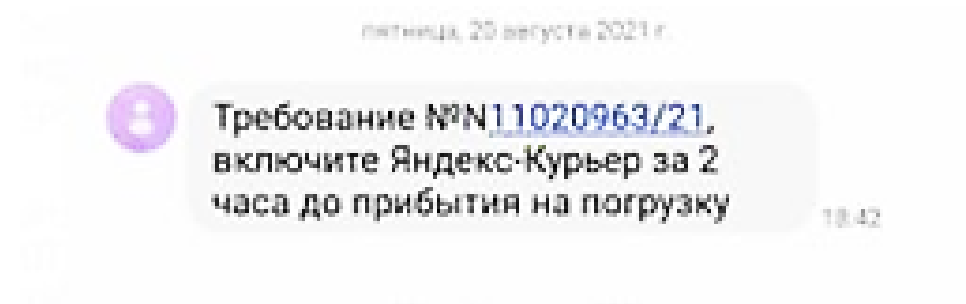


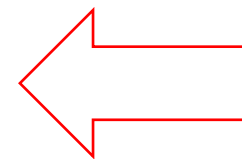
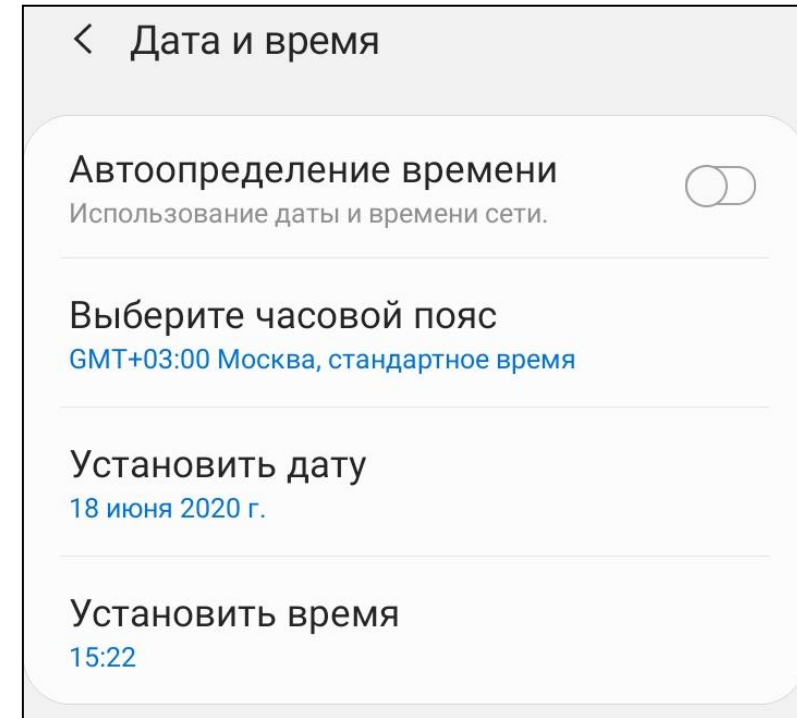
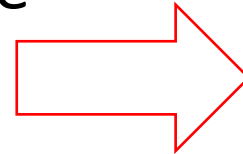
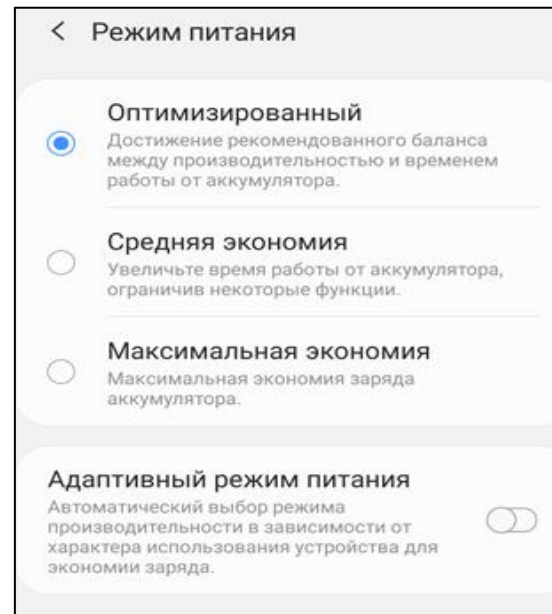
**НЕ ЗАБЫТЬ ВКЛЮЧИТЬ
МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ ДО
НАЧАЛА РЕЙСА** - одно из
важнейших правил по работе с
мобильным приложением
Яндекс.Курьер

