



Eliot

Guía del usuario

Introducción

Bienvenido a la **guía de usuario** de **Eliot**. Este manual explica cómo trabajar con **Eliot** y la operativa de cada función, paso a paso.

Información relacionada

Otros documentos de interés, disponibles en www.xtremis.com

- **Eliot / Guía de instalación**
Información sobre instalación, configuración y puesta a punto de **Eliot**, antes de empezar a trabajar.
- **Eliot / Oficina Virtual**
Guía de uso para los usuarios de la **Oficina Virtual**

Contacto y soporte

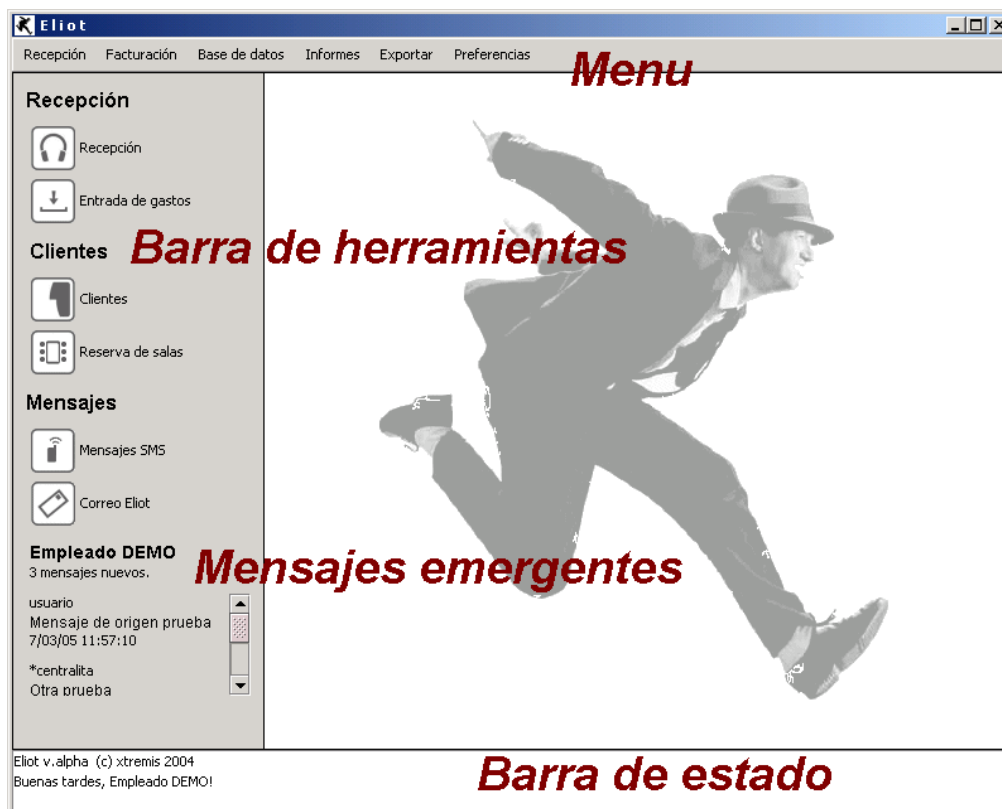
Para cualquier duda o consulta relacionada con **Eliot** puedes dirigirte a sopORTEeliot@xtremis.com, utilizar el formulario de soporte disponible en www.xtremis.com.

Contenido

Introducción	2
El área de trabajo	3
Atributos	4
Atributos de clientes	4
Atributos de servicios	5
Servicios y clientes	6
Servicios	8
Convenios	11
Clientes	12
Entrada de gastos	21
Recepción de llamadas	25
Mensajes Eliot	28
Reserva de salas	30
Facturación	33
Emisión de facturas	33
Trabajar con Facturas	35
Informes y exportaciones	37
Registro de facturas emitidas	37
Estadística de ventas	37
Informe de consumos	38
Exportación contable	39
Apéndice : Asignación de precios	40

El área de trabajo

Ésta es la *ventana de trabajo* de **Eliot**. Prácticamente todas las demás ventanas aparecerán dentro de ella. Puedes *maximizarla* para que ocupe todo el escritorio, o moverla y ajustar su tamaño a tu gusto.



En el **Menú** encontrarás, ordenadas temáticamente, todas las funciones de **Eliot**. Las opciones a las que no tengas autorización aparecerán en *gris* (deshabilitadas).

En la **Barra de herramientas** hay unos iconos de acceso rápido para las funciones más frecuentes.

En la parte inferior de barra de herramientas pueden aparecer **mensajes** dirigidos al usuario. **Eliot** comprueba si hay mensajes cada **3 minutos** y mostrará aquí los títulos de los **últimos 3 no leídos**. Puedes acceder al mensaje completo haciendo click sobre él.

Por último, en la **Barra de estado**, aparecerán mensajes informativos a medida que trabajes con **Eliot**. Se retienen siempre los **últimos 50 mensajes**, que podrás revisar mediante la correspondiente barra de desplazamiento.

Atributos

Antes de entrar en materia, revisaremos una serie de **atributos**, conceptos simples como por ejemplo “tipos de clientes” o “salas” que posteriormente usaremos en operaciones más complejas.

En **Eliot**, no es necesario definir todos los atributos antes de empezar, ya que pueden definirse sobre la marcha, a medida que se necesitan. No obstante, es práctico disponer de un repertorio inicial, e incluso algunos de estos atributos, como por ejemplo las “tarifas”, implican cierta planificación.

Los atributos pueden definirse mediante las opciones correspondientes del menú **Base de datos**, donde se encuentran agrupados por secciones.

El proceso para definir estos atributos es tan sencillo e intuitivo que en esta guía no entraremos en detalle ni mostraremos cada formulario individual. En su lugar, relacionamos los atributos disponibles y destacaremos los aspectos interesantes que pueda tener alguno de ellos:

Atributos de clientes

Cientes / Tipo de cliente

Informativo. Una forma de clasificar los clientes, a discreción del BC.

Cientes / Tipo de actividad

Informativo. Una forma de clasificar los clientes, a discreción del BC.

Cientes / Tipo de contacto

Usado para categorizar los contactos en la libreta de contactos de un cliente. Pueden ser “empleados”, “proveedores”, “colaboradores”, etc. Los **tipos de contacto** que definas aquí son los que podrás usar al introducir los contactos de un cliente, y los mismos que podrá usar un cliente si define sus contactos desde la **Oficina Virtual**.

Cientes / Forma de pago

Cada **forma de pago** define el texto que aparecerá en factura, y el cálculo de vencimientos. Si no hay vencimientos, deja los campos correspondientes a 0. Recuerda que los vencimientos podrán ajustarse al **día de pago** que definas luego para cada cliente.

Atributos de servicios

Servicios / Tipos de IVA

Define el % de IVA y recargo de equivalencia de cada tipo impositivo que utilices, y las cuentas contables a las que deberá imputarse. Posteriormente, asignarás el tipo correspondiente a cada **servicio**. Recuerda que al definir cada cliente podrás indicar si hace uso de IVA y RE o no. Aquí, simplemente, enumeramos los tipos.

Servicios / Tarifas

Enumera las diferentes tarifas que usa el BC, por ejemplo, "General" y "Especial", o cualquier combinación. Es importante definir con cuantas tarifas trabaja el BC antes de introducir los servicios, ya que al crear un servicio se pide su precio para cada una de ellas.

Servicios / Categorías

Informativo. Una forma de clasificar los servicios, a discreción del BC.

Servicios / Grupos contables

Define cómo se contabilizarán las ventas. Un **grupo contable** define una **cuenta de ventas** y una **cuenta de descuentos**. Posteriormente, al definir servicios, indicaremos a qué grupo contable pertenece cada uno.

Servicios / Salas

Enumera las salas disponibles en la gestión de "**Reserva de salas**", tanto en **Eliot** como las que puede solicitar el cliente en la **Oficina Virtual**.

Servicios y clientes

Puesto que es una herramienta para centros de negocio, en **Eliot** todo gira entorno a dar **servicios** a **clientes** en unas determinadas **condiciones**. Como son básicos para prácticamente cualquier función de **Eliot**, antes de ver en detalle cómo crearlos y definirlos, es conveniente que echemos un vistazo general a cómo se representan estos conceptos en **Eliot**, y qué interrelaciones destacables existen.

Por **servicio** entendemos un tipo concreto de prestación al cliente. Puede ser algo como "alquiler de sala", "folios" o un "contrato de recogida de llamadas". Algunos servicios, como por ejemplo el "contrato de recogida de llamadas", se pactan con el cliente y se recogen en su **contrato**, facturándose cada mes una cuota fija. Otros servicios son prestaciones puntuales efectuadas cuando el cliente las solicita, que se registran y se *cuentan* a medida que se efectúan. A final de mes (o cuando el centro lo considere), se facturarán las cuotas fijas y todos los servicios puntuales registrados hasta la fecha.

Normalmente, el servicio tiene un **precio de tarifa**. El centro de negocios puede definir tantas **tarifas** como desee, y cada servicio tendrá, presumiblemente, un precio distinto en cada tarifa.

Además, para cada servicio puede definirse una **política de descuentos**, que consiste en aplicar diferentes descuentos en función del consumo.

El **cliente** es, obviamente, quien contrata o solicita los servicios y la razón social a la que los facturaremos. Cada cliente cuenta, además, con una serie de colaboradores o empleados. A estas personas puede asignárseles una **cuenta de usuario** que les permitirá utilizar la **Oficina Virtual** de **Eliot**.

