

MANUAL KIOS EXPRESS

KIOS kube



ÍNDICE

Apresentação

Informações gerais	1,2,3
--------------------------	-------

Encomendas

Receção	5
Entrega	7
Envios	11

Devoluções

Devolução Tipo 1	19
-------------------------------	-----------

Bershka, Funiglobal, Lefties, Massimo Dutti, Oysho, Philips, Probike, Pull & Bear, Stradivarius, Uterque, Zara e Zara Home

Devolução Tipo 2	22
-------------------------------	-----------

Lado Incógnito, Remarkable Field, Karossekar Ida, Wurth

Devolução Tipo 3	25
-------------------------------	-----------

Amazon Label Free (Espanha), ASOS, WDMI

Pré-franqueados

Shiptimize	30
------------------	----

Caro Agente,

Bem-vindo à família KIOS, um conjunto de soluções e serviços desenvolvidos pela VASP a pensar no futuro do seu negócio.

Todas as nossas soluções KIOS, das mais antigas às mais recentes, foram criadas com o objetivo de potenciar o crescimento do seu negócio, fidelizar os seus clientes e contribuir para a melhoria da produtividade da sua empresa.

As nossas soluções de modernização dos pontos de venda abarcam áreas tão distintas como a formação, a informatização do negócio e o fornecimento de mobiliário e de materiais promocionais.

Para além disso, desenvolvemos também soluções de impressão, de venda de tinteiros e de entrega/envio de encomendas a pensar no serviço aos seus clientes.

O presente Manual de Procedimentos (MP) da Rede KIOS serve para fornecer algumas informações sobre os procedimentos que os agentes VASP devem adotar no que diz respeito aos serviços da VASP Expresso.

Este MP não assumirá uma forma definitiva, tendo em conta que irá acompanhando as atualizações inerentes ao desenvolvimento e dinâmica dos novos serviços e soluções KIOS que forem surgindo. Venha conhecer melhor as soluções e serviços KIOS, que o ajudarão a percorrer o caminho rumo à loja do futuro.

Este MP pretende ser um documento de referência em relação aos serviços da VASP Expresso, para facilitar a integração e desempenho de todos os pontos de venda que usufruem dos mesmos.

Este MP serve para ajudá-lo a receber, entregar, enviar e a devolver as encomendas de cada parceiro da VASP Expresso da forma correcta.



Relembramos que:

- É importante criar zonas distintas para as encomendas que são para entregar aos clientes e para as encomendas que são para devolver.
- Não pode enviar mais do que uma devolução no mesmo volume, mesmo que seja do mesmo cliente. Cada encomenda deve ser devolvida de forma individual.

KIOS: Sempre perto de si!

INFORMAÇÕES GERAIS:

Websites e plataformas de gestão

Gestão de Encomendas

Para gerir as encomendas dos seus clientes, deverá aceder à função "VASP SERVIÇOS" no seu POS

Track & Trace - Acompanhamento de encomendas

Os seus clientes podem acompanhar o estado das suas encomendas no site www.kios.pt ou www.vaspexpresso.pt.

Etiquetas VASP Expresso

Colar a etiqueta no volume



Entregar comprovativo ao cliente



RMA - Return Merchandise Authorization (RMA) ou Autorização de Devolução de Mercadoria

Código gerado pelos fornecedores, que é entregue ao cliente final. Este código, nas devoluções que usam este método, serve para validar se a mercadoria que o cliente está a tentar devolver está devidamente autorizada pelo nosso fornecedor.

Pode estar impresso numa etiqueta na caixa, mas em alguns tipos de devolução (Como Amazon, ASOS ou WDMI) pode ser apresentado simplesmente no visor do telemóvel.



Etiqueta impressa.

Tu etiqueta de devolución está lista

La etiqueta de devolución es válida durante un periodo de 14 días desde la fecha de creación. Si tu código caduca y tu producto aun puede ser devuelto, visita Tus Pedidos para solicitar una nueva devolución.



Etiqueta enviada para o telemóvel.



Devolução não compatível, requer franquia e não pode ser distribuída pela VASP.



ALERTA

Os códigos de barras das etiquetas e caixas VASP expresso, devem ser sempre lidos com o scanner. Só deverá introduzi-lo manualmente caso necessite de corrigir alguns caracteres que não tenham sido reconhecidos corretamente pelo scanner.

Alertamos que é da máxima importância que os códigos sejam exactamente iguais aos da etiqueta, cumprindo com todas as letras maiúsculas e minúsculas.

