



# MÓDULO CARRITOS ABANDONADOS

JUNIO 2019

## MÓDULO CARRITOS ABANDONADOS

### Descripción

El módulo de carritos abandonados es un módulo con el objetivo de mejorar la conversión en más del 15% gracias al envío automatizado de emails recordatorio de carritos abandonados.

El módulo permite enviar de forma automática emails a los clientes cuando estos tengan cestas sin finalizar su pedido estableciendo previamente unos parámetros.

Te ayudará a convertir en venta un carrito abandonado enviando emails recordatorio con o sin descuentos especiales a los clientes.

Este módulo te permite configurar de forma fácil condiciones de venta (descuentos u otros beneficios) aplicables a carritos abandonados para incentivar su conversión en venta.

### Características

- Envío automático de emails recordatorio a clientes con carritos abandonados
- Posibilidad de diseñar diferentes plantillas de email según perfil de cliente (con o sin compras anteriores) e importe del carrito abandonado
- Configuración de frecuencia de envío de emails recordatorios para mejorar la conversión
- Configuración del plazo de envío de cada email recordatorio
- Configuración de plantillas de email por idiomas
- Configuración de distintos tipos de descuento (porcentaje, cantidad, portes gratis, etc.) desde Condiciones de Venta\*
- Configuración del periodo de validez del descuento
- Información del estado del carrito abandonado.
- Configuración de bloqueo temporal de envío de emails recordatorios a clientes con pedidos anteriores no anulados.
- Estadísticas de conversión

Cuota anual: 60€ + IVA

\* Es necesario tener activado o contratado el módulo Condiciones de Venta (incluido en la versiones Pro y Premium).

## CONFIGURACIÓN GENERAL (Pedidos-Envíos > Carritos Abandonados)

Desde la solapa [Configuración] de esta sección se configuran los valores necesarios para convertir cestas sin finalizar como pedido en carritos abandonados para el posterior envío de emails recordatorio a los clientes con el objetivo de convertirlos en venta.

Inicio Carritos Abandonados

### Gestión de Carritos Abandonados

Listado Configuración Estadísticas

#### Configuración Carritos Abandonados

*Con modo TEST activado todos los recordatorios*

Modo TEST:

*Periodo de tiempo tras el cual una cesta se considera abandonada. El periodo de tiempo cuenta desde la última modificación de la cesta. Una vez que el periodo de tiempo ha transcurrido, la cesta se considerará abandonada.*

Abandonado hace:  Horas

*Periodo de tiempo tras el cual no se recuerda o se detiene el envío de los emails recordatorio de carritos abandonados, salvo que ya se haya enviado un recordatorio anterior.*

Expira en:  Horas

### - MODO TEST

Activando el modo test el envío de recordatorios de carritos abandonados se realiza al email del admin, a excepción de los envíos que pueda realizar el admin de forma manual desde el botón [Enviar YA]. Este modo está recomendado para hacer pruebas antes de poner en producción el envío real de emails recordatorio a los clientes.

### - ABANDONADO HACE...

Periodo de tiempo transcurrido desde la última modificación en una cesta que no finalizó en pedido, periodo tras el cual la cesta se considerará como carrito abandonado a efectos de envío de recordatorios.

### - EXPIRA EN...

Periodo de tiempo tras el cual no se recuerda o se detiene el envío de los emails recordatorio de carritos abandonados, salvo que ya se haya enviado un recordatorio anterior.















En la solapa [Listado] de dicha sección se muestran todos los carritos abandonados existentes con información sobre su situación respecto a cliente, artículos, estado y recordatorios enviados.

