

Seller Flex 2022



Manual de
operaciones para
colaboradores

comerciales

Contenido del manual

I. Incorporación

1- Sección 1: Descripción general

- 1.1 El programa SellerFlex
- 1.2 Descripción general del proceso de incorporación

2- Sección 2: Preparación

- 2.1 Requisitos de hardware y software
- 2.2 Configuración del almacén físico (opcional)

3- Sección 3: Configuración de WMS

- 3.1 Inicio de sesión en WMS
- 3.2 Configuración de las impresoras (impresión de prueba de la etiqueta)
- 3.3 Gestión de la disposición/Configuración de los contenedores
- 3.4 Preparación de las listas de productos

4- Sección 4: Uso de la herramienta FMC

- 4.1 Acceso a la herramienta FMC
- 4.2 Modo de empleo
- 4.3 Gestión de casos: modo de empleo
- 4.4 Ejemplos de solicitud de asistencia

5- Sección 5: Tramitación del primer pedido

- 5.1 Inventario entrante
- 5.2 Visualización de pedidos
- 5.3 Recogida
- 5.4 Embalaje
- 5.5 Envío
- 5.6 Aceleración y rendimiento

II. Después del inicio

6- Sección 6: Solución de problemas

- 6.1 Cancelación de un pedido
- 6.2 Problemas con el transportista (abrir un caso en la herramienta FMC)
- 6.3 Configuración de vacaciones y días festivos

7- Sección 7: Preguntas frecuentes

- 7.1 Sección de ayuda en WMS
- 7.2 Preguntas frecuentes

8- Sección 8: Apéndice

- 8.1 Vídeos de presentación de las herramientas

Sección 1: Descripción general

1.1 El programa SellerFlex

SellerFlex es un programa de gestión de pedidos que proporciona los recursos necesarios para gestionar los pedidos Prime en todo el país desde tus propias instalaciones. Con este programa, te beneficiarás del sistema de gestión de almacenes (WMS) y de la red de transporte de Amazon. Tendrás acceso a nuestra tecnología de Logística de Amazon, a los procesos y a nuestro propio transportista, AMXL, que ofrece un servicio de transporte de 2 personas. El servicio WMS SellerFlex te proporciona las herramientas que necesitas para alcanzar los indicadores de rendimiento de los envíos Prime y aumentar la eficiencia de tus operaciones.

1.2 Descripción general del proceso de incorporación

En esta sección encontrarás una descripción general del proceso de incorporación y la mejor manera de utilizar este manual del vendedor. En el glosario hay una lista de control en la que puedes marcar cada apartado a medida que avanzas.

1. Una vez que hayas firmado los términos y condiciones, aceptado los estándares de carga y enviado tu formulario de gestión de almacén a tu gestor de cuenta, se te añadirá a una lista de espera.
2. Cuando haya un hueco disponible para el inicio, tu administrador de cuenta te informará y comenzará el proceso formal de incorporación, durante el cual se pondrá en contacto contigo regularmente. El proceso completo de incorporación durará entre 6 y 9 semanas.
Recibirás este manual, materiales de formación para las herramientas y una lista del equipo que necesitarás para empezar (**ve al punto I: Incorporación**)
3. A continuación, tu administrador de cuenta compartirá contigo los datos de acceso a WMS y a la herramienta FMC, tu plan de aumento de volumen previsto y los tiempos de recogida del transportista.
4. Despues de completar la formación, podrás hacer tu primer pedido para tu primera recogida y comenzarás el periodo de prueba.

Sección 2: Preparación

2.1 Requisitos de hardware y software

Los elementos que se enumeran a continuación son **requisitos** de programa, no recomendaciones. Sin los elementos que se enumeran a continuación, no tendrás un nodo completamente funcional.

Requisitos	
Requisitos de software	<ul style="list-style-type: none">Navegador tipo Chrome (Google Chrome o Microsoft Edge)Java (QZ Tray requiere la instalación de Java)QZ Tray (herramienta utilizada para comunicar la información de WMS a la impresora)
Impresora térmica	<ul style="list-style-type: none">Impresora térmica Zebra de 300 ppp (obligatoria)Impresora recomendada: Zebra GX430t

Escáner de código de barras	<ul style="list-style-type: none"> • Etiquetas de envío: A6 (pendiente de confirmación) • Escáner de código de barras 2D (código Datamatrix en las etiquetas de envío)
-----------------------------	--

2.2 Configuración del almacén físico

Puedes utilizar A1 como configuración de la ubicación estándar o tienes la posibilidad de configurar otras ubicaciones para optimizar la eficiencia de la recogida, al hacer clic en la disposición de la configuración de WMS. A continuación, encontrarás instrucciones detalladas en la guía de configuración de operaciones.

El inventario de SellerFlex tiene que estar separado físicamente en tu almacén y el inventario de entrada en WMS tiene que estar reservado para los pedidos de SellerFlex.

Sección 3: Configuración de WMS

SellerFlex WMS (sistema de gestión de almacenes) es una herramienta creada por Amazon para ayudarte a gestionar tu inventario SellerFlex y a recoger, embalar y enviar sin problemas los pedidos de los clientes con etiquetas de envío generadas automáticamente.

Cuando accedas a WMS, tu administrador de cuenta te guiará por el sistema. En la sección 5 se explica paso a paso cómo utilizar WMS para procesar tu primer pedido. También puedes encontrar vídeos de formación relevantes en la sección Apéndice de este manual.

3.1 Inicio de sesión en WMS

1. Abre el navegador web Chrome
2. Visita sellerflex.amazon.de
3. El primer inicio de sesión debe realizarse con el usuario administrador de Seller Central
4. Si el inicio de sesión es correcto, aparecerá la página "Pedidos" de WMS
5. Si no es correcto ponte en contacto con tu administrador de cuenta

Commented [GAR1]: Sellerflex.amazon.es ?

Los colaboradores comerciales de SellerFlex pueden ahora añadir usuarios de WMS con funciones asignadas con distintos niveles de acceso a WMS. Puedes controlar el acceso que proporcionas.

Consulta la videoguía acerca de la [gestión de usuarios aquí](#) si quieres añadir más usuarios.

