



Kaseya 2

Service Billing

Guía de inicio rápido

Versión R8

Español

Octubre 23, 2014

Agreement

The purchase and use of all Software and Services is subject to the Agreement as defined in Kaseya's "Click-Accept" EULATOS as updated from time to time by Kaseya at <http://www.kaseya.com/legal.aspx>. If Customer does not agree with the Agreement, please do not install, use or purchase any Software and Services from Kaseya as continued use of the Software or Services indicates Customer's acceptance of the Agreement."

Contenido

Introducción a la facturación de servicios	1
Requisitos del módulo Service Billing	3
Tipos de elementos facturables.....	3
Flujo de trabajo de Facturación de Servicios.....	4
Creación de clientes.....	5
Creación de servicios periódicos	5
Creación de pedidos de trabajo	6
Tablas de configuración para elementos de mano de obra.....	7
Tablas de configuración para piezas.....	8
Tablas de configuración para elementos de gastos.....	8
Tablas de configuración para elementos generales.....	8
Creación de elementos facturables mediante pedidos de trabajo detallados	9
Creación de elementos facturables mediante pedidos de trabajo básicos	10
Creación de entradas facturables mediante entradas generales.....	11
Cobranza y facturación.....	12
Creación de pedidos de venta	13
Creación de entradas de mano de obra mediante rastreo de tiempo.....	13
Creación de entradas de facturación en el Departamento de servicios.....	15
Integración de QuickBooks	16
Uso de la página Configuración	16
Índice	17

Introducción a la facturación de servicios

Service Billing (KSB) administra la facturación de los servicios de TI periódicos y no periódicos mediante una plataforma integrada para administrar los aspectos técnicos y contables de la provisión de servicios. La facturación se puede basar en un conjunto específico de máquinas administradas y en tickets de **Service Desk**. Un tablero integrado incluye una variedad de indicadores de rendimiento clave que le permiten identificar rápidamente el estado de facturación del cliente y los inductores de ingresos.

Service Billing introduce una serie de tablas para el cliente y para el proveedor que se pueden configurar para adaptarlas a sus requisitos comerciales:

- Clientes
- Órdenes de ventas
- Servicios recurrentes
- Pedidos de trabajo para servicios no periódicos
- Tipos de recursos, compatibles con tarifas estándar y específicas del cliente
- Categorías y tipos de gastos
- Proveedores
- Partes
- Abastecimientos

Elementos facturables

Existe un área de trabajo de Elementos pendientes unificada (una característica fundamental del diseño de **Service Billing**), donde se pueden seleccionar y administrar entradas facturables generadas a partir de cualquier actividad facturable en todo el VSA. Se pueden procesar varias facturas para varios clientes al mismo tiempo, lo que le permite administrar toda la actividad de facturación por ciclo de facturación. Las facturas procesadas se distribuyen por correo electrónico como datos adjuntos en PDF para agilizar el proceso de facturación. Opcionalmente, las facturas se pueden imprimir y enviar por correo. Las facturas que se perdieron o no se recibieron se pueden volver a enviar directamente desde el portal de Kaseya.

Servicios recurrentes

Los servicios periódicos le permiten facturar por período de calendario periódico. El servicio se proporciona en forma continua durante todo el período. Se pueden aplicar diferentes servicios periódicos a cada cliente, y se pueden facturar en períodos diarios, semanales o mensuales. Los servicios pueden basarse en una tarifa fija o en una cantidad que deriva de un conjunto de facturación dinámico o un número específico.

- Cantidad ilimitada de servicios
- Precio por tarifa fija o por cantidad
- Conjunto de facturación o cantidad específica
- Tarifa de servicio inicial optativa

Integración de QuickBooks

Los clientes que sacan provecho de QuickBooks Online ® o de QuickBooks Desktop para sus necesidades de contabilidad financiera pueden beneficiarse de la integración en tiempo real con **Service Billing**. Se pueden sincronizar los saldos de los clientes en registros de clientes nuevos y existentes. Las facturas de **Service Billing** que se crean se transmiten de inmediato a QuickBooks para el procesamiento del recibo, además de generar los estados financieros y declaraciones de impuestos. Esta eficaz integración proporciona a los proveedores de servicios administrados un panorama completo de sus operaciones comerciales.

- Las facturas que se generan mediante **Service Billing** actualizan QuickBooks.

Introducción a la facturación de servicios

- Los términos y códigos de facturación en **Service Billing** se pueden asignar a QuickBooks.
- Los saldos de los clientes en QuickBooks pueden actualizar **Service Billing**.

Nota: Los registros de dirección de clientes de QuickBooks sólo se actualizan en QuickBooks cuando se crea un *nuevo* registro de cliente de **Service Billing**. De ahí en más, la información de dirección de los clientes se debe mantener por separado en ambos sistemas.

Informes y estados

Se proporcionan los siguientes informes y estados:

- Informe de Resumen de orden de ventas
- Informe detallado de pedido de venta
- Informe de resumen de orden de trabajo
- Informe detallado de pedido de trabajo
- Informe de facturas anteriores
- Informe de actividad de mano de obra
- Resumen impositivo de factura
- Detalle impositivo de facturas
- Ingresos no facturados por cliente (resumen)
- Ingresos no facturados por cliente (detalle)
- Ingresos no facturados por tipo de elemento (resumen)
- Ingresos no facturados por tipo de elemento (detalle)

Configuración

En la página Configuración, se proporciona una lista de comprobación interactiva y fácil de usar para configurar **Service Billing** rápidamente.

Otras características

Otras características incluyen lo siguiente:

- Vistas integrales de los activos administrados del cliente
- Documentos asociados y notas actualizadas por el sistema, organizados por cliente y por proveedor
- Vistas de finanzas abiertas e históricas

Nota: Consulte *Requisitos del sistema de Service Billing*.

