



# MANUAL DE VISUAL TNS CRM

*Versión 2023 Fecha de Revisión julio 26 de 2023.*

*Fecha de Impresión, 27/07/2023*

*Registro de Derechos de Autor Libro-Tomo-Partida 13-16-245 de 06-Jul-2006.*

*Todos los derechos están reservados.*

*Impreso en Cúcuta Colombia.*

*La información de este documento no puede ser alterada o cambiada sin la autorización escrita de TNS SAS.*

*Este manual es suministrado exclusivamente con efectos informativos. Toda información contenida en el mismo está sujeta a cambios sin previo aviso. TNS SAS no es responsable de daño alguno, directo o indirecto, resultante del uso de este manual.*

# Tabla de Contenido

Contenido	Pág.
<b>CAPITULO 1</b> .....	<b>5</b>
CARACTERÍSTICAS Y BENEFICIOS .....	5
<b>CAPITULO 2</b> .....	<b>6</b>
ENTRADAS Y SALIDAS DEL MÓDULO .....	6
<i>Visión general</i> .....	6
<i>Contenido del Programa</i> .....	7
<b>CAPITULO 3</b> .....	<b>9</b>
OPERACIONES RUTINARIAS.....	9
<i>Acceso al Programa</i> .....	9
Manejo de Ventanas .....	10
<i>Ingreso de la Información</i> .....	13
Como Crear Clientes .....	13
Como Crear Asesores .....	16
Como Crear Artículos.....	19
Como Crear Indicadores.....	22
Como Crear Indicadores de Metas.....	22
Como Crear Notas Técnicas .....	23
Como Crear Tipos de Contactos.....	25
Cómo Crear Tipos de Contratos .....	26
Cómo Crear Prioridades .....	27
Cómo Crear Estados .....	28
Cómo Crear Grupos de Contactos .....	29
Cómo Crear Retención de Documentos.....	30
Cómo Crear Grupos Contables de Artículos.....	31
Cómo Crear Grupos de Artículos .....	32
Cómo Crear Líneas de Artículos .....	33
Cómo Crear Tipos de IVA.....	34
Cómo Crear Clasificación de Terceros .....	34
Cómo Crear Empresas de Comunicaciones .....	35
Crear Ciudades .....	36
Cómo Crear Zonas.....	37
Cómo Crear Canales de Contacto .....	38
Cómo Crear Prefijos de Documentos .....	40
<i>Procesos de la Información</i> .....	41
Cómo Crear Contactos.....	41
Cómo Crear Contratos .....	46
Cómo Crear Ordenes de Asesoría.....	49
Cómo Crear Asesorías.....	54
<i>Manejo de Informes (Salidas)</i> .....	58
Cómo Imprimir Relación de Contactos Por Cliente .....	58
Como Imprimir Clientes Nuevos entre Fechas .....	59
Como Imprimir Consolidado S.I.A.U.....	60
Como Imprimir Informe SUI/PQR .....	61
Cómo Imprimir Estadísticas de Contactos por Fecha .....	62
Cómo Imprimir Estadísticas de Contactos por Tipo de Contacto .....	64
Como Imprimir Indicadores por Asesor .....	65
Cómo Imprimir Indicador de Contactos Solucionados .....	66
Cómo Imprimir Estadísticas Artículos Cotizados contra Vendidos.....	68
Cómo Imprimir Correspondencia por Contacto.....	70
Como Imprimir Consolidado de Quejas y Reclamos.....	71

Como Imprimir Consolidado de Acciones.....	73
Como Imprimir Resumen de Asesores Validados por Módulo.....	74
Cómo Imprimir Relación de Asesorías por Contrato.....	75
Cómo Imprimir Relación de Asesorías por Asesor.....	76
Cómo Imprimir Relación de Asesorías Por Orden.....	78
Como Imprimir Relación de Asesorías por Asesor Resumida.....	79
Como Imprimir Consolidado de Transporte.....	80
Cómo Imprimir Relación de Notas Técnicas.....	81
Cómo Imprimir Contratos Por Asesor.....	83
Cómo Imprimir Informes de Contratos.....	84
Cómo Imprimir Estado de los Contratos.....	86
Cómo Imprimir Contratos Anulados.....	88
Cómo Imprimir Ordenes de Asesoría por Asesor.....	90
Cómo Imprimir Tipos de Contactos.....	91
Cómo Imprimir Tabla de Retención de Documentos.....	92
Como Imprimir Indicadores por Edades.....	93
<b>OPERACIONES NO RUTINARIAS.....</b>	<b>95</b>
Cómo Configurar los Parámetros de Usuario.....	95
Como Configurar Correo Electrónico al Usuario.....	96
Cómo Configurar los Parámetros.....	97
Cómo Crear Pensamientos.....	100
Cómo Modificar Informes.....	101
Cómo Ejecutar Comando.....	102
Cómo Cambiar de Vigencia.....	102
Cómo Cambiar de Usuario.....	103
Cómo Cambiar de Periodo.....	103

# CAPITULO 1

---

## ***CARACTERÍSTICAS Y BENEFICIOS***

El programa de CRM es una herramienta diseñada por TNS SOFTWARE para tener un mejor control sobre las necesidades de los Clientes y así poder adelantar una oferta y mejorar la calidad en la atención. Las herramientas de gestión de relaciones con los clientes (Customer Relationship Management CRM) son las soluciones tecnológicas para conseguir desarrollar la "teoría" del marketing relacional. El marketing relacional se puede definir como "la estrategia de negocio centrada en anticipar, conocer y satisfacer las necesidades y los deseos presentes y previsibles de los clientes". El Módulo de CRM es una solución empresarial perfecta ya que ha sido diseñada para dar respuesta a los tres retos fundamentales de cualquier iniciativa CRM: la adopción por parte del usuario, la adaptación al negocio y el coste total de propiedad.

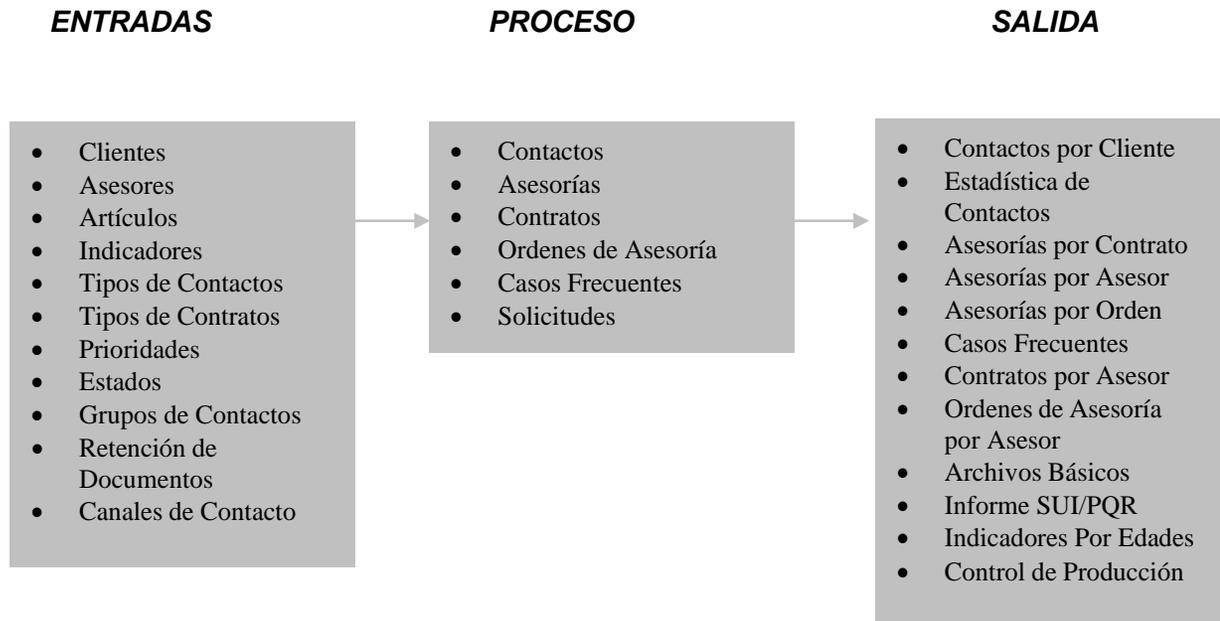
## CAPITULO 2

---

### **ENTRADAS Y SALIDAS DEL MÓDULO**

#### ***Visión general***

A continuación, se muestra un cuadro sintético de las utilidades del Módulo CRM, con sus respectivas entradas, procesos y salidas de datos.



## **Contenido del Programa**

A continuación, se presenta la estructura del módulo de CRM

### **ARCHIVOS**

Clientes

Asesores

Artículos

### **INDICADORES**

Indicadores

Indicadores de Metas

Asesor por Módulo

Notas Técnicas

Tipos de Contactos

Tipos de Contratos

Prioridades

Estados

Grupos de Contactos

Retención de Documentos

### **TABLAS**

Grupo Contable de Artículos

Grupo de Artículos

Líneas de Artículos

Tipos de IVA

Clasificación de Terceros

Empresa de Comunicaciones

Ciudades

Zonas

Canales de Contacto

Módulos

Grupo de Tipo de Contacto

Prefijos de Documentos

Plantillas

Barrios

Vigencia

Periodo

Login

### **CONFIGURACION**

Parámetros de Usuario

Generales

Usuarios

Pensamientos

Diseño de Informes

Ejecutar

Ejecutar Evento

Salir

### **MOVIMIENTOS**

Contactos

Contratos

Metas

### **ASESORIAS**

Ordenes de Asesoría

Programación de Asesorías

Asesorías  
Agenda Diaria  
Relación de Contactos entre Fechas  
Informe SUI/PQR

## IMPRIMIR

### CONTACTOS

Por Cliente  
Clientes nuevos entre fechas  
Consolidado S.I.A.U.

### ESTADISTICA DE CONTACTOS

Por Fecha  
Por Tipo de Contacto  
Indicadores por Asesor  
Indicador de Contactos Solucionados  
Estadística de Artículos Cotizados contra Vendidos  
Correspondencia por Contacto  
Consolidado de Quejas y Reclamos  
Consolidado de Acciones  
Documentos que Salieron de la Oficina  
Resumen de Asesores Validados por Módulo

### ASESORIAS

Por Contrato  
Por Asesor  
Por Orden  
Por Asesor Resumida  
Consolidado de Transporte  
Asesor Validado por Modulo  
Notas Técnicas

### CONTRATOS

Por Asesor  
Informe de Contrato  
Estado de Contratos  
Estado de Contrato Resumido  
Contratos Anulados

### ORDENES DE ASESORIA

Por Asesor

### ARCHIVOS BASICOS

Tipos de Contactos  
Tabla de Retención de Documentos  
Indicadores por Edades

## HERRAMIENTAS

Importar Terceros  
Unificar Terceros  
Importar Archivo Plano  
GENERAR ARCHIVO PLANO DESDE VISUAL TNS  
Artículos  
Terceros  
Tablas  
Reasignar Horas a Contratos Vencidos  
Calculadora

## AYUDA

## CAPITULO 3

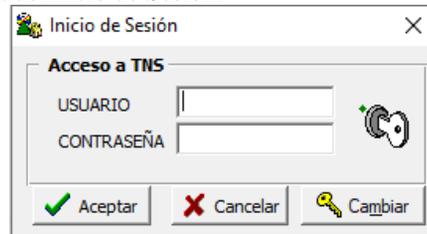
### OPERACIONES RUTINARIAS

#### Acceso al Programa

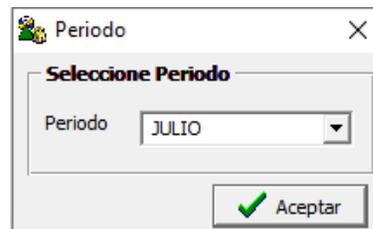
El usuario al dar clic sobre el icono de CRM visualizará la siguiente ventana:

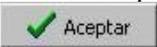


En esta ventana se muestra la fecha de actualización del programa. Oprimiendo cualquier tecla esta ventana desaparecerá y se mostrará la ventana de Inicio de Sesión:



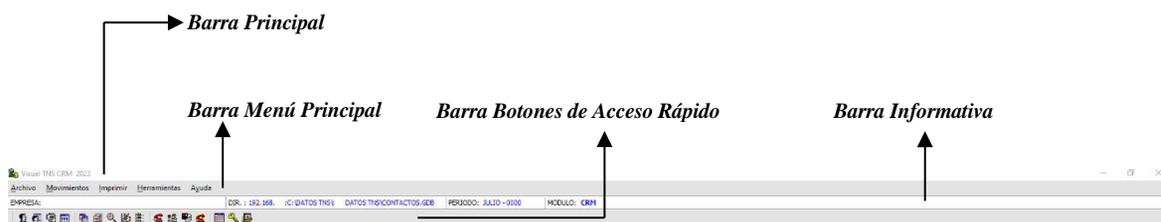
En esta ventana se debe digitar el Usuario y la Contraseña la cual no se muestra para efectos de seguridad. Si la Contraseña es correcta la ventana desaparecerá y se mostrará la ventana de Periodo.



En esta ventana el usuario del módulo debe seleccionar en qué período o mes del año desea trabajar la aplicación de CRM y luego presionar el botón  para llegar a la ventana principal que se muestra a continuación,

## *Manejo de Ventanas*

### *Ventana Principal*



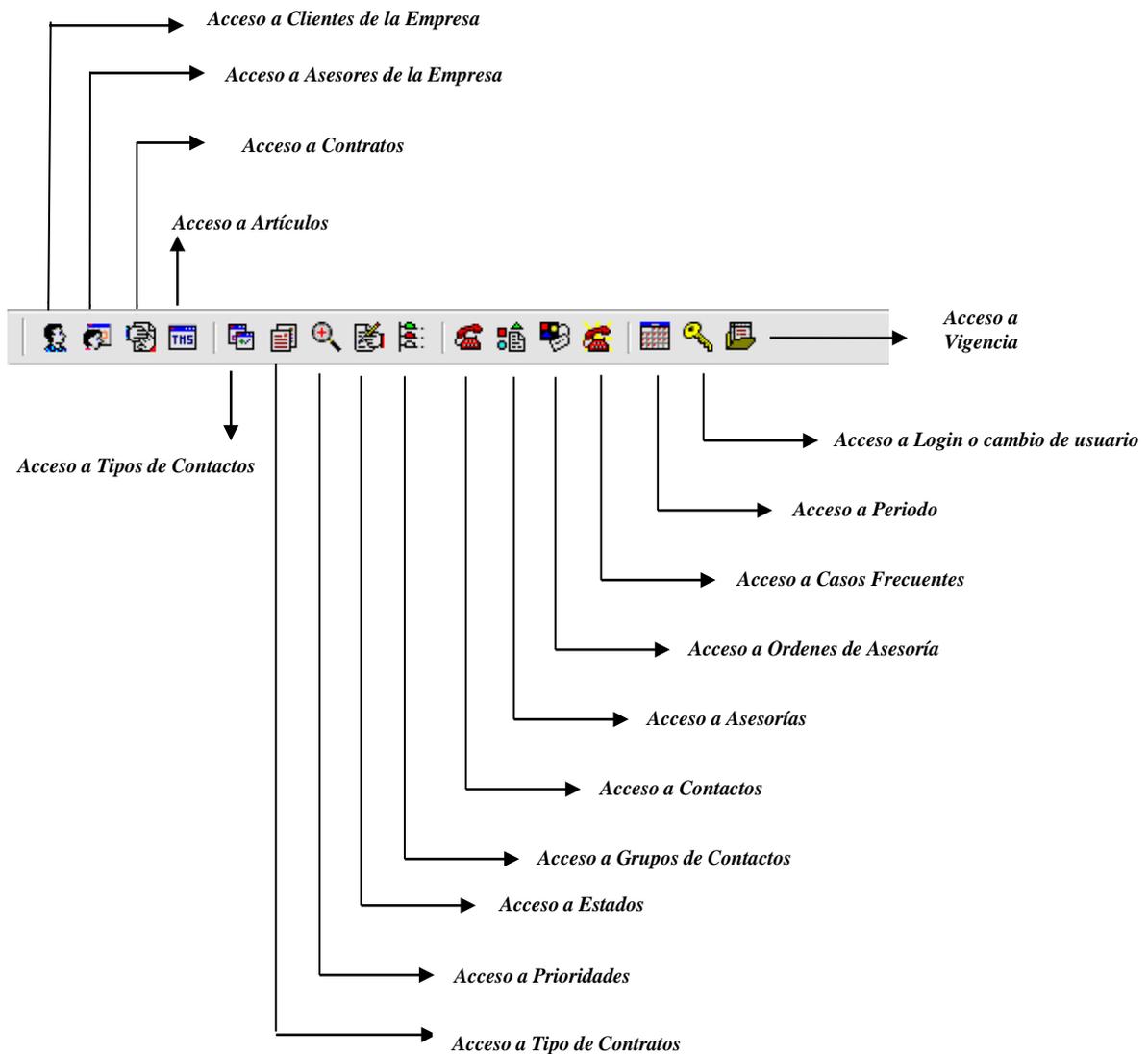
**Barra Principal:** Muestra el nombre del programa y a su vez contiene los botones de minimizar, maximizar y cerrar la ventana principal.

**Barra Menú Principal:** Muestra el menú general del programa.

**Barra Informativa:** Muestra el período o mes del año, nombre del Módulo.

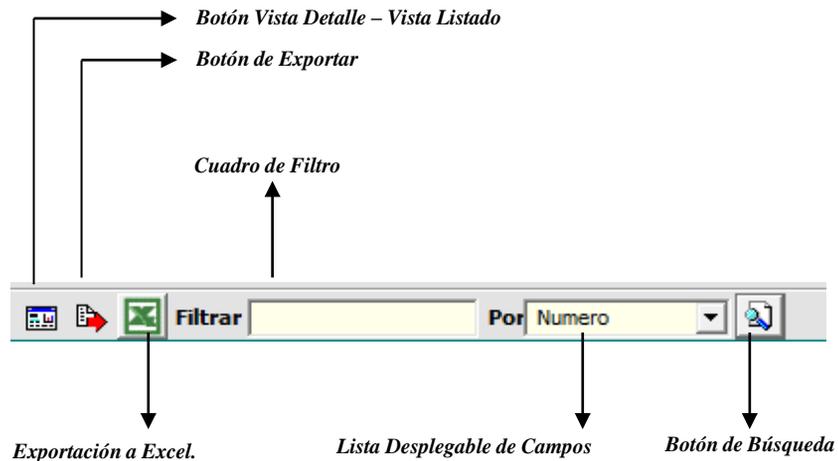
**Barra de Estado:** Muestra información de ayuda de las diferentes opciones del programa y muestra el Usuario que está actualmente trabajando y enseguida el Asesor que se encuentra configurado en ese momento.

**Barra Botones de Acceso Rápido:** Estos botones son de gran ayuda porque minimizan tiempo de trabajo, ya que con solo dar un clic sobre ellos despliegan la ventana, entre las cuales se encuentra las opciones más usadas.



-  Se desplaza al primer registro.
-  Se desplaza al registro anterior.
-  Se desplaza al registro siguiente.
-  Se desplaza al último registro.
-  Permite Insertar un registro. También se puede usar la tecla INS.
-  Permite Borrar un registro. También se puede usar la tecla SUPR.

-  Permite Editar o Modificar un registro. También se puede usar la tecla F9.
-  Permite Grabar un registro. También se puede usar la tecla F11.
-  Permite Cancelar cualquier acción sobre un registro. También se puede usar la tecla ESC.
-  Refresca la Información.



**Botón Vista Detalle – Vista listado:** Dando clic muestra los registros uno por uno o como un listado.

**Botón Exportar:** Dando clic sobre él cierra la ventana y se trae el valor del campo principal de la ventana.

**Cuadro de Filtro:** Muy útil para filtrar información, depende de lo que se escriba en él y del campo de la lista desplegable de campos. Oprimiendo ENTER activa la búsqueda.

**Listado desplegable de Campos:** Al dar clic sobre él despliega un listado de campos con los cuales se puede filtrar la información.

**Botón de Búsqueda:** Dando un clic sobre él activa la búsqueda. Filtra la información si se escribe algo en el cuadro de filtro de lo contrario ordena la información según el campo de la lista desplegable.

## Ingreso de la Información



### RECUERDE...

Para comenzar a manejar las diferentes opciones del módulo de *Visual TNS CRM*, primero se deben ingresar los parámetros; como se explica en la parte de **OPERACIONES NO RUTINARIAS**.

### Como Crear Clientes

Esta opción le permite al usuario del sistema registrar o actualizar los datos de los Clientes que tienen una relación directa con la empresa o entidad. Para la creación de un nuevo *Cliente* solo se digita el código de este, con todos los datos correspondientes para el registro:

1. Ingrese al menú **A**rchivo.
2. Seleccione la opción **C**lientes con solo darle un clic en la pestaña o presionando las teclas CTRL + C. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:

Código	NIT	Nombre	Teléfono
▶ 123456789	13499720-4	PEPITO PEREZ	555 5555

Después se presiona la tecla Insert para crear el nuevo *Cliente*, seguidamente le aparecerá las nuevas casillas en blanco, listas para insertar la nueva información

Diligencie la siguiente información:

**Código:** Aquí se ingresa el código con el cual se va a registrar el *Cliente* en el sistema, se recomienda que no deje espacios o puntos entre los números que identificarán al registro del *Cliente*.

**Fecha de Actualización:** En este campo se guarda la fecha de la última modificación realizada al *Tercero*

**Inactivo:** Al marcar esta opción se inactiva el tercero y restringe que no sea utilizado en movimientos

**Tipo Documento:** Debe seleccionar el *Tipo de Documento* correspondiente al registro que está insertando. Si desea desplegar los diferentes tipos de documentos de clic en el botón  aparecerá el listado de los tipos que puede escoger. (Cédula, NIT, Tarjeta, Extranjería).

**No. Identificación:** Aquí se ingresa la identificación del *Cliente*, se recomienda que no deje espacios o puntos entre los números que identificarán al registro del *Cliente*.

**Expedida en:** Introduzca aquí el nombre de la ciudad, donde fue expedido el respectivo documento del *Cliente* que estas registrando.

**Nombre:** Introduzca aquí nombre completo del *Cliente*, el cual es uno de los datos más importantes ya que no puede quedar vacío.

**Sexo:** Seleccione en esta lista desplegable el sexo del tercero que se está creando.

### Datos Generales:

**Rep. Legal:** Introduzca aquí el nombre completo de la persona que representa legalmente a la empresa o *Cliente*, el cual es uno de los datos más importantes ya que no puede quedar vacío.

**Dirección:** Digite aquí la dirección completa del *Cliente* o empresa, el cual es uno de los datos importantes del registro del tercero.

**Ciudad:** Introduzca el código correspondiente a la Ciudad de ubicación del *Cliente*. Si desea desplegar las diferentes Ciudades de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana de Ciudades. Ver *Cómo crear Ciudades*.

**Departamento:** Digite en este campo el nombre del departamento de ubicación del cliente.

**Teléfonos:** Aquí debe introducir los números telefónicos donde puede ubicar al *Cliente* y manejar mejor la información relacionada con este.

**Ruta de Foto:** Digite la ruta correspondiente donde se encuentra ubicado el archivo de la foto del *Cliente*. Si no la sabe, la puede registrar con solo dar clic en el botón  y explorando el sistema hasta dar con la ubicación.

**Zona:** Introduzca el código correspondiente a la Zona de ubicación del *Cliente*. Si desea desplegar las diferentes Zonas de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana de Zonas. Ver *Cómo crear Zonas*.

**Clasificación:** Digite el código correspondiente a la Clasificación del Cliente. Si desea desplegar las diferentes Clasificaciones de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana de Clasificación de Terceros. Ver *Cómo crear Clasificación de Terceros*.

**Observaciones:** Aquí puede introducir los demás datos que tenga sobre información relacionada con el *Cliente* o detalles para tener en cuenta en este registro.

### Datos Adicionales:

Datos Generales	Datos Adicionales	Verificar Datos
Dirección 2	BARRIO EL TESORO	
Teléfono 2	555 5555	Zona 2 
E-Mail	PEPITO@GMAIL.COM	
Beeper		Emp. Beeper 
Celular	3111111111	Emp. Celular 
Fecha Nacimiento	12/10/1997	Cargo
<input checked="" type="checkbox"/> Cliente <input type="checkbox"/> Vendedor <input checked="" type="checkbox"/> Empleado		

**Dirección2:** Digite aquí la segunda dirección completa del *Cliente* o empresa, el cual es uno de los datos importantes del registro.

**Teléfono2:** Aquí debe introducir los demás números telefónicos donde puede ubicar al *Cliente* y así manejar mejor la información relacionada con este.

**Zona2:** Introduzca el código correspondiente a la segunda Zona de ubicación del *Cliente*. Si desea desplegar las diferentes Zonas de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana de Zonas. Ver *Cómo crear Zonas*.

**E-mail:** Introduzca la dirección de correo electrónico correspondiente al *Cliente* que estas registrando con los más mínimos detalles para mejor claridad en el intercambio de información.

**Beeper:** Aquí debe introducir los números con el cual está identificado el Beeper donde puede ubicar al *Cliente* y así manejar mejor la información.

**Emp. Beeper:** Introduzca el código correspondiente a la Empresa a la cual está afiliado el Beeper de propiedad del *Cliente*. Si desea desplegar las diferentes *Empresas de Comunicaciones* de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana de *Empresas de Comunicaciones*. Ver *Cómo crear Empresas de Comunicaciones*.

**Celular:** Aquí debe introducir los números con el cual está identificado el Celular donde puede ubicar al *Cliente* y manejar mejor la información.

