

COMPUTERWORLD

CW BUSINESS

Munka a teraszról

Bár Magyarországon is emelkedik a távmunkahelyek száma, egyelőre jelentős lemaradásban vagyunk a fejlett országokhoz képest. Pedig előny bőven akadna ebből a most még atipikus munkavállalási módszerből, és vannak is sikeres hazai bevezetések, mint ahogy az összeállításunkban megszólalók – köztük informatikai igazgatók – saját példájukon is rávilágítanak erre.

Összeállításunk a 10-14. oldalon



HUNGARIAN SOFTWARE TESTING FORUM

IDŐPONT: 2011. október 13–14.

HELYSZÍN: Budapest, Danubius Hotel Helia (1133 Budapest, Kárpát utca 62–64.)

A konferencia angol nyelvű, de megfelelő számú igény esetén tolmácsot biztosítunk.

A TERVEZETT PROGRAM

2011. OKTÓBER 13. CSÜTÖRTÖK

- **Lloyd Roden:** A szoftvertesztelés jelentősége és kihívásai (keynote)
 - **Esettanulmányok**
 - **Rex Black:** A menedzselte szoftvertesztelés vállalati bevezetésének előnyei és szükségessége
 - **Moderált kerekasztal-beszélgetés**
- Este kötetlen beszélgetési lehetőség az előadókkal

Részvételi díj **97 000 Ft**, amely tartalmazza az első nap előadásainak és a workshopnak a költségeit is.

Kedvezményes jelentkezés

Early bird kedvezmény az augusztus 25-ig jelentkezőknek: **10%**

Csoportkedvezmény 5 fő jelentkezése esetén: **10%**

2011. OKTÓBER 14. PÉNTEK

- Párhuzamos workshopok
- **Lloyd Roden:** Becsléstechnikák a szoftvertesztelésben: hogyan is végezzük sikeresen? A sikeres tesztmenedzser eszköztára – amire feltétlenül szükség van, amit mindenképpen ismerni kell
 - **Rex Black:** Rizikóalapú tesztelés eredményes alkalmazása a gyakorlatban



SZÁMÍTÁSTECHNIKA
COMPUTERWORLD

KIKNEK SZÓL?

- Szoftvertesztelőknek
- Tesztmenedzsereknek
- Tesztkoordinátoroknak
- Tesztelési vezetőknek
- Szoftvertervezőknek
- Szoftverfejlesztőknek
- Rendszertesztelőknek
- Tesztmérnököknek
- IT-igazgatóknak, -vezetőknek
- IT projektvezetőknek
- IT fejlesztési vezetőknek, menedzsereknek
- Informatikai szakembereknek

PARTNEREINK

GOLD PARTNER



ERICSSON

SILVER PARTNER



ALVICOM
TEST CENTER

KIÁLLÍTÓ PARTNER



Jelentkezni a konferencia@idg.hu e-mail címen lehet az alábbi adatok megadásával: név, cégnév, e-mail cím, telefonszám, számlázási név, számlázási cím, tart-e igényt parkolóra

További információk:

Biró Ilona
Telefon: +36-1/577-4374
Fax: +36-1/266-4274
E-mail: ilbiro@idg.hu

Héjjas Ágnes
Telefon: +36-1/577-4314
Fax: +36-1/266-4274
E-mail: ahejjas@idg.hu

KREATÍV ÉS KÖLTSÉGHATÉKONY VIDEÓK

saját vírusvideók, reklámfilmek és PR spotok
kis cégeknek is elérhető áron
a forgatókönyvtől az utómunkáig
profi stábtól, megbízható referenciákkal

web4.hu
VIDEOSTÚDIÓ
KKVIDEO.WEB4.HU

EGY KÉP SZÁZ SZÓNÁL TÖBBET MOND
mi másodpercenként huszonöt képkockával dolgozunk

AKTUÁLIS

05 HYDE TECH CORNER
Ezen a héten *Petényi Márk* online üzleti tanácsadó és *Kiss Attila* marketingvezető kommentálja a hét híreit, eseményeit.

06 SYSADMINDAY 2011
Idén a *Computerworld*, a *PC World*, a HWSW és a Hungarian Unix Portal (HUP) szervezte a hazai második SysadminDay-t, a rendszergazdai munka megbecsülésének ünnepét.

08 EGYETEMI e-LEARNING
A Dunaújvárosi Főiskolán és a Pannon Egyetemen idén szeptembertől beépítik a mérnökhallgatók tanrendjébe a korszerű, európai intézményektől vásárolt tananyagok adaptációját e-learninges formában, magyar és angol nyelven egyaránt.

08 MIRE JÓ AZ e-KÖNYV A FACEBOOKNAK?

09 50 SZÁZALÉK ALATT A WINDOWS XP
Az évtizedes Microsoft operációs rendszert még mindig sokan használják, ám népszerűségéből folyamatosan veszít. Júliusban az összes, internetre csatlakozó számítógépnek már csupán 49,8 százalékán volt a vitathatatlanul kiöregedett operációs rendszer.

FÓKUSZ

10 MUNKA A TERASZRÓL
Ha a távmunkások szem előtt tartják, hogy otthon ugyanúgy el kell végezniük a munkát, illetve elérhetőnek kell lenniük a benti dolgozók számára, a távmunka jól működhet. Ehhez fontos, hogy a munkáltató kialakítsa a munkavégzés felületeit.

13 A TÁVMUNKA JOGI OLDALA

14 RUGALMAS TÁVMUNKA, ÚJ LEHETŐSÉGEK
A távmunka Magyarországon még mindig nem általános. Egy friss lengyel felmérés adta az aprópót a kérdés vizsgálatához.

ÜZLET

15 A MOBILNET VESZÉLYEI KÜLFÖLDÖN
Óriási mobilszámlákat hozhatunk össze, ha nem figyelünk oda, mikor lép fel mobilunk az internetre. Külföldön ez még nagyobb problémákat okozhat, ezért végigvettük, hogyan kerülhetők el ezek a balesetek.

17 SEGÍTHETEK?
Szeretnénk megtudni, mennyi az aktuális óraállásunk? Érdekel lezárt telefonszámlánk összege? Napjaink kisebb-nagyobb ügyfélforgalmat generáló vállalkozásainak elengedhetetlen tartozéka egy call vagy contact center.

TECHNOLÓGIA

19 BIZTONSÁG, MADÁRTÁVLABÓL

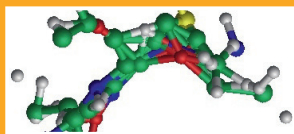
21 NETIRODA – MELYIKET VÁLASSZUK?
Google Docs, Microsoft Office 365, Zoho Office Suite – az online irodai csomagok kínálata egyre bősegebb. De vajon melyiket érdemes használni?

ÁLLANDÓ ROVATAINK

04 VÉLEMÉNY
Forgács Tamás: A vállalati érdekek és a távmunka-házak jövője

06 HÍRMOZAIK

09 SZEMÉLYI HÍREK



Gigantikus adatlopás

A McAfee olyan kiberbűnözői csoport nyomára akadt, amely 14 országban, több éven át neves cégek és szervezetek adatait lopkodta zavartalanul.

» computerworld.hu/cikk/mcaffair

A cloud jogi oldala

Jogi kihívásokat is felvet a felhő terjedése hazánkban, egy a napokban megjelent elemzés szerint.

» computerworld.hu/cikk/cloudjog

Jöhetnek az iCloud-appok

Megnyitotta kapuit az iCloud a regisztrált fejlesztők előtt, ezzel párhuzamosan pedig az extra tárhelyek árai is napvilágra kerültek.

» computerworld.hu/cikk/icloudapps

IT a rákkutatás szolgálatában

Gyógyszerjelölt molekulák hatékony tervezésére alkalmas technológiát dolgoz ki három éven belül a Fujitsu és a Tokiói Egyetem RCAST kutatóközpontja.

