

2.9.8 Ayuda de Usuario - Reclamaciones funcionamiento del lado del administrador

Introducción reclamaciones funcionamiento del lado del administrador

- Para que el cliente pueda abrir una reclamación el administrador ha de haber creado previamente desde el gestor, los Grupos de razones, y las Razones.
- Para crear grupos de razones acceder en el gestor a Ajustes>Ayuda al usuario>Grupos de Razones.
En la vista del cliente se llama "Tema".
- Para crear razones acceder en el gestor a Ajustes>Ayuda al usuario>Razones.
En la vista del cliente se llama "Razón".
- Para consultar y responder reclamaciones el administrador puede hacerlo desde la sección del gestor Ajustes>Ayuda al usuario>Reclamaciones.

CREAR RECLAMACIÓN

Mostrando 1-2 de 2 elementos.



ID	PEDIDO	RAZÓN	ESTADO	REALIZADA	ACTUALIZADA	
19	FSIT-NRE	Tamaño del producto: Las medidas no se ajustan a lo pedido		hace 2 horas	07-11-2025 11:17:26	ACTUALIZAR
20	FSIT-NRE	Tamaño del producto: Las medidas no se ajustan a lo pedido		hace 2 horas	07-11-2025 11:20:23	ACTUALIZAR

1. Crear Grupos de razones

1.1 Desde Ajustes>Ayuda al usuario>Razones en el gestor se accede a la Interfaz en modo 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 ▾

Elemento	Función
Botón "Crear grupo de razones"	Acceder a la interfaz de crear grupo de razones.
Mostrando	Total de grupos de razones creadas y cantidad de ellas que se ven por página
	Abrir filtro de búsqueda en grupos de razones
Nombre	Nombre asignado al grupo de razones. Seleccionable por el cliente desde el selector "Tema"
Creado el	Fecha de creación
Actualizado el	Fecha de actualización
	Botón para acceder a consultar detalles del grupo de razones y botón de acceso a actualizar.
Flecha del botón Ver	Abre menú de opciones de Actualizar o eliminar grupo de razones.

1.2 Crear nuevo grupo de razones

1.2.1 Clic en botón "Crear grupo de razones".

1.2.2 En la página que se abre escribir nombre para el grupo de razones y clic en botón crear.

NOMBRE

1.2.3 El botón crear lleva a la página de la interfaz de grupo de razones enlista. El nuevo grupo se mostrará en la última fila.

1.2.4. Acceder al menú que se abre haciendo clic en la flecha del botón del nuevo grupo creado.

1.2.5 Hacer clic en la opción del menú "Actualizar" para acceder modificar el nombre del grupo de razones ya opción "Eliminar" para suprimirla.

2. Crear razones

2.1 Una vez creados los grupos de razones acceder a la sección de Ajustes>Ayuda al usuario>Razones, para crearlas.



2.2 Llevará a la página de interfaz en filas de crear razón.



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 ▾
Manchas de tinta	Defectos	VER ▾
La imagen es diferente	Defectos	VER ▾
Producto diferente al que he pedido	Defectos	VER ▾

Elemento	Función
Botón "Crear razón"	Acceder a la interfaz de crear razón.
Mostrando	Total de de razones creadas y cantidad de ellas que se ven por página.
	Abrir filtro de búsqueda en razones
Nombre	Nombre asignado a la razón. Seleccionable por el cliente desde el selector "Razón"
Grupo	Grupo de razones en el que está cada razón.
	Botón para acceder a consultar detalles del grupo de la razón y botón de acceso a actualizar.

