MyDataSinc

MANUAL DE INDUCCIÓN

ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE

MANUAL DE INDUCCIÓN

PRESENTACIÓN

Un manual de inducción constituye un método eficaz para acelerar el proceso de socialización y lograr que los nuevos empleados efectúen contribuciones positivas a la organización, en él se describen Aspectos generales de la organización, además de esto se da conocer actividades específicas que se llevan a cabo en las diferentes áreas de la Empresa.

Por ello, se ha diseñado el presente manual, con el objetivo de facilitar información importante de la empresa MyDataSinc SAS; queremos que conozcas nuestra historia, misión, visión, valores, y organigrama de las áreas que conforman nuestra empresa, además presentarte el equipo de trabajo que con pasión buscan el crecimiento de la misma.

Para nosotros, como empresa que trabaja incansablemente por el crecimiento, nuestra área del servicio al cliente es fundamental, ya que en ella se ve reflejada la imagen de nuestra organización, por lo anterior hemos desarrollado este manual. Te daremos a conocer aspectos importantes que se llevan a cabo en nuestra área, desde los servicios que prestamos como empresa, los diferentes canales de atención, como también las diferentes actividades que se desempeñan en el área de atención al cliente.

OBJETIVO Y ALCANCE

Objetivo

Diseñar un manual de inducción específico para el área de Servicio al Cliente de la empresa MyDataSinc, que permite ahorrar tiempos de operación facilitando una correcta capacitación y con esto, la debida orientación en el uso de las herramientas y procesos del cargo.

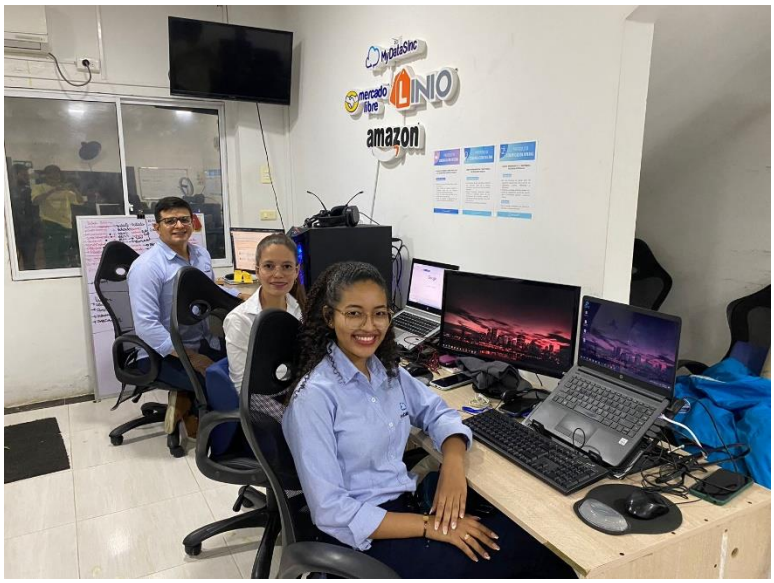
Alcance

El presente Manual tiene como finalidad la aplicación de una guía que permita la optimización de tiempo de operación al Coordinador de Servicio al Cliente para lograr orientar e integrar a los nuevos colaboradores, aprendices o pasantes, brindando información necesaria sobre aspectos y procesos operativos de la empresa relacionados con el Área.

BIENVENIDA

¡Bienvenido al equipo de MyDataSinc! En nombre de todo el equipo de Servicio Al Cliente, estamos emocionados de que hagas parte de nuestra familia, por eso queremos asegurarnos de que tu experiencia de inducción sea informativa, acogedora y productiva. Este manual de inducción te proporcionará la información que necesitas para comenzar esta nueva experiencia de la mejor manera posible.

Estamos felices con tu vinculación y desde este momento haces parte de este gran equipo que trabaja para lograr su desarrollo personal, profesional como también, el logro de los objetivos de nuestra organización.



¿QUIÉNES SOMOS?

Somos una empresa dedicada a brindar soluciones a través de un software en la nube de alto valor, con el objetivo de llevar los productos a las plataformas de comercio electrónico más reconocidas a nivel mundial. Integramos los más importantes Marketplace de comercio electrónico de Latinoamérica, facilitando múltiples procesos del negocio electrónico.

Contamos con personas con una gran calidez humana y profesional al momento de ejecutar los procesos de nuestra empresa, y a su vez trabajan incansablemente por dar la mejor experiencia a nuestros clientes, ofreciéndoles un servicio de calidad.

