

En menos de 1000 palabras: La otra cara del correo electrónico



Introducción

Hace 20 o 25 años, cuando se popularizó el correo electrónico como medio de comunicación, muchos pensamos que era la solución definitiva e instantánea a los problemas de comunicación, a la coordinación y la transferencia de información entre personas y empresas.

Mucho ha cambiado desde esa época. En esos tiempos, la recepción de un correo electrónico era un evento solemne, casi mágico, como si la contraparte hubiera entregado la información en persona. Por lo tanto, el esmero que se colocaba para entregar una pronta y correcta respuesta era alto.

Ha sido tal la masificación de la plataforma que hoy es muy difícil encontrar un ser humano que no la tenga. Y normalmente una misma persona tiene varias cuentas personales y de trabajo. Si la plataforma sólo se hubiera limitado a los seres humanos, quizás este artículo no tendría sentido.

El gran problema fue cuando permitimos que las máquinas, con mayor o menor inteligencia, operen en forma masiva cientos de millones de cuentas de correo a nivel mundial. Y se registre

el correo de todos los que inadvertidamente se inscribieron en una página web, o llenaron un formulario para comprar un producto o servicio, para envío de información o simplemente tuvieron la mala fortuna que su dirección de correo fue a parar a una gran base de datos que después fue comercializada.

Sobrecarga de Información

El fenómeno anterior produjo que, sin excepción, nuestras casillas de correo se llenen de correos basura, intentos de estafa, venta de productos, etc., y todo eso mezclado con los correos que si estamos esperando y que nos importan.

Aquellos que no son particularmente ordenados, o que no mantienen sus plataformas correctamente configuradas, pueden llegar a tener miles de correos sin leer. Y los correos importantes cada día van bajando de lugar en la lista. En esta situación, es muy difícil que la información sea recibida, al menos, en los plazos esperados.

Lo anterior ha provocado que los propietarios de casillas de correo cada día presten menos atención e importancia a este medio de comunicación y se vuelquen a plataformas aún más “instantáneas” pero más “informales” como son las plataformas de mensajería.

¿Qué pasa en la empresa?

El entorno empresarial no ha sido ajeno a este proceso de banalización del correo electrónico. El correo se usa hoy masivamente para envío de información, coordinar actividades, solicitar respuestas, aprobaciones, etc.

Y los problemas en las empresas con esta mecánica son variados:

1. El emisor del correo, si requiere una respuesta o una acción del destinatario, debe registrar un “recordatorio” en su agenda para consultar el estado del pedido.
2. Es muy probable que la actividad requiera varios otros correos, con mayor apremio, para lograr que se cumpla.
3. Rescatar la historia y las evidencias de lo que cada uno ha contestado requiere de mucho tiempo.
4. La información enviada no tiene control de versionamiento. O sea, existen múltiples versiones del mismo documento repartidas en las casillas del emisor y de los destinatarios.
5. Lo anterior representa un uso muy ineficiente del espacio de almacenamiento disponible.
6. Y, por si fuera poco, la seguridad de la información se ve comprometida al tener información confidencial repartida en tantos repositorios diferentes. El control se convierte en una tarea muy difícil y costosa.

Otro fenómeno preocupante es que el correo electrónico se ha convertido, al mismo tiempo, en la evidencia y en la excusa perfecta para justificar la falta de resultados. Todos hemos escuchado frases como estas: “ya envié el correo, pero aún no tengo respuesta”, “se lo pedí por correo, pero no tengo confirmación”, “voy a reenviarlo porque parece que no lo recibí” y varias otras del mismo tipo. Se ha instalado una suerte de conformismo al creer que el sólo envío del correo da por cumplida la tarea.

Sin duda que todas estas situaciones no favorecen el aumento de la productividad en las empresas. Por el contrario, no sólo demandan un alto nivel de stress, pérdida de tiempo e ineficiencias, sino que crean un ambiente tenso por las frustraciones del día a día.

Y tampoco permiten obtener data objetiva respecto del rendimiento de los colaboradores. En toda mi vida profesional no he escuchado de nadie que se haya dado el trabajo de análisis para decir “el mes pasado te envié 25 correos urgentes y el tiempo promedio de respuesta fue de 1,35 días siendo que la política de la empresa establece que deben ser respondidos en menos de un día”.

¿Qué se puede hacer?

La solución pasa por “sistematizar” y “automatizar” las tareas y actividades. Agruparlas en procesos con alertas, alarmas y reglas de escalamiento cuando sobrepasan los tiempos establecidos. En definitiva, lograr que los sistemas se “acuerden” y nos “avisen” cuando algo no está funcionando.

Desintoxicar las casillas de correos de recordatorios y solicitudes. Lograr que la información esté contenida en sistemas seguros. Tener trazabilidad de que, como, quien y cuando. Lograr que las acciones hablen. Y con ello tener la data objetiva de rendimiento de cada colaborador y área.

Para ello es necesario profundizar en el flujo de actividades y documentos, detectar pasos improductivos y, finalmente, replicarlo en un sistema que actúe como el director de orquesta de los procesos administrativos en la empresa.

En estos tiempos, en los que sólo las empresas más eficientes, con mejores servicios y productos y con un mejor servicio al cliente sobresalen y se proyectan hacia el futuro, la estandarización es la clave. Lograr que

todas las actividades se hagan siempre de la misma manera establecida va a producir, por consecuencia, el mismo resultado exitoso siempre.

En resumen, lograr que la falta de proactividad y disciplina de algunos no detenga los procesos en la empresa.