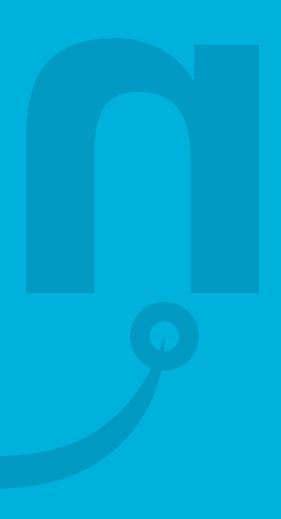
Venndelo

MANUAL MONITOR NyS





Recomendación

Este manual es un documento de uso exclusivo para los administradores de la tiendas a quien se otorgó acceso al monitor NyS. Te recomendamos no compartir la información con usuarios no autorizados. Venndelo se reserva el derecho a suspender el acceso cuando se presenten prácticas indebidas.

Introducción



El siguiente manual divulga las funcionalidades de usuario del monitor NyS para el seguimiento e ingreso de soluciones a novedades de transporte para los pedidos realizados a través de tu tienda Venndelo.

Esta herramienta te indica en tiempo real las novedades de transporte generadas en el reparto de los pedidos de tu tienda.

Contenido



¿Cómo consultar las novedades de mi tienda?



¿Cómo ingresar Soluciones?



¿Cómo consultar las novedades de mi tienda?

Ingresa al monitor NyS por medio del link: http://apps.coordinadora.com/monitor-ex-terno/

Diligencia el usuario y contraseña asignados para tu tienda. Recuerda que esta información es de carácter confidencial, personal e intransferible.

Haz click en «Entrar».

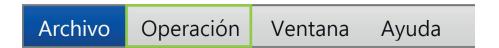
Monitor Externo v2 Usuario: Clave:

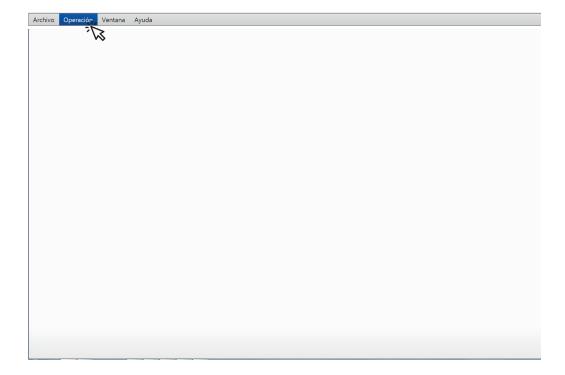


Podrás visualizar en la parte superior el menú con las pestañas:

- Archivo
- Operación
- Ventana
- Ayuda

En la pestaña "Operación" podrás consultar la información relacionada con las novedades de tu tienda. Las demás pestañas no arrojan datos.







Haz click en la pestaña "Operación" y elige la opción "NyS (Novedades y Soluciones)"

Se desplegarán la totalidad de los datos relacionados con las novedades y soluciones de tu tienda Venndelo.

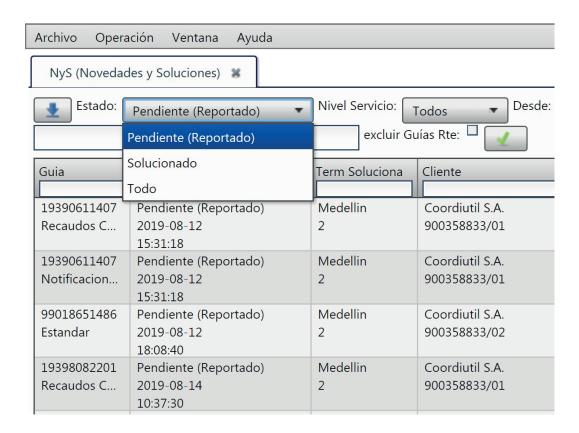




Podrás filtrar los datos haciendo click en el menú desplegable "Estado".