El cliente, como se ha comentado, suele tener una serie de servicios **en contrato**. Pero pueden existir muchas otras **condiciones** que afectan los servicios que se le presten:

- **la tarifa**
Al cliente se le asigna una de las tarifas definidas. Esto establece el precio *por omisión* de cada servicio para este cliente.
- **el convenio**
Un cliente puede acogerse a un **convenio**, beneficiándose de un descuento global, o descuentos para determinados servicios.
- **el contrato**
La lista de servicios que el cliente contrata y pagará como cuota

fija. Incluso, para cada uno de estos servicios, puede establecerse un precio específico para cada cliente.

- **precios especiales**
Sencillamente, pactar un precio específico para un determinado servicio aunque no esté en contrato.
- **bonos**
Los bonos permiten al cliente disfrutar de un precio especial de determinados servicios hasta un determinado consumo.

Todos estos elementos pueden usarse para determinar el precio al que se facturen los servicios a un cliente. El centro de negocios puede prescindir de todos estos mecanismos, o usarlos todos simultáneamente, lo cual produciría un escenario un tanto complejo, pero permitiría la máxima flexibilidad a la hora de asignar precios.

Evidentemente, en la aplicación de cada caso, algunas de estas condiciones son mutuamente excluyentes. Puede encontrarse un esquema detallado del modo en que **Eliot** asignará los precios en el apéndice "Asignación de precios".

A continuación veremos en detalle cómo definir clientes y servicios.

Servicios

Para definir servicios necesitaremos tener definidos (o ir definiendo a medida que los necesitamos), los siguientes elementos:

- categorías
- tarifas
- tipos de IVA
- grupos contables

Definiremos los servicios mediante la opción de menú

Base de datos -> Servicios -> Servicios

Esto abrirá el formulario de servicios.

Tarifa	Precio
General	1.70

- Para **localizar un servicio por su nombre** : introduce una parte cualquiera del nombre y a continuación pulsa **[TAB]**
- Para **seleccionar un servicio de una lista** : pulsa el botón **[Buscar]**. (Si has introducido una parte del nombre, se usará como palabra de búsqueda)
- Para **crear un nuevo servicio** : pulsa el botón **[Crear]**. (Si has introducido una parte del nombre, se propndrá como nombre del servicio)

Los campos del formulario son autoexplicativos, pero destacaremos lo siguiente:

Contrato

Si se marca un servicio como **contrato**, este servicio no es cuantificable, sino que se podrá incluir en el contrato de los clientes para facturarse en base a una cuota periódica.

Si **no** se marca como **contrato**, este servicio sólo se facturará a medida que se introduzcan consumos por "**Entrada de gastos**".

Unidades

Este campo es meramente un texto informativo, y a discreción del usuario. Los servicios pueden representar cosas muy diferentes, y este campo indica en base a qué se cuantifican en cada caso horas, fracciones, unidades, paquetes, etc. Este campo no tiene sentido para servicios "en contrato".

Tarifas y precios

Cuando crees un **servicio nuevo**, **Eliot** te solicitará el precio del servicio para cada una de las tarifas existentes, sucesivamente, en una ventana como esta:



La imagen muestra una ventana de diálogo con el título "Precio tarifa". Dentro de la ventana, hay un campo "Tarifa" con el valor "General" y un campo "Precio" con el valor "1,70 €". En la parte inferior de la ventana, hay dos botones: "Guardar" y "Cancelar".

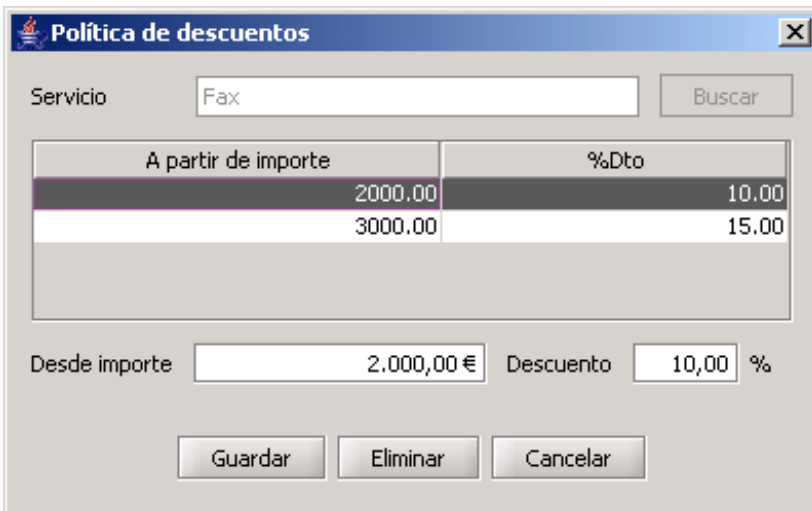
Una vez hayas introducido todos los precios, aparecerán en una lista en el formulario de servicios.

En cualquier momento puedes modificar un precio haciendo click sobre la línea de tarifa correspondiente.

Descuentos

Esta opción sólo estará disponible en cuanto se haya grabado el servicio al menos una vez, y permite especificar la política de descuentos para este servicio, en la ventana que se muestra a continuación:

Política de descuentos



A partir de importe	%Dto
2000.00	10.00
3000.00	15.00

Desde importe: 2.000,00 € Descuento: 10,00 %

Los descuentos se aplican si el importe bruto (cantidad * precio) del consumo de este servicio excede el límite especificado. Los descuentos **no son acumulativos**, se aplicará el correspondiente al del mayor límite satisfecho.

- Para *añadir* un nuevo límite, introduce los valores **desde importe** y **descuento** y haz click en **[Guardar]**.
- Para *modificar* un límite, haz click en la línea correspondiente, modifica los valores **desde importe** y **descuento** y haz click en **[Guardar]**.
- Para *eliminar* un límite, haz click en la línea correspondiente y luego en **[Eliminar]**.

Convenios

El **convenio** puede significar un **descuento general** (aplicable a **todo**), y/o una serie de **descuentos para servicios específicos**. Si se especifica un descuento para un servicio, prevalecerá éste sobre el general. Todos estos descuentos se aplicarán a aquéllos clientes a los que asociemos el convenio, a menos que alguna condición en el cliente tenga preferencia (ante la duda, consulta el apéndice "Asignación de precios".)

Para definir convenios necesitaremos tener definidos (o ir definiendo a medida que los necesitamos), los siguientes elementos:

- servicios

Definiremos los convenios mediante la opción de menú

Base de datos -> Servicios -> Convenios

Esto abrirá el formulario de convenios.

Servicio	%Dto
Fax	10.0
Fotocopias	5.0

El proceso de definir los descuentos por servicios es muy similar al de política de descuentos, pero sin límites.

Cientes

Para definir clientes necesitaremos tener definidos (o ir definiendo a medida que los necesitamos), los siguientes elementos:

- tipos de clientes
- tipos de actividad
- tipos de contactos
- formas de pago
- servicios
- convenios

Definiremos los clientes mediante la opción de menú

Base de datos -> Cliente -> Clientes

O bien desde el icono **Clientes** en la barra de herramientas.

Esto abrirá el formulario de clientes.

Cientes

Cod.cliente 10 Nombre Xtremis S.L. Buscar Nuevo

Datos generales

Código 10

Nombre Xtremis S.L.

DNI/CIF 111222333

Dirección Diagonal 449, 4º

CP/Población 08036 Barcelona

Provincia Barcelona

Teléfonos 933635093 Móvil 666666666 Fax

Email ficticio@xtremis.com

URL web www.xtremis.com

Actividad Informáticos

Contactos

Añadir Modificar

- Persona de contacto
- Oscar Perez Sánchez
- Colaboradores
- Peter Michel Mayer

Condiciones

Tipo cliente Cliente normal

Tarifa General

Modo pago Contado

Día pago CCC

Impuestos IVA R.Eq.

Cta. contab. Autoriza envío SMS

Convenio sdasdas

Servicios

Añadir Modificar

- Contrato
- Razon Social
- Precios especiales
- Bonos
- Fax

Observaciones

Guardar Eliminar Cancelar

- Para **localizar un cliente por su código o su nombre** : introduce el código de cliente o una parte cualquiera del nombre y a continuación pulsa **[TAB]**
- Para **seleccionar un cliente de una lista** : pulsa el botón **[Buscar]**. (Si has introducido una parte del nombre, se usará como palabra de búsqueda)
- Para **crear un nuevo cliente** : pulsa el botón **[Nuevo]**

La ventana de clientes presenta una considerable cantidad de información, organizada en 4 secciones : **Datos generales, Contactos, Condiciones y Servicios y Observaciones**. Si la ventana es lo suficientemente grande, estas secciones están todas visibles simultáneamente. Si reduces el tamaño de ventana, se organizarán en pestañas.

Veamos la información que se presenta en las distintas secciones.

Datos generales

Cod.cliente 10 Nombre Xtremis S.L. Buscar Nuevo

Datos generales Condiciones Contactos Observaciones

Datos generales

Código 10

Nombre Xtremis S.L.

DNI/CIF 111222333

Dirección Diagonal 449, 4º

CP/Población 08036 Barcelona

Provincia Barcelona

Teléfonos 933635093 Móvil 66666666
Fax

Email ficticio@xtremis.com

URL web www.xtremis.com

Actividad Informáticos

Guardar Eliminar Cancelar

En su mayor parte, estos datos son autoexplicativos.

Código de cliente

Esta casilla estará activada al crear un nuevo cliente, y desactivada cuando el cliente ya exista en la base de datos. Esto simplemente es para prevenir la modificación accidental del código de cliente. No obstante, la casilla puede habilitarse en cualquier momento, y el código cliente es modificable.

Puedes dejar el código de cliente **a cero**, para que se **autonumere**. En ese caso se utilizará el contador de clientes, accesible en la opción de menú **Base de datos -> Administración -> Series/Contadores**, bajo el nombre de contador "**CLIENTES**".

