

Proyecto Final

BARRI

Análisis de reclamos en empresa de envío de dinero

Alumnos:

Jesus Gastelum

Emmanuel Cáceres

Matías Benjamín Aguirre

•	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.



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



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	-



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	-



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	-



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	-

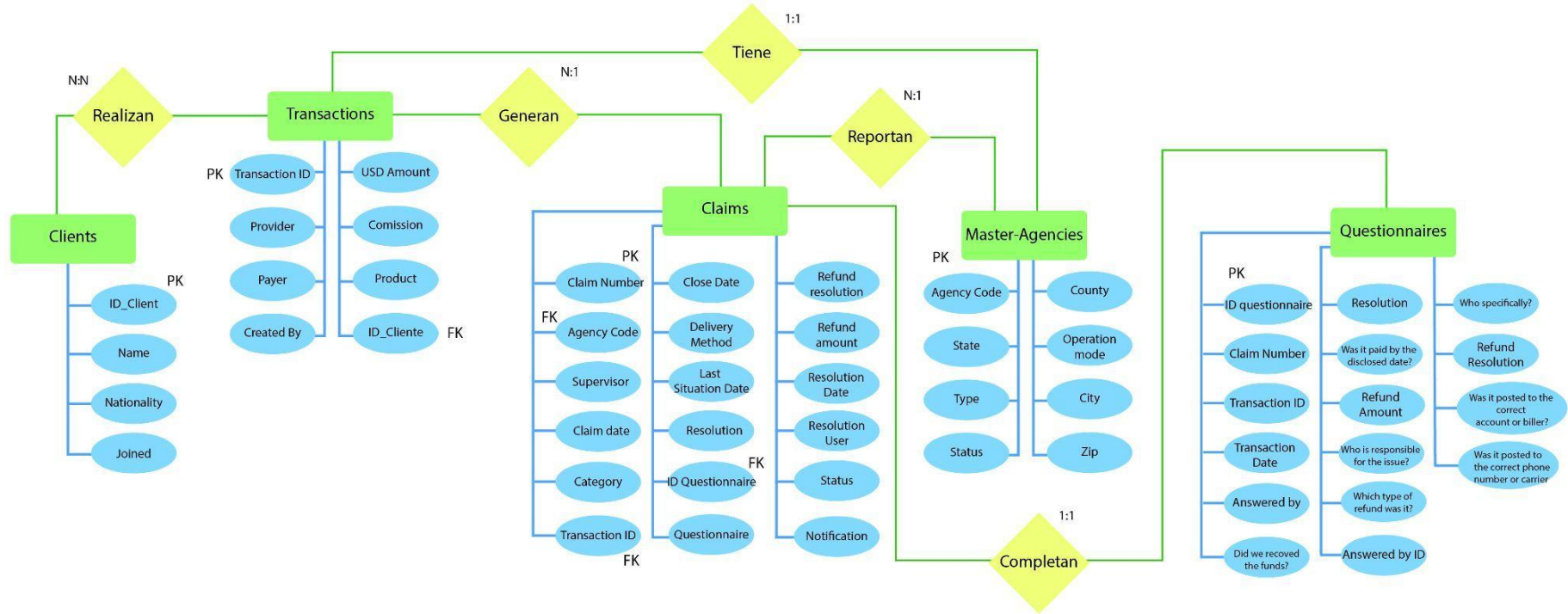


Contiene los datos de las transacciones, como proveedor, pagador, cliente, montos y comisiones

