

GWE5 / Gestor Web Extendido / Manual de Control de Productos y Pedidos

Índice

GWE5 - MANUAL DE CONTROL DE CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y PEDIDOS.....	2
<i>Introducción.....</i>	<i>2</i>
<i>Acceso al Centro de Control de Productos y Pedidos.....</i>	<i>2</i>
<i>Catálogo de productos.....</i>	<i>3</i>
Familias de productos.....	3
Cupones Descuento.....	4
Configuración.....	5
Gastos de envío.....	5
Catálogo de Productos.....	6
→ Nuevo producto.....	6
→ Revisar Productos.....	7
<i>Pedidos.....</i>	<i>11</i>
El sistema de pedidos.....	11
El proceso detallado de una venta.....	12
La página de revisión de un pedido.....	15
<i>Tratamiento de Clientes.....</i>	<i>16</i>
Alta de clientes.....	16
Suspensión y Baja de clientes.....	17
Modificación de datos de clientes.....	17
Almacén de documentos y facturas de cliente.....	18
Canal de comunicación con el cliente.....	18

GWE5 - Manual de Control de Catálogo de productos y Pedidos

Introducción

El aplicativo GWE5 que se ha implantado para su empresa incluye el módulo de catálogo de productos, donde se pueden mantener al día las descripciones, imágenes, precios o existencias de los productos de su comercio.

Además, si tiene el módulo de pedidos instalado, los visitantes de sus páginas dispondrán de una cesta de la compra donde componer un pedido y canalizarlo a través de estas páginas para que llegue a su empresa y usted lo pueda servir.

Este manual trata de todas las operaciones de control que se deben conocer para llevar al día la información y servicios que conllevan estos módulos.

Acceso al Centro de Control de Productos y Pedidos

El acceso al Centro de Control de Productos y Pedidos es el mismo que para el resto de las páginas de Administración del Gestor Web y Control de Contenidos, sustituyendo 'sucomercio.ext' por el nombre de su sitio web. Para efectos de confianza de los clientes y de privacidad, es muy conveniente que su dirección web esté securizada (acceso a través de *https*)

<https://sucomercio.ext/admin>

En esta página de entrada encontramos un botón **ENTRADA DIRECTA A PRODUCTOS Y PEDIDOS**. Una vez puestos nuestro nombre de usuario y clave de entrada pulsamos sobre este botón y nos aparece directamente la página general de control de productos y ventas.

Catálogo de productos

Los productos de su empresa están clasificados por familias/subfamilias. Todo producto debe pertenecer a una familia, por lo que se deben existir las familias y subfamilias necesarias para luego introducir nuestros productos.

Estas diferentes familias de productos salen a modo de accesos o de menú en la portada de la Web pública. Cuando un visitante pulsa sobre una familia de productos, saldrá una página con el nombre y descripción de la familia de productos, seguido de un listado de todos los productos pertenecientes a esta familia, vinculados cada uno de ellos a la ficha completa del producto y acompañados (si tiene el módulo de pedidos/compras instalado) de un vínculo para 'Añadir a la Cesta de la Compra'.

Familias de productos

Podemos tener todas las familias de productos que queramos y al menos debe existir una para que podamos incluir productos en nuestro catálogo.

Es conveniente que, aunque tengamos pocos productos, los dividamos en varias familias, lo que facilitará el acceso a los mismos y dará presencia a nuestra página.

Cada familia de productos debe tener al menos una subfamilia. Si hay más de una subfamilia en una familia, el menú de productos desplegará todas las subfamilias al pulsar sobre la familia madre. Si no tiene pensado poner varias subfamilias, a la subfamilia única obligatoria puede ponerle la palabra TODOS (o Todas)

El tratamiento de familias y subfamilias sale cuando pulsamos el botón 'Familias de Productos' en el Centro de Control de Productos y Pedidos.

Desde ahí podremos modificar el nombre de familias y subfamilias así como darlas de alta o de baja.

Al dar de alta una familia se genera automáticamente una subfamilia con el nombre de 'General'.

