

# Manual Suscripciones

*Recaudación electrónica/cobranzas*

**flow**

# Contenido

## 01\_ Conoce la Herramienta

- a. ¿Qué son las suscripciones?
- b. Tópicos principales

## 02\_ Clientes

- a. ¿Cómo crear un nuevo cliente?
- b. ¿Cómo tu cliente enrola su tarjeta?

## 03\_ Planes

- a. ¿Cómo crear un plan de suscripción?
- b. ¿Cómo editar un plan de suscripción?
- c. ¿Cómo suscribir un cliente a un plan?
- d. ¿Cómo cambiar de plan a un cliente (upgrade o downgrade)?
- e. Periodos de prueba

## 04\_ Importes

- a. ¿Cómo reintentar un cobro pendiente dentro de una suscripción?
- b. ¿Cómo anular un cobro pendiente dentro de una suscripción?
- c. ¿Cómo registrar manualmente un pago por fuera de Flow?

## 05\_ Adicionales

- a. ¿Qué es un adicional?
- b. ¿Cómo agregar un adicional?

## 06\_ Cupones

- a. ¿Cómo agregar un cupón de descuento?
- b. ¿Cómo agregar un cupón de descuento a un cliente?
- c. ¿Cómo agregar un cupón de descuento a una suscripción?

## 07\_ Pagos y automatizaciones

- a. Integración API
- b. Fallos e información de un pago

## 08\_ Conclusión

- a. Integra nuestras suscripciones

## 09\_ Contacto

- a. Nuestros datos



# Suscripciones

**¿Te imaginas olvidarte de cobrar cada mes y que el dinero simplemente llegue solo?**

Con nuestras **suscripciones**, eso es exactamente lo que pasa. Esta herramienta está diseñada para que Flow cobre por ti de forma periódica. **Solo configura tus planes y suscribe a tus clientes y comienza a recibir pagos.** Tus cliente pagarán automáticamente con cargo a sus tarjetas. En caso de no enrolar una tarjeta, recibirán una notificación con un link de pago para pagar por el medio de pago que gusten.



## ¿Qué son las **suscripciones**?

Las suscripciones de Flow tiene un **conjunto de funcionalidades disponibles de forma gratuita** que **te permiten gestionar pagos recurrentes de forma automática.**

Estas suscripciones te permite crear: planes de suscripción, enrolar tarjetas para cargos automáticos, ofrecer trial (*periodos de prueba sin costo*), ofrecer descuentos, suscribir clientes, agregar items adicionales, cambiar de plan, configurar reintentos de cobro y más.

# Tópicos principales

Para poder entender más cada elemento de nuestras suscripciones, dividamos este manual en cuatro puntos clave:

 **Clientes**

 **Planes**

**Importes**

 **Adicionales**

 **Cupones de descuento**

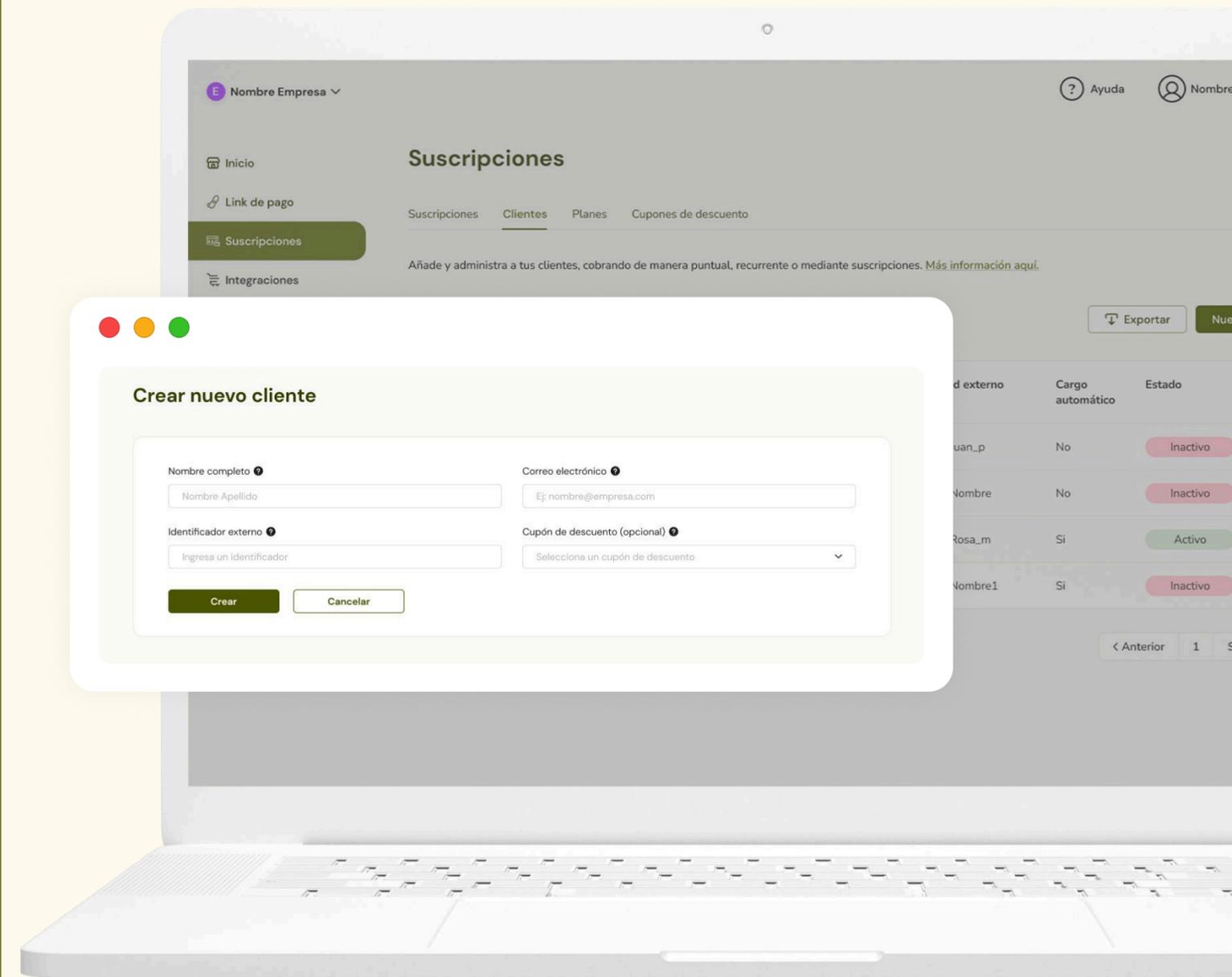
# Crear nuevo cliente

Para agregar a un nuevo cliente en tus suscripciones, inicia sesión en tu cuenta en **www.flow.cl**. Dentro del dashboard, dirígete a la sección Suscripciones y luego haz clic en el apartado Clientes que se encuentra en la parte superior.

Dentro del apartado, harás clic en **“Nuevo cliente”**, que te llevará a una pantalla que contendrá los siguientes campos:

-  Nombre completo
-  Correo electrónico
-  Identificador externo (*este es un identificador único, no puedes tener dos clientes con un mismo identificador*).
-  Cupón de descuento

a. ¿Cómo crear un nuevo cliente?



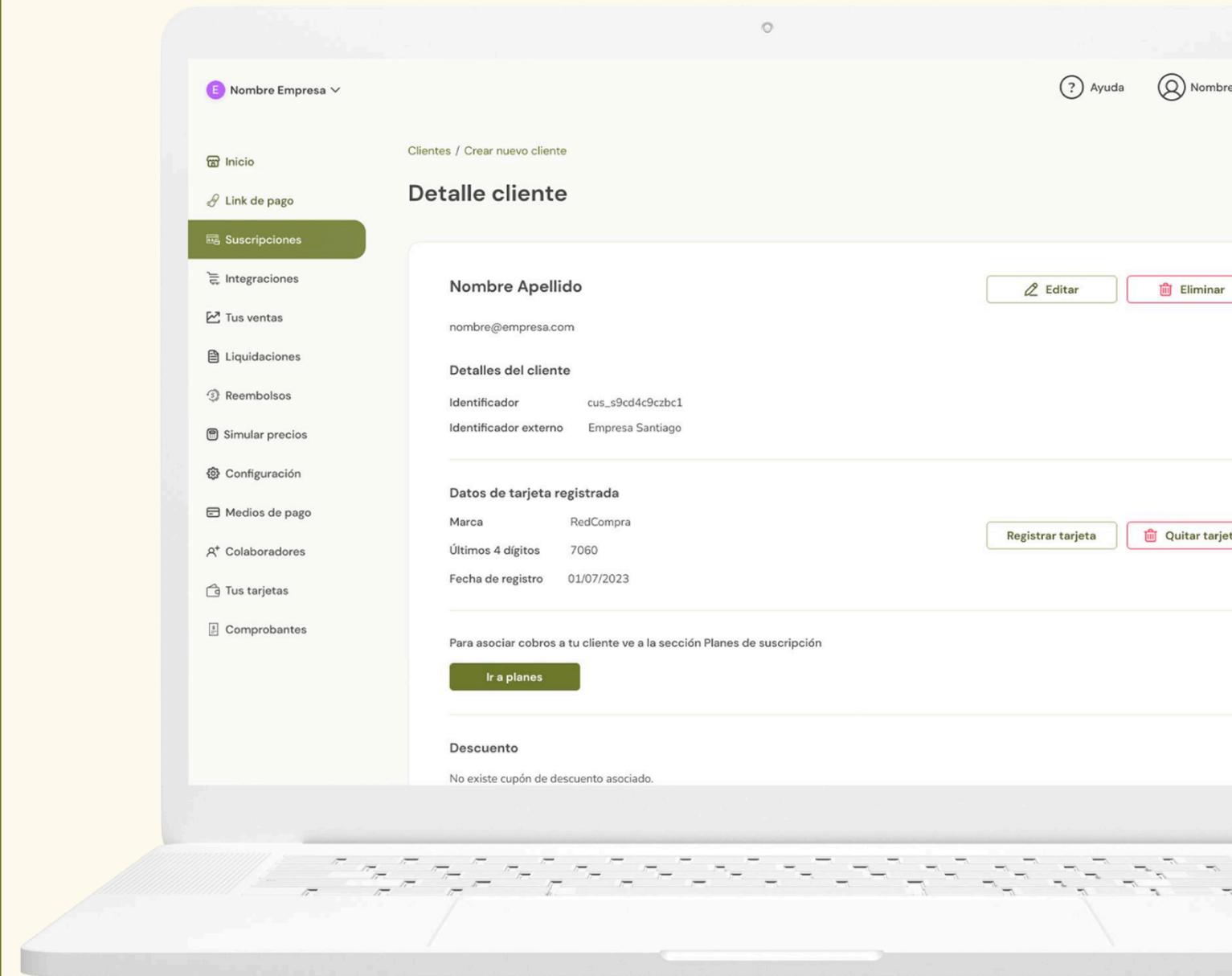
# Crear nuevo cliente

Una vez rellenado los campos, darás clic en **“Crear”** para guardar los datos.

Para volver a ver los datos de tu cliente, irás al listado de clientes y en las acciones harás clic en **“Detalles”**.

Dentro de los datos principales, aparecen dos botones, uno para editar y el otro para eliminar a tu cliente. **Estos botones son los principales y te servirán a futuro.**

a. ¿Cómo crear un nuevo cliente?



