

business

online

ÁRA: 975 FT

02/10

A lé

Hazai online brókerirodák

a tét

● Agyat bérelni

● Felsőfok – haladóknak

● Cellastop

PRÍM



Üzleti hírszerzés

*A kulcs az ember,
az informatika csak eszköz*



Célkeresztben (III.)

*Informatikai stratégia –
sikertitkok*



CRM / ERP / ELEKTRONIKUS KERESKEDELEM / E-GAZDASÁG / ONLINE PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK

MOBILTELEFÓNIA / INTERNETSTRATÉGIA / TUDÁSMENEDZSMENT / PROJEKTMENEDZSMENT / BI

Futnak még?

A remény hal meg utoljára – tartja a népi bölcsesség, s úgy tűnik, ez lehet az egyetlen vigasz mindazok számára, akik a hazai liberalizációtól a vezetéktelefon-költségek jelentősebbnek mondható – tehát nem néhány forintos – csökkenését várták. Mind a piaci helyzet, mind a jelenlegi szabályozás csak a kaktuszvállalkozások számára teremt alkalmas táptalajt, akik – egy jobb idő, egy kedvező törvénymódosítás reményében – kibekkelik a mostani ínséges időket, vagy egyszerűen háttal fordítanak az egyre kevésbé vonzó lakossági piacnak. Ami a szabályozást illeti, a Hírközlési Döntőbizottság által elfogadott MARIO (a Matáv összekapcsolási referenciaajánlata) nemcsak az alternatívok körében váltott ki heves tiltakozást – nem egy szereplő versenyellenesnek, az egységes hírközlési törvény szellemével ellentétesnek találta –, az Informatikai és Hírközlési Minisztérium ugyancsak lépni kíván az ügyben.

(Hogy pontosan mit, arról egyelőre nincs hír, mindössze néhány bábáskodó mondat, amely szerint az új határozatok jelentős mértékben befolyásolhatják a hazai távközlés jelenét és az internethasználat jövőjét.)

Mindeközben a France Telecom Guinness Bookba illő adósságállományt halmozott fel (a cég fél év alatt közel 13 milliárd eurós veszteséget szenvedett el), ami pedig a közvetlen érintettséget illeti, a hazai alternatívok legesélyesebbnek tartott szereplőinek – köldökzsinórjuk révén – szintén meg van kötve a kezük. A vezetékes ügyfeleinek száma alapján második legnagyobb telekomcégnek számító Vivendi anyavállalata alig pár hete részesült 3 milliárd eurós gyorssegélyben, a UPC pedig ennek többszörösére számít, így nem valószínű, hogy tekintélyes ügyfélszámmal rendelkező hazai leánya a műsorsugárzás és a vezetékes internet mellett a közeljövőben vezetékes távközlési szolgáltatást fog nyújtani. A jelenlegi távközlési piac elsősorban a vállalatok számára kínál választási lehetőséget, a lakosságnak igazi alternatívát csak a mobilpiac nyújthat.

Persze mindeközben lehet szidni a Matávot, mint ahogyan sokan meg is teszik, de a legnagyobb hazai távközlési szolgáltató idejekorán felkészült a „helyzetre”, s annak megfelelően cselekszik. Csak egy példa: a Matáv már öt évvel ezelőtt elgondolkodott azon, hogy a stratégiai területeken kívüli informatikáját outsource-olja. A már sikeresen működő – így többek között költségcsökkenésben és az ügyfélszolgálat minőségének javulásában megmutatkozó – kihelyezési projekt részleteit Megoldás mellékletünkben ismertetjük. Arról pedig, hogy milyen irányba mozog a törvényi szabályozás, Versenyfutás a versennyel című írásunkban számolunk be.



„Mind a piaci helyzet, mind a jelenlegi szabályozás csak a kaktuszvállalkozások számára teremt alkalmas táptalajt...”

Solma Lovel

SZERKESZTŐSÉG:

KOLMA KORNÉL
főszerkesztő

kkolma@prim.hu

ROVATSZERKESZTŐK:

FEKETE GIZELLA
(Tanácsadó)

gfekete@prim.hu

MÉSZÁROS PÉTER
(Express)

pmeszaros@prim.hu

SZÉLL ANDRÁS
(Stratégia)

aszell@prim.hu

MEGOLDÁS:

FEKETE GIZELLA
felelős szerkesztő
SZÉLL ANDRÁS
főmunkatárs

FABIÁN GÁBOR

olvasószerkesztő

gfabian@prim.hu

Tervezte:

LÁNG LÁSZLÓ

llang@prim.hu

Tördelte:

HENGER ATTILA

henger@prim.hu

Rajz:

NAGY KORNÉL

Lapmenedzser:

WALKÓ BOGLÁRKA

bwalko@prim.hu

A kiadó

a MATE SZ tagja

KIADJA:

Prim Media Rt.

1118 Bp., Ugron Gábor u. 35.

Felelős vezető: Szabó Hédy

TELEFON: 248-3230

FAX: 248-3250

INTERNETCÍM:

www.prim.hu

E-MAIL:

bonline@prim.hu

A MAGAZIN ÁRA:

975 Ft

Előfizetési díj egy évre:

7800 Ft

MEGRENDELHETŐ:

levélben, faxon vagy e-mailben

MEGRENDELÉS:

KISS ÉVA

248-3262

ekiss@prim.hu

HIRDETÉSFELVÉTEL:

WALKÓ BOGLÁRKA

TEL.: 0630-9840-226

HENGER ÁGNES

hirdetési igazgató

TEL.: 0630-9840-221

agika@prim.hu

Írásaink szerzői jogvédelem alatt

állnak. Mindennemű

utánközléshez vagy elektronikus

rendszerben való tároláshoz

a kiadó hozzájárulása szükséges.

NYOMJA: Veszprémi Nyomda Rt.

8200 Veszprém, Órház u. 38.

Telefon: 06-88-591-630

FELELŐS VEZETŐ: Erdős András

HU ISSN 1416 5058

CÍMLAP:

Jan Steen:

Civakodó játékosok

ÜZENET

Futnak még?

3.

EXPRESS

Hírháló

6.

A hónap híre: Cellastop

15.

Jelentősen csökkenhet a Vodafone lefedettsége

MARKET

A lé a tét

16.

Fogyatkozó hazai online brókerirodák



Szerverpiac (I.)

19.

A noname a nyerő?

VILÁGHÁLÓ

Selymes Erik kedvenc webhelyei

24.



Megoldás [A Business Online esettanulmány-füzete]



Egységes irodai környezet a Matávnál

II.

ERP és VPN a gyakorlatban

IV.



TANÁCSADÓ

Kitárulkozó ERP (II.)	27.
Kételyek és remények	
Információs társadalom – kihívások és válaszok	31.
Nem informatikai, csak informatikaközeli	32.
Az outsourcing nyúgei és gyönyörei (VI.)	
Célkeresztben (III.)	36.
Informatikai stratégia – sikertitkok	
Üzleti hírszerzés	41.
A kulcs az ember, az informatika csak eszköz	
Tudásmenedzsment (IV.)	46.
Felsőfok – haladóknak	



STRATÉGIA

Agyat bérelni	51.
Kreativitás az üzleti életben (IV.)	
Az egyperces menedzser	54.
A Bagolyvár Könyvkiadó sorozata	
Megtenni, amit nem lehet	55.
Tűzön járás	

ESZKÖZ

Kinek mit, mennyiért?	56.
Versenyfutás a versennyel	



BO'-KÖSTOLÓ

A lapunkban szereplő cégek, intézmények és szervezetek / Termékindex / Rendezvénytár / Ízelítő a Business Online következő számából	60.
--	-----



Többek között gyorsaságot, kényelmet és alacsonyabb tranzakciós költségeket kínál, mégsem nevezhető túl népszerűnek hazánkban az online brókeringszolgáltatás. A miértekre az internetes befektetési lehetőségeket is számba vevő összeállításunk kísérel meg választ adni (írásunk a 16–18. oldalon olvasható).

CÉGVILÁG

WWW.GREPTON.HU

NÉGY ARANY FOKOZATÚ MINŐSÍTÉST KAPOTT A GREPTON INFORMATIKAI RT.

Első számú Microsoft Gold Partnerré lépett elő a Grepton Informatikai Rt. azzal, hogy a tavaly elnyert Gold Certified Partner for Support Services cím mellé három újabb kategóriában – az e-commerce solutions (üzleti és elektronikus kereskedelmi rendszerek területe), az enterprise systems (nagyvállalati informatikai infrastruktúra tervezése és kialakítása), valamint a collaborative solutions (csoportmunkát támogató megoldások fejlesztése) – is megszerezte az arany fokozatú minősítést. A Grepton ezáltal hazánkban az egyetlen négyszeresen díjazott Microsoft Gold Partner. A címek odaítélésével olyan vállalatokat tüntetnek ki, amelyek bizonyítják kiemelkedő szaktudásukat a Microsoft alapú megoldások fejlesztése, technológiabevezetése és rendszertámogatása terén.

WWW.FRANCETELECOM.COM/VFRANCE/HOME_V4/HOME_V4.HTML

FRANCE TÉLÉCOM – VILÁGREKORD ADÓSSÁGBÓL

A 100 ezer főt foglalkoztató francia távközlési vállalat történetébe „fekete péntekként” vonul be szeptember 13-a, amikor nyilvánosságra került, hogy a cég fél év alatt 12,18 milliárd euró veszteséget könyvelhetett. Az eddigi francia rekordtartó a Vivendi Universal, amely 2001-ben 13,6 milliárdos adósságot halmozott fel, de ezt egy év alatt tette. A France Télécomnak hat hónap elég volt ahhoz, hogy a sarkába érjen. Az 55 százalékos állami tulajdonban lévő távközlési cég eddigi 69,7 milliárd eurós adósságállománya számos korábbi hazai és külföldi negatív csúcspontot megdöntött. Az összeg például felülmúlja Portugália teljes bruttó államadósságát, amelyet tavaly 68,2 milliárd euróra becsültek. A Crédit Lyonnais annak idején ennek alig több mint az egyötödével, 15,2 milliárdos végösszeggel (adósság + feltőkésítés) került a francia bankvilág szígyenpadjára.

WWW.NOKIA.HU

ÚJ FELÁLLÁS A NOKIA NETWORKSNÉL

HEIKKI VAPPULA, a Nokia Networks magyarországi igazgatója szeptember 16-án jelentette be, hogy a cég átszervezésével pozíciója megszűnik. A hónap végén elhagyja Magyarországot, s visszatér Finnországba, ahol a Nokia Mobile Phones üzletágnál vállal új feladatokat. A 12 hónappal ezelőtt elkezdett változtatások mostanra értek be: regionális és országsszintű helyett ügyfélorientált szervezetet alakítottak ki. Így a Nokia Networks-nél az operatív üzleti folyamatokért nem az ügyvezető a felelős, hanem az adott ország értékesítési igazgatói. Négy

teamet alakítottak ki. A Westel-team vezetője MIKA YLETYINEN, aki közvetlenül a Deutsche Telekomnak jelent. A Pannon GSM-mel kapcsolatos üzleti tevékenységet ezentúl **TOLNAY LÁSZLÓ** irányítja, aki a norvég Telenornak számol be. A Vodafone-team vezetője **ILKKA SAVOLAINEN**, míg a negyedik, a Tetra-üggyel foglalkozó Nokia-részleget **FÁY ANDRÁS** irányítja. Jogi szempontból a Nokia Networks itteni igazgatói feladatait mostantól a kutatás-fejlesztésben dolgozó **ISTO EMBRUSKA** látja el. A két magyar Nokia-vállalat közül a másik, a Nokia Mobile Phones igazgatója továbbra is **IMFRED DE JONG**.

WWW.SAMSUNG.HU

SAMSUNG MAGYARORSZÁG RT.: 23 MILLIÁRD FORINT ÁRBEVÉTEL

Idén a Samsung Electronics Magyarország Rt. 23 milliárd forint árbevételt ér el, szemben az egy évvel korábbi 15,5 milliárddal. Az árbevétel 49 százalékát a szórakoztatóelektronikai, 18 százalékát a számítástechnikai termékek, 17 százalékát a háztartási gépek, míg 15 százalékát a telekommunikációs eszközök eladása teszi ki. A Samsung 2001-ben világszerte 27 milliárd dollár árbevételt ért el, s alkalmazottainak száma 66 ezerre nőtt. Idén a világ legnagyobb száz cége közül a Coca-Cola mellett csak a Samsung tudta növelni márkáértékét: 30 százalékos erősödéssel a 100-as lista 34. helyét foglalja el, márkáértéke pedig eléri a 8,31 milliárd dollárt. 2005-re 80 milliárd dollárra kívánja növelni árbevételét, márkáértékét pedig 15 milliárdra.

ÜZLET

WWW.MONTANA.HU

MONLINE INTRANETES PORTÁL A BRAU UNIONNÁL

A Montana Rt. nyerte el azt a lehetőséget, hogy a Brau Union Hungaria Sörgyár Rt.-nél egy több lépcsőben megvalósítandó integrált informatikai rendszert megtervezzen, bevezessen és konfiguráljon, valamint hogy ezzel párhuzamosan vállalati portált alakítson ki. A felvázolt informatikai fejlesztés egyik fontos részét fejezte be a napokban a Montana Rt. Sikeresen bevezette saját fejlesztésű intranetes portáljának, a MonLine-nek legújabb, .Net-változatát, a Microsoft Exchange levelező- és csoportmunkarendszert, illetve a Microsoft Active Directoryra épülő címtárszolgáltatást. A MonLine intranetes és internetes hírportál egy olyan webes információközlő rendszer, amely viszonylag rövid időn belül üzembe helyezhető, s felhasználóbarát kialakításának köszönhetően segítségével gyorsan, egyszerűen jeleníthetők, illetve változtathatók meg az információk. A MonLine-nal minden divízió saját portált alakíthat ki, ahol a megjelenített információ lehet publikus vagy csak a divízió tagjai által megtekinthető.

WWW.NOVELL.COM

A NOVELL A MICROSOFT VEVŐIRE PÁLYÁZIK

A Novell nemrégiben teljes oldalas hirdetést jelentetett meg, amelyben elmarasztalja a Microsoft szoftverlicenclési programját, kijelentve, hogy az csak a szoftveróriás, nem pedig a felhasználók érdekeit szolgálja. A reklám szlogenje: „Fizetőbóváé következik, készítse elő a pénzt!” A Wall Street Journalban közzétett szöveg szokatlanul direkt módon nevezi meg és támadja a Microsoftot: „A Microsoft több pénzt akar Öntől. Elérik a céljukat, akármibe is kerül. [...] Természetesen ha az üzletét olyan irányba szeretné elvinni, ahol még mindig saját maga képes uralni szoftverköltéseit, akkor vegye az irányt a Novell felé.” A gondolatmenet lényege, hogy a Novell szerint a Microsoft kötelező, beláthatatlan költségekkel bíró frissítésekre készíti felhasználóit, ezzel azok jóval több pénzt költenek majd szoftverre, mint azt eredetileg gondolták. A Novell szerint a Microsoft szeptemberben bejelentett új árrendszere alapján az ő szoftvereikkel olcsóbban megoldható a nagy weboldalak üzemeltetése, a levelező- és beléptetőrendszerek feladatainak ellátása.

WWW.PRIM.HU

TENDERHIRDETÉS NAGY SEBESSÉGŰ INTERNET KIÉPÍTÉSÉRE

A V-com Rt. és a PanTel Rt. konzorciuma, a Matáv Rt., a Novacom Rt. és a GTS Magyarország Kft. nyerte el a 26 vidéki és 10 budapesti internetcsomópont nagy sebességű adathálózati összeköttetésének megvalósítására kiírt, két szakaszból álló tárgyalásos közbeszerzési eljárást. A Nemzeti Információs Infrastruktúra Fejlesztési Iroda által meghirdetett, összesen 770 millió forint értékű tender eredménye alapján aláírandó szerződések 3 évre szólnak. A nyerteseknek legalább 34 megabit/másodperc sebességű internetelérést kell biztosítaniuk. A 36 adathálózati csomópont közül 18-at, 530 millió forint értékben, a Matáv Rt. nyert el. A V-com Rt. és a PanTel Rt. konzorciuma 12 csomópontot építhet meg, 198 millió forint értékben. A Novacom Rt. 32 millió forint értékben 5 adathálózat kiépítésére kapott lehetőséget. A GTS Magyarország Kft. 10 millió forint értékben egy részteljesítést nyert el. A tenderre összesen 162 ajánlat érkezett.

WWW.DATAPLEX.HU

DATAPLEX: INDUL AZ ELSŐ ÜZLETMENET-FOLYTONOSSÁGI PILOTPROJEKT

A Dataplex Kft. nagy biztonságú budapesti kolokációs adatközpontjában hozzákezdtek a szakemberek a Magyarországon másutt elérhetetlen szintű üzletmenet-folytonossági szolgáltatás első pilotprojektjének megvalósításához. A szolgáltatás egy nagy hazai pénzintézet – amelynek nevét biztonsági okokból nem árulták el – üzletmenetének folytonosságát hivatott biztosítani. Az

infokommunikációs infrastruktúra-szolgáltatásokat kínáló Dataplex adatközpontja különlegesen védett létesítmény, szükség esetére saját szünetmentes áramellátással rendelkezik, és az épületbe gyakorlatilag valamennyi jelentős hazai távközlési szolgáltató kiépített optikaikábel-csatlakozást. A megbízó választhat, hogy teljes informatikai rendszerét folyamatosan tükrözi a Dataplex adatközpontjában (hot back-up), vagy kényes adatait időről időre – hetente vagy akár naponta – helyezi biztonságba a Dataplexnél (cold back-up). A pilotprojekt keretében először a cég katasztrófatervét készítik el, majd a teljes informatikai rendszer egy szegmensét keltik életre az adatközpontban.

MEGOLDÁS

WWW.CSINT.HU

A SIKERT TANÍTIJÁK – ÚJ ÜZLETI ÉS INFORMATIKAI TANÁCSADÁS

„A sikert tanítjuk!” Ez a jelmondata annak az üzleti és informatikai tanácsadással foglalkozó új vállalkozásnak, amely a nyár folyamán kezdte meg tevékenységét. A Consulting Services International (CSInt) Tanácsadó Kft. hosszú távú ügyfélkapcsolatok kiépítését megcélzó filozófiájával összefüggésben felső szintű értékesítési tréningek szervezésével, valamint CRM-kiválasztási tanácsadással foglalkozik. A vállalkozás egyik alapítója, **LÁSZKY GYULA** szerint Magyarországon is egyre nagyobb igény mutatkozik az ügyfélkapcsolatok hatékony kezelésére szánt filozófia és az annak gyakorlati megvalósítását elősegítő szoftverrendszerek iránt. „Tapasztalataink felhasználásával a cégek gyorsabban és olcsóbban tudják a számukra megfelelő rendszert kiválasztani, hiszen nem kell saját erőforrásait és főleg az idejüket azzal tölteni, hogy megpróbálják feltérképezni a hazai piac bőséges CRM-kínálatát.”

WWW.IQSOFT.HU

TOTÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

A teljes körű üzleti kommunikáció teljes körű integrációt igényel – hangzott el nemrégiben az IQSoft előadásán. S hogy ehhez mire van szükség? A szolgáltatások (alkalmazások), a tartalom, valamint a felhasználói felület integrációjára. Amennyiben ez megvalósul, úgy létrejön a „supranet”, amelyben szervezetek, alapítványok, vállalatok és vállalkozók, vásárlók, távmunkások, kormányzati szervek, valamint önkormányzatok kommunikálhatnak egymással gyorsan és hatékonyan. A „supranet” az internet és a mobilkommunikáció nyújtotta keret az új típusú üzletvitelre, amelyet magasabb szintű kommunikáció, együttműködés jellemez. Ehhez kínál megoldást az IQSoft, mégpedig vállalaton belüli és vállalatközi alkalmazások integrációjával, tartalom- és tudáskezeléssel, illetve portálépítéssel.

NEMZETKÖZILEG IS ELISMERT HAZAI SIKER

IBM-alapokra is támaszkodó, hazai fejlesztésű megoldás bevezetéséről készített nemzetközi esettanulmányt az IBM. Az R&R Software Rt. IBM iSeries-, WebShare- és DB2-alapokra épített, háttérrendszerrel teljes körűen integrált business-to-business (B2B) e-commerce megoldásának a Brau Union Hungária Sörgyárak Rt.-nél történt bevezetését tartotta erre alkalmasnak az IBM US. A disztribútorok a korábbinál sokkal hatékonyabb kiszolgálását célzó alkalmazást közel egy éve működteti sikeresen a Brau Union.

WWW.MKB.HU

ÁTLÁTHATÓ PÉNZÜGYEK A MOBILBANKÁR SEGÍTSÉGÉVEL

Új, a pénzügyi szférában azonban már nem egyedülálló elektronikus szolgáltatást kínál ügyfeleinek a Magyar Külkereskedelmi Bank.

A MobilBANKár, amely jelenleg ingyenesen vehető igénybe – SMS-küldési és havidíj nélkül –, bármikor és bárholnaprakész információt nyújt a bank ügyfeleinek aktuális pénzügyi helyzetéről. Az új lehetőség kiegészíti a már működő PCBANKár és TeleBANKár elektronikus szolgáltatásokat. Mobiltelefon segítségével az ügyfelek a szolgáltatás keretében a vásárlást követően automatikusan értesülhetnek a tranzakció helyéről, idejéről és összegéről. Az MKB rendszere az alapszolgáltatást tovább bővítve azonban lehetővé teszi, hogy a kártyatulajdonos a számlán lebonyolított egyéb tranzakciókról (terhelésekről/jóváírásokról) is értesítést kapjon.

WWW.SAP.COM

SAP: KIBŐVÍTETT XAPP-PORTFÓLIÓ ÉS PORTÁL ALAPÚ CRM-MEGOLDÁS

Az SAP bejelentette, hogy tovább nő az SAP xApp portfóliója: készül az új SAP xApp Employee Productivity (alkalmazotti termelékenység – SAP xEP), és rövidesen megjelenik az SAP xApp Resource and Program Management (erőforrás- és programkezelés – SAP xRPM). A cég továbbá útjára indította a mySAP Customer Relationship Management (ügyfélkapcsolat-menedzsment – mySAP CRM) új verzióját is, amely a világ első teljesen portál alapú CRM-megoldása. A csúcstechnológiájú portáltechnológia egyszerű, konzisztens és átfogó hozzáférést biztosít a felhasználók számára számos különböző alkalmazás, adatforrás és webes szolgáltatás adataihoz. A mySAP CRM további új, illetve kibővített funkciói közé tartoznak az új munkaerő-kezelési lehetőségek ügyfélkapcsolati központok számára, az új partnerportál, az átfogó analitikák a vásárlókkal való érintkezés összes pontját illetően, a javított mobilfunkciók, valamint a juttatások és részesedések kezelése.

TERMÉK

WWW.FUJITSU.COM

HÁROMSZÁZEZER MEREVLEMEZ-MEGHAJTÓ KELL VISSZAHÍVNI A FUJITSUNAK

A hibás meghajtók 2000 szeptembere, illetve 2001 vége között készültek, és NEC, IBM, valamint Fujitsu-Siemens gyártmányú személyi számítógépekben találhatók. A hibát egy félvezető okozza, amely az ebben az időszakban előállított mintegy tízmillió winchester 2-3 százalékában mondta fel a szolgálatot. A hibás meghajtók a következő modellekben lehetnek: Fujitsu FVM PC-k, Primergy szerverek, NEC Valuestar és Mate PC-k, valamint az IBM Netvista, Aptiva, IBM PC és Intellistation márkái. A csere várhatóan 10 milliárd jenbe (kb. 83 millió dollárba) fog kerülni a gyártónak.

WWW.UNITEDLINUX.COM

NYILVÁNOSAN IS MEGJELENIK A UNITEDLINUX

A UnitedLinux szövetség a napokban nyilvánosan elérhetővé teszi az egységesített, szabványosított Linux operációs rendszer előzetes (preview) változatát. A UnitedLinux nyilvános előzetes verziója lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy betekintést nyerjenek a Turbolinux, az SCO Group (korábban Caldera International), a Connectiva és a SuSE cég által fejlesztett szabványos, vállalati felhasználásra készülő operációs rendszerbe. A UnitedLinux-disztribúció a SuSE Enterprise Server (SLES) megoldására épül, a nyilvános béta azonban választ adhat arra a kérdésre, hogy a szövetség miként integrálta a többi partnercég technológiáját az operációs rendszerbe. A UnitedLinux 1.0-s változata novemberre várható. Mivel a UnitedLinux vállalatok számára készül, legfőbb riválisa a Red Hat Advanced Server lesz. A UnitedLinux-tagok egységesen ugyanazokat a szoftvereket építik be jövőbeli disztribúcióikba.

WWW.HIS.HU

ÚJ NAGYVÁLLALATI TŰZFAL A STONESOFTTÓL

A kritikus hálózati komponens leállásakor keletkező, akár milliós nagyságrendű károk elkerülésére a StoneSoft új védelmi megoldással jelentkezett a hazai piacon. Az SC magazin kategórianyertese, a StoneGate 7x24 órás rendelkezésre állást biztosító tűzfal- és VPN-szoftverrendszere megoldást jelenthet erre a problémára. A termék biztonságos kapcsolatot és terhelésmegosztást biztosít több ISP irányába, mivel a hálózati kapcsolat folyamatossá és hibátűrévé tételhető. A HIS Software Magyarország 2002 szeptemberétől a StoneSoft kiemelt hazai viszonteladója lett, így a hazai vállalatok számára is elérhetővé vált a rendszer. Aki ezt az információbiztonsági megoldást választja, nem kell aggódnia amiatt, hogy hogyan fogja használni az új rendszert, mivel a HIS Software Magyarország ügyfelei részére az oktatást is vállalja.

ÚJ SUN-PROGRAMOK SAP-ÜGYFELEKNEK

Az SAP AG-vel kötött stratégiai együttműködésre építve a Sun Microsystems három új programot indít útjára közös ügyfeleknek a Sun-platformon futó mySAP.com e-kereskedelmi platform megoldásaival kapcsolatosan felmerülő tervezési, implementálási és kezelési feladatok ellátására. E programok a következők: az SAP Infrastructure Solution Center (ISC), a Sun Sigma módszertanra épülő „best practice” program, valamint a Sun Quest, amely a méretezhetőségi szaktudást minősíti. Az SAP ISC az ügyfelek számára közvetlen hozzáférést biztosít a közös tudásbázishoz, illetve útmutatást nyújt számos megoldási területen. A közös információs bázissal a központ az ügyfeleket segíti a kockázatok és a költségek csökkentésében, amennyiben mySAP.com e-kereskedelmi megoldásukat Sun-platformra implementálják, és azon futtatják.

ÚJ REGIONÁLIS EDS-SZOLGÁLTATÓKÖZPONT

Szeptember 24-én nyílt meg a vezető nemzetközi informatikai szolgáltatóvállalat, az EDS új központja Budapesten. 110 új munkatárssal kezdte meg működését, s számuk 2003 közepére 250 főre emelkedhet. A 2500 m² alapterületű regionális központ számos hazai és nemzetközi ügyfelet, illetve az EDS belső hálózatát támogatja. A nyitáskor magyar, angol, német, lengyel, cseh, szlovák és török nyelven nyújtott informatikai helpdesk-szolgáltatás a jövőben mind a nyelvre, mind a tevékenységre vonatkozóan tovább bővül. A szolgáltatóközpont ügyfele többek között a Matáv és a Főtáv, globálisan az Ericsson, a GM Europe, illetve az EDS világméretű belső hálózatának sok ezer felhasználója.

300 000 EURÓS AXAPTA-SZERZŐDÉS

Az Xapt Hungary Kft. a napokban kötötte meg második regionális szerződését a Microsoft Navision Axapta integrált vállalatirányítási rendszer bevezetésére. A szerződés összesen 300 000 euró értékű, ami a szoftver licenclíát és a bevezetéshez kapcsolódó szolgáltatásokat tartalmazza. A vevő – egy multinacionális nagykereskedelmi cég – magyarországi, szlovákiai, csehországi és romániai irodáiban fogja használni az Axaptát. A pénzügyi, kereskedelmi és logisztikai modul mellett vezetői információs rendszer (VIR) is megvalósul OLAP-technológiával, az informatikai környezet pedig Microsoft Windows 2000 lesz egy centralizált szervermegoldással. A külföldi feladatok elvégzésében helyi partnercégek (az Xapt Group Axapta World Alliance tagjai) vesznek részt. A rendszer éles indulása 2003. április 1-jén történik meg. Ezzel az üzlettel az Xapt Hungary Kft. tovább erősítette

magyarországi helyzetét, mivel a két évvel ezelőtti indulás óta ügyfeleinek száma 25-re emelkedett.

BÉRHÍVÓ

Új callcenter-bérszolgáltató kezdte meg működését a marketingpiacon. Az eWA-Y Team Kft. stratégiai partnere a Marketingcentrum Piackutató Intézet. A szolgáltatás alapja a bérelhető telefonos ügyfélszolgálat, amely outsourcing-konstrukcióban költségkímélő megoldást nyújt mind az ügyfélkiszolgálásban, mind a különböző értékesítési és direktmarketing-akciók elvégzésénél. A telemarketinggel támogatott ügyfélkapcsolat és kommunikáció hozzáadott értéket képvisel a gazdasági társaságok számára, aminek eredménye többek között a növekvő ügyfél-elégedettségben, stabilitásban jelentkezik.

A PANTEL MEGVÁSÁROLTA A NOVACOMOT

A PanTel Távközlési és Kommunikációs Rt. megvásárolta a szintén alternatív távközlési szolgáltató vállalatot, a Novacom Távközlési Kft.-t. A két társaság a napokban írta alá a szerződést, ám az adásvételre gyakorlatilag és jogilag csak jövő év január 31-én kerül sor, ha a szerződésben kikötött feltételek teljesülnek, így például a cégeknek hitelező bankok is áldásukat adják rá. Ezen túlmenően a tulajdonosoknak is el kell fogadniuk az adásvételt, és a Novacomnak is teljesítenie kell az előre meghatározott pénzügyi és gazdasági mutatókat. **TÖRÖK CSABA**, a PanTel vezérigazgatója a vételárát nem árulta el, csupán annyit közölt, hogy az összeg tükrözi a Novacom piaci értékét.

NANOTECHNOLÓGIAI ÁTTÖRÉS A HP-NÉL

A Hewlett-Packard kutatói a kisebb, gyorsabb és olcsóbb chipek előállításához hozzájáruló nanotechnológiai áttörés bemutatására készülnek; a megoldás a molekuláris rácshálón alapul. Előnye, hogy a hagyományos félvezető-technológiával együttesen is alkalmazható, de a jövőben akár teljes mikroprocesszorokat is felépíthetnek molekulacsomókból. A mostani eredmények mögött hároméves munka áll: a HP a kaliforniai egyetemmel (UCLA) együttműködve 1999-ben kezdte meg a molekulákra épülő rácsszerkezetekkel való kísérletezést, és 2000-re már sikerült is új, ki- és bekapcsolható molekulászerkezeteket létrehozni.

REKORDMÉRETŰ MENTÉS A KÜRTNÉL

Eddigi legnagyobb volumenű adatmentési feladatát oldotta meg a Kürt Rt., amikor egy több mint 1 terabájt (1000 gigabájt) összkapacitású német RAID-rendszer adatait állította helyre. Ekkora tárolóeszköz kb. 500 millió A/4-es oldalnyi szöveget képes tárolni. A rendszer 6 darab, egyenként 180 gigabájtos merevlemezből épült fel, így az összkapacitás meghaladta az 1 terabájtot. A mentés sikeres volt, hiszen a rendszeren tárolt 720 gigabájtnyi adatból körülbelül 650 gigabájtnyi állított helyre a Kürt adatmentő csapata.

NEMZETKÖZILEG IS ELISMERT HAZAI SIKER

IBM-alapokra is támaszkodó, hazai fejlesztésű megoldás bevezetéséről készített nemzetközi esettanulmányt az IBM. Az R&R Software Rt. IBM iSeries-, WebShare- és DB2-alapokra épített, háttérrendszerrel teljes körűen integrált business-to-business (B2B) e-commerce megoldásának a Brau Union Hungária Sörgyárak Rt.-nél történt bevezetését tartotta erre alkalmasnak az IBM US. A disztribútorok a korábbiakkal sokkal hatékonyabb kiszolgálását célzó alkalmazást közel egy éve működteti sikeresen a Brau Union.

WWW.MKB.HU

ÁTLÁTHATÓ PÉNZÜGYEK A MOBILBANKÁR SEGÍTSÉGÉVEL

Új, a pénzügyi szférában azonban már nem egyedülálló elektronikus szolgáltatást kínál ügyfeleinek a Magyar Külkereskedelmi Bank.

A MobilBANKár, amely jelenleg ingyenesen vehető igénybe – SMS-küldési és havidíj nélkül –, bárhol és bárhonnan naprakész információt nyújt a bank ügyfeleinek aktuális pénzügyi helyzetéről. Az új lehetőség kiegészíti a már működő PCBANKár és TeleBANKár elektronikus szolgáltatásokat. Mobiltelefon segítségével az ügyfelek a szolgáltatás keretében a vásárlást követően automatikusan értesülhetnek a tranzakció helyéről, idejéről és összegéről. Az MKB rendszere az alapszolgáltatást tovább bővítve azonban lehetővé teszi, hogy a kártyatulajdonos a számlán lebonyolított egyéb tranzakciókról (terhelésekről/jóváírásokról) is értesítést kapjon.