Para añadir usuarios adicionales a tu nodo, sigue los pasos que se indican a continuación:

1. Navega a la pestaña **Configuración**
2. Haz clic en el enlace **Usuarios** en el menú desplegable **Configuración**.
3. Haz clic en **Agregar nuevo usuario** en la parte superior derecha de la página Detalles de acceso de usuario para crear un nuevo usuario.
4. Al crear un nuevo usuario, deberás llenar los siguientes campos
 - a. Nombre (*obligatorio*)
 - b. Dirección de correo electrónico (*obligatorio*)
 - c. Número de contacto (*opcional*)
 - d. Asignación de funciones (*obligatorio*)
5. Una vez introducidas o seleccionadas las entradas, haz clic en "Añadir usuario" para enviar la invitación.

Después de que un usuario haya aceptado la invitación:

1. Puedes añadir una nueva función a los usuarios al hacer clic en **Configuración de funciones** en la parte superior izquierda de la página Detalles de configuración de usuario.
2. Para agregar una nueva función y dictar los niveles de permiso para la nueva función, haz clic en **Agregar nueva función** en la parte superior derecha de la página Configuración de funciones.
 - a. Puedes crear un nombre distingible para cada función y seleccionar distintos permisos para la función que estás creando.
 - b. Una vez que se haya introducido un nombre y se hayan seleccionado los permisos, haz clic en **Agregar función**
3. Para actualizar los permisos por función, selecciona **Administrar** en la página Configuración de funciones.
4. Para seleccionar una función diferente para un usuario ya existente, selecciona **Administrar** en la página Detalles de acceso de usuario.

3.2 Configuración de las impresoras

Consulta esta videoguía acerca de la configuración de las [impresoras aquí](#)

Antes de empezar, asegúrate de que utilizas una impresora que cumpla los requisitos de la lista que aparece a continuación. Las impresoras no aptas no son compatibles.

Modelo	Hersteller	Auflösung	Druckoptionen
GX430 300 ppp	Zebra	300 ppp	D (Térmica) y T (Térmica + Cinta)
GT 800 300 ppp	Zebra	300 ppp	D (Térmica) y T (Térmica + Cinta)
ZD 420 300 ppp	Zebra	300 ppp	D (Térmica) y T (Térmica + Cinta)
BP730i	Godex	300 ppp	D (Térmica) y T (Térmica + Cinta)
BP730	Godex	300 ppp	D (Térmica) y T (Térmica + Cinta)
TTP 345	TSC	300 ppp	D (Térmica) y T (Térmica + Cinta)
TE 300	TSC	300 ppp	D (Térmica) y T (Térmica + Cinta)

Una vez que hayas confirmado que tienes una impresora que cumple los requisitos:

- Navega hasta tu [sitio web de SellerFlex](#).
- Haz clic en el ícono del engranaje de configuración en la esquina superior derecha de la pantalla y, a continuación, selecciona "Impresoras"
- **Paso 1:** en este paso se inicia la instalación tanto de Java como de QZ Tray 2.0.
- **Paso 2:** selecciona la impresora que quieras designar para la tarea correspondiente:
 - **Imprimir etiquetas de envío:** selecciona la [impresora térmica para esta opción](#).
 - **Imprimir códigos de barras de nivel FNSKU:** esta opción selecciona la impresora que imprime las etiquetas FNSKU/ASIN. [Selecciona la impresora térmica para esta opción](#).
 - **Imprimir facturas, listas de recogida y mensajes de regalo:** esta opción selecciona la impresora que imprime las facturas y las listas de recogida. [Selecciona la impresora láser para esta opción](#)
 - **Imprimir tarjetas de regalo:** selecciona la [impresora térmica para esta opción](#).
- **Paso 3:** imprime una etiqueta de envío de prueba y escanéala para finalizar la configuración
 - Haz clic en el enlace: "Imprime aquí tu etiqueta de envío de prueba"

- Ahora escanea la etiqueta para comprobar que el código de barras se puede escanear. Si es así, el código de barras debería aparecer en el cuadro de texto blanco de la página.
 - Envía una copia escaneada de esta etiqueta de prueba a tu administrador de cuenta.
 - Si no aparece el código de barras, haz clic en el enlace “¿Necesitas ayuda?” para acceder a las especificaciones de la impresora o para volver a la lista de requisitos de hardware de la página 5.
- Si inicias sesión en WMS en un ordenador diferente, repite este proceso en la selección de los ajustes.

Si seleccionas “Impresión en PDF de Microsoft” en el desplegable de Facturas, desactivarás la impresión de las mismas. Algunos colaboradores comerciales seleccionan esta opción para minimizar los costes. SellerFlex no requiere que las facturas se añadan dentro del paquete.

3.3 Gestión de la disposición/Configuración de los contenedores

Consulta la videoguía acerca de la configuración de la [disposición del almacén aquí](#).

Nota: Se aplicará una configuración predeterminada que no debes eliminar. Esto hará que todos los productos aparezcan en el mismo lugar de la lista de recogida. Si te parece bien, puedes dejarlo como está. Si quieres añadir más ubicaciones, consulta la guía que aparece a continuación para saber cómo hacerlo.

Cuando utilices WMS, almacenarás el inventario de SellerFlex en diferentes ubicaciones. Esta sección proporciona las instrucciones sobre cómo configurar estas ubicaciones. Es importante replicar los contenedores virtuales en función de los contenedores físicos ubicados en las estanterías. Replicar estas ubicaciones facilitará la localización del producto durante la gestión del pedido

