



Perfil de cliente:

Empresa chilena encargada de la administración de las tarjetas de crédito y débito bancarias del país.

Necesidades del negocio:

- Eficiencia operativa.
- Ganancias en productividad.
- Empoderamiento para sostener independientemente las automatizaciones de procesos actuales y desarrollar expansiones futuras.

Solución MasterBase®:

Configuración de automatización de procesos.

El impacto:

- Disminuir en un **80%** los tiempos de trabajo en este proceso de notificaciones de transacciones objetadas.
- Aumentar la cobertura al **100%** de los clientes.

*“Gracias a la automatización con MasterBase®, logramos llegar al **100%** de nuestros clientes mejorando la calidad y oportunidad de la información.”*

Eduardo Rebolledo C.
Área de Intercambio



El mayor administrador de procesos de pagos con tarjetas de crédito y débito en Chile, logró aumentar un **80%** su eficiencia en procesos de notificaciones utilizando MasterBase®.

Sobre el Cliente

Transbank S.A., es una empresa chilena de apoyo al giro bancario cuyos socios son las entidades bancarias y financieras más importantes del país.

Administra las Tarjetas de Crédito Visa, MasterCard, Magna, American Express y Diners Club. Administra la tarjeta de Débito Redcompra (Electron y Maestro). Administra el servicio de compras en Internet, Webpay, que permite el intercambio seguro de información.

Con la casa matriz en Santiago, **16** Oficinas regionales y **6** sucursales en las principales ciudades del país. Opera en una red de más de **120.000** puntos de ventas afiliados.

El desafío

Transacciones objetadas, sus motivos y la gestión para recolectar evidencia:

Entre los cientos de miles de transacciones de pagos que intermedia todos los meses Transbank, tanto presencial como online, se genera un porcentaje de transacciones objetadas.

Las transacciones objetadas ocurren en todo tipo de comercios e industrias, y son originadas por diversos motivos, que pueden ir desde un fraude reportado en la transacción, hasta el reclamo del comprador porque la mercancía o servicio nunca fue entregado por el proveedor.

Para todos los casos, Transbank debe coordinar con sus clientes-comercios, la obtención de evidencia que se requiere para revisar cada caso y así evaluar correctamente si corresponde la reversa de la transacción.

Por último, cabe señalar que la información requerida para la obtención de evidencia no es la misma para todas las industrias o tipos de comercio. Por ejemplo, la documentación requerida ante un reclamo por un vuelo cancelado por una línea aérea no es la misma que se necesita para revisar un fraude de una compra online.

Problemática - necesidad

Proceso manual:

El equipo de Intercambio de Transbank es el responsable de llevar a cabo este proceso:

- Recopila los registros de transacciones objetadas, desde sus sistemas informáticos.
- Separa manualmente los registros por cada cliente-comercio.
- Esto implica hacer una revisión de cada comercio y adjuntar un archivo Excel con el detalle correspondiente, lo que debe aplicarse a un grupo de comercios cada semana.
- Solicitan en cada caso la documentación que deben entregar como evidencia.
- Hacen llegar la información a los comercios asociados, vía correo electrónico a los contactos definidos por comercio.



Una persona dedicada exclusivamente a estas tareas para lograr informar solo a 20 comercios 2 veces por semana.

Modelamiento de la Solución

Para avanzar en el desafío de transformación digital de esta área de Intercambio, Transbank contrata a MasterBase® como plataforma de automatización de procesos.

- Se realizó un levantamiento de la necesidad.
- Se trabajó en el diseño del proceso.
- Se identificaron los pasos sucesivos necesarios.
- Se obtuvo una modelación de la Solución, como paso previo al trabajo en su configuración.

Después de unas semanas del levantamiento, el equipo MasterBase® logra entregar las primeras pruebas del proceso.

Objetivo esperado:

El proceso automatizado debía cubrir la necesidad de comunicar, de forma rápida, automática y eficiente, a cada cliente-comercio las transacciones objetadas y la documentación a enviar, generando indicadores de resultados de las entregas de email.

Funcionamiento de la Solución

El proceso toma información desde **3** fuentes:



Base 1

Documentación solicitada:

Documentación que el cliente - comercio debe presentar como evidencia para investigar y gestionar el reclamo.



Base 2

Clientes - comercios:

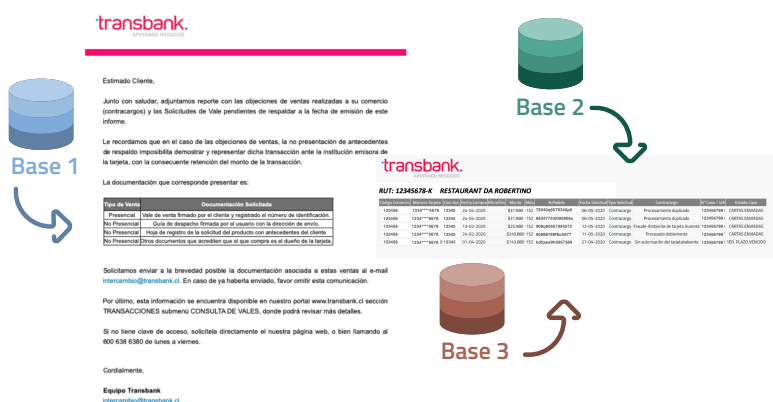
Contactos definidos por cada uno.



Base 3

Transacciones objetadas:

Transacciones objetadas que se debe informar al cliente - comercio.



PASOS

1. El proceso toma como llave el rut de cada comercio (obtenido de la base 1)
2. Lo cruza con las registros de transacciones objetadas (obtenido de la base 2)
3. Crea un informe en formato PDF que entrega una tabla con todo el detalle de la transacciones rechazadas (con los datos obtenidos de la base 2)
4. El archivo PDF es adjuntado a un correo electrónico que se genera automáticamente.
5. En el cuerpo de correo se detalla el tipo de documentación que se debe entregar por cada comercio (obtenido de la base 3)
6. Se realiza el envío a los contactos correspondientes a cada comercio (obtenido de la base 1).

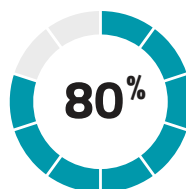
Resultado: El proceso cruza los datos automáticamente y genera un mensaje personalizado a cada comercio con las transacciones rechazadas que debe revisar y con la documentación que debe enviar como evidencia.

Beneficios de la Solución

Gracias a esta solución automatizada lograda en la plataforma de MasterBase®, el área de Intercambio de Transbank ha logrado:



Logró aumentar la cobertura de los clientes.



Disminuyó los tiempos de trabajo en los proceso de notificaciones de transacciones objetadas.

