

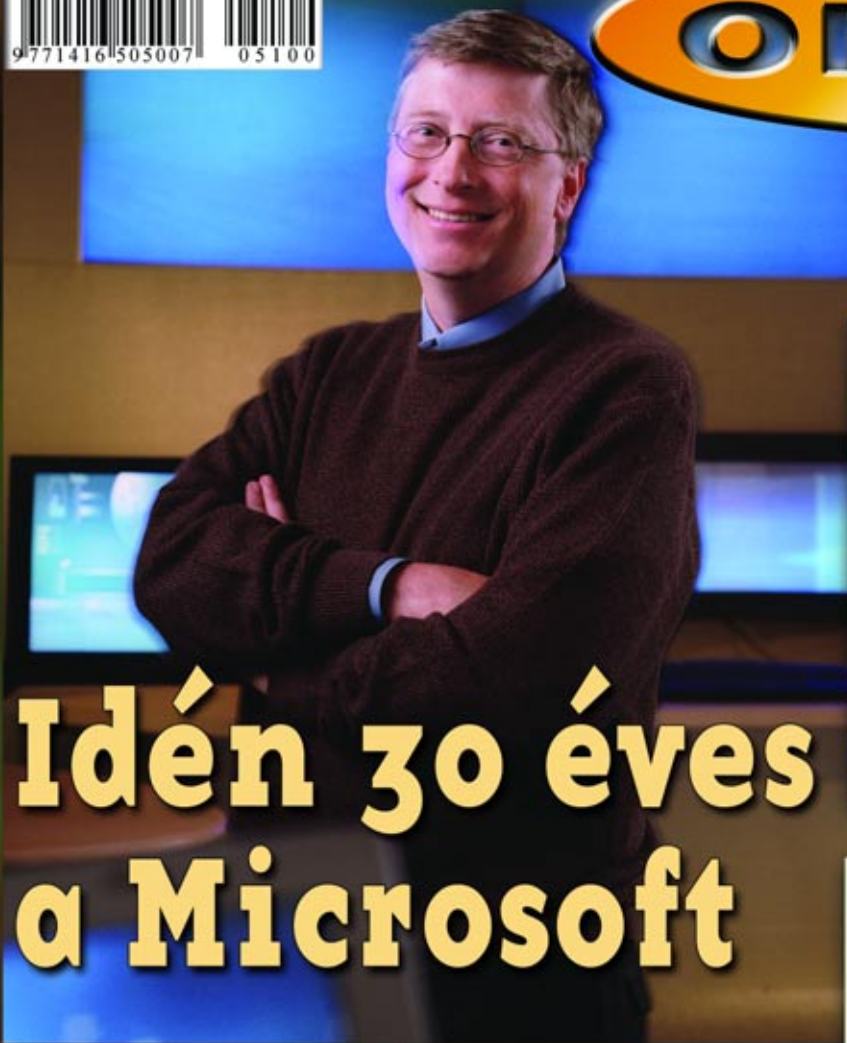
# business

## online



ÁRA: 975 FT

05/10



### Idén 30 éves a Microsoft



### Kis kontra nagy halak



### Az információbiztonság nemcsak informatikai biztonság



### „Minden esélyünk megvan a sikerre”

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

MOBILTELEFÓNIA / INTERNETSTRATÉGIA / TUDÁSMENEDZSMENT / PROJEKTMENEDZSMENT / BI

**SZERKESZTŐSÉG:**Vértes János Andor [jvertes@prim.hu](mailto:jvertes@prim.hu)  
főszerkesztőFábián Gábor [gfabian@prim.hu](mailto:gfabian@prim.hu)  
olvasószerkesztőFekete Gizella [gfekete@prim.hu](mailto:gfekete@prim.hu)  
rovatszerkesztő (Tanácsadó)Mészáros Péter [pmeszaros@prim.hu](mailto:pmeszaros@prim.hu)  
hírszerkesztőHenger Attila [henger@prim.hu](mailto:henger@prim.hu)  
tördelőszerkesztő**HIRDETÉSFELVÉTEL:**Henger Ágnes [agika@prim.hu](mailto:agika@prim.hu)  
hirdetési igazgató Tel.: 0620-9343-077**KIADJA:**Adverticum Rt. [www.prim.hu](http://www.prim.hu)  
1118 Bp., Ugron Gábor u. 35.Szabó Hédy [hszabo@prim.hu](mailto:hszabo@prim.hu)  
felelős vezető Tel.: 248-3230A magazin ára: 975 Ft  
Előfizetési díj egy évre: 7800 Ft**MEGRENDELHETŐ:**

levélben, faxon vagy e-mailben

Kiss Éva [ekiss@prim.hu](mailto:ekiss@prim.hu)  
Tel.: 248-3230  
Fax: 248-3250

*Írásaink szerzői jogvédelem alatt állnak.  
Mindennemű utánközléshez vagy  
elektronikus rendszerben való tároláshoz  
a kiadó hozzájárulása szükséges.*

Nyomja: RO-LA Kft.

Felelős vezető: Rózsavölgyi Sándor  
Telefon: 06-28-483-118

HU ISSN 1416 5058



Lapunkat rendszeresen szemlézi  
Magyarország legnagyobb  
médiafigyelője az

**»OBSERVER«**

BUDAPEST MÉDIAFIGYELŐ KFT.

1084 Budapest, Auróra u. 11. • Tel.: 303-4738, Fax: 303-4744  
E-mail: [marketing@observer.hu](mailto:marketing@observer.hu) • <http://www.observer.hu>

## On/off



A 2005. évi Internet Hungary egy szomorúság beszélgetéssel zárult: online kiadványokat szerkesztő, de a hagyományos sajtóban felnőtt újságírók, szerkesztők beszélgettek arról, hogy az „új média” legyőzi-e a régit.

A nosztalgikus szomorúság oka az

a nyilvánvaló konklúzió volt, hogy ha nem is tűnik el az újság, a rádió, a televízió, de szerepéből egyértelműen veszít, s az új média egyre hangsúlyosabbá válik.

A beszélgetés egyik mellékszála azzal foglalkozott, hogy vajon a hagyományos kiadók, szerkesztőségek, műhelyek felismerik-e ezt, és mit tesznek.

A válaszokból kitűnt: a felismeréssel nincs baj, de a legtöbb helyen úgy vélik, saját életük meghosszabbítását nem az jelenti, hogy mielőbb nagyon erős online háttérrel építene ki, s ebben a hadműveletben offline erőforrásaikra támaszkodnak. Sokkal inkább jellemző, hogy a hagyományos sajtótermék az ímmel-ámmal létrehozott és elvben erősített online mellékletek elől rejtegeti a híreket, zárva tartja információs csatornáit, sőt bizonyos esetekben – az offline kiadvány exkluzivitásának védelmében – meg is tiltja nekik egy-egy szenzáció megírását.

Csendesen (mert azért nagy hatalmú médiumokról van szó, olyanokról például, mint a televíziók, a legnagyobb napi- és gazdasági lapok) megjegyezném, hogy ez nagyfokú ostobaság. Az exkluzivitást ugyanis nemigen lehet jegelni. Az internet minden kivárás ellensége, az eredmény pedig az lesz, hogy az adott médium elől más online portálok csípi el a szenzációt, és a délelőtti beszájolt exkluzivitásból estére, másnapra nem marad semmi. Ez a fajta kiadói mentalitás tette lehetővé, hogy a nagy múltú, nemzetközi és vidéki tudósítógárdákkal rendelkező médiumokkal szemben az online portálok erősödjének meg, és már kopogtat az új fenyegetés is, amikor az olvasóból lesznek az újságírók, és blogok lövik le a hivatásos sajtó elől a szenzációkat.

Előrelátó kiadó épp ezért nem gyengíti, hanem erősíti online hír- és egyéb szolgáltatásait, miközben a papír- vagy az elektronikus médiumokban megpróbál olyan komplementer szolgáltatásokat kínálni, amelyek ezek vonzerejét is megtartják – vagy visszaszerzik. Érdekes módon akkor, amikor a napilapok közül a Magyar Nemzet bevezette, hogy minden hírt feltesz a weboldalára, és szinte az olvasó szemei előtt telt meg a másnapi papírújság, akkor nőtt a nyomtatott termék példányszáma is. Amikor a Népszabadság elkezdett hivatkozni a NOL-fórumokra, és a NOL-ban ízelítők jelentek meg a másnapi napilapból, a Népszabadság fogyása is megtorpant, s újra erősödni kezdett a papírlap.

Okos szimbiózissal, az online tudatos erősítésével a hagyományos média képviselői nem csupán a jövőjüket alapozhatják meg, de a jelenüket (a bevételek szempontjából jelenleg meghatározó szerepet játszó hagyományos médiatermékek élettartamát) is meghosszabbíthatják.

Hogy meddig?

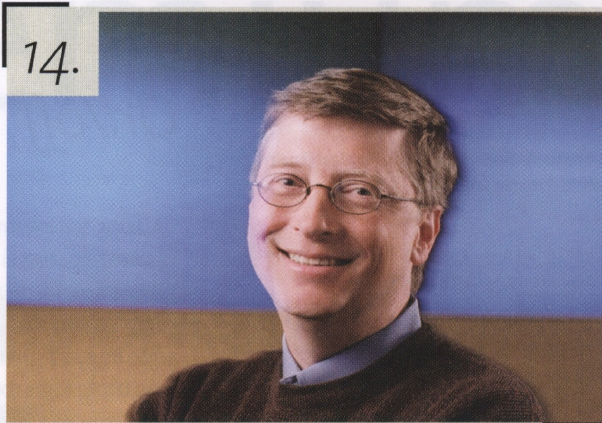
Bizonyosan nem a végtelenségig, de hát addig nem is kell. Elég addig, amíg a nagy hangsúlyeltolódásban a bevételek is át nem tevődnek az online területre...

V.J.A.



2005.  
10.

14.



Steve Ballmer és jómagam gyakorta csak arra összpontosítunk, hogy milyen lehetőségeket rejthet a számítástechnika a jövőre nézve. Úgy vélem, egy pillanatra érdemes megállni, és átgondolni azt is, hogy fennállása óta milyen eredményeket ért el a Microsoft, és hogyan járult hozzá az emberek mindennapjainak megkönnyítéséhez.

# A Business Online

## 10. számának tartalma

### aktuális ⇄

On/off	3.	„Minden esélyünk megvan a sikerre” Restart, avagy a lisszaboni stratégia újraindítása	30.
Hírek	6.	Roaminginformációk az Európai Bizottság honlapján	35.
Egyesül a Magyar Telekom és a T-Mobile Magyarország	11.	<b>üzlet ⇄</b>	
A fejlődés nem lassul	13.	Liberalizáció, verseny, kínálat Mit tudsz te az IT-piacról?	36.
„...még rengeteg felfedeznivalónk maradt” Idén 30 éves a Microsoft	14.	T-com hírek	39.
A Microsoft történetének legfontosabb eseményei	16.	Kis lépés, nagy kényszer – lépéskényszer	40.
Az infrastruktúra javítása nem cél, hanem eszköz Társadalmi egyeztetés a jövő Magyarországaról	22.	Tele.hu 2005 Telekommunikációs szakfórum	43.
Terítéken a hatékonyság	26.	Megtalálni az igazit A munkaerő-kiválasztás és -felvétel kihívásai	44.

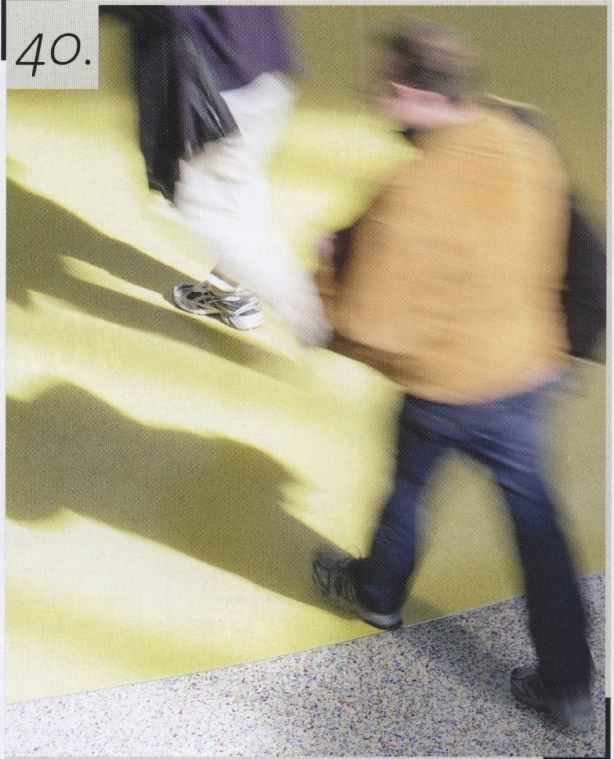


26.



*A költségérzékeny Magyarországi cégek, kiemelten a kkv-k legfőbb érve az üzleti informatikai megoldások alkalmazása ellen a magas bevezetési és működtetési költség. Nem megfelelően kiválasztott és működtetett rendszerek esetében ezek reális kifogások, ugyanakkor az informatika költségcsökkentő és hatékonyságnövelő szerepe mellett is számos érv sorakoztatható fel.*

40.




*A HTE kilencedik alkalommal megrendezett Távközlési és Informatikai Marketing Fórumának előadói között idén az eddig távol maradt média képviselői is megjelentek, s a korábbinál nagyobb számban képviselték magukat a témában érintett állam- és közigazgatási, sőt érdekképviseleti szervek is. Beszámolóinkban a tőlük hallottakból ragadtuk ki a tanulságosabb részleteket.*


Itt az IT-mentor!

Új szakma és új módszer az informatikában

46.

tanácsadó Kis kontra nagy halak  
Küzdelem a kkv-piacért

50.

információvédelem Az információbiztonság nemcsak informatikai  
biztonság  
Az információvédelem és a BS7799

56.

Nyereségvágyból elkövetett támadások  
Symantec-jelentés az internetes veszélyekről

60.

Védelem egy komplett hadsereg erejével  
A Novell Security Manager kényelmesen felügyelhető,  
integrált csomag a vállalatok és intézmények biztonságos  
működésének megteremtéséhez

62.

világháló 

Kovács úr intézkedik

A háló rabjai  
A Websense idej tanulmánya

64.

66.

### SZOLGÁLTATÓ ÖNKORMÁNYZATOT FEJLESZT A HUMANSOFT

A Humansoft Kft. nyerte el Budapest-Csepel önkormányzatának kis- és középvállalkozói célcsoportra fókuszált, közel 142 millió forintos információsinfrastruktúra-fejlesztési projektjét. A projekt legfontosabb célja, hogy az önkormányzat információinak feldolgozásával és elérhetővé tételével javítsa a területén működő kis- és középvállalkozások (kkv-k) versenyképességét.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48857>

### A CA ÚJ, AGRESSZÍV TÁVKÖZLÉSI STRATÉGIÁJA

A Computer Associates felbontotta a fátlyat stratégiájának következő lépéséről, amely új generációt képvisel az informatikai infrastruktúra üzemeltetésében. Elsősorban a kábeles, vezeték nélküli telefon-, valamint ezzel összefüggő egyéb szolgáltatóknak hoz nagy előrelépést a bevételük szempontjából legfontosabb informatikaiinfrastruktúraelemek biztonsága, teljesítménye és rendelkezésre állása területén.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48839/>

### CELLUM MAGYARORSZÁG LESZ AZ ENIGMA SOFTWARE

Az Enigma Rt., a hollandiai székhelyű Cellum B.V. anyavállalat által tulajdonolt technológiafejlesztési központ névváltoztatást jelentett be. A Cellum cégcsoport nemzetközi üzletfejlesztési stratégiájának részeként egy séges névhasználattal kívánja erősíteni márkanévét, ami-

nek keretében 2005. október 1-jétől az Enigma Software Rt. neve Cellum Magyarország Rt., és az üzleti kommunikáció során a Cellum márkanevet használja.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48742/>

### SUN-GOOGLE EGYÜTTMŰKÖDÉS

A Sun és a Google bejelentette, hogy több évre szóló megállapodást kötött a Sun szoftvertermékeinek közös forgalmazására.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48744/>

### AZ ERICSSON A DUPLÁJÁT IS MEGADNÁ A MARCONIÉRT

Az Ericsson felkészült arra, hogy megszerezze a brit Marconi távközlési céget. A svéd vállalat mintegy 1,3 milliárd fontra értékelte a Marconit, ami mintegy duplája a brit cég jelenlegi piaci értékének. Az Ericsson azért lenne kész ennyit is megadni, mert a vásárlástól jelentős költségmegtérülést vár.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48834/>

### VEZETŐVÁLTÁS AZ ETEL MAGYARORSZÁG ÉLÉN

Dévai Attila az eTel Magyarország új ügyvezető igazgatója. A jelenleg az eTel-csoport hazai vállalatának pénzügyi vezetőjeként dolgozó szakember Lukács Tamás távozásával a cég első számú irányítójává lép elő.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48151/>

### IBM: A SCHWEINFURTI GYÁR- TÁS MAGYARORSZÁGRA KERÜL

Az IBM elektronikai konszern bezárta leányvállalatának, a Business Servicesnek

330 embert foglalkoztató schweinfurti üzemét, és szakszervezeti adatok szerint a gyártás zöme átkerül Magyarországra.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48697/>

### SAMSUNG CHIPGYÁRTÓ ÜZEM 33 MILLIÁRD DOLLÁRÉRT

A memórialapkák gyártásában élenjáró dél-koreai cég ennyi pénzből szeretne Szöul mellett hét év alatt felépíteni egy chippekkel kapcsolatos kutatást és fejlesztést végző központot, emellett pedig nyolc új gyártósort is üzembe kíván állítani.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48655/>

### ÚJ ÜGYVEZETŐ A UPS MAGYAR- ORSZÁG ÉS AUSZTRIA ÉLÉN

Oliver Klingbeilt nevezték ki a UPS Magyarország és Ausztria új ügyvezető igazgatójává. Hatáskörébe tartozik a vállalat teljes körű irányítása e két meghatározó piacon a működtetéstől a vállalat fejlesztéséig. Klingbeil Bernhardt Wagnert követi a poszton, aki a továbbiakban a UPS Németországnál tölt be vezető pozíciót.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48652/>

### SKYPE: 2,6 MILLIÁRD DOLLÁROS EBAY-FELVÁSÁRLÁS

Szolgáltatásainak bővítése érdekében az eBay 2,6 milliárd dollárért megveszi az internet alapú telefonálás úttörőjeként ismert Skype-t. Az aukciós óriás 1,3 milliárd dollárt fizet készpénzben, a vételárból fennmaradó 1,3 milliárd dollárt pedig saját részvényeinek átadásával törleszti. Nem tisztázott üzleti feltételektől és a nyereségességtől függően az

eBay kötelezte magát további akár 1,5 milliárd dollár kifizetésére. Így ha beüt az üzlet, a Skype végleges vételára elérheti a 4,1 milliárd dollárt.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48300/>

### OROSZORSZÁG: PRIVATIZÁCIÓ HELYETT ÚJ ÁLLAMI TÁVKÖZLÉSI HÁLÓZAT

Oroszországban akár fél-milliárd dollárt is költhetnek egy teljesen új távközlési hálózat létesítésére, hogy ezzel eleget tegyenek a biztonsági szolgálatok igényének, amelyek ellenzik az állami Svyazinvest privatizációját.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48365/>

### A DEUTSCHE TELEKOM DRASZ- TIKUS LEÉPÍTÉSEKRE KÉSZÜL

A legnagyobb európai távközlési konszern, a Deutsche Telekom vezetékes üzletágában (T-Com) dolgozó 110 ezer embernek további drasztikus munkahely-leépítésekre kell felkészülnie. A leépítések száma elérheti a 45 ezret. A folyamatot a konszern vezetése 2008-ig akarja lezárni.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48566/>

### CSALÁDBARÁT MUNKAHELY: A KÜRT

A Kürt Rt. lett a Családbarát Munkahely Díj 2005 pályázat győztese középvállalkozási kategóriában. A Szociális és Esélyegyenlőségi Minisztérium által meghirdetett pályázat díjazottjai azok a vállalatok és intézmények voltak, amelyek sikerességéhez jelentősen hozzájárulnak a dolgozók munkahelyi és családi kötelezettségeit egyaránt figyelembe vevő, családbarát intézkedések.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48454/>



#### TIME WARNER–MICROSOFT FRIGY AZ INTERNETES ÜZLETÁGBAN

A tervek szerint a Microsoft megvásárolná a Time Warner tulajdonában lévő AOL egy részét, majd azt összekapcsolná saját internetes szolgáltatójával, az MSN-nel. Így a két cég nagyjából egyenlő arányban részesedne a vállalkozásban.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48385/>

#### AZ ORACLE FELVÁSÁROLJA A SIEBELT

Az Oracle ebben az évben második óriási léptékű felvásárlását megvalósítva 5,8 milliárd dollárért megveszi a Siebel Systemst. Az üzlet elsődleges célja a rivális SAP AG sarokba szorítása, amely jelenleg világvezető az alkalmazások terén. A Siebel fő profílija az ügyfélkapcsolatok menedzselésével (CRM) foglalkozó szoftverek fejlesztése. Mivel ez felkapott terület, az Oracle szerint a Siebel önmagában automatikusan mintegy 4000 ügyfelet és 3,4 millió CRM-felhasználót hoz magával az Oracle-höz.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48301/>

#### INTEL: 345 MILLIÓ DOLLÁROS GYÁRTÓKAPACITÁS-FEJLESZTÉS

Az Intel 345 millió dollár összegű fejlesztés tervét jelentett be, amelynek helyszíne coloradói és massachusettsi gyára. A beruházás célja a Massachusetts állambeli Hudsonban található Fab 17, valamint a Colorado állambeli Colorado Springsben lévő Fab 23 gyár kapacitásának növelése.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48382/>

#### 4 MILLIÁRD DOLLÁRNYI RÉSZ- VÉNYT ÉRTÉKESÍT A GOOGLE

A Google 4,18 milliárd dollár értékű részvényt ad el, papíronként 295 dolláros áron. Az így befolyó 4,18 milliárd dollár felülmúl minden hasonló értékesítést az IT-területen 1996 óta, és a teljes körű egyszeri részvényeladások körében alig marad el a Goldman Sachs 2000-es akciójától, amikor 4,51 milliárd dollár volt a vételár.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48381/>

#### A SUN MICROSYSTEMS MAGYARORSZÁGI CÉGE VOLT A LEGNYERÉSESEBB

A Sun Microsystems középkelet-európai leányvállalatai közül a magyarországi volt a legnyerésesebb az elmúlt évben. A vállalat forgalma a még nem auditált adatok szerint mintegy 16 százalékkal, az egy évvel korábbi 7,1 milliárd forintról 7,8-8 milliárd forintra emelkedett.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48367/>

#### ISMÉT AZ ATIGRIS A MICROSOFT LEGNAGYOBB HAZAI PARTNERE

A Microsoft most zárult pénzügyi évében az elmúlt évekhez hasonlóan az Atigris Informatika volt a világceg legnagyobb hazai partnere. Az Atigris 10 százalékos növekedéssel több mint 3 milliárd forintért értékesített MS-termékeket és -szolgáltatásokat.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48289/>

#### A GRAPHISOFT HAZAKÖLTÖZIK

Az Amszterdamban bejegyzett Graphisoft szék-

helyének megváltoztatását az indokolja, hogy a társaság kezdettől fogva elsősorban Magyarországon működik, és székhelyét célszerű működésének, illetve tőzsdei jegyzésének helyére áttenni. Magyarországnak az Európai Unióhoz való csatlakozásával a hollandiai jelenlét szükségessége megszűnt.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48229/>

#### A MAGYAR PIACON A LENOVO

Branch office formában megalakult a Lenovo Magyarország (Lenovo Technology Hungary), a PC-piac meghatározó szereplőjének magyar szervezete, miután sikeresen integrálta az IBM személyszámítógép-divízióját.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48216/>

#### OVITAS LETT AZ EMPOLIS MAGYARORSZÁGBÓL

Német anyavállalatától függetlenül dolgozik tovább a tartalom- és tudáskezelő rendszerek piacának egyik vezető specialistája. Az Empolis Magyarország Kft. mostantól Ovitás Magyarország Informatikai Kft. néven működik. A változás a német Bertelsmann Arvato vállalat-hoz tartozó Empolis-csoport átszervezésének eredménye.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48124/>

#### TULAJDONOSVÁLTÁS A DATAPLEXNÉL

Az infokommunikációs infrastruktúrák piacvezető vállalata, a Dataplex Kft. tulajdonost váltott. A társaság Béres-csoport-hoz tartozó többségi tulajdonosa a többi tulajdonossal együtt a Wallis Rt. által vezetett befektetői

konzorciumnak adta el üzlet részét.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48123/>

#### JELENTŐS TÁMOGATÁST NYERT AZ ECONET.HU KONZORCIUMA

Több mint 300 millió forint támogatást nyert az Econet.hu vezetésével alakult konzorcium a Nemzeti Kutatási és Technológiai Hivatal által meghirdetett Jedlik Ányos Program keretében. A projekt központi eleme az Econet.hu Rt. által biztosított Globális Desktop Grid (GDG) technológia, amellyel az összegyűjtött számítási kapacitásokat lehet nagy számításigényű feladatok megoldására alkalmazni.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48117/>

#### HATALMAS RÉSZVÉNYKIBOCSÁTÁST HAJT VÉGRE A FRANCE TELECOM

A France Telecom az idei esztendő eddigi legnagyobb részvénykibocsátásával tér vissza az értékpapírpiacon: spanyolországi felvásárlásának finanszírozása érdekében 3 milliárd euró értékben bocsát ki részvényeket.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48062/>

#### NEVET VÁLT A SZÁMALK KERESKEDŐHÁZ RT.

Végképp lezárult a vállalat korábban megkezdett átalakulási folyamata. A Számalk Kereskedőház Rt. a tevékenységi körét hűen tükröző Disztributor.hu Kereskedelmi Rt. néven folytatja tevékenységét. A cég az elmúlt öt év során folyamatosan arra törekedett, hogy ügyfelei, versenytársai és a piac számára is egyértelműen azo-

nosítsa önmagát, piaci szerepét, illetve céljait.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48044/>

#### T-MOBILE USA: ELADÁS HELYETT

##### TÖBBMILLIÁRDOS FEJLESZTÉS

Többmilliárdos amerikai beruházás előtt áll a német Deutsche Telekom: mivel a cég amerikai mobilvállalkozása, a T-Mobile USA eladásának immár nem látják értelmét, sőt a cég vezetője szerint az Egyesült Államok továbbra is „növekedési motor” a Deutsche Telekom számára, most az UMTS-koncesszió megszerzésébe és a hálózat kiépítésébe fektetnek be a következő években, becslések szerint 8-10 milliárd eurót.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48416/>

#### PIACVEZETŐ MŰHOLDAS TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÓ

Az Intelsat és a PanAmSat Holding egyesülési szerződést kötött, melynek értelmében az Intelsat 3,2 milliárd dollárért megvásárolja a PanAmSatot. A tranzakció révén piacvezető műholdas szolgáltató konszern jön létre a digitális videotartalomközvetítés, vállalati adatforgalom-lebonyolítás és kormányzati kommunikációs szolgáltatások terén.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48015/>

#### EGYMILLIÁRD DOLLÁRT KÉSZÜL BEFEKTETNI KÍNÁBAN AZ ERICSSON

A távközlési berendezéseket gyártó óriáscég elsősorban a harmadik generációs mobiltelefonja fejlesztésére fordítja a pénzt. Az Ericsson kínai bevételei már megkö-

zelítik a félmilliárd dollárt negyedévente.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48194/>

#### IBM: ÚJ TANÁCSADÓ-SZOLGÁLTATÁS MUNKAADÓKNAK

Az IBM új tanácsadó-szolgáltatással áll rendelkezésére azoknak a szervezeteknek, amelyek fel kívánnak készülni a szakképzettséggel és tudással rendelkező munkaerő lehetséges elvesztésére, mivel a baby boomos generáció elérkezett a hagyományos nyugdíjkorhatárhoz.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48809/>

#### 41 MILLIÓ FORINTOS EU-TÁMOGATÁS SZOFTVERFEJLESZTÉSRE

A SaveAs Kft. 40 930 000 forint támogatást nyert el a Gazdasági versenyképesség operatív program (GVOP) keretében az EagleEye szoftver kis- és középvállalkozói verziójának kifejlesztésére. Az EagleEye egyedülálló magyar fejlesztésű szoftver, amely képes megakadályozni a vállalati információk kiszivárgását, kiszivárogtatását.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48760/>

#### ELEKTRONIKUS KÖZBESZERZÉSI MEGOLDÁS

A közbeszerzéseket lebonyolító beszerző szervezetek napi tevékenységének informatikai támogatására szolgál az Atigris Informatika Rt. által kifejlesztett, BIR elnevezésű szoftvermegoldás. A jogszabályokban rögzített rendnek mindenben megfelelő rendszer használatával valamennyi eljárási formára vonatkozóan egyszerűen nyomon követhető a beszer-

zések teljes folyamata az igény felmerülésétől a döntésén át a megkötött szerződések teljesítéséig.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48628/>

#### WI-FI A MOM PARKBAN

Az Aion 2000 Kft. és a GTS-Datanet együttműködésének eredményeként nagy sávszélességet biztosító hotspotok létesültek a MOM Park Bevásárlóközpontban. A szolgáltatás különlegessége, hogy az nemcsak egyes üzletekben vagy vendéglátóhelyeken, hanem az alagsortól a legfelső szintig az épület bármely pontjáról igénybe vehető.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48591/>

#### T-MOBILE: MÉG GYORSABB 3G-HÁLÓZAT

Megfelelő készülékkel az idei évre tervezett 34 helyett 160 településen az ország lakosságának 60 százaléka érheti majd el a társaság széles sávú EDGE-hálózatát (a még gyorsabb T-Mobile 3G-hálózat szintén gyors ütemben bővül, és jelenleg már a főváros területének közel 80 százalékán használható).

<http://hirek.prim.hu/cikk/48843/>

#### ORACLE COLLABORATION SUITE 10G

Az Oracle forgalomba hozta új Oracle Collaboration Suite 10g alkalmazás-együttesét. A csoportmunkaeszközökből álló megoldás széles funkciókészlete lehetővé teszi a szervezetben belüli hatékony tartalommegosztást és jól szabályozott kommunikációt.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48205/>

#### COGNOS 8 BUSINESS INTELLIGENCE

Az üzletiintelligencia-alkalmazás-csomag új verziója egyetlen integrált, moduláris felépítésű és felhasználóbarát megoldásban nyújt teljes körű vállalati teljesítménymonitorozó, valamint jelentéskészítő és elemző funkcionalitást.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48393/>

#### AZ IBM LOTUS NOTES ÉS DOMINO 7-ES VERZIÓJA

A Lotus Notes 7 több mint 120 új funkcióval gazdagodott, így felhasználói a korábbiaknál hatékonyabb módszerekkel nagyobb tömegű információt kezelhetnek.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48177/>

#### TÁRHELYSZOLGÁLTATÁS SILICON GRAPHICS- SZERVERREL

A Silihost Kft. a hazai internetes tárhelypiacon elsőként állította üzembe a rendkívül gyors és megbízható, a NASA-nál üzemelő, Silicon Graphics Altix szervercsaládba tartozó, 64 bites, Itanium2-es processzorokat tartalmazó 350-es modelljét.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48858/>

#### INGYENES INTERNET ALAPÚ HANGSZOLGÁLTATÁS

Klip néven kísérleti jelleggel internet alapú hangszolgáltatást indított a T-Com a T-Online Magyarországgal közösen. Első lépésként a Klip szoftveres megoldása kerül bevezetésre, amelynek segítségével a felhasználók ingyenesen kezdeményez-

hetnek és fogadhatnak hívásokat az interneten.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48853/>

### E-CÉGELJÁRÁS ÉS E-CÉGINFORMÁCIÓ

Az Elektronikus Kormányzat Központban bejelentették, hogy a részvénytársaságok és a korlátolt felelősségű társaságok számára lehetőség nyílik arra, hogy a Kormányzati Portálon keresztül elektronikus úton nyújtsák be egyes bejegyzési kérelmeiket, és fizessék meg a bejegyzési eljárás illetékeit. A Kormányzati Portálon az Ügyleírások menüpont alatt részletes tájékoztató található.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48067/>

### HOZZÁFÉRHETŐ AZ INTERNETEN A HATÁLYOS JOGANYAG

Hamarosan mindenki ingyenesen hozzáférhet a teljes hatályos joganyaghoz az interneten keresztül. *Petrétei József* igazságügy-miniszter szerint az ingyenes hozzáférés a jogszabályokhoz nem csupán a jogismeret javítását, hanem a jogbiztonság növelését is szolgálja.

<http://hirek.prim.hu/cikk/47998/>

### PANNON GSM: KERESKEDELMII 3G OKTÓBER 10-ÉTŐL

A Pannon GSM 3G-hálózata jelenleg Budapest belső kerületeiben érhető el, de év végére a főváros nagy része lefedetté válik. A teljes széles sávú mobilhálózat fejlesztése ugyancsak folyamatosan zajlik, a lakosságra vetített országos lefedettség jelenleg meghaladja az 50 százalékot.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48840/>

### SZÁMÍTÓGÉPGYÁRTÁSBA KEZD A VENEZUELAI KORMÁNY

*Hugo Chavez* venezuelai államfő bejelentette, hogy hamarosan országukban is fognak számítógépeket gyártani. Jelen esetben azonban nem arról van szó, hogy valamely ismert PC-gyártó cég szemelte volna ki magának a dél-amerikai országot, hanem egy államilag finanszírozott gyárban állítják majd elő az olcsó komputereket, hogy a lakosságnak ne kelljen a drága importált gépeket megvásárolnia.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48787/>

### TÁVINDÍTÓS JAMES BOND-ÓRA A TOYOTÁTÓL

A Toyota is beszáll a James Bond-szuperszerkezetek gyártásába. Az újdonság egy olyan óra, amelynek segítségével távirányítással indítható be és állítható tetszés szerint az autó motorja.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48679/>

### A MOBILTELEFONÁLÁS RONCSOLJA A DNS-T

Kínai tudósok független vizsgálatai is megerősítették azt a kutatási eredményt, miszerint már a viszonylag kis mennyiségű mobiltelefonálás során fellépő rádiófrekvenciás terhelés is roncsolja a DNS-t.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48675/>

### EKG-SZÍVRITMUSFIGYELŐ A TREO 650-HEZ

Az Active Corporation, amely hordozható orvosi készülékeiről híres, egy szívritmust figyelő csomagot adott ki a PalmOne népszerű Treo

650-eséhez. A napjaink rohán menedzsereinek életét meghosszabbítani hivatott csomag egy ActiveECG szívmonitort tartalmaz tartozékaival, többek között egy Treo 650-essel kompatibilis kábellel együtt. Ezzel a Treo 650 igazi orvosi műszerré válhat, ám ára a gyógyszerészetben megszokott módon magas: a csomag 699 dollárba kerül.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48357/>

### WI-FI 5 KILOMÉTERES KÖRZETBEN

Egy japán gyártó olyan Wi-Fi infrastruktúrát fejlesztett ki, amelynek révén lehetővé válik a vezeték nélküli széles sávú kapcsolaton való kommunikáció akár 5 kilométeres távolságból is.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48771/>

### A GOOGLE BESZÁLL AZ ŰRKUTATÁSBA

A keresőjéről ismert, mindössze hétéves cég a NASA-val közös programot indít, és új irodaközpontot épít az amerikai űrkutatási ügynökség kaliforniai fejlesztési részlegének közvetlen szomszédságában, a Szilícium-völgyben.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48660/>

### LEHALLGATHATÓ BILLENTYŰHANGOK

Amerikai kutatók felfedeztek egy új módszert, amelynek segítségével a számítógép billentyűleütéseinek hangjából rekonstruálni lehet a beírt szöveget. A megoldás kifejlesztői szerint ugyanis minden egyes billentyű leütése más-más hangot generál, és a prog-

ram képes felismerni ezeket az apró különbségeket.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48459/>

### USB-KULCS INDÍTTJA AZ ÚJ MAZDÁT

A Mazda legújabb koncepcióautójában az indítókulcs helyét egy USB-kulcs veszi át. Az újdonságot a frankfurti autósalonon mutatják be. Az USB-kulcs előnye, hogy segítségével számos személyes adat vihető át a gépjármű adattárolójára.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48082/>

### ILKONE 1800, AZ ISZLÁM MOBIL

A gyártó kifejezetten az iszlám vallást követő népcsoportokat célozza meg készülékével, mivel a telefon nemcsak mutatja az irányt a szent város, Mekka felé, hanem naponta öt alkalommal emlékezteti tulajdonosát, hogy elérkezett az ideje az elmélyülésnek.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48560/>

### WINDOWS TREO OKOS TELEFON

A telefonos és PDA-s (főként e-mail) funkciókat kombináló Treo 700w-n az új Windows Mobile 5.0 révén a felhasználók rendelkezésére áll majd az Outlook Mobile, az Office Mobile és az Internet Explorer Mobile szoftver, illetve közvetlen hozzáférés jár az Exchange Server 2003 alkalmazáshoz is. A készülék emellett SD Wi-Fi kártyacsatlakozóval, 1 megapixeles kamerával, 64 MB memóriával és Bluetooth-szal is rendelkezik.

