**CASE**

**Nowa technologia... stara struktura**

W sierpniu 2004 r. Adam Poznański uzyskał wreszcie stały dostęp do Internetu, w ramach usługi I-QUICK – szeroko reklamowanej w mediach jako szybki, nieskomplikowany w montażu/obsłudze i korzystny finansowo dostęp do sieci. Nie było by w tym nic dziwnego, gdyby nie to, że od momentu złożenia zapotrzebowania/zamówienia usługi do chwili, w której dzieci Adama Poznańskiego mogły bez przeszkód zasiąść do domowego komputera minęło 7 miesięcy.

*Styczeń*

A. Poznański po przeanalizowaniu rachunków za Internet w latach poprzednich, gdy korzystał w domu z cyfrowego łącza typu ISDN, daje się skusić reklamie I-QUICK – usługi oferowanej przez tę samą firmę, reklamowanej jako „stały i szybki dostęp do internetu bez blokowania linii telefonicznej”. Zgodnie z informacją zawartą w ulotce kontaktuje się z Biurem Obsługi Klienta (BOK), aby tę usługę zamówić. Okazuje się, że musi wcześniej zrezygnować z łącza typu ISDN – Poznański decyduje się na to bez chwili wahania, ale niestety uprzejma pracownica BOK informuje go, że nie może zrobić tego przez telefon. Obsługą łącza zajmuje się inny pion, zatem niezbędna jest wizyta w zwykłym BOK i złożenie pisemnej rezygnacji. Kilka dni później w BOK, po podpisaniu wymaganych dokumentów, powiedziano mu, że nowa usługa będzie uruchomiona w ciągu kilku tygodni.

*Luty*

Nic się nie dzieje

*Marzec*

Podenerwowany Poznański ponownie udaje się do BOK – pracownica chłodno informuje go, że „są opóźnienia”, ale obiecuje interwencję. W ostatnich dniach marca w domu pojawia się fachowiec przysłany przez firmę, demontuje sprzęt łącza typu ISDN, i zostawia klientowi odpowiednie poświadczenie.

*Kwiecień*

Przez trzy tygodnie nie dzieje się nic, zirytowany klient ponownie dzwoni do BOK. Dowiaduje się, że nie można uruchomić u niego usługi I-QUICK, ponieważ ciągle jest posiadaczem innego typu łącza.

*Maj*

Adam Poznański kilkakrotnie kontaktuje się telefonicznie z firmą, a także odwiedza osobiście stacjonarne BOK. Kilka osób obiecuje mu, że zajmie się sprawą i szybko wyjaśni nieporozumienie oraz obiecuje kontakt – ostatecznie nie dzwoni jednak nikt.

Pod koniec miesiąca Poznański zgodnie z dokumentacją firmy wciąż jest posiadaczem cyfrowego łącza, nie może zatem zamówić nowej usługi.

*Czerwiec*

Po kolejnej osobistej interwencji, ktoś wreszcie usuwa błąd w dokumentacji i Adam Poznański może jeszcze raz zadzwonić pod numer wskazany na kolorowej ulotce, aby zamówić I-QUICK.

*Lipiec*

Przed wyjazdem na wakacje wydaje się, że jeszcze tylko kilka tygodni dzieli rodzinę Poznańskich od posiadania upragnionego „szybkiego i stałego dostępu do Internetu bez blokowania linii telefonicznej”. Klient dzwoni jeszcze do BOK, żeby upewnić się, czy wszystkie sprawy są dobrze załatwione. Tymczasem okazuje się, że linia telefoniczna w domu Poznańskiego jest... nieprzystosowana do wymagań I-QUICK.

Na szczęście w domu Poznańskich jest jeszcze jedna linia telefoniczna... pan Adam zamiast dzwonić i odwiedzać po raz kolejny liczne BOK-i bierze skrzynkę z narzędziami, przełącza kilka kabelków i jeszcze raz dzwoni do BOK, aby zamówić usługę, tym razem na inny numer telefonu.

*Sierpień*

W ostatnich dniach miesiąca I-QUICK zaczyna działać. Tymczasem do domu Poznańskich przychodzi rachunek telefoniczny, nakazujący zapłatę... za korzystanie z łącza cyfrowego typu ISDN w okresie od marca do czerwca. W telefonicznym BOK obiecują korektę faktur.

**Pytania:**

1. Jakie są wady struktury tej firmy telekomunikacyjnej?

2. W jaki sposób przepływają informacje w firmie (narysuj schemat przepływu informacji) – gdzie występują zakłócenia? Z jakiego powodu? Jak można by to usprawnić?

3. Jakie błędy popełnili pracownicy Biura Obsługi? Jakie konsekwencje w długim i krótkim okresie może mieć takie traktowanie klientów?