Instrukcja użytkownika aplikacji DHL eCommerce (Poland) dla Prestashop 9

Cel dokumentu

Dokument opisuje konfigurację i codzienną obsługę aplikacji DHL eCommerce (Poland) w panelu administracyjnym Prestashop 9. Uzupełnieniem dokumentu jest krótsza instrukcja instalacji przeznaczona dla użytkowników nietechnicznych, opisująca podstawową konfigurację i pierwsze nadanie przesyłki.

Moduł wysyłkowy DHL eCommerce Polska dla Prestashop 9 został zaprojektowany do kompleksowej obsługi i nadawania przesyłek w sklepie internetowym. Moduł pozwala na tworzenie przesyłek krajowych i międzynarodowych z dostawą kurierem, do punktów oraz Automatów DHL, pobieranie etykiet, obsługę etykiet zwrotnych, zamawianie kuriera, pobieranie potwierdzeń nadania oraz śledzenie przesyłek.

1. Wymagania przed rozpoczęciem 3
2. Dane dostępowe do DHL WebAPI 3
3. Zainstaluj aplikację 3
    3.1 Instalacja przez panel administracyjny 3
    3.2 Instalacja przez wgranie plików na FTP 3
    3.3 Po instalacji 4
4. Zalecana kolejność konfiguracji 4
5. Konfiguracja 4
    5.1. Autoryzacja 4
    5.2. Punkty nadania 4
        5.2.1. Edycja i usuwanie punktów nadania 5
    5.3. Usługi dostawy 5
        5.3.1. Wybór usługi DHL 5
        5.3.2. Podstawowe ustawienia usługi 5
        5.3.3. Zwroty i usługi dodatkowe 6
        5.3.4. Ograniczenia przesyłki i format etykiety 6
        5.3.5. Domyślne parametry i wymiary przesyłki 6
    5.4. Przewoźnik 7
        5.4.1. Ustawienia ogólne 7
        5.4.2. Lokalizacje wysyłek i koszty 7
        5.4.3. Rozmiar, waga i dostępność dla grup 7
        5.4.4. Podsumowanie 8
        5.4.5 Edycja i usuwanie usługi dostawy 8
    5.5. Odprawa celna 8

5.5.1. Edycja i usuwanie szablonów odpraw celnych 9
6. Formy wysyłki 9
6.1. Zasada działania 9
7. Checkout i wybór punktu odbioru 9
7.1. Kiedy pojawia się wybór punktu 9
7.2. Jak klient wybiera punkt 10
7.3. Walidacja punktu w checkoutcie 10
7.4. Postnummer dla Niemiec 10
7.5. Wpływ danych z checkoutu na obsługę zamówienia 10
8. Branding DHL w checkoutcie 10
8.1. Zalecane nazwy metod dostawy 10
8.2. Grafiki i logotypy 11
9. Tworzenie i obsługa przesyłki 11
9.1. Dodanie przesyłki 11
9.2. Pola przesyłki 12
9.3. Wybór punktu odbioru 12
9.4. Paczki w przesyłce 12
9.5. Usługi dodatkowe 12
9.6. Pobieranie etykiety 13
9.7. Anulowanie przesyłki 13
9.8. Etykiety zwrotne 13
9.9. Automatyczne generowanie przesyłek 13
10. Przesyłki 13
10.1. Informacje na liście przesyłek 13
10.2. Działania masowe na przesyłkach 14
10.3. Akcje na przesyłkach 14
10.4. Szczegóły przesyłki 14
11. Potwierdzenia nadania 14
11.1. Pobieranie potwierdzenia 14
12. Najczęstsze problemy 15
13. Słownik pojęć 16
14. Dane potrzebne do zgłoszenia problemu 16

1. Wymagania przed rozpoczęciem

Jeżeli konfigurujesz aplikację DHL eCommerce (Poland) dla Prestashop 9 po raz pierwszy, wykonaj poniższe kroki. Po ich zakończeniu będziesz gotowy do utworzenia i nadania pierwszej przesyłki DHL.

Upewnij się, że posiadasz:

- Aktywny dostęp do panelu administracyjnego Prestashop 9.
- Konto administratora z uprawnieniami do uruchamiania aplikacji z sekcji Moduły.
- Dane dostępowe do DHL WebAPI: login, hasło i numer klienta (SAP).
- Wersja PHP: Minimalna wersja PHP 8.1 - 8.4 dla Prestashop 9.0,
  PHP 8.1 - 8.5 dla Prestashop 9.1
- Biblioteki PHP: rozszerzenie SOAP, Client URL Library (cURL).
- Jeśli nie wiesz, gdzie sprawdzić wersję PHP lub rozszerzenia SOAP/cURL, poproś administratora sklepu lub dostawcę hostingu o weryfikację tych wymagań.

2. Dane dostępowe do DHL WebAPI

Klucze API są niezbędne do powiązania modułu z aplikacją DHL24. Do integracji należy wygenerować i używać wyłącznie **kluczy APIv2**. Postępuj zgodnie z poniższymi krokami lub skorzystaj z instrukcji wideo.