 **Gestión de Carritos Abandonados**

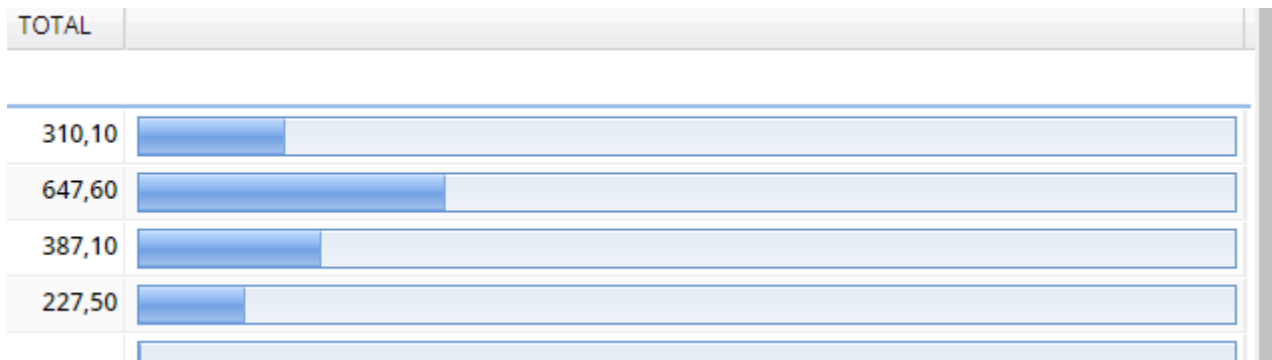
Listado
Configuración
Estadísticas

Email Cliente 
 Código Cliente 
 Tramitando : TODOS 
 Recuperado :

Idioma(s) 
 Pedido 
 Comunicaciones : TODOS 
 Fecha Cesta

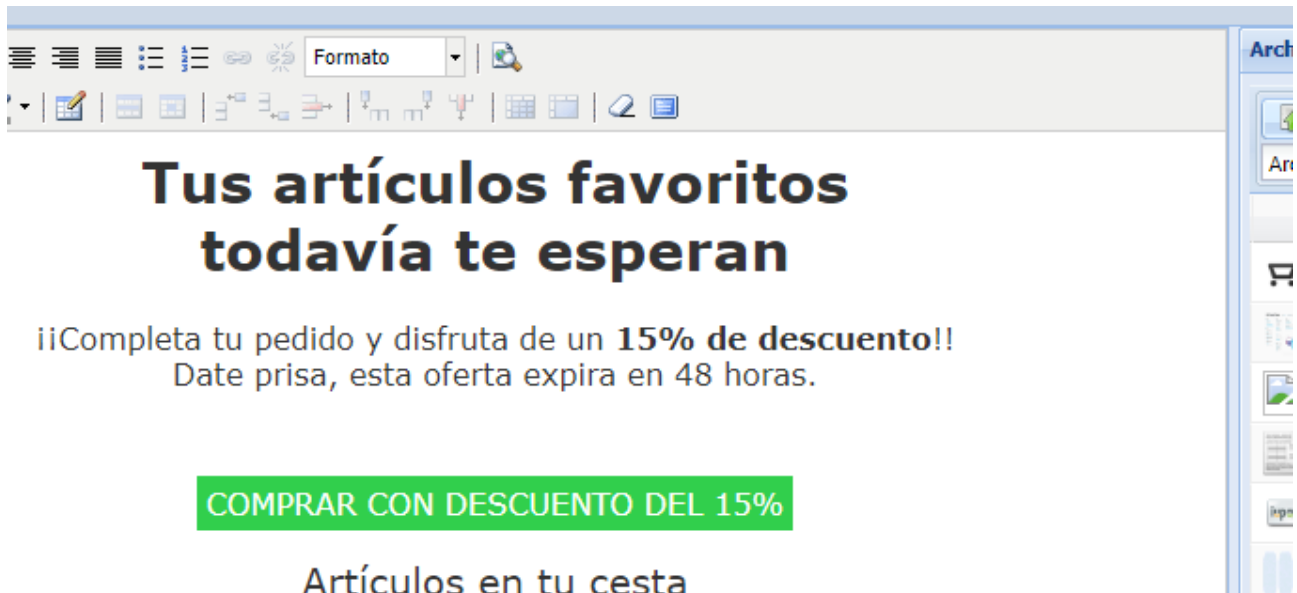
Recordatorio	idCesta	Cod.	Cliente	Idioma
 Enviar YA	<a href="#">68562421</a>	124897	 [blurred]	
 Enviar YA	<a href="#">68562406</a>	124896	 [blurred]	
 Enviar YA	<a href="#">68562387</a>	124894	 [blurred]	
 Enviar YA	<a href="#">68562353</a>	88304	 [blurred]	
 Enviar YA	<a href="#">68562324</a>	No identificado	[blurred]	
 Enviar YA	<a href="#">68562322</a>	No identificado	[blurred]	

También puedes consultar la solapa [Estadísticas] para conocer las conversiones de carritos abandonados, pudiendo ver los resultados por meses y por días aplicando distintos filtros.

