

SURFAGENDA

Versión 1.00

Manual del usuario

Copyright (c) 2002 Surf informática

INTRODUCCIÓN	3
ACCEDIENDO A SURFAGENDA	4
LA VENTANA PRINCIPAL.....	5
EL PANEL CARPETAS	6
EL PANEL NOTAS	7
EL PANEL CONTACTOS.....	8

INTRODUCCIÓN

SurfAgenda ha sido diseñado para el control y seguimiento (realización de gestiones) de todas las incidencias que se producen en un centro de trabajo cada día, de forma fácil y rápida. Registro de llamadas entrantes y salientes, registro de gestiones que se aplican a una incidencia producida por un cliente, avisos y recordatorios, etc.

SurfAgenda es un programa altamente adaptable a las necesidades del usuario, tanto la forma de registrar o de distribuir la información como en la creación y obtención de informes (podremos crear listados e indicar las condiciones en la obtención).

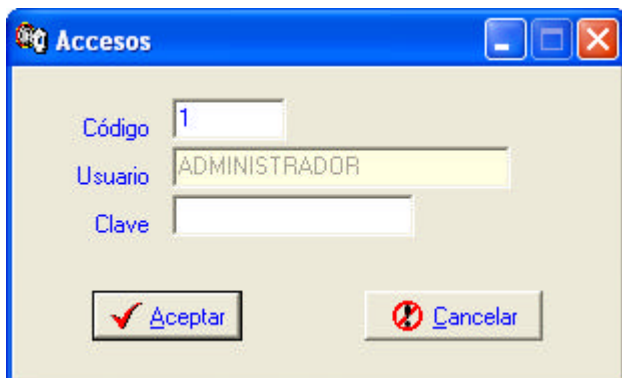
Para aprender el manejo y posibilidades de la aplicación SurfAgenda, debemos leer este manual siguiendo el orden establecido.

En los programas en Windows la utilización del ratón facilita el manejo de los programas, pero nos hace perder rapidez. En los tiempos actuales el tiempo es un factor determinante en el trabajo. En SurfAgenda podremos utilizar el teclado, ganando rapidez en la introducción de datos.

En la aplicación SurfAgenda se ha empleado para su desarrollo una serie de lenguajes y herramientas de última generación, como el Delphi 5 y el motor de base de datos profesional Interbase 6. RodoxWin es una aplicación de 32 bits compatible con Windows 95, 98, NT, 2000, XP. Con la tecnología cliente / servidor utilizada puede trabajar con gran eficiencia con independencia del número de ordenadores que tenga conectados en red, el rendimiento del sistema dependerá únicamente de la capacidad de su servidor (NT, Linux) y del tipo de red que utilice.

En SurfAgenda se ha buscado la facilidad de manejo y la operatividad en el trabajo, tendrá la rapidez del uso del teclado y la comodidad del uso del ratón.

ACCEDIENDO A SURFAGENDA



The image shows a Windows-style dialog box titled "Accesos". It has three input fields: "Código" with the value "1", "Usuario" with the value "ADMINISTRADOR", and "Clave" which is empty. At the bottom, there are two buttons: "Aceptar" (Accept) with a checkmark icon and "Cancelar" (Cancel) with a red 'X' icon.

La clave del usuario ADMINISTRADOR es **a** minúscula, la teclearemos y pulsaremos sobre el botón aceptar (también podemos pulsar la combinación de teclas ALT+A) para entrar en SurfAgenda. Dicha clave la podremos cambiar en cualquier momento en la opción de mantenimiento de usuarios, donde daremos altas, bajas y modificaciones de los usuarios que vayan a utilizar la aplicación.

LA VENTANA PRINCIPAL

Es donde realizaremos la mayor parte del trabajo. Está dividida en tres paneles (panel carpetas, panel notas, panel contactos) para mejorar el seguimiento y control de las notas. Pulsando la tecla de función F3 podremos cambiar entre los paneles de una forma fácil y rápida.