1. Zaloguj się na konto DHL24, na którym będą zapisywane przesyłki.
2. W prawym górnym rogu ekranu kliknij ikonę menu użytkownika.
3. Wybierz opcję „Moje dane”, a następnie otwórz zakładkę „Klucze APIv2 / API PS”.
4. Kliknij „Generuj”, aby uzyskać login i hasło.
5. Zapisz dane. DHL24 nie przechowuje haseł, dlatego zapisz je od razu w bezpiecznym miejscu.

3. Zainstaluj aplikację

Przed instalacją modułu sprawdź jego zgodność z używaną wersją Prestashop 9. Wykonaj kopię zapasową plików sklepu i bazy danych, a następnie wyczyść pamięć podręczną sklepu.

3.1 Instalacja przez panel administracyjny

1. Pobierz moduł DHL
2. W panelu administracyjnym Prestashop 9 przejdź do sekcji „Moduły”, a następnie wejdź w Menadżer modułów.
3. Kliknij przycisk „Załaduj moduł” i wgraj plik z modułem.
4. Kliknij „Zainstaluj”.

3.2 Instalacja przez wgranie plików na FTP

1. Pobierz moduł DHL
2. Rozpakuj plik ZIP.
3. Połącz się z serwerem FTP/SFTP.
4. Wgraj pliki modułu do katalogu / modules na serwerze FTP/SFTP.
5. Zaloguj się do panelu administracyjnego Prestashop 9.
6. Przejdź do sekcji modułów.
7. Znajdź nowo wgrany moduł na liście dostępnych modułów i kliknij „Zainstaluj”.

3.3 Po instalacji

1. Wyczyść pamięć podręczną sklepu. W menu po prawej stronie kliknij „Zaawansowane”.
2. Następnie wybierz „Wydajność”.
3. W prawym górnym rogu kliknij „Wyczyść pamięć podręczną”.
4. Przejdź do konfiguracji wtyczki.

4. Zalecana kolejność konfiguracji

Przy pierwszym uruchomieniu skonfiguruj aplikację w poniższej kolejności:

- Otwórz menu „Wysyłka” → „Przesyłki DHL” i przejdź do sekcji „Konfiguracja”.
- Wprowadź dane autoryzacyjne — klucze WebAPIv2 do środowiska produkcyjnego lub testowego.
- W sekcji „Punkty nadania” dodaj miejsca, z których będą wysyłane przesyłki.
- W sekcji „Usługi dostawy” dodaj usługę dostawy powiązaną z produktem DHL eCommerce Polska.
- W sekcji „Odprawa celna” skonfiguruj domyślny szablon, jeśli wysyłasz przesyłki do Wielkiej Brytanii lub Irlandii.
- Otwórz sekcję „Formy wysyłki” i zmapuj formy dostawy Prestashop 9 z usługami DHL.
- Obsługuj zamówienia w zakładce Zamówienia albo operacyjnie zarządzaj nadanymi przesyłkami w zakładce Przesyłki.

5. Konfiguracja

Zakładka „Konfiguracja” służy do ustawienia połączenia z DHL, skonfigurowania punktów nadania, utworzenia form dostawy powiązanych z domyślnymi parametrami przesyłek oraz utworzenia szablonów deklaracji celnych.

5.1. Autoryzacja

- W sekcji „Autoryzacja” wybierz środowisko DHL.
- Pole „Sandbox” włącza lub wyłącza połączenie ze środowiskiem testowym. Przetestuj wtyczkę, jeśli posiadasz klucze API do sandbox.dhl24.com.pl.

Po zmianie trybu aplikacja używa odpowiedniego zestawu danych logowania.

- Wprowadź dane WebAPI DHL dla wybranego trybu.
- Login.
- Hasło.

Po zapisaniu kliknij „Testuj dane autoryzacyjne”, aby sprawdzić, czy status połączenia z API DHL potwierdza poprawną komunikację. Po poprawnej weryfikacji powinien pojawić się zielony komunikat: „Dane dla Login API w środowisku produkcyjnym/testowym są poprawne”.

Przycisk „Test API” sprawdza komunikację z WebAPIv2.

5.2. Punkty nadania

Sekcja „Punkty nadania” zawiera dane używane przy tworzeniu przesyłek.

- Nazwa szablonu.
- Nazwa nadawcy.
- Imię.

- Nazwisko.
- Email.
- Ulica.
- Numer budynku.
- Numer lokalu.
- Miasto.
- Kod pocztowy.
- Telefon.
- Numer klienta (SAP).
- Przedział godzinowy odbioru przesyłek.

Telefon i email są opcjonalne, ale zaleca się ich uzupełnienie, jeżeli są wymagane w Twoim procesie obsługi przesyłek.
Przedział godzinowy ustaw w przypadku braku stałego zlecenia, zgodnie z dostępnymi restrykcjami przyjazdu kuriera.

5.2.1. Edycja i usuwanie punktów nadania

Punkty nadania są powiązane bezpośrednio z usługą dostawy. Przed usunięciem punktu przypisz nowy punkt do powiązanej formy dostawy.

- Na liście punktów nadań użyj przycisku:
  - „Edytuj", aby edytować istniejący punkt.
  - „Usuń", aby usunąć punkt.

5.3. Usługi dostawy

Sekcja „Usługi dostawy" tworzy formę dostawy w Prestashop 9 powiązaną z domyślnymi parametrami przesyłki. Kliknij „Dodaj usługę dostawy".

