# GESTIÓN DE PEDIDOS Y PROCESOS CORNER DIGITAL

Instrucciones para la gestión de pedidos Eci desde la plataforma HERMES







## Plataforma Hermes

Acceder a la plataforma Hermes, <u>ACCEDER AQUÍ ></u>

Utilizaremos nuestras claves de acceso, previamente facilitadas por MODDO.

MODDO HERMES	=						C)
Zonas y Compañías	GESTIÓN DE PEDI	DOS / LISTADO GENERAL				Filtros	Columnas
Traducciones 🕨	Site de origen	Ninguna seleccionada	Site suministrador	Ninguna seleccionada	Tienda suministradora	Seleccione entrada	•
Productos •	Fecha desde		Fecha hasta		Estado	Select entry	-
Cise Drive in al	N° Pedido		Destinatario		Forma de Pago	Select entry	-
Site Principal	Tipo de pedido	Seleccione entrada	▼ Tienda de Recogida	Seleccione entrada	2		
Cliente +	Incidencias	Todas	•				
Pedido 🔸	Listado general Pedidos externos		MOSTRAR PEDIDOS GENER	ALES	PENDIENTES DE LIQUIDAR	Π	
Administración 🕨	Pedidos MiraKL				DEVOLUCIONES	0	
	Informes Informes personalizados Acceptances KPI	excel simple Imprimir facturas Reali	izar liquidación Unificar pedidos		NUMERO	D DE REGISTROS POR PAGINA	01 BUSCAR

Una vez dentro, a través del menú lateral, en la opción "Pedido" elegiremos "Pedidos MiraKL"





#### Mostrando página 1 con 25 🔹 de 4796 resultados

1234...192 🕨

NÚMERO DE PEDIDO	FECHA DESCARGA	ESTADO DEL PEDIDO	FOTO	CANTIDAD	EAN	COD. ALFA	TALLA	ACCIONES
N2809233-C-1R-1A 20180305010640-NRC180305010640495	2018-03-05 0817:52	Pendiente de confirmar		I	885434592976	1617BB0007	10.5	✓ ×
N2808838-C-1R-1A 20180304211015-NRC180304211015334	2018-03-04 2118:38	Pendiente de confirmar	2	1	óó1812454124	LITTLEo	8.5	✓ ×
N2808140-C-IR-IA 20180304135406-UATG10817082	2018-03-04 14-23:53	Pendiente de confirmar	<b>N</b> <i>P</i>	1	5055793041902	BT21-001-006	38	✓ ×
N2807735-C-1R-1A 20180304001920-UATG3251956118	2018-03-04 08:18:01	Pendiente de confirmar	1	1	190108087345	10162220	٥	✓ ×
N2806805-C-1R-1A 20180303173920-ANAGILMUNIZ	2018-03-03 17:58:31	Aceptado por Operador		1	887278287711	1003656Te	10	<b>e</b>
N2805925-C-1R-1A 20180303000815-UATG1458573836	2018-03-03 08:17:44	Aceptado por Operador	80	1	5055793053509	BT21-031-202	37	<b></b>

Encontraremos el listado de todos los pedidos disponibles del canal ECI.

Podremos utilizar los filtros superiores para localizar pedidos o estados específicos según necesidades

Si hacemos click en el Número de Pedido, podremos acceder a toda la información de dicho pedido.



### 2 Subida automática de Trackings de forma masiva



Con este funcionalidad se pueden cargar ficheros con tracking masivos para los pedidos. Podemos tener 50 pedidos y en vez de incluirlos uno a uno, subir un fichero con todos para que Hermes los asigne a cada uno de esos pedidos.

El fichero debe tener un formato .csv, y una estructura específica como el fichero que se adjunta.

Debe contener 3 columnas: Codigopedido NumeroPedido Tracking

En la primera columna, debemos utilizar una de estas opciones, en función del tipo de número de pedido que vayamos a utilizar:

### H;N2815258-C-1R-1A;02154112188890

Utilizaremos H cuando el número de pedido que usemos es el de Hermes.