Código postal, población y provincia

Eliot memoriza los códigos postales a medida que se introducen, junto con la población y provincia asociadas. Cuando introduzcas un código postal conocido y pulses **[TAB]**, **Eliot** recuperará automáticamente la población y la provincia.

Condiciones y Servicios

En este formulario se especifican las condiciones de facturación, desde la forma de pago a los precios y descuentos.

Cod. cliente: 10 Nombre: Xtremis S.L. [Buscar] [Nuevo]

Datos generales | **Condiciones** | Contactos | Observaciones

Condiciones

Tipo cliente: Cliente normal
Tarifa: General
Modo pago: Contado
Día pago: CCC
Impuestos: IVA R.Eq.
Cta. contab.: Autoriza envío SMS
Convenio: sdasdas

Servicios

[Añadir] [Modificar]

- Contrato
- Razon Social
- Precios especiales

[Guardar] [Eliminar] [Cancelar]

Modo y día de pago

Seleccionar el modo de pago apropiado. El **día de pago** sólo será relevante en el caso de que el modo de pago tenga vencimientos: los vencimientos se ajustarán al día especificado, del mismo mes si el vencimiento cae antes, o del mes siguiente si cae después.

Convenio

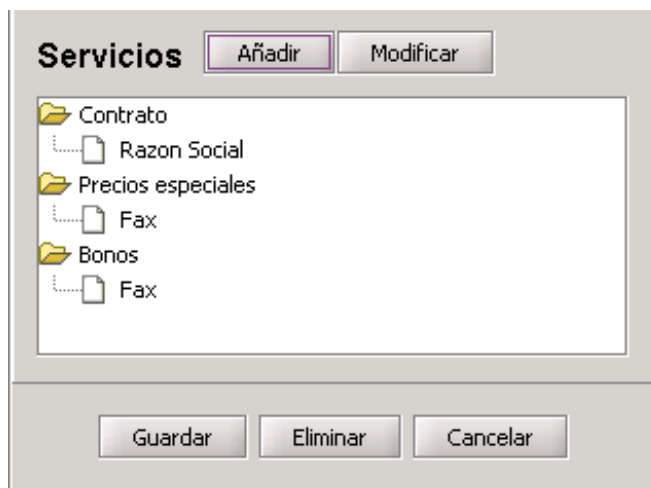
El convenio puede llevar asociados descuentos.

Autoriza envío SMS

Activa esta casilla si el cliente consiente en que se le envíen notificaciones mediante mensajes SMS al móvil. Esto tiene un coste por mensaje, que se factura automáticamente al cliente. Si el cliente no desea este servicio, desactiva esta casilla y será imposible enviarle un SMS por despiste.

Servicios

Aquí se muestra una lista de las relaciones que tiene este cliente con servicios concretos. La lista agrupa estas relaciones en tres categorías: **contrato**, **precio especial** y **bono**, que muestran respectivamente los **servicios en contrato**, los **precios especiales** por servicio y los **bonos**. Consulta la introducción "**Cientes y servicios**" de este mismo capítulo si tienes dudas acerca de alguno de estos conceptos.

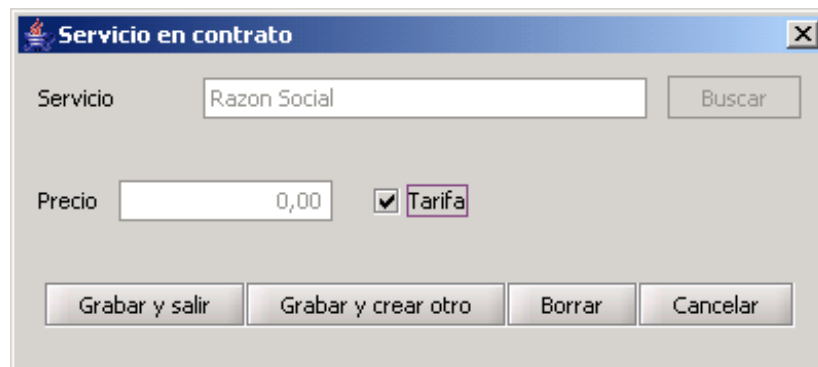


- Para **añadir** un **servicio en contrato**, **precio especial** o **bono**
Selecciona la categoría correspondiente y haz click en **[Añadir]**
- Para **modificar** o **eliminar** un **servicio en contrato**, **precio especial** o **bono**
Seleccionalo en la lista y haz click en **[Modificar]**
(o bien, haz doble click sobre él)
- Puedes **mostrar** u **ocultar** los elementos de una categoría haciendo doble click sobre ella.

En cualquier caso, al crear o modificar uno de estos elementos aparecerá la ventana correspondiente según su categoría, y que describimos a continuación. En todas esas ventanas, una vez hechos los cambios ...

- haz click en **[Grabar y salir]** para grabar y volver aquí
- haz click en **[Grabar y crear otro]** para grabar y reinicializar esa ventana para poder añadir otro elemento. Esto resultará práctico al definir el cliente por primera vez.

Servicios en contrato



The screenshot shows a dialog box titled "Servicio en contrato". It has a search field for "Servicio" with the text "Razon Social" and a "Buscar" button. Below that is a "Precio" field with the value "0,00" and a checked checkbox labeled "Tarifa". At the bottom, there are four buttons: "Grabar y salir", "Grabar y crear otro", "Borrar", and "Cancelar".

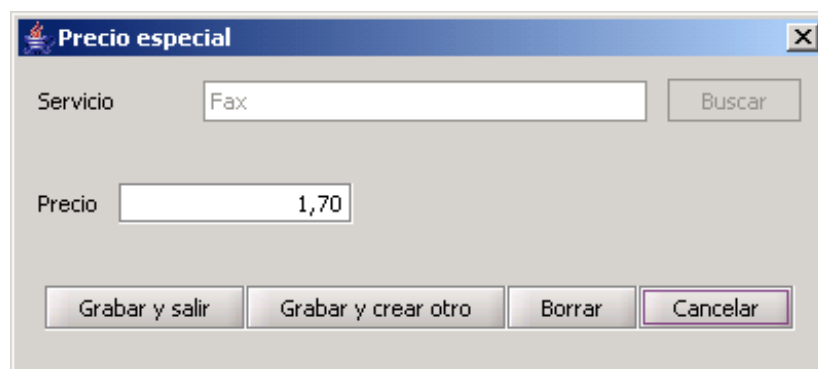
Se trata, simplemente, de seleccionar el servicio para añadirlo al contrato.

Tarifa/Precio

Si la casilla **Tarifa** está **activada** (que es su valor por omisión), este servicio se facturará al precio que corresponda según la tarifa asociada a este cliente.

Si la casilla **Tarifa** está **desactivada**, podrás especificar el precio aquí, lo que equivale a definir un precio especial.

Precio especial



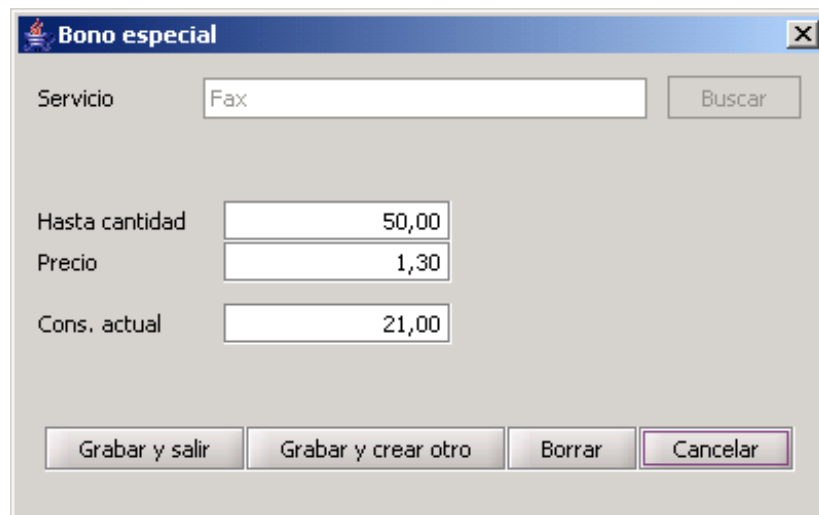
The screenshot shows a dialog box titled "Precio especial". It has a search field for "Servicio" with the text "Fax" and a "Buscar" button. Below that is a "Precio" field with the value "1,70". At the bottom, there are four buttons: "Grabar y salir", "Grabar y crear otro", "Borrar", and "Cancelar".

No tiene demasiado misterio, simplemente seleccionar el servicio y establecer el precio. No obstante ten en cuenta que:

- establecer el precio a **cer0** equivale a decir que el servicio es **gratis**.
- para **eliminar** este precio especial, de modo que al cliente se le aplique de nuevo el precio tarifa, haz click en **[Borrar]**

Bono

Para definir un **bono**, selecciona el servicio y ajusta sus parámetros:



The screenshot shows a window titled "Bono especial" with a close button in the top right corner. The window contains the following fields and buttons:

- Servicio:** A text input field containing "Fax" and a "Buscar" button to its right.
- Hasta cantidad:** A numeric input field containing "50,00".
- Precio:** A numeric input field containing "1,30".
- Cons. actual:** A numeric input field containing "21,00".
- Buttons:** Four buttons at the bottom: "Grabar y salir", "Grabar y crear otro", "Borrar", and "Cancelar".

Hasta cantidad

El consumo hasta el cual el bono está vigente. La cantidad se mide en lo que fuere que se emplee en "**Entrada de gastos**" al registrar los consumos.

Precio

El precio a aplicar para los próximos consumos, hasta un tope, especificado en el parámetro **Hasta cantidad**.

