

puntaje Rseller Pro



indicadores puntaje rseller pro

nivel de servicio:

porcentaje de productos (sku's distintos) entregados dentro de la fecha límite de envío, sobre el total de productos (sku's distintos) cuya entrega se encontraba comprometida dentro del mes de evaluación. bajo la modalidad de flota propia, la medición se realizará respecto del porcentaje de productos (sku's distintos) entregados dentro de la fecha de compromiso a cliente.

se excluirá aquellos productos que no fueron entregados dentro del plazo antes indicado por causas que no sean imputables al seller.

si el seller no realiza entregas en mes de evaluación, se usará la nota de la evaluación anterior. si no hay entregas en ninguno de los dos meses, no se medirá su desempeño.

para efectos de los productos que hubiesen sido entregados bajo la modalidad de fulfillment, la nota asociada a este indicador será un 5.

peso: 40%

escala de notas:

nivel de servicio	nota
100%	5
entre 97% y menos de 100%	4
entre 95% y menos de 97%	3
entre 90% y menos de 95%	2
entre 85% y menos de 90%	1
menos de 85%	0



¿cómo mejoro mi nivel de servicio?

ten un horario para enviar las órdenes de tus productos a tiempo y embálalos con sus respectivas etiquetas.



indicadores puntaje rseller pro

tasa de reclamos:

es el número total de reclamos distintos sobre el número total de unidades vendidas del mismo período. este indicador se mide en base a los reclamos y/o solicitudes creadas en el mes de evaluación, considerando el peso del motivo del reclamo de conformidad con la siguiente tabla:

KPI	motivo	peso (%)
tasa de reclamos	no entregar boleta	20
	venta de producto sin stock	15
	venta de producto con error de precio o publicación	15
	producto fallado	15
	producto dañado	10
	entrega errónea	10
	arrepentimiento de compra	5
	armado de producto	5
	entrega con faltante	5



indicadores puntaje rseller pro

tasa de reclamos:

para efectos de esta medición, sólo se considerarán aquellos reclamos originados por un hecho imputable al seller.

si el seller, a pesar de no haber realizado ventas durante el periodo de evaluación, tuviese reclamos durante dicho periodo, su tasa de reclamo será medida en base a las ventas del mes anterior. si no cuenta con ventas en ninguno de los dos periodos, no se realizará medición de su puntaje rseller pro.

no se considerarán en la medición los siguientes motivos de reclamos asociados a productos que hubiesen sido entregados bajo la modalidad de fulfillment: (I) no entregar boleta; (II) venta de producto sin stock; (III) entrega errónea; (IV) arrepentimiento de compra; y (V) producto dañado.

