

Link de urmărire a comenzii

Ghid scurt — cum îi trimiteți clientului un link în care vede cât s-a făcut din comandă

La ce folosește

Clienții vor să știe unde este marfa lor. În loc să vă sune, le puteți trimite un link. Clientul îl deschide pe telefon sau pe calculator, fără cont și fără parolă, și vede etapele comenzii: unde se încarcă, unde se descarcă și ce s-a făcut deja.

Pagina nu arată nimic sensibil, așa că clientul o poate trimite mai departe, la clientul lui.

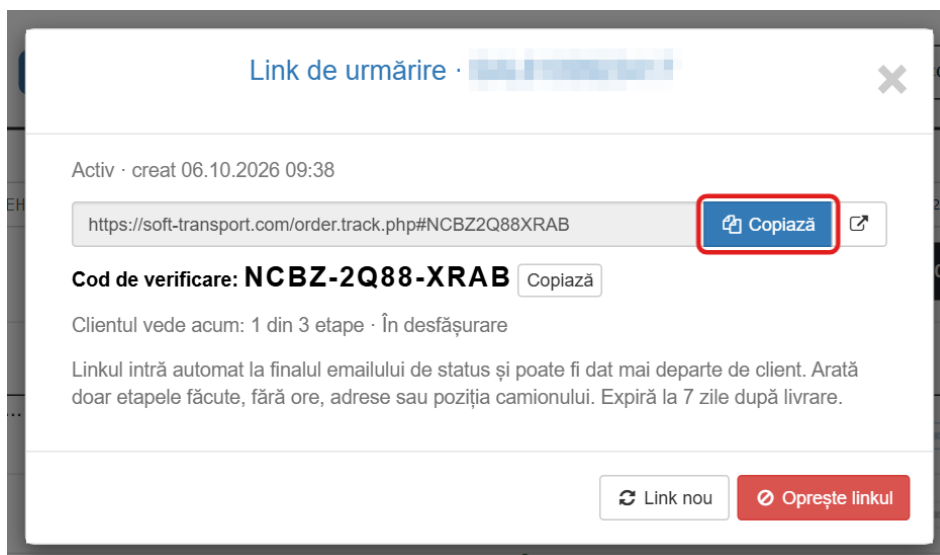
1. Cum trimiteți linkul

1. Pe pagina „Comandă” (o găsiți cu „Caută pagina” din meniu; sus pe pagină scrie „Comenzi”), pe rândul comenzii, apăsați butonul de partajare („Link de urmărire pentru client”).



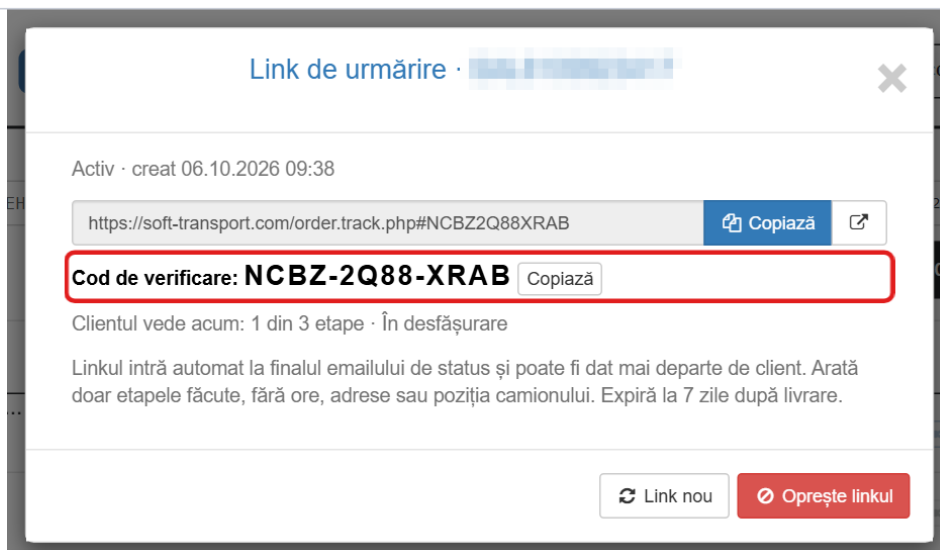
Butoanele din dreapta rândului comenzii; butonul de partajare este în chenar roșu

2. Se deschide fereastra „Link de urmărire”. Dacă comanda nu avea încă un link, programul îl face acum, singur. Apăsați „Copiază” și lipiți linkul unde vreți: în email, pe WhatsApp sau în SMS. Butonul cu săgeată („Deschide”) vă arată pagina exact cum o vede clientul.



Fereastra „Link de urmărire”, cu butonul „Copiază”

3. Dacă linkul trebuie dat la telefon sau scris de mână, folosiți „Cod de verificare”: 12 caractere, în forma XXXX-XXXX-XXXX. Clientul îl scrie pe pagina soft-transport.com/order.track.php și apasă „Vezi comanda”. Literele nu se pot încurca: O se citește 0, iar I și L se citesc 1.



Codul de verificare are propriul buton „Copiază”

Sus în fereastră vedeți starea linkului (de exemplu „Activ · creat 06.10.2026 09:38”), iar rândul „Clientul vede acum” vă arată pe scurt ce vede clientul în acel moment.

Dacă în fereastră scrie „Linkul nu este încă publicat pe soft-transport.com”, nu trimiteți linkul: încă nu merge, și de aceea butonul „Copiază” nici nu apare. Închideți fereastra și deschideți-o din nou peste puțin timp; la fiecare deschidere programul încearcă din nou. Dacă mesajul nu dispăre, anunțați administratorul programului.

