

# MANGO

CRM TAXONOMY / TAXOMONÍA - EN | ES

# CRM Taxonomy| Taxonomía EN | ES

ATC Quality & Training / Service | 2024

**MANGO**

# MANGO

[EN](#) | [ES](#)



# Content

› Introduction

› Taxonomy

› Classifications

› Next Steps

# Introduction

# Introduction

## Taxonomy, now and then

### Objective:

Enhance CRM efficiency to better support customer experiences and solutions.

### Current Status:

Former taxonomy limited support capabilities and adaptability that our service and partners need in order to face the new challenges.

### Solution:

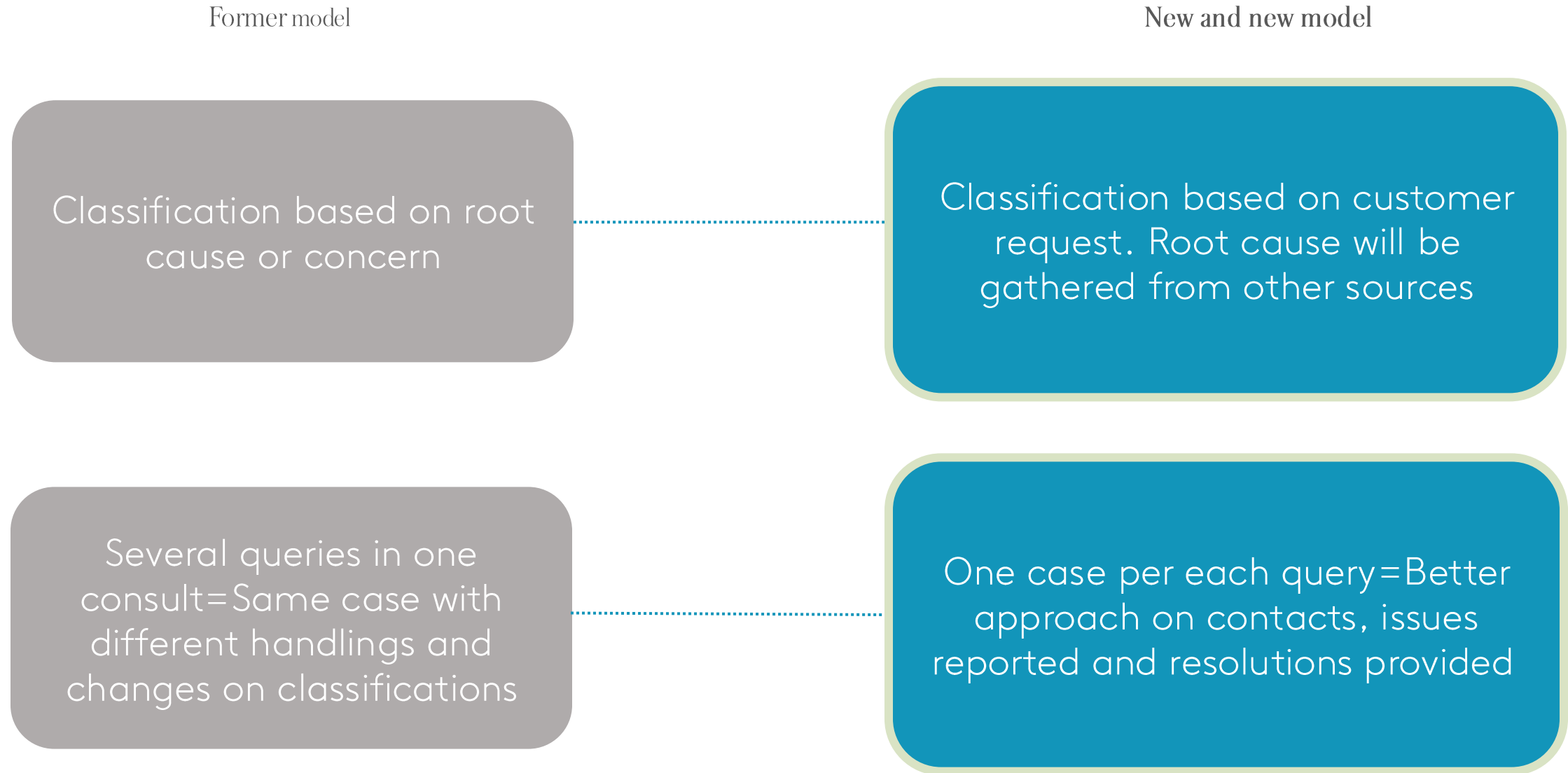
A new structure in the support tool have been deployed on October 2024 to reshape our customer service model.

From current model with 59  
Process types with 305 active  
Categories

A more efficient one, with 17  
comprehensive  
classifications, each with  
dependent resolutions.