En MyDataSinc prestamos servicios basados en la integración de tiendas online, integramos con las plataformas de comercio electrónico más importante de Latinoamérica, como lo son: MercadoLibre, Linio, Falabella, Mercadoshop y Facebook Marketplace; estas tiendas las conectamos con Amazon USA, logrando otorgar un servicio integral a nuestros clientes a través de nuestra aplicación Global Seller.

mercado libre

LINIO

falabella.

mercado shops

amazon

Facebook Marketplace

tiendanube

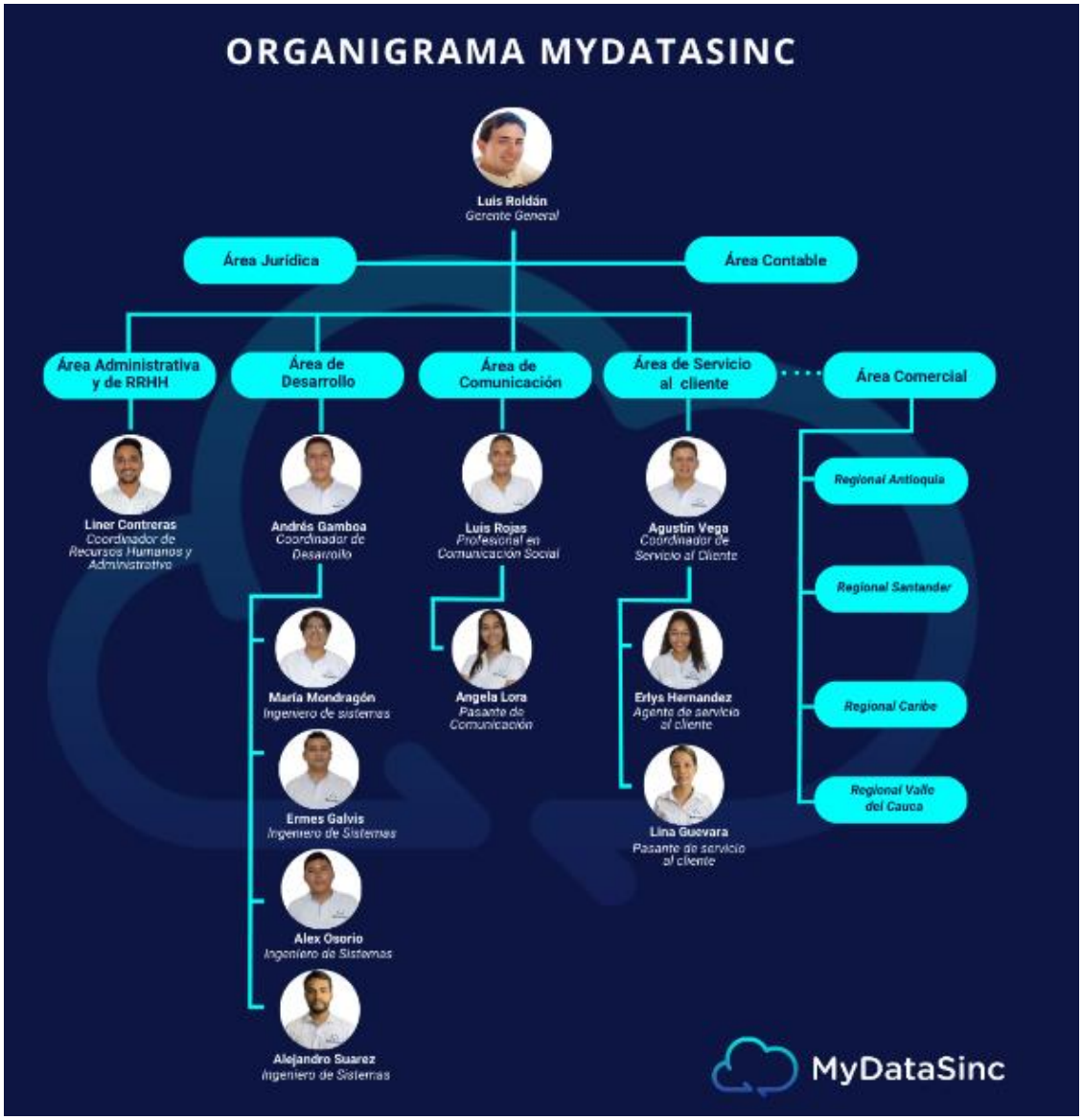
NUESTRA HISTORIA

Es la historia, experiencias y ejemplo de dos hombres emprendedores y valientes, dispuestos a darlo todo por llegar a la cúspide de sus sueños. Ider Mauricio Montejo Cañarete y Luis Ángel Roldán Beleño. Ambos, con potencial y mentalidad creativa, buscaban desde sus lugares de origen avanzar es sus metas personales, sin saber que un día, al tener contacto y entrelazar ideas, asumirían juntos un nuevo proyecto como solución tecnológica integral para todas las personas.

