

Gestión de Pedidos

Tabla de contenidos

- [Gestión de Pedidos](#)
 - [Visualización de Detalles del Pedido](#)
 - [Facturas](#)
 - [Albaranes de entrega](#)
 - [Devolución de Productos](#)
 - [Creación de un vale de compra](#)
 - [Mensajes de los Clientes](#)
 - [Estados de Pedido](#)

Gestión de Pedidos

Como gerente de la tienda, usted tendrá que lidiar con montones de pedidos, con sus respectivas facturas y solicitudes de soporte a los clientes – por lo menos, eso es lo que deseamos. La tarea diaria de gestionar pedidos puede ser desalentadora, por suerte PrestaShop hace lo posible por ayudarle a rebasar las dificultades y manejar con éxito las compras de sus clientes, junto con los vales de compra y las inevitables devoluciones de mercancía.

La pestaña "Pedidos" le permite observar toda la información acerca de las compras en su tienda. Todas las transacciones de su tienda están disponibles aquí, organizadas por fecha (desde la última hasta la más antigua).

ID	Nuevo	Cliente	Total	Modo de pago	Estado	Fecha	PDF	Acciones
1		J. DOE	625,98 €	Chèque	En espera de pago por cheque	13/01/2012 15:45:09		

Total: 625,98 €


Puede filtrar los resultados y encontrar fácilmente los pedidos que busca al utilizar los campos disponibles. Por ejemplo, para identificar los pedidos del Señor Gómez, ingrese el nombre en el campo "Cliente" y haga clic en "Filtro".

Visualización de Detalles del Pedido

Con el fin de procesar los pedidos que recibe, usted debe observar la información que contienen. Haga clic en la línea que contiene el pedido o haga clic en el botón a la derecha del pedido.

La ficha de detalle del pedido utiliza una página completa.

John DOE - Pedido N°000001

No hay factura - No hay albarán -  Imprimir página

13/01/2012 15:45:09



En espera de pago por cheque

En espera de pago por cheque



Cambiar



Información del cliente

John DOE (#1)
(pub@prestashop.com)

Cuenta registrada: 13/01/2012 15:45:09
Pedidos válidos realizados: 0
Total gastos desde su registro: 0,00 €

Factura

Aún no hay factura

Información de envío

Peso total: 0.000 kg
Empresa de transporte: My carrier

Detalles del pedido

De compra original: Compra #000001

Modo de pago: Chèque (cheque)

Artículos	618,00 €
Envío	7,98 €
Total	625,98 €

Paquete reciclado: Mensaje para regalo:



Dirección de envío

John DOE
My Company
16, Main street
2nd floor
75000 Paris
Francia
0102030405







Dirección de facturación

John DOE
My Company
16, Main street
2nd floor
75000 Paris
Francia
0102030405



Artículos

Artículo	Arriba *	Cantidad	Existencias	Total *	Suprimir
 iPod touch - Capacité: 32Go	469,00 €	1	70	469,00 €	 0/1
 Écouteurs à Isolation sonore Shure SE210	149,00 €	1	1	149,00 €	 0/1

* Según el grupo de este cliente, los precios están impresos: impuestos incluido.

Devoluciones de mercancía no válidas

[Suprimir artículos](#)



Nuevo mensaje

Pulse aquí para añadir un comentario o enviar un mensaje al cliente



Devoluciones de mercancía

No hay devolución de mercancía para este pedido



Vale de compra

No hay vales de compra para este pedido.

