

Movistar, Vodafone, Orange: Suspenso en Atención al Cliente Online - La mentira de la factura electrónica -

6 de cada 10 intentos de descarga de factura electrónica no prospera.

CanalCliente de MoviStar, el más inestable con una accesibilidad del 32%.

Facturas Incompletas, Navegadores obsoletos, Servidores colapsados.

Un laberinto de desinformación, caos y confusión.

Madrid, 3 enero de 2010.- Acceder a la versión electrónica de las facturas de telefonía móvil a través de Internet, se ha tornado tarea imposible.

Según el último estudio elaborado por la firma doctorSIM.com, especializada en ahorro y optimización de telefonía móvil, la accesibilidad a las facturas electrónicas mediante los portales online de las operadoras Movistar, Vodafone y Orange, obtiene un rotundo suspenso.

Accesos caídos, lentitud en navegación, interrupciones constantes durante descarga de facturas, fallos en diseño y codificación de páginas, incompatibilidad con el 30% de nuevos navegadores, y multitud de formatos de factura confusos y no detallados.

Estos son solo algunos de los escollos a los que se enfrenta el usuario de telefonía móvil que desee consultar su facturación mensual. Al contrario que una consulta para obtener los movimientos realizados en nuestra cuenta corriente del banco, la consulta del detalle de cómo y qué gastamos con el móvil, es una auténtica carrera de obstáculos.

El estudio de accesibilidad y descarga de facturas electrónicas, se realizó durante 3 meses (sep-09 a nov-09), en base a una selección aleatoria de 3 grupos de 2,500 usuarios de doctorSIM.com, todos ellos clientes de Movistar, Vodafone y Orange respectivamente, y que previamente habrían facilitado un usuario y clave correctos para la descarga y análisis mensual de facturación.

Cada mes, previa autorización y de manera aleatoria, un sistema automatizado realizó al menos un intento de acceso a su cuenta en el portal de facturación correspondiente a su operadora - CanalCliente en el caso de Movistar, MiVodafone, en el caso de Vodafone, y Área de Clientes para Orange.

La siguiente tabla resume los resultados y conclusiones del ejercicio de descarga realizado a lo largo de tres meses, y normalizado a 30 días.

Muestreo de 2500 intentos de descarga de factura electronica. Particular/Empresa - Contrato
1 descarga al mes. 3 meses normalizado a 1 mes. Porcentajes sobre 2500 / mes

	Movistar	Vodafone	Orange
Accesibilidad y Descarga de Factura			
Descarga Satisfactoria en 1er Intento (30 dias)	32%	87%	92%
Media de Intentos por Descarga Satisfactoria	3,6	1,7	1,2
Alta - Registro y Obtención Clave Acceso			
<i>- Complejidad Proceso Alta</i>			
Particular	Alta	Media	Baja
Empresa	Alta	Muy Alta	Media
<i>- Tiempo medio proceso Alta y 1era Descarga</i>			
Particular	Minutos	Minutos	Minutos
Empresa	Minutos	1 mes	2 horas
Formatos Factura			
Coherencia y Claridad en Formatos	Media	Baja	Media
Facilidad para Consultar Detalle Consumo	Media	Baja	Media
Software necesario para lectura	PK7*, PDF	PDF, Excel	PDF, Excel, ZIP
Tiempos / Disponibilidad			
Carga Pagina principal - seg	8,4	4,3	4,4
Acceso zona descarga factura (Navegación) - seg	37,5	17,5	96,4*
Navegación			
Navegadores Soportados (Interactividad, Formato, Usabilidad)	69%	89%	91%

Usuario y Clave. El primer escollo.

Cualquier usuario de telefonía móvil de contrato, ya sea particular o empresa, puede descargar su factura electrónica, aunque el 57% inicialmente desconoce esta posibilidad.

El método más común es acceder a nuestra cuenta mediante NIF/CIF y una clave que debemos obtener del operador previo registro.

Los métodos para obtener esta clave, varían en dificultad y operativa. Las propias operadoras advierten de la necesidad de solicitar multitud de datos para verificar la identidad del usuario y salvaguardar la seguridad. Lo cierto es que en muchos casos estos datos adicionales no aportan seguridad adicional alguna y en la mayoría de las situaciones, son de dificultosa obtención.

Como ejemplo, Orange particulares solo requiere enviar un SMS desde el móvil autorizado, mientras que Movistar solicita varios datos que solo se pueden obtener de al menos dos facturas en papel previamente emitidas.

Con esta tipología de acceso, la problemática está servida. Aquellos usuarios que acaban de darse de alta con Movistar tienen que esperar hasta dos meses para poder acceder a su consumo online. Algunas operadoras como Vodafone para empresas requieren dos o incluso tres grupos de usuario/clave para poder llegar al panel de facturación, haciendo prácticamente imposible usar el sistema de manera

continua e intuitiva, y en la mayoría de los casos, deben esperar hasta 1-2 meses a ser dados de alta en el sistema.

A todo esto debemos añadir la dificultad de navegar por paginas que han sido diseñadas únicamente para navegadores obsoletos y no conforman a los estándares de diseño y usabilidad.

