

QUIEBRE

PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024

Samsonite

CAMILA FUENTES/ CARMEN NUCHE/ NICOLE DUSSAUBAT
SERVICIO AL CLIENTE REGIONAL

PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024		
 ÁREAS INVOLUCRADAS: SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas, Operaciones y Logística.	PROCEDIMIENTO Quiebre	N° de documento: 2
		Fecha de emisión: Diciembre 2023
		Fecha de revisión: Enero 2024

QUIEBRE

El proceso de **Quiebre** aplica para Chile, Argentina, México, Colombia y Perú. Este procedimiento no incluye Brasil.

Se entiende por quiebre a la imposibilidad de continuar el flujo regular de un pedido, incumpliendo con la promesa de entrega hacia el cliente. Esto se debe a la falta de existencia de al menos un producto en tienda o centro de distribución, o cuando el o los productos existen físicamente, pero no se encuentran en condiciones óptimas de entrega, conduciendo a la cancelación total del pedido.

Estas diferencias accionan los estados de OMS "RECHAZADO SAP", "QUIEBRE DE STOCK TIENDA" y "QUIEBRE DE STOCK WMS" según corresponda.

Mientras no exista la posibilidad sistémica de cancelar de forma parcial un pedido, éste debe ser cancelado en su totalidad.

El principal objetivo de este procedimiento, es detectar el estado de quiebre dentro de las 24 horas hábiles, para así estandarizar los tiempos de respuesta regional y gestionar un plan de acción común y homogéneo.

Esta estandarización permitirá reversar el dinero en un plazo máximo de 72 horas hábiles y comunicar de forma oportuna la respuesta al cliente dentro de este mismo período. Por otra parte, se busca compensar al cliente para fidelizarlo y mantener su confianza a pesar del inconveniente.

E-commerce (Despacho a domicilio desde el CD y BOPIS):

El área de E-commerce de cada país es el encargado de realizar un monitoreo proactivo de los estados en la aplicación de OMS (Shopify) de los pedidos con despacho a domicilio desde el Centro de Distribución que podrían conducir a un quiebre. En el caso de ventas BOPIS, es la tienda quien realiza este monitoreo.

Dentro de esos posibles estados se encuentran:

APLICACIÓN	ESTADO
OMS/WMS	Pendiente (máximo 24 horas) → No recibido por WMS
	Aprobado SAP (máximo 24 horas) → No recibido por WMS
	Rechazado SAP (máximo 24 horas) → No recibido por WMS
	Quiebre de stock WMS (máximo 24 horas)
	Quiebre stock tienda (máximo 24 horas)
	Error etiqueta (máximo 24 horas)
	Error- Producto no existe (máximo 24 horas)

PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024		
 ÁREAS INVOLUCRADAS: SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas, Operaciones y Logística.	PROCEDIMIENTO Quiebre	N° de documento: 2
		Fecha de emisión: Diciembre 2023
		Fecha de revisión: Enero 2024

	Error sin impuesto (máximo 24 horas) → No recibido por WMS
--	--

Aspectos claves

Para generar confianza en la marca y fidelizar a los clientes a pesar del inconveniente de quiebre, es primordial mantener una comunicación oportuna, en la cual se informe sobre la imposibilidad en la entrega de su compra y a la vez, se entregue una compensación (cupón de descuento), que permita realizar un nuevo pedido.

El objetivo de una compensación es mitigar el impacto negativo hacia el cliente, manteniendo la lealtad hacia la marca, para así evitar perder futuras compras y recibir reclamaciones en los servicios de protección al consumidor de cada país.

CÓDIGO DE DESCUENTO	MOTIVO DE USO	CONDICIONES DE USO
CS20	Primer quiebre	- Único uso - Vigencia de 6 meses - Asociado al correo del cliente en el sitio original de la compra
CS30	Segundo quiebre	
CUPONEVENTO40 CUPONEVENTO50 CUPONEVENTO60	Quiebre durante eventos masivos (Cyber-Hot Sale-Black Friday-Buen Fin, etc.)	- Cupón que permita al cliente acceder al mismo valor del pedido quebrado. - Cantidad de cupones limitados por evento en cada país.¹ - Vigencia de 6 meses

La acción de asociar el cupón de descuento al perfil del cliente en todas las tiendas de Shopify es realizada por SAC Senior, asegurando que el cupón permita acceder al mismo valor del pedido quebrado.