Encontrarás 3 opciones:

- Pendiente (Reportado): Te permite observar el consolidado de novedades generales que se encuentran a la espera de una solución.
- Solucionado: Te indica las guías solucionadas en un rango de fechas no mayor a 30 días.
- Todo: Te permite visualizar todos los registros pendientes y soluciones en un rango no mayor a 30 días.



Elige el filtro que deseas y haz click en el icono

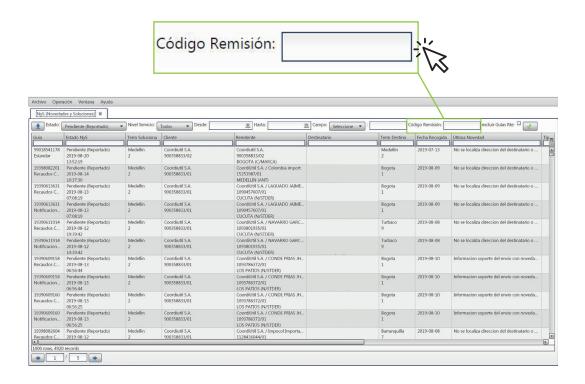




También tienes la opción de consultar una guía en específico.

Debes ingresar el número de guía en el campo "Código de remisión" y hacer click en el ícono:







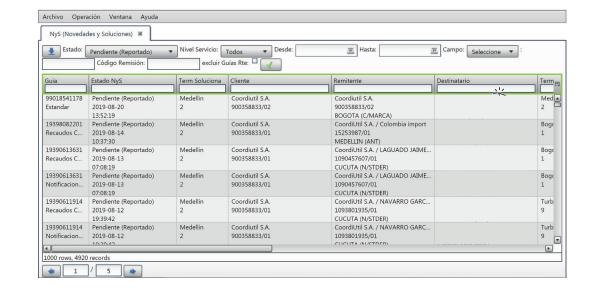
Encontrarás las siguientes **columnas** en el monitor NyS con información muy importante para solucionar tus novedades:

Guía: Número de guía y tipo de **registro** en el monitor.

Existen tres tipos de registro:

- Recaudos contra entrega: Guía remitida bajo la modalidad de pago contra entrega.
- Estándar: Guías que cuentan con pago previo.
- Notificación SMS: Este es un registro informativo. Hace referencia SMS que envía Coordinadora el día en el que el pedido sale a reparto.







¡Nota súper importante!

Recuerda que sólo debes ingresar las soluciones a las novedades en los registros "Recaudos contra entrega" o "Estándar". Si lo haces en "Notificación SMS" la solución NO será tomada por Coordinadora.



Guia

19390611407

Recaudos Contra Entrega

19390611407

Notificaciones SMS

99018651486

Estandar

19398082201

Recaudos Contra Entrega

19390613631

Recaudos Contra Entrega





Encontrarás las siguientes columnas en el monitor NyS con información muy importante para solucionar tus novedades:

- Estado NyS: Hace referencia a la oficina principal de Coordinadora que cubre la población seleccionada por el cliente para la entrega de su pedido.
- Terminal Soluciona y Cliente: Registran los datos del titular de la cuenta. En este caso, el titular ante Coordinadora de los pedidos Venndelo es Coordiutil S.A
- Remitente: Indica la información de la tienda que realiza el despacho del pedido.
- Destinatario: Encontrarás el nombre, número de contacto y ciudad del comprador del pedido o de la persona que indicó que recibiría.

Estado NyS
Pendiente (Reportado)
2019-08-20
13:52:19

Term Soluciona	Cliente
Medellin	Coordiutil S.A.
2	900358833/02

Destinatario]
Reypar	
Tel:0	
MEDELLIN (ANT)	





 Terminal Destino: Hace referencia a la oficina principal de Coordinadora que cubre la población seleccionada por el cliente para la entrega de su pedido.

