



Gestcobra Cía. Ltda. Empresa de Recuperación  
de Cartera Vencida y Actividades Conexas

---

# MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA INTEGRAL DE COBRANZAS TCOBRO



2017

## 1. INTRODUCCIÓN

En este documento se describirá los objetivos e información clara y concisa de cómo utilizar el Sistema Integral de Cobranzas **Tcobro**, y su funcionamiento. El Sistema Integral de Cobranzas **Tcobro**, fue creado por la Empresa Gestcobra Cía. Ltda., con el objetivo de disponer de una herramienta de gestión, recuperación de cartera, con campos específicos de información crediticia de los clientes que hubieren caído en atrasos en sus pagos, gestionando la cartera designada al oficial operativo. Es de mucha importancia consultar este manual antes y/o durante la visualización de las páginas, ya que lo guiará paso a paso en el manejo de las funciones del Sistema con el fin de facilitar la comprensión del manual, se incluye gráficos explicativos.

## 2. OBJETIVO DE ESTE MANUAL

El objetivo primordial de éste Manual es ayudar y guiar al usuario a utilizar el Sistema Integral de Cobranzas **Tcobro** obteniendo información deseada para poder despejar todas las dudas existentes; y comprende:

- Guía para acceder al Sistema Integral de Cobranzas **Tcobro**
- Conocer cómo utilizar el sistema, mediante una descripción detallada e ilustrada de las opciones.
- Conocer el alcance de toda la información por medio de una explicación detallada e ilustrada de cada una de las páginas que lo conforman.

## 3. DIRIGIDO A

Este manual está orientado a una parte de los Usuarios Finales involucrados en la etapa de Operación, es decir para Gerentes, Jefes de Área, y Oficiales tanto de crédito como de cobranzas que van a interactuar con el Sistema.

## 4. LO QUE DEBE CONOCER

Los conocimientos mínimos que deben tener las personas que operarán las páginas y deberán utilizar este manual son:

- Conocimientos básicos acerca de Programas Utilitarios.
- Conocimientos básicos de Navegación en Web.

- Conocimiento básico de Internet.
- Conocimiento básico de Windows.

## 5. ORGANIZACIÓN DE ESTE MANUAL

Este manual está organizado en cuatro partes principales:

### GENERALIDADES

Capítulo 1: Introducción

Capítulo 2: Objetivo de este Manual

Capítulo 3: Dirigido a

Capítulo 4: Lo que debe conocer

Capítulo 5: Organización de este Manual

### OPERACIÓN

Capítulo 6: Operación del Sistema

## 6. INGRESO AL SISTEMA

Para ingresar al Sistema debemos tener en cuenta algunos aspectos que a continuación se detallan.

### 6.1 Como acceder al Sistema Integral de Cobranzas **Tcobro**

1. Ubíquese en el ícono del Tcobro, y haga doble click (Ver Figura No. 2)

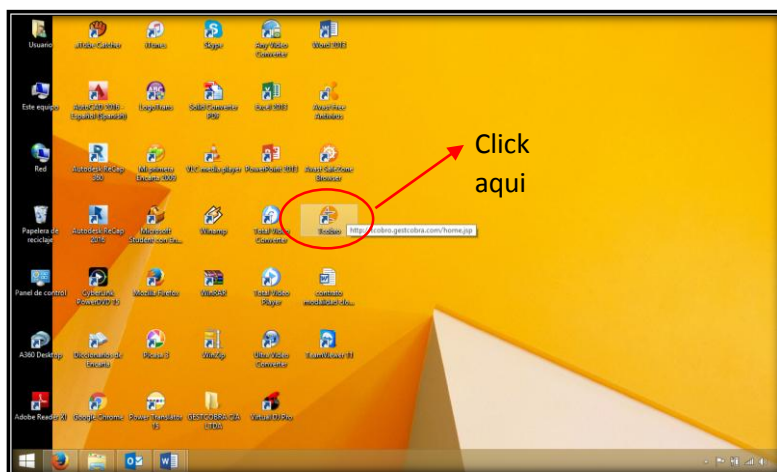


Figura No. 2 Ubicación del Icono

1. A continuación aparecerá en la ventana la pantalla de ingreso al Sistema Integral de Cobranzas **Tcobro**. (Ver figura No. 3)



Figura No. 3

2. Ingresamos al sistema digitamos nuestro usuario y contraseña y le damos un Enter. (Ver figura No. 4)



Ingreso de  
Usuario y  
Contraseña

Figura No. 4

**Cambio de Clave.-** Para el cambio de clave hacer clic en el botón Usuario, luego en la Pestaña: *Configuración*



3. Como podemos observar la pantalla de Inicio, en la parte superior tenemos el menú de todas las funcionalidades del Sistema. (Ver figura No. 5)

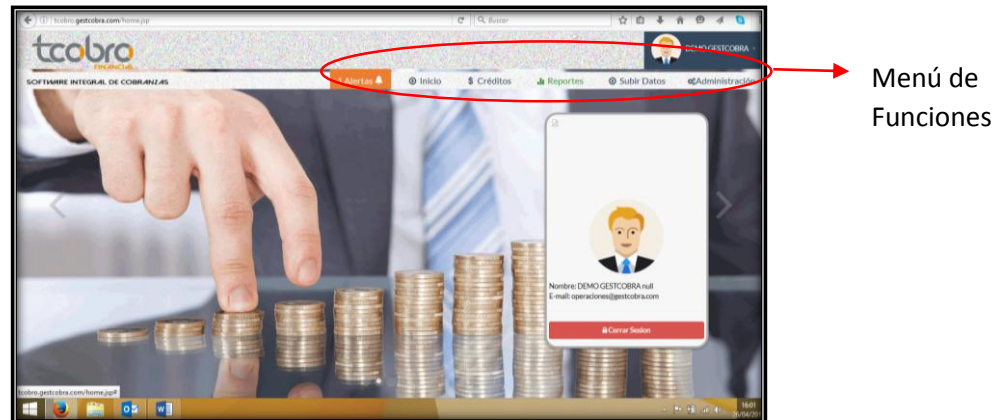


Figura No.5

A continuación detallaremos la función de cada una de ellas:

- Alertas



En la pestaña de alertas, nos va a registrar todos los compromisos de pagos que tengamos que gestionar para ese día. (Ver Figura No.6).

