

IBM WebSphere Commerce



Gestión de relaciones comerciales: Archivos de ayuda en línea

Versión 54

IBM WebSphere Commerce



Gestión de relaciones comerciales: Archivos de ayuda en línea

Versión 54

Aviso

Antes de utilizar esta información y el producto al que da soporte, lea la información de carácter general de la sección "Avisos".

Contenido

Capítulo 1. Gestión de relaciones

comerciales	1
Roles de gestión de relaciones comerciales	1
Herramientas de Gestión de relaciones comerciales (Business edition).	3

Capítulo 2. Director de ventas 5

Gestión de cuentas de negocio	5
Crear una cuenta de negocio nueva (Business edition)	5
Gestión de contratos.	5
Aprobar o rechazar un contrato borrador (Business edition).	5
Aprobaciones (Business Edition).	5
Buscar peticiones de aprobación (Business Edition)	7
Ver peticiones de aprobación (Business Edition).	7
Ver detalles de las peticiones de aprobación (Business Edition)	8
Aprobar o rechazar las peticiones de aprobación (Business Edition)	8
Adjuntar observaciones a la decisión de aprobación (Business Edition).	9

Capítulo 3. Representante de cuentas 11

Gestión de cuentas de negocio	11
Cambiar una cuenta de negocio (Business edition).	11
Ver un resumen de una cuenta de negocio (Business edition)	11
Ver contratos para una cuenta de negocio (Business edition)	11
Ver pedidos para una cuenta de negocio (Business edition)	11
Ver las facturas de un pedido	12
Contratos (Business edition).	12
Gestión de contratos	13
Crear un contrato nuevo utilizando WebSphere Commerce Accelerator (Business edition)	13
Duplicar un contrato (Business edition)	13
Crear una versión nueva de un contrato (Business edition)	14
Cambiar un contrato (Business edition)	15
Ver un resumen de un contrato (Business edition)	15
Suprimir un contrato (Business edition)	15
Someter un contrato para aprobación (Business edition).	16
Suspender un contrato activo (Business edition)	16
Reanudar un contrato suspendido (Business edition).	16
Cancelar un contrato (Business edition)	17
Informes	17
Informes de WebSphere Commerce Analyzer	18
Informes de gestión de cuentas y contratos (Business Edition)	18

Capítulo 4. Representante de servicio al cliente 21

Información sobre clientes	21
Buscar un cliente	21
Cambiar información de un cliente (B2C)	22
Cambiar el perfil de registro de un cliente (B2C)	22
Cambiar el estado de una cuenta de conexión de cliente	23
Cambiar la contraseña de un cliente	24
Cambiar una dirección de un cliente (B2C)	25
Cambiar información de contacto de un cliente (B2C)	26
Cambiar los datos estadísticos de un cliente (B2C)	27
Ver el resumen de un cliente (Business Edition)	28
Imprimir el resumen de un cliente (Business Edition)	29
Pedidos.	30
Buscar un pedido	30
Crear un pedido para un cliente registrado	31
Crear un pedido para un cliente no registrado.	31
Crear un pedido para un usuario de empresa	32
Crear una dirección de facturación de un pedido	33
Crear una dirección de envío para un pedido del cliente	34
Cambiar un pedido.	36
Cambiar la cantidad de productos de un pedido	37
Añadir un producto a un pedido	38
Eliminar un producto de un pedido	39
Seleccionar otra dirección de envío para un pedido	40
Seleccionar otro método de envío para un pedido	41
Cambiar el precio total de un pedido.	42
Cambiar la opción de pago de un pedido	43
Seleccionar otra dirección de facturación de un pedido	44
Añadir un comentario a un pedido	45
Dividir un pedido	46
Ver los comentarios añadidos a un pedido	48
Ver un resumen del pedido	49
Imprimir un resumen de un pedido	49
Cancelar un pedido.	50
Proceso de pago de un pedido	51
Cambiar el proceso de pago de un pedido	52
Ver el estado de pago de un pedido (Business Edition)	53
Ver el estado de un pedido	53
Ver las facturas de un pedido	54
Devoluciones y reembolsos	55
Buscar una devolución	56
Crear una devolución	57
Cambiar una devolución	58
Añadir un producto a una devolución	60
Eliminar un producto de una devolución	62

Cambiar la cantidad de productos de una devolución	63
Especificar devoluciones al centro de despacho de pedidos	64
Cambiar la razón de la devolución	65
Cambiar el importe del abono de una devolución	66
Ver los detalles del kit de una devolución	67
Cambiar el método de abono de una devolución	68
Añadir un comentario a una devolución.	70
Ver los comentarios añadidos a una devolución	71
Ver un resumen de la devolución	72
Imprimir un resumen de una devolución	73
Aprobar devoluciones denegadas por el sistema	74
Cancelar una devolución	75
Atención al cliente	76
Requisitos del sistema para el espacio de trabajo de atención al cliente	76
Examinar y buscar en el directorio Sametime	77
Cómo empezar	77
Visualización de información de clientes.	79
Comunicación con los clientes	82
Comunicación con colaboradores	85
Subastas	89
Retirar la oferta de un participante	89
Responder a un mensaje del foro de discusión.	89
Suprimir un mensaje del foro de discusión	89
Capítulo 5. Supervisor de servicio al cliente	91

Subastas	91
Ver subastas	91
Buscar subastas	91
Visualizar resúmenes de subastas	91
Cambiar subastas existentes	92
Cerrar admisión de ofertas para una subasta	92
Retractar una subasta	93
Gestionar ofertas	93
Gestionar discusiones	93
Solicitudes de presupuesto (RFQ)	93
Ver la lista de RFQ (Business Edition)	93
Comprobar el estado de las peticiones de aprobación (Business Edition)	94

Apéndice A. Abrir WebSphere Commerce Accelerator 97

Apéndice B. Guías de aprendizaje . . . 101

Guía de aprendizaje del director de ventas (Business Edition)	101
Guía de aprendizaje del representante de cuentas (Business Edition)	101
Guía de aprendizaje del representante de servicio al cliente	102
Guía de aprendizaje del supervisor de servicio al cliente	102

Avisos 104

Capítulo 1. Gestión de relaciones comerciales

Roles de gestión de relaciones comerciales

WebSphere Commerce soporta los siguientes roles de gestión de relaciones comerciales:

- Director de ventas (página 1)
- Representante de cuentas (página 1)
- Representante de servicio al cliente (página 2)
- Supervisor de servicio al cliente (página 3)

Director de ventas

Los Directores de ventas adquieren y retienen a los clientes, cumplen con las previsiones de ventas, proporcionan incentivos para aumentar el negocio de clientes, contratan gestión, establecen los términos de fijación de precios, trabajan con el jefe de producto para establecer previsiones de inventario y trabajan con el Director de marketing para las promociones.

- Realiza todas las tareas de gestión de marketing
- Realiza todas las tareas de representante de cuentas
- Realiza todas las tareas de supervisor de servicio al cliente
- Lista las cuentas
- Crea cuentas nuevas
- Suprime cuentas
- Lista las aprobaciones
- Aprueba contratos
- Lista las razones de devolución
- Crea nuevas razones de devolución
- Visualiza y cambia las razones de devolución

Representante de cuentas

Los representantes de cuentas trabajan con cuentas individuales para crear relaciones y gestionar los problemas de servicio al cliente. Pueden estar autorizados a realizar cambios de precio en los contratos, negociar contratos y perfiles así como a analizar la rentabilidad por categoría de cuenta.

- Realiza todas las tareas de gestión de marketing
- Lista las cuentas
- Visualiza resúmenes de cuentas
- Visualiza y cambia información de cuentas
- Visualiza informes de cuentas
- Lista los pedidos para las cuentas
- Lista los contratos para las cuentas
- Visualiza y cambia pedidos
- Crea contratos nuevos
- Visualiza resúmenes de contratos

- Visualiza y cambia información de contratos en estado de borrador
- Visualiza informes de contratos
- Somete contratos a aprobación
- Suprime contratos
- Lista descuentos
- Crea descuentos nuevos
- Visualiza y cambiar descuentos seleccionados
- Suprime descuentos
- Lista productos
- Busca productos
- Asocia descuentos con productos seleccionados
- Lista cupones
- Crea cupones nuevos
- Visualiza y cambia cupones
- Suprime cupones

Representante de servicio al cliente (CSR)

Por muy bien que esté diseñado un negocio en línea para proporcionar a un cliente características de autoservicio, habrá algunos tipos de clientes o algunas ocasiones en las que, incluso el cliente con más conocimientos de web, necesitará el contacto personal. La mayoría de los negocios en línea proporcionan un correo electrónico, un fax o el número de una persona de contacto para que el cliente obtenga servicio directo. El manejo de todas las consultas del cliente es responsabilidad del representante de servicio al cliente.

Nota:  Algunas consultas las puede manejar el representante de cuentas.

- Restablece contraseñas de clientes
- Cambia información de cliente
- Busca pedidos
- Hace el seguimiento del estado de los pedidos para los clientes
- Formaliza pedidos para clientes
- Cambia pedidos para clientes
- Cancela pedidos para clientes
- Añade comentarios a pedidos
- Visualiza resúmenes de pedidos
- Visualiza facturas para pedidos
- Formaliza pedidos de invitados
- Busca clientes
-  Cambia información de cliente
- Crea devoluciones nuevas en nombre de los clientes
-  Visualiza los resúmenes de un cliente seleccionado
-  Visualiza los resúmenes de cuenta para un cliente seleccionado
-  Lista los contratos para los que los clientes son aptos
-  Visualiza los resúmenes de contratos

- **B2B** Habilita las cuentas asociadas con los ID de cliente
- Crea devoluciones
- Cambia devoluciones
- Cancela devoluciones
- Informa sobre la devolución de mercancías para los clientes
- Lista las recepciones para las devoluciones
- Busca devoluciones
- Visualiza resúmenes de devoluciones
- **B2B** Visualiza contratos para clientes asociados con una devolución seleccionada
- Visualiza excepciones de pago y peticiones de continuar con los pagos
- Retracta ofertas de subasta
- Modifica mensajes de subasta
- Responde a los foros de subasta
- Suprime mensajes de subasta

Supervisor de servicio al cliente

Este rol tiene acceso a todas las tareas de servicio al cliente. El Supervisor de servicio al cliente gestiona las consultas de clientes (por ejemplo, el registro de clientes, los pedidos, las devoluciones y las subastas) y tiene autorización para realizar tareas a las que un Representante de servicio al cliente (página 2) no puede acceder, por ejemplo aprobar registros de devoluciones rechazadas por el sistema y ponerse en contacto con los clientes en relación a las excepciones de pago (por ejemplo anomalías de autorización de tarjeta de crédito).

- Realiza todas las tareas del CSR
- Examina las actividades corrientes del CSR
- Procesa pagos
- Aprueba las devoluciones rechazadas por el proceso automático
- Aprueba pagos (Sólo es necesario aprobar los pagos si el sistema de pago encuentra que es arriesgado aprobarlos directamente. La mayoría de los pagos se aprueban automáticamente)
- Deposita pagos
- Liquidada pagos
- Busca pagos
- Busca lotes de pagos

Herramientas de Gestión de relaciones comerciales (Business edition)

Las herramientas de Gestión de relaciones comerciales de WebSphere Commerce Accelerator le permiten gestionar las relaciones entre los compradores y los vendedores utilizando diversos cuadernos.

Mediante la utilización de WebSphere Commerce Accelerator, puede trabajar con:

- **Cuentas de negocio.** Las cuentas de negocio representan la relación entre una tienda y las organizaciones cliente de la tienda y son el punto de partida para gestionar las relaciones comerciales. El cuaderno Cuenta le permite crear cuentas de negocio nuevas, cambiar cuentas de negocio existentes así como ver pedidos y gestionar contratos que están bajo una cuenta de negocio. Desde la página

Lista de cuentas, puede acceder a informes tales como pedidos por cuenta, reembolso por cuenta, ventas por cuenta y resúmenes de pedido para una cuenta.

- **Contratos.** Los contratos permiten a una organización cliente comprar productos en una tienda o un grupo de tiendas a un precio especificado durante un periodo de tiempo especificado. El cuaderno Contratos le permite crear contratos nuevos para una cuenta de negocio, cambiar contratos existentes, someter contratos a aprobación, suspender y reanudar contratos y cancelar contratos. También puede duplicar contratos y crear versiones nuevas de contratos. Desde la página Lista de contratos, puede acceder a informes tales como pedidos por contrato, reembolsos por contrato, ventas por contrato y resúmenes de pedido para un contrato.

Capítulo 2. Director de ventas

Gestión de cuentas de negocio

Crear una cuenta de negocio nueva (Business edition)

Para crear una cuenta de negocio nueva en WebSphere Commerce, elija uno de los métodos siguientes:

- Crear una cuenta de negocio nueva utilizando WebSphere Commerce Accelerator. Puede utilizar las herramientas de Gestión de relaciones comerciales de WebSphere Commerce Accelerator para crear una cuenta de negocio.
- Crear una cuenta de negocio nueva utilizando XML. Crear cuentas de negocio utilizando XML le permite crear cuentas de negocio que utilicen personalización de visualización. Para crear satisfactoriamente una cuenta de negocio utilizando XML, debe estar familiarizado con XML y la estructura del archivo DTD que define la estructura de los archivos XML de cuenta de negocio.

Gestión de contratos

Aprobar o rechazar un contrato borrador (Business edition)

Los aprobadores y los administradores que posean el acceso adecuado pueden aprobar o rechazar los contratos que están en estado de borrador. El proceso de aprobar o rechazar un contrato es el mismo proceso que se utiliza para todas las aprobaciones en WebSphere Commerce.

Para aprobar o rechazar un contrato, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol de usuario, se muestran uno o varios menús.
2. Seleccione **Tienda > Peticiones de aprobación**. Se mostrará la página Peticiones de aprobación.
3. Seleccione el recuadro de selección a la izquierda del contrato que desea aprobar o rechazar. Si desea ver un resumen de los detalles del contrato, pulse **Resumen**.
4. Pulse **Aprobar** para aprobar el contrato o **Rechazar** para rechazarlo. El estado del contrato con el que está trabajando se actualizará de modo que refleje su decisión.

Aprobaciones (Business Edition)

Antes de seguir adelante, las transacciones seguras requieren que una segunda persona apruebe algunas acciones de mercado electrónico. Esta persona, llamada aprobador, puede aceptar o rechazar las peticiones de realización de una acción específica. Durante el proceso de registro de una organización, el administrador de organización selecciona los procesos de negocio para los que desea habilitar la aprobación. Esto se lleva a cabo registrándose para el grupo de miembros de aprobación adecuado, durante el registro. El administrador de organización también llena de datos los grupos de miembros aprobadores. Sólo los usuarios que

pertenecen a estos grupos tienen autorización para aceptar o rechazar las peticiones de realización de las acciones para las que se ha habilitado la aprobación.

Cuando una organización se registra para un grupo de miembros aprobadores específicos, implícitamente se coloca en ese grupo a los usuarios que tengan un rol de usuario concreto. Los usuarios que tengan el rol por omisión para esa organización pasan a ser aprobadores de la acción correspondiente. Los cuatro grupos de miembros aprobadores y los roles por omisión asociados que se proporcionan son:

Proceso sujeto a aprobación	Rol por omisión
Proceso de pedidos	Aprobador de compradores
Registro de usuarios	Administrador de compradores
Someter contratos	Director de ventas
Respuesta a RFQ	Director de ventas

Por ejemplo, cuando una organización se registra para aprobar respuestas a RFQ, se crea un grupo de miembros de aprobación de respuestas a RFQ para la organización. Implícitamente, se colocará en este grupo a todos los usuarios de la organización que tengan el rol de “Director de ventas”. El administrador de organización puede añadir o modificar las normas que determinan qué roles de usuario se colocarán, implícitamente, dentro de un grupo de miembros de aprobación específico. También puede colocar a usuarios dentro de un grupo de miembros de aprobación específicos, de forma explícita.

Nota: Si un administrador de organización no se registra para un grupo de miembros aprobadores, no se habilitará la aprobación para el proceso de negocio asociado. Esto significa que todas las instancias de ese proceso particular se aprobarán automáticamente.

Interacción del usuario con las aprobaciones

1. El sistema determina si la aprobación es necesaria para la organización que realiza la acción en particular.
2. Un aprobador se selecciona en el grupo apropiado de miembros aprobadores.
3. Si la aprobación no es necesaria, se inician las tareas de pre y post-proceso.
4. Si la aprobación es necesaria, se invoca el mandato de pre-aprobación y se almacena la petición de aprobación. Se envían notificaciones de correo electrónico a los aprobadores.
5. Un aprobador comprueba la lista de peticiones de aprobación que están en espera de aprobación y las aprueba o las rechaza. Si lo desea, el aprobador puede añadir comentarios.
6. Si se aprueban, se invoca el mandato de post-aprobación, si existe. Si se rechazan, se invoca el mandato de post-rechazo, si existe.
7. La persona que somete la tarea puede comprobar el estado de aprobación durante todo el proceso y ver los comentarios del aprobador.

Nota: Cuando una acción aprobable entra en el proceso de aprobación, la persona que la somete la ve como un “sometimiento de aprobación” o “sometimiento” en la interfaz de usuario. El aprobador responsable de aprobar la acción la ve como una “petición de aprobación” o “petición” en la interfaz de usuario.

El proceso entero se lleva a cabo con un navegador HTML. Los aprobadores reciben notificaciones de todas las peticiones de aprobación en sus buzones.

Buscar peticiones de aprobación (Business Edition)

Para buscar una petición específica o un grupo de peticiones, efectúe lo siguiente.

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. Pulse **Tienda > Buscar peticiones de aprobación**. Se mostrará la página Peticiones de aprobación.
3. Pulse **Buscar**. Se mostrará la página Buscar peticiones de aprobación.
4. Especifique el criterio correcto para su búsqueda.
 - Número de petición
Si está buscando una petición específica, escriba su número de ID, si lo conoce.
 - Proceso
Si desea recuperar todas las peticiones para un proceso específico, selecciónelo aquí.
 - Sometedor
Para recuperar todas las peticiones que se han recibido de un sometedor específico, seleccione el sometedor.
 - Aprobadores (solamente se muestra para los administradores de sitio)
Para recuperar todas las peticiones que está revisando un aprobador específico, seleccione aquí el aprobador.
 - Estado
Para recuperar todas las peticiones que actualmente están en un estado específico, seleccione el estado.
 - Fecha
Para recuperar todas las peticiones sometidas en una fecha específica o dentro de un período específico, indique aquí el criterio.
5. Pulse **Buscar**. Se mostrará la página Resultados de búsqueda - Peticiones de aprobación.
Si solamente se recuperan las peticiones pendientes, el aspecto de la página será idéntico al de la página Peticiones de aprobación, con la excepción de que el campo Ver estará inhabilitado. Si la búsqueda recupera las peticiones que están en un estado de aprobado o rechazado, la página incluirá dos columnas adicionales: Aprobado el, Rechazado el y Observaciones. Además, no se mostrarán los botones Aprobar ni Rechazar.

Ver peticiones de aprobación (Business Edition)

Los aprobadores y administradores que poseen el acceso correcto, pueden ver peticiones de aprobación y tomar decisiones de aprobación. Para ver las peticiones de aprobación, efectúe lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. Pulse **Tienda > Peticiones de aprobación**. Se mostrará la página Peticiones de aprobación. Que contiene la información siguiente sobre cada petición:
 - ID
Este es un código de identificación exclusivo para la petición.
 - Sometedor
El ID de conexión u otro identificador exclusivo del usuario que ha iniciado la petición de aprobación.
 - Proceso
El nombre del proceso de negocio para el que se ha solicitado la aprobación.

- Estado
Esta columna indica si hay una petición de aprobación pendiente, si se ha aprobado o si ha sido rechazada.
- Sometida el
La fecha y hora en que se ha sometido.

Ver detalles de las peticiones de aprobación (Business Edition)

Los aprobadores y administradores que poseen el acceso correcto, pueden ver peticiones de aprobación y tomar decisiones de aprobación. Para ver los detalles de las peticiones, efectúe lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. Pulse **Tienda > Peticiones de aprobación**. Se mostrará la página Peticiones de aprobación.
3. Marque el recuadro de selección correspondiente a la fila que contiene la petición con la que está trabajando.
4. Pulse **Resumen**. Se visualizará la página Resumen. Si la petición está en estado pendiente, los botones **Aprobar** y **Rechazar**, al igual que **Imprimir** y **Aceptar** estarán disponibles. Si la página visualizada representa una petición de aprobación cuyo estado es aprobado o rechazado, solamente los botones **Imprimir** y **Aceptar** estarán disponibles.

Los administradores pueden acceder a esta página a través de la Consola de administración.

Aprobar o rechazar las peticiones de aprobación (Business Edition)

Los aprobadores y administradores que poseen el acceso correcto, pueden tomar decisiones de aprobación en dos páginas diferentes: Peticiones de aprobación o Resumen. Si prefiere tener los detalles de la petición delante suyo antes de indicar su decisión, es posible que prefiera trabajar desde la página Resumen.

Para tomar una decisión desde la página de peticiones de aprobación

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. Pulse **Tienda > Peticiones de aprobación**. Se mostrará la página Peticiones de aprobación.
3. Seleccione el recuadro de selección para la petición en la que está trabajando.
4. Pulse **Aprobar** para aprobar la petición o **Rechazar** para rechazarla. Las peticiones que se hayan aprobado o rechazado ya no figurarán en la lista. Se mostrará un recuadro de mensaje indicándole si el intento de aprobación o rechazo ha sido satisfactorio.

Para tomar una decisión desde la página de peticiones de resumen

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. Pulse **Tienda > Peticiones de aprobación**. Se mostrará la página Peticiones de aprobación.
3. Seleccione el recuadro de selección para la petición en la que está trabajando.
4. Pulse **Resumen**. Se visualizará la página Resumen.

5. Después de revisar los detalles, pulse **Aprobar** para aprobar la petición o **Rechazar** para rechazarla.

Se mostrará un recuadro de mensaje indicándole si el intento de aprobación o rechazo ha sido satisfactorio. Se muestra la página Peticiones de aprobación, donde aparecerá el estado actualizado de la petición con la que está trabajando.

Nota: El recuadro de comprobación de la fila de la cabecera de columna activa todas las demás. Esto es, coloca una marca de selección en todos los recuadros o la suprime de todos los recuadros seleccionados.

Adjuntar observaciones a la decisión de aprobación (Business Edition)

Para adjuntar una observación a su decisión de aprobación o rechazo, efectúe lo siguiente.

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. Pulse **Tienda > Peticiones de aprobación**. Se mostrará la página Peticiones de aprobación.
3. Seleccione el recuadro de selección para la petición en la que está trabajando.
4. Pulse el botón **Aprobar** o **Rechazar**. Se mostrará el formulario Observación de aprobación u Observación de rechazo, según sea lo que corresponda a su decisión.
5. Escriba su observación en el recuadro de texto **Observaciones**.
6. Pulse **Aceptar**. Se mostrará la página Solicitud de RFQ o Resumen, dependiendo de la página en la que esté trabajando.

Capítulo 3. Representante de cuentas

Gestión de cuentas de negocio

Cambiar una cuenta de negocio (Business edition)

Para cambiar una cuenta de negocio, se ha de realizar lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol de usuario, se muestran uno o varios menús.
2. En el menú **Ventas**, pulse **Cuentas**. Aparecerá la página Lista de cuentas, que contiene las cuentas de negocio definidas actualmente para la tienda seleccionada.
3. Seleccione el recuadro de selección a la izquierda de la cuenta de negocio que desea cambiar. Pulse **Cambiar**. Se iniciará el cuaderno Cuenta.
4. Actualice los campos de cada página según sea necesario y utilice los enlaces de la izquierda para conmutar entre ellas. Hay ayuda disponible en cada página por si la necesita para utilizar los campos.
5. Pulse **Aceptar** para guardar la cuenta de negocio actualizada y cerrar el cuaderno.

Ver un resumen de una cuenta de negocio (Business edition)

Para ver un resumen de una cuenta de negocio, se ha de realizar lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. En el menú **Ventas**, pulse **Cuentas**. Aparecerá la página Lista de cuentas, que contiene las cuentas de negocio definidas actualmente para la tienda seleccionada.
3. Seleccione el recuadro de selección a la izquierda de la cuenta de negocio que desea ver. Pulse **Resumen**. Se muestra la página Resumen de la cuenta, con información acerca de la cuenta de negocio seleccionada.
4. Cuando haya finalizado, pulse **Aceptar** para regresar a la página anterior.

Ver contratos para una cuenta de negocio (Business edition)

Para ver contratos para una cuenta de negocio, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. En el menú **Ventas**, pulse **Cuentas**. Aparecerá la página Lista de cuentas, que contiene las cuentas de negocio definidas actualmente para la tienda seleccionada.
3. Seleccione el recuadro de selección a la izquierda de la cuenta de negocio cuyos contratos desea cambiar. Pulse **Contratos**. Se muestra la página Lista de contratos donde figuran los contratos debajo de la cuenta seleccionada.

Ver pedidos para una cuenta de negocio (Business edition)

Para ver los pedidos de una cuenta de negocio, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.

2. En el menú **Ventas**, pulse **Cuentas**. Aparecerá la página Lista de cuentas, que contiene las cuentas de negocio definidas actualmente para la tienda seleccionada.
3. Seleccione el recuadro de selección a la izquierda de la cuenta de negocio cuyos pedidos desea visualizar. Pulse **Pedidos**. Se muestra la página Lista de pedidos bajo la cuenta seleccionada.

Ver las facturas de un pedido

Para ver las facturas de una cuenta de negocio, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol de usuario, se muestran uno o varios menús.
2. En el menú **Ventas**, pulse **Cuentas**. Aparecerá la página Lista de cuentas, que contiene las cuentas de negocio definidas actualmente para la tienda seleccionada.
3. Seleccione el recuadro de selección a la izquierda de la cuenta de negocio cuyas facturas desea ver. Pulse **Facturas**. Se visualizará la página Lista de facturas, que muestra las facturas bajo la cuenta seleccionada.

Contratos (Business edition)

Los contratos permiten a una organización cliente comprar productos en una tienda o un grupo de tiendas a un precio especificado durante un periodo de tiempo especificado bajo condiciones específicas. WebSphere Commerce proporciona la posibilidad de registrar y desplegar contratos que se han negociado.

Un contrato consta de los elementos siguientes:

Perfil El perfil del contrato contiene la información de identificación para el contrato. Esta información incluye un nombre exclusivo para el contrato, una descripción breve y un periodo de tiempo durante el cual el contrato es válido.

Participantes

Los participantes del contrato son las organizaciones que toman parte en el contrato. Hay una organización compradora, una organización vendedora y contactos en ambas organizaciones.

Términos y condiciones

Los términos y condiciones del contrato son las normas que cubren la implementación real del contrato. Los términos y condiciones del contrato cubren información tal como la fijación de precios de productos, las devoluciones y los reembolsos, el pago, el envío y la aprobación de pedidos. Para obtener más información sobre los términos y condiciones del contrato, consulte el tema relacionado indicado más abajo.

Adjuntos

Los adjuntos del contrato cubren cualquier información no cubierta por los elementos anteriores, por ejemplo adjuntos de archivo que proporcionan información adicional acerca del contrato y cualquier observación general acerca del contrato. WebSphere Commerce almacena los URI (Universal Resource Identifiers - Identificadores de recursos universales) para los adjuntos de contrato, no los contratos reales.

Todos los contratos, excepto los contratos por omisión de tienda, están asociados con cuentas de negocio. No se pueden crear contratos para clientes para los que no se ha creado una cuenta. Para obtener más información sobre el contrato por omisión, consulte el tema relacionado indicado más abajo.