» computerworld.hu/cikk/rakIT

IMPRESSZUM COMPUTERWORLD-Számítástechnika

ICF-Szárítási domesztrozonok - alapja 1969 - 2011. augusztus 9. - XLII. évfolyam 31-32. szám

Kiadja IDG Hungary Kft.
1075 Budapest Madách I. út 13-14. A ép.
HU ISSN 0237-7837
Postacím: 1374 Budapest 5, Pf. 578
Internet: www.idg.hu
Bankszámlaszám 10300002-20328016-70073285
Felelős kiadó Bíró István ügyvezető – ibiro@idg.hu
Műszaki vezető Babinecz Mónika – mbabinecz@idg.hu
Nyomás és kötészet D-Plus Kft.
1037 Budapest, Csillaghegyi út 19-21.
Ügyvezető igazgató Németh László

SZERKESZTŐSÉG

Főszerkesztő Dervenkár István – idervenkar@idg.hu
Vezető szerkesztő Odrovics Szonja – szodrovics@idg.hu
Szalay Dániel – dszalay@idg.hu

Olvasószervező, korrektor Sz. Erdős Judit – jerdos@idg.hu

Munkatársak Dávid Imre – idauid@idg.hu
Egri Imre – iegri@idg.hu
Kis Endre – ekis@idg.hu
Mallász Judit – jmallasz@idg.hu
Szlágyi Szabolcs – sszlalgyi@idg.hu
Tóth Livia – ltoth@idg.hu
Vass Enikő – evass@idg.hu

Szerkesztőségi ügyelet Cseresznye Anita – acseresznye@idg.hu
Telefon: 577-4302, fax: 266-4343
Internet: www.computerworld.hu

Újságíróink szakmai képzésének háttérét a NetAcademia Oktatóközpont biztosítja. www.netacademia.net

TIPOGRÁFIA

Berényi István – iberenyi@idg.hu

HIRDETÉSFELVÉTEL

Hirdetési igazgató Melovics Csaba – csmelovics@idg.hu
Telefon: 577-4310, fax: 266-4274
Lapreferens Rodríguez Nelsonné – irodriguez@idg.hu
Telefon: 577-4311
Kereskedelmi asszisztens Bohn Andrea – abohn@idg.hu
Telefon: 577-4316, fax: 266-4274
e-mail: keriroda@idg.hu

TERJESZTÉS ÉS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Terjesztési igazgató Babinecz Mónika – mbabinecz@idg.hu
Telefon: 577-4301, fax: 266-4343
MediaShop: mediashop.idg.hu
e-mail cím: terjesztes@idg.hu

MARKETING

PR-munkatárs Kovács Judit – jkovacs@idg.hu

JOGI KÖZLEMÉNYEK

Szerkesztőségünk a kéziratokat lehetőségei szerint gondozza, de nem vállalja azok visszaküldését, megőrzését.

A COMPUTERWORLD-ben megjelenő valamennyi cikket (eredetiben vagy fordításban), minden megjelent képet, táblázatot stb. szerzői jog védi. Bármilyen másodlagos terjesztésük, nyilvános vagy üzleti felhasználásuk kizárólag a kiadó előzetes engedélyével történhet. A hirdetések a kiadó a legnagyobb körültekintéssel kezeli, ám azok tartalmáért felelősséget nem vállal.

TERJESZTÉSI, ELŐFIZETÉSI, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI INFORMÁCIÓK

A lapot a Lapker Rt., alternatív terjesztők és egyes számítástechnikai szaküzletek terjesztik. Előfizethető a kiadó terjesztési osztályán, az InterTicketnél (266-0000 9-20 óra között), a postai kézbesítőknél (06/80-444-4444; hirlapelofizetes@posta.hu, fax: 303-3440)
Előfizetési díj egy évre 16 440 forint, fél évre 8220 forint, negyed évre 4110 forint.

Lapunkat a MATESZ auditálja

Olvasóink szokásait a Nemzeti Médiaanalízis méri fel.

A Computerworld az IVSZ hivatalos médiapartnere.



A szerkesztőségi anyagok vírusellenőrzését a NOD32 Antivirus programmal végezzük, amelyet a szoftver magyarországi forgalmazója, a Sicontact Kft. biztosítja számunkra.

A vállalati érdekek és a távmunka-házak jövője



Dr. Forgács Tamás
elnök
Magyar Táv munka Szövetség

A nyugaton már évtizedek óta sikeresen alkalmazott távmunka-házak hatékony megoldást jelenthetnek nálunk is a vállalatok fenntartási költségeinek csökkentésére, a szélesebb munkaerőpiac elérésére és a vidéki foglalkoztatás gondjainak megoldására. A Magyar Táv munka Szövetségben 2004 óta dolgozunk a módszer elterjesztésén; elsődleges célunk most az, hogy a hazai vállalatok vezetőit megnyerjük a hamarosan megnyíló két új távmunka-ház használatához.

A hazai vállalatok számára a jövő nagy lehetősége lehet a távmunka-házakból való foglalkoztatás. A korszerűen kialakított, irodabútorral és informatikai eszközökkel is felszerelt modern irodahelyek, a motivált és a nemzetközi Hogan-módszer szerint is kiválasztott munkaerő, a budapesti irodaházaknál lényegesen alacsonyabb fenntartási költségek, valamint a területi bérkülönbségek jelentős előnyöket jelenthetnek a foglalkoztatóknak. Ezeket az előnyöket a távmunka-házakból való foglalkoztatással év végéig újabb hazai vállalatok is elérhetik.

A távmunka-házak nyugaton elterjedt megoldásnak számítanak. Nálunk a Magyar Táv munka Szövetség (MTMSZ) közreműködésével és szakmai kutatómunkája alapján az első ilyen intézmény 2007-ben nyílt meg a Pest megyei Örkényben. Az elmúlt évek alatt az örkényi távmunka-ház sikeresen bizonyított, ennek nyomán több önkormányzat és nonprofit szervezet is megkeresett bennünket, hogy térségük munkanélküliségének enyhítésére ezzel a megoldással próbálkoznának. Ezért indítottuk el 2009-ben az Országos Táv munka-ház Programot, amely az ország egész területén a távmunka meghonosításához szükséges infrastruktúra kiépítését tűzte ki célul. A program első állomása egy, az Európai Unió és az Európai Regionális Fejlesztési Alap által finanszírozott projekt, amely ta-


valy októberben indult. A projekt megvalósítása nyomán Nagyörösön és a szlovákiai Szógyénben is egy-egy távmunka-ház jön létre, ezáltal mintegy 45 távmunkahely létesül. Az Országos Táv munka-ház Program tervei között további, régióként 3-4 távmunka-ház létesítése szerepel, amelyek kiépülése a források és lehetőségek függvényében néhány év alatt megvalósulhat. Látva, hogy a távmunka-házak segítségével út és ipar telepítése nélkül is foglalkoztatás hozható létre, ez a folyamat a vidéki foglalkoztatási problémák enyhítéséhez is hozzájárulhat, ezáltal a legtöbb EU-s és hazai foglalkoztatáspolitikai céllal összhangban van, amely a források felkutatása szempontjából bizakodásra ad okot.

Most a legfontosabb számunkra, hogy saját érdekeiket felismerve olyan kis- és középvállalati vezetőkkel találjunk kapcsolatot, akik képesnek és alkalmasnak találják magukat a távmunka-házak használatára. Milyen érdekekre gondolok? A távmunka-házakat használó vállalatok lényegesen alacsonyabb költségekkel dolgozhatnak, mert ugyanazt az infrastrukturális hátteret és képzett munkaerőt kapják, mint a fővárosban, de a fenntartási költségeken akár 30-40 százalékot is megtakaríthatnak. Sőt, ehhez még a helyi munkügyi központok is további támogatást nyújthatnak. Miért a kkv-k? Mert nekik számít igazán az a 30-40%-os költ-

ségcsökkenés a fenntartási költségekből, amelyet ezáltal fejlesztésre is fordíthatnak – ellentétben azokkal a multikkal, ahol „néhány millió nem számít”... És vajon melyek azok a jellemző munkakörök, amelyek távmunka-házakból is tipikusan elláthatók? Minden olyan tevékenység, amelyhez elsősorban számítógép vagy telefon szükséges, így például a telefonos tevékenységek (például contact center, piackutatás, ügyfélszolgálat) vagy informatikai alkalmazás használata (például kötvények, piackutatási adatlapok rögzítése, könyvelés).

Bár a cégek jelentős költséget takarítanak meg és motiváltabb munkaerőhöz jutnának a távmunkások alkalmazásával, mégis nagy a bizalmatlanság a távmunka iránt a vállalati vezetők körében. Ennek több oka is lehet. Ilyen például a tapasztalat hiánya, a komolyabb szervezethez igénylő munkafeladat-kiosztás és számonkérés. A távmunka-házak használatára alkalmas vállalatok tartanak továbbá attól, hogy az itt foglalkoztatottak szakképzettsége és felkészültsége esetleg nem felel meg az általuk elvárt követelményeknek. Munkaerőből egyik térségben sincs hiány, de a munkáltatók igényeinek megfelelő jelöltek előszűrése valóban összetett feladat. Ezen dolgozik most a projektben részt vevő öt konzorciumi partner, ennek eredményeképpen egy előszűrt adatbázis lesz elérhető a potenciális munkaadóknak,

amely az önéletrajzi adatokon túlmenően a többek között nemzetközi módszertanok segítségével is támogatott szakmai profilt tartalmaz. A távmunka-házak jövőbeli munkavállalóinak ugyanis többlépcsős szűrési folyamaton kell részt venniük, majd a kiválasztottak távmunka-specifikus e-learning felkészítést is kapnak.