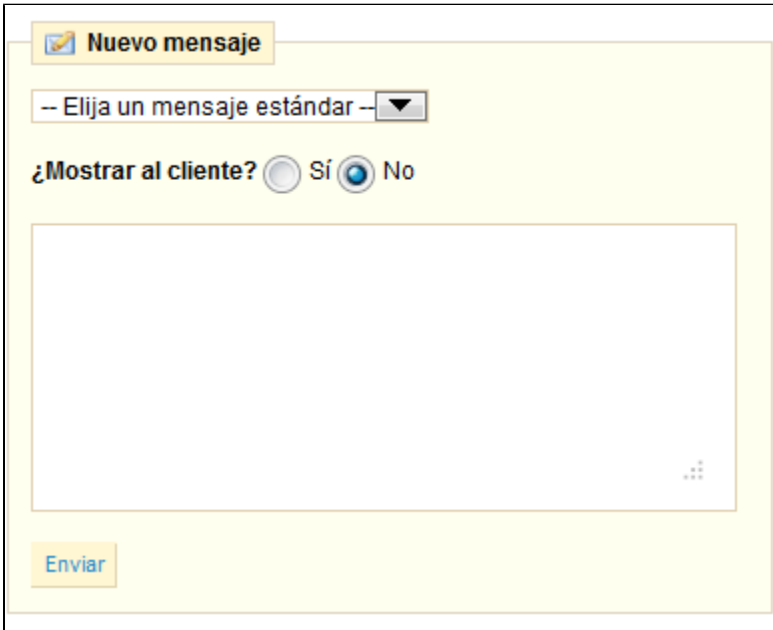
Este resumen de pedido le ofrece acceso a:

- El estado e historia del pedido.
- La información del envío, peso total e información del transportista.
- El modo de pago que fue utilizado, el costo de los productos y del envío.
- Varios detalles sobre los productos adquiridos.

En la "Dirección de Envío" de la página, puede observar un ícono "G": este permite que Google Maps localice la dirección en un mapa.

Envío de mensaje a sus clientes

En la sección "Nuevo mensaje", al final de la página, usted puede enviar un mensaje a sus clientes para ofrecerles información concerniente al pedido, una demora, una sorpresa o mantenerles informado sobre ofertas y promociones. Esto es clave para un buen negocio.



El formulario "Nuevo mensaje" tiene un título "Nuevo mensaje" con un ícono de correo. Debajo hay un menú desplegable que muestra "-- Elija un mensaje estándar --". A continuación, la pregunta "¿Mostrar al cliente?" con dos radio buttons: "Sí" (desseleccionado) y "No" (seleccionado). Hay un espacio grande para escribir el mensaje y un botón "Enviar" en la parte inferior izquierda.

- Puede enviar un mensaje escribiendo en el cuadro.
- Mensajes pre-escritos pueden ser guardados y utilizados varias veces, ahorrándole la molestia de escribirlos una y otra vez. Si desea enviar uno de estos mensajes, selecciónelo en el menú desplegable. Puede agregar más detalles a los mensajes pre-escritos si desea.

En ambos casos, una vez que el mensaje se encuentra listo, haga clic en "Enviar". Su cliente recibirá el mensaje en su bandeja de entrada (la ingresada en su cuenta).

Facturas

Cada vez que un pedido es validado en su tienda, se envía una factura al cliente. Si no existen problemas, el estado del pedido mostrará "Pago aceptado". Puede descargarla directamente desde el resumen del pedido haciendo clic en la sección "Facturas" en la parte superior derecha.

El cliente tendrá la capacidad de acceder a la factura al ingresar a su cuenta.

Imprimir Facturas

Si desea imprimir varias facturas al mismo tiempo, diríjase a la sub-pestaña "Facturas" en la pestaña "Pedidos". Una interfaz específica aparecerá.

Imprimir facturas en PDF

Por fecha

Desde:

Formato: 2011-12-31 (inclusive)

Hasta:

Formato: 2011-12-31 (inclusive)

[Generar archivo PDF](#)

* Campos obligatorios

Por estados

Estados :

- Cancelada (0)
- En espera de pago por cheque (1)
- En espera de pago por PayPal (0)
- En espera de pago por transferencia bancaria (0)
- Entregado (0)
- Enviado (0)
- Error de pago (0)
- Pago aceptamos (0)
- Payment remotely accepted (0)
- Preparación en curso (0)
- Productos fuera de línea (0)
- Reembolsado (0)

También puede exportar pedidos que aún no han sido facturados.


