

IBM WebSphere Commerce



Logística y operaciones: Archivos de ayuda en línea

Versión 54

IBM WebSphere Commerce



Logística y operaciones: 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. Roles de gestión de logística y operaciones 1

Capítulo 2. Directores de logística y operaciones: tareas comunes 5

Utilización de espacios de trabajo colaborativos.	5
Colaboración	5
Listar los espacios de trabajo colaborativos (Business Edition)	6
Crear un espacio de trabajo colaborativo (Business Edition)	6
Cambiar un espacio de trabajo colaborativo (Business Edition)	7
Listar los miembros de un espacio de trabajo colaborativo (Business Edition)	8
Abrir un espacio de trabajo colaborativo (Business Edition)	10
Suprimir un espacio de trabajo colaborativo (Business Edition)	11
Habilitar el correo electrónico para espacios de trabajo colaborativos (Business Edition)	11
Mantenimiento de la información del centro de despacho de pedidos	12
Lista de centros de despacho de pedidos	12
Crear un centro de despacho de pedidos	13
Cambiar un centro de despacho de pedidos	13
Suprimir un centro de despacho de pedidos	13
Mantenimiento de las razones de devolución	14
Razones de devolución	14
Lista de razones de la devolución	14
Crear una razón de devolución	14
Cambiar una razón de devolución	14
Suprimir una razón de devolución	15
Mantenimiento de las devoluciones	15
Buscar un pedido	15
Buscar una devolución	16

Capítulo 3. Director de operaciones: tareas exclusivas 17

Mantenimiento de las devoluciones	17
Crear una devolución	17
Cambiar una devolución	18
Aprobaciones (Business Edition)	36
Buscar sometimientos de aprobación (Business Edition)	37
Mantenimiento de los registros de inventario esperado	38
Crear un registro de inventario esperado	38
Cambiar un registro de inventario esperado	39
Cerrar un registro de inventario esperado	39
Suprimir un registro de inventario esperado	40
Informes de Business Intelligence	40
Informes de gestión de cuentas y contratos (Business Edition)	40

Ver informes de gestión de cuentas y contratos (Business Edition)	40
Informes de gestión de pedidos	41
Informes de operaciones	41

Capítulo 4. Empaquetador 43

Requisición de artículos	43
Lista de lotes de requisición de artículos.	43
Crear un lote de requisición de artículos.	43
Ver un comprobante de requisición de artículos	43
Imprimir un comprobante de requisición de artículos	44
Empaquetado.	44
Listar listas de embalaje	44
Ver una lista de embalaje	44
Imprimir una lista de embalaje	44
Envío	45
Lista de salidas listas para enviar	45
Lista de paquetes de una salida	45
Añadir un paquete a un envío	45
Cambiar un paquete en un envío	46
Suprimir un paquete de un envío	46
Confirmar el envío de una salida	46
Buscar peticiones de aprobación (Business Edition)	46
Listar inventario esperado	47

Capítulo 5. Receptor 49

Listar detalles de inventario esperado	49
Listar recepciones para un registro de inventario esperado	49
Recibir inventario esperado	49
Ajustar la cantidad de inventario	50
Crear una recepción de inventario ad hoc	50

Capítulo 6. Administrador de devoluciones 53

Listar productos devueltos	53
Seleccionar la disposición de los productos devueltos	53
Crear y ver informes de operaciones	53

Apéndice. Guías de aprendizaje 57

Guía de aprendizaje del director de logística	57
Guía de aprendizaje del director de operaciones	57
Guía de aprendizaje del empaquetador	58
Guía de aprendizaje del receptor	58
Guía de aprendizaje del administrador de devoluciones	58

Avisos 62

Capítulo 1. Roles de gestión de logística y operaciones

WebSphere Commerce soporta los siguientes roles de gestión de logística y operaciones:

- Director de logística
- Director de operaciones (página 1)
- Receptor (página 2)
- Administrador de devoluciones (página 2)
- Empaquetador (página 3)

Director de logística

El Director de logística, que a veces se denomina Director de envíos, gestiona y negocia el flete/envío de carga desde las empresas de transporte hasta el almacén y a los clientes individuales. Este rol es el responsable de asegurar que la compañía utilice los mejores transportistas al mejor coste para cumplir con la estrategia. El envío es un aspecto importante del servicio al cliente y puede ser un factor clave de éxito para el negocio en línea.

- Realiza todas las tareas de Empaquetador
- Realizar todas las tareas de Receptor
- Realiza todas las tareas de Administrador de devoluciones
- Lista los centros de despacho de pedidos
- Crea nuevos centros de despacho de pedidos
- Visualiza y cambia información para el centro de despacho de pedidos
- Suprime centros de despacho de pedidos
- Lista las razones de devolución
- Crea nuevas razones de devolución
- Visualiza y cambia información de razones de devolución
- Suprime razones de devolución
- Busca pedidos
- Busca devoluciones
- Visualiza informes de gestión de pedidos
- Visualiza el informe de inventario
- Crea nuevos registros de inventario esperado
- Visualiza y cambia registros de inventario esperado
- Muestra detalles de mercancías recibidas para registros de inventario esperado seleccionados
- Suprime registros de inventario esperado
- Cierra registros de inventario esperado

Director de operaciones

Este rol gestiona el proceso de pedidos, asegurando que los pedidos se despachen correctamente, que se reciba el pago y que se envíen los pedidos. El Director de operaciones puede buscar pedidos de cliente, ver detalles, gestionar información de pedido y crear y editar devoluciones.

- Realiza todas las tareas de Supervisor de servicio al cliente de empresa a consumidor
- Realiza todas las tareas de Empaquetador
- Realizar todas las tareas de Receptor
- Realiza todas las tareas de Administrador de devoluciones
- Lista los centros de despacho de pedidos
- Crea nuevos centros de despacho de pedidos
- Visualiza y cambia información para el centro de despacho de pedidos
- Suprime los centros de despacho de pedidos seleccionados
- Lista las razones de devolución
- Crea nuevas razones de devolución
- Visualiza y cambia información de razones de devolución
- Suprime razones de devolución
- Visualiza informes de Business Intelligence
- Visualiza informes de gestión de pedidos
- Visualiza informes de inventario
- Crea nuevos registros de inventario esperado
- Visualiza y cambia registros de inventario esperado
- Muestra detalles de mercancías recibidas para registros de inventario esperado seleccionados
- Suprime registros de inventario esperado
- Cierra registros de inventario esperado

Receptor

El Receptor recibe el inventario en el centro de despacho de pedidos, hace un seguimiento de los registros de inventario esperado y de las recepciones ad hoc para productos pedidos y recibe los productos devueltos como resultado de las devoluciones de clientes.

- Lista el inventario esperado
- Lista detalles del registro del inventario esperado
- Recibe el inventario para un registro de inventario seleccionado y esperado
- Visualiza las recepciones
- Busca inventario
- Crea recepciones ad hoc para los códigos de artículo del inventario
- Ajusta cantidades para los códigos de artículo del inventario
- Lista devoluciones
- Recibe mercancías para las devoluciones
- Lista los productos devueltos
- Visualice los informes de devoluciones

Administrador de devoluciones

El Administrador de devoluciones gestiona la disposición de los productos devueltos.

- Lista devoluciones
- Lista los productos devueltos
- Dispone de los productos devueltos

Empaquetador

El Empaquetador elige productos en los centros de despacho de pedidos y los empaqueta para enviarlos a los clientes. El Empaquetador también gestiona los comprobantes de requisición de artículos y las listas de embalaje que se utilizan para confirmar el envío de productos durante el despacho de pedidos.