2. Ce vede clientul și ce nu vede

Clientul **vede**: starea comenzii (Înregistrată, În desfășurare sau Livrată), cât s-a făcut (de exemplu „1 din 3 etape făcute” și procentul) și fiecare încărcare și descărcare, doar cu orașul și codul țării (de exemplu „București, RO”), marcată „Făcut” sau „Urmează”.

Clientul **nu vede**: ore și date, adrese, nume de firme de la încărcare sau descărcare, camionul, remorca, șoferul, poziția pe hartă, numele transportatorului, prețuri sau documente.

Comanda NCBZ-2Q88-XRAB

RO EN DE

În desfășurare

1 din 3 etape făcute 33%

● Încărcare · Passau, DE
Făcut

○ Descărcare · Linz, AT
Urmează

○ Descărcare · Salzburg, AT
Urmează

Din motive de siguranță, stadiul comenzii se actualizează cu întârziere.

Pagină oferită prin Soft-Transport

Pagina de urmărire, pe calculator (date de test)

RO EN DE

Comanda NCBZ-2Q88-XRAB

În desfășurare

1 din 3 etape făcute 33%

● Încărcare · Passau, DE
Făcut

○ Descărcare · Linz, AT
Urmează

○ Descărcare · Salzburg, AT
Urmează

Din motive de siguranță, stadiul comenzii se actualizează cu întârziere.

Pagină oferită prin Soft-Transport

Aceeași pagină, pe telefon

- **Limba:** pagina se deschide în limba setată la client (română sau germană, altfel engleză). Clientul o poate schimba din butoanele RO / EN / DE, iar pagina ține minte alegerea pe dispozitivul lui.
- **Actualizare cu întârziere, intenționat:** o etapă apare „Făcut” abia la cel puțin o oră după ce camionul a plecat de la acel punct și la cel puțin 3 ore după ce a ajuns acolo. Pe pagină scrie „Din motive de siguranță, stadiul comenzii se actualizează cu întârziere.”
- **Același site pentru toți:** linkul duce mereu la soft-transport.com, așa că din pagină nu se poate afla cine este transportatorul.

3. Linkul în emailurile către client

Linkul nu trebuie trimis mereu de mână; el intră și în emailurile de status:

- **Emailul trimis de dispecer** cu butonul „@” de pe rândul comenzii („Generare Email Automat cu Status Comandă și ETA Către Client”). Butonul apare când ultima etapă are camion, remorcă și șofer. Programul adaugă la final un paragraf cu linkul, codul de verificare și mențiunea „Linkul rămâne valabil 7 zile după livrare.”. Dacă ștergeți din greșeală linkul din text, programul îl pune la loc la trimitere.
- **Emailul automat** trimis după ce șoferul confirmă o etapă, pentru clienții care au o regulă pe pagina „Notificări Client” și au pe comandă o persoană de contact cu adresă de email. Linkul apare aici doar dacă comanda are deja un link activ; acest email nu face link nou.

Emailul pleacă **fără link** dacă linkul a fost oprit, a expirat sau nu este încă publicat. Înainte de trimitere, uitați-vă dacă paragraful cu linkul este în email.

4. Cât timp e valabil și cum îl opriți

- Linkul expiră singur la **7 zile după livrare** (după ultima descărcare). În orice caz, nu ține mai mult de 180 de zile de la creare.
- O comandă are un singur link activ. Fereastra și emailurile folosesc același link, până îl schimbați.



Butoanele „Link nou” și „Oprește linkul”, în josul ferestrei

- **„Link nou”** face alt link și îl oprește pe cel vechi. Programul întreabă întâi „Linkul vechi nu va mai merge. Continuați?”. Folosiți-l dacă linkul a ajuns la cine nu trebuia. Dacă ați generat deja emailul cu „@”, generați-l din nou după „Link nou”, ca să aibă și codul de verificare nou.
- **„Oprește linkul”** oprește linkul de tot. Programul întreabă „Oprește linkul? Cine îl are nu va mai vedea nimic.”. După aceea comanda rămâne fără link: fereastra scrie „Niciun link activ”, iar emailurile pleacă fără link. Un link nou se face doar cu butonul „Link nou”.
- Dacă ștergeți comanda, linkul se oprește și el.
- Cine deschide un link oprit sau expirat vede „Linkul nu mai este valabil” și îndemnul „Cereți transportatorului un link nou.”
- Doar utilizatorii de tip Administrator, Operațional (Dispecer) și Control (Manager) pot face un link nou sau opri linkul. Ceilalți primesc mesajul „Nu aveți drept să modificați linkul.”

Întrebări frecvente

Clientul trebuie să-și facă un cont?

Nu. Deschide linkul și vede pagina. Dacă are doar codul, intră pe pagina de urmărire, scrie codul și apasă „Vezi comanda”.

De ce scrie „Urmează”, deși camionul a terminat încărcarea?

Pagina se actualizează intenționat cu întârziere (vezi punctul 2). În plus, datele noi ajung pe soft-transport.com doar când programul le trimite, deci poate dura și mai mult.

Butoanele „Link nou” și „Oprește linkul” nu sunt active.

Dacă amândouă sunt inactive, comanda a fost livrată de peste 7 zile și fereastra scrie „Comandă livrată de peste 7 zile — linkul nu mai este valabil”. Dacă doar „Link nou” este inactiv, publicarea linkurilor este oprită din setările programului; vorbești cu administratorul.

Se schimbă linkul de fiecare dată când trimit emailul de status?

Nu. Rămâne același, până apăsăți „Link nou” sau „Oprește linkul”.

Clientul spune că pagina nu mai răspunde la cod.

După 30 de coduri greșite în 10 minute, pagina nu mai primește coduri o vreme. Verificați codul și încercați puțin mai târziu.