Manual de Usuario — App Home Delivery para Shopify

Introducción



La aplicación **Home Delivery para Shopify** te permite conectar tu tienda con la red de despacho de Home Delivery directamente desde el panel de administración de Shopify. Desde aquí puedes sincronizar tus órdenes, generar envíos, imprimir etiquetas y hacer seguimiento a tus despachos, sin salir de Shopify.

Este manual explica el proceso de activación (onboarding) y las funcionalidades disponibles en cada sección de la app.

Links útiles:

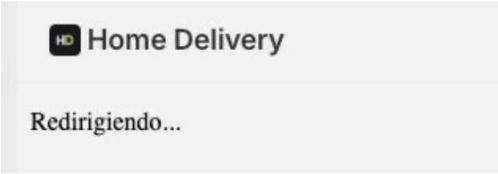
- **Home Delivery en Shopify App Store:** https://apps.shopify.com/home-delivery
- **Home Delivery Plataforma:** https://homedelivery-uat.homedelivery.cl

1. Proceso de integración (Onboarding)

Al instalar la app por primera vez, se abrirá un asistente de configuración de 2 pasos que debes completar antes de poder usar la app.

Paso 0 — Instalación App

Al presionar el botón “Instalar” en Shopify, si la app queda en pantalla de "Redirigiendo...” revisar en la barra de direcciones del navegador, ya que puede haber un bloqueo de la sesión por redirecciones. Presionar “Permitir siempre”.

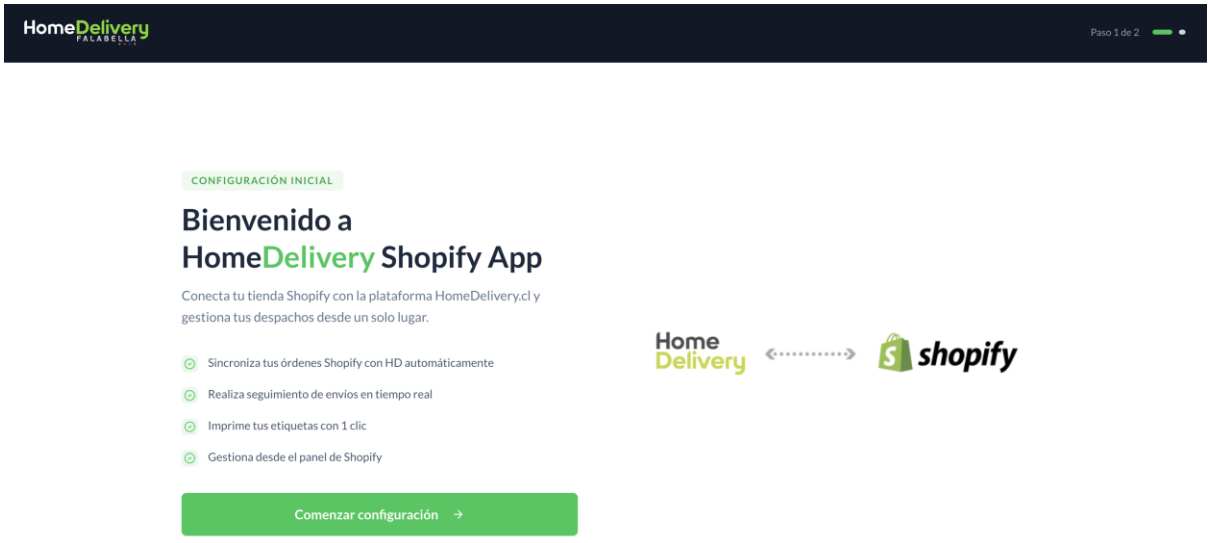


Paso 1 — Bienvenida

Se presenta una introducción a los beneficios de la integración:

- Sincronización automática de órdenes Shopify con HomeDelivery.
- Seguimiento de envíos en tiempo real.
- Impresión de etiquetas con 1 clic.
- Gestión centralizada desde el panel de Shopify.

Haz clic en **"Comenzar configuración"** para continuar.



Paso 2 — Conexión con Home Delivery (ID de Integración)

En este paso debes ingresar tu **ID de Integración**, el cual vincula tu tienda Shopify con tu cuenta de Home Delivery.

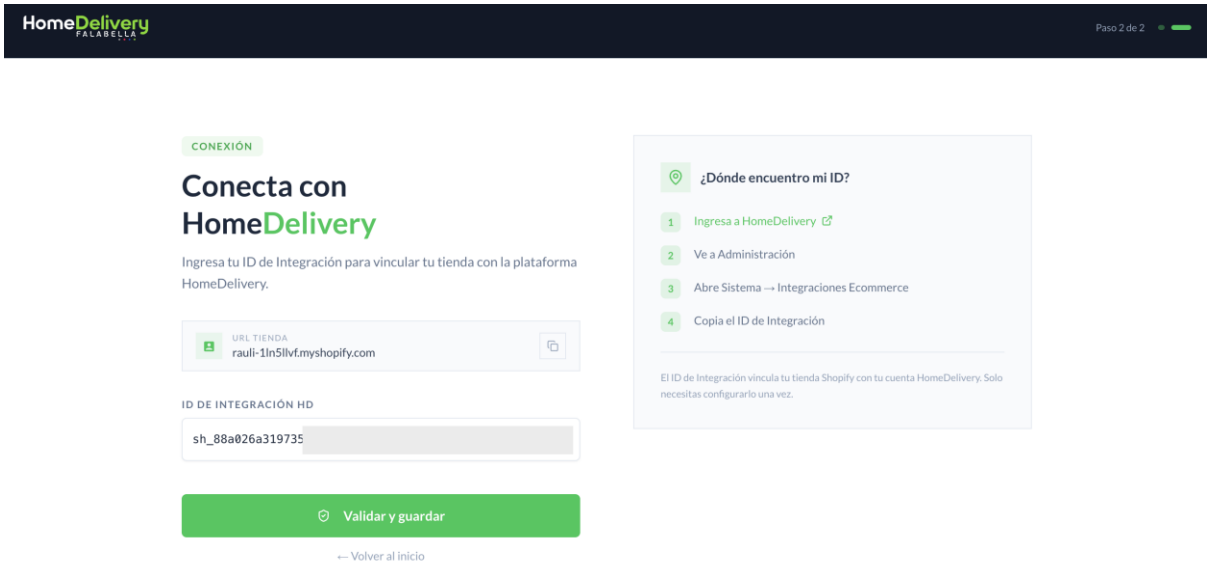
Importante: Este ID te lo entrega directamente Home Delivery (Plataforma). No debes crearlo tú; nosotros te lo proporcionamos al momento de habilitar tu cuenta como cliente (sender).

