

business

online



ÁRA: 975 FT

05/6-7



Futjuk a köröket



Kirakat - és ami mögötte van



Az iroda mobilizálása

E-mail okos telefonra
és egyéb variációk



Helyesírás a számítógépes szövegszerkesztés korában

A „rádiós-láger” és a „cumi-süveg”

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

MOBILTELEFÓNIA / INTERNETSTRATÉGIA / TUDÁSMENEDZSMENT / PROJEKTMENEDZSMENT / BI

E havi eszmefuttatásunk az e-Magyarországról

A májusi Business Online vezércikkében (ld. **hitek.prim.hu/cikk/46575**) felvetett kérdések (csomagküldő kereskedőnek minősül-e egy könyvkiadó, és nyilvántartási számot kell-e szereznie az online árusításhoz) olvasóinkat is felizgatták, és különféle online fórumok, lapok szintén foglalkoztak a témával (pl. **www.mfor.hu/cikkek/cikk.php?article=19681**).

Olvasóink alapvetően egyetértettek a cikknek azzal a részével, amely a felesleges bürokratizmust ostorozza, de azért néhányan aggódalmuknak is hangot adtak: szerintük az interneten vásárló nagyközönségnek szüksége van védelemre.

Kurmai László például ezt írta:

„Nem biztos, hogy baj, hogy próbálják védeni a vásárlókat... Gondoljon bele, hogy ha én csinálok egy virtuális könyvesboltot, és elkezdem árulni a Star Wars 3-könyvet, esetleg a még meg sem jelent DVD-t, látszólag teljesen hivatalosan(!!!), kapok kb. 1000 megrendelést, ami a mai DVD-árakon kb. 10 000 000 forint, és kihasználva az átfutási időt, lelépek. Akkor mi is van? Lehet, hogy ezeket a dolgokat akarják megelőzni... Engem az is felháborít, hogy nagyon sok számítástechnikai bolt hirdeti magát a neten, mintha bolt lenne, de ha akarok vásárolni valamit, akkor kiderül, hogy egydarabos árukészletük sincs, 2-4 hét alatt szállítják, amit rendeltem. Ezeket a boltokat is szankcionálni kellene valamilyen formában. [...] Az e-kereskedelemnek én nagy híve vagyok, és nagyon szeretném, ha minél több területen tudnánk használni ezt a nagyszerű lehetőséget, de úgy, hogy védve legyünk, és biztonságosan tudjunk vásárolni, s ezt valahogy biztosítani kell a megfelelő szervezetek.

Ezért nem értek teljesen egyet a cikkével.”

Hasonló véleményen van Kéri László is:

„Sok e-kereskedő semmilyen hivatalos engedéllyel nem rendelkezik, csak van valamije, és felrakja az internetre, tehát alapvető kereskedői követelményeknek nem tud megfelelni (garancia, alkatrészellátás, panasz esetén elérhetőség)... Azt már nem is említtem, hogy valószínűleg egy részük számlát sem ad, így nem is adózik...”

Akinek van kereskedői engedélye, annak némi utánajárás és illeték, hogy csomagküldő kereskedelmi engedélye is legyen. A kóklerek pedig csak kárt okoznak mind a fogyasztóknak, mind a kereskedőknek (rontják a bizalmat).”

Bizonyára pontatlanul fogalmaztam, hiszen semmiképpen sem gondoltam, hogy a kóklerek, csalók bármiféle védelmet vagy akár engedélyektől való mentességet érdemelnek. A gondom azzal van, hogy a szélhámosoktól, kóklerektől az idézett rendelet senkit nem véd meg! Ők ugyanis akár egy hamis engedélyszámot is könnyedén feltüntethetnek azon a weboldalon, amelyen Star Wars 3-DVD-vel akarják kicsalni ezrek pénzét, és amikor megtörtént az átutalás, éppúgy eltűnnek, ahogy ezt tényleg internet nélkül is. (Jelzem, az interneten a bűnözőknek sokkal nehezebb „ujljenyomat” nél-

kül elkövetni galádságukat, vagyis az ártatlanok büntetése helyett célszerűbb lenne a rendőrséget felkészíteni arra, hogy megtalálja a nyomokat, elcsípjék az online bűnözőket,

és a büntetési tételekkel elvegye mindenki kedvét az internetes visszaélésektől. Viszont ennél egyszerűbb megtalálni, hogy kinél van kosár vagy megrendelőlap a weboldalon, és őt büntetni... A felesleges bürokráciát eltartó pénz így is befolyik, minek választaná az állam a bonyolultabb utat?!)

De térjünk vissza témánkra! Az, ha egy könyvkiadó saját termékeit árulja, semmiképpen sem tartozik a csomagküldő szélhámosságok kategóriájába, sőt fenntartjuk, hogy ez igazából még csak nem is kereskedelem. Ez ügyben sikerült beszerezniünk egy állásfoglalást is, de – hiába no, ilyen a magyar közigazgatás – a levél azt is tartalmazza, hogy tilos rá hivatkozni. Nem hiszik? Akkor idézem. Az alábbi sorokat a GKM Kereskedelmi és Vendéglátóipari Főosztályáról kaptuk:

„Levélemben leírtak alapján szakmai álláspontom az, hogy a kiadói tevékenység (TEÁOR 22.1), valamint az ehhez kapcsolódó szolgáltatás nem tartozik a kereskedelmi tevékenység körébe, így a kiadványokhoz kapcsolódó előfizetői jelentkezés sem minősíthető kereskedelmi szolgáltatásnak, így az egyes kereskedelmi tevékenységek gyakorlásáról szóló 15/1989. (IX. 7.) KeM-rendeletben meghatározott – csomagküldő kereskedelmi tevékenységre előírt – nyilvántartásba vételre nem kötelezett.

Tájékoztatom, hogy a jogalkotásról szóló 1987. évi XI. törvény 54. §-a alapján a jogszabályok értelmezésére a Gazdasági és Közlekedési Minisztérium hatáskörrel nem rendelkezik. Az Alkotmánybíróság a 60/1992. (XI. 17.) AB-határozatban megállapította, hogy a jogalkotásról szóló 1987. évi XI. törvény garanciális szabályainak mellőzésével hozott, minisztériumi és egyéb központi állami szervektől származó, jogi iránymutatást tartalmazó leiratok, körlevelek, útmutatók, iránymutatások, állásfoglalások és egyéb informális jogértelmezések kiadása és az ezekkel való irányítás gyakorlata alkotmányellenes. Ennek megfelelően tájékoztatom nem tartalmazhat jogértelmezést, és arra bíróság, hatóság vagy más személy előtt bizonyítékként hivatkozni nem lehet.”

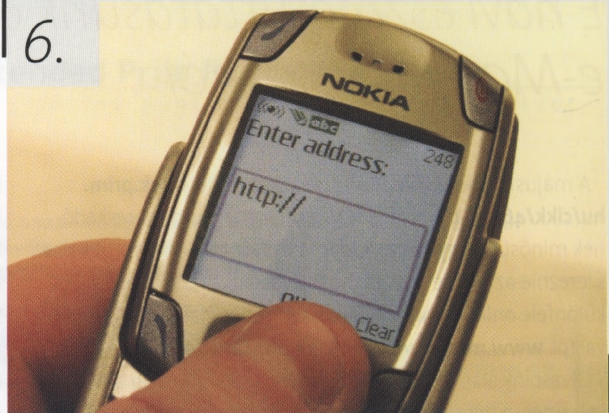
Vagyis a májusi vezércikkben leírt akció folytatódhat, a Budapest Főváros Közigazgatási Hivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelőség tovább büntetheti azokat, akiknek honlapján rendelni is lehet, ha pedig az ember perel, hiába szerzi be a hivatal álláspontját, arra hivatkozni nem lehet.

E-Magyarország 2005!



VÉRTES JÁNOS

6.



Annak ellenére, hogy a szakemberek két évvel ezelőtt elkezdtek a WAP felfutásáról beszélni, úgy tűnik, hogy ez a mobiltelefonokra szabott hálózati technológia még az internetezőket sem tudta tömegesen meghódítani.

A Business Online

6-7. számának tartalma

aktuális ⇄

	3G-tesztüzem	20.
	<i>Kísérletező ügyfelek a T-Mobile új hálózatán</i>	
E havi eszme-futtatásunk az e-Magyarországról	3. A 3G kapcsán felmerülő fogalmak	22.
Továbbra sem hódít a WAP	6. Az iroda mobilizálása	30.
	<i>E-mail okos telefonra és egyéb variációk</i>	
Hírek	8. Helyesírás a számítógépes szövegszerkesztés korában	33.
	<i>A „rádiós-láger” és a „cumi-süveg”</i>	
Futjuk a köröket	12.	
Fék-e még a finanszírozás?	16.	
	üzlet ⇄	
Új díjcsomagok a T-Comtól	19. Hogyan tegyük sikeressé Magyarországot?	37.
<i>Ingynes telefonbeszélgetés a nap 18 órájában</i>	<i>Vitára bocsátották a távlati fejlődés koncepcióját</i>	
	Olcso projektör: az oktatástól a házimozigiig	42.
	Kirakat – és ami mögötte van	43.


12.



Hazánkban a kisvállalatoknak a nagyvállalatokhoz viszonyított termelékenysége a fele, a közepeseké pedig a kétharmada az EU hasonló mutatóinak. A szakajtóban, konferenciákon, gazdasági és informatikai fórumokon szinte már unalomig ismételt tény az is, hogy Magyarországon kevés a nagyvállalattal versenyezni képes, modern – többnyire beszállítóként tevékenykedő – középvállalat. Az elmúlt tíz év alatti 32 százalékos lemorzsolódásukban, ami EU-s összehasonlításban az utolsó helyek egyikére elég, a tökehiányon túl meglévő technológiáik elmaradottsága és irányítóik többségének nem megfelelő gazdasági és vezetői ismeretei, készségei játszottak szerepet.

Operatív CRM-kirakatok (weblapok) az érdeklődő szemével

A Siemens és a BenQ partnerkapcsolata
Ígéretes jövő a Siemens dolgozói és telephelyei számára

tanácsadó 

Egyről kettőre – termékről ügyfélre

CRM-funkcionalitást is kínáló ERP-k CRM-bevezetést érintő projektinformációi

43.



Nem áltathatjuk magunkat azzal, hogy a CRM-témában készült nagyobb lélegzetű összeállításunk óta eltelt 4-5 év alatt jelentősen megváltoztak a hazai felső vezetői szokások, és ellentétben az akkori attitűddel, ma már minden első és második vonalbeli vezető a webet böngészve gondolkodik cége sorsának jobbításáról. Azonban kíváncsiak voltunk, hogy ha mégis akad pl. az ügyfélkapcsolat kezelését, az értékesítés vagy a marketing folyamatait javítani, esetleg azokat elektronizálni kívánó, ehhez pedig a weben lehetőségeket kereső érdeklődő, vajon hol és mit talál. Vajon milyen mértékben informatív, kommunikatív, célirányosan felkínálkozó az operatív CRM-, illetve CRM-funkcionalitást is kínáló megoldások forgalmazóinak kirakatként szolgáló weboldalai? Összeállításunkban internetes kínálatuk étvágygerjesztő vagy riasztó, ügyfélbarát vagy közönyös voltát igyekeztünk górcső alá venni, majd tapasztalatainkat – a forgalmazóknak okulásul, a látogatóknak tájékozódási alapként – közreadni.

48.

54.

Operatív CRM-megoldások termék- és projektinformációi

Érték, értékes, értékesebb:
Az ügyfél

Teljes kép a vállalat IT-vagyonáról
ZENworks Asset Management – új eszközgazdálkodási termék a Novelltól

Védett információ – hozzáférhetően?

60.


61.

64.

66.

Továbbra sem hódít a WAP

Annak ellenére, hogy a szakemberek két évvel ezelőtt elkezdtek a WAP felfutásáról beszélni, úgy tűnik, hogy ez a mobiltelefonokra szabott hálózati technológia még az internetezőket sem tudta tömegesen meghódítani.

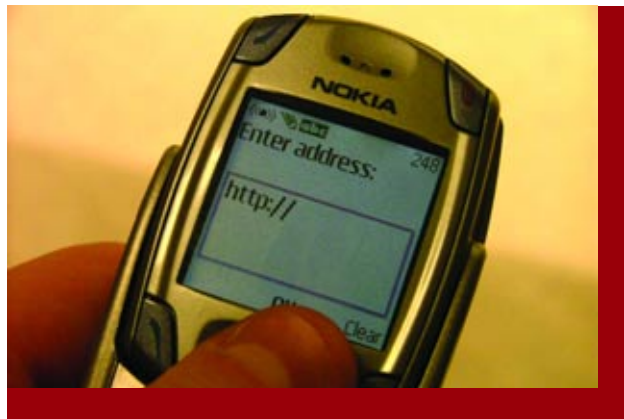
 1999-ben, amikor az Orange – az egyik legnagyobb mobilszolgáltató – bemutatta a WAP-ot Angliában, mindenki rajongással tekintett az új megoldásra, és piaci elemzők tucatjai jóslták, hogy beköszönt a mobilinternet kora. Egy évvel később már kiábrándult felhasználók és szkeptikus újságírók ezrei hangoztatták: „ez még nem az igazi”. Aztán valamikor 2003 derekán az érintettek újból kiálltak a WAP mellett, mondván: már elegendő tartalom született ahhoz, hogy a felhasználók tömegei számára vonzó legyen a mobilinternetezés e formája. Az NRC és a TNS közös NetMonitor kutatásának májusi adatai viszont ismét azt mutatják: a WAP-ot csak egy tudatos kisebbség használja rendszeresen.

A többség szerint nem fontos

Bár a hetente legalább egyszer internetező felnőttek 97 százaléka rendelkezik mobiltelefonnal, közel háromnegyedüknek pedig WAP használatára is alkalmas a készüléke, közülük mindössze 16 százalék (vagyis az összes internetező 12 százaléka) használja rendszeresen a WAP-ot. A magyar internetfelhasználók háromötöde – technikai lehetőség vagy érdeklődés híján – sohasem veszi igénybe a szolgáltatást. Azt, hogy a WAP még az internetezők körében sem sikertörténet, ezeken az adatokon túl az is jelzi, hogy míg az internetezők 94 százaléka fontos információforrásnak, 89 százaléka pedig fontos szórakozási lehetőségnek tartja a világháló, addig a WAP-ról csupán 10, illetve 8 százalékuk vélekedik így. A WAP fontosság tekintetében azonban nemcsak az internettől, de a többi médiumtól is elmarad.

Van, aki szereti

A NetMonitor kutatás adatai szerint a WAP-ot is használó internetezők csoportja nem mutat jellegzetességeket a hagyományos demográfiai ismérvek – nem, kor, iskolai végzettség stb. – alapján, azaz nem állíthatjuk, hogy a WAP-felhasználók inkább budapestiek vagy magasabb iskolai végzettséggel rendelkezők lennének. Ugyanakkor a kutatási eredmények szerint azt, hogy valaki igénybe veszi-e a WAP-szolgáltatásokat, leginkább a mobiltelefonjához fűződő viszonya, attitűdje határozza meg.



A WAP-ot az olyan értelemben vett mobilfüggők használják leginkább, akik a mobiltelefont elsősorban nem a munkájukhoz veszik igénybe. A „mobilőrültek” csoportja egyfelől rendkívül praktikusnak tartja a mobiltelefonban megvalósult integrált szolgáltatásokat, másfelől úgy tekint készülékére, mint személyisége elválaszthatatlan részére. Ezek a mobilhasználók telefonjuk nélkül nem tudják elképzelni mindennapjaikat, ugyanakkor a mobil számukra a kikapcsolódás és az időtöltés fontos eszközeként is megjelenik. A „mobilőrültek” olyan telefonra vágnak, amely lehetőség szerint az összes információs technológiát egyesíti, de az is fontos, hogy a készülék igazodjon a személyiségükhöz.

A navigátor a legnépszerűbb

A WAP-ot használó internetezők körében érdekes módon a navigátor (útbaigazító szolgáltatás, amely több száz objektum címét tartalmazza, és a kiindulási pont ismeretében azonmód meg is mondja, hogy pl. melyik étterem található a közelünkben) a legnépszerűbb: 15 százalékuk rendszeresen, 48 százalékuk alkalmanként veszi igénybe. Mozi- vagy koncertműsort 56 százalékuk szokott legalább alkalmanként olvasni, az időjárás felől pedig 54 százalékuk tájékozódik WAP-on. Közéleti híreket 41, sporthíreket 35 százalékuk olvas, gazdasági információkat pedig egyharmaduk keres a WAP-on. Banki ügyek intézésére, banki információk keresésére 38 százalékuk használja a mobiltelefonját, 10 százalékuk rendszeresen igénybe veszi ezt a szolgáltatást.

**KUKORICÁBÓL KÉSZÜL
A JÖVŐ MOBILJA**

Két japán vállalat, az NEC és az Unitika olyan maroktelefonokat fejlesztett ki, amelyek burkolatát kukoricából készítették el. A két társaság azt tervezi, hogy egy éven belül piacra is dobja az új fejlesztésű mobilokat.

<http://hirek.prim.hu/cikk/46771/>

**AZ ADOBE PHOTOSHOP
RIVÁLISA A MICROSOFTTÓL**

A Microsoft nem is titkolja, hogy az Acrylic az Adobe Systems Photoshopjának riválisa lesz, és külön gondot fordított arra, hogy a szoftver kezelni tudja a Photoshop, az Illustrator és a többi elterjedt grafikai program fájlformátumát. Természetesen az Adobe PDF formátumát is támogatja.

<http://hirek.prim.hu/cikk/46723/>

**MUNKÁBA ÁLLT
A JELSZÓELLENŐR**

Megkezdte működését a Jelszóellenőr. A Net-Academia Oktatóközpont most bemutatott online szolgáltatásának segítségével bárki másodpercek alatt megtudhatja, hogy mennyire ellenálló a számítógépét védő jelszó.

<http://hirek.prim.hu/cikk/46652/>

**300 FÉNYKÉP EGYETLEN
E-MAILBEN**

A Yahoo! internetes portál új e-mail szolgáltatást vezetett be, amely lehetővé teszi egyetlen elektronikus levélben 300 fénykép továbbítását. A levél címzettje a fényképeket közvetlenül elektronikus levele megnyitásakor

tekintheti meg. Ezenkívül az e-mailben a fotóalbumhoz csatlakoztató link is található, amelynek révén a képek teljes méretben megtekinthetők.

<http://hirek.prim.hu/cikk/46514/>

**WINDOWS-TISZTÍTÁS
FELSŐFOKON**

Aki küszködött már órákon át az internetböngésző-cache kiürítésével, a cookie-k vagy az ideiglenes fájlok eltávolításával, netán belefutott abba a szinte lehetetlen feladatba, amit az index.dat fájlok törlése jelent, az értékelni fogja a Window Washer szoftver szolgáltatásait. A program most megjelent verziója az Internet Explorer mellett támogatja a Mozilla és a Firefox böngészőt is.

<http://hirek.prim.hu/cikk/46475/>

**A VILÁG ELSŐ DMB-
NOTEBOOKJA**

Az LG Electronics bemutatja az LG Express LW40-et, amely a világ első, földi DMB (Digital Multimedia Broadcast) adások vételére alkalmas, Sonoma platform alapú notebookja. Így mostantól a felhasználók nagy felbontásban is élvezhetik laptopjukon a digitális tévéadásokat, bárhol, bármikor.

<http://hirek.prim.hu/cikk/46450/>

**KISZÁLL AZ ABESSÉBŐL AZ
ATIGRIS**

Az Atigris Informatika Rt. eladta az Abesse Informatikai Tanácsadó Rt.-beli érdekességét. Az Abesse, amely mára jelentős informatikai szolgáltató vállalattá nőtte ki magát, három éve alakult, 60 millió forintos tőkével. Az Atigris (akkor még Számalk

Informatika Rt.) a részvények 24,5 százalékát jegyezte.

<http://hirek.prim.hu/cikk/46810/>

**GRAPHISOFT: AKVIZÍCIÓ ÉS
ÜZLETÁG-LEVÁLASZTÁS**

A Graphisoft N.V. szerződést írt alá a helsinki székhelyű Dynamic System Solutions (DSS) Oy megvásárlásáról. Az akvizíciótól a Graphisoft szerény mértékű árbevétel- és nyereségnövekedést vár az év hátralévő részében. A Graphisoft közölte azt is, hogy megkezdi a számítógéppel támogatott épületüzemeltetési (CAFM) üzletág átadását néhány regionális szolgáltatónak, s megvizsgálja az ingatlanhasznosítás és -fejlesztés önálló üzletággá szervezésének lehetőségét.

<http://hirek.prim.hu/cikk/46800/>

**HTCC-CSOPORT: ÚJ ELNÖK-
VEZÉRIGAZGATÓ**

A HTCC cégcsoport a Magyar Telekom Rt. (korábban Matáv) első számú kihívójává kíván válni. A HTCC-csoport előtt álló legelső feladat a Hungarotel és a PanTel integrálása. Az integráció és a jövőbeni működés sikerének záloga egy új, egyesített menedzsment felállítása, amelynek feladata a cégcsoportba tartozó Hungarotel, PanTel és PanTel Technocom cég központi irányítása lesz.

<http://hirek.prim.hu/cikk/46684/>

**ISMÉT KETTÉVÁLIK
A HEWLETT-PACKARD**

Alig öt hónappal az egyesítés után a HP ismét szétválasztja számítógépes, illetve nyomtatóüzletágát. A dön-

tésre azután került sor, hogy a vállalat éléről februárban eltávolították Carly Fiorina vezérigazgatót, aki alig egy hónappal a távozása előtt hajtotta végre az egyesítést.

<http://hirek.prim.hu/cikk/46767/>

**NEVET VÁLTOZTAT
A BANKNET KFT.**

Nevet változtat a telekommunikációs piacon érdekelt BankNet Kft.: a továbbiakban a 3C Hungary nevet viseli. A cég közleménye szerint az angliai központú Consolidated Communications Corporation (3C) világcég amerikai, brit, magyar és orosz leányvállalatai mostantól 3C néven jelennek meg.

<http://hirek.prim.hu/cikk/46730/>

**A SUN MEGVESZI
A STORAGE TEKET**

A Unix- és szerverspecialista Sun Microsystems 4,1 milliárd dollárért megvásárolja a StorageTeket. A két cég egybeolvadása egy nagyon erős vállalat létrejöttét eredményezi majd, amely vezető szerepet tölthet be a hálózatok és az adatmenedzsment világában.

<http://hirek.prim.hu/cikk/46555/>

**AZ ANTENNA-CSOPORT
A TÁVOKTATÁS PIACÁRA LÉP**

Az Antenna Hungária leányvállalata, az Antenna Multimédia Technológia és Tartalomszolgáltató Rt. (AMTT) beolvadt az Eduweb Távköztársasági Rt.-be. Az egyesüléssel létrejött távköztársasági profilú Eduweb Multimédia Rt.-ben az Antenna-csoport 50 százalékos részesedést szerzett.

<http://hirek.prim.hu/cikk/46536/>

HÁROM KONZORCIUM PÁLYÁZIK AZ EDR KIÉPÍTÉSÉRE

A T-Mobil Magyarország Távközlési Rt. és a Magyar Telekom Távközlési Rt., a Magyar Villamos Művek Rt. és a SAAB Contracting AB., valamint az Antenna Hungária Rt. és a Siemens Termelő, Szolgáltató és Kereskedelmi Rt. pályázik szolgáltatóként az egységes digitális rádiórendszer (EDR) kiépítésére.

<http://hirek.prim.hu/cikk/46494/>

ÁTADJA A STAFÉTABOTOT A MINOR VEZÉRIGAZGATÓJA

A meghatározó hazai informatikai szolgáltató, a Minor Rendszerház Rt. vezérigazgatója, *Takács Imre* átadja a cég operatív irányítását *Klemencz Mihálynak*.

A kinevezett vezérigazgató-helyettes feladata lesz a rendszerház operatív vezetése, és ő irányítja a cég exporttevékenységét, de emellett kiveszi részét az üzleti partnerekkel való kapcsolattartásból is.

<http://hirek.prim.hu/cikk/46491/>

A GREPTON ÜZEMELTETI AZ EU-S PÁLYÁZATOK RENDSZERÉT

A Grepton Informatikai Rt. közbeszerzési pályázat nyerteseként ez év májusától átvette a Nemzeti Fejlesztési Hivatal (NFH) gondozásában lévő Egységes Monitoring Információs Rendszer (EMIR) üzemeltetési feladatait. Az EMIR feladata, hogy naprakész adatokat szolgáltasson az EU-s támogatások felhasználásáról, és lehetővé tegye a pályázatok nyomon

követését a beadástól a fejlesztések megvalósításáig.

<http://hirek.prim.hu/cikk/46474/>

AZ ALBACOMP A COMPUTER ASSOCIATES STRATÉGIAI PARTNERE

Az idén 20 éves Albacomp Rt. és a Computer Associates International Inc. (CA) stratégiai partnerségi megállapodást kötött. A megállapodás értelmében az Albacomp a CA rendszerfelügyeleti (Unicenter), IT-biztonság-felügyeleti (eTrust) és adattárolás-felügyeleti (BrightStor) termékcsaládjainak értékesítési, implementációs és támogatási tevékenységét látja el.

<http://hirek.prim.hu/cikk/46391/>

SUSE LINUX PROFESSIONAL 9.3 MAGYARUL

A Novell Magyarország bejelentette az eddigi legteljesebb, legsokoldalúbb Linux-disztribúció, a SUSE Linux Professional 9.3 magyar verzióját. A megoldás azoknak a trendeknek kíván megfelelni, amelyek szerint a következő két évben az otthoni Linux-felhasználók tábora 55 százalékkal fog növekedni.

<http://hirek.prim.hu/cikk/46783/>

A VILÁG ELSŐ VEZETÉKES- MOBILTELEFONOS SZOLGÁLTATÁSA

A British Telecom Fusion elnevezésű szolgáltatásának lényege, hogy a felhasználó otthoni vezeték nélküli routere vételi körzetén belül a BT széles sávú vonalán, másutt pedig mobilhálózaton telefonálhat.

<http://hirek.prim.hu/cikk/46791/>

REVOLUTION SZÁMLÁZÓSZOFTVER 4.0-S VERZIÓJA

A Revolution Software a napokban dobta piacra a kisvállalkozói Iroda szoftvercsalád számlázóprogramjainak legújabb, 4.0-s verzióit, amelyek nagy előrelépést jelentenek a még gyorsabb számlázás és bizonylatkiállítás, a számos új kényelmi funkció, a még áttekinthetőbb programfelület, valamint a felső kategóriás számlázóprogramokba beépített komplett kereskedelmi folyamatkezelés révén.

<http://hirek.prim.hu/cikk/46719/>

MÁR A REPÜLŐGÉPEKEN IS LEHET MOBILOZNI

Az Ericsson bemutatta a repülőgépeken használható GSM-mobiltelefonálási rendszerét. Az új technológia lehetővé teszi, hogy a repülő utasai – egy időben legfeljebb 60-an – a gép utazási magasságának elérése után telefonálhassanak. A svéd vállalat szerint a rendszert még ebben az évben üzembe helyezik.

<http://hirek.prim.hu/cikk/46751/>

MIKROHULLÁMÚ ÜZLETI INTERNETSZOLGÁLTATÁS

Az Externet mikrohullámú internetszolgáltatást indít Budapesten WaveMAX néven. Az üzleti előfizetőknek kínált, kedvező árszintű szolgáltatás bérelt vonallal megegyező színvonalú, szimmetrikus hozzáférést tesz lehetővé 512 kbps, valamint 1, 2, 4, illetve 6 Mbps sávszélességgel, és azokon a területeken is telepíthető,

ahol ADSL-hozzáférés nem vehető igénybe.

<http://hirek.prim.hu/cikk/46659/>

TERMÉKADATOK TÁVOLI SZINKRONIZÁLÁSA

Az Oracle piacra dobta Product Information Management Data Hub (PIM Data Hub) nevű termékadatnyilvántartási rendszerét, amelynek segítségével a vállalatok központosíthatják a különböző alkalmazásokból származó termékadatokat, és a különböző részlegek által közösen használható adattörzset hozhatnak létre.

<http://hirek.prim.hu/cikk/46424/>

TÁVOLI ELÉRÉS KIEMELT VÁLLALATI ALKALMAZÁSOKHOZ

A Vodafone Magyarország Rt. bevezette a vállalati felhasználók igényei alapján kialakított Vodafone OptiLAN megoldást. A Vodafone OptiLAN a vállalat Microsoft Exchange-, illetve intranet-rendszerét, valamint a végfelhasználó laptopját a Vodafone mobilhálózatán keresztül köti össze, a LAN-hálózatokban megszokott sebességű felhasználást lehetővé téve.

<http://hirek.prim.hu/cikk/46379/>

AZ ÚTITÁRS, AMELLYEL SOSEM TÉVED EL


A Pannon Navigátor ideális útítárs mindazoknak, akik sokat utaznak akár munkájuk miatt, akár mert szabadidejükben szeretnek világot látni, autóval és gyalogosan egyaránt. De ajánlható azoknak is, akik egyszerűen csak nem akarnak többet eltévedni.

<http://hirek.prim.hu/cikk/46804/>

Futjuk a köröket

Hazánkban a kisvállalatoknak a nagyvállalatokhoz viszonyított termelékenysége a fele, a közepeseké pedig a kétharmada az EU hasonló mutatóinak. A szakajtóban, konferenciákon, gazdasági és informatikai fórumokon szinte már unalomig ismételt tény az is, hogy Magyarországon kevés a nagyvállalattal versenyezni képes, modern – többnyire beszállítóként tevékenykedő – közép vállalat. Az elmúlt tíz év alatti 32 százalékos lemorzsolódásukban, ami EU-s összehasonlításban az utolsó helyek egyikére elég, a tökehiányon túl meglévő technológiáik elmaradottsága és irányítóik többségének nem megfelelő gazdasági és vezetői ismeretei, készségei játszottak szerepet. Hogy a jövőben változik-e a kép, azon is múlhat, hogy abból a 360 milliárd dollárból, amelyet az IDC informatikai csoportjának előrejelzése szerint 2005-ben a kis- és közép méretű vállalkozások informatikára költenek, mennyit „fogyasztanak el” a hazaiak.

FEKETE GIZELLA

 A világ legjobb vállalkozói közé bekerült Kürti Sándor, a Kürt Rt. elnöke szerint a társadalmi, politikai és üzleti erők összehangolására, az együttműködés kialakítására képes országok a versenyképesebbek – a három keréknek együtt és egy irányba kell fordulnia. Magyarországot nem az információ- és más csúcstechnológiai, hanem inkább a kulturális és gondolkodásbeli lemaradás hátráltatja a felzárkózásban, aminek leküzdésére az oktatás átalakítása nélkül nincs remény.

A könnyebb és járhatóbb utat pillanatnyilag mégis a fejlett technológia alkalmazása jelenti, de hogy a körülmények mennyire engednek az informatikai beruházások megtérülését, az még a jövő zenéje.

Ugyanakkor az informatikai alkalmazások üzletfejlesztő lehetőségeinek felismerésével, az IT-ben rejlő potenci-

álók kellő kiaknázásával sincs minden rendben. Terjesztésében a kormányoknak erőteljesebb szerepet kellene vállalniuk, ami alatt az OECD szakértői részben az ezt elősegítő környezet megteremtését, részben a példamuta-

tást értik. Az itthoni erőfeszítések elsősorban az információtechnológia széles körű – a szakmai képzés és a foglalkoztatás ösztönzését is magában foglaló – alkalmazásának, a számítástechnika kis- és közép vállalatoknál



DOS-on ragadtak

A piacot évek óta szondázó Revolution Software ez év eleji, 200 vállalkozás körében végzett, nem reprezentatív felmérése szerint a kkv-szektor cégeinek közel fele DOS alapú, saját fejlesztésű vagy vásárolt ügyviteli rend-

szert használ. Mivel a DOS-os szoftverek nehezen működnek együtt más alkalmazásokkal, és gátolják a fejlettebb operációs rendszerekre való átállást, a cégek működését a tíz évvel ezelőtti informatikai színvonalon tart-

ják. A felmérés résztvevőinek 26 százaléka DOS alapú, 32 százaléka Windows alapú, külső fejlesztésű ügyviteli vagy vállalatirányítási rendszert használ. Saját, egyedi fejlesztésű megoldásra 32 százalékuk bízta üzlet-

vitelét, míg 10 százalékuk nem alkalmaz ehhez informatikai támogatást. A DOS alapú rendszerek jellemzően nem képesek a mai ügyviteli igényeknek megfelelő információs elvárások mindegyikét kielégíteni, így a nehézkes adatexport és -import ellenére is gyakoriak a kiegészítő Excel-táblák.



való elterjedésének támogatását, valamint a csúcstechnológiát, illetve a kutatás-fejlesztési tevékenységet képviselő külföldi és hazai befektetések előtérbe helyezését célozzák. Az IT minél szélesebb körű alkalmazása a kis- és középvállalati körben a gazdaság fejlődési potenciálját befolyásolja.

A jelenlegi állapotok

A kkv-k körében az irodai munka (dokumentumkezelés, elektronikus levelezés) és az üzletvitel (ügylet, készletgazdálkodás) támogatását célzó rendszereken túl a biztonsági megoldások (víruskeresők, tűzfalak) felhasználása a leggyakoribb. Ezek meghatározó hányada kliens–szerver architektúrájú, így a szektorban jelenleg alig 10 százalékos integráltrendszer-bevezetési arány – esetenként az EU-s támogatást is kihasználó – növekedésére is van remény. A konvergencia, vagyis a távközlés és az informatika közeledése ugyancsak kihat a hazai kkv-k fejlődésére. Kétharmaduk már ma is rendelkezik interneteléréssel. Egy Bell Research-tanulmány szerint a kis- és középvállalatok az operatív ügyek elektronikus intézésében, az üzle-

ti partnerekkel való gazdasági kapcsolattartásban (pl. banki ügyintézés), az információszerzésben és az állami szervezetekkel való kommunikációban látják az internet előnyeit. Ezek realizálásához a széles sávú szolgáltatás – a beígért állami támogatási formák megvalósulását követően – várható térhódítása teremthet alapot.

Helyes irány

Egy kisvállalatnak akkor van esélye önmagát gerjesztő növekedési pályára állni, ha a jól befektetett erőforrások révén elért eredményt visszaforgatja vállalkozásába. Ezen túl azonban a minél hatékonyabb feladatellátásra, vagyis folyamatainak optimalizálására is gondot kell fordítania.

Ezeknek a vállalkozásoknak, méretükből adódó gyors reakciókészségüket kihasználva, a feladatok standardizálása helyett azok változó igények szerinti alakítására érdemes – megfelelő informatikai támogatást választva – összpontosítani. Növekedésükben, sikerükben a kockázatvállalás, a kulcsterületeikre koncentráció mellett a vevőorientáltság, illetve az ügyfelekre

összpontosítás is szerepet játszik. A legtöbb profit a meglévő vevők minél innovatívabb kiszolgálásából remélhető, így a kkv-knek stratégiájuk kialakításakor, új piacok meghódítása és új ügyfelek szerzése helyett, ezt érdemes szem előtt tartaniuk, ennek elérését támogató informatikai fejlesztésekbe célszerű befektetniük.

Az elektronikus üzletvitelhez integrált vállalatirányítási rendszer bevezetésére kiírt GVOP 4.1.1-es pályázat tavalyi 98 nyertese közül kimondottan ügyfélkapcsolat elektronizálására 3 kkv kapott támogatást. Mivel modulszintű bontásban jelenleg még nem ismert a pályázati pénzekből támogatott vállalatok belüli tevékenységek köre, az ERP-rendszerek kiépítése során CRM-funkciókat bevezetők számáról sincsenek adatok.

Megfelelő termék (szolgáltatás) és potenciális ügyfélkör megválasztásával az új értékesítési csatornákkal az igénybevétele is nyereségpotenciált jelenthet a kkv-knek. Ezzel próbálkozik az IT Kht. által tavaly e-business, e-commerce támogatására kiírt 4.1.2-es pályázat 12 nyertese, érzékelhető eredmény azonban csak a projektek befeje-

zése után 1-2 évvel várható. A kkv-k számára magas kockázata miatt legkevésbé az értékesítési láncban való fel-, illetve lefelé mozdulás, valamint a tevékenységbővítés ajánlott.

