

# Proyecto Final

## BARRI

Análisis de reclamos en empresa de envío de dinero

Alumnos:

Jesus Gastelum

Emmanuel Cáceres

Matías Benjamín Aguirre

# Índice

● Introducción	03
● Usuarios Finales	04
● Tabla de Versionado	05
● Tablas	06
○ Master Agencies	
○ Claims	
○ Clients	
○ Questionnaires	
○ Transactions	
● Gráfico Entidad Relación - Mock UP	11
● Gráfico Entidad Relación - Power BI	12
● Transformaciones de Tablas	13
● Pestaña Claims - Tabla de Medidas y Filtros	15
● Pestaña Transactions - Tabla de Medidas y Filtros	20
● Pestaña Questionnaires - Tabla de Medidas y Filtros	22
● Pestaña Provider - Tabla de Medidas y Filtros	24
● Pestaña Agencies	26
● Futuras Líneas	28



Se analizarán las planillas de resolución de reclamos de una empresa dedicada al envío de dinero ( simil Western Union )  
Buscamos comprender los reclamos más frecuentes relevados por el área para identificarlos y poder tomar acciones para disminuirlos.  
Teniendo en cuenta el impacto en el negocio.

En base al análisis dentro de nuestro dashboard plantearemos cuáles son los rangos de reclamos por categoría estándar para poder generar alertas al superarlos y de esta forma sumar recursos en la resolución y búsqueda del origen de dichos reclamos.

Para esto tendremos en cuenta a los clientes, la región en la que operan, el tipo de reclamo relevado, el punto de venta y el tiempo de resolución.

## Datos a analizar:

- Tipo de reclamo/categoría
- Status
- Tiempo de resolución
- Analista creador
- Producto con mayor y menor flujo de reclamos
- Proveedor
- Agencia con mayor y menor número de reclamos
- Reclamos por región
- Resolución Positiva/negativa
- Análisis de agencias por región, estado y status



**Analistas de Resolución de Reclamos:** Utilizarán el dashboard para agilizar la resolución de reclamos. Tendrán en cuenta los indicadores de reclamos abiertos por cantidad de días; además del análisis de reclamos por producto, categoría y resolución para trabajar en las posibles mejoras para bajar los índices de reclamos generados.

En la pestaña proveedores podrán encontrar la información necesaria para ver sobre quienes trabajar para bajar los reclamos que son levantados.

**Team Leader de Resolución de Reclamos:** Junto a su equipo trabajarán para reducir los índices de reclamos y mejorar los procesos de resolución.

El Team Leader se enfocará también en los indicadores del performance de sus analistas y las resoluciones, controlando dentro de la pestaña cuestionarios, el top de analistas con más cuestionarios, la cantidad de cuestionarios de cierre de reclamos realizados por mes, etc.

Adicionalmente podrá tomar extractos del dashboard para presentar reportes al Director de Customer Experience, al COO, al VP de Cumplimiento Legal y a la junta de consejo de la empresa.



## Tabla de Versionado

Versión	Fecha
Versión 1.0	01/07/2022
Versión 2.0	18/07/2022
Versión 3.0	25/08/2022
Versión 4.0	15/09/2022

# Master Agencies



Contiene las agencias indicando su tipo, ciudad, estado, su modo de operación y el estado de las mismas

PK: Agency Code

Master Agencies		
Campo	Tipo de campo	Tipo de clave
AGENCY CODE	INT	PK
STATUS	TEXT	-
TYPE	TEXT	-
CITY	TEXT	-
STATE	TEXT	-
ZIP	INT	-
COUNTY	TEXT	-
OPERATION_MODE	TEXT	-

# Claims



Contiene información sobre los reclamos, tales como la fecha, la categoría del reclamo, cuánto tiempo tardó en solucionarse, el resultado final del mismo, y las acciones tomadas dependiendo el caso

PK: Claim Number

FK: Agency Code

FK: Transaction ID

FK: ID questionnaire

Claims		
Campo	Tipo de campo	Tipo de clave
Claim Number	INT	PK
Agency Code	INT	FK
Supervisor	TEXT	-
Claim Date	TIMESTAMP	-
Category	TEXT	-
Transaction ID	INT	FK
Close Date	TIMESTAMP	-
Solution Time	DECIMAL	-
Last Situation Date	TIMESTAMP	-
Resolution	TEXT	-
ID Questionnaire	INT	FK
Questionnaire	TEXT	-
Refund resolution	TEXT	-
Refund amount	DECIMAL	-
Resolution date	TIMESTAMP	-
Resolution user	TEXT	-
Verbal Notification/Letter Notification	DATETIME	-
Delivery Method	TEXT	-
Status	TEXT	-