WWW.SAP.COM

SAP: KIBŐVÍTETT XAPP-PORTFÓLIÓ ÉS PORTÁL ALAPÚ CRM-MEGOLDÁS

Az SAP bejelentette, hogy tovább nő az SAP xAppek portfóliója: készül az új SAP xApp Employee Productivity (alkalmazotti termelékenység – SAP xEP), és rövidesen megjelenik az SAP xApp Resource and Program Management (erőforrás- és programkezelés – SAP xRPM). A cég továbbá újtá indította a mySAP Customer Relationship Management (ügyfélkapcsolat-menedzsment – mySAP CRM) új verzióját is, amely a világ első teljesen portál alapú CRM-megoldása. A csúcstechnológiájú portáltechnológia egyszerű, konzisztens és átfogó hozzáférést biztosít a felhasználók számára számos különböző alkalmazás, adatforrás és webes szolgáltatás adataihoz. A mySAP CRM további új, illetve kibővített funkciói közé tartoznak az új munkaerő-kezelési lehetőségek ügyfélkapcsolati központok számára, az új partnerportál, az átfogó analitikák a vásárlókkal való érintkezés összes pontját illetően, a javított mobilfunkciók, valamint a juttatások és részesedések kezelése.

TERMÉK

WWW.FUJITSU.COM

HÁROMSZÁZEZER MEREVLEMEZ-MEGHAJTÓT KELL VISSZAHÍVNI A FUJITSUNAK

A hibás meghajtók 2000 szeptembere, illetve 2001 vége között készültek, és NEC, IBM, valamint Fujitsu-Siemens gyártmányú személyi számítógépekben találhatók. A hibát egy félvezető okozza, amely az ebben az időszakban előállított mintegy tízmillió winchester 2-3 százalékában mondta fel a szolgálatot. A hibás meghajtók a következő modellekben lehetnek: Fujitsu FVM PC-k, Primergy szerverek, NEC Valuestar és Mate PC-k, valamint az IBM Netvista, Aptiva, IBM PC és Intellistation márkái. A csere várhatóan 10 milliárd jenbe (kb. 83 millió dollárba) fog kerülni a gyártónak.

WWW.UNITEDLINUX.COM

NYILVÁNOSAN IS MEGJELENIK A UNITEDLINUX

A UnitedLinux szövetség a napokban nyilvánosan elérhetővé teszi az egységesített, szabványosított Linux operációs rendszer előzetes (preview) változatát. A UnitedLinux nyilvános előzetes verziója lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy betekintést nyerjenek a Turbolinux, az SCO Group (korábban Caldera International), a Connectiva és a SuSE cég által fejlesztett szabványos, vállalati felhasználásra készülő operációs rendszerbe. A UnitedLinux-disztribúció a SuSE Enterprise Server (SLES) megoldására épül, a nyilvános béta azonban választ adhat arra a kérdésre, hogy a szövetség miként integrálta a többi partnercég technológiáját az operációs rendszerbe. A UnitedLinux 1.0-s változata novemberre várható. Mivel a UnitedLinux vállalatok számára készülő, legfőbb riválisa a Red Hat Advanced Server lesz. A UnitedLinux-tagok egységesen ugyanazokat a szoftvereket építik be jövőbeli disztribúcióikba.

WWW.HIS.HU

ÚJ NAGYVÁLLALATI TÚZFAL A STONESOFTTÓL

A kritikus hálózati komponens leállításakor keletkező, akár milliós nagyságrendű károk elkerülésére a StoneSoft új védelmi megoldással jelentkezett a hazai piacon. Az SC magazin kategórianyertese, a StoneGate 7x24 órás rendelkezésre állást biztosító tűzfal- és VPN-szoftverrendszere megoldást jelenthet erre a problémára. A termék biztonságos kapcsolatot és terhelésmegosztást biztosít több ISP irányába, miáltal a hálózati kapcsolat folyamatossá és hibátűrővé tehető. A HIS Software Magyarország 2002 szeptemberétől a StoneSoft kiemelt hazai viszonteladója lett, így a hazai vállalatok számára is elérhetővé vált a rendszer. Aki ezt az információbiztonsági megoldást választja, nem kell aggódnia amiatt, hogy hogyan fogja használni az új rendszert, mivel a HIS Software Magyarország ügyfelei részére az oktatást is vállalja.

LAPZÁRTA

WWW.SUN.COM

ÚJ SUN-PROGRAMOK SAP-ÜGYFELEKNEK

Az SAP AG-vel kötött stratégiai együttműködésre építve a Sun Microsystems három új programot indít útjára közös ügyfeleknek a Sun-platfomra futó mySAP.com e-kereskedelmi platform megoldásaival kapcsolatosan felmerülő tervezési, implementálási és kezelési feladatok ellátására. E programok a következők: az SAP Infrastructure Solution Center (ISC), a Sun Sigma módszertanra épülő „best practice” program, valamint a Sun Quest, amely a méretezhetőségi szaktudást minősíti. Az SAP ISC az ügyfelek számára közvetlen hozzáférést biztosít a közös tudásbázishoz, illetve útmutatást nyújt számos megoldási területen. A közös információs bázissal a központ az ügyfeleket segíti a kockázatok és a költségek csökkentésében, amennyiben mySAP.com e-kereskedelmi megoldásukat Sun-platfomra implementálják, és azon futtatják.

WWW.EDS.HU

ÚJ REGIONÁLIS EDS-SZOLGÁLTATÓKÖZPONT

Szeptember 24-én nyílt meg a vezető nemzetközi informatikai szolgáltatóvállalat, az EDS új központja Budapesten. 110 új munkatárssal kezdte meg működését, s számuk 2003 közepére 250 főre emelkedhet. A 2500 m² alapterületű regionális központ számos hazai és nemzetközi ügyfelet, illetve az EDS belső hálózatát támogatja. A nyitáskor magyar, angol, német, lengyel, cseh, szlovák és török nyelven nyújtott informatikai helpdesk-szolgáltatás a jövőben mind a nyelvre, mind a tevékenységre vonatkozóan tovább bővül. A szolgáltatóközpont ügyfele többek között a Matáv és a Főtáv, globálisan az Ericsson, a GM Europe, illetve az EDS világméretű belső hálózatának sok ezer felhasználója.

WWW.XAPT.HU

300 000 EURÓS AXAPTA-SZERZŐDÉS

Az Xapt Hungary Kft. a napokban kötötte meg második regionális szerződését a Microsoft Navision Axapta integrált vállalatirányítási rendszer bevezetésére. A szerződés összesen 300 000 euró értékű, ami a szoftver licencliját és a bevezetéshez kapcsolódó szolgáltatásokat tartalmazza. A vevő – egy multinacionális nagykereskedelmi cég – magyarországi, szlovákiai, csehországi és romániai irodáiban fogja használni az Axaptát. A pénzügyi, kereskedelmi és logisztikai modul mellett vezetői információs rendszer (VIR) is megvalósul OLAP-technológiával, az informatikai környezet pedig Microsoft Windows 2000 lesz egy centralizált szervermegoldással. A külföldi feladatok elvégzésében helyi partnercégek (az Xapt Group Axapta World Alliance tagjai) vesznek részt. A rendszer éles indulása 2003. április 1-jén történik meg. Ezzel az üzlettel az Xapt Hungary Kft. tovább erősítette

magyarországi helyzetét, mivel a két évvel ezelőtti indulás óta ügyfeleinek száma 25-re emelkedett.

WWW.EWAYTEAM.HU

BÉRHÍVÓ

Új callcenter-bérszolgáltató kezdte meg működését a marketingpiacon. Az eWA-Y Team Kft. stratégiai partnere a Marketingcentrum Piackutató Intézet. A szolgáltatás alapja a bérelhető telefonos ügyfélszolgálat, amely outsourcing-konstrukcióban költségkímélő megoldást nyújt mind az ügyfélszolgálatban, mind a különböző értékesítési és direktmarketing-akciók elvégzésénél. A telemarketinggel támogatott ügyfélkapcsolat és kommunikáció hozzáadott értéket képvisel a gazdasági társaságok számára, aminek eredménye többek között a növekvő ügyfél-elégedettségben, stabilitásban jelentkezik.

WWW.PANTEL.HU

A PANTEL MEGVÁSÁROLTA A NOVACOMOT

A PanTel Távközlési és Kommunikációs Rt. megvásárolta a szintén alternatív távközlési szolgáltató vállalatot, a Novacom Távközlési Kft.-t. A két társaság a napokban írta alá a szerződést, ám az adásvételre gyakorlatilag és jogilag csak jövő év január 31-én kerül sor, ha a szerződésben kikötött feltételek teljesülnek, így például a cégeknek hitelező bankok is áldásukat adják rá. Ezen túlmenően a tulajdonosoknak is el kell fogadniuk az adásvételt, és a Novacomnak is teljesítenie kell az előre meghatározott pénzügyi és gazdasági mutatókat. TÖRÖK CSABA, a PanTel vezérigazgatója a vételárat nem árulta el, csupán annyit közölt, hogy az összeg tükörözi a Novacom piaci értékét.

WWW.HP.COM

NANOTECHNOLÓGIAI ÁTTÖRÉS A HP-NÉL

A Hewlett-Packard kutatói a kisebb, gyorsabb és olcsóbb chipke előállításához hozzájáruló nanotechnológiai áttörés bemutatására készülnek; a megoldás a molekuláris rácsháló alapul. Előnye, hogy a hagyományos félvezető-technológiával együttesen is alkalmazható, de a jövőben akár teljes mikroprocesszorokat is felépíthetnek molekulacsomókból. A mostani eredmények mögött hároméves munka áll: a HP a kaliforniai egyetemmel (UCLA) együttműködve 1999-ben kezdte meg a molekulákra épülő rácsszerkezetekkel való kísérletezést, és 2000-re már sikerült is új, ki- és bekapcsolható molekulászerkezeteket létrehozni.

WWW.KURT.HU/INDEXX.HTM

REKORDMÉRETŰ MENTÉS A KÜRTNÉL

Eddigi legnagyobb volumenű adatmentési feladatát oldotta meg a Kürt Rt., amikor egy több mint 1 terabájt (1000 gigabájt) összkapacitású német RAID-rendszer adatait állította helyre. Ekkora tárolóeszköz kb. 500 millió A/4-es oldalnyi szöveget képes tárolni. A rendszer 6 darab, egyenként 180 gigabájtos merevlemezből épült fel, így az összkapacitás meghaladta az 1 terabájt. A mentés sikeres volt, hiszen a rendszeren tárolt 720 gigabájtnyi adatból körülbelül 650 gigabájtnyi állított helyre a Kürt adatmentő csapata.

A hónap híre

Cellastop

Jelentősen csökkenhet a Vodafone lefedettsége

Szűk körű sajtótájékoztatón jelentette be a Pannon GSM (PGSM), hogy szeptember 6-ával, 90 napos határidővel felmondja a Vodafone-nal megkötött országon belüli roaming szerződését. A Vodafone egyelőre nem rendelkezik teljes lefedettséggel Magyarországon, azokon a területeken, ahol még nem épült ki a cég saját hálózata, az ügyfelek eddig a Pannon hálózatán telefonáltak. A felmondás egyben azt is jelenti, hogy – amennyiben a két cég nem állapodik meg újra – a Vodafone országos lefedettsége, elérhetősége december 5-étől jelentősen csökkenhet.

Magyarországon a Vodafone piacra lépésekor a minisztérium és a régi szolgáltatók között egyezség jött létre: a régi GSM-szolgáltatók annak fejében kapták meg az 1800-as koncessziót, hogy nemzeti roaminggal támogatják az újonnan piacra lépőt. Ennek a megállapodásnak 2004 júniusáig kellett volna tartania, ám az a kitétel, hogy „amennyiben a felek ettől eltérően meg nem egyeznek”, mindjárt az elején módosította a helyzetet: a Vodafone aszimmetrikus felmondási határidőt kért, ő 12, a Westel és a Pannon 15 hónap után mondhatta fel a megállapodást.

A Vodafone 12 hónap után – élve jogával – egyszer már fel is bontotta a szerződést, új követelésekkel állva elő, amelyeknek végül a Westel nem tett eleget, a PGSM viszont igen. Akkor módosult az 1999. október 7-ei szerződés úgy, hogy a Pannon Budapesten lezárja a roaminglehetőséget, viszont az országban mindenütt másutt biztosítja, és a szerződést bármelyik fél 90 napos határidővel felmondhatja. Erre került most sor a PGSM részéről: a 90 nap december 5-én jár le.

DROZDY GYÖZÖ, a PGSM vezérigazgató-helyettese elmondta, hogy a Vodafone piacra lépésekor a nemzeti roaming a piaci verseny erősítését szolgálta, míg most, amikor a mobiltelefonos penetráció 11%-ról 60%-ra nőtt, és eltelt 3 év, a szerződés további fenntartása rontaná a versenyhelyzetet. A Vodafone-t jelenleg semmi nem kényszeríti hálózatának bővítésére, így az előfizetők nem egymással versengő infrastruktúrákkal találkoznak, hanem ugyanazt kapják más csomagolásban. Drozdy nem zárta ki annak a lehetőségét, hogy a felmondási időn belül új feltételekkel megállapodnak a Vodafone-nal, amennyiben azok erősítik a versenyhelyzetet. A feltételeknek azonban már kereskedelmi, nem pedig a kezdetben alkalmazott koncessziós elveken kell nyugodniuk.

„Ügyfeleinknek továbbra sem kell aggódniuk” – nyugtatja meg a kedélyeket **VITAI ATTILA**, a Vodafone vezérigazgatója. A szolgáltató lakosságra vetített lefedettsége jelenleg 92,75, földrajzi pedig 89,6%-os. Vitai elmondása szerint jelenleg a cég forgalmának körülbelül 4%-a zajlik a PGSM hálózatán. A Vodafone lakossági előfizetőinek kevesebb mint 25%-a rendelkezik belföldi roamingot tartalmazó tarifacsomaggal, és nagyjából 9%-uk, azaz körülbelül 60 ezer ügyfél használja azt. Őket érinti tehát a változás. Hogy pontosan kikről van szó, azt a Vodafone egyelőre nem tudja, mert a PGSM sohasem osztotta meg vele azokat az adatokat, amelyekből kiderülhet, hogy hol használják hálózatát a Vodafone ügyfelei. Szolgáltatását a nemzetközi cég jelen pillanatban 1238 bázisállomással biztosítja, szemben a Pannon kb. 1500 tornyával. A különbség tehát minimális. Ezenfelül a Vodafone a folyamatos hálózatépítési program keretében év végéig további 120 állomást kíván az előfizetők szolgálatába állítani.

Vitai nem kívánta minősíteni a PGSM lépését – amiről egyébként csupán egy órával korábban értesült, mint a sajtó –, de megjegyezte, hogy „Nyugaton ez nem szokás”. Szívesebben vette volna, ha a két cég képviselői leülnek egymással tárgyalni, hiszen korábban még arról is szó volt, hogy a Pannon és a Vodafone stratégiai partnerként együtt száll szembe a Westellel. Vitai szerint a felmondólevélben semmiféle indoklás nincs. „Ez a legrövidebb levél, amit életemben kaptam” – tette hozzá. A fentieknél talán még érdekesebb az a tény, hogy jelen pillanatban a PGSM legnagyobb ügyfele a Vodafone, hiszen az elmúlt két év során több mint bruttó 4,6 milliárd forintot fizetett a magyar szolgáltatónak hálózata használatáért. ●

...jelen pillanatban a PGSM legnagyobb ügyfele a Vodafone, hiszen az elmúlt két év során több mint bruttó 4,6 milliárd forintot fizetett.

A lé a tét

Fogyatkozó hazai online brókerirodák

Az előző kormány intézkedései, a tőzsdén lévő cégek árainak „felső szintű” szabályozása s általában véve a pénzpiac – elsősorban az értéktőzsde – szerepének alulbecsülése is magyarázata lehet annak, hogy az elmúlt években jó néhány bróker cég becsukta irodáját. A befektetők – kicsik és nagyok egyaránt – elpártoltak a tőzsdétől, aminek jelei az elektronikus tőzsdei szolgáltatások terén is megmutatkoznak. Cikkünkben az egyre csökkenő e-befektetési formákat vesszük sorra, különös tekintettel a jelenleg elérhető e-brókering szolgáltatásokra.



Kapcsolódó webcímek:

WWW.PRIM.HU/BUSINESS

WWW.BET.HU

WWW.BAT.HU

Lasan egy éve, hogy a Business Online összeállítást készített a kockázati tőke akkori helyzetéről, illetve az internetes cégek tőzsdére meneteléről.

JAKSITY GYÖRGY, a Concorde Értékpapír Rt. ügyvezető igazgatója akkor lapunknak nyilatkozva számos okot sorolt fel a Budapesti Értéktőzsde (BÉT) „gyengülésének” magyarázataként. Sajnos a kormányzat gazdaságpolitikája, a befektetői piacon megmutató hangulatváltás s nem utolsósorban az IT-, illetve telekommunikációs válsága (például a hazai internetes cégek – Index, Stop – elmaradt tőzsdére menetele) mind-mind ellene dolgozott a BÉT újabb felvirágzásának. Ennek tükrében a kisbefektetők is nagy számban vonultak ki a parkettről, s azon szolgáltatások piacán, amelyek kifejezetten ezt a réteget célozták meg, némi „visszafogottság” tapasztalható. **GYARMATI STEFÁNIA**, a CA IB Értékpapír Rt. PR-menedzsere ennek kapcsán megkerek-

sésünkkel elmondta, hogy online kereskedési szolgáltatásukat be is kellett szüntetniük, mivel ez az üzletág enyhén szólva nem volt túl nyereséges.

Azok a bróker cégek, amelyek jelenleg is nyújtják ügyfeleik számára online, interneten keresztül történő részvénykereskedelmi szolgáltatásukat (erről részletesen lásd táblázatunkat), a piac konszolidációja után feltehetően nyereséggel működnek, habár erről konkrét, igenlő választ csak a Quastor Értékpapír Rt.-től, az Inter-Európa Bank Rt.-től, illetve a Concorde Értékpapír Rt.-től kaptunk.

AKÁR MOBILTELEFONRÓL IS

Fontos hangsúlyozni, hogy az összességében mintegy 7-8 ezres ügyfélszám elsősorban nem a hazai online kultúra fejletlenségét, hanem inkább a pénzpiacok jelenlegi helyzetét tükrözi, vagyis

Általános információk					Szolgáltatások			
Cégnév	Szolgáltatás neve	Webcím	Indulás dátuma	Ügyfélszám (1)	Hazai részvények (2)	Külföldi részvények (3)	Hazai alapok (4)	Külföldi alapok (5)
Concorde Értékpapír Rt.	Concorde Direct	www.cd.hu	1999. november	6000	igen	nem	igen	nem
Equitas Bróker Rt.	WebBróker	online.equitas.hu	1999. november	n. a.	igen	nem	nem	nem
Fornax Rt.	SMSBróker	www.smsbroker.hu	2000. szeptember	400	igen	nem	nem	nem
Inter-Európa Bank Rt.	eBróker	www.ebroker.hu	2000. május	2000	igen	igen	igen (12)	nem
Quaestor Értékpapír Rt.	WebBróker	www.quaestor.hu	1999	1000	igen	nem	igen (13)	nem

MEGJEGYZÉSEK:

N. a. – nincs adat, n. é. – nem értelmezhető.

(1) 2002. augusztus végi adatok alapján. (2) Budapesti Értéktőzsdén forgalmazott részvények kereskedelme. (3) Külföldi értéktőzsdén forgalmazott részvények kereskedelme. (4) Hazai befektetési alapok befektetési jegyeinek adásvétele. (5) Külföldi befektetési alapok befek-

a börze aluszereplése az első számú akadály az online befektetők gyarapodásában. A szolgáltatók tipikus felhasználói egyébként a kis- és közepes befektetők, az átlagnál magasabb jövedelemmel, többnyire felsőfokú végzettséggel. Ők azok, akik megtakarított pénzüket részvényekbe, esetleg befektetési alapokba fektetik, s – idejük nem lévén – teszik mindezt a monitor előtt ülve, megbízásait a bróker céghez az interneten keresztül eljuttatva. Egyébként az egyik „legkézenfekvőbb” megoldást ezen a téren az SMSBróker kínálja, amely a Westel Mobil Rt. szolgáltatása a Fornax Rt. üzemeltetésében. Az értékpapír-kereskedelmi tevékenységet az Equitas Bróker Rt., a tőzsdeadatokat pedig a TeleDataCast Kft. révén mobiltelefonon keresztül nyújtja.

A táblázatban szereplő társaságok között a legfontosabb különbség az árakban és a fizetendő díjakban mutatkozik meg. A legalacsonyabb tranzakciós díjjal az SMSBróker, illetve az Equitas WebBróker rendelkezik (0,25 százalék, minimális díj nincs), csakúgy mint az ún. daytrade ügyletek esetében. A felhasználót egyébként többnyire mindenhol hasonló felület fogadja, leszámítva persze az SMSBrókert, hiszen ott a mobiltelefon segítségével folyik a kereskedés. A tipikus szolgáltatások közé tartoznak a real-time pénzügyi információk, a részvényárfolyamok grafikus megjelenítése, a rendszer testre szabhatósága, a tranzakciók végrehajtásáról küldött SMS-visszaigazolás, s olykor még egyszerre két monitor használatát is támogatja a rendszer.

NEMCSAK (HAZAI) RÉSZVÉNYT

Ha valaki nemcsak a hazai parketten forgalmazott részvényekkel kíván kereskedni, hanem esetleg a külföldi piacokon is szeretné kipróbálni

szerecséjét, akkor azt egyelőre csupán az Inter-Európa Bank Rt. eBróker rendszerében teheti meg (igaz, ez a befektetési forma nem éppen a kisbefektetőket célozza meg viszonylag magas tranzakciós és minimumdíjjal). A befektetési alapok jegyeinek interneten keresztül történő vásárlásával a Concorde, az Inter-Európa, valamint a Quaestor csábítja leendő ügyfeleit, s itt kell megemlítenünk még két lehetőséget: az OTP Bank interneten elérhető HáziB@NK szolgáltatásán keresztül (lásd erről a Business Online 2002/6–7. számát) Optima befektetési jegyeinek adásvételére nyílik lehetőség, míg a Raiffeisen Befektetési Alapkezelő Rt. a Darius Online keretében meglévő ügyfelei számára befektetések folyamatos nyomon követhetőségét biztosítja.

A mi pedig a biztonság kérdését illeti, a jelenleg működő online brókerirodákban egyelőre

A szolgáltatók tipikus felhasználói a kis- és közepes befektetők, az átlagnál magasabb jövedelemmel, többnyire felsőfokú végzettséggel.



Díjak	Egyéb jellemzők								
Havidíj (6)	Kötési díj (7)	Külföldi részvény (7)	Tranzakció sebessége	Demoverzió	Testre szabás	Grafikus megjelenítés	SMS-visszaigazolás	Több monitor	Biztonsági megoldás
nincs	0,5–0,9% / 1499–1999 (8)	n. é.	n. a.	igen (9)	nem	igen	igen	igen	128 bites SSL + tűzfal
nincs	0,25% (10) / nincs	n. é.	30 mp	nem	igen	igen	igen	igen	128 bites SSL
nincs	0,25% (10) / nincs	n. é.	20–30 mp	igen (11)	nem	n. é.	igen	n. é.	kódolt üzenetküldés
nincs	0,3–0,5% / nincs	0,9% / 15 000	30 mp	igen	igen	igen	nem	nem	128 bites SSL, PIN-boríték
nincs	0,3–1% / nincs	n. é.	30mp	igen	igen	igen	igen	igen	128 bites SSL

tetési jegyeinek adásvétele. (6) Kifejezetten az online szolgáltatásért fizetendő díj. (7) Tranzakciós díj százalékban / minimális díj forintban. (8) Három különböző díjcsomag. (9) www.cd.hu/fw/vis/demo/login.html. (10) Daytrade esetén 0,15%. (11) interaktiv.smsbroker.hu. (12) Quaestor által forgalmazott összes befektetési alap. (13) Europool Rt. Hunnia alapjai.

nem történt semmilyen visszaélés (vagy nem kapott publicitást), bár mint azt neve elhallgatását kérő szakértőnk mondja, nem is nagyon van értelme, hiszen a támadó az esetleges sikeres behatolást követően kizárólag azzal tud bosszúságot okozni az ügyfél számára, hogy eladja Matáv-részvényeit, helyette pedig bevásárol Molból, így maximum némi veszteséget okozhat, közvetlen haszna nem származik belőle. Persze nehezen lehet elfelejteni a Budapest Bank botrányát, igaz, ott sem külső behatoló, hanem néhány ügyfél állt a 734 milliós csalás hátterében – kihasználva

TeleInvest nevű internetes befektetési rendszer körüli hiányosságokat. Így nem kell csodálkozni azon, hogy a szolgáltatás jelenleg már nem üzemel. Akárcsak számos online brókeriroda sem, bár ennek hátterében nem biztonságtechnikai, hanem elsősorban gazdaságossági okok húzódnak meg. Az összeállításunkban szereplő szolgáltatások gazdáit ez elkerülendő a jövőben újabb szolgáltatásokkal rukkolnak elő, egyrészt hogy meglévő ügyfeleiket megtartsák, másrészt hogy újabb klienseket szerezzenek – akár még a konkurenciától is átcsábítva.

IRÁG FERENC, az Equitas Bróker vezérigazgatója például a közeljövőben bővített adatszolgáltatást, azonnali tranzakció-feldolgozást (jelenleg ez minden szolgáltatónál maximum 30 másodpercre tehető), valamint külföldi tőzsdéken forgalmazott részvények kereskedelmét ígéri. **KISS LEVENTE**, a Quaestor elektronikus kereskedelmi területvezetője a Quaestor WebBrókerben szintén a külföldi részvények kereskedésének lehetőségét szeretné mielőbb megteremteni, míg **STARCZ ÁKOS**, az Inter-Európa Bank Rt. eBróker szolgáltatásának projektvezetője a technikai daytrade kifejlesztését, valamint a banki szolgáltatásokkal történő szorosabb együttműködését vetíti előre. A Concorde ugyancsak kifelé kacsintgat, legalábbis **MÓRÓ TAMÁS** termékfejlesztési vezető szintén a külföldi börzékhez szeretné a szolgáltatás vérkeringésébe bekapcsolni. A nagy kérdés azonban mégis az, hogy vajon megállítható-e az ügyfélszám drasztikus csökkenése – a brókerek szerint ez már megtörtént –, s vajon a külföldi részvénykereskedelem kellő csábító lesz-e a kisbefektetők számára. Ez esetben ugyanis jóval magasabb tranzakciós, illetve minimumdíjakkal kell számolni. **KOLMA KORNÉL**

adverticum

látni és látszani

Mit szeretne Ön?

- > hirdetési felületet
- > a felülethez tartalmat
- > a tartalomhoz megjelenítést
- > a látnivalóhoz látogatókat

Mit adunk mi?

- > hirdetés-kiszolgálást
- > professzionális tartalmat
- > tartalommenedzsmentet
- > online marketinget

www.adverticum.com

info@adverticum.com

JELMAGYARÁZAT

LB = 300 fő feletti (nagy)vállalatok
MB = 50–299 fős (közép)vállalatok
SB = 10–49 fős (kis)vállalatok
CB = 1–9 fős (mikro)vállalatok

TOTAL 50+ = 50 fős és a feletti vállalatok
 összesen
TOTAL 10+ = 10 fős és a feletti vállalatok
 összesen
TOTAL 1+ = 1 fős és a feletti vállalatok
 összesen

VAN-E VÁLLALATUKNÁL KLIENS–SZERVER ARCHITEKTÚRÁJÚ HELYI HÁLÓZAT?

	TOTAL 10+		LB		MB		SB		CB	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Van	337	33,0	213	94,6	294	65,7	83	23,0	9	1,8
Nincs	685	67,0	12	5,4	154	34,3	277	77,0	516	98,2
Összesen	1022	100,0	225	100,0	448	100,0	359	100,0	525	100,0

MEGJEGYZÉSEK: A helyi hálózat penetrációja 2001 végén. Spontán, egyválaszos kérdés. Bázis: összes válaszadó. Total 10+ = 1022, LB = 225, MB = 448, SB = 359, CB = 525; N = mintanagyság, % = részesedés.

ÖSSZESEN HÁNY DARAB SZERVERREL RENDELKEZIK CÉGÜK?

Db	TOTAL 10+		LB		MB		SB		CB	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	166	49,4	38	17,9	128	43,5	48	58,2	7	71,9
2	64	18,9	31	14,4	63	21,4	15	18,0	2	17,9
3–5	72	21,5	63	29,4	66	22,4	16	19,7	1	10,2
6–10	19	5,6	35	16,2	22	7,4	2	2,7	0	0,0
11–20	12	3,6	25	11,9	15	5,0	1	1,4	0	0,0
21–50	2	0,7	13	6,3	1	0,4	0	0,0	0	0,0
51–100	1	0,3	6	2,7	0	0,1	0	0,0	0	0,0
101–250	0	0,1	1	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
251–500	0	0,1	1	0,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0
501–1000	0	0,0	1	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Összesen	337	100,0	213	100,0	294	100,0	83	100,0	9	100,0

MEGJEGYZÉSEK: Spontán, egyválaszos kérdés az összes telephelyre vonatkozóan. Bázis: ahol van szerver. Total 10+ = 337, LB = 213, MB = 294, SB = 83, CB=9.

AZ EGYES ÁGAZATOK HOZZÁJÁRULÁSA A SZERVERINSTALLÁLT BÁZISHOZ A TOTAL 50+ SZEGMENSZEN

	LB		MB		Total 50+	
	TELJES INSTALLÁLT BÁZIS (DB SZERVER)	RÉSZESÉDÉS (%)	TELJES INSTALLÁLT BÁZIS (DB SZERVER)	RÉSZESÉDÉS (%)	TELJES INSTALLÁLT BÁZIS (DB SZERVER)	RÉSZESÉDÉS (%)
Mezőgazdaság-bányászat	150	1,1	589	5,2	738	2,9
Élelmiszeripar	625	4,5	319	2,8	932	3,7
Gépgyártás	1 120	8,1	738	6,5	1 837	7,2
Egyéb feldolgozóipar	1 858	13,5	2 409	21,2	4 236	16,7
Építőipar	122	0,9	426	3,8	547	2,2
Kereskedelem	915	6,6	2 060	18,2	2 964	11,7
Szálloda- és vendéglátóipar	165	1,2	55	0,5	216	0,9
Szállítás-raktározás	1 720	12,5	576	5,1	2 261	8,9
Pénzügy	1 736	12,6	1 044	9,2	3 255	12,8
Szolgáltatás	5 394	39,1	3 133	27,6	8 424	33,2
Összesen	13 803	100,0	11 350	100,0	25 410	100,0

MEGJEGYZÉSEK: Piacbecslés alapján.

AZ EGY VÁLLALATRA JUTÓ ÁTLAGOS SZERVERSZÁM ÁGAZATONKÉNT A TOTAL 50+ SZEGMENSZEN

	SZERVERREL RENDELKEZŐ VÁLLALATOK SZÁMA AZ ALAPSOKASÁGBAN (DB CÉG)	TELJES INSTALLÁLT BÁZIS (DB SZERVER)	EGY VÁLLALATRA JUTÓ SZERVEREK SZÁMA (DB SZERVER)
Mezőgazdaság-bányászat	488	738	1,51
Élelmiszeripar	303	932	3,07
Gépgyártás	472	1 837	3,89
Egyéb feldolgozóipar	1 168	4 236	3,63
Építőipar	284	547	1,93
Kereskedelem	749	2 964	3,96
Szálloda- és vendéglátóipar	61	216	3,54
Szállítás-raktározás	194	2 261	11,65
Pénzügy	111	3 255	29,44
Szolgáltatás	696	8 424	12,10
Összesen	4 527	25 410	5,61

MILYEN GYÁRTMÁNYÚ SZERVEREKET HASZNÁLNAK?

	TOTAL 50+		LB		MB	
	N	%	N	%	N	%
Noname	279	59,0	117	54,7	177	60,0
Compaq	106	22,5	84	39,5	53	18,1
IBM	97	20,5	54	25,5	56	19,0
HP	74	15,7	55	25,9	39	13,2
Dell	15	3,2	15	6,8	7	2,4
Albacomp	15	3,2	10	4,6	8	2,8
Sun	14	2,9	11	5,3	6	2,1
Siemens	11	2,4	9	4,0	6	2,0
Acer	5	1,0	3	1,3	3	0,9
Apple	4	0,9	3	1,4	2	0,8
Toshiba	1	0,1	0	0,0	0	0,2
Tulip	0	0,0	0	0,0	0	0,0
NT/NV	16	3,4	6	2,8	11	3,7

MEGJEJZÉSEK: Segített, többválaszos kérdés. Bázis: ahol van szerver. Total 50+ = 473, LB = 213, MB = 294; NT/NV – nem tudja / nem válaszolt.

