РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Программное обеспечение «SKIRBO — CRM для фулфилмента»

Версия документа: 1.0
Дата: 21 ноября 2026 г.

Правообладатель: Индивидуальный предприниматель Козина Ангелина Анатольевна
ИНН: 615423403500 · **ОГРНИП:** 324619600124452
Адрес: 347900, Россия, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Ломакина, д. 45
Контакты: oferta@skirbo.ru · https://skirbo.ru

Как читать этот документ

Skirbo — это WMS и CRM в одном кабинете. WMS ведёт склад: приёмка, адресное хранение, остатки и резервы, сборка, упаковка, отгрузка. CRM ведёт клиентов: сделки, услуги, счета, кабинет клиента. Обе части работают на одних данных: складская операция становится основанием для начисления, а сделка задаёт состав работы.

Каждый раздел построен одинаково:

- **Задача** — что делает пользователь и зачем.
- **Порядок действий** — шаги по порядку.
- **Где открыть** — точный путь в меню кабинета.
- **Результат** — что изменится после выполнения.
- **Если не получилось** — типичные ошибки и что проверить.

Путь в меню записан так, как он выглядит в кабинете: **Левое меню → Склад → Приёмка**. Названия кнопок и разделов не сокращаются.

Набор доступных функций зависит от тарифа, роли пользователя и подключений. Если раздела нет в меню, проверьте тариф и права доступа — обходных путей в документе нет.

Скриншоты в текст не вставлены: их добавляют при публикации. Место и содержание каждого снимка отмечены пометкой `〔скриншот: …〕`.

Термины: **ТСД** — терминал сбора данных; **КИЗ** — код идентификации маркировки; **ЧЗ** — «Честный знак»; **ШК** — штрихкод; **FBS** — сборка заказов со своего склада; **FBO** — поставка на склад маркетплейса.

Оглавление

Раздел	Подразделы
1. Начало работы	1.1. Что делает Skirbo · 1.2. Регистрация кабинета · 1.3. Первый вход и знакомство · 1.4. Что настроить до первой смены
2. Роли и доступы	2.1. Что определяет доступ · 2.2. Ответственность за учётные записи · 2.3. Сотрудники и лимиты тарифа · 2.4. Кабинет клиента склада
3. Приёмка товара	3.1. Ожидающие поставки · 3.2. План и факт: расхождения · 3.3. Приёмка на ТСД и в буфер · 3.4. Типичные ошибки приёмки
4. Размещение и ячейки	4.1. Структура склада и адрес · 4.2. Размещение принятого товара · 4.3. Карта склада и разметка · 4.4. Инвентаризация · 4.5. Остатки, резервы, партии
5. Отгрузка и FBS	5.1. FBS Wildberries · 5.2. FBS Ozon · 5.3. Сборка и упаковка · 5.4. Поставка и передача · 5.5. FBO: поставка на склад площадки · 5.6. Возвраты и брак · 5.7. Типичные ошибки сборки и отгрузки
6. Клиенты и сделки	6.1. Воронка и карточка сделки · 6.2. Календарь отгрузок · 6.3. Согласование решений с клиентом · 6.4. Кабинет клиента и Telegram
7. Тарифы и оплата	7.1. Тарифы Skirbo · 7.2. Пробный период, счёт и оплата · 7.3. Услуги склада клиентам · 7.4. Учёт хранения · 7.5. Счёт клиенту
8. Интеграции с маркетплейсами	8.1. Подключение Wildberries · 8.2. Подключение Ozon · 8.3. Общий остаток и виртуальные склады · 8.4. Учётные системы и каталог интеграций
9. Маркировка и «Честный знак»	9.1. Раздел КИЗ · 9.2. Загрузка и поиск кодов · 9.3. Маркировка на упаковке · 9.4. Реестр и вывод из оборота
10. Отчёты	10.1. Дашборд руководителя · 10.2. P&L · 10.3. Работа сотрудников · 10.4. Отчёты склада · 10.5. Отчёты по маркетплейсам
11. Телефон, сканеры и ТСД	11.1. Сканеры и телефон · 11.2. Приложение ТСД · 11.3. Принтеры и печать · 11.4. Звуковые и голосовые подсказки
12. Поддержка	12.1. Каналы · 12.2. Режим работы · 12.3. Помощь в работе · 12.4. Что подготовить перед обращением · 12.5. Реквизиты и размещение данных
Приложение А	Сводная таблица путей в меню

1. Начало работы

1.1. Что делает Skirbo

Skirbo — WMS и CRM для фулфилмент-компаний и селлеров Wildberries и Ozon. Система объединяет складские операции, работу с клиентами и расчёт услуг.

Задача. Вести склад и клиентов в одной системе, чтобы складская операция сразу становилась основанием для счёта, а сделка задавала состав работы.

Кому подходит. Фулфилмент-компании: хранят и отгружают товар клиентов-селлеров, выставляют счета за операции и хранение. Селлеры: собирают свои заказы FBS на своём складе.

Что входит в контур. Склад: каталог товаров, приёмка, адресное хранение, остатки и резервы, сборка, упаковка, отгрузка, инвентаризация, брак и возвраты. Клиенты: сделки и воронка, услуги и тарифы, счета, личный кабинет клиента, группа в Telegram. Маркировка: коды «Честного знака», реестр и печать. Управление: дашборд, P&L, работа сотрудников, календарь отгрузок.

Результат. Понятно, какие процессы закрываются в Skirbo, а какие остаются во внешней системе.

1.2. Регистрация кабинета

Задача. Создать кабинет компании и получить доступ на пробный период.

Порядок действий. 1. Откройте https://skirbo.ru/register. 2. Укажите название компании. Из названия формируется адрес кабинета. 3. Укажите электронную почту: на неё придёт ссылка для подтверждения и создания кабинета. 4. Укажите ник в Telegram: по нему поддержка связывается с вами. 5. Выберите, кто вы: «Я селлер» или «Я фулфилмент». От этого зависит тариф пробного периода. 6. Выберите тариф пробного периода. 7. Примите пользовательское соглашение и политику обработки персональных данных, дайте согласие на обработку персональных данных. 8. Нажмите «Получить ссылку на почту» и перейдите по ссылке из письма.

Результат. Кабинет создан, адрес построен из названия компании. Пробный период — 7 календарных дней, без оплаты и без привязки банковской карты. На пробном периоде доступны функции и лимиты выбранного тарифа.

Если не получилось. Письмо не пришло — проверьте папку «Спам» и правильность адреса, затем повторите запрос. Если письма нет, напишите в поддержку: @skirbo_support. Не готовы регистрироваться — напишите в поддержку, там подскажут, подходит ли сервис под вашу задачу.

〔скриншот: форма регистрации на skirbo.ru/register — поля компании, почты, Telegram, выбор роли и тарифа〕

1.3. Первый вход и знакомство

Задача. Открыть кабинет и понять, с чего начать смену.

Порядок действий. 1. На skirbo.ru нажмите «Войти». Если данные для входа не выданы, напишите в поддержку. 2. Откройте рабочий стол: Л**евое меню → название кабинета**. На нём частые действия, ближайшие отгрузки и состояние обмена с площадками. 3. Пройдите мастер знакомства: новый кабинет показывает пошаговый мастер по складу и заказам. Если мастер выключен, кабинет открывается сразу рабочими экранами. 4. Пройдите обзорную экскурсию по экранам: приёмка,

размещение, витрина, заказы, сборка, упаковка, отгрузка, отчёты. На каждом экране подсвечивается нужный элемент. 5. Проведите учебную приёмку: учебный прогон до первой настоящей паллеты.

Где открыть. Рабочий стол — **Левое меню → название кабинета**. Мастер, экскурсия и учебная приёмка включаются для кабинета: без флага учебная приёмка закрыта.

Результат. Сотрудник видит свой рабочий экран и знает, где начинается смена. Учебные операции не затрагивают реальные остатки.

〔скриншот: рабочий стол нового кабинета с раскрытым левым меню и блоком частых действий〕

1.4. Что настроить до первой смены

Задача. Подготовить справочники и оборудование, чтобы первая приёмка не встала на середине.