Ezzel párhuzamosan most az új távmunka-házak infrastrukturális kialakítását végzik. A távmunka-házakban olyan modern irodát rendezünk be, amelyben az irodabútoroktól a munkavégzéshez szükséges telefonközpont és távmunkát támogató keretszoftveren át minden munkavégzéshez szükséges eszköz megtalálható. A jövőbeni foglalkoztatók az adatbiztonságot illetően is nyugodtak lehetnek, mert a távmunka-házak ISO27001 szerinti kialakítása, a nyilvánosságtól való zártsága, valamint munkaadó-specifikus kialakítása biztosítja a munkahelyi és törvényi előírásoknak való megfelelést. A mai kommunikációs technológiák használatával a távmunka-házakból való foglalkoztatás gyakorlatilag olyan, mintha egy nagyobb irodaház másik emeletén dolgoznának a „kihelyezett” munkatársak: a foglalkoztató elvárásai szerinti kialakítás, a felkészült és motivált munkatársak, a munkaszervezést és munkaidő-elszámolást támogató szoftver. Csak mindez „olcsóbban”, ezáltal segítve a foglalkoztatás szempontjából hátrányos térségeken. 

Hyde Tech Corner

Ezen a héten Petényi Márk, az Euromarknet Kft. online üzleti tanácsadója, és Kiss Attila, a BalaBit IT Security marketingvezetője kommentálja a hét híreit, eseményeit.

Összeállította: Tóth Livia

Heti összeállításunkból megtudhatják, miért egyre népszerű a Google+, valamint az is kiderül, hogyan és miért kerülnek gyárilag vírusos pendrive-ok a piacra.

Merre vezet a vadonatúj közösségi hálózat útja?

Ugyan egy kicsit tovább tartott, amíg elérte a 20 milliós felhasználói számot a Google+, az esemény igazolni látszik a keresőóriás közösségi média terén tett erőfeszítéseinek létjogosultságát. Igaz, a fenti szám a Comscore piackutató egy 2 milliós felhasználói csoportra alapuló becslése, mivel a Google még mindig nem ismertette nyilvánosan a vonatkozó adatokat. A Google+ lehet többek között az a platform, amely végre rendesen összefogja a vállalat különböző webes szolgáltatásait. computerworld.hu/cikk/20millio-user-google+

PETÉNYI MÁRK ONLINE ÜZLETI TANÁCSADÓ, EUROMARKNET KFT.

Egyre több időt töltünk a közösségi oldalakon, különösen

a Facebookon. A Google már korábban is próbálkozott hasonló megoldásokkal (Google Buzz, Google Wave), de mondjuk ki: ezek inkább kudarcnak, mint sikernek értékelhetők.

A Google azonban tudta, hogy muszáj a korrallal haladnia, tehát újabb próbát tett, ráadásul ezúttal felkészültebben a korábbiaknál. A Google+ megold olyan problémákat, amelyek a jelenlegi közösségi oldalakban nehézkesen kezelhetők. (Például csoportokra – Google-szóhasználattal élve, körökre – bonthatjuk az ismerőseinket, a köröket pedig külön figyel-

hetjük, és külön oszthatunk meg tartalmat.) Ha ezeket helyesen használjuk, ennek eredményeképpen olyan információkat fogunk kapni, amelyek valóban érdekelnek minket. A kérdés persze mindig az, hogy tényleg helyesen használjuk-e majd. Talán igen, talán nem, de a Google+ ereje nem is annyira az új funkciókban, mint inkább a már meglévő Google-szolgáltatások integrációjában rejlik. Gondoljunk csak bele: az Android, amely szintén a Google terméke, rövid idő alatt a vezető mobiltelefon-platformmá vált. Ezen a felületen már most is egy helyen és könnyedén kezelhetjük gmailes ismerőseink adatait úgy, hogy ezek az adatok folyamatosan szinkronizál-

hatók. Eddig csak megkaptuk ismerőseink leveleit, de mostantól azt is látni fogjuk, hogy éppen mit csinálnak, mit gondolnak valamiről. Ha szeretnénk, fényképeikhez, de akár a jelenlegi helyzetükhöz is azonnal hozzáférhetünk. Természetesen a Google-nak nem volt túl bonyolult dolga, hiszen mind-

ezt egy olyan platformba kellett tökéletesen integrálnia, amelyet eleve ott fejlesztettek. És ne feledjük, a mobilpenetráció az előrejelzések szerint pár éven belül megelőzheti a PC-s netezőket. A mobilpiac csak egy, de nagyon fontos helyszíne a csatának, és itt bizony a Google rendkívül jó pozícióban van. Nem állítom, hogy a Facebookot vagy a Twitter-t a Google+ azonnal lemossa a pályáról, de úgy érzem, hogy most minden esélye megvan egy hosszabb távon is életképes és megfelelően nagy szolgáltatás létrehozásának. Az első szakmai visszajelzések többnyire pozitívak, a fel-

használói szám növekedési üteme a zártság ellenére is (vagy pont ezért?) jelentős. Kicsit úgy képzelem ezt, mint ahogy a levelezésnél is szerepel a Google az amerikai piacon. Sokan használják a Gmailt, de azért nem tűnt el a Hotmail és a Yahoo sem, olyannyira nem, hogy még bőven vezetnek a Gmail előtt, de ettől még a Gmail komoly szereplő.

Gyárilag vírusos pendrive-ok

Terjednek az olyan szoftverek és elektronikus eszközök, amelyek már eladásuk pillanatában valamilyen kártevőt tartalmaznak. Az Egyesült Államok Nemzeti Biztonsági Hivatalának cyberbiztonságért és kommunikációért felelős államtitkára nemrég arról számolt be a Kongresszusnak, hogy az ország területén forgalomba hozott elektronikus termékek és szoftverek gyakran előre telepítetten tartalmaznak kémprogramokat, trójaiakat és egyéb malware-eket. A hivatalos bejelentés szerint a leginkább akkor van kitéve a fenti veszélynek egy ország, ha ott sok hamisított terméket használnak. computerworld.hu/cikk/virusos-pendrive

KISS ATTILA MARKETINGVEZETŐ, BALABIT IT SECURITY

Több száz éves bölcsesség volt, hogy ha valamit pontosan akarsz és az általad elvárt minőségben, akkor csináld magad az alapanyag termelésétől kezdve a tervezésen át egészen a gyártásig. Vállalatok, sőt birodalmak épültek erre az alapelvekre, mígnem jött a globalizáció, és hirtelen minden a visszájára fordult. Mára a vállalatok és az országok is specializálódtak, és csak olyan dolgokkal igyekeznek foglalkozni, amelyekben igazán jók. Vagyis az Apple tervez, a Flextronics gyárt. Németország autóban jó, Belgium csokoládéban, Kína pedig kutyákban.

A minőséget, amit régen csak a házon belüli gyártással lehetett elérni, ma a minőségbiztosítási rendszerek és a tanúsítványok sza-

vatoznak. A pontosságot pedig a telekommunikációs és a motorizációs infrastruktúrák segítenek olcsón biztosítani. Így alakult ki az a szép új világ, ahol az emberiség fele marokkói epret és bolgár fokhagymát eszik, az amerikai pendrive-okat

pedig Kínában állítják elő.

Ebbe az idilli álomba rondítanak bele az olyan esetek, amikor a spanyol uborka baktériummal fertőzött (de aztán mégsem...), vagy a kínai pendrive vírussal. Vagyis, bár a minőséget, a pontosságot és az árat sikeresen megoldotta a globalizáció,

a biztonság terén még komoly deficit mutatkozik. Mindez jelentős veszélynek teszi ki az embereket, a vállalatokat és az államokat egyaránt. Az emberek meghalhatnak egy uborkától vagy leszívhatja a bankszámlájukat egy memóriakártyára gyárilag telepített trójai program. A vállalatok elveszíthetik üzleti titkaikat egy megfelelően „preparált” routernek vagy más hálózati eszköznek „köszönhetően”. Az államok pedig tarthatnak tőle, hogy a Távol-Keletről érkező elektronikai termékeket szállító konténerekben kémprogramok millióit is importálják. Vagy egyenesen távirányítású informatikai aknákat, amelyekkel összehangolt, elsőpró erejű támadás intézhető az ország infrastruktúrája ellen.

Jó megoldást még nem sikerült felmutatni, de miután a globalizációból nem lehet visszafordulni a jólét számottevő esése nélkül, ezért inkább reménykedve elviseljük a kockázatot. A piac azonban minden bizonnyal ki fog termelni egy kompromisszumos félmegoldást, ami ha meg nem is szünteti, de elviselhető szintre csökkenti a kockázatot. Hamarosan várható, hogy a vállalatok nemcsak minőségbiztosítási (pl. ISO 9000), de biztonságbiztosítási tanúsítványt (pl. ISO 27000) is kérnek majd a beszállítóiktól. A jövő szakmája a biztonsági auditor. 



Kiss Attila

marketingvezető
BalaBit IT Security



Petényi Márk

online üzleti
tanácsadó
Euromarknet Kft.

HÍRMOZAIK

Appötlet-pályázat

Az Atigris Zrt. nyílt pályázatot hirdet okostelefon-alkalmazás-ötletek kidolgozására főiskolai és egyetemi diákok részére.

Céljuk az ötletgyűjtés új üzletáguk, a Windows Phone platform fejlesztői számára. Az első három helyezett ötletet a cég kifejleszti és a magyarországi piacra publikálja. További információ a www.atigris.hu weboldalon található.

