

2.8.1.5 Reclamaciones

Introducción < Ventas

En la sección "Ajuste" del menú lateral del gestor se encuentra la sección "Ventas". Al acceder a "Ventas" se muestra el siguiente submenú. En él se encuentra el acceso a "Reclamaciones"

Ventas		∨
	Estados de pedido	>
	Estados de producto en el pedido	>
	Carritos	>
	Reclamaciones	>
	Transportistas	>
	Días no laborables	>
	Impuestos	>

Reclamaciones introducción

Desde este apartado accedemos a las reclamaciones realizadas por los clientes. Se puede cambiar el estado de las mismas y responder al cliente. También se puede crear una nueva reclamación y responder desde el pedido. Ver página de "Pedidos" de este capítulo.

Para ver el funcionamiento **del lado del cliente** consultar la página de este capítulo

1. Grupos de razones y razones para reclamaciones introducción

En el sistema, las **razones para reclamaciones** son los motivos que un cliente o administrador puede seleccionar para justificar una incidencia, devolución o solicitud de revisión de un pedido.

Para organizarlas mejor, las razones se agrupan en **grupos de razones**. Estos grupos permiten clasificar los motivos por categorías generales, facilitando la gestión y el análisis de las reclamaciones.

Ejemplo:

- **Grupo de razones:** *Problemas con el producto*
 - **Razones:** Producto defectuoso, Tamaño incorrecto, Color diferente al solicitado.
- **Grupo de razones:** *Problemas con el envío*
 - **Razones:** Retraso en la entrega, Paquete dañado, Dirección incorrecta.

Esta estructura ayuda al administrador a:

1. Mantener un registro ordenado de las reclamaciones.
2. Analizar con rapidez los motivos más frecuentes.
3. Definir acciones correctivas para mejorar el servicio.

2. Crear Grupos de Razones

Los grupos de razones son categorías que agrupan las distintas razones de una reclamación para facilitar su organización y análisis.

Para crearlas acceder a la interfaz de crear razones desde ajustes-> Ayuda de usuario->Grupos de razones.

Ayuda de usuario



	Preguntas frecuentes	>
	Reclamaciones Gestionar las reclamaciones de los clientes o añadir una reclamación manualmente	>
	Grupos de razones Grupos de motivos de reclamaciones	>
	Razones Razones de reclamaciones	>



3. Interfaz de grupos de razones en lista

CREAR GRUPO DE RAZONES

Mostrando 1-4 de 4 elementos.



NOMBRE	CREADO EL	ACTUALIZADO EL	
Tamaño del producto	17-10-2022	17-10-2022	VER ▾
Entrega	17-10-2022	17-10-2022	VER ▾
Defectos	17-10-2022	17-10-2022	VER ▾
Daños en el transporte	15-04-2024	15-04-2024	VER ▾

Ajuste	Utilidad
Crear grupo de razones botón	Acceso a la interfaz de crear grupo de razones
Filtros	Buscar, filtrar y ordenar
Reiniciar botón	Quitar los filtros aplicados
Nombre	Nombre a dar al grupo de razones

Creado el	Fecha de creación del grupo
Actualizada	Fecha de la última acción
"Ver" botón	Acceder a consultar grupo de razones y cambiar nombre
"Ver" botón - Flecha - Actualizar	Acceder a interfaz de editar grupo de razones
"Ver" botón - Flecha - Eliminar	Eliminar grupo de razones

4. Pasos para crear grupo de razones

NOMBRE

Tamaño del producto

ACTUALIZAR

1. Clic en botón Crear nuevo grupo de razones.
2. Asignarle un nombre.
3. Clic en botón crear.

5. Crear Razones

Las razones son los motivos específicos que describen la causa de la reclamación dentro de un grupo, como “producto defectuoso” o “retraso en la entrega”.

Para crearlas acceder a la interfaz de crear razones desde ajustes-> Ayuda de usuario->Razones.

6. Interfaz de razones en lista



NOMBRE	GRUPO	
Las medidas no se ajustan a lo pedido	Tamaño del producto	VER ▾
El plazo de entrega ha pasado y no he recibido mi pedido	Entrega	VER ▾
Daños en el embalaje	Daños en el transporte	VER ▾

Ajuste	Utilidad
Crear grupo de razón botón	Acceso a la interfaz de crear razón
Filtros	Buscar, filtrar y ordenar
Reiniciar botón	Quitar los filtros aplicados
Nombre	Nombre a dar a la razón
Grupo	Grupo de razones en el que se agrupa la razón
"Ver" botón	Acceder a consultar razón y cambiar su nombre
"Ver" botón - Flecha - Actualizar	Acceder a interfaz de editar razón.
"Ver" botón - Flecha - Eliminar	Eliminar razón

7. Interfaz de crear y editar razones

<p>NOMBRE</p> <input type="text" value="Las medidas no se ajustan a lo pedido"/> <p>GRUPO</p> <input type="text" value="Tamaño del producto"/>	<p>INFORMACIÓN</p> <p>Envíe fotografías en las que podamos ver cómo las medidas del producto suministrado no se ajusta alas de su pedido.</p>
<input type="button" value="ACTUALIZAR"/>	

Ajuste	Utilidad
Nombre	Motivo de la reclamación
Grupo	Selector para definir el grupo de razones en el que se incluye la razón
Información	Editor de texto para solicitar la información que ha de facilitar el cliente para valorar el motivo de la reclamación

Revision #27

Created 12 agosto 2025 09:01:56 by FM

Updated 2 diciembre 2025 14:46:45 by FM