Что настроить	Где открыть	Зачем
Товары, артикулы, штрихкоды	Левое меню → Справочники → Товары	приёмка, остатки, поиск и печать работают по ШК и артикулу
Склад, зоны, ячейки	Левое меню → Склад → Хранение → Карта склада	у товара появляется адрес, по которому его найдёт сборщик
Услуги и тарифы	Левое меню → Справочники → Услуги	из услуг складывается счёт клиенту
Расходные материалы	Левое меню → Справочники → Расх. материал	короба, скотч и плёнка учитываются отдельно от товара клиента
КИЗ	Левое меню → Справочники → КИЗ	коды маркировки, реестр и печать
Приложение ТСД	Левое меню → Настройки → ТСД	видна опубликованная сборка и сведения приборов
Принтеры	Левое меню → Настройки → Принтеры	этикетка выходит на принтере рабочего места
Подключение маркетплейса	Левое меню → Клиенты → карточка → Маркетплейсы	заказы FBS и передача остатков

Результат. Справочники заполнены, оборудование привязано к рабочему месту. Можно принимать первый товар.

Если не получилось. Прибор не выходит на связь — в разделе **Настройки → ТСД** нет сведений о версии устройства: пока прибор не выходил на связь, подтверждения версии нет. Проверьте сеть на терминале и повторите вход в приложение. Принтер не печатает с рабочего места — проверьте драйвер и тестовую печать, затем привяжите принтер заново на этом компьютере. Настройка не переносится на другое устройство.

〔скриншот: раздел «Товары» с фильтром клиента, поиском, кнопками Excel и инструментом поиска дублей〕

---

2. Роли и доступы

2.1. Что определяет доступ

Задача. Понять, почему у двух сотрудников разный набор разделов.

Доступ в кабинете определяют три вещи:

1. **Тариф.** Тариф задаёт лимит сотрудников, кабинетов маркетплейсов и объём хранилища.
2. **Роль пользователя.** Набор доступных разделов зависит от роли и настроенного процесса. Кладовщик работает на станции сборки, менеджер — с воронкой и счетами.
3. **Подключения.** Раздел появляется, когда подключён маркетплейс, «Честный знак» или обмен с учётной системой.

Результат. Понятно, что менять: тариф, роль или подключение.

Если не получилось. Раздел есть у коллеги, но нет у вас — различие в роли. Запрос на изменение прав решает владелец кабинета. Раздел не появился после подключения — проверьте, завершено ли подключение: одного названия в карточке клиента недостаточно.

〔скриншот: левое меню двух ролей рядом — менеджер и кладовщик, чтобы была видна разница разделов〕

2.2. Ответственность за учётные записи

Задача. Закрыть доступ уволившемуся сотруднику и не потерять контроль над данными.

Состав пользователей и объём их прав определяет клиент. Все действия, совершённые под учётной записью клиента или его пользователей, считаются действиями клиента (оферта, п. 4.4). Клиент отвечает за сохранность учётных данных и обязан незамедлительно уведомить исполнителя о любом факте несанкционированного доступа к кабинету (п. 4.5).

Порядок действий. 1. Ведите список сотрудников с доступом: кто, с какого числа, что видит. 2. При увольнении закрывайте доступ в тот же день. 3. При подозрении на утечку пароля сразу сообщите в поддержку и смените данные для входа.

Результат. У каждого действия в кабинете есть ответственный сотрудник.

Если не получилось. Сотрудник ушёл, а пароль остался у него — это риск клиента по оферте. Доступ нужно закрыть, а не надеяться на честность.

2.3. Сотрудники и лимиты тарифа

Задача. Заранее понять, сколько людей можно подключить.

Тариф	Сотрудников	Кабинетов маркетплейсов	Хранилище
Поштучно	2	1	5 ГБ
Селлер	5	1	10 ГБ
Селлер+	10	3	20 ГБ
FBO	7	нет данных	10 ГБ
FBO + FBS	15	нет данных	30 ГБ

Лимиты указаны на странице тарифов на 21.11.2026. При смене тарифа лимиты пересчитываются по условиям нового тарифа.

Результат. Понятно, нужен ли переход на другой тариф до подключения новой смены.

Если не получилось. Сотрудник не может войти — проверьте лимит тарифа и его роль. Лимит исчерпан: переход на другой тариф обсуждается с поддержкой.

〔скриншот: таблица сравнения тарифов с колонкой «Сотрудники»〕

2.4. Кабинет клиента склада

Задача. Дать клиенту склада доступ к его сделкам, остаткам, отгрузкам и счетам, чтобы обычная проверка статуса не требовала сообщения менеджеру.

Порядок действий. 1. В карточке клиента откройте «Портал (ЛК)». 2. Проверьте email для входа и состав сотрудников клиента. 3. Покажите клиенту рабочие разделы: «Мои сделки» и «Остатки». Объясните разницу между физическим количеством, витриной FBS, резервом и свободным запасом. 4. Сверьте заявку и отгрузку: клиент видит состояние своей сделки, направление и дату. 5. При необходимости добавьте менеджеров клиента с собственными контактами и проверьте область видимости каждого.

Где открыть. Левое меню → Клиенты → карточка клиента → Портал (ЛК). После входа у клиента собственное левое меню: Сделки, Склад, Финансы, Документы, Настройки.

Результат. Клиент видит только свои данные. Новый сотрудник клиента не получает доступ к чужим клиентам.

Если не получилось. Клиент видит лишнее — проверьте область видимости портала и состав сотрудников клиента. Клиент не видит раздел — набор разделов зависит от подключённых возможностей и доступа.

〔скриншот: карточка клиента, вкладка «Портал (ЛК)» с email и списком сотрудников клиента〕

---

3. Приёмка товара

3.1. Ожидающие поставки

Задача. Принять поставку по фактическому количеству, зафиксировать расхождения и передать товар на размещение.

Порядок действий. 1. В меню «Приёмка» откройте вкладку «Ожидают». 2. Отфильтруйте список по клиенту или складу. 3. Проверьте номер сделки: номер, клиент и состав видны до начала приёмки. 4. Откройте карточку приёмки.

Новую приёмку заводят из воронки, а не из экрана «Приёмка»: этот экран предназначен для работы с уже ожидающими и начатыми поставками. На нём не нужно искать отдельную кнопку создания заявки.

Где открыть. Левое меню → Склад → Приёмка. Для сканера предусмотрен вход «На ТСД».

Результат. Кладовщик работает с конкретной поставкой конкретного клиента, а не с общей лентой.

〔скриншот: вкладка «Ожидают» — клиент, номер сделки, число SKU и план по единицам〕

3.2. План и факт: расхождения

Задача. Не переписать количество из заявки, а зафиксировать то, что реально пришло.

Порядок действий. 1. Проверяйте товар и вариант по штрихкоду, а не по похожему названию. 2. Сверяйте план с фактом по каждой строке. 3. Недостачу, излишек, пересорт и брак оформляйте своим решением. Эти расхождения не должны незаметно становиться обычным доступным остатком. 4. После приёмки передайте товар по маршруту: паллета, короб или поштучный товар.

Результат. В остатках лежит фактическое количество. Расхождения видны отдельно и имеют основание.

Если не получилось. Товар принят, но не разложен — в остатках он есть, а сборщик его не находит. Приёмка и размещение — разные состояния: откройте «Размещение» и доведите товар до ячейки. Пересорт обнаружен после закрытия приёмки — правка короба у закрытой приёмки возможна только там, где по коробу нет расхождений и обратного движения.

〔скриншот: карточка приёмки с план-фактом по двум позициям и кнопками выбора расхождения〕

3.3. Приёмка на ТСД и в буфер

Задача. Принять товар на складе, где работать с ноутбуком неудобно.

Порядок действий. 1. В карточке приёмки нажмите «На ТСД» и отсканируйте QR-код устройством. 2. На станции приёмки выберите режим: скан каждой штуки или скан с количеством. В режиме «штук за скан» один скан прибавляет заданное число, например 24 штуки в коробке. 3. Если принятое идёт в буфер, ячейка на коробе не сканируется: короб и товары фиксируются, место раскладывается позже. 4. Размещение выполняется отдельным заданием — в два шага: принял паллету, разложил по ячейкам.