# Introduction

## Change of perspective

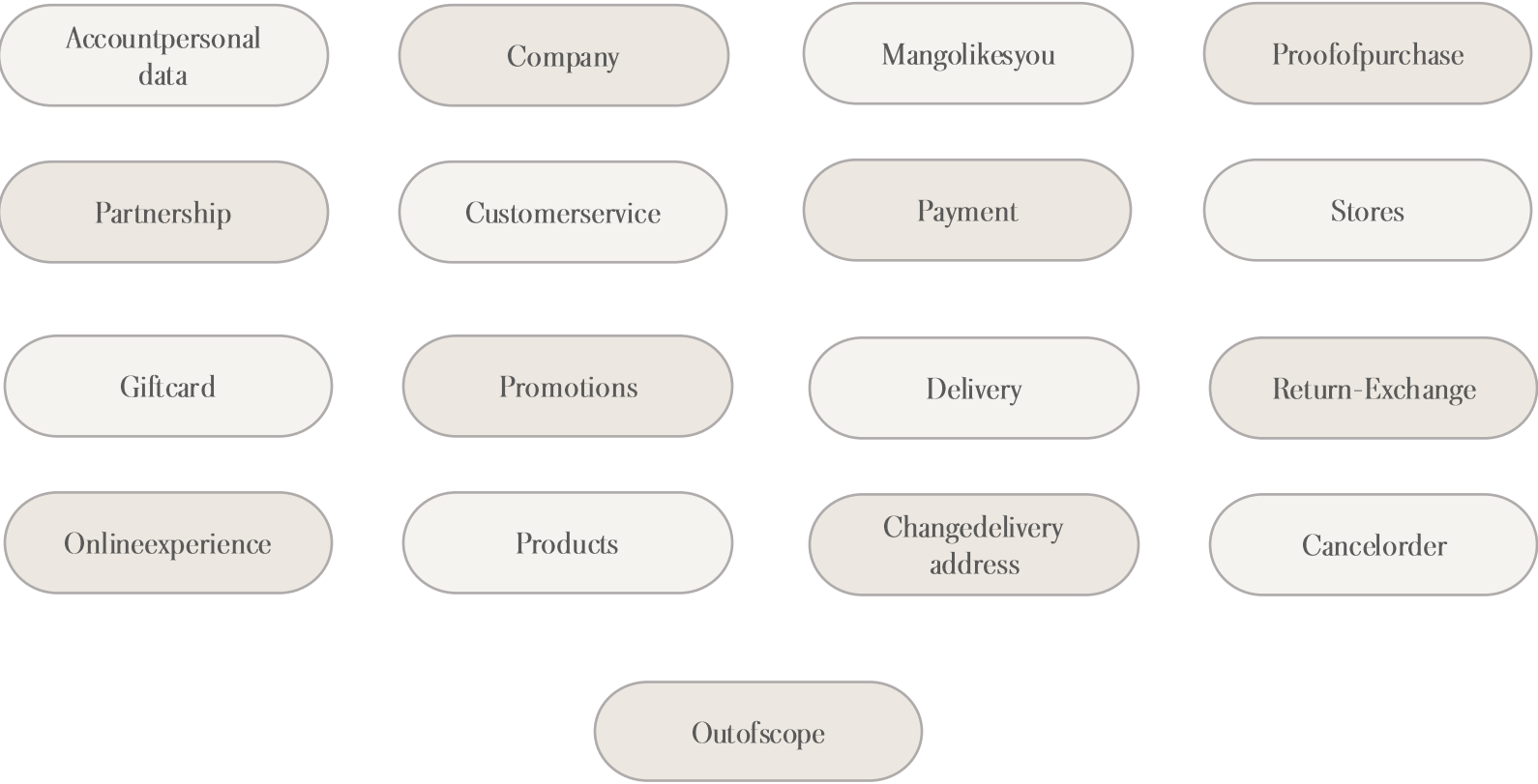


# New taxonomy



# New taxonomy

## Classification



A taxonomy with 17 comprehensive categories provides a meaningful starting point to agents and to AI technologies to deploy their journey with our customers.

### Benefits

**Comprehensiveness:** Captures a broader spectrum of customer interactions and info related to it.

**Adaptability:** Flexible framework to accommodate evolving needs and trends.

**Efficiency:** Enables quicker identification of solutions, enhancing overall customer experience.

**Implementation Plan:** Thorough training and support provided for seamless transition and reduction of training time for new starters.

**Data Collection:** Improved fields and ways to collect information for better insights and to reduce errors on categorization.

**Volume Measure:** An enhanced segmentation of contacts will define and measure precisely the volume handled in a rational and consistent way.

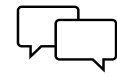
**Call to Action:** Embrace change to strengthen customer relationships and drive long-term success.

# Classifications

# Classifications

What can be found within them?





