



ОТДЕЛ ДОСТАВОК

Документы и инструкции

Руководство пользователя личного кабинета lk.dostavok.ru

Данная инструкция предназначена для пользователя личного кабинета курьерской службы «Отдел Доставок». Если после прочтения данной документации остались вопросы, Вы можете задать их менеджеру или на общий адрес otdel@dostavok.ru

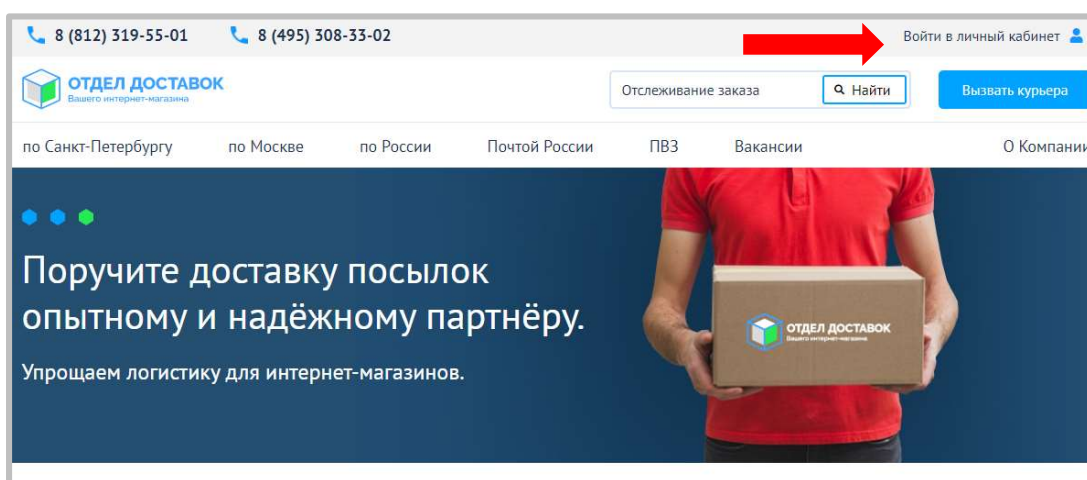
Взаимодействовать с курьерской службой возможно как через личный кабинет, так и по средствам API-интеграции. Для получения консультации по возможности интеграции с вашей системой, обратитесь к менеджеру курьерской службы.

Ниже дано подробное описание функций личного кабинета.

Доступ к личному кабинету

Для начала работы:

- Получите Логин и Пароль у менеджера «Отдел Доставок»
- Нажмите «Войти в личный кабинет» в правой верхней части сайта «Отдел Доставок» <https://dostavok.ru/>



- Заполните поля и нажмите кнопку «Войти» - произойдет переадресация в систему:

Вход

Логин *

Необходимо заполнить «Логин».

Пароль *

Необходимо заполнить «Пароль».

Войти

Описание сервиса

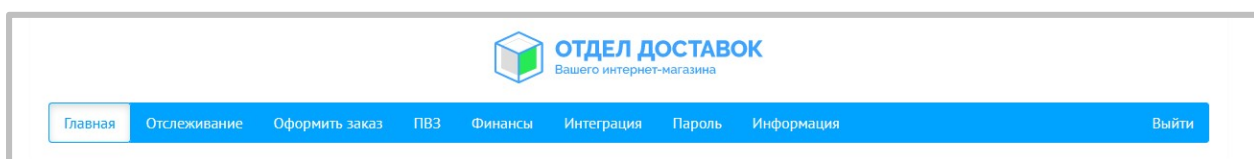
Личный кабинет – это онлайн-сервис для пользователя курьерской службы, позволяющий:

- Вызвать курьера на забор партии Заказов из интернет-магазина,
- Передать информацию о Заказе в курьерскую службу:
 - Способом «Создать заказ»,
 - Способом «Загрузить из excel»,
- Распечатать этикетки на Заказы (Принтер А4 / Принтер этикеток),
- Распечатать «Акт передачи Заказов в курьерскую службу»,
- Отслеживать состояние заказов, получать дополнительную информацию.
- Отслеживать статусы заказов, Выгружать статусы в excel.