Vállalati adatok, térképen

Google Mapsszel bővíti üzleti analitikai szoftverei képességét az SAP. A helyzetfüggő információkkal kiegészített vállalati adatokból a felhasználók hatékonyabban láthatják át üzletük globális, regionális, helyi sajátosságait. A Google Maps API Premierrel bővített SAP-megoldások segítségével a szervezetek könnyedén térképre vihetik nagy mennyiségű adataikat, így gyorsabb és megalapozottabb döntéseket tudnak hozni.

Vidéki BalaBit-központ

Kutatás-fejlesztési központot hozott létre a BalaBit Veszprémben. A részben uniós K+F forrásból finanszírozott központ hat munkatársa a kiemelt jogosultságú felhasználók monitorozására szolgáló Shell Control Box termék audit player moduljának fejlesztésén dolgozik majd. A veszprémi munkatársak számát év végéig tizenöt főre tervezi növelni a vállalat, a következő években pedig további bővítés várható.

REGISZTRÁLJON

Ha szeretné hétről hétre a legfontosabb szakmai résztvevőkhöz eljutni az Ön cégével kapcsolatos információkat, regisztráljon Ceginfo szolgáltatásunkra oldalunkon.

ceginfo.computerworld.hu

SysadminDay 2011

Idén a Computerworld, a PC World, a HWSW és a Hungarian Unix Portal (HUP) szervezte a hazai második SysadminDay-t, a rendszergazdai munka megbecsülésének ünnepét.

A szakmai és szórakoztató programok több mint háromszáz rendszergazdát vonzottak a városligeti sörsátorba.

A szakmai programról a szervezők, a kiváló hangulatról pedig a támogató partnerek gondoskodtak. Volt játékos kvíz a NetAcademia szervezésében, sörcsapoló verseny, sörváltó, legó, Commodore 64-es játékok, Xbox, Kinect, sör, virsli és zsíros kenyér, technikai demó és érdekes hardverek, *Hajós András* standupja és tombola a támogatók által felajánlott nyemrényekből, a nap csúcspontjaként pedig gépszétverés.

A szakmai programban két kerekasztal-beszélgetést is rendeztünk. Az első rendszergazdák-ról kialakult sztereotípiákkal foglalkozott. Két szociológus, *Fromann Richárd* kutató és *Török Gábor*, a Szent István Egyetem docense, valamint két HR-szakember, *Spiller László* fejvadász, *Szögi Zoltán*, a Sanoma HR-vezetője, továbbá *Dervenkár István*, lapunk főszerkesztője beszélgetett egyrészt arról, milyen a rendszergazdák megítélése, másrészt, hogy milyen karrierlehetőségeket biztosít számukra ez a szakma.

A szakemberek véleménye egyöntetűen az volt, hogy vannak sztereotípiák a rendszergazdákkal kapcsolatban. A rendszergazda keveset kommunikál, ellenséges a felhasználóval szemben, csak a rendszer működése, biztonsága érdekli stb. De ez önmagában nem probléma, hiszen minden szakmához kötődnek ilyen általános vélekedések, amelyek az általánosításból adódóan persze csak részgazságok lehetnek. Ugyanakkor *Török Gábor* szerint az információs társadalom fejlődésével, az informatikai eszközök használatának általánossá válásával a rendszergazdai szerepről is eltűnt a misztikus máz. Ezt *Szögi Zoltán* és *Spiller László* is megerősítette. Ők úgy

látják, hogy ma a rendszergazdákkal szemben a legfőbb elvárás a szakmai felkészültség, minden egyéb másodlagos.

A szakmai felkészültség több forrásból is megszerezhető. A HR-szakemberek szerint a kü-



lönböző online szakmai fórumokon formálódó közösségekben már jelentős tudás gyűlt össze, amelyet a folyamatos szakmai diskurzus frissen tart. Tapasztalatuk szerint ezeket a forrásokat nagyon sok rendszergazda használja fel tudása naprakészen tartására.

A szakirányú diplomával kapcsolatban ellentmondásos tapasztalatokról számoltak be a szakemberek. A kisebb cégeknél kisebb jelentőséget tulajdonítanak ennek, ők az aktuális szak tudást értékelik. A diploma hiánya azonban sok esetben a karrier korlátja lehet. Nagyobb szervezetekben ugyanis nemcsak azért kéri a diplomát, mert az valamiféle garanciát jelent a képzettségre, hanem azért is, mert az újonnan belépő alkalmazottnak gyakran cégen belüli karrierlehetőségeket is kínálnak, amihez, magasabb pozíciókban esetenként elengedhetetlen a felsőfokú képzettség. Ugyanakkor *Fromann Richárd* és *Török Gábor* is felhívta a figyelmet arra, hogy az informatikai szakképzés – egyáltalán, a műszaki felsőfokú képzés – terén egyre komo-

Videó géptöréssel

Computerworld videós stábjában készített összefoglalót a tv.computerworld.hu oldalon nézhetik meg.

lyabbak a gondok Magyarországon. Diploma, valós tudás és tapasztalat is kell – foglalta össze *Spiller László* az elhangzottakat. A résztvevők abban is egyetértettek, hogy az előrelépés másik kulcsa a nyelvtudás. Az angol ma már alap, de Magyarországon sok informatikai álláshoz kérnek kommunikációs szintű németnyelv-ismeretet. *Spiller* szerint ma már nem elég a szaknyelv passzív ismerete – kommunikálni kell!

A második kerekasztal, amelyet a HWSW főszerkesztője, *Bodnár Ádám* vezetett, azt járta körül, hogy milyen szerepe lehet a rendszergazdának a beszerzési döntésekben. A beszélgetés során *Bódis Ákos*, a NETASQ CEE regionális vezetője, *Budai-Tüske Gábor*, a Raiffeisen Bank IT Infrastructure Management osztályvezetője, *Molnár János*, a LogMeIn rendszeradminisztrátora, *Szabó Zsolt*, az Axiál Kft. információbiztonsági felelőse, rendszergazda, valamint *Szűcs László*, a Szintézis Zrt. kereskedelmi igazgatója osztotta meg ilyen irányú tapasztalatait a közönséggel. 📺

Támogatók

Aruba Networks, BalaBit, Cisco, D-Link, Fortinet, Gigabyte, IBM, IT Services Hungary, JTC (Kingston disztribútor), Loginform, Microsoft, NETASQ, Proserver, Samsung, Takforsys, Zyxel.

SZAKMAI PARTNEREK

FSF Alapítvány, Hacktivity, NetAcademia Oktatóközpont, MeetOFF, Profession

MÉDIATÁMOGATÓK

Prohardver, IT café, it2it

A jelszón túl is van élet

Egyre általánosabbá válik a távoli munkavégzés, hiszen ha az alkalmazottnak nem kell irodában ülnie, akkor cégének nem kell helyiséget bérelnie, áramot, világítást és egyéb díjakat fizetnie. Számos előnye mellett azonban legalább egy komoly problémát is hoz a távmunka: olyan biztonsági szintet, mint amit egy helyhez kötött, vezetékes internet-hozzáférésű, őrzött irodában lehet érni, nagyon nehéz mobilkörnyezetben biztosítani. Vagy legalábbis mostanáig nehéz volt.

A jelenlegi banki SMS-küldő rendszereknél biztonságosabb, megfizethetőbb és könnyebb(ebb) kezelhető a Cidway (www.cidway.hu) mobiltoken megoldása, amelyet hazánkban a Nollex Nemzetközi Kft. kínál, elsősorban kvk-knak. Használatával elkerülhetők a statikus beléptetőrendszerek legnagyobb csapdái, például a statikus jelszavak. Egy jelszó megszerzése ugyan is már akkor is katasztrofális hatás-

sal lehet a cég titkaira, ha azt csupán webes levelezéshez, Exchange szerverekhez használják. VPN-nél még nagyobb károkat okozhat, hiszen virtuális magánhálózatba való behatolás esetén gyakorlatilag szinte bármilyen, az adott helyen tárolt szellemi tulajdon eltávolíthatóvá válik. A számítási felhőknél sem lebecsülendő egy kétfaktoros felhasználói azonosítás haszna. A felhőinfrastruktúra-menedzsment szempontjából egyáltalán nem mindegy, milyen azonosítással lehet hozzáférni ezekhez az erőforrásokhoz. Nem véletlen, hogy a Google is előrukkolt saját megoldással.

A Cidway mobiltoken megoldás jóval biztonságosabbá teszi a felhasználóazonosítást. Mivel kifejezetten mobilkörnyezetre fejlesztették, nem jelentkezik a hardveres kulcsra alapuló rendszerek használatának nehézsége. Bármilyen mobiloperációs rendszeren elfut – árulta el *Kecskés Győző*, a Nollex ügyvezető igazgatója –, le-



gyen az Android, iOS, BlackBerry OS, Symbian vagy Windows platform, ha az adott készülék képes alkalmazás futtatására.