При назначении курьера на маршрут, ему придет SMS о необходимости включить мобильное приложение за 2 часа до погрузки:



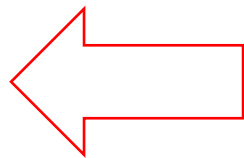
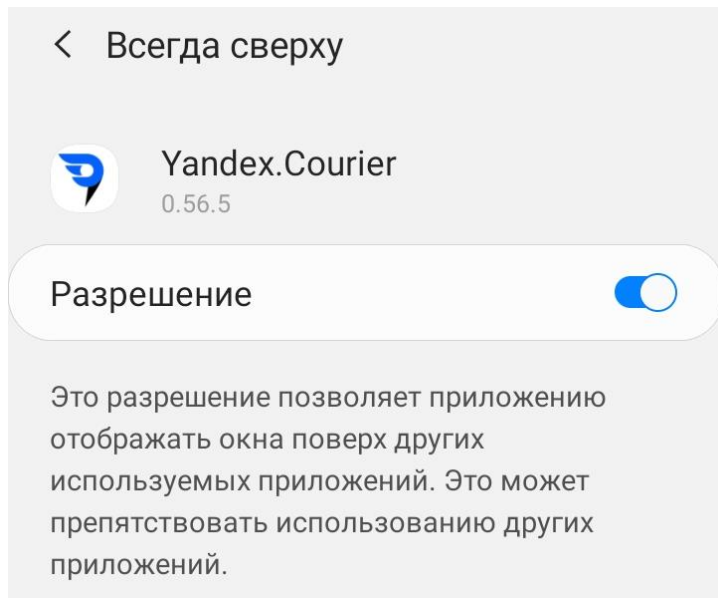
Что нужно проверить водителю перед рейсом?

Шаг 1. Проверить настройки времени и часового пояса. Выставить корректное время и часовой пояс в настройках телефона. Рекомендуем отключить автоопределение времени.



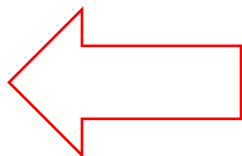
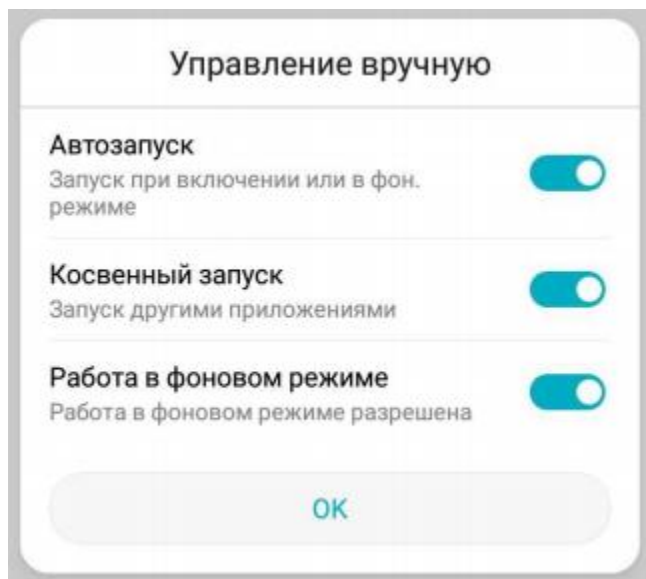
Шаг 2. Отключить режим энергосбережения.

Что нужно проверить водителю перед рейсом?