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



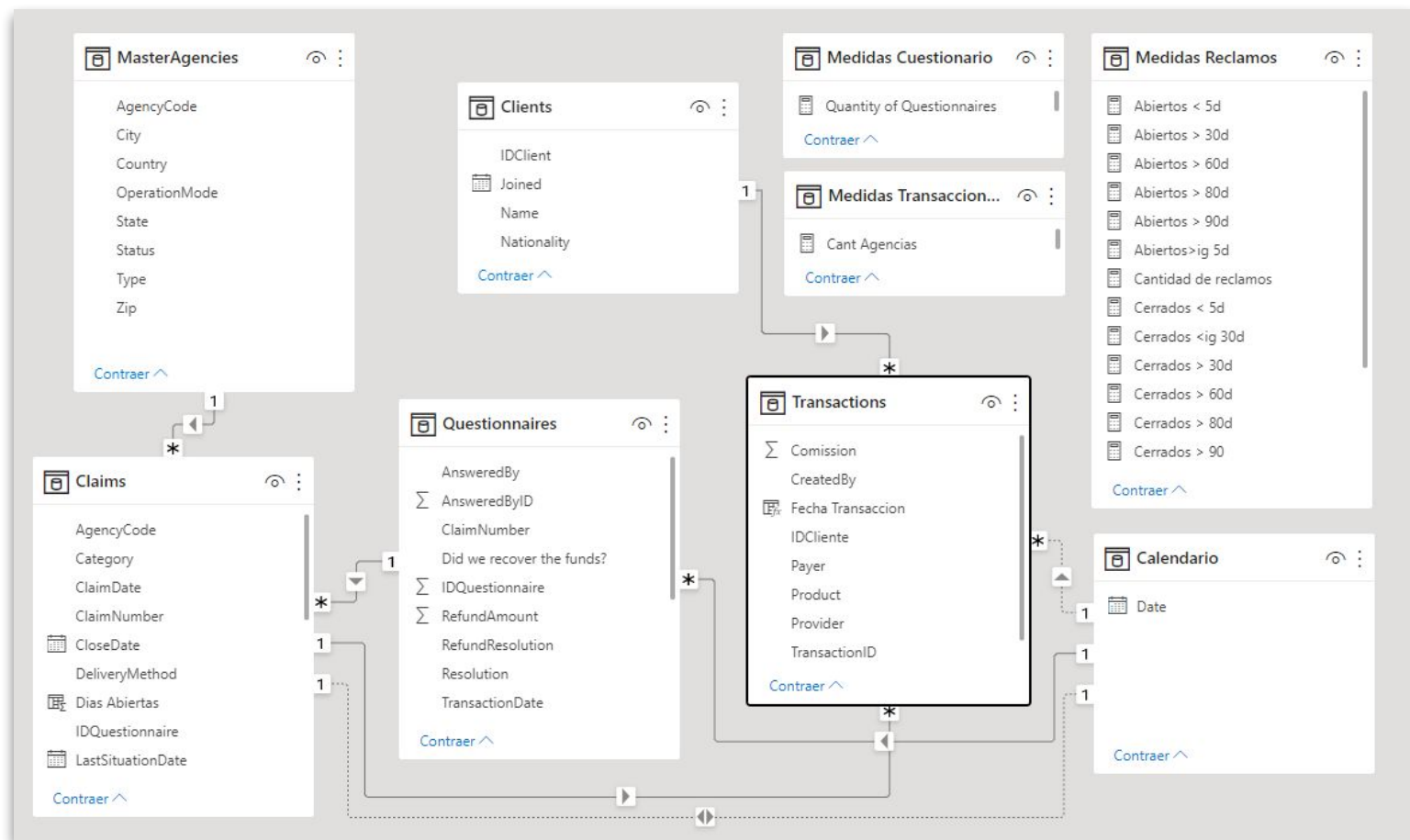




Tabla Claims:

Claim Number - Tipo de datos pasa a Numero Entero

ABC	ClaimNumber	123
1	68398	
2	68399	
3	68400	
4	68401	

Solution Time - Se elimina la palabra days

Solution Time - Cambiar tipo de dato a número decimal

A ^B C	SolutionTime	123
M	12.10 days	
M	2.03 days	
M	4.14 days	

A ^B C	SolutionTime	123
41 AM	12.10	
00 AM	2.03	
25 PM	4.14	
06 PM	2.10	

1.2	SolutionTime	123
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

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

Estructura	Formato	Proy
<div> <div>×</div> <div>✓</div> </div> <pre> 1 Dias Abiertas = 2 IF(Claims[Status]= "open", 3 INT(TODAY() - int(Claims[ClaimDate])), 0) </pre>		
CloseDate	SolutionTime	LastSituationDate
Resolution	IDQuestionnaire	

