

## Agenda

---

La agenda es el corazón de una clínica de estética, ya que se trata de una herramienta fundamental para ordenar el trabajo diario. Entretanto, dentro de FLOWWw, la agenda tiene un destaque todavía más especial, porque será el primer paso para generar tickets y obtener datos para crear estadísticas y poder hacer un futuro análisis.

A partir de ahora comenzaremos nuestra aventura en la inteligente y moderna agenda de tu FLOWWw.

La agenda es 100% visual y ha sido pensada para que en una simple mirada puedas conocer tu día de trabajo. Tú podrás visualizar la agenda semanal, como vemos ahora, o diaria clicando en el día que deseas informaciones más detalladas, para visualizar otra vez la semana completa, basta hacer un clic en **ver semana completa** y volveremos a la pantalla anterior.

Tanto en la opción semanal como diaria, tendrás a tu disposición informaciones útiles que facilitaran tu día a día, por ejemplo, podrás visualizar tu agenda discriminada por auxiliar, haciendo un clic en el menú suspendido del lado derecho, también podrás navegar en la agenda de semanas y meses anteriores o posteriores al actual, utilizando los botones existentes en la parte superior. Al clicar en las flechas dobles tú serás llevado a los meses anteriores o posteriores al actual, al clicar en la palabra **anterior** serás llevado a la semana anterior a la que te encuentras y al clicar en la palabra **siguiente** serás llevado a la semana posterior. Para volver al día actual, basta clicar en la palabra hoy, si necesitas encontrar una fecha determinada en su agenda, podrás encontrarla fácilmente haciendo un clic **en ir para** y seleccionando en el calendario el día, mes y año deseado. El sistema te permite imprimir tu agenda. Ves que en la vista diaria también dispones de todas esas opciones, tanto de imprimir como de actualizar. La agenda es completamente personalizable, podrás definir el número de gabinas, nombre y código de las mismas, así como editar sus colores favoritos en la opción configuración.

## Lista de Espera

Esta opción te permite colocar a los clientes en una lista organizada a la espera de la cancelación de alguna cita reservada y agendarle a él.

El funcionamiento es sencillo: cuando tienes la agenda completa y un cliente contacta solicitando un cita para ser atendido, basta buscarlo en *\*Gestión de Clientes >> Busca\**. Haz clic en el icono de la Agenda de este modo seleccionaremos al cliente y pasaremos directamente a la agenda. Ya en la página de la Agenda, haz clic en **"No hay clientes en espera"** y después en "Añadir". Elige la clínica donde añadirás este cliente a la lista de espera – en el caso de que tengas más de un centro, informa la cantidad de slots que necesitarás para realizar los tratamientos solicitados por el cliente y los horarios que el cliente prefiera ser atendido. Puedes añadir alguna observación también.



Haz clic en **Guardar** y este cliente ya estará debidamente añadido a la lista de espera. Siempre que alguien cancelar, mueva una cita podrás consultar tu lista de espera para verificar si hay algún cliente en espera que podría encajar en los horarios ahora disponibles.

Esta es una herramienta genial para no perder citas, mantener a tus clientes contentos y gestionar a la perfección todo lo que ocurre en tu clínica.

### **Cómo reservar una cita**

Cuando un cliente solicite marcar una sesión de tratamiento para ser atendido en tu clínica, el primer paso siempre será realizar una búsqueda de ese cliente en gestión del cliente de tu sistema, si el cliente todavía no se encontrase dado de alta, deberás registrarlo en alta rápida, como hemos explicado en el video de gestión de clientes.

Si el mismo ya se encontrase dado de alta, basta realizar una búsqueda con los criterios deseados, haga un clic en el icono de la agenda el sistema automáticamente te habilitará al cliente en el panel de cliente y te llevará a la agenda para agendarle su cita. Para marcar una sesión de tratamiento, haz un doble clic en el slots correspondiente en la cabina, día y horario en que el cliente desea ser atendido.

Y que son **slots**? Los SLOTS son pequeños módulos de los cuales tu agenda está **hecha**, cada SLOTS corresponde a 10 o 15 minutos de tratamiento.