А также содержит:

- Справочник действующих пунктов выдачи
- Список финансовых отчетов
- Информацию по интеграции для разработчиков интернет-магазина

Общий вид главного меню личного кабинета:



Оформить о Заказ в курьерскую службу возможно одним из способов:

- **Способ «Создать заказ»** удобен для эпизодических отправок.
- **Способ «Загрузить из excel»** незаменим при массовых отправках, так как позволяет существенно упростить процесс, а также избежать ошибок.*

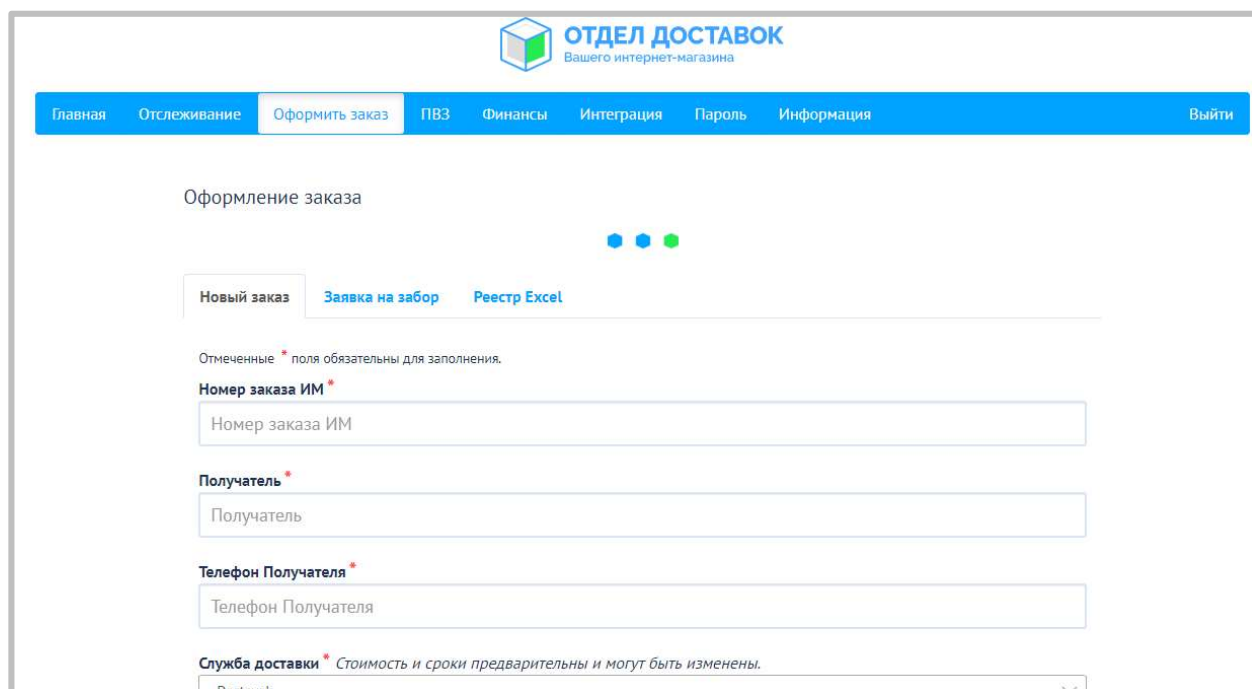
* на стороне интернет-магазина необходимо настроить выгрузку заказов в excel по шаблону. Шаблон можно скачать в Личном кабинете в разделе «Оформить заказ» - «Реестр Excel»

- **Способ «Передать по интеграции»** наиболее удобен, так как не требует от пользователя дополнительных действий. Для консультации по возможности интеграции с вашей системой, обратитесь к менеджеру курьерской службы.

1. Оформление заказа. Способ «Создать заказ»

На вкладке «Оформить заказ» перейдите в подраздел «Новый заказ», заполните необходимые поля и нажмите кнопку «Отправить». Будет создан заказ, который спустя несколько минут будет отображен в разделе «Отслеживание».