# Clients



Contiene información de los clientes, como nombre, nacionalidad y fecha de unión a la empresa junto con su ID

PK: ID\_Client

Clients		
Campo	Tipo de campo	Tipo de clave
ID_Client	INT	PK
Name	TEXT	-
Nationality	TEXT	-
Joined	DATETIME	-

# Questionnaires



Contiene los resultados de los cuestionarios, por quien fue resuelto y los identificadores de la transacción y la fecha de la misma

PK: ID\_questionnaire

Questionnaires		
Campo	Tipo de campo	Tipo de clave
ID Questionnaire	INT	PK
Claim Number	INT	-
Transaction ID	INT	-
Transaction Date	TIMESTAMP	-
Answered By ID	INT	-
Answered By	TEXT	-
Did we recover the funds?	TEXT	-
Resolution	TEXT	-
Was it paid by the disclosed date?	TEXT	-
Was it paid to the correct beneficiary?	TEXT	-
Was it posted to the correct account or biller?	TEXT	-
Was it posted to the correct phone number or carrier	TEXT	-
Which type of refund was it?	TEXT	-
Who is responsible for the issue?	TEXT	-
Who specifically?	TEXT	-
Refund Resolution	TEXT	-
Refund Amount	INT	-

# Transactions



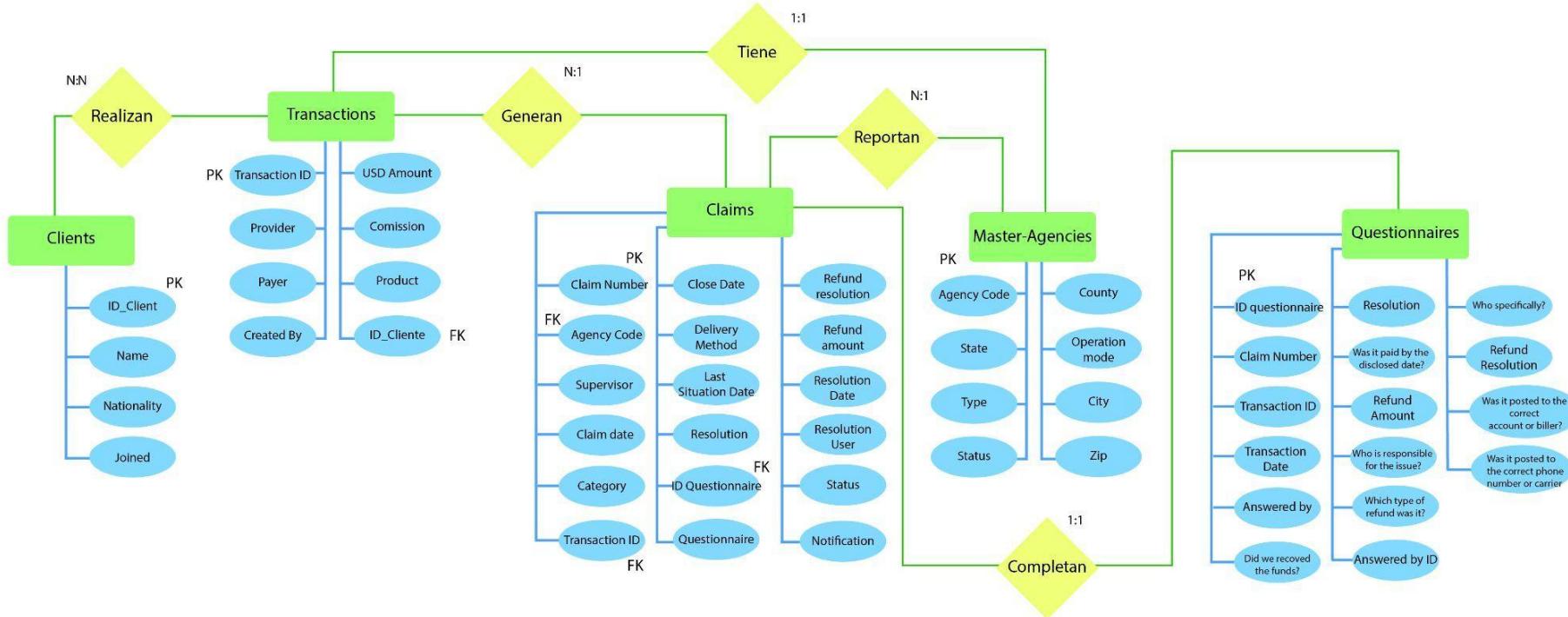
Contiene los datos de las transacciones, como proveedor, pagador, cliente, montos y comisiones