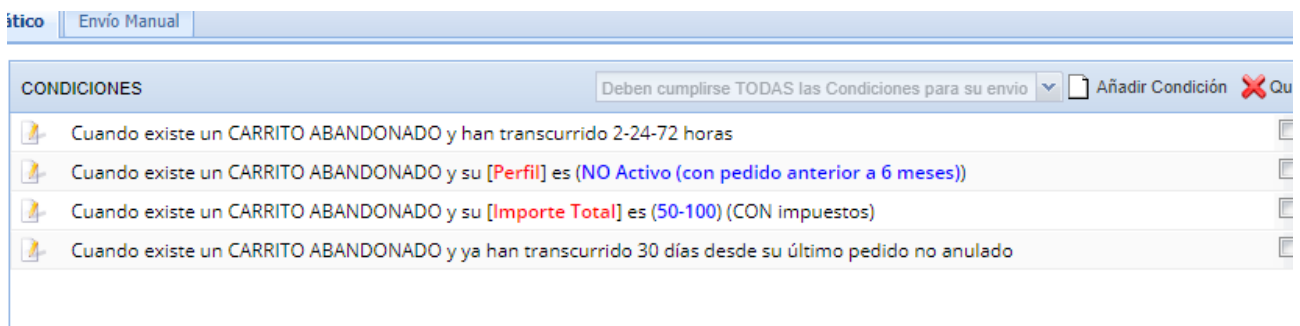


## CONFIGURACIÓN EMAIL RECORDATORIOS (Gestión > Comunicaciones)

En la sección Comunicaciones es donde se crean y diseñan los comunicados o emails recordatorio de tipo [Basado en datos de una Cesta Abandonada], los cuales incluirán un link que permitirá al cliente recuperar la cesta con los artículos existentes en el carrito abandonado.



En cada email recordatorio también se deben configurar las condiciones y los parámetros para que dichos mensajes se envíen a los clientes que cumplan con las mismas. Es sobre estos clientes sobre los que se podrán aplicar condiciones de venta configuradas de tipo CARRITO ABANDONADO con un descuento u otros beneficios.



## - FRECUENCIA

Configuración de la frecuencia de envíos de recordatorios tomando como referencia la fecha-hora en que una cesta se ha convertido en un carrito abandonado. Esta es una condición de tipo [Cuando se ABANDONA la CESTA de la compra] y siempre debe existir para el envío de los email recordatorio.

**Activación de comunicado**

Selecciona el Tipo de Evento o campo (valor) que activará este Comunicado

Tipo

Indicar el número de HORAS que deben transcurrir desde que la cesta es un carrito abandonado (C.Abandonado) para el envío de esta notificación.  
Si deseas utilizar una frecuencia de envíos debes indicar las horas separadas por un guión.  
p.e.: 1-24-72 para indicar un frecuencia de envíos de 1 hora, 1 día y 3 días.

Frecuencia Horas

## - PERFIL CLIENTE

Tipo de cliente al que se dirigen los recordatorios: clientes SIN pedidos, clientes NO activos con pedidos anteriores a 6 meses o clientes ACTIVOS con pedidos en los últimos 6 meses. Sólo se tienen en cuenta pedidos NO ANULADOS.

**Activación de comunicado**

Selecciona el Tipo de Evento o campo (valor) que activará este Comunicado

Tipo

Condición

## - IMPORTE CESTA

Configuración de rangos del importe de artículos en la cesta (con o sin impuestos) y de artículos que estén o no en oferta.

**Activación de comunicado**

Selecciona el Tipo de Evento o campo (valor) que activará este Comunicado


Tipo

Condición

Indicar el IMPORTE que deben sumar los artículos que haya en la cesta abandonada a partir del cual se ha de enviar esta notificación.  
p.e.: 150.50 (Formato= nnnn.nn - Utilizar el punto como separador decimal).  
Si deseas utilizar un RANGO debes indicar el importe inicial y el final separados por un guión.  
p.e.: 300.00-1000.00 para indicar un rango para pedidos de importe mayor o igual a 300 euros y menor a 1000 euros.  
**AVISO:** No es obligatorio indicar decimales.  
**IMPORTANTE:** Recomendado tener el mismo criterio en lo relativo a impuestos sobre cómo se muestran los precios según lo establecido en la solapa [Impuestos] dentro de Configuración > Preferencias.

Valores

Impuestos incluidos

En Oferta  

## - BLOQUEO

Tiempo durante el que se bloquea el envío de recordatorios para clientes con pedidos finalizados y válidos (no anulados).

