

business

online



Színes világ

Érdi-Krausz Gábor, Oki

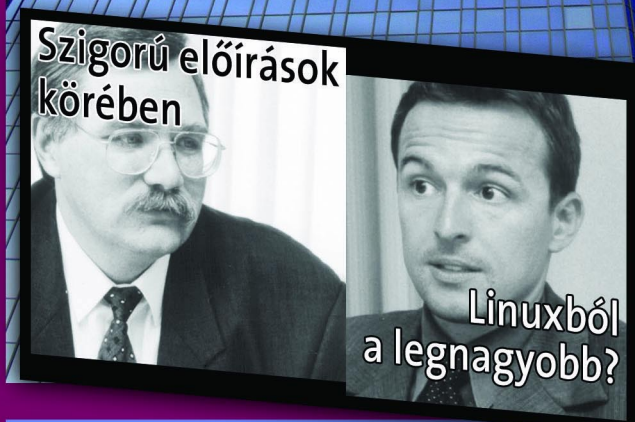


ÁRA: 975 FT

03/12

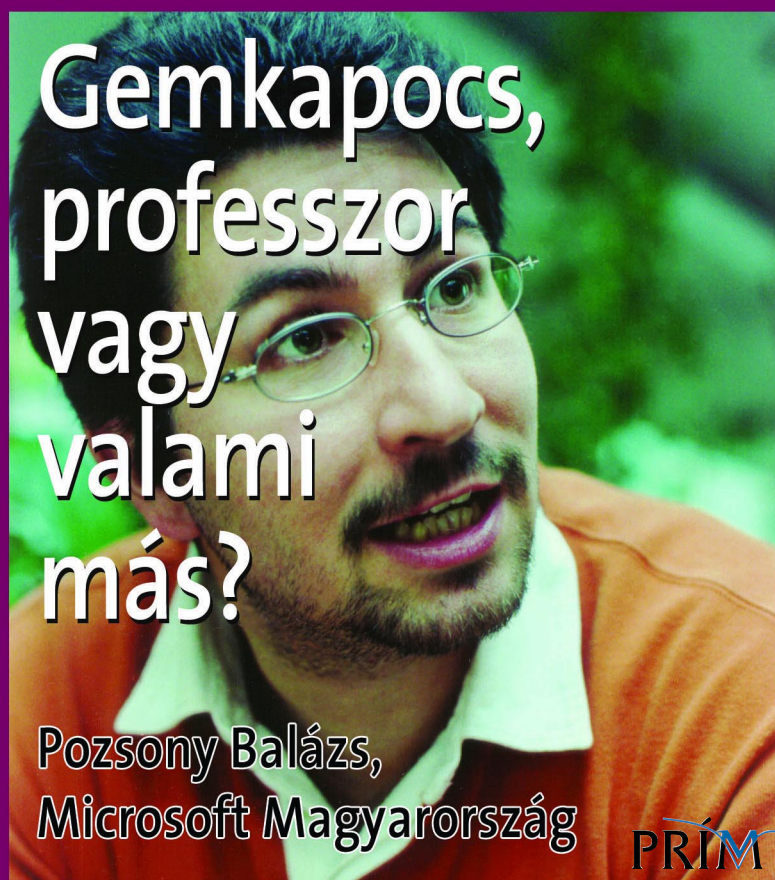
Kihelyezés?!

Fejlődőképes közigazgatás



Szigorú előírások
körében

Linuxból
a legnagyobb?



Gemkapocs, professzor vagy valami más?

Pozsony Balázs,
Microsoft Magyarország

PRIM



Mobiloldal

Tévé, digitális komornyik,
autofókuszos kamera,
alkoholszonda



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

MOBILTELEFÓNIA / INTERNETSTRATÉGIA / TUDÁSMENEDZSMENT / PROJEKTMENEDZSMENT / BI

SZERKESZTŐSÉG:

Széll András
főszerkesztő aszell@prim.huFábián Gábor
olvasószerkesztő gfabian@prim.huFekete Gizella
rovatszerkesztő (Tanácsadó) gfekete@prim.huTihanyi László
rovatszerkesztő (CIO) tihanyi@infopen.huMészáros Péter
hírszerkesztő pmeszaros@prim.huLáng László
grafikai tervező llang@prim.huHenger Attila
tördelőszerkesztő henger@prim.hu

HIRDETÉSFELVÉTEL:

Walkó Boglárka
lapmenedzser bwalko@prim.hu
Tel.: 0630-9840-226Henger Ágnes
hirdetési igazgató agika@prim.hu
Tel.: 0620-9343-077

KIADJA:

Prím Kft. www.prim.hu
1118 Bp., Ugron Gábor u. 35.Szabó Hédy
felelős vezető hszabo@prim.hu
Tel.: 248-3230

A KIADÓ A MATESZ TAGJA.

A magazin ára: 975 Ft

Előfizetési díj egy évre: 7800 Ft

MEGRENDELHETŐ:

levélben, faxon vagy e-mailben

Kiss Éva ekiss@prim.hu
Tel.: 248-3230
Fax: 248-3250*Írásaink szerzői jogvédelem alatt állnak.**Mindennemű utánközléshez vagy
elektronikus rendszerben való tároláshoz
a kiadó hozzájárulása szükséges.*

Nyomja: Veszprémi Nyomda Rt.

8200 Veszprém, Őrház u. 38.

Telefon: 06-88-591-630

HU ISSN 1416 5058

Meguntam a recessziót!



Az informatikai piacon évek óta visszaesésről beszélünk. Megszoktuk már, hogy amióta az a bizonyos dot-com lufi kipukkant, egy-egy konferencián sajnálkozó, gondterhelt cégvezetők, újságírók gyűlnek össze. „Hogy vagytok?” – hangzik el a szokványos kérdés. „Küzdünk, küzdünk” – jön a szokványos válasz.

De mi is volt ez az egész? Mi okozta, hogy néhány éven keresztül egyszerűen nem tért magához az informatikai piac?

A dot-com „boom” a rosszul megválasztott üzleti modellekről, a túlzott várakozásokról szólt. Nem informatikai, hanem menedzsmenthibákról. Arról, hogy a haladást a kulturális fejlődési úton mesterségesen siettetni kívántuk. Mert az internet, az online vásárlás és maga a számítógép-használat is kulturális kérdés. Nemcsak hazánkban, hanem mindenütt a világon. Az online olvasásra, vásárlásra nem lehet többmilliónyi felhasználót egyik napról a másikra rávenni. Netpolgárrá csak lassan válik az ember, hiszen majd minden szokását meg kell változtatnia. Érdemes megvizsgálnunk az „erkölcsi elavulás” kifejezést. Mindaddig ugyanis, amíg az informatikai cégek által kidolgozott termékek és szolgáltatások nem képesek valóban magasabb életminőséget biztosítani, a felhasználók nem nyitottak a változásra.

Számos példát lehetne említeni. Többek között még most sem igazán érdekel az online banking, mert telebankon keresztül gyorsabban tudok egy átutalást elintéztetni. Megmértem.

Ez a vezércikk azonban nem kíván pesszimista lenni. Idén rengeteg olyan dolog történt, amely előrevetíti, hogy az informatikai cégek számára 2004 nagyon jó kis év lesz.


Generációváltáson mentek keresztül a mobiltechnológiák (3G, MMS), a szórakoztatóelektronikai eszközök (digitális fényképezőgépek, MP3- és DVD-lejátszók elterjedése) és például a magyarországi internetkapcsolatok (széles sávú előfizetések számának növekedése). Ennek következtében virágzik a félvezetőipar, és növekedésnek indultak a személyiszámítógép-eladások.

Ha a szoftvervilágot tekintjük, szintén jelentős fejlődésről számolhatunk be. A légből kapott csodavárásról már csak múlt időben lehet beszélni, a vállalati vezetők megtanulták felismerni és kihasználni az integrált üzleti rendszerek valódi előnyeit. 2004 valószínűleg a nyílt forráskódú rendszerek éve lesz. Mára egy-két kivételtől eltekintve minden nagy gyártó elkötelezte magát ebben az irányban, nem is beszélve azokról az országokról, településekről, amelyek szintén így voksoltak.

Ha már szóba került, érdemes megemlíteni a kormányzat informatikai tevékenységét is. Azt gondolom, egyetérthetünk abban, hogy egyetlen kormányzat sem volt még ennyire aktív az informatika területén. Sulinet, teleházak, kis- és középvállalatok számára kiírt pályázatok – csak úgy dőlnek a hírek a levelesládámba. November második felében pedig megszületett a Magyar információs társadalom stratégia is. Persze most mondhatnánk, hogy egy újabb stratégia nem old meg semmit, de már hangsúlyoztam: ez egy pozitív kicsengésű vezércikk kíván lenni.

Az MITS lehetőséget ad számunkra, hogy kapcsolódjunk a közösség eEurope-ot támogató programjaihoz (pl. IST, eContent, eSafety, IDA stb.), és lehetővé teszi, hogy az EU strukturális alapját forrásként felhasználhassuk az információs társadalom építéséhez. Így az uniós csatlakozással lehetőségünk lesz lendületet adni az informatika szekerének.

Nincs okunk tehát a pesszimizmusra. Nehéz évek állnak mögöttünk, és sok informatikai vállalkozás dől ki az egyre élesebbé váló versenyből. 2004-ben azonban jobb idők köszönhetnek ránk. Ennek reményében kellemes karácsonyt és boldog új évet kívánok minden Kedves Olvasónknak!




Néha csak egy adatot kell módosítanunk, egy beadványt átvétetni, dokumentumot átvenni, de a jelenlegi bürokratikus rendszerben ehhez olykor szabadnapot kell kivenni.

A Business Online

12. számának tartalma

aktuális

		Távközlőhálózat a villamos távvezeték mentén <i>Új szereplő az MVM?</i>	26.
Meguntam a recessziót!	3.		
Hírek	6.	Ki korán kel... <i>Férgek ellen korai riasztórendszer</i>	28.
A Novell megvette a SUSE-t, de ki veszi meg a Novellt?	10.	Új utak a vállalatok számára <i>Sun Java Enterprise System</i>	30.
E-kereskedelem és interaktív szolgáltatások	11.	szabadidő 	
IHM-milliárdok az információs társadalomra <i>Minden út az internethez vezet</i>	13.	StarLight <i>Hogyan működik egy globális virtuális cég?</i>	32.
A virtuális térben megszűnnek a történelmi határok	14.		
Elektronikusan a közhivatalokban is <i>Mikor jön el az e-kormányzat korszaka?</i>	16.	Az információtechnológia és a nők <i>Egy sztereotípiá nyomában</i>	34.
Gemkapocs, professzor vagy valami más? <i>Megjelent az Office 2003</i>	20.	Pletyka	36.
Égig érő internet <i>– avagy a műhold mindent lát</i>	23.	Válogatás a Computerbooks kínálatából	40.
		Mobiloldal	41.

45.



„Viccből még a sztártözsdehonlapot is gyakran megnézem... A kép folyton változik, legutóbb le hagytam a Bajor Imit. Szórakoztató követni az állást.”

72.



Mivel a potenciális pályázók nagyobb hányadának a hazai tendereket illetően sincs gyakorlata, nem tudja felmérni, mivel jár a szigorúbb feltételekkel zajló EU-procedúra.

Kis éji zene

42.

Letöltés.com


44.

Ingyenes játékok

Behálózva:

45.

Vágó István műsorvezető

üzlet 

Linuxból a legnagyobb?

48.

Interjú Szittyá Tamással,
a Novell Magyarország ügyvezetőjével

Az Oracle is a Linux mellett

50.

Vásárlás a karosszékből

52.

E-mail marketing

55.

Szoftverek kiválasztása

Siker és stabilitás

58.

A DT tíz éve a magyar távközlésben

cio 

Szigorú előírások körében

59.


Alapvető CIO-feladat

62.

Tudásmenedzsment a PSZÁF-nél

E-business lufi, avagy a web és az informatikai vezetők viszonya

63.

tanácsadó 

Kihelyezés?! (II.)

65.

Fejlődőképes közigazgatás

Egy verzióváltás anatómiája

69.

Új fejezet a számviteli szolgáltatások történetében

70.

Itthon is előtérbe kerül a HR

71.

EU-jövőkép (II.)

72.

Közigazgatás

Átlátható folyamatok


75.

Színes világ

76.

A biztonságos rendszer

80.

ajánló 

Rendezvéynaptár

82.

ÜZLET

ÚJ TÖRVÉNY AZ ELEKTRONIKUS
HÍRKÖZLÉSRŐL

Az Országgyűlés a napokban elfogadta az új elektronikus hírközlési törvényt, amely mind a vezetékes, mind a mobilszolgáltatók esetében lehetővé teszi a számhordozhatóságot és a szabad szolgáltatóválasztást.

<http://hirek.prim.hu/cikk/36427>

EDGE-SZOLGÁLTATÁS
BUDAPESTEN

A Westel Budapest legfogalmasabb területein elsőként az országban elindítja kereskedelmi EDGE-szolgáltatását, és év végére a fővárosban 130 állomáson kapcsolja be a jelenlegi GPRS-adatátvitelnél akár háromszor nagyobb letöltési sebességet kínáló megoldást.

<http://hirek.prim.hu/cikk/36142>

ÖT ÉV AZ EX-SYNERGON-
VEZÉRNEK

A Pécsi Városi Bíróság különösen nagy értékre, folytatólagosan és üzletszerűen elkövetett csalás miatt hozott első fokú ítéletet az összesen 27 vádlottat felvonultató Synergion-ügyben.

<http://hirek.prim.hu/cikk/36471>

600 MILLIÓ FORINT
VÍRUSVÉDELEMRE

A VirusBuster Kft. három vírusvédelmi gyártói platformra, összesen 600 millió forint értékben kötött keretszerződést a Miniszterelnökség Közbeszerzési és Gazdasági Igazgatóságával.

<http://hirek.prim.hu/cikk/36423>

ÚJ LINUX DECEMBERBEN

A Linux központi fejlesztőtől decemberre várható a jelenlegi 2.4-es változatot leváltó 2.6-os, amely olyan alapvető újításokat kínál, mint a többprocesszoros rendszerek kihasználásának képessége.

<http://hirek.prim.hu/cikk/36524>

IVSZ-MEGÁLLAPODÁS
INDIÁBAN

Kóka János, az Informatikai Vállalkozások Szövetségének elnöke az indiai látogatáson részt vevő kormánydelegáció tagjaként együttműködési megállapodást kötött az informatikai vállalkozásokat tömörítő legnagyobb helyi szövetséggel.

<http://hirek.prim.hu/cikk/36041>

ÚJ KEZEKBEN A BUDAPEST
PORTÁL

A MÁV Informatika Kft. tárgyalásos közbeszerzési eljárás nyerteseként megbízási szerződést írt alá Budapest Főváros Önkormányzata Főpolgármesteri Hivatalának Főpolgármesteri Irodájával a Budapest Portál tartalomszolgáltatásának működtetésére és továbbfejlesztésére. A megbízási összege bruttó 161 millió forint.

<http://hirek.prim.hu/cikk/36562>

A COMDEX LEGJOBBJAI

A PC Magazine és a MediaLive ünnepélyes keretek között jelentette be, hogy mely termékek lettek a 2003-as Las Vegas-i Comdex kiállítás legjobbjai. A Microsoft kisvállalatok számára ki-fejlesztett Small Business

Server 2003 terméke idén két díjat is nyert.

<http://hirek.prim.hu/cikk/36484>

A FUJITSU SIEMENS ELADÁSI
REKORDJAI

A Fujitsu Siemens Computers Kft. a 2003. szeptember végén lezárult első pénzügyi félévében több mint négyszer gyorsabb ütemben növekedett, mint a hazai számítástechnikai piac. Részeseése az áprilisi 6,2 százalékról 2003 harmadik naptári negyedévében 11 százalék fölé emelkedett. Ezzel a magyar piac második legjelentősebb szereplőjévé vált.

<http://hirek.prim.hu/cikk/36334>

AMD-GYÁR DREZDÁBAN

A PC-processzorok piacának második legnagyobb gyártójaként nyilvántartott Advanced Micro Devices (AMD) a németországi Drezdában új félvezetőgyárat kíván alapítani.

<http://hirek.prim.hu/cikk/36294>

EURÓPAI VÍRUSKUTATÓ
KÖZPONT

A Kaspersky Labs nemzetközi adatbiztonsági fejlesztőcég európai számítógépvírus-kutató központot létesít Párizsban, amelyet Marc Blanchard európai vírusszakértő fog vezetni.

<http://hirek.prim.hu/cikk/36198>

OKI-NYOMTATÓK
A KÖZIGAZGATÁSNAK

Az Oki Systems Magyarország a júliusban meghirdetett tárgyalásos közbeszerzési eljárás nyerteseként 2003. október 28-án 90 millió forint értékű beszállítói keret-

szerződést kötött a Miniszterelnökség Közbeszerzési és Gazdasági Igazgatóságával.

<http://hirek.prim.hu/cikk/36087>

CIVILEK A BARÁTSÁGOS
INTERNETÉRT

A Barátságos Internet Fórum (BIF) létrehozásáról döntött három, az informatikai és tartalomipart képviselő szakmai szervezet (Infórum, Matisz, MTE) az Európai Unió „Biztonságosabb internet” elnevezésű akciótervének mielőbbi magyarországi megvalósítása érdekében.

<http://hirek.prim.hu/cikk/36485>

A VILÁG LEGNAGYOBB
TFT-LCD-GYÁRA

A Samsung bejelentette a koreai ChungCheongNam-Dóban, Tangjeongban épülő új TFT-LCD-gyártóüzemének alapkövetését. Ez a telephely a világ legnagyobb ilyen létesítménye lesz, amely több mint 2 millió négyzetméternyi területen helyezkedik majd el. A világ első 7. generációs TFT-LCD-gyártósorából négyet terveznek a létesítménybe, és előreláthatóan 2005-ben kezdik meg a tömegtermelést.

<http://hirek.prim.hu/cikk/36472>

EGYESÜL AZ EPICOR SOFTWARE
ÉS A SCALA BUSINESS
SOLUTIONS

Az új cég a jövőben Micro-soft-technológia és web-szolgáltatások felhasználásával integrált ERP-, CRM- és SCM-megoldásokat nyújt világszerte a közép- és nagyvállalati szegmens számára.

<http://hirek.prim.hu/cikk/36325>

AGILISYS-AJÁNLAT

Az Agilisis, a gyártóipar számára kidolgozott ERP-megoldások és SCM-rendszerek vezető amerikai szállítója nyilvánosságra hozta az Infor Business Solutions AG átvételével kapcsolatos terveit. A két vállalat egyesítésével a világ egyik legnagyobb gyártóipari ERP-szállítója jöhet létre.

<http://hirek.prim.hu/cikk/36560>

**MICROSOFT-SZOFTVEREK
A MATÁVTÓL**

Decembertől a Matáv Üzleti Megoldások Üzletágának kiterjedt értékesítési rendszerén keresztül is elérhetővé válik a Microsoft teljes üzletitemék-portfóliója, beleértve új irodai programrendszerét, kiszolgálóinak széles kínálatát, továbbá a közép- és kisvállalatoknak szánt vállalatirányítási rendszerét, a Microsoft Navisiont is.

<http://hirek.prim.hu/cikk/36455>

A SYNERGONÉ AZ ATOS ORIGIN

A Gazdasági Versenyhivatal jóváhagyta azt a megállapodást, amelynek alapján az Atos Origin Information Technology Kft. a Synergon tulajdonába kerül.

<http://hirek.prim.hu/cikk/36039>

**A SYMANTEC FELVÁSÁROLTA
AZ ON TECHNOLOGYT**

A Symantec körülbelül 100 millió dolláros készpénzügyi keretében megvásárolta az ON Technologyt. Az ügyletet mindkét cég igazgatótanácsa jóváhagyta. Az ON Technology vállalatiinfra-

struktúra-kezelő megoldásai tovább erősítik a Symantec vállalatkezelési üzletágát, és ideális kiegészítői vállalatvédelmi üzletágának is.

<http://hirek.prim.hu/cikk/35972>

KPMG-ÁTSZERVEZÉS

A KPMG magyarországi irodája a változó jogi rendelkezéseknek és a piac elvárásainak megfelelően újjászerveződve világos szolgáltatásporfóliót kínál ügyfeleinek. A szervezeti átalakítással és a szolgáltatásprofil tisztításával egy időben a cég csaknem 8 milliárd forintos bevételt ért el a szeptemberben záruló pénzügyi évben.

<http://hirek.prim.hu/cikk/36298>

**TREASURY-FUNKCIÓK BŐVÍTÉSE
AZ MVM-NÉL**

A Unitis Rendszerház Rt. és a Magyar Villamos Művek Rt. a közelmúltban írta alá az MVM SAP R/3 rendszerének Treasury moduldal való bővítéséről szóló szerződést. A projekt célja a likviditási tervhez kapcsolódó funkciók kialakítása.

<http://hirek.prim.hu/cikk/36474>

EU**INTERNET ALAPÚ BEVÁNDORLÁSI NYILVÁNTARTÁS**

Az Európai Bizottság elfogadta az EU belügyi és igazságügyi szerveinek javaslatát, amely egy biztonságos, internet alapú hálózat létrehozását szorgalmazta a bevándorlási helyzet jobb áttekinthetősége érdekében.

<http://hirek.prim.hu/cikk/36467>

**PÁNEURÓPAI
INTERNETRENDŐRSÉG**

Az Európai Bizottság zöld utat adott az egész unióra kiterjedő hatáskörrel rendelkező kiberrendőrség létrehozásának, így megszülethet a European Network and Information Security Agency, vagyis az ENISA.

<http://hirek.prim.hu/cikk/36434>

EUROPAPA

Europapa névre hallgat az a tizenévesek számára kifejlesztett oktatási anyag, amely az internet segítségével „a tanterembe hozza” az Európai Uniót, kihasználva az e-learning adta lehetőségeket.

<http://hirek.prim.hu/cikk/36398>

**HATÉKONYABBAK AZ EURÓPAI
HÁLÓZATOK**

Amerikai elemzők úgy vélik, hogy bár a fejlesztések zöme az USA-ban történik, Európában jobban kihasználják a hálózatba kötött, egyébként hétköznapi funkciókat ellátó számítógépek együtt dolgoztatásának lehetőségét.

<http://hirek.prim.hu/cikk/36102>

**ÚJ EU-SZABÁLYOZÁSOK
A SPAM ELLEN**

Ma már a teljes e-mail forgalom több mint fele kérértelen reklám e-mail. Az Európai Bizottság szerint az elmúlt évben csak az európai üzleti élet több mint 3 milliárd dolláros veszteséget könyvelhetett el a spam káros hatásainak köszönhetően. Mindez új törvényi szabályozást tett szükségessé.

<http://hirek.prim.hu/cikk/35967>

**AZ INFORMÁCIÓS ÉS
TÁVKÖZLÉSI TECHNOLÓGIA
VILÁGRANGLISTÁJA**

Magyarország a 36. helyen áll az információs és távközlési technológia világranglistáján – derül ki az ENSZ égisze alatt működő Nemzetközi Távközlési Unió (ITU) most közzétett jelentéséből. Hazánk a közép- és kelet-európai térségben a negyedik helyet foglalja el Szlovénia, Észtország és Csehország mögött.

<http://hirek.prim.hu/cikk/36370>

**INFORMÁCIÓS TÁRSADALOM
AZ EURÓPAI UNIÓBAN?**

Az Európa Tanács azt az ambiciózus célt tűzte ki, hogy az EU 2010-re a világ legdinamikusabb tudás alapú társadalmává váljék. Magyarország 2004 májusában ehhez a közösségi célhoz is csatlakozik, azonban a Nemzeti fejlesztési terv helyzetjelentésének adatai nem biztatóak.

<http://hirek.prim.hu/cikk/36460>

**HAZÁNKBAN JÁRT
A MINISZTEREK TANÁCSÁNAK
ELNÖKE**

November 10-én Kovács Kálmán informatikai és hírközlési miniszter megbeszélést folytatott az EU Miniszterek Tanácsának elnökével, Maurizio Gaspari olasz hírközlési miniszterrel. A tanács elnöke a 2004 májusában az Európai Unió tagjává váló államok közül elsőként Magyarországot kereste fel.

<http://hirek.prim.hu/cikk/36093>

A Novell megvette a SUSE-t, de ki veszi meg a Novellt?

A Novell épp hogy nyilvánosságra hozta a SUSE 210 millió dolláros felvásárlásának részleteit, máris újabb kérdések merültek fel az ügynek a Linux-közösségre, a szerverpiacon és egyéb tényezőkre gyakorolt hatásaival kapcsolatban.

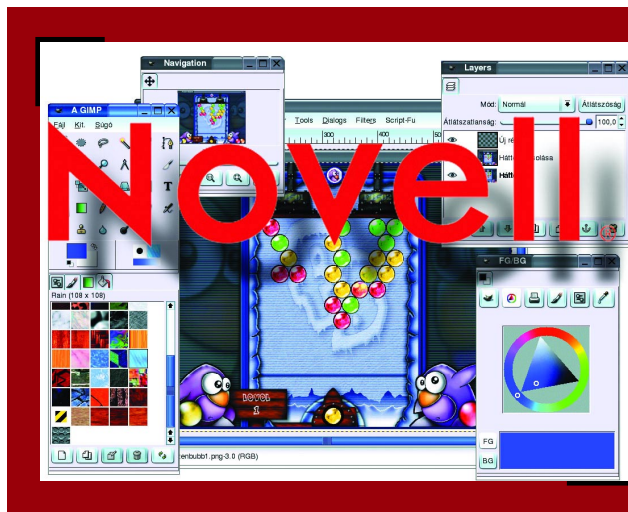
{ A helyzetet számtalan dolog bonyolítja, példának okáért az SCO Group IBM elleni pereskedése. De vajon milyen hatással lesz mindez a Microsoft szerverpiaci helyzetére? (A SUSE-vel megerősödött Novell jóval nagyobb kihívást jelent, mint a két cég külön-külön.) Az akció jó vagy rossz a Red Hat számára? (Az Aberdenn Group elemzője, *Bill Claybrook* szerint jó, mivel a Red Hat vált a világ legnagyobb független Linux-forgalmazójává.) Általánosságban véve milyen hatása van a felvásárlásnak a Linux-közösségre nézve? (Valószínűleg jó, mivel a Novell NetWare-felhasználók erősíteni fogják a Linux táborát.) Utolsóként pedig a legfontosabb kérdés: hosszú távon mit hoz a felvásárlás a Novell számára? Általános vélekedés szerint ügyes döntés született, mivel a felvásárlás elősegíti a platformokon átívelő technológiák fejlődését, és a vállalat felhasználhatja a nyílt forráskódú közösség szakértelmét.

Az akvizíció azonban újra felvetette a Novell-lel kapcsolatban már tíz éve rendszeresen felmerülő kérdést: vajon őket ki fogja lenyelni? „Mindig keringtek pletykák, hogy a céget az IBM, a Lucent vagy az AT&T kívánja bekebelezni” – nyilatkozta a Yankee Group piaci elemzője, *Laura DiDio*. „Ez ugyan még nem történt meg, de véleményem szerint a Novell számára nagyon jó végjáték lenne.” DiDio emlékeztetett arra, hogy az operációs rendszerek piacán a NetWare folyamatosan veszít részesedéséből, és bevételei stagnálnak. „Az évek során az egykor csábító célpont fokozatosan visszazorult.” Most a SUSE és az augusztusban felvásárolt Ximian, valamint néhány más akció révén a Novell visszanyerte egykori önmagát.

John Enck, a Gartner szakértője szerint a SUSE-akvizíció számtalan új kérést hoz a Novell számára. „Kiváló célponttá vált. Évek óta figyelem, ki akarja felvásárolni. Ez a Novell-lel kapcsolatos beszélgetésekben teljesen hagyományos témának számít.” A Novell felvásárlásának elmaradása számtalan okra vezethető vissza, főként arra, hogy sokkal hasznosabb és a potenciális befektetők számára egyszerűbb volt partnereként csatlakozni, mint megvenni a céget.

DiDio példaként hozta fel a HP-t mint lehetséges kérést. „A HP hosszú ideje kacsingat a Novellre” – mondta. Enck pedig kiemelte, hogy ha a HP venné meg a Novellt, az a Microsoft számára arculcsapással érne fel, mivel a szerverpiacon nagyon hatékony párost alkotnának. „A Microsoft már most sem nézi jó szemmel a HP Linux iránti érdeklődését. Ha megvenné a Novellt, az súlyosan érintené a kapcsolatukat.”

Lehetséges jelentkező még a Cisco. Öt éve megállapodást tervezett a Microsofttal egy könyvtárszolgáltatásról, amely lehetővé tette volna a Cisco-switchek és -routerek Active Directoryn keresztüli menedzselését. Mivel az nem jött létre, a Cisco vásárlói egy ugyanilyen, ám a Novell-lel kötött szerződést akartak látni. „A piacon továbbra is van igény hasonló kezelőcsomagra – mondta DiDio –, és a Novell termékvonala is érdeklí a Ciscót.”



A legnyilvánvalóbb vásárló persze az IBM, amely a SUSE-ügylet részeként 50 millió dollárt investált a Novellbe. DiDio szerint: „Igen érdekes a módszer. Az IBM gyakorlatilag nem veszíthet a dolgon, mivel ha szükségesnek látja, bármikor eladhatja Novell-részvényeit, és visszakapja a pénzt.” Enck úgy gondolja, hogy nyomós érveket kell megfontolnia az IBM-nek. A Novell-lel egy fejlődő Linux-disztribúciót nyerne, és nem lebecsülendő, hogy a SUSE minden eServer platformját támogatja. „A SUSE sokkal szorosabban dolgozott együtt az IBM-mel, mint bármely más Linux-forgalmazó.”

DiDio véleménye szerint az ügy a nyílt forráskódú szektornál jóval nagyobb méretekben zajlik. „Ésre kell vennünk, hogy az SCO és a Novell csak kicsiny szereplő egy hatalmas sakkasztán, a történet főszereplője a Microsoft és az IBM. Nem véletlen, hogy pár hete az SCO támogatást kapott a Microsofttól, és most az IBM befektetett a Novellbe. A nagypolitikában az SCO és a Novell csak közvetítő.” **}**

E-kereskedelem és interaktív szolgáltatások

Az NRC Piackutató Kft., valamint a TNS Gazdasági és Társadalmi Marketing Tanácsadó Kft. novemberi kutatása alkalmával az e-kereskedelem és az interaktív szolgáltatások témakörét vizsgálta a gyakori internetezők körében. Az eredmények szerint a magyarországi vásárlók közel egyharmada még mindig tart attól, hogy az internetes vásárlás során adminisztratív hibák történhetnek, vagy hogy olyan költségeket is felszámolhatnak nekik, amelyekről nem tájékoztatták őket előre.

PÁI ATTILA, NRC PIACKUTATÓ KFT.

{ A termékek sokszínű palettájáról az online vásárlás lehetőségét igénybe vevő felhasználók többsége könyvet vásárolt (52,3%). Mintegy 30%-uk rendelt már a neten hardvert, szoftvert, CD-t, audio- vagy videokazettát, szórakoztatóelektronikai cikkeket és háztartási eszközt. Egyötödük vett már ilyen módon színház- vagy mozijegyet, élelmiszert, italt, és fizetett elő újságra vagy folyóírra. Az online vásárlók legkevésbé virágot (3,4%), részvényeket, értékpapírokat (5,3%) és bútort (8,6%) szereztek be a világháló segítségével.

Az interneten rendelők, illetve vásárlók 50,8%-a mobiltelefonos, 42,1%-a állásfigyelési, 36,7%-a banki, 31,5%-a üdüléssel, 28,8%-a pedig szórakozással kapcsolatos szolgáltatásokat vett igénybe. Ennél valamivel kevesebben rendeltek meg utazási (22,3%) és biztosítási (17,3%) szolgáltatásokat. 14,3%-uk a fotókidolgozás online lehetőségeit használta ki, míg 2,8%-uk pályázatfigyelésre adott megbízást.

Portálpreferenciák

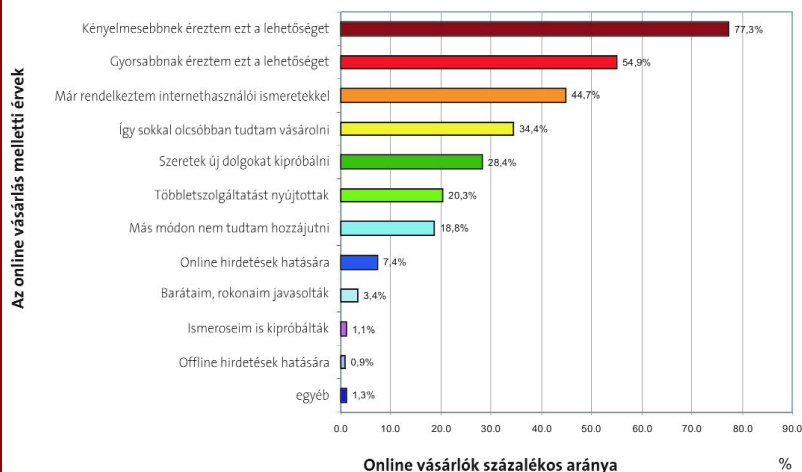
Arra a kérdésre, hogy mely portálokat részesítik előnyben, az online rendelők, vásárlók közül a Fotexnet.hu-t jelölték meg legtöbben (57,9%). A válaszadók kicsivel több mint egyötöde (21,3%) vette igénybe a NetPincér.hu szolgáltatá-

sait, s hozzávetőlegesen ugyanennyien vásároltak könyvet a Libri.hu portálon (21,4%). Az eBolt.hu 13,7%-os, a Ticketexpress.hu pedig 7,1%-os népszerűségnek örvend a megkérdezettek körében, míg a külföldi Amazont csak a válaszadók 4,2%-a jelölte meg.

Előnyök és hátrányok

Az első online vásárláskor a válaszadók közel fele (49,8%) tartott attól, hogy nem azt kapja majd, amit megrendelt, 41%

Első alkalommal miért döntött az online vásárlás mellett?




"28 éves, sikeres marketingvezető egy nagyvállalatnál.
Kreativitásával diktál a piacon.
Döntéseit elsőrendű információkra alapozza."

NetMonitor

Tájékozódjon Ön is a decemberi "tartós fogyasztási cikkek internetes piacát" vizsgáló NetMonitor felmérésben!

Tel: 239-62-97 • netmonitor@nrc.hu • www.netmonitor.hu

pedig attól, hogy a termék nem érkezik meg. 33,3% fél, hogy személyes adataihoz, 17,1% pedig hogy titkos banki jelszavához hozzáférhetnek. 38,7% tart az adminisztrációs hibáktól, és 27,1% attól, hogy olyan költségeket is felszámolnak majd neki, amelyekről előre nem tájékoztatták. A válaszadók 16,8%-a lehetségesnek tartja, hogy ő maga ront el valamit, 10,8% pedig nem zárja ki, hogy a számítógépes rendszerek működésének megbízhatatlansága miatt keletkezik hiba. Közel ennyien (10,1%) tartanak a technikai problémák keletkezésének lehetőségétől.

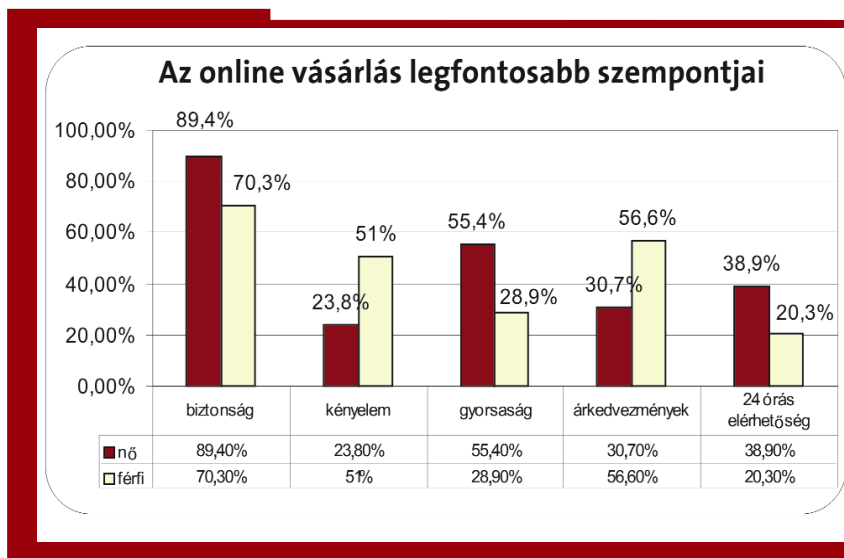
Az online vásárlás elleni érvek esetében igen érdekes nemi különbségeket figyelhetünk meg. Jóval több nő (59,8%) fél attól, hogy nem azt kapja majd, amit megrendelt. A férfiaknál ez az arány csak 45,3%. Az adminisztrációs hibák előfordulásától az online vásárló nők közel fele (49,7%) tart, míg a férfiaknak alig egyharmada (33,7%). A legszembetűnőbb különbség azonban az, hogy míg a nők 34,9%-a hiszi, hogy az online vásárlás a saját hibájából is megghiúsulhat (elront valamit), addig a férfiaknak csupán 8,5%-a vélekedik ugyanígy. Ugyanakkor több férfi ítéli úgy, hogy az online vásárlás alkalmával személyes adatai könnyen hozzáférhetővé válnak (38,1%), mint nő, körükben ez az arány csak 22,7%. A férfiak közel fele (47,7%) tartja lehetségesnek, hogy az ilyen módon rendelt termék megérkezésében esetleg fennakadás történhet, míg a női online vásárlóknak alig negyede (26,4%). Végül a férfiak 14,9%-a tart attól, hogy a számítógépes rendszerek működése nem elég megbízható, viszont a nőknél ennek aránya igen csekély, mindössze 1,7%-os.

A legfontosabb szempontok

A megkérdezettek véleménye szerint az internetes vásárlásnál a leglényegesebb szempontok fontossági sorrendben a következők: biztonság (78,5%), árkedvezmények (45,5%), gyorsaság (40,3%), kényelem (39,3%), termékinformációk (32%), 24 órás elérhetőség (28,3%), többlétszolgáltatás (11,9%), törzsvásárlói árengedmény (10,5%), többféle fizetési lehetőség (6,4%). A nők és a férfiak közti különbségek néhány szempontonál itt is megfigyelhetők, ahogyan azt az ábra is mutatja.

Akik még nem vásároltak

Azok, akik eddig még nem vásároltak az interneten keresztül, legnagyobb arányban (60,6%) arra hivatkoztak, hogy szeretik megfogni, személyesen is megnézni az árut, ami online vásárlás esetében nem lehetséges. A szállítás pluszköltsége a válaszadók 44,9%-át tartja vissza. Sokan aggódnak az online vásárlás veszélyei, többek között a személyes adatokkal (27,8%) és a titkos banki jelszóval (27,7%) való visszaélés lehetősége miatt. Közel egyharmaduk tart az adminisztratív hibáktól, vagy hogy olyan költségeket is felszámolhatnak nekik, amelyekről nem tájékoztatták őket előre. 35,3%-uk alacsonyabb árat várna, 22,8%-uk szerint nincs elegendő információ a termékekről a világhálón, 12,4%-uk fél, hogy elront vala-



mit, 10,3%-uk véleménye szerint pedig túl bonyolult az ilyen módon történő vásárlás.

Arra a kérdésre, hogy mekkora kedvezmény esetén hajlandóak a hagyományos vásárlás helyett inkább online módon beszerezni egy terméket vagy szolgáltatást, a megkérdezettek közel fele (47,6%) felelte azt, hogy 10% fölötti árengedmény esetén hajlandó lenne vállalkozni erre. A válaszadók negyede (25,5%) 5–10%-os kedvezményt vár el, de azok aránya is eléri a 12%-ot, akik akár kedvezmény nélkül is átállnának az online módszerre, ha az gyorsabb lenne, mint a hagyományos. A megkérdezettek 4,1%-a semmilyen esetben nem választaná az online vásárlást.

Az adatfelvétel 2003. október 28. és november 6. között zajlott. A több mint 566 érvényes kérdőív adatai az internethasználatot befolyásoló leg-

fontosabb jellemzők (nem, kor, iskolai végzettség és településtípus) alapján reprezentatívnak tekinthetők a hetente többször internetező magyarországi

felhasználók tekintetében (a TNS InterBus nagymintás kutatási adatai alapján).

IHM-milliárdok az információs társadalomra

Minden út az internethez vezet

43 milliárd forinttal gazdálkodik jövőre az Informatikai és Hírközlési Minisztérium, s ebből mintegy 15 milliárdot az információs társadalom kiépítését szolgáló átfogó programokra fordít. E maga(szt)osabb célok mindegyike valamilyen módon kapcsolódik az internethez.

GALVÁCS LÁSZLÓ

{ Kovács Kálmán miniszter 2004-et az átfogó programok évének nevezte. Azok koordinációja a Magyar információs társadalom stratégia (MITS) mentén valósul meg, és olyan folyamatok is kiteljesednek, amelyek első lépéseit már 2002-ben és 2003-ban megtette a minisztérium.

Idén indult el a Közháló elnevezésű program, amelynek célja, hogy Magyarország valamennyi közigazgatási szervét széles sávú internetes kapcsolattal lássa el. A tervek szerint a 2005 harmadik negyedévéig tartó első fázis során összesen 7300 végpont valósul meg, amelynek több mint felét (5180-at) már 2004-ben átadják. Erre a célra a minisztérium jövőre csaknem 4 milliárd forintot fordít.

Ugyancsak a Magyar információs társadalom stratégiához illeszkedve hirdette meg a minisztérium az eMagyarország programot, amelynek jövő évi költségei megközelítik a 2 milliárd forintot. A tárca az eMagyarország büdzséjének közel háromnegyedét fordítja az eMagyarország-pontok kiépítésére. Az IHM tervei szerint 2004. május elsejéig, vagyis az uniós csatlakozás dátumáig – stílszerűen – 2004 eMagyarország-pont nyílik meg az ország 2004 településén. Ezek olyan nyilvános internet-hozzáférési helyek, amelyek révén azok is elérhetik a világhálón közzétett információkat, akiknek nincs otthoni (vagy munkahelyi, iskolai) hozzáférésük. Az eMagyarország-pontokban az Európai Unióval és annak pályázataival kapcsolatban az információk szélesebb köre érhető el, mint ami általában az interneten fellelhető.

Az eMagyarország program további fontos részét képezik az eMagyarország-táborok és -rendezvények, valamint a felsőoktatási intézményekben létrehozandó eMagyarország-klubok, amelyek lehetővé teszik az informatikával, az információs társadalommal való mélyebb megismerkedést, és biztosítják, hogy a résztvevők elmondhassák véleményüket a témával kapcsolatban.