1. Navega hasta tu [sitio web de SellerFlex](#).
2. Haz clic en el ícono de **configuración** en la esquina superior derecha de la pantalla y, a continuación, selecciona “Disposición”.
3. Haz clic en “**Ver guía de configuración**” para saber cómo optimizar la eficiencia de la recogida con contenedores.
4. A continuación, haz clic en “Descargar plantilla de contenedor”, que debería abrir un archivo .csv.
5. En el formato de archivo .csv verás lo siguiente:
 - a. **BinId**: nombre del contenedor en el que sólo se pueden utilizar caracteres alfanuméricos (sin caracteres especiales)
 - b. **BinSequence Index**: la distancia que hay entre el contenedor y la estación de embalaje.
 - c. **Depth**: profundidad del contenedor
 - d. **Width**: anchura del contenedor
 - e. **Height**: altura del contenedor
 - f. **Zone**: zona específica de los contenedores, se puede utilizar para dividir las cargas de trabajo de forma eficiente
6. Cuando hayas completado todos los campos de los contenedores, haz clic en Archivo > Guardar, asegurándote de que se conserva el formato .csv.
7. Ahora haz clic en “Subir archivo de disposición” y selecciona el archivo .csv y haz clic en el botón “abrir”.
 - a. Si la subida es correcta, verás una barra verde que muestra las ubicaciones actualizadas, añadidas o eliminadas.
 - b. Si recibes un error, este debe describir por qué no ha sido posible realizar la acción

3.4 Preparación de las listas de productos

Durante la creación inicial del nodo de SellerFlex, identifica todos los productos que se venderán con SellerFlex. Una vez identificados, crea una lista de “Gestionado por Amazon” en Seller Central. Este proceso es similar al de Logística de Amazon.

Criterios de la lista: para que el producto esté disponible para su envío, debe cumplir ciertos criterios

(1) La lista está activa en Seller Central* (2) La lista está configurada como “Gestionado por Amazon” en Seller Central (3) La lista no está en “Inventario sin ofertas activas” en Seller Central (4) El ASIN/FNSKU no puede estar clasificado como Mercancía peligrosa o En revisión, (5) La lista en Seller Central requiere la introducción del peso/dimensiones del paquete en los campos proporcionados, (6) para los ASIN de varias cajas, el atributo del catálogo para el número de cajas debe estar actualizado.

Cómo duplicar un ASIN para SellerFlex:

1. Ve a tu cuenta de Seller Central > Inventario > Gestión de inventario
2. Introduce el ASIN del producto que quieras duplicar para SellerFlex en el cuadro de búsqueda y pulsa “Buscar”
3. En el lado derecho, haz clic en las flechas del menú desplegable junto a “Modificar”, selecciona “Añadir otro estado”
4. Rellena las 5 casillas:
 - “Tu precio”: puedes mantener el mismo precio o configurar uno nuevo
 - “SKU de vendedor”: utiliza tu SKU normal y añade _SF al final para identificar fácilmente el SKU de Seller Flex
 - “Cantidad”: puedes poner “1” por ahora
 - “Condición”: selecciona la que corresponda en el menú desplegable
 - “Canal de gestión logística”: selecciona la segunda opción: “Quiero que Amazon envíe y proporcione servicio al cliente para mis productos si se venden”.
 - Pulsa “Guardar y finalizar”

Elige el tipo de código de barras

- Selecciona “Código de barras de Amazon”
- Selecciona “Código de barras de Amazon” si deseas utilizar la etiqueta de Logística de Amazon (uso gratuito)
- ✓ Pulsa “Guardar y continuar”

Cambiar a Gestionado por Amazon

- Información obligatoria: pulsa “Agregar información sobre materiales peligrosos”
- Completa las dos preguntas:
 - Información de la batería (debe ser “No”)
 - Información sobre la regulación del producto (debe ser “No”)
- Pulsa “Enviar”
- Pulsa “Guardar y continuar”

Ahora puedes acceder a los ASIN de SellerFlex en tu cuenta de Seller Central > Inventario > Gestión de inventario de Logística de Amazon, puede tardar hasta 15 minutos en actualizarse.

Tu ASIN permanecerá inactivo hasta que tengamos inventario entrante.

Sección 4: Inicio de sesión en la herramienta FMC

AMXL será tu transportista principal, pero es probable que dos transportistas lo recojan en tu almacén (AMXL y DHL). DHL recogerá los pedidos de ubicaciones no cubiertas por AXML y te comunicará su hora de recogida semanal.

Puedes gestionar y hacer un seguimiento de las recogidas con **AMXL (no con DHL)** a través de la herramienta FMC.

Consulta el documento de los estándares de carga aquí para saber cómo enviar tus artículos con AMXL: https://m.media-amazon.com/images/G/02/marketplace-creative/spec/AMXL_Loading_Standards1.pdf

La Consola de administración de carga (FMC) es el portal de Amazon donde puedes:

1. Ver y gestionar las recogidas de AMXL y el tiempo de las mismas (no de DHL). El conductor de Amazon utilizará FMC para hacerte preguntas sobre la recogida (por ejemplo, si hay un problema de acceso o si se retrasa).
2. Presentar casos al equipo de asistencia de Amazon si tienes algún problema relacionado con la recogida de los envíos.

Expectativas:

1. Debes revisar la consola FMC antes de cada recogida y responder con rapidez a cualquier pregunta que recibas.
2. Si necesitas añadir más direcciones de usuario para recibir notificaciones, debes ponerte en contacto con tu administrador de cuenta.

4.1 Acceso a la herramienta FMC

1. Accede a Logística de Amazon aquí: <https://www.amazonlogistics.eu>
2. Inicia sesión con la dirección de correo electrónico (login) y la contraseña temporal que se te ha proporcionado, se te pedirá que cambies esta contraseña después del inicio de sesión.
3. Una vez iniciada la sesión, verás la siguiente pantalla con la dirección de correo electrónico (login) proporcionada en la parte superior derecha.
4. Ya has iniciado la sesión y puedes acceder a FMC.
5. Para acceder a FMC, haz clic en el logotipo de Logística de Amazon (arriba a la izquierda), y selecciona TBA en el menú desplegable, luego desplaza el cursor por el menú desplegable y selecciona Consola de administración de carga.
6. Ahora deberías ver alguna página como la siguiente, con el menú de búsqueda visible u oculto.

4.2 Cómo utilizar la herramienta FMC

Buscar el horario de recogida:

- Si el menú de búsqueda no está visible, haz clic en la pestaña de búsqueda desplegable (y vuelve a hacer clic para ocultarla).
- En el menú de selección de la izquierda, (si no está ya completado) introduce tu código de nodo de cuatro caracteres de Amazon, y selecciona todos los estados de detención.
- Introduce el rango de fechas que deseas buscar.
- Selecciona “Todos” en el estado de funcionamiento del vehículo.
- Desplázate hasta el final y haz clic en buscar.