**Activación de comunicado**

Selecciona el Tipo de Evento o campo (valor) que activará este Comunicado

Tipo

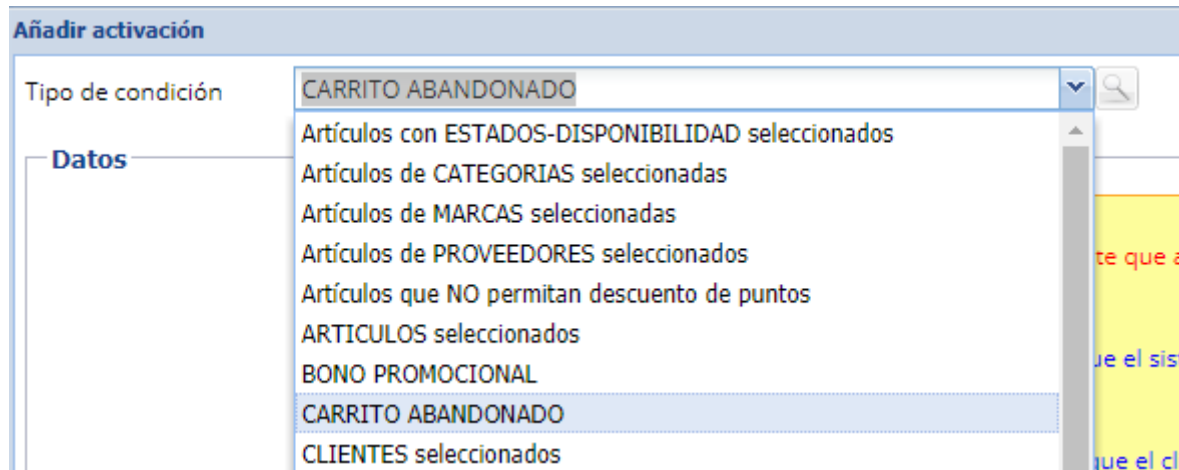
Condición

Bloquea el envío de esta comunicación a un cliente que haya finalizado un pedido valido (no anulado) hasta transcurridos X días (se pueden indicar decimales para obtener una precisión de horas)  
(p.e.: 1 para un día (24 horas), 1.5 para 36 horas o 30 para treinta días)

Días

## CONFIGURACIÓN CONDICIONES DE VENTA (Gestión > Condiciones de Venta)

La condición de venta que queramos aplicar sobre un carrito abandonado siempre deberá incluir una condición de tipo CARRITO ABANDONADO y sólo se cumplirá y aplicará la acción (descuento o beneficio) siempre que el cliente que recupere el carrito y finalice el pedido sea el mismo que el que abandonó la cesta.



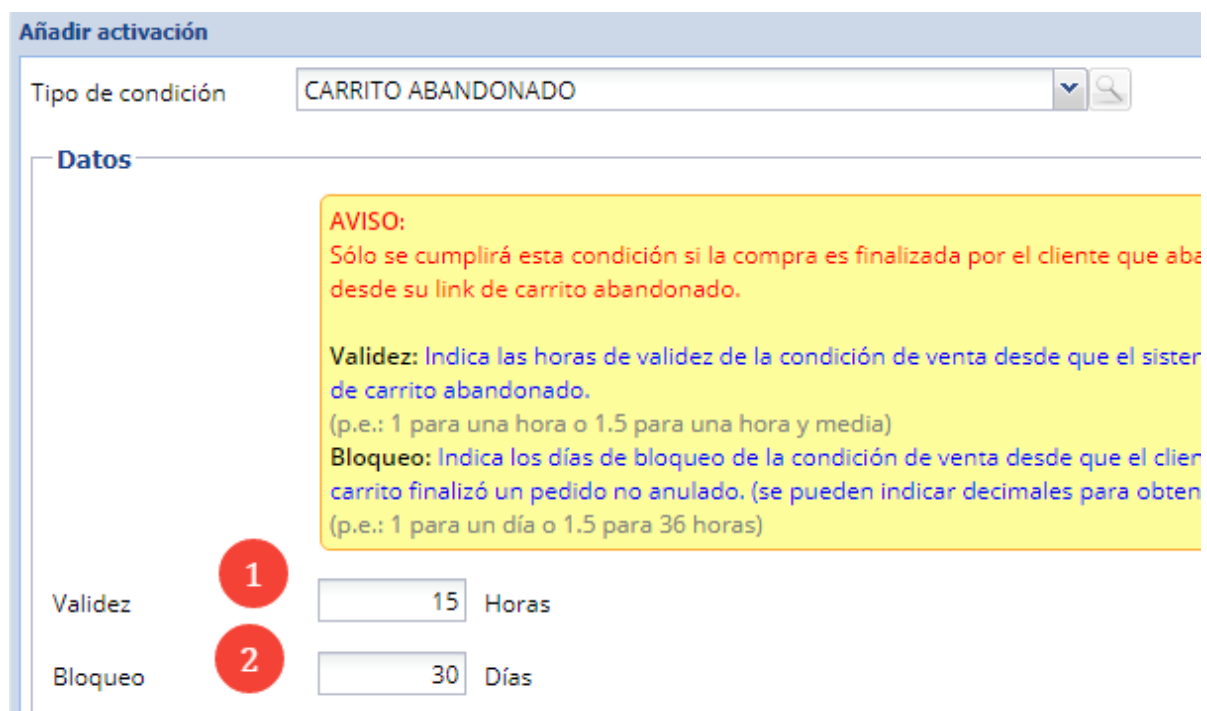
The screenshot shows the 'Añadir activación' form. The 'Tipo de condición' dropdown menu is open, displaying a list of options. 'CARRITO ABANDONADO' is selected and highlighted in blue. Other options include 'Artículos con ESTADOS-DISPONIBILIDAD seleccionados', 'Artículos de CATEGORIAS seleccionadas', 'Artículos de MARCAS seleccionadas', 'Artículos de PROVEEDORES seleccionados', 'Artículos que NO permitan descuento de puntos', 'ARTICULOS seleccionados', 'BONO PROMOCIONAL', and 'CLIENTES seleccionados'.

