



— Cumples —

# TUTORIAL GESTION DE NOVEDADES



---

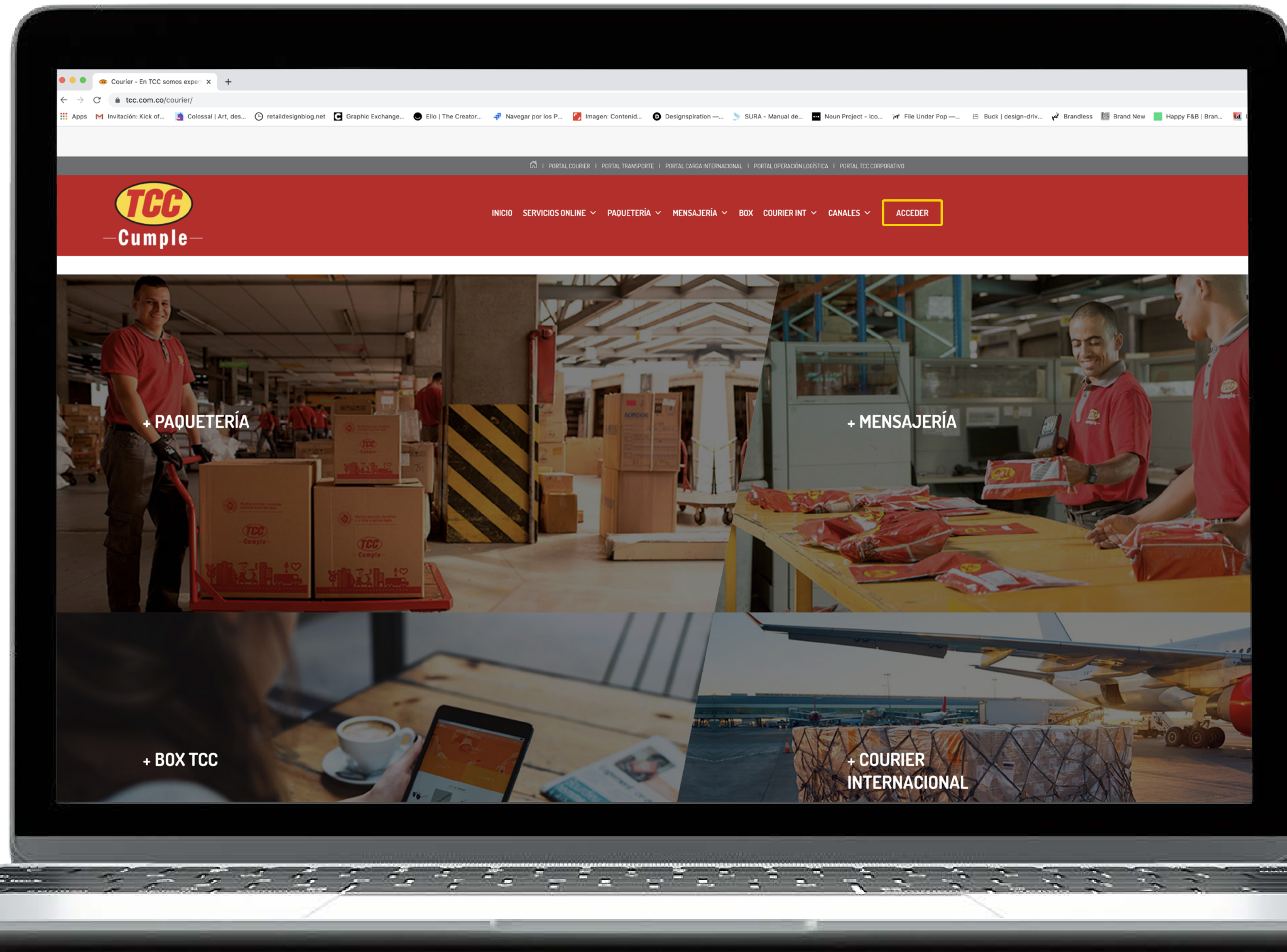
En el Grupo Logístico TCC continuamos trabajando para ofrecer mejores opciones que buscan optimizar la calidad de la información que entregamos a nuestros clientes. **Por eso, a partir de ahora, en nuestro sitio web TCC podrás gestionar las novedades de tu envío.**



1

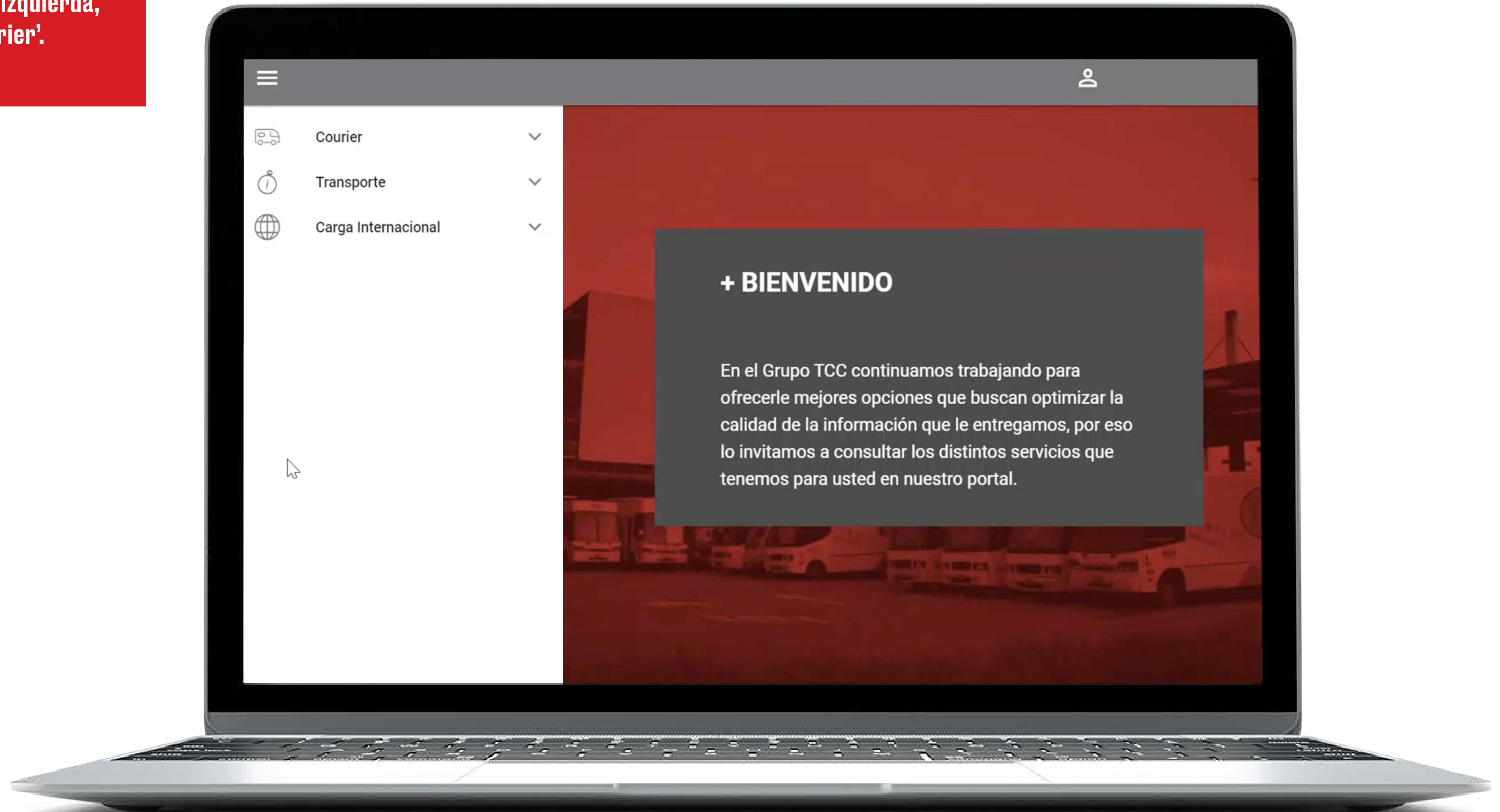
Ingresa con tu usuario  
y contraseña  
a nuestro sitio web  
[www.tcc.com.co](http://www.tcc.com.co)

Si no cuentas  
con un usuario,  
solicítalo a tu  
ejecutivo comercial.



