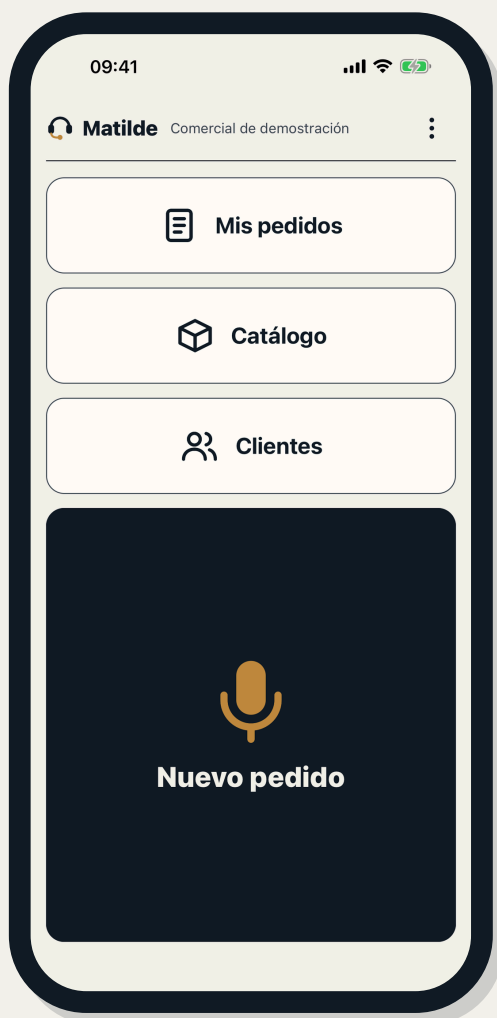


Manual de Matilde

Cómo se toma un pedido con Matilde y qué pasa con él cuando lo confirmas.

Para los comerciales y para quien los coordina



En este manual

1	<u>Qué es Matilde</u>	<u>3</u>
2	<u>Qué pasa con un pedido</u>	<u>4</u>
3	<u>Cómo se entra</u>	<u>5</u>
4	<u>Cómo dictar bien</u>	<u>6</u>
5	<u>Revisar y corregir las líneas</u>	<u>7</u>
6	<u>Confirmar el pedido</u>	<u>9</u>
7	<u>Ver tus pedidos y tus clientes</u>	<u>10</u>
8	<u>Preguntar a Matilde</u>	<u>11</u>
9	<u>Dictar desde el coche</u>	<u>12</u>
10	<u>Dónde queda el pedido</u>	<u>13</u>
11	<u>Usar Matilde en el navegador</u>	<u>14</u>
12	<u>Privacidad y seguridad</u>	<u>15</u>
13	<u>Si algo falla</u>	<u>16</u>
14	<u>A quién avisar</u>	<u>16</u>

Cómo leerlo

Si vas a empezar a usar Matilde, lee los capítulos 2 a 6 en orden: son el pedido de principio a fin. El resto se consulta cuando haga falta.

Cada número en ámbar de una captura, como **1**, se explica en el texto que la acompaña.

Lo que depende de tu empresa

Algunas funciones solo salen si tu empresa tiene su ERP conectado a Matilde (Business Central o SAP). El manual lo dice en cada caso. Si no ves algo que aparece aquí, pregunta a tu responsable.

Las capturas son de la app de iPhone y de la web, y los clientes y artículos son de ejemplo. En Android la app es la misma, con el aspecto propio del sistema.

Qué es Matilde

Dictas el pedido como lo dirías por teléfono. Matilde lo prepara con los artículos y los precios de tu empresa, tú lo revisas y lo confirmas. Solo sabe lo que tu empresa tiene cargado.

Para quién es

Para los comerciales de empresas de distribución que toman pedidos en la visita, por teléfono o entre una visita y otra, y para quien coordina a ese equipo en la oficina.

Dónde se usa



Hay app para iPhone y para Android.

Está en la App Store y en Google Play.



Funciona en el navegador. Entra en oyematilde.com con Chrome, Edge o Safari, desde el móvil o el ordenador.



Se puede usar en el coche si conectas el iPhone a CarPlay. Va en la app de la App Store, es una primera versión y está en pruebas.

Lo que hace

- Convierte lo que dictas o escribes en un pedido con el código y el precio de cada artículo, sacados del catálogo de tu empresa.
- Marca en color lo que no tiene claro para que lo decidas tú con un toque.
- Repite el último pedido que le hiciste a un cliente en Matilde, con los precios de hoy. Si el cliente suele llevarse algo que falta en el pedido, te lo propone antes de confirmar.
- Contesta qué precio tiene un artículo para un cliente, qué suele pedir y sus condiciones de pago.
- Crea el pedido confirmado en el ERP de tu empresa. Sin ERP conectado, lo deja en el fichero del día de la oficina.

Lo que no hace

- No da por resuelta ninguna línea que no encuentre en tu catálogo.
- No envía nada que tú no hayas confirmado.
- No busca en internet ni contesta sobre nada que no sea tu catálogo, tus clientes y tus pedidos.
- No graba ni guarda el audio.