Bajo contratos diferentes, se pueden comprar artículos diferentes en un solo pedido. En función del diseño de la tienda, los compradores pueden seleccionar el contrato bajo el que comprarán al principio del flujo de compra o cuando añaden un artículo al pedido. Cuando se compran artículos bajo contratos diferentes, se aplican las normas siguientes:

- Los contratos para todos los artículos de un pedido deben compartir como mínimo un método de pago. Si el contrato para un artículo no comparte un método de pago, el comprador no puede añadir dicho artículo al pedido. Para pagar el pedido sólo se pueden utilizar los métodos de pago compartidos por todos los artículos de un pedido.
- Todos los artículos de un pedido deben proceder de contratos que pertenezcan a la misma cuenta de negocio o al contrato por omisión de la tienda.

Los diversos estados por los que pasa un contrato, desde la creación hasta que se suprime, se denominan ciclo de vida del contrato. Para obtener una descripción del ciclo de vida de contrato, consulte el tema relacionado indicado más abajo.

Los contratos se gestionan utilizando WebSphere Commerce Accelerator.

Gestión de contratos

Crear un contrato nuevo utilizando WebSphere Commerce Accelerator (Business edition)

Al crear un contrato nuevo utilizando WebSphere Commerce Accelerator se crea un contrato en estado *borrador*. Este contrato pasará por el proceso de aprobación correspondiente que se haya definido para la tienda. Si desea crear un contrato nuevo cuyo estado sea *aprobado* o *activo*, debe importar el contrato desde un archivo XML. Para obtener instrucciones sobre cómo importar un contrato, consulte el tema relacionado más adelante.

Para crear un contrato nuevo, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol de usuario, se muestran uno o varios menús.
2. En el menú **Ventas**, pulse **Cuentas**. Aparecerá la página Lista de cuentas, que contiene las cuentas de negocio definidas actualmente para la tienda seleccionada.
3. Seleccione el recuadro de selección a la izquierda de la cuenta de negocio para la que desea crear un contrato nuevo. Pulse **Contrato nuevo**. Se iniciará el cuaderno Contrato.
4. Complete los campos de cada página según sea necesario y utilice los enlaces de la izquierda para conmutar entre ellas. Hay ayuda disponible en cada página por si la necesita para utilizar los campos.
5. Pulse **Aceptar** para guardar el contrato y cerrar el cuaderno. El contrato se visualizará en la página Lista de contratos.

Duplicar un contrato (Business edition)

Al duplicar un contrato se crea una versión borrador de un contrato existente. La versión borrador nueva del contrato tiene un nombre diferente pero toda la demás información del contrato es igual que la original. Puede duplicar cualquier contrato.

Si desea crear una nueva versión de un contrato existente con el mismo nombre, deberá crear una nueva versión del contrato. Para obtener instrucciones sobre cómo crear una nueva versión de un contrato, consulte el tema relacionado que aparece al final de la página. Solamente puede crear una nueva versión de un contrato aprobado, activo o suspendido. Al desplegar una nueva versión de un contrato, el contrato original pasa a estado cerrado.

Para crear un contrato nuevo copiando un contrato existente, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol de usuario, se muestran uno o varios menús.
2. En el menú **Ventas**, pulse **Cuentas**. Aparecerá la página Lista de cuentas, que contiene las cuentas de negocio definidas actualmente para la tienda seleccionada.
3. Seleccione el recuadro de selección a la izquierda de la cuenta de negocio que tiene el contrato que desea duplicar. Pulse **Contratos**. Aparecerá la página Lista de contratos, que contiene los contratos definidos actualmente para la cuenta de negocio seleccionada.
4. Seleccione el recuadro de selección a la izquierda del contrato que desea duplicar. Pulse **Duplicar**. Se muestra el diálogo Duplicar contrato.
5. Entre un nombre nuevo para el contrato duplicado y pulse **Aceptar**. Se visualizará la página Lista de contratos.
6. Seleccione el recuadro de selección a la izquierda de la copia nueva del contrato. Pulse **Cambiar**. Se abrirá el cuaderno Contratos.
7. Actualice los campos de cada página según sea necesario y utilice los enlaces de la izquierda para conmutar entre ellas. Hay ayuda disponible en cada página por si la necesita para utilizar los campos.
8. Pulse **Aceptar** para guardar el contrato actualizado y cerrar el cuaderno.

Crear una versión nueva de un contrato (Business edition)

Al crear una nueva versión de un contrato se crea una versión borrador de un contrato existente. Esta nueva versión tiene el mismo nombre que el contrato original pero el número de versión aumenta. Al desplegar una nueva versión de un contrato, el contrato existente pasa a estado cerrado. Puede crear una nueva versión de un contrato que esté en estado aprobado, activo o suspendido.

Si desea crear una nueva versión de un contrato existente con un nombre diferente, deberá duplicar un contrato. Para obtener instrucciones sobre cómo duplicar un contrato, consulte el tema relacionado que aparece al final de la página. Al duplicar un contrato, no se pasa el contrato existente a estado cerrado.

Para crear una nueva versión de un contrato, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol de usuario, se muestran uno o varios menús.
2. En el menú **Ventas**, pulse **Cuentas**. Aparecerá la página Lista de cuentas, que contiene las cuentas de negocio definidas actualmente para la tienda seleccionada.
3. Seleccione el recuadro de selección a la izquierda de la cuenta de negocio que tiene el contrato que desea duplicar. Pulse **Contratos**. Aparecerá la página Lista de contratos, que contiene los contratos definidos actualmente para la cuenta de negocio seleccionada.
4. Seleccione el recuadro de selección a la izquierda del contrato del que desea crear una nueva versión. Pulse **Nueva versión**.

5. Seleccione el recuadro de selección a la izquierda de la nueva versión borrador del contrato. Pulse **Cambiar**. Se abrirá el cuaderno Contratos.
6. Actualice los campos de cada página según sea necesario y utilice los enlaces de la izquierda para conmutar entre ellas. Hay ayuda disponible en cada página por si la necesita para utilizar los campos.
7. Pulse **Aceptar** para guardar el contrato actualizado y cerrar el cuaderno.

Cambiar un contrato (Business edition)

Para modificar un contrato, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. En el menú **Ventas**, pulse **Cuentas**. Aparecerá la página Lista de cuentas, que contiene las cuentas de negocio definidas actualmente para la tienda seleccionada.
3. Seleccione el recuadro de selección a la izquierda de la cuenta de negocio que tiene el contrato que desea modificar. Pulse **Contratos**. Aparecerá la página Lista de contratos, que contiene los contratos definidos actualmente para la cuenta de negocio seleccionada.
4. Seleccione el recuadro de selección a la izquierda del contrato que desea modificar. Pulse **Cambiar**. Se iniciará el cuaderno Contrato.
5. Actualice los campos de cada página según sea necesario y utilice los enlaces de la izquierda para conmutar entre ellas. Hay ayuda disponible en cada página por si la necesita para utilizar los campos.
6. Pulse **Aceptar** para guardar el contrato actualizado y cerrar el cuaderno.

Ver un resumen de un contrato (Business edition)

Para ver un resumen de un contrato, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. En el menú **Ventas**, pulse **Cuentas**. Aparecerá la página Lista de cuentas, que contiene las cuentas de negocio definidas actualmente para la tienda seleccionada.
3. Seleccione el recuadro de selección a la izquierda de la cuenta de negocio que tiene el contrato que desea ver. Pulse **Contratos**. Aparecerá la página Lista de contratos, que contiene los contratos definidos actualmente para la cuenta de negocio seleccionada.
4. Seleccione el recuadro de selección a la izquierda del contrato que desea ver. Pulse **Resumen**. Se muestra la página Resumen del contrato, con información acerca del contrato seleccionado.
5. Cuando haya finalizado, pulse **Aceptar** para regresar a la página anterior.

Suprimir un contrato (Business edition)

Para suprimir un contrato, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. En el menú **Ventas**, pulse **Cuentas**. Aparecerá la página Lista de cuentas, que contiene las cuentas de negocio definidas actualmente para la tienda seleccionada.

3. Seleccione el recuadro de selección a la izquierda de la cuenta de negocio que tiene el contrato que desea suprimir. Pulse **Contratos**. Aparecerá la página Lista de contratos, que contiene los contratos definidos actualmente para la cuenta de negocio seleccionada.
4. Seleccione el recuadro de selección a la izquierda del contrato que desea suprimir. Pulse **Suprimir**. Ahora, en la página deberá visualizarse la lista actualizada de contratos.

Someter un contrato para aprobación (Business edition)

Para someter un contrato para aprobación, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol de usuario, se muestran uno o varios menús.
2. En el menú **Ventas**, pulse **Cuentas**. Aparecerá la página Lista de cuentas, que contiene las cuentas de negocio definidas actualmente para la tienda seleccionada.
3. Seleccione el recuadro de selección a la izquierda de la cuenta de negocio que tiene el contrato que desea someter para aprobación. Pulse **Contratos**. Aparecerá la página Lista de contratos, que contiene los contratos definidos actualmente para la cuenta de negocio seleccionada.
4. Seleccione el recuadro de selección a la izquierda del contrato que desea someter para aprobación. Pulse **Someter**. Ahora, en la página deberá visualizarse el estado actualizado del contrato.

Suspender un contrato activo (Business edition)

Para suspender un contrato, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol de usuario, se muestran uno o varios menús.
2. En el menú **Ventas**, pulse **Cuentas**. Aparecerá la página Lista de cuentas, que contiene las cuentas de negocio definidas actualmente para la tienda seleccionada.
3. Seleccione el recuadro de selección a la izquierda de la cuenta de negocio que tiene el contrato que desea suspender. Pulse **Contratos**. Aparecerá la página Lista de contratos, que contiene los contratos definidos actualmente para la cuenta de negocio seleccionada.
4. Seleccione el recuadro de selección a la izquierda del contrato que desea suspender. Pulse **Suspender**. Ahora, en la página deberá visualizarse el estado actualizado del contrato.

Reanudar un contrato suspendido (Business edition)

Para reanudar un contrato, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol de usuario, se muestran uno o varios menús.
2. En el menú **Ventas**, pulse **Cuentas**. Aparecerá la página Lista de cuentas, que contiene las cuentas de negocio definidas actualmente para la tienda seleccionada.
3. Seleccione el recuadro de selección a la izquierda de la cuenta de negocio que tiene el contrato que desea reanudar. Pulse **Contratos**. Aparecerá la página Lista de contratos, que contiene los contratos definidos actualmente para la cuenta de negocio seleccionada.

4. Seleccione el recuadro de selección a la izquierda del contrato que desea reanudar. Pulse **Reanudar**. Ahora, en la página deberá visualizarse el estado actualizado del contrato.

Cancelar un contrato (Business edition)

Para cancelar un contrato, ha de realizar lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol de usuario, se muestran uno o varios menús.
2. En el menú **Ventas**, pulse **Cuentas**. Aparecerá la página Lista de cuentas, que contiene las cuentas de negocio definidas actualmente para la tienda seleccionada.
3. Seleccione el recuadro de selección a la izquierda de la cuenta de negocio que tiene el contrato que desea cancelar. Pulse **Contratos**. Aparecerá la página Lista de contratos, que contiene los contratos definidos actualmente para la cuenta de negocio seleccionada.
4. Seleccione el recuadro de selección a la izquierda del contrato que desea cancelar. Pulse **Cancelar**. Ahora, en la página deberá visualizarse el estado actualizado del contrato.

Informes

Existen dos fuentes de informes en WebSphere Commerce. Todos los informes están disponibles a través de WebSphere Commerce Accelerator. Estos informes proporcionan información acerca de diversas fuentes y pueden dividirse en las categorías siguientes:

Informes comerciales

Gestión de cuentas y contratos

Los informes proporcionan información acerca de los pedidos en lo concierne a las cuentas y los contratos. Estos informes se generan en tiempo real desde la base de datos de operaciones.

Marketing

Estos informes estadísticos incluyen información recopilada en sucesos de campaña y en el uso de los clientes del Asesor de productos. Para obtener más información, consulte la ayuda en línea del Supervisor de sucesos de marketing.

Ventas

Estos informes contiene información de ventas de acuerdo con la geografía, la hora y la fecha.

Muchos de los informes anteriores los genera WebSphere Commerce Analyzer.

Informes de operaciones

Estos informes proporcionan información que soporta la gestión de inventario, la gestión de pedidos, la gestión de devoluciones y el despacho de pedidos. Estos informes se generan en tiempo real desde la base de datos de operaciones.

Estos informes proporcionan amplia información acerca del sitio. Incluyen información que se ha extraído en una despena de datos de una máquina remota y se ha analizado para producir información muy específica. Estos informes sólo

están disponibles si ha instalado y configurado WebSphere Commerce Analyzer. Consulte la publicación *WebSphere Commerce Analyzer Guía de instalación y configuración* para obtener más información.

Informes de WebSphere Commerce Analyzer

WebSphere Commerce Analyzer es una aplicación opcional que se incluye con WebSphere Commerce. Si se instala, proporciona una sólida solución de Business intelligence diseñada para analizar las actividades de los clientes e informar sobre ellas.

Los informes de Commerce Analyzer, a los que se puede acceder desde WebSphere Commerce Accelerator, muestran los porcentajes de éxito comparables de las campañas de marketing, así como las distribuciones demográficas de los clientes. Estos informes proporcionan información de retorno que se puede utilizar para evaluar las campañas recientes y para iniciar cambios para las campañas venideras. Los informes se presentan de acuerdo con el contexto del que se solicitan. Por ejemplo, si pulsar el botón **Informes** está examinando una lista de campañas definidas, verá una lista de los informes que son pertinentes a las campañas. Los contextos disponibles incluyen los siguientes:

- tienda
-  cuentas y contratos
- campañas
- iniciativas de campaña
- zonas de e-Marketing

WebSphere Commerce Analyzer extrae de forma automática y periódica los datos de la base de datos de producción, donde, a continuación, procesa las anotaciones cronológicas y los numerosos registros de base de datos para compilar informes basándose en el tráfico de clientes y el uso de sitios. La planificación de la extracción de datos es totalmente configurable. Una planificación típica sería ejecutar el proceso de extracción de datos diariamente a fin de minimizar la cantidad de datos que se extraen durante cada ejecución. WebSphere Commerce Analyzer se ubica generalmente en una máquina remota dedicada para reducir los efectos de rendimiento en la máquina de producción.

Para obtener más información sobre WebSphere Commerce Analyzer, consulte el manual *WebSphere Commerce Analyzer - Guía del usuario*.

Informes de gestión de cuentas y contratos (Business Edition)



Hay seis informes disponibles para ayudarle a gestionar de forma eficaz las cuentas y los contratos.

Están disponibles los informes siguientes:

- Informe de pedidos por cuenta - Revisar pedidos para la cuenta seleccionada
- Informe de saldo-límites de órdenes de compra limitadas por cuenta - Revisar el saldo actual y el límite de las órdenes de compra para la cuenta seleccionada
- Informe de reembolsos por cuenta - Revisar los reembolsos emitidos para la cuenta seleccionada
- Informe de contratos próximos a la fecha de caducidad - Revisar los contratos para la cuenta seleccionada que están próximos a su fecha de caducidad

- Informe de pedidos por contrato - Revisar pedidos para el contrato seleccionado
- Informe de reembolsos por contrato - Revisar los reembolsos emitidos para el contrato seleccionado

Capítulo 4. Representante de servicio al cliente

Información sobre clientes

Utilice el cuaderno Información sobre clientes de WebSphere Commerce Accelerator para mantener información diversa acerca de los clientes, incluyendo la dirección del cliente, la información de contacto y los datos estadísticos.

Si los clientes se registran en la tienda, también puede mantener los perfiles de registro para hacer un seguimiento de la información, por ejemplo el ID de conexión, la contraseña de conexión, la información de autenticación, el estado de cuenta de la tienda, el cargo, el nombre, el idioma preferido o la moneda del cliente. Un Representante de servicio al cliente o un Director de operaciones puede utilizar esta información cuando los clientes se ponen en contacto con la tienda para cuestiones relacionadas con pedidos o cuentas.

Buscar un cliente

Para buscar un cliente, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar clientes**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar clientes**.
Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Proporcione la siguiente información sobre el cliente: Debe especificarse como mínimo un campo.
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba total o parcialmente el ID de conexión del cliente.
 - En el campo **Nombre**, escriba total o parcialmente el nombre del cliente.
 - En el campo **Apellido**, escriba total o parcialmente el apellido del cliente.
 - En el campo **Número de teléfono 1**, escriba total o parcialmente el número de teléfono principal del cliente.
 - En el campo **Dirección de correo electrónico 1**, escriba total o parcialmente la dirección de correo electrónico principal del cliente.
 - En el campo **Ciudad**, escriba total o parcialmente la ciudad de la dirección de contacto del cliente.
 - En el campo **Código postal**, escriba total o parcialmente el código postal de la dirección de contacto del cliente.
 -  En el campo **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta asociado con este cliente. Por omisión, este valor está en blanco y el nombre de cuenta no se utilizará como parte del criterio de búsqueda. Generalmente, el nombre de cuenta es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda aproximada y se visualizará una lista de clientes que coinciden con los criterios de búsqueda.

Cambiar información de un cliente (B2C)

Para cambiar la información de un cliente, como el nombre, la dirección, la información de contacto o los datos estadísticos, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar clientes**. Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque el cliente con el que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos del cliente siguiente:
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba total o parcialmente el ID de conexión del cliente.
 - En el campo **Nombre**, escriba total o parcialmente el nombre del cliente.
 - En el campo **Apellido**, escriba total o parcialmente el apellido del cliente.
 - En el campo **Número de teléfono 1**, escriba total o parcialmente el número de teléfono principal del cliente.
 - En el campo **Dirección de correo electrónico 1**, escriba total o parcialmente la dirección de correo electrónico principal del cliente.
 - En el campo **Ciudad**, escriba total o parcialmente la ciudad de la dirección de contacto del cliente.
 - En el campo **Código postal**, escriba total o parcialmente el código postal de la dirección de contacto del cliente.
 -  En el campo **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta asociado con este cliente. Por omisión, este valor está en blanco y el nombre de cuenta no se utilizará como parte del criterio de búsqueda. Generalmente, el nombre de cuenta es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda y se visualiza una lista de clientes que coinciden con los criterios de búsqueda.
5. Abra el cuaderno Información sobre clientes de esta manera:
 - Seleccione el recuadro de selección que hay junto al cliente con el que desea trabajar y pulse **Cambiar**.
 - En la columna **ID de conexión del cliente**, pulse el ID de conexión del cliente.
6. Actualice los campos según sea necesario y utilice los enlaces de la izquierda para conmutar entre todas las páginas de información del cliente. En cada página encontrará ayuda.
7. Pulse **Aceptar** para guardar los cambios y cerrar el cuaderno.

Cambiar el perfil de registro de un cliente (B2C)

Para cambiar el perfil de registro de un cliente como, por ejemplo, el ID de conexión, la contraseña de conexión, información de autenticación, el estado de la cuenta de la tienda, el cargo, el nombre, el idioma preferido o la moneda, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar clientes**. Se abrirá un diálogo de búsqueda.

3. Busque el cliente con el que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos del cliente siguiente:
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba total o parcialmente el ID de conexión del cliente.
 - En el campo **Nombre**, escriba total o parcialmente el nombre del cliente.
 - En el campo **Apellido**, escriba total o parcialmente el apellido del cliente.
 - En el campo **Número de teléfono 1**, escriba total o parcialmente el número de teléfono principal del cliente.
 - En el campo **Dirección de correo electrónico 1**, escriba total o parcialmente la dirección de correo electrónico principal del cliente.
 - En el campo **Ciudad**, escriba total o parcialmente la ciudad de la dirección de contacto del cliente.
 - En el campo **Código postal**, escriba total o parcialmente el código postal de la dirección de contacto del cliente.
 -  En el campo **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta asociado con este cliente. Por omisión, este valor está en blanco y el nombre de cuenta no se utilizará como parte del criterio de búsqueda. Generalmente, el nombre de cuenta es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda y se visualiza una lista de clientes que coinciden con los criterios de búsqueda.
5. Abra el cuaderno Información sobre clientes de esta manera:
 - Seleccione el recuadro de selección que hay junto al cliente con el que desea trabajar y pulse **Cambiar**.
 - En la columna **ID de conexión del cliente**, pulse el ID de conexión del cliente.
6. Al abrir el cuaderno, aparecerá la página General. Actualice todos los campos de la página según sea necesario.
7. Para hacer otros cambios en la información de registro de este cliente, utilice los enlaces del lado izquierdo para conmutar entre las páginas de información del cliente. Para guardar el perfil de registro modificado y cerrar el cuaderno, pulse **Aceptar**.

Cambiar el estado de una cuenta de conexión de cliente

Para cambiar el estado de una cuenta de conexión de cliente, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar clientes**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar clientes**.
 Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque el cliente con el que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos del cliente siguiente:
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba total o parcialmente el ID de conexión del cliente.
 - En el campo **Nombre**, escriba total o parcialmente el nombre del cliente.
 - En el campo **Apellido**, escriba total o parcialmente el apellido del cliente.

- En el campo **Número de teléfono 1**, escriba total o parcialmente el número de teléfono principal del cliente.
 - En el campo **Dirección de correo electrónico 1**, escriba total o parcialmente la dirección de correo electrónico principal del cliente.
 - En el campo **Ciudad**, escriba total o parcialmente la ciudad de la dirección de contacto del cliente.
 - En el campo **Código postal**, escriba total o parcialmente el código postal de la dirección de contacto del cliente.
 -  En el campo **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta asociado con este cliente. Por omisión, este valor está en blanco y el nombre de cuenta no se utilizará como parte del criterio de búsqueda. Generalmente, el nombre de cuenta es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda y se visualiza una lista de clientes que coinciden con los criterios de búsqueda.
 5. Efectúe una de las acciones siguientes:
 - 
 - a. Abra el cuaderno de información del cliente, seleccionando el recuadro de selección junto al cliente con el que desea trabajar y pulse **Cambiar**. Se visualizará la página General.
 - b. En **Estado de la cuenta**, seleccione el estado de la cuenta del cliente con la tienda, como se indica a continuación:
 - Seleccione **Habilitar** para especificar que se habilite la cuenta (por ejemplo, si a un cliente se le ha bloqueado la cuenta, puede habilitarla manualmente seleccionando esta opción).
 - Seleccione **Inhabilitar** para especificar que la cuenta del cliente está inactiva (por ejemplo, si el cliente ha intentado conectarse con un ID de conexión o contraseña no válidos, es posible que el cliente no pueda acceder a la cuenta).
 - 
 - a. Seleccione el recuadro de selección que hay junto al cliente con el que desea trabajar y pulse **Resumen del cliente** para ver los detalles del cliente.
 - b. Solamente puede habilitar la cuenta del cliente con la tienda, (por ejemplo, si un cliente tiene bloqueada la cuenta, puede habilitarla manualmente). Para hacerlo, desde el resumen del cliente, pulse **Habilitar cuenta** para habilitar la cuenta. El campo **Estado de cuenta** muestra **Habilitado** para indicar que la cuenta está activa.
 6. Para hacer otros cambios en la información de registro de este cliente, utilice los enlaces del lado izquierdo para conmutar entre las páginas de información del cliente. Para guardar el perfil de registro modificado y cerrar el cuaderno, pulse **Aceptar**.

Cambiar la contraseña de un cliente

Si un cliente ha olvidado la contraseña de conexión asignada durante el registro, se puede restablecer la contraseña antigua por la nueva.

Notas:

1. Si no se especifica una dirección de correo electrónico durante el registro, no puede restaurar la contraseña para el cliente.
2. Para restaurar una contraseña, el sistema debe configurarse para mensajería.

Para cambiar la contraseña de un cliente, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar clientes**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar clientes**.
Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque el cliente con el que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos del cliente siguiente:
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba total o parcialmente el ID de conexión del cliente.
 - En el campo **Nombre**, escriba total o parcialmente el nombre del cliente.
 - En el campo **Apellido**, escriba total o parcialmente el apellido del cliente.
 - En el campo **Número de teléfono 1**, escriba total o parcialmente el número de teléfono principal del cliente.
 - En el campo **Dirección de correo electrónico 1**, escriba total o parcialmente la dirección de correo electrónico principal del cliente.
 - En el campo **Ciudad**, escriba total o parcialmente la ciudad de la dirección de contacto del cliente.
 - En el campo **Código postal**, escriba total o parcialmente el código postal de la dirección de contacto del cliente.
 -  En el campo **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta asociado con este cliente. Por omisión, este valor está en blanco y el nombre de cuenta no se utilizará como parte del criterio de búsqueda. Generalmente, el nombre de cuenta es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda y se visualiza una lista de clientes que coinciden con los criterios de búsqueda.
5. En esta lista, seleccione el recuadro de selección que hay junto al cliente con el que desea trabajar y pulse **Restaurar contraseña**.
6. Para autenticar su autorización para cambiar contraseñas, se le solicitará que proporcione la contraseña de WebSphere Commerce Accelerator. Esta es la misma contraseña que ha utilizado para iniciar la sesión en WebSphere Commerce Accelerator. El sistema genera una contraseña nueva para el cliente y la envía por correo electrónico a la dirección de correo electrónico principal del cliente. Si no se especifica una dirección de correo electrónico durante el registro, no puede restaurar la contraseña para el cliente.

Cambiar una dirección de un cliente (B2C)

Para cambiar la dirección de contacto de un cliente especificada durante el registro, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.

2. En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar clientes**. Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque el cliente con el que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos del cliente siguiente:
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba total o parcialmente el ID de conexión del cliente.
 - En el campo **Nombre**, escriba total o parcialmente el nombre del cliente.
 - En el campo **Apellido**, escriba total o parcialmente el apellido del cliente.
 - En el campo **Número de teléfono 1**, escriba total o parcialmente el número de teléfono principal del cliente.
 - En el campo **Dirección de correo electrónico 1**, escriba total o parcialmente la dirección de correo electrónico principal del cliente.
 - En el campo **Ciudad**, escriba total o parcialmente la ciudad de la dirección de contacto del cliente.
 - En el campo **Código postal**, escriba total o parcialmente el código postal de la dirección de contacto del cliente.
 -  En el campo **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta asociado con este cliente. Por omisión, este valor está en blanco y el nombre de cuenta no se utilizará como parte del criterio de búsqueda. Generalmente, el nombre de cuenta es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda y se visualiza una lista de clientes que coinciden con los criterios de búsqueda.
5. Abra el cuaderno Información sobre clientes de esta manera:
 - Seleccione el recuadro de selección que hay junto al cliente con el que desea trabajar y pulse **Cambiar**.
 - En la columna **ID de conexión del cliente**, pulse el ID de conexión del cliente.
6. Al abrir el cuaderno, aparecerá la página General. En el marco de navegación de la izquierda, pulse **Dirección**. Aparecerá la página Dirección.
7. Actualice todos los campos de la página según sea necesario.
8. Para hacer otros cambios en la información de registro de este cliente, utilice los enlaces del lado izquierdo para conmutar entre las páginas de información del cliente. Para guardar la dirección guardada y cerrar el cuaderno, pulse **Aceptar**.

Cambiar información de contacto de un cliente (B2C)

Para cambiar la información de contacto de un cliente especificada durante el registro como, por ejemplo, número de teléfono, fax o dirección de correo electrónico, haga lo siguiente:

- Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
- En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar clientes**. Se abrirá un diálogo de búsqueda.
- Busque el cliente con el que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos siguientes sobre el cliente:

- En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba total o parcialmente el ID de conexión del cliente.
- En el campo **Nombre**, escriba total o parcialmente el nombre del cliente.
- En el campo **Apellido**, escriba total o parcialmente el apellido del cliente.
- En el campo **Número de teléfono 1**, escriba total o parcialmente el número de teléfono principal del cliente.
- En el campo **Dirección de correo electrónico 1**, escriba total o parcialmente la dirección de correo electrónico principal del cliente.
- En el campo **Ciudad**, escriba total o parcialmente la ciudad de la dirección de contacto del cliente.
- En el campo **Código postal**, escriba total o parcialmente el código postal de la dirección de contacto del cliente.
-  En el campo **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta asociado con este cliente. Por omisión, este valor está en blanco y el nombre de cuenta no se utilizará como parte del criterio de búsqueda. Generalmente, el nombre de cuenta es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.
- Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda y se visualiza una lista de clientes que coinciden con los criterios de búsqueda.
- Abra el cuaderno Información sobre clientes de esta manera:
 - Seleccione el recuadro de selección que hay junto al cliente con el que desea trabajar y pulse **Cambiar**.
 - En la columna **ID de conexión del cliente**, pulse el ID de conexión del cliente.
- Al abrir el cuaderno, aparecerá la página General. En el marco de navegación de la izquierda, pulse **Contacto**. Aparecerá la página Contacto.
- Actualice todos los campos de la página según sea necesario.
- Para hacer otros cambios en la información de registro de este cliente, utilice los enlaces del lado izquierdo para conmutar entre las páginas de información del cliente. Para guardar la información de contacto modificada y cerrar el cuaderno, pulse **Aceptar**.

