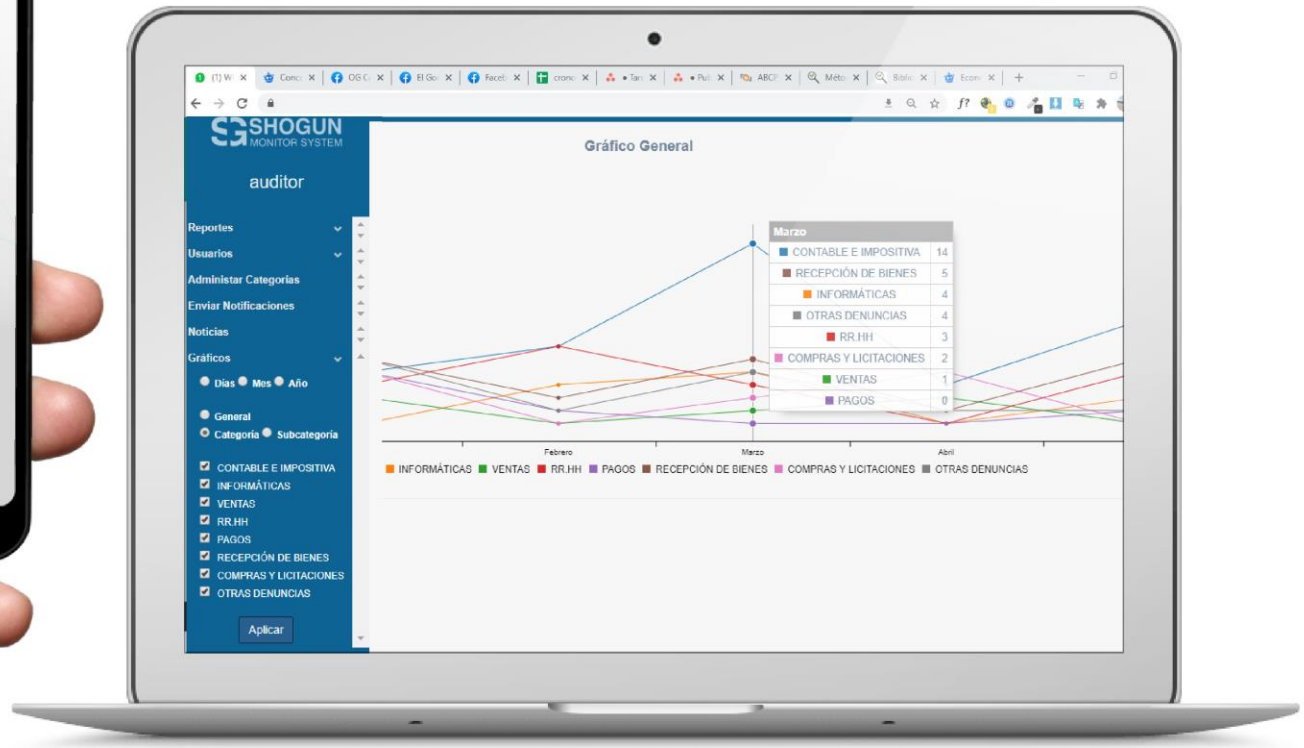
SHOGUN
MONITOR SYSTEM
SYNSEC S.A.
SYSTEMS, NETWORKS AND SECURITY CONTROLS

COVID-19:
Aceleración de digitalización de la sociedad

Transformación digital

Gestión Reclamos y Consulta

Canal comunicación digital: Reclamos y Consultas



Ventajas de canal de comunicación digital para el usuario financiero:

- Tramite rápido y sencillo
- Fácil uso e inclusiva
- Comunicación directa con área de reclamo o consulta
- Accesibilidad
- Seguimiento