5.3.1. Wybór usługi DHL

- Usługa – wybierz produkt powiązany z formą dostawy.
  - AH – przesyłka krajowa – DHL Parcel Polska
  - 09 – doręczenie do godziny 9:00 – DHL Parcel 9
  - 12 – doręczenie do godziny 12:00 – DHL Parcel 12
  - PR – przesyłka Premium – DHL Parcel Premium
  - SP – przesyłka krajowa z doręczeniem do punktu – DHL Economy
  - EK – przesyłka Connect – DHL Parcel Connect
  - EK – przesyłka międzynarodowa z doręczeniem do punktu – DHL Parcel Connect Parcelshop i Parcelstation
  - CP – przesyłka Connect Plus – DHL Connect Plus
  - CM – przesyłka Connect Plus Pallet – DHL Connect Plus

Po wybraniu usługi SP lub EK z doręczeniem do punktu pojawi się opcja wyboru typu punktów wyświetlanych na mapie: wszystkie, tylko DHL BOX albo tylko DHL POP. Mapa zagraniczna może zawierać tylko jeden typ punktów.

5.3.2. Podstawowe ustawienia usługi

- Nazwa przewoźnika – nazwa dostawy wyświetlana w koszyku.
- Domyślny punkt nadania – wybór domyślnego adresu nadawcy.
- Typ adresu – ustawienie domyślnego typu odbiorcy przesyłki.

- Adres prywatny – zawsze przesyłka B2C
- Adres firmowy – zawsze przesyłka B2B
- Na podstawie koszyka – przesyłka B2C, jeśli w koszyku nie zostały podane dane w polu firma. Przesyłka B2B, jeśli dane w polu firma zostały wprowadzone.

5.3.3. Zwroty i usługi dodatkowe

- „Generuj etykietę zwrotną od razu przy generowaniu przesyłki" – umożliwia automatyczne dodanie etykiety zwrotnej podczas tworzenia przesyłki wysyłkowej. Dostępne opcje konfiguracji zwrotów:
  - Rodzaj etykiety zwrotnej
  - Rodzaj kodu QR zwrotnego
  - Ilość dni ważności etykiety – od 7 do 183 dni
  - Sposób nadania zwrotu – dotyczy tylko zwrotów krajowych. Zwroty międzynarodowe mogą być nadawane wyłącznie w punkcie.
- Dodatkowe usługi – wybierz domyślne usługi przypisane do przesyłki: doręczenie w godzinach 18–22, doręczenie w sobotę, nadanie w sobotę, informacja przed doręczeniem, zwrot potwierdzonych dokumentów, potwierdzenie oraz odbiór przez osobę dorosłą. Deklaracja usługi COD – pobranie spowoduje automatyczne utworzenie formy dostawy wyłącznie z obsługą płatności przy odbiorze. Dodatkowo usługa ubezpieczenia dla przesyłek krajowych będzie zawierała tę samą kwotę, równą wartości zamówienia.

5.3.4. Ograniczenia przesyłki i format etykiety

- Maksymalne wymiary przesyłek przewoźnika – maksymalne rozmiary przesyłek obsługiwanych tą metodą dostawy:
  - szerokość (cm),
  - długość (cm),
  - wysokość (cm),
  - domyślną wagę (kg).
- Rodzaj etykiety przesyłki
  - etykieta BLP w formacie 10x15.
  - etykieta BLP w formacie PDF A4.
  - etykieta w formacie ZPL dla drukarek termicznych.
  - etykieta w formacie ZPL 300 dpi dla drukarek termicznych.

5.3.5. Domyślne parametry i wymiary przesyłki

- Domyślne parametry przesyłki
  - Zawartość przesyłki
  - Dodatkowy komentarz (uwagi)
  - Numer referencyjny przesyłki
  - MPK (miejsce powstawania kosztów)

Powyższe pola mogą przyjąć zmienne z Prestashop 9: numer zamówienia, identyfikator zamówienia, numer faktury albo dowolną stałą wartość.

- Domyślne wymiary przesyłki
  - Rodzaj przesyłki — typ paczki, koperty albo palety zgodny z dostępnymi opcjami DHL,
  - Szerokość (cm),
  - Długość (cm),
  - Wysokość (cm),

- Domyślna waga (kg),
- NST – przesyłka niestandardowa
- EURO RETURN – zwrot palet euro

- Kliknij „Zapisz”, aby utworzyć formę dostawy z ustawionymi domyślnymi parametrami przesyłki.

5.4. Przewoźnik

Jeśli wszystkie dane w konfiguracji usługi dostawy są poprawne, aplikacja otworzy do edycji utworzoną na tej podstawie metodę dostawy.

5.4.1. Ustawienia ogólne

- Nazwa przewoźnika - nazwa dostawy wyświetlana w koszyku dostaw
- Czas doręczenia – wartość wyświetlana w koszyku dostaw obok nazwy przewoźnika
- Klasa prędkości – wewnętrzna konfiguracja w Prestashop 9 pozwalająca określić, jak szybka jest dana dostawa w skali od 0 (bardzo wolna) do 9 (bardzo szybka).
- Logo – wtyczka DHL automatycznie dodaje logo zgodnie z obecnym brandingiem. W przypadku zmiany należy stosować się do zasad opisanych w pkt 8. Branding DHL w checkoutcie.
- URL śledzenia – wtyczka DHL automatycznie dodaje link do śledzenia przesyłek przez odbiorcę.

