

# Compra Online

29/10/2024



*Cada día  
más cerca*

## Objetivos

Conocer las respuestas a las consultas desde que un cliente ha realizado un pedido hasta su entrega:

- Pedido
- Cobro
- Preparación
- Entrega
- Gestión BO



## Pautas Generales

- [Preparar Contacto](#)
- [Salesforce](#)
- [Durante la Conversación](#)

## [Pedido](#)

- [Modificar Artículos](#)
- [Modificar Dirección](#)
- [Duplicado](#)
- [Devolución Voluntaria](#)

## [Cobro](#)

- [Pedido No Existe](#)
- [Plazos Devolución](#)
- [Anular Abono](#)

# Índice

## Preparación

- Falta No Cobrada
- Falta Artículo (hasta 2 referencias)
- Falta Artículo (3 o más referencias)
- Artículo Erróneo
- Artículo No Solicitado

## Entrega

- Retraso
- Modificar Entrega
- Informativa
- Repartidor

## Gestión BO

- Pedido No Entregado
- Devolución Fallida
- Error reproceso de abono
- Petición de Información
- Alerta no entrega

## Índice Anexos

## Pautas generales

### PREPARAR CONTACTO

- Leer la petición y revisar los casos del cliente por identificar si hay un caso relacionado con la consulta que nos realiza

### PAUTAS PARA CONTACTAR **FRONT**

- No hay teléfono:
  1. Front envía email "CONTACTO Solicitamos teléfono" → cambia estado **Pendiente cliente** check **Reintento 24h**
  2. Front envía email "Pdte Cliente cierre caso por no respuesta" → cambia estado **Cierre caso**
- Hay teléfono
  1. Front intenta contacto fallido (primera vez) → envía email "CONTACTO Solicitamos otro N. teléfono" y cambia estado **Pendiente cliente** check **Reintento 2h**
  2. Front durante 24h realiza reintentos y si son fallidos → cambia estado **Pendiente cliente** check **Reintento 2h**
  3. Front envía email "Pdte Cliente cierre caso por no respuesta" → cambia estado **Cierre caso**

### SALUDO

- Llamada *"Buenos días/buenas tardes, mi nombre es XXX. ¿Si es tan amable de indicarme su nombre para dirigirme a usted?"*
  -
- Whatsapp *"¡Hola! Soy {!User.FirstName}, asesor del Servicio de Atención al Cliente. Estoy aquí para ayudarte."*

## Pautas generales

### DURANTE LA CONVERSACIÓN

- Recopilar y verificar datos para gestión
- Resolver e informar al cliente según gestión:
  - Importe abonado y plazo devolución
  - Importe cargado en monedero y donde lo visualiza
  - Importe de Sorry y donde lo visualiza
  - Informar fecha y franja de entrega o recogida

### CLIENTE TIENE QUE DOCUMENTAR

- **FRONT** durante la comunicación envía email "CONTACTO: cliente tiene que enviar documentación" → cambia estado **Pendiente cliente**
  1. BO envía email "Pdte Cliente reclamamos información solicitada" → cambia estado **Pendiente cliente**
  2. BO envía email "Pdte Cliente cierre caso por no respuesta" → cambia estado **Cierre caso**
- **BO** durante la comunicación envía email el cliente no manda toda la documentación "CONTACTO: cliente envía documentación parcial" → cambia estado **Pendiente cliente**

## Pautas generales

### DESPEDIDA

- Nos despedimos del cliente con los párrafos definidos para llamada y whatsapp
  - Llamada *"Si no tiene otra consulta, le informo que en breve recibirá una encuesta para que valore la calidad de nuestro servicio. Es muy importante para nosotros que nos dé su opinión. Gracias por su llamada."*
    - Si el caso se va a transferir a OPD *"Si no tiene otra consulta, gracias por su llamada"*
  - Whatsapp *"Tu opinión es muy importante para nosotros. Recibirás una encuesta en breve en tu correo electrónico, sólo te llevará unos minutos completarla. ¡Gracias por ser parte de DIA!"*
    - Si el caso se va a transferir a OPD *"Gracias por contactar con DIA. Si tienes alguna otra consulta, no dudes en hacérselo saber; estamos a tu disposición."*

### GESTIÓN BO

- Nos llega el caso ya que estamos a la espera de que el cliente nos remita la documentación → si no nos la ha enviado, enviamos plantilla “Pdte Cliente reclamamos información solicitada” y cambiamos estado **Pendiente cliente**
- Nos llega el caso ya que estamos a la espera de que el cliente nos remita la documentación → si no nos la ha enviado y ya hemos reclamado la respuesta en un correo anterior, enviamos plantilla “Pdte Cliente cierre caso por no respuesta” y cambiamos estado a **Cerrado** y motivo del caso **Sin respuesta**

### SALESFORCE

- Clasificar
- Enviar email respuesta
- Dejar pendiente / escalar / transferir / cerrar caso
- Detallar en caso la petición del cliente, la gestión realizada y la respuesta facilitada



A man and a woman, both wearing safety vests (orange for the man, yellow for the woman), are standing in a large warehouse aisle. They are smiling and looking at each other. The aisle is lined with tall metal shelving units filled with various goods, including boxes and bags. The floor is concrete with yellow safety lines. The overall lighting is warm and slightly dim, typical of an indoor warehouse setting.

*Pedido*  
*Cliente ha realizado su pedido*

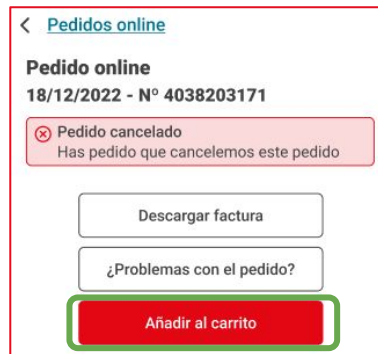
## Modificar artículos

Cliente realiza pedido y contacta para modificar los artículos (quitar o añadir).

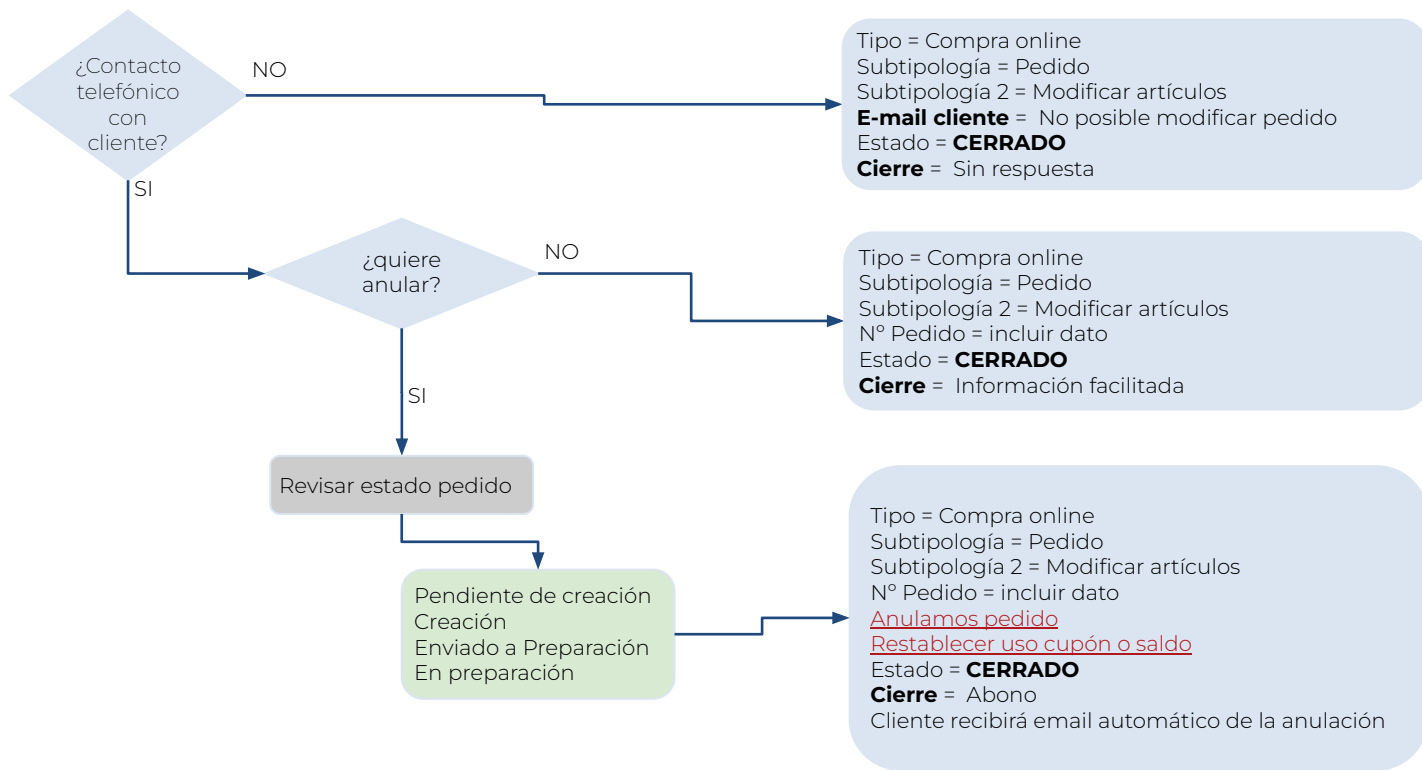
Actualmente no es posible realizar modificaciones, solo podemos ofrecer la anulación del pedido lo que supone la posible pérdida de:

- Franja de entrega → sujeto a disponibilidad de la web.
- Descuentos ofertas → en función de la vigencia de la oferta.
- Descuento cupones → el cupón ya consta canjeado por lo que debemos restaurar uso o saldo.

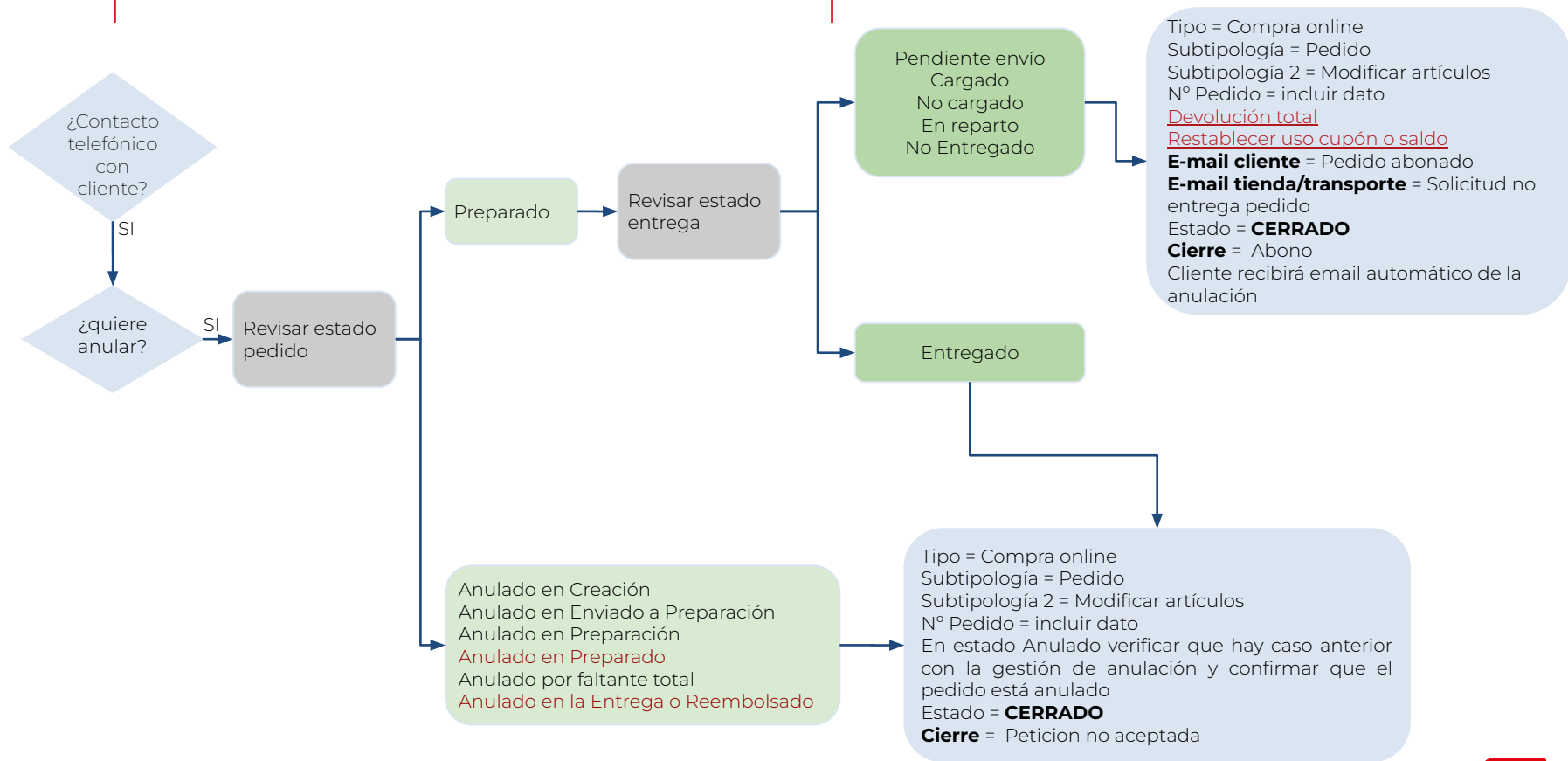
Una vez anulado el pedido, el cliente debe acceder a su Perfil /Pedido online y sobre el pedido cancelado clicar en Añadir al carrito y una vez cargados todos los artículos, el cliente podrá quitar o añadir los que desee.



## Modificar artículos



# Modificar artículos



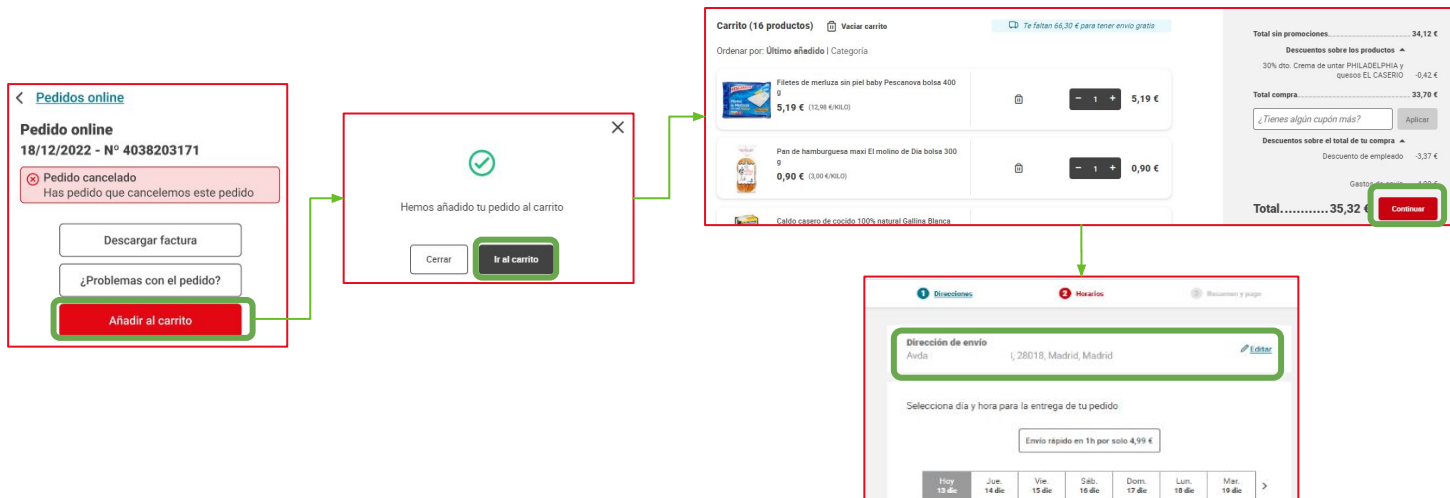
## Modificar dirección

Cliente realiza pedido y contacta para modificar la dirección de entrega.

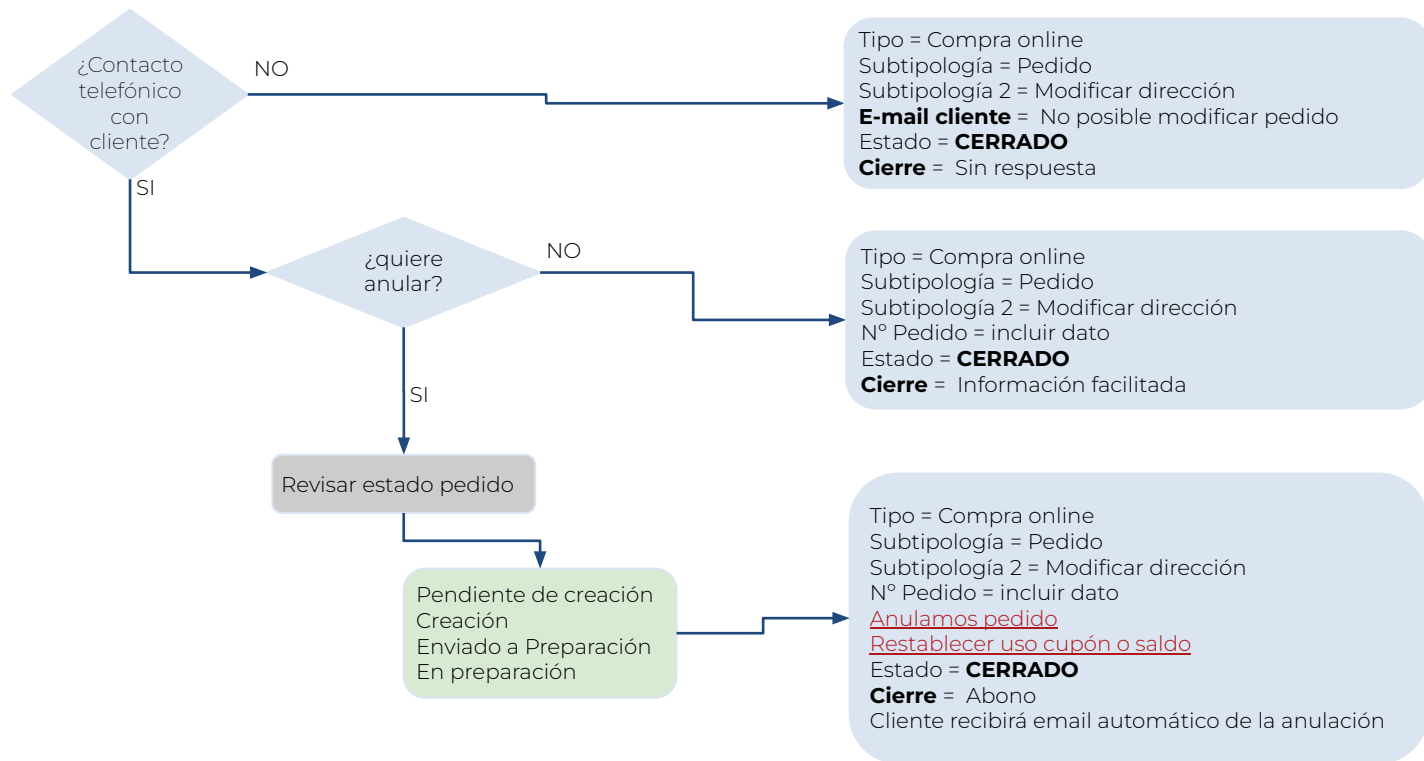
Actualmente no es posible realizar modificaciones, solo podemos ofrecer la anulación del pedido lo que supone la posible pérdida de:

- Franja de entrega → sujeto a disponibilidad de la web.
- Descuentos ofertas → en función de la vigencia de la oferta.
- Descuento cupones → el cupón ya consta canjeado por lo que debemos restaurar uso o saldo.
- Artículos → si cambia el CP puede conllevar cambio de surtido.

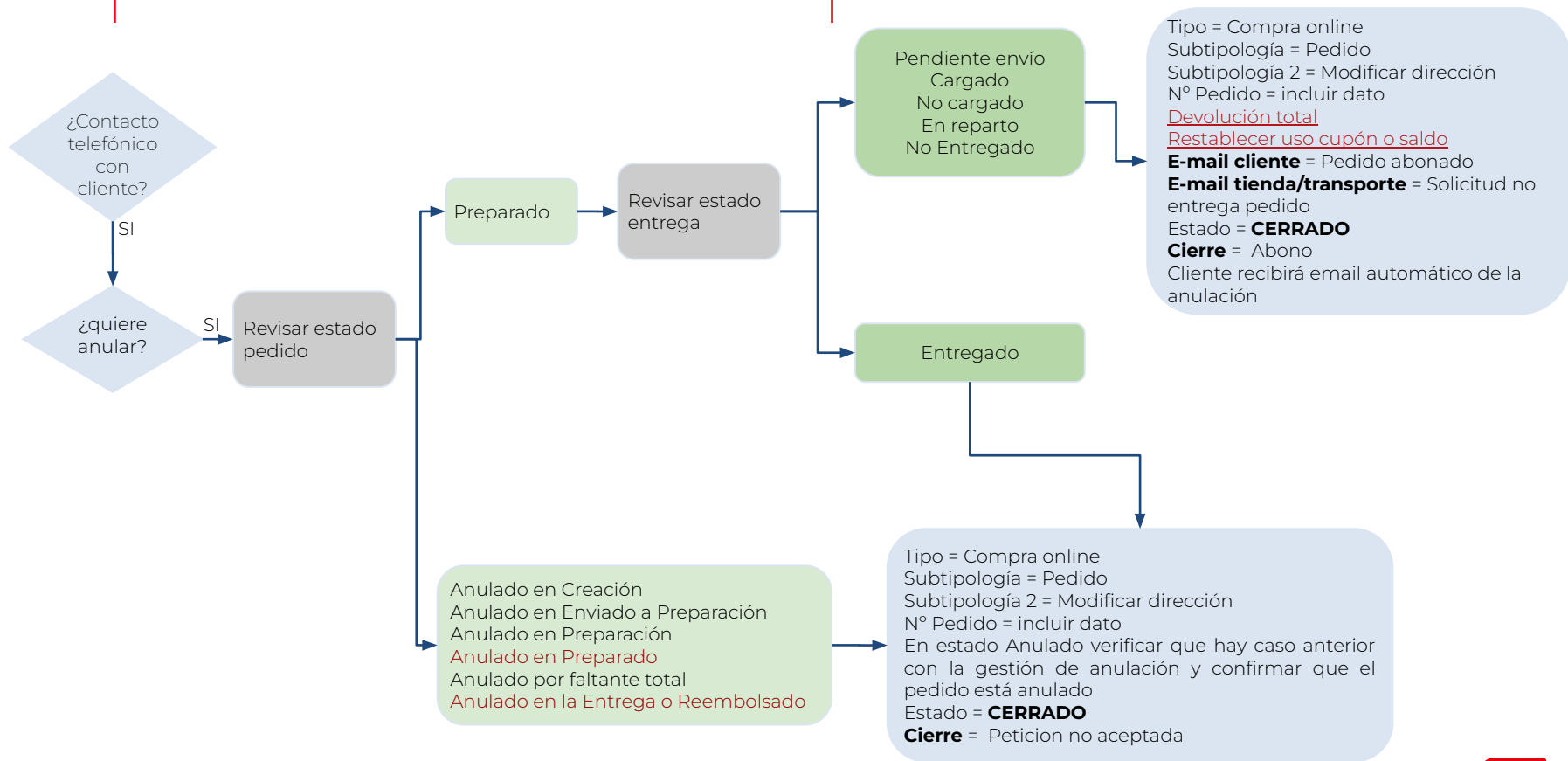
Una vez anulado el pedido, el cliente debe acceder a su Perfil /Pedido online y sobre el pedido cancelado clicar a Añadir al carrito y modificar la dirección de entrega.



## Modificar dirección



# Modificar dirección



## Duplicado

Cliente nos indica ha realizado 2 veces el mismo pedido.

Verificar en la cuenta del cliente cuantos pedidos constan con la fecha de realización que indica el cliente y comprobar si hay 1 o 2 pedidos.

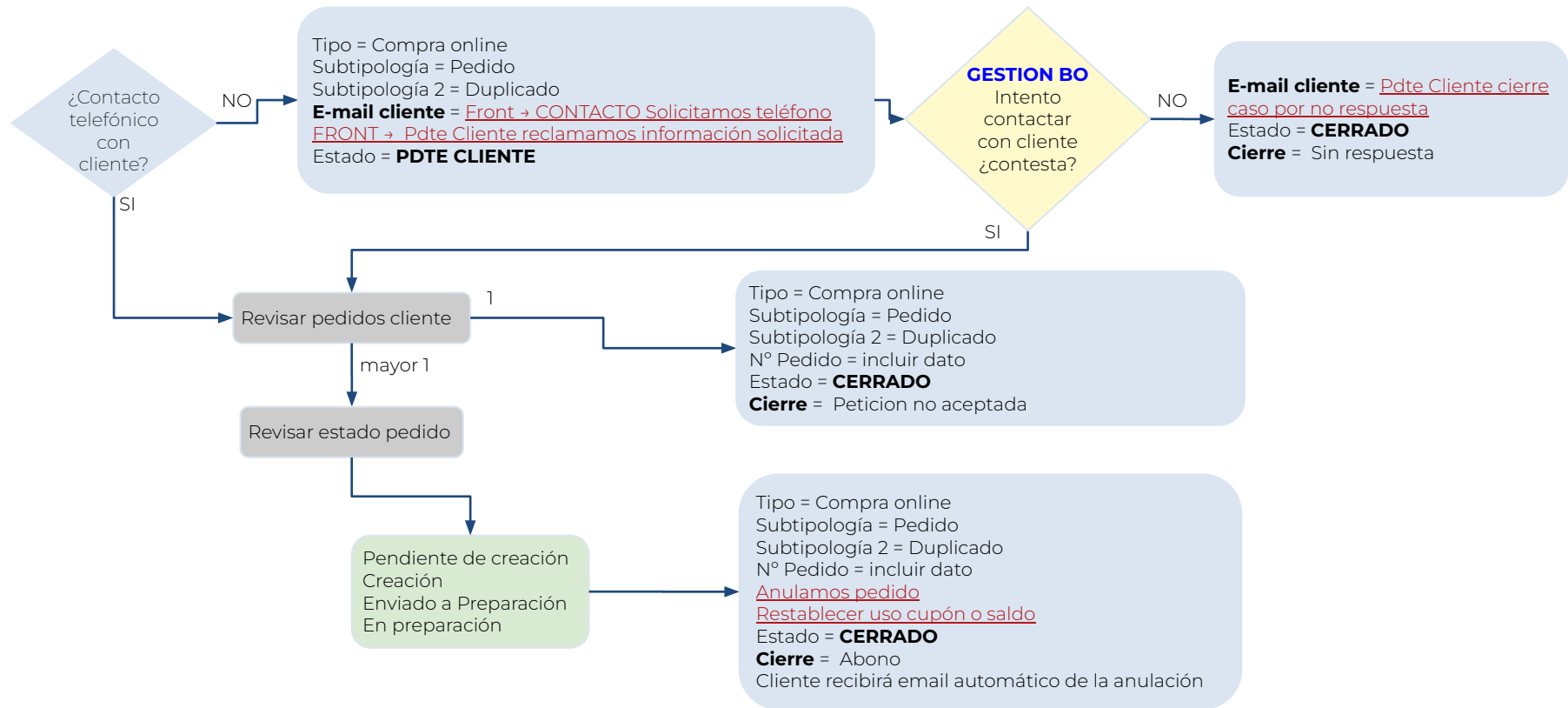
Si constan dos pedidos, revisar si alguna de ellos ya ha sido entregado (estado de entrega)

Pedidos		Marketing Mails	Historial
 Pedidos (3+)			
04624427			
Nombre del pedido:	0201322171		
Estado:	Preparado		
Fecha realización:	5/12/2023 17:59		
04587767			
Nombre del pedido:	0201194158		
Estado:	Preparado		
Fecha realización:	20/11/2023 19:19		

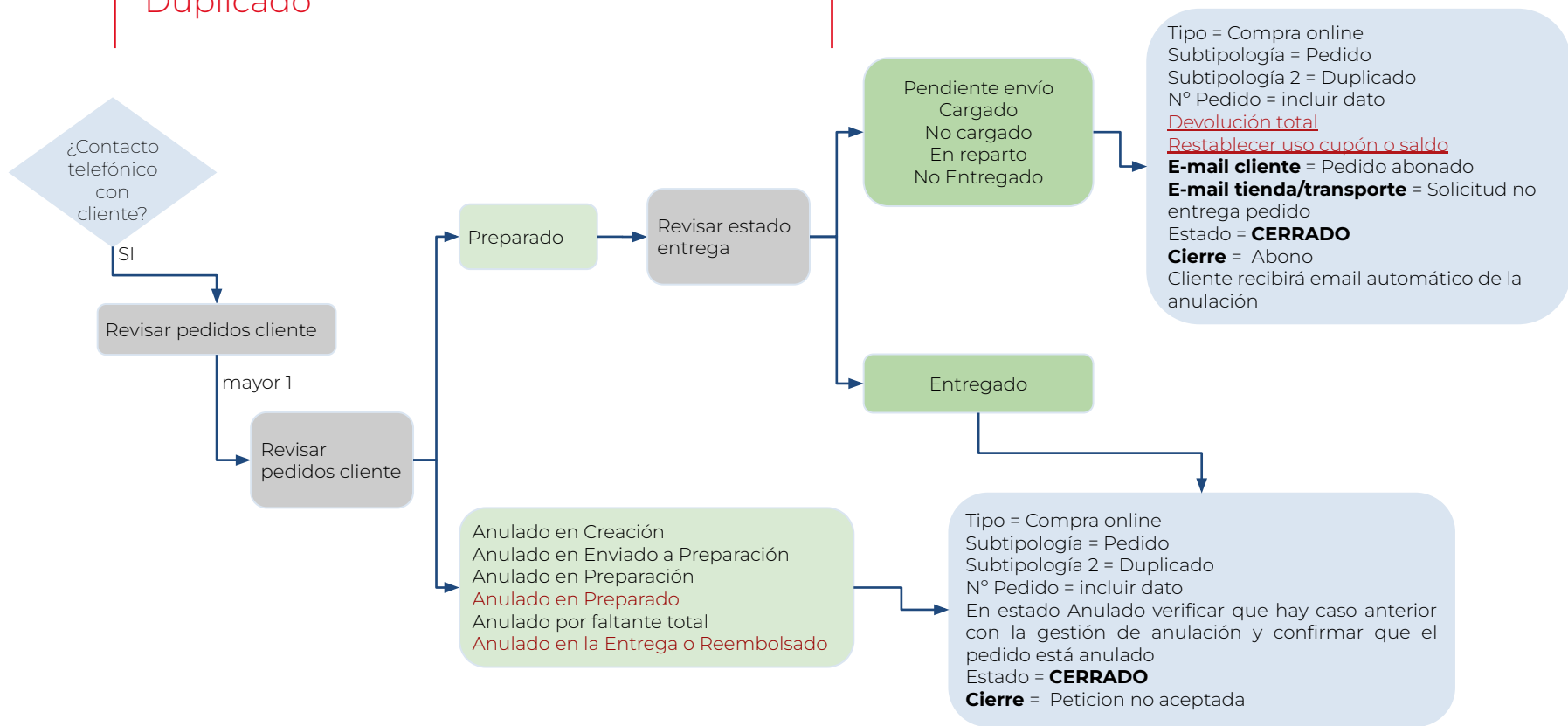
<input type="checkbox"/>	Número de pedido ↓	Nombre del pedido	Estado	Fecha realización
1	<input type="checkbox"/> 04624427	0201322171	Preparado	5/12/2023 17:59
2	<input type="checkbox"/> 04587767	0201194158	Preparado	20/11/2023 19:19
3	<input type="checkbox"/> 04554471	0201083303	Preparado	5/11/2023 20:01



# Duplicado



# Duplicado



## Devolución voluntaria

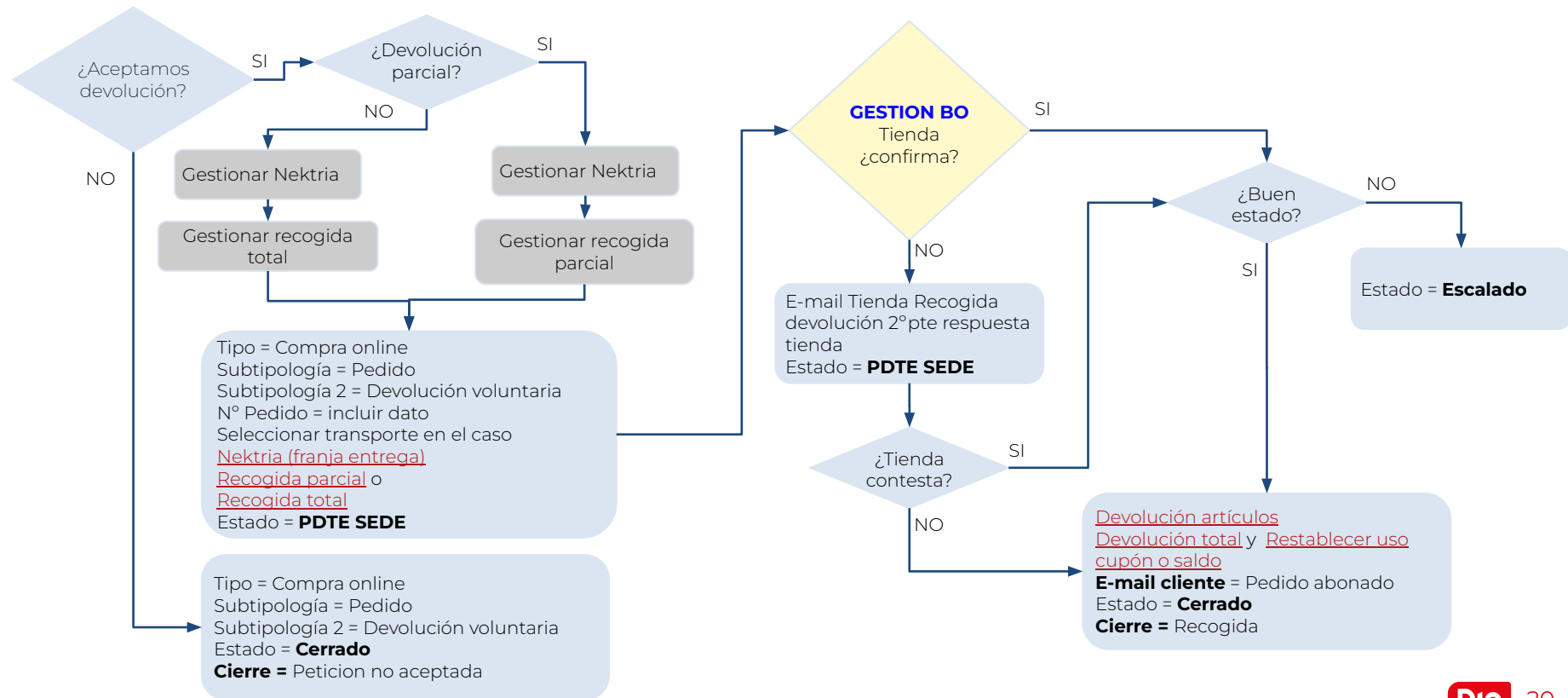
Cliente realiza pedido y contacta porque quiere realizar una devolución voluntaria → Gestionaremos la devolución voluntaria si:

- En bienes perecederos (fresco/congelado/fresco) estamos en las 24h desde la entrega del pedido.
- El resto de producto (bienes no perecederos) estamos dentro de los 15 días naturales desde la entrega del pedido.
- No podemos gestionar la devolución voluntaria si el importe a devolver es mayor que el importe cobrado.

Verificar si es devolución total o parcial.

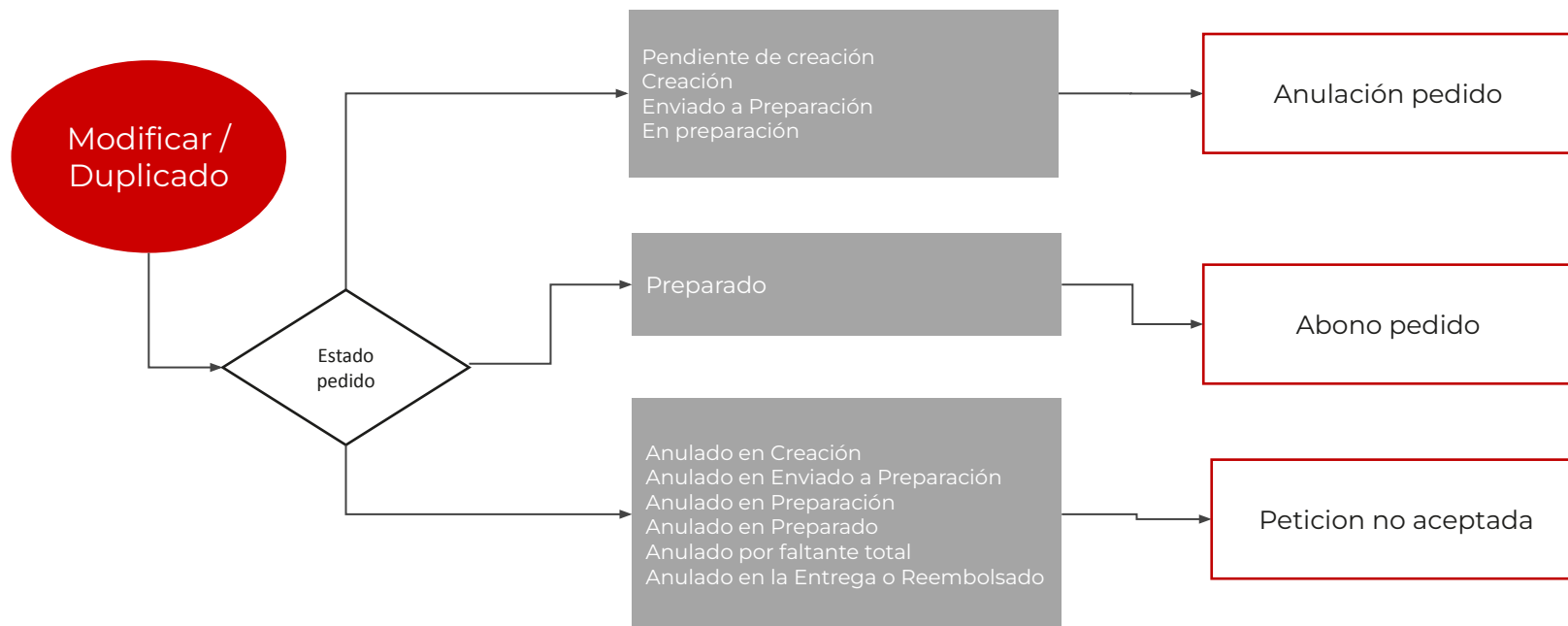
Informar al cliente que cuando se reciba la mercancía en la tienda y se compruebe que está en el mismo estado que la recibió se realizará el abono de los productos y le llegará un email informando de este abono.

## Devolución voluntaria



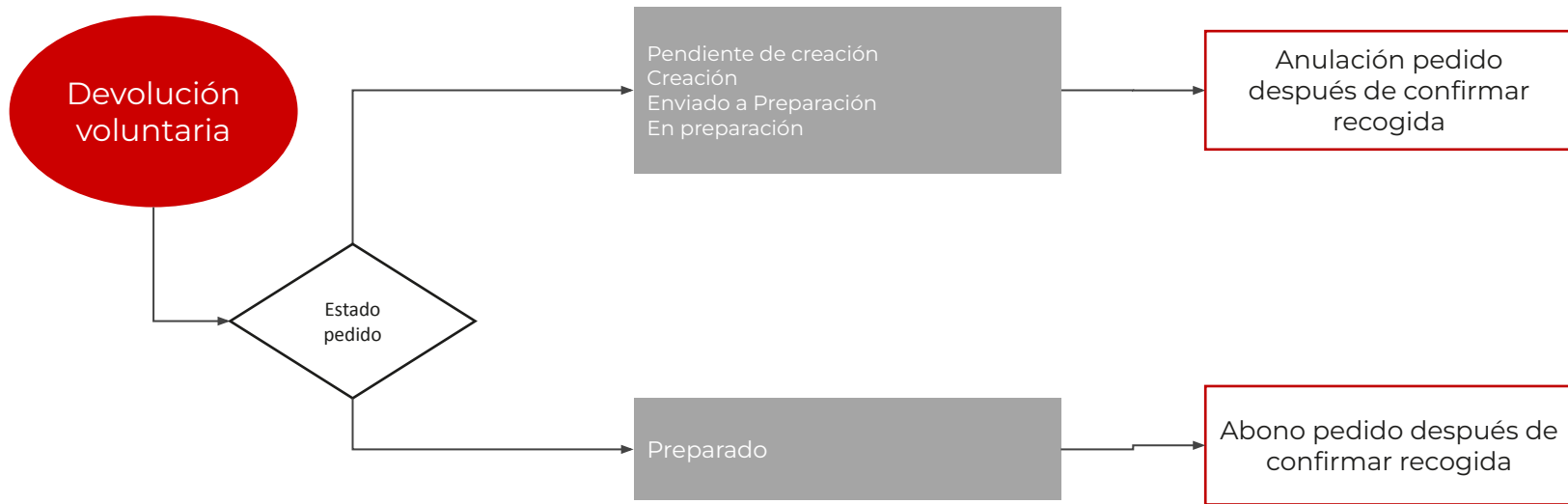
## Pedido

## ¿Qué hemos aprendido?



## Pedido

## ¿Qué hemos aprendido?



Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Motivo del caso (cierre)
Compra online	Pedido	Modificar artículos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abono</li> <li>• Información facilitada</li> <li>• Sin respuesta</li> <li>• Peticion no aceptada</li> <li>• Teléfono errado</li> </ul>
Compra online	Pedido	Modificar dirección	
Compra online	Pedido	Duplicado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abono</li> <li>• Sin respuesta</li> <li>• Peticion no aceptada</li> <li>• Teléfono errado</li> </ul>
Compra online	Pedido	Devolución voluntaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recogida</li> <li>• Sin respuesta</li> <li>• Peticion no aceptada</li> <li>• Teléfono errado</li> </ul>

A man and a woman are standing in a large warehouse aisle, facing each other and smiling. The man is wearing an orange safety vest over a grey shirt and dark pants. The woman is wearing a yellow safety vest over a red long-sleeved shirt and dark pants. They are surrounded by tall metal shelving units filled with various boxes and products. The scene is overlaid with a semi-transparent orange filter.

*Cobro*  
*Cliente ha realizado el cobro*

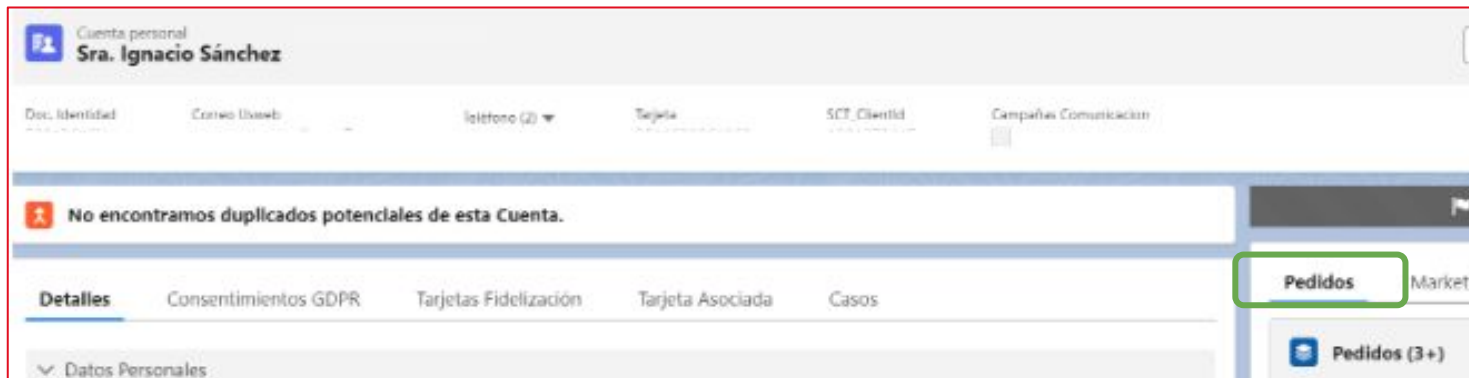


## Pedido no existe

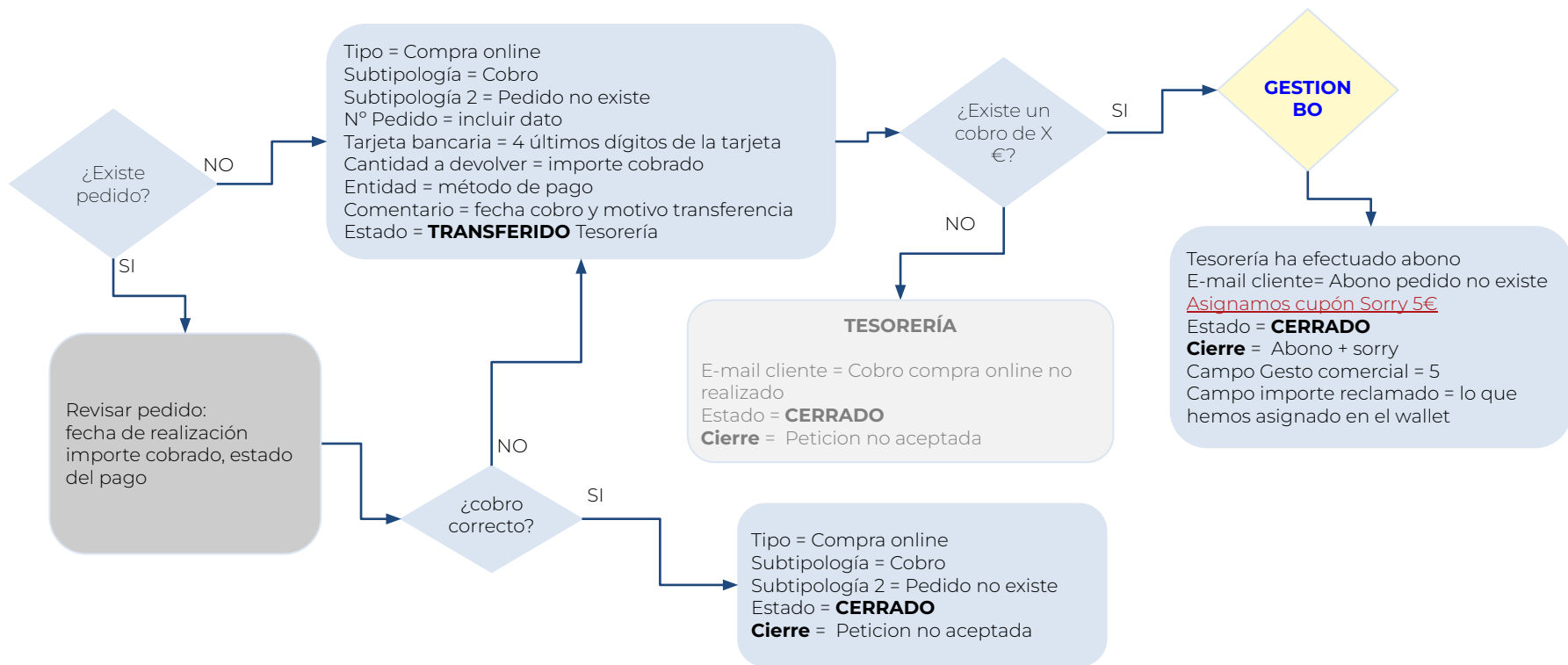
Cliente contacta para informarnos que se le ha efectuado el cobro de un pedido o un doble cobro.

Solicitamos al cliente sus datos para identificar desde su cuenta los pedidos relacionados.

- SI hay pedido
  - Verificamos la fecha de realización del pedido, importe cobrado, estado del pago.
  - Si coincide con el cobro que le han efectuado.
  - Informamos al cliente y cerramos con Petición no aceptada.
- NO hay pedido
  - Verificamos n° de pedido si el cliente dispone del dato, los 4 últimos dígitos de la tarjeta donde tiene el cobro, el importe y fecha del cobro.
  - Informamos al cliente que vamos a revisar con el departamento correspondiente.
  - Transferimos el caso a Tesorería.



## Pedido no existe



## Plazos devolución

Cliente nos consulta sobre cuándo visualizará en su cuenta el importe de los artículos no entregados o artículos donde le hemos realizado devolución.

- Si ha pagado con tarjeta / Bizum:
  - Cuando en la preparación hay productos no servidos la devolución se efectúa de forma automática en el momento que se prepara el pedido, se envía email al cliente informando de la devolución y el abono lo verá actualizado en su cuenta en un máximo de 72h, dependerá del banco del cliente
  - Informamos al cliente y cerramos con Información facilitada.
- Si ha pagado con Paypal
  - Solo existe un cobro una vez preparado el pedido.

Si realizamos una devolución desde SAC para cualquier forma de pago, cuando el abono se ha ejecutado se envía email automático al cliente con el detalle de la devolución.

Desde la fecha de recepción del email habitualmente a las 72h el cliente lo verá actualizado en su cuenta.

Tipo = Compra online

Subtipología = Cobro

Subtipología 2 = Plazos devolución

**E-mail cliente** = Devolución de la mercancía no servida

Estado = **CERRADO**

**Cierre** = Información facilitada

## Anular abono

El cliente nos solicita que anulemos la devolución que le hemos realizado en un caso anterior porque ha encontrado la mercancía.

Accedemos al pedido y clicamos en el apartado Devoluciones. Verificar que se ha realizado la devolución y el importe de la misma.

 Pedido  
**0200025435**

Estado  
Preparado


Fecha realización  
6/02/2024 15:58

Estado de entrega  
Pendiente Envío

Fecha Entrega  
6/02/2024 1:00

 Casos (0)

 Devoluciones (1)

 Pedidos > 01594844  
**Devoluciones**

3 elementos • Se actualizó hace unos segundos

<input type="checkbox"/>	Identificador	Tipo de devolución	Estado	Estado abono	Fecha de creación
1	<input type="checkbox"/> <a href="#">226372</a>	Parcial	Finalizada	Abonado	17/05/2024 15:26
2	<input type="checkbox"/> <a href="#">226373</a>	Parcial	Finalizada	Abonado	17/05/2024 15:29
3	<input type="checkbox"/> <a href="#">226374</a>	Total	Finalizada	Abonado	17/05/2024 15:38

## Anular abono

Si el estado de la devolución es Creación o Pendiente aprobación → informamos al cliente que vamos a solicitar la anulación; por lo que transferimos el caso a Tesorería.

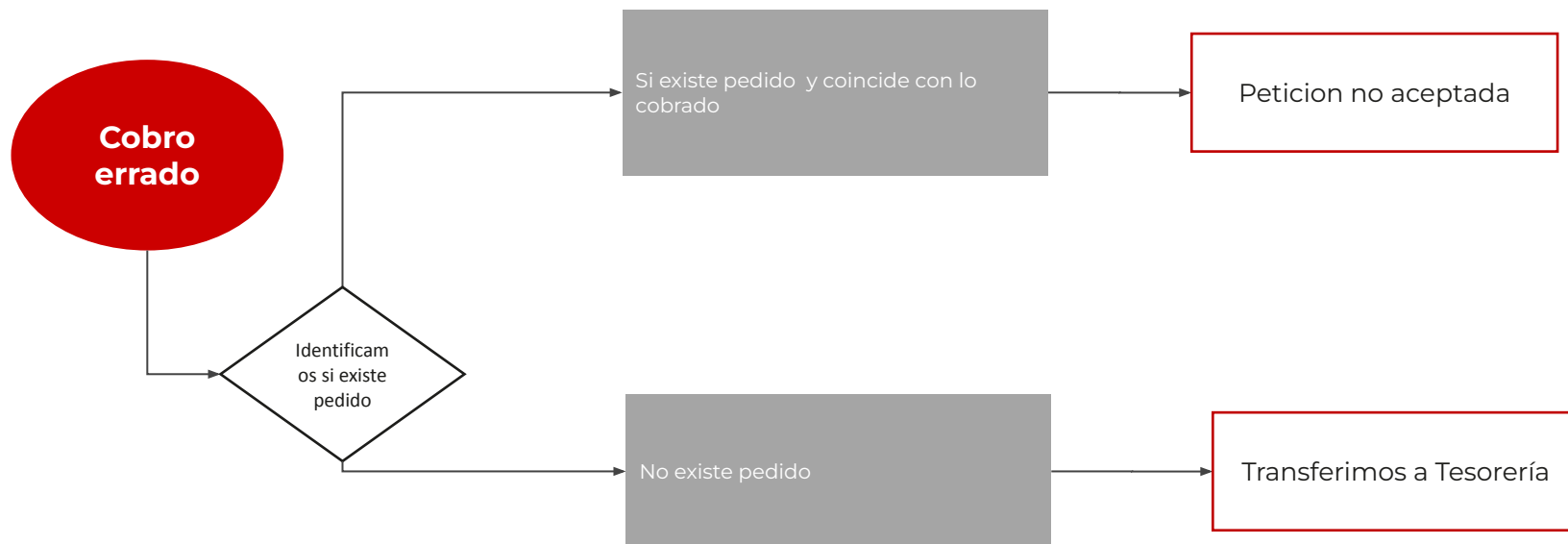
Tipo = Compra online  
Subtipología = Cobro  
Subtipología 2 = Anular abono  
Nº Pedido = incluir dato  
Cuenta caso = cliente  
Estado = **TRANSFERIDO** tesorería

Si el estado de la devolución es Finalizada → informamos al cliente que ya se ha ejecutado y dejamos constancia de su comentario.

Tipo = Compra online  
Subtipología = Cobro  
Subtipología 2 = Anular abono  
Nº Pedido = incluir dato  
Cuenta caso = cliente  
Estado = **CERRADO**  
**Cierre** = Petición no aceptada

## Pedido

## ¿Qué hemos aprendido?



Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Motivo del caso (cierre)
Compra online	Cobro	Pedido no existe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abono + sorry</li> <li>• Sin respuesta</li> <li>• Peticion no aceptada</li> <li>• Teléfono errado</li> </ul>
Compra online	Cobro	Plazos devolución	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información facilitada</li> <li>• Sin respuesta</li> <li>• Teléfono errado</li> </ul>

A man and a woman, both wearing safety vests (orange for the man, yellow for the woman), are standing in a warehouse aisle, smiling and talking. The aisle is lined with tall shelves filled with various products, including boxes and bags. The lighting is warm and the overall tone is professional and collaborative.

# *Preparación*

*Hemos preparando el pedido del cliente*



## Falta no cobrada

Una vez que el pedido está confirmado, la tienda recibe dicha información para prepararlo.

Durante la preparación si no tenemos unidades de algún artículo solicitado por el cliente:

- Si ha pagado con tarjeta.
  - Se realiza un ajuste del pago efectuado para devolver al cliente el importe de el/los artículo/s que no vamos a poder entregar. Se envía email automático al cliente informando de ello.
- Si ha pagado con Paypal.
  - Se realiza el cobro del pedido una sola vez con los artículos que se van a servir.



## Falta no cobrada

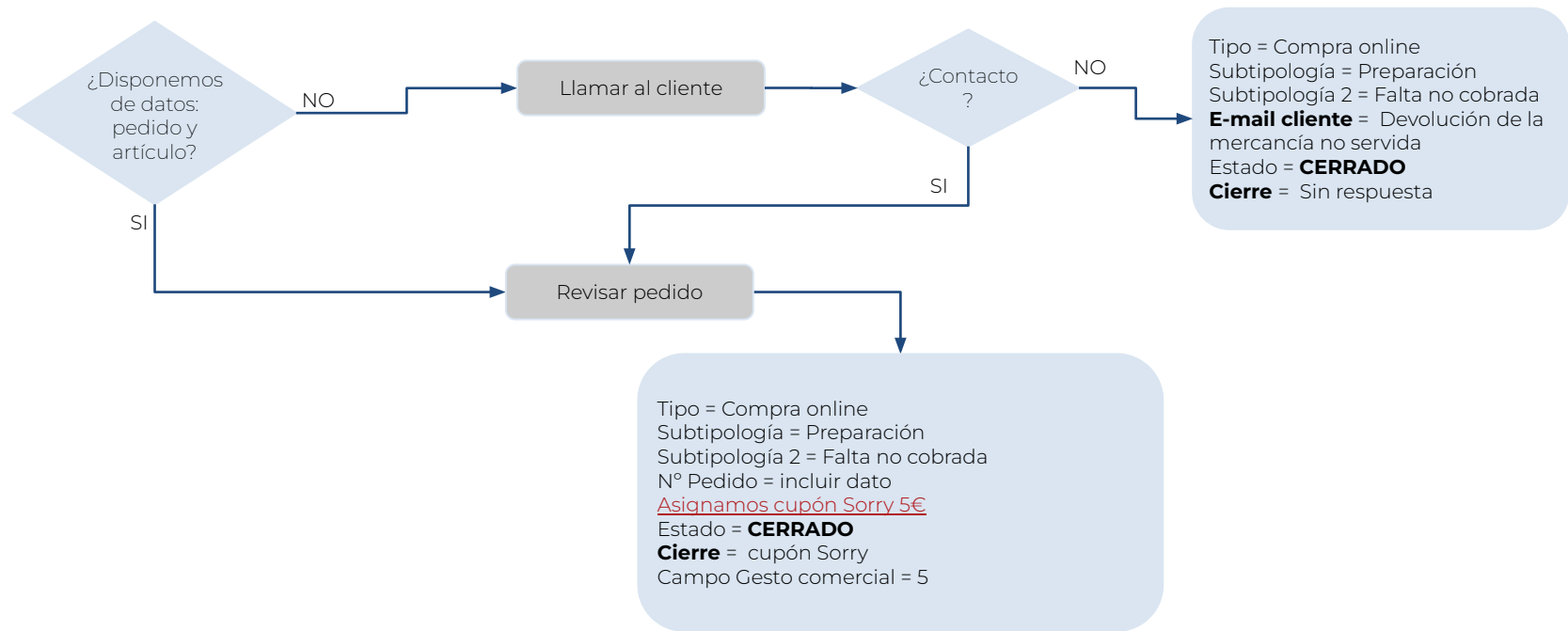
Cliente reclama que no ha recibido un/os artículo/s

Accedemos desde el caso al pedido y clicamos en Detalle Pedido.

- Nos desplazamos a Obtener Artículos y revisamos la/s diferencias entre Solicitado y Servido.
- Si hay diferencia es que no hemos preparado el artículo por falta de unidades o variación en el peso servido y en Precio final nos detalla lo cobrado:
  - Pago tarjeta y Bizum → Informamos que no se ha entregado el producto por falta de stock, ha recibido un email informando de ello y el abono lo visualizará en un máximo de 72h.
  - Pago Paypal → informamos que no se ha entregado el producto por falta de stock y por tanto no se realiza cobro.
- En ambas situaciones, pedimos disculpas y le informamos que le asignamos un cupón de 5€ por las molestias ocasionadas.

<input type="checkbox"/> Nombre	Código artículo	Solicitado	Precio unidad	Precio u. oferta	Servido	Precio final
<input type="checkbox"/> Surtido de mini turronec Dulce Noel caja 2...	273484	1	4.19	3.77	1	3.77
<input type="checkbox"/> Roscón de Reyes premium con nata Dulce ...	296874	1	8.99	8.99	1	8.99
<input type="checkbox"/> Bombones de chocolate con leche Lindt Li...	45440	1	6.99	6.29	1	6.29
<input type="checkbox"/> Mini tostas redondas Oritz caja 100 g	79814	1	1.99	1.79	0	0
<input type="checkbox"/> Mejillones cocidos en su jugo Aguanimar b...	81922	1	4.49	4.49	1	4.49
<input type="checkbox"/> Pimientos tricolor bolsa 500 g	102283	1	1.59	1.42	1	1.42
<input type="checkbox"/> Banana granel 500 g	42070	500	0.75	0.6	485	0.6

## Falta no cobrada



## Falta Artículo (hasta 2 ref.)

Cliente reclama que no ha recibido un/os artículo/s (hasta 2 referencias máximo).

Accedemos desde el caso al pedido y clicamos en Detalle Pedido.

- Nos desplazamos a Obtener Artículos y revisamos la/s diferencias entre Solicitado y Servido.
- No hay diferencia por lo que seleccionamos los artículos que reclama y sumamos los importes.

<input type="checkbox"/>	Nombre	Código artículo	Solicitado	Precio unidad	Precio u. oferta	Servido	Precio final
<input type="checkbox"/>	Harina de trigo El molino de Dia paq...	505	1	0.7		1	0.7
<input type="checkbox"/>	Café soluble clásico Cafetería de Dia ...	34615	1	3.35		1	3.35


1		3		<div> <div>✓ Precio total de los artículos seleccionados: 1.85</div> <div> Devolución </div> </div>			
				2			
<input type="checkbox"/>	Nombre	Código artículo	Solicitado	Precio unidad	Precio u. oferta	Servido	
<input checked="" type="checkbox"/>	Barra de pan integral 100% EL MOLINO DE...	57134	2	0.65	0.43		
<input checked="" type="checkbox"/>	Barra de pan peregrina EL MOLINO DE DIA...	66939	2	0.79	0.5		

- Si nos aparece como servido pero a coste 0€ → asignamos el importe del producto en el monedero


<input type="checkbox"/>	Nombre	Código artículo	Solicitado	Precio unidad	Precio u. oferta	Servido	Precio final
<input type="checkbox"/>	Harina de trigo El molino de Dia paq...	505	1	0.7		1	0.7
<input type="checkbox"/>	Café soluble clásico Cafetería de Dia ...	34615	1	3.35		1	3.35
<input type="checkbox"/>	Azúcar blanco Dia paquete 1 Kg	81788	1	1.45		1	1.45
<input type="checkbox"/>	Golosinas surtidas Marcelo Caramelo...	161767	1	1.79		1	0


## Falta Artículo (hasta 2 ref.)

- Si el importe a abonar es menor o igual a 20€ → realizamos devolución de los artículos.
  - Si el cliente insiste en que quiere que se le entreguen haremos una nueva entrega.
- Si el importe a abonar es mayor a 20€ → realizamos 1 llamada a transporte y/o tienda para localizar mercancía
  - Contactamos con transporte / tienda:
    - Acordamos en qué momento se entrega.
    - Asignamos cupón sorry
  - No contactamos con transporte / tienda o no localizamos los artículos:
    - Cliente no red flag\* → realizamos una nueva entrega y asignamos cupón sorry.
      - Si el cliente insiste en que quiere que le abonemos realizamos una devolución y asignamos cupón sorry.
    - Cliente red flag\* → escalamos caso para gestionar e informamos al cliente que una vez revisado su caso le daremos una respuesta




 **Caso**  
**02193801**


Fecha/Hora de apertura 10/01/2024 10:01	Origen del caso Teléfono	Tipo de registro del caso Tienda DIA	Estado Sin gestionar	Motivo del caso	Nombre del propietario Ester González López
--	-----------------------------	---	-------------------------	-----------------	--

 El cliente de este caso está marcado.

 **Eventos clave**  
Sin eventos clave para mostrar.

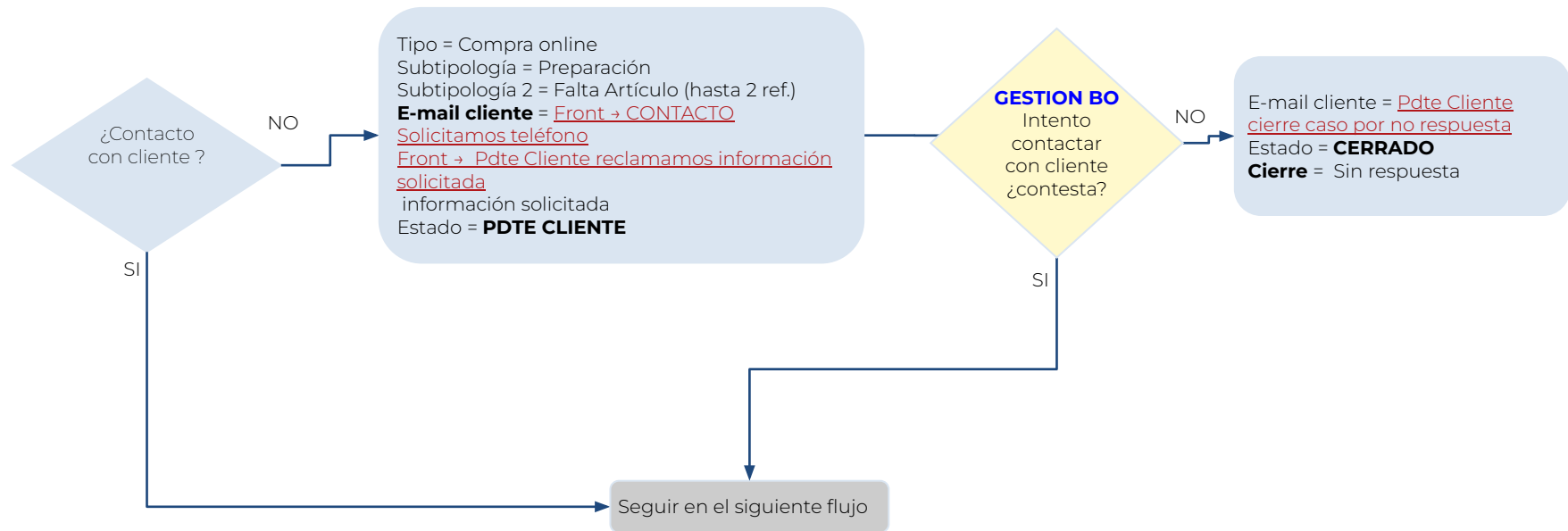
**Vínculos rápidos de lista relacionada**

-  [Historial del caso \(7\)](#)
-  [Voice Calls \(0\)](#)
-  [Transcripciones de chat \(0\)](#)

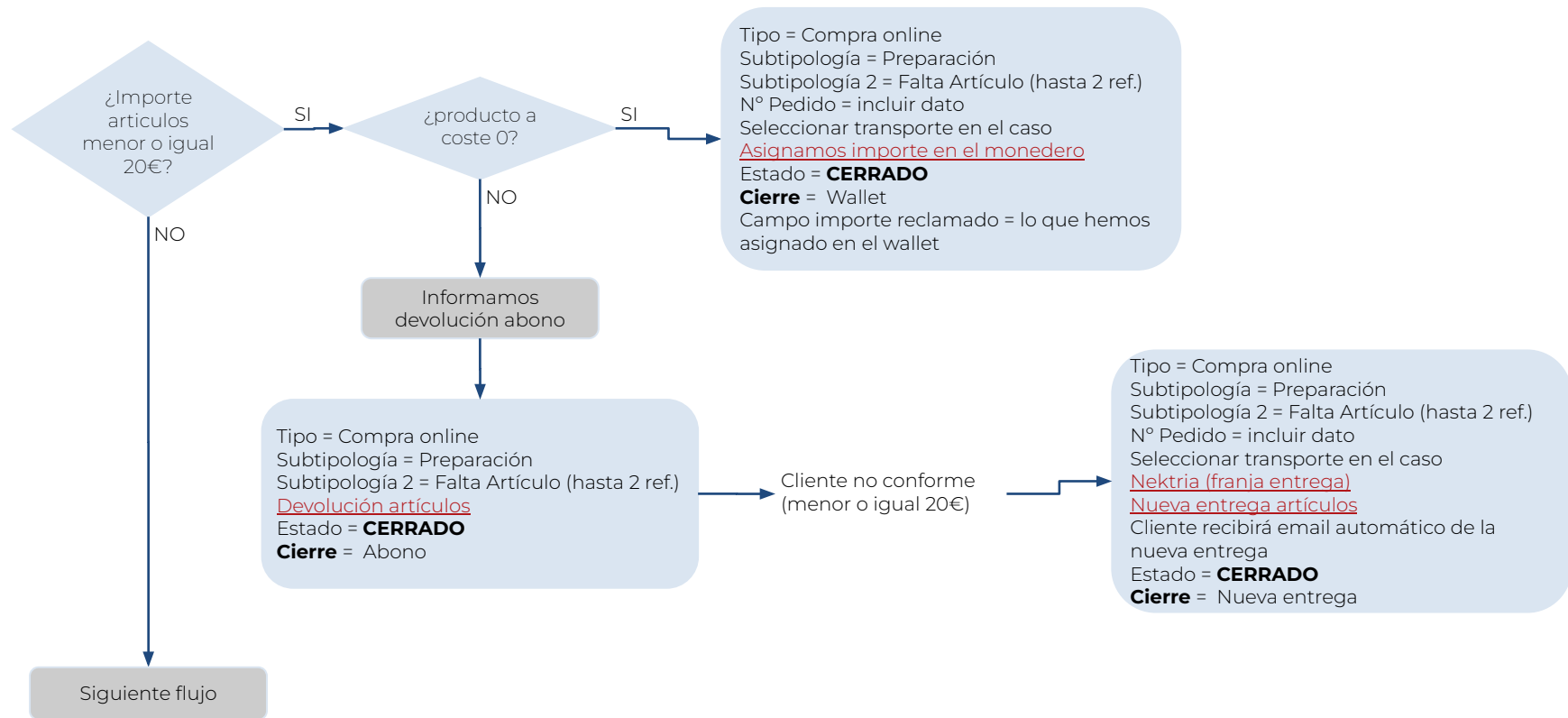
 **Detalle de Llamada de voz**  
Vincular un registro re

Buscar llamadas de voz...

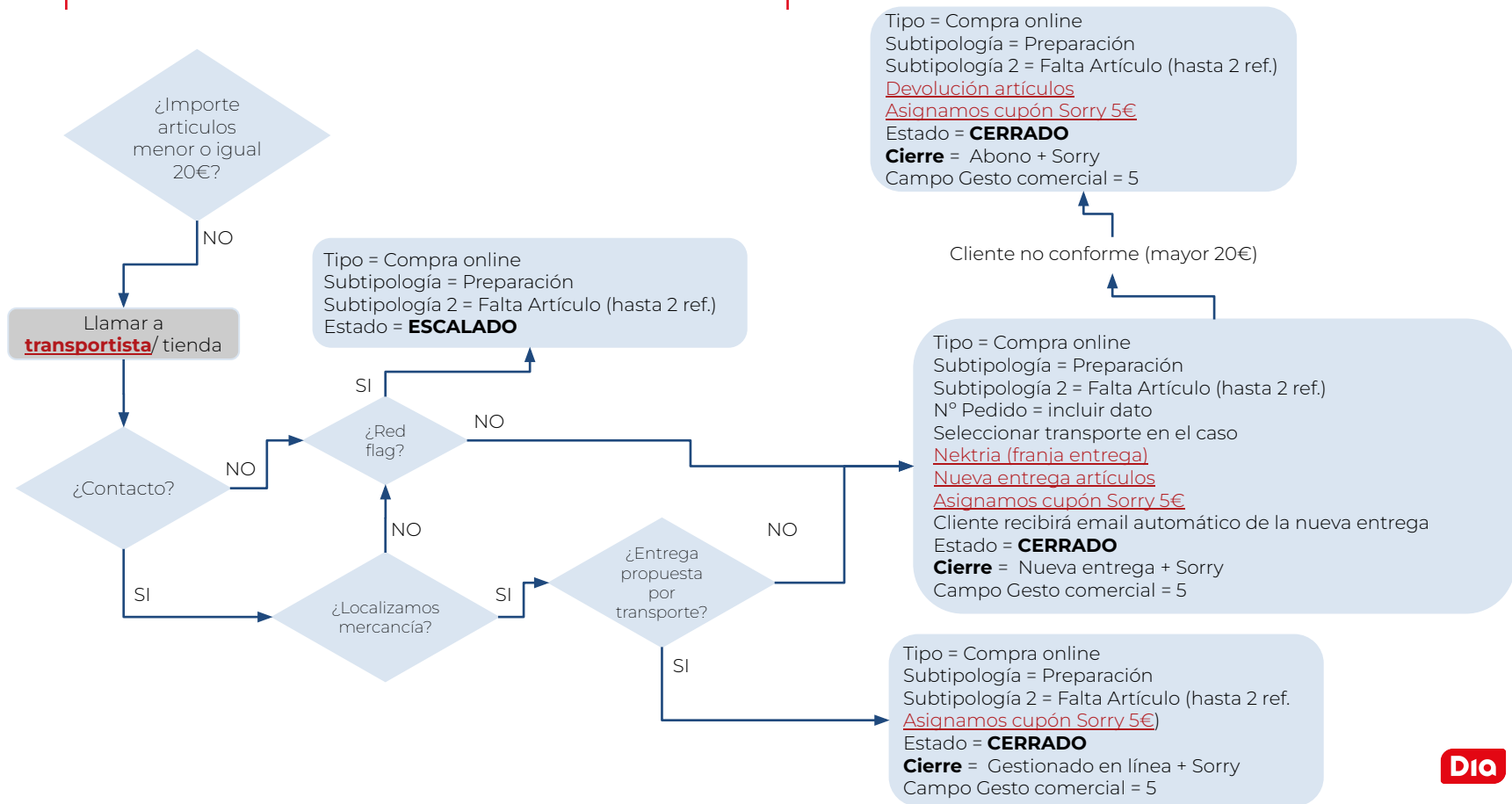
## Falta Artículo (hasta 2 ref.)



## Falta Artículo (hasta 2 ref.)



## Falta Artículo (hasta 2 ref.)





## Falta Artículo (3 o más ref.)

Cliente reclama que no ha recibido unos artículos (más de 3 referencias).

Accedemos desde el caso al pedido y clicamos en Detalle Pedido.

- Nos desplazamos a Obtener Artículos y revisamos la/s diferencia/s entre Solicitado y Servido.
- No hay diferencia por lo que seleccionamos los artículos que reclama y sumamos los importes.

<input type="checkbox"/>	Nombre	Código artículo	Solicitado	Precio unidad	Precio u. oferta	Servido	Precio final
<input type="checkbox"/>	Surtido de mini turrone Dulce Noel caja 2...	273484	1	4.19	3.77	1	3.77
<input type="checkbox"/>	Roscón de Reyes premium con nata Dulce ...	296874	1	8.99	8.99	1	8.99
<input type="checkbox"/>	Bombones de chocolate con leche Lindt Li...	45440	1	6.29	6.29	1	6.29
<input type="checkbox"/>	Mini tostas redondas Cincis caja 100 g	79814	1	1.79	1.79	0	0
<input type="checkbox"/>	Majifones cocidos en su jugo Aguaimar b...	81922	1	4.49	4.49	1	4.49
<input type="checkbox"/>	Pimientos tricolor bolsa 500 g	102283	1	1.42	1.42	1	1.42
<input type="checkbox"/>	Banana granel 500 g	42070	500	0.75	0.6	485	0.6

3				2			
✓ Precio total de los artículos seleccionados: 1.85				Devolución			
1	<input checked="" type="checkbox"/>	Barra de pan integral 100% EL MOLINO DE...	57134	2	0.65	0.43	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Barra de pan peregrina EL MOLINO DE DIA...	66939	2	0.79	0.5	

## Falta Artículo (3 o más ref.)

- Si el importe a abonar es menor o igual a 20€ → realizamos devolución de los artículos.
  - Si el cliente insiste en que quiere que se le entreguen haremos una nueva entrega.
- Si el importe a abonar es mayor a 20€ → realizamos 1 llamada a transporte y/o tienda para localizar mercancía.
  - Contactamos con transporte / tienda:
    - Acordamos en qué momento se entrega.
    - Asignamos cupón sorry
  - No contactamos con transporte / tienda o no localizamos los artículos:
    - Cliente no red flag\* → realizamos una nueva entrega.
      - Si el cliente insiste en que quiere que le abonemos realizamos una devolución.
    - Cliente red flag\* → escalamos caso para gestionar e informamos al cliente que una vez revisado su caso le daremos una respuesta.

Caso  
**02193801**

Fecha/Hora de apertura 10/01/2024 10:01	Origen del caso Teléfono	Tipo de registro del caso Tienda DIA	Estado Sin gestionar	Motivo del caso	Nombre del propietario Ester González López
--	-----------------------------	---	-------------------------	-----------------	--

El cliente de este caso está marcado.

Eventos clave

Sin eventos clave para mostrar.

Vínculos rápidos de lista relacionada

Historial del caso (7)

Voice Calls (0)

Transcripciones de chat (0)

Detalle de Llamada de voz

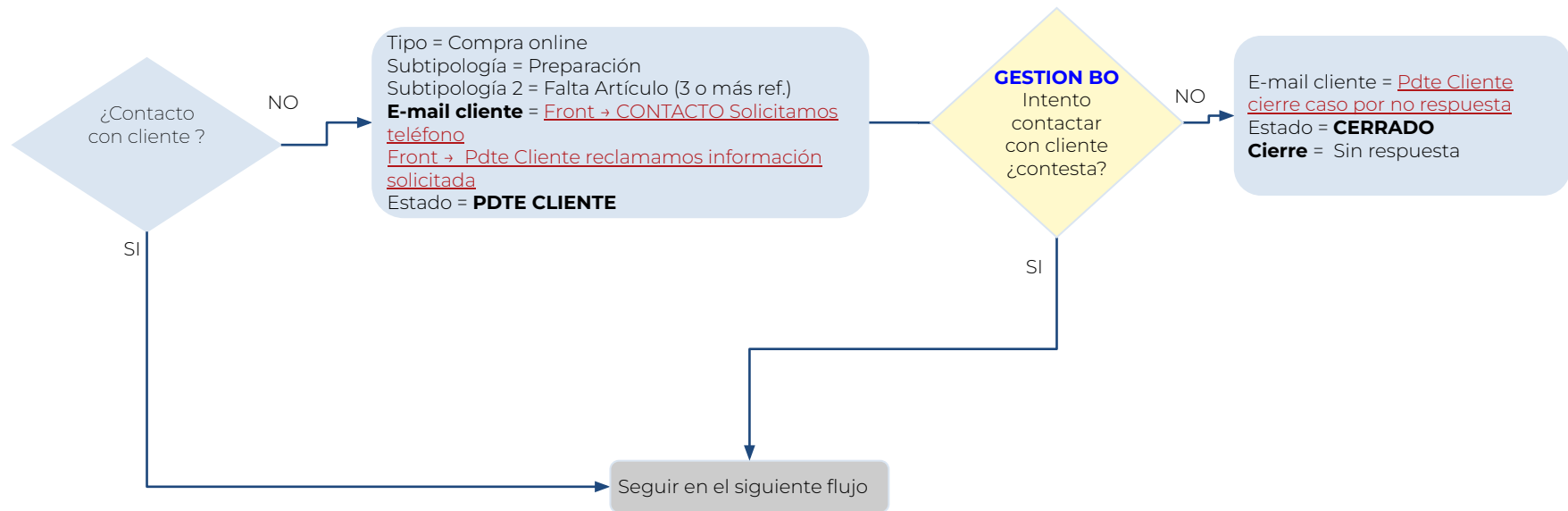
Vincular un registro re

Buscar llamadas de voz...

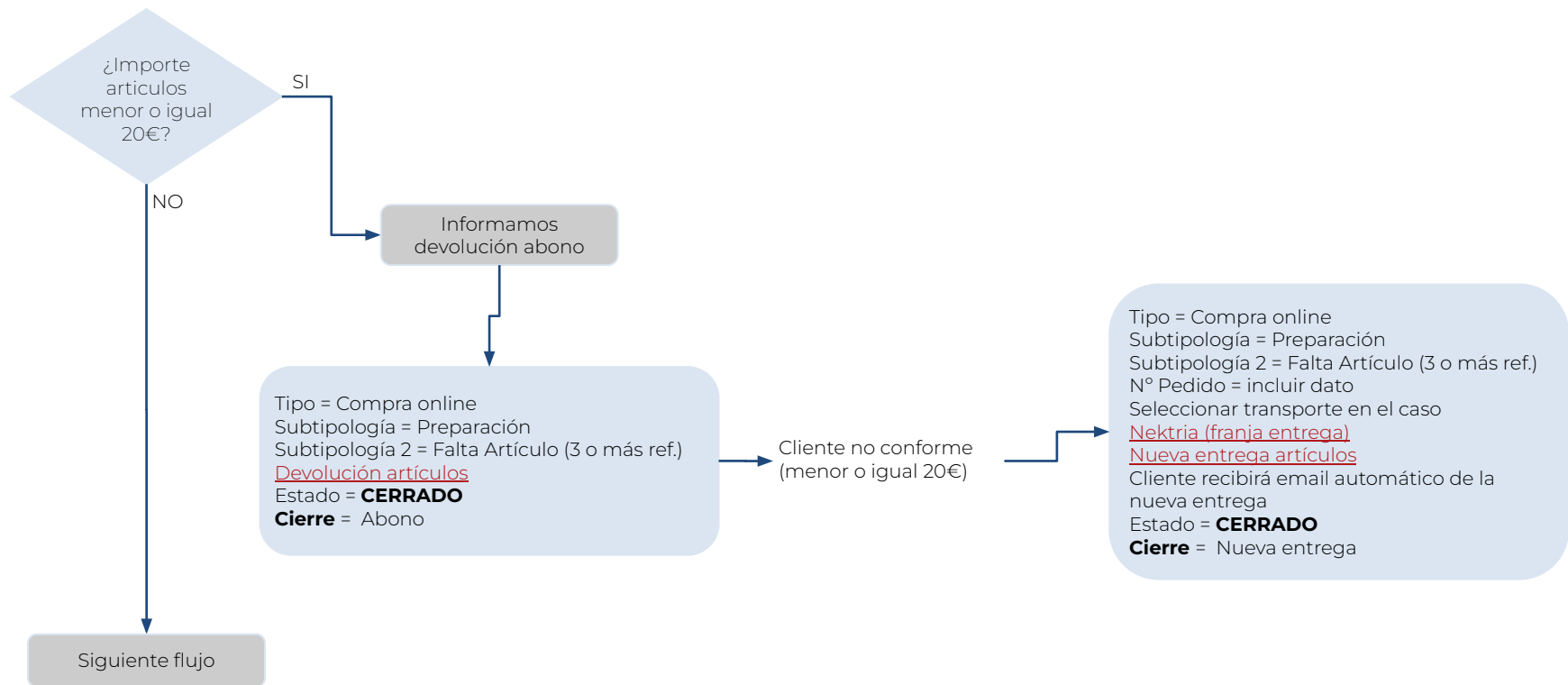
Día

42

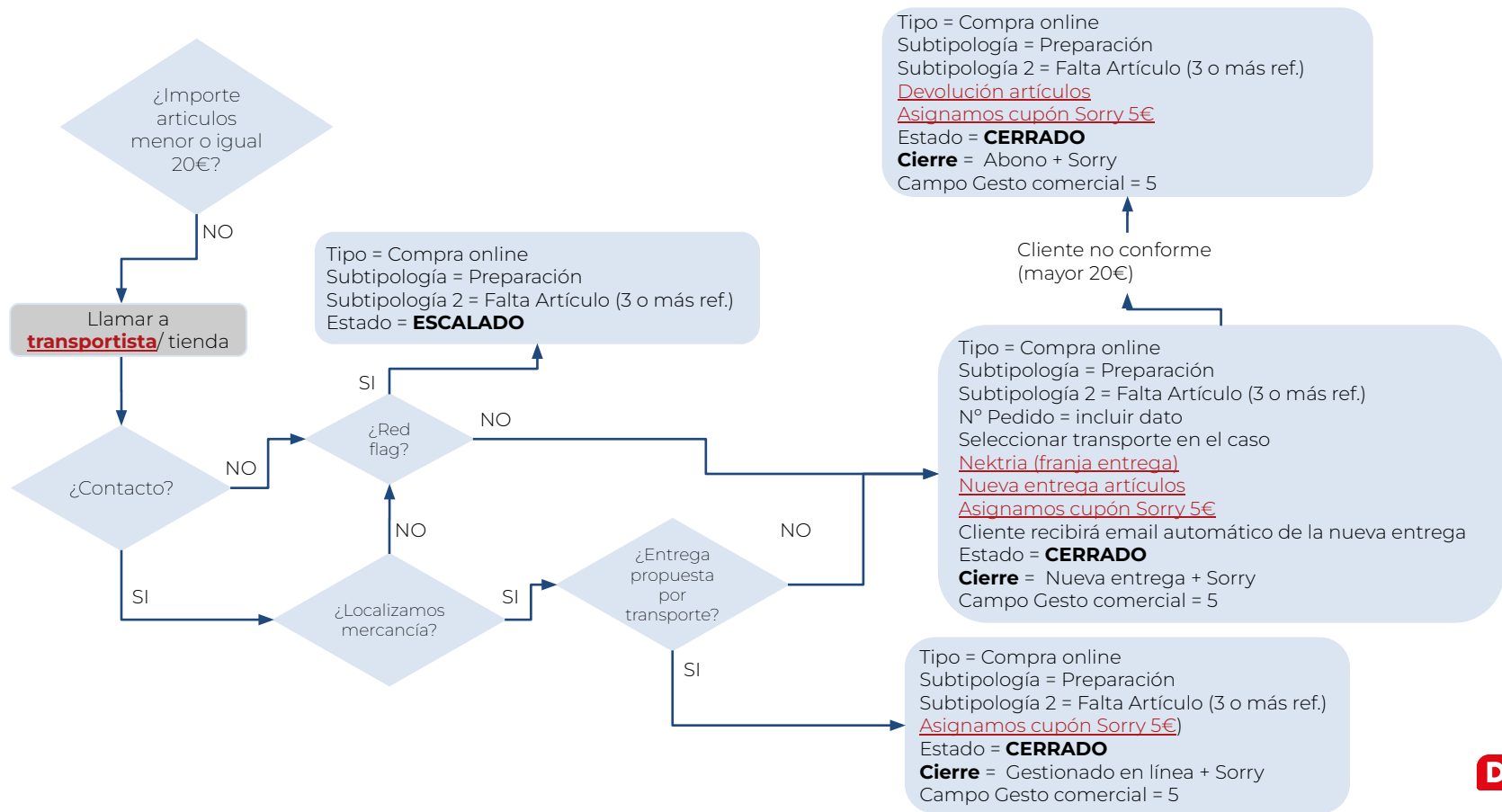
## Falta Artículo (3 o más ref.)



## Falta Artículo (3 o más ref.)



## Falta Artículo (3 o más ref.)



## Artículo erróneo

Ante un artículo erróneo (diferente a lo solicitado) tenemos que verificar:

- Si el artículo recibido no es el artículo pedido → es Artículo erróneo (ej.: ha solicitado leche desnatada y le hemos enviado, semidesnatada).
- Si el cliente recibe artículos que no son de su pedido y además le faltan productos de su pedido → es Artículo erróneo
- Si el cliente indica que el artículo recibido no corresponde con la descripción que aparece en el detalle del pedido → es Artículo erróneo al ser un error de preparación (mencionar a coordinación para SAC interno).
- Si el cliente indica que el artículo recibido no corresponde con la foto que aparece en el detalle del pedido → se trata de una consulta de surtido por lo que debemos revisar el procedimiento de surtido.
- Si es un cambio de formato → se trata de una consulta de surtido por lo que debemos revisar el procedimiento de surtido.
- Si el artículo recibido es a más de los artículos solicitados y no faltan artículos de su pedido → es Artículo no solicitado (ej.: recibe unas latas de refresco que no ha pedido y no faltan artículos de su pedido)

## Artículo erróneo

- Si el importe a abonar es menor o igual a 20€ → realizamos devolución de los artículos.
- Si el importe a abonar es mayor a 20€ :
  - Cliente no red flag\* + artículos no frescos → realizamos una nueva entrega + recogida.
    - Si el cliente insiste en que quiere que le abonemos , pedimos foto y el caso se queda pte cliente.
  - Cliente no red flag + artículos frescos → enviamos email solicitando foto y el caso Pdte cliente.
  - Cliente red flag\* → enviamos email solicitando foto y Escalamos.

The screenshot shows a web interface for managing a case. At the top, the case number '02193801' is displayed. Below it, a table lists case details: Fecha/Hora de apertura (10/01/2024 10:01), Origen del caso (Teléfono), Tipo de registro del caso (Tienda DIA), Estado (Sin gestionar), Motivo del caso, and Nombre del propietario (Ester González López). A green box highlights a message: 'El cliente de este caso está marcado.' Below the table, there are two main sections: 'Eventos clave' (Sin eventos clave para mostrar.) and 'Detalle de Llamada de voz' (Vincular un registro re...). The 'Eventos clave' section includes 'Vínculos rápidos de lista relacionada' with links for 'Historial del caso (7)', 'Voice Calls (0)', and 'Transcripciones de chat (0)'.

Fecha/Hora de apertura	Origen del caso	Tipo de registro del caso	Estado	Motivo del caso	Nombre del propietario
10/01/2024 10:01	Teléfono	Tienda DIA	Sin gestionar		Ester González López

El cliente de este caso está marcado.

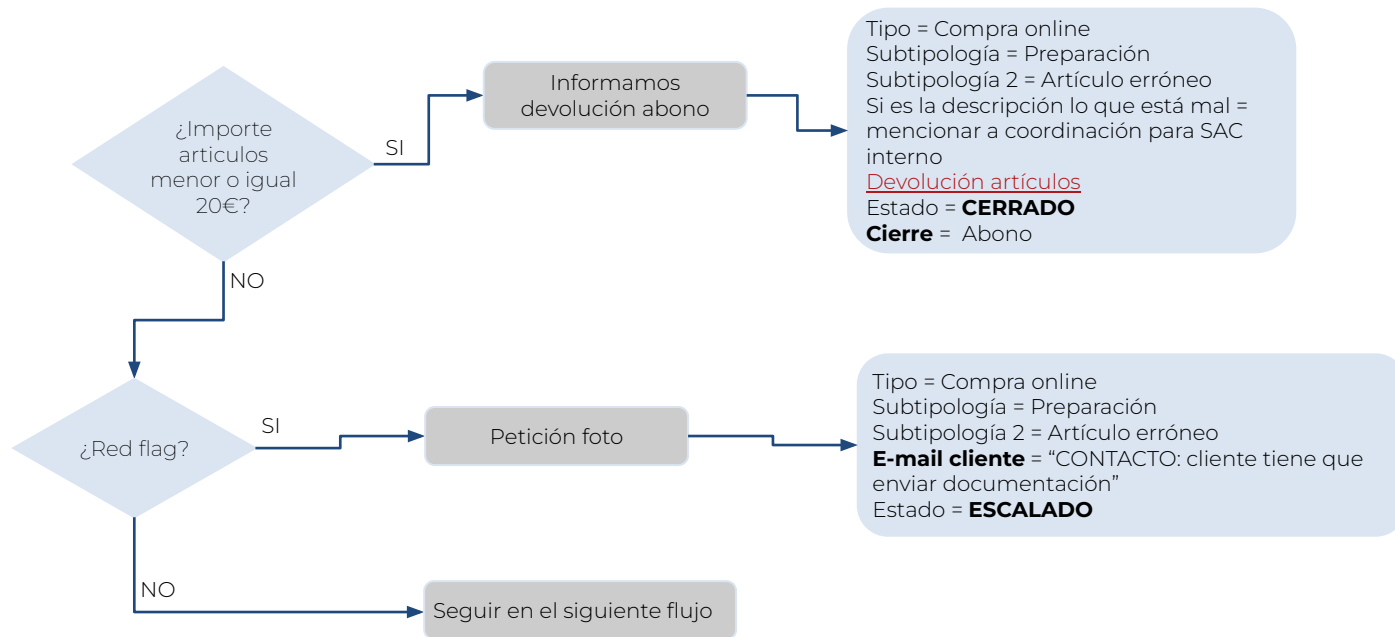
**Eventos clave**  
Sin eventos clave para mostrar.

**Vínculos rápidos de lista relacionada**

- Historial del caso (7)
- Voice Calls (0)
- Transcripciones de chat (0)

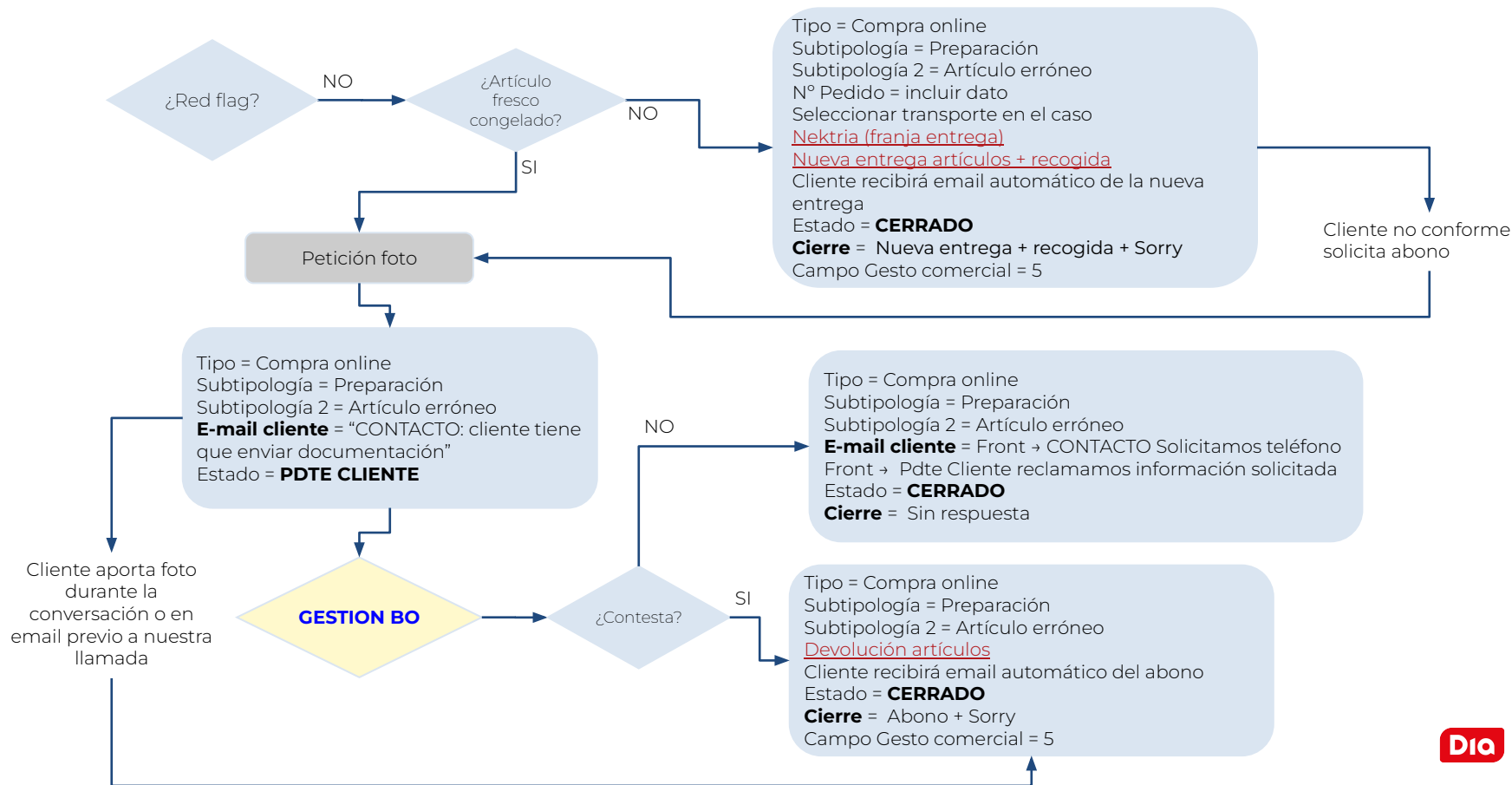
**Detalle de Llamada de voz**  
Vincular un registro re...  
Buscar llamadas de voz...

## Artículo erróneo





## Artículo erróneo

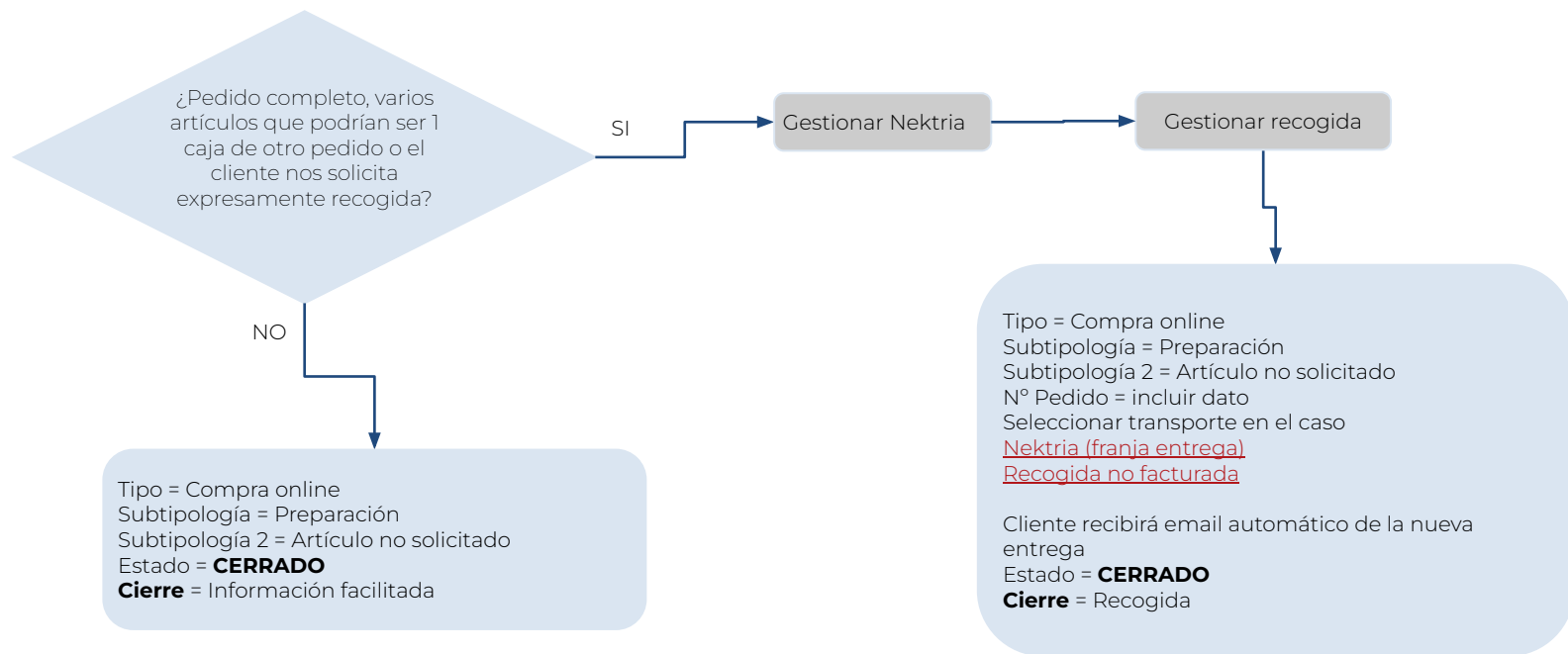


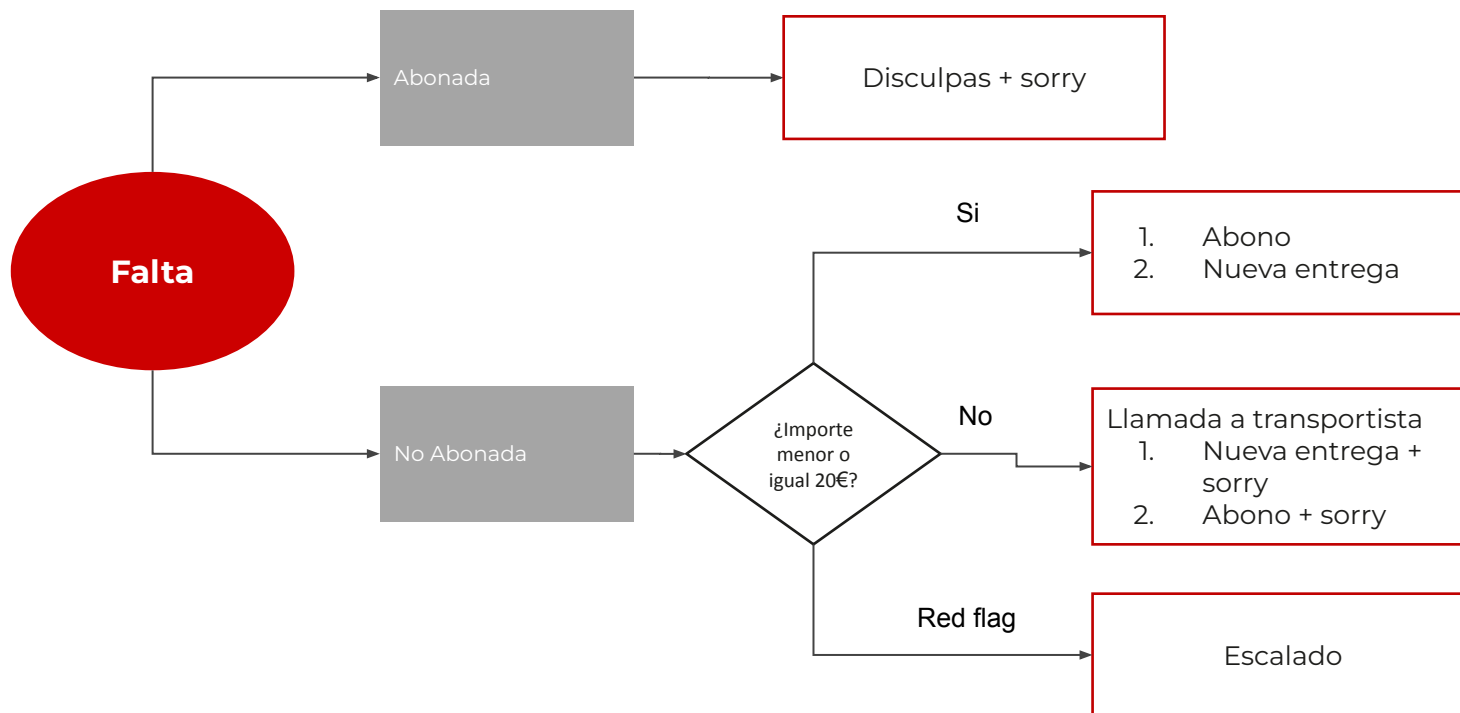
## Artículo no solicitado

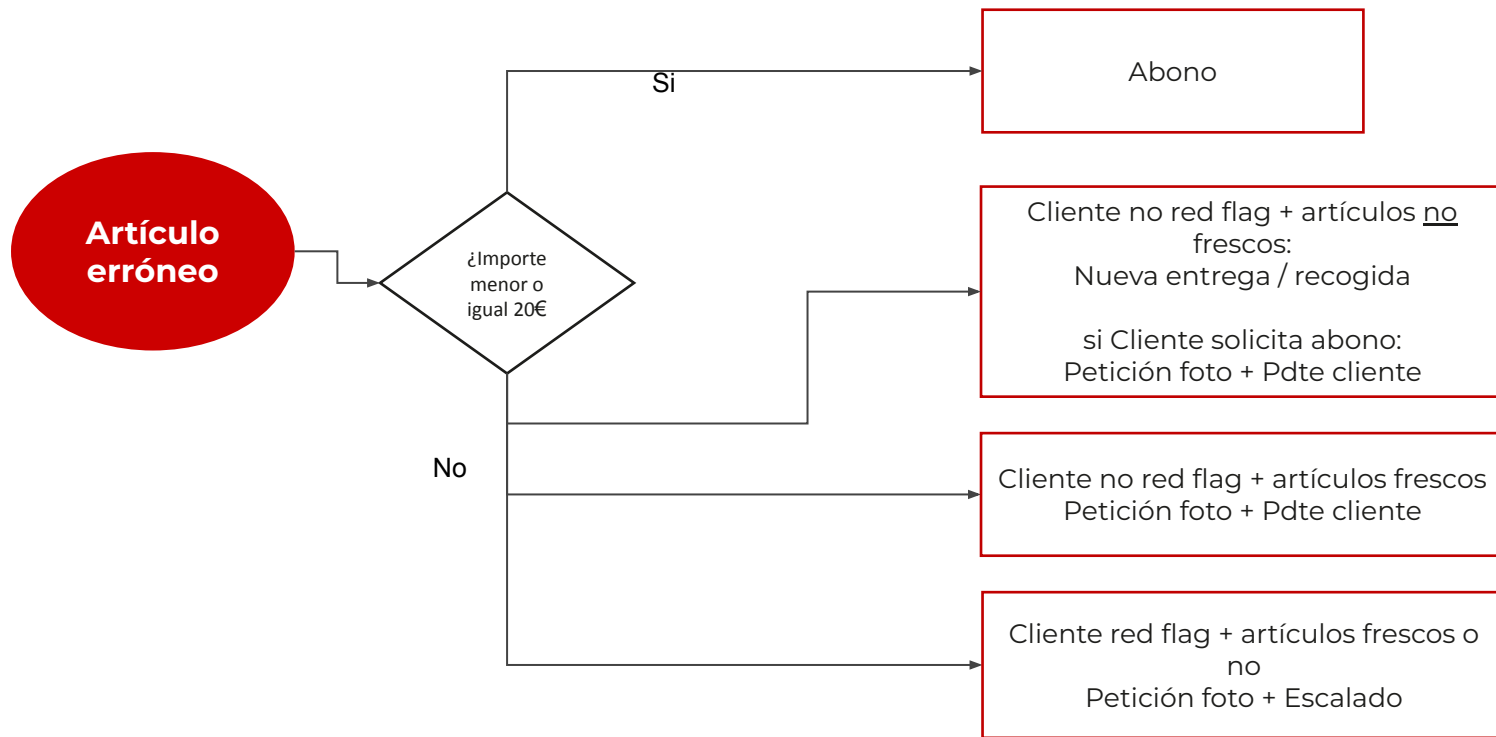
El cliente nos informa que hemos enviado un/os artículo/s **a más** que no ha solicitado ni vienen cambiados por artículos que sí ha pedido.

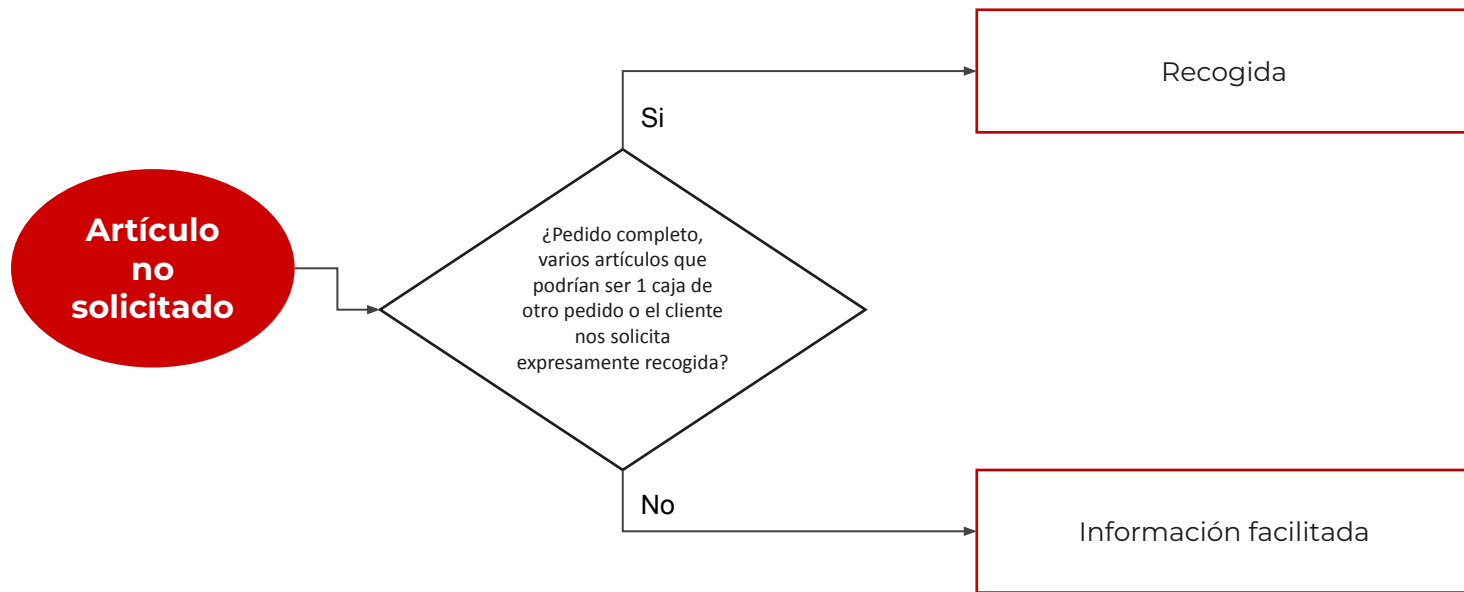
- Identificamos lo/s artículos que le han entregado de más e informamos al cliente:
  - Si se trata de un pedido completo, varios artículos que podrían ser 1 caja de otro pedido o si el cliente nos solicita expresamente (no ofrecemos la recogida) que recojamos los artículos → gestionamos una recogida.
  - De no ser así: Agradecemos que nos haya transmitido la información, dejamos constancia y cerramos el caso

## Artículo no solicitado









## Preparación

## Recordemos cómo clasificamos y gestionamos

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Motivo del caso (cierre)
Compra online	Preparación	Falta no cobrada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cupón sorry</li> <li>• Sin respuesta</li> <li>• Teléfono errado</li> </ul>
Compra online	Preparación	Falta Artículo (hasta 2 ref.) menor o igual 20€	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin respuesta</li> <li>• Gestionado en línea</li> <li>• Nueva entrega</li> <li>• Abono</li> <li>• Teléfono errado</li> </ul>
Compra online	Preparación	Falta Artículo (hasta 2 ref.) mayor 20€	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin respuesta</li> <li>• Gestionado en línea + sorry</li> <li>• Nueva entrega + sorry</li> <li>• Abono + sorry</li> <li>• Teléfono errado</li> </ul>
Compra online	Preparación	Falta Artículo (3 o más ref.) menor o igual 20€	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin respuesta</li> <li>• Gestionado en línea</li> <li>• Nueva entrega</li> <li>• Abono</li> <li>• Teléfono errado</li> </ul>
Compra online	Preparación	Falta Artículo (3 o más ref.) mayor 20€	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin respuesta</li> <li>• Gestionado en línea + sorry</li> <li>• Nueva entrega + sorry</li> <li>• Abono + sorry</li> <li>• Teléfono errado</li> </ul>
Compra online	Preparación	Artículo erróneo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin respuesta</li> <li>• Nueva entrega + recogida+sorry</li> <li>• Abono</li> <li>• Abono + sorry</li> <li>• Teléfono errado</li> </ul>
Compra online	Preparación	Artículo no solicitado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin respuesta</li> <li>• Recogida</li> <li>• Información facilitada</li> <li>• Teléfono errado</li> </ul>

A man and a woman, both wearing safety vests (orange for the man, yellow for the woman), are standing in a warehouse aisle, smiling and talking. The aisle is lined with tall shelves filled with various goods, including boxes and bags. The lighting is warm and the overall tone is positive.

# Entrega

*El pedido va de camino a casa del cliente*



## Retraso

Es el día de la entrega y el pedido va en camino pero llevamos retraso en la franja de entrega seleccionada por el cliente:

- El cliente contacta para quejarse de que el pedido ha llegado con retraso
  - Desde el pedido verificar que el estado de entrega es Entregado y cuál era la franja de entrega.
  - En Información de entrega / Datos Recepción comprobamos en Fecha recepción que la hora de entrega es superior a la franja en la que teníamos que haber entregado.
  - Pedimos disculpas y asignamos cupón sorry 5€.

Datos Recepción	
Tipo de documento	Fecha recepción
1	08/01/2024 21:11:53
Documento identidad	<input type="checkbox"/> Cliente firma la entrega
0904154	

- El cliente contacta ya que ha pasado la franja de entrega y el pedido no le ha llegado y durante la llamada le llega el pedido
  - Desde el pedido verificar cuál era la franja de entrega.
  - Si la hora de entrega es superior a la franja de entrega pedimos disculpas y asignamos cupón sorry 5€.

## Retraso

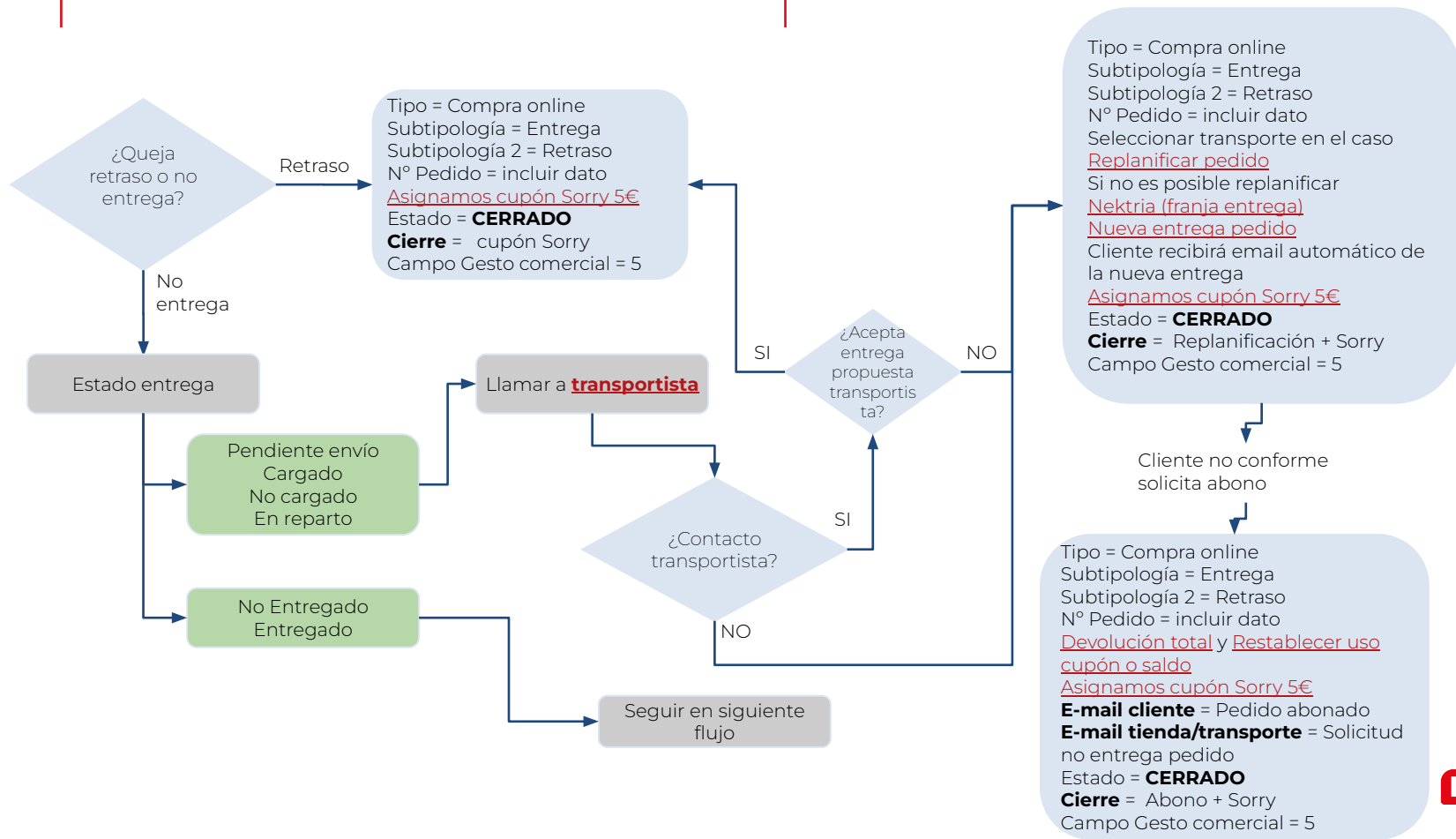
Es el día de la entrega y el pedido va en camino pero llevamos retraso en la franja de entrega seleccionada por el cliente:

- El cliente contacta ya que ha pasado la franja de entrega y el pedido no le ha llegado → revisamos el estado de entrega del pedido:
    - Pendiente Envío
    - Cargado
    - No Cargado
    - En Reparto

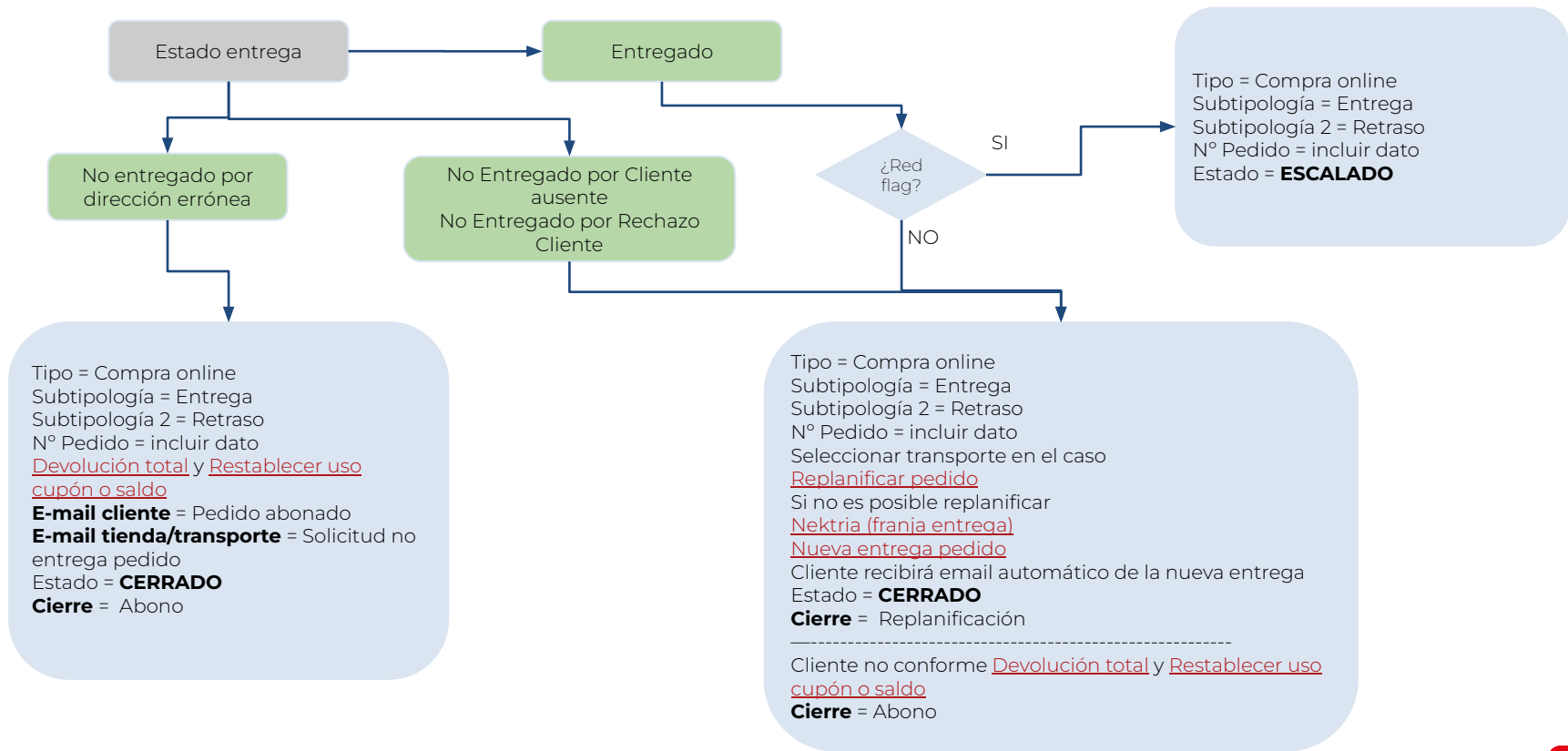
} Desde Nektria localizamos el pedido del cliente y llamamos al transportista. Ofrecemos la solución que nos dé el repartidor.  
 Si cliente no acepta, replanificamos o abono total si no acepta replanificar.
  - No Entregado-Dirección Desconocida
 

} Verificar con cliente estado no entrega y dirección → Realizamos abono total, ya que si la dirección no es correcta no es posible corregir para esa entrega.  
 El cliente debe rectificar en su perfil y poner la dirección correcta para que en próximos pedidos no tenga problemas
  - No Entregado-Cliente Ausente
  - No Entregado-Rechazo Cliente
- } Verificar con cliente estado no entrega → Ofrecemos replanificación, si no lo acepta, gestionamos abono.
- Entregado → revisar si el cliente es red flag, de no ser así ofrecemos replanificación. Si tiene marca red flag, escalamos el caso.

## Retraso



## Retraso

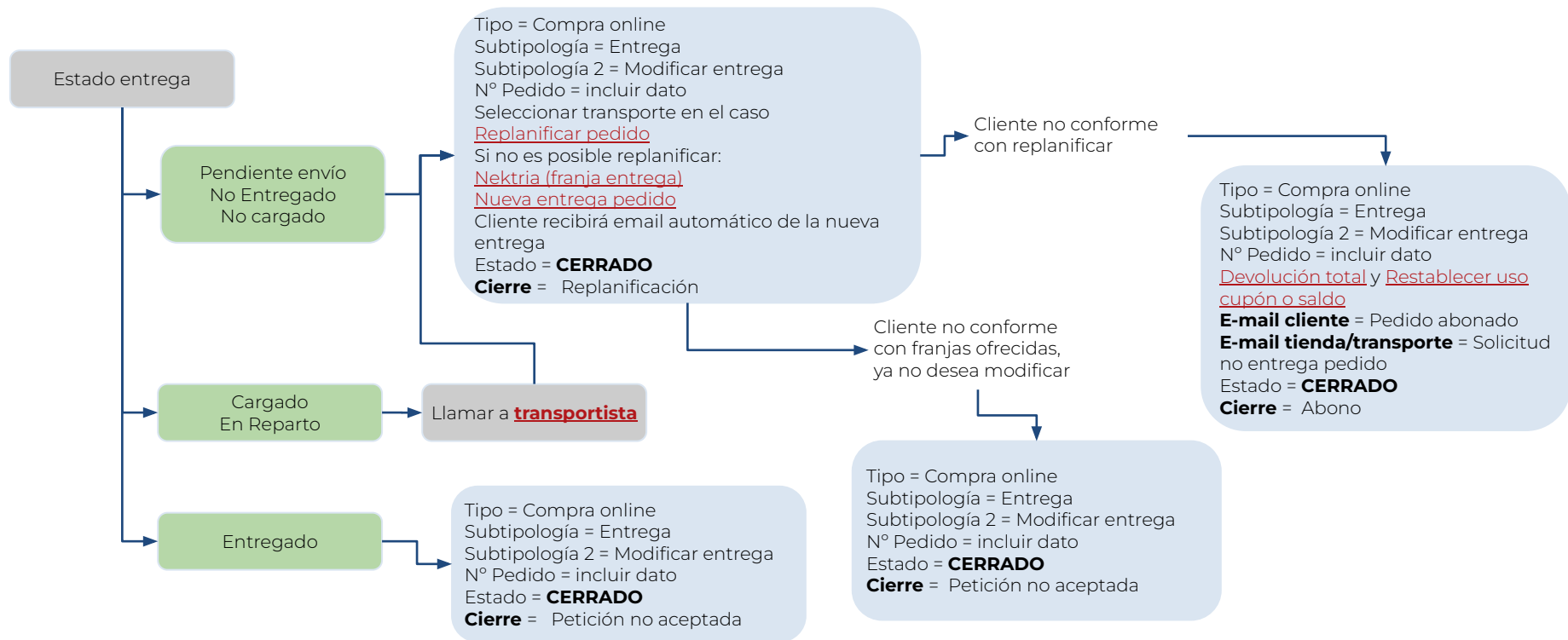


## Modificar entrega

Cliente contacta porque no va a poder recibir su pedido en la fecha y hora programada para su entrega.

- Revisar el estado de entrega del pedido
  - Pendiente envío, No entregado y No cargado
    - Seleccionamos fecha y franja en Nektria.
    - Seleccionamos en el caso el transporte y el pedido del cliente.
    - Desde el pedido gestionamos una nueva entrega con la fecha y franja que hemos seleccionado previamente en Nektria.
    - El cliente no acepta la nueva entrega y solicita el abono del pedido → realizamos abono.
  - Cargado y En reparto
    - 1 intento contacto al transportista para informar que no realice la entrega
    - Seleccionamos fecha y franja en Nektria.
    - Seleccionamos en el caso el transporte y el pedido del cliente.
    - Desde el pedido gestionamos una nueva entrega con la fecha y franja que hemos seleccionado previamente en Nektria.
    - El cliente no acepta la nueva entrega y solicita el abono del pedido → realizamos abono.
  - Entregado
    - Confirmar al cliente que consta entregado → cerrar con peticion no aceptada

# Modificar entrega



## Informativa

Cliente nos informa sobre condiciones que debemos tener en cuenta

Pide entregar a última hora, a primera → pedimos disculpas e informamos que no es posible atender la petición.

Cliente nos comenta sobre alguna información adicional útil para la entrega (ascensor roto, telefonillo no funciona...). → enviar plantilla email xxxx a transporte y cerrar el caso con Información facilitada

Tipo = Compra online

Subtipología = Entrega

Subtipología 2 = Informativa

Nº Pedido = incluir dato

**E-mail transporte** = Sobre la entrega (sólo se envía para información adicional para la entrega)

Estado = **CERRADO**

**Cierre** = Información facilitada

## Repartidor

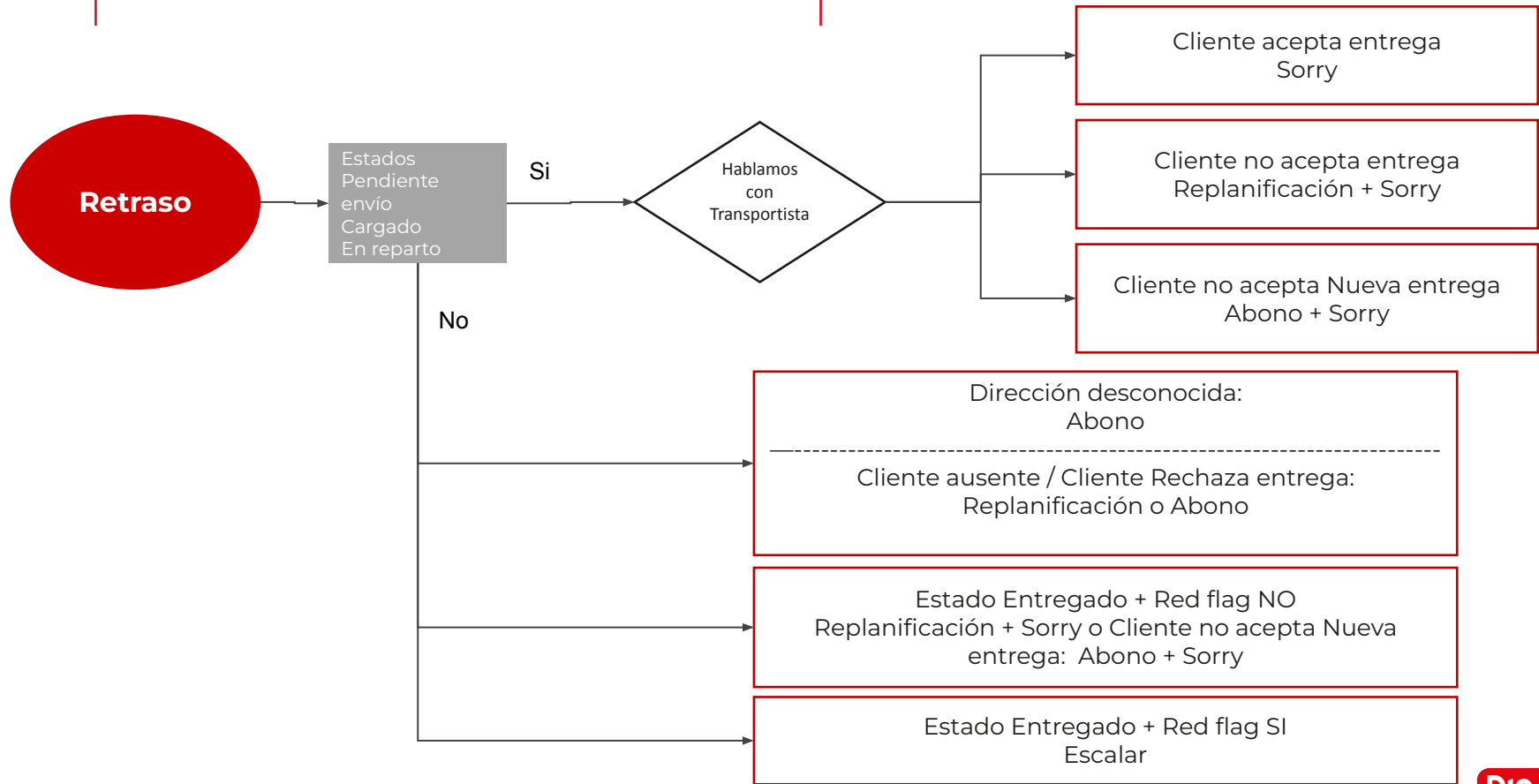
Cliente nos traslada una queja sobre el repartidor → pedimos disculpas, informaremos que remitimos lo sucedido de forma interna para poder tomar las medidas oportunas y asignamos sorry 5€.

Tipo = Compra online  
Subtipología = Entrega  
Subtipología 2 = Repartidor  
Nº Pedido = incluir dato  
[Asignamos cupón Sorry 5€](#)  
Estado = **CERRADO**  
**Cierre** = cupón Sorry  
Campo Gesto comercial = 5



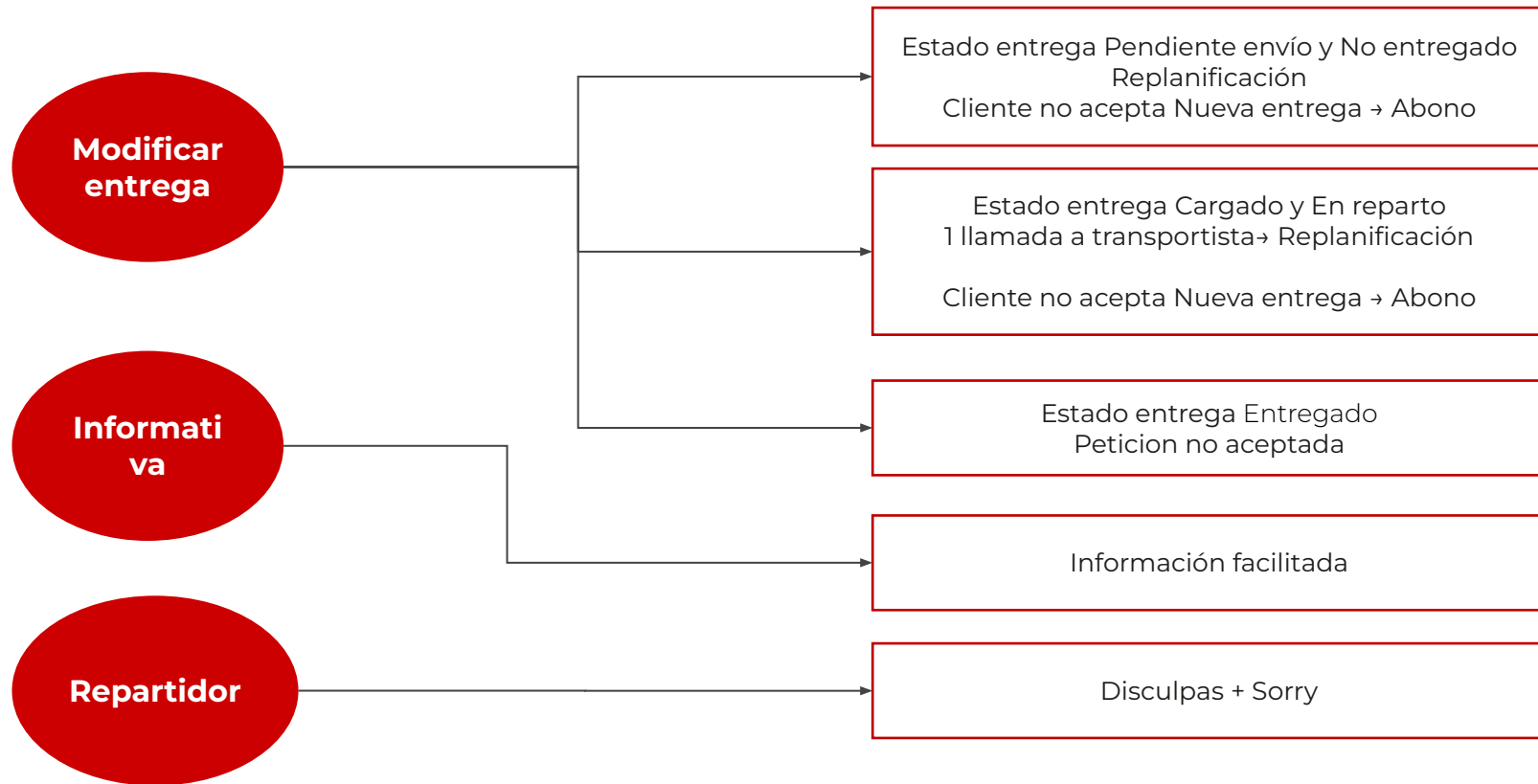
# Entrega

## ¿Qué hemos aprendido?



## Entrega

## ¿Qué hemos aprendido?



Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Motivo del caso (cierre)
Compra online	Entrega	Retraso	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cupón sorry</li><li>• Replanificación + sorry</li><li>• Abono + sorry</li><li>• Sin respuesta</li><li>• Teléfono errado</li><li>• Replanificación</li><li>• Abono</li></ul>
Compra online	Entrega	Modificar entrega	<ul style="list-style-type: none"><li>• Replanificación</li><li>• Abono</li><li>• Peticion no aceptada</li><li>• Sin respuesta</li><li>• Teléfono errado</li></ul>
Compra online	Entrega	Informativa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Información facilitada</li><li>• Sin respuesta</li><li>• Teléfono errado</li></ul>
Compra online	Entrega	Repartidor	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cupón sorry</li><li>• Sin respuesta</li><li>• Teléfono errado</li></ul>

A photograph of a warehouse interior with high ceilings and tall shelving units filled with boxes. Two workers, a man and a woman, are standing in the aisle, facing each other and smiling. The man is wearing an orange safety vest over a grey shirt and dark pants. The woman is wearing a yellow safety vest over a red long-sleeved shirt and dark pants. The entire image has a semi-transparent orange overlay.

# Gestión B0

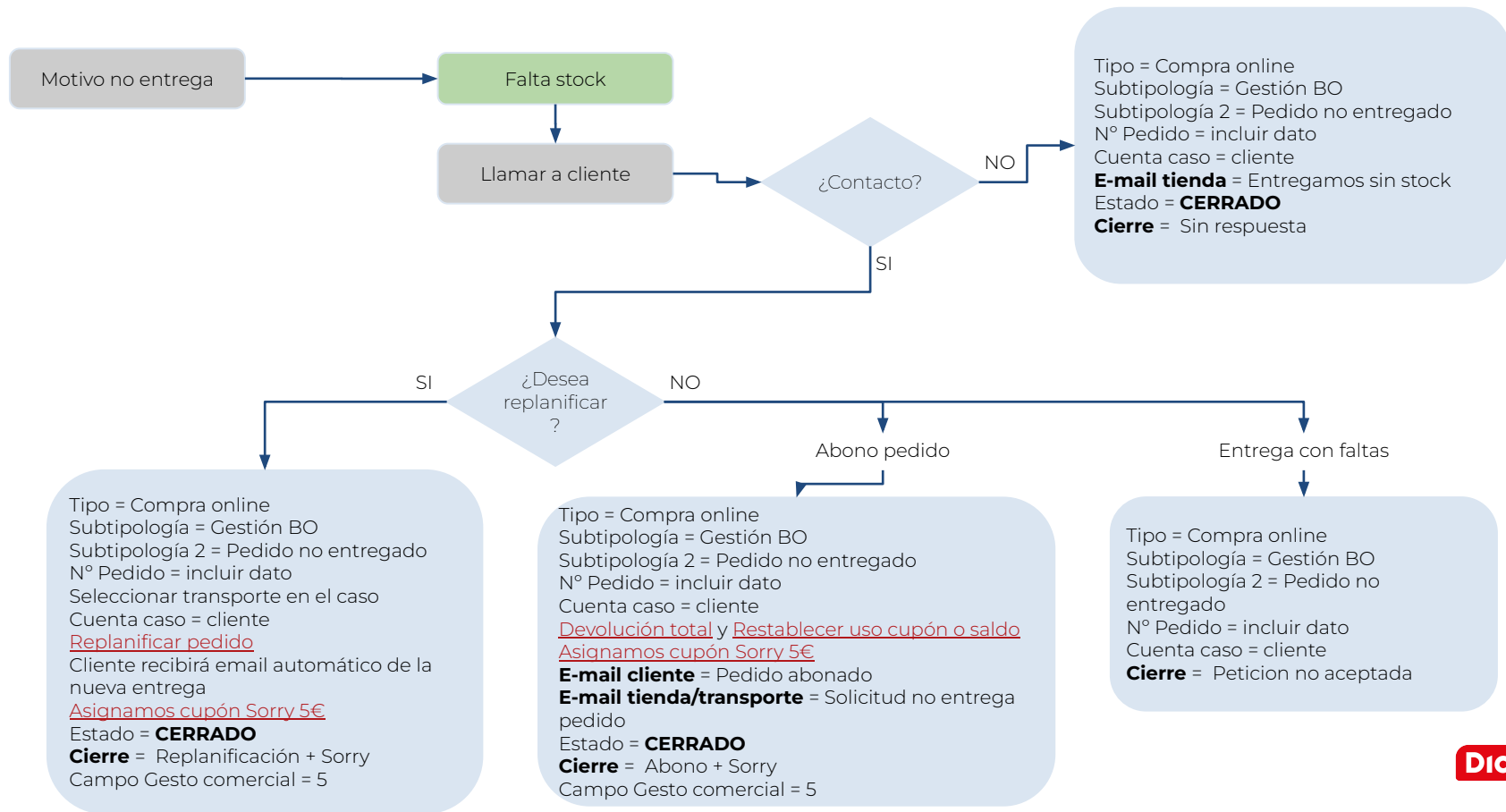
*Tienda nos pide gestión sobre un pedido*

## Pedido no entregado

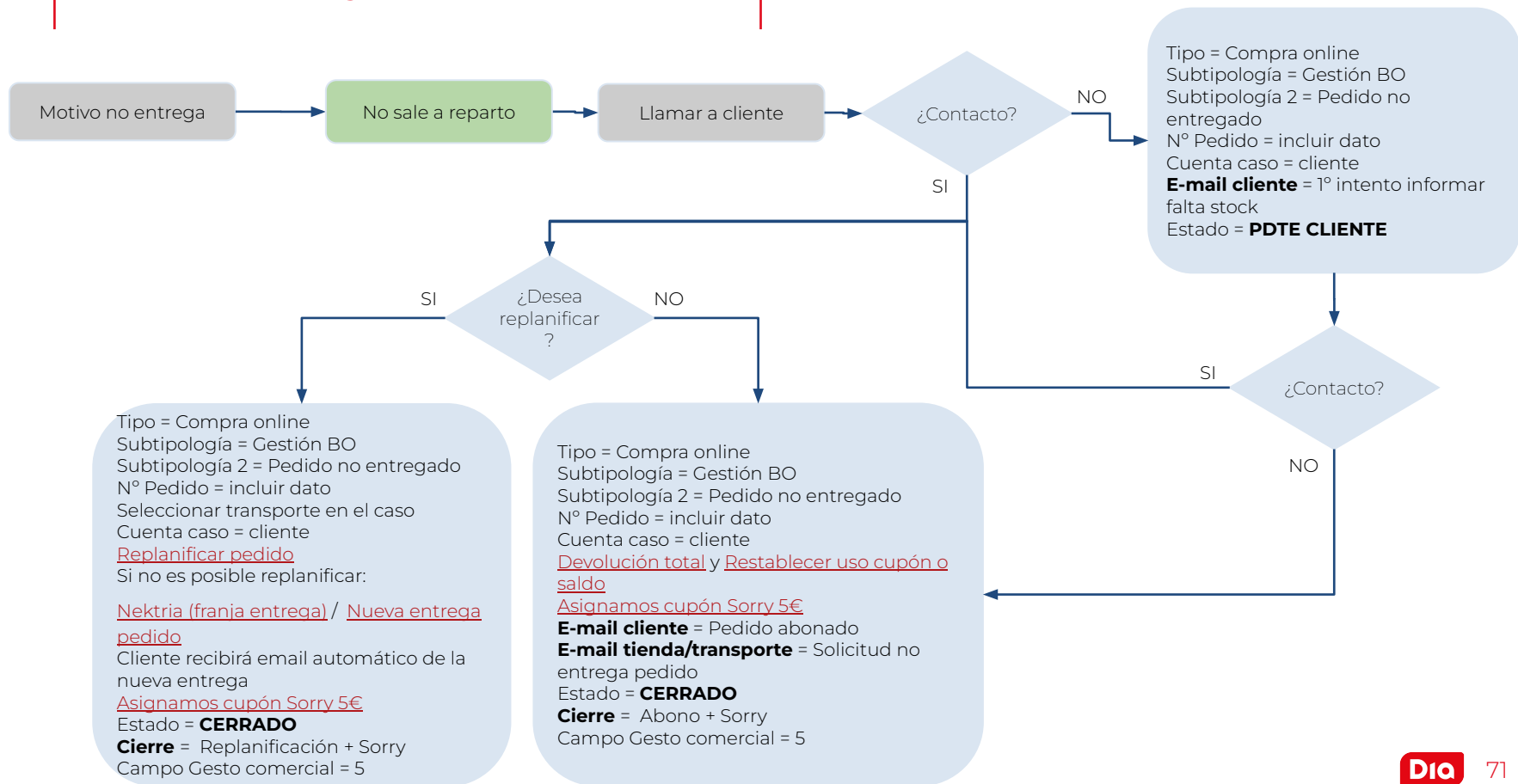
Las tiendas nos pueden solicitar cambiar el día y franja de entrega de un pedido (replanificación) en los siguientes casos:

- Por falta de stock para entrega en el día elegido. En estos casos la tienda nos tendrá que indicar el día para el que podrá ser la nueva entrega, si no tenemos ese dato pediremos más información a la tienda para poder hacer la gestión necesaria. Llamaremos al cliente para proponerle la replanificación, si el cliente no desea replanificar, le informaremos que entregamos el pedido con esas faltas; si no lo desea, procederemos a anular el pedido.
- El pedido está en tienda (no ha salido a reparto) o se ha devuelto a tienda por transporte (por ausente o cualquier otro motivo). Llamaremos al cliente para proponerle la replanificación, si el cliente no desea replanificar, procederemos a anular/ abonar el pedido.
  - Si es un pedido de envío 1h y el cliente se encontraba ausente, NO replanificamos, contactamos con el cliente para avisarle de que gestionamos el abono total del pedido.
- El pedido no se ha entregado por dirección errónea → debemos indicar al cliente que la dirección que nos ha facilitado no es correcta y debe acceder a su perfil para rectificarla. En este caso, la solución será abonar la totalidad del pedido y que el cliente a través de su perfil, una vez rectificada la dirección, acceda a su último pedido y seleccione “Añadir al carrito”

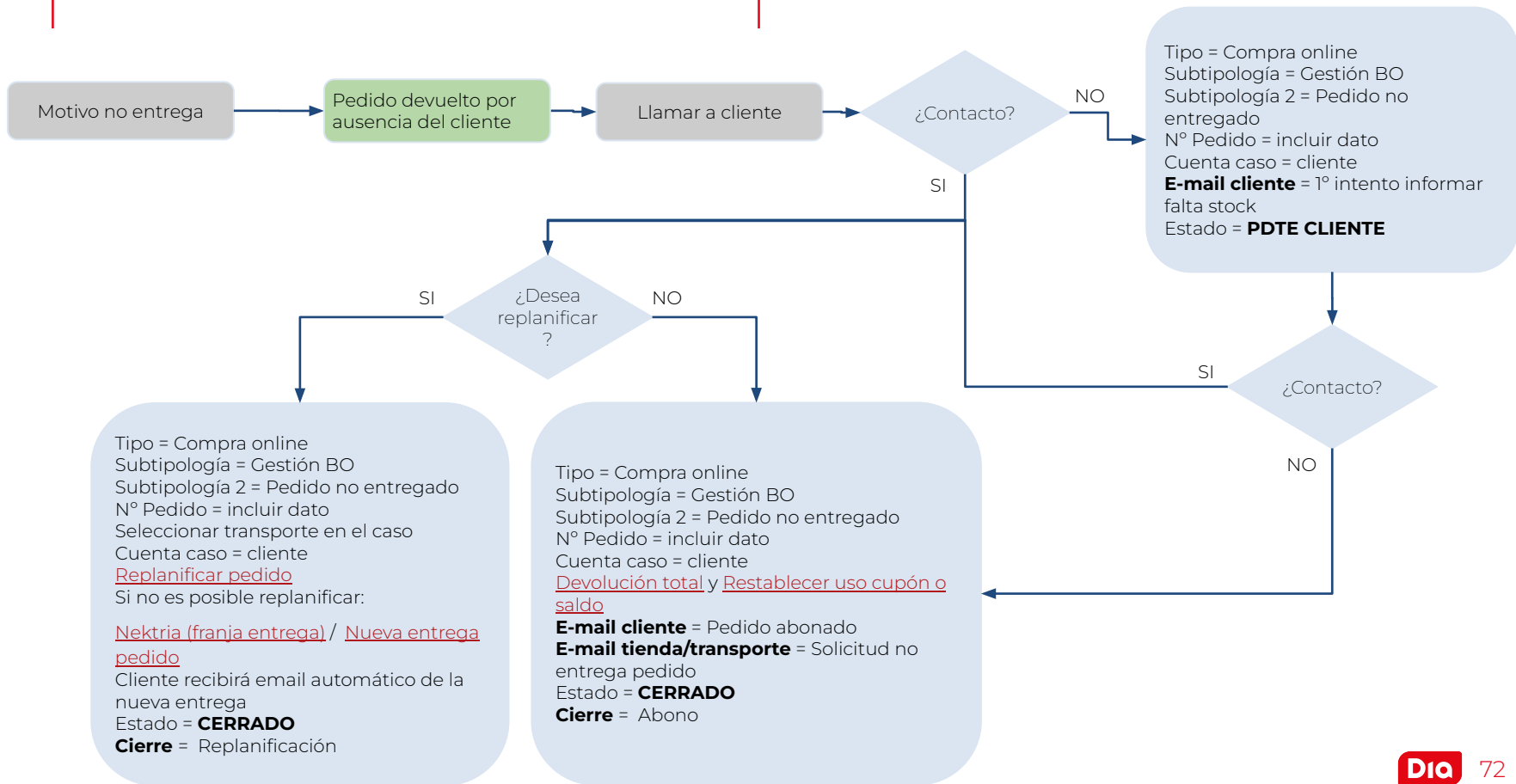
# Pedido no entregado



# Pedido no entregado

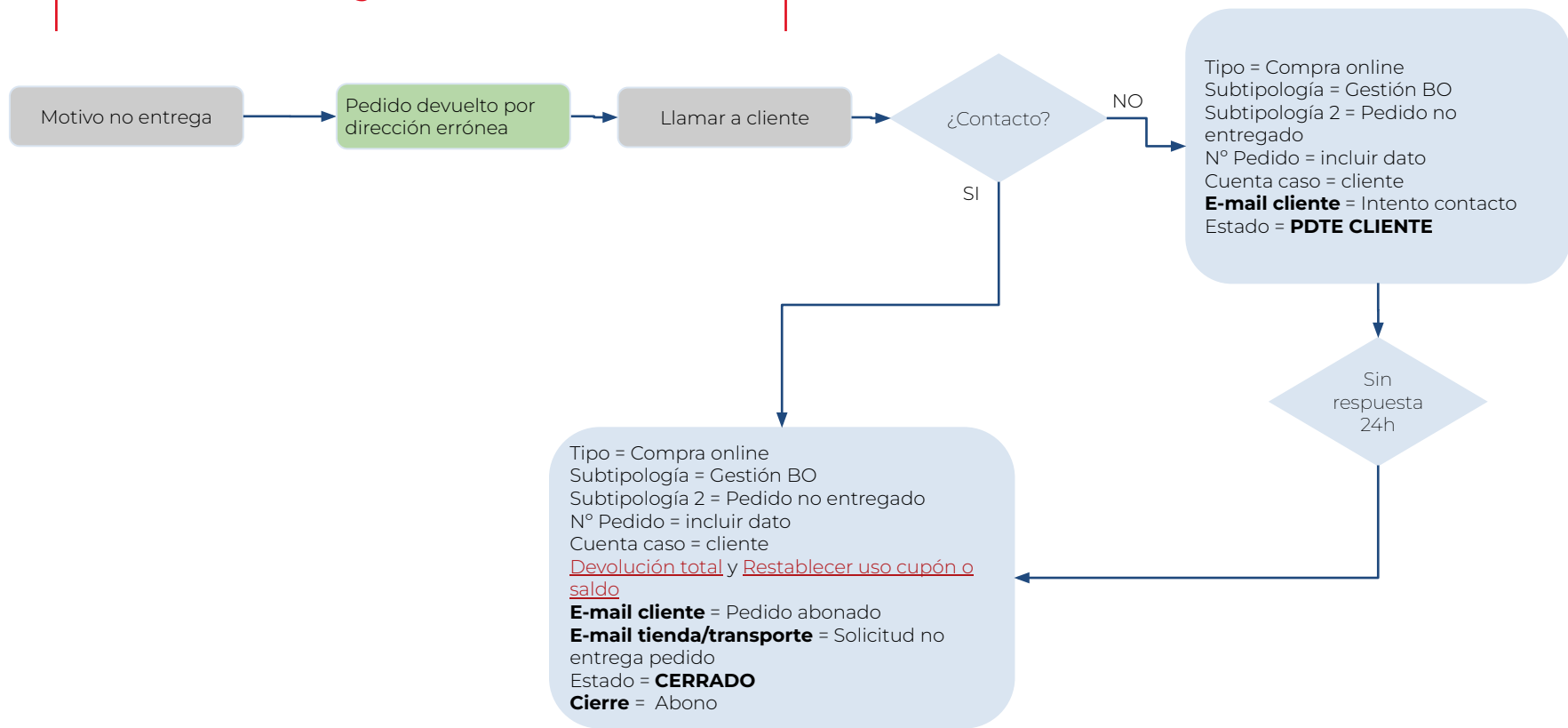


## Pedido no entregado





## Pedido no entregado



## Devolución fallida

Cuando la pasarela de pagos da algunos de los siguientes errores:

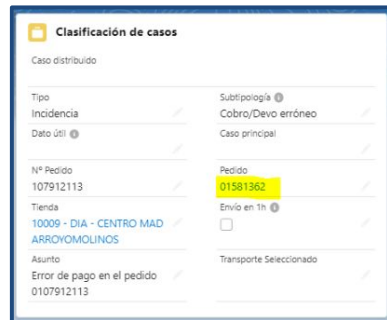
- No se puede realizar el abono por faltas o artículos de peso en pedidos pagados con tarjeta (Santander) o Bizum --> No abonado por ajuste / Error en abono por ajuste
- No se puede cobrar un pedido pagado con Paypal --> No captura paypal / Error en captura
- No se puede realizar la devolución total de un pedido por su anulación --> Abono fallido / Error en cancelación

Nos llega un caso a Salesforce en la cola de Gestión interna con la siguiente información:

- Asociado a la cuenta del cliente del pedido afectado
- Tipificado como:
  - Compra online / Gestión BO / Devolución fallida
  - Con el número de pedido del cliente
  - Con el número de pedido de Salesforce
  - La tienda preparadora del pedido
  - Asunto: Error de pago en el pedido xxxxx

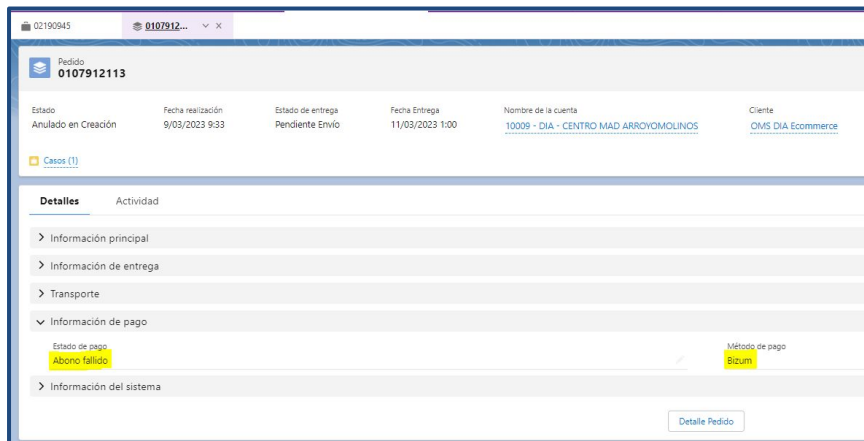
## Devolución fallida

Debemos primero revisar el error de cobro de ese pedido accediendo a los datos del pedido de Salesforce



Clasificación de casos	
Caso distribuido	
Tipo	Subtipología
Incidencia	Cobro/Devo erróneo
Dato útil	Caso principal
Nº Pedido	Pedido
107912113	01581362
Tienda	Envío en 1h
10009 - DIA - CENTRO MAD ARROYOMOLINOS	<input type="checkbox"/>
Asunto	Transporte Seleccionado
Error de pago en el pedido 0107912113	

Revisar el estado y método de pago



Pedido 0107912113					
Estado	Fecha realización	Estado de entrega	Fecha Entrega	Nombre de la cuenta	Ciente
Anulado en Creación	9/03/2023 9:33	Pendiente Envío	11/03/2023 1:00	10009 - DIA - CENTRO MAD ARROYOMOLINOS	OMS DIA Ecommerce

**Casos (1)**

**Detalles** Actividad

> Información principal

> Información de entrega

> Transporte

> Información de pago

Estado de pago

Abono fallido

Método de pago


Bizum

> Información del sistema


Detalle Pedido

## Devolución fallida

En función de ello llamaremos al cliente para que revise si tiene activo el comercio electrónico (método de pago Santander o Bizum) o si tiene saldo suficiente en su cuenta de Paypal y una vez lo haya resuelto, tendremos que dar a recobrar

 Pedido  
**0013468589**

Estado	Fecha realización	Estado de entrega	Fecha Entrega	Nombre de la cuenta	Cliente
Preparado	18/02/2023 1:00	Pendiente Envío		<a href="#">10009 - DIA - CENTRO MAD ARROYOMOLINOS</a>	<a href="#">L U Z</a>

 Casos (1)

**Detalles**

Actividad

> Información principal

> Información de entrega

> Transporte

> Información de pago


Estado de pago

Abono fallido

Método de pago

PayPal

> Información del sistema

Detalle Pedido 

## Devolución fallida

Donde nos tiene que salir el mensaje "Devolución realizada" o "Transacción realizada", por lo que si damos actualizar en Salesforce, el estado del pago pasaría a ser:

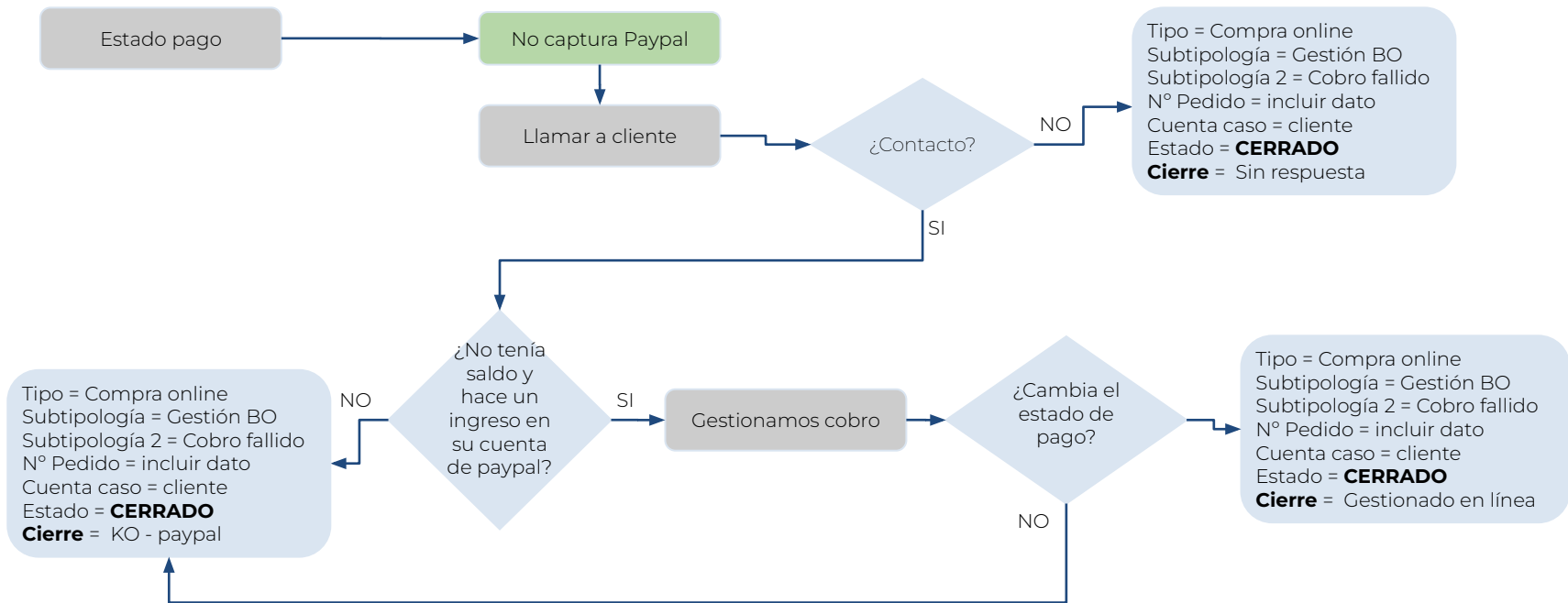
- No abonado por ajuste --> Abono ajuste cobro
- Abono fallido --> Abonado
- No captura paypal --> Cobrado

Si al dar a reprocesar nos sale un mensaje de error, puede ser por:

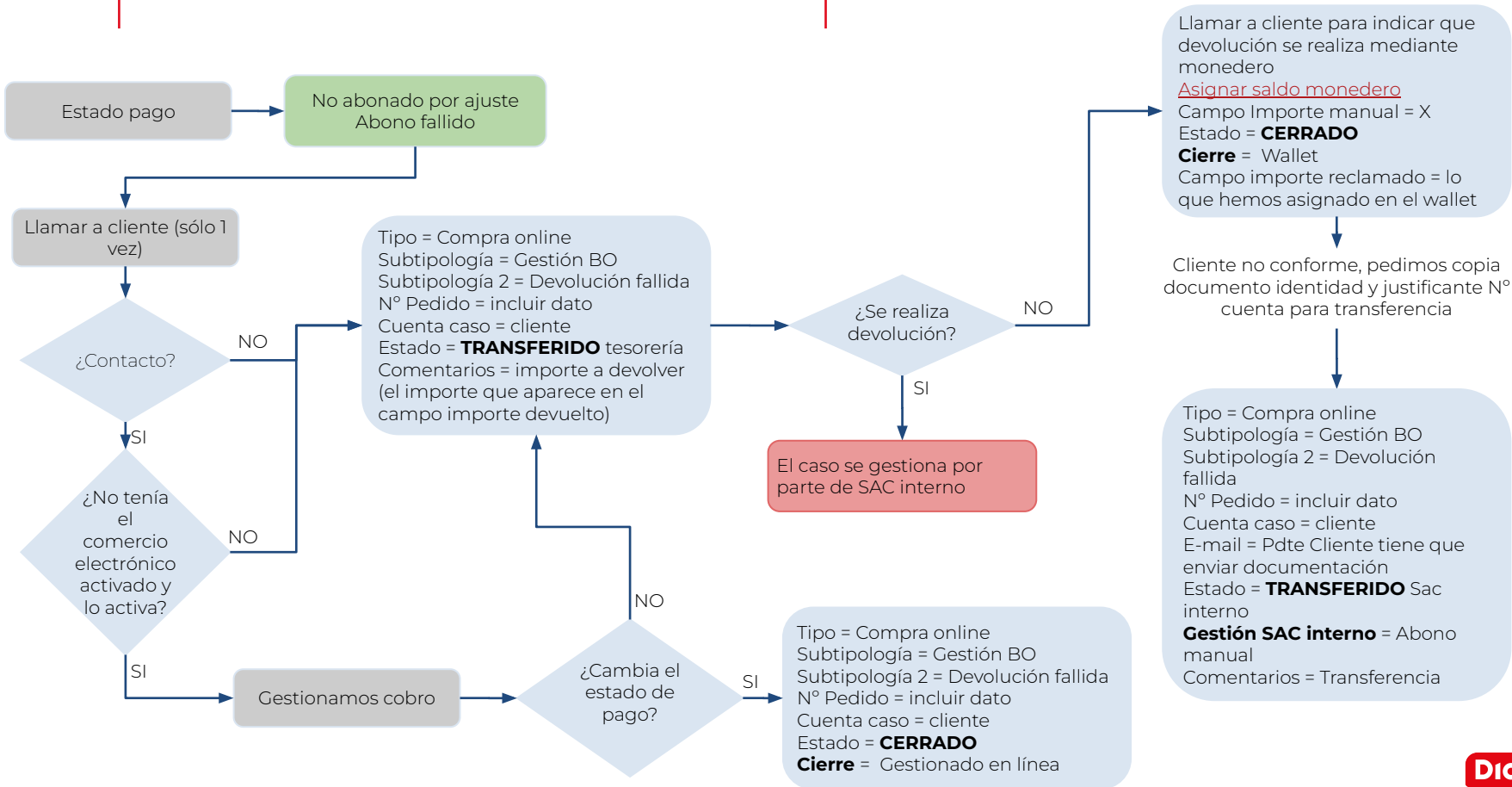
- "Error conexión pasarela de pago. Vuelva a intentarlo más tarde" → intentarlo otra vez
- "El pedido no existe" → mencionar a Sede
- "El pedido se encuentra en un estado no permitido para el recobro" → revisar estado del pago
- "Error no definido. Contacte con un administrador." → seguir flujo
  - Si el flujo indica transferir a Tesorería, debemos revisar el importe a abonar en el apartado de datos de pago del pedido

Datos del pago	
Pedido	
Importe solicitado	208.83
Importe final entregado	208.26
Importe devuelto	0.57

## Devolución fallida



# Devolución fallida



## Error reproceso de abono

Cuando al gestionar un abono desde Salesforce, la pasarela de pagos nos devuelve un error y por tanto no se efectúa en la cuenta del cliente, se crea un caso en Salesforce con las siguientes características:

- Asunto "Error de pago en Abono de "Abono de la devolución" para el pedido XXX"
- Cuenta del caso → la del cliente del pedido del abono
- N° de pedido → el pedido del abono
- Tienda → la del pedido del abono
- Tipificación:
  - Tipo → Compra online
  - Subtipología → Gestión BO
  - Subtipología 2 → Devolución fallida
- Llega a la cola de Gestión Interna

**Caso 03562781**

Fecha/Hora de apertura: 17/07/2024 10:14 | Origen del caso: Ficha interna | Tipo de registro del caso: Tienda DIA | Estado: Sin gestionar | Motivo del caso: COLA GESTION INTERNA | Nombre del propietario: COLA GESTION INTERNA

**Eventos clave**  
Ha completado todos los eventos clave. [Mostrar más](#)

**Relacionado**  
Vínculos rápidos de lista relacionada:  
[Historial del caso \(10+\)](#) [Voice Calls \(2\)](#) [Transcripciones de chat \(0\)](#)  
[Sesiones de Mensajería \(0\)](#) [Historial de actividades \(0\)](#) [Eventos clave de caso \(1\)](#)  
[Mostrar todo \(15\)](#)

**Knowledge**  
  
[Filtrar](#) [Nuevo artículo](#)  
 Artículos sugeridos  
 10 Resultados • Ordenado por Relevancia

**Clasificación de casos**

Asunto: Error de pago en Abono de "Abono de la devolución" para el pedido 0202789392

Nombre de la cuenta	Cliente Gestión
Jose Gonzalez Garcia	Jose Gonzalez Garcia
Tipo	Canal de Compra
Compra online	
Subtipología 1	Nivel de consulta
Gestión BO	Gestión
Subtipología 2	Dato 01
Devolución fallida	
Tienda	Caso principal
10277 - DIA - VITORIA	
Nº Pedido	Pedido
202789392	05052297
Tarjeta bancaria	Método de pago
Correo electrónico Web	Nº Tarjeta DIA



## Error reproceso de abono

Debemos primero revisar el error de abono de ese pedido accediendo a los datos del pedido de Salesforce