En medio del arduo trabajo y en vista de la necesidad de mejorar diferentes procesos para su negocio virtual, Mauricio Montejo, emprendedor empírico, Especialista en Comercio Electrónico y actualmente líder de diferentes proyectos de e-commerce, emprendió la búsqueda de una persona capaz de suplir esa necesidad, y fue en ese punto en donde el telón se abrió para Luis Ángel Roldán, Bogotano de pura cepa, Ingeniero Industrial, Especialista en Ciencia de los Datos y Magister en Inteligencia de Negocios, el cual asumió con responsabilidad y eficiencia la tarea de apoyar y crear a partir de su experiencia y conocimientos, una aplicación capaz de automatizar múltiples procesos.

Al pasar el tiempo, muchos se sumaron aportando valiosos conocimientos para el crecimiento del proyecto; sin embargo, no fue hasta que dos emprendedores, separados por kilómetros de distancia, sumarán fuerzas y le apostaron todo a una aplicación que hoy por hoy está al servicio de más de 1000 usuarios de diferentes países de Latinoamérica.

NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO



NUESTRA MISIÓN

Integrar, enseñar y convertir tiendas físicas a virtuales para que cada comercio de América latina tenga presencia en internet, creando valor, marcando diferencia e inspirando a nuestros clientes

NUESTRA VISIÓN

Proveer para el año 2026 la tecnología necesaria para ser la aplicación integradora y facilitadora de E-commerce preferida por las personas, llegando a un millón de comercios en todo América latina, mejorando la calidad de vida de nuestros clientes y trabajadores, brindando experiencias únicas e inigualables.

NUESTROS VALORES

- **Pasión**

Interés y la fuerza de voluntad para realizar nuestro trabajo, es la motivación que nos impulsa a luchar por alcanzar los objetivos, metas, logros dentro de la organización con ímpetu e interesa, demostrando felicidad y satisfacción.

- **Autoexigencia**

Esfuerzo y determinación de los colaboradores para ser cada vez mejores en su desempeño en la búsqueda de la excelencia en todas las actividades y procesos de la empresa.

- **Honestidad**

Ejercer la honestidad a través de prácticas transparentes y correctas, anteponiendo la verdad en cualquier situación que se genere.

- **Respeto**

Actuamos de una manera correcta y atenta, respetando la dignidad de clientes, proveedores y los miembros de nuestra compañía.

- **Credibilidad**

Generamos confianza en la promesa de valor y brindamos seguridad en los servicios ofrecidos al cliente interno y externo, demostrando integridad y seriedad.

NUESTRAS APLICACIONES

PÁGINA WEB

Nos preocupamos por darnos a conocer como una empresa legal y confiable, es por ello, que contamos con nuestra página web, la cual está a disposición de cualquier persona que desee información sobre los servicios que prestamos. Contamos con distintos canales de atención al cliente disponibles en nuestro sitio web oficial, y así mismo una gran cantidad de contenido que facilita la formación de nuestros clientes y todo esto totalmente gratis.

Nuestra página web la encontraras en el siguiente link: https://www.mydatasinc.com/

GLOBAL SELLER

Contamos con una robusta aplicación, la cual es la más usada por nuestros clientes; es un software en la nube que trabaja con un modelo de negocio llamado “Drospshipping”. Nuestra tarea es conectar la tienda más grande del mundo que es Amazon Estados Unidos, con las tiendas de MercadoLibre, Linio, Mercadoshop, Tienda nube y Facebook Marketplace, de esta manera podrán realizar el modelo de negocio de reventa, es decir, sin la necesidad de tener los productos físicamente o en stock.

Puedes ingresar a nuestra App Global Seller con el siguiente Link: https://www.globalseller.app/

LOCAL SELLER

Contamos también con un software en la nube con el cual nuestros clientes pueden vender de una forma centralizada sus propios productos a través de los Marketplace de Amazon, MercadoLibre, Linio, Falabella, Facebook Market y Tienda Nube. Con nuestra aplicación se puede publicar la cantidad de productos que desees. como también se podrá gestionar, generar reportes y crear alertas de forma simultánea en los distintos canales.

Puedes ingresar a nuestra App Local Seller con el siguiente Link:
https://www.localseller.app/

ANALYTIKS

Hemos creado una aplicación que permite a nuestros usuarios tomar decisiones con datos, investigar el entorno, la competencia en tiempo real y muchas herramientas interesantes creadas para potencializar las operaciones en los Markets, todo esto para obtener los resultados que nuestros clientes desean.

