

# *Solución* **ADSL** *e-comercio*

## **GUIA DE USUARIO**

**Versión 2.1**

Parte 3

**- INDICE -**

<b>9. CONTRATA OPCIONES DE TIENDA</b>	<b>3</b>
9.1 CONTRATA OPCIONES DE TU TIENDA (LOGÍSTICA O TPV)	3
9.2 OPCIÓN TPV BBVA	10
9.3 OPCIÓN TPV BANESTO	12
<b>10. ADMINISTRACIÓN COMERCIAL</b>	<b>14</b>
10.1 PEDIDOS	14
10.2 CLIENTES	21
10.3 ESTADÍSTICAS	22
<b>11. AYUDA</b>	<b>23</b>
11.1 CONTACTA CON TELEFONICA NET	23
11.2 PASO A PASO	24
11.3 MANUAL DE USUARIO	25
11.4 ATENCIÓN AL CLIENTE TPV BANESTO	25
<b>12. COMO DAR DE BAJA UNA TIENDA</b>	<b>25</b>

## 9. CONTRATA OPCIONES DE TIENDA

Durante el periodo de prueba las tiendas están en estado “Online test drive”. La “Información de tienda” en la barra de navegación de la Zona de Gestión de Tiendas siempre muestra:

- El estado de la tienda:
  - Online: tienda comprada y plenamente operativa según las opciones contratadas. Si está “abierta” será accesible desde el directorio de tiendas del Mall Virtual. Si está “cerrada” no será accesible desde el directorio de tiendas.
  - Online Testdrive: tiendas que todavía no han sido compradas y están en el periodo de prueba de 15 días. Las tiendas online testdrive no aparecen en el directorio de tiendas.

Cuando la tienda está activada en el cuadro de “Información de Tienda” aparece también la opción de OPCIONES TU TIENDA, donde podrá contratar las opciones de operador logístico integrado o de TPVVs para admitir pagos con tarjeta de crédito.

### **9.1 Contrata opciones de Tu Tienda (Logística o TPV)**

Una vez comprada la tienda, en cualquier momento puedes contratar las diferentes opciones que le ofrece el servicio Crea Tu Tienda: operador logístico integrado y TPVV para admitir el pago con tarjetas de crédito en su tienda. Siga los siguientes pasos:

1. **Pulse el botón OPCIONES TU TIENDA en el cuadro de “Información de Tienda” en el menú de navegación de la Zona de Gestión de Tiendas.**  
Se muestra la página para contratar las opciones que te ofrece en cada momento el servicio Crea Tu Tienda

- INFORMACIÓN GENERAL
- ZONA COMERCIANTE
- MALL VIRTUAL
- VER TIENDA
- INFORMACIÓN DE TUDIENDA**
- ivanhoe11**
- Estado: Online Abierto
- Tipo de tienda: Crea Tu Tienda
- OPCIONES TUDIENDA
- DATOS DEL COMERCIO
  - Cambio Contraseña
- CARACTERÍSTICAS TIENDA
- TIENDA
  - Portada
  - Datos tienda
  - Condiciones venta
- Catálogo productos
  - Categorías y productos
- Secciones
  - Activar/Desactivar Secciones
  - Noticias
  - Servicios
  - Ayuda
- Diseño
  - Tipos de diseño
  - Personaliza tu diseño
- CONFIGURACIÓN
  - Métodos de envío
  - Cálculo de impuestos
  - Métodos de pago
- ADMIN. COMERCIAL
  - Pedidos
  - Clientes
  - Estadísticas
- AYUDA
  - Contacta Telefónica Net
  - Paso a Paso
  - Manual de usuario

### ivanhoe11 > OPCIONES TUDIENDA

A continuación, selecciona de **tu tienda** aquellos servicios que desees ofrecer a tus clientes online.  
Elige la opción deseada y continúa el proceso pulsando el botón de Aceptar.

#### MÉTODOS DE PAGO

**TPVBasico BBVA**

Solicita al BBVA la funcionalidad de pago con tarjeta. Dispondrás de un nuevo método de pago en Crea tu tienda que permitirá a tus clientes pagar con tarjeta de crédito.

**TPV Banesto**

Solicita a Banesto la funcionalidad de pago con tarjeta. Dispondrás de un nuevo método de pago en Crea tu tienda que permitirá a tus clientes pagar con tarjeta de crédito.

#### OPERADORES LOGÍSTICOS

Recuerde que puede solicitar información de los operadores logísticos, pero sólo podrá activar uno de ellos.

**UPS**

Solicita a UPS los servicios logísticos integrados con el servicio Crea tu tienda. Dispondrás del cálculo automático en el coste del envío con tarifas especiales y tus clientes podrán hacer el seguimiento de sus pedidos mediante el tracking de UPS.

**ZELERIS**

Solicita a ZELERIS los servicios logísticos integrados con el servicio Crea tu tienda. Dispondrás del cálculo automático en el coste del envío con tarifas especiales y tus clientes podrán hacer el seguimiento de sus pedidos mediante el tracking.

Zeleris es la compañía de Logística Integral del Grupo Telefónica.

Consulta las tarifas de transporte y las funcionalidades del servicio para tu tienda en:

[www.zeleris.com/xpedia/tiendas/index.html](http://www.zeleris.com/xpedia/tiendas/index.html)

SERVICIOS SOLICITADOS Y ACTIVOS

## 2. Seleccione la opción deseada y pulse el botón aceptar.

Para seleccionar más opciones deberá repetir este proceso. Se muestra la página de solicitud del servicio.

ivanhoe11 > SOLICITUD DEL SERVICIO ZELERIS

En el siguiente formulario se muestran tus datos de comerciante. Para continuar el proceso del servicio ZELERIS es necesario que selecciones la provincia origen desde la cual realizarás el envío de los productos a tus compradores online y pulsar el botón de Aceptar.

**Nombre de tienda:** ivanhoe11

**Correo electrónico de tienda:** ivan.pardoc@corp.terra.es  
A través de esta dirección de correo electrónico interna, Telefónica podrá ponerse en contacto con el comerciante.

**NIF/CIF :** 00000023t

**Nombre de la empresa:** nombre de la empresa

**Número de teléfono :** 910000000

**Dirección de la empresa:** direccion de la empresa

**Localidad :** Madrid

**Código Postal :** 28000

**Provincia de productos:** MADRID  
Elige la provincia de origen desde la cual se realizará el envío de los productos comprados por los clientes de tu tienda.  
La actualización de este dato es fundamental para la correcta recepción de los productos por tus compradores online.