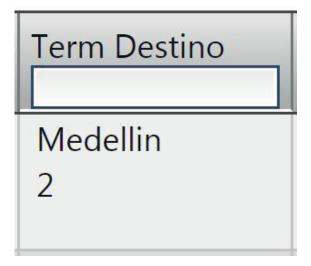
NOTA: Es súper importante revisar este campo antes de ofrecer la alternativa de entregar en terminal, ya que no contamos con oficinas principales en todas las poblaciones. Las bases no están autorizadas para entregar mercancía.

Puedes consultar el listado de terminales en el siguiente link:

https://www.coordinadora.com/centros-de-recibo/

Aún así, te recomendamos comunicarte con nuestro chat Venndelo para confirmar a qué terminal puedes dirigir a tu cliente.

www.venndelo.com/chat







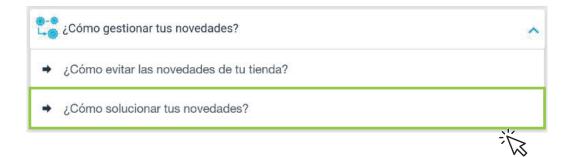
 Fecha de recogida: Permite visualizar el día en que la transportadora realizó la recogida del pedido.

NOTA: Al hacer click en la parte superior de la columna podrás ordenar los pedidos de manera ascendente o descendente con el fin de priorizar tu gestión de novedades.

 Última novedad: Hace referencia a la causal que reporta Coordinadora y el motivo por el cual no se ha logrado concretar la entrega.

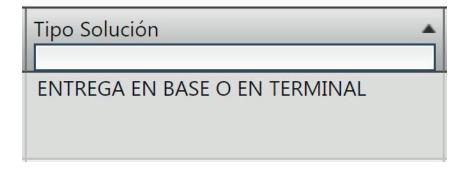
Si no tienes claro la novedad reportada, te recomendamos ingresar a tu aplicación Venndelo en el menú Ayuda > opción ¿cómo gestionar tus novedades? > ¿cómo solucionar tus novedades?.

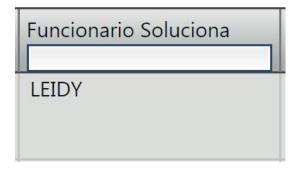






- Tipo de solución: Este campo registra la solución brindada para la novedad.
- Documento: Indica el número de PIN
 Venndelo asociado a la guía.
- Funcionario soluciona: Indica el nombre de la persona que ingresó la solución para la novedad.
- Valor recaudo pendiente: Registra el valor que Coordinadora debe recibir al momento de la entrega para pedidos con pago contra entrega. Los pines con pago anticipado no traerán información en este columna.





Valor Recuado Pendiente 77,000





Documentos adicionales: No trae información. Este es un campo para el uso de la transportadora.

Tracking: Permite observar el estado actual del pedido. Se desplegarán principalmente dos estados:

- En terminal destino: Significa que se encuentra en la oficina principal de Coordinadora a la espera de una solución
- En reparto: El pedido se encuentra asignado para salir a reparto durante el día.



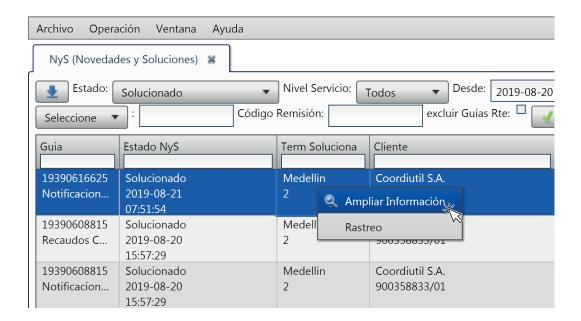




¿Cómo ingresar Soluciones?

Sigue los siguientes pasos para ingresar las soluciones a las novedades de tus pedidos:

- Consulta la guía que deseas solucionar.
 Puedes buscar el número específico en el campo "Código de remisión" o elegir alguna del listado general.
- Haz click derecho en la fila y elige la opción "Ampliar información".





¡Nota súper importante!