Cambiar los datos estadísticos de un cliente (B2C)

Para cambiar los datos estadísticos de un cliente especificados durante el registro, haga lo siguiente:

- Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
- En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar clientes**. Se abrirá un diálogo de búsqueda.
- Busque el cliente con el que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos del cliente siguiente:
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba total o parcialmente el ID de conexión del cliente.
 - En el campo **Nombre**, escriba total o parcialmente el nombre del cliente.
 - En el campo **Apellido**, escriba total o parcialmente el apellido del cliente.
 - En el campo **Número de teléfono 1**, escriba total o parcialmente el número de teléfono principal del cliente.

- En el campo **Dirección de correo electrónico 1**, escriba total o parcialmente la dirección de correo electrónico principal del cliente.
- En el campo **Ciudad**, escriba total o parcialmente la ciudad de la dirección de contacto del cliente.
- En el campo **Código postal**, escriba total o parcialmente el código postal de la dirección de contacto del cliente.
-  En el campo **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta asociado con este cliente. Por omisión, este valor está en blanco y el nombre de cuenta no se utilizará como parte del criterio de búsqueda. Generalmente, el nombre de cuenta es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.
- Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda y se visualiza una lista de clientes que coinciden con los criterios de búsqueda.
- Abra el cuaderno Información sobre clientes de esta manera:
 - Seleccione el recuadro de selección que hay junto al cliente con el que desea trabajar y pulse **Cambiar**.
 - En la columna **ID de conexión del cliente**, pulse el ID de conexión del cliente.
- Al abrir el cuaderno, aparecerá la página General. En el marco de navegación de la izquierda, pulse **Datos estadísticos**. Aparecerá la página Datos estadísticos
- Actualice todos los campos de la página según sea necesario.
- Para hacer otros cambios en la información de registro de este cliente, utilice los enlaces del lado izquierdo para conmutar entre las páginas de información del cliente. Para guardar los datos estadísticos modificados cierre el cuaderno y pulse **Aceptar**.

Ver el resumen de un cliente (Business Edition)

Para ver un resumen de la información de un cliente, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. En el menú **Ventas**, pulse **Buscar clientes**. Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque el cliente con el que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos del cliente siguiente:
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba total o parcialmente el ID de conexión del cliente.
 - En el campo **Nombre**, escriba total o parcialmente el nombre del cliente.
 - En el campo **Apellido**, escriba total o parcialmente el apellido del cliente.
 - En el campo **Número de teléfono 1**, escriba total o parcialmente el número de teléfono principal del cliente.
 - En el campo **Dirección de correo electrónico 1**, escriba total o parcialmente la dirección de correo electrónico principal del cliente.
 - En el campo **Ciudad**, escriba total o parcialmente la ciudad de la dirección de contacto del cliente.
 - En el campo **Código postal**, escriba total o parcialmente el código postal de la dirección de contacto del cliente.

- **B2B** En el campo **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta asociado con este cliente. Por omisión, este valor está en blanco y el nombre de cuenta no se utilizará como parte del criterio de búsqueda. Generalmente, el nombre de cuenta es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda y se visualiza una lista de clientes que coinciden con los criterios de búsqueda.
 5. Seleccione el recuadro de selección que hay junto al cliente con el que desea trabajar y pulse **Resumen del cliente** para ver los detalles del cliente.
 6. Pulse **Aceptar** para cerrar la página.

Imprimir el resumen de un cliente (Business Edition)

Para imprimir un resumen de información acerca de un cliente, se ha de realizar lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. En el menú **Ventas**, pulse **Buscar clientes**. Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque el cliente con el que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos del cliente siguiente:
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba total o parcialmente el ID de conexión del cliente.
 - En el campo **Nombre**, escriba total o parcialmente el nombre del cliente.
 - En el campo **Apellido**, escriba total o parcialmente el apellido del cliente.
 - En el campo **Número de teléfono 1**, escriba total o parcialmente el número de teléfono principal del cliente.
 - En el campo **Dirección de correo electrónico 1**, escriba total o parcialmente la dirección de correo electrónico principal del cliente.
 - En el campo **Ciudad**, escriba total o parcialmente la ciudad de la dirección de contacto del cliente.
 - En el campo **Código postal**, escriba total o parcialmente el código postal de la dirección de contacto del cliente.
 - **B2B** En el campo **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta asociado con este cliente. Por omisión, este valor está en blanco y el nombre de cuenta no se utilizará como parte del criterio de búsqueda. Generalmente, el nombre de cuenta es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda y se visualiza una lista de clientes que coinciden con los criterios de búsqueda.
5. Seleccione el recuadro de selección que hay junto al cliente con el que desea trabajar y pulse **Resumen del cliente**. Aparecerá un resumen del cliente.
6. Pulse **Imprimir** para imprimir un resumen del cliente.
7. Pulse **Aceptar** para cerrar la página.

Pedidos

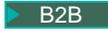
Un pedido típico incluye uno o más productos, las direcciones de facturación y de envío, los detalles del pago y el coste total (incluidos los costes de envío y los impuestos que sean aplicables). En un pedido también se pueden incluir comentarios o ajustes de precio.

Tanto los clientes registrados como los no registrados pueden realizar pedidos en una tienda. Un *cliente registrado* es aquél que ha proporcionado información para crear un perfil de registro en la tienda. Este cliente tiene un ID de conexión y una contraseña, que son necesarios cuando se someten pedidos en la tienda. Un *cliente no registrado* es aquél que no tiene ID de conexión ni contraseña para comprar en la tienda y que se considera como un invitado. Un cliente registrado puede realizar siempre su propio pedido en la tienda. En función de la política de pedidos de la tienda, puede que un cliente no registrado necesite ponerse en contacto con la tienda para realizar el pedido en nombre de un cliente. Un cliente registrado también puede ponerse en contacto con la tienda para realizar una consulta sobre sus pedidos.

Un Representante de servicio al cliente o un Director de operaciones puede utilizar el asistente Formalizar pedido para crear un pedido nuevo o el cuaderno Cambiar pedido para actualizar pedidos existentes. Ambas herramientas se proporcionan en WebSphere Commerce Accelerator.

Buscar un pedido

Para buscar un pedido del cliente, haga lo siguiente:

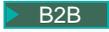
1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar pedidos**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar pedidos**.
Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Proporcione como mínimo uno de los siguientes datos sobre el pedido: Debe especificarse como mínimo un campo.
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido, que identifica de forma exclusiva el pedido. El sistema realiza una búsqueda exacta basándose en el número de pedido que especifique (por ejemplo, si escribe 12345, el sistema buscará el pedido con número de pedido 12345).
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba el ID de conexión de tienda exclusivo del cliente. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar pedidos** en la lista de Historial de pedidos de un cliente determinado, el ID de conexión del cliente estará ya cumplimentado con el ID de conexión del cliente para esta tienda. El sistema realiza una búsqueda aproximada o avanzada basándose en el ID de conexión del cliente que especifique (por ejemplo, si escribe la letra A, el sistema buscará cualquier aparición de los ID de conexión de cliente que contengan la letra A, no solamente los ID que empiecen por la letra A).
 - En la lista desplegable **Estado del pedido**, seleccione el estado del pedido como, por ejemplo, un pedido nuevo o un pedido pendiente.
 -  En la lista desplegable **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta del cliente. Generalmente, es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente

compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.

4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda y se visualiza una lista de pedidos que coinciden con los criterios de búsqueda.

Crear un pedido para un cliente registrado

Para crear un pedido en nombre de un cliente registrado, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar clientes**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar clientes**.
Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque el cliente con el que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos del cliente siguiente:
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba total o parcialmente el ID de conexión del cliente.
 - En el campo **Nombre**, escriba total o parcialmente el nombre del cliente.
 - En el campo **Apellido**, escriba total o parcialmente el apellido del cliente.
 - En el campo **Número de teléfono 1**, escriba total o parcialmente el número de teléfono principal del cliente.
 - En el campo **Dirección de correo electrónico 1**, escriba total o parcialmente la dirección de correo electrónico principal del cliente.
 - En el campo **Ciudad**, escriba total o parcialmente la ciudad de la dirección de contacto del cliente.
 - En el campo **Código postal**, escriba total o parcialmente el código postal de la dirección de contacto del cliente.
 -  En el campo **Cuenta**, seleccione el nombre de cuenta asociado con este cliente. Generalmente, es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda y se visualiza una lista de clientes que coinciden con los criterios de búsqueda.
5. Seleccione el recuadro de selección que hay junto al cliente con el que desea trabajar y pulse **Formalizar pedido** para crear el pedido nuevo. Se iniciará el asistente para formalizar pedidos que mostrará en primer lugar la página Productos.
6. Proporcione la información adecuada en los campos y pulse **Siguiente** para ir guardando cada una de las páginas. Pulse **Retroceder** para volver a la página anterior, si es necesario. En cada página encontrará ayuda.
7. Cuando haya completado todas las páginas, pulse **Finalizar** en la página Comentarios para crear el pedido.

Crear un pedido para un cliente no registrado

Para crear un pedido en nombre de un cliente que no está registrado en la tienda y no tiene un perfil de registro de cliente, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.

2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Formalizar pedido de huésped**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Formalizar pedido de huésped**.
Se inicia el asistente para formalizar pedidos que muestra en primer lugar la página **Formalizar pedido - Productos**.
3. Pulse **Añadir** para buscar los productos que se han de añadir al pedido.
4. Proporcione la información adecuada en los campos y pulse **Siguiente** para ir guardando cada una de las páginas. Pulse **Retroceder** para volver a la página anterior, si es necesario. En cada página encontrará ayuda.
5. Cuando haya completado todas las páginas, pulse **Finalizar** en la página **Comentarios** para crear el pedido.

Crear un pedido para un usuario de empresa

Para crear un pedido en nombre de un usuario de empresa, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. En el menú **Ventas**, pulse **Buscar clientes**.
Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque el cliente con el que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los siguientes elementos de información sobre el cliente:
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba total o parcialmente el ID de conexión del cliente.
 - En el campo **Nombre**, escriba total o parcialmente el nombre del cliente.
 - En el campo **Apellido**, escriba total o parcialmente el apellido del cliente.
 - En el campo **Número de teléfono 1**, escriba total o parcialmente el número de teléfono principal del cliente.
 - En el campo **Dirección de correo electrónico 1**, escriba total o parcialmente la dirección de correo electrónico principal del cliente.
 - En el campo **Ciudad**, escriba total o parcialmente la ciudad de la dirección de contacto del cliente.
 - En el campo **Código postal**, escriba total o parcialmente el código postal de la dirección de contacto del cliente.
 - En el campo **Número de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta asociado con este cliente. Generalmente, es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda aproximada y se visualiza una lista de clientes que coinciden con los criterios de búsqueda.
5. Seleccione el recuadro de selección que hay junto al cliente con el que desea trabajar y pulse **Formalizar pedido** para crear el pedido nuevo. Se iniciará el asistente para formalizar pedidos que mostrará en primer lugar la página **Productos**.
6. Proporcione la información adecuada en los campos y pulse **Siguiente** para ir guardando cada una de las páginas. Pulse **Retroceder** para volver a la página anterior, si es necesario. En cada página encontrará ayuda.
7. Cuando haya completado todas las páginas, pulse **Finalizar** en la página **Comentarios** para crear el pedido.

Crear una dirección de facturación de un pedido

Para crear una dirección de facturación de un pedido y añadirla a la lista de direcciones de facturación del cliente, efectúe lo siguiente:

 B2B

Nota: Dependiendo de los términos estipulados en el contrato del cliente, es posible que no tenga autorización para cambiar la dirección de facturación del pedido o para crear uno nuevo. Si este es el caso, entonces la información de la página Dirección de facturación es de sólo lectura.

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  B2C En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar pedidos**.
 B2B En el menú **Ventas**, pulse **Buscar pedidos**.
Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque el pedido con el que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de pedido siguientes:
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba el ID de conexión de tienda exclusivo del cliente. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar pedidos** en la lista de Historial de pedidos de un cliente determinado, el ID de conexión del cliente estará ya cumplimentado con el ID de conexión del cliente para esta tienda.
 - En la lista desplegable **Estado del pedido**, seleccione el estado del pedido como, por ejemplo, un pedido nuevo o un pedido pendiente.
 -  B2B En la lista desplegable **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta del cliente. Generalmente, es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda aproximada y se visualiza una lista de pedidos que coinciden con los criterios de búsqueda.
5. Abra el cuaderno Cambiar pedido seleccionando el recuadro de selección junto al pedido con el que desea trabajar y pulse **Cambiar**.
6. Al abrir el cuaderno, aparecerá la página Productos. En el marco de navegación de la izquierda, pulse **Dirección de facturación**. Aparecerá la página Dirección de facturación.
7. Pulse en **Nuevo**. Aparecerá el diálogo Crear dirección de facturación.
8. Proporcione información de facturación en este diálogo, del modo siguiente:
 - a. En el campo **Identificador de dirección**, escriba una breve descripción (de una o dos palabras) para identificar la dirección de facturación. Por ejemplo, si el cliente desea facturar un pedido a su dirección postal, utilice un identificador de dirección de facturación llamado "Casa". De lo contrario, para facturar un pedido a la ubicación de trabajo en lugar de a su casa, utilice un identificador de dirección llamado "Trabajo".
 - b. En el campo **Apellido**, escriba el apellido del cliente.

 Windows

 AIX

 Solaris

Este campo acepta un máximo de 128

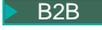
- caracteres de un solo byte.
- ▶ 400 Este campo acepta un máximo de 128 caracteres.
 - c. En el campo **Nombre**, escriba el nombre del cliente.
 - ▶ Windows ▶ AIX ▶ Solaris Este campo acepta un máximo de 64 caracteres de un solo byte.
 - ▶ 400 Este campo acepta un máximo de 64 caracteres.
 - d. En los campos **Dirección postal**, escriba la dirección de facturación del cliente en uno o más de los campos de dirección.
 - ▶ Windows ▶ AIX ▶ Solaris Cada campo acepta un máximo de 50 caracteres alfanumérico de un solo byte.
 - ▶ 400 Cada campo acepta un máximo de 50 caracteres alfanuméricos.
 - e. En el campo **Ciudad, Estado/Provincia y País/Región**, escriba la ciudad, el estado o la provincia y el país o región de la dirección de facturación del cliente.
 - ▶ Windows ▶ AIX ▶ Solaris Cada campo acepta un máximo de 128 caracteres de un solo byte.
 - ▶ 400 Este campo acepta un máximo de 128 caracteres.
 - f. En el campo **Código postal**, escriba el código postal de la dirección de facturación del cliente.
 - ▶ Windows ▶ AIX ▶ Solaris Este campo acepta hasta un máximo de 40 caracteres alfanuméricos de un solo byte.
 - ▶ 400 Este campo acepta un máximo de 40 caracteres alfanuméricos.
 - g. En el campo **Número de teléfono**, escriba el número de teléfono del cliente.
 - ▶ Windows ▶ AIX ▶ Solaris Este campo acepta un máximo de 32 caracteres de un solo byte.
 - ▶ 400 Este campo acepta un máximo de 32 caracteres.
 - h. En el campo **Dirección de correo electrónico**, escriba la dirección de correo electrónico.
 - ▶ Windows ▶ AIX ▶ Solaris Este campo acepta un máximo de 254 caracteres alfanuméricos de un solo byte.
 - ▶ 400 Este campo acepta un máximo de 254 caracteres alfanuméricos.
9. Pulse **Aceptar**. Una vez se ha creado, el sistema utiliza la dirección de facturación nueva como la dirección de facturación del pedido actual.

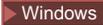
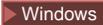
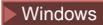
Crear una dirección de envío para un pedido del cliente

Para crear una dirección de envío para un pedido y añadirla a la lista de direcciones de envío del cliente, efectúe lo siguiente:

Notas:

1. Si el cliente no ha especificado una dirección de envío ni el método cuando se ha creado el pedido pero desea especificar una dirección en este momento, efectúe los pasos siguientes. Por ejemplo, para el software que se ha bajado de Internet no es necesario una dirección de envío, sin embargo, si el cliente solicita que se le entregue un CD-ROM, entonces será necesaria una dirección de envío.

2.  Dependiendo de los términos estipulados en el contrato con el cliente, es posible que no tenga autorización para cambiar la dirección de envío del pedido ni para crear una nueva. Si este es el caso, entonces la información de esta página es de sólo lectura.
 1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
 2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar pedidos**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar pedidos**.
 Se abrirá un diálogo de búsqueda.
 3. Busque el pedido con el que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de pedido siguientes:
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba el ID de conexión de tienda exclusivo del cliente. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar pedidos** en la lista de Historial de pedidos de un cliente determinado, el ID de conexión del cliente estará ya cumplimentado con el ID de conexión del cliente para esta tienda.
 - En la lista desplegable **Estado del pedido**, seleccione el estado del pedido como, por ejemplo, un pedido nuevo o un pedido pendiente.
 -  En la lista desplegable **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta del cliente. Generalmente, es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.
 4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda aproximada y se visualiza una lista de pedidos que coinciden con los criterios de búsqueda.
 5. Abra el cuaderno Cambiar pedido seleccionando el recuadro de selección junto al pedido con el que desea trabajar y pulse **Cambiar**.
 6. Al abrir el cuaderno, aparecerá la página Productos. En el marco de navegación de la izquierda, pulse **Envío**. Se mostrará la página Dirección de envío, que lista todos los productos del pedido y el identificador de la dirección de envío para indicar la dirección de envío que se ha seleccionado para el pedido.
 7. Pulse **Seleccionar otra dirección**. Se muestra la página Seleccionar dirección de envío.
 8. Pulse **Nueva**. Aparecerá el diálogo Crear dirección de envío.
 9. Proporcione información de envío en este diálogo, del modo siguiente:
 - a. En el campo **Identificador de dirección**, escriba una breve descripción (de una o dos palabras) para identificar la dirección de envío. Por ejemplo, si el cliente desea enviar un pedido a su madre, utilice un identificador de dirección de facturación llamado "Madre". De lo contrario, para enviar un pedido a la ubicación de trabajo en lugar de a su casa, utilice un identificador de dirección llamado "Trabajo".
 - b. En el campo **Apellido**, escriba el apellido del destinatario.
   Este campo acepta un máximo de 128 caracteres de un solo byte.
 Este campo acepta un máximo de 128 caracteres.

- c. En el campo **Nombre**, escriba el nombre del destinatario.
   Este campo acepta un máximo de 64 caracteres de un solo byte.
 Este campo acepta un máximo de 64 caracteres.
- d. En los campos **Dirección postal**, escriba la dirección de facturación del destinatario en uno o más de los campos de dirección.
   Cada campo acepta un máximo de 50 caracteres alfanumérico de un solo byte.
 Cada campo acepta un máximo de 50 caracteres alfanuméricos.
- e. En el campo **Ciudad, Estado/Provincia y País/Región**, escriba la ciudad, el estado o la provincia y el país o región de la dirección de envío del destinatario.
   Cada campo acepta un máximo de 128 caracteres de un solo byte.
 Este campo acepta un máximo de 128 caracteres.
- f. En el campo **Código postal**, escriba el código postal de la dirección de facturación del receptor.
   Este campo acepta hasta un máximo de 40 caracteres alfanuméricos de un solo byte.
 Este campo acepta un máximo de 40 caracteres alfanuméricos.
- g. En el campo **Número de teléfono**, escriba el número de teléfono del receptor.
   Este campo acepta un máximo de 32 caracteres de un solo byte.
 Este campo acepta un máximo de 32 caracteres.
- h. En el campo **Dirección de correo electrónico**, escriba la dirección de correo electrónico del receptor.
   Este campo acepta un máximo de 254 caracteres alfanuméricos de un solo byte.
 Este campo acepta un máximo de 254 caracteres alfanuméricos.
10. Pulse **Aceptar**. Una vez se ha creado, el sistema utiliza la dirección de envío nueva como la dirección de envío del pedido actual.

Cambiar un pedido

Para cambiar los detalles de un pedido como, por ejemplo, los productos seleccionados, las direcciones de facturación o envío, los detalles de envío, las opciones de pago, los comentarios del pedido o cualquier ajuste o descuento, haga lo siguiente:

Nota: Puede cambiar pedidos en nombre de clientes sólo si el cliente es el creador original del pedido y, por tanto, tiene acceso al pedido. Cuando un Representante de servicio al cliente busca un pedido para cambiarlo utilizando la opción de menú **Buscar pedidos**, el cambio se efectuará en nombre del cliente que ha creado el pedido. Cuando un Representante de servicio al cliente busca un pedido buscando primero el cliente y luego pulsando **Pedidos** desde la lista de clientes, el cambio se efectuará en nombre del cliente seleccionado, que puede ser o no el cliente que ha creado el pedido. Si el cliente que solicita el cambio del pedido no tiene acceso al pedido, la operación falla y se visualiza un mensaje de error.

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar pedidos**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar pedidos**.
 Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque el pedido con el que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de pedido siguientes:
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba el ID de conexión de tienda exclusivo del cliente. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar pedidos** en la lista de Historial de pedidos de un cliente determinado, el ID de conexión del cliente estará ya cumplimentado con el ID de conexión del cliente para esta tienda.
 - En la lista desplegable **Estado del pedido**, seleccione el estado del pedido como, por ejemplo, un pedido nuevo o un pedido pendiente.
 -  En la lista desplegable **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta del cliente. Generalmente, es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda aproximada y se visualiza una lista de pedidos que coinciden con los criterios de búsqueda.
5. Abra el cuaderno **Cambiar pedido** seleccionando el recuadro de selección junto al pedido con el que desea trabajar y pulse **Cambiar**.
6. Actualice los campos según sea necesario y utilice los enlaces de la izquierda para conmutar entre las páginas del pedido. En cada página encontrará ayuda.
7. Pulse **Aceptar** para guardar los cambios y cerrar el cuaderno.

Cambiar la cantidad de productos de un pedido

Para cambiar la cantidad de productos de un pedido (por ejemplo, si un cliente desea comprar dos libros en lugar de uno), haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar pedidos**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar pedidos**.
 Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque el pedido con el que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de pedido siguientes:
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba el ID de conexión de tienda exclusivo del cliente. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar pedidos** en la lista de Historial de pedidos de un cliente determinado, el ID de conexión del cliente estará ya cumplimentado con el ID de conexión del cliente para esta tienda.
 - En la lista desplegable **Estado del pedido**, seleccione el estado del pedido como, por ejemplo, un pedido nuevo o un pedido pendiente.

-  En la lista desplegable **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta del cliente. Generalmente, es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda aproximada y se visualiza una lista de pedidos que coinciden con los criterios de búsqueda.
 5. Abra el cuaderno Cambiar pedido seleccionando el recuadro de selección junto al pedido con el que desea trabajar y pulse **Cambiar**.
 6. Al abrir el cuaderno, aparecerá la página Productos. Escriba la cantidad correcta en el campo **Cantidad**. Asegúrese de que hay suficiente inventario para satisfacer la cantidad seleccionada.
 7. Pulse **Actualizar totales** para ajustar el coste total de los productos pedidos. El nuevo total aparecerá junto al campo **Total**.
 8. Para hacer otros cambios en este pedido, utilice los enlaces del lado izquierdo para conmutar entre las páginas de pedido. Para guardar la cantidad modificada y cerrar el cuaderno, pulse **Aceptar**.

Añadir un producto a un pedido

Para añadir un producto a un pedido existente que no ha sido enviado, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar pedidos**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar pedidos**.
Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque el pedido con el que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de pedido siguientes:
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba el ID de conexión de tienda exclusivo del cliente. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar pedidos** en la lista de Historial de pedidos de un cliente determinado, el ID de conexión del cliente estará ya cumplimentado con el ID de conexión del cliente para esta tienda.
 - En la lista desplegable **Estado del pedido**, seleccione el estado del pedido como, por ejemplo, un pedido nuevo o un pedido pendiente.
 -  En la lista desplegable **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta del cliente. Generalmente, es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda aproximada y se visualiza una lista de pedidos que coinciden con los criterios de búsqueda.
5. Abra el cuaderno Cambiar pedido seleccionando el recuadro de selección junto al pedido con el que desea trabajar y pulse **Cambiar**.

6. Al abrir el cuaderno, aparecerá la página Productos. Pulse **Añadir**. Aparecerá el diálogo Buscar productos, con el que podrá buscar productos y añadirlos al pedido.
7. En el campo **Nombre**, escriba el nombre del producto una breve descripción del producto que desea añadir al pedido.
8. En el campo **Código de artículo**, escriba el código de artículo del producto que desea añadir al pedido.
9. Pulse **Buscar**. Se visualizará una lista de productos que coinciden con los criterios de búsqueda.
10. En la lista de productos, efectúe una de las acciones siguientes:
 - Si el producto que desea añadir al pedido está en la lista, escriba la cantidad del pedido en el campo **Cantidad** y pulse **Aceptar**. El producto se añade a la lista de productos solicitados en la página Productos y el total nuevo del pedido se muestra a continuación en el campo **Total**.
 - Si el producto que desea añadir al pedido de cliente no está en la lista, o si los resultados de la búsqueda incluyen demasiados productos, pulse **Cancelar** y refine su criterio de búsqueda.
11. Para hacer otros cambios en este pedido, utilice los enlaces del lado izquierdo para conmutar entre las páginas de pedido. Para guardar el producto añadido y cerrar el cuaderno, pulse **Aceptar**.

Eliminar un producto de un pedido

Para eliminar un producto de un pedido existente que no ha sido enviado, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar pedidos**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar pedidos**.
Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque el pedido con el que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de pedido siguientes:
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba el ID de conexión de tienda exclusivo del cliente. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar pedidos** en la lista de Historial de pedidos de un cliente determinado, el ID de conexión del cliente estará ya cumplimentado con el ID de conexión del cliente para esta tienda.
 - En la lista desplegable **Estado del pedido**, seleccione el estado del pedido como, por ejemplo, un pedido nuevo o un pedido pendiente.
 -  En la lista desplegable **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta del cliente. Generalmente, es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda aproximada y se visualiza una lista de pedidos que coinciden con los criterios de búsqueda.
5. Abra el cuaderno Cambiar pedido seleccionando el recuadro de selección junto al pedido con el que desea trabajar y pulse **Cambiar**.

6. Al abrir el cuaderno, aparecerá la página Productos. Seleccione el recuadro de selección que hay junto al producto que desea eliminar y pulse **Eliminar**. El producto se elimina de la lista de productos pedidos. El importe total del pedido se actualizará en la página Productos. El nuevo total aparecerá junto al campo **Total**.
7. Para hacer otros cambios en este pedido, utilice los enlaces del lado izquierdo para conmutar entre las páginas de pedido. Para guardar los cambios y cerrar el cuaderno, pulse **Aceptar**.