Recordemos que una familia debe tener al menos una subfamilia,

Si queremos dar de baja una subfamilia, esta no debe tener ningún productorio asociado.

En la pantalla de tratamiento de familias y en la de subfamilias podemos cambiar el orden de aparición de las mismas arrastrándolas desde el manejador ||

Cupones Descuento

Un cupón de descuento es un código que el comprador puede utilizar para que sea aplicado un descuento a su compra. Es responsabilidad del vendedor definir el código, la validez en el tiempo y la cantidad a descontar.

Al pulsar sobre el botón 'Cupones Descuento' accedemos a una página donde aparecen todos los cupones que hayamos definido y la posibilidad de generar un cupón nuevo. Cada cupón tiene las siguientes casillas:

- **Nombre**, que sirve para identificar la naturaleza del cupón o promoción.
- **Descripción**: una manera más explicativa para ver de qué va la promoción. Es una casilla que solamente verá el vendedor y no el cliente.
- **Código**: el código del cupón propiamente dicho, que luego será repartido por el medio (ajeno a esta web) que el vendedor crea oportuno, folletos, radio, mensajes de e-mail a clientes, etc. El código debe tener un mínimo de 8 caracteres (valen tanto letras como números) y un máximo de 12.
- **Tipo** puede ser 'Porcentaje', que se aplicará al total de la compra, o bien 'Fijo', que se tratará de una cantidad fija a descontar de la compra (cuyo valor total después del descuento nunca podrá ser negativo).
- **Cantidad**: se refiere al porcentaje o a la cantidad fija, según hayamos elegido el tipo.
- **Fechas de inicio y de fin** son las fecha entre las que el cupón de descuento será válido. El uso del cupón fuera de estas fechas no tendrá efecto

Cuando el cliente va a realizar el pedido se le pide que rellene el código del cupón de descuento, si es que dispone de uno. El cupón se valida de inmediato y a partir de ese momento el descuento aparecerá en el seguimiento de pedidos y por lo tanto en el formulario de pago.

En el caso de que nosotros en el control del pedido variemos la cantidad o el precio de los productos, el cupón se volverá a recalcular.

Un cupón se considera válido si en el momento del primer paso de la compra, al fecha se encuentra entre las fechas 'desde' y 'hasta'. No se vuelven a hacer comprobaciones de validez.

El precio de envío no entra en el cálculo del descuento del cupón.

En el caso de que el cupón de descuento sea una cantidad fija, su descuento sobre el total de la compra nunca podrá generar un precio negativo.

Configuración

El botón '**Configuración**' que aparece en la parte superior del Centro de Control de productos nos permite introducir o cambiar varios elementos:

- **Los títulos de las secciones de productos destacados:** en la web (probablemente en la misma portada) aparecen dos secciones con una selección de productos. Lo que aquí podemos cambiar es el título de estas secciones. Podemos poner, por ejemplo 'Productos Destacados', 'Ofertas'. 'Lo mejor de nuestra tienda', 'Outlet', 'Te puede interesar', etc.

Luego en cada producto tendremos la posibilidad de marcarlo para que salga en cualquiera de estas dos secciones.

En el caso de que tengamos el sistema de pedidos / compras activo también nos saldrán las siguientes casillas para modificar:

- **La dirección de e-mail** donde queremos que se nos **avise de los pedidos** que se vayan realizando así como de las operaciones relacionadas con los mismos.

- **La cuenta o cuentas bancarias** que van a aparecer a los clientes que seleccionen 'Pago por transferencia' a la hora de pagar sus pedidos (en caso de tener activado este método de pago).

Gastos de envío

Podemos configurar los gastos de envío para península y baleares por **tres tramos**. Para cada tramo pondremos el precio que se añadirá de forma automática siempre que el importe de la compra sea menor que la casilla correspondiente de 'Fin de tramo'

Por ejemplo si ponemos 6 euros como gasto de envío del tramo 1 y 50 euros como 'fin de tramo 1', esto significa que los gastos de envío para pedidos entre 0 y 50 euros serán de 6 euros.