PK: Transaction\_ID

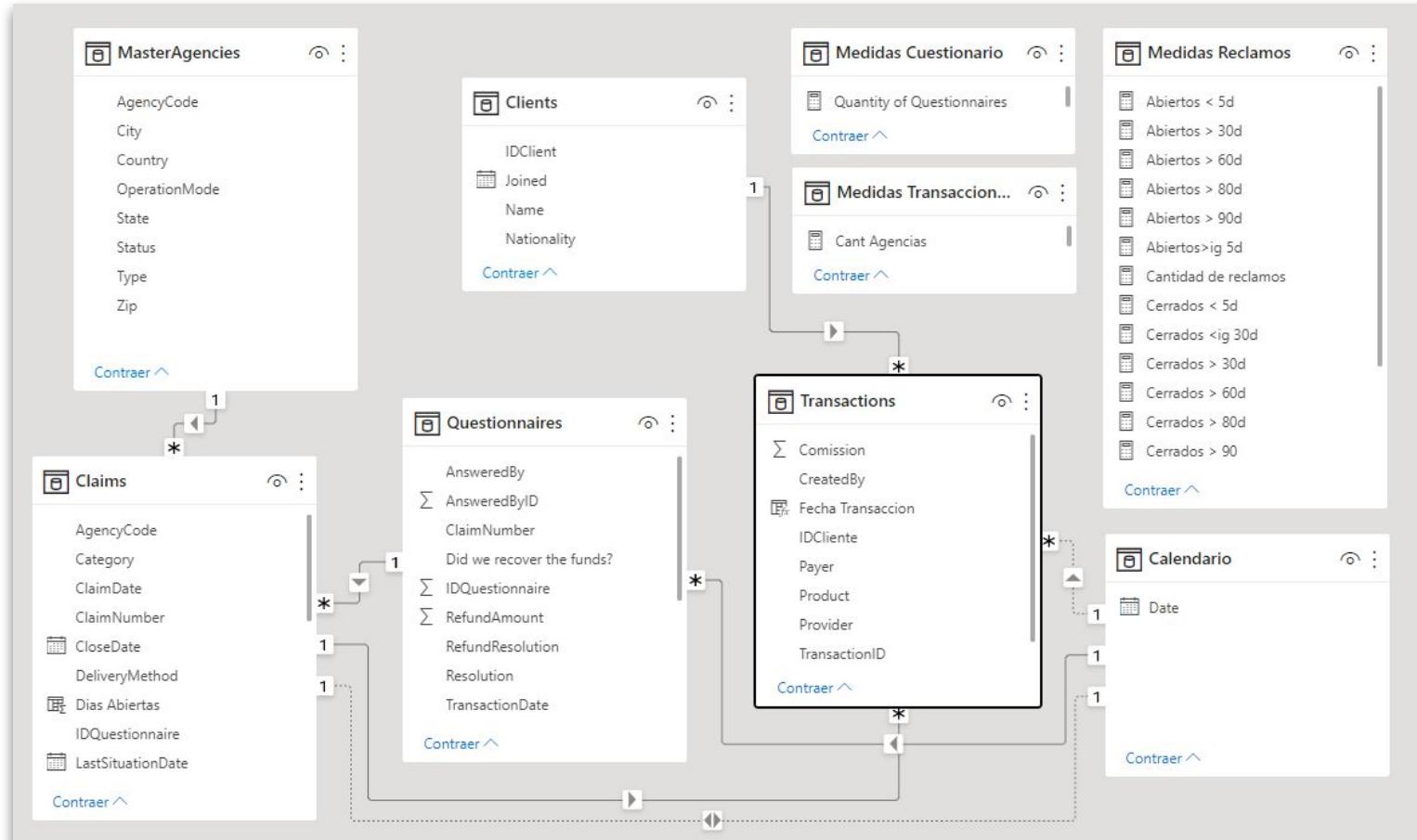
FK: ID\_Cliente

Transactions			
Campo	Tipo de campo	Tipo de clave	
Transaction ID	INT	PK	
Provider	TEXT	-	
Payer	TEXT	-	
Created By	TEXT	-	
USD Amount	DECIMAL	-	
Comission	DECIMAL	-	
Product	TEXT	-	
ID_Cliente	INT	FK	

# Gráfico Entidad Relación MockUP



# Gráfico Entidad Relación Power BI



# Transformaciones de Tablas



## Tabla Claims:

Claim Number - Tipo de datos pasa a Número Entero

ABC	123	ClaimNumber	123
1		68398	
2		68399	
3		68400	
4		68401	

Solution Time - Se elimina la palabra days

ABC	SolutionTime
V	12.10 days
V	2.03 days
V	4.14 days

ABC	SolutionTime
41 AM	12.10
00 AM	2.03
25 PM	4.14
06 PM	2.10

1.2	SolutionTime
1 AM	12.1
0 AM	2.03
5 PM	4.14
6 PM	2.1

Quitar Duplicados en la columna transaction ID para generar una relación 1 a muchos

