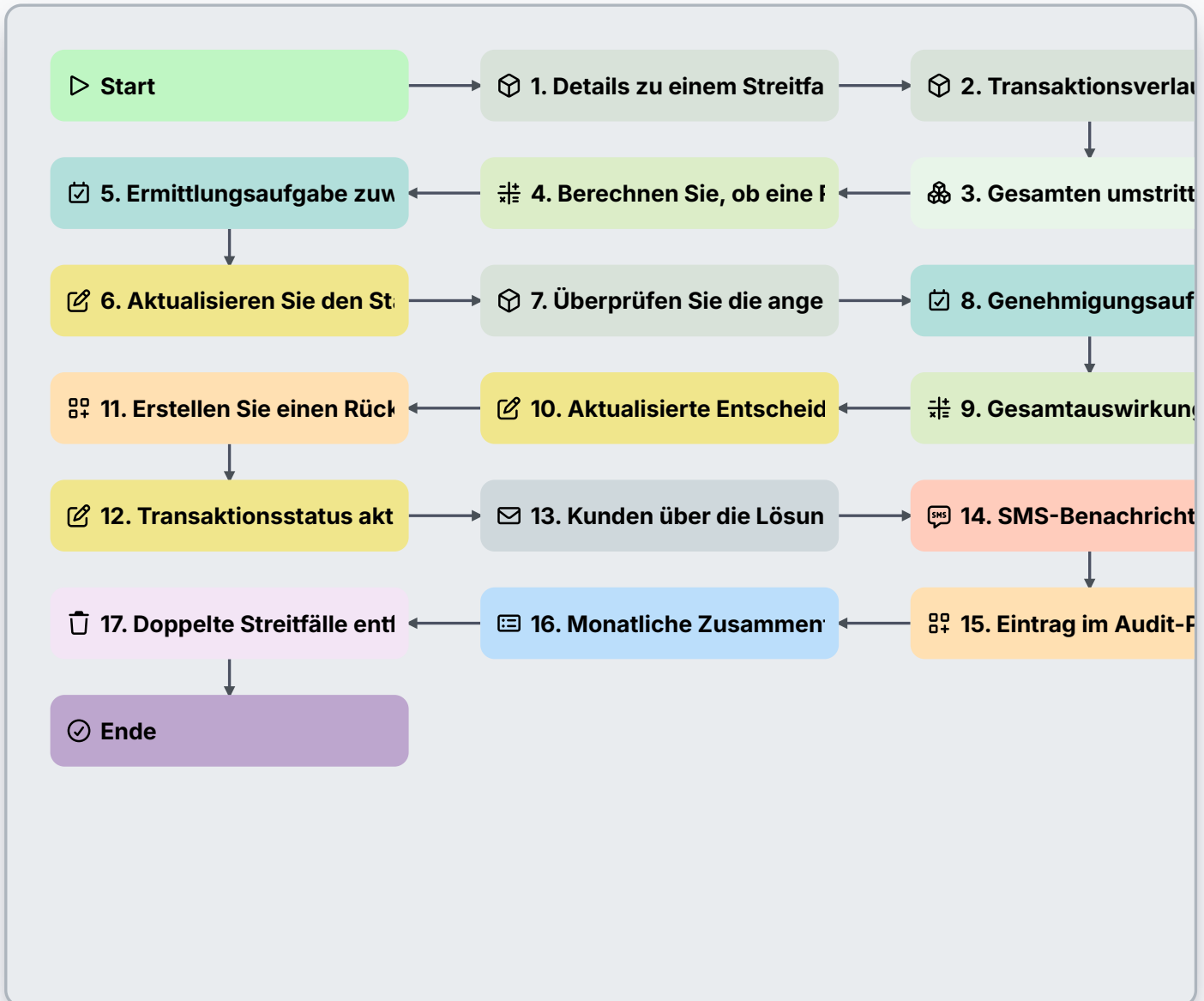


Workflow Zur Streitbeilegung



▷ Start

Start des Workflows/Prozesses.

📦 1. Details zu einem Streitfall abrufen.

Rufen Sie den ursprünglichen Streitfall-Eintrag und die zugehörigen Kundendaten aus dem Streitfall-Datenmodell ab.

📦 2. Transaktionsverlauf abrufen

Rufen Sie alle zugehörigen Transaktionsdatensätze ab, die mit dem umstrittenen Eintrag verknüpft sind, um die Beträge zu überprüfen.

🧮 3. Gesamten umstrittenen Betrag berechnen.

Addieren Sie die Werte aller umstrittenen Positionen innerhalb des aktuellen Streitfalls.

🧮 4. Berechnen Sie, ob eine Rückerstattung möglich ist.

Wenden Sie eine Geschäftslogikformel an, um festzustellen, ob der Streitbetrag innerhalb der automatischen Rückerstattungsgrenze liegt.

5. Ermittlungsaufgabe zuweisen

Erstellen Sie eine Aufgabe für den zuständigen Mitarbeiter, der sich mit Streitfällen befasst, damit dieser die Beweismittel und den Transaktionsverlauf überprüft.

6. Aktualisieren Sie den Status des Konflikts auf „Wird geprüft“.

Aktualisieren Sie das Statusfeld im Streitfall-Datenmodell, um die aktuelle Phase der laufenden Untersuchung widerzuspiegeln.

7. Überprüfen Sie die angehängten Belege.

Alle hochgeladenen Dateien und Dokumente, die dem Streitfall zugeordnet sind, abrufen.

8. Genehmigungsaufgabe für den Manager

Erstellen Sie eine Aufgabe mit hoher Priorität für den Abteilungsleiter, wenn der Umfang des Problems den vordefinierten Grenzwert überschreitet.

9. Gesamtauswirkungen des Verlusts berechnen.

Berechnen Sie die gesamten finanziellen Auswirkungen, indem Sie den umstrittenen Betrag zu den damit verbundenen Bearbeitungsgebühren addieren.

10. Aktualisierte Entscheidung zur Streitigkeit

Aktualisieren Sie den Eintrag zur Streitigkeit mit der endgültigen Entscheidung (Genehmigt/Abgelehnt) und den entsprechenden Anmerkungen zum Ergebnis.

11. Erstellen Sie einen Rückerstattungseintrag.

Erstellen Sie einen neuen Eintrag im Datenmodell für Rückerstattungen, um den eigentlichen Zahlungsprozess auszulösen.

12. Transaktionsstatus aktualisieren

Aktualisieren Sie den ursprünglichen Transaktionseintrag je nach Ergebnis auf „Storniert“ oder „Angepasst“.

13. Kunden über die Lösung informieren.

Senden Sie eine automatische E-Mail an den Kunden, in der Sie das Ergebnis seiner Beschwerde erläutern.

14. SMS-Benachrichtigung senden

Senden Sie dem Kunden eine kurze SMS-Benachrichtigung, um ihn über wichtige Fortschritte bei der Lösung des Problems zu informieren.

15. Eintrag im Audit-Protokoll erstellen

Erstellen Sie einen dauerhaften Eintrag im Audit-Datenmodell, der die Entscheidung und den Benutzer, der sie genehmigt hat, dokumentiert.

16. Monatliche Zusammenfassung der Streitfälle erstellen

Erstellen Sie einen regelmäßigen Bericht, der alle gelösten Streitfälle zusammenfasst, um Betrugsmuster oder -trends zu erkennen.

17. Doppelte Streitfälle entfernen

Wenn im Rahmen der Untersuchung ein doppelter Konfliktfall festgestellt wird, löschen Sie den überflüssigen Eintrag aus dem System.

Ende

Ende des Arbeitsablaufs/Prozesses.