



GWE5 / Gestor Web Extendido / Manual de Control de Servicios, Proyectos realizados y Tarifas

Índice

GWE5 - MANUAL DE CONTROL DE SERVICIOS, PROYECTOS REALIZADOS Y TARIFAS.....	3
<i>Introducción.....</i>	<i>3</i>
<i>Acceso al Centro de Control de Servicios y Proyectos.....</i>	<i>3</i>
<i>Catálogo de Servicios.....</i>	<i>4</i>
<i>Categorías de Servicios.....</i>	<i>4</i>
→ Revisión de categorías.....	4
→ Alta de nueva categoría.....	5
→ Baja de categoría.....	5
<i>Servicios.....</i>	<i>6</i>
→ Alta de nuevo servicio.....	6
→ Modificación de servicio.....	7
Configuración.....	9
<i>Proyectos / Trabajos Realizados.....</i>	<i>10</i>
→ Nuevo Proyecto.....	10
→ Revisión de proyectos y vinculación con servicios.....	11
Vinculación de este proyecto con servicios.....	11
Imágenes de un proyecto.....	11
Otros datos del proyecto.....	12
Baja de un proyecto.....	12
<i>Tarifas.....</i>	<i>13</i>
→ Alta de nueva Lista de Precios para categoría o conjunto de servicios o → Alta de nueva Lista de Precios para un servicio concreto.....	13
→ Revisión de una Tarifa, con secciones y líneas.....	14
<i>Tratamiento de Clientes.....</i>	<i>15</i>
Alta de clientes.....	16
Suspensión y Baja de clientes.....	16
Almacén de documentos de cliente.....	16
Canal de comunicación con el cliente.....	17

GWE5 - Manual de Control de Servicios, Proyectos realizados y Tarifas

Introducción

El aplicativo GWE5 que se ha implantado para su empresa incluye el módulo de catálogo de servicios, donde se pueden mantener al día las descripciones e imágenes de los servicios que se ofrecen y una lista de proyectos realizados, también con su información e imágenes, que pueden vincularse con servicios concretos.

Además, si tiene el módulo de tarifas instalado, los visitantes de sus páginas podrán acceder a las listas de precios que se definan por categoría de servicios o por servicios.

Este manual trata de todas las operaciones de control que se deben conocer para llevar al día la información y servicios que conllevan estos módulos.

Acceso al Centro de Control de Servicios y Proyectos

El acceso al Centro de Control de Servicios, Proyectos y Tarifas es el mismo que para el resto de las páginas de Administración del Gestor Web y Control de Contenidos.

<http://www.sudireccionweb.ext/admin>

En esta página de entrada encontramos un botón 'Entrada directa a servicios'. Una vez puestos nuestro nombre de usuario y clave de entrada pulsamos sobre este botón y nos aparece directamente la página de donde se controlan los servicios y proyectos realizados.

También se accede al Centro de Control de Servicios y Proyectos desde la opción 'Editar' de cualquier módulo de nuestras páginas que se refiera a Servicios en Oferta, Servicios Estrella, Todos los servicios o Menú de servicios.

Catálogo de Servicios

Los servicios de su empresa están clasificados por categorías. Todo servicio debe pertenecer a una categoría, por lo que se deben de dar de alta las categorías necesarias para luego introducir nuestros servicios.

Estas diferentes categorías de servicios (no hay más que un nivel, es decir que no hay *subcategorías*) salen a modo de cabeceras de menú accesos donde se haya insertado el Menú de Servicios en Web Pública. Cuando un visitante pulsa sobre una categoría de servicios, saldrá un listado de todos los servicios pertenecientes a esta categoría, vinculados cada uno de ellos a la ficha completa del servicio y acompañados de una lista de trabajos realizados donde se haya puesto en práctica el servicio y (si tiene el módulo de tarifas instalado) de uno o varios vínculos a las listas de precios o tarifas que haya introducido.

Categorías de Servicios

Podemos tener todas las categorías de servicios que queramos, pero al menos debe existir una para que podamos incluir servicios en nuestro catálogo.

Es conveniente que, aunque tengamos pocos servicios, los dividamos en varias categorías, lo que facilitará el acceso a los mismos y dará consistencia a nuestra página.