A komplett megoldásban nincs szerveroldali licenccsere, csak a tokenek száma számít (a legkisebb csomag 25 tokenet tartalmaz). A kiosztott tokenekhez később sem kell nyúlni (ha csak elérhetetlenné nem válik az adott token futtató eszköz), mivel öröklicenccsere megoldást kínál a Nollex. Az éves karbantartási díj megfizetését követően nem történik licenccsere a tokeneken, csak a szer-

veren kell frissítést végrehajtani. A Cidway megoldása nemcsak felhasználóazonosításra használható, hanem tranzakció-aláírásra is. Rendszeren belüli azonosítási, digitális tranzakció-aláírási képessége révén a tranzakció-hamisításra létrehozott, Zeus-féle digitális kártyák ellen is hatásosan véd.

Mivel ez a mobiltoken minden esetben cégre szabottan kerül a tényleges felhasználókhoz, a felhasználók többségének fel sem tűnik, hogy egy külső azonosítási rendszert implementált a vállalat. Az érdeklődőknek a Nollex SDK formájában szoftverfejlesztői készletet is biztosít, amivel saját alkalmazásokban is felhasználhatóvá válik a mobiltokenes biztonság.

Amint azt *Kecskés* elmondta, a fejlesztés iránt a kereskedelmi és a szolgáltató szektor érdeklődik a legintenzívebben, főként saját e-mail rendszerek, partneri webportálok védelméhez. A Cidway rendszer biztonságát jelzi, hogy egyes országok légvédelmi (terrorelhárítási), illetve állampolgár-azonosítási céllal is bevezették. ■

Kapu az adatbázishoz

Az SQL adatbázis és az SAP-rendszer közé illesztett felület segítségével lényegesen felgyorsítható és megbízhatóbbá tehető az ügyfélszolgálatok munkája.

A contact centerek kiépítésében a Kapschnál összegyűlt tapasztalat és az ügyféligények hívták életre az SapConnector nevű, saját fejlesztésű alkalmazást.

A telefonos vagy multimédiás ügyfélszolgálatot működtető vállalatok e felület segítségével könnyen azonosíthatják az ügyfeleiket (pl. cím, ügyfélkód alapján), továbbá bármilyen egyedi adat (egyenleg, kedvezmény stb.) gyorsan és pontosan közölhető az ügyféllel. Az SapConnector statisztikák készítésére is használható, valamint képes az ügyintéző képernyőjén előugró ablakot (pop-upot) létrehozni.

A Kapsch szakemberei által kifejlesztett interfész két önálló rendszer, az SQL adatbázis,

valamint az ügyfeladatokat kezelő SAP vállalatirányítási rendszer között teremt kapcsolatot. A megoldás célcsoportját a közműszolgáltatók (mérőóra-állások bediktálása; számla-egyenlegek lekérdezése stb.), valamint a távközlési és az informatikai cégek képezik, ám bármilyen más, az ügyfeleivel rendszeresen kommunikáló – azoktól adatokat kérő, illetve azoknak információt adó – cégnél gyorsabb és hatékonyabb ügyfélazonosítás valósulhat meg az SapConnector segítségével.

AKÁR FÉL MÁSODPERCES VÁLASZIDŐ

Az alkalmazás egyszerre több SAP/ISU szerverrel is tudja tartani a kapcsolatot. Ez akkor hasznos, ha egy szervezeten be-

lül kezelik például a gáz-, a víz-, az elektromos áram stb. fogyasztásának regisztrálását, illetve számlázását.

Az SapConnector bevezetéséhez szükséges időt több tényező is befolyásolja: kulcsfontosságú, hogy az ügyfél a lehető legpontosabban fogalmazza meg az igényeit, valamint, hogy mennyire komplex az adatcsere folyamata. Rövidebb idő alatt elindítható a rendszer, ha csak egyetlen adatot (pl. egyenleget) kell lekérni az SAP-rendszertől, mintha egy teljes adatcsomagot kellene összeállítani. S persze az emberi tényezőn is múlik a bevezetés sikere: mennyire gyors és rátermett az ügyfél SAP-rendszerét üzemeltető csapat.

Egy olyan ügyfélszolgálatnál, ahol az adatbázis és az SAP-

rendszer között SapConnector interfész működik, a rendszer válaszára kizárólag az SAP-szerver feldolgozási sebességétől függ. Az átlagosan mért válaszidő 300–500 milliszekundum.

TOVÁBBLÉPÉS AZ ADATBÁZIS SZINTRŐL

Magyarországon jelenleg két nagy áramszolgáltatónál működik SapConnector. A felület mindkét esetben az interaktív válaszadó rendszer (IVR) és az SAP-rendszer közötti adatcsere végzi. A működés feltétele, hogy az IVR – vagy bármilyen más alkalmazás – képes legyen kapcsolódni az adatbázishoz, és azzal szabványos SQL-utasítások formájában adatokat cserélni.

A Kapsch tervezi, hogy a kapcsolódást bővíti, így a jövőben nemcsak adatbázisszinten lehet majd kommunikálni a különféle alkalmazásokkal, hanem például hálózaton (LAN) keresztül is. ■

Ügyfélkapcsolat távolról

– Magyarországon lemaradásban vagyunk Nyugat-Európához és az USA-hoz képest a távmunka terén. A hazai vállalatoknál nem látják biztosítottak az alkalmazottak kontrollálását, a folyamatok zavartalan működését. Pedig erre ma már minden technológiai feltétel adott – mondta **Rozgonyi György**, az Algotech Magyarország kereskedelmi igazgatója. Az Algotech úgy látja, hogy az ügyfélszolgálatoknál elsősorban a részmunkaidős, illetve a normál munkaidőn kívüli foglalkoztatás esetén van tág tere a távmunkán alapuló működésnek.

Az Algotech által kínált Avaya és SAP ügyfélszolgálati megoldásoknál ma a biztonság már technológiailag megoldott kérdésnek számít: a távoli munkahelyek biztonságos virtuális hálózatokon kapcsolódhatnak a vállalati hang- és adatalapú rendszerekhez. – Ez ma már azonos biztonsági szintet kínál, mint egy vidéki iroda háló-

zata – szögezte le a cég kereskedelmi igazgatója.

A távoli munkatársak segítésére és ellenőrzésére is rendelkezik

testre szabott megoldással az Algotech.

Az általuk kínált

Dynflow rendszer

hamar népszerűvé

vált a hazai nagyvállalati ügyfélszolgálatokon.

A rendszer

szakértő tanácsadóként segíti az ügyintézőt; az aktuális

situáció alapján megmutatja a következő

folyamatlépést és annak végrehajtását is

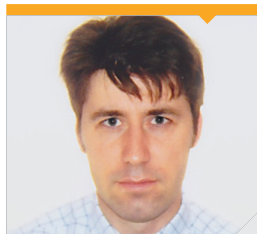
a kezelt rendszerekben. A munka közbe-

ni folyamatos segítéssel

mellett valós időben méri a dolgozó munkamennyiségét és haté-

konyságát. A fenti elemekkel már

a távolból dolgozó munkatárs is az irodában dolgozóval hasonló mó-



Rozgonyi György

kereskedelmi igazgató
Algotech
Magyarország

don támogatható és ellenőrizhető. Továbbá nem mellékes, hogy a Dynflow adta folyamatmogatással 50–70%-kal csökken a képzésre fordítandó idő és költség.

Ezek alapján a távmunkába való beruházás nagyon gyorsan, akár

fél év alatt megtérülhet – hangsúlyozta

Rozgonyi György.

A kontakt centerek világán kívül a távoli irodai munkavég-

zéshez kínál Microsoft- és Avaya-alapú

egységes kommunikációs megoldásokat (ú.n. Unified

Communications, UC) megoldásokat az Algotech. – Itt az

idén először érzékeljük, hogy a nagyvállalati ügyfelek már itt-

hon is jelentős számban

érdeklődnek e technikák iránt. Úgy tűnik, egyre többen ismerik fel, hogy a jelentős beruházással megvásárolt videokommunikációs

technikákat érdemes elérhetővé

tenni a vállalat valamennyi dolgozója számára – mondta.

Emellett érezhető: a fiatal generációk munkába állásával erősödik a dolgozói igény arra,

hogy a kollégák ne csak e-maillel, hanem chatel vagy akár

videohívással is elérjék egymást.

– Külföldi projekt tapasztalataink azt mutatják, hogy ezek a

megoldások elsőként mindig az angolszász üzleti kultúrában terjednek el, és hazánk, a többi régióbeli országhoz hasonlóan, on-

nan veszi át a kialakult gyakorlatot. Az előrelépéshez a haté-

konysági nyomáson kívül nyilván

szükséges az is, hogy az állami szabályozás ösztönözze a vállala-

tokat arra, hogy bizonyos feladatokot távolról, csökkent munka-

képességükkel, illetve részmunkaidőben lássanak el – mutatott

ról Rozgonyi György. ■



Egyetemi e-learning

Szalay Dániel • Európai színvonalú tananyagfejlesztés valósult meg a Dunaújvárosi Főiskolán és a Pannon Egyetemen. Idén szeptembertől beépítik a mérnök-hallgatók tanrendjébe a korszerű, európai intézményektől vásárolt tananyagok adaptációját e-learninges formában, magyar és angol nyelven egyaránt.

