



**Manual de referencia
Clave CFG**

CONTENIDO

1. CONFIGURAR CLAVE 4	7
2. CONFIGURACIÓN GENERAL	9
2.1. EMPRESAS	9
2.2. USUARIOS	10
2.3. CIUDADES Y COLONIAS	11
<i>Para crear o modificar una ciudad</i>	11
<i>Para crear o modificar una colonia</i>	12
2.4. HERRAMIENTAS	12
<i>Reconstruir índice de búsqueda de clientes</i>	12
<i>Recalcular movimientos del inventario</i>	12
<i>Alertas de actualización</i>	13
3. ANTES DE COMENZAR	15
3.1. VENTANA DE SELECCIÓN	15
3.2. VENTANA DE SELECCIÓN DE FECHA	15
4. SELECCIONAR EMPRESA	17
5. GENERAL	19
5.1. GRUPOS DE TRABAJO	19
5.2. ASIGNAR USUARIOS A UN GRUPO DE TRABAJO	25
5.3. DOCUMENTOS DE LA EMPRESA	25
5.4. MONEDAS	26
5.5. IMPUESTOS	27
5.6. CUENTAS DE CORREO	27
5.7. FORMATOS DE IMPRESIÓN	28
<i>Tipos de formato</i>	28
<i>Campos disponibles para Documentos de ventas, compras e inventarios</i>	29
<i>Campos disponibles para Documentos de atención a clientes</i>	31
<i>Configurar el formato</i>	33
5.8. HORARIOS HÁBILES DE OFICINA	36
6. INFORMACIÓN FISCAL	39
6.1. CERTIFICADO DIGITAL	39
6.2. PROVEEDORES DE TIMBRADO CFDI	40
6.3. FOLIOS	40
7. PERSONAL	45
7.1. SERIE	45
7.2. DOCUMENTOS	46
7.3. MIS EMPLEADOS	47
8. CLIENTES	49
8.1. SERIE	49

<i>Configurar serie Cliente</i>	49
<i>Configurar serie de documentos</i>	50
8.2. TIPOS DE CONTACTO	50
8.3. TIPOS DE CLASIFICACIÓN	51
8.4. CLASIFICACIÓN	51
8.5. INFORMACIÓN DE COMPETENCIA	52
8.6. TIPOS DE REFERENCIA DE CRÉDITO	52
9. PROVEEDORES	55
9.1. SERIE	55
9.2. TIPOS DE CONTACTO	55
9.3. TIPOS DE CLASIFICACIÓN	56
9.4. CLASIFICACIÓN	57
10. PRODUCTOS Y SERVICIOS	59
10.1. CLASIFICACIÓN	59
10.2. TIPOS DE UNIDAD	60
11. VENTAS	63
11.1. SERIE	63
<i>Documentos fiscales</i>	63
<i>Documentos de ventas</i>	64
11.2. CRITERIOS DE DESCUENTO	64
<i>Cómo se configura</i>	64
<i>Cómo funciona</i>	65
<i>Agregar los criterios de descuento</i>	65
<i>Asignar quién autoriza cada criterio</i>	66
11.3. CONCEPTOS DE ABONO	66
11.4. CONCEPTOS DE CARGO	67
11.5. MÉTODOS DE PAGO	68
11.6. CONCLUSIONES DE ENTREGA	68
11.7. CONDICIONES DE CRÉDITO	69
12. COMPRAS	75
12.1. SERIE	75
12.2. CONCEPTOS DE ABONO	75
12.3. CONCEPTOS DE CARGO	76
12.4. MÉTODOS DE PAGO	77
12.5. CONDICIONES DE CRÉDITO	77
13. ALMACÉN	81
13.1. SERIE	81
13.2. MIS ALMACENES	81
13.3. CONCEPTOS DE ENTRADA	83
13.4. CONCEPTOS DE SALIDA	84
13.5. CONCEPTOS DE TRASPASO DE ALMACÉN	84

13.6.	PRODUCTO INCLUIDO Y PARTES	85
14.	CFG – FLUJOS DE TRABAJO	87
14.1.	ACTIVIDADES GENERALES	87
14.2.	CONFIGURAR ACTIVIDADES.....	88
	<i>Adquirir documento</i>	88
	<i>Autorización</i>	89
	<i>Aviso</i>	90
	<i>Seguimiento</i>	91
	<i>Impresión documento</i>	92
14.3.	CONCLUSIONES DE SEGUIMIENTO	92
15.	FT – ESFUERZO DE VENTAS.....	95
15.1.	FLUJOS DE TRABAJO	95
	<i>Venta general 1 y Venta general 2</i>	95
	<i>Arrendamiento y Póliza</i>	96
	<i>Partes y Eventuales</i>	96
15.2.	CONFIGURAR EL ESFUERZO DE VENTAS.....	96
	<i>Configurar proceso de ventas</i>	96
	<i>Contacto</i>	98
	<i>Labor</i>	99
	<i>Conclusión</i>	102
15.3.	ACTUALIZACIÓN DE FLUJOS DE TRABAJO	105
15.4.	ROTACIÓN DE CLIENTES	105
16.	FT – ADMINISTRATIVO	109
16.1.	FLUJO DE TRABAJO	109
16.2.	CONFIGURAR EL FLUJO DE TRABAJO ADMINISTRATIVO	110
16.3.	ACTUALIZACIÓN DE FLUJOS DE TRABAJO	112
17.	FT – EMBARQUES	115
17.1.	FLUJO DE TRABAJO	115
17.2.	CONFIGURAR EL FLUJO DE TRABAJO DE EMBARQUES	116
17.3.	ACTUALIZACIÓN DE FLUJOS DE TRABAJO	120
18.	FT – COBRANZA.....	121
18.1.	FLUJO DE TRABAJO	121
18.2.	CONFIGURAR EL FLUJO DE TRABAJO DE COBRANZA	122
18.3.	ACTUALIZACIÓN DE FLUJOS DE TRABAJO	124
19.	ATENCIÓN AL CLIENTE.....	125
19.1.	FLUJO DE TRABAJO	125
19.2.	CONFIGURAR LOS FLUJOS DE TRABAJO DE ATENCIÓN A CLIENTES	126
	<i>Conclusiones del ticket de atención</i>	126
	<i>Crear un nuevo Flujo de trabajo de Ticket de atención</i>	126
19.3.	ACTUALIZACIÓN DE FLUJOS DE TRABAJO	130

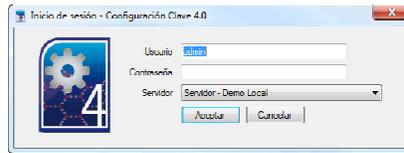
20. SERVICIO TÉCNICO	131
20.1. FLUJO DE TRABAJO	132
20.2. CONFIGURAR LOS FLUJOS DE LAS ÓRDENES DE TRABAJO	133
<i>Conclusiones de orden de trabajo.....</i>	<i>133</i>
<i>Crear un nuevo flujo de Orden de trabajo</i>	<i>134</i>
20.3. ACTUALIZACIÓN DE FLUJOS DE TRABAJO.....	140
20.4. TIPOS DE COBERTURA.....	141
20.5. TIPOS DE CONTADOR.....	142
20.6. HORARIOS HÁBILES.....	143
21. FT – COMPRAS	145
21.1. FLUJO DE TRABAJO	145
21.2. CONFIGURAR EL FLUJO DE TRABAJO DE COMPRAS	145
21.3. ACTUALIZACIÓN DE FLUJOS DE TRABAJO.....	148

1. Configurar Clave 4

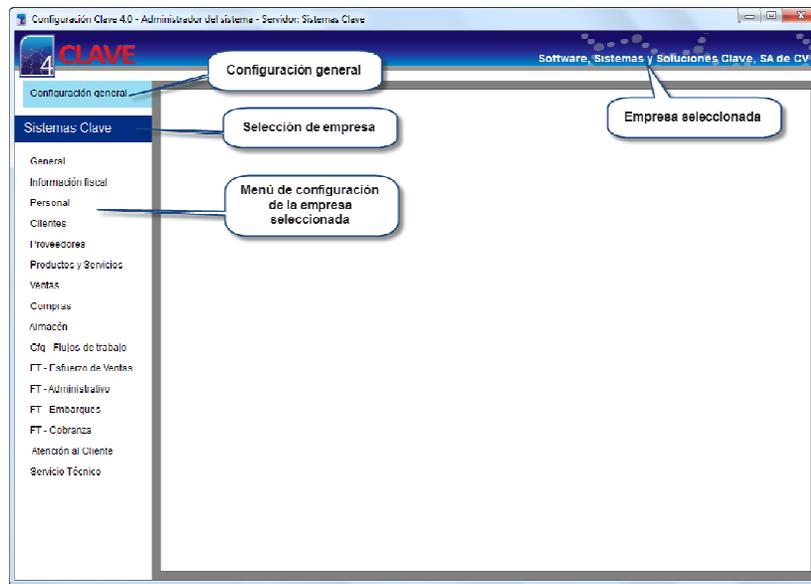
Clave CFG o Clave Configuración, es la aplicación con la cual se configurará **Clave 4**. Éste se encuentra instalado en el menú Inicio de Windows – **Clave 4 – Clave CFG**.

Al iniciar por primera vez el usuario que debe utilizarse es 'admin' y la contraseña predeterminada es 'clave'.

1. Capture el usuario y contraseña.
2. Haga clic en **Aceptar**.



3. Se abrirá la ventana principal **Clave CFG** y al iniciarse por primera vez, se crearán algunos parámetros predeterminados para la empresa recién activada. La ventana está compuesta por los siguientes elementos.

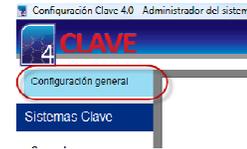


- **Configuración general.** Esta configuración afecta de manera global a **Clave 4**.
- **Selección de empresa.** Para configurar será necesario utilizar este menú para seleccionar la empresa configurar. Aquí se mostrará el nombre comercial de la empresa seleccionada.
- **Empresa seleccionada.** Es aquella empresa que actualmente está seleccionada y por lo tanto se está configurando.
- **Menú de configuración de la empresa seleccionada.** Este menú representa las diferentes opciones de configuración que existen y sólo afectará a la empresa seleccionada actualmente.



2. Configuración general

En la ventana principal de **Clave CFG** haga clic en **Configuración general**.



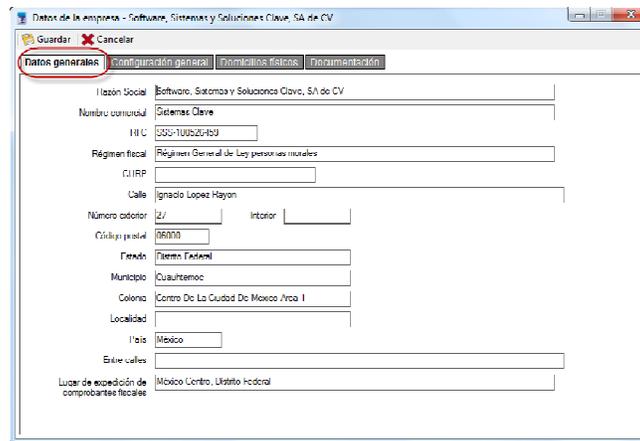
2.1. Empresas

De manera predeterminada se agrega a la empresa que se activó al adquirir **Clave 4**. Se permite la creación de hasta 10 empresas y cada una es totalmente independiente de las demás, compartiendo solamente los elementos de la configuración general que corresponden a usuarios y ciudades y colonias.

1. Seleccione la ficha **Empresas**.
2. Para crear una nueva empresa haga clic en **Nuevo** o para modificar una existente, seleccione la empresa deseada y haga clic en **Abrir**.



3. En la siguiente ventana, si está modificando una empresa, haga clic en **Modificar**.
4. Actualice todos los datos de la ventana. Un campo requerido se marcará con fondo de color cuando éste se omita.



Datos de la empresa - Software, Sistemas y Soluciones Clave, S.A. de C.V.

Guardar Cancelar

Datos generales Configuración general Parametrización fiscal Parametrización

Razón Social: Software, Sistemas y Soluciones Clave, SA de CV

Nombre comercial: Sistemas Clave

RFC: SSG-102620199

Régimen fiscal: Régimen General de Ley personas morales

CURP: []

Calle: Ignacio Lopez Haysen

Número exterior: 2/ Interior: []

Código postal: 06000

Estado: [Estado Federal]

Municipio: Cuautemoc

Colonia: Centro De La Ciudad De Mexico /Vca I

Localidad: []

País: Mexico

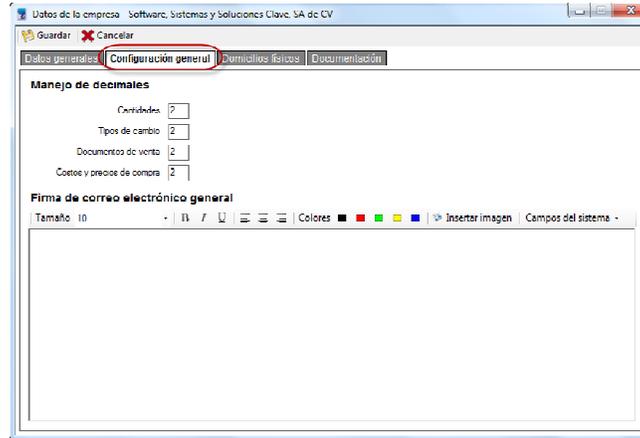
Entre calles: []

Lugar de expedición de comprobantes fiscales: Mexico Centro, Unidad Federal

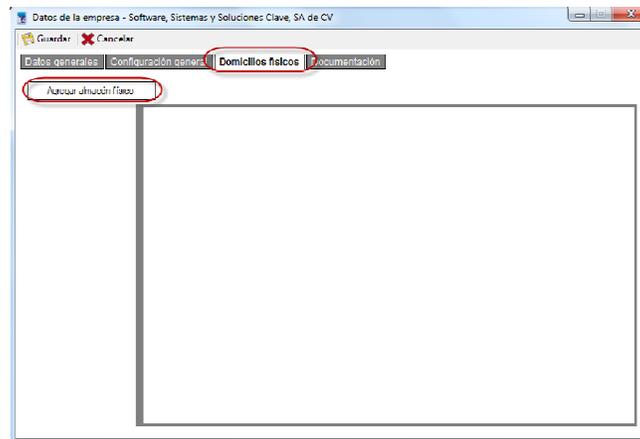
Los siguientes datos son requeridos porque son los que serán utilizados como domicilio fiscal para la emisión de comprobantes fiscales.

- Razón Social y Nombre comercial
- RFC
- Régimen fiscal
- Código postal
- Estado y municipio
- País
- Lugar de expedición de comprobantes fiscales

5. Seleccione la ficha **Configuración general** para configurar los parámetros generales de la empresa, como son el manejo de decimales y la firma de correo electrónico general. Esta firma de correo se agregará automáticamente a todo correo enviado desde **Clave 4**, ya sea de un usuario, un comprobante fiscal o correo masivo. En este formato puede agregar por ejemplo el logo de su empresa, los teléfonos y el link de su página Web. Se recomienda no agregar imágenes de gran tamaño en bytes para mantener eficiente el servicio de correo electrónico tanto de sus sistemas como de su proveedor de correo.



6. Haga clic en **Domicilios físicos**. Esta configuración permite agregar los diferentes domicilios físicos que tiene su empresa, (se debe agregar por lo menos uno, que puede ser igual o diferente al fiscal). Esta configuración tiene dos objetivos. Primero organizar por ubicación física los almacenes virtuales que más adelante se verán y segundo para poder configurar en algunas series de folios un domicilio de expedición diferente.
7. Para agregar un domicilio, haga clic en **Agregar domicilio**. Los datos requeridos son los mismos que los del domicilio fiscal. Puede agregar cuantos domicilios necesite y si quiere quitar alguno, puede seleccionarlo en la lista que aparece del lado izquierdo y usar el botón **Eliminar domicilio**.



8. La última ficha, llamada **Documentación** sirve para agregar la documentación de uso general de la empresa como el acta constitutiva, RFC, etc. Véase **Capítulo 5 General, Tema 5.3 "Documentos de la empresa"**.
9. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Cuando se guarda una nueva empresa, el sistema creará algunos valores predeterminados necesarios.
10. Para terminar, cierre la ventana.

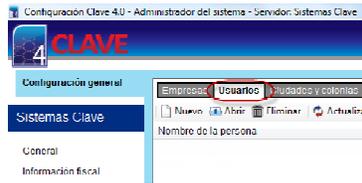
2.2. Usuarios

En esta configuración solo se dan de alta los usuarios que tendrán acceso a **Clave 4**. La configuración del acceso a los diferentes módulos se hace por empresa, igual que las configuraciones de representante de ventas, servicio, cobranza y embarques. Véase **Capítulo 7 Personal, Tema 7.3 Mis empleados**.

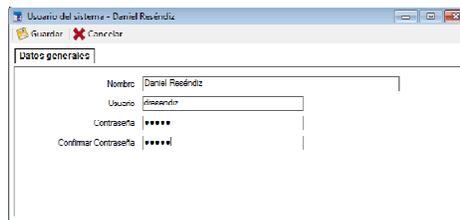
No será necesario agregar al personal de su empresa que no utilizará el **Clave 4**. Véase **Capítulo 5 General, Tema 5.1 Grupos de trabajo**

Recomendamos cambiar la contraseña del usuario 'admin'. Este cambio se hace también en esta ventana de configuración.

1. Seleccione la ficha **Usuarios**.
2. Para crear un nuevo usuario haga clic en **Nuevo** o para modificar uno existente **Abrir**. (Si está modificando un usuario, deberá dar clic en **Modificar**)



3. En la siguiente ventana capture los datos del usuario. Se hace diferencia entre mayúsculas y minúsculas, tanto para el usuario como para la contraseña (La longitud máxima es de 255 caracteres). Al dar de alta a sus usuarios, podrá colocar cualquier contraseña que ellos podrán cambiar después de iniciar por primera vez su sesión en **Clave 4**.



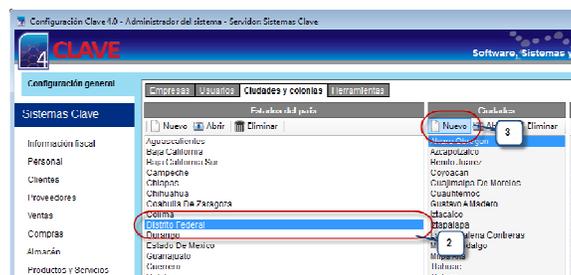
4. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Si es un usuario nuevo la ventana se limpiará y quedará abierta para que capture otro usuario más.
5. Para terminar, cierre la ventana.

2.3. Ciudades y colonias

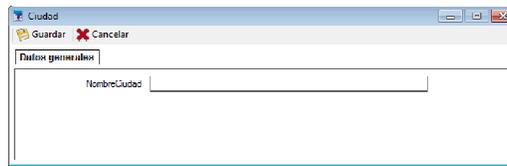
Las ciudades y colonias facilitan la captura de los domicilios de clientes y el filtrado de información en algunas ventanas o reportes. **Clave 4** se instala con una base de datos con los códigos postales de México, esta lista tiene que ser actualizada manualmente.

Para crear o modificar una ciudad

1. Seleccione la ficha **Ciudades y colonias**.
2. Seleccione primero el **Estado**.
3. Haga clic en **Nuevo** dentro del cuadro de Ciudades, o para modificar seleccione la ciudad deseada y después haga clic en **Abrir**.



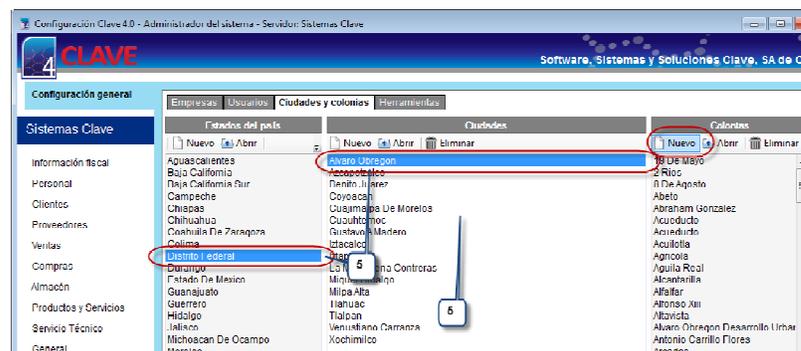
4. En la siguiente ventana, capture el nombre de la ciudad.



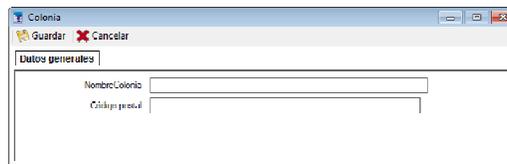
5. haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Si es una ciudad nueva, la ventana se limpiará y quedará abierta para capturar otra ciudad más.
6. Para terminar, cierre la ventana.

Para crear o modificar una colonia

1. Seleccione primero el Estado y después la Ciudad.
2. Haga clic en Nuevo o seleccione una colonia y Abrir dentro del cuadro de colonias.



3. En la siguiente ventana, captura el nombre de la colonia y su código postal.



4. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Si está agregando una nueva colonia la ventana se limpiará y quedará abierta para capturar otra.
5. Para terminar, cierre la ventana.

2.4. Herramientas

En esta ficha se encontrarán herramientas de regeneración o reparación de información de la base de datos. Estas herramientas serán utilizadas cuando el personal de Soporte Clave lo determine ó cuando ciertas funciones del sistema se encuentren limitadas por falta de mantenimiento.

También aquí se deberá configurar a qué usuarios se alertará de la existencia de nuevas actualizaciones.

Reconstruir índice de búsqueda de clientes

Se reconstruye el índice que permite buscar clientes por su razón social, datos y contactos, cuando Soporte Clave determine que es necesario hacer una reconstrucción. NO ES NECESARIO realizar mantenimientos periódicos.

Recalcular movimientos del inventario

Se calculan de nuevo los movimientos del inventario, cuando Soporte Clave determine que es necesario hacer dicho proceso. NO ES NECESARIO realizar mantenimientos periódicos.



Herramientas del sistema

Reconstruir índice de búsqueda de clientes

Reprocesar movimientos al inventario

Alertas de actualización

Las alertas de actualización sólo notifican a algunos usuarios de la existencia de nuevas actualizaciones. Sin embargo, la actualización de **Clave** sólo se puede hacer desde el servidor con la aplicación **Administrar Servidor de Sistemas Clave**. Utilice el botón  para agregar o el botón  para quitar.

Alertas de actualización

NOTA: La alerta sólo notifica al usuario de nuevas actualizaciones, sin embargo, éstas sólo pueden descargarse desde el servidor con la

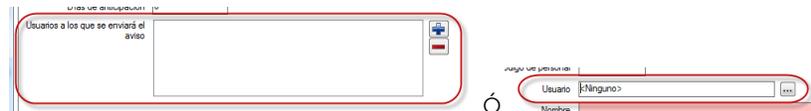
NOTA: La alerta sólo notifica al usuario de nuevas actualizaciones, sin embargo, éstas sólo pueden descargarse desde el servidor con la aplicación Administrar Servidor de Sistemas Clave



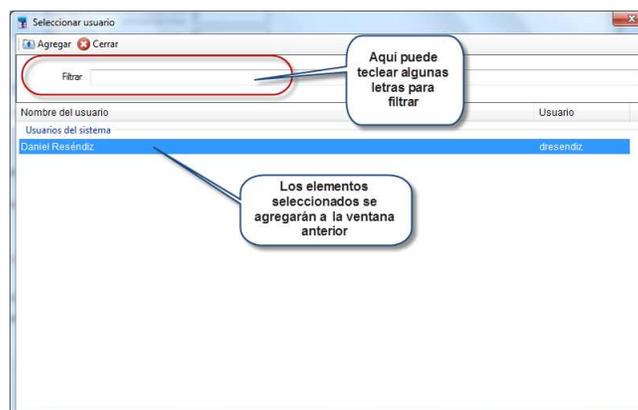
3. Antes de comenzar

3.1. Ventana de selección

En **Clave CFG** algunos elementos se configurarán seleccionando opciones de listados en otra ventana. Esta ventana se llama **Ventana de selección**. Por ejemplo, agregaremos un usuario que será parte de un proceso de supervisión. Siendo el ejemplo de esta ventana la imagen siguiente.



Para agregar se usará el botón  ó  según sea el caso, y en ocasiones el botón  para quitar. Cuando se dé clic en agregar, se abrirá la siguiente **Ventana de selección**.



En esta **Ventana de selección**, podrá teclear para filtrar el listado. Puede usar las teclas arriba o abajo para cambiar la selección antes o después de filtrar, e incluso puede seleccionar varios elementos a la vez. Para aplicar la selección y agregar los datos a la ventana anterior, puede presionar la tecla **ENTER** o dar clic en **Agregar** o **Seleccionar**. Cuando la configuración anterior acepta varios elementos la **Ventana de selección** quedará abierta, de lo contrario si se requiere sólo un elemento, se cerrará.

3.2. Ventana de selección de fecha

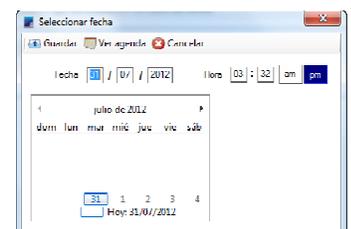
Algunas ventanas requieren una configuración de fecha en **Clave CFG**. La ventana que nos permite seleccionar una fecha se llama **Ventana de selección de fecha**. Por ejemplo, indicaremos la fecha de nacimiento de un empleado.



Al dar clic en el **botón gris** que contiene la fecha, se abrirá la **Ventana de selección de fecha**.

En ésta podremos seleccionar la fecha con el calendario o teclear la fecha en el orden de día, mes y año. Para aplicar podrá utilizar la tecla **ENTER** o dar clic en **Guardar**. La **Ventana de selección de fecha**, según el tipo de información requerida, llegará a mostrar fecha y hora.

También podremos utilizar el calendario o teclear el día, el mes y el año. Para la hora debemos teclear la hora y el minuto. Puede capturar horas con formato de 24hrs o utilizar la letra "a" o "p" de su teclado para cambiar entre am y pm. Para aplicar podrá utilizar la tecla **ENTER** o dar clic en **Guardar**.





4. Seleccionar empresa

A partir de este tema, revisaremos la configuración de la empresa. Siempre que se ingrese al sistema es necesario asegurarse de estar trabajando con la empresa deseada. **Clave CFG** abrirá siempre la última empresa con la que se trabajó.

Para seleccionar una empresa, haga lo siguiente:

1. Haga clic en donde aparece el nombre comercial de la empresa seleccionada actualmente. Puede ver su ubicación en la imagen siguiente. Al hacer esto se mostrará un menú con las empresas disponibles.
2. Haga clic en la empresa deseada, y en ese momento cambiará el nombre comercial del lado izquierdo y la razón social completa en la parte superior izquierda de la ventana.



NOTA: Durante el proceso de configuración, se requerirá en ocasiones requerirá configurar un elemento para terminar de configurar otro que tenga abierto. En **Clave CFG** podrá minimizar la ventana que esté configurando sin cancelar sus datos, cambiar de ventana de configuración para hacer cambios y regresar a la ventana que había dejado pendiente.



5. General

En este menú encontraremos opciones generales de la configuración de la empresa.

Haga clic en **General**.

5.1. Grupos de trabajo

Como parte de la seguridad de la información en **Clave 4, Clave CFG** requiere que se indique qué grupos de trabajo de la empresa podrán tener acceso a ciertos procesos o configuraciones. Un grupo de trabajo lo podemos equiparar a lo que es un área o departamento dentro de una empresa. Éstos son independientes por cada una.

Básicamente, podemos crear un grupo de trabajo al que configuraremos qué privilegios otorgará y después se agregará a los usuarios que serán parte y heredarán dichos privilegios. Un usuario puede ser parte de uno o varios grupos, en donde siempre tomará el nivel con menos restricciones.

Por ejemplo, si un usuario pertenece al grupo de almacén en donde se pueden crear movimientos al inventario y al mismo tiempo pertenece a Facturación donde puede crear una **Factura (F)**, el resultado será que podrá crear una **Factura (F)** como un movimiento al inventario.

Puede agregar o quitar usuarios de un grupo de trabajo sin afectar historiales o procesos existentes en **Clave 4**. Otra característica es que existen algunas configuraciones a las que de manera independiente se les podrá asignar qué grupos de trabajo tendrán acceso.

Debemos hacer notar que un permiso que deniega una función, lo puede otorgar otra a nivel de ventanas o de usuarios.

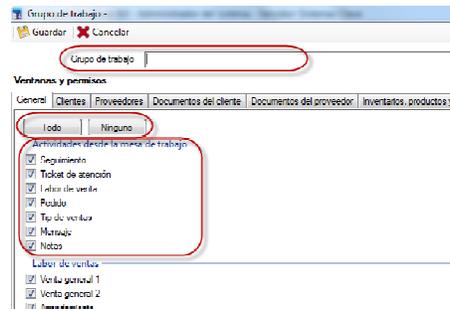
- **Caso A:** Un permiso en una ventana niega el acceso, pero otro permiso de otra ventana lo otorga. Por ejemplo, para crear un **Pedido (P)** podemos denegar que el grupo pueda crearlo desde los filtros o la ventana del cliente, pero si dejamos el botón **Pedido (P)** en la **Mesa de Trabajo** de Clave 4, se le permitirá crear un **Pedido (P)** solamente desde esa ventana.
- **Caso B:** Se niega un permiso, pero el usuario está asignado a cumplir actividades del **Flujo de Trabajo** automatizado de **Clave 4**. Por ejemplo, se le niega al grupo crear una **Factura (F)** en la ventana del cliente, pero en el **Flujo de Trabajo** el usuario que pertenece a este grupo es responsable de supervisar cada **Pedido (P)** que se convierten en una **Factura (F)** y por lo tanto para cumplir con esta responsabilidad, se le otorgará el permiso de crear una **Factura (F)** exclusivamente a partir de un **Pedido (P)** ya creado y que aparezcan como actividad pendiente. En este caso, usted podrá negar a un grupo todo tipo de funciones, pero cuando asigne actividades por usuario el sistema se encargará de que se cumplan con las tareas.

Para configurar, siga los siguientes pasos.

1. En la ventana principal de **Clave CFG** haga clic en **General**.
2. Seleccione la ficha **Grupos de trabajo**.
3. Haga clic en **Nuevo** para crear un nuevo **Grupos de trabajo** o **Abrir** para modificar uno existente. Cualquier cambio realizado en esta ventana surte efecto hasta que el usuario vuelve a iniciar sesión en **Clave 4**.



4. Capture el nombre del **Grupo de trabajo**.



Esta ventana contiene diferentes fichas que corresponden a diferentes secciones de **Clave 4** y dentro de cada una encontrará los botones **Todo** y **Ninguno** para activar o desactivar todas las casillas.

Una casilla activada otorga y una desactivada niega el permiso. Las casillas están agrupadas en secciones. A continuación veremos los permisos con los que se cuenta y de algunos detallaremos información.

General

Sección	Valores	Descripción
Acceso al sistema	Acceso a la configuración del sistema	Se permite que el usuario tenga acceso a Clave CFG , pero solamente a esta empresa. No se mostrará la configuración de grupos de trabajo y ni el menú Configuración general .
Actividades de la Mesa de Trabajo	Seguimiento, Ticket de Atención al Cliente (TAC) (TAC), Labor de venta, Pedido (P), Grupos de trabajo, Mensaje y Notas	Son actividades que se mostrarán en la Mesa de Trabajo de Clave 4 y cumplen una función de acceso directo.
Labor de ventas	Venta general 1, Venta general 2, Arrendamiento, Eventuales, Partes y Póliza	Permiten iniciar y continuar los diferentes procesos de una Labor de venta disponible en Clave 4 . Como nota adicional, si un usuario ya tiene una labor de venta abierta, ésta no se cerrará si le quita el acceso. En ese caso tendría que utilizar las herramientas de Clave 4 para hacerlo.
Supervisar labor de ventas	Venta general 1, Venta general 2, Arrendamiento, Eventuales, Partes y Póliza	Permite supervisar la Labor de venta e insertar un comentario, seguimiento o visita desde la ventana de la Labor de venta .
Correo electrónico	Envío de documentos del cliente a contactos personales	Se permite enviar documentos tales como la Factura (F) o Pedido (P) a contactos de la agenda personal. De manera predeterminada se permite enviar un documento a contactos del cliente.
	Envío de documentos del cliente a otros usuarios del sistema.	Se permite enviar documentos tales como Factura (F) s o Pedido (P) s a correos de otros usuarios dados de alta en Clave CFG
	Avisar al usuario de un Tip de Venta nuevo.	Si se genera un Tip de Venta , se permite enviarle un correo electrónico con los datos sólo cuando éste tiene configurada su cuenta en el sistema.
	Avisar al usuario de nuevos seguimientos a la Labor de venta .	Cuando se inserte actividad a una Labor de venta , se permite enviar un correo a una cuenta del usuario asignado.

Clientes

Sección	Valores	Descripción
Acceso general	Acceso a ver clientes, Crear y Eliminar	Da permiso de ver el listado de clientes y desde éste a crear y eliminar.
Datos del cliente	Modificar código del cliente	Permite modificar el código del cliente
	Modificar datos generales	Permite modificar sólo datos generales del cliente
	Modificar domicilio fiscal	Permite modificar el domicilio fiscal
	Modificar configuración de crédito	Permite cambiar las condiciones de crédito otorgadas al cliente
	Configuración de envío de comprobantes fiscales	Puede modificar los correos del cliente a los que se envían los comprobantes fiscales y activar o desactivar el envío e impresión automáticos.
Cuentas bancarias con las que paga el cliente	En los comprobantes fiscales se requiere la forma de pago. Esta opción permite que se modifiquen.	



	Descuentos directos al cliente	Permite modificar la tabla de descuentos que se aplicarán directamente al cliente por línea de producto.
Domicilios del cliente	Agregar, Modificar y Eliminar	Otorga acceso a ver, modificar o eliminar domicilios del cliente.
Contactos	Agregar, Modificar y Eliminar	Otorga acceso a ver, modificar o eliminar contactos del cliente.
Información del cliente	Estado de cuenta mensual	Permite ver el resumen mensual de cargos y abonos del cliente.
	Resumen de crédito	Permite ver el resumen de crédito general del cliente.
	Ver estado de crédito del cliente en todos los documentos	Permite ver un estado en todos los documentos relacionados con el cliente.

Proveedores

Sección	Valores	Descripción
Acceso general	Acceso a ver proveedores, Crear y Eliminar	Da permiso de ver el listado de proveedores y desde éste a crear y eliminar.
Datos del proveedor	Modificar	Permite modificar cualquier dato de la ventana del proveedor

Documentos del cliente

Sección	Valores	Descripción
Presupuesto	Consultar y Crear	Permite dichos accesos desde la ventana del cliente y la labor de venta.
	Modificar desde cualquier usuario y Cancelar desde cualquier usuario	De manera predeterminada, quien hace el documento lo puede modificar o cancelar. Estas opciones permiten que cualquier otro lo haga.
Cotización	Consultar, Crear e Imprimir	Permite dichos accesos desde la ventana de la labor de ventas.
	Modificar desde cualquier usuario, Cancelar desde cualquier usuario y Convertir en Pedido (P) desde cualquier usuario.	De manera predeterminada, quien hace el documento lo puede modificar, cancelar o enviar al proceso de Pedido (P) . Estas opciones permiten que cualquier otro lo haga.
	Permitir indicar almacén de salida	Permite que desde del documento de Cotización (Cot) se indique el almacén de salida
Conclusión de venta	Consultar y Cancelar	Se pueden consultar los listados de Conclusión de venta (CV) desde la ventana del cliente.
Pedido	Consultar, Crear, Cancelar e Imprimir.	Se permiten dichos accesos desde la ventana del cliente o Mesa de Trabajo de Clave 4 .
	Modificar almacenes de un Pedido (P) ya creado	Un Pedido (P) ya creado puede modificarse para cambiar el almacén de donde se tomará la existencia.
	Permitir indicar el almacén de un Pedido (P) de partes nuevos	Para un Pedido (P) de partes, se permitirá elegir un almacén diferente al predeterminado del producto.
	Cancelar Pedido (P) y crear nuevo	Se podrá cancelar un Pedido (P) sólo cuando se está creando a partir de éste uno nuevo. Útil para cambio de números de parte o cantidades.
Factura	Consultar, Crear, Cancelar e Imprimir.	Se permiten dichos accesos desde la ventana del Cliente y la consulta desde la Mesa de Trabajo .
	Enviar comprobante fiscal al cliente.	Se puede enviar el comprobante fiscal al cliente por medio de la cuenta asignada en el folio fiscal.
	Pagar	Se permite pagar el documento creando documentos de abono.
	Extraer y guardar comprobante fiscal.	Se podrá guardar el comprobante como archivo en la estación de trabajo.
Orden de embarque	Consultar, Cancelar e Imprimir	Se permiten dichos accesos desde la ventana del cliente y la consulta desde la Mesa de Trabajo .
	Crear	Se permite convertir un Pedido (P) de partes, Pedido (P) de producto incluido o Factura (F) en una Orden de embarque (OE) .
	Devolver	Se permite crear una devolución en base a una Orden de embarque (OE) , sólo cuando ya está despachada.
	Despachar	Puede despachar una Orden de embarque (OE).
	Movimiento físico y ubicación de e productos	Muestra la ventana con la confirmación de las ubicaciones físicas del producto que debe retirarse del inventario cuando la orden se despacha.
Entrega	Consultar	Se pueden consultar una Entrega (E)
	Crear	Una Orden de embarque (OE) puede convertirse en una Entrega (E)

		para confirmar que el producto ha llegado con el cliente.
Devolución	Consultar, Crear, Cancelar e Imprimir	Se permiten dichos accesos desde la ventana del cliente y la consulta desde la Mesa de Trabajo .
	Movimiento físico y ubicación de e productos	Muestra la ventana para configurar la ubicación física donde se almacenará el producto al momento de guardar la devolución.
Nota de Crédito	Crear, Imprimir y Cancelar	Se permiten dichos acceso desde la ventana del cliente.
Nota de cargo	Imprimir	Se permite imprimir una Nota de cargo . En este caso, no se pueden crear porque estos documentos se generan automáticamente cuando existen intereses moratorios.
Documento de abono	Crear pagos anticipados	Se pueden capturar pagos anticipados del cliente para después aplicarlos a cargos nuevos o pendientes.
	Cancelar	Puede cancelar un documento de abono.
	Cancelar abono sin cancelar documento	Permite agregar un cargo para justificar un abono sin cancelar documento de abono.
Cuentas por cobrar	Consultar	Se pueden consultar los cargos y abonos desde la Mesa de Trabajo de Clave 4
	Reprogramación de pagos	Se permite cambiar la fecha de vencimiento de un cargo pendiente
	Dividir cargos pendientes de pago	Se puede consolidar la deuda del cliente en un solo documento para después dividirlo en parcialidades utilizando una condición de crédito ya configurada.
Listado de documentos	Imprimir y copiar	En forma general, cualquier listado relacionado a documentos de venta del cliente, podrá copiarse o imprimirse.

Documentos del proveedor

Sección	Valores	Descripción
Orden de Compra	Consultar, Crear, Modificar, Cancelar e Imprimir	Permite dichos accesos desde la ventana del proveedor y Mesa de Trabajo .
	Crear requerimientos de compra	Desde la ventana de requerimientos de compra se permite crear nuevas órdenes.
Compra	Consultar, Modificar, Cancelar e Imprimir	Permite dichos accesos desde la ventana del proveedor y Mesa de Trabajo .
	Crear	Permite crear una Compra (C) nueva o convertir una Orden de Compra (OC) existente a Compra (C) .
	Movimiento físico y ubicación de productos	Muestra la ventana para configurar la ubicación física donde se almacenará el producto al momento de guardar la Compra (C) .
Devolución	Consultar, Crear, Cancelar e Imprimir	Permite crear una Devolución de Compra (D) nueva o a una Compra (C) existente.
	Movimiento físico y ubicación de productos	Muestra la ventana con la confirmación de las ubicaciones físicas del producto que debe retirarse del inventario al momento de guardar.
Documentos de abono	Crear pagos anticipados	Permite crear documento de abono desde la ventana del proveedor para ser aplicados después a cargos nuevos o pendientes.
	Cancelar	Permite cancelar un documento de abono.
Cuentas por pagar	Consultar	Se pueden consultar los cargos y abonos desde la Mesa de Trabajo de Clave 4 .
	Reprogramación de pagos	Permite modificar la fecha de vencimiento de un cargo pendiente.
	Dividir cargos pendientes de pago	Se puede consolidar la deuda con el proveedor en un solo documento para después dividirlo en parcialidades utilizando una condición de crédito ya configurada.
Listado de documentos	Imprimir y copiar	En forma general, cualquier listado relacionado a documentos de Compra (C) al proveedor, podrá copiarse o imprimirse.
Comprobantes fiscales	Consultar, Agregar archivos y Eliminar	En la ventana de la Compra (C) , permite ver o administrar los documentos de valor fiscal que se reciben del proveedor.

Inventarios, productos y servicios

Sección	Valores	Descripción
Productos y servicios	Consultar, Crear, Modificar y Eliminar	Permite dichos accesos desde la ventana de la Mesa de Trabajo de Clave 4 .
	Importar catálogo	Se permite importar un catálogo de productos o servicios.
	Liberar existencias apartadas	Se permite liberar la existencia apartada por un Pedido (P) desde la ventana del producto.