Customerservice



Encompasses requests about Mango's customer support. This includes general inquiries on how to reach a customer service agent, such as phone numbers and working hours, and procedures for submitting official complaints.



Mangolikesyou



Info about our loyalty program, obtaining and using MLY card codes, benefits, earning and redeeming likes, transferring/gifting likes, checking balances, managing returns with likes, and resolving issues such as unadded likes, redemption difficulties, check-in problems, failed donations, and unapplied likes during purchases.



ProofofPurchase



Digital and paper receipts, invoices and tax frees. Obtaining, downloading, or receiving digital receipts, requesting and modifying invoices for online and in-store purchases, handling corrective invoices for returns or exchanges, merging invoices, and requesting VAT exemptions.



Payment



Online and in-store payment methods info, maximum purchase amounts, installment and timing of payment options, setting or modification of saved payment methods, troubleshooting payment problems, unauthorized purchases, fraud prevention recommendations, and payment security measures.



Stores



Store locations, policies regarding reserving items in-store, information on recycling containers and sustainability initiatives, availability of tailor services in-store, updates on store openings, reopening's, and closures, specifics about store furnishings, decor, window displays, and regarding the musical playlist in-store. Complaints about Stores.



GiftCard



How to purchase, send, and manage Mango gift cards, including activation, amounts, terms of use, lost or stolen cards, refunds, maximum purchase limits, returns, online payment procedures, balance inquiries, and assistance with issues like missing emails or re-sending cards.



Promotions



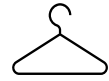
Info about discounts we offer, where to find them, and how to apply promotional codes online and in-store. It clarifies pricing policies, addresses limitations for promotion application, and assists with troubleshooting. Draws.



Onlineexperience



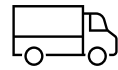
Customer's online journey concerns, like product search, address management, purchase details viewing, Wishlist, bag synchro, order modification for orders already made, price adjustment, language and country options, email confirmations, guest checkout, gift wrapping, technical requirements and issues, troubleshooting.



Products



Covers product search and availability, style discovery, best-sellers, clothing suggestions, size guides, special collections like "Ceremony" and maternity wear, plus-size options, manufacturing origins, product details, home product care, garment personalization, and specific measurements.



Delivery



Addresses customer shipping preferences and concerns. It includes details on availability by region, international shipping, delivery timelines and costs, in-store pickup options, tracking deliveries, modifying orders, stock issues, and resolving delivery incidents like crossed orders, exceeded deadlines or missing items.



Return-Exchange







Return and exchange timeframes and types, general conditions and restrictions, return status, processing times, refund methods, in-store exchange restrictions, packaging requirements, assistance with return forms, return labels, QR codes, home collections and quality issues, handling errors, troubleshooting issues with returns, and problems with return pickups.



Changedeliveryaddress



Change of delivery address requested for a specific order, info about when address changes are allowed or restricted and info about process.

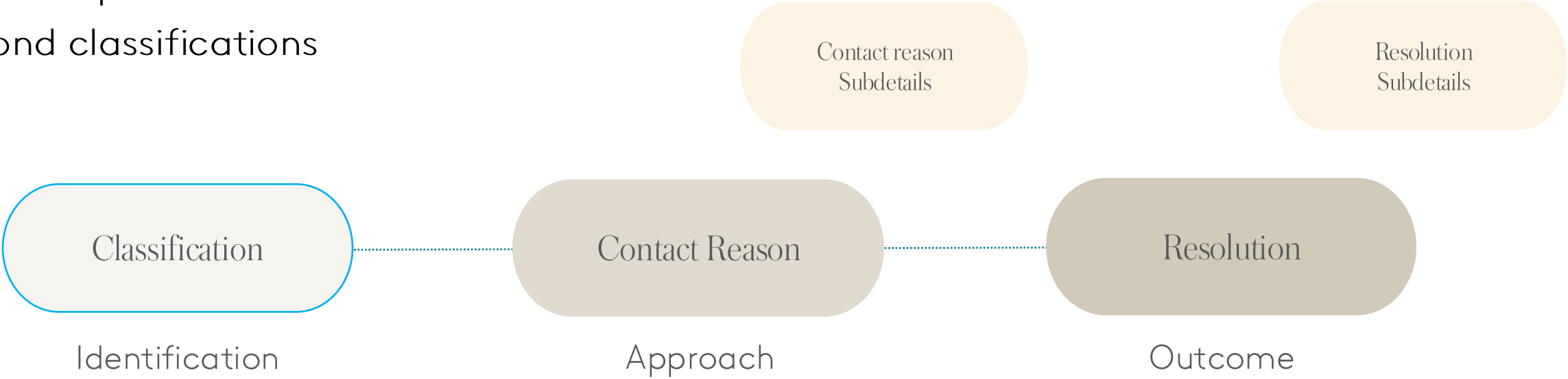
	Cancelorder		Order cancellation policies, how to process, self-service option, processing cancellations.
	Outofscope		Info or requests not within Mango scope of support (pranks, empty or cut-off messages with no specific context, messages to other companies, etc).