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

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

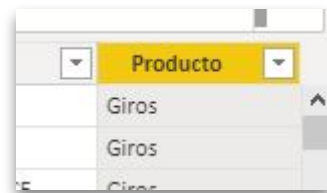
<pre> 1 Proveedor = LOOKUPVALUE(Transactions[Provider], 2 Transactions[TransactionID],Claims[TransactionID]) </pre>			
LastSituationDate	Resolution	IDQuestionnaire	Que

atus	Dias Abiertas	Proveedor
PEN	50	BANCOMER
PEN	50	BANCOMER
PEN	50	ELEKTRA



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

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



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

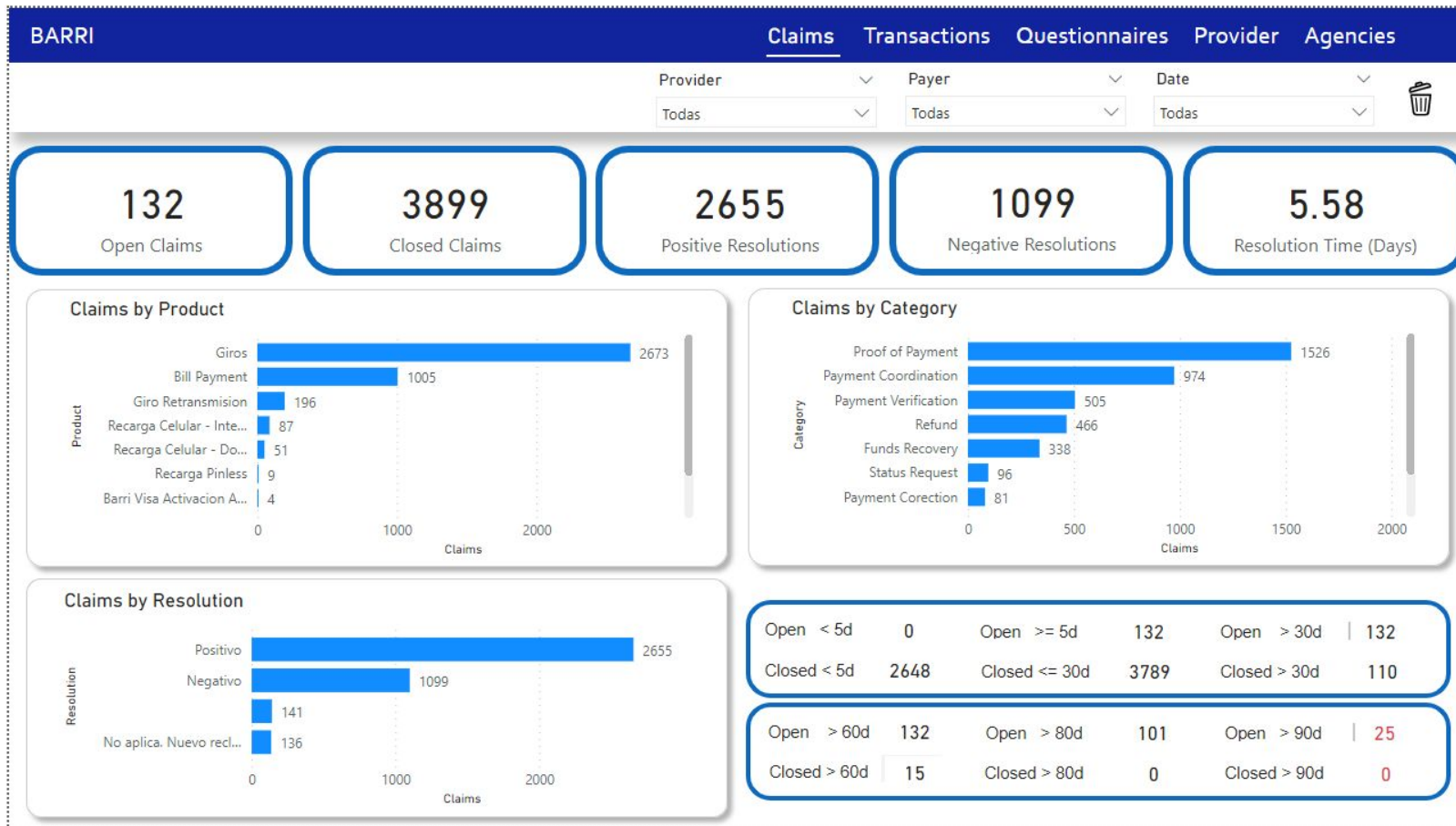
```
1 Payer = LOOKUPVALUE(Transactions[Payer],  
2 Transactions[TransactionID],Claims[TransactionID])
```