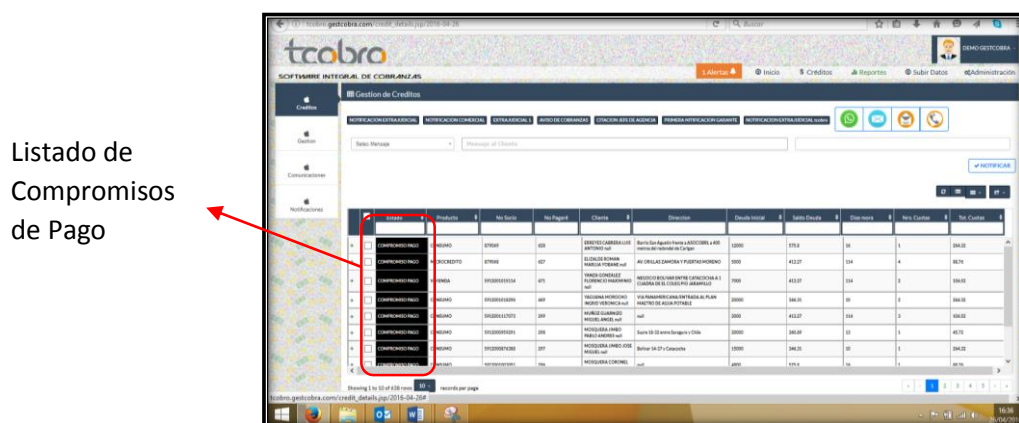
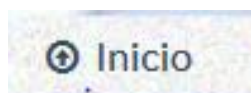


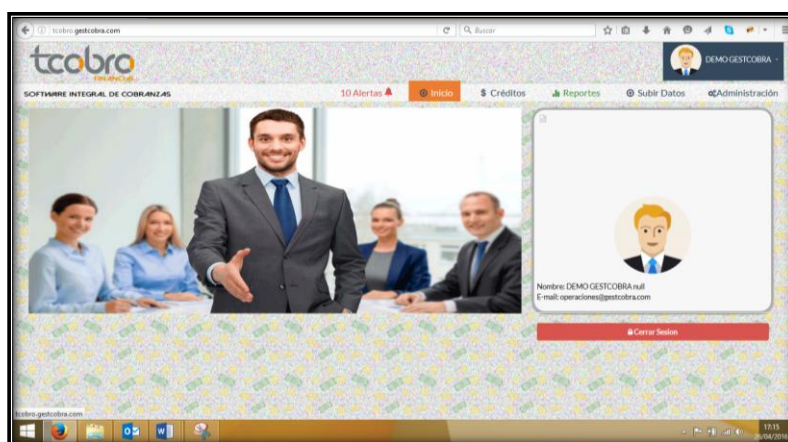
Figura No.6



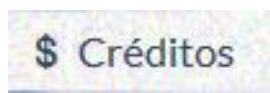
- Inicio



En esta pestaña al hacerle un click, regresamos al menú principal.



- Créditos



En la función de créditos, al hacerle click nos lista toda la cartera vencida cargada al sistema, siendo esta segmentada para cada uno de los oficiales de créditos. (Ver Figura No. 7).

Listado de la  
cartera por  
gestionar

#	Acción	#	Estado	#	No Egreso	#	No Egreso	#	Cliente	#	Situación	#	Estado Actual	#	Saldo Pendiente	#	Otro Pendiente	#	Otro Pendiente	#	No Cuentas	#	No Cuentas
1	Ver	1	Ver	1	Ver	1	Ver	1	Ver	1	Ver	1	Ver	1	Ver	1	Ver	1	Ver	1	Ver	1	Ver
2	Editar	2	Editar	2	Editar	2	Editar	2	Editar	2	Editar	2	Editar	2	Editar	2	Editar	2	Editar	2	Editar	2	Editar
3	Eliminar	3	Eliminar	3	Eliminar	3	Eliminar	3	Eliminar	3	Eliminar	3	Eliminar	3	Eliminar	3	Eliminar	3	Eliminar	3	Eliminar	3	Eliminar
4	Actualizar	4	Actualizar	4	Actualizar	4	Actualizar	4	Actualizar	4	Actualizar	4	Actualizar	4	Actualizar	4	Actualizar	4	Actualizar	4	Actualizar	4	Actualizar

Figura No.7

**Guardar la Gestión Realizada.-** Cuando se presiona el botón:

**Realizar Gestión** se despliega la pantalla donde registramos la gestión (Ver Figura No. 8).

1. Ingresar detalle de la gestión

2. Seleccionar fecha para Compromiso de Pago

3. Seleccionar el estado de la Gestión

Figura No.8

**Comunicación personalizada individual.-** Para enviar un comunicado al cliente el sistema presenta dos opciones: SMS de texto o correo electrónico (Ver Figura No. 9); Primeramente seleccionara el tipo de comunicación SMS o Correo , en el campo **Mensaje al Cliente**, seleccionar el mensaje previamente creado o ingresar manualmente el texto del mensaje, en el cuadro **Contactos**, seleccionamos al contacto que será dirigido el mensaje, finalmente presionar el botón **Guardar Cambios** para el envío de la comunicación.

1. Opción: Correo

2. Opción: SMS texto

4. Si no hay selección de plantilla, escribir texto de mensaje

6. clickear el botón Guardar Cambios para enviar.



3. Selección de plantilla de mensaje

5. Seleccionar el contacto destino

Figura No.9

### Historiales disponibles:

Historial Extrajudicial.- Muestra un historial de todas las gestiones realizadas por cualquier usuario.

Historial Extrajudicial:									
Estado	Cliente	Detalle	Fecha	Hora	Comprom. Pago	Gestor	Oficial	Tipo Comisión	Valor Comisión
No matching records found									

Historial Legal.- Permite ver las gestiones legales que se han tramitado a este cliente

Historial Legal:									
Estado	Cedula	Nro. Pagare	Cliente	Detalle	Gasto Judicial	Fecha	Hora	Fecha Proxima	Bajar archivo
No matching records found									

Historial de Notificaciones de Campo.- Muestra las el detalle de las visitas de campo que se han realizado.

Historial de Notificaciones de Campo:							
Cliente	Número Pagare	Estado	Detalle	Notificador	Fecha Entrega	Hora Entrega	Contacto
No matching records found							

Historial de Correos y SMS.- Permite ver el historial a detalle de mensajes y correos enviados.

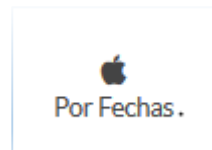
Historial Correos y SMS:					
Tipo	Cliente	Estado	Contacto	Fecha	Hora
No matching records found					

- Reportes



En esta pestaña el sistema genera reportes, de Gestión por fecha, Gestión por Oficial y Gestión por Agencia, toda la reportería la arroja en estadísticos lineales y en pastel, midiendo la productividad de cada oficial y agencia.