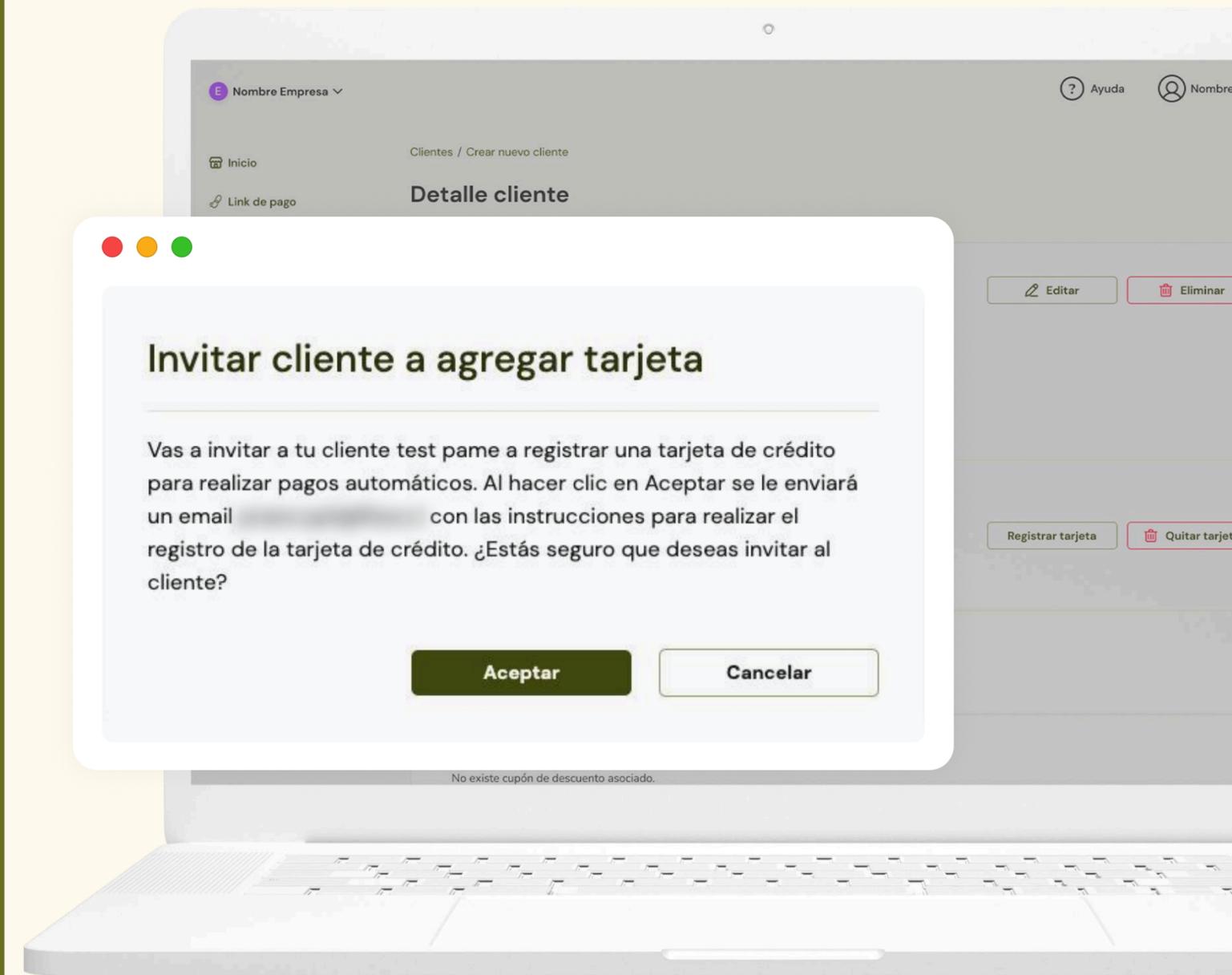
# Enrolar una tarjeta

Ve a la sección Clientes y entra al detalle del cliente que quieres gestionar.

En el apartado Datos de tarjeta, haz clic en **“Registrar tarjeta”**. Se abrirá un pop-up donde debes confirmar que se enviará un correo al cliente para seguir con el proceso.

El cliente recibirá un correo con las instrucciones. Ahí **se le solicitará autorizar a Flow para hacer cargos automáticos** a nombre de tu empresa, y podrá registrar su tarjeta de forma segura.

b. ¿Cómo tu cliente enrola su tarjeta?



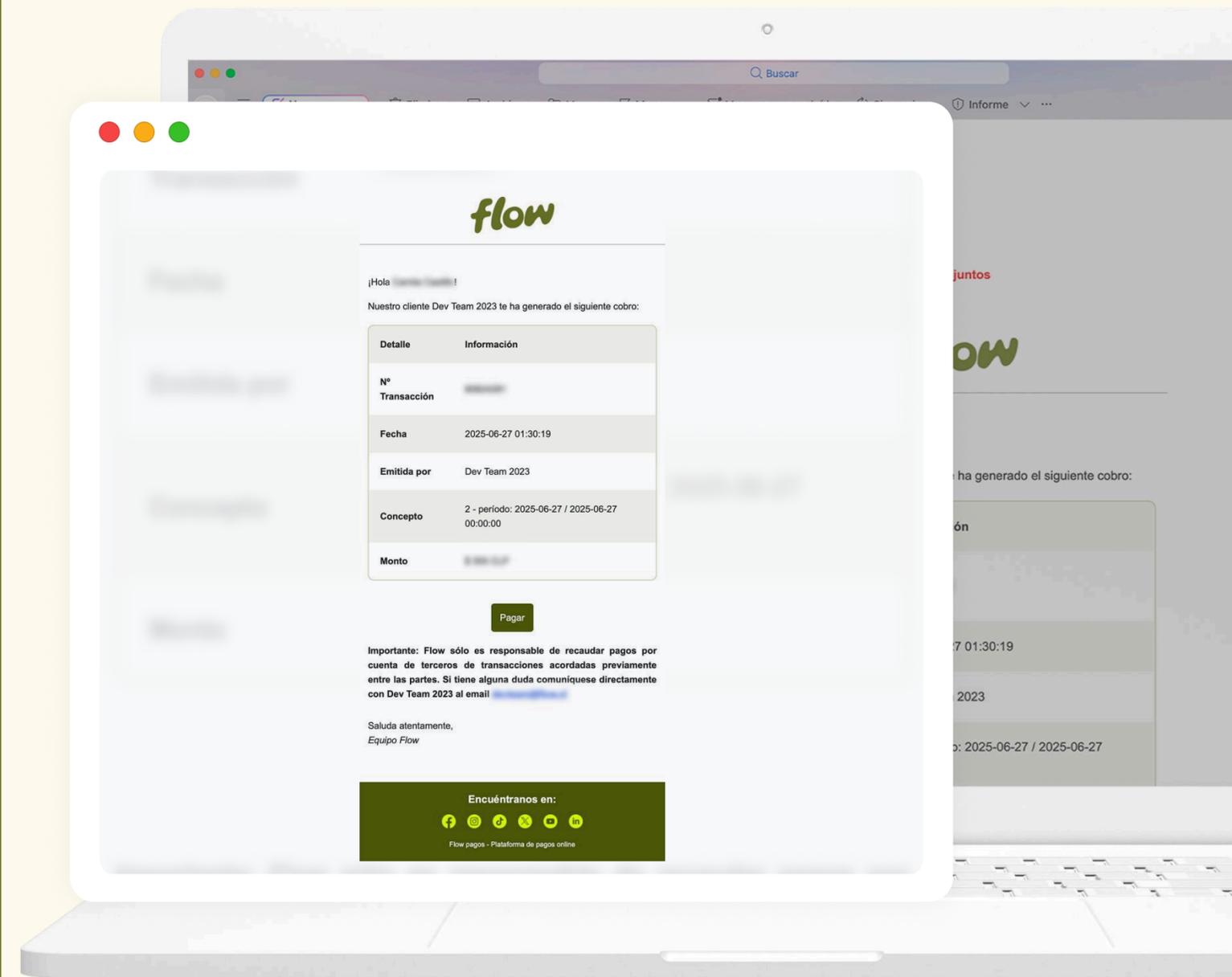
# Enrolar una tarjeta

Cuando el proceso esté completo, te llegará un correo confirmando que la tarjeta fue registrada con éxito y que ya puedes hacer cobros automáticos.

*Tu cliente podría presentar un cobro en su cartola de \$50 CLP con el fin de confirmar la operatividad de la tarjeta. Este cobro será devuelto de forma automática*



b. ¿Cómo tu cliente enrola su tarjeta?

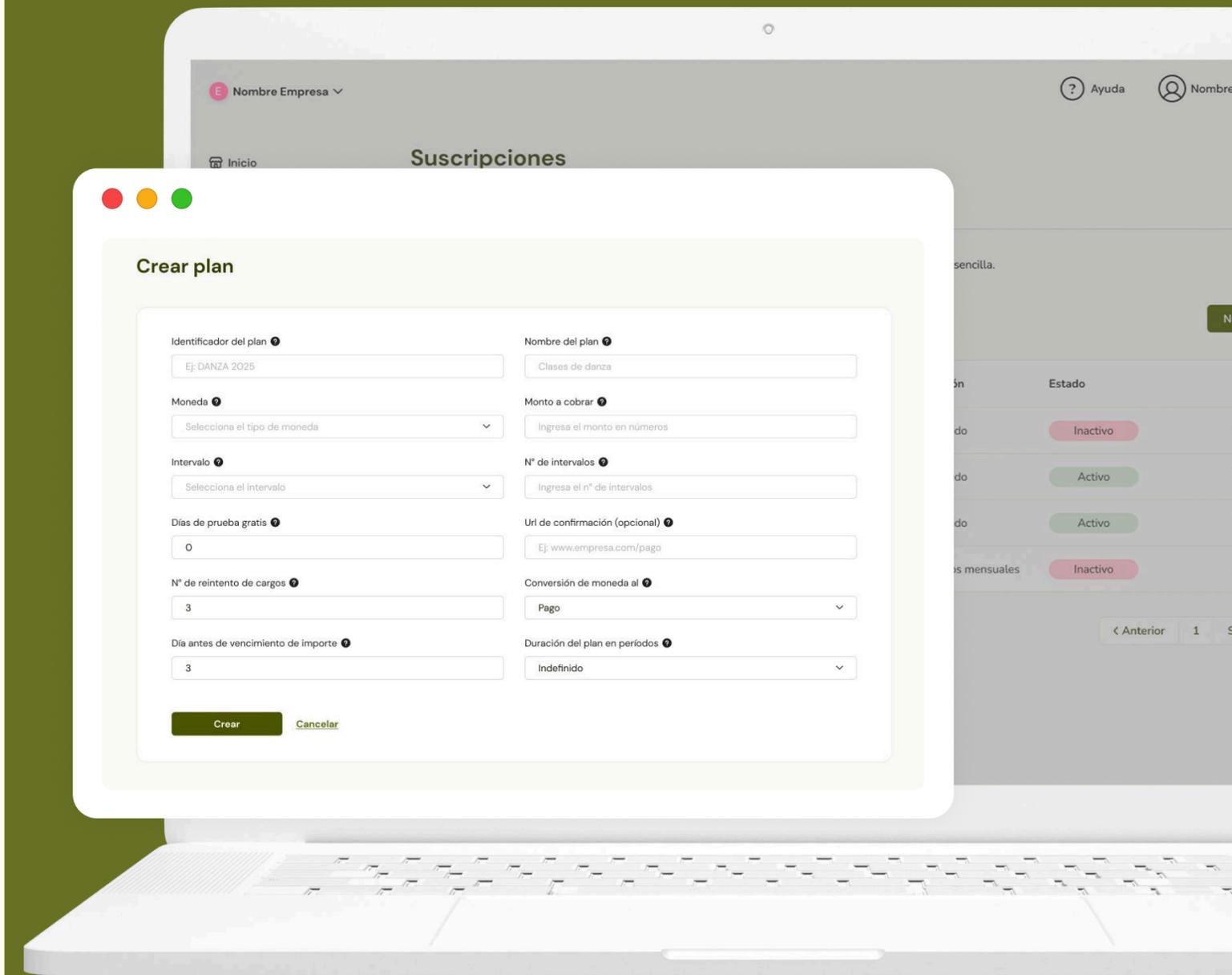


# Crear un nuevo plan

Para poder crear un nuevo plan de suscripción, ingresa a tu cuenta en **www.flow.cl**, en el dashboard dirígete a la sección Suscripciones, donde encontrarás el apartado **“Planes”** en la parte superior.

Dentro del apartado, harás clic en **“Nuevo plan”**, que te llevará a una pantalla que contendrá los campos necesarios para completar tu plan. Luego la guardarás haciendo clic en **“Crear”**.

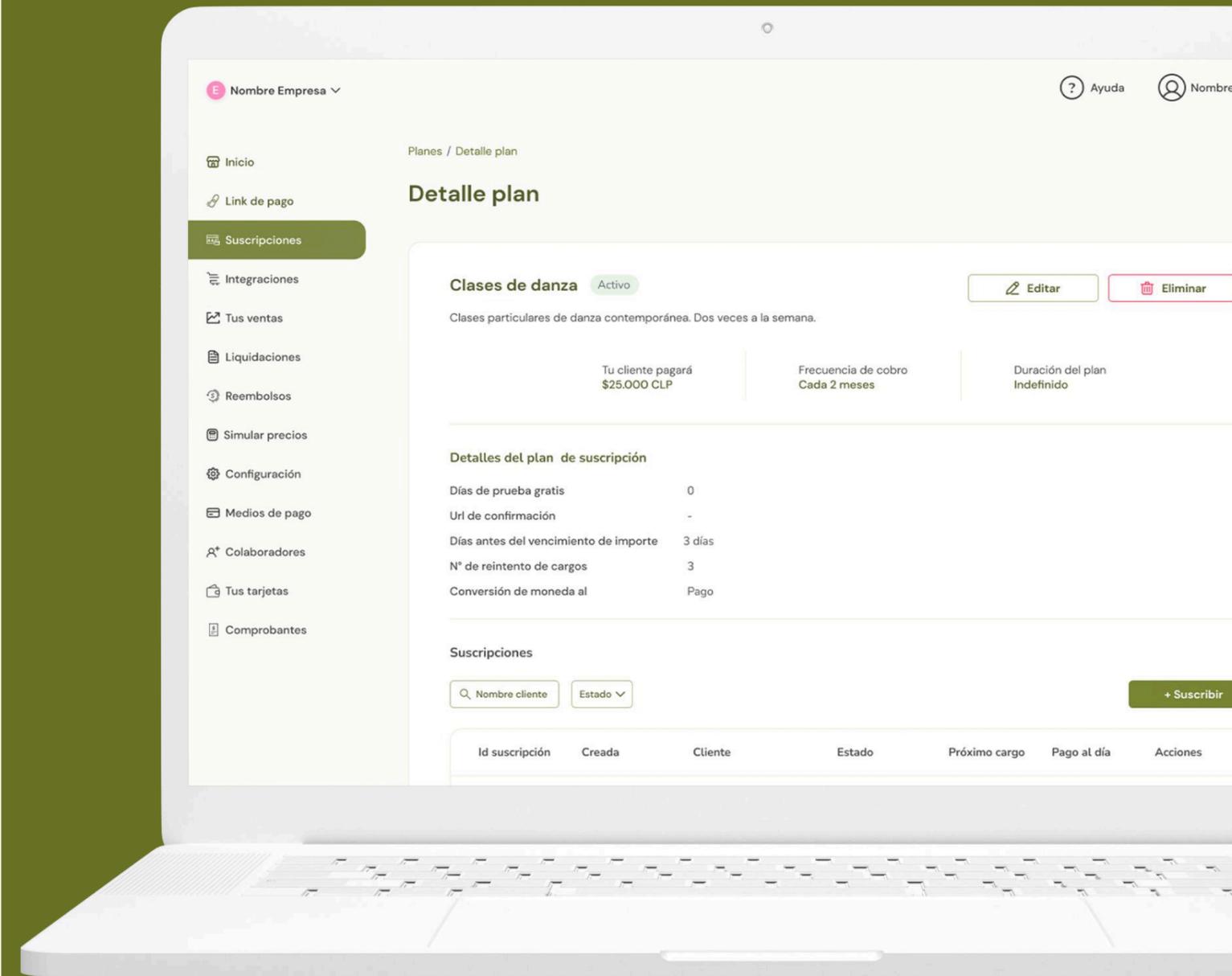
a. ¿Cómo crear un plan de suscripción?



