



# Nigdy nie sądziłem, że startup tak mocno chwyci mnie za serce – rzecz o Koleo

14



Jakub Szczęsny

2016-10-11

Pamiętacie, jak po tym, gdy Koleo opublikowało swoją **aplikację mobilną dla Androida**, zrugalem twórców od góry do dołu? Aplikacja mobilna jest. Brakowało jej przede wszystkim płatności mobilnych, a i dokooptowałem poważnym zarzutem, który mówi o braku dostępności wszystkich przewoźników. Twórcy platformy

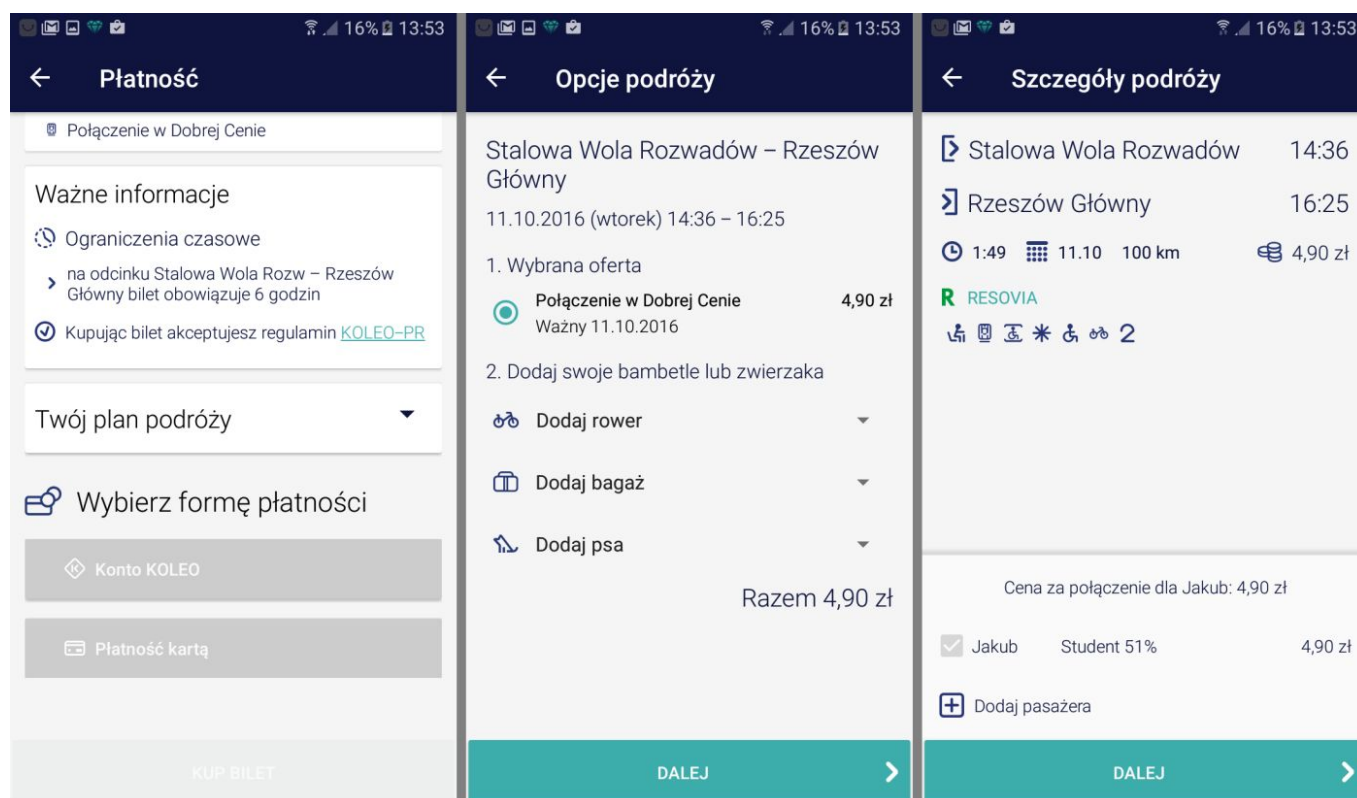
zamiast schować głowę w piasek, postanowili walczyć. I za to należy im oddać honor.

