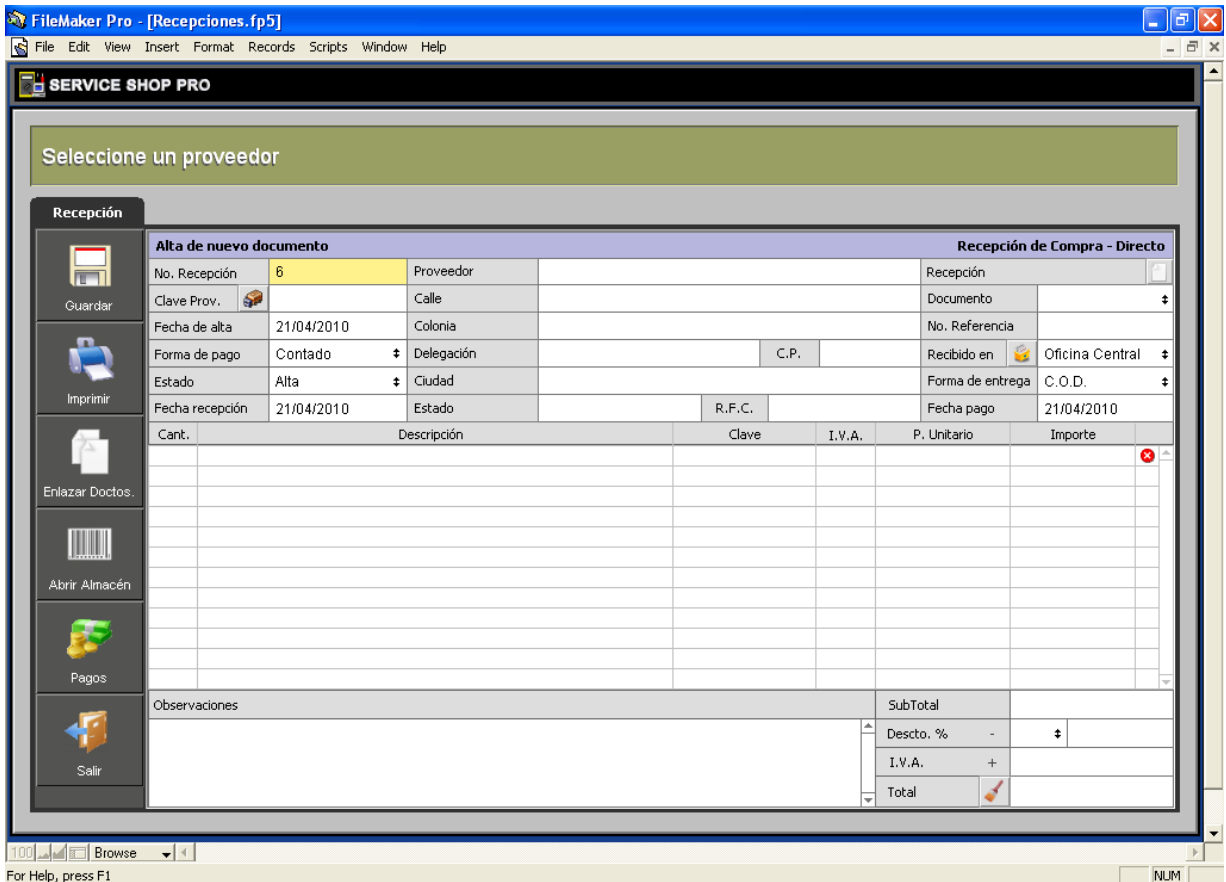
Como ya se ha mencionado, este módulo también puede conectarse con el almacén de partes para agilizar la captura de datos, aumenta las existencias de los artículos incluidos en el mismo, registrar pagos a proveedores, liquidar, cancelar, o pagar los saldos que estos documentos presentan, y agregar partes y servicios al almacén.