Si buscas por los parámetros de búsqueda de la diapositiva anterior, deberías ver los horarios de la recogida similares a los siguientes:

Información clave

1. VIRD (número de referencia único utilizado por Amazon y el transportista para esa recogida en particular).
2. Hora estimada de llegada del vehículo a las instalaciones.
3. CPT (la hora de salida programada).
4. Transportista (y transportista secundario) utilizado para la recogida, que puede llevar o no la marca en el vehículo
5. Tipo de equipo (el tipo de vehículo que llega para la recogida).

4.4 Gestión de casos: Modo de empleo

Para solicitar asistencia a Amazon, primero tendrás que buscar el VIRD único de la recogida para la que deseas solicitar la asistencia.

Una vez que hayas encontrado el VIRD, desplázate hasta el final y verás un globo de diálogo, haz clic en él (al pasar el ratón por encima del globo de diálogo dirá "Ver casos relacionados"), una vez que hayas hecho clic se abrirá una nueva ventana para crear o ver casos para el VIRD.

Para crear una nueva solicitud de asistencia (CASO), haz clic en "crear caso para el #número VIRD#".

Una vez que hayas seguido los pasos de la diapositiva anterior, verás la pantalla emergente de CASO (como la que aparece a continuación) en la que puedes introducir los detalles de la asistencia que necesitas.

Al crear un caso, introduce TODOS los detalles relevantes, además de una indicación de lo que necesitas resolver. Nuestro equipo de operaciones de relevo (ROC) responderá y realizará el seguimiento correspondiente.

1. Selecciona el "Asunto" que mejor se adapte a tus necesidades de asistencia.
2. Completa el título y los detalles según sea necesario.
3. Agrega correos electrónicos relevantes a la lista de copia. (Incluye también tu dirección de correo electrónico personal y cualquier otra dirección de correo electrónico que sea relevante en la lista de copia para garantizar la visibilidad dentro de tu empresa, lo que permitirá una rápida resolución)
4. Selecciona el estado "acción de Amazon pendiente".
5. Haz clic en enviar.

4.4 Ejemplos de solicitud de asistencia

1. Asunto del ejemplo 1: El camión ha llegado con retraso

Caso: el camión ha llegado después de la hora estimada de llegada o CPT

Resultado posible: nuestro equipo de asistencia podría programar una nueva recogida contigo, esta nueva recogida se verá en FMC como un nuevo VIRD. Además, nuestro equipo de asistencia trasladará este problema al transportista.

Asunto a elegir en el menú desplegable: FMC-Retraso

2. Asunto del ejemplo 2: Retraso en el almacén

Caso: tienes un retraso/cierre imprevisto en tu operación y necesitas que la recogida programada se posponga a una hora más tarde ese día o que se traslade al siguiente día disponible.

Resultado posible: nuestro equipo de asistencia programará una nueva recogida contigo, esta nueva recogida se verá en FMC como un nuevo VIRD.

Asunto a elegir en el menú desplegable: FMC - Retraso

3. Asunto del ejemplo 3: Equipo

Caso: ha llegado un tipo de vehículo equivocado respecto a lo programado y no puedes cargar el vehículo o no puedes cargar todos los envíos previstos para ese día en el vehículo enviado. (Si llega el tipo de vehículo equivocado y puedes acoplar y cargar todos los envíos, hazlo, pero crea un CASO e indícalo para que podamos hacer una valoración al transportista).

Resultado posible: nuestro equipo de asistencia programará una nueva recogida contigo, esta nueva recogida se verá en

FMC como un nuevo VIRD.

Asunto a elegir en el menú desplegable: FMC - Equipo

4. Asunto del ejemplo 4: Añadir camión

Caso: te has dado cuenta de que el envío que se carga hoy (o que está previsto para mañana) no cabe en el vehículo debido a un tamaño inesperado del envío/palé y necesitas una recogida adicional

Resultado posible: nuestro equipo de asistencia programará una recogida adicional contigo, esta recogida adicional aparecerá en FMC como un nuevo VIRD

Asunto a elegir en el menú desplegable: FMC — Añadir camión

Sección 5: Tramitación del primer pedido

Consulta la videoguía acerca de la configuración del [procesamiento de pedidos aquí](#). Aquí veremos: inventario entrante, gestión de inventario, visualización de pedidos, uso de la herramienta FMC, recogida, embalaje y, por último, envío del pedido.

Commented [GAR2]: embalaje

5. 1 Inventario entrante

WMS te ofrece la posibilidad de “Recibir rápidamente” los productos que han cumplido los requisitos de recepción.

1. Abre Amazon WMS > haz clic en **Inventario** (en el lado izquierdo de la página) > haz clic en **Recibir** en el menú desplegable.
2. En la barra de búsqueda que se muestra, escanea o escribe el FNSKU del artículo que deseas enviar.
3. Introduce la cantidad y proporciona el destino del contenedor en el campo **Buscar o escanear contenedor** para el artículo.
4. Haz clic en el botón **Recibir y almacenar**.
5. Haz clic en **Recibir y almacenar** y continúa con la entrada de otras unidades de este envío.

Una vez recibidos, los artículos pueden tardar un par de horas en estar disponibles en el inventario de WMS.

Consulta la videoguía sobre [auditoría de inventario aquí](#)

En esta sección se detallará cómo navegar por el inventario, **realizar ajustes** e imprimir etiquetas de productos.

Inventario

1. Abre Amazon WMS > haz clic en **Inventario > Ver por SKU o Ver por contenedor**.
2. Haz clic en el botón **Descargar todo**. Las opciones de vista por SKU o vista por contenedor descargan distintos informes que proporcionan diferentes campos de información. Descarga ambos informes para obtener un inventario completo.

Ajustes de inventario

En esta sección se explica cómo puedes gestionar los ajustes de inventario.