- Lista los lotes de requisición de artículos
- Crea nuevos lotes de requisición de artículos
- Visualiza los comprobantes de requisición de artículos
- Visualiza las listas de embalaje
- Visualiza informes
- Lista salidas preparadas para enviarse
- Lista paquetes
- Confirma envío
- Visualiza informes de inventario

Capítulo 2. Directores de logística y operaciones: tareas comunes

Utilización de espacios de trabajo colaborativos

Colaboración

Tanto si se trata de un comprador y un vendedor discutiendo los detalles de un acuerdo de compra, o de un Representante de servicio al cliente ayudando a formalizar un pedido, la colaboración en e-commerce es necesaria para mantener el flujo de comunicación entre las partes. Tradicionalmente, el intercambio de información se ha efectuado a través del teléfono o el fax. WebSphere Commerce da soporte a la colaboración en e-commerce ofreciendo dos características basadas en Web dentro de WebSphere Commerce Accelerator:

- Los **Business** *espacios de trabajo colaborativos* proporcionan una interfaz colaborativa que utiliza Lotus QuickPlace para dar soporte a discusiones de negocios diversas como, por ejemplo, la negociación de términos y condiciones de un contrato entre un comprador y un vendedor (o el representante de cuentas del vendedor), y entre los usuarios de empresa dentro de la organización del vendedor. Los espacios de trabajo colaborativos soportan la comunicación asíncrona. Cualquier rol, excepto el de Comprador, puede crear espacios de trabajo colaborativos utilizando WebSphere Commerce Accelerator y la plantilla QuickPlace por omisión de WebSphere Commerce. Sólo pueden añadir compradores a un espacio de trabajo colaborativo los Representantes de cuentas o Gestores de cuentas con acceso de gestor de QuickPlace al espacio de trabajo. Para utilizar espacios de trabajo colaborativos, los datos de los miembros deben estar en un servidor LDAP con WebSphere Commerce, no en una base de datos relacional. Además, debe instalar y configurar QuickPlace en un servidor que no sea la máquina donde tenga instalados WebSphere Commerce y LDAP. Para obtener instrucciones sobre la instalación, consulte la publicación WebSphere Commerce, Guía de software adicional. Los detalles sobre los espacios de trabajo colaborativos y la información sobre los miembros del espacio de trabajo se gestionan mediante el sistema WebSphere Commerce. Todas las hebras de discusiones, mensajes o archivos adjuntos utilizados para colaboración se almacenan en el servidor QuickPlace.
- La característica *Atención al cliente* proporciona soporte de servicio al cliente en tiempo real mediante una interfaz de texto síncrona que utiliza el servidor Lotus Sametime. Un cliente puede entrar en el sitio y pulsar un enlace en la página de la tienda para conectar con un Representante de servicio al cliente (CSR) de manera que las dos partes puedan comunicarse o conversar por Internet. El CSR accede a la interfaz de atención al cliente a través de WebSphere Commerce Accelerator. Además, el CSR puede ver la página de la tienda en la que el cliente necesita ayuda y puede recuperar la información sobre el carro de la compra y el perfil del cliente. Esta interfaz también le permite al CSR conversar con otros CSR. Para utilizar Sametime, primero debe instalarse y configurarse con WebSphere Commerce. Para obtener instrucciones, consulte la publicación WebSphere Commerce, Guía de software adicional.


WebSphere Commerce también proporciona dos tiendas de ejemplo que muestran el funcionamiento colaborativo. La tienda de ejemplo ToolTech ilustra los espacios de trabajo colaborativos y la atención al cliente, y la tienda de ejemplo NewFashion muestra la característica de atención al cliente.

Importante: Para utilizar las funciones de colaboración, la tienda debe estar configurada para ello. Para habilitar la colaboración en una tienda basándose en un ejemplo, consulte Configurar tiendas. Para habilitar la atención al cliente en una tienda que no se basa en una tienda de ejemplo, consulte la publicación *IBM WebSphere, Guía del desarrollador de tiendas*.

Listar los espacios de trabajo colaborativos (Business Edition)

Business

Para ver una lista de los espacios de trabajo colaborativos con los que está autorizado a trabajar, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. En el menú **Tienda**, pulse **Espacios de trabajo colaborativos**. Se visualizará una lista de los espacios de trabajo colaborativos con los que está autorizado a trabajar.
3. Para trabajar con un espacio de trabajo concreto, marque el recuadro de selección a la izquierda del espacio de trabajo con el que desea trabajar y pulse uno de los botones de la página. **Importante:** Para poder asignar un miembro a un espacio de trabajo colaborativo, cada miembro debe estar identificado en el sistema WebSphere Commerce por medio del registro de usuarios y de información almacenada en el servidor LDAP. A continuación, cada miembro debe asociarse a un grupo de espacios de trabajo colaborativos: Lector, Autor o Gestor.
4. Para seleccionar todos los espacios de trabajo de esta lista, seleccione el icono de recuadro de selección situado en la parte superior izquierda de la lista.
5. Para clasificar la lista por columnas, pulse el icono  junto a la cabecera de columna adecuada. La lista se clasifica por esta columna en orden ascendente. Por ejemplo, para clasificar por la fecha en que se creó el espacio de trabajo, empezando por la más reciente, pulse la cabecera de la columna **Creación**. **Nota:** Todas las columnas se pueden ordenar excepto la columna **Creador**.
6. Para navegar por la lista, pulse **Principio**, **Fin**, **Siguiente** o **Anterior**.

Crear un espacio de trabajo colaborativo (Business Edition)


Business

Para crear un espacio de trabajo colaborativo, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. En el menú **Tienda**, pulse **Espacios de trabajo colaborativos**. Se visualizará una lista de los espacios de trabajo colaborativos con los que está autorizado a trabajar. Si no se ha creado ningún espacio de trabajo, esta lista está vacía.
3. Pulse **Nuevo** para crear un espacio de trabajo colaborativo nuevo. Se abre el diálogo **Nuevo espacio de trabajo colaborativo**.
4. En el campo **Nombre**, escriba el nombre del espacio de trabajo colaborativo que se va a crear. Por ejemplo, "Plan de marketing para el verano."
5. En el campo **Descripción breve**, escriba una breve descripción de la finalidad del espacio de trabajo colaborativo. Por ejemplo, "Discutir cambios de diseño para la campaña de marketing de verano de 2002."

6. En la lista desplegable **Plantilla**, seleccione una plantilla a utilizar como base para el espacio de trabajo colaborativo de la lista proporcionada. Por ejemplo, si la finalidad del espacio de trabajo colaborativo es discutir sobre los planes para un contrato existente y ha creado una plantilla de espacio de trabajo denominada “Contrato”, seleccione este nombre en la lista.
7. En la lista desplegable **Cuenta**, seleccione el nombre de cuenta que se ha de asociar al espacio de trabajo colaborativo.
Nota: Esta lista sólo está disponible para los roles que tienen autorización para trabajar con cuentas, como Vendedor, Director de ventas o Representante de cuentas.
8. Pulse **Aceptar** para crear el nuevo espacio de trabajo colaborativo y añadirlo a la lista **Espacios de trabajo colaborativos**.
9. Añada miembros al nuevo espacio de trabajo colaborativo como se indica a continuación:
 - a. Marque el recuadro de selección que hay a la izquierda del espacio de trabajo con el que desea trabajar y pulse **Miembros** para listar los miembros existentes. Si el espacio de trabajo no tiene actualmente miembros asociados, esta lista está vacía.
 - b. Pulse **Añadir** para buscar un miembro a añadir a este espacio de trabajo colaborativo. Se abrirá el diálogo **Buscar miembros a añadir**.
 - c. Rellene como mínimo uno de los siguientes campos de información sobre miembros:
Nota: El sistema realiza una búsqueda avanzada basándose en los criterios de búsqueda (por ejemplo, si escribe la letra b en el campo **Apellido**, el sistema buscará cualquier aparición de apellidos que contengan la letra b, no solamente los apellidos que empiecen por la letra b).
 - En el campo **ID de conexión**, escriba el ID de conexión de WebSphere Commerce del miembro.
 - En el campo **Nombre**, escriba el nombre del miembro.
 - En el campo **Apellido**, escriba el apellido del miembro.
 - d. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda y se visualiza una lista de miembros que coinciden con los criterios de búsqueda.
 - e. Dependiendo de si desea añadir uno o varios miembros al espacio de trabajo colaborativo, efectúe una de las siguientes acciones:
 - Para añadir un miembro, marque el recuadro de selección a la izquierda del miembro que desea añadir.
 - Para añadir varios miembros, marque los recuadros de selección a la izquierda de todos los miembros que desea añadir.
 - Para añadir todos los miembros de esta lista, seleccione el icono de recuadro de selección situado en la parte superior izquierda de la lista.
 - f. Si desea notificar a los miembros que los ha añadido a un espacio de trabajo colaborativo, marque el recuadro de selección **Enviar un correo electrónico de notificación cuando los miembros se hayan añadido al espacio de trabajo colaborativo**.
 - g. Pulse **Añadir** para incluir los miembros seleccionados en la lista **Miembros**.