### 23.2 Agregar un nuevo documento de recepción de productos o servicios

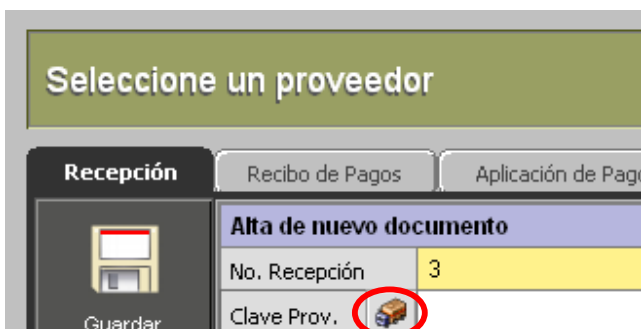
Para agregar una nueva recepción en el sistema debe usar la función "N. Recepción" y confirmar esta operación.



El sistema mostrará la pantalla para agregar una nueva recepción de compra en el sistema:



Al agregar una nueva recepción de compra, el usuario debe seleccionar un proveedor registrado en la base de datos con la función “Selección de proveedor” como se muestra en la siguiente figura:

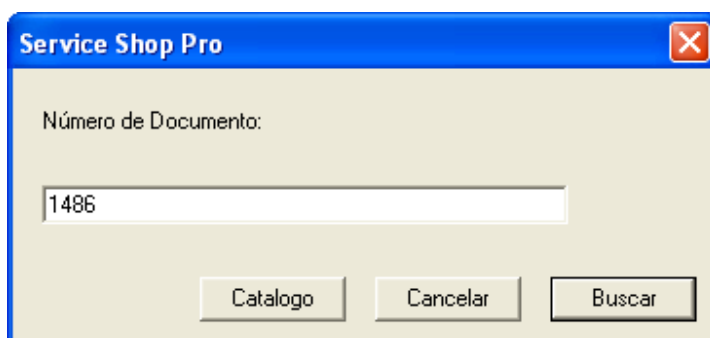


### 23.3 Buscar recepciones de compras en la base de datos

El usuario puede buscar una recepción de compra basado en su número o folio. Para buscar un documento debe dar un clic en la función "Buscar" como se muestra en la siguiente figura:



El sistema muestra una ventana donde el usuario teclea el número o folio de recepción de compra y debe dar un clic en el botón "Buscar" para que el sistema localice, abra y muestre en pantalla dicho documento. En caso de que no exista el nombre especificado el sistema avisará que no se encontraron records en la búsqueda.



### 23.4 Abrir el almacén de productos y servicios para selección

Con esta función el usuario abre una ventana para selección de productos y servicios, y con ello agilizar la captura de datos. La ventaja de usar esta función es que es posible consultar primero si existe un producto en el almacén y de ser así cuántas existencias están disponibles. Las partes del almacén seleccionadas mediante esta ventana son descargadas del almacén, es decir, se actualiza el número de existencias disponibles.




Para conectar con el almacén debe dar un clic en la función "Abrir Almacén" como se muestra en la siguiente figura:





y el sistema mostrará todos los artículos bajo esta categoría:

Categoría	Electrónica
<b>Artículo</b>	
C.I. Procesador de Croma/Luminancia/Video, Encap	
C.I. Salida de audio 200 Watts Stereo	
Lector óptico con ensamble	
Transformador de Alto Voltaje Sony	
Transistor de Salida Horizontal, TO-3, NPN	

Buscar por clave:


Clave	2N3055	
-------	--------	---


Transformador de Alto Voltaje Sony	1-439-235-11	1	140.00	
Transistor de Salida Horizontal, TO-3, NPN	2N3055	-1	50.00	

También, si lo desea puede agregar productos y servicios a través de la función “Agregar al almacén”:

**Agregar partes al almacén**

Clave   Parte#			
Nombre			
Tipo (P o S)	⇕	Categoría	⇕
Marca			
Modelo			
Ctrl. almacén		Existencias	
Proveedor 1	⇕	Costo unitario	
Proveedor 2	⇕	Utilidad (%)	
Proveedor 3	⇕	Moneda	Pesos I.V.A. Si
Proveedor 4	⇕	Precio unitario	