Общий вид раздела:



The screenshot shows the 'Оформить заказ' (Place Order) page. At the top, there is a navigation bar with the following items: Главная, Отслеживание, **Оформить заказ**, ПВЗ, Финансы, Интеграция, Пароль, Информация, and Выйти. The main heading is 'Оформление заказа'. Below it, there are three tabs: 'Новый заказ' (selected), 'Заявка на забор', and 'Реестр Excel'. A note states: 'Отмеченные * поля обязательны для заполнения.' The form contains the following fields: 'Номер заказа ИМ' (required), 'Получатель' (required), 'Телефон Получателя' (required), and 'Служба доставки' (required). A note for the last field says: 'Стоимость и сроки предварительны и могут быть изменены.'

Описание и правила заполнения полей:

1. Номер заказа – номер, присваиваемый заказу интернет-магазином. Должен быть уникальным. Возможен ввод цифр и латинских букв. В номере заказа не допустима кириллица, а также любые знаки препинания и символы кроме знака «-»

2. Получатель – Фамилия, Имя получателя

3. Телефон получателя – Номер телефона получателя

4. Служба доставки – выбор курьерской службы-исполнителя, с помощью которой будет осуществлена доставка и вручение заказа клиенту.

- Dostavok - доставка и самовывоз курьерской службой «Отдел Доставок»
- Pochta – отправка заказа клиенту по РФ через ФГУП «Почта России»
- Vohberry – отправка заказа клиенту по РФ через службу vohberry.ru
- CDEK– отправка заказа клиенту по РФ через службу cdek.ru

Служба доставки * <i>Стоимость и сроки предварительны и могут быть изменены.</i>		
Срочность	Стоимость	Срок
Dostavok		
Pochta		
Vohberry		
CDEK		

5. Город Получателя - город Получателя.

6. Индекс Получателя - индекс Получателя (обязателен для Pochta, а также для курьерской доставки по службам Vohberry и CDEK)

7. Доставка или самовывоз – выбор между услугами курьерской доставки или выдачи на пункте самовывоза.

- При службе Pochta выбирайте «Курьерская доставка-по адресу»
- При выборе служб Dostavok, Vohberry и CDEK выбирайте «Курьерская доставка-по адресу» или желаемый пункт выдачи из списка для заданного города
- При выборе пункта выдачи обращайтесь внимание на корректный выбор курьерской службы-исполнителя (пункт 4)

- Важно помнить что один физический пункт выдачи может обслуживать одновременно несколько служб доставки - необходимо выбрать из списка правильный для вас.


8. Адрес получателя – необходимо ввести адрес курьерской доставки (заполняется в случае если в разделе 7 указано «Курьерская доставка-по адресу»)

9. Примечание к адресу - необходимая доп.информация для курьера (не обязательно к заполнению). Например «3 подъезд, выезд под шлагбаум», «8 этаж, каб.801», «Заказ передать консьержу» (заполняется в случае если в разделе 7 указано «Курьерская доставка-по адресу»)

10. Дата – планируемая дата доставки, в которую необходимо доставить заказ клиенту. *

11. Время – планируемый временной интервал доставки, в который необходимо доставить заказ клиенту.*

*Функция доставки в указанную дату и в указанный временной интервал доступна только для службы «Dostavok» для Курьерской доставки по адресу. Установка даты и времени возможны также и для других служб, а также и для ПВЗ но в таких случаях игнорируется системой.

12. Добавить товары к заказу - При нажатии кнопки  откроется окно редактирования товарных вложений, куда необходимо внести данные о товарах, входящих в состав заказа, а также позицию «доставка»:

Добавление/редактирование товара

Артикул
Артикул

Название товара
Название товара

Количество
1

Масса единицы товара, кг
0

Цена единицы товара
0

Ставка НДС
20

Штрихкод
Штрихкод

Длина, см
Длина

Ширина, см
Ширина

Высота, см
Высота

Код «Честный ЗНАК»
Код «Честный ЗНАК»

Тип вложения
Товар

Сохранить

Закрыть

- Артикул – Не заполняется
- Название товара – Наименование товара или позиция «Доставка»
- Количество – количество товаров
- Масса единицы товара – в килограммах.
- Цена единицы товара - Если заказ предоплачен, необходимо указать «0»
- Ставка НДС – Не заполняется, либо равна 0
- Штрихкод – Не заполняется
- Длина, Ширина, Высота – Не заполняется
- Код «Честный ЗНАК» – заполняется только в случае необходимости фискализации службой доставки кода «Честного знака». Установка кода «Честный ЗНАК» доступна только для службы «Dostavok»
 - Тип вложения – Установите Товар или Доставка. Если доставка для покупателя бесплатна необходимо к добавленной позиции «Доставка» установить сумму 0.