Шаг 3. Проверить не выставлены ли ограничения работы приложения в фоновом режиме.

Настройки смартфона → Приложения → Yandex.Courier → Дополнительно → Включить разрешение Всегда сверху



Настройки смартфона → Батарея → Запуск → Выключите опцию Яндекс.Курьер → в окне Управление вручную включите все опции

Что нужно проверить водителю перед рейсом?

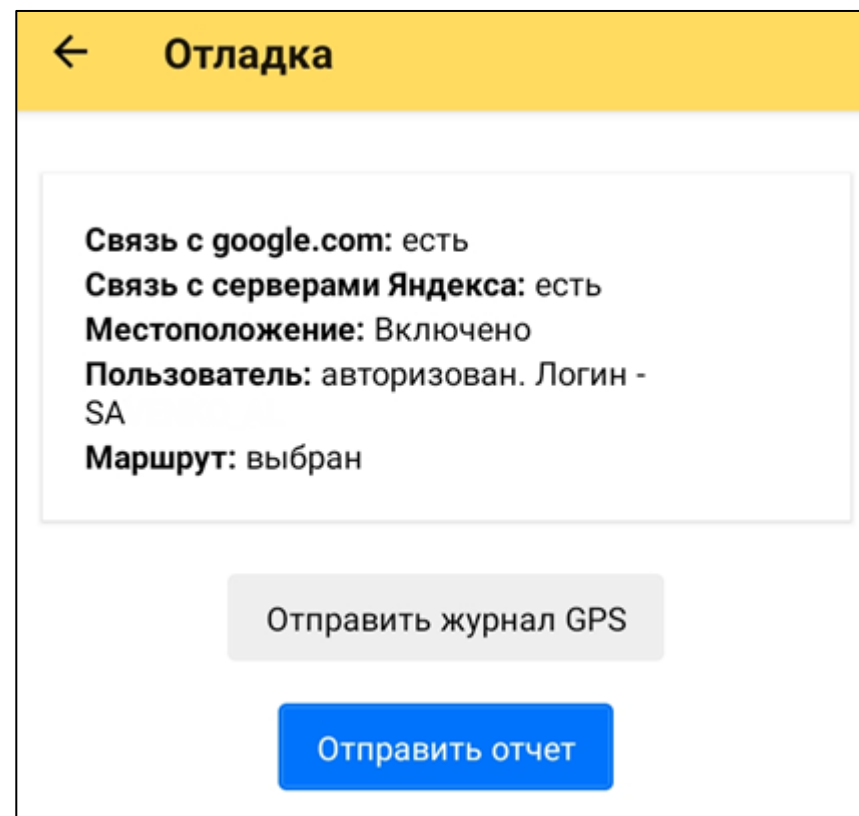
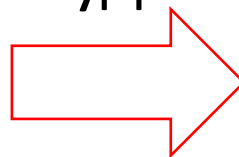
Шаг 4. Авторизоваться в приложении.

Шаг 5. Ввести номер курьера.

