

Monederos: localizar a un cliente

“ **Necesitas:** *Wallet manager* — ver.

La mayor parte del trabajo con monederos empieza con un cliente al teléfono. Esta página explica cómo pasar de lo que el cliente puede decirte a lo que necesitas en pantalla.

Empieza por el número de teléfono

Los clientes conocen su número de teléfono. Rara vez conocen su ID de cliente.

La **búsqueda por teléfono** resuelve un número a un cliente, que es el identificador que usan el resto de pantallas de monedero. Empieza aquí.

“ Si la búsqueda no encuentra a nadie, la causa habitual es un formato que no coincide —prefijo de país, espacios— y no que el cliente no exista. Prueba la variante que guarda la marca antes de concluir que no tiene cuenta. La misma trampa afecta a las importaciones CSV, ver [Importar desde un CSV](#).

Consulta el saldo

Con el cliente identificado, el saldo responde a la primera pregunta: cuánto crédito tiene ahora mismo.

El saldo es el resultado neto de sus registros de monedero. Cuando no coincide con lo que el cliente espera, los registros explican por qué: algunos pueden haber caducado, otros pueden estar ya gastados.

Lee los registros

Los registros de monedero son los movimientos individuales que componen el saldo. Buscarlos, filtrados a ese cliente, muestra cómo se llegó a ese saldo.

Aquí es donde se responde a "tenía 20 € y ahora tengo 5": o el crédito se gastó, o un registro llegó a su fecha de fin.

Abre el pedido que hay detrás de un registro

Cuando un registro está vinculado a un pedido, puedes abrir el detalle completo de ese pedido.

Esto cierra el círculo en la disputa más habitual: "me cobraron aunque tenía saldo". El detalle del pedido muestra qué se aplicó realmente.

Un orden de trabajo para una llamada

1. **Teléfono → cliente.** Confirma que tienes a la persona correcta.
2. **Saldo.** ¿Qué tiene ahora?
3. **Registros.** ¿Cómo llegó a eso?
4. **Detalle del pedido**, cuando un registro apunta a uno. ¿Qué se aplicó realmente?

Para el paso 4 normalmente puedes explicar la diferencia sin cambiar nada, que es el mejor desenlace: añadir saldo para cerrar una conversación oculta la causa de fondo.

Cuando la respuesta es que algo está mal

Si los registros muestran realmente un error, corregirlo está en [Monederos: gestionar registros](#): crear un registro de corrección, ajustar uno o caducarlo.

Es preferible **un registro nuevo de corrección** a editar el histórico. Deja el original visible junto a la corrección, que es lo que necesita ver quien revise esto más adelante.

Páginas relacionadas

- [Monederos: gestionar registros](#) — crear y ajustar saldo
- [Cómo funcionan los cambios masivos](#) — antes de tocar muchos registros
- [Vouchers](#) — para un gesto de importe fijo en lugar de un saldo

Created 2026-09-17 16:29:25 UTC by Fran Sanchis

Updated 2026-09-18 07:49:03 UTC by Fran Sanchis