**Emp. Celular:** Introduzca el código correspondiente a la Empresa a la cual está afiliado el Celular de propiedad del *Cliente*. Si desea desplegar las diferentes *Empresas de Comunicaciones* de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana de *Empresas de Comunicaciones*. Ver *Cómo crear Empresas de Comunicaciones*.

**Fecha Nacimiento:** Introduzca la fecha de nacimiento correspondiente al *Cliente* que estas registrando.

**Tipo de Cliente:** Debe seleccionar el tipo de *Cliente* mediante la activación de la casilla correspondiente según el rol que cumpla, en este caso puede escoger tres opciones como Cliente, Vendedor, Empleado.

## ***Como Crear Asesores***

Con esta opción el usuario del sistema puede registrar o actualizar los datos de los *Asesores* con las cuales contará la entidad para orientar o asesorar debidamente a los Clientes. Para la creación de un nuevo *Asesor* solo se digita el código de este **¡Error! No se le ha dado un nombre al marcador.**, con todos los datos correspondientes para el registro:

1. Ingrese al menú **A**rchivos.
2. Seleccione la opción **A**sesores con solo darle un clic en la pestaña o presionando las teclas. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:

Después se presiona la tecla Insert para crear el nuevo *Asesor*, seguidamente le aparecerá las nuevas casillas en blanco, listas para insertar la nueva información.

Diligencie la siguiente información:

**Fecha de Creación:** Campo informativo, que muestra la fecha en que fue creado el *Asesor* en el sistema.

**Fecha de Actualización:** En este campo se guarda la fecha de la última modificación realizada al *Asesor*

**Código:** Aquí se ingresa el código con el cual se va a registrar el *Asesor* en el sistema, se recomienda que no deje espacios o puntos entre los números que identificarán al registro del *Asesor*.

**Tipo Documento:** Debe seleccionar el *Tipo de Documento* correspondiente al registro que está insertando. Si desea desplegar los diferentes tipos de documentos de clic en el botón  aparecerá el listado de los tipos que puede escoger. (Cédula, NIT, Tarjeta, Extranjería).

**No. Identificación:** Aquí se ingresa la identificación del *Asesor*, se recomienda que no deje espacios o puntos entre los números que identificarán al registro del *Asesor*.

**Expedida en:** Introduzca aquí el nombre de la ciudad, donde fue expedido el respectivo documento del *Asesor* que está registrando.

**Nombre:** Introduzca aquí nombre completo del *Asesor*, el cual es uno de los datos más importantes ya que no puede quedar vacío.

### Datos Generales:

**Rep. Legal:** Introduzca aquí el nombre completo de la persona que representa legalmente a la empresa; en caso de que sea una persona natural, este campo puede quedar vacío.

**Dirección:** Digite aquí la dirección completa del *Asesor*, el cual es uno de los datos importantes del registro del *Asesor*

**Ciudad:** Introduzca el código correspondiente a la Ciudad de ubicación del *Asesor*. Si desea desplegar las diferentes Ciudades de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana de Ciudades. Ver *Cómo crear Ciudades*.

**Departamento:** Digite en este campo el nombre del departamento de ubicación del *Asesor*.

**Teléfonos:** Aquí debe introducir los números telefónicos donde puede ubicar al *Asesor* y manejar mejor la información relacionada con este.

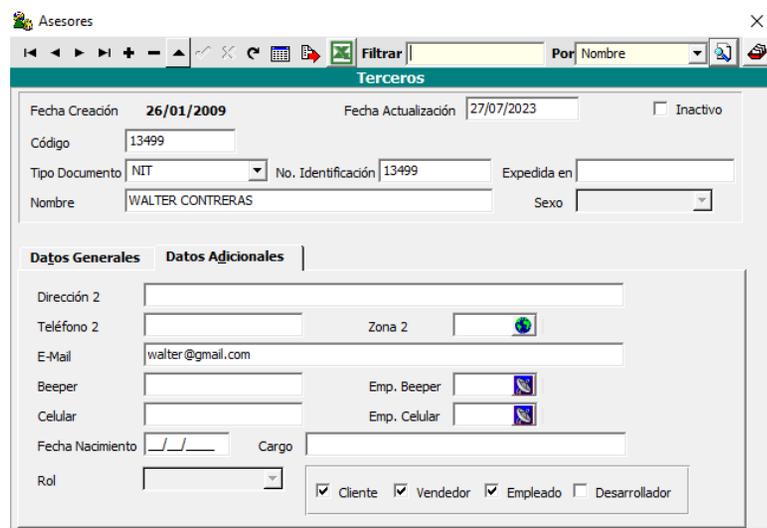
**Ruta de Foto:** Digite la ruta correspondiente donde se encuentra ubicado el archivo de la foto del *Asesor*. Si no la sabes, la puede registrar con solo dar clic en el botón  y explorando el sistema hasta dar con la ubicación.

**Zona:** Introduzca el código correspondiente a la Zona de ubicación del *Asesor*. Si desea desplegar las diferentes Zonas de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana de Zonas. Ver *Cómo crear Zonas*.

**Clasificación:** Digite el código correspondiente a la Clasificación del *Asesor*. Si desea desplegar las diferentes Clasificaciones de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana de Clasificación de Terceros. Ver *Cómo crear Clasificación de Terceros*.

**Observaciones:** Aquí puede introducir los demás datos que tengas sobre información relacionada con el Asesor o detalles para tener en cuenta en este registro.

### Datos Adicionales:



Asesores

Terceros

Filtrar | Por Nombre

Fecha Creación 26/01/2009 Fecha Actualización 27/07/2023  Inactivo

Código 13499

Tipo Documento NIT No. Identificación 13499 Expedida en

Nombre WALTER CONTRERAS Sexo

**Datos Generales** **Datos Adicionales**

Dirección 2

Teléfono 2 Zona 2

E-Mail walter@gmail.com

Beeper Emp. Beeper

Celular Emp. Celular

Fecha Nacimiento Carga

Rol

Cliente  Vendedor  Empleado  Desarrollador

**Dirección 2:** Digite aquí la segunda dirección completa del *Asesor*, el cual es uno de los datos importantes del registro.

**Teléfono 2:** Aquí debe introducir los demás números telefónicos donde puede ubicar al *Asesor* y así manejar mejor la información relacionada con este.

**Zona2:** Introduzca el código correspondiente a la segunda Zona de ubicación del *Asesor*. Si desea desplegar las diferentes Zonas de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana de Zonas. Ver *Cómo crear Zonas*.

**E-mail:** Introduzca la dirección de correo electrónico correspondiente al *Asesor* que estas registrando con los más mínimos detalles para mejor claridad en el intercambio de información.

**Beeper:** Aquí debe introducir los números con el cual está identificado el Beeper donde puede ubicar al *Asesor* y así manejar mejor la información.

**Emp. Beeper:** Introduzca el código correspondiente a la Empresa a la cual está afiliado el Beeper de propiedad del *Asesor*. Si desea desplegar las diferentes *Empresas de Comunicaciones* de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana de *Empresas de Comunicaciones*. Ver *Cómo crear Empresas de Comunicaciones*.

**Celular:** Aquí debe introducir los números con el cual está identificado el Celular donde puede ubicar al *Asesor* y manejar mejor la información.

**Emp. Celular:** Introduzca el código correspondiente a la Empresa a la cual está afiliado el Celular de propiedad del *Asesor*. Si desea desplegar las diferentes *Empresas de Comunicaciones* de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana de *Empresas de Comunicaciones*. Ver *Cómo crear Empresas de Comunicaciones*.

**Fecha Nacimiento:** Introduzca la fecha de nacimiento correspondiente al *Asesor* que estas registrando.

**Cargo:** Digite en este campo el nombre del cargo que desempeña el asesor.

**Rol:** Seleccione la opción de rol que desempeñara el asesor que se está creado; entre las opciones se encuentran: *Registra, Opera, Aprueba*. Dependiendo del rol el asesor podrá realizar actividades diferentes dentro del módulo CRM.

**Tipo:** Debe seleccionar el tipo de *Asesor* mediante la activación de la casilla correspondiente según el rol que cumpla, en este caso puede escoger tres opciones como Cliente, Vendedor, Empleado.

## ***Como Crear Artículos***

Esta opción le permite al usuario del Módulo registrar o actualizar los datos de los Artículos que la empresa comercializa con sus respectivos clientes. Para la creación de un nuevo Artículo solo se digita el código de este, con todos los datos correspondientes para el registro:

1. Ingrese al menú **A**rchivos.
2. Seleccione la opción **A**rtículos con solo darle un clic en la pestaña o presionando las teclas CTRL + M. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:

Después se presiona la tecla Insert para crear la nuevo *Artículo*, seguidamente le aparecerá las nuevas casillas en blanco, listas para insertar la nueva información. Diligencie la siguiente información:

**Código:** Digite el código con el cual se va a identificar el *Artículo* dentro del sistema, se recomienda que no deje espacios entre los números que identificarán al registro del *Artículo*.

**Fecha Actualización:** En este campo el sistema propone la fecha, tomándola del sistema operativo para el *Artículo* que se está insertando o modificando.

**Nombre:** Introduzca aquí el nombre completo del *Artículo*, el cual es uno de los datos más importantes para su identificación en el sistema y obtener una mejor búsqueda.

**Inactivo:** Debe seleccionar la casilla si el *Artículo* se encuentra inactivo, en caso de que no sea así se deja en blanco.

**Grupo Artículo:** Introduzca el código correspondiente del grupo al cual pertenece el *Artículo* que está insertando. Si desea desplegar las diferentes *Grupos de Artículos* de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana de Grupo de Artículos. Ver *Cómo crear Grupo de Artículos*.

**IVA:** Introduzca el código correspondiente al Tipo de IVA que se le cargará al *Artículo* en el momento de la venta. Si desea desplegar los diferentes tipos de IVA, de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana de Tipos de IVA. Ver *Cómo crear Tipos de IVA*.

**Unidad:** Introduzca el nombre de la unidad menor con la cual se irá a controlar y a manejar este *Artículo*. Este campo es de suma importancia ya que por medio de esta se controla el Kardex de cada artículo en cada uno de los casos.

**Unidad Mayor:** Introduzca el nombre de la unidad mayor con la cual se ira a manejar y a manejar este *Articulo*. Este campo es de suma importancia ya que por medio de esta se controla el Kardex de cada artículo en cada uno de los casos.

**Factor:** Digite la cantidad de unidades que contiene la unidad mayor del correspondiente *Articulo* que está insertando.

**Factor Global:** Introduzca aquí el dígito o los dígitos que se deben manejar en el momento que una cantidad del correspondiente *Articulo* se convierta en unidad Global.

**Línea:** Introduzca el código correspondiente de la Línea al cual pertenece el *Articulo* que está insertando. Si desea desplegar las diferentes *Líneas de Artículos* de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana de Líneas de Artículos. Ver *Cómo crear Líneas de Artículos*.

**Tipo Serial:** Debe seleccionar el Tipo de Serial correspondiente al registro que está insertando. Si desea desplegar los diferentes tipos de seriales de clic en el botón  aparecerá el listado de los tipos que puede escoger. (Serial o Lote).

**Grupo Contable:** Digite el código correspondiente del grupo contable al cual pertenece el *Articulo* que está insertando. Si desea desplegar las diferentes *Grupos Contables* de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana de Grupos Contables. Ver *Cómo crear Grupos Contables*.

**Precio Detal:** Debe digitar el precio de venta del *Articulo* por unidad detal en valores de moneda que se quiera trabajar para dicho precio.

**Precio Mayor:** Debe digitar el precio de venta del *Articulo* por unidad mayor en valores de moneda que se quiera trabajar para dicho precio.

### Características:

**Código de Barras:** Introduzca el código de barras del *Articulo* o captúrelo mediante el Lector Óptico y así tener más rapidez al momento de referenciar dicho Artículo.

**Referencia:** Digite la referencia del *Articulo* para tener un manejo más ordenado sobre dicho *Artículo* y tener un mejor control sobre el mismo.

**Peso:** Digite la cantidad de peso en Kilogramos que tiene el *Artículo* y así poder controlar dicho peso en caso de embalaje.

**Comisión:** Introduzca el valor en pesos que ganaran los vendedores al momento de facturar el correspondiente *Articulo*.

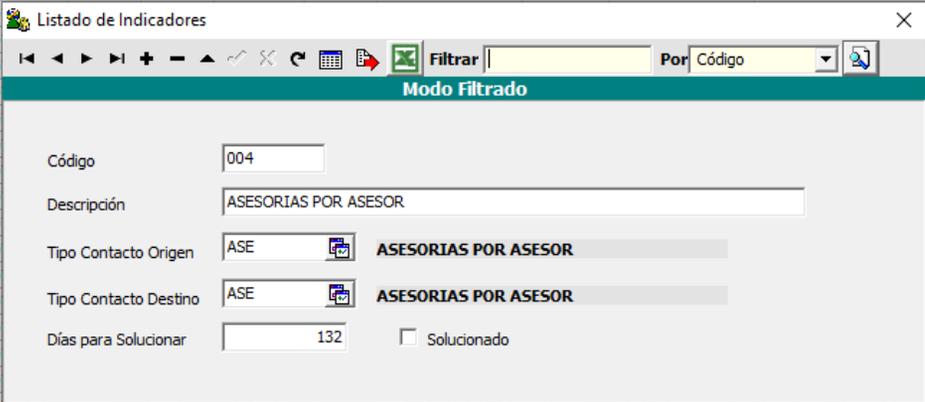
**Observaciones:** Aquí puede introducir los demás datos que tengas sobre información relacionada con el *Artículo* o detalles para tener en cuenta en este registro.

**Ruta de Foto:** Digite la ruta correspondiente donde se encuentra ubicado el archivo de la foto del *Articulo*. Si no la sabes, la puede registrar con solo dar clic en el botón  y explorando el sistema hasta dar con la ubicación.

## Como Crear Indicadores

Mediante esta opción el usuario puede crear o definir medidas de desempeño para los asesores y así obtener datos estadísticos de rendimiento y atención. Para crear un indicador:

1. Ingrese al menú **A**rchivo
2. Seleccione la opción *indicadores* y nuevamente la opción *indicadores*. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:



The screenshot shows a software window titled "Listado de Indicadores" with a close button (X) in the top right corner. Below the title bar is a toolbar with navigation icons (back, forward, home, search, etc.) and a search bar containing the word "Filtrar". To the right of the search bar is a dropdown menu labeled "Por" with "Código" selected. Below the toolbar is a teal header bar that says "Modo Filtrado". The main area of the window contains several input fields and labels: "Código" with the value "004"; "Descripción" with the value "ASESORIAS POR ASESOR"; "Tipo Contacto Origen" with a dropdown menu showing "ASE" and a list of "ASESORIAS POR ASESOR"; "Tipo Contacto Destino" with a dropdown menu showing "ASE" and a list of "ASESORIAS POR ASESOR"; and "Días para Solucionar" with the value "132" and a checkbox labeled "Solucionado" which is currently unchecked.

**Código:** Digite el código de identificación del indicador dentro del sistema.

**Descripción:** Digite en este campo el nombre que identificará el indicador que está creando dentro del sistema.

**Tipo Contacto Origen:** Indique el código del *Tipo de Contacto* Origen para el *indicador* o dar clic en el icono  y selecciono el tipo de contacto. Es un dato importante para el cálculo del indicador.

**Tipo Contacto Destino:** Indique el código del *Tipo de Contacto* Destino para el *indicador* o dar clic en el icono  y selecciono el tipo de contacto. Es un dato importante para el cálculo del indicador.

**Días Para Solucionar:** Dígito el número de días, que define el tiempo para solucionar el contacto.

**Solucionado:** Marcar esta opción si el contacto requiere el estado solucionado para sumar en los informes estadísticos.

## Como Crear Indicadores de Metas

Esta opción permite definir las metas que se estipulan a los asesores en un periodo de tiempo y que equivalen al 100% del indicador. Es importante para los reportes estadísticos de los indicadores. Para crear un indicador de metas debe:

1. Ingresar al menú **A**rchivo
2. Seleccione la opción *Indicadores* y posterior la opción *Indicadores de Metas*. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:

**Código:** Digite en este campo el *código* de identificación en el sistema para el *indicador de meta*.

**Descripción:** Digite en este campo el nombre de identificación en el sistema para el *indicador de meta*.

**Cantidad:** Digite en el primer campo el número que equivale al 100% del indicador según la unidad de medida que se defina en la lista desplegable del segundo campo, entre las opciones se encuentran: Costo, cantidad, días.

## Como Crear Notas Técnicas

Esta Opción permite al usuario crear notas con soluciones para los casos frecuentes. Para crear una Nota Técnica debe:

1. Ingresar a Menú Archivo
2. Luego selecciono la Opción Notas técnicas y aparecerá la siguiente ventana:

**Número:** Digite en este campo el número de identificación para el sistema de la Nota Técnica que está creando.

**Fecha:** Digite en este campo la fecha de registro de la nota técnica, el sistema sugerirá por defecto la fecha del sistema operativo.

**Asentada:** En este campo aparecerá la fecha de asentado de la nota técnica

**Tipo Nota Técnica:** Digite en este campo el código del tipo de Nota técnica o dar clic en el icono  y seleccionar el tipo de Nota técnica. Este campo se usa como una forma de clasificar las notas.

**Asesor:** Digite el código del asesor o dar clic en el icono  y seleccionar el asesor responsable del registro de la Nota técnica.

**Grupo:** Digite el código del Grupo de Contacto o dar clic en el icono  para seleccionar el grupo de contacto de la Nota técnica.

**Tema:** Digite en este campo el tema del cual trata la Nota técnica que se encuentra registrando.

**Problema:** Describa en este campo la novedad o problema por la cual surge el registro de la Nota técnica.

**Solución:** Describa en este campo tipo texto la Solución a la novedad o problema de la cual trata la Nota técnica.



### RECUERDE...

Si se quiere asentar un Caso Frecuente para que quede registrado debidamente en el sistema, solo debe

presionar el botón  que se encuentra en la parte izquierda o la tecla F2 y automáticamente el sistema realizará este procedimiento.

Si se desea reversar algún Caso Frecuente, primero debe ubicarse sobre el respectivo registro, y luego debe

presionar el botón  que se encuentra en la parte izquierda y automáticamente el sistema realizará el respectivo procedimiento.

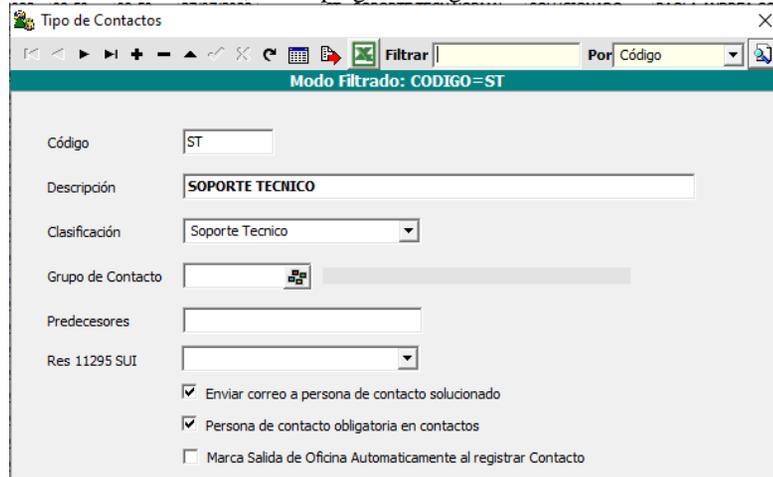
Si se desea imprimir el Caso Frecuente que se registró en el sistema, solo debe presionar el botón  que se encuentra en la parte izquierda y automáticamente el sistema lo mostrará en pantalla para la correspondiente impresión.

Si no recuerda algún dato, realice la respectiva consulta con la ayuda del botón Buscar. 

## Como Crear Tipos de Contactos

Mediante esta opción el usuario puede registrar o actualizar los datos de los diferentes *Tipos de Contactos* que están asociados a cada uno de los contactos que realice la entidad. Para la creación de un nuevo *Tipo de Contacto* solo se digita la identificación de este con todos los datos correspondientes para el registro:

1. Ingrese al menú **A**rchivos.
2. Seleccione la opción **T**ipos de Contactos con solo darle un clic en la pestaña **¡Error! No se le ha dado un nombre al marcador.** A continuación, se desplegará la siguiente ventana:



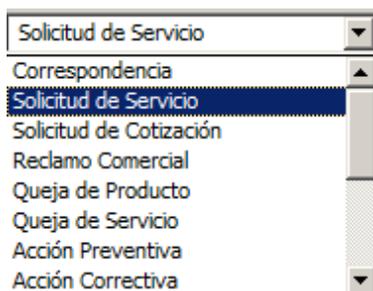
Después se presiona la tecla Insert para crear el nuevo *Tipo de Contacto*, seguidamente le aparecerá las casillas en blanco para insertar la información.

Diligencie la siguiente información:

**Código:** Digite el código con el cual se va a identificar el *Tipo de Contacto* dentro del sistema, se recomienda que no deje espacios o puntos entre los números que identificarán al registro del *Tipo de Contacto*.

**Descripción:** Introduzca aquí el nombre con el cual se identificará el *Tipo de Contacto*, tenga en cuenta la claridad de la descripción ya que es un dato muy importante.

**Clasificación:** Seleccione en la lista desplegable la Clasificación que corresponda para el Tipo de Contacto. Es muy importante ya que permite generar informes según su Clasificación. Entre las opciones se encuentran:



**Grupo de Contacto:** Digite el código del grupo de contrato que desea asociar a su tipo de contacto o dar clic en el icono  y seleccione el grupo de contacto.

**Predecesores:** Digite en este campo los códigos de los tipos de contacto del cual puede originarse el tipo de contacto el cual está creando, si existen múltiples, digítelos usando por separador una (,).

**Res 11295 SUI:** Campo requerido para los informes de SUI/PQR, seleccione de la lista desplegable la opción que corresponda al tipo de contacto. Entre las Opciones se encuentran; Facturación, Prestación, Instalación.

**Enviar correo a persona de contacto solucionado:** Al marcar esta opción activa la función de enviar automáticamente un correo a la persona de contacto utilizada en el contacto solucionado.

**Persona de contacto obligatoria en contactos:** Al marcar esta opción activa la función de obligar al usuario a asociar al contacto, una persona de contacto.

**Marcar salida de oficina automáticamente al registrar contacto:** Al marcar esta opción, indicará a cada contacto de manera automática, que la actividad requiere una salida oficina.

## ***Cómo Crear Tipos de Contratos***

Con esta opción el usuario del Módulo puede registrar o actualizar los datos de los *Tipos de Contratos*. Para la creación de un nuevo *Tipo de Contrato* solo se digita la identificación de este, con todos los datos correspondientes para el registro:

1. Ingrese al menú **A**rchivos.
2. Seleccione la opción **T**ipos de Contratos con solo darle un clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:

Después se presiona la tecla Insert para crear el nuevo *Tipo de Contrato*, seguidamente le aparecerá las casillas en blanco para insertar la información.

Diligencie la siguiente información:

**Código:** Digite el código con el cual se va a identificar el *Tipo de Contrato* dentro del sistema, se recomienda que no deje espacios o puntos entre los números que identificarán al registro del *Tipo de Contrato*.

**Descripción:** Introduzca aquí el nombre con el cual se identificará el *Tipo de Contrato*, tenga en cuenta la claridad de la descripción ya que es un dato muy importante.

**Ruta Minuta Guía:** Digite la ruta correspondiente donde se encuentra ubicado el archivo en Word con la minuta guía del respectivo *Tipo de Contrato*. Si no la sabe, la puede registrar con solo dar clic en el botón  y explorando el sistema hasta dar con la ubicación.

**Código SIA:** Digite en este campo el código, que aplica a este tipo de contrato para la generación de los informes SIA.

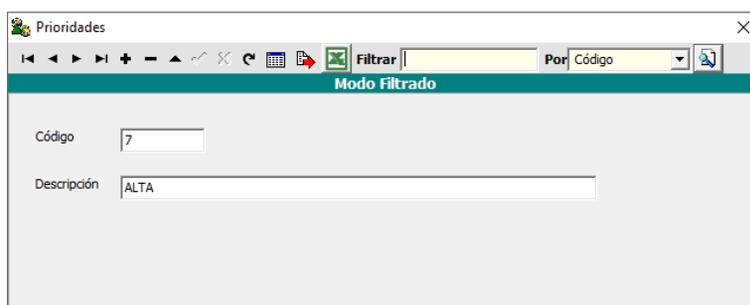
**Nombre SIA bimensual:** Digite en este campo el nombre del *tipo de contrato* según los informes SIA bimensuales.

**Clase de Contrato:** Digite en este campo el código de *clase de contrato* que desea asociar al tipo de contrato, campo requerido para los informes SIA.

## ***Cómo Crear Prioridades***

Esta opción le permite al usuario registrar o actualizar los datos de las diferentes *Prioridades* que se manejan para los diversos contactos. Para la creación de una nueva *Prioridad*, solo se digita la identificación de ésta con todos los datos correspondientes al registro:

1. Ingrese al menú **A**rchivos.
2. Seleccione la opción **P**rioridades con solo darle un clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:



Después se presiona la tecla Insert para crear la nueva *prioridad* seguidamente le aparecerá las nuevas casillas en blanco, listas para insertar la nueva información.

Diligencie la siguiente información:

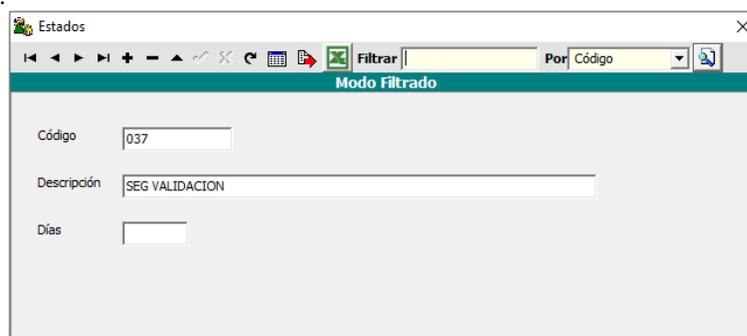
**Código:** Digite el código con el cual va a identificar la *Prioridad* dentro del sistema, se recomienda que no deje espacios o puntos entre los números que identificarán al registro de la *Prioridad*.