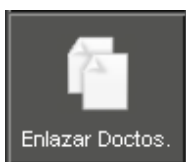
 Salir

 Guardar

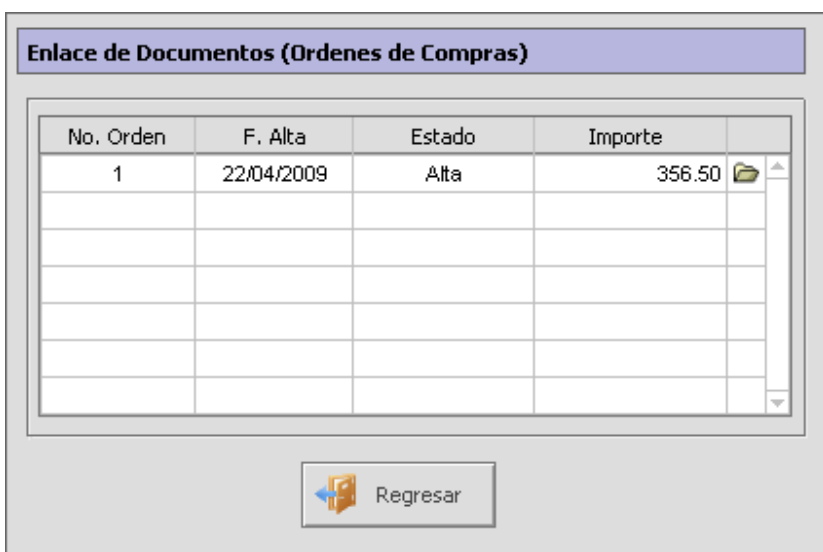
### 23.5 Enlace de órdenes de compras

Con esta función el usuario puede enlazar órdenes de compras registradas en el sistema, lo cual permite agilizar la captura de datos. Es importante mencionar que, no se requiere de una orden de compra previa para agregar un nuevo documento de recepción de compra, ya que se cuenta con herramientas para seleccionar artículos del almacén así como también se puede teclear la información directamente en la tabla de captura para este propósito.


Para enlazar una orden de compra, es necesario que el proveedor seleccionado cuente con órdenes de compras registradas y que no hayan sido enlazadas aún. Al agregar una nueva recepción o abrir un documento recepción para edición, el usuario debe dar un clic en la función "Enlazar Doctos."



y el sistema mostrará todas las órdenes de compra asociadas al proveedor seleccionado:




The screenshot shows a window titled "Enlace de Documentos (Ordenes de Compras)". Inside the window is a table with the following columns: "No. Orden", "F. Alta", "Estado", "Importe", and an empty column with a folder icon. The first row contains the data: "1", "22/04/2009", "Alta", "356.50". Below the table is a button labeled "Regresar" with a left-pointing arrow icon.

No. Orden	F. Alta	Estado	Importe	
1	22/04/2009	Alta	356.50	



### 23.6 Reportes del módulo

Este generador de reportes permite al usuario o administrador emitir reportes que cumplan con los criterios especificados. Para acceder al generador de reportes el usuario debe hacer clic en la sección o *tab* denominada "Reportes".

### Generador de Reportes




Catálogo de Recepciones 

Reporte  
Recepciones (todos) ▾

Periodo  
01/01/2009  al 31/01/2009 

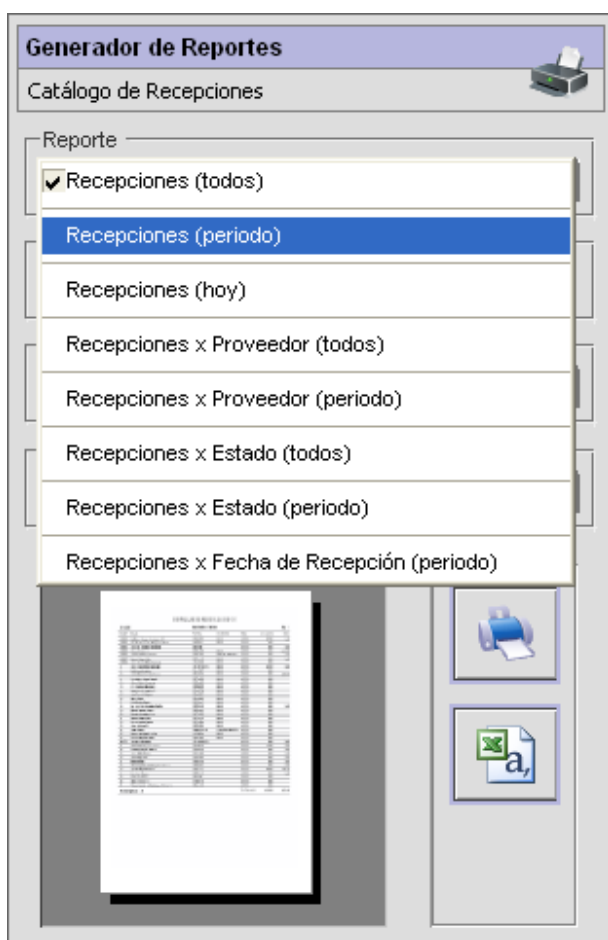
Proveedor  
Office Depot de México, S.A. de C.V. ▾