Para el tramo 2 se consigna el precio de envío para pedidos cuyo valor total está entre las cantidades puestas como 'fin de tramo1' y 'fin de tramo 2'.

Y por último para pedidos de importe superior al 'fin de tramo 2' se aplicará lo que pongamos en 'gastos de envío tramo 3'.

También se nos permite poner el suplemento fijo para los **envíos contra reembolso**. Hay que tener en cuenta que si ponemos 0 en esta casilla, los envíos contra reembolso se tratarán como los envíos a Canarias o al extranjero, es decir que el comprador no podrá finalizar su compra hasta que indiquemos el gasto que va a tener para este envío contra reembolso.

Por último en esta pantalla de configuración encontramos la casilla de '**Cantidad en existencias para avisos**': la cantidad que aquí pongamos hará que el programa nos avise de forma automática cuando cualquier variante de producto baja de dicha cantidad de unidades. Debemos verificar la reposición y acudir al producto para incrementar las cantidades en existencias. Hay que tener en cuenta que **cuando una variante de producto alcanza el valor 0 en existencias, dicha variante aparecerá como no disponible**.

Catálogo de Productos

Desde la misma pantalla de Centro de Control de Catálogo y Pedidos nos encontramos con un botón en la parte superior que nos permite introducir un producto nuevo:

→ Nuevo producto

Dar de alta un nuevo producto nos permite seleccionar familia/subfamilia a la que pertenece, introducir un nombre, una descripción (en los idiomas instalados), un precio y especificar si va a salir en portada en las secciones destacadas.

La casilla '**descripción**' es una casilla de texto enriquecido, de manera que podemos componer adecuadamente la descripción del producto para que rellene la página o ficha del producto.

Una casilla de 'Texto enriquecido' nos permitirá escribir (sin límite de extensión) los textos que queramos que aparezcan en la página correspondiente. Una vez introducido, podremos embellecerlo seleccionando palabras, frases o párrafos y aplicando diferentes tipos de letra (fuentes, tamaño, colores, listas, márgenes o alineación). Así mismo podremos vincular cualquier palabra o frase a una dirección Web, seleccionando dicha palabra o frase y pulsando sobre el botón '*Insertar / editar vínculo*'.

La casilla **relevancia** nos permite asignar un número al producto, de 0 a 99. Cuanto más alto sea el número mayor relevancia tendrá, lo que se traduce en que saldrá más arriba en los listados de productos.

Las casillas referentes a **productos en Secciones de Portada** se refieren a las dos zonas que se disponen en portada para la promoción de los productos que seleccionemos. Los títulos de estas secciones se pueden cambiar (botón 'Configuración' del Centro de Control de Productos). Si marcamos estas casillas, el producto saldrá en la correspondiente sección de portada.

Si no aparece alguna de las dos o las dos, es porque no tenemos estas secciones en portada. Si se quieren habilitar habrá que consultar con los administradores de la web.

La casilla **Sale en la Web** nos permite desmarcarla si deseamos que el producto no salga de momento. Más tarde se podrá marcar de nuevo esta casilla 'Sale en la Web' para que el producto se publique en las páginas. Si se deja marcada, el producto aparecerá de inmediato (después de validar alta).

La opción '**Validar Alta**' da de alta el producto nos lleva a la página de revisión del producto donde podremos aportar las imágenes necesarias, como veremos a continuación.

→ Revisar Productos

En la pantalla de Centro de Control de Productos aparece una lista con todos los productos

ordenados por familias y por nombre. Podemos buscar un producto concreto, hacer que se listen solamente los de una familia/subfamilia y ordenar el listado por otros criterios como relevancia o precio.

Pulsando sobre cualquiera de los productos accedemos a su ficha para modificar cualquiera de sus datos e incluir o modificar variantes del producto e imágenes asociadas. Como en el resto de los casos, la validación de los cambios hace que los datos cambien en la web pública de manera inmediata.