# Crear un nuevo plan

Para visualizar tu plan, irás al listado de suscripciones, luego darás clic en el apartado **“Planes”** y en las acciones harás clic en **“Detalles”**.

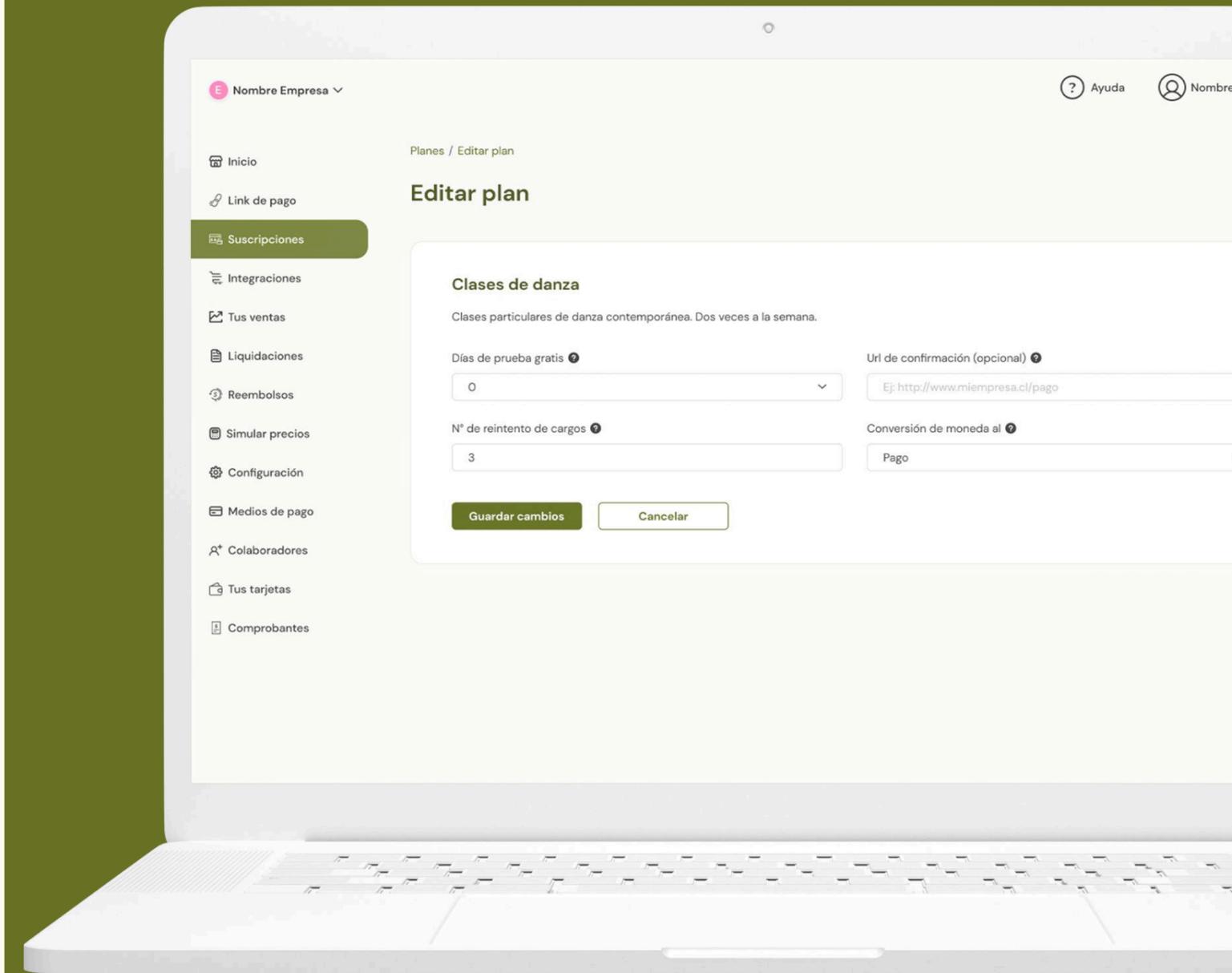
Dentro de los datos principales, aparecen dos botones, uno para editar y otro para eliminar tu plan de suscripción. **Estos botones son los principales y te servirán a futuro.**



# Editar un plan

Para poder editar un plan de suscripción, ingresa a tu cuenta en **www.flow.cl**, en el dashboard dirígete a la sección Suscripciones, donde encontrarás el apartado **“Planes”** en la parte superior.

Dentro de tu lista de planes de suscripciones, ubica el plan que necesitas editar, dirígete a la parte de acciones y haz clic en **“Editar”**.



# Editar un plan

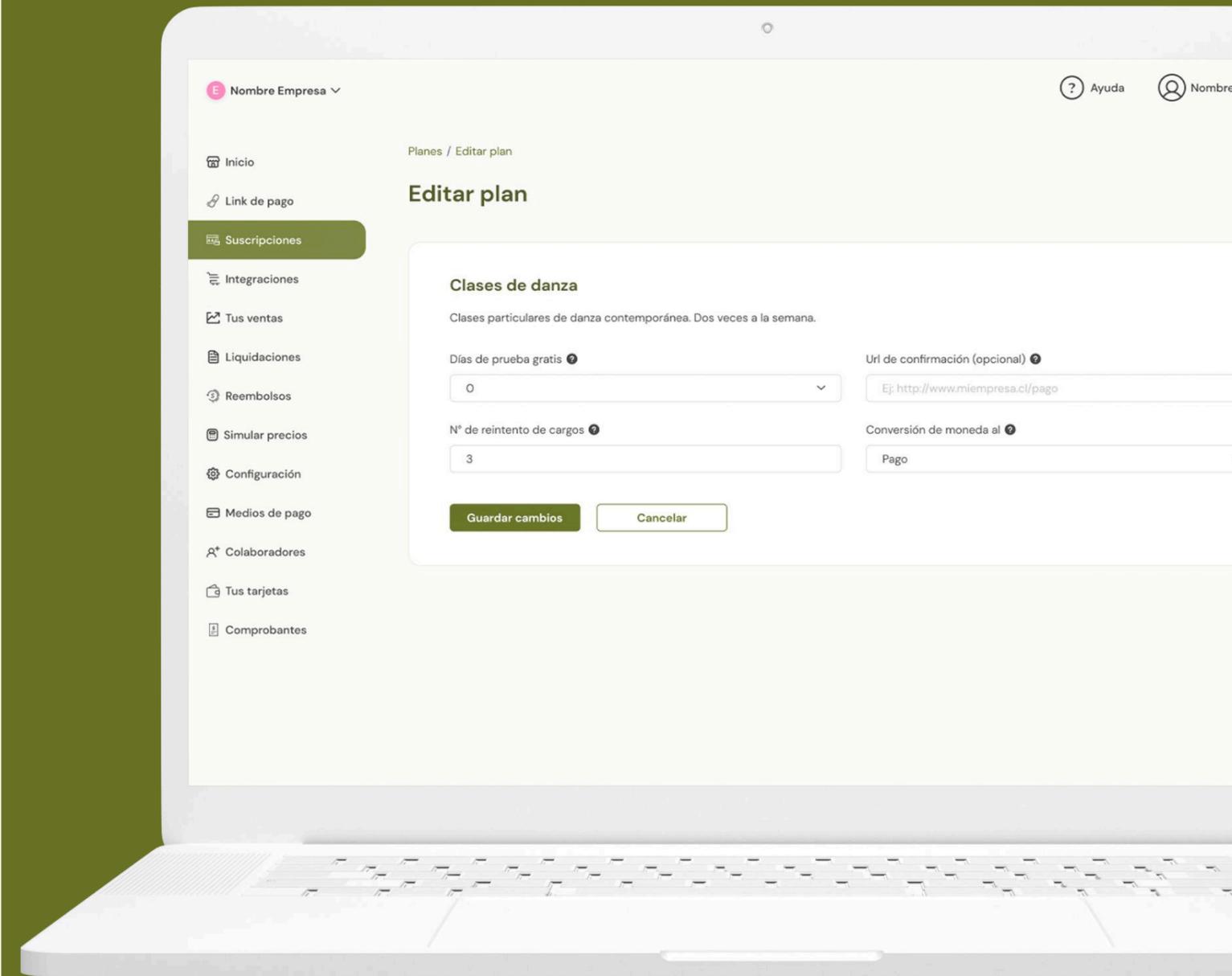
Dentro del formulario, edita los campos necesarios y posteriormente haz clic en el botón **“Guardar cambios”**, para que tus cambios se realicen con éxito.

En caso de querer eliminar tu plan, dirígete hacia la misma parte de acciones y haz clic en **“Eliminar”**.

**IMPORTANTE:** En caso de tener suscripciones activas, no es posible hacer cambio de monto al plan. En el caso de querer hacer una modificación, se sugiere utilizar el ítem de cargo adicional que explicaremos más adelante.



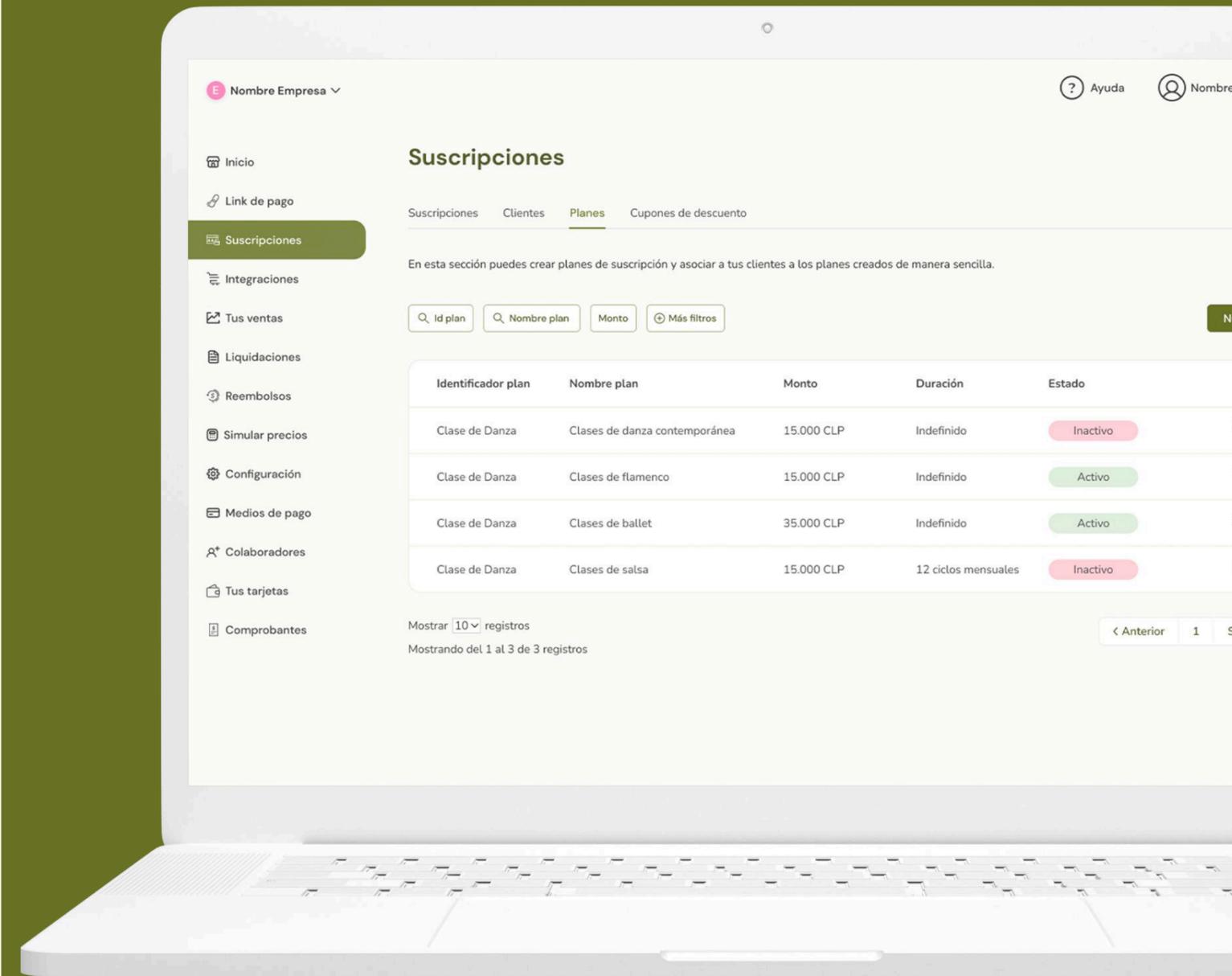
b. ¿Cómo editar un plan de suscripción?