Fejlődés és internet

Az IT-alkalmazás terjedésének egyik fokmérője az internet használatának gyakorisága, milyensége a vállalatok körében. Az OECD-nek a tagországokból összegyűjtött adatokon alapuló jelentése szerint használata elterjedt ugyan, de elsősorban információgyűjtésre és -terjesztésre, az üzleti folyamatok kiterjesztésére, nyitottá tételére – online beszerzésre, kereskedésre, ügyfelekkel, partnerekkel való kapcsolattartásra – az EU-tagállamok vállalatainak mindössze 20 százaléka alkalmazza. Ugyanakkor biztató, hogy folyamatosan nő a neten keresztül kötött üzletek száma és értéke, elsősorban a vállalatoktól a fogyasztók felé irányuló e-kereskedelmi lehetőségek kapcsán, amiben meglepő módon a kisvállalatok járnak élen.

Figyelemfelkeltőnek kell lennie Ma-

gyarország számára annak az OECD éves jelentésében megfogalmazott ajánlásnak, amely szerint a gazdaságpolitika és az IT-stratégia integrációjával erősödhet a gazdaság. A kínálati oldalon – kiemelt figyelemmel a k+f területre – erősíteni kell az innovációs tevékenységet, míg a keresleti oldalon – mivel annak képviselői a gazdaság egészébe eljutnak – elsősorban az IT-tudáshoz való hozzájárásra kell koncentrálni.

Segítő kezek

Az unió egyes alapprogramjai csak lehetőséget és nem biztosítékot jelentenek a kkv-k versenyképességének javítására. Kihasználásukhoz – esetenként már a vállalkozás jelenlegi fejlődési szakaszának megfelelő pályázatok kiválasztásához is – támogatásra van szükség. Ez érkezik egyrészt az állam, másrészt az érdekképviseleti szervek (kamarák) felől, de az infrastruktúra kiépítésében, a szolgáltatások nyújtásában, a licencek vagy akár a programok futtatásához megfelelő hardver értékesítésében stb. komoly üzleti lehetőséget

látó üzleti vállalkozások is nyújtanak ilyen jellegű, részben vagy egészében ingyenes szolgáltatást.

A szinte kivétel nélkül a kkv-szektorba tartozó hazai informatikai vállalkozások – ma még inkább élet-, semmint versenyképességük érdekében – a kis- és középvállalatok felzárkóztatásának „élharcosai”. Abban a szerencsés helyzetben vannak, hogy kínált termékeik és szolgáltatásaik a versenyképessé válás zálogai. Azonban szerencsétlenségük, hogy ezt potenciális megrendelőiknek csak a töredéke fedezte fel, így kínálatuk még nem elég kapós, ezért az üzlet érdekében gesztusokra kényszerülnek.

Így például a Microsoft az OSL SB (Open Subscription License Small Business) éves előfizetéses licencprogram keretében az 5–75 számítógéppel rendelkező vállalatoknak és intézményeknek kínál operációsrendszer-frissítést és szerverhozzáférést magában foglaló kisvállalati termékpalettát. Kis- és középvállalatok felzárkóztatását segíti az eddig elsősorban a nagyvállalati szegmensre összpontosító, de most

GVOP – múlt és jelen

2004-ben a 23 EU-s pályázat közül a legnépszerűbbek a GVOP keretében meghirdetettek voltak – a beérkezettek mintegy 70 százalékát tették ki –, s ezen belül is kiemelkedtek a 4. információs-társadalom- és gazdaságfejlesztés prioritásába tartozók.

A statisztika szerint az említett prioritásba tartozó kiírásokra a múlt év végéig 602 pályázat érkezett az Információs Társadalom Kht.-hez. A követelményeknek megfelelő pályázatokban a kkv-k és az önkormányzatok összesen

mintegy 32,76 milliárd forintnyi támogatásra nyújtottak be igényt. A legtöbb pályázat (308) a vállalaton belüli elektronikus üzleti rendszerek támogatására (GVOP 4.1.1.) érkezett, közülük 286 felelt meg a követelményeknek, elbírálás után pedig 98 maradt fenn a rostán. Közülük 10 vállalat döntéstámogatási rendszer bevezetésére, 1 távmunka támogatására, 4 már meglévő rendszer bővítésére, 3 elsősorban ügyfélkapcsolati, ügyfélkezelési, CRM-funkcionalitású megoldás, míg 80 új integrált vállalat-

irányítási rendszer telepítésére kapott támogatást. A legnagyobb odaítélt összeg 50 000 000 (ERP-bevezetés), a legkisebb 8 065 500 forint volt (döntéstámogatási megoldás). A támogatások jelentős hányada (62 vállalat) 10 és 20 millió forint közé esett.

A tavaly beérkezett pályázatok régiónkénti eloszlásában Közép-Magyarország mutatott jelentős fölényt (63 százalék), amit erősen lezszakadva az Észak-Alföld (9 százalék), a Dél-Alföld és Közép-Dunántúl (7–7 százalé), Észak-Magyarország

(5 százalék) és Dél-Dunántúl (4 százalék) követett (bővebben ld.: www.itkht.hu).

Ahogy tavaly, úgy idén is a vállalaton belüli elektronikus üzleti rendszerek támogatása a legkapósabb. A június elejéig beérkezett 30 ilyen témájú pályázatból a benyújtási kritériumoknak 22 felelt meg, támogatási igényük összesen 345 285 120 forint. Az üzleti partnerek közötti e-kapcsolat fejlesztésére eddig beérkezett 7-ből a 6 rögzített által igényelt támogatás összege 77 178 771 forint.



e réteg számára komplex távközlési szolgáltatáscsomagot (széles sávú internet, telefonszolgáltatás, weblapkészítés) kínáló PanTel is.

A termékpaletta, illetve az árak kkv-igényekhez igazítása szövetségek, együttműködések létrehozására ösztönöz.

Mind gyakoribbak a humán erőforrás-menedzsment, a bér- és munkaügyi informatikai támogatására specializálódott vállalkozások, valamint az ERP-szállítók közötti szövetségek. A CRM-megoldásokat forgalmazók a call, illetve contact centerek szállítóival, illetve az integrált vállalatirányítást támogató programok forgalmazóival lépnek szövetségre, hogy a kkv-piac igényeit mind jobban kielégíthessék. Egy tavaly év végi megállapodás szerint a Nexon speciális kedvezményrel biztosítja a Microsoft vállalatirányítási rendszereihez humán-ügyviteli rendszere, a nexONBÉR bér-számfejtési modulját. Ugyancsak a Nexon nevéhez fűződik a GriffSofttal kötött együttműködési szerződés, amelynek alapján ez utóbbi Forrás-PC és Forrás-SQL nevű integrált ügyviteli rendszerének humánügyviteli alrend-

szereit a jövőben – a Nexon szoftvereit a Forrás ügyviteli portfóliójába integrálva – a Nexon HR- és bérügyviteli megoldására cseréli.

Az SAP és a Volán Elektronika partnerségéből létrejött kis- és középvállalati ERP-megoldás, a LIBRA3S for SAP Business One ingyenes bevezetésére és használatára a vállalkozások ugyan nem, de a közép-, felső- és felnőttoktatási intézmények jó eséllyel pályázhatnak.

A Genesys-megoldásokat forgalmazó EuroNet Rt. az Amerikában már jól bevált Genesys Contact Center és MS CRM integrációjával létrehozott, így kisebb költséggel bevezethető termék magyarországi kkv-piacra vezetésébe kezdett. A Microsoft pedig más vállalatokkal konzorciumra lépve hazai környezetre is adaptálta a kis- és középvállalati szektor technológiai fejlődésének elősegítésére és ezáltal gazdasági versenyképességének növelésére szánt EU Pályázati Tanácsadó (EU Grants Advisor – EUGA) programot.

A pályázatokkal kapcsolatos bármilyen tanácsadói segítség igénybevételekor azonban mindkét félnek tisztában

kell lennie azzal, hogy a támogatási igény teljesülésével nem ér véget a tanácsadó feladata, az adott programot annak megvalósulásáig folyamatosan figyelemmel kell kísérnie.


Tény és érzet

Az Ecostat májusi jelentése szerint a kkv-k többsége negatívan értékelte mind az országot, mind saját cégének fejlődési esélyeit. Nagyfokú bizalmavesztésük azonban sem a magyar gazdaság egészét, sem a kibővült EU-t, sem ezen belül a velünk együtt csatlakozott országok teljesítményét alapul véve nem tűnik megalapozottnak, arra csupán az egyértelmű lassulásra utaló első negyedévi makroadatok és a magas államháztartási hiány leszorítása érdekében várható korrekciós intézkedések adhatnak magyarázatot. A jelenleg kiszámíthatatlan gazdasági környezetre tehát elsősorban a gyenge tartalékokkal rendelkező kkv-k érzékenyek, s valószínűleg ez is indokolja a fejlődésüket szolgáló pályázati lehetőségek kihasználása iránt az indokoltnál jóval kisebb affinitásukat.

Fék-e még a finanszírozás?

A hazai kis- és középvállalkozások piaci lehetőségeinek, versenyképességük javulásának, innovációs elképzeléseik megvalósításának korlátjai között előkelő helyen szerepelt a tőkehiány, és szorosan a nyomában jártak az üzleti tervezés terén tapasztalt hiányosságok is. A legnehezebb helyzetűek azok az üzleti múlttal nem rendelkező, de nagy növekedési potenciállal induló vállalkozások voltak, amelyek nem, vagy csak nehezen jutottak banki hitelhez. Vajon változott-e a helyzet, csökkentek-e a finanszírozási nehézségek? A lankadó befektetői kedv miatt is aggódnak a hazai vállalkozások, ám egy közelmúltban elészült KPMG-tanulmány más színben tünteti fel befektetési piacként Magyarországot.

FEKETE GIZELLA

 Megkésve ugyan, de talán még nem futva ki az időből, ma már több helyről nyúlik a fenti gondokat orvosló kéz a gazdaság gerincének tartott cégcsoport felé. A bankok, a legnagyobb multinacionális cégek, a tanácsadók – esetenként ezek laza vagy szorosabb szövetsége, konzorciuma –, néhány hónapja pedig már a kormány is kínál a neten (is) pénzügyi információkat. Azonban mielőtt túlságosan beleélnék magukat a cégek, nem árt ellenőrizni, hogy azok realizálódtak-e, vagy az információ szintjén maradtak.

Csak tessék, tessék!

Az utófinanszírozású GVOP-pályázatokból tavaly gyakran likviditási gondok miatt kihátráló kvv-k számára a kormány által nyújtott, 2005 elejétől 5 millió forintra emelt mikro- és 25 millióra növelt midihitel mellett az átmeneti fizetési gondok enyhítésére továbbra is a Széchenyi-kártya a favorit. A bankok között pedig beindult a verseny a kiszámíthatatlan hitelezés terén. A cégeket szabványosított termékekkel, illetve alacsonyabb kamattal kecsegtető versengés pozitív hatását csupán a bankok továbbra is viszonylag jelentős fedezetigénye csökkenti.

Egyszerű és gyors keresést követően érhetnek célba a GKleNET Kft. fenti problémák orvoslására létrehozott pénzügyi portálját (www.tokehiany.hu) meglátogató kis- és középvállalkozások. A Magyar Vállalkozásfejlesztési Kht.

ugyanezen célcsoport számára az uniós strukturális alapokból, illetve a hazai forrásokból igényelhető támogatások arányának meghatározásában, valamint a fejlesztési intézményrendszer tevékenységéről, szolgáltatásairól, tájékoztatási rendszeréről s az alap- és emelt szintű tanácsadás igénybevételének mikéntjéről szóló információk elérésében nyújt segítséget.

Nincs vész

Bár egyre többet hallani, hogy egyes termelőcégek nem Magyarországot választják beruházásaik helyszínéül, mások pedig éppen elhagyják hazánkat, a KPMG értékelése szerint Magyarország továbbra is vonzó és versenyképes a külföldi befektetők számára. Ugyanis amíg néhány környező országban az „első lépcsős” és látványos nagyberuházások a jellemzőek, addig nálunk egy újabb fejlődési szakasz részeként a hozzáadott értéket növelő befektetéseké a jövő. Most a gazdaságpolitika feladata az ennek megfelelő stratégia és ösztönzőrendszer kiépítése.

A KPMG tanácsadói szerint hazánk a befektetések során értékelt legfőbb paramétereket (országkockázat, jogbiztonság, stabil politikai és üzleti környezet, gazdasági teljesítmény, összadóteher, képzett munkaerő, infrastruktúra, intézményi háttér, fejlett beszállítói háttér stb.) tekintve még mindig a régió egyik legvonzóbb országának minősül. Az élőlomka

jelentős terhe (viszonylag magas bérszínvonal és tb-járulékok), az iparüzési adó, illetve a gyakran lassú és körülményes ügyintézés némileg rontja a kedvező összképet.

A beruházások értékét vizsgálva Magyarország egyértelműen a hat ország éllovasa: a 2004-ben Magyarországra hozott külföldi működő tőke (FDI) több mint háromszorosa a manapság mintacsóként emlegetett Szlovákiában befektetettnek. Mivel ezekben az években minőségileg változik a beruházások iránya és célja, kevésbé látványos, hogy Magyarország továbbra is vonzó célpont.

A befektetők mind érdeklődőbbek a megerősödött és versenyképes magyarországi cégek felvásárlása iránt, s ez több iparágban is erősíti a piac konszolidációját. Emellett hazánkat egyre több itt működő társaság választja termelése centrumául, illetve a nagyobb hozzáadott értékű tevékenység vagy a kutatás-fejlesztés színhelyéül.

Az egyik jellemző trend egyfajta horizontális koncentráció: a nálunk megtelepedett társaság egyre bővíti itteni tevékenységét, és az országot regionális vagy akár európai központjának tekintti. Igen fontos, hogy ez a kör – ide tartozik a General Electric vagy az Electrolux – egyre inkább épít a hazai beszállítói körre.

A másik jellemző tendencia a vertikális koncentráció, amelynek során a korábban megtelepedett társaságok a termelés növelésén túl tevékenységük

minőségi bővítésébe is belefognak. Az elmúlt időszakban olyan multinacionális cégek bővítették magyarországi kutatás-fejlesztési központjukat, mint az Ericsson és az Audi. Teljes könyvelés, ügyfélszolgálat vagy call center telepítésére is akad példa, s mind gyakoribb az úgynevezett szolgáltatási

egyértelmű prioritásokat – pl. az innováció, a kutatás-fejlesztés kiemelt ösztönzését – megfogalmazó koncepció egyértelmű jelzés a befektetők számára. A nemzetközi kommunikációban is erősíteni kellene azt a képet, hogy hazánk az ipari termelésben és a szakmai szolgáltatásokban egyaránt

A banki szolgáltatások nagy része ezen a csatornákon kezelhető.

A finanszírozási kérdésekben járatlan kvv-vezetőknek „sorvezetőként” érdemes felkeresniük a **www.bankweb.hu** weboldalt. A honlapon többek között a következő kérdésekre kaphatnak választ: Mire kell figyelni hitelfelvétel ese-



központok (shared service centerek) Magyarországra telepítése. Ezt tette többek között a GE, a Diageo, az Alcoa, a Flextronics, a callcenter-üzemeltetőként ismert Sykes és az outsourcing-szolgáltatások széles skáláját nyújtó EDS is.

Ennek az iránynak még látványosabb példája, amikor nem termelő-, hanem egyértelműen a kutatás-fejlesztésben érdekelt cég hoz létre leányvállalatot nálunk – ilyen a világ egyik legnagyobb biotechnológiai cége, az Amgen, amely januártól végez klinikai gyógyszerkísérleteket itteni üzemében.

A fentiek miatt kiemelt jelentősége lenne a gazdaságpolitikában is a hosszú távú stratégiai tervezésnek, mivel az

minőségi központja lehet a régióknak. Az országos, ágazati és területi szinten egyaránt konzisztens stratégiai tervek a befektetőkön túl a gazdaság hazai szereplőinek is fontosak az uniós fejlesztési pénzek hasznos és hatékony felhasználása érdekében.

Banki egyszeregy

A bankok szívesebben kezdenek induló vállalkozásokkal. Az ok az, hogy a közös indulás révén az alapvetően bizalomra épülő kapcsolat várhatóan a vállalat egész életciklusa folyamán megmarad. Hendikepet jelent a bank részéről a kellő kiépítettségű fiókhálózat és számítástechnikai rendszer.

tén? Hitelképes-e a vállalkozás? Milyen finanszírozási lehetőségek közül lehet választani? Hogyan bírálja el a bank a hitelkérelmet? Mi a faktoring, és mire használható?

A weboldal a hitelezők számára is javaslatokkal szolgál. Eszerint érdemes – az összehasonlíthatóság és időkimélés érdekében – egyidejűleg több hitelintézethez benyújtani a kérelmet. A hitelbírálat után, de jóval a szerződés aláírása előtt – szerződéstervezet, részletes ajánlat birtokában – át kell tekinteni valamennyi hitelemet, hogy ne szerződéskötéskor tűnjenek fel elfogadhatatlan feltételek. Mivel a hitelintézetek számos elnevezéssel illetik a különböző díjakat és jutalékokat, a vala-

mennyi lehetséges költség figyelembevétele nagy odafigyelést igényel. A hitelintézet által kért összes adat bemutatásával elkerülhetők a viták, és felgyorsulhat az eljárás. A kölcsönszerzésben tapasztalatlan cégeknek nem árt körültekintően, referenciák birtokában kiválasztott hitel-tanácsadó segítségét kérni. A pénzintézettel való egyeztetésnél minden tényező megismerésére törekedve kiderülhet, hogy a hitel mellett vagy helyett forrásként más, kedvezőbb konstrukciójú megoldások – támogatási, pályázati konstrukciók stb. – is szóba jöhetnek.

Ablakban a segítség

Végül, a kkv-k tájékozódását segítve, összegyűjtöttük néhány olyan weboldal főbb jellemzőit, amelyek „egyablakos” információforrásként, többek között a támogatott hitel- és tőkeprogramokról, az uniós és magyar pályázatokról s egyéb finanszírozási forrásokról szolgálnak a szóban forgó vállalkozások számára folyamatosan frissülő információkkal.




Webcím	Üzemeltető	Szolgáltatások	Lap indítása
www.lendulet.hu	GKM	forráskeresés, jogszabályok, akkreditált pályázati írók és elérések, telefonos és online ügyfélszolgálat	2005. április
www.kkvportal.hu	Magyar Vállalkozásfejlesztési Alapítvány és GKM	statisztikák, pénzügyi és pályázati források, jogszabálygyűjtemények, e-kereskedelem fejlesztés	2004. közepe
www.euga.hu (EU Grants Advisor – uniós tagországokban működő lap magyar verziója)	Microsoft, Intel, HP, T-Online, HVB Bank konzorciuma	finanszírozási lehetőségek, támogatás a technológiai fejlesztések megtervezéséhez, gyakorlati segítség EU-s pályázatok megírásához (pályázati írás, dokumentáció-összeállítás: PNO Consulting, finanszírozás: EUGA)	2005. április
www.directeurope.hu	Oracle, OTP Bank, Cisco Magyarország	uniós pályázati kiírások, internetes szakértői anyagok, személyes tanácsadás (pályázati írás, tanácsadás: Leadex Consulting, pénzügyi vonatkozású segítség: OTP, technológiai fejlesztésekhez segítség: OTP, Cisco)	2004. április
www.tokehiany.hu	GKleNet Internetkutató és Tanácsadó Kft.	pályázati kiírások, kapcsolatfelvétel és -építés kockázati tőkebefektetőkkel, helység és bank megadásával hitelügyintézéshez fiókcím, nyitva tartás és telefonszámok, hitelkalkulátor, befektető-, hitel-, pályázat-, vállalkozásfejlesztésiintézmény-, valamint lízing- és faktorcéglisták (a kkv-k a szolgáltatások többségét ingyen vehetik igénybe, terv: modultartalmak bővítése, új modulok bevezetése)	2004. eleje
www.ceghitel.lap.hu		hitelvezések linkgyűjteménye	
www.mfb.hu	MFB	hitelprogramok	

Új díjcsomagok a T-Comtól

Ingyenes telefonbeszélgetés a nap 18 órájában

Június 9-étől több új díjcsomagot is bevezetett a T-Com. Az új Favorit és Favorit Plusz díjcsomagokkal akár napi 18 óra ingyenes beszélgetésre is lehetőség nyílik, a T-DSL Favorit Plusz pedig telefont és széles sávú internetet kínál egy csomagban, igen vonzó feltételekkel. A nemrégiben nevet váltott távközlési társaság ezzel bizonyítékot szolgáltatott arra, hogy ígéreteit komolyan lehet venni.

 A T-Com (korábban a Matáv Vezetékes Szolgáltatások Üzletága) arra törekszik, hogy ügyfelei számára egyre vonzóbb ajánlatokat kínáljon, ezért június 9-étől új átalánydíjas díjcsomagokat vezet be Favorit és Favorit Plusz néven. Az új díjcsomagokkal hétköznap délután 16 órától másnap délelőtt 10 óráig, hétvégenként pedig egész nap ingyen lehet telefonálni. A kedvezmény a Favorit díjcsomaggal a hálózaton belüli helyi és helyközi I-es hívásirányokban vehető igénybe, míg a Favorit Plusz díjcsomaggal minden T-Com-szám hívása esetén. A díjcsomagok a hétköznap 10 és 16 óra közötti időszakban, valamint az egyéb hívásirányokban is igen kedvező percdíjakat kínálnak. A telefonálásra biztosított kedvezményeken túl a díjcsomagok tartalmaznak 3 óra ingyenes internetelérést a T-Com Nyílt Internet szolgáltatása révén. Továbbá a Favorit, illetve a Favorit Plusz díjcsomagokat választó ügyfelek akciós áron vagy akár 0 forint kezdő részlet mellett, kamatmentes részletfizetéssel is megvásárolhatják a T-Com új generációs, zsinór nélküli Sinus telefonkészülékeit.

A Favorit csomag havidíja 4290 Ft, a Favorit Pluszé 4990 Ft (ez tartalmazza a telefonvonal havi előfizetési díját is). A díjcsomagok által biztosított ingyenesség a beszélgetések 60. percéig (a beszélgetés megszakításával a díjmentes időszak újratekődik), illetve havi 100 óra erejéig érvényes. A kedvezményes időszakon és a kedvezményes hívásirányokon kívüli beszélgetések díját a T-Com percalapon számlázza ki.

Ugyancsak június 9-étől igényelhető az a lakossági ügyfeleknek kínált T-DSL Favorit Plusz nevű kombinált csomag, amely egyben tartalmazza a telefonvonal havidíját, az akár napi 18 óra ingyenes beszélgetést nyújtó Favorit Plusz díjcsomagot, a korlátlan internetezést biztosító széles sávú kapcsolatot, valamint havi 1 óra T-Com HotSpot-elérést.

A T-DSL Favorit Plusz csomag bevezetésével egyidejűleg a T-Com akciót indít, amelynek keretében július 31-éig belépé-

si díj nélkül lehet előfizetni az új csomagra, továbbá augusztus végéig kedvezményes havidíjat kell csak fizetni.

A kombinált csomag három fő elemet tartalmaz. Egyik természetesen a Favorit Plusz, amely a már említett kedvezményeket nyújtja a jelzett időszakokban és irányokban. Emellett a T-DSL Favorit Plusz díjcsomag előfizetésekor az ügyfél

választhat az 1 Mbps és a 2 Mbps maximális letöltési sebességű széles sávú elérés közül. (A T-márkák hazai bevezetésének következtében egyes termékek, szolgáltatások nevei megváltoznak. A T-Com lakossági ügyfeleinek T-DSL Favorit Plusz néven, üzleti ügyfeleinek T-DSL Profi V8, illetve T-DSL Profi Ritmus néven kínálja korlátlan széles sávú internetelérést is tartalmazó, kombinált csomagjait. A T-Online – az Axelero utódjaként – T-Online DSL néven kínálja ügyfeleinek a széles

sávú vezetékes internetet. A T-Com internetszolgáltató partnerei továbbra is ADSL néven kínálják széles sávú internetes csomagjaikat.) Végül pedig az „utazó” ügyfeleknek szánt kedvezményes csomag igen hasznos eleme a T-Com HotSpot szolgáltatása, amely nagy sebességű vezeték nélküli internetelérést biztosít. Az ilyen szolgáltatással lefedett nyilvános helyszínek listája június 8-ától megtalálható a www.t-com.hu weboldalon.


A nyári akció keretében a telefonvonalal rendelkező ügyfelek belépési díj nélkül válhatnak a T-DSL Favorit Plusz csomagra. Akik nem rendelkeznek T-Com-előfizetéssel, és telefonvonalal együtt rendelik meg a kombinált csomagot, azoknak belépési díj nélkül ad telefonvonalat a T-Com. Az akciós időszakban (június 9. és július 31. között) előfizető ügyfelek augusztus végéig kedvezményes havidíjjal használhatják a csomagot: 2 éves szerződéssel 1 Mbps sebesség esetén 9950 Ft, 2 Mbps sebesség esetén 10 950 Ft a havidíj, míg egyéves szerződés esetén 1000 Ft-tal több.



3G-tesztüzem

Kísérletező ügyfelek a T-Mobile új hálózatán

Előző számainkban rendszeresen beszámoltunk a harmadik generációs hazai mobiltender decemberi eredményhirdetése után kialakult helyzetről és a várható fejleményekről. Mindezeket úgy lehet összegezni, hogy igazán nagy meglepetés nem vár ránk, a korábbi mobil-szélessávú technológiákhoz képest az UMTS sok újdonságot egyhamar nem ígér, ám a szolgáltatók lelkesen igyekeznek ébren tartani érdeklődésünket. Miként azt év elején jósoltuk, sorra érkeznek a hangzatos bejelentések, május 30-án például a T-Mobile adta hírül, hogy ügyfelei bevonásával teszteli budapesti 3G-hálózatát.

 Jönnek a 3G-hírek, jönnek a mobilhírek... A három GSM-szolgáltató és egyben a három nyertes UMTS-pályázó közül talán a Vodafone nyilatkozik a legvisszafogottabban. A Pannon GSM óvatosságát indokolhatja, hogy számára a hatóság nem írt elő szolgáltatásindítási és lefedettségi követelményeket. Biztosra vehető ugyanakkor, hogy mindkét társaság még idén megkezdí kereskedelmi 3G-szolgáltatását.

Ugyanezt persze nyugodtan állíthatjuk a T-Mobile-ról is, annál is inkább, mert a piacvezető cég rendszeresen beszámol elért eredményeiről és konkrét terveiről. Kezdődött azzal, hogy 2003-ban – még Westelként – Magyarországon saját hálózatán először mutatta be a videotelefonálást. Most pedig a társaság június 1-jétől, a hazai mobilcégek közül szintén elsőként, a rendszerszállító Ericssonnal kiépített budapesti multimédiás hálózatán zártkörű teszt keretében az ügyfelek számára is elérhetővé teszi 3G-szolgáltatásait.

Érdemes kicsit visszatekinteni az előzményekre. A Nemzeti Hírközlési Hatóság 2004. december 8-án a T-Mobile-nak ítélte a 3G egyik frekvenciablokkját. Alig tíz nappal később, december 17-én már bejelentették, hogy az Ericssonnal szándéknyilatkozatot írnak alá a piacvezető hazai szolgáltató harmadik generációs (UMTS-) hálózatának kiépítésére. Ezt követően még egy hónapra volt szükség, hogy *Sugár András*, a T-Mobile Magyarország Rt. vezérigazgatója és *Staffan Pehrson*, az Ericsson Magyarország vezérigazgatója aláírja a T-Mobile 3G- (UMTS-) hálózatának kiépítésére vonatkozó szerződést is. A megállapodás értelmében az Ericsson rádió-hozzáférési hálózatot és maghálózati rendszereket szállít, beleértve a hálózat telepítését és egyéb ezzel kapcsolatos szolgáltatásokat is. Az Ericsson a T-Mobile Magyarország rádiós 3G-hálózatának kizárólagos szállítója. A 3G- és 2G-mobilrendszerek szállításában piacvezető vállalként az Ericsson a legújabb technológiával támogatja majd a T-Mobile Magyarországot UMTS-hálózata kiépítésében.

Február 10-én már arról kaphattunk hírt, hogy a mobiltársaság a kereskedelmi UMTS-szolgáltatás elindítására készülve első lépésként Budapesten üzembe helyezi alaphálózatát, amelyen a szolgáltatásokat és a bevezetendő készülékeket teszteli. Ezzel a lépéssel megkezdődhetett az év végére legalább Budapest belvárosára kiterjedő kereskedelmi 3G-szolgáltatás elindításához szükséges tesztüzem. A T-Mobile 3G-rendszerén elsőként a videotelefonálás, a széles sávú internetszolgáltatás és a videoletöltés tesztüzeme zajlott. Akkor azt ígérték, hogy az alaphálózat meghatározott ütemezés szerint folyamatosan további cellákkal bővül. A területi lefe-

dettség kiterjesztésével párhuzamosan a kapacitás és az elérhető alkalmazások száma is növekedni fog. Ugyan konkrét időpont megjelölése nélkül, de megerősítették azt a szándékukat is, hogy a kereskedelmi UMTS-szolgáltatást az ügyfelek megfelelő mobiltelefonnal az alaphálózat sikeres tesztelését és a további bázisállomások, kapcsolóközpontok sikeres telepítését követően még ebben az évben elérhetik.

Április 22-én tették közzé azt a felhívást, amelyben június 15-éig vártak jelentkezőket a 3G-szolgáltatások teszteléséhez. Május 20-án került sor az újabb bejelentésre. Ekkor tudtuk meg, hogy május 23-ától két budapesti márkaboltban a főváros belső kerületeire kiterjedő harmadik generációs T-Mobile hálózatán bárki kipróbálhatja a videotelefont. A 3G egyik legérdekesebb, újszerű élményeket kínáló alkalmazása így a kereskedelmi szolgáltatás bevezetéséig a Budafoki úti és a Vörösmarty téri üzletben az ügyfelek számára is megismerhetővé vált.

Ilyen előzményeket követően el jutott odáig a T-Mobile, hogy a kereskedelmi 3G bevezetésére készülve Budapest belvárosi területein (az I., V., VI., VII. és VIII. kerület jelentős részén, valamint a II., III., XI. és XXI. kerület egyes részein) elérhető harmadik generációs hálózatán immár ügyfelek bevonásával folytatja a februárban megkezdett próbaüzemet.

Az ügyfélteszt célja, hogy a díjmentes videotelefon és széles sávú mobilinternet (384 kbps) hétköznapi használata során szerzett tapasztalatokat felhasználva vezethesse be kereskedelmi 3G-szolgáltatását. A tesztben használt Nokia 6680-as videotelefonokon ez idő alatt mutatkozik be a T-Mobile Magyarországon egyedülálló, újszerű élményt jelentő Hír Expressz teszt szolgáltatása is, amely a megfelelő készülékre telepített program segítségével automatikusan frissülő képes hírújságként aktuális információkkal szolgál. A Hír Expressz használói a kijelzőn állandóan elérhető alkalmazást „fellapozva” több témakörben értesülhetnek a legfrissebb újdonságokról, érdekességekről.

Az Ericsson eszközeire épülő összefüggő T-Mobile 3G-hálózat az elkövetkező hónapokban a tervezett ütemben tovább bővülve év végére a főváros jelentős részén használható lesz. A próbaüzem időszakában a szolgáltatások a legújabb kétkamerás videotelefonnal és a különleges USIM-kártyával érhetőek el. A mobiltársaság 3G-tesztjében a vállalati ügyfelek, a kiemelt partnerek és a távközlési szakemberek mellett azok az újdonságok iránt érdeklődők is részt vehetnek, akiknek a június 15-éig tartó jelentkezési határidő után a sorsoláson kedvezett a szerencse.

A 3G kapcsán felmerülő fogalmak

Az egészség védelmének elve

Az elektromágneses terek egészségügyi határértékeinek kialakításánál általában két szemlélettel találkozunk. Az egyik az egészség védelmén (health based), a másik az elővigyázatosság elvén (precautionary based) alapuló megközelítés. Az egészség védelme alapján kialakított határértékek a tudományos kutatás (referált tudományos folyóiratban publikált) eredményeire épülnek, a tudományos közélet konszenzusa mellett. Ha egy bizonyos dózismagyságnál bármilyen egészségre káros hatást mutatnak ki, ez képezi azt az alapot, amelyre az ún. biztonsági faktorokat alkalmazzák. A biztonsági faktor a lakosság esetében általában ötvenzeres, ami azt jelenti, hogy a megengedett felső határérték a hatásosnak bizonyult dózis legalább ötvened része.

ALARA

Az ionizáló sugárzásoknál merült fel a gyakran vitatott „ésszerűen elérhető legalacsonyabb sugárzási szint” (As Low As Reasonable Achievable –

ALARA) elv alkalmazása. A WHO csak akkor alkalmazná ezt az elvet, ha azt dózis–hatás összefüggéssel alátámasztanák, illetve feltételezhető lenne, hogy akármilyen kis dózis egészségkárosító hatással járhat. Az elektromágneses terek élettani hatásaival kapcsolatban nem sikerült világos dózis–hatás összefüggést találni. Arra nincs meggyőző adat, hogy bármilyen alacsony elektromágneses sugárzás egészségkárosító hatással járna. Ugyanakkor az ALARA-elv alapvetően a sugárzás elleni védelemre vonatkozik, és nem az expozíció korlátozására.

ÁNTSZ

Az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat hozzájárulásához is szükség van egy új mobil-bázisállomás létesítésekor. Az ÁNTSZ az OSSKI tervbírálata alapján ad szakvéleményt, amely elsősorban arról szól, hogy a bázisállomás sugárzási teljesítménye megfelel-e az egészségügyi előírásoknak. A mérések eredményei az érintettek számára nyilvánosak, bárki fordulhat felvilágosításért az OSSKI-hoz.

Bázisállomás

A mobilkommunikációban az előfizető készüléke (mint rádiós adóvevő) egy bázisállomással (mint egy másik adóvevővel) kerül először közvetlen kapcsolatba. Ez a bázisállomás közvetíti a forgalmat a mobilhálózat központjába, ami megteremti a kapcsolatot a hívó és a hívott között, akár a mobilhálózaton belül, akár azon kívül (például más mobil-, illetve vezeték nélküli telefonhálózatba vagy külföldre). Minden bázisállomás ellát egy bizonyos területet (cellát) a mobiltelefonok által vehető rádióhullámokkal, illetve érzékeli a körzetében tartózkodó készülékek jeleit. A bázisállomás kis teljesítményű, néhány száz wattos adóvevő, szemben az URH rádió- és tévéadók több száz wattos teljesítményével. A bázisállomás jeleit tartóárbcokra vagy épületek tetejére szerelt, irányított antennák sugározzák a célterületre.

Egészségügyi szabályozás az EU-ban

Az Európai Tanács a római szerződés 3. cikkelyébe foglalt egészségvédelmi elv alapján 1999. július 12-én ajánlást tett közzé 1999/519/EC jelzéssel, amely a lakosságot érő nem ionizáló elektromágneses sugárzást (0 Hz – 300 GHz) hivatott korlátozni. Az EU tagállamainak többsége elfogadja az EU 1999-es ajánlásait. A 2004-ben csatlakozott tagországok közül Magyarország és Csehország fogadta el teljes mértékben ezeket az ajánlásokat. A többi állam még korábbi, a korszerű dozimetriai alapelveket figyelembe nem vevő koncepció alapján alkalmazza általában szigorúbb előírásait. Található erre példa az EU korábbi tagországa (Olaszország), illetve vezető nyugati ország (Svájc) esetében



is. Jellemző, hogy amikor az ICNIRP irányelveitől eltérő módon alakítanak ki egy szabályozást, az általában szigorúbb előírásokhoz vezet.