# Next steps



# Next steps

## Beyond classifications



Depending on initial customer information about concern gathered from automatization o selected by the agent, the handling will go to the next stage.

Starting from the 17 classifications previously listed, the case might end with the initial but also the final classification, based on the path followed.

What needs to be done from customer perspective? The available actions depend on the classification chosen.

There are actions that, even though available for a certain classification, may appear disabled due to the situation of the order or the customer. Options to be chosen will depend on each initial category.

How the contact will be solved based on the approach followed previously. Options to resolve customer concern will be displayed according to previous step, leading to a correct resolution and error-proof final path. Third category equivalent.

All possible outcomes according to path followed will be listed here and FAQs used if it's an info request.

# Appendix

# Equivalences

## Former Process types and new classifications (Just for reference)

Process Type	New Classification	Nuances
AccountManagement, PersonalData, Rectification, DeleteAccount, DeleteAdvertising, Company.	AccountPersonalData	Merged account and privacy requests into a single one
Cancellationrequest	CancelOrder	
-	CancelOrder_Aut	
ChangeAddress	ChangeDeliveryAddress	
-	ChangeDeliveryAddress_Aut	
Company	Company	
CustomerService	CustomerService	
OrderStatus, DateConfirmation, PurchaseConfirmation, DeliveryMethods, MissingItem, Crossed Orders, CarrierComplaint, PurchasingConditions, IncorrectAddress, OutOfStock	Delivery	
-	Delivery_Aut	
Invoice, InvoiceInformation, InvoiceOnline, PurchasingConditions, DigitalReceiptRequest, StoreIncidence, InvoiceModification	ProofOfPurchase	Merged digital receipts and invoicing into a single one
GiftCard	GiftCard	
MangoLikesYou, LikesError, DiscountNotApplied, LikesRequest	MangoLikesYou	
WorkForMango, Collaborations, WantToBeASupplier, WantToOpenAFranchise	Partnership	
Products, StockAvailability	Products	
PurchasingConditions, ForgotToApplyDiscountCode, DiscountNotApplied, PromotionConditions, PromotionError	Promotions	
PurchasingConditions WebsiteError, Company, AddRemoveItem, ChangeOfTheCoulourSize, PriceAdjustment	OnlineExperience	Merged several except <i>Payment</i> which will have its standalone classification, shipping methods and timelines to <i>Delivery</i> and return conditions to <i>Return-Exchange</i>
ReturnStatus, ReturnConditions, ReturnLabel, QualityIssue, CollectionIncidence, PurchasingConditions, ReturnFormRequest, CollectionCancellation	Return-Exchange	Includes returns of Home Collection
-	Return-Exchange_Aut	Including exchange status
StoreAddresses, StoreInformation, StoreIncidence, StoreContacts Company	Stores	
PurchasingConditions, MangoCard, PaymentError, PossibleFraud	Payment	Payment info and payment errors
LanguageNotSupported, IncompleteMessage	OutOfScope	

\*To find out equivalences with current Third Categories and a glossary of what can be found within each new classification, you can take a look [here](#).

# THANK YOU!

# MANGO



# Contenido

- › Introducción
- › Taxonomía
- › Clasificaciones
- › Próximos pasos

# Introducción

# Introducción

## Taxonomía y necesidad de un nuevo modelo

### Objetivo:

Mejorar la eficiencia del CRM para ofrecer un mejor soporte a las experiencias y soluciones de nuestros clientes.

### Estado actual:

La taxonomía anterior limitaba las capacidades de soporte y adaptabilidad que nuestros servicios y partners necesitan para enfrentar los nuevos desafíos.

### Solución:

Se ha implementado una nueva estructura en la herramienta de soporte en Octubre 2024 con el fin de transformar nuestro modelo de servicio al cliente.

