



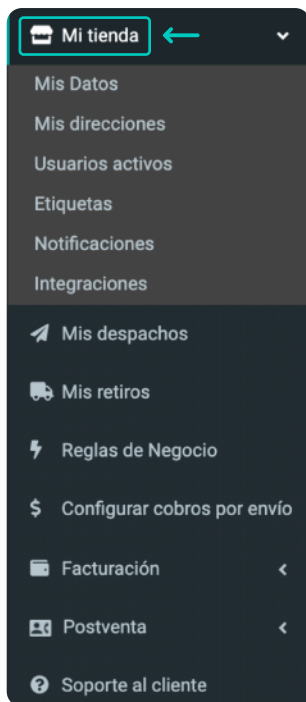
Manual de **uso Sendu**

sendu.cl

¿Quieres disfrutar de la forma más simple de enviar?

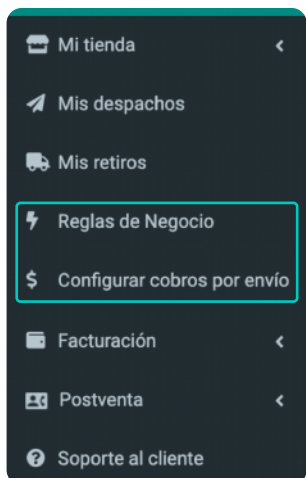
SÓLO SIGUE ESTOS PASOS ↓

1 Antes de crear un envío, configura tu tienda



- Completa **“Mi Tienda > Mis datos”** en el menú izquierdo. Acá podrás poner el logo de tu empresa para las notificaciones por email, y los datos de contacto y facturación. El contacto de facturación es muy importante para mandar la factura y evitar cortes de cuenta por no pago.
- Llena **“Mi Tienda > Mis direcciones”**. Debes agregar la o las direcciones de remitente y dejar marcada “por defecto” la que quieres utilizar para crear tus despachos. Estas direcciones son de donde salen tus despachos físicamente.
- Selecciona **“Mi tienda Etiquetas”** para elegir como quieres que se impriman tus etiquetas (Impresora normal PDF, o impresora térmica).

2 Antes de crear un envío, elige tus couriers



- Ve a **“Reglas de negocio”**, prende o apaga los couriers que quieras utilizar por cada región de destino y determina las prioridades según tu preferencia. Esto lo harás solo una vez, pero debes hacerlo para todas las regiones.
- Anda a **“Configuración de cobros por envío”** y elige que % adicional quieres mostrar en tu tienda (Debes estar integrado con WooCommerce, Shopify, Prestashop, Jumpseller o similar). Recuerda que Sendu te muestra tarifas netas (es decir, sin IVA) en la plataforma, por lo que se recomienda setear 119% o superior, de modo de que le muestre las tarifas con IVA a tu shopper en el checkout.

3 Vamos a crear el primer envío



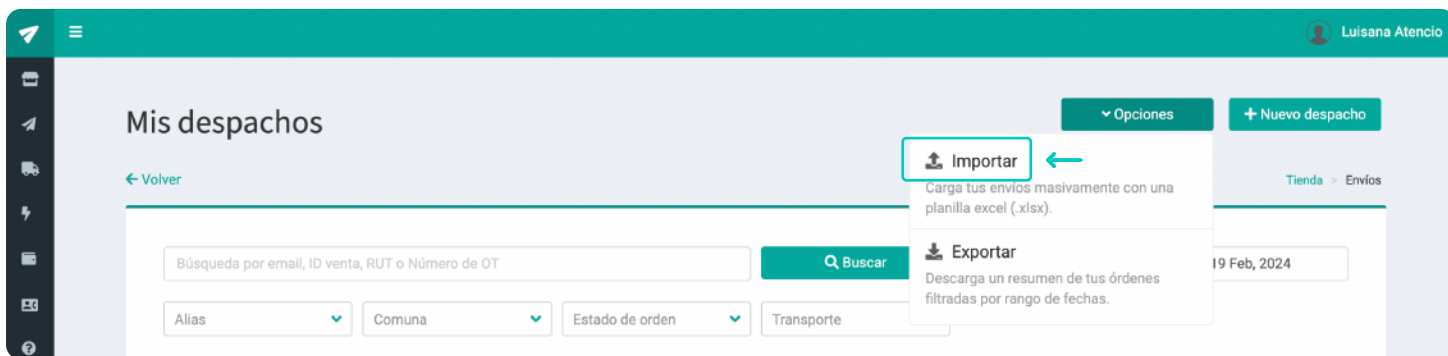
- a. Para crear un despacho, ve a **“Mis despachos”**, luego haz clic en **+ Nuevo despacho** y rellena los campos de tu despacho.

