

Caso de éxito

transbank.^{M.R.}

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
transbank.

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.

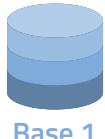
Después de unas semanas del levantamiento, el equipo MasterBase® logra entregar las primeras pruebas del proceso.

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:



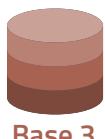
Documentación solicitada:

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



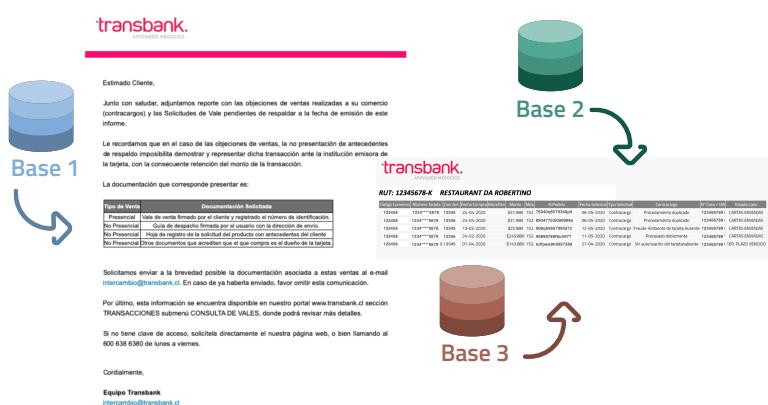
Clientes - comercios:

Contactos definidos por cada uno.



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 procesos de notificaciones de transacciones objetadas.

“Acudimos a MasterBase® por su reconocida trayectoria y obtuvimos un resultado más que satisfactorio.

Para nosotros era un enorme esfuerzo humano y técnico realizar todo el proceso de transacciones objetadas de nuestros clientes – comercios.

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

Ahora nuestro equipo tiene más tiempo para enfocarlo en nuestro negocio para mejorar los servicios a nuestros clientes.

El equipo MasterBase® reaccionó muy rápido e hicieron un excelente levantamiento de la situación para lograr un resultado positivo en un par de semanas.

Gracias a esto, ahora estamos pensando ampliar este método a otras comunicaciones a nuestros clientes, y en automatizar otras áreas de nuestra compañía.”

Eduardo Rebollo C.
Área de Intercambio

transbank.



Además:

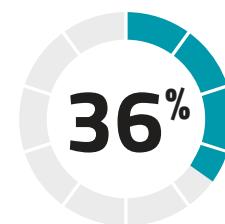
- ✓ Obtuvo métricas en línea que entrega MasterBase® del resultado del proceso y de los resultados de los envíos.
- ✓ Conoció qué clientes-comercios recibieron la comunicación con confirmación de aperturas del mensaje.
- ✓ Conoció qué casillas no recibieron el mensaje (rebote), permitiendo tener información inmediata para actualizar los contactos de sus comercios asociados.

Objetivo logrado:

El proceso de resolución de transacciones rechazadas ahora es más eficiente y efectivo gracias a la automatización en la plataforma MasterBase®. En el último mes logró:

+2300

comunicaciones con los clientes-comercios asociados



De crecimiento en las tasas de apertura de sus comunicaciones de email marketing

Ejemplo:

transbank.
APROVANDO NEGOCIOS

Estimado Cliente,

Junto con saludar, adjuntamos reporte con las objeciones de ventas realizadas a su comercio (contracargos) y las Solicitudes de Vale pendientes de respaldar a la fecha de emisión de este informe.

Le recordamos que en el caso de las objeciones de ventas, la no presentación de antecedentes de respaldo impide demostrar y representar dicha transacción ante la institución emisora de la tarjeta, con la consecuente retención del monto de la transacción.

La documentación que corresponde presentar es:

Tipo de Venta	Documentación Solicitada
Presencial	Vale de venta firmado por el cliente y registrado el número de identificación.
No Presencial	Guía de despacho firmada por el usuario con la dirección de envío.
No Presencial	Hoja de registro de la solicitud del producto con antecedentes del cliente
No Presencial	Otros documentos que acrediten que el que compra es el dueño de la tarjeta.

Solicitamos enviar a la brevedad posible la documentación asociada a estas ventas al e-mail intercambio@transbank.cl. En caso de ya haberla enviado, favor omitir esta comunicación.

Por último, esta información se encuentra disponible en nuestro portal www.transbank.cl sección TRANSACCIONES submenú CONSULTA DE VALES, donde podrá revisar más detalles.

Si no tiene clave de acceso, solicítela directamente en nuestra página web, o bien llamando al 600 638 6360 de lunes a viernes.

Cordialmente,

Equipo Transbank
intercambio@transbank.cl

transbank.
APROVANDO NEGOCIOS

RUT: 12345678-K RESTAURANT DA ROBERTINO

Código Comercio	Número Tarjeta	Cod. Adu.	Pérdida	Monto	Mov.	Nº Pedido	Fecha Solicitud/Fijo Solicitud	Contracargo	Próximo vencimiento	Último vencimiento	Último pago	Estado Cco
123456	1234****8878	13548	24-04-2020	\$31.980	152	7930000000000000000	06-05-2020	Contracargo	123456789111	CARTAS ENVIADAS		
123456	1234****9978	13548	24-04-2020	\$31.980	152	7930000000000000000	06-05-2020	Contracargo	123456789111	CARTAS ENVIADAS		
123456	1234****9978	13548	13-02-2020	\$31.980	152	909488897994072	12-05-2020	Contracargo	123456789111	CARTAS ENVIADAS		
123456	1234****9978	13548	24-02-2020	\$24.880	152	909488897994077	11-05-2020	Contracargo	123456789111	CARTAS ENVIADAS		
123456	1234****9978	13548	01-04-2020	\$143.880	152	909488897994077	27-04-2020	Contracargo	123456789111	TER PLAZO VENIDO		

PDF

Email