

**MANUAL DE AYUDA**

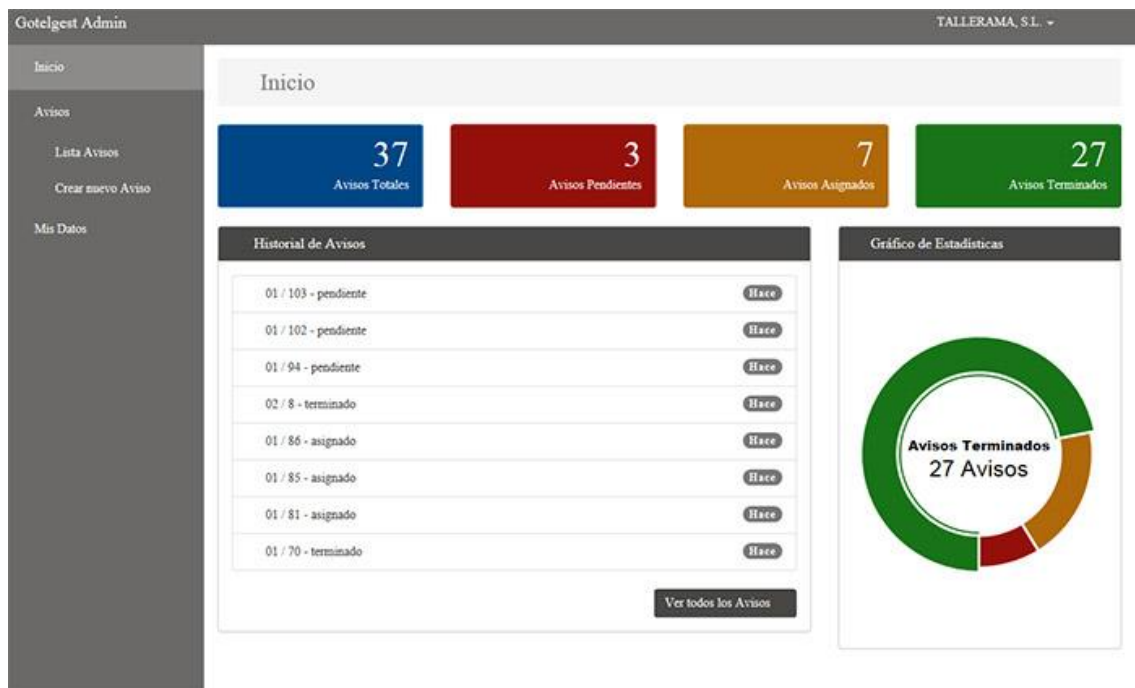
gotelgest.net

**WEB SAT  
GOTELGEST.NET**

## INDICE DE CONTENIDOS

<b>INTRODUCCION WEB SAT .....</b>	<b>3</b>
<b>CONFIGURACIONES PREVIAS EN GOTELGEST.NET .....</b>	<b>4</b>
1.    INSTALACIÓN DEL SERVICIO .....	4
2.    CONFIGURACIÓN EMPRESA. ....	5
3.    CONFIGURACIÓN FICHA DEL CLIENTE .....	6
<b>MANEJO DE LA APLICACIÓN WEB SAT .....</b>	<b>7</b>
1.    LISTA DE AVISOS .....	8
2.    CREAR NUEVO AVISO .....	10
3.    GESTIÓN DEL AVISO EN GOTELGEST.NET.....	12
4.    MIS DATOS .....	13

## INTRODUCCION WEB SAT



El módulo WEB SAT de GotelGest.Net es una solución añadida al Software de Gestión SAT GotelGest.Net que permite que nuestros clientes puedan dar de alta los avisos de asistencia y ver el estado en el que se encuentran a través de un portal web configurado para tal fin.

Este sistema permitirá aligerar la tramitación de los avisos de asistencia pudiendo los clientes emitir sus avisos las 24 h del día, los 365 días al año.

