



GWE5 / Gestor Web Extendido / Manual de Control de Usuarios/as y Calendario de citas

Índice

GWE5 - MANUAL DE CONTROL DE USUARIOS/AS (CLIENTES).....	2
<i>Introducción</i>	2
<i>Acceso al Centro de Control de Usuarios</i>	2
<i>Tratamiento de usuarios</i>	3
Alta de usuarios.....	3
Zona de Usuarios y Comunicados.....	3
Ficha de Usuario.....	4
Almacén de documentos de usuario.....	4
Subir documentos de usuario.....	5
Canal de comunicación con el usuario.....	6
<i>Calendarios de citas</i>	7
Creación de un calendario.....	7
Apertura de tiempo disponible en un calendario.....	8
Clientes permitidos en un calendario.....	9
Asignación de usuarios clientes para una cita.....	9
Anulación de una cita y eliminación (borrado) de un tiempo disponible.....	10
Cambio de usuario en una cita.....	10
Cambios generales y eliminación de calendario.....	11
Acceso y marcación de citas en la web por clientes registrados.....	11

GWE5 - Manual de Control de Usuarios/as (clientes)

Introducción

El aplicativo GWE5 que se ha implantado para su empresa o iniciativa incluye el módulo de usuarios o clientes.

Dependiendo de la naturaleza de la iniciativa, los usuarios pueden ser clientes, alumnos, asociados o cualquier persona que vaya a disponer de un área privada en nuestra web.

Ser usuario/a de la web implica las siguientes ventajas:

- Envío y recepción de mensajes o comunicados entre el usuario y el administrador de contenidos la web o cualquier otra persona de tu organización o empresa.
- Histórico de mensajes o comunicados y sus respuestas o aportaciones de información.
- Incorporación de documentos para disposición de los usuarios. Los usuarios también pueden incorporar documentos a través del sistema de mensajes o comunicados.
- Facilidades a la hora de comprar o contratar productos o servicios.
- Posibilidad de establecer reservas de tiempo de atención en los calendarios creados para tal fin.

Acceso al Centro de Control de Usuarios

El acceso al Centro de Control de Usuarios 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 “Zona de Clientes” (dependiendo de la instalación puede que aparezca “Zona de Alumnos”, “Zona de usuarios”, etc.). Una vez puesto nuestro nombre y clave de entrada pulsamos sobre este botón y nos aparece directamente la página con las diferentes posibilidades en el tratamiento de usuarios o clientes.

También se accede al Control de Usuarios desde el botón 'Cambiar Contenidos' asociado a la franja de conexión de usuarios de la web en modo administración.

Tratamiento de usuarios

Alta de usuarios

1 - Un usuario puede **solicitar su alta desde el botón 'Quiero Registrarme' de la página web**. Recibiremos dicha solicitud en el e-mail de recepción de comunicados de usuario. Dependiendo de la configuración instalada, el usuario 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 usuario** o revisar usuarios dados de alta accediendo a la zona de control de usuarios. Una vez dentro nos encontramos con la sección de **Alta de Usuarios**. El nombre de usuario será el e-mail del usuario 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 usuario. Esta clave se envía de forma automática al nuevo usuario mediante un e-mail. Él (o ella) la podrá cambiar.

Los demás datos de usuario no son obligatorios, aunque son convenientes para tener control de su ficha. En cualquier caso, estos datos se podrán modificar.

Zona de Usuarios y Comunicados

En esta pantalla podemos:

- Acceder al **alta de un usuario nuevo**.
- Acceder a la ficha cualquier usuario registrado a través de la **lista de usuarios activos** que aparece.
- Copiar al portapapeles la **lista de direcciones de e-mail** de los usuarios activos para pegarlas en la casilla CCO (Con Copia Oculta) de nuestro programa de correo y así enviar mensajes de forma general (usar esta característica con moderación).
- **Lista de comunicados / asuntos abiertos**: accesos directos a los asuntos abiertos del sistema de mensajería.

- **Lista de usuarios suspendidos:** para usuarios que no están activos pero queremos conservar su ficha, se da la opción de suspender para que dejen de tener acceso a nuestros servicios. Aquí aparece la lista de estos usuarios y la posibilidad de acceder a sus fichas para revisar información e incluso para activarlos de nuevo.

Ficha de Usuario

Desde la lista de usuarios se puede acceder a la ficha de cada uno de ellos.