En la nueva ventana que fue abierta **selecciona el tratamiento** deseado, tú podrás seleccionar cuantos tratamientos sean necesarios, para seleccionar, basta hacer un clic sobre el nombre del tratamiento, para cancelar, basta clicar nuevamente y el mismo será deshabilitado. Si deseas **buscar un tratamiento de forma más rápida**, basta introducir las primeras letras del nombre del tratamiento y FLOWW te llevará directamente a los tratamientos correspondientes, a continuación verás los módulos necesarios para la realización de los tratamientos seleccionados.

En la configuración de los tratamiento indicamos los módulos que vamos a necesitar para realizar cada uno de los servicios, de todas formas el sistema te permitirá aumentar o reducir las cantidades de módulos como desees, selecciona ahora el auxiliar que realizará los tratamientos seleccionados.

**Una observación importante:** Si el cliente desea realizar tratamientos diferentes con auxiliares diferentes, será necesario realizar un horario para una sesión de tratamiento y para cada profesional específico.

Posteriormente **haz un clic en guardar** para visualizar la cita marcada.

## Opciones de Cita

Tú ya debes haber observado que en la ventana disponible en la agenda aparecen muchas opciones, pensadas para facilitar tú día a día, veremos cada una de ellas y sus funciones dentro de FLOWWw.

**SELECCIONAR:** cuando estás en la agenda y necesitas habilitar uno de tus clientes que tiene una cita, en lugar de buscarlo en la búsqueda simple de FLOWWw, basta hacer un clic sobre su cita y posteriormente en la palabra seleccionar, verás que el mismo será habilitado de forma automática en el panel de clientes y podrás asesorar de forma rápida sus informaciones en el menú “+ INFO”

**VER FICHA:** Igual que la opción anterior, tiene el objetivo de ahorrar tu tiempo, cuando tengas la necesidad de consultar la ficha de un cliente, podrás hacerlo por esa opción. Al hacer un clic en ver ficha, serás llevado a la ficha del cliente y podrás realizar los cambios deseados o añadir informaciones.

**CONSULTA MÉDICA:** Esa opción permite cumplimentar y consultar los formularios médicos de los clientes, para conocer su estado de salud y su historial médico.

**NO ASISTIDA:** Cuando un cliente marca una cita y no comparece y no cancela los horarios marcados, es importante que marques esa sesión como no asistida, de esa forma tú podrás guardar informaciones para posteriormente generar estadísticas importantes, como números de sesiones no asistidas.

Para marcar una **cita como no asistida**, basta hacer un doble clic sobre la cita marcada y después en **no asistida** será abierta una caja de dialogo preguntando si realmente deseas anular esa cita, si estás de acuerdo haz clic en **aceptar**, donde también podrás introducir el motivo por el cual estás anulando esa cita, y después haz un clic nuevamente en aceptar.

Podrás visualizar que aparecerá un cuadradito rojo en tu agenda informando que en ese horario existía una cita la cual no fue realizada.

Si hacemos un clic en ese cuadradito, el sistema automáticamente nos llevará al **historial del cliente** que tenía agendada la cita. El sistema te permite marcar otra cita en el mismo lugar que la anterior de tal forma que no pierdas la oportunidad de realizar otra sesión.

**COMENTARIOS:** En esa opción podrás comentar algo sobre la cita, basta hacer un clic en comentarios e introducir el mensaje deseado (por ejemplo: informarle sobre un nuevo tratamiento (el cliente ha llegado tarde) Si llega tarde se marca en la pantalla de cabina, ya que hay una estadística al respecto), consecuentemente haz un clic en guardar, podrás visualizar el comentario introducido al pasar el ratón por encima de la cita.

**CONFIRMAR:** Cuando el cliente accede a la cabina a realizarse los tratamientos, es necesario confirmar la cita. Explicaremos más detalladamente como realizar una confirmación de una cita.



**GUARDAR:** Esa herramienta es imprescindible para guardar una cita para tus clientes, después de seleccionar los tratamientos, profesionales y módulos, haz un clic en guardar para marcar una cita.