5.4.2. Lokalizacje wysyłek i koszty

- Dodaj koszty obsługi – uwzględnij lub wyklucz koszty wysyłki i obsługi w cenie tego przewoźnika zgodnie z ustawieniami w sekcji „Wysyłka” → „Preferencje” → „Koszty pakowania”.
- Darmowa wysyłka – Jeśli opcja ta jest włączona, nie będzie można określić cen wysyłki. Jeśli jest wyłączona, będzie można edytować zakresy oraz koszty dla poszczególnych krajów w poniższym formularzu.
- Rozliczenie – Podczas rozliczania klienta oprogramowanie Prestashop 9 może przyjąć jeden z dwóch sposobów działania.
  - Według ceny całkowitej - Rozliczenie zależy od całkowitej wartości zamówienia.
  - Według wagi całkowitej - Rozliczenie zależy od całkowitej wagi zamówienia.
- Podatek – określa, czy do kosztu danej formy dostawy ma zostać doliczony podatek. Podatek musi być wcześniej zdefiniowany w sekcji „Międzynarodowe” → „Podatki”.
- Zachowanie/wynik poza zakresem – W przypadku, gdy wybrana forma dostawy nie ma określonego kosztu wysyłki dla danej strefy lub wagi, można wskazać, jak system ma zareagować. Dostępne są dwie opcje.
  - Zastosuj koszt dla najwyższego zdefiniowanego przedziału - System wybierze najdroższy zakres i zastosuje przypisane do niego warunki.
  - Wyłącz sposób dostawy – forma dostawy nie będzie proponowana klientowi.
- Zakresy – jest to bardzo ważny krok, ponieważ Prestashop 9 potrzebuje tych informacji, aby zaprezentować klientowi formy dostawy w zależności od całkowitej ceny lub wagi zamówienia. Niektóre opcje dostawy mogą być niedostępne, podczas gdy inne pojawią się dopiero po osiągnięciu określonej wartości. Wartości należy wprowadzać bardzo precyzyjnie, najlepiej zgodnie z asortymentem wysyłanym przez sklep.

5.4.3. Rozmiar, waga i dostępność dla grup

- Maksymalna wysokość, szerokość, głębokość i waga przesyłki – wartości pobrane z konfiguracji usługi dostawy. Jeśli maksymalna wartość jest mniejsza niż wymiar lub waga zdefiniowane w sekcji „Katalog” → „Produkty” → „Edycja produktu” → „Wysyłka” → „Rozmiar paczki”, forma dostawy nie zostanie wyświetlona, gdy taki produkt znajdzie się w koszyku.

- Dostęp grupowy - Możesz chcieć, aby z usług przewoźnika mogły korzystać tylko wybrane grupy użytkowników.
    - Odwiedzający – przegląda stronę bez konta i złożonego zamówienia
    - Gość – składa zamówienie bez rejestracji
    - Klient – składa zamówienie jako zalogowany użytkownik

5.4.4. Podsumowanie

Ten panel przedstawia podsumowanie ustawień dla danej formy dostawy.

Jeśli któreś z ustawień jest nieprawidłowe, możesz wrócić do dowolnej sekcji używając przycisku „Poprzedni” lub klikając bezpośrednio w zakładkę danej sekcji.

Jeśli chcesz na razie zapisać dane przewoźnika jako szkic i wrócić do nich później, wyłącz przewoźnika za pomocą opcji „Włączony” znajdującej się na dole tej sekcji.

Niezależnie od wyboru, kliknij przycisk „Zakończ”, aby zapisać zmiany i utworzyć formę dostawy.

Typ Punkt odbioru lub kurier dotyczy zwrotów krajowych. Dla przesyłek zagranicznych zwrot może być nadany tylko w punkcie.

5.4.5 Edycja i usuwanie usługi dostawy

Usługa dostawy jest powiązana bezpośrednio z formą dostawy w sekcji „Wysyłka” → „Przewoźnicy”.

Nie usuwaj formy dostawy, która jest używana w aktywnym mapowaniu Usługi dostawy. Edytuj konfigurację usług dostawy lub usuń usługę oraz formę.

- Na liście Usług dostawy użyj przycisku:
    - „Ustawienia przewoźnika”, aby edytować powiązaną formę dostawy.
    - „Edytuj”, aby edytować bieżący szablon.
    - „Usuń”, aby usunąć usługę dostawy.

5.5. Odprawa celna

Zakładka „Odprawa celna” pozwala przygotować powtarzalne szablony odprawy celnej. Domyślny szablon jest używany podczas tworzenia przesyłki do Wielkiej Brytanii lub Irlandii. Jeśli posiadasz więcej niż jeden rodzaj odprawy, możesz go wybrać z listy podczas nadania.