Estado  
Alta ▾



### Reporte

Esta opción permite al usuario seleccionar el reporte deseado. Algunos de estos reportes utilizan una combinación de opciones para mayor alcance en los resultados generados. Para seleccionar un reporte solo debe dar un clic en el campo "Reporte" y escoger una opción de la lista emergente. Los reportes que un usuario o administrador puede emitir son:

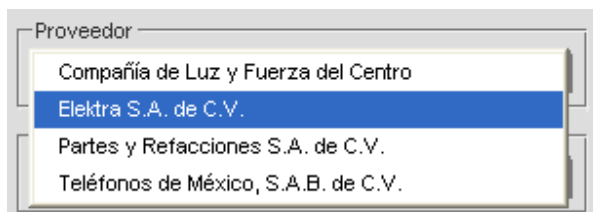


### **Periodo**

Los resultados de algunos de estos reportes pueden ser limitados por un periodo de tiempo. Esto es útil cuando se desea conocer la actividad registrada o productividad alcanzada en un periodo determinado. En la lista de reportes se puede apreciar aquellos reportes para los cuales se puede establecer un periodo de tiempo en los resultados a mostrar. El periodo de tiempo se define en estos dos campos dentro del marco *Periodo*, sólo tiene que ingresar y definir un rango de fechas.

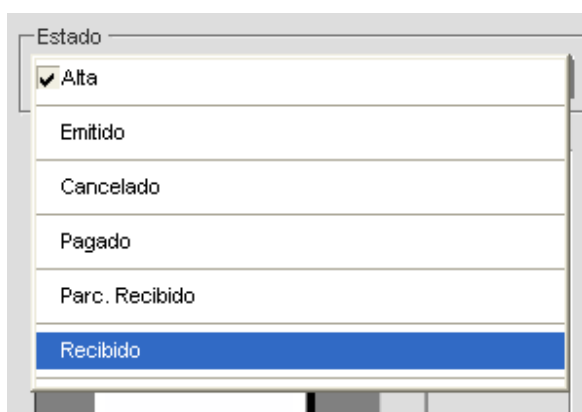
### **Proveedor**

El sistema permite emitir los reportes de aquellas recepciones de compras generadas para algún proveedor seleccionado en esta opción:

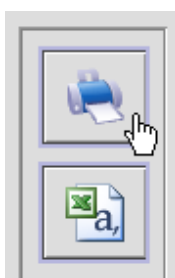


### **Estado**

Asimismo, se podrá escoger alguna opción de esta lista para emitir reportes que acepten esta opción.



Una vez que el usuario ha seleccionado un reporte y definido las opciones deseadas para imprimir el reporte sólo tiene que dar un clic con el Mouse en la función "Imprimir", y el sistema mostrará la ventana de impresión para seleccionar una impresora y enviar el documento.



