



Guida operativa

Guida Shopify: ordini e assistenza clienti

Dal pagamento alla risoluzione dei problemi: passaggi verificabili per negozio, magazzino e assistenza.

Francesco Guiducci

Edizione ottobre 2026 · Italiano

ifgdigital.com

Uso personale o interno alla propria attività; distribuzione non autorizzata vietata.

Sommario

Come usare questa guida	3
1. Leggere un ordine su più livelli	3
2. Decidere chi può sbloccare ogni passaggio	3
3. Ricevere l'ordine e controllare il pagamento	4
4. Portare l'ordine al magazzino giusto	5
5. Registrare ciò che parte e seguire ciò che viaggia	5
6. Organizzare l'assistenza senza perdere il contesto	5
7. Gestire le modifiche senza prometterle in anticipo	6
8. Reso, rimborso e reintegro sono decisioni separate	6
9. Adattare il flusso a ritiro, consegna locale e regali	8
10. Risposte brevi, ma solo dopo la verifica	8
11. Misurare tempi e arretrati con definizioni utilizzabili	9
12. Affrontare picchi e incidenti con un piano pratico	10
13. Trasformare il metodo in una procedura mantenibile	10

Come usare questa guida

Un ordine può risultare pagato mentre il pacco è ancora sul tavolo. Un'etichetta può avere un tracking senza che il corriere abbia ritirato nulla. Un rimborso può essere eseguito mentre il prodotto deve ancora tornare in magazzino. Molti errori di assistenza nascono quando queste situazioni vengono raccontate come se fossero la stessa cosa.

Questa guida organizza il lavoro di negozio, magazzino e assistenza attorno a passaggi verificabili: serve a costruire una procedura, gestire le eccezioni e capire dove il flusso si inceppa. Gli esempi sono didattici. Tempi, soglie di autorizzazione e promesse al cliente vanno stabiliti sulla tua operatività. Per resi, fiscalità e comunicazioni valgono anche gli obblighi del mercato servito, che le impostazioni di un'app non sostituiscono. La guida non è consulenza legale.

1. Leggere un ordine su più livelli

Prima di agire, separa quattro domande: l'ordine è aperto? Qual è la situazione del pagamento? Quali articoli sono stati evasi? Esiste un reso? Shopify mantiene stati distinti per questi aspetti: lo stato dell'ordine (aperto, archiviato, annullato), quello del pagamento (per esempio in attesa, autorizzato, pagato, rimborsato), quello dell'evasione e quello del reso. L'archiviazione non equivale a cancellazione o rimborso; l'evasione non dimostra la consegna al destinatario.

Aspetto	Cosa verificare	Errore da evitare
Pagamento	Transazione, importo, stato, eventuale scadenza	Preparare come pagato un ordine solo autorizzato
Preparazione	Righe, quantità, sede, eventuali blocchi	Spedire una riga modificata o sospesa
Trasporto	Collo, tracking, presa in carico, aggiornamenti	Dire «spedito» sulla sola creazione dell'etichetta
Risoluzione	Richiesta, decisione, reso, rimborso, reintegro	Considerare concluso tutto dopo un solo clic

La tabella è un metodo di lettura, non un elenco di stati nativi. Nei tuoi appunti usa le etichette del negozio e aggiungi il fatto osservato: «etichetta creata, ritiro non ancora registrato» è più utile di «in lavorazione».

Inizia la giornata dalle eccezioni: ordini vicini alla promessa di evasione, pagamenti da controllare, indirizzi incompleti e consegne problematiche. Se apri solo gli ordini più recenti, quelli difficili invecchiano.

2. Decidere chi può sbloccare ogni passaggio

Anche in un'attività piccola, assegna tre responsabilità: controllo commerciale e pagamento; preparazione e consegna al vettore; comunicazione e chiusura delle richieste. Una persona può ricoprire più ruoli, ma deve sapere in quale momento sta decidendo e quale evidenza serve.

Scrivi una matrice breve: chi può correggere dati, chi può modificare importi, chi autorizza un'eccezione e chi esegue il rimborso. Scegli soglie interne coerenti con il rischio economico. La seconda verifica su un rimborso rilevante è una decisione organizzativa, non un obbligo della piattaforma.