<http://hirek.prim.hu/cikk/48588/>



# Egyesül a Magyar Telekom és a T-Mobile Magyarország

*A Magyar Telekom igazgatósága javaslatot tett a Magyar Telekom és a T-Mobile Magyarország egyesülésére. A döntést mindkét társaság közgyűlésének jóvá kell hagynia. Az egyesülés célja – mint azt a tavaly közzétett közép-távú stratégiában is lefektették – a csoportszintű szinergiák kiaknázása.*

**□** A döntést november 7-én a közgyűlésnek kell meghoznia. Az Informatikai és Hírközlési Minisztérium (IHM), több szakhatóság, illetve minisztérium is közölte, nem látja okát a tervezett jogügylet megakadályozásának. Az egyesülési folyamat a cégbírósági bejegyzéssel zárul.

Az egyesülés megvalósulása esetén a T-Mobile továbbra is önálló márkaként és önálló üzletágként működik majd

## Távozott a vezér

Sugár András vezérigazgató szerződésének 2007-es lejáta előtt távozott az általa alapított cég éléről. 1993-as indulása óta vezeti a Westel, majd új nevén T-Mobile mobilszolgáltatót, amelynek ma négymillió ügyfele van. A cég 2001 decembere óta a Matáv (később: Magyar Telekom) szársz-

zalékos tulajdona. Sugár jól működő vállalatot és erős márkát épített, a Westel átmarkázását pedig példásan levezényelte. Stabil piacvezetőként messze legsikeresebb tagja volt az akkor még laza cégcsoportnak. Utóda átmenetileg Straub Elek, a Magyar Telekom első embere lett.

Lapinformációk szerint a cégvezető



a Magyar Telekom Csoporton belül, azonban a várakozások szerint az egyesítés kézzelfogható előnyökkel jár az ügyfelek számára, valamint pozitív hatást gyakorol a piacra és a versenyre. Az egységes ügyfélszolgálat egyszerűbbé teszi az ügyintézkést, a vásárlást, a számlakezelést, a műszaki segítségkérést. Továbbá a vezetékes és mobiltevékenység harmonizációja új, integrált szolgáltatások bevezetését teszi lehetővé. Mindezeknek köszönhetően néhány éven belül a csoport pénzügyi teljesítménye jelentősen, akár évi több tízmilliárd forinttal is javulhat.

A vezetékes és mobilterületek harmonizációjára törekvés ötlete nem egyedülálló, mára számos, vezetékes és mobilüzletéggel egyaránt rendelkező európai nemzeti szolgáltató (British Telecom, France Telecom, Telekom Italia stb.) ismerte fel a konvergenciából eredő stratégiai előnyöket, lehetőségeket.

nem értett egyet azzal, hogy az általa alapított vállalatot beolvassák a Magyar Telekomba. A háttérben alapvetően a tulajdonos céget vezető Straub Elek és Sugár András között egyre növekvő feszültség állt, annak középpontjában pedig az, hogy másként képzelték el a Westel/T-Mobile szerepét. Straub évek óta szerette volna csökkenteni a leányvállalatnak és vezetőjének önállóságát. Sugár András távozásával elhárul az egyik legfőbb akadály az elől, hogy a T-Mobile-t integrálják a Magyar Telekomba. A beolvasztási terv részeként vezérigazgató-helyettesi funkciót ajánlottak fel Sugár Andrásnak a Magyar Telekomnál, hogy ebből a pozícióból irányítsa az üzletágként működő T-Mobile-t. Ezt azonban nem fogadta el. A végsőkig ellenállt, és az őt ismerők számára nyilvánvaló volt: az összevonás vele nem kezdődhet meg.

# A fejlődés nem lassul

*Az internet fejlődése sehol a világon nem lassul, Magyarországon sem, ám nagy kérdés, hogy hogyan lehet elérni azt a 2,2 millió magyar háztartást, amelynek ma gyakorlatilag semmilyen kapcsolata nincs a számítógépekkel és a világhálóval.*

**□** A Tihanyban immár hatodik alkalommal megrendezett Internet Hungary 2005 konferencián ugyanakkor elhangzott az is, hogy az elmúlt években Magyarország jelentős fejlődé-



sen ment keresztül, s ma már csak kismértékben marad el a közép-kelet-európai régió szintjétől. És ha ez a dinamika fennmarad, akkor egyes szakértői vélemények szerint néhány év múlva elérjük az unió átlagos fejlettségi szintjét.

*Kovács Kálmán* informatikai és hírközlési miniszter konferenciányitó előadásában elmondta, hogy az infokommunikációs-informatikai (IKT) szektor meghatározó szerepet játszik az ország modernizációjában, s ma már az export 14 százalékát adja. A szektor kivitele 1996 és 2003 között tízszeresére nőtt. Az utóbbi két év alatt az internet egyedi látogatóinak száma két és félszeresére emelkedett, ám mivel a jövő év elejétől a közigazgatásban bevezetik az elektronikus aláírást, felgyorsul a digitalizáció a civil és az üzleti szférában is. Újabb lökést adhat az is, hogy az előrelé-

sek szerint jövőre a széles sávú internetelés bruttó előfizetői ára a lélektani határnak számító 5000 forint körüli szintre csökken. *Kovács Kálmán* szerint ez a telekommunikációs piac megnyitásának köszönhető, hiszen ma a korábbi 6 helyett 25 szolgáltató működik, s az árak is mérséklődtek: bizonyos területeken 2002 és 2005 között nominálisan 40-50 százalékkal, míg átlagosan is legalább 10 százalékkal. A miniszter elmondta: 2005 végéig 2500 település kapcsolódik széles sávban az internethez, ám még mindig jelentős az ország digitális deficitje, hiszen a felmérések szerint a 14 éves korosztály 20 százaléka sohasem használt számítógépet. Ugyanakkor tény az is, hogy a vállalati internetpenetráció ma már megközelíti a 80 százalékot.

*Kóka János* gazdasági és közlekedési miniszter úgy vélte, azért a legfontosabb feladat a versenyképesség növelése, mert csak így van remény arra, hogy az ország belátható időn belül, 10-12 év alatt elérje az osztrák fejlettségi szintet. Ehhez csökkenteni kell, illetve át kell szervezni az állami bürokráciát, javítani kell a tőkepiaci-befektetési feltételeket, s növelni kell a kutatás-fejlesztésre fordítandó összeget. A cél az, hogy ez az összeg öt éven belül megkétszereződjön, tíz éven belül pedig megháromszorozódjon.

Az eseményen *Pataki Dániel*, a Nemzeti Hírközlési Hatóság elnöke is megszólalt, aki elmondta: a hatóság korábbi célja után, hogy minél jobb szolgáltatásokhoz lehessen hozzáférni minél olcsóbban, most azt szeretnék elérni, hogy minél nagyobb legyen a választás lehetősége a telekommunikációt és az internetet illetően. A felmérések szerint amíg a vezetékes és a mobiltelefon-szolgáltatást igénybe vevők döntő többsége gondolja úgy, hogy megfelelő a választék, addig az internetezőknél alig több mint 20 százaléka.

*Simó György*, a T-Online Magyarország Rt. vezérigazgatója úgy vélte, hogy az internet fejlődése világszinten sem lassul le, 2007-re a magyar háztartások 31 százalékának lesz világhálós kapcsolata, s ezen belül 81 százalékuk széles sávban éri el az információkat. Ugyanakkor az is igaz, hogy ma 2,2 millió magyar háztartásnak semmilyen kapcsolata nincs a digitalizációval, mivel nem használ PC-t és internetet. *Simó György* szerint az elkövetkező években a széles sávú internet ugyanolyan fontos lesz a háztartások számára, mint a telefon. Mindebben jelentős szerepet játszik az is, hogy bővül az internethez kapcsolódó lehetőségek, illetve berendezések száma. Ebből adódóan nagyon nagy a harc a vállalatok között azért, hogy a különböző területeken domináns pozíciót szerezzenek.




# „...még rengeteg felfedeznivalónk maradt”

## *Idén 30 éves a Microsoft*

*Steve Ballmer és jómagam gyakorta csak arra összpontosítunk, hogy milyen lehetőségeket rejthet a számítástechnika a jövőre nézve. Úgy vélem, egy pillanatra érdemes megállni, és átgondolni azt is, hogy fennállása óta milyen eredményeket ért el a Microsoft, és hogyan járult hozzá az emberek mindennapjainak megkönnyítéséhez.*

**BILL GATES**

 A Microsoft idén ünnepli fennállásának 30. évfordulóját, ezért visszatekintve különösen jó érzés azt látni, hogy az utóbbi három évtized során mekkora haladást ért el a számítástechnika, hogyan alakította át életünket, és az elkövetkező években miként fog hozzájárulni a társadalom és a gazdaság fejlődéséhez.

A Microsoft alapításának évében, 1975-ben nagy álmaink voltak a számítógépekkel kapcsolatban. Az a hit vezérelt bennünket, hogy egyszer majd minden munkaasztalra és otthonba komputer kerül. Amikor a számítógépek még hűtőszekrény-nagyságúak voltak, sokan azt gondolták, ez lehetetlenség. Sőt a kezdetekkor a legtöbb ember a számítógépeket olyan technikai erőforrásoknak tekintette, amelyeket kizárólag a nagyvállalatok tudnak hasznosítani.

Az elmúlt 30 év során a PC a hobbihasználók játékszeréből olyan csodálatos eszközzé vált, amely lehetőséget nyújt a kommunikációra, a szórakozásra és a hatékonyság fokozására egyaránt. A Microsoft idő közben programozási eszközöket előállító kis cégből globális nagyvállalattá fejlődött, amely a szoftverek kiemelkedően széles palettáját kínálja. Büszkéek vagyunk rá, hogy vállalatunk Magyarországon is képviselteti magát. Nagy örömünkre szolgál, hogy 1993-as megalakulása óta a Microsoft Magyarország töretlen lendülettel valósítja meg a Microsoft Corporation innovációs terveit, és sikerrel honosította meg Magyarországon az informatikai kultúrát.

A fejlett országokban ma már szinte mindenhol személyi számítógépeket látunk. A PC-k a család szórakozással – televíziózással, filmnézéssel, fényképezéssel és zenehallgatással – kapcsolatos összes igényét kielégítik. A fejlett technológia emellett hozzásegíti az embereket ahhoz, hogy még többet tanuljanak, kapcsolatot teremtsenek egymással, illetve gyorsabban és egyszerűbben végezzék feladataikat. A világ legnagyobb vállalatai PC-technológián alapuló kiszolgálók hadára építik működésüket. A személyi számítógép a világ minden táján az infomunkások nélkülözhetetlen eszközévé vált. Ami azonban ezzel kapcsolatban leginkább lenyűgöz, hogy még

rengeteg felfedeznivalónk maradt a PC-kben rejlő óriási lehetőségek maradéktalan kiaknázásához.

Azokban az országokban, ahol a számítógép-használat a mindennapok részét képezi, az elkövetkező évek során a technológia állandó befolyással lesz az emberek életére és munkavégzésének módjára. A digitális szórakoztatás minden korábbinál nagyobb felhasználói élményt fog nyújtani, a részletesen kidolgozott virtuális világokban játszódó videojátéktól kezdve egészen a zenehallgatást, a digitális televíziózást és a filmnézést biztosító programokig és eszközökig.

Az irodai szoftverek és az üzleti hatékonyságot biztosító alkalmazások új generációi nagy teljesítményű webes szolgáltatásokra épülnek, és számtalan különféle eszközön érhetők el. Ezek az alkalmazások gondoskodni fognak arról, hogy az irodai dolgozók minél könnyebben léphessenek egymással kapcsolatba, és hozzáférjenek a munkájuk elvégzéséhez szükséges adatokhoz. Így az üzleti folyamatok minden típusához, illetve az egyes munkakörökhöz testre szabott szoftver áll majd rendelkezésre. Ezek a fejlesztések a rugalmasság és a hatékonyság új szintjét fogják a cégek számára biztosítani – a kis-, közép- és nagyvállalatok számára egyaránt. Ez elsősorban a kisvállalkozások számára jó hír, amelyek e nagy teljesítményű technológiák használatával költséghatékony módon növelhetik piaci szerepüket, és olyan képességekre tehetnek szert, amelyekre a múltban csak a nagyvállalatoknak nyílt lehetőségük.

A fejlődő világ előtt is új lehetőségek nyílnak. Az ott élő emberek százmilliói még soha nem használtak személyi számítógépet. A fejlődő világ folyamatosan erősödik, és egyre mélyebben integrálódik a világgazdasági folyamatokba. A világ e régióiban a számítógépek segítik elő az emberekben rejlő lehetőségek kibontakoztatását és a világgal való kapcsolat-teremtést.

### **A technológia gyors ütemű fejlődéséről**

A számítástechnikai eredmények nagy része a hosszú távú, átgondolt technológiai elképzeléseknek és az ezek megvalósí-

tásába fektetett többéves kitartó munkának köszönhető. A kilencvenes évek végén az internet rendkívül gyors és széles körű terjedését több évtizedes kutatás és fejlesztési munka tette lehetővé.

Mindez igaz a Microsoft esetében is: a mérőföldkőnek számító alkalmazások kifejlesztése hosszú években, nem pedig

Az innováció azonban nem jár kockázatok nélkül: számos tényező hátráltathatja a számítástechnika jövőbeli fejlődését. Folyamatosan növelnünk kell a bizalmat iránta azáltal, hogy megvédjük a felhasználókat a vírusoktól, a kémprogramoktól és egyéb biztonsági kockázatoktól, valamint együttműködünk az iparág többi szereplőjével és a kormányzati szervekkel



hónapokban mérhető. Hittünk a „pen computing” (toll alapú számítástechnika) ígéretében, és hosszú évek munkája eredményeként a táblaszámítógép egyre gyakoribb látvány az irodákban és az osztálytermekben. Másik nagy álmunk az interaktív televíziózás, ezzel kapcsolatos hosszú távú befektetések az utóbbi időben kezdenek beérni: egyre szélesebb körben válik elfogadottá az IPTV, amely forradalmasítani fogja a televíziózást.

Jelentős erőforrásokat fordítunk a grafikus felhasználói felületek és a webes szolgáltatások technológiáinak fejlesztésére – a Microsoftnál elért eredmények közül talán ezekre vagyok a legbüszkébb. Nagy öröm lesz látni, ahogy mindennapos eszközökké fejlődnek az emberek életében. Legújabb hosszú távú kutatómunkánk középpontjában a számítógépek szövegértése, a beszéd és a tanulási képesség áll. Mindez véleményem szerint új korszakot nyit iparágunk növekedésének és fejlődésének történetében.

a felhasználók személyes adatainak védelme és gyermekeink biztonságos online időtöltése érdekében.

Fejlesztéseinket olyan irányba is elő kell mozdítanunk, hogy kielégítsük mindazon milliók sajátos igényeit, amelyek számára új a számítógépek világa. Ezt a lakókörnyezetükhöz illeszkedő eszközök és az anyanyelvükön használható programok létrehozásával igyekszünk elérni. Iparágunk folyamatosan azon dolgozik, hogy a számítógépek használata egyszerűbb, beszerzésük pedig olcsóbb legyen.

Sokszor említettem már, hogy egy „digitális évtized” közeppén járunk, egy olyan korszakban, amikor a számítógépek valóban munkánk és életünk középpontjába kerültek.

A számítógépek már most is nagyon hasznosak számunkra, de 2010-re nehéz lesz elképzelni, hogyan is boldogultunk azelőtt nélkülük. Néhányan biztosan azon tűnődnek, vajon 30 évnyi innováció után lelassul-e a Microsoft. Én azt gondolom, igazán csak most lendülünk bele.



# A Microsoft történetének legfontosabb eseményei

---

## 1975

---

**Január 1.:** Az MITS Altair 8800 megjelenik a Popular Electronics magazin címlapján, ami ötletet adott Paul Allen és Bill Gates számára a BASIC programnyelv kifejlesztéséhez.

**Február 1.:** Bill Gates és Paul Allen eladja az Altair 8800-ra írt BASIC-et, a személyi számítógépek első számítógépes programozási nyelvé a Microsoft első ügyfelének, az Albuquerque (Új-Mexikó) székhelyű MITS vállalatnak.

**Március 1.:** Paul Allen az MITS szoftverigazgatója.

**Április 7.:** „Az Altair BASIC-kész és működőképes” – hirdeti az MITS Computer Notes első kiadásának főcíme.

**Július 1.:** A BASIC 2.0-s verziója hivatalosan megjelenik 4K és 8K változatban.



Bill Gates és Paul Allen

**November 26.:** Új-Mexikó állam belügyminisztériumának hivatala bejegyzi a Microsoft kereskedelmi nevet.

---

## 1977

---

**Február 3.:** Paul Allen és Bill Gates aláír egy hivatalos partneri megállapodást.

**Július 1.:** Elérhető a FORTRAN-80, a Microsoft második programozási nyelve.

---

## 1978

---

**November 1.:** A Microsoft Japánban létrehozta első nemzetközi értékesítési irodáját, az ASCII Microsoft céget.

**December 31.:** A Microsoft forgalma év végére meghaladja az 1 millió dollárt.

---

## 1976

---

**Február 3.:** Bill Gates az egyik első programozó, aki felveti a szoftverkalózkodás kérdését. Az elsőként az MITS Computer Notes hasábjain közölt „Nyílt levél a hobbi-számítógépeseknek” című cikkében Gates azzal vádolja a hobbi-felhasználókat, hogy szoftvert lopnak, és ezáltal megakadályozzák, hogy mások „jó szoftvereket írjanak”. Látnoki módon a következő szavakkal fejezi be írását: „Semmi nem tenne boldogabbá, mint hogy tíz programozót alkalmazva elárasszam a hobbi-piacot jó minőségű szoftverrel.”

**Március 27.:** Bill Gates az Altair évente megrendezésre kerülő nemzetközi számítógépes találkozó közlője közül a legelső, Albuquerqueben tartott esemény nyitószónoka.

**November 1.:** Paul Allen lemond az MITS-nél betöltött tisztjéről, hogy teljes munkaidőjében a Microsoftnak dolgozhasson.

**Január 1.:** A Microsoft Albuquerque-ből áthelyezi irodáit a Washington államban található Bellevue városába.

---

## 1980

---

**Június 11.:** Steve Ballmer csatlakozik a Microsofthoz.

---

## 1981

---

**Június 25.:** A Microsoft átalakul egy magánkézben lévő vállalattá, amelynek elnöke Bill Gates, elnökhelyettese pedig Paul Allen. A céget Microsoft Inc. néven Washington államban jegyzik be.

**Augusztus 12.:** Az IBM bemutatja személyi számítógépét, amelyen a Microsoft 16 bites operációs rendszere, a Microsoft





Research (később MSR) néven ismert szervezetét.

**Május 20.:** A Microsoft az Atlantában megrendezett Windows World rendezvényen bejelenti a Microsoft Visual BASIC for Windows terméket.

**November 14.:** A Microsoft bejelenti a Works for Windows 2.0 multimédia-változatát, amely a Microsoft első multimédiás képességekkel felruházott üzleti alkalmazása.

## 1992

**Április 6.:** Megjelenik a több mint 1000 fejlesztést tartalmazó Microsoft Windows 3.1. Az új verzió iránti felhasználói érdeklődés példa nélkül álló, az előzetes rendelések száma



világszerte meghaladja az 1 millió példányt.

**Június 23.:** A technológiai fejlesztés területén elért eredmények elismeréseként Bill Gates *Bush* elnöktől átveszi a National Medal of Technology kitüntetését.

## 1993

**Január 1.:** 10 éves a Microsoft Word, amely az MS-DOS operációs rendszerre először 1983-ban, a Macintosh-platformra 1984-ben, a Windows-platformra pedig 1989-ben jelent meg. A Dataquest Inc. adatai alapján 1993-ban világszerte már több mint 10 millió Word-felhasználó él.

**Március 22.:** Elérhető a Microsoft Encarta, a számítógépekhez tervezett első multimédiás enciklopédia.

**Április 14.:** A Microsoft bejelenti, hogy a Microsoft Windows licenccel rendelkező felhasználók összesített száma meghaladja a 25 milliót, s ezzel a Windows a világ legnépszerűbb grafikus operációs rendszerévé válik.

**Május 24.:** A Microsoft az Atlantában megrendezett Win-

dows World rendezvényen bejelenti a Windows NT terméket.

**Július 19.:** Megalakul a Microsoft Magyarország, mindössze két fővel.

**December 6.:** A Fortune magazin tanulmánya szerint a Microsoft „1993 leginnovatívabb amerikai vállalata”.

## 1994

**Április 7.:** A budapesti Planetáriumban a Microsoft Magyarország bejelenti a magyar nyelvű Windows for Workgroups 3.11 és Word 6.0 alkalmazást.

**Április 18.:** A Microsoft Windows for Workgroups 3.11 válik a világ leggyorsabban értékesített, kereskedelmi forgalomban

kapható operációs rendszerévé, a második helyre szorítja a Windows 3.1-es verziót.

**Szeptember 14.:** Magyarországon elindul a Szerver Szerdák rendezvénysorozat (a TechNet Szemináriumok őse), műsorán szerepel többek között a Windows NT, az SQL Server, az SNA Server, a Hermes (a System Management Server kódneve), a Microsoft Mail és az EMS (Enterprise Messaging System, az Exchange kódneve).

**November 14.:** A színész *Robert De Niro* New York SoHo negyedében található felkapott éttermében bemutatkozik a Microsoft új nemzetközi hirdetési kampánya, a „Where Do You Want to Go Today”.

## 1995

**Február 3.:** Fejlesztői Konferencia Budapesten – a magyar nyelvű Access 2.0 bejelentése.

**Április 28.:** Windows NT Magyarország Konferencia – a Windows NT Server 3.5 bejelentése.

**Június 9.:** Ügyfélkiszolgáló Fejlesztői Konferencia – az SQL Server 6.0 hazai bejelentése.

**Augusztus 24.:** Világszerte elérhető a Microsoft Windows 95.

**Szeptember 1.:** Bill Gates magyarországi látogatása, a Windows 95 magyarországi bejelentése az Operaházban.

**November 20.:** Működésének első három hónapja alatt az MSN, The Microsoft Network online szolgáltatás több mint 525 000 előfizetőre tesz szert, és ezzel az MSN az egyik legjelentősebb internetszolgáltatóvá válik.

**November 20.:** Bill Gates megírja első könyvét. A The Road Ahead azt vizsgálja, miként fogják az új technológiák meghatározni azt, ahogyan dolgozunk, szórakozunk és élünk.

## 1996

**Június 5.:** Megkezdzi működését az MSNBC, az NBC News és a Microsoft 24 órás, hírekkel, beszélgetésekkel és információval szolgáló csatornája.

**Október 7.:** Magyarországon elindul a Microsoft BackOffice-bemutatókörút.

**November 7.:** Megjelenik a Microsoft Flight Simulator for Windows 95, így 14 éves története során első alkalommal érhető el a szoftver Windows-platfomon.

## 1997

**Június 23.:** Bill Gates és felesége, *Melinda French Gates* bejelentik a Gates Library alapítvány létrehozását.

**November 25.:** A Hart & Teeter közvélemény-kutató szerint a Microsoft a leginkább csodált cég az Egyesült Államok területén. Amikor a megkérdezettek arra kérték, maguktól nevezzenek meg egy-két olyan céget, amelyre tisztelettel és csodálattal tekintenek, a válaszadók 25 százaléka a Microsoftot említette meg. A sorban az IBM és a General Motors következett 16 százalékos eredménnyel, majd az AT&T és a Wal-Mart 15 százalékkal.

## 1998

**Június 25.:** A Windows 98 világszerte több mint 40 országban, az Egyesült Államokban pedig több mint 12 000 boltban érhető el.

**Július 21.:** Bill Gates Steve Ballmert a Microsoft elnökévé nevezi ki.

**Október 7.:** Developer Days '98 (Magyarország) – a Visual Studio 6.0 hazai bejelentése.

**Október 16.:** Washington D.C.-ben megkezdődik a Microsoft elleni trösztellenes per.

**November 16.:** A COMDEX vásáron megjelenik a Microsoft SQL Server 7.0-s verziója, és elnyeri a PC Week „A kiállítás legjobbja”, valamint „A legjobb termelékenységet biztosító alkalmazás” díjat.

## 1999

**Február 24.:** A Microsoft megnyitja első online boltját, amely a Shop névre hallgat.

**Március 18.:** Bill Gates Redmondban bemutatja az Internet Explorer 5.0 böngészőt. Egy héten belül több mint 1 millió alkalommal töltik le az új verziót.

**Március 24.:** Megjelenik Bill Gates legújabb könyve Business @ the Speed of Thought címmel a Warner Books kiadásában (magyarul: Üzlet @ gondolat sebességével). Az új könyv középpontjában egyetlen ötlet található: ahhoz, hogy a vállalatok a gyors ritmusú digitális gazdaságban a sikerhez szükséges sebességgel gondolkodjanak és reagáljanak, lehetővé kell tenniük a digitális információ áramlását.

**Június 7.:** Steve Ballmer hivatalosan bejelentik a Microsoft Office 2000 terméket, a cég „Infomunkások korlátok nélkül” víziójának kulcsfontosságú elemét.

**Szeptember 13.:** A Microsoft bejelentik az elosztott webes alkalmazások és az internet alapú webszolgáltatások létrehozásához és üzemeltetéséhez használható, átfogó és integrált Windows Distributed interNet Architecture (Windows DNA) 2000-platfomot.

## 2000

**Január 7.:** A Microsoft történetének legnagyobb felvásárlása keretében megszerzi a Visio Corporation céget.

**Január 13.:** Bill Gates új szerepkört hoz létre a maga számára: elnökként és vezető szoftvertervezőként teljes idejét a következő generációs windowsos internetplatform és szolgáltatások előremozdítására fordíthatja. Steve Ballmer a vállalat új elnöke és vezérigazgatója.

**Április 3.:** A Microsoft bejelentik, hogy kereskedelmi forgalomban is elérhető lett a Microsoft Project 2000 és kísérő terméke, a web alapú Microsoft Project Central. Ez a világ legnépszerűbb, több mint 5 millió felhasználóval rendelkező projektkezelő szoftverének legújabb verziója.

**Június 22.:** A Microsoft bemutatja termékei és szolgáltatásai következő generációjával kapcsolatos terveit, a Microsoft.NET víziót. A Microsoft.NET egyszerűbben használható, személyre szabottabb és nagyobb hatékonyságot biztosító internetes élményt nyújt.

**Október 6.:** Magyarországon elindul a Windows 2000 Akadémia, amelynek CD-változata a legtöbbet másolt online tréning lesz.

## 2001

**Február 7.:** *Vityi Pétert* kinevezik a Microsoft Magyarország ügyvezetőjévé.

**Május 31.:** Megrendezik az első hazai .NET fejlesztői konferenciát.

**Szeptember:** Elindul az első, Microsoft által támogatott magyar fejlesztői portál, a Developer.hu.

**Szeptember 20.:** Rendszergazda kerestetik – a Microsoft Office XP magyarországi bejelentése egy komédia keretében a Vígyszínházban.

**Október 25.:** Világszerte megjelenik a Microsoft Windows XP.

**November 15.:** Megjelenik a Microsoft Xbox, amely a piacon elérhető egyetlen olyan rendszer, amelyet az alapoktól kezdve úgy terveztek, hogy teljes értékű online játékményt biztosítson.

---

## 2002

---

**Január 15.:** Bill Gates nyílt levelében kihangsúlyozza, hogy a Microsoftnak vezető szerepet kell betölteni az iparágban a megbízható számítástechnika új szintjének elérése során.

**Július 1.:** A Microsoft TechEd 2002 Europe rendezvényen a Microsoft bejelenti a Microsoft Visual J# .NET fejlesztői eszközt a Microsoft .NET keretrendszerhez alkalmazásokat és szolgáltatásokat Java nyelven létrehozó fejlesztők számára. A Visual J# .NET megjelenésével elérhetővé válik a Microsoft Visual Studio .NET valamennyi programozási nyelve (például Visual C++ .NET, Visual C# .NET és Visual Basic .NET).

**Július:** .NET-indulókészlet néven megjelenik a hazai összeállítású, 3 DVD-t tartalmazó .NET felkészülési csomag.

**Szeptember 1.:** Megalakul a Microsoft Magyarország fejlesztési platform üzletága, melynek feladata a Microsoft-szoftverplatform használatának és terjedésének előmozdítása.

**Október 23.:** A Microsoft egy körút első állomásaként a Manhattan szigetén található Central Parkban megrendezett ünnepség keretében mutatja be az új MSN 8 verziót. A körút célja, hogy ecsetelje az MSN 8 szoftver előnyeit a fogyasztók számára.

---

## 2003

---

**Március 6.:** Vityi Péter elnyeri Az Év Informatikai Menedzserre 2002 címet. Az Informatikai Vállalkozások Szövetsége a *Gyurós Tibor*-díjként ismert kitüntetéssel hagyományosan az év legkiválóbb informatikai menedzserét jutalmazza.

**Április 16.:** A több mint egy tucat kiszolgálói Microsoft-szoftvert (pl. Windows Server 2003) tartalmazó csomag új neve Windows Server Rendszer a korábbi .NET Enterprise Servers helyett. Az új márkanév arra hívja fel az ügyfelek figyelmét, hogy a cég kiszolgálói stratégiájának középpontjában a Windows Server 2003 áll, és a Microsoft kiszolgálói szoftverekből álló kínálata a termékek együttműködését biztosító közös architektúrára épül.

**Április 16.:** A Microsoft Magyarország első alkalommal rendez meg Microsoft Üzleti Megoldások elnevezésű szakmai konferenciáját. A rendezvényen részt vevő közép- és nagyvállalati döntéshozók megismerkedhetnek a cég üzleti megoldásaival, és számos példán keresztül tanulmányozhatják,

hogy miként juthatnak üzleti előnyhöz a Microsoft fejlett technológiái révén.

**Április 24.:** Megjelenik a Windows Server 2003. Ez a Microsoft történetének eddigi legnagyobb szoftverfejlesztési projektje.

**Július:** Budapesten megalakul a Microsoft Global Technical Support Center (Globális Terméktámogató Központ – GTSC) közép-kelet-európai részlege. A központban dolgozó mérnökök feladata, hogy a vállalati ügyfelek rendszergazdáinak problémáira telefonon keresztül találjanak megfelelő megoldást.

**Június 23.:** A Microsoft bejelenti a mobilkészülékhöz (pl. intelligens telefonok és Pocket PC-k) kifejlesztett termékek új nemzetközi márkanévét, a Windows Mobile-t. Az új Windows Mobile márkanév megkönnyíti az ügyfelek számára a Pocket PC-kben és intelligens telefonokban található szoftver, valamint a várható egységes élmény megértését és azonosítását.

**Július 1.:** A Microsoft Navision megoldás integrálásával Magyarországon megalakul a Microsoft Business Solutions üzletág. Tevékenysége révén a Microsoft Magyarország üzleti megoldásokkal is segíti a vállalatokat a megalapozottabb, gyorsabb, sikeresebb döntéshozatalban.

**2003 ősz:** Hazánkban is megkezdí működését a Microsoft DPE (Developer and Platform Evangelism – Fejlesztői és Platform Evangelizáció) csapata.

**Szeptember 25.:** A Microsoft Magyarország megkapja Az Év Munkahelye díjat. A Hewitt Inside kutatócég és a Figyelő gazdasági hetilap évente elvégzett, Legjobb Munkahely elnevezésű felmérése egyrészt vizsgálja az alkalmazotti elégedettséget, a cégek vállalati kultúrájáról alkotott képet, másrészt nagytitok alá veszi a vállalat HR-politikáját, továbbá elvégzi az első számú vezetők munkaadói minősítését is.

**Október 21.:** A Microsoft bejelenti, hogy széles körben elérhető az új Microsoft Office rendszer. A kutatások azt mutatják, hogy a vezető cégek már versenyelőnyre tettek szert a termelékenységét fokozó Microsoft Office-megoldások bevezetése révén.

**November 3.:** A Microsoft Research Asia (MSRA) bejelenti, hogy Pekingben megalapította az Advanced Technology Centert (ATC). Az új csoport feladata a laboratóriumban kidolgozott fejlesztések további hasznosítása és finomítása.

---

## 2004

---

**Január 30.:** MSDN fejlesztői márkanév alatt elindul a havi rendszerességgel megrendezett hazai konferenciák, laborgyakorlatok, fejlesztői klubdelutánok, hírlevelek sorozata.

**Március 15.:** A Megosztott Forráskód kezdeményezés már több mint 1 millió tagot számlál. A program keretében a Microsoft forráskódját ügyfelekkel, kormányzati szervezetekkel, partnerekkel, oktatási intézményekkel és magánszemélyekkel osztja meg.

**Április 13.:** A Sulinet Programiroda és a Microsoft Magyarország pályázatot hirdet Verseny 2004 néven általános és



középkiskolás csapatok számára. A verseny célja az IKT (infokommunikációs technológiai) és a számítógéppel segített kollaboratív módszerek népszerűsítése az oktatásban.

**Május 25.:** Az Elektronikus Kormányzat Központ (EKK) nevében *Baja Ferenc* kormány megbízott, a Microsoft Magyarországtól pedig Vityi Péter ügyvezető igazgató aláírja az EKK–Microsoft együttműködési szerződést, amellyel hazánk hivatalosan csatlakozik a Microsoft Kormányzati Biztonsági Programjához.

nomultabb keresést lehetővé tevő eszközkészletet biztosít.

**Február 1.:** Elindul az EU Pályázati Tanácsadó Program (EU Grants Advisor – EUGA). A kezdeményezés célja a kis- és középvállalati (kkv) szektor technológiai fejlődésének elősegítése az európai uniós támogatások elérésének megkönnyítésével. A program Magyarországon is hozzáférhető a kkv-szektor számára.