Funciones	Descripción
Clientes	Mantiene la información del cliente con fines de facturación.
Proveedores	Mantiene la información del proveedor con fines de abastecimiento.
Órdenes de ventas	Documenta la <i>venta</i> de una lista desglosada de los servicios periódicos y no periódicos a clientes finales.
Órdenes de trabajo	Especifica la provisión de servicios no periódicos.
Servicios recurrentes	Administra los servicios periódicos asociados a un registro de cliente.
Abastecimiento	Realiza un seguimiento de cantidades de piezas abastecidas por un proveedor para la reventa a un cliente específico.
Partes	Funciona como un catálogo de las piezas suministradas por el proveedor.

Documentos	Almacena los archivos asociados a clientes y proveedores.
Entradas generales	Crea entradas facturables que se pueden crear y enviar de inmediato, o guardar y enviar más adelante.
Elementos pendientes	Genera facturas para los elementos facturables.
Períodos expirados	Muestra las facturas por ciclo de facturación.
Facturas expiradas	Muestra las facturas por factura.
Catálogo de servicios recurrentes	Define los valores predeterminados para los servicios periódicos estándar que se pueden asociar a uno o más registros de clientes.
Tipos de recursos	Especifica una habilidad, un material o un costo que se utiliza para establecer la tarifa predeterminada para un elemento o una entrada de mano de obra facturable.
Administración correo electrónico masivo	Envía mensajes de correo electrónico masivos a clientes o proveedores seleccionados.
Acceso de Aplicaciones	Muestra un registro de la actividad del módulo Facturación de servicio.
Configuración	Proporciona una lista de comprobación interactiva y fácil de usar para configurar rápidamente el módulo Facturación de Servicio.
Configuración de aplicaciones	Establece las opciones y los valores predeterminados que se aplican a todo el módulo Facturación de servicio.
Listas	Define las entradas de la lista para un conjunto de listas integradas.
Mapeo de cuenta	Asigna registros de Facturación de servicio a registros similares en un sistema de contabilidad externa.
Configuración	Integra el módulo Facturación de servicio con un sistema de contabilidad externa.

Requisitos del módulo Service Billing

Kaseya Server

- El módulo Service Billing R8 requiere el VSA R8.

Nota: Consulte **Requisitos generales del sistema**

(<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/R8/reqs/index.asp#home.htm>).

Tipos de elementos facturables

Se pueden facturar cinco tipos de elementos con el módulo **Service Billing**.

- Servicios recurrentes
- Mano de obra
- Partes
- Gastos
- General

Los últimos cuatro tipos de elementos, *mano de obra*, *piezas*, *gastos* y *general*, se utilizan para especificar el tiempo y los materiales necesarios para un servicio no periódico o un trabajo único.

Elementos facturables y entradas facturables

En lo que respecta a los elementos de *mano de obra*, *piezas*, *gastos* y *generales*, es útil diferenciarlos entre *elementos facturables* y *entradas facturables*. Un **elemento facturable** es una descripción de una línea de un producto o servicio no periódico que se puede facturar a un cliente. Las **entradas facturables** son los montos reales enviados a facturación respecto de un elemento facturable. Las entradas facturables son *registros secundarios de los elementos facturables*. Para cada elemento facturable, se permiten varias entradas facturables de *mano de obra* y de *gastos*, pero no de *piezas*.

Flujo de trabajo de Facturación de Servicios

En la página **Flujo de trabajo de facturación de servicio**, se resumen los cinco flujos de trabajo principales para crear y procesar elementos facturables. Haga clic en estos flujos de trabajo para encontrar el que mejor se adapte a sus requisitos comerciales.

Cada flujo de trabajo se describe en más detalle a continuación.

- Cuando se facturan *servicios periódicos* fuera de un pedido de venta, sólo hay un flujo de trabajo posible.
 - **Servicios periódicos**: el servicio se proporciona de forma continua a lo largo de uno o más períodos.
 - ✓ Cliente
 - ✓ Servicios recurrentes
 - ✓ Elementos pendientes
 - ✓ Factura
- Cuando se facturan *tiempo y materiales* no periódicos, se proporcionan cuatro flujos de trabajo. El último flujo de trabajo (un pedido de venta) también puede incluir *servicios periódicos*.
 - **Básico**: cree elementos facturables y facture de inmediato.
 - ✓ Cliente
 - ✓ Elementos pendientes
 - ✓ Factura
 - **Entradas generales**: cree elementos facturables en Entradas generales pero no los termine hasta que esté listo para facturar.
 - ✓ Cliente
 - ✓ Entradas generales
 - ✓ Elementos pendientes
 - ✓ Factura
 - **Pedidos de trabajo**: cree un pedido de trabajo para definir el trabajo que se debe realizar y calcule un costo aproximado antes de crear las entradas facturables.
 - ✓ Cliente
 - ✓ Orden de trabajo
 - ✓ Elementos pendientes
 - ✓ Factura
 - **Pedidos de venta**: cree una cotización de venta para obtener la aprobación del cliente. Después de la aprobación, convierta la cotización de venta en pedido de venta. Con esta conversión, se crea un pedido de trabajo que incluye tiempo y elementos de materiales. También se activa cualquier servicio periódico definido en el pedido de venta.
 - ✓ Cliente

- ✓ Orden de ventas
- ✓ Pedido de trabajo o servicios periódicos
- ✓ Elementos pendientes
- ✓ Factura

Creación de clientes

El registro del **cliente** proporciona una vista integral de los activos administrados del cliente y de toda la actividad financiera relacionada con él. Inicialmente, los únicos dos campos requeridos en el registro de cliente son un orgID único y el nombre del cliente. El resto de los datos del cliente son optativos. Una vez creado, cualquier dato que cree para ese cliente se muestra en alguna de las pestañas secundarias de **Cliente**.