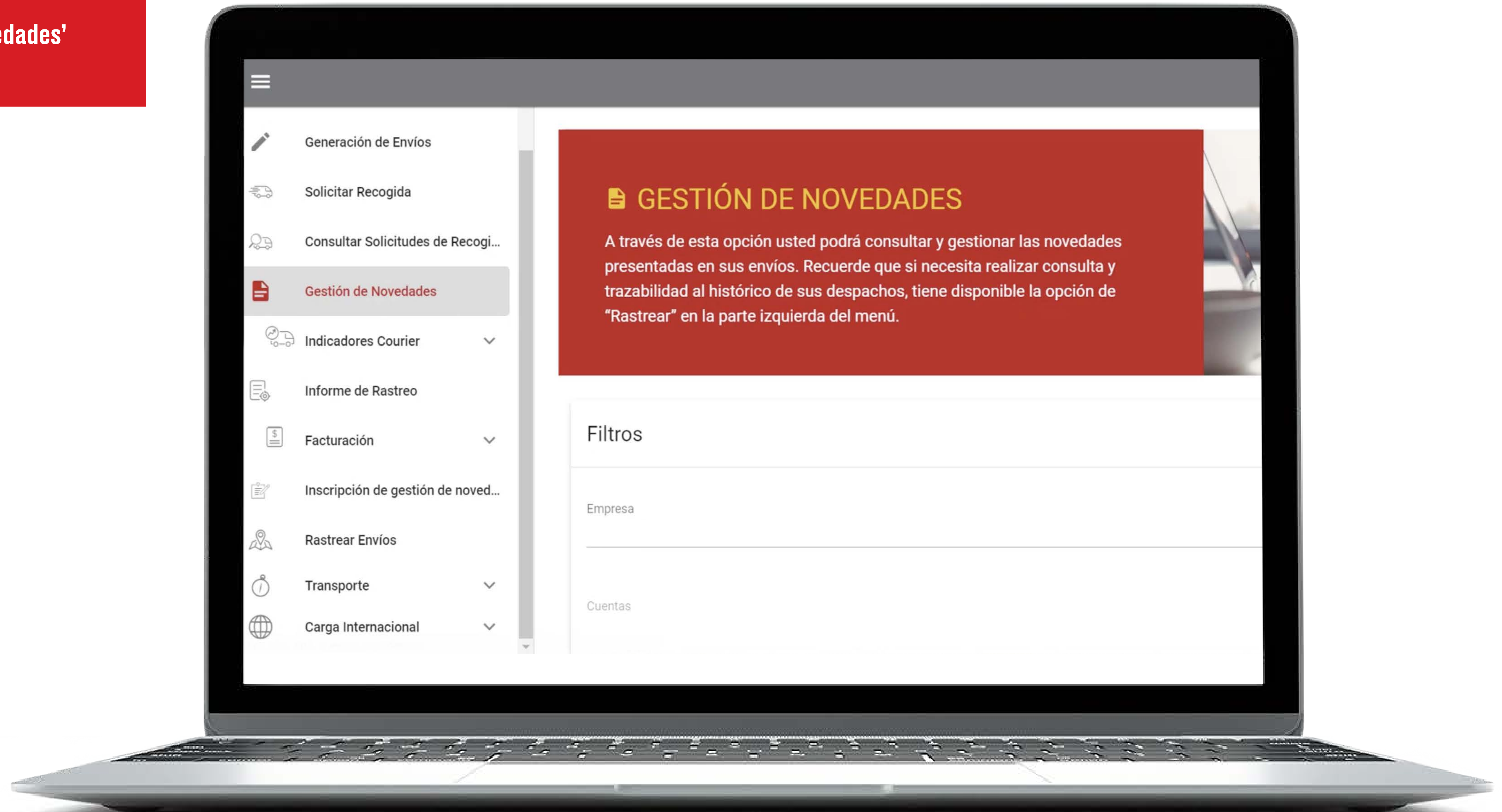
2

En el menú de la izquierda,  
selecciona 'Courier'.



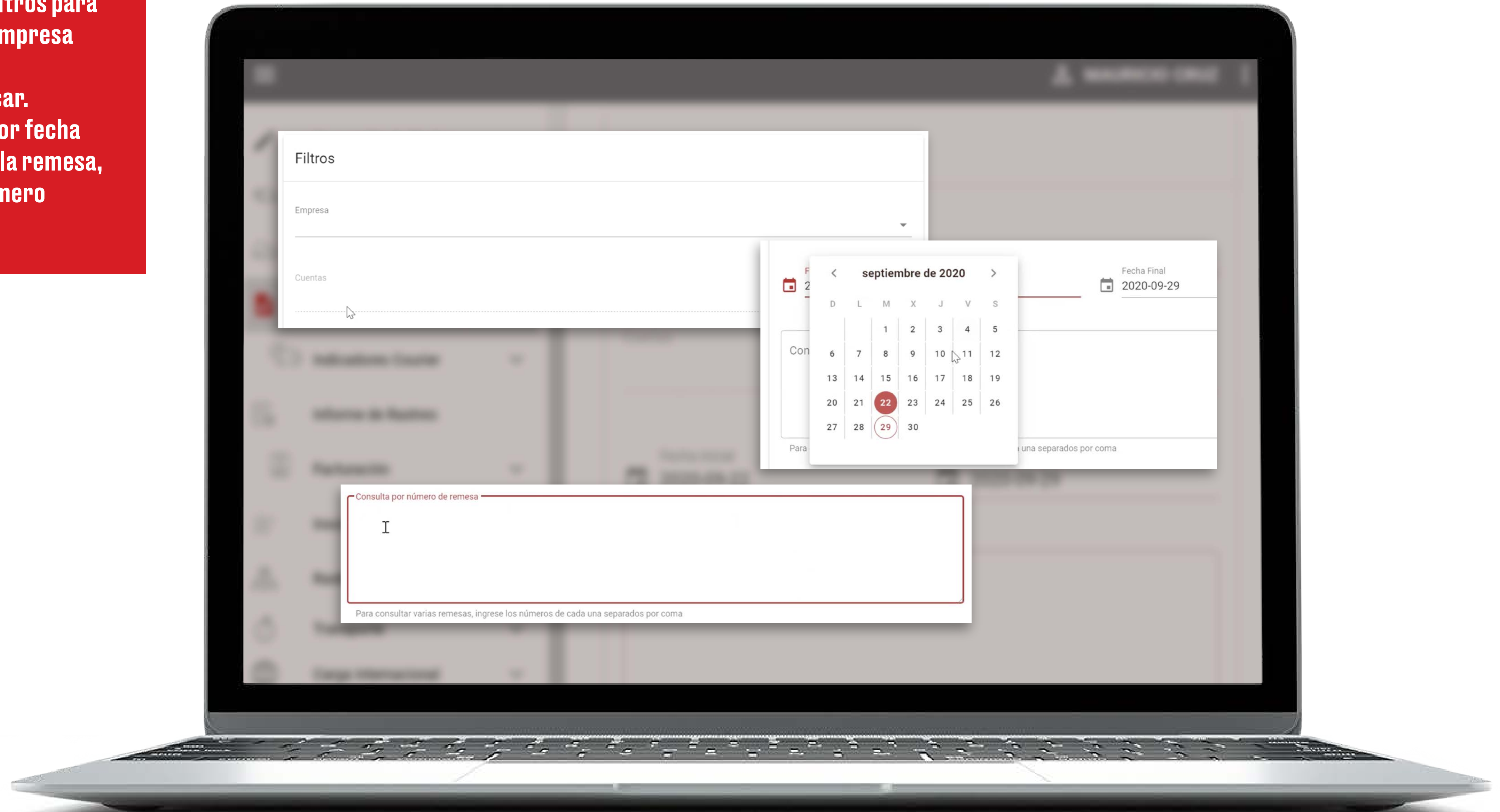
3

Dirígete al ítem  
'Gestión de novedades'