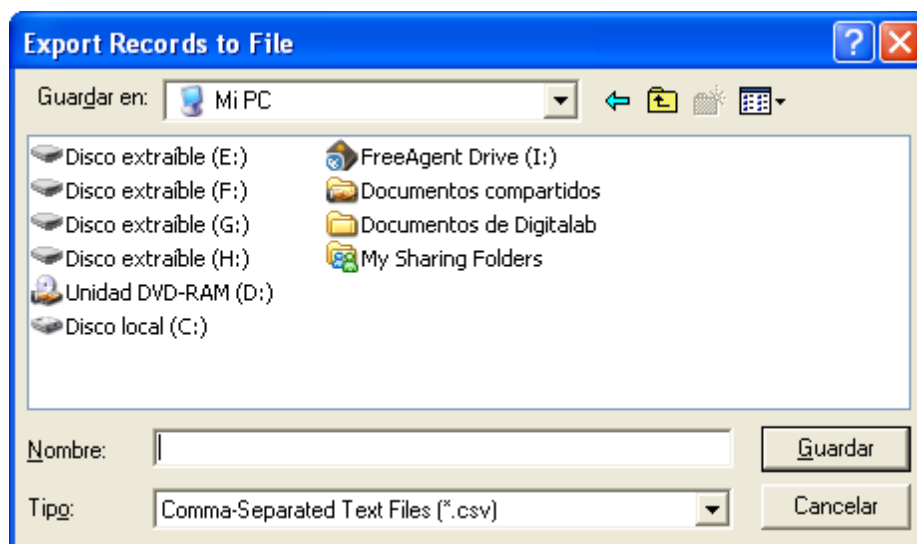
### **Exportar datos**

Con esta función el usuario puede exportar los datos generados por un reporte a diferentes formatos. Por default, el sistema utiliza el formato \*.CSV para exportar la información ya que este formato es compatible con la mayoría de aplicaciones de hojas de cálculo tales como

Excel, Lotus 1-2-3, Symphony, etc., sin embargo, el usuario puede seleccionar otros formatos según sea requerido. Los formatos a los cuales el sistema puede exportar son:

*.tab	Tab-Separated Text Files
*.csv	Comma-Separated Text Files
*.slk	SYLK Files
*.dbf	DBF Files
*.dif	DIF Files
*.wk1	Lotus 1-2-3 Files
*.bas	Basic Files
*.mer	Merge Files
*.htm	HTML Table Files

Al ejecutar esta función el sistema muestra la ventana para exportar datos, y solicita que el usuario defina un nombre de archivo y la carpeta de destino a donde se enviará la información. También desde esta ventana puede seleccionar cualquiera de los formatos arriba mencionados.



## 24. DEVOLUCIONES DE COMPRAS

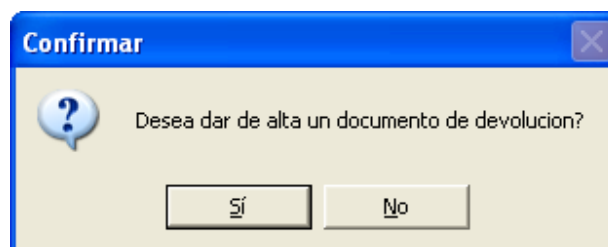
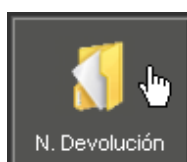
### 24.1 Introducción

El área de Compras del sistema se compone de los módulos de Ordenes de Compras, Recepciones (de productos y servicios), y Devoluciones de Compras. Estos módulos cuentan con las herramientas necesarias para llevar el control de un departamento de compras, realizar poderosas búsquedas de información, así como obtener valiosos reportes para su análisis y mejor toma de decisiones.