Cuando accedemos a la revisión de un producto lo primero que nos encontramos en la parte superior es el nombre del producto y un acceso a '**VISTA PREVIA**'. Desde este acceso podemos revisar cómo va quedando la página del producto, independientemente de que esté marcada o no la casilla 'Sale en la Web'. Cuando estamos revisando cómo queda la página a través de esta Vista Previa, debemos pulsar el botón 'Atrás' del navegador para volver a la página de control de contenidos del producto.

Para poder proporcionar listas de precios y que el cliente pueda añadir los productos a la cesta de la compra, tenemos que incorporar lo que llamamos **variantes del producto**.

En esta sección 'VARIANTES' de la pantalla de revisión de producto podemos dar de alta o revisar las diferentes modalidades y precios en las que se presenta este producto por su peso, color, modelo, etc.

Al incluir una nueva variante (al igual que al revisarla o editarla) debemos introducir los siguientes datos:

- **Descripción de la variante:** una descripción lo más corta y clara posible.
- **Precio en euros,** con los decimales separados con una coma.
- **Existencias:** un número que se irá decrementando con las compras. Si dejamos esta casilla vacía o ponemos 0 o bien se pone a 0 como consecuencia de las compras realizadas, la variante del producto seguirá saliendo en la web pero no se podrá seleccionar para añadir a la cesta de la compra. Las existencias es un dato para uso

interno, que los clientes nunca verán. El email de pedidos recibirá un aviso cuando cualquier variante de producto baje de las existencias mínimas puestas en el apartado configuración.

Las existencias se decrementan solamente en el momento en el que un pedido se confirma para su preparación y envío. Si el pago es con tarjeta, en el momento del pago. Si es contra reembolso, en el momento en el que el cliente confirma estar de acuerdo con el presupuesto enviado. También si el administrador de Productos y Pedidos pone un pedido manualmente en estado "Preparar y enviar".

- **Sale en la web:** si desmarcamos esta casilla, la variante dejará de salir en la web de forma inmediata. Podremos recuperarla cuando deseemos volviendo a marcarla.

También disponemos de **la zona de imágenes del producto**, desde donde podemos acceder a las imágenes dadas de alta o incluir imágenes nuevas.

Cualquier imagen que queramos incluir en las páginas de productos o de cualquier otra índole deberá estar compuesta, recortada y optimizada previamente a la inclusión en la web. Las imágenes deberán de estar accesibles desde nuestro ordenador para poder incorporarlas.

Incluir una nueva imagen pasa por rellenar las casillas que a tal efecto aparecen en la pagina de inclusión: Texto explicativo de la imagen, imagen base e imagen ampliada.

Hay que tener en cuenta los siguientes aspectos:

- El texto explicativo de la imagen es obligatorio a efectos de accesibilidad (por ejemplo para que un invidente pueda leer qué es lo que aparece en la página).
- La 'imagen base' son las imágenes que saldrán en la ficha del producto junto a su nombre, descripción y precio.
- El tamaño de las 'imágenes base' es indiferente siempre que no supere el tamaño máximo que el servidor admite para la subida de archivos (generalmente 8 MegaBytes). El sistema

procesará la imagen para establecer un equilibrio entre visibilidad y tamaño.

- Importante: la primera imagen 'base' será la imagen que salga junto al producto cuando este se liste al lado de otros productos, bien en las secciones de portada o bien en los listados de búsqueda o de familias de productos.
- **Es MUY CONVENIENTE que las imágenes base guarden una proporción fija para que salgan de manera homogénea cuando se visualizan en las listas de productos. Se propone una proporción de 4 de ancho por 3 de alto (4:3) y se aconseja que las imágenes originales nunca midan menos de 400 puntos (píxel) de ancho. Tamaños válidos serían:**
 - 400 x 300**
 - 800 x 600**
 - 1200 x 900**
 - 2400 x 1800**
 - etc.**

Cualquier otra proporción es válida siempre y cuando TODAS las imágenes de los diferentes productos guarden la misma proporción.

- La imagen ampliada es opcional. Si la ponemos, al pulsar sobre la imagen base se abrirá una ventana con la imagen ampliada. La imagen base no tiene siempre que ser la misma imagen que la ampliada. También puede ser, por ejemplo, un detalle de la misma.

En la misma página de revisión de un producto, debajo de la zona listado e inclusión de imágenes, nos encontramos con la posibilidad de cambiar los datos del producto, como su descripción, salida en las diferentes secciones, etc.

Atención a la casilla '**Sale en la Web**', que desmarcada hace que el producto desaparezca de la web de forma inmediata, aunque no se borrará, para poder hacer que se vuelva a publicar en otro momento.

En la parte inferior de esta misma página o ficha de revisión de un producto nos encontramos con la opción de **BAJA DE PRODUCTO**, la cual al ser pulsada pedirá validación. No se puede dar de

baja un producto que se encuentre en un pedido realizado.

Pedidos

El acceso al tratamiento de pedidos, si este módulo está instalado, aparecerá en la misma pantalla de 'Centro de Control de Productos y Pedidos' como botón 'Acceso a Pedidos'

Además, si hay pedidos pendientes o en proceso, un letrero avisará.

'Acceso a Pedidos' nos lleva a una pantalla donde se listan todos los pedidos activos con su número, nombre del cliente, fecha de inicio, cantidad total en euros y estado. Pulsando sobre la línea de cualquier pedido accederemos a u detalle.

Además, disponemos de un vínculo para el acceso al histórico de pedidos, que son todos aquellos pedidos que ya se han enviado o se han anulado.

OJO: Cualquier pedido que ha sido enviado desaparece automáticamente de la lista de pedidos activos y pasa al 'Histórico de pedidos'. Puede parecer que el pedido 'ha desaparecido' pero simplemente se ha archivado para que nuestra atención se centre en los pedidos activos.

En esta lista de pedidos históricos nos encontramos también un vínculo a 'eliminar', que accederá a una pantalla de confirmación. Esto significa que para eliminar un pedido antes tiene que darlo por enviado o anularlo.

Antes de ver el apartado 'Revisión de un pedido', vamos a aprender algo más sobre el proceso que sigue este módulo.

El sistema de pedidos

Si tiene activado el sistema de pedidos, es muy importante que revise la opción del Centro de

Control de Productos '**CONFIGURACIÓN**' y verifique que la cuenta de correo electrónico que se introdujo en la correspondiente casilla **E-mail de recepción de pedidos** sea correcto y que revise esta cuenta de correo asiduamente. Tenga en cuenta que esta dirección de e-mail no aparece en ningún momento en las páginas públicas, sino que se usa exclusivamente para el envío interno de pedidos y confirmaciones, por lo que, si no la usa con otros fines, no sufrirá recepción de mensajes no deseados.

En este mismo apartado deberá introducir el **número o números de cuenta bancaria** donde desee que le realicen los ingresos en caso de que el comprador elija transferencia como método de pago. Este número de cuenta solo aparecerá al comprador de manera privada una vez su pedido sea confirmado.

El proceso detallado de una venta

Si tiene instalado el sistema de pedidos e introdujo productos y precios de y existencias de variantes en su catálogo, está permitiendo que cualquier potencial cliente le curse un pedido.

Pueden ocurrir varias situaciones:

- 1 – Que el pedido sea automático por realizarse desde España peninsular o baleares
- 2 – Que el pedido se realice en dos pasos, si se hace desde fuera de esta zona.

En el caso 1 el pedido y el pago se realiza sobre la marcha. El cliente puede pagar directamente con tarjeta (el pedido pasará a estado 'Preparar y enviar') o elegir pagar por transferencia (el pedido pasará a estado 'Esperando pago').

En el caso 2 el pedido llegará al comercio con estado 'Completar precio de envío y confirmar'. El comercio tendrá que revisar los datos de envío y poner manualmente el precio, tras lo que el cliente recibirá un e-mail que le permitirá acceder al pago.

Por lo tanto el proceso de compra se basa en los siguientes **pasos**:

PEDIDO AUTOMÁTICO

1. El cliente compone la **cesta de la compra** en base a sus productos y pone su procedencia (España Peninsular y Baleares / España Canarias Ceuta o Melilla / Otros países) y su preferencia de pago (con tarjeta o transferencia o con pago contra reembolso)
2. Si puso España Peninsular y Baleares, y su pedido es mayor que la cifra mínima para pedidos automáticos (cifra que se puede cambiar, ver más arriba en [1.3.3.Configuración](#)), pasará al formulario donde se le pide la dirección completa de envío.
3. Una vez validada la dirección, si se eligió pago con tarjeta o transferencia aparecerá una pantalla con los medios de pago. La tienda recibirá confirmación del pago si este se realiza por tarjeta o bien recibirá un aviso de estar pendientes de la transferencia.
4. Si se eligió pago contra reembolso, la confirmación del pedido tras poner la dirección completa de envío generará directamente una orden de preparar y enviar (recibida por e-mail). El cliente siempre podrá revisar el estado del pedido en 'Seguimiento de Pedidos'.
5. Una vez confirmado el pago (o confirmada la petición de contra reembolso), el comercio deberá **preparar el pedido y enviarlo**, momento este en el que deberá meterse de nuevo en la panel de control del pedido para cambiar su estado de '**Preparar y enviar**' a '**Enviado**'. Junto con este cambio el comercio puede, si le parece oportuno, incorporar en la casilla 'observaciones' del pedido el nombre de la empresa transportista y la referencia del envío, para que el cliente pueda seguirlo o reclamarlo si fuese necesario.

ENVÍO CON VALIDACIÓN DE LA TIENDA: La tienda pone el precio de envío.

1. El cliente compone la **cesta de la compra** en base a sus productos y pone su procedencia (España Peninsular y Baleares / España Canarias Ceuta o Melilla / Otros países)
2. Si puso que el envío es a Canarias, Ceuta, Mellilla o bien a un país extranjero, el cliente rellena un breve formulario poniendo su nombre, e-mail, teléfono, localidad y país donde se enviaría el pedido y forma de pago seleccionada, para que la tienda pueda **calcular los gastos de envío**. La tienda recibe por e-mail un aviso de que tiene un pedido nuevo junto

a un enlace a la página donde podrá revisar dicho pedido. El pedido estará en estado **'pendiente de confirmación por el comercio'**.

3. El comercio **revisará el pedido** ajustando los precios o completándolos si es necesario, e incluyendo los gastos de envío. Cuando se acabe con esta tarea de deberá cambiar el estado del pedido para que pase a estar **'Pendiente de confirmación y pago por el cliente'**. La validación de este cambio hará que se envíe de manera automática al cliente un correo electrónico a la dirección de e-mail que él mismo facilitó, en la que le informa de que tiene preparado el presupuesto y le vincula a la página pública de seguimiento de pedidos para que lo revise.
4. El cliente entra, con el número de pedido y su dirección de correo electrónico como clave, en la página de seguimiento de pedidos, donde puede ver el precio final de su encargo y, si está conforme, rellenará una serie de casillas para informarle al comercio sobre las direcciones de envío y facturación y **mostrar su conformidad**. Al validar dicha conformidad, se enviará a su dirección de correo electrónico, de manera automática, un aviso de dicha conformidad. El estado del pedido pasará automáticamente a **'Pendiente de pago'** si se eligió pagar por transferencia o tarjeta o **'En preparación'** si se eligió pagar contra reembolso. En la pantalla de confirmación, el cliente se encontrará con la posibilidad de pagar con tarjeta (si este tipo de pago está activado) y podrá realizar el pago a través de la pasarela de pago correspondiente. Una vez validado el pago con tarjeta el comercio recibirá por e-mail el aviso correspondiente y el pedido también pasará a **'Preparar y enviar'**.
5. Si el cliente eligió pagar por **transferencia bancaria**, el comercio deberá estar **pendiente del pago** (el apunte del banco deberá llevar el número de pedido como referencia). Cuando lo constate, deberá de entrar en su panel de control y revisar el pedido, cambiando manualmente su estado de **'Pendiente de pago'** a **'Preparar y enviar'**
6. El comercio deberá **preparar el pedido y enviarlo**, momento este en el que deberá meterse de nuevo en la panel de control del pedido para cambiar su estado de **'Preparar y enviar'** a **'Enviado'**. Junto con este cambio el comercio puede, si le parece oportuno,