4

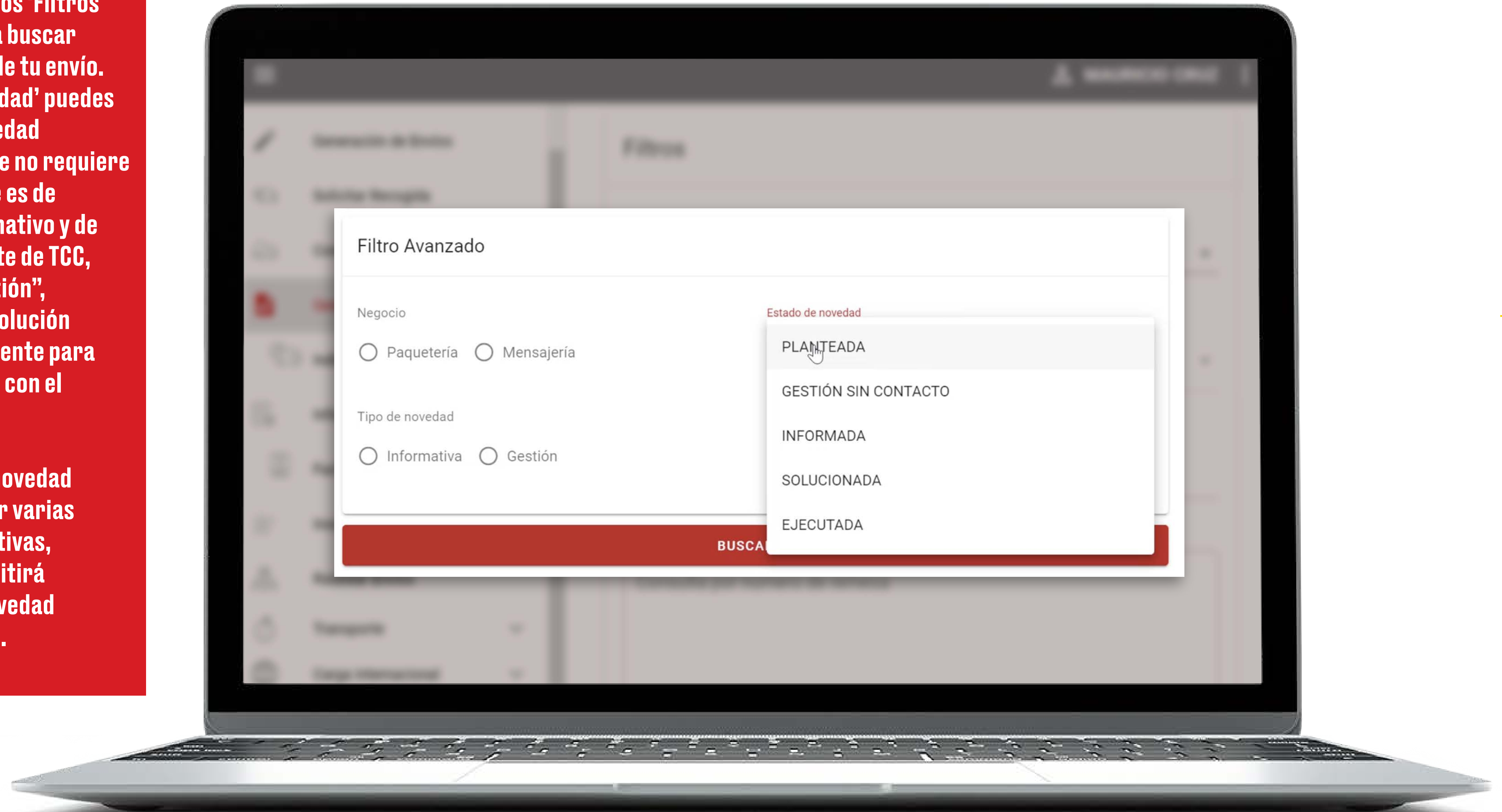
Haz clic en los filtros para seleccionar la empresa y cuenta(s) que deseas buscar. Podrás filtrar por fecha inicial y final de la remesa, también por número de remesa.



# 5

Puedes utilizar los 'Filtros Avanzados' para buscar la información de tu envío. En 'Tipo de Novedad' puedes encontrar 'Novedad Informativa', que no requiere solución porque es de carácter informativo y de gestión por parte de TCC, y "Novedad Gestión", que requieren solución por parte del cliente para dar continuidad con el servicio.

El estado de tu novedad puede presentar varias etapas consecutivas, el filtro te permitirá encontrar la novedad según su estado.



# 5

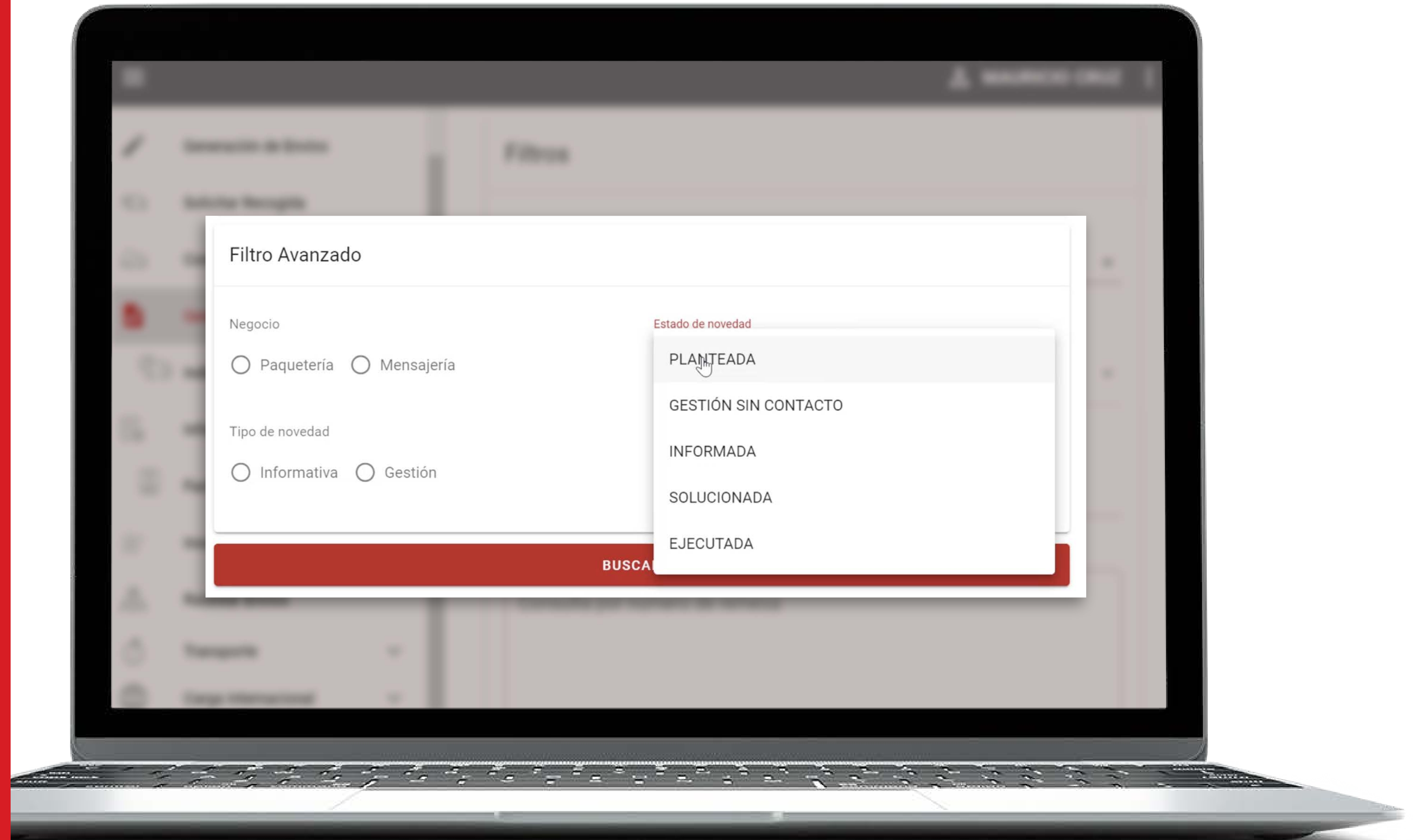
**Planteada:** primera etapa en la que se presenta la situación con el servicio, se genera la novedad.

**Gestión sin contacto:** nuestro equipo de Servicio al Cliente intentó comunicar la novedad, pero no fue posible realizar el contacto.

**Informada:** se contactó al cliente pero aún no se presenta una solución o se notificó automáticamente la novedad por medio de correo electrónico.

