

	OPERACIÓN	Versión: 1
	Procedimiento de gestión Redes Sociales	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Nelly Ciprian /Julio Romero	Aprobado por: Jaime Garcia

1. OBJETIVO

Identificar las necesidades del cliente cada vez que se contacta por medio de las redes sociales que maneja Shopee (Facebook Live Message, Instagram, App Store, Play Store y Twitter), garantizando una respuesta asertiva en primer contacto.

2. ALCANCE

Desde la recepción de la solicitud por parte del usuario, hasta la solución, respuesta al usuario y reporte de gestión al cliente.

3. DEFINICIONES

- **SEATALK:** Plataforma de chat proporcionada por Shopee, para mantener comunicaciones y realizar escalamientos a negocio.
- **CHAT GOOGLE:** Plataforma de chat proporcionada por Shopee, para mantener comunicaciones con nuestros agentes.
- **DISPUTAS:** Área encargada del seguimiento a las solicitudes de garantías sobre los productos.
- **L2 ESCALATION:** Área encargada del seguimiento de errores en la aplicación o procesos que no están en el SOS Portal.
- **SOS PORTAL:** Aplicativo de Shopee a disposición de los agentes en el cual ubican la información de cada proceso para brindar respuesta a nuestros usuarios.
- **CS PORTAL MX:** Aplicativo de Shopee a disposición de los agentes en el cual ubican toda la información referente a los pedidos de nuestros usuarios tales como (Confirmación de la cuenta, estado de la cuenta, estado de los pedidos, paqueterías asignadas a los usuarios, estado de los reembolsos, verificación de correo entre otros).
- **BACKEND:** Aplicativo de Shopee a disposición de los agentes en el cual ubican información detallada del caso de los usuarios tales como (ID del producto, fecha de entrega exacta del pedido, ID de escalamientos entre otros).
- **HELP CENTER SHOPEE MX:** Aplicativo de Shopee a disposición pública en el cual los agentes y usuarios pueden ubicar la información que sea necesaria para solucionar cualquier duda o inquietud presentada.
- **PAQUETERÍAS SHOPEE:** Son aliados encargados de la entrega de cada producto realizado en la plataforma de Shopee por (Vendedor y comprador) entre ellas se encuentran: MailÁmericas, 360Lion, Grupo AMPM, Estafeta, Hound Express y 99 Minutos).
- **SALES FORCE:** Aplicativo de Shopee a disposición de los colaboradores (agentes, supervisores, analistas de calidad, formación, ejecutivo y personal de Brasil).
- **OMNI SUPERVISOR:** Aplicativo de Sales Force a disposición de los supervisores para poder visualizar el estado en el que se encuentra cada agente (Descanso, almuerzo, baño, formación, reunión, disponible, conclusión).

	OPERACIÓN	Versión: 1
	Procedimiento de gestión Redes Sociales	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Nelly Ciprian /Julio Romero	Aprobado por: Jaime Garcia

- **BACKLOG:** Aplicativo de Sales Force a disposición del supervisor con el fin de poder visualizar los casos pendientes para dar manejo.
- **ONLINE CCS:** Estado de Sales Force a disposición de los agentes que les permite poder ingresar a la cola de redes sociales (Instagram, App Store, Play Store y Twitter), en el cual responden los comentarios de cada publicación de Shopee como promociones, concursos, propagandas e interacciones.
- **ONLINE FACEBOOK LIVE MESSAGE:** Estado de Sales Force a disposición de los agentes que les permite poder ingresar a la cola de redes sociales (Facebook Messenger, Instagram), en el cual ya hay una interacción con el usuario brindando así una resolución en primer contacto.
- **NOTA INTERNA:** Sección de Sales Force en el cual el agente documenta información como links, escalamientos, aprobaciones, notas de manejo de otros asesores y notas por chats incompletos.
- **TIPIFICACIÓN:** Sección de Sales Force en el cual el agente realiza la digitación de acuerdo a la tipología manejada en la conversación (Reembolso, como comprar en Shopee, logística, mercadeo, entre otros).
 - **PLATAFORMA SHOPEE:** Aplicativo de Shopee (Página web <https://shopee.com.mx/> a disposición pública en el cual podrán visualizar los productos disponibles en venta, así como, utilizar el chat de la plataforma para realizar todas las preguntas a los vendedores.
 - **EBANX:** Aplicativo del supervisor en el cual puede validar el status de un reembolso, fecha, valor y número de tarjeta en el cual se realizó la devolución al usuario.
- **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.
- **BEEDOO:** E-learning sobre novedades de Shopee y Almacontact.
- **CARPETA COMPARTIDA:** Carpeta para almacenamiento de información sobre actualizaciones de procesos y control de la gestión diaria por agente.
- **Correo Shopee-mobile-external:** Herramienta web de comunicación interna y dominio de las principales plataformas de gestión Shopee.
- **DATA ESTUDIO:** Base de datos donde se guarda la información de reembolsos manuales.

4. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Inicio de sesión de red, logueo en click asesor abre el aplicativo y oprime en la opción Loguin In	Asesor	Click

	OPERACIÓN	Versión: 1
	Procedimiento de gestión Redes Sociales	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Nelly Ciprian /Julio Romero	Aprobado por: Jaime Garcia

	<p>Iniciar sesión en Gmail con el correo Shopee asignado a cada asesor (almvimx_123@shopeemobile-external.com)</p>		
	<p>Procedemos abrir el aplicativo Sales Force y damos en la opción Online CCS o Online Facebook live message)</p>		
	<p>Luego abrimos aplicativos desde la carpeta compartida (Cs Portal, Help Center, Sos Portal, Shopee MX y links de las transportistas)</p>		
2	<p>Al ingresar en Sales Force el agente se dirige al omni channel y se activa en su LOB asignado quedando de manera Online.</p>	Asesor	Google
	<p>El asesor valida las notificaciones en la página SOS Portal para enterarse de las nuevas actualizaciones en los procesos.</p>		
	<p>Inicia logueo del aplicativo CS Portal anclado a la cuenta de Gmail.</p>		

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
------	-----------	-------------	----------

	OPERACIÓN	Versión: 1
	Procedimiento de gestión Redes Sociales	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Nelly Ciprian /Julio Romero	Aprobado por: Jaime Garcia

3	Gestión de Casos: El asesor analiza en el aplicativo Sales Force los casos que ingresan de los usuarios realizando consultas de Shopee, con la finalidad de dar respuesta y posterior seguimiento a la gestión correspondiente por medio del aplicativo (Si es escalamiento colocarlo al Queue correspondiente una vez tengan el aprobado del supervisor)	Asesor	Sales Force
	El asesor verifica los parent case (Casos padres) relacionados en el caso con el fin de obtener información del histórico de interacciones por el usuario.		
	El asesor envía respuesta al usuario y realiza la tipificación del caso basada en la tipología del cliente y según los lineamientos del Reason Code.		
4	Backlog: El asesor verifica los casos que tiene status Open con el fin de dar respuesta al usuario (Casos se reabren por nueva interacción del cliente)	Asesor	Sos Portal
5	Aplicativo de soporte: El asesor busca información relacionada con la consulta del cliente para brindar respuesta en primer contacto. Así mismo se usa para sacar los links y adjuntarlos en el caso de Sales Force dejando como evidencia en la nota interna de la tipificación que la información es verídica.	Asesor	Sos Portal y Help Center

	OPERACIÓN	Versión: 1
	Procedimiento de gestión Redes Sociales	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Nelly Ciprian /Julio Romero	Aprobado por: Jaime Garcia

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
6	Aplicativo de Consulta: El asesor busca la información en el Help Center y comparte las URL al usuario con el fin de que valide el paso a paso de cada proceso en su cuenta Shopee.	Asesor	Help Center
7	Escalaciones: Tenemos casos de peticiones de usuarios que requieren que asesores especializados revisen a fondo la solicitud y brinden respuesta en el menor tiempo posible, proceden a identificar si la gestión debe ser escalada al equipo de L2 o Disputas, esto se realiza en la tipificación en la opción de propietario modificamos a Queues en Sales Force. Importante que el asesor antes de la escalación coloque en una nota interna la plantilla de la solicitud para que sea aprobada por el Team Leader.	Asesor	Sales Force
8	Seguimiento de casos: El asesor a través del aplicativo de Sales Force debe validar constantemente que no tengamos casos Open y proceder a brindar gestión y colocarlos en estado Solved.	Asesor	Sales Force
9	Alerta de casos: El asesor informa que dentro de su gestión tienen casos que corresponden a otras áreas como (CO, BR, CL) y los Team Leader proceden a direccionarlos a la cola correcta para su gestión.	Asesor	Sales Force

	OPERACIÓN	Versión: 1
	Procedimiento de gestión Redes Sociales	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Nelly Ciprian /Julio Romero	Aprobado por: Jaime Garcia

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
10	Cierre de Caso: El asesor brinda resolución al usuario, procede luego con el cierre del caso en el aplicativo Sales Force lo realiza cambiando el estado a Solved.	Asesor	Sales Force
11	Cierre de Jornada: El asesor en Sales Force verifica que no tenga casos Open, luego de eso da click en la opción Offline con el fin de que no ingresen más casos. Adicionalmente se desloguea en el aplicativo de click dando logout	Asesor	Sales Force y Click

5. ROL Y FUNCIONES DEL SUPERVISOR.

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

	OPERACIÓN	Versión: 1
	Procedimiento de gestión Redes Sociales	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Nelly Ciprian /Julio Romero	Aprobado por: Jaime Garcia

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.
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

	OPERACIÓN	Versión: 1
	Procedimiento de gestión Redes Sociales	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Nelly Ciprian /Julio Romero	Aprobado por: Jaime Garcia

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 a sus lideres 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.

6. INDICADORES DE GESTIÓN.

Para el área de Customer Service Shopee manejamos los siguientes indicadores de gestión por Lob (Redes Sociales – Chat - Email).

