

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  | OPERACION | Versión: 1 |
| | Procedimiento Shopee Email Customer Service | Fecha de Aprobación: 07/02/2022 |
| | Elaborado por: Angie Rodriguez y Luis Dippe | Aprobado por: Jaime Garcia |

1. OBJETIVO

Identificar las necesidades de los clientes generando empatía, confianza y posible solución a sus requerimientos desde el primer contacto, garantizando asertividad con la información que se indica y solicita al usuario.

2. ALCANCE

Desde la recepción de la solicitud por parte del usuario a través del canal de Email 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 recopilando desde el inicio de la gestión las informaciones, evidencias y demás datos concretos, que nos permitan brindar una solución eficaz y rápida,

3. DEFINICIONES

- **BEEDOO:** Página informativa donde se publican novedades Shopee y Almacontact.
- **CARPETA COMPARTIDA SHOPEE CS:** Carpeta de almacenamiento pública donde se comparte información sobre actualizaciones de procesos y control de la gestión diaria por agente.
- **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.
- **CORREO Shopeemobile-external:** Herramienta web de comunicación interna y dominio de las principales plataformas de gestión Shopee.
- **CS PORTAL MX:** Plataforma Web de Shopee donde se puede consultar la información de los clientes sobre pedidos, historial y transacciones pendientes, fallidas y aprobadas.
- **DATA ESTUDIO:** Base de datos donde se guarda la información de reembolsos manuales.
- **EBANX:** Área encargada del seguimiento de las solicitudes de los compradores sobre pagos y reembolsos.
- **GOOGLE FORMS:** Formulario web para evaluaciones y encuestas.
- **GOOGLE KEEP:** Plataforma web para guardar las plantillas usadas por los agentes en la gestión diaria para la solución de los casos.
- **HELP CENTER:** Centro de ayuda público para los usuarios de Shopee, también sirve de ayuda para los agentes de todos los Lobs de CS.

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  | OPERACION | Versión: 1 |
| | Procedimiento Shopee Email Customer Service | Fecha de Aprobación: 07/02/2022 |
| | Elaborado por: Angie Rodriguez y Luis Dippe | Aprobado por: Jaime Garcia |

- **LION 360:** metabuscador que permite identificar que transportadora de México tiene el pedido, en qué estado esta y para cuando tiene el tiempo estimado de entrega.
- **PARENT CASE:** Pestaña dentro del aplicativo de Salesforce que permite identificar el historial de comunicación del usuario, a través de los casos padres podemos encontrar información y evidencias para ayudar a resolver el último caso recibido del mismo usuario que se relacione con la misma consulta actual.
- **SALESFORCE:** Plataforma web donde se reciben los casos de los clientes que alimentan nuestra gestión diaria, adicional es el aplicativo que permite tener un histórico de contacto por parte del cliente.
- **SEA TALK:** Plataforma de chat proporcionada por Almacontact, para mantener comunicaciones internas con el cliente.
- **SOS PORTAL:** Herramienta principal interna para consultas de procesos en el área L1.
- **SHOPEE PORTAL BE:** Herramienta donde se puede consultar la información de los clientes sobre pedidos, historial y transacciones pendientes y aprobadas.
- **TRANSPORTISTAS:** Área encargada de la logística de los pedidos.

4. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

| PASO | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | REGISTRO |
|------|--|-------------|--------------------|
| 1 | <p>INGRESO A HERRAMIENTAS OPERATIVAS El agente de turno, inicia sesión de red, hace su logueo en el aplicativo click y oprime la opción login para dar inicio a su gestión según malla asignada. Posteriormente inicia sesión Gmail con su correo Shopee. Valida la compatibilidad del computador para el acceso a Salesforce, herramienta de gestión y desde la carpeta Shopee -CS procede a aperturar los aplicativos CS Portal, SOS Portal y Salesforce.</p> | Asesor | Click y Salesforce |

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  | OPERACION | Versión: 1 |
| | Procedimiento Shopee Email Customer Service | Fecha de Aprobación: 07/02/2022 |
| | Elaborado por: Angie Rodriguez y Luis Dippe | Aprobado por: Jaime Garcia |

- 2 Al ingresar en Salesforce el agente se dirige al omni channel y se activa en su LOB asignado quedando inmediatamente online para iniciar gestión. El agente valida las notificaciones en la página SOS Portal herramienta asignada para enterarse de las nuevas actualizaciones en los procesos. Inicia logueo del aplicativo CS Portal anclado a la cuenta de Gmail.
- Asesor Google

- 3 **GESTIÓN DEL CASO:** El agente analiza en el aplicativo Salesforce la consulta realizada por el usuario, con la finalidad de dar respuesta y posterior seguimiento a la gestión correspondiente por medio del aplicativo. El agente revisa los parent case relacionados en el caso con el fin de obtener información del histórico de consultas. El agente envía respuesta al usuario y realiza la tipificación del caso basada en la consulta del usuario y según los lineamientos del Rason code.
- Asesor Salesforce