**Solucionada:** el cliente ya gestionó la solución.

**Ejecutada:** el área de Servicio al Cliente ingresó la solución y pasó a ser ejecutada por el área de Operaciones.





# 6

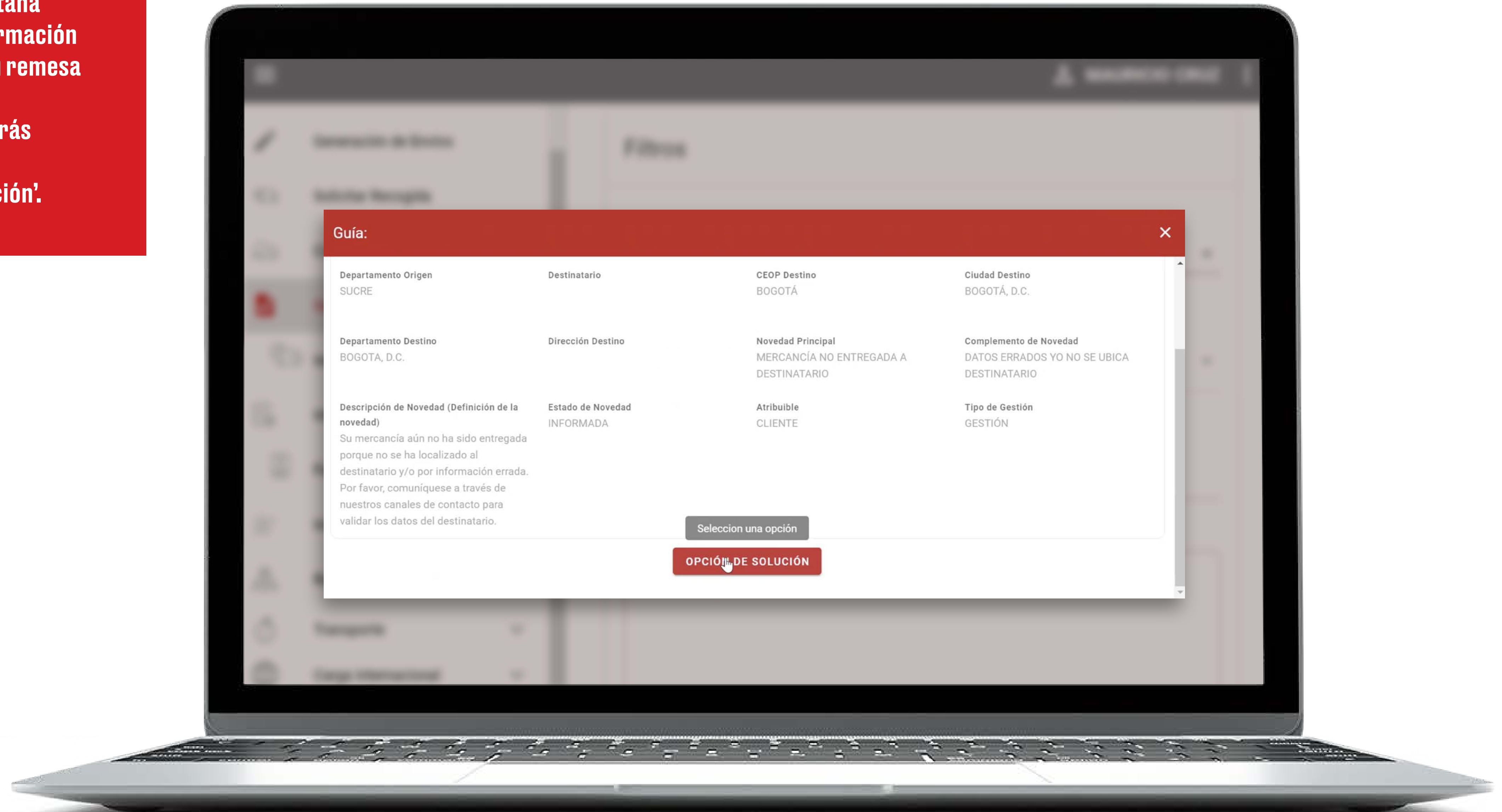
Una vez se da clic en 'Buscar' se desplegarán los resultados de la consulta con toda la información de tus novedades. Podrás consultar el tipo de gestión y **solucionar tu novedad dando clic en el número de la remesa que aparece subrayada.**

- **Novedad Informativa:** Esta novedad no requiere su solución es de carácter informativo y gestión de TCC.
- **Novedad Gestión:** Son las novedades que usted podrá solucionar para dar continuidad al servicio.
- **Novedad Gestionada :** Estas novedades ya fueron solucionadas por usted. Si requiere algún cambio debe comunicarse con nuestros canales de servicio para realizar la gestión de cambio.

UEN	Número de Remesa	Tipo de Gestión	Fecha de Remesa	Cuenta	Remitente	Fecha y hora de planteamiento de la Novedad	CEOP Orig
PAQUETERIA	<u>44444444</u>	GESTIÓN	2020-09-02	112881	COMERCIALIZADORA ARTURO CALLE S.A.S.	2020-09-07 12:38:38	SINCELE.
PAQUETERIA	<u>44444444</u>	GESTIÓN	2020-09-03	112881	112881	2020-09-10 19:03:01	BOGOT,

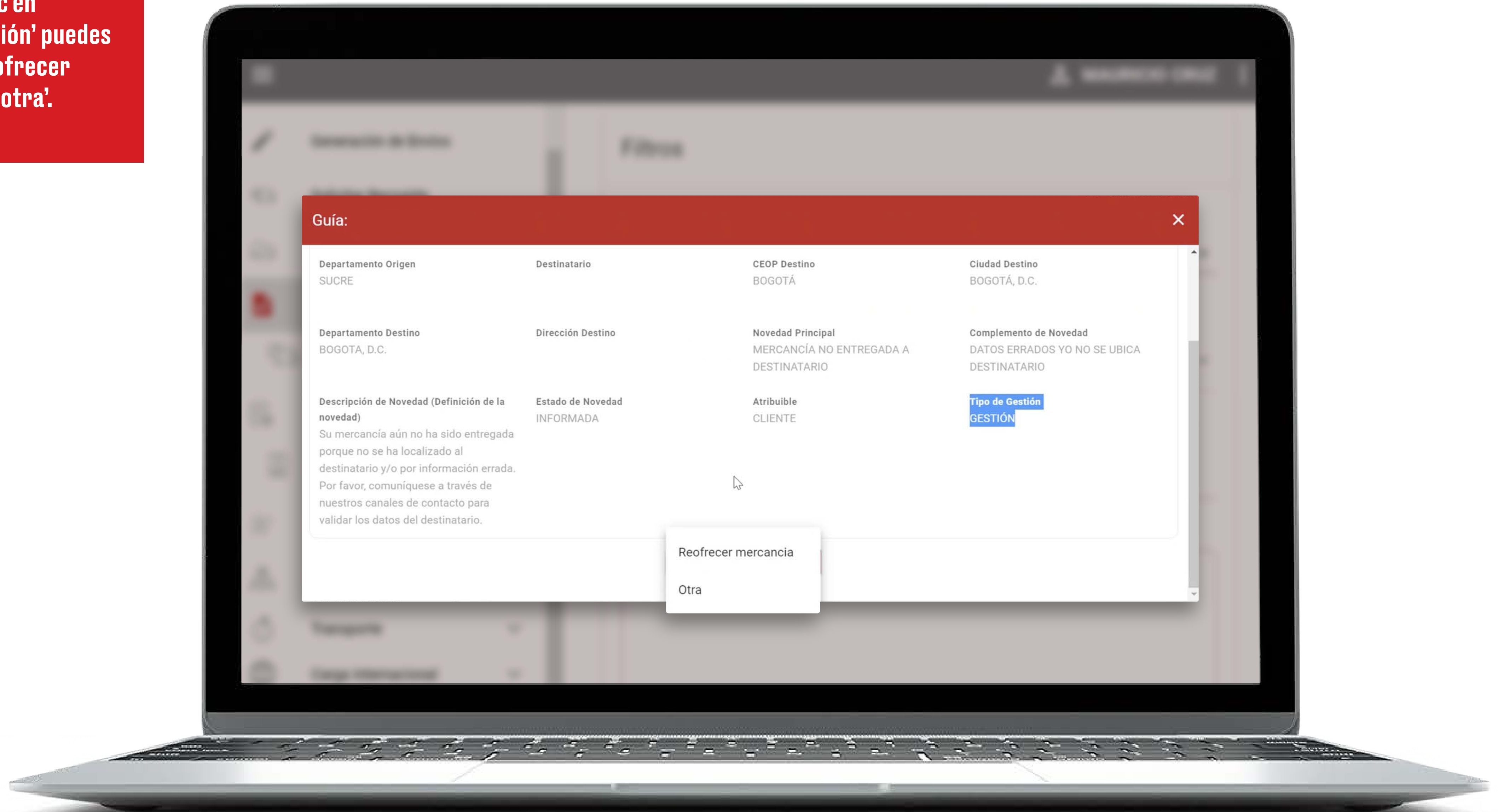
7

Se abrirá la ventana con toda la información de tu envío, si tu remesa tiene un estado de 'Gestión' podrás dar clic en 'Opción de Solución'.