Az eredetileg a Liverpooli Egyetemen és a finn Aalto Egyetemen használt tananyagok magyar adaptációit elektronikus formában, modulrendszerben, gazdag illusztrációval, animációk, videó beépítésével készítették el. Az újítás az anyagtudományi modellezés, illetve folyamatmodellezésének területeit érinti. E témakörök ismerete komoly előnyt jelent a munkaerőpiacra kilépő anyagmérnököknek.

– A másfél évig tartó 36,5 millió Ft összköltségéből megvaló-

sult projektnek köszönhetően a főiskola és az egyetem mérnök-hallgatói olyan képzésben részesülnek szeptembertől, amely nagyban növeli a szakmájukon belüli elhelyezkedési lehetőségeket, valamint a korszerűsítés-fejlesztés eredményeként egyszerűbbé válik a hallgatók számára a külföldi intézmények közötti átjárhatóság is – mondta **Csepeli Zsolt**, a projekt menedzsere.

A TÁMOP-4.1.2-08/1/A-2009-0036 azonosítószámú, *Korszerű, OECD-tagállamban használt anyagtudományi szimuláció és anyagtudományi folyamat-szimuláció tudásterület tananyag-tartalom adaptációja a Dunaújvárosi Főiskolán és a Pannon Egyetemen* elnevezésű projekt során elkészített tananyagok online, ingyenesen elérhetők bárki számára a Kempelen Farkas Digitális Tankönyvtár honlapján: www.tankonyvtar.hu. ■

Mire jó az e-könyv a Facebooknak?

Szalay Dániel • Ismeretlen összegért megvásárolta a Push Pop Press startup vállalkozást a Facebook közösségi oldalt működtető vállalat. A cél ezzel a digitális könyvszoftveres cég egyes technológiáinak integrálása a Facebookba.

A Push Pop Press interaktív digitális könyvek készítésére alkalmas szoftver fejlesztésével foglalkozik. Ennek ellenére a Facebook képviselői közölték: nem tervezik, hogy komolyabban is bekapcsolódnak a digitális könyv iparágba, ugyanakkor a Push Pop Press néhány izgalmas ötlete, technológiája integrálható a közösségi oldalba. Ezzel kapcsolatban részleteket a vállalat nem közölt, ugyanakkor sejtethető, a Facebook felhasználói lehetőséget kapnak majd arra, hogy olvasási élményeiket megoszthassák egymással. Erre **Mike Matas** és **Kimmon Tsinteris** alapítók (egykori

Apple-dolgozók) szavaiból lehet következtetni: „A Facebookon naponta több millióan osztanak meg tartalmakat, ezért úgy gondoljuk, hogy remek otthonra lelt a Push Pop Press” – olvasható a felvásárolt cég weboldalán.

Örömmel erősítjük meg, hogy megvásároltuk a Push Pop Press-t, egy startupot – ennek olyan szoftvere van, amely leegyszerűsíti a digitális könyvek elkészítését és elérését” – jelezte a társaság e-mailben.

A Push Pop Press korábban együtt dolgozott a Melcher Media könyv és digitális média céggel, valamint a Rodale nevű médiavállalattal. Csatatuk tette elérhetővé **Al Gore** volt amerikai alelnök *Our Choice (A mi választásunk)* című könyvének digitális változatát Apple iPad, iPhone és iPod touch applikációként. ■

50 százalék alatt a Windows XP

Szilágyi Szabolcs ■ Az évtizedes Microsoft operációs rendszert még mindig sokan használják, ám népszerűségéből folyamatosan veszít. Amióta a Net Applications méri a használt operációs rendszerek egymáshoz viszonyított arányát, még sosem volt a Windows XP 50 százalék alatt. Júliusban azonban az összes, internetre csatlakozó számítógépnek már csupán 49,8 százalékán volt a vitathatatlanul kiöregedett operációs rendszer.

Tavaly összesen 12 százalékkal zsugorodott az XP-t használók aránya, ami értelemszerűen nem azt jelenti, hogy ezek az internetezők eltűntek a világhálóról, hanem azt, hogy – esetleg hardveres cserével egybekötött – rendszerfrissítést hajtottak végre. Új számítógépekre pedig már nem lehet (legálisan) Windows XP-t installálni, vagyis a Microsoft mesterségesen is sietteti a platform kipusztulását.

Teszi ezt jól felfogott (üzleti) érdekektől vezérelten. Amíg a Windows Vista csalódást keltő számait látva kétséges volt, meg tudja-e ismételni az XP sikerét a Microsoft, a Windows 7 rendbe hozni látszik Redmond renoméját. Legálábbis a desktop/laptop vonalon, hiszen az egyre népszerűbbé váló tablet platformon nem sokat tud felmutatni a Microsoft. Utóbbi szegmens egyértelműen az Apple- és a Google-féle Android terepe, ami nem jó jel Redmond számára.

De térjünk vissza a Windows XP-hez és annak halálmennetéhez! Két éve, a Windows 7 megjelenésének küszöbén még az összes számítógép közel háromnegyede használta az operációs rendszert, az esés tehát jól kirajzolódik. Vélhetően lesz egy szint, ami alatt már mérséklődni fog a platform népszerűségvesztésének üteme. Az utolsó pár százaléknyi részesedés így nem fog gyorsan eltűnni, an-

nak ellenére sem, hogy a Microsoft addigra már évek óta nem támogatja semmilyen szinten az operációs rendszert.

Lássuk a Windows 7 számait! A Net Applications adatai szerint júliusban a szerte a világon használt számítógépek 27,9 százalékán futott ez az operációs rendszer. Ami igazán örömhír a Microsoft számára, hogy a tavalyi évben összesen 13,4 ponttal növekedett részaránya az összes operációs rendszer között – gyorsabban, mint ahogy a Windows XP vesztett rajongótáborából. Vagyis nemcsak az elavuló platform felhasználóit sikerült megtartani, hanem még új internetezők is csatlakoztak a Windowshoz kötött csoportjához. Persze ha figyelembe vesszük a Windows Vista adatait, akkor már nem ilyen rózsás a kép – ez a platform is veszít népszerűségéből, és a két, csökkenő felhasználói tábor már nem ellensúlyozza a W7 arányának növekedése. Ha folytatódna az eddigi trendek, akkor az év végére a Windows XP 40 százalék alá fog esni, ezzel párhuzamosan a Windows 7 felhasználóinak aránya viszont 35 százalékra nő majd. Azonban várhatóan a következő év közepén cserélnek majd helyet a ranglistán. Ennél sokkal nagyobbra, 50 százalék fölé már minden valószínűség szerint nem fog nőni a W7, hiszen 2012-ben – a tervek szerint – megjelenik az egyelőre még mindig Windows 8 kódnéven futó új platform. Ha sikerül tartani a jövő évi harmadik negyedéves prognózist, akkor valahol 40-42 százalék környékén tetőzik majd a Windows 7, a Net Applications becslései szerint.

Hacsak... Tegyük rövid és lényegre törő közgazdasági kitérőt! Deflációs gazdasági környezetben az árak nem nőnek, hanem csökkennek. Noha úgy tűnik, hogy ez lenne az ideális „pénzromlási” folyamat, mégsem kedvez a gazdaságnak a defláció. Ebben az esetben ugyanis a bérek is csökkenni

kezdenek, mivel az emberek visszafogják költségeiket (ami negatív hatással van a vállalati bevételekre is), arra várva, hogy a kívánt termék/szolgáltatás hamarosan még olcsóbbá válik. Vajon miként keveredik ide a közgazdaságtan? Nos úgy, hogy a Windows 8 felhasználását az előbbieken taglalt-hoz hasonló felhasználói viselkedési forma akadályozhatja. Vannak, akik arra bázíroznak, hogy egy-egy OS-változat kihagyásával megpróbálják kihúzni a még újabb kiadás megjelenéséig. Ezzel elkerülhető az átállással járó költségek java (például a szoftveres és hardveres fejlesztések (kompatibilitási vizsgálatok, céges programok továbbfejlesztése stb.) sora, így nem csoda, hogy a Microsoft – elsősorban a vállalati felhasználók miatt – kénytelen volt a Windows XP eredetileg tervezett terméktámogatási idejét is kitolni. Ha viszont a felhasználókat nem sikerül jövő nyárra meggyőzni arról, mennyire jó nekik a Windows 8, akkor egy részük nyilván megpróbálja elodáznai a váltást, és egyszerűen kihagyja a Windows 8-at. Ahogy történt ez a Windows Vista esetében is: utóbbi elég nyögvenyelős rajtot vett 2006-ban, és ezt a későbbiekben sem tudta ledolgozni (jelenleg 9 százalékos részaránnyal bír). A W7 a maga kiforrottságában lehetővé tette, hogy a Windows XP-felhasználók közvetlenül Windows 7-re térjenek át, a Vista kihagyásával. Akárhogy is alakuljon, olyan népszerűségre, mint a Windows XP, valószínűleg már egyetlen redmondi operációs rendszer sem tesz szert. És nem is csak az alternatív mobilplatformok terjedése miatt, hanem azért, mert a Microsoft – ígéretei szerint – többé nem fog annyi időt hagyni két operációs rendszer megjelenése között, mint tette ezt a Windows XP és a Windows Vista esetében. 