El modelo entiende lo que dices y el sistema pone el precio.

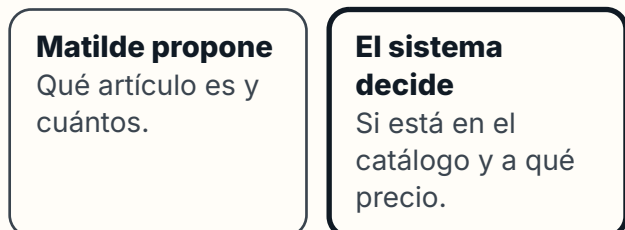
Matilde usa un modelo de inteligencia artificial para separar el cliente, los artículos y las cantidades. Cada artículo se busca después en el catálogo de tu empresa, y el código y el precio salen de ahí. El pedido no sale hasta que tú lo confirmas.

Qué pasa con un pedido

Desde que lo dictas hasta que queda creado en el ERP de tu empresa, un pedido da seis pasos. Los cinco primeros los ves en tu teléfono y el último lo hace Matilde por ti.



Quién hace qué en el paso 3



Si lo que Matilde propone no está en el catálogo, o hay varios artículos que encajan, la línea no sale como resuelta: sale marcada para que elijas tú (capítulo 5).

En el paso 6 hay dos caminos



Cuál de los dos sigue tu empresa depende de si tiene su ERP conectado a Matilde. Los detalles están en el capítulo 10.

Nunca se envía solo

Hasta que no tocas "Confirmar pedido", o lo dices en voz alta cuando Matilde te lo pregunta, el pedido no se crea en el ERP ni va al fichero de la oficina.

Cómo se entra

No hay registro abierto: el acceso te lo da tu empresa.

- 1 Instala la app o abre la web.** Busca "Matilde" en la App Store o en Google Play, o entra en oyematilde.com desde el navegador.
- 2 Entra con lo que te dé tu empresa,** de una de estas dos formas:
 - **Con contraseña.** Te la da tu responsable. No se elige ni se cambia. Puede tener fecha de caducidad, y cuando vence te dan otra.
 - **Con tu correo.** Escribes tu correo y te llega un código de un solo uso, que dura 15 minutos. En la web, el correo trae también un enlace que te deja dentro.
- 3 Lee "Antes de empezar".** La primera vez, la app te explica qué se envía al proveedor de inteligencia artificial y te pide permiso para usarlo. Lo puedes retirar cuando quieras en Menú, Privacidad.
- 4 Da permiso al micrófono.** La primera vez que dictes, el teléfono te pedirá permiso para el micrófono y el reconocimiento de voz. Sin él puedes escribir el pedido.



Para entrar con contraseña, la escribes **1** y tocas "Entrar" **2**.



En Inicio están Mis pedidos **1**, Catálogo **2**, Clientes **3** y Nuevo pedido **4**. El Menú **5** lleva a Voz, Privacidad, Ayuda y Cerrar sesión.

Cómo dictar bien

Habla como lo harías con la oficina por teléfono. No hace falta ningún orden especial ni palabras clave, pero estas costumbres ayudan.

Empieza por el cliente. Di su nombre al principio, "para Embalajes Ribera...". Si encaja con varios, Matilde te pregunta cuál. Si no lo dices, te pide que lo busques.

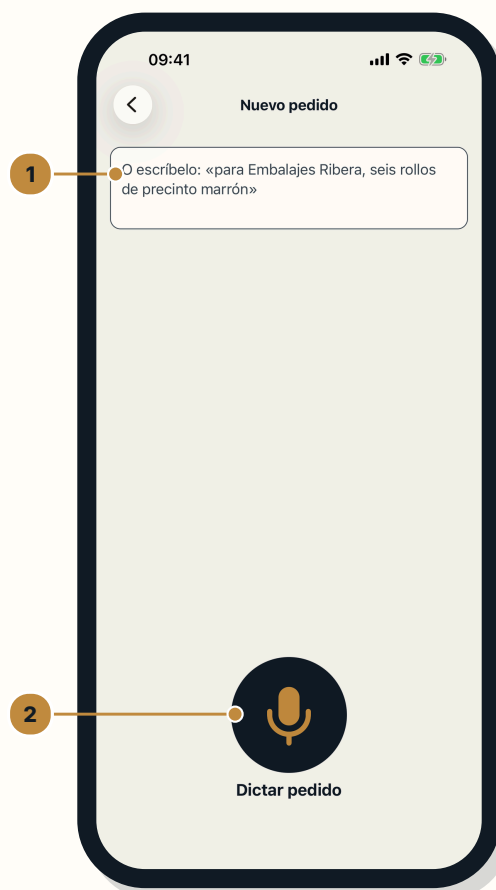
Di la cantidad, la unidad y el artículo. Ve línea a línea, como se lo dirías a la oficina.

Di lo que lo distingue. La medida, el color o el grosor. "Cajas de canal doble de 400 por 300 por 200" encaja con un solo artículo de la demo, y con "cajas grandes" tendrás que elegir entre varias.