Puedes ingresar a nuestra App Analytiks con el siguiente Link:
https://www.analytiks.app/

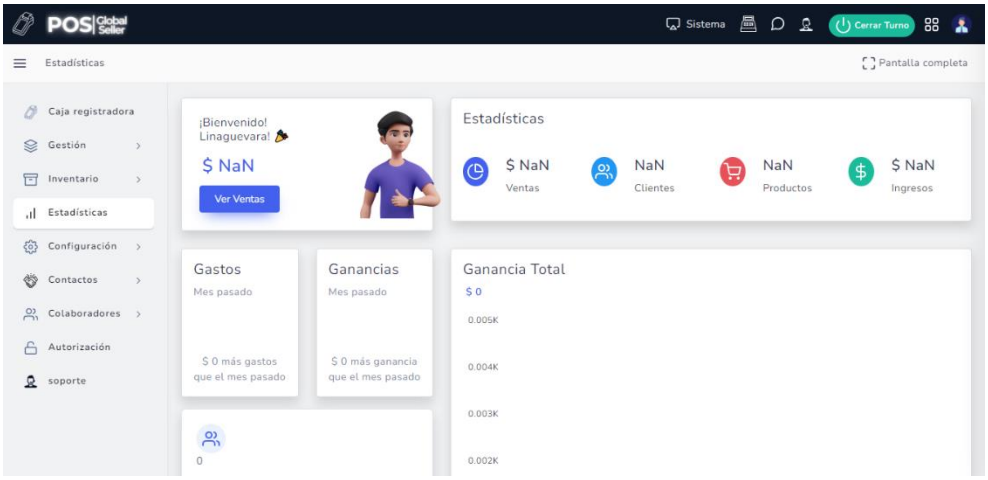
POS / GLOBAL SELLER

Hemos creado una aplicación en la nube con múltiples funcionalidades dirigida a pequeñas y medianas empresas que se dediquen a la venta de productos o servicios. Esta App es una Caja registradora inteligente, diseñada para todo tipo de empresas que necesiten registrar ventas, tener control de clientes, productos, compras, inventarios, permitiendo automatizar procesos internos, manejar proveedores, registrar facturación, crear perfiles de usurario, cajas, cajeros supervisores.

Es importante mencionar que esta App ha sido creada recientemente por nuestra empresa, a partir de las necesidades que tienen las diferentes organizaciones que aun realizan sus registros de ventas e inventarios de manera tradicional. Esta es una aplicación que les permite sistematizar todos los procesos de entradas y salidas de sus productos de forma ágil, fácil y segura llevando la empresa a otro nivel.

Puedes ingresar a nuestra App POS / Global Seller con el siguiente Link:

https://pos.globalseller.app/auth/register



FUNCIONES ÁREA SERVICIO AL CLIENTE

Nuestra área de servicio al cliente tiene como función principal la relación con el cliente. En este proceso, el área debe anticiparse a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, lo que demanda una elevada sensibilidad y profesionalidad. Informar al cliente sobre la empresa es una función primordial del área de servicio al cliente.

Este Departamento funciona como el rostro de la empresa, y así es percibido por los usuarios. Al interactuar con los clientes, esta área tiene también la función de brindar un adecuado asesoramiento al usuario, que asegure el uso correcto de los productos o servicios que la empresa ofrece.

La resolución de conflictos o quejas es también una función importante que cumple el área de atención al cliente. No basta con escuchar al cliente, nuestra respuesta debe contener una solución satisfactoria a la inquietud del usuario.

PROCESOS SEGUIMIENTOS DE CUENTAS

Subprocesos (seguimientos de cuentas)

- Base de Datos de clientes en la nube de Google
- Cuentas activas
- Estado de productos publicados
- Calidad de publicaciones
- Configuraciones correctas en la cuenta
- Cuentas con Planes Mercado Shop
- Ventas últimos 6 meses
- Publicación Manual
- Publicación Masiva
- Precios de productos
- Publicaciones automáticas
- Publicaciones Efectuadas
- Seguimiento de Carga de Link y Códigos (SKU)

Ventas de los últimos 3 meses en la tienda

- Carga de productos
- Rendimiento de publicaciones Manuales
- Histórico de publicaciones
- Cuentas pronto a vencer
- Cuentas Demo
- Estado de conexión con Mercado Libre en cuentas Demo
- Retención de cliente
- Plan Retoma (150% de descuento por 3 meses)
- Retoma: Lanzar alerta temprana cuando una cuenta tiene mucho de no trabajar con nosotros y Gestionar la retoma del servicio por el Cliente.

Control de pagos

- Seguimiento de comportamiento de pago cuentas activas
- Llamadas a clientes que recién dejaron de usar el servicio
- Verificación de planes de ayuda
- Control de descuentos en módulo de pagos
- Acompañamiento para ejecutar el pago por el módulo de pagos
- Creación de link de pago para algunos servicios
- Verificación de posibles descuentos para Retoma.