Si necesitas ubicarlo por tu cuenta dentro de la plataforma, la ruta es:

1. Ingresa a HomeDelivery.
2. Ve a **Administración**.
3. Abre **Sistema → Integraciones Ecommerce**.
4. Copia el **ID de Integración**.

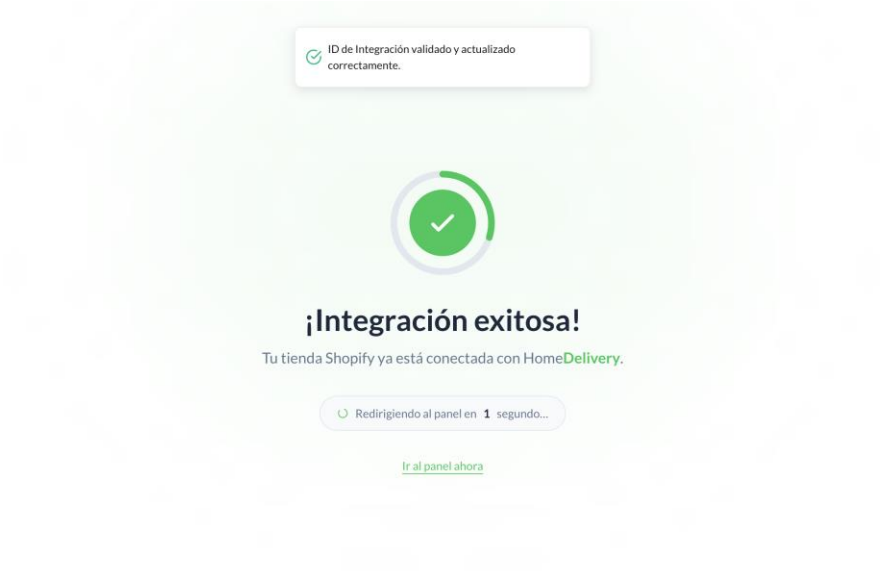
Pega el ID en el campo correspondiente y presiona **"Validar y guardar"**. La app valida que el ID sea correcto antes de guardar la conexión.

Este paso solo se realiza **una vez**; no es necesario repetirlo.



Confirmación

Al validar correctamente el ID, se muestra una pantalla de **"¡Integración exitosa!"** y la app te redirige automáticamente al panel principal.

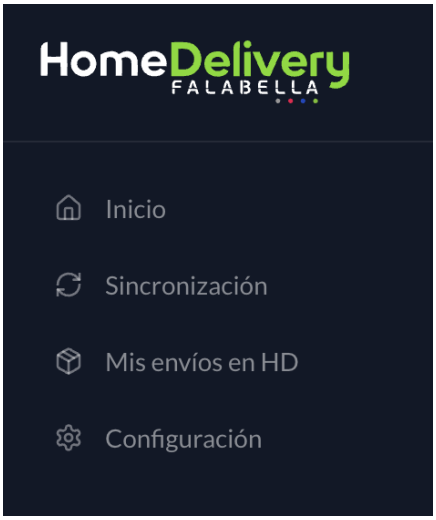


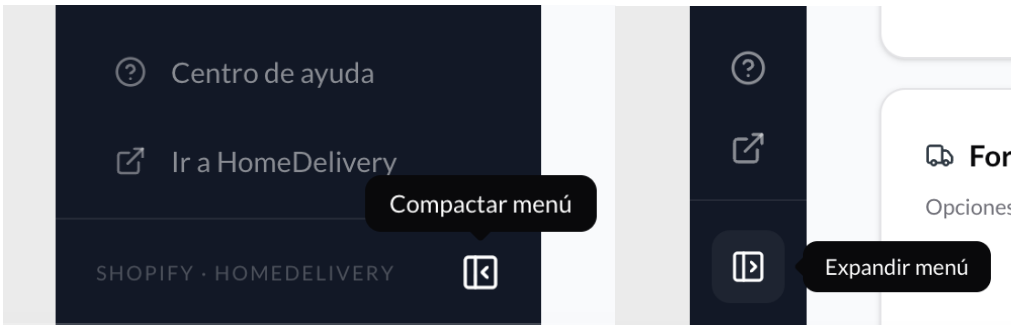
2. Navegación general

La app cuenta con un menú lateral con acceso directo a las siguientes secciones:

Sección	Función
Inicio	Panel de control (Dashboard) con métricas generales
Sincronización	Administración de órdenes de Shopify y su envío a HD
Mis envíos en HD	Seguimiento logístico de los envíos ya generados
Configuración	Datos de la integración y preferencias de operación
Centro de ayuda	Preguntas frecuentes y soporte

El menú puede compactarse para ganar espacio de pantalla usando el ícono ubicado en la parte inferior.