A continuación detallamos los tres tipos de reportes que proyecta el sistema:



### Gestión por Fechas:

Encontramos dos opciones:

- **Revisión de Gestión por Fechas (R1).**- Esta nos permite generar reportes de toda su cartera cargada al sistema, parametrizando fechas. (Ver Figura No. 10).
- **Revisión de Comunicaciones por Fechas (R2).**- Esta genera un reporte de las comunicaciones enviadas en el rango de fechas seleccionadas. (Ver Figura No. 10).

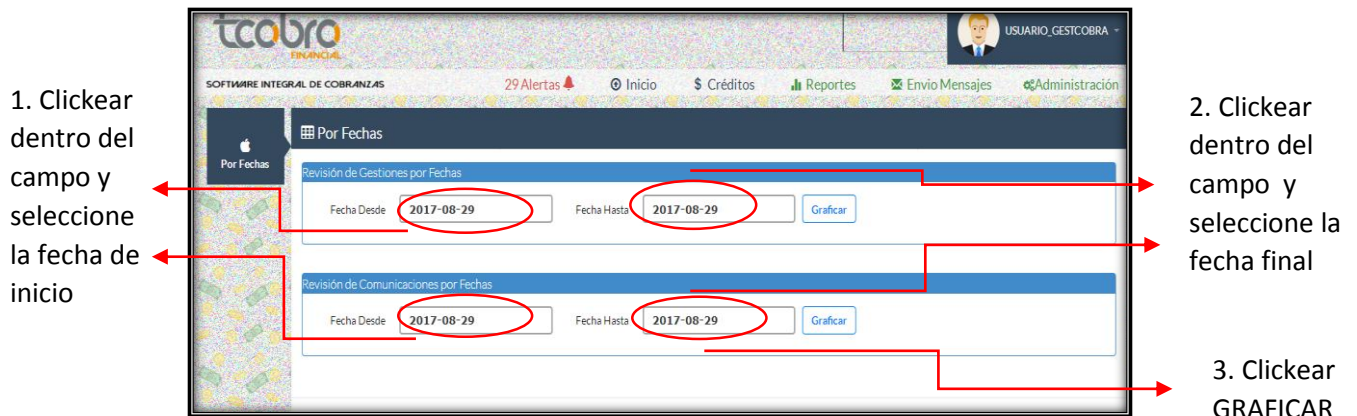


Figura No. 10

## Gestión por Oficial:

Encontramos dos opciones:

- **Revisión de Gestiones por Asignación de Oficial (O1).**- Esta pestaña permite generar el reporte en pastel de la gestión por cada oficial de crédito o cobranzas al que están asignados dichos créditos, (Ver Figura No.11). Adicional a esto también puede realizar un comparativo entre todos los oficiales cargados en el sistema, para crear este reporte, en el campo de oficial lo deja en la opción seleccionar . (Ver Figura No. 12).