- 4 **INFORMACIÓN GENERAL DE USUARIO:** El agente valida la información necesaria a través del aplicativo CS Portal para dar respuesta a la solicitud realizada por el usuario, en este aplicativo se encuentra toda la información de las cuentas Shopee.
- Asesor CS Portal

- 5 **HERRAMIENTA DE CONSULTA:** El agente busca información relacionada con la consulta para brindar respuesta al usuario. Así mismo se utiliza para sacar los enlaces y adjuntarlos en el caso de Salesforce dejando como evidencia que la información brindada es verídica.
- Asesor SOS Portal

- 6 **HERRAMIENTA DE CONSULTA PARA USUARIO:** El agente ubica la información en el Help Center y comparte enlace al usuario para brindar mayor confianza en lo indicado, a través de esta herramienta podemos visualizar los paso a paso de cada proceso que el usuario puede llevar en su cuenta Shopee.
- Asesor Help Center

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  | OPERACION | Versión: 1 |
| | Procedimiento Shopee Email Customer Service | Fecha de Aprobación: 07/02/2022 |
| | Elaborado por: Angie Rodriguez y Luis Dippe | Aprobado por: Jaime Garcia |

7 **ESCALAMIENTO DE CASOS:** En algunos casos hay peticiones que requieren que agentes especializados revisen y den respuestas en el menor tiempo posible, en este caso se identifica si la gestión debe ser derivada al equipo de L2 o de Disputas, el escalonamiento se hace a través de la tabulación de Salesforce cambiando el propietario. Antes de esto el agente debe colocar la información en una internal reply y solicitar debida autorización de su TL.

Asesor Salesforce

8 **SEGUIMIENTO DE CASOS:** El agente realiza seguimiento a los casos con estado pendiente, después de pasar 24 horas sin recibir respuesta del usuario el agente debe enviar un email recordándole que estamos a la espera de la información, al pasar 48 horas de la primera interacción y no recibir la información solicitada el agente debe enviar un email al usuario indicando que se cerrara el caso y cambiar el estado a Solved.

Asesor Salesforce

9 **SEGUIMIENTO DE CASOS EN DRIVE:** Los TL deben garantizar el SLA de los agentes en su gestión, por ello se creó un drive en el cual los casos que deben ser escalados o derivados a la fila correspondiente (CO/BR/CL) sean gestionados de forma correcta, Esto optimiza el tiempo de respuesta de los TLs hacia la gestión de los agentes, ya que sin aprobación de ellos estos casos no tendrían la gestión adecuada.

Asesor Google Drive

10 **CIERRE DE CASO:** El agente procede con el cierre del caso en el aplicativo Salesforce, una vez el le haya brindado la solución a la petición del usuario, esto se realiza cambiando el estado del caso a Solved.

Asesor Salesforce

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  | OPERACION | Versión: 1 |
| | Procedimiento Shopee Email Customer Service | Fecha de Aprobación: 07/02/2022 |
| | Elaborado por: Angie Rodriguez y Luis Dippe | Aprobado por: Jaime Garcia |

5. 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 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

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  | OPERACION | Versión: 1 |
| | Procedimiento Shopee Email Customer Service | Fecha de Aprobación: 07/02/2022 |
| | Elaborado por: Angie Rodriguez y Luis Dippe | Aprobado por: Jaime Garcia |

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

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  | OPERACION | Versión: 1 |
| | Procedimiento Shopee Email Customer Service | Fecha de Aprobación: 07/02/2022 |
| | Elaborado por: Angie Rodriguez y Luis Dippe | Aprobado por: Jaime Garcia |

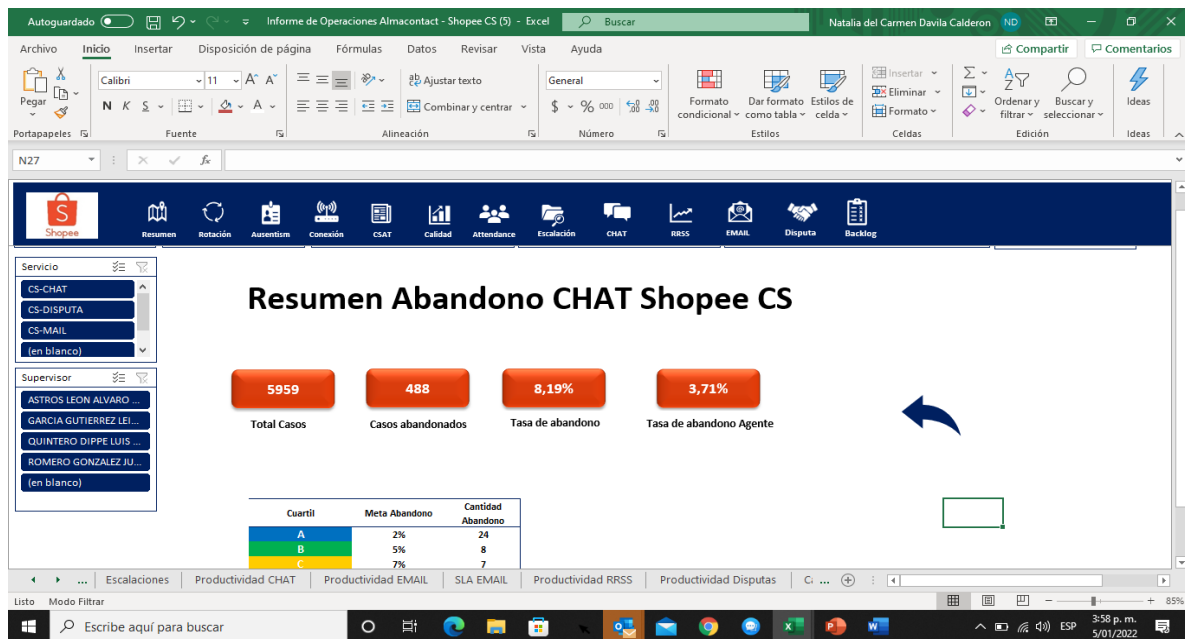
4. visión global del aprovisionamiento, la producción y la distribución de tareas dentro de su equipo de trabajo con el fin de cumplir cada indicador asignado en pro del mantenimiento de la factura.
5. Integración de procesos junto con la visión global de negocio, el conocimiento de la estrategia de 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.

