

Guida per l'utente: Il Suo menu libreria AbeBooks

1. Effettui il log in su www.abebooks.com (e **NON** AbeBooks.it!)
2. Clicchi su **Account** in alto a destra nella pagina
3. Inserisca il Suo indirizzo e-mail e la password
4. Clicchi su **Sign On**

Se ha dimenticato la password, inserisca il Suo indirizzo e-mail e clicchi su **Forgot your password**. Un'e-mail con la password sarà inviata automaticamente all'indirizzo e-mail del Suo account.



[Home](#) > Mio Account

Mio Account - Benvenuto

Statistiche Account

Valutazione libreria: ★★★★★

Indice di soddisfazione ordini: 97%
Sopra lo standard dell'85%

Articoli on-line:

Saldo:

Menu Principale:

Da Fare:

- > Nuovi ordini: 1
- > Rimborsi/Resi: 1
- > Libri senza immagine: 16831

Vendite

- Controllare e gestire ordini
- Rimborsi e resi
- Visualizzare email AbeBooks

Costi e Pagamenti

- Dettagli account per fattura
- Aggiornare coordinate bancarie
- Aggiornare i dati delle carte di credito (solo per i pagamenti ad AbeBooks)
- Aggiungere un pagamento singolo sul proprio account
- Scaricare un resoconto mensile dei dati dell'account
- Archivio cronologia account (fino al 2004)

Acquisti

- Tracciare ordini
- Carrello
- Aggiornare i dati delle carte di credito (solo per gli acquisti)
- Le mie e-mail AbeBooks

Messaggi da AbeBooks:

Sapeva che può caricare fino a 5 immagini per ogni libro in catalogo? E il tutto completamente gratis! Soprattutto se di pregio, i libri accompagnati da immagini vendono quasi il doppio di quelli che ne sono privi. [Scopri qui](#) come fare.

Informazioni Personali

- Aggiornare dati account
- Aggiornare costi di spedizione (Aggiornati il 21/01/11)
- Metodi di pagamento accettati
- Modificare password
- Contratto
- Visualizzare la propria homepage
- Aggiornare la propria homepage

Desiderata

- Desiderata
- Caricare lista di desiderata
- Abbinamenti desiderata
- Sostituire tutti i desiderata
- Sfogliare la lista di desiderata dei clienti AbeBooks
- Scaricare lista di desiderata

Libri

- Promemoria articoli on-line
- Gestire libri e immagini
- Caricare file o immagini
- Sostituire tutti i libri
- Libri filtrati (10)
- Cercare e sfogliare tra i propri libri
- Sospensione/riattivazione vendite
- Modificare impostazioni di ricerca ISBN
- Libri posseduti corrispondenti ai desiderata dei clienti

Download

- Scaricare libri online in formato HomeBase 3.0
- Scaricare libri online in formato europeo (HomeBase 2.3)
- Scaricare libri online in formato nordamericano (HomeBase 2.3)
- Scaricare promemoria articoli
- Scaricare promemoria articoli (codice, prezzo, quantità)
- Scaricare file in attesa
- Scaricare file in pending
- Scaricare categorie AbeBooks
- Scaricare HomeBase

Callouts:

- 1. Personalizzare i costi di spedizione** (points to 'Aggiornare costi di spedizione')
- 2. Gestire ordini e resi** (points to 'Controllare e gestire ordini')
- 3. Gestire il catalogo e le immagini** (points to 'Gestire libri e immagini')
- 4. Consultare i pagamenti e le fatture** (points to 'Dettagli account per fattura')
- 5. Valutazione libreria** (points to 'Valutazione libreria: ★★★★★')

1. PERSONALIZZARE I COSTI E I TEMPI DI SPEDIZIONE

Nella sezione "Informazioni Personali", clicchi su **Aggiornare costi di spedizione** per accedere alla Sua Tabella dei costi di spedizione.