En la ficha de un usuario nos encontramos con:

- **Ficha** con todos los datos almacenados del usuario/a
- Acceso a **todos los documentos**, tanto los incorporados de manera directa como los incorporados a través del sistema de mensajería (botón 'Documentos').
- Acceso a la confección de un **nuevo mensaje** o comunicación para el usuario (botón 'Nuevo Mensaje').
- Acceso a la **lista de mensajes** o comunicados (botón 'Todos los Mensajes), con información del número de asuntos abiertos, si los hubiese.
- Acceso a la **modificación de sus datos** (botón 'Ver / Modificar Ficha').
- Si el usuario solicitó el alta a través del botón 'Quiero registrarme' de la web nos encontraremos con un botón '**Admitir Usuario/a**'. Hasta que no pulsemos este botón, el nuevo usuario no tendrá acceso al sistema con su email y clave.
- Acceso a la **baja definitiva** del usuario (botón 'Baja / Eliminación'): se eliminarán todos los documentos, comunicaciones y pedidos (si está activado el sistema de pedidos).
- **Suspensión temporal** de un usuario dado de alta (botón 'Suspender Provisionalmente'), para que no pueda acceder hasta que no levantemos la suspensión (botón 'Activar / Quitar el estado de suspensión').
- Si el sistema de pedidos está activo, encontraremos también un botón para acceder a los **pedidos** de este usuario, junto a un aviso si existen pedidos pendientes de atender.

Almacén de documentos de usuario.

Desde la ficha de cualquier usuario/a, accediendo mediante el botón 'Documentos', podemos ver la lista de todos los documentos relacionados con el usuario o la usuaria. Esta lista se divide en tres secciones:

- **Lista de Documentos Directos** son los documentos incorporados por nosotros en esta

misma sección mediante el botón 'Subir nuevo documento'. La lista nos da acceso a la modificación del nombre del documento o su sustitución del mismo, pulsando sobre su descripción, o a la descarga del mismo, pulsando sobre su nombre de archivo.

- **Lista de documentos de mensajes con asuntos abiertos:** el sistema de mensajería permite adjuntar un archivo o documento a cada mensaje o comunicado. La lista de todos esos documentos que se han ido subiendo, tanto por parte de los administradores de la web como por parte de los usuarios, aparece aquí. Podemos acceder al mensaje que lo contiene (pulsando sobre el asunto) o bien a la descarga del documento (pulsando sobre el documento)
- Con las mismas características nos aparece al final la **lista de documentos procedentes de mensajes con el asunto cerrado.**

Los usuarios también tendrán acceso a esta lista privada de documentos a través de su zona de usuarios.

Subir documentos de usuario.

Desde la sección de documentos de un usuario se puede acceder a la subida o incorporación de documentos.

En esta pantalla podemos rellenar la descripción y elegir el archivo que queremos subir para que esté a disposición del usuario.

Es importante:

- La descripción debe ser **suficientemente clara** para que tanto el usuario como nosotros podamos localizar con facilidad del documento cuando salga en la lista de documentos.
- El archivo o documento **no debe ser de tamaño mayor que el que aparece** avisado bajo la etiqueta de 'Archivo para subir'. Si el archivo es grande y dependiendo de nuestra conexión a Internet, es posible que el programa tarde un poco en responder. Ten paciencia.
- La **fecha** de subida se pone de manera **automática.**

Canal de comunicación con el usuario.

Disponemos de un canal de comunicación con los usuarios de forma particular, o sea que tanto el usuario puede enviarnos una consulta desde su zona de usuario como nosotros desde su ficha de usuario podemos enviarle un comunicado a él. Podemos acceder a este canal mediante la ficha de usuario / botón 'Todos los mensajes'.

Tanto si el mensaje ha sido generado por el usuario como si ha sido generado por nosotros, se abre una posibilidad que permitirá incorporar información complementaria o responder a ese asunto, a modo de foro particular entre dos.

Esta posibilidad de ir incorporando mensajes complementarios desaparecerá en el momento en el que cerremos el asunto mediante su correspondiente botón. Aunque no se podrá incorporar información, un asunto cerrado se puede revisar e incluso se puede volver a abrir.

Cuando el usuario incorpora un asunto nuevo o complementa uno existente, recibiremos una notificación en nuestro e-mail, desde la que podremos acceder directamente al asunto en cuestión.

Cuando nosotros generamos un mensaje nuevo o información complementaria a un asunto abierto, el usuario también recibirá un aviso por e-mail si marcamos la casilla 'Notificar por e-mail' en el momento del alta de nuevo mensaje. Desde este e-mail también podrá acceder directamente al mensaje en su zona de usuario.