	Movimiento físico y ubicación de productos	Se da acceso a manipular la ubicación física del inventario actual.
Lista de precios	Consultar lista de precios	Se puede buscar y consultar el precio de un producto
	Actualizar lista de precios	Se permite importar el listado de precios para actualizar los ya existentes sin agregar más productos.
	Actualizar tipos de cambio	Se permite actualizar el tipo de cambio de cualquier moneda.
Movimientos al inventario	Consultar	Se permite ver los listados de entradas, salidas y traspasos desde la Mesa de Trabajo .
	Crear entradas	Pueden crearse documentos de entrada al almacén.
	Crear salidas	Pueden crearse documentos de salida del almacén.
	Crear traspasos de almacén	Pueden crearse documentos de traspaso de inventario entre almacenes.
	Movimiento físico y ubicación de productos	Dependiente del tipo de movimiento, entrada o salida, se muestra la ventana de ubicación de productos para asignar su entrada o confirmar su salida.

Atención a clientes

Sección	Valores	Descripción
Ticket de Atención al Cliente	Consultar, Crear, Cancelar e Imprimir	Permite dichos accesos desde la ventana del cliente, número de serie y la Mesa de Trabajo de Clave 4
	Concluir	Se permite concluir el Ticket de Atención al Cliente (TAC) mediante un documento de conclusión de ticket.
	Iniciar proceso	Se permite iniciar el proceso del ticket.
Orden de trabajo	Crear, Modificar, Cancelar e Imprimir	Permite dichos accesos desde la ventana del cliente y del Ticket de Atención al Cliente (TAC) .
	Concluir	Se permite concluir la orden de trabajo mediante un documento de conclusión de orden de trabajo.
	Despachar	Se permite despachar la orden de trabajo.
Conclusión de Orden de Trabajo	Imprimir	Se permite imprimir la conclusión de la orden de trabajo.

Servicio técnico

Sección	Valores	Descripción
Números de serie	Consultar, Crear, Modificar y Dar de baja	Permite dichos accesos desde la ventana del cliente y la consulta desde la Mesa de Trabajo .
	Crear desde Ticket de Atención al Cliente (TAC)	Se puede crear un número de serie nuevo desde una ventana de un Ticket de Atención al Cliente (TAC) .
Condiciones de contrato	Consultar, Crear, Modificar y Cancelar	Permite dichos accesos desde la ventana del cliente y la consulta desde la Mesa de Trabajo .
Coberturas de servicio	Consultar, Crear, Modificar y Eliminar	Permite dichos accesos desde la ventana del cliente.
	Agregar y quitar eventos.	Al modificar una cobertura, se pueden agregar o quitar eventos.
	Ejecutar eventos de facturación	Se permite ejecutar un evento programado de facturación de rentas y/o excedentes desde la ventana de la cobertura.
	Ejecutar eventos de producto incluido	Se permite ejecutar un evento programado de producto incluido desde la ventana de la cobertura.
Ejecutar eventos de servicio	Se permite ejecutar un evento programado de servicio desde la ventana de la cobertura.	
Categorías y modelos de servicio	Consultar, Crear, Modificar y Eliminar	Permite dichos accesos desde la mesa de trabajo de Clave 4 .
Listado de documentos	Imprimir y copiar	En forma general, cualquier listado relacionado a documentos de atención a clientes, podrá copiarse o imprimirse.

Reportes

Sección	Valores	Descripción
Mis reportes	Acceso a mis reportes	Los usuarios que pertenezcan a este grupo podrán obtener reportes de sus propias actividades, dependiendo de la clasificación como representantes que tienen configurados en Personal. Los reportes a los que se da acceso son <ul style="list-style-type: none"> Labor de ventas Labor de ventas

		<ul style="list-style-type: none"> • Detallado de cotizaciones • Actividades de seguimiento • Actividades pendientes de agenda • Embarques y entregas • Bitácora de usuarios • Detallado de pedidos (sin costos) • Detallado de ventas (sin costos) • Órdenes de trabajo • Detallado de pedido de partes (sin costos)
Flujo de trabajo	Labor de ventas	Reporte de los procesos de labor de ventas
	Detallado de cotizaciones	Reporte del detalle de cotizaciones
	Proceso de documentos	Detalle del proceso de documentos a nivel de Flujo de Trabajo
	Actividades de seguimiento	
	Actividades pendientes de agenda	Permite ver el reporte de actividades pendientes en agenda de cada usuario
Administración	Embarques y entregas	
	Informe mensual al SAT	Exportación del informe en formato TXT que se tiene que enviar a hacienda mensualmente cuando se emite CFD
	Bitácora de usuarios	Detalle de actividades que no son parte del flujo de trabajo, tales como inicio y cierre de sesión.
Ventas	Detallado de pedidos	Detallado de pedidos de venta
	Facturación	Incluye Factura (F) , Devolución (D) , notas de crédito y notas de cargo.
	Detallado de ventas	Detalle de Factura (F) y con herramientas para el cálculo de comisiones.
	Modificar comisiones	Permite modificar las comisiones del reporte de detallado de ventas.
	Cuentas por cobrar	
	Cargos y abonos	Detalla de cargos y abonos de los clientes.
Compras	Detallado de órdenes de compra	
	Compra (C)	Incluye Compra (C) , Devolución (D) , notas de crédito y notas de cargo
	Cuentas por pagar	
	Cargos y abonos	Detalla de cargos y abonos a los proveedores.
Atención a clientes	Tickets de atención	
	Órdenes de trabajo	
	Detallado de pedidos	Es diferente al detallado de Pedidos en ventas, ya que aquí sólo se ven los pedidos de partes y productos incluido.
	Rendimiento de producto incluido y partes	
Inventarios	Población de números de serie	
	Requerimientos de compra	
	Existencias	
	Resumen de inventarios	
	Movimientos al inventario	

Herramientas

Sección	Valores	Descripción
Cientes	Inicio, reasignación y conclusión de labor de ventas	Permite manipular de manera masiva los procesos de ventas de los usuarios. Puede para iniciar, reasignar y concluir.
	Envío de correo masivo a mis clientes	Permite que el usuario envíe correo electrónico a sus clientes.
Plantillas de correo	Plantillas	Permite que el usuario diseñe plantillas para su uso personal dentro del sistema y se utilicen para el envío de correo electrónico.
	Promociones	Permite que el usuario diseñe promociones con vigencia y que se adjunte automáticamente en el correo de los usuarios que designe.
Supervisión de eliminación de datos	Cientes, Proveedores, Número de serie y Productos y servicios	Según el tipo seleccionado, permitirá que el usuario administre los registros eliminados. Esta administración se trata de decidir si recupera el registro o lo destruye totalmente.

- Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
- Para terminar, cierre la ventana.

5.2. Asignar usuarios a un grupo de trabajo

Si agrega o quita un usuario de un grupo de trabajo, el cambio surtirá efecto hasta que él vuelva a iniciar sesión en **Clave 4**. El quitar un usuario de un grupo de trabajo, no lo elimina del sistema.

- Seleccione la ficha **Grupos de trabajo**.
- Seleccione el grupo de trabajo a configurar.



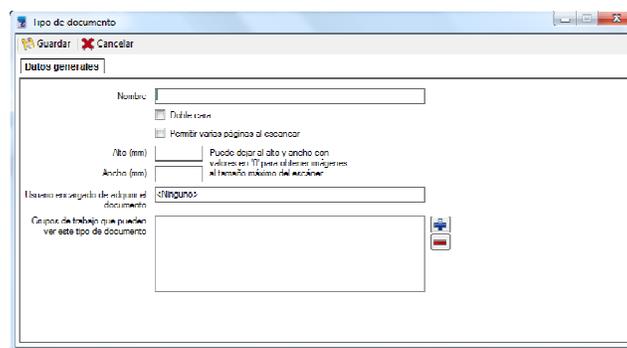
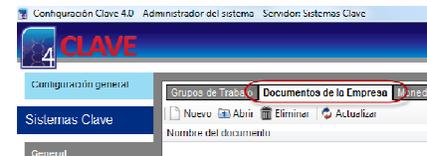
- Haga clic en **Agregar** para seleccionar uno o más usuarios, o seleccione un usuario existente para quitarlo con el botón **Quitar**.

5.3. Documentos de la empresa

En el **Capítulo 2 "Configuración general", Tema 2.1 "Empresas"** se habla en el paso 8 sobre la documentación que puede capturarse por cada empresa y que podría ser enviada por correo electrónico.

Para configurar los tipos de documento de la empresa, siga este proceso.

- Seleccione la ficha **Documentos de la empresa**.
- Haga clic en **Nuevo** para agregar uno nuevo, o para modificar uno existente selecciónelo de la lista y haga clic en **Abrir**.
- En la siguiente ventana capture el campo **Nombre**.



Las siguientes características aplican sólo por el escáner.

- Doble cara.** Cuando se haga un escaneo se leerá un lado de la hoja y el sistema solicitará que voltee el documento para pedir el otro lado. Útil principalmente para identificaciones.
- Permitir varias páginas al escanear.** Se pueden agregar más de una página. No puede utilizarse en combinación con la opción de doble cara. Es útil para documentos de varias páginas como actas o escritos largos.
- Alto (mm) y Ancho (mm).** Determina el alto y ancho en milímetros. Deje el valor con un 0 para que se utilice el área máxima del escáner. No se permiten valores decimales porque los escáner soportan como unidad mínima medidas en milímetros. El utilizar un área definida es útil para identificaciones o documentos de tamaños específicos. La medida se aplica desde el lado superior izquierdo del escáner hacia abajo y a la derecha.

Las siguientes opciones aplicarán para todo tipo de documentos.

- **Usuario encargado de adquirir el documento.** **Clave 4** puede crear una serie de actividades para que determinado usuario sea el que adquiera este tipo de documento. Por ejemplo, si el área de dirección es quien cuenta con la documentación del acta constitutiva, en este campo podremos elegir a un responsable de esa área para evitar comprometer esta información confidencial. Para seleccionarlo haga clic en el botón .
 - **Grupos de trabajo que pueden ver este tipo documento.** Aquí se pueden seleccionar los grupos de trabajo que tendrán acceso a enviar como archivo adjunto este tipo de documento. Use el botón  para agregar grupos de trabajo  para quitarlos.
4. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Si estaba capturando un nuevo tipo de documento, la ventana se limpiará y quedará abierta para que capture otro nuevo.
 5. Para terminar, cierre la ventana.

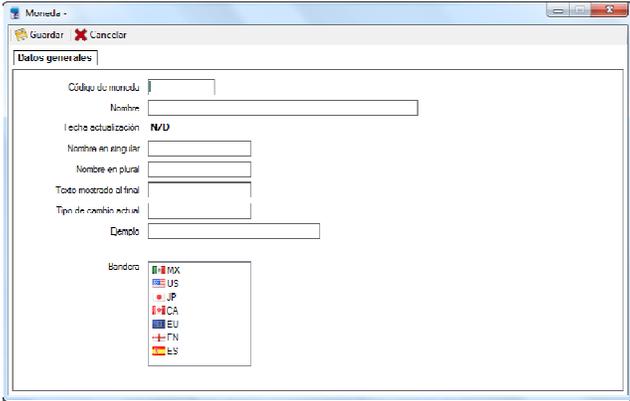
5.4. Monedas

Puede configurar cuantos tipos de moneda requiera para ser utilizados en **Clave 4**. El tipo de cambio no se captura en **Clave CFG**

Automáticamente, se crea una moneda en pesos mexicanos. Ésta será la moneda base de **Clave 4** y su tipo de cambio siempre será 1.

NOTA: **Clave 4** puede generar la facturación en cualquier moneda. Pero los portes de cobranza y los estados de cuenta de los clientes, siempre se mostrarán con valores en pesos mexicanos utilizando el tipo de cambio al día de la creación de cada documento.

1. Seleccione la ficha **Monedas**.
2. Haga clic en **Nuevo** para crear una nueva moneda, o para modificar una existente selecciónela en la lista y haga clic en **Abrir**.
3. En la siguiente ventana capture los datos solicitados. Si está modificando una existente, haga clic en **Modificar**.



- **Código de moneda.** Este código deberá ser de preferencia el oficial que se acepte internacionalmente.
- **Nombre.** Indique el nombre de la moneda.
- **Fecha de actualización.** Se mostrará aquí la última fecha en que se actualizó el tipo de cambio de en **Clave 4**.

Los siguientes campos son utilizados para la cantidad en letra.

- **Nombre en singular.** Cuando el valor es 1, se utiliza este sufijo. Por ejemplo "UN **PESO**" ó "UN **DÓLAR**"
- **Nombre en plural.** Si el valor es mayor a 1, se utiliza este sufijo. Por ejemplo "TRES **PESOS**" ó "TRES **DOLARES**"
- **Tipo de cambio actual.** Aunque la actualización de los tipos de cambio se hace en **Clave 4**, podrá indicar en este campo cuál es su valor inicial. Ya almacenados los datos no podrá cambiar el tipo de cambio ni se mostrará el campo.
- **Ejemplo.** Para tener una vista preliminar de la cantidad con letra, capture en este campo cualquier valor numérico y se mostrará su valor en letra.

Nota: Las cantidades en letra siempre se mostrarán en letra mayúscula.

- **Bandera.** Puede seleccionar la bandera del país al que corresponde la moneda que está capturando. Esto facilitará su selección en las ventanas de los documentos de venta.

- Haga clic en **Guardar** para almacenar lo cambios. Si se encontraba capturando una nueva moneda, la ventana se limpiará y quedará abierta para que capture otra.
- Para terminar, cierre la ventana.

5.5. Impuestos

La configuración de impuestos afecta de manera global al sistema, aunque se pueden hacer excepciones por cliente cuando se trata del porcentaje.

Se tienen disponibles hasta cinco impuestos diferentes, que serán desglosados en los documentos fiscales. De manera predeterminada sólo estará activo el impuesto de IVA.

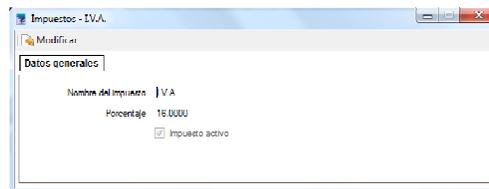
El IVA y el IEPS no podrán ser cambiados de nombre, sólo su porcentaje.

IMPORTANTE: El cambio del porcentaje de impuestos no afecta a los documentos ya creados, sólo será aplicado a los nuevos.

- Seleccione la ficha **Impuestos**.



- Seleccione el impuesto a modificar y haga clic en **Abrir**.
- En la siguiente ventana, si es un impuesto diferente a IVA o a IEPS, modifique el campo **Nombre** y especifique el porcentaje que corresponde.



- Si el impuesto estará activo para ser visto y utilizado en clientes y documentos de venta active la casilla **Impuesto activo**.
- Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
- Para terminar, cierre la ventana.

5.6. Cuentas de correo

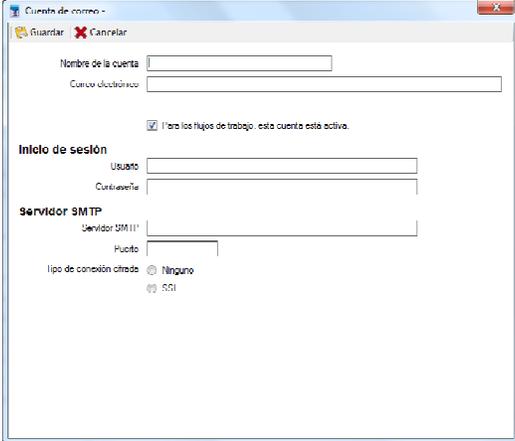
Estas cuentas de correo son de uso general para los procesos de **Clave 4**, tales como el **Flujo de trabajo**, envío de comprobantes fiscales y avisos por correo a usuarios del sistema.

Estas cuentas sólo serán para enviar información, no para recibir. Si quiere recibir correos a través de estas cuentas, tendrá que agregarlas como cuentas personales en **Clave 4**. Manual **Clave 4 – Capítulo 1 Inicio de sesión y configuración personal**.

- Seleccione la ficha **Cuentas de correo**.



- Haga clic en **Nuevo** para crear una cuenta nueva, o para modificar una existente selecciónela de la lista y haga clic en **Abrir**.
- En la siguiente ventana capture los datos solicitados. Si está modificando una cuenta existente haga clic en **Modificar**.



- **Nombre de la cuenta.** Indique el nombre con el cual se identificará a este correo en **Clave CFG**.
- **Correo electrónico.** Indique el correo electrónico.
- **Para flujos de trabajo esta cuenta está activa.** Esta casilla deberá estar activada. Si la desactiva, entonces **Clave 4** dejará de enviar correos en los procesos del **Flujo de trabajo** en los que existan actividades de envío de correo, aunque no desactiva el envío de comprobantes fiscales. Esta opción es útil cuando por alguna razón no se tiene acceso a internet o el servidor de correos no está funcionando correctamente. En ese caso, desactivamos esta casilla para evitar que los procesos se detengan.

Los siguientes datos se requieren para enviar el correo y son proporcionados por su proveedor de correo electrónico o por el responsable de administrar el área de sistemas en su empresa.

Inicio de sesión

- Capture los campos de **Usuario** y **Contraseña** que correspondan a los datos de la cuenta de correo que está capturando.

Servidor SMTP

- **Servidor SMTP.** Capture el nombre o dirección IP del servidor SMTP.
- **Puerto.** Indique el puerto del servidor SMTP.
- **Tipo de conexión.** Seleccione el tipo de conexión que será requerido para enviar el correo.
 - **Ninguno.** Sin cifrado requerido.
 - **SSL.** Se requiere cifrado con certificado SSL.

4. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
5. Para probar que la cuenta es correcta, haga clic en **Probar configuración**. Si recibe un mensaje diferente a "La prueba ha sido satisfactoria", haga clic en **Modificar** y revise que todos los datos son correctos desde el paso 3.
6. Para terminar, cierre la ventana.

5.7. Formatos de impresión

Los formatos de impresión son necesarios para imprimir documentos o enviarlos por correo electrónico. Puede crear cuantos formatos necesite, teniendo como base que existen dos tipos de formato y que un mismo formato puede utilizarse en diferentes tipos de documento modelo a la vez.

Tipos de formato

Estos son los tipos de formato y los documentos en los que pueden aplicarse.

- **Documento de ventas, compras e inventarios.** Este tipo de formato puede dividirse a su vez en tres distintos sub formatos.



Tipo de documento	Formato estándar	Comprobante Fiscal Digital (CFD)	Comprobante Fiscal con Código de barras bidimensional (CBB)	Comprobante Fiscal Digital a través de Internet (CFDI)
Cotización (Cot)	✓			
Pedido (P)	✓			
Factura (F)	✓	✓	✓	✓
Devolución (D) del cliente	✓	✓	✓	✓
Nota de crédito (Ncr) y Nota de cargo (Ncg) para el cliente	✓	✓	✓	✓
Orden de embarque (Oe)	✓			
Orden de compra (Oc)	✓			
Compra (C)	✓			
Devolución (D) del proveedor	✓			
Nota de crédito (Ncr) y Nota de cargo (Ncg)	✓			
Entrada al inventario	✓			
Salida del inventario	✓			
Traspaso de almacén	✓			

- Documento de atención a clientes.
 - Ticket de atención (Tac)
 - Orden de trabajo (Ot)
 - Conclusión de orden de trabajo (Oc)

Campos disponibles para Documentos de ventas, compras e inventarios

La siguiente lista son los campos disponibles para este tipo de formato. Algunos campos pueden variar según el sub formato seleccionado.

Datos de la empresa

Campo	Descripción
Domicilio fiscal	
Calle, Exterior e Interior	Se mostrarán los tres campos encadenados como uno solo.
Colonia	
Entre calles	En los comprobantes fiscales se conoce como referencia.
Estado y CP	Se mostrarán los dos campos encadenados como uno solo.
Localidad	
Municipio	
Nombre comercial	
País	
Razón Social	
Régimen fiscal	
RFC	
Domicilio de expedición	Sólo se mostrarán cuando el sub formato es para comprobantes fiscales.
Los mismos campos que el domicilio fiscal	Estos campos se utilizan cuando la serie de folios utilizada en el comprobante fiscal usa un domicilio de expedición diferente al fiscal.
Sucursal de expedición	Permite identificar el nombre de la sucursal de su empresa en donde es expide el comprobante.

Datos del documento

Campo	Descripción	Estándar	CFD	CBB	CFDI
Advertencia de reproducción apócrifa	La leyenda requerida "La reproducción apócrifa de este comprobante constituye un delito en los términos de las disposiciones fiscales"			✓	
Año de aprobación			✓		
Cadena original			✓		
Cadena original del SAT					✓



Código de barras bidimensional	Este código de barras se importa en Capítulo 6 Información Fiscal Tema 6.1 Folios	✓			
Código de barras del timbrado					✓
Comentarios adicionales de la compra	Son comentarios que se heredan de una Orden de compra (Oe) ligada a un Pedido (P)	✓	✓	✓	✓
Comentarios conclusión de ventas	Estos comentarios son los indicados por el usuario cuando cierra una labor de ventas positiva	✓	✓	✓	✓
Comentarios del documento		✓	✓	✓	✓
Conceptos del documento	Los conceptos o partidas que contiene el documento. En éstos se incluye el código de producto, unidad, cantidad, precio, sub total, impuestos desglosados, total y cantidad en letra.	✓	✓	✓	✓
Contacto	Contacto del cliente seleccionado en el documento	✓	✓	✓	✓
Detalle de la forma de pago	El desglose de una forma de pago. Datos como la mensualidad, el total financiado o el anticipo	✓	✓	✓	✓
Fecha de emisión		✓	✓	✓	✓
Fecha y hora de emisión		✓	✓	✓	✓
Fecha de programación	Fecha de entrega programada en una Orden de embarque (Oe)	✓			
Fecha despachado	Fecha de despacho de una Orden de embarque (Oe)	✓			
Folio	Folio del documento	✓	✓	✓	✓
Folio SAT					✓
Forma de pago	Forma de pago, que puede ser "Pago en una sola exhibición", "Pago en parcialidades" o "Pago 1 de X"	✓	✓	✓	✓
Hora de emisión		✓	✓	✓	✓
Hora de programación		✓			
Hora despachado		✓			
Leyenda obligatoria CFD para impresiones	La leyenda requerida "Este documento es una representación impresa de un CFD"		✓		
Leyenda obligatoria CFDI para impresiones	La leyenda requerida "Este documento es una representación impresa de un CFDI"				✓
Lugar de expedición			✓	✓	✓
Método de pago			✓	✓	✓
Nombre de la condición de crédito	En un comprobante fiscal se utiliza como condición comercial de pago	✓	✓	✓	✓
Número de aprobación			✓	✓	
Número de certificado			✓		✓
Número de certificado del SAT					✓
Números de cuenta del cliente			✓	✓	✓
Observaciones de crédito	Comentarios capturados en las condiciones de crédito del cliente	✓	✓	✓	✓
Observaciones del contacto	Comentarios capturados en el contacto	✓	✓	✓	✓
Observaciones del domicilio adicional	Comentarios del domicilio de entrega	✓	✓	✓	✓
Observaciones del domicilio fiscal	Comentarios del domicilio fiscal del cliente	✓	✓	✓	✓
Representante de embarques	Utilizado en Orden de embarque (Oe) , y documentos de entrada, salida y traspaso de almacén.	✓			
Representante de servicio	Utilizado en un Pedido (P) de partes y en la Orden de embarque (Oe)	✓			
Representante de ventas		✓	✓	✓	✓
Sello digital			✓		✓
Sello digital del SAT					✓
Serie		✓	✓	✓	✓



Tipo de cambio y moneda		✓	✓	✓	✓
Tipo de contacto	Tipo de contacto del cliente	✓	✓	✓	✓
Tipo de documento	Tipo de documento que genera la impresión o formato. Éste campo es útil para diferenciar una impresión cuando un mismo formato se utiliza en diferentes tipos de formato.	✓	✓	✓	✓
Vigencia de aprobación de folios				✓	

Datos del cliente

Campo	Descripción
Calle, Exterior e Interior	Se mostrarán los tres campos encadenados como uno solo.
Código del cliente	
Colonia	
Estado y CP	Se mostrarán los dos campos encadenados como uno solo.
Localidad	
Municipio	
Nombre comercial	
País	
Razón Social	
RFC	
Teléfono del domicilio fiscal	Corresponde al teléfono del domicilio fiscal del cliente
Teléfono principal	Este teléfono es el mostrado en los datos generales del cliente

Domicilio adicional

En la mayoría de los documentos se puede seleccionar un domicilio adicional para indicar dónde se debe entregar o dar servicio al cliente.

Campo	Descripción
Calle, Exterior e Interior	Se mostrarán los tres campos encadenados como uno solo.
Código del cliente	
Colonia	
Estado y CP	Se mostrarán los dos campos encadenados como uno solo.
Localidad	
Municipio	
Nombre comercial	
Nombre sucursal	
País	
Teléfono de la sucursal	Corresponde al teléfono al teléfono del domicilio adicional

Campos disponibles para Documentos de atención a clientes

La siguiente lista son los campos disponibles para los documentos de atención a clientes.

Datos de la empresa

Campo	Descripción
Calle, Exterior e Interior	Se mostrarán los tres campos encadenados como uno solo.
Colonia	
Entre calles	En los comprobantes fiscales se conoce como referencia.
Estado y CP	Se mostrarán los dos campos encadenados como uno solo.
Localidad	
Municipio	
Nombre comercial	
País	



Razón Social
 Régimen fiscal
 RFC

Datos del documento

Campo	Descripción	Ticket de atención	Orden de trabajo	Conclusión de orden de trabajo
Accesorios del servicio	Accesorios agregados al servicio		✓	✓
Código de referencia	Campo de referencia del documento		✓	
Comentarios del documento		✓	✓	✓
Comentarios del modelo y número de serie	Comentarios generales del modelo y número de serie		✓	✓
Contacto	Contacto del cliente seleccionado en el documento	✓	✓	✓
Contador anterior del mismo tipo de orden	Existe también el último contador. La diferencia es que éste mostrará el contador de un mismo tipo de orden anterior. Ya se incluyen títulos de las columnas		✓	
Contador tomado con la conclusión	Si la orden ya está concluida, muestra este campo. Ya se incluyen títulos de las columnas	✓	✓	✓
Fecha de conclusión			✓	✓
Fecha de emisión		✓	✓	✓
Fecha de programación			✓	
Fecha despachado			✓	✓
Fecha inicio cobertura	Fecha de inicio de vigencia de la cobertura relacionada al servicio	✓	✓	✓
Fecha visita				✓
Folio		✓	✓	✓
Folio condiciones de contrato			✓	✓
Hora de conclusión			✓	✓
Hora de emisión		✓	✓	✓
Hora de programación			✓	
Hora despachado			✓	✓
Hora inicio viaje	Si la orden ya está concluida, muestra este campo		✓	✓
Hora llegada			✓	✓
Hora salida			✓	✓
Mes del evento de servicio	Cuando se trata de una orden de trabajo generada por un evento de toma de lectura, se imprime el mes al que corresponde el evento programado.		✓	✓
Modelo	Modelo del servicio seleccionado		✓	✓
Número de serie	Número de serie del servicio al que se asignó la orden		✓	✓
Observaciones del contacto	Comentarios del contacto seleccionado en el documento	✓	✓	✓
Observaciones del domicilio adicional	Comentarios de domicilio seleccionado como domicilio del servicio		✓	✓
Observaciones del domicilio fiscal		✓	✓	✓
Representante de servicio			✓	✓
Teléfono del contacto		✓	✓	✓
Tipo de cobertura	Tipo de cobertura relacionada al servicio		✓	✓
Tipo de conclusión				✓
Tipo de contacto	Tipo de contacto seleccionado en el documento	✓	✓	✓
Tipo de documento	Tipo de documento que genera la impresión o formato. Éste campo es útil para diferenciar una impresión cuando un mismo formato se utiliza en diferentes tipos de formato.	✓	✓	✓
Tipo de orden de trabajo			✓	✓
Tipo de ticket de atención		✓	✓	✓
Último contador	Ya se incluyen títulos de las columnas		✓	✓
Vencimiento de la cobertura	Vencimiento de la cobertura relacionada al servicio		✓	✓



seleccionado

Datos del cliente

Campo	Descripción
Calle, Exterior e Interior	Se mostrarán los tres campos encadenados como uno solo.
Código del cliente	
Colonia	
Estado y CP	Se mostrarán los dos campos encadenados como uno solo.
Localidad	
Municipio	
Nombre comercial	
País	
Razón Social	
RFC	
Teléfono del domicilio fiscal	Corresponde al teléfono del domicilio fiscal del cliente
Teléfono principal	Este teléfono es el mostrado en los datos generales del cliente

Domicilio adicional

En la mayoría de los documentos se puede seleccionar un domicilio adicional para indicar dónde se debe entregar o dar servicio al cliente.

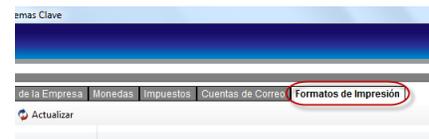
Campo	Descripción
Calle, Exterior e Interior	Se mostrarán los tres campos encadenados como uno solo.
Código del cliente	
Colonia	
Estado y CP	Se mostrarán los dos campos encadenados como uno solo.
Localidad	
Municipio	
Nombre comercial	
Nombre sucursal	
País	
Teléfono de la sucursal	Corresponde al teléfono al teléfono del domicilio adicional

Configurar el formato

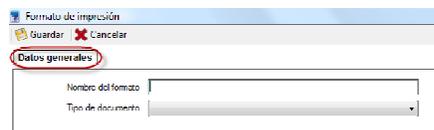
Todos los formatos son en tamaño Carta de 216 mm x 279 mm. Para crear un formato siguiente proceso.

siga el

1. Seleccione la ficha **Formatos de impresión**.
2. Haga clic en **Nuevo** para crear un formato de impresión, o para modificar uno existente, selecciónelo de la lista y haga clic en **Abrir**.



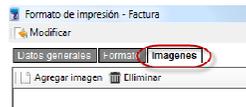
3. En la siguiente ventana, asegúrese de tener seleccionada la ficha **Datos generales** y capture los datos solicitados.



- **Nombre del formato.** Indique el nombre de este formato.
- **Tipo de formato.** Seleccione el tipo de formato, en el cual tiene dos opciones.
 - **Documento de ventas, compras e inventarios.** Si selecciona este tipo de formato, se mostrará el campo **Sub formato** que mostrará las opciones de **Formato estándar**, **Comprobante Fiscal Digital** y **Comprobante Fiscal CBB**.
 - **Documento de atención a clientes.** Con este tipo de formato, no se apreciarán más campos por configurar.

IMPORTANTE: El tipo de formato y sub formato ya no podrán ser modificados después de guardar.

4. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Al hacer esto se activarán dos fichas más que revisaremos a continuación.
5. Seleccione la ficha **Imágenes**.



En esta ficha podrá utilizar el botón **Agregar imagen** para agregar imágenes que serán utilizadas en el formato o el botón **Eliminar** para quitar una seleccionada. Se aceptan sólo de formatos de imagen JPG, PNG, BMP, TIFF o GIF (sin animación). Para mejorar la eficiencia de **Clave 4** al imprimir los formatos, las imágenes se cambiarán automáticamente a un tamaño y resolución que el mismo **Clave CFG** determine, así que podrá agregar cualquier imagen deparar en su tamaño o resolución originales.

NOTA: Las imágenes son almacenadas en cuanto se agregan al formato o eliminadas en cuanto se quitan de la ventana.

6. Seleccione la ficha **Formato**.

En esta ficha encontraremos una serie de botones, que señalamos en la imagen anterior, que nos permitirán agregar o quitar campos.



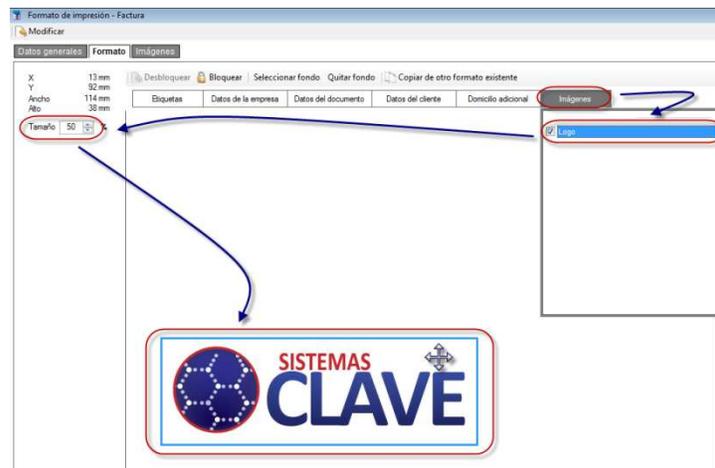
Desbloquear el formato

7. Primero, haga clic en **Desbloquear**. Todos los cambios a partir de este momento serán guardados instantáneamente. Para volver a bloquear haga clic en **Bloquear** o cierre le ventana.

NOTA: No será necesario dar clic en **Modificar** o **Guardar** para hacer cambios en el formato. Cada cambio será guardado automáticamente.

Configurar fondo

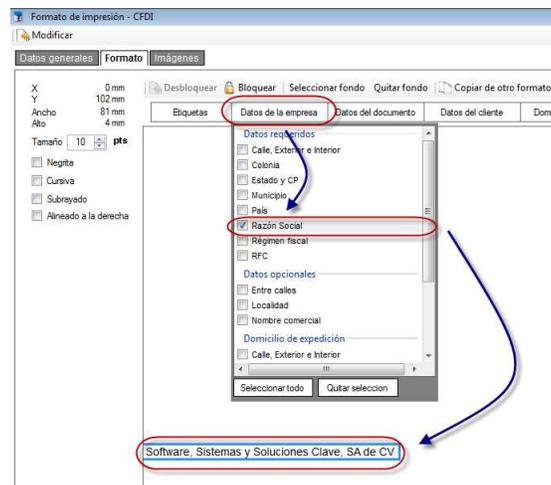
8. Si lo requiere, puede agregar una imagen de fondo. Para esto haga clic en el botón **Seleccionar fondo**, Para quitarlo, puede usar el botón **Quitar fondo**. La imagen se ajustará al tamaño carta del formato, así que esta imagen de fondo deberá tener un tamaño que corresponda con la escala.
9. Agregue las imágenes importadas en el formato.
 - 5.7.9...1...1. Haga clic en el botón **Imágenes**.
 - 5.7.9...1...2. Active la casilla del logo o logos que desea agregar al formato. Estas imágenes se agregaron previamente en la ficha **Imágenes** en el tema anterior.
 - 5.7.9...1...3. Para ajustar el tamaño de la imagen, en el panel izquierdo ajuste su porcentaje.
 - 5.7.9...1...4. Arrastre la imagen hasta la posición que desea. En el panel izquierdo se mostrará su ubicación en milímetros.



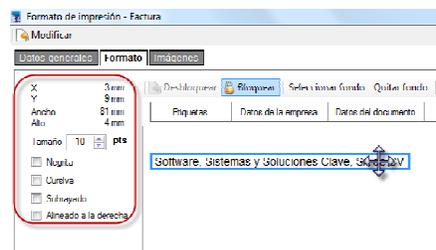
Agregar campos al documento

10. Agregue los campos necesarios para el documento. Como ejemplo, agregaremos la razón social de nuestra empresa.

- 5.7.10...1...1. Haga clic en el botón **Datos de la empresa**.
- 5.7.10...1...2. Active la casilla del elemento *Razón Social*. Si desea quitar algún campo, desactive su casilla correspondiente.
- 5.7.10...1...3. El campo seleccionado se mostrará en el área del documento con fondo gris para que pueda ser diferenciado de las etiquetas.



5.7.10...1...4. Seleccione el campo que acaba de mostrarse y arrástrelo hasta la ubicación requerida. También puede usar las teclas de dirección para mover el campo. En el lado izquierdo de la ventana se mostrará la ubicación en milímetros.

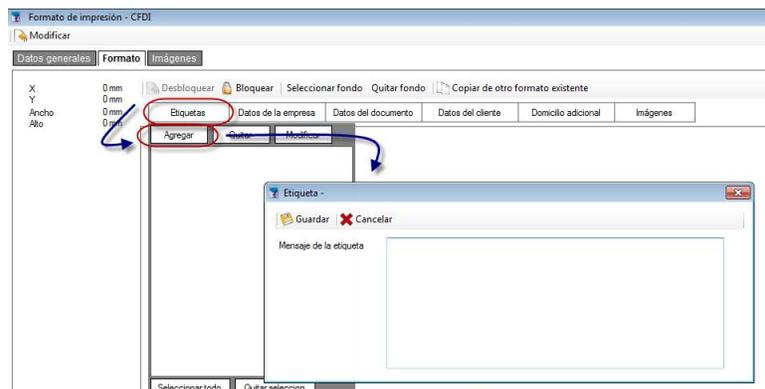


- 5.7.10...1...5. En ese panel podrá ajustar el tamaño de fuente, algunas características del tipo de letra o alineación del texto. Estos ajustes dependerán del tipo de campo que haya seleccionado en el formato.
- 5.7.10...1...6. Repita este paso para campo requerido.

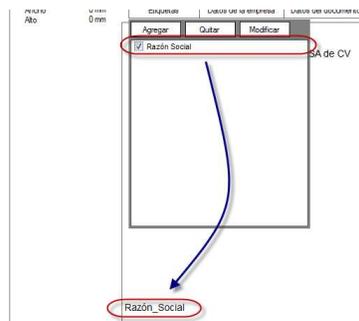
Agregar etiquetas

11. También puede agregar etiquetas personalizadas al formato.

- 5.7.11...1...1. Haga clic en el botón **Etiquetas**.
- 5.7.11...1...2. Haga clic en el botón **Agregar**. Puede usar el botón **Modificar** o **Quitar** para hacer cambios en las etiquetas ya existentes.
- 5.7.11...1...3. En la siguiente ventana capture el texto que desea colocar a la etiqueta. Por ejemplo, "Razón Social"



- 5.7.11...1...4. Se seleccionará automáticamente la casilla de la nueva etiqueta en la lista y se mostrará dentro del formato. Para ocultar una etiqueta, puede desactivar su casilla correspondiente. Las etiquetas mostrarán un guion bajo en lugar de espacios dentro del formato, por ejemplo "Razón Social", sin embargo en la impresión no se utilizarán los guiones.



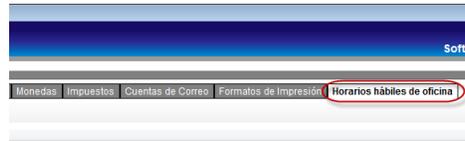
- 5.7.11...1...5. Arrastre la etiqueta que aparece en el formato a la ubicación deseada, y del lado izquierdo configure su formato.

12. Agregue las imágenes importadas al formato.
13. Para terminar, cierre la ventana.

5.8. Horarios hábiles de oficina

Esta configuración es necesaria para la medición de tiempos de atención de los Tickets de atención, los avisos de supervisión y de las alertas de productividad para documentos atrasados.

1. Seleccione la ficha **Horarios hábiles**.



- Haga clic en **Agregar**. Si desea modificar un horario existente, selecciónelo de la lista y haga clic en **Abrir**. Puede agregar varios horarios por día siempre y cuando no se interponga uno con otro. Por ejemplo, para el día lunes podría agregar estos horarios.

Inicio: 09:00am Fin: 01:00pm

Inicio: 02:30pm Fin: 05:00pm

Inicio 07:00pm Fin: 10:00pm

- Seleccione que días se agregarán y en que horario.



- Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. La ventana se cerrará.

NOTA: Si modifica los horarios, se afectarán los resultados en los reportes de tickets de atención, pero no las alertas y avisos ya creados.



6. Información fiscal

La información fiscal se refiere a lo que son folios para comprobantes fiscales, certificados digitales para CFD y códigos de barras bidimensionales.

En la ventana principal de **Clave CFG** haga clic en **Información fiscal**. Como nota de seguridad, el sistema cifra los datos almacenados de los certificados y/o códigos de barras bidimensionales.



6.1. Certificado digital

Los certificados digitales sólo serán necesarios para la emisión de comprobantes fiscales digitales. Para configurarse se requieren los archivos que proporcionó hacienda para certificar dichos comprobantes.

- El archivo con extensión **.key**, que es la llave privada o firma digital.
- El archivo con extensión **.cer**, que la llave pública o llave pública.
- La contraseña privada.

Un certificado ya guardado no podrá modificarse por razones de seguridad. En caso necesario, tendría que agregar otro certificado nuevo y opcionalmente eliminar el anterior.

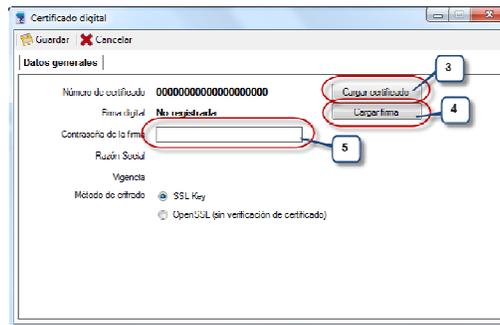
Si un certificado caduca, podrá agregar uno nuevo y asignarlo en los folios existentes sin perder el historial del certificado anterior en los comprobantes creados.

Se pueden agregar diferentes certificados si así lo requiere.

1. Seleccione la ficha **Certificado digital**.
2. Haga clic en **Nuevo**.



3. En la siguiente ventana, haga clic en **Certificado digital** para seleccionar el archivo de extensión **.cer**. Después de seleccionado el archivo se deberán mostrar los datos del **Número de certificado**, **Razón Social** y **Vigencia**. Valide usted que estos datos son los esperados.
4. Haga clic en **Cargar firma** para seleccionar el archivo de extensión **.key**
5. Capture la contraseña de la firma digital.



6. En **Método de cifrado** se tienen dos tipos

- **SSL Key.** Es el método nativo de **Clave 4**, que es más rápido y que al guardar esta ventana valida que la llave, el certificado y la contraseña sean válidos entre sí.
- **Open SSL.** Este método es alternativo y sólo debe usarse cuando el área de soporte Clave así lo recomiende. Este método no comprueba la contraseña al guardar la ventana y sólo podremos saber que el sello generado es correcto cuando se haga el primer comprobante y se valida en el portal de internet de hacienda.

7. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.

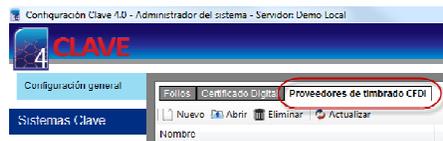
La ventana se cerrará.

