

PeopleSoft®

---

EnterpriseOne 8.9  
Autoservicio al cliente  
PeopleBook

---

**Septiembre de 2003**

PeopleSoft EnterpriseOne 8.9  
Autoservicio al cliente PeopleBook  
SKU SCM89SCS0309

Copyright 2003 PeopleSoft, Inc. Todos los derechos reservados.

El material incluido en esta documentación tiene carácter confidencial y es propiedad de PeopleSoft, Inc. ("PeopleSoft"), y está protegido por las leyes de derechos de autor y sujeto a las cláusulas del correspondiente acuerdo de no divulgación de PeopleSoft. Queda prohibida la reproducción, almacenamiento en un sistema de recuperación o transmisión de ninguna manera o por ningún medio electrónico, gráfico, mecánico, fotocopiado, grabación o de otro tipo de cualquier parte del contenido de esta documentación sin el previo consentimiento por escrito de PeopleSoft.

Esta documentación está sujeta a cambios sin previo aviso. PeopleSoft no garantiza que el material incluido en esta documentación esté libre de errores. Cualquier error que se encuentre en este documento debe ser comunicado por escrito a PeopleSoft.

El software protegido por las leyes de derechos de autor que acompaña a esta documentación solo se puede utilizar conforme al acuerdo de licencia, el cual se debe leer con detenimiento ya que rige las condiciones de uso del software y de este documento, incluido este mensaje de divulgación.

PeopleSoft, PeopleTools, PS/nVision, PeopleCode, PeopleBooks, PeopleTalk y Vantive son marcas comerciales y Pure Internet Architecture, Intelligent Context Manager y The Real-Time Enterprise son marcas registradas de PeopleSoft, Inc. Todos los demás nombres de compañías y productos pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios. La información contenida en este documento está sujeta a cambio sin previo aviso.

#### *Declaración de Open Source*

Este producto incluye software desarrollado por Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>). Copyright (c) 1999-2000 The Apache Software Foundation. Todos los derechos reservados. ESTE SOFTWARE SE ENTREGA TAL CUAL Y TODA GARANTÍA EXPRESA O IMPLÍCITA INCLUYE, PERO NO SE LIMITA A, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD E IDONEIDAD PARA UN OBJETIVO DETERMINADO ESTÁ EXENTA DE RESPONSABILIDAD. BAJO NINGÚN CONCEPTO THE APACHE SOFTWARE FOUNDATION O SUS PARTICIPANTES SERÁN CONSIDERADOS RESPONSABLES POR CUALQUIER DAÑO DIRECTO, INDIRECTO, ACCIDENTAL, ESPECIAL, EJEMPLAR O EMERGENTE (INCLUIDO, PERO NO LIMITADO A LA ADQUISICIÓN DE BIENES O SERVICIOS SUSTITUTOS, PÉRDIDA DEL USO, DATOS O BENEFICIOS, O LUCRO CESANTE) CUALESQUIERA LA FORMA EN QUE SEAN CAUSADOS NI EN NINGUNA TEORÍA DE RESPONSABILIDAD, YA SEA POR CONTRATO, ESTRICTA RESPONSABILIDAD O DAÑO LEGAL (INCLUIDO, NEGLIGENCIA U OTRO) QUE PUEDA SURGIR EN CUALQUIER MANERA POR EL USO DE ESTE SOFTWARE NO OBSTANTE SE ADVIERTE SOBRE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS.

PeopleSoft no se hace responsable del uso o distribución de cualquier sistema de software de Open Source, shareware o documentación y está exento de toda responsabilidad o daño que pueda generar el uso de dicho software o documentación.

# Contenido

---

Trabajo con Administración del usuario .....	1
Áreas de trabajo del Portal.....	3
Personalización del Autoservicio al cliente .....	4
Generalidades del sistema Autoservicio al cliente .....	4
Revisión de la información sobre el estado y las órdenes de compra .....	5
Opciones de proceso para Consulta sobre órdenes de venta (P4210SS) del sistema Autoservicio al cliente.....	7
Visualización de la información sobre el inventario para clientes .....	10
Opciones de proceso para el programa Consulta sobre información del inventario (P41204) del sistema Autoservicio al cliente .....	11
Revisión en línea de la información sobre facturas.....	13
Opciones de proceso para Consulta en línea sobre facturas (P42230) .....	14
Seguimiento de envíos.....	16
Opciones de proceso para Seguimiento de envíos (P4947S) del sistema Autoservicio al cliente .....	18
Revisión de la información sobre las cuentas por cobrar.....	20
Opciones de proceso para el programa Consulta sobre cuentas de clientes (P03B2003) del sistema Autoservicio al cliente .....	21
Visualización del estado y el análisis crediticio .....	21
Trabajo con pronósticos .....	23
Opciones de proceso para Visualización y respuesta a los pronósticos (P3462) del sistema Autoservicio al cliente.....	25
Administración de la información sobre clientes .....	28
Opciones de proceso para Cambio de información sobre el libro de direcciones (P01012SS) del sistema Autoservicio al cliente.....	30



## Trabajo con Administración del usuario

---

Antes de que un proveedor o un cliente pueda usar las aplicaciones Autoservicio al proveedor y Autoservicio al cliente, la empresa (la compañía que usa el software de J.D. Edwards) debe designar a un usuario de la compañía del proveedor o del cliente para realizar las tareas administrativas del usuario. La persona encargada de realizar las tareas administrativas del usuario cumple esta función solamente para los empleados de la compañía del usuario. Las tareas administrativas del usuario pueden incluir las siguientes:

- Adición, modificación y eliminación de los perfiles del usuario que son conjuntos de información que se usan para agrupar a los usuarios.
- Cambio de las preferencias del usuario, como por ejemplo, el formato de la fecha, el separador de la fecha, el idioma y el país.
- Nueva configuración de las contraseñas del usuario.
- Administración de las funciones predefinidas que rigen el nivel de acceso del usuario para entrar al área de trabajo y a los componentes del portal.

### ► Para añadir o modificar el perfil de un usuario

---

*En el área de trabajo del Autoservicio al proveedor o en el área de trabajo del Autoservicio al cliente de J. D. Edwards correspondiente al componente del área de trabajo Tareas del administrador, escoja Administración de perfiles de usuarios.*

1. En la pantalla Vista de los usuarios de la compañía, escoja la identificación del usuario cuyo perfil desea añadir o modificar y lleve a cabo una de las acciones siguientes:
  - Para añadir el perfil de un usuario haga clic en Añadir.
  - Para modificar el perfil de un usuario haga clic en Identificación del usuario.
2. En la pantalla Información y preferencias del usuario haga clic en Editar en el cuadro del grupo Identificación del usuario.
3. En la pantalla Administración del perfil y preferencias del usuario llene los siguientes campos y haga clic en Enviar:
  - ID usu
  - Idioma
  - Form fecha
  - Caracter separador fecha
  - Caracter formato decimal
  - Pais
4. En la pantalla Información y preferencias del usuario haga clic en Cerrar.
5. En la pantalla Vista de los usuarios de la compañía haga clic en Cerrar.

### ► Para eliminar el perfil de un usuario

---

*En el área de trabajo del Autoservicio al proveedor o en el área de trabajo del Autoservicio al cliente de J. D. Edwards correspondiente al componente del área de trabajo Tareas del administrador, escoja Administración de perfiles de usuarios.*

1. En la pantalla Vista de los usuarios de la compañía, introduzca la identificación del usuario que corresponda al perfil del usuario que desea eliminar y haga clic en Búsqueda.

Para mostrar todos los perfiles del usuario haga clic en Búsqueda.

2. Haga clic en Eliminar en el campo Acción correspondiente al usuario cuyo perfil desea eliminar.

En OneWorld el sistema elimina la información sobre el perfil del usuario en las tablas Seguridad (F98OWSEC) y Relaciones entre funciones (F95921).