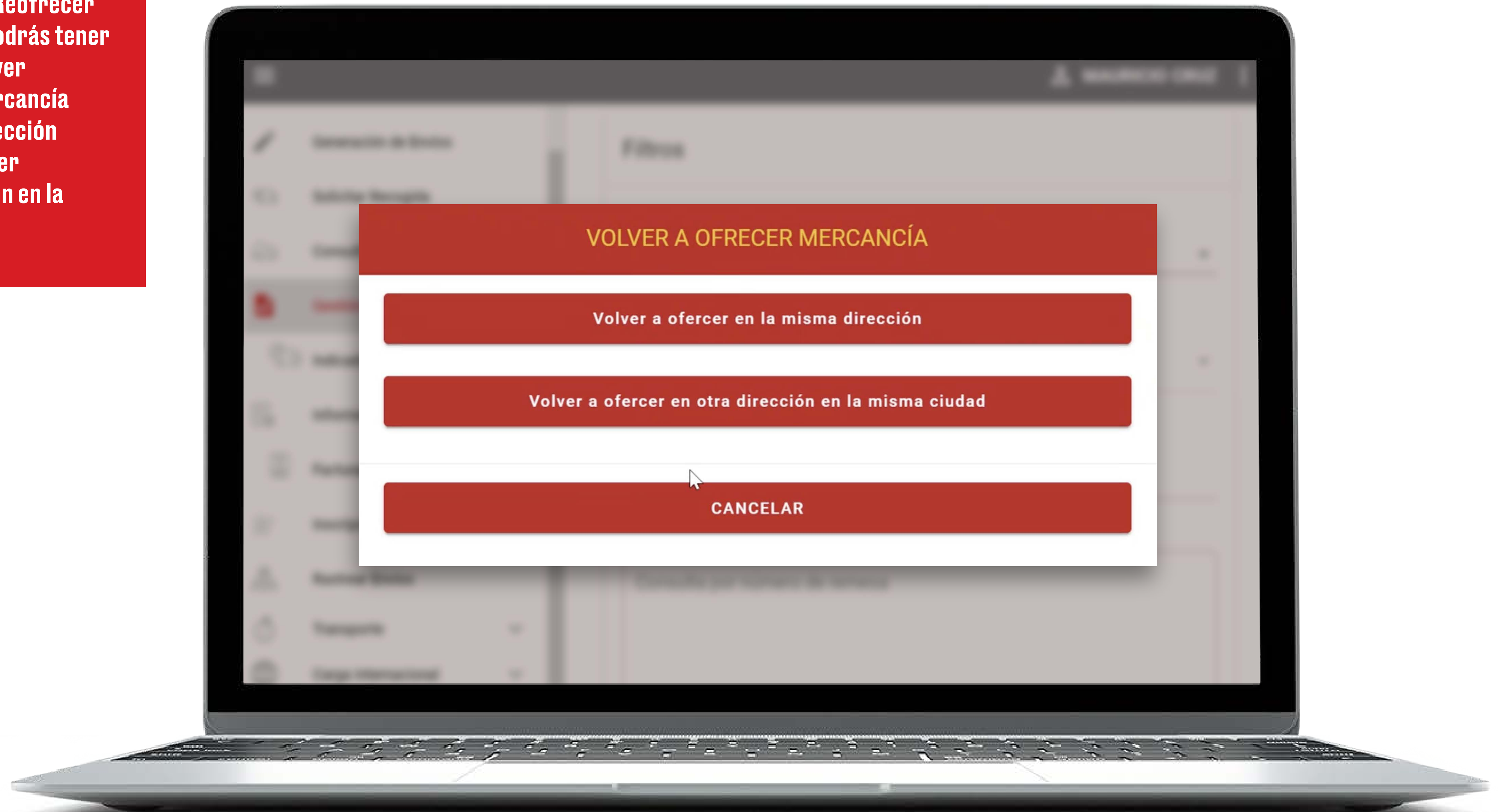
8

Una vez se da clic en 'Opción de Solución' puedes seleccionar 'Reofrecer la mercancía' u 'otra'.



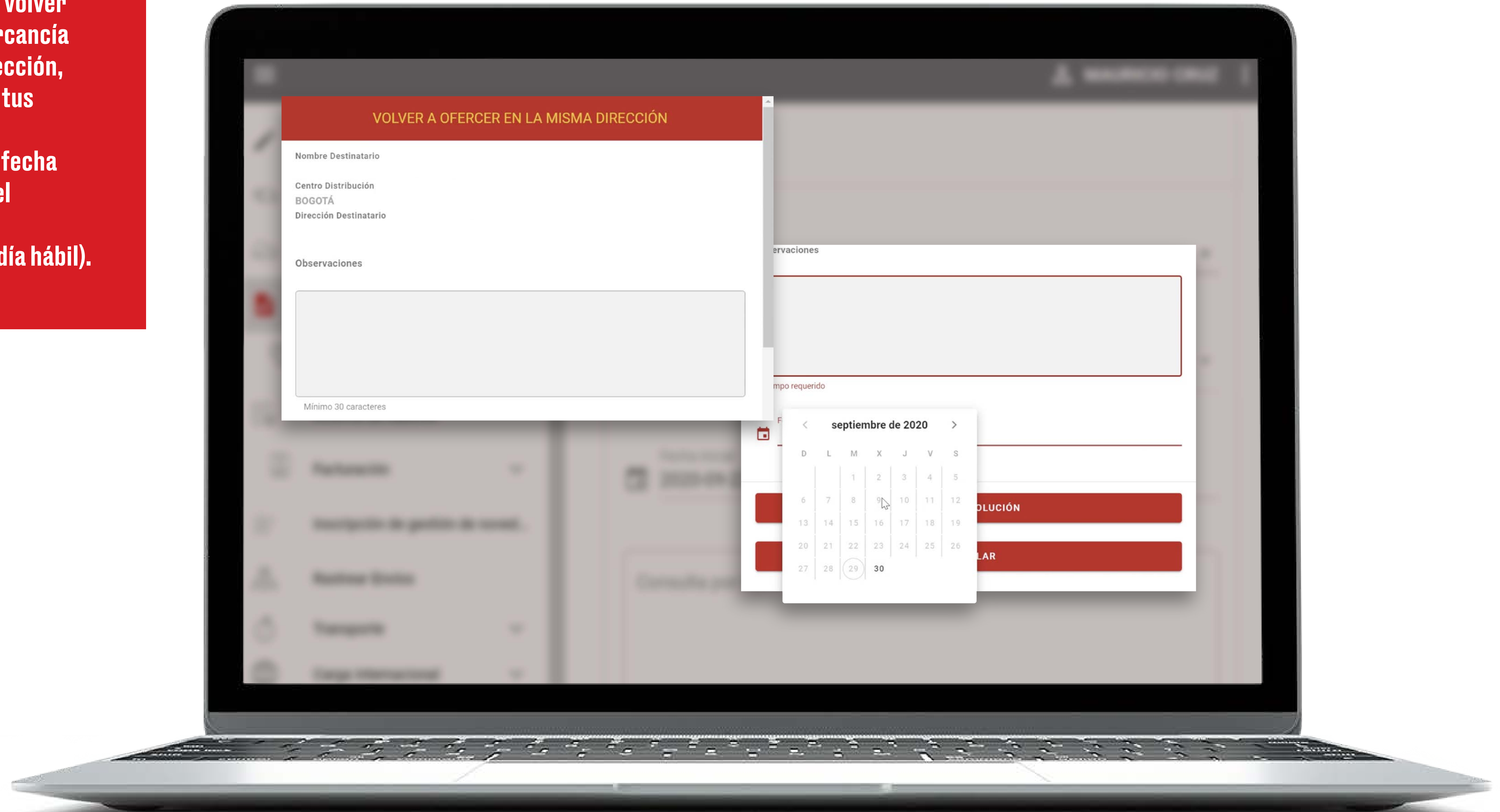
9

Si seleccionas 'Reofrecer la mercancía' podrás tener la opción de volver a ofrecer la mercancía en la misma dirección o volver a ofrecer en otra dirección en la misma ciudad.



## 9.1

Si tu decisión es volver a ofrecer la mercancía en la misma dirección, podrás escribir tus observaciones y seleccionar la fecha en la se realice el re ofrecimiento (debe ser en un día hábil).