1. Abre Amazon WMS > haz clic en **Inventario > Ajustes > Tipo de ajuste**.
Acciones de ajuste:
 - a) **Mover**: te permite mover unidades desde un contenedor de origen a un contenedor de destino.
 - b) **Eliminar**: te permite eliminar unidades de un contenedor de origen.
 - c) **Perdido**: se utiliza para informar de la pérdida física de una unidad de inventario.
 - d) **Encontrado**: te permite añadir unidades a un contenedor de origen.
 - e) **Cambiar estado**: te permite configurar un envío Prime designado para la devolución del cliente o viceversa.
 - f) **Daños**: te permite mover unidades de un contenedor de origen a un contenedor de destino y designar uno de los siguientes motivos de daño.
 - g) **Sin daños**: mueve las unidades de un contenedor de origen a un contenedor de destino y elimina el motivo del daño.
5. En el cuadro de texto, proporciona el **ID de contenedor de origen** en el que se encuentran los artículos.
6. Define el **tipo de inventario de origen** en el menú desplegable, si procede.
7. En el cuadro de texto, proporciona el **contenedor de destino** al que se moverá el artículo, si procede.
8. Define el **tipo de inventario de destino** en el menú desplegable, si procede.

9. Proporciona la **cantidad** en el cuadro de texto que recibirá el tipo de ajuste.
10. Proporciona una justificación en el cuadro de texto de **justificación**.
11. Haz clic en Enviar.
12. El inventario correctamente configurado debería devolver un mensaje de confirmación.

5.3 Visualización de pedidos

Consulta la videoguía acerca de la configuración de la [gestión de pedidos aquí](#).

La pestaña “Pedidos” en el lado izquierdo de la página en WMS te permite supervisar y procesar los pedidos. Los pedidos se muestran día a día y se desglosan según el horario de recogida del transportista. A continuación se enumeran los pasos para navegar hasta la pestaña “Pedidos”.

Botón Detalles del pedido/Calendario

Los pedidos de WMS muestran el día actual de forma predeterminada. Al hacer clic en el botón de calendario, se mostrarán los pedidos que se espera procesar ese día y el estado actual del pedido. Tienes la opción de avanzar un día del calendario para ver los pedidos del día siguiente. [Consulta los pasos siguientes sobre cómo hacerlo](#):

1. Abre Amazon WMS > selecciona la pestaña **Pedidos** en el lado izquierdo de la pantalla.
2. Haz clic en **Resumen del pedido** en el menú desplegable
3. Busca el botón Calendario en la parte superior derecha de la página **Resumen del pedido**.
4. Haz clic en el botón Calendario para desplegar el calendario
5. Cuando se cambia la fecha, se muestran los pedidos previstos para ese día.

Disposición de la hora de recogida del transportista

En la pestaña **Pedidos**, se muestran los pedidos previstos para ese día, en función de las horas de recogida del transportista y del estado actual del pedido. A continuación, se explica cada estado y se dan instrucciones para navegar por los pedidos.

1. Abre Amazon WMS > haz clic en **Pedidos** > haz clic en **Resumen del pedido** en el menú desplegable.
2. En el centro de la página, aparecerá un desglose del transportista, esta vista te permitirá ver un desglose de:
 - a. **Recogida:** la hora en la que el transportista debe salir del almacén. Un transportista puede llegar hasta una hora antes de la hora de recogida. Todos los artículos deben tener el estado de "embalado" antes de ese momento.
 - b. **Pendiente:** los pedidos que se han creado, pero no se han confirmado, aparecen aquí.
 - c. **Nuevo:** pedidos sin asignar a una tarea de recogida.
 - d. **Asignado a lista de recogida:** pedidos actualmente en proceso de "recogida".
 - e. **Al margen:** pedidos que necesitan una nueva revisión o acción Controlados únicamente por el vendedor.
 - f. **Embalado:** pedidos embalados, etiqueta de envío aplicada y listos para entregar al transportista.
 - g. **Enviado:** la presentación de los informes de "Entrega" y POD cambia el estado de los pedidos de **embalado** a **enviado**.
 - h. **Cancelado:** las cancelaciones de pedidos iniciadas por el cliente o el vendedor aparecen aquí.
 - i. **Pedidos totales:** el número total de pedidos asignados para salir a la hora de recogida del transportista designado.

5.4 Recogida

Consulta la videoguía acerca de la configuración de la [lista de recogida aquí](#)

Cuando un cliente hace un pedido, el primer paso para completarlo es activar la lista de recogida por días y luego utilizar esa lista para localizar físicamente los artículos del pedido. Sigue los pasos que se indican a continuación para iniciar el proceso.

1. Abre Amazon WMS > haz clic en **Pedidos** > haz clic en **Recogida** en el menú desplegable.
2. En la pestaña **Crear**, desplázate hasta la hora de envío más temprana (normalmente la primera que hay).
3. Haz clic en el botón azul "**Activar lista de recogida**" a la derecha de la página si hay una lista de recogida, o haz clic en la casilla de la izquierda para seleccionar todas las listas de recogida. Tienes que embalar todas las listas de recogida del día. Tanto para AMXL como para DHL.
4. El botón ahora indicará **Imprimir**. Imprime la lista de recogida con las ubicaciones de tus artículos.
5. Utiliza la lista de recogida para encontrar estos artículos y llevarlos a la estación de embalaje e iniciar el proceso de embalaje.

Si quieres procesar una lista de recogida para una recogida futura, debes esperar a que pase la hora de recogida del día anterior o el sisAsunto no podrá imprimir las etiquetas correctas.

Apéndice Recogida:

1. Desglose de la pestaña Lista de recogida

- A. **Crear:** aquí aparecen los nuevos pedidos en los que se pueden crear o generar listas de recogida.
- B. **Listas de recogida activas:** aquí aparecen todas las listas de recogida activas con artículos que hay que recoger.
- C. **Completado:** las listas de recogida que ya se han seleccionado aparecen aquí.
- D. **Futuras recogidas:** muestra los próximos pedidos de los siguientes cuatro días que requieren listas de recogida
- E. **Listas de recogida personalizadas:** permite personalizar las listas de recogida para incluir materiales peligrosos, pedidos de regalo, etc.
- F. **Canales:** no es relevante por ahora.