| LOB | INDICADOR (KPI) | ORIGEN DE LOS DATOS | FORMULA DE MEDICION | TARGET |
|-------|-----------------|---------------------|---|--------|
| EMAIL | CSAT | Sales force | Cantidad de encuestas positivas / Cantidad de encuestas negativas | 85% |
| | PRODUCTIVIDAD | Sales force | # de casos por día / # de agentes | 35 |
| | BACKLOG | Sales force | 2 días / Inflow (Volumen de casos) | 20% |
| | ATTENDANCE | Sales force | Horas logueadas/ Horas contratadas | 98% |
| | QA | Sales force | QA = QA (Monitoreos a la operación) | 85% |
| | WRONG SCALATION | Sales force | Wrong escalation / Escalation | 5% |
| | SLA | Sales force | 1st replay < 15sg /Inflow | 98% |

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

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  | OPERACION | Versión: 1 |
| | Procedimiento Shopee Email Customer Service | Fecha de Aprobación: 07/02/2022 |
| | Elaborado por: Angie Rodriguez y Luis Dippe | Aprobado por: Jaime Garcia |

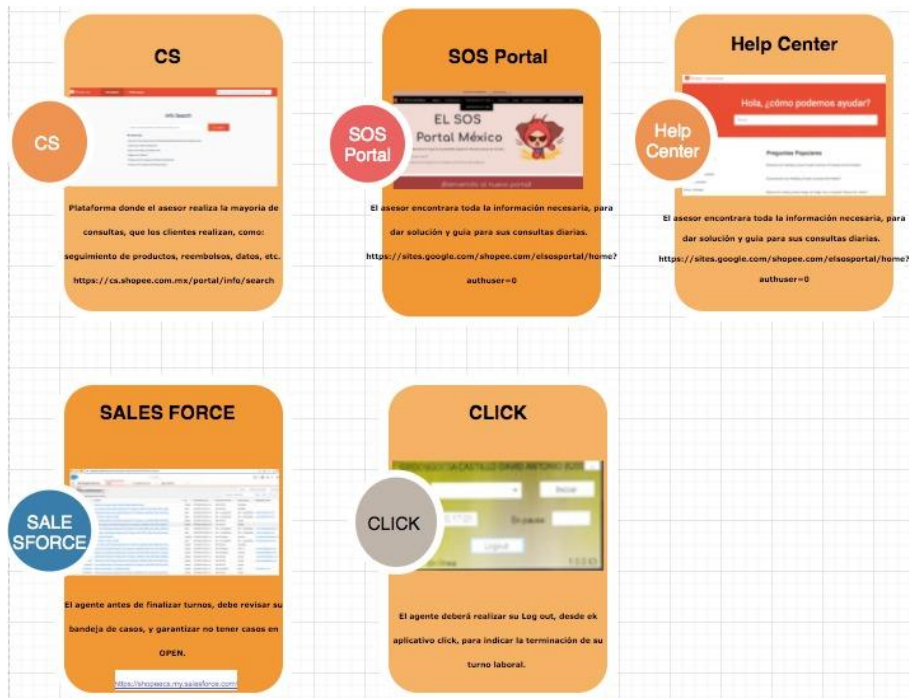


Los Team Leader utilizan para su seguimiento diario el informe de operaciones el cual es proporcionado por el área de reporting, el cual nos permite evidenciar semana por semana la evolución de la campaña, la herramienta de trabajo nos muestra a grandes rasgos cada uno de los indicadores, disminución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

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  | OPERACION | Versión: 1 |
| | Procedimiento Shopee Email Customer Service | Fecha de Aprobación: 07/02/2022 |
| | Elaborado por: Angie Rodriguez y Luis Dippe | 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>