**MOVER:** Algunas veces después de marcar una cita, tu cliente tiene la necesidad de cambiar el día o horario, cuando eso ocurre tú podrás cambiar la cita guardada sin dificultades, haz un doble clic en la cita marcada y después en mover, la ventana será cerrada automáticamente, posteriormente deberás hacer un doble clic en el horario que deseas remarcar para el cliente y después en guardar. Verás que la cita fue remarcada para el día y horario deseado.

Donde el cliente tenía marcada su cita aparecerá un cuadradito verde que si clicamos en él nos llevará directamente al historial del cliente, donde nos informará que en ese día y hora tenía una cita que ha sido movida. Al igual que con una cita no asistida, el sistema nos permitirá utilizar ese espacio de tiempo para otra cita.

**ELIMINAR:** Usado en caso de que el cliente desista de una sesión de tratamiento, para eso será necesario hacer un doble clic en la cita marcada y posteriormente en eliminar, esa cita ya será eliminada y tú ya podrás utilizar estos slots para marcar otras sesiones de tratamientos. Hay que recordar que al contrario de lo que ocurre con las citas marcadas como no asistidas o movidas, e una cita eliminada no deja ningún rastro en el sistema.

**PROGRAMA:** Es una herramienta que permite programar varias citas de un pack de tratamiento de forma automática.

**CANCELAR:** Cancela cualquier acción anterior.

**Una observación Importante:** Cuando un cliente entra en contacto solicitando cambios en la cita guardada, tú también puedes editarlo fácilmente haciendo un doble clic en la cita y habilitando o deshabilitando tratamientos programados, seleccionando otro profesional y también el número de slots, después de realizar los cambios necesarios haz un clic en guardar.

## **Cómo Validar Una Cita**

Después que tu cliente ya termine de ser atendido por el profesional de tu clínica, será necesario validar la cita del cliente, pues solamente de esa forma podrás cobrar al cliente y registrar informaciones importantes sobre el mismo, que posteriormente podrán ser utilizadas para su propio análisis.

Es importante que valides la cita solamente después que el cliente salga de la cabina, ya que, durante el atendimento, él puede haber hecho más o menos tratamientos que los programados. Tú bien sabes que muchas veces el cliente viene a la clínica con mucha prisa y decide realizar solamente un tratamiento, sin embargo en otras ocasiones, el decide hacer dos tratamientos distintos, una pedicura y un peeling por ejemplo, aunque tenga programado solamente una de esas opciones.



El procedimiento para validar una cita es muy simple, un cliente al salir de la cabina irá hasta ti para realizar el pago, en ese momento deberás hacer un doble clic en la cita marcada y después en validar, tú serás llevado a una nueva página donde será necesario rellenar algunos datos importantes.

Primeramente confirme el profesional que realizó el atendimento, ya que, el cliente puede haber sido atendido por un profesional diferente al informado en la agenda, informe después la hora de inicio del tratamiento y la hora de la salida del cliente, en caso de que el cliente haya desistido del tratamiento programado basta hacer un clic en la columna borrar y eliminar el tratamiento no realizado.

En caso que el cliente tenga realizados más tratamientos que los guardados, será necesario hacer un clic en añadir y será abierto un nuevo campo, para que tú aumentes el tratamiento realizado, clic en guardar.

Será abierta una caja de dialogo solicitando que confirmes los horarios de entrada y de salida, si estás de acuerdo, clic en aceptar. Verás que ese tratamiento ya aparece en tu agenda con **una señal de visto**, informándote que la misma ya está validada y que ya puede ser cobrada.

En el caso de su cita se trate de una servicio con equipamiento, nuestra página de confirmación será diferente ya que deberemos informar datos más precisos, a continuación vamos a ver como agendamos un tratamiento de este tipo.

Vamos a la agenda, después de que nuestro cliente haya salido de la cabina y hacemos doble clic en su cita, posteriormente clicamos en validar y seremos llevados a la pantalla de confirmación de nuestra cita, que como sabes generará un ticket en nuestra facturación.

En esta página verás la información más relevante del formulario médico, así como las observaciones indicadas por el médico.