The screenshot shows the 'Mis despachos' page in the Sendu system. The left sidebar is active, with 'Mis despachos' selected. The main content area includes a search bar, a date range selector, and a table with columns for shipment details. A '+ Nuevo despacho' button is visible in the top right corner.

- b. Si bien todos tus envíos están protegidos con la protección propia del transporte, Sendu te ofrece una protección adicional. Si quieres usarla, marca la casilla **“Protección Plus”** y rellena la información del documento que respalda el valor declarado. Te recomendamos leer las **“Reglas de despacho”** para saber más de los montos de cobertura.

The screenshot shows the '¿Se entrega en sucursal?' form in the Sendu system. The form is filled out with shipping details. A red box highlights the 'Agregar Protección Plus' checkbox, which is checked. Below the package dimensions, there are fields for document type and number, and an 'Actualizar' button.

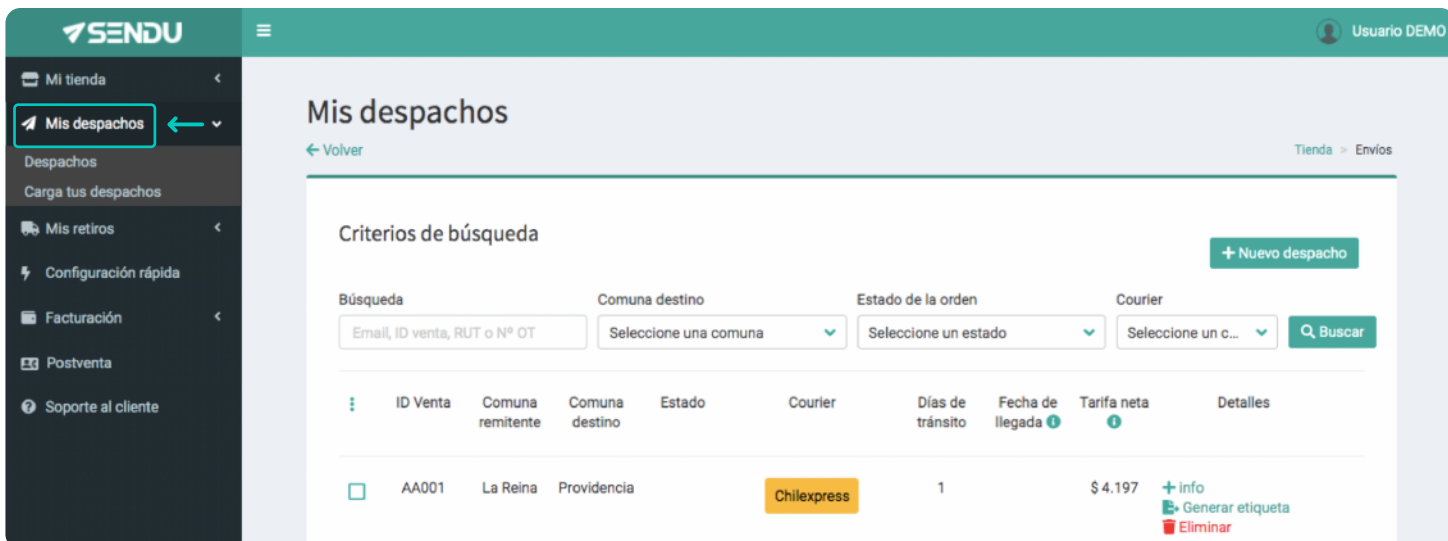
- c. Si quieres, puedes crear varios despachos a la vez utilizando la carga a través de una planilla Excel. Para descargar y cargar esta planilla, ve a **“Mis despachos > Opciones > Importar”**.



Nota: En la “columna A” hay que especificar que el “Alias” o “remitente” debe haberse creado previamente en Sendu (en **“Mi tienda > Mis direcciones”**).