Egészségügyi szabályozás Magyarországon

Hazánkban az első egészségügyi határértékeket (30 kHz – 300 GHz) A nagyfrekvenciás elektromágneses tér megengedett határértékei című (MSZ 16260-86), 1986-ban kiadott szabvány tartalmazta, amelyhez a rádióműsor-szóró adók, mobiltelefon-



bázisállomások, radarok tartoztak. Ez a szabvány még nem a korszerű, napjainkban általában alkalmazott dozimetriai elvek alapján készült. Az EU-ajánlás szellemében jelent meg, és 2004. augusztus 3-án lépett hatályba egy új EszCsM-rendelet. A 63/2004. (VII. 26.) EszCsM-rendelet a lakosságra vonatkozó egészségügyi határértékekről rendelkezik a 0 Hz – 300 GHz-es frekvenciatartományban.

Építési hatóságok

A harmadik generációs hálózat, ezen belül különösen a bázisállomások építéséhez Magyarországon több mint 20 szakhatóság hozzájáruló határozatát kell megszerezniük a szolgáltatóknak. Ilyen például légvédelmi területen a HM Katonai Légügyi Hivatal, illetve a Polgári Légiközlekedési Hatóság, és ugyancsak szükséges az ÁNTSZ hozzájárulása, amely csak az Országos Sugárbiológiai és Sugár-egészségügyi Kutató Intézet (OSSKI) tervbírálata alapján ad szakvéleményt. A Nemzeti Hírközlési Hatóság a rádióengedélyt adja meg.

Szükség lehet továbbá olyan intézmények nyilatkozatára is, mint a nemzeti parki igazgatóságok, a környezetvédelmi felügyelőség, a közlekedési felügyelet, a körzeti földhivatal stb.

CDMA (Code Division Multiple Access)

A kódosztásos, többszörös hozzáférési technológia (más néven: frekvenciaugratásos szórt spektrumú technika) a frekvencia hatékonyabb, megbízhatóbb kihasználását teszi lehetővé. A harmadik generációs mobilrendsze-

rek szabványosítása során a fejlesztők ennek széles sávú változata (WCDMA) mellett tették le a voksot.

Cella

A mobil-bázisállomás által ellátott területet cellának nevezik. A mozgás közben is zavartalan kommunikációhoz az szükséges, hogy ezek a cellák hézagmentesen (sőt a gyakorlatban inkább némi átfedéssel) takarják be a földrajzi területet. Optimális esetben a cellák a méhek hatszögű építményeihez hasonlítanak, de a gyakorlatban ez ritkán alkalmazható. A cellák méretét és formáját befolyásolják a földrajzi viszonyok, a terepakadályok, a várható forgalom stb. Gyéren lakott területen, például az Alföldön egy bázisállomás több (vagy több tíz) kilométeres körzetet is kiszolgálhat, míg egy bevásárlóközpont vagy egy metróvonal több kisebb cellára oszlik. Ennek megfelelően ismeretes a makrocella (külvárosi környezetben), a mikrocella (városi környezetben) és a pikocella (épületen belül) kifejezés.

CT (Cordless Telephone)

A CT (drótnélküli telefon) akár mobilkészüléknek is tekinthető, hiszen külsőre is hasonlít ahhoz, és használható járkálás közben is, ám többnyire csak otthon vagy az irodában. A lényege ugyanis, hogy a lakásba (munkahelyre) befutó vezetékes vonalat hosszabbítja meg rádióhullámokkal. A CT olyan speciális eszköz, amelyet a hagyományos telefonhoz hasonlóan a fali csatlakozóba kell dugni, de leemelhető róla egy kisebb készülék, amelyet néhányszor 10 méteres körzetben lehet használni.

DRM (Digital Radio Mondiale)

A digitális világrádió segítségével rövidhullámon (talán még emlékeznek: ebben a sávban sugározták a Szabad Európa adásait) jó minőségben lehet hangot továbbítani akár kontinensnyi távolságra, illetve középhullámon néhány adóval biztosítható az országos lefedettség. A nemzetközi együttműködésre jött létre 1998-ban a DRM konzorcium, amelynek ma már több mint 70 tagja van. Még kérdéses, hogy a különböző digitális rádiók (DAB, DRM), illetve az UMTS viszonyában az együttműködés vagy a verseny dominál-e.

DAB (Digital Audio Broadcasting)

A digitális hangműsorszórás (közismertebb nevén: digitális rádió) az utóbbi évek (évtizedek) legjelentősebb, nemzetközileg is elfogadott újítása. Az új műsorszóró rendszer a digitális technikának köszönhetően kiváló minőséget, professzionális hangzást és megbízható vételt biztosít még kedvezőtlen terepviszonyoknál és autózás közben is. A DAB műszaki hátterét az Eureka 147 projekt alapján kidolgozott ETSI szabvány adja. Bár általában külön kezelik a műsorszórást a távközléstől, a szakemberek szerint lehetséges együttműködés a DAB és az UMTS között.

DCS (Digital Cellular System)

Ezt a digitális cellás mobilrendszert egy számmal együtt szokták jelölni. Nemzetközi szakmai körök értelmezése szerint a DCS 1800 olyan rádiótávközlő

rendszer, amelynek műszaki jellemzői (kódolás, modulációs, hozzáférési módszer, protokoll, csatorna-sávszélesség stb.) nagyjából megegyeznek a GSM-ével, de amíg ez utóbbi eredetileg a 900 MHz-es sávban működik, addig a DCS, mint a szám is jelzi, az 1800 MHz-es tartományban (1710 és 1785, illetve 1805 és 1880 MHz között, 2x75 MHz sávszélességen).

A DCS megnyitása tehát a GSM kapacitásának bővítésére szolgált, ami sok országban együtt járt új szolgáltató megjelenésével is. Magyarországon a Vodafone lépett így piacra. A kezdeti, átmeneti korlátozások után a két technológia teljesen összeolvadt, ma már mindegyik GSM-szolgáltató használja mindkét sávot, a készülékek pedig legalább kétsávosak (egy részük az USA-ban honos 1900 MHz-es frekvencián is működik).

DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunications)

A továbbfejlesztett digitális drótnélküli telefon a vezetékes hálózat kiegészítő technológiájaként terjedt el a go-es években. A helyi mobilitást nyújtó technológia nagyobb távolságban, lakáson kívül is lehetővé teszi a telefonálást.

EDGE (Enhanced Data Rates for GSM Evolution)

A GSM továbbfejlesztett adatátviteli módja a 2,5 generációs rendszerek közé tartozik. Úgynevezett többszintű moduláció alkalmazásával a maximális adatátviteli sebesség elérheti a 473 kbps-t, de már az átlagos 120-as tempó is megfelel a vezetékes ISDN sebességének.

EDR (Egységes Digitális Rádiótávközlő Rendszer)

Ezzel a rövidítéssel jelölik Magyarországon azt a tenderezéssel megvalósuló mobilhálózatot, amely a készenléti és katasztrófavédelmi szervezetek (rendőrség, tűzoltók, mentők, határőrség, árvízvédelem, nemzetbiztonság stb.) egységes, professzionális mobilkommunikációját, zavartalan működését, gyors reagálóképességét hivatott biztosítani. A speciális igényeket Európában

ma két vetélkedő technológia, a Tetra és a Tetrapol szolgálja. Elvileg a GSM és az UMTS is alkalmas lehetne a feladatokra, de az utóbbi fejlesztések a nagyobb felhasználói kört kiszolgáló, közcélú rendszerekre irányultak, továbbá a szabványosítás során a két célra eltérő frekvenciasávot jelöltek ki. Évekkel ezelőtt a szakemberek még azt jósolták, hogy a különböző mobiltávközlő rendszerek (GSM, ERMES, Tetra, UMTS) egy-



ségbe rendeződnek, de kiderült, hogy ezek nem helyettesítik, hanem inkább kiegészítik egymást.

Expozíciós korlát

A sugárvédelmi szabályozásban (a nemzetközi és nemzeti ajánlásokban, szabványokban) úgynevezett alapkörlátokat és abból származtatott megengedhető határértékeket (expozíciós korlátokat) határoznak meg, amelyek alapját az addig összegyűjtött adatok képezik. A megengedhető határértékek megállapításánál biztonsági faktorokat alkalmaznak. A biztonsági faktor nagysága attól függ, hogy az adott frekvencián mekkora az emberi test elnyelési képessége, illetve a biztonsági faktor megállapításánál felhasznált kísérleti adatok mennyire megbízhatók. A biztonsági faktor általában 10 körüli érték. Ez azt jelenti, hogy az adott frekvencián a megengedhető határérték legfeljebb tizedrésze annak az expozíciónak, amelynél egyáltalán valamilyen biológiai hatást találtak. Az RF-expozíció alapkörlátjait mindig az emberi testben ún. fajlagosan elnyelt teljesítmény (Specific Absorption Rate – SAR) határozza meg.

FDD

A frekvenciaosztásos duplex frekvenciablokk – amit az UMTS-pályázaton nyertek el a szolgáltatók – 2x15 MHz-es frekvenciasávot tartalmaz az 1920–1935, az 1935–1950 és az 1950–1965, illetve ezek párjaként a 2110–2125, a 2125–2140 és a 2140–2155 MHz-es sávban. (A szolgáltatók által használható teljes frekvenciaspektrumhoz tartozik még egy 1x5 MHz-es TDD-sáv is.)

Foglalkozási expozíció

A mobiltelefonban is megjelenő sugárterhelés tárgyalásakor és megítélésakor különbséget tesznek a foglalkozási (occupational) és a lakossági (general public) expozíció között. Egyes szabványok és ajánlások a foglalkozási, illetve a lakossági kifejezés helyett az ún. ellenőrzött (controlled), illetve nem ellenőrzött (uncontrolled) expozíciós terület (övezet) kifejezést használják. A lakossági (nem ellenőrzött területre vonatkozó) határérték általában egyötöd, egytized része a munkahelyen megengedett értéknek.

FPLMTS/IMT2000

A harmadik generációs világszabvány összefoglaló nevének feloldása: Future Public Land Mobile Telecommunications System / International Mobile Telecommunications network. Az ITU által menedzselte szabványcsalád része a főleg Európában preferált UMTS.

Frekvenciablokkok

A mobiltelefonban egy adott célra nem egyetlen frekvenciát, hanem egy szélesebb frekvenciatartományt jelöl-

HSPDA (High Speed Packet Data Access)

A nagy sebességű csomagkapcsolt, készülékirányú hozzáférés az UMTS egyik jelenleg fejlesztés alatt álló kiegészítő megoldása. Ezzel az álló helyzetű végpont számára az adatátviteli sebesség akár 10 Mbps-ig növelhető, és így az UMTS már a sodrott réz érpáras xDSL-hozzáférés komoly versenytársává léphet elő. Alapesetben az UMTS-sel álló helyzetű végpont esetén maximum 2 Mbps sebességű adatátviteli csatornát lehet biztosítani, amelynek kapacitása vagy rögzített, vagy a forgalom függvényében dinamikusan változó lehet, biztosítva ezzel a rendszer hatékony kihasználtságát. A mozgásban lévő végpontok folyamatos adatátviteli igényeire gyalogos közlekedés esetén 384 kbps, illetve gépjárművel történő haladás közben legalább 144 kbps sebességű hozzáférés biztosítható.

ICNIRP

Az ENSZ Sugárvédelmi Bizottsága (International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection – ICNIRP) adja ki a témával kapcsolatban elfogadott ajánlásokat, többek között 1996-ban publikálta állásfoglalását a mobiltelefonokkal és bázisállomásokkal kapcsolatban, majd 1998-ban általános ajánlást tett közzé az elektromágneses sugárzások határértékeiről.

IMEI (International Mobile Equipment Identity)

A mobilkészülék nemzetközi azonosítószáma, amely tartalmazza típusengedélyének azonosítóját, jelöli a gyártás helyét és sorszámát. Az IMEI-számot a mobilkészülék minden bekapcsolást követően és minden kapcsolat felépítésekor automatikusan elküldi a hálózatnak ellenőrzés céljából.

IMSI (International Mobile Subscriber Identity)

A mobil-előfizető nemzetközi azonosítója, amelyet a készülék bekapcsoláskor automatikusan elküld a hálózatnak. Ennek alapján tudja a rendszer megállapítani, hogy melyik ország melyik hálózatának előfizetője jelentkezett be.

ITU (International Telecommunications Union)

A Nemzetközi Távközlési Egyesület – sok egyéb tevékenysége mellett – szabványosította a 3. generációs globális mobilrendszereket FPLMTS/IMT2000 néven. Ennek a szabványcsaládnak a része a főleg Európában preferált UMTS.

Lakossági expozíció

A mobiltelefonban is megjelenő sugárterhelés tárgyalásakor és megítélésakor különbséget tesznek a lakossági (general public) és a foglalkozási



(occupational) expozíció között. Egyes szabványok és ajánlások a foglalkozási, illetve lakossági kifejezés helyett az ún. ellenőrzött (controlled), illetve nem ellenőrzött (uncontrolled) expozíciós területek (övezetek) kifejezést használják. A lakossági (nem ellenőrzött területre vonatkozó) határérték általában egyötöd, egytized része a munkahelyre megengedett értéknek.

Lefedettségi

A mobiltelefon használatához szükséges, rádiójelekkel ellátott terület arányát lefedettségnak nevezik. Az egyes szolgáltatók hálózatában a bázisállomások sugároznak be – többnyire hézagmentesen – egy kisebb-nagyobb körzetet (cellát), és ezek együttesen teszik ki a lefedett területet. A GSM-hálózatban a lefedettség megközelíti a 100 százalékot. Az UMTS-nél először a nagyobb forgalmú területeket (Budapest belső kerületeit, majd a nagyobb városokat és a főútvonalakat) sugározzák be, de bizonytalan,

hogy a lefedettség valaha is eléri-e a GSM-ét. Ezt részben gazdasági megfontolások befolyásolják, részben az, hogy mikor jelenik meg a következő, 4. generáció a mobilkommunikációban.

Makrocella

A mobilkommunikációban az egy mobil-bázisállomás által ellátott területet nevezik cellának. A cellák azonban a kiszolgálandó forgalomtól és a környezeti viszonyoktól függően eltérő méretűek lehetnek. Gyéren lakott területen, külvárosi környezetben alkalmazzák

a makrocellákat, ahol egy bázisállomás akár több (vagy több tíz) kilométeres körzetet is kiszolgál. Létezik még a mikrocella (városi környezetben) és a pikocella (épületen belül).

Mikrocella

A mobilkommunikációban az egy mobil-bázisállomás által ellátott területet nevezik cellának. A cellák azonban a kiszolgálandó forgalomtól és a környezeti viszonyoktól függően eltérő méretűek lehetnek. Városi környezetben alkalmazzák a mikrocellákat, ahol egy bázisállomás néhány száz méteres körzetet szolgál ki. Létezik még makrocella (külvárosi környezetben) és pikocella (épületen belül).

MPS (Mobiler Positioning System)

A mobil-helymeghatározás szűken vett technikai értelemben a GSM-rendszerekbe telepített egyfajta mérőadatgyűjtő rendszer, amely képes egy mobiltelefon-készülék helyét meghatá-

elektromágneses terek lakosságra vonatkozó új egészségügyi határértékeit.

Roaming

A roaming (barangolás) kifejezést általában arra a helyzetre használják, amikor egy mobil-előfizető külföldön valamelyik ottani szolgáltató hálózatát veszi igénybe a telefonhívások lebonyolításához. A nemzetközi roaming lehetőségének alapja a kétoldalú megállapodás, amelyet a szolgáltatók kötnek egymással, és amely egymás hálózatának kölcsönös igénybevételét szabályozza. Esetenként vagy átmenetileg belföldi roaming is előfordulhat, például ha egy új szolgáltató a saját hálózatának kiépüléséig más szolgáltató infrastruktúráját veszi igénybe. (Például a Vodafone sokáig használta a Pannon GSM hálózatát.) Bizonyos esetekben a szabályozó hatóság kötelezheti is erre a szolgáltatókat. Mivel az UMTS-nél nem jelent meg új társaság, erre aligha lesz szükség.

SAR

A mobiltelefonban is meglévő sugárterheléssel kapcsolatos szabályozás során azt veszik alapul, hogy az emberben elnyelt sugárzás biológiai hatást fejthet ki, vagyis az ún. fajlagosan elnyelt teljesítmény (Specific Absorption Rate – SAR) határozza meg a rádiófrekvenciás expozíció alapkörülteit. Ebből származtatják az ajánlásban szereplő és mérendő (illetve a levegőben mérhető), megengedhető expozíciós határértékeket W/m^2 -ben, mW/cm^2 -ben, V/m -ben vagy A/m -ben. Ez a származtatás mérések és számítások alapján történik, olyan módon, hogy feltételezik az adott körülmények közötti legnagyobb elnyelődést (ún. worst case, vagyis legpesszimistább eset).

SIM (Subscriber Identity Modul)

Az előfizető egyéni azonosító modulja, amit leginkább a SIM-kártya révén ismerhetünk. A mikroprocesszor gondoskodik arról, hogy a kártyát csak jogos tulajdonosa használhassa, továbbá a hálózattal együttműködve ellenőrzi a kártya jogosultságát a kért szolgáltatás igénybevételére.

Szabványosítás

A különböző gyártók eszközeinek együttműködését, illetve az azonos elvű hálózatokban az átjárhatóságot a szabványok biztosítják. A 3. generációs mobilrendszerek világméretű szabványosítását az ITU végzi (ennek eredménye az FPLMTS/IMT2000). A 3G-rendszerek fejlesztésének további színterei (és szabványosító szervei): Európa (ETSI), Japán (ARIB) és az USA (TIA).



TACS (Total Access Communications System)

A teljes elérésű távközlési rendszer az első generációs, analóg mobiltechnológiák egyike. (Emellett az 1G-rendszerek közé tartozik az NMT, az RC 2000 és a C-450 is.) A TACS rendszert vezette be a nyolcvanas években Nagy-Britannia, Írország, Olaszország, Ausztria, Málta és Spanyolország.

TDD

Az időosztásos duplex frekvenciablokk – amit az UMTS-pályázaton nyertek el a szolgáltatók – 1x5 MHz-es frekvenciasávot tartalmaz az 1905–1910, az 1910–1915 és az 1915–1920 MHz-es sávban. (Minden szolgáltatónál az általa használható teljes frekvenciaspektrumhoz tartozik még egy 2x15 MHz-es FDD-sáv is.)

TDMA (Time Division Multiple Access)

Az időosztásos, többszörös hozzáférési technológia (a CDMA-hoz hasonlóan) a frekvencia hatékonyabb kihasználását teszi lehetővé. A 3. generációs mobilrendszerekben a szabványosítás során

ennek széles sávú változata (WTDMA) is felmerült, de végül a fejlesztők a széles sávú kódosztásos technológiát (WCDMA) választották.

Tetra (Terrestrial Trunked Radio)

A készenléti és katasztrófavédelmi szervezetek egységes, professzionális mobilkommunikációját biztosító rendszerek egyik versengő technológiája

(a másik a Tetrapol). A Tetra-szabvány fejlesztését az 1990-es évek elején kezdte meg az Európai Távközlési Szabványosítási Szervezet (ETSI). Ezt a technológiát jelenleg ötvenöt országban, háromszázhuszonöt rendszerben használják. Legnagyobb szállítója a Motorola és a Nokia. Évekkel ezelőtt a szakemberek még azt jósolták, hogy a különböző mobiltávközlő rendszerek (GSM, Tetra, UMTS) egységbe rendeződnek, de kiderült, hogy ezek nem helyettesítik, hanem inkább kiegészítik egymást.

Tetrapol

A készenléti és katasztrófavédelmi szervezetek egységes, professzionális mobilkommunikációját biztosító rendszerek egyik versengő technológiája (a másik a Tetra). A Tetrapol technológiát a Nemzetközi Távközlési Egyesület (ITU), valamint az Európai Rendőri Szervezetek schengeni csoportja is elismeri, de hivatalosan nem szabvány. Jelenleg harmincnégy országban, mintegy nyolcvan hálózatban működik. Elismert műszaki képességei mellett egyik hátrányként szokták említeni, hogy mindössze egyet-

len, francia–német érdekeltségű gyártótól lehet az eszközöket beszerezni. Évekkel ezelőtt a szakemberek még azt jósolták, hogy a különböző mobiltávközlő rendszerek (GSM, Tetrapol, UMTS) egy-ségbe rendeződnek, de kiderült, hogy ezek nem helyettesítik, hanem inkább kiegészítik egymást.

TMSI (Temporary Mobile Subscriber Identity)

A mobil-előfizető ideiglenes nemzetközi azonosítója. Minden előfizetőnek (SIM-kártyának) van egy nemzetközi azonosítója, amelyet a mobilkészülék bekapcsoláskor automatikusan elküld a hálózatnak, s ennek alapján tudja a rendszer megállapítani, hogy melyik ország melyik hálózatának előfizetője jelentkezett be. Ha az előfizető éppen más (vendéglátó) szolgáltató hálózatában tartózkodik, akkor lekérdezi az eredeti szolgáltatótól az előfizető jogait, és az eredeti IMSI helyett látja el a TMSI-vel.

UMTS (Universal Mobile Telecommunications System)

Az univerzális mobiltávközlő hálózat új technológiai alapokon nyugvó, korszerű, nagy kapacitású és frekvenciahatékony mobil-rádiótávközlő rendszer, a 3. generációs rendszerek napjainkban terjedő megoldása. A 3G-rendszerek szabványosítását a Nemzetközi Távközlési Egyesület (ITU) 1986-ban, az Európai Távközlési Szabványosítási Intézet (ETSI) pedig 1991-ben kezdte meg. Az egységes világszabvány és az integráció célja az volt, hogy egyetlen globális rendszerbe ötvözze az egymástól függetlenül fejlődött és esetenként eltérő célú mobilrendszerek szolgáltatásait. Bár kifejlesztése korai fázisában és elhatározásszinten a 3G egységes világszabványnak indult (FPLMTS/IMT2000), a különböző érdekek, eltérő fejlesztési koncepciók, szabaldalmi jogviták következtében egyike lett a különböző rádiós technológiák szabványcsaládjának. Ennek európai ki-fejlesztésű családtagja az UMTS. Az ilyen hálózatokban a széles sávú kód-osztásos, többszörös hozzáférési tech-nológiát (WCDMA) alkalmazzák.

WCDMA (Wideband Code Division Multiple Access)

A széles sávú kódosztásos, többszörös hozzáférési technológiát alkalmazzák világszerte a 3. generációs mobilrendszerekben, amely a frekvencia hatékonyabb, megbízhatóbb kihasználását teszi lehetővé, és lehetőséget nyújt a nagyobb sávszélességre.

WECA (Wireless Ethernet Compatibility Alliance)

A vezeték nélküli Ethernet-hálózatokra szakosodott szövetség egy nonprofit szervezet, amely megalakulásakor (1999. augusztus 23., Santa Clara) célul tűzte ki, hogy ellenőrizi és Wi-Fi címkével minősíti az IEEE 802.11b High Rate szabványnak megfelelő WLAN-termékeket, hogy biztosítsa az eszközök garantált együttműködését.

A nemzetközi villamossági és elektronikai mérnöki intézet a nevének rövidítéséből eredő IEEE 802.11 szabvány kapcsán vált ismertté. Ez a műszaki specifikáció írja le a különböző frekvenciájú és sebességű, DSSS technológiát használó WLAN-hálózatokat. Jelenleg három változata létezik:

- IEEE 802.11b (2,4 GHz – 11 Mbps),
- IEEE 802.11a (5 GHz – 54 Mbps),
- IEEE 802.11g (2,4 GHz – 54 Mbps).

WHO

Az ENSZ Egészségügyi Világszervezete (World Health Organization – WHO) is foglalkozik az elektromágneses sugárzás veszélyességével, ezen belül a mobiltelefonok és bázisállomások egészségügyi hatásaival. A szervezet úgynevezett ténylapot adott ki erről 1998-ban, majd 2000-ben. Az Európai Tanács a WHO és az ENSZ Sugárvédelmi Bizottsága megállapításait figyelembe véve határozta meg alapkorlátként az emberi szervezet által elnyelt sugárzásmennyiség felső határát, továbbá megengedhető határértékként a külső, levegőben mérhető sugárzás felső korlátját.

Wi-Fi (Wireless Fidelity)

A vezeték nélküli helyi hálózatoknál használt kifejezés, de nem annak szinonimája, hanem a WECA nemzetközi

szakmai szervezet védjegye az általa minősített WLAN-termékekre.

WLAN (Wireless Local Area Network)

A vezeték nélküli helyi hálózat eredetileg a hagyományos Ethernet-hálózat rádiós kiterjesztése, amely így a felhasználók számára kényelmes, nagy sebességű, biztonságos adatkapcsolatot tesz lehetővé. Az UMTS-nek annyiban már létező versenytársa, hogy mobilitást és nagy (akár 10 Mbps-nél is nagyobb) adatátviteli sebességet kínál, viszont a gyakorlatban egy rendszer csak egy szűk területet (például repülőtéri várótermet, bevásárlóközpontokat, szórakozóhelyeket, konferencia-központokat) fed le. A helyi (vállalati) adathálózatoktól, a LAN-októl pedig abban különbözik, hogy a gyakorlatban nyilvános szolgáltatásokat, legelterjedtebben széles sávú mobil-internethozzáférést nyújtanak rajta, vagy a távközlési társaságok közvetlenül a felhasználók számára, illetve az ilyen helyek üzemeltetői vendégeik számára teszik komfortosabbá saját szolgáltatásait. A WLAN-t gyakran összekeverik a Wi-Fi-vel, holott az előbbi a vezeték nélküli helyi hálózat rövidítése, aminek az IEEE 802.11 a szabványa, míg a Wi-Fi az ezen a szabványon alapuló együttműködést garantáló tanúsítvány.

WRC (World Radiocommunication Conference)


A Rádióhírközlési Világértekezlet a Nemzetközi Távközlési Egyesület (ITU) rendezvénye, amelynek feladata a vezeték nélküli távközlést érintő, közös meg-egyezést igénylő témák megtárgyalása, olyan határozatok elfogadása, amelyek alapján lehetségessé válik a frekvencia-spektrum világmértékben koordinált felhasználása. A 3G-mobilrendszerek frekvenciasávját az 1992. évi világértekezlet jelölte ki, de azóta is többször szerepelt a fórum napirendjén az IMT2000 és az UMTS.



Az iroda mobilizálása

E-mail okos telefonra és egyéb variációk

A társadalomtudományi kutatások szerint egyre inkább a mobiltelefon válik napjaink uralkodó kommunikációs közegévé. A személyes kapcsolatokban, családi körben ez talán már nyilvánvaló, de lássuk be, a menedzser is csak ember, és a munkahelyi kapcsolatok sem nélkülözhetik a kommunikációt. Sőt a fentiek tükrében a mobilkommunikációt. Talán erre a felismerésre alapozta a Pannon GSM Mobil Iroda „fedőnevű” alkalmazáscsomagját, amelynek legújabb tagja az e-maileket és aktuális naptárbejegyzéseket a felhasználó mobiltelefonjára közvetítő e-Phone szolgáltatás.

 „Vezetékes telefonra mindig szükség lesz” – állapítja meg a fogyasztói szokásokat elemző közvélemény-kutatás, és ugyanezt visszhangozza a kijelentés igazságában leginkább érdekelt szolgáltató. Vannak, akik ennél mélyebbre próbálnak ásni, és vizsgálatukban arra próbálnak következtetni, hogy a különböző típusú alkalmazásokhoz milyen technológia a legelőnyösebb. És vannak, akik nem várják meg, hogy a vita végérvényesen eldőljön (talán soha nem is fog), hanem érvekkel próbálják érvényesíteni üzleti elképzelésüket.

A Pannon GSM érvei nem tűnnek megalapozatlannak. A mobiltársaságnál azt vallják: ma már szükségtelen a vezetékes- és a mobiltelefon-rendszerek párhuzamos megléte a vállalatoknál, a hatékony munkavégzés egyáltalán nem helyhez kötött. Ez az állítás a múlt keserű tapasztalatain és a jelen információtechnológiai lehetőségein, sőt e két forrás különös találkozásán alapul.

Visszaemlékezhetünk azokra az időkre, amikor a vállalati telefonközpont kezelőjétől kellett kérni az illetékes mellékét, aztán várhattunk, hogy fölveszi-e, s ha nem, a központos visszaveszi-e a hívást, és megpróbálkozik-e másik mellék számával. Valamelyest javított a dolgon, amikor az intelligens központ géphangja szólította fel a hívót, hogy „amennyiben ismeri a kívánt mellék számát, tárcsázza, vagy várjon a kezelőre”, sőt jó ideje már az sem ritka, hogy az egyes munkatársaknak önálló fővonali számuk van (vagy csak ilyen jellegű a számsor, de ténylegesen jóval kevesebb vállalati telefonról lehet be-

szelni egyidejűleg). A „kicsöng, de nem veszik föl” effektus mögött gyakran a „házon kívül” vagy pedig a „szabadságon” válasz sejthető, és ha ezt jobb esetben egy másik munkatárs tudatja velünk, a megoldást a „próbálkozzon később” vagy a „hagyjon üzenetet” kulcsmondat jelentheti. Mást úgysem tehetünk. Vagy nem tehetünk – a mobil megjelenéséig.

A Pannon javaslata kézenfekvő: mivel a legtöbb embernek – akár egyéni előfizetőként, akár cége jóvoltából – úgyis van mobilkészüléke, azt használhatja munkára, hivatalos ügyek intézésére is. És mivel mindig kéznél van, nemcsak nélkülözhetővé teszi a vezetékes telefont, hanem mindig (vagy majdnem mindig) elérhetővé teszi tulajdonosát. Ettől kezdve pedig már csak apró műszaki és szervezési kérdés, hogy a vállalat alkalmazottait egyfajta virtuális közösségbe tömörítsük. A gazdasági szakemberek könnyen a végére járhatnak annak, hogy mikor érdemes a hagyományos telefonközpontot, a vállalati vezetékes hálózatot és a mellékállomásokat felszámolni, esetleg az éppen esedékes korszerűsítésről lemondani a mobil javára, illetve teljesen új hálózat esetében, zöldmezős beruházásnál mikor célszerű eleve csak a mobilkommunikáció lehetőségeit kihasználni.

A Pannon GSM Mobil Iroda csomagja már nemcsak a legnagyobb cégek, de a két-három mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező kis- és középvállalatok részére is megfelelő megoldást kínál. A Pannon MobiTrendnél vagy a kifejezetten nagyvállalatoknak kínált Pannon Vállala-

lati Mobilhálózatnál nemcsak a munkatársak mobilak, hanem a vállalati telefonközpont is az. A mobiltelefonokat egyetlen jól szervezett belső hálózatba kapcsoló rendszerben mindig mindenkit utol lehet érni – persze csak akkor, ha ő is akarja –, hiszen a mobilkészülék mindig annál van, akit keresünk. A szintén mobilitást kínáló vezetékes nélküli telefonokkal szemben a GSM-nél a távolság nem jelent korlátot. A munkatársak közötti hívások természetesen nem kerülnek pénzbe, s a szolgáltatással lehetőség nyílik az üzleti és magáncélú hívások költségének elkülönítésére, amivel tovább csökkenthető a cég telefonszámlája. A teljes forgalom így egyetlen távközlési szolgáltató rendszerén bonyolítható le, és a virtuálisan független vállalati mobilrendszer teljes forgalma egyetlen (igény szerint részletezett) számlán jelenik meg.

A Pannon Mobil Irodájának 2004 februárjában bevezetett eleme, a Mobil Asszisztens ennél is többet nyújt: használatával nemcsak a beszédkommunikáció valósul meg a GSM-hálózaton keresztül, hanem a faxolás, az internetezés és az e-mailezés vagy akár a csoportos SMS-küldés is. A tavaly májusban elindított MobiCard továbbfejlesztett változata, az idén márciustól elérhető MobiCard Plusz segítségével pedig a rendkívül gyors adatátvitelnek köszönhetően egy laptopon keresztül bárholnan elérhetjük a vállalati belső hálózatot. A költségmegtakarítás további módja, ha a cég nem tart fenn önálló szervert, hanem az e-mailek, a határidős bejegyzések, a munkához

szükséges dokumentumok a februártól működő MobiMail szolgáltatás keretében a Pannon GSM által biztosított számítógépes központban tárolódnak. Az információk bármikor, bárholonnan elérhetők a munkatársak mobilkészülékére, számítógépére, és a távolból szinkroni-

ós rendszert használó mobiltelefonokkal. A kapcsolatot az e-Phone szolgáltatáshoz a legmodernebb mobil-adatátviteli technológiákkal, mobil szélessávú hálózatán is biztosítja a szolgáltató.

A Pannon e-Phone nem igényel külön készüléket, annak használatához csu-

tás a GPRS és a mobil széles sávú adatátviteli technológiának köszönhetően állandó kapcsolatot tart fenn a központi számítógép és a mobilberendezés között, így a felhasználók késedelem nélkül megkaphatják a nekik küldött üzeneteket. A szolgáltatás jelenleg közel



zálhatók a fájlok, a mailboxok, a telefonkönyvek, a naptárak.

A Mobil Iroda megoldás legújabb részeként a május 19-étől elérhető Pannon e-Phone szolgáltatás révén a felhasználó mobiltelefonjával egyszerűen és online módon tudja elérni e-mailjeit és naptárát. A szolgáltatás lehetővé teszi a Microsoft Exchange és a Lotus Notes levelezőrendszerek vezeték nélküli kapcsolatát kéziszámitógépekkel (PDA) vagy Microsoft, illetve Symbian operáci-

pán egy kéziszámitógéppel integrált úgynevezett „okos” mobiltelefonra vagy egy Symbian operációs rendszerrel ellátott készülékre van szükség, amit a Pannon GSM széles választékban kínál a Mobil Iroda felhasználói számára. Ezek többségére az e-mailekhez csatolt fájlokat is letölthetjük, így hiánytalanul biztosítják az irodában megszokott funkcionálisitást. A külön csatlakozási díj nélkül igénybe vehető, percek alatt üzembe helyezhető Pannon e-Phone szolgálta-

harminc fajta mobilkészülékkel vehető igénybe, köztük a Symbian rendszerű Nokia-mobilokkal és a HP PDA-készülékeivel.

Az igénybevételhez az előfizetőnek rendelkeznie kell a GPRS alapú szolgáltatások valamelyikével.

A szükséges alkalmazás díjmentesen letölthető a társaság honlapjáról, ahol a vállalkozás méretétől függően kétféle verzió közül lehet választani.

A Pannon e-Phone az egyéni ügyfelek-

nek, valamint azoknak a kis- és közép-vállalatoknak előnyös, akik 1–25 felhasználó számára szeretnék e-mailjeik és naptáruk mobil hozzáférést biztosítani. A Pannon e-Phone a Microsoft Exchange (5.5/2000/2003) alkalmazásokat támogatja. A Pannon Vállalati e-Phone közepes és nagyvállalati ügyfelek részére nyújt egyszerű mobilhozzáférést a Microsoft Exchange (5.5/2000/2003) és a Lotus Domino (5.0/6.0/6.5) rendszerekhez, 1–250 felhasználó esetén. Mindkét változat „push” üzemmódu levélfogadást tesz lehetővé, így a felhasználó automatikusan megkapja új leveleit és naptár-bejegyzéseit.

A szolgáltatás megrendelése előtt a társaság ingyenes kipróbálási lehetőséget biztosít. A próbaidőszak a szoftver első aktiválásától számított 14 naptári nap. Ezen időszak alatt a szolgáltatás korlátozás nélkül, minden funkciójával használható, és csak a GPRS-forgalom díját kell kifizetni.

Az egyszerű és gyors (alig 15 perces) telepítési eljárás révén a befektetés gyorsan megtérül, az informatikai rendszerek teljes menedzselésével. Nincs



szükség információbiztonsági csapat vagy IT-menedzser közreműködésére, a Pannon Vállalati e-Phone alkalmazást

egyszerűen lehet telepíteni, oly módon, hogy a hálózatba, a biztonsági rendszerbe és az e-mail infrastruktúrába csak minimális mértékben kell beleavatkozni.

Minimális változtatás szükséges a vállalati tűzfal és a Microsoft Exchange-kiszolgáló konfigurációjában. Az asztali gépen nincs szoftverkomponens, ami ideális a laptopfelhasználók számára. A Pannon Vállalati e-Phone szoftvert szokványos Microsoft Windows 2000, XP operációs rendszerű gépre lehet telepíteni.