SZERVERFUNKCIÓK

	Total (LB + MB)		LB		MB	
	N	%	N	%	N	%
Fájl- és nyomtatószerver	337	75,7	178	89,1	199	72,3
Adatbázis-kezelés, adattárház-funkciók	288	64,7	140	69,7	174	63,5
Alkalmazásfuttatás	271	61,0	131	65,7	164	59,8
Csoportos munkavégzés, levelezés, üzenetküldés	240	54,0	126	62,7	141	51,3
Internet/intranet elérése	190	42,8	127	63,4	104	37,9
Vállalatirányítási és/vagy vezetői információs rendszerek futtatása, menedzsmentje	160	36,1	99	49,2	89	32,3
Munkafolyamatok automatizálása	70	15,8	36	18,2	42	15,1
Irodaautomatizálás	52	11,6	34	17,1	26	9,5
Elektronikus kereskedelem, elektronikus tranzakció-feldolgozás	15	3,3	12	5,9	8	2,9
Egyéb	8	1,9	2	1,1	5	1,8
NT/NV	4	1,0	0	0,0	3	1,2

MEGJEJZÉS: 2001 végi adatok. Segített, egyválaszos kérdés. Bázis: közép- és nagyvállalatok, ahol van legalább egy szerver. N = 445, LB = 200, MB = 275.

Szerverpiac (I.)

A noname a nyerő?

Kétfélesre tervezett, a hazai szerverpiacot bemutató összeállításunk első fejezetében a Bell Research és a Think Consulting közös kutatásának 2001 végére, illetve 2002 első félévére vonatkozó főbb eredményeit és jellegzetességeit mutatjuk be, míg novemberi számunkban a szerverpiac szereplőinek kínálatára, technológiai újdonságaira s nem utolsósorban a szerverek tipikus felhasználási területeire koncentrálunk.

JELMAGYARÁZAT

LB = 300 fő feletti (nagy)vállalatok

MB = 50–299 fős (közép)vállalatok

SB = 10–49 fős (kis)vállalatok

CB = 1–9 fős (mikro)vállalatok

TOTAL 50+ = 50 fős és a feletti vállalatok összesen

TOTAL 10+ = 10 fős és a feletti vállalatok összesen

TOTAL 1+ = 1 fős és a feletti vállalatok összesen

A Magyar infokommunikációs jelentésben vizsgált, összesen mintegy 207 000 szervezetet számláló vállalati szféra (1 vagy több főt foglalkoztató társas vállalkozások) 8%-a rendelkezik legalább 1 db kiszolgálóval. A penetráció a legalább 50 főt foglalkoztató cégek körében 70%-os, ezen belül a nagyvállalati szegmensben gyakorlatilag teljes ellátottságról beszélhetünk. A vizsgált körben becslések szerint 2001 végén a szerverinstallált bázis kb. 41 000

szervezetek (Total 50+) szerverállományának közel háromnegyede (72%) a központi régióban található, ahol az egy vállalatra jutó átlagos szerverszám 10 db. Az ágazatok tekintetében a szolgáltató (33%), az egyéb feldolgozóipari (17%), valamint a pénzügyi (12%) szektor járul hozzá legnagyobb arányban a teljes installált bázishoz. Az egy vállalatra jutó szerverszám ugyancsak a pénzügyi szektorban a legmagasabb (átlag 29 db szerver/cég), azonban e tekintetben jelentősek a szállítási-raktározási (átlag 12 db szerver/cég), valamint a szolgáltatási (átlag 12 db szerver/cég) ágazatok.

A teljes szerverállomány többségét a márkajelzés nélküli (34%), valamint a Compaq által gyártott (30%) eszközök teszik ki. Az IBM és a HP részesedése a szerverinstallált bázisból közel azonos (kb. 11%), de a Compaqénak csak kb. harmadát adja. A fontosabb számadatokat az alábbiakban foglaljuk össze.

A Total 10+ szegmens 33%-a rendelkezik helyi hálózattal, a nagyvállalatok körében a penetráció közel 100%-os, a középvállalatoknak pedig a kétharmada tartozik ebbe a csoportba. Az 50 fős vagy annál nagyobb cégek (Total 50+)

Az egy vállalatra jutó szerverszám a pénzügyi szektorban a legmagasabb (átlag 29 db szerver/cég).

VAN-E VÁLLALATUKNÁL KLIENS–SZERVER ARCHITEKTÚRÁJÚ HELYI HÁLÓZAT?

	TOTAL 10+		LB		MB		SB		CB	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Van	337	33,0	213	94,6	294	65,7	83	23,0	9	1,8
Nincs	685	67,0	12	5,4	154	34,3	277	77,0	516	98,2
Összesen	1022	100,0	225	100,0	448	100,0	359	100,0	525	100,0

MEGJEGYZÉSEK: A helyi hálózat penetrációja 2001 végén. Spontán, egyválaszos kérdés. Bázis: összes válaszadó. Total 10+ = 1022, LB = 225, MB = 448, SB = 359, CB = 525; N = mintanagyság, % = részesedés.

db volt, amelynek közel kétharmadát (63%), összesen kb. 25 000 db kiszolgálót a legalább 50 főt foglalkoztató közép- és nagyvállalati szegmens használt. Az 50 fősnél nagyobb

esetében 70%-os lefedettségről beszélhetünk. A fenti adatok alapján becsülhető az alapsokaságban szerverrel rendelkező vállalkozások száma. Így a legalább 1 főt foglalkoztató és 1 PC-vel

rendelkező 150 021 vállalat körében mintegy 125 000 rendelkezik kliens–szerver architektúrájú helyi hálózattal, azaz a teljes üzleti szegmensben 8%-os a penetráció.

▲ Total 10+ szegmensben a vállalatok kb. fele (49%), a CB szegmensben pedig közel

szerverinstallált bázisa. Becslések szerint 2001 végén ezen a területen mintegy 41 000 szervert használtak; az állomány egyharmada a nagyvállalati körben található (kb. 14 000 db), kb. egynegyede (29%) pedig a középvállalatoknál (kb. 11 000 db), azaz a teljes szerverpark 63%-a

ÖSSZESEN HÁNY DARAB SZERVERREL RENDELKEZIK CÉGÜK?

Db	TOTAL 10+		LB		MB		SB		CB	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	166	49,4	38	17,9	128	43,5	48	58,2	7	71,9
2	64	18,9	31	14,4	63	21,4	15	18,0	2	17,9
3-5	72	21,5	63	29,4	66	22,4	16	19,7	1	10,2
6-10	19	5,6	35	16,2	22	7,4	2	2,7	0	0,0
11-20	12	3,6	25	11,9	15	5,0	1	1,4	0	0,0
21-50	2	0,7	13	6,3	1	0,4	0	0,0	0	0,0
51-100	1	0,3	6	2,7	0	0,1	0	0,0	0	0,0
101-250	0	0,1	1	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
251-500	0	0,1	1	0,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0
501-1000	0	0,0	1	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Összesen	337	100,0	213	100,0	294	100,0	83	100,0	9	100,0

MEGJEGYZÉSEK: Spontán, egyválaszos kérdés az összes telephelyre vonatkozóan. Bázis: ahol van szerver. Total 10+ = 337, LB = 213, MB = 294, SB = 83, CB=9.

háromnegyede (72%) 1 db szerverrel rendelkezik, ugyanakkor az LB minden harmadik vállalata (38%) 6 vagy annál több kiszolgálót használ, az MB-vállalatok 87%-a pedig legfeljebb 5 db szerverrel rendelkezik.

▲ az 50 fős vagy nagyobb cégeknek átlagosan 6 db szerverük van, az LB-szegmens átlaga ennek két és félszerese (15 db). A kliens–szerver architektúrával rendelkező vállalatok és a kiszolgálógépek átlagos száma alapján meghatározható az üzleti szegmens

a Total 50+ szegmensben lelhető fel. A közép- (MB) és nagyvállalatok (LB) mintegy 25 000 szerverének közel háromnegyedét (72%) a központi régióban lévő cégek használják – összesen kb. 18 000 darabot. Az északnyugati régió a kiszolgálóállomány több mint egytizedének (13%) „ad otthont”.

▲ azati bontásban a Total 50+ szegmens szerverállományának megoszlása a következőképpen alakul. A kiszolgálógépek legtöbbször (56%) a szolgáltatóvállalatok (szálloda-

AZ EGYES ÁGAZATOK HOZZÁJÁRULÁSA A SZERVERINSTALLÁLT BÁZISHOZ A TOTAL 50+ SZEGMENSZEN

	LB		MB		Total 50+	
	TELJES INSTALLÁLT BÁZIS (DB SZERVER)	RÉSZESEDÉS (%)	TELJES INSTALLÁLT BÁZIS (DB SZERVER)	RÉSZESEDÉS (%)	TELJES INSTALLÁLT BÁZIS (DB SZERVER)	RÉSZESEDÉS (%)
Mezőgazdaság-bányászat	150	1,1	589	5,2	738	2,9
Élelmiszeripar	625	4,5	319	2,8	932	3,7
Gépgyártás	1 120	8,1	738	6,5	1 837	7,2
Egyéb feldolgozóipar	1 858	13,5	2 409	21,2	4 236	16,7
Építőipar	122	0,9	426	3,8	547	2,2
Kereskedelem	915	6,6	2 060	18,2	2 964	11,7
Szálloda- és vendéglátóipar	165	1,2	55	0,5	216	0,9
Szállítás-raktározás	1 720	12,5	576	5,1	2 261	8,9
Pénzügy	1 736	12,6	1 044	9,2	3 255	12,8
Szolgáltatás	5 394	39,1	3 133	27,6	8 424	33,2
Összesen	13 803	100,0	11 350	100,0	25 410	100,0

MEGJEGYZÉSEK: Piacbecslés alapján.

és vendéglátóipar, szállítás-raktározás, pénzügy, szolgáltatás) IT-rendszerének része, ezen belül minden harmadik eszközt az általános szolgáltatócégek használnak (33% – kb. 8000 db szerver), minden nyolcadikat pedig a pénzügyiek (13% – kb. 3000 db). Az egy vállalatra jutó átlagos szerverszám a pénzügyi szegmensben a legmagasabb (29 db/vállalat), a szállítás-raktározás terén, valamint a szolgáltató szektorban dolgozók ennek átlagosan kevesebb mint a felét használják (12 db/vállalat). A legkevésbé a mezőgazdaság-bányászat, valamint az építőipar terén jellemző a kiszolgálók jelenléte.

A cégek több mint fele használ márkajelzés nélküli szervert (Total 50+ – 59%). Az egyes márkák közül a Compaq aránya a legmagasabb (23%), különösen az LB szegmensben (40%). A második leggyakoribb márkát, az IBM-et a teljes szegmensre vonatkozóan közel ugyan-

annyian használják (21%), azonban a nagyvállalati körben az IBM-et megelőző vállalatok aránya már jelentősen elmarad a Compaqot használókéétól (26%), és ez a vállalatcsoport ugyanekkora mértékben használ HP-kiszolgálókat is (26%). A szegmensben összesen használt mintegy 25 000 szerver egyharmada márkajelzés nélküli gép (34% – kb. 9000 db), azonban közel ugyanekkora a Compaq-szerverek aránya (30% – 8000 db). Az IBM és a HP részesedése a piacon 12%, illetve 11%-os. A vállalatméretet alapul véve a szerverinstallált bázis megoszlása eltérést mutat: a Compaq részesedése elsősorban a nagyvállalati szegmensben magas (34%), a középvállalati körben piacrésze közelebb áll az IBM és a HP részesedéséhez (20%, szemben az IBM 12%-ával és a HP 11%-ával). A Sun és a Dellt szintén nagyobb arányban találjuk meg a nagyvállalati szerverállományon belül.

A cégek több mint fele használ márkajelzés nélküli szervert.

AZ EGY VÁLLALATRA JUTÓ ÁTLAGOS SZERVERSZÁM ÁGAZATONKÉNT A TOTAL 50+ SZEGMENSZEN

	SZERVERREL RENDELKEZŐ VÁLLALATOK SZÁMA AZ ALAPSOKASÁGBAN (DB CÉG)	TELJES INSTALLÁLT BÁZIS (DB SZERVER)	EGY VÁLLALATRA JUTÓ SZERVEREK SZÁMA (DB SZERVER)
Mezőgazdaság-bányászat	488	738	1,51
Élelmiszeripar	303	932	3,07
Gépgyártás	472	1 837	3,89
Egyéb feldolgozóipar	1 168	4 236	3,63
Építőipar	284	547	1,93
Kereskedelem	749	2 964	3,96
Szálloda- és vendéglátóipar	61	216	3,54
Szállítás-raktározás	194	2 261	11,65
Pénzügy	111	3 255	29,44
Szolgáltatás	696	8 424	12,10
Összesen	4 527	25 410	5,61

MILYEN GYÁRTMÁNYÚ SZERVEREKET HASZNÁLNAK?

	TOTAL 50+		LB		MB	
	N	%	N	%	N	%
Noname	279	59,0	117	54,7	177	60,0
Compaq	106	22,5	84	39,5	53	18,1
IBM	97	20,5	54	25,5	56	19,0
HP	74	15,7	55	25,9	39	13,2
Dell	15	3,2	15	6,8	7	2,4
Albacomp	15	3,2	10	4,6	8	2,8
Sun	14	2,9	11	5,3	6	2,1
Siemens	11	2,4	9	4,0	6	2,0
Acer	5	1,0	3	1,3	3	0,9
Apple	4	0,9	3	1,4	2	0,8
Toshiba	1	0,1	0	0,0	0	0,2
Tulip	0	0,0	0	0,0	0	0,0
NT/NV	16	3,4	6	2,8	11	3,7

MEGJEJYZÉSEK: Segített, többválaszos kérdés. Bázis: ahol van szerver. Total 50+ = 473, LB = 213, MB = 294; NT/NV – nem tudja / nem válaszolt.

Hogy milyen feladatok ellátására használják a cégnél lévő kiszolgálókat? A legalább egy szerverrel rendelkező közép- és nagyvállalatoknál a jelentés azt is megvizsgálta, hogy milyen funkciókat látnak el a szervezetnél használt kiszolgálógépek.

Az előzőekben tárgyalt kérdéshez kapcsolódóan azoknál a legalább egy szerverrel rendelkező közép- és nagyvállalatoknál, ahol megjelölték valamelyik hálózati funkciót, arra is rákérdeztek a piackutatás során, hogy milyen hálózati operációs rendszert használnak a feladatok megoldásához. A platformok

alkalmazásfuttatási célra elterjedtebb (14,5%, szemben a középvállalatok 6,4%-ával).

Windows NT erőteljes versenytársának bizonyult a Novell Netware a fájl- és printszerverfunkciók tekintetében (41,4%, szemben az NT 49,0%-ával), továbbá minden harmadik válaszadó Novellt használ adatbázis-kezelésre (32,7%), alkalmazásfuttatásra (31,8%), de a platform számára fontos területet jelentenek az ERP-rendszerek (29,3%) is. Az adatbázis-kezelés tekintetében a középvállalatok nagyobb arányban használják a Novellt (36,9%, szemben a nagyvállalatok 30,6%-ával). A nagyvállalatok az

SZERVERFUNKCIÓK

	Total (LB + MB)		LB		MB	
	N	%	N	%	N	%
Fájl- és nyomtatószerver	337	75,7	178	89,1	199	72,3
Adatbázis-kezelés, adattárház-funkciók	288	64,7	140	69,7	174	63,5
Alkalmazásfuttatás	271	61,0	131	65,7	164	59,8
Csoportos munkavégzés, levelezés, üzenetküldés	240	54,0	126	62,7	141	51,3
Internet/intranet elérése	190	42,8	127	63,4	104	37,9
Vállalatirányítási és/vagy vezetői információs rendszerek futtatása, menedzsmentje	160	36,1	99	49,2	89	32,3
Munkafolyamatok automatizálása	70	15,8	36	18,2	42	15,1
Irodaautomatizálás	52	11,6	34	17,1	26	9,5
Elektronikus kereskedelem, elektronikus tranzakció-feldolgozás	15	3,3	12	5,9	8	2,9
Egyéb	8	1,9	2	1,1	5	1,8
NT/NV	4	1,0	0	0,0	3	1,2

Megjegyzés: 2001 végi adatok. Segített, egyválaszos kérdés. Bázis: közép- és nagyvállalatok, ahol van legalább egy szerver. N = 445, LB = 200, MB = 275.

tekintetében külön vizsgálták a Windows NT alkalmazását (ideértve a Back Office és a Small Business Server szoftvercsomagot), a Novell Netware-t (ideértve a Small Business Servert), a Linuxot és az egyéb Unix operációs rendszereket (ideértve az IBM-et, a HP-t és a Sun-t). Az adatfelvétel során rögzítették a Macintosh és az OpenVMS rendszereket, amelyeket az alacsony elemszámok miatt a következőkben az egyéb kategóriával összevontan kezeltek.

Az összes hálózati feladat esetében a legtöbb vállalat a Windows NT-t használja. A platformot a legnagyobb arányban (69,8%) az irodaautomatizálás terén alkalmazzák, de a szervereket az adott funkcióra használók több mint fele szintén az NT-t jelölte meg az alkalmazásfuttatás (54,5%), a munkafolyamatok automatizálása (54,0%), valamint a csoportos munkavégzéshez kapcsolódó feladatok (51,5%) esetén. A Windowshoz kapcsolódóan érdemes megemlíteni, hogy a nagyvállalatok körében a Windows 2000 Server használata

alacsonyabb arányú felhasználást a Windows 2000 Server (14,4%, szemben a középvállalatok 8,6%-ával), illetve az egyéb Unix-rendszerek (19,6%, szemben a középvállalatok 8,1%-ával) intenzívebb alkalmazásával ellensúlyozzák.

Linux a csoportmunkához és főként az internet, illetve intranet eléréséhez kapcsolódó feladatok terén látszik jelentősnek: a WWW-hozzáféréshez minden negyedik válaszadó Linuxot használ (25,1%), a csoportmunka tekintetében pedig minden hatodik cég említette meg (14,8%). A nagyvállalatok mindkét említett funkció tekintetében nagyobb arányban használják ezt a hálózati operációs rendszert (a csoportmunkához kapcsolódó funkciók: 22,5%, szemben a középvállalatok 14,0%-ával; az internet és/vagy intranet elérése: 38,8%, szemben a középvállalatok 22,0%-ával). Az egyéb Unix-rendszereket (IBM, HP vagy akár Sun) a megkérdezettek a legnagyobb arányban az ERP-rendszerekhez kapcsolódóan (11,2%), valamint az adatbázis-kezelés és az alkalmazásfuttatás terén használják (9,8%, illetve 10,2%).

Selymes Erik

kedvenc webhelyei

SELYMES ERIK, a Plural Servicepool Hungary Kft. ügyvezetője saját bevallása szerint nem igazán technikai beállítottságú ember, a vezetésben és a munkában is elsődlegesen számára az emberi kapcsolatok. „A világ azonban változik, és az új technikák véleményem szerint növelni tudják a vállalati működés hatékonyságát. Éppen ezért kezdtem el internetezni.”

BUSINESS ONLINE: – MIKOR TÖRTÉNT MINDEZ, ÉS KI AVATTA BE A NETEZÉS TITKAIBA?

SELYMES ERIK: – 1998-ban volt, és a netezés rejtelmeibe a most tizennégy éves fiam vezetett be. Kezdetben természetesen a különböző nemzetközi keresőket használtam, például a Yahoo!-t



(WWW.YAHOO.COM), illetve az Altavistát (WWW.ALTAVISTA.COM). Most a kedvencem a Google (WWW.GOOGLE.HU).

B. O.: – A NAPI ESEMÉNYEKRŐL INFORMÁLÓDIK-E A NETEN?

S. E.: – Ha gyorsan át akarom tekinteni az aktuális híreket, akkor a WWW.HIRKERESO.HU oldalt

nézem meg. Örülök, hogy a hazai tartalmak az utóbbi években jelentősen megerősödtek a net magyar nyelvű fertályán.

B. O.: – MÍLYEN WEBHELYEKET KERES FEL RENDSZERESEN A MUNKÁJÁHOZ KÖTÖDŐEN?

S. E.: – Cégünk egyik legnagyobb üzletága a kórházi higiénia és az intézményi vendéglátás, így az Egészségügyi Minisztérium oldalain megjelenő hírek, pályázatok, információk nap mint nap hasznosak számunkra: WWW.EUM.HU. Partnereink és potenciális megrendelőink oldalait is szívesen böngészem, hogy megfelelően tájékozott lehessenek a tárgyalásokon a szervezet céljairól, igényrendszeréről és vállalati kultúrájáról. Így gyakran felkeresem a Mol (WWW.MOL.HU), a Semmelweis Egyetem (WWW.SOTE.HU), a Debreceni Egyetem (WWW.DOTE.HU) és a General Electric (WWW.GE.COM/HU/HUNGARY/HUNGARY_HU.SHTML) oldalait, hogy csak néhány kiemelt partnerünket említsem. Természetesen a versenytársak lapjai is nagyon fontosak, hiszen a szolgáltatási ágazat elég erős versenypiacként működik, így például gyakori látogatója vagyok a Sodexo Magyarország (WWW.SODEXHO.HU) weboldalainak.

B. O.: – FELTÉTELEZEM, HOGY INFORMÁLÓDIK A NETEN GAZDASÁGI, NETÁN MARKETINGTÉMÁKBAN IS...

S. E.: – Igen. Az általános gazdasági információt a Világgazdaság Online-ról (WWW.VG.HU) nyerem: a „zöld újság” naprakész információi támogatják napi döntéseimet. Elemzések és hírek olvasása végett ugyancsak sokszor ellátogatok a Piac és Profit című lap online verziójára (WWW.PIACESPROFIT.HU), valamint a FigyelőNetre (WWW.FN.HU). A marketingterület fejlődését szintén szeretem folyamatosan figyelemmel kísérni. És attól függetlenül, hogy két éve marketing-szakközgazdász diplomát szereztem, gyakran meglátogatom a BKÁE Marketing

Tanszékének weboldalát (MARKETING.BKE.HU), valamint a médiaipar híreit szállító Médiainfót is (WWW.MEDIAINFO.HU).

B. O.: – **MÍÓTA VAN SAJÁT WEBLAPJUK?**

S. E.: – Cégünk 2001-ben alakította ki saját oldalát, amely a német anyavállalat webes designja alapján készült, s amely a WWW.PLURAL.HU címen elérhető. Alapvető célunk, hogy ügyfeleink tájékozódhassanak a Pluralról, különböző szolgáltatásainkról. Fontos kommunikációs eszköznek tartjuk, és az országos hálózatunkban üzemelő mintegy ötven céges autónkon is megjelenítjük webcímünket. Mivel hazánk minden régiójában dolgozunk, a munkatársaink közötti jó kommunikáció nagyon fontos – erre egyre intenzívebben használjuk az e-mail kapcsolatot. Ügyfeleink jó része nagyvállalat, valamint kórház és a rendőrség, s ezek mind olyan helyek, ahol intenzíven használják a webet. Figyelve a forgalmi statisztikákat, egyre több látogató érkezik a partnerektől, ezért lassan az online ügyfélszolgálati funkciót is be kell vezetni weboldalunkon, hogy jobban meg tudjunk felelni ügyfeleink elvárásainak. Mi a Pluralnál úgy gondoljuk, hogy

szakmánkban, a szolgáltató szektorban elsődleges az ügyfelek elégedettségének kivívása és megtartása. Ezt pedig csak korrekt üzleti magatartással és folyamatosan megújuló szolgáltatásokkal lehet elérni, így cégünknel fontosnak tartjuk a technikai fejlesztéseket, a weben keresztüli kommunikáció fejlesztését is.


B. O.: – **MÁR CSAK EGY KÉRDÉS VAN HÁTRA: A MAGÁNÉLETÉBEN IGÉNYBE VESZI-E A NETET?**

S. E.: – A színházi programokról a Pesti Estből tájékozodom (WWW.PESTIEST.HU), és ha csak úgy böngészni akarok, akkor a Startlap (WWW.STARTLAP.HU) oldalairól indulok el. Szeretek utazni, s ha tehetem, a családommal kelek útra. Ilyenkor megnézzük az internetes utazási kínálatot is, például a Nagyutazás.hu-n (WWW.NAGYUTAZAS.HU). Az igazi hobbim a motorozás, jó időben elég gyakran választom ezt a kikapcsolódást – szívesen látogatom a Harley-Davidson oldalát (WWW.HARLEY-DAVIDSON.COM). Az útvonaltervezésben sokszor segítségül hívom az online térképeket, például a Térképcentrumról (WWW.TERKEPCENTRUM.HU). ●

CSAPÓ IDA

Folyamatosan frissülő, a jelen mellett a múlt és a jövő eseményeibe is betekintést nyújtó

rendezvénynaptár.

evønts 

A legbővebb informatikai és kommunikációs rendezvényválaszték.

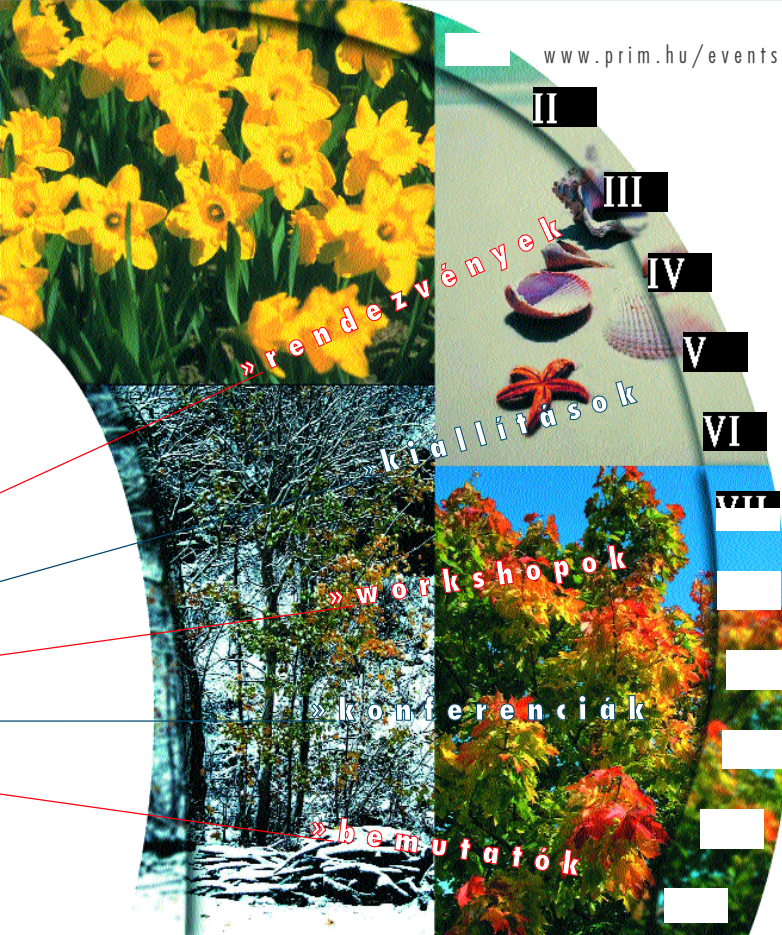
A hazaiakon túl külföldi rendezvények.

Különböző, térités szerinti szűrés lehetőségek:
pl. aktuális és archiv / tematika (informatikai, üzleti stb.) / fajta (kiállítás, konferencia, workshop stb.)

Bő eseményválaszték az informatika és a telekommunikáció területéről.

Prima ötletek: hol, kiktől, mikor, miről hallhat – az üzleti világot, az állam- és közigazgatást is érintő témakörökben.

Iratkozzon fel Rendezvénynaptár hírlevelünkre is, így e-mailben kaphat heti, havi előzetest!



www.prim.hu/events

II

III

IV

V

VI

VII

» rendezvények

kiállítások

» workshopok

konferenciák

» bemutatók

Rendszereket integrál a Matáv

Biztonság, távmunka és más e-szolgáltatások

Nem olyan régen még a strukturált kábelezés, a telefon-alközponti rendszer és a LAN összekötése jelentette a rendszerintegrációt. Mindezekre természetesen ma is szükség van, de újabban gyakran olyan távközlési-informatikai megoldásokat kell illeszteni egy vállalat üzleti kommunikációs láncolatába, mint a biztonsági rendszerek, az e-kereskedelmi megoldások, az SAP, az ASP vagy a SAN. A korábban csak távközlési szolgáltatóként ismert Matáv külön rendszerintegrációs divíziót hozott létre, hogy a legösszetettebb igényekkel jelentkező felhasználó is egyetlen találkozási ponton kapjon megoldást minden kívánságára.



Kapcsolódó
webcím:

WWW.MATAV.HU

A legújabb kori vállalatirányítási stratégiák szerint minden cégnek az alaptevékenységére érdemes fókuszálnia, erőforrásait a profiljától idegen, de szükséges tevékenységeket ki kell adnia olyan partnereknek, amelyek viszont abban profik. SZAMOSI LÁSZLÓ, a Matáv rendszerintegrációs szolgáltatásokkal foglalkozó divíziójának igazgatója az outsourcing híve, igaz, éppen azon az oldalon áll, amelyik nem kiadja, hanem éppenséggel elvállalja az ilyen jellegű munkákat. Tevékenységi körük felvázolásakor ő sem említi a hagyományos helyi hálózati funkciókat (ezeket alapképeségnek tekinti), ezzel szemben felsorol tucatnyi olyan megoldást, amely önmagában is meglehetősen integrált rendszer.

A biztonsági szolgáltatások körében említi például az elektronikus aláírással (e-szignóval) kapcsolatos lehetőségeket, a szervertanúsítványt, az erős autentikációt tartalmazó megoldásokat és a menedzselte tűzfalat. Vagyis a fizikai védekezéstől az adatvédelemig terjed a skála, beleértve a biztonsági rendszer auditálását, sőt annak alapján a megbízható védelmi rendszer megtervezését, kiépítését és igény szerinti szükséges háttérkapacitás nyújtását is.

A Matáv szolgáltatása felhasználható elektronikus aláírás készítésére, üzenetek titkosítására, tartalmi sértetlenségük ellenőrzésére, továbbá az e-szignó – afféle elektronikus személyi igazolványként – hitelesíti a felhasználó személyazonosságát a digitális világban. A felhasználó regisztrálásáért, valamint a tanúsítványok kiadásáért a Matáv mint szolgáltató (Certification Service Provider – CSP) felelőséget vállal. Az immár törvény által elismert és szabályozott digitális tanúsítvány alkalmazásával lehetővé válik a hiteles elektronikus ügyintézés, kereskedelem, pénzügyi tranzakciók végrehajtása. A cégek biztonságosan köthetnek egymással szerződéseket elektronikus úton. Megnő a bizalom az elektronikus kereskedelem iránt, s bevezethető az online ügyintézés.

Hasonlóan nagy lehetőség rejlik a távmunkában is. Ez nálunk ugyan még kevésbé honosodott meg, de a fejlett nyugati országokban és Amerikában egyre gyakoribb, hogy az alkalmazott munkaidejének egy részét nem a hivatalban tölti. Ez általában azt jelenti, hogy ott-hon dolgozik, és akkor megy be a munkahelyére, amikor szükséges, de éppúgy távmunkásnak számítanak az utazó ügynökök, akik irodájuktól távol, folyton más-más helyen tárgyalnak, kötnek szerződéseket, kereskednek. A lényeg azonban mindkét esetben ugyanaz: az alkalmazottak távollétükben is (folyamatosan vagy alkalmanként) kapcsolatot tudnak teremteni elektronikus úton fix munkahelyükkel, információit kérhetnek, értekezhetnek, beküldhetik jelentésüket vagy elkészült munkájukat.

Matáv szolgáltatása nem közvetlenül a távmunkásoknak szól, hanem azoknak a cégeknek, intézményeknek, amelyek távmunkában szeretnék foglalkoztatni dolgozóikat. A távmunkacsomag részét képezhetik a kommunikációs eszközök, a szoftver és a hardver a távmunkásnál, valamint a központi rendszer (alközpont), amely fogadja, menedzseli a külső kapcsolatot. Mivel a távmunka új foglalkoztatási filozófiát jelent, a szükséges ügyvitelszervezésben, az üzleti folyamatok szabályozásában, a távmunkások képzésében is segítséget nyújt a Matáv.

A tucatnyi rendszerintegrációs megoldás mindegyikét hosszasan lehetne ismertetni, hely hiányában azonban csak címszavakban említnék meg néhányat közülük. A Storage Area lényegében a tárolókapacitásnak és menedzsmentjének szolgáltatása. Olvasóink előtt bizonyára ismert az SAP és az ASP – a járműkövető, objektummegfigyelő comTr@ck rendszerről már lapunkban is írtunk. Szerepelnek még a Matáv rendszerintegrációs palettáján a SAN, a comFlow és a comCard megoldások, továbbá a törzsvásárlói (loyalty) rendszerek, valamint a chipkártyás alkalmazások. Mindezeknek köszönhetően a felhasználó egy szolgáltatótól, egykapus kiszolgálással juthat hozzá az integrált rendszerekhez.

Kitárulkozó ERP (II.)

Kételyek és remények

Előző számunkban indult, vállalatirányítási rendszerekről szóló összeállításunk fő vezérfonalát az ERP2-ben jelöltük meg, azonban a hazai szállítókkal és felhasználókkal készült interjúk tapasztalatai megváltoztatták az eredeti koncepciót. Mint kiderült, az ERP2 elfogadottsága, alkalmazása még gyerekcipőben jár. Ezért most visszakanyarodunk ugyan az eredeti témához, ám későbbi számainkban már az ERP-kiválasztásról, a hazai specialításokról, a felhasználók elvárásairól és bevezetési tapasztalatairól szólunk. Első ízben támaszkodunk jelentős számú felhasználó véleményére is, akiknek – ha többen névtelenek is maradnak közülük – segítő szándékukért ezúton is köszönetet mondunk.

