



Elinas ZNOTĒNAS zīmējums

Kas ir biznesa klases internets?

Daudzi droši vien teiktu — cik vienkāršs jautājums! Izrādās, — nav vis. Par to, ka problēma nebūt nav tik vienkārša kā šķiet, pārliecinājāties, apkopojot ainiņas *iz dzīves*. Cik interneta pakalpojumu sniedzēju, tik atbilžu. Varbūt pareizo palīdzēsīt rast tieši jūs, SP lasītāji un interneta lietotāji. Bet varbūt vismaz vairāk padomāsīt par to, kad kārtējo reizi *noplīsīs* jūsu biznesa klases interneta pieslēgums.

Ja klients vēlas būt īpašs

Ko vēlas pasažieris, pirkdams lidmašīnas biļeti biznesa klasē? Protams, lielāku komfortu, laipnāku apkalpošanu, arī izmeklētas maltītes un plašāku dzērienu izvēli. Turklāt viņš gluži labi zina, ka par to būs jāmaksā dārgāk, tomēr vēlas justies īpašs, pat ja lidojums ilgst tikai pāris stundu.

Vai ar lidojumu internetā nav tāpat? Ja reiz esat nopircis biļeti biznesa klasē, jau pats statuss vien liek domāt, ka saņemsit visus līgumā norādītos pakalpojumus bez mazākās kavēšanās, ar lielu

datu pārraides ātrumu, visaugstākajā kvalitātē, turklāt izbaudot izcili laipnu apkalpošanu, — itin kā jūs būtu vienīgais interneta lidmašīnas pasažieris.

Tieši tādai vajadzētu būt arī jēdziena *biznesa klases internets* reālajai izpausmei. Vismaz ko tādu noteikti cer saņemt klients. Bet vai tā ir? Nebūt nemēģinot noliegt nedz interneta pakalpojumu sniedzēju (IPS) vadošā desmitnieka (un varbūt vēl dažu uzņēmumu) pūles sniegt biznesa klientiem visus nepieciešamos pakalpojumus pēc iespējas augstākā kvalitātē, nedz arī viņu profesionālo attieksmi pret darbu, jautājums tomēr paliek atklāts. Kas ir biznesa klases internets lielākās šo uzņēmumu daļas izpratnē? Izrādās, ka daudzi

ar to saprot vienkārši interneta pakalpojumus, kas paredzēti biznesa klientiem. Tur, protams, nav nekā peļama, jo atšķirīgi interneta pakalpojumi juridiskām un fiziskām personām taču ir viens no tirgus segmentācijas principiem.

Tomēr — diez vai tas ir īstais biznesa klases internets. Tā kā pietrūkst LIDOJUMA un īpašās sajūtas, ko vēlas izbaudīt klients. Gribot negribot sanāk, ka vairums interneta pakalpojumu sniedzēju nemaz neapzinās (vai nevēlas apzināties), ko viņi sola biznesa klientiem, tikai visai plaši ekspluatē šo vārdkopu, iespējams, cerēdami uz lielāku reklāmas efektu.

Atgriežoties pie analogijas ar aviāciju, biznesa klases internetam ir ļoti augsta kvalitāte.

Bet ko nozīmē *ļoti augsta kvalitāte*? Tas ir liels ātrums, augsta drošība un augsta apkalpošanas kultūra. Tiesa, ko līdzīgu taču sola daudzi! Arī tie, kuri to nedēvē par biznesa klases internetu. Un tiešām — tas daudzviet atbilst patiesībai. Vismaz tie, kas ir reitinga tabulas pirmajā

Turpinājums 44. lpp.

Kas ir biznesa klases internets?

Nobeigums. Sākums 43. lpp.

desmitniekā, ļoti cenšas pildīt klientiem dotos solījumus. Bet kam gan negadās...

Klupšanas akmeņi

Ja interneta pieslēgums darbojas, tad viss ir kārtībā un klients ir apmierināts. Tomēr gadās arī klupšanas akmeņi, kas var trāpīties (un joprojām arī trāpās) pat labāko interneta pakalpojumu sniedzēju ceļā, lai gan tiem nevajadzētu mētāties vismaz uz biznesa klases lidmašīnas skrejceļa.

