



TECNOLOGÍA Y SELF SERVICE EN CHILE

DESDE EL OTRO LADO DE LA CORDILLERA, Y TRAS UN EXHAUSTIVO DESARROLLO DE LOS PUNTOS CRÍTICOS EN LA ADOPCIÓN DE LA TECNOLOGÍA POR PARTE DE SUS USUARIOS, EL AUTOR ANALIZA EL CASO DE ALGUNAS INSTITUCIONES CHILENAS QUE HAN INCORPORADO SOLUCIONES DE AUTORESPUESTA PARA VOZ Y VÍA WEB.

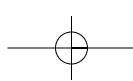
Los Contact Centers son herramientas que requieren una serie de elementos para su constitución: recursos físicos, tecnológicos, uno o varios servicios a brindar junto con personas!!! Pero alto! Pensemos...tanta parafernalia que armamos en nuestra empresa para adquirir un CRM, para desarrollar e implementar el workflow, para implementar un ERP, para comprar una central telefónica, para implementar un CT Server, para desarrollar una solución que automatice los procesos. Recuerden, cada uno de estos desarrollos tecnológicos nos podrían ayudar a mejorar nuestras empresas siempre y cuando dispongamos de las PERSONAS!!!, PERSONAS!!! PERSONAS!!!, capaces de utilizarlos.

Créame, he escuchado clientes decepcionados con el proveedor, con la tecnología, o con el servicio de soporte, sin embargo, está CASADO y no puede desinvertir sobre lo adquirido. A veces la premura en adquirir una solución nos lleva a decisiones que pudieron ser mejores. Lo cierto es que después de la guerra todos somos Generales, y la actividad sucede todos los días en el campo de juego, en un mercado competitivo y cambiante.

Máspreciado que la tecnología en si misma es la aplicación de sus funcionalidades a través de la administración de la solución y su uso con las personas adecuadas que comprendan las ventajas aplicadas de la nueva herramienta para generar beneficios a la empresa.

Seamos justos, es cierto que algunos proveedores nos dicen maravillas con tal de vender su producto, pero una vez adquirida la solución, y por muy básica que sea, está en nuestras manos sacarle el máximo provecho y darle el enfoque adecuado al uso de las herramientas tecnológicas. Como ha sido probado ya por numerosas empresas en el mundo y en Chile, poner el foco en el cliente es esencial para ser viables.

Es pretencioso decir que porque compramos un CRM vamos a poder administrar las relaciones con nuestros clientes adecuadamente, o que vamos a mejorar el servicio porque compramos una nueva plataforma tecnológica de CC. Sé que una solución CRM nos ayuda a administrar esa relación, pero en definitiva será administrada por las personas. No todos recuerdan esto.



EL SELF SERVICE EN CHILE

Con el advenimiento de Internet y la convergencia de voz y datos, con la aparición de la Voz sobre IP, y con la incipiente aparición de la Telefonía IP, las soluciones de CRM on demand, las plataformas tecnológicas de Contact Center posibles de funcionar vía remota, haciendo cada vez más viable el teletrabajo, con la duplicación de la red de telefonía celular sobre las redes de telefonía fija, tenemos un mundo real-virtual en el que las soluciones tecnológicas se multiplican. Sin embargo, **gran cantidad de clientes latinos y chilenos aún prefieren el trato con personas que con IVRs.**

En Chile tenemos bastantes ejemplos de compañías de telecomunicaciones, de seguros, administradoras de fondos de pensiones e instituciones de salud provisional que son líderes en este tipo de IVRs. Por otra parte, en Chile tenemos casos notables en dos instituciones gubernamentales: el Servicio de Impuestos Internos (más conocido como SII), y el Registro Civil han liderado importantes modernizaciones a través de la aplicación de tecnología web para los trámites más frecuentes e incluso para realizar las declaraciones de impuestos mensuales y anuales. En efecto, el Servicio de impuestos internos ha logrado tener una propuesta de declaración para muchos contribuyentes, bastando sólo ingresar con la clave al sitio para dar por terminado el proceso. Con esta facilidad, muchos son los contribuyentes que han podido omitir la contratación de un contador para realizar la declaración anual.

Sin embargo, a pesar de la tecnología, que ha ayudado a automatizar variados procesos y facilitado la vida de los contribuyentes, cuando es necesario hacer algún trámite por teléfono o por vía presencial nos encontramos con personas, con colaboradores que son funcionarios públicos, cuyos sueldos provienen de los impuestos de todos los chilenos. Y en estos casos, aún se encuentran fallencias en el servicio, esto fundamentalmente debido a que en Chile los funcionarios públicos, en la mayor parte de sus niveles, son mal vistos. Por lo tanto, tenemos una página web fabulosa, un sistema automatizado muy eficiente, pero tenemos la necesidad de contactarnos al Contact Center o a alguna sucursal, y en general, en épocas de alta, nos encontraremos con líneas congestionadas, e-mails que no se responden o largas colas de espera. Y una vez que logramos comunicarnos por teléfono o que nos atiende la persona que nos brinda el servicio, nos va a dar una instrucción lo más rápida posible, a veces con una actitud alejada de la actitud de servicio y nos indicará que debemos dirigirnos para nuestro trámite, justo adonde se encuentra la cola más larga. Todo esto lo hacen las personas que trabajan en estas instituciones, no sus sistemas.

Ustedes creen que estamos preparados en nuestras organizaciones para APRENDER a hablar, caminar, leer, escribir y correr, en definitiva a cambiar nuestros paradigmas en materia de tecnología y procesos en sólo un par de meses o en el mejor de los casos en un par de años, tratándose de procesos y organizaciones complejas con miles de personas intentando conseguir un objetivo común: perpetuar la vida de la empresa, generando riqueza para todos los actores relacionados con ella, inclusive la sociedad global. **Imagíne: la última vez que usted cambió su celular, ¿cuánto tiempo tardó en aprender a usarlo con confianza? #**