Seleccionar otra dirección de envío para un pedido

Para seleccionar una dirección de envío diferente para un pedido, que no sea la dirección que se ha especificado cuando se ha creado el pedido, se ha de realizar lo siguiente:

Notas:

1. Si el cliente no ha especificado una dirección de envío ni el método cuando se ha creado el pedido pero desea especificar una dirección en este momento, efectúe los pasos siguientes. Por ejemplo, para el software que se ha bajado de Internet no es necesario una dirección de envío, sin embargo, si el cliente solicita que se le entregue un CD-ROM, entonces será necesaria una dirección de envío.
2.  Dependiendo de los términos estipulados en el contrato del cliente, es posible que no tenga autorización para cambiar la dirección de envío para el pedido o para crear una nueva. Si este es el caso, entonces la información de esta página es de sólo lectura.
1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar pedidos**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar pedidos**.
Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque el pedido con el que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de pedido siguientes:
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba el ID de conexión de tienda exclusivo del cliente. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar pedidos** en la lista de Historial de pedidos de un cliente determinado, el ID de conexión del cliente estará ya cumplimentado con el ID de conexión del cliente para esta tienda.
 - En la lista desplegable **Estado del pedido**, seleccione el estado del pedido como, por ejemplo, un pedido nuevo o un pedido pendiente.
 -  En la lista desplegable **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta del cliente. Generalmente, es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda aproximada y se visualiza una lista de pedidos que coinciden con los criterios de búsqueda.
5. Abra el cuaderno Cambiar pedido seleccionando el recuadro de selección junto al pedido con el que desea trabajar y pulse **Cambiar**.

6. Al abrir el cuaderno, aparecerá la página Productos. En el marco de navegación de la izquierda, pulse **Envío**. Se mostrará la página Envío, que lista todos los productos del pedido y el identificador de la dirección de envío para indicar la dirección de envío que se ha seleccionado para el pedido.
7. Pulse **Seleccionar otra dirección**. Se muestra la página Seleccionar dirección de envío.
8. Seleccione una dirección de envío efectuando una de las acciones siguientes:
 - Si figura listada la dirección de envío que desea utilizar, seleccione el recuadro de selección que hay junto a la dirección y pulse **Aceptar**.
 - Si no figura listada la dirección de envío que desea utilizar, pulse **Nueva**. Se muestra la página Crear dirección de envío. Utilice este diálogo para añadir una dirección de envío nueva para un cliente y pulse **Aceptar**. Una vez se ha creado, el sistema utiliza la dirección de envío nueva como la dirección de envío del pedido actual. Hay ayuda disponible para este diálogo.
9. Para hacer otros cambios en este pedido, utilice los enlaces del lado izquierdo para conmutar entre las páginas de pedido. Para guardar la información de dirección de envío modificada y cerrar el cuaderno, pulse **Aceptar**.

Seleccionar otro método de envío para un pedido

Para seleccionar un método de envío diferente (una combinación de una empresa de transportes y un servicio específico ofrecido por dicha empresa como, por ejemplo, Empresa de transportes ABC y Servicio urgente) para un pedido, que no sea el que se especificó cuando se creó el pedido, haga lo siguiente:

Nota: Si el cliente no especificó una dirección de envío ni un método cuando se creó el pedido pero desea especificar un método en este momento, siga los pasos siguientes. Por ejemplo, para el software que se ha bajado de Internet no es necesario un método de envío, sin embargo, si el cliente solicita que se le entregue un CD-ROM, entonces será necesario un método de envío.

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar pedidos**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar pedidos**.
 Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque el pedido con el que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de pedido siguientes:
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba el ID de conexión de tienda exclusivo del cliente. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar pedidos** en la lista de Historial de pedidos de un cliente determinado, el ID de conexión del cliente estará ya cumplimentado con el ID de conexión del cliente para esta tienda.
 - En la lista desplegable **Estado del pedido**, seleccione el estado del pedido como, por ejemplo, un pedido nuevo o un pedido pendiente.
 -  En la lista desplegable **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta del cliente. Generalmente, es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.

4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda aproximada y se visualiza una lista de pedidos que coinciden con los criterios de búsqueda.
5. Abra el cuaderno Cambiar pedido seleccionando el recuadro de selección que hay a la izquierda del pedido con el que desea trabajar y pulse **Cambiar**.
6. Al abrir el cuaderno, aparecerá la página Productos. En el marco de navegación de la izquierda, pulse **Envío**. Se mostrará la página Envío, que lista todos los productos del pedido y el identificador de la dirección de envío para indicar la dirección de envío que se ha seleccionado para el pedido.
7. Seleccione el recuadro de selección a la izquierda del producto con el que desea trabajar y pulse **Seleccionar otro método**. Se visualizará el diálogo Seleccionar método de envío, que lista los métodos disponibles para enviar el pedido.
8. Seleccione el recuadro de selección a la izquierda del método de envío que desea utilizar y pulse **Aceptar**.
9. Para hacer otros cambios en este pedido, utilice los enlaces del lado izquierdo para conmutar entre las páginas de pedido. Para guardar el método de envío modificado y cerrar el cuaderno, pulse **Aceptar**.

Cambiar el precio total de un pedido

Para cambiar el precio total de un pedido como, por ejemplo, para ajustar el total de modo que se compense a un cliente por el retraso en la entrega de un pedido o para cambiar los costes de envío, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar pedidos**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar pedidos**.
Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque el pedido con el que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de pedido siguientes:
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba el ID de conexión de tienda exclusivo del cliente. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar pedidos** en la lista de Historial de pedidos de un cliente determinado, el ID de conexión del cliente estará ya cumplimentado con el ID de conexión del cliente para esta tienda.
 - En la lista desplegable **Estado del pedido**, seleccione el estado del pedido como, por ejemplo, un pedido nuevo o un pedido pendiente.
 -  En la lista desplegable **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta del cliente. Generalmente, es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda aproximada y se visualiza una lista de pedidos que coinciden con los criterios de búsqueda.
5. Abra el cuaderno Cambiar pedido seleccionando el recuadro de selección junto al pedido con el que desea trabajar y pulse **Cambiar**.
6. Al abrir el cuaderno, aparecerá la página Productos. En el marco de navegación izquierdo, pulse **Ajustes**. Se mostrará la página Ajustes, que proporciona un resumen del pedido.

7. Para proporcionar uno o más ajustes del precio, haga lo siguiente:
 - Para incluir un ajuste general del precio, escriba una cantidad nueva en el campo **Ajuste negativo**. Este ajuste del precio se calcula una vez se han aplicado el importe del impuesto y los costes de envío, pero después de aplicar al pedido cualquier descuentos (por ejemplo, las promociones).
 - Para alterar temporalmente los costes de envío calculados por el sistema, escriba otra cantidad en el campo **Envío**. Es posible que desee hacerlo para descartar el coste de envío de un pedido.
 - Para tener en cuenta un cupón, escriba el ID que identifica de forma exclusiva el cupón en el campo **Cupón**. El valor del cupón se resta del coste total del pedido, antes de aplicar el descuento, los impuestos y los costes de envío.
8. Pulse **Recalcular** para incluir cualquier ajuste del precio en los productos pedidos. El nuevo total aparecerá en el campo **Total del pedido** en la moneda preferida del cliente. Si los clientes no han proporcionado su moneda preferida durante el registro, el precio se mostrará utilizando la moneda de la tienda por omisión.
9. Si decide no ajustar el total del pedido y desea regresar al importe original, pulse **Deshacer**.
10. Para guardar el ajuste del precio y cerrar el cuaderno, pulse **Aceptar**.

Cambiar la opción de pago de un pedido

Para cambiar la opción de pago de un pedido, por ejemplo, si los pagos se efectúan en línea o fuera de línea, o si se ha de modificar la información de la tarjeta de crédito para pagos en línea, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar pedidos**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar pedidos**.
 Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque el pedido con el que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de pedido siguientes:
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba el ID de conexión de tienda exclusivo del cliente. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar pedidos** en la lista de Historial de pedidos de un cliente determinado, el ID de conexión del cliente estará ya cumplimentado con el ID de conexión del cliente para esta tienda.
 - En la lista desplegable **Estado del pedido**, seleccione el estado del pedido como, por ejemplo, un pedido nuevo o un pedido pendiente.
 -  En la lista desplegable **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta del cliente. Generalmente, es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda aproximada y se visualiza una lista de pedidos que coinciden con los criterios de búsqueda.
5. Abra el cuaderno Cambiar pedido seleccionando el recuadro de selección junto al pedido con el que desea trabajar y pulse **Cambiar**.

6. Al abrir el cuaderno, aparecerá la página Productos. En el marco de navegación de la izquierda, pulse **Pago**. Se visualizará la página Pago.
7. Seleccione el tipo de pago. Las opciones de esta lista dependen del valor del tipo de pago como, por ejemplo, el método de pago por omisión de WebSphere Commerce para pagos fuera de línea, CyberCash para pagos en línea, SET (Secure Electronic Transaction) y MIA (Merchant Initiated Authorization) para pagos en línea que no requieren que los clientes utilicen un monedero en línea, o un método de pago personalizado.
8. Si seleccionó un método de pago en línea, como CyberCash, SET (Secure Electronic Transaction) y MIA o un método de pago en línea personalizado en la lista desplegable **Método de pago**, se muestra el tipo de tarjeta de crédito. Cambie la información de esta tarjeta de crédito actualizando una parte o toda la información siguiente, según sea necesario:
 - En el campo **Número de tarjeta de crédito**, escriba el número de la tarjeta de crédito utilizada para pagar el pedido.
 - En la lista desplegable **Mes de caducidad**, seleccione el mes en que caduca la tarjeta de crédito.
 - En la lista desplegable **Año de caducidad**, seleccione el año en que caduca la tarjeta de crédito.
9.  En el campo **Número de orden de compra**, escriba el número de orden de compra que el cliente debe proporcionar cuando el pedido esté en la tienda. El número de orden de compra autentifica al cliente como autorizado para realizar el pedido de la tienda, como ha quedado estipulado en los términos y condiciones del contrato entre la tienda y el cliente.
10. Para hacer otros cambios en este pedido, utilice los enlaces del lado izquierdo para conmutar entre las páginas de pedido. Para guardar las opciones de pago modificadas y cerrar el cuaderno, pulse **Aceptar**.

Seleccionar otra dirección de facturación de un pedido

Para seleccionar la dirección de facturación de un pedido de cliente, que no sea la dirección que se ha especificado cuando se ha creado el pedido, haga lo siguiente:

 **B2B**

Nota: Dependiendo de los términos estipulados en el contrato del cliente, es posible que no tenga autorización para cambiar la dirección de facturación del pedido o para crear uno nuevo. Si este es el caso, entonces la información de la página Dirección de facturación es de sólo lectura.

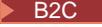
1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar pedidos**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar pedidos**.
 Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque el pedido con el que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de pedido siguientes:
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba el ID de conexión de tienda exclusivo del cliente. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar pedidos** en la lista de Historial de pedidos de un cliente

determinado, el ID de conexión del cliente estará ya cumplimentado con el ID de conexión del cliente para esta tienda.

- En la lista desplegable **Estado del pedido**, seleccione el estado del pedido.
 -  En la lista desplegable **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta del cliente. Generalmente, es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda aproximada y se visualiza una lista de pedidos que coinciden con los criterios de búsqueda.
 5. Abra el cuaderno **Cambiar pedido** seleccionando el recuadro de selección junto al pedido con el que desea trabajar y pulse **Cambiar**.
 6. Al abrir el cuaderno, aparecerá la página **Productos**. En el marco de navegación de la izquierda, pulse **Dirección de facturación**. Aparecerá la página **Dirección de facturación**.
 7. Seleccione una dirección de facturación efectuando una de las acciones siguientes:
 - Si figura listada la dirección de facturación que desea utilizar, seleccione el recuadro de selección que hay junto a la dirección y pulse **Aceptar**.
 - Si no figura listada la dirección de facturación que desea utilizar, pulse **Nueva**. Aparecerá la página **Crear dirección de facturación**. Utilice este diálogo para añadir una dirección de facturación nueva para un cliente y pulse **Aceptar**. Una vez se ha creado, el sistema utiliza la dirección de facturación nueva como la dirección de facturación del pedido actual. Hay ayuda disponible para este diálogo.
 8. Para hacer otros cambios en este pedido, utilice los enlaces del lado izquierdo para conmutar entre las páginas de pedido. Para guardar la información de dirección de facturación modificada y cerrar el cuaderno, pulse **Aceptar**.

Añadir un comentario a un pedido

Para añadir un comentario a un pedido, efectúe lo siguiente:

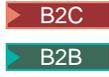
1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar pedidos**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar pedidos**.
Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque el pedido con el que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de pedido siguientes:
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba el ID de conexión de tienda exclusivo del cliente. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar pedidos** en la lista de Historial de pedidos de un cliente determinado, el ID de conexión del cliente estará ya cumplimentado con el ID de conexión del cliente para esta tienda.
 - En la lista desplegable **Estado del pedido**, seleccione el estado del pedido como, por ejemplo, un pedido sometido o un pedido enviado.
 -  En la lista desplegable **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta del cliente. Generalmente, es el nombre de la organización a la que

está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.

4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda aproximada y se visualiza una lista de pedidos que coinciden con los criterios de búsqueda.
5. Seleccione el recuadro de selección que hay junto al pedido con el que desea trabajar y pulse **Añadir comentarios**. Se abrirá un diálogo.
6. En el recuadro de desplazamiento **Comentarios**, escriba el comentario que desea incluir con el pedido.
 Este cuadro de desplazamiento acepta hasta un máximo de 1024 caracteres alfanuméricos de un solo byte.
 Este cuadro de desplazamiento acepta hasta un máximo de 1024 caracteres alfanuméricos.
7. Para enviar este comentario a un cliente a través de correo electrónico, marque el recuadro de selección **Enviar este comentario al cliente**. Se muestra el campo **Dirección de correo electrónico**. Por omisión, este campo ya está cumplimentado con la dirección de correo electrónico que se ha especificado durante el registro, si el cliente se ha registrado y ha proporcionado la dirección de correo electrónico. Para cambiar la dirección de correo electrónico por omisión, escriba la dirección de correo electrónico en el campo **Dirección de correo electrónico**.
8. Pulse **Aceptar** para añadir el comentario al pedido del cliente y, si está seleccionado, para enviar el comentario al cliente.

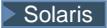
Dividir un pedido

Es posible que desee dividir un pedido si el cliente ha seleccionado varios productos para el pedido pero en este momento no hay inventario suficiente para como mínimo un producto. Puede dividir el pedido, de modo que los productos disponibles se envíen en este momento y los productos restantes queden pendientes hasta que se vuelva rellenar el inventario. Para dividir un pedido, se ha de realizar lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar pedidos**.
Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque el pedido con el que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de pedido siguientes:
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba el ID de conexión de tienda exclusivo del cliente. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar pedidos** en la lista de Historial de pedidos de un cliente determinado, el ID de conexión del cliente estará ya cumplimentado con el ID de conexión del cliente para esta tienda.
 - En la lista desplegable **Estado del pedido**, seleccione el estado del pedido como, por ejemplo, un pedido nuevo o un pedido pendiente.
 -  En la lista desplegable **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta del cliente. Generalmente, es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la

tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.

4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda aproximada y se visualiza una lista de pedidos que coinciden con los criterios de búsqueda.
5. Abra el cuaderno Cambiar pedido seleccionando el recuadro de selección junto al pedido con el que desea trabajar y pulse **Cambiar**.
6. Al abrir el cuaderno, aparecerá la página Productos. En el marco de navegación de la izquierda, pulse **Disponibilidad del producto**. Se mostrará la página Disponibilidad del producto, que lista todos los productos del pedido, incluida la fecha en que los productos estarán disponibles para su envío. Tenga en cuenta que por omisión se muestra **No** en la columna **Trasladar a un pedido aparte**, lo que indica que el pedido no se dividirá y el producto no se pasará a un segundo pedido o a un pedido en espera. Se muestra **No** independientemente de la disponibilidad del producto, por lo tanto, tendrá que modificar este estado para los productos que todavía no estén disponibles.
7. Para especificar si los productos seleccionados deben permanecer o no en el pedido actual o si deben trasladarse a un segundo pedido o a un pedido en espera, se ha de realizar una de las acciones siguientes:
 - Si la fecha de disponibilidad es la fecha actual o una fecha anterior, el producto estará listo para ser enviado. Asegúrese de que la columna **Trasladar a un pedido aparte** muestre **No**, para indicar que no es necesario dividir el pedido y mover los artículos no disponibles a un segundo pedido. Si aparece **Sí**, seleccione el recuadro de selección junto al producto con el que desea trabajar y pulse **Mantener en el pedido actual**.
 - Si la fecha de disponibilidad es posterior a la fecha actual, no hay inventario suficiente y el producto no está listo para ser enviado. En este caso, realice una de las acciones siguientes:
 - Para dividir el pedido, seleccione el recuadro de selección junto a los productos que desea enviar en una fecha posterior y pulse **Trasladar a un pedido aparte**. La columna **Trasladar a un pedido aparte** muestra **Sí** para indicar que los productos que se han trasladado se enviarán cuando el inventario se haya rellenado. Los demás productos de la lista (que en **Trasladar a un pedido aparte** tienen **No**) se enviarán en cuanto se someta el pedido.
 - Para esperar que todos los productos del pedido estén disponibles para su envío, seleccione el recuadro de selección que hay junto a los productos con los que desea trabajar y pulse **Mantener en el pedido actual**. La columna **Trasladar a un pedido aparte** muestra **No** para cada producto seleccionado, lo que indica que el pedido no se enviará hasta que haya inventario suficiente para todos los productos del pedido.
 - Si no hay ningún producto disponible en este momento, en lugar de dividir el pedido o de esperar a que el inventario se renueve, puede eliminarlo del pedido. Para eliminar un producto, seleccione el recuadro de selección que hay junto al producto con el que desea trabajar y pulse **Eliminar**. El producto ya no figurará listado en esta página ni formará parte del pedido.
8. Para hacer otros cambios en este pedido, utilice los enlaces del lado izquierdo para conmutar entre las páginas de pedido (vea el paso siguiente si desea conocer un paso optativo). Para guardar la información de dirección de envío modificada y cerrar el cuaderno, pulse **Aceptar**.
9. Si desea incluir el motivo por el que ha dividido el pedido, ha esperado a todos los productos o ha eliminado los productos, efectúe lo siguiente:

- a. En el marco de navegación de la izquierda, pulse **Comentarios**. Se mostrará la página **Comentarios**.
- b. En el recuadro de desplazamiento **Comentarios**, escriba el comentario que desea incluir con el pedido.
 -    Este cuadro de desplazamiento acepta hasta un máximo de 1024 caracteres alfanuméricos de un solo byte.
 -  Este cuadro de desplazamiento acepta hasta un máximo de 1024 caracteres alfanuméricos.
- c. Para enviar este comentario a un cliente a través de correo electrónico, marque el recuadro de selección **Enviar este comentario al cliente**. Se muestra el campo **Dirección de correo electrónico**. Por omisión, este campo ya está cumplimentado con la dirección de correo electrónico que se ha especificado durante el registro, si el cliente se ha registrado y ha proporcionado la dirección de correo electrónico
- d. Para cambiar la dirección de correo electrónico por omisión, escriba la dirección de correo electrónico del cliente en el campo **Dirección de correo electrónico**.
- e. Pulse **Aceptar** para añadir el comentario al pedido del cliente y, si está seleccionado, para enviar el comentario al cliente.

Ver los comentarios añadidos a un pedido

Para ver los comentarios añadidos a un pedido existente, efectúe lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar pedidos**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar pedidos**.
 Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque el pedido con el que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de pedido siguientes:
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba el ID de conexión de tienda exclusivo del cliente. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar pedidos** en la lista de Historial de pedidos de un cliente determinado, el ID de conexión del cliente estará ya cumplimentado con el ID de conexión del cliente para esta tienda.
 - En la lista desplegable **Estado del pedido**, seleccione el estado del pedido como, por ejemplo, un pedido nuevo o un pedido pendiente.
 -  En la lista desplegable **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta del cliente. Generalmente, es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda aproximada y se visualiza una lista de pedidos que coinciden con los criterios de búsqueda.
5. Seleccione el recuadro de selección que hay junto al pedido con el que desea trabajar y pulse **Resumen**. Aparecerá un resumen del pedido.
6. Vea una lista de los comentarios del pedido en la sección **Comentarios**.
7. Pulse **Cancelar** para cerrar la página.

Ver un resumen del pedido

Para ver un resumen con información detallada de un pedido de cliente, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar pedidos**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar pedidos**.
Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque el pedido con el que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de pedido siguientes:
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba el ID de conexión de tienda exclusivo del cliente. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar pedidos** en la lista de Historial de pedidos de un cliente determinado, el ID de conexión del cliente estará ya cumplimentado con el ID de conexión del cliente para esta tienda.
 - En la lista desplegable **Estado del pedido**, seleccione el estado del pedido como, por ejemplo, un pedido nuevo o un pedido pendiente.
 -  En la lista desplegable **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta del cliente. Generalmente, es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda aproximada y se visualiza una lista de pedidos que coinciden con los criterios de búsqueda.
5. Seleccione el recuadro de selección que hay junto al pedido con el que desea trabajar y pulse **Resumen** para ver los detalles del pedido.
6. Pulse **Aceptar** para cerrar la página.

Imprimir un resumen de un pedido

Para imprimir un resumen que contenga los detalles de un pedido, incluidos los productos pedidos, las direcciones de facturación y envío, las opciones de envío y pago y cualquier comentario o ajustes al precio, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar pedidos**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar pedidos**.
Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque el pedido con el que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de pedido siguientes:
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba el ID de conexión de tienda exclusivo del cliente. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar pedidos** en la lista de Historial de pedidos de un cliente determinado, el ID de conexión del cliente estará ya cumplimentado con el ID de conexión del cliente para esta tienda.

- En la lista desplegable **Estado del pedido**, seleccione el estado del pedido como, por ejemplo, un pedido nuevo o un pedido pendiente.
 -  En la lista desplegable **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta del cliente. Generalmente, es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda aproximada y se visualiza una lista de pedidos que coinciden con los criterios de búsqueda.
 5. Seleccione el recuadro de selección que hay junto al pedido con el que desea trabajar y pulse **Resumen** para ver los detalles del pedido.
 6. Pulse **Imprimir** para imprimir el resumen del cliente.
 7. Pulse **Aceptar** para cerrar la página.

Cancelar un pedido

Para cancelar un pedido, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar pedidos**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar pedidos**.
 Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque el pedido con el que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de pedido siguientes:
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba el ID de conexión de tienda exclusivo del cliente. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar pedidos** en la lista de Historial de pedidos de un cliente determinado, el ID de conexión del cliente estará ya cumplimentado con el ID de conexión del cliente para esta tienda.
 - En la lista desplegable **Estado del pedido**, seleccione el estado del pedido como, por ejemplo, un pedido nuevo o un pedido pendiente.
 -  En la lista desplegable **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta del cliente. Generalmente, es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda aproximada y se visualiza una lista de pedidos que coinciden con los criterios de búsqueda.
5. Seleccione el recuadro de selección que hay junto al pedido con el que desea trabajar y pulse **Cancelar pedido**. Se abrirá un diálogo.
6. En el recuadro de desplazamiento **Comentarios**, use el texto por omisión que se proporciona o escriba otro motivo para cancelar el pedido, por ejemplo, el cliente ha cambiado de parecer acerca de la compra.

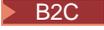
   Este cuadro de desplazamiento acepta hasta un máximo de 1024 caracteres alfanuméricos de un solo byte.

 Este cuadro de desplazamiento acepta hasta un máximo de 1024 caracteres alfanuméricos.

7. Para enviar este comentario a un cliente a través de correo electrónico, marque el recuadro de selección **Enviar este comentario al cliente**. Se muestra el campo **Dirección de correo electrónico**. Por omisión, este campo ya está cumplimentado con la dirección de correo electrónico que se ha especificado durante el registro, si el cliente se ha registrado y ha proporcionado la dirección de correo electrónico. Para cambiar la dirección de correo electrónico por omisión, escriba la dirección de correo electrónico en el campo **Dirección de correo electrónico**.
8. Pulse **Aceptar** para cambiar el estado del pedido desde su estado de pedido original, por ejemplo, de pedido antiguo a pedido cancelado, y enviar el comentario al cliente, si se ha seleccionado.

Proceso de pago de un pedido

Para procesar el pago en línea de un pedido de un cliente como, por ejemplo, para aprobar pagos, realizar depósitos de pagos, acordar pagos, buscar pagos y buscar pagos por lotes, utilice Payment Manager. Para iniciar Payment Manager desde WebSphere Commerce Accelerator, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. Abra Payment Manager, realizando una de las acciones siguientes:
 - Para trabajar con un pedido específico, efectúe lo siguiente:
 - a.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar pedidos**.
 -  En el menú **Ventas**, pulse **Buscar pedidos**. Se abrirá un diálogo de búsqueda.
 - b. Busque el pedido con el que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de pedido siguientes:
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba el ID de conexión de tienda exclusivo del cliente. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar pedidos** en la lista de Historial de pedidos de un cliente determinado, el ID de conexión del cliente estará ya cumplimentado con el ID de conexión del cliente para esta tienda.
 - En la lista desplegable **Estado del pedido**, seleccione el estado del pedido como, por ejemplo, un pedido nuevo o un pedido pendiente.
 -  En la lista desplegable **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta del cliente. Generalmente, es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.
 - c. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda aproximada y se visualiza una lista de pedidos que coinciden con los criterios de búsqueda.
 - Para trabajar con cualquier pedido, efectúe una de las acciones siguientes:
 - Para trabajar con un solo pedido, marque el recuadro de selección a la izquierda del pedido del cliente con el que desea trabajar y pulse **Procesar pago**. Se inicia Payment Manager.
 - Para procesar el pago de varios pedidos, seleccione los recuadros de selección adecuados y pulse **Procesar pago**. Se inicia Payment Manager.

- Para trabajar con todos los pedidos de la lista, seleccione el icono de recuadro de selección que hay en la parte superior izquierda de la lista y pulse **Procesar pago**. Se inicia Payment Manager.
3. Siga la ayuda en línea de Payment Manager para obtener información detallada sobre cómo procesar el pago en línea con Payment Manager.

Cambiar el proceso de pago de un pedido

Para cambiar el proceso de pago de un pedido como, por ejemplo, para aprobar pagos, realizar depósitos de pagos, acordar pagos, buscar pagos y buscar pagos por lotes, utilice Payment Manager. Para iniciar Payment Manager desde WebSphere Commerce Accelerator, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. Abra Payment Manager, realizando una de las acciones siguientes:
 - Para trabajar con un pedido específico, efectúe lo siguiente:
 - a.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar pedidos**.
 -  En el menú **Ventas**, pulse **Buscar pedidos**.
Se abrirá un diálogo de búsqueda.
 - b. Busque el pedido con el que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de pedido siguientes:
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba el ID de conexión de tienda exclusivo del cliente. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar pedidos** en la lista de Historial de pedidos de un cliente determinado, el ID de conexión del cliente estará ya cumplimentado con el ID de conexión del cliente para esta tienda.
 - En la lista desplegable **Estado del pedido**, seleccione el estado del pedido como, por ejemplo, un pedido nuevo o un pedido pendiente.
 -  En la lista desplegable **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta del cliente. Generalmente, es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.
 - c. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda aproximada y se visualiza una lista de pedidos que coinciden con los criterios de búsqueda.
 - Para trabajar con cualquier pedido, efectúe una de las acciones siguientes:
 - Para trabajar con un solo pedido, seleccione el recuadro de selección a la izquierda del pedido del cliente con el que desea trabajar y pulse **Procesar pago**. Se inicia Payment Manager.
 - Para procesar el pago de varios pedidos, seleccione los recuadros de selección adecuados y pulse **Procesar pago**. Se inicia Payment Manager.
 - Para trabajar con todos los pedidos de la lista, seleccione el icono de recuadro de selección que hay en la parte superior izquierda de la lista y pulse **Procesar pago**. Se inicia Payment Manager.
3. Siga la ayuda en línea de Payment Manager para obtener información detallada sobre cómo procesar el pago en línea con Payment Manager.