После заполнения полей, список товаров необходимо сохранить. При этом:

Все произведения количества товара на Массу товара автоматически просуммируются в «Массу заказа»

Все произведения количества товара на Цену товара автоматически просуммируются в «Сумму наложенного платежа»

13. Сумма наложенного платежа – сумма которую необходимо принять с получателя за заказ. (При заполнении списка товаров данное поле заполнится автоматически, но возможно ручное заполнение и установка иного значения)

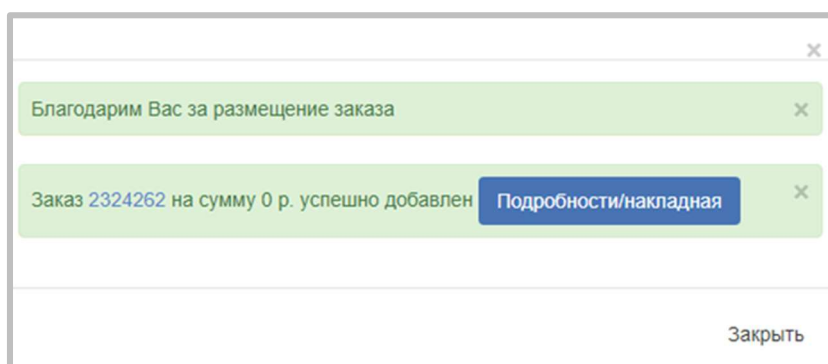
14. Объявленная ценность – необходимо указать оценочную стоимость заказа в рублях. В случае утраты или порчи заказа компенсация выплачивается, согласно сумме, указанной в этом поле. Значение не может быть более 100000. При отправке службой Почта России посылки с наложенным платежом Объявленная ценность не может отличаться от поля «Сумма к получению».

15. Количество мест – количество коробок/пакетов в одном заказе (для службы Почта России множественность недоступна)

16. Вес – суммарный вес заказа в килограммах (При заполнении списка товаров данное поле заполнится автоматически, но возможно ручное заполнение и установка иного значения)

17. Необходимость возврата документов – взведенный флаг определяет необходимость возврата сопроводительной документации к заказу (Торг 12) или возвратных товаров от Клиента. Услуги Возврат и Обмен доступны только для службы «Dostavok»

Когда все поля в заказе оформлены и проверены нажмите кнопку «Отправить». Система уведомит об успешном размещении заказа:



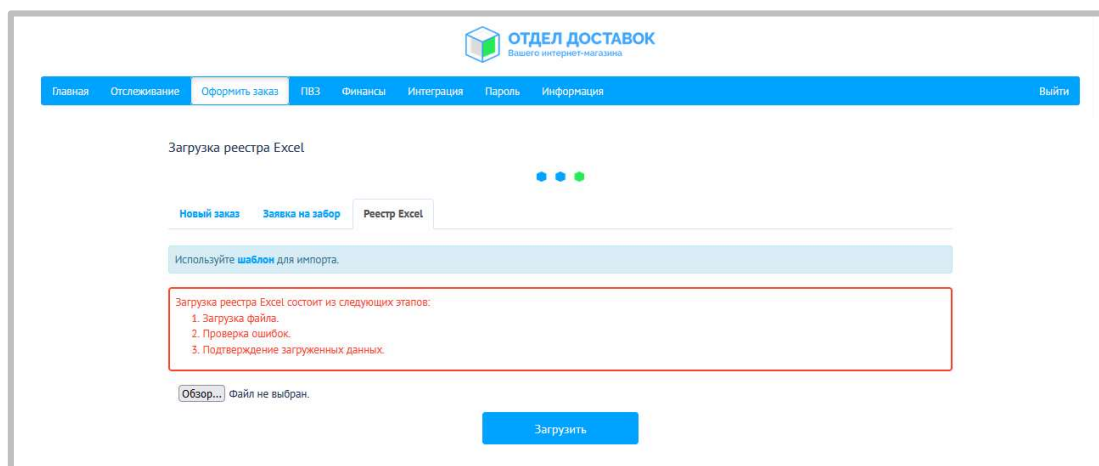
2. Оформление заказа. Способ «Загрузка из реестра Excel»