Para empezar a trabajar con SurfAgenda, lo primero será crear una carpeta en el panel CARPETAS que está situado en la parte inferior izquierda de la pantalla. Pulsaremos el botón derecho del ratón para acceder a dicha opción.

Como ejemplo podemos crear la carpeta “LLAMADAS ENTRANTES” donde se registrarán las llamadas (notas) producidas por clientes, proveedores, etc. Estos podrán estar registrados en el panel CONTACTOS, situado en la parte inferior derecha.

Otros tipos de carpetas que podremos crear son: “CITAS PENDIENTE”, donde daremos de alta tantas notas como citas pendientes, “CONTRATOS PENDIENTES DE FIRMAR”, “CLIENTE PEPE PEREZ”, “COMUNIDAD DE PROPIETARIOS COSTA DEL SOL”, “VENCIMIENTOS”, “CITAS PENDIENTES”, etc. La naturaleza de la carpeta puede ser cualquiera que imaginemos.

También se pueden crear subcarpetas dentro de cada carpeta. Como ejemplo, crearemos la carpeta “COMUNIDAD DE PROPIETARIOS COSTA DEL SOL”, y como subcarpetas: “LLAMADAS ENTRANTES”, registramos (altas de notas) las llamadas telefónicas procedentes de esta comunidad, “LLAMADAS SALIENTES”, registramos las llamadas que realizamos a ese cliente (contacto), “AVISO VENCIMIENTO POLIZAS”, registramos los vencimientos de las pólizas de esa comunidad para un posterior aviso por parte de SurfAgenda. Como observamos, la **naturaleza** y el **uso** de cada carpeta será el que nosotros deseemos.

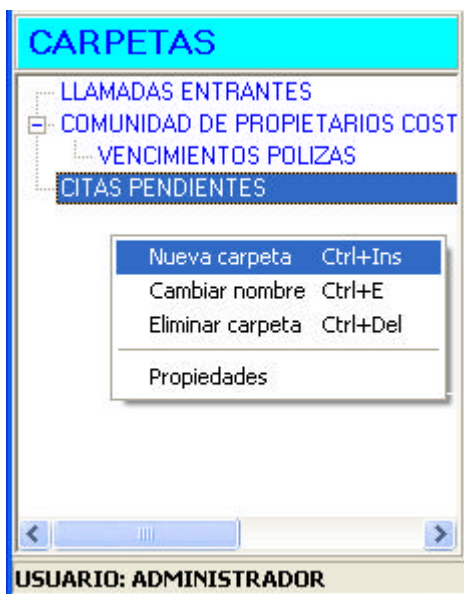
En el panel NOTAS, situado en la parte central superior de la pantalla, registraremos la información contenida en cada carpeta en forma de registros. La finalidad **principal** es el registro de notas (llamadas telefónicas, etc.) para la posterior consulta por parte de otros usuarios. Como ejemplo tenemos el trabajo realizado por una secretaria, la cual se encarga de distribuir las llamadas telefónicas para el resto de usuarios, indicando fecha y hora de la llamada, destinatario (para que usuario), origen (persona que llama), nota y firma (usuario que registra la llamada). Posteriormente cada usuario puede consultar sus notas pendientes.

Y el último es el panel de CONTACTOS, donde daremos de alta a todos los clientes, proveedores, empresas, etc. relacionados con nuestra actividad.

La resolución de cada nota puede conllevar varias gestiones, que en SurfAgenda podremos fácilmente registrar pulsando la tecla de función F5, para posteriores consultas de situación y obtención de variados (configurables por el usuario) informes estadísticos.

Con estos tres paneles se quiere **registrar, controlar y dar solución** a nuestra actividad diaria de una forma fácil, rápida y práctica.