¹ El área de E-commerce de cada país debe determinar la cantidad de cupones y porcentaje de descuento según proyección de pedidos y gestionar con E-commerce Regional previo a cada evento.

PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024		
 ÁREAS INVOLUCRADAS: SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas, Operaciones y Logística.	PROCEDIMIENTO Quiebre	N° de documento: 2
		Fecha de emisión: Diciembre 2023
		Fecha de revisión: Enero 2024

PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024		
 ÁREAS INVOLUCRADAS: SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas, Operaciones y Logística.	PROCEDIMIENTO Quiebre	N° de documento: 2
		Fecha de emisión: Diciembre 2023
		Fecha de revisión: Enero 2024

Tiempos de acción y respuesta

Para reducir el impacto negativo de cara al cliente se deben tomar las siguientes medidas:

1. El área de E-commerce o tienda, según modalidad de entrega, son los encargados de detectar las incidencias que impiden el avance normal del pedido dentro de las primeras 24 horas. Si esta incidencia no puede ser resuelta, el pedido debe ser cancelado dentro de las próximas 24 horas hábiles por el área responsable. Junto con la cancelación del pedido, OMS gatilla un aviso automático hacia las áreas de Finanzas y SAC.
2. Finanzas debe realizar la reversa del dinero al medio de pago original dentro de las 48 horas hábiles desde generado el quiebre², y cambiar el estado de CANCELADO a REVERSIÓN DEL PAGO REALIZADA, único estado que informa a SAC sobre la realización de la reversa, mediante una notificación sistémica de OMS a Gorgias.
3. SAC debe notificar al cliente dentro de las 72 horas hábiles del quiebre, indicando reversa (fecha, monto, medio de pago) y entregando un cupón de compensación del 20% de descuento para una próxima compra online.

² En el caso de México, es el área de E-commerce quien realiza las reversas de dinero.

PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024		
 ÁREAS INVOLUCRADAS: SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas, Operaciones y Logística.	PROCEDIMIENTO Quiebre	N° de documento: 2
		Fecha de emisión: Diciembre 2023
		Fecha de revisión: Enero 2024

Macros de devolución de dinero

Para notificar al cliente la devolución de dinero y el cupón de descuento, se utilizarán las siguientes macros, dependiendo del medio de pago original:

- Tarjeta VISA/MASTER Débito




Carmen Gloria


 Today at 5:08 PM

Estimado Mauricio,

Lamentamos informar que no será posible entregar su pedido #65876 realizado en nuestro sitio saxoline.

La reversa de su orden de compra por \$22.990 fue realizada el día 30 de octubre de 2023 en la tarjeta Visa Débito terminada en 1234.

La devolución de su dinero se verá reflejada directamente en el estado de cuenta de esta tarjeta, después que su banco la procese.

A modo de compensación, entregamos un 20% descuento para su próxima compra online en este sitio. Para ello, debe ingresar el código de descuento **CS20** usando el mismo correo electrónico registrado en su compra anterior. Considere que éste puede ser utilizado sólo una vez y no es acumulable con otros descuentos.

Estamos atentos a cualquier duda o comentario adicional.

Saludos cordiales,

Carmen
Servicio al Cliente Samsonite







PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024		
 ÁREAS INVOLUCRADAS: SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas, Operaciones y Logística.	PROCEDIMIENTO Quiebre	N° de documento: 2
		Fecha de emisión: Diciembre 2023
		Fecha de revisión: Enero 2024

- Mercado Pago




Carmen Gloria


 Today at 4:43 PM

Estimado Mauricio

Lamentamos informar que no será posible entregar su pedido #65876 realizado en nuestro sitio saxoline.

La reversa de su orden de compra fue realizada el día 30 de octubre de 2023 por el monto \$22.990 en Mercado Pago, el cual es nuestro único medio de devolución de dinero de acuerdo a lo informado en nuestros sitios.

Luego de 48 horas hábiles podrá visualizar el dinero en su cuenta de Mercado Pago.
Si no tiene cuenta asociada, debe crearse una con los mismos datos con los que realizó la compra.

A modo de compensación, entregamos un 20% descuento para su próxima compra online en este sitio. Para ello, debe ingresar el código de descuento **CS20** usando el mismo correo electrónico registrado en su compra anterior. Considere que éste puede ser utilizado sólo una vez y no es acumulable con otros descuentos.