A stratégia alapján folytatódnak a már megkezdett, illetve indulnak el az újabb, az elektronikus közigazgatás megvalósítását célzó programok, valamint pályázatok. A minisztérium kiemelt szerepet szán az eÖnkormányzat programnak, amelynek révén az önkormányzati szolgáltatások fokozatosan igénybe vehetők lesznek a világhálón keresztül is. Az elektronikus közigazgatás megteremtésének fontos feltétele az elektronikus aláírás széles körű elterjedése, amire az IHM 2,5 milliárd forint forrást biztosít.

Ami a tartalomfejlesztést illeti: a minisztérium jövőre 700 millió forintot fordít az audiovizuális kultúrkincsünk digitális kópiáinak eléré-

sét lehetővé tevő Nemzeti Audiovizuális Archívum (NAVA) felállítására. Több mint másfél milliárd forintot pedig az MITS tartalomfejlesztési törekvéseinek megvalósítására irányuló Nemzeti Digitális Adattár (NDA) programjára szánnak, amelynek célja, hogy a magyar kulturális és más, közérdeklődésre számot tartó digitális tartalmak egységes, decentralizált infrastruktúrán keresztül, költséghatékony módon váljanak elérhetővé a lehető legszélesebb kör számára.

Jövőre a minisztérium az MITS alapján hirdeti meg pályázatait is. A 2004. évi költségvetés alapján az IHM több mint 4 milliárd forintot tud pályázati célokra fordítani.

Az informatikai és hírközlési ágazat a jövő évtől a Nemzeti fejlesztési terv (NFT) Gazdasági versenyképesség operatív programja (GVOP) révén jelentős forrásokhoz jut az Európai Unió strukturális alapjaiból. Az NFT GVOP négy fontos területhez (az e-gazdaság, a tartalom és az e-közigazgatás fejlesztése, valamint a széles sávú infrastruktúra bővítése) nyújt forrásokat. Igen figyelemreméltó összegről van szó: az összesen 58,27 milliárd forintos fejlesztésből 25,41 milliárdot az unió áll. Mindez természetesen nemcsak az IHM konkrét programjainál jelentkezik, a szaktárcaék így jutó forrás 2004-ben 4,5 milliárd (a központi költségvetésből jutó 43 milliárd fölött).

Az MITS és az Európai Unió operatív programjainak közös jellemzője, hogy az azok keretében megvalósuló projektek feltételezik a társfinanszírozást, vagyis a pályázók önrészvállalását. Ezt figyelembe véve az így megvalósuló fejlesztések értéke az IHM, illetve az EU által adott támogatás összegét is jelentősen meghaladja.

A 2004-es év egyik meghatározója tényezője lesz, hogy életbe lép a hírközlési törvényt felváltó két új szabályozás, az elektronikus hírközlési törvény (EHT) és a postatörvény. A fogyasztókat a középpontba helyező, a valódi verseny jogi feltételeit megteremtő EHT egyik fontos eleme a rászorultsági alap, amelynek fedezetét az IHM jövő évi költségvetése tartalmazza. **}**



A virtuális térben megszűnnek a történelmi határok

A kormányzati Neumann-év keretében zajló IT-modellek konferenciasorozat részeként Magyarország az információs társadalomban címmel november közepén kétnapos rendezvényt tartott az Informatikai és Hírközlési Minisztérium (IHM), az ITD Hungary Kht., valamint a Határon Túli Magyarok Hivatala (HTMH) az erdélyi Nagyváradon. A kormány kiemelt feladatának tekinti a határon túli magyarsággal való szoros együttműködést az informatika területén – hangzott el többször is.

SZALAY DÁNIEL

{ A kormány támogatja a határon túli magyarok kulturális anyagainak digitalizációját – jelentette be Kovács Kálmán informatikai és hírközlési miniszter, a nagyváradi rendezvény fővédnöke. Az információs társadalom nem kényszer, hanem lehetőség, amely újraegyesítheti a határokon túl és az anyaországban élő 15 millió magyart – húzta alá a tárcavezető, aki



igyekezett hangsúlyozni, hogy az internet gazdasági és emocionális értelemben is javíthatja a magyarok életminőségét, versenyképességét, gazdagítja az egyénetet és a társadalmat.

Az informatikai miniszter a nagyváradi konferencia végén jelentette be, hogy újabb önálló testület jön létre. Az MA-ITT, vagyis a Magyarország az Információs Társadalomban Testület a Magyar információs társadalom stratégiában (MITS) önálló fejezetként szereplő feladattal, a határon túli támogatások ügyével foglalkozik, illetve az együttműködési lehetőségek feltérképezésben is segítkezik majd. Kovács Kálmán kifejtette: bízik benne, hogy az MA-ITT hatékonyan működő, a hatá-

ronkon átívelő technológiai fejlődést, modernizációt átfogó programokkal segítő testület lesz. Az informatikai tárca vezetője arról is beszélt, hogy a fiatalok számára indított e-Magyarország program keretében megvalósított internetes tábor jövőre várhatóan négyezer kamasz keresi fel, és közülük mintegy ezer határainkon túlról érkezik majd.

A miniszter kitért rá, hogy az előreláthatólag 2005 közepéig valamennyi hazai egyetemen és főiskolán kiépülő e-Magyarország klubpontokkal párhuzamosan egy határon túli klubhálózat építése is megkezdődik. Csepeli György szociológus, az IHM politikai államtitkára előadásában egy online térinfor-

matikai rendszeren alapuló adatbázis felállításáról beszélt, amely a térség népességével kapcsolatos kérdésekre is választ adhat. Például a digitális térképen bejelölhető, hogy hol voltak etnikai konfliktusok, és ezáltal levonhatók a szükséges konzekvenciák.

Az államtitkár néhány konkrétummal is szolgált a miniszter által említett digitalizációval kapcsolatban. Bejelentette, hogy már 2004-ben digitalizálni kívánják a marosvásárhelyi *Bolyai-hagyatékot*.

Kovács Kálmán (természetesen digitális formában) magával hozta Kovács László külügyminiszter videóüzenetét is, aki azt



hangoztatta, hogy a jövő az információs társadalomé, mert a határátkelők fizikailag ugyan elválasztják a népeket, de a világháló segítségével áthidalható a földrajzi távolság. A külügyminiszter szerint az internet a szóránymagyarország kommunikációját nagyban megkönnyítheti.

Bezárkózás vagy modernizáció?

Markó Béla, a legnagyobb határon túli magyar szövetség, az RMDSZ elnöke ugyancsak felszólalt a rendezvényen, illetve a magyar informatikai miniszterrel közösen sajtótájékoztatót tartott az eseményt megelőzően. „A romániai magyarság számára a bezárkózás és a modernizáció dilemmája még nem oldódott meg, kérdés, hogy a jövőben skanzennek fogjuk-e tekinteni Erdélyt, vagy helyette képesek leszünk modernizálódni” – mondta az RMDSZ székházában tartott beszélgetésen.

Maga a konferencia és az azt megelőző üzletember-találkozó egyaránt a határon túli magyarok információs társadalomban betöltött szerepét, feladatait és lehetőségeit állította a középpontba. A romániai befektetési projekteket egy füzetben összegezték, amelyet az első napon megtartott üzletember-találkozóon kiosztottak a jelen lévő érdeklődőknek. A projektek között szép számmal akadnak olyanok is, amelyek az informatikához kötődnek.

Többek között felszólalt *Lednitzky Péter* az idén tízesztendő ITD Hungary képviselőjében, *Kóka János*, az Informatikai Vállalkozások Szövetségének (IVSZ) elnöke, továbbá *Reményi Zoltán*, a Corvinus Nemzetközi Befektetési Rt. vezérigazgatója. Mindannyian a vállalkozói szféra szerepéről, lehetőségeiről, az információs társadalom gazdasági versenyképességéről tartottak előadást, élénkítendő a román–magyar üzleti kapcsolatokat. Kóka János egy fontos bejelentést is tett: elmondta, hogy az IVSZ kész határon túli vállalkozásokat is felvenni tagjai közé.

Határon túli helyzetkép

A zárónapi konferencián több felszólaló foglalkozott a határon túli magyarság informatikai ellátottságával. Mint elhangzott, az egyes határon túli területeken élő magyarok igen

eltérő technikai lehetőségekkel rendelkeznek. Van, ahol szinte egyáltalán nem tudják elérni az internetet, és van, ahol a világháló használata már a mindennapok szerves része. Például az ausztriai Burgenlandban vagy az USA-ban élő magyarok napi gyakorisággal használhatják az internetet, nem így például északkeleti szomszédunknál, Ukrajnában, ahol a lakosság alig több mint egy százaléka vallja magát rendszeres nethasználónak. A döbbenetes

adatot *Orosz Ildikó*, a Kárpátaljai Magyar Tanárképző Főiskola elnöke ismertette. Az ukrán kormány beindított ugyan különböző modernizációs programokat, de azok még most vannak kibontakozóban. Az internetezők főleg az oktatási intézmények érdeklődő diákjai közül kerülnek ki, akik elsősorban játékokra használják a hálót. Ukrajnában a minimálbér és az átlagkereset rendkívül alacsony, az otthonról történő internetezést kevesen engedhetik meg maguknak (már ahol technikailag egyáltalán lehetséges).

Orosz Ildikó köszönetét fejezte ki a magyar kormánynak, amiért a Sulinet program keretében számítógépeket juttat az elmaradott térség oktatási intézményeinek, és ezáltal elősegíti a kárpátaljai magyarok felzárkózását.

Z. Karvalics László, az Információs Társadalom és Trendkutató Központ igazgatója egy olyan tanárcsereprogramot ajánlott, amelynek keretében hazai szakemberek taníthatnának információs társadalommal kapcsolatos tárgyakat a különböző határon túli oktatási intézményekben. Mindez azért nagyon fontos, mert elősegíthetné, hogy a közeljövőben egyre több színvonalas informatikai kar induljon be az ottani egyetemeken.

A rendezvény egyik különlegessége volt, hogy az IT-modellek konferenciasorozat során első alkalommal élő internetes adás segítségével is követni lehetett az eseményeket. }

ELEKTRONIKUSAN A KÖZHIVATALOKBAN IS MIKOR

JÖN EL AZ E-KORMÁNYZAT KORSZAKA?

Ki ne állt volna már sorban – és közben bosszankodott – a polgármesteri hivatalban, az okmányirodán, a rendőrségen, a földhivatalban, megannyi közintézményben? Néha csak egy adatot kell módosítanunk, néha egy beadványt átvétetni, máskor dokumentumot átvenni, de a jelenlegi bürokratikus rendszerben ehhez olykor szabadnapot kell kivenni. Talán már nem sokáig, hiszen – a szolgáltató állam jegyében – formálódik az elektronikus közigazgatás. Sőt nemcsak annak koncepciója, hiszen uniós csatlakozásunk közelgő dátumának nyomására lassan már működő rendszerek és szolgáltatások igyekeznek javítani a hivatali ügyintézésről eddig kialakult, kedvezőnek éppenséggel nem nevezhető (köz)véleményt.

GALVÁCS LÁSZLÓ

{ Ha azt gondolná a Kedves Olvasó, hogy az e-kormányzat és az elektronikus közigazgatás valamiféle államhatalmi belügy, s ily módon a hétköznapi polgár számára érdektelen, száraz és unalmas aktamunka, akkor ennek cáfolatához máris rendelkezésünkre áll egy hitelesnek mondható forrás, az eEurope 2005 akcióprogram. Amely pedig kimondja, hogy a közszolgáltatásoknak mindenki számára és minden platform hozzáférhetőnek kell lenniük. Ennek érdekében minden lehetséges módon bővíteni kell a hozzáférési pontok számát.

Ilyenek például a PC-k, a digitális tévé, a mobil terminálok, a nyilvános internet-hozzáférési pontok stb.

A program megvalósítása természetesen teljes mértékben a nemzeti kormányzat dolga, ráadásul két irányban is felelőség terheli. Egyrészt befelé (a régi, bürokratikus felfogás szerint úgy is mondhatnánk: lefelé), hiszen az eredmények végső soron a magánembereket, vállalkozásokat és közintézményeket segítik, másrészt kifelé (más szóval: fölfelé), amennyiben a nemzeti közhálózatokat az európai rendszerhez kell illesz-

20 pont

Az eEurope 2005 akcióterv megvalósításához az EU húsz alapvető kormányzati szolgáltatást jelölt meg:

Vállalati 8

- Egészségügyi hozzájárulás
- Társasági adó (bevallás, értesítés)
- Áfa (bevallás, értesítés)
- Új társaság bejegyzése
- Adatszolgáltatás a statisztikai hivatalok felé

- Vámnnyilatkozat
- Környezetvédelemmel kapcsolatos engedélyek (jelentést is beleértve)
- Közbeszerzés

Állampolgári 12

- Személyi jövedelemadó (bevallás, tájékoztatás az értékelésről)
- Munkaügyi központok által nyújtott, álláskereséssel kapcsolatos szolgáltatások
- Társadalombiztosítási járulékok

- Személyi iratok (útlevel, jogosítvány)
- Gépkocsi-nyilvántartás
- Építési engedély igénylése
- Rendőrségi bejelentések
- Nyilvános könyvtárak (katalógus, keresési lehetőség)
- Anyakönyvi kivonatok
- Felsőoktatásba történő jelentkezés
- Lakcímváltozás bejelentése
- Egészségügyi szolgáltatás (pl. interaktív információadás a szakrendelésekről, bejelentkezés)

ni (az interoperabilitás kereteinek adaptálása). Mi több, az európai e-kormányzati belépéshez egyablakos rendszert (ahol minden hivatalos ügyünk egy portálon, felületen keresztül intézhető el – a szerk.) kell kialakítani.

FESZÍTETT A TEMPÓ AZ EU-NAK IS

Az Európai Bizottság szeptemberi sajtóközleményében leszögezi: „Európa számára alapvető fontosságú, hogy olyan közszférával rendelkezzen, amely hozzájárul az európai gazdaság növekedéséhez, mindenki számára magas színvonalú szolgáltatást nyújt, és erősíti a demokratikus folyamatokat.”

páneurópai e-kormányzati szolgáltatási rendszer kiépítését teszi lehetővé. Jövő év végéig minden tagállamban biztosítani kell az alapvető közszolgáltatások online elérhetőségét, illetve lehetővé kell tenni a kétoldalú információáramlást, vagyis az interaktivitást. 2005-ben a tagállamoknak széles sávú hozzáférést kell biztosítaniuk a közhivatalok számára, a közbeszerzés jelentős részének elektronikussá kell válnia, vagyis ki kell épülnie az online közbeszerzés rendszerének. Szintén 2005-ig írják elő a kulturális és turisztikai információk terjesztésére szolgáló átfogó háttérrendszer kialakítását.

A konkrét határidőkön túl folyamatos feladatként fogalmazták meg, hogy nyilvános internet-hozzáférési pontokat kell



Nyilvánvaló, hogy 2004-es csatlakozásunkat követően nekünk is meg kell valósítanunk az eEurope 2005 kitűzött céljait. Amikor tehát ezeket idézzük, vegyük nyugodtan magunkra nézve is kötelező érvényűnek, vagy ha úgy barátságosabban hangzik: érezzük magunkénak.

A 2002-ben elfogadott program minden évre előír egy vagy több fontos feladatot. Így például még ebben az évben olyan keretprogramot kell kidolgoznia a bizottságnak, amely egy

létrehozni a közösségi és helyhatósági szinteken, amelyek segítségével az állampolgárok rákapcsolódhatnak a rendszerekre, és igénybe vehetik a különböző szolgáltatásokat.

Ez az ütemterv rendkívül feszes, s nemcsak Magyarország és a többi csatlakozó állam számára. Az e-kormányzatról idén júliusban Comóban tartott második konferencián rámutattak, hogy a program teljesítése még Európa legfejlettebb országaiban is komoly gondot okoz. Ahhoz tehát, hogy tartani

lehesen a Lisszabonban meghatározott 2010-es határidőt, fel kell gyorsítani az elektronikus kormányzás fejlesztését. A tagországokban tapasztalható elmaradások és hiányosságok legfőbb okait figyelembe véve az Európai Bizottság 18 akcióból álló javaslatot dolgozott ki, amelynek legfontosabb célja a nemzeti elektronikus közigazgatási rendszerek egységes páneurópai e-kormányzati hálózatba kötése. Ennek érdekében felszólítottak minden kormányt, hogy 2003-ra készítse el három évre szóló e-kormányzati programját.

ÚJ ALAPOKON ÁLLAM ÉS POLGÁR

Lehetőség és kötelesség kérdésében igen találóan fogalmaz *Varga Csaba*, a Stratégiakutató Intézet elnöke: „Nem a magyar állam tehet arról, hogy az információs társadalom korszakába léptünk, ám az már a magyar állam feladata s felelőssége, hogy az információs kori államot megtervezze és létrehozza.”

Ha már idéztünk az EU programjából, érdemes citálni az idevágó hazai forrást is. A Miniszterelnöki Hivatal Elektronikus Kormányzat Központja terveit bemutató brosját a következő mottóval indítja: „A Magyar Köztársaság közigazgatását, kormányzati tevékenységét, közszolgálatait és igazgatszolgáltatását korszerű elveken alapuló, hatékony, az állampolgárok igényeit a középpontba állító működésnek kell jellemeznie. Ez jobb minőségű szolgáltatásokat jelent, a rendelkezésre álló erőforrások ésszerűbb kihasználásával. Példája és kisugárzása folytán a korszerűen működő közigazgatás és kormányzat a társadalom modernizációjának húzóerejévé válhat, és a demokrácia kiteljesedésének ígéretét hordozza.”

Szép szavak – és reméljük, nem üres szavak.

Mindezt akkor tudhatjuk meg, ha ténylegesen megvalósul az e-kormányzat magyar stratégiája, amely közép- és hosszú távon a következő fő értékek megvalósulását szolgálja. Az elektronikus kormányzat fejlesztésével hatékonyabbá, átláthatóbbá és hosszabb távon olcsóbbá válhat a közigazgatás, az állam működése. Az ezáltal nyújtható jobb szolgáltatások révén válhat lehetségessé a részvételi demokrácia kiszélesíté-

se, az állampolgárok, az üzleti szereplők bizalmának növelése. Minden korábbinál nyitottabb és valódi, kétoldalú kapcsolatok épülhetnek ki a közhatalom képviselői között. A nyilvánosság új fórumaival, az emberközpontú közszolgáltatásokhoz való könnyebb hozzáféréssel olyan környezet alakítható ki, amelyben új – az állampolgári és vállalkozói igényeket kielégítő – alapokra helyeződik az állam és a polgárok, valamint azok közösségeinek kapcsolata. Egy szolgáltató és esélyteremtő állam ugyanis egyre inkább csak az információk szabad áramlásának megteremtésével lehet képes feladatait ellátni.

Az e-kormányzat értelmezése nem szűkíthető le kizárólag a technológiai eszközök és alkalmazások meglétére, működtetésére az állam- és közigazgatás területén, de kétségtelen, hogy a célok elérésében eszközként segíthet az infokommunikációs technológia. Az e-kormányzat kiépítéséhez az állam kioldozhatja a szabályozást és az eljárási rendet, növelheti a kulturális és az emberi képességek színvonalát, kiépítheti a szükséges ICT-infraszerkezt, valamint kialakíthatja a megfelelő szervezeti struktúrát. Ugyanakkor tisztában kell lenni azal is, hogy jól működő e-kormányzat csak a társadalom egészébe integrálódva képzelhető el, aminek része az internet-hozzáférés, a digitális írástudás, az információs társadalom.

A megfogalmazott e-kormányzati célok kísértetiesen emlékeztetnek az üzleti világban is egyre népszerűbb törekvésekre. Ugye, milyen ismerősen cseng a „szolgáltatások minőségének javítása”? Különösen, ha ebbe beleértik az ügyfélközpontú megközelítést, a többcsatornás ügyintézt és a folyamatos (7x24 órás) elérhetőséget. Szintén a divatos elvárások közé tartozik a „hatékonyabb és költségtakarékosabb (állami) működés kialakítása”, aminek része a hivatali munka elektronizálása, az informatikai egységesítés, a szervezeti folyamatok átalakítása, a back-office modernizálása. Egy üzleti vállalkozás és a közigazgatás közötti egyetlen különbség az eltérő funkcióból (profilból) adódik: utóbbinak célként kell kitűznie az állampolgárok demokratikus részvételének erősítését és az állam átláthatóságának növelését (bár némi fantáziával ennek is megtalálhatjuk a megfelelőjét az üzleti életben, például a marketing területén).

XR projekt

Az Internetes Közigazgatási Szolgáltató Rendszer (XR) elnevezésű projekt három szakaszra bontható, amelyek közül a jelenleg folyó fejlesztés keretében az első kettő valósul meg.

XR I. szakasz: jogszabály-módosítás és elektronikus aláírás nélküli konstrukció (2003 novemberétől)

Az ebben indítható ügyek:

- Egyéni vállalkozói igazolvány (pótlás,

csere, hatósági bizonyítvány kiadása a vállalkozói igazolványról, a vállalkozás adatainak módosítása)

- Vezetői engedély (nemzetközi vezetői engedély kiadása, pótlása, cseréje)
- Lakcímgazolvány (pótlás, csere, változás bejelentése)
- Anyakönyvi Szolgáltató Alrendszer

XR II. szakasz: jogszabály-módosításra épülő, elektronikus aláírás nélküli konst-

rukció (átadás 2004 januárjában)

Részei:

- Jármű-nyilvántartási rendszer
- Első forgalomba helyezést segítő rendszer
- Bevándorlási rendszer
- Körözési (személyi) nyilvántartási rendszer
- Közlekedési nyilvántartási rendszer

XR III. szakasz: jogi szabályozásra és elektronikus aláírásra épülő konstrukció

ÚJ SZABÁLYOK, ÚJ KULTÚRA?

Az e-kormányzati programokat alapvetően meghatározza, hogy az ICT mennyire épült már be az állam működésébe, illetve hogy a közigazgatás „gondolkodása” mennyire ügyfél-központú. Személyes tapasztalataink alapján ugyan lehetnek kétségeink, de mivel cikkünk témája ezúttal nem ez, fordítsuk figyelmünket az ígéretesebb jövő felé. Nemzetközi trend, hogy az állampolgárt immár ügyfélként kezelik, viszont ennek is többféle módja lehet. A brit modell például a sokcsatornás hozzáférésre helyezi a hangsúlyt (egyetlen interfész legyen), Szingapúrban az úgynevezett „életútmodell” alapján az állampolgár áll a központban, az osztrák portálon pedig az egyablakos ügyintézését valósították meg.

PIRAMIS HELYETT HÁLÓZAT

A szabályozás és az emberi tényezők megváltoztatása mellett persze természetes, hogy az e-kormányzati programok és költségvetések túlnyomó része az ICT-infrastruktúra kiépítésre irányul (bár ez még korántsem garantálja, hogy az e-kormányzat a gyakorlatban is működik). Alap-infrastruktúrának tekinthető a gerinchálózat, az internetcsatlakozások és a helyi hálózatok elemeinek összessége. A szolgáltatások alapját a helyi rendszerek és alkalmazások (például adatbázisok, levelezőrendszer, címtár stb.) képezik, de a működés szempontjából éppúgy kritikus az adatbiztonság garantálása, a jogosulatlan hozzáférés elleni védekezés, a hiteles azonosítás, mint a többcsatornás ügyfélkezeléshez szükséges

Elab projekt

Az Elektronikus Adóbevallás Rendszer (Elab) projektje három, jól meghatározott kör számára nyújt majd szolgáltatást:

1. Kivetéses adóbevallás (1,8 millió állampolgár)

Azon magánszemélyek személyi jövedelemadó-bevallását, akiknek nincs külföldről, illetve más magánszemélyektől

származó jövedelmük, amennyiben kérik, az APEH készíti el, és csak vissza kell igazolniuk, ha elfogadják. Utána vagy papíron (postán) kapják meg, vagy az interneten (megfelelő jogosultság-igazolás után) tekinthetik meg.

2. Elektronikus adóbevallás (600 ezer állampolgár)

Azon magánszemélyek számára, akik

maguk kívánják elkészíteni adóbevallásukat, biztosítható egy bevallást támogató, letölthető program. Az elkészített bevallást PIN kódos azonosítás után az interneten küldi be az adózó.

3. A tízezer legnagyobb adózó teljes adatszolgáltatásának és bevallásának kezelése az interneten keresztül.

Ma még a kormányzati eljárásokra vonatkozó szabályozás az e-közigazgatás fejlődésének egyik legfőbb akadály. Hiányos még a magas szintű „e-törvények” (elektronikus aláírás, e-kereskedelem) alacsonyabb szintű szabályozása, az interneten történő adatkezelés számos biztonsági és adatvédelmi aggályt vet fel mind a kormányzat, mind a társadalom részéről, továbbá az államigazgatási eljárásokból hiányzik az elektronikus ügyiratkezelés és ügyintézés leírása, az elektronikus dokumentumok joghatálya.

Ugyancsak kritikus az emberi tényezők átalakítása és fejlesztése, e nélkül ugyanis nem lehetséges az e-kormányzat kiépítése, bármilyen korszerű is a műszaki infrastruktúra. Kultúraváltás, mint a szolgáltató vállalatoknál? Igen, valami ilyesmire lesz szükség, egyrészt a közigazgatásban dolgozók szolgáltatói szemléletének erősítésére, másrészt az állami intézmények együttműködésére, az információ és a tudás megosztására, ami éppen a tranzakciós folyamatok horizontális volta miatt szükséges. Ugyanakkor nem lehet figyelmen kívül hagyni, hogy az állam egy adott társadalmi környezetben helyezkedik el, amelynek kultúrája is jelentősen hat az e-kormányzat fejlődésére. Például Észtország kooperatív kultúrája segítette az e-közigazgatás terjedését, míg Görögország autoriter beállítottsága miatt bizonytalanság volt az emberekben a központi e-kormányzati akciókkal szemben.

elektronikus interfész (portál), illetve a belső együttműködés felületét adó intranet. A nemzetközi gyakorlatot olyan trendek jellemzik, mint a szabványosítás, a centralizáció, a nyílt forráskódú alkalmazások terjedése és a multiplatformos megközelítés.

A szervezeti felépítés tekintetében az e-kormányzat működése átlépi a hierarchikus állami intézményi kereteket. A magyar közigazgatásra jellemző piramis típusú szervezettel szemben mind az ügyfélközpontú szolgáltató állam koncepciójának előretörése, mind az ICT-eszközök térnyerése a horizontális, az intézményi kereteket átlépő együttműködési formák irányába mutat.

Az üzleti szektor és az állam kapcsolatában egyre hangsúlyosabb a korábbi struktúrák átalakítása és az új szerepkörök megtalálása. Az EU és a tagállamok közötti kapcsolatoknál ugyancsak szükségszerű (túl az infrastrukturális kapcsolatokon) a szervezeti együttműködési képesség, az interoperabilitás.

A tét nagy. Ha az informális kapcsolatrendszeren nyugvó, helyi érdekeket (netán érdekeltségeket) védő állami intézményrendszer marad fenn, akkor az e-kormányzat és e-közigazgatás csupán formailag, a felszínen valósulhat meg, a szolgáltatás minőségének várt javulása és a működési hatékonyság növekedése pedig elmarad. }

Gemkapocs, professzor vagy valami más?

Megjelent az Office 2003

Novemberben megjelent a Microsoft Office legújabb verziója, december elejére pedig a boltok polcaira kerültek a dobozos, magyar nyelvű kiadások is. Pozsony Balázssal, a Microsoft Magyarország Office-termékmenedzserével a programcsomagban található újdonságokról beszélgettünk, megpróbálva fényt deríteni arra, hogy miért érné meg létező irodai szoftvereinket Office 2003-ra frissíteni. Az eredmény meglepő, vállalati vezetők figyeljenek!

SZÉLL ANDRÁS

{ – Engedje meg, hogy elsőként egy magas labdát adjak fel! Az Office alapalkalmazásainak lényege gyakorlatilag a kezdetek óta változatlan. Némi éllel és persze túlzással azt lehetne mondani, hogy az egyes Word-verziók csak abban különböznek, hogy hány és mennyire animált sűgő (gemkapocs, professzor stb.) található bennük. Az Office 2003 az egyéni felhasználók részére pusztán egy továbbcsinosított alap-alkalmazáscsomagot jelent?

– Az Office 2003 az Office XP-hez képest valóban az egyéni felhasználók részére tartalmazza a legkevesebb újdonságot. Azt mondanám, hogy most az egyén részvétele változik meg a csoportmunkában. A fókusz eltolódik az egyéni hatékonyságról a csoportéra. Ezt az eltolódást maguk az alapalkalmazások is segítik. Ez nem jelenti azt, hogy nem lehet a személyes produktivitást tovább fejleszteni, de nem ez a kulcsterület. Ha csak az egyén munkáját nézzük, akkor kimondható, hogy már az Office XP is tartalmazza azokat a megoldásokat, amelyek az átlagos felhasználó számára szükségesek. Ez az a terület, amelyen a beépített funkcióknak átlagosan csupán 20-30 százalékát használjuk (csak mindenki másik 20-30 százalékot). Ezzel együtt az új verzióban megjelentek olyan újdonságok, mint például a Word olvasási funkciója. Ezt nehéz szóban elmagyarázni. A lényege az, hogy a dokumentumot úgy tudjuk a képernyőn olvasni, mintha egy könyv volna. Sokkal kisebb sorokat kell áttekintenünk, és természetesebbé válik a képernyő használata.

Még ma is nagyon sokan kinyomtatják dokumentumaikat, mert nem szeretik azokat a képernyőn olvasni. Ennek oka, hogy a betűk megjelenítése a papíron nem ugyanaz, mint a képernyőn. Az Office 2003 másik újdonsága, hogy kihasználja a TFT-monitorok teljes felbontását, úgy, hogy az egyébként három képpontból megjelenített pontokból valóban hármat csinál. Nem szeretnék most belemenni a technikai részletekbe, de az eredmény az, hogy az új Office a TFT-monitorokon tisztább, élesebb képet tud produkálni, és így a hosszú szövegek olvasása is kényelmesebbé válik.

– **Mi a helyzet a hálózattal? Akadnak olyan újdonságok is, amelyek az intranetes vagy internetes kapcsolatokat használják ki?**

– Ha önmagukban az alkalmazásokat nézem, akkor az Outlook az, amely valóban indokolhatja, hogy az egyéni felhasználó frissítsen erre a verzióra. Ha csak a látványról beszélünk, akkor kiemelhetem például, hogy sokkal strukturáltabb, oszlopokba rendezett képet kapunk, bal oldalon a mappákkal, középen a levelekkel, jobb oldalon pedig a betekintőablakkal. Ettől az elrendezés ergonomikusabbá, jobban áttekinthetővé, kényelmesebbé vált. Már a betekintőablakon keresztül fogadhatom el a találkozót, vagy láthatom, hogy melyik levélre válaszoltam. Az Outlook képességei közé bekerült a spamszűrés is. A Word és az Excel hálózati funkciói közül a kutatást lehetne kiemelni. Ha a dokumentumban egy szóra úgy kattintok rá az egérgombbal, hogy közben lenyomom az Alt billentyűt is, akkor a program felajánlja, hogy az általam meghatározott területen – amely lehet akár az intranet, akár az internet – rákeres a kifejezésre.

– **Az Outlookban megmaradt a Microsoft-féle vírusirtó megoldás? A csatolt állományok általános letiltására gondolok...**

– Nos, az XP megjelenésekor hatalmas felhasználói igény volt a biztonságra. Az XP alapértelmezett beállítása szerint letiltott bizonyos kiterjesztésű állományokat. Ezt a funkciót egy kis eszköz segítségével lehetett kikapcsolni, amelyet letölthettünk a Microsoft honlapjáról. Az Outlook 2003 esetében már magából a programból lehet konfigurálni, hogy milyen állományokat engedjen be, vagy tiltson le. De lehetne még tucatnyi példát sorolni az egyéni felhasználók számára is kedvező, használható, segítő fejlesztésekre, de nem itt van a hangsúly.

– **Ha nem itt, akkor hol?**

– Az Office Rendszer révén az egyének a szervezetben belül jobban ki tudják használni az integrált komponensek képességeit. Ehhez tudni kell, hogy amikor Office Rendszerrel beszélünk, akkor arra az egységre gondolunk, amelyben az összes al-

kalmazás, szerver, szolgáltatás és kiszolgáló egyetlen rendszerként kezelődik. Amikor az Office szó mögött egy verziószám áll, például Office 2003, akkor az alapalkalmazásokról, például a Wordről, az Excelről van szó. Az Office Rendszer mint márka most született meg. Eddig az Office egy csomagot jelentett, amelynek különböző verzióit – például Professional, Standard – lehetett megvásárolni, és ahhoz kapcsolódtak bizonyos kiegészítő termékek. Ilyen volt a Project vagy a Visio. Ezek korábban is léteztek, de nem képezték az Office Rendszer részét. Most, az Office 2003 megjelenése kapcsán alakítottuk úgy az Office Rendszer stratégiáját, hogy már valóban egy rendszerről beszélhetünk, amelynek részei szoros integrációban segítik egymást. Ez nem változtat azon, hogy az alapalkalmazásokat – Word, Excel stb. – továbbra is meg lehet külön vásárolni különböző csomagokban. Fontos azt is hangsúlyozni, hogy a felhasználók külön megvehetik a rendszer többi részét is, de úgy gondoljuk, hogy az egész együtt a legjobb.



Fotó: Walkó Boglárka

Azt mondanám, hogy most az egyén részvétele változik meg a csoportmunkában. A fókusz eltolódik az egyéni hatékonyságról a csoportéra. Ezt az eltolódást maguk az alapalkalmazások is segítik.

– Együtt az egészet? Biztosan mindenki ezt szeretné?

– A realitás talaján maradván azt mondhatom, hogy a felhasználók többsége továbbra is heterogén környezetben fogja használni a komponenseket. Számukra a jó hír az, hogy bármikor bővíthetők az egyes alkalmazások.

– Elmondásából úgy tűnik, hogy az Office már nemcsak egy alkalmazáscsomag, hanem komoly vállalati termék...

– Új fejlesztéseink többségének célja, hogy az egyénnek a szervezetben végzett munkáját hatékonyabbá tegye. Hadd említsék egy példát! Sok ügyfelünk már licenclte a SharePoint Portal Servert. Azok, akik a terméket implementálják is, a vállalati tudást egyetlen belső portálra tudják összevonni. A dolgozók számára egyetlen belépési pontot lehet biztosítani, ahonnan hierarchizáltan és strukturáltan elérhetik a számukra szükséges információkat, ráadásul Office-kezelőfelületen ke-

resztül. Az, hogy az alkalmazottaknak nem kell új programok kezelését megtanulniuk, növeli a vállalati hatékonyságot. A háttérben meghúzódó alapstruktúra, a Windows SharePoint Services lehetővé teszi, hogy egyszerűen hozzunk létre HTML-oldalakat, amelyeken keresztül dokumentumokat lehet feltölteni, vitafórumokat kezdeményezni és így tovább. A cégeknél a legtöbb munkavállaló általában másokkal együtt dolgozik, például valamilyen projekten. Abban az esetben, ha munkájukat meg tudják osztani egymással, ha látható, hogy egy dokumentumhoz milyen más információk kapcsolódnak, hogy az adott dokumentumon melyik munkavállaló milyen módosítást végzett, akkor megint nő a hatékonyság. Az Office Rendszer segítségével egyszerűbben lehet megosztani az információkat, kezelni az ügyfeleket, eseményeket.

– Mindebben pedig kulcsszerepet játszik az XML...

– Az XML egy iparági szabvány, amelyet nem a Microsoft talált ki, bár úttörő szerepet vállalt az elterjesztésében. A mai informatikai háttérrendszerek, például az ERP-, a CRM- vagy a HR-megoldások mind értelmezni tudják ezt a nyelvet, és képesek is XML alapú információkat szolgáltatni. Mindez lehetővé teszi, hogy a különböző architektúrák, programok között kapcsolatot teremtsünk. Az XML ugyanis egy dokumentum tartalmát képes elvonatkoztatni annak formájától, és a tartalmat képes visszaadni a különböző alkalmazások számára. Így a vállalati háttérrendszer adatokat tud szolgáltatni egy Word-dokumentum számára, amelyet mi úgy állíthatunk össze, hogy a tartalom egy része ezekből a háttéralkalmazásokból származzon.

– Az átlagos vállalatvezető számára kicsit misztikusan hangozhat ez az egész.

– Egy lehetőségről van szó, amely konfigurálást, bevezetést igényel. Ezt elvégezheti például egy Microsoft-partner.

– Ezek szerint az Office Rendszer bevezetéséhez tanácsadócéghez kell fordulnunk?

– Nem minden esetben. Az Office Rendszer lényege, hogy egy olyan platformot biztosítunk, amely nagyon könnyen a vállalat igényeire szabható. Ha azonban egy középvállalat nagyon mélyen szeretné kihasználni az Office Rendszerbe beépített lehetőségeket, és ezáltal a korábbi rendszereinek megtérülését is gyorsítani, akkor valóban érdemes konzultánst hívni, aki ki tudja alakítani a rendszerek között azokat az összeköttetéseket, amelyek lehetővé teszik az adatcserét.

– Milyen megoldásokat takar a kisvállalkozásoknak szóló új Small Business Edition?

– A korábbi verziók kapcsán előfordulhatott, hogy egy vállalatnak olyan alkalmazásokat is meg kellett vásárolnia egy nagyobb csomag részeként, amelyekre nem igazán volt szüksége. Most szélesítettük termékportfóliónkat, és több szintre osztottuk. Összesen hat csomagunk van, a Basic Editiontól kezdve a Professional Enterprise kiadásig. Ez önmagában még mindig nem jelent sokat, mert a különböző verziókat különböző licenckonstrukciókban lehet megvásárolni. Minden egyes szegmens, felhasználói kör megtalálhatja a számára megfelelő kiadást és licenclési módot. A kisvállalatok például

tipikusan a személyi számítógépek beszerzésével együtt vásárolnak szoftvereket is. Nem standardizálnak, és egyelőre nem beszélhetünk tudatos szoftvergazdálkodásról sem. Amikor egy új munkaállomásra van szükség, eldöntik, hogy azon milyen szoftvereket szeretnének futtatni, és beszerzik azokat. Ezt a legolcsóbban OEM (előtelepített) licenckonstrukcióban tehetik meg. A Small Business Edition tehát alapvetően az OEM, illetve az Open konstrukció kisvállalatok számára is elérhető változatában vásárolható meg.

– Kezdem elveszíteni a fonalat...



A cégeknél a legtöbb munkavállaló általában másokkal együtt dolgozik, például valamilyen projekten. Abban az esetben, ha munkájukat meg tudják osztani egymással, ha látható, hogy egy dokumentumhoz milyen más információk kapcsolódnak, hogy az adott dokumentumon melyik munkavállaló milyen módosítást végzett, akkor megint nő a hatékonyság.

– Valóban megnőtt a választási szabadság, az elérhető konfigurációk száma, de mindez azt a célt szolgálja, hogy mindenki a legolcsóbban tudjon vásárolni, és csak azért kelljen fizetnie, amit utána valóban használni is fog.

– Érttem. Térjünk tehát vissza a Small Business Editon új funkcióira!

– A kisvállalatok kapcsán először szeretnék kiemelni egy másik verziót, a Basic Editont. Ez csak az Outlookot, a Wordöt és az Excelt tartalmazza, nagyon kedvező áron. Azokra a munkahelyekre pedig, ahol a vezetők véleménye szerint ennél többre is szükség van, érdemes telepíteni a Small Business Editont, amely a fentiekén kívül tartalmazza a PowerPointot, a Publishert, valamint egy teljesen új alkalmazást, a Business Contact Managert. Ez a kiadás nem sokkal drágábban kapható, mint a Basic, de sokkal nagyobb értéket képvisel. A Publisher kifejezetten alkalmas például arra, hogy egy kisvállalat könnyen létrehozzon formás termék- vagy cégismertetőt, és azt azonnal publikálja a weben. A Business Contact Manager tulajdonképpen az Outlook add-inje, egy olyan alkalmazás, amely az Outlookba épül be. Két új menüpontot hoz létre a névjegykártyák alatt. Ezek segítségével a kisvállalatok nemcsak személyeket, hanem ügyfeleket is kezelni tud-

– Szükséges aktiválni a termékeket?

– Megint csak attól függ, hogy melyik licenckonstrukcióról beszélünk. Az egyéni OEM- vagy dobozos licenckonstrukcióban igen.

– Végül szeretnék rákérdezni, hogy megmarad-e a tanárok és diákok számára a kedvezményes vásárlási lehetőség?

– Igen, sőt valamilyen szinten ki is bővül. Az Office XP kapcsán a Campus Agreement keretében bemutattuk azt a konstrukciót, amely lehetővé teszi, hogy a felsőoktatásban dolgozók és tanulók gyakorlatilag ingyen használhassák a licenct, és csak a telepítőkészlet 2-3 ezer forintos árát kelljen kifizetniük. Ennek kapcsán kezdődött el egy projekt, amelyben már a dobozos termékeket is nagyon kedvező áron vásárolhatták meg a tanárok és a diákok. Nyilván itt elsősorban nem a felsőoktatásban dolgozók és tanulók az érintettek, hanem azok, akik a Campus Agreement keretében nem juthatnak hozzá a standard termékekhez. Ez a lehetőség is megmarad az Office 2003 esetében. Egyéni szinten az elérhető verziók, valamint az igénybe vehető kedvezmények száma jelentősen nőtt. Például azok a cégek, amelyek az Enterprise Agreement keretében vásárolják meg szoftvereinket, igényelhetnek egy pluszszolgáltatást, amely lehetővé teszi, hogy alkalmazottaik otthoni gépekre is telepítsenek Office-t.

ÉGIIG ÉRŐ INTERNET

– avagy a műhold mindent lát

Ha már semmi más lehetőségünk nincs a világháló széles sávú elérésére, fohászkodjunk az égiekhez segítségért. Gyanítom, nem lesz hiábavaló a fáradozásunk, már amennyiben égiek alatt az űrben bolyongó kommunikációs eszközöket, nevezetesen a műholdakat értjük. Amíg egy kábel szó szerint is véges, és a földi rádiós rendszerek ugyancsak hagynak fehér foltokat a nettérképen, addig egy szatellit teljesen lefedi az általa „látható” területet. S ez korántsem csak elmélet: a műholdas internet gyakorlatilag is, Magyarországon is elérhető. Csupán pénz kérdése.

GALVÁCS LÁSZLÓ

{ Az információs és távközlési technológiákra fogékony olvasóinknak aligha kell ecsetelnünk a műholdas kommunikáció mibenlétét. Hogy most mégis kicsit részletesebben foglalkozunk vele, annak az a magyarázata, hogy az égi adóvevők új és napjainkban egyre népszerűbb alkalmazási módja sok szempontból különbözik a korábbiaktól.