Modelos caixas VASP Expresso



Envelope X2
Peso máx. até 2kg



Caixa X3
Peso máx. até 2kg



Caixa X4
Peso máx. até 5kg

Sacos de Courier
350x450+50MM
560772750092200

Caixa pequena
33x11x9 cm
560772750092300

Caixa Média
33x31x17 cm
560772750092400



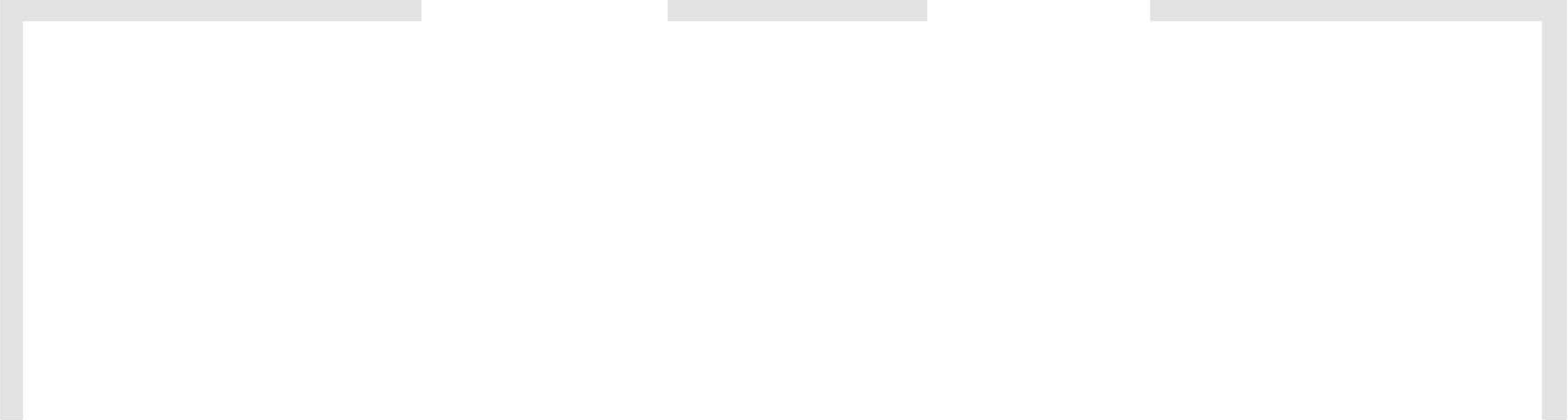
Caixa X5
Peso máx. até 10kg



Caixa X6
Peso máx. até 15kg

Caixa grande
43x34x27cm
560772750092500

Caixa Extra grande
40.5 x 35 x 34.5
560772750092600



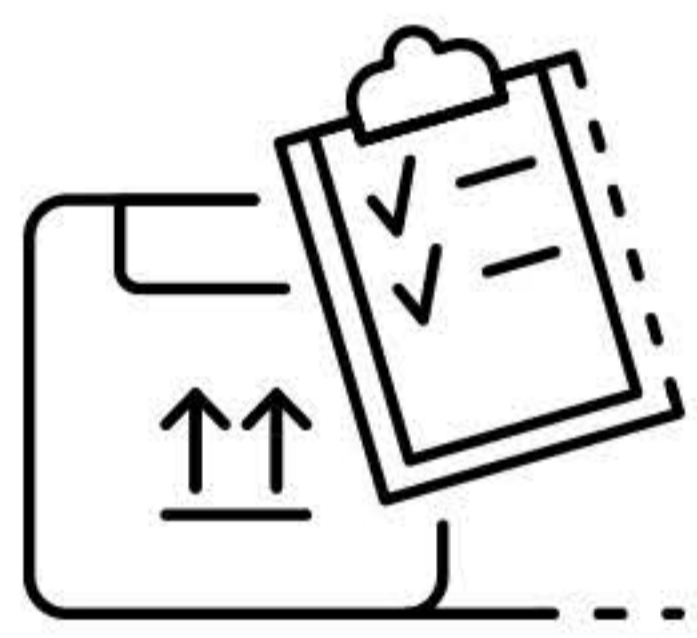
Receção | Entrega | Envio

ENCOMENDAS



R

/ RECEÇÃO



/ Recepção de Encomendas

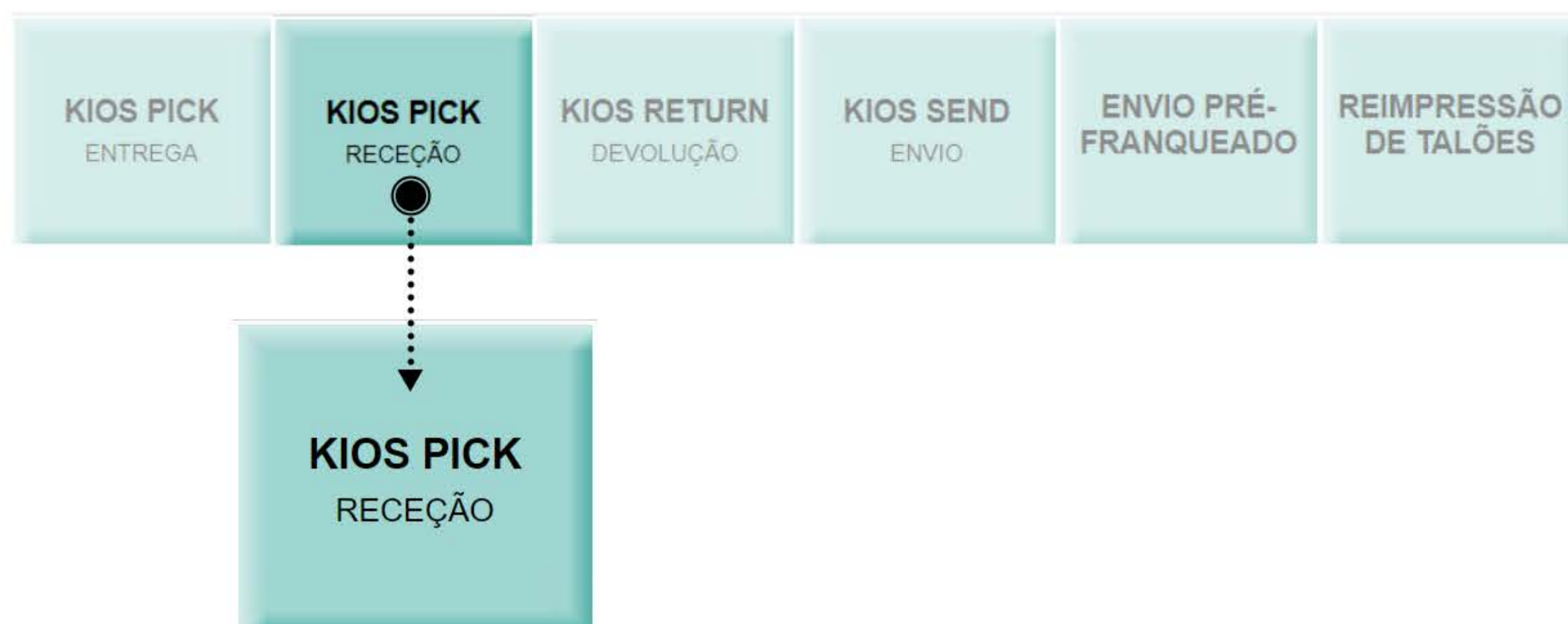


A recepção de encomendas é uma tarefa essencial para alertar o cliente que já pode levantar a sua encomenda na loja.



Receção de encomendas

- 1 Aceda a opção "VASP Serviços" e de seguida seleccione a opção "KIOS PICK Receção".



- 2 Efetue a leitura do código de barras da respetiva encomenda e pressione o botão 'Registrar'.

The screenshot shows the "KIOS PICK RECEÇÃO" interface. At the top, the title "KIOS PICK RECEÇÃO" is displayed. Below it, the label "Código Barras" is followed by a dark grey rectangular field containing the text "XXXXXXXXXXXX". At the bottom of the screen, there are two red buttons: "Registrar" on the left and "Voltar" on the right.

- 3 Aguarde um pouco até que a receção seja processada eletronicamente e apareça a mensagem: "Encomenda registada com sucesso".

This screenshot is identical to the previous one, but with the addition of a green message "Encomenda registada com sucesso" displayed below the barcode field.

FIM

E.

/ ENTREGA



/ Entrega de Encomendas



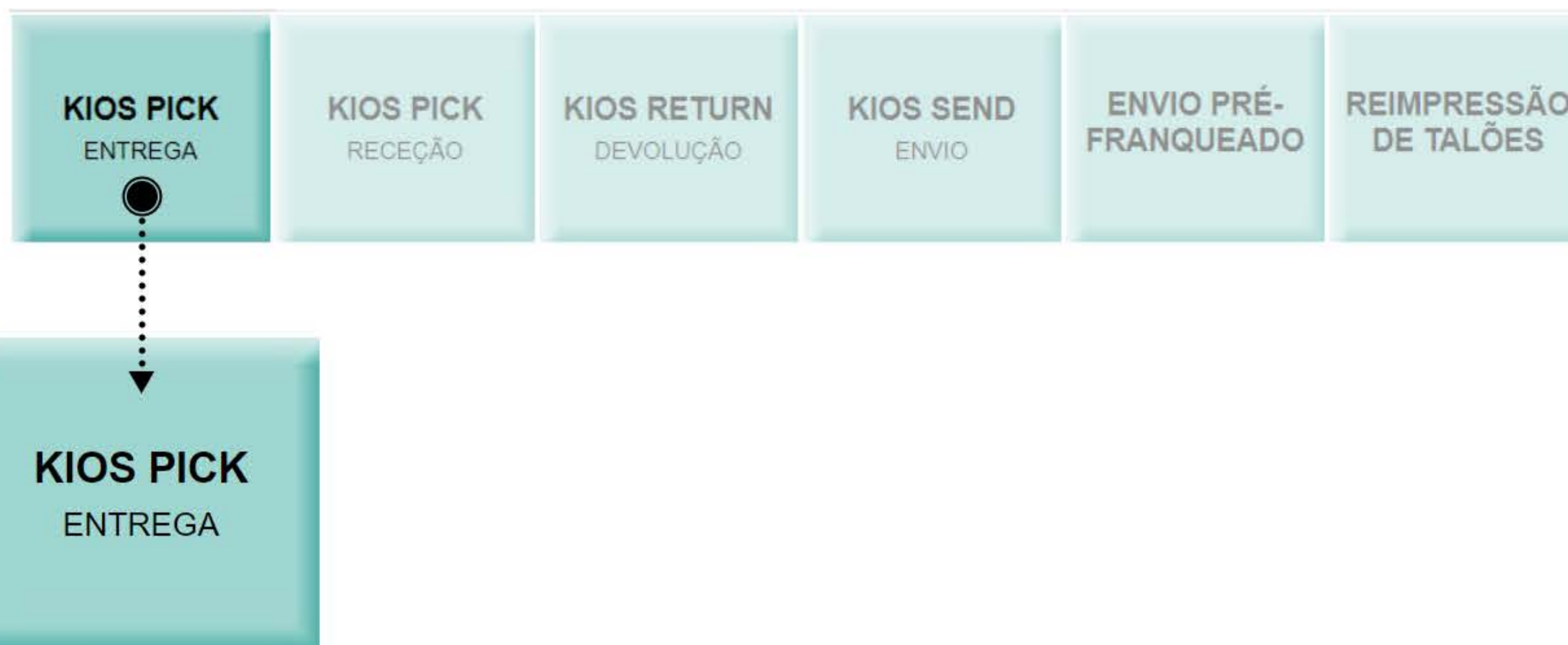
Para proceder à entrega da encomenda ao cliente, deverá solicitar o nome em que está registada e/ou o respetivo número de encomenda.



Entrega de encomendas

1

Aceda a opção "VASP Serviços" e de seguida seleccione a opção "KIOS PICK ENTREGA".



2

Preencher código de barras

Leia o Código de Barras da etiqueta VASP Expresso com o seu scanner (ou de outro fornecedor, como no caso da Celeritas) e clique no botão "Pesquisar".