Nota: Puede crear clientes según lo necesite en muchas otras ventanas de **Service Billing** mediante un clic en el ícono  junto al campo Clientes. También puede convertir las organizaciones existentes en clientes en forma masiva con la opción Convertir organizaciones de Configuración.

En la pestaña **Finanzas** del registro de cliente, se encuentran todas las pestañas secundarias que necesita para administrar los elementos facturables para ese cliente en **Service Billing**. Las pestañas secundarias incluyen lo siguiente:

- Elementos pendientes
- Facturas
- Órdenes de ventas
- Órdenes de trabajo
- Servicios recurrentes
- Conjuntos de facturación
- Reemplazos de tipo de recurso

A medida que crea registros financieros para los clientes, recuerde volver a la pestaña **Finanzas** para consultar los datos correspondientes que se reflejan en estas pestañas secundarias.

Si aún no lo hizo, cree un registro de cliente de “prueba” para probar las diferentes características que ofrece **Service Billing**.

Creación de servicios periódicos

Los **servicios periódicos** se facturan por período de calendario periódico. *El registro de entradas facturables en relación con un servicio periódico no constituye el informe de datos reales.* El servicio se proporciona en forma continua durante todo el período.

- Una vez que se agrega un servicio periódico al registro de cliente, los valores predeterminados definidos en el Catálogo de servicios periódicos para esa instancia del servicio periódico se pueden modificar.
- Se puede agregar un servicio periódico a un registro de cliente con referencia a un pedido de venta o sin referencia a él.
- Los servicios periódicos no requieren un pedido de trabajo, que sólo administra elementos facturables de *mano de obra, piezas, gastos y generales*.
- Un servicio periódico asignado por el cliente comienza a generar líneas de facturación a partir de la fecha indicada en **Comenzar facturación**.
- La tarifa para un servicio periódico se puede basar en un conjunto específico de máquinas administradas, denominado *conjunto de facturación*, o en una *cantidad* fija. Una vez que se

Creación de pedidos de trabajo

asocia una instancia del servicio periódico con un cliente, no se puede modificar la selección de conjuntos de facturación o cantidad para calcular las tarifas.

- En la página Elementos pendientes, no se muestran entradas facturables de servicios periódicos que están pendientes de facturación hasta que los servicios periódicos se hayan “recopilado” mediante la pestaña Programación de Configuración de aplicaciones.

Pasos

En este ejemplo, se muestra cómo agregar un servicio periódico mientras se mantiene un registro de cliente.

1. Si el registro de cliente que desea facturar todavía no existe, cree un registro de cliente seleccionando Clientes. Cuando cree el registro de cliente, tenga en cuenta lo siguiente:
 - Asegúrese de que la casilla de verificación **Convertir cliente en organización** esté activada. Esto le permite crear conjuntos de facturación basados en máquinas asociadas a la organización.
 - Si el registro de cliente se creó sin una organización, puede crearla tomando como base el registro del cliente en Sistema > **Administrar** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/R8/index.asp#4827.htm>).
2. Agregue un servicio periódico  al registro de cliente en la pestaña Servicios periódicos de Clientes > Finanzas o en la página Servicios periódicos.
3. Mientras crea el servicio periódico:
 - Opcionalmente, cobre por la cantidad de máquinas incluidas en el servicio mediante los conjuntos de facturación. La tarifa para un servicio periódico se puede basar en un conjunto específico de máquinas administradas denominado **conjunto de facturación**. Los conjuntos de facturación se especifican con una combinación de grupos de máquinas y **vistas** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/R8/index.asp#214.htm>). Los conjuntos de facturación son exclusivos de cada registro de cliente, pero se pueden utilizar con cualquier servicio periódico relacionado con un cliente. Los conjuntos de facturación públicos se pueden usar con cualquier cliente basado en vistas *públicas*. Opcionalmente, cree un nuevo conjunto de facturación .
4. Facture cuando la fecha de inicio de cada período en el servicio periódico caduca en Elementos pendientes.

Creación de pedidos de trabajo

Un **pedido de trabajo** especifica la provisión de un servicio no periódico (elemento facturable). El pedido de trabajo le permite hacer un cálculo aproximado de los costos y revisarlos *antes de crear entradas facturables*. Los pedidos de venta se pueden convertir en pedidos de trabajo, pero no son necesarios. Los cuatro tipos de elementos facturables que se pueden incluir en un pedido de trabajo son *mano de obra*, *piezas*, *gastos* o *general*.

Facturación sin un pedido de trabajo

Los usuarios pueden crear entradas facturables directamente en un registro de cliente en cualquier momento para mano de obra, piezas y gastos sin especificar un pedido de trabajo.

Tipo de orden

Un nuevo pedido de trabajo o de venta requiere que se especifique si el pedido es *básico* o *detallado*. No se puede modificar esta configuración después de la primera vez que se guarda el pedido.

- **Básico:** Inicialmente, en los pedidos de trabajo o de venta básicos no se especifica si un elemento facturable representa *mano de obra*, una *pieza* o un *gasto*. En cambio, en ellos cada elemento

facturable se denomina elemento *general*. Sólo cuando se informan los datos reales para crear la entrada facturable para el elemento *general* en el pedido de trabajo, el elemento *general* se clasifica como *mano de obra*, *pieza* o *gasto*.

- **Detallado:** un pedido detallado especifica todos los tipos de elementos facturables a medida que los crea, es decir, *mano de obra*, *pieza* o *gasto*. Dado que el elemento ya está clasificado, sólo tiene que informar los datos reales para crear la entrada facturable.