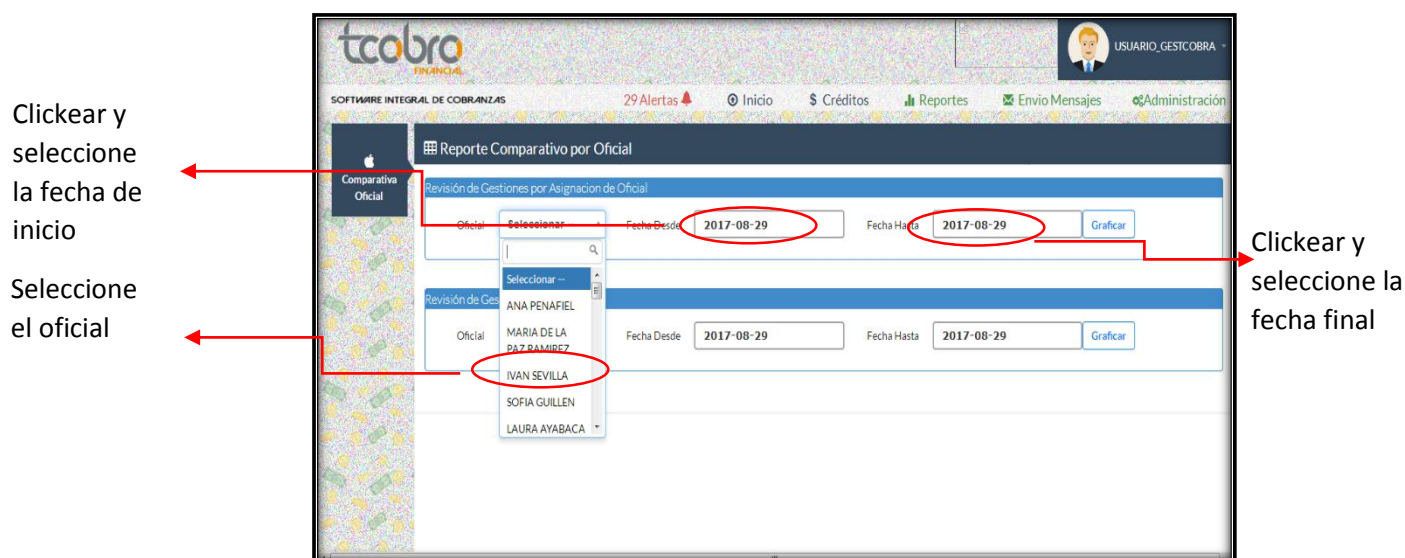


Figura No. 11

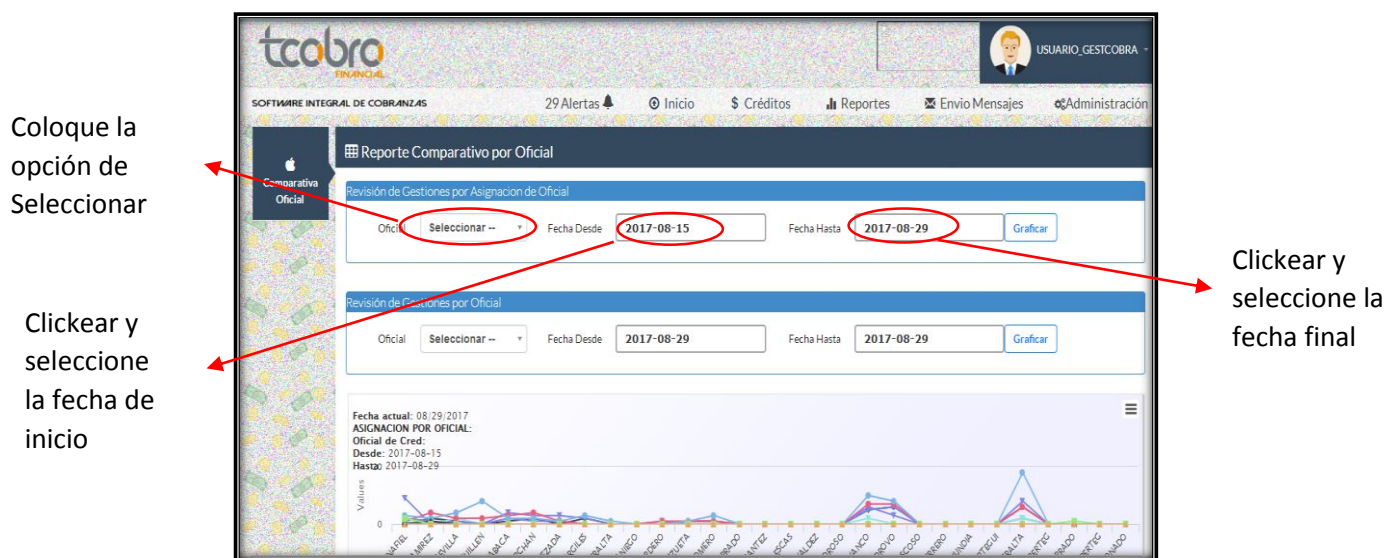



Figura No. 12

- **Revisión de Gestiones por Oficial (O2).**-

Esta pestaña genera el reporte en pastel de las gestiones realizadas por cada de crédito o cobranzas, (Ver Figura No.13). Adicional a esto también puede realizar un comparativo de gestiones entre todos los oficiales cargados en el sistema, para crear este reporte, en el campo de oficial lo deja en la opción seleccionar . (Ver Figura No. 14).

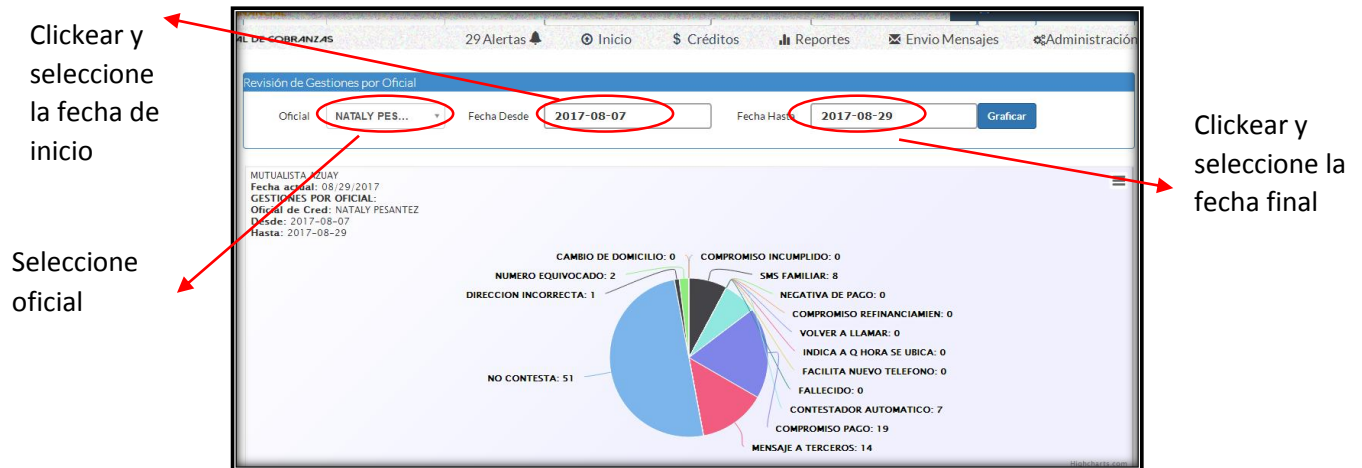


Figura No. 13

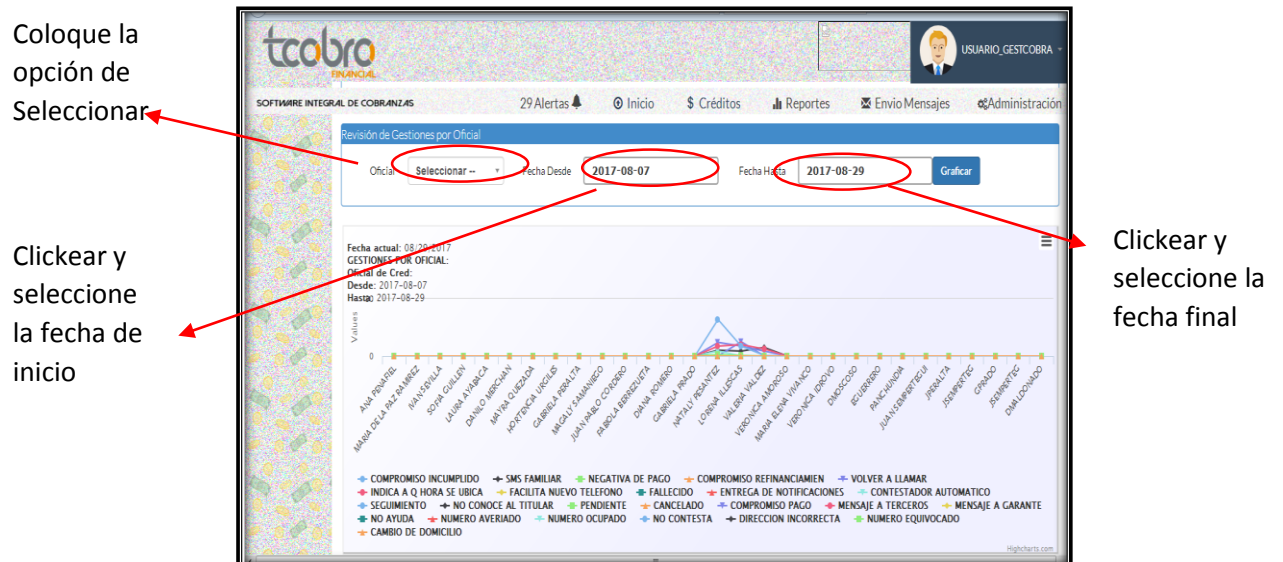


Figura No. 14

**Reporte por Agencia:** Presenta dos opciones:

- **Revisión de Gestiones por Agencia**

Le permite crear reportes lineales o en barras por agencias de tal manera que se pueda medir la productividad de las mismas. (Ver Figura No. 15). Además también puede realizar un comparativo entre agencias, para crear este reporte, en el campo de Agencias lo deja en la opción seleccionar  , luego hace click en graficar  , sin antes haber ingresado las fechas deseadas que quiere generar los reportes. (Ver Figura No. 16).

