

# Automatización de Reclamos y Atención al Cliente

## Resolución de fricciones y trazabilidad del soporte

Un excelente producto financiero pierde todo su valor si la experiencia post-venta o la gestión de incidencias resulta deficiente. En el ecosistema financiero, un cliente insatisfecho no solo genera reclamos, sino posibles denuncias frente a entes reguladores.

### 1. Unificación Omnicanal (Tickets)

Las sucursales suelen recibir reclamos por WhatsApp, teléfono, mostrador o email, generando pérdida de información. elCobrador incorpora mecanismos para transformar todo reclamo de un cliente en un "Ticket" único referenciado a su número de préstamo y DNI. Este ticket centraliza todo el historial de interacciones, audios, comprobantes subidos y notas internas, permitiendo a cualquier operador continuar el caso sin hacerle repetir la historia al cliente.

### 2. Flujos de Escalamiento (Workflows)

No todos los reclamos requieren la atención gerencial. El sistema permite parametrizar reglas: si un ticket trata sobre "Desconocimiento de Pago" (Fraude), escala directamente al área de Legales y Seguridad. Si el ticket refiere a "Demora en Liquidación", se asigna al equipo contable. Cada departamento tiene alertas o "Service Level Agreements" (SLA); si el ticket no es resuelto en 48 horas, se alerta a la supervisión.

### 3. Cierre y Análisis de Causas Raíz

Una vez cerrado el reclamo, el sistema nutre la analítica general. Si se detecta un incremento masivo en tickets categorizados bajo "Problemas con el Débito Directo CBU", la directiva puede tomar acciones estructurales sobre los lotes enviados. Esto convierte el soporte de un simple "centro de quejas" a un sensor de calidad proactivo.

**Conclusión:** Sistematizar la atención al cliente mejora radicalmente los tiempos de resolución, asegura el cumplimiento de las normativas de defensa del consumidor y protege la reputación de la entidad.