Результат. Приёмка закрыта, товар либо стоит по адресам, либо лежит в буферной зоне и ждёт раскладки.

Если не получилось. Прибор не читает DataMatrix — проверьте формат кода и расстояние. Качество сканирования подтверждает только реальное устройство: эмуляция ввода в браузере этого не показывает. Смена режима не означает, что товар принят: подтверждение приходит по факту операции.

〔скриншот: экран приёмки на ТСД с кнопками +1/+5/+10 и полем «штук за скан»〕

3.4. Типичные ошибки приёмки

Что видно	Почему	Что делать
В «Приёмке» нет кнопки создания	Экран работает с ожидающими поставками	Заведите приёмку из воронки сделки
Товар в остатках есть, сборщик его не находит	Приёмка и размещение — разные состояния	Откройте «Размещение» и доведите до ячейки

Что видно	Почему	Что делать
Остаток не совпадает с коробом	Расхождение не оформлено или короб вскрыт	Проведите инвентаризацию и передайте расхождение на разбор
Скан добавляет не то количество	В приёмке задано «штук за скан»	Проверьте число для этой приёмки, при необходимости верните поштучный режим
Маркированный товар не проходит	Код не сопоставлен с товаром	Проверьте код в разделе КИЗ, затем повторите приёмку

〔скриншот: сообщение о расхождении при приёмке с выбором причины〕

4. Размещение и ячейки

4.1. Структура склада и адрес

Задача. Находить товар по конкретной ячейке, коробу и секции.

Порядок действий. 1. Создайте секции, стеллажи, полки и места под реальную планировку склада. 2. Проверьте адрес: он должен быть понятен сотруднику и совпадать с наклейкой на месте хранения. 3. Начните с ограниченного участка: проверьте адреса, этикетки и маршрут до массового размещения.

Где открыть. Левое меню → Склад → Хранение → Карта склада. Связанные действия — в «Остатках» и «Размещении».

Результат. У товара есть адрес. Текстовый комментарий вместо адреса не заменяет: сборщик ищет товар по адресу, а не по переписке.

Если не получилось. Товар переместили руками — отразите перемещение складской операцией. Изменение надписи на полке само по себе историю не обновляет.

〔скриншот: карта склада с секциями, стеллажами и счётчиком коробов по ячейке〕

4.2. Размещение принятого товара

Задача. Довести принятый товар до конкретного места.

Порядок действий. 1. После завершения приёмки откройте «Размещение». 2. Возьмите короб или штучный товар. 3. Выберите конкретное место, а не произвольный текстовый комментарий. 4. Подтвердите размещение. Для неразложенного товара это отдельный шаг: принятый товар и окончательно размещённый — разные состояния. 5. При принятии в буферную зону разложите короба по ячейкам отдельным заданием.

Где открыть. Левое меню → Телефон и ТСД → Размещение. Буферная зона — **Склад**.

Результат. Товар стоит по адресу, сборщик видит источник в рабочей очереди.

Если не получилось. Сборщик не находит товар — проверьте, доведено ли размещение до конца, и совпадает ли ячейка на экране с наклейкой. Занятость ячейки в учёте не заменяет физическую проверку: для сверки используется инвентаризация.

〔скриншот: экран размещения с выбором ячейки и подсказкой адреса〕

4.3. Карта склада и разметка

Задача. Видеть заполнение склада и печатать разметку мест.

Порядок действий. 1. Откройте карту склада. 2. Найдите адрес, штрихкод или клиента через поиск и фильтры. 3. Нажмите на ячейку: откроется её содержимое и счётчик коробов. 4. Для печати разметки откройте страницу зон и типов мест. Печать сохраняет адреса и остатки. 5. В карточке ячейки задайте вместимость в литрах, чтобы видеть заполненность.

Результат. Видно, где лежит товар и насколько занята ячейка. Напольная разметка напечатана с существующими штрихкодами.

Если не получилось. Литраж не считается — у стеллажного места нет размеров в данных. Вместимость задаёт кладовщик вручную.

〔скриншот: карточка ячейки с литражом и заполненностью «занято / свободно / процент»〕

4.4. Инвентаризация

Задача. Сверить содержимое короба с учётом и передать расхождение на разбор.

Порядок действий. 1. В разделе «Инвентаризация» отсканируйте STR-код короба. 2. Проверьте клиента, адрес и товар: соседние короба с похожими этикетками не должны попасть в один пересчёт. 3. Пересчитайте содержимое: сканированием каждой единицы или ручным вводом количества. Число на экране — ожидаемое, а не результат пересчёта. 4. Выберите отправку расхождения менеджеру. 5. Менеджер разбирает строки в складском разделе и принимает решение по каждой: списать, принять или продолжить проверку.

Где открыть. Пересчёт — **Левое меню → Телефон и ТСД → Инвентаризация**. Разбор — **Хранение → Инвентаризация → Расхождения**.

Результат. Расхождение имеет основание, автора и время. Изменение остатка выполняется отдельным действием с подтверждением и по правам.

Если не получилось. Открытие короба не меняет остаток: оно только показывает состав. Не путайте просмотр с подтверждением результата. Недостача удерживается от новых резервов FBS: разбор идёт в «Здоровье склада».

〔скриншот: отчёт инвентаризации — «должно быть / посчитано / расхождение», кто и когда считал〕

4.5. Остатки, резервы, партии

Задача. Понимать, сколько товара лежит, сколько обещано заказам и что свободно.

Порядок действий. 1. Откройте «Остатки», выберите клиента и товар. 2. Сравните учётное количество и резерв. Зарезервированная единица уже обещана другой работе и не должна считаться свободной. 3. Проверьте место хранения: у строки есть ячейка и короб. Если товар лежит в нескольких местах, смотрите детализацию. 4. Для объяснения цифры откройте историю движений: время, основание, количество. 5. Для товаров со сроком годности задайте правило в карточке клиента или товара и заполняйте партию при приёмке.

Где открыть. Левое меню → Склад → Остатки. Правило срока — **Клиенты → карточка → Маркетплейсы → Ведём срок годности партий**.

Результат. Видно, почему товар есть, но недоступен: резерв, принадлежность клиенту, состояние строки или место хранения.

Если не получилось. Свободного меньше, чем физически есть — часть занята заказами. Смотрите отдельные колонки и основание. Брак лежит на складе, но не в доступном остатке — это правильно: брак учитывается отдельно.

{скриншот: таблица остатков с колонками учётного количества, резерва и свободного остатка}

---

5. Отгрузка и FBS

5.1. FBS Wildberries

Задача. Собрать заказы WB со своего склада: очередь, резерв, подбор, маркировка, передача.

Порядок действий. 1. Подключите магазин и склады FBS в карточке клиента. Для первого запуска решите, кто управляет остатками: можно начать только с получения заказов и печати, оставив отправку количеств выключенной. 2. Откройте новые заказы и отфильтруйте клиента и площадку. 3. Проверьте соответствие товара, резерв и срок. Заказ без доступного товара требует решения до передачи в сборку. 4. Передайте заказ в сборку: сборщик видит товар и адрес и подтверждает единицы сканированием. 5. На упаковке проверьте состав, этикетку и КИЗ, если они требуются для товара. 6. Перед передачей проверьте состав поставки, документы и готовность мест. Отметка в интерфейсе и фактическая передача перевозчику должны совпадать.

Где открыть. Левое меню → ФБС → Заказы. Далее: Сборка, Упаковка, Отгрузка. Подключение — **Клиенты → карточка → Маркетплейсы**.

Результат. Заказ собран, упакован и передан. Остаток и резерв изменились по факту операции, а не по перетаскиванию карточки.

Если не получилось. Одинаковые товары разных клиентов путаются — работайте по сопоставлению карточек и источнику. Одинаковое название не делает товары одного владельца взаимозаменяемыми. Заказ висит в «Нет остатка» — проверьте свободный остаток витрины FBS: после появления запаса заказ возвращается в «Новые» штатным резервом.

{скриншот: список заказов ФБС с колонкой площадки, числом позиций в заказе и статусами}

5.2. FBS Ozon

Задача. Обработать отправления Ozon: от сопоставления товаров и резерва до проверки комплекта и этикетки.