Eddig hagyományosan főleg három területen használták a műholdakat: a távközlési szolgáltatók forgalmának nemzetközi átviteléhez

(ez számunkra most kevésbé érdekes), a hagyományos televíziós műsorsugáráshoz, valamint a bérelt vonalak jellemzőit idéző VSAT-szolgáltatáshoz. Ha ezek hasonlóságait, de még inkább különbözőségeit sorra vesszük, máris könnyebb elhelyezni az internetet a szatellitok „portfóliójában”. Természetesen most a vevő, a felhasználó szempontjából vizsgáljuk a kérdést.

A műsorterjesztés esetében egy irányba (lefelé) azonos tartalmat sugároznak, amihez megfelelő berendezéssel bárki hozzáférhet (tekint-



sünk most el a kódolt adásoktól, bár a dekóder befér a megfelelő be-
rendezés kategóriájába). A VSAT már rendszerint kétirányú átvitelre
szolgál, és noha a jelek – a tévéműsorokhoz hasonlóan – eljutnak a mű-
hold teljes lefedettségű területére, a megcímzett információkat csak ki-
jelölt felhasználók képesek fogni és értelmezni. A nagy sávzélességet
igénylő tévéműsorok vevőállomásainak gyakorlatilag nincs egységes
topológiája; mindegyik egyedi felhasználó, számuk több százezer, sőt
az országhatárokon túllépve több millió is lehet. Ezt a kört, ha muszáj,
csillagstruktúrájuknak nevezhetjük. Összességében a VSAT-állomások
száma is elérheti ezt a nagyságrendet, ám ezek többnyire sok kisebb
vállalati hálózatba tartoznak, telephelyeket vagy egyszerű végpontokat
kötnek össze a felhasználó igényei szerinti, rendszerint jóval kisebb se-
bességgel. Míg egy távoli kirendeltségnél szükség lehet 128 kbps-re, ad-
dig egy egyszerű pénzkidó automata, áruházi kassza vagy lottóiroda
olykor csak másodpercenként néhány kilobites sebességet igényel.

A műsorsugárzás valós idejű és folyamatos kapcsolatot kíván meg,
vagyis állandón szükség van a fix átviteli sebességre. A vállalati adatkap-
csolatokban viszont elviselhető a késleltetés, a felhasználók rangsorolá-
sa. Bár lehet rendszeres a forgalom (maradjunk a pénzkidó automaták-
nál, amelyeknél sorban állnak az emberek), valójában kisebb megszakítá-
sokkal, olykor rövidebb-hosszabb szünetekkel, néha egész kis sebesség-
gel, máskor lökészerűen jelentkező nagyobb átvittel zajlik a forgalom.
Hová tehető itt az internet?

A lehetőség adott

Nos, az internet inkább hasonlítható a VSAT jellegű alkalmazás-
hoz, de felfedezhető benne a műsorsugárzás néhány sajátossága
is. Ugyankor mégis egészen más. Egyedileg feljogosított felhasz-
nálói vannak, akinek azonban semmi közük egymáshoz. Egyedileg
szabhatók meg a paraméterek, például az átviteli sebesség, de kö-
zös az információforrás (maga a világháló), hasonlóan a műsor-
szóráshoz. Ám csak a jellege hasonló, mert amíg az utóbbinál min-
denki ugyanazt a műsort kapja, addig az interneten egy közös,
nagy, világméretű tartalomgyűttesből hívja le a felhasználó a
számára szükséges anyagot. Míg a tévéműsornál jól meghatároz-
ható annak tulajdonosa és származási helye, addig az internet
csak virtuálisan közös forrás, valójában a világ bármely pontjáról, a
tartalmat szolgáltató cég vagy intézmény szerveréről, sőt levelező-
partnerünk gépéről is érkezhet a kívánt információ. Leglényege-
sebb azonban a kétirányú kommunikáció.

Könnyen belátható tehát, hogy ez valami egészen új dolog, új
struktúra, amelynek megvannak a speciális követelményei és eszkö-
zei. Szerencsére ma már léteznek szabványok, elérhető (értsd: meg-
fizethető áron beszerezhető) a szükséges eszközök, így a szakembe-
rek talán okkal állítják, hogy a műholdas internet világszerte mosta-
nában érkezik felszálló ágába, aminek már érzékelhető is a jelei.

Leegyszerűsítve négy fő elemre osztható a műholdas internet
rendszere: első maga a világháló, illetve az ahhoz való csatlakozást
biztosító központ, a második a műholdas földi állomás (hub), a har-
madik a műhold, végül a negyedik a felhasználó, vagyis a vevőoldal.
Az egyszerűség kedvéért tételezzük fel, hogy mindegyik elemnek
más a tulajdonosa (üzemeltetője), bár a gyakorlatban lehetnek át-
fedések (és viszonteladók).

Ezek között értelemszerűen három átviteli szakasz működik. Ese-
tünkben a fő szolgáltatónak (a szolgáltatás felügyelőjének) a feladó
állomás működtetője tekinthető. Ő teremti meg a gerincsatlakozást
a világhálóra, ami rendszerint 100 Mbps nagyságrendű, állandó,
többnyire vezetékes összeköttetést jelent. Ő bérl a műholdkapacitást
annak gazdájától, s mivel az ő előfizetői lesznek a végfelhasználók,
gyakorlatilag ő határozza meg a másik két átviteli szakasz, a hub és a
műhold, illetve a műhold és az előfizetők közötti átvitel paramétereit.

Ebben a konstrukcióban a fel- és letöltés (uplink és downlink) inter-
netezésnél megszokott fogalma zavaró lehet, hiszen a „fölfelé”
írány meghatározás egyértelműen a műholdra történő sugárzást je-
lenti, míg „lefelé” csakis a „fönt” lévő mesterséges égitestről jöhet



a jel. Szerencsére ez a felhasználói oldalon pontosan megegyezik
a vezetékes internetezésben honos feltöltés (igények küldése a világ-
hálóra) és letöltés (tartalmak fogadása) fogalommal. Más kérdés,
hogy a szolgáltató pont fordítva jár el: az igényeket tölti le, azaz fo-
gadja a műholdról, és a tartalmakat tölti (lővi) fel a műholdra.

A műholdas internetezést, illetve annak különböző átviteli meg-
oldásait ma már szabványosították. A digitális televíziózásban régó-
ta ismert a DVB-S (Digital Video Broadcasting), ahol az S betű a mű-
holdra (satellite) utal. Gyakorlatilag ezt használják az összetett
forgalom fellövésére. A lefelé irányuló, címzett sugárzásra tavaly fo-
gadták el a DVB-RCS szabványt.

Egy ilyen konfigurációban a műhold látszólag gyűjtő-elosztó-közveti-
tő feladatot lát el, hiszen hozzá futnak be a sok-sok földrajzi pontból
érkező előfizetői kérések, amelyeket összesítve „sugároz le” a földi áll-
omásnak. Ezek azután az internetes csereközpontozó csatlakozó össze-
köttesen keresztül jutnak el a világhálóra, majd onnan ugyanezen az
úton érkeznek vissza a kívánt tartalmak, amelyeket a földi állomás
összesítve „sugároz fel” az űrbe. A műhold elosztó funkciója azonban

tényleg csak látszólagos, hiszen nem egyenként, a felhasználóknak címezve továbbítja az egyes anyagokat, hanem az odafent fogadott, összerakott adatfolyammal gyakorlatilag betéri az általa lefedett földrajzi területet. (A műhold-üzemeltetők a térképen szépen körberajzolva meg szokták adni, hogy hol milyen erősséggel fogható a jel. Ezt a térképet nagyon találóan lábnyomnak – footprintnek – nevezik.)

A lefelé jövő bitmasszából azután az előfizetőnél telepített vevőkészülék szűri ki a csak neki szóló, általa lekért információkat. Előfizető természetesen nemcsak otthoni magánfelhasználó lehet, hanem akár egy vállalat vagy intézmény, helyi hálózatba kötött gépekkel, sőt akár egy másik internetszolgáltató is. Mi most a végfelhasználókra, a netpolgárookra fókuszálunk.



Lavort a háztetőre

Az előfizetői végponton viszonylag egyszerű eszközökre van szükség. Többnyire 60–120 centiméter átmérőjű parabolaantenna elegendő, a műhold pozíciójától, az adás teljesítményétől függően. A tévéműsorok otthoni vételére használt fejnél (LNB) valamivel nagyobb kell alkalmazni, hiszen ez az állomás nemcsak vételre, hanem adásra is szolgál. A piacon kapható beltéri egységek általában több PC csatlakozását is lehetővé teszik, akár egy háztartáson belül vagy kisebb vállalkozásoknál. Nagyobb céges felhasználók helyi hálózata (LAN) szintén csatlakoztatható egyetlen vevőszetthez. Itt többféle szabályozásra nyílik lehetőség, beállítható például a jogosultság, a felhasználók fontossági sorrendje, egyenként lehet tűzfalat létesíteni, stb.

Nagy előnye a műholdas internetes megoldásnak, hogy az ADSL-hez hasonlóan képes aszimmetrikus átvitelre, így míg a feltöltési iránynál elég lehet a 64–128 kbps sebesség, addig a letöltés beállítható 128 kbps-től akár

2 Mbps-ig. Az előfizetői szerződésekben általában átlagos sebességet rögzítenek, ami az igénybevétel legnagyobb részében rendelkezésre áll. Ettől azonban mindkét irányban előfordulhat eltérés, hiszen a szolgáltató nem rendel minden egyes felhasználóhoz külön csatornát, hanem közös sávon kell osztozniuk. Így ha az előfizető egyedül használja a rendszert, az előírtnál sokkal nagyobb sebességet is elérhet.

A szolgáltató által használt teljes sávzélességet statisztikai számításokkal és forgalomelemzéssel állapítják meg. A rendszer kritikus eleme (részben a magas bérleti költségek miatt) a műholdkapacitás. Ez sohasem éri el azt a mértéket, amelyet az összes felhasználó egyidejű forgalmazása indokolna, a gyakorlatban annak töredéke, hiszen az átlagos kihasználtság még csúcsidejében sem éri el az 5 százalékot. Egyéni előfizetők esetében 10–20 végfelhasználóra jut egy átlagos csatorna, vállalati felhasználóknál inkább ennek a duplája a létesített kapacitás, internetszolgáltatóknak nyújtott csatlakozásnál pedig még nagyobb.

A műhold elérhetővé teszi ugyan a világhálót, s így legyőzi a távolságot, ám az idővel nem tud megbirkózni. A jel kénytelen bejárni az

utat az égitől és vissza, s mivel bizonyos feldolgozási idővel is számolni kell, a késleltetés akár 500–600 milliszekundum is lehet. Az adatforgalomban ez nem okoz problémát vagy fennakadást, de élő párbeszédnél már zavaró lehet, hogy várakozni kell, amíg a hangunk eljut a partnerünkhöz, majd a válasza visszaérkezik. Ma még nem túl gyakori az interneten keresztüli beszélgetés (vigyázat, nem az IP alapú telefonról van szó!), bár egyes vélemények szerint hozzá lehet szokni a késleltetett válaszokhoz. A probléma műszakilag csak annyiban kezelhető, hogy a rendszerben prioritást lehet biztosítani a beszédátvitelnek.

Bele kell nyúlni a pénztárcánkba

Mint már utaltunk rá, a műholdas internet korántsem olcsó, de valójában nem is az általában mindenhol elérhető ADSL-lel vagy kábeltévével kíván versenyezni, hanem éppen azoknak kínál megoldást, akikhez semmi más nem jut el. A teljes vevőberendezés piaci ára körülbelül 300 ezer forintnál kezdődik, de ennek akár a dupláját is elérheti. Szolgáltatótól függ, hogy beszerzését a felhasználóra hárítja, vagy pedig bérleti, illetve lízingkonstrukcióban, esetleg más módon, részletekben fizeteti meg vele. A havidíj természetesen függ az igényelt sebességtől, de ne lepődjön meg a Kedves Olvasó, ha 50 ezer forint körüli vagy még magasabb árat tartalmazó ajánlatot kap.

Mindez nyilvánvalóan azért kerül ennyibe, mert a technológia a szolgáltató számára is jelentős befektetéssel és folyamatos költségekkel jár. Kockázatos például néhány előfizetővel vagy csupán reményekre alapozva műholdkapacitást bérelni, saját feladóállomást létesíteni. Emiatt, tudomásunk szerint, Magyarországon egyelőre nincs olyan szolgáltató, amely saját technológiáján kínálna műholdas internetet. A szolgáltatás azonban mégis elérhető, hazai közvetítőknél, de külföldi rendszerek segítségével.

A BanNet Kft. partnere a Hughes Network Systems, amely Németországban működteti földi állomását, és az Eutelsat műholdját használja. A hazai előfizetőkkel azonban a BankNet áll kapcsolatban, ő telepíti és felügyeli a vevőeszközöket, és garantálja a szolgáltatást. Tervei között szerepel viszont, hogy amennyiben a forgalom indokolja (például ha eredményesen szerepel az IHM Közháló programjában kiírt pályázaton), megteremti a hazai szolgáltatás feltételeit.

A Matáv SkyDSL márkanevű szolgáltatásának különlegessége, hogy az előfizető csak letöltési irányban veszi igénybe a műholdas kapcsolatot, a feltöltésre valamilyen más technológiát (például vezetékes vagy mobiltelefon) használhat. Ez a hibrid megoldás valamivel olcsóbb. A Matáv partnere Luxemburgból juttatja el az Astra 1G műholdra a magyar előfizetőket (is) kiszolgáló internetes adatfolyamot. A szolgáltató ajánlatában kiemeli, hogy a műholdas kapcsolatnak köszönhetően 300 digitális tévé- és rádióprogram jeleníthető meg a PC-n.

A vegyes technikájú szolgáltatás valójában a felhasználó már meglévő internetelésére épül (annak letöltési sebességét sokszorozza meg), így az internetszolgáltatónak továbbra is fizetni kell a netkapcsolat alapdíját. S mivel – ellentétben például az ADSL-lel – a Matáv műholdas megoldása nem biztosít korlátlan használatot, sokkal inkább a betárcsázós internetezésnek felel meg, ezért a műholdas tarifa mellett a tényleges igénybevételnek megfelelő telefonos percdíjat is meg kell fizetni. }

Távközlőhálózat a villamos távvezeték mentén

Új szereplő az MVM?

Közel 10 milliárd forintos beruházással világszínvonalú, országos lefedettségű távközlési hálózatot hozott létre a Magyar Villamos Művek Rt. A 2003 őszén lezárult, három évig tartó projekt eredményeként létrejött hálózat nemcsak a villamosenergia-rendszer jelenlegi távközlési igényeit képes nagy biztonsággal kielégíteni, hanem hosszú távon is alkalmas a liberalizált villamosenergia-piac kiszolgálására. A megvalósult homogén, szinkron digitális hálózat ezenfelül gerinchálózatként képes a távközlési szolgáltatók és nagyfogyasztók telekommunikációs igényeinek kielégítésére is.

{ Nem újabb alternatív szolgáltatóként kíván megjelenni a távközlési piacon a Magyar Villamos Művek, de kétségtelen tény, hogy a vállalat egyike annak a 3-4 cégnek, amely saját, országos gerinchálózattal rendelkezik. Az MVM alaptevékenységének megfelelően azonban e rendszer struktúrája a villamosenergia-hálózatot követi, és elsősorban annak kommunikációs igényeit elégíti ki. Gyakorlatilag tehát jelentős szabad kapacitását ajánlja fel közcélú hasznosításra. Így a végfelhasználói piacon közvetlenül nem jelenik meg az MVM, ahogyan *Dalicsek István* stratégiai igazgató fogalmazott: szolgáltatók szolgáltatója kíván lenni.

A távközlési fejlesztést is alaptevékenysége támogatására indította el. A villamosenergia-iparág liberalizációja során a piaci szereplők jelentősen bővülő távközlési igénnyel léptek fel, így az MVM Rt. már 2000-ben elindított egy távközlési fejlesztési projektet (TFP), amely a telekommunikációs hálózat átviteltechnikai, illetve jelátviteli hálózatrészeknek nagyarányú korszerűsítését irányozta elő.

A projekt során az MVM egységes rendszerbe foglalt, korszerű, homogén hálózatot épített ki, amely országos, gyűrűs struktúrájú, és az SDH (szinkron digitális hierarchia) technológiára épül. A mintegy 1100 kilométernyi újonnan létrehozott optikai összeköttetés jelentős része OPGW technológiával szerelt távvezeteki nyomvonalon (azaz a levegőben vezetett kábelben) halad. Ezen túlmenően mintegy 57 kilométer hosszú alépítményi összeköttetés is megvalósult. Így az MVM Rt. jelenleg közel 2300 kilométeres optikai hálózatot mondhat magáénak. A hálózatmenedzsment három független, de közös kommunikációval rendelkező rendszert (PDH, SDH, DWDM) koordinál redundáns, fizikailag elkülönített telephelyen lévő, két független hot-standby management állomáson.

A hálózat gerincét alkotó gyűrűk három sebességfokozatot képviselnek: a legnagyobb kapacitás 2,4 Gbps (STM-16), de emellett 622, illetve 155 Mbps sebességű összeköttetések is működnek, amelyekben egyelőre jócskán van szabad kapacitás.

A gyűrűs hálózatnak és a felügyeleti rendszernek köszönhetően a rendszer nagyfokú biztonsággal, 99,99%-os rendelkezésre állást garantálva működik. Így nemcsak az iparági felhasználás számára nyújt nagy biztonságú távközlési összeköttetést, hanem a szabad kapacitást kihasználva korszerű telekommunikációs szolgáltatások nyújtására is alkalmas.

A hálózat egyelőre 64, a villamosenergia-ipar szempontjából jelentős végpontot kapcsol össze, de leágazásra is van mód, ahogy például a Budapesti Műszaki Egyetem és az Infopark irányába létesített csatlakozás mutatja.

A Magyar Villamos Művek célja, hogy az újonnan létesült rendszer gerinchálózatként távközlési szolgáltatók és nagyfogyasztók számára nyújtson telekommunikációs szolgáltatásokat, versenyképes árú alternatív lehetőséget kínálva a távközlési szolgáltatóknak. Az MVM országos gerinchálózata természetesen egyes államigazgatási, kormányzati célok, projektek megvalósításának, illetve országos hatókörű szervezetek távközlésiigény-ellátásának is potenciális eszköze lehet. A szomszédos országok villamosenergia-ipari cégeivel és az általuk alapított telekommunikációs vállalatokkal megvalósított együttműködésnek köszönhetően az MVM a jövőben nemzetközi távközlési és tranzitszolgáltatásokat is nyújthat partnereinek.

A hálózatnak már léteznek külföldi leágazásai Szlovákia, Ausztria, Horvátország, Szlovénia, Szerbia és Románia felé. Jelenleg a nemzetközi távközlést ellátó tranzitfunkciók megvalósításán dolgoznak.

A távközlési kapacitás közcélú hasznosítása megkezdődött. Az első megállapodás cserealapon történt: ahol a távközlési szolgáltatóknak volt szüksége szabad kapacitásra, ott az MVM bocsátotta azt rendelkezésére, míg a villamos társaság bizonyos szakaszokon egyelőre nem épített ki saját összeköttetést, hanem bérlő, vagyis inkább kölcsönösségi alapon használja a telefontársaságét. A határokon túli együttműködés lehetőségét pedig immár egy osztrák céllal aláírt szerződés bizonyítja. **}**

Ki korán kel...

Férgek ellen korai riasztórendszer

Az informatikai biztonság megteremtésével és fenntartásával foglalkozó vállalatok igyekeznek mindent megtenni annak érdekében, hogy a felhasználókban tudatosítsák: az interneten terjedő összetett fenyegetések elleni informatikai védekezés kifinomult módszereket igényel.

Cikkünk arra hívja fel a figyelmet, hogy a korai riasztórendszerek világméretű érzékelőhálózatai értékes segítséget nyújthatnak a vállalatvezetőknek és a kormányzatoknak az egyes fenyegetések elleni védekezésben.

TOM SCHMIDT

{ Mielőtt a korai riasztórendszerek működésének ismertetésébe kezdünk, érdemes egy pillantást vetni napjaink fenyegetéseire, hiszen a vállalati hálózatokat érő provokációk gyakorisága és mennyisége egyre nő. Idézzünk fel néhány eseményt a közelmúltból!

– Csupán 26 nap telt el a Blaster féreg megjelenéséig attól kezdve, hogy a Microsoft nyilvánosságra hozta az RPC DCOM Windows-hibát, és kiadta a javítást. A féreg az egyes biztonsági szakértők által a legelterjedtebbnek tartott Windows-hibát használta ki. Tevékenységének csúcspontján a károkozó óránként 2500 számítógépet fertőzött meg.

– Az augusztusi DefCon hacker-konferencián részt vevő rendszergazdák elmondták, hogy netes vandálok Windows-szerverek veszélyeztetésére és azoknak az IRC-hálózaton keresztül történő távvezérlésére alkalmas szoftvert készítettek. Több programot is összetároltak, hogy a távoli támadás végrehajtására alkalmas eszközt hozzanak létre, köztük olyat is, amely a Windows RPC DCOM-sérülékenységét használja ki. A parancsokat az IRC-hálózaton keresztül kapja a támadótól, és a Windows-hiba révén sebezhető számítógépeket keres, illetve veszélyeztet.

– Egy tanulmányban, amely másfél év közel másfél milliónyi letapogatását elemzi, a szerzők arra a következtetésre jutottak, hogy a sebezhető rendszerek felénél 30 nappal a szoftver védelmi javításának megjelenése után még nem végezték el a javítást. A Qualys július-

ban megjelent tanulmánya azt is megállapította, hogy a hibát kihasználó programok 80 százaléka a sérülékenység bejelentését követő 60 napon belül megjelent.

– A Carnegie Mellon Egyetem CERT koordinációs központjának jelentése szerint az informatikai védelemmel kapcsolatos incidensek száma a 2001-es 52 658-ról 2002-ben 82 094-re nőtt. Egyedül 2003 első negyedében 42 586 eseményt jeleztek.

– A Symantec internetes veszélyekről szóló jelentése szerint 2003 első felében az elemzésre beküldött rosszindulatú programok 60%-át az összetett veszélyek tették ki, és számuk 20%-kal nőtt.

Az idő markában

A fenti tények egyvalamit félreérthetetlenül jeleznek: az idő immár nem nekünk dolgozik. A védelmi szakértők gyakran emlegetik a „sérülékenység-veszély-ablakot”, azaz a sérülékenység felfedezése és az azt kihasználó módszer megjelenése közötti időtartamot. Annak jelzésére, hogy mennyire megváltoztak a körülmények, érdemes visszaemlékezni, hogy a széles körben elterjedt Nimda és Slammer féreg esetében ez az intervallum több hónapnyi volt. Így elegendő idő maradt arra, hogy a szoftver gyártója kijavítsa a sebezhető pontot, és figyelmeztesse a nyilvánosságot, így csökkentve a rejtett veszélyforrás károkozását. A Blaster, mint láthattuk, már hetekkel az RPC DCOM-sérülékenység Microsoft általi bejelen-

tését követően megjelent, így a rendszergazdák kevés idejük maradt a hálózatok megvédésére.

Rob Clyde, a Symantec alelnöke és műszaki főigazgatója megjegyezte, hogy a mai támadások nem csupán gyakoribbak, hanem összetettebbek is. Polimorfikus vírusokból, levéláradat-küldésből, szolgáltatásmegtagadásból (DoS) és összetett veszélyforrásokból állnak. Emellett, mivel a vállalatok folyamatosan új technikákat vezetnek be (a vezeték nélküli, illetve az egyenrangú hálózatokat, a közvetlen üzenatküldést és a széles sávú adatátvitelt, hogy csak néhányat említsünk), és egyre fontosabb üzleti feladatokat bonyolítanak le a neten, jóval több célpontot nyújtanak a támadóknak.

Mit tehetnek a vállalatok az üzletmenet folyamatoságának megőrzéséért egy olyan környezetben, ahol a támadások mind gyakoribbak és bonyolultabbak? Ezek a szervezetek egyre inkább belátják a korai riasztórendszer szükségességét.

A világ letapogatása

A korai riasztórendszer által a szervezetek megvédhetik magukat a közelgő veszélyektől, a folyamatban lévő támadások esetén pedig károkat enyhítő stratégiát nyújt számukra. Fizikai szinten a támadások adatainak összegyűjtése és egybevetése céljából a sok ezer partnernél működő, tűzfalából és behatolásérzékelő rendszerekből álló világméretű hálózatra támaszkodik. A rendszer rálát egy bizonyos szakmát

érintő eseményekre is, ami a célkeresztbe került szakmának a várható támadásokra történő jobb felkészülését és azok kivédését szolgálja.

A támadás előtt

Riasztás esetén a korai riasztórendszerek a sérülékenységekről és azok kihasználásáról értesítést küldenek, így már a támadás előtt segítséget nyújtanak a veszély csökkentéséhez. A rendszer-elemzők termékek ezreibe keresik a lehetséges veszélyforrásokat, s nem csupán a sérülékenységekről informálnak, hanem bevált ellenintézkedéseket is javasolnak. Minden riasztásról részletes elemzést kell készíteniük, amelyben leírják annak súlyosságát, várható hatását, az érintett rendszereket, az elérhető javításokat és hibakikerülési módokat, valamint a következmények csökkentésének átfogó stratégiáját.

A támadás alatt

A korai riasztórendszerek a folyamatban lévő támadásokra is figyelmeztetnek. A személyre szóló értesítést lehetővé tevő beállításokkal és a szakértő elemzéssel biztosítják, hogy a vállalatok az információvagyonuk elleni támadások kivédése érdekében informatikai ráfordításaitak fontosság szerint rangsorolhassák. A megbízható támadási információk használatával a korai riasztórendszereknek képesnek kell lenniük önműködő, rangsorolt értesítések kiadására, továbbá gyorsjavításokat, ellenintézkedéseket, hibaelkerülési módokat és további hivatkozásokat is közölni.

Blaster, Slammer

A legújabb események igazolják a korai riasztórendszerek számítógépes támadások elleni reagálásának jelentőségét. Júliusban például egy ilyen rendszer adott jelzést a Windows RPC DCOM-sérülékenységről és a Microsoft hibajavításáról. A támadások figyelése révén az aktivitás növekedésekor a korai riasztórendszerek újabb riasztásokat tudnak kiadni. A fenti esetben a támadás ellen védő behatolásérzékelési jellemzőt adták ki. Mindez végül a Blaster féreg megjelenéséhez vezetett, amely

igazán augusztus 11-én kezdett terjedni. A sérülékenység bejelentése és a féreg megjelenése között eltelt időben – mint fentebb láthattuk – a sérülékenységet kihasználó eszközök nyilvánosságra kerülésével a veszély napról napra nőtt.

Januárban egy korai riasztórendszer kapta el először a gyorsan terjedő, korai szakaszában a fertőzöttség mértékét minden nyolc és feledik másodpercben megduplázó, hozzávetőleg egymilliárd dolláros termelés kiesésért felelős Slammer férget. Az érzékelők által szolgáltatott adatok önműködő elemzése azt mutatta, hogy a Slammer veszélye az egész világra kiterjed. Az ügyfeleket értesítették, és azt javasolták nekik, hogy az érintett porton akadályozzák meg a forgalmat. Amikor a további elemzés kimutatta, hogy a veszélyt egy féreg okozza, amikor azonosították a Slammer által célba vett sérülékenységet, majd amikor már rendelkezésre álltak a sérülékenységet megszüntető hibajavítások, újabb riasztásokat adtak ki.

Szövetségi ügy

Nem csupán a magánszektor figyeli a korai riasztórendszereket: a szövetségi kormány éppúgy aktív ezen a területen. Így például az amerikai hadügy-minisztérium számítógépes vészhelyzetre reagáló részlege (DOD-CERT) a Symantec korai riasztórendszerét használja valós idejű veszély- és sérülékenységinformációk kiadásához, amellyel saját belső korai riasztási lehetőségeit egészíti ki, és a létező sérülékenységekről, valamint a veszélyeztető tevékenységekről ad képet. Az ügynök-

ség a több mint 180 országban található 20 ezer partner behatolásérzékelőinek és tűzfalainak támadási adatait gyűjtő rendszertől kap testre szabott információfrissítéseket. A rendszer a DOD-CERT-et a szakma legnagyobb sérülékenységi adatbázisából származó korai riasztásokkal látja el. Az adatbázisban 2200-nál több gyártó több mint 18 ezer termékváltozatát követik nyomon. A DOD-CERT e-mailben kapja meg a veszélyekről és sérülékenységekről szóló riasztásokat.

Mindeközben az amerikai belbiztonsági minisztérium internetes védelmi riasztásokat adó korai riasztórendszert (Global Early Warning Information System – GEWIS) hoz létre. Célja, hogy – egyfajta központi gyűjtőként és elosztóként – az internet kényes területeit figyelje, és gyanús tevékenység észlelésekor riassza a minisztériumot. Lehetővé teszi például, hogy felfigyeljenek a szokatlan mennyiségű tartománynév-lekérdezésekre, illetve digitálistanúsítvány-hitelesítési kérelmekre, mivel ezek egy elektronikus támadás esetleges előjelei lehetnek.

Végkövetkeztetés

Mint Rob Clyde a Symantectől megjegyzte, a mai, gyorsan terjedő veszélyforrások elleni védekezéshez új, megelőző jellegű módszerek szükségesek. A számítógépes támadások korai jelzésével és a megelőző intézkedésekkel a korai riasztórendszerek fontos szerepet játszanak abban, hogy a vállalatok és a kormányzatok biztonságban tudhassák információvagyonukat. }

Kapcsolódó webcímek:

Egy lépéssel a támadók előtt a Symantec DeepSight veszélykezelő rendszerrel (webes műsor)

enterprisesecurity.symantec.com/content/webcastinfo.cfm?webcastid=67

Jelentés az internetes veszélyekről

enterprisesecurity.symantec.com/content.cfm?articleid=1539

A számítógépes támadások változó arculata

enterprisesecurity.symantec.com/article.cfm?articleid=2305



Új utak a vállalatok számára

Sun Java Enterprise System

Mint ahogy arról két hónappal korábban beszámoltunk, a Sun Microsystems a szeptember 16. és 18. között San Franciscóban megrendezett Network Computing 03 Q3 elnevezésű konferenciáján harmadik negyedéves termékbejelentéseinek keretében bemutatta új, Sun Java System névre keresztelt rendszerét, amely a hálózati informatika szoftvereinek világában a költségek és a kockázati tényezők csökkentése érdekében kialakított gyökeresen új szemléletét tükrözi. Cikkünkben részletesebben beszámolunk a Sun Java Enterprise Systemről (JES).



{ A három operációs platformon (Solaris x86, RedHat és SUSE Linux) elérhető Sun Java Enterprise System (korábbi nevén Orion) vállalati infrastruktúra-szoftverek konszolidált rendszere, amely az összes költséget, azaz a szoftverlicenc, a szupport, az üzemeltetés, a konzultáció és az oktatás árát is figyelembe véve alkalmazottanként évente 100 dollárba kerül egy vállalat számára. „Az ártényező jelenti talán a legnagyobb áttörést” – fogalmazott a Sun Java Systemet bemutató hazai sajtótájékoztatón Szkurka János, a cég marketingigazgatója, hozzátéve: „Mindez tetszőleges vállalati méret és tetszőleges felhasználás mellett. Továbbá nagyon lényeges, hogy a Sun rendszeresen jelentkező szoftverfrissítései a felhasználók számára – időben és a munkát tekintve egyaránt – kiszámíthatóvá válnak.” A kiszámíthatóság azt jelenti, hogy a teljes integrált rendszerre egy időben jelennek meg a frissítések és az új verziók, ami jelentősen leegyszerűsíti, valamint kiszámíthatóvá teszi a vállalati szoftverrendszerek működtetését.

A JES speciális változata oktatási intézmények számára alkalmazottanként évi 50 dolláros áron licencelhető. Ez tartalmazza a szoftver árát, a fenntartás és a konzultáció költségeit, valamint korlátlan jogot arra, hogy az intézmények a szoftvert internetes alkalmazásokban használják. Ezzel a lehetőséggel a Sun megpróbálja erősíteni pozícióját az oktatási piacon, és megelőzni versenytársait, például a Microsoftot, amely ugyancsak kedvezményekkel kínálja szoftvereit az oktatási intézmények, tanárok, diákok számára.

Szolgáltatások

A Sun Java Enterprise System tíz jelentősen megújított elemet tartalmaz, amely a vállalati middleware-platform egészét lefedi, beleértve a hálózati azonosságkezelőt, a kommunikációs platformot, a Java System Application



Servert (korábban Sun ONE Application Server), a Java System Portal Servert stb.

A legfontosabb szolgáltatások között található a hálózati azonosítási szolgáltatások, amelyek növelik a biztonságot, és garantálják a vállalati információk védelmét azáltal, hogy biztosítják a helyes hozzáférésijogosultság-politikák érvényesülését minden felhasználói csoportban, alkalmazásban,

illetve szolgáltatásban. Ezeket a szolgáltatásokat a Liberty Alliance ajánlásai és elfogadott szabványai alapján dolgozták ki.

A Sun Microsystems által kezdeményezett, több száz taggal működő Liberty Alliance olyan üzleti szövetség, amely az internetes személyazonosság-megoldások alapjául szolgáló nyílt szabványok kidolgozásával egy elosztott, azaz a felhasználók adatainak biztonságát és az azokhoz történő hozzáférést a személyiségi jogok figyelembevételével szabályozó rendszer létrejöttét kívánja megteremteni. „A nyitott forráskódú szabványok kulcsfontosságúak a biztonságos, mindenki által elfogadott azonosítási megoldások és webszolgáltatások fejlesztése szempontjából. Azáltal, hogy erősítjük a Liberty Alliance támogatását, ügyfeleink számára meg tudjuk teremteni a biztonságos mobilitást: a megfelelő szolgáltatásokat a megfelelő emberek számára a megfelelő időben, bármilyen eszközön” – nyilatkozta *Jonathan Schwartz*, a Sun Microsystems alelnöke. A Java Enterprise System azonosítási szolgáltatásai biztosítják, hogy a felhasználók teljes mértékben ki tudják használni a közösen elfogadott hálózati azonosítási szabványok előnyeit.

A *web- és alkalmazásslolgáltatások* lehetővé teszik az IT-szervezetek számára, hogy szolgáltatásokat fejlesszenek, bevezessenek, valamint menedzseljenek a szerverek, kliensek és egyéb eszközök széles skáláján. A J2EE technológia lehetővé



teszi, hogy ezekben a szolgáltatásokban maximalizálni lehessen az alkalmazások újbóli felhasználását, valamint a fejlesztők együttműködését.

A *portálszolgáltatások* bármikor, bárhol biztonságos hozzáférést tesznek lehetővé a mobil alkalmazottak, üzleti partnerek, beszállítók és ügyfelek számára a testre szabott vállalati portálhoz, akár az interneten, akár extraneten keresztül.

A *kommunikációs és együttműködési szolgáltatások* lehetővé teszik, hogy a felhasználói közösségek biztonságos módon osszanak meg egymás között információkat, ezáltal növelve a vállalati döntések hatékonyságát. A lehetőségek között megtaláljuk az üzenetküldő-szolgáltatásokat, a valós idejű együttműködés lehetőségét és a naptárak megosztását.

A *hozzáférési szolgáltatások* biztosítják az alkalmazások szervizmenedzselését, így megteremtik az üzleti vezetők által elvárt „jóolhatóságot” és rugalmasságot. Érdeemes szót ejteni a szabadalmazott Always-on technológiáról, amely nagyon magas szintű működést és skálázást tesz lehetővé.

Végül kiemelésre érdemesek a *biztonsági szolgáltatások*, amelyek átfogják a teljes rendszert, és biztosítják azt a nyugalmat, amelyet az üzletmenet ma megkíván. Ezek a szolgáltatások lehetőséget adnak az online erőforrások egyszerű menedzselésére, és biztosítják a tartalmak védelmét a legújabb biztonsági szabványoknak megfelelően. }

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

StarLight

Hogyan működik egy globális virtuális cég?

Amikor 1519. augusztus 10-én Magellán elindult, hogy körbehajózza a Földet, és ezzel bebizonyítsa annak gömbölyű voltát, nem tudhatta, hogy közel 500 évvel később ez a felfedezés az internet második forradalmához vezethet. Azt, hogy a Föld lapos, ma már csak kevesen állítják, mégis úgy tűnik, hogy a mindennapi gyakorlatban elfeledkeztünk róla: a világ kerekége nemcsak hajózási előnyökkel jár, hanem a globális gazdálkodás és az információs forradalom eszközeinek korában megteremti egy olyan virtuális cég létrehozásának lehetőségét, amely felett a nap sohasem nyugszik le.

TAKÁCS BARNABÁS

24 óra alatt a Föld körül

A dot-com lufi néhány évvel ezelőtti kipukkanása sok céget megrázott. A világ a mai napig nem heverte ki az azt követő gazdasági válságot. Bár az internet nem váltotta valóra a hozzá fűzött üzleti reményeket, megteremtett egy új kort, amely radikálisan megváltoztatta életünk sok mozzanatát. Hátramaradt azonban egy nagy részben kihasználatlan infrastruktúra, amely az online vásárlás és a szexipar fennélülésén kívül eddig nem sok sikertörténetet ismer.



A Szilikon-völgyben azonban nem állt meg az élet. A közeli San Franciscóban egy kis cég (Digital Custom) olyan technológia kifejlesztésén kezdett el dolgozni, amely lehetővé teszi, hogy a világ különböző részein lévő egységek az internet segítségével egyetlen nagy virtuális céggént jelenjenek meg. A hagyományos felfogással szemben célja azonban nemcsak egy új technológia, hanem egy olyan emberközpontú rendszer megteremtése volt, amely láthatatlanul összeköti a világ különböző pontjain élő művészeket, és ezáltal folyamatos, minőségileg

garantált, olcsó, gyors és hatékony szolgáltatást tud nyújtani.

A világszabadalommal védett StarLight rendszer a reklámszakma, a kiadók és a magánemberek számára nyújt széles körű digitális fotószerkesztési és -javítási szolgáltatásokat. A cég napja akkor kezdődik, amikor este 6 órára az USA egész területén található kisebb-nagyobb boltokban készített képek az interneten keresztül megérkeznek a megrendelő központi gépére, Chicagóba. A megrendelések innen a rendszer segítségével a világ különböző pontjain található művészekhez és művészcsoporthoz kerülnek. Ettől kezdve a képek a nap

mozgását követve haladnak keletről nyugatra.

Amikor a nap lemegy Amerikában, felkel Ausztráliában, a Távol-Keleten vagy Indiában. Az ott található művészek azonnal megkezdik a munkát, elkészítik a képeket, ellenőrzik a minőséget, majd a StarLight rendszeren keresztül továbbküldik Európába, többek között Magyarországra, ahol éppen akkor kezdődik a munkanap. Az elvégzett második minőség-ellenőrzés és esetleges javítások után budapesti idő szerint délután 3 órára az összes kép befut a Digital Custom központi szerverére, Cincinnati-ba, ahol a cég vevőszolgálat is található. Egy utolsó rövid ellenőrzés, és a képeket ottani idő szerint reggel 9 óra előtt elküldik Chicagóba, majd vissza a beküldő boltokba, hogy a délelőtt 10 órák nyitásra a kinyomtatott fotók már a helyszínen várják a megrendelőket.

Virtuális interjú

A StarLight működését az internet teszi lehetővé, valójában azonban egy olyan globális, virtuális cégmodellt valósít meg, amely a világon egyedülálló menedzseri kihívásokkal birkózik meg sikeresen. A Digital Custom rendszerében több mint 100 művész és csoport dolgozik. Az alkalmazottak soha nem talál-

koznak egymással, nincs mód személyes interjúkra és arra sem, hogy a főnök noszogassa alkalmazottait, amikor úgy látja, hogy a határidők nem tartják be. Ezért a technikai rendszerbe és az irányítási módszerekbe olyan szabályzókat kellett beépíteni, amelyek képesek garantált minőséget és pontos határidőket biztosítani.

Minden ember, minden alkalmazott más és más. Van, aki késő éjszak dolgozik szívesen, van, aki lassan tud haladni egy-egy képpel, van, aki sokat hibázik, és van, aki három napot szeret dolgozni, majd négy napot pihenni. A StarLight tervezésekor az volt a cél, hogy a rendszer ezeket az egyedi jellemzőket figyelembe vegye, és mindenki a saját ritmusában tudjon részt venni a folyamatban. A jelentkező művészek egy 3–6 hónapos fizetett tesztelési eljárás mennek keresztül, amelyben kiderülnek szakmai képességeik, hogy mely művészi technikákban dolgoznak jól, és melyekben nem, milyenek az egyedi preferenciáik és kulturális sajátosságai. Mindez bekerül a központi számítógépbe, így kvalifikációjuk alapján automatikusan összerendelhetők a folyamatosan beérkező képekkel. A rendszer nyilvántartja azt is, hogy egy-egy csoportnál éppen hány képen dolgoznak, azoknak mikorra kell elkészülniük, és ily módon mennyi szabad kapacitás áll rendelkezésre. Az olyan megrendelések esetében, amelyek határideje nem 24 óra, hanem 3, 5 vagy 8 nap, lehetőség nyílik arra is, hogy a művészek kapacitásuk függvényében licitáljanak rájuk, így több munkához jussanak, miközben az anyacég a legkedvezőbb árat tudja nyújtani fogyasztóinak.

Minőség, minőség, minőség

A Digital Custom ügyfélköre az átlagemberektől a multinacionális cégekig terjed, a világ öt kontinensén. A legnagyobb kihívást tehát az jelenti, hogy a képek, függetlenül attól, hogy melyik csatornát igénybe véve készültek el, ugyanabban a minőségben kerüljenek vissza a megrendelőhöz. Ennek biztosítására többretegű minőség-ellenőrzési rendszert kellett megvalósítani. A folyamatban az első lépést a művész teszi meg, amikor befejezettnek tekinti a képet. A fotó ezután egy azonos időzónában elhelyezkedő másik emberhez kerül, aki összeveti a megrendelő kívánalmaival és a specifikációs listával. Amennyiben a kép nem felel meg, azonnal visszaküldi javításra. Ezt a szintet követi a központi minőség-ellenőrzés, amikor is a világ minden pontjáról beérkező képeket azonos szempontok alapján újra ellenőrzik. A harmadik szinten a Cincinnati-ban található központ még egyszer átnézi a beérkező fájlokat, majd azok visszakerülnek a megrendelőhöz, akinek a nyomtatáskor még mindig van lehetősége az esetleges hibákat észrevenni és kijavítani. A folyamat során tehát egyetlen



képet négy vagy öt ember néz meg és ellenőriz, mielőtt az visszakerül a fogyasztóhoz. Ilyen magas szintű szolgáltatást ilyen rövid idő alatt és ilyen alacsony költségek mellett az internet nélkül nem lehetne megvalósítani.