KEBLEMRE! VAGY MÉGSEM?

„Hazánk határain túlra tekintve a mind nyitottabbá és mind szorosabbá váló együttműködési lánc szereplőinek már jó ideje elsődleges érdekük megtalálni a komplett kereskedelmi-szállítási, gyártási-technológiai együttműködésre, illetve egy-egy konkrét feladat végrehajtására legoptimálisabb megoldást” – mondja **BOTOS ATTILA**, a Baan-rendszereket hazánkban forgalmazó DatorgTeam Kft. kereskedelmi igazgatója. „Erre a megfelelő színvonalon megvalósított e-business, vagyis az e-collaboration lehet a válasz.”

Az együttműködés optimalizálását és az átfutási idők rövidítését célzó folyamatlektronizálás azonban nem minden vállalatípus számára fontos. Elsősorban a partnerekkel intenzív kapcsolatot folytató, az ügyfélszívás, illetve a beszállítói láncból való kipotyogás veszélye miatt erős versenyhelyzetben lévő cégeknek kívánatos, ám náluk sem megy egyik napról a másikra. A nyitáshoz idő kell, az e-business hatékony alkalmazásához ugyanis többek között meg kell érteniük saját üzleti szükségleteiket. Ezen és a csak lassan csökkenő kulturális elmaradásunkon kívül van még néhány, nem elsősorban az ERP-szállítók és -felhasználók kompetenciájába tartozó gátló tényező. Ilyen például az, hogy a biz-

tonsági rendszerek egyelőre nem nyújtanak kellő garanciát, de a kollaboráció törvényi feltételeinek hiánya és persze az együttműködés költségoldala sem lebecsülendő.

IGÉNY FORGALMAZÓI SZEMMEL

Magyarországon egyelőre verbális szintű a kollaboráció iránti igény – véli a HP-től **FRISCH TAMÁS**. Hazánk méreténél fogva kevés a minden elemében Magyarországon lévő, valódi stratégiai ellátási lánc. Akadályozó tényező a nyitási bizalmatlanság és a hazai partnerkapcsolatok kis kohéziós ereje. Az említettek mellett szinte eltörpül a vállalatok folyamatainak eltérő informatikai támogatottsága s a kollaboráció által megkövetelt technológiai beruházások hiánya. **SVÉD JÁNOS**, a Navision-partner MultiSoft Kft. értékesítési igazgatója is az alkalmazó cég múltját tartja meghatározónak. „A komoly partnerkapcsolatokat fenntartók közül az üzletükben hosszabb ideje integrált vállalatirányítási rendszerre támaszkodóknál kialakult céggkultúra a szállítók, vevők felé történő nyitás biztosítója” – vallja.

VISI DEZSŐ, a KFKI Isys Kft. értékesítési igazgatója ezen túl a kultúrát meghatározó gondolkodásváltásnak és a ma még hiányzó bizalom megteremtésének érzi szükségét. „Iszom a csapvízből, mert

Hazánk méreténél fogva kevés a minden elemében Magyarországon lévő, valódi stratégiai ellátási lánc. Akadályozó tényező a nyitási bizalmatlanság és a hazai partnerkapcsolatok kis kohéziós ereje.

A jól informáltak klikkje
PRIM ONLINE
www.prim.hu

bízom a vízművekben, hogy nem mérgezi azt. Az IT- és telekom-szolgáltatók azonban, úgy tűnik, még nincsenek jelen annyi ideje és olyan minőséget nyújtva, hogy ezt kiérdemeljék.” Mivel a külső kommunikációt szolgáló webes megoldásokba történő befektetések nehezen támaszthatók alá a hagyományos beruházásvizsgálati tényezőkkel, akadályt jelenthet az ilyen beruházás vállalaton belüli elfogadtatása is – teszi hozzá a fentiekhez Frisch. (A potenciális felhasználók erőszakos megközelítését egyébként egységesen elutasította minden, erre felkészített alkalmazást kínáló megkérdezett.)

NEM CSAK VÁGYNI, ÁLDOZNI IS

Az internettel kapcsolatos különböző averziók gyakran jelennek meg az ellenvetésekben. A vállalatvezetők ma még elsősorban a commerce-területek platformjának, nem pedig az üzleti információcseré bázisának tekintik, de az adatintegritás miatti félelem is lassítja üzleti célú alkalmazását. Mert bár a magas biztonsági szintű megoldások feltételei adottak, alkalmazásuk pénzkérdés. **KISS JUDIT**, a Scala ECE Hungary ügyvezető igazgatója szerint a magyar gazdaságban a web statikus és/vagy információkérő, -közlő dinamikus funkciói vannak túlsúlyban, de a valódi e-business, a B2B felfedezése még várta magára. „Nem elegendő a vevőkkel, a szállítókkal való elektronikus kapcsolattartáshoz fent lenni a weben, annak hátterét, infrastruktúráját is meg kell teremteni. Az interneten üzletelni kívánók esetében a háttérrendszerek hiánya akár egy újabb ERP-boomot is eredményezhet, hiszen nincs értelme csak a csatornát elektronizálni, ha a háttérben továbbra is manuális a munkavégzés.” **ROZENBERSZKI ZSOLT**, az R&R Software Rt. értékesítési igazgatója többek között az adminisztrációt és adatfeldolgozást végző felhasználók képzésének, illetve jogosultságának hiányát is az üzleti internetalkalmazás hátráltatójaként említi. Pedig a netes alkalmazáskultúra megteremtésében az üzleti felhasználás élharcosai élenjárók lehetnének. **K**ettős megítélés alá esnek a hazánkban jelen lévő multinacionális cégek. Egyrészt tagadhatatlan

a piacformáló erejük, ugyanakkor vitathatatlan, hogy befektetéseiket más országokhoz képest hazánkban esetenként visszafogják. Többek számára ugyanis éppen az alacsony költségek jelentették az itteni befektetések vonzerejét, s így nem mindegyikük nyitott a hosszú távon megtérülő, de mégiscsak költségként jelentkező beruházásokra. Frisch Tamás és Rozenberszki Zsolt bizakodó, utóbbi nem is tesz ilyen különbséget a magyar és a nemzetközi cégek között. „Az idő nekünk dolgozik” – mondja Frisch. „Bízom a nemzetközi cégek itthoni társulásiából következő, a cél elérésének egyik eszközeként tekinthető kultúra- és technológiatranszferben. Mivel a világ minden részén megtalálható vállalkozásaikat nehéz standardok nélkül irányítaniuk, előbb-utóbb hajlandóak lesznek ennek érdekében beruházni. Az első fecskék kényszerhelyzetet teremthetnek partnereik számára, ez pedig továbbgyűrűzhet.”

Rozenberszki is a piacformáló, kommunikációs problémákra egyszerűbb megoldást kereső cégek internetkultúrát fellendítő hatásában bízik. Visi Dezső, a KFKI Isys kereskedelmi igazgatója is a mellett foglal állást, hogy a workflow-tól az ERP-ig szinte minden megoldásba bekerült „e” terjedése kapcsán a globalizálódás, a nemzetközi telephelyeik közötti kommunikációs igényekkel fellépő külföldi vállalatok hazai jelenléte reményre adhat okot.

RENDSZERMUSTRA

Több szállító kínál a különböző területekre önálló, de ERP-hez is kapcsolható „add-on” megoldásokat. Köztük van a Baan cég által kifejlesztett, Magyarországon a piaci bevezetés fázisában lévő iBaan megoldás, illetve termékportfólió is. Alkalmazásával a középen álló, klasszikus Baan ERP-rendszer a felhasználók számára szükséges mértékben és helyen nyitható ki az internet, a vevők, valamint a partnerek felé. Az iBaan egy másik változatban a csomagok, modulok és funkcióik kerülnek az interneten szétszétásra. De vannak a funkcióként illesztett rendszerekben hívó szállítók is. „A nagy felhasználók előre tervezik stratégiai célú befektetéseiket” – mondja **SOLTI ELŐD**, a hazai

A Microsoft Navision AXAPTA integrált vállalatirányítási, CRM- és e-business rendszere segít az Ön vállalkozásának gyors, olcsó és hatékony megoldást nyújt a piaci kihívásokra. A több mint 20 éves tapasztalattal és a legmodernebb technológiák alkalmazásával olyan rendszert szállítunk, amely könnyen, gyorsan és olcsón igazítható hozzá az egyedi igényekhez, az üzleti életben bekövetkező változásokhoz. Az AXAPTA működésén átláthatóan átlátható egy olyan integrált vállalatirányítási és ügyfélkezelési rendszer, amely a legjobban szolgálja érdekeit.



XAPT Hungary Kft.
1131 Budapest, Dózsa György út 5-7
TEL: 270 7500, FAX: 270 7519
E-mail: info@xapt.hu • Web: www.xapt.hu

SSA-disztribútor, a Pronix Kft. ügyvezető igazgatója. „Így nem árt, ha kéznél van számukra egy perspektívákban gondolkodó, ezért saját fejlesztésekkel, illetve felvásárlásokkal azok irányába mutató – többek között e-megoldásokat is kínáló – nagy szállító, mint esetünkben az SSA.”

DR. SCHVARCZ ZOLTÁN, az Xapt Hungary Kft. ügyvezető igazgatója is perspektívákban gondolkodik. „A fejlődés motorja a negyedik generációs, interaktív, kollaboratív business community rendszer kialakításának alapjául szolgáló, B2B-ben történő internethasználat lesz. Ehhez olyan megoldások kellene, mint a Microsoft Navision Axapta, amely a futó rendszeren akár öt perc alatt lehetővé teszi például egy szállítóknak és vevőknek szóló internetes portál kialakítását és üzembe helyezését.” A KFKI Isys Kft. által forgalmazott két ERP-rendszernek létezik beszállítókat támogató modulja is, így azok a gyártó portálján láthatják, hogy mikor mit kell szállítaniuk, és fordítva, a portáljukra kitett kínálatuk az arra jogosultak által lehívható.

Az aPlus Consulting Kft. által forgalmazott Movex integráltan tartalmazza a kollaboráció minden, ma szükségesnek látszó elemét, s a cég kereskedelmi és marketingigazgatója, **RABE ÁGNES** gazdaságossági megfontolásokból és a későbbi illesztésekkel járó problémák elkerülése végett is az integrált változat mellett voksol. „Az integrált megoldások esetében szintén fontos választási szempont, hogy milyen tevékenységen van a hangsúly, mit akar az ügyfél a bevezetéssel támogatni. Az Intentionál különböző területeken (CRM, SCM, BI, teljesítménymérés és -elemzés, e-business funkciók stb.) 400 fejlesztő dolgozik, ami garantálja a szakterület és az integráció kívánalmainak való megfelelést.” A Scala két és fél évvel ezelőtt kezdte meg ERP-szoftverének újratervezését és egy új platform kialakítását. Az idén májusban piacra került kollaboratív iScalában egyetlen szabványos rendszerbe csomagoltan kapja meg a felhasználó az ehhez szükséges funkcionalitást. Így már a Scala ügyfelek is valódi online együttműködést alakíthatnak ki leányvállalataikkal, vásárlóikkal, partnereikkel és szállítóikkal.

Az együttműködő rendszerek bemutatására az R&R Software Rt. e-business megoldását bevezető Brau Union Hungária Sörgyárak Rt. több szempontból is jó példa, hiszen saját eltökéltsége mellett cégcsoportszinten is felmerült nála – a partnerekkel való magasabb szintű kapcsolattartás érdekében – az üzleti célú internetes megjelenés igénye. „A cég az elsők között akart partnerei számára webes üzleti lehetőséget kínálni, mi pedig az elsők között akartuk kiszolgálni ezeket az igényeket. Most a rendszert – hogy mobil internetelérésen keresztül is leadhassák rendeléseiket, végezdhessenek árufigyelést és konkurenciavizsgálatot – a területi képviselők tevékenységének elektronizálása, az e-commerce irányába fejlesztjük tovább.”

Eddigi eredményeik ismeretében az SAP Magyarország marketingigazgatója, **DUDITS ÁDÁM** is bizakodó. „Stratégiától, tevékenységtől, mérettől függően viszonyulnak az ERP2 lehetőségeihez a hazai cégek. Mind gyakoribbak a termékek és szolgáltatások értékesítésének támogatására kialakított elektronikus katalógusok. A Matáv az elektronikus beszerzés létjogosultságát igazolva már 2000-ben kialakította kb. 350 felhasználós, webes katalógussal támogatott, SAP alapú belső beszerzésigénylési rendszerét, amelyet még ugyanabban az évben a Pannon GSM s hozzá hasonlóan a Vivendi is bevezetett, az utóbbi 600 feletti userszámmal. Jelenleg a Mol és az OTP Bank van soron.”

Az Oracle-tól **AMBRUS ZSOLT** szerint viszont a hazai vállalatok még a „házon belüli” növekedés stádiumában vannak. „Ennek támogatására bővítik rendszereiket, s csak ezt követően nyitnak a széles együttműködésen alapuló – további növekedést és egyben költségcsökkentést is garantáló – megoldások, így pl. az interneten keresztüli beszerzést támogató iProcurement felé.”

KOVÁCS LAJOS, az infor.COM-ot idehaza forgalmazó infor:corvex kereskedelmi igazgatója a felkészületlen hazai beszállítók felőli készlet hiányoljára. „Még a jövő lehetőségeit magában foglaló rendszert propagáló cégek is nehézkesen – vagy egyáltalán nem – jutnak el a döntési fázistól a megvalósításig.”

Kettős megítélés alá esnek a hazánkban jelen lévő multinacionális cégek. Egyrészt tagadhatatlan a piacformáló erejük, ugyanakkor vitathatatlan, hogy befektetéseiket más országokhoz képest hazánkban esetenként visszafogják.

MultiSoft
Számítástechnikai Kft.

NAVISION
Implementation Center

**Microsoft Navision ERP-megoldások
a Multisofttól**

Kérje bemutatónkat!

Tel.: 310-1492
Fax: 310-1497
nsc@multisoft.hu
www.multisoft.hu
1112 Budapest
Kőérberki út 36.

ÓVATOS TAPOGATÓZÁS

Ahol a tevékenység, a beszállítók, illetve a vevők száma indokolja, nem közömbösek a magyarországi vállalatok a kollaborációt támogató megoldások iránt, hanem inkább bizalmatlanok – igazolják a felhasználók is a korábban hallottakat. A tevékenységük folytán a külvilággal kevesebb kapcsolatot tartók feleslegesnek érzik ezt a típusú „kitárulkozást”. Az elmúlt egy-két évben ERP-rendszer bevezetésén vagy bővítésén átesett felhasználók között alig akad, aki ne hallott volna a kollaboráció lehetőségéről, ám testre szabott előnyeiről már kevesebben. A megkérdezettek csaknem fele elektronikus üzletvitelre is felkészített rendszert vásárolt – ma még nem éleltetett funkciókkal. Mindössze egy működtető akadt, kettő a megvalósítás közelében jár, és egy most igyekszik megteremteni a biztonságos alkalmazás feltételeit. A helyzetet még az elektronizálás irányába igen kis affinitást mutató nyomdákkal beszállítói kapcsolatot tartó cégek sem érzik reménytelennek. Ott van esély, mondják, ahol a számítógép előtt e-mailt író, illetve Excel-táblát kezelő főnök kerül az élre, aki nem ragadt le a levélpapírnál és a faxnál.

Ahol a tevékenységi kör igényelhetné a kollaboratív megoldások bevezetését, két komoly, a szállítói oldalon hallottakkal megegyező ellenvetés merült fel a felhasználók részéről: az egyik a biztonság és a szabályozás kérdése, a másik a nem létező partner-, illetve vevőoldali készlet. A biztonság valós vagy feltételezett hiánya inkább pszichikai visszatartó erőt jelent. Rossz úton jár az a szállító, aki ilyenkor a sokszoros biztonság fizikai megvalósítását bemutatva, illetve már megvalósított példákkal akarja potenciális ügyfelét meggyőzni. Megismerve az idegenkedés valódi, többnyire emberi, sok esetben a birtoklási vágyból eredő okait, csak ezeket „kezelve” lehet felhasználói bizalmat remélni. A kollaboráció kapcsán olyan, a versenytársakkal szembeni előnyök is körvonalazódhatnak, amelyek csábereje háttérbe szorít a hatalom- és/vagy információfeltés által vezérelt ellenszenvet. A szabályozás hiánya ezen az oldalon is megjelent az internetes megoldások terjedésének valós, évek óta lebontásra váró akadályaként.

ÉTVÁGYGERJESZTŐK

És akkor néhány szót a partnerek – beszállítók, értékesítők – felől érkező készlet hiányáról, illetve gerjesztésének lehetőségéről. E megoldások egyik alapfeltételeként a láncban részt vevőknek érzniük és érteniük kell, mit nyerhetnek a kollaborációval, s ehhez milyen, nyilván anyagiakat is érintő lépéseket kell megtenniük. Naprakészség, gördülékenyebb adminisztráció, rövidülő rendelési és szállítási idők – mindez csak néhány pozitívum, amelynek kapcsán az internet alapú együttműködésben fantáziát látó gyártó, nagykereskedő esetenként áldozni is hajlandó. Így tette ezt egy magyar tulajdonú kerékpár- és sportszerforgalmazó nagykereskedő is. Első lépésben partnereinél teremtette meg – hogy közvetlenül megjelentethesse igényeit azok rendszerében – ennek hardveres-szoftveres hátterét, majd a már említett védelmi rendszer kiépítését követően a szükséges mértékig saját ERP-rendszeréhez is hozzáférést biztosít. Pályázaton nyert támogatással elsőként 20 dealerhez telepítve indítja majd az új együttműködési csatornát.

A nem internetes, de távoli elérésű szolgáltatók alkalmazása is közelebb hozhatja a fenti lehetőséget a hazai vállalatokhoz. Egy gázpalackfeltöltéssel és -forgalmazással foglalkozó cég például tranzakciós szervereken keresztül az ERP-ből vett adatokkal táplálkozó on-board invoicing (helyszíni számlázás mobil terminálokkal) megoldást alkalmaz, ahol értékesítési pluszcsatornaként felmerült az SMS-en keresztüli rendelésseladás lehetősége is. ●

FEKETE GIZELLA

adverticum

láttni és látszani

www.adverticum.com

info@adverticum.com

Mit szeretne Ön?

- > hirdetési felületet
- > a felülethez tartalmat
- > a tartalomhoz megjelenítést
- > a látóközönséghez látogatókat

Mit adunk mi?

- > hirdetés-kiszolgálást
- > professzionális tartalmat
- > tartalommenedzsmentet
- > online marketinget

Információs társadalom

– kihívások és válaszok

Október 16. és 18. között immáron ötödször kerül megrendezésre a rendkívül nagy szakmai érdeklődéssel kísért V. Országos Objektumorientált Konferencia, amely ez alkalommal az „Információs társadalom – kihívások és válaszok” alcímet viseli. A rendezvény programjáról – kisebb vargabetűt téve a technológia lehetséges fejlődési irányai felé – KOZMA LÁSZLÓVAL, az Eötvös Lóránd Tudományegyetem docensével, a programbizottság elnökével beszélgettünk.

BUSINESS ONLINE: – MI A KONFERENCIA ALAPVETŐ CÉLJA, S MI AZ IDEI RENDEZVÉNY VEZÉRFONALA?

KOZMA LÁSZLÓ: – Az objektumelvű technológia számos területen napi használatúvá vált, ezért a szervezők úgy gondolták, hogy Magyarországon, egy magyar nyelvű konferencia keretében lehetőséget kell adni az ezzel foglalkozó szakembereknek arra, hogy összegyűlve eszmét cseréljenek, illetve kifejtsek véleményüket az egyes kérdésekről. Ennek megfelelően a tematikát sem szorítottuk szűk korlátok közé: szó esik majd az adatbányászatról és a tartalomszolgáltatások objektumorientált menedzseléséről csakúgy, mint az e-businessről.

A legelső konferencia egyébként Kecskeméten volt, és nagyon nagy sikert aratott. Azóta évről évre ismétlődő rendezvénné vált, amelynek ideai alcíme: „Információs társadalom – kihívások és válaszok”. Ennek megfelelően igyekeztünk olyan szempontokat figyelembe venni az előadások és tutoriálok kiválasztásakor, hogy sikerüljön megragadni azokat az igényeket, illetve lehetőségeket, amelyek a konkrét használat során felmerülnek. S ha már a szervezésről esik szó, itt kell megemlítenem

JUHÁSZ ISTVÁNNAK, a Debreceni Egyetem adjunktusának a nevét, akinek hozzáállása, tenni akarása és az ügy érdekében kifejtett áldozatos munkája nélkül ez a konferencia nem jöhetett volna létre.

B. O.: – ELSŐSORBAN AZ EGYETEMI, KUTATÓI SZFÉRA SZÁMÁRA HASZNOSAK AZ ELŐADÁSOK, VAGY A GAZDASÁGI ÉLET SZEREPLŐI IS TUDNAK CSEMEGÉZNI BELŐLŰK?

K. L.: – Mindenképpen nagyon fontos, hogy a gazdasági élet szereplői is jelen legyenek, ezért felvettük a kapcsolatot a Vezető Informatikusok Szövetségével, és kedvezményes részvételi díjat ajánlottunk fel nekik. Ők kifejezetten a gazdasági szférából érkeznek, de a korábban említett tematika is ezt célozza meg. Hogy csak néhány újabb példát említsék, szó lesz a szoftverminőség méréséről és biztosításáról, az elemzési és tervezési mintákról, illetve az üzleti folyamatok modellezéséről és újratervezéséről.

B. O.: – MENNYIBEN TEKINTHETŐ ALKALMAS FÓRUMNAK EZ A KONFERENCIA ARRÁ, HOGY AZ EGYETEMI SZFÉRA, ILLETVE AZ INFORMATIKAI PIAC SZOROSABB KAPCSOLATOT ÉPÍTSEN KI?

K. L.: – A konferencia előkészítése akkor kezdődött, amikor az előző befejeződött. Az egyik nagyon fontos szempontunk már akkor az volt, hogy a fiatal doktorandusz hallgatókat jobban bekapcsoljuk ebbe a munkába, ezért olyan konstrukciót találtunk ki, hogy a szakértői bizottság által legjobbnak ítélt dolgozatokat szakfolyóiratokban helyezük el. Ezenkívül tapasztalatból mondhatom, hogy az iparban dolgozó szakemberek, kereskedők, illetve a szoftvertechnológiákkal foglalkozó, akadémiai, egyetemi és kutatói szférában dolgozó munkatársak már a kezdetektől fogva összejönnek, hogy közösen beszéljék meg a problémákat, illetve a jövő kihívásait.

B. O.: – EZ UTÓBBI KAPCSÁN MI VÁRHATÓ AZ IDEI RENDEZVÉNYEN?

K. L.: – Szeretnénk ki- vagy inkább előretekinteni, s ennek megfelelően találni új témaköröket. Szívesen látunk új programozási paradigmákat, például az aspektus, a generikus, illetve a komponens alapú programozás tárgyköréből. Ezek mind olyan határterületek, amelyekből nagyon hasznos dolgok jöhetnek ki, s az sem elképzelhetetlen, hogy ezek egyike lesz a jövő favorizált technológiája. Természetesen mindenfajta új elképzelésnek igyekszünk teret adni, meghívott előadóinkat is ennek szellemében választottuk ki. Itt lesz például **ANDREW WATSON,** az Object Management Group műszaki igazgatója, aki a plenáris előadást tartja. Ugyancsak elfogadta meghívásunkat **HENRY S. THOMPSON,** az XML és a World Wide Web szerkesztőbizottságának vezetője, illetve **BÖSZÖRMÉNYI LÁSZLÓ** professzor a Klagenfurti Egyetemről.

Egyébiránt az objektumorientált (OO) programozás jó húszéves múltra tekint vissza, de azt kell mondanom, hogy még nem jutottunk túl rajta, még nem sikerült leváltani egy jobbal. Én hiszek abban, hogy előbb-utóbb túllépünk az OO-technológiákon, de még nem látszik, hogy merre tovább. Addig a szintig, amelynek elérését mi, szoftveresek titokban kitéjtük magunk elé – nevezetesen hogy a szoftverkomponenseket, objektumokat ugyanúgy használhassuk, mint a hardveresek a chipet –, egyelőre még nem jutottunk el. ●

...szó esik majd az adatbányászatról és a tartalomszolgáltatások objektumorientált menedzseléséről csakúgy, mint az e-businessről.

Nem informatikai, csak informatikaközeli

Az outsourcing nyúgei és gyönyörei (VI.)

Öszeállításunk befejező részében két tanácsadócégnél, a pénzügyi kihelyezési szolgáltatást is kínáló Deloitte & Touchnál és a business process outsourcingra (BPO) fókuszáló, a közelmúltban az Arthur Andersen-től elszakadó Process Solutionsnél, valamint a bérszámfejtés és HR-gazdálkodás elektronizálása terén jeleskedő Nexon Rt.-nél érdeklődtünk a kihelyezéssel kapcsolatos tapasztalatokról. A contact center outsourcingra specializálódott Sykes ügyvezetője, LÁSZLÓ GYÖRGY véleményét már korábbi számainkból megismerhették olvasóink, de a téma kapcsán készült táblázatunkban most szolgáltatásaikat és referenciáikat is bemutatjuk. (A cikk teljes terjedelmében a www.prim.hu/business weboldalon olvasható.)

KÉNYES ÜGYEK, FÉNYES ÜGYFELEK

A könyvelés, valamint az adó- és bérügyek terheit az ügyfelek válláról levevő Deloitte & Touche outsourcing-üzletágának vezetője, **VARGA JÚLIA** szerint az ügyfeleket hatékonyságuk, piacépítésük erősítése motiválja az outsourcingra. Növekvő nyereségre vágyva egyre több cég keresi a saját erőforrásaival megvalósított belső tevékenységek mellett az azokat felszabadító kihelyezésváltozatokat is. „Fenntartani házon belül a fő tevékenységtől távoli, így kevésbé súlyos, s emiatt az eszköz- és HR-erőforrásfejlesztéseknél gyakran háttérbe szoruló kiszolgáló egységeket? Netán megbízni egy szolgáltatót, aki szerződés alapján, felelősségvállalással elvégzi például a könyvelést? Ez ma a vállalatvezetők dilemmája” – mondja Varga Júlia.

„A hazai piacra újonnan belépő cégek vezetőinél ez másképpen jelentkezik. Ők a termelés megszerzését, a kitűzött üzleti eredmények elérését tartják elsődleges feladatuknak, és eközben nem akarnak pl. a könyvelés megszervezésével, annak minőségével foglalkozni. Csakúgy, mint a bevállások határidejét fejben tartó, hatóságokkal egyeztető alkalmazottat foglalkoztatni – inkább keresnek szakértelemmel bíró, megbízható szolgáltatót.”

Úgy tűnik, a költséggel kapcsolatos dilemmák az outsourcing tárgyától függetlenül hasonlóak. „A potenciális ügyfél a belső szolgáltatásnál nem számszerűsít olyan költségeket, mint a terembér

vagy az irányításra, ellenőrzésre fordított idő. A közvetlen költségek, mint pl. a bér, megfoghatók. Ám a többi számszerűsítése, idővé és pénzzé konvertálása már attól függ, hogy akarja-e a potenciális megbízó az erre fordított időt az üzletre közvetlen hatással lévő ügyfelekkel, partnerekkel kapcsolatos tevékenységgel tölteni. A válasz a kihelyezés kérdését is egyértelműen eldönti. Ennek ismeretében a közvetett vagy láthatatlan költségek számszerűsítésével sem lesz már gond” – utal a döntés után a megbízó gondolkodásában lezajló változásokra Varga Júlia.

KIHELYEZETT PÉNZÜGYEK

A ma már erősen informatika-, nevezetesen ERP-vonzatú, ezért az IT-rendszerekkel szoros együttműködést igénylő pénzügyi, számviteli outsourcing iránt fokozatosan nő az igény – mondja a Process Solutions Kft. ügyvezetője, **Babos János**. „A pénzügy, a számvitel és a bérszámfejtés a törvények, rendeletek stb. által államilag jól szabályozott, így az IT-nél könnyebben kihelyezhető terület, hiszen a törvényeknek való megfelelés igénye meghatározza az eredményes és hatékony együttműködés kereteit. Ugyanakkor a két terület összefonódására is van példa” – mondja Babos János. „Például egy nagy európai multi a közelmúltban struktúra-, majd komplett szoftverváltást hajtott végre outsourcingban Európa-szerte. Az általuk megkezdett átstrukturálás

során új szoftver iránt merült fel igény, majd egy új riportrendszerrel megtűzdelte menedzsmentváltást is kezdeményeztek, ám innen nem boldogultak tovább egyedül. Végül az átszervezés lebonyolításán túl az egész pénzügyi-számviteli tevékenységet annak informatikai támogatásával együtt szakértő cégre bízta.

„Emellett az informatikai outsourcinghoz hasonlóan a pénzügyi kihelyezésnél a szolgáltatónak esetenként szintén nagyobb kezdeti befektetést kell vállalnia, s emellett start-up költséget számolva egy összegben fizeteti meg az ügyféllel – a felelősséget is átvállalva – az átadás-átvétellel kapcsolatos teendőket. Mi valójában lehetőségeket és megoldásokat tálalunk, az ügyfél pedig választhat közülük. BPO-t kínálva segítünk az átfogó számviteli rendszer felépítésében is, a standardizálható dolgokhoz pedig házon belül felépítettünk egyfajta, még bonyolult számviteli termelőcégek számára is használható sablont, számlatükröt és költséghely-költségviselő-munkaszám rendszert.”

„Ma már – folytatja külső tanácsadójuk, **GYÜRE ISTVÁN** – az információcseréhez idehaza is adottak a legmodernebb IT- és telekommunikációs lehetőségek. Technikai oldalról tehát nincs akadálya az üzletfolyamat-outsourcingnak. Ugyan a magyar piacon még alig érzékelhető az ehhez szükséges átstrukturálódás, de mert a bérköltségek lassú emelkedése mellett a kommunikációs költségek fajlagos csökkenése várható, egyre kedvezőbb megtérülés alá esik a tevékenységkihelyezés. A vidéki magyar kis- és középvállalatoknál azonban, ahol minimálbért fizetnek a könyvelésen dolgozóknak, még ma sem könnyű érvelni.”

MIÉRT, HOGYAN, MENNYIÉRT?

„Tapasztalataink szerint az itthon közepesnek számító multik (100–500 alkalmazott 5–20 fős pénzügyi osztállyal), a kis cégek, illetve a magyar specialitásokat kevésbé ismerő, pénzügyi helyismerettel nem rendelkező képviselvek igénylik a pénzügyi outsourcingot. Akadnak persze iparág-specifikus ügyfeleink is, pl. ügyvédi irodák. Tipikusan azok, amelyek nehezen tudják eldönteni, hogy mekkora apparátust kellene működtetniük, ezért a rugalmas, igény szerinti bővítésre alkalmasabb kihelyezéssel próbálkoznak. A munkát itt általában az ügyfélnél dolgozó, de a mi állományunkban lévő, általunk kiképzett és minden szükséges információval támogatott szak-

emberek végzik. Az eszközállomány – ideértve a számviteli szoftvert is – tulajdonlása vegyes, a nagyobb társaságoknál az eszköz a cégnél marad, a szakembert pedig mi adjuk. Ugyanakkor egyre gyakoribb a cég telephelyén nyújtott, általában 3-5 év időtartamú, esetenként határozatlan idejű, teljes körű (csapat, tudás, hardver, szoftver, szervezés) outsourcing.”

„Az ár függ attól is, hogy mekkora csapatot kell irányítani, milyen bonyolult a riportrendszer, hogy nemzetközi szinten is mozgó, illetve külföldi tulajdonú, így kifelé is riportozó vállalatról van-e szó. A tevékenységi kör szintén meghatározó lehet, hiszen például egy termelővállalat számviteli rendszerének működtetése sokkal bonyolultabb, mint egy szolgáltatócégé.”

DÖNTÉSIDILEMMÁK – A TITOK DIKTÁTUMA

HR-rendszerek és -szolgáltatások tekintetében hazánkban kétségkívül vezető pozícióban lévő Nexon kereskedelmi igazgatója, **ANGYAL GÁBOR** úgy véli, hogy a bérszámfejtést végző szolgáltatók többsége nem képes a gyorsan változó igényeknek rugalmasan megfelelni. Ennek fő oka, hogy szolgáltatásukhoz nem rendelkeznek megfelelő informatikai háttérrel és fejlesztői kapacitással, s így csak nehézkesen vagy egyáltalán nem tudnak a HR többi területével elektronikusán kommunikálni. Pedig az outsourcing-szolgáltatás lényeges eleme, hogy a kihelyezett és a megbízónál maradt ügyviteli tevékenység közötti elektronikus kommunikációt biztosítani tudja-e a szolgáltató.