- G. **Barra de búsqueda:** busca listas de recogida nuevas, activas o completadas.
- H. **Preferencias de lista de recogida:** preferencias adicionales, como el recuento máximo de pedidos.
- I. **Próximas recogidas:** número de pedidos asociados a las próximas recogidas del día
- J. **Activar e imprimir lista de recogida:** genera una lista de recogida basada en las preferencias de los pedidos seleccionados.

2. Desglose de listas de recogida

A: ID de lista de recogida: número de identificación de la lista de recogida y código de barras escaneable utilizados para el embalaje.

B: Ubicación del contenedor: ubicación física y virtual del artículo para la recogida.

C: SKU: identificador de artículo alfanumérico que se va a recoger para el pedido. Asegúrate de que el SKU coincide con los artículos disponibles.

D: Fecha y hora: la fecha y la hora de envío esperadas de la lista de recogida y los pedidos que contiene.

E: Cantidad: la cantidad de artículos requeridos del contenedor para completar el pedido.

5.5 Embalaje

Consulta la videoguía sobre cómo [embalar aquí](#).

La segunda parte del proceso de envío es el proceso de embalaje. Te recomendamos que embales todas las listas de recogida juntas del día.

Con la lista de recogida y los artículos en la mano, asignarás los pedidos a un cuadro de envío correcto y generarás un ID de seguimiento para los pedidos. Una vez completado el proceso de embalaje, los pedidos deben estar físicamente listos para su entrega al transportista.

Nota: La pestaña “Recogida” en la página Pedidos indica la hora a la que debe partir el transportista. Un transportista suele llegar hasta una hora antes de la hora de recogida indicada. Conviene que revises la herramienta FMC antes de cada recogida y que respondas inmediatamente a cualquier pregunta que recibas. Todos los artículos deben tener el estado de “embalado” antes de ese momento. (Consulta la [sección 3 sobre el uso de la herramienta FMC](#) para buscar el horario de recogida)

1. Ve a [Amazon WMS](#) > haz clic en **Pedidos** > haz clic en el botón **Embalar** en el menú desplegable.
2. Escanea el código de barras ubicado en la lista de recogida o pega el ID de la lista de recogida
3. Escanea o introduce el SKU del artículo en el campo provisto.
4. Omitir o dejar al margen:

En el lado derecho, puedes hacer clic en ‘?’ para omitir o dejar al margen el envío.

- (i) **Omitir:** pone en cola un pedido al final de una nueva lista de recogida.
- (ii) **Al margen:** pone el pedido en estado Al margen; utiliza esta opción si tienes fallos de impresión de etiquetas, ya que esto se desbloqueará más adelante en la lista de recogida.

5. Selecciona el tipo de caja (**si no tienes cajas, selecciona SIN CAJA en el menú desplegable**)

6. Una vez seleccionado el tipo de caja adecuado, la impresora térmica creará la etiqueta correspondiente.
7. Escanea la etiqueta de envío en el campo de la etiqueta de envío para completar virtualmente el paquete.
8. Añade físicamente los productos en la caja seleccionada (esto es opcional, puedes utilizar tu propia caja), sella la caja y pega la etiqueta de envío correspondiente en la caja. **Nota:** Tienes que revisar cada etiqueta y asegurarte de que entregas el paquete al transportista correcto (AMXL o Arrow XL), ya que es posible que los pedidos no se asignen a la lista de recogida correcta.

Consulta las fotos que aparecen a continuación de las etiquetas Arrow XL (derecha) y AMXL (izquierda):

9. Una vez que los artículos se hayan embalado física y virtualmente, el pedido estará listo para su entrega al transportista.

5.6 Envío

El envío es el último paso, pero el **más importante, para gestionar los pedidos de los clientes**. Una vez que el pedido se haya recogido, embalado y preparado para su entrega al transportista, completa el proceso en la pestaña “Enviar”.

Desglose de la pestaña Envío

- A: Pestaña Entrega:** botones y pedidos totales preparados para el transportista.
- B: Pestaña Informes de entrega:** muestra informes de entregas, incluido el estado y el tipo de transportista (consulta la siguiente sección).
- C: Lista de transportistas:** aquí aparece la lista de transportistas que esperan pedidos.
- D: Entrega total embalado/pendiente:** cantidad de envíos esperados.
- E: Botón de entrega:** avisa a los clientes de los pedidos entrantes, necesarios para completar el proceso de pedidos.

Proceso de envío/Pedidos pendientes

A medida que avanzas en el proceso de salida (recogida, embalaje y envío), debes utilizar la pestaña Enviar de la siguiente manera:

1. Asegúrate de que todos los pedidos que van a salir tienen el estado **Embalado** en la página Pedidos.
2. Ve a la pestaña **Envío** en el lado izquierdo para ver los botones de entrega.
3. Como se indica en la **Sección Operar con el transportista** (2.3), debes consultar la herramienta FMC para realizar un seguimiento de la llegada del transportista AMXL.
4. A medida que cada transportista llega al centro para la recogida, debes hacer clic en el botón **Entregar** correspondiente para generar un informe de entrega. Nota: **Los pedidos se deben enviar para que recibas el pago.**
5. Haz clic en el botón **Entregar** y confirma los transportistas correctos
 - i. Actualiza la página con el botón **Actualizar**.
6. Confirma que todas las unidades de envío estén en el informe.
7. Pulsa el botón **Enviar**.
8. Pulsa el botón **Imprimir**, ya que el transportista firmará la copia física.
 - i. Vuelve al módulo de envío, actualiza la página y asegúrate de que el total de envíos embalados y no asociados sea igual a 0 para el transportista. Si no aparece 0, sigue los pasos que se indican a continuación.
9. Ve a la pestaña Enviar y, a continuación, a la pestaña Informe de entrega para obtener una copia electrónica.

Cómo completar unidades pendientes de entrega/pedidos pendientes:

Si no se presentan todos los informes de entrega al final del día, es probable que al día siguiente veas una notificación de “Pedidos pendientes” en rojo en WMS. Es recomendable comprobar antes de marcharse que el total de envíos embalados y asociados sea 0 para cada transportista. Si esto no se cumple, debes ponerte en contacto con eu-sellerflex-support@amazon.com y **solucionar los pedidos pendientes inmediatamente**.

