



EBP Gestión de Clientes

Para Windows 2000; XP y Vista

Guía de instalación e iniciación

Editado por European Business Products, S.L.

C/ Cronos, 63 – 2ª Planta, 28037 Madrid

Tel: 902 01 09 09, Fax: 902 01 30 32, www.ebp.es

© Copyright 2006 European Business Products, Edición septiembre 2007

Convenio de utilización de los productos y servicios de European Business Products

Al comprar un programa EBP, Vd. ha adquirido el derecho no exclusivo de utilizarlo para fines personales o profesionales en un único ordenador individual. No puede copiar el programa en otros ordenadores a través de la red. Queda estrictamente prohibido copiar el programa o su documentación conforme a la ley en vigor. El programa sólo puede copiarse a fines de copias de seguridad. Cada usuario debe obtener una licencia de utilización. La compra de un producto le da derecho a una sola licencia de utilización. Todos los programas vienen protegidos con el propio copyright de EBP. Toda duplicación ilícita puede generar diligencias judiciales civiles y/o penales. Los programas no se pueden ceder ni embargar. No pueden servir de garantía ni alquilarse bajo ningún concepto. EBP se reserva el derecho de realizar todas las modificaciones que estime oportunas en el programa.

Extensión de las obligaciones del soporte técnico EBP

Los servicios de asistencia de EBP tienen como misión asesorar, dar recomendaciones y facilitar informaciones relativas al uso de los programas EBP en las configuraciones materiales y de software necesarias. EBP se compromete a asesorar al CLIENTE lo más adecuadamente posible para ayudar a resolver los problemas que el CLIENTE pudiera encontrar en la utilización o durante el funcionamiento del programa, pero EBP no da ninguna garantía de solución a dichos problemas. Los servicios del soporte técnico de EBP no incluyen asistencia in situ.

Asistencia in situ

El usuario deberá poder recurrir a un informático profesional para resolver en sus instalaciones una dificultad técnica cuya causa no haya podido ser determinada o resuelta mediante la asistencia telefónica de EBP. Para ello, el usuario debe reconocer haber llegado a un acuerdo con un distribuidor o un convenio con un informático profesional para ayudarle in situ si fuera necesario. Este convenio fija las condiciones de intervención de esos profesionales. EBP no será considerado responsable de un defecto en el acuerdo ni tampoco de las consecuencias de un incumplimiento de las obligaciones recíprocas de ambas partes de este convenio con terceros.

Copia de seguridad de sus datos

El CLIENTE reconoce haber sido informado por EBP y/o por su distribuidor de la necesidad de prever una gestión informática y proceder, al menos una vez cada veinticuatro (24) horas, a una copia de seguridad del sistema, programas, y archivos de datos. La ausencia de tal copia de seguridad reduce de manera

significativa las probabilidades de limitar los perjuicios que podrían resultar de una irregularidad en el funcionamiento de su sistema o sus programas y puede reducir el alcance de los servicios del soporte técnico prestado por EBP. El CLIENTE reconoce su responsabilidad de establecer un procedimiento que garantice la recuperación de los datos, archivos o programas destruidos, deteriorados o perdidos. EBP no será considerado como responsable en el caso de pérdida de datos.

Limitación de garantía

EBP garantiza que los productos y servicios prestados en los términos del presente documento serán conformes, en su esencia, a las necesidades de un usuario estándar. En un caso hipotético, EBP asumirá únicamente las obligaciones de medios y no de resultados. La presente garantía es exclusiva de cualquier otra garantía. EBP excluye cualquier otra, expresa o implícita, incluyendo de manera no limitativa, toda garantía de calidad o de adecuación a una necesidad específica. Además, el CLIENTE reconoce que la prestación de servicios de soporte telefónico, en el marco del contrato de asistencia, depende de la disponibilidad no interrumpida de las vías de comunicación y que EBP no podrá garantizar tal disponibilidad.

Limitaciones de responsabilidad

Salvo disposición contraria del orden público, EBP o sus proveedores no serán en ningún caso considerados responsables de los perjuicios directos o indirectos (incluyendo pérdidas lucrativas, actividad interrumpida, pérdida de información u otras pérdidas de tipo económico) como resultado de un retraso o de una ausencia por parte de EBP en un suministro o falta de suministro de soporte, incluso si EBP y sus proveedores hubieran sido informados de la eventualidad de tales perjuicios. EBP no puede ser considerado responsable de un funcionamiento no conforme, de una anomalía, de una ineptitud particular o de una ausencia de ciertas funcionalidades en alguno de sus programas. Además, el CLIENTE reconoce que EBP y sus proveedores no serán responsables bajo ningún concepto de una pérdida financiera sufrida por una tercera persona y de ninguna reclamación o acción de justicia dirigida o intentada contra el usuario por otra tercera persona. En un caso hipotético, la responsabilidad de EBP o de sus proveedores, sea cual sea la causa o el fundamento, no podrá exceder en total, a las sumas pagadas por el CLIENTE a EBP por el suministro de productos y/o servicios por un contrato de asistencia. El programa está proporcionado en las condiciones actuales sin garantía de aptitud a una determinada utilización, todos los riesgos relativos a los resultados y a las capacidades de este programa son asumidos por el comprador. El CLIENTE reconoce haber evaluado y analizado el programa mediante una demostración o un test real con el fin de comprobar que responde a sus necesidades. En caso de litigio, este asunto se resolverá mediante la adjudicación legal de los tribunales de Madrid, en el caso de pluralidad de defensores o presentación de recurso de garantía.