Un tag come «verifica indirizzo» aiuta a trovare un ordine, ma non ferma necessariamente il magazzino o un servizio esterno. Quando serve sospendere, usa un blocco operativo effettivo nel sistema di evasione supportato e avvisa chi prepara. Il passaggio si chiude quando chi deve sospendere ha ricevuto l'avviso e l'ordine non può partire per errore.

Scheda di responsabilità. Attività ... / titolare ... / sostituto ... / potere decisionale ... / sistema da aggiornare ... / prova del passaggio

3. Ricevere l'ordine e controllare il pagamento

Controlla righe, quantità, recapiti necessari, metodo di consegna e annotazioni. Distingui un ordine online da uno creato da una bozza o da un processo aziendale: un numero d'ordine non dimostra che sia già pagato.

Con acquisizione manuale, un pagamento autorizzato va acquisito entro la scadenza prevista dal provider. L'acquisizione porta il pagamento allo stato pagato; l'accredito sul conto del negozio è un evento diverso. Controlla la scadenza della singola transazione: il numero di giorni non è lo stesso per tutti i metodi.

Per una bozza, il collegamento di pagamento permette al cliente di pagare attraverso il checkout. «Segna come pagato» si usa quando il denaro è già stato ricevuto con il metodo indicato; non genera un addebito. Un ordine con termini di pagamento può esistere con un importo ancora dovuto.

Quando compare un segnale di rischio

Esamina gli indicatori e la raccomandazione nella pagina dell'ordine, prima dell'evasione. Gli indicatori antifrode sono disponibili dal piano Basic; le raccomandazioni richiedono il piano Grow o superiore, oppure Shopify Payments. Alcuni ordini non ricevono alcuna raccomandazione, per esempio quelli di prova, gratuiti, pagati con carta regalo, POS, B2B e i rinnovi di abbonamento. L'analisi di solito termina subito, ma può richiedere alcuni minuti: aspetta prima di evadere. Una valutazione favorevole o una conferma email non garantiscono l'assenza di contestazioni.

Un indirizzo di fatturazione diverso da quello di consegna può essere normale, per esempio per un regalo: non usarlo da solo come verdetto. Chiedi chiarimenti pertinenti tramite un canale associato all'ordine e applica un criterio documentato. Non raccogliere in chat numero completo della carta, CVV o documenti non necessari. Se manca una verifica decisiva, mantieni la sospensione, assegna un responsabile e stabilisci quando riesaminare il caso.

4. Portare l'ordine al magazzino giusto

I profili di spedizione governano tariffe e condizioni di spedizione dei prodotti. L'instradamento dell'ordine sceglie invece la sede di evasione e richiede almeno due sedi attive. La strategia predefinita controlla, in ordine, se una sola sede può evadere tutti gli articoli, se la sede è nel mercato di destinazione e quale sede è più vicina al cliente. Creare un profilo non assegna da solo gli ordini del Nord a Milano e quelli del Sud a Napoli: servono regole di instradamento configurate.

Per il tuo flusso descrivi cosa accade se una sede non dispone dell'intero ordine: trasferimento, attesa concordata o spedizioni separate. Valuta costo, promessa al cliente e vincoli del prodotto. Un kit che deve essere usato insieme non va spezzato solo perché è tecnicamente possibile.

Prima di chiudere il pacco, confronta SKU, variante e quantità con l'ordine corrente. Controlla integrità, accessori inclusi e imballaggio. Se arriva una modifica durante la preparazione, ferma il passaggio e rileggi l'ordine: un foglio stampato prima della modifica può essere ormai sbagliato.

Il controllo qualità deve produrre un esito e un'azione, per esempio «componente mancante, ordine sospeso, verifica a ...». Un semplice tag «QC» non dice se il controllo è da fare o se è superato. Scegli nomi distinti e verifica che il flusso fisico li rispetti.

5. Registrare ciò che parte e seguire ciò che viaggia

Per ogni spedizione conserva il collegamento fra articoli, quantità e tracking. In una consegna parziale il messaggio deve precisare cosa parte ora e cosa resta: il cliente non dovrebbe dover dedurre la situazione confrontando due email generiche.