**Persona de Contacto :** persona de contacto

ACEPTAR  CANCELAR

[Condiciones Generales](#)

© Copyright 2002 Telefónica S.A.U Prohibida su reproducción total o parcial.

### 3. Cumplimente los datos requeridos en cada caso y pulse el botón **ACEPTAR**.

Se muestra la página de confirmación de la contratación del servicio.

La empresa o entidad colaboradora de que se trate se pondrá en contacto con usted para verificar el contrato y los detalles del acuerdo.

Usted tendrá la opción de contactar con cualquiera de los operadores logísticos, para obtener información; sin embargo tan solo podrá activar el servicio con uno de ellos.

## OPCION ZELERIS

ZELERIS es la compañía de Logística Integral del Grupo Telefónica. Entre otras, está especializada en la logística del E-commerce.

En el siguiente enlace encontrarás información acerca de las funcionalidades y los precios de distribución para tu tienda.

<http://www.zeleris.com/xpedia/tiendas/index.html>

Tras su solicitud de los servicios logísticos de ZELERIS, dicha empresa se pondrá en contacto con usted para la firma del acuerdo.

1. ZELERIS comunicará la firma del contrato con ZELERIS de su tienda virtual, en un plazo no superior a 7 días desde la solicitud.
2. Telefónica activaremos el servicio ZELERIS en la tienda virtual, en un plazo no superior a 3 días y se lo comunicaremos vía mail.
3. A partir de este momento, el servicio ZELERIS estará operativo y podrá empezar a utilizarlo en su tienda virtual usando la configuración de los métodos de envío.

Los tipos de tarifa varían según zonas origen-destino y en función del peso del paquete. Será su responsabilidad la correcta configuración de los métodos de envío, así como de los impuestos correspondientes a los que se encuentren sujetos.

Para ello, y en caso de presentar funcionalidad ZELERIS, debes agregar un nuevo método de envío denominado ZELERIS DIA SIGUIENTE con precio '0' y clase de impuesto IVA y otro nuevo método llamado ZELERIS 48 HRS con las mismas características que el anterior, siguiendo las instrucciones incluidas en la pantalla "Métodos de Envío".

- INFORMACIÓN GENERAL
- ZONA COMERCIANTE
- MALL VIRTUAL
- VER TIENDA

INFORMACIÓN DE TUTIENDA

**ivanhoe11**

Estado: Online Abierto

Tipo de tienda: Crea Tu Tienda

OPCIONES TUTIENDA

- DATOS DEL COMERCIO
  - Cambio Contraseña
- CARACTERÍSTICAS TIENDA
- TIENDA
  - Portada
    - Datos tienda
    - Condiciones venta
  - Catálogo productos
    - Categorías y productos
  - Secciones
    - Activar/Desactivar Secciones
    - Noticias
    - Servicios
    - Ayuda
  - Diseño
    - Tipos de diseño
    - Personaliza tu diseño
- CONFIGURACIÓN
  - Métodos de envío
  - Cálculo de impuestos
  - Métodos de pago
- ADMON. COMERCIAL
  - Pedidos
  - Clientes
  - Estadísticas

## ivanhoe11 > Configuración > MÉTODOS DE ENVÍO

En esta sección puedes configurar los métodos de envío que ofreces a los clientes de **tutienda**.

El servicio Crea Tu Tienda de Telefónica Net te ofrece la posibilidad de contratar gratuitamente este servicio en la sección **Opciones tutienda** con operadores logísticos integrados en el sistema.

Si has contratado UPS como operador logístico integrado, deberás añadir los correspondientes datos en el siguiente formulario: SERVICIO STANDARD y SERVICIO EXPRESS con valor 0 €, en el campo precio y clase de impuesto IVA (Tu Tienda calculará automáticamente los precios de envío según las zonas predefinidas).

Si por otra parte has decidido contratar ZELERIS como operador logístico integrado, deberás añadir los correspondientes datos en el siguiente formulario: ZELERIS DIA SIGUIENTE y ZELERIS 48 HORAS con valor 0 €, en el campo precio y clase de impuesto IVA (Tu Tienda calculará automáticamente los precios de envío según las zonas predefinidas).

Si dispones de una tarifa única de envío con un proveedor logístico propio, introduce un nuevo método y su precio.

Introducir nuevo método de envío	Precio	Clase de impuesto	Agregar
<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	IVA ▼	<input type="checkbox"/> AGREGAR
(Ejemplo: TARIFA ÚNICA)	(Ejemplo: 12,02 €.)	IVA	

Métodos actuales	Predeterminada	Activo	Precio	Clase de impuesto	Eliminar
SERVICIO POSTA	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5,00 EUR	IVA ▼	<input type="checkbox"/>
ZELERIS 48 HORAS	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0,00 EUR	IVA ▼	<input type="checkbox"/>
ZELERIS DIA SIGUIENTE	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0,00 EUR	IVA ▼	<input type="checkbox"/>