En el siguiente cuadro veremos la información de la sesión actual, deberemos informar del auxiliar que realiza la sesión, si el cliente llegó con retraso haremos clic esta opción he indicaremos el horario de inicio y final de la sesión, a continuación deberemos elegir el equipo utilizado en cada uno de los tratamientos así como los parámetros de cada uno de ellos. En caso de equipamiento laser y para un mayor control podemos indicar el disparo inicial y final de cada uno de los equipos.

Más abajo veremos una tabla con las sesiones realizadas anteriormente por nuestro cliente

En observaciones del tratamiento, podremos indicar todas las observaciones o notas que deseemos guardar referentes a la sesión de hoy.

Para finalizar tan sólo deberemos Guardar, la agenda nos indicará que esta sesión ha sido validada correctamente ya que aparecerá con **la señal del visto**, por lo que podremos dirigirnos a Facturación – Listado de tickets, para cobrar a nuestro cliente



### **Cómo anular una cita validada**

Después de **validar una cita** tú verás que ya no será posible eliminarla de tu agenda con la opción eliminar, esa cita también habrá generado un ticket que estará dentro de tu listado de tickets en facturación, el ticket tampoco podrá ser excluido, ya que cuenta con tratamientos y valores pendientes vinculados a él.

En ese caso, si por alguna razón, después de validar una cita precisas eliminarla sin que haga diferencia en tu caja, deberás seguir un **procedimiento concreto**.

Será necesario ir otra vez a la agenda y hacer un doble clic en la cita programada, clic en validar para ser llevado a la siguiente página que ya vimos anteriormente, en esa pantalla deberás seleccionar la **palabra test** en la columna sesión, repite el mismo procedimiento para todos los tratamientos validados en ese ticket y guardar. Tú podrás visualizar que los tratamientos continuaran en tu agenda, entretanto, la lista de ticket estará con valor cero, impidiendo que haya diferencia en tu caja del día.

### **Cómo bloquear sus cabinas en la agenda**

Cuando exista la necesidad de impedir que sea marcada una cita en determinados días y horarios, tú podrás bloquear las cabinas deseadas deshabilitando las reservas de horarios en las mismas, eso puede pasar en caso que tú tengas alguna cabina en revisión o simplemente deseas reservar el horario de comida.

Para bloquear una cabina basta hacer un clic en su nombre, será abierta una caja de dialogo preguntando a partir de que horario deseas realizar el bloqueo de esa cabina, posteriormente deberás informar el horario en el que el bloqueo será finalizado, en la última caja de diálogo deberás informar el motivo del bloqueo, al hacer un clic en ok, los horarios de esa cabina ya se encontrarán bloqueados y no podrán marcarse citas en la cabina bloqueada.

Tú podrás visualizar el bloqueo diferenciado con trazos diagonales como en la pantalla.

Para eliminar un bloqueo basta hacer un doble clic sobre el bloqueo y posteriormente en aceptar.

### **Cómo programar citas de forma automática**

Cuando un cliente compra un pack de tratamientos en tu clínica, tienes la posibilidad de programar previamente todas las sesiones de esos tratamientos de forma automática para facilitar el tiempo que será usado durante los tratamientos, facilitar ese tiempo tanto para ti como para tu cliente. La herramienta que permite programar varias citas de una sola vez, se llama programa, que ya vimos entre las opciones para marcar una cita.



El primer paso a realizar, es crear un protocolo para tus packs, para eso dirígete a configuración, tarifas, haz un clic en ver+ en tu tarifa y después un clic en producto, podrás buscar el pack

deseado filtrando por la opción **familia**, también podrás buscar los packs deseados en **tipo** y posteriormente hacer un clic en buscar, para que puedas visualizar todos los packs existentes en tu clínica, seleccione todas en las dos opciones y clic en buscar, posteriormente clic en ver+, en el pack al cual deseas vincular a un programa, en la nueva pantalla que será abierta, clic sobre la opción **protocolo**.

Ahora comenzaremos a crear el programa del pack que posteriormente definirá las marcaciones automáticas para tus clientes.

La herramienta protocolo es útil para programar citas automáticas y también para programar intervalos entre tratamientos estéticos que necesitan tener un intervalo de recuperación.