**Descripción:** Introduzca aquí el nombre con el cual se identificará la *Prioridad*, tenga en cuenta la claridad de la descripción ya que es un dato muy importante.

### ***Cómo Crear Estados***

Mediante esta opción el usuario del Módulo puede registrar o actualizar los datos de las diferentes *Estados* que se manejan para los diversos contactos. Para la creación de un nuevo *Estado* solo se digita la identificación de este, con todos los datos correspondientes para el registro:

1. Ingrese al menú **A**rchivos.
2. Seleccione la opción **E**stados con solo darle un clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:



Después se presiona la tecla Insert para crear el nuevo *Estado*, seguidamente le aparecerá las nuevas casillas en blanco, listas para insertar la nueva información.

Diligencie la siguiente información:

**Código:** Digite el código con el cual se va a identificar el *Estado* dentro del sistema, se recomienda que no deje espacios o puntos entre los números que identificarán al registro del *Estado*.

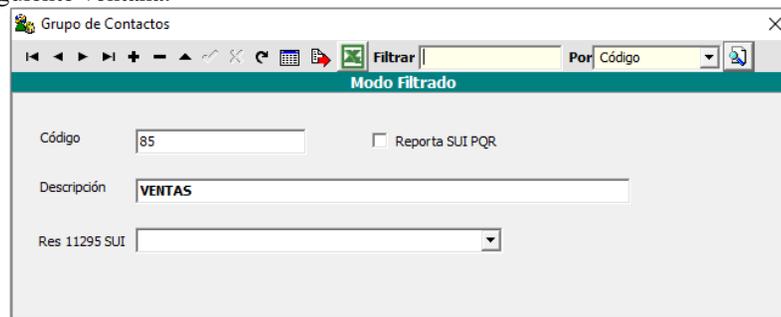
**Descripción:** Introduzca aquí el nombre con el cual se identificará el *Estado*, tenga en cuenta la claridad de la descripción ya que es un dato muy importante.

**Días:** Digite en este campo el número de días permitidos para el estado al asociarlo en un contacto.

## ***Cómo Crear Grupos de Contactos***

Con esta opción el usuario del Módulo puede registrar o actualizar los datos de los *Grupos de Contactos*. Para la creación de un nuevo *Grupo de Contactos* solo se digita la identificación de este, con todos los datos correspondientes para el registro:

1. Ingrese al menú **A**rchivos.
2. Seleccione la opción **G**rupos de Contactos con solo darle un clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:



Después se presiona la tecla Insert para crear el nuevo *Grupo de Contactos*, seguidamente le aparecerá las nuevas casillas en blanco, listas para insertar la nueva información.

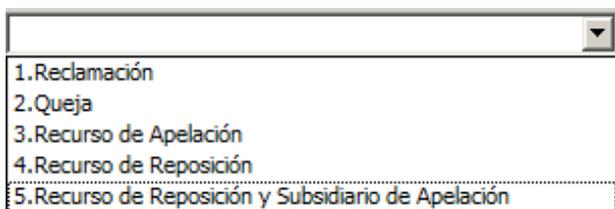
Diligencie la siguiente información:

**Código:** Digite el código con el cual se va a identificar el *Grupo de Contactos* dentro del sistema, se recomienda que no deje espacios o puntos entre los números que identificarán al registro del *Grupo de Contactos*.

**Descripción:** Introduzca aquí el nombre con el cual se identificará el *Grupo de Contactos*, tenga en cuenta la claridad de la descripción ya que es un dato muy importante.

**Reporta SUI PQR:** Marcar esta opción si desea que los contactos con este grupo de contacto asociado requieran que se muestren en el SUI PQR. Aplica solo para empresas de servicios públicos.

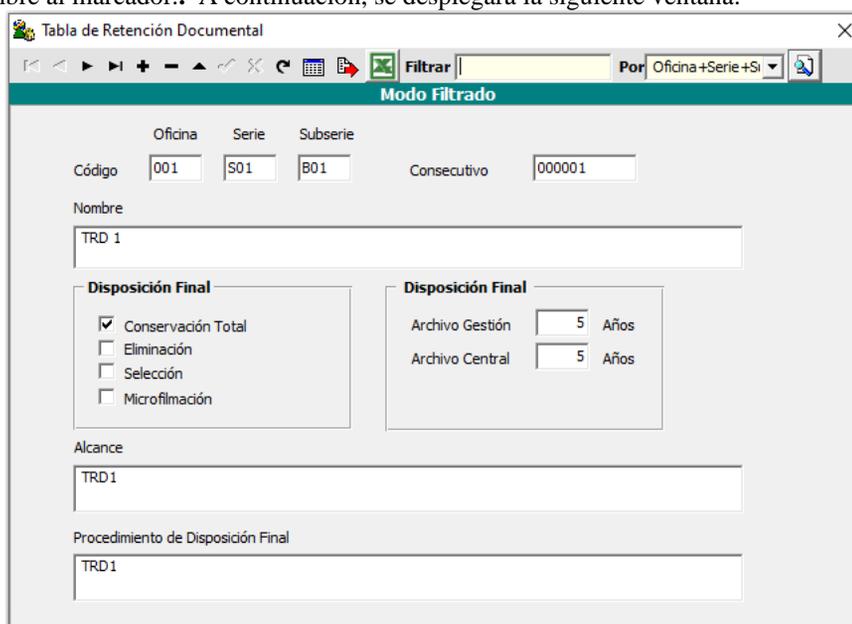
**Res 11295 SUI:** Seleccione en la lista desplegable la Clasificación según el SUI PQR para el grupo de contacto que este creando. Aplica solo para empresas de servicios públicos. Entre las opciones se encuentran:



## ***Cómo Crear Retención de Documentos***

En esta opción particularmente se registran los tipos de archivos que se tienen en la empresa, asignando un código compuesto (Oficina + Serie + Subserie), de igual manera se asigna la disposición final que tiene el archivo en cuanto al alcance que tiene este y también el procedimiento para ajustar el tiempo que tiene su disposición final. Para la creación de una nueva *Retención de Documentos* solo se digita la identificación de esta, con todos los datos correspondientes para el registro:

1. Ingrese al menú **A**rchivos.
2. Seleccione la opción **R**etención de Documentos con solo darle un clic en la pestaña; Error! No se le ha dado un nombre al marcador.. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:



A screenshot of a software window titled 'Tabla de Retención Documental'. The window has a toolbar with icons for navigation and a search bar labeled 'Filtrar'. Below the toolbar, there are input fields for 'Oficina' (001), 'Serie' (S01), 'Subserie' (B01), and 'Consecutivo' (000001). A 'Nombre' field contains 'TRD 1'. There are two 'Disposición Final' sections. The first section has checkboxes for 'Conservación Total' (checked), 'Eliminación', 'Selección', and 'Microfilmación'. The second section has input fields for 'Archivo Gestión' (5) and 'Archivo Central' (5), both followed by 'Años'. There are also 'Alcance' and 'Procedimiento de Disposición Final' fields, both containing 'TRD1'.

Después se presiona la tecla Insert para crear la nueva Retención de Documentos, seguidamente le aparecerá las casillas en blanco para insertar la nueva información.

Diligencie la siguiente información:

**Código:** Digite el código con el cual se va a identificar la *Retención Documental* dentro del sistema, dicho código está compuesto por Oficina + Serie + Subserie; se recomienda que no deje espacios o puntos entre los números que identificarán al registro de la *Retención Documental*.

**Consecutivo:** Aquí se debe ingresar el Número en el cual se iniciará la respectiva *Retención Documental*, en caso de que ya se halla iniciado esta numeración, esta casilla mostrará el último Número que se ha asignado al documento que pertenece a la respectiva *Retención Documental*.

**Disposición Final:** Debe seleccionar la Disposición correspondiente al registro que estas insertando. Si desea puede seleccionar cualquier Disposición o la más indicada para la respectiva *Retención Documental*.

**Alcance:** Aquí se debe digitar el alcance que tendrá cada uno de los documentos que estén asociados a la respectiva *Retención Documental*.

**Procedimiento de Disposición Final:** Digite el procediendo que se debe efectuar cuando la correspondiente documentación que esté asociada a la presente *Retención Documental* se le aplique la Disposición Final.

## ***Cómo Crear Grupos Contables de Artículos***

Esta opción le permite al usuario registrar o actualizar los datos de los diferentes Grupos Contables de Artículos que serán necesarios para el manejo contable de los diferentes productos o servicios. Para la creación de un nuevo *Grupo Contable de Artículos* solo se digita la identificación de este, con todos los datos correspondientes para el registro:

1. Ingrese al menú **A**rchivos.
2. Seleccione la opción **T**ablas.
3. Seleccione la opción **G**rupos Contables de Artículos con solo darle un clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:



Después se presiona la tecla Insert para crear el nuevo *Código CUBS*, seguidamente le aparecerá las casillas en blanco para insertar la nueva información.

Diligencie la siguiente información:

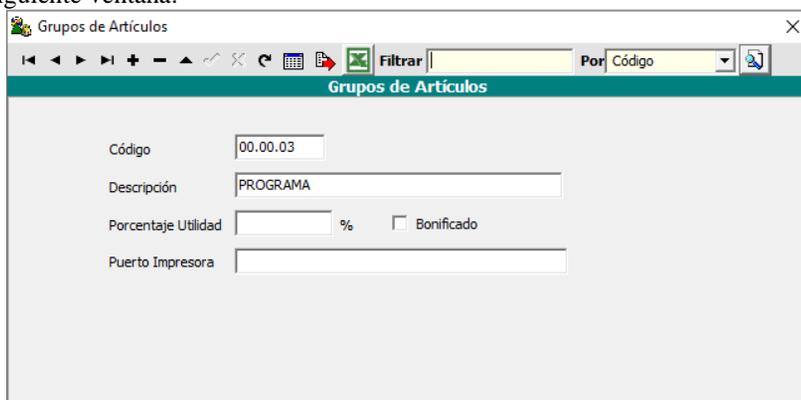
**Código:** Digite el código con el cual se va a identificar el *Grupo Contable de Artículos* dentro del sistema, se recomienda que no deje espacios o puntos entre los números que identificarán al registro del Grupo Contable de Artículos.

**Descripción:** Introduzca aquí el nombre con el cual se identificará el *Grupo Contable de Artículos*, tenga en cuenta la claridad de la descripción ya que es un dato muy importante.

## ***Cómo Crear Grupos de Artículos***

Esta opción le permite al usuario del sistema registrar o actualizar los datos de los Grupos de Artículos con las cuales se clasificarán los diferentes artículos que comercializa o mantiene la empresa. Para la creación de un nuevo *Grupo de Artículos* solo se digita el código de este, con todos los datos correspondientes para el registro:

1. Ingrese al menú **A**rchivos.
2. Seleccione la opción **T**ablas.
3. Seleccione la opción **G**rupos de Artículos con solo darle un clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:



Después se presiona la tecla Insert para crear el nuevo *Grupo de Artículos*, seguidamente le aparecerá las casillas en blanco para insertar la información

Diligencie la siguiente información:

**Código:** Digite el código con el cual se va a identificar el *Grupo de Artículos* dentro del sistema, se recomienda que no deje espacios entre los números que identificarán al registro de *Grupo de Artículos*.

**Descripción:** Introduzca aquí el nombre completo del Grupo de Artículos, el cual es uno de los datos más importantes para su identificación en el sistema.

**Porcentaje Utilidad:** Digite el valor en porcentaje que desee obtener de utilidad sobre el respectivo *Grupo de Artículos*.

**Bonificado:** Debe seleccionar la casilla si el *Grupo de Artículos* genera una ganancia especial para el vendedor, en caso de que no genere esta calificación se deja en blanco.

**Puerto Impresora:** Introduzca aquí la ruta del puerto de la respectiva impresora, donde se imprimirán cada uno de los documentos que involucren artículos que correspondan a este grupo.



### RECUERDE...

Si se equivocó o no está de acuerdo con la información y desea borrar el registro, presione el clic sobre dicho registro para marcarlo y luego presione la tecla Supr; si desea modificar un campo en especial de algún grupo, ubíquese sobre el registro y luego presione el botón  y digita la información respectiva.

Si no recuerda algún dato, realice la respectiva consulta con la ayuda del botón Buscar. 

## Cómo Crear Líneas de Artículos

Mediante esta opción el usuario puede registrar o actualizar los datos de las diferentes Líneas de Artículos que se manejaran para los diferentes informes estadísticos. Para la creación de una nueva Línea de Artículos solo se digita la identificación de este; **Error! No se le ha dado un nombre al marcador.** ccon todos los datos correspondientes para el registro:

1. Ingrese al menú **A**rchivos.
2. Seleccione la opción **T**ablas.
3. Seleccione la opción **L**íneas de Artículos con solo darle un clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:



Modo Filtrado	
Código	00
Descripción	SIN LINEA

Después se presiona la tecla Insert para crear la nueva *Línea de Artículos*, seguidamente le aparecerá las casillas en blanco para insertar la nueva información.

Diligencie la siguiente información:

**Código:** Digite el código con el cual se va a identificar la *Línea de Artículos* dentro del sistema, se recomienda que no deje espacios o puntos entre los números que identificarán al registro de la *Línea Artículos*.

**Descripción:** Introduzca aquí el nombre con el cual se identificará la *Línea de Artículos*, tenga en cuenta la claridad de la descripción ya que es un dato muy importante.

## ***Cómo Crear Tipos de IVA***

Esta opción le permite al usuario registrar o actualizar los datos de los Tipos IVA que se irán a gravar al momento de Vender o Comprar. Para la creación de un nuevo Tipo de IVA solo se digita la identificación de este, con todos los datos correspondientes para el registro:

1. Ingrese al menú **A**rchivos.
2. Seleccione la opción **T**ablas.
3. Seleccione la opción **T**ipos de IVA con solo darle un clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:

The screenshot shows a software window titled 'Tipos de IVA'. At the top, there is a toolbar with navigation icons and a search bar labeled 'Filtrar' with a dropdown menu set to 'Por Código'. Below the toolbar, the window is in 'Modo Filtrado'. It contains two input fields: 'Código' with the value '19' and 'Porcentaje' with the value '19 %'.

Después se presiona la tecla Insert para crear el nuevo *Tipo de IVA*, seguidamente le aparecerá las nuevas casillas en blanco, listas para insertar la nueva información.

Diligencie la siguiente información:

**Código:** Digite el código con el cual se va a identificar el *Tipo de IVA* dentro del sistema, se recomienda que no deje espacios o puntos entre los números que identificarán al registro del *Tipo de IVA*.

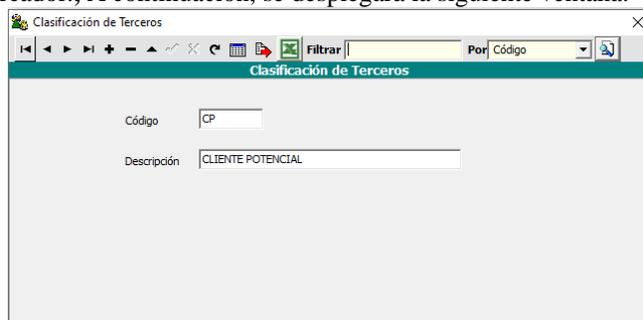
**Porcentaje:** Digite el valor porcentual en números del Impuesto al Valor Agregado que se aplicará a los diferentes artículos o servicios.

## ***Cómo Crear Clasificación de Terceros***

Mediante esta opción el usuario del sistema puede registrar o actualizar los datos de las diferentes *Clasificaciones de Terceros* que se manejarán en la entidad. Para la creación de una *Clasificación de Terceros* solo se digita el código de este con todos los datos correspondientes para el registro:

1. Ingrese al menú **A**rchivos.

2. Seleccione la opción **Tablas**.
3. Seleccione la opción **Clasificación de Terceros** con solo darle un clic en la pestaña; Error! No se le ha dado un nombre al marcador., A continuación, se desplegará la siguiente ventana:



Después se presiona la tecla Insert para crear la nueva *Clasificación de Terceros*, seguidamente le aparecerá las nuevas casillas en blanco, listas para insertar la nueva información.

Diligencie la siguiente información:

**Código:** Digite el código con el cual se va a identificar la *Clasificación del Tercero* dentro del sistema, se recomienda que no deje espacios o puntos entre los números que identificarán al registro de *Clasificación del Tercero*.

**Descripción:** Introduzca aquí el nombre con el cual se identificará la *Clasificación del Tercero*, tenga en cuenta la claridad de la descripción ya que es un dato muy importante.

## ***Cómo Crear Empresas de Comunicaciones***

Esta opción le permite al usuario registrar o actualizar los datos de las diferentes Empresas de Comunicaciones que existen en el medio. Para la creación de una nueva *Empresa de Comunicaciones* solo se digita la identificación de esta, con todos los datos correspondientes para el registro:

1. Ingrese al menú **A**rchivos.
2. Seleccione la opción **Tablas**.
3. Seleccione la opción **E**mpresas de Comunicaciones con solo darle un clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:

Después se presiona la tecla *Insert* para crear la nueva *Empresa de Comunicaciones*, seguidamente le aparecerá las nuevas casillas en blanco, listas para insertar la nueva información.

Diligencie la siguiente información:

**Código:** Digite el código con el cual se va a identificar la *Empresa de Comunicaciones* dentro del sistema, se recomienda que no deje espacios o puntos entre los números que identificarán al registro de la Empresa de Comunicaciones.

**Nombre:** Introduzca aquí el nombre con el cual se identificará la *Empresa de Comunicaciones*, tenga en cuenta la claridad de este campo, ya que es un dato muy importante.

**Teléfono:** Introduzca aquí el número telefónico para la ubicación y atención de los inconvenientes que se tengan con sus servicios.

**Observaciones:** Aquí puede introducir los demás datos que tenga sobre información relacionada con la *Empresa de Comunicaciones* o detalles para tener en cuenta en este registro.

## ***Crear Ciudades***

Esta opción le permite al usuario del Módulo registrar o actualizar los datos de las diferentes Ciudades que están asociadas a cada uno de los Terceros o Clientes. Para la creación de una nueva *Ciudad* solo se digita la identificación de esta, con todos los datos correspondientes para el registro:

1. Ingrese al menú **A**rchivos.
2. Seleccione la opción **T**ablas.
3. Seleccione la opción **C**iudades con solo darle un clic en la pestaña;Error! No se le ha dado un nombre al marcador.. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:

Después se presiona la tecla Insert para crear la nueva *Ciudad*, seguidamente le aparecerá las nuevas casillas en blanco, listas para insertar la nueva información.

Diligencie la siguiente información:

**Código:** Digite el código con el cual se va a identificar la Ciudad dentro del sistema, se recomienda que no deje espacios o puntos entre los números que identificarán al registro de la Ciudad.

**Nombre:** Introduzca aquí el nombre con el cual se identificará la Ciudad, tenga en cuenta la claridad de este campo, ya que es un dato muy importante.

**Departamento:** Aquí debe introducir el nombre del Departamento al cual está adscrita la ciudad que esta insertando.



### RECUERDE...

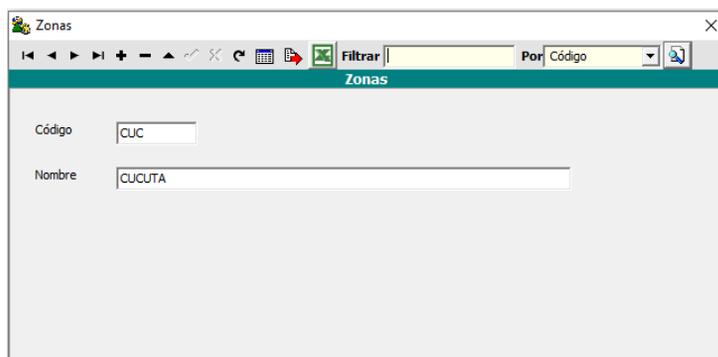
Si se equivocó o no está de acuerdo con la información y desea borrar el registro, presione el clic sobre dicho registro para marcarlo y luego presione la tecla Supr; si desea modificar un campo en especial de alguna ciudad, ubíquese sobre el registro y luego presione el botón  y digita la información respectiva.

Si no recuerda algún dato, realice la respectiva consulta con la ayuda del botón Buscar. 

## Cómo Crear Zonas

Esta opción le permite al usuario registrar o actualizar los datos de las Zonas en que están divididas la ubicación de los diferentes Terceros o Clientes. Para la creación de una nueva Zona solo se digita el código de este, con todos los datos correspondientes para el registro:

1. Ingrese al menú **A**rchivos.
2. Seleccione la opción **T**ablas.
3. Seleccione la opción **Z**onas con solo darle un clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:



Después se presiona la tecla Insert para crear la nueva *Zona*, seguidamente le aparecerá las nuevas casillas en blanco, listas para insertar la nueva información.

Diligencie la siguiente información:

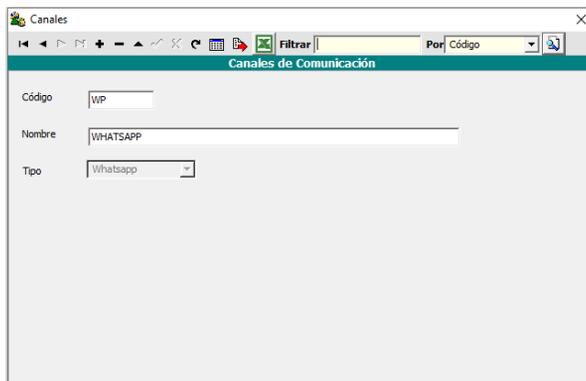
**Código:** Digite el código con el cual se va a identificar la *Zona* dentro del sistema, se recomienda que sea un código con el cual se pueda identificar rápidamente la *Zona*.

**Nombre:** Introduzca aquí el nombre completo de la *Zona*, el cual es uno de los datos más importantes para su identificación en el sistema.

### ***Cómo Crear Canales de Contacto***

Esta opción le permite al usuario registrar o actualizar los datos de los Canales de Contacto, por la cuales se puede tener contacto con un Cliente o Tercero. Para la creación de un Canal de Contacto, solo se digita el código de este; **Error! No se le ha dado un nombre al marcador.**, con todos los datos correspondientes para el registro:

1. Ingrese al menú **Archivos**.
2. Seleccione la opción **Tablas**.
3. Seleccione la opción **Canales de Contacto** con solo darle un clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:



Después se presiona la tecla Insert para crear el nuevo Canal de Contacto, seguidamente le aparecerá las nuevas casillas en blanco, listas para insertar la nueva información.

Diligencie la siguiente información:

**Código:** Digite el código con el cual se va a identificar el Canal dentro del sistema, se recomienda que sea un código con el cual se pueda identificar rápidamente el Canal.

**Nombre:** Introduzca aquí el nombre completo del Canal, el cual es uno de los datos más importantes para su identificación en el sistema.

**Tipo:** Seleccione en la lista desplegable, el tipo de canal de comunicación.



## Cómo Crear Prefijos de Documentos

Mediante esta opción el usuario puede registrar o actualizar los datos de los Prefijos de los Documentos. Para la creación de un nuevo *Prefijo* solo se digita la identificación de este, con todos los datos correspondientes para el registro:

1. Ingrese al menú **A**rchivos.
2. Seleccione la opción **T**ablas.
3. Seleccione la opción **P**refijos de Documentos con solo darle un clic en la pestaña; Error! No se le ha dado un nombre al marcador.. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:



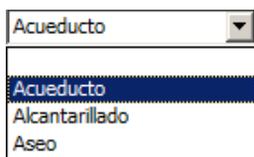
Después se presiona la tecla Insert para crear el nuevo *Prefijo*, seguidamente le aparecerá las nuevas casillas en blanco, listas para insertar la nueva información.

Diligencie la siguiente información:

**Código:** Digite el código con el cual se va a identificar el Prefijo dentro del sistema, se recomienda que no deje espacios o puntos entre los números que identificarán al registro del Prefijo.

**Descripción:** Introduzca aquí el nombre con el cual se identificará el Prefijo, tenga en cuenta la claridad de la descripción ya que es un dato muy importante.

**Servicio SUI:** Seleccione en la lista desplegable, el servicio SUI que desea asociar al prefijo. Aplica solo para empresa de servicios públicos.



### RECUERDE...

Si se equivocó o no está de acuerdo con la información y desea borrar el registro, presione el clic sobre dicho registro para marcarlo y luego presione la tecla SUPR; si desea modificar un campo en especial de algún Prefijo, ubíquese sobre el registro y luego presione el botón  y digita la información respectiva.

Si no recuerda algún dato, realice la respectiva consulta con la ayuda del botón Buscar. 

# Procesos de la Información

## Cómo Crear Contactos

Esta opción le permite elaborar o ingresar los contactos que establece la entidad o empresa con cualquier persona ya sea natural o jurídica para así realizar un mejor control y una excelente supervisión sobre la relación con cada uno de estos Clientes. Mediante esta opción se puede registrar el Contacto e ingresar cada una de sus características y parámetros con que esta cuenta.

