

> **Tecnoback**

> [tecnoback.com](http://tecnoback.com)

## Tecnoback:

# El soporte tecnológico que se adelanta a los problemas

La compañía chilena consolida un modelo de servicio donde la velocidad, la proactividad y la innovación marcan la diferencia. "No esperamos que el problema aparezca: reaccionamos antes", afirma Daniela Ahumada, gerente de Tecnología de Tecnoback.

Tecnoback es una empresa de tecnología dedicada a soluciones de facturación electrónica y firma digital, y en el último año ha reforzado un sello que busca diferenciarse en el mercado local: soporte que no espera el problema. Daniela Ahumada, gerente de Tecnología, impulsa una estrategia de servicio proactivo con foco en innovación, continuidad operacional y soluciones ajustadas a la realidad de cada empresa.

En un escenario donde la continuidad operativa se ha vuelto crítica, la compañía ha definido una propuesta clara. "Trabajamos con monitoreo permanente y alarmas que nos notifican ante cualquier comportamiento inusual, lo que nos permite actuar antes de que el cliente siquiera perciba

una incidencia", explica Ahumada. Este enfoque se sustenta en una cultura de servicio transversal a toda la compañía, que se refleja de forma coherente a lo largo de todo el ciclo de relación con el cliente, desde el diseño de la solución hasta su implementación y operación. El soporte técnico no es un área accesoria, sino uno de los pilares estratégicos de Tecnoback, liderado por la gerencia de TI, con SLAs que pueden ser hasta tres veces más exigentes que los estándares del mercado. "Ponemos las necesidades y urgencias de nuestros clientes primero, porque entendemos la relación como una alianza. Somos partners y el trabajo en equipo es fundamental", agrega.

La compañía se ha posicionado como un operador tecnológico



Foto: Tecnoback

**Daniela Ahumada**, gerente de Tecnología de Tecnoback.

capaz de responder de forma resolutiva y en tiempos acotados, entregando además control total a los usuarios a través de un portal diseñado para optimizar su gestión. A ello se suma un sistema de envío de correos con trazabilidad completa, un soporte preparado para responder ante requerimientos cotidianos o contingencias del Servicio de Impuestos Internos (SII), y una metodología de trabajo orientada a resguardar la estabilidad operacional de los clientes.

Más allá de la integración tecnológica, la adaptabilidad es un elemento central de la propuesta. Tecnoback aborda cada implementación considerando distintos contextos operativos, especialmente en momentos críticos para el negocio. No se trata solo de adecuarse al sistema del cliente, sino de comprender sus dinámicas, identificar peaks de demanda y anticipar puntos críticos, diseñando soluciones que priorizan la velocidad, la estabilidad y la experiencia del usuario final.

Desde el punto de vista tecnológico, la arquitectura de la compañía se construye sobre AWS Lambda de Amazon Web Services, lo que permite una escalabilidad elástica y tiempos de respuesta consistentes, incluso frente a altos volúmenes transaccionales. Esta base se complementa con una estructura NoSQL y un sistema automatizado de gestión de folios que incorpora algoritmos predictivos para ajustar umbrales de seguridad según el comportamiento histórico.

En paralelo, Tecnoback avanza en el desarrollo de modelos de Inteligencia Artificial para el procesamiento de documentos y la evolución de la facturación electrónica. "Invertimos de forma permanente en I+D y nos capacitamos en centros de excelencia para mantenernos a la vanguardia. También estamos abordando temas que hoy aún no están claramente definidos en la industria, como la forma en que la Inteligencia Artificial se va a monetizar en el mercado", concluye Ahumada.