The screenshot shows the "KIOS PICK ENTREGA" interface. At the top, the title "KIOS PICK ENTREGA" is displayed. Below it, the label "Código Barras" is positioned above a dark grey input field. At the bottom of the screen, there are two red buttons: "Pesquisar" on the left and "Voltar" on the right.

3**Confirmação de dados e preenchimento código de entrega**

Se o código de serviço for encontrado e estiver pronto para entrega ao cliente final (por exemplo, se já foi rececionado no processo 'Receção'), no ecrã surgem o nome do destinatário, o valor a cobrar (se a encomenda tiver valor a cobrar) e o número de volumes que fazem parte da encomenda.



KIOS PICK ENTREGA

Código Entrega

Nome Levantamento

Lacerda e Comparsas Lda

Quantia 0
Volumes 1

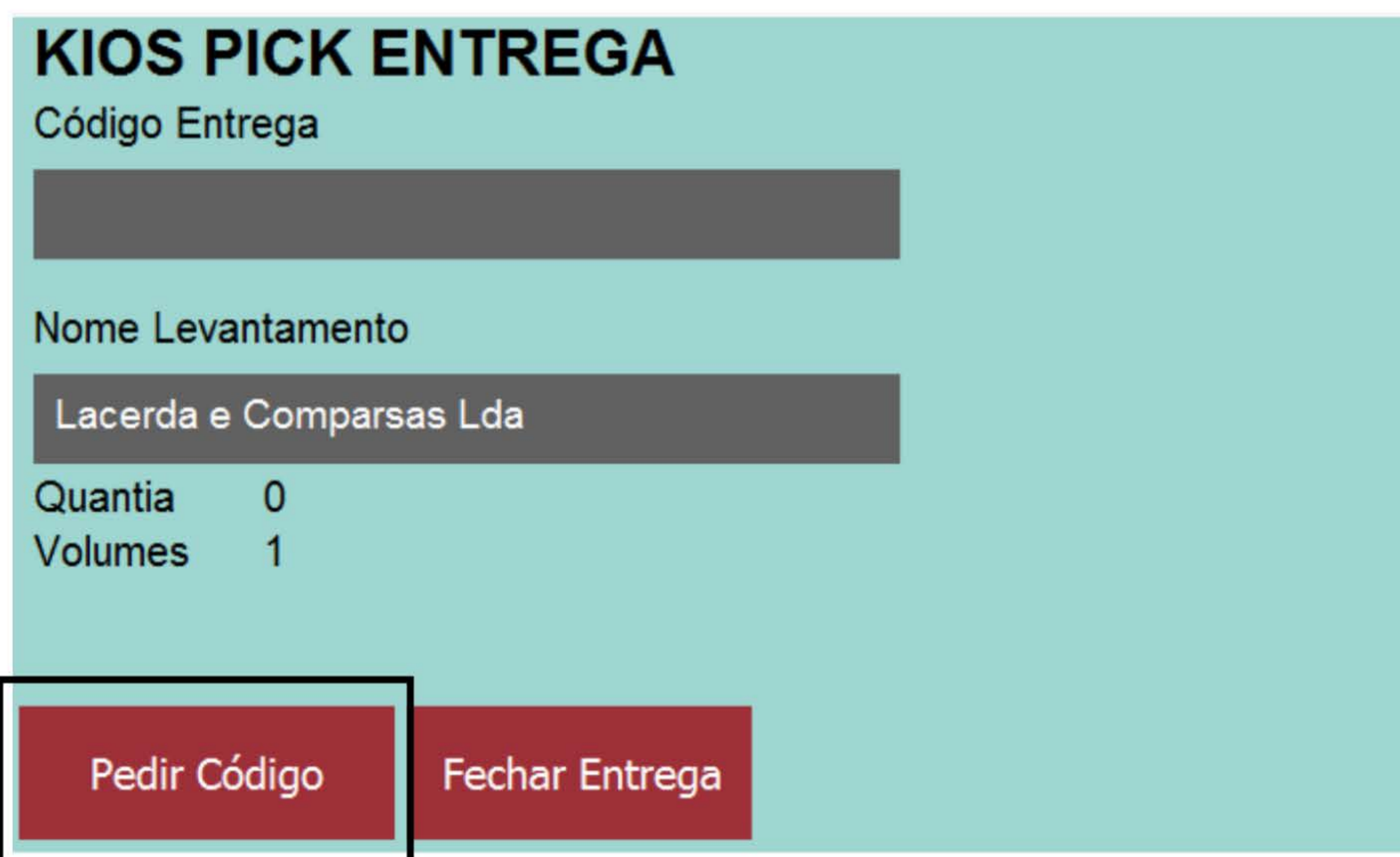
Pedir Código Fechar Entrega

4**Voltar a pedir código de entrega**

Se o cliente final não tiver o código de entrega, é possível pedir para este ser enviado novamente para o telefone associado à encomenda (o ponto Kios não tem acesso ao número de telefone nem ao código de entrega, por razões de confidencialidade e segurança do serviço).

Para ser enviado novamente o código de levantamento para o cliente final, deverá pressionar o botão "**Pedir código**".

Após o envio do código, surge mensagem a indicar que o mesmo foi enviado com sucesso.



KIOS PICK ENTREGA

Código Entrega

Nome Levantamento

Lacerda e Comparsas Lda

Quantia 0
Volumes 1

Pedir Código Fechar Entrega

5

Preenchimento do código de entrega e finalização do processo.

Após colocar o código de entrega indicado pelo destinatário, basta carregar no botão "Fechar entrega" para finalizar o processo.

KIOS PICK ENTREGA

Código Entrega

XXXXXXXXXXXXXX

Nome Levantamento

Lacerda e Comparsas Lda

Quantia 0
Volumes 1

Pedir Código Fechar Entrega

6

Serviço de entrega finalizado com sucesso

Se o código introduzido for válido, surge mensagem a indicar que o serviço foi finalizado com sucesso. Deverá entregar a encomenda ao destinatário.

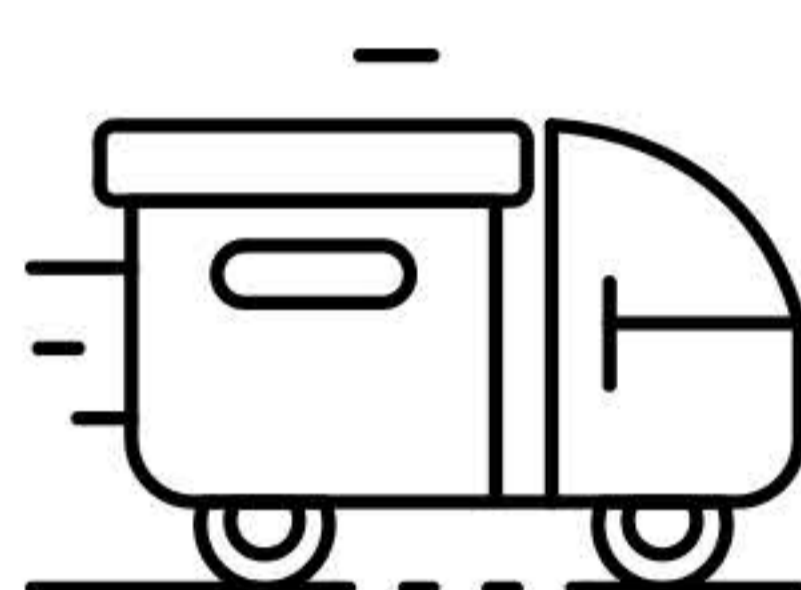
Caso surja mensagem de erro, a encomenda não pode ser entregue.

KIOS PICK ENTREGA

Entrega finalizada com sucesso.

E.

/ ENVIO



/ Envio de Encomendas

Este procedimento destina-se a envios para Portugal Continental, ilha da Madeira e ilha de S. Miguel, nos Açores.

Os envios internacionais serão alvo de procedimento específico a informar posteriormente.

Os envios serão realizados exclusivamente com a utilização das caixas VASP Expresso. O primeiro envio de caixas para os pontos de venda da rede KIOS, que constituirão o seu stock inicial, será gratuito. Os envios subsequentes, ou de reforço de stock, serão faturados de acordo com a tabela fornecida.

As caixas da VASP Expresso poderão ser vendidas separadamente do serviço de envios.