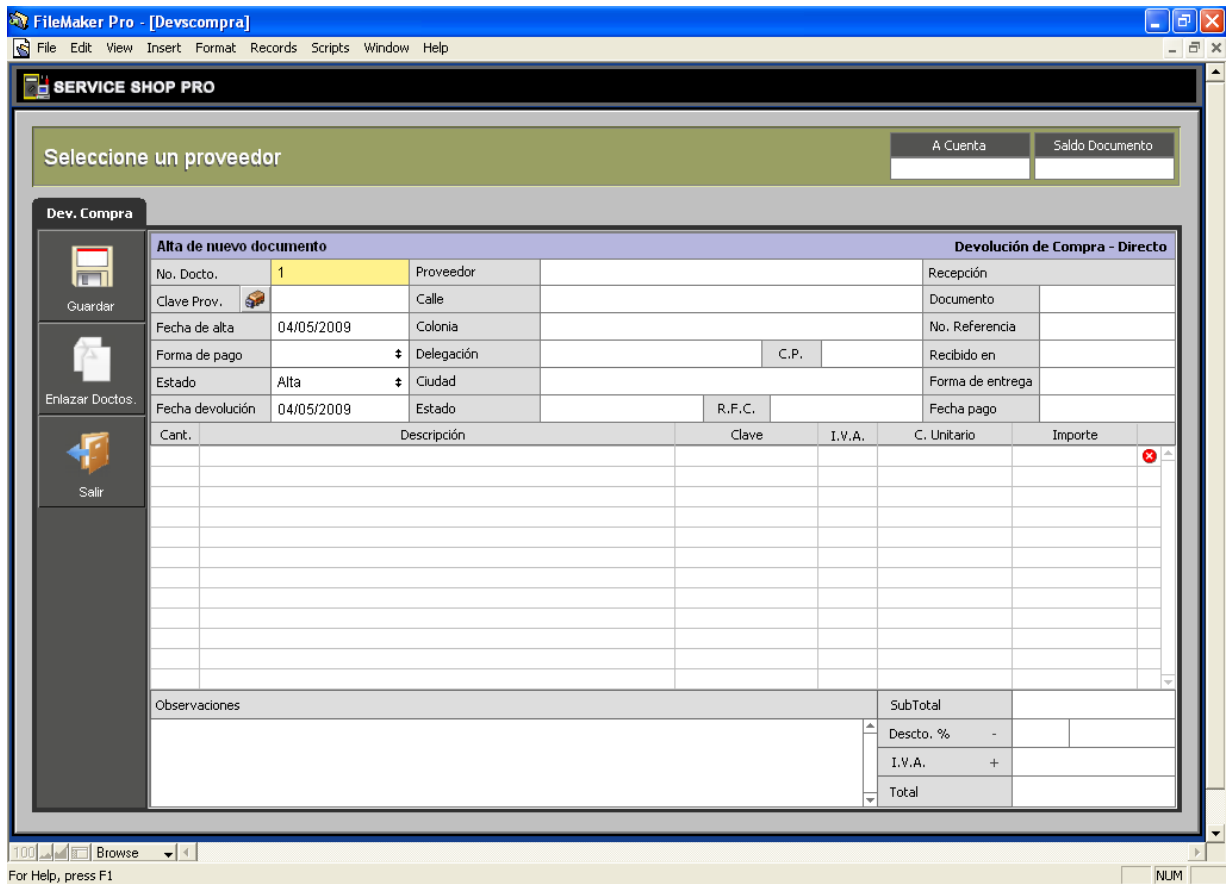
Estos documentos permiten actualizar las existencias de aquellos artículos comprados y que ya se encuentran registrados en el almacén de partes, así como las *Cuentas x Pagar a Proveedores*.

### 24.2 Agregar una nueva devolución de compra en el sistema

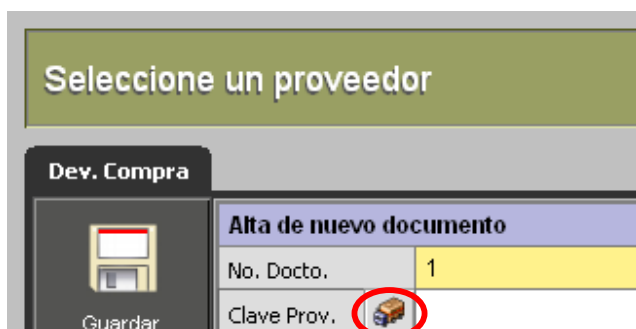
Para agregar una nueva devolución de compra en el sistema debe usar la función "N. Devolución" y confirmar esta operación.



