	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN SHOPEE CATÁLOGOS	Fecha de Aprobación: 07/02//2022
	Elaborado por: Angie López, Daniela Rodríguez y Camilo Buitrago	Aprobado por: Jaime García

1. OBJETIVO

Analizar los catálogos de vendedores de Colombia, Chile, Argentina y México que hacen parte de la plataforma de Ecommerce SHOPEE, teniendo en cuenta las políticas de publicación y la identificación de imágenes, título y descripción de los productos publicados; garantizando que, los anuncios visibles en la plataforma cumplan con las características solicitadas por el cliente.

2. ALCANCE


Desde el ingreso a la plataforma Listing QC, hasta el análisis de las razones o acciones que se deben implementar en cada uno de los catálogos y anuncios.

3. ROL Y FUNCIONES DEL AGENTE BACKOFFICE

- 1) Ingresar diariamente a la herramienta de listingQC.
- 2) Seleccionar el skill correspondiente de trabajo (CB normal, Normal, CB SIP, Model QC)
- 3) Iniciar con la gestión del skill correspondiente validando las razones y acciones de los anuncios dependiendo de las políticas de cada país.
- 4) Realizar el reporte hora a hora de gestión y productividad en los archivos establecidos.
- 5) Procesar oportunamente el análisis de cada anuncio, teniendo en cuenta la cantidad de casos que deben gestionarse por hora.
- 6) Consultar constantemente los aplicativos de ayuda y de bases de datos que contienen la información de las políticas aplicables, con el fin de mantenerse informado de las actualizaciones.
- 7) Estar atento a las novedades presentadas y los cambios que se puedan dar dentro de las actividades diarias.
- 8) Indicar el reporte de su gestión final del día.

3.1.1 DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL BACKOFFICE


PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	INGRESO A LA HERRAMIENTA LISTINGQC: El asesor ingresa al aplicativo de listingQC, con las credenciales establecidas. (correo electrónico y contraseña).	BackOffice	ListingQC

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN SHOPEE CATÁLOGOS	Fecha de Aprobación: 07/02//2022
	Elaborado por: Angie López, Daniela Rodríguez y Camilo Buitrago	Aprobado por: Jaime García


SELECCIÓN DEL SKILL: El agente selecciona en la parte superior izquierda del aplicativo el skill que corresponde para la gestión diaria:			
2	CB Normal Normal CB SIP Model QC	BackOffice	ListingQC
3	IDENTIFICAR RAZONES O ACCIONES PARA EL ANUNCIO: El agente analiza e identifica qué tipo de acción o de razón debe usar para aprobar, inhabilitar o eliminar la publicación del anuncio según las políticas de cada país.	BackOffice	ListingQC
4	REALIZAR REPORTE HORA A HORA: Por medio de un archivo en drive, el agente notifica al supervisor y a la operación, la cantidad de anuncios que ha analizado por cada hora.	BackOffice	Excel
5	REPORTE CON IMAGEN DE GESTIÓN POR HORA: Los asesores cargan en la carpeta compartida, la imagen del aplicativo (listingQC), en la que se identifica la cantidad de anuncios realizados durante el turno de trabajo. El documento contiene una imagen de la pantalla completa en la que visualiza la fecha y la hora del reporte.	BackOffice	Gmail, Drive.

3.1.2 SEGUIMIENTO Y CONTROL OPERACIÓN CATÁLOGOS

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	DILIGENCIAR LOS ARCHIVOS DE REPORTES OPERATIVOS DIARIAMENTE: Por medio de los documentos de drive o Excel, el supervisor reporta los indicadores operativos del día anterior.	Supervisor	Excel, Drive
2	CREAR ESTRATEGIAS QUE PERMITAN EL ALCANCE DE LOS OBJETIVOS: El supervisor analiza e identifica las causas raíz de cada agente, para determinar los planes de acción a ejecutar y cuales son las metas individuales propuestas en la semana.	Supervisor	Verificación, Análisis.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN SHOPEE CATÁLOGOS	Fecha de Aprobación: 07/02//2022
	Elaborado por: Angie López, Daniela Rodríguez y Camilo Buitrago	Aprobado por: Jaime García