1. Ingrese al menú **Movimientos**.
2. Seleccione la opción **Contactos** con solo darle un clic en la pestaña o presionando las teclas CTRL + L. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:

Número	Fecha	Cliente	Descripción	Fecha Resp.	HI	Resp.	HF	Resp.	Fecha Prog.	HI	Prog.	Tipo Contacto	Prioridad	Estado	Diligencia	Reasignado	Vendedor
00271235	14/08/2020	TNS SAS	Registro de llegada y salida	26/07/2023	17:18		17:18		31/12/2030			CTRL - ACTIVIDADES NORMAL	5	SEC VOLVER A LLAM	GERSON ALEXIS	GERSON ALEXIS	GERSON ALEXIS
00336355	09/07/2022	TNS SAS	Pausas activas	11/07/2022	15:41		16:00		31/12/2030			CTRL - ACTIVIDADES NORMAL	5	SEC VOLVER A LLAM	GERSON ALEXIS	GERSON ALEXIS	GERSON ALEXIS
00357589	06/02/2023	ALCALDIA MPAL DE	Portal TNS Oficial - Impuestos - Ajuste	12/04/2023	15:33		15:33		12/04/2023			ADPV - ADAPTACION URGENTE	1	ADAPTACIONES EN JAM KLNER	GERSON ALEXIS	GERSON ALEXIS	GERSON ALEXIS
00370010	02/06/2023	ALCALDIA MPAL DE	PORTAL TNS OFICIAL - IMPUESTOS	14/07/2023	09:08		09:08		14/07/2023			ADPP - ADAPTACION NORMAL	1	ADAPTACION POR E ADRIANA	GERSON ALEXIS	GERSON ALEXIS	GERSON ALEXIS

Para insertar un nuevo Contacto solo debe presionar la tecla Insert o presionando el botón  y seguidamente aparecerá la siguiente ventana con todos los campos en blanco, listos para insertar la correspondiente información.

**DATOS RECEPCION DEL CONTACTO**

Número: 00255482 Fec Creacion: 20/02/2020 Hora Creacion: 07:31

Fecha: 20/02/2020 Hora Inicio: 07:31 Asesor: ADRIANA Cod Plantilla: [ ]

Cliente: 800182856-1 TNS SAS Persona/Cargo: [ ]

Descripción: Control de Actividades Diarias  
Entrada - Salida  
Pausas Activas

Prioridad: 5 NORMAL Telefono: 5829010

Responsable: TNS292 ADRIANA Email: sec00.tns@gmail.com

Contrato: [ ] Barrio: [ ]

Vendedor: TNS292 ADRIANA Direccion: C. C. BOLIVAR LOCALES B-21 / B-23  
Canal: [ ]

**REGISTRO ATENCION DEL CONTACTO**

Fecha: 27/07/2023 Hora Inicio: 13:56 Hora Fin: 13:56 Diligenciado: TNS292 ADRIANA

Tipo Contacto: CTRL ACTIVIDADES PERIODICAS NOMINA Grupo: ADM ADMINISTRACION GENERAL

Solución: LLEGADAPM  
Tiempo: 00:00

Reasignado a: TNS292 ADRIANA Estado: 10 ACT ADMINI Fecha Prog.: 31/12/2023 Hora: [ ]

Clasificación: Soporte Tecnico Numero: [ ]

Reten. Docum.: [ ] Ruta Docu.: [ ] Factura: [ ]

Referencia: [ ]

Fec Digitación: 27/07/2023 Hora Digitación: 13:56  Sale de la Oficina  Privado Ubicación de Contacto: [ ]

Canal Resp.: [ ] Radicado: [ ] Cod Prefijo: [ ] Numero: [ ]

Indicador: [ ] Vir. Ejecutado: [ ] Persona Contacto: [ ]

Diligencie la siguiente información:

**Número:** Aquí el sistema le sugiere al usuario un número consecutivo para cada uno de los *Contactos* que vaya registrando en el sistema. Este Número es inmodificable por el usuario del Módulo, ya que así se tiene un mejor control sobre los *Contactos*.

**Fecha:** Esta fecha la toma el Módulo de CRM del sistema operativo, para asignarla al respectivo *Contacto*; dicho campo es inmodificable por el usuario del Módulo.

**Hora:** La hora la toma el Módulo de CRM del sistema operativo, para asignarla al respectivo *Contacto*; dicho campo es inmodificable por el usuario del Módulo.

#### ***Datos Recepción del Contacto***

**Fecha:** Esta fecha la toma el Módulo de CRM del sistema operativo, para asignarla al contacto como fecha de recepción; dicho campo es inmodificable por el usuario del Módulo.

**Hora Inicio:** La hora la toma el Módulo de CRM del sistema operativo, para asignarla al respectivo *Contacto* como Hora de recepción del contacto; dicho campo es inmodificable por el usuario del Módulo.

**Asesor:** En este campo el sistema asigna el asesor que tiene parametrizado el respectivo usuario del sistema; dicho campo es inmodificable por el usuario del Módulo.

**Cliente:** Digite el código correspondiente al Cliente o Tercero que está estableciendo el respectivo *Contacto*.

Si desea desplegar las diferentes Clientes de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Clientes*.

**Persona/Cargo:** En este campo se debe digitar el nombre de la persona que está estableciendo el respectivo Contacto con el asesor, ya sea telefónico, personal o por escrito. Si desea desplegar las diferentes personas de contacto asociados al cliente de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana.

**Descripción:** Aquí el asesor o usuario del Módulo debe digitar muy detalladamente cada una de las asuntos o eventos que están ocurriendo con el respectivo Cliente.

**Prioridad:** Introduzca el código correspondiente a la Prioridad que se le establezca al Contacto para su respectiva solución. Si desea desplegar las diferentes Prioridades de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Prioridades*.

**Responsable:** Digite el código correspondiente al Asesor o Persona que es responsable de la solución del respectivo contacto. Si desea desplegar las diferentes Asesores de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Asesores*.

**Contrato:** Digite en este campo el código del contrato que desea asociar al contacto o dar clic en el icono  para desplegar las opciones de contrato que existen en el sistema. El diligenciamiento del campo no es obligatorio.

**Vendedor:** Digite en este campo el código del vendedor que desea asociar al contrato o dar clic en el icono  para desplegar las opciones de vendedores que existen en el sistema. El diligenciamiento del campo no es obligatorio.

**Teléfono:** Digite en este campo el número telefónico de la persona de contacto. El diligenciamiento del campo no es obligatorio.

**Email:** Digite en este campo el correo electrónico de la persona de contacto. El diligenciamiento del campo no es obligatorio.

**Barrio:** Digite en este campo el código del barrio de la persona de contacto o si desea desplegar las opciones de barrio dentro del sistema, dar clic en el icono  y seleccionar el barrio. El diligenciamiento del campo no es obligatorio.

**Dirección:** Digite en este campo la Dirección de la persona de contacto. El diligenciamiento del campo no es obligatorio.

**Canal:** Digite en este campo el código del canal de comunicación por el cual se presta la atención a la persona de contacto o si desea desplegar las opciones de canales de comunicación dentro del sistema, dar clic en el icono  y seleccionar el canal correspondiente. El diligenciamiento del campo no es obligatorio.

Después de haber insertado toda la información principal del Contacto que se está elaborando, seguidamente debe insertar el registro de la atención del contacto, con todos los datos correspondientes.

**Registro Atención del Contacto:**

**Fecha:** En este campo se debe digitar la fecha correspondiente al día en que se dio solución al respectivo Contacto; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Hora Inicio:** Aquí se debe digitar la hora en que se inició la solución al Contacto establecido con el respectivo cliente; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a HH:MM.

**Hora Fin:** Aquí se debe digitar la hora en que se terminó la solución al Contacto establecido con el respectivo cliente; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a HH:MM.

**Diligenciado:** En este campo el sistema asigna el asesor que dio solución al Contacto establecido con el cliente; dicho campo es inmodificable por el usuario del Módulo.

**Tipo de Contacto:** Introduzca el código correspondiente al Tipo de Contacto que se estableció con el respectivo cliente. Si desea desplegar las diferentes Tipos de Contactos de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Tipo de Contactos*.

**Grupo:** Introduzca el código correspondiente al Grupo al cual pertenece el respectivo Contacto establecido con el cliente. Si desea desplegar las diferentes Grupos de Contactos de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Grupos de Contactos*.

**Solución:** Aquí el asesor o usuario del Módulo debe digitar muy detalladamente la solución que se estableció con el respectivo Cliente.

**Tiempo:** En este campo el sistema registra el tiempo de ejecución, en el cual el asesor lleva a cabo la Solución de la atención al usuario.

**Reasignado A:** Digite el código correspondiente al Asesor o Persona que se le reasignó la responsabilidad de la solución del respectivo contacto. Si desea desplegar las diferentes Asesores de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Asesores*.

**Estado:** Introduzca el código correspondiente al estado en que se encuentra el respectivo Contacto. Si desea desplegar las diferentes Estados de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Estados*.

**Fecha Programada y Hora:** Aquí se debe digitar la fecha en que posiblemente se solucionará o se diligenciará el Contacto por el nuevo asesor reasignado; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a aa/mm/aaaa y a continuación se encuentra el campo Hora, para que digite de manera opcional la hora programada de Solución.

**Clasificación:** Debe seleccionar la Clasificación correspondiente al registro o contacto que está insertando. Si desea desplegar las diferentes Clasificaciones de clic en el botón  aparecerá el listado de los tipos que puede escoger. (Correspondencia, Solicitud del Servicio, Solicitud de Cotización, Reclamo Comercial, Queja de Producto, Queja de Servicio, Acción Preventiva, Acción Correctiva y Control de Producto No Conforme).

**Retención Documental:** Introduzca el código correspondiente a la Retención Documental que se le debe asignar al respectivo contacto en caso de que sea correspondencia. Si desea desplegar las diferentes Estados de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Retención de Documentos*.

**Ruta Documento:** Introduzca la ruta donde se encuentra el documento que tiene relación directa con la solución al respectivo Contacto.

**Factura:** Digite en este campo el número de factura, en caso de que la atención al contacto la requiera referenciar.

**Referencia:** Digite en este campo el código de la referencia o si desea desplegar las diferentes opciones de referencia, dar clic del icono  y seleccionar la correspondiente en la ventana desplegada.

**Fecha Digitación:** indique en este campo la fecha de digitación o de registro de la atención al contacto.

**Hora Digitación:** indique en este campo la hora de digitación o de registro de la atención al contacto.

**Salida de Oficina:** Marcar esta opción si la atención al contacto requiere de salida de la oficina por parte del asesor.

**Privado:** Marcar esta opción si requiere que el registro del contacto solo sea visible para su grupo de usuario y supervisor.

**Ubicación Contacto:** Digite en este campo la Ubicación del contacto en el momento de la atención.

**Canal de Respuesta:** Digite en este campo el código del canal de respuesta por el cual se prestó la atención al contacto o si desea desplegar las diferentes opciones de canal de respuesta dar clic en el icono  y seleccionar el correspondiente canal.

**Radicado:** Digite en este campo el número de radicado asignado a la solicitud de la persona de contacto.

**Indicador:** Digite en este campo el código del indicador de meta que desea aplicar al contacto o si desea desplegar las diferentes opciones de indicador de meta, dar clic en el icono  y seleccione la correspondiente.

**V/r Ejecutado:** Digite en este campo el porcentaje de ejecución de la atención prestada al contacto.

**Persona de Contacto:** Digite el código de la persona de contacto o si desea desplegar las opciones de las

personas de contacto dar clic en el icono .



## RECUERDE...

Si se desea imprimir el Contacto que se registró en el sistema, solo debe presionar el botón  que se encuentra en la parte izquierda y automáticamente el sistema lo mostrará en pantalla para la correspondiente impresión.

Para imprimir el formato de Quejas del presente contacto solo debe clasificar dicho contacto como una queja, y luego presionar el botón  que se encuentra en la parte izquierda y automáticamente el sistema lo mostrará en pantalla para la respectiva impresión.

Si se desea observar todos los Contactos que se han registrado en el sistema, solo debe presionar el botón  que se encuentra en la parte izquierda y automáticamente el sistema mostrará todos los Contactos realizados en cada uno de los periodos del año.

Para filtrar cada uno de los Contactos registrados en el sistema y obtener una mejor búsqueda, solo debe presionar el botón  que se encuentra en la parte izquierda y automáticamente el sistema mostrará los Contactos que cumplen las condiciones del filtro realizado.

Si se desea observar el historial de los Contactos que se han registrado en el sistema, solo debe ubicarse en el respectivo contacto y presionar el botón  que se encuentra en la parte izquierda y automáticamente el sistema mostrará todos los registros referentes a la Historia del Contacto.

Para imprimir el formato de Etiqueta del presente Contacto solo debe clasificar dicho contacto como correspondencia, y luego presionar el botón  que se encuentra en la parte izquierda y automáticamente el sistema mostrará la etiqueta en pantalla para la respectiva impresión.

## ***Cómo Crear Contratos***

Esta opción le permite elaborar o ingresar los contratos que establece la entidad o empresa con cualquier persona ya sea natural o jurídica y así realizar un mejor control y una excelente supervisión o interventoría sobre la ejecución de dichos contratos. Mediante esta opción se puede registrar el Contrato e ingresar cada una de sus características y parámetros con que éste cuenta.

1. Ingrese al menú **Movimientos**.
2. Seleccione la opción **Contratos** con solo darle un clic en la pestaña o presionando las teclas CTRL + R. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:

Prefijo	Número	Cliente	Tipo	Asentado	Anulado
CO	000-001	PEDRO PEREZ	PRESTACION SERVICIOS	26/01/2018	

Para insertar un nuevo Contrato solo debe presionar la tecla Insert o presionando el botón  y seguidamente aparecerá la siguiente ventana con todos los campos en blanco, listos para insertar la correspondiente información.

Número	CO	000-001	Asentado	19/07/2018	Anulado		
Tipo de Contrato	PS	PRESTACION SERVICIOS					
Cliente	7777778	PEDRO PEREZ					
Objeto	ADQUISICIÓN DE SERVICIOS TENDIENTES A CONTRIBUIR CON EL PROCESO DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE UN ESTUDIANTE DE PREGRADO EN EL ÁREA DE DERECHO						
Fecha Inicial	02/01/2018	Plazo Dias	210	Fecha Vence	31/07/2018	Fecha Instala	__/__/__
Requisitos							
Interventor		Valor Total			10,500,000.00		

Código	Programa	No. Horas	Asesor
00	ARTICULO UNICO	120.00	PEDRO PEREZ PEREZ

Diligencie la siguiente información:

**Número:** Digite el código correspondiente al prefijo del Contrato y seguidamente el Número asignado al correspondiente registro de dicho Contrato. El sistema le sugiere al usuario un prefijo y un número consecutivo dependiendo del tipo de prefijo que haya escogido.

**Asentado:** En este campo el sistema propone la fecha, tomándola del sistema operativo para el tipo de documento que se está elaborando en el momento que el usuario asienta el documento. Este campo no es modificable por el usuario.

**Anulado:** En este campo el sistema propone la fecha, tomándola del sistema operativo para el tipo de documento que se está elaborando en el momento que el usuario anula el documento. Este campo no es modificable por el usuario.

**Tipo de Contrato:** Digite el código correspondiente al Tipo de Contrato que está asociado al registro que estas digitando en el sistema. Si desea desplegar las diferentes Tipos de Contratos de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Tipos de Contratos*.

**Ciente:** Introduzca el código correspondiente al Cliente, al cual pertenece el respectivo Contrato, que se estableció con la empresa. Si desea desplegar los diferentes Clientes de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Clientes*.

**Objeto:** Introduzca el texto completo que corresponde al objeto establecido por el contratante para el contrato que está registrando en el sistema.

**Fecha Inicial:** En este campo se debe digitar la fecha correspondiente al día en que se inicia dicho contrato por la entidad o empresa contratista; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Plazo Meses:** Introduzca aquí la cantidad de meses que durará la realización del respectivo Contrato por parte del contratista.

**Fecha Vence:** Aquí se debe digitar la fecha correspondiente al día en que se vencen los términos para la culminación de dicho Contrato por parte del contratista; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Fecha Instala:** Aquí se debe digitar la fecha correspondiente al día en que se entregará y liquidará completamente dicho contrato entre el contratista y el contratante; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Requisitos:** Digite los requisitos que debe cumplir el contratista para llevar acabo cada una de las disposiciones establecidas en el presente contrato que se está introduciendo al sistema.

**Interventor:** Introduzca el código correspondiente al Interventor que realizará la respectiva interventoría al Contrato que está registrando en el sistema. Si desea desplegar las diferentes *Interventores* o *Terceros* de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Terceros*.

**Valor Total:** Aquí puede introducir el valor que abarca la realización de la totalidad del contrato que esta registrando en el sistema.

**Detalle del Contrato:**



The screenshot shows a window titled "Detalle de Documento" with a toolbar at the top containing navigation and search icons. Below the toolbar, there are three rows of data:

Programa	00	ARTICULO UNICO
No. de Horas	120.00	
Asesor	7777777	PEDRO PEREZ PEREZ

**Programa:** Introduzca el código correspondiente al Artículo, el cual está directamente relacionado con el respectivo contrato. Si desea desplegar los diferentes Artículos de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Artículos*.

**No. de Horas:** En este campo se deben digitar la cantidad de horas establecidas para la realización de las actividades de cada Programa o Artículo seleccionado.

**Asesor:** Introduzca el código correspondiente al Asesor, el cual realizará cada una de las actividades establecidas para la implementación del programa o artículo seleccionado. Si desea desplegar los diferentes Asesores de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Asesores*.



### RECUERDE...

Si se quiere asentar un contrato para que quede registrada debidamente en el sistema, solo debe presionar el

botón  que se encuentra en la parte izquierda o la tecla F2 y automáticamente el sistema realizará este procedimiento.

Si se desea reversar algún contrato, primero debe ubicarse sobre el respectivo registro, y luego debe presionar

el botón  que se encuentra en la parte izquierda y automáticamente el sistema realizará el respectivo procedimiento.

Si se desea imprimir el contrato que se registró en el sistema, solo debe presionar el botón  que se encuentra en la parte izquierda y automáticamente el sistema lo mostrará en pantalla para la correspondiente impresión.

Si se desea anular algún contrato, primero debe ubicarse sobre el respectivo registro, y luego debe presionar el

botón  que se encuentra en la parte izquierda y automáticamente el sistema realizará el respectivo procedimiento.

Si no recuerda algún dato, realice la respectiva consulta con la ayuda del botón Buscar. 

## ***Cómo Crear Ordenes de Asesoría***

Mediante esta opción el sistema permite elaborar o ingresar las Órdenes de Asesoría que establece la entidad o empresa con el asesor y así realizar un mejor control y una excelente supervisión sobre la ejecución de dichos contratos. Mediante esta opción se puede registrar el Contrato e ingresar cada una de sus características y parámetros con que éste cuenta.

1. Ingrese al menú **Movimientos**.
2. Seleccione la opción Asesorías y posteriormente de clic en la pestaña **Órdenes de Asesoría** con solo darle un clic en la pestaña o presionando las teclas CTRL + O. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:

Modo						
Número	Fecha	Contrato	Asesor	Cliente	Asentada	
1	19/07/2018	AV 00004	PEDRO PEREZ PEREZ	CONSORCIO VALIDACION	19/07/2018	

Para insertar una nueva Orden de Asesoría solo debe presionar la tecla Insert o presionando el botón  y seguidamente aparecerá la siguiente ventana con todos los campos en blanco, listos para insertar la correspondiente información.

Número	1	Asentada	19/07/2018
Fecha	19/07/2018	Tipo Orden	Toma de Requisitos <input checked="" type="checkbox"/> No Enviar Correo al Cliente
Asesor	77777777	PEDRO PEREZ PEREZ	
Jefe	77777777	PEDRO PEREZ PEREZ	
Contrato	AV 00004	Fec. Inicial	Fec. Vence
Tipo de Contrato	A	ADICION	
Cliente	900895159-7	CONSORCIO VALIDACION	
Dirección	BARRIO EL TESORO		
Ciudad	NORTE DE SANTANDER	Teléfono (s) 777777777	
Objeto Contrato	ADICIONAL DE VALOR POR \$1.095.235.054,00 AL CONTRATO 000463 DE 2015		
Fecha Entrega	31/12/2018		
Programa	002	TELEFONICO	
Horas Total	120.00	Horas Mes	20
Observaciones	PAGO AL INICIAR EL CONTRATO		
Horas Asignadas Orden 0.0 - Horas Dictadas Orden 0.0 = 0.0			

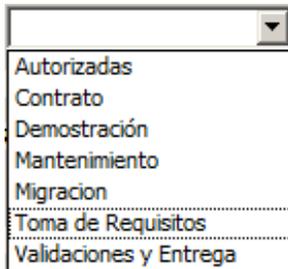
Diligencie la siguiente información:

**Número:** Digite el código con el cual se va a identificar la Orden de Asesoría dentro del sistema, se recomienda que sea un código con el cual se pueda identificar rápidamente la Orden. El sistema le sugiere al usuario un número consecutivo dependiendo del último código registrado.

**Asentada:** En este campo el sistema propone la fecha, tomándola del sistema operativo para el tipo de documento que se está elaborando en el momento que el usuario asienta el respectivo documento. Este campo no es modificable por el usuario.

**Fecha:** En este campo se debe digitar la fecha correspondiente al día en que se realizó la respectiva Orden de Asesoría; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Tipo de Asesoría:** Seleccione de la lista desplegable el tipo de Asesoría que desea asociar a la orden que está creando. Entre las opciones se encuentran:



**Asesor:** Introduzca el código correspondiente al Asesor, al cual se le ha asignado la respectiva Orden de Asesoría. Si desea desplegar los diferentes Asesores de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Asesores*.

**Jefe:** Introduzca el código correspondiente al Jefe de Asesores, el cual asigna la persona que se establecerá como asesor para la respectiva Orden. Si desea desplegar los diferentes Asesores de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Asesores*.

**Contrato:** Introduzca el código correspondiente al Contrato, al cual pertenece la respectiva Orden de Asesoría. Si desea desplegar los diferentes Contratos de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Contratos*.

**Tipo de Contrato:** Digite el código correspondiente al Tipo de Contrato que ésta asociado al registro que está digitando en el sistema. Si desea desplegar los diferentes Tipos de Contratos de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Tipos de Contratos*.

**Cliente:** Aquí el sistema muestra el nombre del cliente con el cual se estableció el contrato y se le asignará la respectiva Orden de Asesoría.

**Dirección:** Aquí el sistema muestra la dirección del cliente con el cual se estableció el contrato y se le asignará la respectiva Orden de Asesoría.

**Ciudad:** Aquí el sistema muestra ciudad del cliente con el cual se estableció el contrato y se le asignará la respectiva Orden de Asesoría.

**Teléfonos:** Aquí el sistema muestra los teléfonos del cliente con el cual se estableció el contrato y se le asignará la respectiva Orden de Asesoría.

**Objeto del Contrato:** Aquí el sistema muestra el objeto del contrato establecido entre el contratante y el contratista, en este caso entre la empresa y el cliente.

**Fecha Entrega:** Aquí se debe digitar la fecha correspondiente al día en que se entregará y liquidará completamente dicha Orden de Asesoría; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Horas Total:** En este campo se deben digitar la cantidad de horas asignadas para la realización de las actividades establecidas en el objeto del contrato.

**Horas al Mes:** En este campo se deben digitar la cantidad de horas mensuales asignadas para la realización de las actividades establecidas en el objeto del contrato.

**Observaciones:** Aquí el asesor o usuario del Módulo debe digitar muy detalladamente cada una de las observaciones para tener en cuenta en la presente Orden de Asesoría.



### RECUERDE...

Si se quiere asentar una Orden de Asesoría para que quede registrada debidamente en el sistema, solo debe presionar el botón  que se encuentra en la parte izquierda o la tecla F2 y automáticamente el sistema realizará este procedimiento.

Si se desea reversar alguna Orden de Asesoría, primero debe ubicarse sobre el respectivo registro, y luego debe presionar el botón  que se encuentra en la parte izquierda y automáticamente el sistema realizará el respectivo procedimiento.

Si se desea imprimir la Orden de Asesoría que se registró en el sistema, solo debe presionar el botón  que se encuentra en la parte izquierda y automáticamente el sistema lo mostrará en pantalla para la correspondiente impresión.

Si se desea anular alguna Orden de Asesoría, primero debe ubicarse sobre el respectivo registro, y luego debe presionar el botón  que se encuentra en la parte izquierda y automáticamente el sistema realizará el respectivo procedimiento.

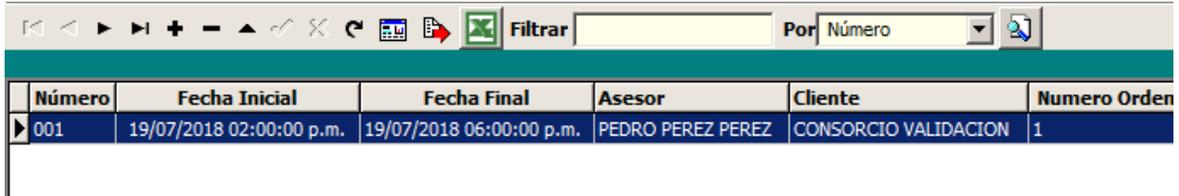
Si se desea observar todos las Ordenes de Asesoría que se han registrado en el sistema, solo debe presionar el botón  que se encuentra en la parte izquierda y automáticamente el sistema mostrará todos las Ordenes de Asesoría realizadas en cada uno de los periodos del año.

Si no recuerda algún dato, realice la respectiva consulta con la ayuda del botón Buscar. 

## Como Crear Programaciones de Asesorías

Mediante esta opción el usuario del módulo puede elaborar o ingresar las programaciones de las Asesorías a realizar por cada uno de los asesores y así controlar el tiempo de ejecución de las actividades y su cumplimiento.