Cambiar un espacio de trabajo colaborativo (Business Edition)

 **Nota:** Puede cambiar la descripción de un espacio de trabajo colaborativo existente, pero no el nombre, la plantilla o la cuenta asociada al espacio de trabajo.

Sólo un usuario con autorización de Gestor para el espacio de trabajo colaborativo seleccionado puede cambiar el espacio de trabajo.


Para cambiar la descripción de un espacio de trabajo colaborativo, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. En el menú **Tienda**, pulse **Espacios de trabajo colaborativos**. Se visualizará una lista de los espacios de trabajo colaborativos con los que está autorizado a trabajar.
3. Marque el recuadro de selección junto al espacio de trabajo con el que desea trabajar y pulse **Cambiar**. Se abrirá el diálogo **Cambiar espacio de trabajo colaborativo**, que muestra información sobre la plantilla y la cuenta para el espacio de trabajo.
4. En el campo **Descripción breve**, escriba una breve descripción de la finalidad del espacio de trabajo colaborativo. Por ejemplo, "Discutir cambios de diseño para la campaña de marketing de verano de 2002."
5. Pulse **Aceptar** para cambiar la descripción del espacio de trabajo colaborativo.

Listar los miembros de un espacio de trabajo colaborativo (Business Edition)

Business

Para ver una lista de los miembros de un espacio de trabajo colaborativo específico, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. En el menú **Tienda**, pulse **Espacios de trabajo colaborativos**. Se visualizará una lista de los espacios de trabajo colaborativos con los que está autorizado a trabajar.
3. Marque el recuadro de selección que hay a la izquierda del espacio de trabajo con el que desea trabajar y pulse **Miembros** para listar los miembros.
4. Para trabajar con un miembro concreto, marque el recuadro de selección a la izquierda del nombre del miembro con el que desea trabajar y pulse uno de los botones de la página.
5. Para seleccionar todos los miembros de esta lista, seleccione el icono de recuadro de selección situado en la parte superior izquierda de la lista.
6. Para clasificar la lista por columnas, pulse el icono  junto a la cabecera de columna adecuada. La lista se clasifica por esta columna en orden ascendente. Por ejemplo, para clasificar por apellido, en orden alfabético, pulse la cabecera de la columna **Apellido**.
7. Para navegar por la lista, pulse **Principio**, **Fin**, **Siguiente** o **Anterior**.

Añadir un miembro a un espacio de trabajo colaborativo (Business Edition)


Business

Nota: Sólo un usuario con autorización de Gestor para el espacio de trabajo colaborativo seleccionado puede añadir un miembro al espacio de trabajo.

Para añadir un nuevo miembro a un espacio de trabajo colaborativo existente, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. En el menú **Tienda**, pulse **Espacios de trabajo colaborativos**. Se visualizará una lista de los espacios de trabajo colaborativos con los que está autorizado a trabajar.
3. Marque el recuadro de selección que hay a la izquierda del espacio de trabajo con el que desea trabajar y pulse **Miembros** para listar los miembros existentes. Si el espacio de trabajo no tiene actualmente miembros asociados, esta lista está vacía.
4. Pulse **Añadir** para buscar un miembro a añadir a este espacio de trabajo colaborativo. Se abrirá el diálogo **Buscar miembros a añadir**.
5. Rellene como mínimo uno de los siguientes campos de información sobre miembros:
 - En el campo **ID de conexión**, escriba el ID de conexión de WebSphere Commerce del miembro. Por omisión, este ID es wcsadmin.
 - En el campo **Nombre**, escriba el nombre del miembro.
 - En el campo **Apellido**, escriba el apellido del miembro.
6. Pulse **Buscar**. El sistema efectúa una búsqueda y se visualiza una lista de miembros que coinciden con los criterios de búsqueda.
7. Dependiendo de si desea añadir uno o varios miembros al espacio de trabajo colaborativo, efectúe una de las siguientes acciones:
 - Para añadir un miembro, marque el recuadro de selección a la izquierda del miembro que desea añadir.
 - Para añadir varios miembros, marque los recuadros de selección a la izquierda de todos los miembros que desea añadir.
 - Para añadir todos los miembros de esta lista, seleccione el icono de recuadro de selección situado en la parte superior izquierda de la lista.
8. Por omisión, el recuadro de selección **Enviar un correo electrónico de notificación cuando los miembros se hayan añadido al espacio de trabajo colaborativo** está seleccionado para indicar que los miembros recibirán una notificación cuando los haya añadido a un espacio de trabajo colaborativo. Si no desea notificar a los miembros de su pertenencia al espacio de trabajo, asegúrese de que este recuadro no esté seleccionado.
9. Pulse **Añadir** para incluir los miembros seleccionados en la lista **Miembros**. A los nuevos miembros se les otorga por omisión autorización de Autor. Para cambiar el acceso de usuario a la autorización de Lector o Gestor, consulte Cambiar el rol de usuario de un miembro de espacio de trabajo colaborativo.

Cambiar el rol de usuario para un miembro de un espacio de trabajo colaborativo (Business Edition)


 Nota: Sólo un usuario con autorización de Gestor para el espacio de trabajo colaborativo seleccionado puede cambiar el rol de usuario para un miembro de un espacio de trabajo.

Para cambiar el rol de usuario para un miembro de espacio de trabajo colaborativo existente, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. En el menú **Tienda**, pulse **Espacios de trabajo colaborativos**. Se visualizará una lista de los espacios de trabajo colaborativos con los que está autorizado a trabajar.

3. Marque el recuadro de selección que hay a la izquierda del espacio de trabajo con el que desea trabajar y pulse **Miembros** para listar los miembros existentes. Si el espacio de trabajo no tiene actualmente miembros asociados, esta lista está vacía.
4. Pulse **Cambiar rol** para cambiar el rol de usuario para el miembro. Se abrirá el diálogo **Cambiar rol**.
5. Debajo de **Rol**, seleccione una de las opciones siguientes:
 - Para conceder autorización al miembro para leer o ver información en el espacio de trabajo colaborativo, seleccione **Lector**
 - Para conceder autorización al miembro para leer y escribir información en el espacio de trabajo colaborativo, seleccione **Autor**
 - Para conceder autorización al miembro para leer y escribir información en el espacio de trabajo colaborativo; para añadir, cambiar o eliminar el acceso de miembros al espacio de trabajo y para personalizar el espacio de trabajo, seleccione **Gestor**
6. Pulse **Aceptar** para cambiar el rol de usuario para el miembro del espacio de trabajo colaborativo.


Eliminar un miembro de un espacio de trabajo colaborativo (Business Edition)

 Nota: Sólo un usuario con autorización de Gestor para el espacio de trabajo colaborativo seleccionado puede eliminar un miembro del espacio de trabajo.

Para eliminar un miembro existente de un espacio de trabajo colaborativo, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. En el menú **Tienda**, pulse **Espacios de trabajo colaborativos**. Se visualizará una lista de los espacios de trabajo colaborativos con los que está autorizado a trabajar.
3. Marque el recuadro de selección que hay a la izquierda del espacio de trabajo con el que desea trabajar y pulse **Miembros** para listar los miembros existentes.
4. Dependiendo de si desea eliminar uno o varios miembros del espacio de trabajo colaborativo, efectúe una de las siguientes acciones:
 - Para eliminar un miembro, marque el recuadro de selección a la izquierda del miembro que desea eliminar.
 - Para eliminar varios miembros, marque los recuadros de selección a la izquierda de todos los miembros que desea eliminar.
 - Para eliminar todos los miembros de esta lista, seleccione el icono de recuadro de selección situado en la parte superior izquierda de la lista (junto a la columna **Nombre**).
5. Pulse **Eliminar** para eliminar los miembros seleccionados de la lista **Miembros**.