ACEPTAR

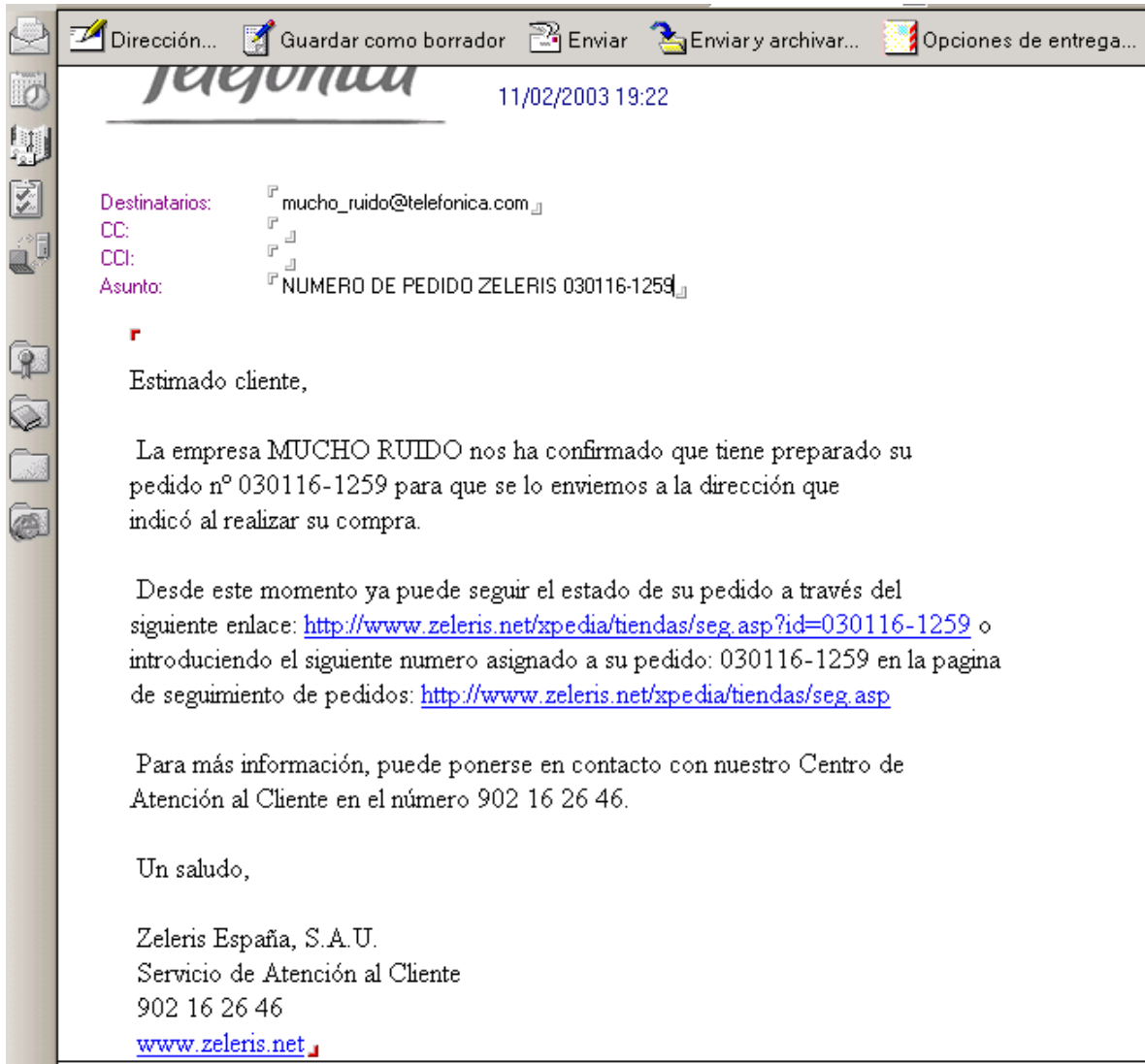
[Consultar Tarifas Zeleris](#)

[Condiciones Generales](#)

© Copyright 2002 Telefónica S.A.U Prohibida su reproducción total o parcial.

Independientemente del valor que se introduzca en el campo <Precio>, el coste del servicio se calcula en base a las tarifas contratadas con ZELERIS

4. Una vez que se complete una compra a través de su tienda, el cliente será informado inmediatamente de su número de pedido y se le enviará un mail con la información necesaria para hacer un seguimiento de su envío a través del sistema de Tracking de ZELERIS.



## Tracking

A través del enlace que se le ha enviado por correo electrónico, tu cliente puede hacer un seguimiento de su pedido. También podrá consultar esa misma información a través del enlace de Seguimiento que aparece en la información de cada pedido.

Xpedia www.zeleris.net/XPedia Xpedia www.zeleris.net/XPedia Xpedia www.zeleris.net/XPedia

---

**Bienvenido** Usuario Genérico. Ficheros y Estados Consultas

**Volver / Inicio** Usuario Conectado: Usuario Genérico

**Datos de la Búsqueda.** Imprimir Página

**Cliente:** Hermes 6  
**Fecha:** Desde 01/10/2002 Hasta 01/10/2002

---

**Resultado de la búsqueda.**

<b>Plaza:</b> 047	<b>Origen:</b> OVIEDO	<b>Destino:</b> OVIEDO	<b>Ref:</b> 0085273415
<b>Fecha:</b> 01/10/2002	<b>Remesa:</b> 2274	<b>Expedición:</b> 246745	<b>Portes:</b> Pagados
<b>Status:</b> Entregada	<b>F. Entrega:</b> 08/10/2002		

---

**Ocultar consulta de incidencias en ZELERIS.**

FECHA	FTO	FTI	RESP.	INCIDENCIA	AMPLIACION
02/10/2002	EN REPARTO	9993		EXPEDICIONES EN REPARTO	EXPEDICIONES EN REPARTO
02/10/2002	AUSENTE	3112		AUSENTE	
08/10/2002	EN REPARTO	9993		EXPEDICIONES EN REPARTO	EXPEDICIONES EN REPARTO
08/10/2002	ENTREGADO				

## OPCION UPS

Tras su solicitud de los servicios logísticos de UPS, dicha empresa se pondrá en contacto con usted para la firma del acuerdo.

1. UPS comunicará la firma del contrato con UPS de su tienda virtual, en un plazo no superior a 7 días desde la solicitud.
2. Telefónica activará el servicio UPS en la tienda virtual, en un plazo no superior a 3 días y lo comunicará vía mail.
3. A partir de este momento, el servicio UPS estará operativo y podrá empezar a utilizarlo en su tienda virtual usando la configuración de los métodos de envío.

Los tipos de tarifa varían según zonas origen-destino y en función del peso del paquete. Será su responsabilidad la correcta configuración de los métodos de envío, así como de los impuestos correspondientes a los que se encuentren sujetos.

Para ello, y en caso de presentar funcionalidad UPS, debe agregar un nuevo método de envío denominado SERVICIO STANDARD con precio '0' y clase de impuesto IVA y otro nuevo método llamado SERVICIO EXPRESS con las mismas

características que el anterior, siguiendo las instrucciones incluidas en la pantalla "Métodos de Envío".

**Alimentación Castello > Configuración > MÉTODOS DE ENVÍO**

En esta sección puedes configurar los métodos de envío que ofreces a los clientes de **tutienda**.

El servicio Tu Tienda de Terra te ofrece la posibilidad de contratar gratuitamente este servicio en la sección **Opciones tutienda** con operadores logísticos integrados en el sistema.

Si has contratado UPS como operador logístico integrado, deberás añadir los correspondientes datos en el siguiente formulario: SERVICIO STANDARD y SERVICIO EXPRESS con valor 0 ptas. en el campo precio y clase de impuesto IVA (Tu Tienda calculará automáticamente los precios de envío según las zonas predefinidas).