Estos avisos generados a través de este portal mediante el uso de credenciales por parte de los clientes, son incluidos automáticamente en la aplicación de escritorio de GotelGest.Net.

Conforme nuestro departamento de soporte los vaya gestionando, el cliente podrá consultar el estado en que se encuentran.

Para que el sistema funcione, es necesario que el cliente tenga contratada una IP fija en el puesto de servidor.

La implantación de este sistema nos va a permitir reducir la carga de trabajo de nuestro personal ya que las llamadas a atender se verán considerablemente reducidas.

En este manual vamos a ver las distintas opciones disponibles dentro de WEB SAT de GotelGest.Net, así como las configuraciones previas necesarias para el correcto funcionamiento del sistema.

## CONFIGURACIONES PREVIAS EN GOTELGEST.NET

Para el correcto uso de la aplicación WEB SAT, es necesario realizar una serie de configuraciones previas en el Software de Gestión GotelGest.Net instalado en la central, con el objetivo de que la sincronización de datos entre los distintos dispositivos y la central sea correcta:

### 1. Instalación del Servicio

El primer paso es tener configurado el servicio de sincronización. Para realizar la sincronización entre los dispositivos y el servidor es necesario configurar el servicio WEB SAT desde Archivo/Administración/Configurar servicio SAT Móvil / WEB SAT.

Al entrar a la aplicación con el módulo WEB SAT activado, detecta el estado del servicio y pide instalarlo en caso necesario. En el formulario que aparece hace falta seleccionar el puerto de comunicación y las opciones para la escucha a través del protocolo SSL para el encriptado de las comunicaciones. (La instalación del servicio suele ser realizada por nuestro personal de soporte una vez adquirido el sistema).

Esta opción está disponible desde Archivo/Administración/Configurar servicio SAT Móvil – WEB SAT.



**Generar certificado autofirmado:** Se seleccionará esta opción cuando la empresa no dispone de un certificado para que la aplicación genere uno propio.

**Seleccionar certificado en el almacén de certificados:** Si la empresa dispone de un certificado se seleccionará desde esta opción.

**Regenerar enlace SSL al arrancar el servicio:** Opción obligatoria para que pueda arrancar tras reiniciar el servidor.

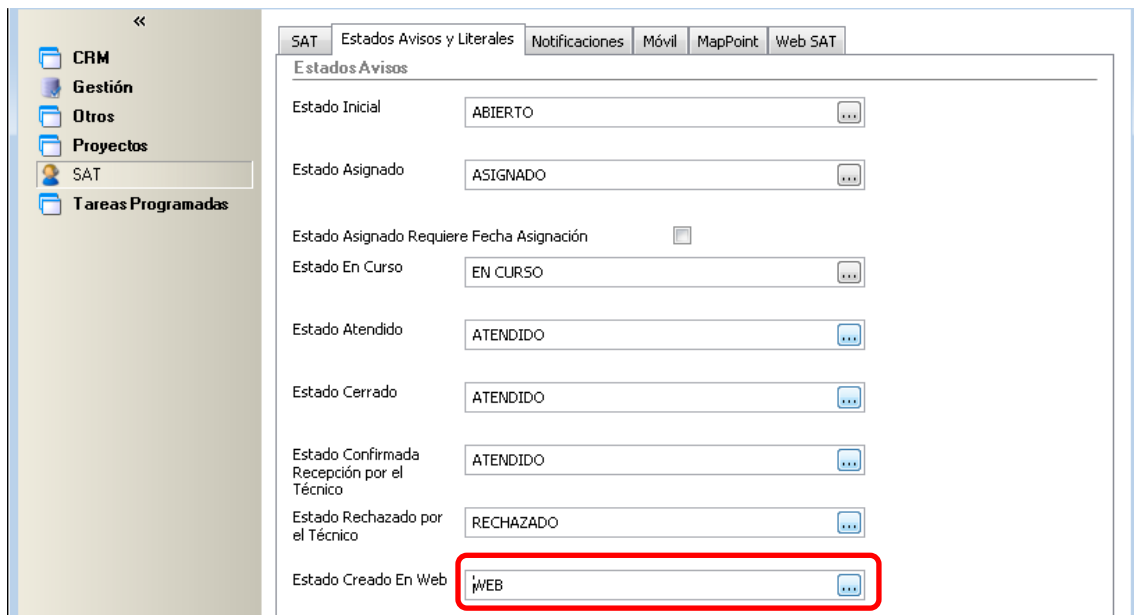
## 2. Configuración Empresa.