Ver el estado de pago de un pedido (Business Edition)

Business

Para ver el estado del pago de un pedido, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar pedidos**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar pedidos**.
Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque el pedido con el que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de pedido siguientes:
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba el ID de conexión de tienda exclusivo del cliente. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar pedidos** en la lista de Historial de pedidos de un cliente determinado, el ID de conexión del cliente estará ya cumplimentado con el ID de conexión del cliente para esta tienda.
 - En la lista desplegable **Estado del pedido**, seleccione el estado del pedido como, por ejemplo, un pedido nuevo o un pedido pendiente.
 -  En la lista desplegable **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta del cliente. Generalmente, es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda aproximada y se visualiza una lista de pedidos que coinciden con los criterios de búsqueda.
5. Localice el pedido del cliente en la lista y vea el estado del pedido en la columna **Estado del pedido**.
6. Pulse **Aceptar** para cerrar la página.

Ver el estado de un pedido

Para ver el estado de un pedido, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar pedidos**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar pedidos**.
Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque el pedido con el que desea trabajar proporcionando cualquiera de la información de pedido siguientes:
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba el ID de conexión de tienda exclusivo del cliente. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar pedidos** en la lista de Historial de pedidos de un cliente determinado, el ID de conexión del cliente estará ya cumplimentado con el ID de conexión del cliente para esta tienda.

- En la lista desplegable **Estado del pedido**, seleccione el estado del pedido como, por ejemplo, un pedido nuevo o un pedido pendiente.
 -  En la lista desplegable **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta del cliente. Generalmente, es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda aproximada y se visualiza una lista de pedidos que coinciden con los criterios de búsqueda.
 5. Localice el pedido del cliente en la lista y vea el estado del pedido en la columna **Estado del pedido**.
 6. Pulse **Aceptar** para cerrar la página.

Ver las facturas de un pedido

Para ver las facturas asociadas a un pedido, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. En el menú  **Operaciones**, pulse **Buscar pedidos**. Se abrirá un diálogo de búsqueda .
En el menú  **Ventas**, pulse **Buscar pedidos**. Se abrirá un diálogo de búsqueda .
3. Busque el pedido con el que desea trabajar proporcionando cualquiera de la información de pedido siguientes:
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba el ID de conexión de tienda exclusivo del cliente. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar pedidos** en la lista de Historial de pedidos de un cliente determinado, el ID de conexión del cliente estará ya cumplimentado con el ID de conexión del cliente para esta tienda.
 - En la lista desplegable **Estado del pedido**, seleccione el estado del pedido como, por ejemplo, un pedido nuevo o un pedido pendiente.
 -  En la lista desplegable **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta del cliente. Generalmente, es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente, y esta organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda. Por ejemplo, la organización IBM puede tener contratos con la tienda de suministros de oficina ABC.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda aproximada y se visualiza una lista de pedidos que coinciden con los criterios de búsqueda.
5. Seleccione el recuadro de selección a la izquierda del cliente con el que desea trabajar y pulse **Ver facturas**. Se mostrará el diálogo Ver facturas con una lista de todas las facturas del pedido, según sea aplicable.
6. En la lista, pulse el enlace con la factura que desea ver.
7. Pulse **Aceptar** para cerrar el diálogo.

Devoluciones y reembolsos

WebSphere Commerce soporta las devoluciones utilizando la funcionalidad de autorización de devolución de mercancía (RMA). Una *devolución* es un registro de la petición de un cliente para un *reembolso*, para *devolver* mercancía o para ambas cosas. El término se utiliza tanto si se emite una RMA antes de la recepción de la mercancía como si ha empezado la transacción en el momento de recepción de la mercancía.

Si un cliente no está satisfecho con su compra, el comerciante puede ofrecer un reembolso de la compra. Para devolver un pedido (o un artículo de pedido o un producto de un pedido), primero debe estar en uno de los estados siguientes:

- R - Despachado
- S - Enviado
- D - Depositado
- F - Listo para despacho remoto
- G - Pendiente de despacho remoto
- C - Completado

Sin embargo, para devolver un pedido (o un artículo de pedido de un pedido) mediante el asistente de Nueva devolución de WebSphere Commerce Accelerator, tanto el pedido como el artículo de pedido deben estar en estado S (enviado) o D (depositado). Para devolver artículos en cualquier estado (R, F, G, C y también S y D), utilice el mandato ReturnItemAdd.

Algunos productos pueden estar configurados como no reembolsables; por ejemplo, por razones de higiene, la ropa íntima vendida directamente a los consumidores no será reembolsable. El hecho de que la mercancía deba devolverse para obtener un reembolso se puede configurar a nivel de producto. Por ejemplo, puede que un comerciante de comida especializada desee que los productos alimenticios no perecederos se devuelvan pero los productos frescos no. Se calculan un importe de reembolso sugerido y los posibles métodos para emitir reembolso de acuerdo con las políticas y los valores del sistema. Las políticas y los valores del sistema se pueden alterar temporalmente caso por caso con el nivel de seguridad apropiado. Puede que el comerciante elija emitir las RMA para prepararse para recibir la mercancía devuelta y emitir un reembolso.

Los métodos de pago posibles para emitir un reembolso se calculan utilizando las políticas y los valores del sistema. La implementación por omisión utiliza un cálculo simple. Se puede emitir un reembolso contra la forma de pago original o en una línea de crédito, en función de las políticas del sistema. Consulte el mandato de tarea CalculateReturnCreditVehicleCmdImpl para obtener detalles.

Si el comerciante elige emitir las RMA, éstas se pueden crear utilizando una interfaz de autoservicio que emplea un mecanismo de aprobación automática incorporado en el sistema de gestión de devoluciones. Un Representante de servicio al cliente también puede crear una RMA o modificar una existente. El Representante de servicio al cliente tiene la facilidad de utilización proporcionada por el mecanismo de aprobación automática pero también tiene la flexibilidad de realizar los ajustes necesarios y aprobar una RMA manualmente. Mediante la utilización de los mandatos proporcionados en el sistema de devoluciones, un cliente puede solicitar una autorización para devolver productos que ha solicitado. Con ayuda del Representante de servicio al cliente, una RMA también se puede emitir para productos solicitados por otras personas, por ejemplo regalos,

productos solicitados fuera de la organización de negocio del cliente o para artículos en los que no se puede identificar el pedido original. Consulte el enlace de aprobación automática que se indica más abajo para obtener detalles sobre el mecanismo de aprobación automática.

Utilice el asistente Nueva devolución y el cuaderno Cambiar devolución de WebSphere Commerce Accelerator para crear devoluciones nuevas o editar devoluciones existentes. Para iniciar el asistente Nueva devolución, busque primero un pedido existente o un cliente y, a continuación, pulse el botón apropiado en la lista de resultados de búsqueda para iniciar el asistente. Para abrir el cuaderno Cambiar devolución, busque primero la devolución existente y, a continuación, pulse el botón apropiado en la lista de resultados de búsqueda para abrir el cuaderno. Para obtener más detalles sobre cómo crear o cambiar una devolución, consulte los enlaces relacionados indicados más abajo.

Buscar una devolución

Para buscar una devolución, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar devoluciones**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar devoluciones**.
Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Proporcione como mínimo uno de los siguientes datos sobre la devolución: Debe especificarse como mínimo un campo.
Nota: El sistema realiza una búsqueda aproximada basándose en el ID de conexión de originador especificado, y una búsqueda exacta basándose en los valores especificados para todos los demás campos de este diálogo.
 - En el campo **Número de devolución**, escriba el número de devolución, que es el número que identifica de forma exclusiva la devolución.
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido que contiene el producto que se ha de devolver, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del originador**, escriba lo siguiente:
 -  El ID de conexión de la tienda del cliente que ha originado la devolución. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar devoluciones** en la lista Historial de devoluciones para un cliente determinado, el ID de conexión del cliente se rellena con el ID de conexión del cliente para la tienda. El sistema realiza una búsqueda aproximada o avanzada basándose en el ID de conexión que especifique (por ejemplo, si escribe la letra A, el sistema buscará cualquier aparición de los ID de conexión que contengan la letra A, no solamente los ID que empiecen por la letra A).
 -  El ID de conexión de la persona que ha originado la devolución. Dependiendo de las políticas de control de acceso implementadas, es posible que otro individuo tenga autorización para cambiar o solicitar cambios en la devolución. Este individuo no es el que ha originado la devolución pero es posible que necesite especificar el ID de conexión del que la ha originado cuando solicite una actualización a la tienda. Por ejemplo, un empleado de IBM puede crear la devolución original pero el jefe del empleado puede ponerse en contacto con la tienda para modificar la devolución. Para localizar esta devolución, es posible que la tienda le solicite el ID de conexión del originador.

-  En la lista desplegable **Nombre del contrato**, seleccione el nombre del contrato. Un contrato estipula los términos de compra del cliente en una tienda.
 - En la lista desplegable **Estado de la devolución**, seleccione el estado de la devolución, por ejemplo, pendiente o cancelada.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda y se visualiza una lista de devoluciones que coinciden con los criterios de búsqueda.

Crear una devolución

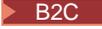
Para crear una devolución en nombre de un cliente, haga lo siguiente:

Nota: Para devolver un pedido (o un artículo o producto de un pedido), el pedido debe estar en uno de los estados siguientes:

- R - Despachado
- S - Enviado
- D - Depositado
- F - Listo para despacho remoto
- G - Pendiente de despacho remoto
- C - Completado

Sin embargo, para devolver un pedido (o un artículo de pedido de un pedido) mediante el asistente de Nueva devolución de WebSphere Commerce Accelerator tal como se describe más abajo, tanto el pedido como el artículo de pedido deben estar en estado S (enviado) o D (depositado). Para devolver artículos en cualquier estado (R, F, G, C y también S y D), utilice el mandato ReturnItemAdd.

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. Puede crear una devolución buscando el pedido original, o buscando el cliente, y luego iniciando el asistente para nueva devolución, realizando una de las acciones siguientes:

-  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar pedidos**.

-  En el menú **Ventas**, pulse **Buscar pedidos**.

- a. Se abrirá un diálogo de búsqueda. Busque el pedido que contiene el producto que desea devolver proporcionando como mínimo uno de los datos de pedido siguientes:
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba el ID de conexión de tienda exclusivo del cliente. Si se ha iniciado el diálogo de búsqueda pulsando **Buscar pedidos** en la lista **Pedidos** de un cliente determinado, el ID de conexión del cliente estará rellenado con el ID de conexión del cliente para la tienda.
 - En la lista desplegable **Estado del pedido**, seleccione el estado del pedido como, por ejemplo, nuevo o pendiente.
 -  En la lista desplegable **Cuenta**, seleccione el nombre de cuenta del cliente. Generalmente, es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente. La organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos para que el cliente compre en la tienda.

- b. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda y se visualiza una lista de pedidos que coinciden con los criterios de búsqueda.
 - c. Seleccione el recuadro de selección que hay junto al pedido con el que desea trabajar y pulse **Nueva devolución** para crear una nueva devolución. Se inicia el asistente para nueva devolución que muestra en primer lugar la página Productos del pedido - Resultados de la búsqueda.
-  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar clientes**.
 -  En el menú **Ventas**, pulse **Buscar clientes**.
- a. Se abrirá un diálogo de búsqueda. Proporcione la siguiente información sobre el cliente:
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba total o parcialmente el ID de conexión del cliente.
 - En el campo **Nombre**, escriba total o parcialmente el nombre del cliente.
 - En el campo **Apellido**, escriba total o parcialmente el apellido del cliente.
 - En el campo **Número de teléfono 1**, escriba total o parcialmente el número de teléfono principal del cliente.
 - En el campo **Dirección de correo electrónico 1**, escriba total o parcialmente la dirección de correo electrónico principal del cliente.
 - En el campo **Ciudad**, escriba total o parcialmente la ciudad de la dirección de contacto del cliente.
 - En el campo **Código postal**, escriba total o parcialmente el código postal de la dirección de contacto del cliente.
 -  En el campo **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta asociado con este cliente. Generalmente, es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente. La organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos para que el cliente compre en la tienda.
 - b. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda y se visualiza una lista de clientes que coinciden con los criterios de búsqueda.
 - c. Seleccione el recuadro de selección que hay junto al pedido con el que desea trabajar y pulse **Nueva devolución** para crear una nueva devolución. Se inicia el asistente para nueva devolución que muestra en primer lugar la página Productos.
3. Proporcione la información adecuada en los campos y pulse **Siguiente** para ir guardando cada una de las páginas. Pulse **Anterior** para volver a la página anterior, si es necesario. En cada página encontrará ayuda.
 4. Cuando haya completado todas las páginas, pulse **Finalizar** en la página Confirmación para crear la devolución.

Cambiar una devolución

Para cambiar los detalles de una devolución, como la cantidad de productos de la devolución, el método de abono o cualquier comentario para productos específicos o para toda la devolución, haga lo siguiente:

Nota: Puede cambiar devoluciones en nombre de clientes sólo si el cliente es el creador original de la devolución y, por tanto, tiene acceso a la devolución. Cuando un Representante de servicio al cliente busca una devolución para cambiarla utilizando la opción de menú **Buscar devoluciones**, el cambio se efectuará en

nombre del cliente que ha creado la devolución. Cuando un Representante de servicio al cliente busca una devolución buscando primero el cliente y luego pulsando **Devoluciones** desde la lista de clientes, el cambio se efectuará en nombre del cliente seleccionado, que puede ser o no el cliente que ha creado la devolución. Si el cliente que solicita el cambio de la devolución no tiene acceso a la devolución, la operación falla y se visualiza un mensaje de error.

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar devoluciones**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar devoluciones**.
Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque la devolución con la que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de devolución siguientes:
 - En el campo **Número de devolución**, escriba el número de devolución, que es el número que identifica de forma exclusiva la devolución.
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido que contiene el producto que se ha de devolver, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del originador**, escriba lo siguiente:
 -  El ID de conexión de la tienda del cliente que ha originado la devolución. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar devoluciones** en la lista Historial de devoluciones para un cliente determinado, el ID de conexión del cliente se rellena con el ID de conexión del cliente para la tienda.
 -  El ID de conexión de la persona que ha originado la devolución. Dependiendo de las políticas de control de acceso implementadas, es posible que otro individuo tenga autorización para cambiar o solicitar cambios en la devolución. Este individuo no es el que ha originado la devolución pero es posible que necesite especificar el ID de conexión del que la ha originado cuando solicite una actualización a la tienda. Por ejemplo, un empleado de IBM puede crear la devolución original pero el jefe del empleado puede ponerse en contacto con la tienda para modificar la devolución. Para localizar esta devolución, es posible que la tienda le solicite el ID de conexión del originador.
 -  En la lista desplegable **Nombre del contrato**, seleccione el nombre del contrato. Un contrato estipula los términos de compra del cliente en una tienda.
 - En la lista desplegable **Estado de la devolución**, seleccione el estado de la devolución, por ejemplo, pendiente o cancelada.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda y se visualiza una lista de devoluciones que coinciden con los criterios de búsqueda.
5. Abra el cuaderno Cambiar devolución seleccionando el recuadro de selección junto a la devolución con la que desea trabajar y pulse **Cambiar**.
6. Actualice los campos según sea necesario y utilice los enlaces de la izquierda para conmutar entre las páginas de devolución. En cada página encontrará ayuda.
7. Pulse **Aceptar** para guardar los cambios y cerrar el cuaderno.

Añadir un producto a una devolución

Para añadir un producto a una devolución de cliente existente que no se ha procesado (es decir, una cantidad que todavía no se ha abonado en la tarjeta de crédito o la línea de crédito del cliente), haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar devoluciones**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar devoluciones**.
Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque la devolución con la que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de devolución siguientes:
Nota: El sistema realiza una búsqueda exacta basándose en el número de pedido especificado, y una búsqueda aproximada o avanzada basándose en los valores especificados para todos los demás campos de este diálogo.
 - En el campo **Número de devolución**, escriba el número de devolución, que identifica de forma exclusiva la devolución.
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido que contiene el producto que se ha de devolver, que identifica de forma exclusiva el pedido. El sistema realiza una búsqueda exacta basándose en el número de pedido que especifique (por ejemplo, si escribe 12345, el sistema buscará el pedido con número de pedido 12345).
 - En el campo **ID de conexión del originador**, escriba lo siguiente:
 -  El ID de conexión de la tienda del cliente que ha originado la devolución. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar devoluciones** en la lista Historial de devoluciones para un cliente determinado, el ID de conexión del cliente se rellena con el ID de conexión del cliente para la tienda.
 -  El ID de conexión de la persona que ha originado la devolución. Dependiendo de las políticas de control de acceso implementadas, es posible que otro individuo tenga autorización para cambiar o solicitar cambios en la devolución. Este individuo no es el que ha originado la devolución pero es posible que necesite especificar el ID de conexión del que la ha originado cuando solicite una actualización a la tienda. Por ejemplo, un empleado de IBM puede crear la devolución original pero el jefe del empleado puede ponerse en contacto con la tienda para modificar la devolución. Para localizar esta devolución, es posible que la tienda le solicite el ID de conexión del originador.
 -  En la lista desplegable **Nombre del contrato**, seleccione el nombre del contrato. Un contrato estipula los términos de compra del cliente en una tienda.
 - En la lista desplegable **Estado de la devolución**, seleccione el estado de la devolución, por ejemplo, pendiente o cancelada.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda y se visualiza una lista de devoluciones que coinciden con los criterios de búsqueda.
5. Abra el cuaderno Cambiar devolución seleccionando el recuadro de selección junto a la devolución con la que desea trabajar y pulse **Cambiar**.
6. Al abrir el cuaderno, aparecerá la página Productos. Pulse **Añadir**. Se abrirá el diálogo de búsqueda de productos que le permite buscar productos para añadir la devolución.
7. Dependiendo de dónde desea que el sistema busque los productos, haga lo siguiente:

- Para buscar los productos basándose en la información sobre un pedido existente, seleccione el botón de selección **Buscar en un pedido de cliente existente** y proporcione cualquiera de la información sobre el pedido que se indica a continuación. Seleccione esta opción si posee información sobre el pedido que contiene el producto que se ha de devolver. Proporcione como mínimo uno de los siguientes datos sobre el pedido:
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido, que identifica de forma exclusiva el pedido que contiene el producto que se ha de devolver.
 - En el campo **ID de conexión del cliente**, escriba el ID de conexión de tienda exclusivo del cliente que ha formalizado el pedido. Si conoce el ID de conexión del cliente originador de la devolución, entonces el ID de conexión del cliente se rellenará con el ID de conexión del cliente que posee en la tienda.
 -  En la lista desplegable **Nombre de cuenta**, seleccione el nombre de cuenta del cliente. Generalmente, es el nombre de la organización a la que está asociado el cliente. La organización tiene contratos definidos con la tienda, en los que se estipulan los términos y condiciones para que el cliente compre en la tienda.

Nota: Para devolver un producto, debe haberse enviado al cliente como parte de un pedido existente. Si el producto no tiene el estado de enviado en la base de datos de WebSphere Commerce, no se considera que el producto se pueda devolver y así se indicará en la página Productos del pedido - Resultados de la búsqueda, como una fila no editable de la lista.

- Para buscar los productos dentro del catálogo en línea de la tienda, seleccione el botón de selección **Buscar en el catálogo en línea de la tienda** y proporcione cualquiera de la información sobre el producto que se indica a continuación. Seleccione esta opción si conoce al cliente que ha originado la devolución pero no tiene información sobre el pedido que contiene el producto que se ha de devolver. Tenga en cuenta que esta opción solamente está disponible si hay un producto incluido en la devolución y desea añadir más productos a la devolución. Si la devolución no contiene actualmente ningún producto, utilice la opción **Buscar en un pedido de cliente existente**. Proporcione como mínimo uno de los siguientes datos sobre el producto:
 - En el campo **Nombre del producto**, escriba el nombre o parte del nombre del producto que desea añadir a la devolución. Por ejemplo “Jersey de señora.”.
 - En el campo **Código de artículo**, escriba el código de artículo del producto que desea añadir a la devolución.
 - En el campo **Descripción breve**, escriba toda o parte de la descripción breve del producto que desea añadir a la devolución. Por ejemplo “Jersey de lana rojo de señora.”.
8. Pulse **Buscar**. Se muestra una lista de productos que coinciden con el criterio de búsqueda.
 9. En la lista de productos, efectúe una de las acciones siguientes:
 - Si el producto que desea añadir a la devolución está en la lista, escriba la cantidad de la devolución en el campo **Cantidad** y pulse **Aceptar**. El producto se añade a la lista de productos que requieren una devolución, en la página Productos.

Nota: Si el producto que se ha de añadir a la devolución procede del

catálogo en línea de la tienda, el importe del abono no lo calculará el sistema. Deberá escribir manualmente el importe en el campo **Ajuste del abono** en la página Productos.

- Si el producto que desea añadir a la devolución del cliente no está en la lista, o si los resultados de la búsqueda incluyen demasiados productos, pulse **Cancelar** y refine su criterio de búsqueda.
10. En la página Productos, pulse **Actualizar totales** para incluir el coste, antes de aplicar impuestos o cualquier otro cargo, del producto que acaba de añadir, en el importe total del abono para la devolución. El nuevo total aparecerá junto al campo **Total**.
 11. Para hacer otros cambios en la devolución, use los enlaces de la izquierda para conmutar entre las páginas de devolución. Para guardar el producto añadido y cerrar el cuaderno, pulse **Aceptar**.

Eliminar un producto de una devolución

Para eliminar un producto de una devolución existente que no se ha procesado (es decir, una cantidad que todavía no se ha abonado en la tarjeta de crédito o la línea de crédito del cliente), haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar devoluciones**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar devoluciones**.
Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque la devolución con la que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de devolución siguientes:
 - En el campo **Número de devolución**, escriba el número de devolución, que es el número que identifica de forma exclusiva la devolución.
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido que contiene el producto que se ha de devolver, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del originador**, escriba lo siguiente:
 -  El ID de conexión de la tienda del cliente que ha originado la devolución. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar devoluciones** en la lista Historial de devoluciones para un cliente determinado, el ID de conexión del cliente se rellena con el ID de conexión del cliente para la tienda.
 -  El ID de conexión de la persona que ha originado la devolución. Dependiendo de las políticas de control de acceso implementadas, es posible que otro individuo tenga autorización para cambiar o solicitar cambios en la devolución. Este individuo no es el que ha originado la devolución pero es posible que necesite especificar el ID de conexión del que la ha originado cuando solicite una actualización a la tienda. Por ejemplo, un empleado de IBM puede crear la devolución original pero el jefe del empleado puede ponerse en contacto con la tienda para modificar la devolución. Para localizar esta devolución, es posible que la tienda le solicite el ID de conexión del originador.
 -  En la lista desplegable **Nombre del contrato**, seleccione el nombre del contrato. Un contrato estipula los términos de compra del cliente en una tienda.
 - En la lista desplegable **Estado de la devolución**, seleccione el estado de la devolución, por ejemplo, pendiente o cancelada.

4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda y se visualiza una lista de devoluciones que coinciden con los criterios de búsqueda.
5. Abra el cuaderno Cambiar devolución seleccionando el recuadro de selección junto a la devolución con la que desea trabajar y pulse **Cambiar**.
6. Al abrir el cuaderno, aparecerá la página Productos. Seleccione el recuadro de selección junto al producto que se va a eliminar y pulse **Eliminar**. En la página Productos se actualizará el importe total del abono, antes de impuestos u otros cargos. El nuevo total aparecerá junto al campo **Total**.
7. Para hacer otros cambios en la devolución, use los enlaces de la izquierda para conmutar entre las páginas de devolución. Para guardar el producto eliminado y cerrar el cuaderno, pulse **Aceptar**.

Cambiar la cantidad de productos de una devolución

Para cambiar la cantidad de productos de una devolución (por ejemplo, si un cliente desea devolver solamente dos de los tres libros que ha comprado) haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar devoluciones**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar devoluciones**.
Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque la devolución con la que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de devolución siguientes:
 - En el campo **Número de devolución**, escriba el número de devolución, que es el número que identifica de forma exclusiva la devolución.
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido que contiene el producto que se ha de devolver, que identifica de forma exclusiva el pedido del cliente.
 - En el campo **ID de conexión del originador**, escriba lo siguiente:
 -  El ID de conexión de la tienda del cliente que ha originado la devolución. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar devoluciones** en la lista Historial de devoluciones para un cliente determinado, el ID de conexión del cliente se rellena con el ID de conexión del cliente para la tienda.
 -  El ID de conexión de la persona que ha originado la devolución. Dependiendo de las políticas de control de acceso implementadas, es posible que otro individuo tenga autorización para cambiar o solicitar cambios en la devolución. Este individuo no es el que ha originado la devolución pero es posible que necesite especificar el ID de conexión del que la ha originado cuando solicite una actualización a la tienda. Por ejemplo, un empleado de IBM puede crear la devolución original pero el jefe del empleado puede ponerse en contacto con la tienda para modificar la devolución. Para localizar esta devolución, es posible que la tienda le solicite el ID de conexión del originador.
 -  En la lista desplegable **Nombre del contrato**, seleccione el nombre del contrato. Un contrato estipula los términos de compra del cliente en una tienda.
 - En la lista desplegable **Estado de la devolución**, seleccione el estado de la devolución, por ejemplo, pendiente o cancelada.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda y se visualiza una lista de devoluciones que coinciden con los criterios de búsqueda.

5. Abra el cuaderno Cambiar devolución seleccionando el recuadro de selección junto a la devolución con la que desea trabajar y pulse **Cambiar**.
6. Al abrir el cuaderno, aparecerá la página Productos, que lista todos los productos de la devolución y sus cantidades. Escriba la cantidad correcta en el campo **Cantidad**.
7. Pulse **Actualizar totales** para ajustar el coste total, antes de impuestos o cualquier otro cargo a añadir, de los productos de la devolución. El nuevo total aparecerá junto al campo **Total**.
8. Para hacer otros cambios en la devolución, use los enlaces de la izquierda para conmutar entre las páginas de devolución. Para guardar la cantidad modificada y cerrar el cuaderno, pulse **Aceptar**.

Especificar devoluciones al centro de despacho de pedidos

Cuando se añade un producto a una devolución, el sistema determina si el cliente debe devolver o no el producto, y el estado se indica con un valor de **Sí** o **No**. Para cambiar el estado, seleccione **Sí** o **No**, según corresponda. A menudo, la decisión de si los productos deben devolverse al centro de despacho de pedidos depende de las siguientes condiciones:

- La naturaleza del producto. Por ejemplo, los artículos de cristal rotos no deben devolverse. En este caso, seleccione **No** como el estado de devolución al centro de despacho de pedidos.
- La condición del producto. Por ejemplo, si se han devuelto artículos de cristal porque el cliente ha cambiado de idea, seleccione **Sí** como el estado de devolución al centro de despacho de pedidos. Sin embargo, si el cliente desea devolverlos por que los recibió rotos, los artículos de cristal no deben devolverse al centro de despacho de pedidos para venderlos a otro cliente. En este caso, seleccione **No** como el estado de devolución al centro de despacho de pedidos.

Para especificar si un producto debe devolverse o no a un centro de despacho de pedidos, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar devoluciones**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar devoluciones**.
 Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque la devolución con la que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de devolución siguientes:
 - En el campo **Número de devolución**, escriba el número de devolución, que es el número que identifica de forma exclusiva la devolución.
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido que contiene el producto que se ha de devolver, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del originador**, escriba lo siguiente:
 -  El ID de conexión de la tienda del cliente que ha originado la devolución. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar devoluciones** en la lista Historial de devoluciones para un cliente determinado, el ID de conexión del cliente se rellena con el ID de conexión del cliente para la tienda.
 -  El ID de conexión de la persona que ha originado la devolución. Dependiendo de las políticas de control de acceso implementadas, es posible que otro individuo tenga autorización para cambiar o solicitar cambios en la

devolución. Este individuo no es el que ha originado la devolución pero es posible que necesite especificar el ID de conexión del que la ha originado cuando solicite una actualización a la tienda. Por ejemplo, un empleado de IBM puede crear la devolución original pero el jefe del empleado puede ponerse en contacto con la tienda para modificar la devolución. Para localizar esta devolución, es posible que la tienda le solicite el ID de conexión del originador.