### - VALIDEZ (1)

Tiempo de validez para la aplicación de la condición de venta a contar desde que el sistema envía el primer email recordatorio de carrito abandonado.

### - BLOQUEO (2)

Indica los días de bloqueo de la condición de venta desde que el cliente finalizó y pagó un pedido recuperado desde un recordatorio de carrito abandonado.



The screenshot shows the 'Añadir activación' form with 'CARRITO ABANDONADO' selected in the 'Tipo de condición' dropdown. The 'Datos' section contains a yellow warning box with the following text:

**AVISO:**  
Sólo se cumplirá esta condición si la compra es finalizada por el cliente que abandona desde su link de carrito abandonado.

**Validez:** Indica las horas de validez de la condición de venta desde que el sistema envía el primer email recordatorio de carrito abandonado.  
(p.e.: 1 para una hora o 1.5 para una hora y media)

**Bloqueo:** Indica los días de bloqueo de la condición de venta desde que el cliente finaliza un pedido no anulado. (se pueden indicar decimales para obtener días y horas)  
(p.e.: 1 para un día o 1.5 para 36 horas)

Below the warning box, the 'Validez' field is set to 15 Horas, and the 'Bloqueo' field is set to 30 Días. The number '1' is circled in red next to the 'Validez' field, and the number '2' is circled in red next to the 'Bloqueo' field.



## - PERFIL

Añadiendo una condición de tipo PERFIL CLIENTE/COMPRADOR podrás establecer el tipo de cliente al que se aplicará la condición de venta: clientes SIN pedidos, clientes NO activos (con pedidos anteriores a 6 meses) o clientes ACTIVOS (con pedidos en los últimos 6 meses). Para obtener el perfil del cliente únicamente se tienen en cuenta pedidos NO ANULADOS sean de clientes registrados o no registrados.

**Añadir activación**

Tipo de condición: PERFIL CLIENTE/COMPRADOR

**Datos**

**AVISO:**  
NO se contabilizan los pedidos anulados y se tienen en cuenta tanto pedidos de clientes como de no registrados.

Perfil Cliente/Comprador:

- SIN pedidos
- SIN pedidos
- Activo (con pedido en los últimos 6 meses)
- NO Activo (con pedido anterior a 6 meses)

## - IMPORTE CESTA

Con una condición de tipo IMPORTE TOTAL de Artículos en pedido puedes configurar el importe de la cesta o rangos del importe total de artículos incluidos en la cesta (con o sin impuestos), incluso teniendo en cuenta sólo los artículos que están o no en oferta.

**Añadir activación**

Tipo de condición: IMPORTE TOTAL de Artículos en pedido

**Datos**

Indicar el IMPORTE que deben sumar los artículos que hay en esta Condición.  
p.e.: 150.50 (Formato= nnnn.nn - Utilizar el punto como separador)  
Si deseas utilizar un RANGO debes indicar el importe inicial y final.  
p.e.: 300.00-1000.00 para indicar un rango para pedidos de entre 300 y 1000 euros.  
**AVISO:** No es obligatorio indicar decimales.  
**IMPORTANTE:** Recomendado tener el mismo criterio en los precios según lo establecido en la solapa [Impuestos] de la configuración.

Valores: 1 1-100

Impuestos incluidos

En Oferta: Indiferente