El segundo paso es configurar las opciones por defecto relacionadas con WEB SAT. Para ello, debemos acceder a la opción de “Opciones por defecto”, disponible desde Archivo/Empresas/Mto. Empresas Trabajo, seleccionando la empresa de trabajo deseada.

Dentro del apartado de SAT en la pestaña de WEB SAT, es donde debemos de configurarlo. Esta configuración nos permite indicar el tipo de email con sus credenciales de acceso que se le va a enviar al cliente que nos dará de alta los avisos de asistencia a través de WEB SAT. Al email que se enviará será el indicando en el campo Email 1 de la ficha del cliente.



Otro de los parámetros que tenemos que configurar es el literal con el que queramos que nos aparezcan en GotelGest.Net los avisos generados en WEB SAT. Esta opción está disponible en la pestaña de “Estados Avisos y Literales”.

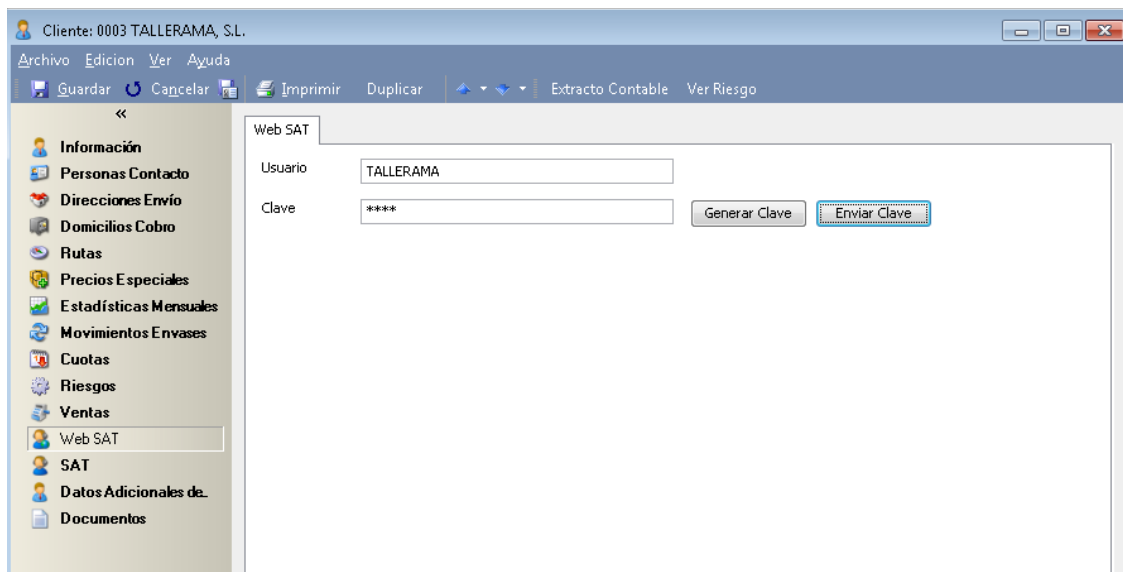


**Estado Creado en Web.** Es el estado en que se darán de alta en GotelGest.Net los avisos generados por los clientes a través del portal web.

### 3. Configuración ficha del cliente

Por último, tenemos que configurar dentro de nuestra base de datos, aquellos clientes a los que les vamos a dar acceso a nuestro portal web para tramitar sus avisos de asistencia.