### EA;20180308152915;02154112188890

Utilizaremos EA cuando el número de pedido que usemos es el PRIMER bloque del pedido ECI

### EF;20180308152915-UATG2049510970;02154112188890

Utilizaremos EF cuando el número de pedido que usemos sea el PEDIDO completo de ECI

Fichero ejemplo: Estructura\_Subida\_Masiva\_Tracking\_Hermes.csv





### **3** Cargas en la plataforma Hermes por parte de la Marca



Con este botón se pueden cargar ficheros de **PROMOCIONES**, donde se incluyan **sólo** aquellos productos que participarán en promociones futuras, como: Semana Fantástica, 8 días de Oro, Semana del deporte, Semana de la Moda, Rebajas, etc... (no deben incluirse productos **que no tengan** o vayan a tener descuento)

La estructura sería la siguiente, siempre en **formato**.csv donde los decimales deben separarse por punto (59.95) y no por comas (59,95). Igualmente el formato fecha debe ser el americano, separado por guiones. **2018-04-01** (año-mes-día)

La cabecera, debe mantenerse la que va en el fichero-plantilla que adjuntamos.

CODIGO; PRECIO PVP; PRECIO REBAJAS; FECHA INICIO; FECHA	FINALIZACION
161110A24;46.90;37.52;2018-05-06;2018-06-30	
161110B24;46.90;37.52;2018-05-06;2018-06-30	
161110C24;46.90;37.52;2018-05-06;2018-06-30	
161121A28;49.90;39.92;2018-05-06;2018-06-30	
161121B28;49.90;39.92;2018-05-06;2018-06-30	
171101A22;42.90;34.32;2018-05-06;2018-06-30	
171101B22;42.90;34.32;2018-05-06;2018-06-30	

Fichero ejemplo: Fichero\_Promociones\_ECI.csv





### 4 Descarga de albarán ECI desde plataforma Hermes

MODDO			Zono	as y Compañías 👻 Tr	aducciones 👻 Proc	ductos 👻 Site Princij	pal 🕶 Cliente 🕶 Pedido 🕶	Administración 🗕 <mark>Salir 🕞</mark>
Site	338online-34-ECI	Desde		Estado del pedido	Todos	-		•
Número de pedido		Hasta		Apellido del cliente			× LIMPIAR	<b>Q</b> BUSCAR
🚚 Subir tracking 🔚 :	Subir ofertas	Descargar etiquetas	✓ Aceptar pedidos seleccionados					
Mostrando página 1 co	n 25 🔹 de 4796 resultados							1 2 3 4 192 🕨

Con este botón se pueden descargar (una vez estén disponibles) los albaranes de los pedidos para incluir dentro del packaging del pedido.

Podemos hacer una selección múltiple de varios pedidos y descargarlos (o hacerlo uno por uno).

Cuando descargamos albaranes de forma masiva, si hemos seleccionado 10 pedidos y de ellos SÓLO tenemos disponibles 8 albaranes, en el fichero zip que nos descarga, se incluirá un listado con los pedidos que NO DISPONEN aun de albarán, (ECI aun no los ha generado) lo que nos ayudará a controlar dicha gestión.

missing\_1.txt
 Q\_N2846910-C-1R-1A.pdf
 Q\_N2846911-C-1R-1A.pdf
 Q\_N2847569-C-1R-1A.pdf
 Q\_N2847708-C-1R-1A.pdf
 Q\_N2847708-C-1R-1A.pdf
 Q\_N2847996-C-1R-1A.pdf

Fichero ejemplo: Fichero\_Albaran\_ECl.csv





## **5** Descarga de Etiquetas Logísticas desde plataforma Hermes

MODDO			Zonc	us y Compañías 👻 Tr	aducciones 👻 Prod	luctos 👻 Site Princip	al 🔹 Cliente 👻 Pedido 👻	Administración 👻 Salir 😭
Site Número de pedido	338online-34-ECI	Desde Hasta		Estado del pedido Apellido del cliente	Todos	-	X LIMPIAR	<b>Q</b> BUSCAR
🚚 Subir tracking 目	Subir ofertas	Descargar etiquetas	✓ Aceptar pedidos seleccionados					
Mostrando página 1 co	on 25 🔻 de 4796 resultados							1234192 🕨

Con este botón podremos descargar (una vez estén disponibles) las etiquetas de la compañía logística.