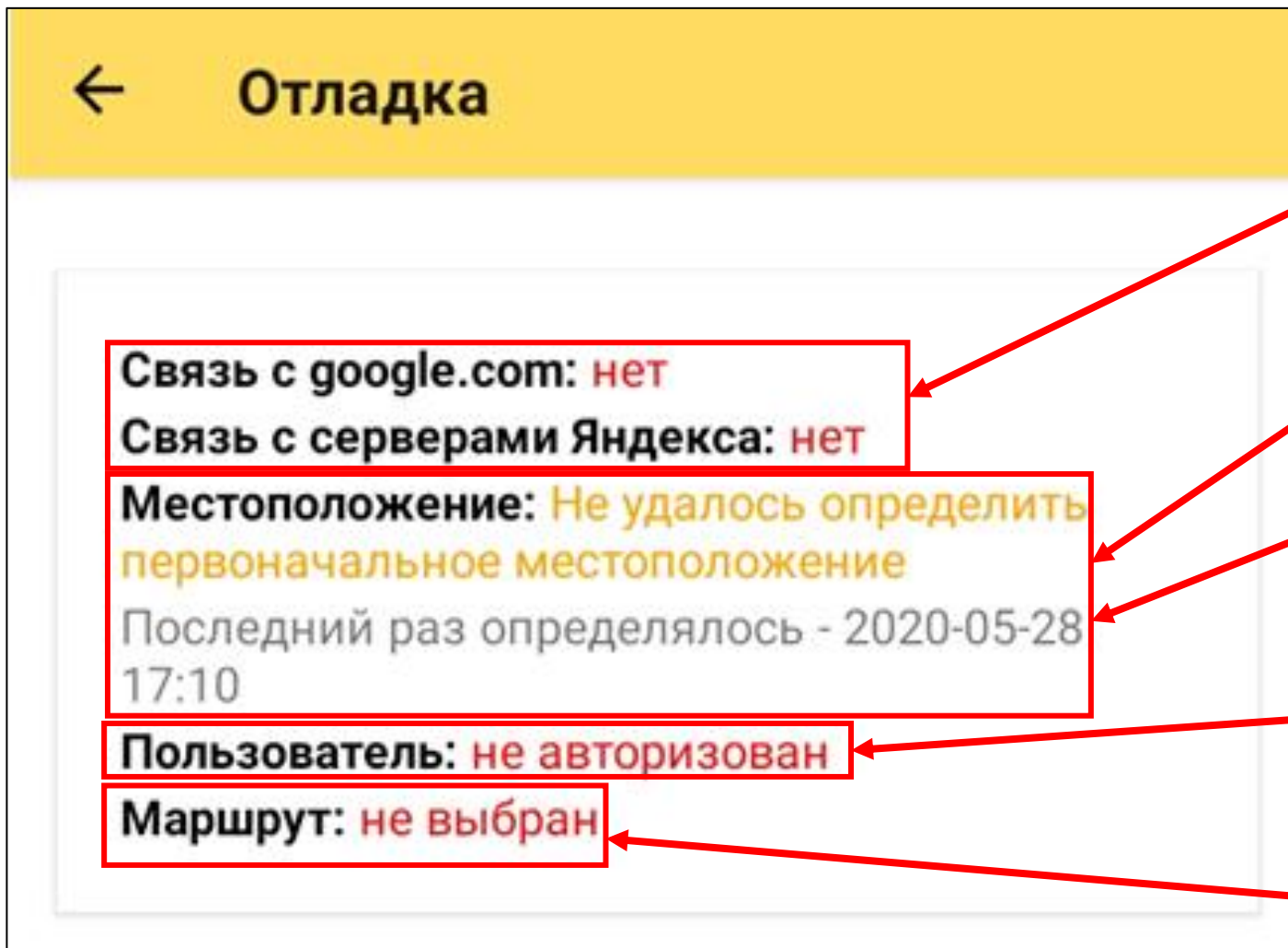
Шаг 6. Выбрать маршрут.

Шаг 7. Проверить отсутствие ошибок в меню «Отладка».

Если ошибок нет в меню «Отладка» будет выглядеть как на рисунке справа.



Ошибки из меню «Отладка»



Не включен/не работает интернет

Не включено/не разрешено определение местоположения

Не передаются данные GPS

Не пройдена авторизация по номеру телефона или не введен номер курьера

Не выбран маршрут

Номер телефона зарегистрирован в другой компании

Шаг 1. Водителю нужно нажать кнопку «Выйти».