Данный способ будет удобен для интернет-магазина с массовыми отправками. Позволяет существенно ускорить и упростить процесс, а также избежать ошибок. Для использования данного способа необходимо специалисту на стороне интернет-магазина настроить выгрузку заказов в excel по шаблону, скачать который можно в Личном кабинете <https://dostavok.ru/> в разделе «Реестр Excel».

Файл Выгрузки формируется строго по Правилам оформления заявки, ознакомиться с ними можно по адресу <https://dostavok.ru/official>

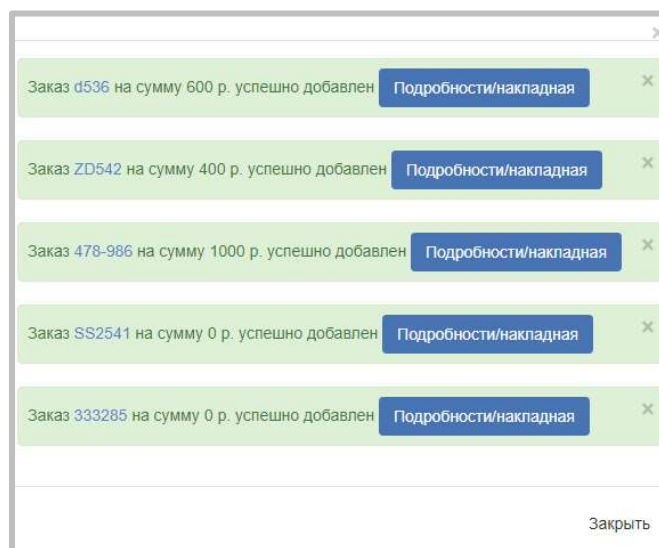
Механизм загрузки Заявки в Личный Кабинет из реестра Excel состоит из двух этапов:

1. Загрузка файла:



2. Отображение загруженной информации на экране, редактирование (при необходимости), а затем или подтверждение или отмена загруженной информации.

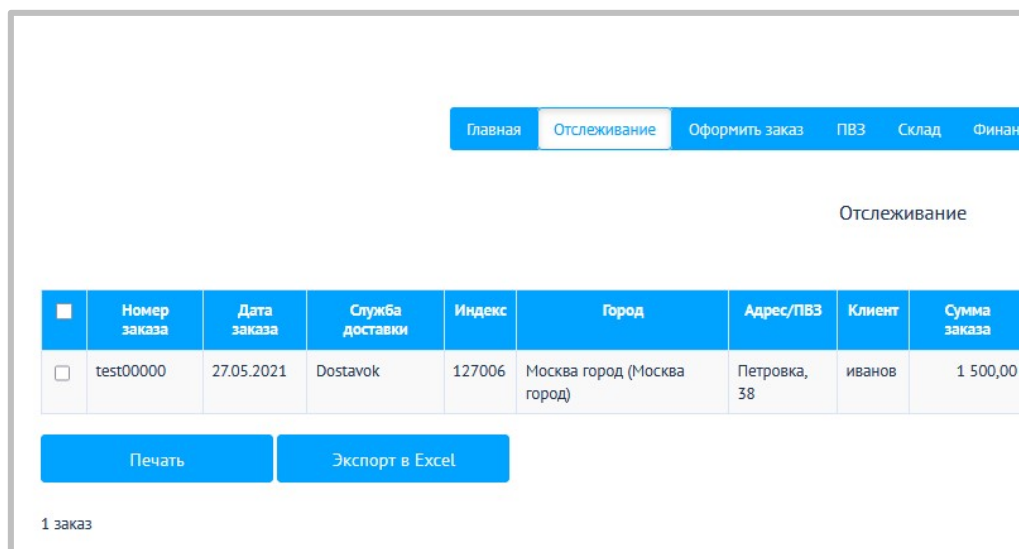
Далее нажмите «Подтвердить», после чего заказы будут загружены в Личный кабинет:



3. Печать документов

После добавления заказов, перейти в вкладку «Отслеживание»

Выделите все новые загруженные заказы:



Для печати этикеток на коробки – нажмите кнопку «Печать», в выпадающем меню нажимаем кнопку «Наклейки A4», если у вас принтер с самоклеящимися этикетками тогда нажимаем кнопку «Наклейки Zebra».

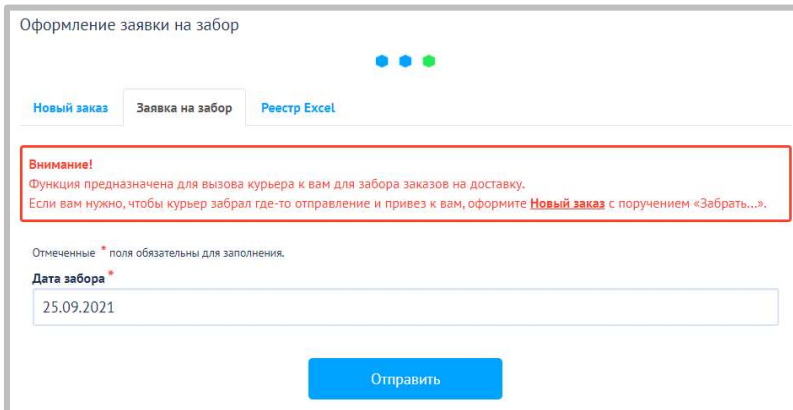
Для печати Актов передачи заказов курьеру – нажмите кнопку «Печать», в выпадающем меню нажимаем кнопку «Акт приема-передачи». Акты печатаются в 2 экземплярах. Акты необходимо заверить подписью и печатью.

4. Вызов курьера на забор заказов

Забор заказов выполняется как по графику, так и по вызову.

Для оформления забора заказов на постоянной основе по графику по дням недели, обратитесь с запросом к менеджеру курьерской службы на общий адрес otdel@dostavok.ru

Оформить заказ на забор заказов можно в личном кабинете. Дата вызова курьера автоматически ставится на следующий день.



Оформление заявки на забор

Новый заказ Заявка на забор Реестр Excel

Внимание!
Функция предназначена для вызова курьера к вам для забора заказов на доставку.
Если вам нужно, чтобы курьер забрал где-то отправление и привез к вам, оформите **Новый заказ** с поручением «Забрать...».

Отмеченные * поля обязательны для заполнения.

Дата забора *
25.09.2021

Отправить

При необходимости вызвать курьера на забор заказов на сегодняшний день, отправьте запрос на общий адрес otdel@dostavok.ru до 13:00 и получите подтверждение, что заявка принята.

5. Важно

! Важно отслеживать статусы заказов в разделе «Отслеживание»

! Важно проконтролировать даты. Если планируется отправка заказов на курьерскую доставку по Санкт-Петербургу или по Москве, дату доставки заказа клиенту необходимо устанавливать следующим днем после даты забора. Например, если забор оформлен на 15.11, то дату доставки заказа необходимо установить 16.11

! Важно ожидать обратной связи от курьерской службы:

- Если курьерская служба не обнаружила заказ на приемке такой заказ получает соответствующий статус «Заказ не получен от Отправителя».
- Все поступившие в курьерскую службу заказы, проходят систему контроля. Если есть ошибки в адресе, то такие заказы получают статус STOP и не отправляются. По таким заказам Вам на почту высылается уведомления/запрос, на которые необходимо отвечать во избежание задержек с отправками.

Теперь вы можете пользоваться личным кабинетом, поздравляем!