Desde el Centro de Control de Servicios y Proyectos realizados tenemos un botón que nos lleva al tratamiento de Categorías de Servicios, donde podremos encontrar:

→ **Revisión de categorías**

Aparece una lista de todas las categorías existentes, en el mismo orden en el que aparecen en la página pública. Si queremos cambiar este orden solo tenemos que arrastrar la categoría desde el manejador del lado izquierdo y soltarla en la posición deseada.

Si pulsamos en el nombre de una categoría, accedemos al cambio de su nombre, descripción, plantilla usada e imagen relacionada.

→ **Alta de nueva categoría**

Tenemos casillas para introducir el nombre de la categoría y su descripción. Una nueva categoría se colocará siempre en último lugar. Luego en la revisión de categorías podremos alterar su orden.

Hay que tener en cuenta que una categoría de servicios solamente sale en la web pública si tiene servicios que pertenezcan a esta categoría. Esto evita páginas vacías y nos permite realizar una clasificación extensa aunque no haya de momento servicios de algunas categorías.

También se nos pide en este formulario, en el caso de que el diseño de nuestra página haya incluido varias plantillas diferentes, que elijamos la plantilla para esta categoría de servicio. Esto permitirá que todas las páginas de esta categoría de servicios, los propios servicios y las tarifas salgan con un aspecto diferente al de otras categorías o páginas. Este dato, como los demás, se puede modificar en cualquier momento.

Por último nos encontramos con una casilla para incluir una imagen contextual o decorativa para esta categoría de servicios. El tamaño que debe tener esta imagen viene como información de la casilla.

→ **Baja de categoría**

En la lista de categorías existentes nos aparece un botón 'Eliminar' siempre y cuando la categoría no tenga servicios vinculados. Al pulsar este botón la categoría y sus datos de eliminarán de inmediato.

Hay que tener en cuenta que la categoría no se podrá dar de baja si tiene servicios asignados. Antes habrá que dar de baja estos servicios o asignarles otra categoría.

Servicios

Desde el mismo Centro de Control de Servicios y Proyectos realizados nos encontramos con un listado de todos los servicios. También encontramos en la parte superior un formulario para buscar servicios por palabras, por categorías u ordenarlos (si la casilla de búsqueda por palabras se deja vacía, salen todos los servicios).

→ **Alta de nuevo servicio**

En la parte superior del Centro de Control de Servicios y Proyectos aparece un botón que da acceso a 'Nuevo Servicio'. Este botón no aparecerá si no hemos definido al menos una categoría de servicios ya que todo servicio debe pertenecer a una categoría definida.

Una vez pulsado el botón 'Nuevo servicio' sale una página con las siguientes casillas:

'**Categoría**', donde seleccionaremos la categoría a la que pertenece el servicio.

'**Nombre del servicio.**'

'**Relevancia**': un número del 0 al 99 que nos indicará el orden el que saldrá el servicio cuando se liste junto a otros servicios. Cuanto mayor es el número de relevancia, más arriba saldrá en la lista.

En el caso de que tengamos definidas las secciones especiales 'Servicios destacados' y 'Servicios en oferta' (estos nombres genéricos de secciones especiales se pueden cambiar en la configuración), nos saldrán sendas casilla '**Sale en la sección YYY**' la cual podremos marcar si deseamos que el servicio salga en cualquiera de dichas secciones (o en las dos).

'**Sale en la Web**'. Si queremos que el servicio de momento no salga porque vamos a ir componiendo la página poco a poco o porque todavía se trata de un servicio no activo,

simplemente tenemos que desmarcar esta casilla. Más adelante podremos marcarla para que salga mediante la página de modificación de datos del servicio.

La casilla '**descripción**' es una casilla de texto enriquecido, de manera que podemos componer adecuadamente la descripción del servicio para que rellene la página o ficha del servicio.

Una casilla de 'Texto enriquecido' nos permitirá escribir (sin límite de extensión) los textos que queramos que aparezcan en la página correspondiente. Una vez introducido, podremos embellecerlo seleccionando palabras, frases o párrafos y aplicando cualquiera de los estilos disponibles en la botonera superior de estas casillas.

Así mismo podremos vincular cualquier palabra o frase a una dirección Web, seleccionando dicha palabra o frase y pulsando sobre el botón '*Insertar / editar vínculo*'.