Cualquier comunicación se compone de 'Asunto', 'Texto' y 'Archivo adjunto' (opcional). Los archivos que subamos mediante este sistema de mensajería se podrán descargar revisando el comunicado o también desde la sección 'Documentos' del usuario.

Si cerramos un asunto, el usuario no podrá aportar más información sobre el mismo (ni nosotros tampoco), aunque también podemos reabrir un asunto cerrado o atendido.

Calendarios de citas.

En la instalación de GWE5 se puede habilitar el uso de calendarios de citas. El principal objeto de los calendarios de citas es el definir espacios de tiempo en los que se abre la atención a los clientes, que pueden consultar disponibilidad y reservar horas de atención.

Esos calendarios son útiles para organizar clases particulares, citas de atención, asesoramiento o cualquier otro tema que nos obligue a organizar nuestro tiempo en función de los usuarios o clientes.

No confundir los usuarios administradores de GWE5 con los usuarios clientes. Este manual está dirigido a usuarios administradores con permisos para el tratamiento de usuarios clientes.

Cada usuario administrador de GWE5 puede crear los calendarios que necesite. Los calendarios son siempre independientes, es decir que diferentes usuarios administradores pueden crear y manejar diferentes calendarios y estos no están vinculados entre si.

Creación de un calendario.

En la pantalla de clientes, encontramos una zona denominada “Calendarios de citas / reservas” desde la que podemos acceder a calendarios ya creados o bien crear nuevos calendarios.

Si no aparece la pestaña o zona “Calendarios de citas / reservas”, se puede solicitar su activación.

En la creación de un calendario se define:

- **Descripción:** Debe ser un texto corto que nos indique la función del calendario.
- **Duración de las citas:** expresada en minutos. La duración de las citas es fija por calendario. Cuando incorporemos tiempo al calendario, el número y distribución de las citas se hará en función al tiempo aquí definido para cada cita. Hay que tener en cuenta que una vez comenzado a abrir tiempos de disponibilidad y citas, este dato de ‘duración de las citas’ no se podrá cambiar (en este calendario).

- **Recepción de e-mail:** al marcar esta casilla habilitamos el que cuando un cliente reserve un tiempo de atención, recibiremos un aviso en el correo que tengamos puesto en nuestra ficha de usuario administrador.

Una vez se ha pulsado en “Validar Alta” pasamos al calendario en sí, que de momento está vacío de fechas y horas disponibles. Para que haya disponibilidad debemos definir los días y las franjas horarias disponibles, pulsando el botón “Abrir tiempo”, así como los clientes permitidos, pulsando el botón “Añadir/quitar Clientes”.

Apertura de tiempo disponible en un calendario.

Después de pulsar el botón “Abrir tiempo” nos aparece una pantalla con casillas para fechas de inicio y de fin y horas de inicio y de fin de los periodos de disponibilidad.

Se generarán citas disponibles para los días y horas introducidos según el periodo de duración de la cita definido en la creación del calendario.

La “**Fecha desde**” y la “**Hora desde**” son obligatorias. Para las fecha y hora “**hasta**” podemos darle un valor, pero si las dejamos en blanco tomarán el mismo valor que las marcadas como “desde”, creando en consecuencia un solo periodo de disponibilidad.

Ejemplo:

- Queremos abrir disponibilidad de citas para la semana del 10 de febrero de 2025 (lunes) al 14 (viernes). Nuestro horario de atención es por las tardes de 16:30 a 20:30. Las citas son de 60 minutos.

1) Se usa un calendario con duración de las citas de 1 hora

2) Se abren tiempos:

Fecha desde: 10-02-2025

Fecha hasta: 14-02-2025

Hora desde: 16:30

Hora hasta: 19:30 (la última cita la creará de 19:30 a 20:30)

IMPORTANTE: Si abrimos disponibilidad en horario que ya hay disponibilidad o citas definidas, pasará por alto las que ya están creadas y **rellenará los huecos.**

Una vez abiertos los tiempos de disponibilidad, aparecerá una lista de citas organizadas por mes, con la etiqueta de 'LIBRE' para cada cita. La apertura de tiempos se puede realizar tantas veces como se requiera.

Clientes permitidos en un calendario.

Además de abrir tiempos, tenemos que incorporar los clientes que van a poder ser incluidos en la ocupación de tiempos de cada calendario, pulsando el botón "Añadir/quitar Clientes".

Aparecerá una pantalla con todos los usuarios registrados (y no suspendidos) divididos en dos grupos, los incluidos en el calendario y los excluidos.