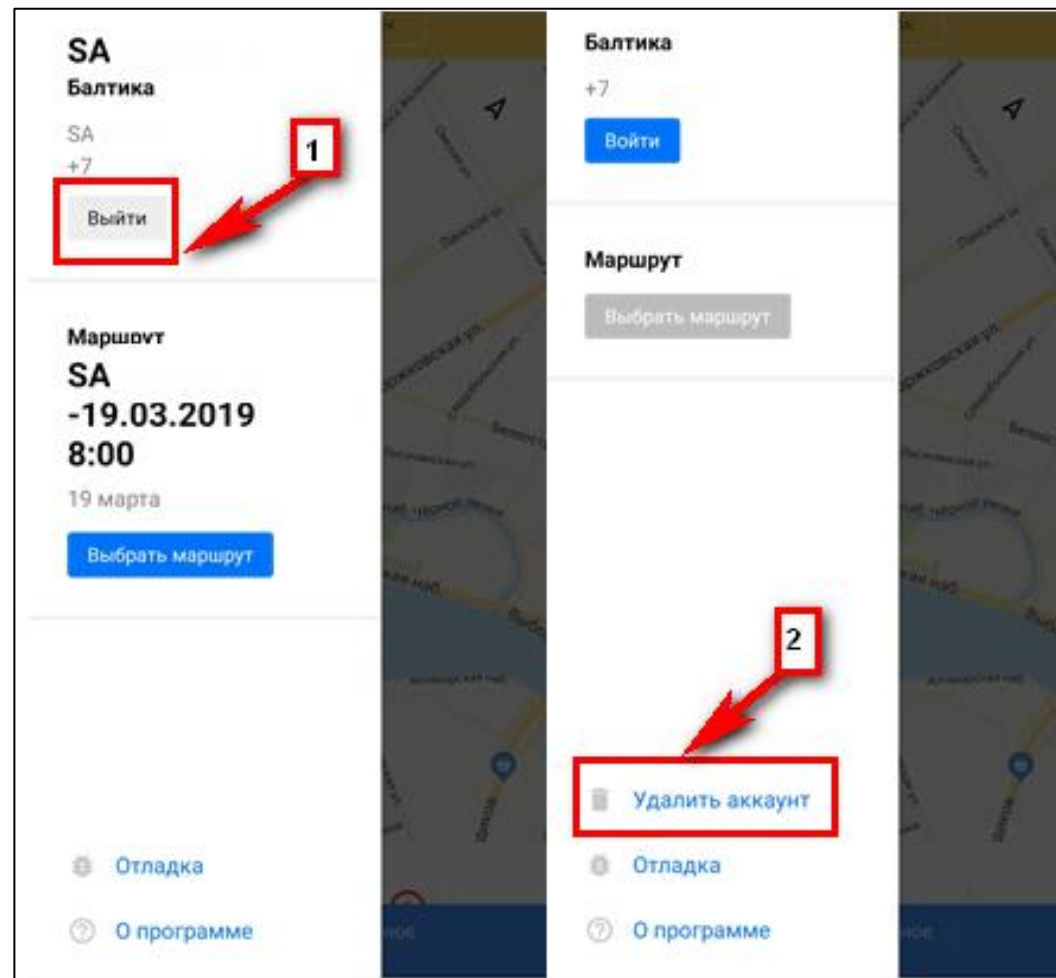
Шаг 2. Водителю нужно нажать «Удалить аккаунт».

Шаг 3. Логисту необходимо внести номер телефона в интерфейс.

Если Шаг 1-2 невозможны, написать в службу поддержки:

routing-support@yandex-team.ru

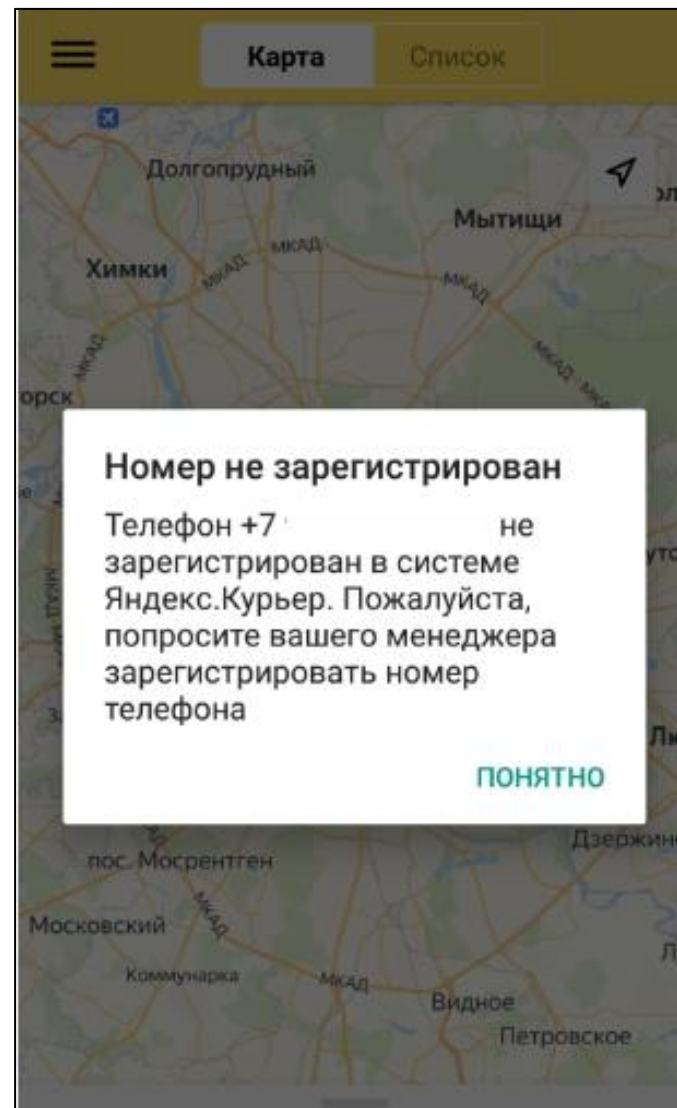
после удаления аккаунта силами службы поддержки выполнить Шаг 3.



Ошибка «Номер телефона не зарегистрирован», но номер телефона добавлен

Шаг 1. Логисту необходимо удалить номер телефона из интерфейса и внести его заново.

Шаг 2. Водителю необходимо перезайти в приложение и повторить попытку авторизации.



Курьер с таким логином не найден

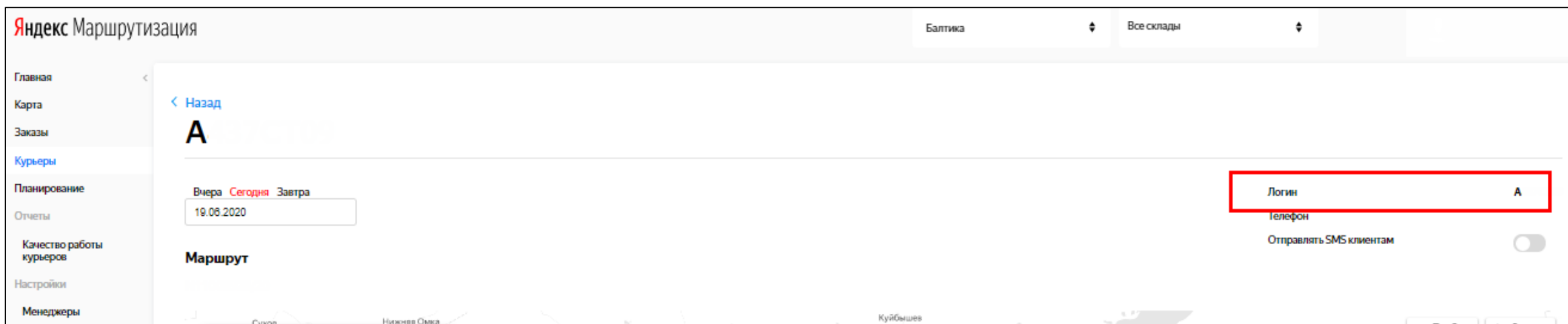
Шаг 1. Логисту нужно проверить наличие маршрута и логин курьера в Яндексe и сообщить водителю.

Шаг 2. Проверить корректность ввода номера курьера.