3	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE INDICADORES: El supervisor revisa el reporte enviado por el personal de WFM, en el que se comparte el indicador de llegadas tarde y ausentismo, para identificar los motivos y generar las acciones disciplinarias a las que haya lugar.	WFM - Supervisor	Verificación
4	REPORTE DE INDICADORES SEMANALES: Los supervisores ingresaran el archivo designado por operación, los indicadores con los que cerró la operación en la semana inmediatamente anterior al reporte.	Supervisor	Reportes, análisis de datos.
5	ELABORACIÓN DE PRESENTACIÓN PARA WBR: Los Team Leads, realizan una presentación en powerpoint siguiendo el formato establecido para compartir con negocio, los indicadores y planes de acción ejecutados.	Supervisor	Elaboración y análisis de datos
6	REPORTAR OPORTUNAMENTE LAS NOVEDADES DE NÓMINA: los supervisores reciben un archivo a diario en el que se encuentran las novedades de los agentes que tienen inconsistencias en la adherencia al turno inferior al 90%, el supervisor analiza las causa, e informa a través de correo electrónico si el reporte debe ajustarse al trabajador o no.	Supervisor	Correo electrónico
7	REVISIÓN DIARIA DE LOS CASOS ENVIADOS AL SKILL DE ON HOLD: El supervisor revisa diariamente los anuncios enviados a la cola de onhold y determina la acción y razón correcta para la publicación en el aplicativo.	Supervisor	Excel

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN SHOPEE CATÁLOGOS	Fecha de Aprobación: 07/02//2022
	Elaborado por: Angie López, Daniela Rodríguez y Camilo Buitrago	Aprobado por: Jaime García

