



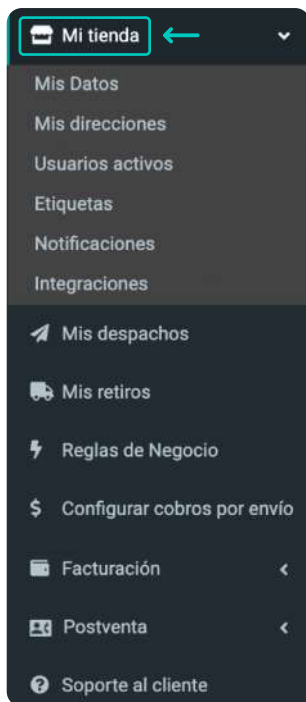
Manual de **uso Sendu**

sendu.cl

¿Quieres disfrutar de la forma más simple de enviar?

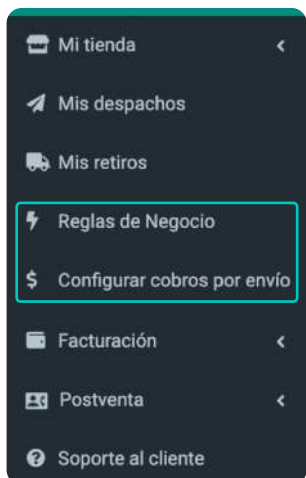
SÓLO SIGUE ESTOS PASOS ↓

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).

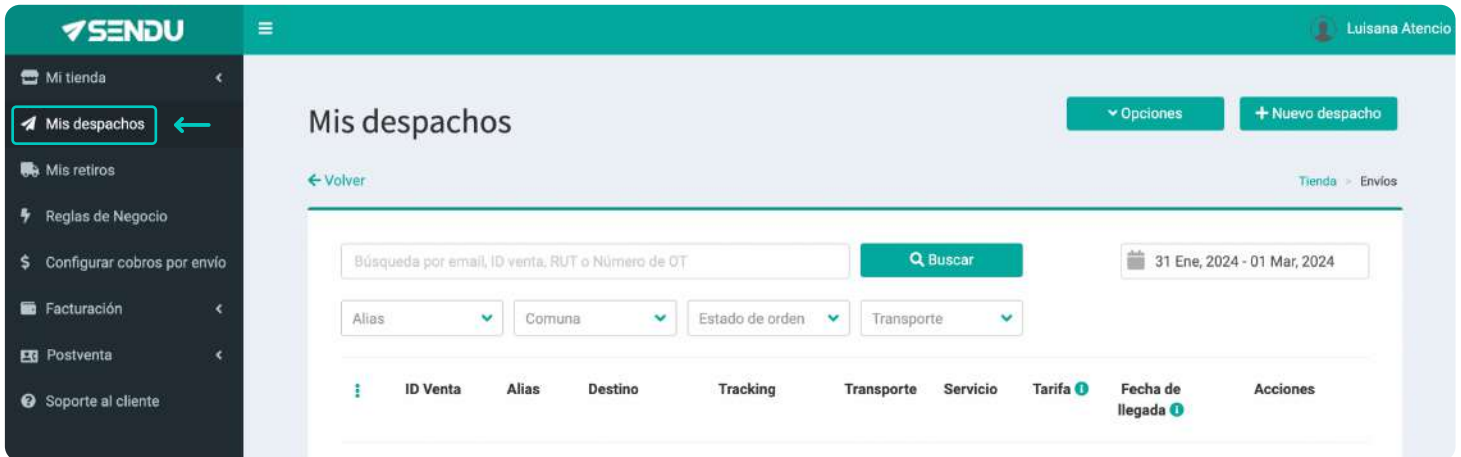
2 Antes de crear un envío, elige tus couriers