\*Sólo para marcas que tienen la integración logística con Moddo. (consultar compañía logística)





## 6 Aceptación de pedidos (posibilidad de aceptación masiva)

te	338online-34-ECI	Desde	<b></b>	Estado del pedido	Todos	-		
úmero de pedido		Hasta		Apellido del cliente			× LIMPIAR	Q BUSCAR
sir tracking	ubir ofertas	es Descaraar etiquetas	Aceptar pedidos seleccionados	$\mathbf{i}$				

Si hacemos una selección múltiple en el listado de pedidos, podemos aceptarlos todos de forma masiva sin tener que ir uno a uno.

Deberemos siempre asegurarnos de que tenemos el producto ok para servirlo.





MODDO			Zonas y	y Compañías 👻 Tra	ducciones 👻 Prod	uctos 👻 Site Principal	- Cliente - Pedido -	<ul> <li>Administ</li> </ul>	ración 👻 Salir 🕞
Site	338online-34-ECI	Desde		Estado del pedido	Todos	-			BUSCAD
Número de pedido		Hasta		Apellido del cliente			• LIMPIAR		JUSCAR .
🚚 Subir tracking 🗮 S	ubir ofertas	Descargar etiquetas	eptar pedidos seleccionados						
Mostrando página 1 cor	25 • de 4796 resultados								1 2 3 4 192 🕨
	NÚMERO DE PEDIDO	FECHA DESCARGA	ESTADO DEL PEDIDO	FOTO	CANTIDAD	EAN	COD, ALFA	TALLA	ACCIONES

N2809233-C-1R-1A 20180305010640-NRC180305010640495	2018-03-05 08:17:52	Pendiente de confirmar		1	885434592976	1617BB0007	10.5	~ x
N2808838-C-1R-1A 20180304211015-NRC180304211015334	2018-03-04 21:18:38	Pendiente de confirmar	2	1	ôô1812454124	LITTLEo	8.5	✓ ×
N2808146-C-1R-1A 20180304135406-UATG10817082	2018-03-04 14:23:53	Pendiente de confirmor	81	1	5055793041902	BT21-001-006	38	× ×
N2807735-C-1R-1A 20180304001920-UATG3251956118	2018-03-04 08:18:01	Pendiente de confirmar	2	1	190108087345	1016222a	6	× ×
N2806805-C-1R-1A 20180303173920-ANAGILMUNIZ	2018-03-03 17:58:31	Aceptado por Operador		1	887276287711	1003656Ta	10	<b></b>
N2805925-C-1R-1A 20180303000815-UATG1458573836	2018-03-03 08:17:44	Aceptado por Operador	80	1	5055793053509	BT21-031-202	37	<b></b>

También podemos aceptar el pedido de manera individual, utilizando los checks de la columna derecha.

🖌 ACEPTAR 🛛 🗙 RECHAZAR

De igual forma, podemos entrar dentro del pedido, haciendo click en el número de pedido, y gestionarlo desde ahí.





				- 18 - 18	
Almacén: Fecha descaraa:	Starlite-T-001-starlite Sun Feb 18 2018 10:06:42 GMT+01	IOO (Hora estándar romanc	e)		🗸 Aceptar pedido
Estado del pedido:	Pendiente de confirmar				
Nº Pedido Hermes:	N2780688-C-1R-1A				🗶 Rechazar pedido
Nº Pedido original:	20180218092857-UATG44901510	5			
Gastos envío: Total:	0				
Observaciones:	REDIDO ECI NUMERO 2018021	8002857			
	UATG44901510	0092037-			
Datos facturación			Dates apuío		
Nombre: Esperando dat	tos		Nombre: Esperando datos		
Apellidos: del cliente			Apellidos: del cliente		
Teléfono:			Teléfono:		
Móvil: 999999999	80		Móvil: 999999999		
Via: C/ Ezequiel Solana, op. 28017	, 32		Via: C/ Ezequiel Solana, 32		
Localidad: Madrid			Localidad: Madrid		
País: ES			País: ES		
a 1 - 1	10	Ϋ́ Ϋ́	7 P		
Contidad: 1 Ec	an: 8436567215816 Marca: STARLITE DESIGN Ma	odelo: 10574 Cod. alfa: 10574	Color: multicolor Material: No Aplica To	alla: Talla Unica Precio: 20.97 🗙	SIN STOCK
Cantidad:1 Ec	an: 8436567215816 Marca: STARLITE DESIGN Ma	odelo: 10574 Cod. alfa: 10574	Color: multicolor Material: No Aplica To	alla: Talla Unica Precio: 20.97 🗙	SIN STOCK

Cuando tenemos un pedido con varios artículos, podemos editar el pedido y aceptar o rechazar por artículos.