incorporar en la casilla 'observaciones' del pedido el nombre de la empresa transportista y la referencia del envío, para que el cliente pueda reclamarlo si fuese necesario.

En general **mantener actualizada la información** del proceso de compra permite que el cliente pueda consultar en todo momento en la página de seguimiento de pedidos el estado de su pedido y crea situaciones de confianza que animan a la realización de compras a través de Internet.

Es importante que el comercio incluya un **teléfono de contacto** y una **dirección postal** en su página principal para facilitar al cliente que se ponga en contacto personal si lo desea. Este detalle es otro de los datos que elevan el baremo de confianza de su comercio en Internet.

La página de revisión de un pedido

A través del Acceso a pedidos del Centro de Control de Productos, o bien a través del vínculo que aparece en el e-mail que recibimos cuando un cliente inicia un pedido, accedemos a la página de 'Revisión de un Pedido'

Cuando un pedido es emitido por un cliente en Canarias, Ceuta, Melilla o en un país extranjero, o bien el pedido no llega al importe mínimo para envíos gratuitos, el estado es 'Pendiente de Confirmación por el Comercio'. En este momento tenemos la posibilidad de:

- Editar los precios y unidades de los productos seleccionados, para adaptarlos a la realidad, si fuese necesario.
- Incluir los gastos de envío, calculados por el comercio según productos y lugar de envío.
- Cambiar de estado el pedido a 'Pendiente de confirmación y pago por el cliente'
- Incluir observaciones donde podemos explicar el cambio de precios, si lo ha habido, o cualquier otro detalle.

Al 'Validar las modificaciones' el cliente recibirá un aviso por e-mail y podrá revisar el pedido y dar su conformidad.

Una vez recibida la notificación de conformidad del cliente, tendremos que volver a la revisión del pedido para realizar las siguientes operaciones:

- Cuando recibamos el pago, cambiar el estado a 'Preparar y Enviar' y consultar los datos de envío que el cliente ha puesto. Este cambio se realiza automáticamente si el cliente paga con tarjeta.
- Cuando el pedido se envíe cambiar de estado a 'Pedido enviado'
- Si en algún momento el pedido se anula (por no confirmación o por no pago), cambiar el estado a 'Pedido anulado'.

Paralelamente en cualquier momento podremos incluir o añadir contenidos a la casilla 'observaciones', que servirá para informar al cliente de cualquier eventual detalle.

Tratamiento de Clientes

Este sistema de Gestor Web para Empresas permite dar de alta clientes para facilitar el uso y navegación cuando visiten nuestra web de forma habitual.

Desde el punto de vista comercial, a través de su dirección de e-mail y su clave de acceso un cliente dado de alta podrá realizar las siguientes tareas:

- Sus datos se rellenarán de forma automática al realizar nuevos pedidos.
- Podrá revisar el histórico de pedidos realizados.
- Podrá acceder a su lista de facturas y otros documentos y descargarlos cuando desee.
- Podrá enviarnos consultas, sugerencias o avisos cuando quiera y podrá revisar las consultas realizadas y nuestras respuestas en cualquier momento.
- Así mismo podremos enviar mensajes a su canal de comunicación, que podrá responder.

Alta de clientes

1 - Un cliente puede **solicitar su alta desde el botón 'Quiero Registrarme' de la página web**. Recibiremos dicha solicitud en el e-mail de recepción de tickets de cliente. Dependiendo de la configuración instalada, el cliente será dado de alta de forma automática o bien se esperará a que revisemos la solicitud y aceptemos o rechazemos la misma.