Tabla Transactions:

Quitar Duplicados

Quitar filas en blanco desde la columna provider





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])
```




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")
```



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	▼	

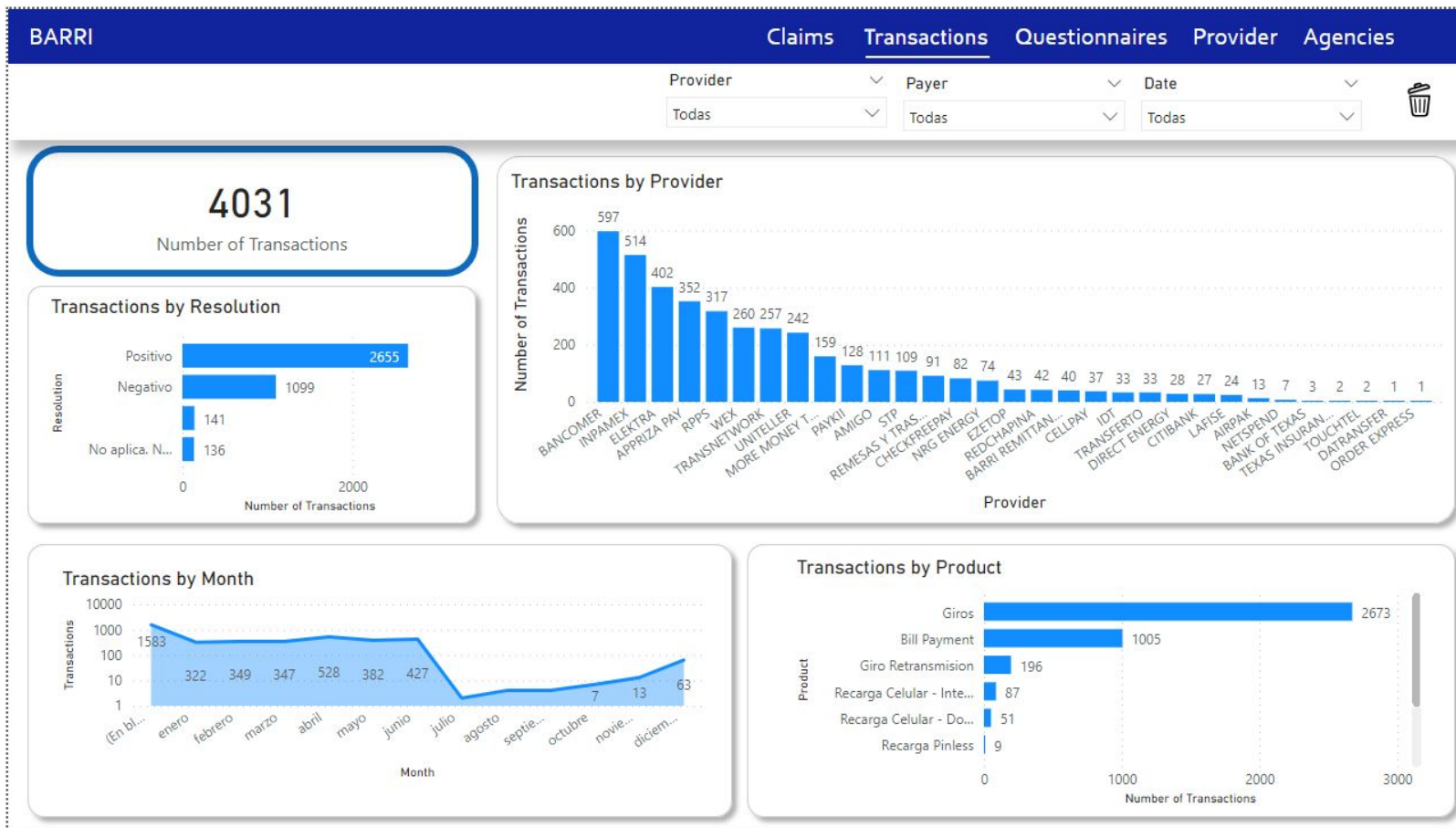
Proveedor - Filtra los gráficos e indicadores por nombre con la columna generada **Proveedor**

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

Fecha - Filtro calendario mensual

Eliminar filtros con marcadores

LF Reclamos ...





