



Natura Chile – PROCESO RECLAMOS REINTEGRO

DOCUMENTO DE DEFINICIÓN DE PROCESO

Versión: 1.00

1. Contenido

1.	Introducción.....	4
2.	Resumen general	4
	Descripción	4
	Sistemas y aplicaciones implicadas	4
3.	Diagrama de proceso	4
4.	Descripción del proceso.....	4
5.	Control y alerta operacional	9
	Planificación y comienzo	9
	Excepciones	9
	Alertas.....	9
6.	Optimización de tiempos.....	9
7.	Alcance del proyecto	9
	Estrategia de la organización para la automatización	9
8.	Seguridad de la información y credenciales.....	9
	Almacenamiento de la información	10
	Privacidad de la información	10
	Preservación de la información	10
	Credenciales	10
9.	Supuestos	10
	Técnicos.....	10
	De negocio.....	10
10.	Aprobación del documento	10

Restricciones de distribución

La información detallada en el siguiente documento es de carácter confidencial por lo que su distribución está restringida para uso interno de Natura.

Clasificación del documento.

Clasificación	Confidencial.
Definición	La información es confidencial y necesita ser protegida.
Contexto	La pérdida de información confidencial puede significar serios daños a los intereses de la organización, pérdidas financieras, impacto en la reputación y pérdida de la información sensible.

Control de versión de documento

Fecha de emisión	Versión	Descripción	Autor
15/12/2023	1.0	Creación	Wilmer Vanegas

Contribuyentes

El contenido de este documento ha sido autorizado con las contribuciones del siguiente grupo de personas clave:

Nombre	Función	Área
Wilmer Vanegas	Desarrollador RPA	
Andres Garrido	Coordinador Funcional	

Documentos de origen

Título	Autor	Versión	Fecha

Requisitos de firma de documento

La siguiente tabla contiene los nombres de las personas requeridas para firmar y para revisar este documento, y aquellos que deben ser informados de su existencia.

Nombre	Departamento	Responsabilidad
Andres Garrido		
Evelyn Castillo		
Ivonne Faura		

1. Introducción.

El proceso de Atención reclamos tiene como objetivo principal registrar en Gera la solicitud de anulación de pedidos y la solicitud de reintegro del dinero de ese pedido.

2. Resumen general.

Descripción.

Este proceso se encarga de obtener desde una BD los reclamos de solicitud de anulación del pedido y de reintegro del dinero, realizados por clientes natura por medio de un formulario web, una vez es obtenida la información, se procede a ingresar a GERA y se registran los datos correspondientes para que este sea escalado al área correspondiente.

Sistemas y aplicaciones implicadas.

Nombre	Requiere credenciales de acceso	Características	Plataforma
Excel	No	En español	Escritorio
Outlook	SI	En español	Escritorio
GERA	SI	En español	Web

3. Diagrama de proceso.

4. Descripción del proceso.

Estructura de carpetas

Todos los papeles de trabajo que sean necesarios para el desarrollo y ejecución del Bot se van a organizar dentro de la siguiente estructura:

Carpeta Publica\Reintegros

Detalles Guardar Descargas Transacciones Formularios



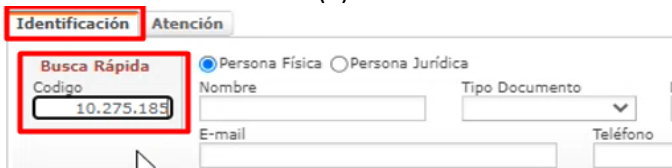


1. Guardar Descargas

Detalles Excel

1. Obtener la información que se encuentra en cada uno de los archivos descargados de la BD Formulario de reintegro

Detalles Outlook

1. Crear un nuevo correo con destinatarios específicos para enviar el resultado de los registros gestionados.

Proceso Formularios Digitales	
<p><u>BD Formularios</u></p> <p>(a)</p> <p>(b)</p>	<p>a.- → Conectarse a BD</p> <p>b.- → Obtener Reclamos ingresados por consultores(as)</p>
<p>GERA</p> <p>(c)</p> 	<p>c.- → Ingresar a GERA http://naturacl.geravd.com.br/ y Realizar Login Nota: Validar que el login sea correcto.</p>
Reclamos Pedido Devolución	
<p>(d)</p>  <p>(e)</p>  <p>(f)</p>  <p>(g)</p> 	<p>➤ Reclamos Reintegro</p> <p>→ Ingresar a la opción Atención, luego click en la opción SAC y luego en nuevo llamado.</p> <p>e.- → Click en la pestaña “Identificación”, en cuadro Busca Rápida digitar el código de la consultora y oprimir “Enter” o dar click en cualquier lado de la página.</p> <p>f.- → Esperar que aparezca el resultado.</p> <p>g.- → Clic en el resultado que aparece para seleccionarlo.</p> <p>h.-</p>

(h)

Identificación **Atención**

Clasificación

☒ Visión Operación ☐ Visión Alfabética

Origen
Cliente

Consumidor
Reclamador
Venta Online

(i)

Comentarios Varios
Folletería-Envío obligatorio
Internet-Solicitud de Contraseña
Pedido-Anulación
Pedido-Devolución
Problema de Consultora Consumidora - Producto - Cambio del Producto
Problema de Consultora Consumidora - Producto - Descuento
Producto - Devolución pedido split
Producto - Cambio de producto

(j)

Preguntas

1 - ¿Cuál es el pedido?