Serão, assim, vendidas da mesma forma que outros produtos disponibilizados pelo lojista.

A faturação ao cliente final dessas caixas, será da responsabilidade do ponto de venda e corresponde ao início do processo de registo de serviço de envio de encomendas.

Os envios KIOS Send são feitos sempre em caixas existentes no ponto KIOS (nunca pode ser em caixa do cliente), porque os pontos não têm balanças e como tal, as caixas estão pré-tabeladas para um determinado valor. Existem cinco tipos de caixas (dimensões):



Envelope X2
Peso máx. até 2kg

Sacos de Courier
350x450+50MM
560772750092200



Caixa X3
Peso máx. até 2kg

Caixa pequena
33x11x9 cm
560772750092300



Caixa X4
Peso máx. até 5kg

Caixa Média
33x31x17 cm
560772750092400



Caixa X5
Peso máx. até 10kg

Caixa grande
43x34x27cm
560772750092500



Caixa X6
Peso máx. até 15kg

Caixa Extra grande
40.5 x 35 x 34.5
560772750092600



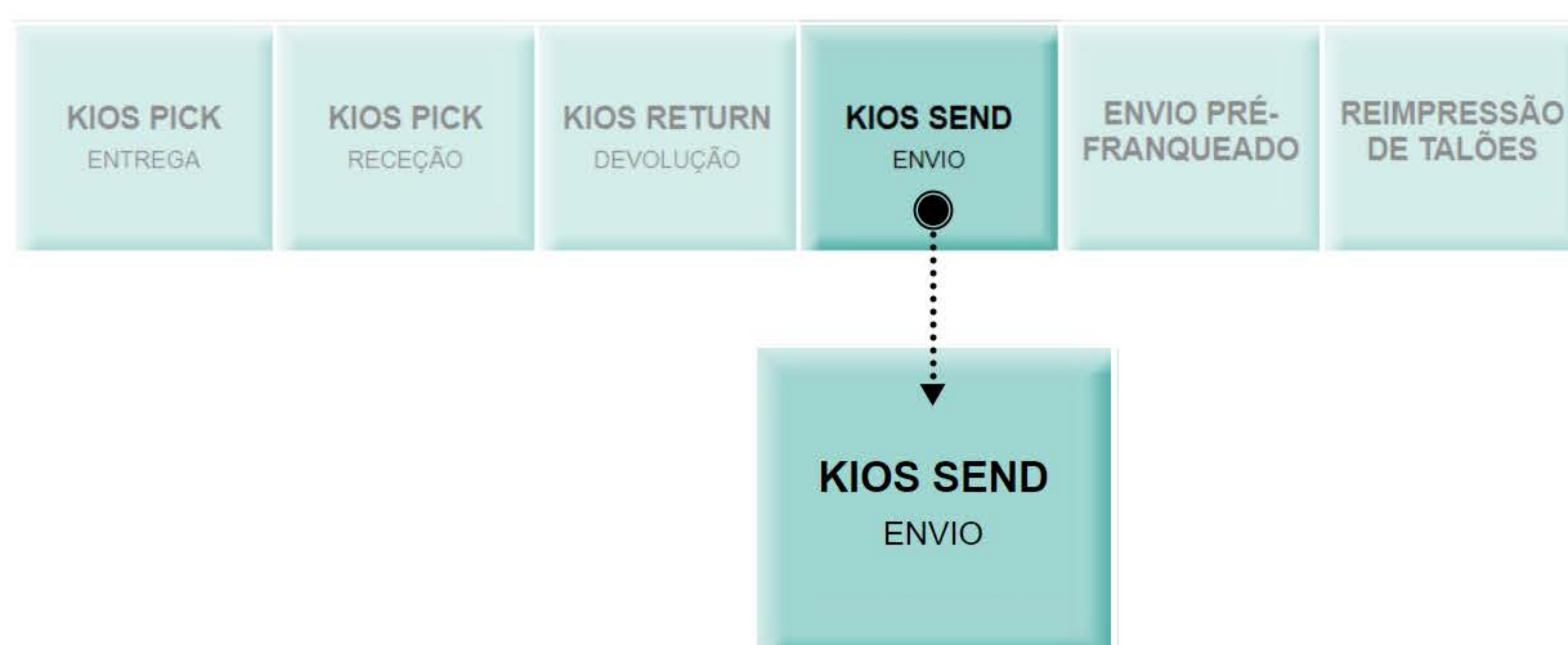
Nota:

A caixa é vendida pelo ponto KIOS à pessoa que faz o envio.
Estes envios pressupõem sempre a utilização de uma etiqueta VASP Expresso.



Envio de encomendas

- 1 Aceda a opção "VASP Serviços" e de seguida seleccione a opção "KIOS PICK ENTREGA",



- 2 Preencher código de barras da caixa, voucher (se existir) e código postal destino.

Após o cliente escolher a caixa a usar, leia o Código de Barras da caixa VASP Expresso com o seu scanner, para o campo apropriado. Preencha o código postal para onde o cliente quer enviar a encomenda, seleccione "Pesquisar" para validar o Código postal.

No caso de existir alguma campanha em vigor e o cliente tiver um voucher de desconto, é também neste ecrã que o número do voucher deverá ser colocado.

Nota: Cada voucher tem um código único e só pode ser utilizado uma vez

KIOS SEND ENVIOS

SELECÇÃO DO SERVIÇO

País Código Postal

Código (EAN) caixa Vasp Expresso

Número do voucher

Código postal válido.

3**Escolha de rua/avenida**

Após preencher o código postal e carregar no botão "**Pesquisar**", o sistema vai retornar as várias possibilidades encontradas para o código postal indicado, e será necessário escolher a rua/avenida destino.

KIOS SEND ENVIOS SELECÇÃO DO SERVIÇO

País: PORTUGAL
Código Postal: 2739-511
Validar

Estrada Nacional 250-1, Venda Seca, VASP, 2739-511 AGUALVA-CACÉM, Sintra

Código (EAN) caixa Vasp Expresso: 560772750092400

Número do voucher

Código postal válido.

Custo

4**Obtenção do custo de envio.**

Após esta seleção, deverá ser pressionado o botão "**Custo**", para que com estas informações o sistema consiga calcular o custo do envio, que deverá ser transmitido ao cliente final para validar se pretende avançar com o envio com a opção "**Seguinte**".

KIOS SEND ENVIOS ORÇAMENTO

País: PORTUGAL
Código Postal: 2739-511
Validar

Estrada Nacional 250-1, Venda Seca, VASP, 2739-511 AGUALVA-CACÉM, Sintra

Código (EAN) caixa Vasp Expresso: 560772750092400

Número do voucher

7.75 € - VK2C24 - Recolha Kios Entrega Particular

Seguinte

5**Dados de faturação - preenchimento do NIF do cliente**

Neste ecrã deverá ser colocado o NIF do cliente que está a efetuar o envio e carregar no botão "Pesquisar".

KIOS SEND ENVIOS ORÇAMENTO

NIF: Pesquisar

Seguinte Voltar

6**Preenchimento dos dados do cliente (ou confirmação).**

Após a pesquisa, se esse cliente já efetuou outros envios KiosSend, os restantes dados deverão ser automaticamente preenchidos. Caso seja o primeiro envio, então será necessário preencher todos os dados. Quando terminar carregue em "Seguinte".

NOTA: deverão ser colocados os dados a constar na fatura e não a morada de destino do envio.

KIOS SEND ENVIOS DADOS PARA FACTURAÇÃO

NIF: Pesquisar

Código Postal * Cidade *

Nome *

Endereço *

Email *

Telefone Telemóvel *

* dados necessários para efeitos de track & tracing e devoluções

Seguinte Voltar

8 Preenchimento dos dados dos destinatário.

Preencher o nome, e-mail e telefone do destinatário. De seguida, deverá seleccionar a rua/avenida de destino a partir da lista disponível. Coloque o código da Etiqueta VASP EXPRESSO e carregue em "Finalizar".

KIOS SEND ENVIOS **DADOS PARA ENTREGA**

Custo: 7.75 € Telefone **: 99999999 Email *: vasp@vasp.pt

Nome *: VASP

Localização Entrega (seleccionar a opção): Estrada Nacional 250-1, Venda Seca, VASP, 2739-511 AGUALVA-CACÉM, Sintra

Informação do código postal (corrigir a opção escolhida se necessário): da Nacional 250-1, Venda Seca, VASP, 2739-511 AGUALVA-CACÉM, Sintra

Morada Entrega *: Rua XXXX nº X

Etiqueta - destacar a etiqueta e colar na caixa, no local indicado, lendo o código de barras para este campo: 9040000020840

* dados necessários para efeitos de track & tracing e devoluções
** informação MUITO importante para o sucesso da ENTREGA!