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
	Debe existir previamente en Sendu				ejemplo@ejemplo.com		s/puntos, c/guion	Usar lista desplegable	Usar lista desplegable	¿Lo mandas para retiro en Sucursal? Usa estos campos (No borres estas celdas con "Supr" porque tienen fórmulas)		
	Alias (Remitente)	N° de orden	Categoría de tu producto	Nombre del comprador	E-mail del comprador	Celular del comprador	Rut del comprador	Región destino	Comuna destino	¿Se entrega en sucursal?	Courier	Sucursal
1	Mi casa	1000	Perfume	Juana	juana.sofia@gr	961430603	24272853-k	Metropolitana_d	San Joaquín	No		
2												
3												
4												

Una vez creados los despachos, ya sea de forma manual o masiva, Sendu te asignará el Courier según tu configuración de preferencia. Recuerda siempre que si quieres disponibilizar un Courier, debe estar prendido en la **“configuración de reglas de negocio”**.



d. Si quieres, puedes **cambiar el courier** de forma manual.

ID Venta	Comuna remitente	Comuna destino	Estado	Courier	Días de tránsito	Fecha de llegada	Tarifa neta	Detalles
AA001	La Reina	Providencia		Courier *	1		\$ 4.197	+ info Generar etiqueta Eliminar

e. Una vez listo, **finaliza** cliqueando en el botón **Generar etiqueta**

Mis despachos

Criterios de búsqueda

Búsqueda: Email, ID venta, RUT o N° OT | Comuna destino: Selecciona una comuna | Estado de la orden: Selecciona un estado | Courier: Selecciona un c... | Buscar

ID Venta	Comuna remitente	Comuna destino	Estado	Courier	Días de tránsito	Fecha de llegada	Tarifa neta	Detalles
AA001	La Reina	Providencia		Starken	1		\$ 4.500	+ info Generar etiqueta Eliminar

f. Descarga la etiqueta **Imprimir etiqueta** imprímela y pégala en el paquete. También puedes generar y descargar etiquetas, de forma masiva, en el menú flotante

Mis despachos

Criterios de búsqueda

Búsqueda: Email, ID venta, RUT o N° OT | Comuna destino: Selecciona una comuna | Estado de la orden: Selecciona un estado | Courier: Selecciona un c... | Buscar

ID Venta	Comuna remitente	Comuna destino	Estado	Courier	Días de tránsito	Fecha de llegada	Tarifa neta	Detalles
AA001	La Reina	Providencia	Pedido creado	Starken	1	Por confirmar	\$ 4.500	+ info Imprimir etiqueta Archivar

4 Solicita el retiro de tu carga

Si quieres dejar tu despacho en una sucursal, solo anda y entrégalo. Para agendar un retiro no habitual, ve a **“Mis retiros > retiros”**, presiona **+ Nuevo retiro** y escoge día y hora para el retiro.

Courier	Dirección retiro	Envíos	Día	Hora	Mínimo para retiro
Chilexpress	N/A	0	No disponible	No disponible	3
Correos	N/A	0	No disponible	No disponible	1
Bluexpress	N/A	0	No disponible	No disponible	1
Starken	CALLE TEST 222, La Reina	1	29/07/2020	14:00 - 17:00	1 Agendar ahora ←

Si quieres agendar retiros habituales, sólo contáctate con nosotros en **“Soporte al cliente”**.

5 En caso de problemas: **Posventa y Soporte**

Nos pusimos creativos, y diferenciamos los nombres:

- POSVENTA** Todo problema operativo con una OT (no llegó, cambio de dirección, etc)
- SOPORTE** Todo el resto de problemas (Plataforma, facturación, etc)

a. **Posventa:** Si llegas a tener algún problema con un despacho y quieres comunicarte posventa Sendu para que se gestione con el courier, debes hacerlo a través del botón **“Abrir post venta”**, que está al lado del tracking de cada pedido.

Tipo de documento ⓘ N° de documento (máx. 8 dígitos) ⓘ

Información de envío en courier

Courier: Chilexpress Valor envío: \$ 4.988 Número seguimiento: 712100547966 Fecha de llegada: Por confirmar

Información de tracking **Abrir Postventa** ←

Fecha	Estado	Descripción	Fecha recepción	Nombre receptor	Observación entrega	Motivo de no entrega
29/07/2020 16:15	Pedido creado					

Ahí, te pedirá llenar los datos seleccionando el motivo, si es consulta o solicitud, y posteriormente seleccionar el detalle de la consulta. Además existe la opción de dejar un comentario. Luego dar click en **“Enviar”** y el equipo Sendu revisará tu consulta y contestará por este medio.