[Generar archivo PDF](#)

Opciones de facturas

Opciones de facturas

Facturas permitidas: Sí No

Activar o desactivar el uso de facturas

Prefijo de factura: 

Prefijo utilizado para las facturas

Número de factura:

La siguiente factura se iniciará con este número, y luego aumentará con cada factura adicional. Establecer en 0 si desea mantener el número actual (#1).

Texto libre:


Este texto aparecerá en la parte inferior de la factura

[Guardar](#)

Para imprimir varias facturas, escriba las fechas deseadas en los campos "Desde" y "Hasta" en la sección "Imprimir Facturas en PDF". Cree documentos PDF haciendo clic en "Generar archivo PDF".

En la segunda sección "Opciones de facturas", puede elegir si desea que las facturas sean impresas tan pronto como se realiza el pedido, así como el prefijo de factura y el número de factura que desea que aparezca en la versión impresa de la misma. Esta funcionalidad le ayuda a simplificar la gestión de su cuenta.

Cuando los clientes soliciten sus facturas, los puede redirigir a sus cuentas de usuario, en el historial de pedidos, lo que mantiene todas las facturas disponibles para ellos.

HISTORIAL DE PEDIDOS					
Aquí están sus pedidos desde la creación de su cuenta..					
Pedido	Fecha	Precio total	Pago	Estado	Factura
#000002	17/01/2012	126,79 €	Cheque	Entregado	 PDF detalles

Albaranes de entrega

Imprimir un albarán de entrega es exactamente igual que imprimir una factura. Seleccione las fechas, así como las opciones que desee y luego confirme para crear sus documentos.

Devolución de Productos

En la pestaña "Devolución de Productos", usted tiene la posibilidad de permitir a sus clientes devolver los productos.

Haga clic en la pestaña y un formulario aparecerá. Seleccione la opción deseada, el tiempo límite de validez y guarde.

Opciones para devolver mercancía (RMA)

Opciones para devolver mercancía (RMA)

Activar devoluciones: Sí No

Seleccione si quiere o no activar la devolución de mercancías en su tienda

Tiempo límite de validez

Número de días que el cliente tiene para devolver un producto desde la fecha de compra

Una vez que haya activado esta opción en su Back Office, el cliente puede optar por devolver el producto. Para realizar esto, el cliente debe hacer lo siguiente:

1. Acceder al historial de pedidos, desde su cuenta.
2. Seleccionar el pedido relacionado con la devolución.
3. Seleccionar el producto que desea devolver marcando la casilla junto al nombre.
4. Agregar una explicación para que la tienda conozca el motivo de la devolución (opcional).

Una vez que el formulario esté completado, el cliente puede hacer clic en "Hacer vale de devolución RMA" y la solicitud se enviará.

<input type="checkbox"/>	Referencia	Producto	Cantidad	Precio unitario	Precio total
<input checked="" type="checkbox"/>	--	iPod Nano - Capacidad : 16Go, Color : Negro	<input type="text" value="1"/>	124,79 €	124,79 €
Total productos (sin IVA):					124,79 €
Total gastos de envío (sin IVA):					2,00 €
Total:					126,79 €

Devolución de mercancía

Si desea devolver uno o varios productos, por favor, marque la casilla correspondiente (s) e indique el motivo de la devolución . A continuación valide.

Error en color.

Aparecerá una lista de devoluciones en su Back Office.

Página 1 / 1 | Mostrar / 1 resultado(s)

ID	ID pedido	Estado	Fecha de expedición
▼ ▲	▼ ▲	▼ ▲	▼ ▲
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Desde <input type="text"/> Hasta <input type="text"/>
1	N°000002	Pendiente de confirmación	2012-01-17 17:01:43

- Haga clic en el nombre de la devolución para más detalles.
- Cambie el estado para continuar con el proceso de devolución.

Autorización de devolución de mercancía (RMA)

Ciente: Javier Border
 Ve rdetalles en la página del cliente

Pedido: Nº de pedido000002 desde 17/01/2012
 Ver detalles en la página de pedido

Explicación del cliente: adscasdc

Estado: Pendiente de confirmación ▼
 Pendiente de confirmación
 En espera de paquetes
 Paquetes recibidos
 Volver negó
 Diligenciados

Productos:

Producto	Cantidad	Acción
Acididad : 18Go, Color : Negro	1	

Listado de productos devueltos

[Guardar](#)

Creación de un vale de compra

Una vez que el paquete ha sido devuelto, **debe** crear un vale de compra.