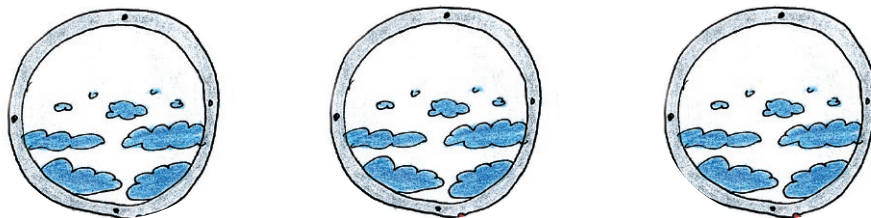
Pārtraukumi interneta piekļuvē tīkla pārslodzes dēļ

Tieši šis joprojām ir viens no lielākajiem klupšanas akmeņiem daudziem IPS, par ko liecina lietotāju atsauksmes un nereti arī visai piparotie izteicieni internetu portālu debašu lapās.

Tomēr, ja interneta pakalpojumu sniedzējs nopietni rūpējas par klientiem, šāda situācija jāparedz jau laikus un jānodrošinās ar pietiekami lielu rezerves kapacitāti. Ja tomēr gadās kāda ārkārtas situācija, jāgādā, lai pārtraukumi būtu pēc iespējas īsāki. Katrā ziņā, ne jau vairāku dienu garumā. Turklāt jāgādā, lai klienti arī šādās kritiskās situācijās varētu ērti un ātri sazināties ar attiecīgā uzņēmuma servisa centru un saņemt informāciju par sakaru atjaunošanas laiku. Ja palīdzības līnijas ir pārslodotas, jānodrošina papildu sakaru kanāli. Ja piekļuves tīkla bojājums ir lokāls un skarts tikai viens klients, servisa brigādei pietā jāizbrauc nekavējoties. Starpcitu, šie darba principi nav izlasīti ideālas apkalpošanas teorijas grāmatā. Latvijā ir firmas (diemžēl pavisam nedaudz), kuras tieši tā arī strādā.

Klientu apkalpošanas dienests — jebkurā laikā

Ja kāds uzņēmējs ir izvēlējies interneta pakalpojumu sniedzēju, tādējādi parādot tam uzticību, tad kopš līguma parakstīšanas brīža attiecīgajam IPS jāuzņemas pilna atbildība par jauno klientu. Ja klientam gadījies kāda ķibeļe vai vajadzīga konsultācija, viņam jābūt drošam, ka saņems atbildes uz visiem jautājumiem jebkurā diennakts laikā. Tātad jāgarantē



ne vien laipna apkalpošana, bet arī pilnīga pieejamība (24/7). Diemžēl šāda diennakts servisa nodrošināšana daudziem IPS joprojām ir problemātiska (turklāt ne tikai tiem, kas atrodas rangu tabulas lejas galā!). Var jau likt klientam gaidīt līdz jaunas darba dienas sākumam, bet kāda garantija, ka viņš pēc tam neizvēlas uzticamāku pakalpojumu sniedzēju. Lūk, konkrēts gadījums *iz dzīves*. Kāds klients, kura darbs saistīts ar liela informācijas apjoma sūtīšanu naktī un kura interneta pieslēgums jau vairākas stundas *noplisis*, izmisis zvana uz sava IPS servisa centru brīdī pirms tā darbalaika beigām un, paskaidrojot situāciju, cer saņemt palīdzību. Tās vietā viņu šokē ciniska atbilde: — Vai tiešām jūs iedomājaties, ka es jūsu dēļ kavēšu darba laika beigas! (Skaidribas labad piebilde, ka šis nav plaši pazīstams IPS, tomēr tas reklamējas kā biznesa klases pakalpojumu sniedzējs. Bet lai tā vārds šoreiz paliek redakcijas ziņā.)