- Kliknij „Dodaj szablon odprawy celnej”.
- Uzupełnij nazwę szablonu.
- Opcjonalnie ustaw szablon jako domyślny.
- Wybierz rodzaj odprawy celnej.
- Podaj domyślne koszty wysyłki, wagę brutto zamówienia, kategorię towaru, walutę i kraj pochodzenia towaru.
- Podaj domyślne dane VAT i EORI nadawcy oraz odbiorcy.
- W przypadku indywidualnej odprawy celnej do Wielkiej Brytanii uzupełnij dodatkowe dane faktury.
- Podaj domyślne dane kontaktowe.
- Zaakceptuj wymagane zgody.
- Dodaj domyślne dane towarów: nazwę po angielsku, nazwę po polsku, ilość, wagę, wartość, kod taryfy produktu i kraj pochodzenia.
- Kliknij „Zapisz”, aby dodać nowy szablon.

5.5.1. Edycja i usuwanie szablonów odpraw celnych

- Na liście szablonów użyj przycisku:
  - „Edytuj”, aby edytować istniejący szablon.
  - „Usuń”, aby usunąć szablon.

6. Formy wysyłki

Sekcja „Wysyłka” → „Przewoźnicy” służy do podglądu form dostawy DHL utworzonych przez moduł.

6.1. Zasada działania

Formy dostawy są tworzone i utrzymywane w Prestashop 9. W aplikacji DHL wybierasz, które z nich mają być obsługiwane przez DHL i jaką usługą DHL mają być realizowane.

Przykładowo jedna forma dostawy Prestashop 9 może być zmapowana jako przesyłka kurierska DHL, a inna jako dostawa do punktu DHL.

Mapowanie działa po identyfikatorze formy wysyłki Prestashop 9. Gdy klient wybierze w checkoutcie formę dostawy, aplikacja rozpoznaje jej identyfikator i sprawdza konfigurację zapisaną w zakładce przewoźnicy. Od tego zależy, czy zamówienie będzie obsługiwane jako DHL oraz czy checkout pokaże wybór punktu odbioru.

W praktyce:

- forma wysyłki zmapowana na usługę kurierską DHL nie pokazuje mapy punktów w checkoutcie,
- forma wysyłki zmapowana na usługę SP – przesyłka krajowa z doręczeniem do punktu i EK – przesyłka międzynarodowa z doręczeniem do punktu pokazuje klientowi przycisk wyboru punktu,
- forma wysyłki bez mapowania DHL nie uruchamia integracji DHL w checkoutcie i nie tworzy automatycznie przesyłki DHL.

7. Checkout i wybór punktu odbioru

Checkout sklepu korzysta z mapowań przygotowanych we wtyczce w zakładce Usługi dostawy. Dzięki temu aplikacja wie, które metody dostawy są metodami punktowymi DHL i wymagają wyboru punktu odbioru przez klienta.

7.1. Kiedy pojawia się wybór punktu

- Przycisk „Wybierz punkt” pojawia się w checkoutcie tylko dla tych form dostawy Prestashop 9, które:
  - mają w aplikacji włączone mapowanie DHL,
  - są zmapowane na usługę punktową DHL,
  - mają poprawnie skonfigurowany typ punktu.

Dla metod kurierskich DHL oraz metod dostawy bez mapowania DHL przycisk wyboru punktu nie jest pokazywany.

7.2. Jak klient wybiera punkt

1. Klient wybiera w checkoutcie metodę dostawy zmapowaną jako punktowa DHL.
2. Checkout pokazuje przy tej metodzie przycisk „Wybierz punkt odbioru”.
3. Klient otwiera mapę DHL i wybiera punkt odbioru.
4. Po wyborze checkout zamyka mapę i pokazuje pod przyciskiem nazwę oraz adres wybranego punktu.
5. Numer punktu jest zapisywany i przekazywany do formularza tworzenia przesyłki.

7.3. Walidacja punktu w checkoutcie

Jeżeli klient wybierze metodę punktową DHL, checkout wymaga wyboru punktu odbioru przed złożeniem zamówienia. Próba złożenia zamówienia bez wybranego punktu jest blokowana komunikatem, że należy wybrać punkt odbioru.

7.4. Postnummer dla Niemiec

Dla punktowych metod DHL z krajem dostawy DE checkout pokazuje dodatkowe pole Postnummer. Jest to numer klienta DHL wymagany przy dostawie do punktów DHL w Niemczech.

Działanie pola Postnummer:

- pojawia się tylko wtedy, gdy wybrana metoda jest punktową metodą DHL, a krajem dostawy są Niemcy,
- jest wymagane przed złożeniem zamówienia,
- wpisana wartość jest zapisywana razem z numerem punktu odbioru,
- przy powrocie do checkoutu wartość jest odtwarzana z zapisanych danych,
- przy zmianie punktu w Niemczech wpisana wartość pozostaje zachowana, jeżeli nie jest pusta,
- przy zmianie metody dostawy wartość jest czyszczona,
- dla krajów innych niż Niemcy pole Postnummer jest ukryte i nie jest wymagane.

7.5. Wpływ danych z checkoutu na obsługę zamówienia

Po złożeniu zamówienia aplikacja odczytuje zapisany numer punktu odbioru i pokazuje go w szczegółach zamówienia podczas tworzenia przesyłki. Jeżeli zamówienie ma punkt odbioru w Niemczech, zapisany Postnummer jest używany później podczas przygotowania i wysyłki przesyłki do DHL.

Jeżeli punkt nie został zapisany poprawnie, przesyłka punktowa może wymagać ręcznego wyboru punktu w formularzu przesyłki przed wysłaniem do DHL.