Para obtener más información consulte:

- **Tablas de configuración para elementos de mano de obra** (página 7)
- **Tablas de configuración para piezas** (página 8)
- **Tablas de configuración para elementos de gastos** (página 8)
- **Tablas de configuración para elementos generales** (página 8)
- **Creación de elementos facturables mediante pedidos de trabajo detallados** (página 9)
- **Creación de elementos facturables mediante pedidos de trabajo básicos** (página 10)

Tablas de configuración para elementos de mano de obra

Tipos de recursos

Para poder facturar la mano de obra, debe crear uno o más tipos de recursos. Un **tipo de recurso** especifica una *habilidad*, un *material* o un *costo* y establece una tarifa predeterminada para un elemento o entrada de mano de obra facturable. Por lo general, el tipo de recurso representa una habilidad desempeñada por un miembro del personal. Para cada *habilidad* necesaria para proporcionar el servicio, se define una tarifa de facturación y un costo estándar. La tarifa se puede reemplazar si se selecciona la opción correspondiente. Dado que, en ocasiones, la mano de obra utilizada para proporcionar un servicio requiere gastos extraordinarios de materiales y costos, los tipos de recursos también se pueden clasificar como *material* o *costo*. Por ejemplo, el uso de cables adicionales o el envío en 24 horas se pueden incluir como entradas facturables de mano de obra adicionales porque son necesarios para proporcionar el servicio de instalación de un servidor. La clasificación de los tipos de recursos generalmente refleja los requisitos de producción de una compañía. Las entradas de mano de obra se clasifican por tipo de recurso y por tipo de actividad.

Los tipos de recursos se crean en Rastreo de tiempo > Tipos de recursos o en Facturación de servicio > Tipos de recursos. Puede crear tarifas específicas del cliente para cada tipo de recurso en la pestaña Reemplazos de tipo de recurso en Cliente > Finanzas.

Tipos de actividad

Las entradas de mano de obra se agrupan por **tipo de actividad** para analizar el costo de la mano de obra y los ingresos generados por esta. La clasificación de los tipos de actividad generalmente refleja los requisitos de contabilidad de una compañía. Las entradas de mano de obra se clasifican por tipo de actividad y por tipo de recurso.

Los tipos de actividad se definen en Facturación de servicio > Listas.

Contratistas

Si quiere hacer un seguimiento de la mano de obra proporcionada por **contratistas** externos, así como de los montos adeudados por sus servicios, defina a los contratistas como miembros del personal de su myOrg en la pestaña Mi personal de Configuración de aplicaciones. Opcionalmente, para distinguirlos, puede colocarlos en un departamento de **Contractors** único o crear nombres de departamento para cada empresa de contratistas que emplee.

En un **Informe de actividad de mano de obra**, se muestran las entradas de mano de obra para cada miembro del personal de myOrg, incluido un subtotal de costo estándar por miembro de personal. Puede usar estos datos para calcular el monto que se adeuda a los contratistas por sus servicios.

Creación de pedidos de trabajo

De manera predeterminada, se presupone que todas las entradas facturables son responsabilidad del miembro del personal que está conectado al VSA y que crea las entradas facturables. Dado que es posible que los contratistas no tengan acceso al VSA, tanto la sección Entradas generales como Elementos pendientes incluyen el campo **Asignatario** cuando se crea una entrada facturable. Si un contratista informa horas trabajadas fuera del VSA, puede crear una entrada facturable para el contratista seleccionando su nombre en el campo **Asignatario**.

Tablas de configuración para piezas

Para poder facturar piezas, debe definir uno o más registros de piezas. Puede crear piezas según lo necesite en numerosas ventanas mediante un clic en el ícono  junto la lista desplegable Piezas.

En los registros de piezas se define el nombre, el proveedor, el costo unitario y el precio de lista de cada pieza. Si no existe el proveedor de la pieza que desea definir, también puede crear el registro de proveedor.

- **Uso de pedidos de trabajo y abastecimientos:** Un **abastecimiento** realiza un seguimiento de cantidades de piezas abastecidas por un proveedor para la reventa a un cliente específico. La cantidad abastecida no se agrega como costo ni se considera un elemento de línea facturable hasta que se envía. Puede crear un abastecimiento antes o después de la creación de un pedido de trabajo o al crearlo. También puede usar el abastecimiento para hacer un seguimiento de una cantidad de piezas que no está asociada a un pedido de trabajo definido por el usuario. Puede enviar la cantidad de piezas abastecidas para su facturación en cualquier momento, independientemente de si la cantidad de piezas se envió al cliente o de si este la recibió.
- **Facturación de piezas de inmediato:** si no desea especificar un pedido de trabajo o un abastecimiento para una pieza, puede facturar la cantidad de piezas de inmediato en **Entradas generales** o con el botón **Nuevo** en **Elementos pendientes**.

Puede definir piezas, proveedores y abastecimientos como registros separados en las siguientes secciones:

- Facturación de servicio > Piezas
- Facturación de servicio > Proveedores
- Facturación de servicio > Abastecimientos

Tablas de configuración para elementos de gastos

No se requieren tablas de configuración para los gastos.

Tablas de configuración para elementos generales

Los elementos generales usan las mismas tablas de configuración que se crean para mano de obra y piezas. Los gastos no tienen tablas de configuración.

Creación de elementos facturables mediante pedidos de trabajo detallados

A continuación, se presenta un resumen de los pasos recomendados para la primera creación de elementos facturables mediante **pedidos de trabajo detallados** (página 6). Los elementos facturables para pedidos de trabajo *detallados* incluyen lo siguiente:

- Mano de obra
- Partes
- Gastos

Estos pasos sólo describen una de varias formas de acceder a estas ventanas.

Nota: Opcionalmente, puede agregar un nuevo registro a una lista desplegable de opciones de inmediato si se muestra un ícono  junto a ella.

Mano de obra

1. Si el tipo de recurso que desea facturar todavía no existe, defina los tipos de recursos de antemano. Un tipo de recurso es una *habilidad*, un *material* o un *costo*. Consulte **Tablas de configuración para elementos de mano de obra** (página 7) para obtener más información.