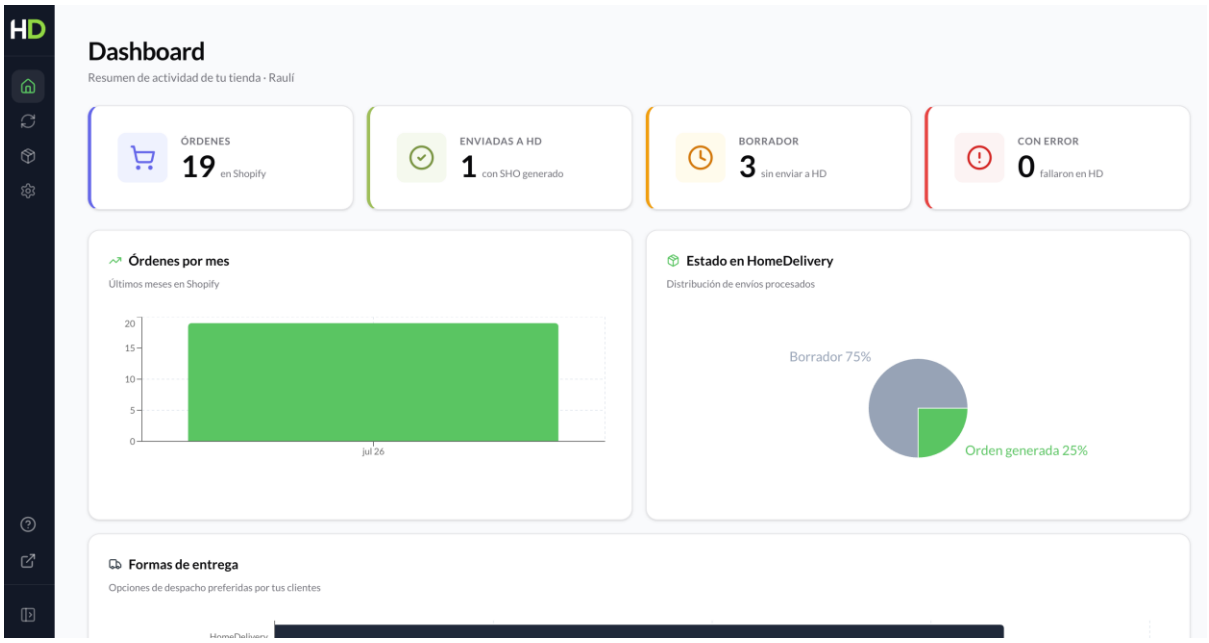
3. Inicio (Dashboard)

Es la pantalla principal y resume la actividad de tu tienda de un vistazo:

- **Órdenes**: total de órdenes recibidas desde Shopify.
- **Enviadas a HD**: órdenes que ya generaron un envío (SHO) en Home Delivery.
- **Borrador**: órdenes traspasadas a HD pero aún no convertidas en envío.
- **Con error**: órdenes que presentaron un problema al enviarse a HD.

Además, incluye gráficos de:

- **Órdenes por mes**, con la evolución de los últimos meses.
- **Estado en HomeDelivery**, con la distribución de tus envíos procesados, en borrador o con error.
- **Formas de entrega**, con las opciones de despacho más elegidas por tus clientes en el checkout.

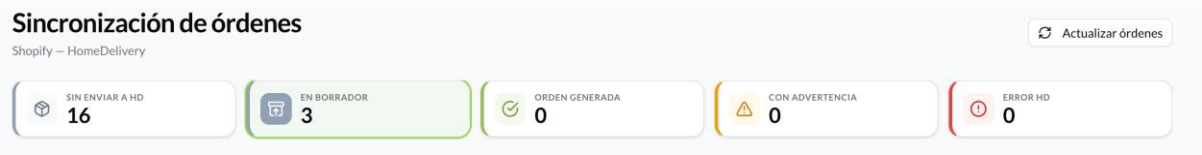


4. Sincronización

Aquí se listan todas las órdenes provenientes de Shopify junto con su estado de sincronización en Home Delivery. La tabla se divide en dos bloques: columnas de **Shopify** (datos de la orden) y columnas de **HomeDelivery** (estado del envío en la BD de Home Delivery).

Tarjetas de resumen

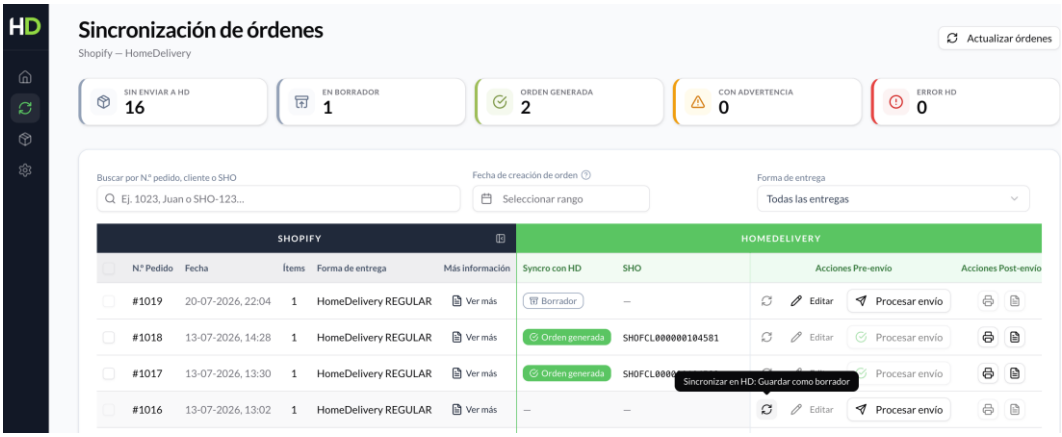
En la parte superior se muestran contadores por estado (Sin enviar, En borrador, Generada, Con advertencia, Error HD). Al hacer clic en una tarjeta, la tabla se filtra automáticamente por ese estado.



Acciones disponibles por orden

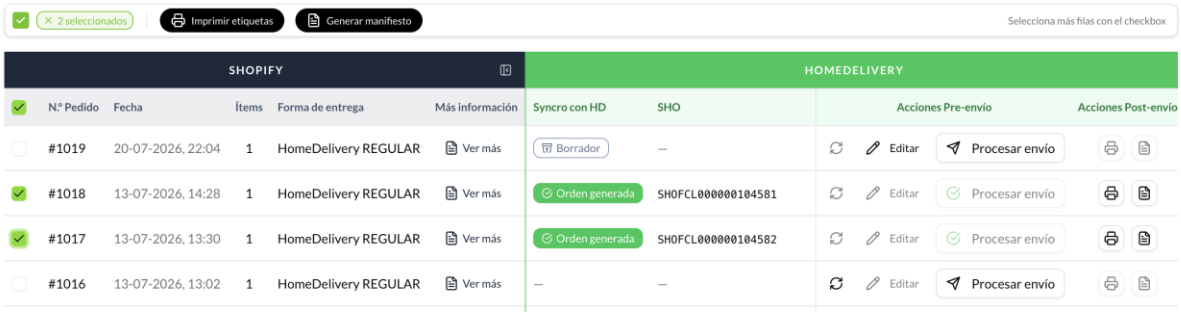
- **Sincronizar** (ícono de recarga): guarda la orden en HomeDelivery como **borrador**. La orden queda registrada, pero aún no genera etiqueta ni número de envío (SHO).
- **Editar**: permite corregir datos de la orden (por ejemplo, dirección) antes de procesarla, disponible cuando la orden está en borrador o con error, los datos se modifican solo en HD, no se modifican datos de Shopify.
- **Procesar envío**: genera el envío definitivo en a la red logística (número **SHO**) y su etiqueta, dejando el paquete listo para despacho.
- **Obtener etiqueta**: descarga la etiqueta del envío ya generado.
- **Generar manifiesto**: descarga el manifiesto en PDF del envío.

