



ÚLTIMAS NOTICIAS: Alistan primeras decisiones sobre impacto de basuras en Bogotá

ESTAR INFORMADO ES TENER MÁS ENERGÍA PARA EL FUTURO



[-] [-] [-] [-]

ALTA GERENCIA Martes, Enero 15, 2013

Los 'oops' tecnológicos en las empresas - VI

Bogotá. Hoy retomo esta serie sobre los 'oops' tecnológicos de las empresas, que empecé a finales del año pasado.

En la última entrega hablé de cómo muchos de los servicios con los que contamos a través de medios como Internet deben ser 24 horas, pero muchas veces estos no se encuentran disponibles. Hoy continúo con este tema.

Primero quiero abordar uno que me sorprendió mucho cuándo lo detecté. Hace unos meses quería comprar boletas para ir a cine e ingresé al portal de Cine Colombia. Eran más de las diez de la noche, pero pensé que mi compra la haría sin ningún inconveniente. Al ingresar al portal de esta empresa con mi nombre de usuario, contraseña y buscar la película, me percaté que no podía seleccionar la película para comprar las boletas. Revisé una y otra vez para ver si estaba haciendo algo mal. Unos cuántos minutos después, vi en la parte superior de la pantalla un pequeño mensaje que decía que la venta de boletas a través de Internet no se podía realizar después de las diez de la noche. Quedé anonadado, pues nunca pensé que esta empresa tuviera semejante política tan incongruente.

En fin, cómo Cine Colombia no quiso que yo comprara la boleta de Internet después de las diez de la noche, fui a la competencia, a Cinemark, quiénes sin ningún problema me dejaron comprar la boleta a estas altas horas de la noche. En este caso de Cine Colombia, por un 'oops', me perdieron como cliente.

Como mencioné en un artículo anterior, para justificar estas situaciones existen todo tipo de excusas. Siempre se encontrará en empresas, ingenieros, técnicos, expertos en seguridad y demás, que dirán que la plataforma no debe funcionar 24 horas al día. Entre otros, dicen que las horas nocturnas se deben usar para mejorar la plataforma, realizar copias de seguridad, proteger a los clientes contra pagos no autorizados (pues según la percepción que tienen, los fraudes se incrementan en horas de la noche, lo cual tiene tanto de cierto como de mito), reducir costos (no se requiere tener a personal 24 horas para atender inquietudes y monitorear las plataformas), entre otros. Pero así cómo existen estos argumentos a favor de no operar las plataformas de manera continúa, también existen contraargumentos. El problema de estos argumentos, es que muchas veces son desconocidos por el área de negocios, los cuáles se dejan convencer fácilmente por los argumentos técnicos, que con frecuencia son confusos y logran sus cometidos.

Más allá de los argumentos a favor o en contra de esta situación, existe un hecho primario que estas empresas ignoran: el cliente. El cliente es quien manda en estas situaciones, querámoslo o no. Cinemark lo ha entendido bien en este caso, o ¿será que Cinemark sabe algo que Cine Colombia no? Yo creo que no y esto claramente es una decisión técnica que se sobrepone a la necesidad de los clientes.

Para finalizar quiero comentar una situación del sector financiero, pero que se presenta en otros sectores, a través de los Call Centers operando 24 horas. Todavía

Publicidad

Lo + Leído

1. Así es el perfil para ser codirector del Banco de la República
2. 'Carpooling', otra alternativa para ahorrar tiempo y dinero
3. Facebook anunció nueva plataforma de búsquedas gráficas
4. Ser el favorito del jefe puede ser un arma de doble filo
5. Podemos garantizar el equilibrio financiero de las EPS-S: Gaviria

Publicidad



[Teclado Comfort Curve / 3TJ-00004/ NegroShop Now!\\$ 47900](#)



[Teclado Arc Keyboard / J5D-](#)

[00005/ NegroShop Now!\\$ 95900](#)

[Zip Bag Gel limpiador - multisuperficiesShop Now!-8%\\$ 14700\\$](#)



16000

[Teclado USB](#)

existe un buen número de bancos que no tiene servicio automatizado o personalizado 24 horas. Para el primero no hay excusas, para el segundo se prefiere ahorrar dinero sobre atender bien al cliente (que desde mi punto de vista, tampoco es excusa). Estos son servicios 24 horas y por ende deben contar con algún tipo de atención personalizada de alta calidad de manera permanente (esto por ejemplo también está ausente en empresas como DirecTV).

Hace 3 años, un sábado por la tarde, fui a sacar dinero de un cajero electrónico del Banco de Bogotá. Al intentar ingresar al cajero un grupo de hombres sin identificación me dijeron que no podía ingresar al mismo, lo cual me pareció bastante extraño. Quise reportar la situación al banco llamando al Call Center y fue imposible encontrar la opción de atención personalizada. Tampoco pude dejar un mensaje advirtiendo sobre la situación. Esta situación no tiene excusa (desde hace años) y ojalá que las empresas analicen la misma, ya que nuevamente, el cliente exige este tipo de atención continua.

ANDRÉS JULIÁN GÓMEZ MONTES

Consultor en Innovación y Estrategias Empresariales



Add a comment...

Post to Facebook

Posting as Andrés Julián Gómez (Change)

Comment

Warning: http://www.larepublica.com.co/alta-gerencia/los-%E2%80%98oops%E2%80%99-tecnol%C3%B3gicos-en-las-empresas-vi_29157 is unreachable.

Facebook social plugin

[PauteFacil.com](#) Enlaces patrocinados



Leadership & DEVELOPMENT

Maestría en Desarrollo!
ONLINE! Doble titulación!

www.isead.es

Vuele a Cartagena desde Bogotá

Volar con tarifas irresistibles y clase mundial es posible ¡CLIC!

copa.com



Monitoreo Satelital GPS

Optimice el desempeño de su flota ¡Contáctenos!

www.satrack.com.co

Especialización EIA

Genera soluciones viables económica y socialmente con la EIA. Ingresa!

www.EIA.edu.co



Todo en Muebles Metálicos

Fabrica closets, lockers archivadores y más. Ver

www.metalicas2000.com

© 2013, Editorial EL GLOBO. Todos los derechos reservados. | Calle 25D Bis 102A-63 | 4227600 | Agencia Digital: imaginamos.com

[Economía](#) [Empresas](#) [Finanzas](#) [Globeconomía](#) [Opinión](#)

[Comercio Exterior](#) [Alta Gerencia](#) [Finanzas](#) [Responsabilidad Social](#) [Infraestructura](#) [Consumo](#)

[Automotores](#) [Finanzas Personales](#) [Tecnología](#) [Multimedia](#) [Twitter](#) [Financiero](#)

[Agronegocios](#) [Asuntos Legales](#) [Foros LR](#)

[Contacto](#) [Suscripciones](#) [Paute con Nosotros](#)

[Aviso Legal](#) [Quienes Somos](#)

Aplicación Blackberry

Móviles