

nr 37/2000

TYGODNIK RYNKU INFORMATYKI I TELEKOMUNIKACJI

# TELEINFO

www.teleinfo.com.pl

issn 1425-4999 indeks 333697

cena 6 zł

11 września 2000

**KONGRES  
TELEINFO 2000**

19-20 października 2000 r.  
w Warszawie

Nowe perspektywy  
i możliwości rozwoju  
przedsiębiorstw  
w warunkach globalnej  
gospodarki elektronicznej

temat numeru

## ŻYŁA ZŁOTA NA Dysku

Wkrótce produkty podmiotów tworzących aplikacje dla potrzeb jednego lub niewielu klientów mogą nie sprostać pod względem technologicznym konkurencji producentów nastawionych na sprzedaż masową. Ci ostatni zaś coraz poważniej traktują Internet.

Czytaj – str. 19

wdrożenia  
i rozwiązania

## LEŚNICY W SIECI

Lasy Państwowe to jedna z niewielu instytucji sektora publicznego, w której wdrożenie systemu informatycznego zakończyło się powodzeniem. Co więcej, sukces osiągnięto przy stosunkowo niewielkich nakładach finansowych.

Czytaj – str. 26

rynek



© Andrzej Smolinski

## GPW PRZYCIĄGA SITECH

Najważniejsze w programie SiTech jest stworzenie help desku – twierdzi Wiesław Rozłucki, prezes GPW. Spółki, które do nas przychodzą, nie mają dostępu do odpowiednich porad i konsultacji. Chcemy więc przeprowadzić je przez proces wchodzenia na giełdę.

Czytaj – str. 37



# Nowe rozdanie

## Regres w rozwoju?!

Gdy minister finansów Jarosław Bauc wpisał do projektu budżetu państwa na „wyborczy” rok 2001 wysokie wpływy z koncesji za UMTS, oceniano, że może to wywołać regres w rozwoju polskiej telefonii komórkowej. Rzeczywiście, ogłoszona przez szefa resortu łączności wstępna koncepcja rozegrania przetargu na UMTS wywołała konsternację



grafiki / Archiwum



Archivum

■ JACEK KURAŚ

## Złośliwość bankowych komputerów

**B**anków przybywa jak grzybów po deszczu. Na moim osiedlu w najbliższych dniach zostanie otwarty piąty bank. To już drugi w tym półroczu, a przed kilkoma laty nie było ani jednego. Scenariusz jest podobny. Lokal opuszcza firma, która wcześniej go zajmowała, pojawia się ekipa remontowa, a następnie sztyd informujący o nowym lokatorze. W kolejnym etapie pomieszczenia zapełniają się sprzętem komputerowym. Królują urządzenia markowe – żadnych składaków. Niestety, oprogramowanie tych wspaniałych maszyn dalekie jest od doskonałości. Nic więc dziwnego, że klienci swoje niepowodzenia

w kontaktach z bankiem zwalają zazwyczaj na komputery. Co jest podstawą takich opinii? Powodem są permanentne uciążliwości, które napotyka klient. Często zdarza się, że nie możemy wybrać swoich pieniędzy z bankomatu, ponieważ karta nie jest poprawnie rozpoznana. Nie zawsze jest to efekt błędów oprogramowania sterującego systemem bankomatów. Zazwyczaj sytuacja taka spowodowana jest przeciążeniem łącz, które wykorzystywane są w trakcie autoryzacji kart. Świadomy tego faktu klient nie rozumie jednak, dlaczego jego karta akceptowana jest w bankomacie, a w stojącym obok automacie do drukowania stanu kont i lokat

pojawiają się komunikaty, że karta jest nieznaną lub nie może być autoryzowana. Takie przypadki nie należą do rzadkości.

Banki powinny być tak zorganizowane, aby ułatwić klientowi dostęp do zdeponowanych na kontach środków i ich kontrolę. Często zdarza się jednak na odwrót.

Przed kilkoma miesiącami moi rodzice założyli konta osobiste, na które ZUS przelewa ich emerytury. Ze względu na fakt, że są osobami starszymi i bardzo rzadko opuszczają mieszkanie, udzielili mi pełnomocnictwa. Otrzymałem karty bankomatowe, dzięki którym mogę sprawdzić w bankoma-

cie, jaki jest aktualny stan kont rodziców lub podjąć potrzebną kwotę. Wszystko działało więc tak, jak należało się tego spodziewać, aż do momentu, gdy postanowiłem wydrukować historię księgowania w automacie, który znajdował się w lokalu banku. Włożyłem do automatu kartę jednego z rodziców, wybrałem z konsoli odpowiednią dyspozycję i ku mojemu zdziwieniu otrzymałem wyciąg z mojego osobistego konta. Wziąłem kartę drugiego z rodziców i uzyskałem identyczny efekt. Przechodzący obok pracownik sprowadził bankowego informatyka, który usiłował wmówić mi, że wszystko jest w porządku. Od-

mówił też przekazania informacji o błędzie kompetentnym osobom. Postanowiłem więc zgłosić ten fakt osobiście. Kierowniczka oddziału poinformowała mnie, że centrala jest już powiadomiona o tej usterce. Od tego momentu minęły miesiące, a błąd nie został usunięty.

Zrozumiałe jest, że projektując złożone systemy nie można przewidzieć wszystkich sytuacji. Bank powinien jednak szanować klientów i szybko usuwać usterki w oprogramowaniu. Nie wszyscy jednak tak postępują. Okazuje się, iż łatwiej jest otworzyć kolejny oddział banku, niż poprawić jakość obsługi klienta. □