

CC Cyber Café Manual de Usuario

www.gavidia.org/cc

Tabla de contenidos

Introducción.....	1
Definiciones y requisitos.....	3
Paquetes y versiones.....	3
Inventario.....	5
Entradas y Salidas.....	5
Código de barra.....	6
Grupos de productos.....	6
Cuentas y facturas.....	7
Cuándo es cuenta y cuándo es factura.....	7
Precisiones del formato de factura.....	8
Ventas.....	11
Operadores, cierre y apertura de caja.....	11
Tarifas.....	15
Tarifas... en plural.....	15
Usuarios regulares con cuentas prepago.....	17
Tiempo versus dinero.....	17

Introducción

Primero que todo debemos agradecer a usted el tiempo que se toma en leer el presente documento, y por que no, en usar CC Cyber Café.

Este documento debe ser leído en forma complementaria con el archivo de ayuda en línea de CC Cyber Café, recuerde el documento de ayuda en línea es contextual, este manual responde en sentido más genérico y administrativo.

A diferencia de la ayuda contextual aquí no se pretende dar una descripción pantalla por pantalla de cada formulario presentado por la aplicación. Referimos aquí a asuntos más genéricos ciertamente relacionados a la administración de un centro de navegación.

Es recomendable tener conocimientos respecto a manejo de inventarios y el proceso de facturación, sin embargo mantendremos el enfoque lo más simple posible.

Definiciones y requisitos

CC Cyber Café es un sistema para control y administración de salas de navegación y/o Cyber Cafés. En general se basa en el control de uso por tiempo de equipos.

CC tiene dos componentes básicos, estos son:

- **Caja.**- Es el conjunto de archivos para comando y control del uso de equipos. Además provee funciones de punto de venta para llevar registro de inventario, facturación, entradas y salidas, ventas, cierre y apertura de caja. Para todo lo anterior se dispone de un conjunto de amplio de archivos de datos y reportes.
- **Cliente.**- Fundamentalmente es el programa que, en conexión a caja, restringe y contabiliza por tiempo el uso de un equipo. Funciona a manera de híbrido como un reloj y un refrescador de pantalla. Es de notar que provee un conjunto de otras funciones como responder a operaciones remotas solicitadas desde caja. Para el usuario final, normalmente es un reloj en la parte superior de la pantalla.

Para usar el sistema, en consecuencia, se necesitan al menos dos equipos. La instalación ideal supone un equipo para control en manos de un operador o cajero y un conjunto de equipos para uso de los navegantes o usuarios finales. La interconexión es por medio de un red TCP/IP. Si no sabe lo que es TCP/IP baste con saber que es la red estándar que le da acceso a internet.

El proceso de instalación es el estándar en MS-Windows. Simplemente ejecuta desde el CD o desde el sitio web <http://www.gavidia.org/cc> el programa correspondiente. Para CC Cyber Café Administrativo. El programa de instalación cliente es distinto al de caja por lo que si usted está descargando desde internet no olvide que tendrá que hacer dos descargas diferentes.

Paquetes y versiones

CC se provee en dos paquetes: **Administrativo** o **Estándar**. Este manual es sólo para el paquete Administrativo que es el más completo. El paquete Estándar carece casi completamente de manejo de base de datos por lo que no genera reportes ni controla facturación o inventario. Ambos paquetes usan el mismo programa cliente, difieren en el

programa de caja. En algunos momentos se les refiere como CC ADM y CC STD.

Para este momento está disponible CC ADM Caja 2.8.5 y Cliente 2.7.5. Para el paquete Estándar está disponible la versión 1.4. Por lo regular en el sitio web está disponible la versión pública más reciente de prueba y la versión más reciente estable. Si usted adquirió el paquete desde CD siempre es recomendable que revise el último boletín o el sitio web para estar al tanto de los cambios y mejoras. Recuerde las actualizaciones son gratis.