### ► Para modificar las relaciones de las funciones

---

*En el área de trabajo del Autoservicio al proveedor o en el área de trabajo del Autoservicio al cliente de J. D. Edwards correspondiente al componente del área de trabajo Tareas del administrador, escoja Administración de perfiles de usuarios.*

1. En la pantalla Vista de los usuarios de la compañía escoja la identificación del usuario cuyas relaciones entre funciones desea modificar.
2. En la pantalla Información y preferencias del usuario haga clic en Editar en la sección Relaciones entre función y usuario.
3. En la pantalla Administración de relaciones entre funciones del usuario ubique las funciones que desea asignar o retirar.
4. Haga clic en Asignar o Retirar en la columna Acción y después haga clic en Cerrar.
5. En la pantalla Información y preferencias del usuario haga clic en Cerrar.
6. En la pantalla Vista de los usuarios de la compañía haga clic en Cerrar.

### ► Para modificar la contraseña de un usuario

---

*En el área de trabajo del Autoservicio al proveedor o en el área de trabajo del Autoservicio al cliente de J. D. Edwards correspondiente al componente del área de trabajo Tareas del administrador, escoja Administración de contraseñas de usuarios.*

1. En la pantalla Vista de los usuarios de la compañía, escoja la identificación del usuario cuya contraseña desea modificar y después haga clic en Editar en la columna Contraseña.
2. En la pantalla Modificaciones de la contraseña administrativa llene los siguientes campos y después haga clic en Enviar:

- Nueva contraseña
- Verificación de la nueva contraseña

El sistema guarda la nueva contraseña.

3. En la pantalla Vista de los usuarios de la compañía haga clic en Cerrar.

## **Áreas de trabajo del Portal**

---

Si el administrador del sistema le otorga derechos para personalizar las áreas de trabajo, podrá añadir nuevas áreas de trabajo al Portal de J.D. Edwards.

El área de trabajo que usted crea es personal y no pública, es decir, solamente usted puede verla. Sin embargo, podrá otorgar a otras personas los siguientes derechos para que puedan acceder a su área de trabajo:

- **Visualización**  
Las personas que tienen derechos de visualización pueden ver su área de trabajo y personalizar la apariencia en sus estaciones de trabajo. Pero de ninguna manera pueden afectar el área de trabajo.
- **Visualización/edición**  
Las personas que tienen derechos de visualización y edición pueden ver y hacer cambios en su área de trabajo.
- **Visualización/edición/otorgamiento de permisos**  
Las personas que tienen derechos de visualización, edición y otorgamiento de permisos pueden ver y hacer cambios en el área de trabajo y también pueden otorgar derechos a otras personas.

Usted también podrá personalizar sus áreas de trabajo. En la pantalla Personalización puede cambiar las siguientes características de un área de trabajo:

- Identificación del área de trabajo (nombre del área de trabajo)
- Ambientes en los que puede aparecer el área de trabajo (PC, Windows CE, PC de bolsillo)
- Título
- Componentes (añadir, retirar, volver a ordenar)
- Columnas (añadir, retirar)
- Vínculos de la barra de navegación del área de trabajo
- Colores
- Imagen de fondo
- Logotipo de la barra de herramientas e imagen de fondo
- Privilegios de acceso

Para personalizar un área de trabajo deberá tener los derechos de visualización y edición correspondientes. Solamente a usted se le otorgan los derechos de visualización, edición y otorgamiento de permisos en forma automática y en cuanto a cualquier área de trabajo que crea. Tal vez no tenga los privilegios para acceder a determinadas áreas de trabajo públicas.

## **Personalización del Autoservicio al cliente**

---

Si el administrador de su sistema le otorgó el derecho a personalizar los componentes, usted puede personalizar la información en los siguientes componentes del área de trabajo (tenga en cuenta que tal vez su área de trabajo única no contenga todos los componentes siguientes del área de trabajo):

- Mensajes de alerta sobre el estado de la orden del cliente
- Estado de la entrega del envío
- A fin de restablecer las configuraciones predeterminadas de los componentes del área de trabajo, salga sin guardar los cambios.

En el componente del área de trabajo Estado de la orden del cliente, puede hacer clic en el icono Personalizar a fin de especificar la siguiente información:

- El número de días pasados para ver los artículos que se enviaron.  
El sistema usa el número que especifique para determinar cuándo deberá enviarle a usted un mensaje de alerta. Por ejemplo, tal vez desee revisar solamente aquellos artículos que se enviaron en los últimos 10 días.
- La clasificación predeterminada de las órdenes que aplica el sistema a la información del encabezado y del detalle.  
El sistema puede clasificar la información del encabezado y del detalle por número de orden de venta, número de orden de compra del cliente, fecha de solicitud o importe de la orden.

En el componente del área de trabajo Estado de la entrega del envío, puede hacer clic en el icono Personalizar a fin de especificar la fecha predeterminada de envío en cuanto a un número X de días, en el cual X es el número de días que especifique. El sistema usa el número que especifique para determinar cuándo proporcionarle los mensajes de alerta acerca de las entregas correspondientes a la fecha de vencimiento, las entregas vencidas y las pendientes.

## **Generalidades del sistema Autoservicio al cliente**

---

El sistema Autoservicio al cliente de J.D. Edwards le permite proporcionar a sus clientes el acceso en forma oportuna y la información exacta sobre el envío sin esperar una respuesta del representante de atención al cliente. Cuando permite que sus proveedores tengan acceso a la información sobre su empresa en forma rápida y eficaz en función de los costos, no solamente facilita la interacción comercial entre el proveedor y su empresa sino que aumenta la eficacia en la cadena de suministros y mejora las relaciones con los proveedores.

El sistema Autoservicio al cliente le permite buscar la información sobre las órdenes de venta, el inventario, las facturas en línea, los envíos, los pronósticos y las cuentas por cobrar, además de mostrar los mensajes de alerta que le informan sobre el plazo para efectuar un pago o si se venció el pago.

Puede acceder a todas las aplicaciones del Autoservicio al cliente mediante el área de trabajo del portal de J.D. Edwards. El área de trabajo del Portal para clientes de J.D. Edwards contiene varios componentes que le permiten tener acceso a ciertas aplicaciones de diferentes maneras. Por ejemplo, puede escoger la tarea adecuada, buscar la información específica antes de acceder a la aplicación o recibir los mensajes de alerta que puede usar a fin de acceder a la aplicación.

#### **Antes de comenzar**

- Revise *Trabajo con administración del usuario* en la guía *Autoservicio al cliente*.

## **Revisión de la información sobre el estado y las órdenes de compra**

---

Los clientes pueden usar el autoservicio para revisar la información sobre las órdenes, incluidas las direcciones de entrega, los envíos, las facturas en línea y las cuentas. Tal vez el cliente reciba un mensaje de alerta o un mensaje que le indique que debe revisar la información, o tal vez desee recibir la información sobre la orden de parte del sistema del proveedor. El cliente no puede modificar la información sobre la orden.

La empresa (la compañía que usa el software de J.D. Edwards) es la responsable de configurar las opciones de proceso correspondientes al programa Consulta sobre órdenes de compra (P4210SS) del sistema Autoservicio al cliente. Las opciones de proceso controlan la información siguiente:

- Las opciones de clasificación predeterminadas para las órdenes de venta.
- El formato de la información. Por ejemplo, la empresa puede especificar que la información del encabezado debe estar seguida de la información del detalle.
- Los tipos de órdenes de venta que pueden ver los clientes.
- Las versiones que usa el programa Consulta sobre órdenes de venta del sistema Autoservicio al cliente.