Estructura

Días Abiertas =  
IF(Claims[Status] = "open",  
INT(TODAY() - int(Claims[ClaimDate])), 0)

CloseDate SolutionTime LastSituationDate Resolution IDQuestionnaire

DeliveryMethod	Status	Días Abiertas
N/A	CLOSED	0
N/A	CLOSED	0
N/A	OPEN	88
N/A	CLOSED	0

Crear columna con los **días abiertas** desde fecha ClaimDate hasta hoy si el reclamo está abierto

1 Proveedor = LOOKUPVALUE(Transactions[Provider],  
Transactions[TransactionID],Claims[TransactionID])

LastSituationDate Resolution IDQuestionnaire Questionnaire

Status	Días Abiertas	Proveedor
PEN	50	BANCOMER
PEN	50	BANCOMER
PEN	50	ELEKTRA

Crear columna de **proveedor** usando los datos de provider de la tabla transacciones

# Transformaciones de Tablas



Crear columna de **Producto** usando los datos de provider de la tabla transacciones

```
1 Producto = LOOKUPVALUE(Transactions[Product],  
2 Transactions[TransactionID],Claims[TransactionID])
```

Producto
Giros
Giros
Giros

Crear columna de **Payer** usando los datos de provider de la tabla transacciones

```
1 Payer = LOOKUPVALUE(Transactions[Payer],  
2 Transactions[TransactionID],Claims[TransactionID])
```

Payer
ELEKTRA
BANCOPPEL
BARRI
R&T - Banco de Desarrollo Rural

## Tabla Transactions:

Quitar Duplicados

Quitar filas en blanco desde la columna provider

# Pestaña Claims - Tabla de Medidas



**BARRI**

**Claims** **Transactions** **Questionnaires** **Provider** **Agencies**

Provider: Todas Payer: Todas Date: Todas Delete

**132**  
Open Claims

**3899**  
Closed Claims

**2655**  
Positive Resolutions

**1099**  
Negative Resolutions

**5.58**  
Resolution Time (Days)

**Claims by Product**

Product	Claims
Giros	2673
Bill Payment	1005
Giro Retransmision	196
Recarga Celular - Inter...	87
Recarga Celular - Do...	51
Recarga Pinless	9
Barri Visa Activacion A...	4

**Claims by Category**

Category	Claims
Proof of Payment	1526
Payment Coordination	974
Payment Verification	505
Refund	466
Funds Recovery	338
Status Request	96
Payment Corrección	81

**Claims by Resolution**

Resolution	Claims
Positivo	2655
Negativo	1099
No aplica. Nuevo recl...	141
No aplica. Nuevo recl...	136

Open < 5d	0	Open >= 5d	132	Open > 30d	132
Closed < 5d	2648	Closed <= 30d	3789	Closed > 30d	110
Open > 60d	132	Open > 80d	101	Open > 90d	25
Closed > 60d	15	Closed > 80d	0	Closed > 90d	0

# Pestaña Claims - Tabla de Medidas



132

Open Claims

3899

Closed Claims

2655

Positive Resolutions

1099

Negative Resolutions

5.58

Resolution Time (Days)

Calcular Cantidad de Reclamos Abiertos:

```
1 Reclamos Abiertos =  
2 CALCULATE(COUNT(Claims[Status]),Claims[Status]="open")
```

Calcular Cantidad de Reclamos Cerrados:

```
1 Reclamos Cerrados =  
2 CALCULATE(COUNT(Claims[Status]),Claims[Status]="closed")
```

Calcular Cantidad de Reclamos con resolución  
**Positiva**:

```
1 Resoluciones Positivas =  
2 CALCULATE( COUNT(Claims[Resolution]),Claims[Resolution] = "positivo")
```

Calcular Tiempo promedio de Resolución en días:

```
1 Tiempo de resolución =  
2 AVERAGE(Claims[SolutionTime])
```

Calcular Cantidad de Transacciones:

```
1 Cant transacciones =  
2 COUNT(Transactions[TransactionID])
```

# Pestaña Claims - Tabla de Medidas



Open < 5d	0	Open >= 5d	132	Open > 30d	132
Closed < 5d	2648	Closed <= 30d	3789	Closed > 30d	110

Calcular reclamos abiertos hace menos de 5 días:

- Uso de variable cálculo
- Si agrega un condicional IF para que coloque un 0 si no hay reclamos abiertos con menos de 5 días para evitar el texto "En blanco"

```
1 Abiertos < 5d =  
2 var calculo =  
3 CALCULATE(COUNT(Claims[ClaimNumber]), Claims[Dias Abiertas] < 5, Claims[Status] = "OPEN")  
4 var resultado =  
5 IF(calculo > 0, calculo, 0)  
6 return resultado
```

