

## ZARZĄDZANIE FIRMOWĄ WITRYNĄ

### PROWADZENIE WITRYNY

Internet obfituje w korporacyjne serwisy, których wiarygodność jest mocno wątpliwa. Najczęstszą tego przyczyną jest ich nieaktualność. Najgorszym pomysłem jest zbudowanie serwisu i pozostawienie go własnemu losowi. Konsekwencja, ciągłość i systematyczność działania zgodnie ze zdefiniowaną uprzednio strategią webową jest naczelną zasadą, która musi być respektowana w przypadku marketingowych przedsięwzięć w sieci.

Internet jest dynamiczny i interaktywny - te cechy wyróżniają go od innych mediów. W pewnych sytuacjach okazuje się to nie do przecenienia, ale ten kij ma dwa końce, gdyż narzuca też rygory związane z zapewnieniem zawsze rzetelnej i bieżącej informacji. Poniżej przedstawiam kilka modeli zarządzania witryną, które pozwalają każdej firmie znaleźć właściwy dla niej system pracy nad jej wizerunkiem w internecie.

Administrowanie serwisem korporacyjnym może być zadaniem pozostającym w gestii jej właściciela lub zlecane na zewnątrz wyspecjalizowanej agencji internetowej. W każdym z powyższych przypadków można wyróżnić dwa alternatywne podejścia. Przyjrzyjmy się po kolei każdemu z nich.

### CMS

Na osi technologicznej ewolucji najwyżej należy umiejscowić prowadzenie witryny przy pomocy narzędzia informatycznego zwanego - systemem zarządzania treścią (Content Management System). Program przypominający interfejsem powszechnie aplikacje biurowe jest wyjątkowo przyjaznym narzędziem pracy i umożliwia osobom nie posiadającym wiedzy z zakresu technologii internetowych na samodzielną aktualizację serwisu. Użytkownik dostaje do dyspozycji panel administracyjny z poziomu którego swobodnie edytuje treść na stronach, dodaje sekcje, czy też zarządza plikami. Rynek tego rodzaju aplikacji jest mocno zróżnicowany zarówno ze względu na stopień ich technologicznego zaawansowania jak i koszty zakupu i implementacji. Najprostsze narzędzia, pozwalające jedynie na aktualizację tekstu to wydatek od kilkuset do kilkutyśnię złotych. Rozbudowane systemy, które skutecznie zarządzają potężnymi platformami internetowymi kosztują nawet kilkanaście - kilkadziesiąt tysięcy złotych. Może się więc wydawać, że każdy znajdzie tu coś dla siebie, ale własny system zarządzania treścią będzie zawsze najdroższym rozwiązaniem z uwagi na koszt jaki wiąże się z jego utrzymaniem na właściwej platformie technologicznej. Tym niemniej zalety tego rozwiązania są ogromne i dla dużych firm, które aktywnie wykorzystują internet dla swoich potrzeb jest to jedyna sensowna propozycja.

Rozwój technologii sprawia, że rozwiązania typu CMS stają się coraz tańsze i przez to dostępne dla szerszego grona klientów. Nowością są produkty pozwalające uniknąć jednorazowego wydatku związanego z wdrożeniem systemu zarządzania treścią. Dla firm, które chcą rozłożyć koszty prowadzenia serwisu na dłuższy okres powstała oferta abonamentowa, w której klient otrzymuje dostęp do zaawansowanego systemu łączącego wszystkie elementy pozwalające na prowadzenie witryny WWW. Wnosząc roczną opłatę klient dzierżawi system zarządzania treścią wraz z serwisem WWW, domeną i pakietem hostingowym.

Alternatywnym podejściem jest samodzielna aktualizacja witryny przez pracownika firmy. W odróżnieniu od poprzedniego przykładu, osoba odpowiedzialna za administrowanie serwisem dostaje do dyspozycji jedynie program do edycji stron WWW. Koniecznością jest zatem zatrudnienie osoby znającej tajniki technologii internetowych. O ile opanowanie podstaw nie jest wyzwaniem nie do pokonania, to dla zaawansowanych serwisów niezbędne jest zaangażowanie specjalisty. Najpowszechniejszą praktyką jest przekazanie obowiązku dbania o internetową wizytówkę firmy informatykowi. Zazwyczaj kończy się to tragicznie, gdyż serwis WWW jest

narzędziem marketingu i trudno wymagać od fachowca z innej dziedziny by znał i realizował politykę marketingową przedsiębiorstwa. Kolejną wadą prowadzenia serwisu w tym modelu jest koszt zakupu specjalnego oprogramowania zarówno graficznego jak i programistycznego. Jeżeli programy te są wykorzystywane jedynie na potrzeby jednego serwisu internetowego, to taka inwestycja jest mocno chybiona.

## **OUTSOURCING**

Zupełnie inną filozofią zarządzania korporacyjnym serwisem internetowym jest zlecenie jego aktualizacji na zewnątrz. Całkowity outsourcing jest niemożliwy, gdyż zewnętrzni zleceniobiorcy nie posiadają pełnej wiedzy o wszystkim co się dzieje wewnątrz firmy klienta - także zawsze obowiązek przygotowania materiałów wyjściowych spoczywa na kliencie. Nowe promocje, zmiany cenników, informacje o wydarzeniach w firmie muszą być przekazywane obsługującej ją agencji. Ważne jest aby wyznaczyć osobę wewnątrz firmy, która będzie odpowiadać za witrynę i kontakty z agencją.

Najczęściej stosuje się dwa systemy rozliczeń. Pierwszy oparty jest o umowę stałej współpracy, w której agencja dysponując określonym budżetem dokonuje działań na stronie klienta. Zazwyczaj, w ramach umowy do typowej aktualizacji serwisu, dochodzą dodatkowe usługi związane z promocją serwisu lub doradztwem w zakresie e-biznesu. Rozliczenie może mieć charakter stałego ryczałtu, albo z góry określonego budżetu na określony czas. To rozwiązanie jest atrakcyjne dla firm, które aktualizują serwis regularnie, ale niekoniecznie często. Przedsiębiorstwa, w których istotne wydarzenia mają charakter sezonowy lub są sporadyczne powinny raczej pomyśleć o rozliczeniach za czas pracy. W takim przypadku firma zgłasza się do obsługującej ją firmy zlecając modyfikację strony. Firma płaci wtedy tylko za rzeczywisty czas pracy agencji. Często w praktyce stosuje się rozwiązanie hybrydowe, gdzie część prac aktualizacyjnych jest realizowana wewnątrz firmy, a część – zwłaszcza związanych z grafiką – zlecana jest specjalistom.

Rozwiązaniem jest tyle, że każda firma może wybrać optymalny dla niej sposób administracji witryną. Dbajmy więc o nią! Dostarczanie internaucie nieaktualnej i budzącej wątpliwość informacji może zaowocować spadkiem zaufania nabywców. W internecie, gdzie klient jest wyjątkowo niełojalny, ze względu na łatwość przejścia do oferty konkurencji, o taką stratę jest nietrudno.