Las notas de entrega también se dictan. Si dices que es urgente, el día de entrega o que va sin factura, sale como una ficha encima de las líneas y viaja con el pedido. El aspa la quita, y con "Añadir nota" escribes otra.

Puedes repetir el último. Con el cliente elegido, toca "Repetir el último" o di "repite el último", y vuelve el último pedido que le hiciste en Matilde con los precios de hoy.

Escribir también vale. En la caja de texto **1** puedes escribir el pedido en vez de dictarlo **2**, y luego tocar "Preparar pedido".



1 La caja para escribir. **2** El micrófono para dictar.

Para probar

Estos ejemplos usan los clientes y los artículos de la demo. En tu empresa saldrán los tuyos.

Dices	Sale
"Para Embalajes Ribera, seis rollos de precinto acrílico marrón de 48 por 66 y dos bobinas de film manual transparente de 500 de 23 micras."	Salen dos líneas resueltas, con su código y su precio.
"Para Mudanzas Valdesierra, cincuenta cajas de canal doble de 400 por 300 por 200. Es urgente."	Sale una línea y encima la nota de urgente. Si la unidad dicha no es la de venta, la línea sale por decidir.
"Cinco de precinto."	Hay muchos precintos, así que la línea sale por decidir y te enseña las opciones.

Revisar y corregir

En Nuevo pedido, las líneas que necesitan algo de ti salen primero y abiertas. Las resueltas van debajo. El color te dice qué hacer con cada una.

Qué significan los colores

6 rollos **Precinto acrílico marrón 48 mm x 66 m** 7,20 €

Resuelta. Lleva la cantidad, el artículo y el importe. Tócala si quieres cambiar algo.

5 · "precinto" **POR DECIDIR**
¿Cuál de estas?

Por decidir. Sale en ámbar cuando Matilde duda entre varios artículos. Toca el bueno y Matilde abre la siguiente duda.

2 · "referencia ZZ-99999" **NO ESTÁ**
No encuentro esto en el catálogo.

No está. Sale en rojo cuando no lo encuentra en el catálogo. Busca otro artículo, déjala para la oficina o quítala.

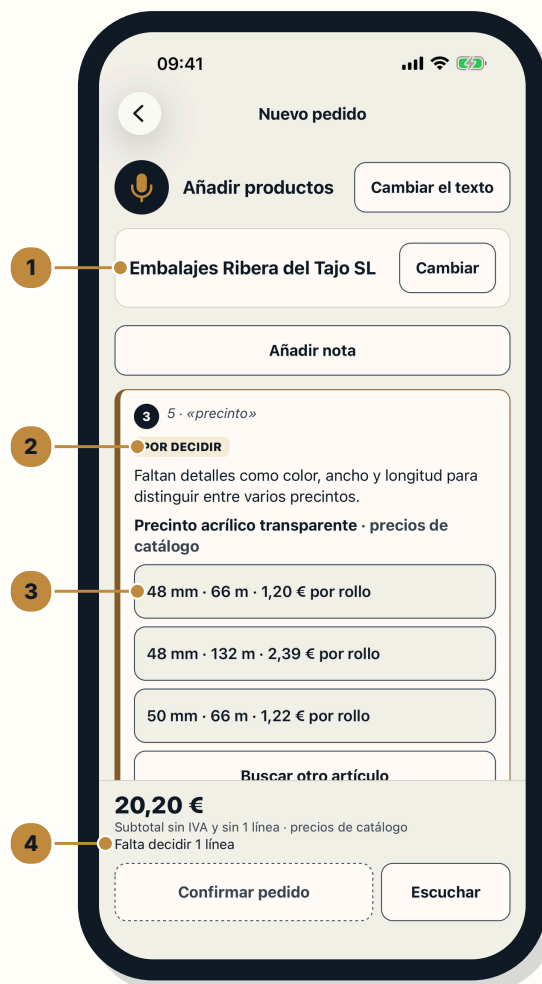
10 cajas **Caja de cartón americana canal doble** 11,20 €
400 x 300 x 200 mm
Solo hay 4 en almacén

Aviso de almacén. Con Business Central o SAP conectado, y si el ERP da el dato, bajo cada línea resuelta sale lo que hay en almacén. Sale en ámbar si pides más de lo que hay. No impide confirmar.

3 rollos **"cinta azul de las anchas"** para la oficina

Para la oficina. La línea va sin código y la oficina elige el artículo. El pedido se puede confirmar con ella.

Mientras falte el cliente o quede una línea por decidir, "Confirmar pedido" no se enciende, y al lado se dice qué falta.



- 1 El cliente. "Cambiar" sirve para elegir otro.
- 2 Una línea por decidir y su motivo.
- 3 Las opciones del catálogo y su precio.
- 4 Lo que falta para poder confirmar.

Cómo se corrige

Una línea resuelta. Tócala para abrirla. Con "-" y "+" cambias la cantidad, y debajo puedes cambiar el artículo o quitar la línea.