Tabella dei costi di spedizione

Aggiungere paesi di spedizione

Aggiungere paese

Paese di destinazione	Servizio	Giorni min.	Giorni max.	Primo libro (EUR)	libro successivo. (EUR)
Nazionale(Italia) (Modificato)	Spedizione prioritaria	1	3	8,00	1,00
	Standard	5	10	4,00	0,00
Internazionale (Modificato)	Spedizione prioritaria	4	5	50,00	5,00
	Standard	25	45	25,00	2,00
Canada(Modificato)	Spedizione prioritaria	5	10	45,00	5,00
	Standard	25	45	20,00	0,00
Francia(Modificato)	Spedizione prioritaria	4	5	20,00	2,00
	Standard	15	25	14,00	1,00
Germania(Modificato)	Spedizione prioritaria	4	5	20,00	2,00
	Standard	15	25	14,00	1,00
<input type="checkbox"/> Paesi Bassi(Modificato)	Spedizione prioritaria	4	5	20,00	2,00
	Standard	15	25	14,00	1,00
<input type="button" value="Rimuovere"/>	Spedizione prioritaria	4	5	20,00	2,00
	Standard	15	25	15,00	1,00
Spagna(Modificato)	Spedizione prioritaria	5	10	45,00	8,80
	Standard	25	45	20,00	5,00
U.S.A.(Modificato)	Spedizione prioritaria	4	5	20,00	2,00
	Standard	15	25	15,00	1,00
Regno Unito(Modificato)	Spedizione prioritaria	4	5	20,00	2,00
	Standard	15	25	15,00	1,00

Definire i tempi di spedizione (in giorni)

Definire i costi di spedizione

Salvare le modifiche

Opzioni

Questi dati saranno utilizzati per calcolare automaticamente l'importo delle spese di spedizione a carico del cliente e la data di consegna dell'ordine prevista. Nota bene: la data di consegna prevista determina anche le condizioni di restituzione.

Maggiori informazioni nelle nostre pagine d'aiuto:
[Personalizzare tempi e costi di spedizione](#)

Nella sezione "Informazioni Personali" può anche modificare i Suoi dati (e-mail, indirizzo di posta tradizionale), la password, i metodi di pagamento accettati e la Sua pagina libreria su AbeBooks.

Maggiori informazioni nelle nostre pagine di aiuto:
[Modificare i dati personali](#)

2. GESTIRE ORDINI E RESTITUZIONI

Nella sezione "Vendite" clicchi su **Controllare e gestire ordini** per accedere alla lista dei Suoi ordini.

Da questa pagina è possibile:

- Cercare un ordine per data, codice ordine etc.
- Visualizzare lo stato di ciascun ordine (ordinato, evaso etc.)
- Elaborare gli ordini da evadere
- Visualizzare i dettagli degli ordini già accettati
- Effettuare un rimborso

Per visualizzare ed elaborare un nuovo ordine:

1. Clicchi su **Gestire ordine** in un libro a Sua scelta
2. Verifichi il **metodo di pagamento** scelto dal cliente (in rosso sulla destra della pagina).
3. Faccia riferimento alla sezione pertinente tra quelle che seguono

2.1. GESTIONE DI UN ORDINE PAGATO CON CARTA DI CREDITO: PAGAMENTO GESTITO DA ABEBOOKS

Gli ordini pagati con carta di credito devono essere convalidati entro 4 giorni. Trascorso questo periodo di tempo, saranno annullati automaticamente.

[\[Tornare alla pagina di gestione ordini\]](#)

- Selezionare lo stato per ogni libro in questo ordine e cliccare su [Salvare modifiche ordine].
- Se ha aggiornato l'ordine secondo lo stato "Viene spedito", accederà automaticamente alla scheda di spedizione. Stampi due copie della scheda di spedizione: è pensata per essere usata come scheda di spedizione e etichetta di indirizzo da incollare sul pacco.
- Selezionando [Costi di spedizione aggiuntivi] e confermando attraverso il pulsante [Salvare modifiche ordine] potrete aumentare i costi di spedizione, inserendo la differenza rispetto ai costi di spedizione originali, e specificare la motivazione. Il cliente riceverà una notifica per e-mail.