Finalizar Voltar

9 Efetuar a operação

Este processo pode demorar vários segundos a ser finalizado, pois está a ser criado o serviço e a ser gerada uma fatura na Vasp. Durante este período a mensagem "Operação em execução. Aguarde por favor" fica visível no ecrã.

Após surgir a mensagem "Serviço concluído com sucesso", para emitir a fatura, deverá carregar no logo SAGE, no canto superior direito do seu ecrã.

KIOS SEND ENVIOS **DADOS DESTINATÁRIO**

Serviço criado com sucesso.
Pressione SAGE, no canto superior direito, para emissão da fatura.

The Sage POS interface consists of a menu grid and a receipt screen. The menu grid includes categories like TABACOS, GIFTS, PAPELARIA, SERVIÇOS, BRINQUEDO JOGO, GULOSEIMAS, PILHAS, VASP, COMISSOES, LIVROS, RASPADINHAS, and various services like Papeleria 23%, Tabaco, Publicacoes 6%, Entrada de Payshop, Entrada de SCML, Pagar Prémios, and Introduzir N° Contribuinte. The receipt screen shows details for 'Modo Administrador', 'Vendedor (1) GERAL', 'Documento [001] FS 785', 'Data 19 SET 11:55', and 'N° Cliente'. The Sage logo is circled in both images to indicate where to click for invoice emission.

FIM



DEVOLUÇÕES

ÍNDICE DE DEVOLUÇÕES

/FORNECEDORES

/TIPO DE VOLUÇÃO

Amazon Label Free (Espanha).....	03
ASOS	03
Bershka	01
Funiglobal	01
Lefties	01
Lado Incógnito Unipessoal Lda	02
Massimo Dutti	01
Oysho	01
Pull&Bear	01
Philips	01
Probike / Dolphin	01
Remarkable Field	02
Karossekar Ida	02
Stradivarius	01
Uterque	01
WURTH	02
WDMI	03
Zara	01
Zara Home	01

01

/ DEVOLUÇÃO

/ FORNECEDORES

Bershka
Funiglobal
Lefties
Massimo Dutti
Oysho
Philips
Probike
Pull & Bear
Stradivarius
Uterque
Zara
Zara Home



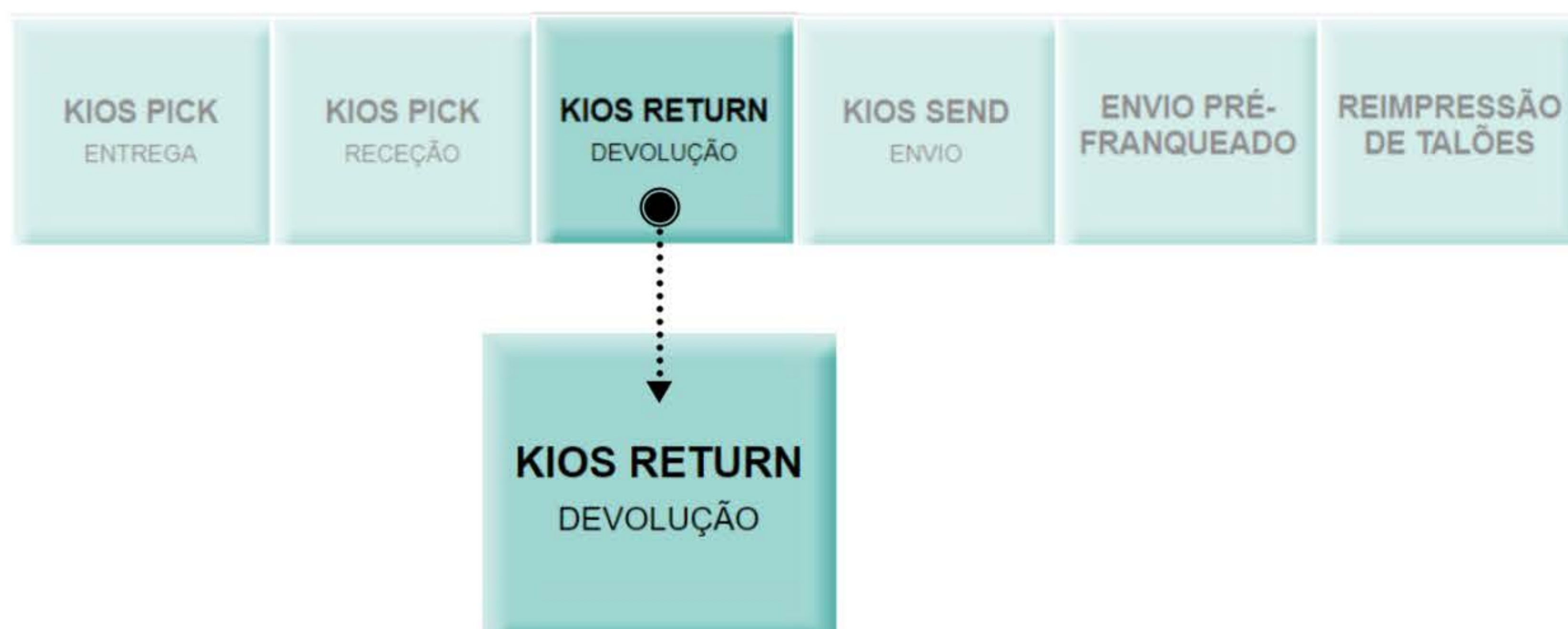
Nota:

Neste tipo de devoluções, as caixas chegam ao ponto KIOS já com uma etiqueta colada na caixa, da empresa para a qual a devolução vai ser feita. Essa etiqueta tem o código de barras que deverá ser lido (RMA), os dados do destinatário, etc.

01

Bershka, Funiglobal, Lefties, Massimo Dutti, Oysho, Philips, Probike, Pull & Bear, Stradivarius, Uterque, Zara e Zara Home

- 1 Aceda a opção "VASP Serviços" e de seguida seleccione a opção "KIOS RETURN DEVOLUÇÃO",



- 2 Escolha o "Fornecedor" e clique no botão "Seguinte"

KIOS RETURN DEVOLUÇÕES
Escolha o fornecedor
Stradivarius - INDITEX
Seguinte Voltar