8. Branding DHL w checkoutcie

Nazwy metod dostawy widoczne dla klientów w checkoutcie powinny być spójne z komunikacją DHL eCommerce. Zgodnie z wytycznymi DHL dotyczącymi brandingu ecommerce, logotypów DHL i materiałów partnerów nie należy samodzielnie przerabiać, kolorować, obracać ani skalować niezgodnie z zasadami. Materiały graficzne DHL powinny pochodzić z oficjalnych zasobów DHL i jeżeli są używane na kreacjach lub w koszyku, powinny być stosowane zgodnie z aktualnymi wytycznymi DHL dostępnymi na stronie.

8.1. Zalecane nazwy metod dostawy

W Prestashop 9 nazwy form dostawy ustawia się we wtyczce DHL dodając nową usługę dostawy oraz w konfiguracji przewoźników sklepu. Aplikacja DHL mapuje te metody na usługi DHL, ale nie narzuca ich nazw widocznych dla klienta.

- Przy konfiguracji nazw metod dostawy warto używać nazw zgodnych z typem usługi:
- dla dostawy kurierskiej: Kurier DHL,
- dla dostawy kurierskiej premium: Kurier DHL Premium,
- dla dostawy do automatów: Automaty DHL BOX 24/7 (Dostawa także w soboty),
- dla dostawy do automatów i punktów: Automaty DHL BOX 24/7 i punkty POP (Dostawa także w soboty),
- dla dostawy do punktów: DHL POP (Dostawa także w soboty).

Nazwę w Prestashop 9 warto dobrać tak, aby odpowiadała temu, co jest skonfigurowane w mapowaniu aplikacji DHL. Jeżeli forma dostawy w Prestashop 9 jest zmapowana na usługę punktową DHL, nazwa powinna jasno sugerować klientowi dostawę do punktu lub automatu.

8.2. Grafiki i logotypy

Wtyczka automatycznie dodaje logo odpowiednie dla danej formy dostawy. Niemniej, jeżeli w checkoutcie lub na stronie sklepu mają być używane logotypy DHL, ikony punktów, grafiki partnerów POP albo bannery promujące dostawę DHL, należy korzystać z oficjalnych materiałów DHL. Nie należy tworzyć własnych wariantów logotypu ani zmieniać kolorystyki grafik.

- W szczególności:
  - nie zmieniaj koloru logo DHL,
  - nie obracaj logo,
  - nie rozciągaj ani nie ściskaj logo,
  - zachowaj przestrzeń ochronną wokół logo,
  - nie umieszczaj dodatkowych elementów na polu ochronnym logo,
  - w materiałach do druku nie używaj logo mniejszego niż minimalny rozmiar określony przez DHL.

Jeżeli sklep używa własnych grafik marketingowych z logo DHL, ich użycie może wymagać akceptacji działu marketingu DHL.

9. Tworzenie i obsługa przesyłki

Przesyłkę można utworzyć z poziomu zamówienia w panelu Prestashop 9.

9.1. Dodanie przesyłki

1. Otwórz zakładkę Zamówienia w Prestashop 9.
2. Znajdź zamówienie, dla którego chcesz utworzyć przesyłkę.
3. Kliknij „Otwórz szczegóły”.
4. Przejdź do sekcji „Historia wysyłek DHL”.
5. Możesz od razu utworzyć przesyłkę przyciskiem „Utwórz przesyłkę” lub rozwinąć dane i sprawdzić ich poprawność.
6. W razie błędów uzupełnij dane nadawcy, odbiorcy i parametry przesyłki.
7. Jeśli przesyłka jest do Wielkiej Brytanii lub Irlandii, na dole formularza znajdziesz sekcję z odprawą celną do uzupełnienia. W przypadku uzupełnienia tych danych dla innego kraju, zostaną one pominięte w transmisji danych.
8. Kliknij „Utwórz przesyłkę”.

9.2. Pola przesyłki

- Dane zostaną załadowane automatycznie z powiązanej usługi dostawy konfigurowanej w części konfiguracyjnej wtyczki. Dane można dowolnie zmieniać i dodawać dodatkowe usługi.
- Formularz przesyłki zawiera usługę DHL, rodzaj etykiety, numer listu (jeśli korzystasz z puli numerów udostępnionej przez DHL), numer punktu i Postnummer.
- Formularz zawiera także zawartość, uwagi, referencję i MPK, usługi dodatkowe oraz listę paczek z typem, wagą i wymiarami.
- W przypadku przesyłek wymagających odprawy formularz zawiera również deklarację celną.

9.3. Wybór punktu odbioru

- Dla usług punktowych aplikacja wymaga wskazania punktu odbioru.
    - Kliknij „Wybierz punkt dostawy”.
    - Wybierz punkt DHL na mapie.
    - Po wyborze punkt zostanie zapisany w formularzu.
    - Dla automatów w Niemczech uzupełnij Postnummer, jeżeli pole jest widoczne.

9.4. Paczki w przesyłce

- Każda przesyłka zawiera co najmniej jedną paczkę. Dla paczki ustawiasz:
    - rodzaj przesyłki,
    - ilość paczek,
    - wagę w kg,
    - długość w cm,
    - szerokość w cm,
    - wysokość w cm,
    - czy paczka jest niestandardowa
    - czy paleta ma usługę zwrotu palet

Dla typu Koperta waga i wymiary mogą pozostać puste. Dla paczki i palety przed wysłaniem do DHL trzeba podać dodatnią wagę oraz komplet dodatnich wymiarów.