SZEMÉLYI HÍREK

Somogyi Endre



Az IAB Hungary ügyvezető pozíciót hoz létre a szervezet operatív teendőinek ellátása érdekében. A Magyar Reklámszövetség keretein belül működő szakmai szervezet elnöksége Somogyi Endrét nevezte ki ügyvezetőnek, akit korábban a szervezetben végzett munkája elismeréseként az IAB Europe elnökségébe is beválasztottak, illetve 2010 októbertől tagja a Webit Ambassadors programnak is.

Új pozíciók a NET'54-nél



Új pozíciókat hozott létre a NET'54 Üzleti Kommunikáció. A hosszú ideje a vállalatnál tevékenykedő Gasztonyi Gábor szakmai igazgatóként folytatja pályafutását, a Synergontól érkező Polgár Roland pedig a cég kereskedelmi igazgatói pozícióját tölti be a jövőben. Az újonnan nyitott pozíciókra, s ezzel a középvezetői réteg megerősítésére a vállalat megduplázott forgalma miatt volt szükség.

Szávuly Krisztián



Információink szerint a UPC Hungary online vezetőjeként folytatja pályafutását Szávuly Krisztián internet-specialista, aki

2002 és 2006 között a T-Online webszolgáltatások vezetőjeként, majd 2010-ig a Sanoma Budapest online lapigazgatójaként tevékenykedett, idén január közepétől pedig – a Facebook, a MySpace és a LinkedIn közösségi oldalak reklámértékesítését is ellátó – Thinkdigital internetes sales house country menedzser volt. Szávuly a televíziós műsorterjesztéssel, távközléssel, internettel foglalkozó cégnél Head of Online, azaz online vezetői pozícióba került.



Munka a teraszról

Bár Magyarországon is emelkedik a távmunkahelyek száma, egyelőre jelentős lemaradásban vagyunk a fejlett országokhoz képest. Pedig előny bőven akadna ebből a most még atipikus munkavállalási módszerből, és vannak is sikeres hazai bevezetések, mint ahogy az összeállításunkban megszólalók – köztük informatikai igazgatók – saját példájukon is rávilágítanak erre. Írta: Szalay Dániel

Cégünk a válság következtében számtalan munkavállalótól megvált; egy idő után azonban olyan kevesen maradtunk, hogy a leépítések tovább nem voltak folytathatók, ezért más téren kellett takarékoskodásba kezdeni – mesélte vegyes érzelmekkel lapunknak az egyik neve elhallgatását kérő hazai munkavállaló. – A vállalat ügyvezetője, hogy az irodabérlés díján spóroljon, az igénybe vett terület felére csökkentéséről döntött, emiatt ugyan javultak a vállalat pénzügyi mutatói, viszont szinte lehetetlenné vált a benti munka a megnövekedett zajsztint következtében. Szerencsére azonban felkínálták, hogy távmunkában is dolgozhatunk –, magyarázta informátorunk, hogyan is jutottak el ennél a középállalatnál a korábbi állapottól a távmunkáig. **Ha eltekintünk attól, hogy számtalan, munkáját jól végző dolgozótól is meg kellett válni, a rövid történet tanulsága talán az is lehetne, hogy még a recesszióknak is van pozitív hatása: a távmunka terjedése.**

Mindenesetre a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) tavasszal nyilvánossá tett összefoglalója is utal erre, amikor úgy fogalmaz, hogy a gazdasági válság hatására nőtt az úgynevezett atipikus, vagyis nem szokványos foglalkoztatási formák – rész munkaidő, hatá-

rozott idejű szerződés, távmunka – szerepe Magyarországon. Ugyan az erről szóló közlemény a rész munkaidős és határozott idejű foglalkoztatás alakulására koncentrált, végül közvetlenül is bekértünk adatokat a KSH-tól, ahol elmondták, hogy a 2011. I. negyedévi, lakossági munkaerő-felmérés gazdasági aktivitási kérdőívén szereplő adataik alapján a 15–74 év közötti foglalkoztatottak közül rendszeresen 40,5 ezren (férfiak 23,3 ezren, nők 17,3 ezren), míg alkalmanként 53,6 ezren (férfiak 33,5 ezren, nők 20,1 ezren) végeztek legalább egyszer a felmérést megelőző négy hétben távmunkát, míg a foglalkoztatottak döntő többségének (3638,5 ezer) erre nem volt lehetősége. A távmunka hazai elterjesztését célul kitűző, nemrégiben megújult vezetőségű Magyar Távmunka Szövetség (MTMSZ) elnöke, *Forgács Tamás* lapunknak elmondta, korábban sikertelenül próbáltak adatot kérni a KSH-tól. Szerinte a mérés nem egyszerű, mert nagyon sok cégnél van ugyan lehetőség arra, hogy hetente akár több napot is otthonról dolgozzon a munkavállaló, de ha megkérdezzük a cégvezetőt, hogy alkalmaznak-e távmunkást, akkor kevesen válaszolnak igennel, mert nem módosították a munkaszerződéseket távmunkássá. Illetve

kérdéses, hogy a külsős, akár egyéni vagy társas vállalkozóként bedolgozó kollégákat vagy azokat a munkavállalókat, akik csak havonta néhány alkalommal távmunkáznak, ki veszi figyelembe. Forgács találkozott már 2–4 százalékos eredményre és 18–20 százalékos aránnyal is. „Látható, hogy nagyon nagy a szórás, és a legjobb esetben is csak a cégek 20–25 százalékáról beszélhetünk.” Mindenesetre kijelenthető, hogy **Magyarország egyelőre gyerekpőben jár e témát illetően, pedig távmunkássá alakítható pozíció lenne**

a könyvelőé, a fejlesztőé, a tesztelőé, a piackutatóé, a marketingsé, a telefonos ügyfélszolgálatosé, az adatrögzítőé, az újságíróé stb. E munkavállalók akár 80–90 százaléka is dolgozhatna távmunkában, ami csökkentené a mobilitási problémákat (vidékiek is jobban „labdába rúghatnának”), illetve mérsékelhetné a közlekedésből adódó szén-monoxid-kibocsátást, a dugókat, az utazásra fordított időt, és akkor még nem beszéltünk a munkavégzés hatékonyságának növeléséről, vagy arról, hogy mun-

kához juthatnának a mozgássérültek és a gyermekükkel otthon lévő anyukák is. Eközben a munkáltatók költséget takaríthatnának meg, például az irodaterület csökkentésével. Ám valamiért a cégek mégsem készültek még fel az átállásra, és

a munkavállalók sem igazán erőltetik, attól félve, hogy távmunkásként kimaradnak a béremelésből, vagy egy leépítéskor előbb veszítik el munkájukat, mint akik a „tűz közelében” maradtak.

Ugyan időnként felbukkannak távmunka-pályázatok, amelyekkel a szükséges eszközök beszerzését ösztönzi az állam, ám

ezen sikere vitatható, mert sokszor olyan cégek veszik igénybe, amelyek amúgy is távmunkára váltanának. Beszédesebb az is, hogy a *Digitális Magyarország* stratégiai anyagban, amit 2010 végére készített el az NFM infokommunikációs államtitkársága, célkitűzésként szerepel a távmunka meghonosítása, az általunk megkérdezettek szerint azonban egyelőre kevés konkrétum történt az ügyben.

Nem különösebben ösztönzi a távmunkára való átállást a jogalkotó azzal sem, hogy semmivel



Dr. Forgács Tamás

elnök
Magyar Távmunka Szövetség

sem kedvezőbb a távmunka adózása. (Kivéve persze a megváltozott munkaképességűek alkalmazása esetén, de ez nem a távmunkából adódik – lásd kapcsolódó interjúkat Nagy Péter jogásszal). Az MTMSZ természetesen azt szeretné, ha ez megváltozna, vagyis valamiféle adókedvezményel ösztönöznék az állam a távmunkát, ám a szervezet véleményét egyelőre kevésbé veszik figyelembe. Forgács szerint mivel a mérési nehézségek miatt nehezen kimutatható a távmunkások száma, a rájuk háruló figyelem is méltánytalanul kicsi. „Megfigyelhető, hogy amikor foglalkoztatáspolitikával kapcsolatos közlemények, publikációk jelennek meg, általában már szerepeltetik a távmunka szót, azonban többnyire csak zárójelben vagy kevésbé hangsúlyosan. **A távmunkások érdekeit, céljait, lehetőségeit szolgáló valódi intézkedések nem születtek ez ideig**” – nyilatkozta lapunknak a Magyar Távmunka Szövetség első embere.