Estamos atentos a cualquier duda o comentario adicional.

Saludos cordiales

Carmen
Servicio al Cliente Samsonite







PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024		
 ÁREAS INVOLUCRADAS: SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas, Operaciones y Logística.	PROCEDIMIENTO Quiebre	N° de documento: 2
		Fecha de emisión: Diciembre 2023
		Fecha de revisión: Enero 2024

- Tarjeta de Crédito




Carmen Gloria


 Today at 4:52 PM

Estimado Mauricio,

Lamentamos informar que no será posible entregar su pedido #65876 ealizado en nuestro sitio saxoline.

La reversa de su orden de compra por \$22.990 fue realizada el día 30 de octubre de 2023 en la tarjeta de Crédito Visa terminada en 1234.

La devolución de su dinero se verá reflejada directamente en el estado de cuenta de esta tarjeta, dependiendo de la fecha de facturación de su entidad bancaria. Recomendamos revisar los movimientos facturados y no facturados.

A modo de compensación, entregamos un 20% descuento para su próxima compra online en este sitio. Para ello, debe ingresar el código de descuento **CS20** usando el mismo correo electrónico registrado en su compra anterior. Considere que éste puede ser utilizado sólo una vez y no es acumulable con otros descuentos.

Estamos atentos a cualquier duda o comentario adicional.