Para ello, debemos acceder a la ficha del cliente en cuestión y pulsar sobre el apartado de Web SAT.



En este apartado es donde deberemos rellenar el nombre de usuario y la clave asignadas al cliente para que pueda acceder al portal web para dar de alta sus avisos de asistencia. Se puede tramitar el envío de la clave por email siempre y cuando tengamos configurado GotelGest.Net para poder enviar emails y tengamos el email del cliente en el campo Email1 de la ficha de información.

## MANEJO DE LA APLICACIÓN WEB SAT

Al abrir la dirección del portal web indicada, el cliente debe introducir las credenciales remitidas. El formulario que nos aparece es parecido al siguiente:



Servinet

Nombre usuario  
Usuario

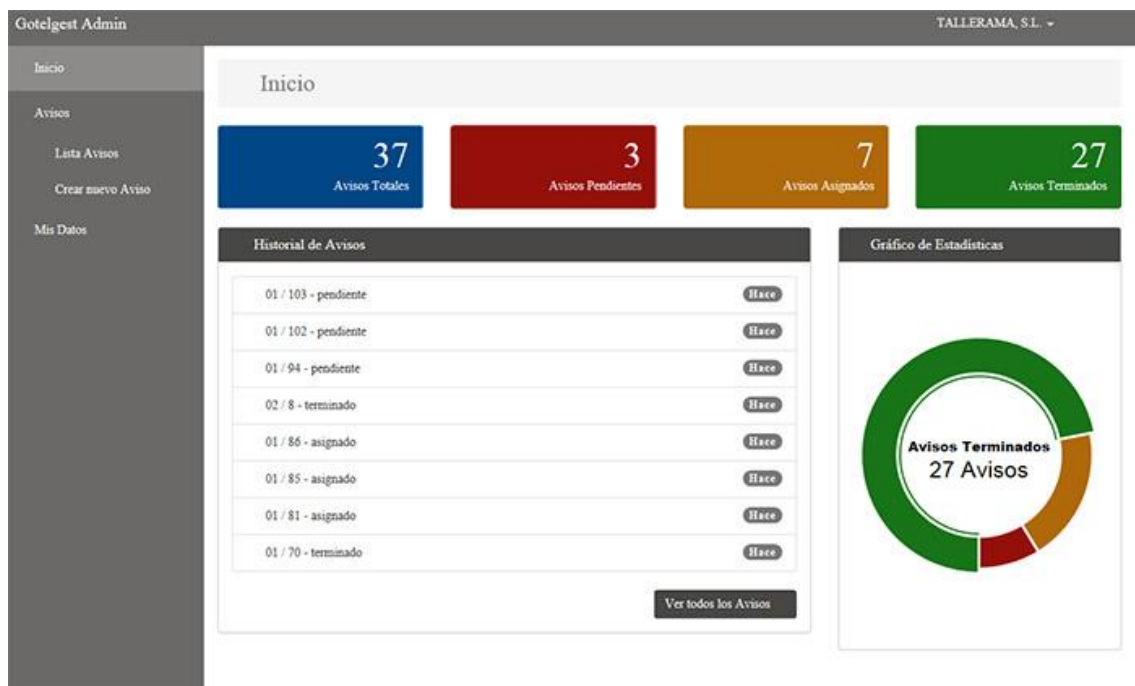
Contraseña  
Contraseña

¿Desea conservar sus datos?

Entrar

Powered by gotelgest.net

Es en este formulario donde introduciremos las credenciales que nos han sido asignadas y ya podremos acceder a la pantalla de inicio de nuestro panel de cliente.