Stato	Libro Cod.	Titolo	Autore	Libro Prezzo	Dettagli
<input checked="" type="radio"/> Ordinato	1735	Vite d'avanguardia; profi...	Tomkins Calvin	EUR 31,00	Scheda libro
<input type="radio"/> Viene spedito					
<input type="radio"/> Costi di spedizione aggiuntivi		Edizione: Prima edizione; Collana: Turbamenti dell...			
<input type="radio"/> Ridurre costi di invio					
<input type="radio"/> Già venduto					
<input type="radio"/> Rifiutato					

Eventuali richieste dell'acquirente o Indirizzo di fatturazione carta di credito: Nessuna informazione

Informazioni generali dell'ordine	
Pagamento gestito da Abebooks (abebooks.it)	
In seguito alla conferma dell'ordine, Abebooks effettuerà il pagamento.	
Numero di libri:	1
Prezzo totale dei libri:	EUR 31,00
Costi di spedizione:	EUR 4,00
Totale:	EUR 35,00

Informazioni ordine	
Codice acquisto	85893137
Abebooks:	
Stato	libreria informata
Programma:	Abebooks (abebooks.it)
Metodo di Pagamento:	Pagamento gestito da Abebooks (abebooks.it)
Tempi di spedizione:	1 - 4 giorni
Data ordine:	28 marzo 2011 2.47.15 PDT
E-mail dell'acquirente:	
Destinazione:	NA, Italy, 80 135
Società di spedizione (opzionale) :	
<input type="text"/>	
Codice di tracciatura (opzionale) :	
<input type="text"/>	

Se il libro è disponibile e le spese di spedizione sono indicate correttamente (a destra della pagina):

1. Selezioni la casella **Viene spedito**
2. Clicchi su **Salvare modifiche ordine**
3. A questo punto la carta di credito del cliente è addebitata. Una volta ricevuto il pagamento, appare l'icona **Scheda di spedizione**
4. Clicchi su quest'icona per accedere all'indirizzo postale del cliente e inviare il libro
5. Se è a Sua disposizione, **salvi il codice di tracciatura** nel modulo d'ordine. In questo modo eviterà che il rimborso avvenga automaticamente in caso di ritardo nella consegna del libro

Se dovesse essere necessario aumentare le spese di spedizione:

1. Selezioni la casella **Costi di spedizione aggiuntivi**
2. Clicchi su **Salvare modifiche ordine**
3. Inserisca l'importo da aumentare sulle spese di spedizione e clicchi su **Conferma**

Il cliente viene informato della Sua richiesta via e-mail e da quel momento ha quattro giorni per accettare o rifiutare le spese aggiuntive tramite il nostro sito. Riceverà la risposta del cliente via posta elettronica.

Una volta ricevuta la risposta del cliente, torni alla scheda dell'ordine:

1. Se la vendita è completa, clicchi sulla casella **Viene spedito** e poi su **Salvare modifiche ordine**
2. Una volta ricevuto il pagamento, apparirà l'icona **Scheda di spedizione** e sarà dunque possibile inviare il libro.

Se la vendita non andasse a buon fine (il cliente rifiuta le spese di spedizione aggiuntive ...), selezioni la casella **Rifiutato** e poi clicchi su **Salvare modifiche ordine**. L'ordine verrà annullato e il cliente riceverà un'e-mail di notifica. In alternativa, può scegliere di evadere comunque l'ordine alle spese di spedizione iniziali.

Se volesse ridurre le spese di spedizione:

1. Selezioni la casella **Ridurre costi di invio**
2. Clicchi su **Salvare modifiche ordine**
3. Inserisca l'importo da detrarre e poi **Confermi**

Nel caso di una riduzione, non occorre il benestare del cliente. Si può confermare direttamente l'ordine e spedire il libro.

Stato "carta di credito rifiutata"

Nel caso in cui non fosse possibile addebitare la carta di credito del cliente, verrà immediatamente informato tramite e-mail. L'ordine viene quindi annullato e il libro rimesso in vendita. Il cliente riceve un avviso tramite il nostro sito in cui viene invitato ad effettuare ancora una volta il suo ordine.