Cons. actual

Muestra el acumulado actual de consumo en este bono. El bono seguirá vigente mientras este valor sea **menor** que el parámetro **Hasta cantidad**. Este valor **se actualiza automáticamente** a medida que se producen consumos desde "**Entrada de gastos**", aunque se puede ajustar si es necesario.

Contactos

Esta sección muestra una lista de contactos de este cliente. A su vez, los contactos salen agrupados por **tipo de contacto**. Puedes definir más tipos de contacto en el menú de administración correspondiente.

*Ten en cuenta que el cliente puede mantener esta información personalmente a través de la **Oficina Virtual**, ya que se trata de su propia lista de contactos.*



- Para **añadir** un **contacto** haz click en **[Añadir]**. Si previamente habías seleccionado un tipo de contacto, se presleccionará ese tipo en la ventana de contactos.
- Para **modificar o eliminar** un **contacto** Selecciónalo en la lista y haz click en **[Modificar]** (o bien, haz doble click sobre él)
- Puedes **mostrar** u **ocultar** los contactos de un tipo haciendo doble click sobre él.

Una vez accedas a un contacto se abrirá la ventana correspondiente:

Los datos del contacto son muy similares a los de la sección **datos generales** del cliente:

Contacto

Contacto: Persona de contacto

Nombre: Oscar

Apellidos: Perez Sánchez

DNI: 222333444555

Dirección: Rue del Percebe, 13

CP/Población: 43000 Tarragona

Provincia: Tarragona

Teléfonos: 93 3635093 Móvil: 6669966

Fax:

Email: ficticio@xtremis.com

URL web: www.xtremis.com

Contactar por: SMS Eliot Email

Observaciones acerca de Oscar Pérez.

Guardar Eliminar Cancelar

Código postal, población y provincia

Eliot memoriza los códigos postales a medida que se introducen, junto con la población y provincia asociadas. Cuando introduzcas un código postal conocido y pulses **[TAB]**, **Eliot** recuperará automáticamente la población y la provincia.

Contactar por (SMS/Eliot/Email)

Especifica los métodos de aviso aceptados por este contacto en concreto. Cuando sea necesario notificar algo a este contacto, **Eliot** sólo propondrá los canales seleccionados aquí.

Observaciones

Cualquier observación relativa al contacto. Esta información se mostrará al operador cuando identifique a este contacto en **"Recepción de llamadas"**. Ídem respecto de las **observaciones del cliente**.

Entrada de gastos

Esta función permite registrar los servicios que se prestan a los clientes. Los llamamos "**gastos**" porque eso es lo que son desde la perspectiva del cliente. Todos los gastos introducidos, se incluirán en la próxima factura que se emita al cliente.

El centro de negocio decidirá con qué frecuencia se introducen los gastos en el sistema. Puede hacerse individualmente, en el mismo momento en que se presta el servicio, o pueden anotarse los gastos en un soporte aparte (un papel o una colección de ellos, idealmente ordenados por cliente) para introducirlos luego todos de una vez, antes de facturar.

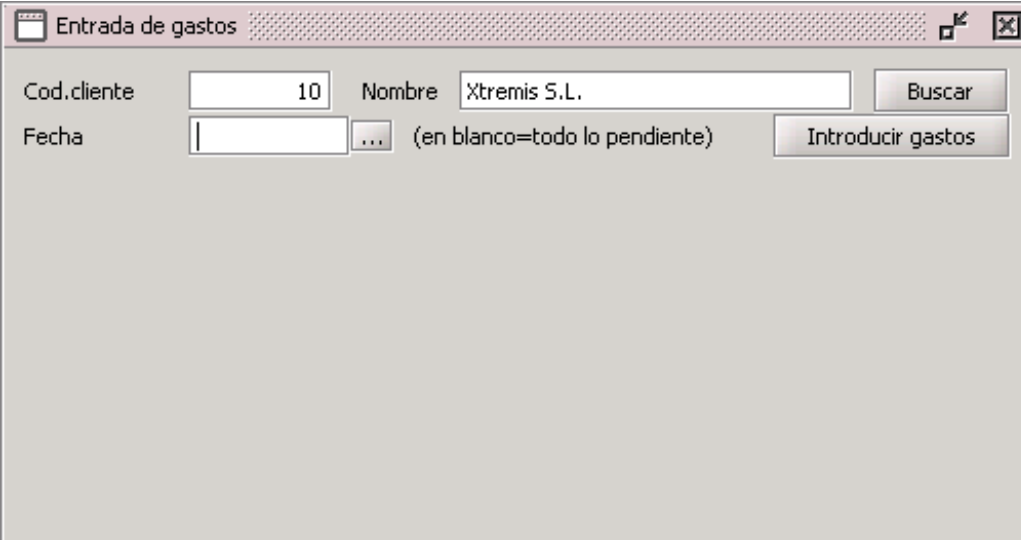
Para introducir gastos necesitaremos tener definidos (o ir definiendo a medida que los necesitamos), los siguientes elementos:

- clientes y servicios

Accederemos a la **Entrada de gastos** mediante la opción de menú

Recepción -> Entrada de gastos

O bien desde el icono **Entrada de gastos** en la barra de herramientas.



Cod.cliente	<input type="text" value="10"/>	Nombre	<input type="text" value="Xtremis S.L."/>	Buscar
Fecha	<input type="text"/>	...	(en blanco=todo lo pendiente)	Introducir gastos

Para introducir o ver gastos, selecciona un cliente y, opcionalmente, una fecha. A continuación, haz click en **[Introducir gastos]**. Si no especificas fecha, se mostrará todo lo pendiente. En la ventana de gastos se pueden consultar siempre todos los gastos **pendientes de facturar**.

(Los gastos ya facturados pueden consultarse en el "Informe de consumos", opción de menú **Informes -> Informe de consumos**.)

Fecha	Servicio	Can	Precio	%Dto	Importe	PE	SC	B
29/03/05	Fax	1	0.00	0.00	0.00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
29/03/05	Fotocopias	5	0.00	0.00	0.00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Las columnas **PE**, **SC** y **B** significan, respectivamente, **Precio Especial**, **Sin Cargo** y **Bono**.

- Para **añadir** un gasto, simplemente rellena los campos de la parte inferior.
- Para **modificar** un gasto, haz click sobre él y podrás revisar esa información

Precio

Hay múltiples opciones para este dato. En cuanto selecciones un servicio, **Eliot** consultará las diversas condiciones definidas para este cliente y propondrá el precio y el descuento correspondiente.

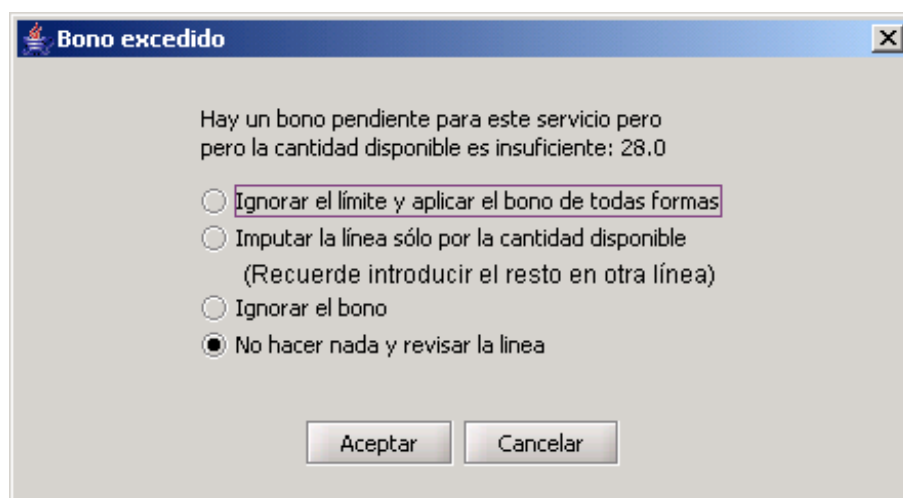
Bonos

Si hay un bono activo para este servicio y este cliente, se activará la casilla **Bono**, y para este consumo se ignorarán completamente precios y descuentos (ya que se aplicará el precio del bono), y las casillas y campos correspondientes estarán desactivados. La cantidad de esta línea de gasto se acumulará al "**Consumo actual**" del bono.

Si, por la razón que sea, no quieres aplicar el bono en este gasto concreto, simplemente desactiva la casilla **antes de grabar** el gasto. Una vez una línea de gasto se ha asociado al bono, si modificas la cantidad en la línea de gasto, se actualizará el consumo del bono automáticamente.

Si quieres eliminar el bono en un gasto ya introducido, simplemente elimínalo y vuelve a introducirlo desactivando la casilla **Bono**.

Para el caso en que exista un bono aplicable pero la cantidad **dsponible** sea insuficiente, **Eliot** te preguntará por la acción a tomar de entre estas opciones:



Más sobre precios

Hay dos casillas más que permiten influir en la asignación del precio:

Si activas la casilla **Sin Cargo**, se desactivarán todos campos y casillas de precio y descuentos, y la línea se facturará sin cargo.

Si activas la casilla **Precio**, se activarán los campos **precio** y **descuento**, y podrás introducir valores para esta línea concreta.

Una última consideración **importante** sobre precios y descuentos:

Como se ha visto en la sección relativa a "**Servicios**", la política de descuentos para los **precios de tarifa** (cuando no hay precio especial, ni bonos, etc) se aplica en función del consumo, pero de **todo el consumo** de ese determinado servicio en una misma factura. Por esta razón, **el descuento definitivo no se establece hasta conocer el total del consumo** que representan. Es decir, **agrupándolos** al facturar.