La política de actualización gratuita de CC está hecha para dar a cada usuario lo mejor de la experiencia colectiva. Los clientes sugieren mejoras, reportan fallas, de allí se generan correcciones y nuevas versiones que se ponen a disposición de los clientes. Así gana el cliente al tener nuevas opciones sin costo adicional y nosotros al mantener el soporte concentrado en versiones recientes (un problema común de los departamentos de soporte es el tener clientes con versiones diferentes).

Normalmente CC verifica con regularidad diaria la presencia de nuevos boletines técnicos (requiere tener conexión a internet). Por ellos es posible enterarse de las nuevas mejoras presentadas. En cualquier caso en el menú de ayuda encontrará una opción para leer el último boletín disponible.

Inventario

El manejo de inventario de CC es básico pero completo para un TPV (Terminal de Punto de Venta). Esto quiere decir que podrá conocer salidas, entradas, existencias, productos en o bajo mínimo y otros. Lo que no podrá hacer son operaciones avanzadas como manejo de múltiples depósitos, control de seriales, ensamblaje de equipos o depreciaciones contables.

Se debe comenzar con la definición de productos a proveer. Todo producto se supone con un código (sugerimos algo mnemónico) y una descripción. Además puede tener una existencia (de hecho siempre la tiene, pero a veces no tiene sentido alguno si el producto es un servicio). Hay algunas definiciones adicionales como el Código de Barra o fecha de inicio de contabilización. Lo que nos lleva al siguiente punto.

Entradas y Salidas.

Las existencias de inventario se basan en entradas, salidas y cuentas (o facturas). Luego de definir un producto de inventario lo que corresponde es realizar una primera entrada para darle una existencia real.

Muchos sistemas consideran el caso de inventario inicial. No es así aquí. La solución es más simple, la primera entrada en orden cronológico es el inventario inicial. El balance de productos se basa entonces en sumar todas las entradas y substraer todas las ventas y salidas.

De ordinario en el caso ideal no debe haber salidas dado que todo lo que se define como producto se supone para ser vendido.

Para las versiones viejas de CC las salidas por facturación no son contabilizadas hasta que se realiza la operación de procesamiento de inventario, en las versiones más recientes usted puede optar porque este proceso sea automático, es decir que cada vez que se venda algo quede actualizada la existencia en inventario. En algunas empresas esto resulta inconveniente por que no se actualiza inventario hasta una revisión por un supervisor.

La fecha de inicio de proceso de inventario indica que todo descuento por venta o facturación es ignorado si es antes de la fecha definida. En realidad no tiene sentido descontar un producto si nunca se ha hecho una entrada del mismo.

Código de barra

El uso de código de barra es más un problema de *hardware* que de *software* hoy en día. Casi todo los productos vienen con un código predefinido y los lectores de código de barra simulan una entrada de datos por teclado. Lo que hace CC es que a nivel de facturación para cualquier producto acepta o bien el código definido con el producto o bien el código de barra.

Explicamos con un *ejemplo*:

Suponemos que se define un producto llamado "CDRW-Sony", al mismo se le asigna un código, digamos "CDRW01". Seguramente el referido disco viene con un código de barra que puede ser algo equivalente a "342123211124".

Al usar CC en la parte de facturación/cuentas este responderá igual si se teclea "CDRW01" o "342123211124". En tal caso incluirá el producto dado de ejemplo en la cuenta.

Si usted tiene la lectora de código de barras al crear facturas/cuentas debe tener foco en la caja de entrada de productos, luego de ello dispárele al producto que desee ingresar y listo. Podrá leer algo más sobre este tema en la sección de facturación.

Grupos de productos

Un problema común es el manejo de impuestos. Esto cambia según la legislación de cada país, sin embargo lo más común es el establecimiento de alicuotas para productos según alguna clasificación. Normalmente esto es el IVA. Por defecto se definen tres grupos, está en sus manos definir grupos adicionales. Recuerde si vende productos exentos sólo debe colocarlos en un grupo con impuesto en cero.