Kettős játék

Az internet válsága leginkább a nyomtatott és az online médiában jelentkezett. Az itt tevékenykedő cégek ugyanis leginkább a hirdetésekben tartják el magukat. A gyengébb gazdasági mutatók a fogyasztók vásárlókedvének csökkenését, a reklámozási kedv visszaesését eredményezik. Csökkennek a PR-költségvetések, és a cégek takarékosabban bánnak a pénzüikkel. Ugyanakkor ahhoz, hogy fenn tudják tartani kereskedelmi bevételeiket a növekvő versenyben, egyre több reklámra lenne szükségük. Ez a 22-es csapdájához hasonló helyzet sok cég bukásához vezetett. A Digital Custom és magyarországi partnere, a VerAnim azonban éppen ebből a helyzetből ajánlott kiutat. Termékeikkel és szolgáltatásaikkal a recesszió idején a rosszul menő reklámcégeknek és fotóüzleteknek nyújtanak lehetőséget arra, hogy velük olcsóbban és gyorsabban végeztessenek el bizonyos munkákat, és így csökkenthesék költségeiket. A gazdasági mutatók javulásával pedig a Digital Custom háttérszolgáltatásaival bővíthetik a választékot, szélesebb fogyasztói igényeket kielégítve. Ennek az érzékeny egyensúlynak a helyes megtalálása és a változásoknak megfelelő dinamikus korrigálása minden cég számára a biztos jövőt jelenti.

Kapcsolódó webcímek:

StarLight:

www.digitalcustom.com/post/press/20031020_starlight.asp

DigitalCustom: www.digitalcustom.com

Image-Edit: www.imageedit.com

VerAnim: mappa.prim.hu/veranim

Az információtechnológia és a nők

Egy sztereotípiában nyomában

Vajon a női nem az infokommunikációs technológia (ICT) szempontjából is a gyengébbiknek számít? Norvégiában egyetemi és főiskolai diákok körében felmérést végeztek a témában, és érdekes megállapítások születtek.

RADÓ ERIKA

{ A norvég felmérés a következő megállapításokra jutott:

- » A lányok az ICT-vel kapcsolatos tudás és felhasználás tekintetében elmaradnak a fiúk mögött.
- » A fiúk többet tudnak a komputer technológiáról, mint a lányok.
- » Kevesebb lánynak van privát komputer-hozzáférési lehetősége, mint fiúnak.
- » Több fiút érdekel az ICT, mint lányt.
- » A lányokra jellemző, hogy ha lehet, elkerülik az ICT használatát.
- » Az egyetemeken, főiskolákon a lányok közül számarányukhoz képest kevesen választják az ICT-képzést.
- » Az ICT-képzés oktatói között több a férfi, mint a nő.

Különböző érdeklődés

Vajon az, hogy a lányok kevésbé érdeklődnek az ICT iránt, nem azért van-e, mert a komputert az egyetemeken, főiskolákon nem arra és nem úgy használják, ahogy azt ők szeretnék?

Számos felmérés kimutatta már, hogy bizonyos korban a fiúk és a lányok egyformán érdeklődnek az ICT iránt, viszont különbözőképpen közelítik meg az új technológia által kínált lehetőségeket. Mégis általában a fiúk felhasználási módját és kompetenciáját tartják mértékadónak, korrektnek. Ha közelebbről vizsgáljuk meg a dolgot, azt látjuk, hogy a lányok felhasználói érdeklődése és kompetenciamintája más, mint a fiúké, és másféle tartalmakat is igényelnek.

A lányok komputerfelhasználói mintája

Játszószarok

A lányok a komputeren nem játszanak olyan gyakran, mint a fiúk. Számukra ez kikapcsolódás, de hamar ráunnak. Az egyszerűbb játékokat kedvelik, és általában nem válnak függővé.

Iroda

Gyorsan megtanulják a szövegszerkesztést, és ügyesen csinálják. Hamar átlátják előnyeit és hasznát.

A foglalkozásszerű felhasználáson kívül a lányok verseket, tanulmányokat, sőt naplót is a komputer segítségével írnak. Sokan közülük úgy látják, hogy a szövegszerkesztés bejárat az e-mailezéshez és a csevegéshez.

Információs piac

A legtöbb lány sok hasznos információt talál az interneten, amely egyrészt

szükséges a munkájához, másrészt leköti a figyelmét.

Programműhely

Ez a programozás módszeres, ellenőrzött oktatása (adatbázisok, HTML-kódolás stb.), amelyet a lányok nem nagyon kedvelnek.

Találkahely

A lányok általában szívesen használják az elektronikus postát és a csevegő-

csatornákat, hogy új barátokat, partnereket, társakat találjanak.

Az ICT-ben lehetőséget látnak arra, hogy egyenlő feltételek mellett kommunikáljanak, és szeretnek hálózatot építeni. Úgy látják, hogy az információtechnológia változatossá teszi a munkát, és ez számukra különös motiválóerő.



Az információs társadalom megvalósításához fontos, hogy az oktatási intézmények figyelembe vegyék a nemek közötti különbségeket az ICT-oktatásban. Norvégiában projekteket hoztak létre a lányok számára az alsó- és középfokú iskolákban, valamint az egyetemeken. Ezek közös pontja, hogy megkeresik, mi az, ami a lányokat különösen érdekli, és hogyan lehet ösztönözni az érdeklődésüket. Külön projektek mérik fel a tanárok lehetőségeit és korlátait az ICT-oktatásban. Ez egyben azt a célt is szolgálja, hogy az ICT-oktatásban kompetenciát szerezzenek, és pozitív szerepmodellt nyújtsanak a lánytanulók számára.

Nemi kvóta

Norvégiában is probléma, hogy kevés lány választja az ICT-szakot az egyetemeken. Ezt ellensúlyozandó néhány felsőoktatási intézményben speciális intézkedéseket hoztak (például nemi kvóták, külön pénzalapok, speciális kurzusok lányok számára a tanulmányok megkezdése előtt és a tanulmányi idő alatt, oktatási, illetve karrier-tanácsadás, valamint szoros együttműködés az iparral és az üzleti élettel). Ezek az intézkedések sikerrel jártak: 1997-ben az informatikai tárgyakban 38%-ra nőtt a hallgatónők aránya. Ugyanakkor heves vitát váltott ki a nemi kvóta alkalmazása és az ebből származó előnyök a lányok számára.

Erre a válasz az volt, hogy ha gyors változásokat akarnak elérni az esélyegyenlőség terén, akkor rendkívüli intézkedésekre van szükség.

Tanulságok

A lányok ICT-oktatásával kapcsolatban a következő sajátságokat tanácsos figyelembe venni:

- » A lányok számára szórakozást jelent újat tanulni, ha megengedik nekik, hogy azt a saját feltételeik mellett tethessék.
- » Tanulási potenciáljuk szempontjából nem a technológia a döntő, hanem a pedagógia és a didaktika.
- » Fontos a női tanerő felsőfokú ICT-képzése, illetve továbbképzése.
- » A speciális intézkedéseket legitimálni kell.
- » Az iparnak és az üzleti világnak jeleznie kell, hogy a lányoknak van helyük az ICT-businessben. E nélkül az egyetemeken hiába fáradoznak azon, hogy minél több lányhallgatójuk legyen. }

Forrás:

Heidi Arnesen Austlid: *Girls and ICT – some ideas.*
Girls and ICT – conference (2000. április 14., Reykjavík, Izland)
www.isholf.is/konur/erindi/heidi_austlid_english2.htm

Pletyka

A cím láttán valaki mohó érdeklődéssel lát neki a cikk olvasásának, valaki méla undorral mered rá. Mert a pletykához nem lehet higgadtan viszonyulni. De aki ingerülten továbblapoz, elveszíti azt a lehetőséget, hogy megértse, milyen fontos szerepet játszott a pletyka az ember evolúciójában. Mondhatnám azt is: lehet finnyáskodni, de nem volnánk itt, ha őseink nem pletykáltak volna.

SZENDI GÁBOR

{ Minden ösztönös tevékenységre, mint a szaporodásra, a táplálkozásra vagy a kíváncsiságra, külön iparágak települnek rá. Ilyen a pletyka is. A pletykalap- és bulvársajtó-üzletág a „híres” emberek életének titkai és részletei iránti mohó kíváncsiságból él. A pletyka, úgy tűnik, kelendőbb a híreknél is, mert az azokból kimaradt részletekkel szolgál. Mindig valóságosabbnak tűnik, mert nem hivatalos, nem cenzúrázott, nem kell kiállnia az ellenőrizhetőség próbáját. A paparazzifotók lényege is az, hogy olyan intim területekre engednek bepillantást, amelyek a nagyközönség számára egyébként tabuk volnának. Sokan éppen ezért utálják a pletykát, mert az beleavatkozik az életükbe, eltorzítja, elferdíti a tényeket, rossz hírbe hoz embereket. A pletykálást alantas időtöltésnek tekintik, a pletykafészkeket pedig illetéktelen bajkeverőknek.

A pletykát évezredek óta elítélik, de évezredek óta úzik. Az embereket makacsul és szenvedélyesen érdeklik a pletykák.

Mindezek – no és a szappanoperák, a valóságshow-k stb. – kapcsán felmerül a kérdés, miért olyan jó nekünk másokat megfigyelni, beszélgetésüket kihallgatni, vagy részletesen megtárgyalni, hogy vajon ki mit csinált. Miért jó titkokat és intim részleteket megtudni másokról? Miért faljuk a híreket, és miért vagyunk kiéhezve a szenzációkra, a leleplezésekre, a botrányokra?

Mondhatnánk, hogy azért, mert kíváncsiak vagyunk, de akkor meg az a kérdés, hogy miért vagyunk kíváncsiak.

Ne a látszat alapján ítélj!

A pletyka- és szenzációéhség a különböző kultúrkörökben az emberi lélek egyik kelevényének számít, már a Biblia is számos helyen elítéli (1.). Azonban az ember örök és kultúrától független tulajdonságainál mindig felmerül a gyanú, hogy talán nem egyszerűen rossz szokásról van szó, hanem a túlélés szempontjából egykor fontos viselkedésről, amelyet az evolúció csiszolgatott gondosan évmilliókig. Meglehet, e cikk végére úgy járunk, mint az egyszeri nyárspolgár, aki rájött, hogy ő tulajdonképpen prózában beszél; hamarosan minket is eltölthet a büszkeség, hogy csillapíthatatlan pletykaéhségünk valójában a létért való nemes küzdelemből fakad. Úristen, mi lenne, ha egy nap már nem érdekelnének minket a bulvárlapok kétes értékű hírei, a kávézóban eluttogott információk a főnök legújabb szeretőjéről, a popvilág hírességeinek botrányai vagy a politikusok legújabb piszkos ügyletei?

Hát ebbe belegondolni is rossz. Szürkévé és unalmassá válna a világ: ez már a depresszió.

Persze a hímnemű olvasókban most fortyogó lávaként bugyog fel a férfiúi önérték, s tiltakozó e-mailek fogalmazódnak meg fejünkben. Teljesen igazuk van, a férfiak nem pletykálnak, ők csak beszélgetnek, együtt söröznek, eszmét cserélnek. A két nem közötti alapvető különbség e tekintetben ott ragadható meg, hogy a nők csicseregve, édelegve, a férfiak pedig komolykodva adják elő – lényegében ugyanazt (2.). A nőknek persze az a benyomásuk, hogy a férfiak mindig tárgyalnak, de ennek az az oka, hogy a férfiak nők jelenlétében egyből okoskodni kezdenek, ami egyfajta ösztönös imponálásnak fogható fel. De maguk között ők is ugyanúgy pletykálnak. Mondjuk arról, hogy a nők milyen pletykások.

Mutasd az agyad, és megmondom a csoportméretedet!

Robin Dunbar evolúciókutató emberszabású majmokkal kezdte vizsgálatait: azt tanulmányozta, hogy miért és mennyit kurkásznak (3.). Kurkászni annyi, mint órákon át egymás bundájában kotorászni. Dunbar arra jutott megfigyelési során, hogy a kurkászással töltött idő egyenes arányban áll a majomcsapat méretével. Ez végül is érthető, hiszen ha mindenki mindenkit akar kurkászni, az sok idő. A kurkászás azonban nem egyszerűen valami időtöltés, hanem a csapaton belüli kapcsolatok ápolása, szövetségek kiépítése, s ekként nélkülözhetetlen tevékenység a csoport belső békéje szempontjából. Ez azonban azt is jelenti, hogy a kurkászás időigényessége egyben maximálja a majomcsoportok létszámát: végül is nem lehet reggeltől estig csak kurkászni.

Dunbar másik felismerése az volt, hogy a csoportméret lineáris kapcsolatot mutat az agymérettel, pontosabban az agykéreg méretével (4.). Itt persze nem a muslicákra kell gondolni, amelyek milliós tömegben is tudnak nyüzsögni, és nem az agyméretükről híresek, hanem a szociális életet élő majmokra, az emberszabásúakra, na meg a homo sapiensre és elődeire. A csoportban élés ugyanis komoly szellemi erőfeszítést jelent, mindenkit fel kell ismerni, mindenkinek ismerni kell a sajátosságait (amolyan hajtépős típus-e, avagy adakozó, ha banánja van), hogy ki kinek a rokona, szövetségese (ha éppen el akarjuk verni). Magunknak is muszáj szövetségeket kötnünk, hogy minket pedig mások ne verjenek el. Tudni kell, mikor mit szabad, és mikor kell kushadni. Alkal-

masint – ha nagyravágyó terveink vannak génjeink terjesztését illetően – nem árt egy-egy szexpartnerhez is hozzájutnunk. A hímek problémája mindig az erősebb hím, meg kell tehát tanulni csalni, hazudni, megtéveszteni, az erősebb hímnek meg olyan képességeket kell kifejlesztenie, hogy le tudja leplezni a csalót. A nőstények szeretik versenyeztetni a hímek génjeit, ezért ők is méltánytalannak tartják, hogy az erős hím korlátozza őket, s ők is igyekeznek kijátszani háremörüket. A megtévesztéshez viszont arra van szükségük, hogy tudjanak a másik fejével gondolkodni.

A nagyobb csoportméret előnyöket jelent a külső támadásokkal szemben, ami a csoport tagjai számára komoly túlélési előny. Dunbar elmélete szerint az emberi agy drasztikus növekedése az emberszabásúakéhoz képest a nagyobb csoportok létrehozását tette lehetővé. Hogy az emberi agy hány fős csoportokra van tervezve, azt egész pontosan ki is számolta: alapul vette az emberszabásúak x =agykéreg/agy többi része arányát, és azt összevetette átlagos csoportméretükkel. Ebből már könnyű volt kiszámolni, hogy az ember hasonló arányszámához 147,8-as csoportméret tartozik. Az egyszerűség kedvéért pedig kerekíthetjük ezt a számot 150-re. Dunbar akkor elkezdett könyvtározni, és az antropológiai irodalomban a világ minden tájáról összevakart 21 halászó-vadászó-gyűjtögető társadalmat. Ezek faluméretét átlagolva 148,4-es értéket kaptak, ami, valljuk be, lenyűgöző egyezést mutat számításaival (www.common-sense-advice.com/human_cortex_dunbar.html). Érdekes módon már az ókori hadvezetés is rájött, hogy 150-200 főnél nem lehet nagyobb egy egység, mert akkor már a személyes elköteleződés és engedelmesség útján nem kezelhető a csapat. A hutteriták valamiféle közösen élő és dolgozó kommunát alkottak Dél-Dakotában, és csoportjaik előírásosan mindig 150 főben voltak maximálva. Ha ezt túllépték, kettéváltak, és úgy folytatták a növekedést (5.).

Verbális kurkászás

Dunbar okfejtésében a következő gondolat az, hogy hogyan lehet 150 embert úgy összetartani és ismerni, mint az emberszabásúaknál azt a negyvenet, amely állandóan kurkászta egymást. Csakis úgy, hogy az embercsoportokban a kurkászást felváltja a beszélgetés. A beszélgetés az emberi társadalmakban egyetemleges kapcsolattartási és időöltési tevékenység, s fontos jellemzője, hogy egyszerre többen – mérések szerint négyen-hatan – tudnak benne részt venni. Ez egyben a beszéd evolúciójának egyik markáns elmélete is, amely számot ad arról, hogy hogyan alakult ki a differenciált nyelv, amely képes az emberi lélek belső állapotait is leírni.

Dunbar szerint tehát a beszéd valójában verbális kurkászás, amelynek célja az emberek közötti kapcsolatok megszilárdítása és egymás megismerése. Mivel már 150 ember sem tud folyamatosan találkozni és beszélgetni, az egymásról való tudás fő forrása az egymásról való beszélgetés. A pletyka egyik fontos jellemzője tehát az, hogy segítségével mindenki átláthatja a csoport, a falu, a közösség ügyeit, történéseit, viszonyait. Modern körülmények között mérték a napi beszélgetések tartalmi összetevőit, és kiderült, hogy azok több mint 60%-a pletykaszerű információcsere (2.).

Manapság a koktélpark, a klubösszejövetek, a konferenciák jól megszervezett pletykafórumok, ahol az emberek informális módon rengeteg hasznos információt cserélnek. Vagy gondoljunk az internetes chatszobákra, fórumokra, ahol az emberek esténként órákat töltenek el mások számára badarságnak tűnő dolgok megbeszélésével. Különösen a szakosodott fórumok és levelezőlisták mutatják, hogy a sok rizsa között elhangzanak érdemleges információk is, pl. a betegségek megtárgyalására alakult fórumokon az ember megtudhatja, hogy melyik orvoshoz kell, és melyikhez nem szabad menni, melyik gyógyszer, módszer volt valakinél hatásos, stb.



A pletyka egyik funkciója tehát a kollektív tapasztalat és tudás megosztása, megszerzése.

Az ösztönös tudatelmélet

Vegyünk két 4 év alatti gyermeket, mutassunk nekik két dobozt, majd az egyikbe tegyünk egy csokit, azután az egyik gyermeket küldjük ki a szobából! Tegyük át a csokit az egyik dobozból a másikba! Ha most megkérdezzük a bent maradt gyermektől, hogy a másik, ha visszajön, hol fogja keresni a csokoládét, kapásból rámutat arra a dobozra, amelybe áttettük. Ezt nagy okosan úgy mondjuk, hogy a kicsiknek még nincs világos tudatelméletük a másik emberről, vagyis nem tudnak a másik fejével gondolkodni. Idősebb gyerekeknél ez már nem jön be, ők képesek megítélni, mit tud a másik, és annak alapján hogyan fog dönteni.

Az ösztönös tudatelmélet megalkotásának képessége evolúciósan beépített részlege az agynak. Ez már csak azért is biztos, mert az autizmusnak nevezett fejlődési rendellenesség egyik leglényegesebb tünete, hogy az autista nem rendelkezik másokról alkotott tudatelmélettel, sőt sokszor nem is tesz különbséget élő és élettelen között.

A másokról alkotott mentális modell már állati szinten is megfigyelhető. Legkifinomultabban természetesen az embereknél jelenik meg, azon belül is a pszichológusoknál, akiknek ez már a szakmájuk. A mentális modellalkotás rendkívüli mértékben fokozza az egyed sikerességét mind a szaporodásban, mind a túlélésben. Fő tevékenységünk ugyanis arra irányul, hogy folyamatosan kitaláljuk és értelmezzük mások szavait, viselkedését, szándékait, mert ez döntően befolyásolja, hogy mit felelünk, teszünk a következő pillanatban.

Az implicit tudatelmélet jelensége a pletyka másik fontos funkciójára világít rá. A másokról hallott történetek, azok értelmezése, összevetése hasonló esetekkel stb. ahhoz segít hozzá minket, hogy megismerjük az emberek mentális működési módját, hogy a jövőben pontosabban és valósághűbben jelezzük előre mások szándékait. Egy jó pszichológus (itt most nevem elhallgatását kérem) néhány, akár külsődleges adatból is hipotetikusán fel tudja vázolni valakinek az élet-történetét, motivációit.

A pletykázkodás tulajdonképpen kollektív együttgondolkodás arról, hogyan működik az emberi elme – ez volt az őskor szabadegyeteme. A pletyka azt igyekszik feltárni, megmutatni, amit az emberek nem akarnak mások orrára kötni, de ami éppen ezért sokkal inkább olyannak mutatja őket, amilyenek, s nem olyannak, amilyennek látszani akarnak. A pletyka tehát segít az emberek valódi mentális működését megismerni, lehetővé teszi, hogy a látszatok mögé hatoljunk. A pletykázkodás közben átélt izgatott érdeklődés valójában egyfajta tudományos kíváncsiság (olykor némi kajánsággal vegyítve), mert tudni akarjuk, hogyan történnek a dolgok valójában, hogyan gondolkodnak az emberek igazából. Mindez rengeteg tapasztalattal, egyre kifinomultabb mentális „térképezést” tesz lehetővé, s ez nagyban növeli a későbbi sikerességünket abban, hogy megnyerjük másokat, átlássuk a szándékaikat, felismerjük pl.

a csalókat. Csalónak evolúciós értelemben azt nevezzük, aki egyoldalúan akar használni minket, azaz szolgálatainkért nem ad semmit cserébe. Ez jelentős előnyökkel járó nyerési stratégia – amíg a csaló le nem bukik. Mivel az evolúció során az előnyökért folyik a csata, nagyon hasznos, ha a csalók, a gaz csábítók és a hűtlen „gázolók” felismerhetők. A pletyka megtanít minket mások kárából okulni. Tanulságos hallani, hogy hogyan csapta be a nő a férjét, vagy hogyan csalta meg a férj a feleségét, hogyan csalták ki valakitől a sajtját (lásd: a róka és a holló), a barlangját (lásd: lakásmaffia) stb. Ezek egyfajta receptek, hogy mire kell figyelni, hogyan lehet megelőzni a bajt.



A pletyka funkciói

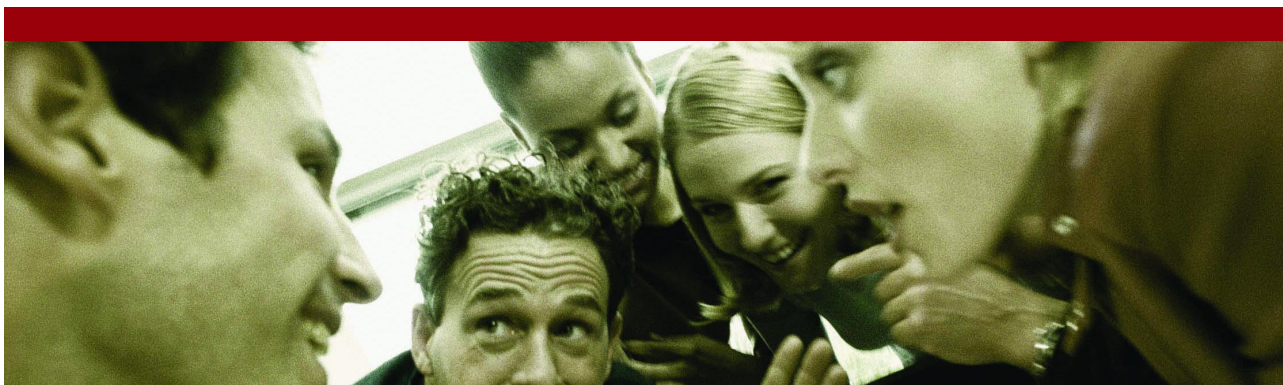
Túl a pletyka általános vonásain, miszerint kapcsolattartó szerepe van, és társas tapasztalatok átadását szolgálja, az évezredek során nyilván további funkciókkal gazdagodott, miközben ősi kurkászó jellegét is megőrizte.

A pletyka például fontos szerepet játszik a szociális vetélkedésben. A férfiak előszeretettel hallgatnak leleplező pletykákat társadalmilag sikeresebb férfiakról. Mély elégtétel, ha a közismert szépfűről kiderül, hogy impotens, hogy X. Y. nem a tudása, hanem csalás révén lett professzor, hogy a politikusok lopnak, csálnak, hazudnak. Amikor még személyes ismerősökről folyt a pletyka, így tudhatta meg az ember riválisa gyenge pontjait. A modern, személytelen pletyka is betöltheti ezt a funkciót, hiszen sok politikust megbuktatott már, hogy megtépázták a feddhetetlenségét, s az sem mindig kizárt, hogy a terhelő adatokat éppen a rivális juttatta el a sajtóhoz. A nők viszont a nőkkel rivalizálnak, ezért nekik az a különösen értékes információ, amely a másik nőt szerencsétlennek, csapodárnak, hűtlennek, turkálóban vásárlónak mutatja be. Vagy ha ő ilyen, akkor azokra a hírekre vadászik, amelyekben egyesek látszatra csodálatos harmóniát sugárzó életéről egyszerre csak kiderül, hogy hazugság volt az egész.

A pletyka ősi funkcióit tekintve egyfajta ellenőrzést is jelent, hiszen az ősközösségekben nem volt rendőrség; a közösség ítélete töltötte be a szabályozó funkciót. Szűkebb környezetünkben ma sem közömbös, hogy „mit szólnak az emberek”.

Ezt a pletykát szokták „kibeszélésnek” vagy „megszólásnak” nevezni. Az országos pletykáknak olykor még ma is van igazságtévő funkciójuk, gondoljunk csak a pár éve halálos balesetet okozó miniszterre, aki lemondásra kényszerült a közvetlen szemtanúk által indított országos e-mail kampány hatására.

Vannak olyan feltevések, hogy a pletykázkodás, vagyis a történetek mesélése a párkapcsolatok kialakításának egyik stratégiája. A beszéd és a szókincs rendkívül szoros kapcsolatot mutat az intelligenciával, amit röviden alkalmazkodási készségként is szoktak definiálni. A választékos és szórakoztató beszéd tehát egy rendkívül fontos képesség reklámozá-



sát jelenti. A férfiak a kapcsolatok elején mindent bedobnak, hogy szórakoztatóak és szellemesek legyenek, ez a Cyrano-effektus, azután a kapcsolat előrehaladtával fokozatosan elnémulnak. A nők ekkor kezdenek rá igazán, amit Seherezádé-hatásnak neveznek, vagyis a nő a kapcsolatban megpróbálja folyamatosan fenntartani a férfi érdeklődését (6.). Sok férfi persze ebbe örül bele, de hát, ugye, a gének lassan változnak.

A pletykafészek olyan személy, aki egyfajta csomópontja a jövő-menő pletykáknak. Fontossá válik információi miatt, s ez szociális előnyökhöz és tekintélyhez juttatja. Ennek modern változata a „tégla”, aki mondjuk a bűnöző szervezettől szállít pletykákat pénzért a rendőröknek, vagy a cipőpucoló, aki mindig lendületet ad a megrekedt nyomozásnak a „Los Angeles utcáin”-ban.

Szintén a pletykafészekből nőtt ki a matchmaker, vagyis az ősi közösségek házasságközvetítője, aki már alkalmazta a pletyka manipulatív funkcióit is. Mondd azt két embernek külön-külön, hogy a másíknak titokban tetszik, s máris kész a szerelem. A pletykafészekesség különös adottság, jó memóriát, jó szociális készségeket és nagyfokú kíváncsiságot igényel. Közösségekben pletykafészeknek lenni különös kiváltságot jelent, az emberek másként beszélnek a pletykafészekkel, bizalmasabbak vele, és kevésbé veszik tolakodásnak, ha az érdeklődik valami után.

A manipulatív pletyka is mindig felüti a fejét (lásd Othello és Jágó), de szinte mindig le is lepleződik, ami jelzi, hogy a pletykaéhség nem azonos a rosszindulattal. A hamis pletykát terjesztők a közösségekben elveszítik hitelüket, míg az igaz, bár esetleg negatív tartalmú pletykákat terjesztők értéke nagy.

A pletyka mint játszma

Megboldogult *Eric Berne* mutatott rá, hogy az emberek rejtett nyereségre törekvő játszmákat játszanak reggeltől estig. A pletykázkodás az ő rendszerében több játszmatípust is lefed. Például az „az semmi...” típusú játszmában a résztvevők egymást túllicitálva mesélnek megbotrányoztatónál megbotrányoztatóbb történeteket. A nyereség a jól értesültség fitogtatása, a közös nyereség pedig az, hogy „a világ rossz, senki sem lehet bízni”.

A „férjek kibeszélése” szintén kedvelt játszma háziasszonyok körében: mindenki tud még borzasztóbb történetet arról,

hogy a férje mennyire figyelmetlen, tapintatlan, lusta stb. Az egyik nyereség, hogy az asszony látja, más sem boldog, nem kell hát kivételesen szerencsétlennek éreznie magát. A másik nyereség, hogy a nő felverteződik, hogy otthon tovább játszhasza mártírszerepét, s végül mindenkinek nagy adag önigazolást nyújt a közös felismerés: „nem mi rontottuk el, hanem ilyenek a férfiak”. Ugyanezt a férfiak a kocsmában vagy kártyaparti közben játsszák. Mindkét játszmatípusban kiutálják azt, aki arról kezd beszélni, hogy hogyan lehetne megjavítani a házasságokat. A játszmáknak ugyanis sosem az a céljuk, hogy megoldják a helyzetet, hanem hogy tartósítsák, mert ez biztosítja a beépített nyereséget.

Ugyanígy van „anyós” játszma, „meny” játszma, „szülő” játszma: a cél mindig az, hogy információt nyerjünk arról, hogyan mennek valójában a dolgok más családokban, mert ez javíthatja önértékelésünket, érveket kaphatunk szerepeink továbbépítéséhez, önigazolást nyerünk, hogy minden anyós, meny, gyerek reménytelen eset, és erről mi egyáltalán nem tehetünk.

A szenzációéhség korunkban

Ha olykor kezembe akadnak, magam sem vetem meg pár perc erejéig a pletykaújságokat, bár mindig csalódottan teszem le őket. Mindig rájövök, hogy a hírességek ugyanolyan emberek, mint mi. Nem jobbak, nem rosszabbak, magányosak vagy boldogok, mint a többi halandó.

De miért is várjuk folyton, hogy ők nagyszerűbbek legyenek, és miért is csalódunk – azért némi elégtétellel – ebben az illúzióban? Egyrészt, mert jó lenne hinni abban, hogy vannak nagyszerű dolgok, másrészt jó tudni, hogy X. Y. nem tartozik ezek közé.

A nagy emberek kisszerűségében való vájkálás azt a célt is szolgálja, hogy ne érezzük úgy, elveszítettünk valamit az életben azzal, hogy nem lettünk híresek, hogy tudjunk megelégedni azzal, amink van.

Egy kutató evolúciós megközelítésben vizsgálta meg a kérdést, hogy vajon miért imádják az emberek a rossz híreket, a véres képeket, a baleseteket, a bűnügyi műsorokat, a botrányokat. Volt egy hölgy páciensem, aki munkája kapcsán sokat autózott, és ha az országúton találkozott egy szirénázó mentővel vagy tűzoltóval, ellenállhatatlan kényszert érzett, hogy kövesse, és megnézzé a baleset színhelyét. Irtózott a vértől és a holttestek látványától, de neki mégis ott kellett lennie. Nos, a kutató vizsgálatai alapján arra következtetett, hogy a véres szenzációk és bűnesetek azért vonzzák annyira az embereket, mert a túlélés szempontjából fontosnak vélt információkat tudnak meg belőlük. Nehéz ennek a közvetlen hasznát felbecsülni, de már az is fontos, hogy ismételten agyunkba vessük: nem árt az óvatosság. Nem egy gyermekét féltő apuka vagy anyuka traktálja buliba készülő kislányát különféle rémes történetekkel. És ezek olykor tényleg megtörténnek.

A pletyka jövője

Úgy tűnik, a pletyka nem kihal, hanem megerősödik az internet és a mobiltelefon révén. Miközben aggódó szociológusok és társadalomtudósok arról papolnak, hogy elidegenedünk egymástól, hogy fokozatosan izolálódunk, a polgárok makacsul nem akarnak erről tudomást venni (nem olvassák

Ajánlott irodalom

1. www.evidence.info/doctrine/diana.html
2. www.sirc.org/publik/gossip.shtml
3. www.bbsonline.org/documents/a/00/00/05/65/bbs00000565-00/bbs.dunbar.html
4. www.bbsonline.org/documents/a/00/00/05/65/bbs00000565-00/bbs.dunbar.html
5. www.bcg.com/strategy_institute_gallery/gorilla3.asp
6. bellarmine.lmu.edu/faculty/mmills_fp/Sexdiffs/spro1/panel5.htm
7. Szvetelszky Zsuzsa: *A pletyka*. Budapest, Gondolat, 2002
8. Bereczkei Tamás: *Evolúciós pszichológia*. Budapest, Osiris, 2003

igen sokat pletykálnak mobiltelefonjuk segítségével, mivel ez megszünteti az idő- és térbeli távolságokat (2.).

Szükségünk van a másik emberre, és a pletyka, vagyis a verbális kurkászás az, ami összeköt minket. Ha két ember együtt van, beszélgetniük kell, mert a hallgatás kínos. Nem azért, mert illetlen, hanem azért, mert elmarad a kurkászás által kiváltott ópiátszint-emelkedés. Az ópiátokat boldogsághormonoknak is nevezzük: csökkentik a fájdalmat, a szomorúságot, a magányérzetet. Tudja ezt jól mindenki, aki szeret beszélgetni.

Apropó, hallotta, hogy a... De inkább nem is mondom. Még pletykásnak fognak 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

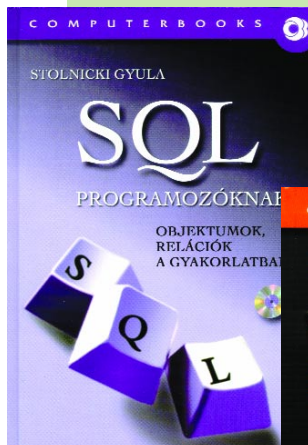
Válogatás a **Computer-books** kínálatából

WWW.COMPUTERBOOKS.HU

Stolnicki Gyula:

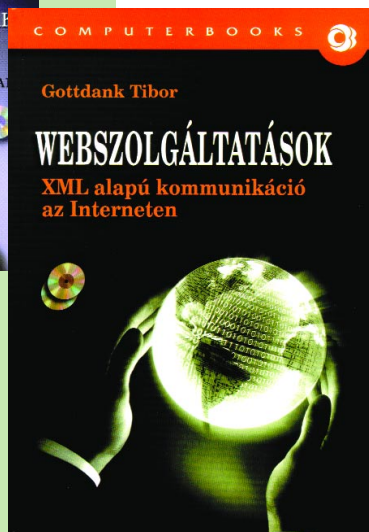
SQL programozóknak – objektumok, relációk a gyakorlatban

A könyv célja az SQL-szabványok ismertetése, az azokon alapuló, de esetenként azoktól kisebb-nagyobb mértékben eltérő, legsikeresebb piaci termékek (Oracle, Microsoft SQL Server, DB2, Sybase) sajátosságainak bemutatása, valamint a szabványos eszközök gyakorlati alkalmazásának elemzése. A szerző egészséges arányban találja a szükséges elméleti alapokat és a gyakorlati ismereteket. Elsősorban programozók számára készült.



Gottdank Tibor:

Webszolgáltatások – XML alapú kommunikáció az interneten



A webszolgáltatások technológiáját az IT fejlődése és az internet alapú alkalmazásokat használó üzleti vállalkozások igényei szülték. Az alkalmazásintegráció, az egyszerűbb fejlesztés és a meglévő infrastruktúra felhasználhatósága miatt egy vállalatnál sokan profitálhatnak ebből az új technológiai rendszerből. A könyv megértéséhez az objektumorientált programozás, illetve a kliens–szerver alapú hálózatok működési elvének ismerete szükséges.

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

:::Mobiloldal::: Mobiloldal :::Mobiloldal::: Mobiloldal:::

{ Tévés mobiltelefon a Nokiától

A Nokia televíziós adások vételére is alkalmas mobiltelevíziót dobott piacra. A **7700-as** modellszámot viselő masina most először hozza testközelbe a sci-fi írók álmát, a valóban működőképes telefontévét. A 7700-as video- és kameraopciót is kínál, nem beszélve a beépített FM-rádióról. A Nizzában meg-



rendezett Mobil Internet Konferencia előestéjén a finn gyártó bejelentette, hogy 2004 folyamán 100 millió színes kijelzős, Java-alkalmazások futtatására képes, magas szintű üzenőszolgáltatással rendelkező készüléket kíván értékesíteni. Szintén a jövő évi terveket érinti az a bejelentés, mely szerint a cég 15 olyan modellt szeretne a piacon tartani, amely képes a nagy sebességű Edge hálózati kapcsolat kihasználására.

Digitális komornyik

Egy mobiltelefon-gyártókból, telefonszolgáltatókból és szórakoztatóelektronikai vállalkozókból álló konzorcium olyan maroktelefon-szoftverek fejlesztését finanszírozza, amelyek alkalmasak a felhasználó beavatkozása nélkül eldönteni, hogy mikor teljesítsék átutalásait. A **Mobile VCE** néven ismertté vált konzorcium olyan óriásokat is a tagjai között tudhat, mint a **Nokia, a Sony, a Vodafone és a BBC**. A Southamptoni Egyetemen az ezzel a projekttel foglalkozó Nick Jennings véleménye szerint a szoftverek olyanok lesznek, mint egy komornyik: bizonyos idő elteltével kiismerik használóik szokásait, akik viszont bármikor meghatározhatják, hogy mennyi önállóságot engednek a programnak. A digitális komornyik legfőképp a telefontárhoz bejegyzett eseményekkel foglalkozik majd, amelyek közbenjárását, esetleg fizetését igényelnek. Például segíthet

tulajdonosának repülőjegyet és hotelszobát foglalni. Jennings úgy véli, az efféle szolgáltatások a jövőben egyre népszerűbbek lesznek. A prototípust notebookokon már tesztelik. Az első, kifejezetten mobiltelefonokhoz tervezett verziók 18 hónapon belül kerülnek a boltokba.

Autofókuszos kamera maroktelefonokba

Az **NTT DoCoMo** és nyolc regionális leányvállalata bejelentette, hogy piacra dobja a **mova_P505S** típusjelű mobiltelevíziót, amely a világ első autofókuszos készüléke. A P505S a második modellje az új 505S sorozatnak, amelynek tagjai i-mode kompatibilisek, illetve megapixeles felbontású kamerával rendelkeznek. A P505S esetében a CCD-kamera felbontása 1,28 megapixel, s az autofókusz segítségével éles és tiszta képek készíthetők még azok számára is, akik nem járatosak a fényképezésben.



Alkoholfüggőknek: a mobil értesíti a kezelőorvost

Független fejlesztők Japánban olyan megoldást mutattak be, amely segíthet az alkoholfüggő polgároknak a leszokásban. A mobiltelefon mikrofonja mellé beépítettek egy **szondát**, amely méri a lehelet alkoholtartalmát. Az egyelőre kísérleti stádiumban lévő modell jelzi, ha a telefonhasználó szeszesitalt fogyasztott (vagyis leheletének alkoholtartalma elért egy bizonyos szintet). A jelzés aztán egy kiegészítő elektronikán keresztül elküldi a tényről szóló SMS-t a kezelőorvosnak, aki a beteget felhívhatja, vagy SMS-t küldhet neki a további teendőkről.

Kis éji zene

A karácsony előtti össznépi áhítat ellenpontjaként a moziban beindulnak a gitárok és a fegyverek. El Mariachi, a Desperado gitár- és pisztolyhőse újra bevetésre indul, egy szolid családjából pedig egyik napról a másikra rockstár lesz...

CSIKI JUDIT

{ Robert Rodriguez kultuszfilmje, a Desperado sem kerülhetett el a mozikerek szokásos sorsát, vagyis a folytatást. Antonio Banderas és Salma Hayek párosa mellett ezúttal Johnny Depp, Willem Dafoe, Enrique Iglesias és a többévi kihagyás után előkerült Mickey Rourke tűnik fel a Volt egyszer egy Mexikó című filmben, sőt visszatér a Desperado feledhetetlen arcú késdobálója, Danny Trejo is.

Az önként vállalt száműzetésben élő Mariachi ezúttal egy CIA-ügynök kérésére veszi fel újra a gitártokot, hogy

Üres cetlik

A promóciós szakemberek valószínűleg úgy gondolták, Robert Rodriguez és Antonio Banderas neve önmagában is elég ahhoz, hogy a moziba csábítsa a közönséget, az interneten ugyanis viszonylag kevés reklámot kap a film.



megküzdjön a drokartell egyik vezérével – a nagyfőnök ugyanis nemcsak a szokásos kábítószerbusinessben érdekelt, hanem egyenesen a mexikói államelnök életére tör. A zenésznek jó oka van rá, hogy elfogadja a CIA-ügynök ajánlatát, de most nem egyedül indul bevetésre: két régi cimborája is vele tart. Mindez pedig kőkemény tűzpárbajok és az első rész szállóigévé váló poénjaihoz hasonló gegek özönét ígéri.

A hivatalos honlapot (www.ouceuponatimeinmexico.com) ugyan becsülettel „felkenték” a világhálóra az illetékesek, ám valószínűleg erre is csak becsületből került sor. A vizuális szakember azonban megtette a magáét. A megsárgult mexikói képeslap és az annak előterében megjelenő főszereplőgárda eléggé látványos, és jó ötlet a menüpontok megjelenítése is: a golyó ütötte lyukak elé legördülő papírfecnik, amelyeken angolul és spanyolul egyaránt szerepel a szöveg. Kár, hogy a jól megtervezett menüpontok mögött alig található érdemi információ. A szinopszis, a szereposztás, az előzetesek és a produkció reklámízü bemutatása ugyanis egy teljesen átlagos, túl sok újdonságot nem nyújtó filmes honlapnak is csak bizonyos részét szokta elfoglalni. Az összképen az sem javít túl sokat, hogy a főoldalon beléphetünk egy nem igazán bőséges képgalériába, és feliratkozhatunk a filmes újdonságokról értesítő hírlevélre. Röviden összefoglalva: ez az az oldal, amelyet a film legelkötelezettebb rajongói is csak egyszer keresnek fel, majd sürgősen elfelejtnek.



Anya és lánya

Év vége felé mindig jól jön egy habkönnyű családi vígjáték, hogy felvidítsa a munkahelyen vagy épp az ajándékhaszárban elfáradt embereket – még az sem nagy baj, ha az új alkotáshoz egy régi klisé kell előrántani, elvégre ami egyszer bevált, az sokadszorra sem bukhat meg. Valószínűleg ez járhatott a *Nem férek a bőrödbe* című film alkotóinak fejében, amikor rábólintottak a forgatókönyvre. A „helycserés támadás”, azaz a két teljesen ellentétes helyzetű ember véletlen vagy épp mágikus szerepcseréje ugyanis már sok filmet sikerre vitt. A legutóbbi ilyen jellegű alkotásban például egy trendi plázacica bújt egy borostás csöves bőrbe. Ezúttal a konszolidált, újrarázasodás előtt álló özvegyasszony és rockzenésznek készülő kamasz lánya cserél testet és életet a misztikus kínai szerencsesütiknek köszönhetően, hogy a visszaváltozáskor teljes egyetértésben borulhassanak egymás nyakába. Persze előbb mindketten kénytelenek megtapasztalni a másik tőlük fényévnyi távolságban lévő gondjait és kedvteléseit, ráadásul igyekezniük kell, hogy még a mama esküvője előtt visszakapják saját testüket. Vagyis újra a régi nóta néhány felfrissített poénnal...