Una línea por decidir. Toca la opción buena ❶. Si no está, "Buscar otro artículo" ❷. "Dejar para la oficina" ❸ la manda sin código, y "Quitar línea" ❹ la borra.

Si quitas una por error. Al quitar una línea sale "Deshacer", que la devuelve.

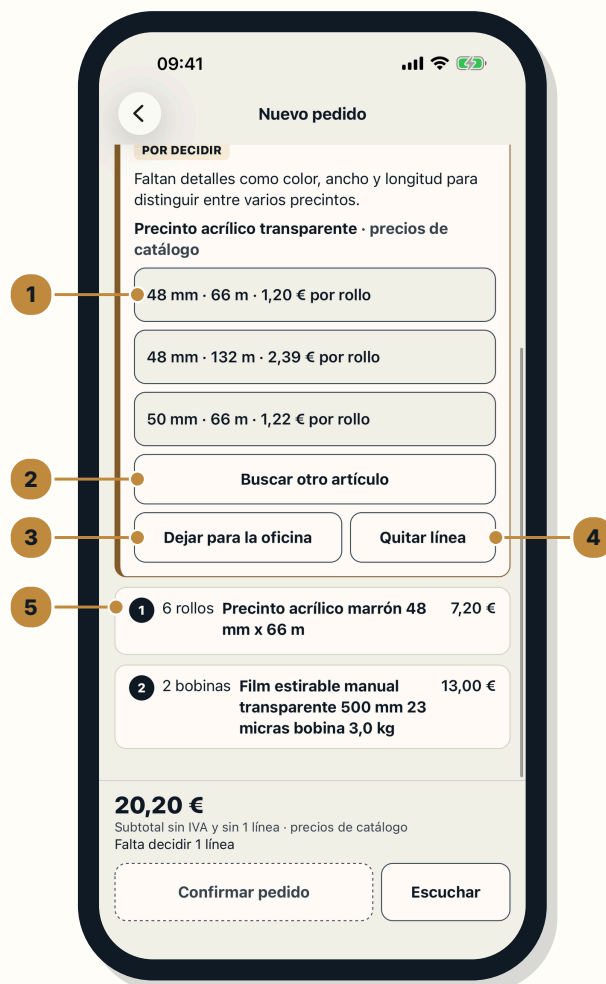
Para añadir más. "Añadir productos" abre el micrófono otra vez y suma lo nuevo al pedido.

Para cambiar de cliente. Toca "Cambiar", junto a su nombre, y elige otro. Los precios pasan a ser los suyos.

Cambiar lo que dijiste. "Cambiar el texto" vuelve a abrir lo que dictaste o escribiste para que lo corrijas y prepares el pedido otra vez.

Por qué una línea sale por decidir

Porque hay más de un artículo que encaja con lo dicho, porque la unidad que dijiste no es la de venta de ese artículo, o porque falta un dato que los distingue, como la medida. Matilde te dice el motivo encima de las opciones.



Arriba están las opciones de una línea por decidir. Debajo ❺ van las resueltas con su código y su importe.

Confirmar el pedido

Cuando todas las líneas están resueltas, el botón se enciende. Antes de tocarlo puedes escuchar el pedido entero.

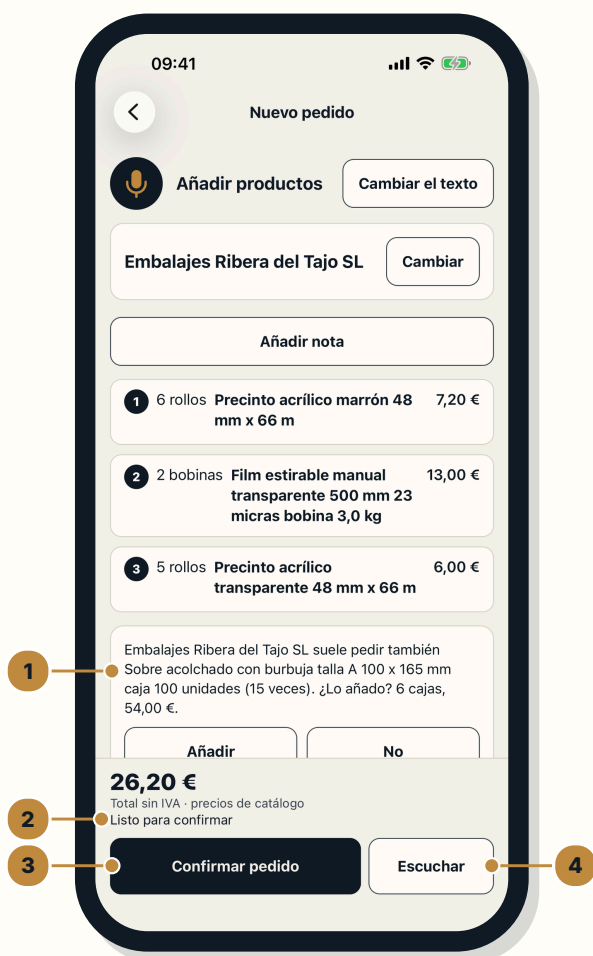
1 La sugerencia. Si el cliente suele pedir algo que no está en el pedido, Matilde lo propone en una tarjeta antes de confirmar. "Añadir" lo pone en el pedido y "No" lo descarta. Sale una sola por pedido.