Cuentas y facturas

Las cuentas son documentos creados como registro de ventas o transacciones de productos entre el cliente (usuario final) y el local comercial o empresa. Por un lado la empresa provee tiempo de uso de equipos y/o algunos insumos, por otro el cliente entrega dinero a cambio.

Cuándo es cuenta y cuándo es factura.

Toda cuenta es la base de una factura. Estrictamente hablando la cuenta se crea, se modifica, se cierra, se cancela y al imprimirla se convierte en factura. Aquí entonces aparece una pregunta: ¿Por qué hablamos de cuentas y facturas como entes diferentes?. La razón es que una factura genera un compromiso fiscal y por ende cambios en una factura deben ser claramente explicados al fisco, entonces debemos asegurarnos que en lo posible las facturas no tengan cambios. Daremos un *ejemplo* en donde llegan tres clientes:

- 8:30 am. Llega el primer cliente y pide navegar por 45, se le crea entonces la cuenta Nro. 100.
- 8:40 am. Llega un segundo cliente y pide navegar por 15 minutos. Se le abre la cuenta Nro. 101.
- 8:50 am. Un tercer cliente solicita tiempo de navegación indefinido. Cuenta 102.
- 9:15 am. Termina el primer cliente con la cuenta 100, se genera entonces la factura 80.
- 9:20 am. Termina el tercer cliente y se le imprime la factura 81.
- 9:25 am. Se retira el cliente número dos y se le factura. Número 82.

Como es de notar, luego de alguna detenida lectura la numeración de facturas y cuentas se cruzan en algún momento.

Colocaremos lo anterior en una tabla

Hora	Cliente	Cuenta	Factura
08:30 a.m.	1	100	N/A
08:40 a.m.	2	101	N/A
08:50 a.m.	3	102	N/A
09:15 a.m.	1	100	80

CC Cyber Café Manual de Usuario - Cuándo es cuenta y cuándo es factura.

<i>Hora</i>	<i>Cliente</i>	<i>Cuenta</i>	<i>Factura</i>
09:20 a.m.	3	102	81
09:25 a.m.	3	101	82

El cliente con la cuenta 100 tiene la factura 80, el 101 la factura 81 y el 102 la factura 82.

Se nota entonces que si la cuenta y la factura fueran lo mismo no estarían numeradas en el orden de impresión.

Incluso asignando el número de factura al imprimir queda la posibilidad de que se dañe una factura al imprimirla. Esto según el esquema legal que aplique puede requerir anular y reimprimir el documento. Además queda el asunto de funcionamiento en red, donde varios cajeros comparten la misma secuencia de numeración. La mejor solución dar número de factura al momento de imprimir.

Precisiones del formato de factura.

CC permite definir algunos aspectos respecto a factura como: El número (que se incrementa con cada nueva factura). El ancho y el texto escrito al final. Al principio se coloca la denominación del local y el número de registro fiscal.

Con respecto a la impresión de facturas es de notar que es muy distinto imprimir una factura a la semana que 120 al día. Un local de cyber café o sala de navegación se acerca más al segundo caso, por ello es importante una combinación de consideraciones que simplifiquen y reduzcan el costo de imprimir una factura. Un sistema común para una empresa es imprimir las facturas en papel bond formato carta con todo detalle. Un sistema de punto de venta opta por manejar papel de forma continua (es decir no se conoce la longitud del papel) con un ancho reducido, por ejemplo 20 columnas (el papel tamaño carta es de 80 columnas).

Nótese que los costos de impresión se distribuyen de la siguiente manera:

- Costo inicial del equipo (con primera carga de tinta).
- Costo de recarga de tinta.
- Costo de mantenimiento.
- Costo de papel.
- Costo de consumo eléctrico.

El costo de las impresoras de matriz y las llamadas "tiqueras" para punto de venta ha subido con el tiempo. Incluso pueden superar a algunas láser.

