



## MANUAL DE USO PARA RESELLERS



# Índice

<b>1. ¿Qué es Merlín?</b> .....	2
<b>2. ¿Cómo ingresar a Merlín?</b> .....	3
<b>3. ¿Qué puedes hacer en Merlín?</b> .....	4
3.1. Clientes .....	5
3.2. Servicios: .....	6
3.3. Facturación:.....	9
3.4. Estadísticas:.....	13
<b>4. ¿Cómo dar de alta un cliente?</b> .....	22
4.1. ¿Cómo dar de alta los servicios al cliente?.....	25
4.1.1. Servicios de Telefonía Fija. ....	26
4.1.2. Servicios Telefonía Móvil.....	31
4.2. Facturas.....	33

# 1. ¿Qué es Merlin?



Es una solución tecnológica desarrollada por el equipo de I+D+i de **SieteVOZ** para Operadores de Telefonía, una herramienta potente que integra lo mejor del CRM y ERP, fácil e intuitiva de usar que te permitirá, entre otras cosas:

- ✓ **Gestionar** de manera inteligente tu negocio, realizando el alta y seguimiento de clientes actuales y nuevos.
- ✓ **Personalizar** los diferentes productos y servicios para cada uno de los clientes. Activar bonos de telefonía tanto fija como móvil sin importar el operador.
- ✓ **Controlar** el proceso de facturación, con informes detallados del análisis de consumos por cliente, proveedor, destinos, beneficios por cliente, beneficios por servicio, top 10 de tus mejores clientes por facturación y beneficios.
- ✓ Tener en tiempo real, análisis gráficos y estadísticas de los consumos de los clientes por tipo de tráfico y comparativo de costes y beneficios.
- ✓ **Ahorrar** costes y tiempo al tener en una sola herramienta el control de todo tu negocio.

## 2. ¿Cómo ingresar a Merlín?

Para entrar al panel de Reseller solo deberás dirigirte al enlace que te otorgará nuestro equipo profesional, quién además te dará el nombre de usuario y contraseña para que puedas navegar sin ningún problema. Ten en cuenta, que nuestra herramienta se personalizará de acuerdo a tu dominio, marca, logo y colores corporativos.



### 3. ¿Qué puedes hacer en Merlin?

El menú de Merlin para Reseller cuenta con 4 secciones que te permitirán tener el control de tu negocio: **Cientes**, **servicios**, **facturación** y **estadísticas**:

**Clientes** Listado de clientes.


Activos **21** Eliminados **0** Prealtas **0**

**Nuevo cliente** Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 21 registros

Mostrar **10** registros

Nombre	NIF	Nombre de contacto	Email de contacto
+Movil1	43251678-V	Marisol Granada	marisol.granada@movil1.com
2movil	13498548-D	Miguel Borja	info@2movil.es
Accionmovil	23598711-K	Andrés Bonilla	info@accionmovil.com

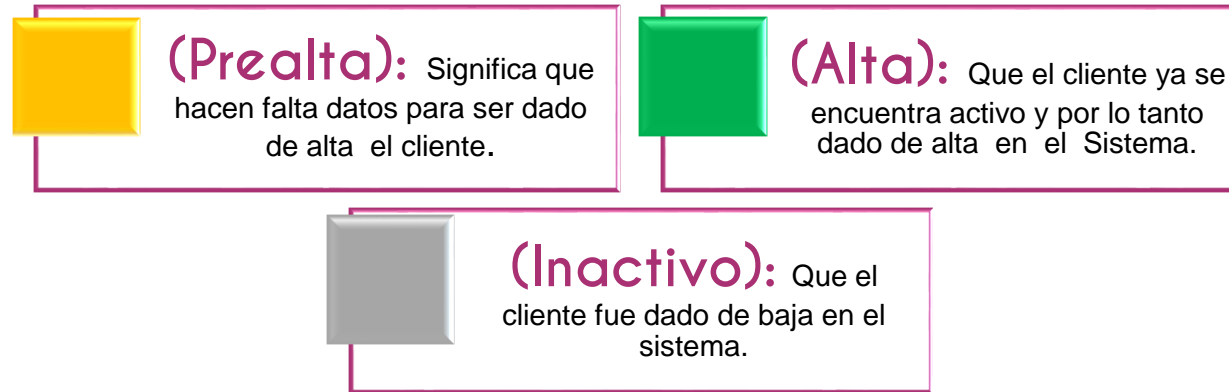
**3.1. Clientes:** En esta sección podrás identificar el número de clientes Activos, los eliminados y las Prealtas. También podrás dar de alta a un Nuevo cliente y ver la lista de clientes actuales, organizados en orden alfabético, con su respectiva identificación, nombre de contacto, email y teléfono.



The screenshot displays the 'Clientes' (Clients) section of the Merlin CRM interface. The page title is 'Listado de clientes'. On the right, the Merlin logo is visible. Below the title, there are three status indicators: 'Activos 21' (Active 21), 'Eliminados 0' (Deleted 0), and 'Prealtas 0' (Pre-alerts 0). A prominent orange button labeled 'Nuevo cliente' (New client) is highlighted with a red box. Below this, it indicates 'Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 21 registros' (Showing records 1 to 10 of a total of 21 records) and a 'Mostrar 10 registros' (Show 10 records) dropdown menu. The main content is a table with four columns: 'Nombre' (Name), 'NIF', 'Nombre de contacto' (Contact name), and 'Email de contacto' (Contact email). The table lists three active clients: '+Movil1', '2movil', and 'Accionmovil', each with their respective NIF, contact name, and email address.

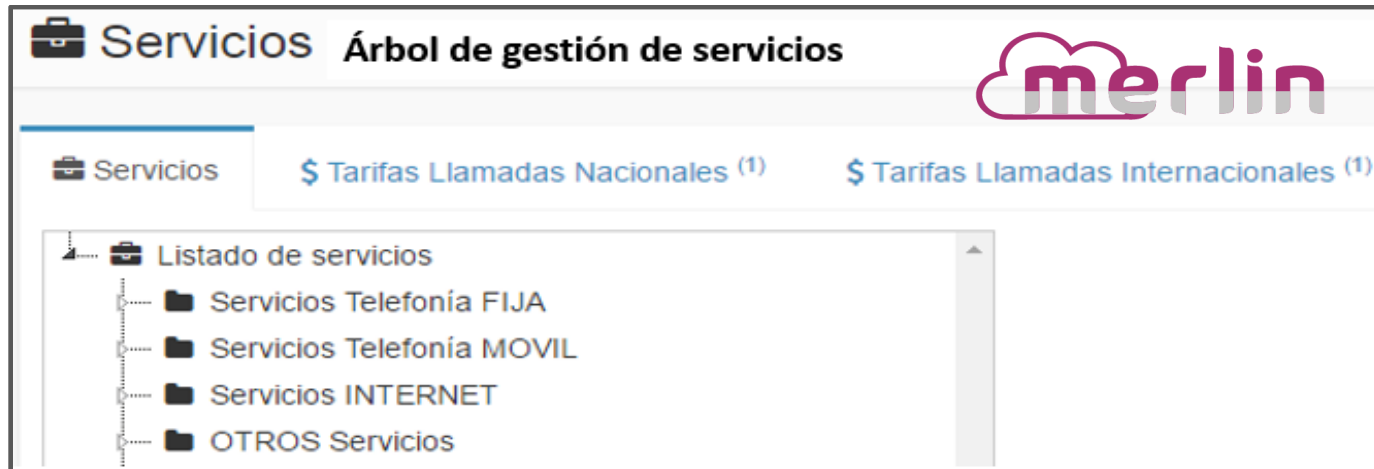
Nombre	NIF	Nombre de contacto	Email de contacto
+Movil1	43251678-V	Marisol Granada	marisol.granada@movil1.com
2movil	13498548-D	Miguel Borja	info@2movil.es
Accionmovil	23598711-K	Andrés Bonilla	info@accionmovil.com

Recuerda que puedes verificar el estado de tus clientes por el color en el que aparece resaltado:

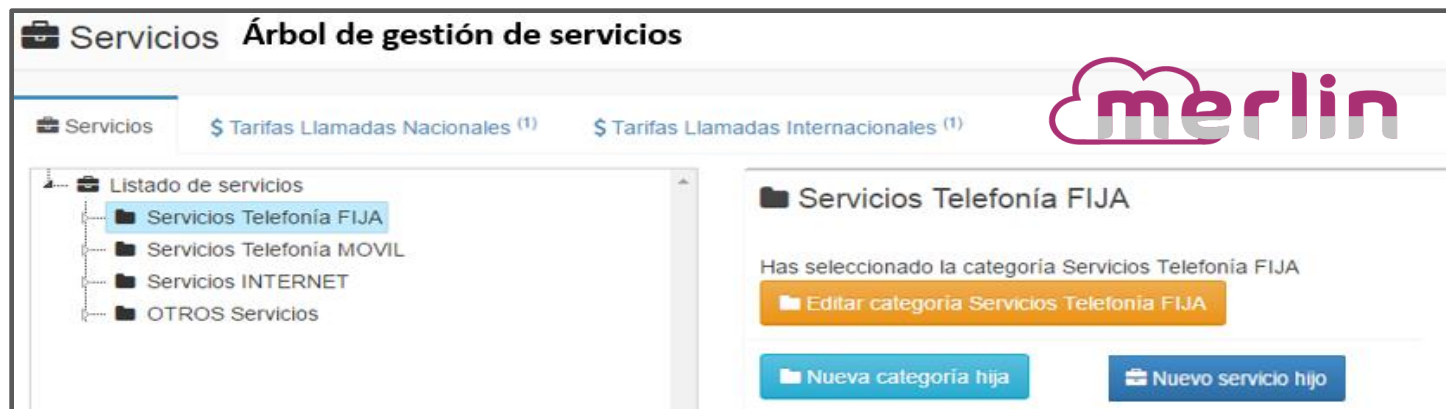


### 3.2. Servicios:

En esta área aparece el listado de servicios que puedes asignarle a cada cliente clasificado en telefonía Fija, Telefonía Móvil, Servicios de Internet y otros servicios que pueden ser modificados y adaptados de acuerdo a tus necesidades.