**Február 7.:** Hazánkban is életbe lép a Microsoft „Eredeti Windows – Valódi Előny” (Windows Genuine Advantage)



**Szeptember 15.:** A Microsoft Magyarország bemutatja a CRM honosított változatát. Az új technológia segítségével a cégek integrálhatják és automatizálhatják folyamataikat az ügyfelek magasabb szintű kiszolgálása érdekében.

**Szeptember 27.:** A Microsoft Magyarország és az ELTE Természettudományi Kara megnyitja a Microsoft Innovatív Tanárképző Labort, melynek fő célja a jövő tanárainak felkészítése az oktatástechnológia robbanásszerű fejlődésének kihívásaira.

**Október 7.:** Steve Ballmer, a Microsoft Corporation vezérigazgatója hazánkba látogat.

**Október 12.:** Bill Gates kifejti a Microsoft vízióját a bárhol elérhető digitális szórakoztatással kapcsolatban, bejelenti a Windows XP Media Center Edition 2005 megjelenését, és számos új, elegáns számítógépet, hordozható médiaeszközt, valamint digitális tartalmat biztosító szolgáltatást mutat be.

programja. A kezdeményezés kiterjesztésével a Microsoft újabb erőfeszítéseket tesz az illegális szoftverhasználat visszaszorítására.

**Március 10.:** A Microsoft Magyarország bejelenti a Microsoft Tehetséggondozó Programot, amely a Magyarországon rendezésre kerülő informatikai témájú versenyek számára kínál különleges támogatási lehetőséget.

**Május 11.:** A Microsoft Magyarország, az Intel Magyarország, a HP Magyarország, a T-Online Magyarország és a HVB Bank Hungary bejelenti, hogy konzorciumot alakít a Microsoft által meghirdetett EU Pályázati Tanácsadó Program keretében.

**Május 12.:** Több millióan kísérik figyelemmel, amint a Microsoft bemutatja várva várt játékonzóját, az Xbox 360-at az MTV külön műsorában.

**Július 6.:** A Microsoft Magyarország bejelenti a CRM 3.0-t, amely könnyű kezelhetőséget biztosít, teljes körűen kiszolgálja a vállalati igényeket, és csökkenti a teljes bekerülés költségét (TCO).

**Július 22.:** A Microsoft bejelenti, hogy a korábban Longhorn kódnéven ismert termékének hivatalos neve Windows Vista lesz.

**Augusztus 1.:** A négyéves Developer.hu megújult külsővel és szerkezettel, devPORTAL néven folytatja működését.

---

## 2005

---


**Február 1.:** Az MSN új keresőszolgáltatása 25 piacon és 10 nyelven érhető el. Az új MSN-keresőszolgáltatás nagyobb fontossággal bíró eredményeket, adott kérdésekre azonnali választ és az internetet használók számára célzottabb és kif-

# Az infrastruktúra javítása nem cél, hanem eszköz

## Társadalmi egyeztetés a jövő Magyarországról

Az Európai Unió számára kötelezően elkészítendő stratégiai dokumentumokat az Országos fejlesztéspolitikai koncepció (OFK) alapozza meg. Mindezekről az elmúlt hónapokban széles körű társadalmi vita folyt. Egy kérdőíves felmérés tanúsága szerint az információs társadalom kiteljesedését és a fizikai infrastruktúra javítását nem célnak, hanem eszköznek tekintik egy kívánatos, jobb életminőséget garantáló társadalom megvalósulásához. Cikkünk az OFK társadalmi egyeztetésének folyamatát és tanulságait összegzi.

GALVÁCS LÁSZLÓ

 Magyarországnak az elkövetkező egy évben négy stratégiai jelentőségű dokumentumot kell az Európai Uniónak átnyújtania. A leghosszabb időtávra, több mint 30 évre szól a Fenntartható fejlődés stratégiája. A középtávú elképzeléseket a 2013-ig tervező Nemzeti stratégiai referenciakeret tartalmazza, amely a köznyelvben a II. NFT néven ismert. E stratégia megvalósításához szolgálnak iránymutatóul a szintén ezt az időszakot lefedő operatív programok. Az operatív programokkal összhangban készülnek majd a rövid távú akciótervek, leghamarabb az Európai Unió versenyképességét növelni hivatott Lisszaboni akcióterv. Mindezeket az uniós dokumentumokat az Országos fejlesztéspolitikai koncepció (OFK) alapozza meg.

### A stratégiai dokumentumok

A Fenntartható fejlődés stratégiája, ez a legalább 30 éven átívelő dokumentum sokkal többről szól, mint hogy egy környezettudatos országban az emberek nem dobálják el az utcán a szemetet. Ez a társadalom tagjai és a nemzedékek közti szolidaritás és együttműködés stratégiája. Annak belátásáé, hogy egyetlen generáció egyetlen csoportja sem sajátíthatja ki kénye-kedve vagy ereje szerint az erőforrásokat, mert a társadalom és a természet megújuló képessége véges. Ez az önkorlátozás azonban nem aszkézist jelent. Nem arról kell lemondanunk, hogy mindennap zuhanyozzunk, hanem arról, hogy autóinkat drága tisztított vízzel mossuk a kertben, fogyasztva és szennyezve az édesvízkincset.

A fenntartható fejlődés elvének akkor tudunk megfelelni, ha beavatkozásainkkal nem újabb – a fejlesztéspolitika számára megoldandó – problémákat okozunk, hanem előrelátó módon megelőzzük azokat. A gazdaság ennek érdekében nem változatlan formában növekszik, hanem a természet eltartóképességének figyelembevételével fejlődik. Olyan új technológiákat kínál, amelyek segítenek megőrizni önma-

gunk és gyermekeink számára a természet és a társadalom működőképességét.

Az emberi társadalmak működésük során sok modellel próbálkoztak. Eddig azok tudták a legtöbb ember számára a legnagyobb jólétet biztosítani, amelyek a versenyt helyezték a középpontba. A versenynek azonban vannak vesztesei, és Európa – benne most már Magyarország is – az utóbbi időben lemaradóban van vetélytársaitól. A Lisszaboni akcióterv ezért olyan eszközöket keres, amelyekkel Magyarországot már rövid távon is versenyképesebbé tehetjük. Ehhez három területen kell jelentős előrehaladást felmutatnunk:

- Növelnünk kell a foglalkoztatottak számát, mert többen nagyobb értéket képesek előállítani (és ebből több támogatás jut mindazoknak, akik nem képesek belépni a munkaerőpiacra).

- Modern technológiák bevezetésével növelnünk kell a gazdaság termelékenységét (mert ezzel egyúttal csökkentjük a környezet terhelését is).

- Mindeközben javítanunk kell a makrogazdasági stabilitást (mert a termelékenységet tartósan meghaladó fogyasztásunkkal nem ronthatjuk a következő nemzedék életesélyeit).

A három évre szóló Lisszaboni akcióterv tehát úgy javítja a versenyképességet, hogy a társadalom, a gazdaság és a természet fenntarthatóságára egyaránt figyelemmel van.

A II. Nemzeti fejlesztési terv készítése azt a célt szolgálja, hogy 2007 és 2013 között Magyarország hozzájusson azokhoz az uniós támogatásokhoz, amelyek révén felzárkózhat a régi tagországok fejlettségéhez. A II. NFT tervezése a kiemelt programok és a nagyprojektek gyűjtésével már elkezdődött, habár még sok bizonytalansági tényező nehezíti a munkát. Nem készült még el az a pénzügyi perspektíva, amely a következő uniós költségvetés irányszámaikat tartalmazza. Nem zárultak még le azok a tárgyalások sem, amelyek a kohéziós politika újraszabályozásáról folynak. A II. NFT készítéséhez ezért elvi útmutatóul egyelőre a Fenntartható fejlődés stratégiája és

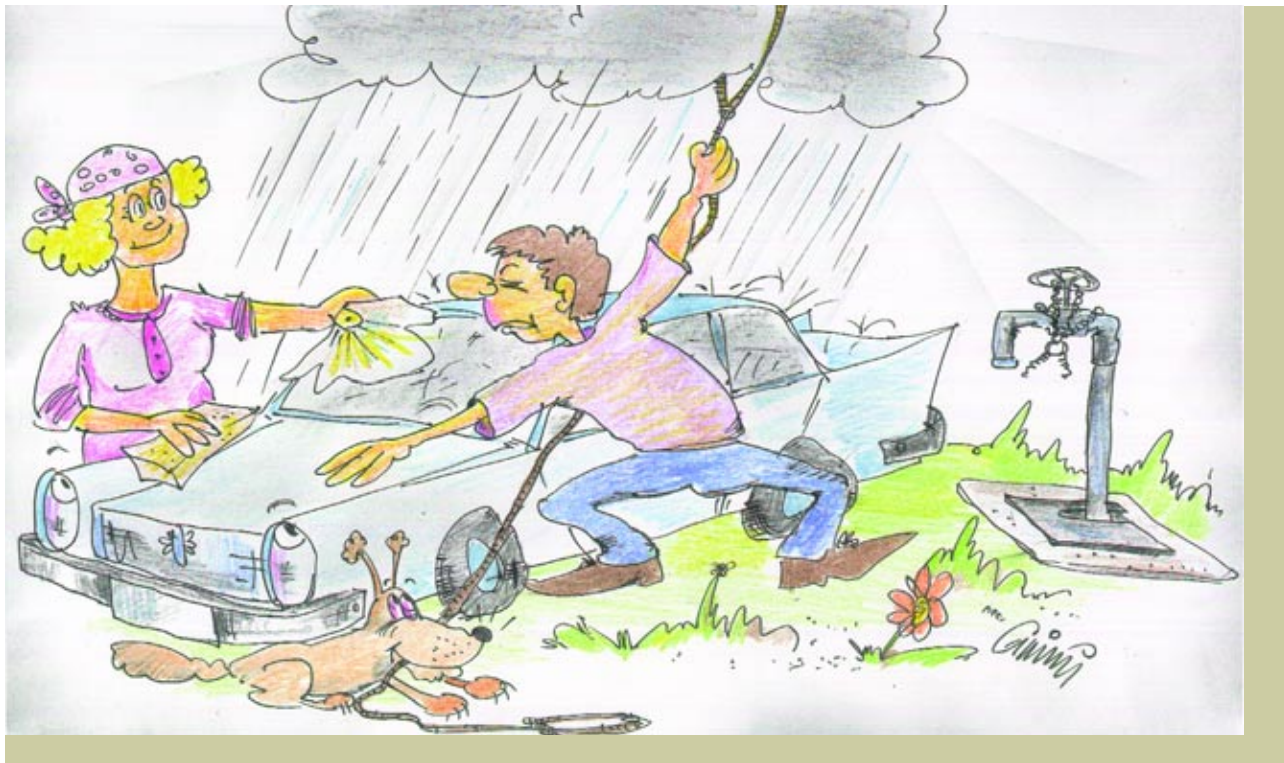
a Lisszaboni akcióterv szolgálat. Az NFT ezek alapján arra törekszik, hogy egyensúlyt teremtsen a versenyképesség és a szolidaritás gondolata között, mert e két elv csak együttesen képes olyan célrendszert és stratégiát kijelölni, amely megalapozza az ország felzárkózását és fejlődését.

A II. NFT-ben megfogalmazott stratégia végrehajtását az operatív programok segítik. E dokumentumok tartalmazzák azokat az eszközöket, amelyek a célok elérését lehetővé tevő prioritásokat és az azok megvalósulását szolgáló intézkedéseket határozzák meg. A stratégiai tervezés legutolsó lépcsőjét jelentő operatív programok elkészítéséhez nélkülözhetetlen a szakmai, regionális és civil szereplők aktív közreműködése. Csak így biztosítható

a dokumentumot a kormány szeptemberben az Országgyűlés elé terjeszti.

### Célcsoportok és akciók

Az Országos fejlesztéspolitikai koncepció készítését folyamatos társadalmi egyeztetés kísérte. Az előkészítő fázisban fél éven keresztül mintegy 50 vitát rendeztek a média legkülönbözőbb szereplőinek bevonásával Magyarország jövőképeről, így az OFK jövőképe konzultatív tervezés eredménye. (Az információs társadalomról folytatott vitáról részletesen beszámoltunk a Business Online 2005/5. számában.)



tó, hogy olyan intézkedések kerüljenek az operatív programokba, amelyek felkeltik a későbbi pályázók érdeklődését.

A fenti négy uniós dokumentum keretét, a magyar fejlesztéspolitika alapját az Országos fejlesztéspolitikai koncepció teremti meg. Ez a dokumentum tartalmazza mindazokat a célokat és elveket, amelyeket Magyarország – akár hazai, akár uniós forrásból – a következő húsz évben meg akar valósítani annak érdekében, hogy Európa egyik legdinamikusabban fejlődő országává váljon.

A stratégiai dokumentumok mindegyikét társadalmi vitára bocsátják, és végleges formájukat csak az egyeztetéseket követően nyerik el. A Fenntartható fejlődés stratégiájának társadalmi egyeztetése szeptemberben kezdődött, a Lisszaboni akcióterv társadalmi vitája október elejéig tart, a II. NFT partnerségi folyamata előreláthatóan ez év végén és a jövő év elején zajlik majd, az operatív programok pedig a jövő év első felében kerülnek a társadalmi partnerek elé. Az Országos fejlesztéspolitikai koncepció társadalmi vitája befejeződött,

Az anyag első változatának elkészültét követően az Országos területfejlesztési koncepcióval (OTK) együtt országjáró körúton ismertették meg a dokumentumokat a helyi döntéshozókkal, vállalkozókkal és civil szervezetekkel. Május–június folyamán minden megyében és régióban közös rendezvényeket szerveztek a Magyar Területfejlesztési és Regionális Hivatallal, valamint a Települési Önkormányzatok Országos Szövetségével, s az ott elhangzott észrevételek alapján módosították a két koncepciót.

Az Országos fejlesztéspolitikai koncepció szövege június óta megtekinthető a Nemzeti Fejlesztési Hivatal honlapján. A társadalmi egyeztetés lezárultáig 8884-en töltötték le a dokumentumot. A honlap alkalmas volt arra is, hogy közvéleménykutatást rendezzenek a specifikus célok elfogadottságáról. A szavazásban 2730-an vettek részt.

A dokumentumok véleményezésére strukturált elektronikus formát választottak azért, hogy a várhatóan nagyszámú észrevételt a rendelkezésre álló nagyon rövid idő alatt fel tudják



dolgozni. Július első hetében – a tárcák és a régiók segítségével – CD-n juttatták el 2000 szervezethez az OFK és OTK szövegét, valamint a véleményezésre használt kérdőíveket. Ezeket a partnerek augusztus 13-áig küldhették vissza. Természetesen nagy számban érkeztek a dokumentumhoz a kérdőíveken kívül szöveges javaslatok is. A társadalmi egyeztetési folyamat augusztus 31-én lezárult. Az észrevételek a korábbi vélemények trendjeit erősítik meg.

Az Országos Fejlesztéspolitikai koncepcióról 356 szervezet mondta el a véleményét: a Gazdasági és Szociális Tanács mellett közismert és jó érdekérvényesítő képességgel rendelkező gazdasági és civil szervezetek. A véleményezők között nagyon sok olyan helyi érdekeket megjelenítő szervezet is található, amelynek ritkán van módja részt venni országos szintű döntéshozatalban. Az OFK egyeztetése során legaktívabb szervezetek a regionális, az egészségügyi, az oktatási-tudományos és a környezetvédelmi területeken tevékenykednek.

A szöveges vélemények szerint az anyag túl általános, legnagyobb hibája a hangsúlytalanság. A stratégiai célok a magyar fejlesztéspolitika előtt álló tennivalók csaknem teljes körét hangsúlyozzák (a demográfia ügyét leszámítva, ami komoly hiányosság), ám nem rajzolódik ki ezek alapján egy sajátos fejlődési pálya. Így a koncepció nemcsak Magyarország, ha-

nem bármelyik feltörekvő ország dokumentuma is lehetne.

Ennek a meglehetősen széles körben hangoztatott nézetnek némileg ellentmondanak más bírálók. Szerintük az anyag túl nagy hangsúlyt helyez a növekedésre és a gazdasági versenyképességre, s méltatlanul kevés figyelmet szentel a versenyképesség társadalmi aspektusainak vagy a verseny ellentétének: az együttműködésnek, a közösségeknek, valamint a demokratikus értékeknek és részvételnek.

### Versenyképesség versus társadalmi célok

A kérdőíven beérkezett válaszok megerősítik, hogy a versenyképességi szempontokra nagy hangsúlyt lehet és kell helyezni: a legelfogadottabb átfogó cél a versenyképes Magyarország, a legnépszerűbb stratégiai cél a gazdaság versenyképességének tartós növelése és a területi célok között második a területi versenyképesség ösztönzése.

#### Az átfogó cél

1.	versenyképes Magyarország	192 válasz
2.	biztonságos Magyarország	57 válasz
3.	igazságos Magyarország	47 válasz

## Partnerségi egyeztetésen a Lisszaboni akcióprogram

Partnerségi vitára bocsátotta a Nemzeti Fejlesztési Hivatal (NFH) a Nemzeti lisszaboni akcióprogramot. A növekedést és a foglalkoztatás bővítését megalapozó, három évre szóló tervet a kormány október 15-én nyújtja be az Európai Bizottságnak.

A Nemzeti lisszaboni akcióprogram egy rövid távú, 3 évre szóló dokumentum, amely az ország versenyképességének javítását és a foglalkoztatás bővítését szolgálja. Alapja, az Európai Unió időközben felülvizsgált Lisszaboni stratégiája eredendően azt a célt tűzte a közösség elé, hogy az 2010-re a világ legversenyképesebb és legdinamikusabb tudás alapú gazdasága legyen. A

stratégiában a versenyképesség erősítése mellett társadalmi célok is megfogalmazódtak. Az Európai Bizottság 2005 februárjában új startot javasolt a Lisszaboni stratégia számára, a tagországok és az Európai Unió egészének erőfeszítéseit két fő feladatra – az erőteljesebb, tartós növekedésre, valamint a több és jobb munkahelyre – koncentrálna. A bizottság különböző irányelveket fogalmazott meg a tagállamok számára a 2005 és 2008 közötti időszak növekedési és foglalkoztatási céljainak elérése érdekében. Az ezek figyelembevételével elkészült Nemzeti lisszaboni akcióprogramot a kormány szeptember 22. és október 10. kö-

zött partnerségi vitára bocsátotta.

A Pénzügyminisztérium, a Foglalkoztatáspolitikai és Munkaügyi Minisztérium, a Gazdasági és Közlekedési Minisztérium, valamint a Nemzeti Fejlesztési Hivatal szakértői által elkészített dokumentumtervezet szakmai véleményezésére az NFH a három tárca és a hivatal legfontosabb társadalmi partnereit kérte fel, továbbá azt a mintegy félezer szervezetet, amely az elmúlt hónapokban részt vett az Országos fejlesztéspolitikai koncepció, valamint az Országos területfejlesztési koncepció társadalmi vitájában. A mintegy 150 oldalas Nemzeti lisszaboni akcióprogram tervezete min-

denki számára elérhető az NFH honlapján, a

**www.nfh.hu** internetes címen, és természetesen bárki véleményezheti azt. A véleményeket az NFH munkatársai október 10-éig várják a **valasz@meh.hu** e-mail címen. A három tárca és az NFH október 7-én nagyszabású szakmai konferenciát szervez az akcióprogram megvitatására, ahol a tárcák társadalmi-szakmai partnerei egy plenáris és négy szekcióülés keretében egyeztetnek a dokumentum tartalmáról.

A partneri javaslatokkal módosított Nemzeti lisszaboni akcióprogramot a kormány október közepén nyújtja be az Európai Bizottságnak.

A kérdőíven, illetve a honlapon lezajlott közvélemény-kutatás egyaránt alátámasztja a szöveges értékelésekben megfogalmazódott elvárás, miszerint a dokumentumban hangsúlyosan jelenjen meg a versenyképesség társadalmi aspektusa. A gazdasági versenyképesség növelésének célját bokorban követik a humán erőforrás megújítását szolgáló célok: második a foglalkoztatás bővítése, harmadik a népesség egészségi állapotának javítása, negyedik a tudás növelése. Ezek a társadalmi célok nagyon általános elfogadottságnak örvendenek, egyetlen szervezet sem kérdőjelezi meg fontosságukat.

#### A stratégiai célok sorrendje:

1.	a gazdaság versenyképességének tartós növelése	220 válasz
2.	a népesség egészségi állapotának javítása	146 válasz
3.	a foglalkoztatás bővítése	145 válasz
4.	a versenyképes tudás és műveltség növelése	121 válasz

A gazdaságfejlesztéssel kapcsolatban megfogalmazott legfontosabb elvárások a következők:

- Az állam a közvetlen támogatások helyett a piaci feltételeket alakítsa a gazdaság igényeihez.
- Tegye kiszámíthatóvá a gazdaság szabályozását.
- Koncentráljon néhány ágazat fejlesztésére.
- Javítsa a kkv-k tükeellátottságát piacokonform eszközökkel.
- Decentralizáljon: adjon át feladatokat a régióknak és kistérségeknek.
- Fejlessze az infrastruktúrát, a humán erőforrást és a k+f feltételeit.

Gazdaságfejlesztési eszközként tehát nagy hangsúlyt kaptak a szabályozás és intézményrendszer átalakítására vonatkozó elvárások, valamint azok az intézkedések, amelyek a humán erőforrást és a fizikai infrastruktúrát fejlesztik.

A jól képzett és egészséges dolgozó a gazdaság versenyképességének is eszköze, ám nagyon komoly igény, hogy a humán erőforrás fejlesztése során ne csak a versenyképességi szempontok legyenek meghatározók. A kérdőív szerint a foglalkoztatás bővítésével kapcsolatos elvárások: az állam segítse a pályakezdő fiatalok elhelyezkedését, javítsa a képzési feltételeket, támogassa a munkahelyteremtő beruházásokat, különösen a kkv-k esetében, csökkentse az élők munkát terhelő járulékokat, továbbá támogassa az egész életen át tartó tanulásban részt vevőket és munkaadóikat.

A népesség egészségi állapotának javulásával kapcsolatos elvárások: az állam korszerűsítse és tegye hatékonyá az egészségügyi ellátórendszert, támogassa a prevenciót (az egészséges életmódot és a szűrővizsgálatokat), fejlessze az intézmények infrastruktúráját (újítsa fel az épületeket, és gondoskodjon korszerű berendezésekről), vonjon be pluszforrásokat a finanszírozásba, és szüntesse meg a pazarlást, illetve gondoskodjon az ellátás térbeli kiegyenlítettégéről.

A versenyképes tudással kapcsolatos elvárások: az állam tegye gyakorlatiasabbá az oktatást, és alakítsa a képzés tartalmát a munkaerő-piaci igényekhez, ismerje el anyagilag és erkölcsileg a pályára alkalmas és rendszeresen továbbképzett pedagógusok tevékenységét, építsen ki tehetséggondozó hálózatot, toleranciára neveléssel küzdjön a szegregáció ellen, végül pedig tegye korszerűbbé az iskolákat.

#### Fenntarthatóság, területi és társadalmi kohézió, decentralizáció

A szöveges véleményekben nagyon jelentős hangsúlyt kap a fenntartható fejlődés gondolata. Ez a környezet védelmén túlmutató, tágabb értelmű használatra utal, hiszen a környezetvédelem a specifikus célok rangsorában közepén helyezkedik el.

A partnerek jelentős csoportjának a fenntartható fejlődés nem a nagy, csővégi környezetvédelmi beruházásokat jelenti, hanem egy társadalom- és gazdaságszervezési modellt, amelynek alapján nemcsak a zöldszervezetek tiltakoznak az ellen, hogy a terv a növekedést helyezze a középpontba, és ezzel háttérbe szorítsa vagy hiteltelenítse a fejlődés fogalmát.

A fenntartható fejlődésre nagy hangsúlyt helyező nézetrendszer és az információs társadalom víziója jól megfér egymás mellett. A kérdőíves felmérés tanúsága szerint az információs társadalom kiteljesedését és a fizikai infrastruktúra javítását azonban nem célnak, hanem eszköznek tekintik egy kívánatos, jobb életminőséget garantáló társadalom megvalósulásához. Míg a specifikus célok között ezek a mezőny végén kullognak, addig a versenyképességgel kapcsolatos állami intézkedések között kitüntetett helyen szerepelnek az innovációval együtt (ez utóbbit a tervezők sem célnak, hanem eszköznek tekintették). A partnerek abban viszont rendkívül megosztottak, hogy a közlekedési feltételek javítását a közúti és a gyorsforgalmi úthálózat fejlesztésével vagy a vasút, illetve a kötött pályás tömegközlekedés korszerűsítésével javasolják-e elérni.

A szöveges vélemények visszatérő kritikája szerint a dokumentum a materiális javakra és azok gyarapítására túl nagy hangsúlyt helyez, és kevés figyelmet fordít az emberi értékekre, a leszakadókra, a szolidaritásra, s nem hangsúlyozza kellőképpen a demokratikus részvétel fontosságát sem. Épp ezért váratlan, hogy a kérdőíves közvélemény-kutatás adatai szerint a társadalmi összetartozás erősítése mint specifikus cél a lista végén található. Ez annak ismeretében is meglepő, hogy az összetartozás egyik aspektusa, a területi különbségek mérséklése minden célt keresztülmetező horizontális szempontként nagyon jelentős hangsúlyt kapott.

Széles társadalmi támogatottságot élvez ezenkívül a regionalizmus és a decentralizáció kérdése. Az általános vélekedés szerint a fejlődés alapvető feltétele az állam szerepének megváltozása és a közigazgatás reformja.

# Terítéken a hatékonyság

A költségérzékeny Magyarországi cégek, kiemelten a kkv-k legfőbb érve az üzleti informatikai megoldások alkalmazása ellen a magas bevezetési és működtetési költség. Nem megfelelően kiválasztott és működtetett rendszerek esetében ezek reális kifogások, ugyanakkor az informatika költségcsökkentő és hatékonyságnövelő szerepe mellett is számos érv sorakoztatható fel.

FEKETE GIZELLA

**Q**Az IIR Hungary Költségcsökkentés és hatékonyságnövelés az informatikában című szeptemberi konferenciájának résztvevői ez utóbbiból kaphattak ízelítőt. Az IT-alkalmazások és az üzlet hatékony kapcsolatáról a Chinois Rt.-től Homonnay Gábor adminisztrációs informatikai vezető beszélt. Az informatikai befektetések megtérülése és a hatékony működtetés szempontjából fontos vállalatvezetői dilemmákat, illetve az azokra a technológia és az informatikai szervezet által adott válaszokat pedig Czuczor Lajosnak, az InBev által akvirált BorsodChem informatikai igazgatójának előadása részletezte. Mindkét előadás végső következtetése, hogy a megoldás a fentiek szempontjából kedvező eredményeket produkáló IT-kihelyezés lehet. Az informatika és a vezetés kapcsolata Magyarországon is sok sebből vérzik. Mivel ez mind az informatikai beruházásokra szánt összegek nagyságát, mind

a befektetések hatékony megtérülését befolyásolja, érdemes foglalkozni az okokkal és a következményekkel.

## Üzleti vezetők kontra informatika

Az informatikai eszközök, alkalmazások piacára jelentős hatást gyakoroló gyors technológiai fejlődésből eredő előnyöket mind a mai napig csupán elenyésző mértékben használják ki. Még egy évtizede sincs, hogy a vállalatok, intézmények, szervezetek vezetői nem az üzlettől elkülönülő területként kezelik az informatikát, kiemelten annak az üzleti alkalmazások bővítésével és üzemeltetésével foglalkozó szervezeteit (IS). Hosszú, sok sikertelen projekttel szegélyezett út után értünk el odáig, hogy egyre gyakoribb – különösen a nagyobb, erősen IT-függő tevékenységet végző vállalatoknál – a CIO poszt, vagyis az IT-vezető beemelése a felső vezetésbe.

Ugyanakkor a szakma alulértékelése mellett ennek a fordítottja, vagyis az informatika – az üzleti vezetőket gyakran irritáló – túlértékelése is gyakori. Ez utóbbi jelenségnek a szállítók az elsődleges szószólói. Mára ugyan – részben az ügyfelek és a szállítók közti gyakori szakembervándorlásnak köszönhetően – a helyzet e tekintetben is javulni látszik, de a vezetők vélekedése az informatikáról még ma is, a szakma ismeretének hiányából fakadó gyanakvással fűszerezve, sokszor fals feltételezéseken alapul. Sokukat zavarja, hogy nem tudja az informatikusok vagy akár az IT- és IS-szervezetek egésze által végzett munka szintjét és minőségét megítélni, mint ahogy azt sem, hogy azok kiadásai az üzletmenet szempontjából indokoltak-e. Nem elégedettek a nyújtott szolgáltatásokkal, például a hibajavítás sebességével, s az informatikusok munkaidejének hatékony kihasználás-

## Az informatikai beruházásokat terhelő „járulékos” feladatok:

- felhasználói igények megfogalmazása,
- szakszerű folyamatok, folyamatba illesztett ellenőrzések megvalósítása,
- alkalmazások kapcsolatainak kialakítása,
- fejlesztés és bevezetés felhasználók általi ellenőrzése,
- tesztelési tervek elkészítése,

- felhasználói tesztek (és újratesztek),
- dokumentálás,
- adat-rendbetételi, -tisztítási és hasonló feladatok.

A fentiek elmulasztása mind a megtérülésre, mind a hatékonyságra negatív hatással lehet, költségeik figyelmen kívül hagyása hamis megtérülési számadatokat eredményezhet.



lásában is kételkednek – mondta Czuczor. Gyakran nem értik az IT-infrastruktúra, valamint az alkalmazások és az üzleti folyamatok kapcsolatát, s az üzlet kiszolgálásához szükséges eszközök darabszáma, paraméterei stb. meg-

szoftverkészlet-szintű egységesítése után – a vírusvédelemre és szoftverdisztribúcióra is tekintettel – az automatizált működés kialakítása következhet. Távvezérelt működtetésre átállva az IT-létszám is minimalizálható.

pontból vezérelhetőség, a tervezhetőség, a mérhetőség, valamint a költségsökkenés megnyugtató fejleményt jelenthet a vezetés számára. A BorsodChem kihe-lyezési gyakorlatában a helyi/regionális IS feladata az információrendszer átala-



ítélésében sem érzik kompetensnek magukat, mint ahogy az IT-staffot is csak költségoldalról ítélik meg. Nincsenek tisztában a különböző informatikai szolgáltatások értékével, s mivel nem közös (szak)nyelvet beszélnek, kérdéseikre legfeljebb érthetetlen válaszokat kapnak.

#### Szabadulni a teherből

Czuczor szerint mindezekre informatikai oldalról adott tipikus reakció a technológia. Ezen belül is az első lépés az infrastruktúra rendbetétele. Ez a belső standardokra is vonatkozik, az infrastruktúra minden területe rend után kiált. A klienskonfiguráció hardver- és

Főként a kkv-k felső harmadánál és a nagyvállalatoknál az informatika szervezetenként is kettéválasztható az infrastruktúra-üzemeltető (IT) és az üzleti igényeit figyelemmel kísérő, az alkalmazások bevezetését, működtetését végző, vagyis az üzleti informatikáért felelős (IS) egységre. Ahol e szétválasztás megtörténik, ott az IT – a hatékonyabb, ellenőrizhetőbb és meghatározott szinten folyó szolgáltatás érdekében – kihelyezhető egy erre szakosodott szolgáltatóhoz, vagy insourcingban működtethető.

A műszakilag egyszerűsödő infrastruktúra, az eszköz- és szolgáltatáskonzentráció, az ezzel járó átláthatóság, a cégköz-

kítésével járó, illetve azt célzó igénygyűjtés és egyeztetés, majd az igényekből generálódó projektek kezdeményezése, menedzselése, illetve – ha van helyi kompetencia-központ az alkalmazásra – támogatása. A döntési pontoknál az IS-é az aktív projekt-képviselő, kiemelten a költségvetésbe való beemelésnél.

#### Számolni, de hogyan?

A mind komplexebb és integráltabbá váló alkalmazások hatékonyságát és megtérülését egyre nehezebb megítélni, kiszámítani. A kevesebb elemből álló rendszerek költségtényezői bárki, de kü-

lönösen a vezetők számára világosak voltak, míg ma a hatékonyság és megtérülés megítélése bonyolult feladat, amely a beruházással kapcsolatos döntéstől a bevezetésen át a lecserelésig (kiselejtezésig) folyamatosan változó eredményt produkál.

A hatékonyság és megtakarítás csakis komplexen értelmezhető. Ám érdemes szétválasztani a kétféle szemléletet: az alkalmazások hatékonyságát és az általuk elérhető megtakarításokat, illetve az informatikai egység vagy funkció hatékonyságát és az ott elérhető megtakarításokat. Így, mivel érthetőbbé válnak a kapcsolódó fogalmak, problémák és megoldások, könnyebb megtalálni a két szemlélet szerinti közös optimumot. Az alkalmazások hatékonysága és megtérülése üzleti kérdés, az értékelésnél csak pontos, részletes és tárgyyszerű számadatokból szabad kiindulni. Számításakor egyaránt figyelembe kell venni a ráfordításokat (egyszeri és folyamatos), a funkcionalitást (nélkülözhetetlen, szükséges, biztonságot és megbízhatóságot garantáló), valamint az időtényezőket. Bármennyire fájdalmasan is hangzik, Homonnay Gábor szerint tudomásul kell venni, hogy a magyar bér-ár arányok mellett az alkalmazások folyamatköltségeivel számolva azok bizony költségnövelők. Ez azonban közömbösíthető, ha a cégek és intézmények az összköltségekkel szembeállítva több előnyt nyújtó (nem feltétlenül olcsó) alkalmazást működtetnek. Mindezt az informatikai egységre vonatkoztatva: azt hatékonyabban – pl. a versenytársaknál előnyösebben, de nem mindenáron olcsóbban – kell üzemeltetni.

### Megtérülés

Az alkalmazások megtérülése általában nem a közvetlen költségeken látható, hanem a kapcsolódó előnyökön és új lehetőségeken keresztül – s gyakran nem a költséggel azonos helyen, pl. javuló készletgazdálkodás, csökkenő adminisztrációs létszám – mutatkozik meg. Az üzleti hatékonyságot a megszo- kottnál sokkal tágabban kell értelmezni, ide tartozhat például a beruházás hatá-

sára be nem következő kár is. Pozitívan befolyásolja a fentieket egy gazdaságosan működtethető megoldás választása. A számítógépes alkalmazásokkal szembeni megtérülési elvárások hasonlóak, de gyakran magasabbak, mint más területeken (pl. bankbetétek, részvények, gazdasági vállalkozások). A ma jellemző 3-5 évenkénti eszközcserenél logikus a 3 éves vagy annál rövidebb idejű megtérülés kívánalma, az alkalmazásoknál kiemelten, de más esetben is akár 5-10 év lehet a csere nélküli időszak. A „bújtatott” megtérülések közé sorolható – vállalatípusától és tevékenységtől függően – az anyagi folyamatok (pl. készletforgás, átfutási idő) felgyorsulása és az ezáltal elérhető megtakarítás (pl. csökkenő selejt) is. Továbbá az informatikai beruházás, illetve annak működtetése következtében átláthatóbbá váló s így a reakciókészséget, a vezetés színvonalát és eredményességét is javítani képes folyamatok, a beszerzések racionalizálása, az ügyintézési helyek számának csökkenése vagy a piaci részarány növekedése is megtérülési időt csökkentő tényező lehet.