Al pulsar **Validar alta / Continuar** pasamos a la página de modificación del servicio, donde podremos introducir las imágenes asociadas y revisar los datos introducidos.

→ **Modificación de servicio**

A través de la lista de servicios en el Centro de Control de Servicios y Proyectos o bien cuando validamos el alta de un servicio nuevo, accedemos a la revisión y modificación de los datos e imágenes de un servicio. Como en el resto de los casos, la validación de los cambios hace que los datos cambien en la web pública de manera inmediata.

En la parte superior de la página, al lado del nombre del servicio, encontramos un vínculo '**VISTA PREVIA**' a través del cual podemos visualizar cómo va quedando la página del servicio, independientemente de que hayamos marcado o no la casilla 'Sale en la web'.

Más abajo aparece la lista de imágenes asociadas al servicio, en el orden de aparición en la web pública. Si queremos cambiar dicho orden solo tendremos que arrastrar la imagen desde el manejador de la izquierda y soltarla en la posición deseada.

También podemos acceder a la modificación de datos de la imagen pulsando sobre la misma imagen que queramos cambiar o incluir una nueva imagen pulsando sobre el vínculo '**Incluir nueva imagen**'

Tanto en la inclusión de imágenes nuevas como en la revisión de imágenes hay que tener en cuenta los siguientes aspectos:

- El texto explicativo de la imagen es obligatorio a efectos de accesibilidad (por ejemplo para que un invidente pueda leer qué es lo que aparece en la página).
- La 'imagen base' son las imágenes que saldrán en la ficha del servicio junto a su nombre y descripción.

Es MUY CONVENIENTE que las imágenes base guarden una proporción fija para que salgan de manera homogénea cuando se visualizan en las listas de servicios. Se propone una proporción de 4 de ancho por 3 de alto (4:3) y se aconseja que las imágenes originales nunca midan menos de 400 puntos (píxel) de ancho. Tamaños válidos serían:

400 x 300

800 x 600

1200 x 900

etc.

Esta proporción es conveniente porque es un formato nativo de cámaras fotográficas y móviles. Cualquier otra proporción es válida siempre y cuando TODAS las imágenes de los diferentes productos guarden la misma proporción.

- El tamaño de las 'imágenes base' debe ser proporcionado. La situación óptima es que hayamos tratado la imagen con un programa de edición o conversión de imágenes para incluirla con el tamaño adecuado. No obstante el aplicativo GWE5 reduce las imágenes demasiado grandes para que su tamaño sea adecuado.
- La imagen ampliada es opcional. Si la ponemos, al pulsar sobre la imagen base se abrirá una ventana con la imagen ampliada. La imagen base no tiene siempre que ser la misma imagen que la ampliada en pequeño. También puede ser un detalle de la misma.

- En la revisión de una imagen nos encontramos en la parte inferior con un botón para su eliminación.

En la modificación o revisión de un servicio también nos encontramos con el acceso a sus datos y la posibilidad de modificarlos, tanto su nombre, su descripción, relevancia y las marcas para que salga en diferentes secciones o de manera absoluta que salga o no en la web.

Por último nos encontramos en esa misma pantalla con la posibilidad de eliminar el servicio. Si se pulsa sobre el botón de eliminación, desaparecerá el servicio y las imágenes definidas para el mismo.

Hay que revisar siempre nuestras actuaciones antes de pulsar el botón de validar. En general **las operaciones validadas no se pueden deshacer**.

Configuración

El botón '**Configuración**' que aparece en la parte superior del Centro de Control de Servicios y Proyectos nos permite introducir o cambiar varios elementos:

- **Los títulos de las secciones de servicios destacados:** en la web (probablemente en la misma portada) pueden aparecer dos secciones con una selección de servicios. Lo que aquí podemos cambiar es el título de estas secciones. Podemos poner, por ejemplo 'Servicios Destacados', 'Ofertas'. 'Servicios más solicitados', 'Te puede interesar', etc.

Luego en cada servicio tendremos la posibilidad de marcarlo para que salga en cualquiera de estas dos secciones.