Para modificar los servicios solo tendrás que oprimir la categoría que deseas cambiar y en la parte derecha saldrá un Submenú con la opción de editar la categoría seleccionada. Así mismo, si lo que quieres es asociar a ese categoría una nueva categoría, tendrás también la opción de hacerlo con la opción “Nueva Categoría hija” o asignarle un nuevo servicio oprimiendo la opción “Nuevo Servicio Hijo”.





De igual forma tienes acceso a las tarifas de llamadas nacionales e internacionales, donde aparecen los destinos, prefijos, el precio por minutos y donde también podrás exportar las tarifas en PDF y en CSV, una forma muy sencilla para interpretar la información.

**Servicios** **Árbol de gestión de servicios**

Servicios \$ Tarifas Llamadas Nacionales **Tarifas Llamadas Internacionales (1)**

Exportar PDF Exportar CSV

Buscar:

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 1,089 registros

Mostrar 10 registros

< Anterior **1** 2 3 4 5 ... 109 Siguiente >

Destino	Prefijos	Establecimiento	Precio / min.
Afganistán	0093	0,0000	0,7385
Afganistán	009376	0,0000	0,5808

**3.3. Facturación:** En esta área podrás llevar el control de todas tus facturas, verás el estado de tu facturación en general, las facturas por cliente, las facturas sin pagar, las pagadas y las facturas no enviadas.

En la opción de **facturación** podrás ver el total facturado por periodo, la base imponible, la fecha de envío de facturas, la remesa por fecha con formato para descargar en PDF y en SEPA, el informe de cada periodo para descargar en formato PDF y el estado de la facturación.

**Facturas** Listados de facturas y procesos de facturación

**Facturación** Facturas Facturas Impagadas Facturas Pagadas Facturas No enviadas Procesos de facturación

Mostrando registros del 11 al 15 de un total de 15 registros

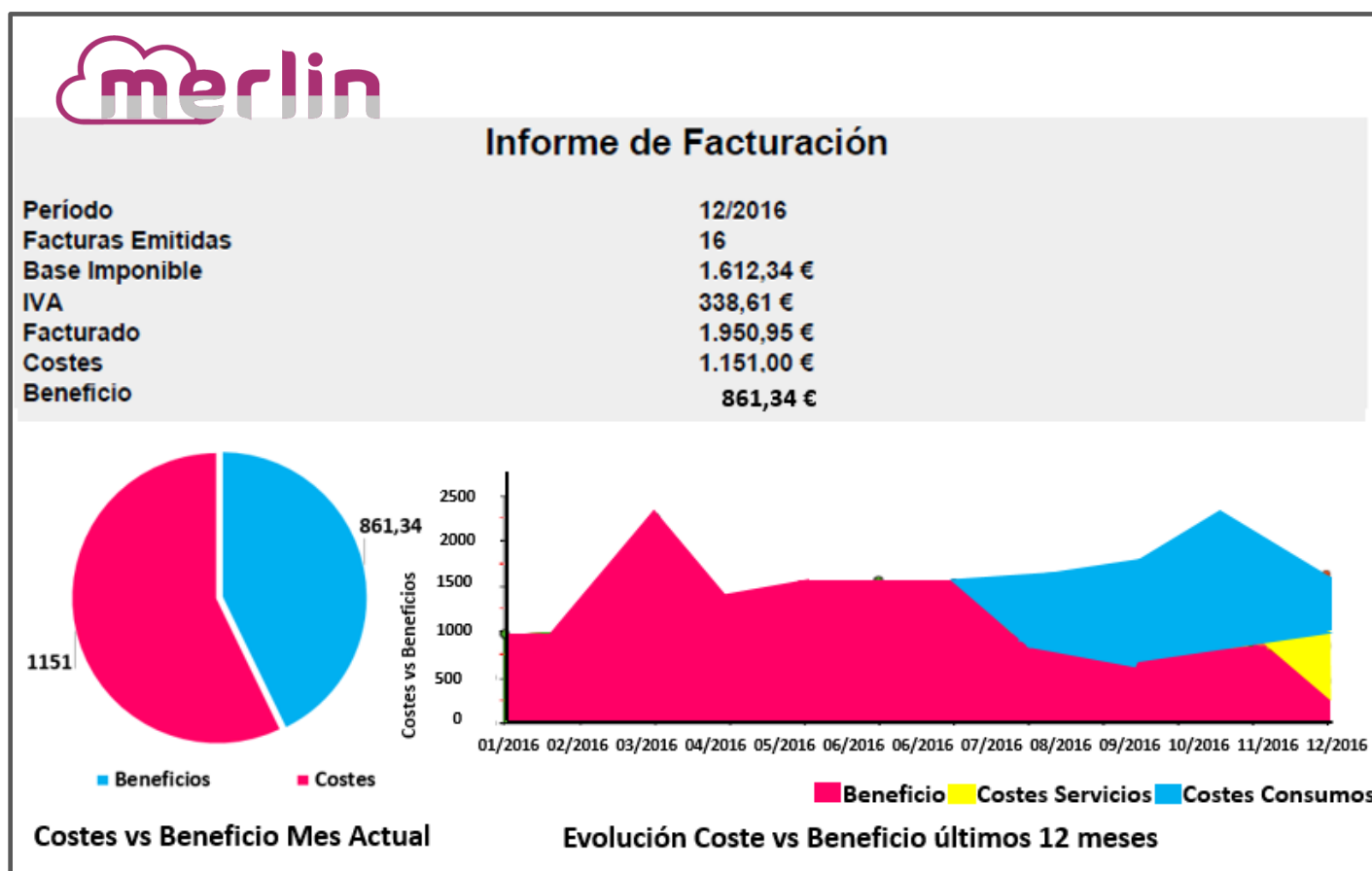
Mostrar 10 registros

Buscar:

< Anterior 1 2 Siguiete >

Periodo	Total Facturado	Base Imponible	Envío Facturas	Remesa	Informe	Facturación
08/2016	1.758,09 €	1.452,97 €	06/09/2016	06/09/2016	PDF SEPA	PDF ZIP
09/2016	1.913,88 €	1.581,72 €	05/10/2016	05/10/2016	PDF SEPA	PDF (PENDIENTE)
10/2016	2.031,25 €	1.678,72 €	03/11/2016	04/11/2016	PDF SEPA	PDF (PENDIENTE)
11/2016	2.207,67 €	1.824,52 €	01/12/2016	02/12/2016	PDF SEPA	PDF (PENDIENTE)
12/2016	1.950,95 €	1.612,34 €	03/01/2017	03/01/2017	PDF SEPA	PDF ZIP

En el estado de la facturación aparece Pendiente o "Zip" Cuando en la facturación dice "ZIP" es que podrás descargar el archivo el cual tendrá el informe de facturación en los diferentes formatos (PDF, CSV, HTML, EXCEL, etc.) En este informe Visualizarás el top 10 de tus mejores clientes por facturación y beneficios por cliente, los beneficios por servicio y obtener un resumen de consumos.



TOP 10 mejores clientes por facturación:



## TOP 10 Clientes por facturación período 12/2016

N. Fact	Cliente	Base Imponible	IVA	Total
17000012	18. AccionMóvil	252,17 €	52,96 €	305,13 €
17000002	5. +Móvil	251,14 €	52,74 €	303,88 €
17000001	4. González Consulting	200,12 €	42,03 €	242,15 €
17000008	13. AV S.L.	198,00 €	41,58 €	239,58 €
17000009	22 VOZ47	133,60 €	28,06 €	161,66 €
17000015	: 9 SERVICIOS +	122,25 €	25,67 €	147,92 €
17000006	7 Línea Móvil	95,02 €	19,95 €	114,97 €
17000004	21 Onetele	71,60 €	15,04 €	86,64 €
17000014	: 19 MiMóvil	62,29 €	13,08 €	75,37 €
17000013	15 Telefonía 4AK	47,22 €	9,92 €	57,14 €
<b>TOTAL</b>		<b>1.433,41 €</b>	<b>301,03 €</b>	<b>1.734,44 €</b>

En “Facturas” aparece la factura por cliente, definiendo el periodo, importe, fecha de emisión, fecha de envío y pago, y las acciones que puedes desarrollar sobre cada una de las facturas como reenviar la factura al cliente vía online en caso de no ser pagada, o regenerar la factura, así mismo puedes descargarla en PDF o CSV.