-  En la lista desplegable **Nombre del contrato**, seleccione el nombre del contrato. Un contrato estipula los términos de compra del cliente en una tienda.
 - En la lista desplegable **Estado de la devolución**, seleccione el estado de la devolución, por ejemplo, pendiente o cancelada.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda y se visualiza una lista de devoluciones que coinciden con los criterios de búsqueda.
 5. Abra el cuaderno Cambiar devolución seleccionando el recuadro de selección junto a la devolución con la que desea trabajar y pulse **Cambiar**.
 6. Al abrir el cuaderno, aparecerá la página Productos. Seleccione el recuadro de selección que hay junto al producto con el que desea trabajar.
 7. Especifique si un producto se ha de devolver o no a un centro de despacho de pedidos, como se indica a continuación:

Nota: Si el sistema ha determinado previamente que no es necesario devolver el producto al centro de despacho de pedidos, pero usted modifica esta determinación, entonces la devolución deberá aprobarla manualmente un usuario que tenga autorización para ello como, por ejemplo, el Supervisor de servicio al cliente.

 - Si el producto se ha adquirido individualmente (es decir, no forma parte de un kit), en la columna **Devolver al centro de despacho**, seleccione **Sí** o **No** para indicar si el producto seleccionado se ha de devolver o no al centro de despacho de pedidos.
 - Si el producto se ha adquirido como parte de un kit, haga lo siguiente:
 - a. Seleccione el recuadro de selección junto al producto con el que desea trabajar y pulse **Detalles del kit**. Se abrirá el diálogo Detalles del kit, que proporciona información sobre el nombre del kit, el código de artículo y los productos individuales que incluye el kit.
 - b. En la columna **Devolver al centro de despacho**, seleccione **Sí** o **No** para indicar si el producto seleccionado se ha de devolver o no al centro de despacho de pedidos.
 8. Para hacer otros cambios en la devolución, use los enlaces de la izquierda para conmutar entre las páginas de devolución. Para guardar los cambios y cerrar el cuaderno, pulse **Aceptar**.

Cambiar la razón de la devolución

Para cambiar la razón por la que se devuelve un producto, independientemente de si el producto se devuelve físicamente a la tienda, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar devoluciones**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar devoluciones**.
Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque la devolución con la que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de devolución siguientes:

- En el campo **Número de devolución**, escriba el número de devolución, que es el número que identifica de forma exclusiva la devolución.
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido que contiene el producto que se ha de devolver, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del originador**, escriba lo siguiente:
 - ▶ **B2C** El ID de conexión de la tienda para el cliente que ha originado la devolución. Si este diálogo de búsqueda se iniciado pulsando **Buscar devoluciones** desde la lista de Historial de devoluciones de un cliente determinado, el ID de conexión del cliente estará rellenado con el ID de conexión del cliente para la tienda.
 - ▶ **B2B** El ID de conexión de la persona que ha originado la devolución. Dependiendo de las políticas de control de acceso implementadas, es posible que otro individuo tenga autorización para cambiar o solicitar cambios en la devolución. Este individuo no es el que ha originado la devolución pero es posible que necesite especificar el ID de conexión del que la ha originado cuando solicite una actualización a la tienda. Por ejemplo, un empleado de IBM puede crear la devolución original pero el jefe del empleado puede ponerse en contacto con la tienda para modificar la devolución. Para localizar esta devolución, es posible que la tienda le solicite el ID de conexión del originador.
 - ▶ **B2B** En la lista desplegable **Nombre del contrato**, seleccione el nombre del contrato. Un contrato estipula los términos de compra del cliente en una tienda.
 - En la lista desplegable **Estado de la devolución**, seleccione el estado de la devolución, por ejemplo, pendiente o cancelada.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda y se visualiza una lista de devoluciones que coinciden con los criterios de búsqueda.
 5. Abra el cuaderno Cambiar devolución seleccionando el recuadro de selección junto a la devolución con la que desea trabajar y pulse **Cambiar**.
 6. Al abrir el cuaderno, aparecerá la página Productos. En la columna **Razón de la devolución**, seleccione la razón para la devolución. Por ejemplo, si un cliente ha comprado una radio pero el botón del volumen no funciona correctamente, seleccione **Defectuoso** en la lista.
 7. Para hacer otros cambios en la devolución, use los enlaces de la izquierda para conmutar entre las páginas de devolución. Para guardar la nueva razón de devolución y cerrar el cuaderno, pulse **Aceptar**.

Cambiar el importe del abono de una devolución

Para cambiar el importe del abono de una devolución (es decir, el importe a abonar en la tarjeta de crédito o la línea de crédito del cliente), haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. ▶ **B2C** En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar devoluciones**.
▶ **B2B** En el menú **Ventas**, pulse **Buscar devoluciones**.
Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque la devolución con la que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de devolución siguientes:
 - En el campo **Número de devolución**, escriba el número de devolución, que es el número que identifica de forma exclusiva la devolución.

- En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido que contiene el producto que se ha de devolver, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del originador**, escriba lo siguiente:
 - ▶ **B2C** El ID de conexión de la tienda del cliente que ha originado la devolución. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar devoluciones** en la lista Historial de devoluciones para un cliente determinado, el ID de conexión del cliente se rellena con el ID de conexión del cliente para la tienda.
 - ▶ **B2B** El ID de conexión de la persona que ha originado la devolución. Dependiendo de las políticas de control de acceso implementadas, es posible que otro individuo tenga autorización para cambiar o solicitar cambios en la devolución. Este individuo no es el que ha originado la devolución pero es posible que necesite especificar el ID de conexión del que la ha originado cuando solicite una actualización a la tienda. Por ejemplo, un empleado de IBM puede crear la devolución original pero el jefe del empleado puede ponerse en contacto con la tienda para modificar la devolución. Para localizar esta devolución, es posible que la tienda le solicite el ID de conexión del originador.
 - ▶ **B2B** En la lista desplegable **Nombre del contrato**, seleccione el nombre del contrato. Un contrato estipula los términos de compra del cliente en una tienda.
 - En la lista desplegable **Estado de la devolución**, seleccione el estado de la devolución, por ejemplo, pendiente o cancelada.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda y se visualiza una lista de devoluciones que coinciden con los criterios de búsqueda.
 5. Abra el cuaderno Cambiar devolución seleccionando el recuadro de selección junto a la devolución con la que desea trabajar y pulse **Cambiar**.
 6. Al abrir el cuaderno, aparecerá la página Productos. En la columna **Ajuste del abono**, escriba un nuevo importe de abono. Por ejemplo, si el sistema sugiere un importe de abono pero desea cambiarlo, escriba el nuevo importe aquí.
 7. Para hacer otros cambios en la devolución, use los enlaces de la izquierda para conmutar entre las páginas de devolución. Para guardar el nuevo importe del abono y cerrar el cuaderno, pulse **Aceptar**.

Ver los detalles del kit de una devolución

Un kit contiene varios productos, se solicita y devuelve como una unidad y tiene un precio y un código de artículo. La información sobre los productos contenidos en un kit dinámico se controla mediante un *configurador* externo. Para ver los detalles de un kit, efectúe lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. ▶ **B2C** En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar devoluciones**.
▶ **B2B** En el menú **Ventas**, pulse **Buscar devoluciones**.
Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque la devolución con la que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de devolución siguientes:
 - En el campo **Número de devolución**, escriba el número de devolución, que es el número que identifica de forma exclusiva la devolución.

- En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido que contiene el producto que se ha de devolver, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del originador**, escriba lo siguiente:
 - ▶ **B2C** El ID de conexión de la tienda del cliente que ha originado la devolución. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar devoluciones** en la lista Historial de devoluciones para un cliente determinado, el ID de conexión del cliente se rellena con el ID de conexión del cliente para la tienda.
 - ▶ **B2B** El ID de conexión de la persona que ha originado la devolución. Dependiendo de las políticas de control de acceso implementadas, es posible que otro individuo tenga autorización para cambiar o solicitar cambios en la devolución. Este individuo no es el que ha originado la devolución pero es posible que necesite especificar el ID de conexión del que la ha originado cuando solicite una actualización a la tienda. Por ejemplo, un empleado de IBM puede crear la devolución original pero el jefe del empleado puede ponerse en contacto con la tienda para modificar la devolución. Para localizar esta devolución, es posible que la tienda le solicite el ID de conexión del originador.
 - ▶ **B2B** En la lista desplegable **Nombre del contrato**, seleccione el nombre del contrato. Un contrato estipula los términos de compra del cliente en una tienda.
 - En la lista desplegable **Estado de la devolución**, seleccione el estado de la devolución, por ejemplo, pendiente o cancelada.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda y se visualiza una lista de devoluciones que coinciden con los criterios de búsqueda.
 5. Para ver los detalles del kit, utilice uno de los métodos siguientes:
 - Método del cuaderno Cambiar devolución:
 - a. Abra el cuaderno Cambiar devolución seleccionando el recuadro de selección junto a la devolución con la que desea trabajar y pulse **Cambiar**.
 - b. Al abrir el cuaderno, aparecerá la página Productos. Seleccione el recuadro de selección junto al producto con el que desea trabajar y pulse **Detalles del kit**. Se abrirá el diálogo Detalles del kit, que proporciona información sobre el nombre del kit, el código de artículo y los productos individuales que incluye el kit.
 - Método de Resumen de devolución:
 - a. Seleccione el recuadro de selección que hay junto a la devolución con la que desea trabajar y pulse **Resumen** para ver los detalles de la devolución.
 - b. En la columna **Nombre del producto**, vea una lista de productos y los detalles del kit.
 6. Pulse **Aceptar** para cerrar la página.

Cambiar el método de abono de una devolución

Para cambiar el método en que se abonará a un cliente una devolución, haga lo siguiente:

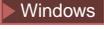
1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.

2. ▶ B2C En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar devoluciones**.
▶ B2B En el menú **Ventas**, pulse **Buscar devoluciones**.
 Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque la devolución con la que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de devolución siguientes:
 - En el campo **Número de devolución**, escriba el número de devolución, que es el número que identifica de forma exclusiva la devolución.
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido que contiene el producto que se ha de devolver, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del originador**, escriba lo siguiente:
 - ▶ B2C El ID de conexión de la tienda del cliente que ha originado la devolución. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar devoluciones** en la lista Historial de devoluciones para un cliente determinado, el ID de conexión del cliente se rellena con el ID de conexión del cliente para la tienda.
 - ▶ B2B El ID de conexión de la persona que ha originado la devolución. Dependiendo de las políticas de control de acceso implementadas, es posible que otro individuo tenga autorización para cambiar o solicitar cambios en la devolución. Este individuo no es el que ha originado la devolución pero es posible que necesite especificar el ID de conexión del que la ha originado cuando solicite una actualización a la tienda. Por ejemplo, un empleado de IBM puede crear la devolución original pero el jefe del empleado puede ponerse en contacto con la tienda para modificar la devolución. Para localizar esta devolución, es posible que la tienda le solicite el ID de conexión del originador.
 - ▶ B2B En la lista desplegable **Nombre del contrato**, seleccione el nombre del contrato. Un contrato estipula los términos de compra del cliente en una tienda.
 - En la lista desplegable **Estado de la devolución**, seleccione el estado de la devolución, por ejemplo, pendiente o cancelada.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda y se visualiza una lista de devoluciones que coinciden con los criterios de búsqueda.
5. Abra el cuaderno Cambiar devolución seleccionando el recuadro de selección junto a la devolución con la que desea trabajar y pulse **Cambiar**.
6. Al abrir el cuaderno, aparecerá la página Productos. En el marco de navegación de la izquierda, pulse **Método de abono**. Se muestra la página Método de abono.
7. En la lista desplegable, seleccione el método de abono de la devolución. Dependiendo de los términos del contrato utilizado para el pedido original y la devolución, la lista puede mostrar las opciones siguientes:
 - Para reembolsar al cliente mediante el mismo método de pago utilizado para facturar el pedido original, seleccione **Igual que el pedido**. Tenga en cuenta que si va a reembolsar al cliente mediante tarjeta de crédito, el importe del abono se aplicará a la misma tarjeta de crédito que se utilizó para comprar el pedido original.
 - Para reembolsar al cliente mediante un abono en una línea de crédito, seleccione **Línea de crédito**.
8. Para hacer otros cambios en la devolución, use los enlaces de la izquierda para conmutar entre las páginas de devolución. Para guardar el método de abono modificado y cerrar el cuaderno, pulse **Aceptar**.

Añadir un comentario a una devolución

Para añadir un comentario a un producto específico de una devolución o la devolución en general, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar devoluciones**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar devoluciones**.
Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque la devolución con la que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de devolución siguientes:
 - En el campo **Número de devolución**, escriba el número de devolución, que es el número que identifica de forma exclusiva la devolución.
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido que contiene el producto que se ha de devolver, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del originador**, escriba lo siguiente:
 -  El ID de conexión de la tienda del cliente que ha originado la devolución. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar devoluciones** en la lista Historial de devoluciones para un cliente determinado, el ID de conexión del cliente se rellena con el ID de conexión del cliente para la tienda.
 -  El ID de conexión de la persona que ha originado la devolución. Dependiendo de las políticas de control de acceso implementadas, es posible que otro individuo tenga autorización para cambiar o solicitar cambios en la devolución. Este individuo no es el que ha originado la devolución pero es posible que necesite especificar el ID de conexión del que la ha originado cuando solicite una actualización a la tienda. Por ejemplo, un empleado de IBM puede crear la devolución original pero el jefe del empleado puede ponerse en contacto con la tienda para modificar la devolución. Para localizar esta devolución, es posible que la tienda le solicite el ID de conexión del originador.
 -  En la lista desplegable **Nombre del contrato**, seleccione el nombre del contrato. Un contrato estipula los términos de compra del cliente en una tienda.
 - En la lista desplegable **Estado de la devolución**, seleccione el estado de la devolución, por ejemplo, pendiente o cancelada.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda y se visualiza una lista de devoluciones que coinciden con los criterios de búsqueda.
5. Abra el cuaderno Cambiar devolución seleccionando el recuadro de selección junto a la devolución con la que desea trabajar y pulse **Cambiar**.
6. Al abrir el cuaderno, aparecerá la página Productos. Dependiendo del tipo de comentario que desee incluir, efectúe una de las acciones siguientes:
 - Para añadir un comentario a la devolución en general como, por ejemplo, una nota sobre el motivo por el que el cliente ha solicitado una devolución para los tres productos del pedido original, efectúe lo siguiente:
 - a. En el marco de navegación de la izquierda, pulse **Comentarios**. Se muestra la página Comentarios. Si hay comentarios anteriores incluidos con esta devolución, también podrá verlos en esta página.
 - b. En el recuadro de desplazamiento de esta página, escriba el comentario que desea incluir con la devolución.

   Este recuadro de desplazamiento acepta un máximo de 254 caracteres alfanuméricos de un solo byte.

 Este recuadro de desplazamiento acepta un máximo de 254 caracteres alfanuméricos.

c. Pulse **Aceptar** para añadir el comentario a la devolución.

- Para añadir un comentario a un producto específico de la devolución como, por ejemplo, los detalles sobre el motivo por el que el cliente ha solicitado una devolución para uno de los tres productos del pedido original, efectúe lo siguiente:

a. En la página Productos, pulse **Añadir observaciones**. Se abrirá el diálogo Añadir observaciones.

b. En el recuadro de desplazamiento **Comentarios**, escriba el comentario que desea incluir con el producto.

   Este recuadro de desplazamiento acepta un máximo de 254 caracteres alfanuméricos de un solo byte.

 Este recuadro de desplazamiento acepta un máximo de 254 caracteres alfanuméricos.

c. Pulse **Aceptar** para añadir el comentario sobre el producto a la devolución.

7. Para hacer otros cambios en la devolución, use los enlaces de la izquierda para conmutar entre las páginas de devolución. Para guardar los comentarios y cerrar el cuaderno, pulse **Aceptar**.

Ver los comentarios añadidos a una devolución

Para ver un comentario añadido a una devolución existente, tanto si el comentario es para un producto específico de una devolución o para la devolución en general, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.

2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar devoluciones**.

 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar devoluciones**.

Se abrirá un diálogo de búsqueda.

3. Busque la devolución con la que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de devolución siguientes:

- En el campo **Número de devolución**, escriba el número de devolución, que es el número que identifica de forma exclusiva la devolución.

- En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido que contiene el producto que se ha de devolver, que identifica de forma exclusiva el pedido.

- En el campo **ID de conexión del originador**, escriba lo siguiente:

 El ID de conexión de la tienda del cliente que ha originado la devolución. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar devoluciones** en la lista Historial de devoluciones para un cliente determinado, el ID de conexión del cliente se rellena con el ID de conexión del cliente para la tienda.

 El ID de conexión de la persona que ha originado la devolución. Dependiendo de las políticas de control de acceso implementadas, es posible que otro individuo tenga autorización para cambiar o solicitar cambios en la devolución. Este individuo no es el que ha originado la devolución pero es posible que necesite especificar el ID de conexión del que la ha originado

cuando solicite una actualización a la tienda. Por ejemplo, un empleado de IBM puede crear la devolución original pero el jefe del empleado puede ponerse en contacto con la tienda para modificar la devolución. Para localizar esta devolución, es posible que la tienda le solicite el ID de conexión del originador.

-  En la lista desplegable **Nombre del contrato**, seleccione el nombre del contrato. Un contrato estipula los términos de compra del cliente en una tienda.
 - En la lista desplegable **Estado de la devolución**, seleccione el estado de la devolución, por ejemplo, pendiente o cancelada.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda y se visualiza una lista de devoluciones que coinciden con los criterios de búsqueda.
 5. Dependiendo del tipo de comentario que desee ver, efectúe una de las acciones siguientes:
 - Para ver un comentario añadido a la devolución en general, por ejemplo, una nota sobre el motivo por el que el cliente ha solicitado una devolución para los tres productos del pedido original, efectúe lo siguiente:
 - a. En la lista de devoluciones, seleccione el recuadro de selección que hay junto a la devolución con la que desea trabajar y pulse **Resumen**. Se muestra un resumen de la devolución.
 - b. Vea los comentarios para la devolución en la sección **Comentarios**.
 - c. Pulse **Cancelar** para cerrar la página.
 - Para ver un comentario añadido a un producto específico de la devolución como, por ejemplo, los detalles sobre el motivo por el que el cliente ha solicitado una devolución para uno de los tres productos del pedido original, efectúe lo siguiente:
 - a. En la lista de devoluciones, seleccione el recuadro de selección que hay junto a la devolución con la que desea trabajar y pulse **Resumen**. Se muestra un resumen de la devolución.
 - b. Desplácese hasta la sección Observaciones para ver los comentarios para el producto.
 - c. Pulse **Aceptar** para cerrar la página.

Ver un resumen de la devolución

Para ver un resumen con información detallada de una devolución, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar devoluciones**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar devoluciones**.
Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque la devolución con la que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de devolución siguientes:
 - En el campo **Número de devolución**, escriba el número de devolución, que es el número que identifica de forma exclusiva la devolución.
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido que contiene el producto que se ha de devolver, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del originador**, escriba lo siguiente:
 -  El ID de conexión de la tienda del cliente que ha originado la

devolución. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar devoluciones** en la lista Historial de devoluciones para un cliente determinado, el ID de conexión del cliente se rellena con el ID de conexión del cliente para la tienda.

B2B El ID de conexión de la persona que ha originado la devolución. Dependiendo de las políticas de control de acceso implementadas, es posible que otro individuo tenga autorización para cambiar o solicitar cambios en la devolución. Este individuo no es el que ha originado la devolución pero es posible que necesite especificar el ID de conexión del que la ha originado cuando solicite una actualización a la tienda. Por ejemplo, un empleado de IBM puede crear la devolución original pero el jefe del empleado puede ponerse en contacto con la tienda para modificar la devolución. Para localizar esta devolución, es posible que la tienda le solicite el ID de conexión del originador.

- **B2B** En la lista desplegable **Nombre del contrato**, seleccione el nombre del contrato. Un contrato estipula los términos de compra del cliente en una tienda.
 - En la lista desplegable **Estado de la devolución**, seleccione el estado de la devolución, por ejemplo, pendiente o cancelada.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda y se visualiza una lista de devoluciones que coinciden con los criterios de búsqueda.
 5. Seleccione el recuadro de selección que hay junto a la devolución con la que desea trabajar y pulse **Resumen** para ver los detalles de la devolución.
 6. Pulse **Aceptar** para cerrar la página.

Imprimir un resumen de una devolución

Para imprimir un resumen con detalles de una devolución, incluidos los productos que se han de reembolsar, si se ha devolver o no el producto al centro de despacho de pedidos, la razón de la devolución, el importe del abono y cualquier comentario y ajuste del abono, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. **B2C** En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar devoluciones**.
B2B En el menú **Ventas**, pulse **Buscar devoluciones**.
Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque la devolución con la que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de devolución siguientes:
 - En el campo **Número de devolución**, escriba el número de devolución, que es el número que identifica de forma exclusiva la devolución.
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido que contiene el producto que se ha de devolver, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del originador**, escriba lo siguiente:
 - B2C** El ID de conexión de la tienda del cliente que ha originado la devolución. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar devoluciones** en la lista Historial de devoluciones para un cliente determinado, el ID de conexión del cliente se rellena con el ID de conexión del cliente para la tienda.
 - B2B** El ID de conexión de la persona que ha originado la devolución. Dependiendo de las políticas de control de acceso implementadas, es posible que otro individuo tenga autorización para cambiar o solicitar cambios en la

devolución. Este individuo no es el que ha originado la devolución pero es posible que necesite especificar el ID de conexión del que la ha originado cuando solicite una actualización a la tienda. Por ejemplo, un empleado de IBM puede crear la devolución original pero el jefe del empleado puede ponerse en contacto con la tienda para modificar la devolución. Para localizar esta devolución, es posible que la tienda le solicite el ID de conexión del originador.

- **B2B** En la lista desplegable **Nombre del contrato**, seleccione el nombre del contrato. Un contrato estipula los términos de compra del cliente en una tienda.
 - En la lista desplegable **Estado de la devolución**, seleccione el estado de la devolución, por ejemplo, pendiente o cancelada.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda y se visualiza una lista de devoluciones que coinciden con los criterios de búsqueda.
 5. Seleccione el recuadro de selección que hay junto a la devolución con la que desea trabajar y pulse **Resumen** para ver los detalles de la devolución.
 6. Pulse **Imprimir** para imprimir el resumen de la devolución.
 7. Pulse **Aceptar** para cerrar la página.

Aprobar devoluciones denegadas por el sistema

Generalmente, si un cliente solicita la devolución del importe de un producto, la devolución se aprueba automáticamente. Sin embargo, en algunos casos, la devolución la debe aprobar manualmente una persona que tenga autorización para aprobar devoluciones para la tienda, por ejemplo, el supervisor de atención al cliente. Las siguientes son posibles razones para una aprobación manual:

- El producto debe devolverse físicamente a la tienda para un reembolso. Por ejemplo, si un CD está marcado originalmente en el sistema como un artículo que se ha de devolver para que el cliente reciba un reembolso, pero el cliente se pone en contacto con la tienda para informarles de que el desperfecto en el CD se produjo durante la entrega. En lugar de hacer que el cliente devuelva el producto a la tienda y reembolsarle los gastos de envío, la tienda puede simplemente enviar al cliente un segundo CD sin solicitarle que devuelva el producto defectuoso. En este caso, el Representante de servicio al cliente puede indicar, en el sistema, que no es necesario devolver físicamente el producto y añadir una nota acerca de la situación. El sistema denegará la aprobación de la devolución y el Supervisor de servicio al cliente deberá aprobar manualmente esta devolución.
- La cantidad devuelta es mayor que la cantidad enviada. Por ejemplo, el cliente adquiere un libro pero intenta devolver tres.
- El importe del abono solicitado es mayor que el importe pagado en la compra original. Por ejemplo, el cliente ha pagado 100 euros por el pedido pero solicita que se le reembolsen 150. Esto puede producirse si el pago con la tarjeta de crédito del cliente no se ha depositado debido a que la cuenta se cerró después de la autorización pero antes de efectuar el depósito.
- El período de devolución ha caducado. Por ejemplo, es posible que la tienda no acepte devoluciones transcurridos diez días de la compra original.
- El sistema ha determinado si el producto debe devolverse; sin embargo, este estado se ha cambiado (por ejemplo, lo ha cambiado el Representante de servicio al cliente).
- La tienda no tiene una política de aprobación automática. En este caso, todas las devoluciones deben aprobarse manualmente.

Para aprobar las devoluciones que ha denegado el sistema, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar devoluciones**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar devoluciones**.
Se abrirá un diálogo de búsqueda.
3. Busque la devolución con la que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de devolución siguientes:
 - En el campo **Número de devolución**, escriba el número de devolución, que es el número que identifica de forma exclusiva la devolución.
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido que contiene el producto que se ha de devolver, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del originador**, escriba lo siguiente:
 -  El ID de conexión de la tienda del cliente que ha originado la devolución. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar devoluciones** en la lista Historial de devoluciones para un cliente determinado, el ID de conexión del cliente se rellena con el ID de conexión del cliente para la tienda.
 -  El ID de conexión de la persona que ha originado la devolución. Dependiendo de las políticas de control de acceso implementadas, es posible que otro individuo tenga autorización para cambiar o solicitar cambios en la devolución. Este individuo no es el que ha originado la devolución pero es posible que necesite especificar el ID de conexión del que la ha originado cuando solicite una actualización a la tienda. Por ejemplo, un empleado de IBM puede crear la devolución original pero el jefe del empleado puede ponerse en contacto con la tienda para modificar la devolución. Para localizar esta devolución, es posible que la tienda le solicite el ID de conexión del originador.
 -  En la lista desplegable **Nombre del contrato**, seleccione el nombre del contrato. Un contrato estipula los términos de compra del cliente en una tienda.
 - En la lista desplegable **Estado de la devolución**, seleccione el estado de la devolución, por ejemplo, pendiente o cancelada.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda y se visualiza una lista de devoluciones que coinciden con los criterios de búsqueda.
5. Seleccione el recuadro de selección junto a la devolución con la que desea trabajar y pulse **Aprobar** para aprobar la devolución seleccionada. Se abrirá el diálogo Aprobar devoluciones, que lista los productos de las devoluciones que requieren una aprobación manual y la razón por la que el sistema ha denegado la devolución.
6. Pulse **Aprobar** para cerrar el diálogo.

Cancelar una devolución

Para cancelar una devolución específica, efectúe lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar devoluciones**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Buscar devoluciones**.
Se abrirá un diálogo de búsqueda.