Calcular reclamos abiertos con 5 días o más:

```
1 Abiertos >= 5d = CALCULATE(COUNT(Claims[ClaimNumber]),  
2 Claims[Dias Abiertas] >= 5, Claims[Status] = "OPEN")
```

Calcular reclamos abiertos con más de 30 días

```
1 Abiertos > 30d = CALCULATE(COUNT(Claims[ClaimNumber]),  
2 Claims[Dias Abiertas] > 30, Claims[Status] = "OPEN")
```

Calcular reclamos Cerrados con menos de 5 días

```
1 Cerrados < 5d = CALCULATE(COUNT(Claims[ClaimNumber]),  
2 Claims[SolutionTime] < 5, Claims[Status] = "Closed")
```

Calcular reclamos Cerrados con 20 días o menos

```
1 Cerrados <= 30d = CALCULATE(COUNT(Claims[ClaimNumber]),  
2 Claims[SolutionTime] <= 30, Claims[Status] = "Closed")
```

Calcular reclamos abiertos hace más de 30 días:

```
1 Cerrados > 30d = CALCULATE(COUNT(Claims[ClaimNumber]),  
2 Claims[SolutionTime] > 30, Claims[Status] = "Closed")
```

# Pestaña Claims - Tabla de Medidas



Open > 60d	132	Open > 80d	101	Open > 90d	25
Closed > 60d	15	Closed > 80d	0	Closed > 90d	0

Calcular reclamos abiertos con más de 60 días:

```
1 Abiertos > 60d = CALCULATE(COUNT(Claims[ClaimNumber]),  
2 Claims[Dias Abiertas] > 60, Claims[Status] = "OPEN")
```

Calcular reclamos abiertos con más de 80 días:

```
1 Abiertos > 80d = CALCULATE(COUNT(Claims[ClaimNumber]),  
2 Claims[Dias Abiertas] > 80, Claims[Status] = "OPEN")
```

Calcular reclamos abiertos con más de 90 días:

```
1 Abiertos > 90d = CALCULATE(COUNT(Claims[ClaimNumber]),  
2 Claims[Dias Abiertas] > 90, Claims[Status] = "OPEN")
```

Calcular reclamos Cerrados con más de 60 días:

```
1 Cerrados > 60d = CALCULATE(COUNT(Claims[ClaimNumber]),  
2 Claims[SolutionTime] > 60, Claims[Status] = "Closed")
```

Calcular reclamos Cerrados con más de 80 días:

- Si agrega un condicional IF para que coloque un 0 si no hay reclamos cerrados con más de 80 días para evitar el texto "En blanco"

```
1 Cerrados > 80d =  
2 var calculo =  
3 CALCULATE(COUNT(Claims[ClaimNumber]), Claims[SolutionTime] > 80, Claims[Status] = "Closed")  
4 var resultado =  
5 IF(calculo > 0, calculo, 0)  
6 return resultado
```

Calcular reclamos Cerrados con más de 90 días:

- Si agrega un condicional IF para que coloque un 0 si no hay reclamos cerrados con más de 90 días para evitar el texto "En blanco"

```
1 Cerrados > 90 =  
2 var calculo =  
3 CALCULATE(COUNT(Claims[ClaimNumber]), Claims[SolutionTime] > 90, Claims[Status] = "Closed")  
4 var resultado =  
5 IF(calculo > 0, calculo, 0)  
6 return resultado
```



Filtros

Provider	Payer	Date
Todas	Todas	Todas

Delete icon

Proveedor - Filtra los gráficos e indicadores por nombre con la columna generada **Proveedor**

Pagador - Filtra los gráficos e indicadores por nombre con la columna generada **Payer**

