

Sintesi tragicomica della storia biennale di uno che voleva attivare un sito senza essere ingegnere elettronico*

Sono un piccolissimo imprenditore che due anni fa, convinto dalla grancassa mediatica, ha deciso di "andare on line". Non avendo alcuna cognizione informatica mi associo ad un amico che dichiara di saper costruire il sito (contenuti, che ovviamente dovevo mettere io, a parte) con un nuovissimo e futuribile sistema chiamato Lotus Notes. Alla domanda (ingenua) di quali altri siti l'amico ha già realizzato, la risposta è "nessuno del nostro tipo" perché Lotus Notes è ultranuovissimo. C'è già un altro sito in lavorazione, che però è incompleto....appunto perché in lavorazione!

Dopo nove mesi di schermaglie indicibili il sito va on line senza essere finito....e così resta, perché l'amico letteralmente sparisce! Vengo a sapere che stava imparando Lotus mentre faceva il nostro sito.....

Dopo altri mesi vengo a scoprire, per caso, che i 6.000.000 annui da me versati per un "indispensabile" (così diceva il tecnico) hosting di mega potenza, sono serviti a creare un housing che l'amico usava per fare un po' di "azioni Spam" (così mi hanno detto che si dice), che alla fine hanno portato alla chiusura punitiva dell'housing.

Mi metto dunque alla ricerca di qualcuno in grado di finire il sito, anche trasformando Lotus Notes in qualsiasi altro marchingegno. Intanto provvedo a rifare e finire tutte le parti in HTML: ciò che manca sono le parti interattive/dinamiche (motore interno, chat, forum, database, mailing list, ecc.).

Circa cinquanta (sic!) contatti con sedicenti "esperti", nell'arco di sei mesi, per e-mail ma anche de visu, danno i seguenti risultati: quaranta spariscono dopo aver visto il sito da completare; quattro giurano di inviare al più presto un'offerta di prezzo: offerta mai pervenuta; sei propongono prezzi varianti dai 4.500.000 ai 140.000.000 !!!

Intanto il sito risiede e gira (quando vuole) sui server del vecchio provider che ha trasformato il contratto in un servizio hosting dal prezzo ragionevole.

Dopo qualche incertezza scelgo un sedicente espertissimo costruttore di siti che dichiara addirittura di avere appena finito il sito del Touring Club. Possiede anche un sito suo e quando domando sospettoso come mai non "monta" i dispositivi che sta per vendermi, ma usa materiali gratuiti e con pubblicità, mi risponde che è troppo occupato coi clienti per pensare davvero al suo sito "fatto per gioco".

Partiamo col lavoro e dopo sei mesi di problemi, rinvii, ripensamenti e 4.000.000 + iva di anticipo, ottengo una serie di "strumenti" scaricati gratuitamente dai siti "free tools" che il nostro esperto però non sa customizzare né inserire nelle pagine html già pronte. Prima di scegliere il nuovo provider ho fatto vedere al tecnico le specifiche offerte, e lui mi dice: "non c'è problema, vanno tutti bene". Poi - versato il canone annuale- si scopre che il provider scelto non usa Access, ma SQL, quindi il database va rifatto. Poi si scopre che il provider non accetta le CHAT (anche se il ns. sito è di tipo educativo) perché "danneggiano le macchine". Poi si scopre che per motivi di sicurezza il ns. sito in lavorazione deve girare su un IP visibile solo cambiando il DNS del nostro accesso remoto....

Durante le telefonate. in linguaggio indecifrabile, fra tecnico e provider il ns. tecnico mi dice che il provider non sembra molto serio; in compenso il provider afferma che i programmi allestiti dal tecnico sono inservibili !!!! Il problema comunque si risolve da solo perché a questo punto il tecnico svanisce, letteralmente, lasciando una letterina di dimissioni senza alcun cenno ai 4.000.000 già versati.

Allora mi sono deciso a trasformare tutte le pagine "dinamiche" in statico HTML e ad acquisire gli strumenti interattivi dai fornitori gratuiti americani. MA NON E' FINITA QUI !

Visti i problemi sorti col primo provider - quello del sito in Lotus- , ho deciso di cambiare servizio hosting: sito nuovo, hosting nuovo! La lettura delle offerte hosting è un allucinante labirinto che solo gli addetti (molto addetti) al lavoro, capiscono. Dopo mesi di letture e comparazioni, fra linguaggi tecnici e anglicismi, decido per un hosting che SEMBRA economico e serio. E' vero che durante la compilazione del form di pagamento, dopo 2/3 prove, scopro che non funziona. E' vero che quando lo dico al telefono all'addetto, vengo aggredito con la risposta "abbiamo centinaia di utenti, e solo lei....". Poi si scoprirà che avevo ragione. Nonostante tutto pago la somma richiestami per un anno.