Flecha del botón Ver	Abre menú de opciones de Actualizar o eliminar razón.
----------------------	---

2.3 Pasos para crear razón.

2.3.1 Al hacer clic en el botón actualizar se accede a la interfaz de creación de razón.

NOMBRE <input type="text"/>	INFORMACIÓN <input type="text"/>
GRUPO Tamaño del producto <input type="button" value="v"/>	
	<input type="button" value="CREAR"/>

2.3.2 Escribir el nombre de la razón en el campo "Nombre".

2.3.3 Seleccionar el grupo de razones en que se mostrará al cliente en el selector de razones.

2.3.4 Escribir la información a presentar al cliente cuando seleccione la razón.

2.3.5 Clic en el botón "Crear" para guardar la creación de la razón nueva.

NOMBRE La imagen es diferente	INFORMACIÓN Envíe a [cuenta de correo o teléfono de whatsapp] fotografías en las que podamos ver con claridad el defecto. ¡IMPORTANTE! Indicar la referencia de su pedido con el envío de las fotos. Si no indica la referencia de su pedido no podremos atender su reclamación
GRUPO Defectos <input type="button" value="v"/>	
	<input type="button" value="ACTUALIZAR"/>


2.3 Para actualizar razón hacer clic en el botón actualizar de una razón en la vista en filas y se abrirá la interfaz de actualización.

3. Consulta y respuesta de reclamaciones

Para consultar todas las reclamaciones está disponible la sección de reclamaciones.

Se muestran;

- En interfaz en fila en orden cronológico. La primera fila la más reciente la última fila la más antigua.
- Se muestran tanto las abiertas por el cliente como las abiertas por el administrador.

CREAR RECLAMACIÓN			Mostrando 1-2 de 2 elementos. 			
ID	PEDIDO	RAZÓN	ESTADO	REALIZADA	ACTUALIZADA	
19	FSIT-NRE	Tamaño del producto: Las medidas no se ajustan a lo pedido		hace 4 horas	07-11-2025 11:17:26	ACTUALIZAR
20	FSIT-NRE	Tamaño del producto: Las medidas no se ajustan a lo pedido		hace 4 horas	07-11-2025 11:20:23	ACTUALIZAR

3.1 Su interfaz permite:

3.1.2 Filtrar reclamaciones.



ID	PEDIDO	RAZÓN	ESTADO	REALIZADA	ACTUALIZADA	
		▼	▼			REINICIAR
19	FSIT-NRE	Tamaño del producto: Las medidas no se ajustan a lo pedido		hace 4 horas	07-11-2025 11:17:26	ACTUALIZAR
20	FSIT-NRE	Tamaño del producto: Las medidas no se ajustan a lo pedido		hace 4 horas	07-11-2025 11:20:23	ACTUALIZAR

3.1.3 Crear una reclamación nueva

3.1.4 Ver la referencia del pedido y acceder a él al hacer clic en la referencia.

3.1.5 Al acceder a actualizar una reclamación se abre la interfaz de responder a reclamación.

3.1.6 Acceder a ver detalles de reclamación y responder.

RAZÓN: TAMAÑO DEL PRODUCTO: LAS MEDIDAS NO SE AJUSTAN A LO PEDIDO

Name	Teléfono	Pedido	Estado
Gua Gua	0	FSIT-NRE	

Observacion

Prueba reclamación como invitado

RESPONDER

RESPONDER *

Sans Serif Normal B I U A ~~A~~ x₂ x²

H₁ H₂ ” </>

Este mensaje se enviará al cliente y también será visible en el historial del pedido

ESTADO

Pendiente

ACTUALIZAR

4. Respuesta a reclamaciones

Desde la sección de atención al cliente "Reclamaciones" cuando el cliente abre una reclamación ésta se queda **registrada en el pedido en el gestor**, y envía automáticamente un correo al cliente. La reclamación **también queda registrada en la sección de reclamaciones del gestor**.

DOCUMENTOS



Orden de producción Un pdf sin precios ni dirección

RECLAMACIONES

Mostrando 1-2 de 2 elementos.

7/11/25 11:17

Tamaño del producto: Las medidas no se ajustan a lo pedido

Prueba reclamación como invitado

7/11/25 11:20

Tamaño del producto: Las medidas no se ajustan a lo pedido

Prueba 2 obligada

REGISTRAR RECLAMACIÓN

La respuesta del vendedor a la reclamación se puede hacer **desde el pedido** o **desde la reclamación en la sección de reclamaciones** del gestor.

- Reposición por error nuestro
- Reposición por daños en el transporte
- Cancelación del pedido
- Devolución del importe del producto

Revision #26

Created 7 noviembre 2025 12:16:50 by FM

Updated 9 diciembre 2025 15:33:36 by FM