

# USANDO RPA PARA LA GESTIÓN DE REEMBOLSOS (CHARGEBACK)



# CONTEXTO

Usando RPA para gestionar de forma automática los reembolsos (chargeback), mientras que el equipo del negocio se centra en casos excepcionales.

Nuestro cliente, un fabricante alemán global de ropa deportiva, se ha enfrentado a un proceso gestión de reembolsos ya que consumía mucho tiempo debido a la mala integración de los sistemas. En definitiva, el proceso era altamente manual y, por consiguiente, se dedicaba una gran cantidad a resolver este tipo de demandas.

Se ha escogido Roboyo para automatizar el proceso a través de RPA con los siguientes objetivos:

- 1) Reducir la acumulación de reclamaciones sin procesar.
- 2) Disminuir el tiempo de entrega de cada reclamo.
- 3) Reducir la intervención manual en el proceso.



# FACTORES CLAVES

Durante tres semanas, tres consultores de procesos de Roboyo han trabajado en esta automatización en estrecha colaboración con el equipo que normalmente realizaban estos procesos de forma manual. El proyecto se ha llevado a cabo en Portugal, en el Global Business Center de nuestro cliente y Roboyo ha administrado recursos locales para trabajar en Portugués e Inglés para tener una mejor comunicación con nuestro cliente.

Haciendo un análisis inicial 80/20, se constató que el 95% de las reclamaciones procedían de tres canales bancarios: estos tres bancos son los que se han considerado para la automatización y, conjuntamente, se han definido los umbrales en los que se necesitaría intervención personalizada (por ejemplo, las reclamaciones por encima de un determinado importe) y así sucesivamente hasta definir todos los casos excepcionales.

## RESULTADOS

El equipo de Roboyo ha diseñado una solución con la ayuda de los robots clasifica los reclamos y espera la aprobación humana para seguir adelante.

Una vez que la empresa corrobore que los robots funcionan de acuerdo con sus estándares empresariales, eliminarán este punto intermedio donde el equipo de nuestro cliente valida la operación.

Los robots se encargan de la gestión automática de reembolsos en todos los casos injustificados, mientras que el equipo de negocio se centra en el análisis y resolución de reclamaciones más complejas.



# INDICADORES FINALES



La gestión de reembolsos se realiza diariamente y genera un ahorro de 200 horas a la semana.



4 ETC (empleados a tiempo completo) ahora pueden ser ahora asignados a otros procesos de negocio de mayor criticidad.



Se ha resuelto el tiempo de espera del proceso, por lo tanto, se ha incrementado el valor de este servicio y el cliente está más contento.