

	OPERACIÓN	Versión: 1
	Procedimiento Shopee Customer Service-Chat	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Esteban Astros, Adriana Paola Rivera Solano	Aprobado por: Jaime Garcia

1. OBJETIVO

Brindar solución a nuestros clientes ubicados en México y Colombia cuyas peticiones, reclamaciones dudas o sugerencias en el uso de la aplicación shopee serán atendidas en primera línea (L1) en nuestros medios actuales de comunicación.

2. ALCANCE

Desde la recepción de la solicitud por parte del usuario a través del canal de chat por la app Shoppe, hasta la posible solución dando respuesta al usuario o escalamiento de su caso y/o, la actualización de la solicitud en los portales de gestión.

3. DEFINICIONES

- **SALESFORCE:** Plataforma de chat proporcionada por shopee, para mantener comunicaciones internas y externas con personal autorizado.
- **L1:** Área encargada de atender las solicitudes de los clientes.
- **L2:** Área encargada del seguimiento y solución de escalamientos por área (L1)
- **CS PORTAL:** Plataforma Web de shopee donde se puede consultar la información de la aplicación, resolver dudas sobre producto y ayuda en trámites.
- **COMPRADOR:** Persona que adquiere un producto por medio de la aplicación.
- **VENDEDOR:** Persona que por medio de la aplicación shopee ofrece sus productos al consumidor.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	Procedimiento Shopee Customer Service-Chat	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Esteban Astros, Adriana Paola Rivera Solano	Aprobado por: Jaime Garcia

- **ESTADO OPEN:** Proceso en el cual requiere un escalamiento o solución en segunda estancia.
- **ESTADO CLOSED:** Proceso en el cual se le brinda solución al cliente en primera instancia.
- **ESCALAMIENTO:** Proceso en el que el asesor debe remitir una petición o reclamación a un área el cual cuenta con las autorizaciones para dar una solución.
- **AHT:** Tiempo promedio realizado por un asesor en una gestión chat.
- **FORMATO ÚNICO:** Plantilla en Excel en la cual se registran los datos y evidencias requeridos para un proceso de cambio.
- **IDIOMA:** El idioma puede ser definido por los agentes de acuerdo con su preferencia.
- **El ID de usuario:** es un hipervínculo a la página de información de la cuenta del usuario en Shopee.
- **El ID de la tienda:** es un hiperlink a la página de inicio de la tienda en el sitio web de Shopee.
- **El ID de pedido:** es un hiperlink a la página de detalles del pedido.
- **ID de devolución:** es un hiperlink a la página de detalles de devolución en CS Portal.
- **CHAT:** Comunicación en tiempo real que se realiza entre varios usuarios cuyas computadoras están conectadas a una red, generalmente Internet; los usuarios escriben mensajes en su teclado, y el texto aparece automáticamente y al instante en el monitor de todos los participantes.
- **LINEA DE TIEMPO:** representación gráfica que permite ver y comprender secuencias de tiempo entre el vendedor y el comprador.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	Procedimiento Shopee Customer Service-Chat	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Esteban Astros, Adriana Paola Rivera Solano	Aprobado por: Jaime Garcia

- **PRODUCTO:** es el medio a través del cual una empresa puede satisfacer las necesidades del cliente.
- **NUMERO DE PEDIDO:** número que identifica una compra o un pedido realizado por un comprador.
- **COMPAÑÍA DE ENVIOS:** empresa privada de transporte que dispone de vehículos de transporte, de transportistas y de una red propia desde los cuales tramita el envío y entrega de pedidos.
- **REEMBOLSO:** procedimiento que se caracteriza por la devolución de dinero ante un problema devenido de un bien o servicio adquirido.
- **DEVOLUCION:** generalmente de mercancías, devuelta por un cliente a un proveedor, normalmente por incumplimiento de las condiciones del pedido.
- **CLICK:** Plataforma donde el asesor debe marcar su inicio de turno, así como su finalización; a través de click se realiza el conteo de horas para pagos de nómina.
- **EBANX:** Área encargada del seguimiento de las solicitudes de los compradores sobre pagos y reembolsos.
- **Correo Shopeemobile-external:** Herramienta web de comunicación interna y dominio de las principales plataformas de gestión Shopee.
- **HELP CENTER:** Centro de ayuda público para los usuarios de Shopee, también sirve de ayuda para los agentes de todos los Lobs de CS.
- **TRANSPORTISTAS:** Área encargada de la logística de los pedidos.
- **BEEDOO:** Página informativa donde se publican novedades Shopee y Almacontact.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	Procedimiento Shopee Customer Service-Chat	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Esteban Astros, Adriana Paola Rivera Solano	Aprobado por: Jaime Garcia

4. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<ul style="list-style-type: none"> - Inicio de sesión de red, logueo en Click abriendo el aplicativo y oprimiendo la opción Login. - Iniciar sesión Gmail con el correo Shopee. (almvimx_0@shopeemobile-external.com) 	Asesor	<ul style="list-style-type: none"> • Click (aplicativo suministrado por Almacontact) • Sales forcé (Herramienta para registro de gestión diaria hacia el cliente) • Correo electrónico (suministrado por Shopee)
2	<ul style="list-style-type: none"> - Validar ingresos del computador para el acceso al Sales force. - Desde la carpeta Shopee – CS se procede a dar apertura a los aplicativo CS Portal, SOS Portal Help center y Salesforce. 	Asesor	<ul style="list-style-type: none"> - Al ingresar en salesforce el agente se dirige al omni channel y se activa en su LOB asignado que en este caso corresponde a chat, quedando de manera online. - El agente valida las notificaciones en la página SOS Portal para enterarse de las nuevas actualizaciones en los procesos. - Inicia logueo del aplicativo CS Portal anclado a la cuenta de Gmail,

	OPERACIÓN	Versión: 1
	Procedimiento Shopee Customer Service-Chat	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Esteban Astros, Adriana Paola Rivera Solano	Aprobado por: Jaime Garcia

3	<p>- Una vez disponible el asesor debe estar atento a los casos que empezarán a ingresar en el aplicativo salesforce, casos tales como consultas de pedidos, reembolsos, manejo de la app entre otros. El asesor debe dar una respuesta oportuna si es posible basado en las herramientas de ayuda (SOS portal y Help center), si no es posible una respuesta inmediata debemos realizar un escalamiento al departamento (L2, Disputas) con previo aviso del supervisor para no incurrir en un caso mal escalado.</p>	Asesor	Salesforce
4	<p>En todos los casos el agente debe estar al tanto de los casos relacionados (Parent case, es decir el histórico de consultas similares del cliente) para así poder recopilar mayor información en cuanto al requerimiento del usuario.</p>	Asesor	Salesforce

	OPERACIÓN	Versión: 1
	Procedimiento Shopee Customer Service-Chat	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Esteban Astros, Adriana Paola Rivera Solano	Aprobado por: Jaime Garcia

5	<p>Una vez finalizada la gestión el asesor debe dejar el motivo de la consulta del usuario por medio de tipificación en salesforce basado en las tipologías alojadas en el SOS portal reason code (razón de consulta y árbol de tipificación).</p>	Asesor	SOS portal
6	<p>Back log: (Cantidad de casos pendientes por respuesta) El asesor debe revisar a diario casos abiertos pendientes por escalar o a espera de una respuesta al usuario.</p>	Asesor	Salesforce
6	<p>Aplicativos de soporte: Una vez ingresa el chat por Salesforce, el asesor realiza los pedidos de información útil al cliente o usuario de acuerdo a la consulta (Orden SN) para poder ingresar a CS portal y tener acceso a la información del usuario, basado en el requerimiento nos apoyamos en SOS portal y Help center, en este último aplicativo de soporte vamos a encontrar las URL que debemos dejar en la internal replay (para efectos de</p>	Asesor	CS portal, SOS portal, Help center, Salesforce

	OPERACIÓN	Versión: 1
	Procedimiento Shopee Customer Service-Chat	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Esteban Astros, Adriana Paola Rivera Solano	Aprobado por: Jaime Garcia

calidad se deja una anotación interna de gestión o resolución de la solicitud) en salesforce para cualquier caso que gestione el asesor.

- 7 **Escalamientos:** Una vez ingresa el chat por salesforce pedidos información útil **(Orden SN)** para poder ingresar a **CS** portal y tener acceso a la información del usuario, si no logramos que el usuario realice autogestión con el paso a paso que le enviamos o con la información suministrada y requiere asesoría de un asesor experto, realizamos un escalamiento a otro departamento (L2, Disputas MX-CO). Este escalamiento se realiza por medio de salesforce dando click en el nombre del asesor propietario del caso, luego click en queques (cola en el aplicativo SF) y seleccionamos el departamento donde requerimos escalar, con el aval del supervisor.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	Procedimiento Shopee Customer Service-Chat	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Esteban Astros, Adriana Paola Rivera Solano	Aprobado por: Jaime Garcia

8	Una vez finalizada la gestión el asesor debe dejar el motivo de la consulta del usuario por medio de tipificación en (salesforce) basado en la tipología alojada en el (SOS portal reason code). Si la solución fue en primer contacto pasamos el caso al estado "SOLVED"	Asesor	Salesforce
9	Cierre de la jornada: el agente se cambia al estado conclusión 5 minutos antes de finalizar la gestión de su turno. Se verifica que no queden casos abiertos con su usuario. Una vez validada esta información en el mismo aplicativo se realiza el cambio al estado OFF LINE finalizando gestión. En el aplicativo CLICK seleccionamos la opción de deslogueo	Asesor	Salesforce, click

4. ROL Y FUNCIONES DEL SUPERVISOR.

- 1. Gestión y aprobación de casos:** Se garantiza la revisión de cada caso con el fin de identificar si procede la escalación (Ortografía, Plantilla correcta y direccionamiento al área correspondiente).
- 2. Revisión de backlog:** Se realiza seguimiento a través de la plataforma de Sales Force a todos los casos que se encuentran Open y Pending, asignándolos a los

	OPERACIÓN	Versión: 1
	Procedimiento Shopee Customer Service-Chat	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Esteban Astros, Adriana Paola Rivera Solano	Aprobado por: Jaime Garcia

asesores para su revisión y cierre. Esta revisión se realiza con el fin de no afectar los indicadores de servicio.

3. **Validación Conexión Click:** Garantizar la conexión al aplicativo de los agentes, revisando fallas remoto para la gente Home Office y que se cumpla el horario programado con el fin de no afectar la ADH.
4. **Revisión de ABS y ADH:** Se procede a la actualización del drive de ausentismo y llegadas tarde llevando un control diario con el fin de justificar que indicador nos afectó.
5. **Gestión de Monitoreos:** Cada Team Leader debe garantizar durante la semana 3 monitoreos por asesor (Redes Sociales y Chat), a excepción del lob de Email que realiza 2 por asesor semanal, generando seguimiento y control de lo que nos está afectando en el indicador de Calidad y Badcsat.
6. **Indicadores gerenciales:** Se debe realizar la entrega de informes, indicadores por semana vencida, con sus respectivos planes de acción y High line. Esta entrega se realiza para negocio y Almacontact.
7. **Calibración Interna:** Semanalmente el área de calidad nos hace envío de dos casos para monitoreo, los Team Leader deben revisarlo y calificarlo diligenciando el respectivo formulario, después de esto se procede a reunirnos (Calidad, Supervisores) con el fin de calibrarnos y poder estar alineados en el proceso con la información.
8. **Presentación Csat:** Los Team Leader semanalmente deben realizar su presentación ante negocio de la evolución por semana vencida, presentando sus planes de acción y trabajo que se está realizando con la operación, garantizando el cumplimiento y mejora de los mismos.
9. **Seguimiento Operativo:** Cada Team leader debe reportar sus respectivos cambios de turno, envío y radicación de incapacidades.
10. **Apoyo en piso:** Los Team Leader en tiempo real garantizan el cumplimiento de gestión de cada asesor, realizando acompañamiento constante y controlando los tiempos de cada caso.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	Procedimiento Shopee Customer Service-Chat	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Esteban Astros, Adriana Paola Rivera Solano	Aprobado por: Jaime Garcia

11. Tiempo administrativo: Los Team Leader gestionan sus correos y realizan los respectivos escalamientos, adicionalmente comparten sus indicadores al equipo de trabajo.

12. Seguimiento Equipo de Trabajo: Se garantiza que los asesores de Home Office estén conectados a un meet, en el cual se comparte información y se realiza un preturno con las actualizaciones de información por parte de nuestro cliente Shopee, para la gente que se encuentra en site se realiza de forma presencial.

13. Reporte de Novedades Shopee: Los Team Leader encargados de realizar este reporte por medio del aplicativo Seataalk, realizan las escalaciones de consultas, novedades, errores entre otras.

14. Reporte de Nómina: Los Team Leader validan las ausencias enviadas por el área encargada, proceden a enviar las evidencias de Sales Force o incapacidades y consolidamos con el fin de que se realice el pago a los asesores sin novedad.

ROL Y FUNCIONES JEFE DE OPERACIONES:

1. Manejo administrativo de cara al personal frente a necesidades contractuales.
2. Interacción y capacidad de negociación, entregables de acuerdo con los mensajes que recibe del entorno y de los clientes para la eficiencia del proceso.
3. Mantenimiento de indicadores de acuerdo con el target contractual
4. visión global del aprovisionamiento, la producción y la distribución de tareas dentro de su equipo de trabajo con el fin de cumplir cada indicador asignado en pro del mantenimiento de la factura.
5. Integración de procesos junto con la visión global de negocio, el conocimiento de la estrategia de la empresa y la capacidad analítica y de resolución de problemas,
6. Participación en los comités de dirección, revisión y planeación de indicadores y estrategias para el cumplimiento de las mismas.
7. Gestión del talento ante los cambios generados en procesos y/o actualizaciones de estos, habilidad para colaborar y desarrollar relaciones de confianza, flexibilidad ante la incertidumbre, capacidad analítica y de resolución de problemas, liderazgo y gestión de equipos, (entregables a nomina, seguimiento

	OPERACIÓN	Versión: 1
	Procedimiento Shopee Customer Service-Chat	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Esteban Astros, Adriana Paola Rivera Solano	Aprobado por: Jaime Garcia

a sus líderes y a las áreas transversales). Administrar el recurso interno de producción, administración y recursos humanos para el desarrollo conveniente de la actividad.

8. Establecer la estrategia de desarrollo de los servicios para la compañía, con la responsabilidad de definir los medios necesarios y teniendo siempre presentes los objetivos generales.

5. INDICADORES DE GESTIÓN (KPI)

LOB	INDICADOR (KPI)	ORIGEN DE LOS DATOS	FORMULA DE MEDICION	TARGET
CHAT	CSAT	Sales force	Cantidad de encuestas positivas / Cantidad de encuestas negativas	90%
	PRODUCTIVIDAD	Sales force	# de casos por dia / # de agentes	52
	ABANDON RATE	Sales force	Casos tabulados como "Incomplet chat" / Inflow	5%
	BACKLOG	Sales force	2 dias / Inflow (Volumen de casos)	20%
	ATTENDANCE	Sales force	Horas logueadas/ Horas contratadas	98%
	QA	Sales force	QA = QA (Monitoreos a la operación)	90%
	WRONG SCALATION	Sales force	Wrong escalation / Escalation	5%
	SLA	Sales force	1st replay < 15sg /Inflow	98%

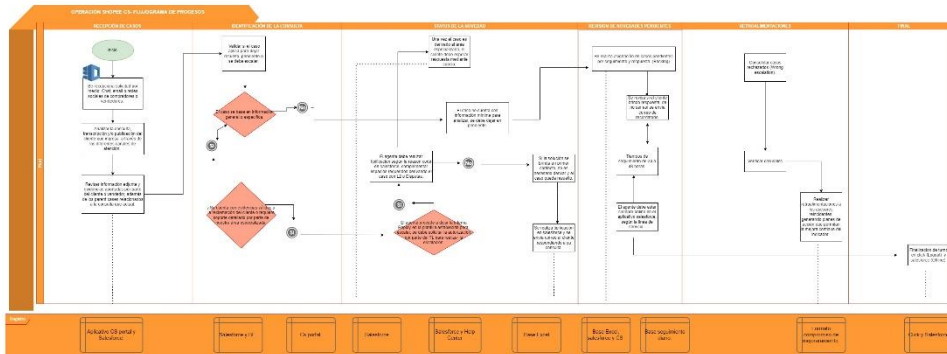
6. USO PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEDICIÓN DE LOS AGENTES.

Los Team Leader utilizan para su seguimiento diario el informe de operaciones proporcionado por el área de reporting, el cual nos permite evidenciar semana por semana la evolución de la campaña, la herramienta de trabajo nos muestra a grandes rasgos cada uno de los indicadores, disminución o avance sobre cada una de las métricas de la campaña.

El informe de operaciones detalla los cuartiles semanalmente lo cual permite que se ejecuten planes de acción sobre los agentes que se encuentran por debajo del nivel esperado, generando un acompañamiento más personalizado a los agentes.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	Procedimiento Shopee Customer Service-Chat	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Esteban Astros, Adriana Paola Rivera Solano	Aprobado por: Jaime Garcia

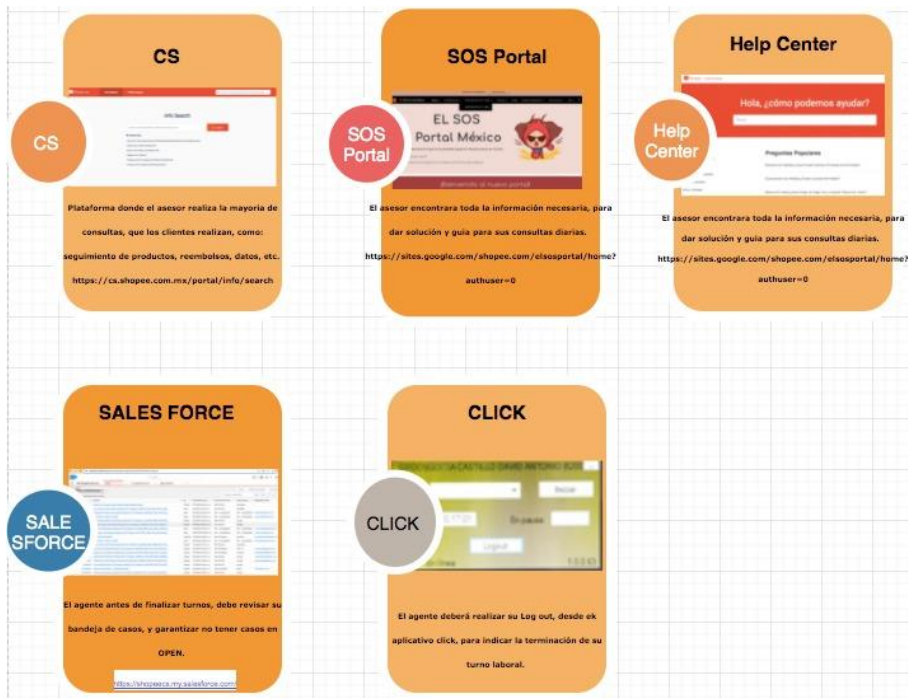
7. FLUJOGRAMA DEL PROCESO



<https://app.diagrams.net/#G1eFigyp1P8Rk3wToGaWgXgUp8JeC0yl7>



	OPERACIÓN	Versión: 1
	Procedimiento Shopee Customer Service-Chat	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Esteban Astros, Adriana Paola Rivera Solano	Aprobado por: Jaime Garcia



<https://login.salesforce.com/?locale=eu>

<https://cs.shopee.com.mx/portal/info/search>

<https://help.shopee.com.mx/mx/s/>

<https://sites.google.com/shopee.com/elsosportal/home?authuser=0>