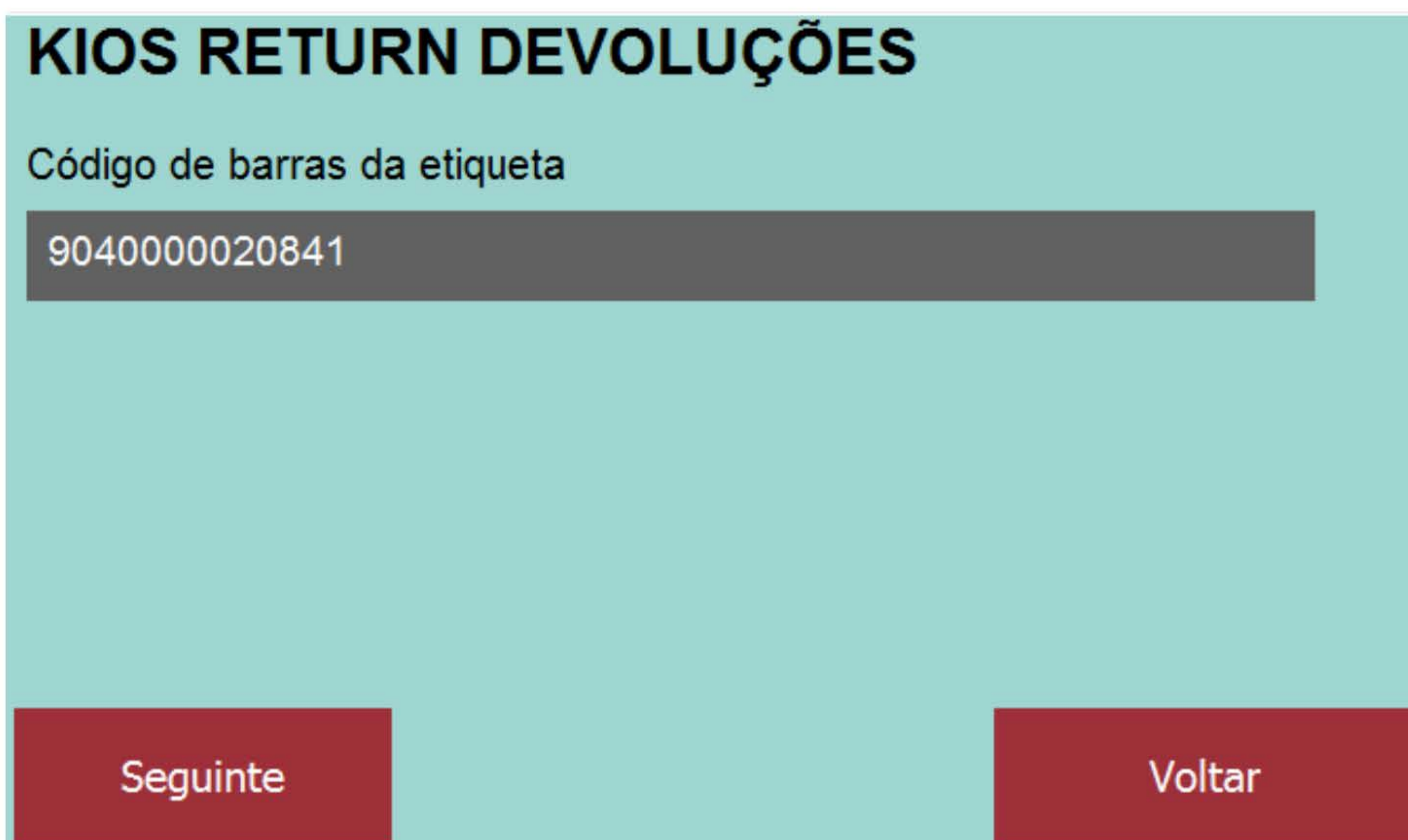
- 3 Introduza o **nome** e o **número de telefone ou email do remetente** e clique no botão "Seguinte".

O preenchimento destes dados é **obrigatório** para que, em caso de problemas com o envio (etiqueta rasgada, ou problemas na devolução), o cliente original possa ser contactado.

KIOS RETURN DEVOLUÇÕES
Nome do remetente
Número de telefone ou email do remetente
Seguinte Voltar

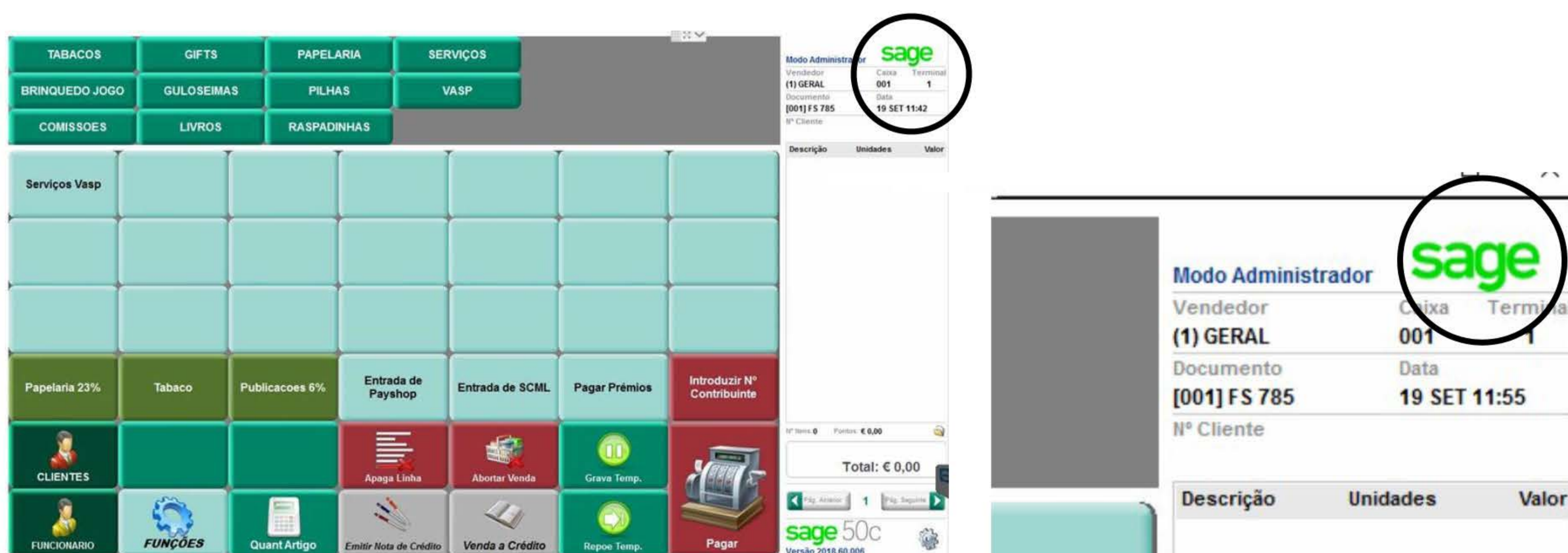
4

Insira o nº de devolução mencionado na etiqueta, que o seu cliente já deve trazer colocada na encomenda. De seguida, selecione a opção **“Seguinte”** para finalizar o processo.



5

Após surgir a mensagem **“Serviço criado com sucesso”**, para emitir o talão comprovativo da devolução, deverá carregar no logo SAGE, no canto superior direito do seu ecrã.



FIM

02

/ DEVOLUÇÃO

/ FORNECEDORES

Lado Incógnito
Remarkable Field
Karossekara Ida
Würth



Nota:

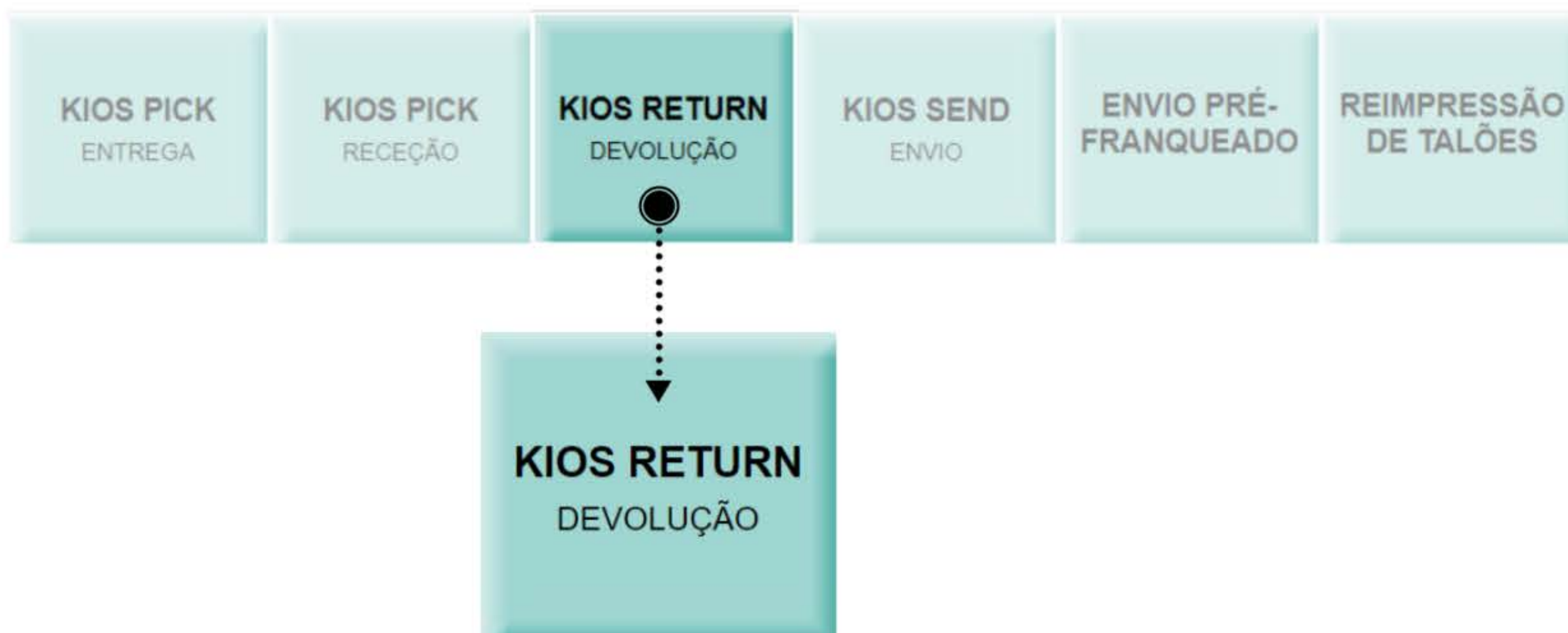
Neste tipo de devoluções, o cliente que deseja efetuar a devolução chega ao ponto KIOS com uma caixa sem qualquer identificação.

