> **ИНСТРУКЦИЯ ПО УСТАНОВКЕ И ЭКСПЛУАТАЦИИ программного обеспечения «SKIRBO — CRM для фулфилмента»**
>
> Редакция №1 от 21.11.2026
>
> Правообладатель: Индивидуальный предприниматель Козина Ангелина Анатольевна ИНН 615423403500, ОГРНИП 324619600124452 347900, Россия, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Ломакина, д. 45 oferta@skirbo.ru · https://skirbo.ru

Содержание

1. Общие сведения
2. Системные требования
3. Установка и настройка
4. Минимальные шаги до первой работы
5. Если что-то не работает
6. Техническая поддержка

1. Общие сведения

1.1. Настоящая инструкция описывает, как начать работу с программным обеспечением «SKIRBO — CRM для фулфилмента» (далее — ПО, Сервис), и определяет требования к рабочему месту.

1.2. ПО предназначено для учёта складских операций, заказов маркетплейсов, клиентов, услуг и маркировки товаров. Функциональные возможности зависят от тарифа, настроек кабинета и подключённых сценариев.

1.3. Сервис поставляется как облачное решение. Один экземпляр ПО обслуживает всех клиентов: программа и базы данных размещаются на серверах Исполнителя, доступ предоставляется через браузер по адресу выделенного поддомена — кабинета вида `{название}.skirbo.ru`.

1.4. Серверы и базы данных, содержащие данные клиентов, размещены на территории Российской Федерации, в центрах обработки данных хостинг-провайдера Timeweb (AS9123), г. Москва. Трансграничная передача данных не осуществляется.

1.5. Термины: **Кабинет** — изолированный экземпляр Сервиса на выделенном поддомене; **ТСД** — терминал сбора данных; **ШК** — штрихкод; **FBS** — сборка заказов со своего склада; **FBO** — поставки на склад маркетплейса; **ЧЗ** — «Честный знак».

2. Системные требования

2.1. Требования к рабочему месту:

Компонент	Требование
Доступ в интернет	Обязателен; канал должен выдерживать одновременную работу сотрудников в кабинете
Устройство	Компьютер или ноутбук для офисных разделов; ТСД, планшет или телефон — для складских экранов
Браузер	Актуальная версия Google Chrome, Яндекс Браузера, Mozilla Firefox, Safari или Microsoft Edge

Компонент	Требование
Сканер штрихкодов	Проводной (USB) или Bluetooth в режиме HID-клавиатуры; либо камерный ввод на экранах, где он предусмотрен
Принтер этикеток	Модель с драйвером, установленным на рабочем месте; печать идёт из диалога печати браузера
Приложение ТСД	Устанавливается и проверяется из кабинета; сборку под прибор подтверждает поддержка при настройке

2.2. Минимальные поддерживаемые версии браузеров Исполнителем не заявлены. Используйте последнюю стабильную версию: устаревший браузер может не поддерживать отдельные элементы интерфейса, и подтвердить его работоспособность заранее нельзя.

2.3. Что **не** требуется:

- установка программы на компьютер или сервер клиента;
- права администратора на рабочем месте;
- настройка сервера, базы данных, резервного копирования — это делает Исполнитель.

2.4. Совместимость конкретного сканера с форматом DataMatrix проверяется на реальном устройстве. Эмуляция ввода в браузере качество сканирования не подтверждает.

3. Установка и настройка

Установка ПО на оборудование клиента не выполняется. Настройка сводится к созданию кабинета, входу и подготовке рабочих мест.

3.1. Создание кабинета

1. Откройте страницу регистрации: `https://skirbo.ru/register`.
2. Выберите, кто вы: селлер (собираете свои заказы) или фулфилмент (храните и отгружаете товар клиентов) — от этого зависит доступный тариф пробного периода.
3. Укажите электронную почту, ник в Telegram и название компании. Из названия компании формируется адрес кабинета, поэтому проверьте его на этом шаге.
4. Отметьте принятие Пользовательского соглашения (публичной оферты) и Политики обработки персональных данных, а также согласие на обработку персональных данных.
5. Нажмите «Получить ссылку на почту». На указанную почту приходит письмо со ссылкой для создания кабинета.
6. Перейдите по ссылке из письма и создайте кабинет.

Пробный период — 7 календарных дней с даты создания кабинета. Оплата и привязка банковской карты на этот период не требуются (пп. 5.1, 5.2 оферты).

3.2. Вход в кабинет

1. Откройте `https://skirbo.ru/login`.

2. Введите имя кабинета (например, `fulfit`) и нажмите «Открыть вход». Откроется страница входа вашего кабинета: `{название}.skirbo.ru/login`.
3. Укажите почту и введите код, который пришёл на неё.

Подойдёт и полный адрес кабинета: `{название}.skirbo.ru/login`.

Если адрес кабинета потерялся: сотруднику его присылает фулфилмент вместе с доступом; клиенту фулфилмента — фулфилмент, чьими услугами он пользуется. Если ссылки нет ни у кого, напишите в поддержку — адрес подскажут.

3.3. Роли и доступ сотрудников

3.3.1. Доступ сотрудников к разделам кабинета выдаёт владелец кабинета (администратор): он определяет состав пользователей и объём их прав (п. 4.4 оферты). Состав прав задаётся под процесс склада, поэтому названия должностей и роли в интерфейсе могут не совпадать. При запуске состав ролей и объём прав подтверждает поддержка на вашем кабинете.