„Az ASP-megoldások előnye, hogy a korszerű szoftvereket bárki elérhető áron veheti igénybe” – mondja Angyal. „Az így felszabaduló költségeket tanácsadásra fordítva valóban használhatókká és kihasználattá válhatnak a tulajdonban maradó informatikai megoldások. Az outsourcing esetében az elektronikus kommunikáció megteremtése a szolgáltató és az igénybe vevő között tulajdonképpen ASP-t valósít meg, hiszen az utóbbi részére biztosított online bejelentkezési lehetőség a távoli szoftver- és adatbázis-elérést biztosítja. Így a lekérdezések elindításával a felhasználó oly módon tudja kezelni a szolgáltatónál elhelyezett alkalmazást, mintha az a saját ügyviteli rendszere lenne. Ezzel csökken az IT-üzemeltetés feladata és költsége is. Az adatbiztonság szavatolása és az ezzel kapcsolatos feladatok a szolgáltatót terhelik. A titkosság az SLA-szerződések lényeges eleme, oly módon szabályozva azt, hogy a szolgáltatást igénybe vevő garanciái messze túlmutatnak

Az ár függ attól is, hogy mekkora csapatot kell irányítani, milyen bonyolult a riportrendszer, hogy nemzetközi szinten is mozgó, illetve külföldi tulajdonú, így kifelé is riportozó vállalatról van-e szó.

NÉHÁNY NEM IT ALAPÚ TEVÉKENYSÉG KIHELYEZÉSE MAGYARORSZÁGON – SZOLGÁLTATÓK, SZOLGÁLTATÁSOK, JELLEMZŐK, REFERENCIÁK

SZOLGÁLTATÓ CÉG						REFERENCIÁI					
NEVE	SZOLGÁLTATÁS KEZDETE (ÉV)	FŐ- VAGY RÉSZ-TEVÉKENYSÉG?	JELENLEGI MŰKÖDÉSI TERÜLETE	ÁLKALMAZOTT KIHELYEZÉS-TÍPUSOK	ÁRKÉPZÉSI ELV, ÁRPOLITIKA	REFERENCIA-SZÁM	REFERENCIÁK / CÉGEK, CÉGPROFILOK				
							MEGNEVEZÉS / CÉG VAGY CÉGPROFIL	SZOLGÁLTATOTT TEVÉKENYSÉGEK	ERŐFORRÁS-ÁTVÉTEL		SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA
								HR	ESZKÖZ		
Deloitte & Touche Rt.	2001	Szolgáltatási ág	Helyi és nemzetközi	Outsourcing, outtasking	Minőség, mennyiség, kockázat mérlegelése alapján fix és óradijas árak	N. a.	Autó- és gyógyszeripar, pénzügy, szolgáltatás, telecom, kereskedelem, gépgyártás, elektronika, gáz- és olajkutató	Adóbevallások, adóképviselet, bérszámfejtés, előzetes tb-ellenőrzés, tb-jogviszony, forrásadó-adminisztráció, magyar áfa-visszaigénylés, vámügy-adminisztráció	N. a.	N. a.	Nyitott
Nexon Kft.	1994	Egyik fő-tevékenység	Országos	Outsourcing	Ft/fő/hó + évszárás	35-40	Biztosítás	Bérszámfejtés	Igen	Nem	N. a.
							Bank	Bérszámfejtés	Nem	Nem	N. a.
							Elektronika	Bérszámfejtés	Nem	Nem	N. a.
							Informatika	Bérszámfejtés	Nem	Nem	N. a.
							Kereskedelem	Bérszámfejtés	Nem	Nem	N. a.
Process Solutions Kft.	1999	Egyik fő-tevékenység	Regionális	Outtasking, outsourcing / teljes körű könyvelés	Fix vagy óradíj	70	British Telecom	Teljes körű könyvelés / outtasking, outsourcing	Nem	Nem	N. a.
				Outsourcing / teljes körű bérszámfejtés	Bérszámfejtettek száma	40	Arthur Andersen Kft.	Teljes körű bérszámfejtés / outsourcing	Igen	Igen	N. a.
				Outtasking / munkaerő-kölcsönzés	Fix vagy óradíj	15	GE Power Systems	Munkaerő-kölcsönzés / outtasking	Nem	Nem	N. a.
				Outsourcing / konszolidáció	Fix vagy óradíj	5	Lapker (Hachette) Group	Konszolidáció / outsourcing	Nem	Nem	N. a.
				Outsourcing / végelszámolás	Fix vagy óradíj	7	Constar	Végelszámolás / outsourcing	Nem	Nem	N. a.
				Outtasking, outsourcing / előkészítés könyvvizsgálatra	Fix vagy óradíj	12	Flextronics	Előkészítés könyvvizsgálatra / outtasking, outsourcing	Nem	Nem	N. a.
Sykes	1999	Fő-tevékenység	Helyi, regionális (nemzetközi cég hazai képvisellete)	Kihelyezett CRM / contact center	Cost plus	N. a.	Hewlett-Packard	CRM	N. a.	N. a.	3 év
							Nokia	CRM	N. a.	N. a.	3 év
							Motorola	CRM	N. a.	N. a.	3 év
							ELMŰ Rt.	CRM	N. a.	N. a.	5 év
							ÉMÁSZ Rt.	CRM	N. a.	N. a.	5 év
							Microsoft MSN	CRM	N. a.	N. a.	2 év
							Alcatel	CRM	N. a.	N. a.	3 év

azon, amit a belső üzemeltetés során valóban érvényesíteni tud. Ennek kezelésére a szerződések nagy hangsúlyt fektetnek.”

„Segít az outsourcing melletti döntésben, hogy a potenciális ügyfél mennyire érzi optimálisnak bérszámfejtői kapacitását – mondja Angyal –, s ezt is költségoldalról a legcélszerűbb megközelíteni. Hó közben ugyanis a cégek, havidíjas alkalmazottaik lévén, azok kihasználatlan kapacitását is megfizetik, a hó végi csúcsok idején pedig még túllórát is fizetnek, s ez házon belüli munkavállalókkal nem optimalizálható.”

„Nyomós érv a sajátos magyar, évente többször változó jogi háttér megismerésére fordítandó költség és a hatóságok felé történő adatszolgáltatás pontatlanságából fakadó szankciók veszélye. A bérügyvitelt tekintve a jogszabályok évente 10-15 módosításon esnek át. Outsourcing esetén a változások követésének terhéért is levesszük a felhasználó válláról.”

„Az outsourcing önálló üzletág a Nexxonon belül. A szolgáltatást végző munkatársaink közül sokan saját bérügyviteli programunkhoz kapcsolódó ügyfélszolgálati munkájuk során szereztek széles körű tapasztalatokat. Az üzletág-

vezető alá országos viszonylatban 50-60 erre szakosodott bérszámfejtő ügyintéző tartozik. Nagy terhelés esetén országos hálózatunknak köszönhetően bármelyik irodánk be tud segíteni, így a munkák elvégzéséhez mindig a szükséges számú kolléga delegálható.”

SVINDLI A KÖBÖN

„Sokan vagyunk a piacon, nagy a verseny, s a szereplők között nem kevés a semmiből hirtelen felbukkanó, erősen nyomott árakkal dolgozó, ugyanakkor nem a megkívánt háttérrel és szaktudással rendelkező vállalkozás” – jegyzi meg Angyal Gábor. „Ezért a későbbi csalódás elkerülése érdekében a szolgáltatók árait csak hozzáértéssel kiírt tenderen érdemes összehasonlítani, mert az olcsóság rendszerint szerény szolgáltatást takar. Mivel az említett szolgáltatóknál nincs pontosan definiálva az ár tartalma, néhány hónap után derül ki – a tényleges ki- és belépők, a táppénzesek stb. miatti túlmunka alapján –, hogy mekkora a valódi költség. S ez már többnyire összemérhető a drágasága miatt mellőzött szolgáltatóéval. ●

FEKETE GIZELLA

A bérügyvitelt tekintve a jogszabályok évente 10-15 módosításon esnek át. Outsourcing esetén a változások követésének terhéért is levesszük a felhasználó válláról.

adverticum

látni és látszani

Mit szeretne Ön?

- > hirdetési felületet
- > a felülethez tartalmat
- > a tartalomhoz megjelenítést
- > a látnivalóhoz látogatókat

Mit adunk mi?

- > hirdetés-kiszolgálást
- > professzionális tartalmat
- > tartalommenedzsmentet
- > online marketinget

www.adverticum.com

info@adverticum.com

Célkeresztben (III.)

Informatikai stratégia – sikertitkok

Odafigyelés, a dokumentáció minősége, rugalmasság – többek között ezek a tényezők határozzák meg az informatikai stratégia kialakításának és jövőbeni használhatóságának sikerét. Sorozatunk befejező részében azonban nemcsak ezzel, hanem a felelősségi körökkel, az outsourcinggal s nem utolsósorban a tanácsadók szerepével is foglalkozunk.

„**A**z IS-készítés folyamata, az elkészülő, irreális tervek, kijelentéseket mellőző dokumentáció minősége, valamint a megfelelően közzétett tartalom egyaránt hozzájárulhat az IS sikeréhez” – állítja **BALLÓ GYÖRGY**, az AAM témafelelőse. „Utóbbtól függ, hogy birtokba veszi-e a szervezet, és ha igen, hogyan. Ez azért is fontos, mert a sikeres implementáció teremt meg a soron következő IS-aktualizálási folyamat elfogadottságát, szervezeten belüli támogatottságát.”

„**A**z ügyféllel való közös munka a KPMG berkeiben mozgósításnak nevezett fázissal kezdődik, s a későbbi siker elsősorban attól függ, hogy képesek vagyunk-e ezalatt az ügyfelet meggyőzni arról, mikor nem ablakon kidobott pénz az IS-re fordított költség. Fontos a siker szempontjából, hogy a vezetést és a kialakítás többi résztvevőjét mennyire engedik elszakadni a mindennapi problémáktól a cég napi hektikái, feszültségei, hiszen ez határozza meg, milyen intenzitással tudnak a stratégiaalkotással foglalkozni” – teszi hozzá **MORVAY GÉZA**, a KPMG Consulting témában érdekelt partnere.

FELELŐSSÉG

Avállalatok jelentős hányadánál ma még nem egyértelmű, hogy kinek kell, illetve érdemes az IS felelősének lennie. A kívülről történő, vagyis az üzlet általi irányítást az informatikával nehéz elfogadtatni, fordítva pedig a felhasználó lehet a kerékkötő. **DRÓTOS GYÖRGY**, az IFUA Horváth & Partner üzletiterület-vezetője szerint ezt a szerepet az informatikai vezetőknek kell felvállalniuk, hiszen az ő feladatuk az üzlet és az informatika közötti hídépítés. „Ma, annak ellenére, hogy egyre közelebb kerül egymáshoz az értékesítés, a marketing, a pénzügy és a HR, vagyis számos, korábban jól elkülönült funkcionális terület, az informatika integrációja még várat magára. A fo-

lyamatot a »hídépítés« katalizálhatja. Az informatika szolgáltatói viszonyrendszerének továbbfejlesztése és az új, IT-intenzív köztes feladatkörök (pl. tudásmenedzsment) felvállalása mellett ilyen hídépítő szerepe lehet azoknak a rendszerem-



zőknek (Business Systems Analysts), akik az informatikai szervezet állományába tartozóan, de a felhasználói szervezeteket járva egyfajta belső tanácsadókként működnek. Magyarországon azonban mindez még inkább a jövő zenéje. Az informatikai vezetők közül sokan elszigeteltek, bár a posztgraduális képzésekről egyre többen kerülnek ki olyanok, akik képesek a »hídépítésre«.”

POZITÍV ÉS NEGATÍV HATÁS

Az IS előnyeiről szólva Balló hangsúlyozta: konszenzussal született és megfelelő időközönként megújított IS esetében egyezményes vállalati prioritások szerint történnek az informatikai fejlesztések. S bár a döntéseket ilyenkor is megelőzheti kisebb-nagyobb harc, ám ez, kevésbé befolyásolva a végkifejletet, még az IS-készítés,

nem pedig a minden esetben költségesebb megvalósítás fázisában zajlik.

Morvay is hasonlóan vélekedik: „Ha az informatikai stratégia a fő irányok mentén megfelelően támogatja az üzleti oldal igényeit, nagyobb eséllyel térülnek meg az informatikai beruházások, s nagyobb lesz a szolgáltató informatika és vevője közötti jó együttműködés esélye. Másfelől a keretül szolgáló, kemény munkával létrehozott hosszú távú terv biztosítja az egyes projektekről, beruházásokról hozott döntések koherenciáját. A finanszírozás ütemezése továbbra is nyitott kérdés maradhat, de hogy kell-e például egységes ügyfél-adatbázis, azt elég az üzleti modellből egyszerűen levezetni. Az IS tehát menedzsmenteszközként működik. Ha következetesen egy logika szerint ruházunk be az informatikába, illetve a meglévő architektúra teljes működtetési költségét felmérve döntjük el, hogy mit tartunk meg belőle, pluszkidásoktól kímélhetjük meg a céget, a szervezetet.”

Tipikus hibákról szót ejtve: ha IS címén infor-



matikai kívánságlista készül, amely mellé egyaránt felsorakoznak a vezetők és a felhasználók, de az irreális, a megvalósíthatatlan teljesítménycsúcsok miatt esély sincs a végrehajtásra. Nincs rosszabb a nem megvalósított IS-nél, ami több évre visszarettent az újbóli nekifutástól. „Jellemző hiba az üzleti stratégiának az informatikaitól való bizonyos mértékű elszakadása – véli Morvay –, időnként pedig elkerülnek az üzlet figyelmét bizonyos aspektusok, s például nem tekinti stratégiai jellegűnek az outsourcing kérdését.”

Nehéz a stratégiaalkotás mélységét is eltalálni. „A túl magas szintűt könnyen titulálják semmitmondónak, nem elég testre szabottnak, de a részletekben elvesző is veszélyes. Sok pénzt és időt felemésztő munka az IS-készítés, amelynek éppen ezért úgy kell tömörnek, korlátozott terje-

delműnek és egyenletes minőségűnek lennie, hogy ne keltse könnyű fajsúlyú anyag érzetét.”

TANÁCSADÓI SZEREP

A hazai gyakorlatban sok a külső segítség nélkül készülő informatikai stratégia. Az informatika és az üzlet közötti megfelelően magas szintű kommunikációs kultúra esetében azonban a siker is garantálható. „Néhány szempont alapján érdemes a tanácsadói segítséget megfontolni” – mondja Balló György. „Ilyen például, hogy a döntési helyzeteket moderáló külső személy gyakran hatékonyabban képes az informatikát és az üzletet szolgáló szempontrendszereket elfogadtatni a felhasználókkal, mintha mindez csupán a szakmai berkekből jövők részvételével zajlik. A magas kommunikációs szinten lévő cégeknél viszont egyfajta kultúra- és tudás-, valamint benchmark-ranszfer zajlik a tanácsadó közreműködésével. Így folyamatos szakmai – a terveket a „best practice” megoldásokkal összevető – kontroll alatt vannak a tanácsadót alkalmazó szervezetek, vállalkozások.”

„**E**gyrészt módszertani keretet szolgáltatunk, másrészt belső embertől nehezen elfogadható, kínosabb kérdéseket is feltehetünk, harmadrészt HR-szempontról sem hátrányos a jelenlétünk, hiszen a cégeken belül általában limitált belső erőforrás áll rendelkezésre a stratégiai tervezéshez. Ugyancsak ide sorolható az adott témában nálunk felgyülemlett, a siker egyik garanciájául szolgáló iparági, esetenként – mint a KPMG-nél – nemzetközi tapasztalat. Másfelől a felső vezetés számára időigényes IS-alkotási fázisok megviselik az ügyfelet, s ezért a stratégiaalkotás mederben tartásához szüksége lehet tanácsadói segítségre.”

„**I**S-t módszertani, illetve tartalmi tanácsokat adó konzultánsok bevonásával célszerű készíteni” – vélekedik Drótos, aki szerint a módszertani tanácsadás lehet egyszeri vagy korlátozott időtartamú (esetleg moderálásban folytatódó), ha a szükséges módszertani ismereteket az ügyfél közben maga is elsajátítja. „A tartalmi tanácsadás ezzel szemben állandó és aktív jelenlétet kíván. Ekkor ugyanis a tanácsadó szállítja az iparági trendekre, a közvetlen versenytársak stratégiájára és informatikai fejlesztéseire, az új technológiákra vonatkozó információkat. Az IFUA valahol a kettő között lévő, erős módszertani alapokkal rendelkező, de szakmai kérdésekben is rendszeresen állást foglaló üzleti-informatikai tanácsadó. Hagyományos tanácsadási területei és széles körű tapasztalata révén különösen alkalmas arra, hogy támogatassa ügyfeleit az informatika és az üzleti-funkcionális területek közötti összhang megteremtésében.”

● FEKETE GIZELLA

...a döntési helyzeteket moderáló külső személy gyakran hatékonyabban képes az informatikát és az üzletet szolgáló szempontrendszereket elfogadtatni a felhasználókkal, mintha mindez csupán a szakmai berkekből jövők részvételével zajlik.

Az innováció és a Ford

A Ford a világ vezető gépkocsigyártójaként mintegy 100 éves története során fogalommá vált az autós vásárlók körében. Egy közismert márkanév azonban önmagában még nem elég: ma a piacon naponta meg kell harcolni a sikerért, és a vevőt, az ügyfelet folyamatosan, professzionális módon kell kiszolgálni. A sikeres üzleti tevékenység alapfeltétele többek között a korszerű informatikai rendszer, amely gyors és magas szintű szolgáltatásokat nyújt. Természetes tehát, hogy a magyarországi Ford-képviselő, a Ford Motor Hungária Kft. ezen a területen is előrelépett.

Miről is van szó? Egy magyar szoftverfejlesztő cég, a többek között autóiipari megoldásai révén ismert Progression Kft. megbízást kapott a Ford Motor Hungária Kft. szervizosztályától speciálisan kialakított alkalmazás szállítására. Az elvárás az volt, hogy az informatikai megoldásnak háttérrendszerként biztosítania kell az alkatrész-ellátási tevékenység hatékonyabb működését, összhangban a már működő, jól bevált, Ford-specifikus szolgáltatásokkal (mint például a Ford-ügyfélkártya). A megoldandó feladat többszintű volt, ezért több lépcsőben (azaz funkcionális alegység formájában) kellett választ adni az alapkérdésekre: milyen módon lehet az ügyfelek elégedettségét növelni, a szolgáltatás színvonalát fokozni, továbbá a költséghatékonyaságot javítani? Mivel az ország számos különböző pontján működő kereskedelmi egységek (képviselő, szerviz, alkatrész-kereskedő) között kellett folyamatos, biztonságos információcserét megvalósítani, a kommunikációs infrastruktúra alapjául kézenfekvő megoldásként az internetet választották.

A központi alkalmazást Progressben fejlesztették ki. Erről az integrált fejlesztőkörnyezetről azt érdemes tudni, hogy a világ tíz legnagyobb autógyártó cégéből kilencnél használnak – bár nem kizárólagosan – Progress alapú alkalmazásokat. Ebben a környezetben rendkívül gyorsan lehet fejleszteni, az alkalmazások robusztusak, azaz fokozott megbízhatóság jellemzi őket. További érv volt a Progress mellett, hogy az ilyen platformra épülő alkalmazások TCO-értéke (Total Costs of Ownership – összesített beruházási és üzemeltetési költség) az elmúlt évek során folyamatosan a legalacsonyabbnak bizonyult, a hasonló Oracle, illetve Microsoft alapú megoldásokkal összehasonlítva (forrás: az Aberdeen Group 2001. évi tanulmánya).

AZ ÜGYFÉLKÁRTYAMODUL

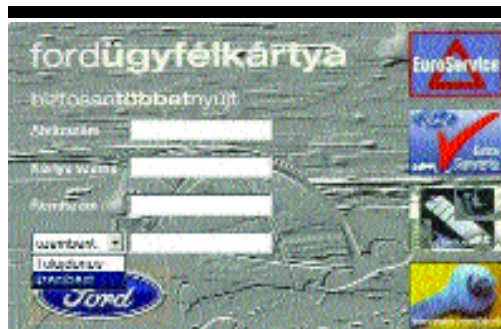
A megvalósítandó rendszer egyik alapvető feladata a Ford speciális szolgáltatásának, az ún. ügyfélkártyarendszernek a webesítése. Valamennyi Ford-gépkocsitulajdonos számára jár egy ügyfélkártya, amelyet az autó vásárlásakor, illetve szervizkor biztosítanak számára. Az ügyfélkártya segítségével követik nyomon a gépkocsival kapcsolatos információkat, és a kártyabirtokos előnyös extraszolgáltatásokra, kedvez-

ményekre jogosult a Ford bármely magyarországi márkakereskedésében.

A rendszer biztosítja az ország több tucat településén elszórtan található üzleti egységek számára a releváns kártyainformációkhoz való egységes hozzáférést. Ezek az információk szükségesek az ügyfélkártyarendszer sikeres működéséhez. A márkakereskedések az interneten keresztül kapcsolódnak a központi gépen futó kiszolgálóalkalmazáshoz, amelytől az aktuális adatokat lekérdezik. Az adatok automatikusan frissülnek, a végpontokról minden reggel elektronikus üzenet érkezik a központba. Az ott futó progress alkalmazás szétválogatja a leveleket, tartalmukat feldolgozza, és a megfelelő helyen tárolja – egy Progress-adatbázisban. A keresett adatokat Progress WebSpeed alkalmazáserver ágyazza be egy HTML-dokumentumba. A lekérdezésnek megfelelő HTML-dokumentum weblapként jelenik meg a megfelelő jogosultsággal rendelkező felhasználó gépének képernyőjén. Internetkapcsolat segítségével tehát az ország bármely pontján biztosított az ügyfél magas szintű kiszolgálásához szükséges adatok köre. A modul funkcionalitását a megrendelő igényei szerint a Progress Kft. folyamatosan bővíti. Az elkészült funkciók az éles üzembe helyezés előtt egy tesztrendszerbe kerülnek, ezáltal a végfelhasználók már garantáltan jól működő programmal dolgozhatnak.

ALKATRÉSZ-KERESKEDELMI MODUL

A gyors és pontos alkatrész-kiszolgálás nemcsak elégedett ügyfelet, hanem jelentős költségmegtakarítást



Kapcsolódó webcímek:

WWW.FORNAX.HU

WWW.FORNAXINTEGRATOR.HU

is eredményezhet. Ezt a tényt szem előtt tartva kapott megbízást a Progression Kft. az alkatrészellátást kiszolgáló, egységes kis- és nagykereskedelmi rendszer kifejlesztésére. Az alkatrész-kereskedelemben érintett felek saját jelszavukkal kapcsolódhatnak a központi alkalmazáshoz, és minden partner csak a releváns, rá vonatkozó információkhoz férhet hozzá. A kereskedelmi modul biztosította funkciók közül láthatunk néhányat a következő ábrán:

Alkatrészazonosító	Alkatrészleírás	Státusz
10000000000000000000	10000000000000000000	10000000000000000000
10000000000000000000	10000000000000000000	10000000000000000000
10000000000000000000	10000000000000000000	10000000000000000000
10000000000000000000	10000000000000000000	10000000000000000000
10000000000000000000	10000000000000000000	10000000000000000000
10000000000000000000	10000000000000000000	10000000000000000000
10000000000000000000	10000000000000000000	10000000000000000000
10000000000000000000	10000000000000000000	10000000000000000000
10000000000000000000	10000000000000000000	10000000000000000000

A gyakorlatban a szervizek, márkakereskedők több nagykereskedelmi forrásból elégítik ki alkatrészigényüket. Az internetkorszakot megelőzően az alkatrész-beszerezést többszöri telefonálás és másfajta kommunikáció nélkül nem lehetett elképzelni. A hagyományos megoldások ezért drágák és sok esetben megbízhatatlanok voltak. A magasabb beszerzési költséget a szervizek természetesen továbbhárították a vevőkre. A Ford korszerű rendszerében a megrendelések feladása és visszaigazolása egyaránt internetes böngészőablakból történik, sőt a csomagolási lista is automatikusan, az alkalmazásból generálható. A rendszer nagyfokú rugalmasságot biztosít, például a feladott megrendelések a visszaigazolást megelőzően bármikor visszavonhatók, kiegészíthetők vagy módosíthatók.

A nagyobb tételre vonatkozó megrendeléseket, amelyeket esetleg csak két vagy több nagykereskedő egyesített raktárkészletéből lehet kielégíteni, a program a háttérben automatikusan kisebb szállítási egységekre tördeleli, így a megrendelőnek nem kell foglalkozni a technikai részletekkel. Néhány évvel ezelőtt egy ilyen „eset” minimum 6-8 telefont jelentett volna a megrendelő számára, nem számolva a hozzá kapcsolódó erőforrás- és költségvonatokat.

Az alkalmazás funkcionalitása a modulrendszerű fejlesztés előnyeit kihasználva folyamatosan bővül. A számtalan kiegészítő funkció közül még egyet megemlítnék. Az alkatrészek pontos azonosítására szolgáló 7 számjegyű „FINIS kód” képezi a megrendelés alapját. A gépjárműipar gyors fejlődése miatt egy-egy alkatrész többször is módosítottak, korszerűsítettek. A funkcionálisan szinte azonos alkatrészekhez eltérő „FINIS kód” tartozik, és egy konkrét megrendelés esetében

CÉGAJÁNLÓ

a rendszer a keresett, de a raktárakból éppen hiányzó alkatrész helyett megadja az eltérő kódú, ám a célra megfelelő alkatrészek listáját is. A Progress fejlesztő-eszköz rugalmasságának köszönhetően a gyakorlatban felmerülő újabb és újabb követelményeket is egyszerűen lehet programozni, tehát a rendszer az új igényeknek megfelelően könnyen bővíthető.

ÜZLETI ELŐNYÖK

A rendszer az említettek mellett természetesen további modulokat is tartalmaz (lekérdezési, adat-kezelési és egyéb funkciók), korunk igényeinek megfelelően. Lényeges ismérveit az alábbiakban foglaljuk össze.

A gépjármű-kereskedelmi alkalmazások terén komoly tapasztalatokkal rendelkező Progression Kft. informatikai megoldása a magas szintű amerikai technológia és a nemzetközi szinten is versenyképes magyar szűrke-állomány szerencsés találkozása. A problémamentesen működő alkalmazás külön előnye, hogy teljesen a hazai üzleti szereplők speciális igényeinek figyelembevételével fejlesztették ki.

Megfelelő fejlesztőeszköz és adatbázis kiválasztásával hatékony (tehát olcsó, de ugyanakkor nagyon robusztus, stabil) alkalmazáskörnyezetet sikerült találni.

A nagyfokú megbízhatóság mellett a rugalmasság legalább annyira lényeges szempont, hiszen a folyamatosan változó igények az alkalmazás gyors és hatékony módosíthatóságát követelik meg.

Az internet mint kommunikációs infrastruktúra olcsó, megbízható platform az üzleti résztvevők számára. Jelentősen csökkenti a kommunikációs költségeket, növeli a központi rendszer kihasználtságát, valamint egyszerűvé teszi az új felhasználók rendszerhez történő csatlakoztatását, és érzékelhetően csökkenti az adminisztratív terhelést az üzleti folyamat szereplői számára.

Az alkalmazás tipikus példája annak az üzleti életben gyakran hangoztatott elvnek, hogy az informatikai infrastruktúra korszerűsítése hatékonyságnövekedést és a napi gyakorlatban érzékelhető költségmegtakarítást eredményez. A korszerű informatikai megoldás előnyeit jelenleg az ország több mint 40 pontján közel 200 felhasználó élvezi. A különböző funkcionális modulokból álló rendszer alkatrész-kereskedelmi aleggysége havonta több ezer megrendelés kezelését bonyolítja le.

Végül engedjünk meg egy szubjektív észrevételt: globalizálódó korunkban, az egész világon egységes szolgáltatásokat biztosító nemzetközi mamutcégek idején is fontos a nemzeti sajátosságok, az egyedi, regionális igények figyelembevétele. Az informatikai rendszert használó partnerek elégedettsége valójában fontos üzleti tényező, ami közvetett módon, az ügyfélkapcsolatok minőségén keresztül jelentősen befolyásolhatja az üzleti folyamatok eredményességét.

A Ford korszerű rendszerében a megrendelések feladása és visszaigazolása egyaránt internetes böngészőablakból történik.

Printerpiaci lenyomat

Hatékonyabb kommunikációra lenne szükség

Az európai nyomtatóipar szereplőinek jobb marketingmunkával kell közvetíteniük a vásárlók felé dinamizmusukat, innovációikat és termékeiket. Az Oki Europe Kft. nyilvánosságra hozott felmérésének eredményei azt mutatják, hogy a potenciális vásárlók nincsenek tudatában a jól megválasztott nyomtatási megoldások nyújtotta pénzügyi, költséghatékonysági előnyöknek. A felmérésből az is kiderül, hogy az európai üzleti életben elterjedt általános vélekedés szerint a nyomtatók lassúak, nehézkesek és az üzletpolitika szempontjából periférikus jelentőségűek.

Az irodai papírfelhasználás a háromszorosára nőtt az elmúlt hét év során, a hatékony nyomtatási rendszerek fontossága az üzleti életben tehát nemhogy csökkent volna, de jelentősen növekedett. Az Oki Europe Kft. ezért Franciaországban, Németországban és Nagy-Britanniában az információtechnológiai (IT) beszerzési igazgatókat, illetve a végfelhasználókat képviselő vezető menedzsereket kérdezte meg, hogy minél több információval rendelkezzen a nyomtatóipar üzleti vonzatairól, illetve a vele szemben támasztott követelményekről.

A felmérés eredményei szerint a vállalatok az iparágat lassúnak és erőtlennek tartják, lévén ez az általános vélemény a termékeivel kapcsolatban. Különösen az IT-döntéshozók fogalmazták meg veszélyesen negatív véleményeket, amennyiben tapasztalataik szerint a nyomtatók működését magas technikai hibaszázalék és üzemi költség jellemzi. A válaszadók kiemelték: „A nyomtatók jelentik a gyenge láncszemet az információs technológia rendszerében”, valamint: „Csak elvégzik a feladatukat, és itt véget is ér a dolog.” A végfelhasználók inkább elismerték a nyomtatók alapvető szerepét részlegük sikerében, mint az IT-döntéshozók: „Olyanok számunkra, mint a kenyér és a víz.” „Minden megállna nélkülük.”

Az IT-ágazat és a különböző felhasználói menedzsmentek közötti nézetkülönbség rávilágít a két terület eltérő problémáira és frusztrációira. Az IT legnagyobb gondja a felhasználók alkalmatlansága a berendezések megfelelő használatára és karbantartására, a mindennapos javításokra fordított kiesett idő, valamint a feleslegesen alkalmazott színes nyomtatás olyan esetekben is, mikor a fekete-fehér megfelelőbb volna. A végfelhasználók elégedetlenségének legfőbb oka a nyomtatópapír gyakori megakadása, az IT-részleg hosszú reakcióideje és az általános funkcionális lassúság. Ezek a nézőpontbeli eltérések az IT-döntéshozó és a végfelhasználó közötti hatalmi egyensúly érzékeny voltáról is árulkodnak.

A felmérés azt is megmutatta, hogy a termékek költségvonzatai, illetve minőségi paraméterei nem kelően ismertek. Sok felhasználó rendkívül specifikus jövőbeni elvárásokról számolt be anélkül, hogy tudatában lett volna: azok közül sok már a jelenben hozzáférhető. A válaszadók elsődleges igénye a felhasználóbarát, karbantartásmentes nyomtatókra irányul, amelyet a műszakilag képzetlen alkalmazottak is könnyen képesek kezelni. Elvárásaik között szerepel a jóval nagyobb megbízhatóság és gyorsaság, a festék tekintetében pedig a jobb költségkímélés és színhűség, illetve az, hogy a felhasználók kevésbé tehessenek kárt a berendezésekben. Mindeközben gyakoriak a téveszmék, sokan például úgy gondolják, hogy a színes nyomtatók továbbra is sokkal lassúbbak, mint a fekete-fehérek, költségeik pedig túllépik az anyagi lehetőségeket. Néhány végfelhasználó továbbra is külső forrásból old meg bizonyos nyomtatási munkákat, mert nem ismeri a mai printergenerációk nyújtotta minőséget.

ANDREW MONTGOMERY, az Oki Europe Kft. ügyvezető igazgatója szerint az iparágban jelentős változtatásokra van szükség. „Ebből az új kutatásból világosan kiderül, hogy általában sokkal többet kell tennünk azért, hogy vonzóbbá tegyük magunkat az üzleti élet szereplői számára. Tájékoztatnunk kell a vállalatokat az iparág dinamizmusáról, innovációról, a többfunkciós berendezésektől a kettő az egyben színes nyomtatókig, mint amilyen például az Oki új C7000-es és C9000-es sorozata. Ezenfelül meg kell győznünk az informatikai beszerzőket a színes nyomtatás üzleti előnyeiről, illetve a megfelelő anyagok használatával járó hosszú távú pénzügyi előnyökről. Termékeinknek és szolgáltatásainknak megvan a maguk fellevező piaca, az előttünk álló kihívás annak biztosítása, hogy a piac tudjon is rólunk. Az Oki Europe évtizedeken keresztül sikeresen jelezte előre a nyomtatóipar trendjeit – legfőbb törekvésünk továbbra is az, hogy megértsük, és elébe menjünk az üzleti élet igényeinek.”



Kapcsolódó webcím:

WWW.OKIEUROPE.COM

Üzleti hírszerzés

A KULCS AZ EMBER, AZ INFORMATIKA CSAK ESZKÖZ

Az optimális esetben a legfelsőbb döntéshozó hatáskörébe rendelt üzleti hírszerző már Magyarországon sem ritka jelenség, bár e tisztség meglétére csupán egy nemrégiben indult műegyetemi kurzus eddig töretlen népszerűsége utal. Arról, hogy mi is az üzleti hírszerző feladata, milyen eszközrendszerrel dolgozik, s nem utolsósorban minek alapján határozható el az ipari kémtől, **O. GÁBOR LÁSZLÓ** jelenleg az Egyesült Államokban dolgozó vezető tanácsadó nyilatkozott lapunknak, aki egyben az imént említett képzési forma tankönyvének társszerzője is.