Ulteriori informazioni nelle nostre pagine di aiuto:

[Come gestire gli ordini AbeBooks](#)

2.2. GESTIONE DI UN ORDINE PAGATO CON UN ALTRO METODO: ORDINI E PAGAMENTI GESTITI DAL LIBRAIO

Nota: gli ordini devono essere gestiti entro 4 giorni. Trascorso questo tempo, sono convalidati automaticamente.

1. Se il libro è disponibile, selezioni lo stato **Viene spedito**
2. Clicchi su **Salvare modifiche ordine**
3. Contatti il cliente in modo da concordare le modalità di pagamento e di spedizione
4. Clicchi sull'icona **Scheda di spedizione** per accedere all'indirizzo postale del cliente
5. Prima di inviare il libro, si assicuri di avere ricevuto il pagamento (**importante!**)

Adeguamento delle spese di spedizione: in questo caso non è necessario informarci dei cambiamenti effettuati. Ne può discutere direttamente con il cliente.

Una volta ricevuto il pagamento (o a seconda di quanto concordato con il cliente), può utilizzare l'indirizzo postale presente nella **Scheda di spedizione** per l'invio del libro.

2.3. ANNULLARE O RIMBORSARE UN ORDINE GIÀ GESTITO

È possibile annullare un ordine o effettuare un rimborso fino a 90 giorni dopo la gestione dell'ordine: in caso di cancellazione, di restituzione, di articolo smarrito etc.

1. Acceda alla Sua Area Riservata da www.abebooks.com, cliccando su **Mio account**
2. Clicchi sul link **Controllare e gestire ordini**
3. Cerchi l'ordine da rimborsare attraverso il codice che lo identifica
4. Clicchi sul link **Richiedere rimborso**
5. Selezioni il motivo della restituzione e inserisca un **commento**, che sarà inviato al cliente
6. Clicchi su **Richiedere reso/rimborso** e poi su **Conferma**

Se l'ordine è stato pagato con carta di credito, AbeBooks si incarica del rimborso. Le commissioni e le spese di gestione Le saranno restituite.

Per altri metodi di pagamento, La invitiamo a concordare i termini di rimborso con il cliente. Analogamente, le commissioni Le saranno restituite.

Ulteriori informazioni nelle nostre pagine di aiuto:

[Guida ai rimborsi e alle restituzioni](#)

3. GESTIRE IL CATALOGO E LE IMMAGINI

3.1. AGGIORNARE IL FILE DI INVENTARIO

Per assicurarsi che il Suo catalogo sia sempre aggiornato, Le consigliamo di **eseguire un aggiornamento settimanale** (o anche più frequente nel caso di un catalogo di una certa dimensione).

I libri ordinati su AbeBooks vengono automaticamente rimossi dai nostri siti. Le consigliamo, tuttavia, di effettuare regolari aggiornamenti per cancellare i libri ordinati attraverso altri canali.

Per effettuare un aggiornamento completo del Suo inventario:

1. Nella sezione "Libri", clicchi su **Sostituire tutti i libri**
2. Confermi la richiesta di sostituzione cliccando su **Sostituire**
3. Clicchi su **Sfoggia** e selezioni il file sul Suo computer
4. Clicchi su **Invia file**

Importante: La preghiamo di utilizzare sempre un file con lo stesso formato e la stessa estensione. Il nome del file non deve contenere né accenti, né caratteri speciali né punteggiatura.

Menu Principale:

Vendite <ul style="list-style-type: none">▪ Controllare e gestire ordini▪ Rimborsi e resi▪ Visualizzare email AbeBooks	Informazioni Personali <ul style="list-style-type: none">▪ Aggiornare dati account▪ Aggiornare costi di spedizione (da personalizzare)▪ Metodi di pagamento accettati▪ Modificare password▪ Contratto▪ Visualizzare la propria homepage▪ Aggiornare la propria homepage	Libri <ul style="list-style-type: none">▪ Promemoria articoli on-line▪ Gestire libri e immagini▪ Caricare file o immagini▪ Sostituire tutti i libri▪ Libri filtrati (0)▪ Cercare e sfogliare tra i propri libri▪ Sospensione/riattivazione vendite▪ Modificare impostazioni di ricerca ISBN▪ Libri posseduti corrispondenti ai desiderata dei clienti
Costi e Pagamenti <ul style="list-style-type: none">▪ Dettagli account per fattura▪ Aggiornare coordinate bancarie▪ Aggiornare i dati delle carte di credito (solo per i pagamenti ad AbeBooks)▪ Aggiungere un pagamento singolo sul proprio account▪ Scaricare un resoconto mensile dei dati dell'account▪ Archivio cronologia account (fino al 2004)	Desiderata <ul style="list-style-type: none">▪ Desiderata▪ Caricare lista di desiderata▪ Abbinamenti desiderata▪ Sostituire tutti i desiderata	