2 Listo para confirmar. Aquí ves el total sin IVA, calculado con los precios que ha puesto el sistema.

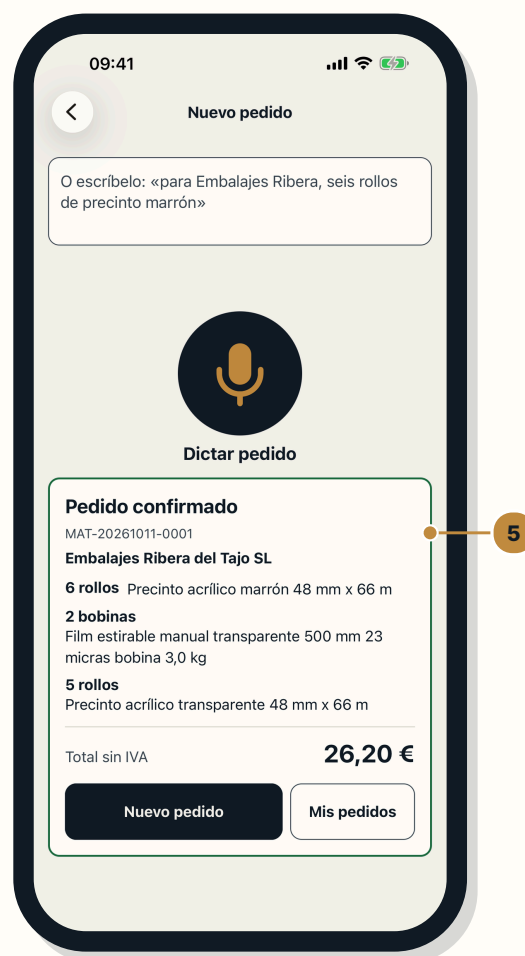
3 Confirmar pedido. Crea el pedido en el ERP de tu empresa, o lo deja en el fichero de la oficina si no hay ERP conectado. Sale con su referencia **5**.

4 Escuchar. Matilde te lee el pedido entero y al final te pregunta si lo envía: di "confirma el pedido". Con VoiceOver encendido, se confirma con el botón. La voz y la velocidad se cambian en Menú, Voz.

Ofertas. Si tu empresa usa Business Central, "Guardar como oferta" la manda a Business Central sin que cuente como pedido. Desde la ficha del cliente, "Pasar a pedido" la convierte sin volver a dictarla.



Con todo resuelto, la sugerencia sale debajo.



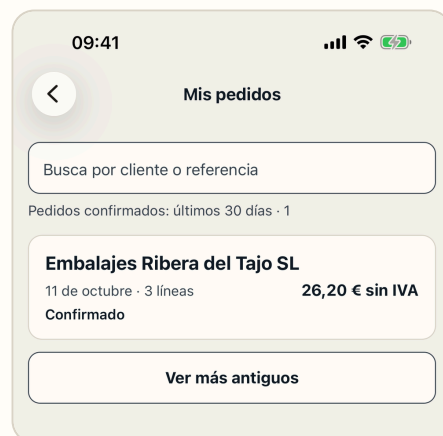
Así queda el pedido al confirmarlo.

Ver tus pedidos y tus clientes

Lo que ya has confirmado se queda a mano, y lo que suele pedir cada cliente también.

Mis pedidos. Ahí están los que has confirmado en los últimos 30 días, los más recientes arriba, con un buscador por cliente o referencia. "Ver más antiguos" trae los anteriores. Con Business Central o SAP conectado, cada uno dice además si ya ha entrado, si está pendiente o si lo revisa la oficina.

Repetir el último. Con el cliente elegido y sin pedido en pantalla, "Repetir el último" trae el último pedido que le hiciste en Matilde, con los precios de hoy. Lo que ya no cuadra con el catálogo queda por revisar, lo que dictes después se añade, y nunca se confirma solo.



Clientes. Ahí está tu cartera y puedes buscar en ella. En cada cliente ves sus artículos más pedidos, cuántas veces y la fecha del último pedido.

Documentos del cliente. Si tu empresa usa Business Central, en Clientes "ver sus documentos" enseña sus últimos pedidos, ofertas y facturas, que lee de Business Central en ese momento. Si Business Central genera el PDF, se descarga desde ahí. Si tu empresa lo tiene activado, también puedes enviarlos al correo del cliente.

Preguntar a Matilde

Además de pedidos, Matilde contesta preguntas sobre tu catálogo y tus clientes. Si no tiene el dato, te lo dice.

Dónde. En Catálogo, escribes o dictas la pregunta y tocas "Preguntar a Matilde". Las preguntas sobre los precios, las condiciones o lo que suele pedir un cliente se hacen en Nuevo pedido con ese cliente elegido, porque en Catálogo no hay cliente. El pedido sigue como estaba.