En resumen, los sistemas de acceso a la facturación online parece estar diseñados con un mayor empeño en mantener al usuario fuera del sistema que dentro.

En búsqueda y captura de la Factura Electrónica

Salvado el escollo de acceso, el segundo mayor problema es la dificultosa tarea de encontrar la zona de descarga de facturas, identificar el tipo de formato (de los múltiples, confusos y a veces redundantes formatos existentes) y con suerte descargar el fichero antes de ser expulsados de la pagina por “tareas de mantenimiento”, errores crípticos, o saturación de sistema.

Es el caso principal de Movistar, y su portal CanalCliente. El numero de reintentos en navegación y descarga necesarios para obtener una factura supera los 3 de media, y durante el cierre de facturación de cada mes, el acceso es prácticamente imposible.

Vodafone y Orange, en cambio, trasladan el caos y frustración a otros apartados del proceso como son, la necesidad de tener múltiples accesos para cada tipo de factura (Vodafone), discernir entre múltiples formatos (Vodafone y Orange), y en el caso de la descarga de ficheros de facturación con detalle, solicitarlos telefónicamente vía el CRC para su futura descarga, lo cual añade 1 o 2 meses de espera adicional.

Sea por problemas de inaccesibilidad, ausencia de información, trabas burocráticas, o simplemente frustración del usuario, la descarga de la factura electrónica está lejos de ser algo cotidiano.

“Deja de Recibir Papel y Pásate a la e-Factura”

La ironía de gran parte de esta serie de despropósitos radica en el supuesto impulso que muchas de estas operadoras han querido dar al fomentar la eliminación del papel en favor de la factura electrónica.

Los tímidos esfuerzos por erradicar el papel y lo que conllevaría en ahorro financiero/ecológico parecen no ser argumentos suficientes frente a la pérdida de facturación que supondría permitir a los usuarios tener un detallado control analítico de su gasto y facturación. Con toda seguridad, la factura en Papel no va a desaparecer a medio-largo plazo.

Algunas operadoras, van más allá en el proceso de ofuscación de datos, como es el caso de Movistar, que recientemente ha decidido no desglosar gran parte de los detalles de llamadas en conceptos de tarifas planas o llamadas a números frecuentes, simplemente agrupándolos bajo un concepto genérico a modo resumen.

De esta manera es imposible auditar nuestras propias facturas a la caza de errores de facturación, los cuales, está demostrado ocurren con más frecuencia de la deseada.

¿Y El resto de Operadoras?

Sea por tamaño, o simplemente por el aire fresco y menos contaminado que se respira en operadoras de reciente creación, los portales de Yoigo y algunas Operadoras Móviles Virtuales (OMVs) como son Simyo, PepePhone, Carrefour Movil o MÁSmovil, son claros ejemplos a seguir.

Cierto es, que el volumen de datos, usuarios y facturación, no requiere de grandes desarrollos tecnológicos ni de extensas plataformas multi-distribuidas de facturación, pero cierto también es, que su facturación es una fracción del volumen mensual de cualquiera de las 3 operadoras dominantes.

Los procesos de registro y alta son instantáneos, el acceso es rápido, y la descarga y disponibilidad de facturas, es inmediata. Los desgloses de facturación son detallados y el formato es homogéneo y coherente.

Algunas OMVs incluso permiten tramitar la baja directamente desde el panel de control, algo completamente impensable para una gran operadora.

El futuro

Lamentablemente, y al contrario de otros países donde no solo se regula la calidad de la voz y el servicio telefónico sino el conjunto de servicios complementarios como son la calidad de atención online, la facturación, disponibilidad y acceso, en España no existe una regulación estricta que obligue a las operadoras a unos mínimos de calidad y accesibilidad online.

En sectores como la banca o incluso las propias cuentas de correo personal, donde el manejo de información sensible es mucho más crítico, los controles de acceso manejan una equilibrada línea entre la seguridad en la identificación del usuario y la usabilidad, y como algo normal y rutinario, la alta disponibilidad, la transparencia y el cuidado del cliente.

Sobre doctorSIM

doctorSIM es un servicio online independiente que permite analizar el consumo de móvil de usuarios particulares y empresas, y averiguar, comparándolo con las ofertas de las operadoras, cómo **ahorrar** y reducir la factura mensual de forma drástica.

doctorSIM analiza mes a mes los hábitos de consumo de móvil del usuario y tras un diagnóstico exhaustivo emite un informe de **ahorro** con el que el usuario podrá averiguar cuánto y cómo puede **ahorrar** en la factura de su móvil, ya sea en su propia operadora o si decide cambiarse a cualquier opción de la competencia.

doctorSIM ha sido galardonada como una de las mejores ideas del año por Actualidad Económica, así como una de las 30 mejores startups por LeWeb '08, el principal evento de Europa sobre Internet.

Más información

Hugo Meana // CEO

doctorSIM

Teléfono: + 34 91 7820208

Email: hugo@doctorsim.com

Cristina del Gallo

4Media Comunicación

Teléfono: + 34 91 562 8100

Email: prensa@formedia.info