



NIDUX

Tu éxito es nuestro éxito

GESTIÓN

de Pedidos

¿Cómo gestiono mis pedidos?

Y aquí iniciamos con lo más importante del eCommerce, **empezar a recibir los pedidos de nuestros clientes**. Ya empezamos a recibir órdenes con la tienda virtual y no sabemos cómo proceder a **gestionar las órdenes**. Con este manual PDF Nidux te apoya en la gestión de pedidos.

Para empezar este tema, vamos a dar inicio en el panel administrativo, en el menú de la derecha, con el **Tab de PEDIDOS**. Veremos tres diferentes opciones:

1. **Pedidos Realizados:** En este espacio aparecerán todos los pedidos que se hayan realizado **con el registro de un cliente** en nuestra tienda virtual. También aparecerán los pedidos realizados con la herramienta link de pago (2.) y con la proforma (3.)
2. **Links de Pago:** El link de pago es una herramienta para cerrar ventas, va separada debido a que no necesariamente el producto que se vende está dentro del catálogo de productos del eCommerce, por lo tanto tampoco se rebaja del stock automáticamente, el link de pago hace que se cierre la venta sin necesidad de que un cliente esté registrado en la tienda, agilizando el tiempo para hacer la venta. Por otro lado se puede hacer un link de pago de un producto que aún no esté dentro de la tienda. El link de pago es para enviar por medio de email, chat o whatsapp.
3. **Proformas (plan PRO):** Las proformas son otra herramienta de bastante uso, son muy útiles en el caso de negocios B2B y se personalizan totalmente con productos de la tienda y con líneas de datos personalizadas en caso de requerir vender productos o servicios que no necesariamente están en la tienda virtual. Los productos se pueden rebajar del stock, en caso de ser necesario. Y el cliente tampoco tiene que estar registrado en la tienda.

Por lo tanto, Links de pago y proformas se convierten en órdenes generadas en pedidos realizados solo si el cliente hace una acción. Como por ejemplo el pago. Tanto los ID's de los links de pago como las proformas y los pedidos realizados son independientes uno de otro y nunca van a ser el mismo consecutivo. Son independientes.

Una vez viendo que es cada apartado de la sección de pedidos entramos en **“Pedidos Realizados”** a revisar las órdenes que haya allí. Para iniciar vamos a entender la nomenclatura. Y que acciones debo tomar según sea la misma. Es indispensable que todos los días se revise el eCommerce y la gestión de pedidos. O bien al entrar en el panel administrativo el número de órdenes pendientes sea siempre 0. De no ser así hay que atender pedidos inmediatamente, tratando de dejar ese número siempre en 0.

En este punto vamos a ver diferentes columnas, con el número de orden, fecha, cliente, SKU, **Estados** y total. En este PDF nos vamos a centrar en los estados, explicando los íconos de color, que significan en qué momento se aplica cada uno de ellos.

#	Fecha	Cliente	SKUs	Estados	Total
 12	08/05/2019, 02:48:14 PM	Priscilla Salas psalas+carteras@nidux.com (88888888,88888888)	MON004	     	c30,000.00
 11	06/05/2019, 04:40:28 PM	Yuni Amador yuni@yuniamador.com (897096454,897096454)	BOLSOAB05	     	c0.00
 10	06/05/2019, 04:02:10 PM	Yuni Amador yuni@yuniamador.com (897096454,897096454)	paymentLink	     	\$100.00
 9	26/04/2019, 04:23:45 PM	Yuni Amador yuni@yuniamador.com (897096454,897096454)	COSM001	     	c10,000.00
 8	26/04/2019, 03:44:08 PM	Yuni Amador yuni@yuniamador.com (897096454,897096454)	paymentLink	     	c30,000.00
 7	02/04/2019, 09:52:57 AM	Yuni Amador yuni@yuniamador.com (897096454,897096454)	MON001	     	c231,400.00
 6	02/04/2019, 09:50:02 AM	Yuni Amador yuni@yuniamador.com (897096454,897096454)	1616784006203743	     	c60,000.00
 5	19/02/2019, 02:48:14 PM	Cliente Amador yamador@nidux.com (89709654,89709654)	COSM001	     	c0.00
 4	18/02/2019, 05:23:22 PM	Jeffrey Chaves Acuña jchaves@nidux.com (null,null)	paymentLink	     	c25,000.00
 3	18/02/2019, 05:22:04 PM	Jeffrey Chaves Acuña jchaves@nidux.com (null,null)	paymentLink	     	c25,000.00
 2	18/02/2019, 05:19:40 PM	Jeffrey Chaves Acuña jchaves@nidux.com (null,null)	paymentLink	     	c25,000.00
 1	28/01/2019, 10:34:17 AM	Yuni Amador yuni@yuniamador.com (897096454,897096454)	1616783453636692,1616782751967008	     	c118,650.00