La creazione dell'etichetta è una preparazione; la presa in carico da parte del vettore è un altro evento. Usa la scansione o l'evidenza operativa disponibile per stabilire quando il pacco è stato affidato. Se il tracking non si aggiorna, distingui mancato ritiro, ritardo nella scansione e problema in transito: richiedono azioni diverse.

Definisci i controlli in base alla promessa fatta e al servizio acquistato. Un ordine espresso può richiedere attenzione prima di uno standard, quindi una regola fissa «controlla dopo 72 ore» non va bene per ogni caso. Nel registro delle anomalie scrivi ordine, ultimo fatto verificato, prossima azione e prossimo aggiornamento al cliente.

Per i prodotti digitali il risultato atteso è l'accesso o la consegna del contenuto, secondo il servizio adottato. Verifica il collegamento con un account di prova e documenta come gestire accessi errati o revoche. Il tracking del corriere non è una metrica pertinente per questi ordini.

6. Organizzare l'assistenza senza perdere il contesto

Shopify Inbox gestisce la chat del negozio. Le impostazioni correnti distinguono le conversazioni con lo staff da un agente Inbox opzionale, che risponde su prodotti, spedizioni, resi, taglie e policy usando catalogo, Knowledge Base e contenuti pubblicati. Se lo attivi, verifica fonti, risposte e passaggio a una persona, e non presumere che un messaggio automatico abbia risolto la richiesta.

Configura orari e primo messaggio in base alla disponibilità reale dello staff. L'email di contatto, quando è presente nella conversazione, permette di proseguire dopo che il visitatore è uscito. L'impostazione che richiede l'accesso va scelta valutando verifica e attrito.

Quando arriva una richiesta, identifica il problema prima di chiedere dati. Per una domanda sulle misure di un prodotto non serve conoscere l'ordine. Per cambiare un indirizzo o comunicare informazioni riservate, verifica invece che la persona sia autorizzata ad agire su quell'ordine.

Usa una struttura semplice per gli appunti: richiesta del cliente; fatto verificato; azione eseguita; attesa residua; prossimo contatto. Una nota come «sentito cliente» non permette al collega di proseguire. Se lavorate su più canali, scegli un solo luogo in cui conservare l'esito, senza presumere che Inbox si sincronizzi con strumenti esterni.

7. Gestire le modifiche senza prometterle in anticipo

Una richiesta di cambio indirizzo richiede prima un controllo di avanzamento. Se l'ordine è ancora modificabile, coordina la correzione con magazzino e integrazioni, aggiorna l'eventuale etichetta e rileggi tutti i dati interessati. Conferma al cliente solo dopo il riscontro. Se il pacco è già affidato, verifica le opzioni del vettore senza garantire un intervento che non controlli.

La modifica dell'ordine ha vincoli. Non puoi rimuovere righe già evase né cambiarne la quantità. Tariffe e metodi di spedizione non vengono ricalcolati: se peso o dimensioni crescono, potresti dover aggiungere una spedizione personalizzata. Gli ordini di consegna locale non si modificano, quelli importati da app si modificano solo dall'app che li ha creati, e alcune app non riconoscono le modifiche (un servizio di evasione potrebbe spedire una riga rimossa). Controlla importi, saldo da incassare o rimborsare e sincronizzazione con il servizio logistico.

Esempio: un accessorio sostituito prima della partenza. Il cliente ha pagato 80 € e chiede un accessorio diverso, portando il totale a 86 €. Il magazzino conferma che il pacco non è partito. Verifici compatibilità e possibilità di modifica, registri la sostituzione e controlli il saldo di 6 €. La sola modifica non dimostra che quei 6 € siano stati incassati.

Prima di liberare la preparazione, segui il processo concordato per il saldo, verifica che il magazzino veda la nuova riga e sostituisci documenti o etichette diventati errati.

Chiusura della modifica. Ordine aggiornato, situazione del pagamento e conferma operativa del magazzino. Se uno dei tre manca, il caso resta aperto.

