



# MANUALES DAYVO

## — *Gestión de Pedidos Woocommerce*

Realizar una buena gestión en tus pedidos es fundamental para el crecimiento de tu tienda online, ya que de esto depende la satisfacción del cliente.



# CONTENIDO

01. Lista de pedidos \_\_\_\_\_ 05

02. Detalles de un pedido \_\_\_\_\_ 11

03. Notas de pedido \_\_\_\_\_ 15

04. Reembolsos \_\_\_\_\_ 19

# 01.

---

## Lista de pedidos

*Familiarízate con el panel donde puedes ver de forma general todo el listado de pedidos que tienes en tu tienda.*

## Listado de pedidos

Gestionar tus pedidos es muy sencillo, y es una de las gestiones más importantes para mantener a tus clientes satisfechos con el cumplimiento en la entrega de sus pedidos.

Lo primero que tienes que hacer para entrar en tu tablero de gestión es escribir el dominio de tu web en la barra de tu navegador, seguido de /dayvo

**Ejemplo:** [www.ejemplo.com/dayvo](http://www.ejemplo.com/dayvo)

Nombre de usuario o correo electrónico

Contraseña

Recuérdame

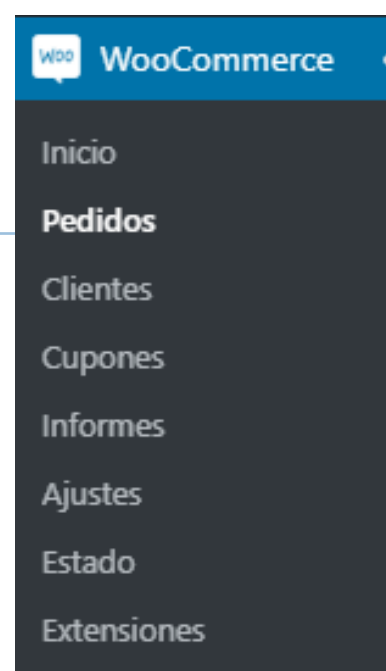
**Acceder**

¿Has olvidado tu contraseña?  
[← Volver a Perrofashion](#)

[Contáctanos](#)

Una vez dentro, te saldrá un panel donde debes escribir el usuario y la contraseña que te facilitó tu técnico y hacer click en el botón **"Acceder"**.

Luego de ingresar al administrador de tu página, ubica en la barra lateral izquierda el apartado de Woocommerce y luego selecciona la opción **Pedidos**.



Aquí verás los pedidos que tengas hasta el momento en tu tienda, y cada que ingrese un pedido nuevo aparecerá en esta lista en la que podrás ver la siguiente información:

**Vista previa:** Haz clic aquí para ver un pequeño resumen del pedido.

Número único del pedido y nombre del cliente que lo realizó.

Fecha en la que realizó el pedido.

Pedidos [Añadir pedido](#)

Todo (7) | Pendientes de pago (3) | Completado (1) | Cancelados (3)

Acciones en lote  Todas las fechas

<input type="checkbox"/>	Pedido	Fecha	Estado	Total
<input type="checkbox"/>	#764 Lara Torres	14 Feb, 2021	Cancelado	30,50€
<input type="checkbox"/>	#705 Lara Torres	28 Ene, 2021	Completado	48,25€
<input type="checkbox"/>	#689 Lara Torres	11 Ene, 2021	Cancelado	19,55€
<input type="checkbox"/>	#658 Lara Torres	4 Ene, 2021	Cancelado	59,50€
<input type="checkbox"/>	#634 Lara Torres	4 Nov, 2020	Pendiente de pago	40,85€
<input type="checkbox"/>	#627 Lara Torres	4 Nov, 2020	Pendiente de pago	12,95€
<input type="checkbox"/>	#626 Lara Torres	4 Nov, 2020	Pendiente de pago	9,95€
<input type="checkbox"/>	Pedido	Fecha	Estado	Total

Acciones en lote

Estado actual en el que se encuentra el pedido.

En este apartado verás el valor total del pedido que se realizó.

En la parte superior del listado de pedidos tienes opciones para filtrar los pedidos de acuerdo al estado en el que se encuentran actualmente, por fechas o por clientes, estas opciones te serán muy útiles cuando tu tienda ya tenga cientos de pedidos.

**Procesando:** Aquí verás los pedidos que se han recibido correctamente y que el pago también ingresó correctamente, solo está a la espera de que el proceso de complete por parte del administrador de la tienda.

**Pendiente de pago:** En esta opción verás todos los pedidos que están esperando a que el pago se complete, aquí el usuario eligió como método de pago una pasarela automática.