## 9.2

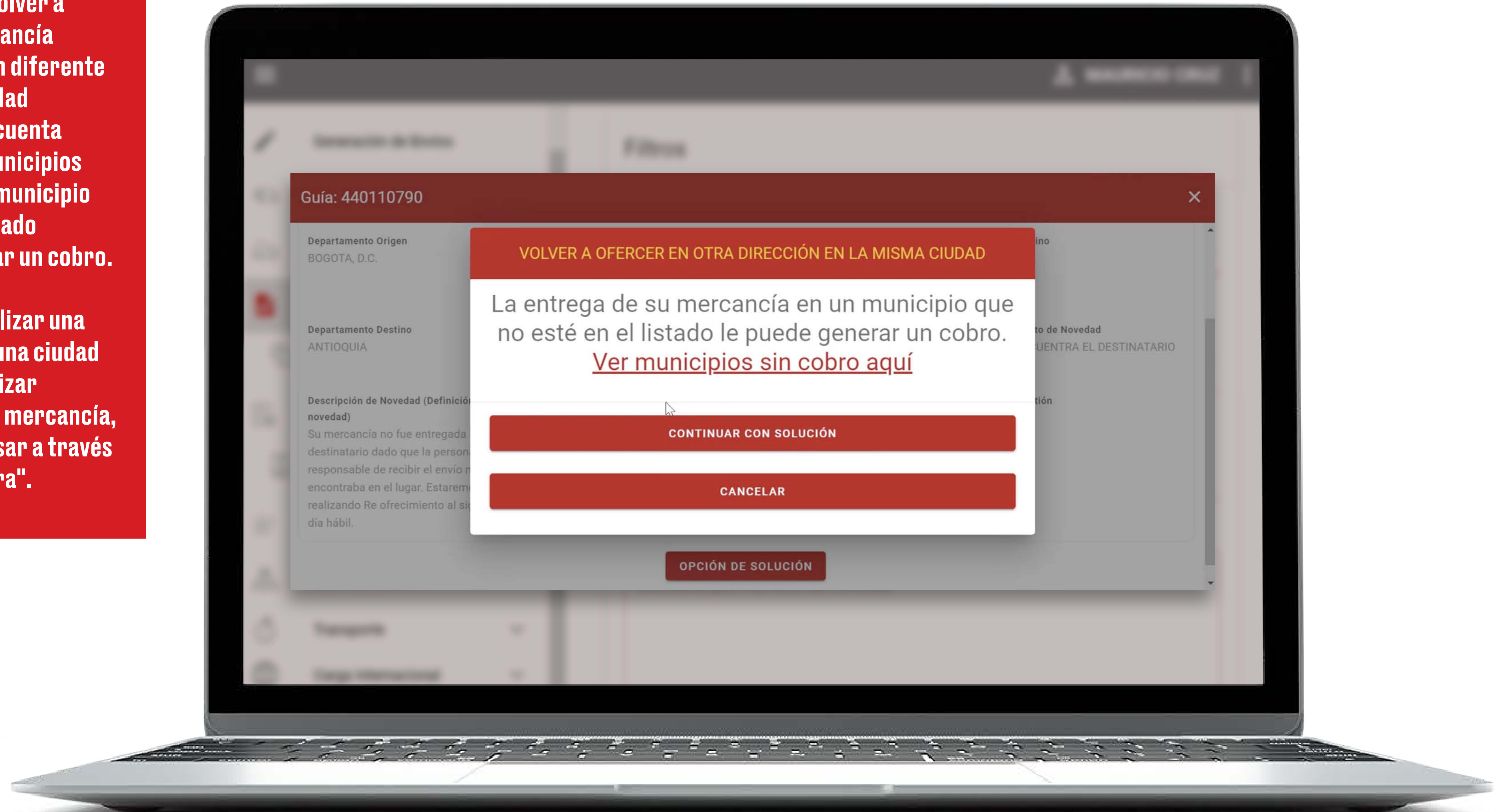
Una vez se guarde con éxito la novedad quedará gestionada.



10

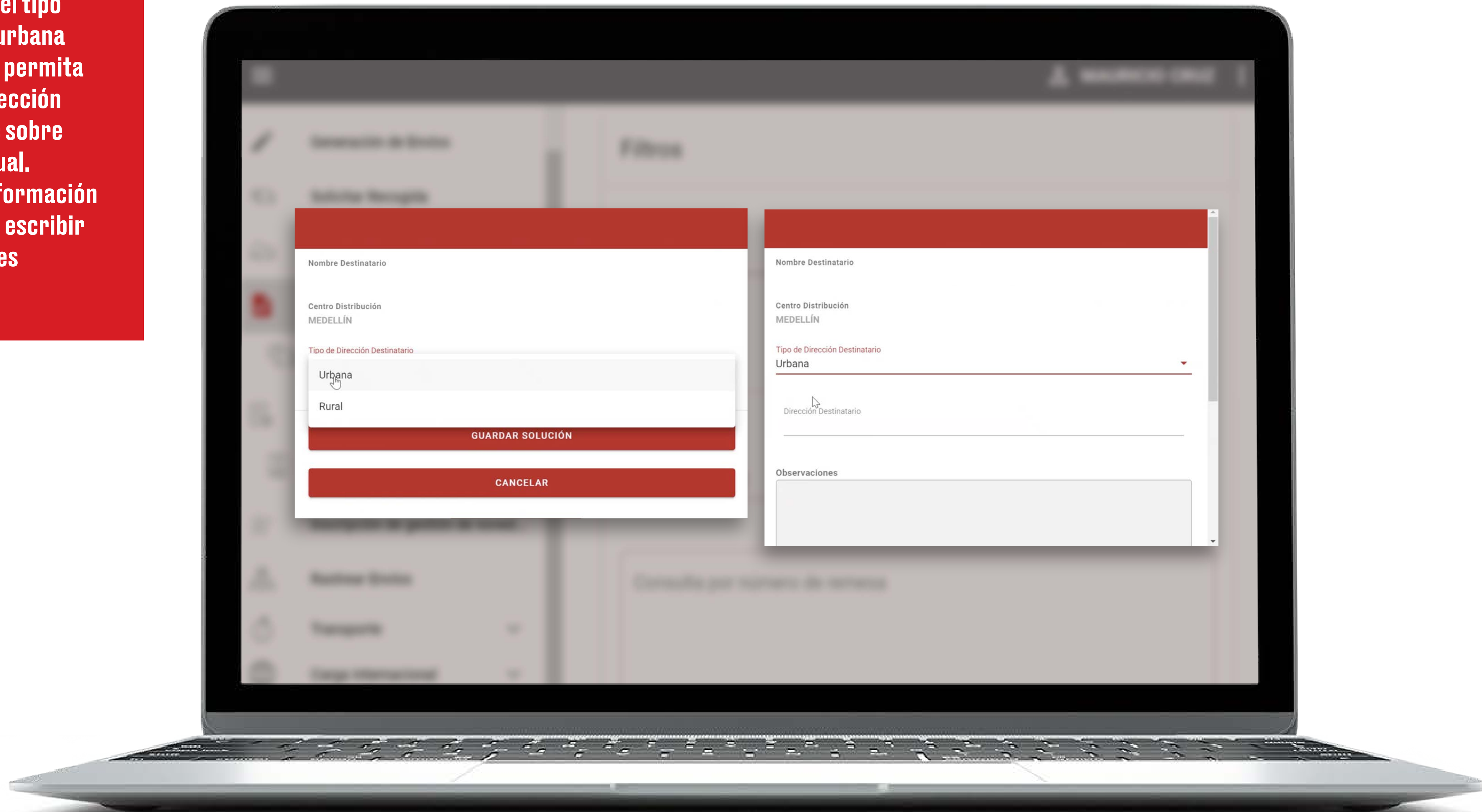
Si seleccionas volver a ofrecer la mercancía en una dirección diferente en la misma ciudad debes tener en cuenta la lista de los municipios sin cobro. Si tu municipio no está en el listado se puede generar un cobro.

Si necesitas realizar una continuación a una ciudad diferente o realizar devolución de la mercancía, por favor ingresar a través de la opción "otra".



## 10.1

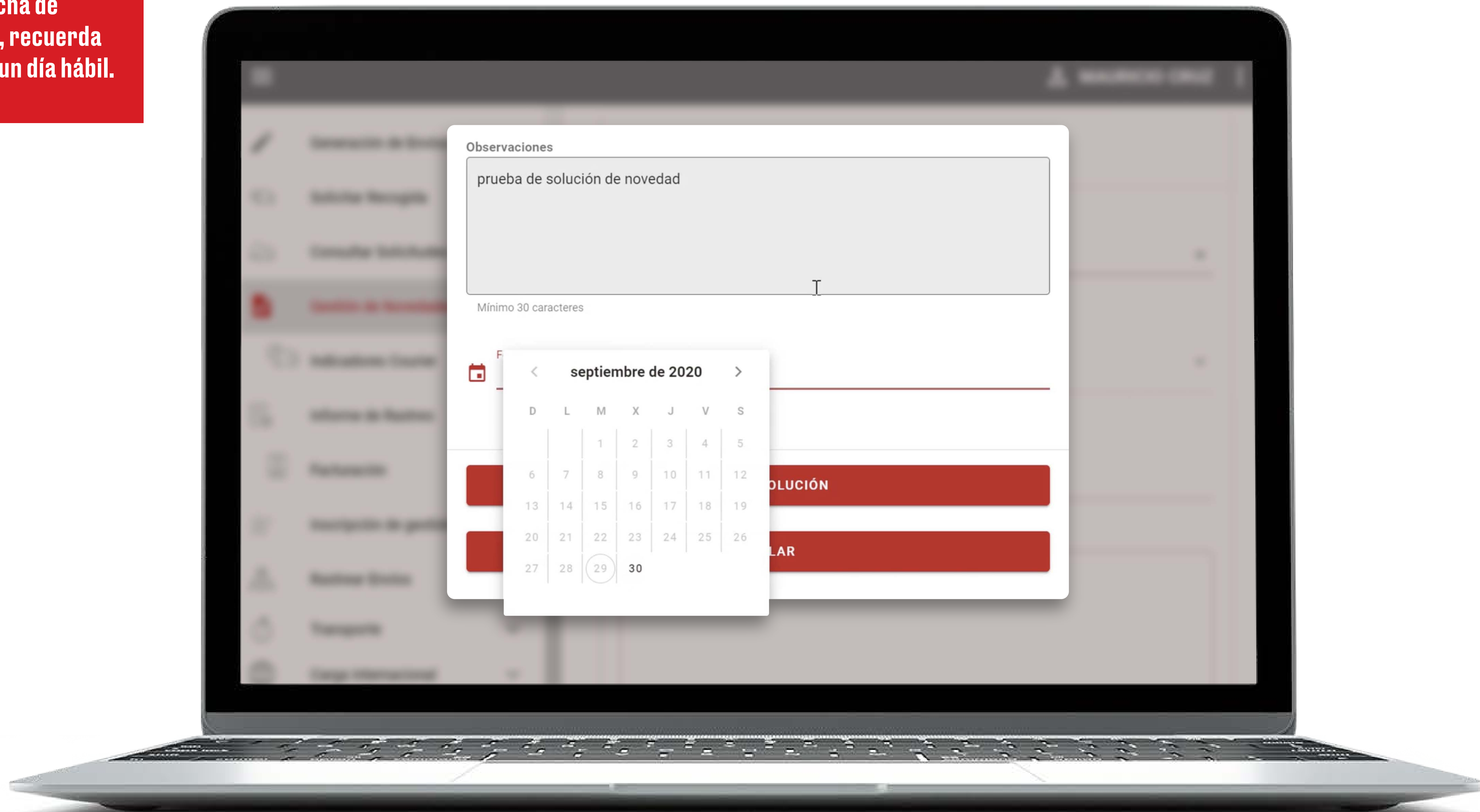
Debes indicar si el tipo de dirección es urbana o rural para que permita el cambio de dirección debes hacer clic sobre la dirección actual. Diligenciar la información de la dirección y escribir las observaciones pertinentes.