Por esa razón, el descuento (y, claro, el importe) que aparezca en cada línea **a precio tarifa** en la "Entrada de gastos" **siempre saldrá a cero**.

Recuerda que esto sólo afecta a las líneas de **precio tarifa**. Los consumos **no se agruparán** (y no se aplicará la política de descuentos) si se da cualquiera de estos supuestos:

- la línea es "**Sin cargo**"
- la línea corresponde a un "**Bono**"
- la línea es un "**Precio especial por cliente**"
- has activado la casilla "**Precio**" para introducir un precio y o descuento específico manualmente.

Recepción de llamadas

Esta función permite al personal de recepción/centralita atender y registrar las llamadas y avisos para los clientes del centro de negocios.

Para registrar y notificar llamadas necesitaremos tener definidos (o ir definiendo a medida que los necesitamos), los siguientes elementos:

- clientes y colaboradores, y las cuentas de usuario relevantes
- configuración del servicio SMS, si va a utilizarse
- configuración de correo electrónico, si va a utilizarse

Accederemos a la **Recepción de llamadas** mediante la opción de menú

Recepción -> Recepción de llamadas

O bien desde el icono **Recepción de llamadas** en la barra.

Recepción de llamadas y avisos

Id. llamada: 0 Asunto: Buscar Nuevo

DE ... Sr López Buscar

Cod. cliente: 0 Nombre: Buscar

+ info

PARA ... Peter Michel Mayer Buscar

Cod. cliente: 10 Nombre: Xtremis S.L. Buscar

+ info

Observaciones de PETER.

Observaciones de XTREMIS

Fecha: 29/03/05 ... 0 : 56

Asunto:

Notificación: Eliot Usuario: Buscar

e-mail: ficticio@xtremis.com

SMS: 66677666

Voz / Personal

Guardar Eliminar Cancelar

La ventana de recepción de llamadas, a diferencia de las demás ventanas de Eliot, se abre por omisión en modo “**alta**”, lista para registrar una nueva llamada. Para revisar una llamada anterior existente, ya registrada, haz click en **[Cancelar]** y podrás seleccionarla.

DE y PARA

Para registrar una llamada es necesario identificar a la persona que llama y por quién pregunta. Para ello están los dos bloques **DE** y **PARA**. Están pensados para obtener la máxima información posible con el mínimo esfuerzo, y ambos funcionan exáctamente igual:

En primer lugar, hay un campo para introducir **el nombre de la persona**. Este es el mínimo dato imprescindible para poder registrar la llamada.

Introduce el nombre de la persona, o una parte del mismo, y pulsa **[TAB]**. **Eliot** lo buscará en la base de datos (contactos y empleados).

- Si el nombre coincide con el de un único contacto, lo seleccionará y rellenará todos los campos con la información correspondiente.
- Si encuentra más de un contacto con ese nombre, mostrará una lista para que selecciones el adecuado.
- Si no encuentra ningún contacto con ese nombre, no hará nada, y dará por supuesto que es una persona no registrada en el sistema. En ese caso, con el nombre basta.

Si la persona corresponde a un contacto conocido, **Eliot** mostrará el nombre completo. Si es un contacto de un cliente, también mostrará el código y el nombre del cliente. En este caso, puedes hacer click en **[+Info]** para que se abra la ventana de “**Clientes**”, mostrando su ficha completa. En cualquier caso, debajo del nombre del cliente aparecerán, si las hay, las **observaciones del contacto** seguidas de las **observaciones del cliente**.

Esta es la forma rápida. Hay otras formas posibles de localizar un contacto:

- Deja el nombre del contacto en blanco, y haz click en **[Buscar]** (el botón a la derecha del nombre del contacto). **Eliot** mostrará una lista con todos los contactos conocidos (*ten en cuenta que podría ser una lista considerablemente larga*).
- Sigue el mismo procedimiento anterior, pero antes **selecciona un cliente**. En ese caso la lista sólo mostrará los contactos de ese cliente.

Fecha, hora y asunto

Registra la fecha y la hora (haras: minutos) de la llamada. **Eliot** muestra aquí la fecha y hora actuales cada vez que pulses **[Nuevo]** para registrar una nueva llamada. El asunto es obligatorio, cuando menos un pequeño comentario del motivo de la llamada, aunque puede ser todo lo largo que necesites.

Notificación

Cuando seleccionas un contacto existente como **destinatario** de la llamada (**PARA**, la persona por la que preguntan), aquí aparecerán los datos para enviarle la correspondiente notificación, y se activarán las casillas los canales de notificación preferidos/aceptados por ese contacto. Puedes cambiar estos datos según convenga para este caso particular, y puedes notificar al contacto por varios canales a la vez.

Las notificaciones se enviarán en el momento en que hagas click en **[Guardar]** para registrar definitivamente la llamada. **Eliot** mostrará sucesivamente las ventanas de confirmación necesarias para cada tipo de notificación solicitada que lo requieran (**email y sms**).

Los canales posibles son **mensajería Eliot**, que requiere una clave de usuario **Eliot** existente, **correo electrónico**, **mensaje SMS al móvil** o bien **"Voz/Personal"**. En este último caso, **Eliot** no notificará en realidad nada, simplemente se fiará del operador y registrará que, en fecha y hora, se ha pasado aviso al interesado.

Mensajes Eliot

El correo interno de **Eliot** es similar al correo electrónico habitual, pero sólo disponible para usuarios de **Eliot** o de la **Oficina Virtual** que dispongan de una clave de acceso. Estos mensajes se graban en la base de datos de **Eliot**, por lo que están disponibles instantáneamente y su recepción siempre está garantizada. Además, es imposible que contengan virus y, puesto que sólo funcionan entre usuarios registrados, es virtualmente imposible que aparezca *spam* en un buzón **Eliot**.

Hay varias formas de acceder al **correo Eliot**.

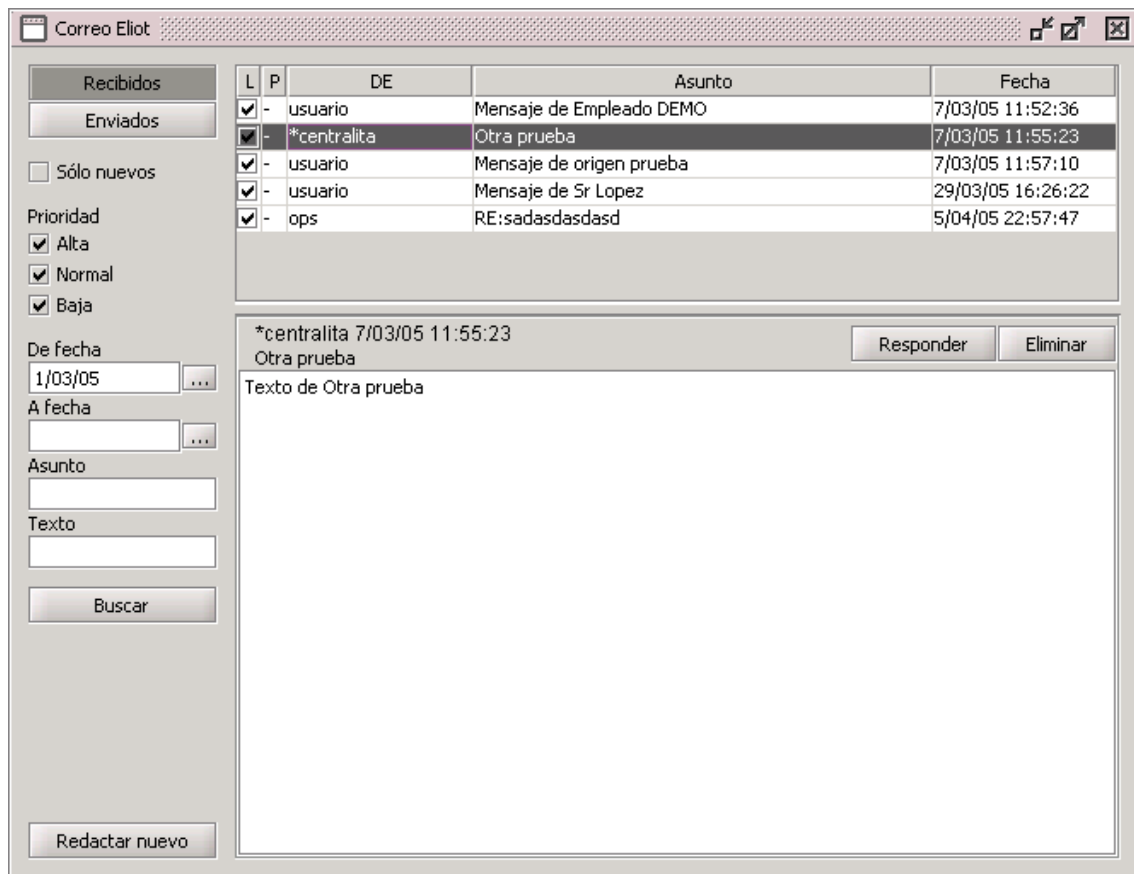
- Mediante la opción de menú **Mensajes -> Eliot**
- Mediante el icono **Correo Eliot** en la barra de herramientas
- Haciendo click en los mensajes emergentes que aparecen en la parte inferior de la barra de herramientas.
- Desde la opción **Avisos** de la **Oficina Virtual**
- Algunas funciones, como por ejemplo la "**Recepción de llamadas**", permiten enviar mensajes de forma transparente

El usuario *centralita

Este es un usuario ficticio, y representa a la persona (o personas) empleada en el centro de negocios y que esté en ese momento atendiendo la **recepción o centralita**. Estos usuarios tendrán activada la casilla **Centralita** en su perfil de usuario.

