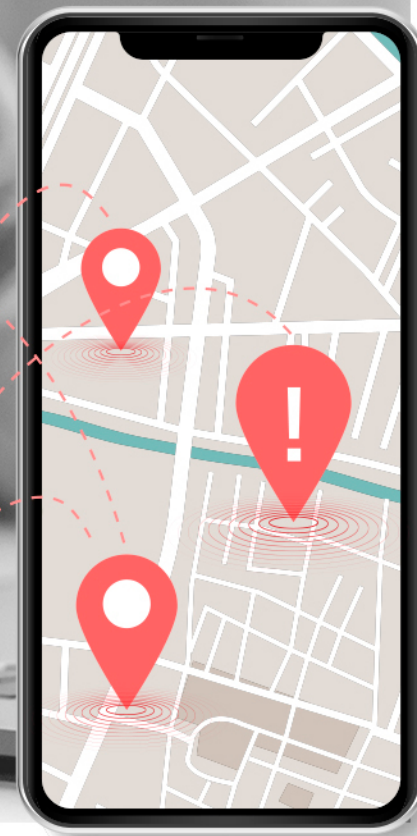
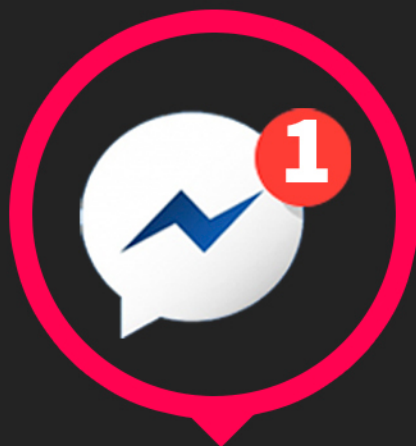


MANUAL PARA EL RASTREO DE MERCANCÍA

Este manual te ayudará a consultar el estatus de tu mercancía a través de nuestros distintos medios.

- 1** Facebook (vía mensaje).
- 2** Chatbot de página web.
- 3** Escaneo de código Qr ubicado en Carta Porte.
- 4** Apartado de rastreo de página web.





Rastreo por mensaje vía facebook (**Messenger**)

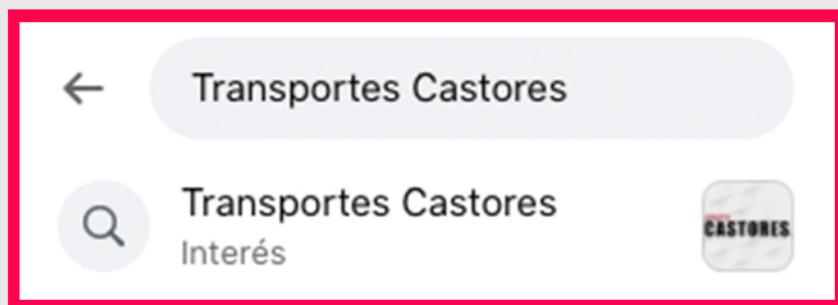
GRUPO
CASTORES®

Mensaje vía Facebook (**Messenger**)



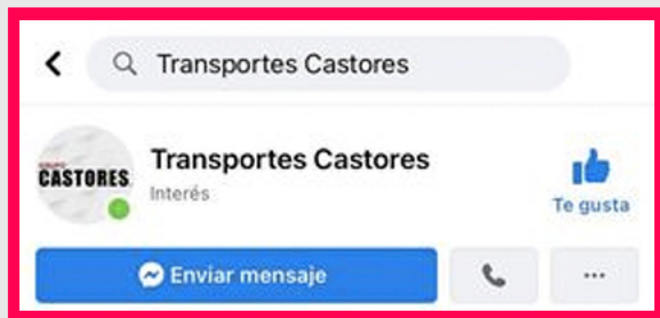
1

Como primer paso es necesario ingresar a nuestra página de Facebook que aparece como "**Transportes Castores**" (primera opción de su buscador).



2

Dar clic en "**Enviar Mensaje**".



3

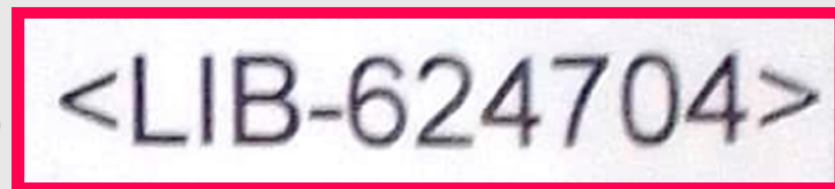
Seleccionar la opción "**¿Como puedo rastrear un envío?**" (o escribirlo) y en automático le enviará un mensaje solicitando su número de talón.

NOTA

El número de talón son los 11 dígitos que se encuentran en el código de barras de su carta porte.



El número de guía se encuentra en la parte superior derecha; el cual inicia con 3 letras mayúsculas seguidas de un (-) con 5 o 7 números.



Mensaje vía Facebook (**Messenger**)



4 Nuestro CastorBot le proporcionará información como:

✓ **Origen/Destino**

✓ **Estatus**

✓ **Tipo de servicio**

5 Si desea saber más información, dar clic en “**DETALLE COMPLETO**” donde se canalizará a nuestra página de Castores y le brindará información completa de su mercancía.



6 Para recibir notificación al instante de su envío, debe enviar un mensaje escribiendo “**Suscripción de rastreo**”.



7 Castorbot le solicitará 2 opciones; “**Única**” y “**Recurrente**” cualquiera de las dos opciones le estará otorgando información actualizada de su mercancía.



Rastreo vía chatbot
(Página web)

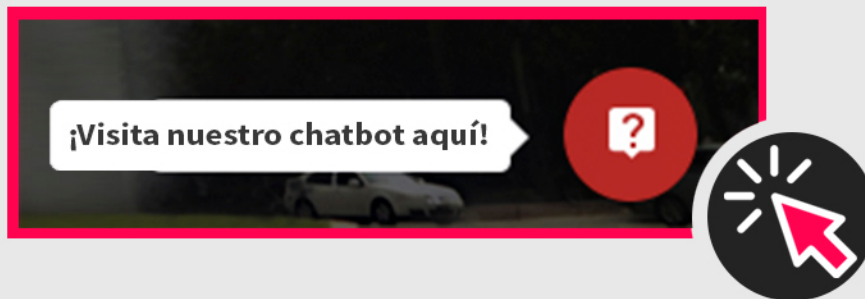
GRUPO
CASTORES®

ChatBot (Página web)



1 Favor de ingresar a nuestra página **www.castores.com.mx**.

2 Identificar el ChatBot que se encuentra en la parte inferior derecha con la leyenda “**¡Visita nuestro chatbot aquí!**” y dar clic en el ícono.



3 Seleccionar la opción “**Rastrear Envío**”.



4 Escriba su **número de talón** los cuales son los 11 dígitos que se encuentran en el código de barras de su carta porte o el **número de guía** que se encuentra en la parte superior derecha; el cual inicia con 3 letras mayúsculas seguidas de un (-) con 5 o 7 números.

5 Para mayor información dar clic en “**Detalles del rastreo**”.



**Rastreo mediante escaneo de código QR
ubicado en Carta Porte.**

GRUPO
CASTORES®

Escaneo de código QR ubicado en Carta Porte



1

Le pido ubicar el Código QR que se encuentra **en la parte inferior derecha de la Carta Porte**.



2

Abrir la aplicación de la cámara fotográfica del dispositivo y apunte hacia el código QR (**En caso de que su celular no escanee desde la cámara fotográfica, recomendar descargar cualquier aplicación de escaneo de QR**).



En caso de que el cliente necesite instalar una app de rastreo, consultar guía de búsqueda e instalación en la próxima página.

3

Presione el enlace que aparece en su teléfono, este lo llevará al ChatBot de nuestra página web oficial.

4

Una vez en el ChatBot, presione **“Rastrear envío”** y escriba su **número de talón** los cuales son los 11 dígitos que se encuentran en el código de barras de su carta porte **o el número de guía** que se encuentra en la parte superior derecha; el cual inicia con 3 letras mayúsculas seguidas de un (-) con 5 o 7 números.

Escaneo de código QR en Carta Porte (**Instalar app**)



1

Entrar a la aplicación de **Google Play** en su celular.



2

Buscar alguna app gratuita para escanear códigos QR e instalar.



3

Una vez instalada la app, abrirla y seguir los pasos que le pida para escanear.





Apartado de rastreo
(Página web)

GRUPO
CASTORES®

Apartado de rastreo (**Página web**)



1 Favor de ingresar a nuestra página **www.castores.com.mx**.

2 Identificar el **rastreador** que se encuentra en la parte superior derecha y dar clic en el ícono.



3 Escriba su **número de talón** los cuales son los 11 dígitos que se encuentran en el código de barras de su carta porte **o el número de guía** que se encuentra en la parte superior derecha; el cual inicia con 3 letras mayúsculas seguidas de un (-) con 5 o 7 números.

4 Dar clic en el ícono de “**Rastrear**” para el desglose de información de su mercancía.