É necessária uma etiqueta VASP Expresso para associar a esta devolução.

02

Lado Incógnito, Remarkable Field, Karossekar Ida, Wurth

- 1 Aceda a opção "VASP Serviços" e de seguida seleccione a opção "KIOS RETURN DEVOLUÇÃO",



- 2 Escolha o "Fornecedor" e clique no botão "Seguinte"

KIOS RETURN DEVOLUÇÕES
Escolha o fornecedor

[Campo de seleção de fornecedor]

Seguinte Voltar

- 3 Introduza nome e número de telefone ou email do remetente e clique no botão "Seguinte".

KIOS RETURN DEVOLUÇÕES
Nome do remetente

[Campo de texto]

Número de telefone ou email do remetente

[Campo de texto]

Seguinte Voltar

4

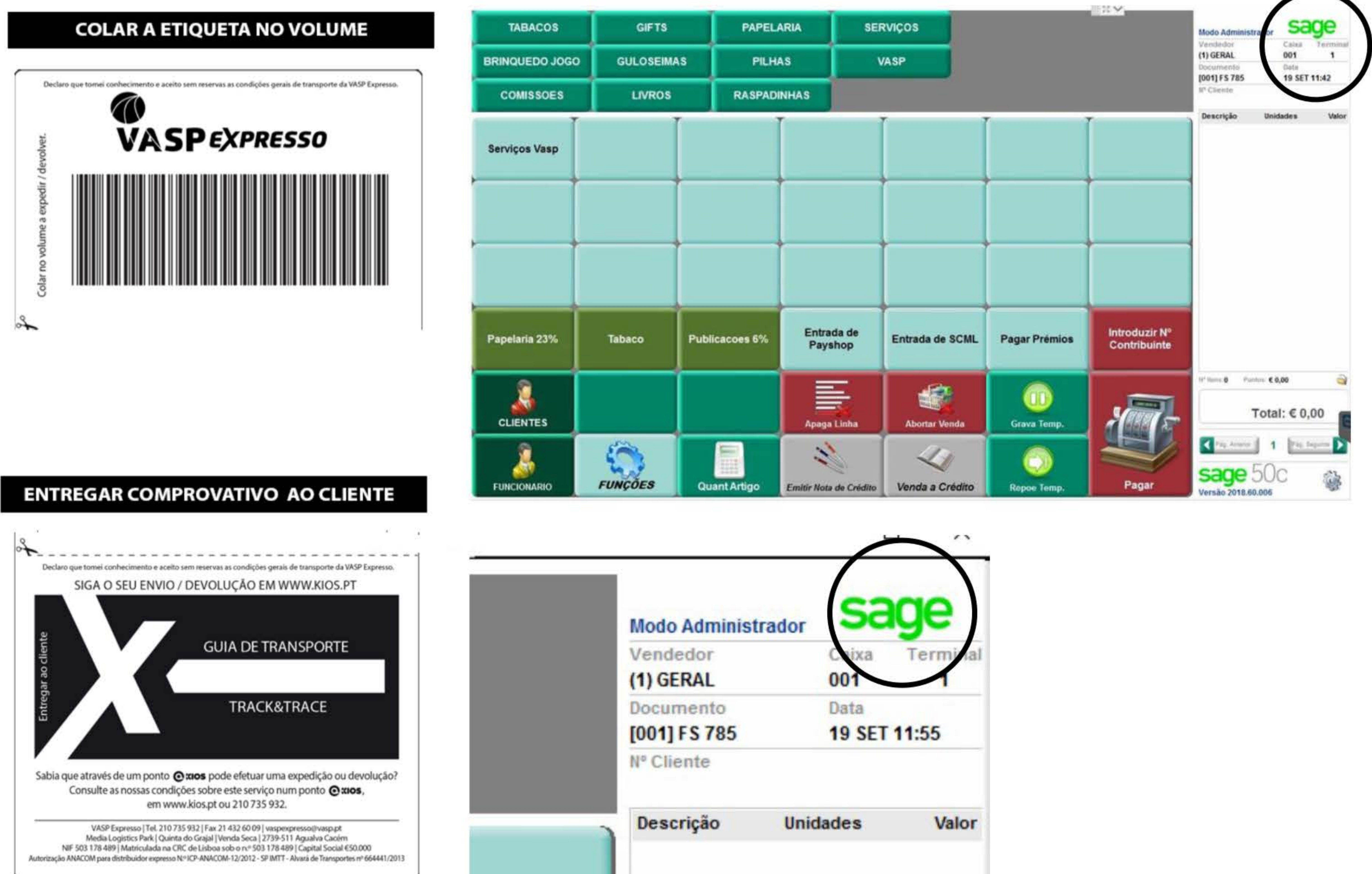
Leia o Código de Barras da etiqueta VASP Expresso com o seu scanner e clique no botão "Seguinte". Aguarde um pouco até que a devolução seja processada eletronicamente e apareça a mensagem: "Serviço criado com sucesso".



5

Deverá recortar o canhoto da etiqueta VASP Expresso, e entregar ao cliente, juntamente com o talão comprovativo da devolução.

Após surgir a mensagem "Serviço criado com sucesso", para emitir o talão comprovativo deverá, carregar no logo SAGE, no canto superior direito do seu ecrã.



FIM

03

/ DEVOLUÇÃO

/ FORNECEDORES

Amazon Label Free (Espanha)
ASOS
WDMI



Nota:

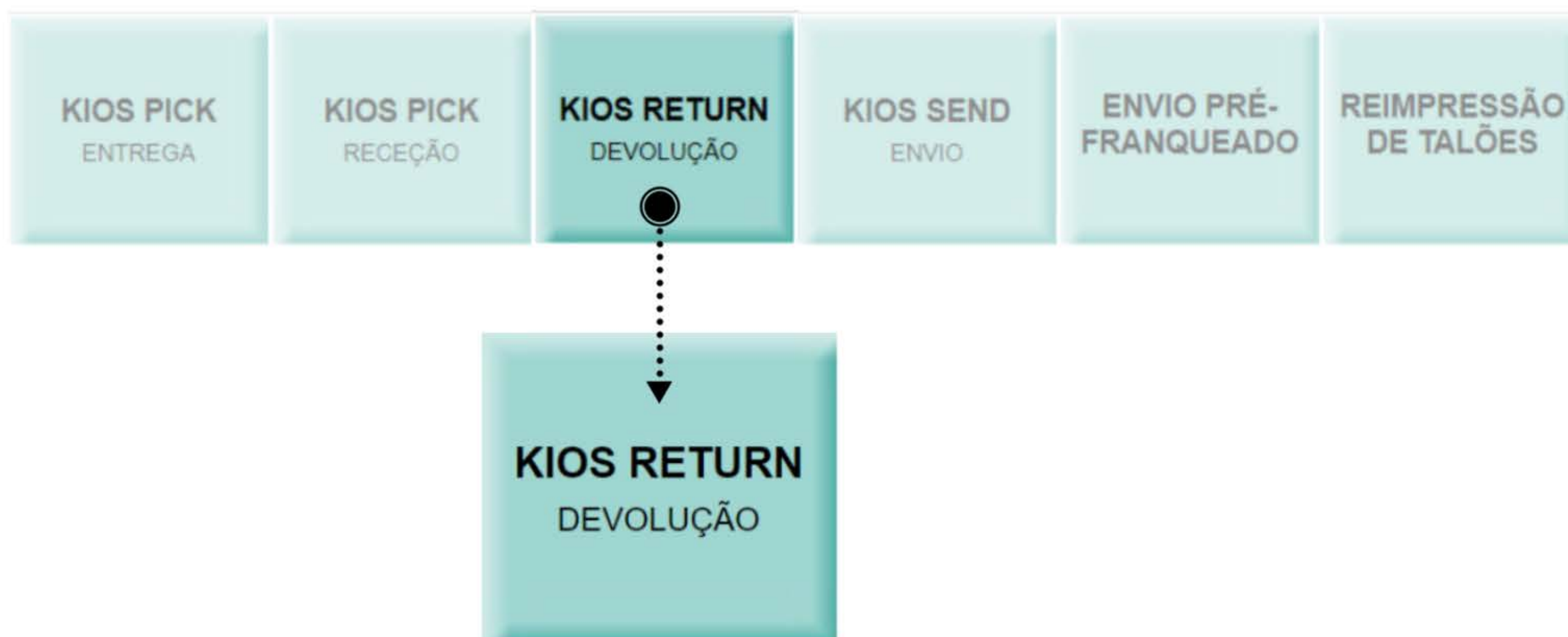
Neste tipo de devoluções, as caixas chegam ao ponto KIOS apenas com um código de devolução (RMA) da empresa para a qual a devolução vai ser feita. Este código pode estar impresso numa etiqueta na caixa, mas também pode ser mostrado no telemóvel ou noutra suporte do cliente que está a efetuar a devolução. É necessária uma etiqueta VASP expresso para associar a esta devolução.