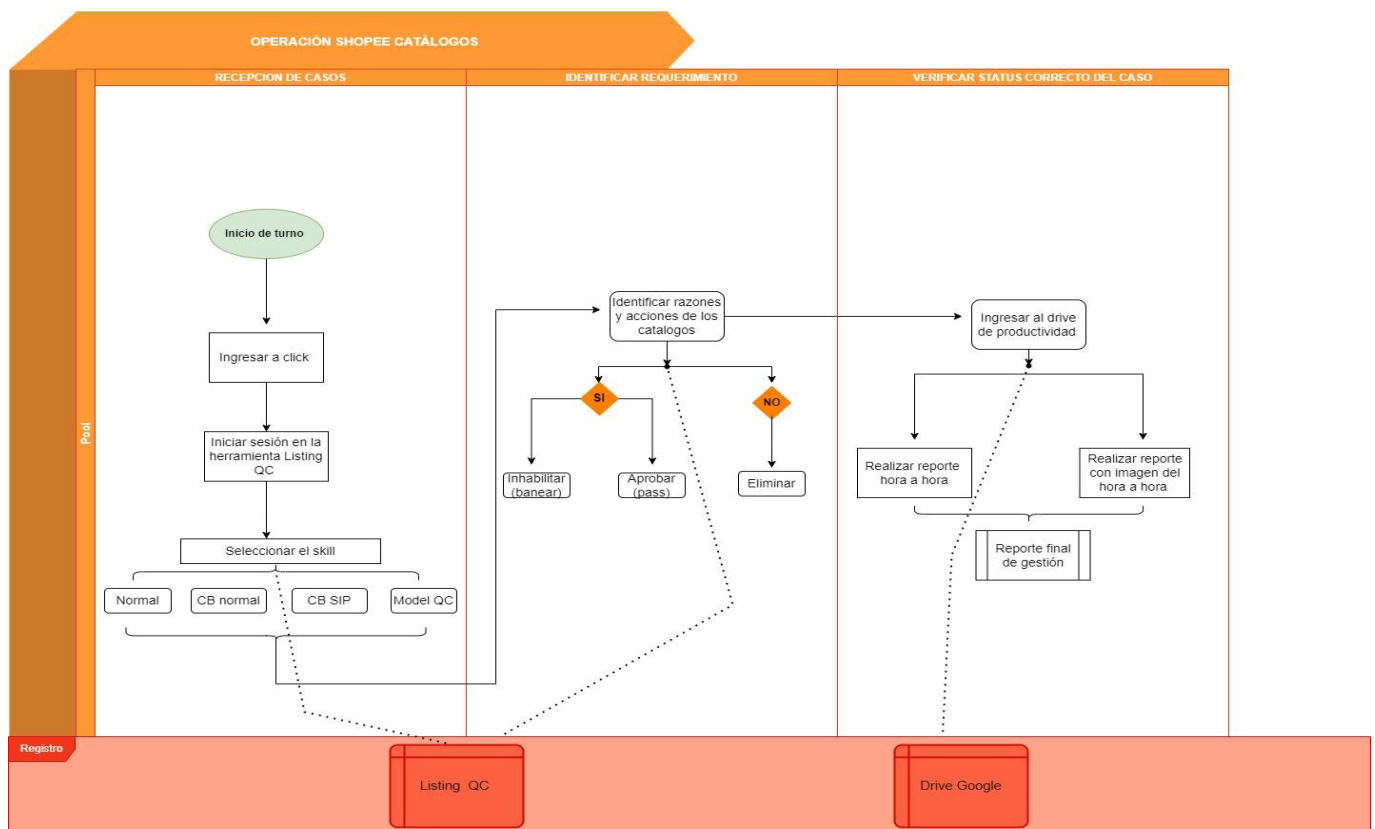
8

DILIGENCIAR EL FORMULARIO DE DRIVE ELABORADO POR EL CLIENTE: Cuando los supervisores tengan inquietudes con los procesos de calidad o consultas respecto a las acciones o razones que deben usarse en un anuncio. Deberán diligenciar el drive QA Shopee _Almaviva, para que el cliente pueda revisar el escenario y brindar la respuesta a la inquietud planteada.

Supervisor

Drive

4. FLUJOGRAMA DEL PROCESO



	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN SHOPEE CATÁLOGOS	Fecha de Aprobación: 07/02//2022
	Elaborado por: Angie López, Daniela Rodríguez y Camilo Buitrago	Aprobado por: Jaime García

5. GLOSARIO

SHOPEE:	Es una tienda online, que tuvo origen en Singapur en 2015. Se dedica a la comercialización de todo tipo de producto.
ECOMMERCE:	Consiste en la compra y venta de productos a través de plataformas por de internet o en redes sociales
LISTING QC:	Plataforma de verificación de los catálogos o anuncios de cada país y skill
NORMAL:	Vendedores locales.
CB NORMAL:	Vendedores internacionales.
HIGHLIGHTTHIS:	Es una extensión de Google que permite poder identificar las palabras prohibidas dentro de las publicaciones
CATÁLOGO:	Anuncio de los productos de diferentes vendedores, para poder inhabilitar, eliminar o pasar teniendo un tiempo de 30 minutos por catálogo.
PUBLICACIÓN:	Es la difusión de un producto.
MUST QC:	La publicación requiere un análisis obligatorio
GOOD TO QC:	La publicación cumple con el algoritmo de SHOPEE y no requiere un análisis tan riguroso.
ACCIÓN:	Es el proceso que se aplica a la publicación dependiendo del análisis realizado.
BAN:	Se le envía un mensaje al vendedor con una notificación para que realice las correcciones según el código que se haya aplicado durante el análisis.
DELETE:	La publicación se eliminará de la plataforma y el vendedor recibirá una notificación al respecto.
ON HOLD:	El producto tiene características de productos prohibidos y productos que pueden ser aprobados, se realiza un consenso con el staff de la operación para que el supervisor encargado apruebe o elimine la publicación.
PUBLICACIÓN APROBADA:	La publicación pasará y estará activa para los compradores.
ADD REMARKS:	Función para agregar el código de una publicación que se va a eliminar o inhabilitar y el código no se encuentre habilitado en el listing QC.
CATEGORÍAS:	Clasificación de los anuncios de acuerdo con la funcionalidad del producto.
HISTORIAL:	Registro de actividades realizadas por cada usuario dentro del anuncio, contiene la fecha, la hora, la razón o acción recomendadas para cada anuncio.
MODEL QC:	Los asesores deben garantizar que los títulos del anuncio estén correctos.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN SHOPEE CATÁLOGOS	Fecha de Aprobación: 07/02//2022
	Elaborado por: Angie López, Daniela Rodríguez y Camilo Buitrago	Aprobado por: Jaime García