3. Busque la devolución con la que desea trabajar proporcionando como mínimo uno de los datos de devolución siguientes:
 - En el campo **Número de devolución**, escriba el número de devolución, que es el número que identifica de forma exclusiva la devolución.
 - En el campo **Número de pedido**, escriba el número de pedido que contiene el producto que se ha de devolver, que identifica de forma exclusiva el pedido.
 - En el campo **ID de conexión del originador**, escriba lo siguiente:
 - ▶ **B2C** El ID de conexión de la tienda del cliente que ha originado la devolución. Si este diálogo de búsqueda se ha iniciado pulsando **Buscar devoluciones** en la lista Historial de devoluciones para un cliente determinado, el ID de conexión del cliente se rellena con el ID de conexión del cliente para la tienda.
 - ▶ **B2B** El ID de conexión de la persona que ha originado la devolución. Dependiendo de las políticas de control de acceso implementadas, es posible que otro individuo tenga autorización para cambiar o solicitar cambios en la devolución. Este individuo no es el que ha originado la devolución pero es posible que necesite especificar el ID de conexión del que la ha originado cuando solicite una actualización a la tienda. Por ejemplo, un empleado de IBM puede crear la devolución original pero el jefe del empleado puede ponerse en contacto con la tienda para modificar la devolución. Para localizar esta devolución, es posible que la tienda le solicite el ID de conexión del originador.
 - En la lista desplegable **Nombre del contrato**, seleccione el nombre del contrato. Un contrato estipula los términos de compra del cliente en una tienda.
 - En la lista desplegable **Estado de la devolución**, seleccione el estado de la devolución, por ejemplo, pendiente o cancelada.
4. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda y se visualiza una lista de devoluciones que coinciden con los criterios de búsqueda.
5. Seleccione el recuadro de selección que hay junto a la devolución con la que desea trabajar y pulse **Cancelar**.
6. Se muestra un mensaje de confirmación indicándole que la devolución se cancelará. Pulse **Aceptar** para cancelar la devolución.

Atención al cliente

Requisitos del sistema para el espacio de trabajo de atención al cliente

A continuación se describen los requisitos del sistema para el espacio de trabajo de atención al cliente.

Requisitos generales

- **Procesador:** Pentium II a 450 MHz o superior
- **Sistemas operativos:** Windows NT Workstation 4.0 con el Service Pack 5, Windows 2000 Professional
- **RAM:** Los requisitos de RAM dependen del sistema operativo.
 - 512 MB de RAM como mínimo para Windows 2000 Professional o Windows NT Workstation 4.0 con el Service Pack 5

Requisitos de software

- **Navegador:** Microsoft Internet Explorer 5.5 con el Service Pack 1.

Examinar y buscar en el directorio Sametime

El directorio Sametime lista los nombres de todas las personas de su organización. El administrador efectúa el mantenimiento del directorio. Quizá tenga que acceder al directorio cuando añada nombres a la lista de contactos o a la lista Quién me puede ver si estoy conectado.

Siga estos pasos para examinar y buscar en el directorio:

1. En el recuadro de diálogo Añadir colaborador o Agregar a la lista de privacidad, pulse **Directorio**. Aparecerá el recuadro de diálogo “Agregar a lista de invitación”.
2. Seleccione un directorio de la lista desplegable.
3. Escriba el nombre completo, o la mayor parte del mismo, y pulse **Buscar**.
4. Se visualizará una lista de los nombres que coinciden con el que se ha escrito. Seleccione el nombre correcto en la lista y pulse **Añadir**.
5. Pulse **Cerrar**.

Sugerencia: Si no encuentra el nombre la primera vez que lo busca, intente escribir el nombre de distintas maneras. Por ejemplo, pruebe a escribir solamente el apellido, el apellido y el nombre, o el nombre y luego el apellido. El resultado de la búsqueda puede variar según cómo el administrador haya organizado su directorio.

Cómo empezar

Hacer que el navegador sea compatible con la atención al cliente

Para hacer que el navegador funcione con el espacio de trabajo de atención al cliente, haga lo siguiente:

- Compruebe que el navegador satisfaga los requisitos del sistema.
- Compruebe que las opciones siguientes estén habilitadas en las preferencias del navegador:
 - Java y JavaScript
 - Controles de Microsoft ActiveX (sólo Internet Explorer)
 - Plug-in Java para Netscape
 - SmartUpdate (sólo Netscape)
- Configure el navegador para que acepte cookies si su sitio Web los utiliza.
- Quizá tenga que configurar el navegador para que utilice un servidor proxy. En este caso, obtenga el nombre de servidor y el número de puerto de su Administrador de sitio y, a continuación, configure el navegador para que utilice el servidor proxy. Consulte al Administrador de sitio antes de cambiar algún valor de proxy.

Conectarse al espacio de trabajo de atención al cliente

Debe conectarse para acceder al espacio de trabajo de atención al cliente. Para conectarse, haga lo siguiente:

1. Abra el navegador Web y escriba la dirección Web (URL) de Websphere Commerce Accelerator. El administrador puede proporcionarle esta dirección. Quizá reciba avisos o alertas de seguridad en relación a un certificado de seguridad para el sitio. Deberá aceptarlo.
 - Escriba el nombre de usuario y la contraseña de conexión de WebSphere Commerce Accelerator.

- Pulse **Conexión** para conectarse a WebSphere Commerce Accelerator utilizando el nombre de usuario y la contraseña especificados.
2. En la página siguiente, seleccione el nombre de una tienda y un idioma y pulse **Aceptar**.

Seleccione **Información sobre la tienda**:

Utilice esta página para seleccionar la tienda e idioma con los que desea trabajar utilizando WebSphere Commerce Accelerator. Según cuál sea su rol, también puede especificar el centro de despacho de pedidos asociado a la tienda. Cada sesión de conexión de WebSphere Commerce Accelerator es específica de la tienda. Para cambiar en cualquier momento la selección de tienda, idioma o centro de despacho de pedidos, pulse el icono que se encuentra en la esquina superior izquierda para visualizar el diálogo de selección. Todos los campos de esta página son obligatorios.

Nota: Si sólo están definidos una tienda y un idioma, y ningún centro de despacho de pedidos, esta página no aparecerá. Puede ir directamente de la página de conexión de WebSphere Commerce Accelerator a la página de presentación.

3. La página siguiente es la página de presentación de WebSphere Commerce Accelerator.
-  En el menú **Operaciones**, seleccione **Atención al cliente**.
 -  En el menú **Ventas**, seleccione **Atención al cliente**.

Nota: Acepte los avisos de seguridad que reciba. Para obtener más información, consulte [Respuesta a los avisos de seguridad](#).

Respuesta a los avisos de seguridad

Siempre que se conecta al espacio de trabajo de atención al cliente aparecen avisos de seguridad. Para acceder al espacio de trabajo, debe aceptar estos avisos.

El texto de los avisos depende del navegador. Para Microsoft Internet Explorer 5.5, aparece el diálogo **Alerta de seguridad**. Pulse **Sí**. Si se le solicita que acepte cookies, pulse **Sí** o **Aceptar** para aceptarlos.

Salir del espacio de trabajo de atención al cliente

Para salir del espacio de trabajo de atención al cliente, cierre la ventana. Puede hacerlo de dos maneras.

- Pulsando la **X** que se encuentra en la esquina superior derecha.
- Pulsando el icono de ventana en la esquina superior izquierda y seleccionando **Cerrar** en el menú desplegable.

Modificaciones que el administrador puede efectuar

El administrador puede personalizar el espacio de trabajo de atención al cliente para satisfacer las necesidades específicas de su empresa. La tabla siguiente resume las modificaciones que el administrador puede efectuar:

Característica

Posibles cambios

Pestaña Supervisión	Especificar las diversas vistas disponibles para la supervisión. Éstas son: Ciente en espera , Todos los clientes de la tienda o ambas. Además, determinar el formato de visualización de la información sobre el carro de la compra y el contenido de los perfiles de cliente. Determinar la posibilidad que tiene un Representante de servicio al cliente para iniciar una sesión de asistencia a un cliente.
Perfiles de clientes	Determinar la posibilidad de ver perfiles de cliente. Según las posibilidades de su sitio Web, el administrador puede elegir no visualizar los perfiles de cliente.
Carros de la compra	Determinar la posibilidad de ver los carros de la compra de los clientes. Según las posibilidades de su sitio Web, el administrador puede elegir no visualizar los carros de la compra de los clientes.
Sesión	Especificar un límite para el número de clientes que un Representante de servicio al cliente puede atender simultáneamente.
Servidor Proxy	Requerir que utilice un servidor proxy para acceder al espacio de trabajo de atención al cliente. Consultar al administrador para obtener información sobre los valores del servidor proxy.

Visualización de información de clientes

Supervisar la actividad de los clientes en el sitio Web

La pestaña Supervisión muestra información que le ayuda a calibrar el nivel de actividad de los clientes en el sitio Web. Desde esta pestaña, también puede ver detalles sobre clientes específicos e iniciar sesiones.

Pulse la pestaña **Supervisión** para visualizar lo siguiente:

- Una lista de los clientes que están actualmente a la espera de que les atiendan, o visitando el sitio Web o ambas cosas a la vez.
- Los clientes que están en sesiones activas actualmente con representantes de servicio al cliente.
- El número de clientes actualmente en espera de que les atienda un representante de servicio al cliente.
- Los carros de la compra y los perfiles de clientes específicos.
- La cantidad de tiempo que un cliente ha pasado en el sitio Web.
- La página Web que un cliente está viendo actualmente y la cantidad de tiempo que el cliente ha pasado en esa página Web.
- El número de artículos en el carro de la compra.

Supervisar los clientes en espera de que les atiendan

El número de clientes que se encuentran a la espera de que los representantes de servicio del cliente les atiendan se muestra debajo del indicador **Ciente en espera**. El número aumenta cuando un cliente pulsa el enlace de ayuda en su sitio Web. El número se reduce cuando:

- Un representante de servicio al cliente empieza una sesión con un cliente.

- Un cliente cierra una petición de ayuda antes de que el representante de servicio al cliente se ponga en contacto con él.

Sugerencia: El número del indicador **Cientes en espera** sólo contiene los clientes que están a la espera de que un representante de servicio al cliente les preste ayuda. La lista de todos los clientes de la tienda en el sitio Web contiene todos los clientes del sitio, incluidos los clientes bajo el indicador **Ciente en espera**, los clientes en sesiones de ayuda activas y los clientes que no han solicitado ayuda. La lista de los clientes en espera sólo incluye a los clientes que están esperando recibir ayuda.

Ver la lista de clientes en el sitio Web

La pestaña **Supervisión** muestra la lista de clientes que están visitando actualmente el sitio Web, bajo la cabecera “Todos los clientes de la tienda”.

El estado del cliente se indica a la izquierda del nombre del cliente:

- **Esperando:** El cliente ha solicitado ayuda y está esperando recibirla.
- **Conversando:** El cliente está actualmente en una sesión con un representante de servicio al cliente.
- **Pensando:** El CSR ha iniciado una sesión de ayuda con un cliente y está esperando que éste responda.

La tabla siguiente describe la información que se incluye en la lista de clientes:

Cliente	Muestra el nombre de usuario del cliente si éste se ha conectado con su ID de usuario. De lo contrario, el cliente aparece como un invitado con el ID de invitado asignado.
En sitio	Muestra el tiempo que el cliente ha pasado en el sitio Web. Puesto que el tiempo que se muestra aquí vuelve a inicializarse cada vez que se conecta al espacio de trabajo de atención al cliente, quizá no refleje con exactitud el tiempo que un cliente ha pasado en el sitio Web. Por ejemplo, un cliente puede haber pasado cinco minutos en el sitio Web antes de que usted se haya conectado. El reloj de En sitio no incluye los cinco minutos anteriores a su conexión.
Página actual	Muestra el título de la página Web que el cliente está viendo actualmente.
En página	Muestra el tiempo que el cliente ha pasado en la página Web actual. Puesto que el tiempo que se muestra aquí vuelve a inicializarse cada vez que se conecta al espacio de trabajo de atención al cliente, quizá no refleje con exactitud el tiempo que un cliente ha pasado en una página Web. Por ejemplo, un cliente puede haber pasado cinco minutos en una página Web antes de que usted se haya conectado. El reloj de En página no incluye los cinco minutos anteriores a su conexión.
Carro de la compra	Este número refleja el número de artículos que hay en el <u>carro de la compra</u> del cliente.

Sugerencia: La lista **Todos los clientes de la tienda** contiene todos los clientes del sitio, incluidos los clientes que están esperando asistencia y los que se encuentran en sesiones activas con agentes. El número de **clientes en espera** sólo contiene los clientes que están a la espera de recibir ayuda por parte de un representante de servicio al cliente.

Ver un perfil de cliente para la atención al cliente

El perfil de cliente puede contener el ID de cliente, el histórico de pedidos y la dirección. El administrador determina el contenido exacto de los perfiles de cliente.

Para ver un perfil de cliente:

- **Desde la pestaña Supervisión:** Seleccione el nombre del cliente en la lista y pulse **Perfil**. Aparecerá el perfil de cliente en una nueva ventana de navegador en su pantalla.
- **Desde la pestaña Sesión:** Durante una sesión con un cliente, pulse **Perfil**. Aparecerá el perfil de cliente en una ventana de navegador aparte en su pantalla.

Nota: Los clientes que no se han registrado o conectado a su sitio Web tienen perfiles incompletos. Quizá tenga que pedirle al cliente que se registre y se conecte a su sitio Web si desea ver un perfil completo.

Ver el contenido del carro de la compra

Si un cliente tiene un carro de la compra, puede ver su contenido en una ventana de navegador aparte, en su pantalla. El administrador determina el formato y el contenido exacto de la información sobre el carro de la compra.

Para ver el carro de la compra de un cliente, haga lo siguiente:

- **Desde la pestaña Supervisión:** Seleccione el nombre del cliente en la lista y pulse **Carro de la compra**. El carro de la compra aparecerá en una nueva ventana de navegador.
- **Desde la pestaña Sesión:** Durante una sesión activa, pulse **Carro de la compra**. El carro de la compra aparecerá en una nueva ventana de navegador.

Iniciar una conversación con un cliente en el sitio Web

A veces, quizá desee ponerse en contacto con un cliente aunque éste no haya solicitado ayuda. Por ejemplo, si la pestaña Supervisión muestra que un cliente específico ha pasado varios minutos en la página Web de pasar por caja, quizá desee ponerse en contacto con ese cliente y ofrecerle su ayuda.

Puede iniciar el contacto con el cliente enviando un mensaje de conversación preguntándole si necesita ayuda. En ese momento, el estado del cliente cambia a “pensando”. La sesión empieza cuando el cliente responde pulsando **Sí**. Si el cliente responde pulsando **No**, el estado del cliente vuelve a estar en blanco.

Para ponerse en contacto con un cliente que no ha solicitado ayuda:

1. Asegúrese de que está en la pestaña **Supervisión**.
2. Seleccione el nombre del cliente de la lista **Todos los clientes de la tienda**.
3. Pulse el botón **conversar** que se encuentra debajo de la lista de nombres. Aparecerá una pequeña ventana de conversación en su pantalla.
4. Escriba un mensaje y pulse **Enviar** o pulse **Intro**. En la pantalla del sistema del cliente aparecerá una ventana con un mensaje explicativo.

- Si el cliente decide unirse a la sesión, en la ventana de conversación del cliente aparecerá el nombre de usted y el mensaje de conversación. Una sesión empieza en la pestaña Sesión. Vaya al paso 5.
 - Si el cliente no responde o decide no unirse a la sesión, no podrá iniciar una sesión de conversación con el cliente.
5. Pulse la pestaña **Sesión** para continuar la sesión.

Comunicación con los clientes

Iniciar una sesión de ayuda

Una sesión es cualquier comunicación entre usted y un cliente. Una sesión puede ser un simple intercambio de mensajes escritos o puede incluir varias herramientas que le permitan colaborar con el cliente. Por motivos de seguridad, la información que intercambia durante las sesiones está cifrada.

Puede iniciar una sesión de dos maneras:

- Pulsando el botón Atender siguiente
- Iniciando una conversación con un cliente en el sitio Web

Participar en una sesión de ayuda

Una vez ha entrado en una sesión, la información sobre el cliente se visualizará en la parte superior de la pantalla. Consulte Ver la lista de clientes en el sitio Web para obtener una descripción de esta información. También aparece una pestaña con el nombre del cliente y un reloj. El reloj calcula el tiempo que se pasa en la sesión.

Puede utilizar diversas herramientas para comunicarse con los clientes durante las sesiones. La tabla siguiente describe brevemente las herramientas disponibles durante las sesiones.

Herramienta	Finalidad	Utilice esta herramienta si...
<u>Conversación</u>	Le permite enviar mensajes escritos para comunicarse al instante con clientes.	El cliente solicita una pequeña asistencia. El cliente desea enviarle un hiperenlace.
<u>Ver página de cliente</u>	Proporciona una "instantánea" de la página Web del cliente. (No verá la información que el cliente entra en la página.)	Necesita saber lo que el cliente ve en la página Web. No necesita efectuar cambios en la información de la página Web.
<u>Enviar página</u>	Envía una página Web al navegador del cliente.	Desea mostrar al cliente una página Web específica.

Conversar con los clientes

Cuando está en una sesión, puede utilizar los mensajes de la conversación para intercambiar comunicación escrita con los clientes. Durante la sesión, tanto usted como el cliente ve el texto de los mensajes. El botón contiene el nombre del cliente, el estado de la sesión y el tiempo transcurrido.

En la sesión activa actualmente, el estado cambia a activo y el fondo es blanco.

En las sesiones que no están activas, (las sesiones ocultas en el fondo) todavía puede verse el botón de la sesión que se muestra en el panel superior. El color cambiará según el estado.

- **Azul (estado en espera):** El cliente fue el último en enviar un mensaje. Un botón azul le indica que el cliente está esperando su respuesta.
- **Gris (estado pensando):** El CSR fue el último en enviar un mensaje. El cliente todavía no ha respondido.

Enviar un mensaje de conversación a un cliente

1. Para enviar un mensaje de conversación a un cliente, utilice la pestaña **Sesión**.
2. Coloque el cursor en el recuadro que hay debajo de **Escriba su texto**. Escriba el mensaje.
3. Pulse **Enviar** o **Intro**. El mensaje aparece en el área de texto de la conversación.

Sugerencia: Las direcciones Web completas se convierten en hiperenlaces en el área de texto de la conversación. Debe incluir el protocolo (normalmente “http://” o “ftp://”) y “www” al principio de la dirección para enviar un hiperenlace en un mensaje de conversación.

Ver la página Web de un cliente

A veces, la mejor manera de comprender el problema con el que se encuentra el cliente es observar lo que el cliente ve en una página Web. Cuando ve la página Web de un cliente, aparece una nueva ventana de navegador en su pantalla. Esta ventana muestra una “instantánea” de la página Web que el cliente está visitando. Sin embargo, no podrá ver:

- La información que el cliente haya entrado en la página Web. Por ejemplo, si el cliente rellena un formulario, sólo verá un formulario en blanco cuando vea la página Web del cliente.
- Los cambios que el cliente efectúe en la página Web mientras usted está viéndola.
- Cuando el cliente vaya a otra página Web.

La vista de la página Web puede ser un poco diferente de la que tiene el cliente si:

- Utiliza un navegador Web distinto del que utiliza el cliente.
- Usted o el cliente han personalizado los valores del navegador. Por ejemplo, si el navegador de un cliente está personalizado para que el texto aparezca en un tamaño más grande, el cliente verá menos información que usted en la pantalla, en el caso de que usted haya aceptado el tamaño de texto por omisión para su navegador.
- Hay contenido personalizado en la página Web. Por ejemplo, si al cliente se le ha presentado la recomendación de un producto generada por una campaña de marketing dirigida a un tipo de cliente concreto, no podrá ver esa recomendación de producto.

Ver la página de un cliente durante una sesión

Puede ver la página de un cliente durante una sesión con ese cliente.

1. Pulse **Ver página de cliente**. En su pantalla aparecerá una nueva ventana de navegador.
2. Si fuera necesario, ajuste el tamaño de la nueva ventana de navegador, de forma que no le impida ver el área de texto de la conversación. En gestionar múltiples ventanas de atención al cliente encontrará consejos útiles para utilizar varias ventanas durante una sesión.

Dejar de ver la página de un cliente

Para terminar de ver la página Web de un cliente, puede efectuar una de estas tres acciones:

- Pulsar la **X** en el ángulo superior derecho de la ventana que contiene la página Web del cliente.
- Seleccionar **Archivo - Cerrar** en la ventana que contiene la página Web del cliente.
- Si ha minimizado la ventana que contiene la página Web del cliente, puede pulsar el botón derecho del ratón en la ventana que se encuentra en la barra de tareas (en la parte inferior de la pantalla) y, a continuación, seleccionar **Cerrar**.

Enviar páginas Web

Durante una sesión, puede dirigir automáticamente el navegador de un cliente a una página Web específica. Por ejemplo, si un cliente no encuentra la página Web que describe un producto específico, puede redirigir el navegador del cliente a la página Web correcta. El cliente verá la nueva página en su ventana de navegador original.

Para enviar una página Web a un cliente, haga lo siguiente:

1. Asegúrese de que está en la pestaña **Sesión**.
2. Mediante un mensaje de conversación, informe al cliente que le gustaría dirigir el navegador del cliente a una página Web distinta. Explíquele que no debe tocar el teclado ni el ratón durante este proceso, y que no se abrirá ninguna ventana nueva.
3. Pulse **Enviar página**. En su pantalla aparecerá el recuadro de diálogo Enviar página.
4. Escriba la dirección de una página Web o cópiela y péguela.
5. Pulse **Enviar al navegador**. El diálogo Enviar página Web se cierra automáticamente. El navegador del cliente muestra la nueva página Web.

Nota: Si su sitio Web utiliza marcos, parte de su sitio Web permanecerá visible para el cliente aunque envíe una página que esté fuera de su sitio Web. Los marcos también impiden que el cliente vea la dirección de las páginas Web que envía.

Terminar una sesión de ayuda

Para finalizar una sesión con un cliente, pulse **Terminar conversación**.

El cliente recibe un mensaje indicándole que ha finalizado la sesión. La ventana de la sesión permanece en la pantalla del cliente hasta que éste la cierre manualmente.

Nota: No se le notifica cuando un cliente termina una sesión. Si está en una sesión con un cliente y la pestaña Sesión, de repente, pasa a estar en blanco, quizá el cliente haya cerrado accidentalmente la sesión. Puede intentar ponerse en contacto con el cliente y reanudar la sesión desde la pestaña **Supervisión**.

Gestionar múltiples ventanas de atención al cliente

Utilice estas sugerencias como ayuda para la gestión de las diversas ventanas que aparecen en su pantalla durante una sesión. Quizá también desee compartir estas sugerencias con los clientes.

- **Participar en una sesión a la vez.** Hacer el seguimiento de varias sesiones puede resultar muy difícil, especialmente cuando utiliza herramientas que requieren ventanas independientes. En la mayoría de casos, podrá ofrecer un mejor servicio a los clientes participando en una sola sesión a la vez. Si tiene que llevar varias sesiones, lea primero Gestionar múltiples sesiones de atención al cliente.
- **Cuando termine de utilizar una herramienta, asegúrese de cerrar la ventana de la herramienta, en lugar de minimizarla.** Para cerrar la ventana de la herramienta, pulse la **X** que se encuentra en el ángulo superior derecho. Si pulsa

la línea (), la ventana se minimiza y permanece accesible desde la barra de tareas en la parte inferior de la pantalla. (Quizá tenga que mover o ajustar el tamaño de la ventana de la herramienta para que los botones permanezcan visibles.)

- **Mantenga visible el área de texto de la conversación.** Siempre que sea posible, mantenga visible el área de texto de la conversación moviendo o ajustando el tamaño de otras ventanas.
- **Ajuste el tamaño de las ventanas.** Si reduce el tamaño de la ventana de una herramienta, quizá pueda ver la ventana de la herramienta y el área de texto de la conversación a la vez. Puede ajustar el tamaño de cualquier ventana colocando el cursor en el lado inferior o lateral de la ventana, momento en el cual el cursor se convierte en una flecha doble. Reduzca o aumente el tamaño de la ventana arrastrando el cursor. Quizá tenga que ajustar el tamaño de *ambas* ventanas, la ventana de la herramienta y la ventana que contiene la pestaña **Sesiones**, de forma que pueda entrar mensajes de conversación y ver el texto de la conversación al mismo tiempo que ve la ventana de la herramienta.
- **Mueva las ventanas.** Puede mover una ventana colocando el cursor en la barra de título que se encuentra en la parte superior de la ventana, momento en el cual el cursor se convierte en una flecha doble. Arrastre la ventana y suéltela en cualquier punto de la pantalla.
- **Informe a los clientes de cuándo cambiará su ventana de navegador.** Informe siempre a los clientes de cuándo cambiará la ventana del navegador en la pantalla. También debe informarles de si tienen que cerrar manualmente una ventana. Por ejemplo, cuando envía una nueva página Web a la pantalla de un cliente, debe informarle de ello con anterioridad.
- **Desplácese entre las ventanas cuando sea necesario.** Algunas ventanas no permanecerán en la pantalla una al lado de la otra. Utilice la barra de tareas que se encuentra en la parte inferior de la pantalla para conmutar entre las ventanas.

Gestionar múltiples sesiones de atención al cliente

En la mayoría de casos, podrá ofrecer un mejor servicio a los clientes si sólo tiene una sesión abierta a la vez. Si debe participar en varias sesiones, siga las directrices que se indican a continuación.

- **Esté atento a los botones de sesión de color azul.** Cuando participa en varias sesiones, en la parte superior de su pantalla aparecerá una serie de botones de sesión con el nombre del cliente, el estado de la sesión y el contador de tiempo de la sesión. El botón de la sesión se vuelve azul cuando el cliente está esperando a que responda a un mensaje de conversación.

Comunicación con colaboradores

Comunicarse con los colaboradores

El espacio de trabajo de atención al cliente le permite enviar un mensaje a todos los que estén conectados en ese momento en una conversación pública, así como enviar un mensaje a colaboradores específicos en una conversación privada. También le permite definir una lista de contactos formada por los colaboradores con quienes mantiene conversaciones frecuentemente.

Puede comunicarse con los colaboradores en línea:

- Estableciendo su estado en línea
- Conversando con los colaboradores

Puede gestionar su lista de contactos:

- Estableciendo su lista de contactos

- Añadiendo nombres a la lista de contactos
- Eliminando nombres de la lista de contactos

Establecer la lista de contactos

Puede conversar con las personas que estén en su lista de contactos. La lista contiene los nombres que ha añadido del directorio de su empresa. (El directorio Sametime lista a todas las personas de la organización. El administrador lleva a cabo el mantenimiento del directorio.)

En cualquier momento en que esté conectado al espacio de trabajo de atención al cliente, puede crear la lista de contactos y gestionar los nombres de la forma siguiente:

- Añadiendo nombres a la lista de contactos
- Eliminando nombres de la lista de contactos
- Determinando quién puede verle si está conectado

Establecer el estado en línea

Puede establecer su estado en línea tanto en la vista de colaborador como en el recuadro de diálogo de la lista de contactos.

Este estado en línea sólo se aplica a la función de colaborador y no afecta a sus posibilidades para ayudar a los clientes.

Puede cambiar su estado en línea en cualquier momento seleccionando un estado del menú desplegable que se encuentra encima de la copia de la conversación de colaborador o la lista de contactos. La tabla siguiente describe las opciones del estado en línea.

Estado en línea	Detalles
Activo	Conectado Puede enviar y recibir mensajes y participar en reuniones
Ausente	Está conectado, pero ahora no está utilizando el sistema Puede recibir mensajes y mostrarlos en la pantalla hasta que la persona regrese
No molestar	Está conectado, pero no desea recibir mensajes ni participar en conversaciones de conferencias

Añadir nombres a la lista de contactos

Cada vez que se conecta al espacio de trabajo de atención al cliente, puede crear su lista de contactos. Puede añadir y suprimir nombres de la lista de contactos en cualquier momento. También puede añadir su propio nombre a la lista.

Para añadir un nombre a la lista de contactos:

1. Pulse el menú **Vista**.
2. Seleccione el elemento de menú **Lista de contactos**. Aparecerá el recuadro de diálogo Lista de contactos.
3. Pulse **Añadir contacto**. Aparecerá el recuadro de diálogo Añadir contacto.
4. Escriba el nombre o nombre de grupo del colaborador tal como aparece en el directorio de su empresa. (Si no sabe cómo se escribe un nombre o no está seguro de cómo aparece en el directorio, puede examinar y buscar en el directorio).