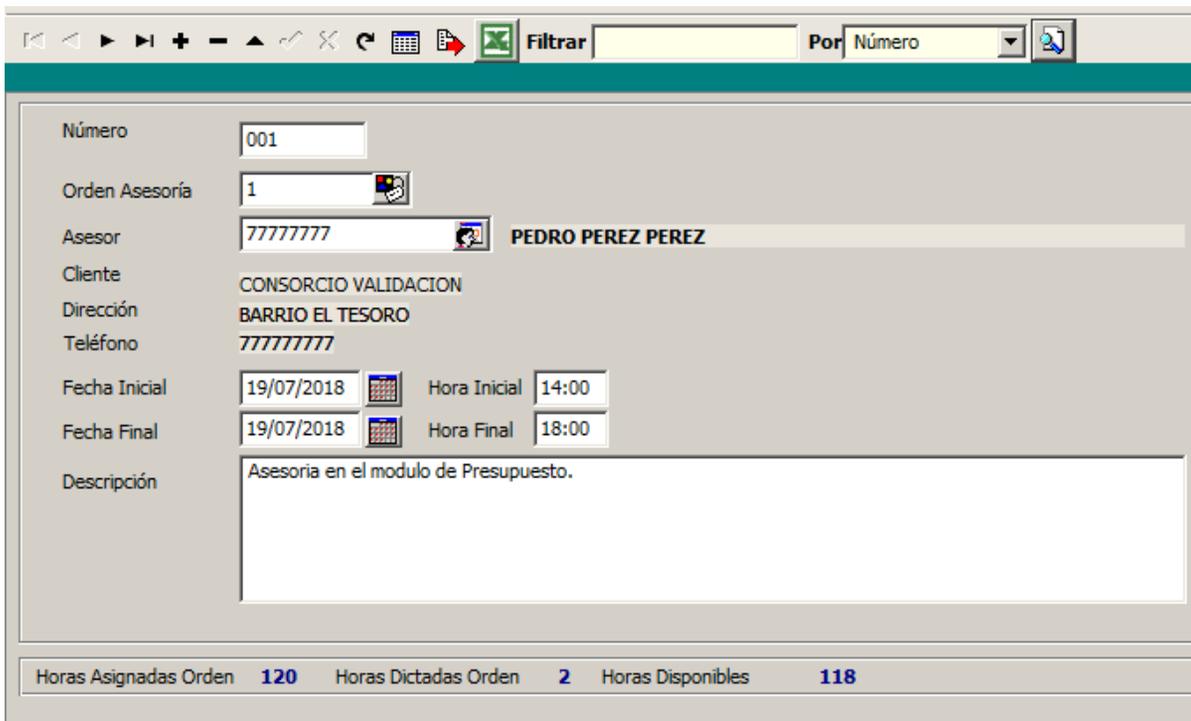
1. Ingrese al menú **Movimientos**
2. Seleccione la opción **Asesorías** y posteriormente dar clic en la pestaña Programación de Asesorías, a continuación, se desplegará la siguiente ventana:



The screenshot shows a software window with a toolbar at the top containing navigation icons and a search box labeled 'Filtrar'. Below the toolbar is a table with the following data:

Número	Fecha Inicial	Fecha Final	Asesor	Cliente	Numero Orden
001	19/07/2018 02:00:00 p.m.	19/07/2018 06:00:00 p.m.	PEDRO PEREZ PEREZ	CONSORCIO VALIDACION	1

Para insertar una nueva Programación de Asesoría solo debe presionar la tecla Insert o presionando el botón  y seguidamente aparecerá la siguiente ventana con todos los campos en blanco, listos para insertar la correspondiente información.



The screenshot shows a software window for creating a new advisor appointment. The form contains the following fields and values:

- Número: 001
- Orden Asesoría: 1
- Asesor: 77777777 PEDRO PEREZ PEREZ
- Cliente: CONSORCIO VALIDACION
- Dirección: BARRIO EL TESORO
- Teléfono: 77777777
- Fecha Inicial: 19/07/2018 Hora Inicial: 14:00
- Fecha Final: 19/07/2018 Hora Final: 18:00
- Descripción: Asesoría en el modulo de Presupuesto.

At the bottom of the window, there is a summary bar with the following information:

Horas Asignadas Orden **120** Horas Dictadas Orden **2** Horas Disponibles **118**

Diligencie la siguiente información:

**Número:** Digite el código con el cual se va a identificar la Programación de Asesoría dentro del sistema, se recomienda que sea un código con el cual se pueda identificar rápidamente. El sistema le sugiere al usuario un número consecutivo dependiendo del último código registrado.

**Orden Asesoría:** Digite el código de la Orden de Asesoría que desea asociar a la Programación o dar clic en el icono  para desplegar la ventana con la opción de orden para seleccionar.

**Asesor:** Digite en ese campo el código del asesor al cual desea asignar la Programación de Asesoría o dar clic en el botón  y se desplegará una ventana con las opciones de asesor para seleccionar.

**Cliente:** El sistema automáticamente muestra en este campo el nombre del cliente que tiene asignado la orden de Asesoría.

**Dirección:** El sistema automáticamente muestra en este campo la Dirección del cliente que tiene asignado la orden de Asesoría.

**Teléfono:** El sistema automáticamente muestra en este campo el Teléfono del cliente que tiene asignado la orden de Asesoría.

**Fecha Inicial:** Digite en este campo la fecha inicial programada para la Asesoría.

**Fecha Final:** Digite en este campo la fecha final programada para la Asesoría.

**Hora Inicial:** Digite en este campo la Hora inicial programada para la Asesoría.

**Hora Final:** Digite en este campo la Hora final programada para la Asesoría.

**Descripción:** Digite en este campo detalladamente los temas a tratar en la Asesoría programada

## ***Cómo Crear Asesorías***

Mediante esta opción el usuario del Módulo puede elaborar o ingresar las Asesorías realizadas a cada uno de los clientes en un determinado artículo o programa. Aquí también se pueden registrar cada uno de los procedimientos que se llevaron a cabo para dar solución o satisfacción al cliente en la respectiva asesoría.

1. Ingrese al menú **Movimientos**.
2. Seleccione la opción **Asesorías** y posteriormente dar clic en la pestaña **Asesorías**. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:



Modo Filtrado										
Número	Fecha	Tipo	Cliente	Asesor	Programa	Asentada	Num. Orden	H.Inic	H.Fin	Horas
1	19/07/2018	CONTRATO	CONSORCIO VALIDACION	PEDRO PEREZ PEREZ	TELEFONICO	19/07/2018	1	02:00	04:00	2.00

Para insertar una nueva Asesoría solo debe presionar la tecla Insert o presionando el botón  y seguidamente aparecerá la siguiente ventana con todos los campos en blanco, listos para insertar la correspondiente información.

Número: 1 Asentada:

Fecha: 19/07/2018

Orden Asesoría: 1

Cliente: 900895159-7 CONSORCIO VALIDACION

Contrato: AV 00004

Programación:

Hora Inicial: 02:00 Hora Final: 04:00 Total Horas: 2.00 02:00

Tipo de Asesoría: CONTRATO

Programa: 002 TELEFONICO

Asesor: 77777777 PEDRO PEREZ PEREZ

Reasignado: 77777777 PEDRO PEREZ PEREZ

Persona Contacto:

Personal Asesorado: MARIA MARTINEZ

Descripción: Instalacion de cableado

Observaciones: VALOR GASTADO EN TAXI

Valor Transporte: 10000

Diligencia:

Horas Asignadas Orden	0.0	- Horas Dictadas Orden	0.0	=	0.0
	0.0		0.0	=	0.0

Diligencie la siguiente información:

**Número:** Digite el código con el cual se va a identificar la Asesoría dentro del sistema, se recomienda que sea un código con el cual se pueda identificar rápidamente la Asesoría. El sistema le sugiere al usuario un número consecutivo dependiendo del último código registrado.

**Asentada:** En este campo el sistema propone la fecha, tomándola del sistema operativo para el tipo de documento que se está elaborando en el momento que el usuario asienta el respectivo documento. Este campo no es modificable por el usuario.

**Fecha:** En este campo se debe digitar la fecha correspondiente al día en que se realizó la respectiva Asesoría; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Orden Asesoría:** Introduzca el código correspondiente a la Orden, a la cual pertenece la respectiva Asesoría realizada al cliente. Si desea desplegar las diferentes Ordenes de Asesoría de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Órdenes de Asesoría*.

**Cliente:** Introduzca el código correspondiente al Cliente, al cual pertenece la respectiva Asesoría realizada por el asesor asignado. Si desea desplegar los diferentes Clientes de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Clientes*.

**Contrato:** Introduzca el código correspondiente al Contrato, al cual pertenece la respectiva Asesoría realizada al cliente. Si desea desplegar los diferentes Contratos de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Contratos*.

**Programación:** Digite el código de la Programación o dar clic en el icono  y aparecerá la ventana con el listado de programaciones disponibles para la Asesoría que está creando.

**Persona Contacto:** Digite el código de la persona de contacto o dar clic en el icono  para ver las opciones de persona de contacto disponibles para seleccionar.

**Hora Inicial:** Aquí se debe digitar la hora en que se inició la Asesoría realizada al respectivo cliente; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a HH:MM.

**Hora Final:** Aquí se debe digitar la hora en que se terminó la Asesoría realizada al respectivo cliente; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a HH:MM.

**Total Horas:** En este campo el sistema muestra la cantidad de Horas, gastadas en la Asesoría realizada al respectivo cliente. Este campo no es modificable por el usuario.

**Tipo de Asesoría:** Debe seleccionar el Tipo de Asesoría correspondiente al registro o asesoría que está insertando. Si desea desplegar las diferentes Tipos de Asesoría de clic en el botón  aparecerá el listado de los tipos que puede escoger. (Extra, Autorizada, Demostración y Contrato).

**Programa:** Introduzca el código correspondiente al Artículo, el cual está directamente relacionado con la respectiva asesoría. Si desea desplegar los diferentes Artículos de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Artículos*.

**Asesor:** Introduzca el código correspondiente al Asesor, al cual pertenece la respectiva Asesoría ya que fue realizada por este. Si desea desplegar los diferentes Asesores de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Asesores*.

**Reasignado a:** En este campo el usuario del módulo debe digitar el código del asesor reasignado para realizar la Asesoría. En caso de no haberse reasignado el sistema sugiere por defecto el asesor que está registrando la Asesoría.

**Personal Asesorado:** Aquí el asesor o usuario del Módulo debe digitar muy detalladamente cada una de las personas que recibieron la respectiva asesoría.

**Descripción:** Aquí el asesor o usuario del Módulo debe digitar muy detalladamente los procesos y procedimientos realizados en la respectiva asesoría.

**Observaciones:** Aquí el asesor o usuario del Módulo debe digitar muy detalladamente cada una de las observaciones encontradas en la respectiva asesoría.

**Valor Transporte:** Digite en este campo el valor del transporte utilizado para prestar la Asesoría por parte del asesor. Dato importante para el informe de *Consolidado de Transporte por Asesor que* realizará este procedimiento.

Si se desea reversar alguna asesoría, primero debe ubicarse sobre el respectivo registro, y luego debe



presionar el botón que se encuentra en la parte izquierda y automáticamente el sistema realizará el respectivo procedimiento.



Si se desea imprimir la asesoría que se registró en el sistema, solo debe presionar el botón que se encuentra en la parte izquierda y automáticamente el sistema la mostrará en pantalla para la correspondiente impresión.

Si se desea observar todos las Asesorías que se han registrado en el sistema, solo debe presionar el botón



que se encuentra en la parte izquierda y automáticamente el sistema mostrará todos las Asesorías realizadas en cada uno de los periodos del año.



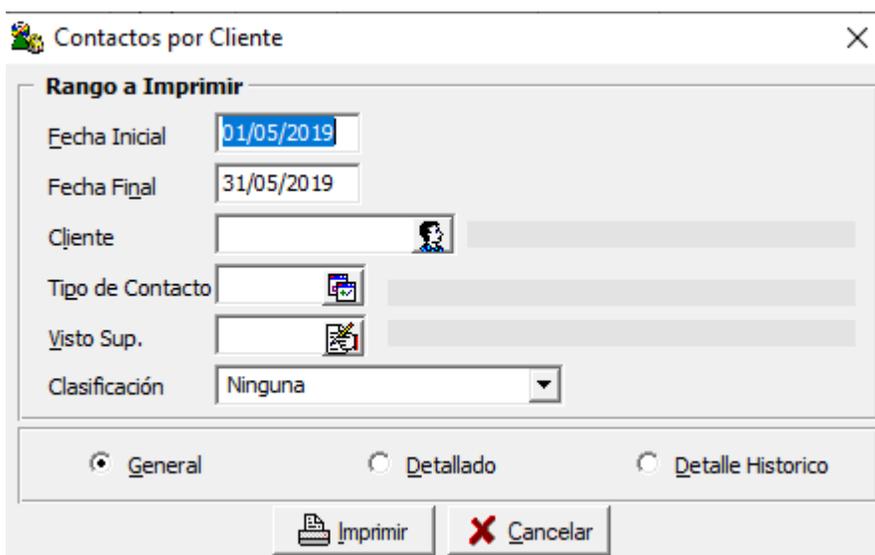
Si no recuerda algún dato, realice la respectiva consulta con la ayuda del botón Buscar.

## Manejo de Informes (Salidas)

### Cómo Imprimir Relación de Contactos Por Cliente

Este informe es muy útil ya que se puede saber con solo digitar la Fecha Inicial, la Fecha Final y el código del Cliente cada uno de los contactos asociados a este, entre las fechas dadas. Esta opción le permite al usuario también discriminar dichos contactos de una manera muy detallada.

1. Ingrese al **menú** Imprimir.
2. Seleccione la opción **Contactos**.
3. Seleccione la opción **Por Cliente** con solo darle clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:



**Fecha Inicial:** Introduzca aquí la fecha de donde se iniciará el corte para los contactos que se imprimirán, por cliente; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Fecha Final:** Introduzca aquí la fecha donde finaliza el corte para los contactos que se imprimirán, por cliente; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Cliente:** Introduzca el código correspondiente al Cliente, al cual se le quieren imprimir los contactos que tenga asociados. Si desea desplegar los diferentes Clientes de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Clientes*.

**Tipo de Contacto:** Introduzca el código correspondiente al Tipo de Contacto que se estableció en cada uno de los documentos de este cliente. Si desea desplegar las diferentes Tipos de Contactos de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Tipo de Contactos*.

**Visto Supervisor:** Introduzca el código correspondiente al estado que colocó el Supervisor en cada uno de los contactos del respectivo cliente. Si desea desplegar las diferentes Estados de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Estados*.



## RECUERDE...

Seleccionando la opción “General”, la consulta muestra los Contactos correspondientes al cliente de una manera muy generalizada.

Al dar clic sobre el botón  se muestra el siguiente Informe:

PAG. : 1  
19/07/2018 03:39 p.m.

### LISTADO DE CONTACTOS POR CLIENTE

CLIENTE : 800182856-1 TIPO CONTACTO : QQCO VISTO : TODOS FECHA : 03/07/2018 AL 12/07/2018

CLIENTE : 800182856-1 TNS SAS

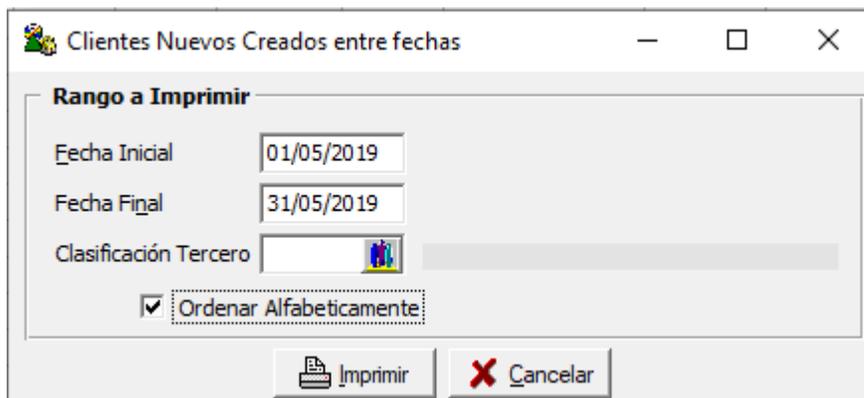
NUMERO	FECHA	H. INICIO	H. FIN	TIPO CONTACTO	VISTO
00211000	09/07/2018	11:53	12:00	ACCIONES CORRECTIVAS	RECIBIDA LA SOLICITUD
00211017	09/07/2018	15:31	15:32	ACCIONES CORRECTIVAS	SEG VALIDACION
00211070	10/07/2018	09:48	09:50	ACCIONES CORRECTIVAS	SEG VALIDACION
00211302	12/07/2018	14:42	14:51	ACCIONES CORRECTIVAS	SEG VALIDACION
00211305	12/07/2018	14:50	14:53	ACCIONES CORRECTIVAS	SOLUCIONADO
00211306	12/07/2018	14:53	14:54	ACCIONES CORRECTIVAS	SEG VALIDACION
00211310	12/07/2018	15:04	15:05	ACCIONES CORRECTIVAS	SEG VALIDACION

TOTAL DE CONTACTOS 7

## Como Imprimir Clientes Nuevos entre Fechas

El uso de este informe permite detallar los clientes nuevos ingresados a la base de datos como contactos en un rango determinado de fechas.

1. Ingrese al menú Imprimir
2. Seleccione la opción Contactos y Posteriormente la opción Clientes Nuevos entre Fechas. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:



**Fecha inicial:** Digite la fecha inicio a partir de la cual desea consultar los clientes nuevos.

**Fecha Final:** Digite la fecha final hasta la cual desea consultar los clientes nuevos.

**Clasificación Tercero:** Digite el código de la Clasificación por la cual desea filtrar el informe de clientes nuevos o dar clic en el icono  para desplegar la ventana con las opciones de Clasificación disponibles en el sistema.

**Ordenar Alfabéticamente:** Al marcar esta opción, al generar el informe ordena el nombre de los clientes Alfabéticamente.

Al dar clic en el botón imprimir se genera el informe de la siguiente manera:

---

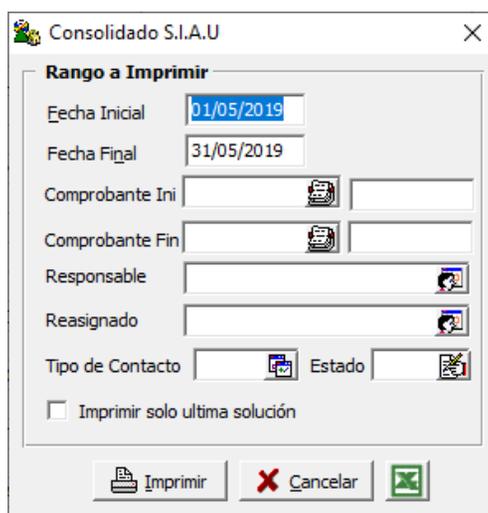
CLIENTES NUEVOS					PAG. : 1
					19/07/2018 04:46 p.m.
Creados el 19/07/2018					
NIT	NOMBRE	DIRECCION	TELEFONO	EMAIL	
99999999	MARIA MARTINEZ				

Total Clientes encontrados: 1

## Como Imprimir Consolidado S.I.A.U

Este informe permite mostrar un consolidado de contactos según la estructura del SIAU (Sistema de información y Atención al Usuario).

1. Ingrese al menú **Imprimir**
2. Seleccione la opción *Contactos* y Posteriormente la opción *Consolidados S.I.A.U.* A continuación, se desplegará la siguiente ventana:



Consolidado S.I.A.U

**Rango a Imprimir**

Fecha Inicial: 01/05/2019

Fecha Final: 31/05/2019

Comprobante Ini:

Comprobante Fin:

Responsable:

Reasignado:

Tipo de Contacto:  Estado:

Imprimir solo ultima solución

Imprimir Cancelar

Campos por Diligenciar:

**Fecha Inicial y Fecha Final:** Digite el rango de fechas inicial y final por la cual desea filtrar el informe. El informe solo mostrará contactos del rango de fechas indicado.

**Comprobante Ini y Comprobante Fin:** Digite el rango de comprobantes inicial y final, con prefijo y campo seguido el Número por el cual desea filtrar el informe. El informe solo mostrará contactos dentro del rango indicado

**Responsable:** Digite el código del asesor del cual desea consultar los contactos donde este asesor fue responsable.

**Reasignado:** Digite el código del asesor del cual desea consultar los contactos donde este asesor fue reasignado.

**Tipo de Contacto:** Digite el código del tipo de contacto por el cual desea filtrar el informe.

**Estado:** Digite el código del estado por el cual desea filtrar el informe.

**Imprimir solo última solución:** Al marcar esta opción, en la columna solución del informe mostrará solo la última solución.

Al dar clic en el botón imprimir se muestra el informe de la siguiente manera:

#### CONSOLIDADO DE JULIO 1 DE 2018 A JULIO 31 DE 2018

NOMBRE DEL USUARIO	DIRECCIÓN	CÓDIGO	C.C	ENTIDAD QUE PRESENTA LA QUEJA	DESCRIPCIÓN	SOLUCIÓN	CONSECUTIVO	FECHA CREACIÓN	RESPONSABLE	REASIGNADO	FECHA SOLUCIÓN	TIPO DE CONTACTO	ESTADO
TNS SAS	C. C. BOLIVAR LOCALES B-21 / B-23	800182855-1	800182855-1	TNS SAS	Revisión correos	Se reciben 208 correos, por leer	00210542	03/07/2018	27682874 - MARTHA HAYDEE PEÑA VALDERRAMA	27682874 - MARTHA HAYDEE PEÑA VALDERRAMA	03/07/2018	QAP	031
TNS SAS	C. C. BOLIVAR LOCALES B-21 / B-23	800182855-1	800182855-1	TNS SAS	Revisión correos	se observan 200 correos	00210542	03/07/2018	27682874 - MARTHA HAYDEE PEÑA VALDERRAMA	27682874 - MARTHA HAYDEE PEÑA VALDERRAMA	03/07/2018	QAP	031
TNS SAS	C. C. BOLIVAR LOCALES B-21 / B-23	800182855-1	800182855-1	JESUS MARIA BOTELLO	revisión de correo, minutos, hatapp	minutos ok revisión de correo, ok revisión de whatsapp, ok	00210543	03/07/2018	13476025 - JESUS MARIA BOTELLO ORTEGA	13476025 - JESUS MARIA BOTELLO ORTEGA	03/07/2018	ST	9
TNS SAS	C. C. BOLIVAR LOCALES B-21 / B-23	800182855-1	800182855-1	SONIA ESCAMILLA	Revisión Correo	Revisión Ok. Revisión Pendientes	00210544	03/07/2018	37274708 - SONIA CAROLINA ESCAMILLA SILVA	37274708 - SONIA CAROLINA ESCAMILLA SILVA	03/07/2018	ST	9

## Como Imprimir Informe SUI/PQR

Este informe permite generar el detallado de contactos, según la estructura solicitada por la superintendencia de Servicios Públicos. Permite generar la estructura según las dos resoluciones existentes para PQR de la SSPD con solo marcar o desmarcar la opción Res. 11295, o por consultar por servicios, solo seleccionando, Acueducto, Alcantarillado o Aseo.

1. Ingrese al menú **Imprimir**.
2. Seleccione la opción **Contactos**.
3. Seleccione la opción **Por Fecha** con solo darle clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:

**Fecha Inicial:** Digite en este campo la fecha inicial desde la cual desea realizar la consulta de información.

**Fecha Final:** Digite en este campo la fecha final hasta la cual desea realizar la consulta de información.

**Prefijo:** Esta opción se activa solo si la lista desplegable Servicio SUI se encuentra vacía. Permite filtrar el informe por prefijo.

**código DANE:** Digite en estos campos, código del departamento, código de la ciudad y código del centro poblado, sucesivamente. Formato (00-000-000)

**Servicio SUI:** Seleccione de la lista desplegable el servicio por el cual desea filtrar la información. (Acueducto, Alcantarillado o Aseo)

**Res. 11295:** Al marcar esta opción, se muestra el informe según la estructura de la resolución 11295 de la Superintendencia de Servicios Públicos.

**Generar Número de Cuenta del código del Cliente:** Al marcar esta opción, en el campo Número de cuenta del informe, mostrará el código del cliente que se utilizó para expedir la factura y no el de la base de datos de CRM.

Al dar clic en el botón  se exporta a Excel el siguiente informe:

CONSOLIDADO DE ENERO 1 DE 2015 A ENERO 31 DE 2018															
CODIGO DANE DPTO	CODIGO DANE MUNICIPIO	TIPO DE ASENTAMIENTO	RADICADO	FECHA DE RADICACION	TIPO TRAMITE	CAUSAL	DETALLE CAUSAL	NUMERO CUENTA	NUMERO FACTURA	TIPO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	RADICADO RESPUESTA	FECHA NOTIFICACION	TIPO NOTIFICACION	FECHA TRASLADO SSPD
54	001	000	27957	13-01-2016	3		120	0000013		1	13-01-2016		13-01-2016		
54	001	000	27962	12-01-2016	3		102	0009712		1	28-01-2016		28-01-2016		
54	001	000	27966	12-01-2016	3		120	0001178		1	12-01-2016		12-01-2016		
54	001	000	27975	13-01-2016	3		112	0002716		1	28-01-2016		28-01-2016		
54	001	000	27979	13-01-2016	3		102	0003624		1	13-01-2016		13-01-2016		
54	001	000	27985	13-01-2016	3		120	0008731		1	28-01-2016		28-01-2016		

## ***Cómo Imprimir Estadísticas de Contactos por Fecha***

Este informe es muy útil, ya que se puede saber con solo digitar el rango de Fechas, cada uno de los Contactos realizados en este periodo dado. Esta opción le permite al usuario también filtrar los contactos por la Prioridad y por el Tipo de Contacto.