Gotelgest Admin TALLERAMA, S.L. ▾

Inicio

Avisos

Lista Avisos

Crear nuevo Aviso

Mis Datos

Inicio

37 Avisos Totales

3 Avisos Pendientes

7 Avisos Asignados

27 Avisos Terminados

Historial de Avisos

01 / 103 - pendiente	Hacer
01 / 102 - pendiente	Hacer
01 / 94 - pendiente	Hacer
02 / 8 - terminado	Hacer
01 / 86 - asignado	Hacer
01 / 85 - asignado	Hacer
01 / 81 - asignado	Hacer
01 / 70 - terminado	Hacer

Ver todos los Avisos

Gráfico de Estadísticas

Avisos Terminados  
27 Avisos

## 1. Lista de Avisos

Es en esta pantalla de inicio donde el cliente puede ver el historial de los avisos que nos ha emitido, así como un gráfico de estadísticas donde se pueden ver los avisos terminados, los pendientes y los asignados.

A su vez, si pulsamos en las distintas opciones disponibles en la parte superior, se puede ver un listado más detallado de todos los avisos, de los que están pendientes, asignados o terminados.

Como ejemplo, a continuación se muestra la vista con el historial de todos los avisos. Si pulsamos encima de la columna podemos ordenar la información que contiene.

Serie	Número	Fecha alta	Fecha asignación	Instalación	Síntoma
02	3	11/02/2015 11:34	Sin Asignar		Limpjar virus
02	2	09/04/2015 7:09	Sin Asignar	ORDENADOR ZY-V77	Renovar licencia antivirus
02	4	09/04/2015 7:09	Sin Asignar	INSTALACION CONTRATO	Meterlo dentro del dominio
02	5	09/04/2015 7:10	Sin Asignar	ORDENADOR ZY-V77	El monitor no se enciende
02	8	09/06/2015 7:08	Sin Asignar	ORDENADOR ZY-V77	La fuente de alimentación se ha roto
01	1	14/11/2013 16:52	29/11/2013 13:00	ORDENADOR ZY-V77	Revisión por Contrato Mantenimiento
01	5	23/11/2014 18:03	07/11/2014 8:00	ORDENADOR ZY-V77	Revisión por contrato de mantenimiento
01	7	22/12/2014 18:08	Sin Asignar	ORDENADOR ZY-V77	Limpieza virus y revision equipo
01	9	22/12/2014 18:12	Sin Asignar	ORDENADOR ZY-V77	Ponerle una nueva memoria al equipo
01	11	13/01/2015 10:51	15/01/2015 8:00	ORDENADOR ZY-V77	Se reinicia solo constantemente

Para acceder a información más detallada de los avisos, simplemente debemos hacer doble click en el registro en cuestión.



Gotelgest Admin TALLERAMA, S.L. ▾

**Avisos** / Lista Avisos / Vista Aviso

**Aviso** Intervenciones

**Datos Aviso**

<b>Serie:</b>	<b>Número:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Ciente:</b>	<b>Estado:</b>
01	7	22/12/2014 18:08	TALLERAMA, S.L.	asignado

**Datos de Instalación:** ORDENADOR ZY-V77

**Información del Contrato:** INTEGRAL, Número de Contrato: 01/1 - Estado del Contrato: Vigente

**Dirección de Asistencia:** C/ Torres

**Prioridad:** NORMAL   ¿Desea Solicitar Presupuesto previo?

**Descripción del sintoma:**  
Limpieza virus y revision equipo

**Personas Aviso y Contacto Asistencia:**

**Preferencias del Aviso:**  
 Ir el día:  
 Ir desde el día:  
 Ir entre los días:

**Fecha Inicio:** 22-12-2014

**Hora inicio:** HH:mm:ss  
**Hora fin:** HH:mm:ss

**Datos asignación**  
**Nombre del Técnico asignado:** RAUL GONZALEZ PEREZ  
**Fecha de Asignación:** Sin Asignar

En caso de que el aviso disponga de intervenciones asociadas, dentro de la pestaña de intervenciones podremos verlas.