peso: 40%

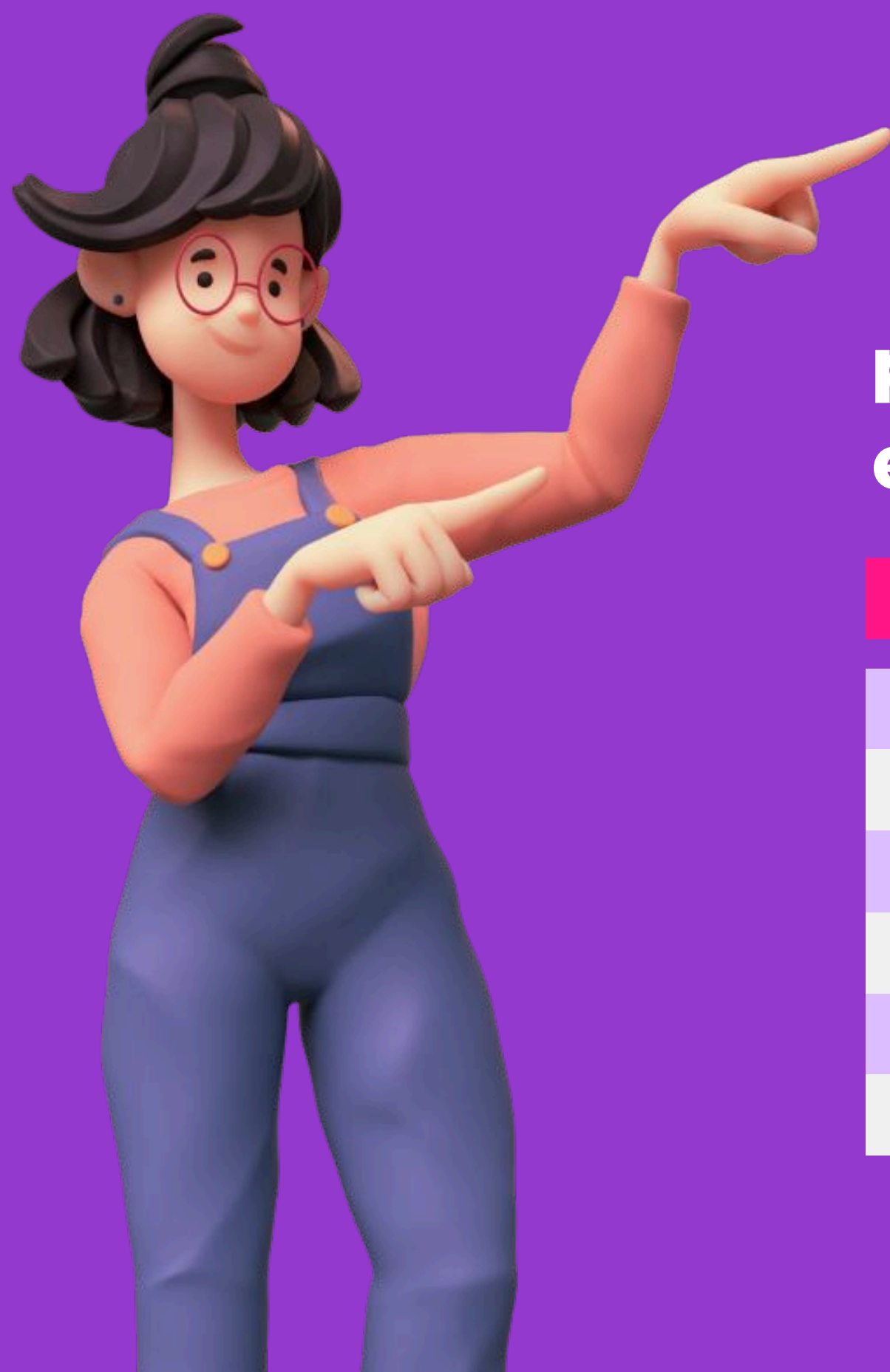
escala de notas:

tasa de reclamos	nota
0%	5
más de 0% a 1%	4
más de 1% a 2%	3
más de 2% a 3%	2
más de 3% a 5%	1
sobre 5%	0



¿cómo mejoro mi tasa de reclamos?

despacha los productos en los plazos ofrecidos, verifica que tus descripciones tengan datos correctos (medidas, colores y otros detalles) y mantén precios y stock actualizados.



indicadores puntaje rseller pro

tiempo de respuesta mensajería:

tiempo de respuesta del seller a las comunicaciones enviadas por riple y a través de la plataforma del marketplace ante un reclamo y/o solicitud de un cliente.

la evaluación considera las comunicaciones enviadas por riple que requieran una respuesta de parte del seller y que correspondan a reclamos cerrados durante el periodo de evaluación.

el cálculo consiste en el promedio de las notas obtenidas de conformidad con los tiempos de respuesta de cada mensaje enviado dentro de la orden de compra. si hay más de un mensaje dentro de una misma orden de compra, la nota asociada a esa orden de compra será el promedio de notas asignadas a cada mensaje dentro de cada una de ellas.

si el seller no cuenta con comunicaciones enviadas por riple durante el mes de evaluación, su nota asociada a este indicador será 5.

a las comunicaciones asociadas a productos que hubiesen sido entregados bajo la modalidad de fulfillment se les asignará una nota 5 para los motivos: (i) no entregar boleta; (ii) venta de producto sin stock; (iii) entrega errónea; (iv) arrepentimiento de compra; y (v) producto dañado.



¿cómo mejoro mi tiempo de respuesta?

responde la mensajería de mirakl en un máximo de 1 día hábil.

peso: 20%

escala de notas:

tiempo de respuesta mensajería	nota
sobre cumple tiempos de respuesta (menor a 12 horas hábiles)	5
cumple con tiempos de respuesta (entre 12 horas y un día hábil)	4
no cumple con tiempos de respuesta (sobre un día hábil)	1