Ja reiz esat nopircis biļeti biznesa klasē, jau pats statuss vien liek domāt, ka saņemsit visus līgumā norādītos pakalpojumus — itin kā jūs būtu vienīgais interneta lidmašīnas pasažieris.

Pakalpojuma neatbilstība biznesa klasei

Nereti kā biznesa klases pakalpojumi tiek piedāvāti arī tādi, kas neatbilst to būtībai un kvalitātei. Te varētu minēt atvērtās iezvanpieejas (900. numuri) pakalpojumus, kuru servisa kvalitāte dažādiem IPS gan krietni atšķiras. Proti, par neatbilstību biznesa klases kategorijai varētu runāt tādos gadījumos, ja IPS gan piedāvā šādu pakalpojumu, bet nerūpējas ne

par pieslēguma stabilitāti (tas nereti uzkaras), ne par vajadzīgo servisu (precīzāk — nekāds serviss vispār nav paredzēts).

Protams, var jau teikt, ka pieslēguma stabilitāte saistīta ar fiksētā tīkla operatora līniju kvalitāti un serviss paredzēts tikai ilgtermiņa klientiem, nevis tādiem, kuriem šāds interneta piekļuves veids vajadzīgs tikai īslaicīgi (piemēram, atvaļinājumā vai kā rezerves variants pastā-

vīgajam pieslēgumam), ar kuriem netiek parakstīts līgums, ne arī iekasēta abonēšanas maksa. Bet kā gan, šādi izrikojoties, iekarot klienta uzticību? Nenaktu par ļaunu šādu pakalpojumu sniedzēju mājaslapās ievietot kādas interneta kvalitātes kontroles institūcijas (nez vai Latvijā tāda ir!) brīdinājumu potenciālajiem klientiem: *Uzmanību — 900. numurs!* Prieks, ka Latvijā ir arī daži IPS, kuri šo situāciju novērtējuši pareizi un sniedz arī 900. numuru pakalpojumus ar pilnu atbildību un labu servisu.

Neatbilstoša kvalitāte

Glūži tāpat kā pats pakalpojums arī pieslēguma kvalitāte var neatbilst biznesa klasei. Iespējams, nākotnē vairums IPS būs ar mieru ieguldīt vēl mazāk naudas kvalitātes kontrolei, lai varētu samazināt cenas par pakalpojumiem, jo klienti taču to nepārtraukti pieprasa. Ar to jau tagad grēko otrā un trešā līmeņa IPS, piedāvājot lētu pastāvīgā interneta pieslēgumu. Par kvalitāti te lielākoties nav pat runas (varbūt ar nedaudz izņēmumiem).

Zīmīga šai sakarā šķita kāda interneta diskusija portālā *www.pods.lv*. Lūk, neliels citāts (labotas valodas kļūdas): — Es pats ilgi meklēju sakarīgu pieslēgumu. Reklamējās te tāds *Baltikoms*. Viss *kruta*, tūlīt būs, desmit dienu laikā ierīkos. Zvanu pēc nedēļas — ai, zīniet, nebūs tik ātri, tas īstenībā nav mūsu radiolinks, nu pagaidiet divus mēnešus, varbūt ierīkosim. Zvanu citai firmai — ierīkošot divu nedēļu laikā. Aizgāju pie cilvēkiem, kas jau lieto tās firmas pieslēgumu — no Latvijas lapu nevar sagaidīt. Morāle: negribi daudz maksāt — sūkā čupačups!