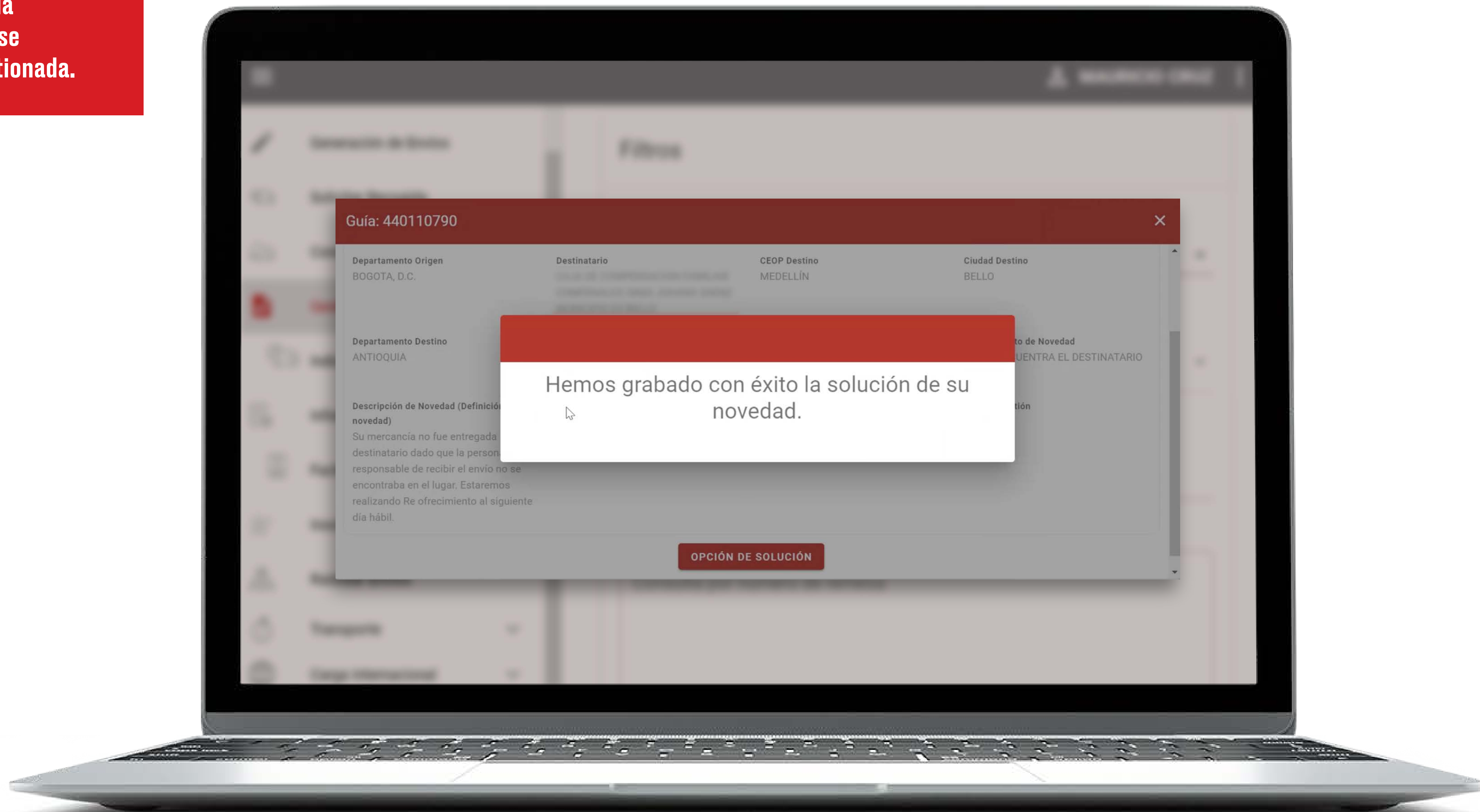
## 10.2

Selecciona la fecha de reofrecimiento, recuerda que debe ser en un día hábil.



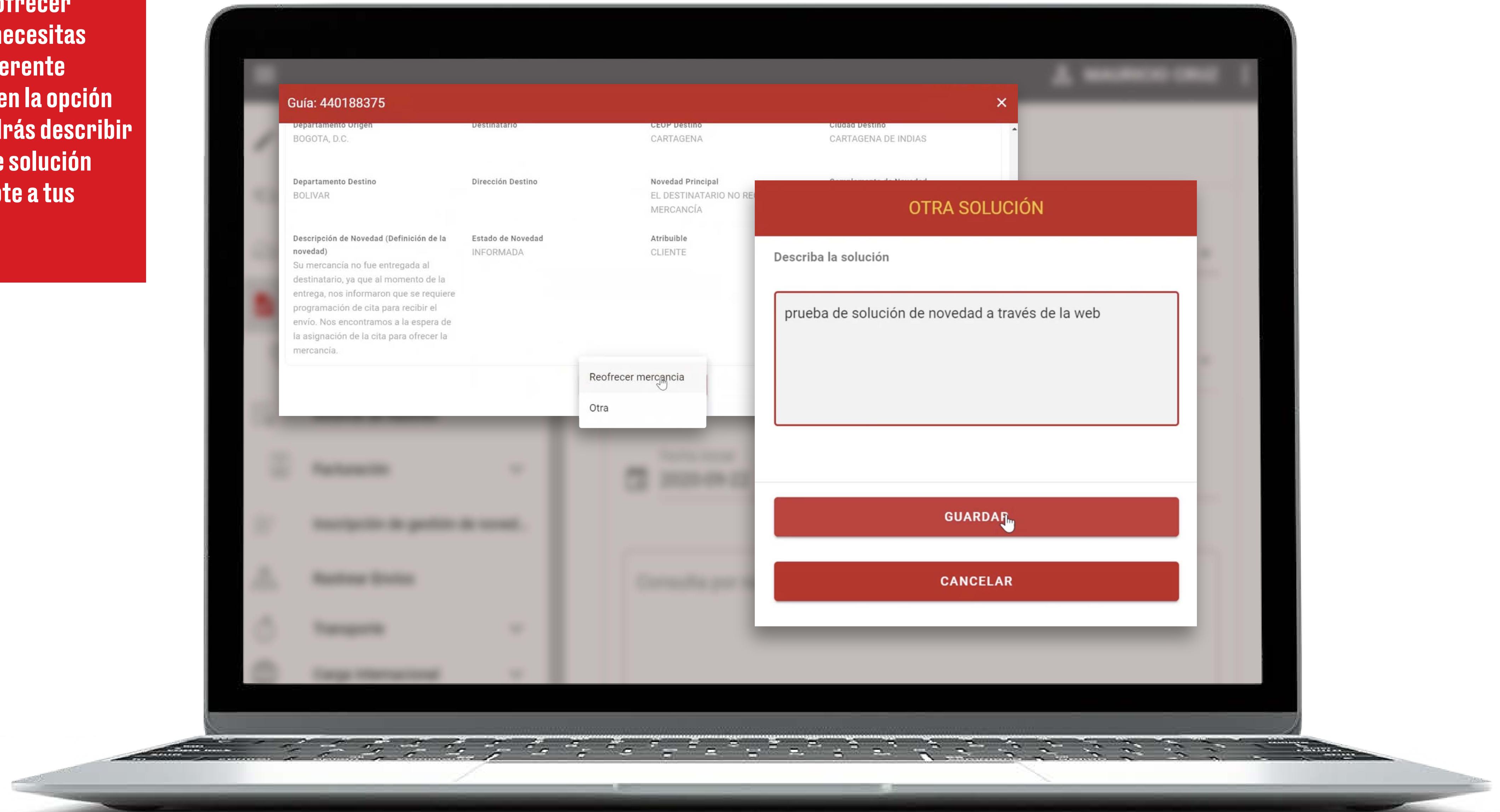
# 10.3

Una vez guardada la solución esta se encontrará gestionada.