Abrir un espacio de trabajo colaborativo (Business Edition)

 Para abrir un espacio de trabajo colaborativo existente, haga lo siguiente:

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

2. En el menú **Tienda**, pulse **Espacios de trabajo colaborativos**. Se visualizará una lista de los espacios de trabajo colaborativos con los que está autorizado a trabajar.
3. Abra el espacio de trabajo colaborativo efectuando una de las acciones siguientes:
 - Marque el recuadro de selección junto al espacio de trabajo que desea abrir y pulse **Abrir**.
 - En la columna **Nombre**, pulse el nombre del espacio de trabajo colaborativo que desea abrir.

El espacio de trabajo colaborativo se abre en una ventana de navegador separada.

Suprimir un espacio de trabajo colaborativo (Business Edition)

Business Nota: Sólo un usuario con autorización de Gestor para el espacio de trabajo colaborativo seleccionado puede suprimir el espacio de trabajo.

Para suprimir un espacio de trabajo colaborativo existente, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. En el menú **Tienda**, pulse **Espacios de trabajo colaborativos**. Se visualizará una lista de los espacios de trabajo colaborativos con los que está autorizado a trabajar.
3. Seleccione y suprima espacios de trabajo colaborativos de la siguiente manera:
 - Para suprimir un espacio de trabajo colaborativo, marque el recuadro de selección junto al espacio de trabajo que desea suprimir y pulse **Suprimir** para eliminar el espacio de trabajo de la lista **Espacios de trabajo colaborativos**.
 - Para suprimir varios espacios de trabajo colaborativos, marque el recuadro de selección junto a cada espacio de trabajo que desea suprimir y pulse **Suprimir** para eliminar los espacios de trabajo de la lista **Espacios de trabajo colaborativos**.
 - Para suprimir todos los espacios de trabajo colaborativos listados, seleccione el icono de recuadro de selección situado en la parte superior izquierda de la lista de espacios de trabajo y pulse **Suprimir** para eliminar los espacios de trabajo de la lista **Espacios de trabajo colaborativos**.

Habilitar el correo electrónico para espacios de trabajo colaborativos (Business Edition)

Business

Para habilitar el funcionamiento del correo electrónico con los espacios de trabajo colaborativos, haga lo siguiente:

Nota: Si desea habilitar la notificación por correo electrónico en los espacios de trabajo colaborativos, asegúrese de que cuando añada usuarios que no estén asociados actualmente al espacio de trabajo, tanto el remitente como el receptor tengan direcciones de correo electrónico asociadas a su perfil en la base de datos. Las direcciones pueden estar almacenadas en la Consola de administración o en una página de registro de la tienda, en el caso en que los clientes se registren a

través de la tienda. Si el remitente o el receptor no tienen dirección de correo electrónico, no se enviará correo electrónico.

1. Abra la Consola de administración y conéctese como Administrador (por ejemplo, conéctese como wcsadmin). Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. En el menú **Configuración**, pulse **Transportes**. Se muestra una lista de configuraciones de transporte para el sitio.
3. En esta lista, seleccione el recuadro de selección que hay junto a **Correo electrónico** y pulse **Configurar**. Se abrirá el diálogo **Parámetros de configuración del transporte**.
4. Complete la información de configuración del correo electrónico, de la forma siguiente:
 - a. En el campo **Sistema principal**, escriba el nombre de sistema principal totalmente calificado de su servidor de correo electrónico (por ejemplo, email.torolab.ibm.com).
 - b. En **Protocolo**, compruebe que esté especificado **SMTP**.
 - c. Pulse **Aceptar** para guardar los cambios, cerrar el diálogo y volver a la página principal de la Consola de administración.
5. En el menú **Configuración**, pulse **Tipos de mensajes**. Se muestra una lista de configuraciones de tipo de mensajes para el sitio.
6. En la lista, pulse **Nuevo** para crear un nuevo tipo de mensaje para los espacios de trabajo colaborativos. Se inicia un asistente que muestra, en primer lugar, la página **Asignación de transporte de mensajes**.
7. Complete la información de configuración del tipo de mensaje, de la forma siguiente:
 - a. En la lista desplegable **Tipo de mensaje**, seleccione **Mensaje de notificación para espacios de trabajo colaborativos**.
 - b. En el campo **Gravedad del mensaje**, escriba 0 a 0.
 - c. En la lista desplegable **Transporte**, seleccione **Correo electrónico**.
 - d. En la lista desplegable **Formato de dispositivo**, seleccione **Formato de dispositivo estándar**.
 - e. Pulse **Siguiente**.
8. La página **Asignación de transporte de mensajes** muestra los parámetros especificados para la notificación por correo electrónico. Observe que el servidor de correo electrónico que ha especificado en el paso 4 aparece en el campo **Sistema principal** de esta página. Acepte los valores por omisión para el resto de los campos de esta página y pulse **Terminar**. Si el campo **Sistema principal** está vacío, tendrá que escribir el servidor de correo electrónico (por ejemplo, email.torolab.ibm.com) en esta página.

Mantenimiento de la información del centro de despacho de pedidos

Lista de centros de despacho de pedidos

Para listar los centros 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 **Tienda**, pulse **Centros de despacho de pedidos**. Se muestra la lista **Centros de despacho de pedidos**.

3. Para trabajar con un centro de despacho de pedidos concreto, seleccione el recuadro de selección a la izquierda del centro de despacho de pedidos con el que desea trabajar y pulse uno de los botones de la página.
4. Para seleccionar todos los centros de despacho de pedidos de la lista, seleccione el icono del recuadro de selección de la parte superior izquierda de la lista.
5. Para navegar por la lista, pulse **Principio**, **Fin**, **Siguiente** o **Anterior**.

Crear un centro de despacho de pedidos

Para crear 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 **Tienda**, pulse **Centros de despacho de pedidos**. Se muestra la lista **Centros de despacho de pedidos**.
3. Pulse en **Nuevo**. Se abrirá el diálogo Nuevo centro de despacho de pedidos.
4. Proporcione la información correcta para los campos. Hay ayuda disponible para el diálogo.
5. Pulse **Aceptar** para crear el centro de despacho de pedidos.

Cambiar un centro de despacho de pedidos

Para cambiar 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 **Tienda**, pulse **Centros de despacho de pedidos**. Se muestra la lista **Centros de despacho de pedidos**.
3. Seleccione el recuadro de selección que hay junto al centro de despacho de pedidos con el que desea trabajar y pulse **Cambiar**. Se abrirá el diálogo Centro de despacho de pedidos.
4. Actualice los campos según sea necesario. Hay ayuda disponible para la página.
5. Pulse **Aceptar** para guardar los cambios.

Suprimir un centro de despacho de pedidos

Para suprimir uno o varios centros 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 **Tienda**, pulse **Centros de despacho de pedidos**. Se muestra la lista **Centros de despacho de pedidos**.
3. Seleccione los recuadros de selección junto a los centros de despacho de pedidos que desee suprimir y pulse **Suprimir**. Se muestra un mensaje que confirma la supresión.
4. Pulse **Aceptar** para suprimir los centros de despacho de pedidos

Importante: Cuando pulsa **Aceptar** el centro de despacho de pedidos queda marcado para suprimirlo de la base de datos. Para suprimir el centro de despacho de pedidos totalmente, el administrador del sistema debe ejecutar el programa de utilidad de Limpieza de base de datos. Si un centro de despacho de pedidos tiene artículos pedidos en ese centro, no se puede marcar para supresión.

Mantenimiento de las razones de devolución

Razones de devolución

Una tienda define sus razones por la devolución de un producto. Estas incluyen las razones desde la perspectiva del cliente y desde la perspectiva del comerciante o vendedor, puesto que puede que no sean siempre las mismas. Por ejemplo, puede que un cliente devuelva un producto porque no funciona correctamente, pero el comerciante o vendedor puede considerar que el cliente no ha seguido las instrucciones de utilización del producto y que éste en realidad funciona correctamente. Las razones de devolución se basan en la perspectiva del cliente o del comerciante o vendedor.

Las razones de devolución deben estar definidas antes de que se pueda recibir mercancía de un cliente y antes de que pueda producirse la disposición.

Lista de razones de la devolución

Para listar las razones de la devolución, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. En el menú **Tienda**, pulse **Razones de la devolución**. Se muestra la lista **Razones de la devolución**.
3. Para trabajar con una razón de devolución individual, seleccione el recuadro de selección junto a la razón de devolución con la que desea trabajar y pulse uno de los botones de la página.
4. Para seleccionar todas las razones de devolución de esta lista, seleccione el icono del recuadro de selección de la parte superior izquierda de la lista.
5. Para navegar por la lista, pulse **Principio**, **Fin**, **Siguiente** o **Anterior**.