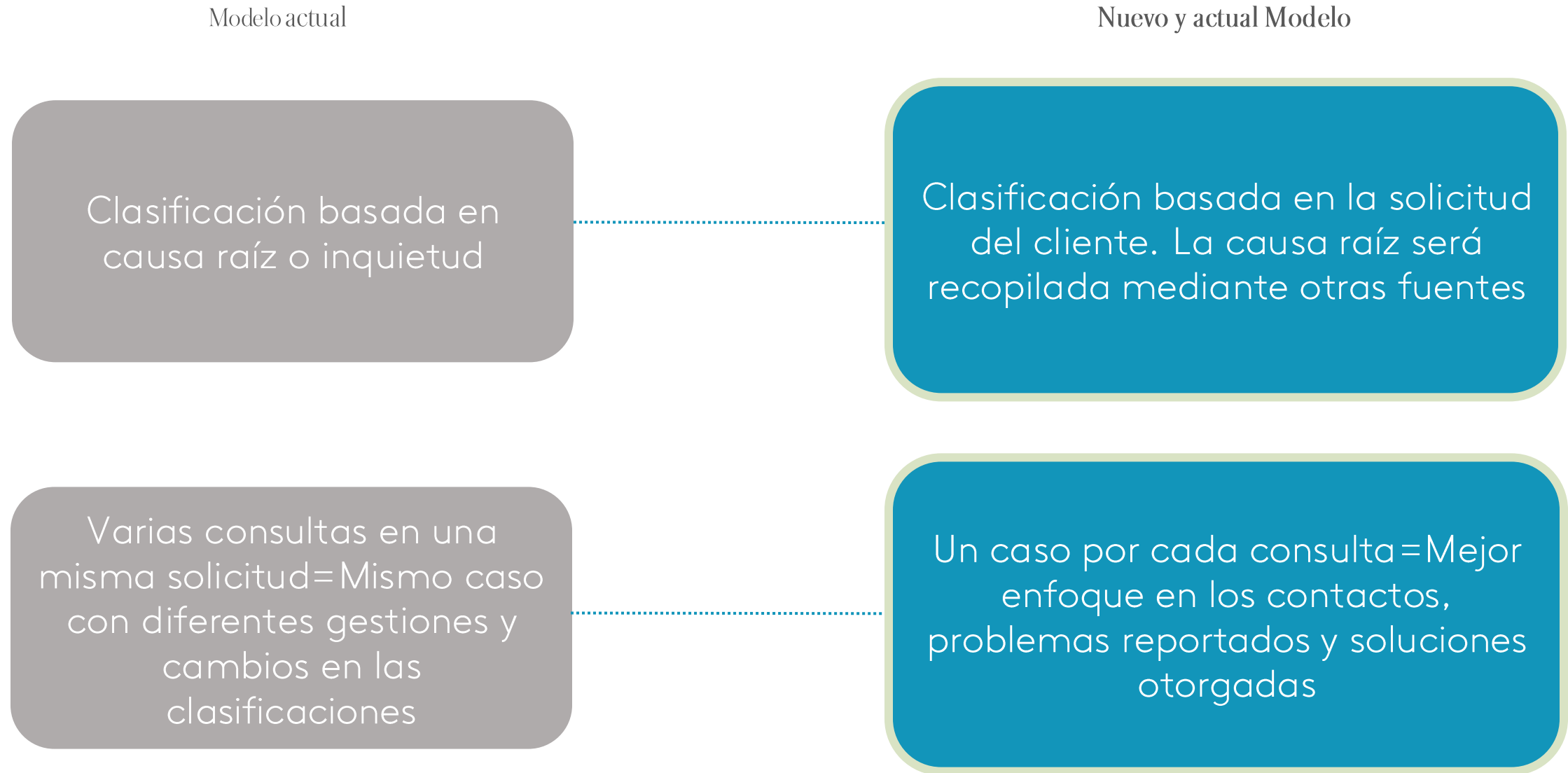
Del modelo anterior con 59  
Process types con 305  
categorías activas

Uno más eficiente, con 17  
clasificaciones exhaustivas,  
con resoluciones  
dependientes de estas