Si los pedidos pendientes están relacionados con la falta de confirmación de la entrega a tiempo, haz lo siguiente:

1. Haz clic en la pestaña **Pedidos** > haz clic en Enviar > haz clic en **Informes de entrega** y selecciona la fecha correspondiente.
2. Identifica los envíos con estado **Pendiente**.
3. Haz clic en el enlace correspondiente para el envío “pendiente”.
4. Pulsa **Enviar**.

Repite los pasos del 1 al 4 según sea necesario retrocediendo una fecha a la vez hasta que todos los errores se eliminan

en WMS.

5.6 Aceleración y rendimiento

Amazon exige a los colaboradores comerciales que respeten las siguientes expectativas de rendimiento. Cuando un vendedor esté por debajo de las expectativas de rendimiento, se revisará su actuación.

Periodo de aumento de volumen

El equipo de SellerFlex aumentará lentamente el volumen de SellerFlex durante un periodo de 5 semanas. Esta subida de volumen gestionada es para (1) darte tiempo para acostumbrarte al sisAsunto y (2) ayudar a AMXL a gestionar el volumen.

Sujeto a: i) alcanzar sistemáticamente los umbrales de volumen diario y ii) enviar los índices de rendimiento clave que revisarás semanalmente con el administrador de la cuenta, seguirás el plan compartido por tu administrador de cuenta antes del inicio.

Si el rendimiento está por debajo del límite, tu administrador de cuenta se pondrá en contacto contigo para pedirte una explicación.

Objetivos de rendimiento

A continuación se muestra un desglose de los índices que se espera que mantengas. Si tu nodo contempla que será difícil cumplir estos índices, ponte en contacto con tu administrador de cuenta y notifícanoslo de forma proactiva.

	Índice	Requisitos	Mejores prácticas
1	Embalado a tiempo	100 %	Los pedidos se envían antes de lo esperado Tiempo de envío
2	Envío a tiempo	≥ 99 %	Los pedidos se entregan y el transportista los escanea el mismo día
3	Tasa de cancelación	≤ 1 %	El inventario se revisa con frecuencia para evitar cancelaciones

II. Despues del inicio

Sección 6: Solución de problemas

6.1 Cancelación de un pedido de cliente

En caso de que necesites cancelar un pedido, sigue estas instrucciones. Ten en cuenta que la cancelación de un pedido afectará a tus estadísticas (ratio de cancelación de pedidos <1 %).

1. Primero debes retirar el inventario. Para hacerlo, sigue los pasos descritos en la sección **3.2 Gestión de inventario**.
2. Abre Amazon WMS > haz clic en **Pedidos > Todos los pedidos**
3. Busca el número de pedido que deseas cancelar.
4. Haz clic en el número de pedido y, a continuación, en "cancelar pedido" en la parte superior derecha de la pantalla.
5. En la siguiente pantalla, indica un motivo para cancelar el pedido.
6. Haz clic en **Enviar** para confirmar la cancelación.
7. Debes comunicarlo a eu-sellerflex-support@amazon.com con tu administrador de cuenta en copia una vez que hayas completado este paso para que la cancelación del pedido se procese internamente.

6.2 Problemas con el transportista (abrir un caso en la herramienta FMC)

Gestión de casos: Modo de empleo

Para solicitar asistencia a Amazon, primero tendrás que buscar el VIRD único de la recogida para la que deseas solicitar la asistencia.

Una vez que hayas encontrado el VIRD, desplázate hasta el final y verás un globo de diálogo, haz clic en él (al pasar el ratón por encima del globo de diálogo dirá "Ver casos relacionados"), una vez que hayas hecho clic se abrirá una nueva ventana para crear o ver casos para el VIRD.

Para crear una nueva solicitud de asistencia (CASO), haz clic en "crear caso para el #número VIRD#".

Una vez que hayas seguido los pasos de la diapositiva anterior, verás la pantalla emergente de CASO (como la que aparece a continuación) en la que puedes introducir los detalles de la asistencia que necesitas.

Al crear un caso, introduce TODOS los detalles relevantes, además de una indicación de lo que necesitas resolver. Nuestro equipo de operaciones de relevo (ROC) responderá y realizará el seguimiento correspondiente.

1. Selecciona el "Asunto" que mejor se adapte a tus necesidades de asistencia.
2. Completa el título y los detalles según sea necesario.
3. Agrega correos electrónicos relevantes a la lista de copia. (Agrega cualquier dirección de correo electrónico relevante en la lista de copia para garantizar la visibilidad de tu empresa, lo que permitirá una resolución rápida)
4. Selecciona el estado "acción de Amazon pendiente".
5. Haz clic en enviar.

Ejemplos de solicitud de asistencia

5. Asunto del ejemplo 1: Retraso

Caso: tienes un retraso/cierre imprevisto en tu operación y necesitas que la recogida programada se posponga a una hora más tarde ese día o que se traslade al siguiente día disponible.

Resultado posible: nuestro equipo de asistencia programará una nueva recogida contigo, esta nueva recogida se verá en FMC como un nuevo VIRD.

6. Asunto del ejemplo 2: Equipo

Caso: ha llegado un tipo de vehículo equivocado respecto a lo programado y no puedes cargar el vehículo o no puedes cargar todos los envíos previstos para ese día en el vehículo enviado. (Si llega el tipo de vehículo equivocado y puedes acoplar y cargar todos los envíos, hazlo, pero crea un CASO e indícalo para que podamos hacer una valoración al transportista).

Resultado posible: nuestro equipo de asistencia programará una nueva recogida contigo, esta nueva recogida se verá en FMC como un nuevo VIRD.

7. Asunto del ejemplo 3: Añadir camión

Caso: te has dado cuenta de que el envío que se carga hoy (o que está previsto para mañana) no cabe en el vehículo debido a un tamaño inesperado del envío/palé y necesitas una recogida adicional.

Resultado posible: nuestro equipo de asistencia programará una recogida adicional contigo, esta recogida adicional aparecerá en FMC como un nuevo VIRD.

6.3 Configuración de vacaciones y días festivos

Tienes la posibilidad de hacer cambios en la disponibilidad de tus nodos si tú o tu equipo decidís tomaros unas vacaciones o decidís dejar de gestionar los pedidos durante un tiempo prolongado.