# Suscribe a un cliente

Para poder suscribir un cliente a un plan de suscripción, ingresa a tu cuenta en [www.flow.cl](http://www.flow.cl), en el dashboard dirígete a la sección Suscripciones, donde encontrarás el apartado **“Planes”** en la parte superior.

Dentro de tu lista de planes de suscripciones, ubica el plan al que quieres suscribir a tu cliente, dirígete a la parte de acciones y haz clic en **“Suscribir clientes”**.



# Suscribe a un cliente

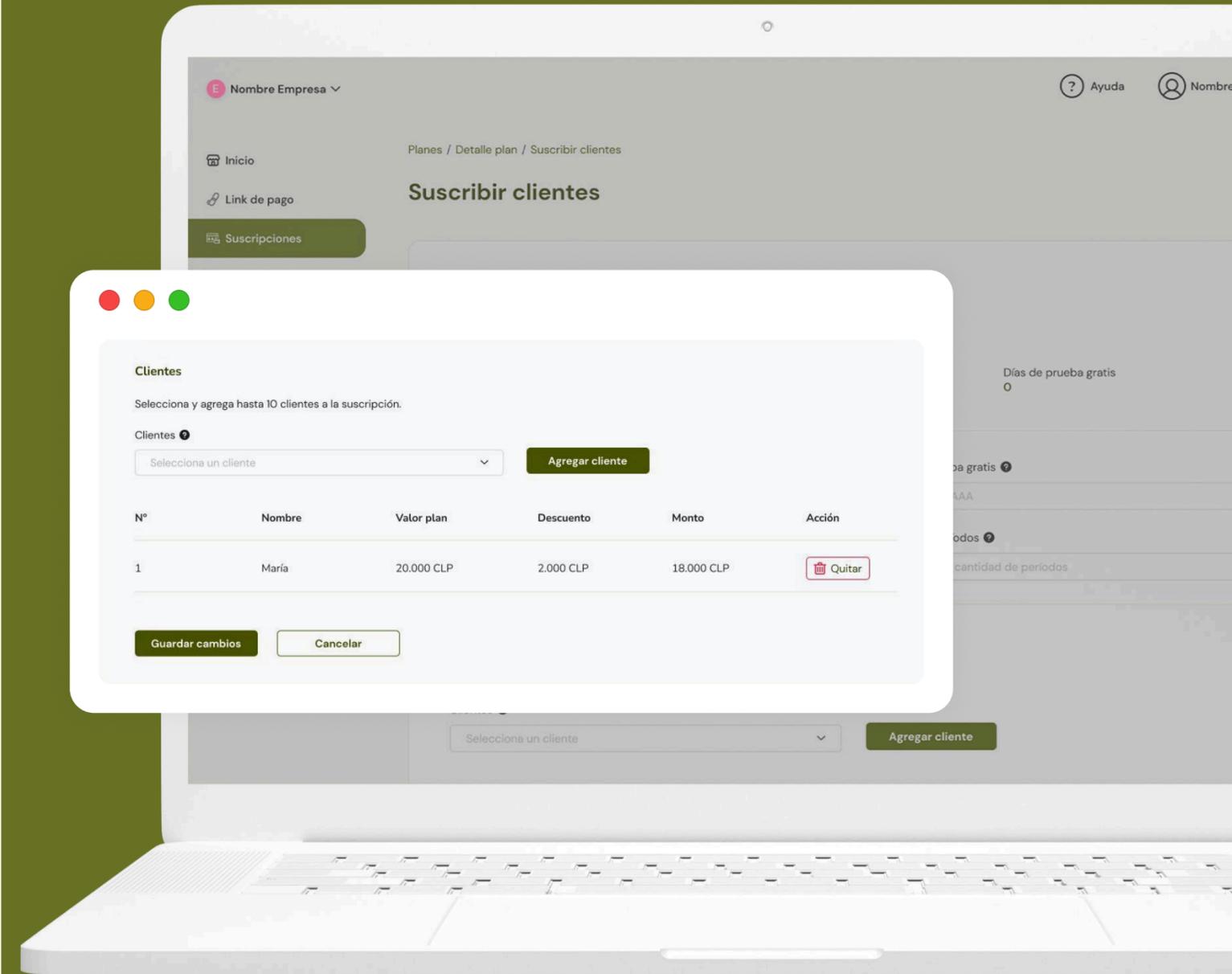
Una vez aquí, baja hacia apartado Clientes, y selecciona a la persona que quieres suscribir a tu plan y haz clic en **“Agregar cliente”**. Para finalizar, haz clic en **“Guardar cambios”** para que tus cambios se realicen con éxito.

## PUNTOS A CONSIDERAR

1. Puedes seleccionar **hasta 10 clientes** para suscribir a un plan de manera simultánea. Para cargar más, tendrás que volver a hacer el mismo procedimiento.
2. Para poder **suscribir a un cliente, este tiene que estar previamente creado**, esto se enseña apartado de clientes de este manual.



c. ¿Cómo suscribir un cliente a un plan?



# Cambio de Plan

Para mover un cliente a otro plan, entra al detalle del plan actual desde la sección de suscripciones.

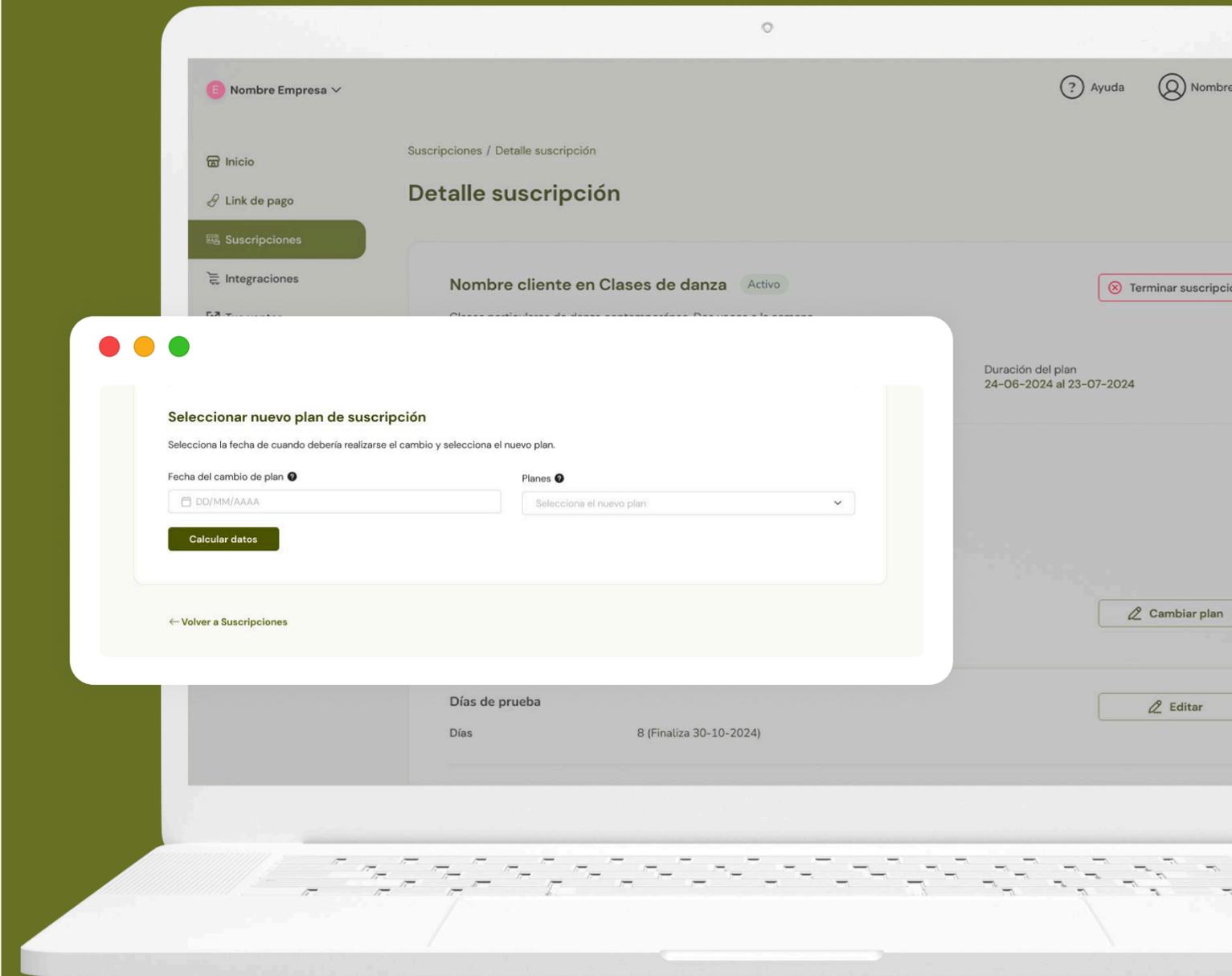
Busca al cliente en la lista y selecciona **“Cambiar plan”**. Aparecerá el listado de planes disponibles. Selecciona el nuevo plan y guarda los cambios.

Una vez hecho el cambio, tu cliente recibirá un correo electrónico con la información detallada

El cambio se aplicará en el siguiente cobro programado junto con un adicional calculado automáticamente correspondiente según el periodo utilizado del plan anterior.



d. ¿Cómo cambiar de plan a un cliente (upgrade o downgrade)?

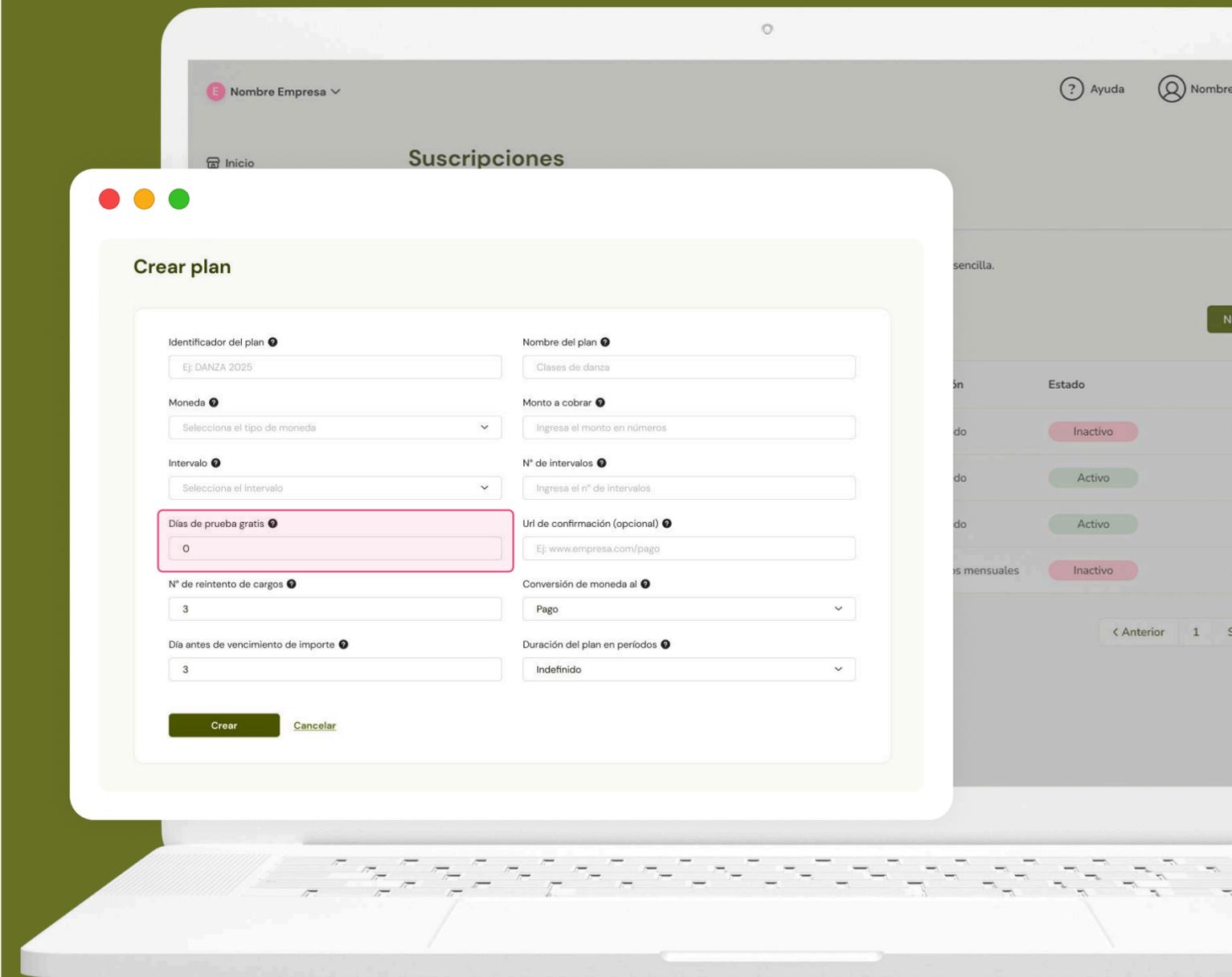


# Periodos de prueba

El período de prueba, o **“trial”**, permite que tus clientes inicien una suscripción sin pagar de inmediato, iniciando una prueba gratuita durante el tiempo que tu estipules conveniente.