Nuevos clientes

- Administración de la base de datos manual de clientes nuevos
- Constante seguimiento general de las cuentas demos en los últimos 60 días
- Acompañamiento en procesos de registro

- Recepción de citas para capacitaciones y exposición visual de nuestros servicios.
- Seguimiento de la evolución de procesos, manejo y adaptabilidad en el uso de nuestros servicios.

PROCESOS DE VENTAS

- Recepción de prospectos producto de campaña publicitaria en distintos medios
- Administración y atención de WhatsApp de ventas
- Gestión y depuración de clientes prospectos (identificar posibles conversiones)
- Acompañamiento para agendar capacitación
- Creación de base de datos de tiendas (actividad manual que implica investigación en plataforma de mercado libre u otros medios como foros, grupos de WhatsApp y redes sociales afines)
- Seguimiento de cuentas Demo (de la mano con servicio al cliente para garantizar la debida muestra del producto ante el cliente)
- Comunicación oportuna de ofertas que benefician al usuario para incentivar la conversión.
- Cumplimiento de meta de conversión trimestral

CANALES DE ATENCIÓN

Nuestro objetivo es ofrecer la mejor atención a nuestros usuarios, desde nuestra área de servicio al cliente, contamos con diferentes canales de atención que nos permite prestar un servicio óptimo logrando la satisfacción de los usuarios, tales como: Llamadas telefónicas, videollamadas, ticket de soporte, chat de soporte, WhatsApp corporativo y WhatsApp de ventas.

LLAMADAS TELEFÓNICAS

Contamos con un centro de atención y asesoría telefónica que dispone el Usuario, aprovechando las funcionalidades de voz presente en la línea telefónica. Como asesor podrás atender todas sus inquietudes de cada uno de nuestros clientes de forma ágil y eficiente, e informar acerca de los servicios que ofrece MyDataSinc.

PROCESOS PARA LA REALIZACIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

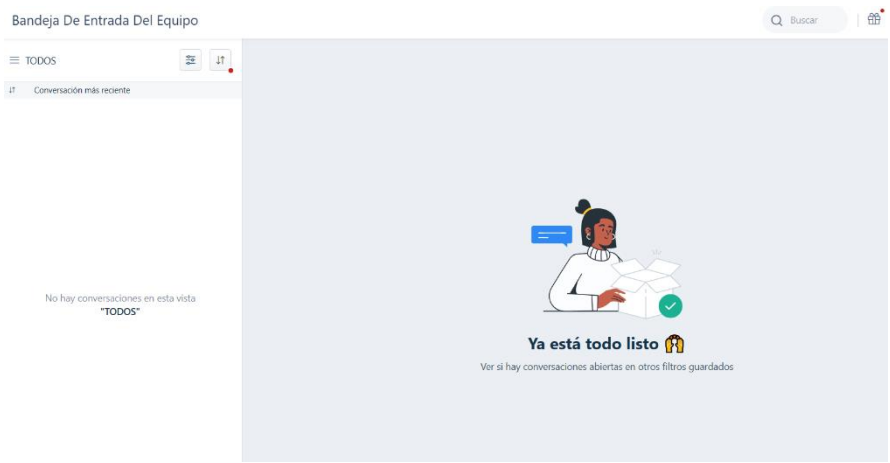
A través de nuestra página web podrás agendar las llamadas telefónicas, en este espacio contamos con varios iconos que te direccionará al calendario con los horarios disponibles para tal fin. Así mismo, nuestros clientes podrán programar llamadas cuando deseen comunicarse con nuestro equipo de servicio al cliente.

Cabe mencionar que no se reciben llamadas, los agentes de servicio al cliente son los únicos que pueden realizarlas luego de ser programada de acuerdo la fecha y hora disponibles en el calendario de llamadas de nuestra página web.

Puedes programar las llamadas a través del siguiente enlace:
https://calendly.com/mydatasinc/prefieres-que-te-llamamos?month=2023-09

CHAT DE SOPORTE

Contamos con un centro de atención integrador e innovador que permite a los agentes mantener conversaciones con sus clientes en diferentes plataformas: sitio web, redes sociales, aplicaciones de mensajería instantánea, como WhatsApp, o a través de la app de la empresa para dar soporte a los Usuarios.



¿Cómo se integra?

Cuando un cliente escribe a través de chat corporativo o WhatsApp corporativo, dichos mensajes llegan y son atendidos por medio del chat de soporte (Estos mensajes llegan a la plataforma Freshchat, la cual permite la administración de varios canales de chat y la integración de los mismos en un solo sistema para la comodidad y control del Servicio Al Cliente).

Esta herramienta los usuarios la encuentran en la página web, así mismo contamos con la disponibilidad de este canal en la plataforma de Global Seller de cada uno de nuestros clientes que se han registrado en nuestra App. Esto con el fin de facilitar la comunicación de nuestros usuarios y atenderles de forma oportuna todas sus inquietudes.

