

Protocolo – Gestión de Productos y Referencias

Última actualización: 08/07/2026 · <https://academy.delitbee.com>

i

Este protocolo solo aplica si tienes integrado tu POS con Delitbee a través de Singro

Este protocolo es de cumplimiento obligatorio para cualquier alta o modificación de productos en el TPV/POS y en Singro. Su objetivo es evitar errores de venta online durante el servicio (comidas/cenas), que son los momentos de mayor impacto para tu negocio y donde una incidencia es más difícil de resolver en caliente.

1. Pasos obligatorios para dar de alta un producto nuevo

- Crear el producto en el TPV/POS.
- Crear el producto en Singro con: nombre, precio, descripción, imagen y opciones de producto (si aplica).
- El nombre debe ser idéntico en el TPV y en Singro. Es la única forma de que el sistema vincule ambos correctamente.
- Notificar a Delitbee del producto nuevo, indicando el nombre exacto tal como aparece en el TPV y en Singro.
- Esperar confirmación de Delitbee de que la referencia está correctamente vinculada.
- No añadir el producto a la carta online hasta tener esa confirmación.
- Hacer una prueba de pedido real antes de considerar el producto activo.

2. Responsabilidad del cliente

En la activación de la cuenta, la integración con el sistema POS importa los productos con sus referencias asignadas; el cliente debe indicar a Delitbee cuáles son los productos correctos a seleccionar, y se hacen pruebas para confirmar que ingresan correctamente en el TPV.

A partir de ese momento, dar de alta productos nuevos (en el TPV, en Singro y su configuración completa con opciones) es responsabilidad del restaurante. Delitbee puede encargarse de esta configuración bajo petición, con coste adicional.

3. Qué pasa si no se sigue este protocolo

⚠ Modificar productos sin seguir estos pasos —especialmente justo antes o durante el servicio— es la causa más frecuente de incidencias graves: pedidos que llegan marcados solo como «default item» (producto sin referencia o recién creado sin vincular), productos que no coinciden con lo pedido por el cliente (referencia u opción de producto equivocada), o referencias rotas.

Si la incidencia ocurre porque el protocolo no se siguió, nuestro equipo de soporte ayudará según disponibilidad, sin garantía de tiempo de respuesta ni prioridad frente a otras incidencias. No es un servicio de guardia para resolver en caliente cambios de última hora no gestionados correctamente.

Recomendación: haz altas y modificaciones de producto con margen antes del servicio, nunca en pleno pico de comidas o cenas.

4. Cómo reportar una incidencia correctamente

Si detectas un error, contacta al chat de soporte de Delitbee indicando siempre: número de pedido y producto u opción de producto que falla. Sin esta información no podemos diagnosticar el problema.