Qué sabe. Referencias y unidades de venta, cuánto le cuesta algo a un cliente, qué suele pedir y sus condiciones, como la forma de pago o el pedido mínimo. Sin cliente elegido, el precio es el de tarifa.

De dónde salen los datos. Los artículos y su precio general se copian cada noche del ERP de tu empresa, si está conectado. Los precios de cada cliente, sus condiciones y lo que suele pedir salen de las tablas de tu empresa cargadas en Matilde. Bajo la respuesta ¹ sale la fuente ², por ejemplo "Ficha de referencia FIL-0003".

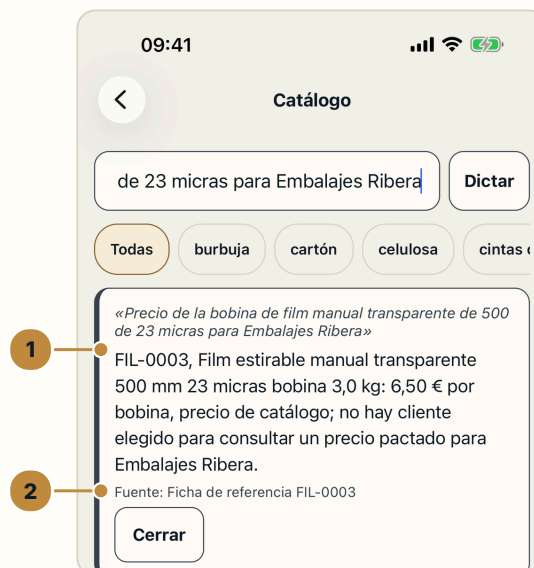
Existencias y facturas. No se preguntan aquí. Las existencias salen bajo las líneas resueltas y se piden al ERP al preparar el pedido. Las facturas se leen del ERP al abrirlas en Clientes, y con SAP solo en la web.

Qué no hace. No busca en internet ni habla de nada que no sea tu catálogo, tus clientes y tus pedidos. Si le preguntas otra cosa, te dice que no lo sabe.

Para probar

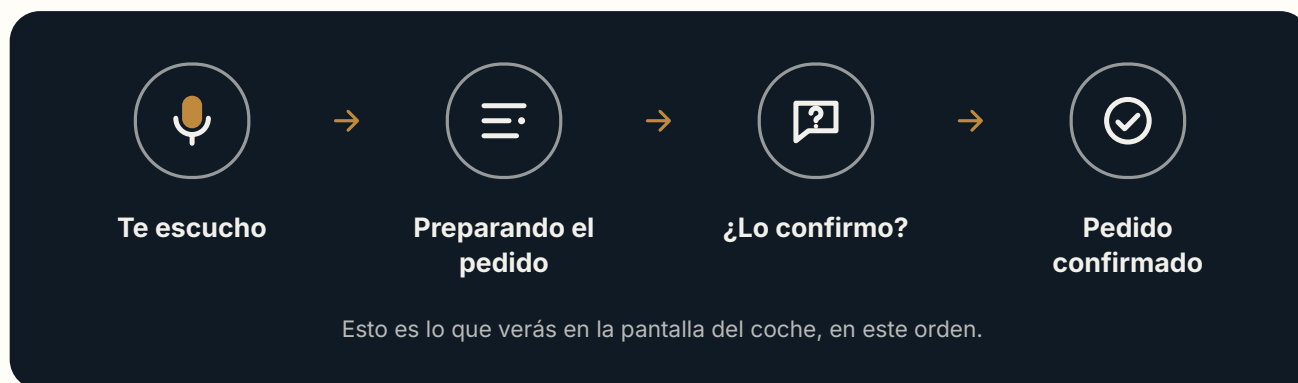
Son preguntas sobre los datos de la demo, hechas en Nuevo pedido con Embalajes Ribera del Tajo elegido. En tu empresa contesta con los tuyos.

Preguntas	Contesta
"¿Qué condiciones de pago tiene Embalajes Ribera del Tajo?"	30 días fecha factura.
"¿Qué compra normalmente Embalajes Ribera del Tajo?"	Sobre todo sobres acolchados de la talla A (15 veces) y film de 500 de 20 micras (13 veces).
"¿Cuánto cuesta la bobina de film manual transparente de 500 de 23 micras?"	6,50 € la bobina, sin IVA.
"¿Cuándo me llega el pedido?"	"Eso no lo sé yo, lo sabe la oficina. Yo llevo el pedido y el catálogo."



Dictar desde el coche

Con el iPhone conectado a CarPlay, puedes dictar el pedido en la pantalla del coche. Va en la app de iPhone de la App Store. Es una primera versión que está en pruebas, y en Android no hay.



- 1 Antes del primer viaje.** Entra en Matilde desde el iPhone y dale permiso al micrófono, porque desde el coche no se puede. Hace falta iOS 26.4 o posterior.
- 2 Dictar.** Con el iPhone conectado, abre Matilde en la pantalla del coche y di el pedido. Cuando te callas un momento, entiende que has terminado.
- 3 Confirmar.** Matilde te lee el pedido. Para enviarlo, di "confirma el pedido" o toca Confirmar.