Políticas para atender Chat de soporte

- **Respuestas en el menor tiempo posible**
  Para atender esta herramienta es importante estar muy pendiente del canal de atención **(freshchat),** es decir, este chat se debe responder de forma inmediata, no

puede superar los 5 minutos luego de que un cliente abra la conversación.

- **Cierre de chat de soporte**

  Así como para los agentes de servicio al cliente tienen un tiempo estipulado de respuesta, para el cliente también existen tiempos esperados de respuesta. En este caso, se esperan 12 minutos luego de responder el saludo del cliente, es decir, que aún no haya una petición radicada, se procederá a cerrar el chat.

  Por otra parte, luego de dar una respuesta a una novedad presentada por el usuario, también se procede a cerrar el chat transcurrido los 12 minutos de espera en línea.

  Por otro lado, si la solicitud del usuario no se ha solucionado o no se ha obtenido la correcta información para dar una respuesta de forma rápida, se mantiene la conversación abierta hasta que se le dé la debida respuesta al cliente.

- **El chat soporte se puede convertir en ticket**

  Esto aplica cuando la novedad presentada del cliente se debe mantener en constante seguimiento, dado a peticiones complejas de solucionar y que correspondan escalarlos al equipo de soporte técnico.

Puedes ingresar al chat de soporte a través del siguiente enlace:

https://mydatasinc.freshchat.com/a/139715039236522/inbox/0/3620

VIDEOLLAMADA

Para nosotros es fundamental que la las experiencias de nuestros clientes sean exclusivas, trabajamos por ofrecer un servicio de calidad logrando la satisfacción de los usuarios, por medio de las diferentes videollamadas, nos permite ofrecer una capacitación personalizada de nuestros servicios.

¿Cómo se agendan?

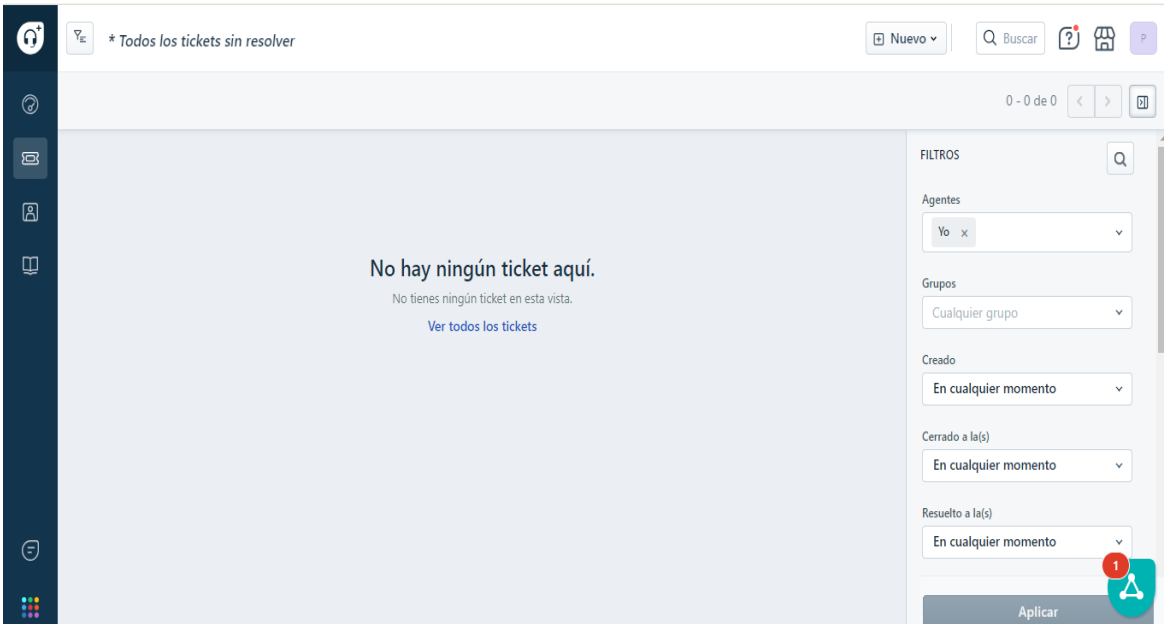
Las videollamadas son programadas a través de un sistema de calendario según los horarios disponibles, que se encuentra en nuestra página web, o desde la cuenta del usuario. Estas pueden ser programadas tanto por el cliente como por los colaboradores del área de servicio al cliente.