#### **► Para revisar la información sobre el estado y las órdenes de venta**

---

*En el área de trabajo del portal del Autoservicio al cliente, utilice una de las siguientes formas de navegación:*

*En el componente del área de trabajo Tareas, escoja Vista de órdenes y complete la información sobre la búsqueda avanzada.*

*En el componente del área de trabajo Búsqueda, introduzca Órdenes por xxx (donde xxx representa los tipos de órdenes que la empresa define en las opciones de proceso, tales como órdenes por nro de OC del cliente) en el campo Búsqueda, después introduzca un valor en el campo subsiguiente y finalmente haga clic en Ir a.*

*En el componente del área de trabajo Búsqueda, introduzca Órdenes en el campo Búsqueda avanzada, haga clic en Ir a y después complete la información sobre la búsqueda avanzada.*

*En el componente del área de trabajo Mensajes de alerta sobre el estado de la orden del cliente, haga clic en el valor del campo Órdenes retenidas.*

1. Si la empresa configura las opciones de proceso para visualizar la información sobre el encabezado de la orden, aparecerá la pantalla Vista del encabezado de la orden donde podrá revisar los campos siguientes correspondientes a cada número de orden de venta.

- No de orden de ventas
- Tipo de orden
- Destinatario
- Fch solíc
- Importe total
- Moneda
- No de orden de cliente
- Motivo de retención

Si la empresa configura la opción de proceso para visualizar la información sobre el detalle de la orden, aparecerá la pantalla Vista del detalle de la orden.

2. En la pantalla Vista del encabezado de la orden o en la pantalla Vista del detalle de la orden, haga clic en el número de la orden de venta para revisar la información sobre el detalle correspondiente a una orden de venta.

3. En la pantalla Vista del detalle de la orden, revise la información tanto en la ficha Orden como en la ficha Dirección de entrega.

4. Para cada artículo de la línea de la orden de venta revise los siguientes campos:

- Cantidad de orden
- Unidad de medida
- No de artículo
- Descripción de artículo
- Precio unitario
- Precio total
- No de envío
- Dirección de entrega

5. A fin de revisar la información sobre el detalle correspondiente a un artículo, haga clic en el número del artículo.

6. En la pantalla Vista del detalle del artículo, revise la información en las secciones Artículo, Precio, Cantidad y Fechas y después haga clic en Cerrar.

7. En la pantalla Vista del detalle de la orden, haga clic en el número del envío para revisar la información del detalle correspondiente a un envío.

Si todavía no se envió el artículo, no aparecerá el número del envío.

8. En la pantalla Vista del detalle del artículo, revise la información sobre la dirección de entrega y después haga clic en Cerrar.

9. En la pantalla Vista del detalle de la orden, haga clic en Información sobre la cuenta para revisar el importe adeudado correspondiente a una línea de la orden de venta.
10. En la pantalla Vista de la información sobre la cuenta, revise los importes y después haga clic en Cerrar.
11. En la pantalla Vista del detalle de la orden, haga clic en Factura en línea para revisar los importes estimados de la factura en tiempo real correspondientes a una orden de venta.
12. En la pantalla Vista de las facturas de órdenes de venta, revise la información en el área del detalle.
13. Para revisar la información fiscal, haga clic en Resumen fiscal.
14. En la pantalla Vista de la información fiscal de la factura por autoridad, revise la información y haga clic en Cerrar.
15. En la pantalla Vista de las facturas de órdenes de venta, haga clic en Resumen del descuento para revisar la información sobre el descuento.
16. En la pantalla Vista del resumen del descuento, revise la información y haga clic en Cerrar.
17. En la pantalla Vista de las facturas de las órdenes de venta, haga clic en Cerrar.
18. En la pantalla Vista del detalle de la orden, haga clic en Cerrar.

## **Opciones de proceso para Consulta sobre órdenes de venta (P4210SS) del sistema Autoservicio al cliente**

### **Ficha Valores predeterminados**

Estas opciones de proceso indican el filtro y las opciones de clasificación predeterminadas.

---

#### **1. Opción Filtro de la orden**

Use esta opción de proceso para especificar la opción de filtro predeterminada en la pantalla Búsqueda avanzada. Debe especificar un valor para el código definido por el usuario (42B/FO).

#### **2. Opción Clasificación de encabezado**

Use esta opción de proceso para indicar la opción de clasificación predeterminada en la pantalla Visualización de encabezado de orden. Debe especificar un valor del código definido por el usuario Opción de clasificación de encabezado de orden de venta (42B/HS).

#### **3. Opción Clasificación de detalle**

Use esta opción de proceso para especificar la opción de clasificación predeterminada en la pantalla Visualización de detalle de orden. Debe especificar un valor de la tabla de códigos definidos por el usuario (42B/DS).

---

## Ficha Visualización

Estas opciones de proceso indican los tipos de información que muestra el sistema.

---

### 1. Visualización de encabezado o detalle

#### En blanco: Detalle

##### 1: Encabezado

Use esta opción de proceso para especificar si el sistema muestra la pantalla Visualización de encabezado de orden o Visualización de detalle de orden cuando realiza una consulta acerca de una orden. Los valores admisibles son:

En blanco - El sistema muestra los resultados de la búsqueda en la pantalla Visualización de detalle de orden. La búsqueda se realiza en el archivo Detalle de orden de venta (F4211) y sólo los criterios de búsqueda de detalle están disponibles en la pantalla Búsqueda avanzada.

1 - El sistema muestra los resultados de la búsqueda en la pantalla Visualización de encabezado de orden. El sistema efectúa la búsqueda en el archivo Encabezado de orden de venta (F4201) y sólo los criterios de búsqueda del encabezado están disponibles en la pantalla Búsqueda avanzada.

### 2. Referencia cruzada de artículo

Use esta opción de proceso para especificar el código con el cual el sistema busca y muestra información de referencia cruzada, usando un número de artículo del cliente. Las referencias cruzadas asocian los números de artículos internos con los números de artículos del cliente. Es posible configurar artículos en la tabla Información del Maestro de artículos (F4104) y crear la información de referencia cruzada en el programa Modificaciones de referencia cruzada de artículos (P4104). Si deja esta opción de proceso en blanco, el sistema no muestra la información de referencia cruzada. Debe especificar un valor que se haya configurado en la tabla de códigos definidos por el usuario (41/DT).

### 3. Tipo de código

Use esta opción de proceso para especificar el código de tipo del nombre de atención de Quién es Quién que aparece en la dirección postal. Si deja este campo en blanco, el sistema no incluye la línea del nombre de atención en la dirección postal. Debe especificar un valor que se haya configurado en la tabla de códigos definidos por el usuario Código de tipo (01/WO).

---

## Ficha Proceso

Estas opciones de proceso indican cuáles son los tipos de órdenes que procesa el sistema.

---

### 1. Tipos de órdenes de venta (requerido)

Use esta opción de proceso para especificar los tipos de órdenes (UDC 00/DT) que aparecen. Debe introducir al menos un código. Es posible introducir varios códigos, sin signos de puntuación o espacios entre ellos.

---

---

## **2. Incluir/excluir (uso futuro)**

**En blanco Incluir**

### **1 Excluir**

Para uso futuro.

Use esta opción de proceso para incluir o excluir el tipo de órdenes de venta definida. Los valores admisibles son:

En blanco - El sistema escoge los registros para los que los tipos de órdenes son iguales a los tipos de órdenes de venta.

1 - El sistema escoge los registros para los que los tipos de órdenes no son iguales a los tipos de órdenes de venta.

## **3. Tipo de orden abierta**

Use esta opción de proceso para especificar el tipo de documento de las órdenes de venta abiertas. Debe introducir un valor que se haya configurado en la tabla de códigos definidos por el usuario (00/DT).

---

## **Ficha Versiones**

Estas opciones de proceso indican las versiones de los programas que usa el sistema.