1. Attendance: Indicador que se mide el tiempo de conexión. Target 98%
2. Productividad: Indicador que mide el volumen de casos de acuerdo al inflow. Email 20, CCS 37; Chat 20.
3. Csat: Indicador que mide la encuesta de satisfacción. Target Email 85%, CCS y Chat 95%
4. SLA: Indicador que mide el tiempo de respuesta (15 segundos para chat y 4 horas para Email) Target 98%
5. Abandono: Indicador que mide los casos que no se contestan dentro del tiempo 5%
6. AHT: Indicador que mide el tiempo de gestión (10 minutos para Redes Sociales, 13 minutos para Chat y 30 minutos para Email).
7. Wrong Escalation: Indicador que mide los casos que se direccionan incorrectamente a las demás áreas) Target 5%
8. Calidad: Indicador que mide la gestión y calidad del servicio. Target 95%
9. Backlog: Indicador que mide los casos en estado Open o pending fuera de los tiempos establecidos. Target A 2 días 20% a 7 días 2%

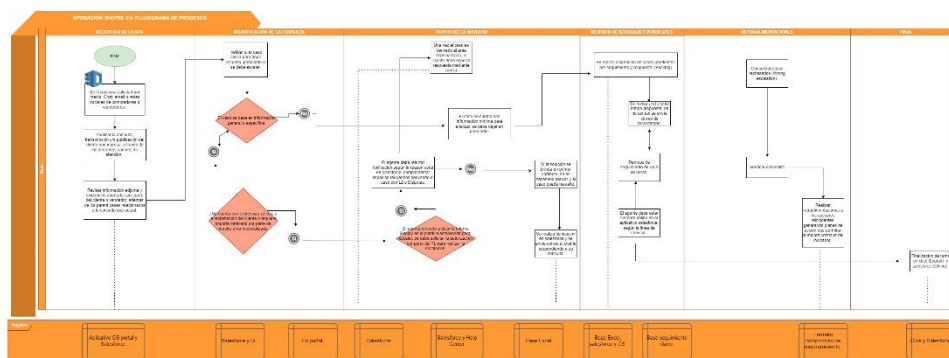
	OPERACIÓN	Versión: 1
	Procedimiento de gestión Redes Sociales	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Nelly Ciprian /Julio Romero	Aprobado por: Jaime Garcia

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

Los Team Leader utilizan para su seguimiento diario el informe de operaciones el cual es 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.

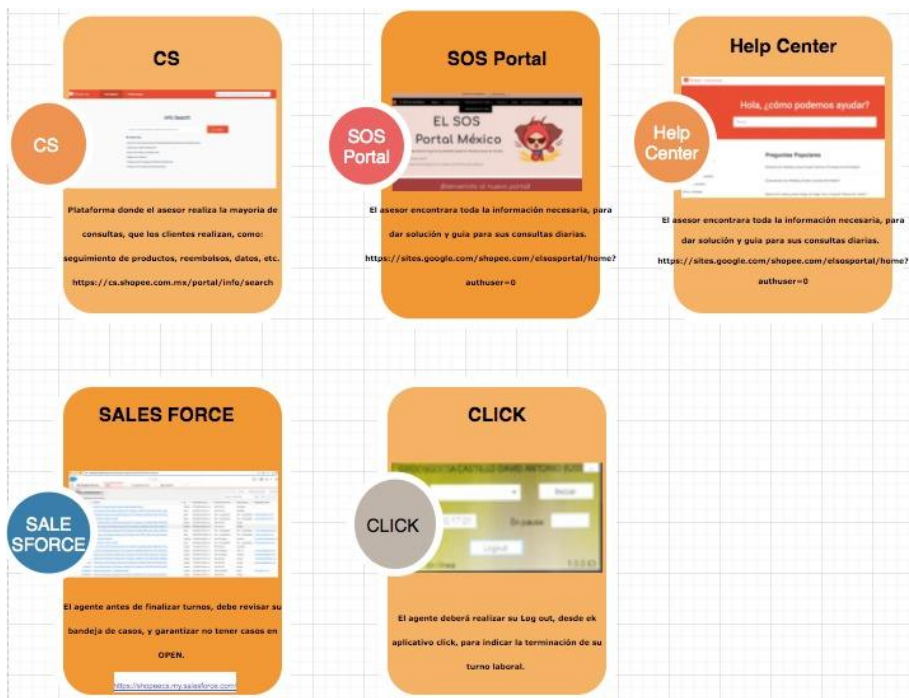
El informe de operaciones detalla los cuartiles semanalmente lo cual permite que se ejecuten planes de acción sobre los agentes que se encuentran por debajo del nivel esperado, generando un acompañamiento más personalizado a los agentes.

8. FLUJOGRAMA DEL PROCESO



<https://app.diagrams.net/#G1leFigyp1P8Rk3wToGaWgXgUp8JeC0yl7>

	OPERACIÓN	Versión: 1
	Procedimiento de gestión Redes Sociales	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Nelly Ciprian /Julio Romero	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>