	OPERACION	Versión: 1
	<b>Procedimiento Skill Sip Customer Service Shopee</b>	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Supervisores Sip	Aprobado por: Jaime Garcia

### 1. OBJETIVO

Identificar las necesidades del comprador, asegurando un excelente servicio al cliente y de esta manera generar un mayor volumen de ventas, mejores reseñas y fidelización de clientes.

### 2. ALCANCE


Desde el ingreso a la plataforma seller, hasta el análisis de las razones del requerimiento del cliente para de esta manera darle solución y poder fidelizar nuestros clientes.

### 3. ROL Y FUNCIONES DEL AGENTE SHOPEE SIP

- 1) Ingresar diariamente a la herramienta operativa (click)
- 2) Ingresar diariamente a la herramienta de Seller.
- 3) Ingresar al skill del país asignado (Colombia, Chile o México )
- 4) Gestión del chat.
- 5) Escalamiento de casos
- 6) Realizar el reporte hora a hora de gestión y productividad en los archivos establecidos.

### 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.

	OPERACION	Versión: 1
	<b>Procedimiento Skill Sip Customer Service Shopee</b>	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Supervisores Sip	Aprobado por: Jaime Garcia

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.

### 3.1.1 DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES SIP

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	
1	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 Seller, herramienta de gestión y desde la carpeta Shopee –CS procede a la apertura de los aplicativos CS Portal, SOS Portal.	Agente	Aplicativo Almacontact (Click)	
2	INGRESO A LA HERRAMIENTA DE SELLER: El agente ingresa al aplicativo e Seller con las credenciales establecidas (skill asignado los 2 apellidos y la contraseña).	Agente	Aplicativo (Seller)	Cliente
3	INGRESAR AL SKILL DEL PAIS ASIGNADO: El agente ingresa al skill correspondiente, (Colombia, Chile o México) ingresando con sus dos apellidos.	Agente	Aplicativo (Seller)	Cliente
4	<b>GESTIÓN DEL CHAT:</b> El agente saluda y se identifica con el nombre de la tienda y realiza una pregunta de ayuda al comprador. Espera respuesta por parte del comprador o en otros casos el chat inicia con una pregunta generada por el cliente, y el agente revisa si hay histórico de conversaciones anteriores para validar que el comprador haya resuelto todas sus dudas o inquietudes y si no fue así, entrar a resolverlas. Para resolver las dudas, valida si la pregunta es referente al producto que el comprador quiere	Agente	Aplicativo (Seller)	Cliente


	OPERACION	Versión: 1
	<b>Procedimiento Skill Sip Customer Service Shopee</b>	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Supervisores Sip	Aprobado por: Jaime Garcia

adquirir, ingresa al link del producto que el cliente envió y en caso de no enviarlo, el agente solicita el link. Revisa en descripción y detalles, para posteriormente brindarle la información pertinente a la inquietud del comprador y de esta manera guiarlo para que pueda realizar la compra. En caso de que la pregunta o inquietud del comprador sea referente a dónde se encuentra su pedido, el agente se apoya en el SOS portal del país correspondiente (México, Colombia o Chile), para validar la transportista. El agente revisa inicialmente si el pedido se encuentra dentro de los tiempos establecidos para la entrega y de ser así, le envían la información sobre el número de rastreo del pedido, para que el comprador pueda hacer el debido seguimiento hasta que reciba el producto.


5	<b>ESCALAMIENTO DE CASOS:</b> En caso de haber sobre pasado el tiempo límite de entrega, el agente envía al comprador el link correspondiente de customer service, explicando los motivos por los cuales se está direccionando a esta área. De igual forma lo dirige a esta área en los casos en que el comprador solicita devolución de su dinero ya sea por defectos del producto o porque llegó incompleto.	Agente	Aplicativo (Seller)	Cliente
---	--	--------	---------------------	---------

### 3.1.2 SEGUIMIENTO Y CONTROL OPERACIÓN SHOPEE SIP

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>Validación Conexión Click:</b> Garantizar la conexión al aplicativo de los agentes, revisando fallas remoto para los agentes Home Office y que se cumpla el horario programado con el fin de no afectar la ADH.	Supervisor	Excel, Drive

	OPERACION	Versión: 1
	<b>Procedimiento Skill Sip Customer Service Shopee</b>	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Supervisores Sip	Aprobado por: Jaime Garcia

2	<b>Revisión de ABS y ADH:</b> 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.	Supervisor	Verificación, Análisis.
3	<b>Indicadores gerenciales:</b> 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.	WFM - Supervisor	Reportes, análisis de datos.
4	<b>Calibración Interna:</b> 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.	Supervisor	Reportes, análisis de datos.
5	<b>Seguimiento Operativo:</b> Cada Team Leader debe reportar sus respectivos cambios de turno, envío y radicación de incapacidades.	Supervisor	Elaboración y análisis de datos
6	<b>REPORTAR OPORTUNAMENTE LAS NOVEDADES DE NÓMINA:</b> 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

	OPERACION	Versión: 1
	<b>Procedimiento Skill Sip Customer Service Shopee</b>	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Supervisores Sip	Aprobado por: Jaime Garcia