El sistema mostrará la pantalla para agregar una nueva devolución de compra en el sistema:



Al agregar una nueva devolución de compra, el usuario debe seleccionar un proveedor registrado en la base de datos con la función “Selección de proveedor” como se muestra en la siguiente figura:

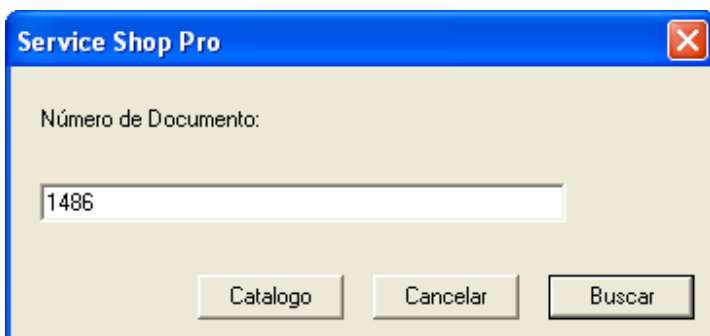


### 24.3 Buscar devoluciones de compras en la base de datos

El usuario puede buscar una devolución de compra basado en su número o folio. Para buscar un documento debe dar un clic en la función "Buscar" como se muestra en la siguiente figura:

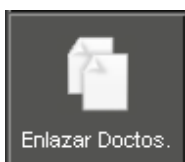


El sistema muestra una ventana donde el usuario teclea el número o folio de devolución de compra y debe dar un clic en el botón "Buscar" para que el sistema localice, abra y muestre en pantalla dicho documento. En caso de que no exista el nombre especificado el sistema avisará que no se encontraron records en la búsqueda.



### 24.4 Enlace de facturas o remisiones a devolver

Con esta función el usuario debe enlazar un documento *Recepción de Compra*. Para enlazar un documento recepción, es necesario que el proveedor seleccionado cuente con recepciones de compras registradas y que no hayan sido enlazadas aún. Al agregar una nueva devolución o abrir una devolución de compra para edición, el usuario debe dar un clic en la función "Enlazar Doctos."



y el sistema mostrará todas las órdenes de compra asociadas al proveedor seleccionado:

Enlace de Documentos (Recepciones de Compras)					
No. Docto.	F. Alta	Tipo Docto.	No. Referencia	Importe	
1	22/04/2009	Factura	44132	356.50	
2	29/04/2009	Factura	CP230409729209	801.00	

Regresar

Sólo puede enlazar un documento a la vez.

## 24.5 Reportes del módulo

Este generador de reportes permite al usuario o administrador emitir reportes que cumplan con los criterios especificados. Para acceder al generador de reportes el usuario debe hacer clic en la sección o *tab* denominada "Reportes".

### Reporte

Esta opción permite al usuario seleccionar el reporte deseado. Algunos de estos reportes utilizan una combinación de opciones para mayor alcance en los resultados generados. Para seleccionar un reporte solo debe dar un clic en el campo "Reporte" y escoger una opción de la lista emergente. Los reportes que un usuario o administrador puede emitir son:

**Generador de Reportes**

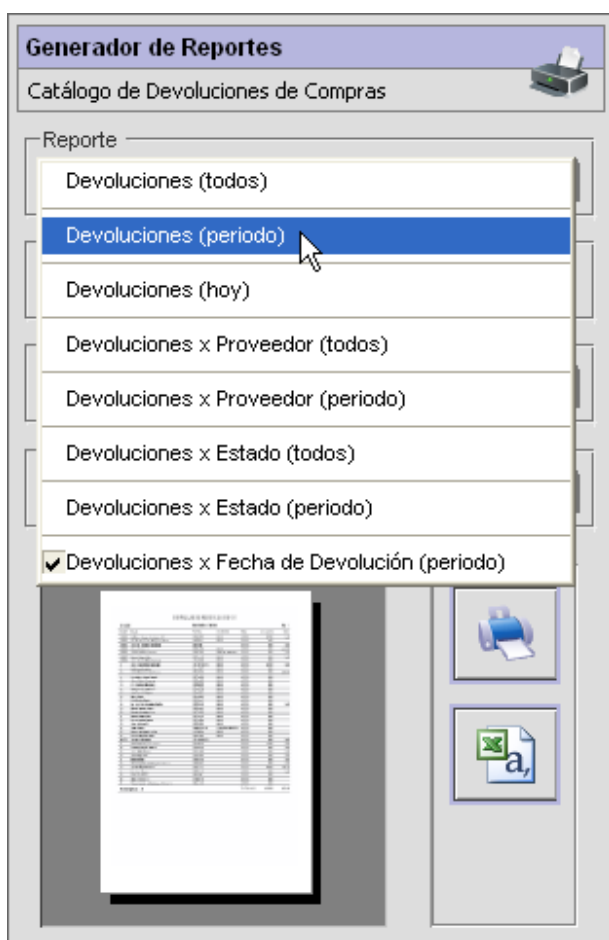
Catálogo de Devoluciones de Compras

Reporte  
 Devoluciones x Fecha de Devolución (periodo) +

Periodo  
 01/12/2008 al 31/12/2008

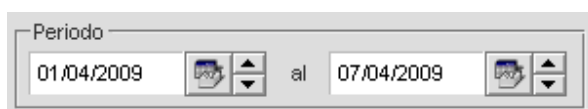
Proveedor  
 Office Depot de México, S.A. de C.V. +

Estado  
 Alta +



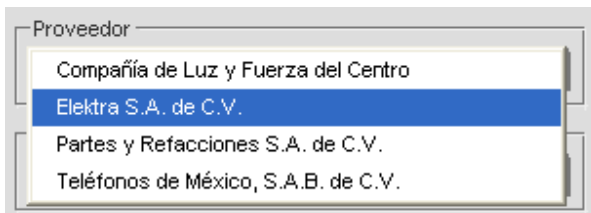
### **Periodo**

Los resultados de algunos de estos reportes pueden ser limitados por un periodo de tiempo. Esto es útil cuando se desea conocer la actividad registrada o productividad alcanzada en un periodo determinado. En la lista de reportes se puede apreciar aquellos reportes para los cuales se puede establecer un periodo de tiempo en los resultados a mostrar. El periodo de tiempo se define en estos dos campos dentro del marco *Periodo*, sólo tiene que ingresar y definir un rango de fechas.



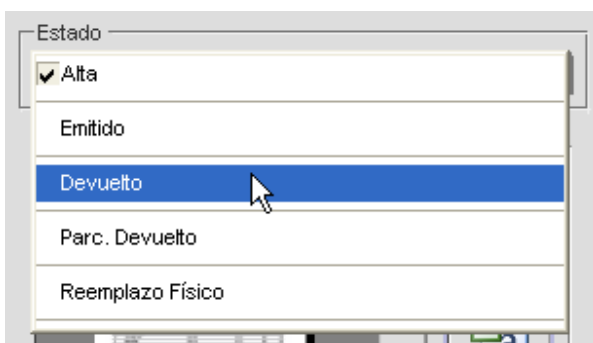
### **Proveedor**

El sistema permite emitir los reportes de aquellas devoluciones de compras generadas para algún proveedor seleccionado en esta opción:

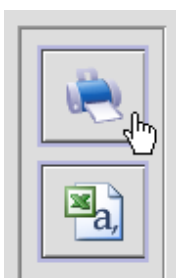


### **Estado**

Asimismo, se podrá escoger alguna opción de esta lista para emitir reportes que acepten esta opción.



Una vez que el usuario ha seleccionado un reporte y definido las opciones deseadas para imprimir el reporte sólo tiene que dar un clic con el Mouse en la función "Imprimir", y el sistema mostrará la ventana de impresión para seleccionar una impresora y enviar el documento.



### **Exportar datos**

Con esta función el usuario puede exportar los datos generados por un reporte a diferentes formatos. Por default, el sistema utiliza el formato \*.CSV para exportar la información ya que este formato es compatible con la mayoría de aplicaciones de hojas de cálculo tales como Excel, Lotus 1-2-3, Symphony, etc., sin embargo, el usuario puede seleccionar otros formatos según sea requerido. Los formatos a los cuales el sistema puede exportar son:

*.tab	Tab-Separated Text Files
*.csv	Comma-Separated Text Files
*.slk	SYLK Files
*.dbf	DBF Files
*.dif	DIF Files
*.wk1	Lotus 1-2-3 Files
*.bas	Basic Files
*.mer	Merge Files
*.htm	HTML Table Files

Al ejecutar esta función el sistema muestra la ventana para exportar datos, y solicita que el usuario defina un nombre de archivo y la carpeta de destino a donde se enviará la información. También desde esta ventana puede seleccionar cualquiera de los formatos arriba mencionados.