A film hivatalos oldala (www.freaky-friday.com) külsejében igazodik a Disney látványvilágához, viszont meglepően sok ötlettel szolgál. Attól függően, hogy a képernyő melyik oldalát választjuk, anya és lánya szemszögéből olvashatjuk el a film történetét, és lázadóbb vagy konzervatívabb hangvételű menüpontokra találhatunk rá.

A mama oldalán például személyiségtesztből tudhatjuk meg, mennyire minősülünk vadócnak vagy megállapodottnak. Aki szeretné a napját egy-egy kínai bölcsességgel indítani, az letöltheti a honlap által kínált virtuális szerencsesütit, amely azután minden

reggel újabb üzenettel örvendezteti meg. A Party Planner (Bulitervező) menüpontban három bulistilus közül választhatunk, hogy azután a dekorációtól a felszolgált rágsálnivalókig minden apró részletre kiterjedő tanácsokat kapjunk. A tinioldalon megismerhetjük az amerikai suliszleng legfontosabb kifejezéseit – ez az oldal valóságos csemege az angolul



tanulóknak és a nyelvészet iránt érdeklődőknek. Az Audition (Meghallgatás) menüpontban összeállíthatjuk saját virtuális együttesünket: először nevet kell találnunk a bandának, majd a baráti körből kiválaszthatjuk a leendő tagokat, a ruhatárból felöltöztethetjük őket, végül pedig előkaphatjuk a hozzánk illő zenét, és máris sztárcsinálónak érezhetjük magunkat – elvégre a való életben is készültek már ugyanilyen elv alapján sikercsapatok. És bár a film minden valószínűség szerint nem fogja kiérdemelni az örökzöld kultfilm státusát, a honlap tökéletesen alkalmas arra, hogy mozi előtt vagy után megneveztessen és elszórakoztasson. }

További filmes oldalak, kritikák

Volt egyszer egy Mexikó

www.rottentomatoes.com/m/OnceUponaTimeinMexico-1125404
movies.go.com/movies/O/onceuponatimeinmexico_2002
archive.salon.com/ent/movies/review/2003/09/12/mexico/index_np.html
www.suntimes.com/output/ebert1/wkp-news-mexico12f.html

Nem férek a bőrödbe

www.rottentomatoes.com/m/FreakyFriday-1124788
movies.go.com/movies/F/freakyfriday_2003
www.comingsoon.net/movies/f/freakyfriday.php
www.hollywood.com/movies/detail/movie/1615381

Letöltés.com

Ingyenes játékok

A számítógép megjelenése óta létezik az igény, hogy minél jobb, szebb, izgalmasabb játékokkal használjuk ki a masina hihetetlen számolási kapacitását. A kezdeti időkben a komputerek gyakran azért kerültek otthonunkba, hogy a programozás alapjainak elsajátítása mellett szabad teret engedhessünk régóta szunnyadó játékszenvedélyünknek. Az ingyenesen letölthető – freeware, shareware – játékok általában az akkori idők iránti nosztalgiára építenek, ám igyekeznek a kor kihívásainak is megfelelni. Íme, egy kis ízelítő a Letöltés.com legnépszerűbb ingyenes játékaiból!

RADICS PÉTER

A Super Mario: The Quest a régi videojátékokból ismert vízvezeték-szerelő, Mario kalandjait varázsolja elénk – nem hiába volt ez a játék évekig a legkedveltebb a Letöltés.com-on. Kalandos, szórakoztató program, méltó folytatása Mario eddigi kalandjainak. A hercegnőt ezúttal egy még félelmetesebb ellenség, a Nintendo legnagyobb riválisa tartja fogva.

Nyugodtabb, ám nem kevésbé lebilincselő elfoglaltságot ígér a **Kyodai Mahjongg**, a népszerű keleti játék kiváló digitális kiadása. Ketten is játszhatják, animációkat tartalmaz, és támogatja a MOD-zenéket. A játék célja az európai dominóhoz hasonlóan az, hogy mindegyik elem lekerüljön a tábláról.

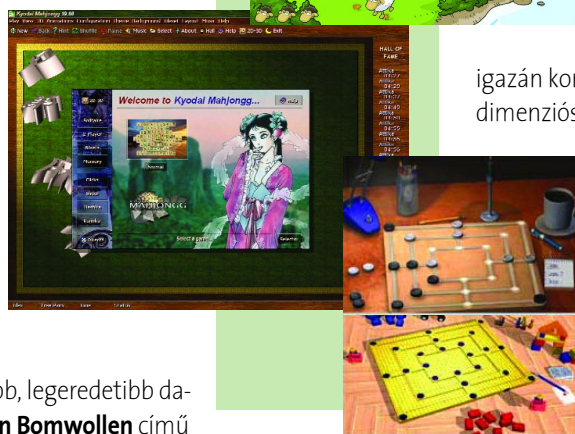
A kínálat egyik legszellemebb, legeredetibb darabja a német Phenomedia **Sven Bomwollen** című



játéka, amelynek főhőse Sven, a fekete bárány. Élete célja nagyjából az, hogy minél több birka-lányt elcsábítson, ebben azonban a pásztoron és kutyáján kívül a hölgyek kedve, hangulata is igyekszik meggátolni. Sven azóta igazi kultuszfigurává vált, a Phenomedia a kis bárány képevel díszített ajándéktárgyakból és a számtalan folytatásból vígan megél.

Egy régi kedvenc színvonalas digitális felújítására kitűnő példa a **3D Morris**. A jóformán hároméves malomjáték igazán korszerű verzióját lenyűgöző háromdimenziós játékmező, élvezetes játékmenet és eltalált hanghatások teszik igazán XXI. századivá. A program segít a szabályok megtanulásában, játszhatunk egymás vagy a gép ellen is.

A felsorolt játékok – több száz társukkal egyetemben – letölthetők a Letöltés.com Játék szekciójából.



TOP 10

1. Total Commander 5.51
2. DivX Bundle 5.1

3. FlashGet 1.40
4. Kazaa Media Desktop
5. Norton Antivirus DAT-frissítés
6. Logical Stones

7. ACDSee 6.0
8. Jennifer Aniston Screensaver
9. Winamp 3.0
10. WinZIP 8.1 SR-1



Behálózva:

Vágó István műsorvezető

„Amikor beérek az irodámba, előbb bekapcsolom a számítógépet, csak utána veszem le a kabátom. Minden reggel három programot indítok el, a böngészőt, a levelezőt és a nézettségi adatokat mutató alkalmazást. Otthon két számítógépünk van, de egyszerre csak az egyikről lehet elérni a világhálót. Enyém az elsőbbség, de ha a feleségem már nagyon szeretne megnézni valamit az interneten, akkor fel tudok állni.”

KARGINOV ALLEN – SZALAY DÁNIEL

{ – *Külföldön bevett szokás, hogy a rendkívüli népszerűségnek örvendő médiaszereplőknek saját honlapjuk van. Önnek nincs ilyen, sőt a Favágók zenekarnak sincs. Nem hiányzik?*

professzorral írtunk. A műsoraimmal párhuzamosan jó néhány fórum elindult, és működik máig, valamint rengeteg velem készült interjú is megtalálható a hálón, úgyhogy nem panaszkodom.

zó X-Aknak című műsorom kapcsán máig működnek a fórumok, amelyekben naponta vitáznak a nézők. Pedig az már régen volt. Sőt a site többi fóruma közül ez az egyetlen, amely igazán él, be is telt

egyszer. Más témákban jó, ha húsz hozzászólás érkezett, mielőtt meghalt a párbeszéd. Említhetném egy régebbi online vetélkedőm példáját: az Átvágók fóruma ma is élő közösséget tart egyben. Ez igazán jó érzés.

– Műsorvezetőként hogyan változott meg az élete, amióta egy kattintásnyira van attól a sok információtól és szolgáltatástól, amelyet az internet kínál?

– Egyértelműen más lett a kapcsolatam a közönséggel, mint korábban. Mostanában a Legyen Ön is milliomos! címére kapok rengeteg levelet, de a saját RTL-es postafiókom is napról napra megtelik nézői üzenetekkel. Egy átlagos reggelen húsz-harminc e-mailt olvasok el.

– **Válaszolni is van ideje?**

– Általában igen. Persze ez is megváltozott. Míg régen külön programot jelentett a levelek megválaszolása, ma néhány kattintás, pár leütés, és meg is vagyok vele. Tíz ujjal, vakon gépelek – ezt még akkor tanultam, amikor műszaki szakfordítóként dolgoztam. Persze



– Egy színvonalas honlap frissítése, a kapcsolattartás a látogatókkal nagyon nagy munka, és elég felelősségteljes is. A folytonos odafigyelés biztosan nem férne bele az időmbe. És azért büszke lehetek: a keresők számtalan találatot adnak a nevemre. Sőt ha azt írjuk be, hogy „Vágó” és „Kofi” akkor egy olyan oldalra bukkanunk, amelyen Kofi Annan ENSZ-főtitkárral együtt említenek egy tanulmány kapcsán, amelyet Almár Iván csillagász

– Szemmel láthatóan jólesik Önnek ez a fajta jelenlét a virtuális térben. Egy újabb esély a halhatatlanságra?

– Ez azért túlzás, de tényleg jólesik. Viccből még a sztártözsdehonlapot is gyakran megnézem, hogy éppen hol állok az ismert emberek ranglétráján. A kép folyton változik, legutóbb lehagytam Bajor Imit... Szórakoztató követni az állást. Ennél azonban fontosabb, hogy például az ezoterikus tanokkal foglalko-

csak azokra a levelekre válaszolok, amelyekre érdemes. Szerencsére legtöbbször a műsorokkal kapcsolatos felvetést, kritikát kapok, ezekre szívesen reagálok érdemben. A levelek egy részében gratulálnak a nézők, ami nagyon jólesik. A maradék viszont sajnos durva beszólás. Az ilyenekre nem vagyok hajlandó reagálni. Legutóbb például valaki politikai okokra hivatkozva azt írta, hogy ha találkozna velem, pofán vágna. Végző soron megbocsátó vagyok, ezen a stíluson inkább mosolygok. Akárhogy is, az e-mail egyik hozadéka, hogy az emberek névtelenségbe burkolózva szabadabban nyilvánítanak véleményt.

– Előfordul, hogy Ön is inkognitóban teszi ezt?

– A műsoraimmal kapcsolatos fórumokban a saját nevemet használom, és az RTL-es e-mail címemet adom meg, így bárki ellenőrizheti, hogy én valóban én vagyok.

– Más fórumokba is írogat?

– Politikai, közéleti kérdésekben is rendszeresen hozzá szoktam szólni a beszélgetésekhez.

– Mindig ugyanazon a néven?

– Mondjuk úgy, hogy minden fórumban van egy állandó nevem. Egyrészt alig található olyan hely, ahová Vágó István néven nem regisztrált már valaki más. És hogy miért nem árulom el, ki vagyok a mindennapokban? Egyszer egy fórumon valaki azt bizonygatta, hogy azért kellene elfogadni az ő álláspontját, mert ilyen-olyan diplomái vannak, és ekkora meg akkora nagy ember. A többiek kioktatták, hogy itt nem ez a fontos, hanem az érvek. Szerintem sem az a fontos, hogy ki kicsoda a való életben, hanem maga a vita, amiből – ha kultúráltnan zajlik – sokat lehet okulni.

– Ezek szerint kedveli, hogy arról, amiről Vágó Istvánként nem, vagy csak nagyon szigorú formában nyilatkozhat, az internetes fórumokban szabadon elmondhatja a véleményét. Előfordul néha, hogy indulatoskodik?

– A televíziók igen szigorú munkálta-tók. Általában elvárják, hogy műsorvezető lévén ne nagyon vegyek részt olyan – esetleg politikai – vitákban, amelyek

megoszthatják a nézőket. Az internetes fórumokban még az is előfordul, hogy merészebben odamondok valamit, persze nem a durva szavak szintjén. Szere-tek vitatkozni, érvelni, és ha valakinek a hozzáállása már nagyon idegesít, annak egy kicsit nekimegyek.

**– A kapcsolattartáson, kommunikáció-
n kívül mire használja még az internetet?**

– Rengeteg területen megkönnyíti az életemet. Minden külföldi utamat a hálón kezdem. Repülőjegyet, szállást foglalok, és online is fizetem ki. Ha autóval

– Említette az online fizetést. Előfordul, hogy vásárol is a világhálón?

– Igen, elsősorban CD-ket, DVD-ket. Mindent meg lehet találni, bár néha nem könnyű. Ebben az esetben is igaz az internet alapszabálya: tudni kell keresni.

**– A televíziós munkájában milyen ol-
dalak segítik?**

– Az X-Aknákhhoz például nagyrészt a neten gyűjtöttem érveket egy-egy ezoterikus jelenség mellett és ellen. Vagy például amikor olyan levelet kapok, hogy a „milliomosban” az egyik választ a néző szerint rosszul adtuk meg, azon-



...amikor olyan levelet kapok, hogy a „milliomosban” az egyik választ a néző szerint rosszul adtuk meg, azonnal valamelyik online enciklopédiához fordulok. Ezenkívül rendszeresen böngészem a nagy televíziók és műsorkészítők honlapjait; így tudok naprakész lenni, hogy mi folyik a médiaiparban.

megyek, akkor útvonaltervezőt használok. Még azt is megnézem, hogy amikor ott leszek egy külföldi városban, hová érdemes elmenni, mit játszanak a színházak, mi a koncert- és kiállításkínálat. Ezenkívül nagyon sok információhoz jutok az internet segítségével a napi eseményektől a telefonszámokon át a lexikális tudásig.

nal valamelyik online enciklopédiához fordulok. Ezenkívül rendszeresen böngészem a nagy televíziók és műsorkészítők honlapjait; így tudok naprakész lenni, hogy mi folyik a médiaiparban. Szerintem forradalmi helyzet uralkodik az információk hozzáférhetőségét illetően: az ember elkezd szörfözni, és a saját maga által felállított stratégia alap-

ján találja meg az őt érdeklő dolgokat. Egy könyvet még nem megerőltető levenni a polcra, no de a következőt és a sokadikat? Arról nem is beszélve, hogy azok talán már fent sincsenek a polcon.
– Nem fél attól, hogy valamilyen információ nem megbízható a hálón?



...minden fórumban van egy állandó nevem. Egyrészt alig található olyan hely, ahová Vágó István néven nem regisztrált már valaki más. És hogy miért nem áruolom el, ki vagyok a mindennapokban?...

Szerintem sem az a fontos, hogy ki kicsoda a való életben, hanem maga a vita, amiből – ha kulturáltan zajlik – sokat lehet okulni.

– Szerintem ma már a könyvek sem feltétlenül hitelesek, hiszen bárki írhat bármiről, ha talál hozzá kiadót. Persze az interneten résen kell lenni, mert oda aztán végképp könnyű feltenni akármit. Szoktam mondani a feleségemnek, hogy csak olyan gyógyszert vegyen be, amelynek a gyártója azon a területen már bizonyított. Így van ez a neten is. Első körben már a keresőben megnézem a honlap címét, és annak alapján próbálok biztosra menni. Ha az oldal üzemeltetője hitelesnek tűnik, kevesebb fenntartással viszonyulok ahhoz, amit megtudok. Ellenőrizni persze sosem árt.

– Nem zavarja, hogy az igazán megbízható dolgokért egyre inkább pénzt kérnek a neten is?

– Azok az enciklopédiák, szótárak, térképek, újságok, amelyeket nap mint nap használok, ingyenesek és megbízhatók. A szerzői jog kérdését viszont nagyon

komoly problémának látom. Azt gondolom, hogy ha valamelyik könyvemet meglátnám a hálón, nagyon dühös lennék, és mindent elkövetnék a jogsértők ellen. Sajnos nem biztos, hogy eredménnyel járnék. Az MP3-ról meg egyszerűen az a véleményem, hogy bizonyos értelemben a zene halálát okozza. A kiadók, ha nem tudnak megfelelő mennyiségű lemezt eladni, nem fektetnek majd pénzt új anyagok előállításába. Ilyen egyszerű, de ez engem elszomorít.

– Beszéljünk kellemesebb témákról: játszani is szokott a kibertérben?

– Igen, rendszeresen. Az online műveltségi játékokat szeretem, egyik nagy

kedvencem a Jeopardy!, a Mindent vagy semmit! amerikai, netes változata. Nagyon érdekes, hogy játékosársaim a világ távoli pontjairól verbuválódnak össze, és ilyenkor látszik, hogy a műveltség mennyire mást takar mondjuk egy Fülöp-szigeteki résztvevő esetében, mint egy amerikai vagy európai játékosnál. Néha nekem is kinyílik a bicska a zsebemben, amikor a sokadik amerikai szappanoperás kérdés következik, de persze nem csak ilyenek vannak. A „scrabble” típusú, betűkkel, szavakkal kapcsolatos játékokat is szeretem. Egyébként pedig, ha mindennel elkészültem a gépen, és már a hálóról is lejöttem, mielőtt végleg felállok, biztosan játszom egy Admirálist búcsúzóul.

– Egy időben Ön is feltűnt a világhálón mint virtuális játékmester.

– Eddig két ilyen ötletemet valósítottam meg. Szerintem egy online vetélkedő akkor jó, ha nem a nyერeményről szól. Inkább nyújtson kikapcsolódást, művelődési lehetőséget, és adott esetben legyen alkalom az ismerkedésre hasonló gondolkodású emberek számára.

– Vagyis a közösségformálás...

– Ezek a játékok már nem működnek, s mégis, akárcsak az X-Aknák esetében, a kapcsolódó fórumokon hatalmas élet zajlik azóta is. Az ilyen műveltségi vetélkedőkre az interneten egyértelműen van igény. A Legyen Ön is milliomos! nézői gyakran felvetik, hogy miért nincs valami hasonló a hálón, sőt sokan próbálkoznak konkrétan a „milliomos” valamiféle online megvalósításával. Ezt persze a játék tulajdonosai nem nézik jó szemmel. Mindazonáltal nagyobb országokban létezik a játék netes változata is. Nálunk, úgy tudom, az RTL nem tervezi az elindítását.

– Az Ön játékaik hasonló okok miatt kerültek le a hálóról?

– Úgy látszik, nálunk üzleti alapon egyetlen szolgáltatónak sem éri meg műveltségi vetélkedőt üzemeltetni a világhálón, másképpen meg valamiért nem érdemes... Pedig a korábbi próbálkozások azt mutatják, hogy az online játékok sok embernek kínálnak értelmes szórakozást, és ha igényük van rá, egyfajta közösséget is. }

Linuxból a legnagyobb?

Interjú Szittyá Tamással, a Novell Magyarország ügyvezetőjével

A Novell november 5-én bejelentette, hogy szerződést kötött a SUSE Linux, a világ egyik vezető Linux-cége felvásárlásáról. A 210 millió dolláros vételárát a Novell a részvényesek és a hatóságok jóváhagyása után készpénzben fizeti ki. A néhány hónappal korábban felvásárolt Ximian és a SUSE Linux akvizíciója révén a Novell lehet a világ legnagyobb Linux-disztribútora, amelynek portfóliója az asztali gépektől a szerverekig az informatika teljes spektrumát lefedi. Szittyá Tamással, a Novell Magyarország ügyvezetőjével a felvásárlás mozgatórugóiról és valószínű következményeiről beszélgettünk.

SZÉLL ANDRÁS

{ – Az elmúlt évek során világosan kiderült, hogy a Novell teljes mértékben elkötelezett a Linux iránt. Ez a kötelék azonban most még szorosabbá vált. Milyen mozgatórugói voltak a felvásárlásnak?

– A Novell ügyfeleit főként a közép- és nagyvállalatok jelentik. Azt láttuk, hogy ebben a körben – de a kisvállalatok esetében is – igény van a nyílt forráskódú termékek alkalmazására. Mindenhol fontosak a költségszempontok, és a biztonság, a megbízhatóság is előtérbe került. Szinte minden CIO azt tervezi, hogy rendszerei egy részét vagy akár egészét nyílt forráskódú termékekre állítja át. A legnagyobb problémát eddig az jelentette, hogy a nyílt forráskódú termékek esetében nem létezett egy globális, nagy tőkeerővel, megbízható szervizháttérrel rendelkező gyártó cég, amely adott esetben öt év múlva is meg tudja adni a szükséges támogatást. Ez az akadály a Novell belépésével elhárult. A nagyvállalatok informatikai igazgatói bizalommal építhetnek linuxos rendszereket, mert a Novell rendszermérnökei segíteni tudnak a tervezésben, az installálásban vagy akár az üzemeltetésben. Ugyanez a helyzet a szolgáltatásokkal. A Linux terjedését akadályozta, hogy kevés szolgáltatás állt rendelkezésre. A Novell portolja hálózati szolgáltatásait Linuxra, így ez az akadály is elhárul. Az asztali rendszerektől a szerverekig, végponttól végpontig a teljes szoftverskálát le tudjuk fedni portfóliónkkal.

– A nyílt forráskód előretörése mindenki számára egyértelmű, azonban a Novell nevét nem a nyílt forráskódú termékek gyártói között jegyeztük eddig. Mi lesz például a NetWare sorsa?

– A Novell néhány évvel ezelőtt bejelentette platformfüggetlen stratégiáját, és ennek értelmében elkezdte portolni termékeit többek között linuxos környezetbe is – ilyen például az eDirectory. További példa a platformfüggetlen stratégiára a ZenWorks termékcsalád, amely a NetWare-szerverek mellett Windows-kiszolgálók és -munkaállomások felügyeletére is képes. A legújabb mérföldkö pedig a Novell Nterprise Linux

Services szolgáltatás, amely ügyfeink számára fájlkiszolgálási, nyomtatási, üzenetkezelési, címtár- és felügyeleti szolgáltatásokat nyújt egy olyan integrált csomagban, amely a SUSE Linux Enterprise Server és a Red Hat Enterprise Linux disztribúciót támogatja. A még 2003-ban megjelenő termék átfogó Novell-terméktámogatást, képzést és tanácsadást kínál a Linux rendszerekhez. Látható tehát, hogy minden termékünket portoljuk Linuxra, és egyre gyorsabban. A következő állomást a NetWare 7 jelenti majd, amikor is a felhasználó kétféle kernelen fogja megkapni az operációs rendszert, ugyanazokkal a szolgáltatásokkal.

Fontos azonban, hogy nem a NetWare helyett szeretnénk Linuxot, nem a NetWare-t cseréljük le. A Linuxszal kiegészítjük portfóliónkat. Ezzel választási szabadságot szeretnénk adni a felhasználóknak, többségük ugyanis foglalkozik a gondlattal, hogy előbb-utóbb nyílt forráskódú termékeket használjon. Ha ma valaki úgy dönt, hogy elindul a nyílt forráskód irányába, akkor ki tudjuk szolgálni ezt az igényét. Annak azonban, aki úgy érzi, hogy még korai lenne a nyílt forráskód irányába elmennie – mert mondjuk az a vertikális alkalmazás, amelyre szüksége van, még nem áll rendelkezésre –, a szolgáltatásokat ma is tudjuk biztosítani. A NetWare-t továbbra is a világ legjobb hálózati operációs rendszerének tartjuk, és folyamatosan fejlesztjük tovább.

– Miért pont a SuSE?

– A világ egyik legnagyobb Linux-disztribúcióját szeretttük volna megvenni. A SuSE rendelkezik a legerősebb pozícióval az európai Linux-piacon, és nagyon szép részesedést mondhat magáénak Dél-Amerikában, valamint Ázsiában is. A Novell pedig – eladásaiiban, értékesítési hálózatában, disztribúciós rendszerében – az Egyesült Államokban a legerősebb, így a felvásárlás nagyon pozitív szinergiát eredményez a két cég között. A felvásárlás befejezésével a Novell válik a világ legnagyobb linuxos cégévé.

– Milyen terveik vannak a jelenlegi SUSE-alkalmazottak sorsát illetően?

– Mostanában több felvásárlást is végrehajtottunk. A Cambridge Technology Partners, a Silver Stream, a Ximian, most pedig a SUSE. Eddig az volt a jellemző, hogy a márkanév, a menedzsment és a dolgozók többsége megmaradt. Sőt a Cambridge Technology Partners esetében a korábbi vezetés nagy része a Novell-menedzsmentbe került. A SUSE és a Novell személyzeti állománya, szakértői köre között nagyon kicsi az átfedés. A SUSE-t azért a szakértelemért vettük meg, amely a világ egyik legnagyobb Linux-disztribútorává tette, és ez az emberek fejében található.

– Mi a véleménye a SUSE ellen folyó perekről?

– Ami a különböző Linux-disztribúciókat illeti: a verseny nem szűnik meg. A Novell hálózati szolgáltatásai a SUSE mellett a Red Hat Linuxon is futni fognak, a felhasználók választási szabadsága tehát megmarad. A Linux egyébként nem a Novellé, nem a Red Haté, és nem valaki másé. Egy nyílt forráskódú termékről van szó, így mi is akkor tudjuk javítani a pozícióinkat, ha támogatjuk a teljes nyílt forráskódú közösséget. A Novell-lel egy hatalmas tőkeerejű cég lépett be erre a piacra, és ez biztató jel minden szereplő számára. Biztosan lesz tehát verseny, de kulturált, együttműködésekkel tarkított verseny. Egy példát említve: a Novell Nterprise Linux Services technológia licencét



Fotó: Walkó Boglárka

A nagyvállalatok informatikai igazgatói bizalommal építhetnek linuxos rendszereket, mert a Novell rendszer-mérnökei segíteni tudnak a tervezésben, az installálásban vagy akár az üzemeltetésben.

– Nem szeretnék találgatásokba bocsátkozni. Azt tudom elismételni, amit a Novell vezérigazgatója, *Jack Messman* nyilatkozott: kíváncsian várjuk, hogy az SCO bemutassa azokat a programrészleteket, amelyekre támadását építette. Furcsa, hogy ez mindeddig nem történt meg. Természetesen az, hogy megvettük a SUSE-t, jól mutatja, hogy mi milyen végeredményt jósolunk. Mindehhez azt is tudni kell, hogy amikor a Novell eladta a Unix Systemfile licencét az SCO-nak, akkor nagyon komoly jogokat fenntartott magának. Így nem aggódunk amiatt, hogy a per kimenetelének milyen hatása lesz a Novellre. A SUSE felvásárlásakor azt is bejelentettük, hogy az IBM 50 millió dollár értékben Novell-részvényt vásárolt. Ez inkább jelzésértékű befektetés, hiszen a Novell piaci kapitalizációja 3,5 milliárd dollár körül van, de egyértelmű támogatást jelent, és a folytatását annak, hogy az IBM-szerverekre SUSE-megoldások kerülhetnek.

– Hogyan befolyásolja a Novell más cégekhez fűződő kapcsolatait, hogy erős Linux-tulajdonossá válik?

– A HP, az IBM és a Dell is megvásárolta, s saját termékeivel kiegészítve tovább árusítja ügyfeleinek. A Novell egyébként mindig is innovatív cég volt, amely nem marketingeszközökkel, hanem új technológiákkal igyekezett előnyre szert tenni. Ebben az esetben nagy piacról beszélhetünk, nagy lehetőségekkel, és mi ezekre a lehetőségekre koncentrálnunk. Nem a versenytársak a legfontosabbak, hanem a vevők és az ő igényeik.

– Linux-stratégiájuk kapcsán eddig milyen felhasználói reakciókkal szembesültek?

– A piaci reakciók nagyon jók. A SUSE felvásárlása előtt született például döntés arról, hogy a Novell arany fokozatú támogatója lesz a legnagyobb hazai Linux-konferenciának, ahol előadást is tartottunk. A szombati, késő délutáni időpont ellenére szekciónk tömve volt, a résztvevők pedig csak pozitív megjegyzésekkel illették a Linux irányába tett lépéseinket. A tőzsdei reakciót szintén nagyon kedvezőként értékelhetjük: a bejelentést követően a Novell részvényárfolyama majdnem a másfélszeresére ugrott. }

Az Oracle is a Linux mellett

Megérett-e a Linux a vállalatoknál való alkalmazásra? Az operációs rendszer rohamos terjedése jó ideig inkább az oktatásban, kutatási projektekben, valamint a webszerverek világában volt jelentős. Ma már kijelenthetjük, hogy a Linux felnőtt a vállalati feladatokhoz is. E havi számunkban több neves szoftvercég Linux mellett elkötelezettségét is bemutatjuk. Az Oracle csapatából Sárecz Lajos adatbázis-értékesítési konzultánssal beszélgettünk.

SZÉLL ANDRÁS

{ – Nem is olyan régen az Oracle még nem volt minden kétséget kizáróan Linux-rajongó. Milyen változásokon ment keresztül ez a piac?

– Egy nyílt forráskódú rendszer vállalati alkalmazása számos problémába ütközik, mint ahogy a Linux esetében is történt. Hiába fejlődik dinamikusan, biztosít számos területen versenyképes minőséget, biztonságot és megbízhatóságot, a komoly ügyfelek elvárják, hogy az általuk használt rendszer megbízható, minőségi terméktámogatást kapjon. Erre – ismerjük el – a klasszikus nyílt forráskódú rendszerek esetében korábban nem sok remény volt.

sebbet, a Red Hat és a United Linux disztribúciót támogatja közvetlenül.

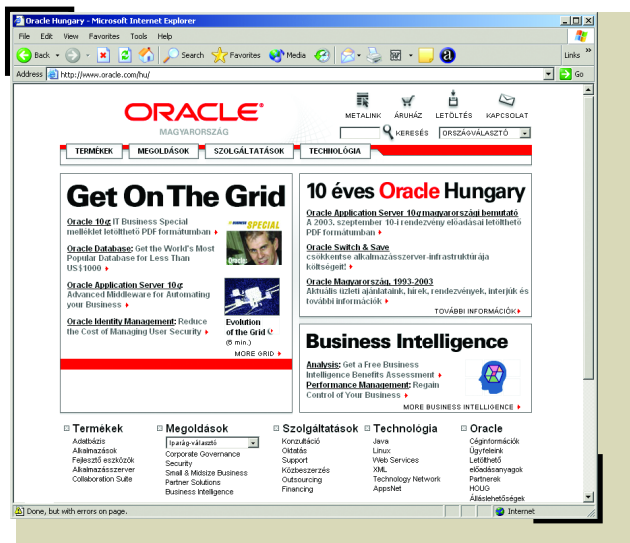
– Felelevenítené, hogy milyen látható jelei voltak az Oracle Linux melletti elkötelezettségének?

– Az Oracle 1998-ban adta ki adatbázis-kezelőjének első linuxos verzióját (Oracle 8.0.5), amivel kiérdemelte „az első kereskedelmi adatbázis Linuxon” címet. Sokáig azonban ez önmagában nem hozta meg az áttörést. Felismerve a problémát, az Oracle ma már nemcsak portolja termékeit Linux-platformra, hanem egyedülálló módon kódszintű terméktámogatást is biztosít Linux operációs rendszerre Red Hat és United Linux disztribúciók esetében. Teszi mindezt oly módon, hogy egy linuxos kernelfejlesztői csapatot működtet, amelynek közreműködésével a professzionális Linux-verziók már eleve megfelelnek az adatbázis-kezelők által támasztott megbízhatósági, skálázhatósági és teljesítményelvárásoknak. Ráadásul a terméktámogatás során lehetőség nyílik a hibák azonnali kódbeli javítására, függetlenül attól, hogy a hiba forrása az operációs rendszer, az adatbázis-kezelő vagy az alkalmazáserver. Egyszóval az ügyfélnek elegendő a szupport telefonszámát felhívnia, és a teljes termékportfóliójához segítséget kap. Nem kell kitalálnia, hogy mi hibásodott meg, ami sokszor még a szakértők számára sem egyszerű feladat.

– A szupportot viszont meg kell fizetni...

– Ahhoz, hogy ez a szolgáltatás rendelkezésre álljon, nem kell további Oracle-terméktámogatási szerződést kötni, elegendő a hagyományos terméktámogatási, valamint az aktuális Linux-disztribúcióhoz a szupportszerződés. Ugyanakkor az egyedülálló szupport csak akkor érvényes, ha a Linux-kernelben nem történt semmiféle módosítás, például meghajtó hozzáadása, kernelfordítás és így tovább.

– Ha jól értettem a szavait, az Oracle a Linux-rendszerek fejlesztéséből is kiveszi a részét.



A másik problémát az jelentette, hogy a Linux-verziók szinte néhány hetente, de maximum 2-3 havonta követték egymást, ami egy nagyvállalat számára követhetetlen verziófrissítéseket eredményezne. Ezt felismerve a nagyobb disztribúciók bevezették az Enterprise Edition verziókat, amelyek sokkal robusztusabbak, és garantáltan legalább egy évig nem jön ki újabb verziójuk. Végül problémát okozott a Linux-disztribúciók sokasága is. Ma már konszolidálódott a helyzet, kevesebb, de nagyobb, megbízhatóbb disztribúció létezik a piacon. Az Oracle is a két legjelentő-

– Így van. Az Oracle kernelcsapata a terméktámogatás mellett a fejlesztőmunkában is aktívan részt vesz. Az eddigi legjelentősebb fejlesztés az Oracle Cluster File System (OCFS) állományrendszer, amelynek segítségével egy fürtözött rendszeren minden node konkurens módon látja ugyanazokat az állományokat és adatokat. Nincs szükség a bonyolult raw device menedzselésre, azt nagyszerűen helyettesíti az OCFS. A jelenlegi 1.x verzió még csak az Oracle-állományok (adat-, redo log-, controlfájlok stb.) elérését teszi lehetővé, azonban a 2.0 verzióban már az Oracle Home is elérhető lesz ezen keresztül, így egy fürtözött rendszerben elegendő az Oracle Home használata. Az OCFS mellett fejlesztés alatt áll az aszinkron

– A koncepció tehát működik, de vajon mennyire jól?

– Különböző teljesítménymérések során az Oracle/Linux kombináció felülmúlta versenytársait. Linux-platfommon több különböző TPC-mérés esetében is első helyezett lett az Oracle 10g Enterprise Edition adatbázis-kezelő. Hewlett-Packard rx5670 szerveren, 4 darab Intel Itanium 2 processzorral, Red Hat Linux Advanced Server 3 disztribúción a TPC-C benchmark szerint percenként 136 111 műveletet hajtott végre, míg az ár/teljesítmény arány 3,94 lett. TPC-H és TPC-R (mindkettő döntéstámogatási benchmark) esetében ugyancsak az Oracle 10g vezet, az előbbi esetében 1 TB-os adatbázison órán-



...az Oracle ma már nemcsak portolja termékeit Linux-platfomra, hanem egyedülálló módon kódszintű terméktámogatást is biztosít Linux operációs rendszerre Red Hat és United Linux disztribúciók esetében.

I/O megvalósítása, az I/O optimalizálása, a processzütemező stb. A Linux-kernel fejlesztése és ezáltal az új Oracle-termékverziók friss Linux-változatokon történő tesztelése garantálja, hogy a termékek kellőképpen tesztelt állapotban kerüljenek a felhasználókhöz.

– És vajon milyen megoldások találhatók Önöknél házon belül?

– Az Oracle ma már nemcsak azt mondhatja el, hogy minden terméke elérhető Linux-platfommon. Egyrészt belső ügyvitelünk jelentős részét áttettük Linuxra, és 2003. október 6-án 5000 Oracle E-Business Suite-fejlesztő áttált linuxos fejlesztési platfomra! Ez csak az első lépés, a következő évre tervezzük a teljes technológiai fejlesztés Linuxra vitelét. Hasonlóan kiemelt figyelmet fordítunk arra is, hogy minél több független szoftverszállító alkalmazza fejlesztési platfomként a Linuxot. Ennek eredményeként ma már több mint 3500-an választották fejlesztésükhöz az Oracle/Linux konfigurációt, és az Oracle-termékek linuxos változatának letöltése az Oracle Technology Network oldalán meghaladta az 1 milliót.

ként 9950 lekérdezéssel (16 processzoros fürtözött rendszer), míg utóbbi esetében 100 GB-os adatbázison 4443 lekérdezéssel óránként. Ezek az eredmények igazolják, hogy a Linux-platfommon működő adattárházrendszerek is elérhető áron tudnak versenyképes teljesítményt és skálázhatóságot nyújtani. Az Oracle Grid Computing koncepció felhasználásával olcsó „commodity” hardverekkel valósíthatunk meg üzletileg kritikus nagyvállalati rendszereket Linux-platfommon. Kevesebb erőforrással nagyobb teljesítményt érhetünk el, ha a „grid” megoldással a feladatokat megfelelő módon szétosztjuk az erőforrások között, illetve a számítókapacitásokat igény szerint allokáljuk.

– Mik a távlati céljaik ezen a területen?

– Az Oracle továbbra is csak a fő Linux-disztribúciókat támogatja kiemelten. A Linux-kernelt a jövőben alapvetően a skálázhatóság és a kezelhetőség, a menedzselhetőség irányában kívánjuk továbbfejleszteni. A távlati cél az, hogy a Linux-platfom olyan elterjedtté váljon, hogy új Oracle/Linux eladások esetében ne legyen szükség referenciákra. }

Vásárlás a karosszékből

A felmérések szerint hazánkban (és világszerte) a vállalkozási kereskedelemben nagyobb sebességgel terjed az elektronikus kereskedelmi csatornák használata, mint a végfelhasználók esetében. Ugyanakkor – a lakossági internetpenetrációval szoros összefüggésben – ma már ez utóbbi sem elhanyagolható.

Az elektronikus kereskedelemre jellemző, hogy minden vásárláskor vevőazonosítás történik, s az ebből adódó adatkezelési problémák, a hatályos törvények értelmezésbeli eltérései stb. miatt a weben vásárlóknak ma még komoly szükségük van a fogyasztóvédelem kiterjesztett védőszárnyaira. A figyelmeztetéseket szem előtt tartó, jogaikkal, kötelességeikkel tisztában lévő, a karosszék kényelmét a vásárlóközpontokban való tolongásnál előbbre tartó webboltlátogatók jól járhatnak. Mindezt a Marketing Kommunikációs Intézet (MKI) és a Könyvesbolt.hu közös konferenciáján hallottakra támaszkodva igyekszünk igazolni.

FEKETE GIZELLA

Szerény részaránya ellenére a végfogyasztók felé irányuló e-kereskedelem ideális forma mind a vásárlók, mind a szolgáltatók részére.

Hagyományos esetben a vásárló személyesen végigjárva vagy körbetelefonálva a boltokat, illetve papír alapú katalógusokból, szórólapokból tájékozódva választja ki a számára árban, minőségben legmegfelelőbb terméket, szolgáltatást. Az internet segítségével viszont otthon ülve, összehasonlító programok segítségével válogathat, és rendelheti meg a kívánt terméket – idejét kímélve, s gyakran olcsóbban. És ehhez csupán az interneten való tájékozódás, keresés képességére, az összehasonlító programokkal való bánásmód elsajátítására s persze gépre, internetkapcsolatra van szüksége.

A fentieket figyelembe vevő fogyasztó tehát jól járhat, ám ehhez tudnia kell, hogy online vásárláskor nem csupán a termék árát, hanem a szállításból eredő járulékos költségeket is érdemes figyelnie. A fogyasztóvédők ajánlása szerint valamely árucikk elektronikus beszerzésekor vagy nagy értékű, vagy nagy mennyiségű vásárlást célszerű végezni, mivel így (általában 5000 forint felett) ingyenes lehet a házhoz

szállítás. A feltételekről még rendelés előtt érdemes megbizonyosodni, például a weblap szállításra vonatkozó kitételeit átböngészve.

Bizalmi kérdés

A lakosság körében az e-kereskedelem terjedésének legnagyobb akadálya a bizalmhiány. Az elektronikus úton történő rendeléstől, visszaigazolástól és fizetéstől való idegenkedés levetkezésében sokat segíthetne a folyamatban részt vevők, az elektronikus eszközök és az adatok biztonsága iránti bizalom növelése. Ennek azonban – és nemcsak idehaza – még mindig számos akadálya van.

Az MKI online kereskedelmi konferenciáján az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE) infokommunikációs szakértője, Fischer Gábor által vezetett kerekasztal-beszélgetés résztvevői az elektronikus kereskedelem iránti bizalom növelése szempontjából fontos kérdéseket feszegettek.

A beszélgetés középpontjában a szabályozás állt. A 2001-ben elfogadott hazai törvény jelenleg folyó harmoni-



Internetgazdaság számokban

A GKI Gazdaságkutató Rt. és a Westel Rt. – a Sun Microsystems Magyarország Kft. együttműködésével készült – felmérése szerint 2003 I. félévében a hazai internetes boltok forgalma közel 2 milliárd forint, az interneten keresztüli vásárlások száma pedig 300 ezer körüli volt. Eszerint az egyes online vásárlások átlagos értéke 6 ezer forintra becsülhető, ami azonban az éves kisáruforgalomnak csupán 0,01 százaléka.

Az előrejelzések derűlátóak a teljes éves árbevétel tekintetében, hiszen 2003 máso-

dik félévében – a karácsonyi vásárlásoknak köszönhetően – az első féléves forgalom kétszeresét várják az online áruházakat üzemeltetők. Az év második felében a tisztán internetes áruházak háromszoros, míg az offline háttérrel is rendelkező valódi boltok közel másfélszeres növekedésre számítanak. Az egy vásárlásra jutó árbevétel tekintetében a válaszadók 20 százalékos növekedést valószínűsítene.

A várakozások alapján a 2003. évi internetes kiskereskedelmi (B2C) forgalom mintegy 6 milliárd forintra

becsülhető, amely harmadával több, mint a 2002-ben mért teljes B2C-forgalom.

A sikeres vállalatok az elektronikus csatornákról összegyűjtött adatok feldolgozása révén is fejleszthetik ügyfél-, illetve beszállítói kapcsolataikat, továbbá megtudhatják, milyen mértékben térültek meg e-befektetéseik.

Az IFUA Horváth & Partners és a SAS Institute felmérése szerint a cégek 72 százaléka nem tudja pontosan mérni e-üzlettel kapcsolatos beruházásainak hatékonyságát, holott ha

ügyesen használják, a világháló akár az új termékek tesztelésére is ideális marketingterep lehet.