---

### **1. Seguimiento de autoservicio - envío (P4947S)**

Use esta opción de proceso para especificar la versión del programa Seguimiento de envíos - autoservicio (P4947S) que el sistema usa para mostrar la información de envío. Si deja esta opción de proceso en blanco, el sistema usa la versión ZJDE0001.

### **2. Consulta de información de Autoservicio - cuenta del cliente (P03B2003)**

Use esta opción de proceso para especificar la versión del programa Consulta de cuentas de clientes - autoservicio (P03B2003) que el sistema usa para mostrar la información de la cuenta. Si deja esta opción de proceso en blanco, el sistema usa la versión ZJDE0001.

### **3. Autoservicio - factura en línea (P42230)**

Use esta opción de proceso para especificar la versión del programa Consulta de facturas en línea - autoservicio (P42230) que el sistema usa para mostrar la información de facturación. Si deja esta opción de proceso en blanco, el sistema usará la versión ZJDE0001.

---

## Visualización de la información sobre el inventario para clientes

---

Tanto los proveedores como los clientes pueden usar el autoservicio para revisar la variada información sobre el inventario, como por ejemplo, la información general sobre los artículos, las cantidades de artículos al igual que los puntos de reaprovisionamiento. Es probable que un cliente quiera revisar el inventario para determinar si existe la cantidad en existencia y adecuada de un artículo con respecto a una orden y si el artículo corresponde a una orden atrasada. Las opciones de proceso del programa Consulta sobre información del inventario (P41204) del sistema Autoservicio al cliente indican si el usuario es un proveedor o un cliente.

### Antes de comenzar

- ❑ Un administrador de la empresa configura las opciones de proceso adecuadas en el programa Consulta sobre información del inventario (P41204) del sistema Autoservicio al cliente a fin de controlar la información, como por ejemplo, si el sistema debe mostrar la información resumida o detallada y si el usuario es un proveedor o un cliente.
- ❑ Un administrador de la empresa completa la opción de proceso adecuada en el programa Consulta sobre información del inventario (P41204) del sistema Autoservicio al cliente con el tipo de referencia cruzada de la tabla que contiene el archivo Referencia cruzada de artículos (F4104) que usa el sistema cuando busca la información sobre el inventario.

### ► Para mostrar la información sobre el inventario para proveedores

---

*En el área de trabajo del portal del Autoservicio al cliente, utilice una de las siguientes formas de navegación:*

*En el componente del área de trabajo Tareas, escoja Vista de la disponibilidad del inventario y complete la información sobre la búsqueda avanzada.*

*En el componente del área de trabajo Búsqueda, introduzca Inventario en el campo Búsqueda avanzada, haga clic en Ir a y después complete la información sobre la búsqueda avanzada.*

1. En la pantalla Vista de la información sobre el inventario, limite la información que desea ver al escoger la opción de vista adecuada.

También puede escoger si desea ver la información resumida o detallada.

2. Cuando haya terminado haga clic en Actualizar.

La modalidad de resumen muestra las cantidades resumidas por nivel de artículo. La modalidad de detalle muestra las cantidades al nivel del artículo y de la sucursal.

3. Revise los siguientes campos:

- No de artículo
- Descripción de artículo
- Unidad de medida

- Sucursal
- Cantidad neta

Si el campo Cantidad disponible está resaltado en color rojo, significa que hay escasez.

4. Una vez que haya terminado de revisar la información haga clic en Cerrar.

## **Opciones de proceso para el programa Consulta sobre información del inventario (P41204) del sistema Autoservicio al cliente**

### **Ficha Valores predeterminados**

Estas opciones de proceso indican los tipos de información que muestra el sistema.

---

#### **1. Opción de visualización**

**En blanco - Modalidad de resumen.**

**0 - Modalidad de resumen.**

**1 - Modalidad de detalle.**

Use esta opción de proceso para especificar la manera como el sistema muestra los registros y las cantidades de la opción de despliegue predeterminada. Los valores admisibles son:

En blanco o 1 El sistema muestra los registros en modalidad de resumen y las cantidades a nivel del artículo.

2 El sistema muestra los registros en modalidad de resumen y las cantidades a nivel del artículo/sucursal.

#### **2. Opción de vista del proveedor**

Use esta opción de proceso para especificar la opción de visualización implícita para los Proveedores. Los valores admisibles son:

01 Mostrar todos los artículos.

02 Mostrar sólo aquellos artículos cuya cantidad disponible sea cero o un número negativo.

03 Mostrar sólo los artículos con una cantidad disponible por debajo del inventario de seguridad.

#### **3. Opción de vista del cliente**

Use esta opción de proceso para especificar la opción de visualización implícita para los Clientes. Los valores admisibles son:

01 Mostrar todos los artículos.

---

---

02 El sistema muestra sólo los artículos con una cantidad disponible mayor que cero.

---

## **Ficha Proceso**

Estas opciones de proceso indican la información que procesa el sistema sobre el proveedor y el cliente.

---

### **1. Tipo de referencia cruzada del proveedor**

Use esta opción de proceso para especificar el código de tipo de referencia cruzada (UDC 41/DT) mediante el cual el sistema busca la información de referencia cruzada de un número de artículo del proveedor. Las referencias cruzadas asocian los números de artículos internos con los números de artículos del proveedor. Puede configurar artículos en la tabla Mestro de artículos (F4101) y crear la información de referencia cruzada en la aplicación Revisiones de referencia cruzada de artículos (P4104). Si deja esta en blanco, el sistema no mostrará ni procesará ninguna información de referencia cruzada.

### **2. Tipo de referencia cruzada del cliente**

Use esta opción de proceso para especificar el código de tipo de referencia cruzada (UDC 41/DT) mediante el cual el sistema busca la información de referencia cruzada de un número de artículo del cliente. Las referencias cruzadas asocian los números de artículos internos con los números de artículos del cliente. Puede configurar artículos en la tabla Mestro de artículos (F4101) y crear la información de referencia cruzada en la aplicación Revisiones de referencia cruzada de artículos (P4104). Si deja esta en blanco, el sistema no mostrará ni procesará ninguna información de referencia cruzada.

### **3. Tipo de búsqueda del proveedor**

Use esta opción de proceso para especificar el tipo de búsqueda para el Proveedor. Si deja este campo en blanco, el sistema usa la V.

### **4. Tipo de búsqueda del cliente**

Use esta opción de proceso para especificar el tipo de búsqueda para el Cliente. Cuando se deja esta opción de proceso en blanco, el sistema utiliza un valor implícito de C.

---

## Revisión en línea de la información sobre facturas

---

Los clientes pueden usar el autoservicio para revisar la información sobre las facturas, como por ejemplo, los resúmenes de la información fiscal y sobre los descuentos de la empresa (la compañía que usa el software de J.D. Edwards). La revisión de la información sobre las facturas ayuda al cliente a identificar y comunicar las discrepancias a la empresa.

### Antes de comenzar

- ❑ La empresa debe haber facturado las órdenes de venta del cliente en el sistema Administración de órdenes de venta.
- ❑ La empresa debe configurar la opción de proceso adecuada en el programa Consulta en línea sobre facturas (P42230) a fin de activar las capacidades del sistema Autoservicio al cliente.

### ► Para revisar en línea la información sobre las facturas

---

*En el área de trabajo del portal del Autoservicio al cliente, utilice una de las siguientes formas de navegación:*

*En el componente del área de trabajo Tareas, escoja Vista de órdenes mediante órdenes y complete la información sobre la búsqueda avanzada, lo cual consiste en introducir el número de una orden de venta o el número de la orden de compra del cliente.*

*En el componente del área de trabajo Búsqueda, introduzca Facturas por número de orden de venta, o Facturas por número de factura de venta, introduzca el número de una orden de venta o el número de la factura en el campo Búsqueda y después haga clic en Ir a.*

*En el componente del área de trabajo Búsqueda, introduzca Facturas en la lista de búsqueda avanzada, haga clic en Ir a y después complete la información sobre la búsqueda avanzada, lo cual consiste en introducir el número de una factura de venta, el número de una orden de venta, o ambos.*

Según la forma de navegación que utilice, el sistema mostrará la pantalla Vista del detalle de la orden o Vista de las facturas de las órdenes de venta.