Fecha - Filtro calendario mensual

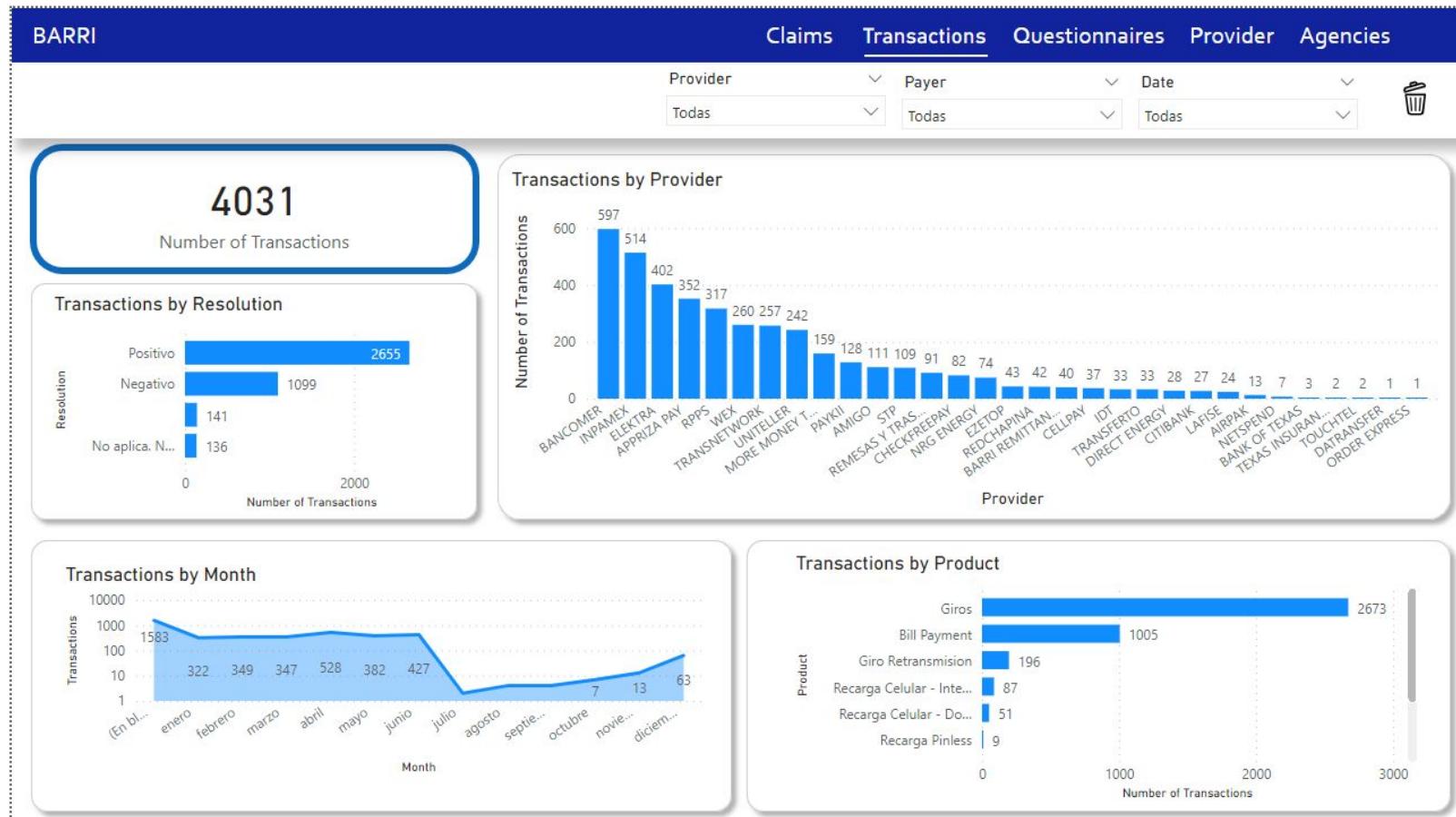
Eliminar filtros con marcadores



LF Reclamos

...

# Pestaña Transactions - Tabla de Medidas



# Pestaña Transactions - Tabla de Medidas



Calcular la cantidad de transacciones totales:

```
1 Cant transacciones =  
2 COUNT[Transactions[TransactionID]]
```

Calcular la cantidad de agencias:

```
1 Cant Agencias =  
2 COUNT[MasterAgencies[AgencyCode]]
```

Filtros

Provider	Payer	Date	
Todas	Todas	Todas	

Proveedor - Filtra los gráficos e indicadores por nombre con la columna generada **Proveedor**

Pagador - Filtra los gráficos e indicadores por nombre con la columna generada **Payer**