A webáruházak szaporodása kritikussá tette az ügyfelek lojalitását. Már nem elég a honlapra vonzani a felhasználót, hanem maximálisan ki kell használni minden egyes látogatás produktivitását. A webforgalom hatékony elemzéséhez szét kell tagolni az ügyfelek mind mélyebb megismeréséhez többek között a SAS Institute kínálja megfelelő technikákat. Ezek alkalmazásának országonként összehangban kell lennie az ottani adatvédelmi törvényekkel, ami bizonyos fokig gátat szab terjedésüknek.

zálásáról dr. Suba Ferenctől, az IHM Informatikai Szabályozási Főosztályának vezetőjétől kaptak a résztvevők autentikus tájékoztatást.

A fogyasztóvédők az illetékesek figyelmébe ajánlották, hogy az azonosíthatósággal és a felelősségvállalással kapcsolatban is állást foglaltó törvény az utóbbit nem taglalja kellő mélységben. Fischer Gábor szerint a tartalomszolgáltatók felelősségi kérdésének szabályozása mellett a felelősök megállapításának problematikáját a módosítás sem érinti. Így reklamáció esetén azok kiderítése – sok résztvevős üzletről lévén szó – szinte lehetetlen.

„Míg a hagyományos kereskedelemben a fogyasztó közvetlenül a kereskedővel áll kapcsolatban, itt a termékgyártó, a kereskedő, a szoftver- és a hálózatüzemeltető, a csomagküldő, az internetszolgáltató, elektronikus fizetés esetén a bank stb. egyaránt részt vesz az értékesítési láncban” – hangsúlyozta Fischer. „Megfelelő szabályozás híján a fenti láncban gyakorlatilag lehetetlen megállapítani a felelősséget. Egy hatályban lévő törvény értelmében az a kereskedőt terheli, ám online értékesítéskor, amíg nem történik meg az áru kiszállítása, a kereskedő gyakorlatilag nem tényleges résztvevője az üzletnek, a többiek pedig a törvények szerint nem tehetők felelőssé.”

Elektronikus vásárlás esetén ez kiemelten fontos, hiszen amíg egy hagyományos boltba belépve annak legalább a helyét pontosan ismerem, addig egy magyarnak tűnő internetes bolt látogatója könnyen külföldi, ismeretlen tulajdonban lévő

offshore vállalkozás „karmaiba” kerülhet, amellyel szemben nem képes fogyasztói jogait érvényesíteni – mutatott rá Fischer Gábor.

Hagyományos és e-commerce

A hagyományos kereskedelmet is folytatók online boltjaira a fentiek kevésbé érvényesek, hiszen rendelkezésükre áll az előbbihez kialakított háttér. A hagyományos élelmiszer-kereskedelmi üzletláncot is üzemeltető G'Roby Centrum Kft. képviseletében Nagy Sándor informatikai és e-commerce üzletágigazgató a hagyományos és az elektronikus kereskedés különbségeinek bemutatását követően az online kereskedővel szembeni elvárásokról szólt. Míg a hagyományos boltba betérő vevő, mivel az áru fizikai valójával találkozik, a polcra levéve, majd kifizetve azt távozik, az webáruházba látogatónak, hogy vevővé váljon, sokkal több információra van szüksége. Ezért nem csupán az árura, hanem a szállításra és a fizetésre vonatkozó minden információt fel kell a site-on lennie, a reklamációkezelést is beleértve. A boltba betérő a polcokra kihelyezett árukészletből válogathat, azonban a webáruház kínálatát az adatbázis tartalmazza, így gondoskodni kell annak folyamatos feltöltéséről. Olyan árucikkek esetében érdemes interneten keresztüli értékesítésbe kezdeni, amelyek más ke-

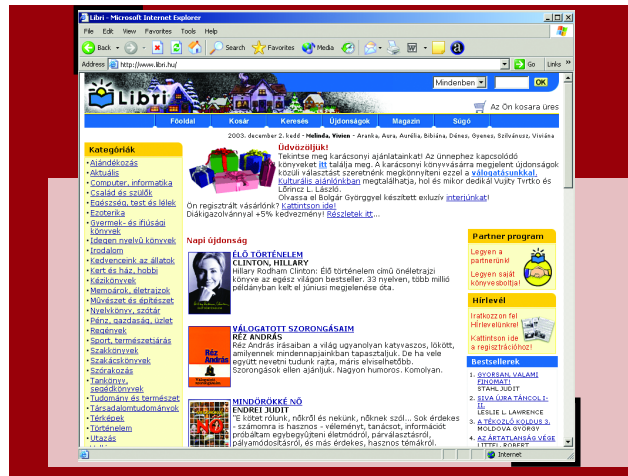
reskedelmi útvonalon csak korlátozottan elérhetők, a képernyőn jól bemutathatók, s amelyek könnyen eljuttathatók a vevőkhöz. Emellett a speciális tudás és tapasztalat sem hátrány, de ha nincs, akkor késznek kell lenni azt a hozzáértőtől megvenni vagy bérelni.

Hazai szokások

Bankkártyás vásárlás esetén ma már gyakorlatilag minden kártyatípus használható. A vevőt fizeteskor a kereskedő weboldaláról automatikusan átírányítják a bankhoz, a pénzüintézeti honlapok pedig felsorolják a fizetéshez használható típusokat.

Annak ellenére, hogy az OFE az utóbbi három évben egyetlen panasszal sem találkozott, amely a kártyás vásárlás folyamatának sérülésére vonatkozott volna (a sérülési arány 1 a 10 millióhoz), csekély az ilyen típusú vásárlás iránti bizalom. Magyarországon mindössze az internetes vásárlások 5-7 százalékánál fizetnek kártyával. „A biztonság szempontjából sokkal sérülékenyebb telefonon keresztül nagyságrendekkel több, nem is kis összegű átutalást végzünk” – mondja Fischer. „Ezért a hazai szokásokhoz igazodva az internetes kereskedők gyakran alkalmaznak a fogyasztók körében nagyobb bizalmat élvező, mobilról működtethető bankkártya-leolvasót.”

Kezdő internetezők számára újdonság lehet, hogy hazánkbán bárki számára csak előre jelzett szándék esetén küldhető reklámüzenet. A reklámok a levelezőprogramok megfelelő be-



állításával is leltelhatók, illetve szelektálhatók. Ha nem akarjuk, hogy internetes szörfözési szokásainkat „regisztrálják”, ne engedélyezzük az automatizmusokat – javasolja Fischer. A rendszer kérdésére, hogy azonosítson-e minket minden belépésünkkor, nem feltétlenül kell automatikusan rábólintanunk. A minket regisztráló szolgáltatónak az elektronikus kereskedelemmel foglalkozó törvényben rögzített módon adatvédelmi nyilatkozatot kell tennie. Az adatok harmadik fél által nem gyűjthetők, s csak a nyilatkozatban szereplő célra használhatók. Ezért ne regisztráljunk automatikusan, a későbbi kellemetlenségek elkerülése érdekében olvassuk át a beleegyezésünket kérő „nyilatkozatot”, nézzük meg, mire adjuk áldásunkat. Mint a papír alapú szerződésekben, a lényeg itt is az apró betűs szövegben található. }

Hirdetési hálózat

A hálózatok előnyei – a közös érdekérvényesítés, az olcsóbb üzemeltetés, a célszerűbb erőforrás-gazdálkodás stb. – vitathatatlanok. Az EU is ösztönzően lép fel, előszterrettel támogatja a mikro- és kisvállalkozások fennmaradási esélyeit, versenyképességét, valamint az önkormányzatok hatékonyabb működőképességét elősegítő hálózatok kialakítását.

Az online hirdetési piac kisebb szereplőinek hatékony-ságnövelő megoldásaként is felmerült hálózatba szerve-

ződésük lehetősége. Idehaza ezen a piacon az elsők egyike az adservert ASP-ként szolgáltató Adverticum Rt. A cég képviselőjében Székely Tamás ecsetelte a hirdetési hálózat előnyeit.

A saját technikai háttér kiépítéséhez és fenntartásához, illetve a hirdetésszervezéshez megfelelő erőforrással nem rendelkező, kicsi, de értékes tartalmú site-okból álló hirdetési hálózat tagjai a szolgáltatón keresztül egy-ségesen fellépve a hirdetési ügynökségek számára is

piacképessé válnak. Utóbbiak pedig a kampányok lebonyolításához megfelelő szakértelemmel és technológiai háttérrel bíró megrendelővel – jelen esetben az Adverticummal – köthetnek szerződést.

A dinamikusan fejlődő, havyonta 5-10 oldalal gazdagodó Adverticum Networknek ma több mint 170 tagja van. Az átlagos napi 10 millió oldalletöltés vetekszik a legnagyobb online médiák forgalmával.



E-mail marketing

Szoftverek kiválasztása

Erről a témáról mindig egy régi poén jut eszembe, amikor a hajó kapitánya lekiabál a gépházba: „Mennyi?” „50” – jön a válasz. „Mi 50?” – kérdi a kapitány. „Mi mennyi?” – kérdeznak vissza a gépházból. Az üzleti életben az ügyfelek, ha nem tudják, mit kérdezzenek, általában nem is kapnak olyan válaszokat, amelyek alapján helyes döntés hozható. Az e-mail marketinges célokra használni kívánt szoftver kiválasztása során pedig a potenciális szoftverértékesítők, -üzemeltetők sokszor nem kapnak elegendő információt, ami miatt kénytelenek találgatni, és olyan megoldásokkal rukkolnak elő, amelyek nem segítenek az ügyfélnek. Az eredmény tehát félreértéseken alapul, és az ügyfélnek vagy túl drága, vagy túl olcsó (és ezért komolytalan), esetleg túl komplikált a megoldás. A továbbiakban néhány ötletet szeretnénk bemutatni, hogy a megfelelő szoftver kiválasztásához milyen információkat érdemes beszerezni.

{ BÜDZSÉ

Vitatott kérdés, hogy a tender során (így a szoftverszolgáltató vagy -értékesítő kiválasztásánál is) szükséges-e megjelölni a büdzsét. Az e-mail marketinges szoftverek

osztálynak kellene üzemeltetnie sokféle direkt e-mail promóciós akciót és heti hírlevelet, ám emellett más feladatai is vannak – tehát nem lenne ideje kizárólag ezzel a témával foglalkozni –, akkor lehet, hogy nem a

MARKETING KONTRA INFORMATIKA

Ki hozza a vásárlási döntéseket? Ki fogja a szoftvert üzemeltetni? Ha a marketingrészt, akkor ezt a szolgáltatónál vagy értékesítőnél jelezni kell. Ilyen esetben a felhasználói felületnek egyértelműnek és felhasználóbarátnak kell lennie. Ha az informatikusok fogják üzemeltetni a szoftvert, akkor lehet, hogy egy komplexebb alkalmazást is képesek lesznek vezetni. Ám ez a megoldás szerintem nem célszerű, ha még mindig e-mail marketingről beszélünk. Egyébként ezeket a programokat ma már olyannyira leegyszerűsítették, hogy egy átlagos internettudású marketingszakember is képes üzemeltetni. A sikeres e-mail kommunikáció sok tényezőtől függ. Az olyan részletek, mint a célcsoport, a hirdetési formátumok, a text- és HTML-kreatívok vagy a ROI-utóértékelések az átlagos informatikus számára idegenek, és ez így rendjén is van.



árai között óriási a különbség. Százezer forinttól egészen több millióig léteznek megoldások, és ha nem határozzuk meg pontosan, mire használjuk a szoftvert, megtörténhet, hogy ágyúval lövünk a verébre.

FELADAT/CÉL

Ha az ügyfél mégsem kívánja meghatározni a büdzsé méretét, akkor legalább írja körül a feladatkört vagy azokat a célokat, amelyeket a szoftverrel el szeretne érni. Szóval nem elég azt mondani, hogy „egy e-mail marketinges szoftvert kérek”, hanem azt is le kellene írni, hogy azzal az eszközzel mit szeretnénk kezdeni. Ki fog vele dolgozni, milyen körülmények között, mennyi ideig, stb. Ha például csak saját cégünk havi hírlevelét szeretnénk elindítani saját listával, saját szoftverrel és szerverrel, akkor a vásárlásnál nagyon fontosak ezek az információk, és lehet, hogy már százezer forint alatt találunk megfelelő megoldást. De ha a marketing-

szoftvervásárlás a megoldás, hanem ügynökség vagy direktmarketing-szakcég bevonása külsősként.

TECHNIKAI FELTÉTELEK

Ha a vállalat (vagy kis cég) Linux operációs rendszert használ, akkor ez az információ már leszűkíti a szóba jöhető szoftverek körét. Nagyon fontos, hogy az e-mail lista milyen típusú adatbázisban található, amellyel a programnak együtt kell működnie. Célszerű lenne az informatikai részleget is bevonni a döntés-előkészítési fázisba, amikor a saját céljainkat és igényeinket tervezzük meg. Ők meg fogják mondani, hogy ezek hogyan kivitelezhetők. Az ajánlatkérésnél mindenképpen a cég információs és hálózati adatainak kell szerepelniük. Minél pontosabban írjuk le az igényeinket és a lehetőségeinket, annál jobb lesz az ajánlat. Ne feledjük a különbségeket a PC- és a Mac-felhasználók között, amikor szoftvert keresünk!

TARTALOMMENEDZSMENT

A kérdés az, hogy ki fogja elkészíteni a kreatívokat (a textet és a HTML-t). Nagyobb vállalatoknál ez az ügynökség feladata. Kisebb cégeknél lehet, hogy az üzemeltető házon belül, saját maga akarja elkészíteni a kreatívot. Ebben az esetben olyan szoftvert kell keresni, amely mind a két formátumot fel tudja építeni, hogy a HTML-részben ne kelljen tanulnunk a HTML-programozást. Ha a nagyvállalat ügynökséggel készítteti el a kreatívokat, akkor tőle függ a rendszer is. Alapvetően kétféle megoldást lehet megkülönböztetni. Mind a kettő képes kezelni mind a text-, mind a HTML-formátumot.

Azonban az első típus a .html részben csak a HTML-kódot képes fogadni, amit előtte egy erre alkalmas szerkesztőben kell megtervezni. A második megoldás a WYSIWYG (What You See Is What You Get) technológiával – hasonlóan a Word-szövegszerkesztéshez – azt a lehetőséget kínálja, hogy ott, helyben tervezzük meg a levelet. Gondolok itt a különböző színekre, betűtípusokra, képekre és designformákra. Ha valaki nem kreatív lélek, akkor ez sajnos nem segít, de némi szövegszerkesztési gyakorlattal és vizuális érzékkel rendelkezők számára ideális és költség-hatékony megoldás.

HOSSZÚ TÁVÚ TERVEZÉS

Ha az e-mail marketing nemcsak egy projekt erejéig fog működni, hanem hosszú távú terveink vannak vele, el kell döntönnünk, hogy ki milyen feladatokat lát el, és milyen munkáért vállal felelősséget. Ha külsős céget vagy ügynökséget bízunk meg a részfeladattal, akkor ezeket előre meg kellene meghatározni, mert ebből is lehet a szoftver típusával kapcsolatosan konklúziókat levonni.

TULAJDONI JOGOK

Léteznek olyan szoftverek, amelyeket hiába vásárolunk meg, mégsem használhatjuk kedvünk szerint. Sokszor a licencszerződés – az irodai szoftverekhez hasonlóan – nem engedélyezi, hogy az egyébként megvásárolt programot más gépen vagy szerveren használják. Vannak olyan esetek is, amikor a szoftver felülete és a kiküldött levelek formátuma teljesen cégünk (vagy brandünk) arculatához igazítva, de mégsem birtokoljuk azt, hanem csak béreljük. Ha megteszik egy program, azt is nézzük meg, mennyibe kerül, ha nemcsak egy felhasználója/üzemeltetője lesz – abban az esetben, ha ügynökséggel dolgozunk együtt. Egy licenc ára biztos, hogy alacsonyabb, mint kettőé vagy háromé. Hadd említsem meg az ingyenes megoldásokat is (leginkább a GNU szervezet nevéhez kötődnek, például a Mojo Mail – mojo.skazat.com), amelyek eléggé korlátozott lehetőségekkel bírnak, de egy hírlevelet ki lehet küldeni ilyen web alapú kiszolgálóval. E szoftverek esetében nem beszélhetünk semmilyen felelősségről vagy támogatásról, mert ezeket nem kereskedelmi célokra fejlesztették ki.

PARTNERSÉGEK

Mivel a nagyvállalatoknak nagyon fontos, hogy a lista a saját szerverükön legyen, és még nem bizalmatlanok a külső szoftverüzemeltető cégekkel szemben, van egy új-fajta szolgáltatás, amelyen az utóbbi időben magam is dolgoztam. A rendszer lényege, hogy mind a szerver, mind a szoftver az ügyfél vállalatán belül található, de nem ő üzemelteti, hanem egy külső tanácsadó, aki csak akkor és csak annyi ideig tartózkodik ott, amíg egy-egy kampány kivitelezése tart. Így az összes adat házon belül marad, a listát nem veszélyezteti az eltulajdonítás. A lista karbantartása is ilyen módon történik; a bizalom teljes, mivel semmilyen machinációra nincs lehetőség. A marketing-felelősnek óriási segítség az ilyesfajta szolgáltatás, és az informatika csak annyira van bevonva a kampányba, amennyire szükséges. Az ügyfélnek így lehetősége van megtenni az „első lépéseket” az e-mail marketingben úgy, hogy közben professzionálisan kezeli a helyzetet. Így akármilyen szoftver használatát könnyen meg lehet tanulni, de a kiválasztás is megfelelő lesz.

TÁMOGATÁS

A szupport kérdéséről se feledkezzünk meg! Hacsak nem magyar fejlesztésű megoldást választunk, amelynél feltételezhetjük, hogy a cég bármikor elérhető, nagyon figyelmesen informálódjunk a szoftver támogatottságáról. A fejlesztések/újítások gyakorisága is sokatmondó, mert feltételezhető, hogy folyamatosan felülvélik a működését, és újabb meg újabb megoldásokat építenek bele. Ha az utolsó újítás óta sok idő telt el (ha egyáltalán volt ilyen), akkor nyugodtan érdeklődjünk a szoftvertbemutató website-on található ajánlóknál, akik releváns információkkal rendelkeznek – hisz ők is használják a programot. Sok esetben a szupport munkáideje nem egyezik a miénkkel, mert általában amerikai vagy ausztrál gyártóról van szó, akik más időzónában élnek. A gyorsaság is fontos szempont, hisz nem mindegy, hogy mikor tudnak választ adni: egy órán belül, amíg a probléma SOS jellegű, vagy csak néhány óra elteltével, illetve másnap, amikor már megoldottuk azt. Hadd említsem meg a nyelvi problémákat is. Ha külföldi szoftvert nézünk, akkor a gyártóval való kapcsolattartáshoz az adott

nyelvet legalább valamilyen szinten beszélni kell, hiszen szakkifejezésekről lesz szó.

TUDÁSMENEDZSMENT

Egy szoftverfejlesztő cégnek nemcsak a program használatáról illene képzést tartania. Ha valakinek, akkor a fejlesztőnek ismernie kell az adott piacot. Egyébként is a tudásmenedzsment többszolgáltatás, hozzáadott érték is lehetne. Aki ilyen szolgáltatást nyújt, bizalmat ébreszt a potenciális vevőben. Manapság itthon a listatulajdonosok azok, akik a legnagyobb tapasztalattal és tudásbázissal rendelkeznek.



A SZOFTVER RENDSZERE

Hány szerver küldi egyszerre a kampányt, és milyen határidővel? Sokszor előfordul, hogy a küldő szervere „foglalt”, és ilyenkor több időre van szükség a kiküldéshez. Ha a szolgáltatónak/szoftverüzemeltetőnek több szervere lenne, ezt a problémát ki lehetne küszöbölni. Milyen back-up szolgáltatásokat nyújtanak? A szoftverben használt listák, e-mail üzenetek és a többi beállítás mentése nem lényegtelen kérdés. Egyrészt archiválási szempontból fontos, másrészt az adatok esetleges „költöztetése” miatt. Saját példám jól tükrözi az előbbieket. Amikor a számítógépparkomat felújítottam (hardver- és szoftverszempontból), akkor a munkák előtt egyetlen kattintással kiválasztottam a Back-up (adatok archiválása) gombot, és a szoftverem elvégezte a többi, azaz a Csoportok, a Beállítások,

a Regisztráció, a Log-file-ok és az Üzenetek mentését. Amikor újratelepítettem a szoftvert, csak be kellett hívni ezt a fájlt, és máris folytathattam a munkát. Ha ezeket a részfeladatokat manuálisan kellett volna elvégezni, bizony nem egy problémával szembesültem volna.

LISTÁK KEZELÉSE

Hogyan történik a listák kezelése? A szolgáltató karbantartja és üzemelteti a listát, vagy Önnek kell minden kiküldés előtt importálni? Nem mindegy! A listát karban kell tartani, és ezalatt nemcsak az új fel- és le-



iratkozókra gondolok. A karbantartás alatt legalább havi gyakorisággal az e-mail címek pontosságát is szükséges ellenőrizni, hisz főleg B2B-listák esetében a menedzserek gyakran váltanak állást, és az e-mail cím onnantól kezdve már nem is létezik. A karbantartást pedig célszerű külsős cégre bízni, amely szakszerűen elvégzi azt.

A fel- és leiratkozás alapvető, nagyon fontos része a szoftver tulajdonságainak. Ha a rossz szoftver miatt elveszítünk egy új felhasználót, akkor potenciális vevőt is veszítünk. Ha pedig a leiratkozásokat a szoftver nem kellő pontossággal kezeli, és valaki a leiratkozás után is kap tőlünk levelet, akkor van egy dühös felhasználónk, aki mindenáron meg akar szabadulni tőlünk. És ez csak két példa a lehetséges esetekből.

Ezenkívül a listák egyesítése, illetve szétválasztása manuálisan nehéz feladat.

Ha a szoftver képes ezeket kezelni, akkor megszabadultunk a sziszifuszi munkától.

Fontos az is, hogy milyen personalizálási lehetőségeket kínál a szoftver. Hány mezőt lehet personalizálni (név, e-mail, cím, cég-név stb.)? Részben CRM-feladat, de kiváló marketingeszköz lehet az ügyfélre szabott üzenet szerkesztése.

Érdeemes megvizsgálni, hogy hány további mezőt lehet létrehozni az e-mail címen kívül! Képes-e a szoftver fel- és leiratkozási mezőket létrehozni, vagy saját magunknak kell HTML-ben megszerkesztenünk?

Végül a listák kezelésénél érdemes figyelmet fordítani arra, hogy az adatok importálása/exportálása mennyire egyszerű és felhasználóbarát. Láttam olyan szoftvert, amely valószínűleg sok mindent tudott, de használni csak informatikus segítségével lehetett, ugyanis egyáltalán nem értettem a működési elvét.

ÜZENET SZERKESZTÉSE

Ideális lenne, ha mind a két üzenettípust (HTML és text) egy szoftverből lehetne létrehozni. Ez azt jelenti, hogy a text üzenetmezője mellett található a szerkeszthető HTML-üzenetmező. Hasznos, ha a HTML-kódot nemcsak importálni lehet, hanem szerkeszteni is, a Word szövegszerkesztőhöz hasonlóan. A szerkesztés után jó lenne látni, hogyan néz ki üzenetünk, mielőtt kiküldenénk a listára. Ha nincs ilyen funkció/szolgáltatás, akkor semmiképpen se küldjük azonnal „élesben” a kampánylevelet, hanem teszteljük saját, belső listánkon, ahol ellenőrizhető az eredmény. Különböző megoldások léteznek a fej- és a lábléc előzetes beállítására. Ha az üzenetnek ez a része nem változik, akkor okos megoldás előre megszerkeszteni a fej- és lábléc szövegeket.

RIPORT

A kiküldött e-mail kampány után minden szoftver készít valamilyen riportot. Ez különböző komplexitási szinteken lehetséges, a kiküldött e-mailek és az összes kattintás számától kezdve egészen a bonyolult, felhasználói mélységű elemzésekig. A drága szoftverek keresztkonverziókat és ROI-számításokat is végeznek. Amit mindegyiknek feltétlenül kell tudnia:

- a kiküldött e-mailek száma,

- a sikeresen kiküldött e-mailek száma,
- az összes kinyitott üzenet aránya,
- az egyéni kinyitott üzenetek aránya,
- az összes kattintás a kampányban,
- az egyéni kattintás a kampányban,
- a linkek egyéni teljesítése,
- mindez napokra/óraóra lebontva,
- mindez felhasználói szinten is.

Fontos kérdés, hogy ezekhez az információkhoz hogyan tudunk hozzájutni. Online módon vagy csak a kampány után, egyszeri exportálással? Milyen formátumban tudjuk az adatokat exportálni? Van-e lehetőség a visszapattant e-mailek címeinek kezelésére a riportban?

AUTOMATIZÁLÁS

A kevés idővel rendelkező marketing-menedzserek számára létszükséglet az automatizálási funkció. Kérdés, hogy mi mindent és hogyan lehet automatizálni? Automatizálhatjuk:

- a fel- és leiratkozásokat,
- a kiküldési időzítést,
- a riportfunkciókat (riport e-mailben a küldőnek).

Ha a szoftvert website-adatbázissal lehet összekötni, és a hírlevél az ott megjelent anyagokból áll össze, akkor ez a funkció teljes egészében automatizálja a folyamatokat, már csak az eredményeket kell figyelni.

Tudnunk kell, van-e mód arra, hogy a website-on feliratkozva több e-mail hírlevélből kiválasszunk egyet-egyét, aminek megfelelően a szoftver automatikusan küldi a tartalmakat. Fontos az is, hogy van-e autoresponder funkciója a szoftvernek. A direkt e-mail reklám és hírlevél mellett az automatizált elektronikus üzenetek sokban segíthetik a cég promócióját. Ha a szolgáltató vagy a szoftverfejlesztő jobban megismeri a vállalat igényeit, akkor egész biztosan nem lesz sok félreértés. Ehhez a párbeszéd és a türelem mind a két oldalról létszükséglet. Az e-mail marketinges szoftver kiválasztásánál így törekedni kell arra, hogy minden fontos információ rendelkezésre álljon a döntéshez.

A cikk részlet *Damjanovich Nebojsa*: Online marketing – Alapoktól felsőfokig. 1. rész: E-mail marketing című könyvéből (Bagolyvár Könyvkiadó, Budapest, 2003, www.bagolyvar.hu). 

Siker és stabilitás

A DT tíz éve a magyar távközlésben

Kerek tíz esztendeje, 1993 decemberétől, vagyis a Matáv privatizációjának kezdetétől van jelen Magyarországon a Deutsche Telekom, Európa legnagyobb távközlési szolgáltatója. Ez az egy évtized vitathatatlan sikert hozott a Matáv és a DT számára, felpezsdítette a magyar gazdaságot, és mindmáig követendőnek tartott példa a térségünkben zajló távközlési privatizációs folyamatokban.



{ A stabilitás – ez a kulcsa a privatizáció utáni Matáv sikeres működésének. Ezen belül legalább három olyan (egyébiránt egymással szorosan összefüggő) szempont sorolható fel, amely hullámzó részvényárfolyamokkal, kényeszerű felvásárlásokkal, tulajdonoscsereikkel, iparági bizonytalanságokkal terhelt világunkban egyedivé teszi a legnagyobb hazai távközlési szolgáltató kiegyensúlyozott helyzetét. Érdemes sorra venni ezeket a szempontokat. *Nagy Bálint*, a Matáv kommunikációs igazgatója a német partnerrel eltöltött évtized eredményeit elemezve elsőként azt emelte ki, hogy a Deutsche Telekom a kezdetektől fogva stratégiai fontosságúnak tekintette magyarországi jelenlétét és a Matávban való részesedését. Ezt támasztja alá az is, hogy a másik tulajdonos távozásakor növelte részesedését a vállalatban, továbbá hogy az elmúlt tíz évben egyetlen alkalommal sem merült fel a Matáv eladása. A második fontos elem, hogy – kisebb személyi változásoktól eltekintve – régóta ugyanaz a menedzsment irányítja a vállalat működését. Végül a stabilitás harmadik összetevője, hogy a társaság éveken keresztül lefektetett és azóta csupán az aktualitásokkal gazdagodó stratégia mentén halad előre sikeres útján.

A privatizáció során a DT több mint 1,7 milliárd dollárt investált a magyar cégbe, amivel mind a mai napig a legnagyobb külföldi befektető hazánkban. A Matáv privatizációja (a két forduló együttes értéke, az 1,727 milliárd dollár alapján) a közép- és kelet-európai térség addigi legnagyobb tranzakciója volt, s egyben a legnagyobb külföldi beruházás Magyarországon. Azóta mintegy 1500 milliárd forint beruházást hajtott végre a társaság, s idén is mintegy 90 milliárd forintot fordít fejlesztésre és korszerűsítésre. Ezzel a Matáv a hazai cégek között a beruházások értékét tekintve az élen áll.

A Matáv ma a közép- és kelet-európai régió egyik legfejlettebb és legeredményesebb vállalata, nemzetközi szinten is vonzó piaci szereplő. Korszerű távközlési szolgáltató, amely szinte minden kommunikációs igény kielégítésére képes, kiaknázva a vezetékes–mobil konvergencia és az IP-technológia lehetőségeit is. Vállalati küldetésének megfelelően a Matáv a hazai információs társadalom meghatározó szereplője kíván lenni, megtartva a közép- és kelet-európai régióban kivívott vezető pozícióját.

Bekapcsolt vezetékes vonalaink száma több mint 2,9 millió. A hálózat több mint 87%-a digitalizált, a korszerű ISDN-fővonalak aránya pedig meghaladja a 18%-ot. A széles sávú ADSL-csatlakozások száma októberben elérte a 80 ezret, és gyorsan növekszik. Leányvállalatai további számokkal gazdagítják a sikerszériát. 2003 első félévében a Westel mobiltelefonos ügyfeleinek száma túllépte a 3,5 milliót, az Axelero internet-előfizetőinek száma 173 ezerre, a kábeltévé-előfizetőké pedig 345 ezerre nőtt.

A Matáv a Deutsche Telekom-csoport tagjaként, nemzetközi menedzsment által irányított, multikulturális vállalként sikerrel hasznosítja a DT-csoporton belüli együttműködést a menedzsmentben, a marketingben, a beszerzési és informatikai tevékenységben. A magyar távközlési piac teljes liberalizációját követően a Matáv még erőteljesebben támaszkodik a Deutsche Telekom szakértelmére, kapacitására és erőforrásaira – hangsúlyozta Nagy Bálint kommunikációs igazgató.

Az évforduló kapcsán érdemes felidézni a privatizáció legfontosabb lépéseit.

1993. december 22-én a Deutsche Telekom és az Ameritech International távközlési vállalatból álló MagyarCom konzorcium 875 millió dollár vételár ellenében a megnövelt alaptőke 30,29%-ának tulajdonosává vált.

A privatizáció második fordulójában, 1995 decemberében a MagyarCom tulajdonrésze 852 millió dollár vételár ellenében 67,36%-ra emelkedett.

1997. november 14-én Budapesten és New Yorkban egyidejűleg megkezdődött a kereskedés a Matáv-részvényekkel. A privatizáció harmadik lépéseként a vállalat részvényeinek 26%-át hozták forgalomba. 1999. május 25. és június 1. között az ÁPV Rt. nyilvános forgalomba hozatal során értékesítette a magyar állam maradék 5,75%-os részvénycsomagját. Ezzel lezárult a privatizációs folyamat. Az állam továbbra is rendelkezik az aranyrészvénnyel, amely bizonyos jogokat biztosít tulajdonosának.

A Deutsche Telekom 2000. július 3-án megvásárolta az SBC (az Ameritech jogutódja) 50%-os részesedését a MagyarComban. A tranzakció eredményeként a DT lett a MagyarCom kizárólagos tulajdonosa, s így jelenleg 59,21%-os tulajdonrészrel rendelkezik a Matávban.



Fotó: WALKÓ BOGLÁRKA

Szigorú előírások körében

Az új vezetők általában valamilyen határozott, konkrét feladatra, adott projekthez érkeznek a vállalatokhoz. Dankovics Viktort, az Egis Gyógyszergyár informatikai igazgatóhelyettesét először arról kérdeztük, hogyan történt ez az ő esetében. Válasza tipikusan gazdaságorientált, azaz CIO-válasz volt, ám hamar kiderült, hogy azon CIO-k közé tartozik, akik az informatikai szakma irányából érkeznek pozíciójukba.

Tihanyi László

{ – Az Egishez megérkezve fő feladatom az informatika hatékonyságának növelése, egységesítése és ezzel együtt az informatikai kultúra fejlesztése volt.
– Ezt a cég célként határozottan megfogalmazta?
 – Általában korigény ez a magyar vállalatok sokaságánál. Sok összetevője van,

tehát az általános fogalmazás mögött konkrét teendők állnak. Az Egis informatikája decentralizált volt, a kutatási, a kereskedelmi és a gyártó rendszereket kiszolgáló számítástechnika igen heterogén. Az egyik fő feladatom az volt, hogy hároméves távlatban aktualizáljam az informatikai stratégiát, annak érdeké-

ben, hogy lépést tegyünk a közös szabványok, az egységes biztonsági elvek szerinti konszolidáció irányába.

– E területek feladatai markánsan különböznek. Miért olyan fontos mégis az egységesítés?

– Mind a rendszerfelügyelet, mind a karbantartás, mind pedig a fejlesztés

akkor költséghatékony, ha minél egységesebb rendszerekkel kell foglalkozni. E felé mutat az is, hogy az Egis SAP-t használ, azaz egyetlen, integrált vállalatirányítási rendszert, amely a termeléstől a pénzügyi folyamatokon át a kontrollingig mindent átfog. Az persze igaz, hogy a kutatásnak sok sajátos rendszert kell használnia, és az is, hogy a minőségbiztosításnak a mi esetünkben magasabb követelményszintet kell teljesítenie, mint amire egy szokásos integrált vállalatirányítási rendszer általában fel van készítve.

– Tehát az Önök feladatai közé tartozik a karbantartás, a helpdesk stb, azaz a mindennapi üzemi kiszolgálása is?

– Pontosan, bár az oktatásra az Egisnek van egy oktatási főosztálya a HR-területen, amelyet persze segítettünk az informatikai oktatási koncepció kidolgozásában.

– Mekkora az informatikai terület?

– Összvállalati szinten 50 körüli a létszám a körmendi gyárunkban dolgozókkal együtt, 40-en közvetlenül az én irányításom alá tartoznak. Az Egis 51 százalékban a francia Servier magángyógyszergyár tulajdonában van, a többi részvényünk a Budapesti Értéktőzsdén forog. Az Egis alapvetően generikus gyógyszertermékeket és hatóanyagot gyárt, elég kiterjedt a hálózata, főleg Kelet- és Közép-Európában, Moszkvától Lengyelországon át Csehorszáig, Szlovákiáig, Romániáig, tehát ezeken a helyeken is van néhány informatikusunk.

– Hogyan jellemezhető ma az Egis számítástechnikai platformja?

– A vállalati integrált rendszer unixos Alphákon fut, hálózati eszközeink Nortel alapúak, ami igen elterjedt a gyógyszeriparban. Az inteles PC-k heterogén hardver- és szoftvervilágot jelentenek. Fő törekvésem, hogy ez egységesedjék, hogy távolból lehessen ellátni a felügyeletet, elvégezni a telepítést, aminek célja az élőmunka hatékonyságának és a biztonságának a növelése.

– Hogyan kívánják ezt konszolidálni?

– A munkaállomások zömmel windowsosak, de még nem döntöttük el, hogy például a rendszerfelügyeletnek

Elektronikusan is csak akkor tárolhatók alapadatok, ha megfelelnek az FDA legszigorúbb követelményeinek. Ez pedig az informatikai fejlődés ellen hat, mert az ilyen rendszer rendkívül költséges, a cégek kétszer is meggondolják, hogy áttérjenek-e a papír alapúról az elektronikus adattárolásra. Talán hosszú idő telik el, míg – főleg a mi régióinkban – eljut erre a szintre az iparág informatikája.”

mi lesz az alapja. Valószínűleg egy darabig fenn kell tartanunk a vegyes infrastruktúrát, mivel a szerveroldalon elég nagy Novell-installációval rendelkezünk, más területen pedig a Microsoft platformját kell használnunk, sőt esetenként a Linuxot. Jelenleg teszteljük a címtárakat, és még nem határoztunk, hogy melyiket vezetjük be; márpedig a konszolidációnak, illetve a heterogén erőforrások menedzselésének ez a kulcskérdése. A konkrét döntések jövő év elejére várhatók.

– Informatikai megoldásaik mennyire függenek a tulajdonos rendszereitől?

– A Servier más vállalatirányítási rendszert használ. Adatcsere szempontjából ma már minden rendszer nyílt, egymással kommunikálni képes, ha pedig az adatkommunikációt akarnánk konszolidálni, ahhoz mindenképpen adattárházakat kellene bevezetnünk, ami hosszabb távú feladat. Bár az SAP Business Ware-

house alapján már megkezdtuk – elsősorban adatelemzési céllal –, és a készletgazdálkodási szegmense el is készült. Tehát nem volna értelme vállalatirányítási rendszert váltani. Am ilyesmit nem is kívánnak tőlünk. Rendszeresen egyeztetünk a francia kollégákkal, de nem szólnak bele az informatikai döntésekbe.

– Ezen a ponton közvetlenül érintjük a CIO-funkciót: hogyan ágyazódik be a vállalatvezetői döntésekbe az informatikai terület?

– Én közvetlenül a vezérigazgatónak jelentek. Ami nem a technológiát érintő kérdés, abban a döntéseket a mi tanácsadásunk mellett az üzleti területek bevonásával a kutatási, a műszaki és a kereskedelmi igazgatóság képviselőiből álló informatikai zsűri hozza meg. Elnöke az Egis vezérigazgatója.

– Hogyan tagolóódik az informatikai terület?

– A főosztályt három terület alkotja. A számítástechnikai osztály felelős az infrastruktúráért, a belső fejlesztésért, az üzemeltetésért. Az alkalmazott informatikai osztályhoz tartoznak a nagyobb integrált alkalmazások és környezetük. Új a gyógyszerügyi informatikai osztály, amely az ipari kutatást-fejlesztést, illetve a kereskedelmi tevékenységet igyekszik támogatni. Most az egyik legfontosabb feladata egy olyan átfogó dokumentumkezelő rendszer fölépítése, amely például a törzskönyvezést kiszolgálhatja. Gyárszerte összesen körülbelül 2000 számítógépünk van, ebből 1800 PC. Orvoslátogató kollégáink noteszgépeket is használnak.

– Alkalmaznak erőforrás-kihelyezést?

– Egyáltalán nem. Nem vagyok meggyőződve róla, hogy Magyarországon ez általában véve megérné, ehhez még fejlődni kell.

– A minőségbiztosítás nyilván kulcsfontosságú a gyógyszeriparban...

– Tízéves banki tapasztalat után számomra komoly meglepetést okozott, bár végül is érthető, hogy a feszesnek gondolt pénzügyi informatikához képest a gyógyszeripari informatikának mennyivel magasabb szintű követelményrendszernek kell megfelelnie. Az amerikai Food and Drug Administra-

tion, az FDA normái az irányadók, nemcsak az amerikai export követelményei miatt, hanem mert ezek Európába, Magyarországra is átgűrűznek. Sokkal szigorúbb a naplózás, a hozzáférés, az adatmanipulációk korlátozása stb.

– Mennyire érezhető az EU-csatlakozás közeledése?

– Közvetlen, év eleji feladat minden kereskedő magyar cég számára a vám- és adóelszámolási gyakorlat átalakítása. Másfelől előre kell lépni a minőségbiztosítás és az adatbiztonság terén is.

– Különös figyelmet fordítanak az adatbiztonságra?

Névjegy

Dankovics Viktor az Egis Gyógyszergyár informatikai főosztályának vezetője, egyben a cég informatikai igazgatóhelyettese. CIO, akinek közvetlen felettese a vezérigazgató, *Orbán István*. 1981-ben matematikusként végzett Moszkvában. A Számalkban programozást, programozásmódszertant oktatott, majd programozó, rendszerszervező volt különböző cégeknél és szellemi szabadfoglalkozásúként. 1992-től a bankvilágban dolgozott informatikai vezetőként. Az MHB-nél, az ABN-Amrónál és a Postabanknál töltött be egyre felelősebb beosztásokat. 2002-ben hagyta el a bankvilágot az iparért, és érkezett az Egishez.

– Ez a gyógyszeriparban központi elem, a mi belső hálózatunk például teljesen el van szeparálva a külvilágtól, fizikailag is külön rendszerből lehet csak kilépni az internetre. Ez a kutatásra szintén vonatkozik. Ügyviteli szabályozás és védelmi szoftverek együttesét alkalmazzuk. A cég érthetően nem támogatja az internetes kommunikáció korlátlanosságát.



– Vajon általános ez a gyógyszeriparban?

– Lehet, hogy meglepő lesz, amit mondok: kereskedelmi okokból alkalmazkodnunk kell az FDA-hoz, amely viszont alapvetően papír alapon kéri a minőségbiztosítási, gyártási stb. dokumentációt. Elektronikusan is csak akkor tárolhatók alapadatok, ha megfelelnek az FDA legszigorúbb követelményeinek. Ez pedig az informatikai fejlődés ellen hat, mert az ilyen rendszer rendkívül költséges, a cégek kétszer is meggondolják, hogy áttérjenek-e a papír alapúról az elektronikus adattárolásra. Talán hosszú idő telik el, míg – főleg a mi régióinkban – eljut erre a szintre az iparág informatikája.

– Hogyan értékeli a saját pozícióját: Ön ténylegesen CIO? A gazdasági szempont prioritásának érvényesítésére gondolok...

– A helyzetem szerint CIO-nak számítok. Más CIO-któl eltérően azonban nem a közgazdasági területről jöttem. Ám a helyettesem, aki egyben az alkalmazott informatikai osztály vezetője, *Király Mária* közgazdász. Ő hosszú ideig controllingosként dolgozott, az SAP bevezetésének projektvezetője volt, tehát igen szerencsésen általa is, de néhány más kollégám által is jelen van szervezetünkben az a gazdasági szaktudás, amely megalapozza, hogy egy vállalati döntéssel kapcsolatos fellépésünkben a kívánatos prioritások érvényesüljenek.

Alapvető CIO-feladat

Tudásmenedzsment a PSZÁF-nél

Minden vállalat legfőbb kincse az emberi tényező, pontosabban az emberi tudás és tevékenység, amely gépekkel nem váltható ki – ezért az üzleti érvényesülés alfája a vállalati tudás menedzselése. Ezt rendkívül eredményesen szolgálja a számítástechnikára épülő belső kommunikáció, csoportmunka-szervezés, vállalati memória és döntéstámogatás. Szokás a számítástechnikai rendszereknek e területekhez tartozó osztályait együttesen knowledge management (KM) névvel összefoglalni, és a rendszerszállítók tudatosan fejlesztenek ezekhez megoldásokat. Körükbe sorolható a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (PSZÁF) éppen most átadott KIR projektje. Bemutatásához Nevelős Gézától, a PSZÁF Informatikai Szolgáltatási Igazgatóságának vezetőjétől kaptunk segítséget.