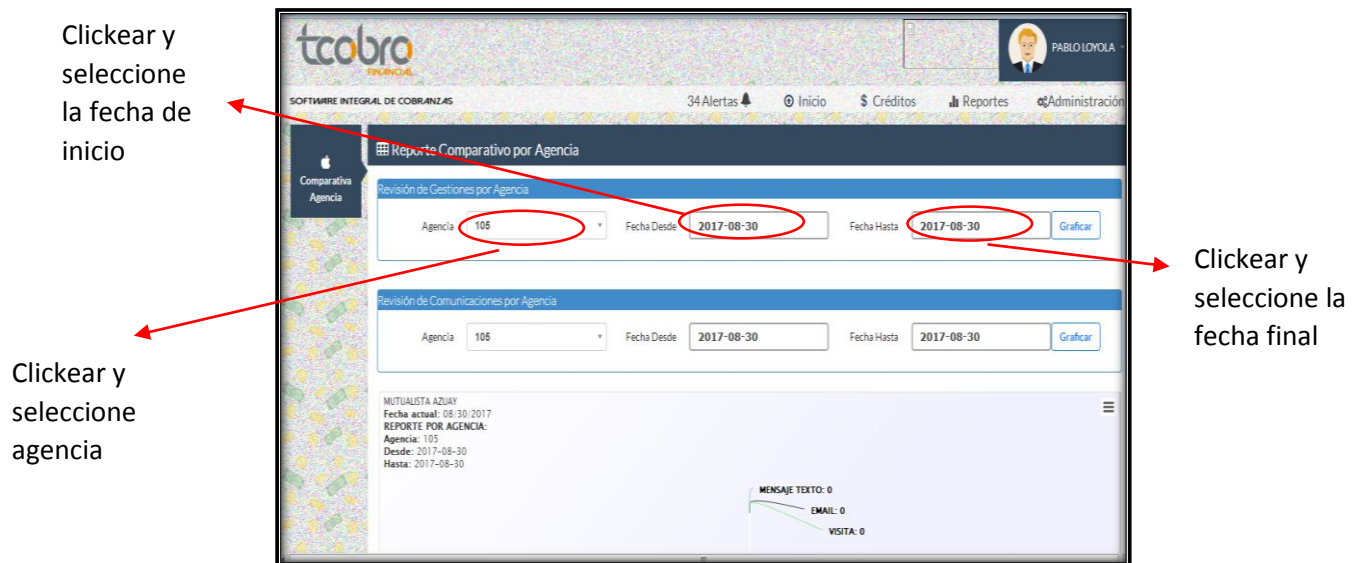


Figura No. 15

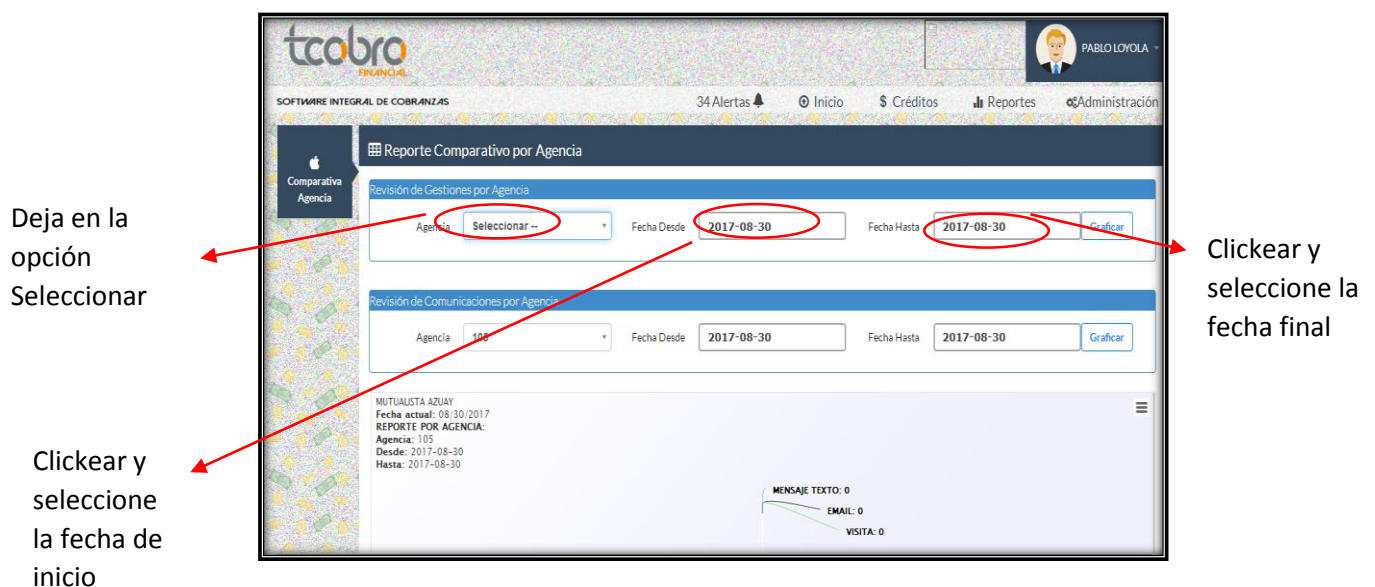


Figura No. 16



- **Revisión de Comunicaciones por Agencia**

Le permite crear reportes estadísticos por agencias de tal manera que se pueda analizar el envío de mensajería. (Ver Figura No. 17). Además también puede realizar un comparativo entre agencias, para crear este reporte, en el campo de Agencias lo deja en la opción seleccionar , luego hace click en graficar **Graficar** , sin antes haber ingresado las fechas deseadas que quiere generar los reportes. (Ver Figura No. 18).