Crear una razón de devolución

Para crear una razón de devolución, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. En el menú **Tienda**, pulse **Razones de la devolución**. Se muestra la lista **Razones de la devolución**.
3. Pulse en **Nuevo**. Se abrirá el diálogo Nueva razón de devolución
4. Proporcione la información correcta para los campos. Hay ayuda disponible para la página.
5. Pulse **Aceptar** para crear la razón de devolución.

Cambiar una razón de devolución

Para modificar una razón de devolución, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. En el menú **Tienda**, pulse **Razones de la devolución**. Se muestra la lista **Razones de la devolución**.
3. Seleccione el recuadro de selección que hay junto a la razón de devolución con la que desea trabajar y pulse **Cambiar**. Se abrirá el diálogo Razón de devolución
4. Actualice los campos según sea necesario. Hay ayuda disponible para la página.

5. Pulse **Aceptar** para guardar los cambios.

Suprimir una razón de devolución

Para suprimir una o varias razones de devolución, haga lo siguiente:




1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. En el menú **Tienda**, pulse **Razones de la devolución**. Se muestra la lista **Razones de la devolución**.
3. Seleccione los recuadros de selección junto a las razones de devolución que desee suprimir y pulse **Suprimir**. Se muestra un mensaje que confirma la supresión.
4. Pulse **Aceptar** para suprimir las razones de devolución.

Importante: Cuando pulsa **Aceptar** la razón de devolución queda marcada para suprimirla de la base de datos. Para suprimir la razón de devolución totalmente, el administrador del sistema debe ejecutar el programa de utilidad de Limpieza de base de datos.

Mantenimiento de las devoluciones

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.

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.

Capítulo 3. Director de operaciones: tareas exclusivas

Mantenimiento de las devoluciones

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.
- ▶ B2C En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar clientes**.
 - ▶ B2B 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.
 - ▶ B2B 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.

 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. 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.  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.
 - ▶ **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.
 -  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 **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.  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.

- **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.

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 sometimientos de aprobación (Business Edition)

Para buscar una aprobación sometida específica o un grupo de aprobaciones sometidas, efectúe lo siguiente:



1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2. Pulse **Tienda > Buscar sometimientos de aprobación**. Se mostrará la página Sometimientos de aprobación.
3. Pulse **Buscar**. Se mostrará la página Buscar sometimientos de aprobación.
4. Especifique el criterio correcto para la búsqueda

- Número de petición
Si va a buscar una petición específica, inserte su número de ID, si lo conoce.
 - Proceso
Si desea recuperar todas las peticiones para un proceso específico, selecciónelo aquí.
 - Aprobador
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 aquí 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 - Sometimientos de aprobación.
Si se recuperan todos los sometimientos o los sometimientos pendientes, el aspecto de la página será idéntico al de la página Sometimientos de aprobación.
Si la búsqueda recupera los sometimientos de aprobación que están en un estado de aprobado o rechazado, la página incluirá dos columnas adicionales: Aprobado el, Rechazado el y Observaciones.

Mantenimiento de los registros de inventario esperado

Crear un registro de inventario esperado



Para crear un registro de inventario esperado, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Comercialización**, pulse **Inventario esperado**.
 En el menú **Productos** pulse **Inventario esperado**.
Se muestra la lista **Inventario esperado**.
3. Pulse en **Nuevo**. Se inicia el cuaderno Nuevo inventario esperado que muestra en primer lugar la página General.
4. Proporcione la información adecuada en los campos y pulse **Siguiente** para pasar a la página siguiente. Pulse **Anterior** para volver a la página anterior, si es necesario. En cada página encontrará ayuda.
5. En la página Detalles, pulse **Añadir**. Se abrirá el diálogo Buscar productos.
6. Busque el producto que desee añadir al inventario esperado proporcionando la información parcial o completa en cualquiera de los campos **Nombre** y **Código de artículo**. Pulse **Buscar**. El diálogo Buscar producto busca en BASEITMDESC.SHORTDESCRIPTION las consultas de **Nombre** y en ITEMSPC.PARTNUMBER las consultas de **Código de artículo**, y muestra el inventario que coincide con los criterios de búsqueda en la lista **Productos - Resultados de la búsqueda**.
7. Seleccione el recuadro de selección que hay junto al producto que desea añadir al registro de inventario esperado y pulse **Aceptar**. Se abre el diálogo Añadir detalles de inventario esperado, con el producto seleccionado incluido en la lista.
8. Proporcione la información correcta para los campos y pulse **Aceptar**. Se volverá a abrir la página Detalles con el nuevo detalle añadido.

9. Pulse **Añadir** para añadir más productos o seleccione un recuadro de selección junto a un producto de la lista y pulse **Cambiar** para cambiarlo o **Suprimir** para suprimirlo.
10. Cuando haya terminado de añadir, cambiar o suprimir productos y haya completado todas las páginas del asistente, pulse **Finalizar** en la página **Detalles** para crear el registro de inventario esperado.

Cambiar un registro de inventario esperado

Para ver o cambiar un registro de inventario esperado, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Comercialización**, pulse **Inventario esperado**.
 En el menú **Productos** pulse **Inventario esperado**.
Se muestra la lista **Inventario esperado**.
3. Efectúe una de las acciones siguientes:
 - Seleccione el recuadro de selección que hay junto al registro de inventario esperado con el que desea trabajar y pulse **Cambiar**.
 - En la columna **Proveedor**, pulse el nombre del proveedor del inventario esperado.



Se inicia el cuaderno **Cambiar inventario esperado**, que muestra en primer lugar la página **General**.

4. Actualice los campos según sea necesario y utilice los enlaces de la izquierda para conmutar entre páginas. En cada página encontrará ayuda.
5. En la página **Detalles**, seleccione el recuadro de selección junto al producto que desea ver o cambiar y pulse **Cambiar**. Se abrirá el diálogo **Cambiar detalles de inventario esperado**.
6. Vea o actualice los campos según sea necesario y pulse **Aceptar** para guardar los cambios y cerrar el cuaderno.

Nota: Debido a restricciones de espacio, la fecha de recepción esperada y los comentarios no se muestran en la lista **Detalles de inventario esperado**. Para ver esta información, siga los pasos indicados más arriba para abrir el diálogo **Cambiar detalles de inventario esperado**.

Cerrar un registro de inventario esperado



Para cerrar uno o más registros de inventario esperado, efectúe lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Comercialización**, pulse **Inventario esperado**.
 En el menú **Productos**, pulse **Inventario esperado**.
Se muestra la lista **Inventario esperado**.
3. Seleccione los recuadros de selección a la izquierda de los registros de inventario esperado que desea cerrar y pulse **Cerrar**.
4. Aparecerá un mensaje solicitándole que confirme que desea cerrar los registros de inventario esperado. Pulse **Aceptar** para cerrarlos.
5. Se renovará la lista **Inventario esperado** y se suprimirán los registros de inventario esperado cerrados.

Importante: Una vez que se cierra un registro de inventario esperado, no se puede volver a abrir. Antes de cerrarlo, asegúrese de que ha recibido todo el inventario asociado con el registro de inventario esperado.

Suprimir un registro de inventario esperado

Para suprimir un registro de inventario esperado, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Comercialización**, pulse **Inventario esperado**.
 En el menú **Productos** pulse **Inventario esperado**.
Se muestra la lista **Inventario esperado**.
3. Seleccione el recuadro de selección que hay junto al registro de inventario esperado que desea suprimir y pulse **Suprimir**.
4. Aparecerá un mensaje solicitándole que confirme que desea suprimir los registros de inventario esperado. Pulse **Aceptar** para suprimirlo.
5. Se renovará la lista **Inventario esperado** y se suprimirán el registro de inventario esperado suprimido. Solamente puede suprimir un registro de inventario esperado cada vez.

Importante: Cuando pulsa **Aceptar** el registro de inventario esperado queda marcado para suprimirlo de la base de datos. Para suprimir el registro de inventario esperado totalmente, el administrador del sistema debe ejecutar el programa de utilidad de Limpieza de base de datos.

