

# Flujo De Trabajo Para La Resolución De Disputas.



## ▷ Inicio

Inicio del flujo de trabajo/proceso.

## 1. Obtener detalles del conflicto

Obtenga la información inicial del registro de disputa y los datos del cliente asociados del modelo de datos de disputas.

## 2. Obtener historial de transacciones

Recupere todos los registros de transacciones relacionados con el asiento contable en cuestión para verificar los importes.

## 3. Calcular el importe total en disputa.

Suma los valores de todos los elementos de línea en disputa dentro de la entrada de disputa actual.

## 4. Calcular si cumple los requisitos para recibir un reembolso.

Aplice una fórmula de lógica empresarial para determinar si el importe en disputa se encuentra dentro del umbral para el reembolso automático.

#### **5. Asignar tarea de investigación**

Cree una tarea para que el especialista en resolución de disputas revise las pruebas y el historial de transacciones.

#### **6. Actualice el estado de la disputa a «En revisión».**

Actualice el campo de estado en el modelo de datos de disputas para que refleje la fase actual de la investigación.

#### **7. Revisar los archivos adjuntos que se presentan como prueba.**

Recupere todos los archivos y documentos adjuntos que se hayan subido al registro de la disputa.

#### **8. Tarea de aprobación del responsable.**

Cree una tarea de alta prioridad para el jefe de departamento si la disputa supera el umbral predefinido.

#### **9. Calcular el impacto total de las pérdidas.**

Calcule el impacto financiero total sumando el importe en disputa a las tarifas de procesamiento correspondientes.

#### **10. Actualizar la decisión sobre la disputa.**

Actualice la entrada de la disputa con la decisión final (aprobada/denegada) y las observaciones sobre el resultado.

#### **11. Crear entrada de reembolso**

Cree una nueva entrada en el modelo de datos de reembolsos para iniciar el proceso de pago real.

#### **12. Actualizar el estado de la transacción**

Actualice la entrada original de la transacción para que indique «Anulada» o «Ajustada», según el resultado.

#### **13. Notificar al cliente la resolución del problema.**

Envíe un correo electrónico automatizado al cliente explicando el resultado de su disputa.

#### **14. Enviar alerta por SMS**

Envíe una breve notificación por SMS al cliente para informarle sobre las actualizaciones más importantes relacionadas con la resolución del problema.

#### **15. Crear entrada en el registro de auditoría.**

Cree un registro permanente en el modelo de datos de auditoría que documente la decisión y el usuario que la autorizó.

#### **16. Generar un resumen mensual de disputas.**

Cree un informe periódico que compile todos los conflictos resueltos para identificar patrones o tendencias de fraude.

#### **17. Eliminar disputa duplicada.**

Si se identifica una disputa duplicada durante la investigación, elimine la entrada redundante del sistema.

#### **Fin**

Fin del flujo de trabajo/proceso.