Az egységesített nézet jóvoltából a mobilon az e-mail vagy a naptár adataiban történő bármely változtatás azonnal megjelenik a levelezési szerveren is.

A szolgáltatás díja számlás előfizetés esetén havi bruttó 2375 Ft. Kártyás előfizetés esetén az egyszeri csatlakozási díj 12 500 Ft, a havi előfizetési díj pedig 4625 Ft.

A Magyarországon most bevezetett e-Phone a Telenor vállalatainál Ukrajnában és Malajziában már sikerrel működik. A szolgáltatást a finn Smartner cég fejlesztette, nálunk a Pannon GSM értékesíti.

Készülékek összehasonlítása

	Symbian		Windows Mobile		
	60-as sorozatú készülékek	80-as sorozatú készülékek	UIQ sorozatú készülékek (pl. S/E P910i)	Pocket PC készülékek	Smart-phone készülékek
E-mail					
E-mail küldése telefonról	Igen	Igen	Igen	Igen	Igen
E-mail fogadása telefonra	Igen	Igen	Igen	Igen	Igen
E-mail törlése	Igen	Igen	Igen	Igen	Igen
Olvasott státusba „billentés”	Igen	Igen	Igen	Igen	Igen
Csatolmányok méretkorlátozása					
Csatolt fájl küldése telefonról	Nincs limit+ (800 kB)	Nincs limit+ (800 kB)	Nincs limit+ (800 kB)	400 kB	400 kB
Csatolt fájl letöltése telefonra	300 kB	300 kB	300 kB	Nincs limit+ (800 kB)	Nincs limit+ (800 kB)
Naptár					
Naptári bejegyzés küldése telefonról	Igen	Igen	Igen	Igen	Igen
Naptári bejegyzés fogadása telefonra	Igen	Igen	Igen	Igen	Igen
Találkozó meghívók küldése	Nem	Nem	Nem	Igen	Nem
Találkozó meghívók megválaszolása	Nem	Nem	Nem	Igen	Igen

HELYESÍRÁS

a számítógépes szövegszerkesztés korában

A „rádiós-láger” és a „cumi-süveg”

*Érdekes informatikai területtel és egyben a mindennapok gyakorlati problémájával foglalkozik Prószéky Gábor nemrég megjelent, A nyelvtechnológia (és) alkalmazásai című kötetében (Aranykönyv Kiadó, eVilág Kiskönyvtár, 2005). Bár a cím száraz szakmai tanulmányt sejtet, a könyv mégsem, sőt nem is elsősorban az informatikusoknak és a nyelvészeknek szól, hanem a számítógépet használó hétköznapi ember számára nyújt hasznos és könnyen érthető információkat. A szerző a kötetben – és lapunknak adott interjújában – számos érzékletes, ám sokszor elrettentő példával világítja meg az elektronikus szövegszerkesztés során felbukkanó helyesírási hibák okait, és mutat rá ki-
küszöbölésük lehetséges módjaira.*

□ – Kezdjük szó szerint az elején: miért szerepel a könyv címében zárójelben az és szócska?

– Ebben a kis kötetben arról olvashatunk elsősorban, hogy mi is az a nyelvtechnológia, és hogy mire használják a mai számítógépes alkalmazásokban az elért eredményeket. Ahhoz azonban, hogy az alkalmazások alapvető működési módját megismerjük, minimális ismeretekkel kell rendelkezniük a számítógépes nyelvleírásról. Ha az alapokat kimerítően tárgyalnánk, valóban jogos volna A nyelvtechnológia és alkalmazásai cím. Ám mivel nem ezek az alapismeretek alkotják a legfőbb mondandót, hanem az alkalmazások, felmerült, hogy mégis A nyelvtechnológia alkalmazásai címet volna okosabb használni. Azonban, hogy mégse vezessük félre a kedves Olvasót, mindkét címet meghagytuk, és kissé formalista módon ennek kifejezésére az opcionalitást – azaz a szabadon választhatóságot – jelző zárójel használatához folyamodtunk.

– Essünk túl a kötelezőnek mondható szakmai kérdésen is: mi a nyelvtechnológia lényege?

– A nyelvtechnológia (hosszabb nemzetközi nevén: human language technologies, rövidítve: HLT) az informatikának az az ága, ahol a számítógépes alkalmazás az emberi nyelvel találkozik, és a gép ebben a helyzetben a nyelvi képességekkel bíró emberéhez – legalábbis ebben az alkalmazási környezetben – hasonló reakciókat ad. A humán nyelvtechnológia határterülete többek között a leíró nyelvészet, a formális nyelvek elmélete, a lexikográfia és a szoftvertológiák.

Mivel manapság az akár felolvasásra, akár kinyomtatásra szánt anyagok – újságcikkek, tudományos írások, előadások, disszertációk, könyvek, törvénytervezetek, hozzászólások, feljegyzések, fordítások, levelek – közel 100 százaléka számítógépen készül, óriási azoknak a felelőssége, akik például a helyesírásra igényes fel-

használót gépi eszközökkel segítik, illetve ezekről a lehetőségekről tájékoztatják. Az internet terjedésével a felelősség nő: a nyelvhelyesség-ellenőrző programok által ellenőrzött (de legalábbis ellenőrizhető) anyagokat naponta többmilliónyian olvassák, a keresőprogramokat további milliók használják, a gépi szótárak és fordítóeszközök segítségével pedig százezrek fordítanak.

A nyelvtechnológia súlyát épp az adja, hogy napjainkban a számítógép alapvetően és elsősorban a kinyomtatandó, felolvasandó – és egyre inkább elektronikus formában is használatos – dokumentumok előállításának eszköze.

A nyelvtechnológia tehát nem arról szól, hogy a nyelvészt hogyan segíti munkájában a számítógép, hanem sokkal inkább arról, hogy a nyelvészet eredményei hogyan tehetőek elérhetővé a számítógép számára. Más szavakkal: a nyelvtechnológia nem számítógép a nyelvtudományban, hanem nyelvtudomány a számítógépben.

– Ön szerint mi az oka, hogy az elmúlt évszázadok mives nyomdai munkáihoz képest manapság elképesztően sok a formailag igénytelen és nyelvtanilag hibás kiadvány?

ismeretét nem. Ennek megfelelő minőségűek a sokak szemében valódi nyomdatermékek tűnő felületes kiadványok.

Vannak persze a helyesírást támogató szoftverek, de sok felhasználó büszkén

billentyűzetén való gépeléshez hasonló nehézségeket. Egyrészt azért, mert az írógép nem játszhatta el az okos gép szerepét, s így senki nem várhatta el tőle a hibák kijavítását, másrészt pedig azért, mert még ha volt is szabványos, minden magyar ékezetes betűt tartalmazó billentyűkiosztás, a legtöbb berendezésen akkor sem lehetett tökéletes helyesírással gépelni, ha valaki szeretett volna.

– Akkor tehát támaszkodhatunk a szövegszerkesztőnk helyesírás-ellenőrző programjára, vagy sem?

– A nyelvi programrendszer, mint minden számítógépes rendszer, tartalmazhat hibákat. A helyesírási programok a norma szerinti írás algoritmizálásának segítségével a nem algoritmizálható jelenségek számának csökkentését célozzák meg. Azt előfeltételezik tehát, hogy a norma követése közben kétféle feladatot old meg az efféle számítógépes rendszer használója: egyrészt felülbírálja a nem algoritmizálható normajelenségek „túlbuzgó” gépi kezelését, másrészt elfogadja a gép által ajánlott korrekciókat. Fontos tehát összefoglalni, hogy a számítógéppel készülő dokumentumokban milyen normától való eltérésekre, azaz nyelvhelyességi hibákra számíthatunk. A szóellenőrzésre készített modell sem a szavak jelentését, sem környezetüket nem vizsgálja, ezért például az értelmes szóhibák vagy a hibás különírás jelzésére alkalmatlan. A nyelvhelyesség-ellenőrzőknek nevezett programok ezzel szemben olyan helyesírás- és stílusellenőrző programok, amelyek átlépi a szóhatárt, azaz a szavaknál nagyobb nyelvi szerkezetekkel foglalkoznak. A teljes mondat elemzését végző eljárások a legtöbb nyelv esetében ma még túl bonyolultak ahhoz, hogy elfogadható helyesírás-ellenőrző program épülhessen rájuk.

A számítógéppel írt szövegek hibái között a szóhibák egyébként sokkal gyakoribbak, mint a mondathibák. Általában elmondható, hogy a szóellenőrző programok az íráshibák 80–85 százalékát képesek kiszűrni, míg a szóhatáron túl



Prószyk Gábor

– Kezdjük azzal, hogy a számítógéppel való információszerezés hatása az olvasásra elgondolkodtató. Ma több hibás írott nyelvi minta található az interneten, mint bárhol, bármikor korábban. Azelőtt kizárólag a tipográfiai és nyelvhelyességi ügyekben képzett és igényes nyomdász volt az, aki sokak által elérhető szövegeket hozott létre. Ezt a szerepet ma bárki magáénak mondhatja, ám az egykori nyomdászok szak-

állapítja meg, hogy ő még mindig jobban tudja a nyelvtant, mint az erre szolgáló programok. Leszögezhetjük, hogy ez így is van jól. A felhasználó a legtöbb nyelvi programtól vagy többet, vagy kevesebbet vár, mint amennyit az teljesíteni képes. A problémák általában ebből a jelenségből adódnak. Emlékezzünk csak vissza: a számítógép előtti időkből az írógép billentyűzetének használata több okból sem okozott a számítógép

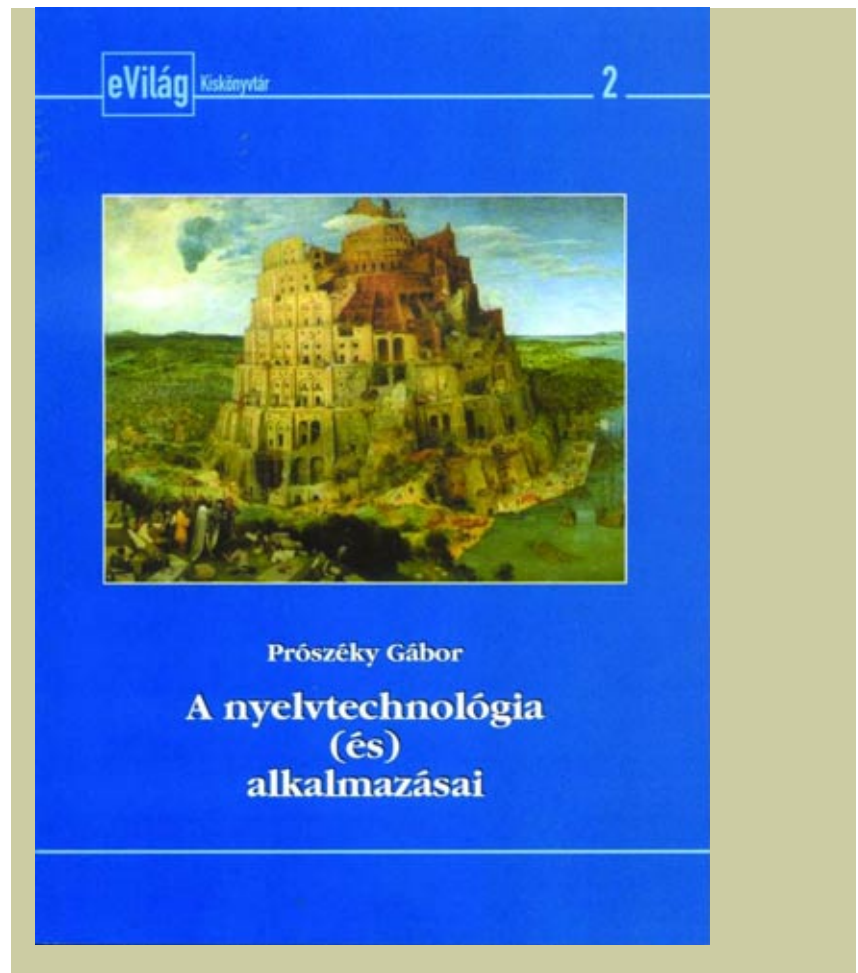
működő szoftverek további 5–10 százalékot ismernek fel. Így a szó- és nyelvhelyesség-ellenőrző programok az összes íráshiba kb. 85–95 százalékát tudják felismerni, és ezek jelentős részéhez javításokat is ajánlanak.

– Vannak-e a magyar nyelvnek olyan jellegzetességei, amelyek különleges kezelést kívánnak a nyelvhelyességi programok készítőitől?

– A magyar helyesírás szabályaira épített eszköz létrehozásakor a szabályok egy része könnyen számíthatósá tételnek bizonyult, másokkal azonban egyszerűen nem lehetett mit kezdeni: számos esetben az írásmód a szövegkörnyezet jelentésétől, illetve a kommunikációs helyzettől függ, erre nézve pedig a program által egyszerre vizsgált szövegrészből nem lehet információt nyerni.

A kidolgozandó nyelvi modell szempontjából lényeges, hogy végiggondoljuk: a számítógépnek milyen helyesírási hibákra kell felkészülnie. Ha egy nyelvnek részletes helyesírási szabályzata van – márpedig a magyar ilyen –, akkor a nyelvi eszköz készítői megtehetnék, hogy a nyelvi modellt és a javítási mechanizmusokat szigorúan a szabályokhoz alkalmazkodva alkotják meg. Azonban ezek a szabályok nem a számítógépes nyelvi programok számára jól megfogalmazható igények szerint alakultak ki, és kezelésük sokszor a művelt anyanyelvi beszélő számára is problémát okoz. A nem kellő egzaktsággal megfogalmazott szabályrendszer és a történeti okokból megtartott kivételek nagy száma nehezíti a komputerezést. A számítógépes modellben a nyelvi jelenségeket kimerítően kategorizálni kell, mert a gép nem tudja az emberhez hasonlóan alkalmazni a szabályzatban előírt analógiákat – ezeket a modellt készítő nyelvésznek végig kell vezetnie a modellben leírt valamennyi kifejezésen.

Érdekes tapasztalat, hogy azok, akik az anyanyelvükön írnak, egészen más hibákat követnek el, mint azok, akik ugyanazt a nyelvet idegen anyanyelvűként használják. Ezért – különösen elter-



jedt, „nagy” nyelvek esetén – megfontolandó lehet, hogy kétféle helyesírás-ellenőrző program készüljön: egy az anyanyelvi, egy pedig az idegen anyanyelvű nyelvhasználók számára. Ugyanis sok esetben nemcsak magát a nyelvet, hanem értelemszerűen a lehetséges hibákat is modellezni kell, így a két különböző helyesírás-ellenőrző gyökeresen eltérő hibamodelleket igényelhet.

– Milyen hibák fordulnak elő a leggyakrabban számítógépes szövegszerkesztéskor?

– A gépelés során a leggyakoribb hibák a betűtévesztések, a kihagyások, a betűcserék és a fölösleges betűk beszúrása. A hiba legtöbbször szóellenőrzéssel észlelhető, kivéve, ha a tévesztés eredménye értelmes szó. A számítógép, ha csak a szavakat ellenőrzi, alkalmatlan az úgynevezett értelmes hibák felismerésére és javítására. Értelmes hibáról akkor beszélünk,

ha gépelési vagy helyesírási hiba folytán „helyes”, azaz a szóellenőrző program által ismert kifejezés jön létre a helyett a szó helyett, amelyet a felhasználó írni akart. Ilyen például, ha „mellett” helyett „mellet” kerül a szövegbe, vagy ha valaki a „rét” helyett a „tér” szót írja. Mivel a magyar számítógép- és írógépbillentyűzeten az r és a t betű egymás mellett van, könnyű melléütni.

A gépelés együtt jár néhány tipikus, nyelvfüggetlen hibával. Ilyen például a betűk kihagyása (pl. magyar), duplázása (pl. magyaar), az idegen betű beszúrása (pl. magyaer) és a melléütés (pl. nagyar). Ez utóbbi már némiképp nyelvfüggő, mert a billentyűzetkiosztás nyelvenként változhat. Ennél sokkal nagyobb probléma, ha a klaviatúrán esetleg nagyobb távolságban elhelyezkedő karakterek valamiképpen kapcsolatba hozhatók egymással, így tévesztésük tipikus lehet. Gondoljunk csak a magyar és az angol billentyűzet eltéréséből adódó y/z problémára (pl. ház/*háy).

Mivel a hagyomány fontos szempont a helyesírási rendszerek megfogalmazásakor, az írásban olyan nehézségekkel is meg kell küzdenünk, mint az ly/j probléma (pl. papagáj/*papagály, bója/*bólya) vagy a mamut/*mammut probléma. A jelek, számok, dátumok, idegen alakok toldalékolása sokszor még a jobb helyesírónak gondolt embereket is megtérfálja. Gondoljunk csak a következő tipikus hibákra: %-kal/*%-al, o-s/*o-ás, április 2-a/*április 2-sodika, Nantes-tal/*Nantesszal. (A *-gal jelölt példák a helytelenek.)

– Hogyan lehetséges, hogy olykor maga a gép rontja el az eredetileg helyesen beírt szöveget? Gondoljunk például az újságokban hemzsegő elválasztási hibákra...

– A példák sorát én is folytathatnám, például a dátumokban gyakran megjelenő nagy kezdőbetűs hónapokkal (2005. Május 30.). Ilyenkor gyakran a számítástechnikát okoljuk, pedig a gép csak azt hajtja végre, amire beprogramozták – ráadásul itt nem is a helyesírási programokról van szó...

A nagybetűs hónapnevek elszaporodásának oka az automatikus nagybetűsítő modul ismeretének hiánya. 2005. Május 30. nagybetűs hónapneve láttán nem a „Nem nagybetűvel írjuk!” (egyébként jogos) felszólítás a segítség, hanem a ma hazánkban leggyakrabban használt szövegszerkesztő program megfelelő ismerete. A hibát ugyanis – legalábbis az első időkben – nem a gépelő követi el, mert ő minden bizonnyal tudja, hogy a hónapok neve kisbetűvel írandó. Ezzel szemben az említett programban van egy – kikapcsolható – automatikus betűcserét végző modul, amely minden mondat elejét a gépelő megkérdezése nélkül nagybetűsíti, s mivel az évszám után pontot talál, a hónapot már az új mondat kezdetének véli. Ezt a modult nem a magyar nyelvhelyességi programok készítői dolgozták ki. Természetesen a helyzet javulna, ha ez a mondatkezdet-nagybetűsítési lehetőség mindenkinél állandóan ki lenne kapcsolva, ehhez viszont nem elég a hagyományos

nyelvművelői felszólítás, ráadásul nem is könnyű megtalálni a „Mondatok első betűje” opciót.

Az elválasztóprogramot nem, vagy legalábbis nem a magyar változatot használó szövegeiben két gyakori típus-hibával találkozhatunk. Az egyik esetben a sorok belsejébe kerül egy nem a számítógépes elválasztóprogram által, hanem kézzel betett elválasztójel (pl. bel-sejében), a másik esetben pedig a nem magyar elválasztóprogram használata miatt rossz helyre kerül a kötőjel (pl. elválas-ztás). Tudni kell, hogy a morfológiai elemzőre épülő elválasztóprogram által felajánlott elválasztás elvileg 100 százalékos (elvileg, hiszen elírás mindig lehet az adatbázisban, de az könnyen javítható), hiszen ismeretlen szavakat nem választ el automatikusan, az ismertekre pedig az algoritmus helyesen működik. Az ilyenkor kézzel betett kötőjelek sor belsejébe kerülése miatt nem a gépi elválasztást kell szidni, hanem a nem hivatásos tördelő ismereteit kellene bővíteni. Ilyen esetben ugyanis a – sajnos sokak által nem ismert – lágy elválasztójeleket kell használni, s így kizárólag akkor jelenik meg a kiskötőjel, ha a szó a sor végén ténylegesen elválasztási pozícióba kerül. Minden más esetben a jel nem látható.

A másik esetről viszont nyugodtan állíthatjuk, hogy az „elválas-ztás” típusú szörnyűségeket egy jól működő magyar elválasztóprogram soha nem követi el. Ilyenkor az a valószínű, hogy az így elválasztott szöveg létrehozója nem ismer-te a nyelvi formázás fogalmát. Ez való-jában egy nem látható kijelölés, amelynek az a hatása, hogy a szöveget magyarnak formázva magyarul, angol-nak formázva angolul, svédnek formáz-va svédül fogja ellenőrizni, illetve elválasztani a program. E kijelölés ismeretének hiányában az utójára (gyá-rilag vagy mások által) beállított nyelv elválasztási szabályai fogják megpró-bálni az adott szöveg nyelvén, például magyarul írt szavakat a másik, éppen beállított nyelv szabályai szerint elvá-lasztható részekre szabdalni. Az elvá-lasztás – nyelvtől függetlenül – ki is kapcsolható, ám még ehhez is kell némi

szövegszerkesztő-ismeret. A nyelvőr ilyenkor nem elégedhet meg a pusztá „Ne használd, abból baj nem lehet!” fel-szólítással. A hibás elválasztások tehát az elválasztóprogram ismeretének hiányából fakadnak.

Mondok egy másik példát a magyar nyelv speciális elválasztásaira. A rádió-sláger” szó esetében számunkra termé-szetes, hogy az melyik két szóból tevődik össze, így nyilvánvaló, hogy a „rádió-sláger” a helyes elválasztás. A morfológiával felvértezett számítógép viszont lehetséges morfémahatárt lát-joggal – a „rádiós” és a „láger” határán is. A komputernek azonban nincsenek emlékei, és nem érti a jelentést. De ha megértetjük vele, akkor ennek mintájá-ára a „cumisüveg” szót „cumi-süveg” alakban szeretné elválasztani. Az anya-nyelvi beszélők rögtön tudják, hogy a „rádiósláger”-nél alkalmazott szabály a „cumisüveg” esetében nem működik. A gépnek tehát mindent meg kell előre mondani, különben nem várhatunk el tőle helyes működést.

Sokszor tehát képzettségünkön, szelle-mi önállóságunkon múlik, hogy vitába merünk-e szállni a gép ítéleteivel, vagy feltétel nélkül megbízunk bennük. Honfitársaink egy része van annyira bizonytalan a saját helyesírásában, hogy örömmel veszi, ha eligazítják az írott szövegben végzett tévelygéseik közben. A nyelvművelőknek kellene tudatosítani-uk az emberekben, hogy mit kell, mit lehet és mit nem szabad ráhagyni a szá-mítógépes nyelvhelyességi rendszerre, a nyelvművelők nagy része viszont nem is ismeri a gépi eszközök logikáját.

A könyv ára: 690 Ft.

Kapható
a Lira és Lant könyvesboltjaiban.

Megrendelhető a kiadónál:

Aranykönyv Kiadó,
1028 Budapest, Kő u. 45.

Fax: (06-1) 397-5397

E-mail: arany.kiado@axelero.hu

Web: www.evilagonline.hu

Hogyan tegyük sikeressé Magyarországot?

Vitára bocsátották a távlati fejlődés koncepcióját

Megkezdődött a társadalmi egyeztetése az Országos fejlesztéspolitikai koncepció háttéranyagának, amely majd a 2007 és 2013 közötti időszak európai uniós forrásainak felhasználását körvonalazó II. Nemzeti fejlesztési terv megalkotásának alapjául szolgál – jelentette be június elején Baráth Etele európai ügyekért felelős tárca nélküli miniszter. Az alábbiakban összefoglaljuk a dokumentum legfontosabb részeit: a fejlesztési célokat és a legsürgetőbbnek ítélt feladatainkat. A koncepcióból kiderül, hogy végre a kormányzat is fontos szerepet szán az információs és kommunikációs technológiáknak.

GALVÁCS LÁSZLÓ

Magyarország az Európai Unió tagjaként 2007 és 2013 között előrelátólag több mint hatezer milliárd forintnyi közösségi fejlesztési támogatásra lesz jogosult. A hazai saját erővel együtt ez a hétéves időszak minden napján több mint hárommilliárd forint fejlesztési forrás hatékony felhasználását teszi lehetővé. Ez hatalmas feladat, amire nemcsak a kormány készül, de készülnie kell a társadalom egészének is.

Az uniós források igénybevételéhez 2006 elejére össze kell állítani a legfontosabb terveket: a fejlődés fő irányait kijelölő országstratégiát (ez lesz a II. Nemzeti fejlesztési terv), valamint a pénz felhasználásának részletes szabá-

lyait meghatározó központi és regionális operatív programokat. A magyar kormány ezért megkezdte több olyan dokumentum összeállítását is, amely – elébe menve az Európai Unió igényeinek – megfogalmazza, hogy milyen Magyarországon szeretnénk élni. Az egyik egy általános elképzelés arról, hogy hogyan tehetjük sikeressé Magyarországot, és mik legyenek a fejlesztés fő irányai. Az erről szóló, több ezer oldalnyi tanulmányon, számos szakértői véleményen és egyeztetésen alapuló dokumentumot bocsátotta most társadalmi vitára a Nemzeti Fejlesztési Hivatal a minisztériumokkal.

Nagy lehetőség és egyúttal nagy kihívás előtt állunk. Az Európai Unióhoz va-

ló csatlakozásunkkal esélyt kaptunk arra, hogy felzárkózzunk a fejlett Európához. Hatalmas fejlesztési forrásokhoz nyílt meg előttünk az út. Ha ezeket jól hasznosítjuk, és eredményesen társítjuk hazai forrásainkhoz, akkor Magyarország történelmének legnagyobb szabású fejlesztési programját valósíthatjuk meg. Az európai uniós tagság azokat az országokat tette sikeressé, amelyekben a különböző politikai erőknek, a gazdasági élet szereplőinek, a társadalmi és civil szervezeteknek sikerült megállapodniuk a fejlesztés fő irányairól. Fontos tehát, hogy ez nálunk is így történjen, és az Országgyűlés olyan fejlesztési irányokat fogadjon el, amelyek társadalmi közmegegyezésen alapulnak.

Most mindenki véleményt nyilváníthat a kívánatos jövőről. A II. Nemzeti fejlesztési terv elkészítéséhez rendelkezésre álló mintegy kilenc hónap több szakaszra oszlik. 2005 őszén dönt az Országgyűlés a fejlesztések fő irányairól – a most nyilvánosságra bocsátott dokumen-

tum e döntés megalapozását szolgálja. A következő lépés az országstratégia összeállítása lesz 2005 végén, aminek kapcsán újabb egyeztetést kezdeményez a kormányzat. 2005 végén, 2006 elején a megvalósítás gyakorlati (operatív) programjait állítják össze a minisztériumok és

a régiók; ekkor ismét alkalom nyílik a véleménynyilvánításra. 2006 második felében pedig az európai uniós támogatások felhasználásának részleteit kell pontosítani, meghatározva immár a pályázati kiírások konkrét feltételeit is. A véleménynyilvánításra számtalan fórum kínál majd

lehetőséget, de bárki írásban is elküldheti javaslatait 2005. augusztus 20-áig a Nemzeti Fejlesztési Hivatal címére (1133 Budapest, Pozsonyi út 56.) vagy a siker@meh.hu e-mail címre. A www.nfh.hu honlapon pedig interaktív módon is hozzá lehet szólni a témához.

Átfogó céljaink az ország fejlesztésében

A fő célunk az, hogy 2020-ra Magyarország Európa egyik legdinamikusabban fejlődő országa legyen, ahol emelkedik az emberek életszínvonala, és javul az életminőség, vagyis ahol több a munkahely, magasabbak a jövedelmek (és jobbak a munkahelyek), biztonságos, tiszta és jó minőségű a lakókörnyezet, egészségesebb és hosszabb az élet.

Ennek alapján a fejlesztéspolitika átfogó célja, hogy 2020-ra létrehozzuk az értékteremtés tartós növekedését lehetővé tevő feltételek biztosításával a versenyképes Magyarországot, a társadalmi, gazdasági és területi kohézió erősítésével az igazságos Magyarországot, a jövő generációk számára szükséges erőforrások biztosításával és védelmével pedig a biztonságos Magyarországot.

A jólét növekedését elsősorban az ország értékteremtő képessége határozza meg. Ezt alapvetően két feltétel befolyásolja: a vállalkozások hatékonysága (a gazdaság versenyképessége), illetve a foglalkoztatottak száma és képzettsége. A magasabb hozzáadott értékű termelésre való áttérést oly módon kell elérni – figyelembe véve az ENSZ és az EU által is megfogalmazott fenntartható fejlődés elvét –, hogy eközben a társadalmi és területi különbségek mérséklődjenek, s ne sérüljenek a jövő generációinak érdekei.

A jövőndő Magyarország biztonságának és kiszámíthatóságának alapvető feltétele, hogy az emberek a fenntarthatóságot az élet minden területén vezérlő elvnek tekintsék. A létbiztonság meghatározó eleme a foglalkoztatás biztonsága, valamint a gazdasági és társadalmi változásokhoz való sikeres alkalmazkodás. Az ország stabilitásához és a jó társadalmi közérzethez is elengedhetetlen a megfelelő jogbiztonság és belbiztonság szavatolása.

Átfogó követelmények és területpolitikai célok

Vannak olyan átfogó követelmények, amelyeknek – részben európai uniós

tagságunk miatt – a tervezéstől a végrehajtásig át kell hatniuk minden fejlesztést. Ezek a következők:

- az esélyegyenlőség biztosítása a nők és a férfiak, a romák és a fogyatékkal élők számára,
- a fenntarthatóság biztosítása mind a környezet (a természet, a táj, a kulturális örökség), mind a társadalom és a gazdaság szempontjából,
- az infokommunikációs technológiák széles körű alkalmazása, az alkalmazás feltételeinek biztosítása,
- a foglalkoztatás növelése,
- a biztonság szempontjainak érvényesítése.

Hazánk kiegyensúlyozott, harmonikus fejlődéséhez a fejlesztéspolitikai célokat összhangba kell hozni a területi szempontokkal is. Az ország megújulásának alapvető feltétele, hogy a fejlődés területileg is kiegyensúlyozott és hatékony legyen. A fejlesztési erőforrásokat régióként és térségenként úgy kell elosztani, hogy a lehetőségeket a lehető legjobban összhangba hozzuk a szükségletekkel.

A cél egy olyan harmonikus és fenntartható társadalmi-gazdasági térszerkezet kialakítása, amely igazodik a helyi adottságokhoz, amelyben több, európai szinten is versenyképes területegység (régió, kistérség, település) található, amely szervesen és hatékonyan illeszkedik az európai térbe, s amelyben az alapvető esélyeket meghatározó közszolgáltatások és életkörülmények tekintetében nincsenek elfogadhatatlan területi egyenlőtlenségek.

Stratégiai céljaink 2020-ig

Az immár EU-tag Magyarország középtávú fejlesztéseit alapvetően befolyásolja az Európai Unió lisszaboni stratégiája. A 2000-ben elindított, majd 2005 márciusában megújított lisszaboni folyamat középpontjában a versenyképesség javítása és a foglalkoztatás növelése áll. Bár egyetértünk a célok újrafogalmazásával, nem feledkezhetünk meg a korábbi célokról sem – inkább az elérésükhöz igénybe vett eszközöket kell másként alkalmaznunk.

Hazánk fejlesztéspolitikája ezért – a versenyképesség és a foglalkoztatottság növelése mellett – a társadalmi és területi kohézió, valamint a fenntartható fejlődés megvalósítását is célozza. A lisszaboni célok megvalósításához elő kell mozdítani a gazdaságba, az emberi erőforrásokba és a környezet fenntartható hasznosításába való beruházásokat.

Kiemelkedően fontos célként kell kezelni a tudás alapú gazdaság és társadalom megteremtését. A kutatás-fejlesztés és az innováció területén olyan ágazatokra kell összpontosítanunk az erőfeszítéseinket, amelyek nagymértékben hozzájárulnak versenyképességünk javításához. Miként az Európai Unió egészét, úgy Magyarországot is vonzóbbá kell tenni a világ tehetséges diákjai, kutatói és tudósai számára. Elő kell segíteni az információs és kommunikációs technológiák széles körű alkalmazását.

A foglalkoztatás területén igen jelentős Magyarország lemaradása. Munkaerőpiacunk legfontosabb jellemzője az inaktivitás kiugróan magas szintje – vagyis az, hogy a munkaképes korú lakosságnak csak jóval kisebb része dolgozik (legálisan), mint az Európai Unió többi tagállamában. Az előttünk álló időszak kiemelkedő feladata ezért a foglalkoztatottsági szint erőteljes emelése, elsősorban az inaktív munkaerő-piaci részvételét biztosító összetett eszközrendszerrel, valamint az oktatás-képzés és a gazdaság igényei között ma még meglévő szakadék lehető leggyorsabb, legnagyobb mértékű szűkítésével.

Kiemelkedő figyelmet kell fordítanunk a társadalmi és területi kohézióra, mivel ez szélesíti a versenyképesség bázisát. A fő lisszaboni célok végrehajtása ugyanis olyan felzárkózási feladatokat ad, amelyek nem teljesíthetők a kohéziós politika eszközei – közülük is különösen a széles értelemben vett infrastruktúra fejlesztése – nélkül. Ezért szükségesek az olyan környezetvédelmi beruházások, amelyek fenntarthatóvá teszik a gazdasági növekedést, elősegítik a természeti erőforrások megfontolt és takarékos használatát. A hosszú távú versenyképességnek persze ugyanígy



előfeltétele a társadalmi kohézió erősítése; így az esélyteremtés, a társadalom képzettségi szintjének emelése és egészségi állapotának javítása is hatékonyan hozzájárulhat a gazdasági növekedéshez és a foglalkoztatás bővítéséhez.

Az átfogó célok megvalósulását a következő 8+1 stratégiai cél teljesülése segíti elő:

1. a gazdaság versenyképességének tartós növekedése,
2. a foglalkoztatás bővülése,
3. a versenyképes tudás és a műveltség növekedése,
4. a népesség egészségi állapotának javulása,
5. a társadalmi összetartozás erősödése,
6. a fizikai elérhetőség javulása,
7. az információs társadalom kiteljesedése,
8. a természeti erőforrások és környezeti értékek védelme és fenntartható hasznosítása,
- +1. kiegyensúlyozott területi fejlődés.

Ezek a nemzeti felemelkedés stratégiai céljai. A helyi adottságokból kiinduló regionális és települési fejlesztéseknek

szervesen illeszkedniük kell az országos elképzelésekhez. A regionális fejlesztéseknek a helyi szükségletekből kiindulva és az országos szintű fejlesztéspolitikai stratégiával összhangban álló intézkedések megvalósításával kell biztosítani az adott régió, térség felemelkedését. Az országos, a regionális és a helyi szintű tervezésnek tehát egyaránt szolgálnia kell a stratégiai célok teljesülését.

Részletek a 8+1-ből

A gazdasági versenyképesség hosszú távú erősítése számos tényező összhangolt fejlesztését követeli meg. A gazdasági növekedésben betöltött fontos szerepük miatt különös figyelmet kell fordítani a kis- és középvállalkozások fejlesztésére, mert nagyok a növekedési lehetőségeik, és ez a szektor alkalmazza a munkaerő legnagyobb részét, fontos forrása a jövedelemtermelésnek, és hozzájárul a gazdasági verseny erősödéséhez. Ezért alapvető fontosságú a kis- és középvállalkozások növekedését, erősödését, biztonságos

működését elősegítő gazdasági környezet megteremtése, a vállalkozások tevékenységének ösztönzése.

A fejlesztéspolitikának a gazdaság olyan területeire érdemes összpontosítania, amelyek hosszabb távon is kedvező növekedési kilátásokkal kecsegtetnek, építenek a hazai adottságokra, és jelentős hatást fejtenek ki más szektorokra is.

A versenyképesség erősítésében meghatározó hozzáadott érték csak az emberi tőkére, a szervezeti kultúra javítására, valamint a fejlett tudásbázisra építő innovációs és kutatás-fejlesztési tevékenység ösztönzésével növelhető. Ennek alapvető feltétele, hogy az állam a vállalkozások innovációs és k+f-tevékenységének ösztönzésével is segítse a létrejövő új kutatási eredmények gazdasági hasznosulását.

A versenyképesség javításának fontos feltétele, hogy többen dolgozzanak, és kevesebben szoruljanak szociális segélyezésre. A kohézió erősítésének, a jövedelmi különbségek csökkentésének és az esélyegyenlőség

megteremtésének is feltétele a foglalkoztatás növelése, hiszen minél több ember lép be a munka világába, annál több ember számára teremődik esély a méltányos életre.