Proyectos / Trabajos Realizados

Se trata de incluir muestras de proyectos realizados vinculados a servicios existentes, para que los clientes puedan ver ejemplos de nuestros trabajos. Es decir que cuando un visitante ve la página de un servicio, dispone de una lista de proyectos que tienen que ver con ese servicio, vinculando cada proyecto a una ficha o página completa que describe el proyecto. Una ficha o página de un proyecto realizado se puede vincular a varios servicios a la vez.

Desde el **Centro de Control de catálogo de servicios y proyectos** accedemos a las siguientes opciones:

→ ***Nuevo Proyecto***

La primera casilla es el nombre que le vamos a dar al proyecto.

Luego encontramos una casilla 'Sale en la Web'. Como en otras ocasiones podemos desmarcarla para que los datos que introduzcamos no salgan de manera inmediata, pudiendo de esta manera revisarlos y completarlos con tranquilidad.

A continuación, en este formulario metemos la descripción y la fecha de finalización o acabado.

La descripción es una casilla de texto enriquecido, lo que nos permite componer el contenido textual de la página del proyecto. Hay que tener en cuenta que el proyecto también admite imágenes, que saldrán al lado de este texto, por lo que se debe buscar un cierto equilibrio entre la cantidad de texto y las imágenes que van a introducirse.

Al validar el alta del proyecto se pasa a la página de revisión del mismo, donde podremos incluir imágenes y vincularlo con servicios.

→ **Revisión de proyectos y vinculación con servicios**

Esta opción nos lleva a una página con el listado de todos los proyectos o trabajos existentes, desde la que podemos acceder a la revisión de cada uno de ellos, pulsando sobre el nombre del proyecto.

Una vez en la página de revisión de un proyecto, nos encontramos con el nombre del proyecto acompañado de un vínculo '**VISTA PREVIA**' que nos permitirá revisar cómo se ve el proyecto desde las páginas públicas (aunque tengamos desmarcada la casilla 'sale en la web'). Para volver de la vista previa se debe de pulsar el botón 'Atrás' del navegador.

Después del título del proyecto nos encontramos con tres zonas diferenciadas:

Vinculación de este proyecto con servicios

Un proyecto sale en la página de un servicio si está vinculado con el mismo, es decir si el proyecto tiene que ver con el servicio ofrecido. Un proyecto se puede vincular con todos los servicios que queramos.

En esta sección sale una lista con los servicios a los que se ha vinculado este proyecto. Pulsando sobre el servicio listado (o sobre la opción '**QUITAR**') vinculamos / desvinculamos el proyecto a ese servicio.

Se pueden vincular el número de servicios que se desee.

Para garantizar que un proyecto pueda verse en nuestras páginas deberíamos vincularlo al menos con un servicio existente.

Imágenes de un proyecto.

En esta página tenemos la oportunidad de incluir imágenes del proyecto, cambiar el orden de aparición de las imágenes ya introducidas mediante el arrastre del manejador situado a la izquierda de la imagen, o acceder a la modificación de la imagen pulsando sobre la misma.

Tanto en la inclusión de nueva imagen como en su modificación, se nos pedirán los datos acostumbrados: Texto explicativo, ubicación del archivo que contiene la imagen pequeña que saldrá en la ficha del producto y ubicación del archivo que contiene la imagen ampliada que saldrá al pulsar sobre la imagen pequeña.

No es obligatoria la inclusión de la imagen ampliada. Si no se incluye, la imagen base de la ficha o imagen pequeña simplemente no se podrá ampliar. Sin embargo la imagen base o de página sí es obligatorio introducirla cuando damos de alta una nueva imagen.

Si no se incluye **ninguna imagen**, el proyecto saldrá acompañado de una imagen por defecto, normalmente consistente en el logotipo de la empresa o iniciativa.

Otros datos del proyecto

Bajo la lista de imágenes de un proyecto nos encontramos con 'Datos del Proyecto' y sus correspondientes casillas de 'nombre', 'sale en la web', 'fecha de finalización' (entrega de un proyecto o trabajo realizado) y 'descripción'. Hay que tener en cuenta que el listado de proyectos realizados en las páginas públicas va a aparecer por orden de fecha de finalización, descendente (los más modernos más arriba).

Baja de un proyecto.

Para dar de baja un proyecto debemos acceder a su página de revisión, ir al final de la página y pulsar sobre [**Baja de Proyecto**]. Aparecerá un botón de validación de la baja y se eliminará el proyecto, sus imágenes y sus vinculaciones.