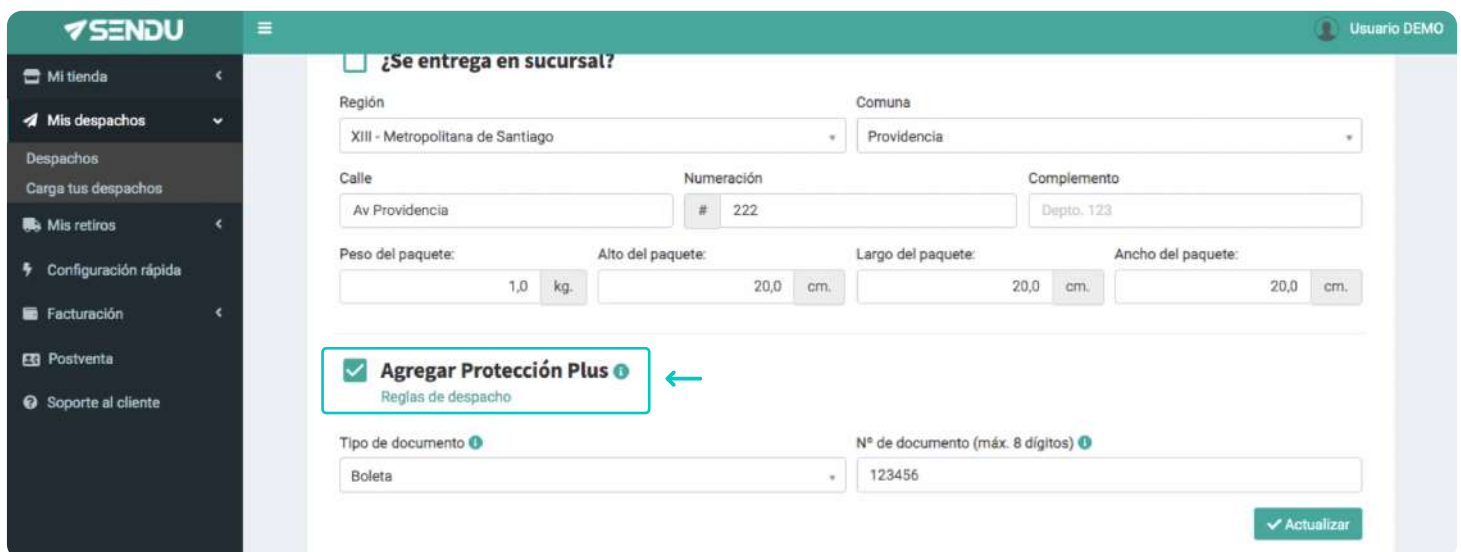
- Ve a **“Reglas de negocio”**, prende o apaga los couriers que quieras utilizar por cada región de destino y determina las prioridades según tu preferencia. Esto lo harás solo una vez, pero debes hacerlo para todas las regiones.
- Anda a **“Configuración de cobros por envío”** y elige que % adicional 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

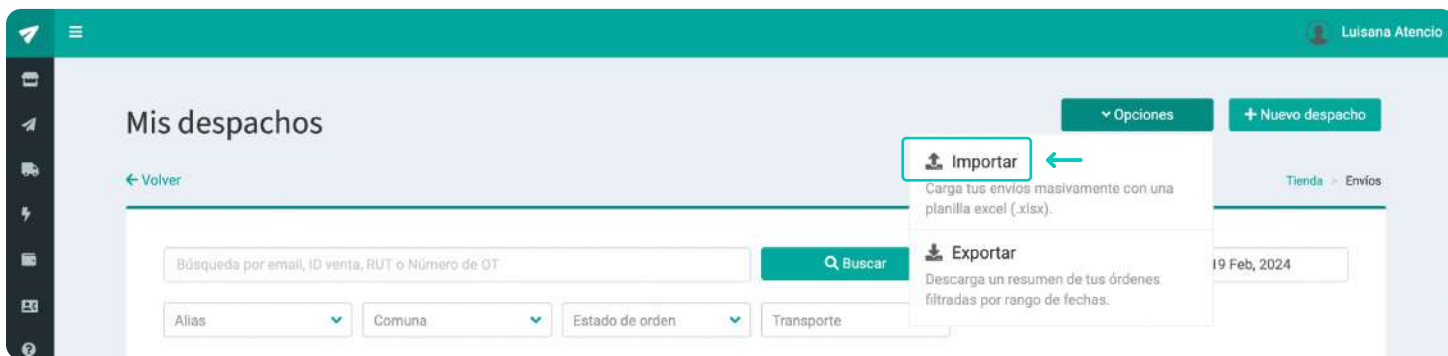
- a. Para crear un despacho, ve a **“Mis despachos”**, luego haz clic en **+ Nuevo despacho** y rellena los campos de tu despacho.



- 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.