A questo punto dovrebbe ricevere 2 e-mail di conferma: una in cui si conferma l'avvenuta ricezione del file e l'altra in cui viene fornito un resoconto dell'aggiornamento. Se non dovesse ricevere queste e-mail, o anche solo una delle due, significa che l'aggiornamento non è riuscito.

Ulteriori informazioni nelle nostre pagine di aiuto:

[Come aggiornare i proprio cataloghi su AbeBooks](#)

3.2. ELIMINARE MANUALMENTE I LIBRI VENDUTI O MODIFICA DEI FILE

Per rimuovere un libro che non è più disponibile:

1. Clicchi su **Gestire libri e immagini**
2. Cerchi il libro che desidera eliminare e quindi scelga **Visualizzare articoli**
3. Selezioni la casella corrispondente al libro che vuole rimuovere
4. Clicchi su **Cancellare/ripristinare** e poi su **Conferma**

Per modificare una scheda libro:

1. Clicchi su **Gestire libri e immagini**
2. Cerchi il libro che desidera e quindi scelga **Visualizzare articoli**
3. Clicca sul link **Modificare** del libro in oggetto e apporti le modifiche desiderate
4. Clicchi su **Categorizzare** per salvare

3.3. AGGIUNGERE IMMAGINI

Aggiungere immagini libro per libro:

1. Clicchi su **Gestire libri e immagini**
2. Cerchi il libro che Le interessa e quindi scelga **Visualizzare articoli**
3. Clicchi su **Modificare immagini**
4. Utilizzi il pulsante **Sfoggia** per selezionare le immagini
5. Clicchi su **Salvare modifiche**

Per il caricamento di cartelle compresse (zip) o l'invio di URL, consulti le nostre pagine di aiuto.

Ulteriori informazioni nelle nostre pagine di aiuto:

[Come inserire le immagini](#)

4. PAGAMENTI E FATTURE

The screenshot shows the 'Statistiche Account' section of the AbeBooks user interface. It includes a 'Valutazione libreria' (★★★★★), an 'Indice di soddisfazione ordini' of 100% (above the 85% standard), and a link for 'Articoli on-line'. A red box labeled 'Consultare il saldo e le fatture' has two arrows: one pointing to the 'Saldo:' link and another pointing to the 'Dettagli account per fattura' link in the 'Costi e Pagamenti' section. The 'Costi e Pagamenti' section also lists 'Aggiornare coordinate bancarie' and 'Aggiornare i dati delle carte di credito'. Other sections include 'Vendite', 'Informazioni Personali', and 'Libri'.

Ogni venerdì tutti gli ordini della settimana sono contabilizzati e resi visibili sul Suo account .

Clicchi su **Saldo** per visualizzare la settimana in corso o su **Dettagli account per fattura** per accedere alla Sua ultima fattura:

- Per recuperare una fattura precedente, specifichi il mese desiderato e clicchi su **Visualizzare**
- Per una panoramica di più di una settimana contenente i dettagli dei pagamenti, clicchi su **Riepiloghi settimanali per periodo di fatturazione**
- Per i dettagli di commissioni e spese di gestione che si riferiscono a ciascuna vendita, clicchi su

Scaricare il rapporto dettagliato, tenendo presente il venerdì di ogni settimana in cui queste ultime sono state contabilizzate,

Ulteriori informazioni nelle nostre pagine di aiuto:

[Pagamenti per le vendite effettuate](#)

5. CONTROLLARE LA VALUTAZIONE

La Sua valutazione libreria, visualizzabile dai clienti nei risultati di ricerca dei nostri siti sotto forma di numero di stelle, riflette il numero di ordini evasi in rapporto a quelli annullati o rimborsati, andando a costituire il Suo "Indice di soddisfazione ordini".