BUSINESS ONLINE: – TUDOMÁSOM SZERINT KÜLFÖLDÖN, ELSŐSORBAN A NYUGATI ORSZÁGOKBAN JOGILAG MÁR KÖRÜLHATÁROLT AZ ÜZLETI HÍRSZERZÉS. MI A HELYZET MAGYARORSZÁGON?

O. GÁBOR LÁSZLÓ: – A magyar helyzet sajátos ebben a kérdésben, ugyanis tudomásom szerint az üzleti hírszerzés mint tevékenység nincs szabályozva. Léteznek jogszabályok, amelyek védik az üzleti titkokat, azonban ezek nem az illegális hírszerző magatartást fenyegetik büntetéssel, hanem a titoksértést.

B. O.: – HA, TESZEM AZT, EGY VÁLLALAT DOLGOZÓJÁNAK ADNÁM KI MAGAM, S ÍGY SIKERESSEN CSENNÉK EL A KONKURENCIA SZÁMÁRA ÉRTÉKESÍTHETŐ INFORMÁCIÓKAT, DE ERRŐL A VÁLLALATNAK CSAK SEJTÉSE VOLNA, MI LENNE A LEGROSSZABB, AMI TÖRTÉNHELT VELEM? EGYÁLTALÁN ELŐFORDULT MÁR HASONLÓ MAGYARORSZÁGON?

O. G. L.: – Nem tudok róla, hogy ilyen ügyben indult-e büntetőeljárás. A probléma az, hogy a szándékot nehéz bizonyítani, tehát hogy valaki miért adta ki magát a vállalat dolgozójának. Ma-

Léteznek jogszabályok, amelyek védik az üzleti titkokat, azonban ezek nem az illegális hírszerző magatartást fenyegetik büntetéssel, hanem a titoksértést.



EGY KIS TERMINOLÓGIA

Az üzleti hírszerzés definíciója O. GÁBOR LÁSZLÓ, JASENSZKY NÁNDOR, FORRÓ GYÖRGY, illetve HARMADOS GYÖRGY „Üzleti hírszerzés” című, a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem Mérnöktovábbképző Intézetének gondozásában megjelent tankönyve alapján a következő:

Az üzleti hírszerzés a vállalat aktív és passzív gazdasági biztonságának (kialakításának és fenntartásának) eszköze stratégiai és operatív szinten egyaránt. Az üzleti hírszerzés a piaci környezet lehetőségeinek és fenyegetéseinek felismeréséhez, elemzéséhez és az e folyamatokhoz kapcsolódó döntések előkészítéséhez nyújt segítséget. Az üzleti hírszerzés modern vezetői, döntéshozói gondolkodást jelent a vállalat rugalmasságának növelése és a meglepetések, a kockázati tényezők iránti érzékenység csökkentése érdekében.

Az angol terminológia az üzleti hírszerzésen belül az alábbi különbségeket teszi:

Strategic intelligence for businesses – stratégiai hírszerzés vállalatoknál;

Competitive intelligence – üzleti hírszerzés, amely a piaci versenyre koncentrálnak;

Competitor intelligence – üzleti hírszerzés, amely a versenytársakra koncentrálnak;

Business intelligence – üzleti hírszerzés általában;

Corporate intelligence – üzleti hírszerzés, amely kifejezetten a vállalati csúcscsoporthozatalát támogatja;

Benchmarking – az üzleti hírszerzés egy szűk keresztmetszetét jellemzi.

Gazdasági hírszerzés:

Az állami hírszerző szolgálatok tevékenységét jelöli, amikor a nemzet gazdasági érdekeinek védelme, teljesítőképességének fokozása érdekében folytatnak hírszerzést.

Ipari kémkedés (SAMUEL PORTEOUS: Economic Espionage II. Commentary No. 46. A CSIS Publication, Canada 1994 alapján):

„Az ipari kémkedés illegális, titkos, kényszerítő vagy félrevezető eszközök alkalmazása a privát szektorban gazdasági információk gyűjtése és piaci hátrány okozása céljából.”

Gazdasági kémkedés (lásd az előző forrást):

„A gazdasági kémkedés illegális, titkos, kényszerítő vagy félrevezető eszközök alkalmazása külföldi kormányok vagy azokat támogató szervezetek részéről gazdasági vonatkozású információk szerzése céljából. Az információgyűjtésen, a technológiai titkok eltulajdonításán túl egyéb illegális tevékenység kapcsolódása gazdasági előny megszerzése érdekében.”

Etikai kódex

Annak érdekében, hogy feltétlenül elhatárolják magukat a legális és törvényes eszközökkel működő üzleti hírszerzőirodák, vállalati szervezetek, az 1986-ban Washingtonban megalapított Professzionális Üzleti Hírszerzők Társasága elsőként foglalta össze az üzleti hírszerzés etikus magatartásának alapelveit egy kódexben, amelyet természetesen minden tagnak kötelező betartania.

ga a kémkedés is rettentően nehezen bizonyítható, ha profi az elkövető, ezért életbevágó a megelőzés. Ugyanakkor az illegális feladatot végrehajtó személynek a legtöbb esetben nem is szükséges a vállalat dolgozójának feltüntetnie magát, hiszen legtöbbször megtalálja a „használható” vagy kihasználható belső alkalmazottat.

B. O.: – ÉS HASONLÓ SZITUÁCIÓBAN MI A HELYZET A TENGERENTÚLON?

O. G. L.: – Az USA-ban például akkor büntetik, ha jogtalanul tartózkodik a vállalat területén. Az a tény, hogy kinek adja ki magát, amíg nem hivatalos eljárás részeként teszi, nem büntetendő, de az már igen, ha mindezt a vállalat területén kö-

veti el, és ezzel megteveszti a cég alkalmazottait. Az ipari kémkedés megítélése egyébként országoként eltérő. Az angolok kifejezetten visszautasítják, és etikátlan üzleti magatartásként értékelik, ugyanakkor sem a franciák, sem az olaszok nem vetik meg az ipari kémkedést, ha nem látnak más módot szándékuk érvényesítésére.

B. O.: – TIPIKUSAN MILYEN LEGÁLISAN HOZZÁFÉRHETŐ INFORMÁCIÓFORRÁSOKAT HASZNÁLNAK AZ ÜZLETI HÍRSZERZŐK?

O. G. L.: – Legálisan fellelhető az információ csaknem 80%-a, ezért nehéz tipizálni. A források eltérőek aszerint is, hogy milyen ágazatról van szó, mennyire tudásigényes az adott terület. Rengeteg információ beszerezhető az internetről, legális oldalakról, a vállalatok kötelező adatszol-



gáltatása révén, kormányhivatalokból, publikációkból, kereskedelmi és szakmai show-k, rendezvények során vagy éppen egyszerű megfigyelésekkel. Ez utóbbi nem törvénytelen, még akkor sem, ha a konkurenciáról titokban, az ő tudta nélkül, úgy történik adatgyűjtés, hogy az közben nem sérti az üzletmenetét, az érdekeit, nem jár illegális behatolással, lehallgatással stb. Ilyen megfigyelés lehet például a vállalathoz beáramló vagy onnan kifelé tartó szállítások regisztrálása, az alkalmazott szállítók kapacitás felmérése, a dolgozók munkaidejének feltérképezése, hogy mikor mennyit túlóráznak, és még sorolhatnánk a megfigyelési célokat. Nem szabad az információszerezést tipizálni, ráadásul az üzleti hírszerzés bonyolult folyamat, amelyben az információhoz jutás csak egy része a feladatnak.

B. O.: – MARKETING, PIACKUTATÁS, ÜZLETI HÍRSZERZÉS – VAJON MI KÖZÖTTÜK AZ ALAPVETŐ KÜLÖNBSÉG?

O. G. L.: – A célok. A marketing – beleértve a piackutatást is – a vállalat szolgáltatásával, termékével kapcsolatos piacra juttatási feladatokra koncentrálnak, annak érdekében gyűjt adatot, teszteli a piacot, hogy felmérje a termék piaci szereplésének esélyeit a jövőben, teljesítését a jelenben, illetve tanuljon a múltból.

Ezzel szemben az üzleti hírszerzés a vállalat stratégiai vagy csúcsvezetésének szolgálat elsősorban – bár nem kizárólag – elemzett, időszero és ellenőrzött információkat a döntéshozatal támogatása érdekében. Ez a munka kiterjed

a stratégiai tervezéstől a konkurencia stratégiájának előrejelzéséig, az ágazati elemzésektől a környezeti tényezők analíziséig. Tehát az üzleti hírszerzés sokkal szélesebb pályán mozog, igaz, néha érinti a marketing területét, de más céllal. Az üzleti hírszerzés célja, hogy ne csak a piacon felbukkanó, hanem az ágazat fejlődéséből fakadó vagy a környezeti tényezőkben bekövetkező változások során nyíló lehetőségeket is feltárja. Ezért optimális esetben a két vállalati egység kommunikál, és hatékonyan együttműködik, átveszi egymás tapasztalatait és eredményeit. Létezik külön marketinghírszerzés is, azonban ritka, mert csak szűk keresztmetszetre koncentrálnak, és nem tölti be a marketing egyéb rendeltetését.

B. O.: – MIT TEHETÜNK AZ ÜZLETI HÍRSZERZŐK, NE ADJ' ISTEN KÉMEK ELLEN?

O. G. L.: – Ha egyszerűen akarok válaszolni, azt mondom, alkalmazzuk az üzleti hírszerzés defenzív formáját. Az ipari kémelhárítás igen bonyolult és összetett feladat, amelyben kimagasló szerep jut a megelőzésnek, az információs kultúra kiala-

Legálisan fellelhető az információk csaknem 80%-a.

kításának. Nagyon fontos, hogy az információs menedzsment ne csak a komputeres védelmére koncentráljon, az csupán egy kis szelete az egész problémának. Az információvédelem egy olyan rendszer, ahol a mentális, az elektronikus és az írott információk megóvása egyaránt megoldásra vár. Továbbá nem szabad elmulasztani a vállalat biztonsági kockázati elemzését sem.

B. O.: – **ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY FEL TUDJANAK LÉPNI ELLENE, A MŰEGYETEMEN A „PISZKOS TRÜKKÖKBE” IS BEAVATJÁK A HALLGATÓKAT?**

O. G. L.: – Előjáróban megjegyezném, hogy sajnos az ártó szándék ma már nemcsak a konkurencia illegális törekvéseiben ölthet testet, a legkomolyabb ipari kémkedéssel a szervezett bűnözés és a terrorizmus irányából kell számolni. Ez jelentős kihívás a mai nagyvállalatok számára. Ennek ellenére a profi hírszerzőknek nincs szükségük „piszkos trükkökre” az ipari kémekkel szemben. Képesek magas szintű védelmet biztosítani, továbbá minden szakember első számú feladatának tartja a hatóságokkal, így a rendőrséggel és a Nemzetbiztonsági Hivatallal való kapcsolat kiépítését, különösen akkor, ha a kockázatelemzések arra utalnak, hogy magas a vállalat ellen irányuló kémakció esélye. A Műegyetemen pedig kizárólag a legális eszközök, módszerek szerepelnek a tananyagban.

B. O.: – **ESETLEG A SAJÁT MUNKÁJÁBÓL TUDNA IDÉZNI EGY-KÉT KREATÍV ÜZLETIHÍRSZERZŐ-MEGOLDÁST?**

O. G. L.: – Eddigi munkáim közül kreatívnak tekinthető a műegyetemi képzésre készült tankönyv összeállítása és megírása, amiben **JASENSZKY NÁNDOR, FORRÓ GYÖRGY**, illetve **HARMADOS GYÖRGY** kollégám, barátom volt segítségemre. Szintén az egyik legeredményesebb munkámnak tekintem egy kanadai vállalat vezetőjének meggyőzését az üzleti hírszerzés fontosságáról. Később ennél a cégnél én irányítottam az üzleti hírszerzés létrehozását, és indítottam útjára a rendszert, amely azóta is eredményesen és hatékonyan, de kizárólag törvényes eszközökkel működik. Amennyiben konkrét megoldásra, módszerre vonatkozott a kérdés, el kell árulnom, hogy nem minden vállalatra húzható rá ugyanaz az üzleti hírszerzési séma. A kreatitásnak egyébként elsősorban nem az információ megszerzésében kell jelentkeznie – bár ott is fontos –, hanem az elemzőmunkában. Ezért javasolnám például a statikus menedzsmentelemzési módszerek mellett dinamikus modellezések alkalmazását, amit az üzleti hírszerzésben használunk. Ilyen lehet például a stratégiai tervezés során a preemtív

stratégia modellezése. Külön kiemelném, hogy ez nem számítógépes szimulációt jelent, hanem emberi tényezők – viselkedés, döntéshozói gyakorlat, szakmai felkészültség, általános intelligencia – figyelembevételével és emberi elemzéssel, közreműködéssel folytatott modellezésről van szó. De nemcsak ez a modellezési forma kínál új perspektívát az üzleti hírszerzésben, számos egyéb dinamikus eszköz is rendelkezésre áll, amelyeket hírszerző szakemberek hosszú évtizedek tapasztalata alapján egyetemi professzorok közreműködésével fejlesztettek ki. Egyébként a kreatív, de inkább úgy fogalmaznék, hogy hatékony üzleti hírszerzésért vagy az azzal kapcsolatos tanácsadásért a vezetői tanácsadók, konzultációs irodák komoly összegeket számlálnak, ezért, gondolom, nem haragszik, ha nem részletezem ezt a kérdést. Az egyetemi tananyag is foglalkozik számos megoldással.

B. O.: – **AZÉRT OLVASÓINKNAK ADJUNK NÉMI TÁMPONTOT, HOGY MELY IPARÁGAK A LEGINKÁBB NYITOTTAK AZ ÜZLETI HÍRSZERZÉSRE, VAGY MEGFORDÍTVA, MELYEK A „LEGVESZÉLYEZTETEBB” ÁGAZATOK.**

O. G. L.: – A statisztikai adatok szerint az üzleti hírszerzés az olyan ágazatokban a leginkább alkalmazott vezetői eszköz, mint a gyógyszeripar, a bank- és pénzügyvilág, a számítástechnika, az olaj- és energiaipar, a repülőgépipar, valamint ágazattól függetlenül a kormányzati megrendelésekben érintett vállalatok köre – természetesen ezek elsősorban nyugati multinacionális cégek. Nyilván ebben a tekintetben azok az ágazatok a legveszélyeztetettebbek, ahol az üzleti hírszerzést a legtöbben alkalmazzák. De ez nem jelenti azt, hogy az ipari kémkedés tekintetében is ugyanez a helyzet. Mint már említettem, az ipari kémkedés egyik prominens képviselője lett a szervezett bűnözés, és így az előbb felsoroltakon túl a kereskedelem, az építőipar, valamint a szolgáltató szféra számos területe is igen fertőzött, ahol természetesen az ipari kémkedés szintén szedi áldozatait.

B. O.: – **HAZÁNKBAN MENNYIRE TEKINTHETŐ ELTERJEDTNEK AZ ÜZLETI HÍRSZERZÉS? GONDOLOM, AZ IGÉNY MEGVAN RÁ, KÜLÖNBEN NEM INDÍTOTT VOLNA ILYEN JELLEGŰ KÉPZÉST A MŰEGYETEM...**

O. G. L.: – Magyarországon pillanatnyilag nehéz megítélni az üzleti hírszerzés elterjedtségét. A legtöbb, hazánkban is jelen lévő multinacionális nagyvállalat, külföldi befektető használja ezt az eszközt, ám nem állandó jelleggel, illetve nem minden vállalat alkalmazza a folyamatos hírszerzést Magyarországon. Ez függ a jelenlét súlyától,



Kapcsolódó webcímek:

WWW.LOYOLA.EDU/
DEPT/ POLITICS/
ECINTEL.HTML

WWW.CIO.COM/CIO

WWW.BUSINESS-
INTELLIGENCE.CO.UK

CURRENTANALYSIS.COM

az ágazati konkurenciaharc dinamizmusától. A hazai vezetők többsége még nem igazán ismeri ezt a döntéshozatalt támogató eszközt, de az igény érezhető, és növekszik.

B. O.: – Mennyiben játszik meghatározó szerepet az informatika – egyrészt az elhárítást, másrészt a tevékenység eszköztárszerét tekintve – az üzleti hírszerzésben?

O. G. L.: – Az informatika nélkülözhetetlen az információszerzésben, -menedzselésében és -védelemben. A meghatározó szerep azonban az emberé, aki tervez, végrehajt, kontrollál és mindennekfelett dönt. Természetesen ez nem az informatika alulértékelése. Vitathatatlanul része az információk, az adatok feldolgozásának, és szükségesség azok megvédésében is. Ugyanakkor sok esetben célként is szerepel, elsősorban az illegális ipari kémkedés, valamint az úgynevezett cyberterrorizmus esetében.

Az informatika ma már elválaszthatatlan a vállalatoktól, de egyúttal sebezhetőséget is hordoz. Ismertek azok a programok, amelyekkel megcsapolják az adatbázisokat, vagy vírust juttatnak a hálózatba rombolás, károkozás céljából. E támadások ellen nemcsak az informatika eszközeivel

lehet védekezni, hanem a hozzáférések, az információminősítések rendszerével, illetve a biztonsági intézkedések betartásával, a vállalat biztonsági rendszerének szinten tartásával is.

Léteznek speciális eszközök, mikrofonagyúk, frekvenciafigyelők, különleges mérőműszerek, miniatűr lehallgatóberendezések komputerrel kombinálva, amelyek az ipari kémkedés technikai eszközparkjába tartoznak. Használatuk hatékonysága – nem a technikai színvonal vagy képesség miatt – megkérdőjelezhető. Az így nyert információk, adatok sok esetben nem illeszkednek egy jól felépített hírszerzési rendszerbe, hanem egyedi, eseti információk, amelyek sokkal nehezebben elemezhetők, értelmezhetők, mint a rendszerben, akár legálisan szerzett adatok. Éppen ezért az informatikai eszközök kémkedésre történő alkalmazása nem mindig kifizetődő. Ezzel szemben, sajnos, komoly áldozatokat követelhet egy vállalattól, ha informatikai védelmét mindig a kor követelményeinek megfelelő szinten kívánja tartani, és ezért fordulhat elő, hogy esetenként az informatika a konkurencia vagy az illegális üzletet folytatók céltáblájává válik.

● KOLMA KORNÉL

komoly áldozatokat követelhet egy vállalattól, ha informatikai védelmét mindig a kor követelményeinek megfelelő szinten kívánja tartani.

adverticum

látni és látszani

Mit szeretne Ön?

- > hirdetési felületet
- > a felülethez tartalmat
- > a tartalomhoz megjelenítést
- > a látnivalóhoz látogatókat

Mit adunk mi?

- > hirdetés-kiszolgálást
- > professzionális tartalmat
- > tartalommenedzsmentet
- > online marketinget

www.adverticum.com

info@adverticum.com

Tudásmenedzsment (IV.)

Felsőfok – haladóknak

Összeállításunk utolsó előtti részében a „legekkel” foglalkozunk. Magyarországon ez – elsősorban a befektetés igényessége miatt – kevés céget érint, de úgy érezzük, a téma és főleg a TM-portál kapcsán élő számos téveszme okán ki kell rá térnünk. Az IIR Hungary intranetkonferenciáján elhangzottakon túl a Gartner Magic Quadrant, valamint két hazai portálforgalmazó, a Fujitsu Services Kft. és az IBM szakértőinek tapasztalataira támaszkodtunk.

(Összeállításunk teljes terjedelmében a www.PRIM.HU/BUSINESS weboldalon olvasható.)

AKADÁLYVERSENY

Az IIR Hungary intranetkonferenciáján **PITTI ATTILA**, a Mol Rt. projektvezetője a TM-portál lehetséges akadályait is megemlítette. A potenciális érdeksérelmek, a megfelelő kommunikáció és csapatmunka, valamint a közös vízió hiánya, a nem megfelelően menedzselt és karbantartott tartalom egyaránt útját állhatja a vállalatban belüli tudásportál létrehozásának. Ide kívánczok még a nem megfelelő képzés és/vagy támogatás, a társasági kultúra és a célkitűzés diszharmonója, valamint



a tudásmegosztáshoz, illetve a regionális együttműködéshez megfelelő fórum hiánya. A működés kulcskérdése idehaza a TM „motorjának” is nevezhető, az emberektől, cégektől egyaránt mentalitás- és kultúraváltást igénylő információ-, illetve tudásmegosztás. Ám míg a Matáv Rt.-től **KRIVÁN MIKLÓS** ennek okaként a hazai szoftveripar kialakulásának gátjaként is emlegetett irigység jelölte meg, a konferencián a Nokia HR-vezetője, **WAPPEL MÓNIKA** a saját vállalatánál – igaz, speciálisan a HR-területre – alkalmazott megoldást kínált. „HR-es munkatársaink folyamatszinten, saját tudásuk több dimenziója mentén dokumentálják magukat. Ennek egyik célja hatékonyabb munkavégzésük, míg a másik a korlátozott HR-létszám kényszere miatt kialakított „munkakör-vetésforgóban” megvalósuló „csereszabatságuk” fenntartása. Az eredmény a hatékonyabb munkavégzés, a kevesebb üresjárat és a szakmai feltékenység csökkenése, ami fokozza az információmegosztási hajlamot. A megvalósítás biztosítékát a nálunk már meglévő toleráló szervezeti kultúra jelentette.”

A kialakítás során elkövetett hibákra a Raiffeisen Banktól érkezett előadó is kitért. Ezek egyikeként a szigetrendszereszerűen kiépített s így a fontos információk és funkciók elérését nem központosító intranetet említette. Emellett a hibás informatikai alap, a jövőbeni támogatást nem élvező, illetve az integrációt nem segítő technológiák alkalmazása is gát lehet. Egy mindent kielégítő rendszer esetében az elégtelen kommunikáció fejthet ki fékező hatást, amennyiben az érintettek nem tudnak a rendszerről, a benne rejlő lehetőségekről, illetve nem képesek használni azt.

„**D**ivattá vált a portálkérdés idehaza, ám sokan – mivel csupán a tudásmenedzsment

részhalmozát képező dokumentummenedzsmentben gondolkodnak – csak a kialakítása után döbbennek rá szervezeti kapcsolataira és működtetési problémáira” – tért ki a nehézségekre az Oracle-től **Klotz Tamás** is. „Az implicit, a tapasztalatra alapozott tudás menedzselése során pedig tudomásul kell venni, hogy az alacsony megbízhatósági faktorú résztapasztalat rossz irányba viheti a tudás kialakulását, ezért az információgyűjtés és a minőség kapcsolatára külön figyelmet kell fordítani.”

V Á L A S Z T Á S – M A G Y A R M Ó D R A

„**A** TM különböző funkcióit szolgáló megoldások, eszközök közötti választás szempontjai nem mások, mint egyéb informatikai eszközök esetében. Kivéve persze, hogy gyorsan változó területről lévén szó oda kell figyelni, mennyi időre akarunk kikötni egy-egy megoldás mellett” – mondja az AAM Vezetői Informatikai Tanácsadó Kft. vezető tanácsadója, **Lengyel Csaba**. „Várható a magasan fejlett tudásmenedzsmentet támogató technológiák – pl. a Natural Language Processing, illetve a hangfelismerés – megjelenése, érdemes tehát figyelni az újításokat.”

„**N**agy kockázatot jelent – a felvásárlások és a csődök miatt – a piacon lévő sok kis szállító is, ezért célszerű a világszerte komoly ügyfélbázissal rendelkező szoftverfejlesztő cégeket előnyben részesíteni. A legfontosabb tanács azonban (és ez akármilyen informatikai alkalmazás esetében így van), hogy elsősorban nem eszközt kell választani, hanem azt bevezetni, majd a működtetés során támogatni képes szállítót, hazai képviselőt. Az AAM próbázasság-párti: kiválasztási módszerta-

VÁGYAK ÉS VALÓSÁG

A felhasználók portálokkal szembeni elvárásainak – többnyire a háttérrendszerek meglévő szolgáltatásaiból, a költségproblémákból fakadóan – a technika szab korlátot. Vagyis minden információ visszanyerhető, de nem mindig a felhasználó által elvárt módon. Ezért, hogy egy adott kérdésben minden információ rendelkezésre álljon, kompromisszumokat kell kötni. Például a Notesban tárolt adatokra vonatkozó jogosultsági szabályok miatt az adott halmazból az adott felhasználó esetenként egy jóváhagyási folyamaton túljutva kaphat meg minden, számára releváns információt. Más esetben, például egy ERP- és egy külső rendszer időleges online kapcsolata miatt, a kérdésre nem a legfrissebb adatok alapján érkezik a következő frissítés idejét is feltüntető válasz. Ugyanis így út vissza az egyes informatikai szolgáltatások bevezetések az – akkor még az üzleti oldal számára feleslegesnek tűnő, de az informatikai vezetők által előrelátással szorgalmazott – infrastrukturális vagy funkcionális bővítések járulékos költségeinek megvonása.

na szerint a 2-3 szóba jöhető jelöltnek mintafeladatot ad, majd a végrehajtás eredménye alapján segít a felhasználónak kiválasztani a számára leginkább megfelelőt.”

A portálok esetében a „fejleszteni vagy vásárolni?” dilemmával szembesülnek a cégek. Természetesen a portálforgalmazók ez utóbbi mellett lobbiznak, döntéshozatalkor mégis érdemes érveiket figyelembe venni. „A belső intranet készítése közben történő portálfejlesztéskor gya-

A működtetés kulcskérdése idehaza a TM „motorjának” is nevezhető, az emberektől, cégektől egyaránt mentalitás- és kultúraváltást igénylő információ-, illetve tudásmegosztás.

1. VÁLLALATI SZEGMENSEK SZERINTI INTRANETFELHASZNÁLÁSI LEHETŐSÉGEK

VÁLLALATI SZEGMENSEK	INTRANETFELHASZNÁLÁS
VEZETŐSÉG	Általános kommunikáció; stratégia, misszió, szervezeti felépítés közvetítése; belső marketing; szabályzatok, bejelentések, kapcsolattartás a munkatársakkal, visszajelzések felhasználása
IT	Ügyfélszolgálat, alkalmazáselérés és -frissítés, adatszolgáltatás, elégedettségi szint mérése, figyelemfelhívás, oktatás
HR	Munkaidő-nyilvántartás, adatszolgáltatás, szabályozás, álláshirdetések, új belépőknek szóló információk, szükséges nyomtatványok, dolgozói juttatások és munkaügyi információk, szervezeti és személyi változások stb.
MARKETING	Termék- és szolgáltatásleírások, ügyfélkommunikáció-támogatás, tevékenységbemutatók stb.
MUNKACSOPORT	Levelezés, tartalom- és dokumentumkezelés, csoportmunka, telefonkönyv, adatbázis-elérés
DOLGOZÓK	Önkiszolgálás, helpdesk, tanfolyam, naptár, faliújság, hírek, általános információk

(Forrás: az IIR Hungary intranetkonferenciája; **Pintér Gábor** – IBM, **Komócsi Péter** – Raiffeisen Bank)

ÉTVÁGYGERJESZTŐ

A felsőbb portálgenerációk árfekvése – ha nem tudatosodik, alkalmazásukkal mit nyerhet a cég – akár riasztó is lehet a vezetők számára. Ezért a forgalmazók a várható haszonra fókuszáló bemutatókkal igyekeznek étvágyat gerjeszteni termékeik iránt. Elég széles például a portálokba beépítetten támogatott ERP-k köre. Az ezekhez készült, HTML-formátumot létrehozó programcskákra építve akár egy óra alatt összeállítható, és például az SAP-modulok bármelyikéből kliens alkalmazása nélkül, tehát költséget megtakarítva megjeleníthető az adott vezető számára értékes jelentés. Ennek frissített változatáért ezentúl nem kell minden alkalommal könnyen felejthető jelszavakon keresztülvergődve az SAP-be lépni. A portál, ha feljogosítjuk rá, az egyszerű bejelentkezést követően megbízottként lép be az SAP-be is. A levelezés egyszerűsödésének bemutatása ugyancsak ütős lehet, hiszen szintén kliens (notebook, palmtop) nélkül, a portálszerverre bejelentkezve levelezhetünk. A szemléletes példák Csermák Zsolt tapasztalatai szerint könnyebben a portálmegoldások mellé állíthatják a vezetést.

kori hiba – nem akarván veszni hagyni az ötleteket – a funkcionális zsúfoltság” – mondja a Fujitsu Servicestől **CSERMÁK ZSOLT**. „De mert egy ilyen portál alulról felfelé építkezik, vagyis átgondolt keret nélküli, nehéz szabályozni, optimalizálni, és ezért megvalósítása a kezdeti fellendülést követően gyakran félbemarad. A portálmegoldást gyártók viszont a gyakorlatot alapul vevő, átgondoltan megtervezett keretrendszerüket kezdték résztartalmakkal feltölteni. A portálter-

mék melletti legnyomósabb érv a felhasználószám és feladat szerint méretezhető teljesítmény, de az informatikában ma érvényes kétéves amortizációt figyelembe véve a portál megtérülési idejének maximum egy-másfél éves volta is fontos szempont lehet.”

HAZAI UJJGYAKORLATOK

Lengyel Csaba úgy véli, ma még nincs átfogó tudásmenedzsment-tapasztalat Magyarországon, csupán annak részterületein voltak és vannak próbálkozások. „Kissé messzebről, a tudás alapú gazdaság felől indulva összekapcsolódik a BSC és a TM. A vállalatvezetésnek mindkét esetben elsősorban az intellektuális tőkét kellene fejlesztenie, mozgásba hoznia, s nem a készletforgást növelnie vagy a pénzügyi eszközök lekötöttségét optimalizálnia. De mert az utóbbihoz ért (és mert nincs tudatában az előbbinek), még ha nem is ezek adják a cég értékének nagy részét, ezekkel foglalkozik. A BSC megjelenteti a stratégiában a hosszú távú siker elemeit, a pénzügyi eredmények mellett az ügyfél-elégedettséget, a strukturális tőke részeként a folyamatok hatékonyságát, valamint a tanulás, fejlődés tematikáját, amibe a cég strukturális tőkéjéhez tartozó informatikai infrastruktúrát, a HR-t és a vállalati kultúrát is beleértjük. A BSC tehát a pénzügyin túl a többi szempontnak, az intellektuális tőke különböző elemeinek fejlesztéséről szól. A TM – és ilyen értelemben a BSC – egyik nagy erénye, hogy méri is ezek fejlődését, növekedését, így időben figyelmeztet a kedvezőtlen változásokra. A fenti BSC-összetevőket eszköztárként tekintve a TM a „hogyanokra” ad választ: hogyan lehet a tudást, az intellektuális tőkét kívülről behozni a vállalatba, hogyan lehet annak az emberek fejében lévő ré-

2. A VÁLLALATI PORTÁL-CÉLÚ INTRANET KÖZVETLEN ÉS KÖZVETETT BEFEKTETÉS-, ILLETVE KÖLTSÉGÖSSZETEVŐI

KLIENSOLDAL	SZERVEROLDAL	IMPLEMENTÁCIÓ	TARTALOMKEZELÉS	OKTATÁS
KÖZVETLEN				
Böngészők, hardverbővítés, hálózati kapcsolat	Webkiszolgálók, biztonságkezelés szoftveres támogatása, proxy, search, mail stb.		Szerkesztői szoftverek	Használat/publikálás
KÖZVETETT				
Hálózatfejlesztés	Ügyfélszolgálat (probléma- és igénykezelés)	Biztonságkezelés (IDS, jogosultságok, szabályozás/integráció)	Rendelkezésre állás (publikálás/archiválás)	Adminisztráció

(Forrás: az IIR Hungary intranetkonferenciája; Pintér Gábor – IBM)

szét bővíteni, hogyan lehet azt a strukturális tőke részévé váló explicit, dokumentált tudássá átalakítani, vagy hogyan lehet best practice-ek alkalmazásával a folyamatokat javítani. A TM-eszközök és -alkalmazások a BSC-vel összevetve inkább operatív jellegű TM-ciklusok – tudásfelhalmozás, -rendszerzés és -szétosztás – támogatását szolgálják.”

PÁRBESZÉD

Az IIR Hungary „Intranet – sikeres bevezetés, hatékony alkalmazás” címmel megrendezett konferenciájának kerekasztal-beszélgetése során a tudásmenedzsment modernebb formáit vitatták meg a gyakorlati tapasztalattal bíró hazai felhasználók, többek között a Matáv, a Mol, illetve a Nokia témában érdekelt vezetői és munkatársai, valamint a konferencia résztvevői.

A konferencián a Matáv Rt. Tudásmenedzsment Osztályának vezetője, **SIMON LÁSZLÓ** a hatékony kétoldalú, vertikális és horizontális kommunikációt szolgáló, a szervezet működési hatékonyságát javító, a szükséges információ megtalálását és alkalmazását gyorsító eszközként értékelte az intranetet, amelyet a vállalat egyes funkcionális területei a saját érdekeiknek megfelelően különböző feladatokra és intenzitással használnak (ld. az 1-es számú táblázatot).