6.2. Proveedores de timbrado CFDI

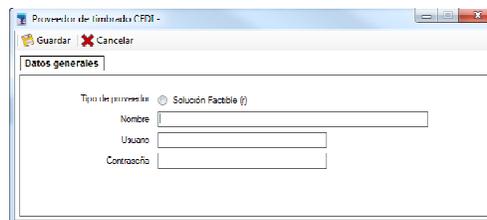
Los proveedores de timbrado CFDI se configuran para general en la elaboración de cada comprobante, se timbre con un PAC (Proveedor autorizado de Certificación) autorizado por el SAT.

Antes de configurarlo, deberá contar ya con un plan contratado según el proveedor que elija y pueda configurar en **Clave 4**. Puede dirigirse con Soporte Clave para revisar con qué proveedores se es compatible.

1. Seleccione la ficha Proveedores de timbrado CFDI.



2. Haga clic en **Nuevo** para dar de alta un proveedor de timbrado, o para modificar seleccione uno existente y haga clic en **Abrir**.
3. En la siguiente ventana si está abriendo un proveedor existente, deberá dar clic en **Modificar**.



Los datos requeridos son los siguientes.

- **Tipo de proveedor.** Seleccione el tipo de proveedor que utilizará.
- **Nombre.** Indique un nombre, que puede ser diferente o igual al mostrado.
- **Usuario.** Usuario de la cuenta para conectarse con el proveedor.
- **Contraseña.** Contraseña de la cuenta.

4. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
5. Para terminar, cierre la ventana.

6.3. Folios

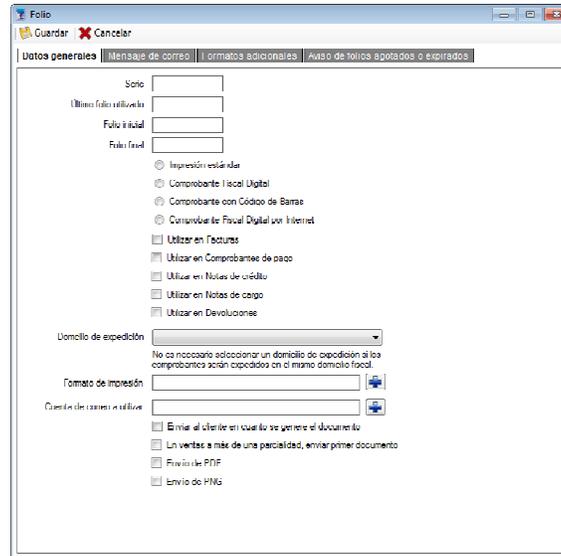
Los folios que aquí se configuran son los que se utilizarán para la emisión de documentos fiscales, y generalmente son los que hacienda autoriza. Podrá dar de alta diferentes series y folios. Una serie puede ser aplicada en uno o varios tipos de documentos, siendo los siguientes en los que se puede utilizar.

- **Factura (F)**
- **Nota de crédito (NC)**
- **Notas de cargo (Ncg)**
- **Devolución (D)**
- **Comprobantes de pago (Fp)**, que son utilizados cuando una **Factura (F)** se paga en más de una parcialidad.

Si lo que va a agregar un folio fiscal digital, primero deberá agregar el certificado. Revise el siguiente tema *5.2 Certificado Digital*.

IMPORTANTE: Cuando se agote o venta una serie de folios, no intente modificar o ampliar el rango de folios, o el modificar los números de autorización, porque esto podría entrar en conflicto con la ley fiscal vigente. Más bien, deberá agregar una nueva serie de folios con sus respectivos datos.

1. Seleccione la ficha **Folios**.
2. Haga clic en **Nuevo** para dar de alta una serie de folios, o para modificar seleccione la serie deseada y haga clic en **Abrir**.
3. En la siguiente ventana si está abriendo una serie existente, deberá dar clic en **Modificar**.

Los datos requeridos son los siguientes

- **Serie.** Es la serie de folios. Generalmente es alfabética y puede quedar el campo vacío si así fuera necesario. Para el caso de CFDI esta serie es de control interno.
- **Último folio utilizado.** Este campo permite iniciar el conteo de folios desde un valor superior al folio inicial. Es útil por ejemplo para continuar con la Facturación desde el último folio utilizado en el sistema anterior. Este campo, además, cada vez que se revise la ventana cambiará su valor según se consuman los números de folio. Ejemplo: si colocamos como último folio el 500, el siguiente utilizado en el sistema será el 501. Si queremos comenzar desde el folio 1, el valor aquí capturado sería 0. Para el caso de CFDI el control de folios es interno.
- **Folio inicial.** Número de folio inicial autorizado para esta serie.
- **Folio final.** Este campo es importante y deberá ser configurado correctamente desde este momento para no exceder el número de folios autorizados por hacienda. Cuando se consuman todos los folios, ya no podrán generarse más documentos con esta serie y deberá capturar una serie nueva, con nuevos folios.
- **Impresión estándar.** No tiene validez fiscal, pero nos permite darle un uso administrativo a la serie.
- **Comprobante Fiscal Digital.** CFD. Se utilizará para emitir comprobantes digitales y será necesario el asignar un certificado digital válido para que funcione correctamente.
- **Comprobante con Código de Barras.** CFF. Esta serie se utilizará para emitir comprobantes impresos con código de barras de seguridad o código de barras bidimensional, y será necesario agregar un código de barras válido para que sea impreso en los comprobantes.
- **Comprobante Fiscal Digital por Internet.** CFDI. Se utilizará para emitir comprobantes digitales a través de Internet y será necesario el asignar un certificado digital válido para que funcione correctamente.
- **Número de aprobación.** Este dato es proporcionado por el SAT.
- **Año de aprobación.** Este campo aparecerá solamente cuando se seleccione la opción de *Comprobante fiscal digital* o *Comprobante fiscal digital por Internet*.

Para su aplicación en los diferentes comprobantes fiscales que emite el sistema, se tienen las siguientes opciones, de las cuales puede seleccionar una o varias y utilizar en:

- Factura (F)
- Comprobantes de pago (Fp)
- Nota de crédito (NC)
- Notas de cargo (Ncg)
- Devoluciones (D)

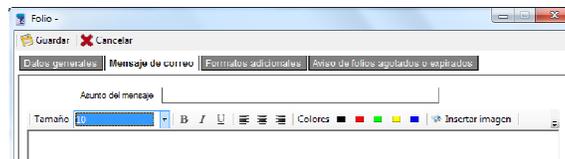
Dependiendo del tipo de comprobante serán visibles o no los siguientes campos

- **Vencimiento.** Para comprobantes impresos y comprobantes con código de barras se deberá configurar la fecha en vencerá la serie.
- **Proveedor de timbrado.** Para comprobantes digitales por Internet, seleccione el proveedor previamente configurado que timbrará los comprobantes.
- **Número de certificado.** Para comprobantes digitales, seleccione el número de certificado previamente configurado.
- **Código de barras bidimensional.** Para comprobantes con código de barras, deberá seleccionar la imagen que contiene el código de barras. Sólo haga clic en **Cargar código de barras** y seleccione con la ventana de exploración el archivo. Si el archivo ya está cargado se mostrará en este campo la leyenda *Cargado*.
- **Domicilio de expedición.** Seleccione el domicilio de expedición para este tipo de comprobante.

IMPORTANTE: Si el domicilio de expedición es el fiscal, seleccione <Domicilio fiscal>. Cuando se indica un domicilio diferente, se agrega en el comprobante el campo de "Expedido en".

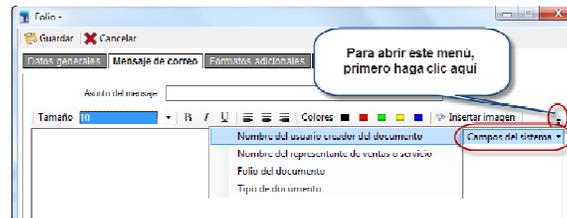
Los siguientes campos pueden ser configurados en este momento o más tarde, ya que antes se requiere tener algunas configuraciones. Puede guardar los cambios de esta ventana y continuar después. Además, dichos campos no son requeridos para emitir los comprobantes fiscales.

- **Formato de impresión.** Haga clic en el botón  y seleccione un formato de impresión si requiere generar o enviar una representación impresa del comprobante.
 - **Cuenta de correo a utilizar.** Haga clic en el botón  y seleccione una cuenta de correo ya configurada si requiere enviar por correo el comprobante, automática o manualmente.
 - **Enviar al cliente en cuanto se genere el documento.** Con esta casilla activada, se enviará al cliente el comprobante de forma automática y utilizando la cuenta de correo señalada en cuanto se guarde el comprobante en **Clave 4**. Si lo deja desactivado, el envío se hará manualmente desde el documento en **Clave 4**.
 - **En ventas a más de una parcialidad, enviar primer documento.** Si no desea que una **Factura (F)** que se pagará en más de una parcialidad sea enviada en cuanto se genere el documento active esta casilla. Los comprobantes de pago fiscales sí serán enviados.
 - **Envío de PDF.** Con esta casilla se enviará al cliente una representación impresa del comprobante en formato PDF cuando se haga un envío automático o manual.
 - **Envío de PNG.** Este es un formato de imagen de alta calidad que puede ser enviada al cliente con el contenido de la impresión del comprobante, cuando sea un envío automático o manual.
 - **Envío de XML.** Esta casilla estará habilitada sólo si se seleccionó *Comprobante fiscal digital*. Envía al cliente el XML correspondiente. Si lo deja desactivado y activa el envío automático, no se enviará al cliente. Pero en el envío manual siempre será enviado. Es decir, si usted no desea que **Clave 4** envíe el XML de manera automática, pero sí un archivo PDF o PNG, podrá activar el envío automático. Y cuando lo envíe manualmente, siempre se agregará el archivo XML.
4. Seleccione la ficha **Mensaje Correo**. Si enviará por correo los comprobantes de esta serie, deberá configurar con qué asunto y mensaje desea que se envíen los correos que tendrán adjuntos los comprobantes.



5. Capture el asunto de mensaje y el mensaje.

En el mensaje puede insertar datos fijos que están relacionados al documento enviado. Haga clic en el señalado en la imagen de abajo, después en **Campos del sistema** y después en el campo que desea insertar.



Puede por ejemplo anotar como mensaje: "Adjunto la factura número..." e insertar el campo *Folio del documento*, y quedará un mensaje así:

"Adjunto la factura número [FolioDocumento]"

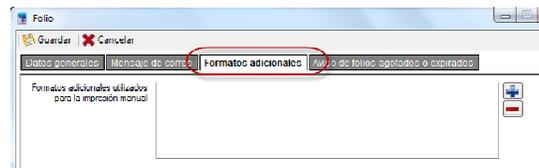
También podría ser:

"Adjunto [TipoDocumento] número [FolioDocumento]"

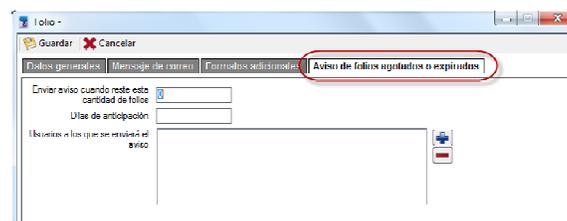
Tomando el ejemplo anterior, **Clave 4** al enviar un archivo, el mensaje podría ser:

"Adjunto factura número A456" ó "Adjunto Nota de crédito número NC456"

6. Seleccione **Formatos adicionales**. Además del formato predeterminado configurado en el punto 1, podrá agregar formatos adicionales que podrán ser seleccionados al momento de enviar o imprimir el documento manualmente desde la ventana del documento en **Clave 4**. Esta configuración puede realizarla después. Utilice el botón  para agregar un formato o  para quitarlo.



7. Seleccione la ficha **Aviso de folios agotados o expirados**. En esta ficha podrá indicar a **Clave 4** que envíe un aviso cuando los folios estén por expirar o agotar.
8. En el campo **Enviar aviso cuando reste esta cantidad de folios** indique a cuántos folios restantes deberá enviarse el aviso.
9. En **Días de anticipación** indique a cuántos días del vencimiento se enviará el aviso. Para el caso de folios digitales, la fecha se basará en el vencimiento del certificado digital.
10. Con el botón  agregue a quiénes se enviará el aviso o  para quitarlo.



11. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
12. Para terminar, cierre la ventana.



7. Personal

En cada empresa se tiene que dar de alta el personal que labora. El personal puede ser usuario o no del sistema. Por ejemplo, un representante de cobranza puede ser dado de alta como personal pero no como usuario.

Si ha configurado varias empresas, cada empresa tendrá diferente personal, pero como se ha dicho un tema anterior, la configuración de usuarios puede afectar a todas las empresas.

Puede dar de alta a todo su personal, pero para filtrar la aplicación de los mismos en diferentes documentos de **Clave 4**, se dispone de la siguiente clasificación por cada uno. Se pueden activar varias clasificaciones al mismo tiempo.

- **Representante de ventas.** Que podrá seleccionarse en todo tipo de documento de ventas, que van desde la **Cotización (Cot)** hasta la **Entrega (E)**.
- **Representante de servicio.** Necesario para crear órdenes de trabajo y pedidos de partes.
- **Representante de cobranza.** Necesario para aplicar pagos del cliente y pagos al proveedor.
- **Representante de embarques y almacén.** Necesario para órdenes de embarque, **Entrega (E)** y movimientos de inventario.

Esta clasificación de personal también impactará en la información visible a través de los reportes.

En la ventana principal de **Clave CFG** seleccione **Personal**.



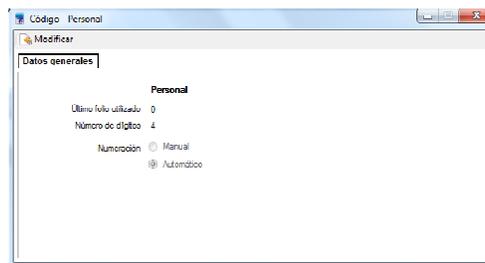
7.1. Serie

Con serie de personal nos referimos al tipo de numeración automática o manual con la cual se identificará al personal. Básicamente se tienen dos opciones, la automática para que **Clave CFG** asigne un código numérico o la manual, donde usted tendrá que asignar un código, irrepetible en esta empresa y que podría ser alfanumérico. Si utiliza un mismo código en diferentes empresas, no causará ningún conflicto.

1. Seleccione la ficha **Serie**.
2. Seleccione el elemento **Personal** y haga clic en **Abrir**.



3. En la siguiente ventana, para modificar los datos haga clic en **Modificar**.



4. Puede indicar el último folio usado para que **Clave CFG** comience la numeración automática. Si el primer número fuera 1, entonces el último folio es 0.
5. En el campo **Número de dígitos** se indica la cantidad mínima de dígitos en el código del personal. Para cumplir el requisito, se rellena con ceros a la izquierda. Por ejemplo, para cuatro dígitos el número 20 sería '0020' y el 174 sería '0174'. En el supuesto caso de un número 14578 y con la regla de cuatro dígitos, **Clave 4** no hará ningún cambio y lo dejará como está.

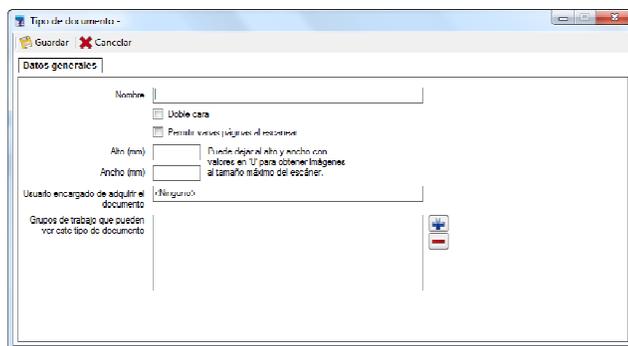
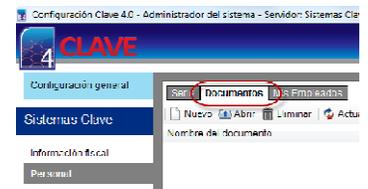
6. En **Numeración** indique si la numeración será automática o manual. Puede modificar esta ventana sin afectar los registros guardados y cualquier tipo de historial en el sistema.
 - **Manual.** Cuando se agregue un nuevo personal el campo de código de personal quedará habilitado para que capture cualquier código alfanumérico. Este código no puede repetirse en la empresa seleccionada actualmente.
 - **Automático.** El código en la ventana del personal quedará inhabilitado y al guardarlo, se genera un código numérico nuevo tomando como base el último dígito configurado o el último número utilizado en la captura anterior. Si en modo manual había capturado algún código numérico, y cambia al modo automático, entonces **Clave CFG** lo tomará en cuenta como parte de la numeración.
7. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
8. Para terminar, cierre la ventana.

7.2. Documentos

La documentación del personal es información que puede adjuntarse por cada uno para almacenarse y tener siempre disponible, además de que puede compartirse por medio de **Clave 4** en el envío de correo electrónico. Esto es útil por ejemplo si un representante de su empresa tiene que visitar la fábrica de un cliente y le solicitan que envíe datos como número de seguro social o una carta de identidad. En esta configuración podremos crear los tipos de documentos que se tendrán disponibles por cada persona.

Esta documentación podrá adquirirse en el sistema por medio de un archivo de imagen o PDF existente, o bien, por medio de un escáner.

1. Seleccione la ficha **Documentos**.
2. Haga clic en **Nuevo** para crear un nuevo tipo de documentación, o para modificar uno existente, selecciónelo primero y haga clic en **Abrir**.
3. En la siguiente ventana capture el campo **Nombre**.



Las siguientes características aplican sólo por el escáner.

- **Doble cara.** Cuando se haga un escaneo se leerá un lado de la hoja y el sistema solicitará que voltee el documento para pedir el otro lado. Útil principalmente para identificaciones.
- **Permitir varias páginas al escanear.** Se pueden agregar más de una página. No puede utilizarse en combinación con la opción de doble cara. Es útil para documentos de varias páginas como actas o escritos largos.
- **Alto (mm) y Ancho (mm).** Determina el alto y ancho en milímetros. Deje el valor con un 0 para que se utilice el área máxima del escáner. No se permiten valores decimales porque los escáner soportan como unidad mínima medidas en milímetros. El utilizar un área definida es útil para identificaciones o documentos de tamaños específicos. La medida se aplica desde el lado superior izquierdo del escáner hacia abajo y a la derecha.

Las siguientes opciones aplicarán para todo tipo de documentos.

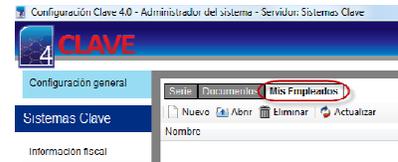
- **Usuario encargado de adquirir el documento.** **Clave 4** puede crear una serie de actividades para que determinado usuario sea el que adquiera este tipo de documento. Por ejemplo, si el área de recursos humanos es quien cuenta con las identificaciones del personal, en este campo podremos elegir a un responsable de esa área para evitar comprometer esta información confidencial. Para seleccionarlo haga clic en el botón .

- **Grupos de trabajo que pueden ver este tipo documento.** Aquí se pueden seleccionar los grupos de trabajo que tendrán acceso a enviar como archivo adjunto este tipo de documento. Use el botón  para agregar grupos de trabajo  para quitarlos.
4. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Si estaba capturando un nuevo tipo de documento, la ventana se limpiará y quedará abierta para que capture otro nuevo.
 5. Para terminar, cierre la ventana.

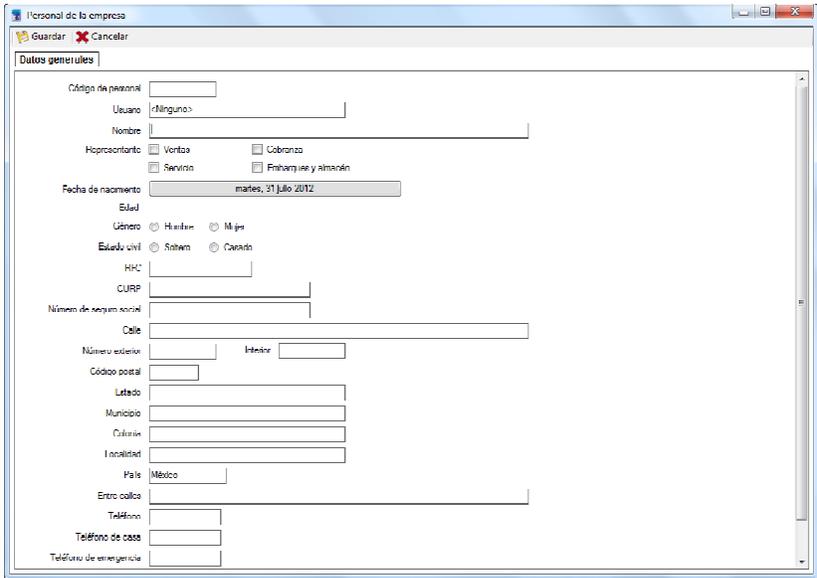
7.3. Mis empleados

Agrega y configura el personal activo de la empresa.

1. Seleccione la ficha **Mis empleados**.
2. Para agregar uno nuevo haga clic en **Nuevo**, y para modificar primero seleccione a la persona deseada y después haga clic en **Abrir**.
3. En la siguiente ventana capture los datos solicitados. Si está modificando un existente, debe dar clic en **Modificar**.

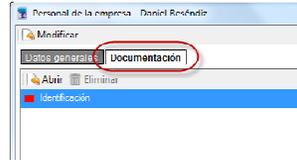


registro



Revisemos algunos campos.

- **Código de personal.** Estará inhabilitado si tiene configurada la numeración automática y es manual, no puede duplicar un código.
 - **Usuario.** Este campo es muy importante si el empleado que estamos capturando es también un usuario previamente capturado. Para el sistema, usuario y personal son dos entidades diferentes, y por eso hay que indicarle que este nuevo registro es el mismo que un usuario existente. Haga clic en el botón  para seleccionarlo. Al hacerlo se bloqueará el campo **Nombre** mostrando el nombre del usuario. Si este empleado no es usuario, deje el campo como está o seleccione <Ninguno>. Este campo puede modificarlo sin perder información o alterar historial.
 - **Representante.** Active o desactive que clasificación recibe este personal.
 - **Fecha de nacimiento.** Indique la fecha de nacimiento. El campo **Edad** se actualizará automáticamente.
 - **Género y Estado civil** son datos requeridos, todos los demás son opcionales.
2. Cuando la información esté completa, haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Esto dejará la ventana abierta y activará la ficha **Documentación**.
 3. Haga clic en la ficha **Documentación**. En esta ficha podrá ver o capturar la documentación que se requiere para este personal. Según la configuración hecha para el tipo de documento, pudo haber programado o no que otro usuario capture estos documentos desde **Clave 4**, pero sin importar esa configuración, desde esta ventana se puede actualizar la información. Los documentos marcados en azul son los que ya están almacenados y en rojo cuando aún faltan.



Si desea agregar los documentos ahora, siga este proceso.

4. Seleccione el tipo de documento deseado y haga clic en **Abrir**.
5. En la siguiente ventana se mostrarán los siguientes botones
 - **Agregar documento PDF.** Permite seleccionar un archivo existente en formato PDF.
 - **Agregar imagen.** Permite seleccionar un archivo de imagen en los formatos más comunes.
 - **Agregar página desde escáner.** Inicia el escaneo de una página. Si el tipo de documento admite varias páginas el botón quedará activo, si no, se ocultará.
 - **Quitar página.** Cuando es un escaneo de varias páginas, quita la seleccionada.
 - **Primer lado.** Si el tipo de documento es para escanear por ambos lados, inicia el proceso del primer lado y después solicita el segundo.
 - **Seleccionar escáner.** Abre una ventana para seleccionar un escáner.
 - **Eliminar contenido.** Elimina el documento adquirido, ya sea PDF, imagen o escaneo.
6. Haga clic en **Guardar** para almacenar el documento y se cerrará la ventana.
7. Para terminar, cierre la ventana.

8. Clientes

En este menú encontraremos configuraciones que afectan los datos complementarios del cliente.

Haga clic en **Clientes**.



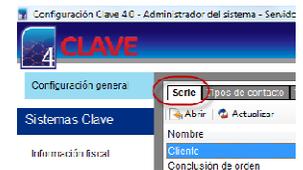
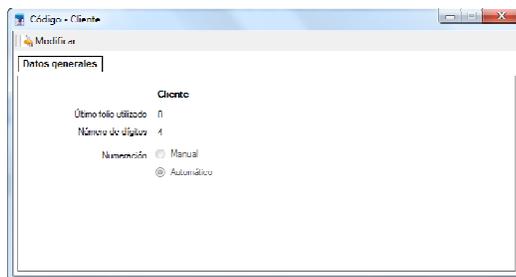
8.1. Serie

En esta ficha encontraremos la configuración para la numeración de los siguientes elementos que tienen que ver con el cliente

- **Cliente.** Puede ser una numeración automática para que **Clave CFG** asigne un código numérico o manual, donde usted tendrá que asignar un código, irrepetible en esta empresa y que podría ser alfanumérico. Si utiliza un mismo código en diferentes empresas, no causará ningún conflicto.
- **Conclusión de orden.** Folio para los documentos de conclusión de orden de trabajo.
- **Conclusión de ticket.** Folio para los documentos de conclusión de Ticket de Atención al Cliente (TAC).
- **Orden de trabajo.** Folio para los documentos de orden de trabajo.
- **Ticket de Atención al Cliente (TAC).** Folio para los documentos de Ticket de Atención al Cliente (TAC).

Configurar serie Cliente

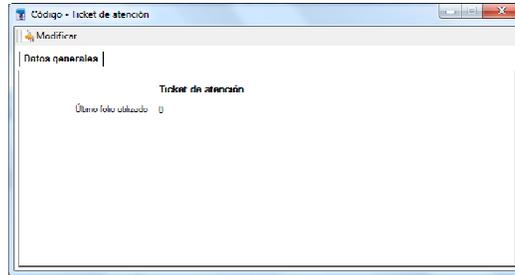
1. Seleccione la ficha **Serie**.
2. Seleccione el elemento *Cliente* y haga clic en **Abrir**.



3. En la siguiente ventana haga clic en **Modificar**.
4. Puede indicar el último folio usado para que **Clave CFG** comience la numeración automática. Si el primer número fuera 1, entonces el último folio es 0.
5. En el campo **Número de dígitos** indica la cantidad mínima de dígitos en el código del cliente. Para cumplir el requisito, se rellena con ceros a la izquierda. Por ejemplo, para cuatro dígitos el número 20 sería '0020' y el 174 sería '0174'. En el supuesto caso de un número 14578 y con la regla de cuatro dígitos, **Clave 4** no hará ningún cambio y lo dejará como está.
6. En **Numeración** indique si la numeración será automática o manual. Puede modificar esta ventana sin afectar los registros guardados y cualquier tipo de historial en el sistema.
 - **Manual.** Cuando se agregue un nuevo cliente el campo de **Código de cliente** quedará habilitado para que capture cualquier código alfanumérico. Este código no puede repetirse en la empresa seleccionada actualmente.
 - **Automático.** El código en la ventana del cliente quedará inhabilitado y al guardarlo, se genera un código numérico nuevo tomando como base el último dígito configurado o el último número utilizado en la captura anterior. Si en modo manual había capturado algún código numérico, y cambia al modo automático, entonces **Clave CFG** lo tomará en cuenta como parte de la numeración.
7. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
8. Para terminar, cierre la ventana.

Configurar serie de documentos

1. Seleccione cualquiera el tipo de documento a configurar.
2. Haga clic en Abrir.

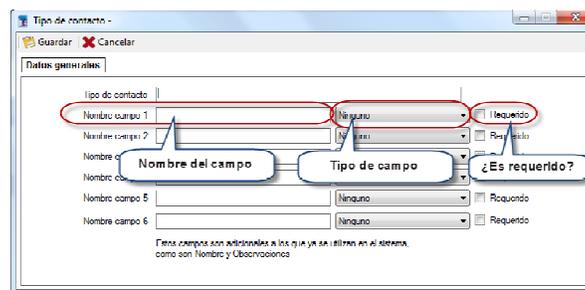
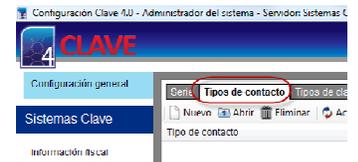


3. En la siguiente ventana haga clic en **Modificar**.
4. Puede indicar el último folio usado para que **Clave CFG** comience la numeración automática. Si el primer número fuera 1, entonces el último folio es 0.
5. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
6. Para terminar, cierre la ventana.

8.2. Tipos de contacto

En la captura de clientes se pueden capturar contactos y **Clave 4** permite clasificarlos por medio de esta configuración. Cada tipo puede estar compuesto con diferentes campos y de los cuales algunos pueden ser requeridos y otros opcionales.

1. Seleccione la ficha **Tipos de contacto**.
2. Haga clic en **Nuevo** para agregar un tipo de contacto, o para modificar uno existente selecciónelo primero y haga clic en **Abrir**.
3. En la siguiente ventana capture el campo **Tipo de contacto**. Por ejemplo, "Representante legal", "Compras".
4. Se tienen disponibles hasta 6 campos que pueden personalizarse según el tipo de contacto y las necesidades de su empresa. Cada campo requiere un nombre, un tipo y si es requerido. El campo de Nombre y observaciones, ya son parte de la ventana del contacto en **Clave 4**.



Los tipos de campo configurables son:

- **Ninguno**. El campo no se solicita ni aparece en la ventana del cliente.
- **Texto**. Su contenido es texto común.
- **Correo electrónico**. El contenido debe ser un correo electrónico. Se validará en la ventana del cliente que tenga el formato: correo@dominio.com
- **Teléfono**. El contenido es un teléfono. No se valida el formato pero se añaden guiones con el siguiente formato: 55-5555-5555, 044-55-5555-5555, 5555-5555 ó 01-55-5555-5555
- **RFC**. El contenido debe ser un RFC y se valida el contenido con el formato XXX-000000-XXX ó XXXX-000000-XXX. Las iniciales deben ser alfabéticas, la fecha debe ser año – mes – día y el valor verificador puede ser alfanumérico.

Si activa la casilla **Requerido** para alguno de los campos, entonces al momento de capturar contactos en el cliente, no se permitirá guardar el contacto si éste está vacío.

- Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Si estaba agregando un tipo de contacto nuevo, la ventana se limpiará y quedará abierta para guardar otro tipo de contacto.
- Para terminar, cierre la ventana.

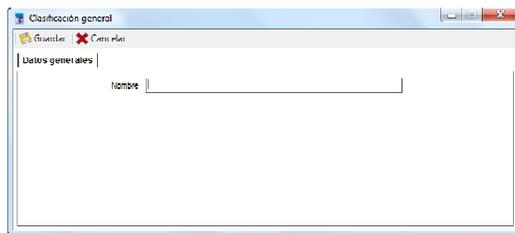
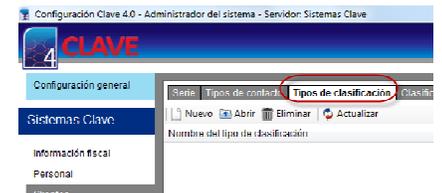
IMPORTANTE: Si modifica un tipo de contacto, el sistema iniciará un proceso de actualización para modificar los contactos ya guardados en la base de datos. Ya sea que cambie el tipo de campo o lo establezca en ninguno no se altera la información almacenada. Sin embargo, el problema puede ocurrir al intentar modificar los datos en pantalla. Por ejemplo, si un campo estaba almacenado como Teléfono es cambiado a correo electrónico, en la ventana del cliente se marcará como campo inválido cuando intente modificarlo. Entonces tendrá que actualizar manualmente los datos en pantalla y hacer los ajustes necesarios para poder guardar el registro. Finalmente, no afecta la integridad de la información pero agrega trabajo al usuario.

8.3. Tipos de clasificación

Clave 4 permite clasificar a los clientes. Esta clasificación permite mejorar los reportes que usted requiere del sistema y también da una idea más clara sobre qué tipo de cliente atendemos en nuestro mercado.

Esta clasificación tiene dos niveles, el primero es el tipo de clasificación y el segundo es la clasificación. Primero se configura el tipo.

- Seleccione la ficha Tipos de clasificación.
- Haga clic en **Nuevo** para agregar un nuevo tipo, o para modificar uno existente selecciónelo y haga clic en **Abrir**.
- En la siguiente ventana anote el nombre del tipo de clasificación.



- Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Si estaba agregando un nuevo tipo, la ventana se limpiará y quedará abierta para capturar más tipos.
- Para terminar, cierre la ventana.

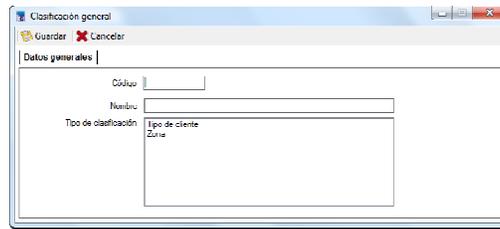
8.4. Clasificación

Continuando con el tema anterior, primero se crean los tipos de clasificación y después las clasificaciones. El listado de clasificación se agrupa según los tipos de clasificación a los que pertenece. En un ejemplo mostrado abajo, con los tipos de ejemplo "Tipo de cliente" y "Zona", se podrá apreciar cómo se organiza la información. También podrá aplicar un mismo tipo de clasificación al cliente.

Código	Nombre de la clasificación
Tipo de cliente	
C	Cautivo
N	Nuevo
Zona	
SUR	Sur
NOR	Norte
ORJ	Oriente
ORI	Oriente

- Seleccione la ficha **Clasificación**.
- Haga clic en **Nuevo** para agregar un nueva, o para modificar una existente selecciónelo y haga clic en **Abrir**.

En la siguiente ventana capture los datos solicitados.

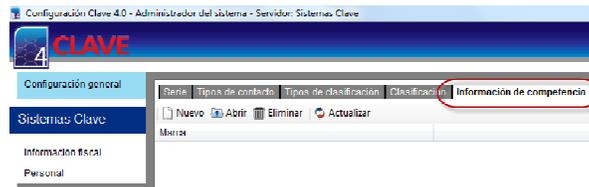


- **Código.** Este código representará a la clasificación como código y se permiten hasta 5 dígitos.
 - **Nombre.** Es el nombre de la clasificación.
 - **Tipo de clasificación.** Seleccione a qué tipo de clasificación pertenece. Este campo puede modificarse y sin afectar la información almacenada.
3. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Si estaba agregando un nuevo tipo, la ventana se limpiará y quedará abierta para capturar más clasificaciones.
 4. Para terminar, cierre la ventana.

8.5. Información de competencia

Otro tipo de clasificación del cliente es la información sobre competencia. Aquí lo que se configura es qué marcas son las más comunes en nuestro mercado. Con esta información se agrega en **Clave 4** por cada cliente, cuáles son las marcas y productos que obtiene de nuestra competencia.

1. Seleccione la ficha Información de competencia.



2. Haga clic en **Nuevo** para agregar una nueva marca, o para modificar una existente selecciónelo y haga clic en **Abrir**.
3. En la siguiente ventana capture el campo **Marca**.
4. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Si estaba agregando un nuevo tipo, la ventana se limpiará y quedará abierta para capturar más marcas.
5. Para terminar, cierre la ventana.

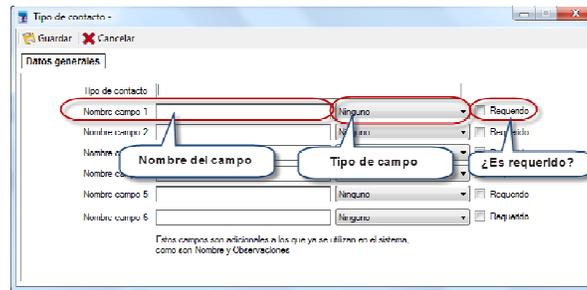
8.6. Tipos de referencia de crédito

El proceso de autorización de crédito, específicamente en las condiciones de crédito, se puede configurar cuántas referencias de crédito se requieren para una autorización. En esta configuración se indica qué tipos de referencia se utilizarán.

Cualquier cambio hecho no afectará a la información almacenada.

1. Seleccione la ficha Tipos de referencia de crédito.
2. Haga clic en **Nuevo** para agregar un nuevo campo, o para modificar seleccione uno existente y haga clic en **Abrir**.
3. Se tienen disponibles hasta 6 campos que pueden personalizarse según el tipo de contacto y las necesidades de su empresa. Cada campo requiere un nombre, un tipo y si es requerido. El campo de Nombre y observaciones, ya son parte de la ventana del contacto en **Clave 4**.





Los tipos de campo configurables son:

- **Ninguno.** El campo no se solicita ni aparece en la ventana del cliente.
- **Texto.** Su contenido es texto común.
- **Correo electrónico.** El contenido debe ser un correo electrónico. Se validará en la ventana del cliente que tenga el formato: correo@dominio.com
- **Teléfono.** El contenido es un teléfono. No se valida el formato pero se añaden guiones con el siguiente formato: 55-5555-5555, 044-55-5555-5555, 5555-5555 ó 01-55-5555-5555
- **RFC.** El contenido debe ser un RFC y se valida el contenido con el formato XXX-000000-XXX ó XXXX-000000-XXX. Las iniciales deben ser alfabéticas, la fecha debe ser año – mes – día y el valor verificador puede ser alfanumérico.

Si activa la casilla **Requerido** para alguno de los campos, entonces al momento de capturar contactos en el cliente, no se permitirá guardar el contacto si éste está vacío.

4. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Si estaba agregando un tipo de contacto nuevo, la ventana se limpiará y quedará abierta para guardar otro tipo de contacto.
5. Para terminar, cierre la ventana.

IMPORTANTE: Si modifica un tipo de contacto, el sistema iniciará un proceso de actualización para modificar los contactos ya guardados en la base de datos. Ya sea que cambie el tipo de campo o lo establezca en ninguno no se altera la información almacenada. Sin embargo, el problema puede ocurrir al intentar modificar los datos en pantalla. Por ejemplo, si un campo estaba almacenado como Teléfono es cambiado a correo electrónico, en la ventana del cliente se marcará como campo inválido cuando intente modificarlo. Entonces tendrá que actualizar manualmente los datos en pantalla y hacer los ajustes necesarios para poder guardar el registro. Finalmente, no afecta la integridad de la información pero agrega trabajo al usuario.



9. Proveedores

En este menú encontraremos configuraciones que afectan los datos complementarios del proveedor.

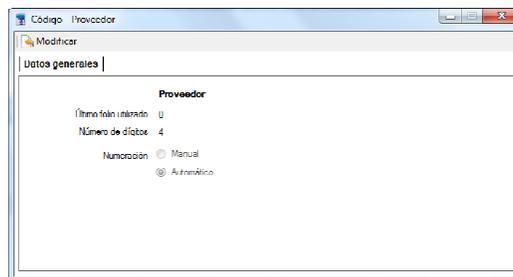
Haga clic en **Proveedores**.



9.1. Serie

Configuración para la numeración automática o manual de los proveedores.

1. Seleccione la ficha **Serie**.
2. Seleccione el elemento *Proveedor* y haga clic en **Abrir**.
3. En la siguiente ventana haga clic en **Modificar**.

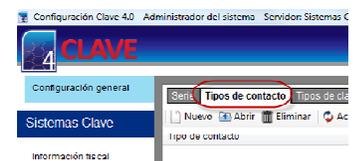


4. Puede indicar el último folio usado para que **Clave CFG** comience la numeración automática. Si el primer número fuera 1, entonces el último folio es 0.
5. En el campo **Número de dígitos** indica la cantidad mínima de dígitos en el código del proveedor. Para cumplir el requisito, se rellena con ceros a la izquierda. Por ejemplo, para cuatro dígitos el número 20 sería '0020' y el 174 sería '0174'. En el supuesto caso de un número 14578 y con la regla de cuatro dígitos, **Clave 4** no hará ningún cambio y lo dejará como está.
6. En **Numeración** indique si la numeración será automática o manual. Puede modificar esta ventana sin afectar los registros guardados y cualquier tipo de historial en el sistema.
 - **Manual.** Cuando se agregue un nuevo proveedor el campo de **Código del Proveedor** quedará habilitado para que capture cualquier código alfanumérico. Este código no puede repetirse en la empresa seleccionada actualmente.
 - **Automático.** El código en la ventana del proveedor quedará inhabilitado y al guardarlo, se genera un código numérico nuevo tomando como base el último dígito configurado o el último número utilizado en la captura anterior. Si en modo manual había capturado algún código numérico, y cambia al modo automático, entonces **Clave CFG** lo tomará en cuenta como parte de la numeración.
7. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
8. Para terminar, cierre la ventana.

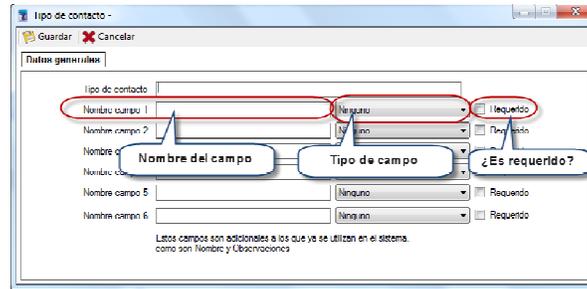
9.2. Tipos de contacto

En la captura de proveedores se pueden capturar contactos y **Clave 4** permite clasificarlos por medio de esta configuración. Cada tipo puede estar compuesto con diferentes campos y de los cuales algunos pueden ser requeridos y otros opcionales.

1. Seleccione la ficha **Tipos de contacto**.
2. Haga clic en **Nuevo** para agregar un tipo de contacto, o para modificar uno existente selecciónelo primero y haga clic en **Abrir**.
3. En la siguiente ventana capture el campo **Tipo de contacto**. Por ejemplo, "Ventas", "Crédito"



4. Se tienen disponibles hasta 6 campos que pueden personalizarse según el tipo de contacto y las necesidades de su empresa. Cada campo requiere un nombre, un tipo y si es requerido. El campo de Nombre y observaciones, ya son parte de la ventana del contacto en **Clave 4**.