Порядок действий. 1. Добавьте подключение Ozon в карточке клиента и выберите склад. 2. Сопоставьте товары площадки с собственным каталогом. Заранее решите, какая система публикует доступный остаток. 3. В списке заказов выберите площадку и клиента, проверьте позиции, количество и состояние резерва. 4. Передайте задание сборщику, затем откройте отправление на упаковке. Для нескольких позиций проверяется весь комплект. 5. Проверьте этикетку: она должна относиться к открытому отправлению.

Где открыть. Левое меню → ФБС → Заказы → фильтр площадки. Параметры клиента — в разделе «Маркетплейсы».

Результат. Отправление собрано и упаковано по правилам площадки. Ошибка привязки исправляется до физического подбора.

Если не получилось. Один товар подтверждён, остальные нет — подтверждение одного товара не заменяет проверку всего отправления. Заказ Ozon собран продавцом вне склада — он попадает в очередь ручной приёмки «Собран вне WMS» и не собирается второй раз.

{скриншот: станция упаковки с заказом Ozon, приёмом марок по позициям и кнопкой печати этикетки}

5.3. Сборка и упаковка

Задача. Собирать быстро и без пересорта.

Порядок действий. 1. Войдите на станцию сборки: **ФБС → Сборка**. 2. Выберите клиента и режим: скан каждой единицы или скан с количеством. 3. Проверьте источник: карточка называет место хранения, короб и учётное количество. 4. Сверьте прогресс. Если товар не найден, используйте предусмотренное действие и разберите причину — не подтверждайте наличие ради закрытия очереди. 5. На упаковке отсканируйте товар из корзины сборщика: станция откроет нужный заказ. 6. Подтвердите обязательные проверки и завершите упаковку. Убедитесь, что очередь и статус заказа изменились.

Где открыть. Сборка — **ФБС → Сборка**. Упаковка — **ФБС → Упаковка**. Групповая сборка открывается из того же раздела сборки.

Результат. Собранные единицы списаны с источника, заказ упакован и ждёт передачи.

Если не получилось. На станции нет левого меню — у станции собственная компоновка для работы на складе. Вход выполняется через обычный кабинет. Упакованный заказ нужно вернуть — у статуса «Упаковано» есть действие «Вернуть в сборку»: упаковка отменяется, остаток возвращается на склад, начисление за обработку снимается.

{скриншот: станция сборки с карточкой товара, адресом и прогрессом по единицам}

5.4. Поставка и передача

Задача. Собрать заказы в поставку и подтвердить передачу груза.

Порядок действий. 1. Укажите дату отгрузки и склад назначения в сделке: дата выводит поставку в календарь. 2. Проверьте состав поставки и количество мест: короба, паллеты, мешки и рулоны считаются как места. 3. Закройте поставку после проверки состава. 4. Подтвердите передачу: с компьютера или с терминала — **приложение терминала → Отгрузка**, где выбирают сделку, фотографируют машину и вводят число коробов и паллет. 5. Для своей доставки отметьте передачу перевозчику отдельным действием.

Где открыть. Поставки — **ФБС → Отгрузка**. Календарь — **Работа → Календарь**. Отгрузка с терминала — приложение ТСД, экран «Отгрузка».

Результат. Поставка закрыта, передача отмечена, статусы и остатки отражают факт.

Если не получилось. Поставка закрыта на площадке, а у нас открыта — сверка снимает её с работы и убирает из «Отгрузка сегодня». Товар уехал, часть заказов не

упакована — провести такую поставку можно только после явного подтверждения ответственного: резерв и витрина будут списаны. Заказы дробятся по одному — включите доклейку заказов в собранную поставку. Цена: готовая поставка ждёт новые заказы до закрытия.

〔скриншот: экран «Отгрузка» с открытыми и собранными поставками и кнопкой закрытия пачки〕

5.5. FBO: поставка на склад площадки

Задача. Подготовить поставку на склад Wildberries или Ozon в одной сделке.

Порядок действий. 1. Откройте воронку FBO, выберите клиента и укажите площадку. 2. На вкладке «Товары и услуги» проверьте артикулы, размеры, штрихкоды и количество. 3. Выберите склад назначения — например, «WB Коледино» или «Ozon Хоругвино» — либо фактический склад своей поставки. 4. Заполните план коробов или паллет, используйте раскладку по коробам и упаковочный лист. 5. Укажите дату отгрузки и проверьте передачу.

Где открыть. Левое меню → Воронка → FBO → карточка сделки. Внутри: «Общее», «Товары и услуги», «Раскладка», «Отгрузка товара», «Упак. лист», «История».

Результат. Поставка собрана и описана по местам. Подготовка в WMS не равна созданию и приёмке поставки в кабинете площадки: номер поставки сверяется отдельно.

Если не получилось. Название сделки не заменяет состав: количество должно быть в строках товаров. Сумма в карточке не означает оплату: начисление, счёт и деньги — разные состояния.

〔скриншот: карточка FBO-сделки, вкладка «Раскладка» с коробами и планом по SKU〕

5.6. Возвраты и брак

Задача. Принять возвращённый товар по факту и не пустить повреждённое в свободную продажу.

Порядок действий. 1. Найдите основание возврата: исходный заказ, клиента и позиции. 2. Пересчитайте полученные единицы и оцените состояние. 3. Выберите состояние товара: пригодные и повреждённые единицы требуют разного учёта. 4. Для маркированного товара отдельно проверьте историю кода и допустимый сценарий. 5. Повреждённое проведите маршрутом брака.

Где открыть. Возвраты — **ФБС → предусмотренный сценарий приёмки возвратов**. Брак на сборке — **ФБС → Сборка → Не нашёл / причина проблемы**. Складской разбор — **Хранение → Инвентаризация** и «Здоровье склада».

Результат. Возврат учтён по состоянию. Брак не попадает в доступный остаток.

Если не получилось. Отмена на площадке не равно физическому приходу: проверьте, где товар и какое движение предусмотрено. «Не нашёл» не означает списание: сначала выбирается причина, потом разбирается ситуация.

〔скриншот: выбор причины проблемы на станции сборки — нет товара, меньше количество, повреждение〕

5.7. Типичные ошибки сборки и отгрузки

Что видно	Почему	Что делать
Заказ не уходит в сборку	Нет свободного остатка или не сопоставлен товар	Проверьте остаток витрины и сопоставление карточки
Отсканирован не тот заказ	На столе несколько коробок похожих отправлений	Сверьте номер отправления, клиента и склад на экране
Этикетка вышла на соседний принтер	Принтер привязан к другому рабочему месту	Проверьте принтер в шапке упаковки и настройку рабочего места
Поставка не закрывается	Часть заказов не упакована или отменена	Разберите заказы по статусам до подтверждения закрытия
Товар списан, а заказ отменён	Отмена пришла после сборки	Отменённый заказ вынимается из поставки, остаток возвращается на витрину закрытием отмены

〔скриншот: предупреждение при закрытии поставки с неупакованными заказами〕

---

6. Клиенты и сделки

6.1. Воронка и карточка сделки

Задача. Вести заявку и поставку по этапам, не собирая данные из чатов.

Порядок действий. 1. Откройте воронку и выберите направление: FBO, хранение, FBS или приёмку. 2. Заполните карточку: клиент, понятное название, дата и склад отгрузки. 3. Добавьте товары, количество и услуги — исполнители работают с одним составом. 4. Переводите этап после фактического выполнения работы.

Где открыть. Левое меню → Работа → Воронка. Внутри сделки: «Общая информация», «Товары и услуги», «Раскладка» и документы.

Результат. Состав работ, срок и стоимость стоят в одной карточке. Перемещение по канбану не подтверждает приёмку, оплату или передачу груза.

Если не получилось. Сумма в карточке не равна поступлению денег: это расчёт по сделке и её документам. В отдельных состояниях действуют ограничения, связанные с документами и расчётами.

〔скриншот: канбан сделок с направлениями и карточкой, где видны клиент, дата и сумма〕

6.2. Календарь отгрузок

Задача. Видеть, какие поставки уезжают по дням, на какие склады и каким объёмом.