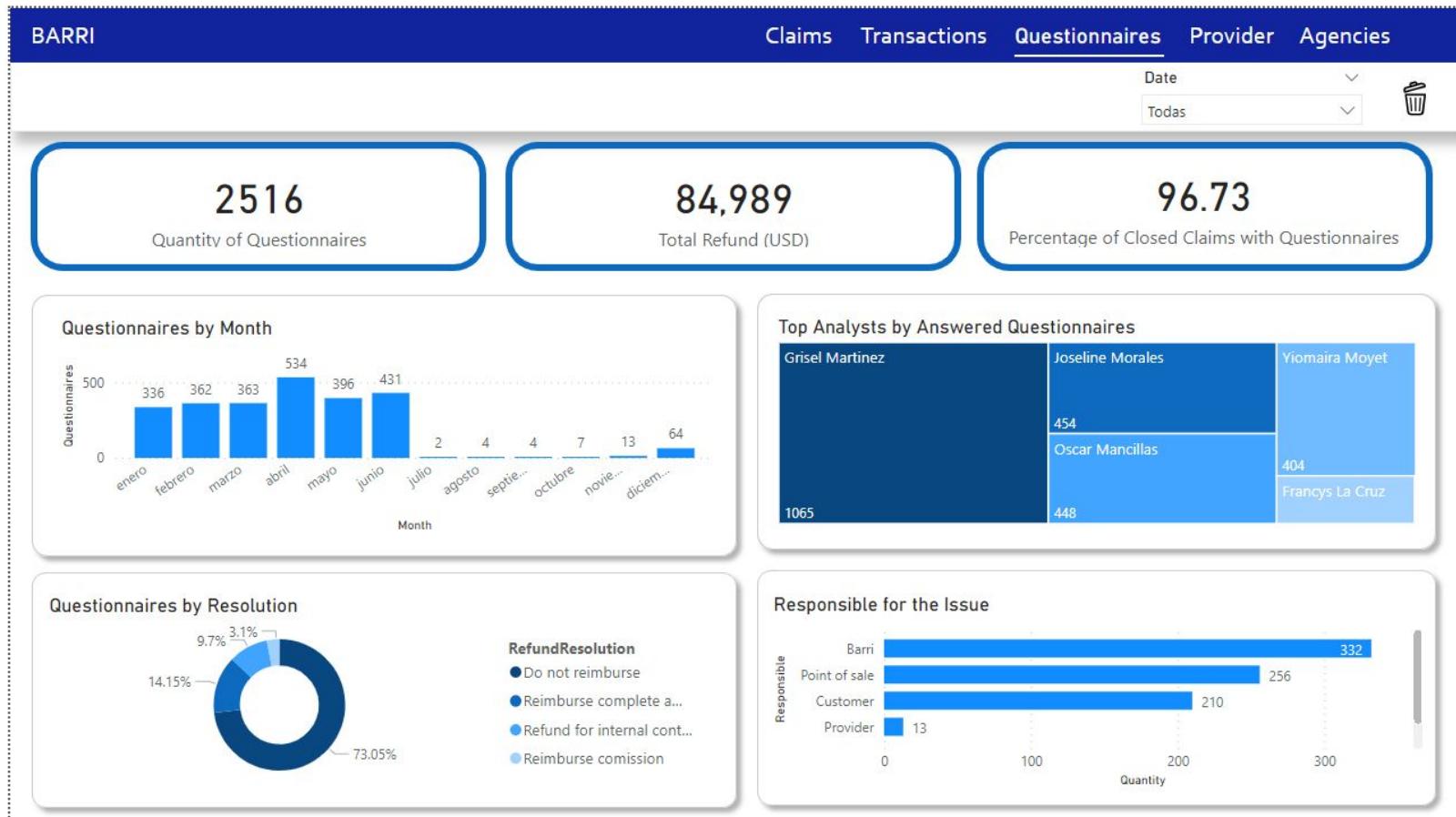
Fecha - Filtro calendario mensual

Eliminar filtros con marcadores



LF Transacciones

# Pestaña Questionnaires - Tabla de Medidas



# Pestaña Questionnaires - Tabla de Medidas



Calcular cantidad de cuestionarios:

```
Cant cuestionarios = COUNT([Questionnaires[AnsweredByID]])
```

Calcular devoluciones totales:

```
Devolucion total = SUM([Questionnaires[RefundAmount]])
```

Calcular relación entre reclamos cerrados y cuestionarios:

```
1 Relacion reclamos cerrados/cuestionarios = ([Reclamos Cerrados] / 'Medidas Claims'[Cantidad de reclamos])
```

Calcular responsables de los problemas:

```
Responsable = COUNT([Questionnaires[Who is responsible for the issue?]])
```

## Filtros

Date	▼
Todas	▼



Fecha - Filtro calendario mensual

Eliminar filtros con marcadores



LF Cuestionarios

# Pestaña Provider - Tabla de Medidas



**BARRI**

Claims Transactions Questionnaires **Provider** Agencies

Date  Todas

**Claims by Provider**

Provider	Claims
BANCOMER	597
INPAMEX	514
ELEKTRA	402
APPRIZA PAY	352
WEX	317
TRANSNET	260
UNITELLER	257
MORE MONEY	242
PAYKII	159
AMIGO	128
STP	111
CHECKFREE	109
NRG ENERGY	91
EZETOP	82
REDCHAPINA	74
BARRI REMITTANCE	43
CELLPAY	42
IDT	40
DIRECT ENERGY	37
CITIBANK	33
LAFISE	33
AIRPAK	28
NETSPND	27
TEXAS INSURANCE AGENCY	24
CITIBANK	13
TOUCHTEL	7
DATRANFER	3
ORDER EXP...	2
BANCOMER	2
AMIGO	2
NRG ENERGY	1
LAFISE	1
APPRIZA PAY	1
CHECKFREEPAY	1
CELLPAY	1
BARRI REMITTANCE	1
REDCHAPINA	1
PAYKII	1
REMESAS Y TRASLADOS	1
AIRPAK	1
IDT	1
DIRECT ENERGY	1
TEXAS INSURANCE AGENCY	1
CITIBANK	1
BANK OF TEXAS	1