¡Enhorabuena!

Ha adquirido un programa de EBP; le agradecemos la confianza depositada en nosotros y deseamos que disfrute de una buena utilización. En esta guía se presenta el programa EBP Bares y Restaurantes y se incluye toda la información necesaria para su instalación y para la familiarización con el producto. Para obtener aclaraciones sobre temas o funciones concretas no incluidos en la guía, consulte la ayuda en línea disponible directamente en el programa. Esta ayuda se actualiza de forma regular y responde a todas las preguntas que podrían presentársele.



Puede acceder a la ayuda en línea de dos formas:

Mediante la tecla **F1** para obtener ayuda directa en una pantalla en concreto.

Mediante el menú ? + Ayuda de **EBP Bares y Restaurantes** para obtener ayuda general a través de la sección **Contenido**, de un **índice** que contiene toda la información incluida en la ayuda y mediante una pestaña de Búsqueda que produce la totalidad de las palabras empleadas en la ayuda para realizar una búsqueda más detallada.

Tabla de contenido

INSTALACIÓN	7
1. ANTES DE EMPEZAR	7
1.1. Acceso al servicio técnico	7
1.2. Configuración mínima recomendada	7
1.3. Espacio disponible en disco necesario	8
2. ¿CÓMO INSTALAR EL PROGRAMA?	8
3. ¿CÓMO INICIAR EL PROGRAMA?	9
4. ¿CÓMO ACCEDER EL PROGRAMA?	9
4.1. Versión limitada	9
4.2. ¿Cómo obtener el código de acceso?	9
4.3. ¿Cómo introducir el código de acceso?	10
5. REGISTRO DE DATOS	10
5.1. Empresas	11
5.2. Productos	13
5.3. Empleados	14
5.4. Preferencias	14
6. ACTIVIDADES	15
6.1. Citas	16
6.2. E-mails	16
6.3. Faxes	17
6.4. Carta	17
6.5. Llamadas telefónicas	17
6.6. Tareas	17
6.7. Histórico de actividades	17
6.8. Avisos y recurrencia (Actividad tipo CITA)	18
6.9. Generación masiva de actividades E-mail o Carta	19
7. VENTAS	19
7.1. Oportunidades	19
7.2. PipeLine	20
7.3. Pedidos	20
8. CONSULTAS	22
8.1. Filtros dinámicos	22
9. GESTIÓN DE BASES DE DATOS	24
9.1. Instalar bases de datos	25
9.2. Copia de seguridad	25
9.3. Restaurar base de datos	25
9.4. Compactar base de datos	26
9.5. Importar datos	26
RECOMENDACIONES PARA INSTALACIÓN / DESINSTALACIÓN	27

INSTALACIÓN

1. ANTES DE EMPEZAR

1.1. Acceso al servicio técnico

La adquisición de la versión del programa otorga derecho a la utilización de nuestro servicio técnico*. Para acceder, facilite su número de licencia de una de las siguientes formas:

Póngase en contacto con nuestro servicio telefónico de atención al cliente. En caso de no haber ningún operador disponible, le rogamos espere su turno hasta que quede alguno libre.



902 01 30 25



Exponga su problema por correo electrónico

tecnico.es@ebp.com

Horarios

De lunes a viernes (mañanas) **09h00** a **14h00**

De lunes a viernes (tardes) **16h00** a **19h00**



* Este derecho de asistencia técnica depende de la fecha de compra del programa, de la versión adquirida y del contrato suscrito.

Nota

Este derecho de asistencia técnica depende de la fecha de compra del programa, de la versión adquirida y del contrato al que se haya suscrito.

1.2. Configuración mínima recomendada

La configuración mínima recomendada para la utilización del programa es la siguiente:

- Pentium III con procesador Intel y 256 MB de RAM,
- Microsoft Windows 2000 SP4, XP Pro SP2 o XP Familiar SP2,
- Microsoft Internet Explorer 5.5 SP 2
- Resolución de pantalla 1024*768 (24 bits),

- Impresora compatible con Windows.
- Impresora de tickets (matricial o térmica) (OPCIONAL)
- Cajón portamonedas (OPCIONAL)
- Lector de códigos de barra (OPCIONAL)

Nota

Windows 2000 y XP y Vista son productos de Microsoft que debe adquirir antes de la instalación del programa.

1.3. Espacio disponible en disco necesario

La instalación completa del programa requiere 50 MB de espacio disponible en disco.

2. ¿CÓMO INSTALAR EL PROGRAMA?

1. Inserte el CD-ROM de **EBP** en la unidad del equipo. La pantalla de presentación se muestra automáticamente. De no ser así, haga clic en el menú **Inicio** y seleccione **Ejecutar**. Escriba el comando: **X:\Install.exe**, donde X representa la letra de la unidad del lector de CD-ROM. Haga clic en **Aceptar**.

2. Aparece ahora la pantalla de presentación. Haga clic en el botón **Productos** para acceder a la presentación y la instalación de **EBP Gestión de clientes**.

3. Seleccione la instalación del programa

4. El directorio de instalación predeterminado es: C:\ARCHIVOS DE PROGRAMA\EBP\Gestión de clientes. Para modificar este directorio, haga clic en el botón **Examinar**.