Порядок действий. 1. Заполните в сделке дату отгрузки и склад назначения. 2. Откройте календарь на 7, 14 или 30 дней. 3. Сверьте клиента, склад назначения, короба и паллеты. 4. Перейдите в сделку из карточки календаря, если нужно уточнить состав или документы.

Где открыть. Левое меню → Работа → Календарь. Поставки появляются после заполнения даты отгрузки.

Результат. План выездов виден по дням. Присутствие в календаре не подтверждает отгрузку: физическое действие выполняется в складском процессе.

Если не получилось. Поставка не появилась — проверьте дату отгрузки, выбранный период и область работы. Дата создания сделки срок выезда не заменяет.

〔скриншот: календарь на неделю с поставками по датам и складам назначения〕

6.3. Согласование решений с клиентом

Задача. Связать вопрос с конкретной работой и получить понятное решение до продолжения операции.

Порядок действий. 1. Опишите предмет решения: сделка, товар, количество, причина. 2. Для дополнительной услуги укажите стоимость и то, как изменится работа. 3. Отправьте вопрос в согласованный канал. 4. Получите подтверждение, относящееся к этой работе. 5. Продолжите только согласованное действие.

Где открыть. Воронка → карточка сделки → сценарий клиентского решения. Данные клиента и канал — в карточке клиента.

Результат. Решение сохранено с основанием: видно, к какому составу оно относится.

Если не получилось. Ответ «да» в общем чате не относится к конкретному составу и может потребовать уточнения. Согласование дополнительной работы не заменяет документы, оплату и юридическое подтверждение там, где они нужны.

〔скриншот: карточка согласования с составом, стоимостью и вариантами решения〕

6.4. Кабинет клиента и Telegram

Задача. Собрать уведомления, документы и отчёты по клиенту в его группе.

Порядок действий. 1. Добавьте бота в группу клиента и укажите Chat ID. 2. Проверьте соответствие клиента и получателя до включения уведомлений. 3. Укажите темы форума для документов и отчётов. Пустая тема отчётов означает, что отчёты этому клиенту не отправляются. 4. Выберите режимы отчётов: дневной, недельный, месячный — на уровне кабинета и клиента. 5. Сделайте контрольную отправку и подтвердите появление в нужной группе и теме.

Где открыть. Левое меню → Клиенты → карточка → Telegram. Раздел «Чат» открывается отдельно при доступном подключении. Набор тем в группе настраивается по кабинету: общее, вопросы, ошибки, оплата, обновления, инструкции, пожелания.

Результат. Счёт, отчёт, акт приёмки и заявки не идут одной лентой. Каждый документ — в своей теме.

Если не получилось. Отчёты не приходят — проверьте тему отчётов и персональные переключатели клиента: они работают вместе с общими настройками кабинета. Нужна ссылка-приглашение — для уведомлений нужен Chat ID, ссылка используется только для показа перехода в группу в личном кабинете.

〔скриншот: карточка клиента, вкладка Telegram с Chat ID, темами документов и отчётов〕

---

7. Тарифы и оплата

7.1. Тарифы Skirbo

Задача. Выбрать тариф и понимать, что в него входит.

Тариф	Цена в месяц	Цена при оплате за год	Для кого
Поштучно	3 ₽ за собранный заказ, потолок 4 990 ₽/мес	—	платить только за собранное и отгруженное
Селлер	4 990 ₽	3 990 ₽/мес	сборка стала потоком, нужен склад с остатками
Селлер+	8 990 ₽	7 190 ₽/мес	несколько ИП и кабинетов с общим стоком
FBO	12 990 ₽	10 390 ₽/мес	приёмка, хранение и поставки на маркетплейсы за клиентов
FBO + FBS	20 990 ₽	16 790 ₽/мес	всё из FBO плюс обработка FBS-заказов клиентов
Свой контур	по запросу	—	поток больше коробочных лимитов

Цены указаны на 21.11.2026. Исполнитель применяет упрощённую систему налогообложения, НДС не облагается, счета-фактуры не выставляются (оферта, п. 6.2).

Результат. Понятно, какой тариф закрывает ваш поток и сколько сотрудников можно подключить (см. 2.3).

Если не получилось. Сомневаетесь в тарифе — поддержка подбирает тариф под задачу и помогает получить счёт.

〔скриншот: страница тарифов с переключателем «Я селлер / Я фулфилмент» и карточками тарифов〕

7.2. Пробный период, счёт и оплата

Задача. Начать без оплаты и не потерять доступ после пробного периода.

Порядок действий. 1. Пробный период — 7 календарных дней с даты создания кабинета, без оплаты и без привязки карты (оферта, п. 5.1). Функции и лимиты выбранного тарифа доступны полностью (п. 5.2). 2. По окончании пробного периода доступ сохраняется при оплате подписки (п. 5.4). 3. Оплата — 100% предоплата за расчётный период на основании счёта либо иным способом, указанным в кабинете (п. 6.3). 4. Оплата считается исполненной с момента зачисления денег на расчётный счёт исполнителя (п. 6.4). 5. По запросу предоставляется УПД или акт в электронном виде (п. 6.5).

Результат. Доступ к кабинету продлён на расчётный период.

Если не получилось. Оплата не пришла — при отсутствии оплаты действует льготный срок 5 календарных дней, доступ сохраняется полностью. Затем доступ приостанавливается, данные хранятся 60 календарных дней; доступ возобновляется в течение 1 рабочего дня после оплаты (пп. 7.1–7.3). Повторный пробный период не предоставляется (п. 5.3).

〔скриншот: раздел оплаты в кабинете со счётом за расчётный период〕

7.3. Услуги склада клиентам

Задача. Собирать стоимость работ из понятных услуг.

Порядок действий. 1. Откройте «Услуги» и распределите операции по категориям. 2. Разделяйте услугу на единицу товара и услугу на всю сделку: у них разные основания количества. 3. В карточке сделки выберите услуги, проверьте количество и ставку. 4. Для повторяющегося комплекта работ используйте наборы услуг. 5. Сверьте каждую строку и итог: что сделано, сколько единиц учтено, какая ставка применена.

Где открыть. Левое меню → Справочники → Услуги. Применение — **Воронка → сделка → Товары и услуги**.

Результат. Расчёт совпадает с фактической работой. Расходные материалы и хранение учитываются по своим основаниям и не задваиваются.

Если не получилось. Тариф и правила начисления согласуются с клиентом: демонстрационные ставки не являются публичной офертой на услуги склада. Разовую работу, сделанную руками, можно внести в день выполнения — при закрытии периода она попадёт в тот же счёт отдельной строкой.

〔скриншот: справочник услуг с категориями, единицей расчёта и ставкой〕

7.4. Учёт хранения

Задача. Связать товар на складе с понятным основанием хранения: клиент, период, объём, тариф.

Порядок действий. 1. Согласуйте единицу расчёта и правила периода. 2. Заполните габариты упаковки в карточке товара: длина, ширина, высота. Проверьте единицы измерения. 3. Откройте нужный месяц или свой период и сверьте состав хранимого товара, базу и ставку. 4. Проверьте детализацию и реквизиты до формирования документа.

Где открыть. Левое меню → Склад → Хранение. Габариты — в «Товарах», физические места — на карте склада.

Результат. Начисление за хранение имеет основание: период, объём, ставка.

Если не получилось. Объём равен нулю — у товара нет габаритов. В списке пропусков видно штуки, оценку ₽/мес по ставке клиента и источник габаритов. Нет габаритов — честное «не оценено», а не ноль. Карта склада и расчёт хранения отвечают на разные вопросы: где лежит товар и какая база применена за период.

〔скриншот: начисление за хранение с периодом, объёмом и ставкой по клиенту〕

7.5. Счёт клиенту

Задача. Выставить счёт и не перепутать начисление с оплатой.

Порядок действий. 1. Сверьте строки услуг и период. 2. Сформируйте черновик или PDF и проверьте его до отправки. 3. Отправьте документ клиенту отдельным действием. 4. Отметьте оплату только по подтверждённому основанию.

Где открыть. Счёт формируется из сделки: **Воронка → сделка → Товары и услуги → документы**. Отправка — в канал клиента, настроенный в карточке.