EL PANEL CARPETAS



Se intenta simular un archivador del mundo real, donde crearemos tantas carpetas como necesitemos, archivando las notas o incidencias en la carpeta que le corresponda. De tal forma que la información estará distribuida según su naturaleza. Posteriormente podremos obtener informes tanto de una carpeta en particular como de todas.

Para crear, modificar o eliminar una carpeta, situaremos el cursor del ratón sobre este panel y pulsaremos el botón derecho, mostrándose el menú que vemos en la figura, seguidamente pulsamos sobre la opción deseada. Si queremos crear una subcarpeta añadiremos un espacio en blanco antes de la descripción. No es aconsejable crear un alto número de niveles.

El orden en el que se nos muestran las carpetas es por la situación del cursor del ratón en el momento de su creación. Las nuevas carpetas siempre se crean anteponiéndose a la carpeta seleccionada (normalmente la carpeta de color azul), pero podemos cambiar fácilmente la situación de una carpeta, con solo pulsar el botón izquierdo del ratón y arrastrarla sin soltar al lugar deseado.

Si queremos prescindir del uso del ratón, utilizaremos la combinación de teclas CTRL.+INS para crear una nueva carpeta o subcarpeta. CTRL.+E para cambiar la descripción de la carpeta. CTRL.+DEL para borrar una carpeta. SurfAgenda **no** permite BORRAR una carpeta que contenga notas, o este relaciona con otro tipo de registro (contactos, contratos, etc.). Siempre debemos primero anular dichas relaciones.

El criterio a seguir en la creación de carpetas es según la naturaleza que le asignemos.

EL PANEL NOTAS



Situado en la parte superior centro de la pantalla, es donde registraremos las notas, incidencias, avisos, recordatorios etc. El tratamiento y seguimiento de cada nota dependerá de la naturaleza que nosotros le asignemos.

Una nota puede ser una llamada telefónica de un cliente, un recordatorio de una cita, un recordatorio de un vencimiento, un punto de partida en el seguimiento y asignación de gestiones de un contacto, etc. Para añadir una nueva nota pulsaremos con el ratón sobre el botón añadir de la barra de acciones, o pulsaremos la combinación de teclas CTRL.+INS.

La nueva nota se incluirá en la carpeta seleccionada, que se nos muestra en color azul en el panel de carpetas y como título de SurfAgenda (parte superior de la ventana del programa). Pero siempre podremos cambiar la localización de una nota. Pulsaremos sobre la pestaña **Tabla** y con el ratón arrastraremos el registro o nota a la carpeta deseada.

Si la naturaleza de la carpeta es el registro de llamadas entrantes, en el alta indicaremos la fecha y hora de la llamada, destinatario (para que usuario), origen (persona que llama), nota y firma (usuario que registra la llamada). Posteriormente cada usuario puede consultar sus notas pendientes. Pero si la naturaleza que le damos es un vencimiento, introduciremos la fecha y hora del vencimiento en el campo Fecha, nuestro código de usuario en Destinatario. En el campo origen podemos introducir cualquier código, o dar de alta un código de contacto con descripción vencimientos. En el campo Nota introducimos el concepto del asunto. En la consulta de notas siempre aparecerán estos vencimientos. Las limitaciones en SurfAgenda las pone el usuario con su imaginación.

La situación de la nota puede ser abierta o cerrada. Las notas no susceptibles de seguimiento, serán cerradas una vez visualizadas, de tal forma que no se mostraran en la opción de consulta (pulsando la tecla de función F4) de notas en próximas consultas.

EL PANEL CONTACTOS

CONTACTOS

Código **Buscar:** Barra de acciones

Ficha | Tabla | Observaciones

Código Relacionado con carpeta

Empresa

Persona

Domicilio

Población Provincia

Teléfono F.A.X.

Movil E-Mail

Situado en la parte inferior derecha de la pantalla. Su función principal es el registro de clientes, proveedores, comunidades, “contacto vencimiento”, “contacto aviso”, etc. Un contacto puede ser cualquier cosa, dependiendo de la finalidad impuesta por nosotros.