Puedes programar una videollamada en el siguiente enlace:
https://calendly.com/mydatasinc/video?month=2023-10

TICKET DE SOPORTE

Contamos con una herramienta que le permite al usuario radicar solicitudes, incidentes, peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones que generalmente se encuentra como una opción dentro del menú de la aplicación en uso bajo el título “Soporte”. Cuando un usuario radica un ticket se genera un número único de seguimiento que llega de forma automática al correo registrado por el usuario. En otras palabras, un ticket es un correo electrónico, pero

administrado bajo un sistema que permite mantener un seguimiento minucioso de cada novedad presentada por el cliente y el número que se genera para el ticket funcionara como número de radicado para que las 2 partes puedan hacer el correcto seguimiento (Usuario y Servicio al Cliente).



ESTADOS DE UN TICKET

Dependiendo de las peticiones o requerimientos del usuario, los tickets en el servicio al cliente se manejan desde los siguientes estados.

- **Abierto:** En esta etapa el ticket como su nombre lo indica, se encuentra sin gestión por parte del personal se servicio al cliente o Soporte Nivel 1.

- **Pendiente:** Este estado indica al cliente que su caso se mantiene en estado pendiente, es decir, se le informa al usuario, que su novedad está siendo revisada y que pronto obtendrá la respectiva solución o respuesta.
- **Resuelto:** Se le da la respuesta a su petición comunicada y con la respectiva solución a su incidencia, petición, queja o reclamo.
- **Cerrado:** Este estado se utiliza para dar como cerrada la petición radicada a través de nuestro sistema. Ejemplo un pago rechazado por el sistema, una petición que necesariamente no involucra una solución de nuestra parte como empresa.

TAREAS QUE SE LLEVAN A CABO CON CADA TICKET

Los agentes de servicio al cliente desempeñan diversas funciones a través de este canal de atención. A continuación, se detallan algunas de estas funciones.

- **Asignar o escalar tickets:** Este proceso se realiza cuando se va a asignar el ticket a un compañero de servicio al cliente, o escalar al área de ingeniería. (Soporte Nivel 1 y Soporte Nivel 2)
- **Responder tickets:** Dar respuesta a las peticiones radicadas por el cliente.
- **Crear ticket:** Se lleva a cabo cuando un cliente presenta una novedad a través de chat o WhatsApp, y la no se puede resolver de forma inmediata, se procede a radicar el ticket para continuar el seguimiento y dar respuesta a la problemática.

TIPOS DE TICKET

- **Ticket llamada:** Se ha programado una llamada.
- **Ticket videollamada:** Se ha programado una videollamada.
- **Ticket de pagos:** Un Cliente ha realizado un pago.
- **Ticket aumento de plan:** El cliente realiza un aumento de plan.
- **Ticket pago rechazado:** El cliente ha intentado realizar el pago, pero este fue rechazado por el sistema, en este caso se ha presentado algún error o inconveniente en la tarjeta de pago del usuario o pasarela de pagos.
- **Ticket información mantenimiento:** Información que sé se da de forma automatizada para eliminar algún proceso de la cuenta que el cliente solicite previamente por medio del módulo de Productos.
- **Ticket nuevo usuario:** Informa que se ha registrado un nuevo usuario en cualquiera de nuestras App.

Puedes ingresar a ticket de soporte por el siguiente enlace:
https://mydatasinc.freshdesk.com/a/dashboard/default

DEFINICIONES

E-COMMERCE: Se refiere a la venta, compra, distribución y suministro de algún producto, servicio o información a través de internet.

DROPSHIPPING: Es el arte de vender productos sin la necesidad de tenerlos físicamente, En cambio, cuando la tienda vende un producto, lo compra de un tercero y lo hace enviar directamente al cliente.

MARKETPLACE: Es una gran plataforma en la que diferentes marcas, empresas o tiendas pueden vender sus productos o servicios. O, dicho de otra forma, una especie de centro comercial online.

MERCADO LIBRE. Es el Marketplace líder en comercio electrónico de América Latina. Brinda servicio a millones de usuarios y crea un mercado online para la negociación de una amplia variedad de bienes y servicios tanto para compradores como vendedores.

MERCADO SHOPS: Es una herramienta de Mercado Libre que permite a los vendedores crear su propia tienda de comercio electrónico, teniendo la opción de personalizar el diseño de tu tienda online y de contar con un dominio web propio.

LINIO: Es una plataforma de ventas en línea de todo tipo de productos que van desde aquellos de reconocidas marcas hasta los artesanales. Sin embargo, en esta plataforma solo pueden vender las personas jurídicas, es decir su creación se realiza con el negocio legalmente constituido.

TIENDA NUBE: Es una plataforma de Ecommerce, con la que se puede crear una tienda propia online, para vender en Internet, sin intermediarios, directamente entre el vendedor y

el cliente. Es como tu local a la calle. El pago por la tienda es mensual (aunque también se puede pagar una mayor cantidad de meses).