Célunk, hogy mindenkinek, aki akar és tud dolgozni, legyen munkája. Álljon rendelkezésre megfelelő számú és képzettségű munkavállaló a termelésüket, szolgáltatásaikat bővítő vállalatok számára. Ennek feltétele az álláskeresést és a foglalkoztathatóság javítását segítő szolgáltatások fejlesztése, illetve a szakmai és földrajzi mobilitás bátorítása.

Csak a tudás alapú gazdaság és társadalom kiépítése biztosíthatja a tartós helytállást a globális versenyben, ezért az oktatási és képzési rendszereknek alkalmazkodniuk kell a munkaerő-piaci igényekhez, ami e rendszerek tartalmi és szervezeti fejlesztését igényli. Ehhez korszerűsíteni kell az oktatásnak és a képzésnek mind az infrastrukturális, mind pedig az emberi feltételeit, javítani kell az emberi erőforrás minőségét. Ez többek között az egyén tudásának, képzettségének, készségeinek és kompetenciáinak, valamint alkalmazkodóképességének egész életen át tartó fejlesztését igényli. Csak így válhat képessé arra, hogy elérje céljait, megfeleljen a mindennapi élet kihívásainak, és alkalmazkodjon a változó munkaerő-piaci követelményekhez. E képességek

fejlesztése különösen halaszthatatlan az alapkészségek, az idegen nyelvek és az informatika területén.

Hazánkban az egészséges élet esélye jelentős társadalmi, gazdasági és területi különbségeket mutat. Ennek hátterében az adott helyen, az adott társadalmi csoport számára rendelkezésre álló alapvető feltételek – többek között az elérhető egészségügyi szolgáltatások – egyenlőtlenségei állnak. Az egészséges élethez és környezethez szükséges feltételek kialakításával csökkenteni lehet az esélykülönbségeket, ami közvetlenül a kohézió növelését szolgálja. El kell érni, hogy az egészségügyi rendszer szolgáltatásainak színvonala emelkedjen, rugalmasan alkalmazkodjon a változó szükségletekhez, és hatékonyan működjön. Az egészségügy területén a fő cél az, hogy a megvalósuló fejlesztések következtében jelentősen javuljon a magyar lakosság egészségi állapota, és a születéskor várható élettartam 2020-ra elérje az Európai Unió tagállamainak átlagát.

A társadalmi, gazdasági és területi kohéziót közvetlenül szolgálja a társadalmi összetartozás erősítése. Ez együtt jár a társadalmi igazságosság és tolerancia növekedésével. A méltó életfeltételeket, a társadalmi integráció lehetőségét, a közszolgáltatásokhoz való hozzáférést egy modern európai országban azok számára is lehetővé kell tenni, akik társadalmi helyzetük, betegségük, fogya-

tékosságuk, életkoruk vagy településük hátrányos helyzete miatt nem kapcsolódhatnak be a foglalkoztatásba.

A települések, a létesítmények fizikai elérhetőségének javítását a közlekedési hálózatok és eszközök fejlesztése teszi lehetővé. Minél fejlettebb a közlekedési hálózat (ideértve a kiépítettséget, a megfelelő struktúrát, állapotot, a megengedett sebességet, a korszerű üzemeltetést), az eszközállomány (járműpark, forgalomirányítási eszközök, rendszerek), valamint az üzemeltetés (forgalomszervezés, -irányítás, utas-kiszolgálás stb.), annál jobb az elérhetőség. A fizikai elérhetőség döntően befolyásolja a gazdaság versenyképességét. A tartós növekedést a működő tőke magyarországi telephelyválasztásának ösztönzése, a munkaerő mobilitásának serkentése, illetve a nemzetközi áruszállítás és a turizmus kiszolgálásából megszerezhető többletjövedelem biztosítja.

A stratégiai célok sorában a hetedik az információs társadalom kiteljesítése. A tudás alapú és megújuló társadalom, valamint a versenyképes gazdaság létrehozásának egyaránt alapvető feltétele az információs társadalom kiépítése. A magyar információs társadalomban rejlő lehetőségek kihasználásához vállalatunk versenyképességének növelésére és technológiai fejlődésének erősítésére van szükség. Ezt segíti az IKT lehetőségeinek kihasználása, az IKT által

Intelligens hálózatok az unióban

Májusban Budapesten üléseztek az Európai Unió „Intelligens hálózatok” (Ambient Intelligence – AMI@Work) programjának munkaközösségei. Ez a konferencia számos tekintetben meghatározó az „Intelligens hálózatok” jövőbeni fejlődését, illetve az abban történő aktívabb magyar részvételt tekintve.

A rendezvény helyszínének kiválasztása is arra utal, hogy a szervezők aktívabb részvételt szeretnének elérni az újonnan

csatlakozott országokból, különösen a közép- és délkelet-európai térségből. A konferencia sikere előmozdíthatja az „Intelligens hálózatok” kezdeményezés további intézményesülését, a tagok létszámának növekedését, valamint az egyes szakmai fórumok közötti „interdiszciplináris” párbeszéd erősödését.

Az „Intelligens hálózatok” létrehozását az Európai Bizottság Információs Társadalom Főigazgatósága kezdeményezte

2003-ban, elsődlegesen azzal a céllal, hogy az infokommunikációs technológiák széles körű terjedésével és alkalmazásával új kooperációs formák és virtuális együttműködési kultúrák alakuljanak ki az európai kutatási és innovációs térségben.

Jelenleg több mint 500 regisztrált tagja van az új virtuális munkafórumoknak, amelyek 11 szakmai csoportba szerveződtek, mint például a vidékfej-

érintett szektorokban a piaci verseny biztosítása a monopolisztikus helyzetek felszámolásával. Az információs társadalom megerősödésének feltétele a digitális esélyegyenlőség megteremtése, a lakosság bevonása az információs társadalom lehetőségeinek kiaknázásába. A társadalom korszerű működését segíti az elektronikus köz- és magánszolgáltatások terjedése, valamint az e-demokrácia kialakulása. A lehetséges előnyök kihasználása mellett figyelmet kell fordítani az információs forradalom kockázatainak megelőzésére és kezelésére is.

Az IKT használatának elterjedéséhez fel kell számolni a vállalatokat és magánszemélyeket sújtó hozzáférési korlátokat. Ezzel párhuzamosan ki kell alakítani azokat az IKT-készségeket, amelyek szükségesek az „új gazdaságban” és társadalomban való részvételhez. Ösztönözni kell az új, dinamikus online tartalmak és szolgáltatások terjedését. Az állam csak akkor tud hatékony szolgáltatásokat nyújtani és a fejlődéshez is hozzájárulni, ha nemcsak támaszkodik az új típusú kommunikációs megoldásokra, hanem az információs társadalom fő hajtóerejévé válik. A közigazgatásnak élen kell járnia a hatékony információcsere és elektronikus közszolgáltatások kiépítésében, az új megoldások alkalmazásában.

A versenyképesség meghatározó eleme a környezet- és természetbarát, mi-

nőségi szolgáltatásokat nyújtó, illetve anyag- és energiatakarékos technológiákon alapuló gazdaság létrejötte. Az ipari parkok és létesítmények „ipari ökoszisztéma” alapján való szervezése és az öko-innováció terjedése mellett ki-

gésben állnak az előző 8 stratégiai céllal. Az ország megújulásának alapvető feltétele, hogy a gazdasági, társadalmi fejlődés a területi viszonyokat tekintve is kiegyensúlyozott és harmonikus legyen. Az országos fejlesztési célok telje-



emelten fontos a haváriák megelőzése, következményeik enyhítése, illetve az elmúlt időszakban felhalmozódott környezeti károk felszámolása is.

A fejlesztések területi céljait integrálja a +1. stratégiai cél. A területi célok sajátos természete, hogy bármennyire is önállóak, integrált megközelítést kívánnak meg. Ezért azok szoros összefü-

süléséhez ezért elengedhetetlen az ágazati elgondolások és szándékok térbeli összehangolása, illetve az, hogy figyelembe vegyék a helyi, regionális szándékokat és lehetőségeket, a sajátos adottságokat és versenyelőnyöket.

(A dokumentum háttéranyagai elérhetőek a www.nfh.hu internetcímen.)

lesztéssel, a logisztikával, a műszaki fejlesztéssel, a mobilitással vagy a médiával foglalkozó csoport. Az egyedi tagságon és önkéntességen alapuló szakmai közösségek, illetve a kooperáció célja részben a megfelelő partnerek felkutatása egy adott feladathoz, a közös kutatási terv, kezdeményezés kidolgozása vagy éppen egy ötlet, gondolat európai léptékben való megosztása az adott szakma érintett képviselőivel. Az „Intelligens hálózatok” kezdeményezés egyik fontos jellemzője, hogy a korábban kialakult, hagyományos együttműködési formák mellett


egy új, tetszés szerint bővíthető virtuális kooperációs teret, új dimenziót teremt az európai kutatók és szellemi műhelyek együttműködéséhez. Együttal – az AMI saját működési területén létrehozott értékek mellett, illetve ezek révén – visszahat, és előmozdítja a tradicionális kooperációs formákat, projekteket is. Az „Intelligens hálózatok” működése így kétszeresen is katalizálja az európai kutatási és innovációs térség létrejöttét, s egyben előmozdítja a közös kulturális és identitástudat kialakulását a kutatók, illetve az innovációs szakemberek körében.

Az „Intelligens hálózatok” irányító testületének, az ún. vezetői csoportnak tagja Veress József, a MeH EU-együttműködésért felelős politikai államtitkára is. A tervek szerint évente tartandó munkakonferencia, a személyes találkozások és tanácskozások egyben az egyes szakmai csoportok közötti párbeszéd és tapasztalatátadás előmozdítását is szolgálják.

Az AMI-munkaközösségek első hivatalos konferenciáját tavaly június elején Brüsszelben tartották, mintegy 300 résztvevővel.

Olcsó projektor: az oktatástól a házimozigiig

A közelmúltban módunkban állt kipróbálni a ViewSonic idei újdonságát, a kategória egyik legolcsóbb hordozható LCD-projektorát, a másfél százezer forinthoz közeli áron több helyen is beszerezhető PJ400-ast.

 Az RRC Hungary Kft. által importált készülék az úgynevezett belépő-szintet képviseli, ám az 1600 ANSI Lumen fényerő professzionális felhasználáshoz is megfelelő, kontrasztban gazdag képeket eredményez. A PJ400 beállítása és használata gyerekjáték, s rendelkezik egy-két filmbarát funkcióval is, mint amilyen a mozgókép-beállítás, a kontraszt javítására és a ventilátor zajának csök-

gyakorlatilag mindenütt biztosítja a helyes arányokat, valamint az optimális megjelenítést.

A 2,2 kg-os modell natív felbontása 800x600, kontrasztaránya 300:1, ezért borotvaéles képet tud megjeleníteni, természetes, élénk színekkel. Ez a teljesítmény szinte semmilyen zúgással nem jár, a ventilátor

taltuk, hogy végső soron ezen a kényes területen is kiállta a próbát. A projektor a finom részleteket is elég szépen megmutatja, a közeli felvételeken a színészek arcának pórusai is látszanak. Meglepetéssel nyugtáztuk, hogy még a különösen világos jelenetek alatt sem látszik az LCD-panel szerkezete, nem „piszkítja össze” a képet az LCD-technológia közismert „drótszálhatása”.



mentésére alkalmas suttogó mód, valamint a kép finomhangolására szolgáló megannyi PC alapú eszköz. A progressive scan technológia, a 3:2 pull-down és a zajelnyomási technika miatt a felhasználók remegésmentes képet kapnak. A PC- és notebookportokon túl a PJ400-on van S-video-, komponens- és kompozitcsatlakozó, így a DVD-lejátszók, a játékkonzolok és a digitális videokamerák egyaránt tudnak csatlakozni a berendezéshez. Ez a modell gond nélkül kezeli a HDTV-jeleket is.

A digitális trapéztorzítás-korrekción (digital keystone correction), a rövid fókusztávolság, a digitális zoom funkció és a 4:3/16:9 formátumválasztás

zaja nem éri el a 38 dB-t – sőt csendes üzemmódban a 33 dB-t sem. A suttogó üzemmód a 165 wattos izzó élettartamának is kedvez, amelyet így 4000 óráig nem kell cserélni. Ezt ugyan nem tudtuk kipróbálni, ugyanis ehhez 2600 egész esetét betöltő filmet kellett volna megnéznünk...

Ha 2600-at nem is, egyet-kettőt azért végignéztünk, és bár a berendezést inkább ajánljuk prezentációkhoz vagy oktatáshoz, mint házimozikhoz, azt tapasztal-

Az automatikus beállítás segítségével a projektor telepítése egyszerű, még a műszaki ismeretekkel nem rendelkezők számára is. A beállításokon a kényelmes és intuitív menü segítségével kézzel is lehet módosítani.

A kivitelezés robusztus, a formatervezők nem foglalkoztak a lekerekítésekkel, ugyanakkor a szigorú négyzetes forma – párosulva a két kilót alig meghaladó tömeggel – megkönnyíti az átkötésébe való elpakolást, azaz a hordozhatóságot.

Kapcsolódó webcím:


www.rrc.hu

www.viewsoniceurope.com/UK/Products/ProjViewSonic/PJ400.htm

Kirakat – és ami mögötte van

Nem áltathatjuk magunkat azzal, hogy a CRM-témában készült nagyobb lélegzetű összeállításunk óta eltelt 4-5 év alatt jelentősen megváltoztak a hazai felső vezetői szokások, és ellentétben az akkori attitűddel, ma már minden első és második vonalbeli vezető a webet böngészve gondolkodik cége sorsának jobbításáról. Azonban kíváncsiak voltunk, hogy ha mégis akad pl. az ügyfélkapcsolat kezelését, az értékesítés vagy a marketing folyamatait javítani, esetleg azokat elektronizálni kívánó, ehhez pedig a weben lehetőségeket kereső érdeklődő, vajon hol és mit talál. Vajon milyen mértékben informatívak, kommunikatívak, célirányosan felkínálkozók az operatív CRM-, illetve CRM-funkcionalitást is kínáló megoldások forgalmazóinak kirakatként szolgáló weboldalai? Alábbi összeállításunkban internetes kínálatuk étvágygerjesztő vagy riasztó, ügyfélbarát vagy közönyös voltát igyekeztünk görcső alá venni, majd tapasztalatainkat – a forgalmazóknak okulásul, a látogatóknak tájékoztatói alapként – közreadni.

FEKETE GIZELLA

 Tallózásunk során kettős cél vezérelte egerünket. Kíváncsiak voltunk, hogy az ügyfélkapcsolat, az értékesítés, a marketing menedzselésére megoldásokat kínáló virtuálisan hogyan közelítenek potenciális és már meglévő ügyfeleikhez, milyen kirakatot tárnak eléjük, milyen mértékben vannak tisztában információigényükkel, milyen kommunikációs lehetőségeket kínálnak, vagyis milyen mértékben használják ki az internet által nyújtott előnyöket. De azok számára is információval kívántunk szolgálni, akik nemcsak személyes találkozókon, bemutatók, kiállítások, konferenciák alkalmával, hanem a virtuális térben barangolva is igyekeznek a potenciális szállítókról, illetve azok megoldásairól, termékeiről információt gyűjteni. S mivel egy-egy terméknek több szállítója is lehet, a kirakatként szolgáló weblap talán a termék mellé nyújtott szolgáltatások minőségéről, a referenciák számáról, a bevezetési tapasztalatokról is árulkodik, hiszen ezek ismerete is segítheti a szállítóválasztást.

Másra vágnak tehát az érdeklődők, és más az ügyfelek, illetve partnerek igénye. Az érdeklődőknek elsősorban a választást segítő információk, a kommunikációs lehetőségek, a könnyen átte-

kinthető, jól címszavazott menük és a tagolt, szemet nem fárasztó oldalak, a nyomtatható vagy letölthető információk – majd később a szakértők elérhetőségei és a demók – lehetnek fontosak. Az ügyfelek pedig elsősorban a fennakadás nélküli üzletvitelt biztosító szolgáltatások elérhetőségét, a kérdésekre, problémákra adott minél gyorsabb válaszokat, az upgrade-ekről, licenclésről stb. szóló, jól használható tájékoztatókat, a hotline és egyéb interaktív lehetőségeket preferálják.

Első benyomások

Első tapasztalatként a gyűjtőoldalak frissességét, valós információtartalmát kellett megkérdőjeleznünk. Az almenükbe maguk a cégek vagy ajánlókik „linkeltetik” a honlapokat, de az oldal fenntartói nemigen ellenőrzik azok odaillő voltát, így nem szabad feltétel nélkül elfogadni az ott található felsorolásokat. A különböző keresőkből, illetve linkgyűjteményekből gyűjtött, elvileg operatív CRM-mel foglalkozó több forgalmazó honlapján sem találtunk erre a tevékenységre, illetve termékre utaló információt.

S akkor térjünk át a szállítókra, akiknek jelentős hányada – néhány üdítő kivé-

teltől eltekintve – még mindig nem tud élni a web által nyújtott marketinglehetőséggel, nem kellően informatív, interaktív a weboldala. A főoldal esetenként zsúfoltt, első ránézésre nehéz eligazodni rajta. Az ellenkezőjére is akad példa, ahol a nyitó oldalról a főmenü legördülő almenüiből minden feltérképezhető és elérhető, ám a géppel még csak barátkozók (márpedig a vezetők egy része ide sorolható) számára az egymásba ágyazott legördülő almenük nehezen kezelhető.

Bizony a honlapokat pályolgatni kell, önmaguktól nem frissülnek. Erre is szép számban akadt példa. Leggyakoribb – valószínűleg marketinges, PR-os híján – a hírek karbantartásának hiánya, de a céginformációk, a munkatársak elérhetőségei, az oldalakon szereplő linkek (referenciák, partnerek stb.) mögötti tartalom figyelésére sem fordítanak kellő gondot. Óvatosságra kell, hogy intsen, ha például egy honlap Aktualitások menüpontja alatt a legutolsó bejegyzés fél-, egyéves vagy még régebbi.

A gombamód szaporodó konferenciák, bemutatók időszakát élve feltűnő, hogy milyen kevés honlapon van akár a fő-, akár az almenükben Rendezvények menüpont, ahol a vállalat részvételével zajló eseményeket, majd az el-

hangzott céges előadások prezentációit feltüntetnék.

Mintha csökkent volna a minőségbiztosítási tanúsítványok meglétének fontossága. Néhány vállalat jelzi csak – ők viszont logóval, feltűnő helyen –, pedig fejlesztőcégeknél ez (is) némi biztosítékot jelenthet a programváltoztatások dokumentáltságára, a szoftverhibák gyorsabb kiderítésére, ami érdeklődő és ügyfél számára egyaránt fontos lehet.

Általános észrevételek

A nemzetközi cégeknek nincs nagy mozgásterük, ők a designban, a menürendszerben és annak tartalmában a cégpolicynak megfelelően – az országhoz igazodó tartalommal – az anyacéget „másolják”, s egy-egy menüpontra kattintva az annak weboldalára történő átirányítás sem ritka.

Ritkák a FAQ-k, vagyis a leggyakoribb kérdések és az azokra adott válaszok. Ha ennek oka az, hogy nincsenek kérdések, az rossz jel, mert a jól és sokat kérdésből lesz (lehet) a jó, a bevezetés sikere, majd a folyamatos használat érdekében buzgólkodó ügyfél.

Általános licenelési kérdésekről, árról néhány üdítő kivételtől eltekintve még tájékoztató jelleggel sincsenek információk, sem pedig a várható végső árösszetevők százalékos megoszlásáról. Ezt annak ismeretében fontos hangsúlyozni, hogy mind gyakoribbak a kkv-k számára összeállított olyan termék- és szolgáltatáscsomagok, amelyeknél a nagyvállalati megoldásokkal szemben a rövidebb bevezetési időt, a kevesebb (s így olcsóbb) tanácsadói munkaóra igényét hangsúlyozzák. De arról hogy mihez képest kevesebb, és hogyan változhat a végső ár, illetve abban például a licenc, a tanácsadás és az oktatás aránya, talán az egyre élesebb versenyhelyzet miatt nem árulnak el semmit a honlapokon. Ettől az egyszerűbb megoldásokat forgalmazóknál láthatunk eltérést, ilyen pl. a kisvállalkozások igényeihez fejlesztett alkalmazást (is) kínáló s annak áraitól táblázatban tájékoztató Revolution.

A programok hardverigényéről is ritkán esik szó a termékismertetésekben, s

ugyancsak esetleges a szakmai elismerések, a munkatársak minősítéseinek feltüntetése. Ezek hiánya pedig azt sugallhatja, hogy nincsenek. A szövetségi tagság megjelölése már gyakoribb, az IVSZ neve fordul elő legtöbbször, vagyis a forgalmazók többsége az informatikusok érdekszövetségébe tömörült.

Kellemes meglepetés

A vizsgált weboldalak közül kétségtelenül a marketingben élenjáró Microsofté nyújtja a legtöbb és leghasznosabb információt. Mint a nemzetközi cégek honlapjainak jelentős hányada, megjelenésében, menüszerkezetében és termékinformációiban gyakorlatilag az anyavállalat mása. Ugyanakkor szolgáltatásai már lokalizáltak, partnereinek a forgalmazott termékekhez vagy termékcsoporthoz delegált szakértői név szerint elérhetők, letöltések és demók tekintetében is jól állnak, s egyedülként kínálnak a termékválasztáshoz segítséget. Az eredeti MS-oldalról letölthetők az ügyfélszolgálatra, illetve az értékesítésre „kihelyezett” demók, valamint az MS CRM előnyeiről és az alkalmazásokkal való integrálásáról szóló cikkekre mutató linkek is megtalálhatók. Továbbá a vásárlás lehetőségeit taglaló, az adott felhasználó számára megfelelő licenelésre vonatkozó információk is elérhetők.

Tálalva!

A menük felépítése, a főmenük elhelyezése változatos képet mutat. Három jellemző azért kiemelhető. A bal oldali, illetve a főoldal tetején elhelyezett menük a gyakoriak – kb. fele-fele az arány –, a jobb oldali, illetve az oldal közepén elhelyezkedők ritkábbak. Ez utóbbi helyet a marketing- vagy egyéb szempontból fontosnak tartott termékinfók, esetenként a hírek számára tartják fenn a szállítók. Gyakori a „bontott” menü, a fent és oldalt is megtalálható menüpontok, általában ez utóbbiak az alacsonyabb prioritásúak, de előfordul, hogy a kezdőlapra még a tetőn lévő főmenü az almanükbe lépve oldalra csúszik. A

felső sarokban gyakori az elérhetőség, a keresés, esetenként a nyelvváltás lehetősége, helyenként a céginformációk elérése. Ritka a főmenüt nem tartalmazó nyitó lap használata. Onnan a Revolution az érdeklődők és a partnerek számára készült weboldal közötti választást, valamint a nyelvmegadás, illetve a főmenüből is elérhető almenüket tartalmazó Sajtószobába lépés lehetőségét kínálja fel.

A főmenüpontok közül a Termékek, a Szolgáltatások és a Cég (más-más néven) gyakorlatilag mindegyik weboldalon megtalálható. Ha a Termékek mellett a Megoldások is szerepel, ez alatt a többség a támogatott üzleti folyamat, vagyis a funkcionalitás (vállalatirányítási, dokumentumkezelési megoldások stb.) szerinti ismertetőket érti, s az elektronizálás előnyeinek ismertetését követően röviden kitér az ehhez eszüközül szolgáló programra is. Ezekről a programokról információt például a Termékek menüpont alatt találhatnak az érdeklődők (Click-On, Unitis), de néhol azok a Megoldások alatt szerepelnek. A szűk termékpalettával rendelkező, illetve a nem rendszerintegrátor üzletmegoldás-forgalmazóknál hiányozhat a Termékek és a Megoldás menüpont is, s a termékek név szerint már a főmenüben megjelennek. A menüpontok közötti útvésztoében, ha van, a weblaptérkép segít eligazodni.

Több honlapon zavaró módon nem lehetséges az almenükből a főmenübe való visszatérés.

Cégek kucska inkognitóban

A felkeresett weboldalakat üzemeltető cégek nem tudtak „kalózáskörikről”. Szimpla érdeklődőként igyekeztünk tájékozódni, s ha többszöri nekifutásra sem találtuk meg a keresett információt, akkor „nincs ilyen jellegű információ” vagy egyszerűen csak „nincs” bejegyzés került a táblázatba. Mivel az internet egyik erénye, hogy a valós világgal ellentétben nincsenek távolságok, sikertelen keresés vagy nem kellően informatív tájékoztatás esetén másodperceken belül új kirakat elé top-



panhatunk, így nem bíbelődtünk a látogatás alkalmával szerzett tapasztalataink megerősítésével, hanem tényként rögzítettük a hiányt, és továbbléptünk.

Fontos, hogy a szállító mit árul el a honlapján magáról. Általában a cégpolic, az alapítás ideje – esetleg a gyökerek, a szakmai tapasztalatok –, a megszerzett tanúsítványok stb. mellett rövid termék-, technológia- és szolgáltatásismertetésre is sor kerül a cégről tájé-

koztató menüpont alatt. Megesik, hogy nem titkolják a munkatársak szaktudását s annak tanúsítását sem, helyenként a referenciahelyekre is kitérnek, azonban a vállalat forgalmáról, az értékesített, bevezetett termékek számáról, a projektekről, a munkatársak számáról, a munkavégzés mikéntjéről gyakorlatilag alig találtunk információt. A cégek pénzügyi helyzetéről, éves eredményéről is ritkán esik szó, és mindössze egy szállítónál

vannak fenn a weben a Cégek Közlönyben megjelent információk.

Fontosak a weblapon keresztüli kapcsolatteremtési lehetőségek. A központi eléréssel – helyenként a cím mellé térképpel és közlekedési információkkal is szolgálva – nincs baj, de pl. az ügyfélszolgálat elérhetőségéről a vizsgált oldalak némelyikén nincs információ. Nagy a szórás, az ügyfélszolgálatot online adatlapon, kérdőívvel,

demolehetőségekkel stb. elintézettnek tekintők és teljes körű ügyfélszolgálatot nyújtók egyaránt akadnak. Jelentős hányaduk nem kínál ajánlatkérési lehetőséget, a többieknél főként letölthető online űrlapokon keresztül folyhat a kommunikáció, vagy a termék-, illetve megoldásismertető végén áll a további információkéréshez egy központi e-mail cím. Vannak persze kivételek, például a Time Corner, amely egyedi ajánlatkérő – előre elkészített kérdésekre választ váró – űrlapot és annak online továbbítási lehetőségét kínálja fel az érdeklődőnek.

S ha már szóba került a letöltés, említ-sük meg ennek elég szűkös kínálatát. Elsősorban termékprospektusokról, néhány esetben demókról van szó, több honlapon – feltehetően a letöltések utóéletének követéséhez – csak regisztrált látogatók, illetve ügyfelek részére. A Megatrend ügyfelei és viszonteladói számára termékfrissítéseket, drivereket, szervizcsomagokat, dokumentációkat, valamint demókat kínál letöltésre, míg a Revolutionnál prezentációk, logók, képek az ügyvezetőről, demoprogramok, hasznos holmik, terméklogók is szerepelnek a palettán. Nyomtatóbarát vagy e-mailben elküldhető információs lehetőségek tekintetében jobban állnak a cégek.

A honlapok zöme (14) idegen nyelven is olvasható. Angolt ezek mindegyike, németet, lengyelt, szlovákot és bolgárt egy-egy cég ajánl. A nemzetközi vállalatok magyar leányainak honlapjain a magyar mellett nincs választási lehetőség, így a hazai specialitások más nyelven nem olvashatók. A viszonylag nagyszámú csak magyar nyelvű honlap tulajdonosa javarészt saját fejlesztésű megoldást forgalmaz, illetve multinacionális cég hazai leányvállalata.

A céginformációk kapcsán a honlapcímekre kell még röviden kitérni. Többségük megegyezik a vállalat szakmai körökben ismert nevével, de azokban az esetekben, amikor a kérdéses domainnév foglalt volt, a cég oldalára csak segítséggel (pl. keresőt, gyűjtőoldalt igénybe véve) talál rá a látogató. Előfordul, hogy a termék, nem pedig

a cég fontosságát hangsúlyozva az előbbi adja a honlapcímet (E-link).

Termékmustra

A termékinformációk elérésére többféle variációt kínálnak a cégek. Legtöbb esetben két úton is megtalálhatók: egyrészt a Termék menüpont alól, többnyire terméknév szerint, másrészt a Megoldás alatti funkcionális csoportosításból – gyakran a két helyen eltérő tartalmú ismertetővel – választhatók.

CRM-elemek ügyfélkapcsolat-támogatásra kihegyezett termékekben és ERP-megoldások moduljaként tűnnek fel. Az önálló terméket forgalmazók közül a csupán operatív CRM-et szállítók vannak a legkevesebben. Szakértelmük a többiekéhez képest feltehetőleg koncentráltabb, de nem árt referenciáik alapján is tájékozódni, s rendszerintegrációs képességeikre ugyancsak szükség lehet. Az önálló CRM-et vagy CRM-funkcionalitású terméket kínálók másik csoportja a front-office felől közelítve teljes termékskálát sorakoztat fel, s náluk az ezeken a területeken szükséges szaktudás a dominánsabb. A harmadik a CRM-modult vagy -funkcionalitást tartalmazó ERP-megoldásokat forgalmazók csoportja – itt az üzleti megoldások implementálásával kapcsolatos készségek lehetnek az erőteljesebbek.

A táblázatban szereplő szállítók közül mindössze három nem forgalmaz ERP-megoldást, ezek – pl. az Euronet Rt. – az ügyfél-kommunikációs csatornák eszközeiben (pl. contact és call centerek) járatosak.

Ha kkv, akkor pályázat?

A kkv-k versenyképességének javítását célzó EU-s és minisztériumi pályázati pénzekre való tekintettel nem utolsó szempont, hogy az ebbe a kategóriába tartozó vállalatok tudjanak a lehetőségekről. Erre több forgalmazó is „rámozdult”, pl. pályázatírói és egyéb támogatást nyújtva, a weblapon központi helyen hívva fel rájuk a figyelmet. Az EU-s pályáztatásban érdekeltségre vágyó cégek általában a honlapjuk fő-

oldalán vagy arról indíthatóan kínálnak a pályázatírást támogató információkat.

Az informatikai beruházásokban – így van ez a GVOP-pályázatok elindulása óta – még mindig a forgalmazók az érdekeltőbbek, a potenciális pályázó vállalatok ugyanis elsősorban az alaptevékenységükkel közvetlen kapcsolatban álló fejlesztésekkel, beszerzésekkel kapcsolatos pályázati lehetőségeket igyekeznek kihasználni. Mivel az EU-támogatások utófinanszírozottak, több



forgalmazó honlapján található információk a finanszírozási, hitelezési lehetőségekről.

Semmitmondó referenciák

Nem kelt bizalmat a hiányzó vagy ömlesztett – termékek, szolgáltatások stb. szerint nem elkülönített – referencialista. Az érdeklődők számára a megoldás működőképességét ez igazolja, így hiánya vagy hiányos volta nem utal ügyfélbarát magatartásra. A táblázatban sze-

replő cégek referenciáinál – kivéve az esettanulmányokat – gyakorlatilag nincs utalás a bevezetés idejére, a bevezetett modulokra, a funkciókra, a referenciacég méretére, gyakran a tevékenységére sem. Ritka a megoldásonkénti referenciaosztályozás, s ennél is kevesebb a termék szerinti. A cégek inkább a referenciahelyek számszerűségével, semmint informatív voltával akarnak hatni az oldal látogatóira. Ennek oka lehet egyrészt a szállítóknál és ügyfeleiknél egyaránt tapasztalható konkurenciaharc, másrészt a kevés referenciahely láttán elriadó ügyfelek miatti félelem. S bizonyára vannak olyanok is, akik a kevésbé sikeres bevezetések antireklámját kívánják így elkerülni.

A referenciacégek felsorolásából esettanulmányokra vagy sajtóhírekre mutató linkek több információt hordozhatnak, ám ezzel a lehetőséggel nem mindegyik cég él. Az esettanulmányok és a referenciák elérése általában különbözik, az előbbieket többnyire a Sajtóinformáció alatt bukkanak elő, míg az utóbbiak gyakran a főmenüből érhetők el, vagy a termékekkel, megoldásokkal, ritkábban a céggel kapcsolatos menüpont almenüi között is felbukkanhatnak. A referenciahelyek kapcsolattartóinak elérésére gyakorlatilag egy cég, az Xapt Kft. kínál lehetőséget.

Hírvivők

Több hírek nélküli honlapot is találtunk, de ennél is kellemetlenebb az egy-két éve nem karbantartott Hírek menüpont. Vannak, akik saját sajtóközleményeik, a sajtóban róluk írtak, valamint a cég körül zajló történések ismertetését fontosnak tartják, s ezen túl a legfrissebb termék-, cég- és projektinformációkat is rendszeresen, datálva felteszik. Gyakori a főoldal jobb oldalán elhelyezett, a hírek címlinkeit (helyenként felkerülésük időpontját is) tartalmazó hírblokk, máshol eldugottabb helyen, a termékinformációkat tartalmazó oldal almenüjeiből érhetők el, de minden esetben csak a saját cég- és termékhírek. A honlapok közel felén van a főoldalon Hírek menüpont, s hasonló a sajtószobák száma is, ahon-

nan leihívhatók a megjelent cég- és termékhírek, riportok stb.

Kevés honlapon találtunk „hasznos” linkeket, napi gazdasági, üzleti híreket egyiken sem, s kissé érthetetlen volt számunkra, hogy a sok helyen megjelenő névnapok miért fontosabbak, mint pl. a napi időjárás-jelentés. Elgondolkodtató, hogy míg a papír alapú hírlevelekben a cégek igyekeznek – hol receptekkel, hol viccekkel, hol kulturális eseményekre, könyvekre, kiállításokra felhívva a figyelmet – egy kicsit lazítani az üzlet szorításán, a weblapok szigorúan az üzletre koncentrálnak.

Ritkák a kínálatot is érintő trendeket felvázoló piackutatási anyagok, s bár ezeknek lehetnek szerzői jogi vonatkozásai, valószínűleg megragadnák az odalátogatók figyelmét.

Mindössze nyolc cég ad ki papír alapú vagy online hírlevelet, s a fel- és leiratkozási, valamint az adatmódosítási lehetőség kínálata eltérő. Több vállalat esetében volt, de megszűnt, míg mások idén indítják a potenciális vagy már meglévő ügyfelek számára a céggel való folyamatos kapcsolatot fenntartó hírforrást. Tartalmuk eltérő, de egyaránt jellemző rájuk, hogy szinte kizárólag cég- és termékhíreket, esettanulmányokat, szakértői csoportok bemutatását tartalmazzák, s nem nyitnak – legfeljebb a pályázatok szintjén – a gazdaság, a kormányzat, a közigazgatás felé.

Ec, pec, te jöhetsz

Ahogy szakmai és termékinálatti szinten, úgy a kirakatokat illetően is vegyes kép tárult elénk. Ennek ellenére, vagy talán épp ezért, ajánlani tudjuk a weblapok közötti sétát, mielőtt komolyabban fontolóra vennénk egy-egy üzleti megoldás bevezetését. Mert például a felsorolt hiányosságok mögötti nem-törődőmség vagy idő- és erőforráshiány is információval bírhat számunkra a szállítókról. A hosszú távra szóló, támogatást igénylő bevezetésen gondolkodóknak ugyanis nem árt a piacon maradásra berendezkedett, weblapján keresztül is ezt sugalló forgalmazót választaniuk.



