

O melouny boj?

Když se v loňském roce změnila známá značka mobilního operátora Paegas na T-Mobile, byli všichni přesvědčováni o tom, že díky spojení se světovým partnerem dojde k dalšímu rozšíření a zkvalitnění služeb. Pro běžného uživatele sítě Paegas - vlastně už T-Mobile - byla nejpatrnější změna loga na všech firemních a reklamních materiálech a "neonech" nad kontaktními místy. Před Vánocemi nás potom zasáhla mohutná reklamní kampaň, kdy se na všechny a všude valily melouny. Registrovaní uživatelé sítě T-Mobile dostali (mnohdy ovšem po dlouhém čekání na své poště) před Vánocemi také "čokoládový kalendář".

Ještě zajímavější dárek však čekal na všechny po Vánocích. Dne 4. února zrušil T-Mobile dosud velmi jednoduchou a oblíbenou možnost posílání SMS zpráv přímo z internetu na mobilní telefony do své sítě. Údajně především proto, že byla zneužívána k hromadnému rozesílání zpráv. Místo toho byla spuštěna nová brána t-zones, která si klade za cíl koncentrovat všechny elektronické informační služby zákazníků T-Mobilu do jednoho centra. A jako další (pravděpodobně ale hlavní) efekt zpoplatnit posílání SMS zpráv z internetu. To by samozřejmě nebylo v tržním prostředí nic neobvyklého, kdyby... Kdyby tyto změny byly realizovány s potřebným profesionálním přístupem a ohledem na uživatele.

Prvním velkým problémem se stala téměř nemožnost se v prvních dnech (i nocích) ke stránkám www.t-zones.cz připojit a zjistit, jak to všechno má fungovat. Kuriózní na celé nové službě bylo jistě to, že právě díky tomu, že nikde (ani na kontaktních místech, ani na webu) nebyly potřebné informace ve snadno dostupné a ucelené formě (např. v tištěné příručce, v jednom zip souboru, který by si zájemci rychle stáhli a potom v klidu celý prostudovali), dávali mnozí z uživatelů, kteří se připojují k internetu pomocí telefonního připojení, nezanedbatelně vydělat Českému Telecomu.

Hlavním zdrojem informací byly Otázky a odpovědi - opravdu inspirující přístup třeba pro učebnice programování: místo logicky přesného a úplného popisu systému soubor náhodných, vzájemně neprovázaných informací. Možná se podle podobného zdroje celý projekt připravoval. Samozřejmě že na mnoho otázek tak zájemci odpověď hledali marně. Například k problematice definování filtrů pro nastavení podmínek přeposílání e-mailových zpráv jako notifikací nebo SMS zpráv na displej nebo do paměti mobilu se odpovědi vůbec nezmiňovaly o tom, zda a jak jsou zpracovávány znaky s diakritikou (podle pokusně zasílaných zpráv jsou při testování brány v úvahu, bohužel jsou přeposílány i na mobilní telefony, které je ovšem neinterpretují správně), zda jsou rozlišována malá a velká písmena (při porovnávání ne, při přeposílání jsou ponechána v původním tvaru). Zajímavé je i to, proč nelze do podmínek filtru zařadit porovnávání obsahu vlastní zprávy atd.

Velmi zajímavý je i přístup k účtování této nové služby (údajně do odvolání zatím účtování zasílaných SMS zpráv nebude prováděno, což ale na stránkách t-zones není všude zohledněno). Podle informace ze stránek ceníku bude tato služba účtována podle kalendářních měsíců, což časově nekoresponduje s účtováním tarifních služeb uživatelů T-Mobilu. Navíc účtování SMS zpráv posílaných z registrované adresy na mobil účastníka nebude na účtech uváděno odděleně od odesílání SMS zpráv z mobilu účastníka. Dojde tak k promíchání údajů z různých účetních období a za různé služby, bez možnosti jejich přesné specifikace. Co na to říkají finanční instituce?

Vzhledem ke skutečnosti, že je (či bude) účtováno i posílání zpráv z internetu na váš mobil, je také nepochopitelné, že v novém systému není možno nastavit maximální limit čerpání počtu (nebo ceny) zpráv jako ochrana proti případnému zneužití této služby, kterou nemůžete zcela ovlivnit. Může se tedy celkem snadno stát, že nějaký šprýmař, který zjistí, jak máte nastaveny filtry ve vaší schránce, vám zcela snadno odčerpá z vašeho účtu bez vlastního ohrožení stovky i tisíce korun rychleji, než tomu stačíte zabránit vypnutím této služby nebo změnou parametrů.

Paradoxní na celé této situaci je skutečnost, že nový systém nejsou schopni jednoznačně a jasně popsat pracovníci z oboru informačních technologií. Odkazovat při dotazu na kompletní popis systému na soubor otázek a odpovědí nebo systém pokusů a omylů není zrovna korektní a vypovídá mnohé.

Snad jediným světlým bodem na nové situaci je to, že oslovení pracovníci T-Mobilu (ať už na kontaktních místech nebo na internetové infolince) se snažili rychle zodpovědět položené dotazy. Bohužel ani oni neměli vždy dostatečné informace po ruce a museli je nejprve zjišťovat jinde nebo odkázat na výše zmiňovanou metodu pokusu.

Služby nabízené v rámci t-zones jsou ještě zřejmě v etapě ladění, ovšem za účasti celé veřejnosti (lze doložit řadou chybových hlášek i vlastních zkušeností, kdy se např. obsah pošty kompletně ztratil a po několika hodinách opět objevil). Věhlasné značce by ale více slušelo nový systém nejprve pořádně připravit, odladit a teprve potom ho uvolnit pro širokou veřejnost.

Můžeme si tedy jen přát, aby další přístup firmy T-Mobile ke svým zákazníkům nevedl k tomu, že by zákazníkům melouny přestaly chutnat a že by se poohlíželi po jiných kvalitních a "user friendly" nabídkách.