**Total Refund by Provider**

Provider	Refund Amount (USD)
RPPS	19,083.06
UNITELLER	13,043.30
INPAMEX	10,352.12
MORE MONEY TRANSFER	6,901.00
TRANSNETWORK	6,538.61
WEX	5,929.87
ELEKTRA	5,397.70
BANCOMER	2,765.93
AMIGO	1,577.96
NRG ENERGY	1,542.85
LAFISE	1,368.00
APPRIZA PAY	1,261.00
CHECKFREEPAY	1,231.89
CELLPAY	945.00
BARRI REMITTANCE	554.38
REDCHAPINA	441.00
PAYKII	205.88
REMESAS Y TRASLADOS	140.00
AIRPAK	106.00
IDT	90.00
DIRECT ENERGY	21.00
TEXAS INSURANCE AGENCY	13.00
CITIBANK	8.00
BANK OF TEXAS	0.00

**Top Claims by Provider**

Provider	Claims
BANCOMER	597
INPAMEX	514
ELEKTRA	402
APPRIZA PAY	352
WEX	317

# Pestaña Provider - Tabla de Medidas



Top proveedores con más reclamos:

```
1 Proveedor = LOOKUPVALUE(Transactions[Provider],  
2 Transactions[TransactionID],Claims[TransactionID])
```

```
1 Cantidad de reclamos =  
2 calculate [COUNT(Claims[AgencyCode])]
```

Cantidad de reclamos por proveedor:

```
1 Proveedor = LOOKUPVALUE(Transactions[Provider],  
2 Transactions[TransactionID],Claims[TransactionID])
```

```
1 Cantidad de reclamos =  
2 calculate [COUNT(Claims[AgencyCode])]
```

## Filtros

Date

Todas

Fecha - Filtro calendario mensual

Eliminar filtros con marcadores



LF Proveedor

# Pestaña Agencies - Tabla de Medidas



BARRI

Claims Transactions Questionnaires Provider Agencies

Date Todas Delete

### Claims by Agency Type

Agent: 2269

BMS Branch: 1482

Corporate: 196

Web: 84

Type	Claims
Agent	2269
BMS Branch	1482
Corporate	196
Web	84

### Total Refund by Agency

Agency Code	Refund Amount (USD)
710002	3,030.00
620156	3,005.00
100005	2,834.00
420035	2,164.77
410017	1,408.75
130009	1,219.44
160165	1,186.24
650124	1,166.00
130002	1,096.15
220008	1,037.50
710006	1,032.06
210036	1,016.00
310012	1,015.02
210013	1,010.00
240225	1,010.00
610022	1,010.00
640011	1,000.00
760083	1,000.00
140047	976.22
140090	948.36
620146	910.44
150075	910.00
220031	858.00
240253	820.00

### Agencies by Status

Status	Count
Active	2329
Terminated	2120
Suspe...	300
Pending	190
Declined	84

### Agencies by State

Map showing the distribution of agencies across North America, with a legend for zooming (+) and panning (-).

Microsoft Bing © 2022 Microsoft Corporation Terms

# Pestaña Agencies - Tabla de Medidas



Cantidad de Agencias

```
1 Cant Agencias =  
2 COUNT[MasterAgencies[AgencyCode]]
```

Filtros

Date

Todas



Fecha - Filtro calendario mensual

Eliminar filtros con marcadores



LF Agencias



- Medir los niveles de servicios en base a los tiempos de resolución estableciendo tiempos de resolución meta. Evaluando el promedio de resolución de cada tipo de reclamo.

Segmentaríamos los resultados por semana y por mes para ver si estamos por debajo o por encima de la meta y motivar a los analistas a tener mejores tiempos de cierre.

- Agregar la fecha de la transacción al reporte de “transaction” para poder medir filtrando por fechas de cierre se tarda en solucionar los envíos que se cierran en cada semana del año. Teniendo en cuenta los mismos parámetros que vamos trabajando, tiempo de reclamo, proveedor, etc.
- Analizar cuál es la pérdida de dinero por error de BARRI segmentado por tiendas/agencias, personas/gerentes de áreas.

# Gracias

**Análisis de reclamos en empresa de envío de dinero**

Alumnos:

Jesus Gastelum

Emmanuel Cáceres

Matías Benjamín Aguirre