Aby dodać kolejną paczkę, kliknij „Dodaj wiersz”. Aby usunąć paczkę, użyj ikony kosza przy wybranej paczce. Ostatniej paczki nie można usunąć.

Jeśli przesyłka zawiera identyczne paczki, wprowadź odpowiednią liczbę w polu „Ilość”.

9.5. Usługi dodatkowe

- W formularzu możesz zaznaczyć usługi dodatkowe dostępne dla sklepu i wybranej konfiguracji. Dla wybranych usług aplikacja wymaga kwoty:
    - COD — kwota pobrania,
    - UBEZP — kwota ubezpieczenia.

Kwoty muszą być większe od zera, jeżeli dana usługa jest zaznaczona.

Dla nowej przesyłki aplikacja może uzupełnić COD automatycznie, jeżeli zamówienie ma płatność za pobraniem. Kwota pobrania jest wtedy pobierana z wartości zamówienia. Przy zamówieniu za pobraniem z dostawą w Polsce aplikacja może również automatycznie zaznaczyć ubezpieczenie z kwotą równą wartości zamówienia. Obie kwoty można zmienić przed wysyłką.

9.6. Pobieranie etykiety

Dla utworzonej przesyłki dostępna jest akcja „Pobierz etykietę”. Kliknięcie pobiera etykietę w formacie ustawionym w usłudze dostawy.

9.7. Anulowanie przesyłki

Dla utworzonej przesyłki, jeżeli DHL i bieżący stan na to pozwalają, dostępna jest akcja „Usuń”. Po anulowaniu przesyłki może ona zostać poprawiona albo wysłana ponownie.

9.8. Etykiety zwrotne

Dla utworzonej przesyłki z powiązanym zwrotem mogą być dostępne przyciski:

- „Etykieta zwrotna” – pobiera plik z etykietą zwrotną.
- „Kod QR zwrotu” – pobiera plik QR z etykietą zwrotną.

Etykiety zwrotne są powiązane z paczkami w przesyłce. Jeżeli przesyłka ma wiele paczek, aplikacja pokazuje etykiety zwrotne osobno dla paczek, dla których zostały utworzone.

9.9. Automatyczne generowanie przesyłek

Z poziomu widoku „Zamówienia” można automatycznie wygenerować przesyłki. Po zaznaczeniu zamówień wybierz odpowiednią akcję w sekcji „Działania masowe”. Dane przesyłek zostaną domyślnie uzupełnione na podstawie skonfigurowanych usług dostawy wtyczki i opcji dostawy sklepu Prestashop 9. Działania można wykonać jednocześnie dla maksymalnie 20 zamówień.

- „DHL – utwórz przesyłki” – tworzy przesyłki i wysyła je do DHL.
- „DHL – utwórz przesyłki i pobierz etykiety” – tworzy przesyłki, wysyła je do DHL i pobiera etykiety w pliku ZIP, jeśli jest ich więcej niż jedna.
- „DHL – pobierz etykiety” – pobiera etykiety w pliku ZIP, jeśli jest ich więcej niż jedna.
- „DHL – utwórz zwroty” – tworzy zwroty dla wcześniej dodanych przesyłek DHL.
- „DHL – aktualizuj status przesyłek” – aktualizuje statusy przesyłek.

10. Przesyłki

Zakładka przesyłki jest głównym miejscem obsługi przesyłek DHL dla konkretnych zamówień.

10.1. Informacje na liście przesyłek

- Lista przesyłek pokazuje:
    - ID zamówienia.
    - Datę dodania przesyłki.
    - Numer przesyłki.
    - Numer zlecenia odbioru.
    - Numer paczki.
    - Numer przesyłki zwrotnej.
    - Adres nadawcy.
    - Adres odbiorcy.
    - Status DHL Przesyłki.

10.2. Działania masowe na przesyłkach

- Po zaznaczeniu pól wyboru przy wybranych przesyłkach można wykonać poniższe działania masowe:
    - „Pobierz etykiety” – pobranie etykiet w domyślnym formacie.
    - „Zamów kuriera” – zbiorcze zamówienie kuriera
    - „Usuń przesyłki” – zbiorcze usunięcie przesyłek
    - „Anuluj kuriera” – zbiorcze anulowanie kuriera
    - „Pobierz ePOD-y” – pobieranie elektronicznych potwierdzeń doręczenia.
    - „Pobierz skan LP” – pobranie skanu podpisu kuriera dla doręczonych krajowych przesyłek
    - „Aktualizuj status przesyłki” – zbiorcza aktualizacja statusów przesyłek

10.3. Akcje na przesyłkach

Każda przesyłka ma indywidualne akcje dostępne po kliknięciu przycisku w kolumnie „Akcje”.