A hatékonyság kérdését mindig szem előtt kell tartani. A hosszú távú tervezésnél a stratégia, a kivitelezéskori döntéseknél az alkalmazás gazdaságossága az elsődleges. A kivitelezés során, működtetéskor és karbantartáskor az informatikai gazdaságosságnak, míg az alkalmazás lecserelésekor a komplex gazdaságossági szempontoknak kell a megtérülés tekintetében előtérbe kerülniük. Ezekon túl az integrált működést támogató rendszerszemlélet, illetve a folyamatok és az elemi műveletek méretének tekintetében is a hatékonyságot szem előtt tartva kell meghozni a döntéseket. Gyakori, hogy az informatikai beruházásokban kevésbé jártas vállalatok figyelmen kívül hagyják a hardverrel és szoftverrel kapcsolatos kiadásokon túli költségeket. Homonnay ezekre a járulékos költségekre is felhívta a figyelmet (ld. keretes írásunkat).

A hatékonysági és megtérülési mutatók pozitív irányba lendítésére komoly hatással van a stratégiai tervezés, a felhasználói követelmények teljes, pontos és

– ha lehet – időálló ismerete, a hozzáértő és gyakorlott szakemberekkel, tanácsadókkal végeztetett fejlesztési és bevezetési munka, a teljesítmények korrekt számszerűsítése, a célszerű és alapos dokumentálás, valamint a folyamatos tanulás a tapasztalatok felhasználásával.

A stratégiai tervezés és annak későbbi figyelembevétele különösen fontos a felesleges fejlesztések elkerülése és az integráltság feltételének teljesülése miatt. Mindkettőnek hatása van a hatékonyságra, mivel például ez utóbbi a folyamatok felgyorsulásával, átláthatóságuk növekedésével, az ismétlődések elkerülésével jár.

Számolni kell azonban a számítógépes alkalmazások esetleges negatív következményeivel is. Ilyen lehet a folyamatok merevebbé válása, ami a nagymértékű adatszabadsággal, a változások „mit kell tenni, ha...” elven felépített dokumentációs rendszeren keresztüli előkészítésével oldható. A mind összetettebb, integráltabb alkalmazások miatt növekvő sérülékenység és kockázat minimalizálása szintén költségnövelő hatású. A biztonsági költségeket – pl. tartalék szerverek, redundáns hálózati elemek, vészhelyzeti tervek kidolgozása – azonban az így elkerülhető, számszerűsített kockázatok ellenében kell költség-növekedésként figyelembe venni.

### Hatékonyságképviselet

Fontos, hogy az egyes területek dolgozói, illetve a vezetők hogyan, milyen szinten képviselik a hatékonyságot. A befektetések finanszírozása felett őrködő vezető a hatékonysági és megtérülési mutatók szerint köteles dönteni, ám ő az, aki a legkritikább esetben felkészült az informatikai hatékonyság megítélésére, így a megtérülést az asztalára tett, mások által elvégzett számítások alapján minősíti. Emiatt elemi érdeke megkövetelni a stratégiát.

Az alkalmazások hatékonysági szempontjainak megfelelőségét a felhasználóknak kellene megítélniük, de erre való felkészültségük erősen vitatható.

Az összetettebb megoldások alkalmazásával együtt járó új szerepkörök betöltői

– adatgazda, folyamat- és adatbiztonsági felelős – nem a komplex hatékonyság képviselői, ez a szerep munkaköréből adódóan az informatikai vezetőre, valamint az alkalmazásért és az informatikai munkáért egyaránt felelős rendszergazdára hárul. Az üzemeltető ugyanakkor

sági sorrend első helyén a biztonság áll, amit a funkcionalitás, a szakemberektől való függetlenség, majd a változással szembeni túróképesség követ. Az üzleti célokban számszerűsített elvárásokat kell – pl. százalékosan, időtartamban vagy darabszámban – a hatékonysággal

s mert nincs két egyforma alkalmazás, mindig kritizálható. Meghatározásához az üzleti és a szakmai szempontokra egyaránt tekintettel kell lenni, s nemcsak megtervezni kell, hanem utólag a terv teljesülése is értékelendő. Ennek az általánosságok mellőzésével, az egyes



már csak saját hatékonyságáért felel. A help-desk és az ügyfélszolgálat munkatársainak érzékenysége a hatékonyság iránt azért fontos, mert romlásának jelei elsőként náluk mutatkoznak. A felsoroltak azonban csak részfelelősök, viszont a hatékonyságnak kell, hogy legyen egy-személyi felelőse is. Kiválasztásánál az alkalmazás környezetének ismerete, az informatikai munkában való jártasság, az adminisztrációban, könyvelésben és kontrollingban szerzett tapasztalat mellett a tevékenységi kör másodlagos. Amire viszont nagy szüksége van, az a teljes vezetői támogatás. A hatékonyság kapcsán felállított fontos-

szemben meghatározni. S mivel a veszteségek elkerülése is megtérülést jelent, forintban, kieső napban stb. ezeket is számszerűsíteni kell. A hatékonyságból eredő megtakarítások esetében a lehetséges jövő bemutatása is fontos. Végül az informatika hatékony működtetésére Homonnay Gábor is az outsourcingot és alternatíváit hozta fel példaként – a vele kapcsolatos érveket és ellenérveket is felvázolva.

#### Hatékonyság és etika

A hatékonyság, mivel relatív fogalom, csak összehasonlításban működik,

résztevők szerepére és teljesítményére kitérve kell megtörténnie.

A hatékonysági mutató folyamatos javítására többféle lehetőség is kínálkozik, például létszámemelés nélküli alkalmazás, a rendelkezésre állási idő bővítése, minimalizált tesztelés, oktatás. Nem árt azonban az óvatosság, hiszen a felhasználói – benne a hatékonysági és megtérülési – igények megfogalmazása, a döntés-előkészítés, az informatikai tervezés, a felhasználói teszt, a dokumentálás és az értékelés folyamatában a rossz értelemben vett takarékoság visszaüthet.



# „Minden esélyünk megvan a sikerre”

## Restart, avagy a lisszaboni stratégia újraindítása

Korábbi számainkban többször is foglalkoztunk az Európai Unió lisszaboni stratégiájával, amelynek célja, hogy a következő évtizedre kontinensünk a világgazdasági verseny győztese legyen. Ebben a versenyben, illetve az áttörésben kulcsszerepet kapnak az infokommunikációs technológiák. Féltudóban nem vagyunk félúton – állapíthatja meg bármely vizsgáló, legyen az az Európai Bizottság kiküldött magas szintű munkacsoportja, az állam- és kormányfők tanácsa vagy a nem kevésbé fontos pozíciót betöltő európai polgár. Lapunknak adott interjújában Tóth Tibor managing partner, a TGG & Partners Kft. ügyvezető igazgatója a lisszaboni stratégia újraindítását mint közösségi szintű stratégiai célt próbálja bemutatni, elsősorban önmagunkra és a mindennapokra vonatkoztatva.

GALVÁCS LÁSZLÓ

**– Talán ismétlésnek tűnik, de beszélgetésünk előtt érdemes rögzíteni: mit is nevezünk lisszaboni stratégiának?**

– Az Európai Tanács 2000. március 23–24-én Lisszabonban tartott ülésén elfogadta az unió következő évtizedre vonatkozó átfogó gazdasági, társadalmi fejlesztési stratégiáját. Ezt későbbi ülésein többször kiegészítette és tovább részletezte. A máig kialakult és továbbra is alakuló tartalmat nevezzük lisszaboni stratégiának – mint ahogy az idei tavaszi csúcson elfogadott tanácsi következtetések is alakítottak a stratégia tartalmán (pl. az európai ipar támogatása, a szervezeti rendszer megváltoztatása).

Definícióként létezik egy összefoglaló mondat, amely ugyan messze nem tökéletes, de mégis briliáns, hiszen meghatározza a tagállamok közös célját, a trendet, a közös nevezőt, mára csaknem félmilliárd ember élhető mentális és fizikai környezetének jövőképét. Így hangzik: „Az Európai Uniót a következő évtizedre a világ legversenyképesebb és legdinamikusabb tudás alapú gazdaságává kell tenni, amely több és jobb munkahely teremtésével és nagyobb szociális kohézióval, a környezet tisztéletben tartása mellett képessé válik a növekedés fenntartására.”

A lisszaboni csúcs után az Európai Tanács a stratégiát további részekre bontotta. A gazdasági stratégia célja az átmenet biztosítása a dinamikus, versenyképes tudás alapú gazdaságba. A társadalmi stratégia célja az európai szociális modell korszerűsítése az emberi erőforrásba való befektetéssel és a jóléti állam kiépítésével. A megvalósítási stratégia célja pedig a lisszaboni stratégia irányban tartása, kontrollálása és érvényesülésének elősegítése a közösség eszközeivel.

**– Miért volt szükség erre az impozáns célkitűzésre?**

– A lisszaboni stratégia lépéskényszerben született: az unió előregedő társadalma 30-50 éves távlatban nem biztosíthatja jólétét a 90-es évek gazdasági, közszolgáltatási, szociális ellátó struktúráival.

A gazdasági struktúrának új hajtóerőre kell támaszkodnia. Képesnek kell lennie győzni – és a vereségeket átvészelni – a tőkeerős, tudás alapú technológiát alkalmazó és politikai-katonai nagyhatalmi pozícióval rendelkező Egyesült Államokkal, valamint az úrrakétától a szoftvergyártáson át a műanyag műtűgyártásig mindenre kész, szigorúan alacsony költségre támaszkodó, részben élvonalbeli, részben második-harmadik vonalbeli technológiát alkalmazó Távol-Kelettel szemben, legyen az Japán, India, Kína, Korea vagy más ország.

Ma az Egyesült Államok átlagos szintje a GDP növekedési ütemében és a foglalkoztatottságban is szignifikánsan magasabb, mint Európáé, a munkatermelékenység növekedése pedig már a 90-es évek közepétől nagyobb az USA-ban, mint Európában. A kedvezőtlen trendek megfordításáért felelős k+f-re az USA szintén többet költ, minden évben mintegy 1%-kal (még hozzá a hozzávetőlegesen 40%-kal magasabb GDP 1%-ával).

A világszerte verseny megnyerésére a stratégia (hasonlóan az amerikai és ázsiai belső piacokhoz) homogén, belül sima, határain gátakkal körülvett közösségi piacot kínál az európai versenyzőknek. A lisszaboni stratégia filozófiája szerint mind egy, hogy melyik uniós tagállam versenyzője nyer az amerikai vagy ázsiai versenyzőkkel szemben. A lényeg az, hogy a győztes európai legyen, és képes legyen hosszú távon is megtartani a megszerzett piacot, azaz versenyelőnye ne mesterséges alapokra – például állami támogatásra –, hanem fenntartható, a k+f-ből fakadó objektív előnyökre, a több és jobb munkavégzésre, a környezettudatos gazdaságra épüljön.

Mindeközben az EU gazdaságának gerincét inkább nagyszámú közepes méretű, semmint kisszámú nagyvállalatnak kellene alkotnia.

Az unió fejlesztési iránya összességében a termelési vertikum és terméklánc csúcán lévő termékek és szolgáltatások versenyképességét célozza, akár annak árán is, hogy a vertikum alján-közepén elhelyezkedő, jellemzően infrastrukturális ágazatokban átmenetileg csaknem versenysértő, mesterséges intézkedéseket támogat.



### – Milyen okok miatt kerülhettünk hátrányba?

– A 2000-től folyamatosan alakuló lisszaboni stratégia megvalósulását külső és belső körülmények, illetve események egyaránt hátráltatják. Megítélésem szerint egyértelműen a saját magunk által (folytatólagosan és többrendbelileg) elkövetett hibák okoznak nagyobb kárt a két csoport közül. Azért is érdemes erre koncentrálni, mert a külső hatások kivédésénél hatékonyabb a belső fékezőerők csökkentése, teljesítményelvzárás csatornák megszüntetése.

Tőlünk független események közé szokás sorolni a szeptember 11-ei merényletsorozatot, annak máig tartó folyamányait, a hisztérikussá vált külgazdasági viszonyokat, valamint a dot-com lufi kipukkanását. Fontosabbak azonban az elkövetett hibák.

A lisszaboni stratégia azt feltételezi, hogy a tagállami hatáskörbe tartozó feltételeket, kondíciókat a tagállamok biztosítják versenyképességük érdekében.

Tagállamon belüli gazdasági eredetű ok lehet a tartós gazdaságpolitikai elvek hiánya (kitörési pontok tartós beazonosítása és támogatása), a prioritások hiánya stb. További gazdasági jellegű fékező ok a k+f kiadások, az ICT-használat, a környezettudatos gazdálkodás, a munkahelyteremtés stb. mikrogazdasági szintű ösztönzésének rövid távú költségvetési bevételecsökkenési hatása miatti fékezett ütemű átalakítás.

Tagállamon belüli társadalmi eredetű ok lehet például a társadalom befogadóképességének alacsony vagy csökkenő mértéke (akár a külföldről betelepülő munkaerővel, akár a belföldi mássággal szembeni ellenszenv), a társadalmi kohézió alacsony foka, a digitális és más típusú szakadékok által felaprózott társadalom. A kohézió és az inkluzivitás hiánya nem teszi hatékonyá a társadalmat a közös cél meghatározásában és/vagy a célokat kitűző, társadalmat vezető csoportok kontrolljában, illetve nem hatékony felvevő közege a már elért fejlődési eredményeknek, lisszaboni stratégia szerinti stratégiai kezdeményezéseknek.

A társadalmi viszonyokat illetően érdemes megfigyelni a következő adatokat. Az Európai Bizottság 2005 februárjában publikált, „Lisszabon – növekedés – foglalkoztatottság” című felmérése szerint Magyarország a 25 tagállamból a 25. helyen áll saját életszínvonalának megítélésében, a 23. helyen a nemzetgazdaság állapotának megítélésében, a 20. helyen a távközlés, a bankszektor stb. egységes belső piaca pozitív hatásainak megítélésében (megelőzve pl. a 25. Nagy-Britanniát), viszont első helyen utasítja el a bevándorlást mint az előregedő társadalom problémáinak egyik hatékony megoldását.

A lisszaboni stratégiával kapcsolatos leglátványosabb példa a szolgáltatások szabad áramlásának megítélése a közösségi szintű dokumentumokban és a tagállamokban. Míg a Kokriportban a szolgáltatások szabad áramlása kifejezetten óhajtott cél, addig – vélhetően egy több tagállamot tömörítő csoport nyomására, amelyet Franciaország nevével szoktak fémjelezni – az Európai Tanács 2005. tavaszi brüsszeli ülésén ehhez a következő feltétel társult: „ha ez nem ütközik az európai társadalmi modell megőrzésébe”.

### – Létezhetnek-e olyan okok, amelyek magából a közösségből erednek?

– A lisszaboni stratégia jelenlegi eszközrendszere (a pusztán számok alapján) nem elég hatékony a versenyképesség céljának eléréséhez. Az eszközrendszer alapvetően kettős: közösségi forrásbiztosítás és közösségi szabályalkotás.

Az első elem a források biztosítása közösségi programok formájában (pl. FP6, eTEN, MediaPlus). A közösségi forrásbiztosítás az unió számára kevésbé fontos eszköz, jelentősége sokkal inkább indirekt hatásaiban van. A programok kapcsán létrejövő tudományos, műszaki, gazdasági együttműködés know-how cserét biztosít, elősegíti a későbbi üzleti kapcsolatokat, határon átnyúló, közösségi típusú struktúrákat hoz létre. Ehhez képest az évi 5-7 milliárd eurós támogatás elenyésző je-

## 1. táblázat

## Tagállamok implementációs és versenyképességi állapota

Ország	Implementálás (%-ban, a 63-ból)	Versenyképességi érték
LU	60	5,14
EL	67	4,00
BE	70	4,88
..	..	..
LT	92	4,34
H	92	4,12
PL	92	3,68
SL	92	4,36
SK	94	3,89
MT	95	4,20
FI	95	5,80
DK	97	5,53

lentségű. A közösségi programok túlságosan felapróztak: 30-40 ilyen fut, és további 5-10 áll kidolgozás alatt.

A másik közösségi eszköz a jogszabályalkotás, a szabályozás. A lisszaboni stratégia konkretizálását jelentő uniós szabályozások tagállami implementálása nem biztosíték a célok elérésére. A lisszaboni stratégiához kapcsolódó, 2005. június 1-jéig implementálandó direktívákat (összesen mintegy 60-at) eltérő mértékben, 60–97%-ban valósította meg a 25 tagállam. Az implementálás mértéke és a Világgazdasági Fórum által rögzített versenyképességi mutató (1-től 7 pontig terjedő skála) között nem mutatható ki ok-okozati kapcsolat (néhány adat az 1. táblázatban található).

Az adatok önmagukban nem támasztják alá a szabályozás nem kellő hatékonyságát. Ezt nem is állítom, jóval nagyobb időtávban, aprólékosabb statisztikai eszközökkel, kisebb aggregációban, vélhetően inkább változás, mint állapot típusú vizsgálattal viszont illene valamilyen sztochasztikus kapcsolatot kimutatni a jobb szabályozás érdekében. Ez ugyanis már a bizottság és a tanács által is kitűzött cél. A közösségi szabályozásban a kelleténél nagyobb az uniformizálás jellege – ezt viszont állítom –, szemben a tagállami sajátosságok figyelembevételével.

A lisszaboni stratégia a hálózatos üz-

letágakat és a pénzügyi szektort külön nevesítette. Ennek megfelelően az unió aktív a hírközlési, pénzügyi és energia-szolgáltatási szabályozásban. Például a hírközlésben sokkal erőteljesebb az uniformizálás, mint az átfogóbb, alapvetőbb struktúrákban, mondjuk az egy-séges valuta stabilitását biztosítani hivatott maastrichti konvergencia-kritériumokban.

A túlzott uniformizálás mint hátráltató tényező kimondatlanul, de – legalábbis úgy tűnik – a bizottság és a tanács által is elfogadott vélemény. A közösségi szabályozás tartalmi hiányossága az európai ipar túlságosan gyenge hangsúlyozása a lisszaboni stratégiában.

További közösségi szintű, szervezeti jellegű okok fakadnak az Európai Unió (egyébként határozottan pozitív) sajátosságaiából. Ezeket nehéz lenne hibaként azonosítani, jelen esetben inkább fékező hatásúak, összességében Európa értékeit testesítik meg, amelyeknek

hosszabb távú pozitív hatása remélhetően erősebb a rövid távú hátrányoknál. Ilyen például a „sokszínű Európa” sajátossággal együtt járó implementációs idővesztés vagy a közösség elkötelezettsége magasabb szintű, hosszabb távú célok iránt, mint pl. a környezet védelme. Ezek hatása, pluszköltsége megjelenik Európa termékeiben, versenyhátrányt okozva.

– Számszerűen is tudná érzékelteni a helyzetünket?

## 2. táblázat

## Indikátorértékek a Világgazdasági Fórum adatai alapján

		8 intézkedés összesen (1–7 skála)	Pl. információs társadalom	Implementációs sorrend
1.	SF	5,80	5,78 (2.)	2
2.	DK	5,63	5,68 (3.)	1
3.	S	5,62	5,71 (4.)	16
(4.)	USA	5,55	5,86 (1.)	-
20.	CZ	4,16	3,62 (19.)	17
21.	H	4,12	3,24 (24.)	5
22.	GR	4,00	3,16 (25.)	24
	EU15	4,97 (AT, BE)	4,61 (AT, FR)	17



– A Világ gazdasági Fórum számítása szerint Finnország, Dánia és Svédország megelőzi az Egyesült Államokat a lisszaboni stratégia szerinti mérési rendszerben (lásd a 2. táblázatot). Az EU15 versenyképessége viszont átlagosan már alatta marad az USA teljesítményének, az erre vonatkozó statisztika szerint Magyarország a 21. helyen áll.

Ami ennél fájóbb: az információs társadalom mint a hét kiemelt közül az egyik gazdasági cél. Az USA minden EU-tagállamot megelőz, és a 7 pontos skálán több mint 1 egész ponttal előzi meg az EU15 átlagát (ebben a 24.-ek vagyunk).

Érdeemes kitérni arra is, hogy az összesített rangsor első négy helyezettje (Finnország, Dánia, Svédország és az USA) foglalja el az első négy helyet az információs társadalom céljainak megközelítésében is.

Összességében az EU15 átlaga a fenntartható fejlődés mutatóját tekintve enyhén meghaladja az Egyesült Államok értékét, a hálózatos iparágak, a hatékony és egységes pénzügyi szolgáltatások, az inkluzív társadalom, illetve a liberalizálás mutatójában enyhén, a vállalkozási környezet, az innováció és a k+f, valamint az információs társadalom mutatójában pedig lényegesen elmarad az USA értékeitől.

Az EU-indikátorok közül – a teljes lista az EU honlapjain, kiadványaiban elérhető – a Világ gazdasági Fórum jelentésével összevethető mutatókat és országokat kiválasztva a helyzet 2003-ban a 3. táblázat szerinti volt.

tudástökét, azaz a képzettségi struktúra és a működő tőke struktúrája egymással nagy átfedésben van.

### – Milyen terápia segíthet?

– 2004-ben a *Wim Kok* által vezetett magas szintű munkacsoport jelentést készített az unió részére a lisszaboni stratégia állapotáról. (Erről a *Business Online* 2005/1–2., 3. és 4. számában lehet olvasni részletesebben.) Az összkép lesújtó. Mint mondják, a cél helyes, ám az eredmény „ellentmondásos”. A Kok-jelentés 5 csoportba sorolta a tennivalókat mint kiemelt prioritásokat: a tudás alapú társadalom, a közösségi belső piac, a vállalkozások támogatása, a munkaerőpiac, valamint a fenntartható környezetgazdálkodás.

A jelentésben a csoport összesen 5 általános és 25 részletes ajánlást tett (spektrumát tekintve az élethosszig tartó tanulástól kezdve a bankszektor kockázati tőkekihelyezésének növelésén át az e-kormányzat növeléséig és a 2010-re elérendő 50%-os szélessáv-penetrációig). Az ajánlások jelentős részét a tanács a bizottsági előterjesztés alapján Brüsszelben elfogadta.

A magas szintű munkacsoport elsősorban a lisszaboni stratégiát támogató szervezeti keretek megváltoztatásában (azon belül a tagállamok elkötelezettségének növelésében) látja a kiutat. Ennek megfelelően a következő javaslatot tette a követendő szereposztásra: az Európai Tanács viszi a zászlót,

### 3. táblázat

## Néhány fontosabb lisszaboni EU-indikátor

	EU 15	EU 25	Cél 2010	H	PL	PT	SE	IE	DE	USA
GDP/fő*	100	91		56**	42**	68	106	122	99	140
Munkatermelékenység*	100	93		63	50	64	97	120	95	122
Foglalkoztatási ráta (%)	64	63	70	57	51	67	73	65	65	71
Szerzett végzettség (20–24 év, %)	74	77		85	89	48	86	86	73	
K+f kiadások (GDP, %)	2.0	1.9	3.0	1.0	0.6	0.9	4.3	1.2	2.5	2.8
A termelés energaintenzitása	191	210		564	650	254	224	164	165	330
* PPS, EU15=100, **PPS, EU25=100										

A közel húsz mutató közül egyetlenegyben pozitív Magyarország helyzete: a 20–24 éves korcsoportban legalább középfokú végzettséggel rendelkezők aránya 85%, ami magasabb érték, mint az EU15 és EU25 átlaga, gyakorlatilag Svédországgal azonos. Ezzel kapcsolatban viszont idézném *Lednitzky Pétert*, aki az ITDH vezérigazgatójaként mondta egyszer: akár mennyi hegesztő szakmunkást el tudnának látni a Dunántúlon munkával, külföldi tőkebehozattal, de egyszerűen: nincsenek. A magas középfokú végzettség tehát jól mutat Magyarországi indikátorlistáján, annak azonban akkor van értelme, ha realizálni tudjuk a képzés után megszerzett

a tagállam tervez, az Európai Bizottság ezt támogatja, az Európai Parlament aktívabb szerepet vállal, a társadalmi partnerek pedig részt vesznek a folyamatban.


A bizottság (a Kok-riportra támaszkodva, de annál kevésbé élesen fogalmazva) három csoportba sorolta a tartalmi tennivalókat, ezen belül összességében 10 központi politikát és ahhoz három kiemelt szervezeti változtatást javasolt a tanácsnak:

1. Növelni kell a térség vonzerejét a befektetők és munkavállalók számára, ezért szükséges az elmélyített és kibővített belső piaci viszonyok, a nyitott versenygazdasági kül- és bel-



# Roaminginformációk az Európai Bizottság honlapján

Az Európai Bizottság új honlapja ([europa.eu.int/information\\_society/roaming](http://europa.eu.int/information_society/roaming)) megkönnyíti az olcsóbb tarifák kiválasztását azok számára, akik az EU-tagállamokban mobiltelefonnal barangolnak, és gondban vannak a szolgáltató kiválasztásával. A félevenként frissülő honlap a roamingdíjszabásokról tesz közzé adatokat, így módon azok, akik külföldi útikon használják mobiltelefonjukat, jó előre eldönthetik, hogy hálózatválasztásnál (az ország és saját szolgáltatójuk függvényében, valamint aszerint, hogy éppen fogadják vagy kezdeményezik a hívást) ki lenne az optimális.

 A mobilszolgáltatók nemcsak az országhatáron belül alakítanak ki olyan időtől, alapdíjtól és a hívott hálózattól is függő, komplikált tarifákat, amelyek megnehezítik az egyszerű összehasonlítást, hanem akkor is, ha külföldön használjuk mobiltelefonunkat. Nincs válasz arra, hogy ki az olcsóbb, egy sor körülményt kell figyelembe venni (honnan és hová telefonálunk, mikor és mennyit), hogy megállapítsuk, az adott pillanatban melyik hálózatot érdemes választani.

Az Európai Bizottság október elején bemutatott új honlapja természetesen képtelen ebben a dzsungelben utat vágni, de néhány ösvényt megnyit számunkra, hogy részben az átvett táblázatok és példák segítségével, részben a szolgáltatók roaminglapjára mutató linkeken keresztül valahogy elinduljunk az olcsóbb beszélgetések tisztása felé.

A biztos a weboldalon is kifejti, hogy miközben ma már a mobiltelefonálás egyáltalán nem luxus, külföldi útjaink után többnyire sokként ér bennünket a számla. 2005 júliusában egy perc roamingért a fogyasztók jó esetben 0,58 eurócentet, rossz esetben akár 5 eurónál is többet fizettek, és ma még kevesen tudják, hogy miképp lehetne a jó esetet választani.

Aki felkeresi a honlapot, az feltehetően a „Tariffs: Roaming around Europa” menüpont kedvéért teszi. Ha Európa térképén kiválasztjuk Magyarországot, kapunk néhány példát arra, hogy a magyar turisták mit fizetnek (egész pontosan: mit fizettek 2005 szeptemberében), ha őket hívják mondjuk Ausztriában, Franciaországban, Hollandiában vagy éppen Dániában. Bár a fogadott hívás az egyszerűbb képlet, hiszen általában nem függ az adott ország hálózatától, látható, hogy még ebben az esetben sem lehet összehasonlítani a magyar szolgáltatókat, mert például Ausztriában T-Mobile SIM-kártyával olcsóbb a hívásfogadás, Dániában viszont a pannonosok járnak jobban.

Híváskezdeményezésnél még bonyolultabb a képlet, s ezt már nem is vállalja magára a honlap szerkesztőbizottsága, inkább megadja, hogy melyek a magyarországi operátorok, és hol találjuk azok roamingtarifáit.

Calling Home	Being Called from Home				
	Roaming in Austria				
Your operator	A1	Drei	One	T-Mobile	Telering
Pannon	4.50 €	n/a	4.50 €	4.50 €	4.50 €
T-Mobile	4.26 €	n/a	4.26 €	4.26 €	4.26 €
Vodafone	4.18 €	4.98 €	4.98 €	4.98 €	4.98 €
	Roaming in Denmark				
Your operator	3	Sonofon	TDC Mobil	Telia	
Pannon	n/a	4.50 €	4.50 €	4.50 €	
T-Mobile	n/a	4.74 €	4.74 €	4.74 €	
Vodafone	5.40 €	5.40 €	4.50 €	5.40 €	
	Roaming in France				
Your operator	Bouygues	Orange	SFR		
Pannon	5.15 €	5.15 €	5.15 €		
T-Mobile	4.74 €	4.74 €	4.74 €		
Vodafone	5.47 €	5.47 €	4.50 €		
	Roaming in Netherlands				
Your operator	KPN	Orange	T-Mobile	Vodafone	
Pannon	5.15 €	5.15 €	5.15 €	5.15 €	
T-Mobile	4.26 €	4.26 €	4.26 €	4.26 €	
Vodafone	5.47 €	5.47 €	5.47 €	4.50 €	

A „bozótvágo kés” létrehozását nemcsak a fogyasztók kedvéért ambicionálta az Európai Bizottság, hanem az ICT-szakma érdekében is, vagyis – ahogyan Viviane Reding, az információs társadalomért és médiáért felelős biztos ezt a honlap avatása alkalmából elmondta – „a bizottság ezúton is szorgalmazza a verseny fokozódását az ágazatban, és a tisztességes, világosabb díjszabás kialakulását”.

## Pannon:

homepage: [www.pgsm.hu](http://www.pgsm.hu)

roamingpage: [www.pgsm.hu/roaming](http://www.pgsm.hu/roaming)

## T-Mobile:

homepage: [www.t-mobile.hu](http://www.t-mobile.hu)

roamingpage: [www.t-mobile.hu/egyeni/tarifak/roaming/index.shtml](http://www.t-mobile.hu/egyeni/tarifak/roaming/index.shtml)

## Vodafone:

homepage: [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu)

roamingpage: [www.vodafone.hu/szolgáltatások/roaming.html](http://www.vodafone.hu/szolgáltatások/roaming.html)

A roaming témaköréhez tartozik a „How to get a better deal” címet viselő oldal is, ahol tanácsokat kapunk, hogy mire ügyeljünk utazás előtt, és mire utazás közben. Az oldal egyértelműen ösztönzi az operátorokat, hogy új, innovatív tarifákkal tegyék egyre olcsóbbá az utazók számára a telefonálást.




# Liberalizáció, verseny, kínálat

## Mit tudsz te az IT-piacról?

*A közérdeklődés fókuszába került az infokommunikáció és az információtechnológia. Nemcsak a szakmabeliek vélik így, húzóágazatnak tartják a gazdaságélénkítésben és a versenyképesség növelésében, s ez derül ki a nemzeti fejlesztési stratégiák prioritásaiából is. És nem utolsósorban az IT kedvelt témája a különféle szakmai tanácskozáson is. Nem véletlen, hogy a CEBC (Central European Business Centre) szeptember közepén immár IX. alkalommal rendezte meg a Telecom Liberalizáció Konferenciát.*

GALVÁCS LÁSZLÓ

 Az elektronikus hírközlési piacok liberalizációja tíz év alatt a jelenlegi európai átlag közelébe hozta a szolgáltatások elérhetőségét a hazai lakosság és a vállalkozások számára. Nagyon sokat változott az igénybe vett távközlési szolgáltatások összetétele, a piaci kereslet és annak súlya a gazdaságban. A távközlési jeltovábbítás iránt megnyilvánuló kereslet további lényeges változásai még csak körvonalazódnak, a jeltermékek szerepe pedig még éppen csak érzékelhető a tartalompiacokon, de a hírközlési szakpolitika, a hatóság és a piaci szereplők már készülnek az új eszközök, az új alkalmazások, az új szolgáltatásuk piaci jelenlétére.

Az érdeklődők kétségkívül érdekes és szakmailag alapos előadásokat hallhattak, amelyek megalapozott ismereteket nyújtottak az iparág átalakulásáról, felszínre hozták az új üzleti modelleket, a keresletben és a jogi-szabályozási környezetben érzékelhető trendek fontos kérdéseit. Ugyanakkor a konferenciák általános tapasztalatainak ezúttal is megfelelően – s ez egyáltalán nem a szervezők hibája – összességében kicsit féloldalasra, belterjesre sikeredett a tanácskozás. Valahogy kívül rekedt a fogyasztók világa a társadalmi igényekkel és a fizetőképes kereslettel együtt. Mondhatjuk ezt annak ellenére, hogy természetesen, mintegy kötelező elemként, rendre szóba került „a felhasználó és annak elvárása”, ám a hallgatónak minduntalan az a benyomása támadt, hogy ez csak a szlogen szintjén érvényes, és a szolgáltatókat ez igazából vajmi kevésbé érdekli, ők – adott esetben tényleg tetemes költséggel kiépített és kifejlesztett – hálózatukat és szolgáltatásukat akarják eladni.

### Eladni vagy igényt kielégíteni?

Eladni, eladni, még egy bőrt lenyúzni a fogyasztóról – úgy tűnik, ez napjaink (vagy nemcsak napjaink?) üzleti modelljének lényege. Különbözően mi mással magyarázhatnánk, hogy például a nálunk legtisztábban kirajzolódó verseny piac, a háromszereplős mobilkommunikáció témájában is arról

szólhat egy előadás: működőképes lehet-e a virtuális mobilszolgáltató (értsd: a három nagyágyú mellett további, saját hálózat nélküli, tehát kvázi viszonteladó társaság) intézménye Magyarországon. Külföldön valóban érzékelhető ez a tendencia, tudhattuk meg Jancsovics Csaba vezető tanácsadótól (Expert Menedzsment Tanácsadó Kft.). A virtuális szolgáltatók Nyugat-Európában felszálló ágba kerültek, piaci súlyuk néhány év alatt a „valódi” mobilcégek számára is érzékelhetővé vált. A „virtuálisok” bevételeiket három év alatt ötszörösére növelték, bevételi részesedésük 2006-ra várhatóan eléri a teljes piacméret 10-15 százalékát. Az előadásból is kiderült, hogy nálunk meglehetősen kockázatos vállalkozás lenne ezzel kísérletezni, hiszen kicsi a piac, és nehéz lenne a konzervatív, árérzékeny fogyasztóknak további kedvezményes tarifát kialakítani. Mindamelllett érthető, hogy sokak érdeklődését felkeltetheti a kiválóan prosperáló és üzletileg hosszú távon is ígéretes mobilpiac. Eladni, itt is csak eladni akarhat a vállalkozó, még akkor is, ha szakszerűen ezt úgy fogalmazzák meg: „a virtuális szolgáltatók a mobilpiac üzletláncának különböző elemeiben tevékenykednek, újracsomagolva egyes szolgáltatásfajtákat”.

A virtuálissal szemben valódi kínálatról (előadása címe szerint: innovációról) be-



szélt *Chris Mattheisen*, a T-Com vezérigazgató-helyettese. Sok mindent megtudhattunk az integrált, többszolgáltatású hálózatról, a technológiafüggetlen megoldásokról, a személyre szabott és mindenhol elérhető szolgáltatásokról, sőt a vezeték és mobilhálózatok konvergenciájából megszülető dual phone-ról és a következő generációs interaktív szórakoztatást széles sávon kínáló IPTV-ről, de lássuk be: mi más ez, ha nem fejlesztési beszámolóba és trendelemzésbe burkolt reklám?

Koncepcióját tekintve ezt a sort folytatta *Mátrai Gábor*, az UPC vezérigazgató-helyettese is, amikor a kábeltévé-szolgáltatásban tervezett „három az egyben” modellt ismertette. Pozitívumként értékelendő, hogy nem saját vállalatának kínálatát mutatta be, hanem az iparág fejleményeit elemezve vont le a szakmai következtetéseket. Például azt, hogy egyre több alternatív hálózat (a házig menő fényvezető, az elektromos vezeték, a ViMAX) verseng, mindenki a mobil (wireless) megoldások megszállottja, bár ez nem kizárólagosságot jelentő (zéró összegű) játszma, továbbá hogy a tartalom mindenképpen győztesen kerül ki (de a többi szereplő is túléli a változásokat). Talán ebben az előadásban hangzott legőszintebben a megálapítás: a fogyasztóké a választás, és az értük folytatott verseny határozza meg a legfőbb működési és stratégiai döntéseket.