PUBLICACIÓN CLÁSICA EN MERCADO LIBRE: Las publicaciones tendrán menor exposición en la búsqueda de los compradores.

PUBLICACIÓN PREMIUM EN MERCADO LIBRE: Ofrece una alta visibilidad en las búsquedas de los compradores, es decir, el vendedor tendrá mayor exposición de sus productos publicados en todo el market.

AMAZON: Es el Marketplace más grande del mundo, y ofrece una amplia gama de productos para las personas que deseen comprar productos para consumo personal o realizar el modelo de negocio Dropshipping.

AMAZON PRIME: Es un programa de suscripción anual para compradores online de Amazon, Su principal beneficio es gozar de descuentos especiales, tiempos de envío más cortos y totalmente gratuito en más de dos millones de productos que tienen la etiqueta Prime.

MERCADOS ENVÍOS: Es la solución de Mercado Libre que permite optimizar las entregas. Mercado Libre trabaja con las principales empresas de logística para poder brindar una excelente experiencia de envíos, tanto a vendedores como a compradores. Las publicaciones que tiene Mercado Envíos incluyen un calculador de costos con el que el comprador podrá saber cuánto costará el envío y compararlo entre las empresas de logística activas.

MERCADO PAGO: Se trata de una herramienta desarrollada por Mercado Libre con la que se puede ofrecer distintas formas de pago a los compradores de Mercado libre, esto permite realizar los pagos de múltiples formas. Por otra parte, el dinero de las ventas queda

recaudado por esta herramienta y será liberado al vendedor días después de confirmarse la entrega del producto al cliente final.

SKU: Es el código de identificación que posee cada publicación en Amazon.

MCO: Es el código de identificación de cada publicación en MercadoLibre Colombia.

MLU: Es el código de identificación de cada publicación en MercadoLibre Uruguay. **MLM:** Es el código de identificación de cada publicación en MercadoLibre México.

API: Una API es un conjunto de métodos y funcionalidades que permiten la comunicación y transmisión de la información entre programas informáticos.

TRM: Tasa representativa del mercado, es un indicador que representa el valor promedio diario de la tasa de cambio entre el dólar Norteteamericano y el peso Colombiano. Este sufre constantes cambios según sea la evaluación de la moneda local en comparación al dólar estadounidense.

ACTUALIZACIÓN PRECIOS: Se trata de la actualización de precios que realiza nuestro sistema para que el precio de un producto publicado en el Marketplace aliado sea el mismo que tiene el Marketplace proveedor (Amazon).

SINCRONIZACIÓN DE PRECIOS: Es un proceso de consulta y verificación de precios y productos en el market conectado con cuenta de Global Seller esto con el fin de lograr una correcta gestión de los procesos y herramientas de la app con la Cuenta del market en cuestión.

TICKET: Es un correo electrónico por el cual se reciben solicitudes de los clientes, pero se administra desde una plataforma que permite mantener controlado el orden de llegada para

cada respuesta y estado en el que se encuentra la novedad consultada por el cliente y tiempos de respuesta. Este sistema asigna un número de identificación por el cual se podrá

hacer seguimiento de forma organizada tanto de parte del cliente como seguimiento por parte del personal del Servicio Al Cliente.

ID: Es el número de identificación que nuestro sistema le asigna a cada cuenta creada en nuestra aplicación Global Seller.

CASILLERO: Es un servicio que brinda las empresas transportadoras que operan en países extranjeros, muchas de las compras que se hagan por Amazon deberán ser enviadas a la empresa transportadora para esto, la empresa transportadora asigna una dirección física en Miami para que los productos puedan ser recepcionados. Esta dirección es la que se debe insertar al momento de hacer la compra en Amazon USA. (Algunas de estas empresas cobran por libra, peso volumétrico o paquete consolidado de tasa mínima fija.) Los vendedores dueños de tiendas antes de usar el servicio deben entablar comunicación con la empresa transportadora, luego solicitar la creación del casillero, pedir los datos de la dirección física y por último ajustar los costos de envío en la App Global Seller en el módulo configuraciones para que estos costos sean sumados al precio final.

ACTUALIZACIÓN AUTOMÁTICA CADA 24 HORAS: Es el proceso que realiza nuestra aplicación o software en la nube cada 24 horas para actualizar precios, stock, características de los productos, entre otros aspectos importantes.

Elaborado por: Lina Marcela Guevara **Cargo:** Pasante universitario Servicio al Cliente	**Aprobado por**: Agustín Alberto Vega **Cargo:** Coordinador De Servicio al Cliente
Fecha de Elaboración:25 octubre 2023 Firma:	Fecha de Aprobación: 25 octubre 2023 Firma: