

# **MANUAL TIENDA PARA GESTIÓN DE PEDIDOS**



# Contenido.

Gestión de pedidos	1
Estado de pedido	1
Ver y administrar multiples pedidos	2
Resumen de pedidos	2
Para cambiar estas columnas	2
Filtrar y organizar pedidos	3
Previsualizar pedidos	4
Estados de pedido en resumen	5
Acciones de pedidos	5
Ver y editar un pedido individualmente	6
Detalles del pedido	7
Edición de detalles del pedido	8
Artículos del pedido y totales	9
Visualización de los artículos del pedido	9
Notas del pedido	12
Añadir un pedido manualmente	13
Para añadir un pedido	13
Pagar un pedido	14

# Gestión de pedidos

Los pedidos se crean cuando un cliente completa el proceso de pago, y son visibles solo para los usuarios con roles de administrador y gestor de la tienda. Cada pedido recibe un número (ID) de pedido único.

## Estados de pedido

**-Pendiente de pago:** orden recibida, no se inició el pago. En espera de pago (sin pagar).

**-Fallido:** el pago falló o se rechazó (sin pagar) o requiere autenticación (SCA). Ten en cuenta que es posible que este estado no se muestre inmediatamente y, en cambio, se muestre como pendiente hasta que se verifique (por ejemplo, PayPal).

**-Procesando:** pago recibido (pagado) y el inventario ha sido reducido; el pedido está pendiente de cumplimiento. Todos los pedidos pagados son guardados con el estado de Procesando, excepto aquellos que solo contienen productos que son tanto virtuales como descargables.

**-Completado:** pedido cumplido y completo – no requiere ninguna otra acción.

**-En espera:** en espera de pago – el inventario se reduce, pero debes confirmar el pago.

**-Cancelado:** cancelado por un administrador o el cliente; las existencias aumentan, no se requieren más acciones.

**-Reembolsado:** reembolsado por un administrador, no se requieren más acciones.

**-Identificación requerida:** esperando una acción del cliente para autenticar la transacción y / o completar los requisitos de SCA.

# Ver y administrar múltiples pedidos

## Resumen de pedidos

Cuando una tienda comienza a tomar pedidos, la página de administración de pedidos comienza a llenarse.

Ve a: WooCommerce > Pedidos.

Cada fila muestra varios detalles. Algunos están allí por defecto, otros se pueden añadir. Estas son las opciones disponibles:

- Número de pedido y nombre del cliente,
- Fecha de creación,
- Estado del pedido,
- Dirección de facturación,
- Dirección de envío,
- Total de compra y
- Acciones.

**Pedidos** [Añadir pedido](#)

Todos (5) | Pendiente de pago (1) | Procesando (1) | Completado (1) | Cancelado (1) | Reembolsado (1)  Buscar pedidos

Acciones en lote  Todas las fechas

<input type="checkbox"/> Pedido	Fecha	Estado	Facturación	Total	Acciones
<input type="checkbox"/> #20 Zoe Tamayo	hace 5 mins	Procesando	Zoe Tamayo, Patterson Fletcher, 2349 Court Street, Old Monroe, Old Monroe, MT 63369, Estados Unidos (EEUU)	\$218.00	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> #18 Megan Harrison	hace 7 mins	Pendiente de pago	Megan Harrison, Patterson Fletcher, 47 City Walls, Clifton Upon Teme, Clifton, wr6 6ng, Reino Unido (UK)	\$135.00	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> #16 Buhle Luthuli	hace 9 mins	Completado	Buhle Luthuli, SAXS, 1964 Bo Meul, Woodstock, Western Cape, Noroeste, 7925, Sudáfrica	\$108.00	
<input type="checkbox"/> #11 Arnou Trepanier	hace 14 mins	Reembolsado	Adaptabiz, Arnou Trepanier, 11 Rue Pierre de Coubertin, 31200 TOULOUSE, Francia	\$105.00 \$0.00	
<input type="checkbox"/> #10 Zoe Tamayo Patterson Fletcher	6 May, 2020	Cancelado	Zoe Tamayo Patterson Fletcher, Court Street, Old Monroe, MO, MT 2349, Estados Unidos (EEUU)	\$0.00	

## Para cambiar estas columnas:

- Ve a: WooCommerce > Pedidos.
- Selecciona Opciones de pantalla en la esquina superior derecha.
- Selecciona qué columnas mostrar.
- Selecciona cuántos elementos deseas que se muestren en cada página.
- Luego haz clic en Aplicar.

Columnas  Pedido  Fecha  Estado  Facturación  Enviar a  Total  Acciones

Paginación Número de elementos por página:

**Pedidos** [Añadir pedido](#)

Todos (5) | Pendiente de pago (1) | Procesando (1) | Completado (1) | Cancelado (1) | Reembolsado (1)  Buscar pedidos

Acciones en lote  Todas las fechas

<input type="checkbox"/> Pedido	Fecha	Estado	Facturación	Total	Acciones
<input type="checkbox"/> #20 Zoe Tamayo	hace 5 mins	Procesando	Zoe Tamayo, Patterson Fletcher, 2349 Court Street, Old Monroe, Old Monroe, MT 63369, Estados Unidos (EEUU)	\$218.00	<input type="checkbox"/>

**Opciones de pantalla**

## Filtrar y organizar pedidos

Filtra pedidos por fecha (mes / año) o por cliente registrado.

- Selecciona el mes o busca un cliente.
- Selecciona filtrar.

### Pedidos

[Añadir pedido](#)

[Todos \(5\)](#) | [Pendiente de pago \(1\)](#) | [Procesando \(1\)](#) | [Completado \(1\)](#) | [Cancelado \(1\)](#) | [Reembolsado \(1\)](#)

Acciones en lote



[Aplicar](#)

Todas las fechas



[Filtrar por cliente registrado](#)



[Filtrar](#)

Organiza los pedidos en orden ascendente o descendente por número de pedido, fecha o total. Para hacerlo, selecciona el encabezado de cada columna.

Ten en cuenta que la columna «Total» no considera el importe reembolsado.

<input type="checkbox"/>	Pedido	Fecha	Estado	Facturación	▲ Total	Acciones
<input type="checkbox"/>	<a href="#">#10 Zoe Tamayo Patterson Fletcher</a>	6 May, 2020	Cancelado	Zoe Tamayo Patterson Fletcher, Court Street, Old Monroe, MO, MT 2349, Estados Unidos (EEUU)	\$0.00	
<input type="checkbox"/>	<a href="#">#11 Arnou Trepanier</a>	hace 21 mins	Reembolsado	Adaptabiz, Arnou Trepanier, 11 Rue Pierre de Coubertin, 31200 TOULOUSE, Francia	\$105.00 <a href="#">\$0.00</a>	
<input type="checkbox"/>	<a href="#">#16 Buhle Luthuli</a>	hace 17 mins	Completado	Buhle Luthuli, SAXS, 1964 Bo Meul, Woodstock, Western Cape, Noroeste, 7925, Sudáfrica	\$108.00	
<input type="checkbox"/>	<a href="#">#18 Megan Harrison</a>	hace 15 mins	Pendiente de pago	Megan Harrison, Patterson Fletcher, 47 City Walls, Clifton Upon Teme, Clifton, wr6 6ng, Reino Unido (UK)	\$135.00	
<input type="checkbox"/>	<a href="#">#20 Zoe Tamayo</a>	hace 13 mins	Procesando	Zoe Tamayo, Patterson Fletcher, 2349 Court Street, Old Monroe, Old Monroe, MT 63369, Estados Unidos (EEUU)	\$218.00	
<input type="checkbox"/>	Pedido	Fecha	Estado	Facturación	▲ Total	Acciones

Haz clic en el número de pedido y el nombre del cliente para ver la página de detalles del pedido, donde también puedes editar los detalles del pedido, actualizar el estado y añadir notas. Más detalles sobre esto en la sección Ver y editar órdenes individuales.

## Previsualizar pedidos

Las filas de pedido tienen un «ojito» de vista previa.

<input type="checkbox"/> #18 Megan Harrison	 hace 18 mins	Pendiente de pago	Megan Harrison, Patterson Fletcher, 47 City Walls, Clifton Upon Teme, Clifton, wr6 6ng, Reino Unido (UK)	\$135.00	
---	--	-------------------	--	----------	---

Al hacer clic en Vista previa, se abre una ventana emergente que contiene el número de pedido, el estado del pedido, los detalles de facturación, el método de pago, los detalles de envío, el método de envío, los artículos pedidos y la opción de cambiar el estado del pedido.