Marcaríamos como **SIN STOCK** el artículo que proceda y acto seguido aceptaremos el pedido.

Si ambos, fuesen NO VENDIBLES, podríamos rechazar el pedido.

\*Es importante tener en cuenta, que en ECI, una vez hemos ACEPTADO o RECHAZADO un pedido, ya no hay vuelta atrás. ECI graba el estado que recibe y no puede volver a reabrirse.





etalles del pedido N28:	10877-C-1R-1A - 20180305225216-UATG479	77080979
DATOS DEL PEDIDO MEN	ISAJES HISTORIAL DOCUMENTOS	
Almacén: Fecha descarga:	Diadora Heritage-T-001-diadoraheritage Mon Mar 05 2018 23:18:23 GMT+0100 (Hora están	dar romance)
Estado del pedido: Nº Pedido Hermes: Nº Pedido original:	Aceptado por Operador N2810877-C-1R-1A 20180305225216-UATG4797080979	E Reembolsar
Gastos envío: Total:	0 111	
Observaciones.		
Datos facturación		Datos envío
Nombre: SARA ISABEL		
Teléfono: 660219142	ES	Teléfono: 660219142
Móvil: 660219142		Móvil: 660219142
Via: CL CL MIRAFLORES	7 4 DCHA	Via: CL CL MIRAFLORES 7 4 DCHA
CP: 15173		CP: 15173
Localidad: OLEIROS		Localidad: OLEIROS
País: ES		Pais: ES
Cantidad: 1 Ean:	8030631136054 Marca: Diadora Heritage Madelo: J3700001604	.45141 Cod. alfa: J370000160445141 Color: beige Material: No Apiloa Talla: 4 Precio: 111

Cuando tenemos un pedido que se encuentra como ACEPTADO, nos aparecerá la opción de: TRACKING DEL PEDIDO, donde podremos visualizar este dato, que se incluirá de forma automática cuando la Marca, tiene integrada la logística con Moddo.

Igualmente aparecerá el botón para ejecutar el reembolso si fuese necesario.

Si la Marca NO tiene integrada la logística con Moddo, haciendo click en el icono de logística, podrá introducir el número de tracking de forma manual.





### PASO 1

								$\frown$
NÚMERO DE PEDIDO	FECHA DESCARGA	ESTADO DEL PEDIDO	FOTO	CANTIDAD	EAN	COD. ALFA	TALLA	ACCIONES
N2812467-C-1R-1A 20180306213122-NRC180306213123009	2018-03-06 21:54:53	Pendiente de confirmar	2	ı	661812777827	PUNKSTER	8.5	~ ×
N2811818-C-1R-1A 20180306152958-UATG2364712700	2018-03-06 15:55:11	Aceptado por Operador	l	1	661812589529	ENVOKE	7	
N2811430-C-1R-1A 20180306113845-UATGI08997597	2018-03-06 11:58:08	Aceptado por Operador	1	1	190108087369	1016222a	8	

### PASO 2

NÚMERO DE PEDIDO	FECHA DESCARGA	ESTADO DEL PEDIDO	FOTO	CANTIDAD	EAN	COD. ALFA
N2811481-C-1R-1A 6120935-NRC180306120935618	2018-03-06 1218:53	Aceptado por Operador		1	0800090828535	0000011822006
N2811257-C-1R-1A 095854-NRC180306095854592	Tracking del pedido I	N2811481-C-1R-1A - 20180306	0120935-NRC1	180306120935	× P85986862	0000022227600
N2811139-C-1R-1A 306002252-UATG4257251848		Tracking del pedido			396024191	0000010072600
N2810851-C-1R-1A 0305223359-UATG59254169		🖌 Guardar	Cancelar		565055894	0000022563600
N2810694-C-1R-1A 5205703-NRC180305205703498	2018-03-05 2118-21	Aceptado por Operador	1	1	0190665055894	0000022563600

### PASO1

Desde el listado de pedidos podemos aceptar o rechazar el pedido con los checks que aparecen en la parte derecha, aunque también podemos entrar en el pedido para dicha gestión.