Si dispones de una tarifa única de envío con un proveedor logístico propio, introduce un nuevo método y su precio.

Introducir nuevo método de envío	Precio	Clase de impuesto	Agregar
<input type="text"/>	<input type="text"/>	IVA	<input type="button" value="AGREGAR"/>
(Ejemplo: TARIFA ÚNICA)	(Ejemplo: 2000 Ptas.)	IVA	

Métodos actuales	Predeterminada	Activo	Precio	Clase de impuesto	Eliminar
SERVICIO EXPRES	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0,00 Pta	IVA	<input type="checkbox"/>
SERVICIO POSTAL	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0,00 Pta	IVA	<input type="checkbox"/>
SERVICIO STAND.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0,00 Pta	IVA	<input type="checkbox"/>

Hay que hacer notar que, independientemente del valor que se introduzca en el campo <Precio>, el coste del servicio se calcula en base a las tarifas contratadas con UPS

- En su tienda, se activará la opción de tracking, donde los clientes podrán consultar el estado del envío de su pedido, siempre que introduzca esta información en la opción de pedidos.

#### LISTA DE PEDIDOS

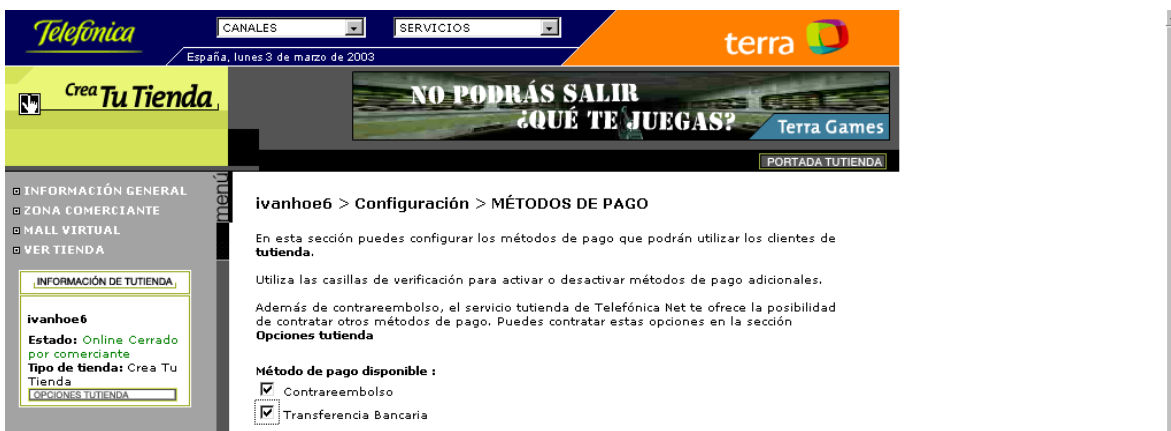
Número de pedido	Fecha pedido	Total del pedido	Número de Tracking UPS
010105-1053	05/01/2001	41.760,00 Pta	w6310133356

## 9.2 Opción TPV BBVA

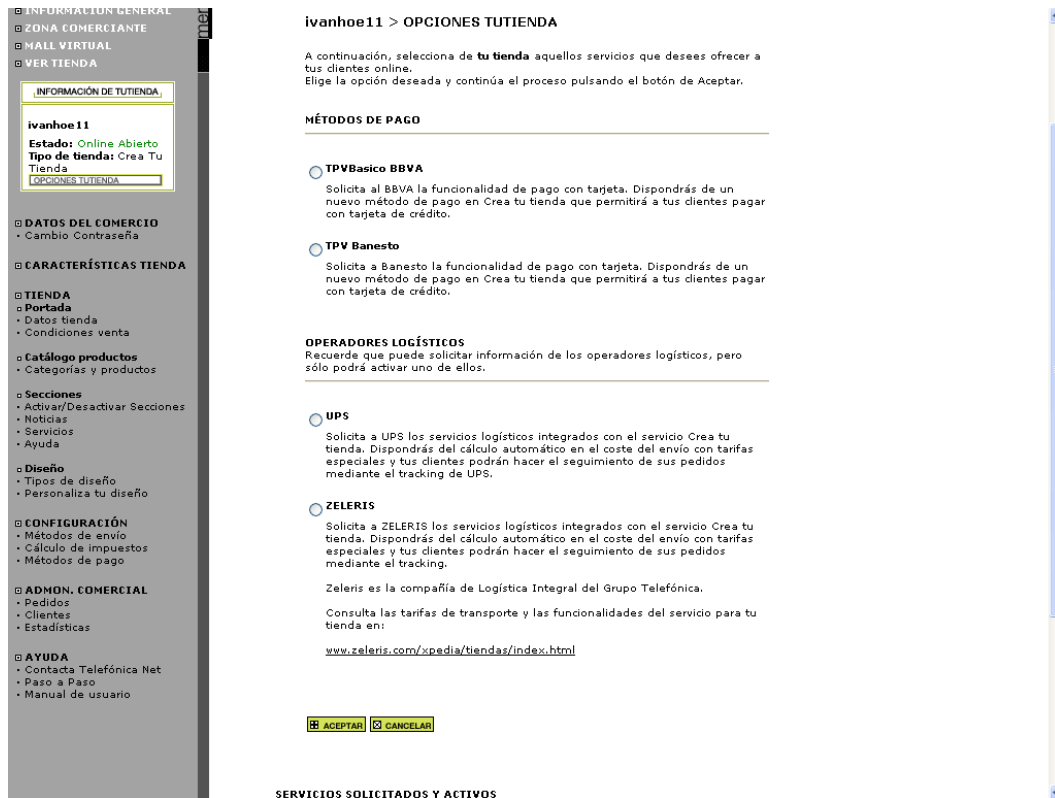
- Tras su solicitud de los servicios de medios del pago del BBVA, dicha empresa se pondrá en contacto con usted para la firma del acuerdo y el trámite de la solicitud de TPVV.



2. BBVA le informará del número de identificación del TPVv asociado a su negocio siempre que su solicitud haya sido aprobada.
3. Telefónica activará de inmediato el pago con tarjeta en su tienda que estará disponible como un método de pago más en la sección Métodos de pago.



### 9.3 Opción TPV Banesto



**ivanhoe11 > OPCIONES TUITIENDA**

A continuación, selecciona de **tu tienda** aquellos servicios que desees ofrecer a tus clientes online.  
Elige la opción deseada y continúa el proceso pulsando el botón de Aceptar.