Nota: Para proporcionar una tarifa estándar para la mano de obra, se debe definir, al menos, una habilidad predeterminada en la tabla Tipo de recurso.

2. Si el registro de cliente que desea facturar todavía no existe, cree un registro de cliente seleccionando Clientes.
3. Para crear un pedido, seleccione Pedidos de trabajo. *Asegúrese de seleccionar la opción **Detallado** en la pestaña **Elementos***. Mientras crea el pedido de trabajo **detallado**, realice lo siguiente:
 - Agregue un nuevo elemento de mano de obra en la sección **Mano de obra** de la pestaña **Elementos** del pedido de trabajo. Proporcione una estimación de la cantidad de horas de mano de obra requeridas para el tipo de recurso seleccionado.
 - Haga clic en el botón **Introducir detalle** para el elemento de mano de obra. Introduzca las horas reales trabajadas para crear una entrada de facturación para este elemento de mano de obra y haga clic en el botón **Enviar**. Puede repetir este paso las veces que desee hasta que establezca el estado del elemento facturable en `Completed`.
4. Facture las entradas de facturación enviadas en **Elementos pendientes**.

Partes

1. Si el registro de cliente que desea facturar todavía no existe, cree un registro de cliente seleccionando Clientes.
2. Para crear un pedido, seleccione Pedidos de trabajo. *Asegúrese de seleccionar la opción **Detallado** en la pestaña **Elementos***. Mientras crea el pedido de trabajo **detallado**, realice lo siguiente:
 - Agregue una nueva pieza en la sección **Piezas** de la pestaña **Elementos**. Opcionalmente, cree una nueva pieza .
 - Seleccione un proveedor. Opcionalmente, agregue un nuevo proveedor .
 - Opcionalmente, active la casilla de verificación **Usar abastecimiento** para hacer un seguimiento del abastecimiento de la pieza del proveedor y de la entrega de dicha pieza al cliente.

Nota: Consulte **Tablas de configuración para piezas** (página 8) para obtener más información.

- Haga clic en el botón **Introducir detalle** de la pieza abastecida para que esta sea elegible para facturación.
 - Para las piezas, sólo puede enviar una entrada de facturación por elemento de facturación.
 - Si la cantidad de piezas que se factura está *por encima* o *por debajo* de la cantidad estimada, se le hará una advertencia.
 - Si la cantidad de piezas que se factura está *por debajo* de la cantidad estimada, se le dará la opción de dividir la cantidad del pedido. La cantidad de piezas que aún no se facturó se muestra como un elemento facturable agregado recientemente en la sección **Piezas** de la pestaña **Elementos** del pedido de trabajo.
- Facture las entradas de facturación enviadas en **Elementos pendientes**.

Gasto

- Si el registro de cliente que desea facturar todavía no existe, cree un registro de cliente seleccionando **Cientes**.
- Para crear un pedido, seleccione **Pedidos de trabajo**. *Seleccione la opción **Detallado** en la pestaña **Elementos***. Mientras crea el pedido de trabajo, realice lo siguiente:
 - Agregue un nuevo gasto en la sección **Gastos** de la pestaña **Elementos**.
 - Opcionalmente, asigne el gasto a una categoría de gastos y, si corresponde, a un tipo de gasto. Opcionalmente, puede agregar categorías de gastos  o tipos de gastos  nuevos.
- Haga clic en el botón **Introducir detalle** para el elemento de gasto. Introduzca un monto para crear una entrada de facturación para este elemento de mano de obra y haga clic en el botón **Enviar**. Puede repetir este paso las veces que desee hasta que establezca el estado del elemento facturable en **Completed**.
- Facture las entradas de facturación enviadas en **Elementos pendientes**.

Creación de elementos facturables mediante pedidos de trabajo básicos

A continuación, se presenta un resumen de los pasos recomendados para la primera creación de elementos facturables mediante **pedidos de trabajo básicos** (página 6). El único elemento facturable en un pedido de trabajo *básico* es el siguiente:

- **General**

Inicialmente, en los pedidos de trabajo o de venta básicos no se especifica si un elemento facturable representa *mano de obra*, una *pieza* o un *gasto*. En cambio, en ellos cada elemento facturable se denomina elemento *general*. Sólo cuando se informan los datos reales para crear la entrada facturable para el elemento *general* en el pedido de trabajo, el elemento *general* se clasifica como *mano de obra*, *pieza* o *gasto*.

Estos pasos sólo describen una de varias formas de acceder a estas ventanas.

Nota: Opcionalmente, puede agregar un nuevo registro a una lista desplegable de opciones de inmediato si se muestra un ícono  junto a ella.

General

1. Si el tipo de recurso que desea facturar todavía no existe, defina los tipos de recursos de antemano. Un tipo de recurso es una *habilidad*, un *material* o un *costo*. Consulte **Tablas de configuración para elementos de mano de obra** (página 7) para obtener más información.

Nota: Se debe definir, al menos, una habilidad predeterminada en la tabla Tipo de recurso para admitir pedidos de trabajo "internos", pedidos de trabajo básicos y entradas de hora.

2. Si el registro de cliente que desea facturar todavía no existe, cree un registro de cliente seleccionando Clientes.
3. Para crear un pedido, seleccione Pedidos de trabajo. *Seleccione la opción Básico en la pestaña Elementos*. Mientras crea el pedido de trabajo, realice lo siguiente:
 - Agregue un nuevo elemento general.
4. Haga clic en el botón **Introducir detalle** para el elemento general. Cuando introduce el detalle para el elemento general, realice lo siguiente:
 - *Clasifique el tipo de entrada del elemento general como mano de obra, pieza o gasto*. Se muestran campos adicionales, según el tipo de entrada que seleccione.
 - Puede repetir este paso las veces que desee hasta que establezca el estado del elemento facturable en *Completed*.
5. Facture las entradas de facturación enviadas en **Elementos pendientes**.