**Facturas Listados de facturas y procesos de facturación**

Facturación **Facturas** Facturas Impagadas Facturas Pagadas Facturas No enviadas Procesos de facturación

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 172 registros

Mostrar 10 registros

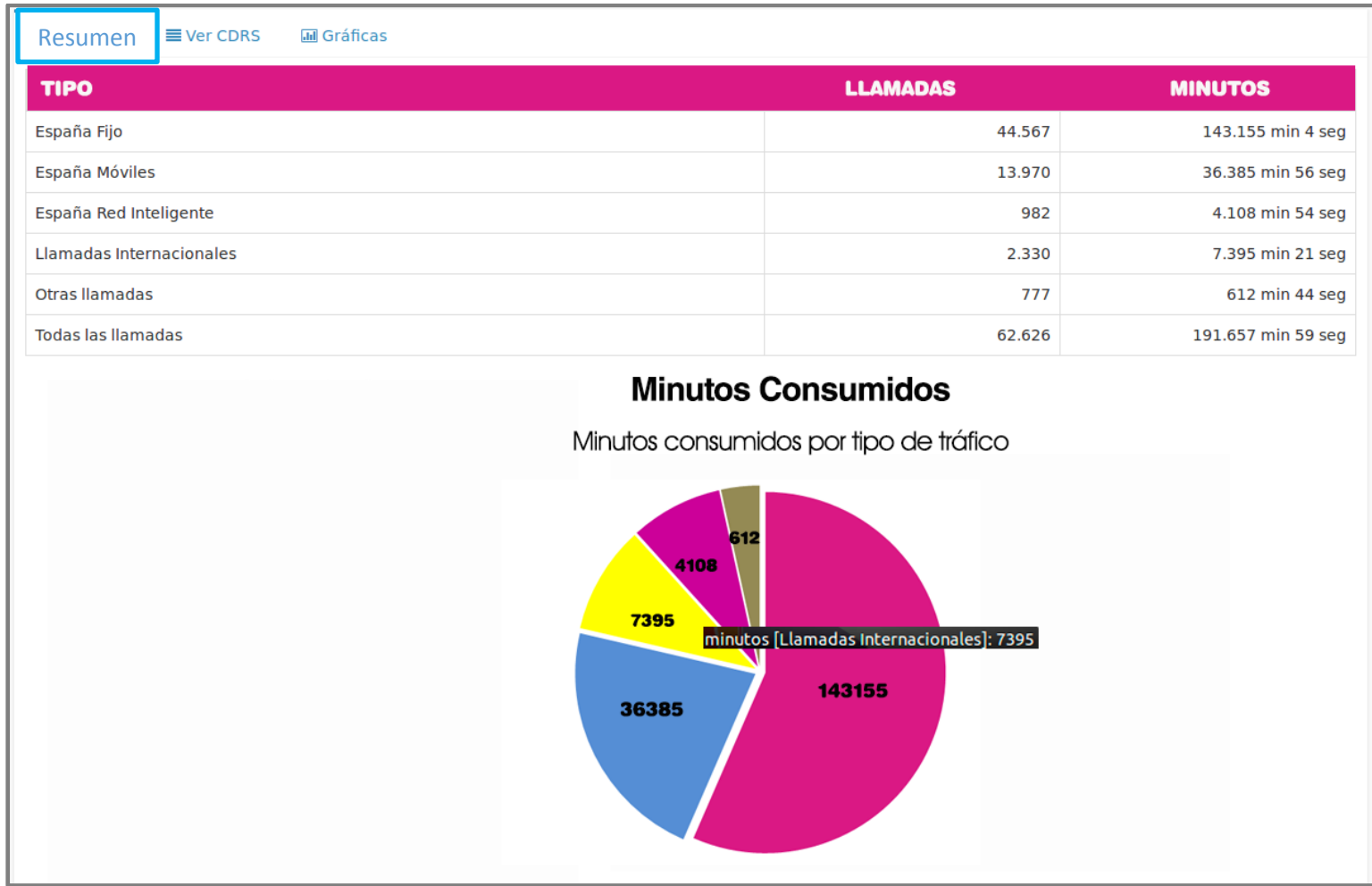
Buscar:

< Anterior 1 2 3 4 5 ... 18 Siguiente >

Factura	Periodo	Importe	Cliente	Emitida	Enviada	Pagada	Acciones
00000001 CSV	10/2015	177.860	Mimóvil	01/11/2015	14/12/2015	14/12/2015	Acciones
00000001 CSV	12/2015	234.060	Onetele	01/01/2016	12/01/2016	12/01/2016	Acciones
00000002 CSV	10/2015	195.300	telefonía4ak	01/11/2015	14/12/2015	14/12/2015	Acciones
00000002 CSV	12/2015	209.930	Teles3	01/01/2016	12/01/2016	12/01/2016	Acciones
00000003 CSV	10/2015	32.220	VOIPNEON	01/11/2015	14/12/2015	14/12/2015	Acciones

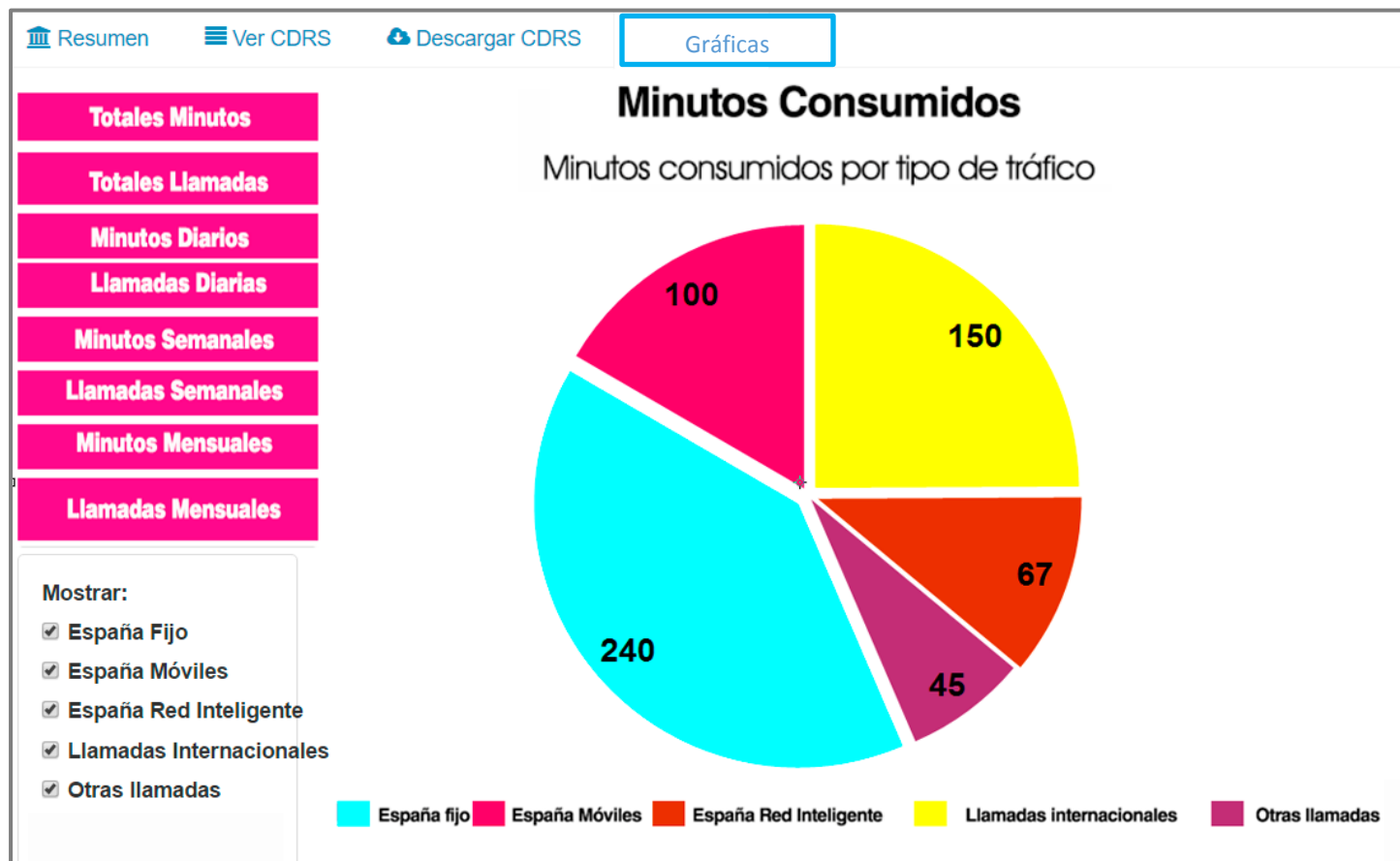
### 3.4. Estadísticas:

Consulta las llamadas realizadas por tus clientes, por nombre y periodo que desees. Obtendrás un resumen indicando el tipo de llamadas, el número de llamadas y los minutos consumidos.