Результат. Клиент получает счёт с расчётом: за какой период, сколько заказов и на какую сумму.

Если не получилось. Счёт отправлен, а расчёт отдельным сообщением — включите строку расчёта в сообщение со счётом и в шапку спецификации. Начисление выставлено ошибочно — до закрытия периода его можно снять: суммы возвращаются в ноль, след операции остаётся в журнале.

〔скриншот: счёт со строкой расчёта — период, число заказов, сумма〕

---

8. Интеграции с маркетплейсами

8.1. Подключение Wildberries

Задача. Получать заказы FBS и, если нужно, передавать остатки.

Порядок действий. 1. В карточке клиента откройте «Маркетплейсы» и добавьте подключение WB. 2. Проверьте права ключа: с токеном «только для чтения» заказы FBS не соберутся. Skirbo показывает это при подключении, а не когда заказы накопились. 3. Выберите склады FBS. 4. Решите, кто управляет остатками. Можно начать с получения заказов и печати, оставив отправку количеств выключенной. 5. Сопоставьте товары площадки с каталогом.

Где открыть. Левое меню → Клиенты → карточка → Маркетплейсы.

Результат. Заказы приходят в очередь ФБС. Если передача остатков включена, витрина получает количество из Skirbo.

Если не получилось. Товар пришёл с площадки без сопоставления — он ищется по артикулу продавца и размеру. Нашлась одна карточка — связь прикрепляется к ней. Позиция висит без остатка — сверьте витрину и учёт: ежедневный отчёт показывает, где строк склада нет, где витриной не управляют и где отправленное разошлось.

〔скриншот: карточка клиента, подключение WB с отметкой прав ключа и списком складов〕

8.2. Подключение Ozon

Задача. Получать отправления Ozon и передавать маркировку.

Порядок действий. 1. Добавьте подключение Ozon в карточке клиента и выберите склад. 2. Сопоставьте товары с собственным каталогом. 3. Определите источник доступного остатка: Skirbo или внешняя система. 4. Включите сверку статусов заказов: по умолчанию она выключена. 5. Проверьте передачу марок: отсканированный код уходит в Ozon, даже если площадка считает маркировку необязательной.

Где открыть. Левое меню → Клиенты → карточка → Маркетплейсы.

Результат. Отправления Ozon попадают в работу, статусы сверяются с площадкой, связь «товар — код — продажа» сохраняется.

Если не получилось. Заказ собран продавцом вне склада — он попадает в очередь «Собран вне WMS» и не собирается второй раз. Код отклонён или не найден — станция упаковки останавливает скан и показывает причину.

〔скриншот: настройки подключения Ozon с выбором склада и переключателем сверки статусов〕

8.3. Общий остаток и виртуальные склады

Задача. Продавать один физический запас на нескольких каналах и не продать его дважды.

Порядок действий. 1. Сопоставьте один физический товар: владелец, размер, штрихкоды, связи карточек WB и Ozon. 2. Проверьте склад и резерв в «Остатках»: занятые заказами единицы не должны считаться свободными. 3. Определите правила публикации: кто отвечает за остатки, общий или персональный буфер. 4. Для нескольких направлений WB добавьте виртуальные склады: интерфейс предусматривает один физический и до 20 виртуальных. 5. Проведите контрольный цикл: заказ, резерв, полученное площадкой количество.

Где открыть. Левое меню → Остатки; **Клиенты → Маркетплейсы / Связанные**; **ФБС → Настройки ФБС → Буфер витрины**.

Результат. Два опубликованных значения согласуются с одним физическим запасом.

Если не получилось. Одинаковое число на обеих площадках не обязательно: количество зависит от резерва, буфера и схемы распределения. Виртуальный склад не создаёт новую физическую партию: сборка опирается на реальный склад.

〔скриншот: настройка буфера витрины ФБС и распределение остатка по складам WB〕

8.4. Учётные системы и каталог интеграций

Задача. Связать Skirbo с учётной системой и понять статус конкретного подключения.

Порядок действий. 1. Определите основную систему: где ведётся каталог и остатки, откуда приходит задание складу. 2. Выберите нужные операции: товары и модификации, заказы, результаты складских работ, документы. 3. В карточке клиента откройте «Интеграции» и привяжите только нужные магазины и склады. 4. Проведите ограниченный пилот: один маршрут от задания до результата, плюс повторный запрос, ошибка связи и изменение состава.

Где открыть. Левое меню → Клиенты → карточка → Интеграции → МойСклад. Каталог сервисов — раздел интеграций Skirbo.

Результат. Обмен идёт по согласованному маршруту. Карточка в каталоге не означает готовое подключение: статус, состав обмена и условия уточняются на странице сервиса и у поддержки.

Если не получилось. МойСклад остаётся основной системой — это рабочий сценарий: учёт остаётся там, Skirbo выполняет согласованные складские операции. Нужны явные правила источников данных. Передача КИЗ проверяется отдельно: возможность настройки подключения не означает, что любой сценарий маркировки уже включён.

〔скриншот: карточка клиента, вкладка «Интеграции» со списком подключений и статусами〕

9. Маркировка и «Честный знак»

9.1. Раздел КИЗ

Задача. Провести код маркировки весь путь: приёмка, проверка, упаковка, передача, реестр клиенту.

Порядок действий. 1. Откройте раздел КИЗ. 2. Проверьте блок «Требует внимания»: в нём коды, с которыми нужно что-то сделать. 3. Работайте с вкладками по задаче:

«Обзор», «Требует внимания», «Реестр», «Найти код», «Пул и печать», «Сценарии».

Где открыть. Левое меню → Справочники → КИЗ.

Результат. Маркировка собрана в одном разделе, а не размазана по экранам склада.

Если не получилось. Код не найден — проверьте, загружен ли он и сопоставлен ли с товаром. Статус кода отклонён — смотрите причину в «Требует внимания», а не повторяйте скан.

〔скриншот: раздел КИЗ, вкладка «Обзор» со счётчиками кодов и блоком «Требует внимания»〕

9.2. Загрузка и поиск кодов

Задача. Загрузить коды клиента и найти конкретную единицу.

Порядок действий. 1. Загрузите файл с кодами клиента. 2. Проверьте результат загрузки. Система различает ситуации: товар найден; совпадение неоднозначно внутри клиента; совпадение найдено у разных клиентов; товар не найден; валидных кодов нет; в файле несколько GTIN. 3. Для поиска единицы вставьте код маркировки в поиск товаров. 4. Проверьте ответ по единице: где она лежит — короб, ячейка, поставка, склад — и что с маркой.

Где открыть. Загрузка и поиск — **Справочники → КИЗ**. Поиск по коду доступен также в поиске товаров.

Результат. Видно, какой шаг следующий, а не просто «ошибка».

Если не получилось. Несколько GTIN в файле — разделите загрузку по товарным группам. Совпадение у разных клиентов — код нельзя закреплять автоматически: сначала разберите принадлежность.

〔скриншот: результат загрузки кодов с разбором ситуаций по строкам〕

9.3. Маркировка на упаковке

Задача. Нанести марку на заказ и не потерять связь кода с продажей.

Порядок действий. 1. На упаковке отсканируйте код маркировки товара. 2. Проверьте, что код относится к этому заказу и товару. 3. Выберите режим печати в окне «Печать маркировок» карточки сделки: «ШК товара», «Совмещённая: ШК + марка ЧЗ» или «Две наклейки одним заданием». 4. При включённой функции дубль марки печатается сам после скана — только первый дубль этой марки. 5. Если код отклонён, не найден или статус не подтверждён, станция останавливает скан и показывает причину.

Где открыть. Упаковка — **ФБС → Упаковка**. Печать маркировок — карточка сделки.

Результат. На коробке марка, в системе — связь «товар — код — продажа».

Если не получилось. Марка не проходит, а товар целый — признак проблемной марки не равен физическому повреждению товара. Разберите статус кода. Нужна марка в Ozon, хотя площадка её не требует — включите передачу: связь сохранится при повторной продаже единицы.

〔скриншот: окно «Печать маркировок» с тремя режимами и образцом совмещённой наклейки〕

9.4. Реестр и вывод из оборота

Задача. Отдать клиенту реестр кодов и подготовить документы для «Честного знака».