Saludos cordiales

Carmen
Servicio al Cliente Samsonite

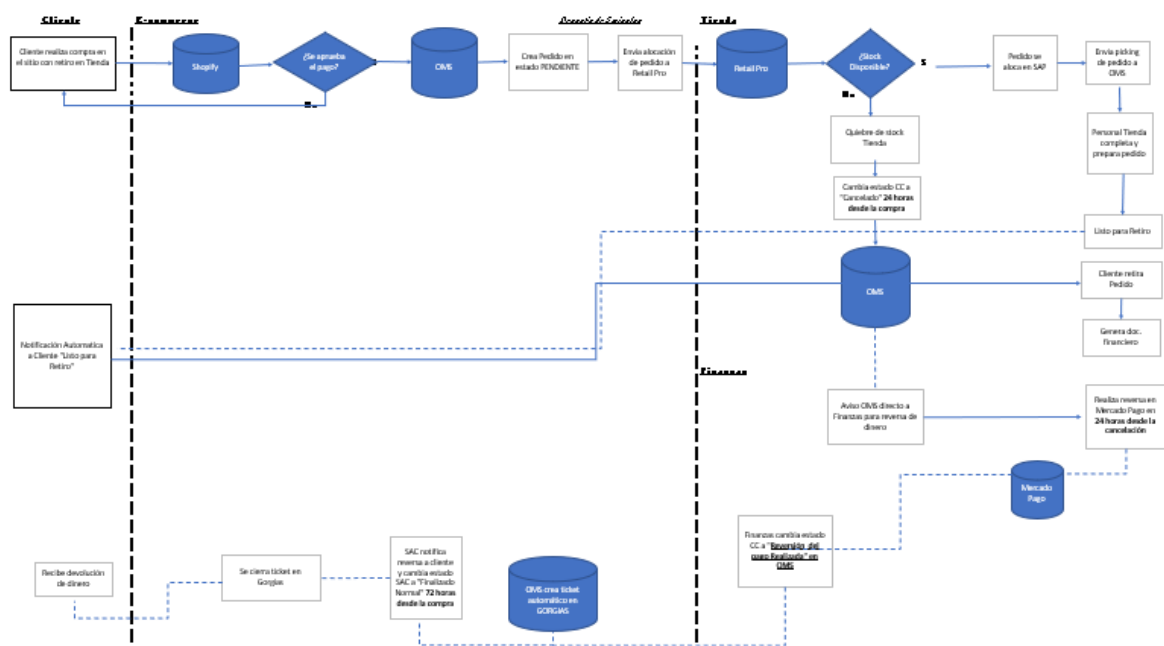






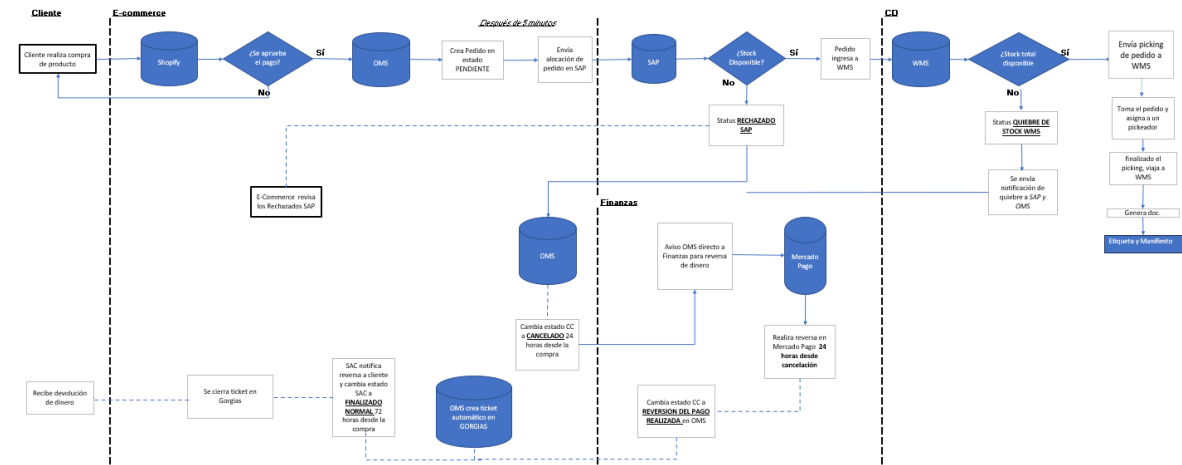
PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024		
 ÁREAS INVOLUCRADAS: SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas, Operaciones y Logística.	PROCEDIMIENTO Quiebre	N° de documento: 2
		Fecha de emisión: Diciembre 2023
		Fecha de revisión: Enero 2024

FLUJOGRAMA BOPIS



PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024		
 ÁREAS INVOLUCRADAS: SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas, Operaciones y Logística.	PROCEDIMIENTO Quiebre	N° de documento: 2
		Fecha de emisión: Diciembre 2023
		Fecha de revisión: Enero 2024

FLUJOGRAMA DESPACHO A DOMICILIO DESDE CD



Mercado Libre

Para la modalidad Full, todas las gestiones son realizadas de manera autónoma por el cliente a través de la plataforma.

Para las modalidades con preparación desde el Centro de Distribución (Dropshipping y Crossdocking), el área de operaciones Marketplace es el encargado de realizar un seguimiento proactivo de los estados que podrían conducir al quiebre del pedido en las aplicaciones SAP y/o WMS, mediante OMS. Este seguimiento debe ser concretado de manera diaria.

PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024		
 ÁREAS INVOLUCRADAS: SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas, Operaciones y Logística.	PROCEDIMIENTO Quiebre	N° de documento: 2
		Fecha de emisión: Diciembre 2023
		Fecha de revisión: Enero 2024

Los estados a los cuales debe realizarse este monitoreo se muestran en la siguiente tabla:

APLICACIÓN	ESTADO
OMS/WMS	Pendiente (máximo 24 horas) → No recibido por WMS
	Aprobado SAP (máximo 24 horas) → No recibido por WMS
	Rechazado SAP (máximo 24 horas) → No recibido por WMS
	Quiebre de stock WMS (máximo 24 horas)
	Error etiqueta (máximo 24 horas)
	Error- Producto no existe (máximo 24 horas)
	Error sin impuesto (máximo 24 horas) → No recibido por WMS

Una vez se confirma el quiebre de stock, el área de operaciones Marketplace debe ejecutar la cancelación del pedido en OMS (Multivende) dentro de un máximo de 24 horas.

Realizada esta acción, debe cancelar el pedido en la plataforma Mercado Libre para que se realice el reembolso a través de Mercado Pago. Esto aplica para todos los países.

A diferencia del E-commerce propio, no existe cupón compensatorio para el cliente.

La notificación de cancelación al cliente es realizada automáticamente por la plataforma Mercado Libre, por lo tanto, no requiere acción de SAC.

PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024		
 ÁREAS INVOLUCRADAS: SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas, Operaciones y Logística.	PROCEDIMIENTO Quiebre	N° de documento: 2
		Fecha de emisión: Diciembre 2023
		Fecha de revisión: Enero 2024

Función	Nombre	Cargo	Fecha
Elaborado por	Camila Fuentes Carmen Nuche Nicole Dussaubat	Servicio al Cliente Regional	Diciembre 2023
Aprobado por			
Fecha de vigencia: Diciembre 2023		Versión: 01	