### PASO 2

Si queremos incluir el TRACKING de forma manual también podemos hacerlo directamente desde el listado de pedidos.

Sólo hay que seleccionar el icono de LOGÍSTICA y nos aparecerá la ventana para incluir dicho tracking.

En el caso de que la marca tenga hecha una integración logística con Moddo, este dato subirá de forma automática.





enc-Eci Deede   Extado del pedido   Devolución solicitado    enc-Eci   Detalles del pedido N2529389-C-1R-1A-D - 20171103120952-UATG138109217       enc-Eci   Detalles del pedido N2529389-C-1R-1A-D - 20171103120952-UATG138109217       enc-Eci   Detalles del pedido N2529389-C-1R-1A-D - 20171103120952-UATG138109217       enc-Eci     enc-Eci     enc-Eci     enc-Eci     enc-Eci     enc-Eci     enc-Eci     enc-Eci     enc-Eci     encic        encic </th <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th>									
201000     Detailes del pedido N2529389-C-1R-1A-D- 20171103120952-UATG138109217     C       Image: Comparison of the state of the	ena-Eci	🖵 D	esde			Estado del pedido	Devolución sol	icitada 🗸 🤝	
Price     Partos DEL PEDR     PECHA     DMAADO POR     PECHA     Destinatorios        Destinatorios     Destinatorios        Periodicionarios     Destinatorios        Destinatorios  <	D	etalles del pedido N2529	9389-C-1R-1A-D	- 20171103120952-UAT	G138109217				
Prior     Pickin     CVECKA     Exviac     Operador     CVECKA     Exviac     CVECKA     Exviac     Operador     CVECKA     Exviac     Operador     Aeuto peraonalizado     Mensaje     V20027 <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td>									
Image: State	fertas	DATOS DEL PEDIDO MENS		DOCUMENTOS					
• de   • de   • UNERCO   • N27555   • Asunto   • Otro motivo   • Asunto personalizado   • Mensoje     • V200042     • V20017     • V20017 </td <td></td> <td>FECHA</td> <td>ENVIADO I</td> <td>OR PARA MENSAJE</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td>		FECHA	ENVIADO I	OR PARA MENSAJE					
IV/FERO       V025051       V250505       V200040       V200400       V200400       V200400       V2004000       V20040000       V20040000	▼ de								
VUNERO N271533 000001     Destinatorios     Operador       Asunto     Otro motivo     •       Asunto personalizado     •       Mensaje     •       V200014     •       V20014     • </td <td></td> <td>Enviar mensaje</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td>		Enviar mensaje							
N271533 N200047 N200047 N200047     Asunto     Otro motivo       N200047 N200047     Mensole	NÚMERO	Destinatorios	Ope	rador	•				M Enviar mensaie
Asunto personalizado       Mensaje       vx200045 00042-1       2520380 13110095	N271553	Asunto	Otro	motivo	•				
N250046       0620031       V250304       520380       520380       5211202	2019001	Asunto personalizado			1				
		Mensaje							
	N260949								
N260391 90442-1 2529380 3312095					10				
N250397 90L42-1 2529380 3312005									
2520380 D312095	N260391								
2529389 2312095 V253410 5211226									
2520389 2312095 \$253410 5211226									
2520380 D312095									
Y253410 5211226	N2529389 10312095								
N253410 5011226									
v253410 5211226									
N253410 5211226									
	N253410 05211226								
N253327 5130751-UATG4643878415 13:2817 Devolution solititate 1 12/00000000/0919	N253327 05130751-UATO	34643878415	13:2	817	Devolucion solicito	iou MA	1		75/000000000479

Dentro de los datos de pedido, tenemos varias pestañas para las diferentes gestiones necesarias para el proceso del mismo.