1. En la pantalla Vista del detalle de la orden haga clic en el número de la orden de venta cuya información desea revisar en línea.
2. En la pantalla Vista del detalle de la orden haga clic en Factura en línea.
3. En la pantalla Vista de las facturas de órdenes de venta revise los siguientes campos y el total de la factura al pie de la pantalla:
  - Descripción
  - Unidad de medida
  - Cantidad
  - Precio total
  - Gravable
  - No orden

- Tipo de orden
  - Fch de fact
4. Para revisar la información fiscal haga clic en Resumen fiscal.
  5. En la pantalla Vista de la información fiscal de la factura por autoridad, revise los siguientes campos y haga clic en Cerrar:
    - Autoridad fiscal
    - Tasa fiscal
    - Factor
    - Importe gravable
    - Importe fiscal

El sistema muestra la pantalla Vista de las facturas de órdenes de venta.

6. En la pantalla Vista de las facturas de órdenes de venta, haga clic en Resumen del descuento.
7. En la pantalla Vista del resumen del descuento, revise los siguientes campos y haga clic en Cerrar.
  - Descripción
  - Precio total
  - Descuento
  - Precio con descuento

El sistema muestra la pantalla Vista de las facturas de órdenes de venta.

8. En la pantalla Vista de las facturas de órdenes de venta, haga clic en Cerrar.

## **Opciones de proceso para Consulta en línea sobre facturas (P42230)**

Valores predeterminados

Introduzca el tipo de orden predeterminada:

1. Tipo de orden

Introduzca el estado inicial:

2. Código de estado inicial

Introduzca el valor del estado final:

3. Código de estado final

Basado en estado (1 = Ultimo, el valor predeterminado es siguiente):

4. Basado en estado

Incluir/excluir órdenes atrasadas:

- 1 - Excluye órdenes atrasadas.
- 2 - Incluye sólo cantidades, órdenes atrasadas.
- 3 - Incluye órdenes atrasadas, cantidades y precios.

- 5. Órdenes atrasadas
- 6. Funcionalidad de Autoservicio al cliente

En blanco - Omite Autoservicio al cliente.

- 1 - Activa la funcionalidad de Autoservicio al cliente para usarla en JAVA/HTML.

7. Comisiones a nivel de pedido

En blanco - Nivel de línea.

- 1 - Nivel de pedido.

Flete

- 1. Procesar estimado de flete

Blanco No mostrar estimado de flete

- 1       Mostrar estimado de flete

Versiones

- 1. Introduzca la versión para Imprimir facturas (para uso futuro)

Comisiones

- 1. Omitir procesamiento de comisión

En blanco - Procesa las comisiones.

- 1 - No procesa las comisiones.
- 2. Comisiones a nivel de pedido

En blanco - Nivel de línea.

- 1 - Nivel de pedido.

## Seguimiento de envíos

---

Tanto los clientes como los proveedores pueden usar el autoservicio para revisar el estado de los envíos. Los clientes pueden revisar el estado de los envíos a partir del proveedor (envíos de salida), incluidos la fecha y la hora de entrega, los gastos de flete y las rutas de los envíos. Los proveedores también pueden revisar el estado de los envíos de entrada.

El sistema muestra todos los envíos del cliente y el cliente puede seleccionar un envío y revisar la información detallada. Además, si el proveedor usa un transportista que tiene un sistema para hacer el seguimiento de los envíos, el cliente puede acceder al sistema de seguimiento de envíos del transportista a fin de revisar el estado de los envíos.

### Antes de comenzar

- ❑ La empresa debe configurar las opciones de proceso en el programa Seguimiento de envíos de autoservicio (P4947S) para indicar los estados de los envíos que usa el sistema a fin de visualizar los envíos, los tipos de referencia cruzada de los clientes y proveedores y la versión del programa Registro de órdenes de venta (P4210) que se usará.
- ❑ El cliente puede hacer clic en el icono Personalizar en el componente del área de trabajo Seguimiento de envíos a fin de indicar una nueva fecha predeterminada que usa el sistema para las categorías de fechas (vencimiento, vencida y pendiente). El cliente puede guardar las modificaciones y el sistema guarda la información para las sesiones futuras. El cliente también puede cancelar las modificaciones para regresar a las configuraciones predeterminadas que define la empresa.

### Consulte también

- ❑ *Personalización del autoservicio al cliente* en la guía *Autoservicio al cliente*

### ► Para revisar la información sobre el detalle de las órdenes

---

*En el área de trabajo del portal del Autoservicio al cliente, utilice una de las siguientes formas de navegación:*

*En el componente del área de trabajo Tareas, escoja Seguimiento de envíos y complete la información sobre la búsqueda avanzada.*

*En el componente del área de trabajo Búsqueda, introduzca Envíos por número de envío en el campo Búsqueda, introduzca un número de envío y después haga clic en Ir a.*

*En el componente del área de trabajo Búsqueda, introduzca Envíos en el campo Búsqueda avanzada, haga clic en Ir a y después complete la información sobre la búsqueda avanzada.*

*En el componente del área de trabajo Estado de la entrega del envío, haga clic en el valor correspondiente al campo Entregas debidas, Entregas vencidas o Entregas pendientes.*

*En el componente del área de trabajo Seguimiento de envíos, haga clic en Revisión del estado del envío, introduzca un número de envío en el campo Número de envío y después haga clic en Ir a.*

1. En la pantalla Vista de envíos haga clic en el número del envío.
2. En la pantalla Vista del detalle del envío, haga clic en la ficha Información sobre envíos a fin de revisar la información sobre el flete correspondiente al envío.
3. A fin de revisar la información sobre el envío y las fechas y horas de entrega, haga clic en la ficha Fecha y hora.
4. A fin de revisar la dirección del receptor del envío, haga clic en la ficha Dirección de entrega.  
  
Tenga en cuenta que puede revisar la información sobre el detalle de una orden si escoje un número de orden de venta en el área del detalle de la pantalla Vista del detalle del envío.
5. A fin de regresar al área de trabajo del portal del Autoservicio al cliente, haga clic en Cerrar.
6. En la pantalla Vista de envíos, haga clic en Cerrar.

► **Para revisar la información sobre el seguimiento de los envíos**

---

*En el área de trabajo del portal del Autoservicio al cliente, utilice una de las siguientes formas de navegación:*

*En el componente del área de trabajo Tareas, escoja Seguimiento de envíos y complete la información sobre la búsqueda avanzada.*

*En el componente del área de trabajo Búsqueda, introduzca Envíos por número de envío en el campo Búsqueda, introduzca un número de envío y después haga clic en Ir a.*

*En el componente del área de trabajo Búsqueda, introduzca Envíos en el campo Búsqueda avanzada, haga clic en Ir a y después complete la información sobre la búsqueda avanzada.*

*En el componente del área de trabajo Seguimiento de envíos, haga clic en Revisión del estado del envío, introduzca un número de envío en el campo Número de envío y después haga clic en Ir a para acceder a la pantalla Vista del detalle del envío. A fin de acceder al sistema de seguimiento de transportistas externos, escoja Seguimiento de envíos con transportista, introduzca un número de envío y haga clic en Ir a.*

1. En la pantalla Vista de envíos haga clic en el número del envío.
2. En la pantalla Detalle del envío haga clic en la ficha Información sobre envíos.  
  