TIHANYI LÁSZLÓ

{ A PSZÁF a magyarországi pénzügyi szervezetek törvényes működésének felügyeletét látja el az állami pénzügyi politika, valamint a pénzügyi szervezetek ügyfelei, a fogyasztók szemszögéből. Ennek során hatalmas mennyiségű adatot dolgoz fel különböző szempontok szerint. Korszerű számítástechnikára alapozott, ráadásul kiemelkedően biztonságos informatikai rendszerek nélkül ez elképzelhetetlen volna. A felügyelet három korábbi intézmény, a Bank és Tőkepiaci, a Biztosítási és a Pénztár felügyelet egyesülésével jött létre 2000 elején. Háromféle informatikai infrastruktúrát és háromféle informatikai alkalmazási környezetet kellett egyesíteni, s egyidejűleg alkalmassá kellett válnia a felügyelet új vizsgálati szempontokat is jelentő feladatainak informatikai támogatására. Ezért indult el a projekt, amelynek során 2000 áprilisától 2003 végéig az egyesített szervezet informatikai környezete teljes mértékben újjáépült, egészen új hardver- és szoftverkönyezetet alakítottak ki. A rendszer neve KIR, azaz Komplex Informatikai Rendszer. Ehhez kapcsolódott egy PHARE-támogatású adattárházprojekt is. Célja olyan új informatikai alkalmazási környezet megteremtése volt, amely gyors reakciókra teszi képessé a felügyeletet, azáltal, hogy az adatok feldolgozását tartalmilag erőteljesen leegyszerűsíti és gyorsítja, rugalmassá teszi. A PSZÁF informatikája olyan fontos vállalati tényező, hogy irányítása 2000 végén igazgatósági szintre emelkedett.

A RENDSZER ELKÉSZÜLT

A korábbi heterogén rendszer helyébe lépő számítástechnikai megoldást a PSZÁF-nél a következők jellemzik: menedzselte lokális hálózat, homogén szerverállomány, külön intelligenciával rendelkező tárolóegységek, egységes és tervszerűen megújuló PC-park, valamint egységesített munkaállomás-installáció az újjáépített hardver-környezetben. A biztonság alapelemei: automatikus vírusvédelem-frissítés, a szerverterem szünetmentes tápellátása, automatikus „shut down” funkcióval és szalagkezelővel működtetett mentőrendszerek a tárolóegységek és egyedi szervertárolók adatmentésére, tűzfalvédelem, hackerek számára „lát-hatatlan” távoli elérés-kapcsolat, titkosított noteszgépek, behatolásvédelem és regisztráció, továbbá mindezek biztonságának rendszeres felülvizsgálata (pl. „etikus hackelés”), folyamatba épített ellenőrzés.

Maga a szoftverkönyezet részben a Microsoft Windows, Office, SQL Server és Share Point Portal Server technikájára támaszkodik, részben az Oracle e-Startra, az adattárházi projekt pedig szintén Oracle-adatbázisra. A megújult szoftverkönyezet legfontosabb eleme a KIR. Üzembe helyezésével központi társadattár jött létre.

A korábbi komoly – adatbeviteli stb. – kézi munkát kiváltva a rendszer alapvetően felgyorsult. A dokumentumkezelő integráns része a KIR-nek, a központi

társadattárban adat csak dokumentumhivatkozással tárolható. A társadattár megtekintéséhez nagyszámú lekérdezési lehetőség és azon belül számos szűrőfeltétel áll rendelkezésre. Az adat-szolgáltatási táblákban elkerülhetetlen jogszabályi változások programozási munka, informatikusi közreműködés nélkül maradéktalanul átvezethetők a rendszeren. A megoldás korszerű képessége, hogy a jóváhagyással egy időben automatikusan felkerül az internetre az úgynevezett kihelyezett ellenőrző program, amely a beérkező adatok kötelező felülvizsgálatát biztosítja, így kizárólag ellenőrzött adatok érkehetnek a felügyeletre. Riasztások, „csengetések” jelzik a késedelmeket, a hiányokat, az aktualizálandó tételeket stb. a témérdek komplex mutatószám, előre programozott lekérdezés közepette. Teljes körűen megtörtént a kapcsolódó folyamatok szabályozása is (törzskarbantartás, adatszolgáltatás előkészítése, adatfogyadás, adatgazdai és jogosultsági rendszer, felügyeleti díjak nyilvántartása, adatok felhasználási rendje).

További tipikus tudásmenedzsment-képességként a bevezetés során a felügyelet valamennyi dolgozója részére biztosítják az oktatást, mégpedig intranetes e-learning rendszerrel, amely a továbbiakban is hasznos lesz. Hiszen a vállalati szellemi erőforrások menedzsmentje korántsem csupán a meglévő ismeretekre, hanem a folyamatosan szinten tartott, állandóan továbbfejlesztett tudásra épül. **}**

E-business lufi, avagy a web és az informatikai vezetők viszonya

Számos informatikai vezetővel beszélgettünk már a webkorszakban. Helyzetüknél fogva realisták. Az internethez való hozzáállásuk a kezdetekben várakozó volt, azután mértékertő, ma pedig pragmatikus. Ha a CIO-k mindenkori véleménye nagyobb nyilvánosságot kapott volna, talán harmonikusabb lett volna a viszony a viharosan fejlődő webbel, és kevesebb az illúzió.

TIHANYI LÁSZLÓ

{ Egy technikai terület fejlődésének rendkívül fontos, de nem feltétlenül reflektorfényben álló vonatkozásáról írunk: a hozzá való szubjektív viszonyulásról. Ez a bölcsek kövének kijáró feltétlen lelkesedéstől a haszontalant illető lekicsinylésen át a megbukott szélhámosság iránti megvetésig terjed. Mindazonáltal más a dolog, és más a róla való beszéd. A közhangulat cikkcakkjai közepe a web fejlődése folyamatos: az elmúlt évtizedben létrejött egy kulcsfontosságú kommunikációs infrastruktúra, az ember uralma alá került, s beilleszkedett a társadalom életébe. Ki lehet jelteni, hogy a személyes kommunikáció ebben az évtizedben digitalizálódott.

VISZONY A WEBHEZ

Legutóbbi élményünk a tárgyban egy nagy gyár CIO-jával folytatott beszélgetésünk, amelynek során fölítettük a kérdést: mennyire és hogyan használják az internetet? A válasz korántsem egyedülálló: nem támogatják dolgozók internetezését (számos vállalat korlátozza), mivel nem ér annyit a csak onnan beszerezhető információ, mint amekkora a fals dolgozói használat által okozott veszteség. No de, mondtuk, a kutatók részlegének azért elengedhetetlen mind a szörfözés, mind az információszerzés szempontjából! Igen, volt a válasz, van a gyárnak internettel kommunikáló hálózata, de a stratégiai döntés értelmében ez a vállalati üzemviteli hálózattól fizikailag is elkülönül. Arra nincs szükség,

hogy technológiájában is más legyen, sőt! Az interneten kifejlesztett technika nagyon jó, ma már ez az általános szabvány. A hálózati protokoll például a Novell-hagyományok miatt IPX is, de a Novell 5-ös verziójától lehetséges IP alapú Novell-hálózat is, így a forgalom homogenizálható, s az IP általános szabvánnyá tehető. Alkalmazási szinten pedig számos más céghez hasonlóan a felületek az interneten megszelídített-kifejlesztett technikát alkalmazzák.

Egy másik nagy állami hivatalunknál a helyzet hasonló volt. Az derült ki, hogy az adatbázis-kezelés platformjának kiszolgálóoldala egészen webes, a kliens is, ám azt meghatározott célra fejlesztették, és nem forgalmazzák külön. Ha a szállító vállalat nagyon akarná – és ilyen világcégek tucatszám vannak –, akkor a kliensét a ma legdivatosabb böngészők színvonalán bármely pillanatban piacra dobhatná. Ezt azonban több okból nem teszi. Az egyik az adatvédelem: a popularizáció fenyegetettségével jár, például a Microsoft platformjáról alkotott biztonsági képzetek csupán azért hordoznak negatív felhangokat, mert az alkalmazások folytonos ostromnak vannak kitéve. Hja, ilyen kemény az üzleti élet... Ha nem lép ki a napfényre, hanem rendszere tartozéka marad, akkor a webes technika teljes arsenáljával felszerelt csúcsböngésző csupán célkliens, amelyről kizárólag alkalmazói tudnak. A másik ok prózai: a böngésző valóban csak kliens, azaz egy rendszer terminál-felülete, s ehhez az alárendeltséghez

méren általában olcsó vagy ingyenes. Jármű, amelyen különféle – akár vállalati – célú informatikai rendszerek a piacra hajtanak.

Ebben a pillanatban számunkra mind ebből az a fontos, hogy a webtechnika minden mozzanata viharosan és folyamatosan fejlődik, s használatba kerül. Amely vállalatnál erre szükség van, annak CIO-ja s általa a vezetősége stratégiai szempontból folyamatosan figyel, és előnyét látva haladéktalanul alkalmazza is, ám a világ mégsem alakult át egyetlen webbé, hanem a vállalatok szükség szerint tudatosan őrzik izolációjukat.

BIZTONSÁG

Az utóbbi években milliárd dolláros károk elszenvetése árán derült ki, hogy a terrorista módszerekkel szemben a társadalom csak nagy általánosságban védett, kicsiben és helyenként igenis sebezhető. A vírusírás közösséges terrorizmus, annak minden jellemzőjével együtt: sunyin sújt le, célzás nélkül; kicsúszik a kézből; fals ideológiák és szubjektivitások fűtik; a kár nagy, de a károkozó haszna ezzel szemben aránytalanul kicsi, tehát a számítógépes terrorizmus önmagában céltalan, mint az anarchizmus; és még sorolhatnánk. A társadalmi védekezés valószínűleg a terrorizmussal szembeni védekezés felé tolódik el, az informatikai terroristák megítélése azonos lesz a hagyományosabb műfajokéval. A kockázat tehát akkora lesz, hogy tovább ellátni energiával

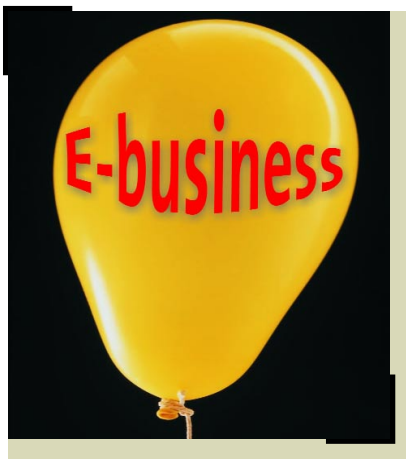
csak tényleges üzleti érdek kísérelheti meg (ez a paranoia világában sokszor ma is élő gyanú), vagyis játékosságát és felelőtlenségének látszatát veszítve leplezetlen technológiai háborúvá fajul. Az pedig már ismert terület a kultúrtörténetben. A biztonsági problémák a leg súlyosabb kockázati tényezőt jelentik, tehát a vállalatok és informatikai döntéshozók figyelmének előterében állnak. Ez helyes, de azért a web alapvetően biztonságos; közvetlen és közvetett haszna felmérhetetlenül nagy, amihez képest minden kára eltörpül. Gyermekgőz vélekedésnek tűnik, hogy a terrorizmus a társadalmat, avagy az informatikai terrorizmus a webet lerombolhatja – állítson ilyet akármely profi vírusirtó szakember, őszintén vagy üzleti érdektől vezetve.

Természetesen a biztonsági kockázatok megítélésében sem az informatikai terrorizmus a főszereplő, még ha a felszínen ott is van. A vállalati informatikai rendszerek potenciális „lyukassága” adatvédelmi probléma, legyen szó ipari innovációs, üzleti vagy állami-katonai titkokról. A webhez való viszonyt érintő stratégiai felelősség kiváltképpen ezzel kapcsolatos.

DÖNTÉSI MOTÍVUMOK

Néhány éve szinte szellemi erőfeszítés nélkül lehetett egy informatikai döntéshozó „trendi”. Elég volt egy (a gyártók által különösen kedvelt) optimistának tűnő fejlesztési javaslatot tennie: állítsuk át az üzleti ágazatot a webre, s automatikusan dől a pénz. Ez odáig ment, hogy a CIO számot vethetett sokszor taglalt életciklusával. Tegyük fel, hogy három évig érezheti magát egy helyen biztonságban, s ha csupán aztán derül ki, hogy nem jövedelmez a beruházás annyit, amennyit az informatikában laikus cégvezetés elvár tőle, akkor is hároméves költségvetése, presztízse, jövedelme támadt, aztán pedig jöhet az új időszak. Fordítva: komolyan látszó üzleti vezető megvalósíthatósági tanulmányt kért, amely ígéretessége esetén üzleti tervvé lépett volna elő, ám realiták lévén azonnal elvetették (amit aztán az élet fillérré igazolt).

A realista informatikai stratégia természetesen mindig is tudta, amit a laikus vállalatvezetés nem feltétlenül: csak azt az üzletet tudja hasznosan támogatni az internet, amely önmagában is jó üzlet (eltekintve a közvetlen internetes eladástól, szolgáltatástól stb.). Ebben az esetben a hozadéka pár százalékos nagyságrendű, ami azért nagyon ko-



moly haszon. Az üzleti életben akár pár százalék is döntő: aki egy százalékkal nagyobb haszonnal dolgozik, annyival olcsóbb lehet, s akkor övé a megbízás, a másik pedig elesik tőle. Tehát az internet munkára fogása igenis döntő haszonnal járhat. Csak éppen varázsszerként nem lehet tőle hasznot várni, azaz például nem számoltatható el közvetlenül.

Ez az a tudás, amely mára közismeretté vált a vállalati döntések informatikai korában. Ezt is máshogy kell tehát szemlélni, mint ahogy a szubjektív és teátrális megfogalmazások teszik: nem „kipukkadt az e-business lufi, az internetlufi”, hanem felnőtt a vállalatok vezetése, utolérte a technikát. A mai szkepszisen nem sokat veszít, a mai lelkesedésén nem sokat nyer, a szenvedélyek helyébe a közgazdasági matematika lépett, és az a CIO az igazán „trendi”, aki ehhez megfelelő materiát szolgáltat. Fontos, hogy ez a funkció nem csupán a stratégiai tervezést érinti, hanem az önreflexiót is. Tehát a vállalati informatikának követnie, ellenőriznie kell a hasznosulását is; ezen belül tárgyalagos mérleget kell vonnia az internet-

használat költség/haszon arányát illetően, mégpedig egészen tágan, a dolgozói munkaidő adminisztrációjáig, a dolgozói kultúrszint mint hasznos komponens számbavételéig.

EGY KIS TECHNIKA

Végül egy kis technikatörténet. Együtt élünk az internettel, szinte meg sem ráz, hogy a fejlődése még az informatika átlagához mérve is rettentő tempójú. Tíz éve mindentudóan lekicsinyülő somolygással legyintettünk a „vacak rézdrótokra”, amelyeken az ósdi analóg telefontechnika a beszélgetéseinket közvetítette, levágvá a négy kilohertz fölötti hangokat. Derékvastagságú koaxiális kábelek, üvegszálak fektetése látszott elkerülhetetlennek. 1991-ben húszezer forintért lehetett forradalmi, 1200 bit/másodperces külső modemet vásárolni laphoz. A fizikai lehetőségek megítélésében szerénységre int, hogy ma már tudjuk, az egykor lenézett rézdrótok minden további nélkül megabites sávszélességgel online digitális filmközvetítésre is alkalmasak. Az NIIF hálózatában a sávszélesség olyan tempóban emelkedett a több gigabit/másodperc fölé, hogy ésszel, illetve oktatás- és tudománypolitikával nehéz volt követni. Ezen infrastruktúrafejlődés látványossága elfedi a lényegét: hogy a weben elérhető információk és a rájuk települő szolgáltatások mennyisége és színvonala közben messze túljutott a kritikus szinten. A társadalom alapvető sérülés nélkül nem tudna visszatérni az internet előtti időkhöz, ahogy ivóvíz-szolgáltatás nélkül is megrogyna. A közepesen fejlett világban (minket is beleértve) és attól fölfelé olyan arányban vannak a számítástechnikát nem használó cégek, mint 15-20 éve a számítástechnikát használók.

E folyamatban tehát alapvetően átalakult a CIO szerepe: a vállalat legfelső vezetősége számára egy misztikus technikai terület hírhozóijából a mindennapi üzleti matematika operátorává, állandó partnerre vált. A mai CIO-k internetes döntéseik sem szörnyülködni, sem lelkesedni nem lehet-

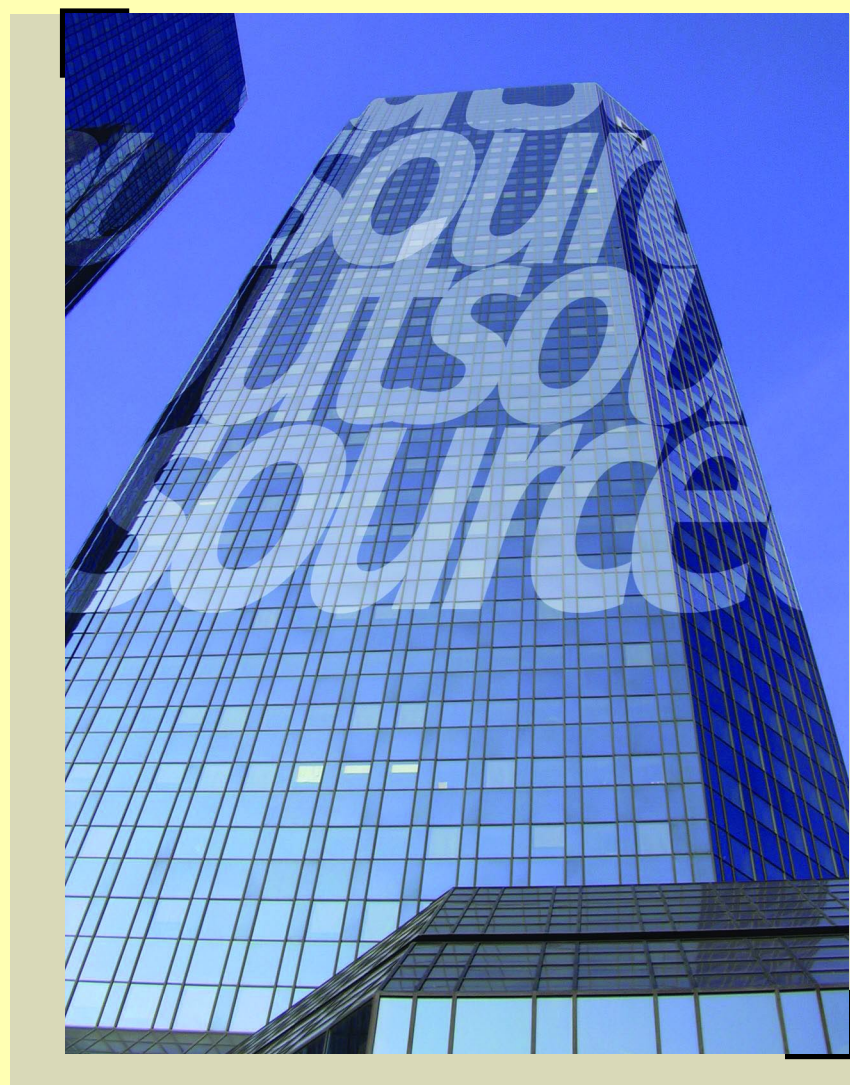
Kihelyezés?! (II.)

Fejlődőképes közigazgatás

Összeállításunk második részében betekintünk az outsourcing és a közigazgatás furcsa viszonyába, megnézzük az elszalasztott és az előttünk álló lehetőségeket. Kitérünk a hazánkban is mind divatosabb üzletfolyamat-kihelyezés (BPO) jellegzetességeire, és kísérletet teszünk – erre szakosodott cégek információira támaszkodva – az elkövetkező években sikerre számító outsourcing-formációk bemutatására.

FEKETE GIZELLA

{ A közigazgatási szféra Drótos György, az IFUA ügyvezető igazgatója szerint nagy lehetőségeket szalasztott el az elmúlt években. „A közszolgálati szektor homogén, nincs komoly versenyhelyzet, és a szabályozás révén az igényei is kívülről megszabottak. Ezért a kormánynak a helyi rendszerek kialakítása helyett célszerű lett volna az informatika – a fenti adottságok miatt a meglévőnél olcsóbb és a szakemberhiányt is megoldó – szolgáltatásként való igénybevétele mellett kiállnia.” Az EU támogatja ugyan az önkormányzatok összefogását, de egy minden helyhatóságnál azonos, külső szolgáltató által üzemeltetett informatikai rendszer, vagyis a még magasabb szintű konszolidáció lenne a legolcsóbb megoldás. Hogy ez nálunk nem valósult meg, az az EU-n és a mindenkor magyar kormányon túl az önkormányzati, illetve egészségügyi rendszerek kétségkívül kockázatos fejlesztését halogató szolgáltatók számlájára is írható. Így a mai szerencsétlen helyzet egyaránt köszönhető a kormányzat koncepcionálisnak a legkevésbé sem nevezhető helyi politikájának, valamint a szolgáltatók már említett kiválásának. Ez utóbbihoz a szolgáltatóknak a „full service” (informatikai szolgáltatás, üzleti tanácsadás) felé történő, komoly erőkoncentrációt igénylő, Magyarországon kevésbé szerencsés elmozdulása is hozzájárult. A hazai cégek számára ugyanis drágák a komplex szolgáltatások, s mögöttük nem éppen bizal-



mat erősítő alkupozíciót sejtjenek. Olyan helyzetnek érzik, amelyből adódóan az egész folyamat – előkészítés, megvalósítás, kontroll – alatt a későbbi szolgáltató diktálhat. Az sem egészséges, ha a kihelyezés eldöntéséhez tanácsadói segítséget igénylő ügyfél a későbbi szolgáltatójától kap tanácsot.

Szondy György, a MÁV Informatika Kft. üzletfejlesztési igazgatója hatalmas lehetőségeket lát a közigazgatásban. Mivel az önkormányzatok sokszor képtelenek az informatikusokat alkalmazottként kellően megfizetni, gyakoriak a kényszervállalkozásokkal kötött szerződések. Ennek közvetett hatásai – a szolgáltatáshoz



A hazai cégek számára drágák a komplex szolgáltatások, s mögöttük nem éppen bizalmat erősítő alkupozíciót sejtene. Olyan helyzetnek érzik, amelyből adódóan az egész folyamat – előkészítés, megvalósítás, kontroll – alatt a későbbi szolgáltató diktálhat. Az sem egészséges, ha a kihelyezés eldöntéséhez tanácsadói segítséget igénylő ügyfél a későbbi szolgáltatójától kap tanácsot.

Kulturális kérdés

Az informatikai szolgáltatásokról szóló összeállításban automatikusan vetődik fel a kultúra kérdése. „Az idehaza ma még hiányzó outsourcing-kultúra kialakulásáig – mondja Szondy – a legjobb gyakorlat-mintákra kellene támaszkodni. Így például erőforrás-kihelyezéskor – hogy az ügyfél ne érezze magát kiszolgáltatottnak – az IT-költségvetés és -lét-szám 10-15 százalékát ajánlott házon belül tartani.”

A potenciális ügyfél és a szolgáltató közötti üzleti, illetve informatikai kultúraszint-különbségeket Szondy szerint a tenderkiírások is tükrözik. Gyakran várnak el például a szolgáltatótól rendelkezésre állásra vonatkozó információt az infrastruktúra ismerete nélkül. A megállapodások ritkán térnek ki a szerződésbontásra, illetve lejáratukkor az infrastrukturális, szervezeti, szabályozási stb. outsourcing-elemek visszaadásának menetére, így a sikertelen üzleti kapcsolat megszüntetése mindkét oldalnak meglepetést okozhat. Akadályt jelentenek továbbá az ügyfelek outsourcinggal szembeni tisztázatlan elvárásai, s még jól működő szerződések esetében is gyakoriak a kommunikációs problémák. A kihelyezés még ma is sokszor költségtakarékossági opció, nem pedig egy magasabb szintű szolgáltatás elérésének lehetősége.

Az outsourcingot érintő információtechnológiai szolgáltatásmenedzsment-kultúra szintjének emelésére a közeljövőben megalakul Magyarországon – több ügyfél- és szolgáltatóoldali szervezet összefogásával – az itSMF (IT Service Management Forum) hazai tagozata.

szükséges elemek összehangolatlansága, az egyszemélyi felelősség, valamint az SLA-k hiánya s az így számon kérhetetlen rendelkezésre állás – költség és üzemeltetés szempontjából is számos csapdát rejtene. Az új közbeszerzési törvény megszületésével azonban – mivel a költségek éves viszonylatban valószínűleg meghaladják a közbeszerzési kötele-

zettség alsó határát – a kormányzatnak a különböző projektek során az informatika működtetésére pályázatot kell kiírnia. Tavaly év elején a Terror Háza informatikai parkjának működtetése kapcsán már volt erre példa, amikor az IT-alkalmazásokkal egy csomagban írták ki a szükséges kivetítők, a tűzjelző és beléptetőrendszer stb. üzemeltetését is.

BPO – számokban

A Gartner 2002–2005-re vonatkozó előrejelzése szerint a globális BPO-piac nagysága 2002-ben 127,8 milliárd dollárra tehető, 2005-re viszont elérheti

a 234 milliárdot. Az EU BPO-piac 2005-re ennek csaknem az egynegyedére, azaz 64 milliárd dollárra rúghat. Az Accenture idén augusztusban publikált tanulmá-

nya az F&A (Finance and Accounting) outsourcing-piac jelentős növekedését jelzi a következő három évre. A vezető nagyvállalatok mintegy háromnegyede él majd ezzel

a lehetőséggel. Elsődleges okként a cégekre nehezedő költségoldali nyomást, valamint a produktivitás, a termelékenység növelését említik. Azonban nem elhanya-

Erőforrás helyett folyamatok

Mivel esetében más alapokról kell elindulni, és más üzleti modell tartozik hozzá, érdemes az üzletifolyamat-kihelyezésről (BPO) is szólni, bemutatva leggyakoribb területeit, előnyeit és hátrányait.

Az elsősorban pénzügyi folyamatok kihelyezésében jártas Process Solutions Kft. ügyvezető igazgatója, *Babos János* szerint a sikeres üzlet és a sikeres outsourcing meghatározói az üzleti folyamatok, a humán erőforrás és a technológia. A jelen sikertörténeteként és a jövő lehetőségeként emlegetett BPO alaptévékenységet közvetlenül nem érintő célterületei közül ma a pénzügy és a számvitel, a bérszámfejtés, a számlázás és a logisztika kihelyezése a leggyakoribb, de az ellátási-lánc-menedzsment, a beszerzés, az ügyfélkapcsolat-menedzsment, a levelező-rendszer, valamint a dokumentumkezelés is egyre gyakrabban szerepel a palettán. A BPO-val szemben elvárás a cégek rugalmasságának növelése a működési tevékenységeknek az értékteremtési folyamatban történő hatékony összekapcsolása révén. Célként a vállalat szervezetének és folyamatainak átalakítását jelölik meg, de igényként – a piac elvárásait követve – az információs rendszer és a folyamatok folyamatos újragondolása is megjelenik. A BPO-ra nyitott ügyfelek mindezek által az adaptációs készség számottevő javulását élvezhetik.

Tehát amíg a tradicionális outsourcing nem hoz a vállalat életében szervezeti változást, addig a BPO a TQM-ből (Total Quality Management) és a BPR-ből (Business Process Reengineering) táplálkozik.

Gyakran várnak el a szolgáltatótól rendelkezésre állásra vonatkozó információt az infrastruktúra ismerete nélkül. A megállapodások ritkán térnek ki a szerződésbontásra, illetve lejártukkor az infrastrukturális, szervezeti, szabályozási stb. outsourcing-elemek visszaadásának menetére, így a sikertelen üzleti kapcsolat megszüntetése mindkét oldalnak meglepetést okozhat.

Veszélyek és eredmények

Ugyanakkor – többek között az Indiában tapasztaltak alapján – a BPO veszélyeire is érdemes figyelmet fordítani. A márciusban lezárult pénzügyi évben – 59 százalékkal haladva meg az előző esztendő eredményét – 2,3 milliárd dolláros forgalmat bonyolított le az indiai BPO-ipar.

golható tényező, hogy – kihasználva a szolgáltatók tapasztalatait és technológiai hátterét által biztosított előnyöket – az üzleti változások katalizálására, valamint a

szolgáltatás mérhetővé s így számon kérhetővé tételére is alkalmazzák az outsourcingot. A világszerte 236 online és 44 személyesen megkérdezett vezető részvételével

zajló kutatás kimutatta, hogy a vállalatok 30 százaléka alkalmaz valamiféle F&A-outsourcingot, 57 százalék szívesebben alkalmazna F&A-outsourcingot, 8 százalék pedig nagyon sikeresnek minősítve

azt. Leggyakoribb a bérszámfejtés kihelyezése, míg a stratégiai folyamatnak számítató tervezés és költségvetés kihelyezése a legkevésbé kedvelt.

...idehaza a szolgáltatókat lekörözték az ügyfelek, s a multinacionális vállalatok azelőtt hoztak létre a konszerncégek felé nyújtott egységes belső szolgáltatásként SSC-eket, hogy a szolgáltatók az országhatárokon keresztül konszolidálták volna ügyfeleiket.

...

Hazai furcsaság, hogy az efféle szolgáltatások igénybevétele Magyarországon drágább, mint bárhol a világon.

Azonban az olcsó szolgáltatások révén komoly hasznot remélő mintegy 200 szolgáltató közül márciusban már sok vevőre várt. A Gartner India egyik vezető elemzője szerint a vállalkozók anél-

kül vágta bele ebbe az üzletbe, hogy felmérték volna, milyen működési és marketingproblémákkal kell megbirkóznuk, illetve mennyi időre van szükség vállalkozásuk folyamatos haszontermeléséhez. Ezért sok szolgáltató kapacitása az első pillanattól fogva kihasználatlan maradt, s mert pénze elfogyott, ügyfelekre pedig nem tett szert, most bezárásra vagy vevőre vár. A kecsgetető üzleti lehetőségek hatására megjelentek a piacon a multik (IBM, EDS), amelyek háttérük, finanszírozási forrásaik révén képesek a BPO nyereségessé válását kívárni, illetve szolgáltatásukat az ügyfelek által igényelt szinthez méretezni.

Jövendölés

Drótos György az informatika kihelyezésének kérdését értékeslegesnek tartja. A lényeg az, hogy akár házon belül, akár házon kívül, de szolgáltatásorientált, mérhető és ennek alapján számon kérhető legyen az informatika. „Ahogy az Unilever példája is mutatja, ma – mivel összemérhetők a különböző formációk – a vegyes megoldások a legéletképesebbek.” Babos János szerint az újragondolt cégmodell a költségkontrollt, a minőségnevelést, az értékláncképzés stratégiai lehetőségét is magában hordozó, megosztott szolgáltatásközpontokra (shared service center – SSC) épül. Például a HR-t, a pénzügy-számvitelt és a jogot ilyen módon kihelyező cégcsoport a központ által kialakított belső, míg a szállítók és a vevők a külső ügyfélkapcsolati megoldáson keresztül vehetik igénybe az SSC

említett szolgáltatásait. A jövő megoldásaként az ASP-technológiával megvalósuló, internet alapú hálózati SSC-t emlegetik.

Szakál László, az EDS Magyarország kereskedelmi igazgatója szerint is az itthonról külföldre szolgáltató – a konszerncégeknek egységes belső szolgáltatást nyújtó – shared service-ek lehetnének a legkifizetődőbbek. Valóban költségkímélő, optimális megoldásnak pedig ennek eggyel magasabb fokát, a shared servicek outsourcing-szolgáltatókhoz történő kihelyezését tartja.

Szondy György egyrészt a tartalomszolgáltatás területén, másrészt a külföldön sikert arató Salesforce.com szolgáltatásához hasonló formációban lát továbbfejlesztési lehetőséget. Ez utóbbi alkalmazásszolgáltatóként interneten keresztül elérhető CRM-rendszert kínál, a jelek szerint a vele szerződők elégedettségére, igen költséghatékonyan. Ilyen üzleti modell szolgáltatására szerződött például az IBM a Siebellel, de a konstrukció magyarországi meghonosodása, ahogy az informatikai közmű koncepciójának életképessé válása is, ma még a jövő zenéje.

Van viszont, amiben élen járunk, bár a továbbiakból kiderül, hogy ez nem a szolgáltatók érdeme, és – a hazai sajátosságok miatt – pozitív hatása is kétséges. Drótos György szerint idehaza a szolgáltatókat lekörözték az ügyfelek, s a multinacionális vállalatok azelőtt hoztak létre a konszerncégek felé nyújtott egységes belső szolgáltatásként SSC-eket, hogy a szolgáltatók országhatárokon keresztül konszolidálták volna ügyfeleiket. Ez a szolgáltatási forma a recesszióban felerősödő költségcsökkentési törekvéseket használja ki.

Hazai furcsaság, hogy az efféle szolgáltatások igénybevétele Magyarországon drágább, mint bárhol a világon. Így a hazai leányvállalatok a külföldi központból nyújtott szolgáltatás kötelező használata helyett továbbra is belső informatikát alkalmazva járnának jobban. Ezt az áldatlan helyzetet a magyarországi szolgáltatóközpontok létrejötte oldhatná meg, amire azonban ma még – a GE-n kívül – kevés példa akad. }



SMC hálózati megoldások több mint 30 éve vezetékes és vezeték nélküli hálózati eszközökkel.

VÁLASSZA AZ SMC TERMÉKEIT!

- Ingyenes telefonos támogatás értékesítés előtt és után
- Ingyenes online oktatás a regisztrált partnerek részére
- Gyors és hatékony logisztikai rendszer
- ISO 9001
- ISO 14000

DISZTRIBÚTORAINK:

HRP Hungary Kft.
1133 Budapest
Véső u. 7.
Telefon: 452-4600
www.hrp.hu

CHS Hungary Kft.
1138 Budapest
Váci út 117-119.
Telefon: 451-3510
www.chs.hu

WWW.SMC.COM



Egy verzióváltás anatómiája

A mai informatikai rendszereknek sokszor már a bevezetése alatt nyilvánvaló, hogy a technológiai fejlődés sebességét figyelembe véve mindig is szükség lesz „frissen tartásukra”, az egyre újabb és fejlettebb szoftverek alkalmazására. A szolgáltatási és kompatibilitási összefüggések miatt gyakran követelmény az is, hogy az egyes rendszerelemek verziói, illetve az azokkal kapcsolatos verzióváltási stratégiák támogassák, kiegészítsék egymást. Cikkünkben a BKV Rt. SAP HR rendszerének a T-Systems által irányított verzióváltásán keresztül mutatjuk be, milyen kihívásokkal kell megküzdenie a projektet lebonyolító csapatnak.

{ A BKV-nél két nyomós érv szólt a verzióváltás mellett. Az egyik, hogy az SAP HR 4.5B magyar verziójának gyári támogatása 2003 negyedik negyedévében megszűnik. A másik, hogy az előnyök és hátrányok mérlegelésével kiválasztott SAP Enterprise rendszer alkalmazásával – az abban meglévő új funkciók segítségével – a BKV Rt. számos, már korábban megfogalmazott üzleti igényére standard informatikai támogatást tud találni, amelyet korábban csak drága és bonyolult fejlesztésekkel lehetett volna megvalósítani.

A projekt célja az SAP HR informatikai rendszer verzióváltásának megvalósítása volt olyan módon, hogy az átállás időszaka alatt a szolgáltatási színvonal ne csökkenjen. Feltételként szerepelt, hogy az SAP Enterprise rendszerben leképezett HR-alkalmazás teljes értékű interfészekon keresztül működjön együtt az SAP 4.5B gazdasági moduljaival és a Forte elnevezésű forgalomirányítási megoldással.

A projekt vezetői ugyanakkor a következő peremfeltételeket fogalmazták meg:

- A verzióváltásra a BKV és a TSU szerző-

désének részeként, önálló projekt keretében kerül sor.

- A gazdasági modulok továbbra is R/3 4.5B verziójúak maradnak.

- A forrásrendszer módosításának szükségzerű időszakos befagyasztása minél kisebb mértékben érinti a felhasználói területet.

- A verzióváltás alatt is biztosított az elkülönült fejlesztői, minőségbiztosítási, oktatói és éles környezet.

- A HR-alkalmazást továbbra is külön rendszerként, de a gazdasági modulok felé teljes értékű interfészkapcsolatokkal üzemeltetik.

- Az SAP-verzióváltáshoz kapcsolódóan a rendszerszoftverek (Unix, Oracle) frissítése is megtörténik.

Eredmények, nehézségek

A projektcapatnak külön kihívást jelentett, hogy a cég Magyarországon az elsők között tért át az SAP Enterprise-ra. A verzióváltás 2003 augusztusában a bázisfeladatok végrehatásával kezdődött, és az órára lebontott forgatókönyvnek megfelelően a 2003. október 23-ával kez-

dődő hosszú hétvégén fejeződött be – eredményesen.

Az alapos tervezést és a felkészült projektcapatot dicséri, hogy a teljesítések mindvégig szinkronban voltak a tervekkel, mind a mérföldkövek, mind az éles indítás szintjén.

A projekt tervezése során a csapat számba vette a lehetséges kockázati elemeket, és mindegyikre kidolgozott egy kockázatkezelési eljárást. Ennek köszönhetően a felmerült nehézségeken higgadtan, az előre kidolgozott eljárásoknak megfelelően, időben sikerült túljutni. Ilyen volt például a megfelelő sávszélességű WAN-hálózat biztosítása.

A verzióváltás szűk határideje miatt különös figyelmet igényelt a mintegy 300 végfelhasználó képzése. Az oktatótermek számának növelésével a szakterületi kulcsfelhasználók sikeresen, időre teljesítették a feladatot, ami azért is fontos volt, mert a projekt intézőbizottságának a társasági irányelvekhez messzemenően igazodó döntése értelmében csak kiképzett végfelhasználó dolgozhat a BKV Rt. SAP HR rendszerében. **}**

Informatikai előzmények

A BKV Rt. a Debis IT Software Unisoftware Kft. (jogutódja a T-Systems Unisoftware Kft.) közreműködésével 1999. január 1-jén, a TransIT projekt keretében kezdte el az SAP/R3-modulok használatát, majd az év fo-

lyamán a cég minden területén alkalmazásba vette az FI, a CO, az MM, a PM és a HR modul.

2000. november 13. és 2001. január 26. között az SAP gazdálkodási rendszeréről – a magyarországi gya-

korlatnak megfelelően – le választották az SAP R/3 HR-modulját, és egyben megtörtént annak verzióváltása 3.1H-ről 4.5B-re.

A BKV Rt. SAP gazdálkodási rendszerének 4.5B verzióra történő frissítése 2001. október 23-án fejeződött be. Ezt követően az új változatban bevezették az SAP-

pénztárrendszert, az SD értékesítési modult (a Forte és Mendi interfészkapcsolatok bővítésével), valamint a TR-CM likviditásmenedzsment-modult.

2001 októbere óta a BKV Rt. informatikai alkalmazásait, így SAP vállalatirányítási rendszerét is a T-Systems Unisoftware Kft. üzemelteti.

Új fejezet a számviteli szolgáltatások történetében

Az uniós csatlakozás nemcsak a vállalkozások front-office tevékenységére lehet hatással, hanem ahhoz kapcsolódóan a back-office-ra is. Így Magyarországon a tervezési és ellenőrzési folyamatot nagyban támogató számviteli és bérszámfejtési, valamint a HR-szolgáltatások területén is professzionális menedzsmenttechnikákat kell elsajátítaniuk a cégeknek. Az internetes szolgáltatások megjelenése ezen a piacon közelebb hozhatja egymáshoz az ügyfelet és a szolgáltatót. Ezekről az újszerű folyamatokról kérdeztük dr. Gulyás Tündét, a Colling Kft. ügyvezetőjét.

{ – Milyen trendek figyelhetők meg a számviteli szolgáltatások piacán, és milyen változásokra számítanak az uniós csatlakozás után?

– A nyugati cégek leányvállalatainál már pár éve elindult az a folyamat, amelynek során a számviteli szolgáltatásokat kihelyezett, ha úgy tetszik, outsourcing-szolgáltatásként megtartva egyre szorosabb kapcsolatot építenek ki megrendelő és szolgáltató között. Ez jó az ügyfélnek, hiszen folyamatosabbá tudja tenni az információáramlást a két cég között, míg ő maga szintén naprakész információkkal rendelkezhet, ami kiélezett piaci helyzetben nagyon jelentős döntéstámogatási eszköz lehet. De az ellenőrzési funkció is hatékonyabban működtethető folyamatos visszajelzés mellett. Cégünk ennek a folyamatnak kívánt elébe menni: 2002 nyarán átalakítottuk számítógépes hálózatunkat, és egy osztrák integrált könyvelési rendszer magyar verzióját vezettük be. Ezzel újtárra indítottuk internetes könyvelési szolgáltatásunkat, amely teljesen rugalmas együttműködést tesz lehetővé ügyfeleinkkel.

– Milyen többletet nyújt egy ilyen típusú szolgáltatás a megrendelőknek?

– A dupla adatrögzítés elkerülése mellett a cégek a biztonságos internetkapcsolaton keresztül a program különböző moduljaiban közvetlenül dolgozhatnak, aminek mértéke kizárólag az ügyfél hajlandóságán és a szolgáltatási szerződésre épülő jogosultsági beállításokon múlik. Ez azt jelenti, hogy például a pénztáros közvetlenül a mi programunkban dolgozhat, vagy a számlázó abból állíthatja ki a számlákat, de extrém esetben akár a könyvelő ott rögzítheti a beérkező bizonylatokat. Ennek előnye, hogy a cégnek nem kell szoftvert vásárolnia, nem kell a különböző programokban keletkezett bizonylatokat a könyvelésben újra rögzítenie, hanem azok azonnal láthatók a rendszerben minden jogosultsággal rendelkező felhasználó számára. Óriási előnyként értékelik ügyfeleink, hogy például a vevőiknek szóló fizetési felszólításokat, késedelmikamat-terhelő leveleket közvetlenül elkészíthetik a programból, tervadataikat rögzíthetik, stb. Az általunk

Internetes könyvelési szolgáltatásunk sikerén felbuzdulva bérszámfejtési szolgáltatásunkat is szeretnénk internetessé alakítani.

használt szoftver standard megoldásként kínálja az internetes kapcsolatot, úgyhogy hogy van olyan ügyfelünk, aki ugyanezt a programot vásárolta meg, és az interneten keresztül az ő rendszerébe bejelentkezve mi látjuk el a főkönyvelői feladatokat. A rendszer előnye naprakésztségén túl hallatlan rugalmassága.