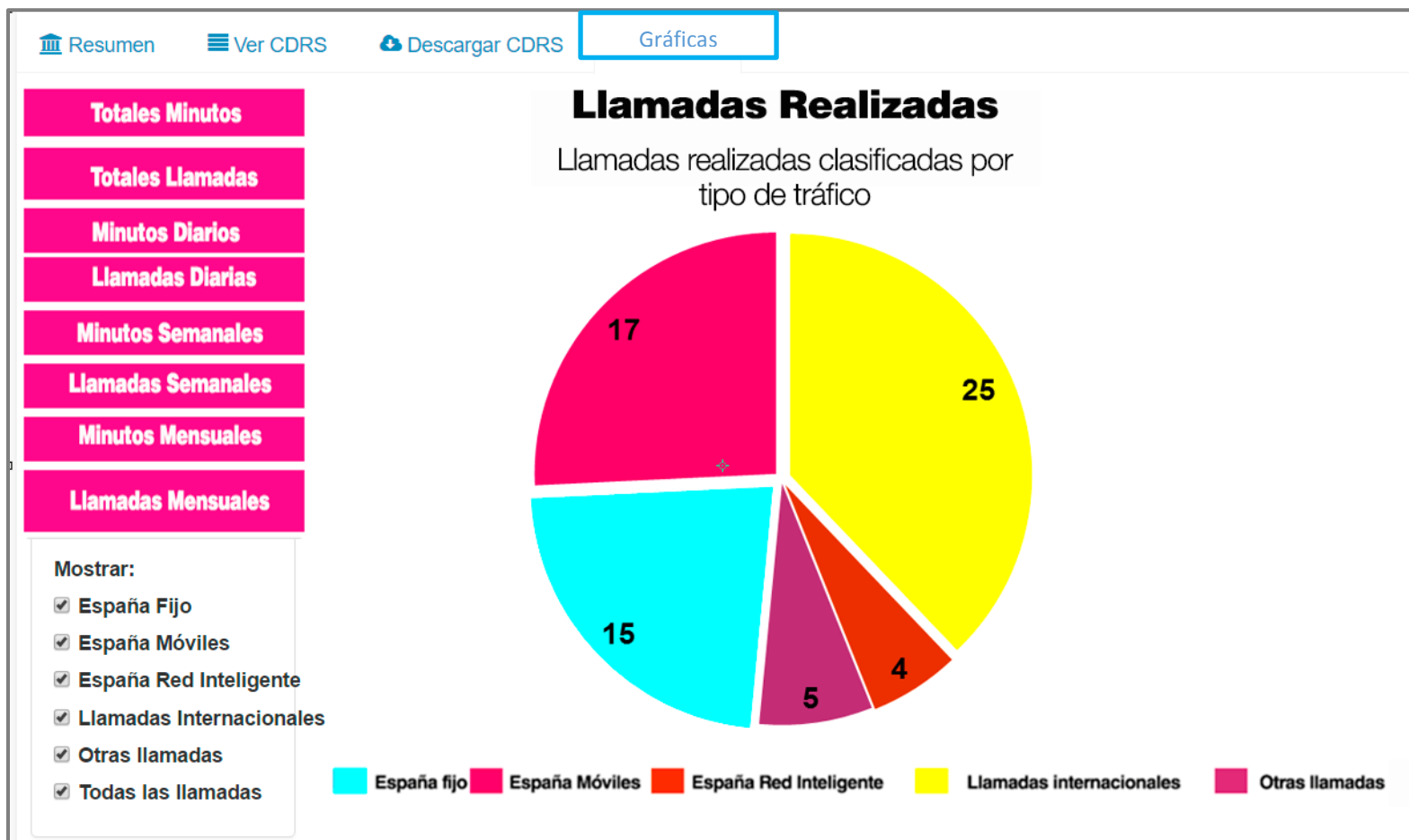


También podrás ver y descargar los CDRS y consultar las gráficas. En la opción de "Gráficas" puedes seleccionar el consumo por Totales de Minutos, Totales de llamadas, Minutos diarios, Llamadas y Minutos diarios y Llamadas semanales y mensuales y por tipo de tráfico (España fijo, España móviles, llamadas internacionales, etc.)