8. Reso, rimborso e reintegro sono decisioni separate

Il reso riguarda il rientro del prodotto, il rimborso il denaro, il reintegro la quantità che torna disponibile. In Shopify i flussi sono distinti: puoi rimborsare un ordine senza creare un reso, ma dopo un rimborso non puoi più creare un reso, e un rimborso senza reso non registra un motivo, quindi non compare nei report

dei resi per motivo. Durante un rimborso l'opzione di reintegro è selezionata per impostazione predefinita (solo per gli articoli con inventario tracciato). Non rimettere in vendita un articolo che non hai verificato come disponibile e idoneo. Un rimborso già avviato dall'admin non si annulla.

Quando arriva la richiesta, identifica articoli e quantità necessari alla gestione. Per il recesso legale il consumatore non deve fornire una motivazione: puoi chiederla come feedback facoltativo, senza condizionare l'esercizio del diritto. Distingui recesso, difetto di conformità e reso commerciale; poi comunica istruzioni, destinazione e passaggio successivo secondo le regole applicabili.

Recesso online: la funzione obbligatoria dal 19 giugno 2026

La direttiva (UE) 2023/2673 ha inserito nella direttiva 2011/83/UE l'articolo 11 bis, recepito in Italia dall'articolo 54-bis del Codice del consumo (D.Lgs. 209/2025, in vigore dal 23 gennaio 2026). Dal 19 giugno 2026 chi conclude contratti a distanza con consumatori attraverso un'interfaccia online deve offrire una funzione di recesso. Una mail da scrivere o un modulo PDF da rispedire non bastano come unica via. Gli elementi richiesti sono questi:

- una funzione con l'etichetta «recedere dal contratto qui» o una formula equivalente e inequivocabile, ben visibile e facile da raggiungere per tutto il periodo di recesso;
- una dichiarazione online in cui il consumatore indica o conferma nome, dati che identificano il contratto e il mezzo elettronico per ricevere la conferma;
- una seconda funzione, «conferma recesso» o equivalente, per inviare la dichiarazione;
- una conferma di ricezione su supporto durevole, inviata senza ritardo, con contenuto della dichiarazione, data e ora di invio;
- il recesso è tempestivo se la dichiarazione online parte prima della fine del periodo.

Questo non sostituisce la gestione del reso: la funzione raccoglie la dichiarazione, poi restano indicazioni di restituzione, ricezione dei beni e rimborso. Un modulo di reso o un portale self-service di Shopify, che permette al cliente di richiedere resi e annullamenti dalla pagina dello stato dell'ordine, non soddisfa per questo i requisiti della funzione di recesso: dipende da come è configurato. Non ho trovato nel Centro assistenza di Shopify una pagina ufficiale sulla funzione di recesso: verifica con il tuo consulente e con il fornitore del tema o dell'app come la realizzi, e prova il percorso end-to-end, anche per chi ha acquistato come ospite. Esenzioni e casi particolari (per esempio beni su misura o certi contenuti digitali) seguono le regole generali sul recesso.

Verifica. Funzione visibile in ogni pagina utile e raggiungibile senza account / etichette corrette / conferma in due passaggi / email di ricezione con data e ora / registro delle dichiarazioni / chi tratta la richiesta e in quanto tempo

Rimborso e reintegro

Nel recesso disciplinato dal Codice del consumo italiano il rimborso è dovuto entro 14 giorni dalla comunicazione. Per i beni, salvo che tu abbia offerto di ritirarli, puoi trattenerlo fino alla ricezione oppure fino alla prova della spedizione, a seconda di quale evento si verifichi prima. Un controllo interno successivo non permette di rinviare automaticamente questa scadenza.

Al rientro separa merce rivendibile, danneggiata e da esaminare. Registra l'esito prima di aggiornare lo stock. Per un cambio controlla anche la disponibilità dell'alternativa e l'eventuale differenza economica. Per i contenuti digitali valuta accessi e condizioni specifiche: l'assenza di un oggetto fisico non risolve da sola la richiesta.

Comunica un rimborso come eseguito solo dopo il riscontro della transazione. Distingui l'invio del rimborso dal momento in cui il cliente lo vedrà sul proprio conto, e usa informazioni verificate del provider per i tempi. Se il cliente non ha più accesso al metodo originale, deve rivolgersi alla propria banca o al provider.