5. De forma predeterminada se accederá al programa desde la carpeta de programa **EBP**. Si lo desea, puede especificar cualquier otra carpeta.

6. En este último paso puede crear iconos de acceso directo que le permitan iniciar el programa directamente desde el escritorio o desde la barra de inicio rápido.

7. Aparecerá ahora un resumen de las opciones y de los directorios que ha seleccionado. Si está de acuerdo con los parámetros de instalación, haga clic en **Siguiente** para copiar los archivos en el disco. Si desea modificar alguno de los parámetros, haga clic en **Atrás** para volver a los pasos anteriores.

8. Para concluir la instalación debe hacer clic en el botón **Finalizar** y reiniciar su equipo.

3. ¿CÓMO INICIAR EL PROGRAMA?

Atención

Antes de iniciar la instalación del programa, cierre todas las aplicaciones en ejecución.

Si durante la instalación del producto ha solicitado la creación de un icono en el escritorio, puede iniciar directamente el producto haciendo clic en él. El programa también puede iniciarse mediante la secuencia **Inicio + Programas + EBP + Gestión de clientes**.

4. ¿CÓMO ACCEDER EL PROGRAMA?

4.1. Versión limitada

Mientras no se introduzca el código de acceso, el programa estará en versión limitada. Esto quiere decir que podrá utilizarlo durante un tiempo limitado. Dispondrá de 30 días para probarlo y descubrir todas las funciones del producto.

Nota

El programa contiene una empresa **Demostración** mediante la cual puede descubrir todas las funciones del programa.

4.2. ¿Cómo obtener el código de acceso?

Ha adquirido un programa de **EBP**. Para poder disfrutar de todas sus funciones, debe utilizar un código de acceso facilitado por **EBP**.

Puede obtener este código de dos formas:

- Conectándose al sitio **EBP**, a la página: www.ebp.com/es/registro.aspx De esta forma obtendrá el código de acceso de forma inmediata.
- Enviándonos por correo postal el cupón recortable del Convenio de utilización de Licencia debidamente cumplimentado o bien al número de fax **902 01 30 32**. Una vez recibido y gestionado, **EBP** le comunicará su código de acceso.

4.3. ¿Cómo introducir el código de acceso?

Al iniciar el programa, la ventana "Licencia de utilización" se abrirá automáticamente. En ella, puede acceder a tres zonas:

- **Razón social**

Debe introducir obligatoriamente la misma razón social que nos haya facilitado en el CUPÓN DE RESPUESTA y respetar la misma sintaxis (puntuación, mayúsculas o minúsculas).

- **Código de acceso definitivo**

Escriba en mayúsculas el código que le hemos facilitado.

- **Licencia**

Introduzca el número de licencia indicado en el cartón de Convenio de utilización de licencia contenido en la caja del programa.

Valide después pulsando el botón **OK**. Aparecerá un botón de advertencia:

- Si el código se ha introducido correctamente, el mensaje indicará la versión del programa que corresponde a dicho código.

- Si el código introducido no es válido, aparecerá un mensaje que le indicará que es incorrecto. En este caso, puede volver a introducir el código mediante el menú: **? + Código de Acceso**.

Nota

Por motivos de seguridad, una vez validado, su código ya no permanecerá visible.

5. REGISTRO DE DATOS

5.1. Contactos

Esta es una de las informaciones más importantes de **EBP Gestión de Clientes**, se trata de registrar toda la información disponible acerca de los contactos que se mantienen, para poder acceder de forma rápida a los datos actualizados de los clientes potenciales, de la competencia, de los distribuidores, y así poder actuar en consecuencia.

Los contactos pueden relacionarse con las empresas registradas, de forma que podamos acceder desde la ficha de la empresa a todos los contactos asociados a dicha empresa. Se diferencian de las empresas en que estas son organizaciones, los contactos se refieren a las personas.

Debe indicarse:

Nombre	Descripción
ID	Código secuencial asignado por la aplicación que identifica el contacto.
Saludo	Tratamiento a utilizar para referirse a él, "Sr", "Sra", "Srta", etc.
Nombre	Nombre del contacto registrado.
Primer Apellido	Primer apellido del contacto.
Segundo Apellido	Segundo apellido del contacto.
Cargo	Descripción del cargo que ocupa en su organización, si se conoce.
Fecha de Cumpleaños	Puede servir para tener un detalle con él por su cumpleaños.
Empresa	Se puede relacionar el contacto con el registro de la empresa a la que pertenece.
Teléfonos	3 posibles números de teléfono para contactar con la persona que se está registrando.
Fax	Número de fax, si se dispone de él.
Direcciones de correo electrónico	3 posibles direcciones de e-mail.
Web	Url de la página Web del contacto registrado.
Tipo de Relación	Se indicará la relación que se mantiene con el contacto. Se podrá seleccionar entre los tipos de relación establecidos en su ficha correspondiente.
Categoría	Se indicará la categoría con la que se registra el contacto. Se podrá seleccionar entre las categorías establecidas en su ficha correspondiente.

Cada contacto puede tener:

- múltiples direcciones.
- múltiples actividades asociadas.
- múltiples observaciones o notas asociadas.

5.1. Empresas

EBP Gestión de clientes permite mantener una base de datos de información de otras empresas con las que se mantiene relación. Las empresas registradas

pueden ser distribuidores, proveedores, clientes, colaboradores, pero no están limitadas a esta clasificación.