#### MENSAJES

Aquí podemos recibir y enviar la mensajería que se genera entre Att. Cliente de ECI y la propia Marca.

Estos mensajes que Att Cliente de ECI envía, también llegarán a la cuenta de mail que la marca utiliza como "usuario" de la cuenta MIRAKL.





	-1A - 20180300	5120935-NRC180306120935618	
DATOS DEL PEDIDO MENSAJES HIST		NTOS	
FECHA	ESTADO DEL PEDIDO	MODIFICADO POR	MENSAJE
Tue Mar 0ó 2018 15:54:40 GMT+0100 (Hora estándar romance)	Aceptado por Operador		cambio de estado≃En preparación
Tuə Mar 06 2018 15:54:39 GMT+0100 (Hora əstándar romancə)	En preparación	Proceso automatico procesarPedidosPendientesPreparacion	En preparacion - Usuario [Proceso automatico procesarPedidosPendientesPreparacio
Tue Mar 06 2018 15:54:39 GMT+0100 (Hora estándar romance)	Aceptado por Operador	Proceso automatico realizarPeticionOperadorLogistico	[ACEPTADO AUTOMATICO SIN OPERADOR]
Tue Mar 06 2018 15:54:39 GMT+0100 (Hora estándar romance)	Aceptado por Operador		cambio de estado=Aceptado por Operador
Tuə Mar 0ó 2018 15:45:48 GMT+0100 (Hora əstándar romancə)	Esperando validación manual		Estado modificado por WS [Proceso automatico], al estado=Esperando validación manual-Proceso automÅ <sub>i</sub> tico
Tue Mar 06 2018 15:07:18 GMT+0100 (Hora estándar romance)	Esperando validación manual	marca	
Tuə Mar 06 2018 15:07:18 GMT+0100 (Hora əstándar romancə)	Esperando validación manual		cambio de estado=Esperando validación manual
Tue Mar 06 2018 12:18:55 GMT+0100 (Hora	Pendiente de		Asignacion automatica del pedido N2811481-C-1R-1A a la tienda T-001-drmartent

weahreed her obergoor

-

01400000114400

0000023/30000

Dentro de los datos de pedido, tenemos varias pestaña para las diferentes gestiones necesarias para su proceso de gestión.

### HISTORIAL

Nos indica los distintos cambios y modificaciones que se han ido produciendo en los estados del pedido desde su generación hasta su cierre.



N2811139 06002252

N2810851 305223359

N2810694 205703-N

N2810576

195446-NRC180305195446193

20:19:38

MODDO



R Martens - Fred Perry Desde Desde Estado del pedido Todos	
Detalles del pedido N2844584-C-1R-1A - 20180330161555-UATG2201610708	×
Fertas DATOS DEL PEDIDO MENSAJES HISTORIAL DOCUMENTOS	
DESCARGAR FICHERO	
dt dt <u>infDee_CMQ0269376020180331ENV_Vpdf</u> descargado el 2018-03-31 10:42:46	_
N26126 N6232070	
N28125-1 24832-J	
V28124- 11855-U	
N28114-4 20935-U	
N28112- 95854-U	
N28111- 160022-	
N28108- 1052233-	
428106-1 05703	
N28105- 95446-RRC180305195446193	SMITHD

Dentro de los datos de pedido, tenemos varias pestaña para las diferentes gestiones necesarias para su proceso de gestión.

### DOCUMENTOS

En este apartado podemos descargar el ALBARÁN ECI una vez generado, (Eci lo genera, una vez ejecutado el cobro al cliente final, que es el momento en el que tiene disponibles, los datos personales de dicho cliente) así como incluir/cargar en Mirakl (por parte de la Marca) posible documentación que la marca tenga que adjuntar al pedido a petición de ECI.



# Devoluciones

Instrucciones para la gestión de pedidos Eci desde la plataforma HERMES





# DEVOLUCIONES EN DOMICILIO CON INTEGRACIÓN LOGÍSTICA



## **GESTIÓN DE DEVOLUCIONES – EN DOMICILIO**

Cuando en ECI un cliente solicita una devolución, en Hermes, el pedido tendrá el estado DEVOLUCIÓN REALIZADA.