Proceso reclamo o consulta digital

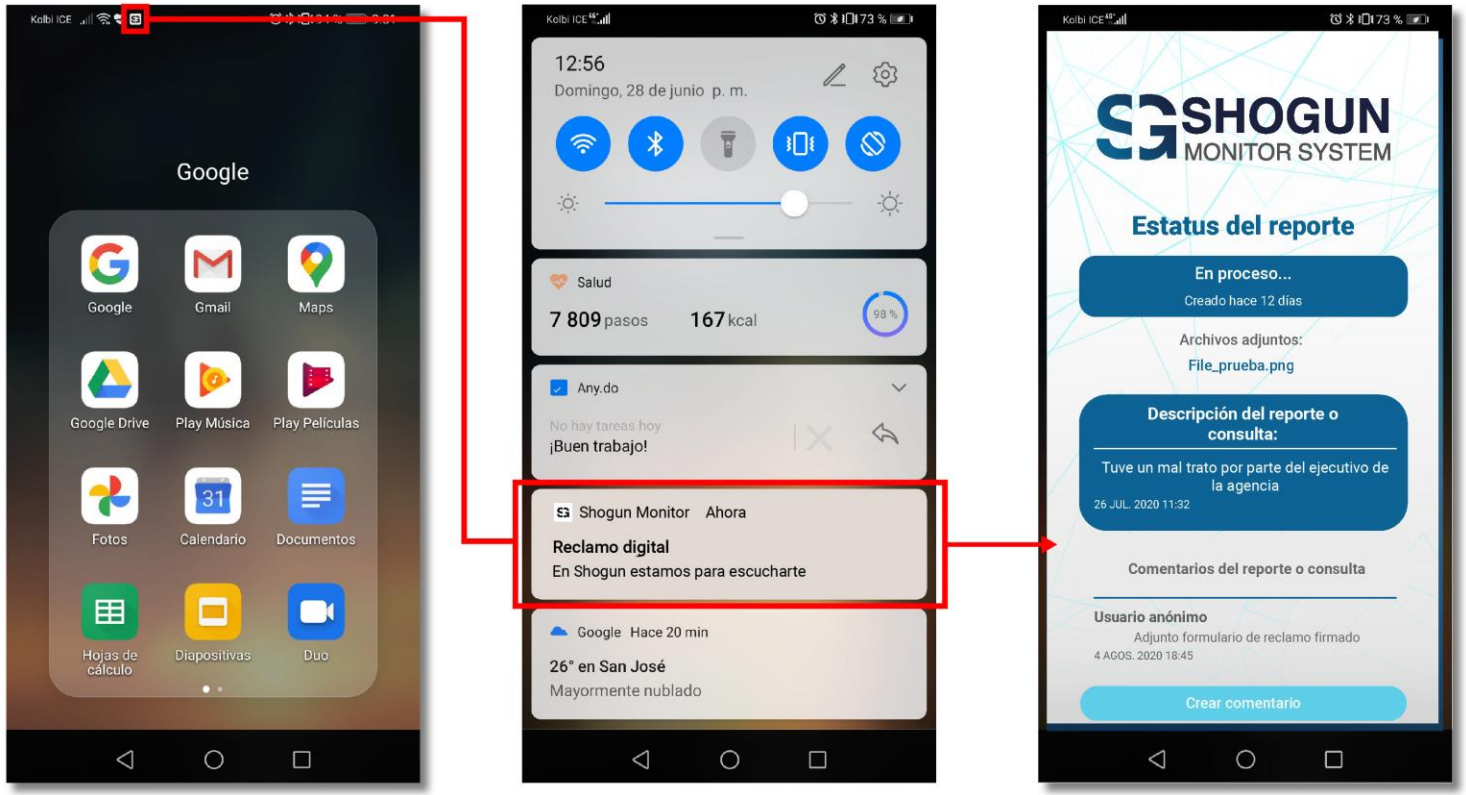
Proceso reclamos y consultas digitales: **Gestión interna automatizada**

Proceso reclamos y consultas digitales: **Adjunto documentación**

Proceso reclamos y consultas digitales inclusivos:
Escritura o audios transcritos a texto

Proceso reclamos y consultas digitales:
Seguimiento usuario financiero

Proceso reclamos y consultas digitales:
Notificaciones digitales



Ventajas de canal de comunicación digital para la administración:

- Atención
- Gestión
- Almacenamiento
- Seguridad
- Trazabilidad
- Ingeniería de datos

Ventajas de canal de comunicación digital: **Atención al usuario**

1. Comunicación directa entre el usuario financiero y administración

2. Solicitud de adjuntos para realizar tramite de consulta o reclamo

3. Menores tiempos de atención

Ventajas de canal de comunicación digital: **Gestión automatizada**

1. Gestión automática interna de consultas y reclamos

2. Se puede delegar reporte a miembros equipo de atención al usuario financiero

3. Integración en un solo canal digital: Reclamos, consultas, sugerencias y denuncias

Ventajas de canal de comunicación digital: **Almacenamiento**

1. Canales de comunicación digitales se recomiendan que sean sistemas basados en tecnologías web y que sea instalado en la nube

2. Con esto toda la información se almacenará en una sola base de datos por lo que existirá un control total de la data

Ventajas de canal de comunicación digital: **Seguridad**

1. Encriptación SSL: Envío de datos encriptados
2. Encriptación en la base de datos
3. Creación de shards para la base de datos
4. Anonimato de los reportes: Comunicación por códigos
5. Conexión por medio de SSH y SFTP
6. Prevención de ataques DDoS o fuerza bruta
7. Listas de control de acceso (ACL)

Ventajas de canal de comunicación digital: **Trazabalidad y Auditoría**

1. Rastros usuarios: base de datos
2. Líneas de tiempo usuarios
3. líneas de tiempo reportes
4. Herramientas para auditar el uso del canal de comunicación digital

Muchas
Gracias
SHOGUN
MONITOR SYSTEM
SYNSEC S.A.
SYSTEMS, NETWORKS AND SECURITY CONTROLS