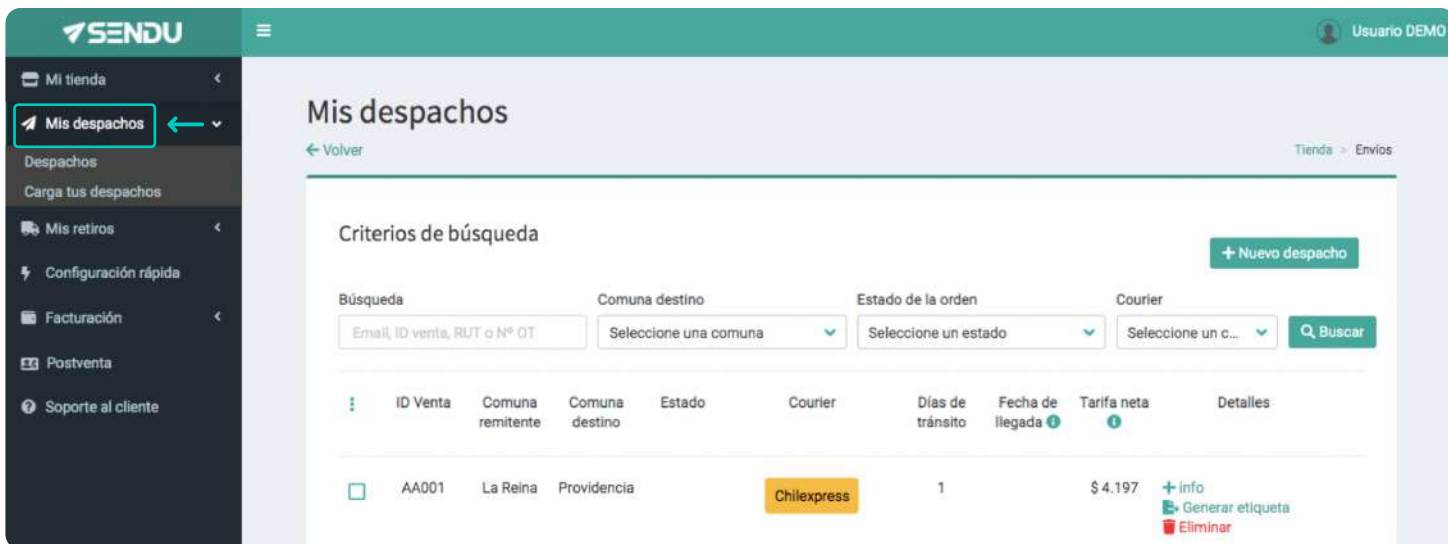
- c. Si quieres, puedes crear varios despachos a la vez utilizando la carga a través de una planilla Excel. Para descargar y cargar esta planilla, ve a **“Mis despachos > Opciones > Importar”**.



Nota: En la “columna A” hay que especificar que el “Alias” o “remite” 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 (Remite)	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												

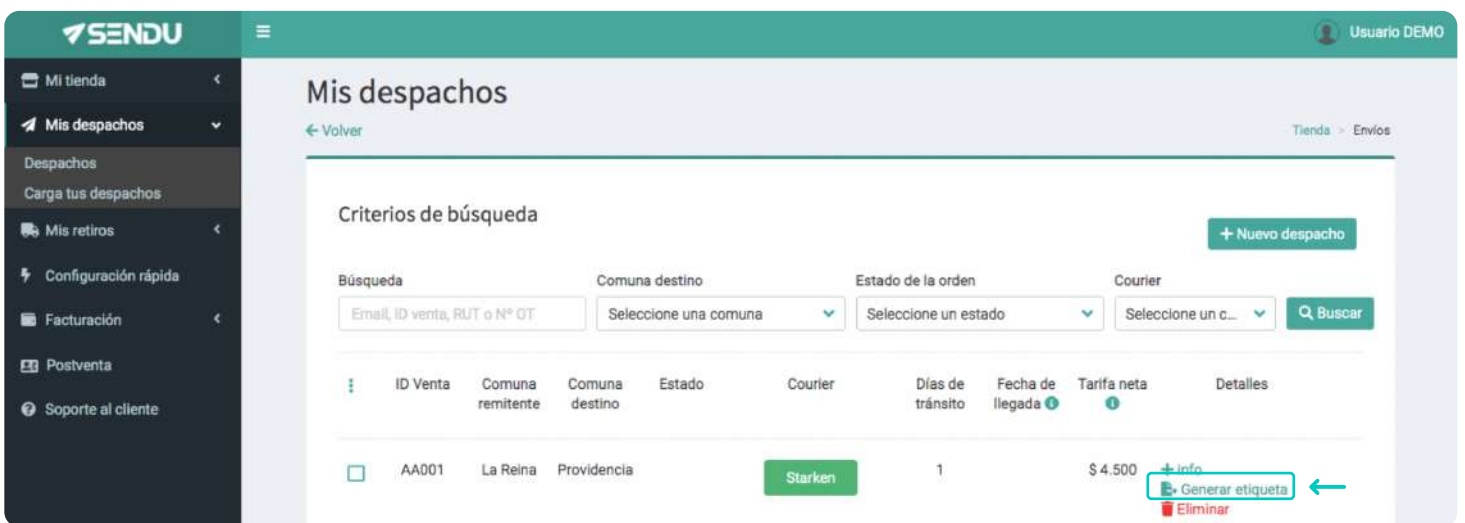
Una vez creados los despachos, ya sea de forma manual o masiva, Sendu te asignará el Courier según tu configuración de preferencia. Recuerda siempre que si quieres disponibilizar un Courier, debe estar prendido en la **“configuración de reglas de negocio”**.