## Totales Minutos:

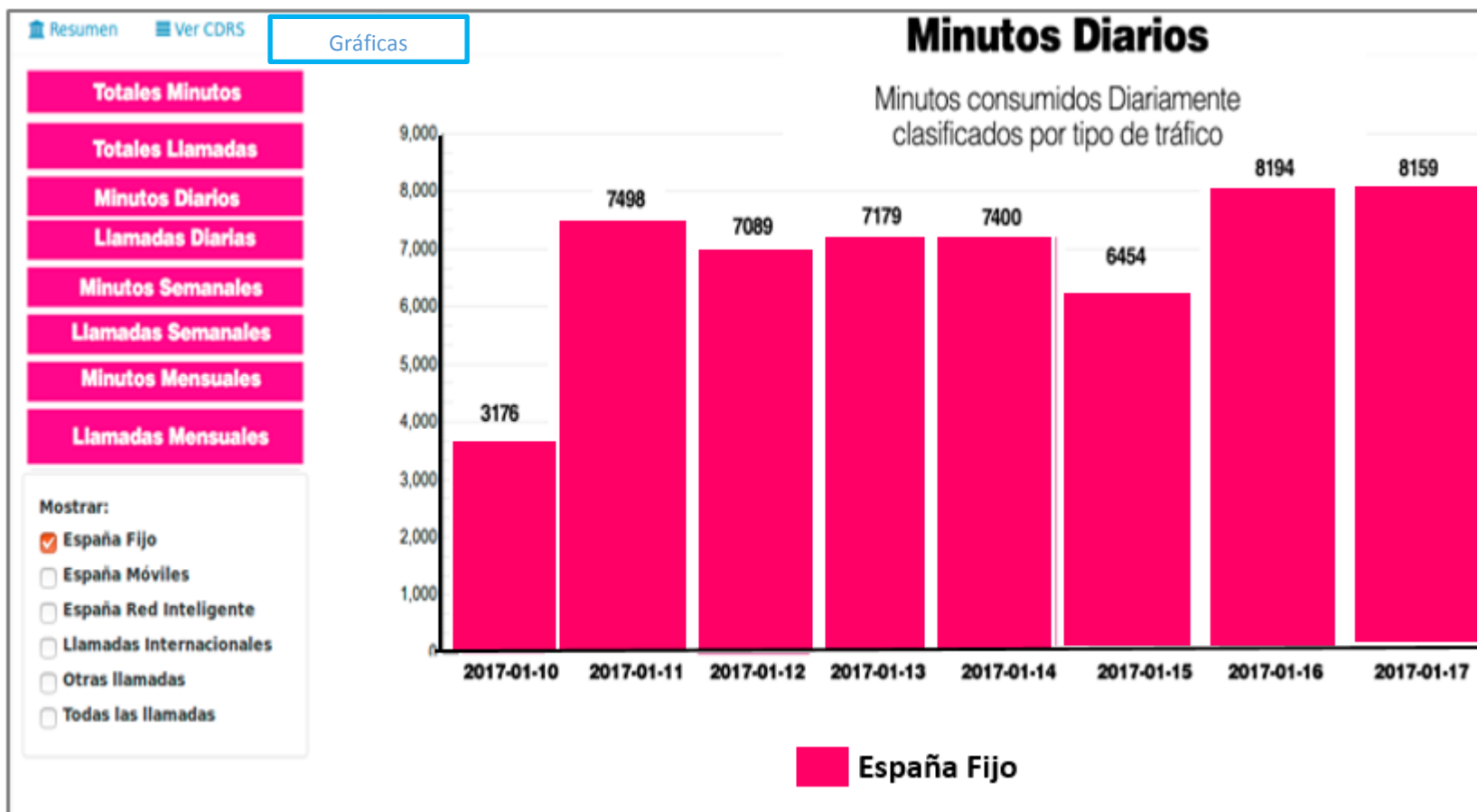


## Totales llamadas:

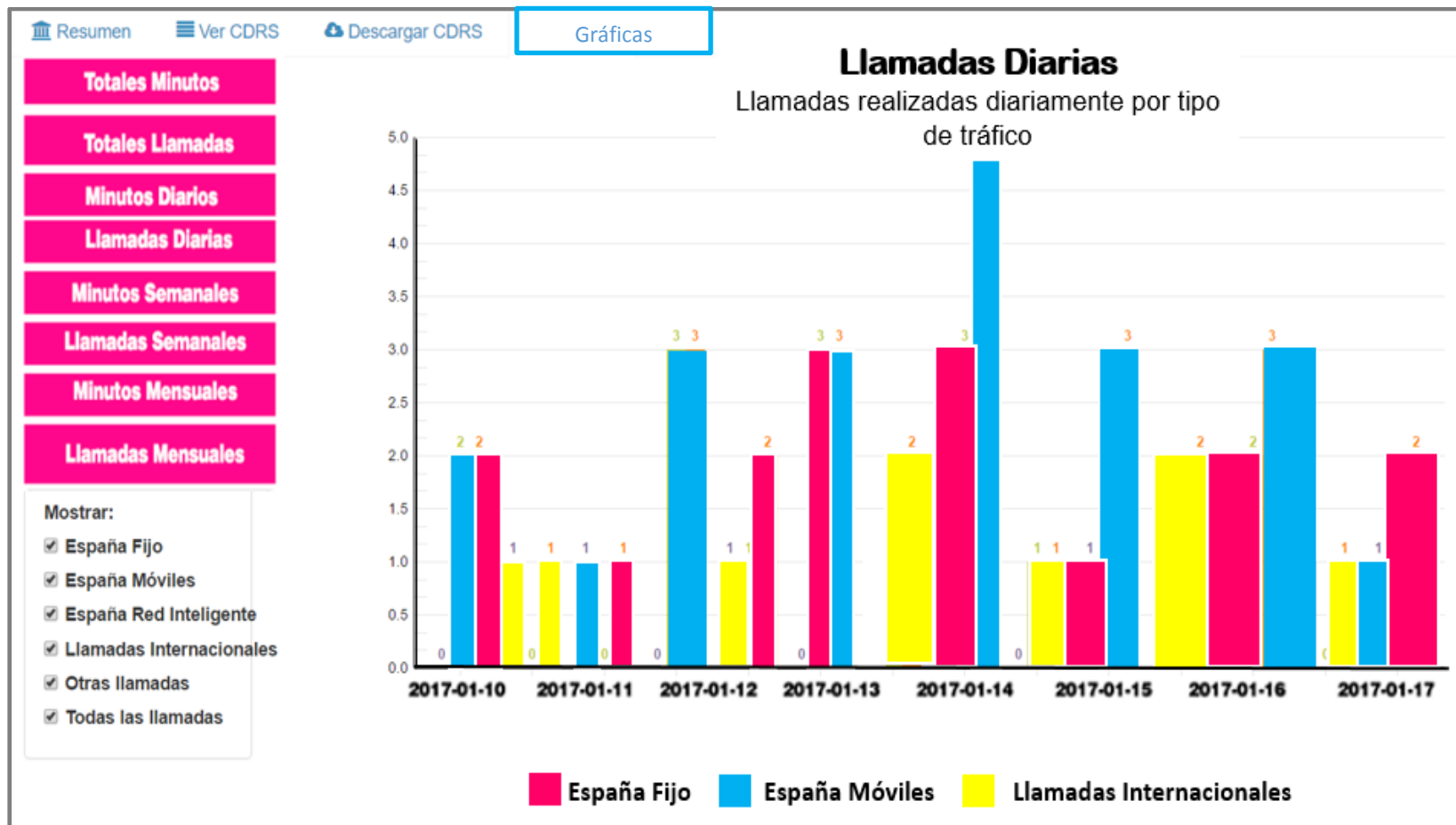




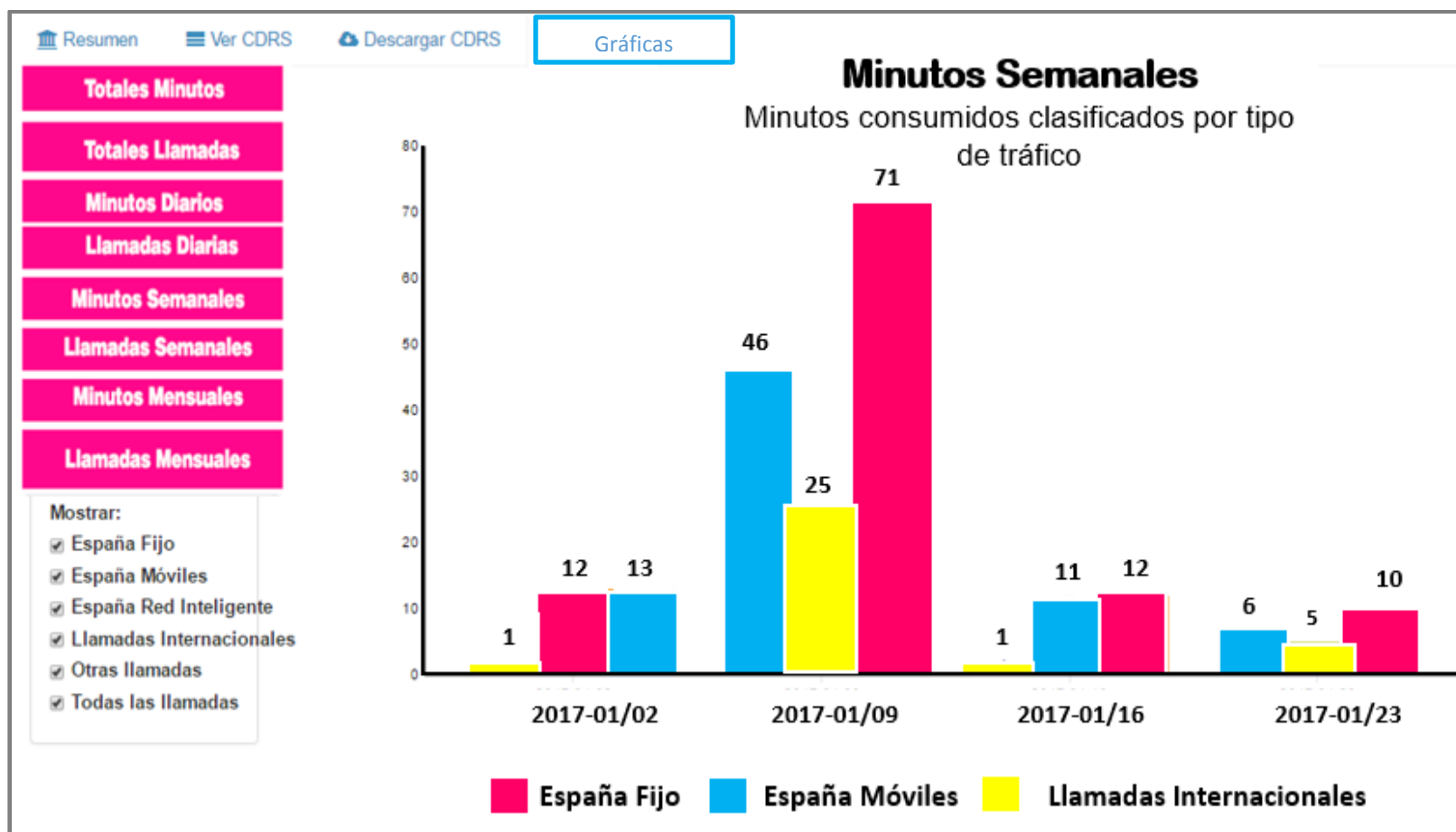
## Minutos diarios:



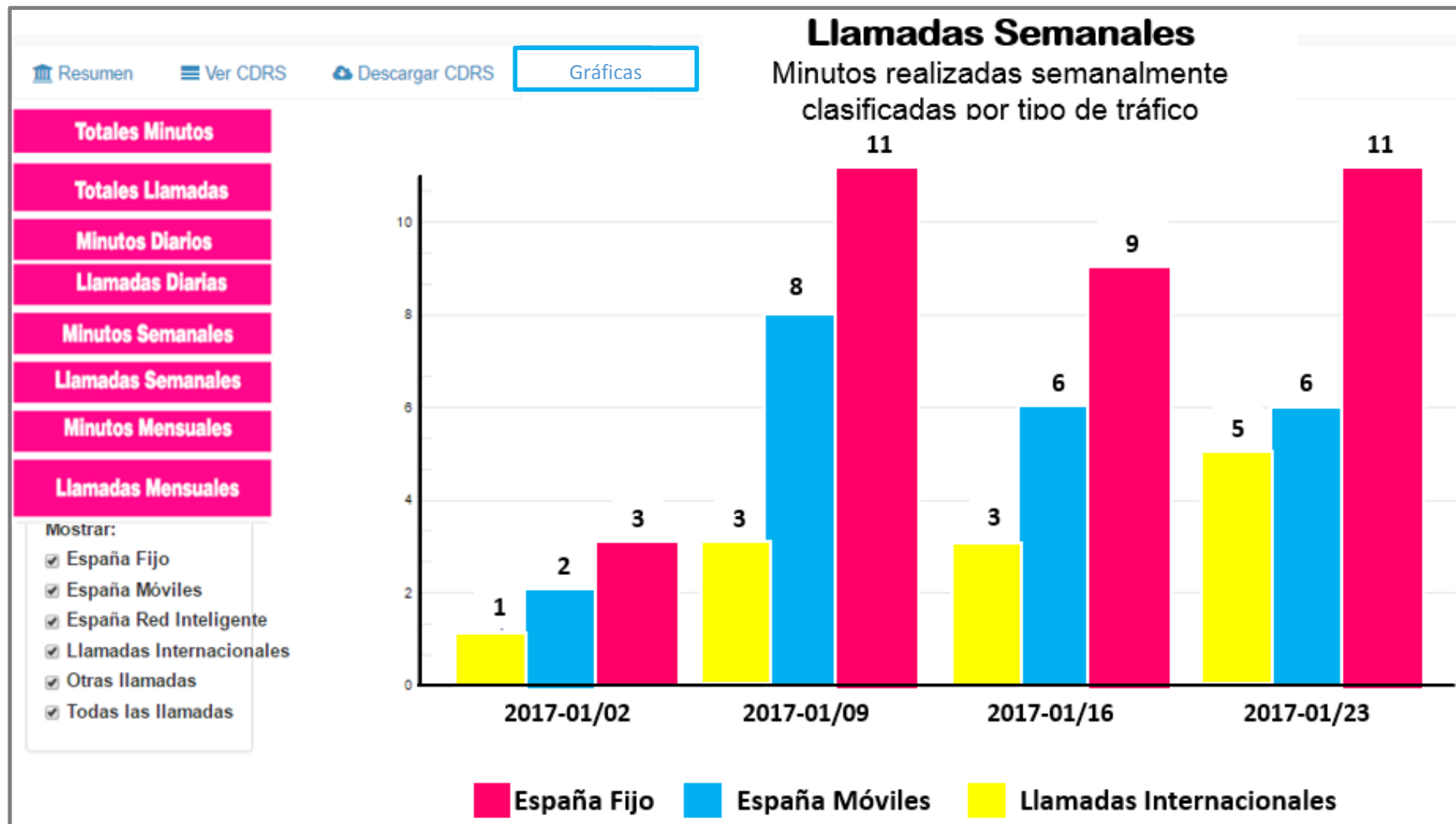
## Llamadas diarias:



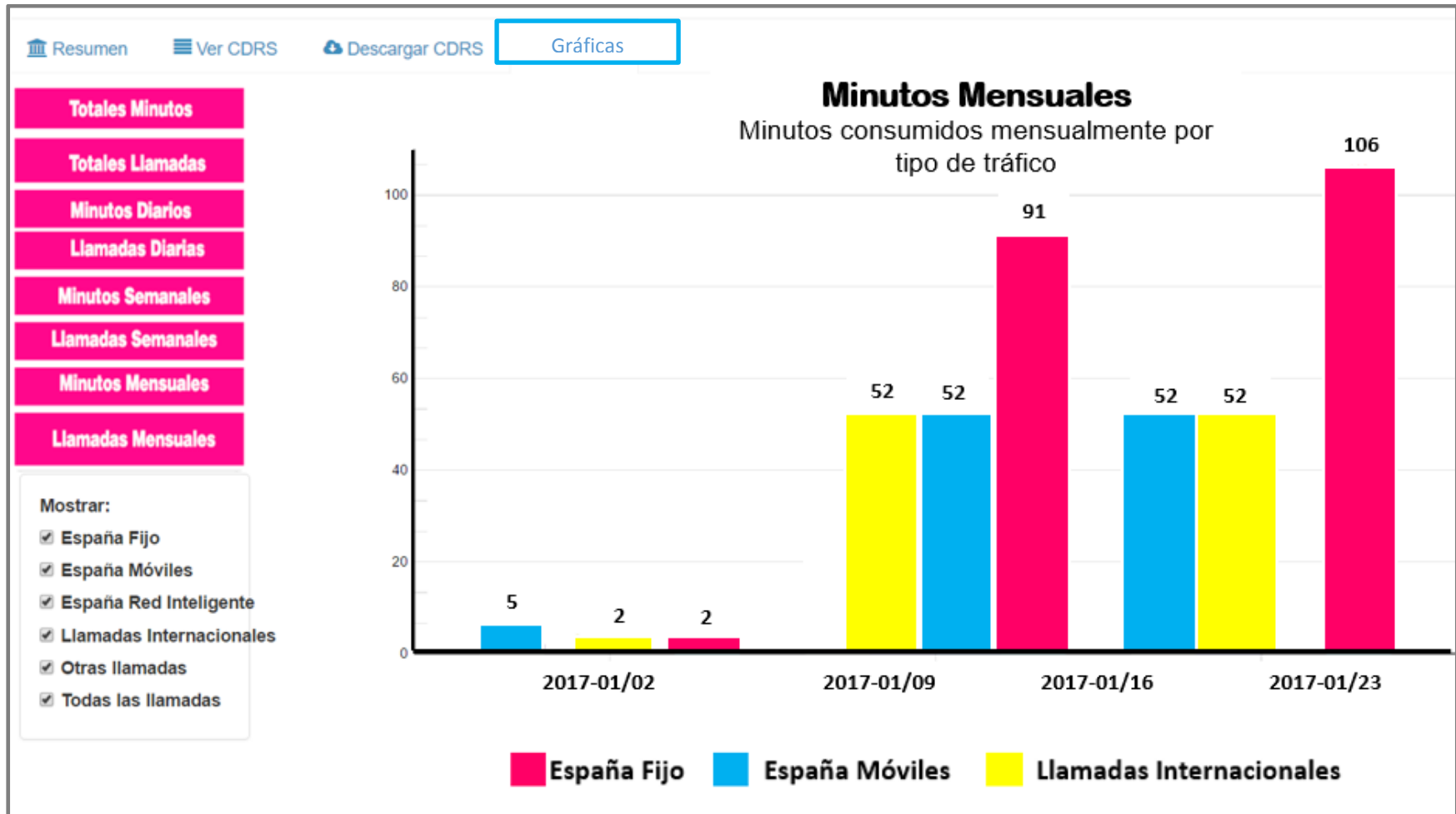
## Minutos Semanales:



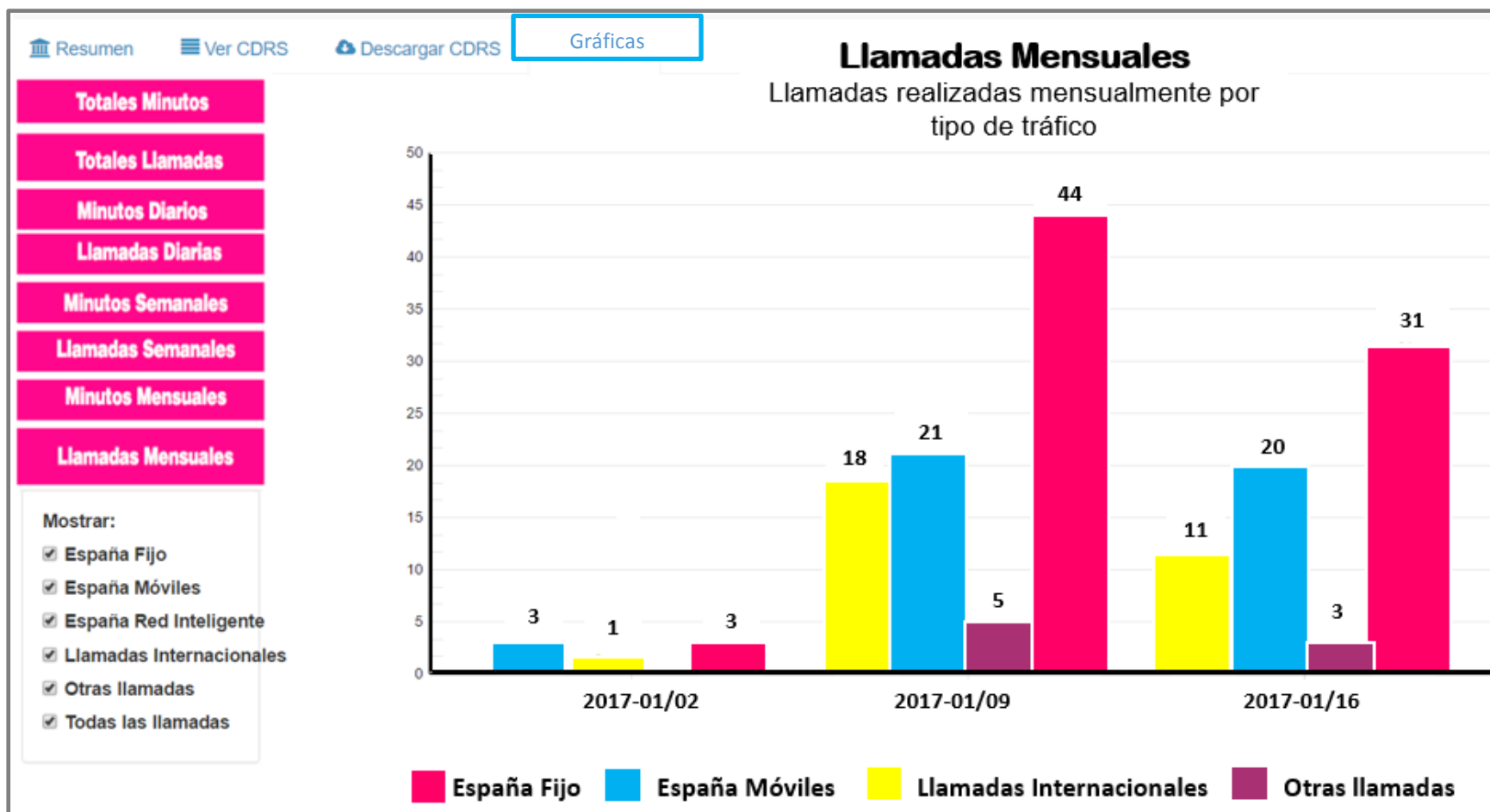
## Llamadas semanales:



## Minutos mensuales:

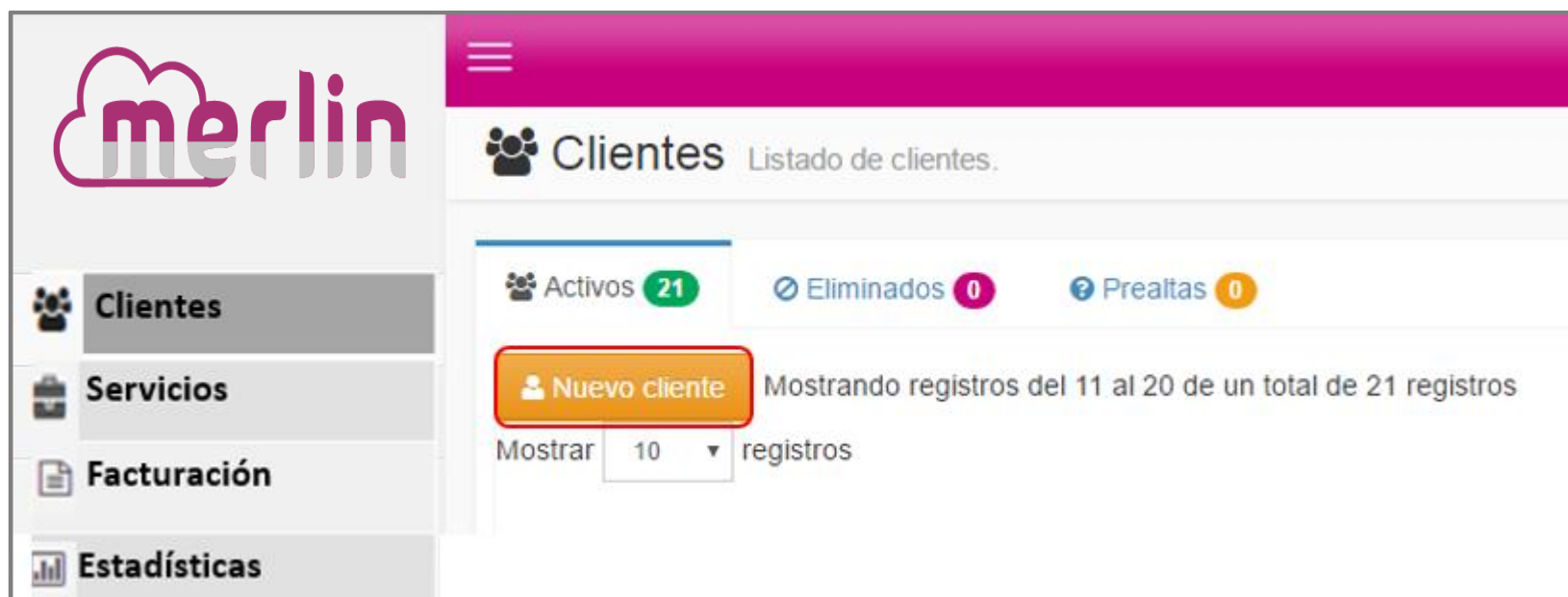


## Llamadas mensuales:

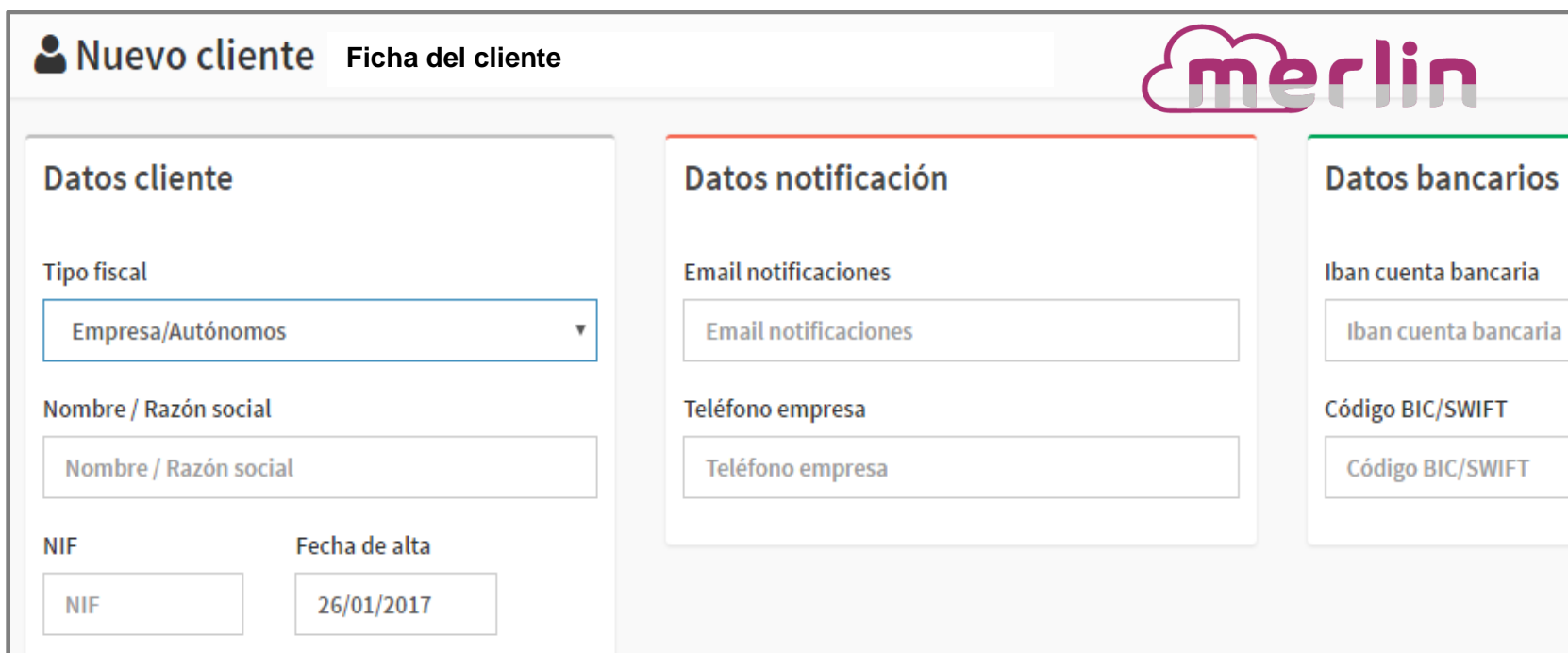



## 4. ¿Cómo dar de alta un cliente?

- 1) Ve a la sección de clientes y pulsa la opción "Nuevo cliente":



2) Define el tipo de cliente que va a ser dado de alta, es decir si es autónomo o empresa y rellena el formulario:



**Nuevo cliente** Ficha del cliente 

Datos cliente		Datos notificación	Datos bancarios
Tipo fiscal	<input type="text" value="Empresa/Autónomos"/>	Email notificaciones	Iban cuenta bancaria
Nombre / Razón social	<input type="text" value="Nombre / Razón social"/>	Teléfono empresa	Código BIC/SWIFT
NIF	Fecha de alta		
<input type="text" value="NIF"/>	<input type="text" value="26/01/2017"/>		



- 3) Una vez rellenes el formulario y des "Siguiente" En la parte derecha de la ventana, saldrá un submenú con las siguientes opciones: [Datos Cliente](#), [Servicios y facturas](#). Allí podrás directamente añadir los servicios a ese cliente y revisar las facturas.

**Lineamovil**

**merlin**

**Datos cliente** Código Cliente: 16

**Nombre / Razón social**

**Fecha de alta**

**NIF**

**Fecha de baja**

**Datos notificación**

**Email notificaciones**

**Teléfono empresa**

**Datos bancarios**

**Iban cuenta bancaria**

**Código BIC/SWIFT**

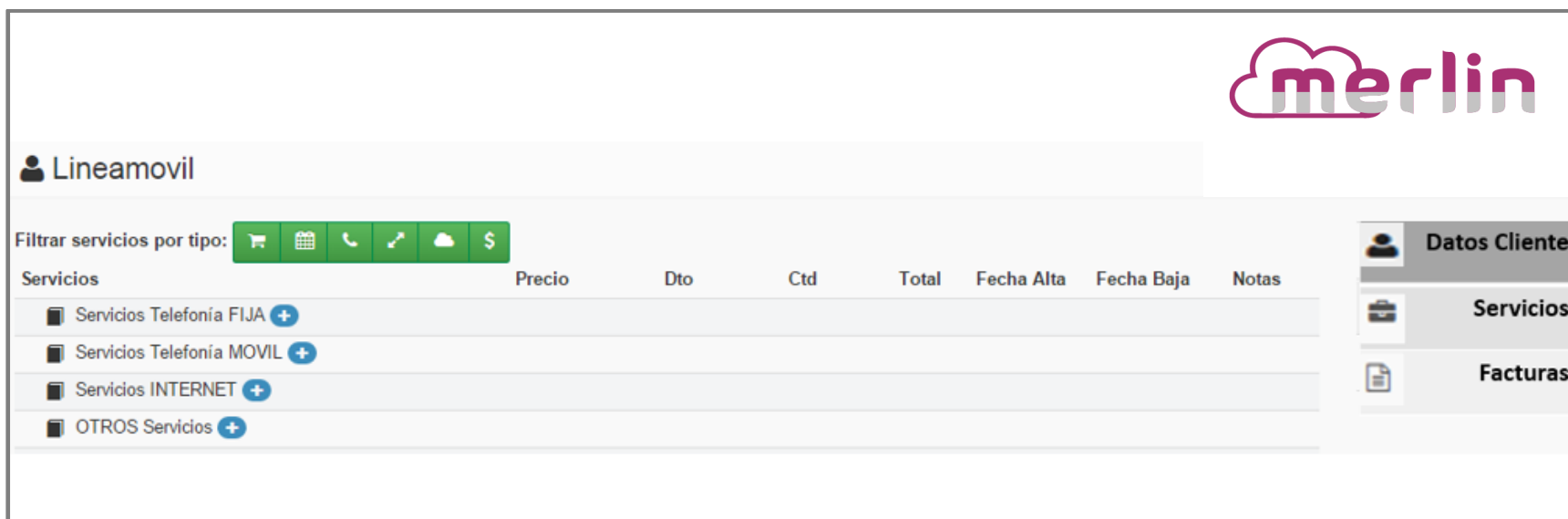
**Datos Cliente**

**Servicios**

**Facturas**






## 4.1. ¿Cómo dar de alta los servicios al cliente?









- a) Cuando estás en la información del cliente, debes oprimir en la opción de “Servicios” que te aparece en la parte derecha de los datos del cliente. Luego te saldrá una lista de servicios que puedes asignarle a cada cliente.



The screenshot displays the Merlin system interface for a client named 'Lineamovil'. The interface includes a header with the Merlin logo, a navigation bar with icons for filtering services, and a main table listing available services. A sidebar on the right contains navigation options for 'Datos Cliente', 'Servicios', and 'Facturas'.

