

## PLATAFORMA TECNOLÓGICA:

# TechLex cambió los paradigmas de la cobranza judicial en Chile

La legaltech utiliza inteligencia artificial en el área judicial y a Amazon Connect en la extrajudicial.

**P**ara apoyar a las empresas en la recuperación de sus créditos impagos, en la legaltech TechLex desarrollaron su propia plataforma tecnológica, la que incluye automatización de los procesos judiciales mediante inteligencia artificial (IA) y el uso de otras tecnologías de punta como bots y CRM. La idea era cambiar el paradigma de la cobranza judicial, adoptando una visión tecnológica y empresarial.

“ Toda la operación de cobranza judicial la llevamos a cabo mediante nuestras propias herramientas tecnológicas. Además, operamos en AWS, con los máximos estándares de seguridad, y utilizamos la plataforma Amazon Connect, una de las mejores a nivel mundial, para hacer cobranza extrajudicial. Nuestra plataforma tecnológica no tiene igual en Chile”, destaca Hedy Matthei, CEO de TechLex.

Hace 10 años, TechLex surgió como un estudio jurídico tradicional, pero pronto en la legaltech notaron que este modelo no era adecuado para la cobranza de carteras masivas. “ El control sobre los abogados y procuradores era limitado, lo que generaba una gestión desorganizada y poco eficiente”, explica.

Por ello, decidieron cambiar completamente la forma de trabajar, desarrollando tecnología propia por cuanto no encontraron herramientas adecuadas en el mercado. El paso siguiente fue crear su propio CRM y bots para posteriormente incorporar IA para automatizar la lectura de resoluciones y estampes. Hoy, en TechLex gestionan miles de juicios como si fueran uno solo,



Hedy Matthei, CEO de TechLex, con parte de los 180 profesionales que hay en la empresa.

optimizando y centralizando todo el proceso.

La abogada asegura que las empresas más beneficiadas con el servicio de la legaltech son las que tienen carteras masivas, dado que hay muchos abogados que pueden llevar pocas causas, pero muy pocos abogados capaces de tramitar miles de juicios adecuadamente. Hoy, atienden a las empresas más grandes del país, como bancos, financieras, retail, previsionales, etc.

“ Nuestros resultados son consistentemente los mejores de la industria de acuerdo con los rankings de los clientes que nos miden. También ofrecemos un gran apoyo a las pymes, por cuanto, gracias a nuestra tecnología, les podemos ofrecer el mismo servicio, en calidad y precio, que a grandes empresas”, precisa Hedy Matthei. La tecnología utilizada en TechLex permite prestar los servicios de cobranza judicial de grandes y pequeñas carteras; cobranza prejudicial y extrajudicial; auditoría de carteras judiciales —en que se informa a los clientes el avance de los juicios que han encargado con absoluta precisión—; servicio de reportería —según vistas requeridas por los clientes—; recaudación y atención a público.

“ El servicio que más requieren de nosotros nuestros clientes es la cobranza judicial y extrajudicial en forma conjunta, por cuanto ello permite maximizar el

recupero al menor costo”, sostiene la CEO de TechLex, agregando que operar como legaltech y no como estudio jurídico tradicional ha permitido grandes ventajas para sus mandantes.

Entre las ventajas, destacan la mayor rapidez en la tramitación del juicio, lo que es clave para la eficacia de la cobranza; mayor confiabilidad, por cuanto todas las causas se tramitan con el mismo estándar de calidad; escalabilidad, porque la compañía puede asumir instantáneamente mayores volúmenes de causas sin afectar la calidad del servicio, además de agilidad de respuesta a los mandantes sobre cualquier aspecto de cada juicio de la cartera asignada.

Otra ventaja importante es la integración, ya que TechLex cuenta con un robusto equipo de TI y control de gestión, integrado por ingenieros e informáticos, capaces de alimentar las plataformas de los mandantes de acuerdo a sus requerimientos específicos.

Hedy Matthei especifica que en la legaltech los abogados que tramitan las causas conciben a la IA como un compañero. “ Es capaz de hacer trabajo rutinario a gran escala de manera certera y en segundos, permitiéndoles de esta forma dedicarse a aquellos casos o etapas más complejos mientras que los demás juicios, que son miles, avanzan en forma automatizada, en tiempo y forma”.