

Gestión de órdenes

En el flujo de trabajo de comercio electrónico en Odoo, una compra usualmente pasa por tres etapas principales: **venta**, **entrega** y **facturación**. Cada paso genera documentos clave, incluyendo órdenes de venta al confirmar la orden, órdenes de entrega para gestionar la **recolección**, el **empaquetado**, el **envío** y las facturas. Comercio electrónico de Odoo también ofrece herramientas adicionales para enviar **correos de carritos abandonados**, asegurar la **disponibilidad de existencias** y gestionar **devoluciones y reembolsos** de productos.

Ventas

Para ver todas las cotizaciones y órdenes, ve a **Sitio web** > **Comercio electrónico** > **Órdenes** y selecciona una para abrirla. La barra de estado en la parte superior de la orden muestra el estado actual:

- **Cotización:** Se agregó un producto al **carrito**, pero el cliente todavía no ha completado el **proceso de pago**. Si el cliente no inició sesión, la cotización se asignará al contacto predeterminado *Usuario público*.
- **Cotización enviada:** El cliente completó el **proceso de pago** y confirmó la orden, pero el **pago** todavía no se ha confirmado.
- **Órdenes de venta:** El cliente completó el **proceso de pago**, confirmó la orden, y el **pago** se recibió con éxito.

Truco

- El filtro **Confirmado** se activa de forma predeterminada en la lista **Órdenes**. Para ver *todas* las cotizaciones y órdenes, elimina el filtro.
- Para ver solo las órdenes que estén en la etapa **Cotización enviada**, ve a **Sitio web** > **Comercio electrónico** > **Órdenes** y elimina el filtro **Confirmado**. Después, abre el ▼ menú desplegable y en **Filtros** selecciona **Sin pagar**.
- Las órdenes de comercio electrónico se pueden asignar de forma automática a equipos de venta o vendedores específicos. Para hacerlo, ve a **Sitio web** > **Configuración** > **Ajustes**. En la sección **Comercio electrónico**, en **Asignación de las órdenes**, selecciona al **Equipo de ventas** o **Vendedor** correspondientes.

Nota

- Este proceso de tres pasos no es visible para los clientes. Sin embargo, pueden ver sus órdenes y revisar el estado a través del **portal del cliente**.
- Si el cliente paga a través de **transferencia bancaria**, la cotización *no* se confirma en automático. En ese caso, el cliente recibe una notificación en la página **Mi cuenta** de su **cuenta de cliente** para revisar y pagar por la orden. Después de que se haya recibido el pago, la orden se debe confirmar de forma manual en el backend.

Carritos abandonados

Se crea un carrito abandonado cuando el cliente agrega productos al carrito pero no pasa por el **proceso de pago**, o deja el sitio web antes de completarlo. Es posible enviar un correo de recordatorio de forma automática al cliente para estas órdenes pendientes.

Para activar los recordatorios para carritos abandonados:

1. Vaya a **Sitio web** ▶ **Configuración** ▶ **Ajustes**.
2. En la sección **Comercio electrónico** habilita la opción **Llevar seguimiento de los carritos abandonados**.
3. Establece el tiempo después del cual se envía el correo de recordatorio en el campo **Enviar después**, luego haz clic en **Guardar**.
4. Si es necesario, haz clic en el enlace → **Personalizar plantilla de correo para compras abandonadas** para personalizar la **plantilla de correo**.

Para ver todos los carritos abandonados, ve a **Sitio web** ▶ **Comercio electrónico** ▶ **Órdenes** y elimina el filtro **Confirmado**. Abre el ▼ menú desplegable y, en **Filtros**, selecciona **Abandonado**.


Nota

- Para recibir recordatorios, los clientes deben haber ingresado sus detalles de contacto durante el proceso de pago, o haber iniciado sesión cuando agregaron los artículos al carrito. Sin los detalles del cliente, seguirá siendo una **cotización** sin seguimiento.
- Los recordatorios de carritos abandonados solo se envían para carritos que se hayan creado después de que se active la función. Los carritos abandonados existentes no se verán afectados.

Entrega

Nota

- La **aplicación Inventario** se debe instalar para procesar las entregas.
- Las órdenes de entrega no se generan para productos de **servicio** o **suscripción**.

Una vez que se haya confirmado la orden de ventas, la orden de entrega se crea de forma automática. Para acceder a ella, haz clic en el botón inteligente  **Entrega** en la orden de venta.

El siguiente paso es preparar las órdenes de comercio electrónico en el almacén. Dependiendo del volumen de la orden, las estrategias de reabastecimiento y gestión de existencias, o los recursos disponibles, se pueden implementar diferentes **flujos**

de **gestión de existencias para recepciones y entregas**. Estos flujos involucran recepción, **recolección** y **embalaje** manual de los productos, imprimir **etiquetas de envío**, y **enviar** las órdenes a los clientes, o gestionar estos procesos con flujos de **triangulación de pedidos** o **flujos de consignación**.

Después de completar las operaciones de almacén, regresa a la orden de envío y haz clic en **Validar** cuando se haya enviado la orden.

Truco

Para activar correos de confirmación automáticos para órdenes de envío completadas (con el estado **Hecho**) ve a **Inventario > Configuración > Ajustes** y deslízate a la sección **Envío**. Activa la **Confirmación por correo electrónico**.

Gestión de existencias

Para asegurar que los productos que los clientes ordenen se reserven en las existencias, ve a **Inventario > Configuración > Tipos de operación**, haz clic en el tipo de operación **Órdenes de entrega** y en el campo **Método de reserva** selecciona **En la confirmación**. Cuando se active, las cantidades de los productos se reservan en automático una vez que se confirma la orden, lo cual evita que los artículos ya no estén disponibles después de que se realice la orden.

Nota

Si el cliente paga con **transferencia bancaria**, los productos no se reservan en la existencia hasta que se reciba el pago y la orden se confirme de forma manual.


Devoluciones y reembolsos

Los clientes pueden **regresar** productos a través del **portal del cliente**, deben ir a la sección **Tus órdenes**, seleccionar la orden relevante y hacer clic en el botón **Devolver**. De forma automática se generará un documento de devolución.

Last Delivery Orders

WH/OUT/00065

Date: 01.20.2026

 **Shipped**

RETURN

Cuando se reciban los artículos devueltos, inicia el **proceso de devolución y reembolso** en el backend.

Nota

- Dependiendo del **tipo de producto**, es posible que la **devolución** no se pueda hacer.
- Para emitir **reembolsos**, el pago se debe realizar a través de un **proveedor de pago compatible con reembolsos**.

Facturación

El último paso de una orden de comercio electrónico es enviar **la factura del cliente**. Según tus necesidades, las facturas se pueden generar de forma manual o automática.

Para automatizar la facturación:

1. Vaya a **Sitio web > Configuración > Ajustes**.
2. En la sección **Comercio electrónico**, activa la **facturación automática**.
3. Selecciona la **plantilla de correo** relevante y después haz clic en **Guardar**.
4. Si es necesario, haz clic en el icono **→** a un lado del nombre de la plantilla para personalizar la **plantilla de correo**.

Nota

- Los clientes pueden ver sus facturas en la sección **Tus facturas** del **portal**.
- Las facturas solo se envían de forma automática si (y cuando) se registre el **pago**.
- Cuando se desactiva la facturación automática y las facturas se crean de forma manual, aparecen como **facturas proforma** en el portal del cliente hasta que se **envíen al cliente** de forma manual.