7

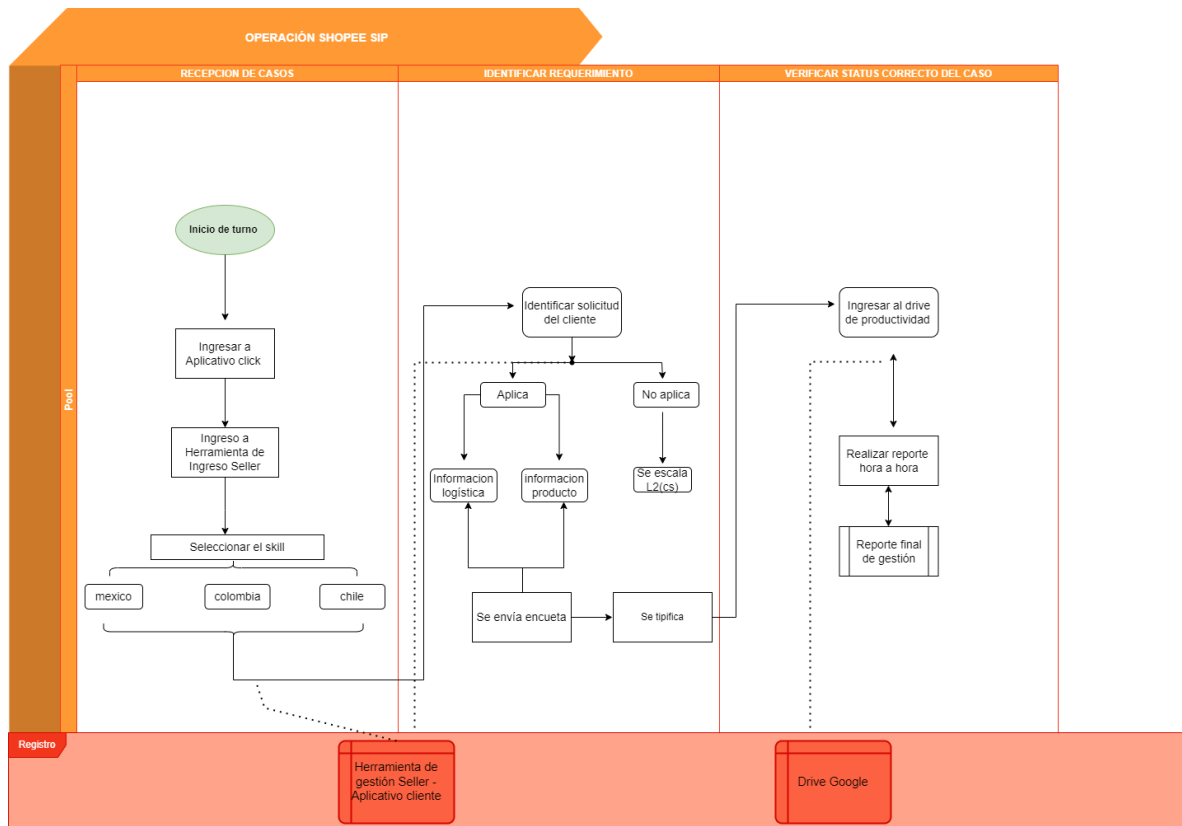
**Tiempo administrativo:** Los Team Leader gestionan sus correos y realizan los respectivos escalamientos, adicionalmente Supervisor comparten sus indicadores al equipo de trabajo. Excel

#### 4. GLOSARIO

- **BEEDOO:** Página informativa donde se publican novedades Shopee y Almacontact.
- **CARPETA COMPARTIDA SHOPEE SIP:** 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.
- **SELLER:** Aplicativo utilizado por el agente donde responde los chats abiertos por el cliente
- **HELP CENTER:** Centro de ayuda público para los usuarios de Shopee, también sirve de ayuda para los agentes de todos los Lobs de CS.
- **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.
- **TRANSPORTISTAS:** Área encargada de la logística de los pedidos.

#### 5. FLUJOGRAMA DEL PROCESO


	OPERACION	Versión: 1
	<b>Procedimiento Skill Sip Customer Service Shopee</b>	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Supervisores Sip	Aprobado por: Jaime Garcia



## 6. INDICADORES DE GESTIÓN.

Para el área de Customer Service Shopee Sip manejamos los siguientes indicadores de gestión:


LOB	INDICADOR(KPI)	ORIGEN DE LOS DATOS	FORMULA DE MEDICION	TARGET
SIP	CSAT	SALE FORCES	Cantidad de encuestas positivas / Cantidad de encuestas negativas	90%
	PRODUCTIVIDAD	SALE FORCES	# de casos por dia / # de agentes	100%
	QA	SALE FORCES	QA = QA (Monitoreos a la operación)	90%
	SLA	SALE FORCES	1st replay < 5min /Inflow	90%

	OPERACION	Versión: 1
	<b>Procedimiento Skill Sip Customer Service Shoppe</b>	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Supervisores Sip	Aprobado por: Jaime Garcia

## 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
<b>Diálogo Diario</b>	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
<b>Diálogo Semanal</b>	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
<b>Confirmación de Proceso</b>	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
<b>Confirmación de Funciones</b>	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
<b>Círculo Mejora Continua</b>	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

	OPERACION	Versión: 1
	<b>Procedimiento Skill Sip Customer Service Shopee</b>	Fecha de Aprobación: 07/02/2022
	Elaborado por: Supervisores Sip	Aprobado por: Jaime Garcia

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

<https://sites.google.com/shopee.com/elsos-portalchile/home>

<https://sites.google.com/shopee.com/elsos-portal-colombia/home>

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

<https://almacontactshopee.beedoo.io/login>