Diferencia clave: *Sincronizar* solo traspasa la orden como borrador; *Procesar envío* es lo que efectivamente crea el envío y la etiqueta en la red logística de Home Delivery.



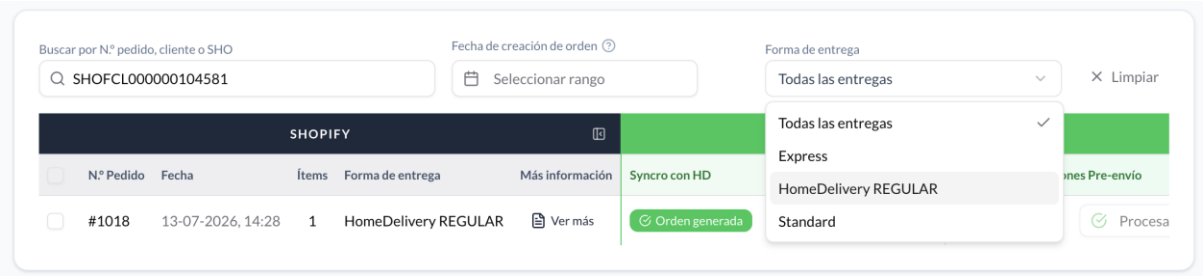
Selección múltiple

Puedes seleccionar varias órdenes con casillas de verificación para **imprimir etiquetas** o **generar un manifiesto** de forma masiva, solo de aquellas donde ya se generó una SHO.



Filtros

Puedes buscar por número de pedido, cliente o SHO, y filtrar por fecha de creación o forma de entrega.

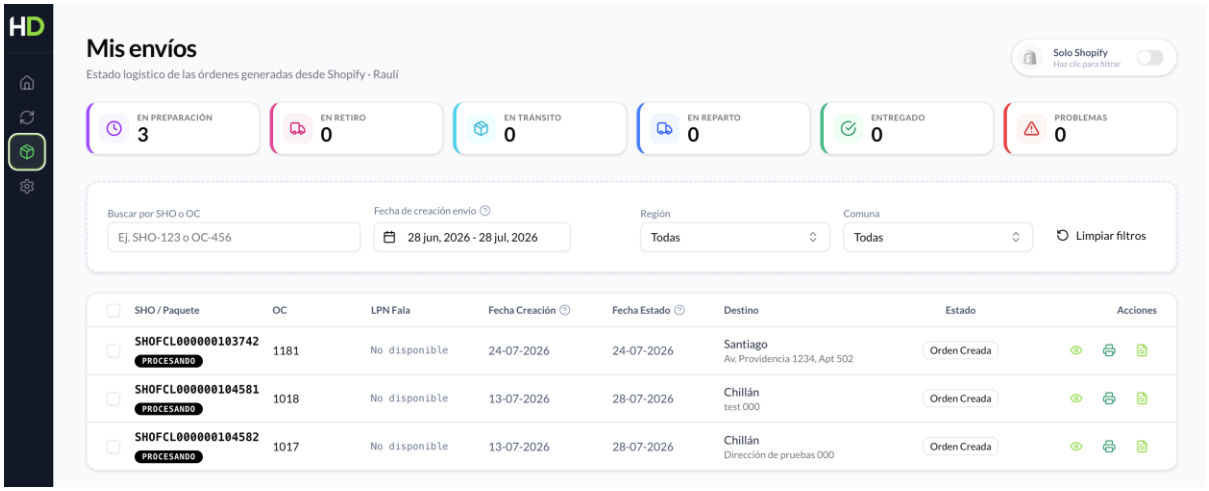


5. Mis envíos en HD

Esta sección refleja el estado **logístico** de los envíos que ya fueron generados en Home Delivery (es decir, aquellos que pasaron por "Procesar envío"), también estarán listados aquellos cuyo origen sea distinto a “Shopify”, ejemplo: directamente en la plataforma de Home Delivery.

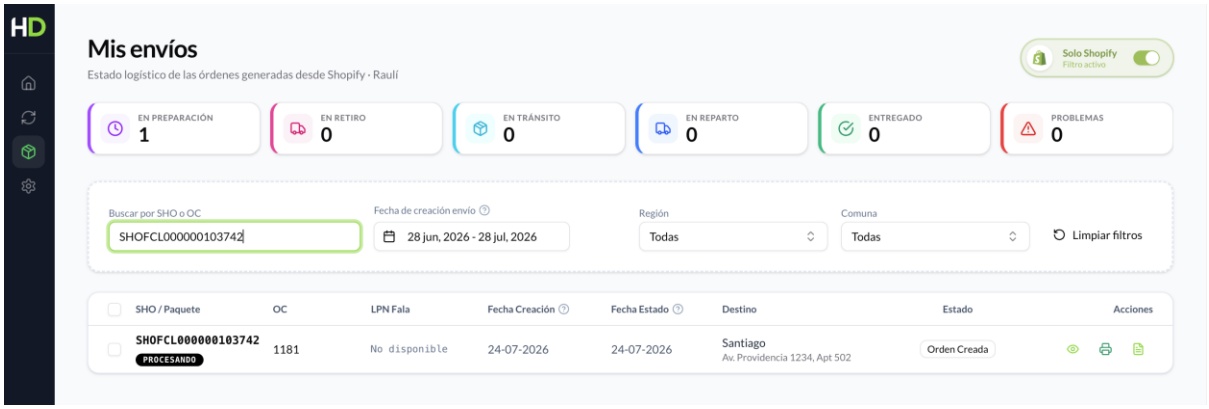
Tarjetas de estado

Los envíos se agrupan por etapa: **En preparación, En retiro, En tránsito, En Reparto, Entregado y Problemas de envío**. Al igual que en Sincronización, cada tarjeta funciona como filtro rápido.