**Clasificación de casos**

Caso distribuido

Tipo	Subtipología
Incidencia	Cobro/Devo erróneo
Dato útil	Caso principal
Nº Pedido	Pedido
107912113	01581362
Tienda	Envío en 1h
10009 - DIA - CENTRO MAD	<input type="checkbox"/>
ARROYOMOLINOS	
Asunto	Transporte Seleccionado
Error de pago en el pedido	
0107912113	

Ir al apartado de devoluciones

**Pedido**  
**0200025435**

Estado	Fecha realización	Estado de entrega	Fecha Entrega
Preparado	6/02/2024 15:58	Pendiente Envío	6/02/2024 1:00

[Casos \(0\)](#) [Devoluciones \(1\)](#)

<input type="checkbox"/> Identificador	Tipo de devolución	Estado	Estado abono	Fecha de creación
<input type="checkbox"/> 226418	Parcial	Finalizada	Error abono	27/05/2024 8:10

## Error reproceso de abono

Llamaremos al cliente para que revise si tiene activo el comercio electrónico y una vez lo haya resuelto, tendremos que acceder a esa devolución y dar a Recobro

Devolución  
226418

**Detalles**

Identificador 226418	Estado Finalizada
Pedido 01384995	Tipo de devolución Parcial
Fecha de creación 27/05/2024 8:10	
<b>✓ Razón devolución</b>	
Tipo de razón Devolución parcial	Service - Tipo de razón
	Artículos - Tipo de razón Artículo mal estado
<b>✓ Estados Abono</b>	
Reintentado automáticamente <input type="checkbox"/>	
Identificador Abono ee2a14b3-d374-4d02-aaba-f1f56964ee8	Estado abono Error abono
<b>&gt; Recargo Equivalencia</b>	

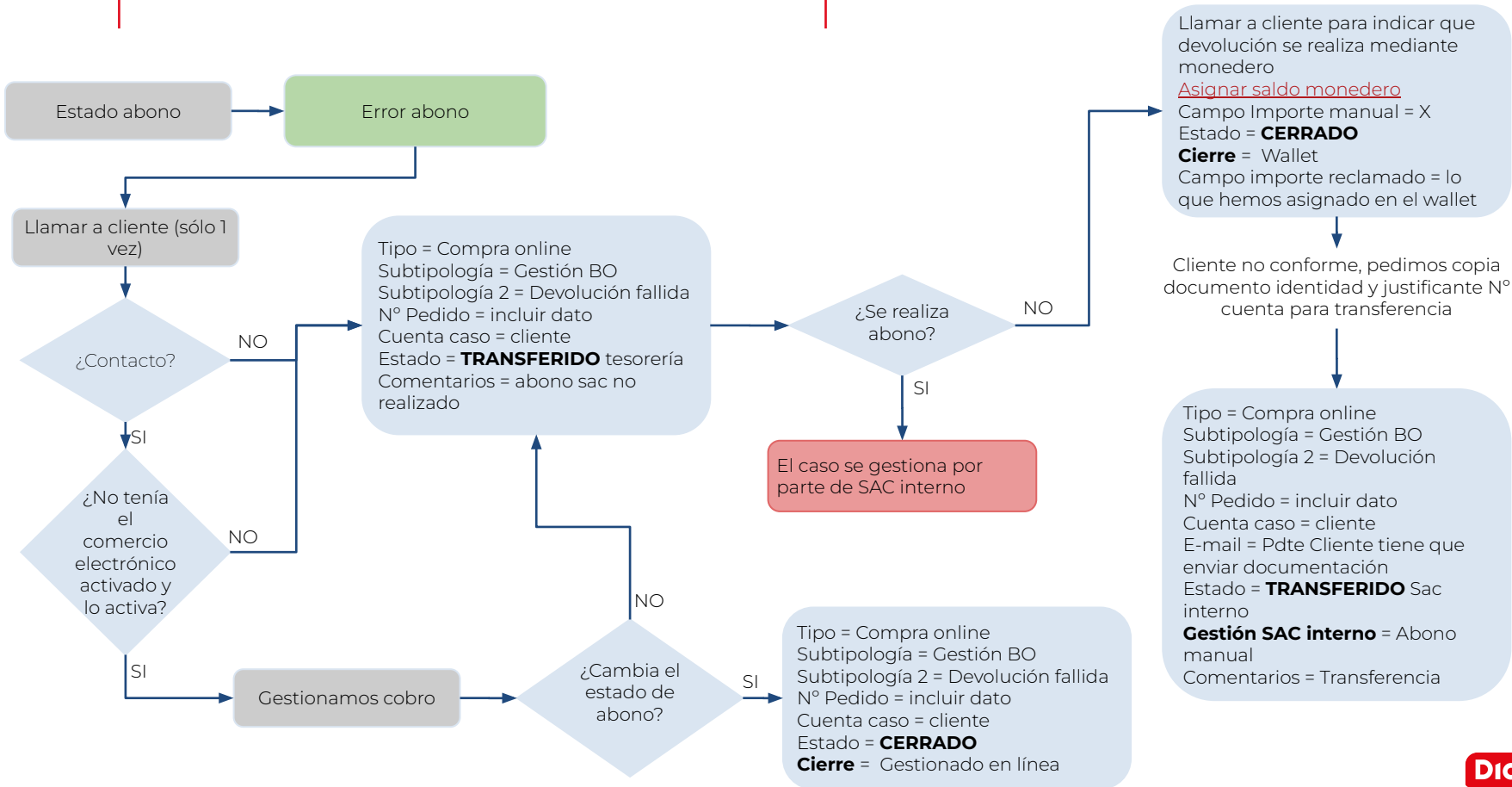
**Recobro**

Donde nos tiene que salir el mensaje "Transacción realizada", por lo que si damos actualizar en Salesforce, el estado del abono pasaría a ser Abonado.

Si al dar a recobrar nos sale un mensaje de error, puede ser por:

- "Error conexión pasarela de pago. Vuelva a intentarlo más tarde" → intentarlo otra vez
- "Error no definido. Contacte con un administrador." → seguir flujo

## Error reproceso de abono



## Petición información

Las tiendas nos pueden solicitar información o aclaración sobre un pedido.

Debemos revisar lo que nos solicitan y si no requiere gestión con el cliente, debemos:

- No nos solicitan información y es una respuesta a un caso ya cerrado → Vincular al caso cerrado
- Nos solicitan información → tipificamos como Tipo: NO cliente, Subtipología: Información tienda/transporte / Subtipología2: Información tienda/transporte; contestar a tienda usando la plantilla Información Tienda y cerrar el caso seleccionando Información facilitada
- Nos remiten correo donde no tenemos que informar ni realizar ninguna gestión → tipificamos como Tipo: NO cliente, Subtipología: Información tienda/transporte / Subtipología2: Información tienda/transporte y cerrar el caso seleccionando Sin gestionar

Tipo = NO cliente

Subtipología = Información tienda/transporte

Subtipología 2 = Información tienda/transporte

Sólo si corresponde → **Email tienda** = Información Tienda

Estado = **CERRADO**

**Cierre** = Información facilitada / Sin gestionar

## Alerta no entrega

Nos llega un caso a Salesforce en la cola de Gestión interna con la siguiente información:

- Asunto: Sospecha de pedido (0XXXXXXXX) con direccion fraudulenta
- Cuenta el caso: la tienda

Debemos:

- Cuenta del caso: poner la del cliente de ese pedido
- Tipificación:
  - Tipo: Compra online
  - Subtipología: Gestión BO
  - Subtipología 2: Alerta no entrega
  - N° pedido
- Gestionar la anulación o abono total del pedido desde Salesforce
- Cerrar el caso

Si recibimos consulta de este cliente por la no entrega del pedido escalamos el caso, por lo que siempre deberemos revisar que tenemos un caso previo de este cliente con la clasificación y gestión aquí detallada.

Tipo = Compra online  
Subtipología = Gestión BO  
Subtipología 2 = Alerta no entrega  
N° Pedido = incluir dato  
Cuenta caso = cliente  
Estado = **CERRADO**  
**Cierre** = Anulado / abono

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Motivo del caso (cierre)
Compra online	Gestión BO	Pedido no entregado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Replanificación + sorry</li> <li>• Abono + sorry</li> <li>• Abono</li> <li>• Peticion no aceptada</li> <li>• Sin respuesta</li> <li>• Teléfono errado</li> </ul>
Compra online	Gestión BO	Devolución fallida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin respuesta</li> <li>• Abono</li> <li>• Teléfono errado</li> <li>• Transferencia</li> <li>• Wallet</li> </ul>
Compra online	Gestión BO	Cobro fallido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KO - paypal</li> <li>• Gestionado en línea</li> <li>• Sin respuesta</li> <li>• Teléfono errado</li> </ul>
Compra online	Gestión BO	Anular abono	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peticion no aceptada</li> <li>• Peticion aceptada</li> <li>• Sin respuesta</li> <li>• Teléfono errado</li> </ul>
No cliente	Información tienda/transporte	Información tienda/transporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin gestionar</li> <li>• Información facilitada</li> </ul>

A man and a woman are standing in a large warehouse aisle, facing each other and smiling. The man is wearing an orange safety vest over a grey shirt and dark pants. The woman is wearing a yellow safety vest over a red long-sleeved shirt and dark pants. They are surrounded by tall metal shelving units filled with various boxes and products. The scene is overlaid with a semi-transparent orange filter.

# Anexo

## Gestiones

## Índice Anexos

### Anexos

- [Contacto Transportista](#)
- [Anular Pedido](#)
- [Restablecer Uso Cupón](#)
- [Asignar Cupón Sorry](#)
- [Asignar Saldo Monedero](#)
- [Gestión en Nektria](#)
- [Recogida total](#)
- [Recogida parcial](#)
- [Recogida no facturada](#)
- [Devolución artículos](#)
- [Devolución servicios](#)
- [Devolución total](#)
- [Nueva entrega artículos](#)
- [Nueva entrega artículos + recogida](#)
- [Nueva entrega pedido](#)
- [Nueva entrega pedido + recogida](#)
- [Replanificar pedido](#)



## Contacto transportista

1. Accedemos a Nektria y clicamos en Tracking
2. Buscamos el pedido a través de Ctrl+F
3. Nos ubicará en el resultado del pedido y a la izquierda de nos aparecerán los datos de repartidor

The screenshot displays the Nektria Tracking interface. At the top, there is a navigation bar with the Nektria logo, a 'Capacities' button, and a 'Tracking' button. A green box highlights the 'Tracking' button, with a green '1' next to it. To the right of the navigation bar, a search bar contains the text '0201479'. A green '2' and 'Ctrl+F' are positioned next to the search bar. Below the navigation bar, the main content area is divided into two columns. The left column contains a list of order details: 'Steps: 7', 'Orders: 7', 'Delays: 0', 'Driver arrived: 10:05', 'Starttime: 10:05', 'Endtime: 12:27', 'Distance: 38.1 Km', 'Weight: 348.9 Kg', 'Driver:jesus-diaz-arroyo - 6231989', 'Vehicle:PEUGEOT MASTER -'. A green box highlights the driver information, with a green '3' next to it. The right column displays two order cards. The first card is for order '0201479' and is marked 'delivered'. It shows details for 'Natali -', '64.34 Kg', 'Calle Francisco', 'Guadalajara (19001)', and '10:00 - 11:00'. Below the card, a green '1' and '10:33' are displayed. The second card is for order '02014' and is also marked 'delivered'. It shows details for 'Leticia -', '33.803 Kg', 'Calle Rio Vindel', '19005', and '10:00 - 11:00'. Below the card, a green '2' and '10:45' are displayed. A red line connects the search bar to the first order card.

nektria | Capacities | Tracking

0201479

2  
Ctrl+F

Steps: 7  
Orders: 7  
Delays: 0  
Driver arrived: 10:05  
Starttime: 10:05  
Endtime: 12:27  
Distance: 38.1 Km  
Weight: 348.9 Kg  
Driver:jesus-diaz-arroyo - 6231989  
Vehicle:PEUGEOT MASTER -

0201479 - delivered  
Natali -  
64.34 Kg  
Calle Francisco  
Guadalajara (19001)  
10:00 - 11:00  
1  
10:33

02014 - delivered  
Leticia -  
33.803 Kg  
Calle Rio Vindel  
19005  
10:00 - 11:00  
2  
10:45

## Anexo

## Anular pedido

Primero, desde el caso accedemos al número de pedido de SF y seguimos los pasos detallados para verificar el/los cupón/es aplicados en el pedido.

**Clasificación de casos**

Caso distribuido

Tipo	Subtipología
Incidencia	Falta cobrada DIA
Dato útil	Caso principal
Nº Pedido	Pedido
106244746	03517164
Tienda	
13835 - DIA - MAD GETAFE	
Asunto	Transporte Seleccionado
	Domicilio Express

**Pedido 0107915230**

Estado: Enviado a Preparación    Fecha realización: 25/04/2023 9:38    Estado de entrega: Pendiente Envío    Fecha Entrega: 29/04/2023 2:00    Nombre de la cuenta: 2260 - DIA - CENTRO SEVILLA    Cliente: Nuria De Santiago Moro

Casos (0)

**Detalles**    Actividad

- > Información principal
- > Información de entrega
- > Transporte
- > Información de pago
- > Información de la anulación
- > Información del sistema

Detalle Pedido    Anular Pedido    Replantificar

**Datos del pedido**

> Datos del pedido

> Entrega

> Factura

> Datos del pago

> Notificaciones al cliente

Obtener Artículos

4

Nombre	Código artículo	Solicitado	Precio unidad	Precio u. oferta
<input checked="" type="checkbox"/> Paleta curada reserva 50 % duro: Nuestra ...	274055	1	2.59	2.13
<input checked="" type="checkbox"/> Chorizo extra dulce Nuestra Alacena bolsa ...	273976	1	2.4	1.98
<input checked="" type="checkbox"/> Queso semicurado cortado El cencerro 250 g	263674	1	3.59	2.93

5

6

Código artículo	Cupón	Promoción	Importe inicial
274055	-	-	2.59
274055	264625	10 euros para dia.es	-0.22

## Anexo

## Anular pedido

Una vez revisado si tenía cupones, anulamos el pedido como detallamos a continuación:

Pedido  
**0107915230**

Estado	Fecha realización	Estado de entrega	Fecha Entrega	Nombre de la cuenta	Cliente
Enviado a Preparación	25/04/2023 9:38	Pendiente Envío	29/04/2023 2:00	<a href="#">2260 - DIA - CENTRO SEVILLA</a>	<a href="#">Nuria De Santiago Moro</a>

Casos (0)

**Detalles** Actividad

- > Información principal
- > Información de entrega
- > Transporte
- > Información de pago
- > Información de la anulación
- > Información del sistema

Detalle Pedido Anular Pedido Replantificar

Se anulará el pedido con número 0107915230

Comentarios de cancelación

Anular Cerrar

Pedido Anulado

Una vez realizada la anulación, el estado del pedido en Salesforce pasará a Anulado y el estado de pago a Abonado.

Si la devolución no se pudiera realizar, el estado del pago quedaría en Abono fallido y eso generaría un caso en Salesforce para poder darle gestión BO.

## Anexo

## Anular pedido

Una vez realiza la anulación, revisaremos el apartado Importes del pedido para comprobar si ha utilizado saldo del Monedero como método de pago.

**Importes del pedido**

Importe total artículos solicitados	120.45	Importe total artículos entregados	120.45
Importe total pedido solicitado	0.45	Importe total pedido entregado	0.45

<input type="checkbox"/> Cupón	Seuencia	Descripción promoción	Cantidad	Cantidad acumulada
<input type="checkbox"/>	1		100.45	
<input type="checkbox"/> 265918	2	MI MONEDERO MAY JUN	-100	

Si ha utilizado saldo cargamos en el Monedero del cliente el importe utilizado en el pedido.

## Anexo

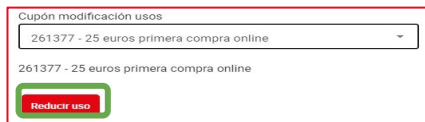
## Restablecer uso cupón

- Accedemos a la consola SAC, menú Asignación cupones.
- Introducimos nº caso salesforce que estamos gestionando y el código de tarjeta del cliente.



The screenshot shows the 'Consola OMS' interface. On the left, a sidebar contains 'Consola SAC' with a sub-menu 'Asignaciones' highlighted. The main area is titled 'Consola SAC - Asignaciones'. It features two input fields: 'Caso Salesforce' with the placeholder text 'Caso Salesforce' and 'Buscar código de cliente' with the placeholder text 'Código de tarjeta'. A 'Buscar' button is located to the right of the second input field. Both input fields are highlighted with a green border.

- Desde Cupón modificación usos seleccionaremos el/los cupón/es a restablecer y clicamos en Reducir uso.



The screenshot shows the 'Cupón modificación usos' interface. It features a dropdown menu with the selected coupon '261377 - 25 euros primera compra online'. Below the dropdown, the same coupon text is displayed. A 'Reducir uso' button is located at the bottom, highlighted with a green border.

- En un cupón importe si no lo muestra (está caducado) asignamos el importe en el monedero.

## Anexo

## Asignar cupón sorry

- Accedemos a la consola SAC, menú Asignación cupones.
- Introducimos nº caso salesforce que estamos gestionando y el código de tarjeta del cliente.

Consola OMS

Consola SAC

Asignaciones

Consola SAC - Asignaciones

Caso Salesforce

Buscar código de cliente

Caso Salesforce

Código de tarjeta

Buscar

- Desde Asignación cupones seleccionaremos el cupón 5€ Sorry vigente.

Asignación cupones

☐ 263224 - MI MONEDERO 2023 - 20/9/2023 - 31/12/2023

☐ 264410 - 5€ SORRY CUPÓN 1 NOVIEMBRE 2023 - 1/11/2023 - 31/12/2023

- Y daremos a Asignar.

Asignar

## Anexo

## Asignar saldo monedero

- Accedemos a la consola SAC, menú Asignación cupones.
- Introducimos nº caso salesforce que estamos gestionando y el código de tarjeta del cliente.

Consola OMS

Consola SAC

Asignaciones

Consola SAC - Asignaciones

Caso Salesforce

Buscar código de cliente

Caso Salesforce

Código de tarjeta

Buscar

- Desde asignación cupones seleccionamos Mi monedero e incluimos el importe a asignar y marcamos check ¿Extender el saldo al siguiente periodo?

Asignación cupones

263224 - MI MONEDERO 2023 - 20/9/2023 - 31/12/2023

264410 - 5€ SORRY CUPÓN 1 NOVIEMBRE 2023 - 1/11/2023 - 31/12/2023

264411 - 5€ SORRY CUPÓN 2 NOVIEMBRE 2023 - 1/11/2023 - 31/12/2023

Asignación cupones

263224

263224 - MI MONEDERO 2023 - 20/9/2023 - 31/12/2023

Importe a asignar

Importe a asignar

☐ ¿Extender el saldo al siguiente periodo?

- Y daremos a Asignar.

## Anexo

## Nektria (franja entrega)

Para poder incluir una incidencia, debemos acceder a <https://nektria.dia.es/login>

Una vez hemos accedido debemos clicar en Capacidades y nueva orden.





## Anexo

## Nektria (franja entrega)

Seleccionamos “Ambas cosas”, Completamos n° de orden introduciendo **CC**+el número de pedido (ej.: CC0075214536), seleccionamos “mismo día” y damos a la lupa.  
En la parte de “Dirección” se nos completará la dirección del cliente.

**Crear orden**

administrador de rendimiento ☐ Administrador de rutas ☐ Ambas cosas ☒

**General**

Número de orden: CC0080255015

ShiftId: 78abb4-0307-4301-850f-f3559723b863

Peso kg: 56.726

Etiquetas: 0

MISMO DÍA ☒

Si lo que vamos a gestionar es una segunda nueva entrega, una vez que al poner el pedido aparezca la dirección, tendremos que modificar el número de orden por CC2+ n° de pedido (ej.: CC20075214536)

**Dirección**

Dirección Línea 1 Calle, número...: CALLE Aguilar de Campoo 5

código postal: 28039

Dirección Línea 2 Piso, puerta, escalera...: 3 D

Ascensor: ☒

Ciudad: MADRID

Código de país: ES

Latitud: 40.4629112

Longitud: -3.7191347

Área: 28039

¿Agregarías coordenadas personalizadas? ☐

Coordenadas: 40.4629112, -3.7191347

## Anexo

## Nektria (franja entrega)

Más abajo nos aparecen las franjas disponibles, seleccionamos la que el cliente nos indique y damos a Salvar.

**IMPORTANTE:** explicamos al cliente que en esta entrega no podrá hacer seguimiento por sms ya que no se envían, por eso le detallamos día y franja

El tiempo de entrega ◀ Semana 11 ▶

Lun 14 Mar 2022	Mar 15 Mar 2022	Mié 16 Mar 2022	Jue 17 Mar 2022	<b>Vie 18 Mar 2022</b>	Sáb 19 Mar 2022	Dom 20 Mar 2022
08:00 - 09:00 cortar	08:00 - 09:00 turno_cerrado	08:00 - 09:00 turno_cerrado	08:00 - 09:00 turno_cerrado	08:00 - 09:00 turno_cerrado	08:00 - 09:00 1 <sup>ra</sup> pedido_ + 0 minutos	
09:00 - 10:00 turno_cerrado	09:00 - 10:00 turno_cerrado	09:00 - 10:00 turno_cerrado	09:00 - 10:00 turno_cerrado	09:00 - 10:00 turno_cerrado	09:00 - 10:00 1 <sup>ra</sup> pedido_ + 0 minutos	
10:00 - 11:00 cortar	10:00 - 11:00 cortar	10:00 - 11:00 turno_cerrado	10:00 - 11:00 turno_cerrado	10:00 - 11:00 turno_cerrado	10:00 - 11:00 + 3 minutos	
11:00 - 12:00 cortar	11:00 - 12:00 cortar	11:00 - 12:00 turno_cerrado	11:00 - 12:00 turno_cerrado	11:00 - 12:00 turno_cerrado	11:00 - 12:00 1 <sup>ra</sup> pedido_ + 0 minutos	
12:00 - 13:00 cortar	12:00 - 13:00 cortar	12:00 - 13:00 cortar	12:00 - 13:00 cortar	12:00 - 13:00 cortar	12:00 - 13:00 + 3 minutos	
13:00 - 14:00 cortar	13:00 - 14:00 cortar	13:00 - 14:00 cortar	13:00 - 14:00 cortar	13:00 - 14:00 cortar	13:00 - 14:00 1 <sup>ra</sup> pedido_ + 0 minutos	
14:00 - 15:00 cortar	14:00 - 15:00 cortar	14:00 - 15:00 cortar	14:00 - 15:00 cortar	14:00 - 15:00 cortar	14:00 - 15:00 1 <sup>ra</sup> pedido_ + 0 minutos	
15:00 - 16:00 cortar	15:00 - 16:00 cortar	15:00 - 16:00 cortar	15:00 - 16:00 cortar	15:00 - 16:00 cortar	15:00 - 16:00 1 <sup>ra</sup> pedido_ + 0 minutos	
16:00 - 17:00 cortar	16:00 - 17:00 cortar	16:00 - 17:00 cortar	16:00 - 17:00 cortar	16:00 - 17:00 cortar	16:00 - 17:00 1 <sup>ra</sup> pedido_ + 0 minutos	
17:00 - 18:00 cortar	17:00 - 18:00 cortar	17:00 - 18:00 cortar	17:00 - 18:00 cortar	17:00 - 18:00 cortar	17:00 - 18:00 1 <sup>ra</sup> pedido_ + 0 minutos	
18:00 - 19:00 cortar	18:00 - 19:00 cortar	18:00 - 19:00 cortar	18:00 - 19:00 cortar	18:00 - 19:00 cortar	18:00 - 19:00 1 <sup>ra</sup> pedido_ + 0 minutos	
19:00 - 20:00 cortar	19:00 - 20:00 cortar	19:00 - 20:00 cortar	19:00 - 20:00 cortar	19:00 - 20:00 cortar	19:00 - 20:00 1 <sup>ra</sup> pedido_ + 0 minutos	
20:00 - 21:00 turno_cerrado	20:00 - 21:00 turno_cerrado	20:00 - 21:00 cortar	20:00 - 21:00 turno_cerrado	20:00 - 21:00 turno_cerrado	20:00 - 21:00 1 <sup>ra</sup> pedido_ + 0 minutos	
21:00 - 22:00 turno_cerrado	21:00 - 22:00 turno_cerrado	21:00 - 22:00 cortar	21:00 - 22:00 cortar	21:00 - 22:00 1 <sup>ra</sup> pedido_ + 0 minutos	21:00 - 22:00 1 <sup>ra</sup> pedido_ + 0 minutos	

**Salvar**

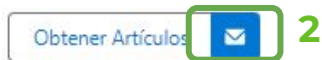
## Anexo

## Recogida total

Para realizar la recogida total de un pedido previamente habremos seleccionado en Nektria la franja y hora de recogida.

Desde salesforce debemos relacionar en el caso el transporte y el pedido de la recogida:

- Accedemos al pedido.
- Clicamos en opción Detalle Pedido.
- Nos desplazamos hasta el icono del sobre que mostramos más abajo (nueva entrega y recogidas) que está al lado de Obtener Artículos.



## Anexo

## Recogida total

- Clicamos en la opción Nueva Recogida.
- Introducimos la fecha de entrega dd/mm/aaaa que hemos seleccionado en Nektria y la Hora inicial y final de la recogida con el formato que muestra las imágenes.
- Finalmente clicamos en el icono del “sobre”.
- Automáticamente se envía email a Cliente, Tienda y Transporte informando de la recogida del pedido.

3

✓ Devolución voluntaria

4

5

Pedido gestionado Nueva entrega

## Anexo

## Recogida parcial

Para realizar la recogida parcial de artículos de un pedido previamente habremos seleccionado en Nektria la franja y hora de recogida.

Desde salesforce debemos relacionar en el caso el transporte y el pedido de la recogida.

- Accedemos al pedido.
- Clicamos en opción Detalle Pedido.
- Nos desplazamos y seleccionamos Obtener Artículos.
- Marcamos los artículos que se deben recoger y hacemos clic en el icono del “sobre”.
- Si no hemos seleccionado ningún artículo nos informa con un mensaje de error.

The screenshot illustrates the steps for selecting items for partial collection in the Nektria system. The interface includes several buttons and a table of items.

**Buttons:**

- Detalle Pedido:** Highlighted with a green box and labeled with a green '1'.
- Obtener Artículos:** Highlighted with a green box and labeled with a green '2'.
- Email Icon:** Highlighted with a green box and labeled with a green '4'.

**Table:**

The table displays a list of items with columns for selection, name, article code, requested quantity, unit price, and offer price. The first item, 'Manzana granny 1500g', is selected and highlighted with a green box and labeled with a green '3'.

<input checked="" type="checkbox"/>	Nombre	Código artículo	Solicitado	Precio unidad	Precio u. oferta
<input checked="" type="checkbox"/>	Manzana granny 1500g	42085	1500	2.99	

**Error Message:**

An orange banner at the bottom indicates an error: "Ha ocurrido un error. Debes seleccionar mínimo un artículo" (An error has occurred. You must select at least one article).

## Anexo

## Recogida parcial

- Clicamos en la opción Nueva Recogida.
- Introducimos la fecha de entrega dd/mm/aaaa que hemos seleccionado en Nektria y la Hora inicial y final de la recogida con el formato que muestra las imágenes.
- Detallamos las unidades en Solicitado y nos muestra la opción Guardar.
- Finalmente clicamos en Guardar y automáticamente se envía email a Cliente, Tienda y Transporte informando de la recogida con los artículos seleccionados.

5

Fecha de la nueva entrega 6

17/09/24

Hora Inicial entrega Hora Final entrega

12

	Nombre ▾	Código á... ▾	Precio u... ▾	Peso/Can... ▾	Solicitado ▾
1	cerveza lager ...	259406	0.99	Cantidad	1

8

✓ Pedido gestionado Nueva entrega ✕

## Anexo

## Recogida no facturada

Para realizar la recogida previamente habremos seleccionado en Nektria la franja y hora de recogida.