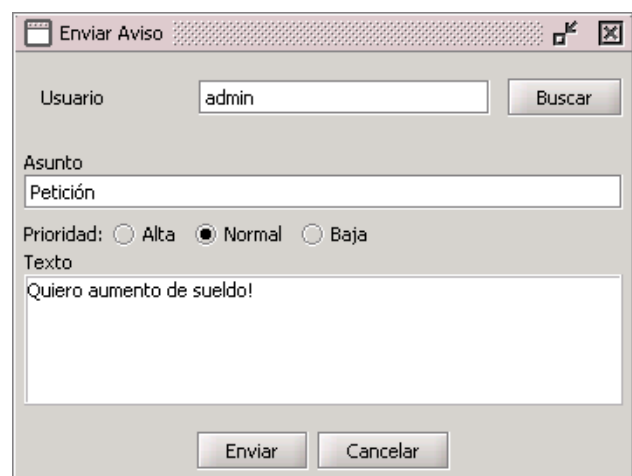
El propósito de este *usuario comodín* es el de permitir enviar un mensaje, no a un usuario concreto, sino a quienquiera que sea que esté atendiendo la recepción o la centralita en ese momento. Un mensaje enviado a ***centralita** será recibido por cualquier usuario que en su perfil tenga activada la casilla **Centralita**.

Esta es la ventana de correo **Eliot** que por omisión mostrará lo pendiente de leer:



La columna **L** señala los mensajes **leídos**. La columna **P** indica la prioridad: "!" para **urgente**, "-" para **normal** y " " para **baja** prioridad.

- Para ver otros mensajes, selecciona **[Recibidos]/[Enviados]**, ajusta los criterios de búsqueda y haz click en **[Buscar]**.
- Para **responder** un mensaje, haz click en el botón **[Responder]**
- Para redactar un **nuevo mensaje**, haz click en **[Redactar nuevo]**



Reserva de salas

Esta función permite llevar un registro de disponibilidad de salas, y confirmar reservas. La solicitud de la reserva puede efectuarla también el cliente a través de la **Oficina Virtual**.

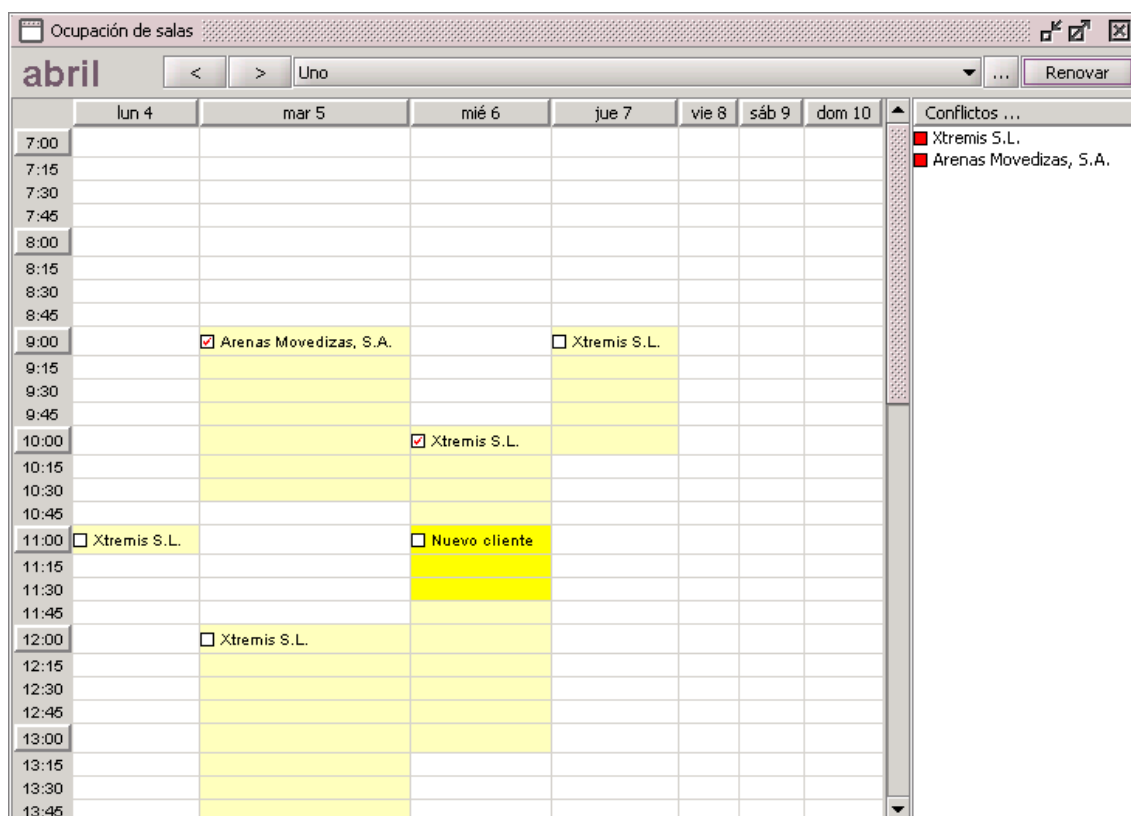
Para gestionar la reserva de salas necesitaremos tener definidos (o ir definiendo a medida que los necesitamos), los siguientes elementos:

- clientes y colaboradores, **y las cuentas de usuario relevantes para la Oficina Virtual**
- salas

Accederemos a la **Reserva de Salas** mediante la opción de menú

Recepción -> Reserva de Salas

O bien, mediante el icono **Reserva de Salas** en la barra de herramientas.



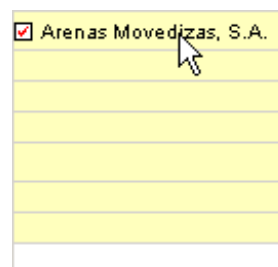
La ventana de "**Ocupación de salas**" muestra de un vistazo la ocupación de cada sala en una semana determinada. Inicialmente, se muestra la semana actual.

La ocupación se muestra en hoja donde las columnas representan los días de la semana, y las filas representan el transcurso del día en incrementos de **15 minutos**, desde **7:00** hasta las **23:45**

Trabajar con reservas

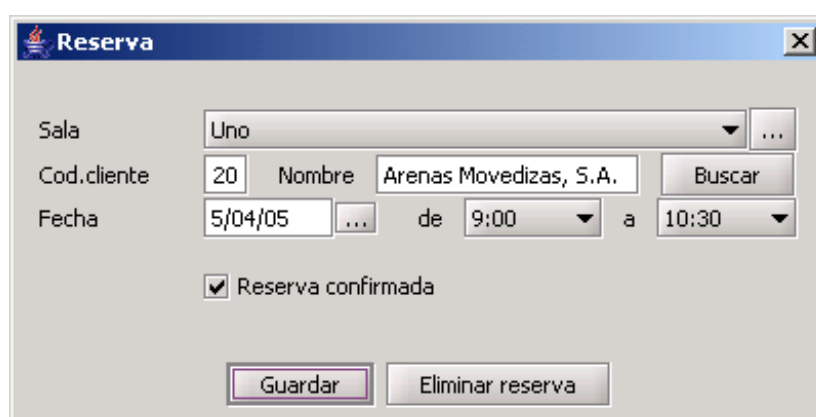
Las reservas se muestran sombreadas en amarillo. En la hora de inicio de la reserva aparece el nombre del cliente, y junto a él aparece un icono que indica el estado de la reserva :

- **solicitada**
- **confirmada**
- **conflicto**



Puedes trabajar con las reservas **clickando** y **arrastrando** con el ratón, siempre apuntando **sobre la celda superior** de cada reserva.

- Para **crear una nueva reserva**, simplemente **haz click en la celda** correspondiente, siempre que esté vacía (sombreada o no, es indistinto)
- Para **cambiar una reserva a una hora distinta**, pero dentro de la misma semana y en la misma sala, simplemente arrástrala al lugar deseado en la hoja.
- Para **cambiar la duración, confirmar, eliminar o modificar cualquier otro aspecto** de una reserva, simplemente **haz click sobre ella**

A screenshot of a dialog box titled 'Reserva'. It contains the following fields and controls:

- Sala: A dropdown menu showing 'Uno' and a button with three dots.
- Cod.cliente: A text box with '20' and a 'Buscar' button.
- Nombre: A text box with 'Arenas Movedizas, S.A.'.
- Fecha: A date picker showing '5/04/05' and a button with three dots.
- Time: A dropdown menu showing '9:00' and a button with three dots, followed by the word 'a' and another dropdown menu showing '10:30'.
- Reserva confirmada: A checked checkbox.
- Buttons: 'Guardar' and 'Eliminar reserva'.

En la ventana de "**Reserva**" podrás ajustar su estado, moverla a otra sala o fecha, etc ...

Habrás observado que varias reservas pueden solaparse, pero nunca pueden *comenzar* exactamente a la misma hora. En ese caso, aparecerán en la **lista de conflictos**, a la derecha.

Conflictos

En la **lista de conflictos** aparecerán solicitudes de reserva cuando más de un cliente haya solicitado la misma sala a la misma hora, ya sea desde la **Oficina Virtual** o a través de un empleado con acceso a **Eliot**. Cuando varias reservas coinciden en su hora de inicio, todas salvo la primera aparecerán en la lista de conflictos.

- Puedes **arrastrar** una reserva **de la lista de conflictos** sobre la hoja de ocupación.
- Puedes **hacer click** sobre una reserva **de la lista de conflictos** para modificar cualquier aspecto de la reserva.