Operatív CRM-kirakatok (weblapok)

az érdeklődő szemével

Cégnév	Weblapcím	Nyelv-választék	Főmenü helye, szerkezete	Cégismertető helye és tartalma	Termékek, megoldások elérése	CRM-megoldások / Gyártó	Elérhető CRM-termék-információk jellemzői	További terméktípusok, megoldások	Szolgáltatások	Referenciák	Ügyfélszolgálat	Szakértők elérhetőségei
Alphasoft Kft.	www.alphasoft.hu	Alap: angol. Főoldalról: magyar, angol, lengyel	Főoldal bal oldala: Termékek – Szolgáltatások – Referenciák – Kapcsolat – Állások – Cégről	Főoldal: Cégről – Piaci jelenlét ideje, célja. Felsorolásszinten a kínált termékcsoportok, szolgáltatások, referenciátípusok. Cégfilozófia. Munkatársak	Főoldal: Termékek	Alpha Contact Center / Alphanet (1)	Rövid CRM-ismertetés után pár mondatos modulinfók, támogatott operációs rendszer és adatbázis-kezelő	Call center, logisztikatámogatás	Főoldal: Szolgáltatás – Fejlesztési technológiák és tevékenységi körök felsorolása	Főoldal: Referenciák – Nem termékek szerint rendszerezve (2)	Nincs információ	Cégről/Munkatársak/ Vezető munkatársak: személyi adatok, projekt-tapasztalat, tanulmányok, munkahelyek, nyelvismeret – elérési infók nélkül
aPlus Kft.	www.aplus.hu	Magyar	Főoldal bal oldala: Hírek – Cégről – Termékek – Szolgáltatások – Álláslehetőségek – Rólunk írták – Elérhetőségek	Főoldal: Cégről – Cégfilozófia. A forgalmazott főbb termékek és szolgáltatások ajánlása. Referenciahely-felsorolás	Főoldal: termékek érintésére terméknevek alapján – funkciók megadása nélkül	Movex SMS / Intenia (3)	Rövid termék- és modulismertetés	ERP-rendszerek, követelésbehajtási, valamint rendszer-felügyeleti megoldások	Főoldal: Szolgáltatások – Rendszerbevezetés, PC support, alkalmazásszolgáltatás, katasztrófaelhárítás	Főoldal: Cégről – Cégnév szerinti, termék és szolgáltatás nélküli felsorolás, a teljesség igénye nélkül	Név szerinti ügyfél-szolgálat-felelős elérhetőségei: e-mail, telefon	Nincs nevesített elérési lehetőség
BMS Informatika Kft.	www.bmsinformatika.hu	Alap: magyar. Főoldal bal oldalának közepén (4): angol	Főoldal teteje, két sorban: a.) Cég – Szolgáltatások – Termék – Referenciák – Partnerek – Teszt. b.) Karrier – Aktualitások – Ügyfélszolgálat	Főoldal: Cég – Munkatársak értékei. Cégfilozófia. Minőségpolitika. Vevői elégedettségmérés. Elérhetőségek	Főoldal: Terméknév	BMS front-office modulok – CRM és Ügyfélszolgálat / BMS Informatika Kft. (5)	Rövid szöveges ismertető, modul-funkciók felsorolása	ERP-rendszer	Főoldal: Szolgáltatások – Egyedi fejlesztés, BMS-bevezetés, e-Business, ügyféltámogatás, tanfolyamok almenüpontok alatt rövid szöveges információ	Főoldal: Referenciák – Cégnév, linkkel megjelenített ügyfelek – linken keresztül cégről, feladatról, projekteredményről, működési környezetről elérhető rövid tájékoztató	a.) Főoldal: Ügyfélszolgálat – Regisztrált ügyfeleknek (6). b.) Főmenü/ Szolgáltatás/Ügyféltámogatás – Hotline ügyelet, informatikai stratégia, ügyvitel-szervezés, tanácsadás, BPR	Főoldal: Cég – Ajánlat-kéris online adatlap. Ügyvezető, név szerint
Click-On Kft.	www.click-on.hu	Alap: magyar. Főoldal alján: angol	Főoldal jobb felső fele: Megoldások – Cégről – Termékek – Módszertan – Karrier	Főoldal: Cég – Cégtörténet. Jelenlegi formáció megalkulása. Kivonatos termék- és szolgáltatáspaletta	Főoldal: Termékek legördülő menüből, funkciójuk megjelölése nélkül, név szerint választhatók. Favorizált termékről a főoldal közepén is információ. Főoldal: Megoldások legördülő menüben, funkció szerinti termék-csoportosítás	xFLOWer CRM / Click-On (1)	Rövid termékismertető. A CRM-megoldás integráltságának rajzos demonstrálása	Dokumentumkezelés, folyamatkezelés, termelésirányítás, ügyvitel-támogatás, portálmegoldások	Nincs info	Főoldal: Cégről – Ügyfelek tevékenységi köre szerinti, legördülő menüből választható referenciák. Termékenként, szolgáltatásonként nem részletezett referencialhely-megnevezések	Nincs információ	Főoldal: Cég/Kapcsolat – általános cégelérési információk és az igazgatók nevei
Datalogic Kft.	www.datalogic.hu	Magyar	a.) Főoldal teteje: Cég – Elérhetőség – Megoldás – Állás – Partnerek – Cég hírek – Kérdőív. b.) Főoldal bal oldala: Küldetés – Minőségpolitika – Céginfo	Főoldal: Cégről – Küldetés. Minőségpolitika. Háttér. Termékpalletta-fejlesztés. Háttértámogatás és szolgáltatás	Főoldal: Megoldások – funkcionálisuk szerint csoportosított almenü	Sales Force Kereskedelmi és Marketing rendszer / Datalogic (1), Help Desk – Ügyfél- és igénykezelő rendszer / Datalogic (1)	Részletes termékleírás képernyőképekkel, funkciók táblázatos összefoglalásával	Vállalatirányítási és vezetői információs rendszerek, speciális szoftverek (7)	Főoldal: Megoldások/Megoldástípusok/Szolgáltatások – Program-bemutató, helyzetfelmérés, oktatás, bevezetés, telefonos ügyfélszolgálat stb. (8)	Főoldal: Megoldások/Funkció szerinti felsorolt megoldások/ Referenciák – Megoldások, termékek szerint nem csoportosított kiemelt referenciák	a.) Főoldal: Elérhetőségek – Nagyvállalati ügyfelek infovonala: telefonszám, e-mail cím. b.) Főoldal: Megoldások bármelyikére kattintva Szolgáltatások/ Telefonos ügyfélszolgálat vagy Probléma-megoldás almenü – Tájékoztató ügyfelek számára bármikor elérhető szakmai konzulens kijelöléséről	a.) Főoldal: Megoldások/ Szolgáltatások/ Program-bemutató – Telefonszám. b.) Főoldal: Elérhetőségek – Nagyvállalati megoldások infovonala. Támogatás, titkárság – tevékenység szerinti e-mail címek
Eniac Kft.	www.eniac.hu	Alap: magyar. Főoldal tetején: angol	a.) Főoldal bal oldala: Termékek és szolgáltatások – Terméktámogatás – Cég. b.) Minden oldal felső sora: Hírlevélre feliratkozás – Nyelvválasztás – Oldaltérkép – Impresszum (9)	a.) Főoldal: Cég/Cégbemutató – Megalakulás ideje, tevékenység. Fejlesztett és forgalmazott termékek, valamint szolgáltatások rövid bemutatása. Elérhetőségek. b.) Főoldal: Cég/Mérföldkövek – Dátum szerinti felsorolásban a cég körüli főbb események	Főoldal: Termékek és szolgáltatások – ERP-termék-megnevezés – Ajánlás, Iparági megoldások stb.	AB4 Standard – CRM-modul / Eniac Kft. (5)	Rövid szöveges ismertető, modulfunkciók felsorolása	ERP-rendszer	Főoldal: Terméktámogatás – Bevezetés, oktatás, bemutatók, 24 órás support, garancia	Főoldal: Cég/Referenciák – Tevékenységi kör szerint, cégnév nélküli, csak a konkrét tevékenységet megjelölő felsorolás	Meglévő ügyfeleknek 24 órás support chatlehetőséggel	Főoldal: Termék-támogatás – Meglévő ügyfeleknek 24 órás support chatlehetőséggel (10)
Euronet Rt.	www.euronetr.hu	Magyar (11)	Főoldal teteje (12): Termékek – Szolgáltatások – Megoldások – Ügyfelek – Partnerek – Hírek – Cégről. Főoldal jobb felső sarka: Szakkifejezések – Elérhetőségek – Álláslehetőségek – Angol nyelvű cégismertető	a.) Főoldal: Magunkról/Cég-információ – Cégtörténet – Cégtörténet almenü – Törvényes, hagyományok, pénzügyi háttér	Főoldal: Termékek – Funkció szerinti felsorolásból választhatók. Megoldások és favorizált termékek kattintással, a főoldal közepéről is elérhetők	Sales Manager System / Sales Manager (1), Genesys Express-Microsoft CRM integráció / Genesys, Microsoft, Euronet (1)	Rövid ismertető modulonkénti funkciófelsorolással	Alkőzpontok, hang megoldások, szolgáltatói hálózatok, ügyfél-kapcsolattal összefüggő megoldások (13), helyi hálózatok	Főoldal: Szolgáltatások – Tanácsadás, tervezés, kivitelezés, oktatás, karbantartás/üzemeltetés, fővállalkozás, finanszírozás, ügyfélszolgálat	Főoldal: Ügyfelek – Tevékenységi kör szerinti felsorolás, esetenként az elvégzett munka, a bevezetett termék megjelölésével (14)	Főoldal: Szolgáltatások/ Ügyfélszolgálat – központi elérési információk (15), tevékenységek (16) szerinti e-mail címek	Tevékenységek (16) szerinti e-mail címek
Griff-CRM Kft.	www.griff-crm.hu	Alap: magyar. Főoldal menüsorából: angol	a.) Főoldal teteje (17): Cég – Termékek – Megoldások – Ügyfelek – Partnerek – Hírek – Nyelvváltás – Oldaltérkép. b.) Főoldal bal oldalának közepe: Nyomtatóbarát oldal – Továbbküldési lehetőség – További információkérés – Vélemény	Főoldal: Cégről – Alakulás éve. Tevékenységi körök és termékajánlás	Főoldal: Termékek	Microsoft CRM / Microsoft (1), c360 CRM hatékonyságnövelő, funkcióbővítő eszköz / c360 Corporation (USA). Griff-CRM Training programsomag / Griff-CRM	Rövid leírás, kattintással választható modulleírások	ERP-rendszer	Nincs ilyen menüpont	Főoldal: Ügyfelek – Vonatkozó termékenként, szolgáltatásonként nem rendezett referencia-céglista. Cégrekre kattintva vonatkozó esettanulmány	Főoldal: Cégről/ Ügyfélszolgálat, elérhetőség – Cím, telefonszám, fax, általános e-mail, online űrlap (18)	Csak az ügyfélszolgálatnál leírtak
Lead System Hungary Kft.	www.leadsys.hu (19)	Alap: magyar. Belépéskor: angol	Főoldal felső fele: Cégről – SFA – Technológia – Termékek – Szolgáltatások – Hírek – Esettanulmányok – Referenciák. Főoldal teteje: FAQ – Álláslehetőségek – Hírlevél – Elérhetőségek – Nyelvválasztás	Főoldal: Bemutatók – Termékismertetés. Küldetés. Törvényes a termék sikeréért. Rövid cégtörténet. A forgalmazott rendszer eltérése más megoldásoktól. A rendszer fejlődési lehetőségei, erősségei	Főoldal: Termékek. Kiemelt termékként külön is. Főoldal: SFA	Lead System SFA rendszer / Lead System Hungary Kft. (1)	Termékenként: cél, előnyök, rajzzal illusztrált folyamatleírás	Nincs	Főoldal: Szolgáltatások – HelpDesk, üzemeltetés, értékesítés, bérbeadás, tanácsadás, fejlesztés, karbantartás	Főoldal: Referenciák – Terméktípusonkénti felsorolás	Nincs ilyen címszó alatt szolgáltatás (20)	A cég központi és a szolgáltatások illetékesinek elérési információi. Név szerinti elérési: Kereskedelem – IT – Support – Oktatás – Irodavezető

Operatív CRM-kirakatok (weblapok) az érdeklődő szemével

Cégnév	Weblapcím	Nyelv-választék	Főmenü helye, szerkezete	Cégismertető helye és tartalma	Termékek, megoldások elérése	CRM-megoldások / Gyártó	Elérhető CRM-termék-információk jellemzői	További terméktípusok, megoldások	Szolgáltatások	Referenciák	Ügyfélszolgálat	Szakértők elérhetőségei
LLP Budapest Kft.	www.llpgroup.hu	Alap: angol (21). Nyitó lapról: bolgár, cseh, magyar	Főoldal teteje: Cégről – Megoldások – Termékek – Hírek – Referenciák – Partnerek – Rendezvények. Főoldal bal oldala (22): Kezdőlap – Kapcsolat – Álláslehetőség – Terméktámogatás – Webkapcsolatok – Keresés	a.) Főoldal: A cégcsoportról – a cégcsoport megalakulása, nemzetközi térhódítása. Üzletfelek tevékenységi körei, néhány nevesített referencia. b.) Főoldal: A cégcsoportról/Cégről – Rövid cégtörténet. Nemzetközi kapcsolatok. Termékek. Projektek, referenciák. c.) Főoldal: A cégcsoportról/Irodák – Nemzetközi irodák feltüntetése elérési lehetőségekkel együtt. d.) Főoldal: A cég csoportról/Tulajdonosok – rövid karrierismertető, név és e-mail cím	Főoldal: Megoldások – Funkció megjelölése nélkül, terméklogók linkjei alatti ismertető	Pivotal CRM / Pivotal (1)	Rövid ismertető: nemzetközi elfogadottság, alkalmazás előnyei, hatásmechanizmus	ERP- és B2B-megoldások	Főoldal: Szolgáltatások – Szoftvermegoldás, bevezetés, fejlesztések (23), konzultációs és technikai tanácsadás Közép-Kelet-Európában	Főoldal: Referenciák – Vonatkozó termékek, megoldások nélkül néhány referenciahely megnevezése (24)	Nincs információ	Nincs nevesített elérési lehetőség
Megatrend Rt.	www.megatrend.hu	Magyar	Főoldal jobb oldala: Hírek – Termékek – Support – Cég – Sitemap – Események – Referenciák – Elérhetőség – Letöltés – Demo – Állás	Főmenü/Cég/Cégbemutató – Tevékenységek. Üzletágak. Értéknövelők. Dicséretetek, díjak	Többoldali elérés. a.) Főoldal felső harmadáról terméknev szerinti linkek. b.) Főoldal: Termék – Termékcsoportonkénti táblázatokban gyártók linkjei, terméknevek, termékfelelősök felsorolása.c.) Főoldal központi információs blokkja/Aktuális – Terméknev szerint	HelpDesk CRM / Megatrend Rt. (1)	Rövid leírás, elérhető funkciók, használati feltételek	Vállalat- és intézmény-irányítás-támogatás, adatvédelmi rendszer, pályázatkezelés, DSS, biztonságtechnika stb.	Főoldal: Szolgáltatások – BPR, döntéstámogatás, fejlesztés, projektvezetés, termékbemutató stb.	Főoldal: Referenciák – Néhány Infosys-referenciahely kattintható logókkal, referensek megnevezésével és a bevezetés oka, az elért eredmények ismertetésével. Két esettanulmány (25)	Főoldal: Termékek – Termékenkénti, szolgáltatásonkénti termékfelelősök megnevezése és elérhetőségei. HelpDesk	Főoldal: Termékek alatt referensek és elérhetőségei felsorolása termékenként és szolgáltatásonként
Microsoft Magyarország Kft.	www.microsoft.com/hun	Magyar (26)	Főoldal bal oldala: Termékcsládok – Erőforrások. Főoldal jobb fele (blokk): Népszerű helyek/Otthon – Munkában – Üzlet – Informatika – Támogatás – Céginformációk	Főoldal: Népszerű helyek/ Céginformáció/Cégről – Anya-cég tevékenysége, alapítása, cégfilozófia. Üzleti egységek. Magyar leányvállalat alakulása. Értékesítési filozófia. Legális szoftverhasználat melletti elkötelezettség. Karitatív szerepvállalás. Küldetés	a.) Főoldal: Középső blokk/ Sajtóinformáció/Termék-katalógusok – letölthető és nyomtatható változatok. b.) Főoldal: Termékcsládok (27)	Microsoft CRM / Microsoft (1)	Modulonkénti rövid ismertető. Integrálási, testre szabási stb. ismertető	Operációs rendszerek, irodai, üzleti alkalmazások, játékok, ki-szolgálók, fejlesztő-eszközök stb.	Főoldal: Erőforrások – a tanfolyamoktól a partnerportálon át a licenccel tájékoztatóig (28) széles szolgáltatási skála, valamint ahol szükség lehet rá, a termékek menüpontján belül EU-s pályázat-írás támogatása	Főoldal: Termékcsládok/Termékcsládnév/Referenciák és esettanulmányok – Terméknev szerint választhatóan nemzetközi vagy magyar referenciák (29) (30) (31)	A weblapon lévő bő, kereshető, letölthető információkon túl termékenkénti szakember-elérési, visszajelzési, véleményközlési lehetőség. Partner-elérések (ld. Partnerek)	Főoldal: Erőforrás/Partnereink menüpont alatt minősítés, tevékenység szerinti – kattintással a legfontosabb elérési adatokat tartalmazó partnerkártyát megjelenítő – felsorolás. Üzleti megoldások partnerei külön menüpontban, termékenként az előzőek szerinti felsorolásban
Montana Rt.	www.montana.hu	Alap: magyar. Főoldal jobb felső sarkában legördülő (bővíthető) menüből: angol	Főoldal bal alsó fele: Cég – iBusiness – Sajtó – Rendezvények – Állás – Közbeszerzés – Tartalom (32)	Főoldal: Cégről/Történet – Cégcsoportok. Tevékenységi körök. Telephelyek, ügyfélkörök. b.) Főoldal: Cégről/Köszöntő – Partnereink üzleti sikereit szolgáló portfólió. c.) Főoldal: Cégről/Küldetés – Hatékony működést szolgáló infokommunikáció. d.) Főoldal: Cégről/Tanúsított minőség	Főoldal: iBusiness (33)	MonDoc Kereskedelmi és Marketing modul / Montana Rt. (34)	Rövid szöveges ismertető, további információért a re-sales e-mail címe	ERP, dokumentációkezelés, csoportmunka, elektronikus kereskedelem, információvédelem	Főoldal: Szolgáltatási csomagok (35) – Adatvédelem, mentési rendszer, rendszermenedzsment, Microsoft- és Novell-termékekhez kapcsolódó támogatások, alkalmazás-fejlesztés, bevezetés, szerviz, outsourcing, rendszerintegráció stb.	Főoldal: Cégről – Elvégzett szolgáltatásonként le hívható referenciahely-linkek, alattuk a bevezetett termékek, a nyújtott szolgáltatások felsorolása	Nincs kimondott ügyfélszolgálati elérhetőség	Főbb szolgáltatásokhoz e-mail címek, jelentősebb igazgatók titkárságának telefonszámjai (36)
Mosaic Business System Kft.	www.mosaic.co.hu	Magyar	Főoldal teteje: Cégismertető – Kapcsolat – Támogatás – Termékek – Hírlevél (37)	a.) Főoldal: Cégismertető – Cégmottó. Kínált termékek. A Mosaic név jelentésének sokszínűsége. b.) Főoldal: Cégtörténet – Felhasználó iránti elkötelezettség. c.) Főoldal: Misszió – küldetés. Termékek iránti elkötelezettség	Főoldal: Termékek	SAP Business One CRM modul / SAP (5)	Rövid szöveges ismertető, alkalmazási cél, keretrendszerrel	ERP	Főoldal: Támogatás – Partner-cégekkel közösen nyújtott szolgáltatási portfólió: projektekhez kapcsolódó szolgáltatás. Karbantartás, projektmenedzsment, oktatás, felmérés, bevezetés (38)	Nincs utalás referenciákra	Főoldal: Kapcsolat – Ügyfélszolgálati hotline, tanácsadás, support telefonszámjai, e-mail cím	Főmenü/Kapcsolat alatt cégfunkciók, ügyfélkérdések szerinti telefonszám és e-mail. Cím (39)
Multisoft Kft.	www.multisoft.hu	Alap: magyar. Főoldal felső menüsorának jobb oldala: angol	Főoldal bal oldala (40): Cég – Integrált vállalatirányítás – Szoftverfejlesztés – Hirdetkező. Főoldal felső fele: Főoldalra vissza – Ügyféltámogatás – Sajtószoba	a.) Főoldal: Cég/Cégismertető – Cégtörténet, munkatársi preferenciák. b.) Főoldal: Cég/Erősségek	Főoldal: Integrált vállalatirányítás	Navision – Vevők és eladás, Ügyfélkapcsolatok kezelése, Szerviz / Microsoft (5)	Egy-egy mondatos modulismertető	ERP- és hirdetéskezelő rendszerek	Regisztrált felhasználók számára hozzáférhető. Megrendelhető szolgáltatások: ingyenes bemutató, helyzefelmérés, oktatás	Főoldal: Integrált vállalatirányítás/ Referenciák (41) – Cégnév szerinti, esetenként linkelt felsorolás tevékenység megnevezésével	Főoldal: Ügyféltámogatás – csak regisztrált látogatóknak	Főoldal: Cég – Munkatársak titulus nélküli felsorolása belső telefonmellékekkel
R & R Software Rt.	www.rsoftware.hu	Alap: magyar. Főoldal bal oldali menüje: angol, német	Főoldal bal oldala: Cégismertető – Termékek, szolgáltatások – Referenciák – Állásajánlatok – Ügyfélszolgálat – Kapcsolatfelvétel – Sajtóközlemények. A főmenü alatt és felett: Keresés – Nyelvválasztás (42)	a.) Főoldal: Cégismertető – Tevékenységi körök, piacon töltött idő, cég jellegzetességei. Ügyfél-elégedettség: kedvező nemzetközi besorolás. b.) Főoldal: Cégismertető/Filozófia. c.) Főoldal: Cégismertető/Üzleti adatok – Sajtó tőke, árbevétel, adózás előtti nyereség 2003-ig	Főoldal: Termékek, szolgáltatások	VERK/400 – CRM, SFA / R&R Software Rt., FusionR Utility, FusionR OSS – CRM / R&R Software Rt. (5); FusionR PAS/SFA, FusionR iEC / & R Software Rt. (34) (43)	Ismertető szöveg ábrákkal könnyített értelmezése. Általános, többek között a technológiára, az ERP-rendszerekkel való integrációból fakadó előnyökre kitérő információk. Almenüből választható funkcionális leírások	Vállalatirányítási, működéstámogatási, ügyfélszolgálati és számlázási rendszerek	Főoldal: Termékek és szolgáltatások – Rendszerintegráció, implementáció, üzemeltetési támogatás, szoftverfejlesztés, technikai szolgáltatások	Főoldal: Referenciák – Referenciák (41) – Cégnév szerinti. Alattuk a bevezetett termékeket és a nyújtott szolgáltatásokat is megnevező rövid ismertető	Főoldal / Ügyfélszolgálat – Webes megjelenés: fejlesztés alatt	A cég központi elérhetőségei
Revolution Software	www.revolution.hu	Alap: magyar. Főoldalról: angol	Nyitó oldal/Érdeklődőknek főoldal: Nincs termék/szolgáltatás stb. szerinti rendszerezés. A főoldalról gyakorlatilag minden cég- és termékinformáció elérhető (44)	a.) Főoldal: Céginformációk/Cégismertető – Üzletágak rövid ismertetése. Pénzügyi adatok. Tervek. Díjak, címek. Néhány referencia. b.) Főoldal: Céginformációk/Cégtörténet – Dátummal a céggel, termékekkel kapcsolatos jelentősebb események. c.) Főoldal: Céginformációk/Termékeink – Sajtó fejlesztésű termékek főbb jellemzőinek táblázatos összefoglalója	Főoldali menüből minden termék név (és nem funkció) szerint elérhető	MS CRM / Microsoft (1), Revolution CRM / Revolution (1)	Revolution CRM – Rövid termékismertető. Árlisták. Letöltések. Demo stb. alprogramok / MS CRM: rövid ismertető	Sajtó fejlesztésű és Microsoft vállalatirányítási, ügyviteli rendszerek	Érdeklődők főmenüben nincs szolgáltatási vagy arra utaló menüpont	Főoldal: Céginformáció/ Referenciák – Egyes termékek néhány referenciahelyének megnevezése, rövid projektismertetés, esetenként a projekt időpontjának feltüntetésével	Termékenként kérdések, bejelentések űrlapja	Termékenként Kérdés, bejelentés küldése menüpont. Szakértők név szerinti elérése pl. telefonon nincs. Minden oldal alján a cég általános elérési lehetőségei

Operatív CRM-kirakatok (weblapok) az érdeklődő szemével

Cégnév	Weblapcím	Nyelv-választék	Főmenü helye, szerkezete	Cégismertető helye és tartalma	Termékek, megoldások elérése	CRM-megoldások / Gyártó	Elérhető CRM-termék-információk jellemzői	További terméktípusok, megoldások	Szolgáltatások	Referenciák	Ügyfélszolgálat	Szakértők elérhetőségei
SAP Magyarország Kft.	www.sap.hu	Magyar	Főoldal bal felső fele: Ágazatok – Megoldások – Szolgáltatások – Partnerek – Cégről – SAP-közösség – Állásbörze – Kapcsolat. Főoldal jobb felső sarka: Weboldalak világszerte – Bejelentkezés/Regisztráció – Log-in – Keresés. Minden oldal jobb alsó sarka (45): Elküldés e-mailben – Nyomtatható verzió – Text-only nézet	a.) Főmenü/Magunkról – Rövid, a nemzetközi hátteret és a piaci részesedést központba helyező ismertető. Bővebb információért kontaktlehetőség (online adatlap). Almenüben: Referenciák, sikertörténetek, elérhetőségek. b.) Főoldal jobb oldalán legfrissebb pénzügyi adatok. Bő ismertető az EU-csatlakozáshoz kötődő lokalizációkról	a.) Főoldal: Megoldások. b.) Főoldal közepén található információs blokkokban lévő termék-linkeken keresztül is	mySAP Business Site – mySAP CRM / SAP (5)	Termékenként eltérő, mySAP CRM esetén: jellemzők, funkciók, bevezetéssel elérhető üzleti előnyök	Üzleti, kkv-, stratégiai értékek hasznosítására szolgáló, mobil üzleti jellegű tevékenységeket támogató megoldások	Főoldal: Szolgáltatás – Globális támogatás, tanácsadás, testre szabott fejlesztés, hosting, oktatás, eszközök és technológiák	a.) Főoldal: Cégről/Referencia-ügyfelek – Cégnévet és címet fel-tüntető referencialista: a bevezetésben, értékesítésben érintett partnerek, illetve a bevezetett termékek, a nyújtott szolgáltatások nem nevesítettek. b.) Főoldal: Cégről/Sikertörténetek – 20 körüli hazai sikertörténet letölthető formában	Nincs ilyen című alatti szolgáltatás. Esetleg Főmenü/Lépjen velünk kapcsolatba menüpontban online blanketta kitöltésével	Nincsenek nevesített szakértők. Termékismertető oldalakról további információért link az Információkérés blankettához
Scala ECE Magyarország Kft. (Epicor)	www.scala.net/hungary	Magyar	Főoldal teteje: Megoldások – Termékek – Ügyféloldal – Partnerek – Befektetői infók – Sajtóinfók – Cég – Kapcsolat	Főoldal: Scala – Magyarországi megjelenés és tevékenység. Munkatársak képzései. Szervezeti tagságok, minősítések. A Scala-megoldásról	Főoldal: Termékek – név szerinti termék-elérés	iScala CRM / Scala (5)	Rövid, a támogatott folyamatokra és a termék alkalmazásával megvalósítható célokra koncentrált leírás	Kollaboratív ERP, BI, Connectivity, SCM, Developer rendszer. Iparági megoldások	Nincs szolgáltatási menüpont	Főoldal: Ügyféloldal – A közel 300-ból 35, a kérdéses weboldalra mutató linkkel felsorolt, tevékenységi kör és bevezetett termékek szerint nem rendezett ügyfél megnevezése (31)	Főoldal: Ügyfeleink/ Hotline és globális – biztonsági kapcsolaton keresztül Customer Support Center	A cég központi elérhetőségei
SPS Média Kft.	www.elink.hu	Magyar	a.) Főoldal teteje (46): Mobilitás – Hatékony-ság – Biztonság – Megtérülés – Ár. b.) Főoldal bal oldala (47): Példák a termék működésére – Termékleírás – Kisvállalatoknak bérelt változat – Demo – Képernyők – Referenciák – Partnerek – Szervizportál. c.) Főoldal jobb felső sarka: Céginformáció – Elérhetőség – e-mail küldés. d.) Főoldal teteje: Regisztráció	Főoldal: Céginformáció – Alapítás. Tevékenységi terület. Technológiai alap	Főoldal: Termékleírás	e-Link – Partner modul, Üzleti lehetőségek / SPS Média Kft. (48)	Modulfunkciók felsorolásintű ismertetése	Web alapú ERP-rendszer	ASP-szolgáltatás	Főoldal: Referenciák – Ügyfelek és tevékenységi körök felsorolása	Biztonsági rendszeren keresztül, a főoldalról elérhető szervizportál (49). Szintén a főoldalról, a Kapcsolat menüpont alól név szerint megadott ügyfélszolgálati munkatárs elérhetőségei	Csak az ügyfélszolgálati munkatárs
System Builders Kft.	www.sbuilders.hu	Alap: magyar. Nyitólapról: angol	a.) Nyitó oldali főmenü: Cégismertető – Oktatás – Fejlesztés – Kereskedelem. b.) Ezek bármelyikébe belépve a főoldal bal oldalán: Alkalmazás- és webfejlesztés – Oktatás, szaktanácsadás – Utólagos támogatás – Üzleti megoldások – Kereskedelem. Minden oldal jobb felső negyedében: Magunkról – Kapcsolat – Partner	Nyitó oldal: Cégismertető – Alapítás ideje. Tevékenység. Szakemberek felkészültsége. Partnerek. Referenciák	Nyitó oldal: Bármely menüpont/Üzleti megoldások	Microsoft CRM / Microsoft (1)	Néhány mondatos ismertető után továbbkattintva modulonkénti szolgáltatások felsorolás-intű ismertetése	ERP- és üzletintelligencia-megoldások	Nyitó oldal: bármely menüpont – Alkalmazásfejlesztés, webfejlesztés, -tervezés. Utólagos támogatás. Oktatás, szaktanácsadás, konzultációk (50)	Nyitó lap: Cégismertető (51) – Partnerek és referencialhelyek együttese, néhánynál a partneri tevékenységet, illetve az értékesített terméket, szolgáltatást is feltüntetve	Nincs külön ügyfélszolgálati menüpont	Bármely oldal: Kapcsolatok – szakemberek név szerinti elérése (e-mail cím). A cég központi elérhetőségei
Time Corner Group	www.corner.hu	Magyar	Főoldal teteje: Termék – Szolgáltatás – Partner – Ügyfél – Ügyfélszolgálat – Ajánlatkérés – Hírlevél. Főoldal jobb felső sarka: Főoldalra vissza – Cég – Kapcsolat	Főoldal jobb felső sarka / Cég – Alapítás. Első számú piaci profil. Minőségstanúsítás. Együttműködő partnerek. Néhány ügyfél. Munkatársi szakértelem	Főoldal: Termékek – Legördülő almenükökből közvetlenül, terméknev szerint választhatók	Direkt CRM / Metis (1); Indirekt CRM / Metis (1)	Fő jellemzők, modulok, előnyök	Nincs	Főoldal: Szolgáltatások – CRM-rendszerüzemeltetés, honlapfejlesztés és -üzemeltetés	Főoldal: Ügyfelek – Termékenként nem elkülönített, céglogókon keresztül felsorolás	Főoldalról elérhető Ügyfélszolgálat menüpont alatt – Szolgáltatások szerinti nevek, telefonszámok, e-mail címek	Termékdalok jobb alsó fele: CRM-bevezetésekkel kapcsolatban felvilágosítással szolgáló szakértők neve és elérhetőségei
Unitis Rt.	www.unitis.hu	Alap: magyar. Főoldalról: angol	Főoldal centruma, legördülő almenükkel: Cég – Megoldások – Portfólió – Referenciák. Keresési lehetőség	Főoldal: Cég – Küldetés. Cégtörténet. Cégvézetés	Főoldal: Megoldások (52)/ Megoldások (53) – Megoldások ismertetőibe ágyazott főbb termék-jellemzők	Microsoft CRM / Microsoft (1), Siebel CRM / Siebel (1), mSAP CRM / SAP (5)	MS CRM – Alkalmazással elérhető előnyök, modulokról választhatóan rövid szöveges információ, integrációs lehetőségek. Siebel CRM – Alkalmazások CRM-tevékenység szerinti táblázatos csoportosítása, innen kattintással lekérhető további információkkal. SAP CRM – Alkalmazhatóság, tevékenység-támogatás szerint választható rövid szöveges ismertető	Vállalatirányítási, gazdálkodási, termelés-irányítási, üzemeltetési megoldások, IT-infrastruktúra	Főoldal: Portfólió – Tanácsadás, CAD/CAM/CAE mérnöki rendszerek, elektronikus üzletvitel, IT-infrastruktúra, Pályázati Program Iroda	a.) Főoldal: Referenciák/Ügyfelek – Ügyfelek tevékenységi kör szerinti felsorolása, a linkelteknel a végzett munka, a bevezetett termék típusa, neve, a nyújtott szolgáltatás is megnevezett. b.) Főmenü/Referenciák/Eset-tanulmányok. Néhány esettanulmány partner, illetve termékfunkció szerinti besorolásban, cégnév linkekkel	Nincs ilyen menüpont	A cég központi elérhetőségei. Egyes termékek, szolgáltatások rövid ismertetése végén további információkéréshez a kérés tárgyára utaló, de nem név szerinti e-mail cím
Volán Elektronika Rt.	www.mve.hu	Magyar	a.) Főoldal bal oldala (47): Megoldások (40) – Szolgáltatások – Partnerek – Területi képviselők – Hírek – Rendezvények – Cégről. b.) Főoldal teteje: Pályázati lehetőségek – Jogszabályváltozások – Verzióváltozások – Álláslehetőségek – Kapcsolat	Főoldal: Cégről – Tevékenység, piaci részesedés, siker okai, néhány referencialhelyről cégajánló. Szakmai elismerések. Cégtörténet	Főoldal: Megoldások – Közvetlen terméklink	Libra6i Közművek – Közüzeni ügyfélszolgálati modulok / Volán Elektronika (54)	Modulok felsorolása közmszolgáltatónként. Közös tulajdonságaik ismertetése. Bővebb információért regisztráció után iparági megoldásokként PDF formátumban letölthető prospektusokra mutató link	Vállalatirányítási, nyugdíjpenztári, önkormányzati saját fejlesztésű rendszerek	Főoldal: Szolgáltatások – Bevezetési tanácsadás, támogatás. Egyedi finanszírozási és bérleti konstrukciók. Rendszerüzemeltetési támogatás. Szoftver- és jogszabálykövetés	Nincs Referencia menüpont. Hírekben említett referenciák	Libra CRM-et működtette: Főoldalról Ügyfélszolgálat elérése – Regisztrációt követően korlátozott funkcionális demoverziók, illetve információk anyagok letöltése. Helyszíni vagy kihelyezett programbemutatók igénylése, kérése	Főoldal: Kapcsolat – Igazgatók nevei, titulusai, e-mail címei. Szakértők nevei, e-mail címei tevékenységi terület szerint
Xapt Kft.	www.xapt.hu	Magyar	Főoldal teteje: Cégismertető – Termékek – Szolgáltatások – Hírek – Kapcsolat. Főoldal bal oldala: Navigációs menü – Vállalatirányítás – Karbantartás – CRM/E-Business – Vállalati portál – Mobil értékesítés – Vonalkódszámrendszer – Döntéstámogatás – Rendszerintegráció. Főoldal bal felső sarka: Kontakt és Keresés	Főoldal: Cégismertető – Cégpolicy. Cégeredmények. Partnerségek. Szövetségek. Elismerések	a.) Főoldal: Termékek – Termékmegnevezés alapján választhatók (55). b.) Navigációs menü – A funkcionális, a megoldás jellegét hangsúlyozó menüpontok alatti termékismertető	Axapta – CRM-modul / Microsoft (5); Microsoft CRM / Microsoft (1)	Rövid ismertető után PDF formátumú, részletes prospektusra mutató link	Vállalatirányítási, valamint karbantartási rendszer	Főoldal: Szolgáltatások – Rendszerbevezetés, oktatás, rendszerfejlesztés, rendszerintegráció	a.) Főoldal: Referenciák/ Referenciák – Referencialhelyek kattintható felsorolása. Adatlapok – az elvégzett tevékenység, a bevezetett termék, a referencialhely és az ottani kapcsolattartó elérhetőségei. b.) Főoldal: Referenciák/Referencialapok (56)	Nincs ügyfélszolgálati menüpont	Főoldal: Kapcsolat/Értékesítés – online adatlap


Megjegyzések: (1) Önálló, integrálható CRM-megoldás. (2) Két kiemelt referencia rövid, egy másik riportszerű ismertetése. (3) A fejlesztő ERP-rendszerének integráns részeként, de önállóan is alkalmazható CRM-megoldás. (4) Nem feltűnően jelezve. (5) ERP-rendszer modulja. (6) Regisztrációs lehetőséget nem találunk, de belépési probléma esetére e-mail címet igen. (7) Futár, Vízmű számlázó, Internetes pályázatkezelő. (8) Minden megoldástípusnál ugyanazok a szolgáltatási menüpontok és ismertetőik jelennek meg, így nem tudni, mi indokolja a nem főoldali menüpontként való megjelenést. (9) A főoldalról a fő- és almenük egyaránt láthatók. (10) A weboldalról csak az erről szóló tájékoztató érhető el. (11) Angol nyelvű cégismertető: a főoldal jobb felső sarkából elérhető. (12) Bármely oldalra továbbugorva minden főoldali menüpont az oldalak bal oldalán jelenik meg. (13) Call centerek, contact centerek, e-CRM komponensek. (14) Néhány esettanulmány. (15) Cím, telefon, e-mail cím. (16) Szerviz, megoldások stb. (17) Bal felső sarkok: Gyorslink – az előző „kivonat”. Almenüpontok. (18) Minden oldal bal alsó sarkából Vélemény linket keresztül is. (19) Két másik, a cég tevékenységét kiegészítő vállalattal közös nyitó lap. (20) Főoldal: Elérhetőségek menüpont alatt nevesített supportmunkatárs elérhetőségei. (21) Nemzetközi cégcsoport. (22) Nem termék- és megoldásközpontú menüpontok. (23) Pl. a lei ártékeléséből fakadó módosításokat az LLP által forgalmazott vállalatirányítási rendszerekben. (24) Néhány ügyfélvélemény. (25) Továbbá: néhány oktatási intézmény és a referensek megjelenése az általuk használt Megatrend-megoldások alkalmazási tapasztalataival. (26) A magyar weboldalon nincs más nyelvű lehetőség, de egyes menüpontok alatt az anyacég angol nyelvű oldalai jelennek meg. (27) A termékek megtalálásához tudni kell, hogy azok melyik termékcsaládba tartoznak, vagy a keresőt kell használni. (28) Erre kattintva nem lehet a kiindulási oldalra visszatérni. (29) Partnereken keresztül értékesítés – termék-

kenként nem egységes megjelenéssel és nem minden referencialhelyet feltüntetve, de a megnevezetkénél a bevezető partner neve is szerepel. (30) Néhány esettanulmány. (31) Néhány ügyfélvélemény. (32) Struktúra és ábécé szerinti leihvés. (33) Struktúra szerinti tartalomról érdemes tájékozódni. (34) Önálló, integrálható CRM-funkciókat is hordozó megoldás. (35) Kereséskor kevésbé észrevehető, linkelt felsorolásuk a lap jobb oldalán, nem pedig a főmenüben, így először csak a site-mapeket megnyitva akadunk rá. (36) Továbbá: biztonságtechnikai leányvállalat – telefon, e-mail, cím. (37) A nyitó oldalról kis keresgélés után a jobb alsó sarokban lévő animációra kattintva jutottunk a főoldalra. (38) Az utolsó háromhoz „minta” a weblapon. (39) Továbbá lásd az Ügyfélszolgálatnál írtakat. (40) Almenük is láthatók. (41) Csak regisztrált látogatók számára elérhető. (42) Az oldalak alján a főmenü ismétlődik, de Sajtófigyelés helyett Site-map. (43) Az almenüpontok nem funkcionális szerint szelektálnak. Almenüből terméknév szerinti választás. (44) Nyitó oldalról választható: Partnereknél – Érdeklődőknek – Sajtószoza – Nyelv. (45) Oldal-információkra vonatkozóan. (46) Termékhasználat melletti érvek. (47) Termék- és termékkel összefüggő információk. (48) ERP-rendszer CRM-funkcionálisát is tartalmazó moduljai. (49) Már csatlakozott ügyfelek számára. (50) Nincs Szolgáltatás menüpont, de a főmenü pontjai közül az első három szolgáltatást takar. (51) A minden oldalról elérhető jobb felső menüsor Magunkról menüpontjából is. (52) Funkcionális szerinti megnevezések. (53) Funkciók szerinti további bontásban. (54) Iparági megoldás CRM-funkcionálisú moduljai. (55) Termékenként különböző terjedelmű és szerkezetű, funkciókat, technológiákat, fejlesztéseket érintő, modulszintű lemenő szöveges ismertető. (56) Néhány referencialhely kattintható felsorolása, alatta esettanulmány-szerűen, PDF formátumban a cég, az üzleti igény, az elkészült megoldás és az Axapta-bevezetés után elért eredmények bemutatása.