Si el envío tiene más de una ruta el sistema muestra las rutas múltiples pero no muestra la opción Seguimiento con transportista, la cual le permite acceder al sistema de seguimiento de un transportista externo.
3. Revise los siguientes campos y haga clic en Cerrar:
  - Transportista
  - Modalidad de transporte
  - Código manejo flete
  - Cargo flete

► **Para revisar la información sobre el enrutamiento de envíos con rutas múltiples**

---

*En el componente del área de trabajo del portal del Autoservicio al cliente, haga clic en el componente del área de trabajo Estado de la entrega del envío, haga clic en el valor correspondiente al campo Entregas debidas, Entregas vencidas o Entregas pendientes.*

1. En la pantalla Vista de envíos llene el siguiente campo:
  - Seguimiento con transportistaSi elige un transportista externo el sistema accede al sistema de seguimiento del transportista externo.
2. En la pantalla Vista de rutas de envío escoja un segmento de ruta.
3. En la pantalla Vista del detalle del enrutamiento, revise la información en la sección Información sobre rutas y la sección Fecha y hora y después haga clic en Cerrar.
4. En la pantalla Vista de rutas de envío haga clic en Cerrar.
5. En la pantalla Vista de envíos haga clic en Cerrar.

## **Opciones de proceso para Seguimiento de envíos (P4947S) del sistema Autoservicio al cliente**

### **Ficha Valores predeterminados**

Estas opciones de proceso indican los valores predeterminados correspondientes a los estados y la clasificación de los envíos.

---

#### **1. Estado de envío inicial (obligatorio)**

Use esta opción de proceso para especificar el estado de envío inferior (UDC 49/SS) en un rango de estado de envío. El sistema usa el estado de envío para mostrar la lista de envíos.

#### **2. Estado de envío final (obligatorio)**

Use esta opción de proceso para especificar el estado de envío superior (49/SS) en el rango de estados de envíos que el sistema usa para mostrar la lista de envíos.

#### **3. Opción de clasificación (obligatorio)**

Use esta opción de proceso para especificar el código de clasificación predeterminado (UDC 49/SB) que el sistema aplica a la lista de envíos.

---

## Ficha Visualización

Estas opciones de proceso indican la forma en la cual el sistema muestra la información.

---

### 1. Tipo de referencia cruzada del cliente

Use esta opción de proceso para especificar el código (UDC 41/DT) que el sistema usa al efectuar búsquedas de la información de referencia cruzada de un número de artículo del cliente. Las referencias cruzadas asocian los números de artículos internos con los números de artículos del cliente. Puede configurar artículos en la tabla Maestro de artículos (F4101) y crear la información de referencia cruzada en el programa Referencias cruzadas de artículos (P4104).

Si deja esta opción de proceso en blanco, el sistema no muestra ni procesa ninguna información de referencia cruzada.

### 2. Referencia cruzada del proveedor

Use esta opción de proceso para especificar el código (UDC 41/DT) que el sistema usa al efectuar búsquedas de la información de referencia cruzada de un número de artículo del proveedor. Las referencias cruzadas asocian los números de artículos internos con los números de artículos del proveedor. Puede configurar artículos en la tabla Maestro de artículos (F4101) y crear la información de referencia cruzada en el programa Referencias cruzadas de artículos (P4104).

Si deja esta opción de proceso en blanco, el sistema no muestra ni procesa ninguna información de referencia cruzada.

### 3. Código de tipo

Use esta opción de proceso para especificar el Código de tipo (UDC 01/WO) del nombre de destinatario de Quién es quién que aparece en la dirección postal.

---

## Ficha Versiones

Estas opciones de proceso indican la versión del programa Consulta sobre órdenes de venta (P4210SS) del sistema Autoservicio al cliente que usa el sistema.

---

### 1. Consulta de órdenes de venta de autoservicio (P4210SS)

Use esta opción de proceso para determinar la versión del programa Consulta de orden de venta - autoservicio (P4210SS) que el sistema usa para mostrar la información sobre las órdenes de venta. Si deja esta opción de proceso en blanco, el sistema usa la versión ZJDE0001.

---

## Revisión de la información sobre las cuentas por cobrar

---

Los clientes pueden usar el autoservicio para revisar la información sobre las cuentas por cobrar correspondientes a las transacciones que les atañen. Además, los clientes pueden revisar los estados con respecto a los pagos y las facturas pendientes y ayudar a identificar y resolver las discrepancias contables de la empresa (la compañía que usa el software de J.D. Edwards).

### ► Para revisar la información sobre las cuentas por cobrar

---

*En el área de trabajo del portal del Autoservicio al cliente, utilice una de las siguientes formas de navegación:*

*En el componente del área de trabajo Tareas, escoja Vista de la información sobre cuentas.*

*En el componente del área de trabajo Búsqueda, introduzca Cuentas por número de factura en el campo Búsqueda, introduzca un número de factura en el campo subsiguiente y luego haga clic en Ir a.*

*En el componente del área de trabajo Búsqueda, introduzca Información sobre cuentas en el campo Búsqueda avanzada, haga clic en Ir a y después complete la información sobre la búsqueda avanzada.*

*En el componente del área de trabajo Estado de las cuentas por cobrar, haga clic en el valor del campo Vencidos o Recordatorios enviados.*

1. A fin de limitar la información que busca el sistema, escoja las opciones adecuadas para ver y clasificar en Vista de la información sobre cuentas.
2. Cuando haya terminado haga clic en Actualizar.
3. A fin de revisar los detalles sobre la factura haga clic en el número de factura en el área del detalle.
4. En la pantalla Detalle de la información sobre cuentas, revise la información en las fichas Detalles de la factura, Importes y Fechas.
5. A fin de revisar la información sobre la recepción haga clic en Vista de recepciones.

---

#### **Nota**

Si la factura no tiene la información sobre la recepción, el sistema no muestra la opción Vista de recepciones.

---

6. En la pantalla Vista de las recepciones del cliente, revise la información y después haga clic en Cerrar.
7. En la pantalla Detalle de la información sobre cuentas haga clic en Cerrar.
8. En la pantalla Vista de la información sobre cuentas haga clic en el número de la orden de venta del área del detalle para revisar la información sobre el detalle de la orden de venta.

Si no hay ninguna información sobre la orden de venta el sistema muestra un mensaje. Si, en cambio, existe la información sobre el detalle, el sistema muestra la pantalla Vista del detalle de la orden.

9. En la pantalla Vista del detalle de la orden, revise la información tanto en la ficha Orden como en la ficha Dirección de entrega y después haga clic en Cerrar.
10. En la pantalla Vista de la información sobre cuentas haga clic en Cerrar.

## **Opciones de proceso para el programa Consulta sobre cuentas de clientes (P03B2003) del sistema Autoservicio al cliente**

Valores predeterminados

1. Filtro de búsqueda de facturas

En blanco - 01

2. Orden de clasificación de facturas

En blanco - 01

Versiones

1. Autoservicio - Versión Consulta de órdenes de venta (P4210SS)

En blanco - Usar ZJDE0001

2. Versión de consulta de facturas en línea (P42230)

En blanco - Usar ZJDE0001

## **Visualización del estado y el análisis crediticio**

---

Un cliente puede usar el autoservicio para revisar la información crediticia, como por ejemplo, los detalles de antigüedad de la cuenta, los saldos de cuentas al igual que los estados del pago de una cuenta. El cliente puede revisar esta información en cualquier momento, o puede recibir un mensaje de alerta que le indica que puede realizar la revisión. Al revisar esta información el cliente puede mantener la información sobre el estado crediticio e identificar las discrepancias en el sistema Cuentas por cobrar de la empresa (la compañía que usa el software de J.D. Edwards).

### **Antes de comenzar**

- La empresa debe definir el nivel del control crediticio en el programa Maestro de clientes (P03013).