Las empresas pueden relacionarse entre si, de forma que se pueden registrar una empresa y todas sus delegaciones, y crear después la relación entre ellas. La jerarquía de empresas no está limitada. Se diferencian del registro de contactos en que estas son organizaciones, los contactos se refieren a las personas.

Debe indicarse: Cada empresa puede tener:

Nombre	Descripción
ID	Código alfanumérico (dígitos y/o letras) que identifica la empresa.
Nombre	Razón social de la empresa registrada.
CIF	Código de identificación fiscal de la empresa contactada.
Teléfonos	Tres posibles números de teléfono para contactar con la empresa.
Fax	Número de fax, si se dispone de él.
Direcciones de correo electrónico	Tres posibles direcciones de correo electrónico.
Web	Url de la página web de la empresa registrada.
Logotipo	Imagen de la empresa.
Tipo de Sociedad	Si se conoce, se indicará el tipo de sociedad que presenta la empresa registrada. Se podrá seleccionar entre los tipos de sociedad establecidos en su ficha correspondiente.
Sector	Si se conoce, se indicará el sector al que pertenece la empresa registrada. Se podrá seleccionar entre los sectores establecidos en su ficha correspondiente.
Tipo de Relación	Se indicará la relación que se mantiene con la empresa. Se podrá seleccionar entre los tipos de relación establecidos en su ficha correspondiente.
Categoría	Se indicará la categoría con la que se registra la empresa. Se podrá seleccionar entre las categorías establecidas en su ficha correspondiente.
Zona	Se indicará la zona donde se sitúa la empresa registrada. Se podrá seleccionar entre las categorías establecidas en su ficha correspondiente.

- múltiples direcciones
- múltiples contactos asociados
- múltiples notas, con posibilidad de adjuntar ficheros.
- múltiples empresas asociadas

5.2. Productos

5.2.1. Categorías de productos

Define los niveles de agrupación o categorías de los productos.

Debe indicarse:

- **ID:** Código alfanumérico (dígitos y/o letras) que identifica la categoría a lo largo de la aplicación.
- **Descripción:** Detalle para describir en cada caso de que categoría se trata.
- **Imagen:** Permite incluir una imagen que ayude a identificar de forma rápida la categoría.

5.2.2. Productos

Define los productos con los que se va a trabajar. Se trata de identificar los productos del catálogo, se pueden registrar las ventas a través de la pantalla de pedidos. **EBP Gestión de Clientes** permite asociar notas a cada ficha de producto.

Debe indicarse:

- **ID:** Código alfanumérico (dígitos y/o letras) que identifica al producto a lo largo de la aplicación.
- **Descripción:** Detalle para describir en cada caso de que producto se trata.
- **Categoría:** Categoría a la que pertenece cada producto, para que después sea clasificado por ella. Se podrá seleccionar entre las categorías de producto establecidas en su ficha correspondiente.
- **Precio de venta:** Deberá mantenerse actualizado, será el que se proponga para el cobro en la venta a los clientes.

- **Porcentaje de IVA:** Permite así obtener estadísticas de importes totales de venta previstos, y de total de importe de IVA repercutido.
- **Imagen:** Será la imagen que permitirá ofrecer a los clientes el producto de forma visual.
- **Código de barras:** Valor que identifica al producto para poder ser registrado a través de la lectura de un código de barras.

5.3. Empleados

Define los empleados o usuarios del sistema.

Debe indicarse:

- **ID:** Código alfanumérico (dígitos y/o letras) que identifica al empleado.
- **DNI:** Número del carné de identidad de cada empleado.
- **Saludo Tratamiento:** a utilizar para referirse a él, “Sr”, “Sra”, “Srta”, etc.
- **Nombre:** Nombre del empleado.
- **Primer Apellido:** Primer apellido del empleado.
- **Segundo Apellido:** Segundo apellido del empleado.
- **Cargo:** Cargo que ocupa el empleado en la organización.
- **Fecha de Cumpleaños:** Puede servir para tener un detalle con él por su cumpleaños.
- **Dirección de empleado:** Calle, Ciudad, Código Postal, Provincia, Región.
- **Teléfonos:** 3 posibles números de teléfono para contactar con el empleado.
- **Fax:** Número de fax, si dispone de él.
- **Correos electrónicos:** 3 posibles direcciones de correo electrónico.
- **Comisión:** Porcentaje de comisión que se aplicará a las ventas que cobre cada empleado, para después poder liquidarlas con él.

5.4. Preferencias

Estos datos son los que permiten personalizar el uso de **EBP Gestión de clientes** a las características concretas de cada negocio.

En este apartado se agrupan una serie de tablas que permiten:

- Agilizar la clasificación de las empresas y/o contactos:
 - Zonas.
 - Categorías de contactos o prioridad.
 - Sectores.
 - CNAE.
 - Tipos de relaciones.
 - Tipos de sociedades.
 - Tipos de direcciones.

- Agilizar la gestión de las actividades:
 - Prioridades.
 - Campañas.
- Agilizar la gestión de los pedidos de Venta:
 - Formas de envío.
 - Condiciones de envío
 - Formas de pago.
 - Condiciones de pago.
- Agilizar el control de los gastos:
 - Conceptos de gasto.
- Recuerde que no todos los datos son obligatorios, en cada una de las pantallas de las fichas se resaltarán con negrita el título de aquellos datos que sean necesarios.