Vilinošs piedāvājums pastkastītē

Tā kā no līdzīga biznesa klases interneta (diemžēl tas tiek tā reklamēts) vajadzētu īpaši brīdināt potenciālos klientus, tad vēl mazliet par to pašu. Brīžiem šķiet, ka tā jau kļūst par istu *pastkastīšu sērgu*, — kā ver to vaļā, tā preti gāžas vesela piedāvājumu straume — cits par citu vilinošs. Bet, kad palūkojas, uz kādam pogām spiež šie enerģiskie censoņi, tās ir vienas un tās pašas — mēs jums piedāvā-

jam ātru un lētu (!) pastāvīgo interneta pieslēgumu un labu kvalitāti. Interesanti gan būtu zināt, kā tas viss iet kopā — lēti, ātri un labi! Lūk, vēl dažas variācijas no Rīgas pastkastītēm: internets ar neierobežotu diennakts piekļuvi; ar piekļuvi Latvijas un ārvalstu interneta resursiem; garantēta kvalitāte; nekādas samaksas par ārvalstu trafiku; mājaslapa.

Jā, cenas tiešām gluži pievilcīgas — no 5 līdz 12 latiem, arī pieklājīgu ātrumu sola — 300–400 kbit/s, gadās pat vēl dāsnāki solījumi — līdz 1Mbit/s. Bet ko reāli saņem klients? Labākajā gadījumā — gliemeža gaitas pieslēgumu, sliktākajā — trīs pirkstu kombināciju vai, citējot kādu no *podsl.lv* diskusijas dalībniekiem, — *sviestainu* pieslēgumu. Šādos gadījumos, protams, uzdot jautājumu par servisa kvalitāti ir gandrīz vai nepieklājīgi.

Cita versija par biznesa klasi

Starp citu, jēdziens *biznesa klases internets* Latvijā pirmo reizi parādījās 1997. gadā, kad to sāka izmantot *EUnet* partneris, nacionālais operators — firma *Versija*. *EUnet* prasība bija — nodrošināt augstas klases internetu ar izcilu apkalpošanas kultūru, kas atbilst Eiropas

standartiem. *Versija* saglabājusi tos pašus principus arī tagad, vairs nebūdamā *EUnet* partnere. Cenas, protams, arī ir attiecīgi augstas, nekāds dempings netiek pieļauts. Pakalpojumi maksā tik, cik tie tiešām maksā, un arī servisa kvalitāte pilnīgi atbilst cenai.

Kā komentē SIA *Versija* sabiedrisko attiecību vadītāja Marina Kalmikova, biznesa klases internetu nedrīkst pārdot lēti, citādi tas diskreditētu pašu ideju: — Svarīgi, ka mūsu klienti, pasūtot kādu pakalpojumu, vienmēr skaidri zina, ka viņi maksā par konkrētu servisa līmeni, un zina, ka to saņems. Tas viss ir ierakstīts līgumā. Mēs nekad nemēģinām *iesmērēt* ko sliktāku par augstāku cenu. Nedrīkst maldināt klientu — tas kropļo viņa izpratni par biznesa klases internetu. Būtu ļoti skumji, ja šis jēdziens kļūtu tikai par pliku reklāmas saukli, jo tādā gadījumā tas tiktu pilnīgi diskreditēts. Ja pēc tam kāds patiešām piedāvās istu biznesa klasi, klients tam vairs gluži vienkārši neticēs.

Apliecinot, cik nopietna ir uzņēmuma attieksme pret biznesa klases internetu, SIA *Versija* ir reģistrējusi savas tiesības uz šo preču zīmi Patentu valdē — gan angļu, gan latviešu valodā.

Tiesa, tā pati Patentu valde vēlāk atcēlusi reģistrāciju angļu valodā. Tas notika

pēc tam, kad tā bija saņēmusi *Latnet* protestu par to, ka šo vārdkopu var izmantot jebkurš, kas sniedz pakalpojumus biznesa klientiem.

Protams, sava taisnība ir abām pusēm, bet, ja jau biznesa klases internets ir karsu diskusiju un cīņiņa vērts, tad vēl viss nav zaudēts. Tad Latvijā vēl ir īsti biznesa klases interneta bruņinieki, kas kopīgiem spēkiem (bet katrs savā interpretācijā) cīnās par to, lai nedegradētu šo jēdzienu un pakalpojumus.

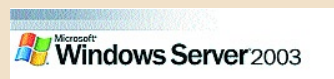
Lai klients, iekāpjot interneta lidmašīnā, zinātu, kāpēc izvēlas biznesa, nevis ekonomisko klasi.