SKILL:

Desarrollo de competencias profesionales para el correcto cumplimiento de las funciones y alcance de los objetivos propuestos.

6. INDICADORES DE GESTIÓN

FUENTE	KPI	FORMULA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	PESO	PERIODICIDAD
ListingQC	Productividad	La cantidad de catálogos realizados por el asesor multiplicados por la cantidad de agentes que están en operación	La revisión de los catálogos cargados en la plataforma de ListingQC	< = 100%	50%	Diario
Calidad	QA	Cantidad de anuncios revisados por el auditor de calidad.	La cantidad de anuncios revisados por el agente y la acción y razón correcta para inhabilitar, pasar o eliminar el anuncio	< = 95%	45%	Semanal
Formación	Formación	Evaluaciones generadas.	Capacitaciones realizadas para fomentar el conocimiento de los agentes y las actualizaciones de cada país.	> = 95%	5%	Mensual

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN SHOPEE CATÁLOGOS	Fecha de Aprobación: 07/02//2022
	Elaborado por: Angie López, Daniela Rodríguez y Camilo Buitrago	Aprobado por: Jaime García

Click	ADH	Conexión, break y desconexión dependiendo de su horario programado	De los 26 días laborados por los agentes, se realiza el promedio de la cantidad de llegadas tarde y deslogueos anticipados.	> 98%	= 5%	Diario
-------	-----	--	---	-------	------	--------

7. MODELO DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN

Se establecen los lineamientos para la gestión y control de las operaciones de Almacontact, buscando la mejora de los resultados y la satisfacción de los clientes, apalancando los resultados financieros de la compañía.

Practica de Gestión	Descripción	Frecuencia	Responsable	Meta	Duración Aproximada de la actividad
Diálogo Diario	Conversación formal, estructurada y rutinaria entre el supervisor y su equipo de trabajo con fines de revisión, seguimiento y acompañamiento	Diaria	Supervisor	1 al día	15 min
Diálogo Semanal	Conversación formal, estructurada y rutinaria entre el coordinador / Jefe de operación y su equipo de trabajo con fines de revisión, seguimiento y acompañamiento	Semanal	Coordinador / Jefe de operación	1 a la semana	30 min
Confirmación de Proceso	Acompañamiento realizado por el supervisor en el proceso de gestión y análisis de un anuncio, con el fin de apoyar, ayudar, corregir y guiar al asesor durante el proceso, garantizando un óptimo resultado.	Diaria	Supervisor	1 al día	30 min
Confirmación de Funciones	Acompañamiento realizado por el coordinador / jefe de operación en la realización de una de las prácticas de gestión, con el fin de observar e identificar fortalezas y oportunidades de mejora durante la actividad.	Semanal	Coordinador / Jefe de operación	3 a la semana / 1 a la semana	30 min

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN SHOPEE CATÁLOGOS	Fecha de Aprobación:07/02//2022
	Elaborado por: Angie López, Daniela Rodríguez y Camilo Buitrago	Aprobado por: Jaime García

Circuito mejora Continua	Reunión con el cliente, en la cual se entregan las ideas y mejoras relacionadas con el producto y los procesos, adicional se recibe status de las propuestas realizadas en los núcleos anteriores.	Semanal	Jefe de operaciones	Semanal	60 min
--------------------------	--	---------	---------------------	---------	--------