Gotelgest Admin TALLERAMA, S.L. ▾

**Avisos** / Lista Avisos / Vista Aviso

**Aviso** Intervenciones

**Ver Detalle**

**Detalles de la intervención**

**Fecha Inicio:** 27/07/2015 7:00

**Fecha Fin:** 27/07/2015 12:20

**Nombre Técnico:** MAYTE DE LAS HERAS

**Importe Total:** 0,00 €

**Horas:** 5.333333333333333

**Descripción de la avería:**  
La fuente de alimentación se ha roto

**Descripción de la intervención:**  
Revision del equipo y cambio de fuente de alimentación

## 2. Crear nuevo aviso

Desde WEB SAT, el cliente puede dar de alta un nuevo aviso. Este aviso, automáticamente se creará en GotelGest.Net para que el personal de la oficina lo pueda gestionar.

Los campos disponibles son los siguientes:

### Datos Aviso

**Serie, número, fecha, cliente y estado:** Campos que se rellenarán automáticamente al dar de alta un nuevo aviso de asistencia.

**Datos de la instalación:** Campo donde debemos seleccionar la instalación a la que hace referencia el aviso que estamos dando de alta.

**Añadir nueva instalación:** Permite añadir una nueva instalación.

**Información del contrato:** Campo de información que nos muestra si la instalación seleccionada tiene contrato de mantenimiento en vigor.

**Dirección de asistencia:** Indicación de la dirección de asistencia del aviso.

**Añadir nueva dirección:** Permite añadir una nueva dirección.

**Prioridad:** Posibilidad de seleccionar la prioridad del aviso.

**¿Desea solicitar presupuesto previo?** Permite indicar si deseamos solicitar presupuesto previo.

**Descripción del síntoma:** Donde se debe indicar el síntoma o motivo del aviso de asistencia.

**Personas Aviso y Contacto Asistencia:** Selección de la persona que emite el aviso  
**Añadir nuevo contacto:** Permite añadir una nueva persona de contacto en la ficha del cliente.

**Preferencias del aviso:** Permite indicar la preferencia en la fecha de asistencia así como en la hora de inicio.

Finalmente, para dar de alta el aviso, simplemente hay que pulsar sobre el botón Enviar. Esto permitirá sincronizarse con la central y que se genere también el aviso.

Una vez enviado el Aviso, tenemos la opción de pulsar sobre Modificar Aviso por si queremos cambiar alguno de los datos. También tenemos la opción de eliminarlo.

### 3. Gestión del Aviso en GotelGest.Net

Una vez que el aviso ya está en la central, el personal de la oficina será el encargado de gestionarlo como un aviso normal, asignándole el técnico y la fecha de realización. Realizada la intervención del aviso y dada de alta en GotelGest.Net, el propio cliente podrá verla a través del portal web.

Fecha	Serie/Numero	Código Cliente	Nombre Cliente	Descripción Síntoma	Nombre Estado	Nombre Tipo Contrato	Nombre Técnico Asignado	Asignación
28/07/2015 10:19	01/105	0003	TALLERAMA, S.L.	La impresora no imprime	WEB	INTEGRAL		
20/07/2015 10:10	01/104	0003	TALLERAMA, S.L.	La impresora no imprime	WEB	SIN CONTRATO		
27/07/2015 12:58	01/103	0003	TALLERAMA, S.L.	El sistema operativo no arranca	WEB	SIN CONTRATO		
27/07/2015 12:54	01/102	0003	TALLERAMA, S.L.	El sistema operativo está dando probl	WEB	SIN CONTRATO		
23/07/2015 14:48	01/101	W	WEBSAT		TERMINADO	SIN CONTRATO		
23/07/2015 14:09	01/100	0001	IMANES ELECTRÍC		ABIERTO	INTEGRAL		
23/07/2015 14:08	01/99	0001	IMANES ELECTRÍC		ABIERTO	INTEGRAL		
23/07/2015 11:55	01/98	0001	IMANES ELECTRÍC		ABIERTO	SIN CONTRATO		

Los cambios que se vayan realizando en la oficina en relación al propio aviso, se verán reflejados en el portal, como es la fecha de asignación y hora, el técnico asignado...