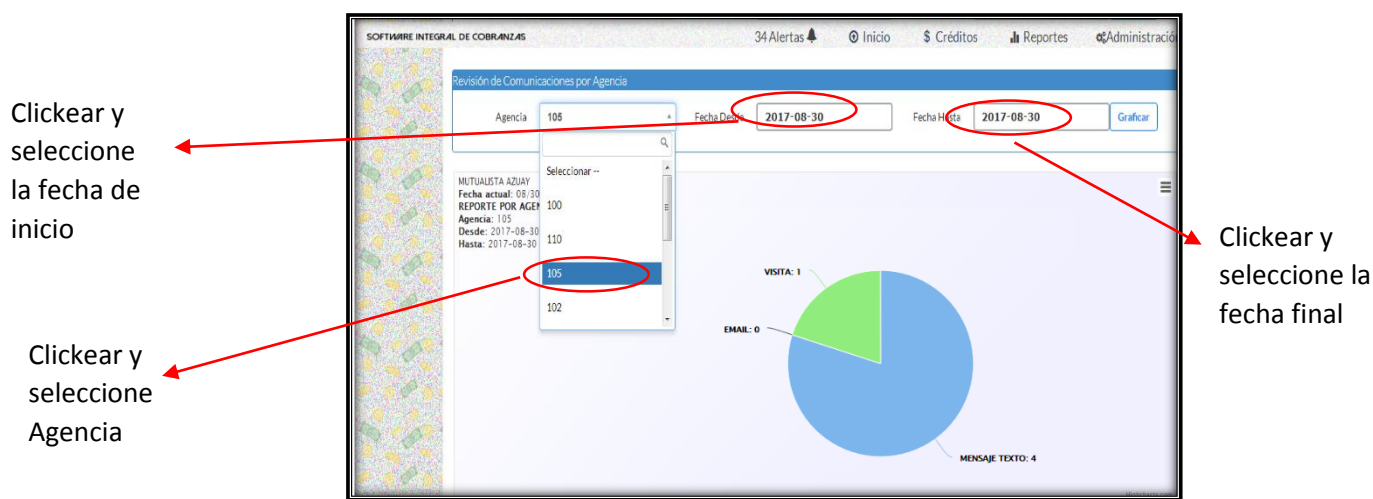


Figura No. 17

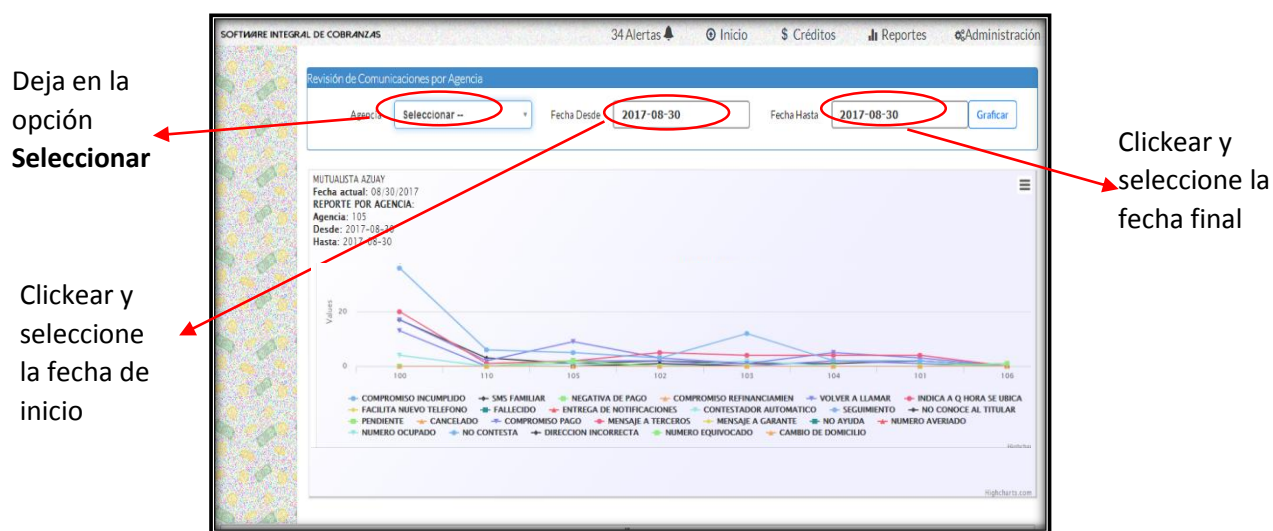


Figura No. 18

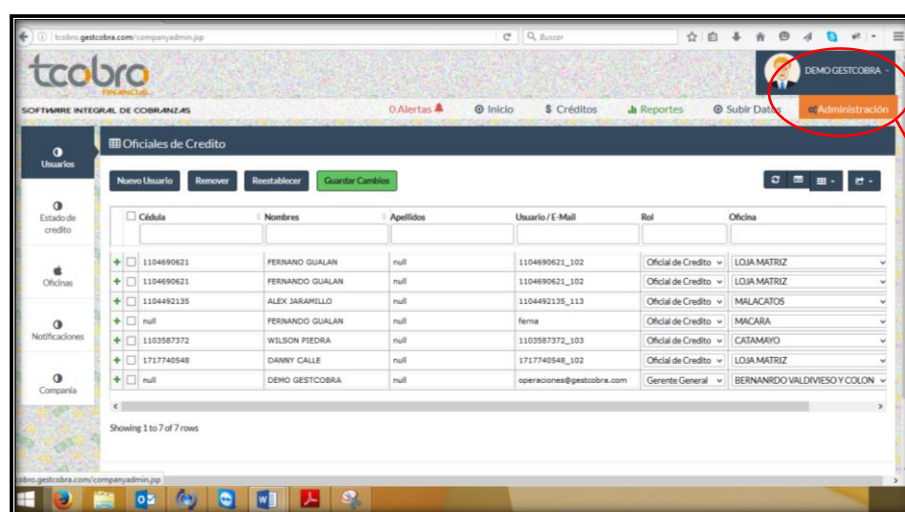


- Administración



En esta función podemos realizar toda la administración del sistema es decir, creación de usuarios, estados de crédito, oficinas, notificaciones, y compañías. (Ver Figura No. 19).

A continuaciones detallamos el manejo de este módulo.