Nem maradhatott el ezek után a UPC (vagy inkább már a UGC és a Liberty Media International összeolvadásával létrejött Liberty Global?) „integrált termék stratégiájának” ismertetése sem. A „digitális otthon” kifejezéssel jelzett koncepcióban mindhárom ismert területen vezető szerepre törekszik a társaság: videóban a legjobb tartalmat, hangban a legjobb árat, internetben kedvező áron a legjobb sebességet célozta meg. Mindezt 4 Play néven megfejeji a mobilitással, ami így a „vidd magaddal az otthonod” megoldásban ölt testet. S mindezekon felül az úgynevezett Off-Net elképzeléssel országos lefedettségre és teljes körű versenyre készül a távközlési társaságokkal.

Az elhangzott előadások – köztük a Nemzeti Hírközlési Hatóság szabályozási stratégiájának (*Tóth László* stratégiai igazgató, NHH), illetve az EU hírközlési szakpolitikájának (*Molnár-Bíró György* ügyvéd, Kende Ügyvédi Iroda) ismertetése – tehát többé-kevésbé választ adtak a konferencia alapvető kérdéseire: Melyek lehetnek a szolgáltatók növekedési pályái a változó igények és keresletek kielégítésére? Mivel jár együtt a gazdasági versenyhelyzet megtartása a megélénkülő piacconszolidációs törekvések mellett? Hogyan birkózhat meg a hírközlési szakpolitika a dinamikus változó szabályozási szűkületekkel? Így a résztvevők elégedettek lehettek a kapott útravalóval. Ám ez elsősorban annak tudható be, hogy a hallgatóság maga is szakmabeli volt: a piaci szereplők beszélgettek – az egykori Matáv-szlogent idézve – „egymás közt”. Úgy is fogalmazhatnánk, régi jó ismerősként hátba veregették egymást: „Hogy vagy?” „Köszönöm, jól.”

### Elégedett szolgáltatók, aggódó fogyasztók

S hogy ez nemcsak képletesen értendő, az kiderült a panelbeszélgetésen is, ahol többen is megállapították, hogy kiala-

kult egy működőképes piac, egyensúly tapasztalható, kirajolódtak az erőviszonyok, ki-ki elfoglalta a helyét, és játszsa a szerepét, s ezzel nagyjában-egészében elégedett is. Amit konkrétan nem fogalmaztak meg, az ennek az állapotnak a tényleges tartalma, vagyis hogy az ex-Matáv T-Com (vagy Magyar Telekom) elégedetten konstatálhatta: szárnyait nem nagyon nyesegette meg a liberalizáció, a lecsökkent számú alternatív szolgáltatók tudomásul vették ezt, és beletörődtek pozíciójukba, a kábeltélevíziós szakma elfogadta, hogy az egyéb területeken csak alternatív szerepet kaphat, az internetpiac szépen fejlődik, és ebből ki-ki súlyának megfelelően részesedik. Egy szóval lubickolunk az állóvízben. Másképpen (*Zorán* dalsorával) szólva: langyos a sör, ha nekünk úgy is jó.

*Bárányné dr. Sülle Gabriella*, a konferencia moderátora (a T-Mobile Magyarország igazgatója) a panelvitában megpróbálta kiugrasztani a virtuális nyulat az e-bokorból, amikor azt firtatta, hogy mennyire a szabályozás miatt formálódott ilyenné a piac, és mi használna a további fejlődésnek. A válaszokból körvonalazódó eredmény korántsem egyértelmű, íme egy kis ízelítő a válaszokból:

*Tompa Ferenc*, a T-Mobile ügyvezető igazgatója szerint a szabályozás nem volt sem túl agresszív, sem túl engedékeny, ennek köszönhető, hogy – legalábbis a mobilpiacon – a verseny hamar kibontakozott, a fejlődés nagyjából követte a nemzetközi trendet, ma kimagasló az ellátottság, s a fogyasztók jó minőségű szolgáltatásokat kapnak. Ugyanakkor hiányolta egy általános infokommunikációs jövőkép megfogalmazását. Bár az NHH próbálja a trendeket felrajzolni, a kérdés ennél jóval átfogóbb, amelynek megválaszolása kormányzati szintű feladat.

*Szekeres Zoltán*, az Invitel szabályozási szakértője is utalt arra, hogy a mobil nemcsak versenytárs, hanem egyben minta is volt a vezetékes szolgáltatók számára: az előfizetők ott tanulták, ismerték meg a minőséget, a technológiai újdonságokat. Ma már a kábelszakma, pontosabban annak telefonkínálata is versenytársként jelentkezik. Ebbe szabályozási módszerekkel kevésbé kell beavatkozni, fontos viszont a fogyasztók világos tájékoztatása, hogy megismerjék a különféle szolgáltatások jellemzőit és különbségeit.

Egykori helyettes államtitkárként a szabályozásban igencsak otthonos *Bölskei Imre* (T-Com) szerint mára adottak azok a feltételek, amelyek mentén valódi verseny alakulhat ki, és megfelelő eszközökkel ez a helyzet fenntartható. Ő is szükségesnek tartja egy gazdasági és szabályozási jövőkép megalkotását, amely kijelöli a követendő utat. Ennek egyik elemeként javítani kellene a szabályozó hatóság és a piaci szereplők közötti viszonyt, nyílt kommunikációra, folyamatos párbeszédre van szükség, hogy jobban előkészített intézkedések születhessenek. Felül kell vizsgálni az egész szabályozást, s amire nincs szükség (például a kiskereskedelmi tevékenység), azt ki kell iktatni.

A telefonpiacon megjelenő első igazi versenytárs, a Tele2 ügyvezető igazgatója, *Laczkó Tóth Gergely* egyértelműen a szabályozás mellett tört lándzsát. Ennek hiányában ugyanis saját hálózat nélküli társasága nem is létezhetne. A hozzájuk

hasonló koncepcióval rendelkező szolgáltatók a hálózatosokkal éppen ellentétes utat járnak: nem a kiépített rendszer szolgáltatásaira keresnek vevőket, hanem előbb létrehozzák, összegyűjtik saját ügyfélbázisukat, és ha majd a nekik nyújtott szolgáltatásokból eredő haszon lehetővé teszi, akkor birtokolnak (például vásárolnak) hálózatot.

Mátrai Gábor is azok közé tartozik, akik stabilnak, kiegyensúlyozottnak érzik a piacot, de a UPC vezető szakembere ezt elsősorban a szereplők stabilizálódására érti. Mindenki felmérte helyét, szerepét, súlyát, és ennek megfelelően alakítja stratégiáját. Felhívta a figyelmet arra, hogy egyre felelősségteljesebb és nehezebb a hatóság szerepe, mert immár nemcsak a telefonpiacot, hanem a többtermékes, többszolgáltatós piacot kell szabályozni. Súlyos hiba lenne például a hagyományos kábeltelevíziót önmagában regulálni, amikor annak szolgáltatója internetet és telefont is kínál.

Meglepő módon ellenvéleményt is hallhattunk. Valló Ferenc, a PanTel marketingigazgatója szerint még nem alakult ki az a piaci egyensúly, amely a hatóság szerepét csökkenthetné. Aki például erőfölényben van, az menthetetlenül ki is használja. Utalt még a konszolidációs folyamatra (s ebben a társaságnak saját tapasztalatai is jócskán vannak), ugyanis a gazdaságos piacméret meg fogja követelni, hogy a kisebb társaságok integrálódjanak a nagyobbakba. Egy, a domináns szerepet kifogásoló kérdésre válaszolva fontos alapigazságot mondott ki a PanTel szakembere: nem baj, ha egy cégcsoport mobil- és vezeték nélküli szolgáltatást is tud kínálni, a baj az, ha ezt csupán egyetlen társaság teheti meg, amely ráadásul mindkét szegmensben piacvezető.

Még élesebb ellenvéleményt fogalmazott meg hozzászólásában az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület képviselőjében Fischer Gábor. Az ügyfelek, mondta, korántsem annyira elégedettek a piaci helyzettel, mint a szolgáltatók. A verseny területileg korlátozott, Budapesten valóban van lehetőség választani és váltani, de kisebb vidéki városokban, falvakban a felhasználók változatlanul ki van szolgáltatva az egyetlen helyi társaságnak. A fogyasztói panaszok száma egyre növekszik, a nem egyértelmű és közérthető megfogalmazás miatt az emberek nem ismerik ki magukat a különféle csomagok között.

### Mi kell a felhasználóknak?

Ez az utolsó felvetés megerősíti a tudósítót abban, hogy talán mégis okkal támadhatott valami hiányérzet a hallgatókban. Szerepének megfelelően a fórum moderátora kérdéssel igyekezett ezt az űrt betölteni. Bárányné dr. Sülle Gabriella arra kért választ a panelbeszélgetés résztvevőitől, hogy



a különböző üzleti modellek, innovációs törekvések hálójában vajon eleget tudunk-e a fogyasztói szokásokról, ismerjük-e a társadalmi háttérét az emberek viselkedésének, motivációinak, igényeinek?

Sajnos a vitának ebben a részében kevés említésre méltó gondolat akadt. Reális tartalmú, ám mégiscsak közhelyes mondatokat hallhattunk, ízelítőül idézünk néhányat, név nélkül. Íme egy: „Ha sikereket akarunk elérni, olyat kell adni a fogyasztónak mint biológiai lénynek, ami valamilyen szükségletét elégíti ki. A telefon már kevés, olyan értéket kell nyújtani, ami beleillik az életszínvonalába.” Vagy egy másik: „Arra van szükség, ami megmozgatja a fantáziát. Felértékelődik a tartalom és komplexitás szerepe.” Valamelyest már konkrétabb a következő vélemény: „Kicsit túlmisztifikáljuk az innovációt. A fogyasztó egyszerű, átlátható megoldásokat akar, ennek része az is, hogy minden kommunikációs szolgáltatásért egyetlen számlát kap.” Végül egy gondolat, amely már legalábbis utat mutat a lehetséges válasz felé: „Az emberek a különböző funkciókat a megszokott helyen és eszközzel veszik igénybe. Tévézni például általában a nappaliban szoktak. De a szokások változnak, új lehetőségek bukkannak elő. Lehet például immár a mobilon is filmet nézni, de azért olyan gyorsan mégsem változik az ember viselkedése, hogy este a 3G kimozdítson a nagyképernyős tévé előtti fotelból!”

Tanulságosak ezek a válaszok, ha nem is tartalmuk, hanem a megközelítés módja miatt. A kérdést – amely ezúttal nyilvánvalóan nyitva maradt – talán egy más fórumon vagy más szakértői körben érdemes újból feltenni. Társadalomtudósok, szociológusok, piackutatók és marketingesek inkább keresik és tudják a választ, mint a IX. Telecom Liberalizáció Konferencián megjelent, saját szakterületükön amúgy valóban kiváló kollégák.



# T-COM HÍREK

## T-Com Tudakozó Plusz: a Legjobb Európai Tudakozó Szolgáltatás

A T-Com Tudakozó Plusz szolgáltatása nyerte el 2005-ben a Legjobb Európai Tudakozó Szolgáltatás díját. A 197-es számon hívható Tudakozó Plusz a szolgáltatás magas minősége, a látványos fejlődés és a folyamatos megújulásra törekvés miatt kapta meg e jelentős nemzetközi elismerést.

A Tudakozó Plusz szolgáltatás erős nemzetközi versenyben lett a legjobb Európában: kategóriájában megelőzte a svéd és a spanyol távközlési cégek tudakozó szolgáltatásait, a Világ Legjobb Tudakozója

Szolgáltatás kategóriában pedig egy spanyol és egy új-zélandi tudakozóval együtt bekerült a döntőbe. Az eredményt Manchesterben hirdették ki egy nemzetközi szakmai konferencián.

A díjat a 118tracker nevű piackutató és tanácsadó cég alapította, amelyet a 2003-as liberalizáció nyomán 140 szereplőre bővült brit tudakozópiac teljesítményének figyelésére, a minőség és az ügyfél-elégedettség növelésére hoztak létre. A tapasztalatcseré és a fejlesztési eredmények megismerése érdekében évente nemzetközi konferenciát szerveznek, a minőséget pedig különféle szakmai kategóriákban létrehozott díjakkal honorálják. Az idei versenyben több mint negyven résztvevő indult.



csoporthoz rejlő szinergiákra építve az év folyamán számos új ajánlattal jelenik meg mind a hang-, mind az internet-szolgáltatások területén. A T-Online Magyarország szándéka, hogy az ügyfelek

## Kedvezményprogramot indít a T-Com és a T-Online

2005. október 4-én a T-Com és a T-Online elindítja PoP Kedvezményprogramját. A programhoz csatlakozó ügyfelek pontokat gyűjthetnek, amelyek egy részért automatikus T-Com forgalmi kedvezményt kapnak. A megmaradó pontok levásárolhatók a T-Pont üzletekben, illetve a T-Online beszámítja széles sávú tartalmainak fizetésekor.

Márkváltásakor a T-Com célul tűzte ki, hogy az egyéni, valamint az üzleti ügyfeleknek kínált termékportfólióra, továbbá a Magyar Telekom-

még jobb, zavartalan kiszolgálása érdekében folyamatosan megújítja termékinálatát, fejleszti a hozzáféréseket, és új, az egyedi igényekhez jobban igazodó, innovatív tartalomszolgáltatásokat vezet be.


A PoP Kedvezményprogramhoz a T-Com egyéni és üzleti, továbbá a T-Online otthoni internetszolgáltatással rendelkező ügyfelei csatlakozhatnak. A T-Com üzleti ügyfeleinek körében elsősorban a jellemzően 30 ezer forintnál kisebb havi számlanagysággal rendelkezőknek ajánlja a programot.

A havi 30 ezer forint feletti telefonszámlával rendelkező vállalkozásoknak a T-Com a szintén októberben induló PoP Mega Hűségcsomagját ajánlja, amely díjmentesen igénybe vehető kiegészítő csomag, a számla nagyságával és az eltöltött idővel arányosan növekvő kedvezményekkel.

# Kis lépés, nagy kényszer – lépéskényszer

A HTE kilencedik alkalommal megrendezett Távközlési és Informatikai Marketing Fórumának előadói között idén az eddig távol maradt média képviselői is megjelentek, s a korábbinál nagyobb számban képviseltették magukat a témában érintett állam- és közigazgatási, sőt érdekképviseleti szervek is. Beszámolóinkban a tőlük hallottakból ragadtuk ki a tanulságosabb részleteket.

FEKETE GIZELLA

 A hírközlési fogyasztói jogok képviselőjeként (HFJK) Juhász Károly a fogyasztók szemszögéből beszélt az internethasználatban elért eredményekről és hiányosságokról, míg az idén április óta működő ügyfélnyitási tapasztalatairól a Kopint Datorg Rt. stratégiai igazgatója, Bódi Antal számolt be. Érdekes színpontja volt a konferenciának a kommunikációs eszközök integrációjának lehetőségeit bevételi és versenyhelyzeti szempontból egyaránt kihasználó két vezető kereskedelmi televízió ezzel kapcsolatos tapasztalata, illetve víziója. A digitális szakadék betemetésének lehetőségét a kistelepülések számára egy

1200 lakosú Tolna megyei kisközség, Aparhant polgármestere vázolta fel.

## Internetellátottság és -használat

Az internet a hazai fogyasztók körében a vártnál lassabban terjed, ezzel ellentétben használóinak körében folyamatosan nő a hálón töltött idő, az adatforgalom és az internetes tevékenységek gyakorisága – állapította meg felmérési adataikra támaszkodva Juhász. Az iskolák internetellátottságának köszönhetően a korcsoportos összehasonlításban az élen 76 százalékos elérési aránnyal a 15 és 17 év közöttiek állnak, míg az 50 év fe-

lettek közül csak minden nyolcadik internetezik. A hozzáférési arány a korosztályok mindegyikénél folyamatosan nő, kivéve a középiskolásokat, ahol stagnál. A tanulók 78, a diplomások, 77, a vállalkozók és vezetők 61, az egyéb szellemi foglalkozásúak 56 százaléka, a munkásoknak azonban mindössze valamivel több mint egynegyede (26 százaléka) éri el a világhálót. Ez utóbbiak gyakorlatilag ugyanannyi százaléka használja otthon, mint a munkahelyén – az arány a vállalkozók és vezetők esetében is hasonló –, míg a diplomások és egyéb szellemi foglalkozásúak táboraiban a munkahelyi elérési arány csak-

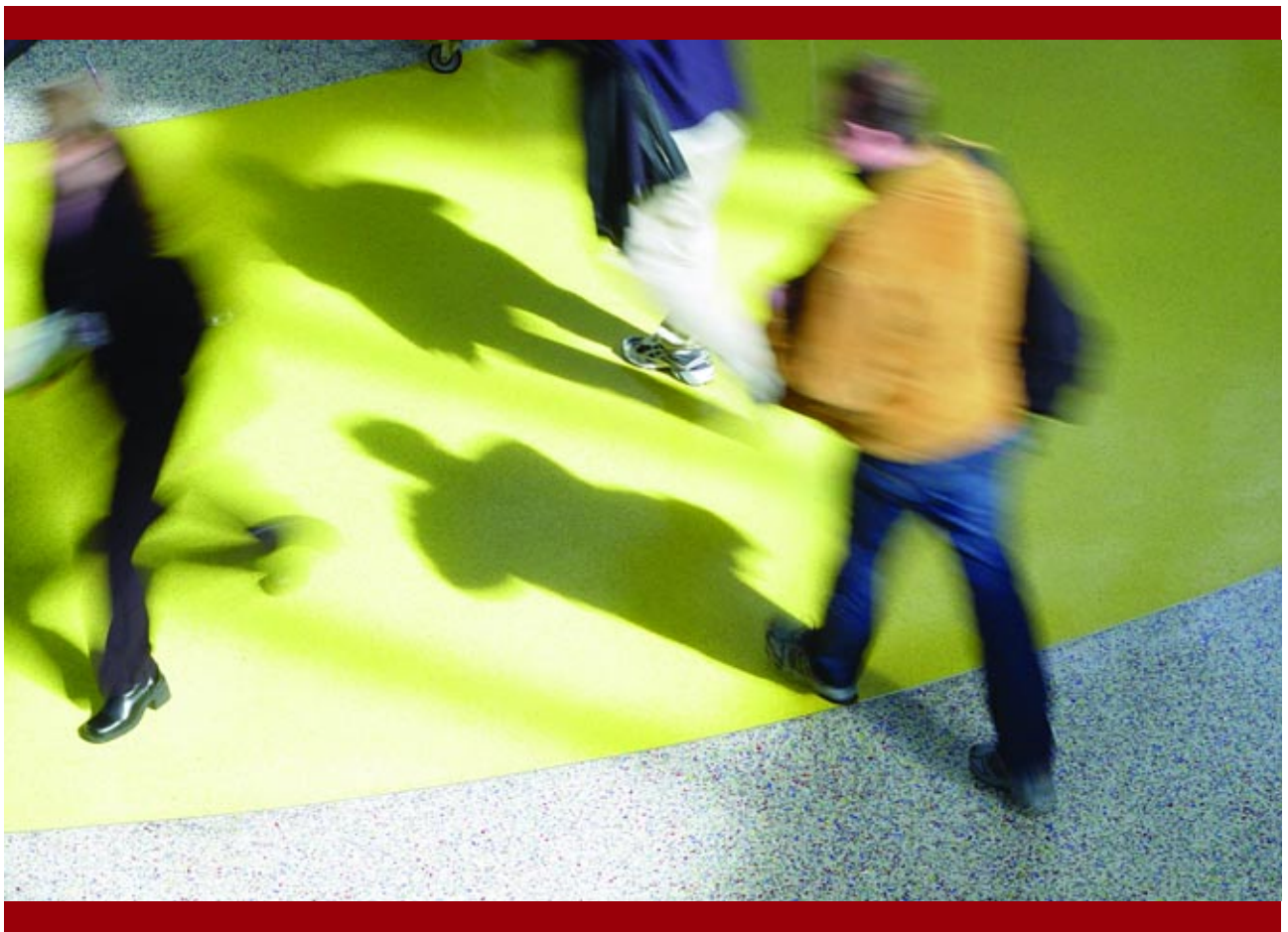
## Követhető példa

Az 1200 lakosú tolna megyei Aparhant jól működő település. Nincs munkanélküliség, sok a fiatal és a gyerek, infrastrukturális ellátottsága jó, távközlési infrastruktúráját pedig a polgármester, Szűcs György nagyon jónak véli. A házak 80 százalékában található vezetékes telefon, és mindhárom mobilszolgáltatónak van a faluban téréreje. 2004-ben adták át a polgármesteri hivatal által, önköltséges alapon üzemel-

tetett kábeltévét negyven csatornával. Széles sávú internet-hozzáféréssel minden harmadik családi ház rendelkezik, és évek óta oktatnak informatikát az általános iskolában, amiből a tanulók korábban OKJ-, ma pedig már ECDL-vizsgát tesznek. Utóbbi minden hatodik, vagyis 200 lakosnak van, ez generálta az internet iránti igényt. A mikrohullámú alapon megvalósított beruházást – a sok régi tévékészülék

miatt a jel-zaj viszony kábeles hozzáférés esetén kedvezőtlen lett volna – és a lakásonként 60 ezer forintba kerülő eszközök 60 százalékát, megtakarított pénzből, az önkormányzat finanszírozta. Akkor 50 számítógép volt a faluban, szinte kizárólag a fő- és középiskolások családjainál. Ma az egyéni internetfelhasználók száma 110, az iskolában 26, a művelődési házban lévő könyvtárban – ingyenes használattal – 9, a polgármesteri hivatalban pedig 7 gépről érhető el a világháló.

A felhasználóknak havonta 3000 forintba kerül az internet és a belső kommunikáció. Ma már sok házban kevés az egy gép és egy végpont. A hozzáférés időben és a sávszélességet tekintve nem korlátozott, a havi letöltési korlát napközben 6000 MB, éjszaka korlátlan. Webszervert nem üzemeltetnek, de van mailszerverük. A közeljövő tervei között szerepel a 40 éven felüliek megismertetése az informatikával, legalább a Word és az internet szintjén.



nem kétszerese az otthoninak. Az internethez hozzáférők több mint ötödét (21 százalékát) nem érdekli a világháló, vagy hiányzik a használatához szükséges ismeretük. A települések mérete és az internetezés gyakorisága között egyenes az arány. Az általános információk keresése a leggyakoribb, ezt a levelezés követi, s ma már a netet tanulásra használók aránya is 61 százalék. Állományokat 53 százalék tölt le, 36 százalék az átlagnál nagyobb gyakorisággal, 51 százalék kedveli az internetes játékokat, 55 százalék pedig munkavégzés céljából használja. Ügyet mindössze 28 százalékuk intéz, nagyobb gyakorisággal azonban csupán 15 százalékuk.

### Internettechnológia

Juhásznak a dial-up, az XDSL, a kábelnet és a vezeték nélküli technológiára vonatkozó megállapításából is érdemes néhányat kiemelni, amely tükrözi a tendenciákat. A háztartások több mint egyharmada csatlakozik még modemem keresztül

a világhálóra. Arányuk az elmúlt egy évben 50-ről 38 százalékra esett vissza, míg a széles sávon internetezőké 18-ről 25,2 százalékra növekedett. Ez utóbbiak arányával csaknem azonos a kábelnetet használóké – közel 200 ezer előfizető –, s mindössze 5 százalék alkalmaz internetelésre vezeték nélküli technikat. A világhálón töltött idő értelemszerűen a modemet használóknál a legkevesebb, az ADSL-t alkalmazóknál nincsenek igazán korlátok, átlagban kb. havi 100 órát töltenek a hálón, a kábelnetesek is közel ugyanennyit, míg a vezeték nélkül csatlakozókat sem idő-, sem forgalmi korlátok nem jellemzik. A le- és feltöltési sebességgel a kábelnetesek a legelégedettebbek, őket a széles sávúak, majd a vezeték nélküliek követik, és a sebességgel az analóg technológiával csatlakozók a legkevésbé elégedettek. Ez utóbbiakat az ár és – elsősorban vidéken – a technikai lehetőségek hiánya ragasztja a modemhez. A felmérés panaszokkal foglalkozó adatai szerint az internetre több mint két-

szer annyi panasz érkezik, mint a mobiltechnikára, s ez utóbbinál valamivel kevesebb a helyhez kötött telefonszolgáltatókra.

### Fókuszban a fogyasztó

Végül Juhász a fogyasztókért hozott 345/2004-es, a szolgáltatók ÁSZF-jének (általános szolgáltatási feltételek) kötelező tartalmára vonatkozó kormányrendeletre hívta fel a figyelmet. Az ott felsorolt minőségi mutatókra (pl. bejelentett panaszok orvoslásának határideje, szolgáltatás rendelkezésre állása, garantált le- és feltöltési sebesség) a szolgáltatóknak minden körülmények között számszerűsítve meg kell adniuk a szolgáltatás megfelelő, valamint nem elfogadható szintjét.

A terjedést gátló legfőbb problémákra – ISP-váltás, árkérdések, önálló széles sávú termék és szolgáltatásnövelés, infrastruktúra-ösztönzés, spamkérdés – Juhász ígérete szerint a HFJK keresi a megoldásokat.



## Ügyfélkiszolgálás – állami alapokon

Az állam nem felkészült még az interneten keresztüli tartalomszolgáltatásra – kezdte előadását Bódi Antal. Az állam- és közigazgatási útvesztőben való eligazodásban a Kormányzati Portálnak kellene az állampolgárok zászlóshajójának lennie, s ahogy koncepciójában is szerepel, közérdekű információkat kellene szolgáltatnia, és iránytűként kellene működni. Egyik fontos funkciója, az ügyintézés eszközeként való működés (ügyfélkapu) mellett a véleménynyilvánítás, a közvéleménymérés színterévé kellene válnia.

A megvalósítás egyik sarkalatos pontja a biztonság kérdése volt. Választ kellett találni arra a kérdésre, hogy hogyan engedhető be az állampolgár egy olyan rendszerbe, amelynek bármilyen sérülése intézményi szinten is komoly galibát okozhat. A szolgáltatás-hozzáféréshez való azonosítást szolgálja ma az ügyfélkapu, amelynek ideiglenes (30 napos) eléréséhez az e-mail címmel rendelkezőknek elegendő az online regisztrációs lap kitöltése. Végleges regisztrációhoz az okmányirodákban lehet hozzájutni.

Mivel az ügyfélkapu bizalmi jellegű megoldás, hiszen sérülését követően megszűnne szerepének megfelelően funkcionálni, működését törvény szabályozza. A szabályozás kiterjed a személyes adatok védelmére, meghatározza a szolgáltatás általános szabályait, megválaszolja az üzemeltetés szabályozási

kérdéseit, s az alaprendszerek védelme mellett a kommunikáció, az üzemeltetés, valamint a környezet biztonságával is foglalkozik. Arra a kérdésre, hogy az üzemeltető mit tehet az elektronikus közigazgatási eljárások mind szélesebb körű alkalmazásáért, Bódi Antal elsőként az előnyök célcsoportok – cégek, állampolgárok, szervezetek, közintézmények, alapítványok – szerinti hangsúlyozását említette. Emellett a gyors, egyszerű, stresszmentes, kényelmes és biztonságos ügyintézését folyamatos online aktivitással – direkt és telemarketing –, valamint népszerűsítő eseményekkel is propagálják.

A szolgáltatás 2005 áprilisában indult. A ma létező 7158 ügyfélkapu 88 százaléka okmányirodai, és mindössze 0,1 százalék az elektronikus aláírással használt.

### Dől a lé...

Az elektronikus média szereplői, kiemelten a kereskedelmi televíziók élenjárnak a kommunikációs felületek, az új média eszközeinek mind sokrétűbb, egymást erősítő hatású alkalmazásában. Teszik ezt elsősorban a piac szorítása miatt, de a technológiák fejlődése, illetve azoknak a nézők szolgálatába állítása is rászorítja őket. Ma már a sokakat irritáló hirdetések adás közbeni kiszűrése sem vízió, ezért előtérbe kerültek az így kieső bevételek pótlásának lehetőségei. A Tv2 képviselőjében megszólaló előadó az ebben az irányban tett erőfeszítéseiről és eredményeiről számolt be a Megasztár kapcsolódó tapasztalatai alapján.

A Megasztár nemcsak a tévékészülék elé ültette le a nézőket (8,5 millióan láttak legalább egy adást), de jelentős SMS-forgalmat is generált (12 millió szavazat), s sokan éltek a felkínált tartalomleltöltési (csengőhangok, háttérképek, portrék stb.), valamint a második szériára már fizetősé tett videoletöltési lehetőséggel is (ez utóbbit 4,5 millió alkalommal vették igénybe). Az internetes site napi 10-15 ezer látogatót vonzott. Kedvelt volt az adások alatt és után a megasztáros üzenetrögzítő, és körülbelül 1000 ember 3G technológia segítségével nézte élőben a fordulót. Emellett 150

ezer koncertlátogatót vonzott a produkció, és 100 ezernél több példány fogyott a hozzá köthető könyvből, CD-kből stb. A bevételek összegéről nem esett szó, de arányairól igen: míg általában a nem reklámspotokból származók az összes bevétel 10 százalékát teszik ki, a műsor idején ez az arány 35 százalék volt. Az új médiákat tekintve 12 százalékkal a telekommunikációs bevételek vitték a pálmát.

Az RTL Klub new media-alkalmazásairól a csatorna exkluzív interaktív partnerétől, a 2005-ben a telekommunikáció és a tévé közötti szinergiák erősítésére létrejött IKO New Media Holdingtól érkezett Erdős Ákos beszélt. Ő a 2004-es Való világ kapcsán 7 millió SMS-ről és 9 millió hanghívásról számolt be, majd ezt követően – elsősorban a mobil médiumokra koncentrálva – a jövőbeni lehetőségekkel kapcsolatos dilemmákra hegyezte ki mondanóját. A pozitívumok közül a penetrációt, a köldökzsinór-effektust és a készülékinfrastruktúra-fejlesztés kedvező voltát, míg a negatívumok közül a divattá válást, a technológia tudásigényét és a lassan csökkenő árakat hangsúlyozta. Lehetőségeket a technológia, az interaktivitás és a penetráció kapcsán lát benne, míg veszélyként a felkészületlen fogyasztókat, illetve az adatkezelési és egészségügyi kockázatokat emelte ki.

A mobilon keresztüli interaktivitás a médium és a reklámozó számára egyaránt értéknek tekinthető. Utóbbi nagy tömeg esetében is mélyreható elemzésekhez használható adatokhoz juthat, amelyek jól megalapozott következtetések alapjául szolgálhatnak. A felhasználó számára sokrétű információt nyújtó interaktivitás terén továbblépési lehetőségként Erdős többek között a personalizációt, az adatbázis-építést és a direkt marketinget említette. Összefoglalásul pedig a mobilmédia kommunikációs felületként és márkaerősítőként való alkalmazása mellett azt a felhasználói adattörzs és információbázis kialakításának segítőjeként, illetve a tömegmédium melletti közvetlen kommunikációs csatorna megerősítésének eszközeként értékelte.


## Száz lépés

A „száz lépés” kapcsán 2005. június–augusztusban az érdeklődés a munka világával kapcsolatban volt a legnagyobb (28–32 százalék), ezt a családtámogatás (20–23%) követte, a legkevésbé pedig az adózást (0,5–3 százalék), az oktatást (3–5 százalék) és az egészségügyet (4–8 százalék) érintő lépések „mozgósítottak”.

# Tele.hu 2005

## Telekommunikációs szakfórum

Hamarosan ötödik évébe lép a liberalizált távközlés Magyarországon, aminek következtében egyre fokozódik a szolgáltatók közötti verseny. Folyamatosan változnak a fogyasztói szokások, és világszerte hatalmas iramban fejlődik a telekommunikációs technológia, amivel a hazai szereplőknek is lépést kell tartaniuk.

 A Tele.hu 2005 című éves telekommunikációs szakfórumon (2005. november 14–17.) neves hazai és külföldi szakemberek vitatják meg a távközlési piac aktuális szabályozási, technológiai, értékesítési és marketingkérdéseit, kitérve a mobiltechnológia, a széles sávú internet, a konvergencia, a Triple Play, a VoIP, a hálózatépítés, valamint a kábeltelevíziózás szerepére.

Az EU előírásaihoz és a hazai szabályozási szervek követelményeihez való alkalmazkodás sokszor csak nehezen feleltethető meg a piac által diktált folyamatoknak. A szabályozási kérdésekre és a kormányzati szerepvállalásra fókuszál a nov. 14-ei szakkonferencia, amelyen hallhatunk a nemzeti széles sávú stratégia sarokpontjairól, a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatók azonosításáról és a többletkötelezettségeik előírása során alkalmazandó alapelvekről, továbbá a szabályozás felülvizsgálatáról, valamint a nemzeti adatvagyonról. Vitafórum keretében a kormányzati ármeghatározás és árszabályozás témáját járják körül a résztvevők, majd pedig osztrák és ír példán keresztül nyerhetünk betekintést a nemzetközi piacsabályozásba. A hatékony frekvenciagazdálkodás megvitatását követően kerekasztal-beszélgetést tartanak a magyar távközlési piaci versenyről.

A szakfórum első konferencianapja (nov. 15.) a magyar távközlési körkép felvázolásával kezdődik, majd a szakértők vitafórum formájában értékelik a távközlési piaci liberalizációt.

A konferencián kiemelten kezelik az innovatív technológiák bemutatását, a széles sávú kérdését és az UMTS-licenc bevezetésének nemzetközi tapasztalatait. Három különböző szekcióban a

következő témák kerülnek megvitatásra: 3G, avagy a mobilforradalom, Voice over IP – az alternatív hangtovábbítási technológia jövője, valamint a többfrontos háború: mobil-, vezeték és alternatív telefonszolgáltatók konkurenciaharca.

A második konferencianap (nov. 16.) kezdéseként szakértők elemzik a magyar távközlési cégek piaca lépésének lehetőségeit a térség országaiban. Ezt követően a széles sávú internet kerül terítékre. Választ kaphatunk arra, hogy mikor érdemes beruházni a hálózat kiépítésébe, és milyenek a széles sávú internet elterjedésének lehetőségei. A kerekasztal-beszélgetés témájául is a széles sávú internet által kínált üzleti lehetőségek szolgálnak. A délután folyamán a kábeltelevíziózás helye a modern távközlésben, valamint a hang, adat és videó konvergenciája, a Triple Play kerül megvitatásra.

A mobiltelefon használatát érinti

a mobil banking üzletág és a micro-payment témaköre. Az internetes biztonságtechnika kulcsfontosságú kérdés, ezért előadás formájában a hálózat- és adatbiztonságról is lesz szó. Végezetül a Next Generation Networks-ről (NGN) hallhatunk előadást.

A szakfórum zárásaként egy egésznapos workshopon lesz alkalmuk a résztvevőknek a távközlési piac versenyjogi kérdéseinek feldolgozására.

A közel 50 fős előadói körben szerepel Dobozi Péter, az Antenna Távközlési Rt. vezérigazgatója, Kozma Béla, az Emitel Rt. vezérigazgatója, Laczkó Tóth Gergely, a Tele2 Magyarország Kft. ügyvezető igazgatója, Simó György, a T-Online Magyarország Rt. vezérigazgatója, Szathmári Géza, a GTS Datanet Távközlési Kft. vezérigazgatója, valamint számos elismert hazai és külföldi szakértő.