A szervezet az egységes cég üzenetének közvetítőjét – üzleti egységei kontrolljának, szinergiájának és hatékonyságának eszközét – látja benne, a leányvállalatok, vevők és szállítók bekapcsolódásával pedig az értéknövelt szolgáltatásokat. A személyes portálon a szervezet dolgozói számára integrált, az alkalmazásokhoz egyetlen belépési pontként szolgáló, egységes rendszert

MI IS AZ AZ INTRANET?

A külvilágtól elkülönített, belső információs támogatást nyújtó, internettechnológiával működő magánhálózat, amely többek között a menedzsment, a HR, a marketing és a belső munkatársak vertikális, valamint a munkatársak és a szervezeti egységek horizontális kommunikációját szolgálja. A tudásmegosztást a munkavégzéshez szükséges információk, alkalmazások könnyű elérése, az internettartalmak csatolása és a beépített keresési lehetőségek révén támogatja.

Speciális kiegészítője a gördülőkegyenlet üzletmenet biztosító extranet, amely az intranethez kapcsolódó partnerek (beszállítók, szolgáltatók) közötti kommunikációt hivatott megkönnyíteni.

(Forrás: *Pintér Gábor* – IBM, *Komócsi Péter* – Raiffeisen Bank)

biztosít (költségösszetevőiről ld. a 2. számú táblázatot).

A költségek megoszlása az intranet céljától függően különböző lehet – hangzott el **PINTÉR GÁBOR** előadásában. Ha célként a dolgozók támogatását, a probléma- és igénykezelést, a belső képzések támogatását tűzte ki a vezetés, akkor csaknem egyenlő elosztásban a tartalom, a helpdesk és a fejlesztés teszi ki az összköltséget majd' 80 százalékát, míg ha az üzletmenet, az eladói támogatás és az ügyfél-információk biztosítása a domináns, a tartalom kialakítása és fejlesztése emészti fel a költségek 68%-át. (Az intranetes költségekről a növekvő üzleti előnyök szerint rendezett funkciókra vetítve a 3. számú táblázat ad rövid áttekintést.)

A BSC-összetevőket eszköztárként tekintve a TM a „hogyanokra” ad választ.

3. AZ INTRANET BEFEKTETÉSMEGTÉRÜLÉSI ARÁNYA A TAPASZTALATOK TÜKRÉBEN

INTRANETFUNKCIÓK	ELŐNYÖK / HOZZÁADOTT ÉRTÉK	KÖLTSÉG (USD)
Információmegosztás	Vállalati információ, egyéni publicitás, keresés/linkek	30-100 000
Tartalomintegráció	Kiterjedt információ, kategorizálás, bővített keresés, megszemélyesítés, könyvtárkezelés, portálmegoldás	50-300 000
Felhasználói támogatás	Helpdesk, igény-, illetve tranzakció-kezelés, csoportmunka, szabályozott munkafolyamat, önkiszolgálás	200-500 000
Üzletmenet-támogatás	Ügyfél-információ, beszállítókezelés, beszeréstámogatás, bővített megszemélyesítés, EDI-XML-Java kommunikáció, internet/CRM, marketingtámogatás	300 000-1 000 000 (vagy a fölött)

(Forrás: az IIR Hungary intranetkonferenciája; *Pintér Gábor* – IBM)

Kliens nélkül is kényelmesen

Kevés asztali felügyeleti rendszer mondhatja el magáról, hogy hatékonyabban felügyeli a windowsos asztali gépeket, mint magának a Microsoftnak az alkalmazása – márpedig az elemzők és a szakmai sajtó ezt állította a Novell ZENworks for Desktops-ról. A Giga Information Group például határozottan jobb asztali felügyeleti eszköznek találta a ZENworks for Desktopst, amely a vállalati címtár alapú alkalmazások között vitathatatlan érdemeket szerzett „a felügyelhetetlen felügyelete”, vagyis az asztali PC-k kezelése terén. A siker titka azonban a folyamatos továbbfejlesztés: a ZENworks for Desktops 3.2 előnyeit megvizsgálva a Novell még tovább fejlesztette asztali felügyeleti megoldását.

Vadonatúj architektúrát és új szolgáltatásokat kínál a ZENworks for Desktops 4, amely a legfrissebb üzleti kihívásokra – így többek között az egyre mobillabb munkaerőre, a munkaállomások folyamatos frissítésére és a biztonság egyre kényesebb kérdéseire – is megoldást próbál nyújtani. E területek mindegyike befolyásolhatja a nyereségességet. A ZENworks for Desktops 4-gyel kézben tarthatók a költségek, és a cég ráér azzal foglalkozni, amihez valójában ért, nem kell költséges megoldásokkal kínlódnia az informatikai infrastruktúra felügyelete terén. Manapság az internetes jelenlét nem számít rendkívülinek, sőt egyre inkább elengedhetetlen, ezért minden új szolgáltatásnak (így a ZENworks for Desktops 4 esetében is) számos webes funkcióval kell bírnia, például elérhetőnek kell lennie a webböngészőből. A böngészők a legtöbb helyen egyfajta alapértelmezett kliensprogrammá váltak (gondoljunk csak például a vállalati telefonkönyvekre), logikus lépés tehát a megszokott felület használata további szolgáltatások biztosítására is. Erre rengeteg megoldás létezik a bővítmóduloktól kezdve a szabványos parancsnyelveken át a „mini ügynökprogramokig” – a cél a feleslegesen „kövér” kliensprogram telepítésének elkerülése. Ugyanakkor elengedhetetlen, hogy a szolgáltatás tűzfal mögül is elérhető legyen, s végül egységes minőségű szolgáltatást kell biztosítani otthonról, az irodából vagy akár útközben, még a hálózatról lekapcsolva is. A ZENworks for Desktops 3.2 rendkívüli népszerűsége ellenére a hálózati szolgáltatások evolúciója új elvárásokat teremtett az asztali felügyeleti megoldásokkal szemben: ugyanazokat a szolgáltatásokat sokkal „internetbarátabb” módon kell biztosítani.

A ZENworks for Desktops 4 háromféle lehetőséget kínál a ZENworks-szolgáltatások elérésére. Az, hogy melyiket válasszuk, természetesen a ZfD4 tervezett használati módjától – teljes, 32 bites Novell-kliens, asztali felügyeleti vagy webes ügynökprogram – függ. Ha egy cég méretezhető, megbízható asztali és

alkalmazásfelügyeleti megoldást keres, akkor a ZENworks for Desktops 4-re bátran támaszkodhat a költségek csökkentése és a termelékenység növelése terén. A legjobb, hogy a felhasználók nemcsak a hálózathoz csatlakozva használhatják ki az előnyöket, hanem akár útközben is. A munkaállomások a dobozból való kicsomagolás után néhány perccel máris elérhetik a szolgáltatásokat. A ZENworks for Desktops 4 támogatja a PXE (Pre-boot eXecution Environment) nevű szabványt is, amely lehetővé teszi egy munkaállomás elindítását és noszogtatását, még mielőtt annak operációs rendszere futni kezdene. Akár teljes operációs rendszerek telepíthetők a felhasználó legcsekélyebb közreműködése nélkül.

Bár a hordozható gépek gyakorlatilag soha nem csatlakoznak egyszerre a hálózatra, a informatikai osztálynak gondoskodnia kellene arról, hogy a javítások, szoftverfoltok, biztonsági frissítések és új változatok felkerüljenek azokra. A cégeknél nincs vállalati szabvány a hordozható gépeket illetően, nem befolyásolható tehát, hogy az egyes gépekben ennyi és ennyi memória, ilyen és ilyen CPU vagy megadott lemezterület legyen. Be sem lehet gyűjteni az összes gépet egy „nagy kliens” telepítéséhez. Pontosban ebben a helyzetben tündököl a ZENworks for Desktops 4. Képes például adatgyűjtésre annak megállapításához, hogy egy bizonyos hordozható gép képes-e futtatni valamely szükséges szoftvert.

Novell továbbra is keresi az utat, hogy hogyan felügyelje az intelligens, mobil és folyamatosan változó asztali környezetet. A Novell hálózati szolgáltatásai a ZENworks for Desktops lelkébe vannak „beleszöve”, és lehetővé teszik a legtöbb szolgáltatásnak a lehető legszabványosabb kliensen – a webböngészőn – keresztüli biztosítását. A Novell az irányelv alapú üzembe helyezés és a kivétel alapú felügyelet eleganciáját szervezte egy egyszerű, könnyen üzembe helyezhető és karbantartható rendszerbe – a ZENworks for Desktops 4-be.



Kapcsolódó webcím:

WWW.NOVELL.COM

Agyat bérelni

Kreativitás az üzleti életben (IV.)

Sorozatunk legutóbbi részében a kreativitástréningekről írtunk, felvázolva azokat a módszereket, amelyek segítségével az egyéneken vagy csapatokban rejtőző alkotóképesség kibontakoztatható. Ezúttal gyakorlati segítségre számíthatnak tőlünk: megmutatjuk, hogy ha hirtelen van szükségük „egy adag kreativitásra”, kihez tudnak fordulni.

a kívánt árucikk beszerzése alapvetően két módon történhet. Az első, hogy a kreativitást „kívülről” béreljük: a beszállító számára csak a problémát, valamint a megoldás preferált dimenzióit határozzuk meg, azután várjuk a kész terveket. A második módszer szerint egy szakembert kérünk fel, aki beül a mi sorainkba, és segít a vállalatunknál felébreszteni az alkotószellemet, illetve maga is ötletekkel szolgál bizonyos problémák megoldásával kapcsolatban.

KREATIVITÁS KÍVÜLRŐL

A kreativitás külső forrásokból történő beszerzésének legfőbb előnye, hogy „több szem többet lát”. **KATONA SZABOLCS**, a Brainexpress



humánstratégiai igazgatója szerint nagyon gyakran megfigyelhető jelenség, hogy ha egy szakember sokáig az adott márkával vagy termékkel dolgozik, akkor „már mindent látott” róla, valamint a konkurenciáról, és ismeri a külföldi példákat is. Ennek eredménye pedig az, hogy korlátok épülnek fel a gondolkodásában. A jelenség kivédésére érdemes külsős gondolkodókat bevonni az öt-

letszerzés folyamatába, hiszen a független elmének az adott témával kapcsolatban újdonságértékkel bíró ötlete támadhat. A konkrét piaci megvalósítás viszont ismét az ügyfél szakemberének a feladata, és itt természetesen elengedhetetlen a magas szintű szaktudás.

A Brainexpress által alkalmazott módszertan az ötletszerzés egyik legmodernebb irányzata. A szolgáltatás koncepciója két alappilléren nyugszik: a nagyon tehetséges, ötletgazdag, kreatív személyeken, valamint az ötletszerző technikákon. Az első részt illetően elmondható, hogy a cég tevékenységének megközelítőleg ötven százaléka az ország legkreatívabb embereinek felkutatásából áll. Kidolgozott médiaterv alapján keresnek tehetséges agyakat különböző szaklapokon és internetes fórumokon keresztül (például sakktemájú újság, webfórum). Mindemellett a cég rengeteg direkt csatornát is felhasznál: ügynökségekkel dolgoztat, és megfelelő személyek után kutat egyetemeken, MBA-végzettséget adó felsőoktatási intézményekben, valamint PhD-hallgatók között. Az életrajzuk alapján megfelelő személyek részt vesznek egy pszichológusok bevonásával kidolgozott kiválasztási eljárásban, amelynek két elkülöníthető fázisa van. A jelentkezőnek először egy írásbeli teszten, majd ennek alapján egy szóbeli interjún kell bizonyítania kreativitását. Az írásbeli szűrőrendszer mérhetővé teszi a jelentkező kreativitását, empatikus készségét, valamint problémamegoldó képességét. (Ezt a „beugró” írásbeli tesztet rövidesen az interneten is kitölthetik a jelentkezők.) A második körben, az elbeszélgetés során a szóbeli kreatív gyakorlatok mellett csoportos feladatmegoldással tesztelik a jelentkezőket. A tehetségesnek és ötletgazdagnak bizonyuló személyek bekerül-

A szolgáltatás koncepciója két alappilléren nyugszik: a nagyon tehetséges, ötletgazdag, kreatív személyeken, valamint az ötletszerző technikákon.

nek a Brainexpress adatbázisába, és munkát kapnak. „Egy embert fél éven belül kétszer alkalmaz a cég, mert tapasztalataink azt mutatják, hogy amikor harmadszorra velünk dolgozik, egy kicsit már rutinból kezd gondolkodni, és mi éppen ezt akarjuk elkerülni. Ezért a legjobb embereket is pihentetjük egy kicsit.” A cég eddig 2,5-3 ezer főt tesztelt, és a „brainstormer elitalakulatnak” most 250-300 tagja van, akiket bármikor alkalmazhat, bevonhat egy-egy ötletbörzére.

ÉRTEKEZLETEK



Kapcsolódó
webcím:

WWW.BRAINEXPRESS.HU

▲ Brainexpress megbízói elsősorban a multinacionális vállalatok marketingdivíziói közül kerülnek ki. A keresendő innovatív ötletek így legtöbbször marketingtémájúak, de a cég több, reklámmal és termékfejlesztéssel kapcsolatos ötletbörzét is lebonyolított már. Ezeknek rengeteg olyan technikájuk van, amelyekre sem Magyarországon, sem a szomszédos államokban nem fordítanak megfelelő figyelmet, így nem bírnak kellő hagyományokkal. A technikák nagyobb részét az angolszász országokból vették át, és fejlesztették tovább, de az ügynökség rendelkezik néhány saját módszerrel is. Ezek kombinációja és menetrendje az ügyfél által meghatározott feladattól függően változik, minden egyes projekt külön-külön felépített forgatókönyvet igényel.

▲ feladatok megoldása során felhasználásra kerülhet például az Inspector (Nyomozó) elnevezésű technika. Ennek segítségével a „kreatívnak” a célszemély életébe kell beleképzelnük magukat, nyomozni a célcsoport után, és ezáltal különböző feladatokat megoldani, ötleteket kitalálni. A technika egyik lehetséges felhasználási területe a kreatív médiafelületek felfedezése. „Például a Matáv-projekt esetében külföldről Magyarországra látogató emberek szituációjába kellett beleképzelnünk magunkat, hogy merre járhatnak, hová látogathatnak el, és az adott

helyen milyen figyelemfelkeltő, érdekes felülettel találkozhatnak.”

▲ Promóciós mechanizmusok kidolgozásakor gyakran alkalmazzák az úgynevezett 635-ös módszert, amely az ötletek továbbgondolását segíti elő. A csoportok megkapják a többiek ötleteit, a legjobbakat kiválasztják, és azokat továbbfejlesztik. Ez a technika a brainstorming egyik alapszabályán, az ún. „kölcsonös megtermékenyítésen” nyugszik, ami azt jelenti, hogy figyelni kell, mit mond a másik ötletember, és a nekünk tetsző gondolatot érdemes áttemelni, továbbfejlesztetni. Ebben a témában nagyon hatékony még az ún. Escape (Menekülés) technika. „Itt a különféle segédeszközök (board, montázs), illetve a brainstormer képzeletereje segítségével más történelmi korokba kalandozunk el, majd az így kiöltött irányvonalakat visszahelyezzük a mai kor körülményei közé. Ezzel a technikával a korlátok közé szorított szakemberek gondolkodásmódját is hatékonyan ki lehet mozdítani.” **ADORJÁNYI MÁRIUSZ**, a Brainexpress kreatív igazgatója szerint fontos, hogy megtalálják az egyensúlyt az egyénileg vagy kis csoportokban alkalmazható technikák felhasználása és a közös „ötletelések” között, mivel ez biztosítja, hogy többféle pszichodinamikai folyamat és ezzel többféle nézőpont, ötlet érvényesüljön.

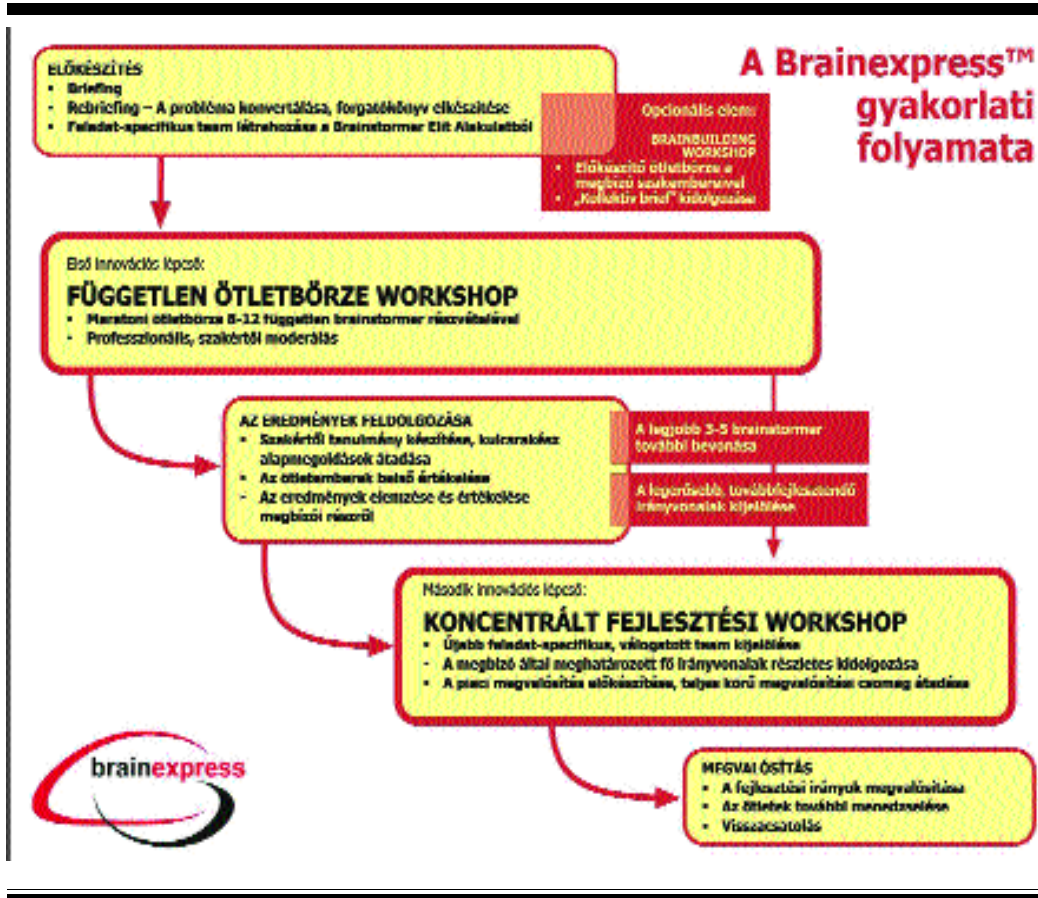
▲ Brainexpress munkaértekezletein minden gondolatot dokumentálnak, így biztosított, hogy egyetlen innovációt jelentő ötlet se vesszen kárba. Az egyes értekezletek helye általában az ügynökség ötletstúdiója, amely minden tekintetben az ötletszerzés hatékonyságát segíti elő. Ezzel együtt bizonyos esetekben, a témához kapcsolódóan, más helyszínekre is ki lehet vonulni. „Az Oriflame esetében egy kozmetikai szalonban történt az ötletbörze, míg a Vodafone-projekt során, a mobilkommunikáció szabadságának jegyében, egy balatoni nyaraló szolgált helyszínül.”

▲ Nagyon fontos a munkaértekezlet vezetőjének, vezetőjének, a moderátornak szerepe, akinek a nehezen kezelhető kreatív személyeket kell irányítania. A workshopot a témához kapcsolódóan kiválasztott vezérmoderátor irányítja, akinek a munkáját a nap folyamán két segédmoderátor támogatja. Az ötletek kidolgozása két innovációs fázisban történik. A Brainexpress a „Független ötletbörze workshop” során a 3x3 fős alapmodellt használja. A brainstormingokon a feladatra kiválasztott nyolc fő vesz részt a cég adatbázisából, és további egy szakember van jelen az ügyfél részéről. Ő elsősorban megfigyelőként, beépített

emberként követi végig a munkaértekezletet, de a „téglá” bizonyos esetekben beleszólhat a nap forgatókönyvébe, és kérheti, hogy térjenek vissza egy korábban elkezdett témára.

bevezetett Frutta di Vita márkanév mellett tette le voksát.”

ELŐZETES



...a „kreatívaknak” a célszemély életébe kell beleképzelniük magukat, nyomozni a célcsoport után, és ezáltal különböző feladatokat megoldani, ötleteket kitalálni.

A második innovációs lépcső a „Koncentrált fejlesztési workshop”, ahol az ügyfél által kiválasztott ötletek továbbfejlesztése történik reklámügynökségi módszerek segítségével. Az értekezletek eredményéből készített tanulmány már konkrét, megvalósítható, kulcsrakász megoldásokat tartalmaz. Az első körben általában alapötletek születnek, amelyek közül a legjobbakat az ügyfél házon belül saját maga is továbbfejlesztheti. Előfordult már az is, hogy a Brainexpress egy konkrét promóciós ötlettel állt elő, amelyet az ügyfél végül egy másik branden használt fel. Így az egyes megoldások a felhasználhatóság szempontjából mindig eléggé nyitottak, és mire egy alapötlet konkrét piaci terméké válik, sokszor hosszú idő telik el. Az egyik leggyorsabban megvalósult ötlet egy márkanévfejlesztéshez kapcsolható. Az ügynökségnek az Olympos-Top Kft. megbízásából egy újonnan bevezetett márkacsatlád számára kellett nevet kifejleszteni. „A projekt néhány hét alatt konkrét eredménnyel zárult, az ügyfél a nemrög

Egy hónappal ezelőtt rejtvényt adtunk fel Önöknek, amely így szólt: „Egy férfi az épület 10. emeletén lakik. Mindennap liften megy le a földszintre, hogy bevásároljon. Amikor visszatér, ismét liftbe száll, de csak a 7. emeletig megy fel, ott kiszáll, és az utolsó három emeletet gyalog teszi meg. Pedig utál lépcsőzni. Akkor miért tesz így?”

A helyes megfejtés az, hogy a férfi nagyon alacsony. Így amikor lefelé megy, a földszint gombját még meg tudja nyomni, de amikor visszafelé jön, akkor a 10. helyett csak a 7. emelet gombjára ér fel, és a maradék három emelet már gyalog kell megtennie.

A helyes megfejtők közül kisorsolt nyertesek számára Business Online Tanácsadó Füzeteket postáztunk. A jövő hónapban megismerhetik a kreativitás bérlésének második módszerét, és megtudhatják, hogy egy külső tanácsadó milyen módszerekkel, technikákkal lehet segítségére szervezetünknek, illetve hogyan tudja a munkacsapatokban felébreszteni az alkotószellemet. ● SZÉLL ANDRÁS

Az egyperces menedzser

A Bagolyvár Könyvkiadó sorozata

www.bagolyvar.hu

KENNETH BLANCHARD PHD és **SPENCER JOHNSON MD** könyve, „Az egyperces menedzser” világszerte elsőprő sikert aratott az 1980-as évek közepén. Több mint egy évig tartotta magát a New York Times sikerlistáján, vagy tizenhat nyelvre fordították le, és keményfedelű kiadásban egymillió példánynál is többet adtak el belőle. A mű mintegy 100 oldalon, a magatartástudományból származó ismeretek alapján mutatja be, hogy az ember a gyakorlatban miként működhet együtt a legjobban másokkal, és alapvető tanulságokkal szolgál a vezetők számára beosztottaik kezeléséhez. Ráadásul olvasható is: egy segítséget kérő vállalati vezető történetén keresztül ismerteti az „egyperces menedzserré” válás folyamatát, sok gyakorlati példával, életszerű dialógussal fűszerezve.



Az első kiadás után az olvasók véleménye világszerte egyöntetű volt: úgy gondolták, hogy sokkal könnyebb lenne a tanulás, ha minden menedzsmentkönyvet ebben a stílusban írnának, és még többet akartak. Megszületett hát „Az egyperces menedzser” sorozat. A stílus maradt: minden rész egy történeten keresztül mutat be egyszerűen elsajátítható, a gyakorlatban kipróbált módszereket. A magyar fordításban megjelent művekben a vezetés, a motiválás, a csapatépítés, az időgazdálkodás, az oktatás és önmagunk menedzselése képezi a jelenleg hozzáférhető témaköröket. A szerzők nem titkolt szándéka, hogy a leírt módszerek és technikák működését az élet minél több területén bemutassák, így ezekben a kis kötetekben olyan tudás rejlik, amely alapvető, pozitív változásokat hozhat minden

olvasó életébe, legyen szó akár beosztottakkal küzdő vezetőkről, akár gyermekeik helyes nevelésén fáradozó szülőkről.

Az egyes részek egy-két óra alatt elolvashatók, de ez nem azt jelenti, hogy tartalmuk könnyen emészthető lenne. Érdemes figyelmesen, újra és újra elővéve forgatni őket, kipróbálni a leírtakat. A sorozat egésze szinte tökéletes, az egyes részek értékelése a Business Online magazin szerint a következő:

CÍM	SZERZŐK	ÁR (Ft)	ÉRTÉKELÉS
Az egyperces menedzser	Blanchard-Johnson	980	★★★★★
Egyperces menedzsment a gyakorlatban	Blanchard-Lorber	980	★★★★★
Vezetői időgazdálkodás	Blanchard-Oncken	980	★★★★★
Helyzetfüggő vezetés	Blanchard-Zigarmi	980	★★★★★
Az egyperces tanár	Johnson-Johnson	980	★★★★★
Az egyperces üzletkötő	Johnson-Wilson	980	★★★★★
Egy perc önmagunkra	Spencer-Johnson	980	★★★★★
Az egyperces menedzser csapatot épít	Blanchard-Carew	980	★★★★★
Az egyperces menedzser erőre kap	Blanchard-Edington	980	★★★★★

Megtenni, amit nem lehet

Tűzön járás

Mi indíthat valakit arra, hogy átsétáljon egy 6 méter hosszú, vörösen izzó parázsszőnyegen? Az átkelőhely 850 fokban, a helyszín valahol az isten háta mögött, víz, mentő, elsősegély-felszerelés nincs a közelben. Az, hogy menyire viseli meg talpunkat az esemény, csak mentális felkészültségünktől függ. Nos, vannak olyan vállalatok, amelyek munkacsoportjaik összekovácsolása érdekében választják a tréningezés e módját, és akadnak olyan vezetők is, akik önbizalmukat szeretnék növelni, vagy akaraterejüket, rejtett képességeiket megismerni.

Pár héttel ezelőtt az YTG Kft. (www.hotsales.vnet.hu) jóvoltából én is részt vettem egy tűzjáráson. Elsősorban a kíváncsiság hajtott, de győzelmet kívántam aratni tűztől való félelmem felett is. Még gyerekkoromban történt meg, hogy véletlenül forró hamuba léptem, és ma is emlékszem: hetekig kellett ápolni a lábamat. Egy életre megjegyeztem, hogy a tűzzel csak messziről érdemes barátkozni, így el nem tudtam képzelni, hogyan lehetséges az izzó parázson sétafikálni.

Amikor megérkeztünk a gödöllői repülőtérre, már éreztem az izgalmat a gyomromban. Ahogy megraktuk a tüzet, szinte biztos voltam benne, hogy nekem valahol máshol kellene lennem. A farakás a fejem fölé ért, és átmérője lehetett vagy három-négy méter. Aztán bementünk a felkészülésre kijelölt helyiségbe, és a vezető tréner segítségével elmélyültünk a gondolatainkban. A következő négy-öt óra alatt lehetőségünk nyílt relaxálni, imaginálni és NLP (neurolingvisztikus programozás) technikákat felhasználni. Beszélgettünk félelmeinkről és arról, hogy az egyes résztvevők mit várnak a tűzön járástól. Összességében sokkal több minden történt, mint amit ezen az oldalon leírhatnék, de egyet elárulhatok: a tűzön járás nemcsak arról szól, hogy átsétálunk egy izzó parázsszőnyegen. Önmagunk, félelmeink, vágyaink és céljaink vannak a középpontban. Ugyanakkor megtapasztalhatjuk, hogy mit jelent, amikor mellettünk áll a többi résztvevő, aki velünk együtt teszi meg a lehetetlent. Átérezhetjük az erőt, ami ebben a közösségben van, és a különleges élményben osztozókat az összetartozás szoros köteléke hozhatja még közelebb egymáshoz, legyen kapcsolatunk munkahelyi vagy éppen párkapcsolat. Ha valaki azt gondolná, hogy ez az egész nem lehet nagy dolog, azt megnyugtatom: félelmetes és

ugyanakkor izgalmas lesz, ha elmegy egy ilyen tréningre. Az égő farakás akkora, hogy a lángok vagy nyolc méter magasra felcsapnak, és nem lehet megmaradni a közelében. A kész parázsszőnyeg úgy világít az éjszaka sötétjében, mintha ezer gonosz ördögfióka kacintgatna az emberre a pokol legmélyéről. No és azt se higgyék, hogy nem lehet megsérülni. A tűzön járás veszélyes „sport” – a döntés felelőssége a miénk. Én két-három napig kenegtettem a hólyagokat a lábamon. (A társaság nagy része azért sértetlenül ért át a túloldalra, a hólyagoknál komolyabb baj pedig még senkivel sem történt.)

És miért éri meg? Ugyanazért, mint bármilyen csúcsteljesítmény életünk során. Mert megérezzük, hogy vagyunk, hogy létezzük, és képe-



sek vagyunk felelősséggel olyan döntést hozni, amelynek véghezvitele akár a lehetetlennel határos. Egy percig sem bántam meg, hogy átkeltem a parázsszőnyegen. Hihetetlen élmény volt. ●

SZÉLL ANDRÁS

A társaság nagy része azért sértetlenül ért át a túloldalra, a hólyagoknál komolyabb baj pedig még senkivel sem történt.

Kinek mit, mennyiért? (VI.)

Versenyfutás a versennyel

„Ritka mozgalmas hónapok állnak mögöttünk” – mondhatják a szolgáltatói és szabályozói oldalon állók. „Kilenc hónapja várjuk, hogy alacsonyabb árakkal versengjenek értünk a telefontársaságok, de legfeljebb odáig jutottunk, hogy bonyolult, előhívószámú procedúrával, szolgáltatóválasztással esetleg pár forintért olcsóbban telefonálhatunk külföldre” – panaszkodhatnak a felhasználók. Akkor most eldőrdült a startpisztoly, vagy csütörtököt mondott, esetleg csupán bemelegítésre szólította a játékosokat? Sorozatunkban ezúttal rendhagyó módon nem a konkrét szolgáltatásokkal, hanem az azokat szabályozó törvénnyel foglalkozunk.

azt már a távközlési piac liberalizációja kezdetén sejteni lehetett, hogy a legnagyobb problémát a hálózatok összekapcsolása fogja okozni, ám hogy ez konkrétan milyen vitákat idéz elő, aligha sejtette bárki. Az eltelt közel kilenc hónap alatt tanúi lehettünk ajánlatadásoknak és elzárkózásoknak, vitáknak és határozatoknak, ideiglenes megállapodásoknak és elfogadott referenciaajánlatoknak, eltérő jogértelmezéseknek és bírósági beadványoknak. Tény, hogy a Matáv az első félévben megállapodott a Vivendivel, a PanTellel, a GTS-szel és az eTellel hálózataik összekapcsolásáról, majd július végén a Novacommal is aláírta a szerződést, így a szolgáltatók előfizetői elérhetik egymást. Ezek a megállapodások még nem a Hírközlési Döntőbizottság (HDB) által jóváhagyott összekapcsolási referenciaajánlat (MARIO) alapján készültek el; az átmeneti szerződésekre azért volt szükség, hogy minél hamarabb összeköthessék a Matáv és a többi szolgáltató hálózatát. A végleges szerződéseket az ígéretek szerint 3 hónapon belül kötik meg.

HÁLÓZAT-ÖSSZE- KAPCSOLÁSI DILEMMÁK

Bár általában mindenki a „nagy ellenfél”, a Matáv lépését figyeli, azért a piaci folyamatokban nem jelentéktelenek az alternatív szolgáltatók egymás közötti megállapodásai sem. Például a Vivendi és a PanTel július 31-én írta alá összekapcsolási szerződését. A két vállalat ügyfelei ezután közvetlenül is elérhetik egymást, és megválaszthatják, hogy melyik szolgáltató hálózatán

keresztül bonyolítják le belföldi távolsági, illetve nemzetközi hívásaikat. Ennek érdekessége, hogy egy harmadik fél, nevezetesen éppen a Matáv pozícióját gyengítheti. Mivel a PanTelnek nincs (korábbi saját, koncessziós) szolgáltatási területe, a szerződés gyakorlatilag azt teszi lehetővé, hogy a Matáv területén található PanTel-előfizetők közvetlenül hívják vivendis partnereiket, akár közvetlen távbeszélő- és ISDN-kapcsolatot létesítsenek.

Mindezek azonban apró finomságok csupán, az igazi bomba akkor robbant, amikor – az alternatívok kitartó tiltakozása ellenére – a HDB elfogadta a Matáv összekapcsolási referenciaajánlatát, a MARIO-t. A HÍF tárgyilagos közleményben hozta nyilvánosságra határozatát, megjegyezve, hogy azt részben jóváhagyta, részben pedig (ott, ahol hiányos volt, vagy nem volt elfogadható) saját hatáskörben megállapította annak tartalmát. Így például a HDB tette az ajánlat részévé a hívásvégződtetés és tranzit, illetve a híváskezdeményezés és tranzit, valamint a túlvégi összekapcsoló link szolgáltatását, sőt annak árát is megszabta. A HÍF szerint ezek a szolgáltatások megkönnyítik az új piaci szereplők megjelenését, a szolgáltatások mielőbbi elindítását.