Puedes configurar este periodo de prueba al crear un plan de suscripción o al suscribir a un cliente específico.

**Tú decides cuántos días durará el período de prueba**, por ejemplo, puedes ofrecer 3, 7, 14 o más días gratis.



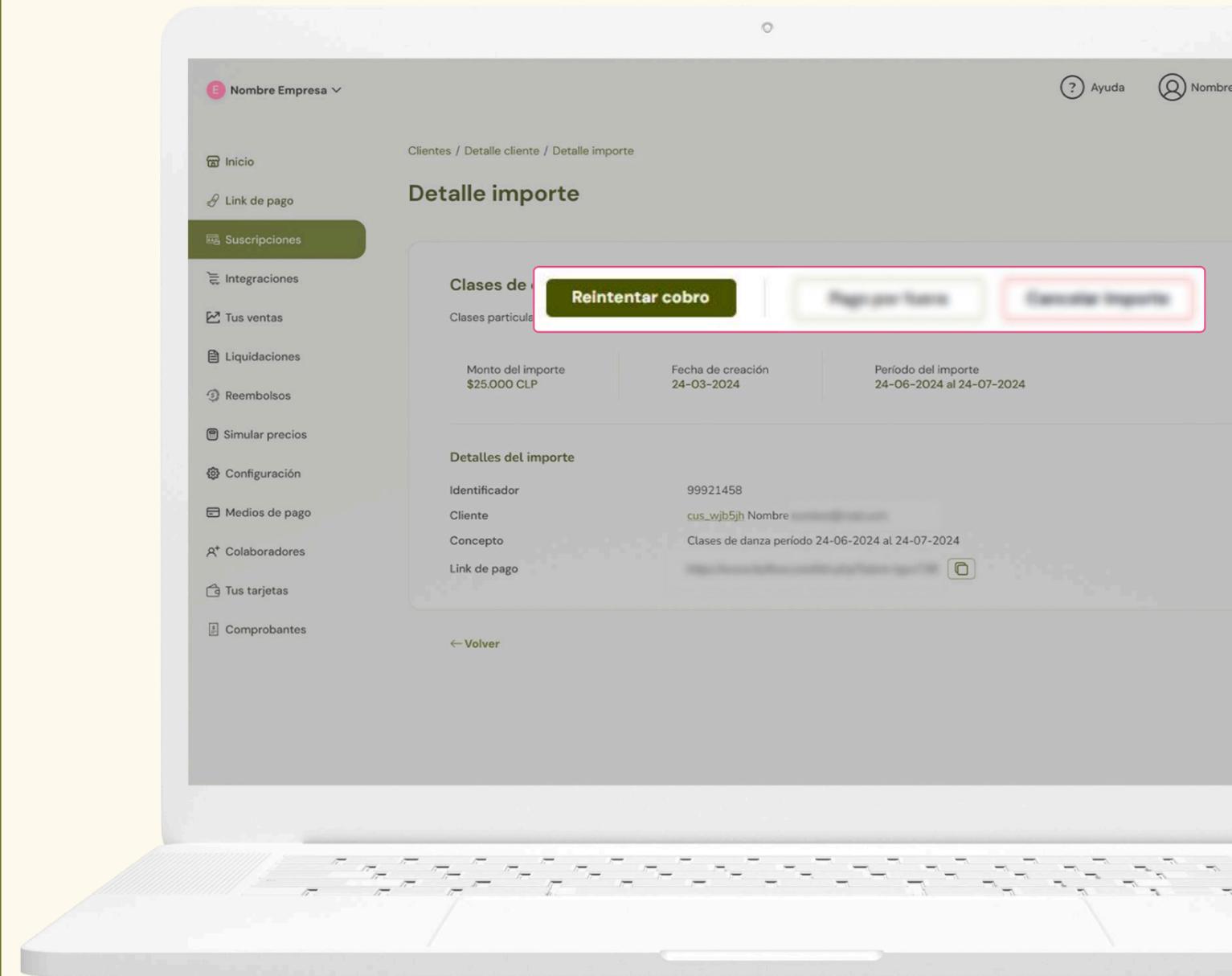
# Reintentar cobro

Si tu cliente aún no realiza el pago de su suscripción, puedes **reintentar el cobro pendiente**.

Entra a la sección Suscripciones y selecciona al cliente correspondiente. Dentro del historial de pagos verás todos los cobros programados. Ubica el importe que deseas reintentar y en las acciones haz clic en **“Reintentar cobro”**.

El sistema te pedirá confirmar esta acción y le enviará un correo a tu cliente para que pueda realizar su pago.

a. ¿Cómo reintentar un cobro pendiente dentro de una suscripción?



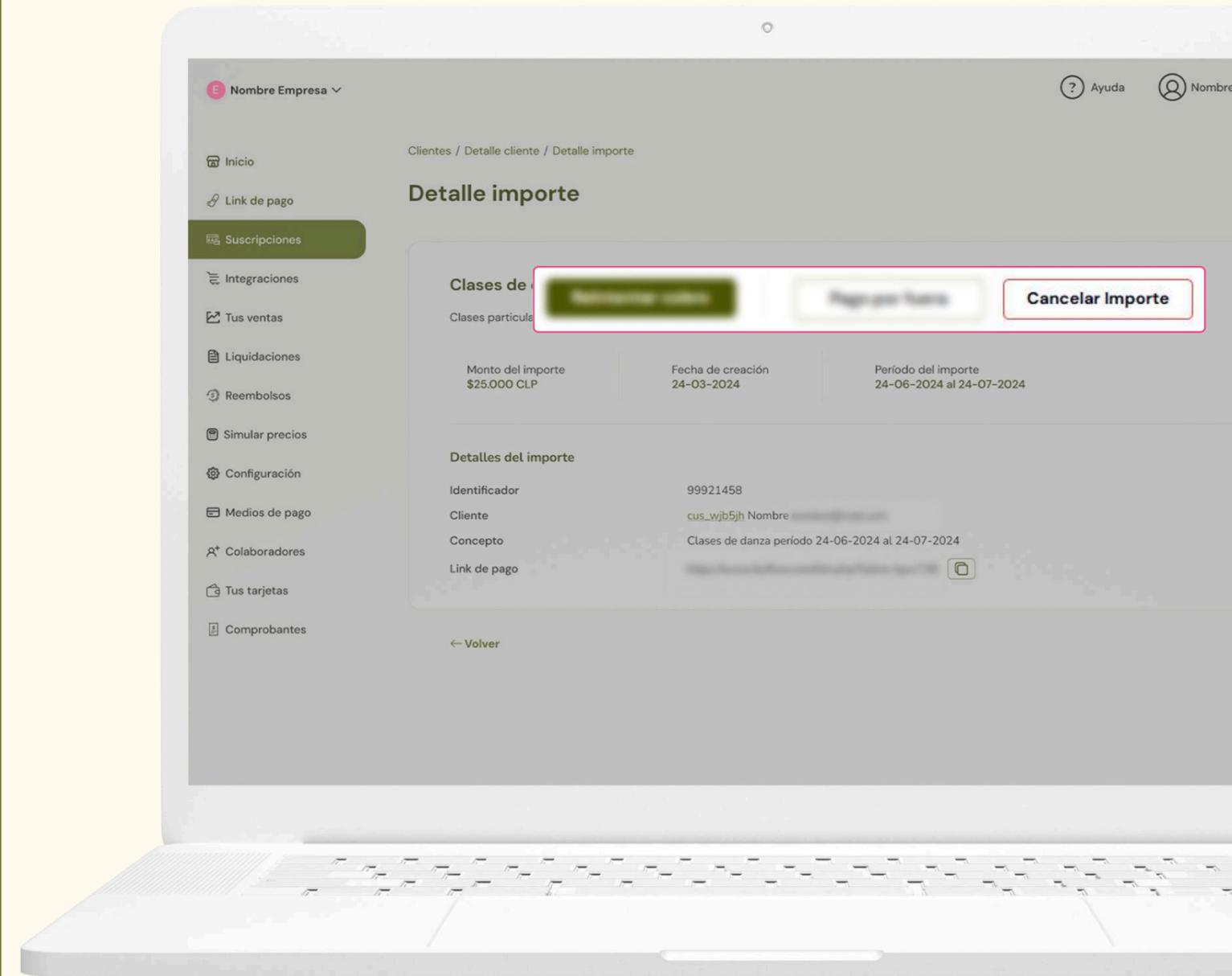
# Cancela un cobro pendiente

Si necesitas **eliminar un monto que está pendiente de cobro dentro de una suscripción**, puedes cancelarlo desde el panel.

Entra a la sección Suscripciones y selecciona al cliente correspondiente. Dentro del historial de pagos verás todos los cobros programados. Ubica el importe que deseas cancelar y en las acciones haz clic en **“Cancelar importe”**.

El sistema te pedirá confirmar esta acción. Una vez aceptada, ese cobro no será procesado ni figurará como deuda pendiente.

b. ¿Cómo anular un cobro pendiente dentro de una suscripción?



# Registra manualmente un cobro externo

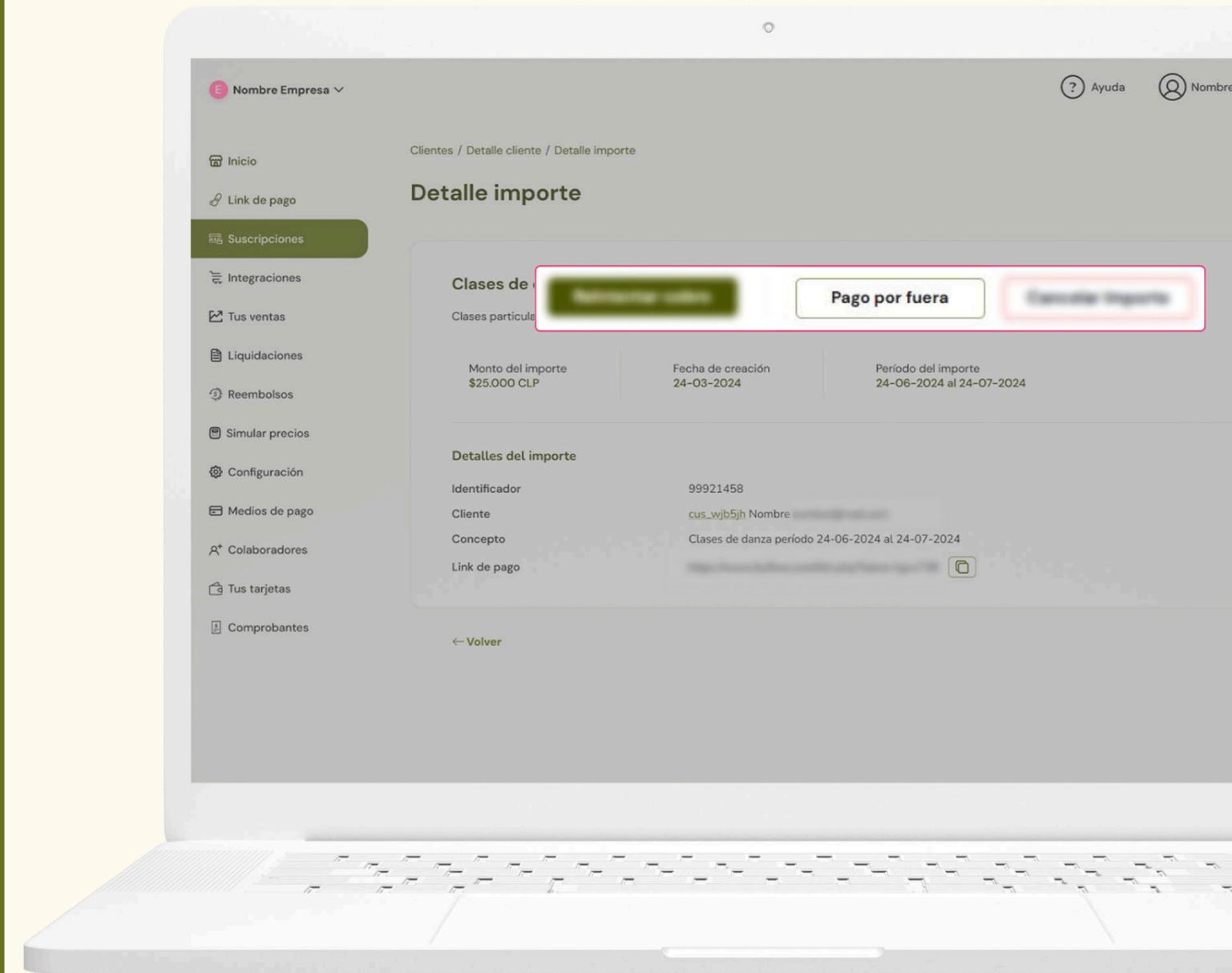
Si tu cliente realizó el pago por un medio distinto, puedes marcar manualmente ese importe como pagado para que quede reflejado en tu panel.