El resto de la información es complementaria, pero contribuye a que el uso de la aplicación sea más amigable, por lo que se recomienda dedicarle tiempo a su preparación, ya que es una tarea que se realiza al poner en marcha el sistema, y se agradece después a lo largo del tiempo que se use **EBP Gestión de Clientes**.

6. ACTIVIDADES

Las actividades representan las interacciones relacionadas con los diferentes registros dentro de **EBP Gestión de Clientes**.

La ficha de actividades es el lugar donde se registran y se da seguimiento a todas las tareas relacionadas con la empresa, contacto u otra actividad con el que están relacionadas.

A cada actividad se le pueden asociar notas, indicando observaciones de la actividad y gastos derivados de la misma, para poder analizar la rentabilidad de las actividades y poder liquidar los gastos al empleado asignado como responsable de la actividad.

Cuando una actividad se crea, aparecerá en la ficha a la que se ha asociado.

Cuando se cierra o cancela, aparecerá en la ficha de histórico de actividades.

Dependiendo del tipo de actividad que se registre, deben indicarse diferentes datos, pero a todas las actividades se les puede asociar un mensaje, con un asunto y un texto para las observaciones. Los tipos de actividades que se gestionan con **EBP Gestión de Clientes** son: Citas, Emails, Faxes, Cartas, Llamadas Telefónicas y Tareas.

Datos comunes a todas las actividades

- Descripción: Código alfanumérico (dígitos y/o letras) que identifica la cita, el sistema lo asignará automáticamente.
- Empleado responsable de gestionar esta cita. Si se producen gastos, serán asumidos por él.
- Contacto registrado al que se refiere la cita.
- Fecha en la que vence esta actividad, para que la aplicación avise de la misma.
- Se indicará la duración de la cita, seleccionando el valor de los indicados en la lista asociada.
- Estado de la actividad. Mientras esté activa, se accederá a ella a través de las actividades activas, cuando se cierre, pasará al histórico de actividades.
- Prioridad asignada a la actividad, para poder ordenarla. Campaña de marketing a la que se asocia la actividad. Actividad padre de esta, para establecer una jerarquía de actividades.
- Se pueden asociar observaciones a cada actividad.

6.1. Citas

Este tipo de actividad sirve para registrar una cita o reunión, por lo cual además de los datos comunes a todas las actividades, se deben registrar:

- **Organizador/s:** Contacto(s) registrado(s) que organizan la cita.
- **Convocado/s:** Contacto(s) registrado(s) que son convocado(s) a la cita.
- **¿Todo el día?:** Se marcará si la cita ocupa la jornada al completo.
- **Lugar:** Lugar donde se producirá la cita: Calle, Población, Código Postal, Provincia,País

6.2. E-mails

Este tipo de actividad sirve para registrar un e-mail, recibido o enviado, por lo cual además de los datos comunes a todas las actividades, se deben registrar:

- **De:** Contacto(s) registrado(s) del que se ha recibido el e-mail.
- **Para:** Contacto(s) registrado(s) a los que se dirige el e-mail.
- **Cc:** Contacto(s) registrado(s) al que se envía una copia del e-mail.
- **Bcc:** Contacto(s) registrado(s) al que se envía una copia oculta del e-mail.

6.3. Faxes

Este tipo de actividad sirve para registrar un fax recibido o uno emitido, por lo cual

además de los datos comunes a todas las actividades, se deben registrar:

- **Remitente:** Contacto registrado del que se ha recibido el fax.
- **Destinatario:** Contacto registrado al que se envía el fax.
- **Fax:** Número de fax donde se envía o desde el cual se recibe el fax.

6.4. Carta

Este tipo de actividad sirve para registrar una carta recibida o enviada, por lo cual además de los datos comunes a todas las actividades, se deben registrar:

- **Remitente:** Contacto registrado del que se ha recibido la carta.
- **Destinatario:** Contacto registrado al que se envía la carta.
- **Dirección:** Dirección de envío o de remite de la carta

6.5. Llamadas telefónicas

Este tipo de actividad sirve para registrar una llamada recibida o realizada, por lo cual además de los datos comunes a todas las actividades.

Debe registrarse:

- **Llamante:** Contacto registrado del que se ha recibido la llamada.
- **Receptor:** Contacto registrado al que se realiza la llamada.
- **Teléfono:** Número de teléfono de donde se realiza o en el cual se recibe la llamada.

6.6. Tareas

Con este tipo se registrarán todas aquellas tareas que no pueden clasificarse en ninguno de los tipos anteriores. Este tipo de actividades se compone de los datos comunes a todas las actividades.

6.7. Histórico de actividades

Desde esta pantalla se permite un acceso a todas las actividades registradas en la aplicación, además de permitir registrar nuevas actividades de cada uno de los tipos que se pueden gestionar.

En la lista de actividades que se presenta, se puede filtrar para ver sólo las

actividades de cada tipo o verlas todas, y además se pueden ordenar las actividades por su fecha de vencimiento o por la prioridad.

6.8. Avisos y recurrencia (Actividad tipo CITA)

6.8.1. Avisos

Las actividades de tipo “CITA” tendrán la funcionalidad añadida de permitir indicar un aviso o recordatorio antes o una vez llegada de la hora de inicio de la actividad.