Hacemos click en Administración

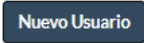
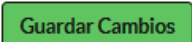
Figura No. 19

Usuarios:



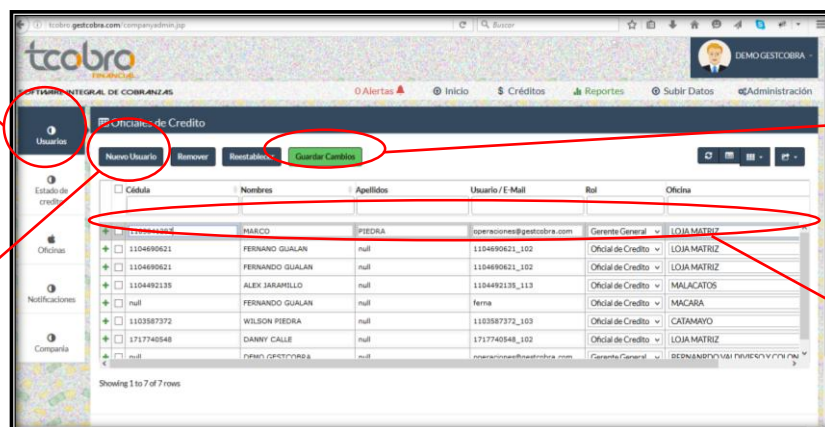
Esta función permite crear nuevos usuarios, remover usuarios, cambios de clave, asignar roles a los usuarios, cargar imágenes tanto de usuario como de empresa.

A continuación detallamos cada una de las funcionalidades de este módulo:

**Crear nuevos usuarios:** Hacemos click en Nuevo Usuario  ingresamos cédula, nombres y apellidos, en el campo de Usuario /E-mail podemos poner tanto como cedula o correo electrónico, luego asignamos el rol y la oficina y le hacemos click en guardar cambios . (Ver Figura No. 20)

1-Ingresamos a Usuario

2-Hacemos click en Nuevo usuario



4-Hacemos click en Guardar Cambios

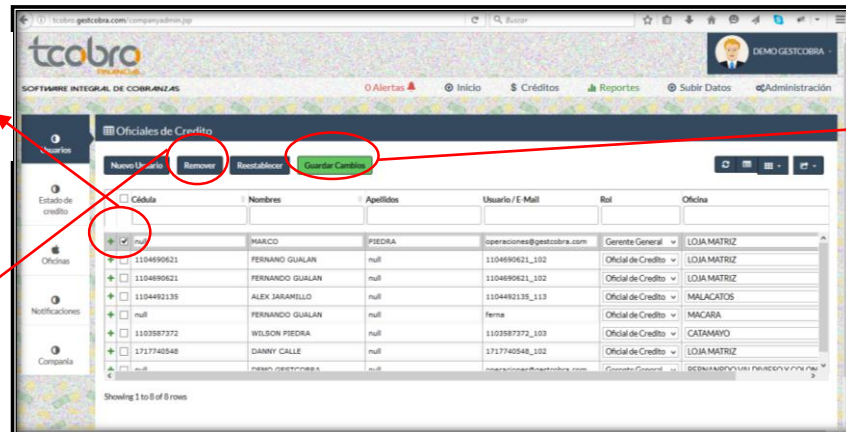
3-Ingresamos todos los campos solicitados

Figura No. 20

**Remover Usuarios:** Para borrar un usuario que no deseamos seleccionamos en el recuadro que se encuentra ubicado en el lado izquierdo de la cédula del usuario ☒, y hacemos click en la pestaña remover **Remover**, luego le damos a Guardar Cambios **Guardar Cambios** y esperamos la confirmación del sistema. (Ver Figura No. 21)

1-Seleccionamos el usuario a remover

2-Hacemos click en Remover



3-Guardamos los cambios realizados

Figura No.21

## ENVIO DE MENSAJES MASIVOS

En el menú **Envío de Mensajes** se observa las siguientes opciones:

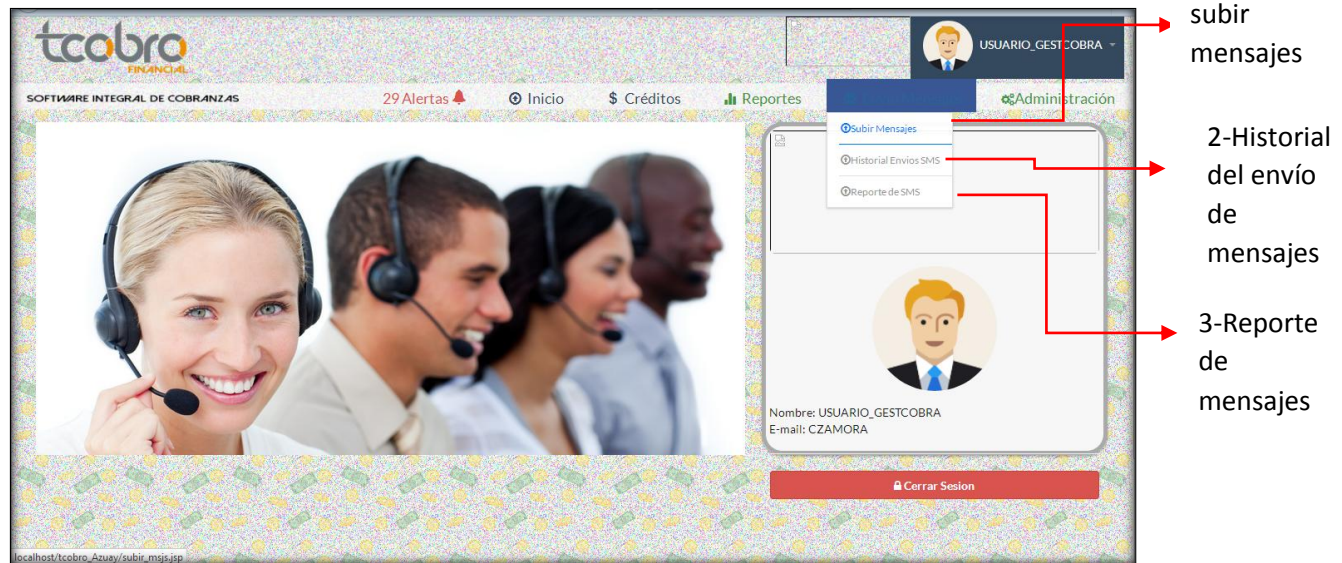


Figura No.22

### Envío de Mensajes:

1-Enviar mensajes masivo con archivo .xml

2-Enviar mensajes usando bases del sistema

3-Cargara una lista de números

5-Administrar las Bases Cargadas

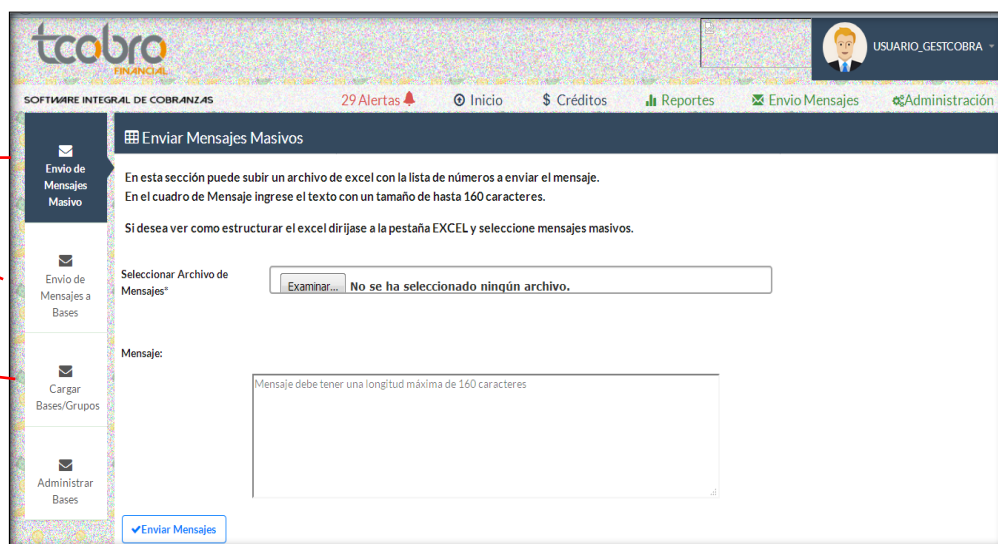


Figura No.23

## Envío de Mensajes Masivos:

Clic en **Examinar...** para cargar el archivo en formato .xml con la lista de números que será enviado el mensaje, mientras que en el cuadro de texto **Mensaje** se debe agregar el contenido del mensaje con un mínimo de 160 caracteres.

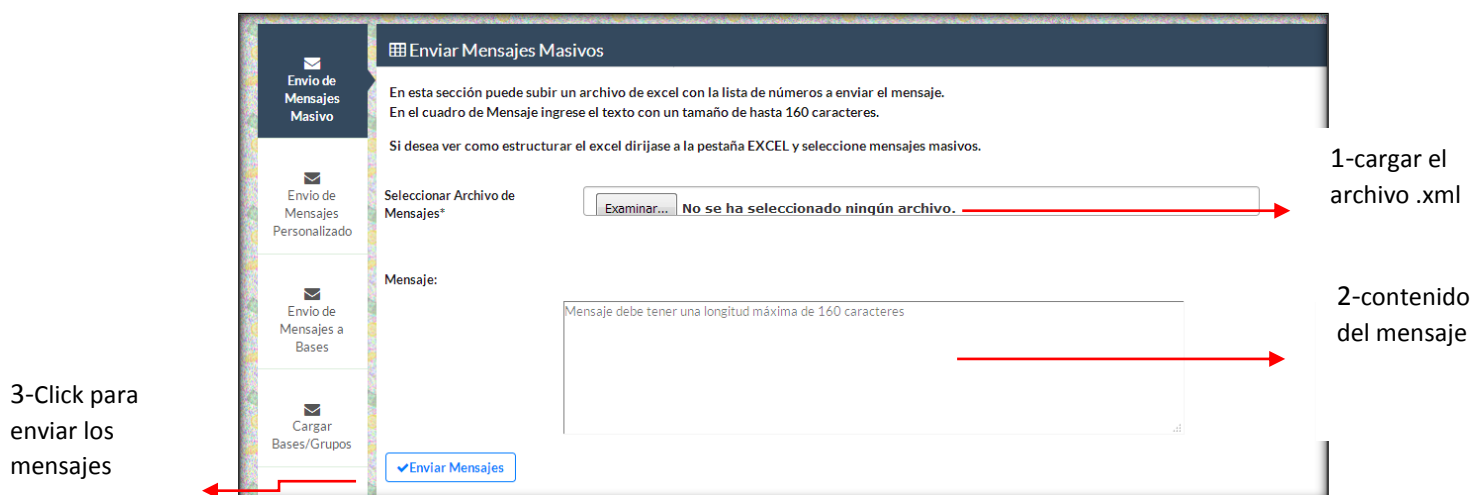


Figura No.24

## Envío de mensajes a Bases:

Esta opción permite enviar mensajes masivos a bases que fueron cargadas previamente dentro del sistema. Primeramente seleccionamos la base, en el campo FORMATO DE MENSAJE, ingresamos el mensaje con las variables que se requiera enviar, como muestra el siguiente ejemplo.

“Buenos días [NOMBRE], le recordamos que su cuota a pagar es [VAR 1], vence el [VAR2]”



Figura No.25

## Cargar Bases/Grupos

Permite subir al sistema las bases/ grupos/ lista de contactos que usaremos para enviar la mensajería.

SOFTWARE INTEGRAL DE COBRANZAS

0 Alertas Inicio \$ Créditos Reportes Subir Datos

### Crear Bases y Grupos

En esta sección puede cargar listas a las cuales se enviara la mensajería

Nombre:

Observaciones:

Seleccionar Archivo  No se ha seleccionado ningún archivo.

1-Nombre de la Base

2-Detalle de la Base

3-Seleccionar el archivo

4-Guarda la lista de contactos

Figura No.26

## Administrar Bases.-

En esta sección se puede eliminar o actualizar bases/grupos, así como también agregar o eliminar contactos de cada una de ellas.

1-Remover Base

1-Ver lista de Contactos

Remover Reestablecer Guardar Cambios

BASE	Observaciones
cartera mora	
cartera vencida	
cartera preventiva	vacio
cartera mora ciclo 2	vacio
cartera preventiva ciclo 2	vacio
base_prueba_real	prueba
base_obs	Lista nueva para prueba
prueba_obs	1
prueba_vacios	1
base mania	1

Figura No.27

**Lista de Contactos.**

Muestra la lista de contactos que pertenecen a una determinada Base/grupo, además permite agregar o eliminar un contacto de la Base.

1-Remover  
Contacto

1-Guardar  
Cambios

1-Nuevo  
Contacto

Gestcobra | Software Integral de Cobranzas

Contatos: Nuevo Remover Reestablecer Guardar Cambios

		NUMERO	NOMBRE	VARIABLE 1	VARIABLE 2	VARIABLE 3	VARIABLE 4
+	<input type="checkbox"/>	593990712695	Dario Bravo	50.98	3 dias	990712695	null
+	<input type="checkbox"/>	593980326195	Israel Rodriguez	50.99	null	null	null
+	<input type="checkbox"/>	593098099234	Maria Troya	30.32	null	null	null

Figura No.28