**MÉTODOS DE PAGO**

**TPV Basico BBVA**  
Solicita al BBVA la funcionalidad de pago con tarjeta. Dispondrás de un nuevo método de pago en Crea tu tienda que permitirá a tus clientes pagar con tarjeta de crédito.

**TPV Banesto**  
Solicita a Banesto la funcionalidad de pago con tarjeta. Dispondrás de un nuevo método de pago en Crea tu tienda que permitirá a tus clientes pagar con tarjeta de crédito.

**OPERADORES LOGÍSTICOS**  
Recuerde que puede solicitar información de los operadores logísticos, pero sólo podrá activar uno de ellos.

**UPS**  
Solicita a UPS los servicios logísticos integrados con el servicio Crea tu tienda. Dispondrás del cálculo automático en el coste del envío con tarifas especiales y tus clientes podrán hacer el seguimiento de sus pedidos mediante el tracking de UPS.

**ZELERIS**  
Solicita a ZELERIS los servicios logísticos integrados con el servicio Crea tu tienda. Dispondrás del cálculo automático en el coste del envío con tarifas especiales y tus clientes podrán hacer el seguimiento de sus pedidos mediante el tracking.  
Zeleris es la compañía de Logística Integral del Grupo Telefónica.  
Consulta las tarifas de transporte y las funcionalidades del servicio para tu tienda en:  
[www.zeleris.com/xpedia/tiendas/index.html](http://www.zeleris.com/xpedia/tiendas/index.html)

**SERVICIOS SOLICITADOS Y ACTIVOS**

1. Tras la solicitud de los servicios de medios de pago de Banesto a través de la I.V, el comerciante debe ponerse en contacto con Banesto vía e-mail o telefónica para finalizar la contratación del servicio:
2.
  - Teléfono: 902.303.307
  - e-mail: [comercio@notes.banesto.es](mailto:comercio@notes.banesto.es)
2. Tras su solicitud de los servicios de medios de pago de *Banesto*, dicha empresa se pondrá en contacto con usted para la firma del acuerdo y el trámite de la solicitud de TPVV.

3. Banesto le informará del número de identificación del TPVv asociado a su negocio siempre que su solicitud haya sido aprobada.

4. Telefónica activará de inmediato el pago con tarjeta en su tienda que estará disponible como un método de pago más en la sección Métodos de pago

ivanhoe11  
eslogan

Buscar  Avanzada

Tu cesta

[Iniciar sesión como un Usuario Registrado diferente](#)

**Dirección de facturación**  
nom  
emp  
000000000  
2  
m MADRID ESPAÑA  
28000  
[cambiar dirección de facturación](#)

**Dirección de envío**  
nom  
2  
m MADRID ESPAÑA  
28000  
[cambiar dirección de envío](#)

Cantidad	Producto	Precio Cada	Total
1 <input type="text"/> (quitar)	producto3	5,10 €	5,10 € (849 Pta)

Forma de envío (\*) : ZELERIS 48 HORAS  Coste envío : 5,42 € (902 Pta)

Subtotal : 10,52 € (1.750 Pta)

Área fiscal : Península  IVA : 0,00 € (0 Pta)

Método de Pago : Pago con tarjeta Banesto

Total: 10,52 € (1.750 Pta)

Hacer pedido utilizando usuario ivan

pie de pagina  
[Condiciones Generales de la Venta.](#)

5. Para solicitar información o solucionar incidencias relacionadas con el TPV de Banesto, dirijase a cualquiera de los siguientes contactos:
- Teléfono: 902.303.307
  - e-mail: [comercio@notes.banesto.es](mailto:comercio@notes.banesto.es)

## 10. ADMINISTRACIÓN COMERCIAL

Una vez que el catálogo de productos está completo y las formas de pago y de envío definidas, los comerciantes puedan gestionar los pedidos e información de clientes en la Zona de Gestión de Tiendas, así como consultar las estadísticas de tráfico e ingresos.