Los tipos de campo configurables son:

- **Ninguno.** El campo no se solicita ni aparece en la ventana del proveedor.
- **Texto.** Su contenido es texto común.
- **Correo electrónico.** El contenido debe ser un correo electrónico. Se validará en la ventana del proveedor que tenga el formato: correo@dominio.com
- **Teléfono.** El contenido es un teléfono. No se valida el formato pero se añaden guiones con el siguiente formato: 55-5555-5555, 044-55-5555-5555, 5555-5555 ó 01-55-5555-5555
- **RFC.** El contenido debe ser un RFC y se valida el contenido con el formato XXX-000000-XXX ó XXXX-000000-XXX. Las iniciales deben ser alfabéticas, la fecha debe ser año – mes – día y el valor verificador puede ser alfanumérico.

Si activa la casilla **Requerido** para alguno de los campos, entonces al momento de capturar contactos en el cliente, no se permitirá guardar el contacto si éste está vacío.

5. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Si estaba agregando un tipo de contacto nuevo, la ventana se limpiará y quedará abierta para guardar otro tipo de contacto.
6. Para terminar, cierre la ventana.

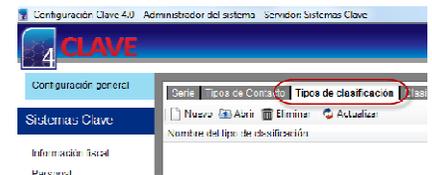
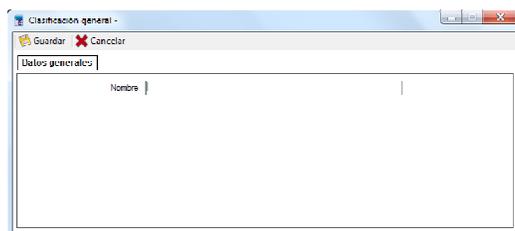
IMPORTANTE: Si modifica un tipo de contacto, el sistema iniciará un proceso de actualización para modificar los contactos ya guardados en la base de datos. Ya sea que cambie el tipo de campo o lo establezca en ninguno no se altera la información almacenada. Sin embargo, el problema puede ocurrir al intentar modificar los datos en pantalla. Por ejemplo, si un campo estaba almacenado como Teléfono es cambiado a correo electrónico, en la ventana del cliente se marcará como campo inválido cuando intente modificarlo. Entonces tendrá que actualizar manualmente los datos en pantalla y hacer los ajustes necesarios para poder guardar el registro. Finalmente, no afecta la integridad de la información pero agrega trabajo para el usuario.

9.3. Tipos de clasificación

Clave 4 permite clasificar a los proveedores. Esta clasificación permite mejorar los reportes que usted requiere del sistema.

Esta clasificación tiene dos niveles, el primero es el tipo de clasificación y el segundo es la clasificación. Primero se configura el tipo.

1. Seleccione la ficha Tipos de clasificación.
2. Haga clic en **Nuevo** para agregar un nuevo tipo, o para modificar uno existente selecciónelo y haga clic en **Abrir**.
3. En la siguiente ventana anote el nombre del tipo de clasificación.



4. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Si estaba agregando un nuevo tipo, la ventana se limpiará y quedará abierta para capturar más tipos.
5. Para terminar, cierre la ventana.

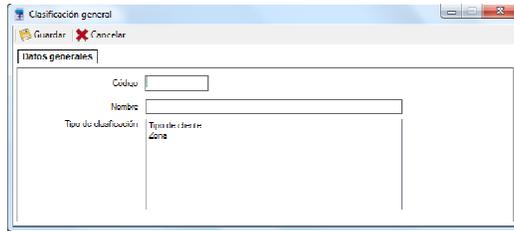
9.4. Clasificación

Continuando con el tema anterior, primero se crean los tipos de clasificación y después las clasificaciones. El listado de clasificación se agrupa según los tipos de clasificación a los que pertenece. En un ejemplo mostrado abajo, con los tipos de ejemplo "Tipo de proveedor" y "Zona", se podrá apreciar cómo se organiza la información.

Código	Nombre de la clasificación
Tipo de proveedor	
MAY	Mayorista
MEN	Ménudo
GRL	Mercado General
Zona	
Z1	Z1
Z2	Z2

1. Seleccione la ficha **Clasificación**.
2. Haga clic en **Nuevo** para agregar una nueva, o para modificar una existente selecciónela y haga clic en **Abrir**.

En la siguiente ventana capture los datos solicitados.



- **Código.** Este código representará a la clasificación como código y se permiten hasta 5 dígitos.
 - **Nombre.** Es el nombre de la clasificación.
 - **Tipo de clasificación.** Seleccione a qué tipo de clasificación pertenece. Este campo puede modificarse y sin afectar la información almacenada.
3. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Si estaba agregando un nuevo tipo, la ventana se limpiará y quedará abierta para capturar más clasificaciones.
 4. Para terminar, cierre la ventana.



10. Productos y servicios

En este menú encontramos configuraciones que afectan algunos datos complementarios de los productos, servicios, paquetes y plantillas de presupuesto.

También encontraremos lo que se llama **Línea de producto** que además de clasificar productos y servicios, también controla algunas funciones del **Flujo de trabajo**.



Haga clic en **Productos y servicios**.

10.1. Clasificación

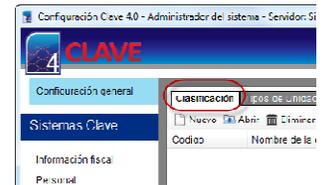
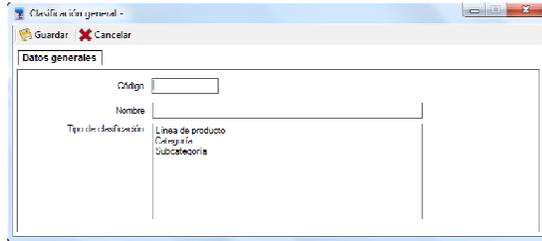
Esta clasificación tiene hasta tres niveles.

- **Línea de producto.** Primer nivel. Como se comentaba, por medio de ésta también se afectan otras configuraciones de **Clave 4**.
- **Categoría.** Segundo nivel.
- **Sub categoría.** Tercer nivel.

No se requiere configurar los tres niveles, sólo la **Línea de producto** será requerida en la captura de datos en **Clave 4**.

El procedimiento de captura es el mismo para cualquiera de los tres.

1. Seleccione la ficha **Clasificación**.
2. Haga clic en **Nuevo** para crear una nueva clasificación, o para modificar una existente primero selecciónela en el listado y haga clic en **Abrir**.
3. En la siguiente ventana llene los siguientes datos. Si está modificando una clasificación existente, haga clic en **Modificar**. Cualquier cambio no afectará a la base de datos existente.

Los datos a configurar son los siguientes.

- **Código.** Con este valor identificaremos a la clasificación.
 - **Nombre.** Nombre de la clasificación.
 - **Tipo de clasificación.** Este valor es que le dirá al sistema, en qué nivel se ubicará nuestra nueva clasificación. Aunque el modificar este campo en clasificaciones existentes no afectará la información almacenada, recomendamos no modificarla si ya ha sido utilizada la clasificación en algún producto.
4. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Si estamos capturando una nueva clasificación, se limpiará la ventana y quedará abierta.
 5. Para terminar, cierre la ventana.

10.2. Tipos de unidad

Los tipos de unidad en **Clave 4** permiten hacer compras o ventas en unidades diferentes a una pieza o producto. Podrían ser multiplicadas para tener configuraciones de cajas o divididas para tener configuraciones de medias unidades.

Un concepto que se mencionará algunas veces en este manual y constantemente en **Clave CFG** y **Clave 4**, es el de **Unidad básica**. La unidad básica siempre será **1**. Los inventarios, costos y reportes siempre son en base a **1**, o unidad básica. La cantidad total que puede tener un tipo de unidad diferente, siempre será en base a la unidad básica.

IMPORTANTE: Deberá crear al menos un tipo de unidad para poder capturar productos y servicios, además de realizar compras y ventas.

Ejemplos de configuración serían los siguientes.

Tipo de unidad: Pieza. Aplicado por ejemplo en la venta de Lápices.

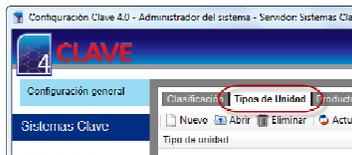
Nombre del factor	Código del factor de unidad	Factor de equivalencia	Aplicación de ejemplo
Básica	Pz	1	Para su venta individual
Paquete	Pq	10	Para su venta por paquete
Caja	Cj	100	Para su compra al mayoreo

Tipo de unidad: Papel. Aplicado por ejemplo para todo tipo de venta de papel.

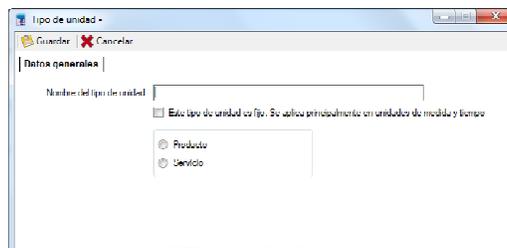
Nombre del factor	Código del factor de unidad	Factor de equivalencia	Aplicación de ejemplo
Resma	Rs	0.5	Venta por medio millar
Básica	Mi	1	Venta por millar
Caja	Cj	5	Para su venta o compra
Tarima	Tr	25	Para su compra al mayoreo

La configuración de estos factores de equivalencia se hace desde la ventana del producto o servicio.

1. Seleccione la ficha **Tipo de unidad**.



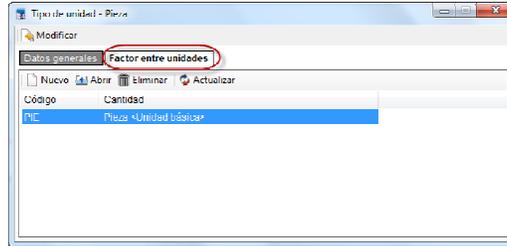
2. Haga clic en **Nuevo** para crear un nuevo tipo de unidad, o para modificar uno existente selecciónelo de la lista y haga clic en **Abrir**.
3. En la siguiente ventana, capture los datos solicitados. Si se encuentra modificando un elemento existente, haga clic en **Modificar**.



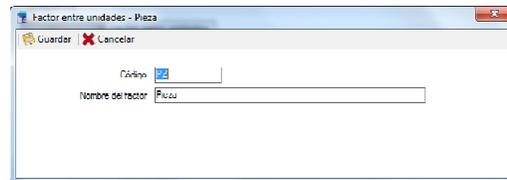
- **Nombre del tipo de unidad.** Indique cómo se llamará este tipo de unidad. Ejemplos podrían ser, "Pieza", "Tiempo mano de obra", "Copias".
- **Este tipo de unidad es fijo. Se aplica principalmente en unidades de medida y tiempo.** La configuración de los factores de equivalencia se hace desde la ventana del producto, sin embargo, existen unidades que siempre serán las mismas, como los son el tiempo o medida. Inclusive, si en su empresa las unidades para producto son siempre las mismas podría activar esta casilla.
- **Producto.** Se aplicará solamente para productos.
- **Servicio.** Se aplicará solamente para servicios.

4. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
5. La ventana quedará abierta para configurar los factores de unidad. Haga clic en la ficha recién mostrada **Factor entre unidades**.

Note que automáticamente se creó la unidad básica automáticamente. Una práctica común es que se crea el tipo de unidad "Pieza", y cómo código del factor queda "PIE". Puede modificarlo en el siguiente paso para cambiarlo a "PZ".



6. Si desea agregar más factores de unidad, haga clic en **Nuevo**. Para modificar el existente selecciónelo haga clic en **Abrir**.
7. En la siguiente ventana capture los siguientes datos.



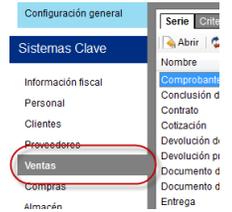
- **Código.** Este código representa la unidad. Es el código utilizado en la impresión de documentos de ventas y compras.
 - **Nombre del factor.** Capture el nombre de este factor de unidad.
 - **Cantidad.** Este campo aparece sólo si en el tipo de unidad activó la casilla **Este tipo de unidad es fijo** y configura factor de equivalencia que hay con respecto a la unidad básica. Si no aparece el campo, podrá configurar este valor por cada producto que se capture en **Clave 4**.
8. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
 9. Si no desea agregar más unidades, puede cerrar la ventana.



11. Ventas

En este menú se encuentran configuraciones que afectan a procesos y documentos de ventas

Haga clic en **Ventas**.



11.1. Serie

Configuración de la numeración automática de documentos. Dependiendo del tipo de documento, si es fiscal o no, la ventana de configuración cambia.

Primero seleccione la ficha **Serie**.



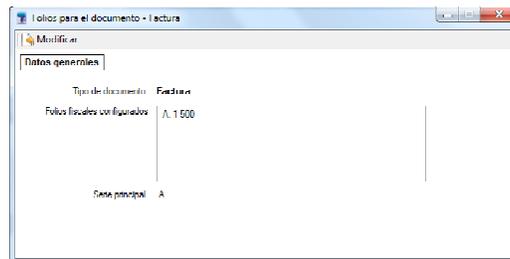
Documentos fiscales

Estos son los documentos fiscales mostrados.

- **Comprobante fiscal de pago (Fp)**
- **Devolución del cliente (D)**
- **Factura (F)**
- **Nota de cargo al cliente (Ncg)**
- **Nota de crédito (Ncr)**

Para configurar este tipo de documentos haga lo siguiente.

1. Seleccione el elemento deseado en la lista y haga clic en **Abrir**.
2. En la siguiente ventana, haga clic en **Modificar**.



Se muestran los siguientes datos.

- **Tipo de documento.** Etiqueta con el tipo de documento abierto.
- **Folios fiscales configurados.** En el tema 5.1 *Folios*, del capítulo *Información fiscal*, se configuraron las series de folios para su aplicación en distintos tipos de documento. Según esta configuración y el tipo de documento abierto actualmente, se mostrarán los folios asignados en este listado.
- **Serie principal.** Clave 4 puede generar documentos de **Factura (F)** automáticamente. Para que se asigne una serie predeterminada deberá capturarla en este campo. Este campo es requerido, aunque sólo tenga una serie.

NOTA: Conforme avance en el estudio de este manual, podrá asignar diferentes series de folios según almacenes, productos y tipos de arrendamiento.

3. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
4. Para terminar, cierre la ventana.

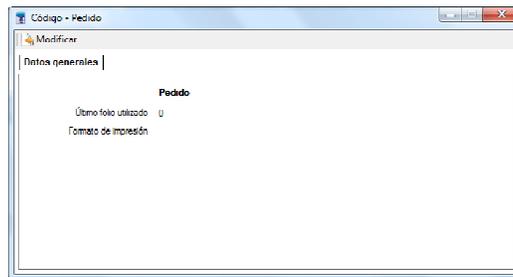
Documentos de ventas

Estos son los documentos de ventas mostrados.

- **Conclusión de ventas (Cv)**
- **Contrato (Ctr)**
- **Cotización (Cot)**
- **Devolución de producto incluido (D)**
- **Documento de abono (Da)**
- **Documento de cargo (Dc)**
- **Entrega (E)**
- **Orden de embarque (Oe)**
- **Pedido (P)**
- **Presupuesto (Pr)**

Para configurar este tipo de documentos haga lo siguiente.

1. Seleccione el elemento deseado en la lista y haga clic en **Abrir**.
2. En la siguiente ventana haga clic en **Modificar**.



Se muestran los siguientes datos.

- **Último folio utilizado.** Si desea que se comience la numeración desde un número diferente, capture este campo. Para comenzar con el folio 1, el último folio utilizado debe ser 0.
 - **Formato de impresión.** Haga clic en el botón  y seleccione un formato de impresión si requiere generar o enviar una representación impresa del documento.
3. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
 4. Para terminar, cierre la ventana.

11.2. Criterios de descuento

Los criterios de descuento permiten controlar diferentes rangos de autorización cuando un vendedor intente aplicar descuentos para en documentos de **Cotización (Cot)** por línea de producto.

La autorización se escala entre los usuarios agregados por cada criterio y en el orden configurado en pantalla. Además, podrá obtener un reporte de ventas incluyendo el nivel de descuento actualizado.

Cómo se configura

Primero mostraremos unas tablas de ejemplo para que usted pueda planear primero cómo se configurarán los descuentos para su área de ventas. Cada línea de producto puede tener hasta 20 niveles diferentes.

Línea de producto: Cómputo

Descripción del criterio	Porcentaje autorizado	Usuario que autoriza
Venta general	0% - 5%	Cualquier vendedor
Gerente	5% - 12%	1 Gerente de ventas 2 Dirección



Especial	12% 20%	1 Dirección solamente
-----------------	---------	-----------------------

En este ejemplo, cualquier descuento arriba del 20% será denegado en automático.

Línea de producto: Consumibles

Descripción del criterio	Porcentaje autorizado	Usuario que autoriza
Venta general	0% - 8%	Cualquier vendedor
Supervisión	8% – 10%	1 Supervisor de ventas 2. 2 Gerente de ventas
Gerente	10% – 16%	1 Gerente de ventas 2 Dirección
Especial	16% 100%	1 Dirección solamente

En este ejemplo, hemos un valor del 17% al 100% a dirección para cubrir cualquier posible descuento.

Cómo funciona

Una cotización no podrá ser impresa o enviada por correo electrónico si no se han autorizado todos los descuentos. Cada partida se supervisa de forma independiente y hasta que todas son autorizadas, se desbloquea la autorización.

Primero. Cuando se crea una cotización con descuento, **Clave 4** primero se asegurará que se encuentre dentro del rango máximo permitido.

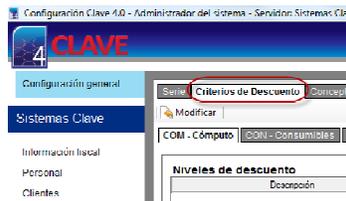
Segundo. Si el porcentaje indicado lo puede autorizar el usuario que captura la cotización, se da por autorizado. Si no es así, envía una actividad de autorización a los usuarios que tienen permitido utilizar o autorizar ese descuento.

Tercero. Cuando todo es autorizado, se avisa al dueño de la cotización para que pueda imprimirla o enviarla al cliente. Si alguno de los descuentos no se autoriza, la cotización no podrá volver a ser utilizada. El usuario tendrá que crear una cotización nueva.

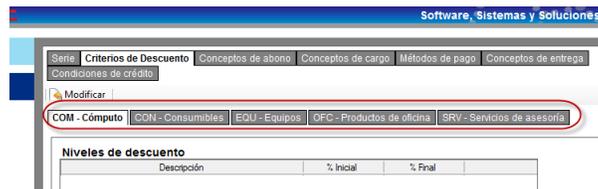
Para configurar los niveles de descuento, se hace lo siguiente.

Agregar los criterios de descuento

1. Seleccione la ficha Criterios de descuento.



2. Haga clic en **Modificar** para poder modificar cualquier línea de producto.
3. Seleccione cualquier línea de producto, que previamente ha sido configurada en la clasificación de productos y servicios. Cada línea de producto contendrá una configuración independiente a las demás.



Las fichas mostradas en la imagen son ejemplos creados para este manual, y están basados en la tabla de descuentos de ejemplo que se mostró al inicio de este tema.

4. Seleccione en la lista la celda de la columna **Descripción**, capture una descripción del criterio que está configurando y presione la tecla ENTER.
5. La columna **%Inicial** no podrá modificarse y mostrará automáticamente el valor inicial.
6. Capture en la celda de **% Final** cuál es el límite para este nivel de descuento y presione ENTER. Esto agregará una nueva línea.
7. Si agregará otro criterio, repita desde el paso 4. Si no, deje la celda en blanco. Aún no guarde.

Niveles de descuento			
Descripción	% Inicial	% Final	
Venta general	0.000000	5.000000	
Gerente	5.000001	12.000000	
Dirección	12.000001	20.000000	
	20.000001		

NOTA: Para quitar un criterio, tendrá que quitar desde el último hasta el que desea quitar. Esto se hace seleccionando la línea y presionando con el teclado Ctrl+Supr.

Asignar quién autoriza cada criterio

1. Seleccione el criterio al que desea asignar los usuarios que pueden autorizar.
2. En la lista **Usuarios que deben autorizar el descuento seleccionado** utilice el botón para agregar un usuario o el botón para quitarlo.

Si deja esta lista queda vacía, **Clave 4** dará acceso a cualquier usuario a que sea utilizada. Esto es útil, porque para nuestro ejemplo solo bastaría con configurar el nivel "Gerente" y "Dirección", dejando a "Venta general" vacío.

Para configurar el orden en el que debe escalarse la autorización por cada criterio, seleccione al usuario ya agregado y utilice el botón para subirlo o el botón para bajarlo.

3. Haga clic en **Guardar** para almacenar todos los cambios realizados hasta este momento.

Cuando consulte la información de esta ventana, sólo seleccione la línea de producto y el criterio deseado, para que se muestre la lista de usuarios asignados.

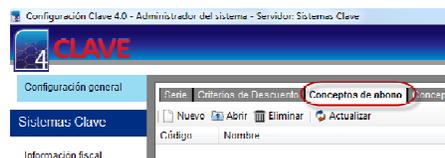
IMPORTANTE: Puede modificar los criterios de descuento sin afectar los historiales del sistema. Sin embargo, las autorizaciones pendientes no serán reasignadas a nuevos esquemas. Estos cambios surtirán efecto para nuevas autorizaciones.

11.3. Conceptos de abono

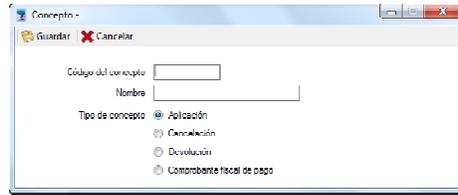
Los conceptos de abono permiten dar una clasificación a todo aquel movimiento que ingrese un saldo a favor del cliente y disminuya su deuda.

El clasificar adecuadamente los documentos de abono por medio de estos conceptos nos permitirá obtener información más clara en los reportes de **Clave 4**.

1. Seleccione la ficha **Conceptos de abono**.



2. Haga clic en **Nuevo** para agregar un nuevo concepto, o para modificar uno existente selecciónelo y haga clic en **Abrir**.
3. En la siguiente ventana capture los datos solicitados. Si está modificando un concepto existente, haga clic en **Modificar**.



- **Código del concepto.** Capture un código de hasta 10 dígitos para identificar el concepto en la captura de documentos y reportes.
- **Nombre.** Indique un nombre para este concepto.
- **Tipo de concepto.** Indique el tipo de concepto. Existen cuatro tipos de concepto de abono, y cada uno es aplicado en diferentes tipos de documento.
 - **Aplicación.** Aplicado en documentos de abono normales que son **Documento de abono (Da)** o pago del cliente y **Nota de crédito (Ncr)**
 - **Cancelación.** Cuando se cancela un cargo, se genera un abono para justificarlo. Sólo se puede aplicar por la cancelación de una **Factura (F)**.
 - **Devolución.** Sólo se aplicará en el documento de **Devolución (D)**.
 - **Comprobante fiscal de pago.** Este tipo de concepto tiene una aplicación especial y sólo se puede utilizar en un **Documento de abono (Da)**. Cuando se captura un documento con este tipo de concepto, se genera un comprobante fiscal por el pago recibido cuando la **Factura (F)** pagada se cubre en más de una parcialidad. Por el contrario, si la **Factura (F)** es de contado o tiene sólo una parcialidad, no se genera documento fiscal alguno.

Una diferencia en la práctica para el tipo **Aplicación** y el de **Comprobante fiscal de pago** al momento de pagar cargos, es que si queremos enviar al cliente su comprobante fiscal de pago cuando nos paga en el banco, entonces deberemos seleccionar el correspondiente tipo, pero si el abono que se captura es bajo el concepto de ejemplo "Cliente irrecuperable", entonces deberíamos seleccionar el tipo **Aplicación** para evitar generar un comprobante fiscal.

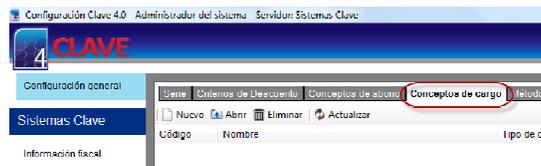
4. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Si estaba capturando un concepto nuevo, la ventana se limpiará y quedará abierta para capturar otro.
5. Para terminar, cierre la ventana.

11.4. Conceptos de cargo

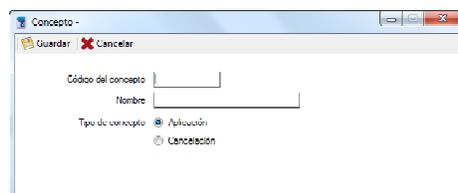
Los conceptos de cargo permiten dar una clasificación a todo aquel movimiento que ingrese un saldo en contra del cliente y aumente su deuda.

El clasificar adecuadamente los documentos de cargo por medio de estos conceptos nos permitirá obtener información más clara en los reporte de **Clave 4**.

1. Seleccione la ficha **Conceptos de cargo**.



2. Haga clic en **Nuevo** para agregar un nuevo concepto, o para modificar uno existente selecciónelo y haga clic en **Abrir**.
3. En la siguiente ventana capture los datos solicitados. Si está modificando un concepto existente, haga clic en **Modificar**.



- **Código del concepto.** Capture un código de hasta 10 dígitos para identificar el concepto en la captura de documentos y reportes.
 - **Nombre.** Indique un nombre para este concepto.
 - **Tipo de concepto.** Indique el tipo de concepto. Existen dos tipos de concepto de cargo, y cada uno es aplicado en diferentes tipos de documento.
 - **Aplicación.** Aplicado en documentos de cargo especiales que son **Notas de cargo (Ncg)** y **Facturas (F)** que se crean a través de procesos automatizados de **Clave 4** en servicio, condiciones de crédito y división de deudas atrasadas del cliente. Las facturas generadas por el proceso de ventas no tienen concepto.
 - **Cancelación.** Cuando se cancela un abono, se genera un cargo para justificarlo. Se aplica cuando se cancelan **Documentos de abono (Da)**, **Devoluciones (D)** y **Notas de crédito (Ncr)**.
4. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Si estaba capturando un concepto nuevo, la ventana se limpiará y quedará abierta para capturar otro.
 5. Para terminar, cierre la ventana.

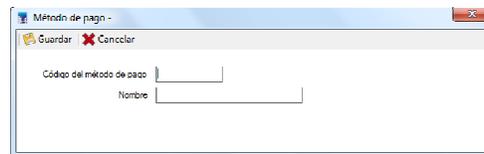
11.5. Métodos de pago

El método de pago es una clasificación adicional que se utiliza en el **Documento de abono (Da)**. Además, también es utilizado para configurar en el cliente los métodos de pago y cuentas bancarias que son utilizados para generar los comprobantes fiscales.

1. Seleccione la ficha **Métodos de pago**.



2. Haga clic en **Nuevo** para crear un nuevo método de pago, o para modificar uno existente selecciónelo de la lista y haga clic en **Abrir**.
3. En la siguiente ventana capture los campos de **Código del método de pago** y **Nombre**. Si está modificando un método existente haga clic en **Modificar**.



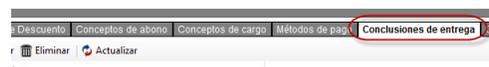
4. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Si estaba capturando un método de pago nuevo, la ventana se limpiará y quedará abierta para capturar otro.
5. Para terminar, cierre la ventana.

11.6. Conclusiones de entrega

Las conclusiones de entrega permiten clasificar los documentos de **Entrega (E)** y son requeridos.

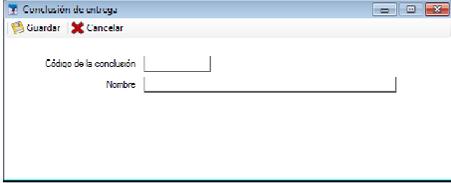
El clasificar adecuadamente los documentos de Entrega por medio de estas conclusiones nos permitirá obtener información más clara en los reportes de **Clave 4**.

1. Seleccione la ficha **Conclusiones de entrega**.



2. Haga clic en **Nuevo** para crear un concepto de entrega, o para modificar uno existente selecciónelo y haga clic en **Abrir**.

3. En la siguiente ventana capture los campos de **Código de la conclusión** y **Nombre**.



4. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Si estaba capturando un concepto nuevo, la ventana se limpiará y quedará abierta para capturar otro.
5. Para terminar, cierre la ventana.

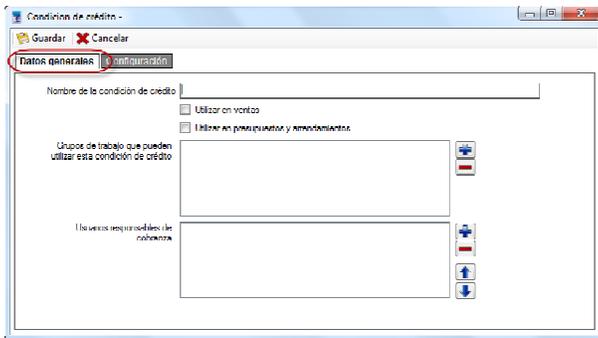
11.7. Condiciones de crédito

Las condiciones de crédito son utilizadas para ofrecer operaciones a crédito, contado o arrendamiento. Si una operación es a crédito, según la condición de crédito se hará la división de cargos y cálculo de intereses.

1. Seleccione la ficha **Condiciones de crédito**.



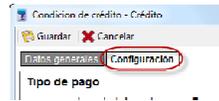
2. Haga clic en **Nuevo** para crear una nueva condición, o para modificar una existente selecciónela y haga clic en **Abrir**.
3. En la siguiente ventana, asegúrese de tener seleccionada la ficha **Datos generales**.



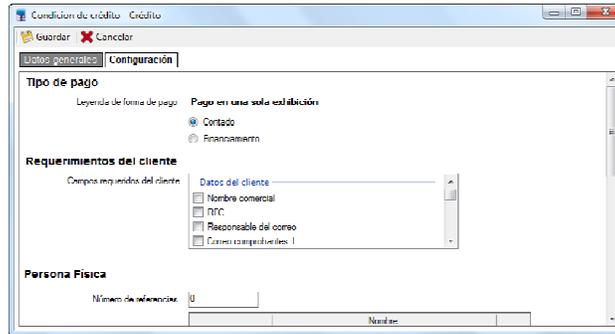
Los datos solicitados para esta ventana son.

- **Nombre de la condición de crédito.** Capture el nombre de esta condición de crédito. Este nombre además de ser utilizado para identificarse en los documentos de ventas, también utilizará para los comprobantes fiscales en el campo de "Condiciones de Pago"
- **Utilizar en ventas.** Esta condición será utilizada en documentos de venta.
- **Utilizar en presupuestos y arrendamientos.** Esta condición será utilizada en presupuestos. Si activa esta casilla y desactiva la anterior, podrá utilizar esta condición de crédito para arrendamientos.
- **Grupos de trabajo que pueden utilizar esta condición de crédito.** Defina que grupos de trabajo tendrán acceso a utilizar esta condición de crédito. Utilice el botón  para agregar grupos de trabajo o el botón  para quitarlos.
- **Usuarios responsables de cobranza.** En **Clave CFG** puede configurarse un **Flujo de trabajo** para actividades de cobranza. Este flujo se llevará a cabo por los usuarios aquí señalados. Utilice el botón  para agregar un usuario o el botón  para quitarlo. Para configurar el escalamiento de actividades, puede utilizar el botón  para subir o el botón  para bajar.

4. Seleccione la ficha **Configuración**.



5. Capture los campos solicitados en la ventana. Dependiendo de las opciones que seleccione, podrán mostrarse u ocultarse otras en la misma ventana.



Tipo de pago

- **Leyenda de forma de pago.** Esta leyenda no puede modificarse y es la que se utilizará en el comprobante fiscal. Se mostrarán tres diferentes en ese momento dependiendo de las condiciones y el tipo de documento.
- **Contado.** La condición es de contado.
- **Financiamiento.** La condición es para financiar. Activado muestra las secciones **Tipo de financiamiento**, **Características** y **Ciente**.

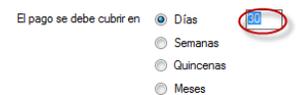
Tipo de financiamiento

- **El documento se cubre en un solo pago.** Se otorga un crédito con un plazo en días pero con un solo pago.
- **El documento se cubre en varias parcialidades.** Se otorga un crédito en más de un pago.
- **Modo arrendamiento o póliza.** Sólo será visible cuando **Utilizar en ventas** esté desactivado y **Utilizar en presupuestos y arrendamientos** esté activado. Esto se revisó en el paso 3.

Características (Si seleccionó **El documento se cubre en un solo pago**)

Se genera una sola **Factura (F)** y un cargo programado.

- **El pago debe cubrirse en.** Puede seleccionar un plazo en días, semanas, quincenas o meses. Seleccione la opción deseada y también el valor del plazo.
- **Interés generado.** Puede indicar un porcentaje de interés que se aplicará al total sin impuestos del documento.
- **Código del servicio al facturar intereses.** Cuando se aplique esta condición de crédito, si el porcentaje de interés es mayor a '0' se agregará una partida adicional desglosando los intereses. Aunque por ahora podrá indicar el código a utilizar, no olvide que este código deberá estar dado de alta en el catálogo de servicios de **Clave 4**. Esto lo podrá hacer después.



Características (Si seleccionó **El documento se cubre en varias parcialidades**)

Se genera una sola **Factura (F)** y varios **Documentos de cargo (Dc)**. Uno para el anticipo, si es que se activa, y varios por el total de parcialidades.

- **Periodicidad de los pagos.** Puede seleccionar que cada pago se realizará en un intervalo diario, semanal, quincenal o mensual y señalando el valor de cada periodo. Por ejemplo, en un pago mensual debe seleccionar **Mensual, cada** e indicar **1 mes(es)**, o en un periodo bimestral se selecciona **Mensual, cada** y se indica **2 mes (es)**.



- **Anticipo.** Si se requiere anticipo, capture el valor del porcentaje.
- **Comisión por apertura.** Cuando este valor sea mayor a 0, se calculará dicho porcentaje sobre el precio de venta antes de intereses financieros. Este valor será añadido al anticipo en el primer cargo.
- **Código de servicio para comisión.** Si se aplica un porcentaje de comisión por apertura, se agregará una partida adicional desglosando la comisión. Aunque por ahora podrá indicar el código a utilizar, no olvide que este código deberá estar dado de alta en el catálogo de servicios de **Clave 4**. Esto lo podrá hacer después.
- **Total de parcialidades.** Indica el total de pagos que se crearán adicionales al anticipo.
- **Cada pago es anticipado al periodo.** Esta casilla desactivada programará el pago por cada periodo vencido, si la activa, será anticipado.
- **Cálculo de intereses.** Indica el porcentaje o factor de interés que se calculará sobre el valor a financiar, es decir, sobre el precio de venta menos el anticipo.
 - **Sin intereses.** No se calculan intereses.
 - **Saldos insolutos.** Se calcula un interés sobre saldos insolutos para obtener una mensualidad fija. Al seleccionar esta opción debe indicar el campo de **% interés por periodo**.

Cada pago es anticipado al periodo
 Cálculo de intereses
 Sin intereses
 Saldos insolutos % interés por periodo
 Interés total
 Factor

La fórmula utilizada es la siguiente, donde el capital a financiar ya tiene descontado el anticipo.

$$M = \frac{C i (1 + i)^t}{(1 + i)^t - 1}$$

M = Mensualidad resultante
 C = Capital a financiar
 i = Taza de interés por periodo
 t = total de pagos

- **Interés total.** Se calcula el interés sobre el capital a financiar. Al seleccionar esta opción, deberá indicar el porcentaje donde se admiten hasta 6 decimales.

Cada pago es anticipado al periodo
 Cálculo de intereses
 Sin intereses
 Saldos insolutos
 Interés total %
 Factor

La fórmula utilizada es la siguiente, donde el capital a financiar ya tiene descontado el anticipo.

$$M = C + (C (i / 100))$$

M = Mensualidad resultante
 C = Capital a financiar
 i = Taza de interés por todo el periodo

- **Factor.** Se calcula el interés multiplicando el capital a financiar por el factor. Se admiten valores de hasta 6 decimales.

$$M = C f$$

M = Mensualidad resultante
 C = Capital a financiar
 f = Factor

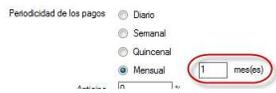
- **Probar condición de crédito.** Con este botón se abrir una ventana para probar la forma de pago que actualmente está configurando. En esta ventana sólo capture el campo de **Precio de venta con impuestos** y después haga clic en **Calcular**.

- **Código de servicio para intereses.** Cuando se aplique esta condición de crédito, si el porcentaje de interés es mayor a '0' se agregará una partida adicional desglosando los intereses. Aunque por ahora podrá indicar el código a utilizar, no olvide que este código deberá estar dado de alta en el catálogo de servicios de **Clave 4**. Esto lo podrá hacer después.

Características (Si seleccionó **Modo arrendamiento o póliza**)

Para configurar este tipo de condición, deberá tener ya configurado al menos un tipo de cobertura. Véase **Capítulo 20 – Servicio técnico**.

Se puede generar una **Factura (F)** por el total y varios **Documentos de cargo (Dc)** por el total de parcialidades, o también varias **Facturas (F)** por el total de parcialidades, dependiendo de las siguientes opciones.

- **Periodicidad de los pagos.** Puede seleccionar que cada pago se realizará en un intervalo diario, semanal, quincenal o mensual y señalando el valor de cada período. Por ejemplo, en un pago mensual debe seleccionar **Mensual, cada e** indicar **1 mes(es)**, o en un período bimestral se selecciona **Mensual, cada y** se indica **2 mes (es)**.
 
- **Anticipo.** Si se requiere anticipo, capture el valor del porcentaje.
- **Comisión por apertura.** Cuando este valor sea mayor a 0, se calculará dicho porcentaje sobre el precio de venta antes de intereses financieros. Este valor será añadido al anticipo en el primer cargo.
- **Código de servicio al facturar.** Si se aplica un porcentaje de comisión por apertura, se agregará una partida adicional desglosando la comisión. Aunque por ahora podrá indicar el código a utilizar, no olvide que este código deberá estar dado de alta en el catálogo de servicios de **Clave 4**. Esto lo podrá hacer después.
- **Total de parcialidades.** Indica el total de pagos que se crearán adicionales al anticipo.
- **Total pagos anticipo.** Indica el total de pagos anticipados que deberán incluirse en el primer cargo, además del anticipo y de la comisión por apertura.
- **Días de crédito para cada pago.** Se otorga un crédito adicional en días por cada pago generado.
- **Generar una factura diferente por cada pago.** Con esta casilla activada, por cada pago programado se crea una **Factura (F)**, si se desactiva, creará una sola factura por el total de la operación y se dividirá en diferentes **Documentos de cargo (Dc)**.
- **Incluir en la primer factura también el último pago.** Sólo funciona si la casilla anterior está activada. En la primer **Factura (F)** se incluye el primer el último pago, además de los pagos anticipados indicados en **Total pagos anticipo**, el anticipo y la comisión por apertura.
- **Tipo de cobertura.** Indique en este campo el tipo de cobertura que se utilizará para crear un documento de **Contrato (Ctr)** para el módulo de servicio.
- **Tiempo de cobertura en meses.** Indica el tiempo de cobertura que se aplicará en el **Contrato (Ctr)**.
- **Cada pago es anticipado al periodo.** Esta casilla desactivada programará el pago por cada periodo vencido, si la activa, será anticipado.
- **Cálculo de intereses.** Indica el porcentaje o factor de interés que se calculará sobre el valor a financiar, es decir, sobre el precio de venta menos el anticipo.
 - **Sin intereses.** No se calculan intereses.
 - **Saldos insolutos.** Se calcula un interés sobre saldos insolutos para obtener una mensualidad fija. Al seleccionar esta opción debe indicar el campo de **% interés por periodo**.

Cálculo de intereses Sin intereses Saldos insolutos % interés por periodo Interés total Factor

La fórmula utilizada es la siguiente, donde el capital a financiar ya tiene descontado el anticipo.

$$M = \frac{C i (1 + i)^t}{(1 + i)^t - 1}$$

M = Mensualidad resultante
C = Capital a financiar
i = Taza de interés por periodo
t = total de pagos

- **Interés total.** Se calcula el interés sobre el capital a financiar. Al seleccionar esta opción, deberá indicar el porcentaje donde se admiten hasta 6 decimales.

Cálculo de intereses

Cada pago es anticipado al periodo

Sin intereses

Saldos insolutos

Interés total %

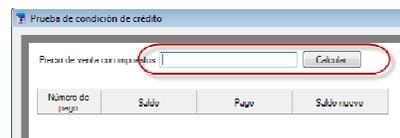
Factor

La fórmula utilizada es la siguiente, donde el capital a financiar ya tiene descontado el anticipo.

$$M = C + (C (i / 100))$$

M = Mensualidad resultante
 C = Capital a financiar
 i = Taza de interés por todo el período

- o **Factor.** Se calcula el interés multiplicando el capital a financiar por el factor. Se admiten valores de hasta 6 decimales.
- **Probar condición de crédito.** Con este botón se abre una ventana para probar la forma de pago que actualmente está configurando. En esta ventana sólo capture el campo de **Precio de venta con impuestos** y después haga clic en **Calcular**.



- **Código de servicio al facturar intereses.** Cuando se aplique esta condición de crédito, si el porcentaje de interés es mayor a '0' se agregará una partida adicional desglosando los intereses. Aunque por ahora podrá indicar el código a utilizar, no olvide que este código deberá estar dado de alta en el catálogo de servicios de **Clave 4**. Esto lo podrá hacer después.