- Pobierz etykietę
- Usuń przesyłkę
- Pobierz ePOD
- Pobierz skan LP
- Utwórz przesyłkę zwrotną
- Pobierz kod QR zwrotu (jeśli utworzono przesyłkę zwrotną)
- Pobierz etykietę zwrotu (jeśli utworzono przesyłkę zwrotną)
- Aktualizuj status przesyłki

10.4. Szczegóły przesyłki

Aby sprawdzić pełne dane przesyłki, przejdź do jej szczegółów. Znajdują się tam poniższe informacje:

- Dane nadawcy
- Dane odbiorcy
- Wybrane usługi dodatkowe
- Parametry przesyłki
- Domyślne dane z konfiguracji wtyczki
- Informacje o zleceniu
- Tracking przesyłki
- Dane o zwrotach

11. Potwierdzenia nadania

Zakładka Raport PNP pozwala pobrać zbiorcze potwierdzenie nadania DHL w formacie PDF.

11.1. Pobieranie potwierdzenia

1. Otwórz zakładkę Raport PNP.
2. Wybierz datę nadania.
3. Wybierz typ przesyłki.
4. Kliknij „Generuj raport”.

Dostępne typy przesyłek:

- ALL — wszystkie rodzaje przesyłek,
- EX — krajowe ekspresowe do 31,5 kg,
- DR — krajowe drobnicowe,
- 2EUROPE — przesyłki eksportowe,
- PR — przesyłki Premium.

Jeżeli DHL nie zwróci dokumentu albo żądanie zawiera niepoprawne dane, aplikacja pokaże komunikat błędu.

12. Najczęstsze problemy

Problem	Co sprawdzić
Aplikacja nie uruchamia się w panelu Prestashop 9	Sprawdź, czy konto administratora ma dostęp do aplikacji, czy aplikacja jest zainstalowana w sklepie oraz czy używasz właściwego linku aplikacji w sekcji „Moje aplikacje”.
Status połączenia z DHL nie potwierdza połączenia	Sprawdź, czy dane dostępowe są właściwe dla wybranego trybu, czy login, hasło i numer SAP są poprawne oraz czy w konfiguracji podano klucze API, a nie dane użytkownika do konta DHL24.
Nie można dodać przesyłki dla zamówienia	Sprawdź, czy forma dostawy zamówienia jest powiązana z usługą DHL, czy został utworzony szablon przesyłki, czy dla zamówienia nie istnieje już przesyłka DHL oraz czy aplikacja może pobrać dane zamówienia i konfiguracji.
Nie można wysłać przesyłki do DHL	Sprawdź, czy wybrano usługę DHL, wymagany typ punktu i punkt odbioru, czy dla Niemiec uzupełniono Postnummer, czy paczki i palety mają dodatnią wagę oraz wymiary, czy kwoty COD i ubezpieczenie są większe od zera oraz czy usługi dodatkowe nie wykluczają się wzajemnie.
Nie można pobrać etykiety	Sprawdź, czy przesyłka ma status „Wysłana” oraz czy numer DHL został zapisany przy przesyłce.
Nie można zamówić kuriera	Sprawdź, czy przesyłka została wysłana do DHL, czy ma numer nadania, czy kurier nie został już zamówiony oraz czy ustawienia okna odbioru i cutoff są poprawne.
Potwierdzenie nadania nie pobiera się	Sprawdź datę nadania, typ przesyłki, czy dla wskazanej daty istnieją przesyłki w DHL oraz czy DHL zwraca dokument dla wybranego typu przesyłki.

13. Słownik pojęć

- Forma wysyłki — metoda dostawy skonfigurowana w Prestashop 9.
- Usługa dostawy — konfiguracja przypisująca formę wysyłki Prestashop 9 do usługi DHL.
- Etykieta zwrotna — etykieta dla przesyłki zwrotnej wygenerowana do wcześniej nadanej przesyłki.
- Zamówienie kuriera — zlecenie odbioru przesyłek przez kuriera DHL.
- WebAPI DHL – login i hasło wygenerowane na koncie w DHL24 wymagane do nawiązania połączenia i poprawnej konfiguracji integracji.
- Numer klienta (SAP) – siedmiocyfrowy numer identyfikujący klienta.
- Postnummer – numer klienta odbiorcy niemieckiego. Wymagany dla doręczeń do automatów w Niemczech.
- COD – usługa dodatkowa – przesyłka za pobraniem.
- Deklaracja celna – dane celne wymagane do uzupełnienia podczas nadania przesyłki do Wielkiej Brytanii i Irlandii.
- Checkout – koszyk zamówień w sklepie.
- MPK – miejsce powstawania kosztów; grupuje przesyłki DHL na fakturze.
- NST – usługa dodatkowa oznaczająca przesyłkę niestandardową.
- EURO RETURN – usługa dodatkowa oznaczająca zwrot palet euro.
- EORI – unijny numer identyfikacyjny Economic Operators Registration and Identification, wymagany przy operacjach i formalnościach celnych na terenie Unii Europejskiej.

14. Dane potrzebne do zgłoszenia problemu

Przy zgłaszaniu problemu przygotuj informacje, które pozwolą szybciej odtworzyć sytuację i zweryfikować konfigurację.

Data i godzina wystąpienia problemu.
Zrzut ekranu komunikatu błędu.
Opis wykonanej czynności.
Informacja, czego dotyczy problem.

Kontakt techniczny

Formularz kontaktowy: https://dhl24.com.pl/pomoc-techniczna/bledy.html#contact

Adres e-mail: pl.cim@dhl.com

Telefon: +48 42 662 62 62