1. Ingrese al menú **Imprimir**.
2. Seleccione la opción **Estadística de Contactos**.
3. Selecciones la opción **Por Fecha** con solo darle clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:

Estadística de Contactos por Fecha

**Rango a Imprimir**

Fecha Inicial: 01/05/2019

Fecha Final: 31/05/2019

Prioridad: [Search Icon]

Tipo de Contacto: [List Icon]

Responsable: [User Icon]

Prefijo: [List Icon]

Imprimir Cancelar

**Fecha Inicial:** Introduzca aquí la fecha de donde se iniciará el corte para los contactos que se imprimirán, por fecha; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Fecha Final:** Introduzca aquí la fecha donde finaliza el corte para los contactos que se imprimirán, por fecha; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Prioridad:** Digite en este campo el código de la prioridad por la cual desea filtrar el informe o dar clic en el icono  para desplegar el listado de prioridades existentes en el sistema y seleccionar.

**Tipo de Contacto:** Introduzca el código correspondiente al Tipo de Contacto que se estableció en cada uno de los documentos que se desean imprimir. Si desea desplegar las diferentes Tipos de Contactos de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Tipo de Contactos*.

**Responsable:** Digite el código del asesor del cual desea consultar los contactos donde este asesor fue responsable.

**Prefijo:** Digite en este campo el código del prefijo por el cual desea filtrar el informe o dar clic en el icono  para desplegar las opciones de prefijo existente en el sistema para seleccionar.

Al dar clic en el botón imprimir se generará el siguiente informe:

ESTADISTICA DE CONTACTOS POR FECHA

PREFIJO : TODOS TIPO CONTACTO : TODOS PRIORIDAD : TODAS FECHA : 01/07/2018 AL 31/07/2018

FECHA	NUMERO
03/07/2018	80
04/07/2018	81
05/07/2018	99
06/07/2018	107
07/07/2018	31
09/07/2018	105
10/07/2018	94
11/07/2018	95
12/07/2018	110
13/07/2018	96
14/07/2018	33
16/07/2018	102
17/07/2018	96
18/07/2018	69
19/07/2018	97
21/07/2018	28
23/07/2018	103
24/07/2018	86
25/07/2018	74
TOTAL DE CONTACTOS	1,586

### *Cómo Imprimir Estadísticas de Contactos por Tipo de Contacto*

Mediante este informe el usuario del sistema puede saber los contactos realizados en un periodo de tiempo dado y que tienen en común su tipo, con solo digitar la Fecha Inicial, la Fecha Final, y cada una de las opciones que desea observar.

1. Ingrese al menú **Imprimir**.
2. Seleccione la opción **Estadísticas de Contactos**.
3. Seleccione la opción **Por Tipo de Contacto** con solo darle clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:

Estadística de Contactos por Tipo

**Rango a Imprimir**

Fecha Inicial: 01/05/2019

Fecha Final: 31/05/2019

Cliente

Asesor

Responsable

Tipo de Contacto

Prefijo

Imprimir Cancelar

**Fecha Inicial:** Introduzca aquí la fecha de donde se iniciará el corte para los contactos que se imprimirán, por tipo; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Fecha Final:** Introduzca aquí la fecha donde finaliza el corte para los contactos que se imprimirán, por tipo; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

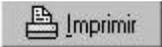
**Ciente:** Introduzca el código correspondiente al Cliente, al cual se le quieren imprimir los contactos que tenga asociados. Si desea desplegar los diferentes Clientes de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Clientes*.

**Asesor:** Introduzca el código correspondiente al Asesor, que solucionó cada uno de los contactos del correspondiente cliente. Si desea desplegar los diferentes Asesores de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Asesores*.

**Tipo de Contacto:** Introduzca el código correspondiente al Tipo de Contacto que se estableció en cada uno de los documentos de este cliente. Si desea desplegar las diferentes Tipos de Contactos de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Tipo de Contactos*.



**RECUERDE...**

Al dar clic sobre el botón  se muestra el siguiente Informe:

PAG. : 1

29/02/2016 4:18:p. m.

#### ESTADISTICA DE CONTACTOS POR TIPO

TIPO CONTACTO : TODOS    CLIENTE : 890501434-2    ASESOR : TODOS    FECHA : 01/01/2016 AL 28/02/2016    PREFIJO : TODOS

CODIGO	DESCRIPCION	NUMERO
ADMI	ADMINISTRACION LABORES ADMINISTRATIVAS	2
ADPA	ADAPTACION ASIGNADA A ING. DESARROLLO	4
ADPG	ADAPTACIONES GENERADAS	3
ADPI	ADAPTACIONES INSTALADAS AL CLIENTE	2
ADPK	ADAPTACION APLAZADA X DESARROLLO	2
COMP	CARTA COMPROMISO	1
DST	DESARROLLO SOPORTE TECNICO	5

### *Como Imprimir Indicadores por Asesor*

Este informe permite al usuario, observar estadísticamente los indicadores de cada uno de los asesores u operarios de la entidad, lo cual permite tomar decisiones para mejorar el rendimiento de su personal.

1. Ingrese al menú **Imprimir**
2. Seleccione la opción Estadística **de Contactos**.
3. Seleccione la opción Indicador por asesor

Diligencie los siguientes campos:

**Asesor:** Digite en este campo el código del asesor del cual desea consultar su indicador.

**Clasificación:** Digite en este campo el código de la Clasificación de la cual desea consultar los indicadores de los asesores que pertenezcan a la misma.

**Desde:** Digite en este campo la fecha a partir de la cual desea consultar el informe.

**Hasta:** Digite en este campo la fecha hasta la cual desea consultar el informe.

**Listar Número de CRM'S:** Al marcar esta opción en la parte inferior del informe se muestran los números de contactos solucionados.

Al dar clic en imprimir se muestra el informe de la siguiente manera:

INDICADORES POR ASESOR						
Rango de Fechas		01/07/2018 - 31/07/2018				
TNS228		Pedro Perez				
INDICADORES						
ESTADO ORIGEN	ESTADO DESTINO	INDICADOR %	TOTAL CRM'S	TOTAL SOL.	TOT. SOL. A TIEMPO	
STM	STM	50.00	2	1	1	
ST	ST	100.00	43	43	43	
ASE	ASE	10.70	13	13	13	

### ***Cómo Imprimir Indicador de Contactos Solucionados***

Este informe es muy útil ya que se puede saber con solo digitar la Fecha Inicial, la Fecha Final y la Clasificación del Contacto, cada uno de los indicadores de solución de la correspondiente clasificación. Esta opción le permite al usuario también filtrar dichos indicadores por Grupo, Cliente y Responsable.

1. Ingrese al menú **Imprimir**.

2. Seleccione la opción **Estadística de Contactos**.
3. Selecciones la opción **Indicador de Contactos Solucionados** con solo darle clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:

Indicador de Contactos Solucionados

**Imprimir**

Fecha Inicial: 01/05/2019

Fecha Final: 31/05/2019

Clasificación: Todas

Prefijo

Grupo

Cliente

Responsable

Reasignado

Prioridad

Tipo Contacto

Estado

Clasificación Tercero

Detalle de Contactos

Agrupar por Responsables

Estadística de ventas

Imprimir Cancelar

**Fecha Inicial:** Introduzca aquí la fecha de donde se iniciará el corte para los contactos que se solucionaron, y así calcular el indicador; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Fecha Final:** Introduzca aquí la fecha donde finaliza el corte para los contactos que se solucionaron, y así calcular el indicador; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Clasificación:** Debe seleccionar la Clasificación que tiene asociada cada uno de los contactos, a los cuales se les quieren calcular sus indicadores. Si desea desplegar las diferentes Clasificaciones de clic en el botón  aparecerá el listado de los tipos que puede escoger. (Correspondencia, Solicitud del Servicio, Solicitud de Cotización, Reclamo Comercial, Queja de Producto, Queja de Servicio, Acción Preventiva, Acción Correctiva y Control de Producto No Conforme).

**Grupo:** Introduzca el código correspondiente al Grupo, al cual pertenece cada uno de los Contactos que se les quiere calcular el indicador. Si desea desplegar las diferentes Grupos de Contactos de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Grupos de Contactos*.

**Ciente:** Introduzca el código correspondiente al Cliente, al cual pertenecen cada uno de los contactos que se le quieren calcular los indicadores. Si desea desplegar los diferentes Clientes de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Clientes*.

**Responsable:** Introduzca el código correspondiente al Asesor, que solucionó cada uno de los contactos del correspondiente cliente. Si desea desplegar los diferentes Asesores de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Asesores*.



### RECUERDE...

Seleccionando la opción “Detalle de Contactos”, la consulta muestra todos los contactos realizados entre las fechas digitadas para cada uno de los indicadores.

Al dar clic sobre el botón  **Imprimir** se muestra el siguiente Informe:

#### INDICADOR DE CONTACTOS SOLUCIONADOS

PAG. : 1  
20/04/2017 8:34:a. m.

Llamadas entre 01/01/2016 - 31/12/2016 Clasificación: Todas Cliente: ALCALDIA MPAL DE SAN JOSE DE CUCUTA

SOLICITUD DE SERVICIO	Total	Solucionado	Porcentaje	Vencidos	Porcen Venc
ADMINISTRACION GENERAL	3	3	100.0 %	0	0.00 %
NOMINA	2	2	100.0 %	0	0.00 %
NOMINA OFICIAL	1	0	0.00 %	1	100.0 %
TNS VISUAL OFICIAL 2015	55	50	90.91 %	5	9.09 %
VISUAL TNS 2016	7	5	71.43 %	2	28.57 %
VISUAL TNS OFICIAL 2016	93	84	90.32 %	9	9.68 %
	161	144	89.44	17	10.56
SIN CLASIFICACIÓN	Total	Solucionado	Porcentaje	Vencidos	Porcen Venc
ADMINISTRACION GENERAL	6	6	100.0 %	0	0.00 %
INVESTIGACION Y DESARROLLO	11	10	90.91 %	1	9.09 %
NOMINA PRIVADO	1	1	100.0 %	0	0.00 %
TNS VISUAL OFICIAL 2015	88	88	100.0 %	0	0.00 %
VISUAL TNS 2016	6	6	100.0 %	0	0.00 %
VISUAL TNS OFICIAL 2016	46	42	91.30 %	4	8.70 %
	158	153	96.84	5	3.16

### *Cómo Imprimir Estadísticas Artículos Cotizados contra Vendidos*

Este informe le permite al usuario del sistema informarse estadísticamente sobre las cotizaciones realizadas en un periodo determinado, comparando con las ventas logradas en el mismo periodo.

1. Ingrese al Menú **Imprimir**
2. Seleccione la opción **Estadística de Contactos**
3. Seleccione la opción **Estadística de Artículos Cotizados contra Vendidos**. Con solo darle clic a la pestaña, a continuación, se desplegará la siguiente ventana:

Estadística de Artículos Cotizados contra Vendidos

**Imprimir**

Fecha Inicial: 01/05/2019

Fecha Final: 31/05/2019

Artículo Inicial: [icono]

Artículo Final: ZZ [icono]

Grupo: [icono]

Tercero: [icono]

Clasificación Tercero: [icono]

Zona: [icono]

Tipo Contacto: [icono]

[Imprimir] [Cancelar]

Diligencie la siguiente información:

**Fecha Inicial:** Digite en este campo la fecha a partir de la cual desea consultar la información.

**Fecha Final:** Digite en este campo la fecha hasta la cual desea consultar la información.

**Artículo Inicial-Final:** Si desea filtrar por uno o varios Artículos determinados, digite en los campos el código del artículo o dar clic en el icono [icono] para desplegar las distintas opciones de Artículos existentes en el sistema.

**Grupo:** Si desea filtrar por grupo el informe, digite en este campo el código del grupo o dar clic en el icono [icono] para desplegar las distintas opciones de grupo existentes en el sistema.

**Tercero:** Si desea filtrar por un tercero en específico, digite en este campo el código del tercero o dar clic en el icono [icono] para desplegar las diferentes opciones de terceros existentes en el sistema.

**Clasificación Tercero:** Si desea filtrar por una Clasificación de terceros en específico, digite en este campo el código de la Clasificación o dar clic en el icono [icono] para desplegar las diferentes opciones de clasificaciones existentes en el sistema.

**Zona:** Si desea filtrar por una Zona en específica, digite en este campo el código de la Zona o dar clic en el icono [icono] para desplegar las diferentes opciones de Zonas existentes en el sistema.

**Tipo Contacto:** Si desea filtrar por un Tipo de Contacto en específico, digite en este campo el código del Tipo de Contacto o dar clic en el icono [icono] para desplegar las diferentes opciones de Tipo de Contacto existentes en el sistema.

Llamadas entre 01/01/2018 - 31/07/2018 Articulos desde Hasta ZZ

FECHA	NUMERO	NIT	CLIENTE	VENDIDO
20/07/2018	0199987	7777777	PEDRO PEREZ PEREZ	Si

### *Cómo Imprimir Correspondencia por Contacto*

Este informe es muy útil para el usuario del sistema, ya que se puede saber con solo digitar la Fecha Inicial, la Fecha Final, la Hora Inicial, la Hora Final y el responsable cada uno de los contactos realizados entre estos rangos, que fueron clasificados como correspondencia.

1. Ingrese al menú **Imprimir**.
2. Seleccione la opción **Estadística de Contactos**.
3. Selecciones la opción **Correspondencia por Contacto** con solo darle clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:

Imprimir

Fecha inicial 13/05/2019

Fecha Final 13/05/2019

Hora inicial \_:\_

Hora Final \_:\_

Responsable

Prefijo

Estado

Solucionado

No Solucionado

Todos

Especifico

Imprimir Cancelar

**Fecha Inicial:** Introduzca aquí la fecha de donde se iniciará el corte para los contactos que se clasificaron como correspondencia; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Fecha Final:** Introduzca aquí la fecha donde finaliza el corte para los contactos que se clasificaron como correspondencia; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Hora Inicial:** Aquí se debe digitar la hora en que se iniciaron cada uno de los contactos que se clasificaron como correspondencia; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a HH:MM.

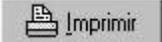
**Hora Final:** Aquí se debe digitar la hora en que se terminaron cada uno de los contactos que se clasificaron como correspondencia; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a HH:MM.

**Responsable:** Introduzca el código correspondiente al Asesor, que solucionó cada uno de los contactos que se establecieron como correspondencia. Si desea desplegar los diferentes Asesores de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Asesores*.

**Estado:** Seleccione el estado que desea establecer en el informe para cada uno de los contactos que se clasificaron como correspondencia.



**RECUERDE...**

Al dar clic sobre el botón  se muestra el siguiente Informe:

ESTADISTICAS DE CONTACTOS SOLO CORRESPONDENCIA						PA Fec
FECHAS DEL : 01/01/2016 AL 29/02/2016						
FECHA	RADICADO	CLIENTE	DEPENDENCIA	FUNCIONARIO	ASUNTO	FEC. LIMITE
02/01/2016	00130698	TNS SAS	SOPORTE TECNICO	SONIA CAROLINA	Revision Correo	02/01/2016
02/01/2016	00130699	TNS SAS	SOPORTE TECNICO	SANDRA CAROLINA	Revision de Correo	02/01/2016
02/01/2016	00130700	TNS SAS	SOPORTE TECNICO	SONIA CAROLINA	Labores Administrativas	02/01/2016
02/01/2016	00130701	TNS SAS	SOPORTE TECNICO	SANDRA CAROLINA	Labores AdministrativasRecepcion de LlamadasSegumiento de Clientes	02/01/2016

## *Como Imprimir Consolidado de Quejas y Reclamos*

Este informe es de gran utilidad para el usuario, ya que permite consultar un listado de contactos tipo quejas y reclamos, de manera detallada.

1. Ingrese al menú **Imprimir**
2. Seleccione la opción **Estadísticas de Contactos**
3. Seleccione la opción **Consolidado de Quejas y Reclamos** con solo darle clic en la pestaña, a continuación, se desplegará la siguiente ventana:

The screenshot shows a window titled 'Consolidado de Quejas'. Inside, there is a section titled 'Rango a Imprimir'. It contains several input fields and a dropdown menu:

- Fecha inicio:** A date field containing '01/05/2019'.
- Fecha Final:** A date field containing '31/05/2019'.
- Prefijo:** An empty text field with a small icon to its right.
- Responsable:** An empty text field with a small icon to its right.
- Cliente:** An empty text field with a small icon to its right.
- Tipo Contacto Inicial:** An empty text field with a small icon to its right.
- Tipo Contacto Final:** An empty text field with a small icon to its right.
- Clasificación:** A dropdown menu currently showing 'Todas'.

At the bottom of the window, there are three buttons: a green checkmark icon, a printer icon labeled 'Imprimir', and a red 'X' icon labeled 'Cancelar'.

Diligenciar los siguientes campos:

**Fecha Inicio:** Digite en este campo la fecha en formato dd/mm/aaaa a partir de la cual desea consultar la información.

**Fecha Final:** Digite en este campo la fecha en formato dd/mm/aaaa hasta la cual desea consultar la información.

**Prefijo:** Si desea filtrar el informe por un prefijo determinado, digite en este campo el código del prefijo o dar clic en el icono  para desplegar las diferentes opciones de prefijo.

**Responsable:** Si desea filtrar el informe por una persona responsable de los contactos, digite en este campo el código del asesor o dar clic en el icono  para desplegar las diferentes opciones de asesores en el sistema.

**Cliente:** Si desea filtrar el informe por un cliente determinado, digite en este campo el código del asesor o dar clic en el icono  para desplegar las diferentes opciones de clientes en el sistema.

**Tipo Contacto Inicial:** Si desea filtrar el informe por un tipo de contacto, digite en este campo el código del tipo de contacto o dar clic en el icono  para desplegar las diferentes opciones de tipo de contacto en el sistema.

**Tipo Contacto Final:** Si desea filtrar el informe por un rango de tipo de contactos, teniendo en cuenta el tipo de contacto inicial, digite en este campo el código del tipo de contacto final o dar clic en el icono  para desplegar las diferentes opciones de tipo de contacto en el sistema.

**Clasificación:** Si desea filtrar el informe por una Clasificación en específica, seleccione de la lista desplegable la opción que desee.

Al dar clic sobre el botón  se muestra el siguiente Informe:

FECHA REPORTE:25/07/2018

NUMERO	CONSE.	TIPO QP QS REC	FECHA ORDEN	FECHA LIMITE	ESTADO	CLIENTE	REPORTO	HECHOS	RESPONSABLE DE ACCIONES	ACCIONES A REALIZAR	SEGUIMIENTO	SOLUC SI NO	FECHA SOLUCION
194117		X	18/01/2018	18/01/2018	Ejecutado	PEREZ	PEREZ	OFICIO DE FECHA 16 DE ENERO 2018.- INTERPONEN QUEJA POR ESTACIONAMIENTO DE UN CAMION DE CARGA EL CUAL OBSTRUYE LA VISIBILIDAD DEL FRENTE DE MI CASA DE HABITACION Y EL CUAL DURA DIAS ESTACIONADO.	SECRETARIA GOBIERNO	DE 110.18.090 DEL 29 DE ENERO DE 2018, SE ENVIA COMUNICACION A LA SEÑOR PEREZ DANDO RESPUESTA A SU COMUNICACION SOBRE UN CAMION QUE OBSTRUYE LA VISIBILIDAD FRENTE A LA CASA DE HABITACION.		X	31/01/2018

## Como Imprimir Consolidado de Acciones

Este informe es de gran utilidad para el usuario, ya que permite consultar un listado de contactos tipo Acciones de forma detallada.

1. Ingrese al menú **Imprimir**
2. Seleccione la opción **Estadísticas de Contactos**
3. Seleccione la opción **Consolidado de Acciones** con solo darle clic en la pestaña, a continuación, se desplegará la siguiente ventana:

**Fecha Inicio:** Digite en este campo la fecha en formato dd/mm/aaaa a partir de la cual desea consultar la información.

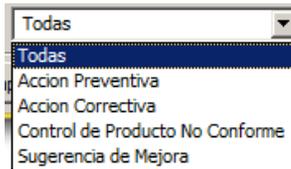
**Fecha Final:** Digite en este campo la fecha en formato dd/mm/aaaa hasta la cual desea consultar la información.

**Prefijo:** Si desea filtrar el informe por un prefijo determinado, digite en este campo el código del prefijo o dar clic en el icono  para desplegar las diferentes opciones de prefijo.

**Responsable:** Si desea filtrar el informe por una persona responsable de los contactos, digite en este campo el código del asesor o dar clic en el icono  para desplegar las diferentes opciones de asesores en el sistema.

**Cliente:** Si desea filtrar el informe por un cliente determinado, digite en este campo el código del asesor o dar clic en el icono  para desplegar las diferentes opciones de clientes en el sistema.

**Clasificación:** Seleccione de la lista desplegable el tipo de acción por la cual desea filtrar el informe, entre las opciones se encuentran las siguientes:



Al dar clic en el botón imprimir se generará el siguiente informe:

CONSOLIDADO DE ACCIONES PAG. : 1

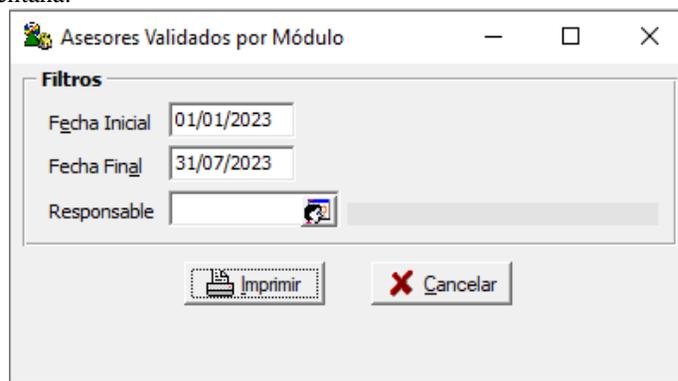
FECHA REPORTE: 25/07/2018

NUMERO	CONSE.	FECHA ORDEN	FECHA LIMITE	ESTADO	CLIENTE	REPORTO	HECHOS	RESPONSABLE DE ACCIONES	ACCIONES A REALIZAR	SEGUIMIENTO	SOLUC SI NO	FECHA SOLUCION
050	00211000	09/07/2018	09/07/2018	Retrazo de 22 dias por ejecutar	TNS SAS	TNS SAS	El dia 25 de julio de 2018 señor manifiesta la doble consignacion como pago del producto en Banco colombia	PEDRO PEREZ			X	

### Como Imprimir Resumen de Asesores Validados por Módulo

Este informe le permite al usuario del módulo conocer las especialidades de cada uno de sus asesores y así poder asignar y distribuir fácilmente las actividades a los mismos. Para generar este reporte:

1. Ingrese al menú **Imprimir**.
2. Seleccione la opción **Estadística de Contactos**
3. Seleccione posteriormente la Opción **Resumen de Asesores Validados por Modulo**. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:



**Asesor:** Digite en este campo el código del asesor en caso de que desee filtrar el informe por uno de ellos, o dar clic en el icono  para desplegar el listado de asesores existente en el sistema para seleccionar.

**Consolidado por Módulo:** Marcar esta opción si desea realizar una consolidación basada en módulos. Clasificación por módulos de los asesores.

Al dar clic en el botón imprimir, se generará el siguiente informe:

## ASESOR POR MÓDULO

Asesor: TODO S

MODULO	TIPO	VALIDADO	FECHA	VALIDA
SANCHEZ SISTEMA GESTION CALIDAD	Mixto	No		MARTHA

### Cómo Imprimir Relación de Asesorías por Contrato

Mediante este informe el usuario del Módulo puede imprimir las Asesorías realizadas a un contrato en particular con solo digitar la Fecha Inicial, la Fecha Final y el Contrato. La impresión de este informe es muy útil para el control y supervisión de un contrato que se esté ejecutando, ya que se pueden controlar cada una de las Asesorías.

1. Ingrese al menú **Imprimir**.
2. Seleccione la opción **Asesorías**.
3. Selecciones la opción **Por Contrato** con solo darle clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:

**Fecha Desde:** Introduzca aquí la fecha de donde se iniciará el corte para las Asesorías que pertenecen a un respectivo contrato; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Fecha Hasta:** Introduzca aquí la fecha donde finaliza el corte para las Asesorías que pertenecen a un respectivo contrato; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

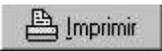
**Contrato:** Introduzca el código correspondiente al Contrato, al cual se le quieren imprimir las respectivas Asesorías. Si desea desplegar los diferentes Contratos de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Contratos*.

**Cliete:** Digite en este campo el código del cliente por el cual desea filtrar el informe, o dar clic en el icono  para desplegar las opciones de clientes existentes en el sistema para seleccionar.

**Tipo de Contrato:** Si desea filtrar el informe por tipo de contrato, digitar en este campo el código del tipo de contrato o dar clic en el icono  para desplegar las opciones de tipo de contrato existentes en el sistema.



**RECUERDE...**

Al dar clic sobre el botón  se muestra el siguiente Informe:

Fecha:  
PAG: 1

**ASESORIAS POR CONTRATO**  
CONTRATO : PF 10

---

ASESORIAS DEL : 01/04/2017 AL 30/04/2017

---

CONTRATO No. : 10 PF      FECHA INICIO : 04/04/2017      FECHA VENCE : 04/05/2017  
CLIENTE : EMPRESA ABC

---

**HORA S PREFACTURA**

ASESORIA	FECHA	ASESOR	HORAS DICTADAS				
96554	04/04/2017	PEDRO PEREZ PEREZ	2.50				
96559	05/04/2017	PEDRO PEREZ PEREZ	2.00				
96560	06/04/2017	PEDRO PEREZ PEREZ	2.50				
<b>TOTAL HORAS</b>							
ASIGNADAS :	7.00	ANTERIORES :	0.00	DICTADAS :	7.00	PENDIENTES :	

### ***Cómo Imprimir Relación de Asesorías por Asesor***

Este informe es muy útil ya que se puede saber con solo seleccionar el Asesor y el Tipo de Asesoría, cada una de las Asesorías realizadas por dicho Asesor durante un periodo de tiempo dado, a los diversos clientes que se le asignaron.