# Introducción

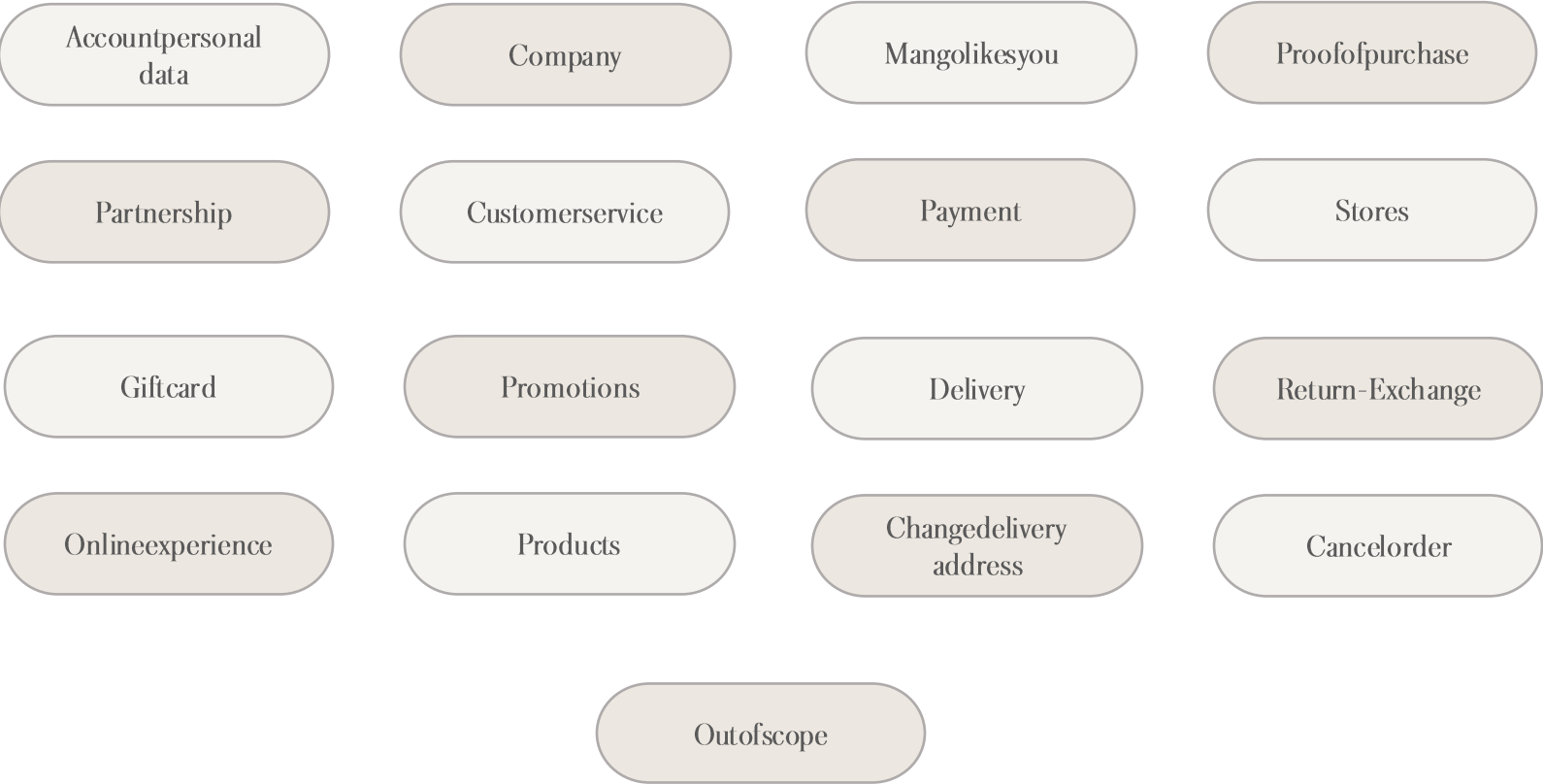
## Cambio de perspectiva



# Nueva taxonomía

# Nueva taxonomía

## Clasificación



Una taxonomía con 17 categorías completas, proporcionan un punto de partida significativo para los agentes y modelos basados en IA que permitan acompañar a nuestros clientes durante el soporte.

### Beneficios:

**Amplitud:** Permite captar un espectro más amplio de interacciones con el cliente e información relacionada de estas.

**Adaptabilidad:** Estructura flexible para adaptarse a nuevas necesidades y tendencias cambiantes.

**Eficiencia:** Permite una identificación más rápida de soluciones, mejorando la experiencia general del cliente.

**Plan de implementación:** Proporciona una formación más exhaustiva, apoyo para una transición sin problemas y una reducción del tiempo de formación para las nuevas incorporaciones.

**Recopilación de datos:** Mejora de los campos y formas de recopilar información para obtener mejor conocimiento de lo que ocurre y reducir errores en la categorización.

**Medición del volumen:** Segmentación mejorada de los contactos para definir y medir el volumen recibido con precisión y de manera racional y consistente.

**Llamada a la acción:** Anticipar y adaptarnos al cambio para fortalecer las relaciones con los clientes durante el soporte e impulsar el éxito de nuestro servicio a largo plazo.

# Clasificaciones

# Clasificaciones

¿Qué se puede encontrar dentro de ellas?



Accountpersonaldata



Gestión de la cuenta y preferencias de privacidad o solicitudes al amparo legal, exclusión de publicidad, gestión de comunicaciones, eliminación de cuentas, solución de problemas con contraseñas y modificación de datos de cuenta.



Company



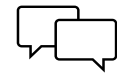
Temas relacionados con nuestra organización, información general sobre nuestros productos desde el punto de vista de empresa, sostenibilidad, procesos, políticas y decisiones.



Partnership



Contactos de agencias de prensa o relaciones públicas, influencers y modelos. Manejo de consultas sobre oportunidades laborales y solicitudes de colaboración, orientación sobre cómo convertirse en proveedor o franquiciado, y facilitación de colaboraciones con startups, emprendedores y posibles socios.



Customerservice



Abarca solicitudes sobre el servicio de atención al cliente de Mango. Esto incluye consultas generales sobre cómo comunicarse con un agente de servicio al cliente, números de teléfono y horarios de atención y procedimientos para presentar quejas oficiales.



