

Ja que ets aquí... si són 5 minuts

Els nostres amics d'imatica.org, van publicar fa uns dies un article molt interessant, relacionat amb la informàtica i amb la que molts de vosaltres us trobareu identificats. És una mena de reivindicació que volem donar-vos a conèixer.

Per Gabriel Contreras

Molts dels que llegiu aquest títol estareu pensant a què ve això ara? Però en canvi els que sigueu informàtics us sonarà la maleïda frase.

No se com serà la cosa a la resta d'Europa, Amèrica, Àfrica, Àsia o Oceania però aquí a Espanya ser informàtic és gairebé ser una ONG, cosa que tindria el seu punt bo si no fos perquè a més se'ns veu com al dolent de la pel·lícula. Us poso en situació.

Viure de la informàtica és una cosa que molt pocs es poden permetre, només si es dona un bon servei i mil prestacions més és possible. La venda d'informàtica no és rendible a menys que siguis una multinacional. Els marges de les PIME's d'informàtica són ridículs. Si només ens dediquéssim a vendre no guanyaríem ni per cobrir costos. On tenim negoci és en els serveis i tampoc tant com creu la gent.

Definim servei informàtic: Senyor que ve a casa que se suposa que ho sap tot sobre el meu ordinador i arregla allò que no funciona o que m'ensenya com funciona el que no sé usar.

La informàtica és complicada, cada dia s'intenta fer més senzilla amb vista a l'usuari però també cada dia hi ha més utilitats i programes diferents. I com tot en aquesta vida requereix un aprenentatge. Ningú neix ensenyat. I aquí és on comencen els problemes per als que ens dediquem a això.

Per a ser informàtic cal tenir una sèrie de coneixements bastant amplis i profunds sobre mil temes diferents. Per això els informàtics acabem especialitzant-nos. Us poso el cas de la meva empresa, els tècnics estem dividits en Hardware (la part física, la maquina en si), una part en la que l'evolució és relativament lenta, i Software (els programes) en la qual l'evolució o la producció és molt ràpida. Per estar al dia de cadascuna de les àrees els informàtics estem en constant aprenentatge. Cada dia surten programes nous i versions de programes que canvien certes àrees del seu funcionament. De tot això per donar un bon servei n'hem d'estar sempre al dia. Un altre punt són les mil situacions que poden provocar el mal funcionament d'un ordinador, no s'encén, s'apaga sol, es penja, té virus, etc . L'informàtic ha de localitzar el problema, buscar la solució i aplicar-la.

Fins aquí tot bé no?. Els informàtics gaudim amb el reciclatge continuat, l'aprendre cada dia coses noves i descobrir la forma d'arreglar problemes és gratificant. El problema radica en el concepte i la valoració que l'usuari té de nosaltres i de la nostra feina que és més aviat poca.

Quan alguna cosa falla en un ordinador, perquè un usuari no es pregunta, Què he fet malament?, la frase però comuna és jo no he tocat res, fins a aquest matí funcionava bé i ara no va. Amb aquestes meravelloses pistes comença, la gran majoria de les vegades, la

nostra recerca de l'error. Cosa que realment no em molesta perquè és més un repte que una rutina. Els clients quan els arregles alguna cosa ràpid estan contents, a tots ens agrada l'eficiència i poder gaudir del nostre equip ràpidament. Però no entenen que, a vegades buscar la solució és més complicat i lent del que s'imaginem. Infectar-se amb un virus és fàcil, es triguen 2 segons. Eliminar-lo pot trigar fins i tot unes quantes hores.

Ja esteu posats en situació, més o menys. Us explico el perquè del títol d'aquest article. Arribes a casa del client a resoldre-li un problema o a instal·lar-li l'ordinador o impressora que ha comprat. Fas la teva feina i quan li dius, amablement i amb la satisfacció del deure complert, ja ho té tot correctament instal·lat. Llavors en aquest precís instant et cau la maleïda frase com una llosa de 5 tones. Escolta ja que ets aquí... En aquest punt comences a tremolar. El client segueix: podries mirar-me una cosa que em passa amb aquest programa o perquè no m'expliques com enviar això a aquest correu que jo no en se. Fins aquí la tremolor és relativa, penses que l'únic problema serà endarrerir una mica el que has de fer a continuació però, la majoria de les vegades, encara no ha acabat la frase. I arriba el punt final: per a tu és fàcil si són 5 minuts de res. AAAAAAAAAAAAAARG. A veure no m'entengueu malament, el problema no és quedar-me 5 minuts més a resoldre-li el que necessita el problema és que aquesta frase implica que el client vol que li resolguis el problema GRATIS. Total per 5 minuts no em cobraràs pas res oi? Però en realitat aquests 5 minuts mai són tals i a vegades et passes gairebé 30 minuts resolent dubtes. I és clar no diguis que li cobraràs perquè a sobre et miren malament. Senyors quan se'ls espatlla la rentadora i li ve el tècnic a casa perquè no li fan la mateixa pregunta? Ja que ets aquí perquè no m'expliques com rentar a 90 graus i com s'aboca la lleixiu, etc. Jo els diré el perquè: quan se'n va el tècnic i omple el full de treball apunta fins al darrer minut que ha estat allà i te'l cobra, i no barat per cert. Quan vas al mecànic exactament igual escolta ja que sóc aquí perquè no em mires un soroll que se sent a la roda del darrere. Quan acaba et cobra la mitja hora de feina.

El problema és la valoració de la feina dels informàtics. A mi no m'importa resoldre un dubte de 5 min., és més gustosament ho faré sense cobrar res. El que fastigueja realment és la gent que vol que li resolguis els seus problemes informàtics per la cara i aquests 5 minuts es converteixen en 20, 30 o 40 perquè després d'un dubte en va un altre i allò es converteix en una classe d'informàtica a domicili gratuïta. I si els cobres alguna cosa s'enfaden i et diuen home però si això a tu no et costa res i ha estat un moment. És clar que a mi no em costa hores del meu temps aprendre com funciona el programa que ell vol saber com funciona i no sap. Per això hi ha cursos d'informàtica, però és clar costen diners. A mi no em costa diners el temps que perdo amb ell i no estic fent una altra reparació, els meus coneixements i experiència no tenen cap valor però a mi m'han costat temps i diners.

En un dia pots arribar a perdre diverses hores amb el total de si són 5 minuts. Pensin si els agradaria treballar més hores sense cobrar res a canvi perquè en total seran 5 minuts.

A tot això, nosaltres volem afegir que amb l'experiència que tenim amb l'informàtica, hi ha un RMA (peces que fallen i s'han de tornar al proveïdor) important. Llavors torna a enviar la peça, demana la nova, paga un altre cop el transport... ja has perdut tot el poc marge que tenies, tens al client emprenyat i tu et sents com un informàtic incompetent.

Si a més a més pensem que moltes peces que NO funcionen correctament te la tornen per què ells l'han provat i per el seu sistema funciona bé, l'únic que et queda saber és que aquesta peça és incompatible amb la resta de peces de l'equip que estàs muntant, i no existeix cap guia d'incompatibilitats. Només et faltava això per saber quina peça és la que has d'utilitzar per què no et doni problemes, total... una estona més d'investigació sobre una cosa que en teoria ja hauria de funcionar correctament i que a sobre no te la pagaran.... no passa res... els informàtics ja ens estem acostumant a la situació. I per últim... qui es menjarà aquesta peça incompatible que quedarà desfasada en pocs mesos... el proveïdor (pagant ports un altre cop, és clar), el botiguer?

Rafael Martín Soto
info@inatica.com