El costo de recarga de tinta de una impresora de inyección es alto, y los métodos de recarga generan costos adicionales de mantenimiento y calidad.

El papel para ticket se aprovecha por cada centímetro, así que en principio el cliente que hace más consumos, y probablemente genere más ingresos, es el que consume más papel.

En cuanto a papel y tinta por carácter impreso nada supera a las impresoras de matriz y nada peor que las impresoras de tinta. Considere usar impresoras láser, las impresoras de tinta sólo se justifican para impresiones a color. En calidad B/N las láser son casi insuperables. Verifique, eso si, cuanto cuesta una recarga de *toner* y cuantas impresiones le da.

Para impresión de "ticket" o boletos como el señalado lo recomendable es usar una impresora específica para esto, de matriz de punto y cinta (es la solución más barata por página impresa). Este tipo de impresoras no requieren imprimir gráficos por ello pueden ser manejadas de forma genérica y rápida.

Por supuesto CC no sólo imprime facturas, también imprime reportes distintos con calidad gráfica. Por ello CC en su configuración contempla una impresora para reportes y una para facturas.

Como último punto, que se presta a confusiones, es importante destacar que CC para la impresión de reportes considera un modo de impresión directo y uno a través de los manejadores de MS-Windows. El modo de impresión directo se salta al sistema operativo por lo que de ordinario es más rápido, pero sólo considera el uso de impresoras de matriz estándar a través de los puertos paralelos y/o seriales. Si usa una impresora no estándar o conectada a un puerto no estándar (USB, red) deberá olvidarse del modo directo y configurar la impresión a través del manejador de Ms-Windows.

Ventas

Cerrando el día, la semana o el mes es importante saber qué se ha vendido. Un proceso normal es hacer cierre y apertura de caja para de esa forma separar los períodos o ejercicios de facturación. Esto es crucial si se desea controlar la facturación por turnos de operador.

Operadores, cierre y apertura de caja

Existe un registro de operadores, y entendemos como operador a un ente o persona (real o ficticia) asociada a ciertas operaciones de caja. CC tiene un registro de operadores que tiene un nombre, contraseña y nivel de acceso. Una de las principales características es un operadores es la de abrir y cerrar caja.

Entre los actos de cierre y apertura de caja toda operación de cuentas es asociada al operador. Terminada toda facturación asociada a un operador es posible conocer:

- Cuentas emitidas por el operador.
- Cuentas canceladas por el operador.
- Cuentas manejadas por el operador.

No queda muy clara la diferencia, así que mostraremos un *ejemplo*.

- **8:30 am. Inicia Operador "A".**
 - *8:35 am Llega Cliente 1*
 - *10:35 am Llega Cliente 2*
 - *11:05 am Se retira cliente 1.*
- **11:30 am. Inicia Operador "A".**
 - *11:40 am Llega Cliente 3*
 - *1:05 pm Se retira cliente 3.*
 - *1:40 am Llega Cliente 4*
- **2:30 pm. Inicia Operador "C".**
 - *2:35 pm Se retira cliente 2.*
 - *4:00 pm Se retira cliente 3.*

Ahora determinamos para cada operador los tres casos antes señalados.

- Cuentas emitidas por el operador.

CC Cyber Café Manual de Usuario - Operadores, cierre y apertura de caja

Operadores	Cientes atendidos
A	1, 2
B	3, 4
C	

- Cuentas canceladas por el operador.

Operadores	Cientes atendidos
A	1
B	3
C	2, 4

- Cuentas manejadas por el operador.