Desde salesforce debemos relacionar en el caso el transporte y el pedido de la recogida.

- Accedemos al pedido.
- Clicamos en opción Detalle Pedido.
- Nos desplazamos hasta el icono del sobre que mostramos más abajo (nueva entrega y recogidas) que está al lado de Obtener Artículos.



## Anexo

## Recogida no facturada

- Clicamos en la opción Recogida no facturada
- Introducimos la fecha de entrega dd/mm/aaaa que hemos seleccionado en Nektria y la Hora inicial y final de la recogida con el formato que muestra las imágenes.
- Incluimos en el campo Productos no facturados las unidades y descripción de los artículos o descripción de bolsas que permita identificar a transporte que debe recoger.
- Finalmente clicamos en el icono del “sobre”.
- Automáticamente se envía email a Cliente, Tienda y Transporte informando de la recogida del pedido.

The screenshot shows a web form for 'Recogida no facturada'. At the top, there are three buttons: 'Nueva Entrega' (with an 'x' icon), 'Devolución voluntaria' (with an 'x' icon), and 'Recogida no facturada' (with a checkmark icon). The 'Recogida no facturada' button is highlighted with a green box and a green number '3' to its right. Below the buttons, the form contains the following fields: 'Fecha de la nueva entrega' with the value '17/09/24'; 'Hora Inicial entrega' with the value '10'; 'Hora Final entrega' with the value '12'; and 'Productos no facturados' with the value 'Arroz SOS - 2 unidades'. At the bottom of the form, there is a blue envelope icon with a white 'x' next to it, which is highlighted with a green box and a green number '4' to its left.

- Si no hemos incluido el transporte en el caso nos muestra mensaje recordando.



Ha ocurrido un error  
El caso no tiene un transporte seleccionado





## Anexo

## Devolución artículos

Desde el pedido accedemos a Detalle del pedido y clicamos en Devolución (si el pedido no está en estado Preparado no es posible abonar)

1

Devolución Obtener Artículos

Ha ocurrido un error  
Pedido no está en estado preparado o cobrado

Obtener Artículos

Número de devoluciones previas : 0  
Importe devuelto : 0  
Gastos de envíos devueltos : 0

Importe previo abonado : 0  
Estado de la devolución : SIN\_DEVOLUCIONES

Devolución Total Devolución Servicios Devolución Artículos 2

En la opción Devolución Artículos seleccionamos el Motivo de la devolución:

- Artículo mal estado → producto caducado o en mal estado.
- Artículo erróneo → producto recibido diferente al solicitado.
- Artículo falta → producto cobrado no recibido.
- Artículo devuelto → por una gestión de devolución voluntaria

Si tuviésemos varios motivos de devolución seleccionamos el más relevante.

Artículos 3

Motivo de la devolución  
Artículo falta

	Cod. art.	Descripción
1	110	tomate ensalada 1500g
2	13627	naranja esoeacial para zu
3	660	refresco de cola clásica .
4	6171	cerveza MAHOU LATA 3

## Anexo

## Devolución artículos

En el campo Devolución, modificamos las unidades/peso que tengamos que abonar (4) y damos a Guardar (5):

- Si es por cantidad → el campo “Tiene peso” no estará marcado
- Si es por peso → el campo “Tiene peso” estará marcado y siempre se graba el peso en gramos. Ej.: 500gr debemos introducir 500

Al completar el campo de Devolución se realiza sin comas ni puntos

**Artículos**

Motivo de la devolución

Artículo falta

Cod. art.	Descripción	Cantidad Servida	Cantidad Devuelta	Peso Servido	Peso Devuelto	Tiene peso	Devolución	PVP	Importe	Importe devuelto
1	110	tomate ensalada 1500g	2	0	3000	0	100,000	0,00 €	5,98 €	0,00 €
2	13627	naranja esoecial para zu...	1	0	0	0	6,000	0,00 €	3,49 €	0,00 €
3	660	refresco de cola clásica ...	18	0	0	0	0,00 €	9,84 €	0,00 €	
4	6171	cerveza MAHOU LATA 3....	2	0	0	0	0,00 €	17,78 €	0,00 €	

Cancelar Guardar

## Anexo

## Devolución artículos

Aparece un resumen de lo que vamos a devolver, revisamos si es correcto (6)  
 Clicamos en botón Devolución (7) y se crea la devolución. Nos muestra un mensaje confirmando la acción realizada.

- Si el importe es hasta 100€ se le realizará el abono automáticamente y el cliente recibirá un email informando que se ha realizado la devolución y en 72h lo tendrá actualizado en su cuenta.
- Si el importe es mayor a 100€ recibirá el email informando que se ha solicitado la petición de devolución y una vez realizada recibe un email confirmando la devolución.

6

7

Cantidad total del pedido : 19.25  
 Cantidad total a devolver : 19.25

Devolución

Devolución creada

Cod. art.	Reembolso	Devuelto	Precio unidad descuento	Precio total descuento
5616	12.5	12.5		27.5
13049	6.75	6.75		29.7

Si no nos aparece detalle en los campos de reembolso, significa que la devolución que estamos grabando no es correcta

Cod. art.	Reembolso	Devuelto	Precio unidad descuento	Precio total descuento
266020				3.5

## Anexo

## Devolución artículos

Para verificar la devolución grabada accedemos a Devoluciones.

 Pedido  
**0200025435**

Estado	Fecha realización	Estado de entrega	Fecha Entrega
Preparado	6/02/2024 15:58	Pendiente Envío	6/02/2024 1:00

 Casos (0)

 Devoluciones (1)

Nos muestra un resumen de las devoluciones hechas sobre ese pedido y podemos verificar:

- Tipo de devolución → parcial (artículos o gastos de envío) o total (todo el pedido, incluidos los gastos de envío)
- Estado de devolución → Creación, Pendiente aprobación (importe superior a 100€), Finalizada, Cancelada o Rechazada
- Estado abono → Creación, Error abono, No abonado, Rechazado, Abonado o Abono manual
- Fecha creación (fecha grabación de la devolución)

El estado de la devolución no significa que el abono esté realizado, para eso está el estado del abono.

Pedidos > 01594844 Devoluciones						
3 elementos • Se actualizó hace unos segundos						
<input type="checkbox"/>	Identificador	Tipo de devolución	Estado	Estado abono	Fecha de creación	
1	<input type="checkbox"/> <a href="#">226372</a>	Parcial	Finalizada	Abonado	17/05/2024 15:26	
2	<input type="checkbox"/> <a href="#">226373</a>	Parcial	Finalizada	Abonado	17/05/2024 15:29	
3	<input type="checkbox"/> <a href="#">226374</a>	Total	Finalizada	Abonado	17/05/2024 15:38	

## Anexo

## Devolución artículos

Para obtener más detalle, accedemos al identificador de la devolución que queramos consultar

Pedidos > 01594844					
<b>Devoluciones</b>					
3 elementos • Se actualizó hace unos segundos					
<input type="checkbox"/>	Identificador	Tipo de devolución	Estado	Estado abono	Fecha de creación
1	<input type="checkbox"/> <a href="#">226372</a>	Parcial	Finalizada	Abonado	17/05/2024 15:26
2	<input type="checkbox"/> <a href="#">226373</a>	Parcial	Finalizada	Abonado	17/05/2024 15:29
3	<input type="checkbox"/> <a href="#">226374</a>	Total	Finalizada	Abonado	17/05/2024 15:38

**Detalles**

Identificador  
226372

Pedido  
[01594844](#)

Fecha de creación  
17/05/2024 15:26

▼ Razón devolución

Tipo de razón  
Devolución parcial

Servicio - Tipo de razón  
Artículos - Tipo de razón  
Artículo mal estado

▼ Estados Abono

Reintentado automáticamente  
☐

Identificador Abono  
e71ee741-0a10-444b-97ff-a6fce8110433

Motivo de la  
devolución de  
artículos

## Anexo

## Devolución artículos

Una vez realizado el abono de los artículo,, revisaremos el apartado Importes del pedido para comprobar si ha utilizado saldo del Monedero como método de pago.

**Importes del pedido**

Importe total artículos solicitados	Importe total artículos entregados
120.45	120.45
Importe total pedido solicitado	Importe total pedido entregado
0.45	0.45

<input type="checkbox"/> Cupón	Secuencia	Descripción promoción	Cantidad	Cantidad acumulada
<input type="checkbox"/>	1		100.45	
<input type="checkbox"/> 265918	2	MI MONEDERO MAY JUN	-100	

Verificamos Importe total pedido solicitado:

- Si es mayor al abono del/ los artículo/s artículo → no hacemos nada
- Si es menor al abono del/ los artículo/s → cargamos en el [Monedero](#) del cliente la diferencia de ese importe y la devolución grabada. Ej.: cobrado 0,45€ pero la devolución es de 8€, por lo que  $8 - 0,45 = 7,55€$  es lo que debemos asignar en el monedero al cliente.

## Anexo

## Devolución servicios

Desde el pedido accedemos a Detalle del pedido y clicamos en Devolución (si el pedido no está en estado Preparado no es posible abonar)

1

Devolución Obtener Artículos

Ha ocurrido un error  
Pedido no está en estado preparado o cobrado

Obtener Artículos

Número de devoluciones previas : 0  
Importe devuelto : 0  
Gastos de envíos devueltos : 0

Importe previo abonado : 0  
Estado de la devolución : SIN\_DEVOLUCIONES

2

Devolución Total Devolución Servicios Devolución Artículos

3

Devolución

Cantidad total del pedido : 2.99  
Cantidad total a devolver : 2.99

Devolución creada

Valor	Descripción	Precio con descuento	Importe de devolución
1	GASTOS_ENVIO	2.99	2.99

## Anexo

## Devolución servicios

Para verificar la devolución grabada accedemos a Devoluciones.


**Pedido**  
**0200025435**

Estado	Fecha realización	Estado de entrega	Fecha Entrega
Preparado	6/02/2024 15:58	Pendiente Envío	6/02/2024 1:00



[Casos \(0\)](#)


[Devoluciones \(1\)](#)

Nos muestra un resumen de las devoluciones hechas sobre ese pedido y podemos verificar:

- Tipo de devolución → parcial (artículos o gastos de envío) o total (todo el pedido, incluidos los gastos de envío)
- Estado de devolución → Creación, Finalizada, Cancelada o Rechazada
- Estado abono → Creación, Error abono, No abonado, Rechazado, Abonado o Abono manual
- Fecha creación (fecha grabación de la devolución)

El estado de la devolución no significa que el abono esté realizado, para eso está el estado del abono.

<div>  <b>Pedidos &gt; 01594844</b>  <b>Devoluciones</b> </div>						
3 elementos • Se actualizó hace unos segundos						
<input type="checkbox"/>	Identificador		Tipo de devolución		Estado	
1	<input type="checkbox"/> <a href="#">226372</a>		Parcial		Finalizada	
2	<input type="checkbox"/> <a href="#">226373</a>		Parcial		Finalizada	
3	<input type="checkbox"/> <a href="#">226374</a>		Total		Finalizada	
					Estado abono	Fecha de creación
					Abonado	17/05/2024 15:26
					Abonado	17/05/2024 15:29
					Abonado	17/05/2024 15:38



## Anexo

## Devolución servicios

Para obtener más detalle, accedemos al identificador de la devolución que queramos consultar

Pedidos > 01594844 <b>Devoluciones</b>					
3 elementos • Se actualizó hace unos segundos					
<input type="checkbox"/>	Identificador	Tipo de devolución	Estado	Estado abono	Fecha de creación
1 <input type="checkbox"/>	<a href="#">226372</a>	Parcial	Finalizada	Abonado	17/05/2024 15:26
2 <input type="checkbox"/>	<a href="#">226373</a>	Parcial	Finalizada	Abonado	17/05/2024 15:29
3 <input type="checkbox"/>	<a href="#">226374</a>	Total	Finalizada	Abonado	17/05/2024 15:38

**Detalles**

Identificador  
226373

Estado  
Finalizada

Pedido  
[01594844](#)

Tipo de devolución  
Parcial

Fecha de creación  
17/05/2024 15:29

Razón devolución

Tipo de razón  
Devolución parcial

Servicio - Tipo de razón  
Gastos de envío

Estados Abono

Reintentado automáticamente  
☐

Identificador Abono  
4b630055-ece7-48d9-909b-c829c52edfa8

Estado abono  
Abonado

Motivo de la devolución

## Anexo

## Devolución servicios

Una vez realizado el abono de los gastos de envío, revisaremos el apartado Importes del pedido para comprobar si ha utilizado saldo del Monedero como método de pago.

**Importes del pedido**

Importe total artículos solicitados <input type="text" value="120.45"/>	Importe total artículos entregados <input type="text" value="120.45"/>
Importe total pedido solicitado <input type="text" value="0.45"/>	Importe total pedido entregado <input type="text" value="0.45"/>

<input type="checkbox"/> Cupón	Seuencia	Descripción promoción	Cantidad	Cantidad acumulada
<input type="checkbox"/>	1		100.45	
<input type="checkbox"/> 265918	2	MI MONEDERO MAY JUN	-100	

Verificamos Importe total pedido solicitado:

- Si es mayor al abono de los gastos de envío → no hacemos nada
- Si es menor al abono de los gastos de envío → cargamos en el [Monedero](#) del cliente la diferencia de ese importe y la devolución grabada. Ej.: cobrado 0,45€ pero la devolución es de 4,99€, por lo que  $4,99 - 0,45 = 4,54€$  es lo que debemos asignar en el monedero al cliente.

## Anexo

## Devolución total

Desde el pedido accedemos a Detalle del pedido y clicamos en Devolución.

1



2

**Devolución total**

Motivo de la devolución

Pedido a petición de cliente

Devolución Total

Devolución Total    Devolución Servicios    Devolución Artículos

Damos a la opción Devolución Total y seleccionamos el Motivo de la devolución:

- Pedido por ausente → la tienda informa que no se ha podido entregar el pedido por ausente y el cliente nos confirma que lo abonemos.
- Pedido a petición de cliente → cliente nos indica que no quiere el pedido.
- Pedido por error interno → la tienda nos informa que no va a poder servir y nos solicitan gestionar abono total con el cliente.
- Pedido devuelto → la tienda informa que el cliente ha rechazado la entrega.

**Devolución total**

Motivo de la devolución

Pedido a petición de cliente

## Anexo

## Devolución total

Nos muestra un resumen de la devolución que se va a realizar con el detalle de devolución gastos de envío si los tuviera (4)

Verificamos que es correcto.

Clicamos en botón Devolución y se crea la devolución. Nos muestra un mensaje confirmando la acción realizada.

- Si el importe es hasta 100€ se le realizará el abono automáticamente y el cliente recibirá un email informando que se ha realizado la devolución y en 72h lo tendrá actualizado en su cuenta.
- Si el importe es mayor a 100€ recibirá el email informando que se ha solicitado la petición de devolución y una vez realizada recibe un email confirmando la devolución.

4

5

Devolución

Cantidad total del pedido: 23.24  
Cantidad total a devolver: 23.24

Valor	Descripción	Precio con descuento	Importe de devolución
1	GASTOS_ENVIO	2.99	2.99

Cod. art.	Reembolso	Devuelto	Precio unidad descuento	Precio total descuento
5616	7.5	7.5	0.94	7.5
124858	6.95	6.95		6.95
69057	5.8	5.8		5.8

Devolución creada

## Anexo

## Devolución total

Para verificar la devolución grabada accedemos a Devoluciones.

 Pedido  
**0200025435**

Estado	Fecha realización	Estado de entrega	Fecha Entrega
Preparado	6/02/2024 15:58	Pendiente Envío	6/02/2024 1:00

 Casos (0)

 Devoluciones (1)

Nos muestra un resumen de las devoluciones hechas sobre ese pedido y podemos verificar:

- Tipo de devolución → total (todo el pedido, incluidos los gastos de envío)
- Estado de devolución → Creación, Pendiente aprobación (importe superior a 100€), Finalizada, Cancelada o Rechazada
- Estado abono → Creación, Error abono, No abonado, Rechazado, Abonado o Abono manual
- Fecha creación (fecha grabación de la devolución)

El estado de la devolución no significa que el abono esté realizado, para eso está el estado del abono.

 Pedidos > 01594844  
**Devoluciones**

3 elementos • Se actualizó hace unos segundos

<input type="checkbox"/>	Identificador	Tipo de devolución	Estado	Estado abono	Fecha de creación
1	<input type="checkbox"/> <a href="#">226372</a>	Parcial	Finalizada	Abonado	17/05/2024 15:26
2	<input type="checkbox"/> <a href="#">226373</a>	Parcial	Finalizada	Abonado	17/05/2024 15:29
3	<input type="checkbox"/> <a href="#">226374</a>	Total	Finalizada	Abonado	17/05/2024 15:38

## Anexo

## Devolución total


Para obtener más detalle, accedemos al identificador de la devolución que queremos consultar


Pedidos > 01594844  
**Devoluciones**


3 elementos • Se actualizó hace unos segundos

	Identificador	Tipo de devolución	Estado	Estado abono	Fecha de creación
1	<input type="checkbox"/> 226372	Parcial	Finalizada	Abonado	17/05/2024 15:26
2	<input type="checkbox"/> 226373	Parcial	Finalizada	Abonado	17/05/2024 15:29
3	<input type="checkbox"/> 226374	Total	Finalizada	Abonado	17/05/2024 15:38


**Detalles**

Identificador: 226374  Estado: Finalizada


Pedido: 01594844  Tipo de devolución: Total


Fecha de creación: 17/05/2024 15:38 

▼ Razón devolución

☐ Tipo de razón: Pedido por ausente  Servicio - Tipo de razón: Devolución total

▼ Estados Abono

Reintentado automáticamente: ☐  Estado abono: Abonado

Identificador Abono: c01997de-3e74-dfd4-aea7-9459a43161e1 

Motivo de la devolución del total del pedido

## Anexo

## Devolución total

Una vez realizado el abono total del pedido, revisaremos el apartado Importes del pedido para comprobar si ha utilizado saldo del Monedero como método de pago.

**Importes del pedido**

Importe total artículos solicitados	120.45	Importe total artículos entregados	120.45
Importe total pedido solicitado	0.45	Importe total pedido entregado	0.45

<input type="checkbox"/> Cupón	Secuencia	Descripción promoción	Cantidad	Cantidad acumulada
<input type="checkbox"/>	1		100.45	
<input type="checkbox"/> 265918	2	MI MONEDERO MAY JUN	-100	

Si ha utilizado saldo cargamos en el Monedero del cliente el importe utilizado en el pedido.

## Anexo

## Nueva entrega artículos

Para realizar una nueva entrega parcial de artículos de un pedido previamente habremos seleccionado en Nektria la franja y hora de recogida.

Desde salesforce debemos relacionar en el caso el transporte y el pedido.

- Accedemos al pedido.
- Clicamos en opción Detalle Pedido.
- Nos desplazamos y seleccionamos Obtener Artículos.
- Marcamos los artículos que se deben entregar y hacemos clic en el icono del “sobre”.
- Si no hemos seleccionado ningún artículo nos informa con un mensaje de error.

The screenshot illustrates the steps to select items for delivery in the Nektria system. The interface includes a top navigation bar with buttons for 'Detalle Pedido', 'Anular Pedido', and 'Replanificar'. Below this is a button for 'Obtener Artículos' with an email icon. A table lists items for selection, with the first item, 'Manzana granny 1500g', highlighted. An error message at the bottom states: 'Ha ocurrido un error. Debes seleccionar mínimo un artículo'.

1 Detalle Pedido

2 Obtener Artículos

3

<input checked="" type="checkbox"/>	Nombre	Código artículo	Solicitado	Precio unidad	Precio u. oferta
<input checked="" type="checkbox"/>	Manzana granny 1500g	42085	1500	2.99	

4

Ha ocurrido un error  
Debes seleccionar mínimo un artículo



## Anexo

## Nueva entrega artículos

- Clicamos en la opción Nueva Entrega.
- Introducimos la fecha de entrega dd/mm/aaaa que hemos seleccionado en Nektria y la Hora inicial y final de la entrega con el formato que muestra las imágenes.
- Detallamos las unidades/peso de los artículos que se deben preparar, en el campo Solicitado.
- Finalmente clicamos en Guardar.
- Automáticamente se envía email a Cliente, Tienda y Transporte informando de la nueva entrega de los artículos.

5

✓ Nueva Entrega    ✕ Devolución voluntaria    ✕ Recogida no facturada

Fecha de la nueva entrega 6

17/09/24

Hora Inicial entrega    Hora Final entrega

10    12

¿Necesita recogida?

+

Nombre	Código á...	Precio u...	Peso/Can...	Solicitado 7
1    cerveza lager ...	259406	0.99	Cantidad	1

Cancelar    Guardar 8

✓ Pedido gestionado Nueva entrega ✕

## Anexo

## Nueva entrega artículos + recogida

Para realizar una nueva entrega parcial de artículos de un pedido con una recogida en el momento de la entrega, previamente habremos seleccionado en Nektria la franja y hora de recogida.

Desde salesforce debemos relacionar en el caso el transporte y el pedido de la recogida.

- Accedemos al pedido.
- Clicamos en opción Detalle Pedido.
- Nos desplazamos y seleccionamos Obtener Artículos.
- Marcamos los artículos que se deben entregar y hacemos clic en el icono del “sobre”.
- Si no hemos seleccionado ningún artículo nos informa con un mensaje de error.

1 Detalle Pedido Anular Pedido Replanificar

2 Obtener Artículos

3

<input checked="" type="checkbox"/>	Nombre	Código artículo	Solicitado	Precio unidad	Precio u. oferta
<input checked="" type="checkbox"/>	Manzana granny 1500g	42085	1500	2.99	

4

Ha ocurrido un error  
Debes seleccionar mínimo un artículo

## Anexo

## Nueva entrega artículos + recogida

- Clicamos en la opción Nueva Entrega.
- Introducimos la fecha de entrega dd/mm/aaaa que hemos seleccionado en Nektria y la Hora inicial y final de la entrega con el formato que muestra las imágenes.
- Detallamos las unidades/peso de los artículos que se deben preparar, en el campo Solicitado.
- Damos al icono + ¿Necesita recogida? e introducimos las unidades y artículos que hay que recoger.
- Finalmente clicamos en Guardar.
- Automáticamente se envía email a Cliente, Tienda y Transporte informando de la nueva entrega de los artículos.

5

✓ Nueva Entrega    x Devolución voluntaria    x Recogida no facturada

6

Fecha de la nueva entrega

17/09/24

Hora Inicial entrega    Hora Final entrega

10    12

¿Necesita recogida?

7

8

Datos de la recogida

Cerveza

	Nombre	Código á...	Precio u...	Peso/Can...	Solicitado
1	cerveza lager ...	259406	0.99	Cantidad	1

9

Cancelar    Guardar

✓ Pedido gestionado Nueva entrega

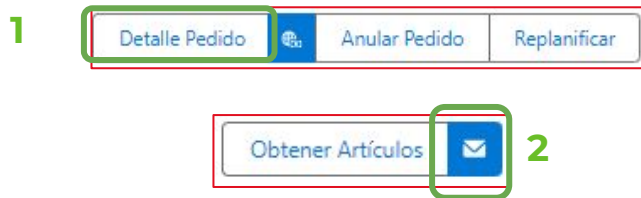
## Anexo

## Nueva entrega pedido

Para realizar una nueva entrega de un pedido completo previamente habremos seleccionado en Nektria la franja y hora de recogida.

Desde salesforce debemos relacionar en el caso el transporte y el pedido.

- Accedemos al pedido.
- Clicamos en opción Detalle Pedido.
- Nos desplazamos y hacemos clic en el icono del “sobre” que se encuentra al lado de Obtener Artículos.



## Anexo

## Nueva entrega pedido

- Clicamos en la opción Nueva Entrega.
- Introducimos la fecha de entrega dd/mm/aaaa que hemos seleccionado en Nektria y la Hora inicial y final de la entrega con el formato que muestra las imágenes.
- Finalmente clicamos en el icono del “sobre”.
- Automáticamente se envía email a Cliente, Tienda y Transporte informando de la nueva entrega de los artículos.

3

4 Fecha de la nueva entrega  
17/09/24

Hora Inicial entrega 10 Hora Final entrega 12

¿Necesita recogida?

5

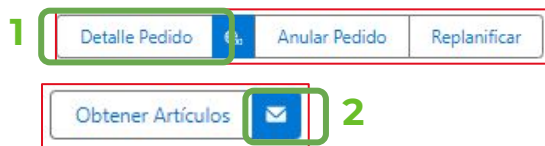
## Anexo

## Nueva entrega pedido + recogida

Para realizar una nueva entrega de un pedido completo con una recogida en el momento de la entrega, previamente habremos seleccionado en Nektria la franja y hora de recogida.

Desde salesforce debemos relacionar en el caso el transporte y el pedido de la recogida.

- Accedemos al pedido.
- Clicamos en opción Detalle Pedido.
- Nos desplazamos y hacemos clic en el icono del “sobre” que se encuentra al lado de Obtener Artículos.



## Anexo

## Nueva entrega pedido + recogida

- Clicamos en la opción Nueva Entrega.
- Introducimos la fecha de entrega dd/mm/aaaa que hemos seleccionado en Nektria y la Hora inicial y final de la entrega con el formato que muestra las imágenes.
- Damos al icono “+ ¿Necesita recogida?” e introducimos las unidades y artículos que hay que recoger.
- Finalmente clicamos en el icono del “sobre”.
- Automáticamente se envía email a Cliente, Tienda y Transporte informando de la nueva entrega de los artículos.

3

4 Fecha de la nueva entrega

17/09/24

Hora Inicial entrega Hora Final entrega

10 12

5 ¿Necesita recogida? ☒

6 Datos de la recogida

1 unidad pack yogur  
6 unidades leche

7

## Anexo

## Replanificar pedido

Desde el caso accedemos al número de pedido de SF

**Clasificación de casos**

Caso distribuido

Tipo	Subtipología
Incidencia	Falta cobrada DIA
Dato útil	Caso principal
Nº Pedido	Pedido
106244746	03517164
Tienda	Envío en tiempo
13835 - DIA - MAD GETAFE	
Asunto	Transporte Seleccionado
	Domicilio Express

**Pedido**  
**0107915230**

Estado	Fecha realización	Estado de entrega	Fecha Entrega	Nombre de la cuenta	Cliente
Enviado a Preparación	25/04/2023 9:38	Pendiente Envío	29/04/2023 2:00	2260 - DIA - CENTRO SEVILLA	Nuria De Santiago Moro

**Casos (0)**

**Detalles**    Actividad

- > Información principal
- > Información de entrega
- > Transporte
- > Información de pago
- > Información de la anulación
- > Información del sistema

2

Detalle Pedido    Anular Pedido    **Replanificar**



## Anexo

## Replanificar pedido

Nos aparecerán las franjas disponibles

Selección nueva fecha de entrega

5 de Mayo de 2023

15:00:00 - 16:00:00 16:00:00 - 17:00:00 17:00:00 - 18:00:00

18:00:00 - 19:00:00 19:00:00 - 20:00:00 20:00:00 - 21:00:00

21:00:00 - 22:00:00

6 de Mayo de 2023

10:00:00 - 11:00:00 11:00:00 - 12:00:00 12:00:00 - 13:00:00

13:00:00 - 14:00:00 14:00:00 - 15:00:00 15:00:00 - 16:00:00

16:00:00 - 17:00:00 17:00:00 - 18:00:00 18:00:00 - 19:00:00

19:00:00 - 20:00:00 20:00:00 - 21:00:00 21:00:00 - 22:00:00

8 de Mayo de 2023

Cerrar

Pedido Replanificado