Per visualizzare i dettagli della Sua valutazione, clicchi su **Indice di soddisfazione ordini**:

The screenshot displays the 'Statistiche Account' section of an AbeBooks account. It features a 'Valutazione libreria' with five stars and a highlighted 'Indice di soddisfazione ordini: 100%' which is noted as being 'Sopra lo standard dell'85%'. Below this, there are links for 'Articoli on-line' and 'Saldo'. A 'Menu Principale' section follows, containing a 'Da Fare' list with a link to 'Libri senza immagine: 574'. The menu is divided into three columns: 'Vendite' (with links for managing orders, refunds, and emails), 'Costi e Pagamenti' (with links for account details, bank coordinates, and credit cards), 'Informazioni Personali' (with links for account updates, shipping costs, payment methods, passwords, contracts, and homepages), and 'Libri' (with links for article history, image management, filtering, and sales suspension).

Statistiche Account	Messaggi da AbeBooks:	
Valutazione libreria: ★★★★★		
Indice di soddisfazione ordini: 100%		
Sopra lo standard dell'85%		
Articoli on-line:		
Saldo:		
Menu Principale:		
Da Fare:		
> Libri senza immagine: 574		
Vendite	Informazioni Personali	Libri
<ul style="list-style-type: none">Controllare e gestire ordiniRimborsi e resiVisualizzare email AbeBooks	<ul style="list-style-type: none">Aggiornare dati accountAggiornare costi di spedizione (Aggiornati il 18/09/10)Metodi di pagamento accettatiModificare passwordContrattoVisualizzare la propria homepageAggiornare la propria homepage	<ul style="list-style-type: none">Promemoria articoli on-lineGestire libri e immaginiCaricare file o immaginiSostituire tutti i libriLibri filtrati (0)Cercare e sfogliare tra i propri libriSospensione/riattivazione vendite
Costi e Pagamenti		
<ul style="list-style-type: none">Dettagli account per fatturaAggiornare coordinate bancarieAggiornare i dati delle carte di credito (solo per i pagamenti ad AbeBooks)		

A questo punto sarà possibile visualizzare il numero di ordini inviati, annullati o restituiti e accedere ai dettagli di ciascuna vendita.

AbeBooks chiede alle Sue librerie partner di garantire un Indice di soddisfazione ordini superiore all'85%. Se questa soglia non viene raggiunta, nel Suo account apparirà un avviso con la dicitura **Sotto lo standard dell'85%**. Cliccandoci su, troverà consigli per migliorare la Sua valutazione.

Ulteriori informazioni nelle nostre pagine di aiuto:

[Cos'è la valutazione libreria e come viene calcolata](#)

6. Altre funzioni utili

Elencare le e-mail AbeBooks: per recuperare la Sua posta recente e assicurarsi di rispondere entro 2 giorni lavorativi a tutte le richieste dei clienti.

Disponibile nel Suo menu libreria cliccando su **Le mie e-mail AbeBooks**

Mettere l'account in vacanza: per disattivare il Suo account in caso di assenza superiore a 3 giorni e far sì che gli ordini non arrivino quando non li può gestire.

Disponibile nel Suo menu libreria cliccando su **Sospensione/riattivazione vendite**

Modificare la home page: per personalizzare la Sua pagina libreria rendendola la Sua vetrina personale. Non esiti a comunicare ai Suoi clienti l'URL della Sua pagina!

Disponibile nel Suo menu libreria cliccando su **Aggiornare la propria home page**

Pagine d'aiuto: Per trovare rapidamente le nostre pagine di aiuto, il nostro blog e contattare il nostro team.

Disponibile nel Suo menu libreria cliccando su **Aiuto libreria**

AbeBooks Servizio Clienti

AbeBooks Europe GmbH
Ronsdorfer Str. 77 bis
40233 Düsseldorf
Germania

Tel. : 0049 211-711-7069-22
Fax: 0049 211-711-7069-45