Podremos incluir o excluir usuarios según nuestro criterio, teniendo en cuenta que solamente los usuarios o clientes incluidos aparecerán en la casilla de selección de clientes a la hora de asignar citas.

También serán solamente los usuarios incluidos los que podrán acceder al calendario de disponibilidad y reservar citas en su zona de clientes de la web.

Asignación de usuarios clientes para una cita.

Hay que tener en cuenta que para poder asignar una cita a un usuario o cliente, este debe estar dado de alta como tal y haberse incluido como usuario permitido del calendario en cuestión. No se pueden asignar citas a clientes no registrados.

En la lista de horarios disponibles (una vez creados), se pulsa sobre el día y la hora que se desee y se selecciona usuario en la casilla "Tiempo ocupado por" de la pantalla de Modificación de tiempo abierto. Aquí también se puede rellenar la casilla "Observaciones" si se quiere comentar algo en particular para esta cita. Este comentario puesto en "Observaciones" llegará al cliente a través del email de aviso de cita.

En el momento en el que pulsemos "Validar Cita", los datos quedarán grabados y se enviará un email a la dirección del cliente para avisarle de que la cita está marcada.

Anulación de una cita y eliminación (borrado) de un tiempo disponible.

En la lista de tiempos disponibles y citas encontramos el botón 'Anular' en todas las líneas con citas marcadas. Pulsando sobre este botón el tiempo quedará de nuevo disponible y se anulará la cita, enviando un aviso por e-mail al cliente siempre que la cita sea futura. Si la cita es en el pasado, se anulará pero no se enviará ningún e-mail.

El botón "Borrar" también se comporta como el botón "Anular", pero además elimina la disponibilidad del tiempo, no pudiéndose volver a asignar (a no ser que lo volvamos a generar en "Abrir tiempo").

También se puede anular una cita pulsando sobre la línea de la cita, lo que accede a la pantalla de "Modificación de tiempo abierto". Una vez allí podemos seleccionar la opción LIBRE (la primera) en la lista de clientes que aparece en la casilla "Tiempo ocupado por". Al validar se enviará por e-mail un aviso de anulación al cliente que tenía la cita asignada.

Cambio de usuario en una cita

Cuando pulsamos sobre una línea de cita ya asignada, en la pantalla de Modificación de tiempo abierto, podemos cambiar el usuario o cliente al que se le asignó por otro de la lista. Si validamos esta operación se enviarán dos correos electrónicos, uno de anulación de cita al usuario que estaba y otro de nueva cita al usuario nuevo.

Ojo con lo que hay en la casilla 'Observaciones para el cliente' porque su contenido será enviado dentro del mensaje de confirmación de la nueva cita.

Una cita no se puede trasladar en una sola operación. Habrá que anularla y crearla de nuevo en la fecha y hora deseada.

Cambios generales y eliminación de calendario

En los botones superiores de la pantalla de listado de citas se incluye “Modificar Calendario”.

En esta pantalla se puede modificar el nombre asignado al calendario y si queremos o no que se nos envíe un e-mail cuando un cliente reserva o anula una cita en su espacio web.

También se puede cambiar la duración de las citas en el calendario, pero solamente en el caso de que no haya tiempos abiertos.

De esta manera si, por ejemplo, queremos que los tiempos de atención por la mañana sean de 30 minutos pero por la tarde queremos que sean de 45 minutos, habría que crear dos calendarios y repartir las citas en consecuencia.

En la parte inferior de esta pantalla encontramos también la posibilidad de eliminar completamente un calendario.

Al pulsar “ELIMINAR CALENDARIO” pedirá confirmación y si se acepta eliminará todas las citas, los tiempos abiertos y la inclusión de clientes en este calendario, además del calendario en si. Esta operación no se puede deshacer y en este caso la eliminación de las citas no avisa a los usuarios afectados.

Acceso y marcación de citas en la web por clientes registrados.

Un usuario o cliente registrado en la web tiene acceso a la ‘Zona de clientes’, donde podrá encontrar una lista de sus citas futuras (que podrá anular), así como los calendarios en los que haya sido incluido, en los que podrá ver disponibilidad y marcar (reservar) tiempos libres.

Al confirmar la reserva de un tiempo o cita disponible, se enviará un e-mail al usuario administrador que creó el calendario, siempre que haya marcado la casilla de recepción de e-mail. La cita quedará marcada de inmediato, dejando de estar libre para el resto de usuarios.

Este manual se refiere a la versión GWE5 24.11