Részletes program és bővebb információ a [www.iir-telehu.hu](http://www.iir-telehu.hu) oldalon található.

# Megtalálni az igazit

## A munkaerő-kiválasztás és -felvétel kihívásai

*A toborzási piac az elmúlt években drámai változáson ment keresztül: az internet által kínált hirdetési lehetőségek minden eddiginél szélesebb körben teszik elérhetővé az állásajánlatokat. A pályázás sokszor csak néhány egérgattintásba kerül, így nem csoda, hogy a jelentkezők „mit veszíthetek?” alapon olyan pozíciókra is jelentkeznek, ahol még a legalapvetőbb elvárásoknak sem felelnek meg. Márpedig a nem megfelelő pályázatok kiszűrése, a visszajelzések elküldése korszerű toborzási szoftver nélkül jelentős adminisztrációval jár, és sokszor a kiválasztás szaktudásigényes feladatától vonja el az energiát.*

SOLTÉSZ ERZSÉBET, NEXON

 A toborzási portfólió hatékony összeállítása sokat tom-píthat a fenti jelenségen, de még így is akadnak olyan esetek (például a kevés objektív előfeltételt támasztó pályakezdő pozíciók), amikor több száz jelentkező között kell megtalálnunk az igazit. Ha sok a pályázat, és a toborzási keretünk, valamint a vállalat HR-politikája megengedi, a pályázatok előszűrésére vegyünk igénybe külső segítséget! A toborzás és a kiválasztási folyamat első, előszűrési szakasza viszonylag kis kockázattal kihelyezhető, hiszen ekkor csak az objektív elvárásoknak való megfelelés ellenőrzését és a pályázóknak való visszajelzés feladatát adjuk át.

Ahhoz, hogy a megfelelő jelöltek megtalálását és a kiválasztás teljes lebonyolítását is nyugodt szívvel kihelyezhessük, bizalmi kapcsolatot kell kiépítenünk szolgáltató partnerünkkel, aki így a konkrét pozíció mellett szervezeti kultúránkat is megismerheti. Épp emiatt fontos, hogy megfelelő körültekintéssel válasszuk ki a tanácsadókat, akikkel hosszú távon együtt tudunk dolgozni. A szakember-közvetítők kiválasztásához támpontot nyújthat egy stabil szolgáltatási színvonalat és tisztességes üzleti magatartást garantáló szakmai érdekvéviselési szervezet ajánlása. Bármilyen szintű tanácsadói együttműködésről legyen is szó, fontos meggyőződni arról, hogy valóban minden pályázó kap visszajelzést, hiszen ennek elmaradása esetén cégünk megítélése szenved csorbát.

### Hatékony előszűrés „háziilag”

Ha a teljes „önéletrajzkupaccal” nekünk kell megbirkóznunk, érdemes hatékony előszűrési módszereket bevetnünk.

Sok vállalatnál megfigyelhető, hogy az önéletrajz alapján megfelelőnek tűnő pályázókat azonnal interjúra invitálják. Azután a személyes találkozás első perceiben kiderül, hogy például a jelentkező csak három hónap múlva tud kezdeni, és nem is beszél folyékonyan angolul. Az ilyen interjúkra való felkészülés, az udvariasságból végigbeszélgetett 10-15 perc értékes munkaidőt vesz el.

Telefonos vagy e-mailes előszűréssel könnyen elébe mehetünk az ilyen eseteknek: vegyük sorba azokat az alapvető

szempontokat, amelyek a szakmai és képzettségi háttér mellett segítik a pályázóval kapcsolatos döntéshozatalt. Mikor tud munkába állni? Miért szeretne váltani? Vállalja-e a bejárást? Mennyi fizetésre tart igényt? Van-e tanulmányi szerződése, vállalati hitele? Mennyire aktív az önéletrajzban megjelölt nyelvtudása? Ha a kérdésekre kapott válaszokat elektronikus formában, optimális esetben valamilyen toborzási szoftverben rögzítjük, majd ennek alapján automatikus összesítő rangsort készítünk, már nagyobb az esélye, hogy a személyes interjúig valóban csak a potenciális jelöltek jutnak el.

A standard előszűréshez nem szükséges különösebb tapasztalat, így alkalmazásával értékes szakértői munkaidőt spórolunk meg.

### Kiválasztási tudásbázis építése

Az interjú során koncentráljunk azoknak a kritikus kompetenciáknak a felmérésére, amelyek nélkül a pozíció nem tölthető be sikeresen. A vállalat és a feladatkör bemutatását szabjuk rövidre – az előszűrés során jelezhetjük a pályázóknak, elvárjuk, hogy felkészüljenek a „cégből”.

Első körben mindenképpen strukturált interjút készítsünk! Az azonos kérdésekre adott válaszok alapján könnyebben összehasonlíthatók a jelöltek, és az interjúk értékelései is egyszerűbben rögzíthetők elektronikus formában. A jegyzetelés a ki-nyomatott önéletrajzra rövid távon hasznosnak tűnik, de lássuk be, a papírra vetett benyomások már néhány hét múlva sem lesznek használhatók egy esetleges újabb keresés során.

Gondolkodjunk hosszú távon: ha az interjúalany az adott pozícióra nem felel meg, de személyisége, kompetenciái és szaktudása alapján később vagy más pozícióra értékes jelölt lehet, igyekezzünk ugyanolyan alaposan interjúztatni őt. Ha az elhangzottakat egységes, visszakereshető formában rögzítjük, egy-egy új keresés esetén pályázói adatbázisunkban már előre „feldolgozott” jelöltek közül válogathatunk.

Ha több szakember foglalkozik a vállalatnál a munkaerő-felvétellel, a közös kiválasztási tudásbázisnak köszönhetően az interjúkra fordított energiából minden munkatárs profitál.





Rögzítsük az adatokat ésszerűen: nem kell mindig teljes körűen tárolnunk az interjúban tett megfigyeléseinket. Koncentráljunk az információk „érték/idő” mutatójára: mérjük fel, hogy az információ ér-e annyit, mint amennyit a rögzítésére „költünk”. A vállalati alapértékeknek nem megfelelő pályázók esetében tárolt „vétőértékű” információk rögzítésével a jelölttel később kapcsolatba kerülő kollégáknak értékes interjúidőt takarítunk meg.

### Kiválasztási eszközök tárháza

A szinte minden munkaerő-felvétel során alkalmazott személyes interjú mellett a kiválasztási eszközök széles palettáját hívhatjuk segítségül a döntéshozatalhoz.

Ezek közül a Kiválasztási Központ (Assessment Center) a legkomplexebb, amelynek megrendezésére azonban a komoly szervezési, idő- és költségteher miatt csak viszonylag kevés esetben van lehetőség. Ennél gyakrabban fordulnak a hazai HR-szakemberek a különféle tesztelési technikákhoz.

A tesztszolgáltatók által kínált csomagok viszonylag nehezen összevethetők, és általában mind univerzális megoldással kecsegtetnek. Hogy megalapozottan válasszunk, ilyen jellegű eszköz első bevetésekor érdemes néhány pozícióra többféle tesztet kipróbálnunk, összevetve az azok alapján kapott értékelést saját benyomásainkkal.

Léteznek olyan tesztek, amelyek kizárólag a jelöltre koncentrálnak, és a leendő munkakörnyezettől, vállalati kultúrától, munkatársaktól függetlenül értékelik a pályázót. Épp ezért fontos, hogy a tesztek kiválasztásakor, hasznosságuk értékelésekor fókuszáljunk a gyakorlatra: figyelembe tudjuk-e venni a tesztelés során saját vállalatunk sajátosságait, egyedi elvárásait, tudjuk-e a teszt segítségével a jelölt kompetenciáit a leendő munkakörnyezet „szűrőjén” keresztül értékelni?

### Munkaköri kompetenciaprofilok

Ha vállalatunknál a munkaerő-felvétel szervesen kapcsolódik a meglévő munkatársak fejlesztéséhez, a teljesítményértékeléshez és a karriertervezéshez, érdemes belevágnunk egy testre szabott kompetenciarendszer kidolgozásába.

A vállalati alapértékek mellett fel kell tárnunk az egyes munkakörök betöltéséhez szükséges alapvető személyiségjegyeket,

készségeket, képességeket, és ezeket egységes fogalmakkal kell leírni. Fontos, hogy a kompetenciákhoz könnyen értelmezhető és különbségtételre alkalmas értékelési skálát rendeljünk. Egy teljes körű kompetenciarendszer szinte minden HR-részterületen bevethető, de kidolgozása valóban munkaigényes feladat. Szerencsére nem kell nulláról indulnunk – egy színvonalas általános kompetenciakatalógusból szakértői segítséggel viszonylag rövid időn belül összeállíthatjuk a vállalatunkra jellemző munkaköri kompetenciaprofilokat.

A kiválasztás során a pályázók értékelése történhet e kompetenciák mentén: ez megkönnyíti a jelöltek összehasonlítását, és – amennyiben a szakmai vezetőket is kiképezzük a kompetenciák értékelésére – támpontot ad az interjúztatáshoz.

Ha a kompetenciaprofilokat és értékeléseket integrált HR-informatikai rendszerben tároljuk, a jelölttranszorok összeállítása vagy egy interjúsegédlet létrehozása már nem jelent pluszmunkát.

### A szervezés megszervezése

Bármilyen kiválasztási módszertant alkalmazunk, mindenképpen jelentős munkafeladatot és sok-sok adminisztrációt jelent az interjúk, tesztelések megszervezése, a döntések nyomán követése, a szakmai vezetők folyamatos tájékoztatása és a visszajelzés a pályázóknak.

Ezt a munkát a feladatok ismétlődő jellegének és az információk strukturáltságának köszönhetően kiválóan lehet informatikai eszközökkel támogatni.

Ne töltsünk el keresésenként órákat a pályázói listák bepötyögésével vagy a körlevelek, e-mailek kiküldésével – válasszunk olyan toborzási szoftvert, amely szinte automatikusan elvégzi ezeket a „gépies” feladatokat! Fontos, hogy rendszerünk rendelkezzen beépített e-mail küldési lehetőséggel, hiszen ma már ez a pályázókkal való kapcsolattartás legelterjedtebb és leginkább költségkímélő módja.

### Ha megvan az igazi...

Míg a kiválasztást a legtöbb HR-szakember tervszerűen, nagy odafigyeléssel végzi, gyakori jelenség, hogy pont a kritikus pillanatban „lazít a gyeplőn”. Ha már megvan a kiválasztott (esetleg néhány) jelölt, ne engedjük „kisiklani a kezünk közül”!

Természetes, hogy a felvételi döntés meghozatala sokszor heteket, hónapokat is igénybe vesz. De az is természetes, hogy a másik oldalon álló munkakereső számára minden bizonytalanságban eltöltött nap újabb megpróbáltatás. Ilyenkor kevés jelölt képes várni. Mi már úgy érezzük, letudtuk a keresést, ám a kiszemelt jelölt időközben rábólint egy kevésbé vonzó, de biztos állásajánlatra.

Tartsuk a lelket a legjobb jelöltekben, rendszeresen beszéljünk velük telefonon, egyeztessünk velük minél több konkrét részletet a munkával kapcsolatban! Így nekik rengeteg aggodást, magunknak pedig esetleg egy újabb több hónapos kiválasztási procedúrát spórolunk meg.

# ITT AZ IT-MENTOR!

## Új szakma és új módszer az informatikában

*Elindult egy projekt, amely alapvetően ugyan informatikai képzéssel indul, ám a szervezők szerint olyan nemesebb célokat szolgál, mint az esélyegyenlőség és a foglalkoztatás. Az Európai Foglalkoztatási Stratégia céljaival megegyező, közösségi kezdeményezésre létrejövő EQUAL program keretében nyert pályázatot az Informatikai Vállalkozások Szövetsége, a Magyar Tartalomipari Szövetség, az Informatikai Érdekegyeztető Fórum, a Napra Forgó Kht., valamint a Hallássérültek Rehabilitációjáért Küzdők Egyesülete (HARKE). A konzorcium szándéka, hogy segítse a munkavállalás szempontjából hátrányos helyzetű, jelenleg inaktív, 45 éven felüli munkanélküliek munkaerőpiacra jutását. Ennek eszköze az innovatív, integrált képzési, munkatapasztalat-szerzési konstrukció, az IT-mentor módszer. Ez a kifejezés más összefüggésben és egyéb elképzelésekben is mind gyakrabban felbukkan – nem árt hát tisztázni a különbségeket és hasonlóságokat. Segítségünkre lesz ebben Antoni Györgyi, az Informatikai Érdekegyeztető Fórum ügyvezetője, aki az öt szervezet együttműködésével elindított projekt kommunikációját irányítja.*

GALVÁCS LÁSZLÓ

**Új szakma születik – ezzel a szlogennel mutatják be az IT-mentort. Amikor Önök is használják ezt a kifejezést, az ember óhatatlanul arra gondol, hogy informatikában járatos és abban másoknak, a kevésbé tájékozottaknak segítséget nyújtó szakembereket képeznek. Tényleg erről van szó?**

– Erről is, de ennél többről. Tény, hogy a nálunk képzett emberek akár IT-mentorként is dolgozhatnak, a szónak ebben az értelmében, azonban mi nem elsősorban az embert definiáljuk így, hanem a módszert, a folyamatot. Amire mi szövetkezünk, az elsősorban esélyegyenlőségi, másodsorban foglalkoztatási és csak harmadsorban informatikai szakmai projekt.

Szándékaink túl erre kötelez az EQUAL közösségi kezdeményezés is, amelynek célja a hivatalos megfogalmazás szerint olyan innovatív megközelítések és módszerek kidolgozása, illetve elterjesztése, amelyek hozzájárulnak a munkaerőpiachoz kapcsolódó diszkrimináció és egyenlőtlenségek megszüntetéséhez. Az EQUAL által támogatott kezdeményezések – amilyen a konzorciumunk nyertes pályázata is – az európai foglalkoztatási stratégia és a társadalmi kirekesztés elleni küzdelem közösségi stratégiái által meghatározott szakmapolitikai keretekbe illeszkednek.

**– Mi a pályázatuk, illetve immár elindított projektjük lényege?**

– Szinte mindenki tapasztalhatja a saját környezetében is, hogy a 45 éven felüliek, akár a felsőfokú végzettségűek és főleg a humán beállítottságúak között nagyon sokan vannak, akik az alapvető számítógépes feladatokkal sem tudnak megbirkózni, nem képesek egy Excel-táblázatot megszerkeszteni.

Ha az álláshirdetésekből követelmény a felhasználói szintű számítógépes ismeret, akkor ők máris kihullanak az eséllyel pályázók közül. Akik annak idején nem szakirányú képzésben vettek részt, akiknek a műszaki készsége nem annyira jó, azoknak ez komoly elhelyezkedési problémát okoz.

A program célja tehát a munkaerőpiachoz kapcsolódó diszkrimináció és egyenlőtlenség minden formájának megszüntetése, az innovatív megközelítések és módszerek kidolgozása és elterjesztése, valamint a nemzetközi partnerekkel való együttműködés kialakítása. Az EU támogatásával megvalósuló innovatív képzési modell kidolgozásában részt vevő szervezetek együttműködésének alapja az a közös felismerés, hogy az információs társadalom fejlődésével számos olyan munkakör teremtődik, amelynek feladatai helytől függetlenül végezhetőek, és így megváltozott munkaképességűek, valamint az idősebb korosztály tagjai is teljes értékűen képesek ellátni.

A hátrányos helyzetűek azonban kevés eséllyel tudnak egyéni elhelyezkedni ezen a szakterületen, egyrészt a korszerű informatikai szaktudás hiánya, másrészt a munkáltatói oldal érdektelensége vagy hiányos informáltsága miatt.

A projekt első részét egy körülbelül 5-6 hónapos képzési ciklus alkotja, amelyben a résztvevők többek között informatikai ismereteket szerezhetnek.

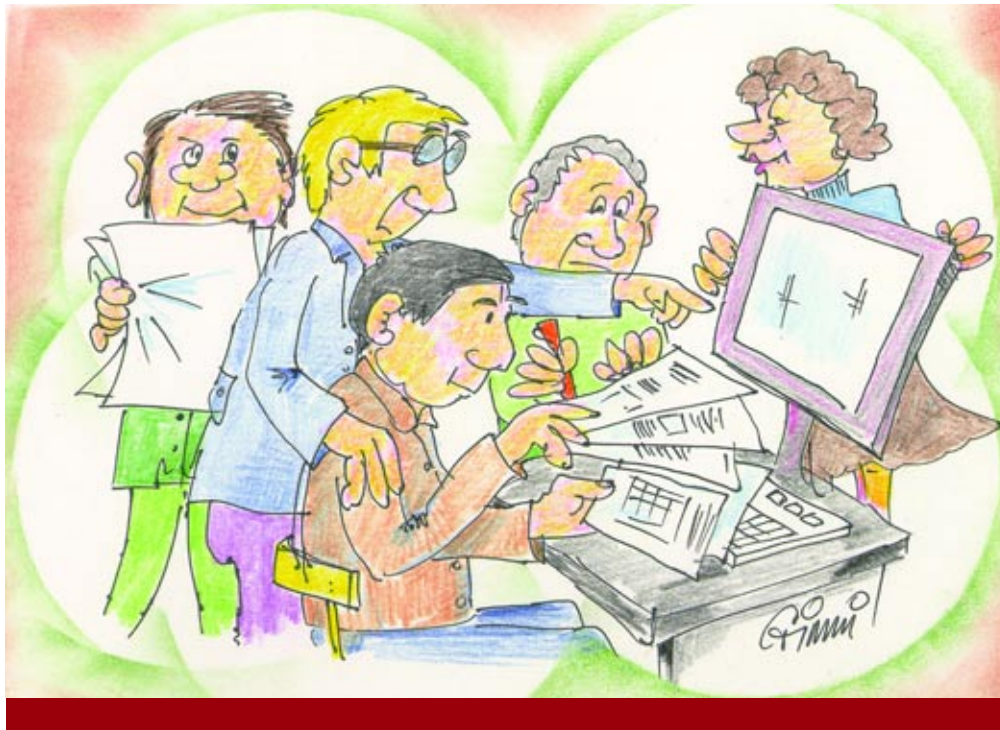
**– Ilyen tanfolyamokat ezrével hirdetnek a lapok. Mitől más az Önök kurzusa?**

– Ne felejtjük el, hogy ezek az emberek halmozottan hátrányos helyzetűek. Nem elég, hogy ismereteik ezen a téren hiányosak, az önbizalmukat is jócskán megtépázták. A tartósan munkanélkülieket, akik előtt évek óta becsukódnak az ajtók,

nem elég informatikai ismeretekre megtanítani, hanem pszichikailag, mentálisan is fel kell készíteni őket.

Ebből a szempontból is szerencsés – bár nem véletlen – a konzorciumunk összetétele. A Napra Forgó Kht. kifejezetten a hátrányos helyzetű, megváltozott munkaképességű embereket rehabilitáló, ezen a téren sokéves tapasztalattal rendelkező cég. Pszichológusai, szociális munkásai már végeztek ilyen feladatot, így a siker esélyével vállalkoznak a csapatépítő, ugyanakkor egyénre szabott képzésre.

A konzorcium másik tagja, a Magyar Tartalomipari Szövetség az informatikai képzések szakmai felelőse. Ebben szintén többéves tapasztalattal rendelkezik, készített már tananyagokat a felnőttek alap-, illetve továbbképzésére. Most ők állítják elő az oktatási csomagokat.



Az sem elhanyagolandó szempont, hogy a projektben nem tandíjat fizetnek a résztvevők, hanem épp ellenkezőleg: ösztöndíjat kapnak.

### **– Milyen meglepetést tartogat még a projekt?**

– Éppen az a lényege, hogy nem merül ki a képzésben. Azt is vállaljuk, hogy utána egy évre elhelyezzük, foglalkoztatjuk őket, a projekt költségkeretéből pedig fizetjük a bérüket. De még ekkor sem szűnik meg a kapcsolatunk, ugyanis folyamatosan kapcsolatban leszünk a ténylegesen munkahelyet biztosító céggel, illetve munkavállalóinkkal.

Látható: a mentor szó a mi esetünkben nemcsak a közösségi IT-munkást jelenti, hanem a rendszeres figyelemmel kísérést, támogatást is. Ha problémák, akár pszichés vagy kommunikációs nehézségek merülnek fel – hiszen nem láthatjuk előre a jövőt –, akkor közösen oldjuk meg azokat. Abban bízunk,

hogy ennek eredményeként a projektben részt vevők gyökeret tudnak eresztetni az adott helyen. Egy év alatt lesz lehetőségük, hogy bebizonyítsák, képesek jól ellátni a feladatukat, tudnak kommunikálni, alkalmasak annak a munkakörnek a betöltésére, ahol majd sikerül elhelyeznünk őket. Ám ha közben vagy később másutt találunk állást, az sem baj, hiszen mindenképpen pozitívum, hogy sikerült kimozdítani őket kilátástalannak vélt helyzetükből.

### **– Hol tart jelenleg a program, s mik a következő feladatok?**

– Az előkészítési szakasz júniusban zárult le, melynek során tisztázódott a projekt gyakorlati lebonyolításával kapcsolatos minden részletkérdés. Július elején beléptünk a lebonyolítási szakaszba, s most toborozzuk azokat az embereket, akiket bevonhatunk a projektbe. A célcsoport a 45 éves felüli, tartósan munkanélküli, illetve megváltozott munkaképességű inaktívak köre, akik közül egy pszichológusból és más szakemberekből álló társaság fogja kiválogatni a résztvevőket. Az a szándékunk, hogy lehetőség szerint a még jól motiválható emberek kerüljenek be. Tudjuk, hogy segítségre sokan mások is rászorulnak, de annak van gyakorlati haszna, ha valóban elszánt emberekkel dolgozunk, akik végig is akarják csinálni a projektet.

A tényleges képzés várhatóan januárban indul, öt hónaposra tervezzük. Ez alapvetően távoktatásra épül, de természetesen lesz lehetőség konzultációra, továbbá csapatépítési céllal – akár mentális, akár felzárkóztatási vagy egyéb okból – az egész társaság többször találkozik majd.

A résztvevők képzés utáni foglalkoztatását menet közben folyamatosan szervezzük. A következő nagy feladat az lesz, hogy olyan cégeket találjunk az általunk kiválasztott, majd kiképzett és motivált emberek számára, amelyek valóban valamilyen mértékben elhivatottak, hogy segítsenek az embereken.

Természetesen már most vannak ismereteink olyan vidéki, akár kistéleplési közösségi végpontokról, ahol szívesen fogadják őket, és folynak a megbeszélések olyan vállalatokkal is, amelyek alkalmazni tudják a nálunk végzetetteket, de még nem szolgálhatok a 46 munkahelyet tartalmazó listával. Ez korai lenne, hiszen maga a képzés is csak három hónap múlva indulhat.



**– Mi motiválhatja arra a vállalatokat, hogy fogadják a projekt keretében készített „mentorokat”?**

– Az üzleti vállalkozói szektor számára garanciát jelenthet, hogy azok a szervezetek ajánlják a munkavállalókat, amelyek egyaránt járatosak az üzleti életben és az IT világában. Nem elhanyagolható az egyéves munkabér és költségeinek megtakarítása sem. Harmadrészt mi nem csupán a hagyományos állasközvetítő szerepét vállaljuk, hanem a foglalkoztatás ideje alatt folyamatosan kapcsolatban leszünk, és segítünk megoldani az esetleges problémákat. Végül talán ösztönző lehet a társadalmi szerepvállalás lehetősége is. Szeretnénk egy díjat alapítani, és alkalmanként odaítélni azoknak a vállalatoknak, amelyek a legtöbbet tették a hátrányos helyzetűek felkarolásáért. Ez önmagában is presztízsértékű, de ezen túlmenően az üzleti világban még inkább vonzó lenne, ha anyagi juttatással járna együtt. Tudom, a legjobb lenne az adókedvezmény – ezt egyelőre nem ígérhetem, de ezen a téren is várjuk a hasznosítható ötleteket.

**– Jó másfél év múlva lezárul a projekt. Mi lesz utána? Folytathatónak látja valamilyen formában?**

– Természetesen a mi fantáziánk sem merül ki abban, hogy elköltjük a projektre szánt pénzt, és azzal vége. Azt szeretnénk, ha olyan modellt válna, amely jól alkalmazható, adaptálható, reprodukálható. Ez most még csak egy kísérleti projekt, a sikerét tehát nem lehet százszázalékosan garantálni. De lehet folyamatosan korrigálni, és ha végül – amiben reménykedünk – sikerrel zárul, s bebizonyosodik, hogy jó ötlet volt, akkor minden igyekezetünkkel azon leszünk, hogy a modell vagy annak bizonyos elemei beépüljenek a törvényhozásba, a foglalkoztatáspolitikába.

A tervünk része az is, hogy az eredményeket és a sikereket hasznosítsuk, megfelelő csatornákon publikáljuk. A konzorcium tagjai szakmai súlyuknál fogva talán képesek lesznek elfogadtatni az informatikai iparágban vagy akár a foglalkoztatási szektorban, hogy ez a projekt életképebb, mint a munkanélküli segély intézménye, és érdemesebb az illetékes minisztériumnak ezt továbbvinnie, esetleg más pályázókat is bevonva.

**– Ha valóban ilyen kedvező fordulatot venne a kezdeményezésük, felkészültek-e arra is – akár a konzorcium szervezetei, akár a benne részt vevő szakemberek –, hogy a jövőben jó gazdaként folyamatosan menedzseljék ezt a képzési-foglalkoztatási modellt?**

– A rövid és egyértelmű válaszom: igen. Ennél bővebben azt mondhatom, hogy a résztvevők között megosztottuk a feladatokat, és amit a projektben az egyes szervezetek vállaltak, abban már eddig is voltak tapasztalataik, képesek hasonló modellben a későbbiekben is folytatni a munkát. Valóban sikerként könyvelnénk el, ha folyamatosan, mondjuk két évente újra tudnánk indítani a mostani mintaprojektet.

**– Nem szeretnék pesszimistának tűnni, de minden terv annyit ér, amennyi megvalósul belőle. Ki merné jelenteni, hogy ez a projekt már sínen van?**

– Az a tény, hogy a projektpályázatunkat elfogadták, a támogatást odaítélték, akár optimistává is tehetne bennünket, azonban a valós helyzet korántsem ennyire biztató. Minden igyekezetünk ellenére hátráltatja munkánkat az irányító hatóságnak (Foglalkoztatáspolitikai és Munkaügyi Minisztérium HEFOP és EQUAL Program Irányító Hatóság) a rendkívül bürokratikus, adminisztratív és egyoldalú, mindenféle egyeztetést nélkülöző politikája. Január elején értesültünk róla, hogy nyertes pályázatunkkal 354 millió forintot fordíthatunk a projektre. Már ez csúszást jelentett az eredeti menetrendhez képest, de



az igazán hátráltató az, hogy annak a szerződésnek, amelyet a múlt év végén kellett volna megkötni, csupán az előkészítési szakaszra vonatkozó részét sikerült aláírni – július végén. Mindeközben azonban a döntés és a projekt ütemezése alapján az esedékes munkákat el kellett végeznünk, ami nem csekély költségekkel járt. Az ötlet, a projekt jó, rengeteg munkánk fekszik már benne, a tananyagot ki kell dolgozni, a résztvevőket ki kell válogatni, a képzést meg kell szervezni, és hamarosan be is kell indítani, ám pénzt a mai napig nem kaptunk, és szerződés nélkül úgy kell felvennünk a projektre jelentkezőket, hogy nem tudom, januártól lesz-e miből fizetni az ösztöndíjukat. Olyan helyzetbe kényszerítette az irányító hatóság a résztvevő szervezeteket, ami már-már a megélhetésüket, létüket fenyegeti. Ezek ugyanis civil szervezetek, nem pedig nyereségképző vállalatok, amelyek folyamatos bevételeikből inkább tudnának finanszírozni egy ilyen programot.

Ez nemcsak a mi tapasztalatunk, kapcsolatban állunk más uniós projektek gazdáival, akik hasonlóképpen jártak. Ez az eljárás azzal a veszéllyel jár, hogy akár 30 százalékkal csökkenhet a hazai civil szféra részvételi aránya a már nyertes uniós pályázatoknál is.

A másik probléma, hogy egy szakmailag ellenőrzött és elfogadott pályázaton a már odaítélt támogatás ellenére utólag felszólítottak, hogy 10 százalékkal csökkentsük a projekt költségvetését. Ugyanakkor minden projektnél az eredeti összeg felül tapasztalatátadási célokra további, minőségtől függően különböző mértékű támogatást szoktak adni. Nálunk ezt úgy oldották meg, hogy az előírt csökkentés összegét kapjuk vissza, pontosabban azt kell tapasztalatátadási feladatokra fordítanunk.


Nem akarom az eljárását minősíteni, de úgy vélem, hogy ez és minden további, most nem részletezett bürokratikus eljárás nem csupán a szakmai teljesítmény határfokát és eredményét rontja, hanem a pályázói kedvet is csökkenti azokban, akik esetleg bíznának a fenn és optimistán hirdetett uniós támogatás lehetőségében.

# Kis kontra nagy halak

## Küzdelem a kkv-piacért

Piacelemzők ide adatai szerint hazánkban az üzleti szoftverek elterjedtsége és a szervezetenként általuk lefedett üzleti folyamatok száma egyaránt növekszik. Az integrált vállalatirányítási rendszerek (ERP) első számú szállítói célpiaca ma – globális és hazai vonatkozásban egyaránt – a kis- és középvállalatok köre, így nem véletlen, hogy nagy itt a tolongás.

FEKETE GIZELLA

 A Gartner előrejelzései szerint 2007-ig mintegy 30 százalékkal csökken az ERP-megoldásokat kínáló vállalatok száma, és tovább folytatódik a piac konszolidációja. A stagnálás 2004-es fordulópontját követően 2005 és 2007 között előreláthatóan 3%-kal nő a piac, a növekedés motorját elsősorban az ázsiai és kelet-európai régiók jelentik majd. Az AMR Research ERP-piaci elemzése szerint a világgazdaság 2005-től ismét növekedésnek indul, és ennek hatására a termelő iparágakban működő közép-vállalatok érdeklődése fokozódik az ERP-megoldások iránt. A piac konszolidációja szintén folytatódik, de így is számos szállító és megoldás közül válogathatnak az ügyfelek.

A piacelemzők előrejelzései Magyarországra nézve is igaznak tűnnek, s mivel a szállítók jelentős hányada multinacionális cég termékével van jelen, a globális hatások ugyancsak érzékelhetők. A technológiai és üzleti alkalmazáspiac játékosainak együttműködési és egymás elleni játszmáival terhelt konszolidációs időszakban meglehetősen éles verseny folyik a kis- és középvállalkozások – szállító és megbízó számára egyaránt nagyobb rizikójú – üzleteiért. Ügyfele tönkremenetelével a szállító elveszítheti a jelentős árbevételt garantáló karbantartási, követési szerződéseit. De vesztesnek érezheti magát az ügyfél is, ha fejlődése ütemét követni képtelen technológiájú, kiépítési vagy a teherbírásához képest magas TCO-jú vállalatirányítás rendszert választ. Helyzete akkor sem jobb, ha a piac szorításában tönkremenő gyártó

termékére esett a választása, de akvizícióban részt vevő gyártók esetében is lehetnek átmeneti gondok.

### Tradicionalis kkv-szállítók

Ma már gyakorlatilag az üzleti folyamatok automatizálására szakosodott minden szereplő a kkv-kre összpontosít. A tradicionális szállítók mellett megjelentek a korábban kizárólag a nagyvállalati szegmenseket kiszolgálók, de a piac másik végének szereplői is: az eddig egy-egy üzleti folyamatot támogató fejlesztéssel elsősorban a mikro- és kisvállalatokra szakosodott hazai szolgáltatók szintén bemenészkedtek a piacra. Három éve állóvízbe dobott kavicsként vert hullámokat a kkv-k körében ugyan otthonosan mozgó, de eddig elsősorban technológia-, szoftverinfrastruktúra-szállítóként számon tartott Microsoft megjelenése. A kis- és középvállalatoknak szánt Microsoft Navision és Axapta gyártói felvásárlásával a licencárbevételt tekintve mára megközelítőleg 6-7 százalékos részesedéssel bíró vállalkozás megjelenése különösen a Microsoft-alapon fejlesztő versenytársakat lepte meg, a felhasználók felől nézve viszont kedvező mozgásokra készítette a piacot. A mára több mint negyven szállítóval dolgozó cég legeredményesebb partnere a Navision-értékesítésben a felvásárlás előtti is élenjáró MultiSoft, illetve az Axaptát forgalmazó Xapt, míg az újak közül Navision-eladásban a KFKI Isys jeleskedik.

A Microsoft érzékelte a felvásárlás által okozott feszültséget. A hazai vállalat első

embere, *Vityi Péter* azonban úgy gondolja, hogy az adatbázis-kezelők esetében történetekhez hasonlóan az ERP-k sokszereplős, majd konszolidálódó piacán a viszonylag magas gyártószám ellenére a kínálat áttekinthetőbbé, a termékek összehasonlítása s ezzel a kiválasztási procedúra pedig egyszerűbbé válik, miközben az ügyfél szempontjából kedvező árverseny is megmarad. „A Microsoft csupán a Scala, az Exact és a többi független szállító közreműködésével nem tudta volna dominanciáját, erős piaci jelenlétét biztosítani, márpedig a többi technológiaszállítóhoz hasonlóan mi is teljes portfólióval kívánunk megjelenni.” *Kócs Olivér*, az Epicor-Scala country managere bár furcsállja a történeteket, a Microsoft és a nagyvállalati piaci szereplők megjelenésének előnyeit is érzékeli: „Jelenlétük előtérbe helyezte a funkcionálitást, a hozzáadott értéket, de a TCO-t is. A piac tehát tanul tőlük, az ügyfelekben pedig új igényeket ébresztenek.” Az új szereplők megjelenése stratégiai lépésre kényszerítette a kkv-piac tradicionális szállítóit. Az Exact globális szintű, elsősorban a partnerpolitikát érintő stratégiai váltást hajtott végre. A korábban disztribútorokon keresztül értékesítő holland cég ma már elsősorban a globális projektekre és a világ számos országában létrehozott leányvállalatok révén az egységes színvonalú szolgáltatásra, az ügyfélközpontú kiszolgálás maximalizálására összpontosít – mondja *dr. Földi Valéria*, az Exact Magyarország kereskedelmi igazgatója. Az Európában és Ázsiában is honos Scalát, elsősorban

lokalizációs okok miatt, az ugyancsak Microsoft-alapokon fejlesztő, az USA, Dél-Amerika, Ausztrália, valamint Új-Zéland angol és spanyol nyelvterületein hódító Epicor vásárolta fel. Kócs Olivér szerint bizonyos termékek soron

jogát megtartva – azt saját fejlesztésű ügyviteli modullal kiegészítve – 2004-ben kivásárolta a német céget, és újra Corvex Rt. néven fut tovább. A vállalat a korábbinál nagyobb szeletet kíván a hazai tortából kiszakítani, s emellett

Infosyst értékesítő Megatrend 2000 Rt. elnök-vezérigazgatója, *K. Szabó Imre* ezt az utat választotta, s az utóbbi időben elsősorban az agráriumban növekvő piaci részesedésük mellett know-how-juknak a környező fejlődő országokban (Ro-



következő fúziója mellett az iScala termékcsalád teljes mértékben élvezi az Epicor fejlesztési támogatását. Ezzel ellentétben a piacelemzők kevésbé bíznak a tradicionális kkv-piaci ERP-k mindegyikének talpon maradásában.