Tarifas

Las opciones de tratamiento de tarifas, si este módulo está instalado y si el usuario o usuaria conectado/a tiene permisos para su tratamiento, aparecerá en la misma pantalla de '**Centro de Control de Catálogo de Servicios y Proyectos**' como '**Tarifas / Listas de Precios**'

Una tarifa o página de lista de precios puede estar vinculada a una categoría de servicios o a un servicio concreto. Además, no hay límite de listas de precios por cada uno de estos elementos. Estas páginas con listas de precios se componen de un título de la lista de precios, una descripción general y diferentes secciones, cada una de las cuales tiene diferentes líneas con una descripción, una explicación y un precio. Por último también podremos definir un pie general de la tarifa.

Para definir una Tarifa o Lista de Precios tenemos que comenzar por sus datos generales:

→ **Alta de nueva Lista de Precios para categoría o conjunto de servicios o** → **Alta de nueva Lista de Precios para un servicio concreto**

Cuando seleccionamos cualquiera de estas opciones (dependiendo de cuál decidamos que sea el 'protagonista' de nuestra lista de precios), aparece un formulario donde lo primero que se nos permite es desmarcar la casilla '**Sale en la Web**' en el caso de que queramos ir componiendo la lista de precios sin que de momento se publique. Más adelante podremos volverla a marcar en la revisión de la lista de precios, cuando la hayamos acabado de componer.

A continuación nos pide que seleccionemos la **categoría o servicio** al que se va a vincular presentando un selector con una lista de categorías o servicios disponibles.

Y por último nos pide el **título**, la **descripción** como casilla de contenidos amplios de texto enriquecido y el **pie de página**.

Hay que tener en cuenta que estos son solo los datos generales de la lista de precios. Ahora habrá que **validar y acceder a su revisión** para completar las secciones y las líneas.

→ **Revisión de una Tarifa, con secciones y líneas**

Tanto si acabamos de validar el alta de una nueva tarifa como si estamos revisando una tarifa existente a través del menú 'Revisión de Lista de Precios' y el correspondiente selector, accedemos a una pantalla de revisión de la tarifa o lista de precios, desde la que podemos modificar los datos generales (título / descripción / sale en la web), o bien a añadir, modificar o eliminar sección y añadir, modificar o eliminar líneas de cada sección. Toda la información que componamos saldrá en una sola página.

También se pueden componer listas de precios o similares como página del menú general. No vinculadas a servicios. El sistema es similar al descrito aquí pero se accede a través de la creación de un ítem o página y su revisión a través del menú de control de contenidos de las páginas generales. Si se desea disponer de una tarifa general no vinculada a servicios, contactar con administración de la web.

Podremos ver en la parte superior las secciones existentes y las líneas de cada sección, así como el acceso a la modificación de cada una. Desde aquí también se puede cambiar el orden de salida de las diferentes secciones arrastrando los manejadores de la izquierda.

También podemos incluir nuevas secciones y cambiar los datos generales de la tarifa.

El proceso para el relleno de una página de lista de precios después de haber introducido sus datos generales y validado el alta es:

1. Pulsar en 'Incluir nueva sección de precios'
2. Rellenar el texto o título de la nueva sección y validar el alta.
3. Pulsar en 'Incluir nueva línea de precio': introducir la descripción de la línea, un comentario opcional y el precio, si procede, y validar. La casilla de precio es libre, puede tener números o letras.
4. Repetir la acción anterior para cada línea de precios de la sección

5. Pulsar en 'Volver' para acceder a la página de control general de esta lista de precios
6. Crear todas las secciones y líneas necesarias (puntos 1 a 5)

Cualquier dato introducido se puede corregir o completar en cualquier momento.

ORDENACIÓN

- La ordenación de las secciones se realiza desde el los manejadores que la lista de secciones en la **página de control general de la lista de precios**
- La ordenación de las líneas de una sección se realiza arrastrando los manejadores de cada línea desde la **página de edición de la sección**.

Eliminación de hoja completa, una sección o una línea

- En la parte inferior de las páginas de control de una tarifa, una sección o una línea encontramos las opciones de eliminación de las mismas. Al eliminar una tarifa se eliminan todas sus secciones y líneas. Al eliminar una sección se eliminan también todas sus líneas. Una vez validada la eliminación, como en otros casos, no se podrán recuperar los datos eliminados.