Para ello simplemente habrá que indicar si se desea recibir el aviso y el periodo de tiempo anterior al inicio de la actividad cuando tendrá lugar el mismo. Una vez llegado el momento del aviso, el sistema presentará una pantalla que permitirá:

- descartar la actividad de la cual se avisa
- descartar todas las actividades vencidas
- posponer el aviso, indicando el tiempo que se pospone
- abrir la actividad y así verla en detalle, accediendo a su ficha directamente.

6.8.2. Recurrencias

El sistema permite definir el patrón de recurrencia a través del asistente para recurrencia.

Este asistente permite indicar una frecuencia de repetición de la CITA, que pueden ser los siguientes:

- **Diaria**, indicando: cada cuantos días se repetirá, o cada día laboral, o cada día de fin de semana
- **Semanal**, indicando: cada cuántas semanas se repetirá y que día de la semana, permitiendo elegir más de uno.
- **Mensual**, indicando: El/los día/s de cada mes o El/los día/s de la semana de cada tantos de meses
- **Anual**, indicando: Un día (fijando el número) de un mes (fijando el nombre del mes) o El día de la semana (indicando el ordinal y el nombre del día) de cada mes (fijando el nombre del mes)

Además se permite al usuario que establezca una duración para esta recurrencia, limitándola en el tiempo o en el número de apariciones.

6.9. Generación masiva de actividades E-mail o Carta

EBP Gestión de Clientes permite automatizar la generación masiva de actividades, basándose en la selección de un conjunto de datos de contactos o empresas y responsables y combinándolos con plantillas.

De una forma fácil, a través de un asistente que guía al usuario por el proceso, se pueden incluir para las actividades a generar:

- Textos o plantillas que podrán ser combinadas con los datos seleccionados.
- Ficheros adjuntos y/o documentos plantillas que podrán ser combinados con los datos seleccionados.

Para el caso de los e-mails, envío de estos e-mails, a través del cliente de correo que el usuario tenga instalado, a las direcciones de los contactos o cuentas que el usuario decida (para un mismo contacto y/o cuenta se permite seleccionar más de una dirección).

7. VENTAS

7.1. Oportunidades

EBP Gestión de Clientes permite llevar la gestión de las oportunidades de venta que se registren desde el departamento comercial. Una oportunidad de venta registrará unos ingresos estimados, que en el cierre de la misma podrán contrastarse con la realidad de las ventas asociadas a la oportunidad. Estos ingresos podrán indicarse de forma manual, o calcularse a través de la lista de productos asociados a la misma.

En la oportunidad se deberán indicar los siguientes datos:

Asunto: Descripción de la oportunidad.

Cliente: Cliente al que se le asocia la oportunidad. Se seleccionará entre las empresas registradas en el sistema.

Responsable: Empleado encargado de llevar a cabo la oportunidad.

Valoración: Situación actual de la oportunidad, cercanía la venta.

Fase de Venta: Nos dará opción a realizar estadísticas de oportunidades por fase (según la cercanía a la venta en la que se encuentren).

Prioridad: Alta, normal o baja, para poder ordenar las oportunidades en caso de solape de recursos.

Estado: Abierta, Perdida o Ganada, dependiendo del estado de la venta asociada a la oportunidad.

Estimación de Ingresos: Se debe indicar si la valoración de la oportunidad es manual o automática, y si es manual, se indicará el importe estimado. Si es automática, se sumarán los importes de los productos asociados.

Probabilidad: Porcentaje de probabilidad de que la oportunidad se convierta en venta.

Fecha de cierre estimada: Fecha aproximada de cierre de la oportunidad.

Descripción: Comentarios asociados al cierre, para valorar la oportunidad. Asociados a una oportunidad se pueden registrar y consultar:

- Productos que se pretenden vender
- Pedidos de venta reales
- Actividades activas relacionadas
- Histórico de actividades
- Múltiples notas, con posibilidad de adjuntar documentos
- Competidores, que serán quienes puedan hacer peligrar la oportunidad.

7.2. PipeLine

El gráfico que se muestra en **EBP gestión de clientes**, permite tener una visión gráfica de los importes previstos asignados a las oportunidades.

Tener una visión gráfica de las ventas en curso permite a los ejecutivos "ver" las oportunidades reales que persigue la fuerza de ventas y diagnosticar problemas. Anticiparse a los problemas de las ventas en curso y mantener altas tasas de cierre de operaciones.

Este gráfico permite tener una idea de las cantidades previstas que se pueden llegar a negociar en un futuro próximo en la empresa, para las oportunidades dadas de alta en la aplicación. Debido a que las ventas son una de las partes más importantes en una empresa o negocio, se necesitan fijar qué oportunidades se prevén a medio y largo plazo.

7.3. Pedidos

EBP Gestión de Clientes permite registrar los pedidos de las empresas que se gestionan. Para ello se deben recoger la información general del pedido y después se debe añadir el detalle de los productos a incluir en el mismo.

A un pedido se le pueden asociar múltiples notas.

