

Sistema de Puntos

Sistema: TPVBIT

Modulo: Clientes

Tipo: Documentación funcional

¿Qué es?

El sistema de puntos es una funcionalidad de fidelización que permite a los clientes acumular puntos en sus compras y canjearlos posteriormente por euros.

Convierte cada venta en una oportunidad de recompensa.

¿Para qué sirve?

Permite:

- Fidelizar clientes habituales
- Incentivar nuevas compras
- Premiar al cliente por su consumo
- Permitir el canje de puntos por euros
- Consultar el historial de movimientos

Importante:

- Los puntos se generan automáticamente desde las ventas si se cumplen las condiciones de configuración
- No se crean, modifican ni eliminan manualmente desde la ficha del cliente

¿Dónde se gestiona?

- Configuración general del sistema de puntos
- Ficha del cliente
- Subfamilias
- Ventas

Funcionamiento básico

1. Configuración general del sistema

1. Acceder a la configuración del sistema de puntos
2. Activar el parámetro de puntos
3. Configurar:
 - Euros para 1 punto
 - Valor de cada punto en euros
 - Puntos en albaranes
 - Puntos como descuento
 - Uso máximo de puntos
 - Puntos mínimos requeridos

2. Activar el sistema de puntos en un cliente

1. Acceder a la ficha del cliente
2. Entrar en la pestaña **Avanzado**
3. Marcar la casilla **Cliente con puntos**
4. Guardar

Resultado:

- Solo los clientes con esta opción activada acumularán puntos

3. Activar el sistema de puntos en subfamilias

1. Acceder a Familias y Subfamilias
2. Entrar en Subfamilias
3. Abrir la subfamilia deseada
4. Activar la opción **Sistema de Puntos**
5. Guardar

Resultado:

- Solo los artículos de subfamilias activadas generarán puntos

4. Generación automática de puntos en venta

1. Iniciar una nueva venta
2. Identificar al cliente
3. Añadir artículos de subfamilias con puntos activos

4. Proceder al cobro

Resultado:

- El sistema asigna automáticamente los puntos al cerrar la venta
- Se reflejan en el ticket
- Se registran en la pestaña Puntos del cliente

5. Canje de puntos

1. Iniciar una venta
2. Identificar al cliente
3. Añadir artículos
4. Acceder al cobro
5. Consultar el saldo de puntos disponible
6. Seleccionar la forma de pago **Puntos**
7. Finalizar la venta

Resultado:

- El sistema aplica automáticamente los puntos disponibles según la configuración
- Si no cubren el total, la diferencia se paga con otra forma de pago
- El saldo del cliente se actualiza automáticamente

Importante:

- Si está activado “Puntos como descuento”, el canje aparecerá como descuento en el ticket
- Si no está activado, aparecerá como forma de pago Puntos

6. Seguimiento de puntos

1. Acceder a la ficha del cliente
2. Entrar en la pestaña **Puntos**
3. Revisar los movimientos o aplicar filtros

En esta pantalla se muestra:

- Fecha del movimiento
- Tipo de acción (Ganados o Canjeados)
- Puntos utilizados o generados
- Saldo antes y después
- Referencia de la venta
- Descripción

- Total de puntos actuales
- Equivalencia en euros

Comprobaciones / notas importantes

- El cliente debe estar identificado para generar o canjear puntos
- Solo acumulan puntos los artículos de subfamilias configuradas
- Los movimientos de puntos se generan automáticamente desde las ventas

Preguntas habituales

¿Por qué un cliente no acumula puntos?

Porque el cliente no está activado para puntos o los artículos no pertenecen a subfamilias con puntos activos.

¿Dónde se activan los puntos de un cliente?

En la ficha del cliente, pestaña Avanzado, marcando Cliente con puntos.

¿Dónde se configuran los artículos que generan puntos?

En Subfamilias, activando la opción Sistema de Puntos.

¿Los puntos se pueden modificar manualmente?

No. Se generan automáticamente desde las ventas.

Datos para Copilot

Cómo activar puntos a un cliente

Respuesta: En la ficha del cliente, pestaña Avanzado, marca Cliente con puntos y guarda.

Cómo hacer que un artículo genere puntos

Respuesta: Activa Sistema de Puntos en la subfamilia del artículo.

Cómo canjear puntos

Respuesta: En el cobro de una venta, identifica al cliente y selecciona la forma de pago Puntos.

Por qué no se generan puntos

Respuesta: Porque el cliente no está activado o la subfamilia del artículo no tiene puntos activos.

Resumen rápido

- El sistema de puntos fideliza clientes
- Se configura en sistema, clientes y subfamilias
- Los puntos se generan automáticamente en ventas
- El canje se realiza durante el cobro

Revision #1

Created 20 April 2026 11:40:33 by Laura

Updated 20 April 2026 11:44:52 by Laura