**Datos Aviso**

Serie: 01 | Número: 105 | Fecha: 28/7/2015 8:44 | Cliente: TALLERAMA, S.L. | Estado: asignado

**Datos de Instalación:** IMPRESORA MULTIFUNCIÓN

**Dirección de Asistencia:** C/ Torres

**Prioridad:** ALTA

**Descripción del sintoma:** La impresora no imprime

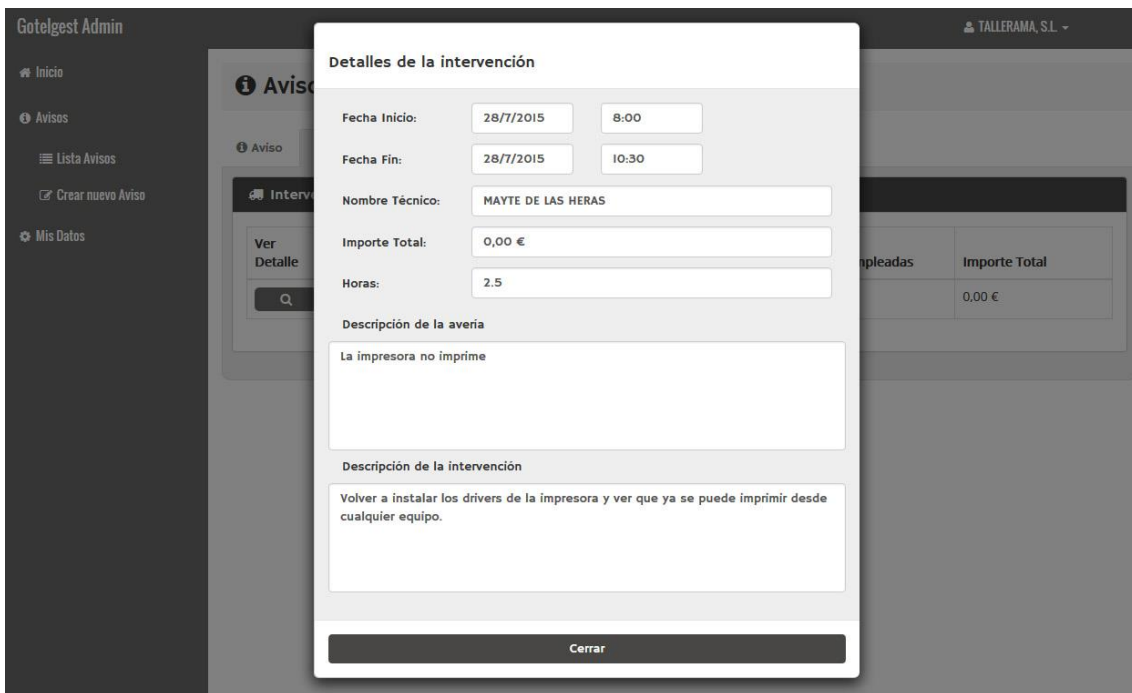
**Personas Aviso y Contacto Asistencia:** Jorge

**Datos asignación**

Fecha Inicio: 28-07-2015 | Hora inicio: HH:mm:ss | Hora fin: HH:mm:ss

Nombre del Técnico asignado: MAYTE DE LAS HERAS | Fecha de Asignación: 29/7/2015 6:00

A su vez, cuando el técnico asignado realice la intervención, se podrá ver reflejada en la pestaña Intervenciones, donde podremos ver el trabajo realizado por el técnico.



Cabe destacar que el importe del aviso dependerá del tipo de contrato que tengamos con este cliente.

#### 4. Mis Datos

A través de esta opción es donde el cliente puede ver sus datos de usuario y modificarlos, así como ver o crear las distintas instalaciones, direcciones asociadas y contactos.