En su lista de pedidos, haga clic en el pedido relacionado con la devolución para más detalles.

Total * **Volver**

124,79 € 0/1

Reingresar artículos
 Crear un vale de compra
 Crear un vale
 Devolver gastos de envío

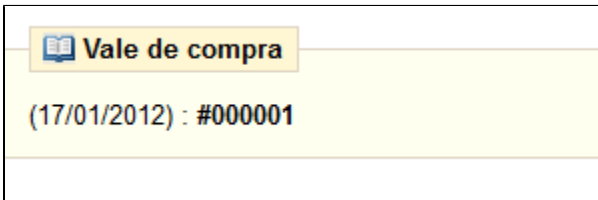
[Devolver artículos](#)

Debajo del cuadro "Artículos", realice lo siguiente:

- Marque el artículo(s) devuelto(s)
- Marque la casilla "Reingresar artículos" si desea poner el producto devuelta en su stock.
- Marque la casilla "Crear un vale de compra".
- Para satisfacer al cliente después del error en el pedido, considere ofrecerle un vale haciendo clic en "Crear un Vale".
- También puede rembolsar sus gastos de envío al marcar la casilla "Devolver gastos de envío".

Una vez que ha seleccionado todas las opciones que desee, confirme haciendo clic en “Devolver artículos”.

El vale de compras ha sido creado y está disponible en los detalles del pedido...



...así como la pestaña de vales de compra.



Puede hacer clic en el enlace para descargar el archivo PDF.

Su cliente verá el vale de compras en el espacio de cuenta de usuario.



Si ha creado un vale de descuento, se podrá observar en la sección "Mis vales" de su cuenta. Si el cliente hace clic en ella, verá algo como esto:

Inicio > Mi cuenta > Mis vales descuento

MIS VALES DESCUENTO						
Código	Descripción	Cantidad	Valor*	Mínimo	Acumulativo	Fecha de caducidad
V1C302	Vale de compra referido al pedido nº 2	1	126,79 €	126,79 €		16/01/2013

*Impuestos incluidos

El importe de los artículos devueltos es agregado al vale. El cliente puede utilizar el código de descuento (a la izquierda) la próxima vez que realice un pedido.

Mensajes de los Clientes

Su tienda virtual PrestaShop le ofrece la capacidad de interactuar con sus clientes gracias a un sistema integrado de mensajería.

Básicamente, sus clientes pueden enviarle mensajes acerca de sus pedidos mediante la sección "Mis Pedidos" de su cuenta de usuario. Pueden seleccionar el pedido al que desean adherir un mensaje y rellenar lo siguiente:

Añadir un mensaje:
Si desea dejarnos un comentario acerca de su pedido, por favor escríbalo a continuación.

El color es bonito. I love it! Thanks.

Una vez que el mensaje ha sido enviado por el cliente, aparecerá directamente en la sub-pestaña "Mensajes del Cliente" en la pestaña "Pedidos".

Página 1 / 1 | Mostrar 50 / 1 resultado(s)

ID de pedido	ID de cliente	Cliente	Último mensaje
2	3	J. Border	El color es bonito. I love it! Thanks.

Al hacer clic en la hilera de mensajes esta le dirigirá al pedido en cuestión. Puede ver el mensaje desde este punto en la parte inferior izquierda de la página: resaltado en amarillo.

Nuevo mensaje

Pulse aquí para añadir un comentario o enviar un mensaje al cliente

Mensajes

En 17/01/2012 17:49:40 desde **Javier Border**
 El color es bonito. I love it! Thanks.

Haga clic en el visto verde para indicar que ha leído el mensaje.

¡Tómese un momento para enviar un mensaje al cliente! Puede realizarlo haciendo clic en la sección "Nuevo mensaje", que se encuentra justo por encima.