Moverse por salas y semanas

En la parte superior hay unos controles para especificar qué quieres ver en la hoja:

- Para **cambiar de sala**, simplemente selecciona la sala correspondiente en el desplegable, automáticamente la hoja mostrará la ocupación de esa sala,
- Para ver la ocupación de la semana **anterior**, haz click en [**<**]
- Para ver la ocupación de la semana **siguiente**, haz click en [**>**]
- Para refrescar la hoja, y ver los cambios hechos por otros usuarios o desde la **Oficina Virtual**, haz click en [**Renovar**]

Facturación

Emisión de facturas

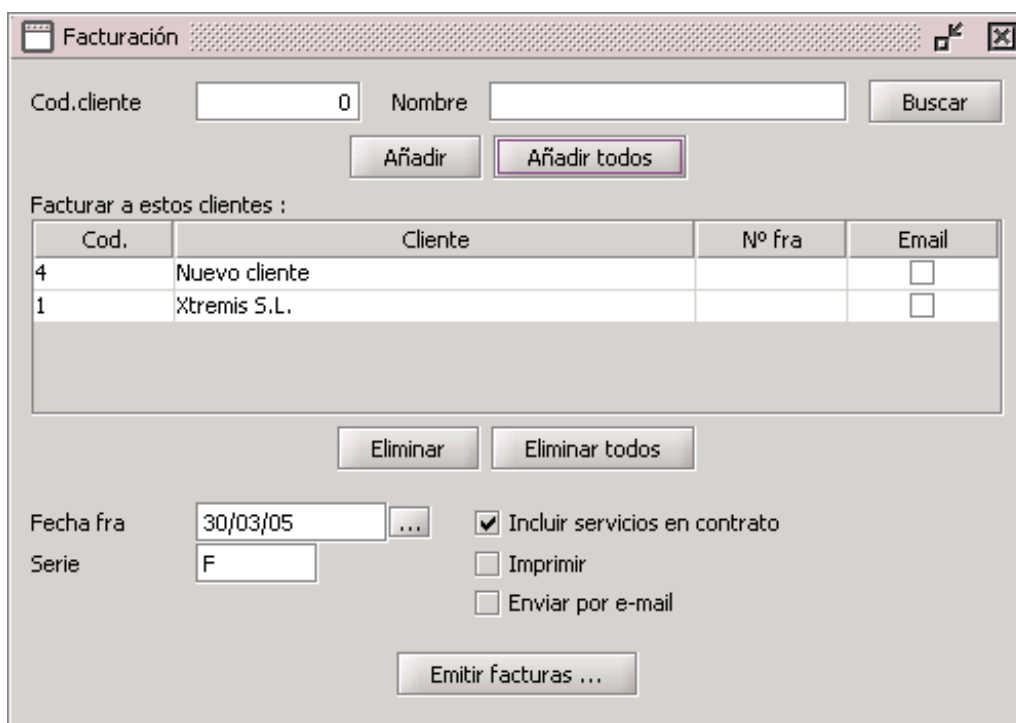
Esta función permite emitir facturas correspondientes a los servicios contratados por los clientes y/o gastos (servicios prestados) pendientes de facturar. Las facturas así generadas pueden imprimirse, enviarse por correo electrónico o manipularse individualmente mediante la opción "**Trabajar con facturas**".

Para emitir facturas necesitaremos tener definidos (o ir definiendo a medida que los necesitamos), los siguientes elementos:

- clientes y servicios
- algo que facturar (servicios en contrato, o gastos)

Accederemos a la **Emisión de Facturas** mediante la opción de menú

Facturación -> Emitir facturas



The screenshot shows a software window titled "Facturación". It contains a search section with "Cod.cliente" (0) and "Nombre" fields, and a "Buscar" button. Below are "Añadir" and "Añadir todos" buttons. A table titled "Facturar a estos clientes :" lists two clients: "Nuevo cliente" (Cod. 4) and "Xtremis S.L." (Cod. 1), with checkboxes for "Email". Below the table are "Eliminar" and "Eliminar todos" buttons. At the bottom, there are fields for "Fecha fra" (30/03/05) and "Serie" (F), and checkboxes for "Incluir servicios en contrato" (checked), "Imprimir", and "Enviar por e-mail". An "Emitir facturas ..." button is at the bottom center.

Cod.	Cliente	Nº fra	Email
4	Nuevo cliente		<input type="checkbox"/>
1	Xtremis S.L.		<input type="checkbox"/>

Para emitir las facturas, en primer lugar compon una lista con los clientes que te interesan.

- Para **añadir** un cliente a la lista, identifícalo y a continuación haz click en **[Añadir]**. Puedes añadir tantos clientes como desees, o hacer click en **[Añadir todos]** para incluir todos los clientes del centro de negocios de una sola vez.
- Para **eliminar** un cliente de la lista, selecciónalo y haz click en **[Eliminar]**.
- Para **borrar toda la lista**, y empezar de nuevo, haz click en **[Eliminar todos]**

Una vez seleccionados los clientes, revisa las opciones de facturación:

Fecha y Serie

La **serie** de facturación determinará la numeración de las facturas.

Incluir servicios en contrato - IMPORTANTE!

Si esta casilla está activada, la factura incluirá los servicios que el cliente tiene contratados, es decir, los que figuran en la lista **Servicios**, bajo la categoría **Contrato** en la ficha del cliente.

Ten en cuenta que no hay control sobre la periodicidad con que deben facturarse estos servicios contratados, por lo que esta casilla merece **especial atención antes de facturar**, para evitar facturarle al mismo cliente su contrato dos veces.

Imprimir

Activa esta casilla si quieres las facturas impresas. Se imprimirán directamente, sin vista previa (básicamente, porque podrían ser muchas!). Ten en cuenta que **no es imprescindible** imprimir las facturas en el momento de facturar, podrás reimprimirlas cuantas veces quieras más tarde.

Enviar por e-mail

Activa esta casilla si quieres que las facturas se envíen directamente por e-mail, a aquellos clientes que tengan una dirección electrónica en su ficha. Estos e-mails también se enviarán directamente, sin solicitar confirmación.

Finalmente, una vez comprobadas las opciones de facturación, haz click en **[Emitir Facturas]**. Verás los mensajes informativos correspondientes en la **barra de estado**, a medida que se emiten las facturas. Una vez completo el proceso, en la lista se relacionarán los números de las facturas generadas y los e-mails que se hayan podido enviar.

Trabajar con Facturas

Esta función permite gestionar las facturas generadas, así como crear directamente nuevas facturas.

Accederemos al **mantenimiento de facturas** mediante la opción de menú

Facturación -> Trabajar con facturas

The screenshot shows a window titled 'Facturas' with the following fields and controls:

- Serie/Num:** F 2, with 'Buscar' and 'Crear' buttons.
- Fecha:** 30/03/05, with a calendar icon and an 'Abono' checkbox.
- Cod. cliente:** 10, with 'Nombre' field containing 'Xtremis S.L.' and a 'Buscar' button.
- Nombre:** Xtremis S.L.
- DNI:** 111222333
- Dirección:** Diagonal 449, 4º
- CP/Población:** 08036, Barcelona
- Provincia:** Barcelona
- Forma pago:** Contado, with a 'Buscar' button.
- Nº vtos.:** 0, with sub-fields for 'Primer vto' (0), 'Sigüientes' (0), and 'Día pago' (0).
- Cta. banco:** (empty)
- Contabilizado:** (empty), with a 'Renumerar Serie/Num' checkbox and 'F 2'.

Below the form is a table of services:

Servicio	Cant	Precio	Dto	Importe
Fotocopias	5	0.50	10.00	2.25
Razon Social	1	80.00	10.00	72.00
Fax	23	1.66	0.00	38.18

At the bottom of the window are buttons: 'Añadir', 'Modificar', 'Grabar', 'Borrar', 'Imprimir / Enviar', 'Emitir Abono', and 'Cancelar'.

Casilla **Abono**

Activando esta casilla, convertirás **esta** factura en un abono, o viceversa. Comprobarás que se invierte el signo de todos los importes.

Forma de pago

Selecciona la forma de pago para la factura. Una vez seleccionada, puedes reajustar la forma de pago para esta factura en concreto, modificando el texto o los parámetros de vencimientos.

Contabilizado

La fecha de contabilización de la factura. Este campo se actualiza automáticamente al **exportar las facturas** a contabilidad. Si por alguna razón deseas volver a contabilizar esta factura, quítale la fecha de contabilización.

Renumerar Serie/Num

Activa esta casilla para habilitar los campos de **serie** y **número** de factura, lo cual permite modificarlos. Si al guardar la factura el número de factura es cero, se numerará utilizando la **serie/contador** correspondiente.

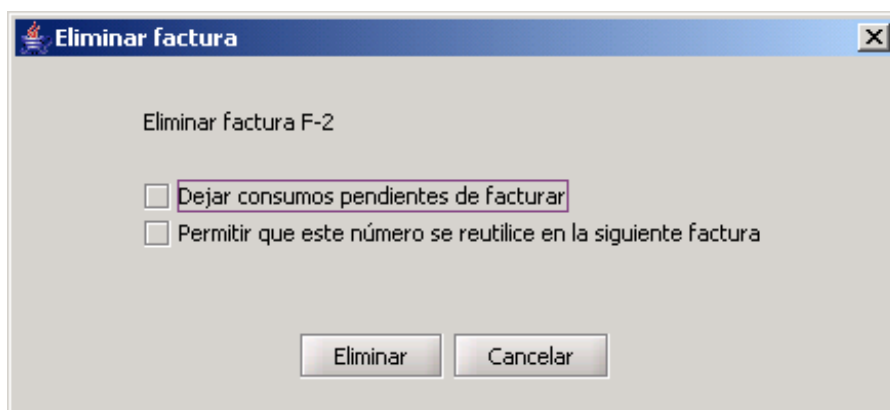
Emisión automática de abonos

Haz click en **[Emitir Abono]** para emitir un abono que compense esta factura. Esto no afecta a la factura actual, sino que genera una copia exacta de la factura, pero convertida en un abono.

