

25/08/12 - La fi dels dinosaures



Fa molts anys vaig començar a comprar dominis a Network Solutions. En aquells moments eren els millors. Eren fiables, de confiança, tenien un servei telefònic on els localitzaves si els necessitaves... i en general complien amb la premisa que després va popularitzar google "no siguis dolent" (don't be evil).

Et podies refiar que si buscaves un domini allà i el compraves s'enregistrava.

Eren més cars, però compraves qualitat.

Amb el pas dels anys em vaig anar desencisant.

Els seus servidors dns de vegades no resolien el domini, així que vaig deixar d'usar-los.

Van començar a oferir paquets d'allotjament Web, fent la competència als proveïdors d'Internet.

Molts de nosaltres hem treballat a proveïdors Internet i això va ser un cop dur a tots els que oferíem allotjament.

De sobte els nostres proveïdors ens feien la competència.

Molts van deixar de treballar amb els venedors de noms de dominis que oferien serveis d'allotjament web.

Aquest moviment no em va agradar, per part de network solutions i altres empreses que primer només venien dominis, però vaig continuar amb ells perquè encara em

semblaven seriosos, tot i que eren molt molt més cars que la competència.

Amb el pas del temps he tingut més disgustos.

Van canviar el procediment per a sol·licitar el traspàs d'un domini de manera que és realment difícil de trobar i d'activar. Tot amb l'objectiu de retenir dominis a qualsevol preu.

I finalment m'he trobat que tots els meus dominis tenien marcada una casella que diu "auto-renew" i que per tant s'auto-renoven sols, és a dir, que quan queda un mes per al venciment, network solutions em carrega a la visa l'import de la renovació del domini per a un any.

Ho vaig descobrir perquè vaig rebre el càrrec d'un domini que ja no volia i pensava deixar expirar.

Això ja m'ha fet passar del descontentament a aixecar la meva ira màxima puix que no puc desactivar-ho des de la web. M'obliguen a trucar a un número de telèfon dels Estats Units per a desactivar-ho.

Com a la oficina tinc una molt mala cobertura, no em venia gens de gust fer aquesta operació, però no hi havia altra manera.

Vaig voler esborrar les meves targetes visa de la seva web, i ¡sorpresa! no es podia. Podia afegir noves targetes però no donar de baixa les existents.

Així que la meva rauxa va prendre el control, i vaig decidir que s'havia acabat amb aquesta gent.

Vaig aconseguir canviar la data de caducitat de les targetes existents (el número no), de manera que fos incorrecta, i no em poguessin cobrar res més i vaig escriure un missatge al departament de suport queixant-me de tot això i anunciant-los que els tornaria el càrrec i que donaria de baixa tot.

Suposo que els missatges dels clients "VIP" com m'anomenen ells tenen una prioritat, i vaig rebre la trucada l'endemà a les 09:00 hora dels Estats Units.

Cal dir que la persona que em va atendre era molt educada, donant el tracte de Sir, i tot i la mala senyal que hi havia se'l podia entendre perfectament, i també m'entenia, i treballava amb molta professionalitat. Li vaig explicar la meva frustració amb tot això i em va enviar un mail on lamentava la frustració que m'havien

provocat.

Van esborrar les VISA de la web, i van desactivar l'autorenovació de tots els dominis.

Però he entès que n'estic fart de velles glòries que donen un mal servei i que tracten de retenir els dominis de qualsevol manera i amb males arts.

Migraré tots els dominis a d'altres proveïdors, que a més costes 6 vegades menys per domini.

Nota: No migraré a GoDaddy ja que encara que estic satisfet amb el servei, el seu president i fundador va matar un elefant de safari, tal i com explicava al seu bloc.

I això em porta a la reflexió que us faig. I és que totes aquelles empreses mastodòntiques, que tenen preus desorbitats i donen serveis amb clàusules de permanència abusives, preus cars, que no donen bon servei, com ara Data Centers que abans eren considerats la creme de la creme en part perquè et feien signar per contracte que no podies parlar malament de la companyia, i que a l'hora de la veritat no tenen ni monitors en condicions (encara usen de tub, que no funcionen bé, i en tenen un parell a més de teclats i ratolins que no van bé), empreses de renovació de domini com les que us he esmentat, google a qui tants professionals de la informàtica ja considerem el mal per la invasió de la privacitat que fa, microsoft que s'ha quedat emmirallada en l'èxit del seu sistema operatiu i s'ha permès ignorar els bugs que informàtics com jo els reportàvem, i que tornaven a ser a la següent versió, i a la següent, i a la següent...

Totes aquestes empreses tenen els dies comptats.

Donar mal servei, empenyar els teus clients, té conseqüències. Probablement Internet ho ha accelerat.

I adormir-se i no escoltar el que els usuaris et demanen és donar mal servei.

Grans empreses que abans facturaven milions es poden veure abocades a la ruïna en tres anys si no saben treballar bé, i escoltar el mercat.

S'ha de ser molt flexible i cuidar molt l'usuari, que al final és el nostre client.

I el que val per a les empreses, també val per a espanya, que és a punt de perdre Catalunya per tot el mal que ens ha causat. Al món és en boca de tothom.

Traduir a l'Anglès. Translate to English

Compartir: ||