



E-bałagan

Zbigniew Kacprzyk

W Polsce działa ponad 200 firm określanych jako CAD-owskie. Główny informator w branży Katalog Oprogramowania Inżynierskiego opisuje około 600 programów dla inżynierów.

W spisie znajdują się zarówno firmy 1-2-osobowe, jak i zatrudniające kilkudziesięciu pracowników. Produkujące oprogramowanie, prowadzące kursy doształcające, wykonujące usługi i wreszcie handlujące oprogramowaniem. Każda z nich ma adres elektroniczny i własną stronę WWW. Wykonaliśmy prosty eksperyment wysyłaliśmy podstawowe pytanie handlowe do firm. Pytanie wysyłane było w zwykły dzień około godziny 8:00. Do godziny 18:00 odpowiedziało zaledwie 30 procent firm. W ciągu kolejnych dwóch dni przyszła odpowiedź od dalszych 20 proc. A to znaczy, że dwa dni to za mało, by połowa przedsiębiorstw mogła udzielić odpowiedzi. W ciągu tygodnia otrzymaliśmy odpowiedź od 75 procent pytaných. Okazuje się więc, że jedna czwarta ankietowanych praktycznie nie korzysta z elektronicznej poczty. Czy jednak firmy CAD-owskie wyróżniają się tym wśród innych przedsiębiorstw? Na tle firm informatycznych te zajmujące się oprogramowaniem inżynierskim prezentują podobny poziom wykorzystania Internetu.

W Polsce w dalszym ciągu niewiele przedsiębiorstw potrafi wykorzystać zalety poczty elektronicznej. Po dziesięciu latach od zaistnienia Internetu w naszym kraju na większości wizytówek umieszczony jest adres e-mail, ale zazwyczaj jest to tylko chwyt marketingowy.

Jakże ciekawie wygląda na przykład korespondencja z bankami przez e-mail. Napisz list, a może po miesiącu dostaniesz odpowiedź, albo... wcale. Dość powszechnym programem używanym przez banki jest Home Cash. Prosty, wręcz siermiężny program do obsługi konta osobistego. Wcześniej czy później każdy z nas będzie korzystał ze swojego konta przez sieć komputerową. Dla tych, co robią to już teraz, jest to najczęściej powód do dumy i wielka oszczędność czasu. Jednak od czasu do czasu spotyka ich przygoda, po której starają się... zmienić bank. Użytkownicy Home Cash walczą w ostatnich dniach o wykonanie przelewu podatku VAT. Ostatnio zasady opisu przelewu zmieniły się, a program bankowy nie przyjmuje nowych opisów. Pytanie wysłane via e-poczta do Banki Śląskiego czekało na odpowiedź tydzień. I to ma być e-banking? Od początku stycznia czekam na otwarcie rachunku elektronicznego (e-konto) w jednym z największych polskich banków. Czekam i czekam...

Banki działające w warunkach silnej konkurencji powinny więcej uwagi poświęcać obsłudze elektronicznej, która jest znacznie tańsza niż tradycyjna okienowa. Nie warto budować nowych oddziałów banku, warto natomiast rozbudowywać obsługę elektroniczną.

Mimo powszechnych narzekań, duże jest prawdopodobieństwo, że e-banking rozwinie się szybko. Równie szybko wzrośnie intensywność wykorzystania poczty elektronicznej do działalności handlowej, o ile na przeszkodzie nie stanie psychiczna bariera lęku przed nowym medium.