

Smått og godt

Korte kommentarer til aktuelle temaer og problemstillinger i IT-hverdagen: Observasjoner, villedende presse, pussige utviklinger og trender og mye mer.

- ➔ **SAS mot strømmen:** SAS har problemer med å få ballen til å gå rundt – ikke bare økonomisk. Også på Internettet butter det – så kraftig at selskapet har sett seg nødt til å **stenge mulighetene for kontakt via epost**. “THE INCREASING AMOUNT OF INCOMING E-MAILS HAS MADE IT IMPOSSIBLE AT PRESENT TIME TO GIVE YOU THE BEST SERVICE POSSIBLE AND HAS FORCED US TO CLOSE THE E-MAIL SERVICE” heter det på selskapets Web-sider. **Vi har aldri hørt om noen som har redusert supportkostnadene ved å gå over fra epost til telefon.** Derfor er tiltakets formål åpenbart å redusere antall henvendelser. Mangt kan menes og sies om dette, men at det skal bidra positivt til å bringe skuta på rett kjøll, har vi vanskelig for å tro.
- ➔ **SAS + Microsoft:** Mon tro om den åpenbart uønskede epost-mengden til SAS kan ha med det faktum at det nå er **komplett umulig å bruke deres Web-tjenester uten å være totalt i hendene på Microsoft?** Vi har forsøkt oss på Internet Explorer/MAC, Safari/MAC og Netscape/Mozilla på ulike plattformer, og konklusjonen er klar: Windows og Internet Explorer er grunnleggende forutsetninger for å komme forbi selskapets forside for billettbestilling. Det kan da umulig være så enkelt at **SAS kun vil ha Microsoft-brukere som kunder?**
- ➔ **InActiveSP:** Dagspressen kunne i januar fortelle om **store tekniske problemer** hos Internett-leverandøren ActiveSP. Ingen sensasjon, ikke engang interessant – om det ikke var for **måten problemene ble håndtert på**. Web-sider tilhørende 2.000 brukere forsvant en lørdag, og kom ikke tilbake på nett før påfølgende tirsdag. **Uflaks, sier leverandøren. Vi har et annet ord: Inkompetanse.** Bedre blir det ikke av at kundene først ble orientert per e-post to dager etter at katastrofen var et faktum. ActiveSP tror ikke på kundeflukt i kjølvannet av hendelsen. **Vi håper på kundeflukt** – både fra denne og andre leverandører med mangelfull kompetanse. Tiden er overmoden for å **stille krav**.
- ➔ **Livsløgn:** Korstoget fra underholdningsbransjen mot egne kunder har gitt resultater. Gjennom det meste av 2003 har vi fått vite at **utvekslingen av musikk og film via Internettet er for nedadgående**. RIAA, bransjens våpendrager, mener å ha lyktes i sin skremsestrategi. Så kommer overraskelsen, eller skal vi heller si oppklaringen: **Trafikken er ikke dalende, men stigende. Det er kvaliteten på RIAAs undersøkelser som har falt.** De har intervjuet tusenvis av brukere, som etter all den negative publisiteten, knapt kan forventes å innrømme at de faktisk utveksler musikk og annet potensielt beskyttet materiale. Konkrete målinger på Internettet avslører de virkelige tallene. **Mon tro når denne farsen tar slutt?**
- ➔ **Ny hjemmePC-bølge:** HjemmePC er forlenget blitt et frynsegode. Med **tilsynelatende god støtte** fra arbeidsgiveren, får medarbeidere tilbud om fordelaktige kjøp av **hjemmePC med skatte-rabatt** – til stor glede for IT-bransjen, som skor seg grovt på disse kjøpene. Vi har tidligere kommentert det faktum at **‘fordelene’ stort sett havner hos PC-leverandørene, mens kjøperne – som tror de gjør gode kjøp – er taperne.** En løgn som serveres tilstrekkelig ofte, blir som kjent en sannhet, og nå er vi i gang igjen. Den ene etter den andre av offentlige etater skal forhandle avtaler om ‘ansatt-PCer’ for medarbeidere i tusentall: Aetat,

Rikstrygdeverket, Skattedirektoratet og så videre. **3+ år gamle PCer må vekk**, medarbeiderne må ha oppdatert utstyr. Er det rart markedet for brukt utstyr blomstrer? Og **organisasjoner med tilstrekkelig innsikt** til å gjennomskue mekanismene, **kan fråtse i billig utstyr** – for eksempel Sarpsborg Kommune (se side 21).

➔ **Altinn – eller det meste ut?** Altinn.no er det offentlige tilbud til en voksende skare av Internett-brukere som heller vil levere sine skjemaer og søknader på Internett enn på papir. Et **glimrende tiltak** som vi **applauderer** på det sterkeste. Vår entusiasme var imidlertid kortvarig: Altinn støtter – stikk i strid med hva vi har forstått var intensjonen – **kun Windows** og fortrinnsvis nyere utgaver av Internet Explorer. “Vi støtter IE 5.x, Netscape 6.x og Opera 5.x eller nyere” svarer Altinn support. Mulig det, men i så fall kun under Windows. IE 5.2 Mac støttes ikke, og ingen utgaver av Mozilla – som er identisk med Netscape – uansett plattform. I rettferdighetens navn skal det nevnes at Opera 6 på Mac og Opera 7 på Linux fungerer, men poenget i denne sammenhengen er et annet: **Websteder som skal betjene det generelle publikum, skal være standardbaserte**, ikke skreddersys for utvalgte nettlæsere. **Derfor mener vi at Altinn svikter sitt mandat.** ■