



BIENVENIDO A TU CUENTA DE BACK OFFICE

Guía de uso

Conexión

Para conectarte a tu cuenta de Back Office, has clic en el siguiente enlace:

<http://www.spartoo.es/mp/>

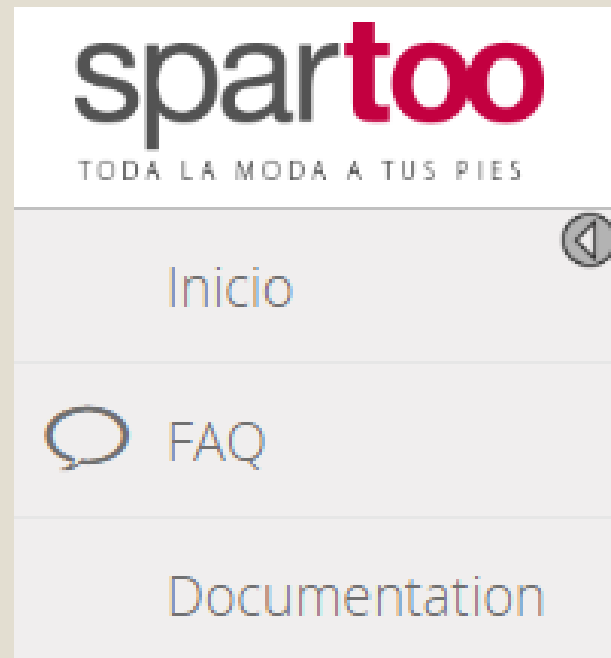


The image shows a login form for Spartoo.es. At the top, the logo 'spartoo.es' is displayed in a sans-serif font, with 'spartoo' in black and '.es' in red. Below the logo is the tagline 'TODA LA MODA A TUS PIES' in a smaller, grey font. A red horizontal bar contains the word 'Login' in white. Below this bar are two input fields: 'Adresse e-mail:' followed by a white text box, and 'Mot de passe:' followed by a white text box. At the bottom of the form are two buttons: a dark grey 'Login' button and a light grey 'Clear' button.

Utilizar el usuario y la contraseña para conectarse

Inicio

En la página de inicio encontrarás las siguientes opciones



Pestaña Inicio

- Si haces clic en la pestaña inicio, se revelarán las siguientes opciones:



Botón Inicio

Información general de tu cuenta

Indicadores de calidad que
monitoreamos mensualmente



Vendedor admin

Estado cuenta del vendedor:
Número de productos en línea:
Número de tickets en espera:

Pedidos(30 días)

Pedido en proceso
Pedido enviado
Cancelación confirmada
Cancelado

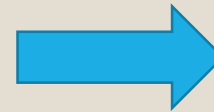
Indicadores

Porcentaje de anulación
Porcentaje de devoluciones
Porcentaje de error de preparación
Porcentaje de pedido sin tracking
Tiempo de tratamiento de pedido
Tiempo de anulación



Botón de información

Aquí encontraras toda la información que hemos registrado de tu cuenta. Por favor, verifica que todo está correcto. Tu no puedes editar esta página. Debes de enviar un mail a Spartoo sobre cualquier cambio que desees hacer para nosotros poder proceder a hacer las modificaciones correspondientes.



Id Partner para webservices
Nombre del vendedor
Nombre de la empresa
Dirección email
Número de teléfono
Dirección de la empresa
Código postal
Ciudad
Logo:
Número CIF
Dirección de las devoluciones
Estado cuenta del vendedor
En modo Overwrite
Email de contacto de la Marketplace
Fichero de producto

Botón de pedidos

Commandes

Date : 1

Date : 2

Nº Pedido

Clients

Statut

Nº Pedido	Date d'achat	Total	Importe reembolsado	Clients	Statut	Código del envío	Albarán de entrega	Comentario pedidos cancelados
-----------	--------------	-------	---------------------	---------	--------	------------------	--------------------	-------------------------------

[Descargar documento Excel](#)

Aquí puedes encontrar todos los pedidos

Para cada pedido, hay un archivo en PDF que debes de imprimir y ponerlo en cada paquete que envíes. En este PDF esta toda la información que el cliente necesitará en caso de que quiera hacer una devolución.

El único documento que debe de estar en el paquete es este PDF. Recuerda que el material publicitario no esta permitido

Nº Pedido	Date d'achat	Total	Importe reembolsado	Clients	Statut	Código del envío	Albarán de entrega	Comentario pedidos cancelados
714					Pedido enviado	OK (lien)	PDF	
EA					Pedido enviado	OK (lien)	PDF	

Mostrar 1 hasta 2 (de 2 pedidos) Page 1 sur 1

Descargar documento Excel

Dirección de facturación:

Dirección de entrega:

Nº Pedido

Forma de pago:

Tipo de entrega :

Statut :

Date d'achat :

Contenido del pedido

ID	Produits	Marque	Taille	Couleur	Prix ss remise(ttc)	Prix (ht)	Prix (ttc)	Total (ht)	Total (ttc)
									49,90 €

Entrega/Envío :

Total :

Código del envío :

Código de envío. Validar o cancelar

Quando haces clic en una orden, puedes ver toda la información importante, por ejemplo: Productos, dirección de envío, etc...