Cliente

- **Concepto de división de cargos.** Utilice el botón  para seleccionar un concepto para generar los **Documentos de cargo (Dc)**. Esta selección permite reconocer en un reporte o al abrir el cargo en pantalla por qué concepto se generó.
- **Documento aplicado para la facturación.** Sólo se muestra con la opción **Modo de arrendamiento o póliza** activada. Se aplica por cada **Factura (F)** generada en base a esta condición de crédito que estamos configurando. Este campo especifica la serie de folios a utilizar. También deberá especificar un **Concepto** para reconocer las **Facturas (F)** creadas en los reportes.
- **Descuento por pronto pago.** Indica el porcentaje que se aplicará cuando se pague anticipadamente. Los días de anticipo se configuran en el campo **Días**. Cuando se indica un porcentaje mayor 0, se activa el campo **Documento aplicado a descuentos** para que seleccione una serie de folios y el **Concepto** para aplicar una **Nota de crédito (Ncr)**.
- **Interés moratorio.** Indica el porcentaje que se aplicará cuando se pague con atraso. Los días de anticipo se configuran en el campo **Días**. Cuando se indica un porcentaje mayor a 0, se activa el campo **Documento aplicado en los intereses** para que seleccione una serie de folios y el **Concepto** para aplicar una **Nota de cargo (Ncg)**.

Requerimientos del cliente

- **Campos requeridos del cliente.** Esta lista representa los requisitos que deben cumplirse en los campos del cliente para que **Clave 4** permita aplicar esta condición de crédito. En el listado se agrupan los campos agrupados en *Datos del cliente*, *Domicilio del cliente* y *Contactos*.

Persona física y Persona moral

Los datos aquí configurados se solicitarán en una **Actividad** de autorización que sea agregada en el **Flujo de trabajo**. Si no se cumplen con los requisitos aquí solicitados, el proceso no se podrá autorizar.

La diferencia entre **Persona física** y **Persona moral** se hará en base al RFC del cliente configurado en **Clave 4**.

- **Referencias.** Active o desactive el tipo de referencia requerida para personas físicas y/o morales.

Persona Física

Referencias Comercial
 Bancaria
 Personal

Documentación

- **Documentación.** En esta lista utilice el botón el botón para agregar actividades de adquisición de documentos o el botón para quitarlos. Estas actividades se configuran en los flujos de trabajo. Véase **Capítulo 15 Cfg –Flujos de trabajo**. Esto podrá configurarlo después.

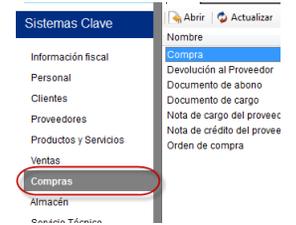
NOTA: Cualquier cambio hecho en esta sección de la condición de crédito, afectará sólo a los nuevos procesos de autorización.

6. Ya configurada la condición de crédito, haga clic **Guardar**. La ventana se limpiará y quedará abierta para que configure una nueva.
7. Para terminar, cierre la ventana.

12. Compras

En este menú se encuentran configuraciones que afectan a procesos y documentos de compras.

Haga clic en **Compras**.



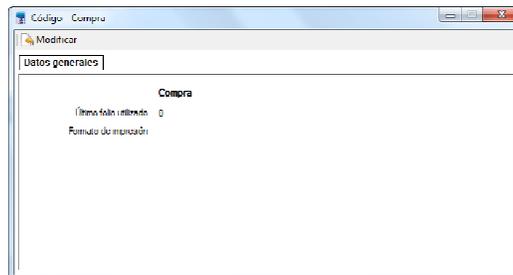
12.1. Serie

Configuración de la numeración automática de documentos.

1. Seleccione la ficha **Serie**.



2. Seleccione el elemento deseado en la lista y haga clic en **Abrir**.
3. En la siguiente ventana haga clic en **Modificar**.



Se muestran los siguientes datos.

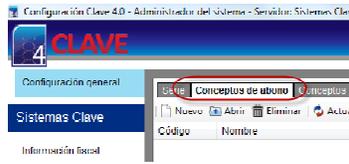
- **Último folio utilizado.** Si desea que se comience la numeración desde un número diferente, capture este campo. Para comenzar con el folio 1, el último folio utilizado debe ser 0.
 - **Formato de impresión.** Haga clic en el botón  y seleccione un formato de impresión si requiere generar o enviar una representación impresa del documento.
4. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
 5. Para terminar, cierre la ventana.

12.2. Conceptos de abono

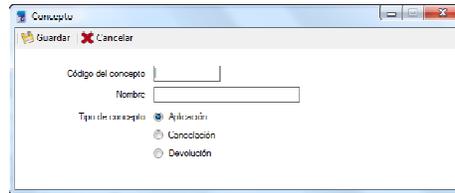
Los conceptos de abono permiten dar una clasificación a todo aquel movimiento que ingrese un saldo a favor de la empresa y disminuya la deuda con el proveedor.

El clasificar adecuadamente los documentos de abono por medio de estos conceptos nos permitirá obtener información más clara en los reportes de **Clave 4**.

1. Seleccione la ficha **Conceptos de abono**.



- Haga clic en **Nuevo** para agregar un nuevo concepto, o para modificar uno existente selecciónelo y haga clic en **Abrir**.
- En la siguiente ventana capture los datos solicitados. Si está modificando un concepto existente, haga clic en **Modificar**.



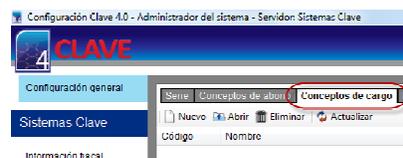
- **Código del concepto.** Capture un código de hasta 10 dígitos para identificar el concepto en la captura de documentos y reportes.
 - **Nombre.** Indique un nombre para este concepto.
 - **Tipo de concepto.** Indique el tipo de concepto. Existen cuatro tipos de concepto de abono, y cada uno es aplicado en diferentes tipos de documento.
 - **Aplicación.** Aplicado en documentos de abono normales que son **Documento de abono (Da)** o pago al proveedor y **Nota de crédito (Ncr)**.
 - **Cancelación.** Cuando se cancela un cargo, se genera un abono para justificarlo. Sólo se puede aplicar por la cancelación de una **Compra (C)**.
 - **Devolución.** Sólo se aplicarán en el documento de **Devolución (D)**.
- Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Si estaba capturando un concepto nuevo, la ventana se limpiará y quedará abierta para capturar otro.
 - Para terminar, cierre la ventana.

12.3. Conceptos de cargo

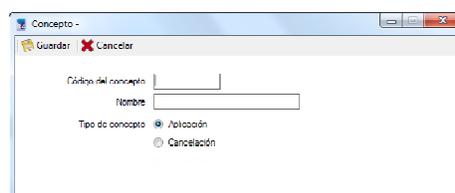
Los conceptos de cargo permiten dar una clasificación a todo aquel movimiento que ingrese un saldo en contra de la empresa y aumente la deuda con el proveedor.

El clasificar adecuadamente los documentos de cargo por medio de estos conceptos nos permitirá obtener información más clara en los reporte de **Clave 4**.

- Seleccione la ficha **Conceptos de cargo**.



- Haga clic en **Nuevo** para agregar un nuevo concepto, o para modificar uno existente selecciónelo y haga clic en **Abrir**.
- En la siguiente ventana capture los datos solicitados. Si está modificando un concepto existente, haga clic en **Modificar**.



- **Código del concepto.** Capture un código de hasta 10 dígitos para identificar el concepto en la captura de documentos y reportes.
 - **Nombre.** Indique un nombre para este concepto.
 - **Tipo de concepto.** Indique el tipo de concepto. Existen dos tipos de concepto de cargo, y cada uno es aplicado en diferentes tipos de documento.
 - **Aplicación.** Clasifican los documentos de **Orden de Compra (Oc)** y **Compra (C)**.
 - **Cancelación.** Cuando se cancela un abono, se genera un cargo para justificarlo. Se aplica cuando se cancelan **Documentos de abono (Da)**, **Devoluciones (D)** y **Notas de crédito (Ncr)**.
4. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Si estaba capturando un concepto nuevo, la ventana se limpiará y quedará abierta para capturar otro.
 5. Para terminar, cierre la ventana.

12.4. Métodos de pago

El método de pago es una clasificación adicional que se utiliza en el **Documento de abono (Da)**.

1. Seleccione la ficha **Métodos de pago**.



2. Haga clic en **Nuevo** para crear un nuevo método de pago, o para modificar uno existente selecciónelo de la lista y haga clic en **Abbr**.
3. En la siguiente ventana capture los campos de **Código del método de pago** y **Nombre**. Si está modificando un método existente haga clic en **Modificar**.



4. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios Si estaba capturando un método de pago nuevo, la ventana se limpiará y quedará abierta para capturar otro.
5. Para terminar, cierre la ventana.

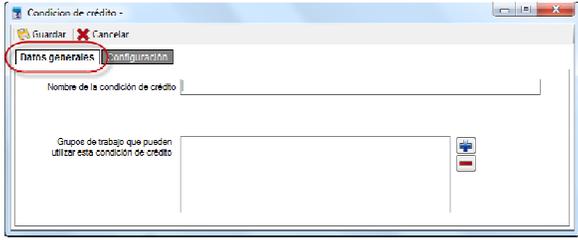
12.5. Condiciones de crédito

Las condiciones de crédito son utilizadas para ofrecer operaciones a crédito o contado. Si una operación es a crédito, según la condición de crédito se hará la división de cargos y cálculo de intereses.

1. Seleccione la ficha **Condiciones de crédito**.



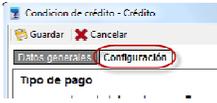
2. Haga clic en **Nuevo** para crear una nueva condición, o para modificar una existente selecciónela y haga clic en **Abbr**.
3. En la siguiente ventana, asegúrese de tener seleccionada la ficha **Datos generales**.



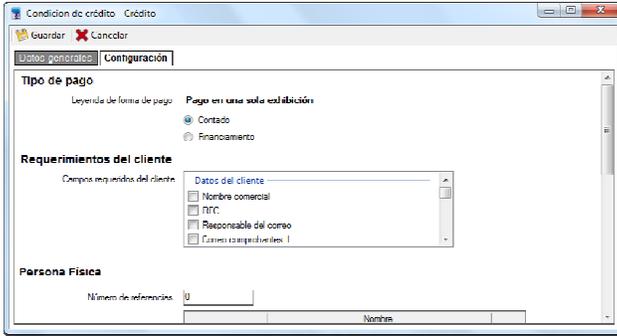
Los datos solicitados para esta ventana son.

- **Nombre de la condición de crédito.** Capture el nombre de esta condición de crédito.
- **Grupos de trabajo que pueden utilizar esta condición de crédito.** Defina que grupos de trabajo tendrán acceso a utilizar esta condición de crédito. Utilice el botón  para agregar grupos de trabajo o el botón  para quitarlos.

4. Seleccione la ficha **Configuración**.



5. Capture los campos solicitados en la ventana. Dependiendo de las opciones que seleccione, podrán mostrarse u ocultarse otras en la misma ventana.



Tipo de pago

- **Contado.** La condición es de contado.
- **Financiamiento.** La condición es para financiar. Activado muestra las secciones **Tipo de financiamiento**, **Características** y **Proveedor**.

Tipo de financiamiento

- **El documento se cubre en un solo pago.** Se otorga un crédito con un plazo en días pero con un solo pago.
- **El documento se cubre en varias parcialidades.** Se otorga un crédito en más de un pago.

Características (Si seleccionó El documento se cubre en un solo pago)

Se genera una sola **Compra (C)** y un cargo programado.

- **El pago debe cubrirse en.** Puede seleccionar un plazo en días, semanas, quincenas o meses. Seleccione la opción deseada y también el valor del plazo.
 
 - **Días**
 - Semanas
 - Quincenas
 - Meses
- **Interés generado.** Puede indicar un porcentaje de interés que se aplicará al total sin impuestos del documento.
- **Código del servicio para comisión.** Cuando se aplique esta condición de crédito, si el porcentaje de interés es mayor a '0' se agregará una partida adicional desglosando los intereses. Aunque por ahora podrá indicar el código a utilizar, no olvide que este código deberá estar dado de alta en el catálogo de servicios de **Clave 4**. Esto lo podrá hacer después.

Características (Si seleccionó El documento se cubre en varias parcialidades)

Se genera una sola **Compra (C)** y varios **Documentos de cargo (Dc)**. Uno para el anticipo, si es que se activa, y varios por el total de parcialidades.

- Periodicidad de los pagos.** Puede seleccionar que cada pago se realizará en un intervalo diario, semanal, quincenal o mensual y señalando el valor de cada periodo. Por ejemplo, en un pago mensual debe seleccionar **Mensual, cada** e indicar **1 mes(es)**, o en un periodo bimestral se selecciona **Mensual, cada** y se indica **2 mes (es)**.
 
- Anticipo.** Si se requiere anticipo, capture el valor del porcentaje.
- Comisión por apertura.** Cuando este valor sea mayor a 0, se calculará dicho porcentaje sobre el precio de venta antes de intereses financieros. Este valor será añadido al anticipo en el primer cargo.
- Código de servicio para intereses.** Si se aplica un porcentaje de comisión por apertura, se agregará una partida adicional desglosando la comisión. Aunque por ahora podrá indicar el código a utilizar, no olvide que este código deberá estar dado de alta en el catálogo de servicios de **Clave 4**. Esto lo podrá hacer después.
- Total de parcialidades.** Indica el total de pagos que se crearán adicionales al anticipo.
- Cada pago es anticipado al periodo.** Esta casilla desactivada programará el pago por cada periodo vencido, si la activa, será anticipado.
- Cálculo de intereses.** Indica el porcentaje o factor de interés que se calculará sobre el valor a financiar, es decir, sobre el precio de venta menos el anticipo.
 - Sin intereses.** No se calculan intereses.
 - Saldos insolutos.** Se calcula un interés sobre saldos insolutos para obtener una mensualidad fija. Al seleccionar esta opción debe indicar el campo de **% interés por periodo**.

Cálculo de intereses

Sin intereses

Saldos insolutos % interés por periodo

Interés total

Factor

La fórmula utilizada es la siguiente, donde el capital a financiar ya tiene descontado el anticipo.

$$M = \frac{C i (1 + i)^t}{(1 + i)^t - 1}$$

M = Mensualidad resultante
 C = Capital a financiar
 i = Taza de interés por periodo
 t = total de pagos

- Interés total.** Se calcula el interés sobre el capital a financiar. Al seleccionar esta opción, deberá indicar el porcentaje donde se admiten hasta 6 decimales.

Cada pago es anticipado al periodo

Cálculo de intereses

Sin intereses

Saldos insolutos

Interés total %

Factor

La fórmula utilizada es la siguiente, donde el capital a financiar ya tiene descontado el anticipo.

$$M = C + (C (i / 100))$$

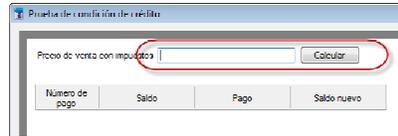
M = Mensualidad resultante
 C = Capital a financiar
 i = Taza de interés por todo el periodo

- Factor.** Se calcula el interés multiplicando el capital a financiar por el factor. Se admiten valores de hasta 6 decimales.

$$M = C f$$

M = Mensualidad resultante
 C = Capital a financiar
 f = Factor

- **Probar condición de crédito.** Con este botón se abrir una ventana para probar la forma de pago que actualmente está configurando. En esta ventana sólo capture el campo de **Precio de venta con impuestos** y después haga clic en **Calcular**.



Número de pago	Saldo	Pago	Saldo nuevo
----------------	-------	------	-------------

- **Código de servicio al facturar intereses.** Cuando se aplique esta condición de crédito, si el porcentaje de interés es mayor a '0' se agregará una partida adicional desglosando los intereses. Aunque por ahora podrá indicar el código a utilizar, no olvide que este código deberá estar dado de alta en el catálogo de servicios de **Clave 4**. Esto lo podrá hacer después.
6. Ya configurada la condición de crédito, haga clic **Guardar**. La ventana se limpiará y quedará abierta para que configure una nueva.
 7. Para terminar, cierre la ventana.

13. Almacén

En este menú encontraremos la configuración de los almacenes y características adicionales.

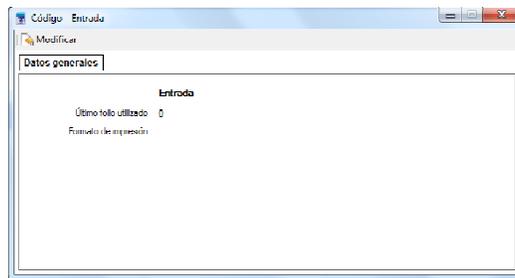
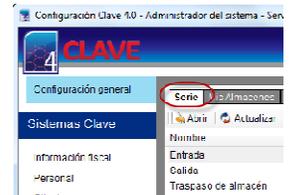
Haga clic en **Almacén**.



13.1. Serie

Configura la numeración automática de los documentos de inventario.

1. Seleccione la ficha **Serie**.
2. Seleccione el elemento deseado. Existen tres.
 - **Entrada.** Entradas al inventario.
 - **Salida.** Salidas al inventario.
 - **Traspaso de almacén.** Traspasos entre almacenes.
3. Haga clic en **Abrir**.
4. En la siguiente ventana haga clic en **Modificar**.



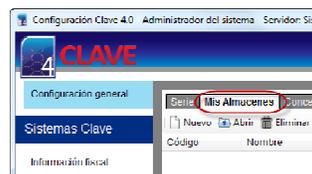
Se muestran los siguientes datos.

- **Último folio utilizado.** Si desea que se comience la numeración desde un número diferente, capture este campo. Para comenzar con el folio 1, el último folio utilizado debe ser 0.
 - **Formato de impresión.** Haga clic en el botón  y seleccione un formato de impresión si requiere generar una representación impresa del documento.
5. Haga clic en **Guardar**.
 6. Para terminar, cierre la ventana.

13.2. Mis almacenes

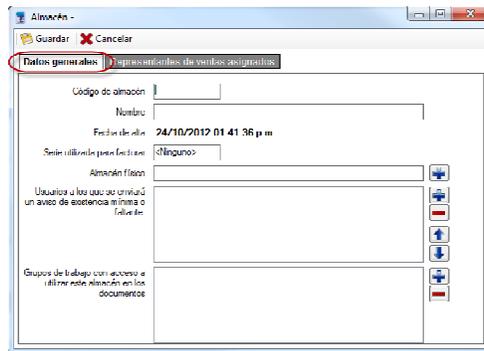
Previamente, en la configuración de la empresa, se ha configurado por lo menos un domicilio físico. Ahora se configurarán los almacenes virtuales que corresponden a cada ubicación física.

1. Seleccione la ficha **Mis almacenes**.



2. Haga clic en **Nuevo** para agregar un almacén, o para modificar uno existente selecciónelo y haga clic en **Abrir**.

3. En la siguiente ventana capture los datos solicitados. Asegúrese de tener seleccionada la ficha **Datos generales**. Si está modificando un almacén existente, haga clic en **Modificar**.



- **Código de almacén.** Indique un código de almacén que permita identificarlo en la captura de documentos y reportes.
 - **Nombre.** El nombre del almacén.
 - **Fecha de alta.** Este campo sólo da la información de su fecha de creación.
 - **Serie utilizada al facturar.** No cambie este campo si no se requiere. Aunque para la creación de **Facturas (F)** se indica una serie de folios predeterminada, en este campo se puede establecer que para un producto que se obtenga de este almacén se utilice una serie de folios de facturación diferente. Un **Pedido (P)** con productos de almacenes con series de folios diferentes, será dividido en diferentes facturas. El valor de este campo por lo general deberá ser <Ninguno> para que se utilice la serie predeterminada del sistema.
 - **Almacén físico.** Seleccione a que domicilio físico pertenece este almacén con el botón +.
 - **Usuarios a los que se enviará un aviso de existencia mínima o faltante.** En este listado se agregarán los usuarios a los que se desea el sistema avise cuando un producto llega a su existencia mínima o se ha agotado. Utilice el botón + para agregar un usuario o el botón - para quitarlo, y para configurar el orden en el que debe escalarse el aviso, seleccione al usuario ya agregado y utilice el botón ↑ para subirlo o el botón ↓ para bajarlo.
 - **Grupos de trabajo con acceso a utilizar este almacén en los documentos.** En este listado será necesario agregar que grupos de trabajo podrán utilizar este almacén. Para el caso de las cotizaciones, aplicará cuando sea habilitado el permiso para indicar el almacén de entrada o salida. Ésta configuración sólo aplica a documentos en pantalla, no a los procesados automáticamente de acuerdo a las configuraciones del **Flujo de trabajo**. Utilice el botón + para agregar un usuario o el botón - para quitarlo.
4. Seleccione la ficha **Representantes de ventas asignados**. Estos listados por lo general estarán vacíos.



Cuando se crea un **Pedido (P)** por medio de los procesos automatizados del sistema, se elige el almacén predeterminado en la ventana del producto en **Clave 4**. Sin embargo, cuando tenemos diferentes domicilios físicos con representantes de ventas en cada uno, necesitaremos que se utilicen almacenes distintos para cada vendedor.

En esta ventana podrá indicar por cada línea de producto que cuando se cree un **Pedido (P)** automático para determinado representante de ventas, se utilice este almacén.

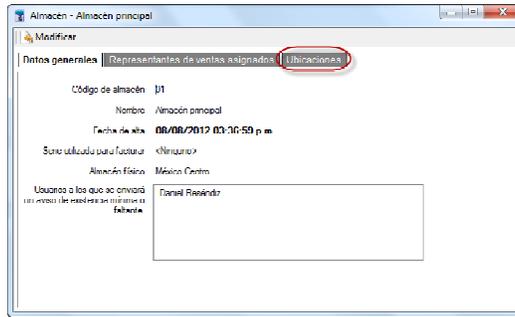
- 13.2.4...1...1. Seleccione la línea de producto.
- 13.2.4...1...2. Utilice el botón + para un representante de ventas o el botón - para quitarlo.

Si deja estas listas vacías, se utilizará el almacén predeterminado en el producto.

No podrá agregar a un mismo representante de ventas a la misma línea de productos en diferentes almacenes. Pero puede hacerlo en diferentes líneas en el mismo almacén o en otro diferente.

NOTA: Cualquier cambio en la configuración de representantes de ventas asignados actualizará el **Flujo de trabajo**, sin afectar historiales o pedidos existentes.

5. Cuando termine de actualizar los datos, haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. La ventana quedará abierta y se agregará una nueva ficha.
6. Seleccione la ficha **Ubicaciones**. **Clave 4** tiene la capacidad de inventariar los productos especificando ubicaciones físicas por cada almacén. Incluso puede separar un mismo producto en diferentes ubicaciones.



En esta ventana podrá agregar cuantas ubicaciones necesite. Esta configuración no es requerida para utilizar **Clave 4**.

- 13.2.6...1...1. Haga clic en **Agregar**.
- 13.2.6...1...2. En la siguiente ventana anote el código de la ubicación.
- 13.2.6...1...3. Haga clic en **Guardar** para guardar los cambios. Si estaba agregando una nueva ubicación, la ventana se limpiará y quedará abierta para capturar otra.
- 13.2.6...1...4. Para terminar de capturar ubicaciones, cierre la ventana.

NOTA: Podrá agregar, modificar o eliminar ubicaciones sin afectar la existencia o los historiales del sistema.

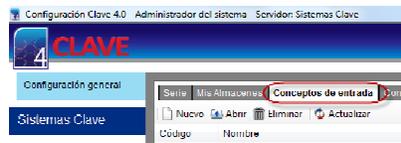
7. Para terminar, cierre la ventana.

13.3. Conceptos de entrada

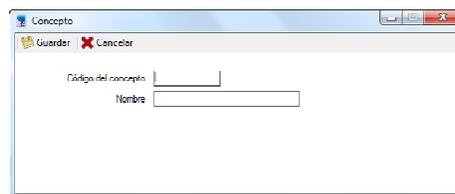
Los conceptos de entrada afectan únicamente a documentos de **Entrada** y permiten clasificar todo aquel movimiento que ingresa existencia al inventario sin ser compras, devoluciones del cliente o cancelaciones.

El clasificar adecuadamente los documentos de **Entrada** nos permitirá obtener información más clara en los reportes de **Clave 4**.

1. Seleccione la ficha **Conceptos de entrada**.



2. Haga clic en **Nuevo** para agregar un nuevo concepto, o para modificar uno existente selecciónelo y haga clic en **Abrir**.
3. En la siguiente ventana capture los datos solicitados. Si está modificando un concepto existente, haga clic en **Modificar**.



- **Código del concepto.** Capture un código de hasta 10 dígitos para identificar el concepto en la captura de documentos y reportes.
 - **Nombre.** Indique el nombre para este concepto.
4. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Si estaba capturando un concepto nuevo, la ventana se limpiará y quedará abierta para capturar otro.
 5. Para terminar, cierre la ventana.

13.4. Conceptos de salida

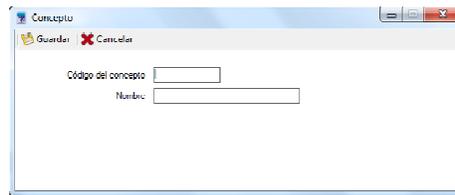
Los conceptos de salida afectan únicamente a documentos de **Salida** y permiten clasificar todo aquel movimiento que extrae existencia del inventario sin ser ventas, devoluciones al proveedor o cancelaciones.

El clasificar adecuadamente los documentos de **Salida** nos permitirá obtener información más clara en los reportes de **Clave 4**.

1. Seleccione la ficha **Conceptos de Salida**.



2. Haga clic en **Nuevo** para agregar un nuevo concepto, o para modificar uno existente selecciónelo y haga clic en **Abrir**.
3. En la siguiente ventana capture los datos solicitados. Si está modificando un concepto existente, haga clic en **Modificar**.



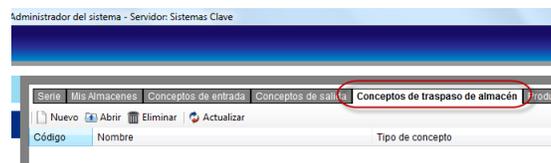
- **Código del concepto.** Capture un código de hasta 10 dígitos para identificar el concepto en la captura de documentos y reportes.
 - **Nombre.** Indique el nombre para este concepto.
4. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Si estaba capturando un concepto nuevo, la ventana se limpiará y quedará abierta para capturar otro.
 5. Para terminar, cierre la ventana.

13.5. Conceptos de traspaso de almacén

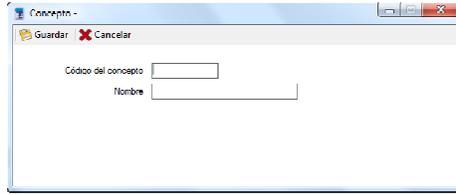
Los conceptos de traspaso de almacén afectan únicamente a documentos de **Traspaso de almacén** y permiten clasificar todo aquel movimiento que mueve existencias de un almacén a otro.

El clasificar adecuadamente los documentos de **Traspaso de almacén** nos permitirá obtener información más clara en los reportes de **Clave 4**.

1. Seleccione la ficha **Conceptos de traspaso de almacén**.



- Haga clic en **Nuevo** para agregar un nuevo concepto, o para modificar uno existente selecciónelo y haga clic en **Abrir**.
- En la siguiente ventana capture los datos solicitados. Si está modificando un concepto existente, haga clic en **Modificar**.



- **Código del concepto.** Capture un código de hasta 10 dígitos para identificar el concepto en la captura de documentos y reportes.
 - **Nombre.** Indique el nombre para este concepto.
- Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Si estaba capturando un concepto nuevo, la ventana se limpiará y quedará abierta para capturar otro.
 - Para terminar, cierre la ventana.

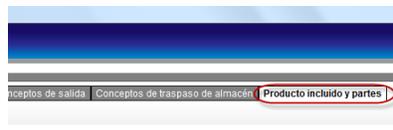
13.6. Producto incluido y partes

Dentro de los procesos del **Flujo de trabajo** en **Clave 4**, se puede programar el envío automático de productos, crear pedidos de partes y entrega de producto con el primer pedido de un arrendamiento. En esta ventana lo que se configura es que cuando se despache una **Orden de embarque (Oe)** de pedidos con dichas naturalezas, se haga un traspaso automático del almacén de salida de la **Orden de embarque (Oe)** a otro almacén diferente. Este movimiento se configura por línea de producto y será aplicado por cada partida de la **Orden de embarque (Oe)**.

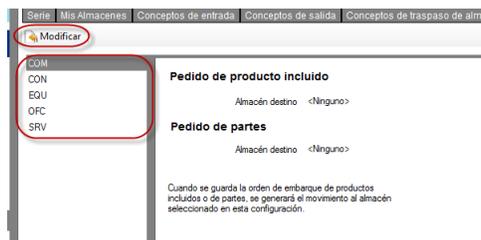
En esta ventana se utilizan dos conceptos.

- **Pedido de producto incluido.** Que engloba a los pedidos de envío automático de productos y al primer pedido de un arrendamiento que contiene productos a entregar.
- **Pedido de partes.** Que son los pedidos creados a partir de una **Orden de trabajo (Ot)**.

- Seleccione la ficha **Producto incluido y partes**.



- Haga clic en **Modificar**.
- Seleccione una línea de producto en la lista izquierda. La configuración siguiente es por cada una y las dos son opcionales.



- En la sección **Pedido de producto incluido** haga clic en el botón  del campo **Almacén destino** para indicar a que almacén se hará el traspaso automático para este tipo de pedidos.
- En la sección **Pedido de partes** haga clic en el botón  del campo **Almacén destino** para indicar a qué almacén se hará el traspaso automático para este tipo de pedidos.
- Ya configuradas todas las líneas de producto, haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.



14. Cfg – Flujos de trabajo

En este menú encontraremos las siguientes configuraciones que serán necesarias para configurar cualquier **Actividad** que formará parte de un **Flujo de trabajo**.

Haga clic en **Cfg – Flujos de trabajo**.

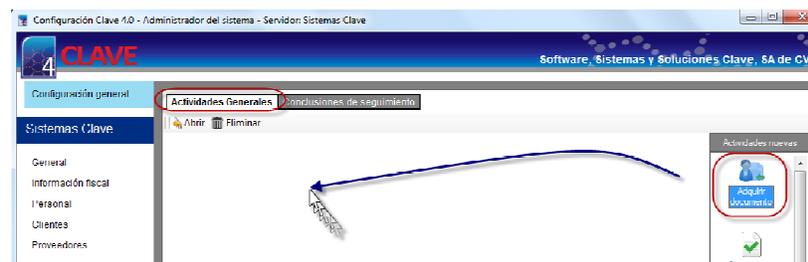
Personal
Clientes
Proveedores
Productos y Servicios
Ventas
Compras
Almacén
Cfg - Flujos de trabajo
FT - Estrategia de Ventas
FT - Administrativo
FT - Embarques

14.1. Actividades generales

A continuación describiremos las actividades que están disponibles. Algunas son de ejecución automática y otras manual. Una actividad automática se ejecuta sin detener el proceso, en cambio, una actividad manual requiere interacción del usuario.

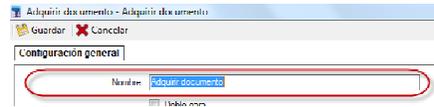
Tipo de actividad	Icono	Ejecución	Descripción
Adquirir documento		Manual	Permite adquirir un documento por medio de un archivo de imagen, PDF o escáner y que será almacenado como parte de un Flujo de trabajo .
Autorización		Manual	Detiene el proceso del Flujo de trabajo para que un usuario revise datos del cliente, documentos adquiridos y referencias del cliente.
Aviso		Automática	Genera avisos para uno o más usuarios.
Correo electrónico del sistema		Automática	Envía un correo electrónico a usuarios o al cliente.
Seguimiento		Manual	Permite la programación y captura de seguimientos al cliente que tienen que ver con el proceso del Flujo de trabajo .
Impresión de documento		Automática	Genera una impresión de un documento sin detener el Flujo de trabajo .

1. Seleccione la ficha **Actividades generales**.
2. Seleccione el tipo de **Actividad** deseada en el listado derecho de la ventana, haga clic sobre él y arrástrelo con el botón izquierdo del mouse y suéltelo en el listado de actividades. En cuanto lo suelte se abrirá la ventana que corresponda para configurar la **Actividad** recién agregada.



Si desea modificar una **Actividad** existente, selecciónela del listado y haga clic en **Abrir**. Cuando la ventana esté en pantalla, haga clic en **Modificar**.

Todas las actividades tienen un campo llamado **Nombre** y que de manera predeterminada contendrá el nombre del tipo de actividad recién creada. Modifíquelo por un nombre con el cual le pueda identificar en el resto de las configuraciones de **Clave CFG**.



3. Después de haber cambiado el nombre y configurado la **Actividad**, haga clic en **Guardar**.
4. Para terminar cierre la ventana.

En el siguiente tema se revisa a detalla la configuración de cada actividad.

14.2. Configurar actividades

Las actividades requieren la asignación de un usuario que será el responsable de atenderla. Sin embargo, también existen otras opciones de asignación que se mostrarán al configurar y que son las siguientes

- **Creador del documento.** La actividad se asigna al usuario que ha creado el documento.
- **Representante de ventas o servicio.** Según en dónde se agregue la actividad, se programará al representante de ventas para el caso de documentos de venta o al representante de servicio para el caso de documentos de atención a clientes.
- **Representante de ventas o servicio, o creador del documento.** Es similar a la anterior, pero la diferencia es que si el representante no es usuario del sistema, entonces se asignará al creador del documento.

Ahora veamos cada tipo de actividad.

Adquirir documento

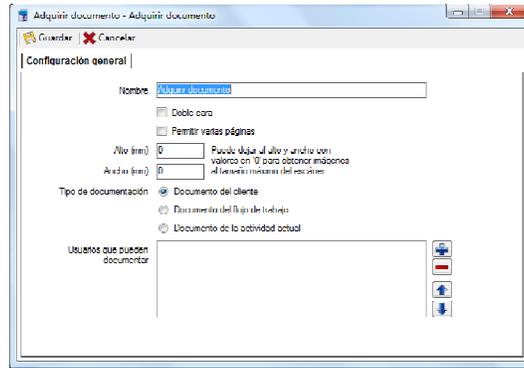
- **Nombre.** Nombre de la actividad

Los siguientes campos aplican sólo para el escáner.

- **Doble cara.** Cuando se haga un escaneo se leerá un lado de la hoja y el sistema solicitará que voltee el documento para pedir el otro lado. Útil principalmente para identificaciones.
- **Permitir varias páginas al escanear.** Se pueden agregar más de una página. No puede utilizarse en combinación con la opción de doble cara. Es útil para documentos de varias páginas como actas o escritos largos.
- **Alto (mm) y Ancho (mm).** Determina el alto y ancho en milímetros. Deje el valor con un 0 para que se utilice el área máxima del escáner. No se permiten valores decimales porque los escáner soportan como unidad mínima medidas en milímetros. El utilizar un área definida es útil para identificaciones o documentos de tamaños específicos. La medida se aplica desde el lado superior izquierdo del escáner hacia abajo y a la derecha.

Las siguientes opciones aplicarán para todo tipo de documentos.

- **Tipo de documentación.** Esta opción define a qué nivel se conservará el documento adquirido.
 - **Documento del cliente.** El documento se mostrará en todos los nuevos **Flujos de trabajo** que ejecuten esta **Actividad**. Sólo se requerirá que sea revisado.
 - **Documento del flujo de trabajo.** Dentro del mismo **Flujo de trabajo**, se mostrará este documento si la **Actividad** aparece varias veces. Sólo se requerirá que sea revisado. Si se ejecuta un nuevo **Flujo de trabajo**, se requerirá un nuevo documento.
 - **Documento de la actividad actual.** El documento será solicitado de nuevo cada vez que se ejecute esta **Actividad**.
- **Usuarios que pueden documentar.** Seleccione qué usuarios serán los encargados de adquirir este documento. Use el botón  para agregar usuarios y el botón  para quitarlos. Para ajustar el escalamiento de usuarios, seleccione un usuario y use el botón  para subir o el botón  para bajarlo.

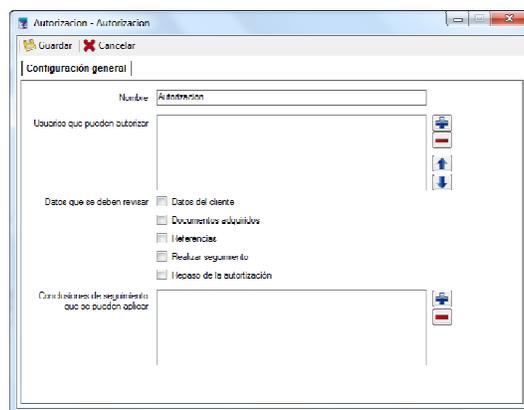


Autorización

- **Nombre.** Nombre de la actividad
- **Usuarios que pueden autorizar.** Seleccione qué usuarios serán los responsables de revisar esta actividad y decidir si autorizan o declinan el proceso. Use el botón  para agregar usuarios y el botón  para quitarlos. Para ajustar el escalamiento de usuarios, seleccione un usuario y use el botón  para subir o el botón  para bajarlo.
- **Datos que deben revisar.** Cuando se ejecute esta **Actividad** de autorización, se solicitará a los usuarios responsables que revisen información del cliente o del **Flujo de trabajo**.
 - **Datos del cliente.** Se requerirá al usuario revisar los datos generales del cliente y domicilio fiscal.
 - **Documentos adquiridos.** Se requerirá al usuario revisar los documentos adquiridos en el **Flujo de trabajo** actual y los documentos requeridos en la **Condición de crédito**.
 - **Referencias.** Se requerirá la captura o revisión de las referencias de crédito requeridas en la **Condición de crédito**.
 - **Realizar seguimiento.** Se solicitará al usuario que realice al menos un seguimiento como parte de la autorización. Si activa esta casilla, se mostrará el campo **Conclusiones de seguimiento que se pueden aplicar**.
 - **Revisión de datos.** Requiere un repaso general de la información.

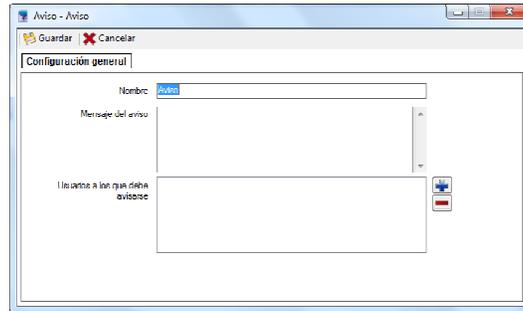
En el orden en que se muestran en esta pantalla, será el orden en que se solicitará en **Clave 4** como actividad de autorización. Podrá activar todas las casillas o sólo una. Sin embargo, si durante el **Flujo de trabajo** en **Clave 4** alguno de los puntos a revisar no contiene información o no es requerida, el paso se omitirá. Por ejemplo, si activa que se deben revisar referencias, pero la condición de crédito no requiere ninguna, el paso se omite.

- **Conclusiones de seguimiento que se pueden aplicar.** Sólo será visible si activó la casilla **Realizar seguimiento**. Seleccione que conclusiones de seguimiento pueden aplicarse y para que la actividad funcione adecuadamente deberá seleccionar al menos una conclusión que cierre el seguimiento. Éstas se revisan en el siguiente tema. Use el botón  para agregar o el botón  para quitar.



Aviso

- **Nombre.** Nombre de la actividad
- **Mensaje del aviso.** Capture el mensaje que se enviará a los usuarios involucrados.
- **Usuarios a los que debe avisarse.** Seleccione a qué usuarios se enviará el aviso. Use el botón  para agregar usuarios y el botón  para quitarlos.



Correo electrónico del sistema

- **Nombre.** Nombre de la actividad.
- **Asunto del mensaje.** Capture el asunto del mensaje que tendrá el correo electrónico.
- **Correos a los que se envía.** Seleccione a qué correo electrónico se enviará el mensaje. Al momento de ejecutar la actividad, si no se cuenta con destinatario porque el usuario o el cliente no tienen correo, se omite el elemento sin provocar alertas. Use el botón  para agregar usuarios y el botón  para quitarlos.

En la **Ventana de selección** se mostrarán dos grupos de correos a los que se podrá enviar el mensaje, donde podrá agregar tanto contactos internos como contactos del cliente.

Contactos internos

- **Correo del creador del documento.** Se envía el correo al creador del documento si éste ha configurado una cuenta de correo en **Clave 4**.
- **Correo del representante de ventas o servicio.** Si el representante de ventas es usuario y éste ha configurado una cuenta de correo en **Clave 4**, entonces a él se le enviará el correo.
- **Correo del representante de ventas o servicio, o del creador del documento.** Es similar al anterior, pero la diferencia es que si el representante no es usuario, se enviará al correo del creador del documento.
- **Supervisores del proceso.** Se envía el correo a la cuenta de correo de los supervisores asignados al **Flujo de trabajo** y que hayan configurado una cuenta de correo en **Clave 4**.

Contactos del cliente

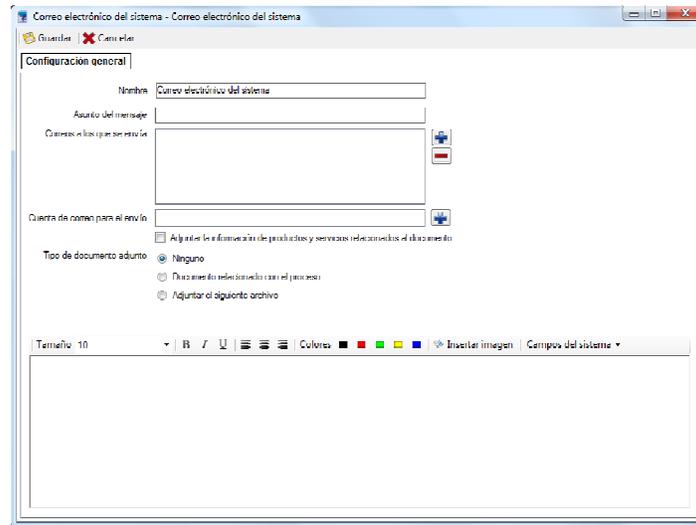
Tendrá opción a elegir cualquiera de los **Tipos de contacto** que haya configurado previamente en para los clientes. En su ejecución, se enviará a los tipos de contacto agregados en esta lista.