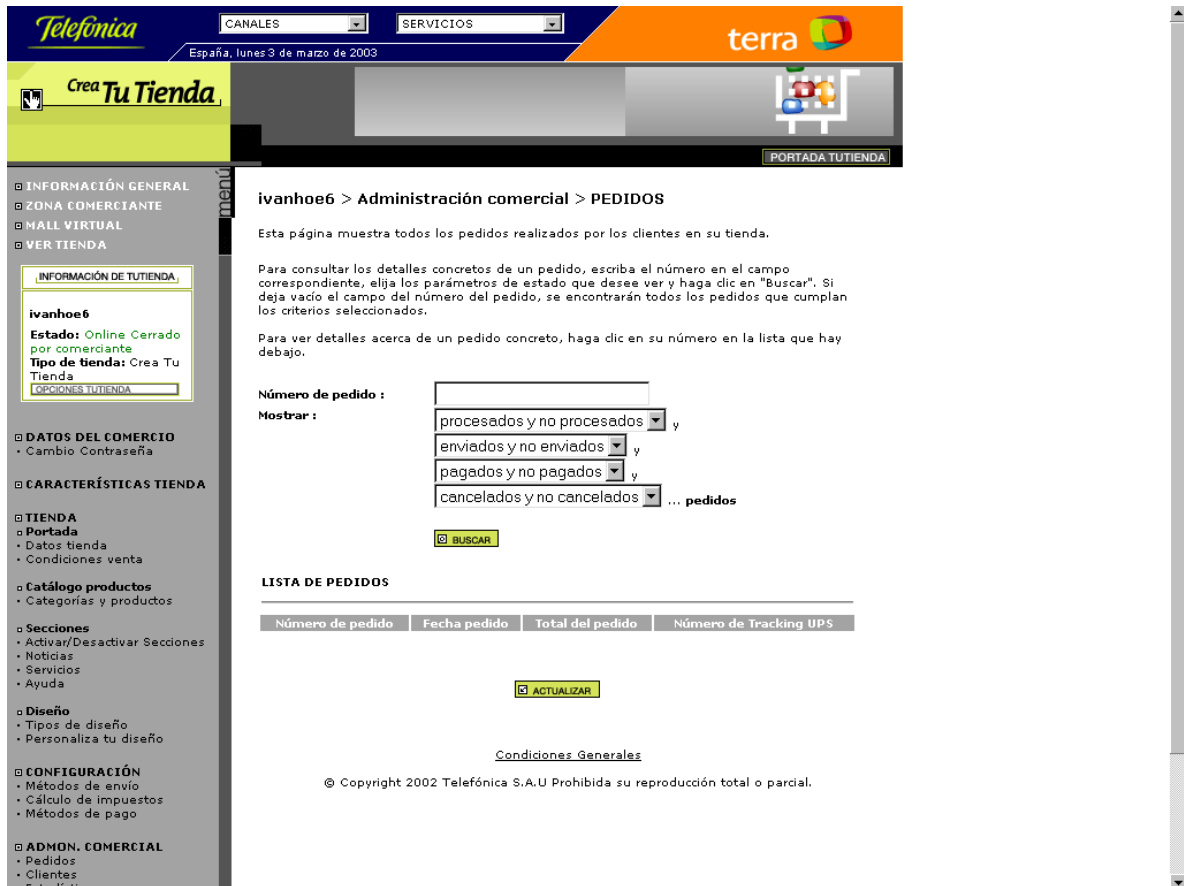
### 10.1 Pedidos

En este apartado podrá buscar, procesar y exportar en un fichero toda la información de los pedidos que ha recibido. Los parámetros permiten buscar fácilmente las órdenes por su estado. Los pedidos pueden procesarse en bloques o individualmente. Para facilitar el seguimiento de los pedidos, el sistema permite además exportarlos a un archivo externo.

#### □ Para buscar pedidos:

1. Seleccione **PEDIDOS** en el apartado **Admon. Comercial** de la barra de navegación de la **Zona de Gestión de Tiendas**.

Si has escogido UPS como Operador Logístico, ésta es la información que le aparecerá en pantalla:



The screenshot shows the 'Crea Tu Tienda' administrative interface. At the top, there are navigation menus for 'CANALES' and 'SERVICIOS', and a 'terra' logo. The main content area is titled 'ivanhoe6 > Administración comercial > PEDIDOS'. Below the title, there is a search section with a text input for 'Número de pedido' and a 'Mostrar:' section with four dropdown menus: 'procesados y no procesados', 'enviados y no enviados', 'pagados y no pagados', and 'cancelados y no cancelados'. A 'BUSCAR' button is located below these dropdowns. Below the search section is a table titled 'LISTA DE PEDIDOS' with columns for 'Número de pedido', 'Fecha pedido', 'Total del pedido', and 'Número de Tracking UPS'. An 'ACTUALIZAR' button is positioned below the table. At the bottom, there is a 'Condiciones Generales' link and a copyright notice: '© Copyright 2002 Telefónica S.A.U Prohibida su reproducción total o parcial.'

Si ha escogido a Zeleris como Operador Logístico, ésta es la información que aparecerá en su pantalla:

**Información de tienda**

**ivanhoe11**  
 Estado: Online Abierto  
 Tipo de tienda: Crea Tu Tienda  
 OPCIONES TIENDA

---

**DATOS DEL COMERCIO**

- Cambio Contraseña

**CARACTERÍSTICAS TIENDA**

**TIENDA**

- Portada
- Datos tienda
- Condiciones venta

**Catálogo productos**

- Categorías y productos

**Secciones**

- Activar/Desactivar Secciones
- Noticias
- Servicios
- Ayuda

**Diseño**

- Tipos de diseño
- Personaliza tu diseño

**CONFIGURACIÓN**

- Métodos de envío
- Cálculo de impuestos
- Métodos de pago

**ADMN. COMERCIAL**

- Pedidos
- Clientes
- Estadísticas

**ivanhoe11 > Administración comercial > PEDIDOS**

Esta página muestra todos los pedidos realizados por los clientes en su tienda.

Para consultar los detalles concretos de un pedido, escriba el número en el campo correspondiente, elija los parámetros de estado que desee ver y haga clic en "Buscar". Si deja vacío el campo del número del pedido, se encontrarán todos los pedidos que cumplan los criterios seleccionados.

Para ver detalles acerca de un pedido concreto, haga clic en su número en la lista que hay debajo.

Número de pedido :

Mostrar :

y  
 y  
 y  
 ... pedidos

---

**LISTA DE PEDIDOS**

Número de pedido	Fecha pedido	Total del pedido	Preparado Pedido Zeleris	Método de envío
030207-1298	02/07/2003	28,91 EUR	<input type="button" value="COMUNICAR"/>	Zeleris 48 Horas
030130-1296	01/30/2003	378,43 EUR	<input type="button" value="COMUNICAR"/>	Zeleris Dia Siguiente
030130-1295	01/30/2003	395,41 EUR	<input type="button" value="COMUNICAR"/>	Zeleris 48 Horas
030130-1294	01/30/2003	395,41 EUR	<input type="button" value="COMUNICAR"/>	Zeleris 48 Horas

**2. Escriba el número de pedido y seleccione los parámetros adecuados para la búsqueda.**

Si deja en blanco el campo número de pedido, se mostrarán todos los pedidos que cumplan los parámetros indicados.

- Si quiere consultar un único pedido introduce el "Número de pedido" en la casilla correspondiente y le aparecerán los detalles a continuación.
- Si quiere obtener una lista de pedidos, deja la casilla "Número de pedido" en blanco y seleccione los parámetros de búsqueda que le interesen (Procesados, Enviados, Cobrados o Cancelados). Haga clic en "Buscar" y obtendrá un listado de todos los pedidos que cumplan los parámetros que ha seleccionado previamente.

**□ Para procesar pedidos, individualmente o en bloques:**

**1. En la página de administración de pedidos seleccione la opción deseada (Procesado, enviado, cobrado o cancelado).**

Si desea procesar sus pedidos individualmente seleccione el pedido concreto de la lista. Si prefiere procesar los pedidos en grupo utilice los botones para marcarlos como Procesados, Enviados, Cobrados o Cancelados. Puede seleccionar un pedido desde la página de Detalles del Pedido: para ello

seleccione el pedido de la lista y desactive individualmente la casilla cuyo estado quiera cambiar.

En el caso de que ZELERIS sea su Operador Logístico, para procesar un pedido tendrá que pulsar la opción de “Comunicar” en el campo “Preparado Pedido Zeleris”. Automáticamente se genera una solicitud en el sistema de Zeleris para que un transportista vaya a recoger el pedido a su tienda (dirección de recogida) y lo lleve a su cliente (dirección de destino).