Para hacerlo, ve a la sección Suscripciones y entra al detalle del cliente. En el historial de cobros verás la cuota pendiente. En las acciones, haz clic en **“Pago por fuera”**.

Aparecerá una ventana para confirmar que deseas marcar ese pago como realizado por fuera. Acepta y guarda los cambios.

**Este cobro no generará una transacción dentro de Flow, pero quedará registrado como pagado en el sistema.**

b. ¿Cómo registrar manualmente un pago por fuera de Flow?



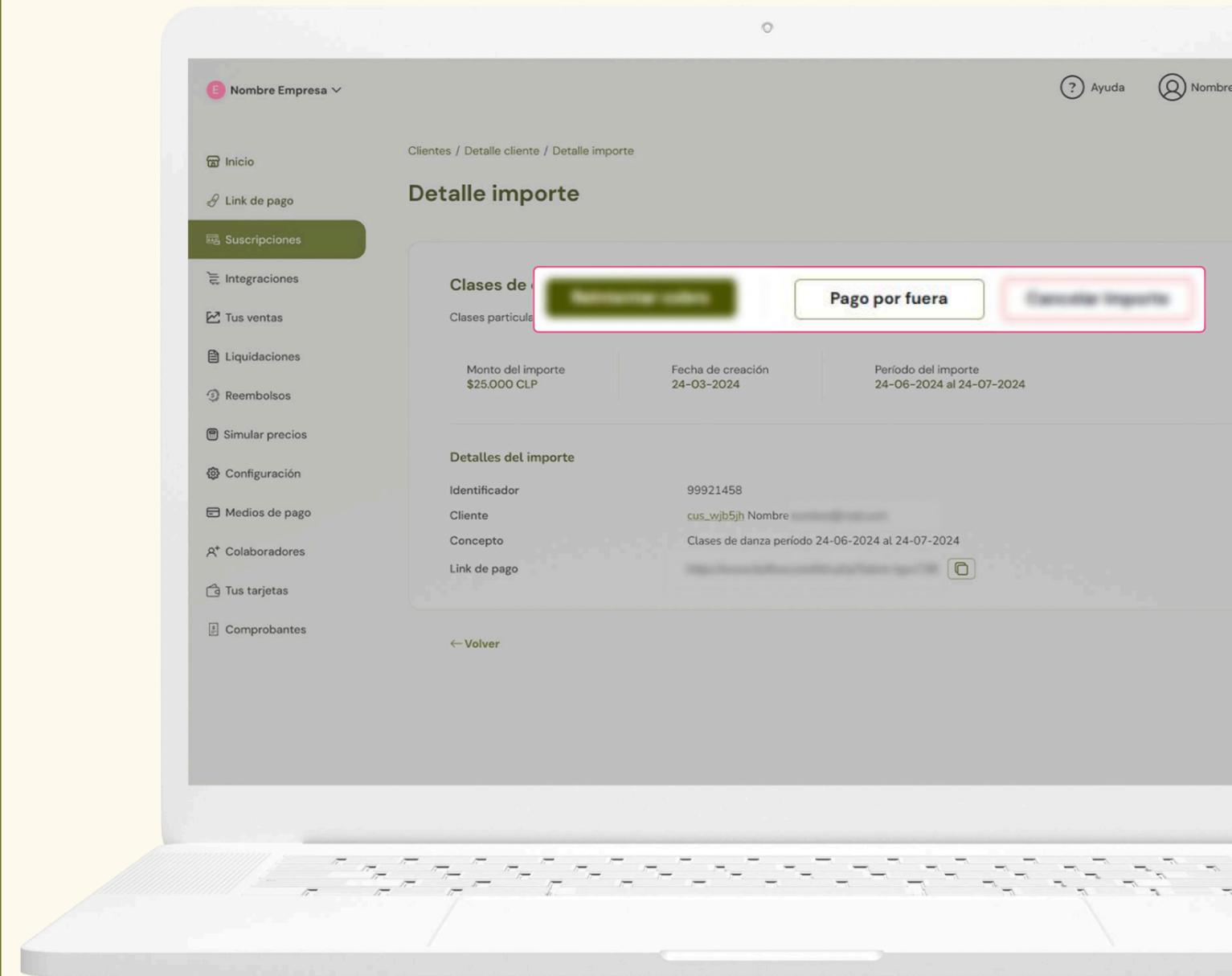
# Registra manualmente un cobro externo

Ten en consideración que **para dar por pagado un importe este debe estar en estado Pendiente.**

Al hacer clic en **“Aceptar”**, el importe cambiará a estado pagado y esto significa que el cliente pagó el importe por fuera del sistema de suscripciones de Flow.

**ESTA ACCIÓN NO SE PUEDE REVERTIR.**

b. ¿Cómo registrar manualmente un pago por fuera de Flow?



# Adicionales

Los adicionales de suscripción **son ítems opcionales que pueden sumarse o restarse al valor de una suscripción activa**. Estos adicionales **no modifican el valor base del plan de suscripción**, sino que se aplican a nivel de cada suscripción individual como valores adicionales.



## Te damos un **ejemplo**

Tienes un cliente con un plan mensual de \$20.000, pero un mes necesita un servicio adicional que cuesta \$5.000.

**Puedes agregar un adicional por \$5.000** a su suscripción, y Flow lo cobrará junto al próximo pago automático (o según la configuración que elijas).

# Agregar un adicional

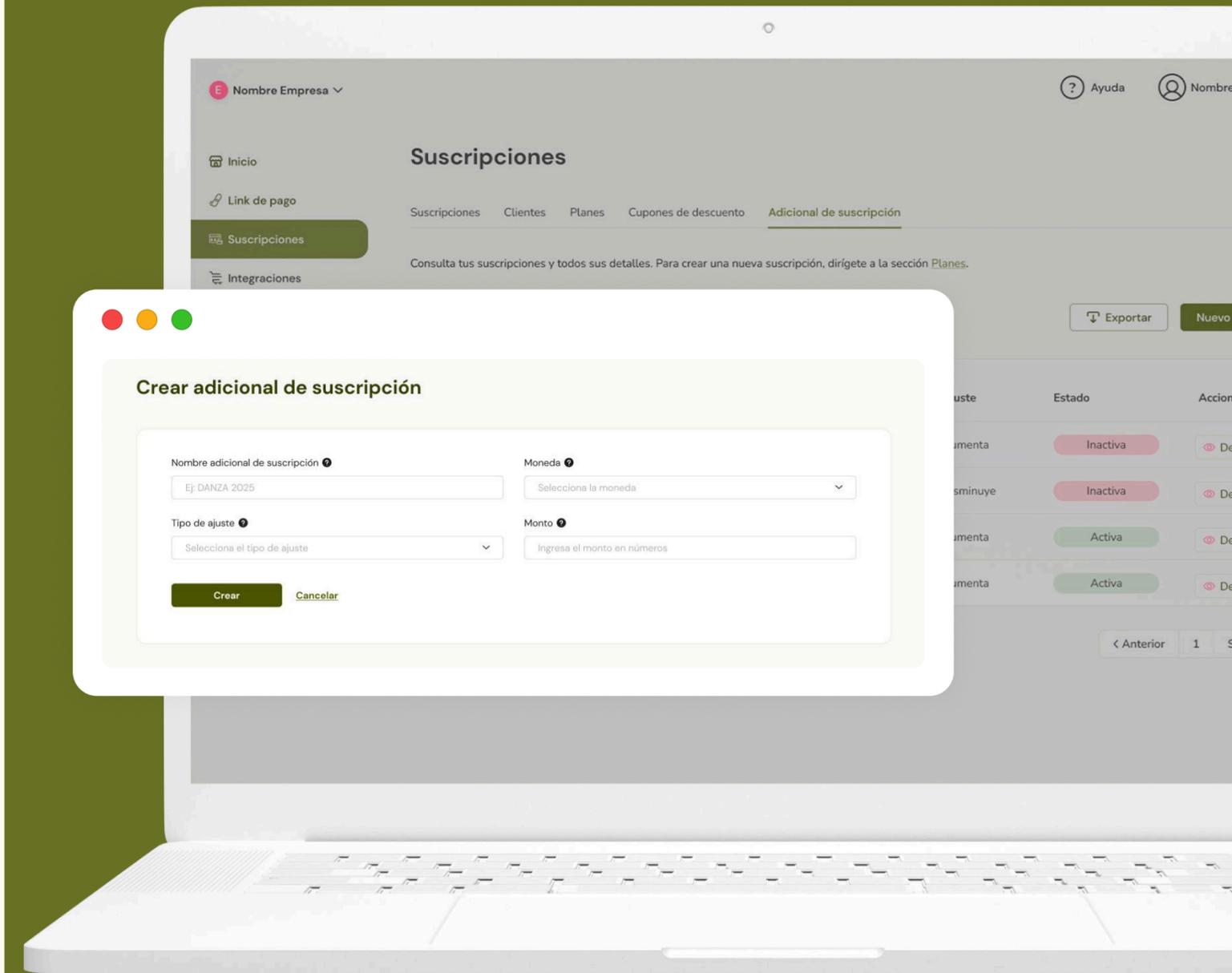
Para poder agregar un adicional, ingresa a tu cuenta en **www.flow.cl**, en el dashboard encontrarás la opción de Suscripciones, donde encontrarás el apartado **“Adicionales”** en la parte superior.

Dentro de **“Adicionales”**, haz clic en el botón **“Nuevo adicional”**, que te llevará a una pantalla que contendrá los campos necesarios y luego la guardarás haciendo clic en **“Crear”**.

Para visualizar los detalles de tu nuevo adicional, irás al listado de suscripciones y en las acciones harás clic en **“Detalles”**.

Dentro de los datos principales, aparecen dos botones, uno para editar y el otro para eliminar tu adicional. **Estos botones te servirán a futuro.**

b. ¿Cómo agregar un adicional?