Los estados de las Órdenes (iconografía)

Toda la nomenclatura puedes encontrarla en el Administrador en el botón de **AYUDA**.



- 1. Orden Recibida:** Este ícono muestra el estado inmediato de la orden cuando entra en el sistema. Normalmente al lado de este ícono se encuentra el de “**Espera de Pago**” el cual es celeste.

Orden recibida y en espera de pago.



- 3. Orden en Proceso:** Activamos este ícono cuando vamos a preparar el pedido. Y si se desea se le envía un mensaje al cliente de que el pedido está en proceso, normalmente se activa una vez revisamos que el pago ya está efectuado.

Orden en Proceso y Pago recibido.



- 4. Orden Enviada:** Este es el ícono cuando ya la orden o pedido se ha despachado, se activa para los pedidos que se despachan, existe la posibilidad de avisarle al cliente con un mensaje cuando se despacha o envía el pedido.

Orden enviada y Pago Recibido.



- 2. Orden Anulada:** Normalmente la orden se anula por diversas razones, una de ellas que el pago no es recibido, o bien el cliente quiere que se anule la misma.

Orden Anulada y pago anulado.

Ahora entremos a estudiar una ORDEN RECIBIDA (Pedido #14)

En primera instancia vamos a ver la información distribuida en cuatro áreas importantes.

1. Información de la Orden, 2. Información del Cliente, **3. Información del Pago,** 4. Información para Envío.

Pedido: #14				Opciones
Información de orden				
Fecha 23 de May 2019, 02:06:50 PM	Consecutivo 13	Total €65,000.00	Estado de orden En proceso	
Información del cliente				
Nombre Cliente Amador	Identificación 110180642	Email yamador@nidux.com	Teléfonos 89709654 / 89709654	
Idioma Español	IP 190.171.112.121			
Información del pago				
Método de pago Transferencia	Código Auth Sin auth	Cupón N/A	Moneda € (Colones)	
Estado de pago Pagado	Observaciones Creada con proforma Usando una proforma en modo rápido			
Información para envío				
Dirección de envío Dirección exacta: 0, Ciudad: 0, Distrito: , Cantón: , Provincia: , País: , Código Postal:				

De estas secciones vamos a ver específicamente el “Estado de la Orden” y el “Estado de Pago” éste último cuando el pago es por medio de **transferencia o bien por medio de tarjeta de crédito** con el sistema del Banco Nacional de Costa Rica.

El estado natural de las órdenes cuando entran en el eCommerce es de **RECIBIDO**, y una vez estudiado lo anterior en la pantalla del pedido que se muestra arriba, podremos ver esto en: **Información de la orden**, donde el administrador luego de revisar el pago, procede con otra opción en lugar de recibido, dependiendo de la gestión que desee darle al mismo y verificando si en efecto el pago por el pedido haya sido realizado. Las opciones del estado de la orden te las detallamos:

Estado de la Orden

1. **Orden Recibida:** Cuando una compra es realizada por un cliente, el procedimiento más común es que el cliente debe de registrarse primero en el eCommerce, para luego hacer la compra que desea. Al cliente le debe de llegar un primer correo de registro y un segundo correo con la compra realizada. A nivel administrativo llega la orden como **“Orden Recibida”** Todas las órdenes recibidas pueden verlas en el panel principal administrativo “Dashboard” en la esquina superior izquierda como órdenes pendientes. Un administrador de eCommerce debe tratar de mantener ese número en 0, lo cual significará que los pedidos que estén entrando, están siendo gestionados, o lo que es igual, tratar de minimizar la cantidad de órdenes recibidas.
2. **Orden En Proceso:** Cuando ponemos una orden en proceso, significa que ya la orden estuvo como recibida y que a nivel administrativo se está revisando si los pagos fueron efectuados correctamente y que se está gestionando la misma. En este punto al pasar la orden a “en proceso” se le puede notificar al cliente en un correo el estado de la misma. En muchas ocasiones el aviso que le llega al cliente le da tranquilidad como respuesta de que en efecto la empresa se está encargando de su orden de compra.
3. **Orden Enviada:** Una orden Enviada se pone cuando ya vimos si el pago fue efectuado, y si todo está bien con el stock de productos, se gestiona con la empresa de logística el envío y finalmente se procede a enviar al cliente el pedido. Aquí también podemos avisar con un mensaje al cliente que el pedido, está siendo enviado. Esto genera emoción en los clientes.
4. **Orden Anulada:** Cuando ponemos una orden de compra como anulada es por las siguientes razones: cuando el cliente no terminó la compra, o porque no hizo una transferencia o el pago por medio de VPOS no se terminó o bien simplemente llama a cancelar el pedido porque se arrepintió de la compra por las razones que fueran. Lo normal es que cuando un pago no es aprobado por el VPOS se anula y si el cliente desea hacer la compra, se procede a enviarle un link de pago, o proforma para que no tenga que gastar su tiempo en realizar nuevamente la compra de forma normal en el eCommerce.

Pedidos pagados por medio de transferencia.

Pedido: #14

Información de orden
Fecha
23 de May 2019, 02:06:50 PM

Información del cliente
Nombre
Cliente Amador
Idioma
Español

Información del pago
Método de pago
Transferencia
Estado de pago
Pagado

Información para envío
Dirección de envío
Dirección exacta: 0, Ciudad: 0, Dis

Información del Pago
Método de pago

Transferencia

Pagado ▼

Pendiente

Pagado

Anulado

Pendiente: Si estamos esperando que el cliente haga la transferencia.

Pagado: Cuando el cliente ya ha realizado el pago. El cliente puede iniciar sesión y buscar la orden e incluir el número de transferencia.

A nivel administrativo, se mira en la segunda columna de Información de Pago, al lado donde indica código de autorización.

Anulado: Cuando anulamos el pedido porque ya no se va a realizar la compra.

Pedidos por Pasarela de Pagos

Pedido: #14

Información de orden
Fecha
23 de May 2019, 02:06:50 PM

Información del cliente
Nombre
Cliente Amador
Idioma
Español

Información del Pago
Método de pago
VPOS2
Estado de pago
Pagado ▼

Pagado: Cuando tenemos una pago por VPOS. El Banco emita un código de autorización y en observaciones se indica: **Aprobación Exitosa**.

DEBUG ERROR CODE 00

Al hacer clic en **Consultar VPOS sobre esta orden** se abre una ventana

Información del pago
Método de pago
VPOS2
Estado de pago
Pagado ▼

Código Auth
152283

Cupón
N/A

Moneda
C (Colones)

Observaciones
Aprobación Exitosa
DEBUG ERROR CODE: 00

Consultar VPOS sobre esta orden

Dirección de envío
Dirección exacta: 0, Ciudad: 0, Distrito: , Cantón: , Provincia: , País: , Código Postal:

Existen otros Metodos de Pago que se pueden visualizar aquí, el VPOS2 es del Banco Nacional, Cardinal corresponde a BAC, Cybersource a Promerica, todas las pasarelas son distintas por lo tanto traen mensajes distintos a la hora de procesar un pago, el ente financiero debe darle al cliente la respectiva información sobre su pasarela.

Tambien pueden aparecer otros métodos de pago como paypal o efectivo en caso de tenerlo configurado.



Esperamos que esta documentación colabore con el conocimiento en materia de gestión de pagos del eCommerce de su tienda virtual.

Si usted tiene alguna consulta específica en relación a la gestión de pedidos, no dude en contactar a sopORTE@nidux.com