Filtros disponibles

- Búsqueda por número SHO u OC.
- Rango de fechas de creación del envío.
- Región y comuna de destino.
- Interruptor **"Solo Shopify"**, para mostrar únicamente los envíos originados en la tienda.



Acciones por envío

- **Ver historial**: muestra la línea de tiempo completa de estados por los que ha pasado el paquete.
- **Obtener etiqueta(s)**: descarga la etiqueta en PDF.

- **Generar manifiesto**: descarga el manifiesto del envío.

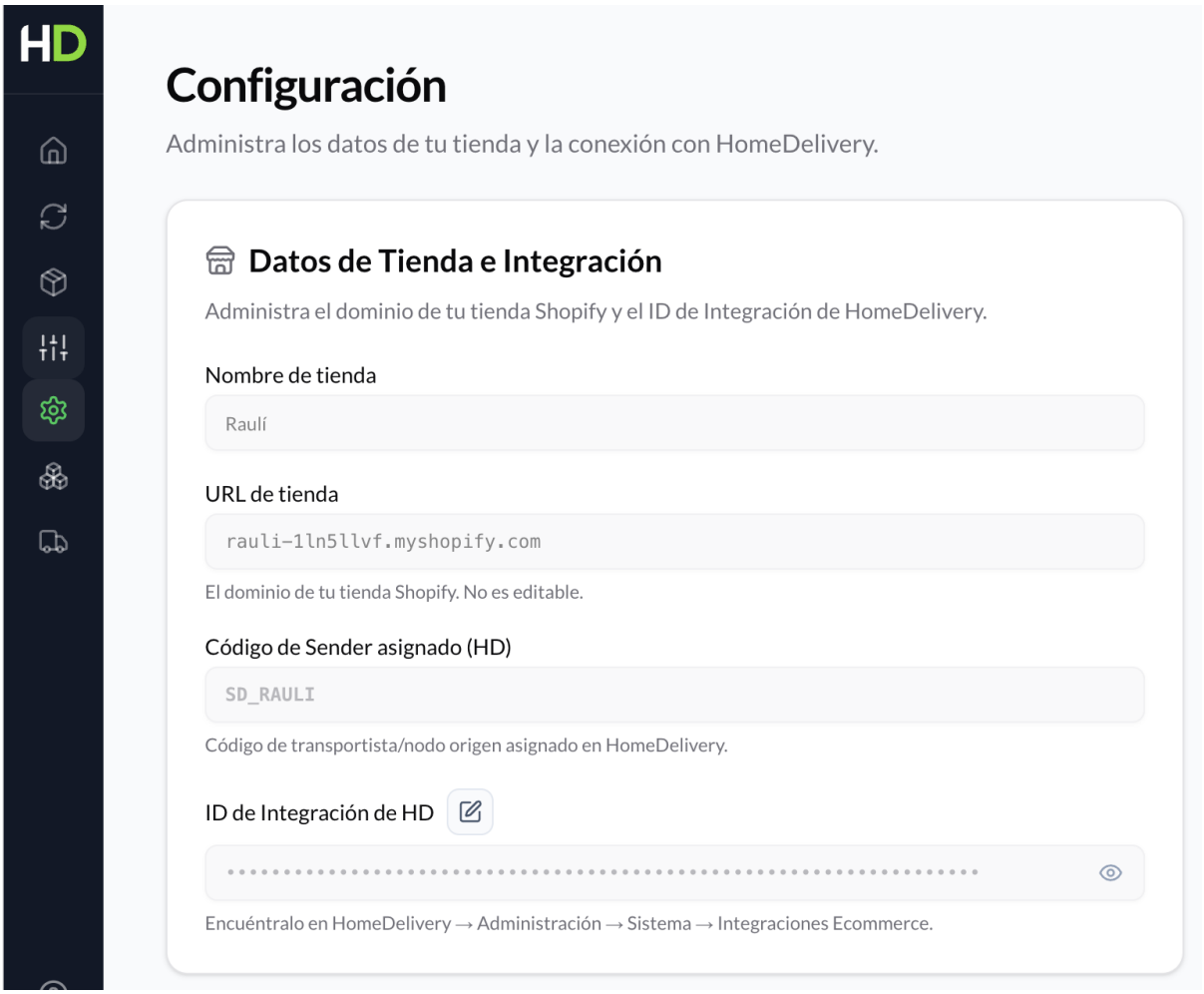
También es posible seleccionar varios envíos para imprimir etiquetas o generar manifiestos de forma masiva.