Quando hay una nueva orden, tienes 24 horas para aceptarla o cancelarla. Recuerda que el porcentaje de cancelación debe de estar debajo del 5%.

Si aceptas la orden, tienes 24 horas para enviarla e insertar el código de seguimiento. Es esencial que el 100% de las ordenes enviadas tengan código de seguimiento.

Nota importante

No es aceptable enviar ordines parciales. Si todos los productos de la orden no están disponibles, debes de cancelar la orden y contactar al servicio al cliente a través de un ticket, para ellos contactar directamente al cliente y preguntarle si quiere hacer un nuevo pedido con los productos disponibles.

N° Pedido	Date d'achat	Total	Importe reembolsado	Clients	Statut	Código del envío	Albarán de entrega	Comentario pedidos cancelados
[Empty row]								

Descargar documento Excel

Dirección de facturación: [Empty field]

Dirección de entrega: [Empty field]

Forma de pago: [Empty field]

Tipo de entrega : [Empty field]

Statut : [Empty field]

Date d'achat : [Empty field]

Problema de entrega

Produits	Marque	Taille	Couleur	Prix ss remise(ttc)	Prix (ht)	Prix (ttc)	Total (ht)	Total (ttc)
[Empty]	[Empty]	[Empty]	[Empty]	[Empty]	[Empty]	[Empty]	[Empty]	58,50 €

Entrega/Envío: 4,99 €

Total: 33,49 €

Código del envío: 75030496 [Validar]

[Problema en la entrega] [Perdido]

Quando envías un pedido:

Si el paquete lo ha perdido el transportador, debes de hacer clic en “perdido”. El reembolso se hará automáticamente.

Si la entrega no pudo ser completada, debes de hacer clic en “Problema de entrega”. El reembolso se hará automáticamente

Botón de devolución

Retours

Date : 1

Date : 2

ID devolución

Nº Pedido

Estado de la devolución

ID devolución	Nº Pedido	Date du retour	Clients	Nombre del producto	Estado de la devolución	Raison du retour

Aquí puedes encontrar todas las devoluciones.
Cuando haces clic en una devolución, puedes ver toda la información importante, como por ejemplo: Productos, cliente, etc...

Client :	Dirección de entrega:
N° Pedido	
Statut du retour	
Raison c	Paquete recibido, devolución aceptada
Date du Inform	
Nom du produit :	Rechazado
Couleur du produit :	
Marque :	
Référence marchand :	
Taille :	
Montant du produit à rembourser :	
Paquete recibido, devolución aceptada	Rechazado

Cuando recibas una devolución y has revisado el estado de los productos, puedes:

Aceptarla, por lo que el cliente será reembolsado o

Rechazarla. Antes de rechazar una devolución, debes de contactar a nuestro departamento de servicio al cliente, para que nosotros le informemos al cliente e intentemos encontrar una solución.

Botón de productos

Productos

Marca :

Referencia del producto :

Nombre :

Online
Online

Desactivar la cuenta (Urgencia) 

ID	Nombre	Marca	Quantité	Link	Commentaire	Nuevas fotos
12583	Sense Mantra W	Salomon	2	Link a spartoo	--	<input type="button" value="validar mis nuevas fotos"/>
12962	Pro Racing Trail Running Tank	Compressport	2	Link a spartoo	--	<input type="button" value="validar mis nuevas fotos"/>
14523	X-Tour W	Salomon	4	Link a spartoo	--	<input type="button" value="validar mis nuevas fotos"/>
8746	adizero Aegis 2	adidas Originals	2	Link a spartoo	--	<input type="button" value="validar mis nuevas fotos"/>
14946	S-Lab Exo Short Tigh M	Salomon	7	Link a spartoo	--	<input type="button" value="validar mis nuevas fotos"/>
15621	S-Lab Exo Tank	Salomon	3	Link a spartoo	--	<input type="button" value="validar mis nuevas fotos"/>
15370	Sense Mantra 2	Salomon	2	Link a spartoo	--	<input type="button" value="validar mis nuevas fotos"/>
16801	Sense Mantra 2 W	Salomon	7	Link a spartoo	--	<input type="button" value="validar mis nuevas fotos"/>
16874	S-Lab Light Jacket Negro	Salomon	1	Link a spartoo	--	<input type="button" value="validar mis nuevas fotos"/>
17425	Hypervenom Phade TF	Nike	2	Link a spartoo	--	<input type="button" value="validar mis nuevas fotos"/>

Affiche 1 à 10 (sur 421 produits)

Not online
Not online

<< Page 1 sur 43 >>

Validar mis nuevas fotos 

En la parte superior de la pagina, podrás ver los productos que están en línea y en la parte inferior podrás ver los productos que no están en línea.