Informes de Business Intelligence

Informes de gestión de cuentas y contratos (Business Edition)

Business

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

Ver informes de gestión de cuentas y contratos (Business Edition)

Business

Para ver los informes de gestión de cuentas y contratos, 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**. Se muestra la lista de cuentas que contiene las cuentas que hay definidas para la tienda.
3. Seleccione el recuadro de selección a la izquierda de una cuenta.
4. Pulse **Informes**. Se muestra la lista Informes de gestión de cuentas. Pulse el título del informe que desea revisar.
5. Se muestra el informe seleccionado.

Informes de gestión de pedidos

Informes de operaciones

Hay 12 informes de operaciones disponibles para ayudarle a gestionar de forma eficiente el inventario, el despacho de pedidos y las tiendas. Estos informes están diseñados para que puedan acceder a ellos usuarios con varios roles, que se indican a continuación:

- Vendedor y director de marketing: analiza el rendimiento y las tendencias de ventas y toma decisiones acerca de las promociones y las campañas de venta, además de otras decisiones de negocio cuyo objetivo es el incremento de los ingresos.
- Comprador, jefe de producto y gestor de categorías: hace un seguimiento del inventario, de los registros de inventario esperado, de las recepciones y de las razones de las devoluciones y toma decisiones respecto a las órdenes de compra.
- Director de operaciones: gestiona el despacho de pedidos, gestiona los pedidos desde la recepción hasta el despacho y hace un seguimiento de los pedidos en los que faltan confirmaciones de pedido.

Están disponibles los informes siguientes:

- Informe de recepciones de inventario por producto - Revisar recepciones de inventario
- Informe de recepciones de inventario mediante registros de inventario esperado - Revisar recepciones de registro de inventario esperado
- Informe de estado del inventario - Revisar la asignación de inventario actual y el estado de recepción de los productos en existencias
- Informe de registros de inventario esperado abiertos - Revisar recepciones esperadas y registros de inventario esperado pendientes
- Informe de resumen del pedido - Revisar y analizar el rendimiento de la tienda
- Informe de devoluciones pendientes - Determinar qué inventario devuelto no se ha recibido aún
- Informe de pedidos en espera retrasados - Determinar qué pedidos en espera se han retrasado
- Informe de ajustes de inventario - Revisar los ajustes de inventario
- Informe de productos en espera - Determinar qué productos están en espera y cuántos de cada uno de ellos
- Informe de recepciones de devolución no dispuestas - Determina qué productos devueltos no se han dispuesto
- Informe de devoluciones con recepciones parciales - Determinar qué devoluciones no se han completado totalmente debido a que no se han recibido los productos



- Informe de excepciones de envío - Determinar en qué salidas falta información de manifiesto

Capítulo 4. Empaquetador

Requisición de artículos



Lista de lotes de requisición de artículos

Para listar lotes de requisición de artículos, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Lotes de requisición de artículos**.
 En el menú **Logística**, pulse **Lotes de requisición de artículos**.
Se muestra la lista **Lote de requisición de artículos**.
3. Para trabajar con un lote de requisición de artículos concreto, seleccione el recuadro de selección a la izquierda del lote de requisición de artículos y pulse uno de los botones de la página.
4. Para seleccionar todos los lotes de requisición de artículos de esta lista, seleccione el icono del recuadro de selección de la parte superior izquierda de la lista.
5. Para navegar por la lista, pulse **Principio**, **Fin**, **Siguiente** o **Anterior**.

Crear un lote de requisición de artículos



Para crear un lote de requisición de artículos, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Lotes de requisición de artículos**.
 En el menú **Logística**, pulse **Lotes de requisición de artículos**.
Se muestra la lista **Lote de requisición de artículos**.
3. Pulse **Crear siguiente**.
4. Se muestra un mensaje de confirmación cuando se ha creado el lote de requisición de artículos.

Nota: Si hay más del número máximo de salidas disponibles para incluirlas en el lote de requisición de artículos, estas salidas se incluirán en el siguiente lote de requisición de artículos. Si no hay ninguna salida disponible para crear un lote de requisición de artículos, se muestra un mensaje informativo.



Ver un comprobante de requisición de artículos

Para ver un comprobante de requisición de artículos, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Lotes de requisición de artículos**.
 En el menú **Logística**, pulse **Lotes de requisición de artículos**.
Se muestra la lista **Lote de requisición de artículos**.
3. Seleccione el recuadro de selección junto al lote de requisición de artículos con el que desea trabajar y pulse **Ver lote de requisición de artículos**. Aparecerá la página **Imprimir comprobante de requisición de artículos**.
4. Pulse **Aceptar** para cerrar la página.

Imprimir un comprobante de requisición de artículos



Para ver un comprobante de requisición de artículos, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Lotes de requisición de artículos**.
 En el menú **Logística**, pulse **Lotes de requisición de artículos**.
Se muestra la lista **Lote de requisición de artículos**.
3. Seleccione el recuadro de selección junto al lote de requisición de artículos con el que desea trabajar y pulse **Ver lote de requisición de artículos**. Aparecerá la página Imprimir comprobante de requisición de artículos.
4. Pulse **Imprimir**.

Empaquetado



Listar listas de embalaje

Para listar las listas de embalaje, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Lotes de requisición de artículos**.
 En el menú **Logística**, pulse **Lotes de requisición de artículos**.
Se muestra la lista **Lote de requisición de artículos**.
3. Seleccione el recuadro de selección junto al lote de requisición de artículos con el que desea trabajar y pulse **Listas de embalaje**. Se muestra la lista **Listas de embalaje**.
4. Para trabajar con una lista de embalaje concreta, seleccione el recuadro de selección junto a la lista de embalaje con la que desea trabajar y pulse uno de los botones de la página.
5. Para seleccionar todas las listas de embalaje, seleccione el icono del recuadro de selección de la parte superior izquierda de la lista.
6. Para navegar por la lista, pulse **Principio**, **Fin**, **Siguiente** o **Anterior**.



Ver una lista de embalaje

Para ver una lista de embalaje, efectúe lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Lotes de requisición de artículos**.
 En el menú **Logística**, pulse **Lotes de requisición de artículos**.
Se muestra la lista **Lote de requisición de artículos**.
3. Seleccione el recuadro de selección junto al lote de requisición de artículos con el que desea trabajar y pulse **Listas de embalaje**. Se muestra la lista **Listas de embalaje**.
4. Seleccione el recuadro de selección junto a la lista de embalaje con la que desea trabajar y pulse **Ver**. Se muestra la página Lista de embalaje
5. Pulse **Aceptar** para cerrar la página.

Imprimir una lista de embalaje



Para imprimir una lista de embalaje, efectúe lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Lotes de requisición de artículos**.
 En el menú **Logística**, pulse **Lotes de requisición de artículos**. Se muestra la lista **Lote de requisición de artículos**.
3. Pulse **Listas de embalaje**. Se muestra la lista **Listas de embalaje**.
4. Pulse **Ver**. Se muestra la página Lista de embalaje
5. Pulse **Imprimir**.

Envío



Lista de salidas listas para enviar

Para listar las salidas listas para enviar, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Salidas listas para enviar**.
 En el menú **Logística**, pulse **Salidas listas para enviar**. Se muestra la lista **Salidas listas para enviar**.
3. Para trabajar con una salida concreta, seleccione el recuadro de selección junto a la salida con la que desea trabajar y pulse uno de los botones de la página.
4. Para seleccionar todas las salidas de esta lista, seleccione el icono del recuadro de selección de la parte superior izquierda de la lista.
5. Para navegar por la lista, pulse **Principio**, **Fin**, **Siguiente** o **Anterior**.



Lista de paquetes de una salida

Para listar los paquetes de una salida, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Salidas listas para enviar**.
 En el menú **Logística**, pulse **Salidas listas para enviar**. Se muestra la lista **Salidas listas para enviar**.
3. Seleccione el recuadro de selección junto a la salida con la que desea trabajar y pulse **Paquetes**. Se muestra la lista **Paquetes**.
4. Para trabajar con un paquete concreto, seleccione el recuadro de selección a la izquierda del paquete con el que desea trabajar y pulse uno de los botones de la página.
5. Para seleccionar todos los paquetes de esta lista, seleccione el icono del recuadro de selección de la parte superior izquierda de la lista.
6. Para navegar por la lista, pulse **Principio**, **Fin**, **Siguiente** o **Anterior**.