Operadores	Cientes atendidos
A	1, 2
B	2, 3, 4
C	2, 3

Si se le dan comisiones a los operadores en base al criterio de quién abre la cuenta el operador del último turno no cobra. Si se dan comisiones en base a quien cancela la cuenta (o genera la factura que es casi lo mismo porque la factura se genera al imprimir la cuenta) el operador del último turno recibiría una "jugosa" comisión por un cliente atendido fundamentalmente por los operadores anteriores. La solución más justa es controlar el tiempo que cada cliente pasa con cada operador. En CC esto se conoce como reporte "ponderado". Como entenderá el lector un reporte ponderado es más difícil de calcular que un reporte por cualquiera de los otros criterios señalados. El tiempo de uso del cliente 2 sería distribuido así: 55 minutos al operador 1 (23%), 3 horas al operador 2 (75%), 5 minutos al último operador (2%) sumando 4 horas en total.

Nótese que esta cuenta se puede sacar porque se sabe exactamente la hora de cerró cada factura. Si hay facturas

abiertas o aún por cerrar el reporte ponderado se calcula en base a la hora en que se genere el reporte, consecuentemente la información dada por el mismo reporte en ocasiones diferentes puede diferir.

Tarifas

Para la definición de tarifas hay toda una variedad de posibilidades. Planteamos algunas como ejemplos:

- *10 pesos cada minuto.*
- *100 pesos cada 10 minutos.*
- *150 pesos cada 15 minutos, 120 pesos cada 15 minutos a partir de la segunda hora.*
- *150 pesos por 15 minutos, 250 por 30 minutos, 400 por 1 hora.*

Para la definición básica de tarifas sólo se requieren dos parámetros:

- Monto mínimo de consumo.
- Lapsos a considerar.

Lo demás son conceptos accesorios. En el primer ejemplo el monto y lapso es igual a un minuto. En el segundo se definieron lapsos diferentes.

La definición de lapsos busca resolver el problema de dar cambio. Es más simple que dar cambio de un billete de 1000 para 750 pesos, que para 648,32.

Tarifas... en plural

Es factible tener tarifas diferentes para usuario diferentes. Considere Estudiantes, VIP (*Very Important Person*), Empleados y una tarifa normal. También es posible asociar una tarifa a un horario. En particular en horas "flojas" o de poca asistencia considere tarifas más económicas.

Teniendo lo anterior en mente ya es conveniente que revise el formulario de tarifas de CC. Hallará que puede definir diferentes tarifas, y para diferentes tarifas diferentes cargos cada uno asociado a un horario.

Teniendo en cuenta los puntos anteriores es factible entonces probar el botón "experto" para generar un plan tarifario. Este proceso solicita el monto de tiempo mínimo, el intervalo y el tope. Con esta información ya es posible establecer todo un conjunto de valores tarifarios. Punto aparte debe ser considerado en el factor de redondeo; que permite evitar montos de muy difícil consecución.

Usuarios regulares con cuentas prepago

El prepago supone que el usuario paga una cantidad de horas antes de consumirla. Esto por supuesto lo hace porque recibe algunas ventajas. Las ventajas que se otorguen dependen de las políticas que la empresa imponga pero en general son:

- Un precio que escapa a tarifas y horarios preestablecidos.
- Un precio bajo o al menos comparablemente bajo.
- Un conteo mucho más exacto, esto es porque escapa a los grupos de tiempo que se establezcan en las tarifas. Si consume 7 minutos eso es lo que se carga a su cuenta.
- Puede hacer uso de los equipos por lapsos mínimos, por ejemplo sólo para saber si cierta persona está en línea, y luego retirarse.

En general esto involucra tener registros del cliente y llevar un estado de cuenta del mismo.

Por esto es que CC permite definir un usuario, y de hecho existe siempre uno predefinido <Gen> (por genérico). Lo primero es entonces ir al formulario de usuarios para entonces crear allí el que corresponda. Es de notar que entre los datos del usuario se incluye una contraseña. CC normalmente no solicita contraseña al cliente, pero si esta es definida "CC Cliente" la usará.

Tiempo versus dinero

Un problema común para prepago es entender contablemente la operación realizada.