Mangolikesyou



Información sobre nuestro programa de fidelización, obtención y uso de tarjeta MLY, beneficios, acumulación y canje de puntos, transferencia/regalo de puntos, consulta de saldos, gestión de devoluciones con puntos y resolución de problemas como puntos no añadidos, dificultades de canje, problemas al realizar check-in, donaciones fallidas y puntos no aplicados durante compras.



ProofofPurchase



Recibos digitales y en papel, facturas y documentos de exención de impuestos. Obtención, descarga o recepción de recibos digitales, solicitud y modificación de facturas para compras en línea y en tiendas, gestión de facturas correctivas para devoluciones o cambios, fusión de facturas y solicitud de exenciones de IVA.



Payment



Información sobre métodos de pago en línea y en tienda, importes máximos de compra, opciones de pago a plazos y tiempos de pago, configuración o modificación de métodos de pago guardados, solución de problemas de pago, compras no autorizadas, recomendaciones de prevención de fraudes y medidas de seguridad en los pagos.



Stores



Ubicaciones, políticas sobre la reserva de artículos en tienda, información sobre contenedores de reciclaje e iniciativas de sostenibilidad, disponibilidad de servicios de sastrería en la tienda, actualizaciones sobre aperturas, reaperturas y cierres de tiendas, detalles sobre mobiliario de tienda, decoración, escaparates y la lista de reproducción musical en la tienda. Quejas de tiendas.



GiftCard



Cómo comprar, enviar y gestionar tarjetas regalo de Mango, incluyendo activación, montos, términos de uso, tarjetas perdidas o robadas, reembolsos, límites máximos de compra, devoluciones, procedimientos de pago en línea, consultas de saldo y asistencia con problemas como correos electrónicos perdidos o reenvío de tarjetas.



Promotions



Información sobre descuentos, dónde encontrarlos y cómo aplicar códigos promocionales en línea y en tienda. Dudas sobre las políticas de precios, limitaciones para la aplicación de promociones y ayuda con la resolución de problemas. Sorteos.



Onlineexperience



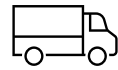
Dudas sobre experiencia en línea, búsqueda de productos, gestión de direcciones, visualización de detalles de compra, listas de deseos, sincronización bolsa, modificación de pedidos ya hechos, ajuste de precios, idiomas y países, confirmaciones de compra, modo invitado, envolver regalos, requisitos técnicos y resolución de problemas durante el uso de la web o app.



Products



Búsqueda y disponibilidad de productos, estilos, los más vendidos, sugerencias de prendas, guías de tallas, colecciones especiales como "Ceremonia" y ropa de maternidad, opciones de tallas grandes, origen de fabricación, detalles del producto, cuidado de productos Home, personalización de prendas y medidas específicas.



Delivery



Aborda las preferencias y preguntas sobre el envío de los clientes. Incluye detalles sobre la disponibilidad por región, envío internacional, plazos y costos de entrega, opciones de recogida en tienda, seguimiento de entregas, modificación de pedidos, problemas de stock y resolución de incidentes de entrega como pedidos cruzados, plazos superados o artículos faltantes.



Return-Exchange



Plazos y tipos de devolución y cambios, condiciones y restricciones, estado de la devolución, tiempos de procesamiento, métodos de reembolso, restricciones de cambio en tienda, requisitos de embalaje, asistencia con formularios de devolución, etiquetas de devolución, códigos QR, recogida a domicilio y problemas de calidad, errores de manipulación, resolución de problemas con devoluciones y problemas con recogidas de devoluciones.



Changedeliveryaddress



Cambios de dirección de entrega solicitado para un pedido específico, información sobre cuándo se permiten o restringen los cambios de dirección y detalles sobre el proceso.



⊗ Cancelorder ●

Política de cancelación de pedidos, cómo procesarlas, opción de autoservicio, procesamiento y consulta de cancelaciones.