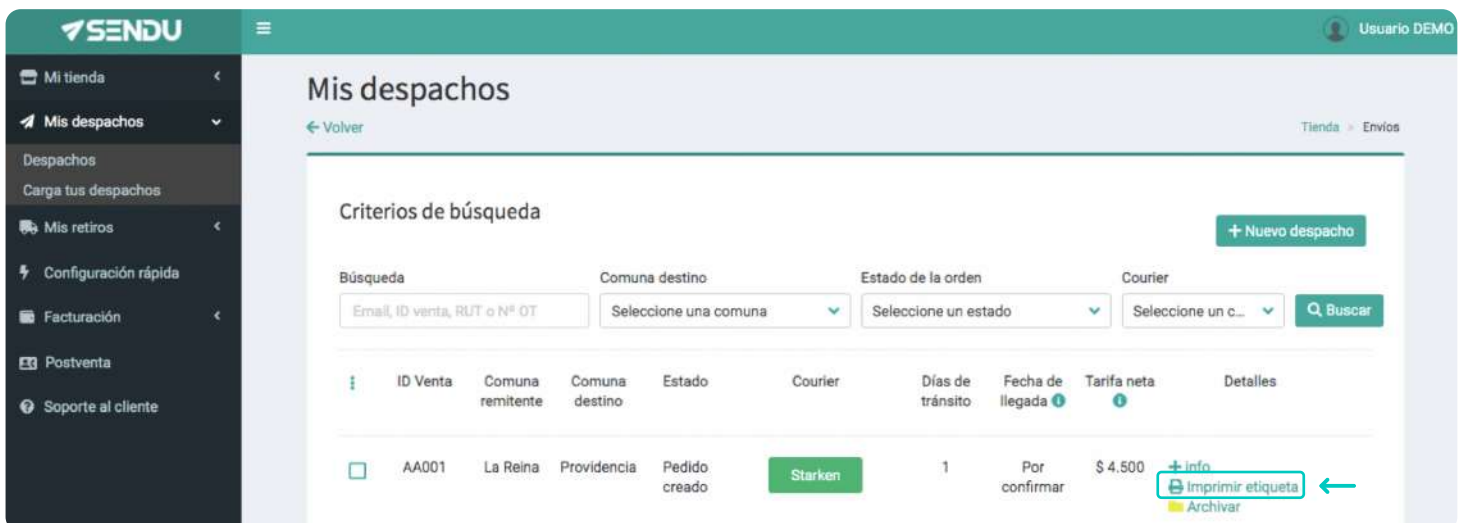
d. Si quieres, puedes **cambiar el courier** de forma manual.



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



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



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 ⓘ Factura N° de documento (máx. 8 dígitos) ⓘ 12312312

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 Postve

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 > Soport

Contacta a nuestros expertos quienes te entregarán la solución que necesitas

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

Prioridad del asunto:
 Alta
 Media
 Baja

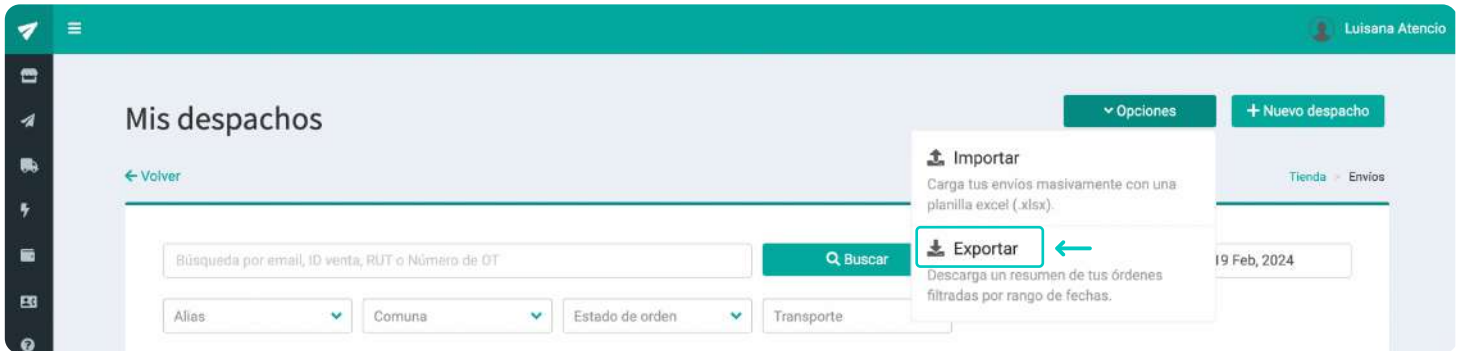
Recuerda escribir el N° de seguimiento y tus observaciones aquí

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