Por ejemplo, el cliente hoy realizó un tratamiento en su piel que necesita un tiempo de descanso y recuperación de al menos 15 días, para los casos de depilación definitiva, el intervalo mínimo obligatorio sería de meses, con esa herramienta puedes estipular el protocolo ideal para que los tratamientos sean realizados en el tiempo necesario sin perjudicar la salud de tu cliente.

En la nueva pantalla que fue abierta, deberás hacer un clic en nueva sesión para comenzar a crear el protocolo de tu pack seleccionado, en ese caso escogemos un pack compuesto de 5 manicuras y 3 pedicuras, siendo así, tenemos que estipular las 8 sesiones que pertenecen a ese pack. Lo que pretendemos es simplemente poder crear citas de forma automática en la agenda, siendo así podemos crear una sesión de manicura para cada semana por ejemplo. Acuérdate que puedes configurar tu protocolo de la manera que desees.

**Nº de sesión:** corresponde al número de la sesión que estamos configurando.

**Bonos:** Se trata de cada bono que forma parte de ese pack

**Nº de Slots:** La cantidad de slots de 10 o 15 minutos que necesitaremos para realizar esa sesión de tratamiento.

**Intervalo:** El intervalo de tiempo de la sesión que estamos configurando tendrá de la próxima sesión.

**Semana:** Se trata de la semana que estamos programando.

Empezaremos a programar el protocolo. Indicaremos que el cliente por ejemplo, hará su primera sesión de pedicura, acuérdate que él tiene 5 sesiones de manicura y 3 de pedicura disponibles, informamos que necesitaremos de 30 minutos para realizar esa sesión, o sea 2 módulos de 15 minutos.

Las opciones intervalos y semanas están deshabilitadas ya que se trata de la primera sesión del protocolo. Hacemos un clic en guardar y hacemos otro clic en nueva sesión para configurar las demás. Ahora configuraremos la segunda sesión de ese pack, nº de sesión 2 porque se trata de



la 2ª sesión del pack, informaremos que tratamiento del pack contratado será realizado, queremos que nuestro cliente realice una manicura, nº de módulos, la cantidad de tiempo de slots de 15 minutos que necesitaremos para realizar el tratamiento, consecuentemente, informaremos el intervalo de tiempo que la sesión que estamos configurando tendrá de la próxima, suponemos que el cliente quiere venir a la clínica semanalmente para hacer su manicura y pedicura, informaremos en el campo intervalo mínimo nº 7, indica la semana que estamos programando, en ese caso sería la segunda, hacemos un clic en guardar.

En la página siguiente podrás acompañar el progreso de la configuración del protocolo actual. Deberás repetir el mismo proceso hasta terminar todas las sesiones del pack, cuando eso ocurra, FLOWWw ya no permitirá que tú añadas más sesiones.

Ese pack ya tiene un protocolo configurado y ya podrá ser usado para crear citas automáticas en tu FLOWWw. Podrías hacer el mismo procedimiento para todos los packs de tu clínica o crear un protocolo específico vinculado a las preferencias de un cliente.

Cuando un cliente compra ese pack y desea realizar todos los tratamientos de las sesiones adquiridas, deberemos ir a la agenda, consecuentemente hacer un doble clic en el día y hora en que el cliente desea realizar su primera sesión.

En la nueva ventana que será abierta haremos un clic en programa, selecciona el profesional que hará los tratamientos, selecciona el programa deseado que ya configuró en el protocolo, indica que sesiones deseas programar automáticamente, ahora, escoja el mejor horario para tu cliente y los días preferidos por los clientes para realizar los tratamientos, escribe algún comentario si es necesario y clic en siguiente.

FLOWWw te **proporcionará de forma automática todas las citas** que serán marcadas en tu agenda respetando los horarios y días de semana preferidos por el cliente, los intervalos de tiempo estipulados en el protocolo entre una sesión y otra, además de respetar los horarios ya reservados en tu agenda. Tú deberás hacer un clic en siguiente si deseas programar los horarios ofrecidos por FLOWWw o clicar en volver para redefinir tus preferencias.