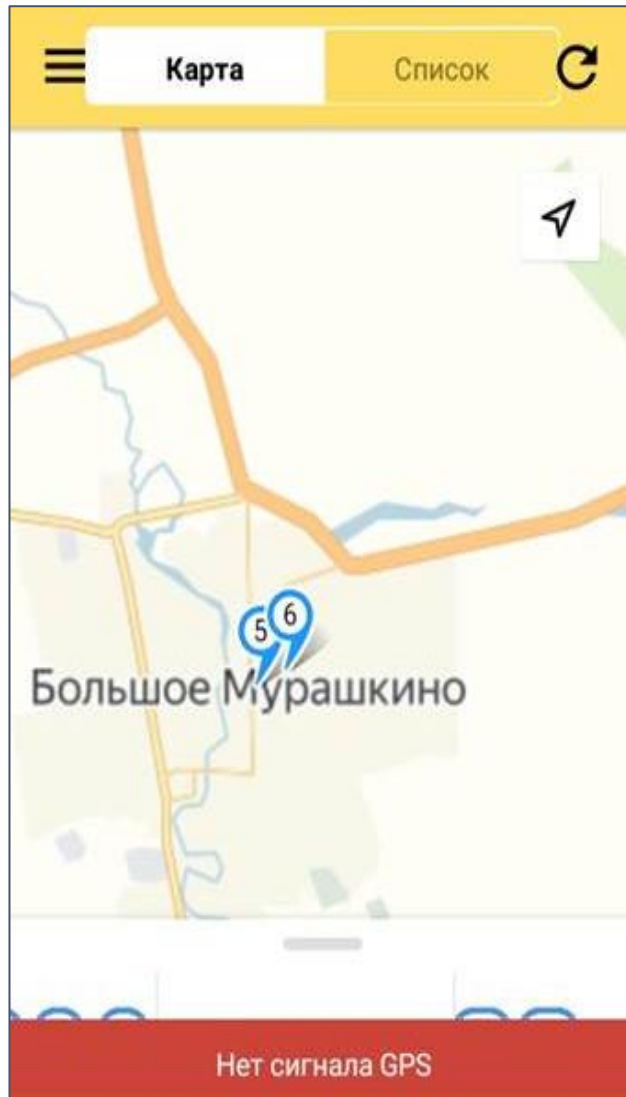
Курьер с таким логином не найден

Курьер с логином "testtt" не найден в компании "Балтика". Проверьте правильность ввода логина курьера.