Порядок действий. 1. В разделе «Реестр» выберите клиента и период: «за сегодня» или «за всё время». 2. Выберите отгруженные заказы. 3. Выгрузите Excel — чтобы посмотреть, сверить и передать по своим каналам — или формат «Честного знака» (ЦРПТ) для вывода из маркировки. 4. Для выбытия соберите черновик: Skirbo готовит Excel с кодами, полями документа «Вывод из оборота» и пошаговой инструкцией. 5. После отгрузки кабинет может сам отправить файл с кодами в чат клиента. Повтор по одной отгрузке не уходит.

Где открыть. Справочники → КИЗ → Реестр. Отправка клиенту — чат клиента, настроенный в карточке.

Результат. У клиента есть файл с кодами. Черновик выбытия — это черновик: в ГИС МТ ничего не уходит и не подписывается, документ готовит уполномоченный владелец.

Если не получилось. Чат клиента не привязан — отправка файла не выполняется. Привяжите чат в карточке клиента. Складской учёт кода не равен государственному статусу: подписание и отправка юридически значимых документов требуют отдельного сценария.

〔скриншот: реестр КИЗ с выбором клиента, периода и кнопками выгрузки Excel и формата ЧЗ〕

---

10. Отчёты

10.1. Дашборд руководителя

Задача. Смотреть деньги, операции и склад вместе и переходить от общей цифры к составу.

Порядок действий. 1. Выберите период: день, неделя, месяц, квартал или свои даты. 2. Разберите деньги: заработанное, расходы, прибыль, маржа. 3. Проверьте операции: выполненная работа за период и очередь на момент открытия. 4. Сверьте склад и людей: остатки — на текущий момент, начисления сотрудникам — за выбранный период. 5. Перейдите в подробный раздел, если цифру нужно объяснить.

Где открыть. Левое меню → Финансы → Дашборд. Вверху периоды и свои даты, ниже — деньги, операции, персонал и склад.

Результат. Сравнение идёт в одном календарном срезе. Видно, из чего сложился показатель.

Если не получилось. Очередь не меняется вместе с периодом — так и должно быть: очередь показывает незакрытые заказы сейчас. Начисление клиенту не равно оплате: начисленная услуга, выставленный счёт и полученные деньги — разные состояния.

〔скриншот: дашборд с блоками денег, операций, персонала и склада и выбором периода〕

10.2. P&L

Задача. Понять финансовый результат склада через его состав.

Порядок действий. 1. Выберите период на дашборде. 2. Проверьте основание выручки: какие сделки и направления её формируют. 3. Учтите расходы, оплату труда и налоги. Не добавляйте расход на работников повторно, если он уже в итоговом

блоке. 4. Посмотрите прибыль и отношение прибыли к выручке. 5. Для исходных затрат откройте раздел «Расходы».

Где открыть. Финансы → Дашборд: блоки денег и P&L. Исходные затраты — **Расходы**.

Результат. Видно, где результат теряется: в выручке, расходах или начислениях.

Если не получилось. Маржа не показывается — при нулевой базе выручки процент не даёт полезного результата. Проверьте исходные суммы и период. Управленческий P&L не заменяет бухгалтерский и налоговый учёт.

〔скриншот: блок P&L с выручкой, расходами, прибылью и маржой за месяц〕

10.3. Работа сотрудников

Задача. Проверить фактическую сборку и упаковку за день и сопоставить со ставками.

Порядок действий. 1. Откройте отчёт сотрудников и задайте дату. 2. Посмотрите сборку: число подтверждённых единиц, объём, участвовавшие заказы. 3. Проверьте упаковку отдельным блоком: один сотрудник может собирать, другой упаковывать тот же заказ. 4. Сопоставьте начисления: ставки, табель, правила расчёта.

Где открыть. Левое меню → ФБС → Кто сколько собрал. Деньги — **Финансы → Дашборд → Персонал**.

Результат. Видно, кто сколько сделал и сколько за это начислено.

Если не получилось. Объём равен нулю — у товара нет габаритов, литры по нему не посчитать. Отчёт неинформативен — каждому сотруднику нужна собственная учётная запись: фактические действия связаны с пользователем.

〔скриншот: отчёт по сотрудникам за день — единицы, объём, заказы, упаковка〕

10.4. Отчёты склада

Задача. Объяснить движение товара и расхождения.

Порядок действий. 1. Откройте таблицу «Приход/расход»: дата, приход или расход, товар, артикул, ШК, количество, остаток после, документ-основание, номер отгрузки для расхода. 2. Выберите период и товар. 3. Для сверки коробов откройте отчёт инвентаризации: по каждой позиции «должно быть / посчитано / расхождение», кто и когда считал. 4. По строке с недостачей примите решение кнопкой: списать, принять или продолжить проверку.

Где открыть. Левое меню → Склад → Приход/расход. Инвентаризация — **Хранение → Инвентаризация → Расхождения**.

Результат. У каждого движения есть основание и документ. Расхождение закрыто решением, а не правкой истории.

Если не получилось. Сумма в дашборде и подробные строки по ячейкам могут иметь разную детализацию — сравнивайте одинаковый срез. Наличие учётной строки не доказывает физическое количество в ячейке: для этого есть инвентаризация.

〔скриншот: таблица «Приход/расход» с колонками даты, движения, остатка после и документа〕

10.5. Отчёты по маркетплейсам

Задача. Сверить витрину площадки со своим учётом и увидеть расхождения.

Порядок действий. 1. Откройте ежедневный отчёт «витрина WB против нашего учёта». 2. Проверьте три числа: где строк склада нет вовсе, где витрина адресом не управляет, где разошлось отправленное. 3. Откройте «Аналитику магазинов» и пункт «Все магазины»: заказы, выручка, выкупленная выручка, прибыль, реклама и ДРР, разбивка по площадкам и доля каждого магазина. 4. Для проверки цены и маржи используйте калькулятор unit-экономики с переключателем «план / факт».

Где открыть. Отчёт по витрине приходит в рабочую группу. Аналитика — раздел аналитики магазинов.

Результат. Расхождение видно до того, как заказ пришёл без товара.

Если не получилось. Позиция ждёт сверки дольше трёх часов — приходит сводка: сколько позиций, по каким складам и что нажать. Отчёт по витрине не наполняет витрину: он показывает расхождение, а не исправляет его.

〔скриншот: ежедневный отчёт по витрине WB с тремя категориями расхождений〕

---

11. Телефон, сканеры и ТСД

11.1. Сканеры и телефон

Задача. Дать кладовщику рабочие экраны для сканирования.

Порядок действий. 1. Проверьте сканер, клавиатурный ввод и доступ к кабинету. 2. На телефоне используйте камерный ввод там, где он доступен для этой страницы. 3. Откройте нужную станцию: сборка — по заданию, размещение — по коробу или штучному товару, сверка — по штрихкоду короба. 4. Выберите режим: скан каждой штуки или скан с количеством. Во втором режиме сначала подтверждается товар, затем вводится число. 5. Проверьте работу на небольшом задании: сверьте товар, источник и результат.

Где открыть. Левое меню → Телефон и ТСД → Размещение / Инвентаризация; **ФБС → Сборка**.

Результат. Один экран не подменяет все операции: у каждой станции своя задача.

Если не получилось. Сканер работает, но DataMatrix не читается — проверьте формат кода и расстояние. Проверка на другом устройстве покажет, в сканере дело или в этикетке. Проверить служебные символы и разделители GS можно на отдельном экране диагностики сканера.

〔скриншот: экран проверки сканера со служебными символами и разделителями GS〕

11.2. Приложение ТСД

Задача. Работать на терминале сбора данных без компьютера.

Порядок действий. 1. Установите приложение ТСД. 2. В кабинете откройте раздел ТСД и проверьте опубликованную сборку. 3. Сверьте сведения, которые сообщил прибор. Если прибор ещё не выходил на связь, подтверждения версии нет. 4. Откройте нужный экран: приёмка по QR, размещение, инвентаризация, сборка, отгрузка. 5. На отгрузке выберите сделку, сфотографируйте машину, введите число коробов и паллет.