Drodzy Czytelnicy, technologie są niesamowicie bezosobowe. Platformy, usługi, chmury – to wszystko jest nam jednocześnie bliskie i dalekie. Korzystając z konkretnego telefonu, usługi, gubimy coś, co nazywam „szczególnym czynnikiem ludzkim”. Zaangażowanie osób odpowiedzialnych za projekt, praca po nocach programistów, wyrywanie sobie żył przez osoby komunikujące się w firmie z mediami. Na dobrą sprawę nikt się nad tym nie zastanawia, kiedy bierze do ręki swój telefon, kupuje bilet w telefonie, czy wysyła obrazek na Snapchacie. To dla nas po prostu jest. Co działo się z tym wcześniej – to przecież nie nasz problem. To mówiłem Wam wielokrotnie, powiedziałem to w trakcie rozmów z Koleo – technologie są dla ludzi. Tworzone (jak na razie) przez ludzi. Nawet na blogu technologicznym nie możemy o tym zapominać – tak po prostu.

Po opublikowanym na Antywebie tekście dotyczącym aplikacji mobilnej Koleo, odezwał się do mnie Maciej Dutkiewicz z ekipy, który nie tylko wziął na klatę to, co napisałem, ale i powiedział, że jest mu zwyczajnie przykro. Ja to rozumiem – napisałem sporo mocnych stwierdzeń w tym tekście. Ale na tym nie poprzestał – zaprosił na Hangouta. Zgodziłem się od razu, bo przecież fajnie jest porozmawiać z ludźmi, którzy tworzą startup. Dla mnie to przecież element pracy.

**Wtedy zobaczyłem ludzi, którzy mają pasję. Wybroniли się z moich zarzutów. Wzięli sobie do serca feedback**

Ekipa Koleo ucieszyła się, że do takiego spotkania w ogóle doszło – dla mnie to nie było nic nadzwyczajnego. Porozmawialiśmy trochę o tym, dlaczego tekst został napisany w taki, a nie inny sposób. Wytłumaczyłem, że wszystko, co sprawdzam, testuję, biorę jako konsument – nie jako bloger. Nie piszemy dla blogerów, lecz dla konsumentów właśnie, oni mają to czytać i z tego wyciągać wnioski. Mogą również się z naszymi opiniami nie zgadzać – podobnie jak twórcy startupów, producenci sprzętów i tak dalej.



I stało się to, czego u mnie zabrakło – nauczyłem się ponownie wrażliwości, potrzebnej również wtedy, kiedy pisze się o technologiach. Ekipa Koleo wytłumaczyła mi, dlaczego nie ma dostępnych wszystkich przewoźników. Niektórzy z nich zwyczajnie nie widzą potrzeby angażowania się w takie projekty na rzecz promocji własnych platform do zakupu biletów, które nie zawsze są intuicyjne i proste w obsłudze. Rozmowy z przewoźnikami są po prostu trudne, a ludzi w ekipie nie ma wielu.

Zeszło na płatności mobilne – dlaczego się nie pojawiły? Jak zrozumiałem, było to rozważane, ale ostatecznie się na to nie zdecydowano, bo Koleo nie miało być tylko platformą zakupu biletów, ale również usługą do planowania podróży koleją. Jednak, twórcy mieli to w planach, skupili się na tworzeniu aplikacji i dopóki nie byli pewni sprawnego działania systemu płatności, nie wdrażali go. Teraz jest on obecny w aplikacji, oparty na Przelewy24 tylko dlatego, by być pewnym, iż nic się nie popsuje. Dla Koleo ważne jest to, aby pomoc techniczna działała sprawnie – przyjęto prawie 1000 zgłoszeń o nieprawidłowym działaniu aplikacji, z czego... żadne rozwiązanie problemu nie zostało ocenione negatywnie.

Nie to jednak, że Koleo szybko naprawiło w aplikacji to, co się dało uznać mnie najbardziej. Maciej Dutkiewicz zachował się tak, jak powinien działać każda osoba, która zajmuje się komunikacją z mediami. Nie schował głowy w piasek, wziął to honorowo i zainspirował resztę pracowników do tego, by ze mną rozmawiać tak, jak jest. Bez owijania w bawełnę, bez mówienia o tym, że bardzo się staramy, coś nam umknęło i tak dalej. Dostałem twarde dane. Mamy to, to i to. Działo to w ten sposób dlatego, że... i tak dalej. Tego właśnie oczekuję.

Dlatego z czystej przyzwoitości powinienem pogratulować Koleo odzewu – tak powinno się załatwiać podobne sprawy. Bez obrażania się, bez chowania urazy. Chyba wszyscy – ja i ekipa Koleo czegoś się nauczyliśmy. Startupowi zaś życzę powodzenia.

Reklama

Masz newsa?

Polityka Prywatności

0 AntyWeb

0 nas

**Wykonanie:**