### \*(No se llama a logística de forma automática)

En ese momento, la marca deberá utilizar el botón de GESTIONAR DEVOLUCIÓN, (dentro del pedido) eso enviará a la logística a recoger al domicilio del cliente.

DATOS DEL PEDIDO	IENSAJES HISTORIAL DOCUMENTOS		
Almacén: Fecha descarga:	Thu May 10 2018 11:14:48 GMT+0200 (Hora de verano romance)	Reembolsar	<ul> <li>*El botón de Reembolsar, sólo aparecerá en pedidos que tengan los estados:</li> </ul>
Estado del pedido:	Devolución solicitada	Starting Laboration	
Nº Pedido Hermes:	N2918469-C-1R-1A	Gestionar devolucion	Devolución Realizada o Devolución Aceptada por operador
Nº Pedido original:	20180510091429-UATG5282186410		
Gastos envío:	0		
Total:	27.5		
Observaciones:			

El estado del pedido cambiará a DEVOLUCIÓN ACEPTADA POR OPERADOR.

Una vez llegue la mercancía devuelta al almacén de la Marca, y tras la comprobación del producto, será la propia Marca, la que ejecute el **REEMBOLSO**. Este Reembolso es solo para la regularización de estados en la plataforma de ECI. Una vez hecho, el estado final del pedido será: **DEVOLUCIÓN ABONADA** 

En el supuesto de que la devolución no proceda, debido a que el producto no es el vendido originalmente, o que presente uso o desgaste, esté deteriorado por el cliente, o cualquier otro motivo, la Marca deberá iniciar un proceso de gestión de la incidencia según protocolo ECI.

Para este hecho debe ponerse en contacto con el GESTOR DE CUENTA que ECI tenga asignado a la Marca.

Fichero Protocolo: Comunicación proveedores Córner Digital - Att cliente.pdf





## RESUMEN – DEVOLUCIONES Con integración logística

• El pedido cae a Hermes con el estado

### **DEVOLUCIÓN REALIZADA**

- Una vez le demos a GESTIONAR DEVOLUCION, dentro del pedido, el estado cambiará a: DEVOLUCIÓN ACEPTADA POR OPERADOR
- Una vez recibida la devolución en el almacén de la Marca, haremos el Reembolso, dentro del pedido. Es estado final será:
   DEVOLUCIÓN ABONADA





# DEVOLUCIONES EN DOMICILIO SIN INTEGRACIÓN LOGÍSTICA



## **GESTIÓN DE DEVOLUCIONES – EN DOMICILIO**

Cuando en ECI un cliente solicita una devolución ECI, el pedido en Hermes tendrá el estado DEVOLUCIÓN REALIZADA.

En ese momento, la marca deberá gestionar dicha recogida de su lado (enviar una recogida por los medios que considere).

Una vez hecha esta gestión y enviada la logística a recoger al domicilio del cliente, deberá confirmarlo, dentro del pedido, en el botón: "Confirmar Devolución"

DATOS DEL PEDIDO MEN	NSAJES HISTORIAL DOCUMENTOS		*Eller (
Almacén: Fecha descarga: Estado del pedido: Nº Pedido Hermes:	Thu May 10 2018 11:14:48 GMT+0200 (Hora de verano romance) Devolución solicitada N2918469-C-1R-1A	Confirmar Devolución	<ul> <li>*El botón de Reembolsar, sólo aparecerá en pedidos que tengan los estados:</li> <li>Devolución Realizada o Devolución Aceptada por operador</li> </ul>
N° Pedido original:	20180510091429-UATG5282186410		
Gastos envío:	0		
Total:	27.5		
Observaciones:			

El estado del pedido cambiará a DEVOLUCIÓN ACEPTADA POR OPERADOR. Una vez llegue la mercancía devuelta al almacén de la Marca, y tras la comprobación del producto, será la Marca, la que haga el REEMBOLSO. Este hecho es sólo para la regularización de estados en la plataforma de ECI. Una vez hecho, el estado final del pedido será: DEVOLUCIÓN ABONADA

En el supuesto de que la devolución no proceda, debido a que el producto no es el vendido originalmente, o que presente uso o desgaste, esté deteriorado por el cliente, o cualquier otro motivo, la Marca deberá iniciar un proceso de gestión de la incidencia según protocolo ECI.