2 - Motivo de Devolución

(k)

Pedido	Pedido Venta Online	Situación Fiscal	Factura	Persona	Nº
<input type="radio"/> 20.634.577	243442300	<input checked="" type="radio"/> Factura Emitida	206.988.962	10.275.185	EV
<input type="radio"/> 19.997.594	191148900	<input checked="" type="radio"/> Factura Emitida	200.063.569	10.275.185	EV
<input checked="" type="radio"/> 19.485.579	150276600	<input checked="" type="radio"/> Factura Emitida	194.762.398	10.275.185	EV
<input type="radio"/> 19.301.129	134342700	<input checked="" type="radio"/> Factura Emitida	192.607.496	10.275.185	EV

(l)

Preguntas

☒ 1 - ¿Cuál es el pedido?
Pedido 22218016

2 - Motivo de Devolución

☒ Desistimiento del pedido

☐ Duplicidad del pedido (duplo factura por la CN y por la PV)

☐ Pedido no solicitado

☐ Contenido de las cajas en desacuerdo con NF

(m)

Transportadora-Postura inadecuada

(n)

Tomar Acción

Defina abajo la decisión

☒ Pendiente - En Análisis

☐ Encerrada - Ok

☐ Encerrada - No procede

☐ Encerrada - Solicitado la anulación y devolución del pedido para la área de logística

☐ Encerrada - Anulada

→ Click en la pestaña **atención** y luego en la primera lista seleccionar la opción **"Venta Online"**.

i.-

→ En la lista que se activa, Seleccionar **"Pedido-devolución"** a la derecha aparece un cuadro con preguntas.

j.-

→ Click en **"¿Cuál es el pedido?"** y luego click en la lupa para buscar.

k.-

→ Se selecciona el número del pedido que se obtuvo de la Base de Datos del Formulario.

l.-

→ Click en **"Motivo de Devolución"** y de la lista seleccionar la opción **"Desistimiento del pedido"**.

m.-

→ Click en **"Confirmar"**.

n.-

→ En el recuadro **"Tomar Acción"** dejar seleccionada la opción **"Pendiente – En Análisis"**.

o.-

(o)

Otras Informaciones

Registre un comentario para obtener su acción

Atrasado de entrega CN ya no solicita el pedido.
tel:
correo:
dirección

caracteres: 71 / 2000

Registre un comentario para el solicitante de la atención *

caracteres: 0 / 300

*El mensaje registrada en este espacio será enviada por e-mail al solicitante

Registre un comentario para el solicitante de la atención *

EVELYN CASTILLO IBAÑEZ, hemos ingresado tu reclamo número 2.619.320 por Pedido-Devolución.
En las próximas 24 hrs te contactará un ejecutivo de nuestra célula para informar el número de Orden de Servicio para que puedas entregar el pedido en el punto pick up Blueexpress más cercano a tu domicilio.

caracteres: 298 / 300

*El mensaje registrada en este espacio será enviada por e-mail al solicitante

Datos del(a) SECTOR

Cód. 10.010.600 Responsable CAROL ALEJANDRA ORTIZ ASTETE Teléfono 9202335 E-mail

Nombre: EVELYN CASTILLO IBAÑEZ Cod. Atención: 2.619.320 Tipo: Pedido-Devolución

(p)

+ Nueva Atención

Confirmar

(q)

+ Nueva Atención

+ Nueva Atención (misma persona)

(r)

Identificación Atención

Clasificación

☒ Visión Operación ☐ Visión Alfabética

Venta Online reintegr Origen Cliente

Producto-Reintegro-Defecto
Producto-Reintegro-Evento Adverso
Producto-Reintegro-Performance Insatisfactoria
Reclamos-Cambio/Reintegro

→Se ingresa en **Registre un comentario para obtener una acción** la misma descripción del paso anterior y adicional se ingresa el **teléfono**, el **correo** y la **dirección**.

Y en el recuadro inferior, **Registre un comentario para el solicitante**, se coloca texto con estructura definida (**ver en la imagen de este paso**) para notificarle a la consultora.