**Completado:** Estos son los pedidos que ya recibieron el pago correctamente y que el proceso de alistar el producto también está listo.

**Cancelados:** Aquí verás los pedidos que han sido cancelados por el cliente o por el administrador.

**Buscar pedidos:** En caso de que desees buscar un pedido en específico puedes escribir aquí el nombre del cliente o el número del pedido

**Todo:** Con esta opción podrás ver todos los pedidos sin importar en qué estado se encuentren.

Pedidos

| 
  | 
  | 
  |

▼ 
 ▼  ▼

<input type="checkbox"/>	Pedido	Fecha	Estado	Total
<input type="checkbox"/>	#764 Lara Torres	14 Feb, 2021	Cancelado	30,50€
<input type="checkbox"/>	#705 Lara Torres	28 Ene, 2021	Completado	48,25€
<input type="checkbox"/>	#689 Lara Torres	11 Ene, 2021	Cancelado	19,55€
<input type="checkbox"/>	#658 Lara Torres	4 Ene, 2021	Procesando	59,50€
<input type="checkbox"/>	#634 Lara Torres	4 Nov, 2020	Pendiente de pago	40,85€
<input type="checkbox"/>	#627 Lara Torres	4 Nov, 2020	Pendiente de pago	12,95€
<input type="checkbox"/>	#626 Lara Torres	4 Nov, 2020	Pendiente de pago	9,95€
<input type="checkbox"/>	Pedido	Fecha	Estado	Total

▼

**Acciones en lote:** Si deseas eliminar o cambiar el estado de uno o varios pedidos solo debes seleccionar la casilla al lado del pedido, seleccionar la acción y luego hacer clic en **aplicar**.

**Todas las fechas:** En este desplegable puedes elegir una fecha para ver solo los productos que se realizaron en esa fecha.

**Filtrar por cliente registrado:** Aquí puedes escribir el nombre de un cliente para ver los pedidos que existen con ese nombre.

# 02.

---

## Detalles de un pedido

*Revisa los detalles de cada pedido para que todos lleguen correctamente al cliente.*

## Detalles del pedido

Para ingresar a los detalles del pedido solo debes hacer clic en el número del pedido y podrás ver toda la información:

**Detalles de pedido:** Aquí podrás ver el número de pedido y la forma de pago elegida por el cliente.

**Fecha de creación:** Aquí puedes ver la fecha y hora en la que sea realizó el pedido.

**Estado:** Aquí puedes ver el estado actual del pedido y cambiarlo, por ejemplo, si confirmas que el cliente ya realizó el pago puedes cambiarlo a Procesando y luego cuando ya tengas el pedido listo lo puedes cambiar a completado.

**Añadir artículo(s):** Haz clic en "Añadir artículo" en caso de que necesites editar el pedido y añadir más artículos al pedido.

**Aplicar cupón:** En caso de que quieras aplicarle un cupón a un pedido antes de que se realice el pago haz clic aquí.

**Facturación:** Aquí verás todos los datos de facturación del cliente, como su nombre, dirección, su correo electrónico y el teléfono.

**Cliente:** Aquí verás los pedidos que han sido cancelados por el cliente o por el administrador.

**Envío:** Aquí podrás ver los datos de envío que haya llenado el cliente en caso de que tengas configurada la opción para que elija si la dirección de envío será diferente a la de facturación.

**Artículo:** En este apartado verás la lista de productos comprados por el cliente, su coste y la cantidad comprada por cada producto.

**Nota:** Cuando el pedido pasa a estado de procesando o completado ya **no será posible editar el pedido y verás el apartado de la factura.**

### Detalles de Pedido #634

Pago a través de BIZUM. IP del cliente:

**General**

Fecha de creación: 2020-11-04 @ 21 : 52

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

Cliente: Invitado

**Facturación**

Lara Torres



León

Dirección de correo electrónico: [lara1@yopmail.com](mailto:lara1@yopmail.com)

Teléfono: [690026426](tel:690026426)

**Envío**

Dirección: Sin dirección de envío configurada.

Artículo	Coste	Cantidad	Total
 <a href="#">BERBERECHO GALLEGO - BERBERECHO GALLEGO PEQUEÑO</a> ID de la variación: 567	12,95€	x 1	12,95€
 <a href="#">BERBERECHO GALLEGO - BERBERECHO GALLEGO GORDO</a> ID de la variación: 568	13,95€	x 2	27,90€
Subtotal de artículos:			40,85€
Total del pedido:			40,85€

Añadir artículo(s)   Aplicar cupón   Reembolso   **Recalcular**

**Reembolso:** Haciendo clic aquí podrás realizar la devolución parcial o total del pedido. (Ver página 19)

**Recalcular:** En caso de que añadas nuevos artículos al pedido puedes recalcular haciendo clic aquí.

# 03.

---

## Notas del pedido

*Las notas de pedido son una gran herramienta para comunicarse con tu cliente y que esté enterado de todo su proceso de compra.*



## Notas del pedido

Las notas de pedido te pueden servir para comunicarte con el cliente o como comunicación interna del proceso de cada pedido en la tienda.

