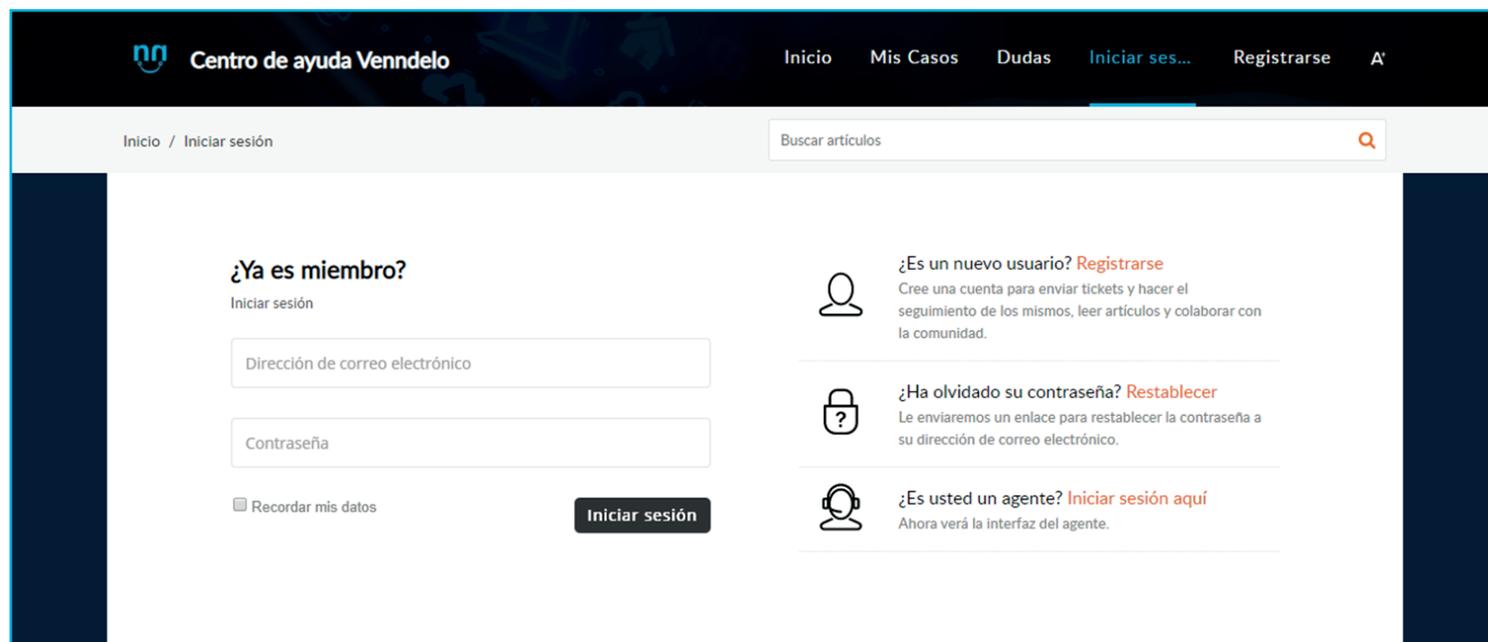


# Nuevo **centro** de **ayuda**

## Saludos usuarios Venndelo,

Al ingresar al centro de ayuda por primera vez, debes crear una cuenta con el correo electrónico de tu tienda para que queden allí registrados todos tus casos de soporte y puedas realizar seguimiento bajo la misma cuenta.

Para esto debes hacer clic en “**Registrarse**” al lado del título “¿Es un nuevo usuario?”.



The screenshot shows the Venndelo help center interface. At the top, there is a navigation bar with the Venndelo logo and the text 'Centro de ayuda Venndelo'. To the right of the logo are links for 'Inicio', 'Mis Casos', 'Dudas', 'Iniciar ses...', 'Registrarse', and 'A'. Below the navigation bar is a search bar with the placeholder text 'Buscar artículos' and a magnifying glass icon. The main content area is divided into two columns. The left column is titled '¿Ya es miembro?' and contains a sub-section 'Iniciar sesión'. It features two input fields: 'Dirección de correo electrónico' and 'Contraseña'. Below these fields is a checkbox labeled 'Recordar mis datos' and a dark button labeled 'Iniciar sesión'. The right column contains three links with icons: 1. '¿Es un nuevo usuario? Registrarse' with a person icon, followed by the text 'Cree una cuenta para enviar tickets y hacer el seguimiento de los mismos, leer artículos y colaborar con la comunidad.' 2. '¿Ha olvidado su contraseña? Restablecer' with a padlock icon, followed by the text 'Le enviaremos un enlace para restablecer la contraseña a su dirección de correo electrónico.' 3. '¿Es usted un agente? Iniciar sesión aquí' with a headset icon, followed by the text 'Ahora verá la interfaz del agente.'