Para este hecho debe ponerse en contacto con el GESTOR DE CUENTA que ECI tenga asignado a la marca.

Fichero Protocolo: Comunicación proveedores Córner Digital - Att cliente.pdf





## RESUMEN – DEVOLUCIONES Sin integración logística

• El pedido cae a Hermes con el estado

### **DEVOLUCIÓN REALIZADA**

- La Marca enviará logística a recoger, dentro del pedido, utilizará el botón "Confirmar Devolución" para que el estado cambie a:
   DEVOLUCIÓN ACEPTADA POR OPERADOR
- Una vez recibida la devolución en el almacén de la Marca, haremos el Reembolso, dentro del pedido. Es estado final será:
   DEVOLUCIÓN ABONADA





## DEVOLUCIONES EN CENTRO COMERCIAL Logística a cargo de la Marca



### DEVOLUCIONES EN CENTRO COMERCIAL ECI

En este caso, cuando un cliente se persona físicamente en un CC para realizar la devolución, la persona de ECI que le atienda, pondrá en marcha dicho proceso.

Este tipo de devoluciones, generan comunicaciones a través de la mensajería interna de los pedidos, que Atención al cliente Eci, cruza con la marca.

Este primer paso, genera un primer mensaje ECI, que SÓLO es informativo, y avisa de que se ha iniciado un proceso de devolución.

Aquí, él pedido cambiará al estado: "Devolución con depósito en CC"

\*Para la Marca, este mensaje, al igual que el estado, es sólo informativo, no requiere de acción alguna por parte de la marca.





### 2 - DEVOLUCIONES EN CENTRO COMERCIAL ECI

Una vez que ECI ya ha llevado la mercancía a Valdemoro, y tienen gestionado dicho producto para que la Marca ejecute la recogida de dicho producto, se genera un **segundo mensaje** ECI.

Aquí, él pedido cambiará al estado: "Devolución disponible para recogida en almacén"

En este momento la Marca, debe solicitar una cita en VALDEMORO para poder pasar a recoger dicha mercancía.





### 2 - DEVOLUCIONES EN CENTRO COMERCIAL ECI

Cuando la mercancía ha sido recogida por la marca, se generará un **tercer mensaje ECI**, que comunica a la Marca, que la mercancía YA ha sido recogida en almacenes ECI y se encuentra en tránsito dirección a los almacenes de la Marca. De igual forma, comunica a la Marca, que a partir de ese momento la responsabilidad del producto queda en manos de la Marca.

El pedido, que tenía el estado "Devolución disponible para recogida en almacén" en Hermes, al recibir ese mensaje, cambiará el estado los pedidos recogidos a:

"Devolución - En tránsito" es decir, la mensajería de la marca lo ha recogido en Valdemoro y ya lo está llevando de vuelta al almacén de la Marca.

Una vez recibido el producto por la Marca y verificado, ésta, procederá a su REEMBOLSO en la plataforma Hermes para nivelar los estados del pedido.

Ahí el pedido cambiará a estado **DEVOLUCIÓN ABONADA** y la vida del pedido habrá acabado







## **RESUMEN - DEVOLUCIONES EN CENTRO COMERCIAL ECI**

• Detectamos Mensaje 1 (aviso) El pedido cambiará a:

"Devolucion con depósito en CC"

• Detectamos Mensaje 2 (hay que llamar para concertar recogida)

"Devolución disponible para recogida en almacén"

• Detectamos Mensaje 3 (ya se lo han llevado o están a punto de ir a por él). El pedido que estaba en "Devolución disponible para recogida en almacén"

cambiará a: "Devolución - En tránsito"

Una vez esté en el almacén de la marca, ésta, hará el reembolso y el pedido quedará en: "Devolución abonada"

Documento ECI sobre estas devoluciones: Devoluciones centro comercial Fase 1\_2.pdf





Para cualquier aclaración duda o consulta con este proceso de gestión, por favor, contacte con nuestro departamento de Atención al Cliente.





Elena Calero ekcalero@moddo.com

atencionalcliente@modalia.com