Añadir un paquete a un envío



Para añadir un paquete a un 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 **Salidas listas para enviar**.
 En el menú **Logística**, pulse **Salidas listas para enviar**. Se muestra la lista **Salidas listas para enviar**.

3. Seleccione el recuadro de selección junto a la salida con la que desea trabajar y pulse **Paquetes**. Se muestra la lista **Paquetes**.
4. Pulse en **Nuevo**. Se abrirá el diálogo Nuevos detalles del paquete.
5. Entre información en todos los campos obligatorios y en los campos opcionales que desee y pulse **Aceptar**.



Cambiar un paquete en un envío

Para cambiar la información de un paquete de un envío, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, seleccione **Salidas listas para enviar**.
 En el menú **Logística**, seleccione **Salidas listas para enviar**. Se muestra la lista **Salidas listas para enviar**.
3. Seleccione el recuadro de selección junto a la salida con la que desea trabajar y pulse **Paquetes**. Se muestra la lista **Paquetes**.
4. Seleccione el recuadro de selección que hay junto al paquete que desea cambiar y pulse **Cambiar**. Se abrirá el diálogo Cambiar detalles del paquete.
5. Cambie la información en los campos deseados y pulse **Aceptar**.



Suprimir un paquete de un envío

Para suprimir un paquete de un 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 **Salidas listas para enviar**.
 En el menú **Logística**, pulse **Salidas listas para enviar**. Se muestra la lista **Salidas listas para enviar**.
3. Seleccione el recuadro de selección junto a la salida con la que desea trabajar y pulse **Paquetes**. Se muestra la lista **Paquetes**.
4. Seleccione el recuadro de selección que hay junto al paquete que desea suprimir y pulse **Suprimir**.

Confirmar el envío de una salida

Para confirmar el envío de una salida, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Salidas listas para enviar**.
 En el menú **Logística**, pulse **Salidas listas para enviar**. Se muestra la lista **Salidas listas para enviar**.
3. Seleccione el recuadro de selección junto a la salida con la que desea trabajar y pulse **Confirmar envío**. Se muestra un mensaje indicando que se ha confirmado el envío de la salida seleccionada. Si no se ha entrado información del paquete, se muestra un mensaje solicitando dicha información. Debe entrar información sobre el paquete antes de confirmar el envío.

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.

Listar inventario esperado



Para listar el inventario esperado, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Comercialización** u **Operaciones** pulse **Inventario esperado**.
 En el menú **Productos** o **Logística**, pulse **Inventario esperado**. Se muestra la lista **Inventario esperado**.
3. Para trabajar con un registro de inventario esperado concreto, seleccione el recuadro de selección junto al registro de inventario esperado con el que desea trabajar y pulse uno de los botones de la página.
4. Para seleccionar todos los registros de inventario esperado de esta lista, seleccione el icono del recuadro de selección de la parte superior izquierda de la lista.
5. Para navegar por la lista, pulse **Principio**, **Fin**, **Siguiente** o **Anterior**.

Capítulo 5. Receptor

Listar detalles de inventario esperado



Para listar los detalles del inventario esperado, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Comercialización** u **Operaciones** pulse **Inventario esperado**.
 En el menú **Productos** o **Logística**, pulse **Inventario esperado**. Se muestra la lista **Inventario esperado**.
3. Seleccione el recuadro de selección que hay junto al registro de inventario esperado con el que desea trabajar y pulse **Detalles**. Se muestra la lista **Detalles de inventario esperado**.
4. Para trabajar con un inventario esperado concreto, seleccione el recuadro de selección junto al detalle con el que desea trabajar y pulse uno de los botones de la página.
5. Para seleccionar todos los detalles de inventario esperado de esta lista, seleccione el icono del recuadro de selección de la parte superior izquierda de la lista.
6. Para navegar por la lista, pulse **Principio**, **Fin**, **Siguiente** o **Anterior**.

Nota: Debido a restricciones de espacio, la fecha de recepción esperada y los comentarios no se muestran en la lista **Detalles de inventario esperado**. Para ver esta información en el diálogo Cambiar detalles de inventario esperado, siga los pasos indicados en Cambiar un registro de inventario esperado.

Listar recepciones para un registro de inventario esperado



Para listar las recepciones de un registro de inventario esperado, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Comercialización** u **Operaciones** pulse **Inventario esperado**.
 En el menú **Productos** o **Logística**, pulse **Inventario esperado**. Se muestra la lista **Inventario esperado**.
3. Seleccione el recuadro de selección que hay junto al registro de inventario esperado con el que desea trabajar y pulse **Detalles**. Se muestra la lista **Detalles de inventario esperado**.
4. Seleccione el recuadro de selección junto al detalle con el que desea trabajar y pulse **Recepciones anteriores**. Se muestra la lista **Recepciones anteriores**.

Recibir inventario esperado

Para recibir inventario esperado, haga lo siguiente:

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



2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Inventario esperado**.
 En el menú **Logística**, pulse **Inventario esperado**.
Se muestra la lista **Inventario esperado**.
3. Seleccione el recuadro de selección que hay junto al registro de inventario esperado sobre el que desea recibir inventario y pulse **Detalles**. Se muestra la lista **Detalles de inventario esperado**.
4. Efectúe una de las acciones siguientes:
 - Seleccione el recuadro de selección junto al código de artículo que desea recibir y pulse **Recibir**.
 - En la columna **Código de artículo**, pulse el código de artículo.

Se abrirá el diálogo Recibir inventario esperado.
5. Proporcione la información adecuada en los campos y pulse **Aceptar** para guardar la información.

Nota: Es posible que reciba más o menos inventario de la cantidad esperada.

Ajustar la cantidad de inventario



Para ajustar la cantidad de inventario, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
 -  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar inventario**.
 -  En el menú **Logística**, pulse **Buscar inventario**.Se abrirá el diálogo Buscar inventario.
2. Busque el inventario que desee ajustar proporcionando la información parcial o completa en cualquiera de los campos **Nombre** y **Código de artículo**. Pulse **Buscar**. El diálogo Buscar inventario busca en BASEITMDSC.SHORTDESCRIPTION las consultas de **Nombre** y en ITEMSPC.PARTNUMBER las consultas de **Código de artículo**, y muestra el inventario que coincide con los criterios de búsqueda en la lista **Inventario - Resultados de la búsqueda**.
3. Seleccione el recuadro de selección junto al código de artículo que desea ajustar y pulse **Ajustar cantidad**. Se abrirá el diálogo Ajustar cantidad.
4. Proporcione la información correcta para los campos y pulse **Aceptar**.

Importante: No utilice el diálogo Ajustar cantidad para recibir el inventario. Si el inventario tiene asociado un registro de inventario esperado, utilice la lista **Inventario esperado** para recibirlo. De lo contrario, utilice el diálogo Recepción ad hoc.

Crear una recepción de inventario ad hoc

Para crear una recepción de inventario ad hoc, haga lo siguiente:

1.  En el menú **Operaciones**, pulse **Buscar inventario**.
 En el menú **Logística**, pulse **Buscar inventario**.
Se abrirá el diálogo Buscar inventario.
2. Busque el inventario que desee recibir proporcionando la información parcial o completa en cualquiera de los campos **Nombre** y **Código de artículo** y pulse **Buscar**. El diálogo Buscar inventario busca en BASEITMDSC.SHORTDESCRIPTION las consultas de **Nombre** y en



ITEMSPC.PARTNUMBER las consultas de **Código de artículo**, y muestra el inventario que coincide con los criterios de búsqueda en la lista **Inventario - Resultados de la búsqueda**.

3. Seleccione el recuadro de selección junto al código de artículo que desea recibir y pulse **Recepción ad hoc**. Se abrirá el diálogo Recepción ad hoc.
4. Proporcione la información correcta para los campos y pulse **Aceptar**.