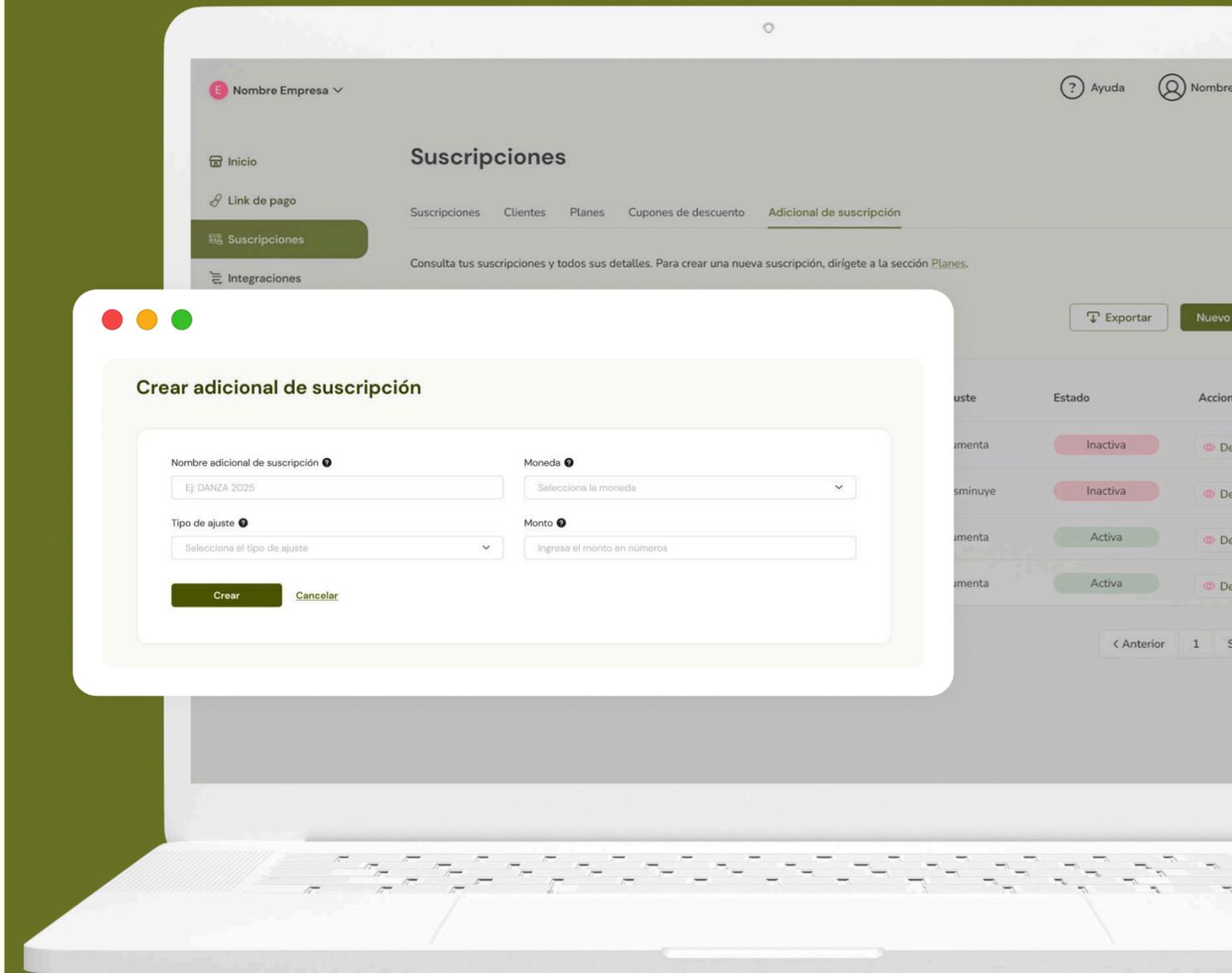


# Agregar un adicional

Tengamos a consideración:

-  Los **adicionales se aplican solo a suscripciones individuales**, no modifican el plan base.
-  Pueden utilizarse para **cargos extra o descuentos** temporales o permanentes dentro de una suscripción.
-  No afectan pagos ya procesados, solo los futuros cobros.

c. ¿Cómo agregar un adicional?



# Agregar nuevo cupón

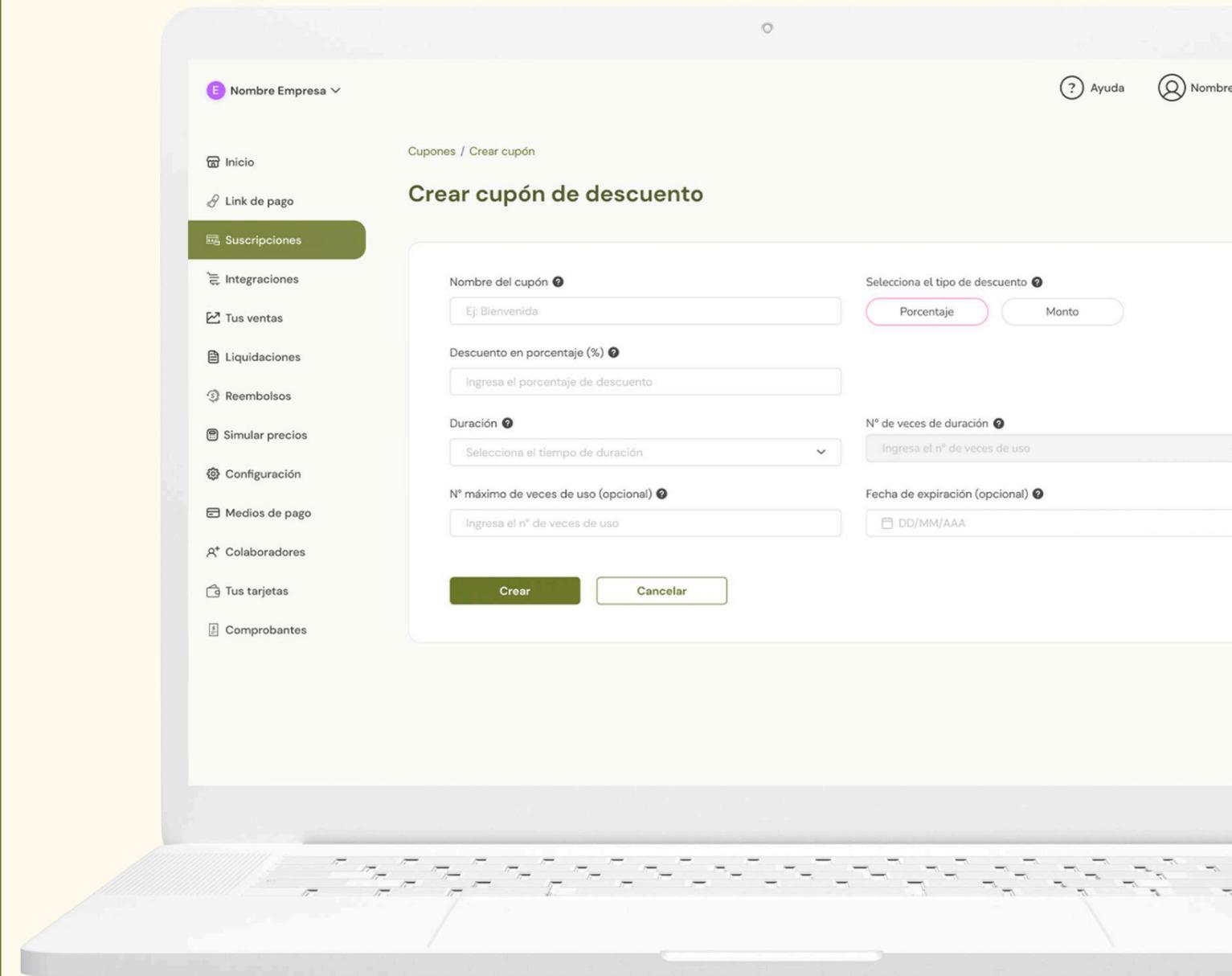
Para poder crear un nuevo cupón, ingresa a tu cuenta en [www.flow.cl](http://www.flow.cl), en el dashboard encontrarás la opción de Suscripciones, donde encontrarás el apartado **“Cupones”** en la parte superior.

Dentro de **“Cupones”**, haz clic en el botón **“Nuevo cupón”**, que te llevará a una pantalla que contendrá los campos necesarios y luego la guardarás haciendo clic en **“Crear”**.

Para visualizar los detalles de tu nuevo cupón, irás al listado de suscripciones y en las acciones harás clic en **“Detalles”**.

Dentro de los datos principales, aparecen dos botones, uno para editar y el otro para eliminar tu cupón. **Estos botones te servirán a futuro.**

a. ¿Cómo agregar un cupón de descuento?



# Añadir cupón a un cliente

Es bastante fácil, tienes que dirigirte al listado de clientes y en las acciones harás clic en **“Editar”**.

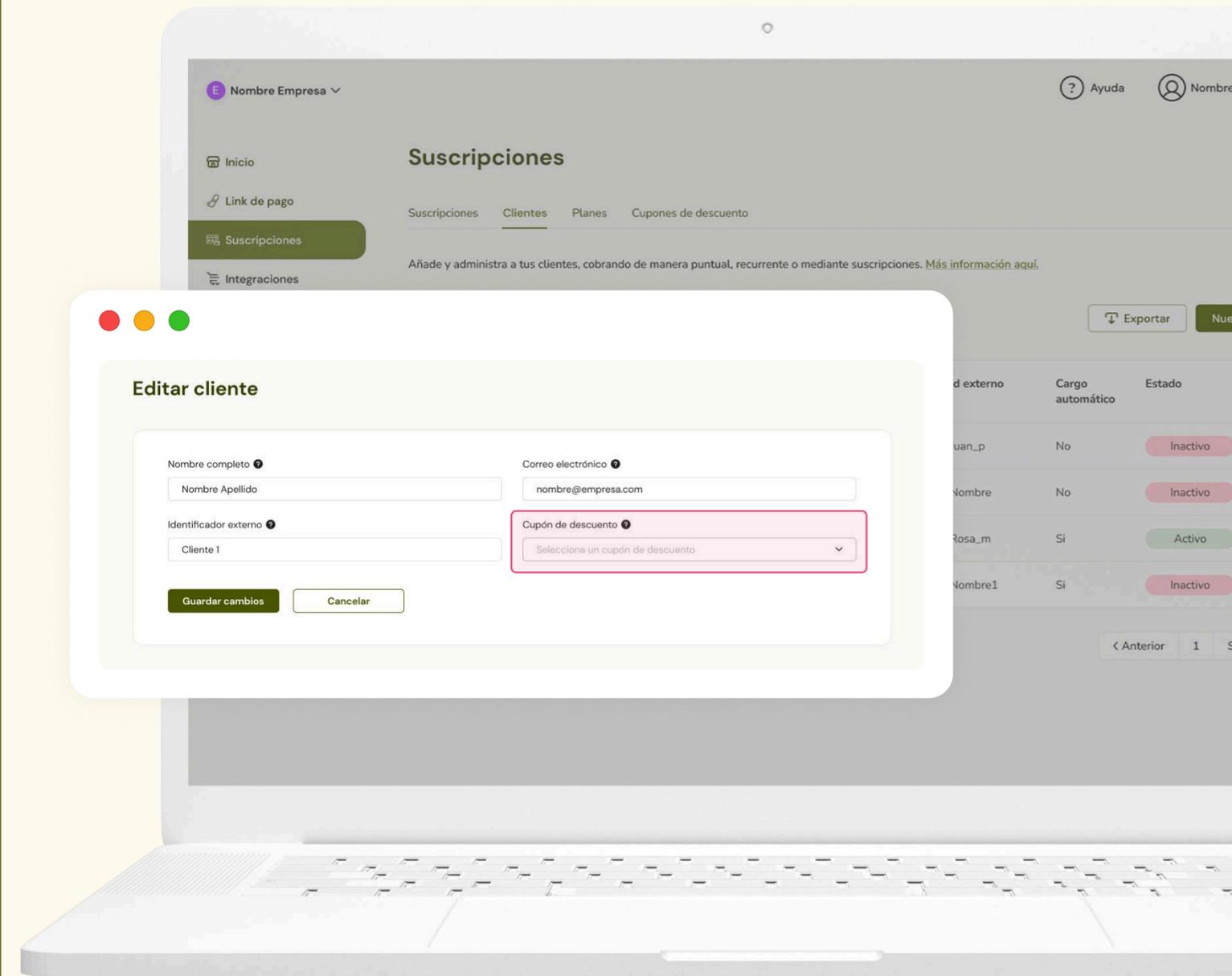
Dentro de los campos por editar, encontrarás el apartado **“Cupón de descuento”**, aquí pondrás el nombre de alguno de los cupones que hayas creado anteriormente y listo.

En el caso de aplicar un cupón de descuento a un cliente, el número de veces corresponderá al número de meses de vigencia del descuento.

**Ejemplo:** El cupón se configuró por 3 veces, entonces, al aplicar este cupón a un cliente, este descuento estará vigente desde la fecha en que se aplicó el cupón al cliente hasta 3 meses después y será aplicado a todos los Importes que se generen en ese periodo



b. ¿Cómo agregar un cupón de descuento a un cliente?