/ Pedidos

**Pedido #18** Pendiente de pago 

**Detalles de facturación**

Megan Harrison  
Patterson Fletcher  
47 City Walls  
Clifton Upon Teme  
Clifton  
wr6 6ng  
Reino Unido (UK)

Correo electrónico  
[megan@shop.test](mailto:megan@shop.test)

Teléfono  
[636-686-8080](tel:636-686-8080)

Producto	Cantidad	Impuesto	Total
Producto 3	1	\$0.00	\$135.00

**Estado:** En espera Procesando Completado Editar

## Estados de pedidos en el resumen

Los estados de pedido están codificados por colores y son descriptivos.

- Cancelado: Gris
- Completado: Azul
- Fallido: Rojo
- En espera: Naranja
- Pendiente de pago: Gris
- Procesando: Verde
- Reembolsado: Gris

## Acciones de pedidos

Al pasar el cursor sobre el estado de un pedido, se muestran las notas realizadas en el pedido como Procesando o Completado.

The screenshot shows a list of orders. The first order is highlighted with a tooltip: "El estado del pedido cambió de Procesando a Cancelado. Además de 1 nota más".

Estado	Detalle
Cancelado	#10 Zoe Tamayo Patterson Fletcher
Pedido	Fecha

Al final de una fila hay botones de acceso directo para marcar rápidamente los pedidos como Procesando o Completado.

The screenshot shows a list of orders. The last order is highlighted with a tooltip: "El estado del pedido cambió de Procesando a Pendiente de pago. Además de 1 nota más".

Estado	Detalle
Pendiente de pago	#18 Megan Harrison
Pendiente de pago	hace 33 mins
Pendiente de pago	Megan Harrison, Patterson Fletcher, 47 City Walls, Clifton Upon Teme, Clifton, wr6 6ng, Reino Unido (UK)
Pendiente de pago	\$135.00

## Ver y editar un pedido individualmente

Desde la página de pedido individual, no solo puedes ver todos los datos del pedido, sino también editar y actualizarlos.

- Cambiar el estado del pedido.
- Editar artículos de pedido: modificar el producto, los precios y los impuestos.
- Inventario – Reducir y restaurar el inventario para un pedido.
- Acciones del pedido: enviar los detalles del pedido por correo electrónico al cliente (útil si creas manualmente un pedido para tus clientes) o regenerar los permisos de descarga
- Modificar los metadatos del producto para editar variaciones del producto eliminando y agregando metadatos.
- Aplicar cupones. Necesitarás conocer el código de cupón que será aplicado al pedido. Se realiza un seguimiento de los recuentos de uso de cupones, y los cupones también se pueden eliminar de los pedidos. Nota: el pedido no debe estar pagado para que los cupones tengan efecto.
- Añadir cuota. Puedes ingresar un monto o porcentaje para añadir una cuota a un pedido. Las cuotas negativas distribuirán los impuestos entre todos los demás artículos y no harán que el total del carrito descienda por debajo de cero.

## Detalles del pedido

Ver detalles del pedido

En el panel detalles de pedido puedes ver:

- Número de orden
- Detalles del pago
- Fecha y hora del pedido
- Estado del pedido
- Detalles del cliente:
  - Nombre de usuario y correo electrónico, junto con un enlace para ver su perfil y otras compras que el cliente haya hecho en el pasado.
  - Detalles de facturación
  - Detalles de envío

### Detalles de Pedido #18

Pagado el mayo 10, 2020 @ 8:13 pm

General	Facturación	Envío
Fecha de creación:		
2020-05-08 @ 00:01	Megan Harrison Patterson Fletcher 47 City Walls Clifton Upon Teme Clifton wr6 6ng Reino Unido (UK)	Megan Harrison Patterson Fletcher 48 City Wall Clifton Upon Teme Clifton wr7 8ng Reino Unido (UK)
Estado:		
Procesando		
Cliente:		
Invitado	Dirección de correo electrónico: <a href="mailto:megan@shop.test">megan@shop.test</a>	
	Teléfono: <a href="tel:636-686-8080">636-686-8080</a>	

## Edición de detalles del pedido

La mayoría de los detalles en esta sección se pueden actualizar y / o cambiar.

- Para cambiar la fecha y la hora, usa el selector de fecha desplegable y los selectores de cantidad para la hora.
- Para cambiar el estado, elige el estado correcto en el menú desplegable.
- Para cambiar el cliente, selecciona el cliente actual y busca el nuevo cliente.

En «Facturación» y «Envío», se pueden cambiar varios otros detalles. Para hacerlo, selecciona el ícono de lápiz junto a cada uno de ellos.