Nuevo caso de Postventa

← Volver Tienda > Nuevo caso de Postventa

Información de la orden

Transporte: Starken N° de seguimiento: 223264539

Selecciona el motivo por el cual deseas comunicarte con el courier

Motivo: Consulta

Detalle:

- El envío no ha llegado ¿Cuándo se entregará a destinatario?
- El envío no ha llegado ¿Cuándo se entregará a destinatario?
- ¿En qué estado se encuentra el envío?
- ¿Qué acción debo seguir para avanzar con el envío?
- El envío llegó a destinatario con problemas. ¿Qué debo hacer?

Información complementaria (máximo 1000 caracteres)

Comentarios que llegarán al courier...

Enviar

b. Soporte: Para abrir un caso de **“Soporte al cliente”** por problemas con la plataforma, puedes abrir un caso en la lista desplegable de la izquierda y llenar los campos necesarios. Además existe la opción de dejar un comentario. Luego dar click en **“Enviar”** y el equipo Sendu revisará tu consulta y el equipo Sendu te contactará.

SENDU Felipe Encin

Soporte

← Volver Tienda > Soporte

Contacta a nuestros expertos quienes te entregarán la solución que necesitas

Motivo de mi solicitud o consulta: OPS - Consulta respecto al servicio

Prioridad del asunto:

- Alta
- Media
- Baja

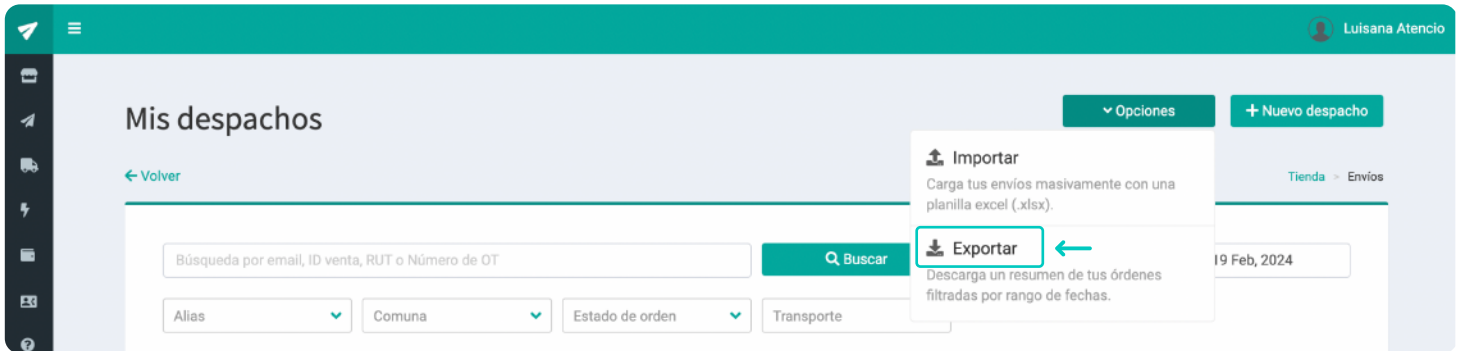
Recuerda escribir el N° de seguimiento y tus observaciones aquí

Enviar

6 Descarga en excel, Facturación



- a. **Resumen de mis despachos realizados en Excel:** Si quieres descargar en Excel un resumen de tus despachos debes dar clic en la opción **“Exportar”** y llegará un e-mail a la tienda seleccionada en el archivo con el resumen de sus despachos.



- b. **Facturación:** Todos los meses, a más tardar el día 8 del mes, Sendu enviará una factura por correo electrónico, a la dirección de email indicada en la plataforma (**“Mi tienda > Mis Datos”**). Esta información, siempre puedes verla en **“Mi facturación”**, donde podrás descargar la factura electrónica y el detalle de los envíos asociados a esa factura.

Tipo	Factura Asociada	Folio	Fecha Emisión	Fecha Vencimiento	Valor Neto	IVA	Valor Total	DTE	Anexo
Factura		2431	2023-05-04	2023-05-14	\$ 11.377.867	\$ 2.161.795	\$ 13.539.662		
Factura		2328	2023-04-06	2023-04-16	\$ 16.093.036	\$ 3.057.677	\$ 19.150.713		
Factura		2149	2023-03-07	2023-03-17	\$ 16.012.251	\$ 3.042.328	\$ 19.054.579		
Factura		2070	2023-02-03	2023-02-13	\$ 14.835.464	\$ 2.818.738	\$ 17.654.202		

7 Integra tu Tienda:

Busca tu integración dentro de la plataforma o consulta con suporte@sendu.cl



***Acabas de experimentar la forma más simple de enviar
Sólo preocúpate de seguir vendiendo, y ¡DISFRUTA!***



La forma **más simple** de enviar

sendu.cl