6. Administración

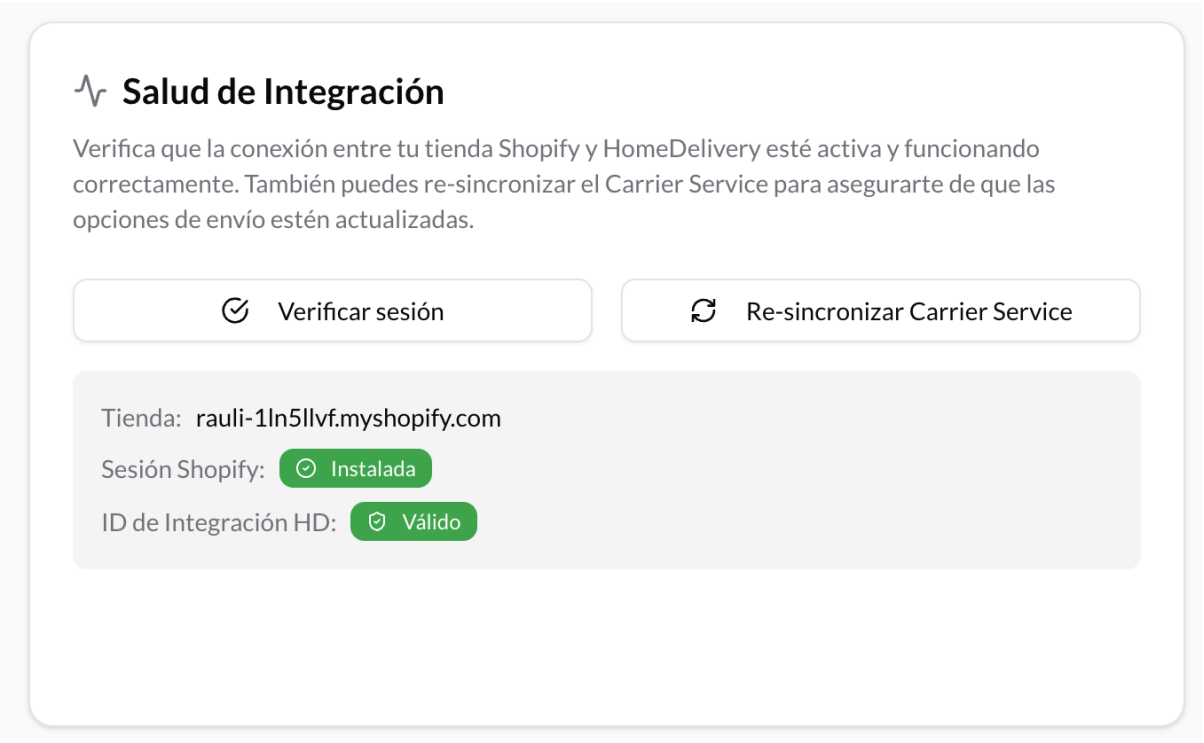
Configuración

Datos de Tienda e Integración: Muestra el nombre y dominio de tu tienda Shopify (no editables) y tu **ID de Integración de HD**, el cual puede visualizarse, ocultarse o actualizarse mediante el ícono de edición.



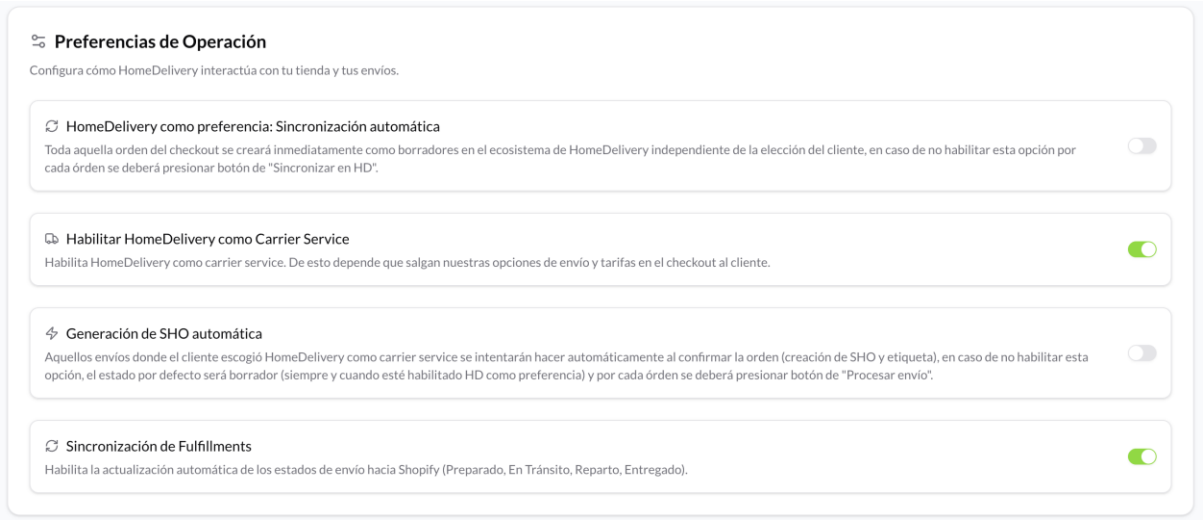
Salud de Integración: Permite verificar en cualquier momento que la conexión esté funcionando correctamente:

- **Verificar sesión**: comprueba que la app siga correctamente instalada en Shopify y que el ID de Integración sea válido.
- **Re-sincronizar Carrier Service**: vuelve a sincronizar las opciones de transporte de HomeDelivery con Shopify, útil si las opciones de envío no aparecen correctamente en el checkout.



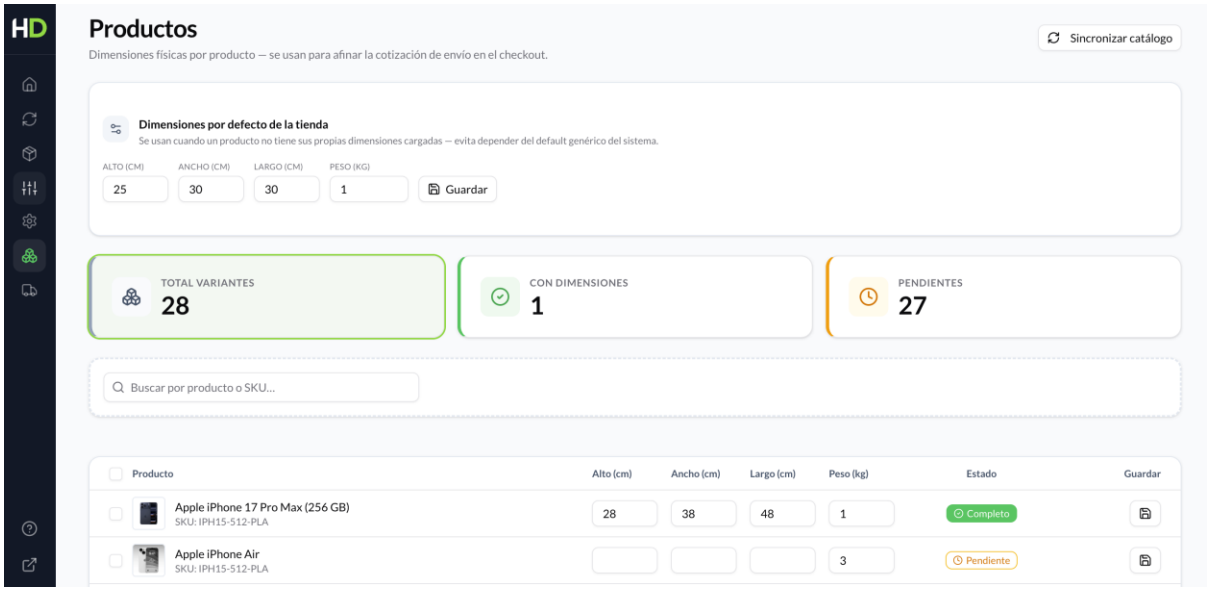
Preferencias de Operación: Estas cuatro opciones permiten automatizar el flujo de trabajo:

1. **Sincronización automática (HD como preferencia):** si se activa, toda orden del checkout se crea automáticamente como borrador en HomeDelivery, sin necesidad de presionar "Sincronizar" manualmente en cada una.
2. **Habilitar HomeDelivery como Carrier Service:** activa que las opciones y tarifas de envío de HomeDelivery aparezcan en el checkout de la tienda.
3. **Generación de SHO automática:** cuando el cliente elige HomeDelivery como forma de envío, la orden se procesa automáticamente (se genera el SHO y la etiqueta) al confirmarse la compra, sin requerir presionar "Procesar envío" manualmente. Esta opción depende de que el Carrier Service esté habilitado.
4. **Sincronización de Fulfillments:** Home Delivery al detectar un cambio de estado de un envío hará una actualización automática hacia Shopify para actualizar columna “Estado de la entrega” en los **Pedidos de Shopify**, evitando así tener que hacerlo mediante una manualidad.



Productos

Shopify no entrega alto/ancho/largo de los productos (solo a veces el peso). Por eso la App de Home Delivery mantiene su propio catálogo de dimensiones ("mantenedor", vista de Productos) y lo usa para cotizar y crear el envío.



Para hacer la cotización en el checkout ¿de dónde sale cada dato? Para cada producto del carrito, las validaciones de dimensiones son en este orden:

1. Real - cargado en el mantenedor (o peso real de Shopify).
2. Default de la tienda - configurado por el comercio.

Cuando hay más de un producto (o varias unidades), no se envían varias cajas — se suman los volúmenes y esa suma se convierte en un cubo equivalente:

producto A (vol) ─┐

producto B (vol) ─┼─▶ suma total ─▶ arista = $\sqrt[3]{\text{suma}}$ ─▶ caja A×A×A

producto C (vol) ─┘

Ejemplo: 1× iPhone Air (sin dato → default 25×30×30) + 2× iPhone 17 Pro Max (28×38×48 real):

- **Volumen** = (25×30×30×1) + (28×38×48×2) = 124.644 cm^3
- **Caja final** ≈ 50×50×50cm
- **Peso** = 3kg (real Air) + 2kg×2 (mantenedor) = 7kg

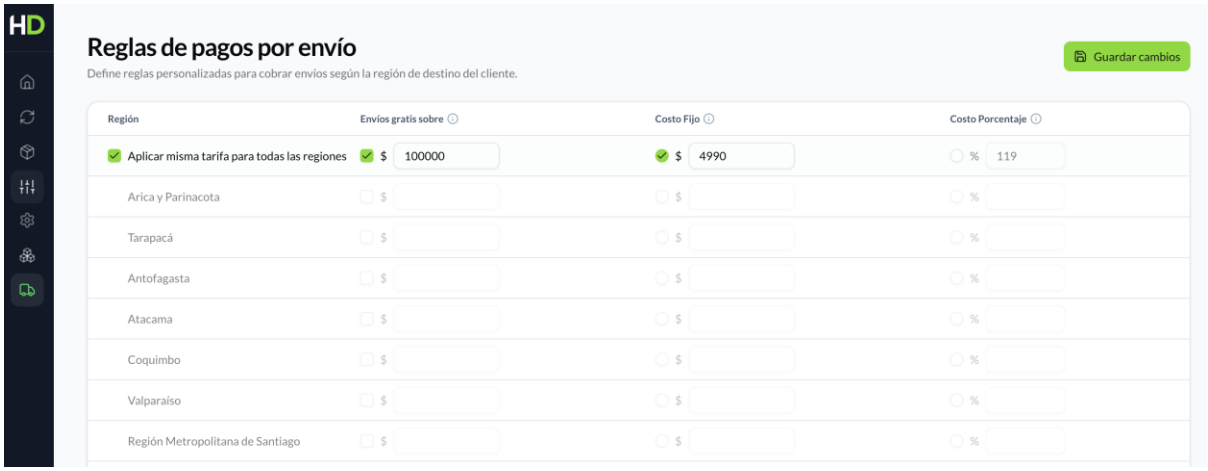
Reglas de pagos por envío

Módulo que define reglas personalizadas para cobrar envíos según la región de destino del cliente.

Actualmente Home Delivery tiene su propio cotizador, que funciona entregando una respuesta al checkout a partir de las dimensiones del producto y la dirección de destino. Este módulo tiene como objetivo aplicar configuraciones adicionales a la respuesta del cotizador, donde se puede aplicar envío gratis sobre cierto rango, costos fijos y costos de porcentaje sobre la cotización entregada por Home Delivery.