1. Ingrese al menú Imprimir.
2. Seleccione la opción **Asesorías**.
3. Selecciones la opción **Por Asesor** con solo darle clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:

**Asesor:** Introduzca el código correspondiente al Asesor, al cual se le desean imprimir las correspondientes Asesorías realizadas por este a los diversos clientes asignados. Si desea desplegar los diferentes Asesores de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Asesores*.

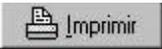
**Tipo de Asesoría:** Debe seleccionar el Tipo de Asesoría correspondiente al registro o asesoría que desea ver en este informe. Si desea desplegar las diferentes Tipos de Asesoría de clic en el botón  aparecerá el listado de los tipos que puede escoger. (Todas, Extra, Autorizada, Demostración y Contrato).

**Fecha Desde:** Introduzca aquí la fecha de donde se iniciará el corte para las Asesorías que pertenecen a un respectivo Asesor; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Fecha Hasta:** Introduzca aquí la fecha donde finaliza el corte para las Asesorías que pertenecen a un respectivo Asesor; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.



**RECUERDE...**

Al dar clic sobre el botón  se muestra el siguiente Informe:

## ASESORIAS POR ASESOR DEL 01/03/2017 AL 04/03/2017

ASESORIA		CLIENTE	PROGRAMA	FECHA	HORAS	TIPO	CONTRATO
ASESOR PEDRO PEREZ							
94530	TNS SAS		MANTENIMIENTO	03/03/2017	2.17	C	T 12788
94597	TNS SAS		MANTENIMIENTO	03/03/2017	0.75	C	T 12149
94595	TNS SAS		MANTENIMIENTO	04/03/2017	1.50	C	T 12307
94976	TNS SAS		MANTENIMIENTO	01/03/2017	2.00	C	T 12307
95057	TNS SAS		MANTENIMIENTO	02/03/2017	2.00	C	HM 0157
95058	TNS SAS		MANTENIMIENTO	02/03/2017	1.00	C	HM 0157
95059	TNS SAS		MANTENIMIENTO	02/03/2017	1.50	C	HM 0157
95060	TNS SAS		MANTENIMIENTO	04/03/2017	1.50	C	HM 0158
95063	TNS SAS		MANTENIMIENTO	03/03/2017	0.83	C	HM 0158
94982	TNS SAS		MANTENIMIENTO	02/03/2017	0.50	C	T 12932
94986	TNS SAS		MANTENIMIENTO	02/03/2017	0.42	C	T 12932
94985	TNS SAS		MANTENIMIENTO	02/03/2017	0.75	C	T 12932
94981	TNS SAS		MANTENIMIENTO	02/03/2017	1.00	C	T 12932
95389	TNS SAS		MANTENIMIENTO	03/03/2017	1.75	C	T 12932
95390	TNS SAS		MANTENIMIENTO	03/03/2017	2.25	C	T 12932
94439	TNS SAS		MANTENIMIENTO	01/03/2017	2.58	C	T 12654
TOTAL HORAS						22.50	

### Cómo Imprimir Relación de Asesorías Por Orden

Este informe es muy útil ya que se pueden mostrar todas las Asesorías que pertenecen a una Orden en especial con solo digitar el número de dicha Orden y el rango de Fechas en que fueron realizadas cada una de las Asesorías asociadas a la correspondiente Orden.

1. Ingrese al menú Imprimir.
2. Seleccione la opción **A**sesorías.
3. Selecciones la opción **P**or Orden con solo darle clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:

**Fecha Inicial (Ordenes):** Introduzca aquí la fecha de donde se iniciará el corte para las Asesorías que pertenecen a una respectiva Orden; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Fecha Final (Ordenes):** Introduzca aquí la fecha donde finaliza el corte para las Asesorías que pertenecen a una respectiva Orden; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

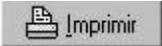
**Número:** Introduzca el código correspondiente a la Orden, que se le desean imprimir las respectivas Asesorías. Si desea desplegar las diferentes Ordenes de Asesoría de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Órdenes de Asesoría*.

**Fecha Inicial (Asesorías):** Introduzca aquí la fecha de donde se iniciará el corte para las Asesorías que pertenecen a una respectiva Orden; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Fecha Final (Asesorías):** Introduzca aquí la fecha donde finaliza el corte para las Asesorías que pertenecen a una respectiva Orden; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.



**RECUERDE...**

Al dar clic sobre el botón  se muestra el siguiente Informe:

Fecha: 20/04/2017 8:59:a. m.

PAG: 1

**RELACION DE ASESORIAS POR ORDEN**

ORDENES DEL : 10/04/2017 AL 15/04/2017 ASESORIAS DEL : 11/04/2017 AL 15/04/2017 ORDEN : TODAS

ORDEN : 25100 FECHA : 10/04/2017 CONTRATO : T 13188 ASESOR : MARIEN ASTRID HORAS : 7.00

No. ASESORIA	FECHA	PROGRAMA	H. INICIAL	H. FINAL	HORAS
97062	12/04/2017	TEAMVIEWER- TEAMVIEWER	11:00	11:30	0.50
TOTAL HORAS					0.50

ORDEN : 25101 FECHA : 10/04/2017 CONTRATO : T 13188 ASESOR : INSTALADOR HORAS : 1.00

No. ASESORIA	FECHA	PROGRAMA	H. INICIAL	H. FINAL	HORAS
97061	12/04/2017	INSTALACION- INSTALACION	10:00	11:00	1.00
TOTAL HORAS					1.00

ORDEN : 25132 FECHA : 10/04/2017 CONTRATO : DM 00478 ASESOR : MARTHA FABIOLA HORAS : 2.00

No. ASESORIA	FECHA	PROGRAMA	H. INICIAL	H. FINAL	HORAS
96828	11/04/2017	00.21.000001 DEMOS	14:00	16:00	2.00
TOTAL HORAS					2.00

### *Como Imprimir Relación de Asesorías por Asesor Resumida*

Este informe le permite al usuario del módulo de CRM, generar una relación detallada y de manera resumida de las asesorías realizadas por los asesores de su entidad. Para generar el informe:

#### 1. Ingrese al menú **Imprimir**

2. Seleccione la Opción **Asesorías**
3. Seleccione posteriormente la opción **Por Asesor Resumida**

**Asesor:** Introduzca el código correspondiente al Asesor, al cual se le desean imprimir las correspondientes Asesorías realizadas por este a los diversos clientes asignados. Si desea desplegar los diferentes Asesores de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Asesores*.

#### Rango de Asesorías

**Desde/Hasta:** Digite en estos campos las fechas de inicio y final en formato dd/mm/aaaa por la cual desea filtrar el informe

Al dar clic en el botón imprimir se generará el siguiente informe:

#### ASESORIAS POR ASESOR RESUMIDA

##### ASESOR: JAM KILMER PACHECO ARENAS

NOMBRE CLIENTE	NUMERO CONTRATO	HORAS
ALCALDIA MUNICIPAL	99 DE 2017	0.67
ALCALDIA MUNICIPAL	1 CONTRATO 024	0.83
E.S.E. HOSPITAL	92 DE 2018	1
CENTRO MUNICIPAL	38-2018	7.34
PAR	018-057	6.84
	<b>TOTAL HORAS</b>	<b>23.35</b>

### *Como Imprimir Consolidado de Transporte*

Este informe le permite al usuario del módulo CRM, conocer de forma detallada el consolidado de gasto de transporte en asesorías por parte de los asesores de la entidad. Para generar el informe debe:

1. Ingresar al menú **Imprimir**
2. Seleccione la opción **Asesorías**

3. Seleccione posteriormente la opción **Consolidado de Transporte**. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:

Diligencie la siguiente información:

**Asesor:** Introduzca el código correspondiente al Asesor, al cual se le desean imprimir las correspondientes Asesorías realizadas por este a los diversos clientes asignados. Si desea desplegar los diferentes Asesores de clic en el botón o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Asesores*.

#### Rango de Asesorías

**Desde/Hasta:** Digite en estos campos las fechas de inicio y final en formato dd/mm/aaaa por la cual desea filtrar el informe

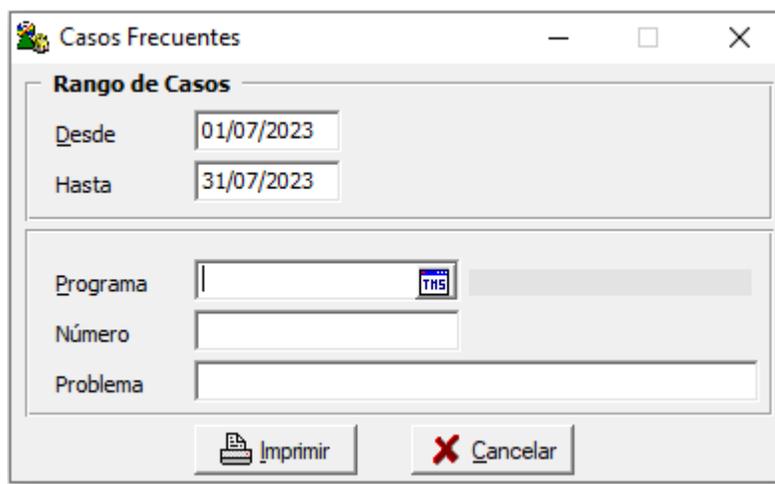
Al dar clic en el botón imprimir se generará el siguiente informe:

CON SOLIDADO DE TRANSPORTE						
TRANSPORTES POR ASESOR DEL 01/07/2023 AL 31/07/2023						
# ASES.	FECHA	# CONTRATO	CLIENTE	OBSERVACIONES	HORAS	TRANSP
<b>JAM KILMER PACHECO ARENAS</b>						
322368	10/07/2023	HA 3274	ALCALDIA MPAL DE SAN JOSE	PRESENCIAL - ALCALDIA DE CUCUTA	2	12000
322738	21/07/2023	00 472 DE 2023	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	PRESENCIAL - IMSALUD	2	2800
322370	11/07/2023	HA 3273	TNS SAS	PRESENCIAL FISCALIA	1.5	5200
<b>Totales</b>					5.50	20,000.00

### *Cómo Imprimir Relación de Notas Técnicas*

Este informe es muy útil ya que se puede imprimir una relación de los Casos Frecuentes generados en un periodo de tiempo dado con solo digitar la Fecha Inicial y la Fecha Final que involucran los respectivos Casos o también puede imprimir un Caso Frecuente en especial con solo digitar el Número de dicho Caso.

1. Ingrese al menú Imprimir.
2. Seleccione la opción **Notas Técnicas** con solo darle clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:
- 3.



**Fecha Desde:** Introduzca aquí la fecha de donde se iniciará el corte para los Casos Frecuentes que se desean imprimir mediante este informe; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Fecha Hasta:** Introduzca aquí la fecha donde finaliza el corte para los Casos Frecuentes que se desean imprimir mediante este informe; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Programa:** Introduzca el código correspondiente al Artículo o Programa, el cual está directamente relacionado con el respectivo informe. Si desea desplegar los diferentes Artículos de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Artículos*.

**Número:** Introduzca el código correspondiente al Caso Frecuente que en especial desea imprimir mediante este informe que se quiere generar.



**RECUERDE...**

Al dar clic sobre el botón  se muestra el siguiente Informe:

REPORTE DE CASOS FRECUENTES DEL 01/03/2017 AL 30/04/2017

PROGRAMA : TODOS PROBLEMA : TODOS

PROGRAMA : TNS-CONTABILIDAD-TESORERIA

FECHA : 18/03/2017 CASO No. : 6  
 AUTOR : JAM KILMER PACHECO ARENAS  
 TEMA : CERTIFICADOS DE RETENCION  
 PROBLEMA : Certificado de retencion de ica y fuente a 3 columnas  
 SOLUCION : CERTIFICADO ICA:

1. la cuenta de retencion debe ser tipo ICA
2. Debe estar parametrizada con un concepto DIAN '50XX'
3. Las cuentas del gasto deben tener concepto DIAN configurado.

CERTIFICADO INGRESOS Y RETENCIONES FUENTE

1. Las cuentas del gasto y de retencion deben tener parametrizado el mismo concepto DIAN.

### Cómo Imprimir Contratos Por Asesor

Mediante este informe el usuario del sistema puede imprimir cada uno de los Contratos que tengan relación con un asesor o grupo de asesores a los cuales se les han sido asignados dichos contratos para la realización de las respectivas Asesorías.

1. Ingrese al menú Imprimir.
2. Seleccione la opción **Contratos**.
3. Seleccione la opción **Por Asesor** con solo darle clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:

The screenshot shows a window titled "Contratos por Asesor" with the following fields and options:

- Asesor:**
  - Desde: [Empty field]
  - Hasta: ZZ
- Contratos:**
  - Fecha Inicial Desde: 01/07/2023
  - Fecha Inicial Hasta: 31/07/2023
  - Fecha Vence: [Empty field]
- Asesorías:**
  - Fecha Inicial Desde: 01/07/2023
  - Fecha Inicial Hasta: 31/07/2023
- Opciones:**
  - Mostrar Solo Pendientes
  - Sin Saldo de Horas
  - Mostrar % de Ejecucion
  - Mostrar Solo Vencidos
  - Mostrar Saldo de Cartera y Dias en Mora
  - Dias en Mora Mayor a: [Empty field]

Buttons at the bottom: Imprimir, Cancelar, and a help icon.

**Desde (Asesor):** Introduzca el código correspondiente al Asesor, de donde se iniciará el corte para la impresión de los respectivos Contratos. Si desea desplegar los diferentes Asesores de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Asesores*.

**Hasta (Asesor):** Introduzca el código correspondiente al Asesor, donde termina el corte para la impresión de los respectivos Contratos. Si desea desplegar los diferentes Asesores de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Asesores*.

**Fecha Inicial Desde (Contratos):** Introduzca aquí la fecha de donde se iniciará el corte para los Contratos que se desean imprimir mediante este informe; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

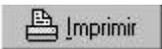
**Fecha Inicial Hasta (Contratos):** Introduzca aquí la fecha donde finaliza el corte para los Contratos que se desean imprimir mediante este informe; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Fecha Inicial Desde (Asesorías):** Introduzca aquí la fecha de donde se iniciará el corte para los Contratos que tienen asignadas Asesorías a partir de esta fecha; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Fecha Final Hasta (Asesorías):** Introduzca aquí la fecha donde finaliza el corte para los Contratos que tienen asignadas Asesorías hasta esta fecha; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.



**RECUERDE...**

Al dar clic sobre el botón  se muestra el siguiente Informe:

RELACIÓN DE CONTRATOS PAG. : 1  
25/07/2018 04:07 p.m.

ASESOR : TNS228    CONTRATOS DEL : 01/01/2018 AL 31/07/2018    ASESORIAS DEL :

ASESOR:    PEREZ PEDRO

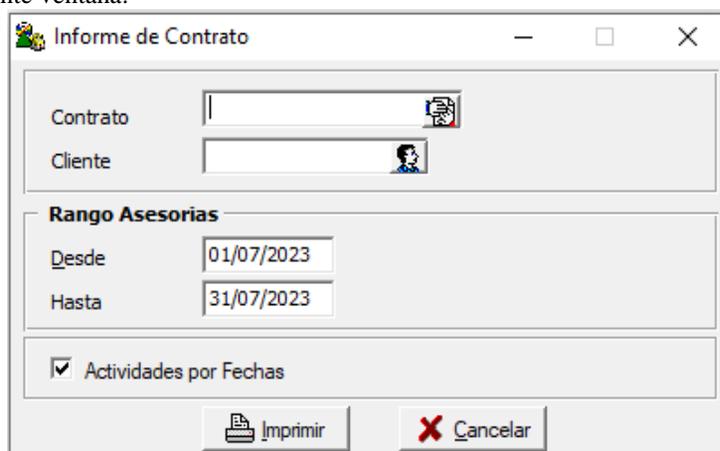
CLIENTE	TELEFONO	NUMERO CONTRATO	FECHA INICIO	HORAS ASIGNADAS	H. DICTADAS ASESOR	H. DICTADAS TOTALES	HORAS PENDIENTES	% EJEC
ALCALDIA MUNICIPAL	0975	00 058 DE	15/01/2018	45	29	29	16	64.44
AP	3431726	PF 102	13/03/2018	25	2.75	2.75	22.25	11.00
APC EM	3431726	PF 99	26/02/2018	0.67	0	0	0.67	0.00
COLEGIO BASICO	5735124	00 01 DE 16	16/03/2018	8	0	0	8	0.00

***Cómo Imprimir Informes de Contratos***

Este informe es muy útil ya que se puede saber con solo digitar el número del Contrato o el rango de Fechas de las respectivas Asesorías realizadas en dicho Contrato, cada una de las actividades que fueron efectuadas en el respectivo Contrato.

1. Ingrese al menú Imprimir.

2. Seleccione la opción **Contratos**.
3. Seleccione la opción **Informe de Contrato** con solo darle clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:



**Contrato:** Introduzca el código correspondiente al Contrato, al cual se le quieren imprimir las respectivas Actividades realizadas. Si desea desplegar los diferentes Contratos de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Contratos*.

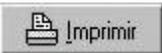
**Fecha Desde:** Introduzca aquí la fecha de donde se iniciará el corte para los Contratos que se desean imprimir mediante este informe, que tienen asignadas Asesorías desde esta fecha; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Fecha Hasta:** Introduzca aquí la fecha donde finaliza el corte para los Contratos que se desean imprimir mediante este informe, que tienen asignadas Asesorías hasta esta fecha; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.



#### **RECUERDE...**

Seleccionando la opción “Actividades por Fechas”, la consulta muestra los Contratos con cada una de las Actividades realizadas en cada uno de ellos ordenadas por fecha.

Al dar clic sobre el botón  se muestra el siguiente Informe:

INFORME DE CONTRATO NO. 00007600  
ACTIVIDADES DESARROLLADAS DEL 01/02/2016 AL 28/02/2016

---

MODULO : ACTUAL. SISTEMA CONTABLE INTEGRADO OFICI

---

. 08/02/2016  
TNS-PC (9:16):  
buen dia  
SERVIDOR (9:17):  
buenos dias  
TNS-PC (9:17):  
sra Yajari  
por favor ingresa al modulo de presupuesto  
y verificamos la novedad  
sra Yajaira  
ingresamos al modulo de Presupuesto y verificamos la novedad  
el documento q desea desasentar  
sra Yajaira?  
SERVIDOR (9:19):  
ya un momentoTNS-PC (9:16):  
buen dia  
SERVIDOR (9:17):  
buenos dias  
TNS-PC (9:17):

### *Cómo Imprimir Estado de los Contratos*

Mediante este informe el usuario del Módulo puede saber con solo digitar los rangos de fechas correspondientes, cada uno de los estados en que están los Contratos que aparecerán listados en el respectivo reporte.

1. Ingrese al menú **Imprimir**.
2. Seleccione la opción **Contratos**.
3. Selecciones la opción **Estado de Contrato** con solo darle clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:

**Fecha Desde (Asesorías):** Introduzca aquí la fecha de donde se iniciará el corte para las Asesorías de los Contratos que se desean imprimir mediante este informe; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Fecha Hasta (Asesorías):** Introduzca aquí la fecha donde finaliza el corte para las Asesorías de los Contratos que se desean imprimir mediante este informe; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Fecha Desde (Contratos Vencidos):** Introduzca aquí la fecha de donde se iniciará el corte para los Contratos Vencidos que se desean imprimir mediante este informe; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Fecha Hasta (Contratos Vencidos):** Introduzca aquí la fecha donde finaliza el corte para los Contratos Vencidos que se desean imprimir mediante este informe; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Fecha Desde (Contratos Entregados):** Introduzca aquí la fecha de donde se iniciará el corte para los Contratos Entregados que se desean imprimir mediante este informe; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Fecha Hasta (Contratos Entregados):** Introduzca aquí la fecha donde finaliza el corte para los Contratos Entregados que se desean imprimir mediante este informe; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Fecha Desde (Contratos Iniciados):** Introduzca aquí la fecha de donde se iniciará el corte para los Contratos Iniciados que se desean imprimir mediante este informe; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Fecha Hasta (Contratos Iniciados):** Introduzca aquí la fecha donde finaliza el corte para los Contratos Iniciados que se desean imprimir mediante este informe; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Cliente:** Introduzca el código correspondiente al Cliente, al cual pertenecen cada uno de los Contratos que se les quiere imprimir su estado. Si desea desplegar los diferentes Clientes de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Clientes*.



### RECUERDE...

Seleccionando la opción “Mostrar Solo Pendientes”, la consulta muestra todos los Contratos que iniciaron entre el rango de fechas dado y que se encuentran pendientes de su terminación.

Al dar clic sobre el botón  se muestra el siguiente Informe:

#### ESTADO DE CONTRATOS

ASESORIAS DEL : 01/01/2018 AL 30/06/2018      VENCIMIENTO DEL : 01/01/2018 AL 30/06/2018

CONTRATO No.:	243HVE	FECHA INICIO:	29/05/2018	FECHA VENCE:	29/06/2018	
CLIENTE:	TNS SAS	TELEFONOS:	5829010 -	FECHA ENTREGA:	29/05/2018	
ORDEN	PROGRAMA	ASESOR	H.ASIG	H.DICT	H.PEND	ESTADO
31632	VALIDACIONES	DAVID STIVEL TOLOZA BERMON	0.01	0.00	0.01	VENCIDA
CONTRATO No.:	0379HA	FECHA INICIO:	02/05/2018	FECHA VENCE:	02/06/2018	
CLIENTE:	TNS SAS	TELEFONOS:	5829010 -	FECHA ENTREGA:	02/05/2018	
ORDEN	PROGRAMA	ASESOR	H.ASIG	H.DICT	H.PEND	ESTADO
31404	HORAS AUTORIZADAS	MARLON MARTINEZ PALACIO	14.00	0.00	14.00	VENCIDA

### *Cómo Imprimir Contratos Anulados*

El uso de este informe es muy útil para el usuario del Módulo, ya que se puede saber los Contratos que se realizaron en el sistema y luego fueron anulados por diferentes usuarios que están autorizados para realizar la respectiva tarea.

1. Ingrese al menú **Imprimir**.
2. Seleccione la opción **Contratos**.
3. Seleccione la opción **Contratos Anulados** con solo darle clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:

**Fecha Inicial (Contrato):** Introduzca aquí la fecha de donde se iniciará el corte para los Contratos que se desean imprimir mediante este informe; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Fecha Final (Contrato):** Introduzca aquí la fecha donde finaliza el corte para los Contratos que se desean imprimir mediante este informe; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Fecha Inicial (Anulado):** Introduzca aquí la fecha de donde se iniciará el corte para los Contratos Anulados que se desean imprimir mediante este informe; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Fecha Final (Anulado):** Introduzca aquí la fecha donde finaliza el corte para los Contratos Anulados que se desean imprimir mediante este informe; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.



**RECUERDE...**

Al dar clic sobre el botón  se muestra el siguiente Informe:

Fecha: 20/04/2017 9:47:a. m.  
PAG: 1

**RELACION DE CONTRATOS ANULADOS**

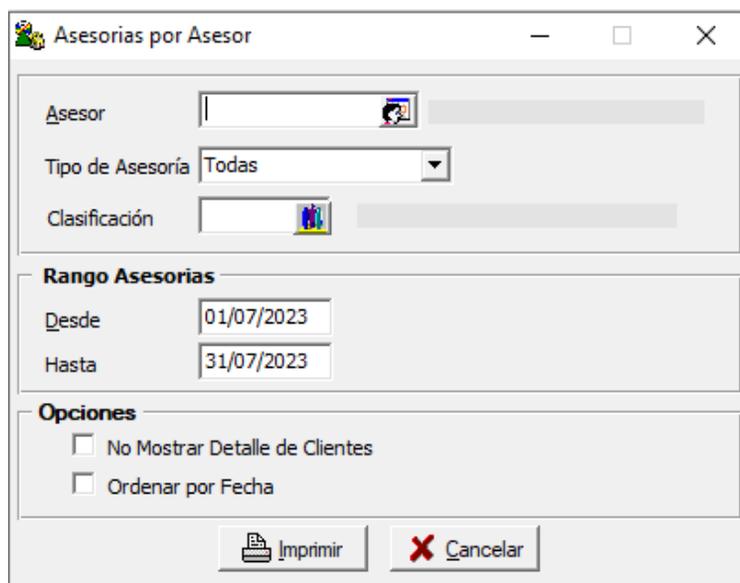
FECHA INICIAL DEL CONTRATO : 01/04/2017 AL 30/04/2017    FECHA ANULADO : 01/04/2017 AL 30/04/2017

PREFUJO	NUMERO	TIPO CONTRATO	CLIENTE	FEC. INICIAL	FEC. FINAL	PLAZO	ANULADO
AP	12586	VALIDACIONES	TNS S.A.S	01/01/2018	31/12/2018	360	Si

## Cómo Imprimir Ordenes de Asesoría por Asesor

Mediante este informe se puede listar cada una de las Órdenes registradas en el sistema, y están asignadas a un asesor en especial con solo digitar el rango de fechas correspondiente.

1. Ingrese al menú **Imprimir**.
2. Seleccione la opción **Órdenes de Asesoría**.
3. Seleccione la opción **Por Asesor** con solo darle clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:



**Asesor:** Introduzca el código correspondiente al Asesor, al cual se le desean imprimir las correspondientes Ordenes de Asesoría, las cuales le fueron asignadas. Si desea desplegar los diferentes Asesores de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Asesores*.

**Fecha Inicial Desde (Ordenes):** Introduzca aquí la fecha de donde se iniciará el corte para las Órdenes que se desean imprimir mediante este informe; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

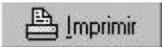
**Fecha Inicial Hasta (Ordenes):** Introduzca aquí la fecha donde finaliza el corte para las Órdenes que se desean imprimir mediante este informe; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Fecha Inicial Desde (Asesorías):** Introduzca aquí la fecha de donde se iniciará el corte para las Órdenes que se desean imprimir mediante este informe, que tienen asignadas Asesorías desde esta fecha; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.