- ❑ La empresa puede revisar los tipos de información que brinda la función Visualización del estado y análisis crediticio al acceder al programa Control crediticio (P42050) en el sistema Administración de órdenes de venta.

► **Para revisar la información sobre los saldos de cuenta**

---

*En el área de trabajo del portal del Autoservicio al cliente, acceda al componente Saldos de cuenta.*

Revise la información de los siguientes campos:

- Moneda
- Importe por pagar
- Importe en órdenes pendientes
- Saldo total del crédito
- Límite de crédito
- Crédito disponible

► **Para revisar la información sobre el estado del resumen del pago de la cuenta**

---

*En el área de trabajo del portal del Autoservicio al cliente, acceda al componente Resúmenes del pago.*

Revise los siguientes campos:

- Moneda
- Días promedio de atraso
- % del importe pagado con atraso
- Fecha de la primera factura
- Fecha de la última factura
- Fecha del último pago
- Importe facturado este año
- Importe facturado el año anterior
- Último importe aplicado

► **Para revisar la información sobre la antigüedad de la cuenta**

---

*En el área de trabajo del portal del Autoservicio al cliente, acceda al componente Antigüedad de la cuenta.*

1. Revise los campos de antigüedad que configuró la empresa, como por ejemplo:
  - Futuro
  - Actual
  - 1 - 30

- 31 - 60
- 61 - 90
- 91 - 120
- 121 – 150
- 151 – 999
- Más de 999

Los campos numéricos anteriores se refieren a los rangos de las fechas. Por ejemplo, 1 – 30 se refiere a un rango entre 1 y 30 días, comenzando con la fecha de hoy o cualquier otra fecha que haya introducido en el campo Cambio de antigüedad de la fecha.

2. A fin de cambiar la antigüedad de la fecha, introduzca una nueva fecha en el campo Cambio de antigüedad de la fecha y después haga clic en Ir a.

El sistema actualiza la información sobre la antigüedad en el componente del área de trabajo Antigüedad de la cuenta.

## **Trabajo con pronósticos**

---

Los proveedores pueden usar el autoservicio para proporcionar a los clientes (también conocidos como planificadores) la información personalizada sobre los pronósticos. El cliente puede revisar la información sobre el pronóstico, compararla con los programas, modificar la información sobre el pronóstico según sea necesario y añadir nuevos pronósticos. Al revisar y responder a los pronósticos, el cliente ayuda al proveedor a generar pronósticos realísticos, lo cual aumentará la satisfacción del cliente en el futuro.

### **Antes de comenzar**

- La empresa debe configurar el valor del Código de ventas ABC en A en la información sobre el maestro de clientes en el software de J.D. Edwards para indicar que el cliente que usa el programa Visualización y respuesta a los pronósticos (P3462) del sistema Autoservicio al cliente es un cliente importante. Al indicar que el cliente es importante el programa Visualización y respuesta a los pronósticos del sistema Autoservicio al cliente para seleccionar solamente los registros que se aplican a dicho cliente.
- La empresa puede configurar las opciones de proceso adecuadas para el programa Visualización y respuesta a los pronósticos del sistema Autoservicio al cliente a fin de indicar la forma en la cual el sistema muestra la información y las actividades (tal como la revisión o la modificación de la información) que los clientes pueden realizar. La empresa también puede usar las opciones de proceso para indicar los diferentes tipos de pronósticos y la unidad de medida que el sistema usa para mostrar los pronósticos.

## ► Para revisar la información sobre los pronósticos

---

*En el área de trabajo del portal del Autoservicio al cliente, utilice una de las siguientes formas de navegación:*

*En el componente del área de trabajo Tareas, escoja Administración de pronósticos y complete la información sobre la búsqueda avanzada.*

*En el componente del área de trabajo Búsqueda, introduzca Pronósticos por número de artículo en el campo Búsqueda, introduzca un número de artículo en el campo subsiguiente y luego haga clic en Ir a.*

*En el componente del área de trabajo Búsqueda, introduzca Pronósticos en el campo Búsqueda avanzada, haga clic en Ir a y después complete la información sobre la búsqueda avanzada.*

1. En la pantalla Vista de artículos/sucursales disponibles haga clic en Ver en el campo Pronóstico de detalle correspondiente al artículo que desea revisar.
2. En la pantalla Vista de la información sobre pronósticos, revise los siguientes campos y haga clic en Cerrar.
  - Fch solíc
  - Cantidad pronostic
  - Importe de pronostico
  - Cantidad original
  - Importe original
3. En la pantalla Vista de artículos/sucursales disponibles haga clic en Cerrar.

## ► Para revisar la información sobre los pronósticos

---

*En el área de trabajo del portal del Autoservicio al cliente, utilice una de las siguientes formas de navegación:*

*En el componente del área de trabajo Tareas, escoja Administración de pronósticos y complete la información sobre la búsqueda avanzada.*

*En el componente del área de trabajo Búsqueda, introduzca Pronósticos por número de artículo en el campo Búsqueda, introduzca un número de artículo en el campo subsiguiente y luego haga clic en Ir a.*

*En el componente del área de trabajo Búsqueda, introduzca Pronósticos en el campo Búsqueda avanzada, haga clic en Ir a y después complete la información sobre la búsqueda avanzada.*

1. En la pantalla Vista de artículos/sucursales disponibles haga clic en Editar en el campo Pronóstico de detalle correspondiente al artículo que desea revisar.
2. En la pantalla Edición de la información sobre pronósticos, llene los siguientes campos:
  - Cantidad del pronóstico
  - Importe del pronóstico

3. A fin de actualizar la información sobre los pronósticos en el sistema de la empresa haga clic en Enviar.

El sistema actualiza el pronóstico, envía un mensaje electrónico al centro de trabajo del planificador (sin la aprobación ni el rechazo del flujo de trabajo) y después muestra la pantalla Vista de artículos/sucursales disponibles.

4. En la pantalla Vista de artículos/sucursales disponibles haga clic en Cerrar.

## **Opciones de proceso para Visualización y respuesta a los pronósticos (P3462) del sistema Autoservicio al cliente**

### **Ficha Visualización**

Estas opciones de proceso indican los tipos de información que muestra el sistema.

---

#### **1. Tipo de pronóstico (obligatorio)**

Use esta opción de proceso para especificar el tipo de pronóstico (UDC 34/DF) que el sistema muestra.

#### **2. Unidad de medida**

##### **En blanco Unidad de medida primaria**

##### **1 Unidad de medida de fijación de precios**

##### **2 Unidad de medida de embarques**

Use esta opción de proceso para identificar la unidad de medida que usa el sistema. Los valores admisibles son:

En blanco

Usar la unidad de medida primaria de la tabla Maestro de artículos (F4101).

1

Usar la unidad de medida de precios de la tabla Maestro de artículos (F4101).

2

Usar la unidad de medida de embarque.

---

## Ficha Proceso

Estas opciones de proceso indican los tipos de información, tales como los permisos para el usuario correspondientes a la modificación de los pronósticos que procesa el sistema.

---

### 1. Modalidad de edición

**En blanco No permitir al usuario editar los pronósticos.**

**1 Permitir al usuario editar solo los pronósticos que se generan.**

**2 Permitir al usuario editar los pronósticos que se generan y añadir nuevos pronósticos dentro del rango de fechas definido.**

**3 Permitir al usuario editar los pronósticos que se generan y añadir nuevos pronósticos a cualquier fecha.**

Use esta opción de proceso para especificar el tipo de acción de pronóstico que se realiza. Los valores admisibles son:

En blanco

No permitir modificaciones y no añadir pronósticos.

1

Permitir modificaciones sólo a pronósticos generados.