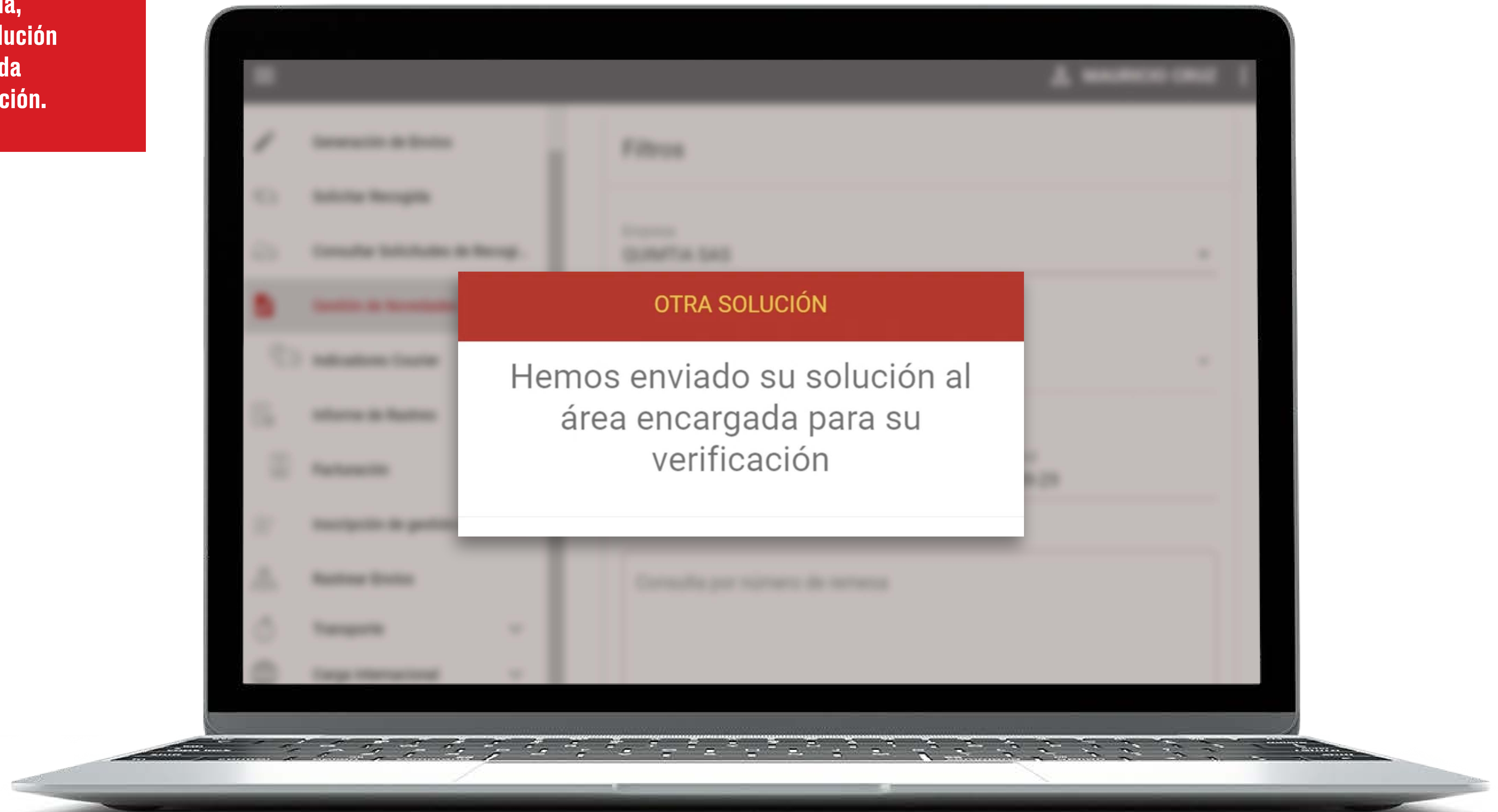
11

Si no deseas re ofrecer la mercancía y necesitas una solución diferente puedes dar clic en la opción “otra”. Aquí podrás describir cuál es el tipo de solución que más se adapte a tus necesidades.



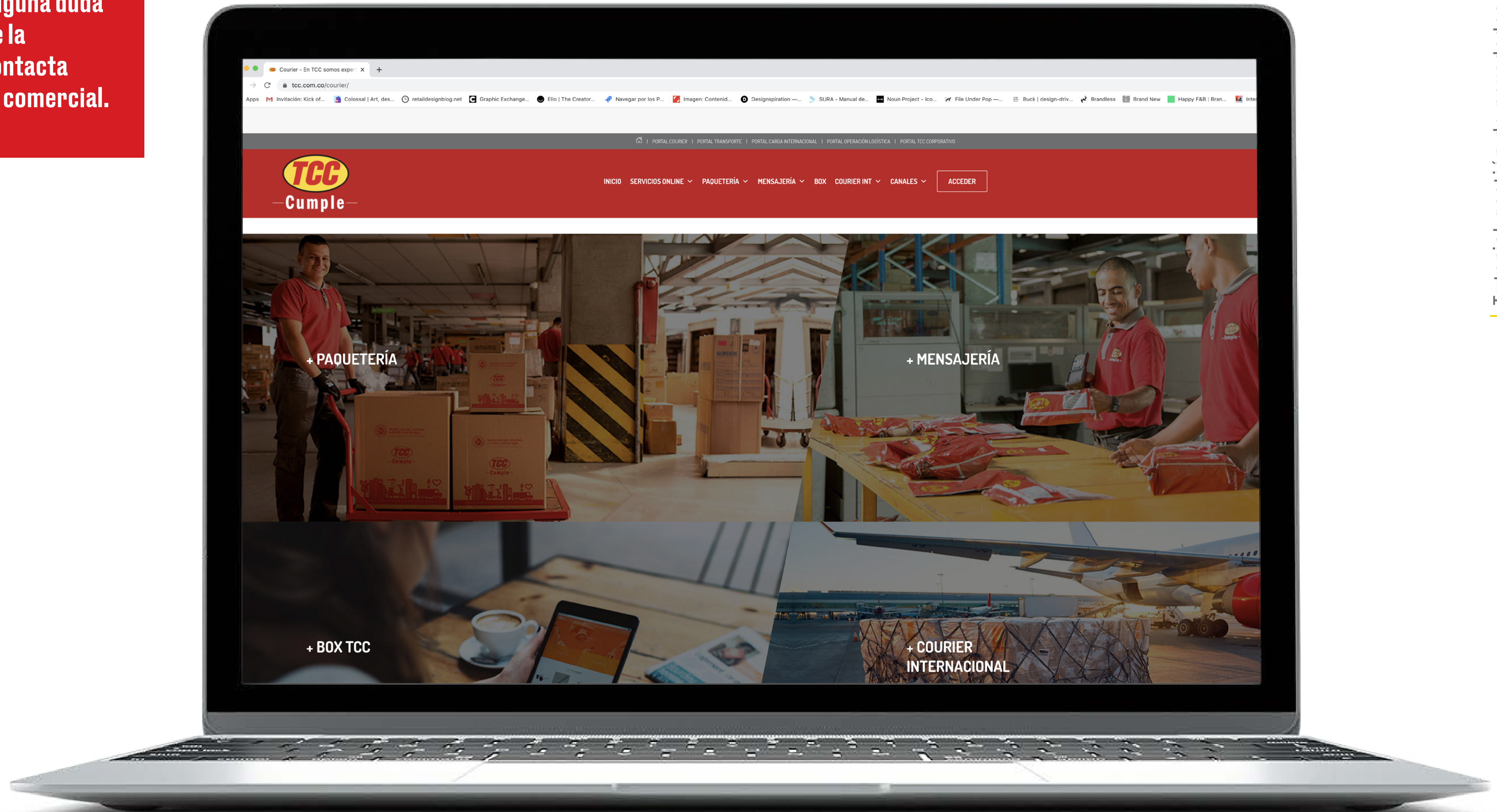
## 11.1

Una vez guardada,  
se enviará tu solución  
al área encargada  
para su verificación.



12

Si se presenta alguna duda con el manejo de la herramienta, contacta con tu ejecutivo comercial.





—Cumple—