Ingresa el correo electrónico y el nombre de tu tienda Venndelo, escribe el texto de verificación y haz clic en Registrarse.

**Nota:** Es muy importante que uses el mismo correo de tu tienda para que Venndelo pueda llevar trazabilidad completa de los casos. De no ser así, el ticket o caso no tendrá un identificador de tienda por lo que no podrá ser gestionado. Aquellos casos que requieran el envío de datos de compradores sólo podrán ser enviados al correo electrónico de tu tienda.

Centro de ayuda Venndelo

Inicio Mis Casos Dudas Iniciar ses... Registrarse A

Crear una cuenta

Buscar en el Centro de asistencia

## Registrarse

Cree una cuenta para enviar tickets y hacer el seguimiento de los mismos, leer artículos y colaborar con la comunidad.

Nombre

Correo electrónico

 Introduzca el texto que ve en la imagen

Registrarse Descartar

¿Ya es miembro? [Iniciar sesión](#)  
Para enviar tickets, busque en los artículos y participe en la comunidad.

¿Es usted un agente? [Iniciar sesión aquí](#)  
Ahora verá la interfaz del agente.

Una vez ingrese a tu cuenta encontrarás en la parte superior derecha dos pestañas muy importantes: [Mis Casos y Dudas](#).

Centro de ayuda Venndelo

Inicio Mis Casos Dudas Iniciar ses... Registrarse A

## Le damos la bienvenida a Centro De Ayuda Venndelo

Busca en nuestro base de conocimientos o envía un ticket.

Buscar artículos

 Base de conocimientos

 Tickets

**Mis Casos:** Desde esta pestaña podrás visualizar todos los casos que has remitido a nuestro correo electrónico [servicioalcliente@venndelo.com](mailto:servicioalcliente@venndelo.com).

Se indicará si el estado está abierto, en espera o cerrado y podrás visualizar la fecha de vencimiento o fecha de respuesta que asignó nuestro equipo de servicio al cliente, al igual que los comentarios que hayamos agregado como seguimiento a tu caso. Igualmente, aquí podrás agregar nuevos casos de soporte haciendo clic en **“Agregar Ticket”**.

The screenshot shows the 'Centro de ayuda Venndelo' interface. At the top, there's a navigation bar with 'Inicio', 'Mis Casos', and 'Dudas'. Below the navigation, there's a search bar labeled 'Buscar tickets'. The main content area shows the status of tickets: 'Estado: Abrir (1) Cerrado (6) En espera'. There is a blue button labeled 'Agregar ticket'. Below this, a specific ticket is listed: 'Solicitud de recogida #13803' by 'Venndelo Servicio' from 'hace 6 días'.

**Dudas:** Aquí podrás encontrar solución a tus preguntas más frecuentes. Es una herramienta bastante útil para que conozcas más sobre nuestro proceso.

The screenshot shows the 'Centro de ayuda Venndelo' interface with the 'Dudas' section selected. The page title is 'Base de conocimientos / vendelo'. There is a search bar labeled 'Buscar artículos'. The content is organized into three columns, each with a folder icon and a title: 'Dropshipping', 'General', and 'Logística'. Each column contains a list of frequently asked questions with document icons.

- Dropshipping**
  - ¿Cómo puedo vender los productos de mi tienda?
  - ¿Cómo logro vender los productos de otras personas?
  - ¿Cómo agregar mis productos a la bodega?
- General**
  - ¿No existe carrito de compras para mi tienda?
  - ¿Cómo puedo eliminar mi cuenta?
  - ¿Cómo sé cuáles pedidos no han calificado?
  - ¿Cuánto me cobran por vender a través de la plataforma?
  - ¿Por qué no me llegan las notificaciones de Venndelo a mi celular?
- Logística**
  - Ciudades con Pago Contra Entrega (PCE)
  - Productos no permitidos - Tienda Venndelo
  - ¿Cómo deben ir empacados los pedidos?
  - ¿Cómo ofrecer envío incluido en mis ventas?
  - ¿Cómo saldría más barato el flete, colocando las dimensiones o eligiéndolas en la aplicación?



**Recomendaciones generales:** Te recomendamos consolidar la información de todos tus casos en un solo ticket, así se realizará gestión mucho más ágil y rápida para ti, y recibirás respuesta en un solo correo electrónico lo cuál facilitaría tu seguimiento.

Te recomendamos siempre incluir el número de pin para el cuál estás solicitando información.

Al agregar ticket realiza la clasificación correcta de tu caso, para que este llegue al asesor de servicio al cliente especializado en el tema. El listado de clasificaciones es el siguiente:

- Novedades de Transporte
- PQRS
- Recogidas de Pedidos
- Información de Pedidos
- Guías de devolución
- Reintegros
- Soporte técnico

Esperamos esta herramienta mejore nuestra interacción en temas de servicio al cliente.