El cliente viene, adquiere tiempo y entrega dinero. Merece por tanto que se genere una factura.

Ejemplo: Luis F, prepaga 500 minutos por 5000 pesos (a 10 pesos el minuto).

El cliente luego viene, consume y al final hay dos opciones: Paga el tiempo consumido o se carga contra su cuenta prepagada (una combinación de ambas opciones es válida). Entonces se genera un factura, pero no por el tiempo que ya antes se facturó. Esta nueva factura tiene un consumo hecho dentro de la tarifa asignada, y un asiento contrario

(negativo) que la lleva a cero.

Ejemplo: Siguiendo con Luis F.

Este consume 52 minutos, la tarifa que aplica a ese consumo más cercana es por 60 minutos a 900 pesos.

En consecuencia la factura o cuenta de Luis F tiene un cargo por 900 pesos e inmediatamente uno contrario de prepago por 900 pesos negativos. Esto totaliza 0 pesos (sin detrimento de otros cargos que puedan haberse hechos por consumos distintos). **Se ha hecho un cargo a la empresa a favor del cliente por 900 pesos.**

Si embargo si vemos en el formulario de usuarios encontraremos que el referido "Luis F" tiene un abono de 500 minutos y 5000 pesos, e inmediatamente abajo un cargo por -52 minutos y un monto de 520 para un saldo de 4480 pesos. **Se ha hecho un cargo del 520 pesos.**

En otras palabras se le "canceló" un cargo de 900 pesos, pero sólo se le cobró 520. La razón es que los cálculos se hacen por minutos y no por dinero. Se han hecho movimientos por la misma cantidad de minutos pero en tarifas diferentes.

Si el Sr. Luis F no tiene más consumo que el tiempo por prepago la cuenta resultante da total 0. Es factura puede ser impresa y tiene sentido para contabilidad aunque no mucho para impuestos.

Proximamente

CC Cyber Café se nutre del material que los usuarios hacen llegar. En este sentido ya se labora en un conjunto de cambios como:

- Revisión de cuentas abiertas (en particular al cierre de caja).
- Impresión de código de barras.
- Revisión y análisis de ganancias, para ello se considera costos de productos.
- Administración y gerencia separado de control de equipos.
- Mejoras en el sistema de mensajería.

Índice por palabras

A

acceso
 nivel de acceso..... 11
administración.....1, 3
Administrativo.....3
Administrativo.....3
apertura.....3, 11

B

boletos..... 9

C

caja..... 3, 6, 11
caja..... 3
cajero.....3, 8
CC ADM..... 3seg.
CC STD.....3
cierre.....3, 11
código de barra..... 6
consumo.....8seg., 15, 17seg.
contextual..... 1
contraseña..... 11, 17
cuenta.....5, 7seg., 11seg., 15, 17

E

entrada.....3, 5seg.
Estándar..... 3seg.
exentos..... 6
existencia..... 5
experto.....15

F

factura..... 1, 3, 5segs., 11seg., 17seg.
formulario.....1, 15, 17seg.

G

grupo.....6, 17

H

<http://www.gavidia.org/cc>..... 3

I

impresión.....8seg.
impuestos.....6
instalación..... 3
insumos.....7
inventario..... 1, 3, 5
IVA..... 6

L

lapso.....15, 17
láser..... 9

M

modo directo.....9

N

navegación.....1, 3, 7seg.
numeración.....7seg.

O

operador..... 3, 11seg.

P

papel.....8seg.

ponderado.....12
producto.....5segs.
productos..... 5segs.
puertos.....9

R

redondeo..... 15
reportes.....3, 9

S

salida..... 3, 5
supervisor.....5

T

tarifa.....15, 17seg.
TCP/IP.....3
ticket..... 9
tiempo..... 1, 3, 7seg., 12, 15, 17
tinta.....8seg.
TPV.....5
transacciones..... 7

U

USB..... 9
usuarios..... 3, 17seg.