



Aplicação “Chargebacks & Exceptions Resolution”



Descrição

A implementação da aplicação *Chargebacks & Exceptions Resolution*, no âmbito da Evolução do Serviço de Regularizações, visou melhorar a eficiência e automatização do tratamento de reclamações. Entre as principais funcionalidades destacam-se a existência de mecanismos/ alertas para controlo automático do estado dos processos, possibilidade de efetuar a gestão de filas de trabalho e identificar o utilizador associado ao tratamento de cada processo.

Esta ação tem como objetivo de dotar os utilizadores do conhecimento necessário para executar as atividades de gestão de regularizações utilizando esta aplicação.

A quem se destina

Responsáveis e quadros das áreas de Regularizações nas seguintes vertentes:

- MULTIBANCO: Na vertente emissora para inserção de Reclamações Cliente em CA e TPA e na vertente Banco de Apoio para inserção de Diferenças em CA e Reclamações em TPA;
- Outras Vertentes: Na vertente emissora para inserção de Reclamações Cliente em CA e TPA e na vertente *Acquirer* para inserção de Reclamações em CA e TPA;
- Nacionais no Estrangeiro (VISA/MC/AMEX): tratamento de reclamações sobre operações realizadas em terminais de Rede Estrangeira;
- Internacionais (VISA/MC/AMEX): tratamento de reclamações de cartões estrangeiros na rede MULTIBANCO.

Agenda

- Enquadramento
- Apresentação dos *workflows*
- Ecrãs e Navegação
- Distribuição de Casos
- Gestão de Documentação
- Demonstração / *Hands-on*

Duração

1 dia completo (das 9:00 às 17:00)

Valor

1º e 2º inscrito 400 € + IVA

A partir do 3º inscrito 200 € + IVA