Recuerda que sólo debes ingresar las soluciones a las novedades en los registros "Recaudos contra entrega" o "Estándar". Si lo haces en "Notificación SMS" la solución NO será tomada por Coordinadora.



Guia

19390611407

Recaudos Contra Entrega

19390611407

Notificaciones SMS

99018651486

Estandar

19398082201

Recaudos Contra Entrega

19390613631

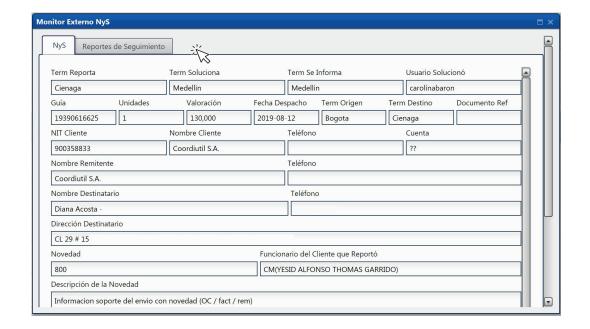
Recaudos Contra Entrega



Se desplegará una nueva ventana con la información de la guía consultada. Esta ventana cuenta con dos pestañas:

NyS: Encontrarás información relacionada con el pedido y los datos asociados al remitente como: Guía, terminal origen y destino, unidades de empaque, fecha de despacho y valoración. Esta última corresponde al valor del producto bajo el cual se asegura la mercancía en caso de pérdida o deterioro.

Igualmente podrás visualizar los datos del destinatario como: Nombre, teléfono y dirección los cuales te serán de gran ayuda para resolver la novedad reportada por la transportadora





En la parte inferior encontrarás la descripción de la novedad presentada con el pedido. Allí se detallará la causal de acuerdo con el reporte que ingrese la tripulación de reparto de Coordinadora.

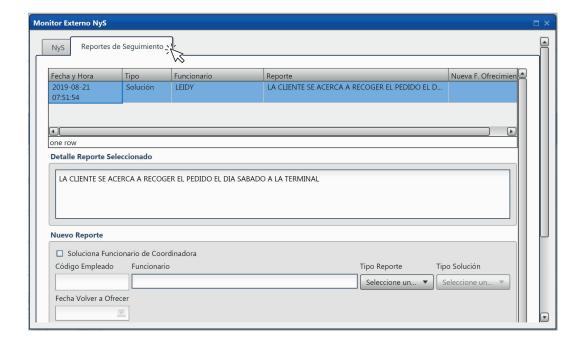
En el momento en el que ingreses la solución para la novedad, esta se hará visible en esta pestaña en el recuadro "Descripción de la Solución".

Descripción de la Novedad		
Informacion soporte del envio con novedad (OC / fact / rem)		
Informacion soporte del envio con novedad (OC / fact / rem)		
Fecha Volver a Ofrecer	Funcionario del Cliente que Autoriza	
Descripción de la Solución		
LA CLIENTE SE ACERCA A RECOGER EL PEDIDO EL DIA SABADO A LA TERMINAL		
	×	
Contenido Guía		
Observaciones (



Reportes de Seguimiento: En esta pestaña puedes ingresar la gestión realizada para el pedido, ya sea un reporte o una solución de entrega.

En la parte superior encontrarás un recuadro donde puedes hacer seguimiento a los reportes que ha tenido la guía. Tendrás el detalle de fecha y hora, tipo, funcionario y el reporte que se ingresó.