ВВЕСТИ ЛОГИН

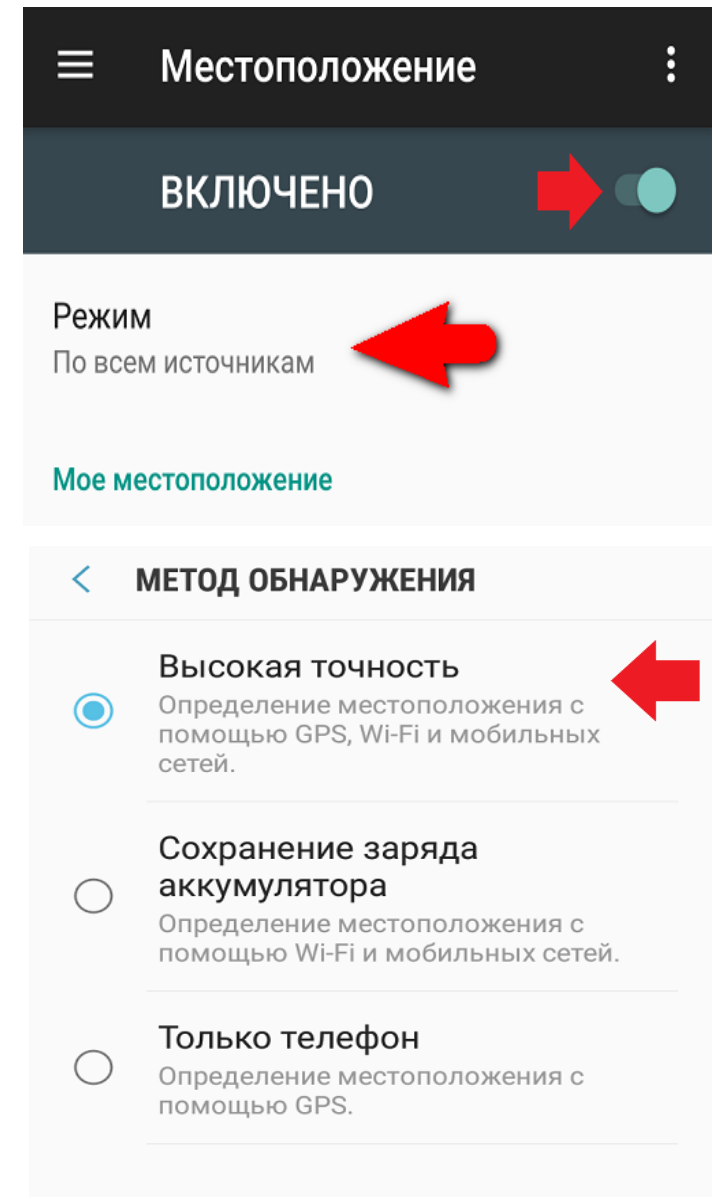


Нет сигнала GPS



Шаг 1. Включить геолокацию.

Шаг 2. Если ошибка не ушла, проверить режим работы геолокации по всем источникам.



Не удается определить первоначальное местоположение

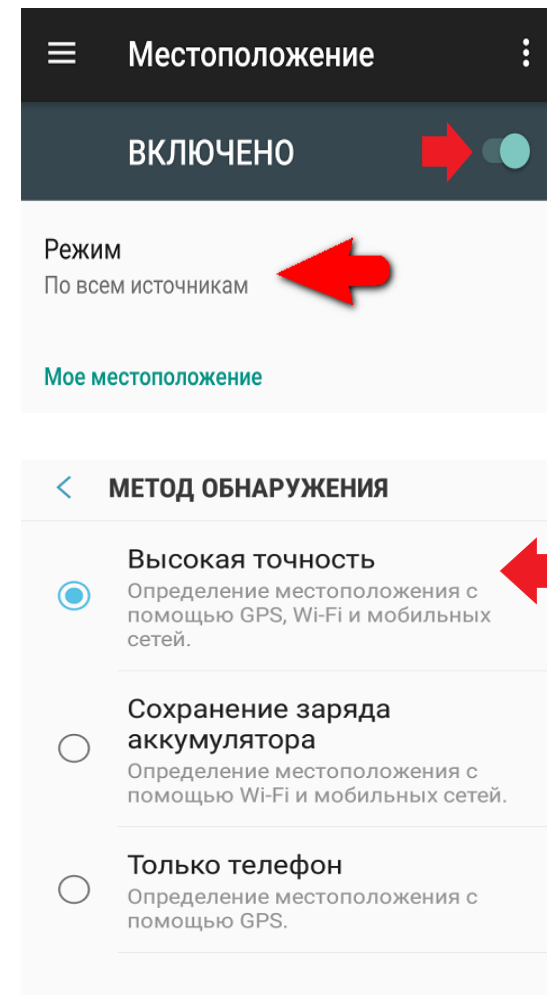


Шаг 1. Проверить включена ли геолокация.

Шаг 2. Проверить режим работы геолокации по всем источникам.

Шаг 3. Если ошибка не исчезла попробовать сменить местоположение.

Шаг 4. Если ошибка не исчезла необходимо перезагрузить телефон.



Если не получается решить проблему?

Пришлите логи из мобильного приложения логистам или в службу поддержки с подробным описанием проблемы

SDRUSC_DeliveryHL@baltika.com

Шаг 1. Меню «Отладка».

Шаг 2. Нажать «Отправить Отчет» и «Отправить Журнал GPS».

Шаг 3. Сформированные логи отправить любым из предложенным способом.

