

[CROSS] Invalid refund - Operaciones - Procesos Customer Service

Hecha por	Revisada por	Aprobado por	Fecha	Motivo
MA			01/08/2025	Documentación del proceso para casos en los que falle la generación de reintegros de dinero.

Nombre del Proceso	Siglas
Invalid Refund	IR

Colaboradores involucrados

Nombre y Apellido	ROL
Milagros Agostinelli	Analista de Procesos CS

Socialización con Training

Quien comparte	Compartido con	Fecha	JIRA
MA			

Necesidad

Poder identificar con mayor rapidez los reintegros que no se generaron correctamente, para luego avanzar con la gestión correspondiente.

Beneficio

Que el equipo de CS pueda identificar desde el ticket de gestión cuando hay un error en un reintegro.

Antes de comenzar

- Inicialmente, este proceso se implementará para todas aquellas marcas y mercados que actualmente operan en **DCOS**, se encuentren en el **Freshdesk** de **Latam** y **cuenten –o no– con Reverso, excepto H&M Ecuador**.
- La automatización funcionará en diversas casuísticas, siempre y cuando el estado del reintegro sea **"INVALID"**
- Este proceso podrá ser utilizado únicamente para **flujos reactivos**.
- Esta automatización se ejecutará tanto al momento en que un ticket ingrese a FD como cuando el ticket sea resuelto, incluyendo aquellos generados a través de Reverso. De este modo, **realizará un doble chequeo para verificar si el reintegro de dinero se generó correctamente: al crearse el ticket y al resolverse**.

Marcas que se le aplica este flujo: American Eagle CL, Umbrale CL, Women Secret CL, AOC CL, Black&Decker MX, Remington MX, Black & Decker CO, Remington CO, Boca Shop AR, Bodegas López AR, Cotidian CL, Elite Professional CL, Softys CL, Dior AR, Drinks & Co AR, Eukanuba CL, Groupe SEB AR, H&M CL, H&M CO, H&M PE, H&M UY, Hugo Boss CL, Hugo Boss CO, Hugo Boss PE, La Martina AR, Lidherma AR, Liliana AR, Legacy AR, Logitech AR, Nike AR, Nike CL, Nike UY, Royal Canin CL, Thomson Reuters AR, Thomson Reuters CL, Tienda River AR, Topper AR, Viamo AR, Atomik AR.

Paso a paso

Ingresa la solicitud del cliente a FD y como consecuencia:

1. Se crea un ticket en FD. Si es por devolución, se crea mediante Reverso.
- La automatización se activa en este momento para verificar si el ticket que ingresa tiene un reintegro fallido. De ser así, la automatización continúa los siguientes pasos, clic [aquí](#).
2. Independientemente de la casuística, una vez que se genera la devolución de dinero, se **resuelve** el ticket.



- En este punto, la automatización revisa si se trata de una **orden directa o inversa** y valida si el reintegro se generó correctamente o no.
- Si por alguna razón el reembolso **no** se realiza correctamente, en OMS quedará en estado **"INVALID"** - Puede aparecer como "Invalid", acompañado de diferentes mensajes.

CLIENTE

ENVÍO

PAGO

DOCUMENTO

INVERSA/CAMBIO

Más info.	ID	TID	Estado	F. Pago	Monto	Método	Tipo	Cuotas	Últimos dígitos TC	Gateway
	19372884	107570922926	paid	12/04/2025 03:04:40	ARS 104.643,00	MercadoPagoPro	MercadoPagoPro	1		MercadoPagoV2

ID Operación	Monto	Estado	Mensaje	Fecha	Usuario	Razón
	ARS 104.643,00	invalid	internal_error	2025-04-29 10:26:27	User - OMS	Devolucion automatica

Historial Devoluciones

Devolver Dinero

CLIENTE

ENVÍO

PAGO

DOCUMENTO

INVERSA/CAMBIO

Más info.	ID	TID	Estado	F. Pago	Monto	Método	Tipo	Cuotas
	19840645	112040070686	paid	18/05/2025 16:11:20	ARS 40.499,97	MercadoPagoPro	MercadoPagoPro	1

ID Operación	Monto	Estado	Mensaje	Fecha	Usuario	Razón
	ARS 40.499,97	invalid	Invalid transaction_amount for update	2025-07-21 15:58:04	User - OMS	Imposible Entrega

Historial Devoluciones

Devolver Dinero

CLIENTE

ENVÍO

PAGO

DOCUMENTO

INVERSA/CAMBIO

Más info.	ID	TID	Estado	F. Pago	Monto	Método	Tipo	Cuotas	Últimos dígitos TC
	19840837	112061161046	paid	18/05/2025 20:45:09	ARS 72.948,98	Visa	creditCard	3	4186

ID Operación	Monto	Estado	Mensaje	Fecha	Usuario	Razón
	ARS 72.948,98	invalid	The action requested is not valid for the current payment state	2025-05-09 18:52:04	User - OMS	Imposible de Entrega