03

Amazon Label Free, ASOS, WDMI

1

Aceda a opção "VASP Serviços" e de seguida seleccione a opção "KIOS RETURN DEVOLUÇÃO",



2

Escolha o "Fornecedor" e clique no botão "Seguinte"

A captura de tela mostra a interface "KIOS RETURN DEVOLUÇÕES" com o título "Escolha o fornecedor" e um menu suspenso cinza escuro com uma seta para baixo. Na base da interface, há dois botões vermelhos: "Seguinte" à esquerda e "Voltar" à direita.

3

Selecionando, **Remetente**, vai necessitar dos seguintes dados obrigatórios:

- Nome do remetente (nome do cliente)
- Número do telefone ou e-mail do remetente
- O código RMA
- Uma etiqueta VASP Expresso (vai necessitar de introduzir o código desta etiqueta).

Após preencher estes campos, clique no botão **"Seguinte"** para ir para o ecrã de registo da Etiqueta Vasp Expresso.

KIOS RETURN DEVOLUÇÕES

Nome do remetente

Número de telefone ou email do remetente

Código RMA

Seguinte Voltar



Nota: O Código RMA é o código enviado pelo fornecedor para o telemóvel do cliente. Em alguns casos, o cliente pode até trazer uma etiqueta impressa da caixa a devolver.

O código de barras deve ser sempre lido com o scanner. Só deverá introduzi-lo manualmente caso necessite de corrigir alguns caracteres que não tenham sido reconhecidos pelo scanner. Alertamos que é da máxima importância que os códigos sejam exactamente iguais aos da etiqueta, cumprindo com todas as letras maiúsculas e minúsculas.

4

Leia o Código de Barras da etiqueta VASP Expresso com o seu scanner e clique no botão **"Seguinte"**. Aguarde um pouco até que a devolução seja processada eletronicamente e apareça a mensagem: **"Serviço criado com sucesso"**.

KIOS RETURN DEVOLUÇÕES

Código de barras da etiqueta

9040000020841

Seguinte Voltar

KIOS RETURN DEVOLUÇÕES

Serviço criado com sucesso.

5

Deverá recortar o canhoto da etiqueta VASP Expresso, e entregar ao cliente, juntamente com o talão comprovativo da devolução.

Após surgir a mensagem **“Serviço concluído com sucesso”**, para emitir o talão comprovativo da devolução, deverá carregar no logo SAGE, no canto superior direito do seu ecrã.



FIM



PRÉ-FRANQUEADO

PF
/ PRÉ-FRANQUEADO

/ FORNECEDORES

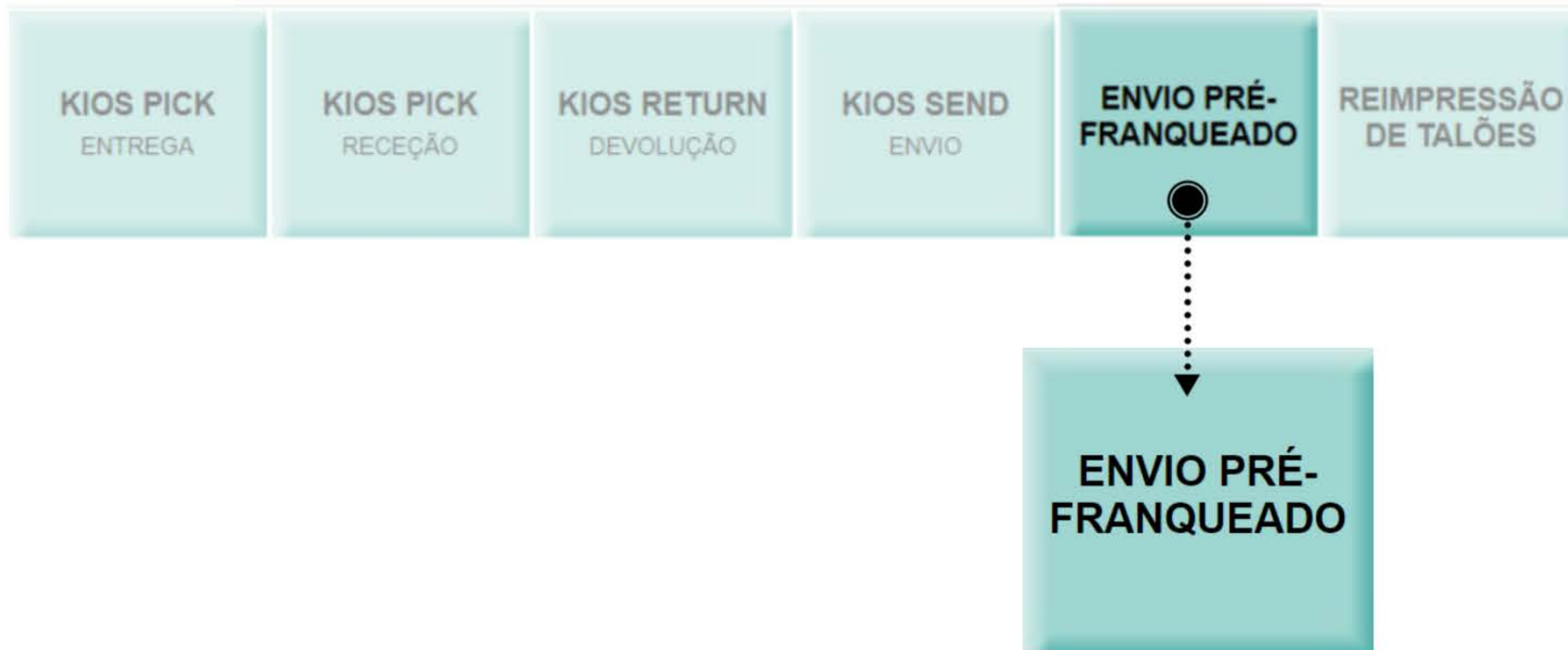
Shiptimize



Pré-Franqueado

1

Aceda a opção "VASP Serviços" e de seguida seleccione a opção "KIOS RETURN DEVOLUÇÃO",



2

Na opção "VASP Expresso", primeiro seleccione "Envio Pré-Franqueado" e de seguida escolha o "Fornecedor".

Leia o código de barras mencionado na etiqueta VASP Expresso com o seu scanner e clique no botão "Registrar". Aguarde um pouco até que o envio seja processado eletronicamente e apareça a mensagem: "Serviço criado com sucesso"

The screenshot shows the 'KIOS ENVIO PRÉ-FRANQUEADO' interface. At the top, the title 'KIOS ENVIO PRÉ-FRANQUEADO' is displayed in bold black text. Below the title, the text 'Escolha o fornecedor' is followed by a dark grey dropdown menu with a white downward arrow on the right. Underneath, the text 'Código Barras' is followed by a dark grey rectangular input field. At the bottom left of the screen, there is a red rectangular button with the white text 'Registrar'.

FIM



MLP - Quinta do Grajal
Venda Seca
2739-511 Agualva Cacém
Email: vaspexpresso@vasp.pt

03/2021