5. Pulse **Añadir**.
6. Pulse **Cerrar**.

Sugerencia: Su directorio también puede contener grupos. Cada grupo contiene varios nombres. Cuando añade un grupo, se añaden todos los nombres del grupo a la lista de contactos. Para comprobar los nombres que contiene un grupo, seleccione el grupo y pulse **Propiedades** en el recuadro de diálogo **Agregar a lista de invitación**.

Eliminar nombres de la lista de contactos

Puede eliminar nombres de la lista de contactos en cualquier momento. Una vez se ha eliminado un nombre, puede añadirlo de nuevo cuando lo desee.

Para eliminar un nombre a la lista de contactos:

1. Abra la interfaz de la lista de contactos en el menú **Vista**.
2. Seleccione **Lista de contactos**.
3. Seleccione el nombre.
4. Pulse el **botón derecho del ratón** y seleccione **Eliminar**.

Determinar quién puede ver su estado en línea

El espacio de trabajo de atención al cliente incluye una característica de privacidad que le permite determinar los colaboradores que pueden ver su nombre en sus listas de contactos.

Nota: Si impide que un colaborador pueda ver su estado en línea, usted no podrá ver el nombre de ese colaborador en su lista de contactos.

Para determinar qué colaboradores pueden verle si está conectado, haga lo siguiente:

1. En el menú **Ver**, pulse **Lista de contactos**. Aparecerá el recuadro de diálogo "Lista de contactos".
2. Pulse **Quién puede verme**.
3. Seleccione una de las opciones:
 - **Todos pueden verme si estoy conectado:** Puede verle cualquiera que le añada a su lista de contactos.
 - **SÓLO los incluidos en la lista:** Sólo pueden verle las personas especificadas.
 - **Todos EXCEPTO los incluidos en la lista:** Las personas especificadas no pueden verle, pero otras personas que le añadan a sus listas de contactos sí pueden verle.
4. Si selecciona "**SÓLO los incluidos en la lista**" o "**Todos EXCEPTO los incluidos en la lista**," debe añadir nombres a la lista **Quién me puede ver si estoy conectado**:
 - Escriba un nombre tal como aparece en el directorio de su empresa.
 - Pulse **Añadir**.
 - Repita este proceso si tiene que añadir nombres adicionales.
 - Pulse **Cerrar**.
5. Pulse **Aceptar**.

Eliminar personas de la lista Quién me puede ver si estoy conectado

Para eliminar colaboradores de la lista **Quién me puede ver si estoy conectado**:

1. En la lista de contactos, pulse **Quién puede verme**.

2. Si está seleccionada la opción “SÓLO los incluidos en la lista”, seleccione un nombre de la lista y pulse **Eliminar**.
3. Repita el paso 2 hasta que haya eliminado todos los nombres que desee.
4. Pulse **Aceptar**.

Nota: Si elimina todos los nombres de la lista, debe seleccionar “**Todos pueden verme si estoy conectado**” antes de pulsar **Aceptar**.

Conversar con los colaboradores

Puede conversar con sus colaboradores intercambiando mensajes. Mientras está conversando, verá una copia de los mensaje en la ventana de la conversación.

Enviar mensajes de conversación a todos los colaboradores que están conectados

Siga estos pasos para enviar un mensaje de conversación a todos los colaboradores que están conectados:

1. Escriba el mensaje en el campo de entrada, en la parte inferior de la vista de colaborador.
2. Pulse **Enviar** o **Intro**. En las pantallas de todos los colaboradores conectados aparecerá una ventana de conversación con su mensaje.

Enviar mensajes de conversación a colaboradores específicos

Siga estos pasos para enviar un mensaje de conversación a un colaborador específico:

1. Efectúe una de las acciones siguientes:
 - Pulse el botón derecho del ratón sobre un nombre de la lista de colaboradores y seleccione **Conversar**.
 - Efectúe una doble pulsación sobre un nombre de la lista de colaboradores.
 - Seleccione un nombre de la lista de colaboradores y pulse el botón **Conversar** que hay debajo.
2. Escriba el mensaje.
3. Pulse **Enviar** o **Intro**. En la pantalla del colaborador aparecerá una ventana de conversación con su mensaje.

Sugerencia: Las direcciones Web completas se convierten en hiperenlaces en el área de texto de la conversación. Debe incluir el protocolo (normalmente “http://” o “ftp://”) y “www” al principio de la dirección para enviar un hiperenlace en un mensaje de conversación.

Terminar una sesión de conversación

Para terminar una sesión de conversación con un colaborador, pulse la **X** que se encuentra en el ángulo superior derecho de la ventana de conversación o pulse **Cerrar**.

Invitar a otros colaboradores a unirse a la conversación

Siga estos pasos para invitar a otros colaboradores a la conversación:

1. Pulse **Invitar a otras personas**.
2. (Opcional) Edite el tema o el mensaje de invitación.
3. Pulse **Agregar invitados**.
4. Escriba un nombre tal como aparece en la lista de colaboradores o en el directorio de su empresa.

5. Pulse **Añadir**.
6. Repita el paso 4 hasta que haya añadido todos los nombres que desee a la invitación.
7. Pulse **Enviar**. La invitación aparecerá en las pantallas de los colaboradores.

Responder a la invitación de un colaborador

Si un colaborador le invita a una conversación, puede responder de forma privada, unirse a la reunión o declinar la invitación.

- Para responder de forma privada, pulse **Responder**. Este paso inicia una conversación privada con la persona que ha enviado la invitación. La invitación permanece en la pantalla. Puede unirse a la reunión en cualquier momento.
- Para aceptar la invitación, pulse **Unirse**.
- Para declinar la invitación y cerrarla, pulse **Cerrar**.

Subastas

Retirar la oferta de un participante

Para retirar la oferta de un participante, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Comercialización**, pulse **Subastas**.
3.  En el menú **Productos**, pulse **Subastas**.
3. Se visualizará la página Subastas. Pulse **Ofertas**.
4. Se visualizará la página Ofertas. Seleccione la oferta u ofertas que desee retirar y pulse **Retirar**. Se renovará la lista.

Responder a un mensaje del foro de discusión

Para responder a un mensaje del foro de discusión, realice lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Subastas**.
3.  En el menú **Ventas**, pulse **Subastas**.
3. Se visualizará la página Subastas. Seleccione una subasta y pulse **Discusión** para gestionar las discusiones acerca de las subastas.
4. Se visualizará la página Discusión de subastas. Seleccione un mensaje y pulse **Responder**.
5. Se visualizará la página Responder a un mensaje del foro de discusión. Escriba un asunto o deje el asunto existente en su sitio. Escriba el texto del mensaje y pulse **Aceptar**. Se renovará la lista de mensajes del foro. Tenga en cuenta que el mensaje se hace público automáticamente.

Suprimir un mensaje del foro de discusión

Para suprimir un mensaje del foro de discusión, realice lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Subastas**.
3.  En el menú **Ventas**, pulse **Subastas**.

3. Se visualizará la página Subastas. Seleccione una subasta y pulse **Discusión** para gestionar las discusiones acerca de las subastas.
4. Se visualizará la página Discusión de subastas. Seleccione un mensaje y pulse **Suprimir**.
5. Un mensaje le solicita si desea suprimir el mensaje. Pulse **Aceptar**. Se renovará la lista.

Capítulo 5. Supervisor de servicio al cliente

Subastas

Ver subastas

Para ver una lista de subastas, efectúe lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Comercialización**, pulse **Subastas**.
 En el menú **Productos**, pulse **Subastas**.
3. Se visualizará la página Subastas. En esta lista puede realizar lo siguiente:
 - Crear una subasta utilizando el asistente de Subastas
 - Visualizar resúmenes de subastas
 - Retractor una subasta
 - Gestionar discusiones
 - Gestionar ofertas
 - Cerrar una subasta
 - Cambiar subastas existentes
 - Buscar subastas

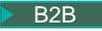
Buscar subastas

Para buscar subastas por código de artículo, ID de subasta o tipo de subasta, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Comercialización**, pulse **Buscar subasta**.
 En el menú **Productos**, pulse **Buscar subasta**.
3. Aparecerá una página de búsqueda. Especifique el código de artículo o el ID de subasta, o seleccione un tipo de subasta y pulse **Aceptar**. La página Subastas visualiza una lista de subastas que coinciden con los criterios que ha especificado.

Visualizar resúmenes de subastas

Para visualizar información de resumen acerca de una subasta, realice lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Productos**, pulse **Subastas**.
 En el menú **Comercialización**, pulse **Subastas**.
3. Se visualizará la página Subastas. Seleccione una subasta y pulse **Resumen**. Se visualizará la información siguiente:
 - ID de subasta
 - Tipo de subasta
 - Estado de la subasta
 - Código de artículo

- Nombre del producto
- Descripción breve del producto
- Plantilla de normas
- Plantilla de productos
- Precio ofrecido (Subastas a la baja)
- Nombre de norma de oferta (Subastas de Oferta abierta y de Oferta en pliego cerrado)
- Moneda
- Cantidad
- Precio mínimo aceptable
- Depósito
- Fecha de inicio
- Fecha de finalización
- Descripción breve

Pulse **Ayuda** para obtener más información sobre estos elementos.

Cambiar subastas existentes

Para cambiar las subastas existentes, efectúe lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Comercialización**, pulse **Subastas**.
 En el menú **Productos**, pulse **Subastas**.
3. Se visualizará la página Subastas. Seleccione una subasta y pulse **Cambiar**. Se inicia el cuaderno Subasta. Tenga en cuenta que los cambios que puede realizar dependen del estado de la subasta (como se muestra en la página Subastas). Por ejemplo, puede cambiar cualquier campo de una subasta que esté en estado Futuro, pero sólo determinados campos para subastas que estén en estado Actual.

Para las subastas actuales es posible que solamente pueda realizar los cambios siguientes:

- Posponer la fecha o la hora inicial
- Aumentar la cantidad
- El precio ofertado para las subastas a la baja

En una subasta futura, puede cambiar todos los parámetros.

4. Para cambiar una subasta, complete cada página y pulse **Siguiente** en el panel de navegación hasta que complete todas las páginas. En cada página encontrará ayuda en línea. Cuando haya acabado y tras pulsar **Aceptar**, aparecerá un mensaje.

Cerrar admisión de ofertas para una subasta

Para cerrar la admisión de ofertas para una subasta, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Comercialización**, pulse **Subastas**.
 En el menú **Productos**, pulse **Subastas**.

3. Pulse **Cerrar** para cerrar la admisión de ofertas para una subasta. La página se renovará para mostrar el estado Cerrada para ofertas para las subastas seleccionadas. No pueden someterse más ofertas.

Retractar una subasta

Para retractar una subasta, efectúe lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Comercialización**, pulse **Subastas**.
 En el menú **Productos**, pulse **Subastas**.
3. Se visualizará la página Subastas. Seleccione una subasta y pulse **Retractar** para cancelar la subasta. Cuando se retracta una subasta, se retiran todas las ofertas. La página se renovará para visualizar un estado de Retractada para la subasta que ha seleccionado

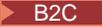
Gestionar ofertas

Para gestionar ofertas, puede hacer lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Comercialización**, pulse **Subastas**.
 En el menú **Productos**, pulse Subastas.
3. Se visualizará la página Subastas. Pulse **Ofertas**.
4. Se visualizará la página Ofertas. Seleccione la oferta u ofertas y pulse **Retirar**. Se renovará la lista. En la página Ofertas puede retirar cualquier oferta.

Gestionar discusiones

Para gestionar discusiones, utilice la página Foro de discusión del modo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Comercialización**, pulse **Subastas**.
 En el menú **Productos**, pulse **Subastas**.
3. Se visualizará la página Subastas. Seleccione una subasta y pulse **Discusión** para gestionar las discusiones acerca de la subasta.
4. Se visualizará la página Discusión de subastas. En esta página puede realizar lo siguiente:
 - Crear nuevos mensajes
 - Responder a mensajes
 - Cambiar el estado del mensaje de un cliente de privado a público
 - Ver mensajes
 - Suprimir mensajes

Solicitudes de presupuesto (RFQ)

Ver la lista de RFQ (Business Edition)

Su Lista de RFQ se muestra en la página de presentación de la RFQ cuando se conecta.

1. Conéctese a la tienda.

2. Pulse **RFQ**.
3. Se muestra la página de presentación de la solicitud de RFQ.

La Lista de RFQ está en esta página.

Si ya está conectado, pulse el enlace **Inicio** en el historial, situado en el ángulo superior de las páginas de solicitud de RFQ para regresar a la página de presentación de la solicitud de RFQ.

En la Lista de RFQ, figuran todas las RFQ por nombre (valor por omisión). También puede clasificar la lista de RFQ por:

1. Estado
2. Fecha de creación
3. Fecha de sometimiento
4. Fecha de cierre

Para clasificar la lista, pulse la flecha que hay junto al nombre de cabecera deseado.

Por omisión, la Lista de RFQ muestra todas las RFQ. Puede limitar la Lista de RFQ de modo que muestre solamente las RFQ que están en un estado concreto, seleccionando un estado en la lista **Ver**. Las opciones para verlas según su estado son:

- Borrador
La RFQ se puede modificar antes de someterla al vendedor.
- Activa
La solicitud de RFQ se ha sometido al vendedor y está a la espera de su respuesta.
- Cancelada
El comprador ha decidido que ya no desea el producto ni el servicio que había solicitado originalmente.
- Cerrada
El período de tiempo durante el cual se pueden aceptar las respuestas que han caducado. Ahora las respuestas las evalúa el comprador.
- Completada
Las respuestas ganadoras han entrado el proceso de pedido o contrato que ha determinado previamente el comprador.
- Futura
La RFQ está activa y el comprador comenzará a aceptar respuestas en la fecha de inicio especificada.

Para trabajar en una RFQ de la lista de RFQ, seleccione el recuadro de selección de la RFQ que desee y pulse uno de los botones que hay a la derecha de la Lista de RFQ.

Comprobar el estado de las peticiones de aprobación (Business Edition)

Los sometedores y administradores que poseen el acceso correcto, pueden tomar decisiones de aprobación y comprobar el estado de sus decisiones de aprobación asociadas. Para comprobar el estado de una petición de aprobación que está revisando, efectúe lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. Pulse **Tienda > Peticiones de aprobación**. Se mostrará la página Peticiones de aprobación.
3. La columna Estado indica si la petición está en estado pendiente, aprobado o rechazado.

Los administradores también pueden ver esta página a través de la consola del administrador.

Apéndice A. Abrir WebSphere Commerce Accelerator

Para abrir WebSphere Commerce Accelerator, haga lo siguiente:

1. Compruebe que está utilizando una máquina que tenga instalado Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior (se recomienda la versión 5.5 del navegador). No puede visualizar WebSphere Commerce Accelerator en una versión anterior de Internet Explorer o de otros navegadores.
2. Compruebe que se haya iniciado la instancia de WebSphere Commerce. Puede iniciar la instancia utilizando la consola del administrador de WebSphere Application Server.
3. WebSphere Commerce Accelerator da soporte a los valores por omisión del navegador Internet Explorer. Si ha alterado los valores o si desea comprobar los valores, seleccione el menú **Herramientas** y luego **Opciones de Internet**. Se abrirá el diálogo Opciones de Internet. Compruebe que los valores siguientes estén configurados:
 - Establezca los fonts tal como se muestra:
 - a. En la pestaña **General**, pulse **Fuentes**. Se abrirá el diálogo **Fuentes**.
 - b. En la lista desplegable **Secuencia de comandos del idioma**, seleccione **Basado en el alfabeto latino**.
 - c. En la lista desplegable **Fuente de la página Web**, seleccione **Times New Roman**.
 - d. En la lista desplegable **Fuente del texto sin formato**, seleccione **Courier New**.
 - e. Pulse **Aceptar**. Otros fonts y tamaños de font pueden afectar al diseño de los formularios de WebSphere Commerce Accelerator en la pantalla.
 - Habilite el almacenamiento en antememoria tal como se indica:
 - a. En la pestaña **General**, debajo de **Archivos temporales de Internet**, pulse **Configuración**. Se abrirá el diálogo **Configuración**.
 - b. Debajo de **Comprobar si hay nuevas versiones de las páginas guardadas**, seleccione **Automáticamente**.
 - c. Asegúrese de que la cantidad de espacio de disco que se ha de utilizar para el almacenamiento en antememoria se ha establecido en un valor mayor que cero.
 - d. Pulse **Aceptar**.
4. Para obtener resultados óptimos, efectúe los siguientes ajustes:
 - Establezca la resolución de su pantalla como mínimo en 800 x 600 pixels; se recomienda en 1024 x 768 pixels.
 - Establezca la paleta de colores del monitor en 256 o más colores.
 - Establezca el tamaño de font de la pantalla del escritorio Windows en fonts pequeños.

► Windows

En una máquina Windows, para trabajar con la configuración del sistema, pulse **Inicio**, **Panel de control**, **Pantalla**, luego **Configuración** y efectúe lo siguiente:

- En el recuadro **Área del escritorio**, compruebe que la resolución de la pantalla sea de 800 x 600 pixels como mínimo, aunque se recomienda que sea de 1024 x 768 pixels.

- En la lista desplegable **Paleta de colores** seleccione 256 o más colores.
 - En la lista desplegable **Tamaño de fuente**, seleccione **Fuentes pequeñas**.
5. Maximice la ventana del navegador.
 6. Inicie WebSphere Commerce Accelerator efectuando una de las operaciones siguientes:
 -  En la máquina en la que está instalado WebSphere Commerce, pulse **Inicio, Programas, IBM WebSphere Commerce**, luego **WebSphere Commerce Accelerator**.
 -    En la máquina en la que está instalado WebSphere Commerce, o en una máquina cliente de la misma red que la máquina de WebSphere Commerce, acceda a la dirección Web siguiente en su navegador:
`https://nombre_sistpral:8000/accelerator`
 donde *nombre_sistpral* es el nombre de sistema principal HTTP con todos los calificadores de su WebSphere Commerce Server.
 7. Inicie una sesión de WebSphere Commerce Accelerator tal como se indica:
 - a. En la página Conexión, escriba el nombre del usuario y la contraseña de conexión de WebSphere Commerce Accelerator.
 - b. Inicialmente, el nombre del usuario y la contraseña se establecieron en wcsadmin. Si es la primera vez que se conecta a WebSphere Commerce Accelerator con el ID y contraseña por omisión de wcsadmin, se mostrará la página Cambiar contraseña, en la que se le solicitará que cambie esta contraseña. Efectúe lo siguiente:
 - 1) En el campo **Contraseña antigua**, escriba la contraseña de conexión actual de WebSphere Commerce Accelerator.
   Este campo acepta un máximo de 128 caracteres alfanuméricos de un solo byte.
 Este campo acepta un máximo de 128 caracteres alfanuméricos.
 - 2) En el campo **Contraseña nueva**, escriba una contraseña de conexión nueva.
   Este campo acepta un máximo de 128 caracteres alfanuméricos de un solo byte.
 Este campo acepta un máximo de 128 caracteres alfanuméricos.
 - 3) En el campo **Confirmar contraseña**, vuelva a escribir la contraseña.
 - 4) Pulse **Cambiar** para guardar la nueva contraseña. Aparecerá la página Seleccionar información sobre tienda.
Nota: Si solamente hay definidos una tienda, un idioma y no hay ningún centro de despacho de pedidos definido, entonces se visualizará la página Seleccionar información sobre tienda. Vaya directamente desde la página de conexión de WebSphere Commerce Accelerator a la página de presentación y no tendrá que completar los pasos 7 c a f.
 - c. En la lista desplegable **Nombre** de la página de Seleccionar información sobre tienda, seleccione el nombre de la tienda. Si tiene autorización para trabajar con una sola tienda, el nombre de la tienda estará seleccionado previamente.
 - d. En la lista desplegable **Idioma**, seleccione el idioma en el que desea administrar la tienda. Si tiene autorización para trabajar con un solo idioma, el idioma estará seleccionado previamente.

- e. Si se le asigna un rol con deberes de formalización de pedidos, en la lista desplegable **Centro de despacho de pedidos**, seleccione el nombre del centro de despacho de pedidos asociado a la tienda.
- f. Pulse **Aceptar**. Aparecerá la página de presentación de WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol de usuario, se muestran uno o varios menús.

Notas:

- No pulse el botón **Actualizar** ni **Atrás** en el navegador mientras utiliza WebSphere Commerce Accelerator. Si vuelve a cargar la ventana después de haber entrado datos, éstos se perderán.
- Cuando haya completado las tareas de WebSphere Commerce Accelerator, deberá desconectarse de WebSphere Commerce Accelerator para que caduque la sesión, en lugar de cerrar simplemente el navegador. Para ello, pulse **Desconexión** en el historial, que aparece en el ángulo superior derecho de WebSphere Commerce Accelerator. Al desconectarse, el cookie de SSL se elimina y ya no tiene acceso seguro a WebSphere Commerce Accelerator. Este hecho es importante en el caso de que varios usuarios vayan a utilizar WebSphere Commerce Accelerator en una misma máquina con autorizaciones diferentes, ya que la desconexión impide accesos no autorizados.

Apéndice B. Guías de aprendizaje

Guía de aprendizaje del director de ventas (Business Edition)

► Business

El Director de ventas crea cuentas, crea y aprueba contratos y gestiona las RFQ. Además, el Director de ventas también puede llevar a cabo todas las tareas asignadas a los roles de Representante de cuentas, Representante de servicio al cliente y Supervisor de servicio al cliente.

Objetivos de aprendizaje:

Aprender a utilizar WebSphere Commerce Accelerator para efectuar las tareas de Director de ventas. Aprenderá a:

- Crear una nueva cuenta de negocio
- Aprobar o rechazar el borrador de un contrato
- Crear los motivos de las devoluciones
- Especificar atributos personalizados
- Gestionar RFQ

Conocimientos previos necesarios:

Debería conocer los procedimientos de tienda y saber utilizar un navegador Web.

Cómo empezar:

En el marco de navegación, pulse **Roles -> Gestión de relaciones comerciales -> Director de ventas**.

Se visualizará una lista de temas de ayuda en línea aplicables.

Guía de aprendizaje del representante de cuentas (Business Edition)

► Business

El rol de Representante de cuentas es el rol principal con la responsabilidad de crear contratos para las cuentas, modificar los pedidos para las cuentas y supervisar la actividad de las mismas. Los Representantes de cuentas forman parte de la organización vendedora y, por ello, pueden verse implicados en la creación de promociones de ventas dirigidas, como descuentos y cupones.

Objetivos de aprendizaje:

Aprender a gestionar contratos y cuentas utilizando WebSphere Commerce Accelerator. En esta guía aprenderá a:

- Gestionar cuentas
- Gestionar contratos
- Gestionar actividades de marketing relacionadas con las cuentas

Conocimientos previos necesarios:

Debería conocer los procedimientos de tienda y saber utilizar un navegador Web.

Cómo empezar:

En el marco de navegación, pulse **Roles -> Gestión de relaciones comerciales ->**

Representante de cuentas.

Se visualizará una lista de temas de ayuda en línea aplicables.

Guía de aprendizaje del representante de servicio al cliente

Objetivos de aprendizaje:

Aprender a cambiar la información sobre clientes utilizando WebSphere Commerce Accelerator. Aprenderá a:

- Crear, cambiar o cancelar un pedido de cliente
- Cambiar la información de registro de un cliente
- Restablecer la cuenta de un cliente
- Procesar una devolución
- Gestionar subastas para los clientes, como por ejemplo, retirar ofertas y gestionar los foros de discusión

Conocimientos previos necesarios:

Debería conocer los procedimientos de tienda y saber utilizar un navegador Web.

Cómo empezar:

En el marco de navegación, pulse **Roles -> Gestión de relaciones comerciales -> Representante de servicio al cliente.**

Se visualizará una lista de temas de ayuda en línea aplicables.

Guía de aprendizaje del supervisor de servicio al cliente

Objetivos de aprendizaje:

Aprender a aprobar devoluciones y gestionar excepciones de pago. Además, el Supervisor de servicio al cliente puede realizar todas las tareas asignadas al Representante de servicio al cliente; consulte la Guía de aprendizaje del representante de servicio al cliente para más información sobre estas tareas.

- Ver cuentas
- Ver las RFQ
- Gestionar la información sobre los clientes
- Aprobar devoluciones denegadas por el sistema
- Gestionar subastas
- Procesar pagos

Conocimientos previos necesarios:

Debería conocer los procedimientos de tienda y saber utilizar un navegador Web.

Cómo empezar:

En el marco de navegación, pulse **Roles -> Gestión de relaciones comerciales -> Supervisor de servicio al cliente.**

Se visualizará una lista de temas de ayuda en línea aplicables.

Avisos

Cualquier referencia hecha en este documento a un programa bajo licencia de IBM no pretende afirmar ni implica que únicamente se pueda utilizar dicho programa bajo licencia de IBM. En lugar de dicho producto, programa o servicio de IBM, puede utilizarse cualquier otro producto, programa o servicio funcionalmente equivalente que no vulnere ninguno de los derechos de propiedad intelectual de IBM. Es responsabilidad del usuario la evaluación y verificación del funcionamiento junto con otros productos, excepto aquellos designados expresamente por IBM.

IBM puede tener patentes o solicitudes de patente pendientes que cubran temas tratados en este documento. La posesión de este documento no le otorga ninguna licencia sobre dichas patentes. Puede enviar consultas sobre licencias, por escrito, a:

Director of Licensing
Intellectual Property & Licensing
North Castle Drive, MD-NC119
Armonk, NY 10504-1785
U.S.A.

Los propietarios de licencias de este programa que deseen obtener información sobre el mismo con el propósito de permitir: (i) el intercambio de información entre programas creados independientemente y otros programas (incluido el aquí citado) y (ii) el uso mutuo de la información que se ha intercambiado, deberán ponerse en contacto con:

Lab Director
IBM Canada Ltd. Laboratory
8200 Warden Avenue
Markham, Ontario
L6G 1C7
Canada

Dicha información puede estar disponible, sujeta a los términos y condiciones apropiados, incluido en algunos casos el pago de una cantidad.

Este documento puede contener ejemplos de datos e informes que se utilizan en operaciones comerciales cotidianas. Para ilustrar los ejemplos de la forma más completa posible, éstos pueden incluir nombres de personas, empresas, marcas y productos. Todos estos nombres son ficticios y cualquier similitud con nombres y direcciones utilizados por una empresa real es puramente casual.

Este documento puede contener información acerca de productos de otras empresas, incluidas referencias a los sitios Internet de dichas empresas. IBM no es responsable de la exactitud de esa información, de que esté completa ni del uso que se haga de ella.

Este producto está basado en el protocolo SET.

Nota a los usuarios del gobierno de los EE.UU. — Documentación relacionada con derechos restringidos — El uso, duplicación o divulgación está sujeto a las restricciones indicadas en el GSA ADP Schedule Contract con IBM Corp.

Marcas registradas

Los siguientes términos son marcas comerciales o marcas registradas de International Business Machines Corporation en los Estados Unidos y/o en otros países:

AIX	CICS	DB2
DB2 Extenders	Encina	HotMedia
IBM	iSeries	MQSeries
SecureWay	VisualAge	WebSphere
400		

Blaze Advisor es una marca registrada de HNC Software, Inc. en los Estados Unidos y/o en otros países.

Java, y todas las marcas comerciales y logotipos basados en Java, son marcas registradas de Sun Microsystems, Inc. en los Estados Unidos y/o en otros países.

Lotus y Domino son marcas registradas de Lotus Development Corporation en los Estados Unidos y/o en otros países.

Microsoft, Windows, Windows NT y el logotipo de Windows son marcas registradas de Microsoft Corporation en los Estados Unidos y/o en otros países.

Oracle es una marca registrada de Oracle Corporation.

SET y el logotipo de SET son marcas registradas propiedad de SET Secure Electronic Transaction LLC. Para obtener más información consulte <http://www.setco.org/aboutmark.html>.

UNIX es una marca registrada de The Open Group en los Estados Unidos y/o en otros países.

Otros nombres de empresas, productos o servicios pueden ser marcas registradas o marcas de servicio de otras empresas.

IBM