Historial Devoluciones

Devolver Dinero

ID EXTERNO: 1533120512983-01

ESTADO: NO ENTREGADO

SUB-ESTADO: ---

MARCA: Liderma AR - Directa - VTRX

CANAL: Vtex

M. ENVÍO: Movva Home - SameDay PM

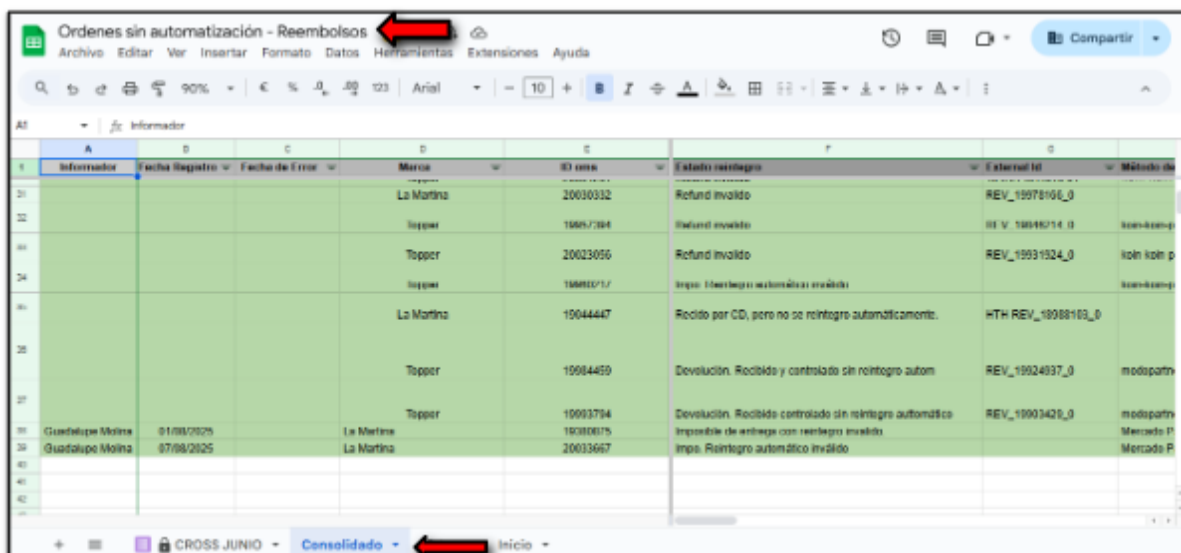
ESTADO ENVÍO: Recibido

ESTADO CONSOLIDACIÓN: Controlado

Fecha OMS: 18/05/2025 20:47:13

Fecha Vtex: 18/05/2025 20:45:09

3. Si la automatización detecta que el reintegro quedó en estado “**Invalid**”, genera:
 - a. Una nota interna con un alerta en el ticket de la gestión, la cual completa automáticamente el Drive  **Ordenes sin automatización - Reembolsos** - solapa “**Consolidado**”.



	A	B	C	D	E	F	G	H
	Informador	Fecha Registro	Fecha de Error	Marca	ID empa	Estado reintegro	External ID	Método de pago
31				La Martina	20030332	Refund invalido	REV_19978106_0	
32				Topper	19997394	Refund invalido	REV_19997394_0	topper
34				Topper	20023056	Refund invalido	REV_19931924_0	topper
36				Topper	19998373	Impos. Reintegro automático invalido		topper
38				La Martina	19044447	Recido per CD, pero no se reintegro automáticamente.	HTH REV_19988103_0	
39				Topper	19994459	Devolución, Recibido y controlado sin reintegro autom.	REV_19924937_0	modaparty
40				Topper	19993794	Devolución, Recibido controlado sin reintegro automático	REV_19993425_0	modaparty
41	Guadalupe Molina	01/03/2025		La Martina	190300175	Imposible de entrega con reintegro invalido		Modaparty
42	Guadalupe Molina	07/08/2025		La Martina	20033667	Impos. Reintegro automático invalido		Mercado P

- Por el momento, esta nota interna es solo informativa para el equipo de CS, para que puedan avanzar según corresponda (ya sea de manera manual, derivando a Payments, etc).
 - b. Coloca automáticamente la etiqueta: **Invalid_Refund**
 - c. Cambia el estado del ticket a “**Reintegro Pendiente**” para que CS continúe con la gestión según corresponda.
 - d. Asigna el ticket automáticamente a **Mariel Altamirano**, quien se encargará de tomar ese tipo de gestiones.
 - Los tickets que corresponden a las marcas de Argentina, se asignarán al grupo “**WL-AR-HEX-Devoluciones**”

- **Aclaración importante:** Se cambiará de estado a “Reintegro Pendiente” únicamente si el ticket aún NO fue resuelto. Si el ticket ya pasó a estado “Resuelto”, **NO** se modificará su estado para no afectar el ciclo de vida del ticket. Solo tendrá la nota interna + etiqueta.
- Para identificar los tickets ya resueltos, se podrá filtrar por ETIQUETA.

Por lo tanto:

- Marcas de **Argentina** → Se asignan automáticamente al grupo *WL-AR-HEX-Devoluciones*.
- Para identificar **tickets resueltos** → Usar el filtro por etiqueta.
- Marcas de **Chile** y **México** → Usar el filtro por etiqueta dado que se asignarán al grupo correspondiente de cada marca.

4. Una vez que se haya gestionado correctamente el reembolso, se deberá cerrar el ticket de forma manual, cambiando su estado a "**Cerrado**".

Unhappy flow:

Si por algún motivo Mariela no puede resolverlo o requiere un seguimiento especial, deberá derivar el ticket a Guadalupe Molina o a Heyli, según la marca, para que continúen la gestión con Soporte o Payments, según corresponda.