- En «Facturación», se pueden cambiar las siguientes cosas:
  - Dirección de facturación: también se puede cargar desde el perfil del cliente seleccionando «Usar la dirección de facturación»
  - Correo electrónico
  - Número de teléfono
  - Forma de pago y detalles
- En «Envío», se pueden cambiar los siguientes elementos:
  - Dirección de envío: también se puede cargar desde el perfil del cliente o copiar desde la dirección de facturación
  - Nota del cliente

<b>Facturación</b>	
<a href="#">Usar la dirección de facturación</a>	
Nombre	Apellidos
<input type="text" value="Megan"/>	<input type="text" value="Harrison"/>
Empresa	
<input type="text" value="Patterson Fletcher"/>	
Dirección (línea 1)	Dirección, línea 2
<input type="text" value="47 City Walls"/>	<input type="text" value="Clifton Upon Teme"/>
Ciudad	Código postal
<input type="text" value="Clifton"/>	<input type="text" value="wr6 6ng"/>
País/Región	Región / Provincia
<input type="text" value="Reino Unido (UK)"/>	<input type="text"/>
Dirección de correo electrónico	Teléfono
<input type="text" value="megan@shop.test"/>	<input type="text" value="636-686-8080"/>
Método de pago:	
<input type="text" value="Otra"/>	
ID de transacción	
<input type="text" value="ch_1GKHJDKFDkhgysQHY1qlVUR"/>	

**Envío**

Megan Harrison  
 Patterson Fletcher  
 48 City Wall  
 Clifton Upon Teme  
 Clifton  
 wr7 8ng  
 Reino Unido (UK)



Una vez que hayas realizado los cambios necesarios, selecciona Actualizar para actualizar el pedido.

# Artículos del pedido y totales

## Visualización de los artículos del pedido

Visualización de los artículos del pedido

El siguiente panel en la página de pedido es el panel Artículo. Contiene los artículos del producto, los detalles de envío y el resumen del pedido.

- Cada fila del artículo del producto enumera:
  - Imagen del producto
  - Nombre del producto
  - Precio del producto
  - Cantidad
  - Total (precio por cantidad, teniendo en cuenta los descuentos)
  - Impuestos
- Debajo de eso, se muestran los detalles de envío. Esto incluirá:
  - Método de envío
  - Artículos en caja
  - Costo total
  - Impuestos
- La última sección contiene una descripción general de los costos del pedido. Esta sección cambiará si se reembolsa un pedido. Por defecto, incluirá:
  - Subtotal de artículos: costo sin impuestos.
  - Cupón (es): monto deducido en función del uso de cupones; los cupones utilizados se muestran a la izquierda en esta sección.
  - Envío: el costo de envío del pedido.
  - Impuestos: la cantidad de impuestos para todo el pedido; esto será reemplazado por el código de impuestos aplicado a la orden.
  - Total del pedido: el total de los costos anteriores.
  - Finalmente, debajo de la línea, una descripción general de lo que se paga y las tarifas que cobran las pasarelas de pago.

Artículo	Coste	Cantidad	Total
 <a href="#">Gafas de sol</a>	\$90.00	× 1	\$72.00 \$18.00 de descuento
 <a href="#">Polo</a>	\$20.00	× 1	\$16.00 \$4.00 de descuento
 <a href="#">Camiseta</a>	\$18.00	× 3	\$43.20 \$10.80 de descuento
 Envío Camiseta: 3 Polo: 1 Gafas de sol: 1			\$10.00
<b>Cupón(es)</b> <input type="text" value="mi-primer-cupon"/>			Subtotal de artículos: <b>\$164.00</b> Cupón(es): <b>- \$32.80</b> Envío: <b>\$10.00</b> Total del pedido: <b>\$141.20</b>
			Pagado por el cliente: <b>\$141.20</b>
<b>Reembolso</b>			<small>Este pedido ya no se puede editar.</small>

## Edición o adición de artículos de pedido

Con excepción de realizar un reembolso, los artículos del pedido no se pueden editar a menos que el estado del pedido sea «Pendiente de pago» o «En espera».

Artículos del producto. Selecciona el ícono de lápiz junto a una línea de productos para editar.

	<a href="#">Gafas de sol</a>	\$90.00	× 1	\$72.00	 
	<a href="#">Polo</a>	\$20.00	× 1	\$16.00	\$18.00 de descuento \$4.00 de descuento 

Se pueden editar los siguientes elementos del producto:

- Añadir meta: añade y elimina metadatos para cambiar las opciones de productos variables.
- Cantidad: número de artículos que compra el cliente.
- Total: precio de línea e impuesto de línea antes de los descuentos pre-impuestos.
- Impuesto: Costo de impuestos. Por ejemplo, si un cliente está exento de impuestos, es posible que deseas eliminar los impuestos.