A Siemens és a BenQ partnerkapcsolata

Ígéretes jövő a Siemens dolgozói és telephelyei számára

A végfelhasználóknak szánt elektronikai termékeket – többek között digitális fényképezőgépeket, szkennereket és LCD-monitorokat –, valamint mobiltelefonokat gyártó tajvani központú BenQ-csoport vásárolja meg a Siemens több mint 6000 főt foglalkoztató mobiltelefon-üzletágát. A cég központja továbbra is Münchenben lesz. A megállapodást várhatóan a 2005-ös pénzügyi év utolsó negyedében, tehát szeptemberig véglegesítik.

 „A BenQ-val létrehozott partneri viszony hosszú távú kilátásokat jelent a mobiltelefon-üzletág számára. A két vállalat tapasztalatai jól kiegészítik egymást: a Siemens erősségeit ötvözik majd a BenQ fogyasztói termékekkel kapcsolatos értékesítési tapasztalataival. Az ügylet a globális piaci verseny-

ben is tartogat szinergiákat: a BenQ elsősorban az ázsiai piacon erős, míg a Siemens márka megnyitja számára az európai és latin-amerikai piacok kapuját” – nyilatkozta *Klaus Kleinfeld*, a Siemens vezérigazgatója.

A Siemens a BenQ résztulajdonosa lesz, miután részvényeket vesz az ázsiai

társaságban. A tranzakció a márkanevek és -jogok átadását is magában foglalja, ezeket a BenQ öt évig használhatja. „A Siemens mobiltelefon-üzletágának felvásárlásával elérhetővé válik az a célunk, hogy a mobiltelefonok piacának világviszonylatban meghatározó szereplői közé lépjünk. A megállapodás jó





hátteret biztosít terjeszkedési stratégiánkhoz, mivel képzett alkalmazottakkal, erős és meghatározó márkánévvél, valamint jól kiépített és értékes ügyfélkörrel rendelkező nemzetközi vállalatra támaszkodhatunk. Örülök, hogy a Siemens vezetőségével egészülünk ki, és alig várom, hogy együtt dolgozhassak a Siemens-csapatával. Meggyőződésem, hogy ez az üzlet számos lehetőséget nyújt a fogyasztói piacon végzett tevékenységünk megerősítésére, és biztos vagyok benne, hogy részvényeseink is ezen a véleményen vannak” – mondta K. Y. Lee, a BenQ elnök-vezérigazgatója.

A felvásárlás hozzásegíti a BenQ-t ahhoz, hogy a világ egyik vezető mobiltelefon-gyártó társasága legyen. A társuló partnerek piaci ereje jól ötvözhető. A GSM-mobiltelefonok területén végzett tevékenysége mellett a tajvani székhelyű vállalat a végfelhasználóknak szánt elektronikai termékeket, LCD-képernyőket, notebookokat, számítógépeket, fényképezőgépeket és szkennereket is értékesít. Az akvizícióval erősödik a BenQ pozíciója a GSM-mobiliszektorban. A társaság a jövőben szeretne központi üzleti tevékenységként foglalkozni a mobiltelefonokkal.

A BenQ az egyik leggyorsabban növekvő

mobiltelefon-gyártó Ázsiában. A Siemensszel kötött megállapodás lehetőséget nyújt számára a nemzetközi terjeszkedésre. A globális szintű szervezeti háttérrel rendelkező német vállalat Nyugat- és Kelet-Európában, valamint a gyorsan növekvő latin-amerikai piacon is vezető pozíciót tölt be. A felvásárlással a BenQ világszerte elismert márkanevet, technológiai hátteret és szakértelmet, továbbá széles nemzetközi piacot szerez, s ezenkívül a Siemens három földrészre kiterjedő gyártó üzemait is megkapja.

A BenQ tökéletes partner a Siemens számára, segítségével hosszú távra biztosítani tudja mobiltelefon-üzletágának fennmaradását és jövőjét, ezzel alkalmazottai, ügyfelei és beszállítói javát szolgálja. A tajvani társaság kezébe kerülnek a Siemens Manausban (Braziliában) és Kamp-Lintfortban (Németországban) lévő fejlesztő- és gyártóközpontjai, valamint székhelyei, továbbá az értékesítési és marketinghálózat. A joint venture-ként működő sanghaji Siemens-üzemet is átveszi az új cég.

„A vevő kiválasztásakor döntő szempont volt számunkra, hogy a kamp-lintforti telephely fennmaradjon. Ezt egy kapcsolódó, kollektív szerződésről szóló megállapodásban rögzítettük, így

teremtettünk dolgozóinknak biztos körülményeket a jövőre nézve. Ugyanakkor az alkalmazottainkkal korábban megkötött egyezségeket fontos szerepet játszottak abban, hogy biztosítsuk az üzem versenyképességét” – jelentette ki Klaus Kleinfeld.

A két vállalat szoros együttműködésről állapodott meg. A tranzakció során a Siemens új BenQ-részvényekhez jut 50 millió euró értékben, és teljes körű telekommunikációs megoldásaiba a jövőben igen erősen bevonja majd a BenQ-t. „A Siemens továbbra is minden igényt kielégítő, átfogó megoldásokat fog nyújtani távközlésben tevékenykedő ügyfelei számára. A BenQ-ban megtaláltuk azt a partnert, amely megfelelő termékeket biztosít számunkra, és szorosan együtt tudunk működni vele a kutatás-fejlesztésben is. Szándékunkban áll az együttműködést a közös ügyfelek elérése, valamint az értékesítés területén is kihasználni” – mondta *Lothar Pauly*, a Siemens Communications ágazatának igazgatója.


A Siemens AG felügyelőbizottsága és a BenQ igazgatósága már beleegyezését adta a tranzakcióhoz, de az egyezményt a BenQ részvényeseinek is jóvá kell hagyniuk.

Egyről kettőre – termékről ügyfélre

Egy helyben toporog vagy meglódul a piac? A szolgáltatók közti versenyben meghatározó szerepet játszó ügyfélközpontság, a hatékonyabb marketing, értékesítés és szolgáltatásnyújtás lehetőségét kihasználják-e már az ebben érdekelt kis- és középvállalkozások? Tettek-e lépéseket az említett üzleti átalakulást követően kialakított folyamatokat informatikai megoldásokkal támogató fejlesztők, szállítók? Igénybe veszik-e a cégek a pályázatok által kínált, akár 50 százalékot is elérő támogatásokat?

A fenti kérdésekre választ keresve tekintettük át – a kkv-k igényeit szem előtt tartva – az operatív CRM piacának jelenlegi hazai kínálatát.

FEKETE GIZELLA

 Az ezredforduló idejére tehető dot-com fellendülés, valamint a CRM-divathullám következtében megsza-
porodott CRM-megoldások mostanra csaknem egytizedükre
fogyatkoztak, ami nehéz helyzetbe hozta azokat, akik annak
idején olyan szállító mellett döntöttek, amely mára eltűnt
a piacról. Ezért a piacon maradás érdekében a szállítói
és a megrendelői oldalon is fontos szempont a piacképes
gyártó kiválasztása. A hazai forgalmazói palettán ma
alig akad ismeretlen márkanév. Kivételként talán
a forgalmazók saját fejlesztésű, a kkv-szférában alacsonyabb
árak miatt is igen kedvelt programjai említhetők,
amelyek ha megfelelően dokumentáltak, s ha fejlesztési
folyamatuk minőségbiztosított, nem okozhatnak gondot.

Lefelé igazodás

A néhány évvel korábbi piaci trendeket nézve alapvető
változás az operatív CRM-megoldások és az azok kommu-
nikációs csatornájaul szolgáló call és contact centerek
mértékében történt. A kommunikációs megoldások felől in-
duló, mára az operatív CRM teljes skáláját kínáló
EuroNetnél a kkv-piaci igények kielégítése felé fordulást
tartják a legmarkánsabb hazai változásnak. Az értékesítési
adatok még nem támasztják alá, de ma az egyre több
szállító kínálatában megjelenő „előre gyártott” termék-
integrációkat tartják a szállítók a legeladhatóbbnak.
Mivel ezeknek az integrált megoldásoknak a bevezetéséhez
is elnyerhetők a kkv-k számára kínált pályázati támogatá-
sok, a nagyvállalatok számának több százszorosát
kitevő középvállalati körben javulhatnak a darabszám
szerinti CRM-értékesítési adatok. Már ha felébred
a piac. Mert ma még Csipkerózsika-álmát alussza,

s ha egyes régiókban, szolgáltatási területeken
ébrednek is, elsősorban az ügyvitele vagy az alaptevékeny-
sége (pl. gyártás) folyamatainak automatizálására koncent-
rál. Ezt támasztják alá táblázataink bevezetésekre vonat-
kozó adatai is.

A gyártók kkv-k felé mozdulása a licencárak változásá-
ban is megmutatkozik. A kisebb, ún. expresszcsomagok
licencárai a nagyvállalatoknak kínáltakénál alacsonyabbak,
s a termékek gyorsabb integrálhatósága a bevezetési és
integrációs költséget is lejjebb szorítja. A korábbiakhoz
viszonyítva akár egy nagyságrendnyit is csökkenhetnek
a projektméretek, így a 10 millió forintos bevezetési költsé-
gűek lehetnek a gyakoribbak.

Térkép a forgalmazókról

Négy nagyobb csoportba sorolhatók a kkv-piacra koncentrá-
ló hazai operatív CRM-forgalmazók. A piaci megjelenésüktől
kezdve kommunikációs megoldásokra szakosodottak közül
ma már többen operatív CRM-megoldásokat is felvettek ter-
mékínálatukba. A kizárólag CRM-megoldást szállítók néme-
lyike analitikus CRM-ben is érdekelt, s ma már az integrált vál-
lalatirányítási rendszereket forgalmazók többsége is képes
a megrendelő ügyfélkapcsolat-kezeléssel kapcsolatos igényeit
kielégíteni. A termelésirányításhoz támogatást kínáló
portfóliójában, ügyfélkörük alaptevékenységéből adódóan,
kevésbé jellemző a CRM jelenléte. A modulválasztás elsősor-
ban attól függ, hogy milyen tevékenységi és ügyfélkörű meg-
rendelők akadnak horogra (ma még ritka a „beeső” megren-
delő, inkább a szállítók kutatnak utánuk a piacon). A negyedik
forgalmazói csoport a főként nagy- és középvállalati piacon
mozgó rendszerintegrátoroké.



Sok a főka?

A fejtágítás időszakán túllépve ma már normálisnak mondható mennyiségre csökkent a témában tartott konferenciák, workshopok stb. száma, viszont ezzel párhuzamosan mintha növekedett volna a CRM-megoldásoké és forgalmazóiké. Már a gyűjtőportálok is önálló lapot kapott az ügyfélkapcsolatmenedzsment, ahonnan a hazai forgalmazók és tanácsadók jelentős hányada, valamint a termékek is – EU-s tagországhoz illően a külföldi kínálattal egyetemben – elérhetők.

Ötszáz körüli a nemzetközi piacon fellelhető, a CRM ügyfélkapcsolati és működési modelljét részben vagy teljes egészében informatikai eszközökkel támogató program. Komplex, vállalati szintű CRM-funkcionalitást kínál például az Oracle CRM, a Siebel CRM és az SAP CRM, de ezek többszöröse a részterületekre specializálódott CRM-szoftverek száma, amelyek közül a támogatni kívánt üzleti folyamatok ismerete és ennek függvényében a kínálat alapos vizsgálata segít a vállalat igényeit leginkább kielégítő szoftver vagy szoftveregyüttes kiválasztásában.

A kezdetben elsősorban kommunikációs eszközökben, call és contact centerekben érdekelt EuroNet ma az ügyfélkapcsolat-kezelés és a klasszikus hang alapú csatornák mellett egyebek (pl. e-mail, chat, SMS) iránt is igénynövekedést észlel. Az interaktív csatornák szervizszolgáltatások, értékesítésmenedzselés esetén hatásosabbak, a marketingmenedzsment hatékonysága pedig együtt nő a csatornaszámmal.

Piaci tapasztalataik szerint a folyamatosan bővülő és/vagy fluktuáló ügyfélkörrel rendelkező cégek az ügyfelekkel kapcsolatos futó ügyeik követésében, míg a szolgáltatással, rendszertámogatással és -üzemeltetéssel foglalkozók a helpdesk CRM-alkalmazásában érdekeltek.

Igényhez igazodó kínálat

CRM-rendszer iránti igény idehaza elsősorban az 500 millió és 1 milliárd forint közötti, illetve e fölötti bevételű középválla-

latoknál ébred. A bevezetés tevékenység- és pénztárcafüggő, a jellemző projektérték 10 millió forint fölötti.

Üzleti megoldások, így CRM bevezetések is – bár ezt „marketingszakaszban” nem hangsúlyozzák a szállítók – a legmagasabb kiadást a projekt alatti tanácsadói munkaórák jelentik. Csökkentésükkel a kkv-k számára is megfizethető projektárjánlat tehető. Ezen a piacon csakis jelentősen csökkentett bevezetési és integrációs költségű, uniós támogatáshoz is megfelelő csomaggal érdemes versenybe szállni.

A közelmúltban ezt a hazai forgalmazók is felismerték. Az EuroNet Rt. június közepén jelentette be a Genesys Express és a Microsoft CRM kkv-k számára ajánlott integrációját, s viszonylag friss a Tectura által piacra dobott, a Navision és a Microsoft CRM integrált használatát online, kétirányú működéssel biztosító Tectura CRM Connectorról szóló hír is. Ez utóbbit – a nemzetközi piacon elsőként Magyarországon – a Tectura-val kötött kizárólagos megállapodás alapján a Griff-CRM Kft. kínálja. A nemzetközi bejelentést követően a Navision felhasználói és partnerei – s hamarosan a Microsoft Axapta alkalmazói is – integráltan használhatják a CRM-alkalmazást.

A Revolution Software a közelmúltban mutatta be Iroda++ integrált ügyviteli rendszerének újabb – integrált megoldásként a kkv-k számára kedvezőbb árfekvésű – változatát, amelybe kategóriájában egyedülálló módon CRM-modult is integráltak.

Mindezek azonban csak a közeljövőben mérettetnek meg a piacon.

A hatékony ügyfélkezelés alapja a minél gyorsabb, de ugyanakkor körültekintő és precíz tranzakció-, illetve ügymenetkezelés, ami folyamatmenedzsment után kiállt. A workflow alapú CRM-megoldásoknál esetenként a terméknev is tartalmaz erre utalást. A Click-On FLOWer családjának ügyfélkapcsolati elemében, a ccFLOWerben az értékesítési és szervezési eredményeket, azok eszköz- és munkaigényét rögzítik, illetve dolgozzák fel. A callFLOWer dokumentummenedzsmentet és ügyfélkezelést összehangoló megoldásként call centert és teljes CRM-funkcionalitást kínál.

Behúzott fékkel

A kis- és középvállalati kategóriában ma még lassú fejlődés azonban nem hazai sajátosság, nemzetközi szinten is kevés és középvállalat használ CRM-szoftvert. A vezető gyártók programjai drágák és túlságosan bonyolultak számukra, változást a fentebb említett integrációs megoldások hozhatnak.

A sikeres projektben reménykedő cégek nem szívesen kezdenek az ügyfélkapcsolat, a marketing, az értékesítés és a szolgáltatás hatékonyságát szolgáló több modul, termék, funkció egyidejű bevezetésébe. Ugyanakkor az újonnan bevezetett megoldásnak a már meglévő, egyedi fejlesztésű vagy ismert gyártó programjával történő integrációjától kevésbé ódzkodnak. Idővel az újak egymással való integrációjára is sor kerül, de ritka, mint a fehér holló – még ugyan-

azon forgalmazó kínálata esetén is – pl. az SAP Business One, a Genesys Multimedia Express és az összekapcsolásukhoz szükséges standard adapterek egyidejű beszerzése és bevezetése. Erre szolgálhatnak orvosságként a fentebb említett integrációk.

Az inkább alaptevékenységük és ügyvitelük automatizálására költő, semmint CRM-folyamataik elektronizálásába befektető kkv-k törekvéseit igazolják vissza az ERP-bevezetést támogató tavalyi GVOP 4.1.1-es pályázat nyertesének adatai is. A 97-ből csupán három vállalat kért ügyfélkapcsolat-kezelés automatizálásához támogatást.

A témánkkal kapcsolatos pályázatok iránti lanyha érdeklődést táblázataink is tükrözik. Az önálló CRM-megoldásokat forgalmazóknál, mivel nem érkezett a pályázatok kapcsán pozitív válasz, fel sem tüntettük a nyerteseknél történő bevezetések számára utaló rubrikát. A pályázati támogatással bevezetett ERP-s CRM-modulok és -funkciók esetében már pozitívabb a mérleg. A nyolc szállító közül hármat választott ki pályázatnyertes cég, közülük a hat bevezetésből hatot pályázatnyertesnél végző Xapt Kft. teljesítménye kiemelkedő. Az összeállításból látható, hogy több forgalmazó kínálatában csak tavaly óta szerepel a CRM, s szintén 2004-ben – az ERP-forgalmazó anyacégről leválva – új, csak erre szakosodott vállalat (Griff-CRM) is alakult.

Fontos szempontok

A jól körülhatárolt célokat és az azokból adódó előnyöket ígérő informatikai beruházásokra általában képesek kellő forrást előteremteni az egyébként rendkívül költségérzékeny cégek. A költségszámításnál azonban legtöbbjük csak a bevezetés kiadásait s nem az 5-7 éves szoftveréletről alatti összes költséget veszi figyelembe. A kis- és középvállalatokat ez később különösen érzékenyen érintheti, így a szállítókkal tárgyalva erre is érdemes kitérni. Másik kényes kérdés a beruházás megtérülése. Az ebben tapasztalatot szerzett multikkal könnyebb láttatni, elfogadtatni, hogy hol térül meg a CRM-bevezetés, és milyen profitot termel. A hazai vállalatokkal azonban nehezebb kézzelfoghatóan is érzékeltetni a CRM-bevezetés megtérülését és a folyamatos alkalmazásával termelhető profit mibenlétét.

Mivel, ahogy már említettük, a megtérülés minden informatikai beruházásnál – különösen a negatív bevezetési tapasztalatok ismeretében – kényes és fontos kérdés, figyeléséhez konkrét, mérhető mutatókat és mérési eljárásokat kell(ene) kidolgozni, majd ezek eredményeit időről időre a vezetők elé kellene tárni. A CRM-projektekből általában ki marad, vagy nem a megfelelő minőségben készül el az üzleti folyamatok ügyfélközpontúbbá tétele, és nem kap kellő hangsúlyt a dolgozók szemléletének megváltoztatása sem. Ez utóbbi – még sikeres bevezetés esetén is – kihatással lehet a rendszer működtetésére. A fő cél az ügyfél megfelelő kiszolgálása, aminek során a munkaköri leírásban nem szereplő feladatok is adódhatnak. Ezért a rend-

szer megtérüléséhez az értékesítő, az ügyfélszolgálati, a szolgáltatás vagy termék megvalósításában, különösen a problémák kreatív megoldásában részt vevő munkatársakra vonatkozó mérési és ösztönzési rendszert is ennek megfelelően kell kialakítani.

Árulkodó oszlopok

Végül nézzük, mit szűrhetünk le táblázataink adataiból! A 40. weblapjának tartalma alapján operatív CRM forgalmazásában érdekelt cég közül mindössze 18 jelzett vissza valamilyen formában, s közülük három elégtelen információszolgáltatás híján kimaradt. Ha nem ügyfélkapcsolat-menedzsmentet kínálnának, erre az arányra valószínűleg csak legyintենek egyet, de ügyfélként élve meg a fentieket, bele kellett gondolnunk, hogy mi lehet mögötte. Mivel feltételként szabtuk meg a már lezajlott vagy most folyó CRM-bevezetésben való részvételt, az adatot nem szolgáltatók egy része mögött valószínűleg még nem állnak projekttapasztalatok, ez pedig potenciális ügyfelek számára fontos információ. Másoknál csupán közönyt feltételeztünk, ami szintén nem pozitív jelzés a piac felé.

És végül néhány szó a tartalomról. Két, az adatok bekérésekor még szereplő oszlop, a csaknem minden cégnél azonos információtartalma miatt kimaradt. Az egyik a hagyományos kliens/szerver mellett az internetes technológia támogatására vonatkozott, ami az operatív CRM-megoldások esetében minden megoldásra, az operatív CRM-folyamatokat is támogató ERP-k esetében pedig két kivétellel (Genesys Suite 6 – Genesys Express, Revolution CRM) valamennyire jellemző. A másik a pályázatnyerteseknél bevezetett – ám a táblázatban szereplő szállítókra nem jellemző –, önálló operatív megoldások számát tartalmazta.

A táblázatok tartalma igazolja a cikkben leírtakat. A piac többéves stagnálását követően 2004-től, ha nagyon szolid mértékben is, de pozitív változás tapasztalható.

Az ERP-be ágyazottak funkcionalitásukat tekintve elsősorban az ügyfélkapcsolat és az értékesítés menedzselését támogatják, az önálló megoldásként kínáltknál az értékesítési és a marketingmodulok favorizáltak. Ez utóbbiak funkcionalitásai között a dokumentumkezelés, a folyamatmenedzsment, a szerződés-, rendelés- és ügyfélkezelés a leggyakoribb. Az előzőeknél – kissé ellentmondva a cikkben leírtaknak – az elmúlt egy évben történt bevezetéseket illetően a 12 ERP-rendszerbevezetésből 8-nál minden projekt CRM-funkció, illetve -modul bevezetésével is járt, másoknál ez csak a projektek kisebb hányadát jellemezte.

Az elmúlt egyévi és a korábbi értékesítések arányából nem vonhatók le egyértelmű következtetések, de a cikkben vázolt piaci mozgásokat igazolják az elsőként 2004-ben történt értékesítések.

A kkv-k számára a közelmúltban piacra dobott megoldások – értékesítések híján – értelemszerűen még nem szerepelnek a táblázatban.

CRM-funkcionalitást is kínáló ERP-k

CRM-bevezetést érintő projektinformációi

Forgalmazó	ERP-terméknév / fejlesztő (gyártó) cég	Összes ERP-bevezetés száma (1) (2) /GVOP-nyertes pályázat kapcsán (1)/	Forgalmazó első hazai bevezetésének éve	ERP-rendszer bevezetett CRM-moduljai: Megnevezés / Szám (1) / GVOP-nyertes pályázat kapcsán (1)/	CRM-modul Funkciói	Ajánlott alkalmazási területek	Elmúlt egy évben történt bevezetések (3)	CRM-modul-bevezetések (referencia-helyek) száma / GVOP-nyertes pályázat kapcsán (1)/
BMS Informatika Kft.	BMS / Business System Management	6 /0/ (4)	2000	CRM – Ügyfélszolgálat / 2 /0/	Ügyfélcsoportok nyilvántartása / Érdeklődések / Ajánlatok / Ügyfélszolgálat / Vevői elégedettség mérése / Teljesítményszámolás / Események / Dokumentumok kezelése	Nagy ügyfélkörrel dolgozó (5), valamint kiterjedt értékesítői hálózattal rendelkező (6) cégek számára. Helpdesk üzemeltetéséhez	1 /0/ (7)	1 /0/ (7)
Eniac Computing Kft.	AB4 Accounting & Business / Eniac Computing Kft.	95 /2/	1994	AB4 CRM / 8 /2/	Ügyfél / Iktatás / e-Jóváhagyás / Dokumentumszkenelés / Archiválás / Események feldolgozása	Gazdálkodó szervezeteknek – tevékenységtől függetlenül	8 /2/	4 /2/
EuroNet Rt.	ChaRM (8) / EuroNet	40 /0/	2001	SFA – Logisztika – Ügyféltörzs – Ügyfélszolgálat – Pénzügy / 30 /0/	Kampányszervezés / Projektkezelés / Hibajegykezelés / Dokumentumkezelés / Logisztika	Projekt- és ügyfélközpontú kkv-k	15 /0/	15 /0/
Multisoft Kft.	Navision / Microsoft	66 /0/	2003	Ügyfélkapcsolatok kezelése / 4 /0/ Ügyfelek osztályozása / 4 /0/ Outlook-integráció / 2 /0/ Kampánykezelés / 1 /0/	Ügyfélkapcsolatok kezelése Ügyfelek osztályozása Feladatok kezelése Kampánykezelés (9)	Ügyfélkezelésben érdekelt cégek Üzleti lehetőségek kezeléséhez Levelezés integrálásához	12 /0/	3 /0/
R & R Software Rt.	VERK/400	kb. 100 /2/	1996	VERK/400 CRM / 18 /0/	Szerződéskezelés / Értékesítési folyamatok kezelése / Forgalm-elemzés / Követélelemzés	Nagykereskedelemben, logisztikában érintett és/vagy a termelés-irányítás automatizálásában érdekelt, közepes méretű, komplex tevékenységű vállalatok számára	2 /0/	2 /0/
	FusionR Utility	2 /0/	2003	VERK/400 SFA / 2 /2/ FusionR Utility-CRM / 1 /0/	Területképviselő-támogatás Szerződéskezelés / Értékesítési folyamatok kezelése / Ügyfélszolgálati folyamatok, bejelentések, események kezelése / Kapcsolattörténet / Forgalmelemzés / Követélelemzés	Ld. VERK/400 CRM-nél Ügyfélszolgálatot működtető cégek	2 /2/ 1 /0/	2 /2/ 1 /0/
	FusionR OSS	2 /0/	2003	FusionR OSS/CRM / 1 /0/	Operatív CRM: értékesítés-támogatás (10)	Operatív CRM: Lead management / Értékesítési lehetőségek folyamatainak támogatása. Ügyfélszolgálat: Ügyfélkapcsolatkezelés / Bejelentések-események folyamatainak végrehajtása / Ügyfél-eseménytörténet kezelése / Forgalm- és követélelemzés	1 /0/	1 /0/
System Builders Kft.	Navision / Microsoft	2 /0/	2004	Kereskedelem / 2 /0/	Kereskedelem / Érdeklődő / Lehetőségmenedzsmnt / Tanfolyami nyilvántartás	5–300 felhasználóú cégek	2 /0/	0 /0/
Unitis Rendszerház Rt.	SAP All-in-One, mySAP CRM / SAP AG.	50 felett (SAP)/0/	1996	Értékesítés – Marketing – Ügyfélszolgálat – Customer Interactive Center – Mobile Engine – Web Application Server / 2 /0/	Lead management / Ügyletkezelés / Kontaktmenedzsmnt / Marketingkampány / Mobil sales / Internet sales / Ügyfélszolgálat / Funnel nyilvántartás / VIR	Nagyobb ügyfélkörrel, de legalább közepes méretű értékesítési, ügyfélszolgálati szervezettel rendelkező vállalatok	5 /0/	2 /0/
	Microsoft CRM / Microsoft	1 (11) /0/	2005	Értékesítés – Ügyfélszolgálat – Mobil CRM / 1 /0/	Lead management / Ügyletkezelés / Kontaktmenedzsmnt / Mobil sales / Ügyfélszolgálat / Funnel nyilvántartás / VIR	Nagyobb ügyfélkörrel, de legalább közepes méretű értékesítési, ügyfélszolgálati szervezettel rendelkező vállalatok	1 (11) /0/	1 /0/
	Saját fejlesztés / Unitis Rt.	4 /0/	2004	Ügyfélszolgálat – Mobile Sales – Web Server – Diszpécserközpont / 3 /0	Ügyletkezelés / Kontaktmenedzsmnt / Mobil sales / Internet sales / Ügyfélszolgálat / Telefonközpont-integráció / Elektronikus képek-integráció / Funnel nyilvántartás / VIR / Információk átadása a számlázórendszerek felé stb.	Nagyobb ügyfélkörrel, de legalább közepes méretű értékesítési, ügyfélszolgálati szervezettel rendelkező vállalatok	3 /0/	3 /0/
XAPT Hungary Kft.	Axapta / Microsoft	65 /6/ (12) /8/ (13)	2000	Kereskedelemautomatizálás – Kereskedelemmenedzsmnt – Marketingautomatizálás – Telemarketing / 25 /8/	Ld. CRM-modulok	Bármilyen tevékenységi körű, 1 milliárd forint feletti árbevételű cég	15 /8/	6 /6/

Megjegyzések: (1) Referenciahely-szám. (2) ERP-megoldásonként. (3) 2004. 6. hó és 2005. 6. hó között. (4) Sunbooks Kft., JKH cégcsoport, Piliis Parkerdó Rt., GEODIS Logisztikai Kft. stb. (5) Pl. biztosítók, önkormányzatok stb. (6) Pl. nagykereskedelm. (7) 10 cégből álló JKH cégcsoport. (8) Vállalatirányítási és ügyfélkezelési rendszerként is értékesíthető megoldás. (9) Továbbá: lehetőségek kezelése, tevékenységek/dokumentumok kezelése, Outlook-integráció. (10) Továbbá: szerződéskezelés, értékesítési folyamatok kezelése, ügyfélszolgálati folyamatok, bejelentések, események kezelése, kapcsolattörténet, forgalmelemzés, követélelemzés. (11) Folyamatban. (12) ITP-7-es pályázat. (13) GVOP.