Capítulo 6. Administrador de devoluciones



Listar productos devueltos

Para listar los productos devueltos, haga lo siguiente:

1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Devoluciones**.
 En el menú **Logística**, pulse **Devoluciones**.
Se muestra la lista **Devoluciones**.
3. Seleccione el recuadro de selección junto a la devolución con la que desea trabajar y pulse **Productos devueltos**. Se muestra la lista **Productos devueltos**.
4. Para trabajar con un producto devuelto concreto, seleccione el recuadro de selección junto al producto devuelto con el que desea trabajar y pulse uno de los botones de la página.
5. Para navegar por la lista, pulse **Principio**, **Fin**, **Siguiente** o **Anterior**.

Seleccionar la disposición de los productos devueltos

Para seleccionar la disposición de los productos devueltos, haga lo siguiente:



1. Abra WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús.
2.  En el menú **Operaciones**, pulse **Devoluciones**.
 En el menú **Logística**, pulse **Devoluciones**.
Se muestra la lista **Devoluciones**.
3. Seleccione el recuadro de selección junto a la devolución con la que desea trabajar y pulse **Productos devueltos**. Se muestra la lista **Productos devueltos**.
4. Seleccione el recuadro de selección que hay junto al producto devuelto con el que desea trabajar y pulse **Disposición**. Se muestra la página **Disposición**.
5. Proporcione la información adecuada en los campos y pulse **Añadir** para guardar la información.

Crear y ver informes de operaciones



Puede crear y ver informes de operaciones de varias formas, dependiendo de los informes que desee ejecutar. En todos los casos, necesitará abrir WebSphere Commerce Accelerator. Dependiendo del rol del usuario, aparecerán uno o más menús. Tenga en cuenta que se puede acceder a algunos de los métodos mediante más de un método y que es posible que no tenga acceso a algunos de los informes.

Importante: Los informes de operaciones devuelven información basándose en lo que hay en la base de datos. Los datos que se han marcado para supresión se incluirán en los informes, pero no así los datos que se han suprimido de la base de datos mediante el programa de utilidad de Limpieza de base de datos.



Para crear y ver informes de inventario, haga lo siguiente:

1.  En el menú **Operaciones**, pulse **Informes de inventario**.
 En el menú **Logística**, pulse **Informes de inventario**.
Se muestra la lista **Informes de inventario**.
2. Seleccione uno de los informes siguientes. Hay ayuda disponible para cada informe.
 - Informe de recepciones de inventario por producto
 - Informe de ajustes de inventario
 - Informe de estado del inventario
 - Informe de productos en espera
 - Informe de registros de inventario esperado abiertos



Para crear y ver informes de gestión de pedidos, haga lo siguiente:

1.  En el menú **Operaciones**, pulse **Informes de gestión de pedidos**.
 En el menú **Ventas**, pulse **Informes de gestión de pedidos**.
Se muestra la lista **Informes de gestión de pedidos**.
2. Seleccione uno de los informes siguientes. Hay ayuda disponible para cada informe.
 - Informe de resumen de pedidos
 - Informe de pedidos en espera retrasados



Para crear y ver informes de gestión de devoluciones, haga lo siguiente:

1.  En el menú **Operaciones**, pulse **Devoluciones**.
 En el menú **Logística**, pulse **Devoluciones**.
Se muestra la página Devoluciones.
2. Pulse **Informes**. Se muestra la lista **Informes de gestión de devoluciones**.
3. Seleccione uno de los informes siguientes. Hay ayuda disponible para cada informe.
 - Informe de devoluciones con recepciones parciales
 - Informe de recepciones de devolución no dispuestas
 - Informe de devoluciones pendientes

Para crear y ver informes de inventario esperado, haga lo siguiente:



1.  En el menú **Comercialización** u **Operaciones**, pulse **Inventario esperado**.
 En el menú **Productos** o **Logística**, pulse **Inventario esperado**.
Se muestra la lista **Inventario esperado**.
2. Pulse **Informes**. Se muestra la lista **Informes de inventario esperado**.
3. Seleccione uno de los informes siguientes. Hay ayuda disponible para cada informe.
 - Informe de registros de inventario esperado abiertos
 - Informe de recepciones de inventario mediante registros de inventario esperado

Para crear y ver informes de productos, haga lo siguiente:

1.  En el menú **Comercialización**, pulse **Productos**.
 En el menú **Productos**, pulse **Productos**.
Se muestra la lista **Productos**.

2. Pulse **Informes**. Se muestra la lista **Informes de productos**.
3. Seleccione uno de los informes siguientes. Hay ayuda disponible para cada informe.
 - Informe de recepciones de inventario por producto
 - Informe de estado del inventario
 - Informe de productos en espera
 - Informe de devoluciones pendientes

Para crear y ver el informe de Excepciones de envío, haga lo siguiente:

1.  En el menú **Operaciones**, pulse **Lotes de requisición de artículos**.
 En el menú **Logística**, pulse **Lotes de requisición de artículos**.
Se muestra la lista **Lotes de requisición de artículos**.
2. Pulse **Informes**. Se abrirá el diálogo Informe de excepciones de envío. Hay ayuda disponible para este informe.

Apéndice. Guías de aprendizaje

Guía de aprendizaje del director de logística

El Director de logística es responsable, principalmente, de la gestión de los despachos y de la supervisión de la información sobre los envíos. Además, el Director de logística supervisa las actividades de los siguientes roles de usuario: Receptor, Administrador de devoluciones y Empaquetador. El rol de Director de logística sólo existe en un sitio Empresa a empresa. El rol correspondiente en una tienda Empresa a consumidor es el de Director de operaciones.

Objetivos de aprendizaje:

Aprender a llevar a cabo las siguientes tareas utilizando WebSphere Commerce Accelerator.

- Gestionar los despachos
- Gestionar la información sobre los envíos

Conocimientos previos necesarios:

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

Cómo empezar:

En el marco de navegación, pulse **Roles -> Logística/Operaciones -> Director de logística**.

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

Guía de aprendizaje del director de operaciones

El Director de operaciones puede llevar a cabo todas las tareas asignadas a los siguientes roles de usuario: Receptor, Administrador de devoluciones y Empaquetador.

Objetivos de aprendizaje:

Aprender a llevar a cabo las siguientes tareas utilizando WebSphere Commerce Accelerator.

- Gestionar los despachos
- Supervisar la información sobre envíos
- Buscar pedidos de clientes
- Crear y editar devoluciones

Conocimientos previos necesarios:

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

Cómo empezar:

En el marco de navegación, pulse **Roles -> Logística/Operaciones -> Director de operaciones**.

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

Guía de aprendizaje del empaquetador

En WebSphere Commerce, un Empaquetador es un rol definido que toma los productos de los centros de despacho de pedidos y los empaqueta para enviarlos a los clientes. El empaquetador también gestiona los comprobantes de requisición de artículos y las listas de embalaje que se utilizan para confirmar el envío de los productos durante el despacho de los pedidos.

Objetivos de aprendizaje:

Aprender a utilizar WebSphere Commerce Accelerator para llevar a cabo las siguientes tareas:

- Listar lotes de requisición de artículos
- Crear un lote de requisición de artículos
- Ver un comprobante de requisición de artículos
- Imprimir un comprobante de requisición de artículos

Conocimientos previos necesarios:

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

Cómo empezar:

En el marco de navegación, pulse **Roles -> Logística/Operaciones -> Empaquetador**.

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

Guía de aprendizaje del receptor

Objetivos de aprendizaje:

Aprender a efectuar la recepción de inventario utilizando WebSphere Commerce Accelerator. En esta guía aprenderá a:

- Recibir inventario en el centro de despacho de pedidos
- Efectuar el seguimiento de los registros de inventario esperado y de las recepciones ad hoc para los productos pedidos
- Recibir productos devueltos como resultado de las devoluciones de los clientes
- Ajustar las cantidades de inventario

Conocimientos previos necesarios:

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

Cómo empezar:

En el marco de navegación, pulse **Roles -> Logística/Operaciones -> Receptor**.

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

Guía de aprendizaje del administrador de devoluciones

Objetivos de aprendizaje:

Aprender a establecer la disposición de los productos devueltos utilizando WebSphere Commerce Accelerator. En esta guía aprenderá a:

- Gestionar la disposición de los productos devueltos.

Conocimientos previos necesarios:

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

Cómo empezar:

En el marco de navegación, pulse **Roles -> Logística/Operaciones -> Administrador de devoluciones.**

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