Otras acciones. A continuación, puedes realizar cuatro acciones en la parte inferior de esta ventana:

<a href="#">Añadir artículo(s)</a>	<a href="#">Aplicar cupón</a>	<a href="#">Reembolso</a>	<a href="#">Recalcular</a>
------------------------------------	-------------------------------	---------------------------	----------------------------

- Añadir artículo(s): esto te mostrará seis nuevas opciones:
  - Añadir producto(s): añade productos adicionales al pedido.
  - Añadir cuota: añade una cuota adicional, como envoltura de regalos.
  - Añadir envío: añade un costo de envío. Cuando hayas hecho esto, selecciona el ícono de lápiz para actualizar el nombre, el método de envío, el costo y el impuesto.
  - Añadir impuesto: añade un código de impuesto adicional a cada sección del pedido.
  - Cancelar: cancele si no deseas realizar ningún cambio.
  - Guardar: para guardar una vez que se realizan los cambios.
- Una vez que hayas hecho esto, selecciona Recalcular para asegurarte de que todos los cambios se reflejen en los totales del pedido.

	<a href="#">Camiseta</a>	\$18.00	× 3	\$54.00
	Envío			\$10.00
Camiseta:	3			
Polo:	1			
Gafas de sol:	1			

- Aplicar cupón: si tu cliente olvidó agregar el cupón o si deseas recompensar al cliente antes de que pague, al seleccionar esta opción se mostrará una ventana emergente que te permite aplicar un código de cupón.
  - Reembolso: para reembolsar al cliente. Para obtener más información sobre reembolsos manuales y automáticos, consulta Reembolsos de WooCommerce (artículo disponible solo en inglés).

# Notas del pedido

El panel de Notas del Pedido muestra notas adjuntas al pedido y se puede usar para almacenar detalles de las diferentes acciones, como resultados de pagos o reducir los niveles de existencias, o añadir notas al pedido para que los clientes las vean. Algunas pasarelas de pago también añaden notas para la solución de problemas.

Los siguientes tipos de notas son posibles:

- Púrpura: avisos de estado del sistema, como detalles de la pasarela de pago.
- Gris: actualizaciones de estado generales, como cambios de estado o notas privadas. Los clientes no ven estas notas, pero pueden recibir notificaciones de ellas, por ejemplo, cuando el estado cambia de procesando a completado, se puede enviar un correo electrónico (según sus ajustes).
- Azul: notas para el cliente. Los clientes reciben notas por correo electrónico, pero pueden observarlas viendo un pedido o utilizando la página de seguimiento de pedidos de WooCommerce.

Las notas pueden ser una herramienta poderosa para comunicarse con los clientes u otros gerentes de tienda. ¿Necesitas añadir un número de seguimiento para el envío? ¿Se retrasan las existencias? Añade una nota de cliente y se les notificará automáticamente.

The screenshot shows the 'Editar pedido' (Edit Order) screen in the WooCommerce Admin. On the left, the 'Detalles de Pedido #20' (Order #20 Details) are displayed, including the creation date (May 8, 2020, 12:07 am), payment method (Pagado), and order status (Procesando). The 'Artículo' (Articles) section lists items: Gafas de sol (2 units), Polo (1 unit), and Camiseta (3 units). The 'Envío' (Shipping) section shows 3 Camisetas, 1 Polo, and 1 Gafas de sol. The 'Resumen' (Summary) section shows Subtotal de artículos (\$254.00), Envío (\$10.00), and Total del pedido (\$264.00). The 'Pagado por el cliente' (Paid by customer) section shows \$264.00. A note at the bottom states: 'Este pedido ya no se puede editar.' (This order cannot be edited anymore). On the right, the 'Acciones del Pedido' (Order Actions) sidebar has an 'Actualizar' (Update) button. The 'Notas del Pedido' (Order Notes) sidebar is open, showing several notes categorized by color: purple (El estado del pedido cambió de Pendiente de pago a Procesando. [May 10, 2020 a las 8:22 pm por demo] Borrar nota), grey (Esta es una nota para el cliente. Será enviada por correo electrónico. [May 10, 2020 a las 8:21 pm por demo] Borrar nota), and blue (El estado del pedido cambió de Procesando a Pendiente de pago. [May 10, 2020 a las 8:20 pm por demo] Borrar nota, El estado del pedido cambió de Pendiente de pago a Completado. [May 10, 2020 a las 8:17 pm por demo] Borrar nota, Partidas añadidas: Camiseta (#22) [May 10, 2020 a las 8:14 pm por demo] Borrar nota, Partidas añadidas: Polo (#25) [May 10, 2020 a las 8:11 pm por demo] Borrar nota). A new note is being added in the blue area, with a text input field and a 'Añadir' (Add) button.