9. Adattare il flusso a ritiro, consegna locale e regali

Nel ritiro in sede «pronto» e «ritirato» sono due eventi. Prepara il prodotto, comunica luogo e istruzioni reali, poi registra il ritiro quando avviene. Definisci un controllo proporzionato, con numero d'ordine e procedura per l'eventuale delega, senza chiedere documenti in modo indiscriminato.

Per la consegna locale valuta area, capacità, costo e contatto in caso di assenza. Se prometti una fascia oraria, verifica che sistema e organizzazione la gestiscano davvero: non tutte le configurazioni prevedono prenotazioni o percorsi in automatico.

Per un regalo, separa chi paga da chi riceve. Mantieni corrette le comunicazioni e i documenti dovuti, senza rivelare al destinatario dati del compratore non necessari. Una richiesta di non mostrare il prezzo nel pacco si gestisce nel flusso di imballaggio, senza eliminare i documenti obbligatori.

10. Risposte brevi, ma solo dopo la verifica

I modelli seguenti sono bozze da adattare. Sostituisci i campi, elimina ciò che non è stato verificato e scegli il destinatario corretto. Il modello non autorizza una modifica, un rimborso o l'invio di un messaggio.

Cambio indirizzo ancora da verificare. «Ciao ..., ho ricevuto la richiesta per l'ordine Sto verificando con il magazzino se possiamo aggiornare l'indirizzo prima della partenza. Ti confermo l'esito entro Per ora la modifica non è confermata.»

Cambio indirizzo completato. «Ciao ..., l'indirizzo dell'ordine ... è stato aggiornato e il magazzino ha ricevuto la correzione. Il riepilogo aggiornato è disponibile in Effetto sui tempi, se verificato:»

Spedizione parziale. «Ciao ..., ... (articoli e quantità) sono stati affidati al corriere. Il tracking è Restano da inviare ...; stato verificato e prossimo aggiornamento: Condizioni economiche della seconda spedizione, se pertinenti e confermate:»

Ritardo senza una data affidabile. «Ciao ..., il tracking dell'ordine ... non si aggiorna dal Abbiamo aperto la verifica (riferimento, se disponibile: ...). Non abbiamo ancora una nuova data confermata. Ti aggiorneremo entro ..., anche se la verifica fosse ancora aperta.»

Istruzioni per un reso accettato. «Ciao ..., abbiamo accettato la richiesta per ... (articoli e quantità). Per procedere, ... Indicazioni verificate su etichetta e costi: Quando ..., ti comunicheremo»

Rimborso eseguito. «Ciao ..., il ... abbiamo eseguito un rimborso di ... (importo e valuta) su ... (metodo) per l'ordine Il riferimento è La visualizzazione dell'accredito dipende dal provider. Tempi, solo se verificati:»

11. Misurare tempi e arretrati con definizioni utilizzabili

Scegli pochi indicatori che portino a una decisione. Per ogni misura indica punto iniziale, punto finale, ordini inclusi, calendario e responsabile. Un tempo di prima risposta in ore lavorative non va confrontato con uno in ore di calendario, e un messaggio automatico di ricezione non equivale a una risposta umana utile.

Indicatore	Definizione operativa proposta	Decisione possibile
Tempo di preparazione	Pagamento acquisito → affidamento reale al vettore, per ordini comparabili	Rivedere turni, scorte o promessa
Arretrato	Ordini ancora da lavorare, distinti per età e scadenza	Dare priorità ai casi a rischio
Prima risposta utile	Richiesta → prima risposta che affronta il problema	Modificare la copertura dello staff
Ordini con contatto	Ordini con almeno una richiesta ÷ ordini della coorte	Migliorare informazioni e processo

Affianca alla mediana un percentile alto, per esempio il 90°, per vedere i casi lenti; specifica come il software lo calcola, soprattutto su campioni piccoli. Per i resi usa coorti sufficientemente mature: gli ordini di ieri non hanno avuto lo stesso tempo di quelli del mese scorso per generare una richiesta.

L'esportazione degli ordini contiene campi come «Paid at» (data di acquisizione del pagamento) e «Fulfilled at» (data di completamento dell'evasione), che non è necessariamente la presa in carico fisica da parte del vettore. Gli ordini con più righe prodotto occupano più righe del file, con la maggior parte dei campi d'ordine vuota nelle righe successive alla prima: non contarle come ordini distinti. Per misurare le spedizioni parziali o l'affidamento reale servono dati coerenti di spedizione e vettore.