Eliminar facturas

Para eliminar una factura haz click en **[Borrar]**. Aparecerá una ventana de confirmación, en la que además podrás decidir ...


- si los consumos reflejados en esta factura deben dejarse otra vez pendientes de facturar.
- si el número de esta factura debe reservarse, para ser reutilizado en la siguiente factura *que se numere automáticamente*



Informes y exportaciones

Las opciones de menú **Informes** y **Exportar** agrupan algunas formas de obtener información de **Eliot**.

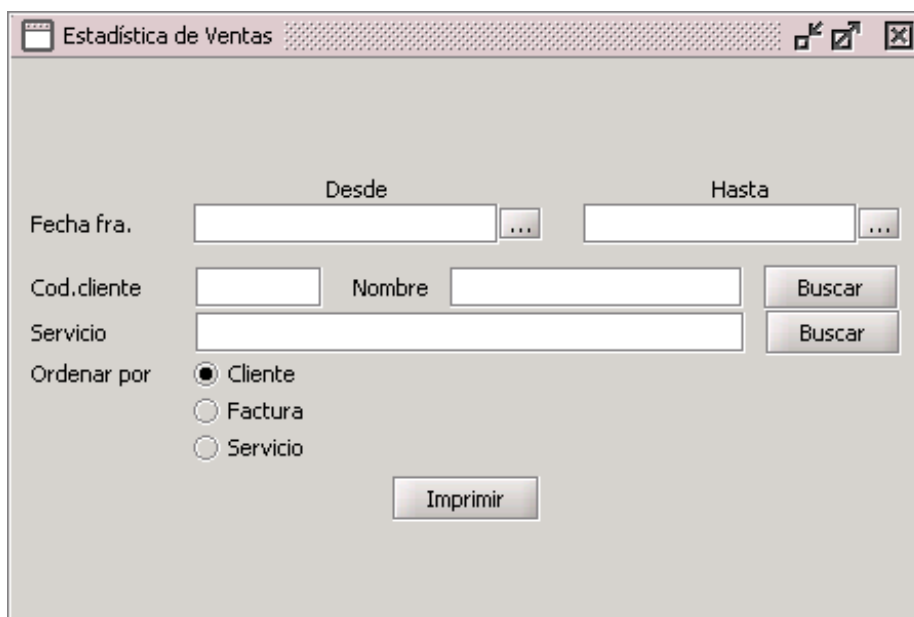
Registro de facturas emitidas



The screenshot shows a window titled "Facturación / Libro de Iva". It contains two date selection fields labeled "Desde" and "Hasta" under the heading "Fecha factura". Each field has a text input box and a dropdown arrow. Below these fields is a button labeled "Imprimir".

Estadística de ventas

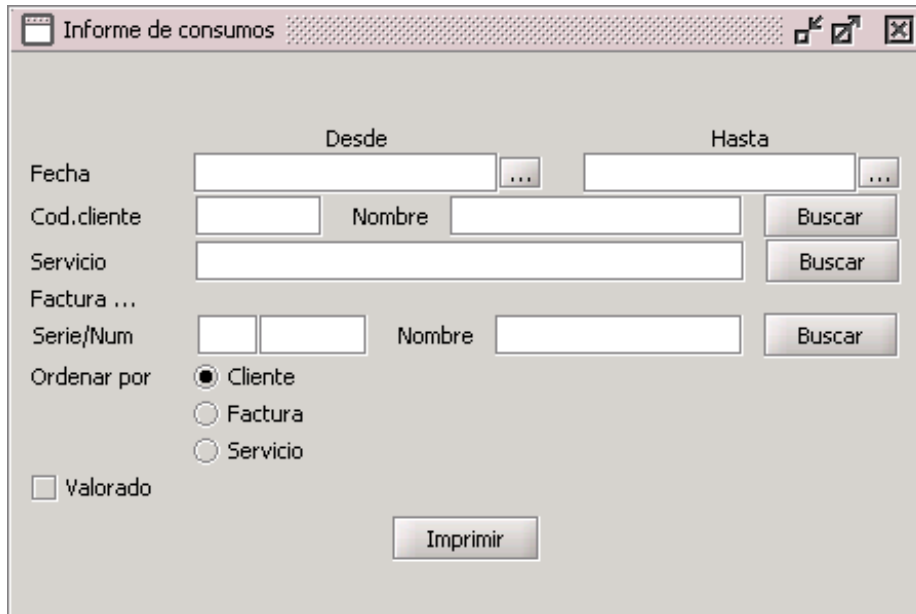
Informe de ventas (*conceptos facturados*) entre períodos, con selección por cliente y/o servicio.



The screenshot shows a window titled "Estadística de Ventas". It features date selection fields for "Fecha fra." with "Desde" and "Hasta" labels. Below these are search fields for "Cod. cliente" and "Nombre" with "Buscar" buttons. There is also a "Servicio" search field with a "Buscar" button. Under "Ordenar por", there are three radio button options: "Cliente" (selected), "Factura", and "Servicio". An "Imprimir" button is located at the bottom.

Informe de consumos

Informe de **consumos** de clientes, facturados o no. Es un **informe detallado**, útil para conocer el detalle de la composición de una factura, o para auditar el consumo de un cliente y/o servicio.



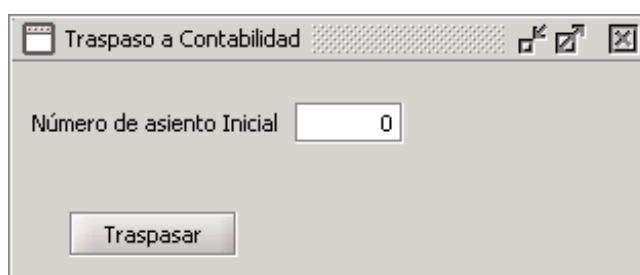
The screenshot shows a window titled "Informe de consumos" with the following fields and controls:

- Fecha:** Two date selection boxes labeled "Desde" and "Hasta", each with a dropdown arrow.
- Cod.cliente:** A text input field.
- Nombre:** A text input field.
- Buscar:** A button next to the "Nombre" field.
- Servicio:** A text input field.
- Buscar:** A button next to the "Servicio" field.
- Factura ...:** A text input field.
- Serie/Num:** Two text input fields.
- Nombre:** A text input field.
- Buscar:** A button next to the "Nombre" field.
- Ordenar por:** Three radio buttons: "Cliente" (selected), "Factura", and "Servicio".
- Valorado:** A checkbox.
- Imprimir:** A button at the bottom center.

Exportación contable

Esta opción genera los **asientos contables** correspondientes a **facturas emitidas** en un archivo de texto. Contabilizará siempre todas las facturas pendientes de contabilizar. En cada factura se registrará la **fecha de contabilización**, que puede manipularse desde la opción de mantenimiento de facturas (por ejemplo, borrar la fecha para poder volver a contabilizar una misma factura).

Numerará los asientos contables generados a partir del **número de asiento inicial** especificado.



Asiento de facturación

El asiento generado es el siguiente, invirtiendo **debe** y **haber** en caso de abonos:

Debe	Haber	Cuenta
total factura		especificada en la ficha de clientes
	importe neto del servicio	cuenta ventas segun grupo contable del servicio
	suma descuentos	cuenta descuentos segun grupo contable del servicio
	importe IVA/RE	cuenta IVA o RE segun el tipo de IVA

Archivo de salida y formato

Los datos exportados se guardarán en el archivo

<carpeta_instalación_eliot>/contaPLus/XDiario.txt

y su formato es compatible con **ContaPlus**. Consulta la documentación de ContaPlus para instrucciones de cómo **importar** estos asientos.

Apéndice : Asignación de precios

Eliot ofrece múltiples mecanismos para definir precios y o descuentos. Puede utilizarse cualquier combinación de ellos, pero algunos son excluyentes y en ocasiones unos prevalecen sobre otros. Normalmente, puede asumirse que la precedencia va de la definición más **específica**, que es la que se examina primero, hasta la más **genérica**.

Este es el procedimiento utilizado por **Eliot** para determinar un precio y/o descuento. Ten en cuenta, al definir cualquier condición, que si un precio o un descuento **existen**, se utilizarán, aunque sean iguales a 0. Para dejar de aplicar un precio especial, por ejemplo, no pongas simplemente a cero el importe, **elimínalo**.

1. Si el precio o el descuento se introdujeron **expresamente** en la "**entrada de gastos**", el **precio y descuento** serán los especificados en esa línea (incluso si son iguales a cero). **FIN**
2. Si el servicio está asociado a un **bono al cliente**, se utiliza el precio del **bono**, y se **ignora cualquier descuento**. **FIN**
3. Si existe un **precio especial** del **servicio** para el **cliente**, ya sea como precio especial o como contrato, se toma ese precio y se **ignora cualquier descuento**. **FIN**
4. Si en este punto aún no tenemos un precio, recurrimos al **precio** del servicio en la **tarifa** que tiene asignada el **cliente**. Procedemos a ver si se aplica descuento ...
5. Si este cliente pertenece a un **convenio**, comprobamos si hay un **descuento** definido en el convenio para este **servicio**. Si es así, aplicamos ese descuento y **FIN**.
6. Si este cliente pertenece a un **convenio**, comprobamos si hay un **descuento general**. Si es así, aplicamos ese descuento y **FIN**.
7. Consultamos la **política de descuentos**: Primero, calculamos el **importe bruto = cantidad * precio**. Luego, consultamos la política de descuentos para ese **servicio**, y aplicaremos el descuento correspondiente al **límite más pequeño** que a su vez sea **mayor que el importe bruto**.

8. FIN