A fenti vélemények által nem befolyásolva magabiztosságra utaló, ellentétes irányú mozgások is tapasztalhatók. A német infor AG (ma: infor Global Solutions) leányvállalataként infor:corvex Rt. néven működő vállalkozás a hazai piacon is bevált infor:COM termelésirányítási rendszer forgalmazási

a jövőben is nyugat-európai megbízónak kihelyezett fejlesztőbázisaként kíván működni.

#### Hazai pályán

A magyar fejlesztők közül a tőkeerősebbek az elmúlt évek során megszerzett know-how-juk és már lezajlott evolúciós programjaik révén elsősorban a környező országokban kerülhetnek az ottani, kkv-piacon még járatlan szállítóknál kedvezőbb piaci pozícióba. A saját fejlesztésű, évtizedes múltú

mánia, Szlovákia, Ukrajna) cégalapítással kísért vagy csupán projekteken keresztüli hasznosításával is igyekszik talpon maradásukat biztosítani. A piaci helyzetük javítására képes cégek fennmaradását prognosztizáló vezető szerint azonban a hazai fejlesztők többsége ehhez nem elég tőkeerős, a bankok viszont szoftverfedezetükkel nem tekintik őket hitelképesnek.

Július óta a Corvex Rt.-nek is van Romániában, Székelyföldön leányvállalata. A cég kereskedelmi igazgatója, *Kovács Lajos* elmondása szerint az első projekte-



## Szövetségek, együttműködések, felvásárlások, közös fejlesztések

Rész vevő cég	Rész vevő cég	Forma	Eredmény
Corvex Rt.	Datalogic	Együttműködés	infor:COM-hoz illesztett Adatbányász (vezetői információs és kontrollrendszer)
Epicor Software Hungary Kft.	Automaster Oy (finn)	Magyarországi képviselő	AutoMaster gépjárműmárkakereskedés-felügyeleti rendszer (1. értékesítési és szervizmoduljának illesztése az Epicor iScala rendszer businessmoduljához)
	Comset Kft.	Stratégiai együttműködés	Közös informatikai projektek kivitelezése
	Árindex Kft.	Pályázati tanácsadó partner	Pályázatok közös szakmai összeállítása
	Telenetwork	Hardverbeszállító partner	Közös informatikai projektek kivitelezése
	Számalk	Oktatási együttműködés	Epicor iScala felhasználói tréningek
	Novodata	Stratégiai együttműködés	Novodata pénztári terminál és Epicor iScala ERP-rendszer összehangolása
GriffSoft Rt.	Nexon Rt.	Partnerkapcsolat	A Nexon bérügyviteli megoldásainak integrációja a Forrás PC, Forrás SQL ERP-megoldásaival
IFS Hungary Kft.	L-Soft	Tulajdonszerzés	Résztulajdonszerzés, elővásárlási jog
KFKI Isys Kft.	ISS Group (amerikai)	Megállapodás	Az amerikai vállalat e-commerce megoldásainak magyarországi forgalmazása, MFG/Prohoz illesztése
LLP Group	Pivotal	Partnerkapcsolat	Ügyfélkapcsolati megoldás (CRM) forgalmazása
Megatrend 2000 Rt.	Ecron Kft.	Stratégiai együttműködés	Közös termék: Docron dokumentumkezelő rendszer
	Szintézis Rt.	Stratégiai együttműködés	Kiskereskedelmi rendszer
	Laurel Kft.	Stratégiai együttműködés	Kiskereskedelmi rendszer
Megatrend Románia	Lynx Solutions	Stratégiai együttműködés	HR-modul
Microsoft Magyarország Kft.	Nexon Kft.	Stratégiai együttműködés	Microsoft Axapta-hoz és Navision-höz illesztett Nexon bér-, tb- és HR-megoldások
Microsoft	HP, Intel, T-On-Line, HVB	Stratégiai együttműködés (2.)	EUGA – EU-pályázati tanácsadó
	Epicor Scala	ISV-együttműködés (2.)	Microsoft CRM az iScala modulja
Oracle	PeopleSoft	Felvásárlás (2.)	PeopleSoft- és JD Edwards-termékek az Oracle-alkalmazások részei. Globális 1. hely a HR-alkalmazások piacán
	Siebel	Tervezett felvásárlás (2.)	A CRM-alkalmazások piacvezetőjének termék- és know-how integrációja az Oracle-portfólióba
SAP Magyarország Kft.	Volán Elektronika	Stratégiai együttműködés	Közös termék: Libra 3S for SAP Business One

Megjegyzések: 1. DMS: Dealer Management System. 2. Nemzetközi szintű.

ket követően működésüket Románia egészére, először kiemelten Temesvár és Bukarest területére kívánják kiterjeszteni. Mások a multik kínálatába illesztik be szoftvereiket, vagy fordítva, sajátjukba a nemzetközi alkalmazásokat, de felvásárlásuk is reális lehetőség. Csak a megfelelő termékstruktúrájú, árpolitikájú, szolgáltatáskínálatú, piacképes fejlesztésekre képes hányaduk marad önállóan is versenyképes.

Legtöbben a multikkal való együttműködést választják, ahogy teszi ezt az SAP-vel közös terméket megjelentető Volán Elektronika is. *Papp Zoltán* vezérigazgató szerint a kis- és középvállalati spektrum – az üzleti folyamatok bonyolultságát és a tevékenység volumenét tekintve egyaránt – igen széles. Lefedéséhez egy szállítónak rugalmas eszközre vagy méret és iparág szerint is többféle rendszerre van szüksége. „2004 júniusa óta vagyunk korábbi konkurensünk, az SAP stratégiai szövetségese. Piacképességünket többéves fejlesztés helyett a folyamatszemiéletű, kereskedelmi és logisztikai beállítottaságú Business One-hoz illesztett pénzügyi-

számvetési megoldásainkkal létrehozott LIBRA3S for SAP Business One portfóliónkba illesztésével biztosítjuk.” A szakosodott – pénzügy, bérleszámolás, HR, tb stb. – hazai fejlesztőcégeket felhalmozott piac- és üzletifolyamat-ismertük, a magyarországi szabályozások követségére felkészült informatikai és közgazdasági szakértelmük teszi az ezen a területen idegenül mozgó multik számára vonzóvá. Ezért mind gyakoribbak az utóbbiak által kezdeményezett részbeni vagy teljes tulajdonszerzések, a stratégiai szövetségek. A közelmúltban két év alatt árbevételét megduplázó IFS Hungary a HR-megoldásaival sikereket elért L-Softba „vásárolta be” magát, és szerzett további tulajdonszerzéshez elővásárlási jogot. De hazai vállalatok együttműködésére is akad példa, ilyen a bér-, tb- és HR-specialista Nexon, valamint a GriffSoft termékeinek integrációja. (A szövetségekről, együttműködésekről, partnerségekről, felvásárlásokról – a teljesség igénye nélkül – táblázatunk tájékoztat.) Az együttműködések elsősorban a három jelentősebb technológiai platform,

a Microsoft, a nyílt forráskód (Linux), valamint az SAP alapján jönnek létre.

### Nagyvállalati betörés

A szűk magyarországi nagyvállalati piacon komoly üzletekben már nem reménykedő multinacionális ERP-szállítók – SAP, Oracle – betörése a kkv-piacra átrendezte az erőviszonyokat. A kezdeti elgondolással ellentétben a nagyvállalati szegmens számára készült rendszerek – többek között magas karbantartási, illetve tanácsadói költségeik miatt – nem arattak osztatlan sikert. A költségérzékeny, erőforrás-hiányos, egyszerű infrastruktúrájú és fokozott támogatási igényű kkv-piacán a szereplők struktúráját és kultúráját figyelembe vevő, ide készült termékekre és speciális know-how-ra van szükség, így a két nagyvállalati piacvezető, az Oracle és az SAP a Microsoft-hoz hasonlóan csak akvizícióval szerezhetett pozíciót. Tőkeerős háttérüket figyelembe véve részvételük a versenyben a tőkeszegény hazai fejlesztőkön túl a tradicionális kkv-szállítók többségére is veszélyt jelent.

Az SAP AG 2002-ben egy eredetileg izraeli fejlesztésű, 1999-ben felvásárolt rendszer továbbfejlesztett változatát dobta piacra SAP Business One néven. Az Oracle az építőipari, gyártási és kereskedelmi folyamatok támogatásában erős – idehaza ekkorra már 50 ügyféllel bír – JD Edwardsot akviráló PeopleSoftot bekebelezve erősítette meg piaci részesedését. De a felsoroltak mellett palettájukon maradtak nagyvállalati megoldásaik kkv-kre hangolt, kedvezőbb árú és rövidebb bevezetési időt igénylő verziói, a SAP All-in-One-ja, illetve az Oracle Linux-alapon is futó Pénzügyese.

### Piaci pozíciók

A magyarországi kkv-piacon még ma is a szigetmegoldások dominálnak, s elterjedtségüket tekintve a hazai fejlesztésű integrált rendszerek állnak a második helyen. Ezeket három gyártó megoldásai követik: a partnerek közreműködésével ma már kétszázon felüli bevezetésszámmal büszkélkedő két Microsoft-rendszer, valamint csaknem azonos, 250 körüli ügyfélszámmal az Epicor Scala és az Exact. Az SAP-nek az ERP-piacon idehaza 140 kkv-ügyfele van. Az Oracle-nek nincs belépőszintű, a kis cégek 5–10 millió forintos projektigényeihez igazodó terméke, de *Major Gábor*, az Alkalmazás Üzletág igazgatója számításai szerint teljesítményük az elmúlt 12 hónapban e nélkül is 10 százalékos részesedés megszerzéséhez volt elegendő ezen a piacon. A talpon maradás feltételeit latolgatva Major Gábor a kellő tőkeerővel és megfelelő stratégiával bíró Microsoftot, SAP-t és Oracle-t tartja idehaza is esélyesnek,

s a technológiaváltás és fejlesztés tekintében egyaránt lépéskényszerben lévő európai konkurensok kiszorulásával számol. A multinacionális cégek itthon is piacon lévő termékeinek (az IFS, az MFG/Pro, a ma már az SSA birtokában lévő BaaN, a Movex, a termelésben piacot szerzett infor:COM, hogy csak a nagyobbakat említsük) összerétekesítése a projektek számát, valamint azok értékét tekintve is alatta marad az előzőeknek.

A potenciális piacméret azonban az eddigi értékesítések többszörösére rúg. Elsősorban a kifinomultabb vállalatirányítási rendszer szükségét mind inkább érző kereskedelmi cégek, illetve a két számjegyű alkalmazotti létszámú ipari vállalkozások a potenciális ügyfelek, de az átlátható működéssel befektetőket vonzani kívánó vállalatokra is építhetnek a szállítók. *Vahl Tamás*, az SAP Magyarország ügyvezető igazgatója szerint azonban a gazdasági hatásokra igen érzékeny kis- és középvállalati szereplők többsége csak akkor válhat ügyfélle, ha gazdaságos működésének fenntartása érdekében nem rövid távú túlélésre játsza, folyamatos költséglefaragással válaszol a folyamatos kihívásokra.

### Fejlesztési irányok

Az SAP a minden országban használható „alapok” központi fejlesztésének gyakorlatát követi, tíz kutató-fejlesztő központja közül egy hazánkban működik. A szoftveróriás a vállalati működés különböző területeire lebontva végzi központi fejlesztéseit, amelyeket leányvállalatai szabnak az egyes országok, szektorok, iparágak igényeihez.

A Microsoft piaci jelenlétének növelése érdekében a központilag fejlesztett rendszereihez illeszkedő iparági fejlesztésekre ösztönzi partnereit, míg az Exact a stratégiaiakon túl az iparági vagy horizontális fejlesztéseket is – a leányvállalatokon keresztül országonként összegyűjtött elvárások alapján – központilag végzi. Az egyedi igények kiszolgálásáról külön fejlesztői réteg gondoskodik. (A multinacionális alaprendszerekhez hazai partnerek által fejlesztett horizontális és vertikális megoldásokról a következő oldalon található táblázat nyújt – a teljesség igénye nélkül – információt.)

Az Epicor-Scala – a lokalizációhoz minimális helyi fejlesztőt, illetve tesztelőt alkalmazva – központi, jelenleg oroszországi fejlesztőközpontjában folytat horizontális és vertikális fejlesztést, ez utóbbit kiemelten a vendéglátó-, illetve a gyógyszeripar számára.

Itthon a multinacionális gyártók termékeihez készülnek horizontális és vertikális fejlesztések. Az iparági alkalmazásoknál gyakoriak a honosított nemzetközi megoldások, de az állam- és közigazgatás számára hazaiak is készülnek. A horizontális – banki kapcsolat, HR-folyamatok, házi pénztár stb. – fejlesztésekben a szállítók jelentős hányada jeleskedik.

### Trendek

Az üzleti alkalmazások elterjedése szoros összefüggésben áll a vállalatmérettel. A határt a Bell Research idei kutatási adatai szerint Magyarországon az 50 fős létszám jelenti. A nagyvállalatok csaknem mindegyike üzleti alkalmazásokra támaszkodik, számuk csökkenése az

## SSA-divízió

A rendszerintegrátor S & T Kft. szeptember közepén jelentette be új, az amerikai SSA üzleti megoldásaival foglalkozó divízióját. A korábban BaaN-ként (ma SSA ERP LN), valamint

BPCS-ként (ma SSA ERP LX) ismert ERP-megoldások új verzióinak hazai bevezetésére, illetve a BaaN 6.0 honosítására alkult s annak kizárólagos disztribúcióját ellátó SSA-divíziót június eleje óta a Datorg Teamtől átigazolt *Bitter Tibor* vezeti. A 7 hazai és 40 globális – a lokális projektekre bedolgozó –

tanácsadóra támaszkodó részleg vezetője szerint az SSA ERP LN kifejezetten a termelővállalatok igényeihez igazított rendszer, amelynek gyors és költséghatékony bevezetését iparági specifikumok és kiterjedt megoldáspalette segíti. A korábbi BaaN alkalmazás környező országokétól jóval el-

maradó itthoni sikerének korrekcióját célul kitűző cég a gyártásorientált vállalatok közül is a szerviz- és karbantartásigényűekre, illetve a korábbi gépgyártókra, a hadi és repülőgépipar beszállítóira összpontosítva igyekszik a hazai értékesítésben tapasztalt lemaradást behozni.

## Hazai horizontális és vertikális fejlesztések ERP-rendszerekhez

Alaprendszert gyártó (fejlesztő) cég	Alaprendszer (ERP)	Fejlesztő és forgalmazó cég	Hazai fejlesztésű funkcionális kiegészítő megoldások	Megjegyzés	Fejlesztés típusa	
Epicor Software Hungary Kft.	Epicor iScala	Epicor Software Hungary Kft.	Epicor iScala Épszer	Építőipar számára	Vertikális (iparági)	
		Epicor Software Corporation	Epicor iScala Hospitality	Szállodaipar számára		
		Epicor Software Corporation	Epicor iScala Pharma	Vegyipar, gyógyszeripar számára		
		Automaster Oy/Epicor Software Hungary Kft. (illesztés)	AutoMaster	Gépjármű-kereskedők számára		
		Epicor Software Corporation	Epicor iScala Industrial Machinery	Gépipar számára		
Megatrend 2000 Rt.	Infosys	Megatrend 2000 Rt.	Sales CRM		Horizontális	
			HelpDesk CRM			
			Megaportál			
			MegaKalk			
			Komplex Gazdálkodási Tervező Rendszer			
Microsoft	Microsoft Axapta	LLP Csoport	Time@work	Idő- és költségnyilvántartó rendszer. Cégcsoporton belüli fejlesztés	Horizontális	
			eXpense	Költségelszámolás-automatizálás		
		Xapt Kft.	Beszerezésigénylés (rekvizíció), webes portál és workflow			
			Biometrikus azonosítás			
			CLM	Szerződéséletrajz-menedzsment		
			ECM	Termékfejlesztés és változáskezelés		
			EDI-interfész			
			Elektronikus banki interfész			
			Flottakezelés	Vertikális (iparági) fejlesztés		
			Grafikus túraszervezés			
			Kaszádbevételezés	Horizontális fejlesztés		
			Microsoft Axapta Fashion	Vertikális (iparági) fejlesztés		
			Microsoft Axapta Szállítmányozás			
			Mobil főkönyvmenedzsment	Horizontális fejlesztés		
			Mobil projektkezelés			
			Mobil, online készletkezelés			
			Mobizol	Mobil üzletkötői PDA-rendszer		
			MS Project-integráció			
			Multi Invoice modul			
			Összetett jutalék- és kompenzációkezelés			
	Összetett Kit- és Kit-számlakezelés					
	Pénztár modul					
	PSA	Szervizmenedzsment				
	TQCM	Teljes körű minőségbiztosítási rendszer				
	Tudásbázis, Help-desk kezelés					
	Vonalkód rendszer					
	Web Service 4 Axapta					
	Workflow-menedzsment					
	Microsoft CRM	Griff-CRM Kft.	Oktatásszervezés		Vertikális (iparági)	
			Számlázás	Teljes körű minőségbiztosítási rendszer	Horizontális	
	Microsoft Navision	Atigris Kft.	Microsoft Navision KKM	Költségvetési Kiegészítő Megoldás	Vertikális (iparági)	
		Delta Elektronik Kft.	Fuvarszervezés		Vertikális (iparági)	
			Ruhaipar			
			Inventis Kft.	CPFR	Collaborative Planning and Forecasting Replenishment	Vertikális (iparági)
				Tevékenység alapú költségszámítás, profitszámítás és -elemzés		Horizontális
			MPC Szoftver Kft.	Enwis Hulladékgazdálkodás		Vertikális (iparági)
			NAKIR	Környezetirányítás		
Multisoft Kft.			Bérszámfejtés		Horizontális	
			Házipénztár			
System Builders Kft.			PDA Invoice		Horizontális és vertikális	
VH Com Kft.			LS Retail kasszarendszer		Vertikális (iparági)	
VT-Soft			Autókereskedés		Vertikális (iparági)	
	Gyógyászati segédeszköz					
	Jövedéki termék					
	Házipénztár		Horizontális			

(folytatás a következő oldalon)



(folytatás az előző oldalról)

Alaprendszert gyártó (fejlesztő) cég	Alaprendszer (ERP)	Fejlesztő és forgalmazó cég	Hazai fejlesztésű funkcionális kiegészítő megoldások	Megjegyzés	Fejlesztés típusa
R & R Software Rt.	FusionR ERPS	R & R Software Rt.	FusionR OSS	Telekommunikációs és közüzemi szolgáltatók speciális igényeinek kiszolgálása	Vertikális (iparági)
			FusionR Utility	Közüzemi szolgáltatók integrált ügyfélkapcsolati rendszere	
			FusionR e-Business, CRM	Elektronikus ügyfélkapcsolat-kezelő megoldások	
SAP	mySAP All-in-One	Business Consulting Services Kft.	BCS S&P Service & Projekt rendszer	Kivitelező, projektszerűen gyártó és karbantartó cégek számára	Vertikális (iparági)
		ERP Consulting Kft.	W@erp rendszer	Víz- és szennyvízszolgáltató cégek számára	Vertikális (iparági)
		HostLogic Kft.	Smart Enterprise for Service rendszer	Kommunikációs, szakértői és jogi szolgáltató cégek számára	Vertikális (iparági)
			Smart Enterprise for Trading rendszer	Nagy- és szakkereskedelmi cégek számára	
			Smart Enterprise for Consumer Goods Production rendszer	Fogyasztói cikketek gyártó cégek számára	
		Intelligence Hungary Kft.	It.trade rendszer	Nagy- és szakkereskedelmi cégek számára	Vertikális (iparági)
		Mind System Consulting Kft.	Mind-Retail-Fashion rendszer	Divatáru és sportruházati kis- és nagykereskedelmi cégek számára	Vertikális (iparági)
		Unitis Rendszerház Rt.	Book-selling rendszer	Könyvkereskedelmi cégek számára	Vertikális (iparági)
SSA ERP LN (korábban BaaN 5.1)	Datorg Team Kft.	Erdőmester	Erdőfelújítás, erdőtelepítés modul	Vertikális (iparági)	
Volán Elektronika Rt.	Libra6i	Volán Elektronika Rt.	Libra6i Közmű	Víz- és csatornaművek, távhőszolgáltatók, hulladékgazdálkodást és városgazdálkodást folytatók számára	Vertikális (iparági)
			Libra6i Nyugdíjpénztár	Önkéntes és magánnyugdíjpénztárak számára	
			Libra6i Önkormányzat		

50-es alkalmazotti létszám alattiaknál drasztikus.

A folytatódó konszolidációval tovább változhat a szállítói összetétel. A Microsoft Magyarország ügyvezető igazgatója, Vityi Péter szerint azonban náluk nincs napirenden további felvásárlás, így az érintetteknek „csupán” versenytársként kell technológiaszállítójukkal megküzdniük. A piac meghatározó szereplői elsősorban a technológiai fejlesztésekkel és az üzleti igényekkel lépést tartani, illetve a rendszerük életben tartásához szükséges szolgáltatásokat hosszú távon nyújtani képtelen szállítók kiszorulását prognosztizálják. *Bíber Attila*, a Microsoft Business Solutions üzletág-igazgatója szerint az említett fejlesztők eltűnésével, felvásárlásával, illetve szövetségekhez csatlakozásával az ügyfelek szállítókkal összefüggő rizikója is csökkenthető. A nagy szövetségek a Microsoft szerint alapjaikban nem változnak. Megmarad az IBM–Oracle, illetve a Microsoft–SAP–HP vonal, itt nem valószínűk összeolvadások. Az IBM várhatóan hardveroldalon erősít, szoftvertevékenysége, nyílt forráskód iránti elkötelezettsége a továbbiakban inkább integrációs és tanácsadási szolgáltatásait hiva-

tott segíteni. A két tábor ezen a téren is alapvetően másképp gondolkodik, mert amíg az IBM-vonal humán tanácsadókra bízta a projekteket, addig a Microsoft beépíti termékeibe a tanácsadók által nyújtható szolgáltatást. Bizonyos szegmensekben egyes gyártók elértek ugyan kiugró eredményeket, de az ERP-piac egészét tekintve az IDC szerint kiemelkedő dominanciával egy szállító sem rendelkezik, hatan fedik le a piac 18 százalékát – köztük az SAP, a Microsoft és az Oracle, valamint az itthon szeptember óta az S & T által képviselt amerikai SSA tulajdonába került BaaN. A hazai fejlesztőcégek mindinkább a multik partnereivé válnak. „Az önálló hazai rendszerházak várhatóan a teljes önállóság feladására kényszerülnek, vagy magukat integráltmegoldás-forgalmazókból visszaminősítve funkcionális megoldásokra (számlázó, pénzügyi stb. programokra), illetve ügyviteli rendszerekre szakosodnak. Mikrovállalati szinten mindkettőre lesz kereslet” – véli *Bíber Attila*. Felhasználói oldalon idehaza is nő a külvilág felé nyitást, a vásárlókkal, szövetségesekkel, partnerekkel való együttműködési folyamatokat, az elektronizált

rendelésfogadást támogató alkalmazások, illetve a webáruházak iránti kereslet. A nagyobb szállítók rendszereinek leg-többjébe beépül az interneten keresztüli kommunikáció és üzletvitel, de akad, ahol már a PDA-ról GPRS-en keresztüli kommunikálás lehetősége, valamint az üzleti intelligencia kezdeményei is. Ahol ez nem adottság, együttműködési megállapodások születnek. A Corvex Rt. nyár óta látja el a német L-Mobile cég hazai képviselőjét, melynek keretében a nagy gyártók leg többjének rendszerével integrálható online ERP-kiegészítőket is kínál. Ezek telephelyen belül, illetve nagyobb távolságban alkalmazható megoldások. Az előbbieket jellemzően gyártási tényidők visszajelentésére és raktáratomatizálásra alkalmas, vonalkódos, PDA-s, drótnélküli alkalmazások, az utóbbiak pedig kereskedők és szervizek munkáját támogató, az ERP-rendszereket távolból is elérhetővé tevő megoldások. A kis cégek számára nagyon fontos a nagyvállalatokéhoz hasonló piaci jelenlét biztosító internetes megjelenés lehetősége, s az EU-csatlakozás során szorosabbá váló, országokon átívelő cégkapcsolatok is a nyitott megoldások irányába mutatnak.

# Az információbiztonság nemcsak informatikai biztonság

## Az információvédelem és a BS7799

*Az információbiztonság területén napjainkban egy szervezet számos kihívással szembesül. Az információtechnológia töretlen fejlődésével párhuzamosan az információkat, az adatvagyonot fenyegető veszélyforrások köre is egyre bővül. Ha egy szervezet sikerrel akar megfelelni ezeknek a kihívásoknak – márpedig ez alapvető érdeke –, akkor tudatos tervezésre és átgondolt működésre van szüksége. Annak érdekében pedig, hogy az információk védelme biztosítható legyen, számos tényező vizsgálata és kezelése szükséges, amelyek azonosítása nem egyszerű feladat. Hogyan lehet mégis kiutat találni ebből a labirintusból? Melyek a hatékony, korszerű információvédelmi rendszer kialakításának sarokkövei, és milyen módon támogatja a rendszer kialakítását a BS7799 szabvány? Cikkünkben ezekre a kérdésekre próbálunk választ adni.*

HORVÁTH LÁSZLÓ, AZ AAM VEZETŐ TANÁCSADÓJA

### Az információ szerepe a szervezetek életében

Az információ a szervezetek számára a legfőbb erőforrások egyike, a megfelelő és megbízható működés alapja. Kiemelt erőforrásként még nagyobb hangsúlyt kap a gazdálkodó szervezetek életében, ezért minden esetben gondoskodni kell megbízhatóságáról és biztonságáról, hiszen ez alapvetően befolyásolhatja egy szervezet működését, szolgáltatásainak, termékeinek minőségét.

A szervezetek információbiztonsága számos fenyegetésnek van kitéve, elég, ha csak a számítógépes csalásokra, vírus-támadásokra, természeti csapásokra, az információfeldolgozó rendszer meghibásodásaira, a hackertámadásokra vagy akár a belső visszaélésekre gondolunk. Annak érdekében, hogy az információk megfelelően védettek legyenek, az alábbiakat kell biztosítani:

**1. bizalmasság** – vagyis az információ csak az arra felhatalmazottak számára legyen elérhető;

**2. sértetlenség** – az információk és a feldolgozási módszerek teljességének és pontosságának megőrzése;

**3. rendelkezésre állás** – annak biztosítása, hogy a felhatalmazott felhasználók hozzáférjenek az információkhoz, amikor szükséges.

Fontos kiemelni, hogy a fentiek biztosítása nemcsak az informatikai rendszerekben tárolt információk esetében szükséges, hanem az információ összes – az adott szervezet esetében értelmezett – megjelenési formájánál, így például a kinyomtatott dokumentumok, a kézi jegyzetek, a mikrofilmek, a video- és hanganyagok esetében is.

### Az információvédelem megvalósítása

Hogyan védekezhetünk az információinkat, adatvagyonunkat fenyegető veszélyforrások ellen? A válasz egyszerűen hangzik: információvédelmi irányítási rendszer kialakításával. Természetesen felmerül a kérdés, hogy ha egy szervezet

A szerző az AAM Vezetői Informatikai Tanácsadó Rt. vezető tanácsadója, aki amellett, hogy az elmúlt 7 évben részt vett számos, az AAM közreműködésével végzett, informatikai biztonságot érintő projekt munkájában (információbiztonsági szakértőként és/vagy projektvezetőként), egyben az AAM

kockázatkezelési üzletágának vezetője. Aktív részese volt a vállalatnál nemrégiben lezajlott BS7799 információvédelmi rendszer kialakításának, valamint a cég információbiztonsági felelőseként részt vesz annak jelenlegi működtetésében is.

rendelkezik a legújabb szoftverekkel, tűzfalakkal, vírusirtókkal és az informatikai infrastruktúrát megfelelően működtető szakembergárdával, akkor ez miért nem elegendő. Nos, mert ez a megoldás önmagában számos gyenge ponttal rendelkezik. Nem védhető ki például a nyomtatott dokumentumokkal történő visszaélés vagy a felelőtlen felhasználói magatartás (pl. jelszavak megosztása, monitorra ragasztott cetliken való tárolása). Gondos tervezés és kiválasztás nélkül semmi garancia sincs arra, hogy a legújabb és legdrágább technológia va-

kell a rendszer működtetéséről és felülvizsgálatáról is.

Az információvédelmi rendszer kialakítása gondos és részletekre is kiterjedő tervezést igényel. A leggyengébb láncszem elvét (minden lánc olyan erős, mint a leggyengébb láncszeme) figyelembe véve a rendszert úgy kell kialakítani, hogy minden területen egyenszilárdságú védelmet biztosítson. Például hiába a jól kialakított jogosultsági rendszer, ha egy felügyelet nélküli nyomtatónál bárki hozzáférhet a kinyomtatott bizalmas dokumentumokhoz. A kialakított rendszernek

ugyanakkor vonatkoznia kell a szervezet minden alkalmazottjára, de lehetőség szerint a szállítókra, alvállalkozókra és egyes esetekben még a vevőkre is.

A gondos tervezés mellett, hogy biztosítja a rendszer teljességét, lehetővé teszi a költséghatékonysági szempontok érvényesítését is. Ha ugyanis a védelmi intézkedések még a követelmény-meghatározás és a tervezés fázisában integrálódnak a rendszerbe, és nem a már működő környezetbe kell azokat beépíteni, akkor a költségek lényegesen alacsonyabbak lehetnek.

Az információvédelmi rendszer kialakításának fő lépései mindezek alapján a következők:

1. *védelmi követelmények meghatározása;*
2. *biztonsági kockázatok felmérése, elemzése;*
3. *információbiztonsági kiindulási helyzet (azonosított kockázatok és lehetőségek) értékelése, rögzítése;*
4. *célok kitűzése;*
5. *megvalósítási eszközök, felelősségek, feladatok meghatározása, szabályozás kialakítása;*
6. *folyamatos működtetés, monitoring, továbbfejlesztés.*

A teljes körű információvédelmi irányítási rendszer kialakításához kiváló alapot teremt a BS7799-es szabvány. Az általa lefedett területeket áttekintve megállapítható, hogy egy adott szervezetnél nem minden esetben értelmezhetők a megfogalmazott követelmények. Ugyanakkor egy szervezetnél lehetnek a szabványban nem rögzített, de a megfelelő védelemhez szükséges szabályozandó területek is. A BS7799-et ennek megfelelően kell kezelni, és a rendszer tényleges elemeit az adott felhasználás, az adott szervezet követelményeinek és céljainak kell meghatározniuk.

### Miben segít a BS7799?

Az elmúlt 100 évben a British Standards Institute (BSI) és az International Organization for Standardization (ISO) adta ki



lóban képes lesz megfelelni az adott szervezet igényeinek. Mindezek tükrében megállapíthatjuk, hogy az információ megfelelő védelmét biztosító megoldás csak a technológiai síktól elvonatkoztatott, komplexebb szemléletmóddal alakítható ki.

A tapasztalatok szerint ma az információs rendszerek (informatikai eszközökkel megvalósított rendszerek, amelyek információkat tárolnak és/vagy kezelnek) jelentős része biztonsági szempontból nincs megfelelően megtervezve. Mivel a biztonság megteremtése technikai eszközökkel csak korlátozott módon valósítható meg, a technológiai háttér tudatos kialakítása nem az egyetlen feladat. Emellett meg kell alkotni az irányítási funkciókat, szabályzatokat és a kapcsolódó eljárásokat, valamint gondoskodni



az általános értékelést a műveleti, gyártási és teljesítmény-szabványokhoz. Az információ biztonságára vonatkozó szabvány azonban hosszú ideig nem volt fellelhető egyik szervezet palettáján sem. Végül 1995-ben a BSI megjelentette első biztonsági szabványát, a BS7799-et, amely elsősorban az elektronikus kereskedelem területén felmerülő, biztonsággal kapcsolatos kérdésekre volt hivatott választ adni. Sajnálatos módon a BS7799 első változatáról a gyakorlatban kiderült, hogy túl



merev, ráadásul a biztonsági kérdések nem sokakat izgattak akkoriban, így 1999 májusában a BSI kiadta a BS7799 második, alaposan átdolgozott változatát. A számos javítást és fejlesztést tartalmazó második kiadás, valamint az időközben nagyban megváltozott befogadó környezet (mindinkább előtérbe kerültek a biztonsági kérdések) következtében megkezdődött a BS7799 szerint kialakított információvédelmi irányítási rendszerek elterjedése, és ez a tendencia azóta is folytatódik. Ennek eredményeképpen a BS7799 meghatározó tényezővé vált az információvédelmi irányítási rendszerek területén (az amerikai Gartner elemzőcég kutatásai alapján a BS7799 várhatóan 2007-re de facto szabvánnyá válik az informatikai biztonság területén).

Mindjárt adódik a kérdés, hogy mely szervezetek számára lehet különösen fontos a BS7799 szerint tanúsított információvédelmi irányítási rendszer bevezetése. Azoknak, amelyek:

1. létét és szolgáltatásainak minőségét az üzleti információk pontosságá határozza meg;

2. elektronikus (kereskedelmi, kommunikációs stb.) csatornákat használnak, illetve ilyen módon tartanak fenn kapcsolatokat partnereikkel, vevőikkel;

3. más cégek vagy szervezetek adatainak feldolgozásával foglalkoznak (pl. bankok és vezetési tanácsadó cégek);

4. az információ továbbításának vagy feldolgozásának lehetőségét teremtik meg (pl. távközlési vagy az informatikai háttér kiépítésével foglalkozó vállalatok);

5. meg akarják őrizni a saját vagy az általuk tárolt információk titkosságát;

6. személyi információkkal dolgoznak;

7. az információbiztonsági kérdéseket szeretnék megnyugtatóan és ellenőrzötten kezelni.

Napjainkban elmondható, hogy szinte minden cég, szervezet rendelkezik valamilyen információvédelmi megoldással, de ezek meglehetősen vegyes képet mutatnak (az egyszerű vírusirtó alkalmazás használatától a komplex információvédelmi irányítási rendszer működtetéséig). A BS7799 szerinti tanúsítás megszerzéséhez ezek a megoldások kiváló alapot nyújthatnak, hiszen a szabvány az egyes követelmények teljesítése terén kellő rugalmasságot enged, így egy BS7799 szerint működő információvédelmi rendszerbe többnyire beilleszthetők. Ennek köszönhetően lehetőség van a korábbi működésmód megtartására vagy adott esetben akár a továbbfejlesztésére is.

Ahhoz, hogy az információvédelmi irányítási rendszer kialakítása sikeres legyen, általában a következő tényezők együttes teljesülése szükséges:

1. a vezetés elkötelezettsége és támogatása, ami biztosítja a megfelelő erőforrások rendelkezésre állását, illetve a változások szervezettel történő elfogadtatását;

2. az irányítási célok egyértelmű meghatározása – fontos, hogy a biztonságpolitika, a célok és a tevékenységek az üzleti és működési célokon alapuljanak;

3. a szervezeti kultúra megtartása, hiszen egy működő szervezet nehezen fogad be olyan megoldásokat, illetve változásokat, amelyek jelentősen eltérnek az eddigi működés során megszokottól;

4. a védeni kívánt erőforrások pontos azonosítása, az azokat fenyegető veszélyforrások és hatásaik meghatározása, valamint kockázatarányos védelmi megoldások kialakítása;

5. minden vezető és alkalmazott bevonása, hiszen a rendszer akkor működik jól, ha a szervezet minden pontján minden érintett ismeri és felelősen ellátja az irányítási rendszerben meghatározott feladatait;

6. a kialakítás során az érintettek folyamatos és részletes tájékoztatása;

7. tudatos bevezetés, az érintettek számára megfelelő képzés és oktatás szervezése, akár számonkéréssel egybekötve, valamint folyamatos frissítő oktatások, tájékoztató anyagok a rendszer működése során bekövetkező változásokról;

8. a rendszer tudatos, menedzselte és dokumentált működtetése, működésének folyamatos kontrollja (tesztelés, audit, visszacsatolás), a tapasztalatok alapján a továbbfejlesztési, módosítási lépések végrehajtása.