Tratamiento de Clientes

Este sistema de Gestor Web para Empresas permite dar de alta clientes para facilitar el uso y navegación cuando visiten nuestra web de forma habitual.

Desde el punto de vista comercial, a través de su dirección de e-mail y su clave de acceso un cliente dado de alta podrá realizar las siguientes tareas:

- Podrá acceder a su lista de documentos o archivos que le hayamos enviado y descargarlos cuando desee.
- Podrá enviarnos consultas, sugerencias o avisos cuando quiera y podrá revisar las consultas realizadas y nuestras respuestas en cualquier momento.
- Así mismo podremos enviar mensajes a su canal de comunicación, que podrá responder.

Alta de clientes

1 - Un cliente puede **solicitar su alta desde el botón ‘Quiero Registrarme’ de la página web**. Recibiremos dicha solicitud en el e-mail de recepción de tickets de cliente. Dependiendo de la configuración instalada, el cliente será dado de alta de forma automática o bien se esperará a que revisemos la solicitud y aceptemos o rechazemos la misma.

2 - También **podemos dar de alta manualmente un cliente** o revisar clientes dados de alta con la opción ‘Cambiar Datos’ que hay en la cabecera del módulo de acceso de clientes cuando entramos como administradores de contenidos (siempre que tengamos permisos para realizar estas operaciones). Una vez dentro nos encontramos con el botón de ‘**Alta de Nuevo Cliente**’. El nombre de usuario será el e-mail del cliente y la clave de entrada puede ser la propuesta por el sistema, o se puede cambiar en el formulario de alta o posteriormente en el de revisión de datos del cliente. Esta clave se deberá facilitar al cliente. Él (o ella) la podrá cambiar.

Suspensión y Baja de clientes

Desde la ficha de un cliente podemos suspenderlo temporalmente. El efecto de la suspensión es únicamente que no podrá acceder a sus archivos o consultas ni realizar consultas nuevas como usuario registrado. Pero nosotros seguiremos pudiendo acceder a todos estos datos a través de su ficha de cliente. Desde esa misma ficha de cliente podremos quitar la suspensión en cualquier momento, habilitando de nuevo la entrada del cliente.

Sin embargo cuando damos de baja un cliente, sus datos, así como sus documentos y el histórico de consultas, desaparecen definitivamente.

Almacén de documentos de cliente.

En la ficha de un cliente podemos incluir documentos nuevos. Estos documentos podrá revisarlos o descargarlos el cliente desde su ‘zona de cliente’. Cuando incluimos un documento nuevo para un cliente no se envía un e.mail de aviso, por lo que si queremos que el cliente se entere deberemos avisarle por nuestra cuenta.

Canal de comunicación con el cliente.

Disponemos de un canal de comunicación con los clientes de forma particular, o sea que tanto el cliente puede enviarnos una consulta desde su zona de cliente (también llamada 'ticket') como nosotros desde el panel de control de la ficha de cliente podemos enviarle un comunicado a él.

Cuando el cliente nos envía una consulta o ticket, el receptor por parte de nuestra empresa se puede definir de dos maneras:

- O bien en el apartado de personal de nuestra empresa hemos definido un correo electrónico y u 'cargo visible para los clientes'
- O bien no hay ningún usuario con estos dos campos y el e-mail de recepción se define en el apartado de configuración general del site, Cuentas de E-Mail / Cuenta de e-mail para recibir Consultas o Tickets de cliente.

En el caso de que no haya definida ninguna cuenta de email ni usuarios con contenido en la casilla 'Nombre o cargo de cara a los clientes', los correos no se recibirán pero los mensajes quedarán grabados de todas formas y serán accesibles desde la ficha del cliente.

Tenemos la potestad de cerrar un ticket, de manera que el usuario no podrá aportar más información sobre el mismo (ni nosotros tampoco) aunque también podemos reabrir un ticket cerrado o atendido.

Importante: el sistema de clientes es el mismo para el caso de tienda electrónica, por lo que si además del modulo de servicios está habilitado el de productos y pedidos, la información de la ficha de cliente se complementará con su lista de pedidos realizados y acceso a los mismos.