Creación de entradas facturables mediante entradas generales

La opción **Entradas generales** le permite crear entradas facturables que se pueden enviar *de inmediato* o guardar para enviar más adelante. Puede especificar un pedido de trabajo o no. Los elementos para los que puede crear entradas facturables incluyen lo siguiente:

- Mano de obra
- Partes
- Gastos

A continuación, se presenta un resumen de los pasos recomendados para *la primera creación de elementos facturables mediante Entradas generales*.

Nota: Use este mismo resumen para crear entradas facturables con el botón **Nuevo** en **Elementos pendientes**. La única diferencia es que las entradas facturables en **Elementos pendientes** siempre se envían de inmediato. En **Entradas generales**, puede elegir enviar las entradas facturables más adelante.

Mano de obra

1. Si el tipo de recurso que desea facturar todavía no existe, defina los tipos de recursos de antemano. Los tipos de recursos son *skill*, *material* y *cost*. Consulte **Tablas de configuración para elementos de mano de obra** (página 7) para obtener más información.
2. Si el registro de cliente que desea facturar todavía no existe, cree un registro de cliente seleccionando Clientes.
3. Haga clic en **Nuevo** en **Entradas generales** y seleccione el **tipo de entrada Labor**.

Cobranza y facturación

4. Introduzca los detalles de la nueva entrada en la ventana **Nueva entrada** y haga clic en el botón **Guardar** o **Enviar**. Si hace clic en el botón **Enviar**, la entrada se vuelve elegible para su facturación de inmediato.
5. Haga clic en el botón **Enviar** si aún no se envió la entrada.
6. Facture el elemento de mano de obra en **Elementos pendientes**.

Partes

1. Si el registro de cliente que desea facturar todavía no existe, cree un registro de cliente seleccionando **Cientes**.
2. Haga clic en **Nuevo** en **Entradas generales** y seleccione el **tipo de entrada** **Part.**
3. Introduzca los detalles de la nueva entrada en la ventana **Nueva entrada**.
 - Opcionalmente, cree una nueva pieza **+** y, si es necesario, un nuevo proveedor **+**.
 - Haga clic en el botón **Guardar** o **Enviar**. Si hace clic en el botón **Enviar**, la entrada se vuelve elegible para su facturación de inmediato.
4. Haga clic en el botón **Enviar** si aún no se envió la entrada.
5. Facture la pieza en **Elementos pendientes**.

Gasto

1. Si el registro de cliente que desea facturar todavía no existe, cree un registro de cliente seleccionando **Cientes**.
2. Haga clic en **Nuevo** en **Entradas generales** y seleccione el **tipo de entrada** **Expense**.
3. Introduzca los detalles de la nueva entrada en la ventana **Nueva entrada** y haga clic en el botón **Guardar** o **Enviar**. Si hace clic en el botón **Enviar**, la entrada se vuelve elegible para su facturación de inmediato.
4. Haga clic en el botón **Enviar** si aún no se envió la entrada.
5. Facture el elemento de gasto en **Elementos pendientes**.

Cobranza y facturación

En la página **Elementos pendientes**, se crean facturas para las entradas facturables. Las entradas facturables se deben aprobar antes de que se puedan incluir en una factura. Se pueden crear entradas facturables con esta misma página, en forma similar a la creación de entradas facturables en **Entradas generales**.

Antes de crear una factura, las entradas facturables se pueden editar, eliminar, aprobar, marcar como pendientes o en espera.

Una vez aprobadas, las entradas facturables se pueden seleccionar para procesarlas en facturas. Se pueden procesar varias facturas para varios clientes al mismo tiempo, lo que le permite administrar toda la actividad de facturación por ciclo de facturación. Las facturas procesadas se envían por correo electrónico en forma automática como datos adjuntos en PDF para agilizar el proceso de facturación. Puede obtener una vista previa de una factura antes de crearla. Una vez que se crea la factura, las entradas facturables que se incluyen en la factura ya no se pueden modificar.

Las entradas facturables incluidas en las facturas se pueden revisar mediante las siguientes secciones:

- Facturación de servicio > Períodos anteriores
- Facturación de servicio > Facturas anteriores

Creación de pedidos de venta

Un **pedido de venta** documenta la *venta* de una lista desglosada de servicios periódicos y no periódicos a clientes finales. Cuando el *estado de cotización* del pedido de venta está establecido en **Active**, los servicios periódicos especificados en el pedido de venta se agregan al registro del cliente y se activan, y se crea un pedido de trabajo para los elementos facturables (servicios no periódicos) especificados en el pedido de venta. Los pedidos de venta no requieren la creación de servicios periódicos o elementos facturables de cliente, los que se pueden omitir por completo. Están diseñados para funcionar como documentos para el cliente.

Los pedidos de venta se crean en Facturación de servicio > Pedidos de venta.

Nota: Dado que los pedidos de venta son optativos, recomendamos que aprenda a usar estos pedidos al final, una vez que esté familiarizado con el resto del ciclo de facturación.

Creación de pedidos de trabajo mediante pedidos de venta

Cuando el **estado del detalle de cotización** se establece en **Pending** y la **etapa de información general** se establece en **Quote**, se inicia un nuevo pedido de venta.

1. Agregue mano de obra, piezas, gastos y elementos generales al pedido de venta en la pestaña **Elementos**.
2. Agregue servicios periódicos al pedido de venta en la pestaña **Servicios periódicos**.
3. Para convertir la cotización de venta en un pedido de venta, establezca el **estado del detalle de cotización** en **Active**.
 - La **etapa de información general** se establece inmediatamente en **Sales Order**, incluso antes de que guarde los cambios.
4. **Guarde** el pedido de venta para confirmar la conversión.

Creación de entradas de mano de obra mediante rastreo de tiempo

Opcionalmente, puede crear entradas de mano de obra para **Service Billing** con lo siguiente:

- Hojas de Horas
- Temporizadores

Nota: Consulte Rastreo de tiempo > **Configuración de rastreo de tiempo** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/KTT/R8/index.asp#7164.htm>) en la ayuda en línea si no se muestran estas características en su VSA.

Hojas de Horas

Si se configuraron planillas de horas trabajadas para la conexión al VSA, use el siguiente procedimiento:

Cree una entrada de planilla de horas trabajadas de **Cliente/Pedido de trabajo** para dirigir la hora introducida a **Service Billing**. Las entradas de hora de **Service Billing** se pueden facturar al cliente.

1. Seleccione una planilla de horas trabajadas en Rastreo de tiempo > **Mis planillas de horas trabajadas**.
2. Haga clic en **Agregar entrada** para agregar una nueva entrada a la planilla de horas trabajadas. Aparece el cuadro de diálogo **Nueva entrada de planilla de horas trabajadas**.
3. Introduzca una fecha y una hora para la entrada de la planilla.

Creación de entradas de mano de obra mediante rastreo de tiempo

4. Seleccione la opción de tipo de trabajo **Cliente/Pedido de trabajo**.
5. Seleccione un **cliente**. El cliente se muestra en la columna **Ref 1** de la planilla de horas trabajadas.
6. Seleccione el **pedido de trabajo**. El pedido de trabajo se muestra en la columna **Ref 2** de la planilla de horas trabajadas.
7. Seleccione el **nombre de tarea**. El **nombre de tarea** es el elemento del pedido de trabajo para el que debe introducir detalles de entrada.
8. Opcionalmente agregue una **Nota**.
9. Opcionalmente puede activar la casilla de verificación **Mostrar nota en la factura**.
10. Clasifique esta entrada por **Tipo de actividad**. El tipo de actividad se muestra en la columna **Actividad** en la planilla de horas trabajadas.
11. Si quiere facturar esta actividad, asegúrese de que la casilla de verificación **Facturable** esté activada.
12. Haga clic en **Guardar** para cerrar este cuadro de diálogo. La nueva entrada se muestra en la planilla de horas trabajadas.
13. Haga clic en **Guardar** para guardar los cambios en la planilla de horas trabajadas.
14. La entrada que crea se puede facturar una vez que se envía y se aprueba la planilla de horas trabajadas.

Temporizadores

Si se configuraron temporizadores para la conexión al VSA, use el siguiente procedimiento.

Cree una entrada de temporizador de **Cliente/Pedido de trabajo** para dirigir la hora introducida a **Service Billing**. Las entradas de hora de **Service Billing** se pueden facturar al cliente.

1. Haga clic en el ícono de nuevo temporizador  para agregar un nuevo temporizador. Los temporizadores se encuentran en la esquina superior derecha de la ventana del VSA. Aparece el cuadro de diálogo **Nuevo temporizador**. Introduzca o seleccione valores para los siguientes campos:
2. Seleccione un **Color de temporizador** único. Puede definir varios temporizadores en simultáneo para facilitar la asignación de colores diferentes.
3. Introduzca una **Etiqueta** para el temporizador. La etiqueta se muestra cada vez que se selecciona el ícono del temporizador y se agrega como una nota a cualquier entrada de hora que cree a partir del temporizador. Si no está seleccionada, el tipo de trabajo que seleccione etiqueta al temporizador.
4. Si la opción **Iniciar al guardar** está seleccionada, el tiempo comienza a correr cuando guarda este cuadro de diálogo.
5. Seleccione la opción de tipo de trabajo **Cliente/Pedido de trabajo**.
6. Seleccione un **cliente**, un **pedido de trabajo** y un **nombre de tarea**. El **nombre de tarea** es el elemento del pedido de trabajo para el que debe introducir detalles de entrada.
7. Opcionalmente agregue una **Nota**.
8. Opcionalmente puede activar la casilla de verificación **Mostrar nota en la factura**.
9. Introduzca un tipo de **recurso**. Esta opción no se puede editar si se selecciona un pedido de trabajo detallado. Un **tipo de recurso** especifica una *habilidad*, un *material* o un *costo* y establece una tarifa predeterminada para un elemento o entrada de mano de obra facturable. Por lo general, el tipo de recurso representa una habilidad desempeñada por un miembro del personal. Para cada *habilidad* necesaria para proporcionar el servicio, se define una tarifa de facturación y un costo estándar. La tarifa se puede reemplazar si se selecciona la opción correspondiente. Dado que, en ocasiones, la mano de obra utilizada para proporcionar un servicio requiere gastos extraordinarios de materiales y costos, los tipos de recursos también se pueden clasificar como *material* o *costo*. Por ejemplo, el uso de cables adicionales o el envío en 24 horas se pueden incluir como entradas facturables de mano de obra adicionales porque son necesarios para proporcionar el servicio de instalación de un servidor. La clasificación de los tipos de recursos

generalmente refleja los requisitos de producción de una compañía. Las entradas de mano de obra se clasifican por tipo de recurso y por tipo de actividad.

10. Clasifique esta entrada por **Tipo de actividad**. Esta opción no se puede editar si se selecciona un pedido de trabajo detallado. Las entradas de mano de obra se agrupan por **tipo de actividad** para analizar el costo de la mano de obra y los ingresos generados por esta. La clasificación de los tipos de actividad generalmente refleja los requisitos de contabilidad de una compañía. Las entradas de mano de obra se clasifican por tipo de actividad y por tipo de recurso.
11. La **Tarifa** es sólo para mostrar. La tarifa de facturación predeterminada para el tipo de recurso seleccionado.
12. Opcionalmente puede activar la casilla de verificación **Reemplazar tarifa** para introducir una **nueva tarifa**. Esta opción no se muestra si se selecciona un pedido de trabajo detallado.
13. Si quiere facturar esta actividad, asegúrese de que la casilla de verificación **Facturable** esté activada.
14. Haga clic en **Guardar** para cerrar este cuadro de diálogo. El reloj del nuevo temporizador comienza a registrar el tiempo de esta actividad.
15. Finalice la actividad cuyo tiempo mide este temporizador.
16. Haga clic en el ícono de marca de verificación  para mostrar la ventana **Aplicar tiempo**. Puede editar la entrada de hora, incluido el tiempo transcurrido, y elegir una de las opciones siguientes:
 - **Aplicar y quitar**: aplicar la entrada de hora a la planilla de horas trabajadas y quitar el temporizador.
 - **Aplicar y restablecer**: aplicar la entrada de hora a la planilla de horas trabajadas y restablecer el temporizador en 0.
17. La entrada que crea se puede facturar una vez que se envía y se aprueba la planilla de horas trabajadas.

Creación de entradas de facturación en el Departamento de servicios

La hora que se introduce en los tickets para **Service Desk** se puede incluir como entrada facturable en **Service Billing**. Los tickets asociados a un cliente de **Service Billing** se indican en la pestaña Tickets de Clientes.

Nota: Las opciones **Integración de facturación de servicios** e **Información de tareas** no se pueden usar juntas dentro del mismo Departamento de servicios.

Creación de entradas facturables en el Departamento de servicios

1. Asegúrese de que el cliente en **Service Billing** también sea una organización en el VSA.
2. Asegúrese de que la opción **Habilitar integración de facturación de servicios** esté seleccionada para el Departamento de servicios en la pestaña Información general en Departamento de servicios > Definición del Departamento de servicios > Nuevo/Editar.
3. Asegúrese de que la opción **Enviar datos de entrada de hora al Departamento de servicios** esté seleccionada en Rastreo de tiempo > **Configuración**. Esto permite que la hora introducida en los tickets de **Service Desk** aparezca en **Service Billing**.
4. Asegúrese de que los siguientes campos estén seleccionados en la pestaña Departamento de servicios de Departamento de servicios > Preferencias de roles para todas las combinaciones de rol y Departamento de servicios, según sea necesario.
 - Pedido de trabajo
 - Actividad

Integración de QuickBooks

- Tipo de Recurso
 - Tasa estándar
 - Anular tasa
5. Asocie un ticket a la organización en la pestaña **General** del editor de tickets de **Service Desk**.
 6. Opcionalmente se puede asociar el ticket a un pedido de trabajo seleccionado en la pestaña **General** del editor de tickets. El campo de pedido de trabajo sólo se muestra después de que se selecciona la organización.
 7. Cree una entrada facturable o no facturable en **Service Desk** que se pueda reenviar a **Service Billing** mediante uno de estos tres procedimientos:
 - Introduzca una entrada en la pestaña Notas del editor de tickets.
 - Agregue una nota en el cuadro de diálogo Agregar nota.
 - Cree una entrada de hora mediante planillas de horas o temporizadores.
 8. Facture las entradas de facturación enviadas en Facturación de servicio > **Elementos pendientes**. Si las planillas de horas trabajadas requieren aprobación, la planilla que contiene una entrada de facturación se debe aprobar antes de que dicha entrada se reenvíe a **Service Billing**.

Integración de QuickBooks

Los clientes que sacan provecho de QuickBooks Online ® o de QuickBooks Desktop para sus necesidades de contabilidad financiera pueden beneficiarse de la integración en tiempo real con **Service Billing**. Se pueden sincronizar los saldos de los clientes en registros de clientes nuevos y existentes. Las facturas de **Service Billing** que se crean se transmiten de inmediato a QuickBooks para el procesamiento del recibo, además de generar los estados financieros y declaraciones de impuestos. Esta eficaz integración proporciona a los proveedores de servicios administrados un panorama completo de sus operaciones comerciales.

- Las facturas que se generan mediante **Service Billing** actualizan QuickBooks.
- Los términos y códigos de facturación en **Service Billing** se pueden asignar a QuickBooks.
- Los saldos de los clientes en QuickBooks pueden actualizar **Service Billing**.

Nota: Los registros de dirección de clientes de QuickBooks sólo se actualizan en QuickBooks cuando se crea un *nuevo* registro de cliente de **Service Billing**. De ahí en más, la información de dirección de los clientes se debe mantener por separado en ambos sistemas.

Nota: Consulte [Service Billing > Configuración](#) para obtener más información.

Uso de la página Configuración

Una vez que haya terminado de revisar los conceptos generales en esta descripción general, comience con la configuración de **Service Billing** en la página **Configuración**. En la página Configuración, se proporciona una lista de comprobación interactiva y fácil de usar para configurar **Service Billing** rápidamente.

Índice

C

- Cobranza y facturación • 12
- Creación de clientes • 5
- Creación de elementos facturables mediante pedidos de trabajo básicos • 10
- Creación de elementos facturables mediante pedidos de trabajo detallados • 9
- Creación de entradas de facturación en el Departamento de servicios • 15
- Creación de entradas de mano de obra mediante rastreo de tiempo • 13
- Creación de entradas facturables mediante entradas generales • 11
- Creación de pedidos de trabajo • 6
- Creación de pedidos de venta • 13
- Creación de servicios periódicos • 5

F

- Flujo de trabajo de Facturación de Servicios • 4

I

- Integración de QuickBooks • 16
- Introducción a la facturación de servicios • 1

R

- Requisitos del módulo Service Billing • 3

T

- Tablas de configuración para elementos de gastos • 8
- Tablas de configuración para elementos de mano de obra • 7
- Tablas de configuración para elementos generales • 8
- Tablas de configuración para piezas • 8
- Tipos de elementos facturables • 3

U

- Uso de la página Configuración • 16