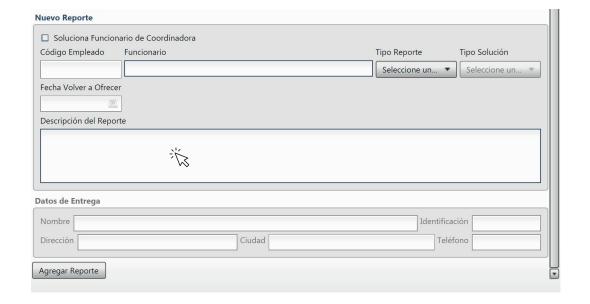




En la parte inferior encontrarás los campos donde podrás ingresar reportes o soluciones a novedades. Para ello debes diligenciar los siguientes recuadros:

- Funcionario: Nombre de la persona que ingresa la solución o el reporte.
- Tipo Reporte: Esta lista desplegable cuenta con dos opciones:
 - Reporte: Seguimiento realizado por la tienda a esta novedad. Se ingresa cuando no se concreta una solución con el cliente y se desea dejar registro. Ejemplo: Llamé el 15 de agosto de 2019 y no se contestó el celular, le dejo mensaje de voz reportando novedad.

Nota: Es recomendable ingresar sólo un reporte por día. El sistema se cargaría de información lo que puede generar ralentización del monitor.





Solución: Resultado de la gestión de la novedad con el cliente final. Se debe proporcionar la información necesaria para concretar la entrega del pedido de acuerdo con el tipo de novedad.

Si no tienes claro la novedad reportada, te recomendamos ingresar a tu aplicación Venndelo en el menú Ayuda > opción ¿cómo gestionar tus novedades? > ¿cómo solucionar tus novedades?.

Al elegir la opción "solución" en tipo de reporte, se habilitará la lista desplegable "Tipo Solución".





El listado de soluciones es largo, pero muchas de ellas son soluciones de uso interno de Coordinadora y no aplican a tu gestión. Es muy importante que sólo hagas uso de las siguientes soluciones:

- Entrega en fecha asignada por remitente o destinatario.
- Entrega en base o en terminal.
- Entregar en nueva dirección.
- Entregar en la misma dirección de la guía.
- Entregar hoy.
- Entregar mañana.
- Devolución total.

Si ingresas un tipo de solución diferente al anteriormente listado, se generarán inconsistencias en el sistema de coordinadora y la solución no será tomada. Igualmente, algunas de las opciones no listadas pueden generar cobro adicional del flete, el cual será asumido por la tienda.





Entrega en fecha asignada por remitente o destinatario

Al seleccionar esta solución se habilita sobre el campo de descripción del reporte un calendario que permite seleccionar la nueva fecha de entrega en la cual será entregado el pedido.

NOTA: Esta fecha NO puede ser superior a 5 días. Luego de 5 días del pedido presentando novedad, Coordinadora puede devolver a las instalaciones de la tienda en cualquier momento.

En la descripción del Reporte se debe ingresar la información suficiente que permita concretar la entrega:

Ejemplo: Por favor entregar el día 15 agosto de 2019 en la dirección: Cr 45B 67-89 Unidad Bangkok, torre 56, piso 34. Barrio nueva esperanza, diagonal al éxito de san Antonio.





Entrega en base o en terminal.

Es súper importante revisar el campo de terminal destino antes de ofrecer la alternativa de entregar en terminal, ya que no contamos con oficinas principales en todas las poblaciones. Las bases no están autorizadas para entregar mercancía.

 Puedes consultar el listado de terminales en el siguiente link:

https://www.coordinadora.com/centros-de-recibo/

 Aún así, te recomendamos comunicarte con nuestro chat Venndelo para confirmar a qué terminal puedes dirigir a tu cliente.

www.venndelo.com/chat

Al momento de ingresar esta solución, debes enviar un correo electrónico a servicioalcliente@venndelo.com indicando los datos de las persona que reclamará el pedido (Nombre, cédula y guía). Esta será la autorización de entrega de mercancía, sin este correo no se podrá realizar la entrega en terminal.