Prima di condividere un foglio, elimina i dati personali che non servono all'analisi e limita gli accessi. Per il tasso di tracking mancante includi solo le spedizioni per cui il tracking è previsto, escludendo ritiro e consegne digitali.

12. Affrontare picchi e incidenti con un piano pratico

Supponiamo che arrivino 60 ordini al giorno e che il team ne chiuda 45. L'arretrato cresce di 15 al giorno, prima di considerare eccezioni o recuperi. Una nuova email automatica non colma quel divario: devi aumentare la capacità, ridurre le rilavorazioni o rivedere in modo trasparente la promessa per i nuovi ordini.

In caso di fermo del vettore, assegna un coordinatore, identifica gli ordini coinvolti e separa quelli non ancora partiti da quelli già in transito. Comunica fatti verificati, opzioni disponibili e prossimo aggiornamento. Non inventare una data per chiudere in fretta il ticket.

Prepara una sostituzione per le attività essenziali: chi legge gli ordini bloccati se manca il referente, chi può autorizzare un'eccezione, dove si trova l'ultima situazione. Dopo l'incidente raccogli causa, impatto, soluzione e prevenzione, perché il prossimo collega non debba ripartire da zero.

13. Trasformare il metodo in una procedura mantenibile

Scrivi la procedura con il dettaglio che serve a una persona nuova: ingresso del lavoro, controllo, decisione, aggiornamento dei sistemi e uscita. Può stare in una pagina o richiederne di più; conta che le eccezioni importanti siano comprensibili.

Durante la formazione, fai seguire tre casi: ordine ordinario, ordine sospeso e reso con rimborso. Chiedi alla persona di spiegare cosa sa, cosa manca e quale passaggio può eseguire. Valuta il risultato nei sistemi, non la capacità di ricordare i nomi dei menu.

Registro di miglioramento. Problema osservato ... / evidenza ... / causa da verificare ... / modifica proposta ... / responsabile ... / data ... / esito dopo la modifica

Procedura pronta. I ruoli sono assegnati, i casi principali sono ripetibili, un ordine sospeso non parte accidentalmente e ogni promessa al cliente corrisponde a un fatto o a un impegno sotto controllo. Riesaminala quando cambiano magazzino, app, pagamenti, tariffe, condizioni commerciali o norme sul recesso.

Fonti

- Shopify Help Center, stati dell'ordine: <https://help.shopify.com/en/manual/fulfillment/managing-orders/order-status>
- Shopify Help Center, incassare i pagamenti: <https://help.shopify.com/en/manual/fulfillment/managing-orders/create-orders/get-paid>
- Shopify Help Center, analisi antifrode: <https://help.shopify.com/en/manual/fulfillment/managing-orders/protecting-orders/fraud-analysis>
- Shopify Help Center, instradamento degli ordini: <https://help.shopify.com/en/manual/fulfillment/setup/order-routing>
- Shopify Help Center, Shopify Inbox: <https://help.shopify.com/en/manual/inbox>
- Shopify Help Center, modificare gli ordini: <https://help.shopify.com/en/manual/fulfillment/managing-orders/editing-orders/considerations>
- Shopify Help Center, resi e cambi: <https://help.shopify.com/en/manual/fulfillment/managing-orders/returns>
- Shopify Help Center, rimborsi: <https://help.shopify.com/en/manual/fulfillment/managing-orders/refunding-orders>
- Shopify Help Center, esportare gli ordini: <https://help.shopify.com/en/manual/fulfillment/managing-orders/exporting-orders>
- Direttiva (UE) 2023/2673, funzione di recesso (art. 11 bis della direttiva 2011/83/UE): <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX:32023L2673>
- D.Lgs. 31 dicembre 2025, n. 209, art. 54-bis del Codice del consumo (Normattiva): <https://www.normattiva.it/eli/id/2026/01/08/26G00002/ORIGINAL>
- MIMIT, diritto di recesso: domande frequenti: <https://www.mimit.gov.it/it/assistenza/domande-frequenti/diritto-di-recesso-domande-frequenti-faq>