Para la cabecera del pedido, en los datos generales del mismo, se debe registrar:

- **ID:** Código alfanumérico (dígitos y/o letras) que identifica el pedido. El sistema asignará de manera automática un valor secuencial.
- **Cliente:** Cliente que realiza el pedido. Se debe elegir de la ficha de empresas registradas en el sistema.
- **Fecha:** Fecha en la que se produce el pedido, por defecto lleva la fecha de registro del pedido.
- **Total:** Presentará el importe total de los productos registrados.
- **Responsable:** Empleado encargado de registrar el pedido y atenderlo.
- **Datos de envío:** Datos de envío para la entrega del pedido.
- **Forma de envío:** Se indicará el medio a utilizar para realizar un envío a la dirección indicada. Se podrá seleccionar entre las formas de envío establecidas en su ficha correspondiente.
- **Condición de envío:** Se indicará las condiciones de los portes para realizar un envío a la dirección indicada. Se podrá seleccionar entre las condiciones de envío establecidas en su ficha correspondiente.
- **Datos de pago:** Información básica a negociar con el cliente que realiza el pedido.
- **Forma de pago:** Se indicará el medio a utilizar para realizar el pago. Se podrá seleccionar entre las formas de pago establecidas en su ficha correspondiente.
- **Condición de pago:** Se indicará las condiciones de pago para realizar el cobro del pedido. Se podrá seleccionar entre las condiciones de pago establecidas en su ficha correspondiente.

Para el detalle del pedido, al indicar los productos a incluir, se debe registrar:

- **Producto:** Se indicará el producto elegido por el cliente. Se podrá seleccionar entre los productos establecidos en su ficha correspondiente.
- **Precio:** Precio del producto seleccionado.
- **Cantidad:** Se debe indicar la cantidad pedida por el cliente.

•**Importe:** Presentará el importe de este detalle del pedido.

Pedido: Desde esta opción se accede a una lista de los pedidos registrados, dando opción a editarlos o consultarlos en detalle.

8. CONSULTAS

En las pantallas a las que se accede desde esta opción del menú, se puede realizar diversas consultas sobre la información registrada.

Se trata de poder revisar información sobre:

- Contactos: cumpleaños, teléfonos, direcciones de correo electrónicos
- Empresas: clasificación de empresas, listado de teléfonos. Correos electrónicos
- Empleados: comisiones por ventas
- Ventas: consultas de ventas

Nota

Cada una de las consultas a las que se accede desde este menú permite traspasar la información consultada a Excel, para así poder analizarla, graficarla, etc. De este modo se consigue personalizar los informes por el usuario, sin restricciones desde la aplicación, “a gusto del consumidor”.

8.1. Filtros dinámicos

Para realizar consultas de datos el usuario debe establecer un criterio de selección de registros y luego lanzar la solicitud a la base de datos. Para establecer los criterios de selección de registros las pantallas de consulta suministran dos mecanismos:

- **Búsqueda puntual:** consiste en la introducción de los criterios en la fila de filtros mostrada en el tope o parte superior de la rejilla. Cuando se hace clic en el botón **Buscar**, la consulta recupera los valores coincidentes con el criterio de selección correspondiente.
- El segundo, conocido como **búsqueda preestablecida**, consiste en seleccionar un criterio de la lista de filtros o criterios preestablecidos. Esta lista de filtros se encuentra en el desplegable asociado al botón Filtros Predefinidos.

Para poder crear los filtros predefinidos, en todas las pantallas de consultas estadísticas de la aplicación, se ha habilitado una utilidad que se conoce con el nombre de Filtros dinámicos. Esta utilidad se abre al hacer clic en el botón **Filtros Predefinidos**.

Editor de criterios de filtrado

Abrir Guardar

Criterio de Filtrado:

Y

Agregar Criterio

Columna: Zona Igual a Levante Y

([Importe] > 100)
 ([Cantidad] > 2)
 ([Zona] = Levante)

Eliminar Criterio

((([Importe] > 100) And ([Cantidad] > 2) And ([Zona] = Levante))

Nombre Ventas Levante

Aceptar Cancelar

Se trata de una pantalla donde el usuario puede definir las “preguntas” que quiere hacerle al sistema, en lugar de establecerse unas fijas por la aplicación. Si las preguntas se repiten a menudo, puede guardarlas y aplicarlas, sin tener que indicarlás de nuevo cada vez.

Este editor de criterios de selección funciona de la siguiente forma:

1. A partir del segundo criterio debemos indicar la operación lógica que lo relaciona con el anterior. Estas operaciones pueden ser: AND (Y – que se cumplan las dos condiciones) o OR (O – que se cumpla una condición o la otra) y se seleccionan en el primer combo que aparece en el cuadro Criterio de Filtrado.
2. Seleccionar la columna a filtrar. Usar la caja de selección de columnas.
3. Seleccionar una operación. Usar la caja de selección de operaciones.
4. Indicar un valor. Usar la caja a la derecha de la operación. En caso que la

operación requiera dos valores, por ejemplo, un BETWEEN (Entre – un valor que se haya dentro de un intervalo), se habilitará una segunda caja de texto para indicar el segundo valor.

5. Hacer clic en el botón Agregar Criterio, para añadir el criterio a la lista de criterios que se muestran debajo.

6. Si se necesita eliminar uno más criterios, los mismos deben ser seleccionados de la lista de criterios marcando las cajas de chequeo y posteriormente haciendo clic en el botón Eliminar Criterio.

7. Una vez concluido el proceso de edición debemos indicar un nombre descriptivo en la caja de Nombre. Esta descripción se asociará a dicho criterio y aparecerá en la lista desplegable del botón Filtros Predefinidos de la barra de herramientas.

8. Al hacer clic en Aceptar se crea el criterio, se guarda en la lista de criterios y se lanza la consulta a la base de datos.

9. Posteriormente cada vez que se seleccione un criterio de la lista de criterios predefinidos, se lanza directamente la consulta a la base de datos basada en el criterio seleccionado.