- **Tus productos pueden no estar en línea por las siguientes razones:**
 - Las fotografías requieren validación, o
 - Las fotografías han sido rechazadas (con comentario)
 - Las URL de las fotos no
 - **Spartoo se reserve el derecho de no mostrar uno o mas productos propuestos por el cliente (Articulo 5.5 del contrato)*
- **Cuando corrijas un producto, puedes hacer clic en el botón “He corregido este producto” y el producto volverá al proceso de verificación**
- **Cambiar las fotografías de los productos que están actualmente en línea**

Necesitaras modificar el fichero, y luego es obligatorio ir a la pestana “Productos”, encontrar el producto que quieres modificar y hacer clic en el botón “Validar mis nuevas fotos”. Si no haces esto y solamente modificas el fichero, el cambio no será realizado.

Nota importante

En la pagina de productos encontraras el botón «Desactivar la cuenta (Urgencia) ». Puedes usar este botón en caso de emergencia. Recuerda que si utilizas este botón no podrás reactivar tu cuenta , debes de contactarnos para nosotros podértela reactivar.

Botón Error productos

Recapitulativo de los errores en la importación de los productos

Filtro

Todos los errores (335) ▾

Búsqueda

ID producto Spartoo

Referencia vendedor

Búsqueda

Lista de errores

ID error	Descripción	Nivel de error	Detalle	Número de errores		INFO	TEXT_INFO_PRODUCT
		warning		102	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	informations produits
		fatal		92	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	informations produits
		warning		56	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	informations produits
		fatal		45	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	informations produits
		fatal		31	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	informations produits
		warning		6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	informations produits
		warning		2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	informations produits
		fatal		1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	informations produits

Exporter

Informations produits

Aquí encontraras los errores del fichero. Recuerda revisar esta información de vez en cuando para ver que se necesita corregir. Hay 2 tipos de errores: Fatal y Warning. El warning se refiere a que hay un problema pero que no implica el bloqueo del producto; el producto continua estando en línea pero puedes corregirlo. El error fatal quiere decir que hay un error grave y el producto no será publicado hasta que sea corregido en el fichero. Si necesitas alguna ayuda no dudes en consultar la pestana “FAQ” y “Documentación” o contactar a tu account manager.

Botón Entregas

Envío

Entrega	País	Precio del envío
	Voir les frais de port	

Aquí puedes ver la compañía de correo y el costo de envío que hemos registrado en tu cuenta.

Para verificar el costo de envío has clic en « ver precios de envío ». Los precios de envío pueden variar de acuerdo al numero de productos o el precio final del pedido completo.

No puedes editar esta pagina. Debes de informar por email a Spartoo para que hagamos los cambios solicitados.

Botón Return carriers

Transporters for returns

Transporters

TEXT_STATUS	Country	Transporter	Activer / Deactivate	Customer pays	Prix	Description	Method
-------------	---------	-------------	----------------------	---------------	------	-------------	--------

Aquí puedes ver el transportista para las devoluciones que hemos registrado en tu cuenta. También, quien asume los costos de las devoluciones (Ustedes o el cliente)

No puedes editar esta pagina. Debes de informar por email a Spartoo para que hagamos los cambios solicitados.

Botón de Tickets

Support tickets

Todos

Nº de Demande

2016-12-29

2017-01-05

Contacto Spartoo de servicio al cliente 

Nº de Demande:	Asunto	Nom	Demande crée:	Dernière modification	PJ	Statut
----------------	--------	-----	---------------	-----------------------	----	--------

Aquí podrás ver todos los tickets que te ha enviado nuestro Servicio al cliente. Cuando recibas un ticket, tienes 24 horas para darle respuesta.

Si quieres contactar a nuestro Servicio al cliente, puedes hacer clic en el botón en la parte superior y enviar tu demanda. Igualmente recibirás respuesta de parte nuestra en un plazo de 24 horas.

Nota importante: Tu no debes de tener comunicación directa con el cliente bajo ninguna circunstancia. Todas las comunicaciones deben de ser a través de nuestro Servicio al Cliente

Botón Facturación

Facturación

Date : 1

Date : 2

Date :	Moneda	Número de factura	Importe factura	Pago a realizar	Ver detalle
--------	--------	-------------------	-----------------	-----------------	-------------



Aquí puedes ver toda la información de las facturas y ventas. Si haces clic en el botón “Ver detalle” puedes ver la información mas importante.

Tu recibes el pago de Spartoo la primera semana de cada mes por las ventas completadas en el mes anterior.

Pestaña Matching

- Esta pestaña es siempre completada por Spartoo e incluye toda la información de las categorías y colores.
- No puedes editar la información de esta pestaña

Pestaña FAQ

- Aquí puedes encontrar las preguntas frecuentes. Encontraras la información sobre el Back Office, la administración de pedidos y devoluciones, etc... También encontraras la categoría « Resolución de problemas » donde están las soluciones a los problemas mas comunes que puedes tener con tu cuenta.

Pestaña Documentación

- Aquí encontraras toda la información de la documentación para la integración /API.