A határozat vegyes fogadtatásban részesült, attól függően, hogy ki melyik oldalon áll. Összességében pedig három oldal rajzolódik ki markánsan. A Matáv – a maga részéről érthető módon – örömmel nyugtázta a döntést: mostantól immár nem őt kell támadni, hiszen a piac legfőbb óra adta áldását az összekapcsolás feltételeire. Ugyanakkor azt is megjegyezte – nyilván éppen

azért, mert a HDB olyan elemeket is beleépített, amelyek a Matáv értelmezése szerint nem tartoznak a MARIO kötelékébe –, hogy át fogja gondolni a belföldi távolsági hívások előfizetői tarifáival kapcsolatos koncepcióját is.

A második oldalt a hatékony versenypiac kialakítását határozottan támogató Informatikai és Hírközlési Minisztérium képviselheti, amely

A Hírközlési Döntőbizottság a nyár folyamán a MARIO mellett elfogadta a többi koncessziós telefontársaság (a Vivendi cégcsoport öt szolgáltatója, továbbá az Emitel, a Monortel és a HungaroTel) összekapcsolási referenciaajánlatát is. Ezzel azonban még nem zárult le a folyamat,

...a piaci folyamatokban nem jelentéktelenek az alternatív szolgáltatók egymás közötti megállapodásai sem.



azonnal reagált a döntésre, ám hogy milyen indíttatásból, az máig nem derült ki. Mindössze addig követhettük az eseményeket, hogy a HDB döntéseinek következtében kialakuló helyzet áttekintésére pár napon belül a minisztériumba hívta a távbeszélőpiac szereplőit. Hogy békíteni akarta őket, vagy megdorgálni, nem szivárogtak ki hírek, diplomatikusan csupán annyit közöltek, hogy „a határozatok jelentős mértékben befolyásolhatják a hazai távközlés jelenét és az internethasználat jövőjét, s a helyzet értékelése érdekében a minisztérium haladéktalanul megkezdi a határozatok piaci következményeinek felmérését.”

s nem kizárt, hogy éppen a szaktárca nyomására a Hírközlési Felügyelet hatástanulmányt készít a referenciaajánlatok működéséről. **FRISCHMANN GÁBOR**, a HÍF elnöke szerint a vizsgálat során annak kell kiderülnie, hogy az ajánlatok után megfelel-e a versenypiac alakulása annak, ami a szabályozó szándéka volt, illetve milyen intézkedésekre van még szükség, hogy a piac tovább tudjon fejlődni.

A RIO-k ügyében igazán érintett harmadik oldalt az alternatív szolgáltatók képviselik. Ők – részükéről szintén érthető okból – megütközéssel fogadták a testület január óta várt döntéseit a korábbi koncessziós társaságok más szolgáltatók ré-

szére készített összekapcsolási ajánlatáról. A minisztériumi egyeztető megbeszélés eredménytelenségére utal, hogy tíz nappal később az eTel Magyarország és a PanTel a Fővárosi Bírósághoz fordult, és közös keresetében megtámadta a HDB-nek a MARIO-t elfogadó határozatát. A keresetlevél a magyar távközlési előfizetők érdekeire is hivatkozva a határozat felfüggesztését, végső soron hatályon kívül helyezését szorgalmazza. Ugyanezen érdekek fokozott érvényesítése érdekében a két távközlési vállalat nyilvános tárgyalás kitűzését kérte.

Az eTel és a PanTel (mint az Alternatív Távközlési Szolgáltatók Egyesületének tagja) a MARIO-t versenyellenesnek, az egységes hírközlési törvény szellemével és betűjével, valamint az európai normákkal is ellentétesnek tartja, s kormányzati beavatkozást sürgetett a volt monopolszolgáltató versenyellenes összekapcsolási árképzésének megakadályozására. Megállapításuk szerint a HDB döntése veszélyezteti a kormányzat távközlési liberalizációra irányuló szándékait, leértékeli a befektetők

hazai távközlési vállalkozásokra fordított beruházásait.

Az elfogadott összekapcsolási percdíjak ugyanis – állítják a panaszosok – többszöröse az EU-ban a hatóságok által elfogadott és a gyakorlatban alkalmazott, valamint a független tanácsadók által javasolt, hazai költség alapú összekapcsolási díjaknak. Az elfogadott MARIO állítólag kizárja az alternatív szolgáltatókat a lakossági piacról és az üzleti piac azon részéről, amely a Matáv előfizetői hálózatán keresztül veszi igénybe szolgáltatásaikat. Ez oda vezet, hogy az EU-gyakorlattól eltérően nem erősödik, hanem megszűnik a piaci verseny a hazai telekommunikációban.

A KISHALAK NEM KELLENEK

Az igazi verseny kialakulásának számos összetevője van. A hazai telefonpiac tavaly év végi megnyitására készülődve az elemzők egy része arra számított, hogy a legnagyobb viták az előfizetőkhez vezető utolsó kábelszakasz (helyi hurok) áten-



Kapcsolódó webcímek:

WWW.ETEL.HU

WWW.GTS.HU

WWW.MATAV.HU

WWW.NOVACOM.HU

WWW.PANTEL.HU



gedése körül lángolnak fel. A párhuzamos hálózat nyilvánvalóan gazdaságtalan kiépítésének elkerülésére teszik kötelezővé a nyugati országokban is, hogy a korábbi szolgáltató engedje át helyi hálózatát az ugyanazon a területen szolgáltatót kívánó új társaságnak. Erre – a törvénynek megfelelően – a Matáv már korábban elkészítette referenciaajánlatát (MARIO), amelyet második körben el is fogadott a HDB. Meglepőnek tűnik, hogy ezzel nem foglalkoztak, ezt nem támadták az alternatív társaságok. Ennek egyik magyarázata lehet, hogy valóban nem ez a verseny elsődleges akadálya, hanem a hálózatok összekapcsolása, s a nagy rendszerek együttműködése után lehet a kis helyi szakaszok használatával foglalkozni. Létezik azonban egy olyan magyarázat is (a Matávnál inkább ezt tartják valószínűnek), mely szerint az alternatív szolgáltatók igazából nem nagyon akarnak a helyi telefon-szolgáltatásba bekapcsolódni, számukra csak a nagy üzleti előfizetők a fontosak. Ezt támasztja alá **STRAUB ELEK** Matáv-vezér korábbi nyilatkozata (Business Online, 2002/6-7.), amelyben azt mondja: egyetlenegy vetélytárs sem kereste meg őket, hogy igénybe vegye a helyi szakasz átengedésének lehetőségét.

A verseny tehát továbbra is az edzőpályán folyik. A hírközlési hatóságokhoz már beérkeztek a további RIO-k is. A helyi hálózat más szolgáltató részére történő átengedésének feltételeit tartalmazó referenciaajánlatot ugyanis minden korábbi koncessziós telefontársaságnak el kell készítenie a körzetére érvényes kizárólagosság lejártá előtt legalább 80 nappal. Bár a piacnyitást tavaly karácsonyra (december 23-ára) datálja a köztudat, a többi társaság egy részének csak az év végén jár le a helyi monopóliuma.

DISSZONANCIA KONTRA DOMINANCIA

Befolyásolja a versenyzők szereplését a jelentős piaci erővel (jpe) rendelkező szolgáltatók azonosítása is, rájuk ugyanis különös kötelezettségeket (kötelező gyakorlatokat) rónak a szabályok. Ilyen például a szerződés kötés, az árak költség alapú kialakítása, a költségek elkülönített kimutatása vagy az összekapcsolási referenciaajánlat készítése.

Az aszimmetrikus szabályozás célja, hogy az állami piacbefolyásolás feltétlenül szükséges mértékét alkalmazva a jog eszközeivel teremtse „azonos játéktérrel” az erősebb és a gyengébb piaci szereplőknek, ezzel elősegítve a valódi verseny kialakulását, végeredményben nagyobb választé-

ket, széles kör számára megfizethető, csökkenő tendenciájú díjakat biztosítva a felhasználóknak. A jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatókat várhatóan októberben nevezik meg.

A jpe fogalma az Európai Unió országaiban már az 1998-as liberalizáció idején megjelent, s azt az uniós csatlakozáshoz elengedhetetlen jogharmonizáció, illetve a hazai távközlési verseny-piac megteremtése érdekében vette át a magyar hírközlési törvény. A jelentős piaci erőt alapvetően a szolgáltató bizonyos (25%-os) piaci részesedése alapján kell meghatározni, de ettől a határtól egyéb tényezők alapján el lehet térni. Ilyen ok lehet például a piaci viszonyokat befolyásoló képesség, a pénzügyi erőforrásokhoz való hozzáférési lehetőség, a felhasználó eléréséhez szükséges eszközök feletti rendelkezés, a piaci tapasztalat stb.

A jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatókat a távközlés szempontjából legjelentősebb négy szegmensben azonosítják, mégpedig a távbeszélő-, a mobil rádiótelefon-, a bérelt vonali, illetve az összekapcsolási piacon. Frischmann Gábor jelezte, hogy ez utóbbinál a jpe-k között valószínűleg mobilszolgáltatót is találunk majd. Egyebek között az ő kötelezettsége lesz költségalapon meghatározni a mobilhálózatokba irányuló hívások végződési díját. Több vezetékes társaság, elsősorban a Vivendi, ezt ma még indokolatlanul magasnak tartja.

(NAGYON) ELŐREMUTATÓ MODELLEK

2003. január 1-jétől a távközlési szolgáltatóknak már csak úgynevezett hosszú távú, előremutató különbözeti költség-számítás módszerével lehet az árakat megállapítani. A költségmodellek elkészítőjét közbeszerzési eljárásron választja ki a HÍF, négy jelentkező közül. Döntés várhatóan októberben születik, de a HÍF elnöke bízik abban, hogy még ebben az évben napvilágot lát a mintaadó tanulmány. Ennek alapján jövő tavasszal készülhetnek el az új, vélhetően alacsonyabb árakat tartalmazó referenciaajánlatok, amelyeket a szolgáltatók év elejéig visszamenőleg érvényesítenek.

Mindaz azonban jelentősen nem befolyásolja a felhasználói telefondíjakat, hiszen azoknak csak egy kisebb hányadát teszi ki az összekapcsolás. Valószínűleg tehát további próbákört kell futniuk a szolgáltatóknak, hogy végre mi, előfizetők is a pénztárcánkon érezzük a kilenc hónapja meghirdetett verseny jótékony hatásait. ● GALVÁCS LÁSZLÓ

A jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatókat a távközlés szempontjából legjelentősebb négy szegmensben azonosítják, mégpedig a távbeszélő-, a mobil rádiótelefon-, a bérelt vonali, illetve az összekapcsolási piacon.

Egységes irodai környezet a Matávnál

Öt évvel ezelőtt merült fel a Matáv Rt.-nél – akkor még konkrét szegmens megjelölése nélkül – a stratégiai területen kívüli informatika kihelyezésének gondolata. Később tisztult az alkalmazási terület, s – a Hálózattírányítási Igazgatóságnak in-sourcingban átadott LANWAN-hálózatüzemeltetés, valamint a Matáv egészének IP-üzemeltetésével kapcsolatos területek kivételével – gyakorlatilag minden IT-tevékenység és azzal foglalkozó munkatárs kihelyezéséről döntött a vezetés. A pályázatok kiértékelésekor fontos szempont volt, hogy az outsourcingcég kínálatában a Matávnál addig csak tervszinten létező, komoly tőkét és szakértelmet igénylő megoldások is szerepeltek. Így többek között egy centralizált helpdesk-, illetve kliensmenedzsment-eszköz bevezetése, valamint a desktopkörnyezet teljes fokú standardizálása, a hardver- és szoftvereszközök egységesítése. A fentiek alapos mérlegelése után a meghívásos pályázat utolsó rostáján fennmaradt három kandidáló közül a Matáv az EDS Magyarország mellett döntött. **Vajda Zoltánnal**, a Matáv informatikai igazgatóhelyettesével és **Bartók Sándor Péterrel**, az EDS üzletág-igazgatójával az elmúlt két év legtöbb emberi, szakmai erőfeszítést igénylő projektje, a roll-out feladatairól, nehézségeiről beszélgettünk.

Megoldás: – Megosztaná olvasóinkkal, hogy hogyan esett a választás az EDS-re mint outsourcing-partnerre?

Vajda Zoltán: – Mivel Magyarországon még egyetlen pályázónak sem volt ilyen volumenű referenciája, a Matáv mind az átadás-átvétel folyamatának, mind a későbbi szolgáltatás minőségének komoly biztosítékként értékelte a vállalat nemzetközi hátterét. Ezen túlmenően a legjobb pénzügyi és műszaki ajánlat is az EDS-től érkezett, de az ár tette fel az i-re a pontot. A kiválasztást követően két dolgot tartottunk szem előtt: a szolgáltatás törés nélküli átadását, aminek alapfeltétele az addig ezen dolgozó kollégáink EDS-nél történő állományba vétele volt, valamint az EDS szakértelmének a szerződésben rögzített projektekhez szükséges „importját”.

M.: – Az átmeneti üzemmód feladata volt a folyamatok racionalizálása és a stratégiai célként meghatározott egységes irodai környezet (COE – Common Office Environment) megvalósítása. Ez milyen lépésekben történt, és hogyan oszlott meg a munka az EDS és a Matáv között?

V. Z.: – Az irodai környezet standardizálása a stratégiával kezdődött. Az INI stratégiában meghatározott irodai standardok alapján elkészült – az operációs rendszer, az Office-verzió kiválasztását, a vírusirtó és tömörítőprogramok meghatározását is beleértve – a kliens- és szervertípusok, illetve -verziók szabványosítása. A kialakult szabvány alapján állt össze a kliensgépekre telepítendő, mára az EDS által már implementált COE, amelybe a standard szoftvereken túl az INI biztonsági területe által, standardok és ajánlások alapján kidolgozott biztonsági beállítás is beleértendő.

Nagy kihívást jelentett a Matávnál a kliensoldalon futó applikációk tesztelése és a COE-vel való összhangjuk megteremtése. A Matáv számlázási rendszerének, a felügyeleti és az ERP-rendszerek kliensoldali változatainak a COE-környezetben történő tesztje, a szükséges módosítások végrehajtása, valamint a kliensoldalon automatikusan települő verziók kialakítása nehéz, a későbbiek sikerét meghatározó feladat volt. A dobozos szoftvereket az EDS tesztelte, az applikációkat pedig a felek közösen. A Matáv az applikációk COE-környezeti funkcionális működését, míg az EDS a COE-vel és egymással való együtt futásukat vizsgálta. A tesztek befejeztével az EDS a pályázati szakaszban definiált szabvány szerint készült standard hardver- és szoftverkörnyezetet – a kliensgépek frissítés előtti feltérképezésére támaszkodva, funkcionális üzleti területenként kialakított, a kliensoldali szoftvereket meghatározó – felhasználói alkalmazáscsaládokkal szállította. A fenti, a feladat jellegénél és nagyságrendjénél fogva konfliktusokkal terhelt időszak alatt a szolgáltató–megbízó reláció helyett már partneri együttműködésre volt szükség. Ez a komplex fázis, amely 2001 elején kezdődött, 2002 júniusában zárult.

M.: – Milyen előnyöket jelent a COE a két félnek?

Bartók Sándor Péter: – A Matáv számára egységes felületet és betanítási rendszert, nagyobb biztonságot, valamint költségkímélő megoldást biztosít, míg az EDS haszna a hatékonyabb és központosítható üzemeltetés, illetve támogatás.

M.: – Melyek voltak a roll-out legfontosabb lépései?

B. S. P.: – A Matáv és az EDS közötti kommunikáció az egész projektet végigkísérte, amire később még visszatérünk. Miután a Matáv területi és szakterületi megbízottjai elvégezték az adatgyűjtést a felhasználók gépeiről, ennek eredményére támaszkodva előkészítettük a frissítésre kerülő közel 9000 gép fizikai cseréjének logisztikáját. Majd a felhasználók többlépcsős tájékoztatását követően a szerverek és hálózati nyomtatók, végül pedig a PC-k telepítése került sorra.

M.: – *A nagyságrendek érzékeltetésére mondana néhány, a roll-outot jellemző számadatot?*

B. S. P.: – A 2000. június 1-jén indult projekt keretében 8797 új, COE-vel ellátott PC-t telepítettünk az ügyfélnél, és további 350-et matávós szoftverkörnyezettel a távmunkához. Ezt követően 91 irodai szervert és 302 hálózati nyomtatót helyeztünk üzembe. A standardizálás eredményeként sikerült elérni, hogy minden felhasználó ugyanazon irodai alkalmazásokat használja, s így elkerülhető az inkompatibilitásból adódó esetleges problémák.

M.: – *Hogyan lehetett ezt a sokszintű, sok embert érintő, a korábbi Matáv-alkalmazottak EDS-hez kerülésével is megspékelte szituációt kezelni?*

V. Z.: – A Matáv a szerződés menedzselésére és a belső felhasználókkal való kapcsolattartásra külön szervezetet hozott létre. Az INI Outsourcing Menedzsment Központ midrange üzemeltetői és végfelhasználói területe közül az utóbbi feladata a felhasználói kommunikáció. Az EDS-sel együttműködve elkészítettünk egy kommunikációs csomagot, amely lépésről lépésre megtervezte és lefedte a roll-out fázisait. Egy PC-frissítési kézikönyvben leírtuk a változások célját és mikéntjét, a felhasználóktól elvártakat, valamint a gépcseré utáni állapotot és teendőket. És persze mindennek az előnyeit. A felhasználónként összesen 3-4 órát igénybe vevő fizikai csere előtt a terület vezetője által kijelölt kapcsolattartó kollégák készítettek elő a terepet, például a gépeken tárolt adatokkal és azok mentésével kapcsolatban. A felhasználóknak pedig az EDS előre bejelentett időpontban történt érkezésekor kellett rendelkezésre állniuk, többek között a felhasználói jelszó beállításánál, a fájlok átmásolásánál stb.

B. S. P.: – Mivel minden adatot a Matáv-tól kaptunk – többek között ők egyeztetették a roll-out aktuális helyszíneit –, ez projektszintű kommunikációt igényelt. A felhasználók informálásához a Matávval is elfogadott koncepció szolgált alapul. A számunkra történő, szakterületükre, irodájukra, fizikai helyükre vonatkozó adatszolgáltatáson túl a területenként kijelölt kapcsolattartók feladata volt a PC-cseréknek a felhasználókhöz időben eljuttatott üzenetekkel történő hatékony támogatása. A tőlük kapott listák szolgáltak alapul a tényleges cseréket megelőző személyes workshopjainkhoz. S bár ez erőforrás és idő tekintetében is komoly megterhelést jelentett, úgy gondoljuk, az interaktív kommunikáció és az ok-okozati összefüggések feltárása hatéko-

nyabbá tette a projektmunkát. Konferencia jellegű felhasználói fórumainkon túl a Matáv outsourcing-csoportjában is volt a felhasználókkal napi szinten egyeztető kolléga.

M.: – *Melyek voltak az átmeneti fázis kritikus pontjai, amikor „sorsdöntő” szerepet játszott a kommunikáció?*

V. Z.: – A megváltozott környezet jelentős, elsősorban pszichikai megterhelést jelentett a felhasználók számára. Ez az általuk használt speciális hardverek és szoftverek miatt a nem standard (irodai) műszaki területeken hatványozottan jelentkezett. A szoftverek és egyéb alkalmazások bevizsgálása, a standard környezethez illesztése nem elhanyagolható konfliktusforrást jelentett. A roll-out az irodai munkakörnyezetben a fejlesztés és a hálózatmenedzsment területén tapasztaltnál sokkal zökkenőmentesebben folyt.

M.: – *Hogyan lehetett a felhasználói oldal ellenállását csökkenteni?*

V. Z.: – Még a szerződéskötéshez vezető szakaszban megtörtént az outsourcinggal kapcsolatos feladatok ütemezése. Ma már látjuk, hogy a munka nagyságát, sokoldalúságát, emberi tényezőktől való függését talán épp a TMO-n belüli roll-outban becsültük alá a leginkább. Az eszközök cseréje, frissítése számos változással járt a végfelhasználók számára, mivel, mint korábban említettem, nem egyszerű fizikai hardvercseréről volt csupán szó. A standardizált szoftververziók, biztonsági beállítások, védelmek által megváltozott munkakörnyezet – például a megszokott lokálist kiváltó hálózati nyomtató és adattároló – komoly kihívás elé állította a menedzsmentet. A PC-kezelést eddig jellemző szabadság csaknem teljes megszűnése (pl. nem installálhatók új szoftverek, nem változtatható meg az asztalon lévő ikonok mennyisége) mellett a pozitív változások a felhasználó számára szinte eltörpültek. Ilyen például az új, standard környezet, amely egyfajta rugalmasságot, mobilitást biztosít, hiszen a dolgozó bármely PC-n bejelentkezve a saját személyére szabott beállításokkal és környezettel szembesül. Csúpn a Matávon belül helyüket gyakran változtató kollégák tudták elsőre felmérni a standardizálás előnyeit. Az embereket érzelmileg jobban érintő, már említett negatívumokat csak egy terv szerint zajló, következetes, sokszintű, személyekre lebontott – az EDS és a Matáv összefogásával zajló – folyamatos kommunikációval lehetett kezelni.

M.: – *Milyen ma az EDS elfogadottsága, a szolgáltatásra vonatkozó elégedettségi ráta?*

V. Z.: – Átlagosan 80 százalékos, illetve a fölötti az elégedettségi mutató. Ahogy várható volt, a mérnökök negatívabbak, az irodai vezetők és a menedzsment tagjai, valamint a közgazdászok elégedettek. Ennél a mutatónál azonban figyelembe kell venni, hogy egyik pillanatról a másikra nem megy végbe az a szemléletváltás, mely szerint a felhasználóknak munka-, nem pedig személyes eszközként kell az eddig ízlésük, egyéniségük, munkastílusuk szerint testre szabott PC-kre és laptopokra tekinteniük. IIII

ERP és VPN a gyakorlatban

A Sanner Hungária gyógyszeripari beszállító 1995 óta van jelen Magyarországon. Anyacége, a német Friedrich Sanner KG 1894-ben alakult, és a hazai leányvállalat 100 százalékos tulajdonosa. A Sanner Hungária beszállítója Nyugat-Európa összes nagy gyógyszer-gyárának, Magyarországon a Richter Gedeon, illetve az Egis a legnagyobb partnere. A cég 50 dolgozója a tavalyi évben mintegy 700 millió forint forgalmat bonyolított le, és ez az összeg néhány nagyobb projektnek köszönhetően a következő két évben várhatóan megduplázódik. A gyógyszeripari cégek számára történő beszállítás magas minőséget követel meg a gyártást és a termelésirányítást illetően, így a Sanner Hungária 2001 óta az infor:NT ERP-rendszert használja, amelyet az infor:corvex Rt. vezetett be. A rendszer működéséről **GUTH TIBOR** kereskedelmi és gazdasági vezetőt kérdeztük.

Megoldás: – *Anyacégüknél, a Friedrich Sanner KG-nél az SAP R/3 rendszert használják a vállalat irányítására. Önök miért nem ezt vezették be?*

Guth Tibor: – Az infor:NT kisebb egységek irányítására tökéletesen alkalmas, és az árszintje is ehhez igazodik. Nekünk nem volt szükségünk egy SAP R/3-hoz hasonló drága programra. Nemrég hallottam egy esetet, amely felhasználható hasonlatként: a nagybani zöldsépiacra az egyik zöldséges A8-as Audival ment, és dinnyét szállított az utastérben. Nekünk nincs rá szükségünk, hogy a dinnyét A8-as Audival hordjuk, bőven elegendő, ha egy erre megfelelő járművet választunk. Az infor:NT maximálisan kielégíti igényeinket. Egyébként a rendszer hasonló az SAP R/3-hoz, és azzal tud kommunikálni. A német szakemberek már ismerték, és tudták, hogy alkalmas a gyógyszer- és a műanyagipar speciális termelési, gyártási folyamatainak összefogására, kezelésére.

M.: – A vállalat életének mely dimenzióit kezelik az infor:NT-ben?

G. T.: – A teljes vállalatot ebben irányítjuk. A folyamat az ügyfelek érdeklődésének kezelésével kezdődik, folytatódik az ajánlatadással, rendeléskezeléssel, visszaigazolással, és a gyártástervezésig, gyártásirányításig, raktárkezelésig tart. Beletartozik még a körbe a minőség-ellenőrzés, s meg lehet említeni néhány speciális folyamatot is: például miután beszereztük a programot, egy csapásra megoldódott a sarzsorszámkezelés. Ezek a sorozatszámok – amelyekre a gyógyszeripar igen kényes – arra szolgálnak, hogy utólagos reklamáció esetén azonosítani lehessen a terméket, illetve annak alapanyagát. Miután többféle alapanyagot gyártunk, és többlépcsős a gyártási rendszerünk, nagyon fontos, hogy a sarzsorszámkezelés pontosan történjen.

M.: – Ha jól tudom, Önöknél három műszakban folyik a termelés. Ez azt jelenti, hogy a rendszer is 24 órán keresztül működik?

G. T.: – Igen. A vállalatirányítási rendszert folyamatosan használó munkatársak egy műszakban dolgoznak, de minden információnak rendelkezésre kell állnia a másik két műszak számára is. Egy olyan szisztémát dolgoztunk ki, amelyben a lehető legkevesebb az esély az emberi mulasztásból származó hibára. A gyártás folyamán létrejövő termékeket például jelenteni kell az infor:NT számára. Ez történhet úgy, hogy a műszakvezető beüti az adatokat egy klaviatúrán – ez az egyszerűbb és olcsóbb megoldás, ugyanakkor ez rejti magában a legnagyobb hibalehetőséget is. Mi egy vonalkódos megoldást vezettünk be, amelynek segítségével automatikusan kerülnek be a gyártott termékekre vonatkozó adatok a rendszerbe.

M.: – Milyen műszaki háttérrel biztosítják a 24 órás működést?

G. T.: – Az infor:NT részére külön szervert állítottunk üzembe. A hardver karbantartása egy külsős cég feladata. Házon belül jelenleg nem foglalkoztatunk szoftverrendszergazdát, ezt a tevékenységet karbantartási szerződés alapján, havi átalánydíjért az infor:corvex Rt. végzi el számunkra, távfelügyeleti módszerek segítségével. Bármilyen gondunk van, azonnal be tudnak lépni a szerverünkre, és ki tudják javítani a hibát kiszállás nélkül.

M.: – A távfelügyelet mellett milyen irányba nyitott még a rendszer?

G. T.: – Kiszolgálunk egy VPN-t, azaz Virtual Privat Networköt. Nagy ügyfeleink számára ennek segítségével biztosítjuk, hogy az interneten keresztül bele tudjanak nézni rendszerünkbe, és ott meg tudják tekinteni a saját cégükre vonatkozó adatokat. Ha valamely partnerünk felmegy a honlapunkra, két-három kattintás, és a megfelelő jelszavak beírása után azonnal láthatja, hogy különböző megrendelése milyen stádiumban vannak, mennyi volt a keretrendelés mennyisége, ezekből mennyi nyitott szállítást tartunk nyilván, és azoknak mikor van a határidejük. Az egész

rendszert azért dolgoztuk ki, mert a következő esztendő harmadik negyedévéől egy nagy gyógyszergyárnak szállítunk majd Németországba – a magyarországi igényekhez képest egy kicsit előre is szálladtunk. A németek „kanban” szisztémában dolgoznak, ami tulajdonképpen just-in-time szállítást jelent a számunkra. Nekik egészen pontosan kell tudniuk, hogy tőlünk mikor indul el egy szállítmány. De nemcsak ezt tudják megnézni a szerverünkön, hanem párhuzamosan mi is elérhetővé tudunk tenni különböző okmányokat, például minőségtanúsítványokat. A megrendelő tehát a szállítmányra vonatkozó adatokhoz is azonnal hozzájut, és tud azokkal dolgozni. Természetesen az eredeti okmányok nyomtatott formában az áruval együtt elutaznak, de csak 4-5 nap múlva érnek oda rendeltetési helyükre.

M.: – A partnerek mennyire kedvelik a rendszert?

G. T.: – Ez egy érdekes dolog. Ameddig nem létezett, állandó igény volt rá. A négy cég közül, amelynek első körben lehetővé tettük a rendszer használatát, jelenleg kettő használja. Ezzel együtt azt hiszem, hogy amelyik partnerünk egyszer elkezdni nézegetni a rendszert, az rájön, hogy milyen fontos információkat tartalmaz. Ez egy új fejlesztés, és bár a kezelése nem ördögösség – pár kattintás Windows-környezetben –, ugyanúgy hozzá kell szokni, mint bármilyen más informatikai rendszerhez.

M.: – A VPN is az infor:NT része?

G. T.: – A VPN az infor:NT által nyilvántartott adatállományt mutat, így a rendszer részét képezi. Szoftveres oldalát az infor:corvex Rt. dolgozta ki, a hardvert mi vásároltuk hozzá.

M.: – Mi a véleménye, melyek egy integrált rendszer legnagyobb előnyei a felhasználó számára?

G. T.: – Egy ilyen termelésirányító szoftver óriási előnye, hogy a vállalati folyamatokat a kezdetektől azok befejezéséig végigkíséri. Az egyes adatokat nem kell újra és újra bevinni, hanem a letelején rögzített adatokkal lehet dolgozni. Amíg nem volt ilyen szoftverünk, nem tudtuk például megoldani, hogy az ugyanazon termékre különböző megrendelőknek, különböző időpontokban adott árajánlatokat összehasonlítsuk egymással. A kereskedelmi forgalom különböző adatainak elemzése – legyen az darabszámra vagy összegre vetítve – is könnyen elvégezhető, akár egymáshoz viszonyítva, akár kumulálva. Tudnék még egy tucatnyi ilyen alkalmazásbeli előnyt említeni – például nyomon lehet követni, hogy egy-egy ügyfél számára milyen ajánlatokat küldtünk már el, és azok milyen stádiumban vannak –, de ezek mellett fontos az is, hogy a rendszer megbízható. Egy Excelben vezetett nyilvántartás esetében mindig

előfordulnak mulasztások, felülírások. Az infor:NT-ben ez ki van zárva, a rendszer megbízható adatokat szolgáltat, és stabil.

M.: – Milyen segítséget kap a vállalatvezető egy ilyen rendszertől?

G. T.: – Az infor:NT segítségével minden olyan adat nyomon követhető, amelyre egy vezetőnek szüksége lehet. Vezető alatt a mi esetünkben ráadásul a német tulajdonos is érthető, aki a VPN-en keresztül be tud lépni a rendszerbe – természetesen teljesen más jogosultságokkal, mint a megrendelők. Meg tudja nézni az összes statisztikát, az összes rendelési állományt, a pillanatnyi és múltbeli adatokat. Le tud kérni statisztikákat az egyes ügyfelekre, cikkszámokra, régiókra vonatkozóan. Az infor:NT-nek vannak különböző standard listái, összesen 44 darab, ezekhez jön 43-féle forgalmi statisztika. Ezt lehetetlen is felsorolni egy interjúban. Ráadásul tetszés szerint készíthetünk bármilyen lekérdézt. Mivel termékeink 40 százalékát exportáljuk, fontos számunkra a különböző régiók teljesítménye. Én készítettem egy olyan statisztikát, amely a különböző régiók forgalmára vonatkozó összes adatot meg tudja mutatni egyetlen lapon. A rendszer adatai egyébként exportálhatók is, így tovább lehet őket elemezni.

M.: – Ön szerint mely tényezőkre kell fokozottan ügyelni egy ERP-bevezetés során?

G. T.: – A szoftverek gyenge pontja mindig az ár. Ezek a rendszerek nagyon sok mindent tudnak, de megvan az áruk. Mindenkinek azt javasolnám, hogy a szoftver standard változata által nyújtott szolgáltatásokat a lehető legteljesebb mértékben használja ki. Mi is így indultunk el, igyekeztünk úgy megszervezni a folyamatokat, hogy alkalmazkodjunk a szoftver standard változatához. Ennek oka, hogy minden átalakítás drága, és mindet újra el kell végezni, ha a programot frissítjük. A cég alkalmazkodása a szoftverhez ezzel együtt nem mindig zökkenőmentes, bizonyos berögződött folyamatokat, felhasználási szokásokat meg kell változtatni. Például korábban MS Excel segítségével nyertünk ki különböző statisztikákat, listákat. Ezeket az infor:NT is tudja, csak más lefutással. Ilyenkor két lehetőség van: elkezdenek tanulni a felhasználók, vagy írunk a rendszerhez egy kiegészítő rutint, amely lehetővé teszi a korábbi felhasználási módot. Az első módszer lényegesen olcsóbb, és végül is nem olyan bonyolult. A legnagyobb hátráltató tényező mindig az emberekhez kapcsolódik, ők azok, akik a legnehezebben állnak át az új dolgokra. A projekt időtartamának tervezésekor tehát soha nem szabad lebecsülni az emberi tényezőt, az alkalmazottak lehetséges ellenállását. ■■■

Nyomon lehet követni, hogy
egy-egy ügyfél számára milyen
ajánlatokat küldtünk már el,
és azok milyen stádiumban
vannak.