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**

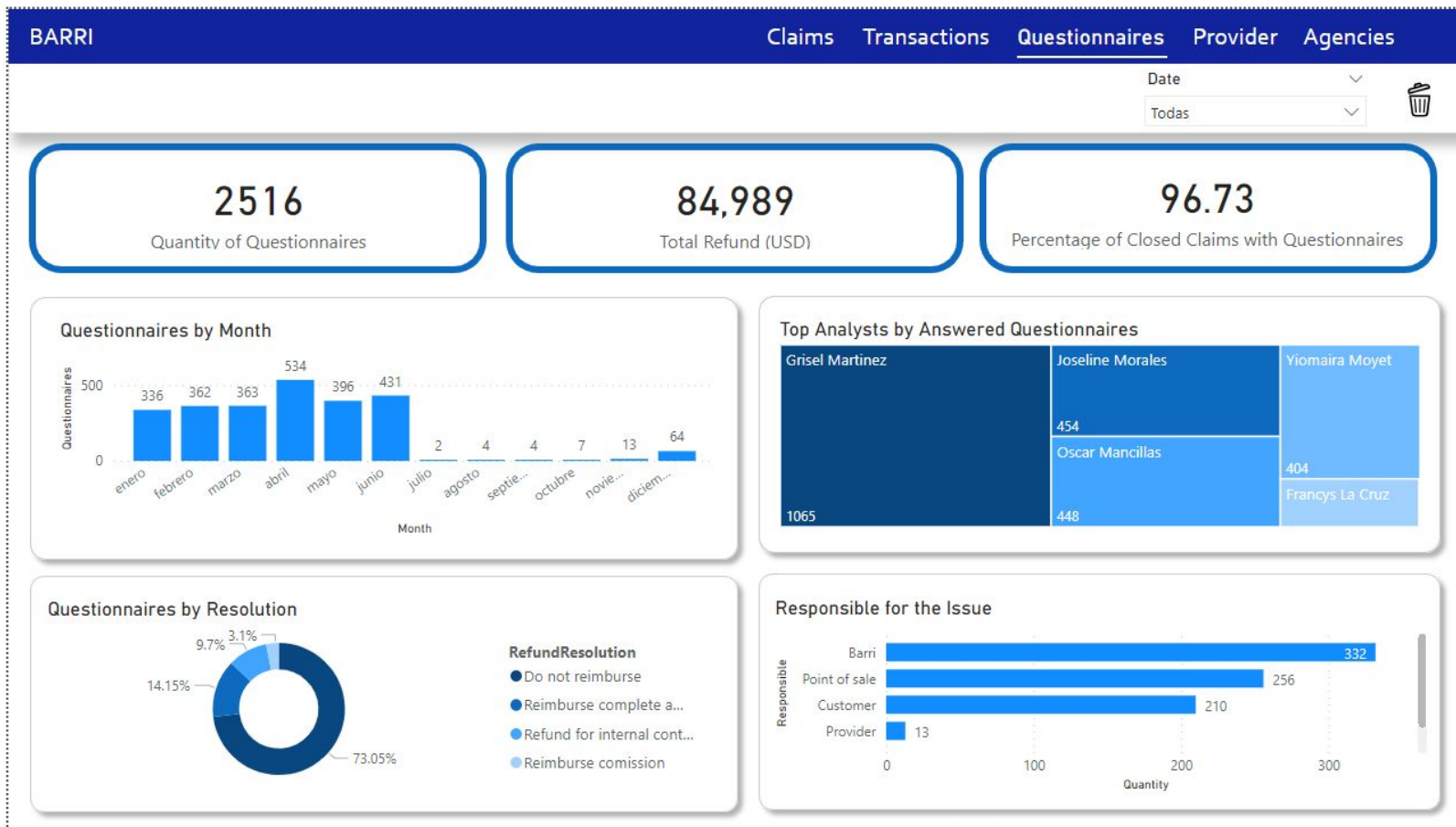
Pagador - Filtra los gráficos e indicadores por nombre con la columna generada **Payer**

Fecha - Filtro calendario mensual

Eliminar filtros con marcadores



LF Transacciones





Calcular cantidad de cuestionarios:

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

Calcular devoluciones totales:

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

Calcular relación entre reclamos cerrados y cuestionarios:

```
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

▼

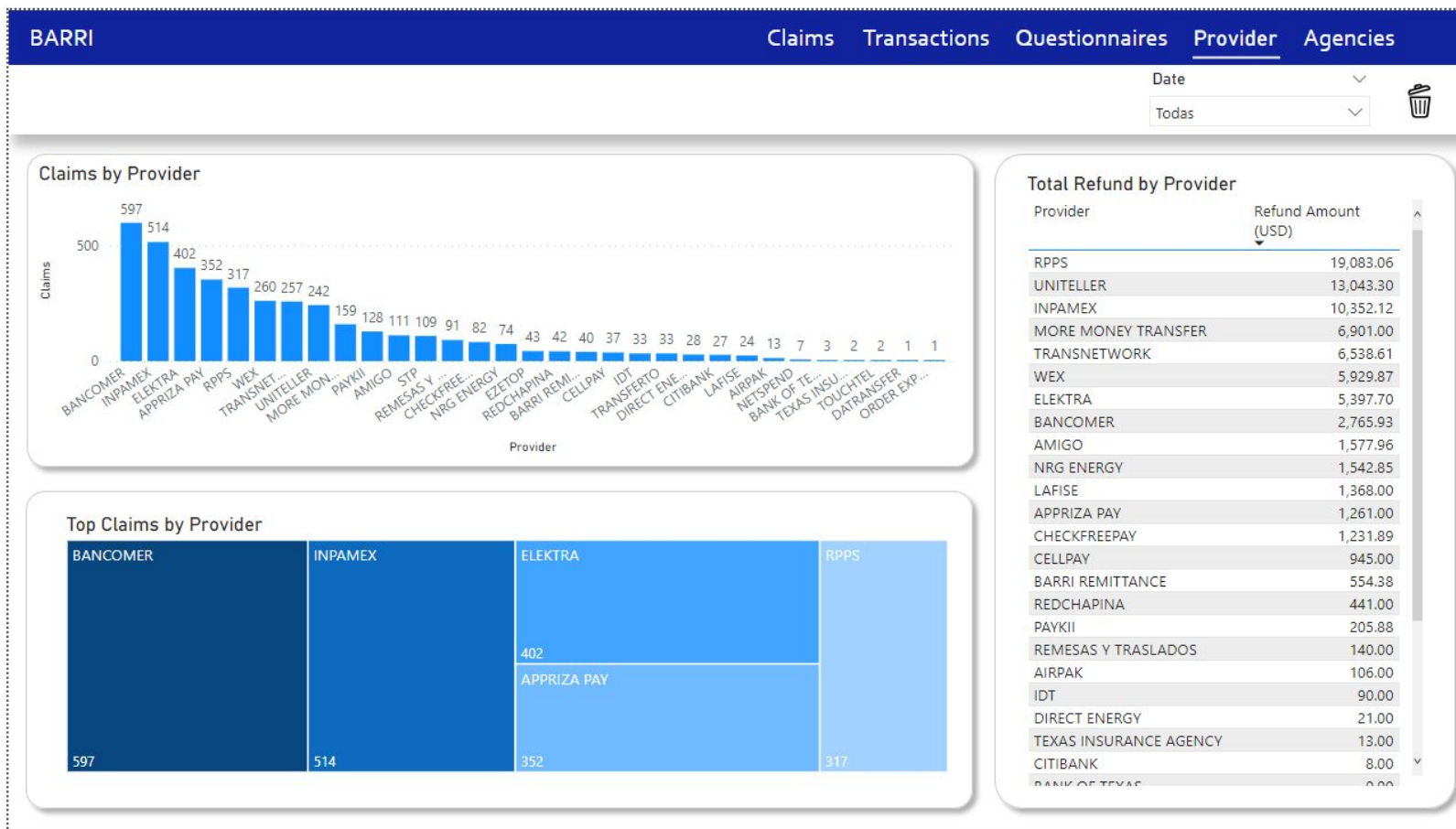
▼

Fecha - Filtro calendario mensual

Eliminar filtros con marcadores



LF Cuestionarios