**Lineamovil**

Filtrar servicios por tipo:      

Servicios	Precio	Dto	Ctd	Total	Fecha Alta	Fecha Baja	Notas
 Servicios Telefonía FIJA 							
 Servicios Telefonía MOVIL 							
 Servicios INTERNET 							
 OTROS Servicios 							

**Datos Cliente**

**Servicios**

**Facturas**

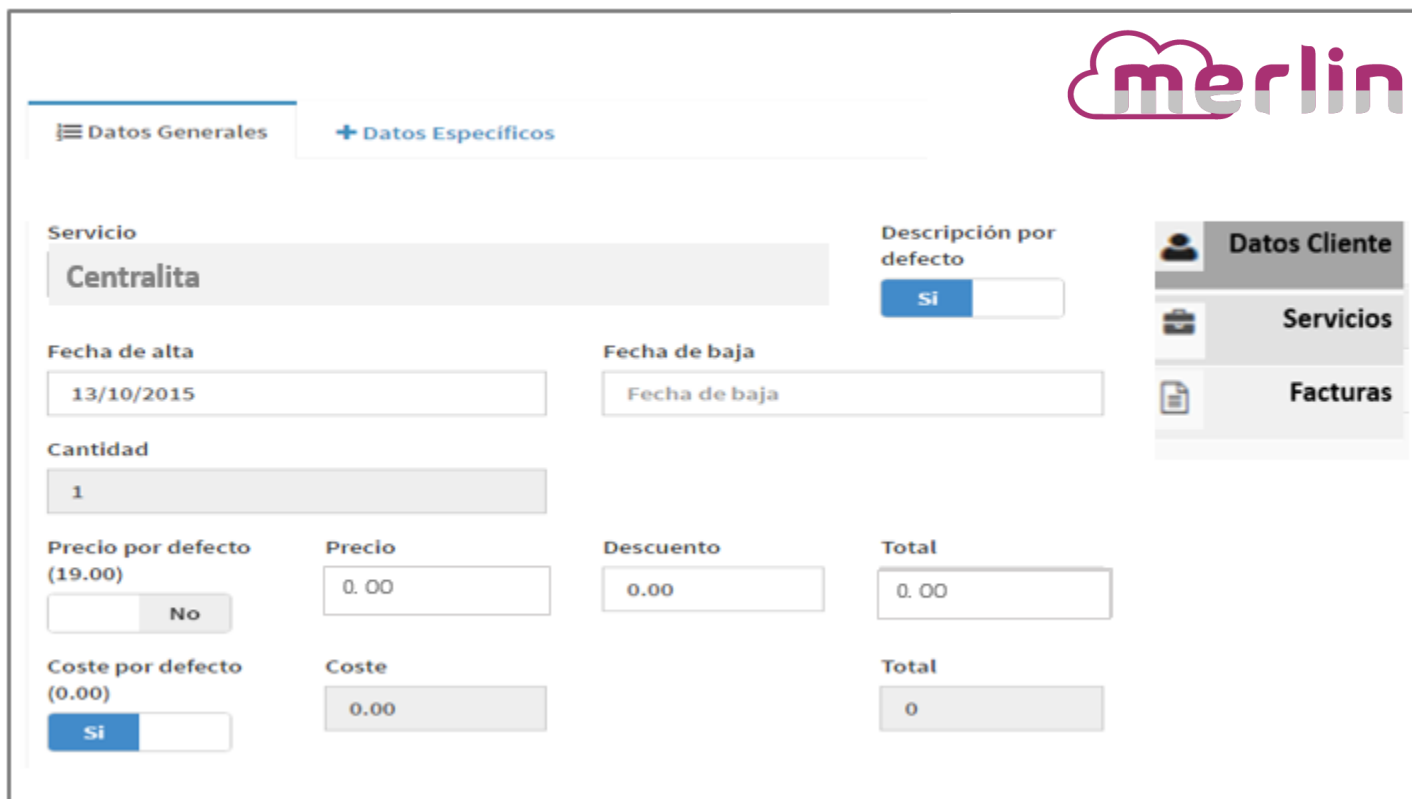
#### 4.1.1. Servicios de Telefonía Fija.

Si es para activar un servicio de Telefonía Fija, ten en cuenta que este se subdivide en Centralitas y Troncales, a lo cual debes oprimir en el botón del “+” que aparece al lado derecho del Servicio de Telefonía Fija y seleccionar si es una o la otra, luego en el “+” de la Centralita o troncal, deberás seleccionar el DDI o numeración y al DDI en el “+” asignarle la tarifa o si es por pago por uso. Se debe seguir ese orden en cascada para no tener alteraciones en los datos. Recuerda que una Centralita o Troncal puede tener varios DDI, sin embargo a cada DDI deberás siempre asociarle una tarifa o pago por uso.

Servicios	Precio	Dto	Ctd	Total	Fecha Alta	Fecha Baja
[-] [+] Servicios Telefonía FIJA						
[-] [+] Centralita Profesional	19,00 €		1	19,00 €		
[-] [+] DDI (921091444)	0,00 €		1	0,00 €	25/01/2017	
[-] [+] \$ Tarifa Pago Por Uso	0,00 €		1	0,00 €	25/01/2017	
[-] [+] Servicios Telefonía MOVIL						
[-] [+] Línea Móvil (66666666)	0,00 €		1	0,00 €	25/01/2017	
[-] [+] \$ Tarifa Cristal	0,00 €		1	0,00 €	25/01/2017	

Para activar el servicio de Telefonía Fija debes:

- a) **Oprimir la categoría**; si es centralita o troncal, y rellenar los datos generales y específicos de ese servicio. En datos generales debes definir la fecha de alta del servicio, confirmar el precio por defecto que fue el que inicialmente agregaste en la sección de Servicios o adicionar un nuevo precio si así lo requiere.



The screenshot shows the Merlin system interface for configuring a service. The interface is divided into two main sections: "Datos Generales" (General Data) and "Datos Específicos" (Specific Data). The "Datos Generales" section is currently active and contains the following fields:

- Servicio:** Centralita
- Descripción por defecto:** Si
- Fecha de alta:** 13/10/2015
- Fecha de baja:** Fecha de baja
- Cantidad:** 1
- Precio por defecto (19.00):** No
- Precio:** 0.00
- Descuento:** 0.00
- Total:** 0.00
- Coste por defecto (0.00):** Si
- Coste:** 0.00
- Total:** 0

The "Datos Específicos" section is currently inactive. On the right side of the interface, there is a sidebar with the following menu items:

- Datos Cliente
- Servicios
- Facturas

The Merlin logo is visible in the top right corner of the interface.

Ten en cuenta que si es para un servicio de centralita o troncal deberás adicionar en datos específicos el FQDN y el tipo de llamadas y canales que vas asignar a ese servicio.



The screenshot displays the Merlin configuration interface. At the top, there are two tabs: 'Datos Generales' (selected) and '+ Datos Específicos'. The Merlin logo is visible in the top right corner. The 'Datos Específicos' section contains the following fields and options:

- FQDN:** A text input field containing the value '12345678'.
- Llamadas nacionales fijos y Móviles:** A toggle switch set to 'Si'.
- Llamadas Internacionales:** A toggle switch set to 'Si'.
- Llamadas 90X/80Y:** A toggle switch set to 'No'.
- Número de canales:** A text input field containing the value 'Número de canales'.

b) Luego oprimes la categoría del DDI y en datos generales deberás indicar la fecha de alta de ese servicio, la cantidad, si es un precio por defecto o si le vas asignar un nuevo precio, así como el costo si es por defecto o si deseas ingresar un nuevo coste. Si es el coste por defecto, es el que inicialmente se le asignó a ese plan, el sistema automáticamente te lo calculará.

**Datos Generales** + Datos Especificos

Servicio: DDI Categoría: Servicios Telefonía FIJA

Servicio: DDI Descripción por defecto: Si

Fecha de alta: 13/10/2015 Fecha de baja: Fecha de baja

Cantidad: 1

Precio por defecto (3.00)	Precio	Descuento	Total
No	0.00	0.00	0

Coste por defecto (1.50)	Coste	Total
Si	0,00	0,00

En datos específicos deberás indicar el número al que le asocias a la centralita o troncal, el estado y el proveedor.



**Editar servicio**

**Datos Generales**   **+ Datos Específicos**

**Número**  
921091444

**Estado**  
Activo

**Proveedor**  
Sietevoz

- c) En tarifa dependiendo la seleccionada deberás de igual forma que en el DDI indicar la fecha de alta, la cantidad, el precio y el coste si deseas cambiar el por defecto.

#### 4.1.2. Servicios Telefonía Móvil

  Servicios Telefonía MOVIL 	
  Línea Móvil (666666666) 	0,00 €
 Tarifa 	22,95 €

Una vez asignas la línea a ese servicio debes oprimirlo y rellenar los campos de datos generales y datos específicos indicando la fecha de alta de ese servicio, la cantidad, si es un precio por defecto o si le vas asignar un nuevo precio, así como el número y el proveedor. En el caso de la tarifa si es ya un plan registrado en el sistema solo deberás indicar la fecha de alta y el precio, y por defecto el sistema te asigna el coste de ese plan.

Servicio		Descripción por defecto	
Minutos imparables		<input checked="" type="checkbox"/> Si	
Fecha de alta	Fecha de baja		
01/06/2016	Fecha de baja		
Cantidad			
1			
Precio por defecto (17.27)	Precio	Descuento	Total
<input type="checkbox"/> No	0,00	0.00	0,00
Coste por defecto (15.54)	Coste	Total	
<input checked="" type="checkbox"/> Si	0,00	0,00	



Para activar los otros servicios como el de internet, funcionan con la misma metodología, seleccionas la categoría “**Servicios de Internet**”, le asocias el servicio que requieres y luego a ese servicio una tarifa.



## 4.2. Facturas

En "Facturas" aparece el listado de facturas del cliente seleccionado, por periodo, importe, fecha de emisión, fecha de envío y pago.

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 15 registros

Mostrar 10 registros

Buscar:

< Anterior 1 2 Siguiete >

Número	Periodo	Importe	Emitida	Enviada	Pagada	Acciones
00000006	10/2015	47.240	01/11/2015	14/12/2015	14/12/2015	
00000006	12/2015	49.400	01/01/2016	18/01/2016	12/01/2016	
00000012	11/2015	46.950	01/12/2015	18/12/2015	21/12/2015	

Datos cliente

Servicios 13

Facturas 15

En el botón de acciones es lo que puedes desarrollar sobre cada una de las facturas como reenviar la factura al cliente en caso de no ser pagada o regenerar la factura, así mismo puedes descargarla en PDF o CSV.

Ver...

Conteo...

Regeneración...

Consola de regeneración

Envío...

Consola de envío