**Fecha Inicial Hasta (Asesorías):** Introduzca aquí la fecha donde finaliza el corte para las Órdenes que se desean imprimir mediante este informe, que tienen asignadas Asesorías hasta esta fecha; el formato correspondiente a este campo para su correcta inserción debe ser igual a dd/mm/aaaa.



### RECUERDE...

Al dar clic sobre el botón  se muestra el siguiente Informe:

## RELACION DE ORDENES DE ASESORIA

ASESOR: VEN099 ORDENES DEL : 01/01/2006 AL 31/08/2006 ASESORIAS DEL : 01/01/2006 AL 31/08/2006

ASESOR: VEN099 LEYSTON OÑATE FREITTE

No. ORDEN	CLIENTE	CONTRATO	FECHA	HORAS ASIGNADAS	HORAS DICTADAS	HORAS PENDIENTES	(%) E.JEC.
1001	2927	ANA	22/02/2006	50.50	12.00	38.50	23.76
1004	1281	CORPORACION RECREATIVA	27/02/2006	35.50	26.50	9.00	74.65
1014	772	INVERSIONES	02/03/2006	20.50	11.50	9.00	56.10
1027	3892	PLASTICOS	07/03/2006	10.50	7.83	2.67	74.57

### Cómo Imprimir Tipos de Contactos

Esta opción le permite al usuario del sistema listar cada uno de los Tipos de Contactos registrados en el sistema, discriminando el nombre y el código de cada uno de ellos.

1. Ingrese al menú **Imprimir**.
2. Seleccione la opción **Archivos Básicos**.
3. Seleccione la opción **Tipo de Contactos** con solo darle clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:

**Código Inicial:** Introduzca el código correspondiente al Tipo de Contacto, donde iniciará el respectivo corte para el correspondiente informe. Si desea desplegar las diferentes Tipos de Contactos de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Tipo de Contactos*.

**Código Final:** Introduzca el código correspondiente al Tipo de Contacto, donde terminará el respectivo corte para el correspondiente informe. Si desea desplegar las diferentes Tipos de Contactos de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Tipo de Contactos*.



#### RECUERDE...

Al dar clic sobre el botón  **Imprimir** se muestra el siguiente Informe:

## LISTADO DE TIPOS DE CONTACTOS

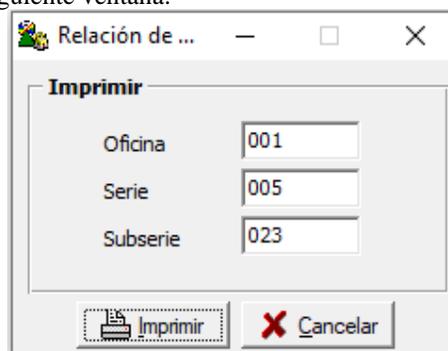
## TODOS LOS TIPOS DE CONTACTOS

CODIGO	DESCRIPCION
00	SIN TIPO DE ASESORIA
01	REPASAR CAPACITACION
02	CAPACITACION PROCESO - NUEVO FUNCIONARIO
03	PROGRAMAR CAPACITACION CONTRATO
05	ADAPTACIONES AL SOFTWARE
07	CAMBIAR CLAVE DE ADMIN
08	CONFIRMAR VISITA DE ASESOR
09	PROGRAMAR VISITA
10	REVISION DE PROBLEMAS EN EL SOFTWARE
11	REINSTALACION
12	CONSULTAS SQL
13	PROGRAMACION DEMOSTRACION
14	PROBLEMAS EN TRASLADOS DE SALDOS
15	ACTIVAR LICENCIA
16	INSTALACION DE ACTUALIZACION
17	INSTALACION DE ACTUALIZACION

### *Cómo Imprimir Tabla de Retención de Documentos*

Mediante esta opción el usuario del Módulo puede listar un informe con la Retención Documental asociada a cada Oficina de la Empresa o Entidad.

1. Ingrese al menú Imprimir.
2. Seleccione la opción **Archivos Básicos**.
3. Seleccione la opción **Tabla de Retención de Documentos** con solo darle clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:



**Oficina:** Aquí el usuario debe digitar el código de la oficina, la cual desea imprimir su respectiva Tabla de Retención.

**Serie:** Introduzca el código de la serie que está asociada a la Oficina, la cual desea imprimir la respectiva Tabla de Retención.

**Subserie:** Aquí el usuario debe digitar el código de la Subserie que ésta asociado a la Oficina, la cual desea imprimir su respectiva Tabla de Retención.



## RECUERDE...

Al dar clic sobre el botón  **Imprimir** se muestra el siguiente Informe:

### RELACIÓN DE RETENCIÓN DE DOCUMENTOS

PAG. : 1  
25/07/2018 04:45 p.m.

Código	Serie o Tipo Documental	Retención		Disposición Final				Procedimientos
		AG	AC	CT	E	S	M	
100 - 01 - 03	Accboes Populares Accboes Populares	1	19		X			Se eliminan estos Tipos Documentales una vez concluida su etapa pierden sus valores primarios y secundarios.
100 - 02 - 29	Actas de Consejo de Gobierno Municipal Actas de Consejo de Gobierno Municipal	1	19			X		Se seleccionan las actas mas importantes de cada año para concepto de un historiador y bajo la aprobacion del comite de arr
100 - 05 -	CIRCULARES CIRCULARES	1	19		X			Se eliminan estos Tipos Documentales una vez concluida su etapa pierden sus valores primarios y secundarios.

## Como Imprimir Indicadores por Edades

Este informe es de gran utilidad para usuario del módulo de CRM, ya que permite conocer de forma estadística la duración para dar solución por parte de los asesores a sus contactos. Para generar el informe debe:

1. Ingrese al menú **Imprimir**
2. Seleccione la opción **Indicador Por Edades**. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:

Indicador por Ed...

Asesor:

Tipo de Contacto:

Desde:

Hasta:

Rango			
	Inicio	Fin	Peso
1.	0	- 30	1
2.	31	- 60	0.8
3.	61	- 90	0.7
4.	91	- 120	0.5
5.	121	- 150	0.1

Imprimir detalle

Imprimir Cancelar

Diligencie la siguiente información:

**Asesor:** Introduzca el código correspondiente al Asesor, al cual se le desean imprimir las correspondientes Ordenes de Asesoría, las cuales le fueron asignadas. Si desea desplegar los diferentes Asesores de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Asesores*.

**Tipo Contacto:** Si desea filtrar el informe por un tipo de contacto, digite en este campo el código del tipo de contacto o dar clic en el icono  para desplegar las diferentes opciones de tipo de contacto en el sistema.

**Rango:** Digite en estos campos los parámetros, por los cuales desea medir los indicadores y su relevancia.

Al dar clic en el botón imprimir, se generará el siguiente informe:

**No Solucionados por Rangos de Días vencidos de Programación**

NIT	NOMBRE	0 - 30		31 - 60		61 - 90		91 - 120		121 - 150		Mas de 150	
		TOT CRM	TOT PESO	TOT CRM	TOT PESO	TOT CRM	TOT PESO	TOT CRM	TOT PESO	TOT CRM	TOT PESO	TOT CRM	TOT PESO
77777787	MARIA MARTINEZ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4	0.00
<b>TOTAL INDICADOR:</b>												<b>0%</b>	

## OPERACIONES NO RUTINARIAS

### *Cómo Configurar los Parámetros de Usuario*

Esta opción le permite al usuario configurar los parámetros que serán exclusivos, de la sesión que se ha creado con el respectivo usuario.

1. Ingrese al menú **Archivos**.
2. Seleccione la opción **Configuración – Parámetros de Usuario** con solo darle un clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:

Parámetros de Usuario

Generales | Correo Electrónico | Adicionales

Puerto para Impresión Texto

Ruta Archivos Temporales C:\TEMPO12\

Asesor Asociado TNS292 ADRIANA

Registrar Asesorías Masivas (Otros Asesores)

Mostrar Todos los Tipos de Contacto para Aviso de Vencimiento

Mostrar solo los terceros reasignados para Aviso de Vencimiento

**Ruta del Puerto para Impresión Texto:** Aquí debe digitar la ruta exacta del puerto a donde se enviará la impresión de los respectivos reportes.

**Ruta de Archivos Temporales:** Aquí debe digitar la ruta exacta del puerto a donde se enviarán los archivos temporales generados por la impresión de los respectivos reportes.

**Asesor Asociado:** Introduzca el código correspondiente al Asesor, el cual ésta asociado al correspondiente usuario que inicio sesión en el Módulo. Si desea desplegar los diferentes Asesores de clic en el botón o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Asesores*.

**Registrar Asesorías Masivas:** Al marcar esta opción, le permitiría al Asesor relacionado a este usuario, registrar asesorías de otros Asesores.

mostrará al asesor la advertencia de vencimiento para todos sus contactos pendientes de todos los tipos de contacto.

**Mostrar solo los terceros reasignados para Aviso de Vencimiento:** Al marcar esta opción, en el aviso de vencimiento solo mostrará los contactos de los terceros reasignados.

### ***Como Configurar Correo Electrónico al Usuario***

Esta opción permite registrar datos de correo electrónico del asesor asociado al usuario, para envío de notificaciones de asesoría y contactos solucionados.

Datos por diligenciar:

**Usuario:** Digite en este campo un nombre de usuario para el correo electrónico.

**Correo Electrónico:** Digite en este campo de forma completa el correo electrónico desde el cual se enviarán los mensajes de correo a los clientes.

**Contraseña:** Digite en este campo la contraseña de su correo electrónico. Este campo es oculto por asteriscos.

**Servidor:** Digite en este campo el nombre de servidor de su proveedor de correo electrónico.

**Puerto:** Digite en este campo el Número de puerto utilizado por su proveedor de correo electrónico.

**Servidor Proxy:** Digite en este campo el nombre de servidor proxy de su correo electrónico en caso de requerirse.

**Puerto Proxy:** Indique en este campo el Número de puerto proxy, utilizado por su proveedor de correo electrónico en caso de requerirlo.

**Contenido del Correo Electrónico:** Defina en este campo el cuerpo del mensaje que será enviado a través de correo electrónico a sus clientes, en cada atención de contacto.

Parámetros de Usuario

Generales | **Correo Electrónico** | Adicionales

**Configuración General**

Usuario	sac30.tns	Cuentas de Correo Gmail Ej: tns@gmail.com
Correo Electrónico	sac30.tns@gmail.com	
Contraseña	*****	
Servidor	smtp.gmail.com	
Puerto	587	<input type="checkbox"/> Correo Seguro
Servidor Proxy		
Puerto Proxy		

**Contenido del Correo Electrónico**

Cuerpo

✓ Aceptar    ✗ Cancelar

## Cómo Configurar los Parámetros

Esta opción le permite al usuario configurar los parámetros usados en el Módulo de CRM y en la integración de este con Visual TNS.

1. Ingrese al menú **A**rchivos.
2. Seleccione la opción **C**onfiguración - **G**enerales con solo darle un clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:

Se compone de tres pestañas:

The screenshot shows the 'Configuración General' window with three tabs: 'Parámetros Generales', 'Consecutivos', and 'Correo Electrónico'. The 'Parámetros Generales' tab is active, displaying the following configuration options:

- Datos de la Empresa:**
  - Nombre de la Empresa: EMPRESA ABC
  - NIT de la Empresa: 88888888
- Parámetros Predeterminados de Llamadas:**
  - Tipo de Contacto: 00 SIN TIPO DE ASESORIA
  - Grupo: \_N CONSTANCIA
  - Prioridad: 03 NORMAL ALTA
  - Estado: 00 SIN VISTO
  - Estado Solucionado: 02 SOLUCIONADO
  - Estado Visto Supervisor: 99
  - Estado Anulado: 04 ASIGNACION CITA
  - Estado Revisiones: [Empty]
  - Grupo Agenda: 05 AGENDA
  - Grupo Evento: 055 EVENTOS
  - Iniciar Consecutivo: 198190
  - Ruta de Visual TNS: [Empty]
  - Servidor Visual TNS: TNS
  - Asentar Documentos al Imprimir
  - Asentar Asesorías al grabar
  - Clasificación Contacto: Correspondencia
  - Permitir modificar Clasificación en Contactos
  - Restringir Modificaciones solo a Responsables
- Opciones:**
  - Tipo de Contacto para Aviso de Vencimiento: [Empty]
  - Tipo de Contacto para Manejo de Cronometro: [Empty]
  - Requerir Estado del Contacto diferente al 00
  - Filtrar Contactos por Periodo
  - Restringir Agenda Pendiente por Cliente
  - Mostrar Saldo de Tercero al Insertar Contacto
  - Maneja Contactos Privados
  - Seleccionar Factura con Integración VISUAL TNS
  - Recordar Marcar Salida de Oficina insertar Contacto
  - Fecha programada Requerida
  - Obligatorio E-mail en Datos Del Terceros
  - No permitir modificar Fecha de Contacto
  - Mostrar Vendedor en Contactos
  - Alerta de Dias de Estado
  - Incluir Vr Transporte en la Grid de Asesores
  - Obligatorio Predecesores en Tipo Contacto

Buttons:  Aceptar,  Cancelar

## Parámetros Generales de CRM:

### Parámetros Predeterminados de Llamadas:

**Tipo de Contacto:** Introduzca el código correspondiente al Tipo de Contacto que se establecerá como predeterminado para cada uno de los Contactos. Si desea desplegar las diferentes Tipos de Contactos de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Tipo de Contactos*.

**Grupo:** Introduzca el código correspondiente al Grupo que se establecerá como predeterminado para cada uno de los Contactos. Si desea desplegar las diferentes Grupos de Contactos de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Grupos de Contactos*.

**Prioridad:** Introduzca el código correspondiente a la Prioridad que se establecerá como predeterminado para cada uno de los Contactos. Si desea desplegar las diferentes Prioridades de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Prioridades*.

**Estado:** Introduzca el código correspondiente al Estado que se establecerá como predeterminado para cada uno de los Contactos. Si desea desplegar las diferentes Estados de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Estados*.

**Estado Solucionado:** Introduzca el código correspondiente al Estado Solucionado que se establecerá como predeterminado para cada uno de los Contactos. Si desea desplegar las diferentes Estados de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Estados*.

**Estado Visto Supervisor:** Introduzca el código correspondiente al Estado Visto Supervisor que se establecerá como predeterminado para cada uno de los Contactos. Si desea desplegar las diferentes Estados de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Estados*.

**Estado Anulado:** Introduzca el código correspondiente al estado en que se encuentra el respectivo Contacto. Si desea desplegar las diferentes Estados de clic en el botón  o presione la BARRA ESPACIADORA y aparecerá la ventana. Ver *Cómo crear Estados*.

**Iniciar Consecutivo:** Aquí se debe ingresar el número en el cual iniciará el código de cada uno de los Contactos que se registrarán en el sistema.

**Ruta de Visual TNS:** Aquí el usuario debe ingresar la ruta donde se encuentra ubicado el programa de Visual TNS en el equipo o en el servidor.

**Servidor Visual TNS:** Aquí el usuario debe ingresar el nombre del servidor donde se encuentra instalado el programa de Visual TNS.

**Asentar Documentos al Imprimir:** Si seleccionas esta opción, cuando se impriman los documentos o en este caso los Contactos quedan automáticamente asentados.

**Asentar Asesorías al Grabar:** Si seleccionas esta opción, cuando se graben los documentos o en este caso las Asesorías quedan automáticamente asentados.

## Parámetros de Consecutivos:

**Configuración General**

Parámetros Generales | **Consecutivos** | Correo Electrónico

**Consecutivos por Clasificación**

Correspondencia	1
Solicitud de Servicio	12
Solicitud de Cotización	1
Reclamo Comercial	1
Queja de Producto	1
Queja de Servicio	1
Acción Preventiva	18
Acción Correctiva	12
Control Producto no Conforme	
Sugerencia de Mejora	1

Consecutivo único para Queja de Producto, Queja de Servicio y Reclamo :

Reiniciar Consecutivo al Inicio de Año, Colocando el Año mas el Numero

Consecutivos por prefijo en Contactos

Prefijo Fijo en Contactos

Permitir cambiar el consecutivo

Empresa de Servicios Públicos

Prefijo para Acueducto	<input type="text"/>		<input type="text"/>
Prefijo para Alcantarillado	<input type="text"/>		<input type="text"/>
Prefijo para Aseo	<input type="text"/>		<input type="text"/>
Prefijo para Acueducto y Alcantarillado	<input type="text"/>		<input type="text"/>
Prefijo para Todos los Servicios	<input type="text"/>		<input type="text"/>
Prefijo para Salida de Oficina	<input type="text"/>		<input type="text"/>

Aceptar  Cancelar

### Consecutivos Por Clasificación:

**Correspondencia:** Aquí se debe ingresar el número en el cual iniciará el código de cada uno de los Documentos de Correspondencia que se registraran en el sistema.

**Solicitud de Servicio:** Introduzca el número correspondiente, en el cual iniciará el código de cada una de las Solicitudes de Servicio que se registraran en el sistema.

**Solicitud de Cotización:** Aquí se debe ingresar el número en el cual iniciará el código de cada una de las Solicitudes de Cotización que se registraran en el sistema.

**Reclamo Comercial:** Introduzca el número correspondiente, en el cual iniciará el código de cada uno de los Reclamos Comerciales que se registraran en el sistema.

**Queja de Producto:** Aquí se debe ingresar el número en el cual iniciará el código de cada una de las Quejas de Producto que se registraran en el sistema.

**Queja de Servicio:** Introduzca el número correspondiente en el cual iniciará el código de cada una de las Quejas de Servicio que se registraran en el sistema.

**Acción Preventiva:** Aquí se debe ingresar el número en el cual iniciará el código de cada una de las Acciones Preventivas que se registraran en el sistema.

**Acción Correctiva:** Introduzca el número correspondiente en el cual iniciará el código de cada una de las Acciones Correctivas que se registraran en el sistema.

**Control Producto No Conforme:** Aquí se debe ingresar el número en el cual iniciará el código de cada uno de los Controles Producto No Conforme que se registraran en el sistema.

**Empresa de Servicios Públicos:** Marcar esta opción, si la empresa corresponde a una entidad de Servicios Públicos.

**Prefijo Para Acueducto:** Introduzca en este campo el código del prefijo que será utilizado para los contactos del servicio de acueducto. Campo requerido para los Informes SUI/PQR.

**Prefijo Para Alcantarillado:** Introduzca en este campo el código del prefijo que será utilizado para los contactos del servicio de Alcantarillado. Campo requerido para los Informes SUI/PQR.

**Prefijo Para Aseo:** Introduzca en este campo el código del prefijo que será utilizado para los contactos del servicio de Aseo. Campo requerido para los Informes SUI/PQR.

**Prefijo Para Acueducto y Alcantarillado:** Introduzca en este campo el código del prefijo que será utilizado para los contactos del servicio de Acueducto y Alcantarillado. Campo requerido para los Informes SUI/PQR.

**Prefijo Para Todos los Servicios:** Introduzca en este campo el código del prefijo que será utilizado para los contactos generales. Campo requerido para los Informes SUI/PQR.

**Prefijo Para Salida de Oficina:** Introduzca en este campo el código del prefijo que será utilizado para los contactos que impliquen salida de la oficina Campo requerido para los Informes SUI/PQR.

## ***Cómo Crear Pensamientos***

Mediante esta opción el usuario del sistema podrá agregar textos o frases que desea que aparezca en la ventana de bienvenida al momento de ingresar al Módulo.

1. Ingrese al menú **A**rchivos.
2. Seleccione la opción **C**onfiguración – **P**ensamientos con solo darle un clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:

**Código:** Digite el Número consecutivo con el cual se ira a identificar en la base de datos el respectivo pensamiento que estas insertando.

**Autor:** Introduzca el nombre completo del autor que creo el pensamiento que deseas insertar en la base de datos.

**Descripción:** Digite la frase que desea que aparezca en la ventana de entrada al Módulo, de una manera correcta.

## *Cómo Modificar Informes*

Mediante esta opción el usuario del sistema podrá modificar sus informes y agregar las opciones que desea que aparezcan impresas al momento de generar dicho informe.

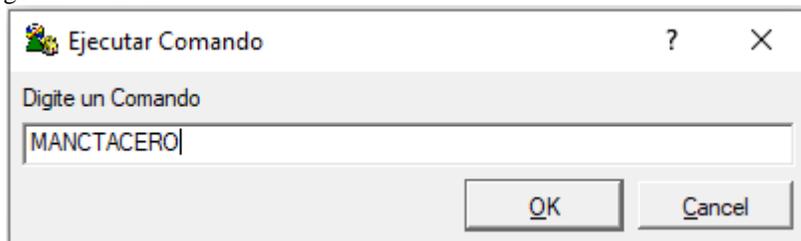
1. Ingrese al menú **A**rchivos.
2. Seleccione la opción **C**onfiguración – **D**iseño de Informes con solo darle un clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:

Page header						
[#nomemp]					PAG: [PAGE#]	
[#nitemp]					Fecha: [DATE]	ME,1,5)
[TITULO]						
CUENTA :	[vcuenta]			FECHA :	[vfecha]	
Column header						
FECHA	COMPROB.	DOCUMENTO	TERCERO	C.COSTO	[vdebito]	[v
Master data						
[to."fecha"]	menio."numero"]	[vcocumento]	imento."nt"]	["nro"]	[vdebito]	[v

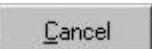
## Cómo Ejecutar Comando

Esta opción le permite al usuario del Módulo de CRM ejecutar procedimientos que corregirá o modificará su información de una manera correcta y eficiente.

1. Ingrese al menú **A**rchivos.
2. Seleccione la opción **C**onfiguración – **E**jecutar con solo darle un clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:



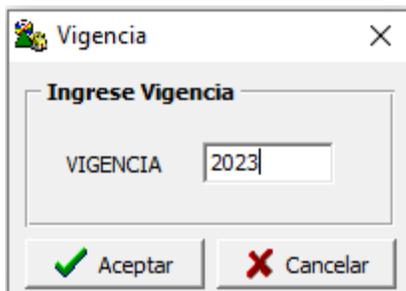
### RECUERDE...

Si desea ejecutar un comando, solo debe digitar el nombre del procedimiento que desea ejecutar, para realizar la operación en especial y luego presionar el botón  y si no presiona el botón .

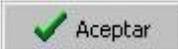
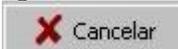
## Cómo Cambiar de Vigencia

Esta opción le permite al usuario del Módulo de CRM cambiar de vigencia o de año de trabajo en cualquier momento en que se esté trabajando.

1. Ingrese al menú **A**rchivos.
2. Seleccione la opción **V**igencia con solo darle un clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:



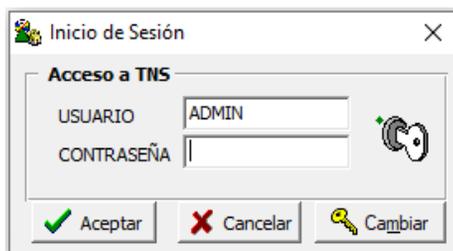
### RECUERDE...

Si desea cambiar de vigencia, solo debe digitar el año al que desea cambiarte y luego presionar el botón  y si no presiona el botón  para cancelar la operación.

## Cómo Cambiar de Usuario

Esta opción le permite al usuario del Módulo de CRM cambiar de usuario o de sesión en cualquier momento que se esté trabajando en el Módulo.

1. Ingrese al menú **A**rchivos.
2. Seleccione la opción **L**ogin con solo darle un clic en la pestaña. ¡Error! No se le ha dado un nombre al marcador.. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:



La imagen muestra una ventana de diálogo titulada "Inicio de Sesión". Dentro de la ventana, hay un sub-título "Acceso a TNS". Hay dos campos de texto: "USUARIO" con el valor "ADMIN" y "CONTRASEÑA" que está vacío. A la derecha de los campos hay un ícono de un ojo con una X, lo que indica que la contraseña está oculta. En la parte inferior de la ventana hay tres botones: "Aceptar" con un ícono de una checkmark verde, "Cancelar" con un ícono de una X roja, y "Cambiar" con un ícono de una llave amarilla.

### RECUERDE...

Si desea cambiar de usuario, solo debe digitar el nombre del usuario junto con su contraseña y luego presionar

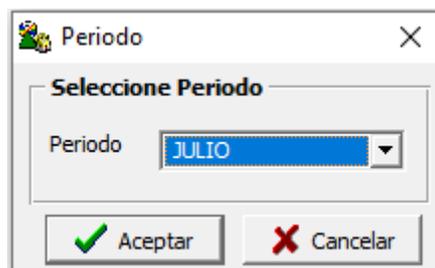


el botón  y si no presiona el botón  para cancelar la operación.

## Cómo Cambiar de Periodo

Esta opción le permite al usuario del Módulo de CRM cambiar de usuario o de sesión en cualquier momento que se esté trabajando en el Módulo.

1. Ingrese al menú **A**rchivos.
2. Seleccione la opción **P**eriodo con solo darle un clic en la pestaña. A continuación, se desplegará la siguiente ventana:

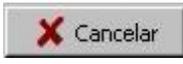


La imagen muestra una ventana de diálogo titulada "Periodo". Dentro de la ventana, hay un sub-título "Seleccione Periodo". Hay un campo de lista desplegable etiquetado "Periodo" con el valor "JULIO" seleccionado. En la parte inferior de la ventana hay dos botones: "Aceptar" con un ícono de una checkmark verde y "Cancelar" con un ícono de una X roja.



### RECUERDE...

Si desea cambiar de Periodo, solo debe seleccionar el nombre del mes en que desea trabajar y luego presionar

el botón  y si no presiona el botón  para cancelar la operación.