9. GESTIÓN DE BASES DE DATOS

En las pantallas a las que se accede desde esta opción del menú, se puede realizar diversas acciones para administrar la base de datos sobre la que se soporta la aplicación.

Se trata de poder gestionar:

- La creación de la base de datos que almacenará la información.
- Las copias de seguridad de los datos.
- La compactación del fichero de base de datos

Nota

Estas utilidades tratan ficheros de suma importancia para la aplicación, por lo que se recomienda su utilización con precaución, dado que la pérdida o deterioro de dichos ficheros puede suponer la pérdida de la información registrada en el sistema o el incorrecto funcionamiento del sistema.

9.1. Instalar bases de datos

El sistema ofrece con esta opción la posibilidad de crear la base de datos al comienzo del uso de la aplicación.

También se puede utilizar para regenerar el fichero de la base de datos al comienzo de un nuevo año, después de haber hecho la conveniente copia de seguridad del periodo anterior, ya que esta utilidad sobrescribe el fichero de datos, y por tanto, elimina la información existente en ese momento.

9.2. Copia de seguridad

Es conveniente realizar una copia de seguridad de la base de datos de forma periódica, que permita retomar la gestión en caso de tener algún problema con el equipamiento, o simplemente para poder realizar tareas de mantenimiento sobre el hardware.

Para ello la aplicación cuenta con una opción que permite indicar el dispositivo y el directorio donde se va a realizar la copia, para traspasar allí la información actual.

9.3. Restaurar base de datos

La aplicación aporta aquí una utilidad que permite indicar un nuevo fichero para registrarlo como soporte de la base de datos. Para ello el sistema pide que se especifique cual es el directorio y el nombre de dicho fichero.

Si el nombre indicado no es válido, o no corresponde a un fichero de base de datos, el sistema avisa de este hecho al usuario.

Si es correcto, se da un mensaje de aviso indicando que los datos actuales se sobrescribirán y este nuevo fichero pasará a ser el de datos a partir del momento de aceptar la acción de restauración.

Nota

Esta utilidad puede ser usada para consultar datos estadísticos de periodos anteriores, desde las utilidades de consulta de la aplicación. Anteriormente se debe haber realizado una copia de seguridad, y en el momento de querer analizar las estadísticas, se restaura la copia del periodo deseado. Así sólo se mantienen en gestión los datos actuales, pero se pueden consultar los anteriores.

9.4. Compactar base de datos

Compactar la base de datos permite defragmentar el archivo y obtener espacio adicional en el disco.

Para asegurar un rendimiento óptimo, compacte las bases de datos de Microsoft Access® y los proyectos de Microsoft Access con frecuencia.

9.4.1. Solucionar problemas al compactar bases de datos

A continuación se exponen algunos de los motivos por los que no se puede compactar una base de datos de Microsoft Access o un proyecto de Microsoft Access:

- No hay suficiente espacio en el disco para almacenar la base de datos o el proyecto de Access original y la versión compactada. Elimine archivos innecesarios y vuelva a intentarlo.
- No dispone de permisos para abrir/ejecutar y abrir en modo exclusivo la base de datos de Access. Si no es el propietario de la base de datos, póngase en contacto con el propietario para obtener alguno de estos permisos. Si es el propietario, deberá actualizar sus permisos.
- Otro usuario tiene la base de datos o el proyecto de Access abierto.
- La base de datos o el proyecto de Access está situado en una carpeta compartida de red de sólo lectura, o su atributo de archivo está establecido a Sólo lectura.

9.5. Importar datos

Permite traer los datos de los contactos que tenemos introducidos en las aplicaciones de **EBP Presupuestos y Facturas** y **EBP Gestión Comercial**.

RECOMENDACIONES PARA INSTALACIÓN / DESINSTALACIÓN

Recomendaciones respecto a la instalación/ Desinstalación de aplicaciones de **EBP Gestión de Clientes**

Con el fin de evitar pérdidas de información le recomendamos seguir estas pautas a la hora de desinstalar una de nuestras aplicaciones.

De manera predeterminada, las aplicaciones comprueban en el equipo informático en el cual se procede a su instalación, la existencia de cualquier versión anterior de la misma. En caso de encontrar instalada alguna versión anterior, solicita al usuario que la desinstale antes de continuar el proceso, advirtiéndole que realice una copia de seguridad de los datos con el fin de evitar pérdidas en el proceso de desinstalación.

Nota

El usuario **DEBE** tener en cuenta que el proceso de desinstalación eliminará **TODOS LOS ELEMENTOS DE LA APLICACIÓN, INCLUYENDO LA BASE DE DATOS**, con la consiguiente pérdida de datos.

Por lo tanto, **ANTES DE PROCEDER A LA DESINSTALACIÓN EL USUARIO DEBE REALIZAR UNA COPIA DE SEGURIDAD DE LOS DATOS** tal y como indicábamos en el segundo punto de la lista detallada a continuación (ver Opciones

de Gestión de Base de Datos). Una vez almacenada esta copia de seguridad de la base de datos en un espacio conocido y seguro del disco, el usuario puede proceder a la desinstalación de la aplicación.

Si posteriormente, desea volver a instalar la aplicación y continuar trabajando con el mismo conjunto de datos, deberá introducir los datos almacenados a través de la tercera opción de la lista detallada a continuación (ver las opciones de Gestión de Base de Datos en el punto 9.).

NOTAS

NOTAS