Para añadir una nota,

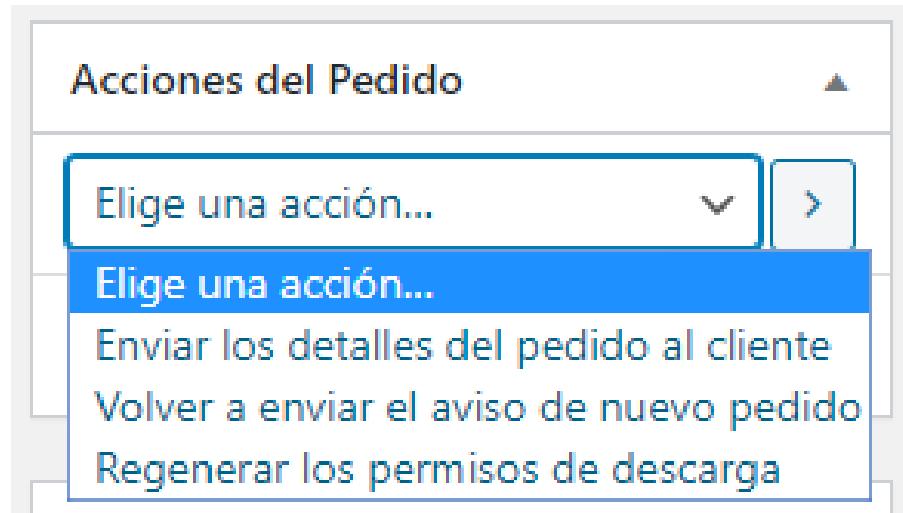
- Usa el área de texto para añadir el contenido de la nota.
- Selecciona Nota privada o Nota al cliente en el menú desplegable.
- Selecciona Añadir.

# Añadir un pedido manualmente

## Para añadir un pedido:

1. Ve a: WooCommerce > Pedidos.
2. Usa Añadir pedido en la parte superior de la página. Aparece la página de pedido individual.
3. Ingresa los detalles del cliente, añade líneas de pedido, aplica cupones, aplica cuotas y calcula los totales. Estos son los mismos campos observados al momento de editar o añadir artículos de pedido.
4. Establece un estado para el nuevo pedido, por ejemplo, si necesita ser pagado, usa «Pendiente de pago».
5. Guardar.

Usa el menú desplegable Acciones del Pedido para enviar los detalles del pedido por correo electrónico al cliente con instrucciones de pago.



# Pagar un pedido

Los pedidos que están «Pendiente de pago» se pueden pagar a través del enlace de pago.

Como gerente de la tienda, puedes encontrar este enlace en el resumen de pedidos:

## Detalles de Pedido #10

### General

Fecha de creación:

2020-05-06 @ 21:58

Estado: [Página de pago del cliente →](#)

Pendiente de pago

Cliente:

Invitado

- Si el cliente es un Invitado, cualquier persona con el enlace correcto podrá ver la página de pago y pagar el pedido.
- Si el cliente está registrado en tu sitio,
  - solo este cliente podrá ver el enlace de pago una vez que haya iniciado sesión.
  - El cliente también puede encontrar el pedido en: Mi cuenta > Pedidos.

## Pedidos

Escritorio		Pedido	Fecha	Estado	Total	Acciones
Pedidos		<a href="#">#33</a>	mayo 10, 2020	Completado	\$90.00 para 1 elemento	<a href="#">Ver</a>
Descargas		<a href="#">#32</a>	mayo 10, 2020	Pendiente de pago	\$36.00 para 2 elementos	<a href="#">Pagar</a> <a href="#">Ver</a>
Direcciones						<a href="#">Cancelar</a>

Detalles de la cuenta

Salir

Editar

Si el cliente está asignado al pedido, se le pedirá que inicie sesión antes de pagar:

## Pedido #32

### Acceder

Nombre de usuario o correo electrónico \*

Contraseña \*

Recuérdame

[Acceder](#)

[¿Olvidaste la contraseña?](#)