Lo que queda para luego

Si falta el cliente o queda alguna línea por decidir, Matilde lo deja guardado en el teléfono para que lo revises al parar.

En el coche solo se dictan pedidos

Desde el coche no se hacen preguntas, y si dices una nota de entrega no se guarda. Para eso, usa el teléfono.

Dónde queda el pedido

Con el ERP conectado, Matilde crea el pedido en él y la oficina se ocupa de las excepciones. Sin ERP, el pedido va al fichero del día de la oficina.

Con el ERP conectado

Al confirmar, Matilde crea el pedido de venta en Business Central o en SAP S/4HANA Cloud con la referencia de Matilde, los artículos y las cantidades. Las líneas que dejaste para la oficina llegan como texto y las completa ella. Con Business Central, las notas de entrega van con el pedido como comentarios.

SAP pone el precio final. En la web, el botón "Comprobar precios en SAP" enseña el precio neto, la disponibilidad y el crédito del cliente antes de confirmar. Si SAP no contesta, el botón dice "Confirmar a precio de tarifa" y se puede confirmar igual. En la app, el importe es el de la tarifa cargada en Matilde, y el precio final lo pone SAP al recibir el pedido.

Si el ERP no contesta. El pedido queda guardado y Matilde lo reintenta sola en las horas siguientes. Si el ERP lo rechaza, o sigue sin respuesta clara tras varios intentos, lo revisa la oficina. Si lo que falla es la conexión con el ERP, el pedido espera sin gastar intentos. En Mis pedidos se ve si ya ha entrado, si está pendiente o si lo revisa la oficina (capítulo 13).

Sin ERP conectado

La oficina recibe los pedidos en el fichero del día. Tras confirmar, la web enseña tres enlaces:

- "Ver el PDF de este pedido" **1** abre la hoja de ese pedido.
- "PDF del día" **2** junta los pedidos de hoy.
- "Descargar el CSV del día" **3** baja un fichero con una fila por línea para pasarlo al sistema de la oficina.

Cada comercial ve solo los suyos, y quien administra el equipo ve los de todos. Por ahora estos ficheros se descargan desde la web.

Qué lleva el CSV

Referencia, fecha, código y nombre del cliente, número de línea, código del artículo, descripción, cantidad, unidad, precio unitario, total de la línea y observaciones, donde van las notas de entrega. Si tu organización trabaja con varias empresas, al final va la columna "empresa".



El pedido confirmado en la web.

Matilde · Hoja de pedido

Pedido MAT-20261011-0001

Referencia	MAT-20261011-0001
Fecha	11/10/2026
Cliente	C0001 · Embalajes Ribera del Tajo SL
Comercial	com-001
Canal	texto (escrito)
Confirmado	11/10/2026 a las 11:49 (hora de Madrid)

N.º	Código	Descripción	Cantidad	Unidad	Precio ud.	Total línea
1	PRE-0005	Precinto acrílico marrón 48 mm x 66 m	6	ROLLO	1,20 EUR	7,20 EUR
2	FIL-0003	Film estirable manual transparente 500 mm 23 micras bobina 3,0 kg	2	BOBINA	6,50 EUR	13,00 EUR
3	PRE-0001	Precinto acrílico transparente 48 mm x 66 m	5	ROLLO	1,20 EUR	6,00 EUR

Total del pedido: 26,20 EUR

La hoja de pedido en PDF lleva la referencia, la fecha, el cliente, el comercial y, por cada línea, código, descripción, cantidad, unidad, precio y total.

Usar Matilde en el navegador

En la web el pedido se toma como en la app, salvo que se confirma siempre con el botón. Además, en la web se descargan los ficheros del día, quien administra tiene la pantalla Equipo y, con SAP, se ve el precio neto antes de confirmar (capítulo 10).


Matilde

[Pedido](#) · [Mis pedidos](#) · [Catálogo](#) · [Clientes](#) · [Guía](#)

Mis pedidos

Los que has confirmado en los últimos 30 días, los más recientes arriba.

2 de 2

MAT-20261011-0002 Mudanzas Valdesierra SL 11 de octubre · 2 líneas Confirmado	68,00 € sin IVA
MAT-20261011-0001 Embalajes Ribera del Tajo SL 11 de octubre · 3 líneas Confirmado	26,20 € sin IVA

Mis pedidos en el navegador del ordenador.

Pantallas. Arriba están Pedido, Mis pedidos, Catálogo, Clientes y Guía. La Guía explica lo que se puede hacer y propone ejemplos sacados de tu propio catálogo. "Probar" rellena la pantalla del pedido sin enviar nada.

Dictar en el navegador. Funciona en Chrome, Edge y Safari, en el móvil y en el ordenador. Donde el navegador no dicta, se escribe y se toca "Preparar pedido".

Voz. Matilde lee en voz alta el resumen del pedido, el pedido confirmado y las respuestas, con la voz del propio dispositivo. El botón "Voz" de arriba la apaga y la enciende.

Salir. El botón "Salir" cierra la sesión en ese navegador.