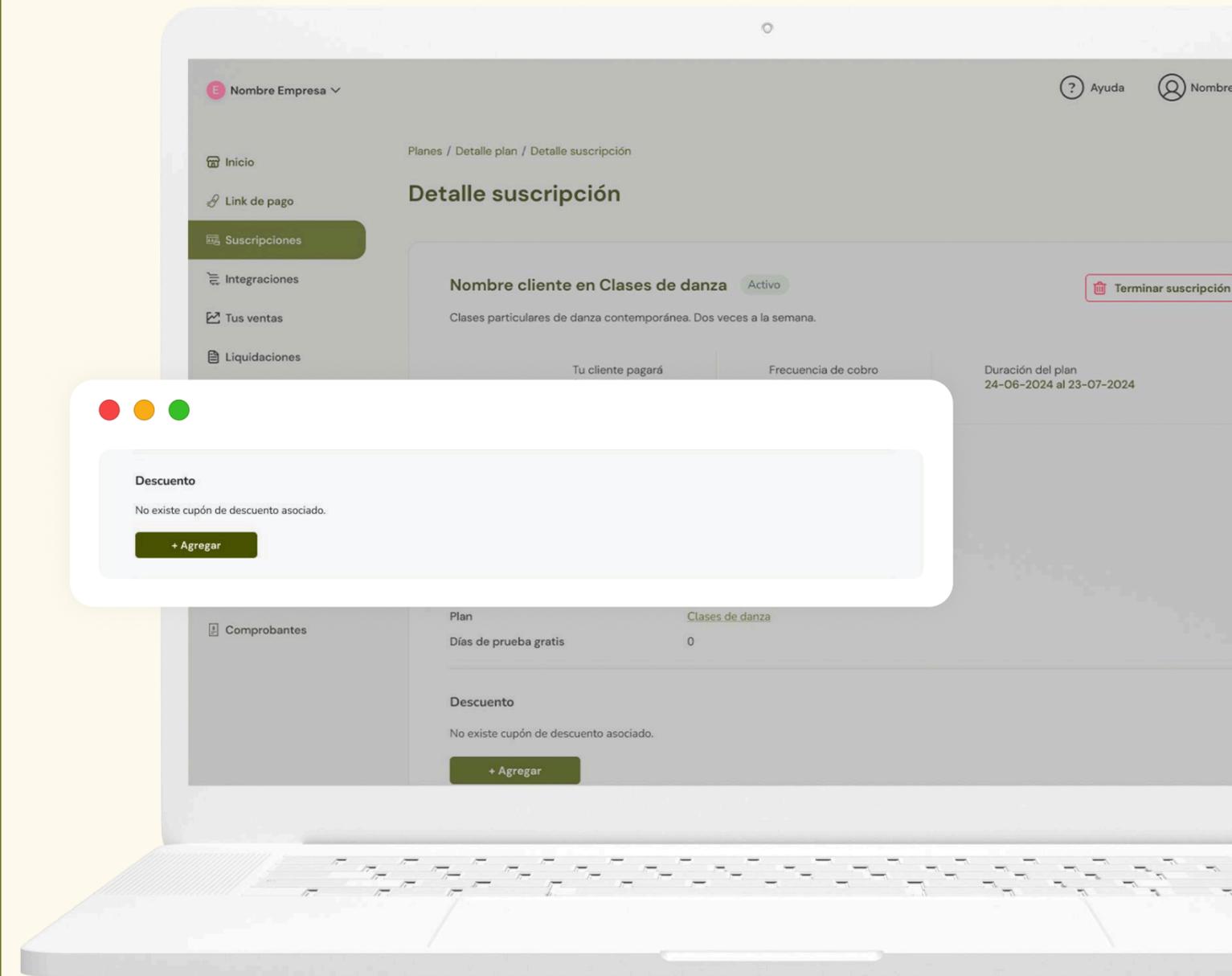
# Añadir cupón a una suscripción

Entra a la sección Suscripciones y abre la suscripción donde quieres aplicar el descuento.

Luego, en el apartado Descuento, haz clic en **“+ Agregar”** y escribe o elige el cupón que quieres usar. ¡Y listo!

En el caso de aplicar un cupón a una suscripción, el número de veces corresponderá al número de períodos de la suscripción y estará vigente desde la fecha en que se aplicó el cupón a la suscripción.

c. ¿Cómo agregar un cupón de descuento a una suscripción?

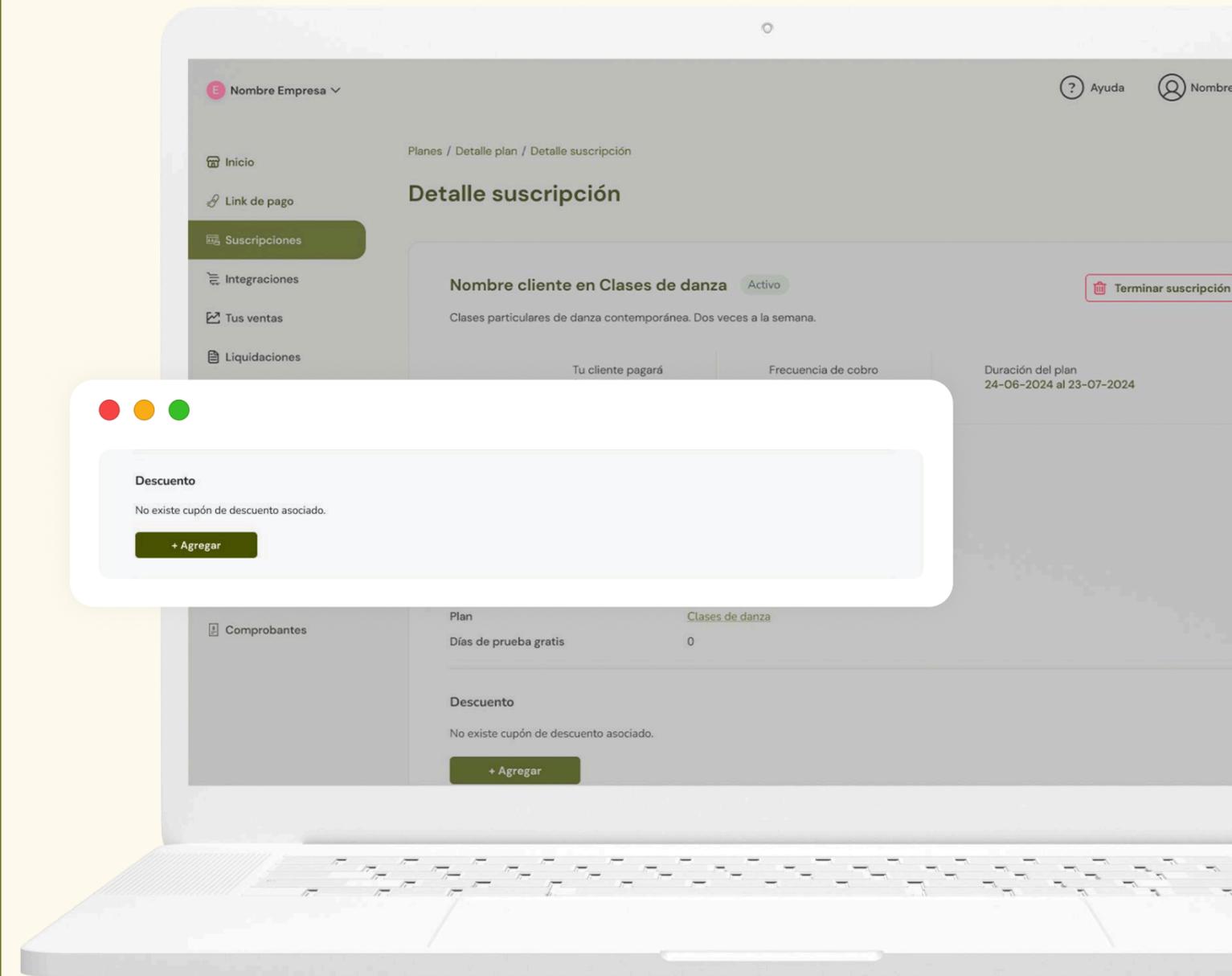


# Añadir cupón a un plan

Un cupón se puede configurar con un número máximo de veces de uso. Esto significa que cada vez que el cupón se aplica a una suscripción o a un cliente se cuenta como un uso. Cuando los usos lleguen al número máximo de veces de uso, este cupón ya no estará disponible para ser aplicado.

También se puede configurar una fecha de expiración de un cupón de descuento, es decir, el cupón se podrá aplicar a suscripciones o a clientes mientras este no expire.

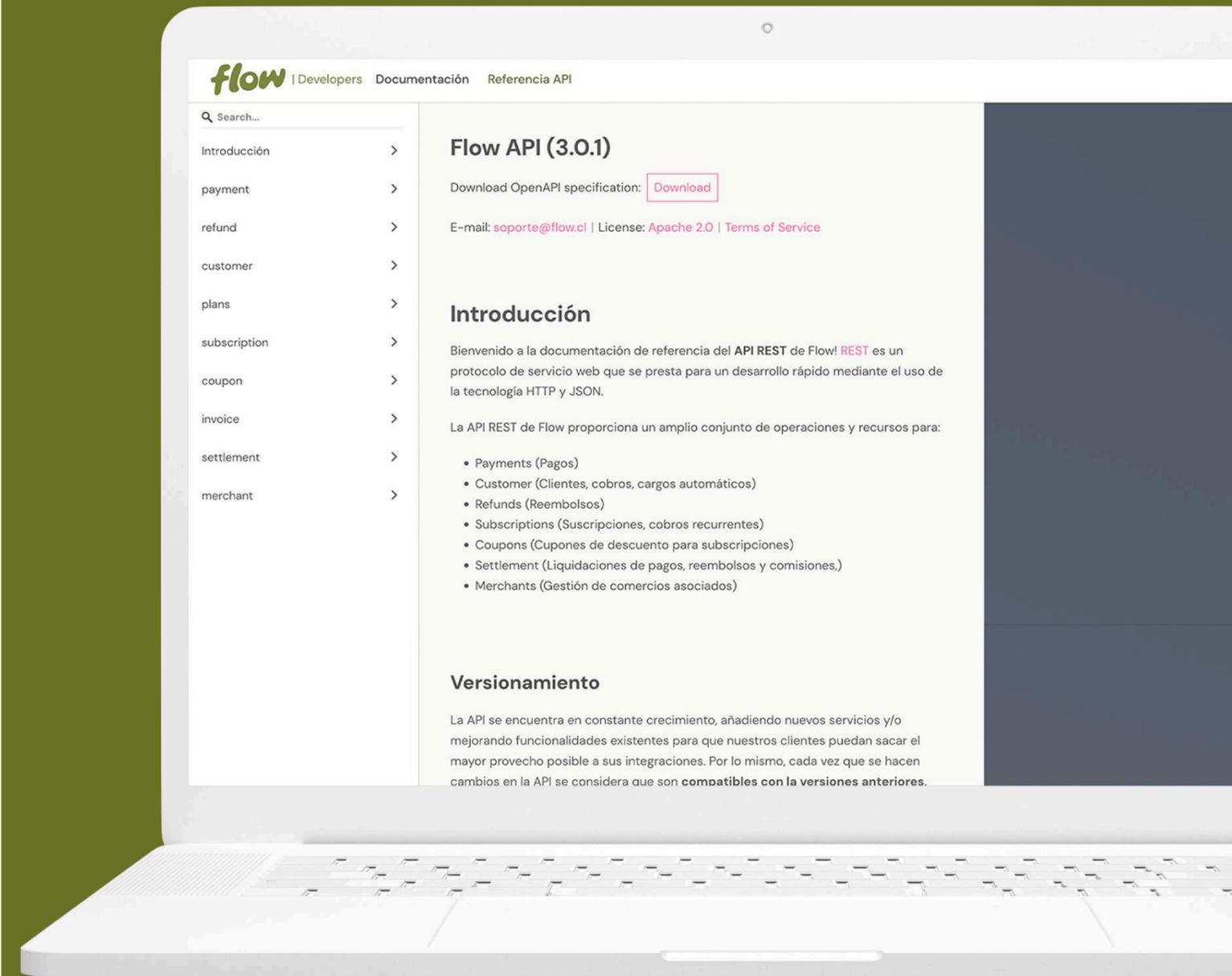
c. ¿Cómo agregar un cupón de descuento a una suscripción?



# Integración API

Si necesitas automatizar tus procesos, puedes usar nuestra API. Esta herramienta **te permite crear clientes, planes, suscripciones, cupones o adicionales desde tu sistema**, sin tener que ingresar al panel.

Para empezar, ve a **www.flow.cl/api** y revisa los endpoints disponibles. **Copia tu API Key desde tu cuenta de Flow**, en el apartado de configuración. Luego, integra los endpoints que necesites en tu sistema y comienza a automatizar tu operación.



# En caso de fallar un pago

Cuando un cobro falla, **Flow puede volver a intentar realizar el cargo a la tarjeta en distintos días**, según la configuración del plan del comercio.

La **cantidad de reintentos** y la frecuencia con que se realizan **dependerán de los parámetros establecidos por cada comercio** al momento de configurar su plan de cobros automáticos.

Para poder **revisar el estado de un cobro** se debe ir a Suscripciones, **seleccionar un plan, luego buscar al cliente**, y así podrá revisar si ese cliente en específico logró finalmente concretar el pago. En caso de no haber sido exitoso, ahí mismo podrá ver el error de pago.



## Informar un pago

Cada vez que se realiza un cargo o un pago, **Flow notifica automáticamente al cliente por correo**. El mensaje informa si el cobro fue exitoso o si fue rechazado.

**Estas notificaciones ayudan a mantener informado al cliente sin que tengas que intervenir.**

SUSCRIPCIONES

# Conclusión

**Las suscripciones son una de las soluciones más efectivas para mantener un orden** de aquellos negocios que requieren un pago frecuente.

**En Flow, puedes generar tus planes de suscripción en solo un par de pasos**, ofreciendo a tus clientes múltiples medios de pagos y transacciones seguras.

Hoy es un buen día para que sigas creciendo con tu negocio y aproveches todas nuestras soluciones.



SOLUCIONES DIGITALES

# Asistencia Técnica Capacitada

Recibe soporte técnico y asistencia de calidad en caso de inconvenientes.

**Teléfono:**  
Chile: +56 2 2583 0102 / Opción 2  
Perú: +51 1 707 1627  
México: +52 55 8438 1809

**Correo Electrónico:**  
soporte@flow.cl

**Dirección:**  
Alfredo Barros Errázuriz #1900, Oficina 801,  
Santiago, Chile.

Visita Nuestro **Sitio Web**