2

Permitir modificaciones a pronósticos generados y añadir nuevos pronósticos dentro del rango de fechas definido por el usuario.

3

Permitir modificaciones a pronósticos generados y añadir nuevos pronósticos a cualquier fecha.

### 2. Desde fecha definida por el usuario

Use esta opción de proceso para indicar la fecha a partir de la cual se le permite al usuario introducir nuevos pronósticos. El sistema tendrá en cuenta esta fecha sólo si los valores de la opción de proceso Modificar modalidad están configurados a 2.

### 3. Hasta fecha definida por el usuario

Use esta opción de proceso para indicar la fecha hasta la cual se le permite al usuario introducir nuevos pronósticos. El sistema tendrá en cuenta esta fecha sólo si los valores de la opción de proceso Modificar modalidad están configurados a 2.

---

---

#### 4. Tipo de referencia cruzada del cliente

Use esta opción de proceso para especificar el código con el cual el sistema busca información de referencia cruzada, usando un número de artículo del cliente. Las referencias cruzadas asocian los números de artículos internos con los números de artículos del cliente. Puede configurar artículos en Información maestra de artículos (F4101) y crear la información de referencia cruzada en la aplicación Revisiones de referencia cruzada de artículos (P4104). Debe introducir un valor que se haya configurado en la tabla de códigos definidos por el usuario 41/DT. Si deja esta opción de proceso en blanco, el sistema no muestra ni procesa ninguna información de referencia cruzada.

#### 5. Número máximo de correspondencias

Use esta opción de proceso para especificar el código con el cual el sistema busca información de referencia cruzada, usando un número de artículo del cliente. Las referencias cruzadas asocian los números de artículos internos con los números de artículos del cliente. Puede configurar artículos en Información maestra de artículos (F4101) y crear la información de referencia cruzada en la aplicación Modificaciones de referencia cruzada de artículos (P4104). Debe introducir un valor que se haya configurado en la tabla de códigos definidos por el usuario 41/DT. Si deja esta opción de proceso en blanco, el sistema no muestra ni procesa ninguna información de referencia cruzada.

---

### Ficha Interoperabilidad

Estas opciones de proceso indican la información que usa el sistema para el proceso de exportación.

---

#### 1. Tipo de transacción

Use esta opción de proceso para especificar el tipo de transacción que usa el sistema para el procesamiento de exportaciones. Escoja un tipo de transacción admisible del UDC 00/TT. Si deja esta opción de proceso en blanco, el sistema no realiza el procesamiento de exportaciones.

#### 2. Procesamiento de imagen antes y después

**En blanco El sistema introduce solo la imagen posterior.**

**1 El sistema introduce tanto la imagen anterior como la posterior.**

Use esta opción de proceso para indicar si el sistema introducirá las imágenes anterior y posterior para el proceso de exportación. Los valores admisibles son:

En blanco

Introducir sólo imágenes posterior.

1

Introducir imágenes anterior y posterior.

## Administración de la información sobre clientes

---

Los clientes pueden usar el autoservicio para revisar y modificar la información en el libro de direcciones, incluidos el nombre, el domicilio, el número telefónico y los nombres de los contactos en la web.

El cliente también puede revisar la información con respecto al Maestro de clientes que se encuentra en el sistema de la empresa. Sin embargo, esta información es para visualización solamente.

Al revisar y modificar la información en el libro de direcciones, el proveedor puede resolver las discrepancias en el sistema de la empresa. Al revisar la información sobre el maestro de clientes, el cliente puede identificar las discrepancias y comunicarlas a la empresa.

### ► Para modificar la información sobre el nombre y la dirección del cliente

---

*En el área de trabajo del portal del Autoservicio al cliente correspondiente al componente del área de trabajo Tareas, escoja Administración de la información sobre clientes.*

1. En la pantalla Vista de la información sobre el usuario, revise las secciones correspondientes a la información sobre Nombre del usuario, Dirección corporativa y Contacto corporativo.
2. Para modificar el nombre del usuario, haga clic en Editar en el cuadro del grupo Nombre del usuario.
3. En la pantalla Edición del nombre del usuario, llene los siguientes campos y luego haga clic en Enviar:

- Nombre postal primario
- Nombre postal secundario

El sistema guarda la información.

4. En la pantalla Vista de la información sobre el usuario haga clic en Editar en el cuadro del grupo Dirección corporativa para modificar la dirección.
5. En la pantalla Edición de la dirección del usuario, llene los siguientes campos y luego haga clic en Enviar:

- Dirección, lin 1
- Dirección, lin 2
- Dirección, lin 3
- Cd
- Edo
- Cod post
- Condado
- Pais

El sistema guarda la información.

► **Para modificar la información sobre el contacto corporativo del cliente**

---

*En el área de trabajo del portal del Autoservicio al cliente correspondiente al componente del área de trabajo Tareas, escoja Administración de la información sobre clientes.*

1. En la pantalla Vista de la información sobre el usuario, haga clic en Editar en el cuadro del grupo Información sobre el contacto corporativo.
2. En la pantalla Edición de la información sobre el contacto corporativo, llene los siguientes campos:
  - Giro comercial
  - Línea de fax
  - Dir de correo electrónico
  - Dirección WWW
3. Para modificar los números secundarios de teléfono y de fax, haga clic en Edición de la lista completa de números telefónicos.
4. En la pantalla Edición de la lista completa de números telefónicos, llene los siguientes campos:
  - Cod tipo teléfono
  - Prefij
  - No de teléfono
5. Para eliminar un número de teléfono o de fax, haga clic en la siguiente opción y después haga clic en el botón Eliminar.
  - Eliminar fila
6. Para guardar las modificaciones correspondientes a los números de teléfono y de fax haga clic en Enviar.
7. Para modificar los contactos corporativos de Internet, haga clic en Edición de la lista completa de contactos en la Web de la pantalla Edición de la información sobre el contacto corporativo.
8. En la pantalla Edición de la lista completa de contactos en la Web, llene los siguientes campos:
  - Cod Tipo de dirección
  - Dir correo electrónico
9. Para eliminar un contacto en la Web, haga clic en la siguiente opción y después haga clic en el botón Eliminar.
  - Eliminar fila
10. Para guardar las modificaciones correspondientes a los contactos en la Web, haga clic en Enviar.
11. En la pantalla Edición de la información sobre el contacto corporativo haga clic en Cancelar.
12. En la pantalla Vista de la información sobre el usuario, haga clic en Cerrar.

► **Para revisar la información adicional sobre los clientes**

---

*En el área de trabajo del portal del Autoservicio al cliente correspondiente al componente del área de trabajo Tareas, escoja Administración de la información sobre clientes.*

1. En la pantalla Vista de la información sobre el usuario, haga clic en Vista de información adicional.
2. En la pantalla Información del Maestro de clientes, llene los siguientes campos:
  - Condiciones de pago
  - Pagador alter
  - Principal
  - Env factr a
  - Fch apertura de cta
  - Enviar edo cta a
  - Codigo moneda
  - Lim credito
  - Valor min orden
  - Valor max orden
  - Instr de entrega
  - Codigo manejo flete
  - Tipo ID fiscal
  - ID fis
  - ID fisc adic
  - Cod expl fisc
3. Para solicitar un cambio en cuanto al límite crediticio haga clic en Solicitud de cambio del límite del crédito.  
El sistema envía un mensaje electrónico al gerente crediticio.
4. Para volver a la pantalla Vista de la información sobre el usuario haga clic en Cerrar.
5. En la pantalla Vista de la información sobre el usuario haga clic en Cerrar.

**Opciones de proceso para Cambio de información sobre el libro de direcciones (P01012SS) del sistema Autoservicio al cliente**

Tipos

- Tipo de número de teléfono de negocios
- Tipo de número de teléfono de fax
- Tipo de correo electrónico
- Tipo de URL