

## Cuando la tecnología es un obstáculo y no un aliado

En este espacio constantemente abordo temas relacionados con la tecnología y cómo ayudan a las empresas como herramientas estratégicas.

También he hablado de cómo muchas personas les tienen miedo precisamente a estas tecnologías y cómo debemos trascender este miedo. Hoy reúno estos 2 temas, pero al revés, mostrando cuándo las tecnologías no son aliadas estratégicas y el miedo que se les tienen está totalmente justificado.

Empiezo hoy reafirmando que las tecnologías deberían ser aliadas de las empresas y de los usuarios, pero que con frecuencia esto no se logra.

Hay muchas razones para esto, entre las cuáles está un mal diseño, mala ingeniería, baja usabilidad, pobre ejecución, entre otros. Una tecnología no debería nunca llegar a esta lista, pero con frecuencia lo hacen.

Esto es responsabilidad de la parte técnica, pero yo me atrevo a decir que tiene igual o mayor

ANDRÉS JULIÁN  
GÓMEZ MONTES  
DIRECTOR CONSULTORÍAS  
360°



responsabilidad en el área administrativa, por dejar que esto suceda (independientemente de que no conozcan nada sobre tecnologías, es una mala administración).

En anteriores análisis he hablado de *Claro*, la *Dian* y *Avianca*, pero esta vez voy a presentar un caso del sector bancario.

Aunque muchos bancos han realizado grandes inversiones por mejorar sus sistemas, en general creo que dejan mucho por desear. Desde hace mucho tiempo sostengo que los bancos con sus sistemas no pierden un solo peso, pero que en cuanto a usabilidad e interacción con el usuario muchas veces no cumplen con sus cometidos. No voy a entrar a mencionar un banco en

particular, pero en general, lo que vemos es que el usuario no es la prioridad. Miremos por ejemplo el caso de los cajeros automáticos. Aunque se debe reconocer que se ha trabajado mucho en seguridad, son todavía muchas las personas que les tienen pavor a usarlos por que su uso es intimidante y poco natural.

En los portales bancarios por internet, la situación no es muy diferente. Algunos bancos están más avanzados que otros y hay situaciones que se salen del control de estas entidades, pero en general la experiencia no es la mejor.

Recuerdo por ejemplo un banco que en su portal empresarial por internet tenía la opción de transferencias, bajo el menú de "servicio al cliente". La razón es que cuando crearon el sistema no planificaron bien y a medida que añadieron opciones se fueron quedando sin espacio en los menús, así que esta fue la solución, una "chambonada olímpica". Otro gran obstáculo se presenta

en los sistemas de validación que usan los bancos. Este es el sistema dónde para verificar la identidad del cliente hacen preguntas de validación, como direcciones y teléfonos con los cuáles está asociado el cliente.

### MUCHOS BANCOS HAN REALIZADO GRANDES INVERSIONES EN SUS SISTEMAS, PERO POR LO GENERAL DEJAN MUCHO POR DESEAR

Por ejemplo, hace unas horas llamé a un banco a solicitar una operación y me hicieron varias preguntas entre ellas si tenía una línea activa con *Movistar*.

Para mí una pregunta capciosa, ya que aunque hace 2 años cancelé una cuenta con *Movistar*, que era de internet inalámbrico (técnicamente es una línea, pero para el cliente común esto no lo sería) y hace un par de meses activé una línea pre-

pago y la relacioné con mi cédula cuando la activé.

La respuesta verdadera era que no tenía línea con *Movistar*, pero la fallé, por que el sistema no especificaba si era en postpago o prepago.

Los bancos y otras entidades dicen que diseñan estas tecnologías para mejorar nuestras vidas y protegernos. Pero la verdad, es que esta razón puede estar presente, pero en segundo o tercer lugar, ya que prima la necesidad de la entidad. Sistemas como el de las preguntas tienen una buena idea de fondo, pero con preguntas como la de *Movistar*, dejan de ser una ayuda y se convierten en un obstáculo.

La tecnología debe ser un aliado, no solo para la empresa, sino también para sus clientes.

Debemos tomar en cuenta esto e involucrar a todos los usuarios en las mismas, calzarnos sus zapatos. Solo así podremos obtener los máximos beneficios de las tecnologías.