Estados de Pedido

Tener diferentes estados de pedidos facilita la gestión de sus clientes. Los diversos estados se pueden observar y editar en la pestaña "Estados".

+ Añadir nuevo

Página 1 / 1 | Mostrar / 12 resultado(s)


[Resetear](#)
[Filtro](#)

ID	Nombre	Icono	Enviar email al cliente	Factura	Plantilla de email	Acciones
--	<input type="text"/>	--	--	--	<input type="text"/>	--
<input type="checkbox"/>	1 En espera de pago por cheque		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	cheque	
<input type="checkbox"/>	2 Pago aceptamos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	payment	
<input type="checkbox"/>	3 Preparación en curso		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	preparation	
<input type="checkbox"/>	4 Enviado		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	shipped	
<input type="checkbox"/>	5 Entregado		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	6 Cancelada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	order_canceled	
<input type="checkbox"/>	7 Reembolsado		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	refund	
<input type="checkbox"/>	8 Error de pago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	payment_error	
<input type="checkbox"/>	9 Productos fuera de línea		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	outofstock	
<input type="checkbox"/>	10 En espera de pago por transferencia bancaria		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	bankwire	
<input type="checkbox"/>	11 En espera de pago por PayPal		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	12 Payment remotely accepted		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		


[Borrar la selección](#)

Por supuesto, puede crear un nuevo estado con el botón "Añadir nuevo". Rellene el formulario y guarde.

Estados de pedido

Nombre del estado: * 
Estado del pedido (ej., 'Pendiente')

Icono:
Elija un icono a partir de su ordenador (Tipo de fichero: .gif, tamaño propuesto: 16x16)

Color 
El estado se marcará en este color. Sólo colores HTML (ej., "lightblue", "#CC6600")

Considerar el pedido asociado como válido


Permitir al cliente descargar y ver su factura en PDF




Ocultar el estado en el pedido del cliente




Enviar email al cliente cuando el pedido cambie de estado

* Campos obligatorios

El color se utilizará para subrayar los estados del pedido y serán escritos, al igual que los atributos de color vistos anteriormente, en código HTML.

 **Javier Border - Pedido N° 000002**

 Ver factura -  Ver albarán -  Imprimir página

17/01/2012 17:26:06	 Enviado	(U. Demostrar)
17/01/2012 16:46:22	 Entregado	(U. Demostrar)
17/01/2012 16:46:17	 En espera de pago por cheque	(U. Demostrar)
17/01/2012 16:42:11	 En espera de pago por cheque	

- Cancelada
- En espera de pago por cheque
- En espera de pago por PayPal
- En espera de pago por transferencia bancaria
- Entregado**
- Enviado
- Error de pago
- Pago acentamos

Mensajes Pre-escritos

Cuando tenga que enviar un mensaje a sus clientes utilizando la interfaz administrativa PrestaShop, puede optar por guardar el mensaje con el fin de enviarlo nuevamente a otros clientes con preguntas similares, comentarios o inquietudes.

Para realizar esto, diríjase a la sub-pestaña "Mensajes de Orden" en la pestaña "Pedidos". Existe un mensaje predeterminado. Para añadir otros, haga clic en el botón "Añadir nuevo". También puede editar el mensaje predeterminado.

Orden de los mensajes

Nombre: Delay *

Mensaje: Hi,
Unfortunately, an item on your order is currently out of stock. This may cause a slight delay in delivery. Please accept our apologies and rest assured that we are working hard to rectify this.
Best regards, *

Guardar

* Campos obligatorios

- En el campo "Nombre", ofrezca a su mensaje un nombre descriptivo para que pueda encontrarlo fácilmente luego.
- En el campo "Mensaje", escriba el contenido que desea enviar a sus clientes.

Una vez terminado, haga clic en "Guardar".

Puede crear cuantos mensajes desee.

Puede enviar estos mensajes directamente en el pedido del cliente:

- Seleccione el mensaje pre-escrito.
- Edítelo si necesita.
- Haga clic en "Enviar".

El cliente recibirá el mensaje en su cuenta de correo electrónico.