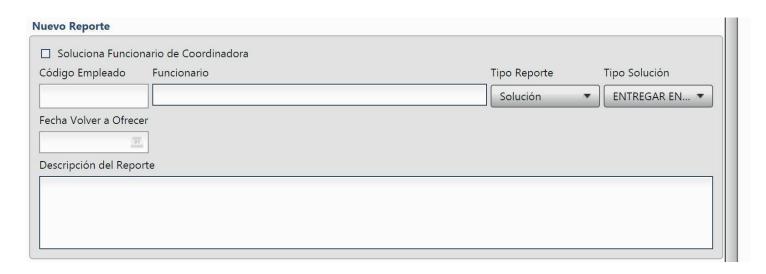
Entregar en nueva dirección.

Esta solución es la que debes indicar si la dirección inicial del cliente se ingresó mal o tiene modificaciones importantes, es decir, si la novedad que reporta coordinadora es que la dirección no marca o está errada.

En la descripción del reporte debes ingresar el día para reparto y la nueva dirección. Esta debe marcar en la misma ciudad que la dirección inicial, ya que en el momento no se cubren cambios de ciudad para los pedidos Venndelo.

Ejemplo: La dirección inicial de la guía es Carrera 45 # 89-09. Esta se encuentra errada porque es Carrera 45A, entonces debes elegir la opción **"Entregar en nueva dirección"** y escribir el reporte de la siguiente manera.

Entregar el viernes 9 de agosto de 2019 en nueva dirección: Carrera 45A # 89-09, barrio verona, ciudad Medellín, dos cuadras arriba de la catedral metropolitana.

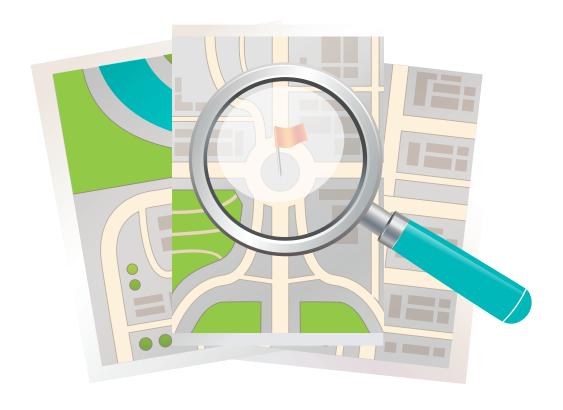




Entregar en la misma dirección de la guía

Si la dirección inicial se encuentra correcta, debes seleccionar esta opción en el monitor y en la descripción del reporte agregar puntos de referencia de fácil ubicación que ayuden a la tripulación a concretar la entrega.

NOTA: Te recomendamos ser muy persuasivo a la hora de confirmar direcciones de entrega, por lo general los compradores indican inmediatamente que la dirección está correcta sin darse cuenta que faltan detalles como piso, número de torre, barrio o alguna letra adicional en la calle o carrera.





Entregar hoy

Esta solución **sólo** puede ser ingresada si el pedido se encuentra en reparto el mismo día que estás realizando la gestión y **no** ha presentado novedad este día.

Con esta solución no pueden realizarse cambios de dirección o ingreso de horarios o puntos de referencia, puesto que estas recomendaciones sólo se realizan de un día para otro debido a la planeación de las rutas.

Ejemplo: La guía de la imagen está en reparto el 15 de agosto y no ha presentado novedad ese día.

Entregar mañana

Puedes realizar recomendaciones generales de entrega a tus pedidos. Se recomienda usar para novedades como "se visita y no se logra contacto" o "destinatario no cancela el valor a recaudar".





Devolución total

Esta es la solución que debes ingresar cuando deseas retornar la mercancía a tu dirección de despacho porque no pudiste concretar la entrega con tu cliente.

Es muy importante al elegir esta opción tener presenta que en el campo "Teléfono" debes borrar el número "(4) 6044747 /", para que así el sistema tome el número registrado en Venndelo y la tripulación pueda llamar en caso tal de presentarse una novedad.

La descripción de la solución debes ingresarla de la siguiente manera:

Por favor devolver el producto a la dirección de despacho de la tienda.





Recuerda hacer click en "Agregar reporte" para ingresar tu solución y ¡listo!, tus recomendaciones llegarán directamente a Coordinadora





Venndelo