– Miért választottak mindehhez külföldi szoftvert? A magyar piacon nem találtak megfelelőt?

– Több magyar programot már ismertünk, de a választás során a biztonságos internetkapcsolat és a jogosultságok széles körű paraméterezhetősége volt az elsődleges szempont. Mivel mindenképpen integrált rendszert szerettünk volna, amely a kis- és középvállalkozások információigényét teljes körűen ki tudja elégíteni, már nem sok szoftver maradt versenyben. A BMD mellett szólt még, hogy kedvező áron tudtuk megszerezni az internetes hozzáférési jogokat, valamint hogy a program angol és német menüfelülettel szintén rendelkezik, így nemzetközi ügyfeleink számára akár kül-

földről is használható. De a listázási, lekérdezési lehetőségek is tükrözik a nyugati cégek elvárásait a számvittel szemben, és mivel meggyőződésünk, hogy ezek – különösen az EU-csatlakozás után – Magyarországon is természetes elvárások lesznek, szerettünk volna erre felkészülni.

– Milyen fejlesztéseket terveznek a jövőben?

– Internetes könyvelési szolgáltatásunk sikerén felbuzdulva bérszámfejtési szolgáltatásunkat is szeretnénk internetessé alakítani. Ehhez már bevezettük az új szoftvert, a LOGA-t, amelynek kiválasztásánál a bevált taktikát követtük: ez egy harmincéves piaci tapasztalattal rendelkező német cég sikeres programjának magyar változata. Rögtön beszereztük a kapcsolódó HR-modult is, felkészülve ügyfeleink jövőbeni igényeire. Ez utóbbit egyelőre kizárólag ASP-szolgáltatásként kínáljuk; így az ügyfél megspórolja a szoftverberuházás költségét, és a bérszámfejtési adatokkal közös állományon dolgozhat. Amennyiben a piac ezen a területen is igazolja várakozásainkat, egy HR-outsourcingszolgáltatást is beindítunk. **}**

Itthon is előtérbe kerül a HR

Változó tendenciáknak lehetünk tanúi a magyarországi vállalatok gyakorlatában: a nyugati cégek által használt integrált megoldások kezdenek terjedni itthoni leányvállalataiknál, sőt a magyar cégeknél is. A szervezetfejlesztési elméletek lassan a gyakorlatban is testet öltenek. A témát Szendrő Péter, a Master Consulting Kft. marketing-igazgatója segítségével járjuk körül.

{ – A szervezeti kultúrák és filozófiák változása nyomán követhető a területet kiszolgáló szoftverek piacán is?

– Nem közvetlenül, hiszen egy szoftvernek általánosabb megoldásokat kell nyújtania, amelyek a szervezeti struktúrától függetlenül szolgálják ki a vállalatvezetést. Általánosságban elmondható a piacról, hogy a korábbi hagyományos, szoftverrel támogatott bérszámfejtés és a kézi HR-munka egyre inkább átadja helyét az integrált megoldásoknak. A mai vállalati struktúrában erősebb a fluktuáció, gyorsabban változik a szervezet, mint korábban. Ennek megfelelően sokkal több HR-feladat merül fel, és az emberi erőforrás felértékelődik a cégek életében. Ezt tükrözi az is, hogy a vállalati fejlesztések során egyre többen ruháznak be komplex HR-szoftverekbe, és vesznek igénybe a terület fejlesztéséhez külső tanácsadót, tréneret, ami növeli a szoftverekben lévő lehetőségek kihasználását.

– Hogyan érinti mindez a szoftverpiac e szegmensét?

– Az egyéb vállalati programok piacához hasonlóan itt is az integrált megoldások a jövő. Egyre inkább kiszorulnak azok a termékek, amelyek kizárólag az alapfunkciónak tekinthető bérszámfejtési és tb-modulokra koncentrálnak. Bár a HR kapcsolódó terület – az adatbázisok terén is –, mégis teljesen más tudást igényel, így ezeknek a cégeknek nem könnyű komplex megoldásokkal előrukkolniuk. Mi a Nyugaton már bizonyított szoftverek meghonosításában látjuk a jövőt.

– Ez „hazabeszélésnek” tűnik, hiszen Önök egy ilyen szoftver magyarországi forgalmazói...

– Éppen ellenkezőleg, azért választottuk ezt a terméket – a P&I AG LOGA nevű szoftverét, amely már 11 országban bizonyított – tevékenységünk fő profiljával, mert meggyőződésünk, hogy ez a piaci szegmens a várakozásainknak megfelelően fog alakulni. Szó sincs arról, hogy kisebb vállalkozások számára ne nyújthatnának kielégítő és költségtakarékos megoldást az egyszerűbb programok. Nyilván másra van szükség egy húszfős, mint egy száz- vagy több ezer fős szervezetben.

– Mit lehet a HR-tevékenység esetében „szoftveresíteni”? Hiszen a munka lényegének épp az emberi részvétel tűnik!

– A HR-szakemberek azért tudnának mesélni munkájuk monoton oldaláról! Például az álláskeresői folyamathoz

nemcsak költségvetés készíthető, hanem a meghirdetett állásokra a vállalat előre meghatározhat egy profilt különböző ismérvek alapján (pl. nyelvtudás, végzettség szintje, gyakorlat éveinek száma stb.), és a beérkező pályázatokat ezek alapján kategorizálva, objektív szűrőket beépítve választhatja ki az interjúra behívandók körét. Az így létrehozott adatbázissal nemcsak a később meghirdetendő pozíciókhoz nyer egy potenciális alkalmazotti kört, hanem szinte egyetlen gombnyomással tájékoztathatja a jelentkezőket pályázatuk állásáról. Ezzel a hatékonyabb kommunikációval növeli a cég imázsát – hiszen a nagyobb cégeknél egy év alatt több száz álláskereső fordul meg, véleményt alkotva a vállalatról a kiválasztási folyamaton keresztül is –, és csökkenti a dolgozók terhelését. Ez csak egy kiragadott, de tipikus példa arra, hogy mire használható a szoftver a HR-területen. Természetesen a belső kommunikációban is komoly szerepe lehet: az egyes alkalmazottak képzési tervétől és történetétől a dolgozói értékelések rögzítéséig nagyon sokrétű a felhasználási lehetőségek köre. A LOGA legnépszerűbb modulja az utóbbi években éppen az <e>rm volt, amely tulajdonképpen egy vállalati intranetes portál,

ahol a dolgozók folyamatosan tájékozódhatnak az őket érintő kérdésekről, vagy például szabadságot kérhetnek a főnöktől a hálózaton keresztül. Ugyanitt meghirdethetők azok az állások, amelyek betöltését belső jelentkezőkkel is elképzelhetőnek tartják, és így tovább.

– Milyen hatással volt az efféle szoftverek elterjedése a nyugati szervezetekre? Nem befolyásolja negatívan az emberi kapcsolatokat a cégen belül?

– Milyen hatással volt az efféle szoftverek elterjedése a nyugati szervezetekre? Nem befolyásolja negatívan az emberi kapcsolatokat a cégen belül?

– Kanadai és németországi tapasztalataim alapján azt mondhatom, hogy a vállalati kommunikáció nem szenved csorbát az új megoldások alkalmazásával. A számítógép már olyannyira általános része a vállalati munkának, hogy erre a területre történő bevonása nem okoz problémát. Különösen akkor, ha szem előtt tartjuk, hogy csupán egy eszköz, amely a munkát segíti, hatékonyabbá teszi, de nem hoz helyettünk döntéseket, és nem is lehet felelős a vállalati kultúráért. Ha ez utóbbi jobba válik, az a munkatársak érdeme.

Egyre inkább kiszorulnak azok a termékek, amelyek kizárólag az alapfunkciónak tekinthető bérszámfejtési és tb-modulokra koncentrálnak.

EU-jövőkép (II.)

Közigazgatás

A kormányzat pályázati stratégiájában nagy hangsúllyal szerepel a közigazgatási szolgáltatások szintjének emelése. Az Európai Unióban a szolgáltatási szinteket megszabó Common Basic List of Public Services (A közigazgatási szolgáltatások általános alaplístája) alapján az első szintet az ügyiratok online nyomon követhetősége jelenti. Az irányelvek szerint a második lépcsőben az ügyiratokhoz szükséges dokumentumok letöltésének, kitöltésének, bevitelének és nyomon követésének lehetőségét kell megteremteni, amíg mód nyílik a harmadik szint, a visszaküldést is támogató interakció bevezetésére. A legfejlettebb közigazgatási ügyintézés pedig lehetővé tenné az illetékek, díjak online befizetését is – ehhez természetesen biztosítani kell az ügyfél-azonosítást, a biztonság megkérdőjelezhetetlen környezetét, így például a digitális aláírás feltételrendszerét. Írásunk képet ad a magyar valóságról: úgy tűnik, még sokat kell csiszolnunk a közigazgatási szolgáltatások informatikai környezetén és kultúráján.

FEKETE GIZELLA

{ Szerencsére a magyar önkormányzatok az említett szintek kialakítása, fejlesztése céljából pályázati támogatást nyerhetnek, és így megújíthatják belső informatikai rendszereiket. Ugyancsak támogatott az önkormányzati kezelésben vagy tulajdonban lévő adatvagyon – vízminőségterkép, tereprendezési terv, közműhálózat stb. – elektronikussá tétele.

Ezekre a célokra projektenként 50–500 millió forintos támogatás biztosított, és a keret mintegy 180 projektre elegendő. A szükséges önrész viszont sok esetben csak összefogással

teremthető elő, ám mivel az EU az összefogást minden szinten (regionális, kistérségi, megyei stb.) támogatja, a szövetségek jóval nagyobb eséllyel pályázhatnak, mint egy-egy önkormányzat. Rögtön hozzátehetjük: a szövetségeknek néhány esetben nincs alternatívájuk, hiszen az egyes fejleszteni kívánt szolgáltatásokhoz hozzáférő személyek számát 2 millió emberben minimalizálták. Összességében a kis- és középvállalatokra, valamint az e-közigazgatásra – csak az informatikai beruházásokat tekintve – 40-50 milliárd forintnyi pályázati összeg áll rendelkezésre.

Esélyek

Vajon képesek leszünk kihasználni a pályázati lehetőségeket? *Pintér Pál*, a Leadex Magyarország Kft. ügyvezető igazgatója a PEA (Pályázati Előkészítő Alap) kapcsán a közigazgatási szférát tartja erre esélyesebbnek. „Biztató jelként értékeljük a kormány által a közigazgatás szereplői számára készített – ma még csupán feltöltésre váró, tartalom nélküli sablonként meglévő, de kiindulási alapul szolgáló – informatikai stratégiát. Arra is komoly esély mutatkozik, hogy az önkormányzatoktól elvárt adatszolgáltatáshoz szükséges fejleszté-

Regionális szintű ICT-fejlettség

2001 óta a GKI Gazdaságkutató Rt. az Európai Unió által támogatott Regional-IST program (www.regional-ist.org) keretében több nyugat-európai intézettel közös kutatásban vesz részt. A 2003 elején lezajlott első kutatás az európai régiók háztartásainak, vállalatainak és kor-

mányzati szektorainak ICT-használatát vizsgálta.

A felmérésben részt vevő régiókkal (Baden-Württemberg, Katalónia, Piemont, Portugália) összehasonlítva a magyar vállalatok sokkal kevésbé maradnak el az ICT-eszközök használatában európai

uniós társaiktól, mint a magyar háztartások.

A magyar, legalább 10 alkalmazottal rendelkező vállalatok körében az internet-hozzáférés aránya csupán a kisebb cégek esetében marad el némileg a nyugat-európai régiók üzleti internetpenetrációjától.

A vállalati honlapok magyarországi elterjedtsége teljesen egy szinten áll a fejlettebb régiókéval, a weboldalak túlnyomó része viszont még mindig csak a kezdeti, statikus fejlődési fokon áll.

Online vásárlásra, beszerzésre a 10 főnél többet foglalkoztató vállalatok egy-egyedénél került sor szinte az összes régióban.



sekre ösztönzőleg hat a pályázatok révén elérhető, a vállalkozásoknál kisebb hányadú önrészt előíró támogatás. Viszszahúzó erőként működhet az önkormányzatok ilyen típusú projektekre való felkészületlensége, amit némileg kompenzálhatnak – ellentétben a Széchenyi-terv pályázataival – a siker esetén költségként elszámolható pályázatkészítési, illetve tanácsadói díjak. Ugyancsak segítség – a közszférán túl a KKV-k számára is –, hogy a tanácsadói pályázatok esetében az EU-val kapcsolatos ismeretek, vezetési készségek elsajátítását célzó programok költségeinek 50 százaléka is szereshető támogatás.”

Kimondhatjuk, hogy a késlekedés ronthatja az esélyeket. Mivel a potenciális pályázók nagyobb hányadának még a hazai tendereket illetően sincs gyakorlata, nem tudja felmérni, mivel jár a sokkal szigorúbb feltételekkel zajló EU-procedúra. A közbeszerzési eljárással tarkított előkészítési fázis felgyorsítva is legalább 3–6 hónapot vesz igénybe. Ehhez hozzáadódnak az új törvények érvénybe lépése miatti bizonytalanságok (például hogy a korábban előkészített pályázatok és procedúrák megfelelnek-e az új szabályozásnak).

Meg kell jegyeznünk, hogy az EU-s tapasztalatok szerint a források kihasználásának nem a kormányok és a vállalkozások, hanem a tanácsadók felkészületlensége szab korlátot. Idehaza legalább 1000 tanácsadóra lenne szükség, ám a jelenlegi „partiképes” létszám ennek mindössze töredéke. Mindkét oldalon sok a „tanuló”, ezért különösen fontos a bizalom és a tájékozottság. A tanulási görbe ebben az esetben is érvényes. Jelenleg a cégek maguk akarják venni az akadályokat, vagy nem jól választják meg a tanácsadókat, majd újakat ismét nekilódulnak. A megfelelő egyensúly csak lassan alakul ki.

Csomagban érdemes

Ma még mind a pályázók, mind a szálítók tájékoztatlanok, vagyis nem mondható sikeresnek a program kommunikációja. A lehetőségek megismerésével azonban élénkül az érdeklődés.

Kevesen tudják, hogy egy adott ötlettel több pályázaton is érdemes elindulni – mondja Pintér. A gyárépítésben gondolkodó vállalatok a hatékonyságjavító, bevétel- és profitnövelő beruházásokra kiírt tenderek mellett például a fa-

lu és a gyártelep közötti út fejlesztését célzó, kiszolgáló infrastruktúrára vonatkozó pályázaton is indulhatnak. S mindez nem akadály, hogy informatikára, minőségirányításra, környezetvédelmi beruházásra is igényeljenek támogatást. A tanácsadók, az esélyeket növelve, segíthetnek ezek – egy menedzselte program alapján történő – kiválasztásában, sorrendjük meghatározásában. Az ügyfél tervei, elképzelései alapján megkeresik a szükséges forrásokat, amelyek nem ország alapú támogatások is lehetnek: például a határ mentiek együttműködését támogató Cross Border Cooperation (CBC), illetve a kisebbségeknek szóló segélyprogramok. És akkor még nem említettük az évek óta nálunk is ismert, konkrét területek fejlesztéséhez kötött PHARE, Life, Leonardo stb. programot.

A fentiek alapján összeállított – a tervbe illő pályázatokat, hitellehetőségeket, a mozgósítható befektetői tőkét stb. tartalmazó – forrástérképről a pályázó választhatja ki a neki tetsző variációt.

A megírt, beadott és nyertes pályázat megvalósítása során a szigorú fizetési feltételek miatt – elsősorban nagyobb, összetett projektek esetében –

elszámolásmenedzsmentet érdemes alkalmazni, hogy a monitoring-bizottságokban ülő, pénzügyileg képzett szakértők – a fiktív vagy nem megfelelő számlák miatt – ne találjanak alapot a programból való kizáráshoz.

A Széchenyi-terv keretében indult Széchenyi Vállalkozásfejlesztési Program hat fő terület, többek között az információs társadalom és gazdaság fejlesztését tűzte ki célul. Eddigi eredményeit tekintve csökkentette a régiók közötti különbségeket, közrejátszott a GDP 2001-es

kiírásokra való felkészülésben. A pályázatkezelés folyamatát támogató számítógépes rendszer kialakítása s ezzel a munkafolyamatok nyilvántarthatósága is kedvező megítélést kapott, ugyanakkor az űrlapok tartalma és kialakítása sem az értékeléshez, sem a hatékony



Verseny a javából

A Business Journalban közzétett nyílt eljárásra minden tagországból érkezhetnek pályázatok, s ez frusztrálhatja a hazai vállalkozókat. Ma már nem bízhatnak olcsóságukban, és minőségben sem a legjobbak. Így nem érezhetik nyeregben magukat. Számukra nem jelennek pozitív fejleményt a multinacionális cégek erősödő központosítási törekvései. Esetükben az európai központ ad ajánlatot, az szedi össze a megvalósításhoz szükséges, a különböző országokban fellelhető szabad humán erőforrást, így – hazai leányvállalatuk szerepét, működési kereteit is csökkentve – a honi versenytársaknál alacsonyabb árat, jobb minőséget képesek garantálni. Ebben a versenyben a középvállalatok közül többen veszélybe kerülhetnek – prognosztizálja Pintér.

Tapasztalatok

Befejezésül néhány mondat erejéig térjünk ki az eddigi programok tapasztalataira!

0,9 százalékos növelésében, ám valódi eredményessége a program beindulását követő 3-4. évben, az infrastrukturális és gazdaságélénkítő beruházások versenyképesség-növelő hatásait érzékelve mutakozhat meg. A Széchenyi-terv keretében megvalósult pályázatát tapasztalatait már az EU-s tenderekkel összefüggésben értékelte a tanulmány.

Pozitívum például az EU-s gyakorlat-hoz való közelítés, így a GKM vagy az IHM pályázatainak sikert elért vállalatok kellő gyakorlatra tehettek szert az uniós

informatikai feldolgozáshoz nem megfelelő. Ugyanez igaz a számítógépes feldolgozás jelenlegi integráltságára, adatainak megbízhatósági szintjére, s a felelőségek is tisztázatlanok.

A negatívumok óvatosságra intenek. Ha eredményesen szeretnénk kihasználni a rendelkezésre álló több mint 1000 milliárd forintos keretet – amelybe nem csupán az informatikai projektek tartoznak bele –, mind a kormányzatnak, mind a közigazgatásnak igen sok még a teendője. }

Az EU-csatlakozás, illetve a pályázatok kapcsán ajánlott weboldalak:

Magyar nyelvű

www.bkik.hu/euinfo

www.eu.hu

www.eudelegation.hu

www.euro.hu

www.euroinfo.hu

www.forrasportal.hu

www.itd.hu

www.pafi.hu

www.sansz.ngo.hu

Angol nyelvű

www.europa.eu.int

www.europarl.eu.int

www.euractiv.com

www.eumap.org

Pályázati

tanácsadás

www.leadex.hu



Átlátható folyamatok

A német tulajdonú, elsősorban SAP-tanácsadóként ismert Plaut és a szintén német érdekeltégű, többek között az ARIS révén nevet szerzett, folyamatmenedzsmentben jártas IDS Scheer összeolvadásával egy világszerte kompetenciával bíró, informatikai megoldást kínáló vállalat jött létre. A fúzió a hazai leányvállalatokat is érintette. Az IDS Scheer Plaut Hungária Kft. néven egyesült vállalkozás szerencsés helyzetben van, hiszen a két korábbi cég tevékenységei nem fedik, hanem kiegészítik egymást. Az új vállalat novemberben Üzleti folyamatmenedzsment címmel megtartott első konferenciája is ezt igazolta. Cikkünkben az ott elhangzott előadásokból emelünk ki néhány fontos gondolatot.

FEKETE GIZELLA

{ Az ARIS mindennapi alkalmazására az IDS ügyfele, a Pick Szeged gyakorlatából kaptak ízelítőt a résztvevők. A nagy múltú, hagyományos tevékenysége során kevés, egyszerű folyamatot alkalmazó vállalatból mára a pénzügyi befektető megjelenésével sok bonyolult folyamattal dolgozó multinacionális cég lett. Az átalakulás során a vállalati célmeghatározás egyik eleme volt, hogy a bevezetett ERP-rendszer (SAP R/3) ne csupán rendszerként, szoftvercsomagként funkcionáljon, hanem a vállalat egészét láthatóvá és érthetővé tevő „nagyítóként” a folyamatköltség-számításokban is segítséget nyújtson. A Pick ennek megjelenítéséhez döntött az ARIS alkalmazása mellett.

Az ARIS melletti érveket erősítette, hogy a kis- és középvállalatok körében sokéves tapasztalatot szerzett IDS Scheer és a KKV-specialista Plaut közös fejlesztéseként a hazai piacon is megjelent az ARIS SmartPath termék- és szolgáltatáscsomag. A megoldás magját az ERP-bevezetést megkönnyítő – pénzügyi folyamatokra, komputervizualizációra és szervezetre, valamint italyártókra szabott – iparág-specifikus folyamatmodellek adják. A KKV-k számára kínált ERP-megoldásokhoz gyors és folyamatos hozzáférést biztosító integrált megoldás előre konfigurált, add-on termékekhez kapcsolható, standard interfészekkel rendelkező szoftvermegoldásokat (SAP All-in-One, SAP BusinessOne), referenciamodelleket (SAP-referencia-, valamint ARIS-ban készült részletes folyamatmodellek) és szolgáltatáscsomagot tartalmaz.

Változások hálójában

Dr. Gábor András a BKÁE információ-rendszerek-tanszékéről Várható IT-tendenciák az EU-csatlakozás tükrében című előadásában a világban végbemelő, az informatikát és az üzletet érintő

lőzati szertvert kínáló vállalatok továbbra is a kereslet és a kínálat egyensúlyhiányával szembesülnek, a szabványosság, a csereszabotosság viszont segít majd a szolgáltatásokban megmutató hiányosságok áthidalásában.

Az átmenet jelei már ma is megmu-



változásokról, valamint az azokra várható globális válaszokról, többek között a hálózatoknak az új gazdaságot formáló erejéről beszélt. Mint mondta, a privát szféra, a közigazgatás és a vállalatok globális együttműködése elemi követelménnyé válik, amelynek eszköze a mind biztonságosabbá váló internet lesz az e-business különböző formáival.

A kereslet-kínálat alakulásáról Gábor András többek között elmondta, hogy a B2C-portálok tömegbefolyásoló szerepet játszanak majd, de pénzt a B2B-k, az elektronikus piacok termelnek. A há-

tatkoznak. Belső megoldások helyett a kapcsolatokat támogatók felé kacsingatnak a hosszabb távon globális működésben gondolkodó vállalatok, de a funkcionalitás terén is érezhető változás. A szigorú szabályozások közösségi szabályokkal párosulnak (lásd EU-s jogharmonizáció), s már mutatkoznak az internetes piacok e-központokká (e-hubokká) válásának jelei is. Ami nehezen változik, az a kultúra. Am ha nem helyeződik rá hangsúly, az új gazdasághoz való csatlakozás sokáig csupán fikció marad.

Színes világ

Az Oki Electric Industry Company Limited Japán első telekommunikációs gyártó cége volt, amelyet Kibataro Oki alapított Tokióban, 1881-ben. Ma az Oki világszerte több mint 20 ezer alkalmazottat foglalkoztat, s évente 500 millió dollár feletti összeget fordít kutatásra és fejlesztésre. Érdi-Krausz Gáborral, az Oki Systems Magyarország Kft. ügyvezető igazgatójával cége történetéről, színes kultúrájáról és arról beszélgettünk, hogy vajon mit jelent Magyarországon az Okinál dolgozni.

SZÉLL ANDRÁS

{ – Az Okit itthon elsősorban nyomtatóiról, faxkészülékeiről ismerjük, pedig a vállalat ennél jóval sokoldalúbb. Milyen területekre terjed még ki a tevékenysége?

– A telekommunikációs piacra gyártunk, a passzív optikai hálózatoktól kezdve a VoIP (Voice over Internet Protocol) rendszereken keresztül a PC-s konferenciamegoldásokig elég sok mindent. Az elektronikus alkatrészek területén mikrochipjeinkről, félvezetőinkről vagyunk ismertek, de készítenk a mérésben használatos lézermodulokat is. Végül az adatfeldolgozás körébe tartoznak számítógépeink, hálózati eszközeink, nyomtatóink, faxkészülékeink, de léteznek ERP- és CRM-szoftverek is. Néha én is csak hallgatom a híreket, hogy az Oki melyik céggel kötött stratégiai együttműködésről szóló megállapodást. Így például hosszú évek óta a retinafelismerés élvonalai vagyunk, megoldásainkat a Panasonickal közösen állítjuk elő.

– Elég hosszú a tevékenységi lista, hazánkban mégis csupán egy szelete jelenik meg. Ebben a döntésben valamilyen cégpolitika tükröződik?

– Kétféle japán cég létezik. Az egyik típusba azok tartoznak, amelyekről soha nem hallunk, mert – akár évszázadok óta – a japán kereskedőházakon belül folytatják üzleti tevékenységüket. A másik kategóriába a multinacionalizálódott cégek, az ismert japán vállalatok sorolhatók, például az orvosi és a szórakoztatóelektronika, illetve az autógyártás területén. Az Oki majdnem 100 éven keresztül az elsőbe tartozott, és csak nagyjából 30 éve kezdett óvatosan kifelé tekintgetni. Teljes termékportfóliójának még csak nagyon kis részét vitte ki a nagyvilágba, a cég tehát sokkal nagyobb, mint ahogy innen látszik.

– Egy és negyed évszázad mindenképpen sok idő. Különösen akkor, ha a telekommunikációról vagy az elektronikáról beszélgetünk. Mi volt az Oki számára a talpon maradás kulcsa a viharos XX. században?

– Nagyon kicsi a rálátásom az elmúlt évszázadra, de örülök a kérdésnek. Konkurencia mindig létezett, és maga az ipar, a technológia is több generációváltáson ment keresztül ez idő alatt. Mégis, az Oki 122 éve a piacon van. A cégben tehát ott a túlélés kódja. Két világháború, a japán–orosz háború, világgazdasági, politikai válságok, rendszerváltozások – rengeteg olyan esemény, amelyben vállalatok sokasága tűnt el. Azt hiszem, két dolognak köszönhetjük sikerünket. Az első a folya-

matos technológiai fejlesztés, a második pedig az, hogy ez a fejlesztés soha nem volt öncélú. Az Oki mindig az adott kor igényeit vette figyelembe, azokat szolgálta ki. Azt hiszem, hogy ez a legfontosabb üzenet az Oki 122 évéből.



Fotó: Walkó Boglárka

– Vajon mit jelent a magyar alkalmazottak számára, hogy egy 122 éves japán cégnél dolgoznak?

– Elégedetten és büszkén mondhatom, hogy az Oki olyan vállalat, amelynél az ember a mai multinacionális világban is a fókuszban áll. Ez a legfontosabb hagyományunk. Fontosak a kollégák, fontos a hangulat, és fontos, hogy milyen problémái vannak az egyénnek. A működés szempontjából természetesen lényeges az is, hogy szabályozottak legyenek az üzleti folyamatok. Ugyanakkor emberek vagyunk, és szeretjük

a munkánkat azért végezni, mert az örömet okoz. Jó környezetben, jó kollégák között.

– Azért a japán vállalatokra a szigorú munkafegyelem, a szabályok tisztelete a jellemző, ez pedig távol áll az egyének tiszteletétől...

– Ebben az értelemben kettős a helyzetünk: japán cég vagyunk, ugyanakkor mégsem. Az Oki Electric létrehozott egy Oki Data nevű vállalatot, amely kifejezetten a faxokkal és a nyomtatókkal foglalkozik. Ez utóbbi életre hívott két leányvállalatot, egy amerikai és egy európai. Mi az Oki Europe Limitedhez tartozunk. Elnöke egy skót úriember, ami japán anyavállalat esetében már önmagában is különlegesnek számít. Az eredmény, hogy belső cégkultúránk hasonlít az angolszászhoz, és a japán munkamódszerek az elszámoltatás, a tervekészítés, a költség- és egyéb elemzések során jönnek elő, magas szintű adminisztrációt eredményezve, ugyanakkor az uralkodó angolszász kultúrában mégis kicsit lazábban lehet lélegezni. Büszkén valljuk tehát, hogy japán cég vagyunk, de jól érezzük magunkat abban a közegben, amelyet a britek biztosítanak.

– Ebben a kettős kultúrában hogyan néz ki a termékfejlesztés, a vevők igényeinek feltérképezése? Létezik például közvetlen kommunikáció a japán anyavállalattal?

– Legutóbb augusztusban járt Magyarországon egy japán fejlesztői csoport, amely az üzleti asztali nyomtatókat vizsgálta. Közös látogatunk el a vevőkhöz, partnerekhez. Az ilyen látogatások eredménye persze néha triviális: például elfogadják, hogy a saját LCD-panellel rendelkező készülékek menüjét helyi nyelven is meg kell jeleníteni. Ezzel együtt ha nem lenne kommunikáció Japánnal, soha nem kerülne előtérbe egy ilyen probléma.

– A látogatásokra biztosan csak meghatározott időközönként kerül sor, viszont a mindennapi kommunikáció is fontos lehet...

– Mi az SAP integrált ügyviteli rendszerével dolgozunk, amelyben az egyes szervizeseményeket is rögzítjük. Így a japán fejlesztők közvetlenül látják, hogy az egyes régiókban milyen jellemző meghibásodások történnek. Nálunk például egy nyomtatóval kapcsolatban elsődlegesen megfogalmazott tényező az ár, de nagyon fontos a sebesség is. Eredményesen működik tehát az a stratégia, hogy olyan nyomtatókat is kínálunk, amelyek kicsit leegyszerűsítve ugyan, de nagyon olcsón, gyorsan és megbízhatóan működnek. A skandináv országokban viszont az jelent gondot, ha túl magas a készülékek zajszintje. Az egyes régiók igényei tehát megjelennek a szervizeseményekben, és rögtön láthatók Japánban is. A fejlesztések pedig az ily módon megismert igények alapján zajlanak.

– Akad olyan termékük, amelyre különösen büszke?

– A színes nyomtatóinkra mindenképpen. Látom, hogy milyen előnyökkel rendelkezik az Oki a versenytársaihoz képest. A nyomtatók esetében négydimenziós térben kell gondolkodnunk, ahol a különböző tengelyeken olyan tényezők szerepelnek, mint az ár, a sebesség, az üzemeltetés és a fizikai méretek. Ha ezek összességét tekintjük, akkor messze a legjobbak



Azt hiszem, két dolognak köszönhetjük sikerünket. Az első a folyamatos technológiai fejlesztés, a második pedig az, hogy ez a fejlesztés soha nem volt öncélú. Az Oki mindig az adott kor igényeit vette figyelembe, azokat szolgálta ki. Azt hiszem, hogy ez a legfontosabb üzenet az Oki 122 évéből.

– vagyunk. Megkockáztatom, hogy a monokróm nyomtatásban is, de a színesben mindenképpen.

– Ez az előny megjelenik a piaci részesedésben is?

– Igen, bár a színes nyomtatás csak lassan kezd a helyére kerülni az üzleti döntéshozók fejében. A világ többi része ezen a területen már előrébb jár. Rájöttek, hogy a színeknek nagy hatásuk van ránk, és a mai üzleti életben a színes nyomtatás a kommunikáció magasabb szintre emelését jelenti. Magyarországon viszont még él az a megítélés, hogy a színes nyomtatás elsősorban színes képek produkálására való. Éppen ezért a cégek kissé idegenkednek tőle, attól is tartanak, hogy az alkalmazottak a CD-borítókat, a családi fotóalbumokat majd a céges színes nyomtatón szeretnék kiprintelni. Tíz évvel ezelőtt, amikor megjelentek a lézernyomtatók, ugyanez történt a diplomamunkákkal. Ám nem tartott sokáig, a lézer is szépen lassan átalakult egy kiváltságos kör presztíziszeszközéből a mindennapi élet használati tárgyává. Szerintem ugyanez történik majd a színes nyomtatással is. Tíz éve egy lézernyomtató félmillió forintba került, ma pedig 30-40 ezer forint körüli áron megvásárolható.

– Mindennapi életet említett; az otthoni felhasználók számára viszont nem gyártanak termékeket...

– Négy évvel ezelőtt az Oki hozott egy döntést, amely szerint kizárólag az üzleti nyomtatás területére fókuszál. Ez persze meg is határozta marketingsúlyát a piacon, hiszen

tudomásul kell venni, hogy ma az otthoni felhasználók számára gyártott olcsó tintasugaras nyomtatók önmagukban hatalmas reklámértékkel bírnak. Mi technológiai cégeként más irányba megyünk. Saját fejlesztéseinket visszük tovább, amelyek sebességről, üzleti hatékonyságról, költséghatékonyságról szólnak. Az otthoni felhasználók számára ezek



a tényezők általában nem fontosak. Ők az egyszeri beszerzési árat tartják szem előtt, nem pedig a készülék teljes üzemeltetési költségét.

– Hogyan épül fel a hazai szervezet, az Oki Systems Magyarországon?

– Összesen 12 ember lát el 3 fő funkciót: a márkaképviselőt, a salet és a marketinget, valamint a logisztikát. Az a helyzet, hogy ehhez a funkciócsoporthoz nagyjából ennyien kelljenek. A legidősebb kollégám már 11 éve van a cégnél, és nagyon kicsi a fluktuáció. Ez részben a már említett emberközpontúságnak köszönhető. Itt, Magyarországon mi egy kis, magyar Okit csinálunk, így az is feladat, hogy jó csapatot tartsunk fenn.

– A magyar Okiról sokaknak egy valóságshow szereplője jut eszébe. Hogyan élték meg, hogy a név hirtelen mást is jelentett?

– Érdekes kis szociográfiai kép rajzolódott ki ezzel kapcsolatban. Például tavaly november tájékán, ha külföldről jöttünk hazafelé autóval, a határőrök nagyon boldogok voltak, amikor látták OKI-s rendszámainkat. Máskor a kollégám Oki feliratú szatyrral ment haza, és a villamoson megvergették a vállát: „Mi is neki szurkolunk!” Valamilyen szinten persze hozzá va-

gyunk szokva a félreértésekhez, mert Magyarországon négyen is ezt a nevet viselik. Kezdjük szerényen magunkkal, azután itt a már említett friss sztár. A harmadik az Országos Közegészségügyi Intézet. Többször előfordult, hogy az egyik kollégám be ment a gyógyszertárba, és a dolgozók felszisszentek, hogy „a fenébe, már megint ellenőrzés”, vagy hogy felhívtak minket vizeletminta-eredmények után érdeklődve. Végül a negyedik az Országos Közoktatási Intézet, amelynek kapcsán tételesorokat szoktak rajtunk keresni. Igaz, egyre ritkábban.

– Visszatérve a karriertervezésre: egy 12 fős csapatban nehéz számléltráról beszélni, pedig a multinacionális cégek esetében éppen a felfelé ívelő karrier az egyik vonzerő a munkavállalók számára.

– Tény, hogy nálunk erre korlátozottabb a lehetőség, cserébe viszont nagyon sokat lehet tanulni. Így a tudásszintet tekintve sokkal inkább meg lehet tervezni azt, hogy „itt vagyok, és ide szeretnék eljutni”, mint a pozícióval kapcsolatban. Azért vannak nálunk viszonylag régi „bútordarabok”, mert jól érzik magukat. Mindig találnak valami újat a munkájukban, és mindig meg tudnak újulni ők maguk is. A létszámhoz mért munkamennyiségből fakadóan nincsenek éles határok a munkakörök között. Ez azt jelenti, hogy rengeteg tapasztalatot lehet szerezni, mert sokszor be kell segíteni ennek-annak. Ha tőlünk mégis elmegy valaki, állítom, hogy egy sokkal nagyobb szervezetben is az átlagosnál hatékonyabb munkát tud végezni, mert széles körű ismeretekkel, tudással rendelkezik.

– És hogyan látja az Ön előtt álló karrierutat?

– Négy évvel ezelőtt vettem át a céget, amikor rengeteg volt a tennivaló. Erre a kérdésre most azért könnyű válaszolnom, mert az elmúlt év sajnos nem alakult túl jól, nem folytatódtak a megszokott trendek. Most ismét megsokasodtak a feladataim, vissza kell terelnem a céget az elvárt fejlődési útra.

– Mi volt a növekedés megtorpanásának oka?

– Év elején állami megszorításokra került sor, majd ez csendesen leszívargott a gazdasági élet szereplőinek legalacsonyabb szintjére is. Ezáltal mindenféle elemzés, ésszerű gazdálkodás abbamaradt. A tipikus „lengyelpiaci szindróma” állt elő, amikor a cégek a legolcsóbbat szeretnék vásárolni, tekintet nélkül arra, hogy az eszköz mit tud, vagy hogy mennyibe kerül közép- és hosszú távú fenntartása. A mi termékeink mögött viszont olyan filozófia áll, hogy azokat hosszú távon, átgondolt beruházási terv mellett érdemes üzemeltetni. Ha csak a beszerzési árat tekintjük, akkor nem a legolcsóbb termékeket áruljuk, de ha az üzemeltetési költségekkel is számolunk, akkor igen. Most tehát az a feladatunk, hogy felhívjuk a cégek figyelmét: informatikai beruházásaik során ne csak a „most”-ban gondolkodjanak. }

Kapcsolódó webcím:
www.okihu.hu

A biztonságos rendszer

A legtöbb komplex informatikai infrastruktúrával rendelkező vállalat elérkezett ahhoz a ponthoz, amikor az informatikai rendszerek biztosítása elsődrendű szemponttá válik. Az egyes cégek IT-vezetősége azonban mást ért a biztonság fogalma alatt, illetve különböző folyamatokat és megoldásokat tekint üdvöztetőnek rendszere biztonságának növelésekor. Mégis, ha az elvárásokat és a módszereket egymás mellé helyezzük, jól átlátható, kategorizálható sémákat találunk, amelyek mentén a teljes körű biztonság tervezhető és megvalósítható. Melyek tehát egy nagyvállalat biztonságának alapkérdései?



{ Elsőként az eseménykezelésre érdemes kitérni. Biztonsági rendszerünk alkotóelemei – operációs rendszerek, aktív eszközök, tűzfalak – mind-mind naplóbejegyzések tömkelegét generálják. Ha meg lehetne valósítani azt az eszményi esetet, amikor a biztonsági és hálózati

a biztonságra veszélyes helyzeteket, és azonnal tudnának azokra reagálni – ez volna az ideális eseménykezelés. Nyilvánvaló azonban, hogy pusztán emberi erőforrások használatával ez egyrészt fizikailag kivitelezhetetlen, másrészt horribilis összegbe kerülne a felügyelet.

a vállalatok informatikai adminisztrációját, hogy az egyes munkatársak jogai már-már követhetetlenek lesznek. Ez nemcsak az állományokhoz való hozzáférést érinti, hanem a vállalati alkalmazások felhasználását is. (Gyakori, hogy bizonyos „öreg motoros” kollégák felhalmoznak jo-



ti adminisztrátorok folyamatosan figyelik és elemzik a beérkező eseményeket, lényegesen lehetne növelni a rendszerbiztosítás hatékonyságát, vagyis a legapróbb gyanús jel sem maradna észrevétlen. Ha az adminisztrátorok azonnal észlelnék

Adminisztráció

A biztonságra közvetlen hatással van a felhasználók adminisztrációja, jogosultságkezelése. A jogosultságok folyamatos változása idővel olyan helyzetbe hozza

gosultságokat, és azokkal – néha tudtukon kívül – visszaélnék.) Ezenfelül az adminisztráció számos egyéb problémát is felvet, amilyen például egy esetleges Active Directory-migráció vagy éppen az adminisztrátorok szüntelen túlterheltsége.

Sebezhetőség és konfigurációfelügyelet

Tételezzük fel, hogy adott egy rendszer, amelyben a felhasználóadminisztráció gördülékenyen működik, valamint a biztonsági rendszerek és folyamatok is megfelelően kidolgozottak. Adódik a kérdés: minden rendszerünkön a legfrissebb javítócsomagok vannak telepítve? Minden komponens az optimális biztonsági konfigurációval működik? Az adatbázisok és a levelezés is? Jól látszik, hogy a klasszikus értelemben vett biztonságot „garantáló” tűzfal-, vírusirtó vagy tartalomszűrő szolgáltatások példás működése sem elegendő az adat- és rendszerbiztonság fenntartásához. Napról napra követni kell az egyes operációs rendszerek és a rájuk épülő szolgáltatások konfigurációváltozását, illetve a gyártó által kiadott patchek frissességét. Mindez alapvető ahhoz, hogy az infrastruktúra sebezhetőségét minimalizáljuk – ám egy közepes méretű

rendszer esetében is rengeteg emberi erőforrást emészt fel.

Testhezálló házirendek

Ha megkérdeznénk egy adminisztrátort, hogy mennyi teszteléssel és fáradsággal jár a valóban működő házirend kialakítása, azt tapasztalnánk, hogy nem is kis feladat a policyk létrehozása és karbantartása. Pláne nem akkor, ha ezeknek meg kell felelniük az audit-előírásoknak (HIPAA, GLBA stb.) vagy a belső biztonsági szabályzatoknak. A házirendek terítésének ellenőrzése ugyancsak kényes feladat, sőt, ha végiggondoljuk, hogy a koncepciótól a megvalósításig mennyi alkalmazás és konzol használata szükséges, nehezen átlátható procedúrát találunk.

Mit lehet mégis tenni?

Tudjuk, hogy a fentiekben felsorolt problémákra léteznek megoldások. Azonban látni kell, hogy heterogén környezetben,

tucatnyi különböző gyártó biztonsági termékeit használva nem jutunk közelebb az átfogó és átlátható biztonsági rendszer kialakításához. Ezért olyan megoldásra formálódik igény, amely a rendszerfelügyeletől a felhasználóadminisztráción át a sebezhetőség-ellenőrzésig komplett választ képes adni, központosított konzolokkal és egyszerű, intuitív kezelési lehetőséggel. A világ informatikai piacain ilyen integrált biztonsági szolgáltatásokat kizárólag a NetIQ megoldásai biztosítanak. Az évek során az egyes adminisztrációs és monitorozó szoftverek konvergenciájával, fejlődésével ugyanis teljesen egyedülálló termékpaletta született, amelynek tagjait külön-külön és együttesen használva javítható a biztonsági rendszerek működésének határfoka, illetve követhetősége. Ezek a termékek (Security Manager, Vigilent Log Analyzer, Security Admin Suite) kifejezetten nagyvállalati igények kiszolgálására készültek, és a legnagyobb cégek életében bizonyították életrevalóságukat. }

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