Ma i problemi continuano. Col form per i domini aggiuntivi, una spiegazione imprecisa mi fa ripetere l'operazione più volte, per poi ricorrere alle mail col risultato di risentire come risposta "abbiamo centinaia di utenti, e solo lei....".

Gli interlocutori del provider verso di noi diventano ben 5 e nessuno dice qualcosa di coerente con ciò che dicono tutti gli altri. Lo stile è: "la richiamo fra 10 minuti" seguito da 2 giorni di silenzio interrotti da una ns. chiamata cui viene risposto "abbiamo centinaia di utenti, e solo lei....".

Mi ero illuso che fosse il venditore a dover spiegare al compratore come fare ad usare il servizio: errore ! Il provider ha inviato, dopo il versamento dell'importo richiesto, un manuale di una ventina di pagine fitto di numeri, termini tecnici e parole in inglese....quindi è a posto: se il cliente chiede chiarimenti viene sballottato fra 4/5 addetti ed alla fine si sente dire "abbiamo centinaia di utenti, e solo lei....".

Ma il bello viene col trasferimento dei domini (1.it e 6.com), a suo tempo registrati dall'esperto di Lotus. E' un mese oggi che la pratica è in corso!.....e il sito paga 2 provider.....

Qualcuno degli addetti dice "ci pensiamo noi, solo ci vorrà qualche giorno di più". E poi mi chiede i "dati del register" (?). Alla mia richiesta di quali dati servono, mi si risponde via mail: "Servono i dati messi nel Register".

Qualcun altro degli addetti dice "sono affari suoi". Propendo per credere a questa versione e faccio tutto ciò che mi viene richiesto, in inglese e coi soliti termini tecnici incomprensibili. Il problema sembra essere che ho cambiato indirizzo mail e la cosa crea difficoltà. Da notare che non ho cambiato per un capriccio ma perché il nome della mia casella è stato cambiato d'ufficio dal mio fornitore di accesso. Strada facendo però scopro che il problema è anche che il provider mi ha fatto -senza chiedermelo chiaramente- cambiare la sede delle registrazioni, spostandole dagli Usa a un indirizzo tedesco!!!!!!

Siamo ancora in alto mare coi domini dopo un mese dall'avvio della pratica anche se 6 domini su 7 sono stati spostati regolarmente, perché il provider dice che tutti e 6 sono legati al dominio mancante a non possono andare on line da soli.....(boh!).

In attesa che la cosa si risolva, do' un'occhiata al "pannello di controllo" del mio spazio: tutto in inglese e con termini tecnicissimi !!!!!

Nel corso dell'amenio dibattito col provider mi sento dire ancora che "abbiamo centinaia di utenti, e solo lei....", e che dunque mi possono rendere i soldi interrompendo il contratto. Rispondo che trovo onesta l'idea ma che con 6 domini spostati e un sito che gira da 3 mesi su 2 provider non posso trovare un altro fornitore per domani, quindi ci accordiamo per un dimezzamento del contratto, che scadrà fra 2 mesi circa.

Mi metto in caccia di un altro provider e rifaccio il calvario delle letture incomprensibili. Trovo 2 o 3 proposte adeguate. Il primo è sollecito e gentile ma dice chiaro che non intende rispondere a quesiti le cui risposte sono già presenti in un apposito elenco FAQ. Provo a leggere queste FAQ e non capisco quasi niente ! Il secondo ha sede vicino al mio ufficio e mette l'indirizzo sul sito web. Mando un form per chiedere un appuntamento (forse a voce ci si capisce meglio!), ma non ricevo risposta. Mi presento all'indirizzo e chiedo al portiere: mai sentiti! Telefono, spiego la cosa e mi si risponde "è ovvio, la nostra azienda si chiama.....". Evito di polemizzare e chiedo un appuntamento che mi viene dato con un po' di sussiego. La sede è un bilocale male in arnese, per cui il colloquio deve essere fatto in piedi. Non è un danno perché la conversazione è brevissima. Alla domanda che differenza c'è fra la Vs. proposta da 64k e quella da 128k mi si risponde: 1) se vuole che risponda dovremo farle un'apposita fattura extra sotto la voce "attività di formazione"; 2) "abbiamo centinaia di utenti, e solo lei....".

CONCLUSIONI

In tutta la storia ho capito che sono un ignorante, ma ho anche capito perché il web stenta a decollare: forse sono troppi gli ignoranti come me!

Ho deciso di iscrivermi e laurearmi in informatica, così fra 5/6 anni potrò farmi un sito da solo.

Però mi domando: riviste, siti specializzati, associazioni di categoria non potrebbero fare qualche servizio di pulizia in questo far west? Magari un elenco di tecnici, webmaster e provider che danno garanzie, o magari un tariffario medio ?

** per chi è interessato posso fornire nomi e documentazione per ogni fatto citato.*