Daina DAMBERGA

Redakcijas piezīme: Rakstā izmantota informācija no Latvijas un ārzemju interneta portāliem, firmu mājaslapām, interneta diskusijām, kā arī no neoficiālām SP sarunām ar interneta ekspertiem un pašu pieredzes. Tā kā raksta mērķis ir sniegt situācijas analīzi, nevis traucēt biznesu firmām (pat tām, kuras varētu minēt kā negatīvos piemērus), to vārdus ar nolūku neminējam. Tas pats attiecas arī uz pozitīvajiem piemēriem (kuru nosaukt, kuru — ne).

Vēstis

Būs jauna Microsoft Office System versija



Microsoft Corporation ir beidzis izstrādāt pamatproduktus jaunajai *Microsoft™ Office System* un nodod tos ražošanā, iezīmējot nozīmīgu attīstības fāzi kompānijas spēcīgākās *Office* programmatūras ražošanā. Lokalizētās *Microsoft™ Office 2003* versijas latviešu, lietuviešu un igauņu valodā būs pieejamas gada beigās.

Microsoft Office System sastāv no industrijā vadošajām programmām, serveriem un pakalpojumiem. Tādu tehnoloģiju kā *Microsoft Windows SharePoint Services* un *Microsoft Windows Server 2003* piedāvājums paplašina *Microsoft Office System* produktu īpašības un funkcionalitāti.

Microsoft Office System palaišana norāda uz svarīgu

attīstības fāzi — no parastas programmatūras līdz integrētam un visaptverošam rīku komplektam, kas bez grūtībām savieno cilvēkus, informāciju un biznesa procesus, krietni uzlabojot darba ražīgumu. Pazīstamu *Office* programmu apvienošana ar iebūvētām industrijas standartu atbalsta programmām, piemēram, *Extensible Markup Language (XML)*, ļauj profesionāļiem un uzņēmumiem labāk darboties informācijas vidē. XML un citu industrijas standartu atbalsts nodrošina nepārtrauktas komunikācijas iespējas starp *Microsoft Office* programmām un tām, ko piegādā neatkarīgie ražotāji.

Bez priekšrocībām, kas pieejamas biznesa struktūrām, *Microsoft Office System*

turpina piegādāt uzlabotus un novatoriskus rīkus individuālai lietošanai, lai vēl vairāk paaugstinātu darba ražīgumu. *Microsoft Office System* programmām, kuras veidotas uz pazīstamu rīku un saskarņu bāzes, ir virkne jaunu īpašību, kas ļauj indivīdiem pieņemt pareizākus lēmumus un rast jaunas idejas. *Outlook* uzbūve ļauj lietotājiem efektīvāk organizēt e-pasta plūsmu, to skaitā paredzot arī cīņu ar surogātpastu, ko nodrošina papildu filtri. Jaunais *Reading Mode in Word* un *Research Task Panes* visās programmās palīdz lietotājam viegli piekļūt pie vajadzīgās informācijas un lietot to, bet *Office Online* būtiskais uzlabojums nodrošina kontekstuālu palīdzību un citas iespējas.

Microsoft turpinās pievērst uzmanību lietotāja darba efektivitātei, nodrošinot visus vajadzīgos rīkus veiksmīgam darbam.

Microsoft Office System ir viens no lielākajiem sasniegumiem ar veiksmīgākajiem beta testiem *Microsoft* vēsturē. Vairāk nekā 600 000 beta versijas testētāju, kas ir apmēram trīsreiz vairāk nekā izmantots līdz šim, pērn nosūtīja *Microsoft* detalizētas atsauksmes, kas ļāva kompānijai izveidot stabilākos *Office* produktus. *Microsoft Office System* produkti ir pieejami kopējā licencēto produktu cenrādī no 1. septembra. Daži OEM (*Original Equipment Manufacturer*) ražotāji sāks piegādāt datorus ar instalētām *Office 2003* versijām jau septembra beigās.