

REPSOL: ¿tecnología sin personas? (Periféricos II)

Hace unos meses tuve un incidente en una gasolinera de Repsol, donde me cobraron por un combustible que no fue a parar a mi depósito. Dado que se trataba de un viaje trágicamente urgente, me di cuenta a los pocos kilómetros y no volví para reclamar, decidiendo hacerlo a través de la web. Cuando lo hice, me sorprendió gratamente que, de forma inmediata, me llegaron dos correos, uno del Departamento de Atención al Cliente, y otro del presunto Departamento responsable del asunto, agradeciéndome mi reclamación y asegurándome que tomarían cartas en el asunto. De esa forma quedé satisfecho y mi incomodidad desapareció.

Para no alargar indebidamente el relato, baste decir que, durante 3 meses hice, por lo menos 5 comunicaciones más, cada vez más airadas, obteniendo siempre la misma respuesta mecánica inmediata, y... nada más. Como es lógico, mi satisfacción descendió hasta el subsuelo. Sin noticias sobre Repsol.

El corolario de toda esta odisea reafirma mis temores de que muchas empresas de servicios hayan confiado la atención y, lo que es más peligroso, la satisfacción de sus clientes, a unas máquinas totalmente eficientes, tras las que ha desaparecido el factor humano. De una manera que se asemeja a algunos relatos de Asimov, las máquinas lanzan incesantes mensajes tranquilizadores, tras los que no hay seres humanos que ejecuten, comprendan, sientan y se preocupen por las vicisitudes de aquellos que demandan su ayuda. ¿No les recuerda esta experiencia

los servicios telefónicos de infinitas entidades y, lo que es todavía peor, incluso cuando interviene un operador/robot, que es más ineficiente que la máquina y, además, no habla nuestro mismo idioma, aunque se exprese en la misma lengua?

Como soy de natural optimista, estoy seguro que eso no ocurrirá nunca en el sector asegurador, ni en el de asistencia. Estoy seguro que todas las plataformas telefónicas contestarán con rapidez, y que al otro lado del teléfono habrá siempre una persona eficaz, bien entrenada y con la suficiente empatía como para comprender y gestionar la lógica ansiedad del cliente. Estoy seguro que la fiebre de la logística y del ahorro de costes no desembocará en un servicio impersonal y adocenado. Estoy seguro que no apabullaremos a los clientes con cascadas de SMS tras los que, demasiadas veces, no hay sino silencios, ausencias, incumplimientos y sensación de desprotección.

Con seguridad, es una leyenda urbana que un asegurado que declaró un siniestro de daños por agua y que, en media hora, recibió 4 SMS (aseguradora, compañía de asistencia, empresa reparadora y fontanero), dándose por enterados del aviso, luego no recibió la visita de nadie. Eso sí, cuando tras varios días y muchas reclamaciones, por fin apareció el reparador, su móvil no dejaba de emitir musiquillas diversas, como si se tratara de un parque de atracciones, y era imposible que se centrara en su trabajo. Seguramente es una intoxicación malintencionada la carta que en julio escribió un becario a



Ángel Matute
Socio-Director
de Ceveco Auditores
amatute@ceveco.net

un importante medio de comunicación relatando su experiencia en una plataforma de ¿prestación? de servicio.

Muchas veces me producen escalofríos las grandilocuentes declaraciones de algunos directivos presumiendo del nuevo programa que controla automáticamente todos los parámetros del servicio. Entonces recuerdo la frase de St. Exupery: "Si quieres construir un barco, no empieces por buscar madera, cortar tablas o distribuir el trabajo, sino que primero has de evocar en los hombres el anhelo de mar libre y ancho".

Asimov dijo, al establecer las leyes de la robótica, que la primera y principal era que los robots nunca podían hacer daño a las personas ni volverse contra ellas. A veces me pregunto hasta qué punto no estamos incumpliendo esa ley. No puedo sustraerme a recordar que, en el relato de Asimov, las máquinas solitarias terminaban enviando mensajes a mundos en los que tampoco había ya personas para recibirlos. Solo había otras máquinas que, a su vez, estaban programadas para contestar los mensajes.....