Az információvédelem irányítási rendszerének fő célja, hogy biztosítsa az üzleti és/vagy szolgáltatásbeli folytonosságot, valamint megelőzéssel vagy a kockázatok elfogadható szintre való mérséklésével csökkentse a biztonsági eseményekből és azok járulékos hatásaiból származó károkat.

Nagyon fontos hangsúlyozni, hogy a BS7799 az információ minden formájára vonatkozik, függetlenül attól, hogy az hol található, milyen formában kezelik, tárolják és továbbítják. Segítséget nyújt a cégeknek, szervezeteknek és ezeken belül az egyéneknek az információval összefüggő kockázatok szervezett rendszerben való kezelésére. Ugyancsak segíti az eseményekből való tanulást, hiszen a bekövetkezett események elemzésével azok jövőbeni bekövetkezési valószínűsége, illetve hatása csökkenthető. A rendszeres ellenőrzések, auditok fenntartják az éberséget, és növelik az érintettek biztonsági tudatosságának szintjét is.

### Tanúsított (szabványos) információvédelem

A BS7799 szabvány alapján kialakított információvédelmi irányítási rendszer kellő védelmet nyújthat a szervezet számára. A nemzetközileg elismert szabvány követelményeinek való megfelelést igazolva az akkreditált tanúsító testület tanúsítványt ad ki, amely bizonyítja, hogy a szervezet információvédelmi irányítási rendszere megfelel a BS7799 szabvány követelményeinek.

A tanúsítás a következő konkrét előnyökkel jár a szervezet számára:

1. a BS7799 szerinti tanúsítással a szervezet – önmaga, a vezetése, jelenlegi és leendő partnerei, ügyfelei felé – bizonyítani tudja, hogy olyan, nemzetközileg elismert alapokon nyugvó rendszert vezetett be, amely hatékonyan véd az információvesztés, illetve annak következményei ellen;

2. javul a szervezet megítélése, elismertsége, növekszik irányában a bizalom mind partnerei, mind szállítói és megrendelői részéről;

3. a szervezet lépéselőnyhöz jut a BS7799 tanúsítvánnyal nem rendelkező versenytársaival szemben, ugyanis várható, hogy mind gyakrabban lesz pályázati, illetve szerződéskötési feltétel az információvédelmi irányítási rendszer megléte.

A tapasztalatok azt mutatják, hogy a megelőzés mindig kevesebbe kerül, mint a bekövetkezett kár következményeinek megszüntetése. A rendszer elterjedése így nemcsak a versenyhelyzetben tevékenykedő gazdasági szervezetek, hanem a közigazgatásban, az egészségügyben működők és sok más szervezet számára is kívánatos, hiszen számos haszonnal kecsegtet.

### Saját tapasztalatok

A végére nem marad más, mint saját tapasztalataim megosztása. Abban a szerencsés helyzetben voltam, hogy részese lehettem az AAM Vezetői Informatikai Tanácsadó Rt. BS7799 szerinti információvédelmi irányítási rendszerének kialakítá-

sában, és a mai napig részt veszek a rendszer működtetésében. Mivel az AAM – mint a hazai piac egyik meghatározó tanácsadócége – elsősorban ügyfelei bizalmas anyagait, dokumentumait kezeli, a működés első percétől kezdve kiemelten fontos volt számunkra, hogy ezeket az adatokat, információkat bizalmasan kezeljük. Ennek érdekében az AAM megszerezte az ISO 9001, majd az ISO 9001:2000 tanúsítást, és 2004-ben döntött a BS7799 szerinti működésmód kialakí-



tásáról. A kialakítás során alapvetően az ISO-folyamatok kiegészítését kellett elvégeznünk, és a korábban íratlan szabályainkat dokumentálnunk. A folyamat végén az AAM sikeres tanúsító auditon esett át, így elmondhatjuk, hogy teljesítettük a feladatot.

A rendszer működtetése során azt tapasztaltuk, hogy a BS7799 követelményeinek érvényesítésével folyamataink jobban követhetők, amelyek korábban formálisan működtek, most szabályozottan, olajozottan és az érintettek dokumentált tájékoztatása mellett zajlanak. Könnyebbé vált az egyes információbiztonsági események kezelése és a tapasztalatok feldolgozása is. A tapasztalatokhoz hozzátartozik az is, hogy nem szabad elfelejteni: az információvédelmi megoldások alapvetően nem hatékonyságnövelő hatásúak, mivel gyakran pluszterhet a munkatársakra, hogy megfeleljenek a rendszer által támasztott követelményeknek. Ugyanakkor ha szembeállítjuk ezt egy esetlegesen bekövetkező káreseménnyel, látni fogjuk, hogy még így is ez az ésszerű alternatíva.

Összességében elmondható, hogy bár az információbiztonság mindig is hangsúlyos terület volt az AAM életében (ezt igazolja, hogy ebből az okból jelentős kárt, információvesztést vagy sérülést soha nem szenvedtünk el), ez a terület csak a BS7799 segítségével teljesebben kiigazítható.

# Nyereségvágyból elkövetett támadások

## Symantec-jelentés az internetes veszélyekről

*A Symantec szeptemberben adta ki Jelentés az internetes veszélyekről című, a világhálón megjelenő veszélyforrások tevékenységének egyik legátfogóbb elemzését adó tanulmányának nyolcadik számát. A félévente publikált jelentés, amely a 2005. január 1. és június 30. közötti időszakkal foglalkozik, felfedi a rosszindulatú programok anyagi haszonszerzés céljából való alkalmazásának új módszereit, amelyek a hálózat határa helyett növekvő gyakorisággal veszik célba az irodai gépeket.*



**□** A jelentés a titkos információk növekvő veszélyeztetettségéről is beszámol. Az effajta veszélyek jelentős anyagi veszteséget eredményezhetnek, különösen akkor, ha bankkártya-információkat vagy banki részleteket érintenek. Ezek a gondok a netes vásárlások és a banki ügyek internetes intézésének népszerűbbé válásával egyre aggasztóbbak. 2005 első felében a titkos információkat felfedő, rosszindulatú programok tették ki a Symantec által jelentett ötven leggyakoribb programmintát 74 százalékát. Ez az előző 6 hónapban 54 százalék volt.

„A hackerek kezdenek felhagyni a hálózat határa elleni nagy, többcélú támadásokkal, kisebb, célirányosabb akcióikkal inkább a webes, illetve a felhasználónál futó alkalmazásokra összpontosítanak” – mondta Arthur Wong, a Symantec Security Response és a Managed Security Services alelnöke. „A veszélykörnyezet folytonos változása miatt a felhasználóknak igyekezniük kell, hogy rendszereik naprakészek legyenek a hibajavítások és a védelmi megoldások tekintetében.”

A bothálózatok és a testre szabott botprogramok ráadásul megvehetőkké vagy bérelhetőkké váltak. A Symantec átlagosan 10 352 aktív bothálózatot észlelt naponta, ami az előző jelentés időszakában tapasztalt 4348-hoz képest 140 százalékos növekedést jelent. Az anyagi ellenszolgáltatás növekedése miatt a támadók valószínűleg bonyolultabb és rejtőzködőbb rosszindulatú programkódokat fognak írni, amelyeket beépítenek a botok funkciójába, és a bothálózatokban alkalmaznak. Ezek némelyike meg fogja kísérelni a víruselhárítók, a tűzfalak és más óvintézkedések kiiktatását.

A kezdetben korlátozott funkciókkal bíró, de a rendszer megfertőződése után maguknak további képességeket letöltő, moduláris rosszindulatú programok is szaporodnak. A moduláris rosszindulatú programkódok irányába való eltolódás jelentősége nagy, mivel arra utal, hogy a támadók megpróbálhatják megakadályozni az észlelést, és egy megfertőzött rendszeren nyitott hátsó ajtó segítségével vagy olyan webhelyek felkeresésével, ahonnan további rosszindulatú programkód tölthető le, és helyezhető el a célba vett rendszeren, megkísérelhetik további veszélyeknek kitenni azt.

A jelentés szerint tovább burjánzik az adathalászat. Az adathalászó levelek száma napi 2,99 millióról 5,7 millióra nőtt. A Symantec Brightmail AntiSpam által megvizsgált minden 125. levél adathalászó kísérlet volt, ami 2004 második feléhez





## A Symantec adatforrásai

A kaliforniai Cupertino-ban székelő vállalat világelső a magánszemélyek és vállalatok információinak védelmében, s működése a világ több mint 40 országára terjed ki. Az internetes veszélyekről szóló jelentése elemzi a hálózati támadásokat, áttekinti az ismert sérülékenységeket, valamint kiemelten foglalkozik a legfontosabb rosszindulatú programokkal és egyéb veszélyekkel.

A Symantec elemzői a következő adatforrásokat használják az internetes veszélyforrások irányzatainak felismerésére és elemzésére:

*DeepSight Threat Management System and Managed Security Services*

(veszélykezelő rendszer és vezérelt védelmi szolgáltatások) – több mint 180 országban telepített, 24 000-et meghaladó számú érzékelő figyel a hálózati tevékenységet.

*A Symantec víruselhárító megoldásai* – a cég víruselhárító termékeivel ellátott több mint 120 millió felhasználói gép, szerver és átjáró küld jelentést a rosszindulatú programokról, valamint a kém- és reklámszoftverekről.

*Sérülékenységi adatbázis* – több mint 4000 gyártó 30 000-t meghaladó számú eljárásának és berendezésének 13 000-nél is több sérülékenységet tartalmazza a világ egyik legátfogóbb,

Symantec által fenntartott sérülékenységi adatbázisa.

*BugTraq* – a Symantec működteti a több mint 50 000 előfizetővel rendelkező BugTraq-et, az internet egyik legnépszerűbb, sérülékenységeket közlétező és megvitatató fórumát.

*Symantec Probe Network* (szondahálózat) – több mint kétmillió csali-postafiókból álló rendszer, amely 20 országból vonzza az e-maileket, és amely lehetővé teszi a világ levélszeméteinek és adathalászó tevékenységének felmérését.

képest 100 százalékos növekedést jelent. A Symantec Brightmail AntiSpam csaláselehárító szűrői a január elején tapasztalt heti mintegy 21 millióhoz képest 40 milliónál is több adathalászó kísérletet hiúsítottak meg.

A Symantec megfigyelése szerint a szolgáltatást lehetetlené tevő támadások száma 2005 első felében a napi átlagot jelentő 119-ről 927-re nőtt. Ez az előző jelentés időszakához képest 680 százalékos növekedés. A leggyakrabban célba vett terület az oktatás volt, amelyet a kisvállalkozások és a pénzügyi szolgáltatások követtek.

A sérülékenységek nyilvánosságra kerülése és a kihasználásukra írott programkódok megjelenése közötti idő 6,4 napról 6 napra csökkent. Emellett átlagosan 54 nap telik el a sérülékenység megjelenése és az orvoslására az érintett gyártó által készített hibajavítás kiadása között. Eszerint átlagosan 48 nap múlik el a hiba kihasználására írott kód és a megfelelő hibajavítás megjelenése között. Ez idő alatt a rendszerek vagy sebezhetőek maradnak, vagy a rendszergazdák saját áthidaló megoldást kénytelenek alkalmazni az adott hiba kiaknázása elleni védekezéshez.

2005 első félévében a Symantec 1862 új sérülékenységet jegyzett fel. Ez a szám a legmagasabb az internetes veszélyekről szóló jelentések történetében. 97 százalékuk közepesen vagy nagyon komolyan minősült, s az összes sérülékenység 59 százalékát a webalkalmazások technikájában találták. A növekedés az előző jelentés időszakához képest 59, 2004 első hat hónapjához képest pedig 109 százalékos.

2005 első félévében növekvő számú Win32-es vírus- és féregverziót is jelentettek. A Symantec 10 866 új változatot jegyzett fel, ami az előző jelentés időszakához képest 48 százalékos, illetve 2004 első félévéhez képest 142 százalékos növekedést jelent.

A jelentés szerint tovább terjednek a reklám- és kémszoftverek, valamint a levélszemét. A tíz leggyakoribb reklámszoftver közül nyolc webböngészőn át települt. A tíz leggyakrabban jelzett reklámszoftver közül öt térítette el a böngészőket. A tíz leggyakrabban jelzett kémszoftver közül pedig hat más szoftverrel volt összecsomagolva, és közülük hat webböngészőn keresztül települt. A Symantec arra is figyelmeztet, hogy a levélszemét tette ki a teljes e-mail forgalom 61 százalékát, és a világ összes levélszemétének 51 százaléka az Egyesült Államokból származik.

A tendenciák azt mutatják, hogy valószínűleg nőni fog a vezeték nélküli hálózatok elleni támadások és veszélyforrások száma. Emellett, mivel egyre több vállalat kapcsolja össze hang- és adathálózatát, az internetes hangátviteli protokoll (VoIP) elleni támadások megjelenésére is számíthatunk.

További információ a [www.symantec.com](http://www.symantec.com) címen található.




# Védelem egy komplett hadsereg erejével

*A Novell Security Manager kényelmesen felügyelhető, integrált csomag a vállalatok és intézmények biztonságos működésének megteremtéséhez*

*Informatikai rendszerünk stabil működésének elengedhetetlen feltétele a biztonság megteremtése. A külső fenyegetésekkel szembeni védelem megvalósításához azonban sokféle biztonsági eszközre és alkalmazásra van szükség egy vállalatnál: tűzfalra, virtuális magánhálózatra, behatolásvédelemre, vírus- és spam-, valamint URL-szűrésre. Mindezen védelmi módszerek különféle gyártóktól való beszerzése és telepítése költségigényes, és a rendszer felügyeletét is jelentősen megnehezíti.*



 A Novell Security Manager mindezeket egyben, egy kényelmesen felügyelhető, integrált csomagban kínálja. A Novell a Linux és a személyazonosság alapú biztonság területén piacvezető technológiáját, valamint az Astaro hálózatbiztonsági szoftverek és beállítások terén szerzett tapasztalatát ötvözve fejlesztette ki a Novell Security Manager legújabb verzióját. A Linux-alapokra épülő biztonsági megoldás kihasználja a nyílt forráskódú közösség együttműködésének eredményeit; egyetlen kereskedelmi szoftver sem kínálja ugyanezeket a funkciókat. A Novell Security Manager nagy teljesítménye miatt hatékony védelmet nyújt az első vonalban felmerülő biztonsági fenyegetésekkel szemben, de használható egy meglévő tűzfal mögötti kiegészítő szintként is.

## Áttekintés

A folyamatos, zökkenőmentes kommunikáció az ügyfelek, az üzleti partnerek és az alkalmazottak között létfontosságú egy vállalat működéséhez. Az internetet használó szervezetek fokozottan ki vannak téve a különféle rosszindulatú támadásoknak: vírusok, férgek, alkalmazások kihasználása, szolgáltatáselvonás (denial-of-service) támadások, spam, információlopás – és még sorolhatnánk. Az

egyre több irányból fenyegető veszélyek ellen többféle védekezési módszert is kell használni – a rendelkezésre álló költségkereten belül. A Novell Security Manager minden más megoldásnál alacsonyabb költség szinten képes mindezt megvalósítani. Mivel Linuxra épül, nemcsak költséghatékony, de páratlan biztonsága miatt is népszerű. Könnyen telepíthető és felügyelhető, méretezhető és mégis biztonságos. Használatával a cég teljes kimenő és bejövő kommunikációs forgalma gyorsan, teljesen, hatékonyan biztosítható.

A Novell teljes hálózati biztonsági megoldása összesen hat határbiztonsági alkalmazást és integrált felügyeleti platformot biztosít. A SUSE Linux alapú alkalmazás átfogó biztonsági infrastruktúrája a crackerek, vírusok, férgek, levélszemét és betörések biztonsági fenyegetései ellen is védelmezi a vállalatokat.

## Tűzfal

A Novell Security Manager tűzfala az összes hálózatról érkező kommunikációs csomag fejlecét átvizsgálja, és egy szekcióban nyomon követi az eseményeket – a kommunikációs folyamatok megsértésének felderítésére. Blokkolja a kommunikációs forgalmat, ha az nem felel meg a portokra, protokollok, vala-

mint a várt forrásokra és célhelyekre beállított szabályoknak (állapotfigyelő csomagvizsgálat és alkalmazásszintű szűrés). Képes megvédeni a forgalmat a vezeték nélküli eszközöktől is. A számos hálózati kapcsolat felügyeletének egyszerűsítésére és a teljesítmény növelésére az Astaro biztonsági proxykat alkalmazza a legfontosabb protokollokhoz (például HTTP, DNS, SOCKS, POP3, Ident és SMTP esetében). A fontos tűzfal-funkciók közé tartozik még a hálózati címfordítás, a maszkolás, valamint a szolgáltatás-elvonásos támadásokkal szembeni védelem.

## Virtuális magánhálózat

A távoli felhasználók számára, akik az internetet használják kommunikációra, a Novell Security Managerben található virtuális magánhálózat (VPN) rendkívüli mértékben képes csökkenteni a kommunikációs költségeket azzal, hogy megszünteti a drága bérelt vonalak szükségességét. Mivel a VPN-átjáró rendkívül rugalmas – sokféle architektúrát támogat –, VPN-kapcsolat teremthető a távoli irodákkal, az otthoni munkahelyekkel és egyéb nyilvános helyekkel (például szállodák konferenciatermeivel). A legfejlettebb titkosítási algoritmusok és a hitelesítési módszerek, valamint a VPN-kliensek széles köre áll ren-

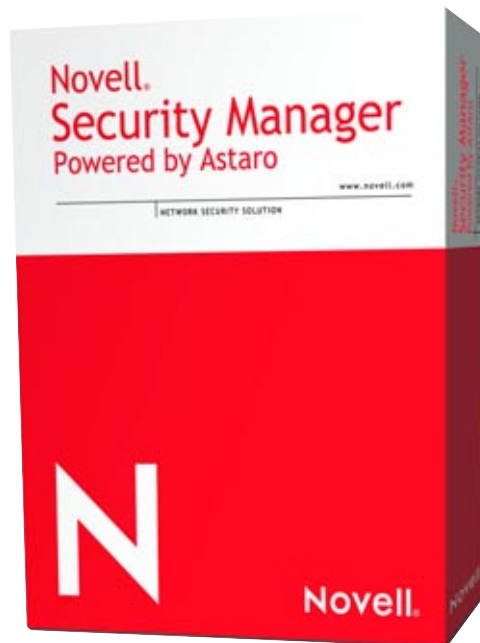
delkezésre. A Novell Security Manager saját tanúsítványhatósággal rendelkezik a digitális aláírások egyszerű és biztonságos kezelésére, s teljes mértékben támogatja a nyilvános kulcsú titkosítás használatát.

## Védelem a behatolásokkal szemben

A Novell Security Manager behatolásvédelmi összetevője egy több mint 2000 mintát és szabályt tartalmazó adatbázis alapján (amelynek karbantartását a nyílt forráskódú Intrusion Detection Snort vezető behatolásvédelmi projekt végzi) felderíti, és blokkolja az alkalmazás- és protokollspecifikus támadásokat. Beállítható, hogy gyanús tevékenység észlelése esetén e-mailben értesítse a rendszergazdát, vagy azonnal blokkolja a gyanús forgalmat a tűzfalon keresztül. Ennek felügyeletét az egyedi szabályok vagy a teljes kategóriák szintjén is végezheti. A szabályokat a Novell Up2Date szolgáltatás folyamatosan frissíti; ezekhez újak adhatók, vagy a meglévők testre szabhatók. Leállítható vagy korlátozható a legújabb kommunikációs formákkal kapcsolatos tevékenység: például az azonnali üzenetküldés, a csevegés vagy a peer-to-peer hálózatok. Ez kritikus fontosságú kiegészítője lehet a biztonságnak, különösen mivel egyelőre kevés védekezési mód létezik az ilyen típusú visszaélésekkel szemben.

## Vírusvédelem

A Novell Security Manager szűrő keretrendszere átvizsgálja az e-mail üzeneteket, fájlokat és a webes forgalmat a vírusok, férgek, trójai programok és egyéb rosszindulatú szoftverek után kutatva. A Novell Security Manager kétféle típusú vírusvédelmet kínál: a hagyományos e-mailekhez és fájlokhoz, valamint a webböngészőben letöltött e-mailekhez és fájlokhoz is. A Novell Security Manager sokféle ellenőrző módszert használ annak érdekében, hogy a lehető legtöbb vírust megfogja: elemzi az e-maileket és a csatolmányokat az ismert vírusokhoz társítható kódokat keresve, heurisztikus módszerekkel keresi az ismert vírusmintázatokhoz hasonló kódokat, és ezeket hagyja végrehajtódni egy védett környezetben, ahol a problémák a megfertőződés veszélye nélkül



felismerhetők. Ellenőrzi a gyanús kódokat a Kaspersky Lab adatbázisa alapján, amely a világ egyik legnagyobb, 100 ezer vírusjellemzőt tartalmazó listája. Az átjáróban való vírusellenőrzés lehetővé teszi az új kórokokra való gyors reagálást, mielőtt azok elérnék a belső rendszereket. Ez a szolgáltatás az asztali vírusellenőrzők kritikus fontosságú kiegészítője, mert azokat gyakran bonyolult a teljes szervezetben frissíteni. Megadható, hogy eldobja-e a gyanús leveleket és csatolmányokat, vagy visszautasítsa azokat a küldőnek szóló üzenettel, illetve figyelmeztetéssel átengedje a felhasználóhoz, vagy karanténba zárja, hogy az adminisztrátor megvizsgálhassa azokat, és megtehesse a szükséges intézkedéseket.

## Spam elleni védekezés

A Novell Security Manager számos spamfelismerő módszert használ a kéretlen levelek azonosítására és blokkolására. Ellenőrzi a levelek forrását az ismert spamküldők listájával összehasonlítva, saját fekete- és fehérlistákat hoz létre, szabályokat és mintázatokat használ a levelek szövegének elemzésére, és hozzájuk rendel egy „spampontszámot”. A kívánt küszöbérték beállításával a gyanús levelek eldobhatók, visszautasíthatók a küldőnek szóló üzenettel, figyelmeztetéssel átengedhetők a felhasználóhoz, illetve karanténba zárhatók, ahol a rendszergazda megvizsgálhatja őket, és megte-

heti a megfelelő intézkedéseket. Ez a rugalmasság lehetővé teszi a finom egyensúly megteremtését a spamszűrés és a jó levelek véletlen blokkolásának elkerülése között. A Novell Security Manager jelentést készít a spamüzenetek számáról és méretéről, így felismerhetőkké válnak a mintázatok és a trendek is.

## Barangolásvédelem (URL-szűrés)

Az internet rendkívül fontos eszköz a cégek számára, de ha a munkatársak túl sok időt töltenek a weben barangolva, a termelékenység csökkenhet, illetve ha nem helyénvaló vagy jogvédett anyagokat töltenek le, akkor jogi problémák is felvetődhetnek. A barangolásvédelem lehetővé teszi a webes tevékenységek védelmét a webhasználati irányelvek kidolgozásával. A Novell Security Manager segítségével a cég vezetése 58 különféle kategóriával határozhatja meg a webhasználati irányelveket. Ilyen például a szex, a szerencsejáték, a törvénytelen, illetve az amúgy törvényes, de a munkához nem szükséges tevékenység, mint például a vásárlás, az árverések látogatása, a szórakozás vagy a munkakeresés. Az üzemeltetést végző osztály egyszerűen mérheti a webes tevékenységeket, és jelentést készíthet ezekről a problémák azonosítása és a prioritások megadása céljából, vagy blokkolhatja bizonyos URL-kategóriák elérését, így azok hozzáférhetetlenek lesznek a felhasználók számára.


A Novell Security Manager a Cobiontól származó, 20 millió kategorizált webcímet tartalmazó adatbázist használ, amely jelenleg a kereskedelmi forgalomban kapható legnagyobb lista. Ez természetesen további saját fekete- és fehérlistákkal bővíthető. A felhasználók különféle csoportjai számára pedig külön fekete- és fehérlisták is létrehozhatók.





# Kovács úr intézkedik

2005. november 1-jén lép életbe a KET – ez a 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól, amely a magyarországi elektronikus ügyintézés követelményeit és szabályzatát rögzíti, s immáron 6000 szolgáltatás használatát teszi lehetővé elektronikus úton. Az egyszeri állampolgár – mondjuk Kovács úr – lehetőségei tehát új dimenziót kapnak, aki immár nemcsak második Volkswagenjét veheti meg évtizedek kemény munkája után, hanem némi időt is megspórolhat ügyes-bajos dolgai intézése során.

 Tehát 2005. november 2-án, egy esős őszi reggelen Kovács úr számba veheti hónapok (évek?) óta elintézésre váró ügyeit. Ugyanis amióta értesült a KET törvény által biztosított lehetőségekről, nem pazarolt el több szabadnapot ügyintézésrel. A múlt hónapban röpké negyedóra alatt igényelt egy elektronikus aláíráshoz szükséges tanúsítványt, majd néhányszor leült a fiával az internet kezelését gyakorolni, s most felkészülten nézhet a szebb jövő elé. Hiszen ezután otthonról hosszabbíthatja meg személyi igazolványának, útlevelének érvényességi idejét, bejelentheti, hogy megvette új Volkswagenjét, és kérvényezheti az átírását. Vagy éppen időpontot kérhet a polgármesteri hivataltól, hogy bepanaszolja a szomszédjait, mert esténként túl sokáig és túl hangosan hallgatják a zenét, s mellesleg az allergiát okozó parlagfűvet sem irtják ki a kertjükben. Lakással kapcsolatos ügyeit – lakcímváltozás bejelentése, lakcímgazdálkodás pótlása, cseréje – is lebonyolíthatja majd gépe előtt ülve. Emellett elektronikus úton intézheti személyi jövedelemadójának vagy gépjárműve súlyadójának bevallását, rendelkezhet adója 1%-ának sorsáról, sőt még biztosítást is köthet. Így hát nem fáj már a feje, de ha fájna, a számítógépe segítségével bejelentkezhetne a körzeti orvoshoz, s ugyanígy időpontot kérhetne a helyi kórháztól. S amennyiben úgy hozná a sors, a munkanélküliséggel kapcsolatos ügyeit is elektronikusan intézhetné, a regisztrálást, a munkanélküli-járadék

folyósításának elindítását, sőt még az álláskeresőket is, a munkaügyi központokon keresztül. A hatósági ügyeket – lakcímváltozás bejelentését, lakcímkártya kiállítását, cseréje pótlása, születési és házassági anyakönyvi kivonat kiállítását, kiadása és a gyermekek után járó pótlékok kérvényezése – ugyan-

ban járhat a végére, s nem kell többé átrendeznie napi időbeosztását az ügyfélfogadási idő miatt.

És ha a saját életét megreformálta, jöhet a feleségéé, aki könyvelő, s reggel egy köteg papírral a hóna alatt elindul az illetékes APEH-kirendeltségbe, az Országos Egészségbiztosítási Pénz-



csak intézheti ebben a formában. A személyes elintéznivalókon túl a céges ügyeknek – egyéni vállalkozói igazolvány kiváltása, megváltozott adatok módosítása, iparüzési adóval kapcsolatos tennivalók – szintén ilyen formá-

tárhoz vagy éppen a postára. Hosszú órákat tölt el utazással, sorban állással, ajánlott szelvények kitöltésével és iktatásával, így nem csoda, hogy késő este ér haza. Mindezt megelőzve Kovács úr bevezetheti feleségét az

internet és az elektronikus ügyintézés világába. Egyrészt felhasználhatja, hogy a magánnyugdíj-pénztári bevallás egy minősített elektronikus tanúsítvány birtokában 2005. január 1-je óta elektronikus formában intézhető. Másrészt 2006. január 1-jén lép hatályba az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény módosítása, amely kimondja, hogy havonként, a tárgy hót követő hónap 12-éig valamennyi adót és járulékot elektronikus úton kell bevallani. Kovács úr azonban reméli, hogy rövidesen lehetővé válik az adók és járulékok bevallása minősített elektronikus tanúsítvány segítségével az interneten keresztül is.

Kovács úr felesége több cégnek könyvel. Napjainak nagy részét nem is a könyveléstechnikai módszerek alkalmazása, hanem az ügyintézés tölti ki. Miután a munkavállalótól levont járulékokat és adókat, illetve a munkáltatót terhelő járulékokat is az APEH-nek kell bevallani, a több cégből adódóan szinte mindennap látogatja a város különböző pontjain elhelyezkedő APEH-kirendeltségeket. Hetente jár az Országos Egészségbiztosítási Pénztárhoz is, miután a gyessel, gyeddel, táppénzzel kapcsolatos ügyeket ugyancsak személyesen kell elintézni. Sorbaállítás a sorszámért, formanyomtatványigénylés. Ha a kitöltéshez szükséges összes dokumentumot magával vitte, következik a kitöltés, majd további hosszú várakozás a nyomtatvány beadására. Optimális esetben, hibátlan kitöltés esetén ezzel elintézettnek tekinthető 1, azaz egy darab ügy. És ott van még a nyugdíjbiztosítási egyéni nyilvántartó lap (közismert nevén: nyenyeni) évenkénti leadása, ami minden alkalommal mély nyomokat hagy Kovács úr feleségében. Tavaly például mindössze 64-en váraakoztak előtte az adatokat tartalmazó floppy-lemezre. A cégek éves beszámolójának közzététele sem tartozott a könnyen intézhető ügyek közé, ugyanis két helyre kellett postázni: a Cégbíróságra, illetve az Igazságügyi Minisztériumba,

a Cégnylvántartás és Céginformációs Szolgálatához.

Mindez azonban Kovács úr közbenjárásának köszönhetően megváltozik, hiszen az elektronikus ügyintézéssel Kovács úr felesége rengeteg időt, pénzt és nem utolsósorban energiát takarít meg. Így Kovács úrnak nem kell majd

szerepel. Ez a Microsoft-szoftverkönyezetben dolgozó felhasználók számára jelentősen megkönnyíti a tanúsítványok kezelését, hiszen a rendszer a NetLock Kft. által kiadott összes tanúsítványt külön figyelmeztetés nélkül, azonnal hitelesnek fogadja el.

A NetLock Kft. PKI-szolgáltatása kere-



a meleg vacsora miatt aggódnia, miután felesége minősített aláírásával (tanúsítványával) elektronikus úton, az interneten keresztül végzi munkáját.

A NetLock Kft.-től beszerzett elektronikus aláírás, amely az elektronikus ügyintézés technikailag lehetővé teszi, hitelesen bizonyítja az aláíró/titkosító személyének és az általa használt kriptográfiai kódsornak az összetartozását. Emellett időbélyegzési szolgáltatás keretében bármilyen elektronikus dokumentumhoz hiteles időadat rendelhető, amely bizonyítja egy adott elektronikus állomány létezését az időbélyegzés időpontjában. A NetLock Kft. 1999 óta – Magyarországon egyedüliként – valamennyi Microsoft-termékben mint megbízható, legfelsőbb szintű hitelesítésszolgáltató

tében az elektronikus aláírás, titkosítás és időbélyegzés technológiai háttérül szolgáló nyilvános kulcsú infrastruktúra kialakításához, bevezetéséhez szükséges műszaki, eljárási tanácsadást is végez. A PKI-rendszerintegrációs tevékenység során megvalósítja a kialakított PKI technikai, jogi, eljárásrendi bevezetését, komplex megoldást nyújtva a felmerült igényekre. A NetLock Kft. Magyarország első fokozott biztonságú, majd minősített hitelesítésszolgáltatója. Nevéhez fűződik az első minősített aláírás létrehozására alkalmas eszköz regisztrációja, az első elektronikus számla kibocsátása, és hozzájárult az első hiteles elektronikus ügyintézés lehetővé tevő önkormányzat elindításához is.




# A háló rabjai

## A Websense idej tanulmánya

A Websense, a világ vezető munkahelyi internethasználat-menedzsment megoldásszállítója közzétette hatodik, éves Web@Work tanulmányának eredményeit, amelyet a Harris Interactive készített el.

A 2005-ös felmérés szerint az internethasználat könnyebben okoz függőséget, mint a kávé. A megkérdezett, a világhálót munkahelyükön magáncélra felhasználó alkalmazottak 52%-a inkább lemondana a reggeli kávéjáról, mint a munkahelyi internet-hozzáféréseiről, míg csak 44%-uk mondana le az internet-hozzáféréseiről a kávé javára. A hálóhasználat mértéke növekszik: a válaszadók 93%-a ezzel tölt valamennyi időt a munkahelyén. Ez az érték magasabb a Web@Work 2004-es tanulmányában megjelent 86%-os aránynál.

 A megkérdezett alkalmazottak 93%-a rendszeresen használja a netet a munkahelyén. A munkahelyen internetezéssel töltött átlagos idő 12,6 óra/hét, míg a nem munkával kapcsolatos oldalak böngészésével töltött idő 3,4 óra/hét. A megkérdezett informatikusok azonban úgy vélik, hogy az alkalmazottak csaknem hat (5,9) órát töltenek a magáncélra felkeresett oldalakon.

A válaszadók 48%-a csak munkával kapcsolatos feladatokra, 10%-a pedig munkára és szórakozásra egyenlő mértékben használja a netet.

A nem munkával kapcsolatos honlapok közül a legnépszerűbbek a hír- és sportoldalak (81%), ezt követi a személyes e-mail (61%), az internetes bankszolgáltatásokat kínáló (58%), valamint az utazással (56%) és vásárlással (52%) kapcsolatos site-ok.

A férfiak 62%-a ismerte el, hogy munkaidő alatt magáncélból is felkeres bizonyos oldalakat, míg a nők kicsivel több mint fele (54%). A férfiak 2,3-szor nagyobb valószínűséggel látogatnak sportoldalakra munkaidőben, mint a nők, és háromszor nagyobb annak a valószínűsége, hogy befektetési és részvényvásárlási oldalakat keresnek fel.

A férfiak 23%-a vallotta be, hogy munkaidőben pornóoldalra látogatott, míg a nők közül csak 12%. A férfiak 17%-a, a nők 11%-a ismerte el, hogy szándékosan nézett pornót.

A különböző médiaadások (18%) és az azonnali üzenetküldő programok (16%) még mindig a legnépszerűbbek a munkahelyen használt, nem munkával kapcsolatos alkalmazások közül, amelyeket a megkérdezettek legalább hetente egyszer használnak. A számítógépes játékok népszerűsége csökkent,



az alkalmazottaknak csak 6%-a mondta, hogy ilyen játékokat játszik, szemben a 2004-es 14%-kal.

Az azonnali üzenetküldő programokat használó válaszadók 43%-a küld vagy kap csatolt fájlokat ilyen alkalmazás segítségével munkaidőben (ez magasabb a 2004-es 37%-os aránynál). 29% állította, hogy az azonnali üzenetküldő programot főképpen nem munkával kapcsolatos célokra használja. A megkérdezett informatikai döntéshozók szerint a cégek majdnem kétharmada (63%-a) nem korlátozza az azonnali üzenetküldést.