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

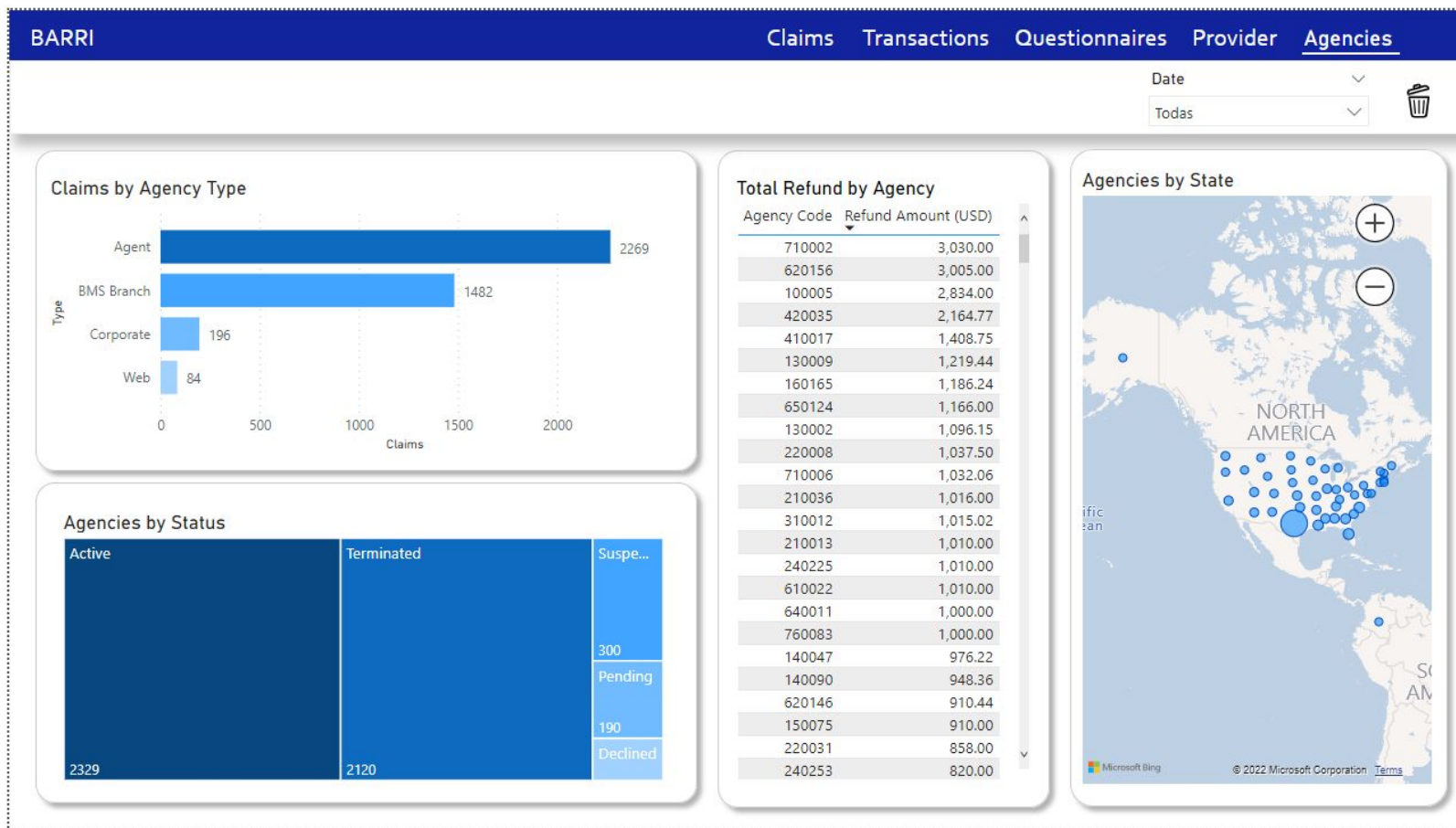
Todas

Fecha - Filtro calendario mensual

Eliminar filtros con marcadores



LF Proveedor








Cantidad de Agencies

```
1 Cant Agencies =  
2 COUNT( MasterAgencies[AgencyCode] )
```

Filtros

Date 

Todas 



Fecha - Filtro calendario mensual

Eliminar filtros con marcadores



LF Agencies



- 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