- **Cuenta de correo para envío.** Seleccione qué cuenta de correo se utilizará para enviar el mensaje. Tiene opción a elegir que se utilice una cuenta ya configurada en **Clave CFG** o la cuenta de correo del usuario que creó el documento. Para seleccionar la cuenta, haga clic en el botón .
- **Adjuntar información de los productos y servicios relacionados al documento.** Esta casilla sólo es funcional cuando se ejecuta la actividad para un documento de ventas. Lo que hará es incluir en el envío del correo electrónico la información de ventas (o información de servicio para pedidos de partes) que se haya agregado al producto en **Clave 4**.
- **Tipo de documento adjunto.** Podrá adjuntar un documento al correo electrónico.
 - **Ninguno.** No envía ningún documento adjunto.
 - **Documento relacionado con el proceso.** Cuando se ejecuta la actividad para un documento de ventas o de atención a clientes, se envía como archivo adjunto en formato de imagen PNG. Si activa esta opción y el documento no tiene un formato configurado, se activará una alerta en **Clave 4**.

- o **Adjuntar el siguiente archivo.** Seleccione esta opción si desea enviar un archivo diferente. Sólo haga clic en **Adquirir documento** y seleccione el archivo.

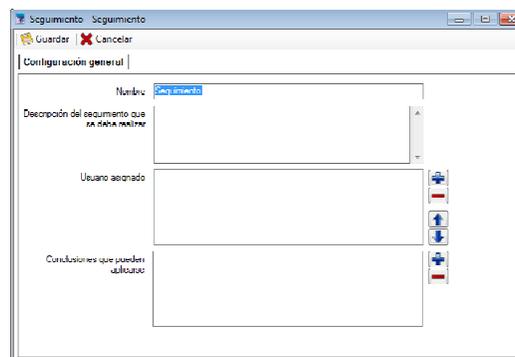


- **Mensaje del correo.** En el cuadro de abajo, capture el mensaje. Puede darle formato o insertar imágenes. Con el botón **Campos del sistema** puede insertar campos automáticos.



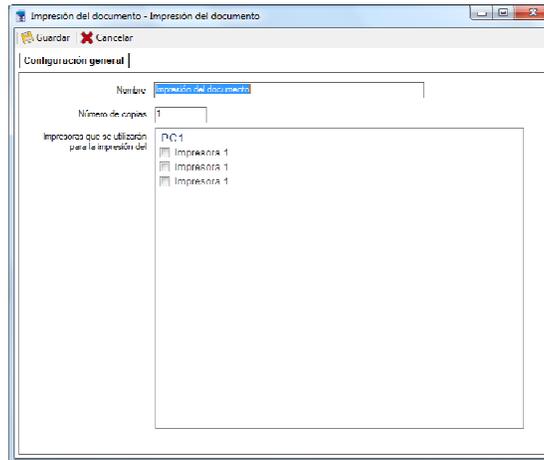
Seguimiento

- **Nombre.** Nombre de la actividad.
- **Descripción del seguimiento que se debe realizar.** Cuando se ejecute la actividad, se mostrará este campo al usuario para que conozca el motivo del seguimiento.
- **Usuario asignado.** Seleccione los usuarios que serán responsables de realizar el seguimiento. Use el botón para agregar o el botón para quitar. Para ajustar el escalamiento de usuarios, seleccione un usuario y use el botón para subir o el botón para bajarlo.
- **Conclusiones que pueden aplicarse.** Seleccione que conclusiones de seguimiento pueden aplicarse y para que la actividad funcione adecuadamente deberá seleccionar al menos una conclusión que cierre el seguimiento. Éstas se revisan en el siguiente tema. Use el botón para agregar o el botón para quitar.



Impresión documento

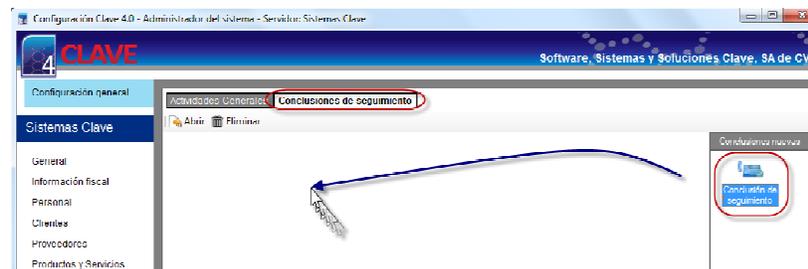
- **Nombre.** Nombre de la actividad.
- **Número de copias.** Indique la cantidad de copias que se imprimirán con esta actividad.
- **Impresoras que se utilizarán para la impresión del documento.** En este listado se mostrarán las impresoras que los usuarios han activado en **Clave 4** para compartir y ser utilizados en las actividades. Manual **Clave 4 – Capítulo 1 Inicio de sesión y configuración personal.** Puede activar una o varias impresoras.



14.3. Conclusiones de seguimiento

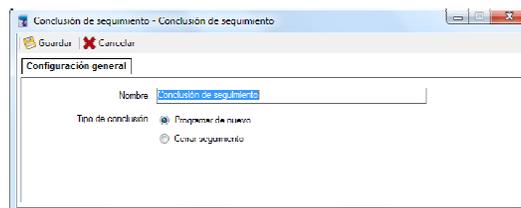
Las conclusiones de seguimiento se utilizan en las actividades de seguimiento y en las autorizaciones que tienen activada la opción para realizar seguimientos y para que dichas actividades funcionen correctamente, deberá agregar por lo menos una conclusión de cierre de seguimiento que a continuación veremos.

1. Seleccione la ficha **Conclusiones de seguimiento**.
2. Seleccione el elemento **Conclusión de seguimiento** en el listado derecho de la ventana, haga clic sobre él y arrástrelo con el botón izquierdo del mouse y suéltelo en el listado de seguimientos. En cuanto lo suelte se abrirá una ventana para configurarlo.



Si desea modificar una conclusión de seguimiento existente, selecciónela del listado y haga clic en **Abrir**. Cuando la ventana esté en pantalla, haga clic en **Modificar**.

3. Capture los datos solicitados en la ventana.





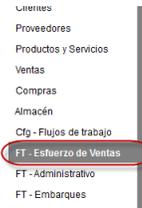
- **Nombre.** Nombre de la conclusión de seguimiento.
 - **Tipo de conclusión.** Seleccione el tipo de conclusión.
 - **Programar de nuevo.** Se programará un seguimiento nuevo y la actividad no avanzará al siguiente paso.
 - **Cerrar seguimiento.** El seguimiento se cierra permitiendo que el **Flujo de trabajo** continúe con las actividades siguientes.
4. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
 5. Para terminar, cierre la ventana.



15. FT – Esfuerzo de ventas

Haga clic en **FT – Esfuerzo de ventas**.

El esfuerzo de ventas está compuesto de seis flujos de trabajo que parten desde la captura del cliente hasta la conclusión de ventas. Cada **Flujo de trabajo** es independiente uno del otro y puede configurarse según las necesidades de cada área.



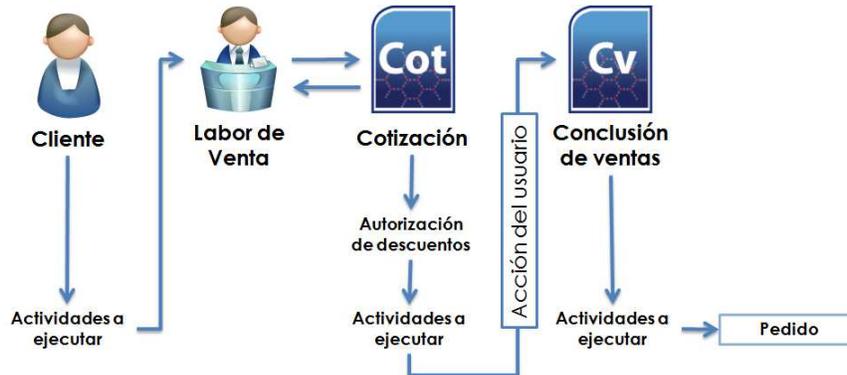
Cada flujo de trabajo está estructurado con tres etapas, y cada etapa contiene documentos modelo y actividades.

- **Contacto.** Esta primer etapa ocurre al guardar un cliente y elegir un flujo de trabajo de labor de ventas. Se requiere configurar el origen del cliente capturado para clasificar en **Clave 4** y generar reportes para conocer de donde obtenemos los datos de clientes y prospectos.
- **Labor.** A esta etapa también se le puede llamar como etapa de seguimiento. Para mantener un estado actualizado de la labor de ventas que ha llevado a cabo el usuario, se requiere configurar el proceso de seguimiento que se utilizará en **Clave 4**. Por ejemplo, "Cotización enviada", "Demostración al cliente", "Llamada o visita".
- **Conclusión.** La conclusión del flujo de trabajo puede ser positiva o negativa. Si la conclusión es positiva, no se cerrará la labor de venta y se iniciará el **Flujo de trabajo Administrativo**, iniciando por el **Pedido (P)**. En cambio, si la conclusión es negativa, se termina el flujo de trabajo sin ejecutar más actividades. Se requiere configurar los diferentes tipos de conclusión para clasificar en **Clave 4** cómo se concluye cada **Labor de ventas**.

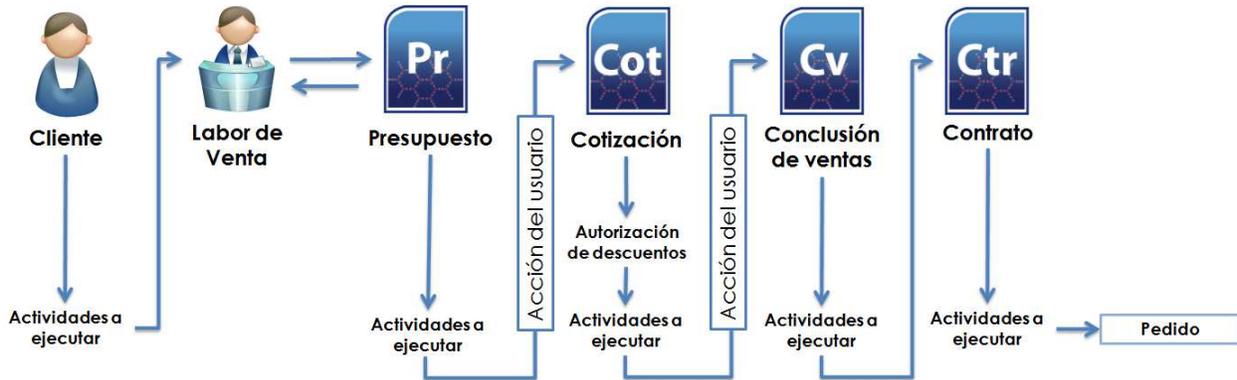
15.1. Flujos de trabajo

Estos son los flujos de trabajo y su proceso general en **Clave 4**.

Venta general 1 y Venta general 2



Arrendamiento y Póliza



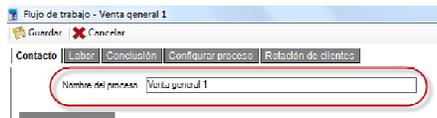
Partes y Eventuales



15.2. Configurar el esfuerzo de ventas

El proceso de configuración mostrado en este tema, es el mismo para cada flujo.

1. Seleccione un flujo de trabajo a configurar y haga clic en **Abrir**.
2. Haga clic en **Modificar**. A los flujos de trabajo Venta general y Venta general2 les podrá cambiar el nombre mostrado en el campo **Nombre del proceso**.



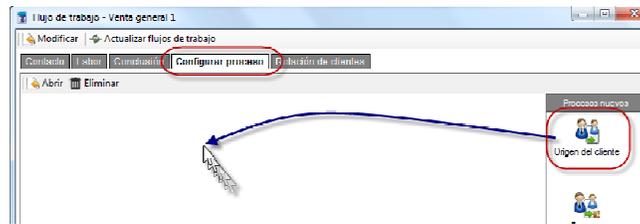
3. Revise lo que sigue de este tema hasta configurar los parámetros necesarios.
4. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
5. Para terminar, cierre la ventana.

Configurar proceso de ventas

Antes de configurar las etapas, primero deberá configurar el origen de clientes, el proceso de seguimiento y las conclusiones positivas y negativas.

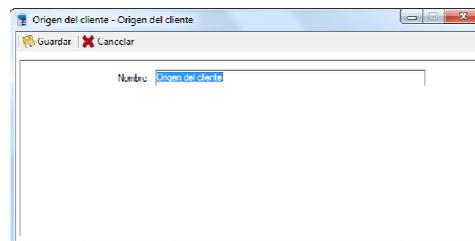
1. Seleccione la ficha **Proceso de ventas**.

- Del lado derecho de la ventana, en el listado mostrado, seleccione una de las cuatro opciones disponibles para configurar. Con el botón izquierdo del mouse arrástrelo y suéltelo en el área del listado. En cuanto lo suelte, se abrirá una ventana para configurar el proceso.



Si desea modificar un proceso existente, selecciónelo y haga clic en **Abrir**.

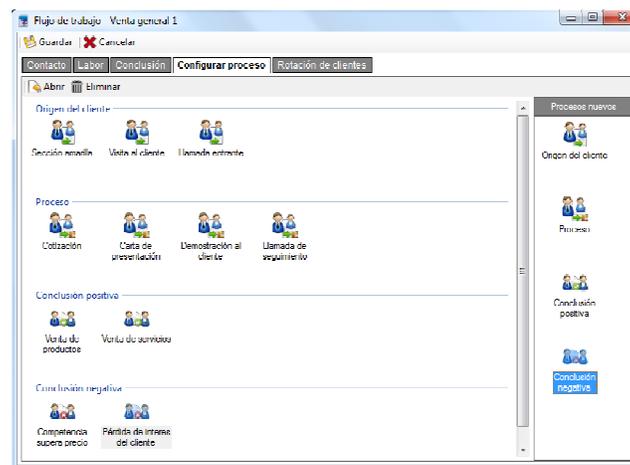
La ventana es la misma para todos los procesos.



- 15.2.2...1...1. Capture el campo **Nombre**.
- 15.2.2...1...2. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
- 15.2.2...1...3. Para terminar, cierre la ventana.

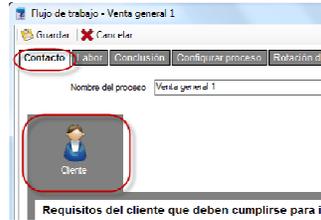
NOTA: Mientras configure el **Flujo de trabajo** podrá regresar a esta ficha para agregar más procesos sin necesidad de guardar los datos.

La siguiente imagen muestra un ejemplo de un proceso ya configurado.



Contacto

3. Seleccione la ficha **Contacto** para configurar esta etapa. Está compuesto por las siguientes secciones de configuración.



Requisitos del cliente que deben cumplirse para iniciar este proceso

- Esta lista representa los requisitos que deben cumplirse en los campos del cliente para que **Clave 4** permita iniciar este **Flujo de trabajo**. En el listado se agrupan los campos agrupados en *Datos del cliente*, *Domicilio del cliente* y *Contactos*.



Actividades a ejecutar

- Agregue las actividades que desea se ejecuten. Utilice el botón para agregar o el botón para quitar. Para cambiar el orden en que deben ejecutarse, haga clic en el botón para subir o el botón para bajar.



Origen del cliente

- Agregue cuáles orígenes del cliente pueden utilizarse cuando se inicie este **Flujo de trabajo**. Utilice el botón para agregar o el botón para quitar. Para que funcione adecuadamente debe agregar por lo menos un origen.



Avisos de supervisión para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar quienes supervisarán esta etapa si por alguna razón una de las actividades se retrasa en su ejecución. Utilice el botón para agregar un usuario o el botón para quitarlo. De manera predeterminada se le avisa al usuario a los 30 minutos de retraso, para cambiar esto por usuario configure las celdas de la columna **Minutos**.



Alertas de productividad para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar a quienes se enviará una alerta de productividad cuando el cliente no haya completado tanto sus actividades, como su paso al siguiente documento. A esta alerta se le tendrá que dar seguimiento y se creará una por cada usuario agregado. El tiempo configurado en las celdas de la columna **Horas** es horario hábil de oficina. Utilice el botón  para agregar un usuario o el botón  para quitarlo.



Labor

- Seleccione la ficha **Labor** para configurar esta etapa.
- Haga clic en el icono de **Labor de venta**. Está compuesto por las siguientes secciones de configuración.



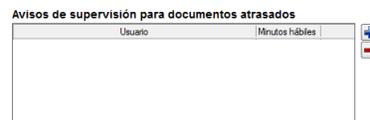
Proceso de ventas

- Agregue los procesos de seguimiento que pueden utilizarse en esta etapa. Utilice el botón  para agregar o el botón  para quitar. Para que funcione adecuadamente debe agregar por lo menos un proceso de seguimiento



Avisos de supervisión para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar quienes supervisarán el proceso de la labor de venta cuando ésta se retrase. Utilice el botón  para agregar un usuario o el botón  para quitarlo. De manera predeterminada se le avisa al usuario a los 30 minutos de retraso, para cambiar esto por usuario configure las celdas de la columna **Minutos**.



Alertas de productividad para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar a quienes se enviará una alerta de productividad cuando la labor de ventas quede sin ser atendida. A esta alerta se le tendrá que dar seguimiento y se creará una por cada usuario agregado. El tiempo configurado en las celdas de la columna **Horas** es horario hábil de oficina. Utilice el botón  para agregar un usuario o el botón  para quitarlo.



6. Haga clic en el icono **Cotización**. Está compuesto por las siguientes secciones.



Requisitos que deben cumplirse para iniciar este proceso

- Esta lista representa los requisitos que deben cumplirse en los campos del cliente para que **Clave 4** permita crear una **Cotización (Cot)**. En el listado se agrupan los campos agrupados en *Datos del cliente*, *Domicilio del cliente* y *Contactos*.



Actividades a ejecutar

- Agregue las actividades que desea se ejecuten. Utilice el botón para agregar o el botón para quitar. Para cambiar el orden en que deben ejecutarse, haga clic en el botón para subir o el botón para bajar.



Días de vencimiento

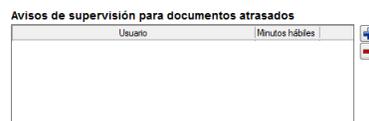
- En el campo **Desde su fecha de creación**, indique por cuántos días será vigente la cotización. Si la cotización vence ya no podrá el usuario continuar con el **Flujo de trabajo**, más bien deberá crear una **Cotización (Cot)** nueva.

Formato de impresión

- En el **Capítulo 11, Tema 11.1** se configura un formato predeterminado que se aplicará a todas las cotizaciones. Pero en esta configuración que está revisando podrá indicar que para el documento de **Cotización (Cot)** de este **Flujo de trabajo** desea utilizar formato diferente. Con el botón seleccione un formato.

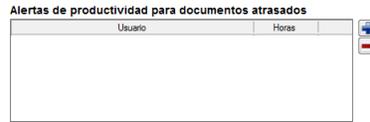
Avisos de supervisión para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar quienes supervisarán este documento si por alguna razón una de las actividades se retrasa en su ejecución. Utilice el botón para agregar un usuario o el botón para quitarlo. De manera predeterminada se le avisa al usuario a los 30 minutos de retraso, para cambiar esto por usuario configure las celdas de la columna **Minutos**.

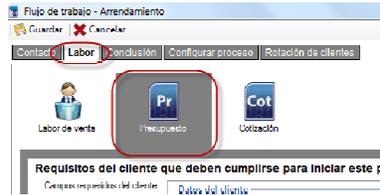


Alertas de productividad para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar a quienes se enviará una alerta de productividad cuando el documento no haya completado sus actividades. A esta alerta se le tendrá que dar seguimiento y se creará una por cada usuario agregado. El tiempo configurado en las celdas de la columna **Horas** es horario hábil de oficina. Utilice el botón para agregar un usuario o el botón para quitarlo.



- Haga clic en icono **Presupuesto**. Este icono sólo se muestra en Arrendamiento, Póliza, Partes y Eventuales. Está compuesto por las siguientes secciones de configuración.



Requisitos que deben cumplirse para iniciar este proceso

- Esta lista representa los requisitos que deben cumplirse en los campos del cliente para que **Clave 4** permita crear un **Presupuesto (Pr)**. En el listado se agrupan los campos agrupados en *Datos del cliente*, *Domicilio del cliente* y *Contactos*.



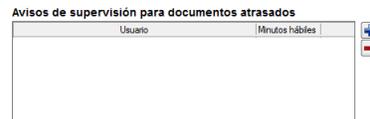
Actividades a ejecutar

- Agregue las actividades que desea se ejecuten. Utilice el botón para agregar o el botón para quitar. Para cambiar el orden en que deben ejecutarse, haga clic en el botón para subir o el botón para bajar.



Avisos de supervisión para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar quienes supervisarán este documento si por alguna razón una de las actividades se retrasa en su ejecución. Utilice el botón para agregar un usuario o el botón para quitarlo. De manera predeterminada se le avisa al usuario a los 30 minutos de retraso, para cambiar esto por usuario configure las celdas de la columna **Minutos**.



Alertas de productividad para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar a quienes se enviará una alerta de productividad cuando el documento no haya completado sus actividades. A esta alerta se le tendrá que dar seguimiento y se creará una por cada usuario agregado. El tiempo configurado en las celdas de la columna **Horas** es horario hábil de oficina. Utilice el botón para agregar un usuario o el botón para quitarlo.



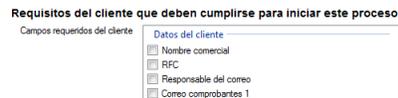
Conclusión

8. Seleccione la ficha **Conclusión** para configurar esta etapa.
9. Haga clic en el icono **Conclusión de ventas**. Está compuesto por las siguientes secciones de configuración.



Requisitos que deben cumplirse para iniciar este proceso

- Esta lista representa los requisitos que deben cumplirse en los campos del cliente para que **Clave 4** permita crear una **Conclusión de ventas (Cv)** positiva. En el listado se agrupan los campos agrupados en *Datos del cliente*, *Domicilio del cliente* y *Contactos*.



Usuarios que atienden este documento

- Agregue a quienes serán responsables de que se procese este documento cuando un usuario indique que una **Cotización (Cot)** concluye de manera positiva. Utilice el botón para agregar o el botón para quitar. Para cambiar el escalamiento de usuarios, haga clic en el botón para subir o el botón para bajar.



Conclusiones de ventas

- Agregue los tipos de conclusión que podrán aplicarse. Utilice el botón para agregar o el botón para quitar. Para que funcione correctamente, deberá agregar por lo menos una conclusión positiva y una negativa.

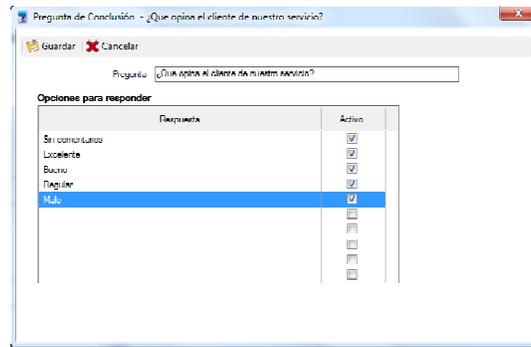


Preguntas de la conclusión

- Opcionalmente y a modo de calificación por parte del usuario, podrá agregar un cuestionario de opción múltiple a la conclusión de ventas, ya sea positiva o negativa. Utilice el botón para agregar, el botón para quitar o el botón para modificar. Para cambiar el orden de las preguntas, haga clic en el botón para subir o el botón para bajar.



Al agregar o modificar una pregunta, se mostrará la siguiente ventana. Como ejemplo para este manual, se ha colocado la pregunta "¿Qué opina el cliente de nuestro servicio?", y como respuestas "Sin comentarios", "Excelente", "Bueno", "Regular", "Malo". Podrá agregar cuantas preguntas necesite, y cada pregunta podrá tener hasta 10 respuestas.



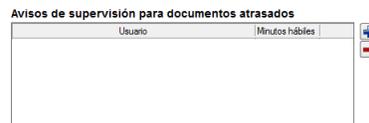
Actividades a ejecutar

- Agregue las actividades que desea se ejecuten. Utilice el botón para agregar o el botón para quitar. Para cambiar el orden en que deben ejecutarse, haga clic en el botón para subir o el botón para bajar.



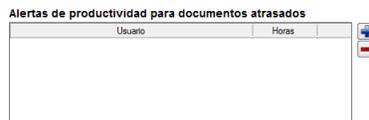
Avisos de supervisión para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar quienes supervisarán este documento si por alguna razón una de las actividades se retrasa en su ejecución. Utilice el botón para agregar un usuario o el botón para quitarlo. De manera predeterminada se le avisa al usuario a los 30 minutos de retraso, para cambiar esto por usuario configure las celdas de la columna **Minutos**.



Alertas de productividad para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar a quienes se enviará una alerta de productividad cuando el documento no haya completado tanto sus actividades, como su paso al siguiente documento. A esta alerta se le tendrá que dar seguimiento y se creará una por cada usuario agregado. El tiempo configurado en las celdas de la columna **Horas** es horario hábil de oficina. Utilice el botón para agregar un usuario o el botón para quitarlo.



- Haga clic en el icono **Contrato**. Este icono sólo se muestra en Arrendamiento y Póliza. Está compuesto por las siguientes secciones de configuración.



Requisitos que deben cumplirse para iniciar este proceso

- Esta lista representa los requisitos que deben cumplirse en los campos del cliente para que **Clave 4** permita crear un **Contrato (Ctr)**. En el listado se agrupan los campos agrupados en *Datos del cliente*, *Domicilio del cliente* y *Contactos*.

Requisitos del cliente que deben cumplirse para iniciar este proceso

Campos requeridos del cliente

Datos del cliente	
<input type="checkbox"/>	Nombre comercial
<input type="checkbox"/>	RFC
<input type="checkbox"/>	Responsable del correo
<input type="checkbox"/>	Correo comprobantes 1

Usuarios que atienden este documento

- Agregue a quienes serán responsables de que se procese este documento cuando una **Conclusión de ventas (Cv)** concluya sus actividades. Utilice el botón para agregar o el botón para quitar. Para cambiar el escalamiento de usuarios, haga clic en el botón para subir o el botón para bajar.

Usuarios que atienden este documento

Usuario

Actividades a ejecutar

- Agregue las actividades que desea se ejecuten. Utilice el botón para agregar o el botón para quitar. Para cambiar el orden en que deben ejecutarse, haga clic en el botón para subir o el botón para bajar.

Actividades a ejecutar

--

Avisos de supervisión para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar quienes supervisarán este documento si por alguna razón una de las actividades se retrasa en su ejecución. Utilice el botón para agregar un usuario o el botón para quitarlo. De manera predeterminada se le avisa al usuario a los 30 minutos de retraso, para cambiar esto por usuario configure las celdas de la columna **Minutos**.

Avisos de supervisión para documentos atrasados

Usuario	Minutos hábiles

Alertas de productividad para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar a quienes se enviará una alerta de productividad cuando el documento no haya completado tanto sus actividades, como su paso al siguiente documento. A esta alerta se le tendrá que dar seguimiento y se creará una por cada usuario agregado. El tiempo configurado en las celdas de la columna **Horas** es horario hábil de oficina. Utilice el botón para agregar un usuario o el botón para quitarlo.

Alertas de productividad para documentos atrasados

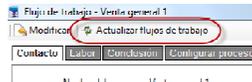
Usuario	Horas

15.3. Actualización de flujos de trabajo

Aún cuando **Clave CFG** y **Clave 4** ya estén configurados y con actividad pendiente, podremos hacer modificaciones a los flujos de trabajo. Estas modificaciones no alterarán el historial ya guardado ni las actividades pendientes.

Sin embargo, en ocasiones al hacer cambios en los flujos de trabajo se necesitará que la programación de un pendiente se cambie de un usuario a otro. Para que se actualicen, haga lo siguiente.

1. Modifique el **Flujo de trabajo** que necesite actualizar y guarde sus cambios.
2. Sin cerrar la ventana, haga clic en **Actualizar flujos de trabajo**.



3. Dependiendo de la actividad pendiente, se iniciará el proceso de reprogramación de actividades pendientes.
4. Cuando haya finalizado, cierre la ventana.

Este proceso de actualización es por cada uno de los **Flujos de trabajo** del esfuerzo de ventas.

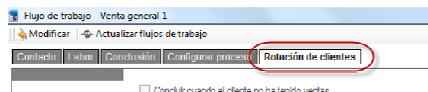
Sólo las actividades pendientes que no han tenido ningún tipo de interacción con el usuario se reprogramarán.

15.4. Rotación de clientes

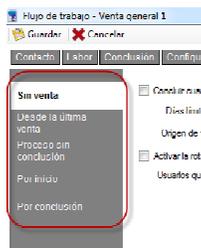
Otra característica de los flujos de trabajo del esfuerzo de ventas, es que por cada uno puede configurar una rotación de clientes. Esta rotación consiste en reasignar la labor de ventas de un cliente, de un usuario a otro en un orden consecutivo.

Esta configuración no es requerida para el funcionamiento de **Clave 4**.

1. Seleccione un **Flujo de trabajo** y haga clic en **Abrir**.
2. Seleccione la ficha **Rotación de clientes**.
3. Haga clic en **Modificar**.



4. Seleccione en el menú el tipo de rotación que desea configurar.



5. Revise lo que sigue en este tema para configurar los parámetros de cada tipo de rotación.
6. Ya configurado, haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
7. Para terminar, cierre la ventana.

Cada tipo de rotación es independiente una de otra, es decir, si un **Flujo de trabajo** que sí tiene ventas no es afectado por otro que no ha logrado ninguna. Revisemos cada tipo de rotación.

Sin venta

Se ejecuta esta rotación cuando el cliente no ha tenido ninguna venta concluida al menos hasta el punto de **Factura (F)** en un determinado tiempo en días y sólo afectando a las originadas de este **Flujo de trabajo**.

- **Concluir cuando el cliente no tiene ventas.** Con esta casilla se activa la conclusión automática de la labor de ventas. La conclusión se clasifica como negativa.
- **Días límite.** Indica el tiempo en que debe concluirse la labor de ventas.
- **Origen de ventas aplicado.** Opcional. Haga clic en este botón para seleccionar un origen de ventas que se utilizará para iniciar un nuevo **Flujo de trabajo** si se activa la siguiente casilla.
- **Activar la rotación entre los siguientes usuarios.** Opcional. Al activar esta casilla se iniciará un nuevo **Flujo de trabajo** al siguiente usuario disponible.
- **Usuarios que deben rotarse.** Si un usuario A, no está en la lista, entonces se la asigna al primero disponible. Si un usuario B sí está en la lista, entonces se programa al usuario C que es el siguiente. Si el usuario D es el último, se reinicia la lista. Utilice el botón  para agregar o el botón  para quitar. Para cambiar el orden de los usuarios, haga clic en el botón  para subir o el botón  para bajar.

Concluir cuando el cliente no ha tenido ventas

Días límite

Origen de ventas aplicado 

Activar la rotación entre los siguientes usuarios

Usuarios que deben rotarse 

Desde la última venta

Se ejecuta esta rotación cuando el cliente sí ha tenido alguna venta concluida al menos hasta el punto de **Factura (F)**, pero desde la última ya ha pasado un determinado tiempo en días.

- **Concluir cuando el cliente no ha tenido ventas.** Con esta casilla se activa la conclusión automática de la labor de ventas. La conclusión se clasifica como negativa.
- **Días límite.** Indica el tiempo en que debe concluirse la labor de ventas.
- **Origen de ventas aplicado.** Opcional. Haga clic en este botón para seleccionar un origen de ventas que se utilizará para iniciar un nuevo **Flujo de trabajo** si se activa la siguiente casilla.
- **Activar la rotación entre los siguientes usuarios.** Opcional. Al activar esta casilla se iniciará un nuevo **Flujo de trabajo** al siguiente usuario disponible.
- **Usuarios que deben rotarse.** Si un usuario A, no está en la lista, entonces se la asigna al primero disponible. Si un usuario B sí está en la lista, entonces se programa al usuario C que es el siguiente. Si el usuario D es el último, se reinicia la lista. Utilice el botón  para agregar o el botón  para quitar. Para cambiar el orden de los usuarios, haga clic en el botón  para subir o el botón  para bajar.

Concluir cuando el cliente no ha tenido ventas

Días límite

Origen de ventas aplicado 

Activar la rotación entre los siguientes usuarios

Usuarios que deben rotarse 

Proceso sin conclusión

Se ejecuta esta rotación cuando el cliente, no ha tenido al menos una conclusión positiva sin importar si fue autorizada o no.

- **Concluir labor de ventas cuando ésta no tiene ningún tipo de conclusión.** Con esta casilla se activa la conclusión automática de la labor de ventas. La conclusión se clasifica como negativa.
- **Días límite.** Indica el tiempo en que debe concluirse la labor de ventas.
- **Origen de ventas aplicado.** Opcional. Haga clic en este botón para seleccionar un origen de ventas que se utilizará para iniciar un nuevo **Flujo de trabajo** si se activa la siguiente casilla.
- **Activar la rotación entre los siguientes usuarios.** Opcional. Al activar esta casilla se iniciará un nuevo **Flujo de trabajo** al siguiente usuario disponible.
- **Usuarios que deben rotarse.** Si un usuario A, no está en la lista, entonces se la asigna al primero disponible. Si un usuario B sí está en la lista, entonces se programa al usuario C que es el siguiente. Si el usuario D es el último, se reinicia la lista. Utilice el botón  para agregar o el botón  para quitar. Para cambiar el orden de los usuarios, haga clic en el botón  para subir o el botón  para bajar.

Concluir labor de ventas cuando ésta no tiene ningún tipo de conclusión

Días límite

Origen de ventas aplicado

Activar la rotación entre los siguientes usuarios

Usuarios que deben rotarse

Por inicio

Esta rotación se ejecuta cuando se inicia este **Flujo de trabajo**, creando un nuevo Flujo de trabajo diferente. Esto es útil cuando deseamos que los clientes recibidos por un área, sean seguidos al mismo tiempo por otra área diferente.

- **Flujo de trabajo a iniciar.** Haga clic en este botón para seleccionar un **Flujo de trabajo** del esfuerzo de ventas, que será diferente al abierto actualmente. Por ejemplo, Póliza podrá iniciar Arrendamiento, Partes, Eventuales, Venta general 1 y Venta general 2.
- **Origen de ventas aplicado.** Haga clic en este botón para seleccionar un origen de ventas que se utilizará para iniciar el nuevo **Flujo de trabajo**.
- **Activar la rotación entre los siguientes usuarios.** Al activar esta casilla se iniciará un nuevo **Flujo de trabajo** al siguiente usuario disponible.
- **Usuarios que deben rotarse.** Si un usuario A, no está en la lista, entonces se la asigna al primero disponible. Si un usuario B sí está en la lista, entonces se programa al usuario C que es el siguiente. Si el usuario D es el último, se reinicia la lista. Utilice el botón para agregar o el botón para quitar. Para cambiar el orden de los usuarios, haga clic en el botón para subir o el botón para bajar.

Flujo de trabajo a iniciar

Origen de ventas aplicado

Activar la rotación entre los siguientes usuarios

Usuarios que deben rotarse

Por conclusión

Esta rotación se ejecuta cuando se concluye este **Flujo de trabajo**, creando un nuevo Flujo de trabajo diferente. Esto es útil cuando deseamos que los clientes a los que ya se les aplicó una conclusión en su labor de ventas en un área, sea ahora seguido por otra área diferente.

- **Flujo de trabajo a iniciar.** Haga clic en este botón para seleccionar un **Flujo de trabajo** del esfuerzo de ventas, que será diferente al abierto actualmente. Por ejemplo, Póliza podrá iniciar Arrendamiento, Partes, Eventuales, Venta general 1 y Venta general 2.
- **Origen de ventas aplicado.** Haga clic en este botón para seleccionar un origen de ventas que se utilizará para iniciar el nuevo **Flujo de trabajo**.
- **Activar la rotación entre los siguientes usuarios.** Al activar esta casilla se iniciará un nuevo **Flujo de trabajo** al siguiente usuario disponible.
- **Usuarios que deben rotarse.** Si un usuario A, no está en la lista, entonces se la asigna al primero disponible. Si un usuario B sí está en la lista, entonces se programa al usuario C que es el siguiente. Si el usuario D es el último, se reinicia la lista. Utilice el botón para agregar o el botón para quitar. Para cambiar el orden de los usuarios, haga clic en el botón para subir o el botón para bajar.

Flujo de trabajo a iniciar

Origen de ventas aplicado

Activar la rotación entre los siguientes usuarios

Usuarios que deben rotarse



16. FT – Administrativo

Haga clic en **FT – Administrativo**.



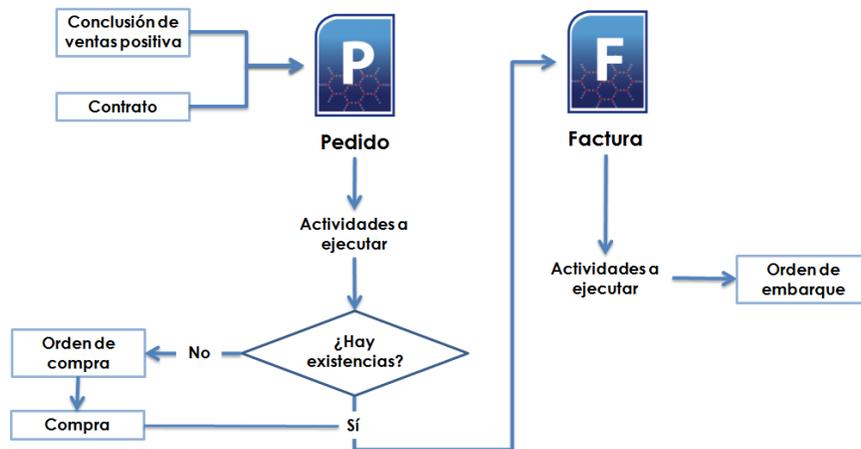
Este es el flujo de trabajo para el proceso administrativo y se inicia cuando una **Conclusión de ventas (Cv)** o un **Contrato (Ctr)** ejecutan todas sus actividades, aunque también puede iniciar manualmente creando un **Pedido (P)** o **Factura (F)**.

Este **Flujo de trabajo** incluye los siguientes documentos modelo.

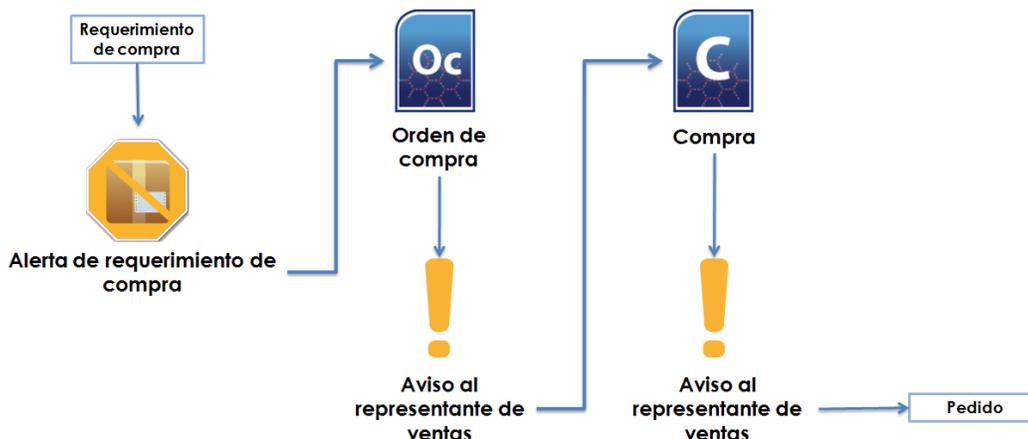
- **Pedido.** Se aplica sólo a los pedidos creados a partir de una **Conclusión de ventas (Cv)**, un **Contrato (Ctr)**, un evento de una **Cobertura de servicio** para producto incluido, una **Cotización (Cot)** creada desde una **Orden de trabajo (Ot)** y un **Pedido (P)** creado manualmente en **Clave 4**. Los pedidos de partes tienen su configuración independiente en la **Orden de trabajo (Ot)**.
- **Factura.** Se aplica a cualquier **Factura (F)** creada manual o automáticamente. Este documento no afecta existencias.

16.1. Flujo de trabajo

Este es el flujo de trabajo y su proceso general.



Como podemos apreciar en la imagen anterior, el **Pedido (P)** primero ejecuta las actividades y después aparta la existencia disponible. Si no existe suficiente inventario, se inicia un proceso propio del sistema que no requiere configuración. Los responsables del almacén se configuran al crear un almacén.



16.2. Configurar el flujo de trabajo administrativo

1. Haga clic en **Modificar**.
2. Haga clic en icono de **Pedido**. Está compuesto por las siguientes secciones de configuración.

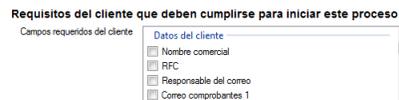


Este documento se procesa automáticamente

- Para que el documento se genere sin intervención de un usuario, active esta casilla. Sin embargo, al llegar a ocurrir algún problema al generarse el documento, se avisará a los usuarios responsables de este mismo para que revisen que problema ha ocurrido. Los más comunes son que el cliente no tiene todos los campos requeridos para crear el **Pedido (P)** o no se cumplen los requisitos de la **Condición de crédito** seleccionada.