En este apartado verás notas sobre el estado del pedido y también podrás añadir tus propias notas, por ejemplo si necesitas enviar el número de seguimiento o informar de algún retraso al cliente.

### Puedes ver los siguientes tipos de notas:

**Púrpura:** Avisos del sistemas como por ejemplo los detalles de la pasarela de pagos.

**Gris:** Aparecerán en gris los cambios de estado del pedido y las notas privadas.

**Azul:** Verás en azul aquellas notas enviadas a los clientes.

En este desplegable tendrás dos opciones a elegir:

**Nota privada:** Sera una nota que solo será visible para los administradores de la página.

**Nota al cliente:** Con esta opción el cliente recibirá la nota por correo electrónico pero también la verá en el apartado de seguimiento de pedidos.

**Notas del Pedido** ^ v ▲

El estado del pedido cambió de Procesando a Completado.

28 de enero de 2021 a las 18:16 por BEATRIZ REIMONDEZ [Borrar nota](#)

El estado del pedido cambió de Pendiente de pago a Procesando.

28 de enero de 2021 a las 05:23 [Borrar nota](#)

Niveles de inventario reducidos: BUEY – BUEY 600/800 (#584) 10→8, BERBERECHO GALLEGO – BERBERECHO GALLEGO GORDO (#568) 6→5, PERCEBE GALLEGO – PERCEBE GALLEGO MEDIANO (#617) 10→9

28 de enero de 2021 a las 05:23 [Borrar nota](#)

Pago IPN completado

28 de enero de 2021 a las 05:23 [Borrar nota](#)

Añadir nota ?

Nota privada ▼
Añadir

**Añadir:** Haz clic aquí para que se cree la nueva nota del pedido en el apartado.

**Añadir nota:** Escribe aquí el mensaje de la nota que deseas añadir.

# 04.

---

## Reembolsos

*Conoce como realizar devoluciones en tus pedidos.*

## Reembolsos

El apartado de reembolsos es importante al momento de gestionar tus pedidos, ya que pueden ocurrir casos en los que debas realizar la devolución total o parcial del pedido al cliente.

**Nota:** Para realizar la devolución del dinero al cliente, debes dirigirte a la pasarela de pago en la que el cliente realizó la transacción y hacer la devolución de forma manual.

Subtotal de artículos:	29,98€
Envío:	0,00€
[21%] IVA:	6,30€
<b>Total del pedido:</b>	<b>36,28€</b>
<hr/>	
<b>Pagado:</b>	<b>36,28€</b>
23 abril 2021 a través de Tarjeta de Crédito	

Reembolso Este pedido ya no se puede editar.

**Cantidad ya reembolsada:** Aquí verás el valor que ha sido reembolsado anteriormente, esta opción es muy útil cuando se realizan devoluciones parciales.

**Reponer artículos reembolsados:** Si marcas esta casilla los artículos del pedido se incorporarán de nuevo al inventario de productos.

**Reembolso:** Haz clic en el botón **Reembolso** que se encuentra en la parte inferior de la lista de artículos en los detalles del producto.

**Total disponible para reembolso:** Indica el valor total disponible para realizar el reembolso del pedido.

**Cantidad reembolsada:** Añade aquí el valor que deseas devolver al cliente.

**Motivo del reembolso (opcional):** En este campo puedes escribir el motivo por el que le realizas la devolución al cliente, el campo es opcional y lo que escribas aquí le llegará en la notificación de la devolución.

**Reembolsar 0,00€ manualmente:** Haz clic en este botón para enviarle la notificación al cliente.

Reponer artículos reembolsados:

Cantidad ya reembolsada: -0,00€

Total disponible para reembolso: 9,95€

Cantidad reembolsada:

Motivo del reembolso (opcional):

Cancelar Reembolsar 0,00€ manualmente



Si tienes alguna duda o consulta, no dudes en ponerte en contacto con nosotros por las siguientes vías de comunicación:

España: +34 987 84 25 90 - [clientes@dayvo.com](mailto:clientes@dayvo.com)

Latam: +57 4 475 04 20 - [clientes@dayvo.co](mailto:clientes@dayvo.co)