También tiene la opción de confirmar los pedidos a través del acceso restringido a sus pedidos que ZELERIS habilita para cada tienda. El usuario y password se lo facilitará ZELERIS en el momento que se dé de alta.



Puede seleccionar el tipo de pedidos que quiere revisar ...





Bienvenido Tienda Terra 1.

[Consultas](#)

[Inicio](#)

Tienda TERRA --- 2152.

Nº PEDIDO	F. GRABACION	NOM. DESTINATARIO	POB. DESTINATARIO	Nº ART.	IMP. TOTAL	ACCIONES
030127-1272	27/01/2003	Iván Pardo Celada	MADRID	1	18,36	<a href="#">Seguim. Albarán</a>
030127-1274	27/01/2003	Iván Pardo Celada	MADRID	1	17,69	<a href="#">Seguim. Albarán</a>
030128-1277	28/01/2003	Iván Pardo Celada	MADRID	1	17,69	<a href="#">Seguim. Albarán</a>
030128-1280	28/01/2003	Iván Pardo Celada	HUESCA	1	20,4	<a href="#">Seguim. Albarán</a>
030128-1281	28/01/2003	Iván Pardo Celada	HUESCA	1	20,4	<a href="#">Seguim. Albarán</a>
030128-1282	28/01/2003	Iván Pardo Celada	HUESCA	1	19,96	<a href="#">Seguim. Albarán</a>
030128-1283	28/01/2003	Iván Pardo Celada	HUESCA	1	19,96	<a href="#">Seguim. Albarán</a>
030128-1284	28/01/2003	Iván Pardo Celada	BALEARES	1	137,4	<a href="#">Seguim. Albarán</a>
030128-1285	28/01/2003	Iván Pardo Celada	BALEARES	1	137,4	<a href="#">Seguim. Albarán</a>
030129-1293	29/01/2003	Iván Pardo Celada	ANDORRA	1	395,41	<a href="#">Seguim. Albarán</a>
030130-1295	30/01/2003	Iván Pardo Celada	ANDORRA	1	395,41	<a href="#">Seguim. Albarán</a>
030130-1296	30/01/2003	Iván Pardo Celada	MADRID	1	378,43	<a href="#">Seguim. Albarán</a>
030207-1298	10/02/2003	Iván Pardo Celada	MADRID	1	28,91	<a href="#">Seguim. Albarán</a>

...y generar automáticamente un Albarán de transporte con los datos del destinatario y las condiciones de envío del pedido, que podrás imprimir cómodamente desde su ordenador y entregar al transportista cuando lo vaya a recoger a su tienda.

http://www.zeleris.net/xpedia/tiendas/albaran2.asp?id=030128-1282&cod=2152 - Microsoft Inter...

**1 Remitente**  
 Código cuenta 002877777 Departamento  
 Nombre / Empresa TERRA  
 NIF/CIF  
 Persona contacto TERRA.ES 1  
 Dirección AV. MANOTERAS, 18  
 Ciudad MADRID Cod. Postal 28050  
 Teléfono Contacto (muy importante) 915555555

**2 Destinatario**  
 Código cuenta  
 Nombre / Empresa Iváaacute;n Pardo Celada  
 NIF/CIF Teléfono Contacto 910000000  
 Persona contacto/Dpto.  
 Dirección direccion postal  
 Ciudad HUESCA Cod. Postal 22000

**3 Mercancía**  
 Bultos 1 Peso 3  
 Referencia del envío 030128-1282

**4 Opciones económicas**  
 Portes PAGADOS  Sí  
 Reembolso PAGADOS  Sí Valor del Reembolso 19.96 €

**7 Firma del remitente**  
 Original cliente  
 Condiciones de transporte según LOTT

**5 Servicio**  
 e-ZELERIS

**8 Instrucciones adicionales para el servicio**

**9 Para uso de Zeleris (a rellenar por el recogedor)**  
 Bultos \_\_\_\_\_ Peso real \_\_\_\_\_ Kg Peso volumétrico \_\_\_\_\_ Kg  
 Firma del recogedor de zeleris  
 Código Cantidad recibida Fecha Hora

Albarán de origen  
 030128-1282  
 Teléfono Atención al Cliente 902 16 26 46  
 zeleris  
 Zeleris España S.A.U. Orense 6, planta 2. 28020 Madrid España - CIF A-82261280

Microsoft Internet Explorer  
 Esta página contiene información que recomienda su impresión.  
 ¿Imprimir ahora?  
 Aceptar Cancelar

2. Para ver los detalles de un pedido, haga click sobre el número de pedido. Se muestra la página de "Detalles de pedido".
  3. Consulte los detalles del pedido.  
 Puede consultar los datos de facturación de clientes, datos de envío, productos pedidos, precio de compra, estado del pedido y método de pago.
  4. Seleccione las casillas de estado que desee y pulse el botón ACEPTAR.  
 El estado del pedido se ha actualizado
- ❑ Para exportar pedidos:
1. Seleccione el formato en que desee el fichero.
  2. Pulse el botón GENERAR FICHERO.

## 10.2 Clientes

En la página de administración de clientes encontrará toda la información sobre sus clientes.

The screenshot displays the 'Crea Tu Tienda' administration interface. At the top, there are navigation menus for 'CANALES' and 'SERVICIOS', and a date indicator 'España, lunes 3 de marzo de 2003'. The main header features the 'Crea Tu Tienda' logo and a 'terra' logo. A left sidebar contains a 'menú' with categories: 'INFORMACIÓN GENERAL', 'ZONA COMERCIANTE', 'MALL VIRTUAL', and 'VER TIENDA'. Under 'VER TIENDA', there is a section for 'ivanhoe6' with details: 'Estado: Online Cerrado por comerciante' and 'Tipo de tienda: Crea Tu Tienda'. Below this is a 'DATOS DEL COMERCIO' section with 'Cambio Contraseña' and a 'CARACTERÍSTICAS TIENDA' section with 'TIENDA' (Portada, Datos tienda, Condiciones venta) and 'Catálogo productos' (Categorías y productos). The main content area is titled 'ivanhoe6 > Administración comercial > CLIENTES'. It states: 'Esta página contiene todos sus clientes.' and provides instructions on how to search for a client. A search form is present with the label 'Nombre de cliente:' and a 'BUSCAR' button. Below the search form is a table titled 'LISTA DE CLIENTES' with columns: 'Nombre de cliente', 'Número del último pedido', and 'Fecha del último pedido'. At the bottom, there is a 'Condiciones Generales' link and a copyright notice: '© Copyright 2002 Telefónica S.A.U Prohibida su reproducción total o parcial.'