Nota: Los datos tales como: **nombre**, el **número de reclamo** y el **tipo de reclamo** se toman del encabezado del reclamo y que aparecen una vez se hace click en **"Confirmar"** por primera vez (**Ver en la imagen de este paso- Datos**).

p.-

→Click en **"confirmar"**.

q.-

→Click en **"Nueva Atención (misma persona)"**.

r.-

→Buscar y seleccionar la opción **"Reclamos-Cambio/Reintegro"**

s.-

→En el campo observación se

<p>(s)</p> <p>Preguntas</p> <p>1 - Observación</p> <p>Rut: 94341345/Bco Estado/Cta Rut: 9434134/2000000412940/\$15.184/retraso de entrega/996117075</p> <p>caracteres: 92 / 100</p> <p>(t)</p> <p>Volver Nueva Atención Confirmar</p>	<p>debe ingresar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Rut -Nombre del banco de la cuenta donde se depositará el dinero. -Número de cuenta -Número del pedido -Valor del pedido -Motivo de anulación del pedido. <p>t.-</p> <p>→ Clic en “Confirmar”</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Generación Informe resultado transacciones	
<p>➤ Con la misma información que llega desde la base de datos de los formularios, se armará una tabla y se le adicionará una nueva columna con el nombre resultado y en esta columna se va a ir registrando el resultado de cada registro y al final se enviará por correo electrónico toda esta información en un archivo Excel.</p>	

Envío de correo electrónico	
<p>Para: Lista de correo obtenida desde el asset del orquestador.</p> <p>CC: Lista de correo obtenida desde el asset del orquestador.</p> <p>CCO: Lista de correo obtenida desde el asset del orquestador.</p> <p>Asunto: Resultado ejecución proceso Reclamos Reintegro + Fecha en formato (dd-mm-yy HH:mm)</p> <p>Cuerpo correo:</p> <p>*Actualmente se envían sin texto en el cuerpo del correo</p>	<p>→ Crear correo en Outlook.</p> <p>→ Enviar Correo con el resultado de cada registro.</p>

5. Control y alerta operacional

Planificación y comienzo

El Bot correspondiente al proceso de Reclamos de reintegro va a ejecutarse desde el orquestador de Uipath en el siguiente horario:

- Diario
- Cada Hora

Excepciones

El documento contempla las excepciones de negocio dentro del paso a paso de cada módulo. También se contemplan como excepciones de sistema, errores de inicio, cerrado o guardado de Excel (“Error Excel - <nombre del archivo>”) o de Outlook (“Error Outlook”).

Para cualquiera de las anteriores Excepciones, el robot debe marcar el ítem con la leyenda correspondiente (Excepción Negocio/Excepción Sistema) y agregar un comentario que indique el módulo seguido de la excepción.

Alertas

Escenarios	Método	Receptor\es
Errores de Sistema	Correo electrónico	Equipo Natura Chile

Asunto: Error ejecución ROBOT reclamos Reintegro.

Cuerpo de mail: Estimad@, || Se produjo un error al ejecutarse el Robot de reclamos Reintegro, A continuación, se detalla el error presentado: || “Excepción de sistema”. || Saludos

6. Optimización de tiempos

Respecto a la realización del proceso de manera manual se utilizaba 7 recursos y el tiempo empleado es de 8 horas diarias cada uno

Frente a la automatización del proceso mediante el Bot, se presenta una mejora en la ejecución debido a que el Bot se demorara 24 horas reemplazando los 1 recurso.

7. Alcance del proyecto

Estrategia de la organización para la automatización

Buscar eficiencia, estandarizar procesos e identificar errores, priorizando los que tengan mayor impacto.

Principalmente la finalidad es la reducción de errores y reducción en tiempos de ejecución.

8. Seguridad de la información y credenciales

Almacenamiento de la información

Todos los archivos generados por el robot y/o el analista de Natura Chile como resultado de la ejecución del

proceso descrito en este documento serán guardados en un repositorio compartido, al cual tendrá acceso el responsable del área dueña del proceso.

Credenciales

Las credenciales del robot serán suministradas por el responsable del área dueña del proceso. Si alguna de estas cambia, es responsabilidad del usuario informar el cambio de las mismas para que sean actualizadas en los assets del orquestador de uipath.

9. Supuestos

Técnicos

Los siguientes son requerimientos técnicos, necesarios para conseguir el funcionamiento óptimo del proceso:

- Las computadoras en las que se ejecute el robot deben estar conectadas a la red de Natura Chile.
- Las computadoras en las que se ejecute el robot deben poseer al menos 8gb de memoria RAM.
- Las computadoras en las que se ejecute el robot deben poseer un procesador Intel Core i7 o superior.
- Las computadoras en las que se ejecute el robot deben tener instalado el software requerido por este documento para poder realizar el proceso.
- Las computadoras en las que se ejecute el robot deben poseer acceso a internet para poder interactuar con los elementos web requeridos.
- Las aplicaciones requeridas por este documento deben estar en la misma versión y configuradas de la misma manera que en la etapa de desarrollo, al momento de ejecutar el robot, para poder mantener una performance adecuada.
- Debe mantenerse el suministro eléctrico para la correcta ejecución del robot.

De negocio

Los siguientes son requerimientos de negocio, necesarios para conseguir un funcionamiento óptimo del proceso:

- Los archivos de input deben mantener el formato predeterminado en este documento, guardados en el repositorio y carpeta correspondiente, y no podrán ser modificados durante la ejecución del robot.
- El robot debe poseer sus propios accesos necesarios a aplicaciones web y de escritorio, para poder ejecutarse.

10. Aprobación del documento

Se firma el presente documento como constancia de su revisión, confirmación de la veracidad de la información y aprobación del uso de esta como insumo para la construcción de un Asistente de Procesos con la herramienta UiPath.