

## Los 'oops' tecnológicos en las empresas (V)

El 'oops' tecnológico que voy a abordar en esta quinta entrega, es uno que ingresó a esta lista hace solo unos cuantos años. Hace una o dos décadas sería difícil considerarlo como un 'oops', pero hoy para mí, claramente lo es.

En los últimos años, en parte gracias al desarrollo de Internet, los computadores y las tecnologías, vivimos en un mundo abierto 24 horas al día, siete días a la semana. Cada vez son más las personas que viven su vida de esta manera y están acostumbrados a que a través de Internet, la vida no acaba al llegar la noche o en la época de vacaciones.

Ante esta nueva realidad, muchas empresas han tenido que migrar su modelo de negocios para ofrecer una atención constante, es decir, 24/7. Muchas veces este cambio se hace a través de las plataformas de Internet, pero también puede estar presente en el mundo físico.

Uno de los primeros "afectados" con esta nueva realidad son las empresas que permiten

**ANDRÉS JULIÁN GÓMEZ MONTES**  
CONSULTOR EN  
INNOVACIÓN Y  
ESTRATEGIAS  
EMPRESARIALES



hacer pagos en línea, los cuáles van desde los comercios, pasando por los bancos e incluso llegando a entidades de recaudos gubernamentales (como impuestos y otros). Una de las grandes ventajas y fortalezas que tienen estos sistemas es que están abiertos todo el tiempo, o al menos eso es lo que espera el usuario final, pues muchos no lo hacen.

Empecemos por los bancos. Hoy en día, la gran mayoría tiene presencia 24/7 a través de Internet, cajeros electrónicos y otros canales. Esta es la presencia que el usuario se ha acostumbrado a tener y no esperará que le den menos.

Pero hay bancos que cierran sus sucursales a través de Internet en ciertos horarios, lo cual desvirtúa la idea de contar con

presencia en Internet. Por ejemplo el Banco Sudameris, con frecuencia cierra el acceso al portal transaccional los fines de semana y en horas de la noche. Los portales para transacciones empresariales también son cerrados por otros bancos, nuevamente negando una realidad del mercado.

Cuándo se hacen este tipo de cierres, se va a encontrar todo tipo de justificación (lo sé, pues trabajé en uno de los bancos más grandes del país). Estás pueden ir desde proteger a los clientes para evitar fraudes y robos, así como para aprovechar las horas nocturnas para mejorar las plataformas tecnológicas. Estas razones pueden sonar justificadas, pero van en contra de una realidad y es que el cliente está exigiendo esta disponibilidad.

Hace unas cuántas semanas, en uno de los festivos de noviembre, una de las principales redes de tarjetas crédito estaba haciendo una actualización a su plataforma. Para hacer esto, buena parte de los datáfonos del país quedaron inoperantes du-

rante varias horas. Esto lo hicieron un lunes festivo en horas de la madrugada para minimizar el impacto, pero igual afectaron a los usuarios. Esta es una situación que tampoco debería pasar, pues en la actualidad las tarjetas de crédito son esenciales en la vida de las personas y nuevamente, esto es 24/7 y 365 días al año.

### MUCHAS EMPRESAS HAN TENIDO QUE MIGRAR SU MODELO DE NEGOCIOS PARA OFRECER UNA ATENCIÓN CONSTANTE, ES DECIR, 24/7

Cuando se realizan actualizaciones a las plataformas tecnológicas, es usual que la misma tenga que dejar de funcionar por unas horas mientras se realiza la migración.

Para una empresa pequeña o mediana esto puede estar bien, pero para bancos, entidades como telefonía celular e in-

ternet, esto es absurdo. Existen soluciones técnicas para hacer que la migración se realice sin afectar la disponibilidad, pero esto suele ser muy costoso y complejo. Sin embargo es lo que ha tenido que hacer la plataforma de tarjetas de crédito, pues muchos usuarios se vieron afectados.

Los usuarios hemos creado una dependencia sobre algunos productos que requieren amplia tecnología, impulsados por una vida moderna de 24 horas. Las empresas a veces por reducir costos (migración más económica a una nueva plataforma, menor cantidad de operarios y otros) no reconocen esta realidad.

Por ejemplo, todavía son muchos las entidades bancarias que no tienen atención telefónica permanente, cuando lo deberían tener para cosas tan sencillas como reportar el robo de una tarjeta, algo que puede suceder a cualquier hora del día o la noche.

La próxima semana profundizaré más sobre este tema, con ejemplos de otros sectores.