Где открыть. Левое меню → Настройки → ТСД — версия и сведения приборов. Рабочие экраны — в приложении.

Результат. Склад работает с терминала, версия приложения подтверждена.

Если не получилось. Прибор не выходит на связь — проверьте сеть на терминале и повторите вход в приложение. Функции веб-станции и приложения различаются: часть документов открывается в кабинете, а не на экране ТСД.

〔скриншот: раздел «ТСД» с опубликованной сборкой и сведениями подключённого прибора〕

11.3. Принтеры и печать

Задача. Печатать этикетки на принтере конкретного рабочего места.

Порядок действий. 1. Установите драйвер и проверьте печать средствами системы. 2. В разделе «Принтеры» добавьте рабочее место и подключите программу печати штатным кодом — на том компьютере, к которому подключён принтер. 3. Выберите принтер для упаковки. Выбор относится к этому браузеру и кабинету. 4. Выполните тестовую печать: сверьте размер и прочитайте штрихкод сканером. 5. При нескольких принтерах задание уходит на тот, чей формат совпадает с форматом печати.

Где открыть. Левое меню → Настройки → Принтеры. Выбор устройства также доступен в шапке упаковки.

Результат. Этикетка выходит на нужном принтере, соседний стол её не печатает.

Если не получилось. Программа печати недоступна — проверьте связь и состояние задания, чтобы не создавать лишние отпечатки повторными действиями. Настройка не переносится на другой компьютер: на новом устройстве принтер выбирается заново.

〔скриншот: раздел «Принтеры» с рабочим местом, устройством и кнопкой тестовой печати〕

11.4. Звуковые и голосовые подсказки

Задача. Слышать результат скана в шумном цеху.

Порядок действий. 1. Откройте настройку звука станции и нажмите «Проверить звук». 2. Подберите громкость и тон под рабочее место. 3. Если доступен режим упаковки с голосовыми подсказками, включите голос и сверьте услышанное направление с экраном. 4. Сохраните визуальную проверку: состав, этикетка и сообщение об ошибке остаются на экране.

Где открыть. Сборка → настройки звука; **Упаковка → Как это работает → Звук сканирования**. Голос — в доступном режиме упаковки.

Результат. Ошибка слышна сразу, направление заказа не теряется.

Если не получилось. Настройка не переносится между приборами: проверьте каждый терминал отдельно. Работать без взгляда на экран нельзя: аудио направляет внимание, но спорный товар проверяется глазами.

〔скриншот: настройка звука станции с кнопкой «Проверить звук» и выбором тона〕

---

12. Поддержка

12.1. Каналы

Задача. Быстро получить ответ по работе кабинета.

Канал	Для чего
Телефон +7 925 000 5868	срочные вопросы по работе кабинета
Telegram @skirbo_support	вопросы о продукте, настройке и работе кабинета
Группа поддержки в Telegram	рабочая группа по вашему кабинету
Переписка в кабинете	вопросы по темам: общее, вопросы, ошибки, оплата, обновления, инструкции, пожелания
oferta@skirbo.ru	договоры, счета, юридические вопросы, обращения по персональным данным

Переписка в кабинете подключается поддержкой отдельно для каждого кабинета. Администратор и менеджер пишут из кабинета, видят ответы и непрочитанные сообщения.

Результат. Вопрос не теряется: у обращения есть тема, история и ответственный.

〔скриншот: окно переписки с поддержкой в кабинете с темами и непрочитанными〕

12.2. Режим работы

Приём обращений — круглосуточно. Обработка — в порядке приоритета.

Формулировка «Поддержка 24/7» на сайте означает круглосуточный приём обращений, а не круглосуточное решение любой задачи: обработка идёт по приоритету. Этот же режим зафиксирован в блоке реквизитов Skirbo.

Результат. Понятно, чего ждать от обращения ночью и в выходные.

〔скриншот: карточка поддержки на сайте skirbo.ru с телефоном и Telegram〕

12.3. Помощь в работе

Задача. Передать часть работы команде Skirbo, если своих рук не хватает.

Тариф «Skirbo Ассистент» — это команда, которая работает в вашем кабинете по вашей просьбе в группе: заводит товары, выставляет и снимает остатки на витрине, собирает выгрузки и отчёты, помогает разобраться в кабинете. Раз в неделю приходит отчёт: что сделали и сколько раз помогли. Пробный период — 2–3 недели, без карты. Стоимость — 49 990 ₽ за расчётный период.

Это не доступ к системе, а работа по поручению в группе. Условия и границы описаны на отдельной странице тарифа.

〔скриншот: страница тарифа «Skirbo Ассистент» с составом работ〕

12.4. Что подготовить перед обращением

Порядок действий. 1. Напишите, что делали и что получили: шаг, экран, текст ошибки. 2. Укажите номер сделки, поставки или заказа. 3. Назовите роль пользователя и время события — по ним проще найти запись. 4. Приложите снимок экрана. Учебные данные демо-склада прикладывать не нужно: нужен ваш реальный экран. 5. Не отправляйте пароли и ключи. Для проверки доступа достаточно роли и логина без пароля.

Результат. Обращение можно разобрать без переписки на десять сообщений.

Если не получилось. Проблема повторяется у всех сотрудников — укажите это сразу: причина может быть в подключении или настройке кабинета, а не в одном

рабочем месте.

〔скриншот: пример обращения с номером сделки, временем и снимком экрана〕

12.5. Реквизиты и размещение данных

Правообладатель. Индивидуальный предприниматель Козина Ангелина Анатольевна, ИНН 615423403500, ОГРНИП 324619600124452, применяет упрощённую систему налогообложения, НДС не облагается.

Адрес. 347900, Россия, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Ломакина, д. 45.

Адреса разработки и поддержки. Фактический адрес размещения разработчиков и службы поддержки: Российская Федерация, 347900, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Ломакина, д. 45.

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

Контакты. oferta@skirbo.ru — договоры, счета, юридические вопросы, обращения по персональным данным (ответ в течение 10 рабочих дней). Техническая поддержка — +7 925 000 5868, Telegram @skirbo_support.

Приложение А. Сводная таблица путей в меню

Что сделать	Путь в меню
Каталог товаров, артикулы, ШК	Левое меню → Справочники → Товары
Услуги и тарифы клиентам	Левое меню → Справочники → Услуги
Расходные материалы	Левое меню → Справочники → Расх. материал
Коды маркировки	Левое меню → Справочники → КИЗ
Шаблоны этикеток	Левое меню → Справочники → Стикеры → Шаблоны маркировок
Структура склада и карта	Левое меню → Склад → Хранение → Карта склада
Приёмка	Левое меню → Склад → Приёмка
Остатки и резервы	Левое меню → Склад → Остатки
Приход/расход	Левое меню → Склад → Приход/расход
Размещение	Левое меню → Телефон и ТСД → Размещение
Инвентаризация	Левое меню → Телефон и ТСД → Инвентаризация
Заказы FBS	Левое меню → ФБС → Заказы
Сборка	Левое меню → ФБС → Сборка
Упаковка	Левое меню → ФБС → Упаковка
Отгрузка	Левое меню → ФБС → Отгрузка
Работа сотрудников	Левое меню → ФБС → Кто сколько собрал
Воронка и сделки	Левое меню → Работа → Воронка

Что сделать	Путь в меню
Календарь отгрузок	Левое меню → Работа → Календарь
Клиенты и портал клиента	Левое меню → Клиенты → карточка → Портал (ЛК)
Подключения площадок	Левое меню → Клиенты → карточка → Маркетплейсы
Telegram-уведомления	Левое меню → Клиенты → карточка → Telegram
Интеграции	Левое меню → Клиенты → карточка → Интеграции
Финансы и P&L	Левое меню → Финансы → Дашборд
Планирование	Левое меню → Финансы → Планирование
Рабочий стол	Левое меню → название кабинета
Приложение ТСД	Левое меню → Настройки → ТСД
Принтеры	Левое меню → Настройки → Принтеры

Пути приведены по страницам функций skirbo.ru (срез 21.11.2026). Названия пунктов могут отличаться, если процесс в кабинете настроен иначе: набор зависит от роли и подключений.