Operatív CRM-megoldások termék- és projektinformációi

Forgalmazó	Operatív CRM-megoldás megnevezése / fejlesztő cég	Összes bevezetés száma (1)	Első bevezetés éve	Bevezetett modulok Modulok megnevezése / Összes bevezetés száma (1)	Funkciói(k)	Összes rendszer-bevezetés az utóbbi egy évben (2) /GVOP-nyertes pályázat szállítójaként (1)
AAM Technologies Kft.	Marketing Manager / Update	2 (3)	2004	Értékesítés – Marketing / 2	Ügyfelek, potenciális ügyfelek kezelése / Opportunity menedzsment / Naptár, időponttervezés / Csoportmunka / Ajánlat-, megrendeléskezelés / Munkafolyamat-kezelés / Kampánymenedzsment / Marketingnaplár / Analízis / Riportok és döntéstámogatás stb.	2 /3/
Click On Kft.	xFLOWer / Click On	25	1997	regFLOWer / 5 docFLOWer / 25 ccFLOWer / 3 callFLOWer / 3 mobFLOWer / 2 webFLOWer / 2 smsFLOWer / 2	Iktatás Dokumentumkezelés Ügyfélszolgálati funkciók Telefonos ügyfélszolgálati modulok Mobilkészülékek (pl. PDA) támogatása Webes kezelőfelület SMS management	5 /4/
Dendrite Hungary Kft.	Marketing Manager / Update	2	2004	Értékesítés – Marketing / 2	Ügyfelek, potenciális ügyfelek kezelése / Naptár, időponttervezés / Csoportmunka / Ajánlat-, megrendeléskezelés / Munkafolyamat-kezelés / Kampánymenedzsment / Marketingnaplár / Analízis / Riportok és döntéstámogatás, stb.	2 /3/
EuroNet Rt.	ChaRM (5)	15	2003	Kampányszervező – Projekt-, hibajegy-, dokumentumkezelő – Logisztikai / 15	Ld. Megnevezés	10
	Genesys Suite 6 – Genesys Express / Genesys	6	2002	Bejövő csatornák és kimenő hívások támogatása / 6	Teljes contactcenter-funkcionalitás (6)	3
Griff-CRM Kft.	Microsoft CRM / Microsoft	3 (7)	2004	Értékesítés – Marketing / 3	Ügyfeladatbázis-kezelés / Munkafolyamat-automatizálás / Marketingmunka / Érdeklődések minősítése / Kereskedelmi munka / Üzleti lehetőségek kezelése / Ajánlatok / Megrendelések / Számlázás (Griff-CRM kiegészítő funkciók)	0
Lead System Kft.	Lead System SFA rendszer / Lead System Hungary	28 (8)	1997	Sales representative – Merchandising – Tele sales – Van sales – Supervisor – Területi vezető / (9)	Rendelés / Készletfelmérés / Kihelyezés / Túratervezés / Felmérés / Kérdőív / Költségelszámolás / Szortimentkezelés (10) (11)	7
LLP Budapest Kft.	Pivotal CRM / Pivotal	4	2000	Sales&Marketing / 4	Cégek / Kapcsolattartók / Ügyfélértékelés / Értékesítési lehetőségek kezelése / Feladatmenedzsment / Figyelmeztetések / Listák / Lekérdezések / Riportok	1
Megatrend Rt.	HelpDesk CRM – Sales CRM / Megatrend	2 (12)	2002	Helpdesk CRM / 2	Problémabejelentés / Bejelentett probléma állapotának követése / Tudásbázis (hasznos információk, tippek/trükkök) / Fórum	2
Navigátor Informatika Rt.	Marketing Manager / Update	2	2004	Értékesítés – Marketing / 2	Ügyfelek, potenciális ügyfelek kezelése / Opportunity menedzsment / Naptár, időponttervezés / Csoportmunka / Ajánlat-, megrendeléskezelés / Munkafolyamat-kezelés / Analízis / Riportok és döntéstámogatás stb.	2 /3/
Revolution Kft.	Revolution CRM / Revolution (13)	130	2001	Partnernyilvántartás – E-mail küldés – Események rögzítése – Tudásbázis / 130	Ld. Megnevezés	20
R & R Software Rt.	FusionR PAS/SFA / R & R Software	3	2002	FusionR SFA / 3; FusionR RMS / 3	Mobil munkatársak ügyféllátogatásainak/feladatainak központi szervezése / Látogatáshoz / Ügyfélspecifikus feladatvégzések támogatása / Elvégzett tevékenységek központi kontrollja / Helyszínen rögzített adatok dinamikus elemzése, riportolása (14)	3
	FusionR iEC	2	2001	FusionR iEC / 2	Webes portálon integrált rendelés / Rendelésadatok / Ügyfeladatok / Ügyfél-információk / Pénzügyi információk (15) / Számlainformációk stb. (16)	2
SAO-Synergon Kft.	Marketing Manager / Update	6	2000	Értékesítés – Marketing – Ügyfélszolgálat / 6	Ügyfelek, potenciális ügyfelek kezelése / Opportunity menedzsment / Naptár, időponttervezés / Telemarketing / Telefoneladás / Csoportmunka / Ajánlat-, megrendeléskezelés / Callcenter-integráció / Munkafolyamat-kezelés / Kampánymenedzsment / Marketingnaplár / Analízis / Riportok és döntéstámogatás stb.	0
System Builders Kft.	Microsoft CRM / Microsoft	2	2004	Kereskedelem / 2	Kereskedelem / Érdeklődő / Lehetőség	1
Unitis Rendszerház Rt.	mySAP CRM / SAP	5	2004	Lead menedzsment – Ügyletkezelés – Kontaktmenedzsment – Marketingkampány – Mobil sales – Internet sales – Ügyfélszolgálat – Funnel nyilvántartás – VIR / 2	Ld. Megnevezés	2
	Microsoft CRM / Microsoft	1	2005	Lead menedzsment – Ügyletkezelés – Kontaktmenedzsment – Ügyfélszolgálat – Funnel nyilvántartás – VIR / 1	Lead menedzsment, ügyletkezelés, kontaktmenedzsment, mobil sales, ügyfélszolgálat, funnel nyilvántartás, VIR	1
	.NET alapú egyedi fejlesztés / Unitis	3	2004	Ügyletkezelés – Kontaktmenedzsment – Mobil sales – Internet sales – Ügyfélszolgálat – Telefonközpont-integráció – Elektronikus képek-integráció – Funnel nyilvántartás – VIR – Információk átadása a számlázó-rendszerek felé stb. / 3	Ld. Megnevezés	3
WAVE Solutions Hungary Kft.	Marketing Manager / Update	3	1996	Értékesítés – Marketing – Ügyfélszolgálat / 6	Ügyfelek, potenciális ügyfelek kezelése / Naptár, időponttervezés / Csoportmunka / Ajánlat-, megrendeléskezelés / Callcenter-integráció / Munkafolyamat-kezelés / Kampánymenedzsment / Marketingnaplár / Analízis / Riportok és döntéstámogatás stb.	1 /3/

Megjegyzések: (1) Referenciahelyek száma. (2) 2004. 6. hó és 2005. 6. hó között. (3) Nem ERP-rendszerhez kapcsolódó, önálló terméként. (4) UPC Magyarország Kft., Express Magyarország Média Rt., Next Consulting Kft., AT-NET Távközléstechnika Kft., AT-NET Távközléstechnika Kft. (5) Vállalatirányítási és ügyfélkezelési rendszerként is értékesíthető megoldás. (6) Kimenő hívások, scriptek, standard adapterek CRM-, ERP-rendszerek felé, statisztika támogatása, IP- és hagyományos alközponti alapokon egyaránt. (7) 1 Navision–MS CRM integráció / Griff-CRM. (8) 812 user. (9) Nincs modulonkénti bevezetés szám megadva. (10) Továbbá: trade loading, report rendszer, képviselő, raktár, számlázás stb. (11) Nem modulonkénti felsorolás. (12) Infosyshez integrált. (13) További forgalmazott termékek: Iroda++ CRM-modul (új), Microsoft CRM – egyikből sincs még értékesítés. (14) Háttérrendszer-integráció, workflow-támogatás. (15) Egyenleg, hitelkeret stb. (16) Továbbá: Marketinginformációk / Személyre, csoportra szabható hírek.

Érték, értékes, értékesebb: AZ ÜGYFÉL

Ma a hazai informatikai szállítók jelentős hányada a kkv-kra koncentrál, s ennek megfelelően a szakajtó nagy része is követi a piaci trendeket. Természetesen nem állt meg az élet a hazai nagyvállalatok háza táján sem, már ami az informatikai beruházásokat illeti, de a napi működés helyett – különösen az éles versenyhelyzetben lévő cégeknél – az értéktérítés folyamatainak elektronizálása vált elsődlegessé. S mert ez összefügg a piac és az igények változásával, gyakorlatilag folyamatos, csak rövid időszakokra leálló fejlesztésekről beszélhetünk. Ide sorolhatók a bankok és a távközlési vállalatok CRM-projektjei is, amelyek tapasztalatai a kkv-k és a megoldásszállítók számára is bizonyos mértékben hasznosíthatók. A májusi CEBC callcenter- és CRM-konferencián elhangzottakból ez utóbbi szempontot előtérbe helyezve gyűjtöttük össze a CRM-bevezetésen átesettek észrevételeit.

FEKETE GIZELLA

□ A termékcentrikus szemlélet ügyfélközpontúvá válásának, az ügyfél mind magasabbra értékelődésének időtartama elsősorban a társadalmi és piaci környezet, illetve a cégek tevékenységének függvénye. A gyártó vállalatokra ez általában csak közvetett hatással van, a globális piac szolgáltatóinak azonban a hosszú reakcióidő versenyben maradásukat veszélyezteti.

Nem gáz, hogy van gáz

A gázpiaci szereplő E.ON Hungária, valamint a távközlési piac két szereplője, a T-Com (a történet kezdetén még Matáv) és a T-Mobile (alias Westel) egyaránt átesett CRM-bevezetésen, de míg az első kettő esetben a rendszer bevezetésére, addig az utóbbinál a termékközpontúság ügyfélközpontúvá válásának folyamatára, az ezzel kapcsolatos előnyökre és nehézségekre koncentrált az előadás.

Legyen szó értékesítésről, marketingről vagy szolgáltatásról, a hangsúly a folyamatokon van, így nem véletlenül került fel minden előadásban – mintegy a CRM-alapjaként – a workflow alkalmazásának szükségessége. Az ügyfél

ugyanis annak ellenére elvárja a vele kapcsolatba kerülő munkatárs tájékozottságát, hogy az üzleti folyamatok egyes részei – szervezetileg és/vagy földrajzilag, mint pl. az e.On esetében is – máshol történnek. A versenypozíció megtartásához a hagyományos műszaki paraméterek mellett az ügyintézési, hibaelhárítási idők, illetve az időpont-egyeztetési és tájékoztatási folyamatok javítására is törekedni kell. A workflow – az adatáramlás gyorsítása és hatékonyságának növelése, valamint a minőségbiztosítás szempontjából is fontos nyomon követhetőség megteremtése mellett – a controllingot is támogatja. De workflow alapú az ügyfelekkel kapcsolatos feladatok automatizálására bevezetett SAP IS-U, valamint a feladat keletkezésétől a szerelési munkáig teljes mértékben szabályozott folyamatot biztosító FSMS (Field Service Management System) is.

A front-office-ként call centert alkalmazó E.ON esetében az SAP IS-U előnyeit összegezve az első helyre „a megfelelő ember, a megfelelő helyen, a megfelelő időpontban” hármas került. A workflow-nak köszönhetően hatékonyabbá váltak a most már kizá-

rólag a bonyolultabb feladatokra, a kivételek kezelésére koncentráló koordinátorok. A feladatok ütemezését, a rutinmunkák automatikus továbbítását a szerelők felé – a korábban egymástól függetlenül dolgozó koordinátoroknál nagyságrenddel hatékonyabban – egyetlen erőforrás-kezelő rendszer végzi, s az információáramlás is gyorsabbá és megbízhatóbbá vált. Megnőtt az ütemezésnél figyelembe vehető paraméterek száma, s a korábbiaknál sokkal pontosabb statisztikák révén pontosabbá vált a teljesítményértékelés. A munkák állását mutató valós idejű visszacsatolás és a fogyasztókkal felelősen köthető időpont-megállapodások is ügyfél-elégedettség-növelő tényezőkké váltak.

Ügyféltörzsek – törzsügyfelek

A vezetékes telefónia piacának liberalizációja a T-Com (Matáv) üzleti stratégiájában is változást hozott. Kénytelenek voltak olyan, eddig számukra kevésbé ismert fogalmakkal szembenézni, mint például az ügyfélvándorlás, s mind nagyobb figyelmet fordítani ügyfélkapcsolataik alakulására. A T-Systems a Matáv – Siebel alapú –

T-LoB CRM-projektjéről szóló előadása a korszerű ügyfélkapcsolati működést megvalósítva elérhető, mérhető üzleti előnyök biztosításáról is szólt. A szolgáltató az utóbbiakat az ügyfél-elégedettség növelése, az elvándorlási ráta csökkentése, az értékesítési eredmény javítása és a költségcsökkentés révén

a KPI alakulásához kötött, fázisonkénti sikerdíjjal igyekeztek elérni.

A folyamatok definiálásakor fontos szempont volt, hogy javítsanak a CRM működtetése, minősége és eredményessége szempontjából meghatározó adatminőségen. Ennek érdekében folyamatos, nem pedig eszközhasználat-

arányban áll a kockázatok növekedésével, az előbbieket célszerű minimalizálni, illetve a terméktörzs kialakítását úgy megtervezni, hogy hosszú átmeneti idő esetén is mindkét megoldás biztonságosan működhessen, s ez idő alatt – integráció híján is – minimalizálni kell a dupla adatbevittelt.



kívánta elérni. A három fázisban folyó CRM-projekt első – a rendszer, az elképzelt működőképességét bizonyítani hivatott – (pilot)fázisában alapvetően az ügyfélszolgálati, a másodikban az értékesítési és a marketingfunkciókra, az utolsóban pedig a teljes CRM-funkcionalitásra koncentráltak. A fázisonkénti implementációra a teljes körűség (ügyfelek, funkcionalitás, integrációs szintek) és az üzletmenet-folytonosság egyidejű biztosítása érdekében volt szükség. A beruházás megtérülését

tal kombinált egyszeri adattisztítást végeztek.

Kihívást jelentett a rendszer elfogadtatása a felhasználókkal, amihez minimum a korábbi rendszertámogatottsági szintet kellett biztosítani számukra.

A CRM alapjának számító ügyfél- és terméktörzs kialakítása alapvető fontosságú, hiszen ezeken alapul a rövid reakcióidejű, minden kérdésre egyértelmű és pontos választ adó ügyfélszolgálat. Ennek ismeretében, mivel az átmeneti megoldások száma egyenes

Mivel a megrendelő számára fontos a mérhetőség, egy-egy meghatározott üzleti folyamat esetében definiálni, majd a tendenciák megállapításához mérni kell a jellemző mutatókat.

Végül a T-Systems az üzlet és az IT integrációja tekintetében az ügyfél-folyamat-ügyfél relációban tervezett integráció fontosságára hívta fel a figyelmet. Az integráltság, a folyamatok kezdetektől való végiggondolásának mélysége és minősége határozza meg a későbbi ügyfél-kommunikáció, ügyfél-igény-kezelés mikéntjét, így ennek fontossága nem hangsúlyozható eléggé. Kerülni kell az erőszakos formalizálást, vagyis az integráltsági szintnek összhangban kell lennie a tranzakció frekvenciájával, annak számasságával, valamint a formalizálhatósági szinttel. A nem automatizált folyamatoknak pedig – csatolt állományok, strukturált adatok stb.

helyett – információáramlási támogatást kell nyújtani.

Tömegterméktől ügyfélértékig

A T-Mobile Magyarországnál lezajlott CRM-projekt résztvevőjeként Erdélyi Erzsébet arra figyelmeztetett, hogy nem a felszínen, hanem a mélyben kell a felszíni gondok orvoslását kezdeni. A napi kiszolgálási gondok megoldásához a hozzájuk hasonló szolgáltatók szemléletváltásra kényszerülnek, vagyis

a sokszor, sok helyen, sokak szájából elhangzott termékcentrikusság helyett ügyfélközpontúvá kell válniuk. A sikeres váltást az öncélú termékfejlesztés helyett az ügyféligények szerinti termék- és szolgáltatásfejlesztés jelzi.

Az ügyféligényekhez való hatékony igazodáshoz végig kellett járniuk a termékcentrikusságtól az ügyfél-elégedettség és ügyfélközpontúság stációin keresztül az egyedüli ügyféligényekre adható válaszokig vezető utat. Az addig hiányzó egységes ügyféltörzs kérdése a második stációnál jött elő, de azt Erdélyi nem elsődleges célként, hanem az üzleti cél megvalósításának segítségékként jellemezte. Az ügyfél-elégedettségre alapozott működésen való túllépés, a kliensek eltérő igényeik szerinti megkülönböztetése – vagyis az elmozdulás az ügyfélközpontúság felé – egy bizonyos piactelítettséget elérve vált szükségesé. Ennek során a költségek átcsoportosításánál a jobb megtérülést biztosító ügyfelekre koncentráltak, a vállalati pri-

oritásokat a szolgáltatások minőségén alapuló ügyfélérték-maximalizálás határozta meg. Ezt az egyedi ügyféligények dominanciája követte, amikor is ezek lettek a vállalati folyamatok vezérlői, s így az említett csoportba tartozó ügyfelek érdekeltté váltak a cég sikerében, a termékek és szolgáltatások igényük szerinti meghatározásában. Ennek megvalósítása során végig az analízisek eredményeinek az operatív ügyféltranszrakciókba való visszavezetésére törekedtek.

Fontos megállapításként hangzott el, hogy az informatika alkalmazása az üzletben önmagában semmire nem megoldás, csupán az egyes területek (pénzügy, marketing, értékesítés stb.) együttműködését segítheti. A marketingtervezői szándékok jól működő üzleti egyeztetések révén tehetőkövetkeztetéssé az ügyfélkapcsolatokban (interakció). Ilyenkor a marketingtervezés közvetlen jelzést kaphat minden egyes közvetlen ajánlat vagy kiszolgálá-

si folyamat kapcsán az ügyfél elégedettségéről vagy elégedetlenségéről, és a kiszolgálás legértékesebb erőforrásaival is hatékonyabb gazdálkodás folytatható. Vagyis az informatika feladata a tranzakciók szakági megállapodásokban foglaltaknak megfelelő terelése.

Azonban az értékesítés hatékonysága CRM-et alkalmazva sem növekszik korlátlanul. A szolgáltató számára az egyik legnagyobb kihívást a kiszolgálás költségének, illetve értéke változásának igazolása jelenti. Ugyanis az ügyfelek „telítettségi pontját” elérve lassulni kezd a kampányokra adott reakció, s csökken a vásárlási kedv. Ennek érzékelésében még „automatikusan” segítenek a rendszerek, de megértésükhöz, az elmozdulás mikéntjének megtalálásához már csak az üzlet és az ügyfelek, a piac, illetve a trendek mély ismeretével rendelkező, azok összefüggéseiben is otthonosan mozgó üzleti oldal tudja „szóra bírni” az analitikus CRM eszközeit és megoldásait.

ink.hu

Magyarország
legjobb
weboldalai

30

kategóriában

DVD Jogtár+

KJK KERSZŰ
KIADVÁNYOK

AJÁNDEK
DVD-OLVASÓVAL

A hatályos magyar és európai jog

- Az egyetlen integrált magyar és európai jogi adatbázis
- Tartalmazza a Hivatalos Lapban eddig megjelent összes – közel 10 000 – európai jogi normát, valamint egyedülálló módon több mint 1500 hatályosított és időgépesített európai jogszabályt
- Többifajta együttes keresési lehetőség a magyar és az európai joganyagokban, hivatkozásokban
- Naponta frissülő, ingyenes online letöltési lehetőség
- Egyszerű telepítés, felhasználóbarát felület, kedvező ár

Bővebb információ: www.jogtar.hu
*Az akció 2005. május 31-ig érvényes.

ISO 9001

1518 Budapest, Pf. 101 • Telefon: (36-1) 464-5656
Telefax: (36-1) 464-5657 Internet: www.complex.hu
E-mail: ugyfelszolgalat@kjk-kerszov.hu

complex
Több mint kiadó
Szakmai partner

Teljes kép a vállalat IT-vagyonáról

ZENworks Asset Management – új eszközgazdálkodási termék a Novelltől

A Novell ZENworks Asset Management vagyontárat, szoftverhasználati információkat és licencegyeztetést biztosít, s ezzel pontos képet ad a rendelkezésre álló szoftvekről és licencekről. A hardver-, szoftver- és vásárlási adatok kombinációja lehetővé teszi, hogy a cég teljes képet kapjon IT-vagyonáról. Ez biztosítja a megfelelő licencheszámot, és elkerülhetővé teszi a túlzott szoftvervásárlást, így csak azokat a licenceket kell megvenni, amelyekre a vállalatnak valóban szüksége van.



□ A ZENworks Asset Management olyan eszközöket tartalmaz, amelyek automatikusan feltárják, azonosítják és jelentésekbe foglalják a vállalat hardver- és szoftvereszközeit. A program átfogó webes jelentéseket hoz létre, többféle grafikakészítési és -megjelenítési lehetőséggel. A beépített jelentések és lekérdezések segítségével pillanatok alatt hozzá lehet jutni a keresett adatokhoz. A vagyontörténet- és tendenciaelemzésnek köszönhetően racionálisan lehet tervezni a vállalat eszközgazdálkodását. A program egyedi beállítási lehetőségeket is tartalmaz, így az adott cégre optimalizált jelentések kérhetők le, illetve egyedi riasztási parancsok állíthatók be.

A vagyon pontos felmérése

A vagyonelemzés a vállalat IT-vagyonának pontos felmérésevel kezdődik. Az Asset Inventory részét képező, szabadalmaztatott ZENworks Recognition Technology (ZENworks felismerési technológia) – amely az utóbbi 14 évben több mint 10 millió munkahelyen bizonyította, hogy megbízható és pontos – automatikusan felismeri és leltározza a szoftver-, illetve hardverelemeket, valamint részletes információkat közül a vállalat munkahelyeiről, szervereiről és hálózatairól. Segítségével rendelkezésre állnak a cég licenccsökkentéséhez szükséges adatok, megtakarítás érhető el a szoftverlicenccsökkentés és -támogatás ter-

rén, s más kritikus fontosságú IT-projektekre lehet koncentrálni, többek között a verzióváltásokra, a használati szabályok kezelésére, a felhasznált támogatásra, a költségvetésre, a tervezésre és a vagyontárgyak újraelosztására.

Licenckézelés

A termék szoftvermegfelelőséget biztosító összetevője a telepített programokat összerendeli a licenccsökkentéssel, kölcsönösen egyértelmű kapcsolatot alakítva ki közöttük, így valódi „licenccsökkentés” hozza létre, tehát a szoftvereket a licencek alapján is felmérhetjük. Továbbá a program a licenccsökkentés megtekintéséhez web alapú nézetet biztosít, így az aktuális megfelelési állapotok mindig nyomon követhetők.

A ZENworks Asset Management termékek, licencek, hardver- és szoftvercsomagok tízezreit ismeri fel automatikusan, s adatbázisa rendszeresen fríszíthető. Így teljesen világosan, valós időben követhető a vállalat pillanatnyi eszközkészlete, valamint minden egyes változás. A szoftverhasználati képességek segítségével pedig jelentés készíthető a használati trendekről és részletekről, így megakadályozható a túl sok

„A szoftverhasználati szabályok be nem tartása óriási problémát jelenthet egy vállalat számára, mivel a büntetések tíz- vagy százmilliókra is rúghatnak. Az eszközelemző, haszná-

latelemző és szoftverelosztó termékek segítségével az ügyfelek megfigyelhetik a használati trendeket, és nyomon követhetik a jogosulatlan alkalmazások használatát, így pontosabban

használhatják a szoftverelosztást a vállalati szabványok megadására és betartására érdekében” – mondta Patricia Adams, a Gartner kutatósi igazgatója.

A Novell ZENworks Asset Management legfontosabb szolgáltatásai:

- Helyben telepített és szerver alapú alkalmazásokra vonatkozó jelentések.
- Futásidejű alkalmazáskövetés (az előtérben és a háttérben futó alkalmazásoké is).
- A sohasem, a ritkán és a gyakran használt alkalmazások azonosítása.
- Felhasználói és eszközinformációk a többfelhasználós eszközök esetében is, amelyek hozzárendelődnek az alkalmazások használatára vonatkozó információkhoz.
- A használati szintek csoportosított nézete a részlegek és helyszínek között.
- Idő alapú jelentések az alkalmazáshasználatról és a nem használt elemekről.
- Részletesen visszakövethető lekérdezési lehetőségek.
- Használatkövetés — még akkor is, amikor az eszközök nincsenek csatlakoztatva a hálózatra.
- Felhasználók számára észrevétlen: kis erőforrásigény és csendes működés.

szoftverlicenc megvásárlása, és figyelhető a nem engedélyezett alkalmazások használata. A ZENworks Asset Management az informatikai eszközök teljes skáláján – asztali gépeken, laptopokon, szervereken, útválasztókon, kapcsolókon és hubokon – képes elvégezni a feltárást és jelentéskészítést, valamint a rajtuk futó szoftvereket is megjeleníti. Az alkalmazottak számára könnyebbé válik a döntések meghozatala, mivel az eszközinformációkat egy web alapú alkalmazás segítségével biztonságos módon érhetik el a teljes szervezetben.

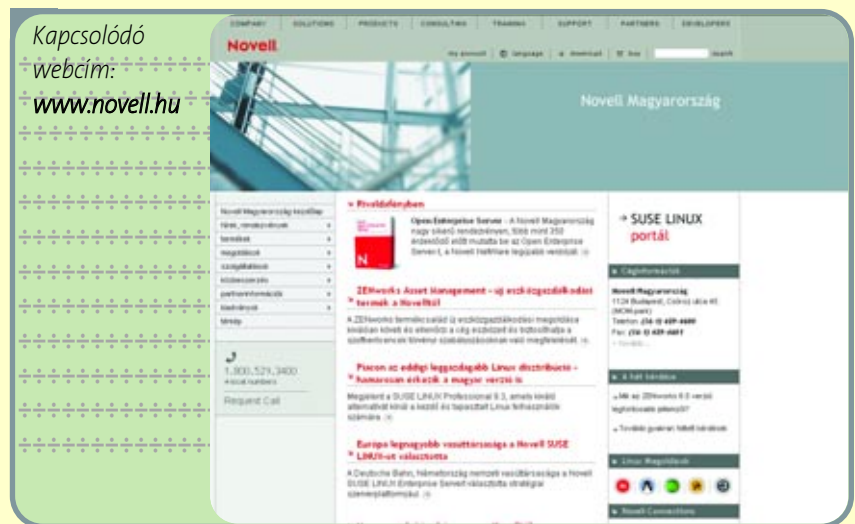
A szoftverek használati trendjei

A Novell ZENworks Asset Management lehetőséget biztosít a munkaállomásokon található alkalmazások használati trendjeinek és részleteinek megtekintésére. A jelentések jelzik, hogy mely termékeket, milyen típusú szoftvereket kik használnak, és ami még fontosabb, melyek azok az elemek, amelyek használaton kívül van-

nak. A cég biztosíthatja a megfelelőséget úgy is, hogy csak olyan licenceket vásárol meg és támogat, amelyekre valóban szüksége van. A használati jelentések emellett segítenek megalapozni és fenntartani a vállalati szabványokat, s kiszűrhetővé teszik a nem megfelelő alkalmazásokat, például a hackereszközöket, a peer-to-peer szoftvereket és így tovább.

A Novell megoldása alkalmazkodik a környezethez

A Novell ZENworks Asset Management teljesítménye alkalmazkodik a környezethez, függetlenül attól, hogy a vállalat egy helyszínen rendelkezik 100 vagy világszerte akár 100 000 munkaállomással. A ZENworks Asset Management díjnyertes vagyonkövetési és felderítő eszközei páratlan pontosságot biztosítanak a hardver- és szoftverelemek könyvelése során. A ZENworks Asset Management az informatikai eszközök teljes skáláján – a szerverektől és routerektől kezdve az asztali gépekig és laptopokig – elvégzi a jelentéskészítést, valamint a rajtuk futó szoftvereket is megjeleníti. A szoftverhasználat és a licencet követésével a vállalatok csökkenthetik a végfelhasználói támogatás költségeit, valamint kisebb jogi kockázatot kell vállalniuk a szoftverlicencet megfelelőségének leegyszerűsített kezelése által.



A Tally Systems Corp. felvásárlásával a Novell új eszköz-gazdálkodási megoldással bővítette termékportfólióját. Az akvizícióval a vállalat a Novell ZENworks rendszerfelügyeleti megol-

dáscsomag szolgáltatási körének bővítését tűzte ki célul. A Novell ZENworks Asset Management szoftver rendszerfeltáró és készletező, licenckezelési, valamint szoftverhasználati és trendelemző

képességekkel rendelkező, integrált eszközkészletet kínál. Használatával a szervezetek a szoftverkiadások szabályozása érdekében a vállalat egészében nyomon követhetik a rendszerinformációkat

és az eszközöket, valamint biztosíthatják a szoftverlicencek törvényi szabályozásoknak való megfelelést, amivel elkerülhető az illegális szoftverhasználat.

Védett információ – hozzáférhetően?

Az üzleti információk bármikor és bárhol való elérésének biztosítása jözszerivel minden iparágban a legfontosabb dolgok közé tartozik. A gyártástól a pénzintézeti szolgáltatásokig, az egészségügyig és a biztosítókig az információ nem csupán az üzlet alapját, hanem folyamatos jövedelmezőségét és növekedését is jelenti. Ezért állnak át olyan sok szervezetnél a központi irodáról az elosztottabb számítástechnikai környezetre, ahol a végfelhasználó a fontos információk eléréséhez, egy üzlet lebonyolításához vagy a partnerekkel való kommunikációhoz jóformán bárholnan összekapcsolódhat a cég hálózatával.

SHAUN CATLIN



□ A szakadatlan információ-hozzáférési igény miatt közvetlen üzeneteket, vezeték nélküli hálózatokat, kézi eszközöket és hasonlókat használnak. Az új technológiák kipróbálását és alkalmazását sok esetben nem az informatikai részleg kezdeményezi, hanem a cég vezetői, akik megértették, hogy a vállalat az üzleti információkra támaszkodik.

De mi van akkor, ha az információ ugyan hozzáférhető, ámde nem megbízható, mivel nem védett? Mi van akkor, ha a végfelhasználó szabadon hozzáférhet az információhoz, azonban a megosztott információ gyanús? Mi van akkor, ha olyan adatokra alapozva hoznak üzleti döntéseket, amelyek hozzáférhetők ugyan, de esetleg hamisak?

Az információ csak akkor hasznos, ha egyaránt hozzáférhető és védett.

A nagy vízválasztó

Az információ hozzáférhetősége és védettsége az első pillanatban egymást kizárónak tűnik. Éveken át azért küzdöttek az informatikai részlegek, hogy olyan egyensúlyt találjanak, amely lehetővé teszi az alkalmazások, a rendszerek és a hálózat védettségét, de ugyanakkor az információs vagyont csak egy-két kattintásnyira található. Az információ védelme végül is a szabályozás és korlátozás bevezetését, az információ

elérhetősége pedig a hozzáférhetővé tételt és a korlátozások fellazítását jelenti.

Ez a látszólagos kettősség sok informatikai részlegen belül vezetett huzavonához, amikor a szervezetek megpróbálták egyenlőséget elérni, éppúgy, ahogy nekik is meg kellett felelniük a szabályzók kényszerének, az egyesülési irányelveknek, és szembe kellett szállniuk az információs vagyont egyre inkább támadó veszélyforrásokkal. Egyes szervezetek a vállalati információk épségének általános céljára vadászva a probléma apránkénti, a hozzáférhetőség és a védelem között egyensúlyozó, egyes bevált eljárásokat és technikákat alkalmazó, másokat viszont elvető megközelítésével reagáltak.

Az információ épségének elérése azonban jóval összehangoltabb, rangsoroltabb és összefüggőbb erőfeszítést igényel. Ennek váza három alapelvre épül:

1. A problémákat, például a sérülékenységeket, a veszélyforrásokat, a szabályzók követelményeit és az információkörnyezet állapotát először meg kell ismerni, és csak utána tudunk azzal foglalkozni.
2. Bevált eljárásokat és megoldásokat kell alkalmaznunk ahhoz, hogy bármivel, ami az információ hozzáférhetőségét és biztonságát veszélyezteti, megelőzőképpen foglalkozhassunk és utólag reagálhassunk.
3. A vállalatoknak képeseknek kell lenniük arra, hogy az információ védettsége és hozzáférhetősége, a lehetőségeik ki-

Shaun Catlin a Ford & Harrison LLP 15 irodájában több mint 140 ügyvédet foglalkoztató munka- és alkal-

mazotti jogi cég rendszer-elemzője. A vállalat az egyesült államokbeli és nemzetközi ügyekben képviseli a

munkáltatókat a munkaügyi, foglalkoztatási, bevándorlási és munkavállalói juttatási kérdésekben, valamint a pe-

rek vitelében. A cég ügyfelei a Fortune 500-as vállalatok, valamint a közepes és kisebb cégek közül kerülnek ki.



terjesztése és a zavar által okozott nagy kiadások elkerülése érdekében felügyeljük ismereteiket és a reagálásra használható erőforrásaikat.

Hogyan alkalmazhatók ezek az alapelvek a mindennapi gyakorlatban?

A dobozon kívül

Az információ épsége érdekében menetrendet felállító szervezeteket sokszor a mindennapos problémák megoldására használt újítói megoldásaikkal lehet jellemezni.

Az információ épségének fenntartása érdekében létrehozott, a vállalat egészét felölelő szoftverfrissítési mechanizmus olyan rendszert igényel, amely nemcsak a frissítéseket juttatja hatékonyan célba, hanem az alkalmazások környezetét összeköti a veszélyek környezetével. Az adatépség követelményének megfelelő felhasználói gépes környezet kialakítása a teljes egész áttekintését igényli. Az elkülönülő karbantartási és védelmi tevékenység helyett a megfelelő funkciókat és megfelelő védelmi beállításokat egyszerre kell telepíteni.

Más szóval a mindennapi üzleti és védelmi folyamatokat nem lehet egymástól független teendőknek tekinteni. Ha ezeket a tevékenységeket összekötjük, fokozódik a szervezetek veszélyekkel szembeni reakciókészsége, hatékonyabban tudják használni meglévő erőforrásaikat, és megkímélik magukat a szükségtelen kiadásoktól. Ez jóval rugalmasabb információs infrastruktúrát eredményez.

Azok a szervezetek, amelyek az információ hozzáférhetősége és védettsége között egyensúlyt teremtenek, a lehetséges és tényleges működési zavarok megelőzésében, illetve az azokra való reagálásban is előnyben vannak. A károk minimálisra csökkenthetők, és gyakran meg is előzhetők, ha a felbukkanó veszélyeket azok elterjedése előtt felismerő és megállító technikát és eljárásokat alkalmaznak. E módszerek között hagyományosak (víruselhárítás, tűzfal, behatolásérzékelés és levélszemét elleni

védelem), alapvetők (személyazonosság-kezelés) és újabbak (előrejelző rendszer) is találhatóak.

De ez még nem minden. Mivel az információ épségének célja nem csupán az adatvédelmet, hanem az adatok hozzáférhetőségét is magában foglalja, a működés megszakadása utáni normális működés folytatásához is be kell vezetni eljárásokat és technikát. Ennek érdekében a szervezeteknek gyorsan el kell tudniuk távolítani a rosszindulatú tartalmat, s helyre kell tudniuk állítani az alkalmazásokat és az információkat. Itt ismét a védelem és a hálózat kezelésének szoros kapcsolata (például a mentések és a tárolás) segíti elő az információ épségén keresztül a teljes egészre vonatkozó megoldásként az üzletmenet folytonosságát.

Itt az idő

A védelmi szakemberek a világon mindenhol egyetértenek abban, hogy az internetes veszélyforrások egyre gyakrabban, gyorsabban és nagyobb számban jelentkeznek. Arról is azonosan vélekednek, hogy az e-mail, a vezeték nélküli kapcsolattartás, a mobil eszközök stb. mára az üzlet létfontosságú kellékei lettek. Amint a szervezetek új, digitális kapukat nyitnak az információ többek általi, gyakoribb és jobb elérésére, a veszélyforrások az információs vagyon biztonságát veszélyeztetve a vállalkozásokat működésük megszakadásával, a vevők bizalmának visszaesésével, a cég és a márkanév rossz hírbe keverésével fenyegetik. Mi több, ha a vállalkozások nem képesek megbirkózni ezekkel, nem tudnak újabb üzleti kezdeményezések felé mozdulni.

Következésképpen soha nem volt ennyire fontos, hogy a vállalatok az információs vagyon egyidejű hozzáférhetőségét és védettségét is biztosító menetrendet vagy kereteket hozzanak létre. Ezek a keretek nem csupán az információ épségét biztosító folyamatot írják le, hanem azt is lehetővé teszik, hogy a vállalat napi üzleti folyamatokat építsen fel, csökkentse a problémák utólagos reagálással való megoldását, valamint rugalmas, élénk infrastruktúrát hozzon létre, és tartson fenn.

Az információ épsége az informatikai ipar fejlődését tükrözi, és esélyt ad a cégeknek arra, hogy olyan környezetet alakítsanak ki, amelyben nagyobb bizalommal irányítható a vállalat. Az információ hozzáférhetőségét és védettségét biztosító folyamatok és megoldások létrehozásával a szervezetek a jó és rossz időkben egyaránt talpon maradók, működők és növekvő információs infrastruktúrát alakíthatnak ki.

**Kapcsolódó
webcím:
www.symantec.hu**