Equipo. Quien administra la cuenta de su empresa ve la pantalla Equipo. Da de alta a cada persona con su nombre y su correo, y esa persona entra cuando quiera pidiendo su enlace. "Dar de baja" le cierra la entrada en ese momento, en la web y en el móvil. "Hacer administrador" y "Quitar administrador" cambian quién ve esta pantalla, y siempre queda al menos uno.

Privacidad y seguridad

La política completa está en oyematilde.com/privacidad.



La contraseña no se guarda tal cual

De la contraseña se guarda un resumen, no la contraseña. Ni ella ni el audio se envían al proveedor de inteligencia artificial.



No se graba el audio

La voz la convierte en texto el reconocimiento de voz de tu teléfono o tu navegador, el de Apple o el de Google, que puede procesarla en sus servidores. A Matilde solo llega el texto.



Qué se envía y a quién

El texto que dictas va a OpenAI para interpretarlo, con los artículos del catálogo que se parecen a lo dicho y el nombre y el código del cliente. Para detectar las notas de entrega va también a TypeSafe AI, que no lo usa para entrenar sus modelos.



Solo ves los datos de tu empresa

Entras con el acceso que te da tu empresa y ves solo sus datos. Si tu empresa anula tu acceso, tus sesiones se cierran en la siguiente petición, en la web y en la app.



Cuánto se guarda

El texto de lo que dictas se guarda 30 días para medir y mejorar el acierto, y después se borra solo. Los pedidos confirmados se guardan mientras tu empresa los necesite.



Los datos de uso se miden si aceptas

Por ejemplo, cuántas líneas tiene un pedido, cuánto tarda o qué falla. Nunca se mide lo que dictas ni los datos de tus clientes. Se aceptan o se rechazan en Menú, Privacidad, o en la Guía de la web.

No vendemos datos ni los usamos para publicidad. Tus derechos (ver, corregir, borrar o llevarte tus datos) se piden a tu empresa o a contacto@oyematilde.com.

Si algo falla

No te oye. Mira en los ajustes del teléfono que Matilde tiene permiso para el micrófono y el reconocimiento de voz. En la web, mira el permiso del navegador. Mientras tanto, puedes escribir el pedido.

Sin cobertura. En la app, si al preparar el pedido no hay red y sale el aviso "He guardado el dictado en el teléfono", se queda guardado durante 24 horas, hasta cinco dictados. Cuando vuelva la red, en Nuevo pedido, toca "Reenviar" y revisalo antes de confirmar.

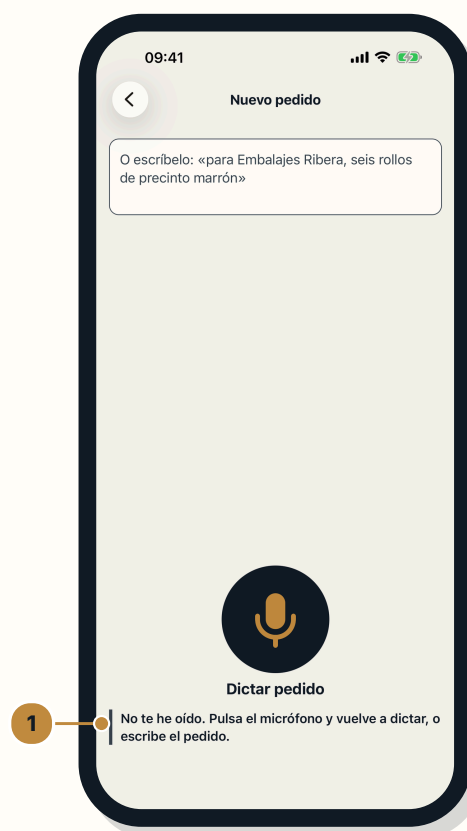
Aviso de versión nueva. Si en Inicio sale "Hay una versión nueva. Toca para aplicarla", tócalo y la app se recarga. Solo sale cuando no tienes nada a medias.

Una función que no ves. Las funciones nuevas llegan al actualizar Matilde en la App Store o en Google Play. Otras dependen de que tu empresa tenga su ERP conectado.

La sesión ha caducado. Vuelve a entrar con tu contraseña. Si no la acepta, ha vencido o la han anulado, y tu responsable te da una nueva. Si entras con tu correo, pide otro código.

Un pedido que no entra. En Mis pedidos se ve si está pendiente o si lo revisa la oficina. No lo dictes otra vez, avisa a la oficina.

Has perdido el teléfono. Avisa a tu empresa para que anule tu acceso. Eso cierra la sesión en ese teléfono.



1 Cuando no oye nada, Matilde lo dice y te propone volver a dictar o escribir.

A quién avisar



Tu empresa

Para la contraseña, el acceso, el catálogo, los precios o tus clientes, habla con tu responsable.



El soporte de Matilde

Si la app o la web fallan, escribe a contacto@oyematilde.com con tu nombre, tu empresa y qué ha pasado. Contestamos en días laborables. La página de soporte es oyematilde.com/soporte.