Descripción de cada columna del mantenedor

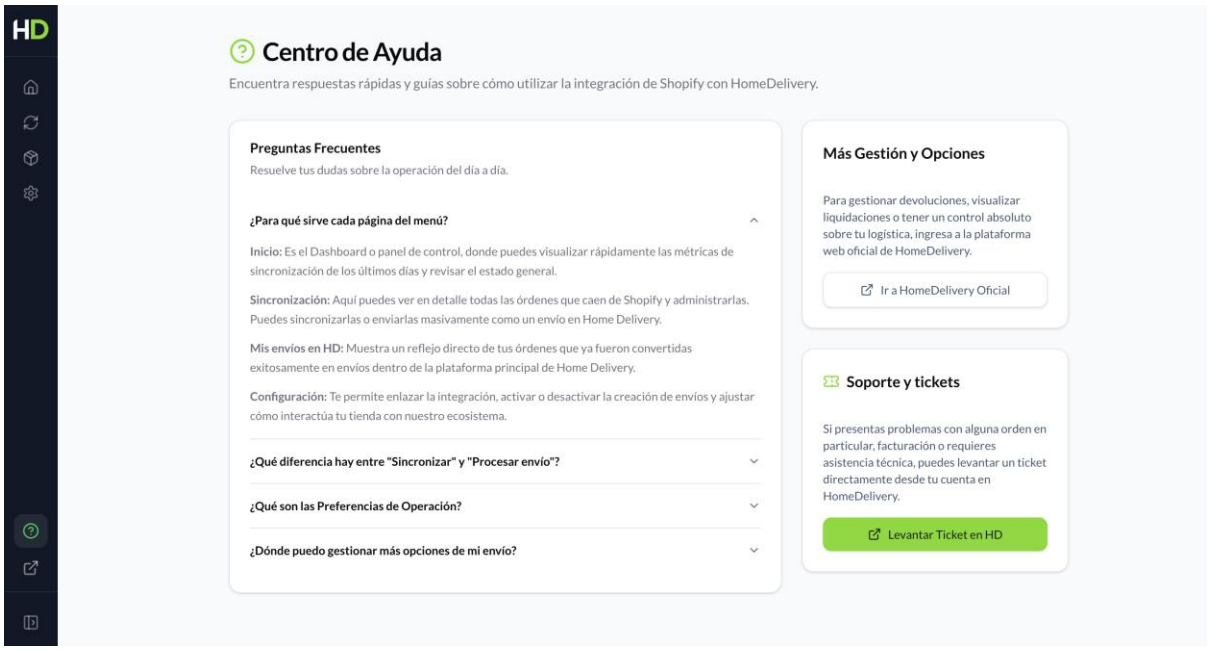
- **Envíos gratis sobre:** Monto de la venta a partir del cual el cliente no pagará costo de envío en Shopify.
- **Costo Fijo:** Se le mostrará y cobrará un valor fijo por esta región(es), ignorando la tarifa original entregada por Home Delivery.
- **Costo Porcentaje:** Se le mostrará y cobrará un porcentaje (%) de la tarifa original calculada por Home Delivery. Útil por ejemplo si se quiere cobrar IVA adicional (119%).



** Ejemplo de mantenedor en imagen anterior: Si el carrito supera el umbral de $100.000 entonces NO se aplicará costo por envío al cliente final en su checkout, si no se supera ese umbral entonces se cobra $4.990 por el envío independiente de la región de destino.*

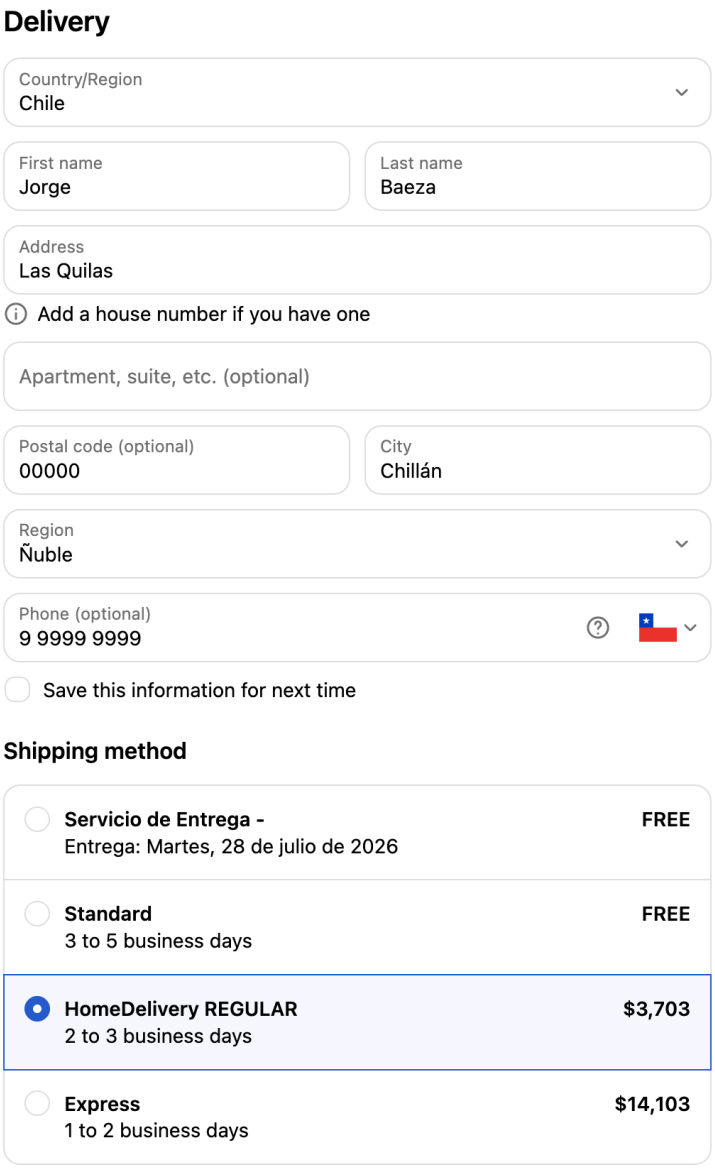
7. Centro de ayuda

Incluye preguntas frecuentes sobre el uso de la app, un acceso directo a la **plataforma oficial de Home Delivery** (para gestiones avanzadas, devoluciones y liquidaciones) y un botón para **levantar un ticket de soporte** ante cualquier problema con una orden, facturación o asistencia técnica.



8. ¿Cómo funciona el cotizador en el checkout?

Cuando el comprador llega al paso de envío, Shopify consulta a Home Delivery (API Fee) el costo de despacho en tiempo real, según la comuna de destino (En ejemplo: campo “City”) y las dimensiones del carrito. Home Delivery responde con una o más opciones (por ejemplo Same Day, Express, Regular), cada una con su precio y fecha estimada de entrega, que aparecen en el checkout como **"HomeDelivery [tipo de servicio]"**.



Requiere tener activa la opción **"Habilitar HomeDelivery como Carrier Service"** en Configuración. Si no es posible calcular una tarifa, simplemente no se muestran opciones de HD; el checkout nunca se bloquea. Si dejan de aparecer, usa **"Re-sincronizar Carrier Service"** en Configuración.

Resumen rápido

- El **ID de Integración** lo entrega Home Delivery; solo se ingresa una vez durante el onboarding.
- **Sincronizar** = guardar como borrador.
- **Procesar envío** = generar el envío real (SHO + etiqueta).
- **Sincronización** = vista operativa de órdenes de Shopify alineadas con HD.
- **Mis envíos en HD** = vista logística/seguimiento de los envíos ya generados.
- Las **Preferencias de Operación** en Configuración permiten automatizar todo el flujo sin intervención manual.