3.3.2. Рабочие профили, которые обычно выделяют в кабинете:

Профиль	**Что делает**	**Что открывает**
Администратор кабинета	заводит сотрудников, настраивает разделы и оборудование, отвечает за учётные данные	все разделы и настройки
Менеджер	ведёт клиентов, сделки, услуги и счета, смотрит отчёты	клиенты и счета, отчёты
Кладовщик	приёмка, размещение, инвентаризация, работа с остатками	склад, размещение и инвентаризация
Сборщик-упаковщик	собирает и упаковывает заказы, печатает этикетки	сборка, печать
Клиент фулфилмента	видит свои сделки, остатки, отгрузки и счета	личный кабинет клиента (Портал)

3.3.3. Все действия, выполненные под учётной записью, считаются действиями клиента (пп. 4.4–4.5 оферты). Учётные данные не передаются третьим лицам; при подозрении на несанкционированный доступ нужно написать в поддержку.

3.3.4. При увольнении сотрудника доступ закрывается в тот же день. Перед закрытием передайте незавершённые задания новому ответственному.

3.4. Приложение для терминала сбора данных

3.4.1. Складские экраны работают в браузере и в приложении ТСД. Для прибора с собственным приложением установка и проверка версии выполняются из кабинета: **Настройки → ТСД**.

3.4.2. В разделе видны опубликованная сборка приложения и сведения, которые сообщили сами приборы. Если прибор ещё не выходил на связь, подтверждения его версии нет — это не ошибка кабинета.

3.4.3. Приложение ТСД обновляется отдельно от Сервиса. После установки и после обновления сверьте версию прибора с опубликованной сборкой в разделе **Настройки → ТСД**.

3.4.4. Конкретную сборку под модель прибора и порядок её установки подтверждает поддержка: состав приложения и поддерживаемые модели различаются.

3.5. Рабочее место кладовщика

1. Подключите сканер: проводной — в USB, Bluetooth — в режиме HID-клавиатуры. Отдельный драйвер для сканера, как правило, не нужен: он вводит код как клавиатура.
2. Проверьте сканирование на любом штрихкоде товара на экране приёмки.
3. Если планируется печать этикеток — установите драйвер принтера и выберите его в диалоге печати. Печать выполняется из браузера.
4. Для складских операций откройте нужный экран: **Склад → Приёмка**; **Телефон и ТСД → Размещение / Инвентаризация**; **ФБС → Сборка**.
5. Проверьте работу на небольшом задании: один короб, несколько товаров. Так видно, что скан, источник товара и результат совпадают.

Доступность отдельных экранов зависит от роли и настроенного процесса. Один экран не заменяет все складские операции: сборка, размещение и инвентаризация — разные последовательности действий.

3.6. Обновления

Обновления Сервиса выпускаются централизованно и не требуют действий пользователя. При обновлении меняется функциональность и документация; приложение ТСД обновляется отдельно.

4. Минимальные шаги до первой работы

Порядок для нового кабинета:

- [ ] Кабинет создан, вход по коду на почту проходит.
- [ ] Определены сотрудники, которым нужен доступ, и их роли.
- [ ] Задана структура склада: зоны и адреса хранения (ячейки). Ячейка — это адрес, по которому товар физически лежит; комментарий в переписке его не заменяет.
- [ ] Каталог товаров заполнен: названия, артикулы, штрихкоды.
- [ ] Подключён кабинет маркетплейса (Wildberries, Ozon) — если заказы и поставки идут с площадки.
- [ ] Сканер вводит код в поле поиска товара.
- [ ] Тестовая этикетка печатается на выбранном принтере.
- [ ] В разделе **Настройки → ТСД** видна опубликованная сборка, а прибор вышел на связь.
- [ ] Проведена пробная приёмка и размещение: товар принят и доведён до ячейки.
- [ ] Сотрудник клиента получил доступ в личный кабинет (Портал) — если вы работаете с клиентами-селлерами.

Приёмка и размещение — разные состояния: после приёмки товар ещё не лежит в ячейке. Если товар принят, но не разложен, сборщик его не найдёт.

5. Если что-то не работает

Что видно	Почему	Что делать
Письмо со ссылкой для создания кабинета или код для входа не приходят	Письмо в спаме, опечатка в адресе почты, задержка доставки	Проверьте адрес и папку «Спам», запросите код повторно. Если письма нет — поддержка: укажите название компании и почту из заявки
В разделе «Настройки → ТСД» нет сведений о версии прибора	Прибор ни разу не выходил на связь	Проверьте сеть на терминале, войдите в приложение и повторите проверку
Сканер работает, но DataMatrix не считывается	Формат кода, расстояние или настройки сканера	Проверьте формат кода и расстояние до этикетки, повторите скан на другом устройстве: так видно, в сканере дело или в этикетке
Товар принят, но сборщик его не находит	Товар не размещён по ячейке	Откройте «Размещение» и доведите товар до адреса хранения
Раздел меню не открывается	У роли нет доступа к разделу	Запросите доступ у администратора кабинета

Общее правило: перед обращением в поддержку соберите адрес кабинета, роль пользователя, устройство и скриншот экрана с ошибкой. Это сокращает разбор.

6. Техническая поддержка

Канал	Значение
Телефон	+7 925 000 5868
Telegram	`@skirbo_support`
Группа поддержки в Telegram	создаётся для каждого клиента
Электронная почта	oferta@skirbo.ru
Режим работы	приём обращений — круглосуточно, обработка — в порядке приоритета

Критический инцидент — сбой, из-за которого Сервис или его ключевой раздел недоступен; инцидент — сбой у конкретного пользователя; запрос на консультацию — как выполнить операцию; запрос на доработку — новая функция или изменение поведения.

Документы, регулирующие использование Сервиса: Пользовательское соглашение (публичная оферта) — https://skirbo.ru/agreement.html; Политика обработки персональных данных — https://skirbo.ru/privacy.html; реквизиты — https://skirbo.ru/requisites.html.