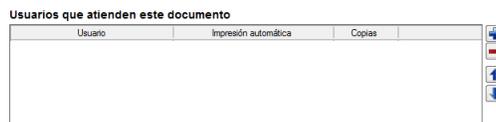
Requisitos que deben cumplirse para iniciar este proceso

- Esta lista representa los requisitos que deben cumplirse en los campos del cliente para que **Clave 4** permita crear un **Pedido (P)**. En el listado se agrupan los campos agrupados en *Datos del cliente*, *Domicilio del cliente* y *Contactos*.



Usuarios que atienden este documento

- Agregue a quienes serán responsables de que se procese este documento cuando una **Conclusión de ventas (Cv)** o un **Contrato (Ctr)** completen sus actividades. Utilice el botón para agregar o el botón para quitar. Para cambiar el escalamiento de usuarios, haga clic en el botón para subir o el botón para bajar. En la celda de la columna **Impresión automática** podrá seleccionar con que impresora del usuario desea que se imprima el **Pedido (P)** de manera automática y en la columna **Copias** con cuántas impresiones.



Actividades a ejecutar

- Agregue las actividades que desea se ejecuten. Utilice el botón para agregar o el botón para quitar. Para cambiar el orden en que deben ejecutarse, haga clic en el botón para subir o el botón para bajar.



Avisos de supervisión para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar quienes supervisarán este documento si por alguna razón una de las actividades se retrasa en su ejecución. Utilice el botón  para agregar un usuario o el botón  para quitarlo. De manera predeterminada se le avisa al usuario a los 30 minutos de retraso, para cambiar esto por usuario configure las celdas de la columna **Minutos**.

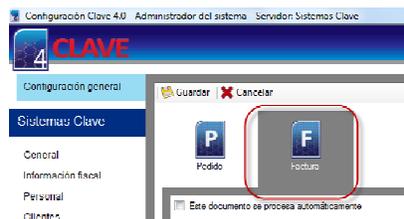


Alertas de productividad para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar a quienes se enviará una alerta de productividad cuando el documento no haya completado tanto sus actividades, como su paso al siguiente documento. A esta alerta se le tendrá que dar seguimiento y se creará una por cada usuario agregado. El tiempo configurado en las celdas de la columna **Horas** es horario hábil de oficina. Utilice el botón  para agregar un usuario o el botón  para quitarlo.



- Haga clic en icono **Factura**. Está compuesto por las siguientes secciones de configuración.



Este documento se procesa automáticamente

- Para que el documento se genere sin intervención de un usuario, active esta casilla. Sin embargo, al llegar a ocurrir algún problema al generarse el documento, se avisará a los usuarios responsables de este mismo para que revisen que problema ha ocurrido. Los más comunes son que el cliente no tiene todos los campos requeridos para crear la **Factura (F)** o no se cumplen los requisitos de la **Condición de crédito** seleccionada.

Requisitos que deben cumplirse para iniciar este proceso

- Esta lista representa los requisitos que deben cumplirse en los campos del cliente para que **Clave 4** permita crear una **Factura (F)**. En el listado se agrupan los campos agrupados en *Datos del cliente*, *Domicilio del cliente* y *Contactos*.



Usuarios que atienden este documento

- Agregue a quienes serán responsables de que se procese este documento cuando un **Pedido (P)** complete sus actividades y tenga apartadas el inventario suficiente para surtir todas las partidas. Utilice el botón  para agregar o el botón  para quitar. Para cambiar el escalamiento de usuarios, haga clic en el botón  para subir o el botón  para bajar. En la celda de la columna **Impresión automática** podrá seleccionar con que impresora del usuario desea que se imprima la **Factura (F)** de manera automática y en la columna **Copias** con cuántas impresiones.

Usuarios que atienden este documento

Usuario	Impresión automática	Copias

Actividades a ejecutar

- Agregue las actividades que desea se ejecuten. Utilice el botón  para agregar o el botón  para quitar. Para cambiar el orden en que deben ejecutarse, haga clic en el botón  para subir o el botón  para bajar.

Actividades a ejecutar

--

Avisos de supervisión para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar quienes supervisarán este documento si por alguna razón una de las actividades se retrasa en su ejecución. Utilice el botón  para agregar un usuario o el botón  para quitarlo. De manera predeterminada se le avisa al usuario a los 30 minutos de retraso, para cambiar esto por usuario configure las celdas de la columna **Minutos**.

Avisos de supervisión para documentos atrasados

Usuario	Minutos hábiles

Alertas de productividad para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar a quienes se enviará una alerta de productividad cuando el documento no haya completado tanto sus actividades, como su paso al siguiente documento. A esta alerta se le tendrá que dar seguimiento y se creará una por cada usuario agregado. El tiempo configurado en las celdas de la columna **Horas** es horario hábil de oficina. Utilice el botón  para agregar un usuario o el botón  para quitarlo.

Alertas de productividad para documentos atrasados

Usuario	Horas

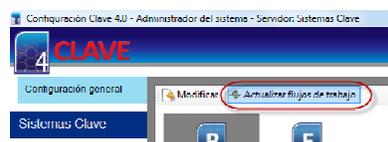
- Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.

16.3. Actualización de flujos de trabajo

Aún cuando **Clave CFG** y **Clave 4** ya estén configurados y con actividad pendiente, podremos hacer modificaciones a los flujos de trabajo. Estas modificaciones no alterarán el historial ya guardado ni las actividades pendientes.

Sin embargo, en ocasiones al hacer cambios en los flujos de trabajo se necesitará que la programación de un pendiente se cambie de un usuario a otro. Para que se actualicen, haga lo siguiente.

- Modifique el **Flujo de trabajo** administrativo y guarde sus cambios.
- Haga clic en **Actualizar flujos de trabajo**.



- Dependiendo de la actividad pendiente, se iniciará el proceso de reprogramación de actividades pendientes.



Este proceso de actualización solo afecta al **Flujo de trabajo** administrativo.

Sólo las actividades pendientes que no han tenido ningún tipo de interacción con el usuario se reprogramarán.



17. FT – Embarques

Haga clic en **FT – Embarques**.



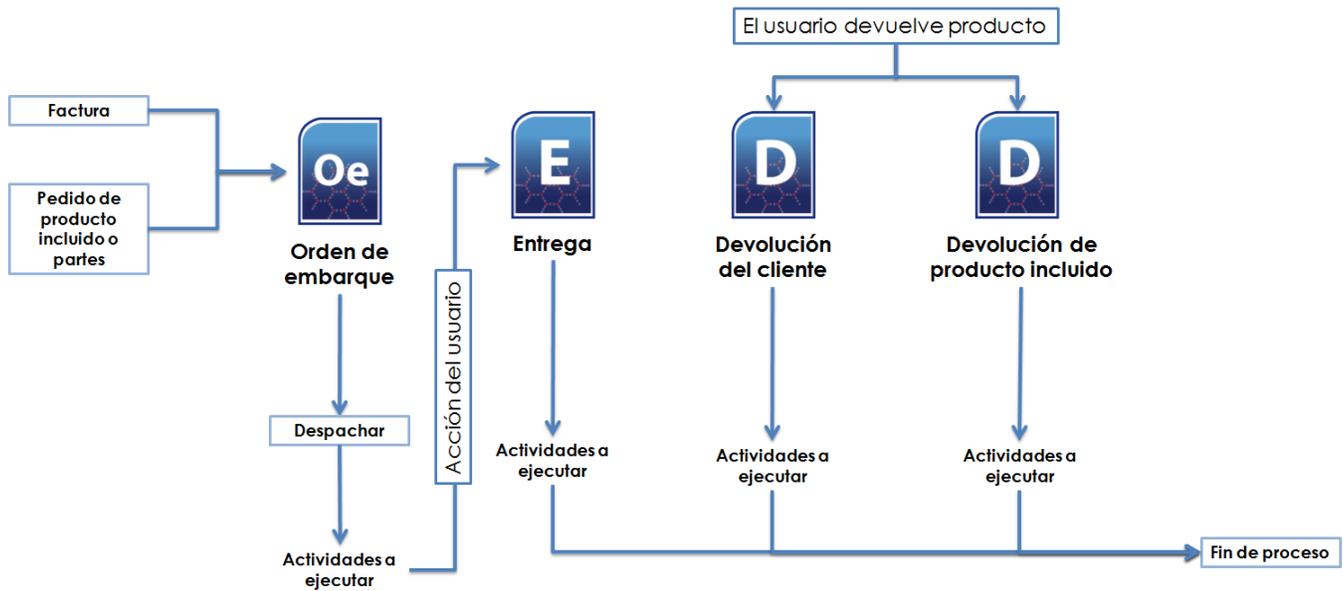
Este es el flujo de trabajo para el proceso de embarques y se inicia cuando una **Factura (F)**, que contiene al menos un producto, ejecuta todas sus actividades.

En este **Flujo de trabajo** se incluyen los siguientes documentos modelo

- **Orden de embarque.** Afecta a cualquier **Orden de embarque (Oe)** y sólo pueden crearse automáticamente o desde una **Factura (F)**. Este documento afecta a las existencias cuando se despacha.
- **Entrega.** Afecta a cualquier **Entrega (E)** y sólo puede crearse desde una **Orden de embarque (Oe)** ya despachada.
- **Devolución del cliente.** Este tipo de documento se puede crear a partir de la devolución de productos de una **Orden de embarque (Oe)** despachada o por una devolución creada en la ventana del cliente.
- **Devolución de producto incluido.** Este tipo de documento sólo puede crearse a partir de una **Orden de embarque (Oe)** despachada y que haya surtido producto incluido por un evento programado de una **Cobertura de servicio** o por un **Pedido (P)** de partes.

17.1. Flujo de trabajo

Este es el flujo de trabajo y su proceso general.



17.2. Configurar el flujo de trabajo de embarques

1. Haga clic en **Modificar**.
2. Haga clic en icono de **Orden de embarque**. Está compuesto por las siguientes secciones de configuración.

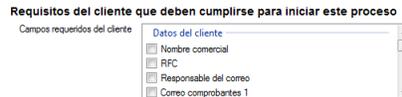


Este documento se procesa automáticamente

- Para que el documento se genere sin intervención de un usuario, active esta casilla.

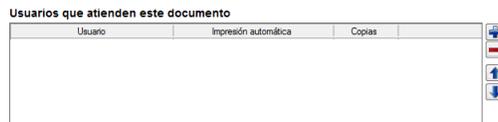
Requisitos que deben cumplirse para iniciar este proceso

- Esta lista representa los requisitos que deben cumplirse en los campos del cliente para que **Clave 4** permita crear una **Orden de embarque (Oe)**. En el listado se agrupan los campos agrupados en *Datos del cliente*, *Domicilio del cliente* y *Contactos*.



Usuarios que atienden este documento

- Agregue a quienes serán responsables de que se procese este documento cuando una **Factura (F)** o un **Pedido (P)** de partes o producto incluido completen sus actividades. Utilice el botón para agregar o el botón para quitar. Para cambiar el escalamiento de usuarios, haga clic en el botón para subir o el botón para bajar. En la celda de la columna **Impresión automática** podrá seleccionar con que impresora del usuario desea que se imprima la **Orden de embarque (Oe)** de manera automática y en la columna **Copias** con cuántas impresiones.



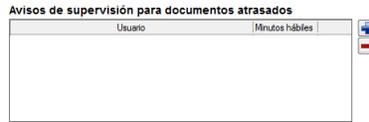
Actividades a ejecutar

- Agregue las actividades que desea se ejecuten. Utilice el botón para agregar o el botón para quitar. Para cambiar el orden en que deben ejecutarse, haga clic en el botón para subir o el botón para bajar.



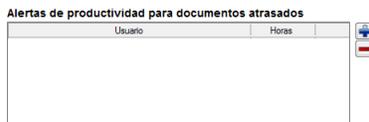
Avisos de supervisión para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar quienes supervisarán este documento si por alguna razón una de las actividades se retrasa en su ejecución. Utilice el botón para agregar un usuario o el botón para quitarlo. De manera predeterminada se le avisa al usuario a los 30 minutos de retraso, para cambiar esto por usuario configure las celdas de la columna **Minutos**.

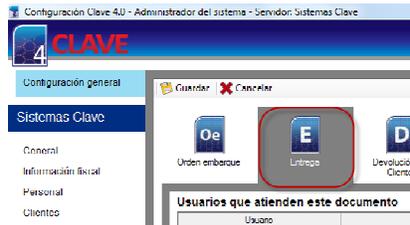


Alertas de productividad para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar a quienes se enviará una alerta de productividad cuando el documento no haya completado tanto sus actividades, como su paso al siguiente documento. A esta alerta se le tendrá que dar seguimiento y se creará una por cada usuario agregado. El tiempo configurado en las celdas de la columna **Horas** es horario hábil de oficina. Utilice el botón para agregar un usuario o el botón para quitarlo.



- Haga clic en icono **Entrega**. Está compuesto por las siguientes secciones de configuración.



Usuarios que atienden este documento

- Agregue a quienes serán responsables de que se procese este documento cuando un **Pedido (P)** complete sus actividades y tenga apartadas el inventario suficiente para surtir todas las partidas. Utilice el botón para agregar o el botón para quitar. Para cambiar el escalamiento de usuarios, haga clic en el botón para subir o el botón para bajar.



Actividades a ejecutar

- Agregue las actividades que desea se ejecuten. Utilice el botón para agregar o el botón para quitar. Para cambiar el orden en que deben ejecutarse, haga clic en el botón para subir o el botón para bajar.



Avisos de supervisión para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar quienes supervisarán este documento si por alguna razón una de las actividades se retrasa en su ejecución. Utilice el botón para agregar un usuario o el botón para quitarlo. De manera predeterminada se le avisa al usuario a los 30 minutos de retraso, para cambiar esto por usuario configure las celdas de la columna **Minutos**.

Avisos de supervisión para documentos atrasados

Usuario	Minutos hábiles

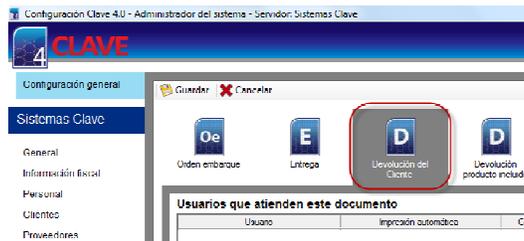
Alertas de productividad para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar a quienes se enviará una alerta de productividad cuando el documento no haya completado tanto sus actividades, como su paso al siguiente documento. A esta alerta se le tendrá que dar seguimiento y se creará una por cada usuario agregado. El tiempo configurado en las celdas de la columna **Horas** es horario hábil de oficina. Utilice el botón  para agregar un usuario o el botón  para quitarlo.

Alertas de productividad para documentos atrasados

Usuario	Horas

- Haga clic en icono de **Devolución del cliente**. Está compuesto por las siguientes secciones de configuración.



Usuarios que atienden este documento

- Agregue a quienes serán responsables de que se procese este documento cuando se haya creado el documento de **Devolución del cliente (D)**. Utilice el botón  para agregar o el botón  para quitar. Para cambiar el escalamiento de usuarios, haga clic en el botón  para subir o el botón  para bajar. En la celda de la columna **Impresión automática** podrá seleccionar con que impresora del usuario desea que se imprima la **Devolución del cliente (D)** de manera automática y en la columna **Copias** con cuántas impresiones.

Usuarios que atienden este documento

Usuario	Impresión automática	Copias

Actividades a ejecutar

- Agregue las actividades que desea se ejecuten. Utilice el botón  para agregar o el botón  para quitar. Para cambiar el orden en que deben ejecutarse, haga clic en el botón  para subir o el botón  para bajar.

Actividades a ejecutar

--

Avisos de supervisión para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar quienes supervisarán este documento si por alguna razón una de las actividades se retrasa en su ejecución. Utilice el botón  para agregar un usuario o el botón  para quitarlo. De manera predeterminada se le avisa al usuario a los 30 minutos de retraso, para cambiar esto por usuario configure las celdas de la columna **Minutos**.

Avisos de supervisión para documentos atrasados

Usuario	Minutos hábiles

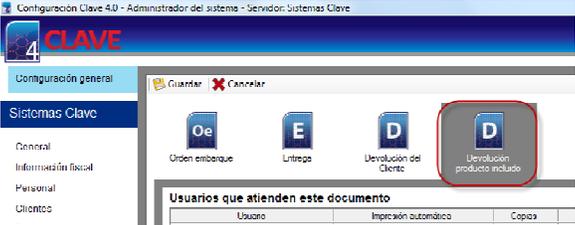
Alertas de productividad para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar a quienes se enviará una alerta de productividad cuando el documento no haya completado tanto sus actividades, como su paso al siguiente documento. A esta alerta se le tendrá que dar seguimiento y se creará una por cada usuario agregado. El tiempo configurado en las celdas de la columna **Horas** es horario hábil de oficina. Utilice el botón  para agregar un usuario o el botón  para quitarlo.

Alertas de productividad para documentos atrasados

Usuario	Horas

5. Haga clic en icono de **Devolución producto incluido**. Está compuesto por las siguientes secciones de configuración.



The screenshot shows the 'Configuración Clave 4.0' interface. The left sidebar has 'Sistemas Clave' selected. The main area shows four icons: 'Orden embarque', 'Entrega', 'Evolución del Cliente', and 'Devolución producto incluido' (highlighted with a red box). Below the icons is a table titled 'Usuarios que atienden este documento' with columns for 'Usuario', 'Impresión automática', and 'Copias'.

Usuarios que atienden este documento

- Agregue a quienes serán responsables de que se procese este documento cuando se haya creado el documento de **Devolución de producto incluido (D)**. Utilice el botón  para agregar o el botón  para quitar. Para cambiar el escalamiento de usuarios, haga clic en el botón  para subir o el botón  para bajar. En la celda de la columna **Impresión automática** podrá seleccionar con que impresora del usuario desea que se imprima la **Devolución de producto incluido (D)** de manera automática y en la columna **Copias** con cuántas impresiones.

Usuarios que atienden este documento

Usuario	Impresión automática	Copias

Actividades a ejecutar

- Agregue las actividades que desea se ejecuten. Utilice el botón  para agregar o el botón  para quitar. Para cambiar el orden en que deben ejecutarse, haga clic en el botón  para subir o el botón  para bajar.

Actividades a ejecutar

--

Avisos de supervisión para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar quienes supervisarán este documento si por alguna razón una de las actividades se retrasa en su ejecución. Utilice el botón  para agregar un usuario o el botón  para quitarlo. De manera predeterminada se le avisa al usuario a los 30 minutos de retraso, para cambiar esto por usuario configure las celdas de la columna **Minutos**.

Avisos de supervisión para documentos atrasados

Usuario	Minutos hábiles

Alertas de productividad para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar a quienes se enviará una alerta de productividad cuando el documento no haya completado tanto sus actividades, como su paso al siguiente documento. A esta alerta se le tendrá que dar seguimiento y se creará una por cada usuario agregado. El tiempo configurado en las celdas de la columna **Horas** es horario hábil de oficina. Utilice el botón  para agregar un usuario o el botón  para quitarlo.

Alertas de productividad para documentos atrasados

Usuario	Horas

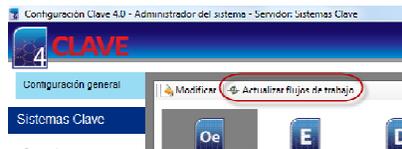
- Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.

17.3. Actualización de flujos de trabajo

Aún cuando **Clave CFG** y **Clave 4** ya estén configurados y con actividad pendiente, podremos hacer modificaciones a los flujos de trabajo. Estas modificaciones no alterarán el historial ya guardado ni las actividades pendientes.

Sin embargo, en ocasiones al hacer cambios en los flujos de trabajo se necesitará que la programación de un pendiente se cambie de un usuario a otro. Para que se actualicen, haga lo siguiente.

- Modifique el **Flujo de trabajo** administrativo y guarde sus cambios.
- Haga clic en **Actualizar flujos de trabajo**.



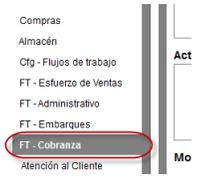
- Dependiendo de la actividad pendiente, se iniciará el proceso de reprogramación de actividades pendientes.

Este proceso de actualización solo afecta al **Flujo de trabajo** de embarques.

Sólo las actividades pendientes que no han tenido ningún tipo de interacción con el usuario se reprogramarán.

18. FT – Cobranza

Haga clic en **FT – Cobranza**.



Este es el flujo de trabajo para el proceso de cobranza y se inicia cuando un **Documento de cargo (Dc)** llega a los límites de su fecha de programación de pago.

En este **Flujo de trabajo** se incluyen los siguientes documentos modelo.

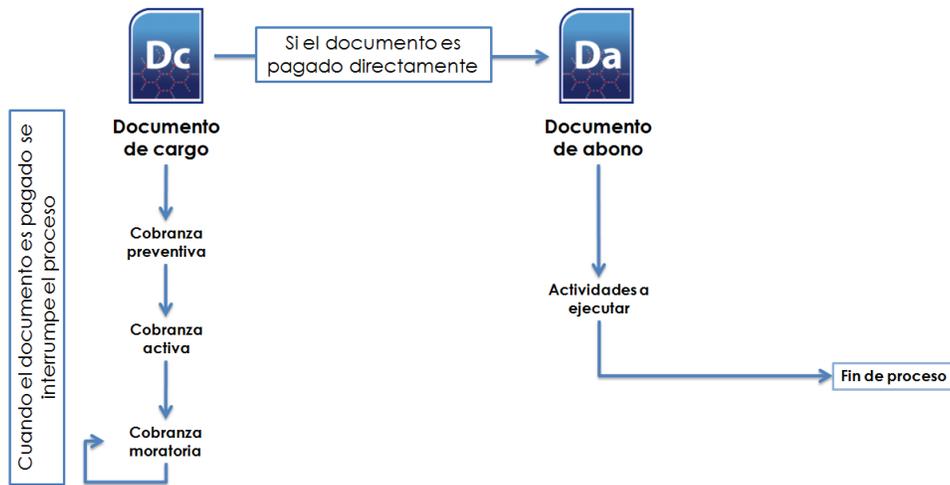
- **Documento de cargo.** Sólo se crea cuando una **Factura (F)** se divide en varios pagos según las condiciones del plazo de las condiciones de crédito. El **Documento de cargo (Dc)** tiene una fecha de programación de pago y es a partir de ésta sobre la que se programarán las actividades configuradas en este **Flujo de trabajo**. Esta fecha puede ser reprogramada y por lo tanto, se reprogramarán las actividades.

Los responsables del **Documento de cargo (Dc)** son asignados en la configuración de las **Condiciones de crédito**.

- **Documento de abono.** Este documento se crea cuando se captura un abono en el cliente, sin embargo, las actividades configuradas en este **Flujo de trabajo** sólo se ejecutarán cuando un **Documento de cargo (Dc)** es pagado directamente y no cuando un **Documento de abono (Da)** es creado y aplicado a diversos documentos de cargo.

18.1. Flujo de trabajo

Este es el flujo de trabajo y su proceso general.



El proceso de actividades de un **Documento de cargo (Dc)** se interrumpe o no se ejecuta cuando es pagado o cuando se le aplica un **Documento de abono (Da)** ya existente.

Documento de cargo (Dc) tiene tres grupos de actividades a ejecutar. Puede ser opcional el agregar actividades, y si alguno de los grupos no tiene ninguna, se pasa al siguiente. Y si ninguno de los tres tiene actividades, **Clave 4** no programará nada, sin embargo, usted podrá basarse en los reportes de cobranza.

- **Cobranza preventiva.** A este grupo de actividades se les configura con cuántos días de anticipación a la fecha de programación del **Documento de cargo (Dc)** comenzarán a ejecutarse. Si la fecha de pago llega antes de terminar de ejecutarse la siguiente actividad de este grupo, se interrumpe y comienzan las actividades de la cobranza activa. Si se completan las actividades, se pasa a la programación a cobranza activa.
- **Cobranza activa.** Este grupo de actividades a partir de la fecha de programación del pago. Cuando se cumplen las actividades se pasa la programación a cobranza moratoria.

- **Cobranza moratoria.** A este grupo de actividades se les configura con cuántos días de atraso a la fecha de programación del **Documento de cargo (Dc)** comenzarán a ejecutarse. Cuando se ejecutan todas las actividades, se reinicia el proceso y comienza de nuevo la cobranza moratoria.

18.2. Configurar el flujo de trabajo de cobranza

1. Haga clic en **Modificar**.
2. Haga clic en icono de **Documento de cargo**. Está compuesto por las siguientes secciones de configuración.



Cobranza preventiva

- **Días de anticipación.** Indique con cuántos días de anticipación a la fecha de programación de pago deben ejecutarse estas actividades.
- Agregue las actividades que desea se ejecuten. Utilice el botón  para agregar o el botón  para quitar. Para cambiar el orden en que deben ejecutarse, haga clic en el botón  para subir o el botón  para bajar.

Cobranza preventiva

Días de anticipación

	   
--	--

Cobranza activa

- Agregue las actividades que desea se ejecuten. Utilice el botón  para agregar o el botón  para quitar. Para cambiar el orden en que deben ejecutarse, haga clic en el botón  para subir o el botón  para bajar.

Cobranza activa

	   
--	--

Cobranza moratoria

- **Días de retraso.** Indique con cuántos días de retraso a la fecha de programación de pago deben ejecutarse estas actividades.
- Agregue las actividades que desea se ejecuten. Utilice el botón  para agregar o el botón  para quitar. Para cambiar el orden en que deben ejecutarse, haga clic en el botón  para subir o el botón  para bajar.

Cobranza moratoria

Días de retraso

	   
--	--

Avisos de supervisión para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar quienes supervisarán este documento si por alguna razón una de las actividades se retrasa en su ejecución. Utilice el botón  para agregar un usuario o el botón  para quitarlo. De manera predeterminada se le avisa al usuario a los 30 minutos de retraso, para cambiar esto por usuario configure las celdas de la columna **Minutos**.

Avisos de supervisión para documentos atrasados

Usuario	Minutos hábiles

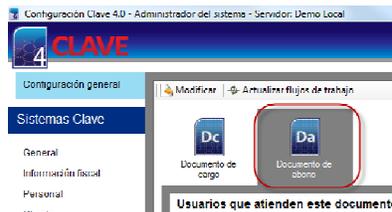
Alertas de productividad para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar a quienes se enviará una alerta de productividad cuando el documento no haya completado tanto sus actividades, como su paso al siguiente documento. A esta alerta se le tendrá que dar seguimiento y se creará una por cada usuario agregado. El tiempo configurado en las celdas de la columna **Horas** es horario hábil de oficina. Utilice el botón  para agregar un usuario o el botón  para quitarlo.

Alertas de productividad para documentos atrasados

Usuario	Horas

- Haga clic en icono **Documento de abono**. Está compuesto por las siguientes secciones de configuración.



Actividades a ejecutar

- Agregue las actividades que desea se ejecuten. Utilice el botón  para agregar o el botón  para quitar. Para cambiar el orden en que deben ejecutarse, haga clic en el botón  para subir o el botón  para bajar.

Actividades a ejecutar

--

Avisos de supervisión para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar quienes supervisarán este documento si por alguna razón una de las actividades se retrasa en su ejecución. Utilice el botón  para agregar un usuario o el botón  para quitarlo. De manera predeterminada se le avisa al usuario a los 30 minutos de retraso, para cambiar esto por usuario configure las celdas de la columna **Minutos**.

Avisos de supervisión para documentos atrasados

Usuario	Minutos hábiles

Alertas de productividad para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar a quienes se enviará una alerta de productividad cuando el documento no haya completado tanto sus actividades, como su paso al siguiente documento. A esta alerta se le tendrá que dar seguimiento y se creará una por cada usuario agregado. El tiempo configurado en las celdas de la columna **Horas** es horario hábil de oficina. Utilice el botón  para agregar un usuario o el botón  para quitarlo.

Alertas de productividad para documentos atrasados

Usuario	Horas
---------	-------

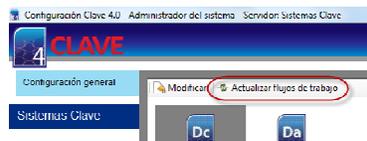
- Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.

18.3. Actualización de flujos de trabajo

Aún cuando **Clave CFG** y **Clave 4** ya estén configurados y con actividad pendiente, podremos hacer modificaciones a los flujos de trabajo. Estas modificaciones no alterarán el historial ya guardado ni las actividades pendientes.

Sin embargo, en ocasiones al hacer cambios en los flujos de trabajo se necesitará que la programación de un pendiente se cambie de un usuario a otro. Para que se actualicen, haga lo siguiente.

- Modifique el **Flujo de trabajo** administrativo y guarde sus cambios.
- Haga clic en **Actualizar flujos de trabajo**.



- Dependiendo de la actividad pendiente, se iniciará el proceso de reprogramación de actividades pendientes.

Este proceso de actualización solo afecta al **Flujo de trabajo** de embarques.

Sólo las actividades pendientes que no han tenido ningún tipo de interacción con el usuario se reprogramarán.

19. Atención al cliente

Haga clic en **Atención al cliente**.

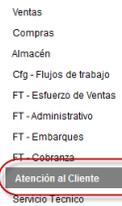
Este es el flujo de trabajo para el proceso de atención al cliente y se inicia cuando se crea un **Ticket de atención (Tac)**.

La creación de un **Ticket de atención (Tac)** puede ser de tres formas.

- Creado manualmente por un usuario desde la **Mesa de trabajo** de **Clave 4** o la ventana del cliente.
- Puede configurarse para que por la venta de un producto o servicio se genere un **Ticket de atención (Tac)**.
- Por la programación de eventos automáticos en una **Cobertura de servicio**.

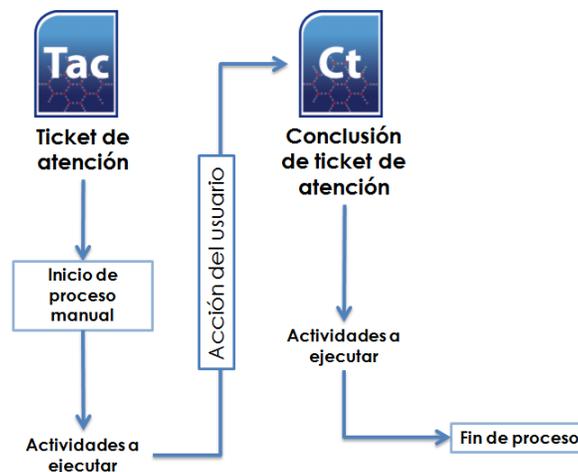
Pueden crearse cuantos flujos de trabajo de atención al cliente se necesiten. En cada **Flujo de trabajo** se incluyen los siguientes documentos modelo.

- **Ticket de atención.** Se crea por acción de un usuario desde la mesa de trabajo en **Clave 4**.
- **Conclusión de Ticket de atención.** Este documento da conclusión al **Ticket de atención (Tac)** dándole una calificación y tipo de conclusión.



19.1. Flujo de trabajo

Este es el flujo de trabajo y su proceso general.



Cuando se crea un **Ticket de atención (Tac)** no se inician las actividades de inmediato, primero se le avisa los usuarios responsables que existe un ticket nuevo para que alguno de ellos lo revise e inicie su proceso de actividades.

Cuando el **Ticket de atención (TAC)** termina sus actividades, se avisa a los usuarios responsables de la **Conclusión del Ticket de atención (Ct)** para que capturen este documento y finalicen el proceso. Cuando este documento se crea, cumple con sus actividades y terminar el proceso.

Opcionalmente, por cada **Ticket de atención (TAC)** se pueden crear **Órdenes de trabajo (Of)** que tendrán su propio **Flujo de trabajo**. Su configuración se revisa en el capítulo siguiente.

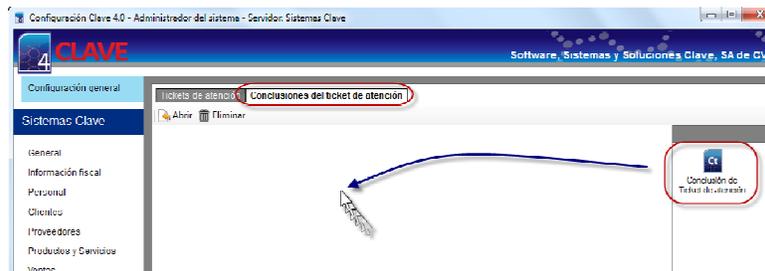
19.2. Configurar los flujos de trabajo de atención a clientes

Puede crear cuantos flujos de trabajo de atención a clientes necesite.

Conclusiones del ticket de atención

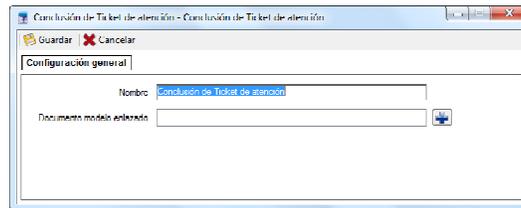
Antes de crear un **Flujo de trabajo** de atención a clientes, deberá haber configurado al menos un tipo de **Conclusión de Ticket de atención**.

1. Seleccione la ficha **Conclusiones del ticket de atención**.
2. Del lado derecho de la ventana, en el listado mostrado, seleccione el elemento **Conclusión de Ticket de atención**. Con el botón izquierdo del mouse arrástrelo y suéltelo en el área del listado. En cuanto lo suelte, se abrirá una ventana para configurarlo.



Para modificar un tipo de conclusión existente, selecciónelo y haga clic en **Abrir**.

3. En la siguiente ventana capture los datos solicitados.



- **Nombre.** Indique el nombre de esta **Conclusión de Ticket de atención**.
 - **Documento modelo enlazado.** Con este campo puede indicarle a **Clave 4** qué debe hacer cuando se concluya el **Ticket de atención (Tac)**. Haga clic en el botón  para seleccionar cualquiera de las dos opciones disponibles.
 - **<Terminar proceso>.** Termina el proceso actual.
 - **Ticket de atención.** Termina el proceso actual y crea un nuevo **Ticket de atención**.
4. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
 5. Para terminar, cierre la ventana.

Crear un nuevo Flujo de trabajo de Ticket de atención

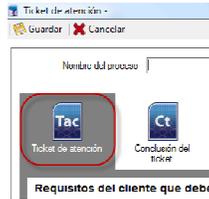
1. Seleccione la ficha **Tickets de atención**.



2. Haga clic en **Nuevo** para crear un nuevo proceso, o para modificar uno existente selecciónelo de la lista y haga clic en **Abrir**.
3. En la siguiente ventana capture el campo **Nombre del proceso**.



4. Haga clic en icono de **Ticket de atención**. Está compuesto por las siguientes secciones de configuración.



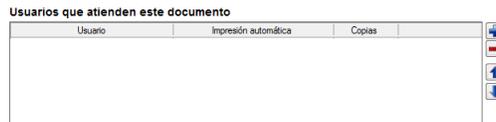
Requisitos que deben cumplirse para iniciar este proceso

- Esta lista representa los requisitos que deben cumplirse en los campos del cliente para que **Clave 4** permita crear un **Ticket de atención (Tac)**. En el listado se agrupan los campos agrupados en *Datos del cliente*, *Domicilio del cliente* y *Contactos*.



Usuarios que atienden este documento

- Agregue a quienes serán responsables de que se procese este documento cuando se crea un nuevo **Ticket de atención (Tac)**. Utilice el botón para agregar o el botón para quitar. Para cambiar el escalamiento de usuarios, haga clic en el botón para subir o el botón para bajar. En la celda de la columna **Impresión automática** podrá seleccionar con que impresora del usuario desea que se imprima el **Ticket de atención (Tac)** de manera automática y en la columna **Copias** con cuántas impresiones.



Requerimientos adicionales

Estas opciones controlan si se permitirá crear una **Orden de trabajo (Ot)** para este **Ticket de atención (Tac)**.

- Se pueden crear órdenes de trabajo para este ticket.** Permite que se agreguen órdenes de trabajo.
- Requerir modelo.** Si activa la casilla anterior, podrá activar esta opción para que al crear un ticket se requiera un modelo que quedará relacionado a la **Orden de trabajo (Ot)**.
- Requerir número de serie.** Si activa la casilla anterior, podrá activar esta opción para que se requiera también un número de serie, que podría existir en la base de datos o crearse junto con el **Ticket de atención (Tac)**.



Actividades a ejecutar

- Agregue las actividades que desea se ejecuten. Utilice el botón para agregar o el botón para quitar. Para cambiar el orden en que deben ejecutarse, haga clic en el botón para subir o el botón para bajar.

Actividades a ejecutar

	   
--	--

Órdenes de trabajo para este ticket

- Agregue los tipos de órdenes de trabajo que podrán crearse para este ticket. Esta configuración es opcional cuando no se ha activado la opción para agregarle órdenes de trabajo. Utilice el botón  para agregar o el botón  para quitar.

Órdenes de trabajo para este ticket

	 
--	--

Ejecutar órdenes de trabajo para ticket automático

- Esta configuración es opcional y se aplica solamente cuando el **Ticket de atención (Tac)** es creado por la venta de algún producto o servicio que tiene configurado la generación de tickets de atención nuevos. En esta lista se agregan flujos de trabajo de **Órdenes de trabajo (Ot)**. Utilice el botón  para agregar o el botón  para quitar.

Ejecutar órdenes de trabajo para ticket automático

	 
--	--

Grupos de trabajo que podrán utilizar este proceso

- Agregue qué grupos de trabajo podrán crear este **Ticket de atención (Tac)**. Utilice el botón  para agregar o el botón  para quitar.

Ejecutar órdenes de trabajo para ticket automático

	 
--	--

Formato de impresión

- Si desea que este **Ticket de atención (Tac)** pueda imprimirse o enviarse por correo, deberá seleccionar un formato de impresión con el botón .

Avisos de supervisión para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar quienes supervisarán este documento si por alguna razón una de las actividades se retrasa en su ejecución. Utilice el botón  para agregar un usuario o el botón  para quitarlo. De manera predeterminada se le avisa al usuario a los 30 minutos de retraso, para cambiar esto por usuario configure las celdas de la columna **Minutos**.

Avisos de supervisión para documentos atrasados

Usuario	Minutos hábiles

Alertas de productividad para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar a quienes se enviará una alerta de productividad cuando el documento no haya completado tanto sus actividades, como su paso al siguiente documento. A esta alerta se le tendrá que dar seguimiento y se creará una por cada usuario agregado. El tiempo configurado en las celdas de la columna **Horas** es horario hábil de oficina. Utilice el botón  para agregar un usuario o el botón  para quitarlo.

Alertas de productividad para documentos atrasados

Usuario	Horas

5. Haga clic en el icono **Conclusión de Ticket de atención**. Está compuesto por las siguientes secciones de configuración.



Usuarios que atienden este documento

- Agregue a quienes serán responsables de que se procese este documento cuando un **Ticket de atención (Tac)** ha concluido sus actividades. Utilice el botón para agregar o el botón para quitar. Para cambiar el escalamiento de usuarios, haga clic en el botón para subir o el botón para bajar.

Usuarios que atienden este documento

Usuario

Conclusiones del ticket de atención

- Agregue con qué conclusiones pueden aplicarse. Utilice el botón para agregar o el botón para quitar.

Conclusiones de ticket de atención

--

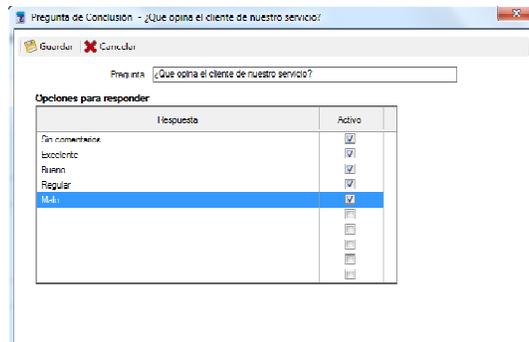
Preguntas de la conclusión

- Opcionalmente y a modo de calificación por parte del usuario, podrá agregar un cuestionario de opción múltiple a la conclusión del ticket. Utilice el botón para agregar, el botón para quitar o el botón para modificar. Para cambiar el orden de las preguntas, haga clic en el botón para subir o el botón para bajar.

Preguntas de la Conclusión

--

Al agregar o modificar una pregunta, se mostrará la siguiente ventana. Como ejemplo para este manual, se ha colocado la pregunta "¿Qué opina el cliente de nuestro servicio?", y como respuestas "Sin comentarios", "Excelente", "Bueno", "Regular", "Malo". Podrá agregar cuantas preguntas necesite, y cada pregunta podrá tener hasta 10 respuestas.



Preguntas de Conclusión - ¿Qué opina el cliente de nuestro servicio?

Guardar ✖ Cancelar

Pregunta: ¿Qué opina el cliente de nuestro servicio?

Opciones para responder

Respuesta	Activo
Sin comentarios	<input checked="" type="checkbox"/>
Excelente	<input checked="" type="checkbox"/>
Bueno	<input checked="" type="checkbox"/>
Regular	<input checked="" type="checkbox"/>
Malo	<input checked="" type="checkbox"/>

Actividades a ejecutar

- Agregue las actividades que desea se ejecuten. Utilice el botón  para agregar o el botón  para quitar. Para cambiar el orden en que deben ejecutarse, haga clic en el botón  para subir o el botón  para bajar.

Actividades a ejecutar

	   
--	--

Avisos de supervisión para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar quienes supervisarán este documento si por alguna razón una de las actividades se retrasa en su ejecución. Utilice el botón  para agregar un usuario o el botón  para quitarlo. De manera predeterminada se le avisa al usuario a los 30 minutos de retraso, para cambiar esto por usuario configure las celdas de la columna **Minutos**.

Avisos de supervisión para documentos atrasados

Usuario	Minutos hábiles

Alertas de productividad para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar a quienes se enviará una alerta de productividad cuando el documento no haya completado tanto sus actividades, como su paso al siguiente documento. A esta alerta se le tendrá que dar seguimiento y se creará una por cada usuario agregado. El tiempo configurado en las celdas de la columna **Horas** es horario hábil de oficina. Utilice el botón  para agregar un usuario o el botón  para quitarlo.

Alertas de productividad para documentos atrasados

Usuario	Horas

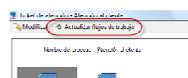
- Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
- Para terminar, cierre la ventana.

19.3. Actualización de flujos de trabajo

Aún cuando **Clave CFG** y **Clave 4** ya estén configurados y con actividad pendiente, podremos hacer modificaciones a los flujos de trabajo. Estas modificaciones no alterarán el historial ya guardado ni las actividades pendientes.

Sin embargo, en ocasiones al hacer cambios en los flujos de trabajo se necesitará que la programación de un pendiente se cambie de un usuario a otro. Para que se actualicen, haga lo siguiente.

- Modifique el **Flujo de trabajo** que necesite actualizar y guarde sus cambios.
- Haga clic en **Actualizar flujos de trabajo**.



- Dependiendo de la actividad pendiente, se iniciará el proceso de reprogramación de actividades pendientes.

Este proceso de actualización solo afecta al **Flujo de trabajo** de atención a clientes que tiene abierto en pantalla.

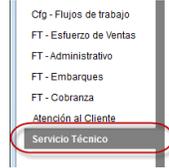
Sólo las actividades pendientes que no han tenido ningún tipo de interacción con el usuario se reprogramarán.



20. Servicio técnico

Haga clic en **Servicio técnico**.

En este menú se configuran los flujos de trabajo para el proceso de servicio y las opciones que afectarán los datos de la información capturada en **Clave 4** para servicio técnico.



La creación de una **Orden de trabajo (Ot)** puede ser de tres formas, pero siempre estará ligada a un **Ticket de atención (Tac)** nuevo o existente.

- Creado manualmente por un usuario desde un **Ticket de atención (Tac)** nuevo o existente.
- Puede configurarse para que por la venta de un producto o servicio se genere un **Ticket de atención (Tac)**, de donde el ticket tiene configurado que automáticamente se crearán órdenes de trabajo nuevas.
- Por la programación de eventos automáticos en una **Cobertura de servicio**.

Pueden crearse cuantos flujos de órdenes de trabajo se necesiten. En cada **Flujo de trabajo** se incluyen los siguientes documentos modelo.

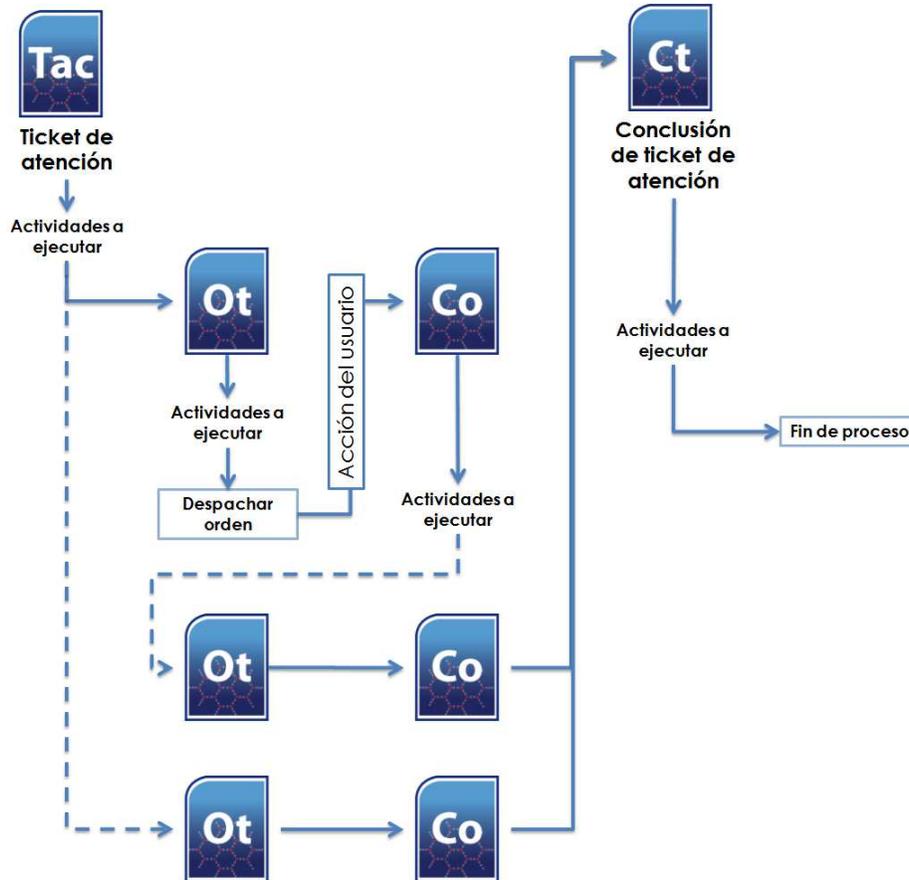
- **Orden de trabajo**. Siempre relacionado a un **Ticket de atención (Tac)**.
- **Conclusión de orden**. Este documento da conclusión a la **Orden de trabajo (Ot)** dándole una calificación y tipo de conclusión.

Los siguientes documentos modelo también son parte del **Flujo de trabajo**, sin embargo pueden desactivarse según las necesidades del proceso que estamos configurando.

- **Presupuesto**. Permite crear un presupuesto de productos y servicios que se cotizarán al cliente.
- **Cotización**. Permite cotizar un presupuesto ya creado y cualquier producto o servicio. Cuando el usuario decida, esta cotización se procesará como pedido y se enviará al **Flujo de trabajo** administrativo.
- **Pedido partes**. No tiene precios y no se factura. Este documento tiene su propio proceso, que cuando termina, se crea una **Orden de embarque (Oe)** basada en el **Flujo de trabajo** administrativo.

20.1. Flujo de trabajo

Este es el flujo de trabajo y su proceso general.



Como se puede observar, el flujo de la **Orden de trabajo (Ot)** funciona dentro del flujo de un **Ticket de atención (Tac)**.

Cuando se crea un **Ticket de atención (Tac)** requiere tener una orden de trabajo con modelo y/o número de serie, inicia sus actividades automáticamente. Cuando acepta órdenes pero no es requerido por lo menos el modelo, se avisará a los usuarios responsables para que inicien su proceso o agreguen alguna **Orden de trabajo (Ot)**. Un ticket puede contener varias órdenes de trabajo.

Cuando el **Ticket de atención (TAC)** termina sus actividades, se inician las actividades de cada **Orden de trabajo (Ot)** y se avisa a los responsables de la orden para que la programen y despachen. Después se avisa a los responsables de la **Conclusión de orden (Co)** para que capturen la conclusión. En este punto, según el tipo de conclusión, puede crearse una nueva **Orden de trabajo (Ot)** que deberá cumplir con su proceso completo y deberá concluirse también.

Cuando se han concluido todas las actividades de los documentos de **Conclusión de orden (Co)**, entonces se avisa a los usuarios responsables de la **Conclusión del Ticket de atención (Ct)** para que capturen este documento y finalicen el proceso. Cuando este documento se crea, cumple con sus actividades y terminar el proceso.

Cuando se llegan a crear documentos de **Presupuesto (Pr)**, **Cotización (Cot)** o **Pedido de partes (P)**, el proceso no se interrumpe. Será trabajo de los usuarios esperar a que dichos documentos cumplan con sus actividades. Puede sacar provecho de la configuración de cada uno agregando avisos o actividades que alerten sobre su estado actual.

Cuando se crea una cotización.



Se procesa como pedido de venta y cuando el Pedido (P) es creado, se interrumpe el proceso de la Orden de trabajo (Ot)

Cuando se crea un pedido de partes



Cuando se crea un pedido de partes se interrumpe el proceso de la Orden de trabajo (Ot)

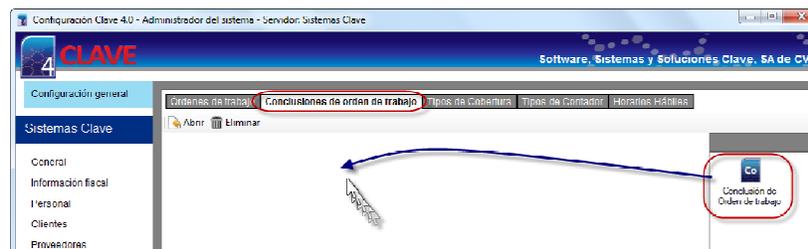
20.2. Configurar los flujos de las órdenes de trabajo

Puede crear cuantos flujos de orden de trabajo que necesite.

Conclusiones de orden de trabajo

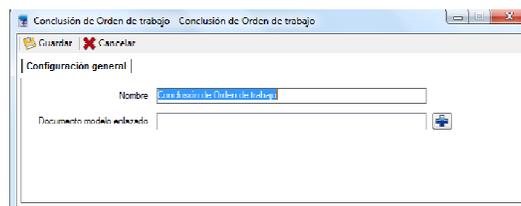
Antes de crear un **Flujo de trabajo** de una orden, deberá haber configurado al menos un tipo de **Conclusión de orden de trabajo**.

1. Seleccione la ficha **Conclusiones de orden de trabajo**.
2. Del lado derecho de la ventana, en el listado mostrado, seleccione el elemento **Conclusión de orden de trabajo**. Con el botón izquierdo del mouse arrástrelo y suéltelo en el área del listado. En cuanto lo suelte, se abrirá una ventana para configurarlo.



Para modificar un tipo de conclusión existente, selecciónelo y haga clic en **Abrir**.

3. En la siguiente ventana capture los datos solicitados.



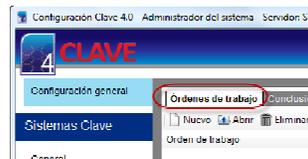
- **Nombre.** Indique el nombre de esta **Conclusión de orden de trabajo**.
- **Documento modelo enlazado.** Con este campo puede indicarle a **Clave 4** qué debe hacer cuando se concluya la **Orden de trabajo (Ot)**. Haga clic en el botón  para seleccionar cualquiera de las dos opciones disponibles.
 - **<Concluir orden de trabajo>**. Termina el proceso actual.

- **Orden de trabajo.** Termina el proceso actual y crea una nueva **Orden de trabajo (Ot)** dentro del mismo **Ticket de atención (Tac)**.
- **Ticket de atención.** Termina el proceso actual y crea un nuevo **Ticket de atención (Tac)**. Este ticket no será parte del flujo de la orden ni del ticket actual.

- Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
- Para terminar, cierre la ventana.

Crear un nuevo flujo de Orden de trabajo

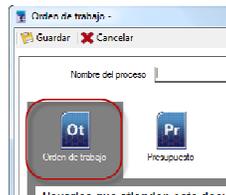
- Seleccione la ficha **Órdenes de trabajo**.



- Haga clic en **Nuevo** para crear un nuevo proceso, o para modificar uno existente selecciónelo de la lista y haga clic en **Abrir**.
- En la siguiente ventana capture el campo **Nombre del proceso**.

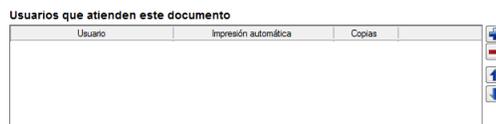


- Haga clic en icono de **Orden de trabajo**. Está compuesto por las siguientes secciones de configuración.



Usuarios que atienden este documento

- Agregue a quienes serán responsables de que se procese este documento cuando se crea una nueva **Orden de trabajo (Ot)**. Utilice el botón  para agregar o el botón  para quitar. Para cambiar el escalamiento de usuarios, haga clic en el botón  para subir o el botón  para bajar. En la celda de la columna **Impresión automática** podrá seleccionar con que impresora del usuario desea que se imprima la **Orden de trabajo (Ot)** de manera automática y en la columna **Copias** con cuántas impresiones.



Requerimientos adicionales

- Requerir contadores al concluir si es posible.** Con esta casilla activa se pedirán contadores al concluir la **Orden de trabajo (Ot)**. Se menciona "si es posible" porque si el modelo y número de serie no tiene contadores activados, entonces no se pedirán.
- Requerir tiempos al concluir.** Con esta casilla activada se pedirá la fecha y hora conclusión, así como hora de inicio de viaje y hora de llegada.

Requerimientos adicionales
 Requerir contadores al concluir si es posible
 Requerir tiempos al concluir

Actividades a ejecutar

- Agregue las actividades que desea se ejecuten. Utilice el botón  para agregar o el botón  para quitar. Para cambiar el orden en que deben ejecutarse, haga clic en el botón  para subir o el botón  para bajar.

Actividades a ejecutar

	   
--	--

Formato de impresión

- Si desea que esta **Orden de trabajo (Ot)** pueda imprimirse o enviarse por correo, deberá seleccionar un formato de impresión con el botón .

Avisos de supervisión para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar quienes supervisarán este documento si por alguna razón una de las actividades se retrasa en su ejecución. Utilice el botón  para agregar un usuario o el botón  para quitarlo. De manera predeterminada se le avisa al usuario a los 30 minutos de retraso, para cambiar esto por usuario configure las celdas de la columna **Minutos**.

Avisos de supervisión para documentos atrasados

Usuario	Minutos hábiles




Alertas de productividad para documentos atrasados

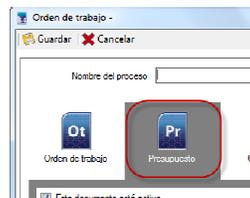
- En este listado tiene opción a agregar a quienes se enviará una alerta de productividad cuando el documento no haya completado tanto sus actividades, como su paso al siguiente documento. A esta alerta se le tendrá que dar seguimiento y se creará una por cada usuario agregado. El tiempo configurado en las celdas de la columna **Horas** es horario hábil de oficina. Utilice el botón  para agregar un usuario o el botón  para quitarlo.

Alertas de productividad para documentos atrasados

Usuario	Horas




- Haga clic en icono **Presupuesto**. Este icono sólo se muestra en Arrendamiento, Póliza, Partes y Eventuales. Está compuesto por las siguientes secciones de configuración.



Este documento está activo

- Si desactiva esta casilla, el documento no podrá ser creado a partir de la **Orden de trabajo (Ot)** actual.

Aplicar este proceso también a los pedidos de venta

- Cuando se crea una cotización desde una orden de trabajo, ésta se procesará en el flujo de trabajo administrativo como pedido y después como factura. Con esta casilla activa, el proceso configurado en esta ventana será utilizado en lugar del administrativo para dichas cotizaciones de venta.

Requisitos que deben cumplirse para iniciar este proceso

- Esta lista representa los requisitos que deben cumplirse en los campos del cliente para que **Clave 4** permita crear un **Presupuesto (Pr)**. En el listado se agrupan los campos agrupados en *Datos del cliente*, *Domicilio del cliente* y *Contactos*.

Requisitos del cliente que deben cumplirse para iniciar este proceso

Campos requeridos del cliente

Datos del cliente	
<input type="checkbox"/>	Nombre comercial
<input type="checkbox"/>	RFC
<input type="checkbox"/>	Responsable del correo
<input type="checkbox"/>	Correo comprobantes 1

Actividades a ejecutar

- Agregue las actividades que desea se ejecuten. Utilice el botón para agregar o el botón para quitar. Para cambiar el orden en que deben ejecutarse, haga clic en el botón para subir o el botón para bajar.

Actividades a ejecutar

Actividad	Acciones

Avisos de supervisión para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar quienes supervisarán este documento si por alguna razón una de las actividades se retrasa en su ejecución. Utilice el botón para agregar un usuario o el botón para quitarlo. De manera predeterminada se le avisa al usuario a los 30 minutos de retraso, para cambiar esto por usuario configure las celdas de la columna **Minutos**.

Avisos de supervisión para documentos atrasados

Usuario	Minutos hábiles	Acciones

Alertas de productividad para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar a quienes se enviará una alerta de productividad cuando el documento no haya completado tanto sus actividades, como su paso al siguiente documento. A esta alerta se le tendrá que dar seguimiento y se creará una por cada usuario agregado. El tiempo configurado en las celdas de la columna **Horas** es horario hábil de oficina. Utilice el botón para agregar un usuario o el botón para quitarlo.

Alertas de productividad para documentos atrasados

Usuario	Horas	Acciones

- Haga clic en el icono **Cotización**. Está compuesto por las siguientes secciones.

Este documento está activo

- Si desactiva esta casilla, el documento no podrá ser creado a partir de la **Orden de trabajo (Ot)** actual.

Requisitos que deben cumplirse para iniciar este proceso

- Esta lista representa los requisitos que deben cumplirse en los campos del cliente para que **Clave 4** permita crear una **Cotización (Cot)**. En el listado se agrupan los campos agrupados en *Datos del cliente*, *Domicilio del cliente* y *Contactos*.

Requisitos del cliente que deben cumplirse para iniciar este proceso

Campos requeridos del cliente

Datos del cliente	
<input type="checkbox"/>	Nombre comercial
<input type="checkbox"/>	RFC
<input type="checkbox"/>	Responsable del correo
<input type="checkbox"/>	Correo comprobantes 1

Actividades a ejecutar

- Agregue las actividades que desea se ejecuten. Utilice el botón para agregar o el botón para quitar. Para cambiar el orden en que deben ejecutarse, haga clic en el botón para subir o el botón para bajar.

Actividades a ejecutar

Actividad	Acciones

Días de vencimiento

- En el campo **Desde su fecha de creación**, indique por cuántos días será vigente la cotización. Si la cotización vence ya no podrá el usuario continuar con el **Flujo de trabajo**, más bien deberá crear una **Cotización (Cot)** nueva.

Formato de impresión

- En el **Capítulo 11, Tema 11.1** se configura un formato predeterminado que se aplicará a todas las cotizaciones. Pero en esta configuración que está revisando podrá indicar que para el documento de **Cotización (Cot)** de este **Flujo de trabajo** desea utilizar formato diferente. Con el botón seleccione un formato.

Avisos de supervisión para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar quienes supervisarán este documento si por alguna razón una de las actividades se retrasa en su ejecución. Utilice el botón para agregar un usuario o el botón para quitarlo. De manera predeterminada se le avisa al usuario a los 30 minutos de retraso, para cambiar esto por usuario configure las celdas de la columna **Minutos**.

Avisos de supervisión para documentos atrasados

Usuario	Minutos hábiles	Acciones

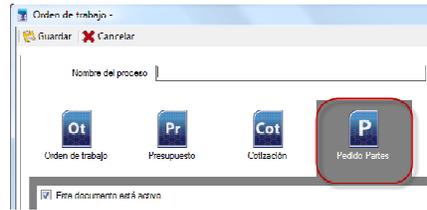
Alertas de productividad para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar a quienes se enviará una alerta de productividad cuando el documento no haya completado tanto sus actividades, como su paso al siguiente documento. A esta alerta se le tendrá que dar seguimiento y se creará una por cada usuario agregado. El tiempo configurado en las celdas de la columna **Horas** es horario hábil de oficina. Utilice el botón para agregar un usuario o el botón para quitarlo.

Alertas de productividad para documentos atrasados

Usuario	Horas	Acciones

- Haga clic en icono de **Pedido partes**. Está compuesto por las siguientes secciones de configuración.



Este documento está activo

- Si desactiva esta casilla, el documento no podrá ser creado a partir de la **Orden de trabajo (Ot)** actual.

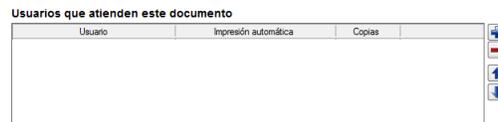
Requisitos que deben cumplirse para iniciar este proceso

- Esta lista representa los requisitos que deben cumplirse en los campos del cliente para que **Clave 4** permita crear un **Pedido (P)**. En el listado se agrupan los campos agrupados en *Datos del cliente*, *Domicilio del cliente* y *Contactos*.



Usuarios que atienden este documento

- Agregue a quienes serán responsables de que se procese este documento cuando se crea un nuevo **Pedido de partes (P)**. Utilice el botón  para agregar o el botón  para quitar. Para cambiar el escalamiento de usuarios, haga clic en el botón  para subir o el botón  para bajar. En la celda de la columna **Impresión automática** podrá seleccionar con que impresora del usuario desea que se imprima el **Pedido (P)** de manera automática y en la columna **Copias** con cuántas impresiones.



Actividades a ejecutar

- Agregue las actividades que desea se ejecuten. Utilice el botón  para agregar o el botón  para quitar. Para cambiar el orden en que deben ejecutarse, haga clic en el botón  para subir o el botón  para bajar.

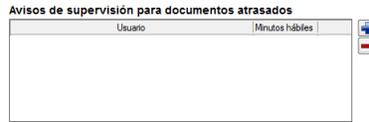


Formato de impresión

- En el **Capítulo 11, Tema 11.1** se configura un formato predeterminado que se aplicará a todos los pedidos. Pero en esta configuración que está revisando podrá indicar que para el documento de **Pedido (P)** de este **Flujo de trabajo** desea utilizar formato diferente. Con el botón  seleccione un formato.

Avisos de supervisión para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar quienes supervisarán este documento si por alguna razón una de las actividades se retrasa en su ejecución. Utilice el botón  para agregar un usuario o el botón  para quitarlo. De manera predeterminada se le avisa al usuario a los 30 minutos de retraso, para cambiar esto por usuario configure las celdas de la columna **Minutos**.

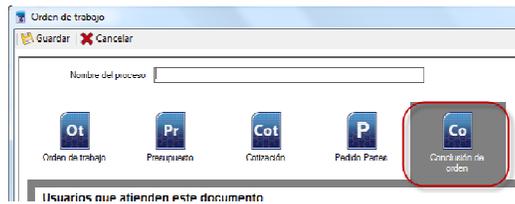


Alertas de productividad para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar a quienes se enviará una alerta de productividad cuando el documento no haya completado tanto sus actividades, como su paso al siguiente documento. A esta alerta se le tendrá que dar seguimiento y se creará una por cada usuario agregado. El tiempo configurado en las celdas de la columna **Horas** es horario hábil de oficina. Utilice el botón para agregar un usuario o el botón para quitarlo.



- Haga clic en el icono **Conclusión de orden**. Está compuesto por las siguientes secciones de configuración.



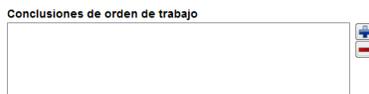
Usuarios que atienden este documento

- Agregue a quienes serán responsables de que se procese este documento cuando una **Orden de trabajo (Ot)** ha sido despachado. Utilice el botón para agregar o el botón para quitar. Para cambiar el escalamiento de usuarios, haga clic en el botón para subir o el botón para bajar. En la celda de la columna **Impresión automática** podrá seleccionar con que impresora del usuario desea que se imprima la **Conclusión de orden de trabajo (Co)** de manera automática y en la columna **Copias** con cuántas impresiones.



Conclusiones de orden de trabajo

- Agregue con qué conclusiones pueden aplicarse. Utilice el botón para agregar o el botón para quitar.



Actividades a ejecutar

- Agregue las actividades que desea se ejecuten. Utilice el botón para agregar o el botón para quitar. Para cambiar el orden en que deben ejecutarse, haga clic en el botón para subir o el botón para bajar.

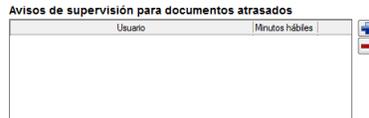


Formato de impresión

- Si desea que esta **Conclusión de orden de trabajo (Co)** pueda imprimirse o enviarse por correo, deberá seleccionar un formato de impresión con el botón .

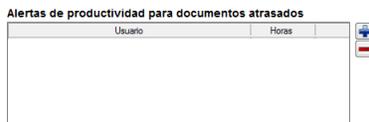
Avisos de supervisión para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar quienes supervisarán este documento si por alguna razón una de las actividades se retrasa en su ejecución. Utilice el botón  para agregar un usuario o el botón  para quitarlo. De manera predeterminada se le avisa al usuario a los 30 minutos de retraso, para cambiar esto por usuario configure las celdas de la columna **Minutos**.



Alertas de productividad para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar a quienes se enviará una alerta de productividad cuando el documento no haya completado tanto sus actividades, como su paso al siguiente documento. A esta alerta se le tendrá que dar seguimiento y se creará una por cada usuario agregado. El tiempo configurado en las celdas de la columna **Horas** es horario hábil de oficina. Utilice el botón  para agregar un usuario o el botón  para quitarlo.



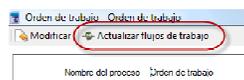
- Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.
- Para terminar, cierre la ventana.

20.3. Actualización de flujos de trabajo

Aún cuando **Clave CFG** y **Clave 4** ya estén configurados y con actividad pendiente, podremos hacer modificaciones a los flujos de trabajo. Estas modificaciones no alterarán el historial ya guardado ni las actividades pendientes.

Sin embargo, en ocasiones al hacer cambios en los flujos de trabajo se necesitará que la programación de un pendiente se cambie de un usuario a otro. Para que se actualicen, haga lo siguiente.

- Modifique el **Flujo de trabajo** que necesite actualizar y guarde sus cambios.
- Haga clic en **Actualizar flujos de trabajo**.



- Dependiendo de la actividad pendiente, se iniciará el proceso de reprogramación de actividades pendientes.

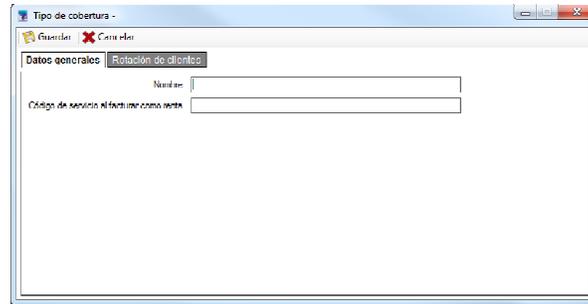
Este proceso de actualización solo afecta al **Flujo de trabajo** de la **Orden de trabajo (Ot)** que tiene abierta en pantalla.

Sólo las actividades pendientes que no han tenido ningún tipo de interacción con el usuario se reprogramarán.

20.4. Tipos de cobertura

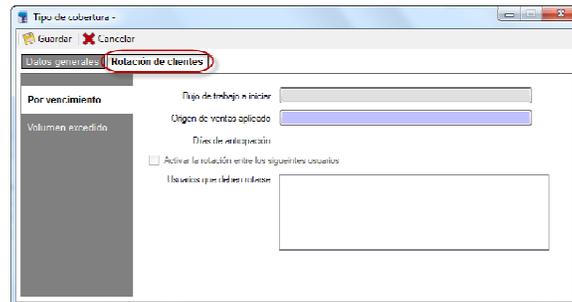
Los tipos de cobertura se utilizan para clasificar los **Tipos de cobertura** que administran los servicios y números de serie.

1. Seleccione la ficha **Tipos de cobertura**.
2. Haga clic en **Nuevo** para crear un nuevo tipo de cobertura, o para modificar uno existente selecciónelo de la lista y haga clic en **Abrir**.
3. En la siguiente ventana capture los datos solicitados. Asegúrese de tener seleccionada la ficha **Datos generales**.



- **Nombre.** Indique el nombre del tipo de cobertura. Para los tipos <Sin cobertura> y <Orden de trabajo sin serie> no se podrá modificar.
 - **Código al facturar como renta.** Si la **Cobertura de servicio** tiene activada la función para facturar cada determinado tiempo una renta al cliente, debe indicar en este campo que código del catálogo de servicios deberá usarse para desglosar en la **Factura (F)** el cargo de la renta. Para los tipos <Sin cobertura> y <Orden de trabajo sin serie> no se podrá modificar.
4. Seleccione la ficha **Rotación de clientes**. Esta ficha no se muestra para los tipos <Sin cobertura> y <Orden de trabajo sin serie>.

Esta configuración tiene que ver con los flujos de trabajo del esfuerzo de ventas. Permite que **Clave 4** aplique una rotación de clientes cuando se vence o excede una **Cobertura de servicio**.



NOTA: Si algún usuario ya tiene en proceso al cliente que se le vence la cobertura, la rotación no se aplicará. Sólo se le enviará un aviso.

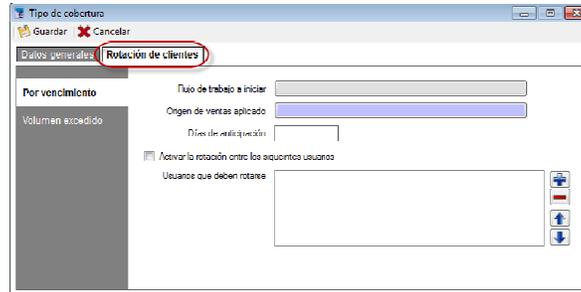
Seleccione en el menú la opción deseada para configurar.

- **Por vencimiento.** Cuando se vence la cobertura de servicio se aplica este tipo de rotación.
- **Volumen excedido.** Si la cobertura tiene activado el control de volumen total y se éste se excede, se aplica este tipo de rotación.

Cada uno tiene la siguiente configuración.

- **Flujo de trabajo a iniciar.** Indique qué flujo de trabajo del esfuerzo de ventas se iniciará.
- **Origen de ventas aplicado.** Seleccione con qué origen se clasificará el inicio de la nueva labor de ventas.
- **Días de anticipación.** Sólo para la opción **Por vencimiento**. Puede indicar con cuántos días de anticipación al vencimiento desea que se haga la rotación.
- **Activar la rotación entre usuarios.** Esta casilla deberá estar activada para que se ejecute la rotación entre usuarios. Por el contrario, si desea desactivar la rotación entonces desactive esta casilla.

- **Usuarios que deben rotarse.** Si un usuario A, no está en la lista, entonces se la asigna al primero disponible. Si un usuario B sí está en la lista, entonces se programa al usuario C que es el siguiente. Si el usuario D es el último, se reinicia la lista. Utilice el botón  para agregar o el botón  para quitar. Para cambiar el orden de los usuarios, haga clic en el botón  para subir o el botón  para bajar.

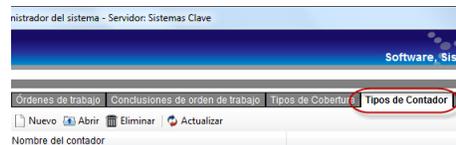


5. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Si está agregando un nuevo tipo de cobertura, la ventana se limpiará y quedará abierta para capturar otro.
6. Para terminar, cierre la ventana.

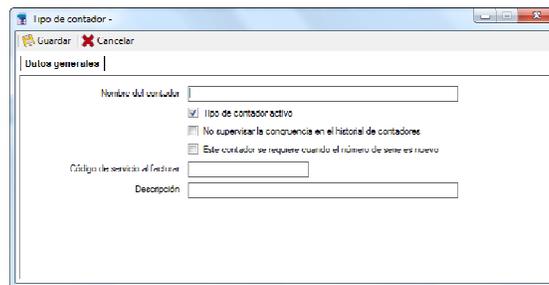
20.5. Tipos de contador

En **Clave 4** se puede activar el control de contadores para cada **Modelo y número de serie**.

1. Seleccione la ficha **Tipos de contador**.



2. Haga clic en **Nuevo** para agregar un tipo de contador nuevo, o para modificar uno existente selecciónelo de la lista y haga clic en **Abrir**.
3. En la siguiente ventana capture los datos solicitados. Si está modificando un tipo de contador existente, haga clic en **Modificar**.



- **Nombre del contador.** Indique el nombre de este contador.
- **Tipo de contador activo.** Puede desactivar un tipo de contador temporalmente para que no se utilizado en **Clave 4** sin necesidad de eliminarlo, pero sigue apareciendo como parte de los reportes. Si lo elimina, dejaría de aparecer.
- **No supervisar congruencia en el historial de contadores.** Si activa esta opción, cada vez que se guarde un contador se omite el análisis en el historial de contadores y se guardará sin mostrar mensajes de advertencia cuando se ingrese un contador que sea incongruente con el historial existente. Este análisis revisa que el contador pueda ubicarse en fecha y orden ascendente dentro del historial.
- **Este contador se requiere cuando el número de serie es nuevo.** Cuando se capture un nuevo número de serie desde una **Cobertura de servicio** o desde un **Ticket de atención (Tac)** se le activa este contador. Con la casilla desactivada, deberá abrir el nuevo número de serie creado para activarle los contadores.

- **Código de servicio al facturar.** Para la facturación automática de excedentes se utilizará el código de servicio aquí indicado, y aunque por ahora podrá capturarlo, no olvide que este código deberá estar dado de alta en el catálogo de servicios de **Clave 4**. Esto lo podrá hacer después.
 - **Descripción.** Opcionalmente puede anotar una descripción para este tipo de contador.
4. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. Si estaba capturando un tipo nuevo, la ventana se limpiará y quedará abierta para capturar otro.
 5. Para terminar, cierre la ventana.

20.6. Horarios hábiles

Para la medición de tiempos de atención y conclusión, deberá configurar los horarios hábiles de su área de servicio. Esta configuración es general, pero podrá especificar una configuración diferente por cada número de serie en **Clave 4**.

1. Seleccione la ficha **Horarios hábiles**.



2. Haga clic en **Agregar**. Si desea modificar un horario existente, selecciónelo de la lista y haga clic en **Abrir**. Puede agregar varios horarios por día siempre y cuando no se interponga uno con otro. Por ejemplo, para el día lunes podría agregar estos horarios.

Inicio: 09:00am Fin: 01:00pm

Inicio: 02:30pm Fin: 05:00pm

Inicio 07:00pm Fin: 10:00pm

3. Seleccione que días se agregarán y con qué horario.



Cuando está agregando un horario, puede seleccionar varios días, pero para modificar o eliminar se hará uno por uno.

4. Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios. La ventana se cerrará.

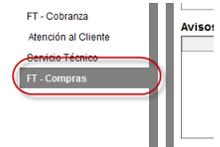
NOTA: Si modifica los horarios, se afectarán los resultados en los reportes de servicio.



21. FT – Compras

Haga clic en **FT – Compras**.

Este es el flujo de trabajo para el proceso de compras.

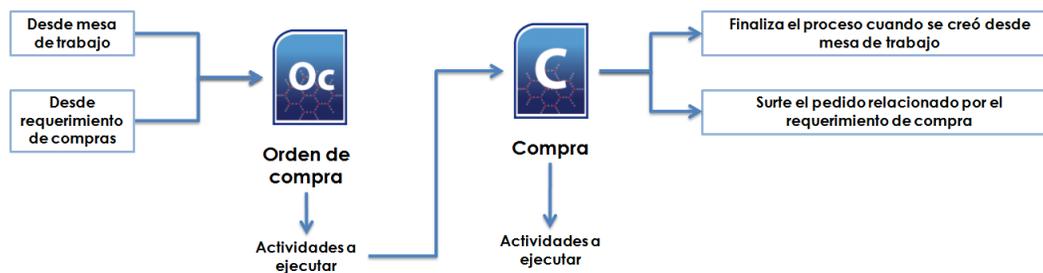


Este **Flujo de trabajo** incluye los siguientes documentos modelo.

- **Orden de compra.**
- **Compra.** Creada a partir de una **Orden de compra (Oc)** existente o como nuevo documento.
- **Devolución al proveedor.** Creado a partir de una **Compra (C)** existente o como nuevo documento.

21.1. Flujo de trabajo

Este es el flujo de trabajo y su proceso general.



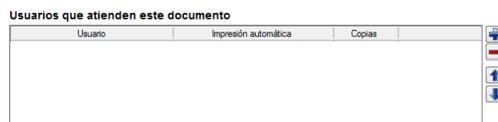
21.2. Configurar el flujo de trabajo de compras

1. Haga clic en **Modificar**.
2. Haga clic en icono de **Orden de compra**. Está compuesto por las siguientes secciones de configuración.



Usuarios que atienden este documento

- Agregue a quienes serán responsables de que se procese este documento cuando una sea creada una nueva orden de compra. Utilice el botón para agregar o el botón para quitar. Para cambiar el escalamiento de usuarios, haga clic en el botón para subir o el botón para bajar. En la celda de la columna **Impresión automática** podrá seleccionar con que impresora del usuario desea que se imprima la **Orden de compra (Oc)** de manera automática y en la columna **Copias** con cuántas impresiones.



Actividades a ejecutar

- Agregue las actividades que desea se ejecuten. Utilice el botón para agregar o el botón para quitar. Para cambiar el orden en que deben ejecutarse, haga clic en el botón para subir o el botón para bajar.

Actividades a ejecutar

Actividad	Acciones

Avisos de supervisión para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar quienes supervisarán este documento si por alguna razón una de las actividades se retrasa en su ejecución. Utilice el botón para agregar un usuario o el botón para quitarlo. De manera predeterminada se le avisa al usuario a los 30 minutos de retraso, para cambiar esto por usuario configure las celdas de la columna **Minutos**.

Avisos de supervisión para documentos atrasados

Usuario	Minutos hábiles	Acciones

Alertas de productividad para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar a quienes se enviará una alerta de productividad cuando el documento no haya completado tanto sus actividades, como su paso al siguiente documento. A esta alerta se le tendrá que dar seguimiento y se creará una por cada usuario agregado. El tiempo configurado en las celdas de la columna **Horas** es horario hábil de oficina. Utilice el botón para agregar un usuario o el botón para quitarlo.

Alertas de productividad para documentos atrasados

Usuario	Horas	Acciones

3. Haga clic en icono **Compra**. Está compuesto por las siguientes secciones de configuración.



Usuarios que atienden este documento

- Agregue a quienes serán responsables de que se procese este documento cuando una **Orden de compra (Oc)** complete sus actividades. Utilice el botón para agregar o el botón para quitar. Para cambiar el escalamiento de usuarios, haga clic en el botón para subir o el botón para bajar. En la celda de la columna **Impresión automática** podrá seleccionar con que impresora del usuario desea que se imprima la **Compra (C)** de manera automática y en la columna **Copias** con cuántas impresiones.

Usuarios que atienden este documento

Usuario	Impresión automática	Copias	Acciones

Actividades a ejecutar

- Agregue las actividades que desea se ejecuten. Utilice el botón para agregar o el botón para quitar. Para cambiar el orden en que deben ejecutarse, haga clic en el botón para subir o el botón para bajar.

Actividades a ejecutar

--	--------------

Avisos de supervisión para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar quienes supervisarán este documento si por alguna razón una de las actividades se retrasa en su ejecución. Utilice el botón para agregar un usuario o el botón para quitarlo. De manera predeterminada se le avisa al usuario a los 30 minutos de retraso, para cambiar esto por usuario configure las celdas de la columna **Minutos**.

Avisos de supervisión para documentos atrasados

Usuario	Minutos hábiles

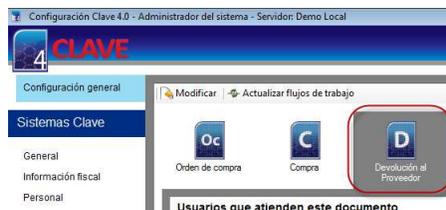
Alertas de productividad para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar a quienes se enviará una alerta de productividad cuando el documento no haya completado tanto sus actividades, como su paso al siguiente documento. A esta alerta se le tendrá que dar seguimiento y se creará una por cada usuario agregado. El tiempo configurado en las celdas de la columna **Horas** es horario hábil de oficina. Utilice el botón para agregar un usuario o el botón para quitarlo.

Alertas de productividad para documentos atrasados

Usuario	Horas

- Haga clic en **Devolución al proveedor**. Está compuesto por las siguientes secciones de configuración.



Usuarios que atienden este documento

- Agregue a quienes serán responsables de que se procese este documento cuando sea creada una nueva **Devolución al proveedor (D)**. Utilice el botón para agregar o el botón para quitar. Para cambiar el escalamiento de usuarios, haga clic en el botón para subir o el botón para bajar. En la celda de la columna **Impresión automática** podrá seleccionar con que impresora del usuario desea que se imprima la **Devolución al proveedor (D)** de manera automática y en la columna **Copias** con cuántas impresiones.

Usuarios que atienden este documento

Usuario	Impresión automática	Copias

Actividades a ejecutar

- Agregue las actividades que desea se ejecuten. Utilice el botón  para agregar o el botón  para quitar. Para cambiar el orden en que deben ejecutarse, haga clic en el botón  para subir o el botón  para bajar.

Actividades a ejecutar

	   
--	--

Avisos de supervisión para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar quienes supervisarán este documento si por alguna razón una de las actividades se retrasa en su ejecución. Utilice el botón  para agregar un usuario o el botón  para quitarlo. De manera predeterminada se le avisa al usuario a los 30 minutos de retraso, para cambiar esto por usuario configure las celdas de la columna **Minutos**.

Avisos de supervisión para documentos atrasados

Usuario	Minutos hábiles




Alertas de productividad para documentos atrasados

- En este listado tiene opción a agregar a quienes se enviará una alerta de productividad cuando el documento no haya completado tanto sus actividades, como su paso al siguiente documento. A esta alerta se le tendrá que dar seguimiento y se creará una por cada usuario agregado. El tiempo configurado en las celdas de la columna **Horas** es horario hábil de oficina. Utilice el botón  para agregar un usuario o el botón  para quitarlo.

Alertas de productividad para documentos atrasados

Usuario	Horas



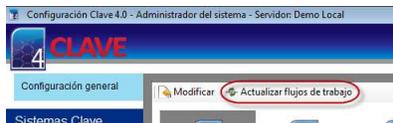

- Haga clic en **Guardar** para almacenar los cambios.

21.3. Actualización de flujos de trabajo

Aún cuando **Clave CFG** y **Clave 4** ya estén configurados y con actividad pendiente, podremos hacer modificaciones a los flujos de trabajo. Estas modificaciones no alterarán el historial ya guardado ni las actividades pendientes.

Sin embargo, en ocasiones al hacer cambios en los flujos de trabajo se necesitará que la programación de un pendiente se cambie de un usuario a otro. Para que se actualicen, haga lo siguiente.

- Modifique el **Flujo de trabajo** administrativo y guarde sus cambios.
- Haga clic en **Actualizar flujos de trabajo**.



- Dependiendo de la actividad pendiente, se iniciará el proceso de reprogramación de actividades pendientes.

Este proceso de actualización solo afecta al **Flujo de trabajo** de compras.

Sólo las actividades pendientes que no han tenido ningún tipo de interacción con el usuario se reprogramarán.