Debes fijar las vacaciones con **al menos 14 días de antelación** a la fecha de inicio de las mismas, utilizando la **consola de gestión de vacaciones en el WMS**.

Si tienes una emergencia que te obliga a cerrar tu almacén con poca antelación (es decir, con menos de 14 días de antelación), envía un correo electrónico a EU-SellerFlex-Support@Amazon.com.

Sección 7: Ayuda y preguntas frecuentes

7.1 Ayuda

Problemas de AXML: Para problemas de AXML (por ejemplo, camiones que no llegan, o cualquier retraso) debes indicarlo a través de la herramienta FMC. Las instrucciones sobre cómo hacerlo se pueden encontrar en la **sección 4.2 Cómo utilizar la herramienta FMC**.

Problemas relacionados con WMS/DHL u otros problemas: Consulta las preguntas frecuentes y, si sigues sin recibir una respuesta satisfactoria, ponte en contacto con el [servicio de asistencia de SellerFlex](#)

Contenido de ayuda para colaboradores comerciales de WMS

WMS tienen páginas de ayuda internas e independientes de las páginas de ayuda de Seller Central. En estas páginas, puedes encontrar diferentes pasos para la resolución de problemas, guías y mejores prácticas que son exclusivas de SellerFlex. Como vendedor, deberías utilizar este recurso, ya que puede contener respuestas que podrías estar buscando del equipo de asistencia de SellerFlex.

Puedes acceder a las páginas de ayuda de diferentes formas:

1. Localiza y haz clic en el icono  situado junto al identificador del nodo en la parte superior derecha de la página.
2. Si no encuentras la respuesta, no dudes en ponerte en contacto con el [servicio de asistencia de SellerFlex](#).

7.2 Preguntas frecuentes

No tengo existencias para un determinado ASIN de Seller Flex, pero los pedidos ya han llegado. ¿Qué debo hacer?

Para garantizar una buena experiencia del cliente, debes mantener una ratio de cancelación de pedidos por debajo del 1 %. Si este problema persiste, cancela el pedido en WMS e informa a tu [contacto de operaciones](#) e indica la causa principal del error.

¿Qué artículos puedo cargar sueltos?

Consulta los [estándares de carga](#) para verificar qué artículos puedes cargar sueltos. Si no lo tienes claro, ponte en contacto con tu administrador de cuenta.

Tengo un problema con la recogida de pedidos de DHL. ¿Cómo puedo obtener ayuda?

Para problemas con los pedidos de DHL, ponte en contacto con el [servicio de asistencia de SellerFlex](#). Para problemas informáticos de DHL, ponte en contacto con el servicio de asistencia informática de DHL it4l-support@dhl.com directamente.

¿Cuáles son las dimensiones que puede gestionar Seller Flex?

Seller Flex puede gestionar productos de hasta 3 x 3 x 2 metros y 120 kg.

¿Cuál es la política de devoluciones y quién se hace cargo del coste?

Seller Flex utiliza el proceso y la política de devoluciones de Logística de Amazon. Los detalles se pueden encontrar en Seller Central en <https://sellercentral-europe.amazon.com/help/hub/reference/G200379860>.

¿Qué debo hacer si necesito un camión adicional o se cancela mi camión?

Abre un caso en FMC como se detalla en la sección 5.4 Gestión de casos: Modo de empleo

Tengo una etiqueta de DHL en mi lista de recogida de AMXL. ¿Es lo que se espera y cómo debo enviar los productos?

Esto puede ocurrir a veces: nuestros sistemas evalúan constantemente la mejor ruta para enviar tus pedidos a los clientes, lo que significa que el transportista podría cambiar hasta que imprimas la etiqueta. Es importante que siempre envíes las etiquetas de AMXL con las recogidas de AMXL y los pedidos de DHL con DHL. Te recomendamos que recojas y embales todos los pedidos del día al mismo tiempo, para evitar cualquier error.

24 horas antes los pedidos CPT (hora de salida programada) en WMS no coinciden con los pedidos de Seller Flex en Seller Central. ¿Es esto lo que se espera?

Los pedidos de entrega no programados deben aparecer en WMS en el plazo de una hora desde que el cliente realiza el pedido. Los pedidos de envío programado sólo se podrán ver unas 24 horas antes de la recogida. Los pedidos pueden tardar en llegar a WMS. Si no ves todos los pedidos en WMS 12 horas antes de la hora de recogida, pídele a tu equipo de soporte en eu-sellerflex-support@amazon.com y lo investigaremos.

¿Qué debo hacer si mi almacén cierra durante uno o dos días?

Puedes configurar el cierre del almacén en WMS con la [función Vacaciones](#) del menú Configuración. Ten en cuenta que debes fijar el cierre del almacén con 14 días de antelación para evitar que los clientes realicen pedidos de entrega programada que requieran su recogida mientras está cerrado.

¿Cuándo puedo imprimir las etiquetas de envío?

Debes imprimir las etiquetas de envío como máximo 24 horas antes de la recogida.

¿Puedo ajustar el número de pedidos en mis listas de recogida?

Puedes cambiar el número de pedidos máximos por lista de recogida en “Recogida” y a continuación en “Seleccionar preferencias de lista”.

Sección 8: Apéndice

8.1 Vídeos de presentación de las herramientas (WMS y FMC)

i) Vídeo de presentación de WMS

1. **Configuración**
 - a. Impresoras ([vídeo](#))
 - b. Disposición de almacén
 - c. Gestión de usuarios ([vídeo](#))
2. **Inventario**
 - a. Recibir y almacenar ([vídeo](#))
 - b. Auditoría de inventario ([vídeo](#))
3. **Pedidos**
 - a. Vista de pedidos ([vídeo](#))
 - b. Procesamiento de pedidos ([vídeo](#))
 - c. Recogida ([vídeo](#))
 - d. Embalaje ([vídeo](#))

ii) Vídeo de presentación de la herramienta FMC

Encontrarás un vídeo sobre la [herramienta FMC aquí](#).

Ahora ya puedes vender con SellerFlex.

¡Enhорabuena y bienvenido!