### □ Para buscar clientes por nombre:

1. **Seleccione CLIENTES en el apartado Admon. Comercial en el menú de navegación de la Zona de Gestión de Tiendas.**
2. **Escriba el nombre del cliente en al campo correspondiente y pulse el botón BUSCAR.**  
Deje el campo nombre del cliente en blanco para obtener toda la lista de clientes.

### □ Para revisar los detalles de un cliente:

Seleccione el nombre del cliente de la lista para que se muestre la página de datos del cliente, incluyendo su dirección de envío y su nombre completo.

### **10.3 Estadísticas**

Esta herramienta permite visualizar de forma gráfica el tráfico y las visitas de sus tiendas.

Las estadísticas que proporciona el servicio Crea Tu Tienda se refieren a las siguientes categorías

- ❑ Páginas vistas o visitas a la página:  
Número de veces que se ha mostrado una página de la tienda a los usuarios
- ❑ Número de visitas o visitantes:  
Número de sesiones (visitas) que han accedido a la tienda en un determinado periodo de tiempo. En este número no están recogidas las páginas “generales” como la confirmación de pedido, selección de forma de pago...
- ❑ Pedidos:  
Número de pedidos recibidos en la tienda durante un determinado periodo de tiempo
- ❑ Ingresos:  
Ingresos totales generados por los pedidos en un determinado periodo de tiempo
- ❑ Ingresos / pedidos:  
Importe del pedido medio generado durante un periodo determinado de tiempo.

Los datos se muestran en un gráfico de barras (Imagen 46), para facilitar el análisis. El eje vertical representa los datos (páginas, visitas, pedidos, ingresos...). El eje horizontal representa el tiempo, una combinación de los valores aportados en el campo “Ver por” (hora, día, mes, trimestre, año) y “Periodo de tiempo” (por ejemplo 01/03/01 a 31/03/01).

La unidad de medida en que se representa el tiempo en el eje horizontal depende de lo que hayas elegido. Por ejemplo, si combinas “Ver por” hora con 1 día en “Periodo de tiempo”, la medida será 24 horas. Si seleccionas mes en “Ver por” para el periodo de tiempo 1/01/01 a 1/12/01, la medida será 12 meses.

Para generar una estadística concreta:

**1. Seleccione la opción ESTADÍSTICAS en el apartado Admon Comercial del menú de navegación de la Zona de Gestión de Tiendas.**

Se muestra la página de estadísticas.

2. Elija una categoría, el formato de los valores (cifras absolutas o promedios), el plazo de tiempo en que desea los datos y la selección que desee de agrupación (horas, días, mes, trimestre o año)
3. Pulse el botón CONSULTAR DATOS para actualizar el gráfico de barras.

The screenshot shows the 'ESTADÍSTICAS' (Statistics) section for the store 'ivanhoe6'. The left sidebar contains a navigation menu with categories like 'INFORMACIÓN GENERAL', 'ZONA COMERCIANTE', 'MALL VIRTUAL', and 'VER TIENDA'. The main content area features a bar chart titled 'Vistas de páginas' (Page Views) with a y-axis from 0.0 to 1.0 and an x-axis labeled 'a la hora' (per hour) with values from 0 to 22. The chart shows a single bar at 1.0 for hour 0. Below the chart, there are radio buttons for 'Visitas a la página', 'Visitantes', 'Pedidos', 'Ingresos', 'Ingresos/pedido', 'Absoluto', and 'Promedio'. A form below the chart allows setting the 'Período de tiempo' (Time Period) with 'Desde' (From) and 'Hasta' (To) date pickers set to 03/03/2003. The 'Ver por' (View by) options are 'Hora', 'Día', 'Mes', 'Trimestre', and 'Año', with 'Hora' selected. A 'GENERAR DATOS ESTADÍSTICOS' button is at the bottom.

## 11. AYUDA

### 11.1 Contacta con Telefonica Net

Se le mostrará la pantalla con información de referencia para obtener ayuda.

Telefónica CANALES SERVICIOS terra

España, martes 25 de febrero de 2003

Crea Tu Tienda PERSONALIZA TU MÓVIL Mi móvil terra POSTALES MONOS TIGRE BATORAMA

PORTADA TUTIENDA

artesanias > Ayuda > CONTACTA TELEFÓNICA NET

Para cualquier aclaración del servicio Crea tu Tienda o de Solución ADSL e-commerce en general, puede contactar con nuestro Centro de Atención Técnico de Soluciones ADSL, en el número de teléfono 902 357 022 las 24 horas del día los 365 días del año.

[Condiciones Generales](#)

© Copyright 2002 Telefónica S.A.U Prohibida su reproducción total o parcial.

- INFORMACIÓN GENERAL
- ZONA COMERCIANTE
- MALL VIRTUAL
- VER TIENDA
- INFORMACIÓN DE TUDIENDA
- artesanias
  - Estado: Online Testdrive
  - Abierto
  - Tipo de tienda: Crea Tu Tienda
  - ACTIVAR
- DATOS DEL COMERCIO
  - Cambio Contraseña
- CARACTERÍSTICAS TIENDA
- TIENDA
  - Portada
    - Datos tienda
    - Condiciones venta
  - Catálogo productos
    - Categorías y productos
  - Secciones
    - Activar/Desactivar Secciones
    - Noticias
    - Servicios
    - Ayuda
  - Diseño
    - Tipos de diseño
    - Personaliza tu diseño
- CONFIGURACIÓN
  - Métodos de envío
  - Cálculo de impuestos
  - Métodos de pago
- ADMON. COMERCIAL
  - Pedidos

## 11.2 Paso a Paso

Se le presenta una breve descripción de los pasos que deben seguir para dar de alta su tienda.

### 11.3 Manual de usuario

Le permite descargarse este manual en formato PDF.

### 11.4 Atención al cliente TPV Banesto

Para solicitar información o solucionar incidencias relacionadas con el TPV de Banesto, diríjase a cualquiera de los siguientes contactos:

- Teléfono: 902.303.307
- e-mail: comercio@notes.banesto.es

## 12. COMO DAR DE BAJA UNA TIENDA

Para dar de baja definitivamente una tienda con el servicio Crea Tu Tienda, contacta con el centro atención al cliente de Telefónica Net.