2 - También **podemos dar de alta manualmente un cliente** a través de la opción '**Control de clientes y sistema de Tickets**' del menú principal, y luego pulsando en '**Alta de Nuevo Cliente**'. Se recomienda que el nombre de usuario sea el e-mail del cliente y la clave de entrada sea la

propuesta por el sistema, aunque estos datos se pueden cambiar en el formulario de alta o posteriormente en el de revisión de datos del cliente.

3 – Existe una tercera forma de dar de alta un cliente. Cuando un cliente nuevo realiza un pedido encontraremos **en la revisión de dicho pedido una opción para dar de alta el cliente** con los datos introducidos. Si el e-mail del pedido coincide con el de algún cliente ya dado de alta, el programa nos avisará y nos permitirá, si lo deseamos, asignar el pedido a dicho cliente.

No obstante, cualquier pedido se puede realizar sin tener que dar de alta el cliente, detalle que se avisa al usuario de manera clara para que sepa que **no es necesario estar registrado para realizar un pedido**.

En consecuencia también podemos acceder a cualquier pedido, si pertenece a un cliente registrado, a través del acceso a los datos de un cliente.

Suspensión y Baja de clientes

Desde la ficha de un cliente podemos suspenderlo temporalmente. El efecto de la suspensión es únicamente que no podrá acceder a sus pedidos, facturas o consultas ni realizar pedidos nuevos como usuario registrado. Pero nosotros seguiremos pudiendo acceder a todos estos datos a través de su ficha de cliente. Desde esa misma ficha de cliente podremos quitar la suspensión en cualquier momento, habilitando de nuevo la entrada del cliente.

Cuando damos de baja un cliente sus datos, así como sus facturas y el histórico de consultas desaparecen definitivamente. No así sus pedidos, que son desvinculados del cliente pero permanecerán como pedidos sin registro, accesibles desde el histórico de pedidos.

Modificación de datos de clientes

La modificación de datos de cliente a través del acceso a su ficha afecta a los datos de facturación de pedidos abiertos, pero en ningún caso a los datos de envío ni a los pertenecientes a pedidos

ya cerrados (enviados o anulados).

Almacén de documentos y facturas de cliente.

Para cada pedido podemos opcionalmente adjuntar una factura o nota de entrega (habitualmente en formato PDF). Así mismo en la ficha de un cliente podemos incluir documentos nuevos no vinculados con pedidos. Estos documentos podrá revisarlos o descargarlos el cliente desde su 'zona de cliente'. Cuando incluimos un documento nuevo para un cliente no se envía un e.mail de aviso, por lo que si queremos que el cliente se entere deberemos avisarle por nuestra cuenta.

Canal de comunicación con el cliente.

Disponemos de un canal de comunicación con los clientes de forma particular, o sea que tanto el cliente puede enviarnos una consulta desde su zona de cliente (también llamada 'ticket') como nosotros desde el panel de control de la ficha de cliente podemos enviarle un comunicado a él.

Cuando el cliente nos envía una consulta o ticket, el receptor por parte de nuestra empresa se puede definir de dos maneras:

O bien en el apartado de personal de nuestra empresa hemos definido un correo electrónico y u 'cargo visible para los clientes' o bien no hay ningún usuario con estos dos campos y el e-mail de recepción se define en el apartado de configuración general del site, Cuentas de E-Mail / Cuenta de e-mail para recibir Consultas o Tickets de cliente.

En el caso de que no haya definida ninguna cuenta de email ni usuarios con contenido en la casilla 'Nombre o cargo de cara a los clientes', los correos no se recibirán pero los mensajes quedarán grabados de todas formas y serán accesibles desde la ficha del cliente.

Tenemos la potestad de cerrar un ticket, de manera que el usuario no podrá aportar más información sobre el mismo (ni nosotros tampoco) aunque también podemos reabrir un ticket cerrado o atendido.



Manual de la versión GWE 5 25.03 actualizada a abril de 2025