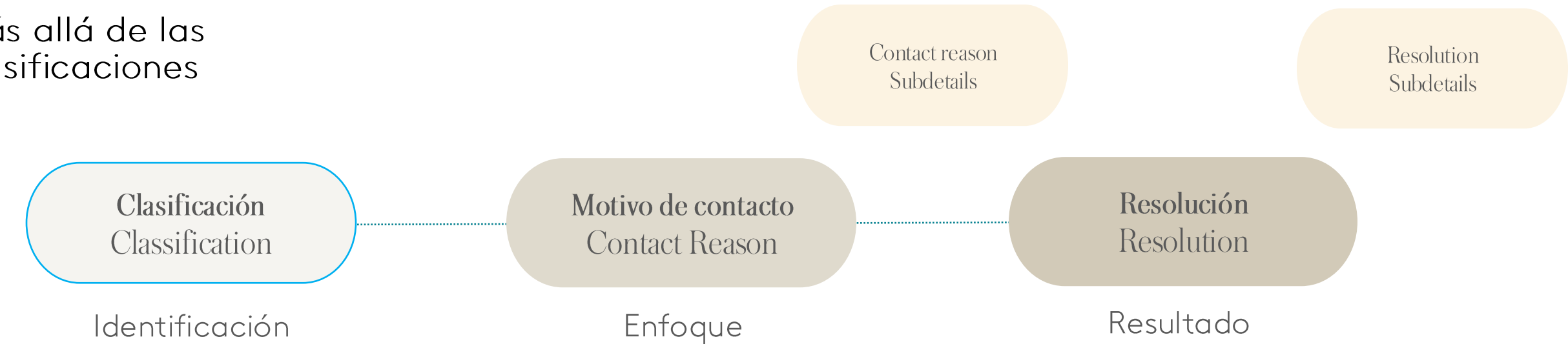
⊖ Outofscope ●

Información o solicitudes que no están dentro del alcance de soporte de Mango (bromas, mensajes vacíos o cortados sin contexto específico, mensajes a otras empresas, etc.).

# Próximos pasos

# Next steps

## Más allá de las clasificaciones



Dependiendo de la información inicial y de la solicitud del cliente que se obtenga a través de la automatización o por el agente, nos conducirá a la siguiente etapa.

Partiendo de las 17 clasificaciones previamente enumeradas, el caso puede cerrarse con la clasificación inicial pero también la final, dependiendo del camino seguido.

¿Qué se debe hacer desde la perspectiva del cliente? Las acciones disponibles dependerán de la clasificación elegida.

Existen acciones que, a pesar de estar disponibles para una determinada clasificación, pueden aparecer deshabilitadas debido a la situación del pedido o del cliente. Las opciones a elegir dependerán de cada categoría inicial elegida.

Nos indicará cómo se resolverá el caso basado en el enfoque seguido anteriormente.

Las opciones para resolver la solicitud del cliente se mostrarán de acuerdo con el paso anterior, conduciendo a una resolución correcta y libre de errores. Equivalente a la tercera categoría.

Todos los resultados posibles según el camino seguido se enumerarán aquí y se usarán preguntas frecuentes si es una solicitud exclusiva de información.

# Appendix

# Equivalencias

## Antiguos Process types y nuevas clasificaciones

Process Type	Nueva clasificación	Particularidades
AccountManagement, PersonalData, Rectification, DeleteAccount, DeleteAdvertising, Company.	AccountPersonalData	Gestión de cuentas y temas de privacidad en una clasificación
Cancellationrequest	CancelOrder	
-	CancelOrder_Aut	
ChangeAddress	ChangeDeliveryAddress	
-	ChangeDeliveryAddress_Aut	
Company	Company	
CustomerService	CustomerService	
OrderStatus, DateConfirmation, PurchaseConfirmation, DeliveryMethods, MissingItem, Crossed Orders, CarrierComplaint, PurchasingConditions, IncorrectAddress, OutOfStock	Delivery	
-	Delivery_Aut	
Invoice, InvoiceInformation, InvoiceOnline, PurchasingConditions, DigitalReceiptRequest, StoreIncidence, InvoiceModification	ProofOfPurchase	Ticket digital y factura en un solo sitio
GiftCard	GiftCard	
MangoLikesYou, Likeserror, Discountnotapplied, Likesrequest	MangoLikesYou	
WorkForMango, Collaborations, WantToBeASupplier, WantToOpenAFranchise	Partnership	
Products, StockAvailability	Products	
PurchasingConditions, ForgotToApplyDiscountCode, DiscountNotApplied, PromotionConditions. PromotionError	Promotions	
PurchasingConditions, WebsiteError, Company, AddRemoveItem, ChangeoftheCoulourSize, Priceadjustment,	OnlineExperience	Fusionan varias excepto <i>Payment</i> que tendrá clasificación propia, métodos de envío y plazos de entrega en <i>Delivery</i> y condiciones de devolución en <i>Return-Exchange</i> .
ReturnStatus, ReturnConditions, ReturnLabel, QualityIssue, CollectionIncidence, PurchasingConditions, ReturnFormRequest, CollectionCancellation	Return-Exchange	Incluye devoluciones mediante recogida a domicilio
-	Return-Exchange_Aut	Incluye estado del cambio
StoreAddresses, StoreInformation, StoreIncidence, StoreContacts Company	Stores	
PurchasingConditions, MangoCard, PaymentError, PossibleFraud	Payment	Información sobre formas de pagos y errores al momento de pagar
Languagenotsupported, Incompletemessage	OutOfScope	

# ¡GRACIAS!

# MANGO