No de térjünk vissza egy pillanatra a cikkünk elején említett dolgozóra, aki a recesszió következtében lett távmunkás. Lapunknak azt mondta, hogy számára ugyan hiányoznak a munkahelyi informális kapcsolatok, és úgy érzi, lenne mit javítani a vállalat belső kommunikációján, az információk hatékony áramlásán és a döntési mechanizmusokon, végeredményben mégis örül, hogy így legalább el tudja látni koncentrációt igénylő feladatát, amire a benti körülmények miatt egyre kevésbé lenne képes. Szavai alapján tehát összességében a kényszer, illetve a költségsökkentés igénye szülte ezt a váltást.

Szerencsére azonban a homeworking szolgáltatást nem minden cégnél a fenti megfontolás okán vezették be. Két nagyvállalat, a Sanoma Media Budapest Zrt., valamint a Magyar Posta Zrt. IT-vezetőivel folytattunk hosszabb beszélgetést a témában, és mindkettőtől azt hallottuk, hogy a távmunkára való áttérést minden-

képp úgy érdemes megtenni, hogy az opcionális legyen, lehetőség szerint nem kényszer szülte. Mindkét helyen ennek megfelelően jártak el, és elsődleges céljuk sem a költségsökkentés volt. Lássuk először a sanomási bevezetés tanulságait!

A HOMEWORKING TANULSÁGAI A SANOMÁNÁL
A vállalatnál több mint 5 éve kezdtek meg a homeworking bevezetését. Tovább akartak lépni a 0. fázisról, hogy az e-maileket bárhol és bármikor el lehessen érni.

„A cél egy rugalmasabb munkavégzési környezet kialakítása volt, vagyis hogy az engedéllyel rendelkező munkavállalók a távolból elérjék ugyanazokat a szolgáltatásokat, mint amelyeket bentről, a székházból is használhatnak. Nem irodaterületet akartunk spórolni, hanem időfüggetlen, rugalmas munkavégzési körülményt biztosítani – mondta Fürst Péter, a finn kötődésű médiakonzern magyarországi leányvállalatának informatikai vezetője. – Ez soft jellegű bevezetés volt, amely addicionális lehetőséget biztosít a dolgozók számára, nem pedig kötelezettség, ezért senkitől sem érkezett panasz.” A bevezetésre való felkészülés mintegy 3 hónapot vett igénybe. A megoldás először az informatikusok számára volt elérhető, és utána terjesztették ki a legaktívabbak, kezdetben főleg a kontrollerek számára, akik a legjobban ki tudják aknázni a homeworking lehetőségeit. „A kontrollerek a hónap végén küldik el jelentéseiket az anyavállalathoz. Az ezek elkészítéséhez szükséges számításokat otthonról is el tudják végezni. Nagy segítség volt számukra ennek a szolgáltatásnak a bevezetése, mert korábban előfordult, hogy a munka a körmükre égett, de így akár este vagy hétfőig is dolgozni tudnak anélkül, hogy be kellene jönniük.”

Mint Fürst Pétertől megtudtuk, szervezeti jellegű nehézség a bevezetéskor nem merült fel, apróbb technikai dolog nehezítette munkájukat, nevezetesen, hogy az első VPN-es tűzfalra való bejelentkezésnél problémá-

kat okozhatott, ha nem a legfrissebb JAVA verzió futott a klienseken. „Más probléma nem merült fel, senki nem is tanúsított ellenállást, már csak azért sem, mert akinek nem tetszett a lehetőség, az továbbra is dolgozhat bentről” – mondta. Az említett technikai probléma pedig mostanra már a múlté, mivel a kezdeti ciscós VPN-t a Sanoma egy korszerűbb, egyébként open source szervertechnológiával váltotta fel. Fürst beavatott bennünket abba is, hogy a távmunka bevezetését megelőzően elsősorban a biztonsági kérdéseket kellett nagyon alaposan átgondolni. Elvben probléma lehetne, ha valakinek megvan a jogosultsága valamilyen információ elérésére, és az adatokat a munkaszerződés és az IT-biztonsági szabályzatokat be nem tartva továbbítja harmadik félnek, a vezető szerint azonban ők a kockázat mértékével arányos módon, mégis hatékonyan tudnak védekezni az adatszivárgás ellen, mert az adatok nem kerülnek a kliensgépekre. Terminálszerverre kell bejelentkezni, a programok a benti gépeken futnak, azokat csak táveléressel vezérli az egérrel és a billentyűzettel a felhasználó, aki valójában csak egy képernyőképet kap. A dolgozók futtathatják akár a Scalát vagy bármelyik nagy applikációt is. Természetesen, ha a képernyőről szándékos mentést (fényképet) készítenek, akkor nehezen feldolgozható módon, de az információk eltárolhatók a kliensgépre, ám közvetlen adatkapcsolat nincs.

Emellett **az adatszivárgásokat már a jogosultságok megadásakor is igyekeznek megelőzni. Az informatikai biztonsági szabályzatban megjelölnék adatgazdákat, akik döntenek, hogy az adott rendszert, illetve adatot ki érheti el, így csak a legszükségesebb kör lát bele ezekbe.** További jogosultság kell ahhoz, hogy va-

laki megkapja a homeworking-engedélyt. „Ha az adatgazda ezt megadja, akkor az IT-részleg szempontjából már megfellebbezhetetlen a dolog, de természetesen utána is ellenőrizzük, hogy nem kerül-e ki valami illetéktelen kézbe. Az adatgazda elsődleges felelőssége, hogy a bizalmi posztokon lévőkötől ne szivároghasson ki semmi. A Sanoma dolgozói megkapják a munkájukhoz szükséges bizalmat” – fűzte hozzá a vezető. És hogy mennyire kell szabályozni a távoli eléréseket? A Sanoma szabályzata végtelenül leegyszerűsített. Mi-

vel nincs adatkapcsolati hozzáférésük a kliensgépeknek, csak a már említett terminálszerveres megoldás, ezért azokat a szabályokat kell betartani a távolban is, amelyek eredetileg is ott vannak a munkaszabályzatban és a munkaszerződésekben. Ha visszaélésre derülne fény, akkor ezekre lehet hivatkozni. **A terminálszerveres működés további nagy előnye, hogy akkor sem kerül sor adatvesztésre, ha el is veszne valamelyik eszköz.** Ennek köszönhető az is, hogy a dolgozó otthoni számítógépe akár lehet vírusos is – ez az IT-részlegnek különösebb fejfájást nem okozhat, a fertőzés a terminálszerveren keresztül képtelen bekerülni a belső hálózatba. A Sanománál a dolgozók elégedettek a távmunkával, az IT-vezető még nem hallott panaszokat. Technikai problémák persze felmerülhetnek, de azokat az ügyeletes munkatársak segítségével akár telefonon, akár táveléressel igyekeznek orvosolni.

Természetesen van egy kör, amelynek a távmunka nem lehet alternatíva. Ők elsősorban azok, akiknek a személyes jelenléte mégiscsak elengedhetetlen, például a nyomtatott magazinok dizájnerei, akik Adobe InDesignnal, nagyméretű gra-



Fürst Péter

informatikai vezető
Sanoma Media
Budapest Zrt.

fikákkal dolgoznak, és ezt terminálszerveren nem lehetne jól használni. „Ők azonban kisebb-ségben vannak. A pénzügyesekkel, kontrollerekkel és persze az újságírókkal együtt szinte bárki választhatja a homeworkinget” – húzta alá Fürst Péter. Jelenleg a dolgozók 50 százaléka, valamint ezenfelül a külsős munkatársak körülbelül ugyancsak fele dolgozik így. Ez összesen mintegy 300 embert jelent.

OTTHONI POSTÁSOK

Nemrégiben pilot jelleggel megkezdtek a távmunka bevezetését a Magyar Postánál is. *Klotz Tamás* CIO szerint természetesen a leveleket felvevő vagy kézbesítő kolléga számára a távmunka nem lehet alternatíva, azonban sok irodai munkásuk is van, illetve több olyan fejlesztő az informatikai részlegen, ahol a távmunkára való áttérés megoldható. **Azt várják ettől, hogy nő a munka hatékonysága, „ami a mi esetünkben abban nyilvánul meg, hogy a kollégák megspórolják az utazásokat, másrészt munkatársaink nyugodtabb munkakörülmények között tudnak dolgozni, ez pedig azt jelenti, hogy javul a munkájuk minősége.** Az igazi költséghatékonyság ott kezdődne, ahol meg lehetne szüntetni irodai benti tereteket, csökkenteni a bérleti díjakat, az épületüzemeltetési költségeket.

Eddig még nem jutottunk el, ehhez jóval hosszabb idő kell” – mondta Klotz Tamás. Arra a kérdésünkre, hogy voltak-e nehézségeik az átálláskor, azt mondta: alapvetően a szokások megváltoztatása a legnehezebb. „Volt olyan munkatársam, akinek felajánlottuk a távmunkát, és azt mondta, nem fogadja el, mert úgy érzi, hogy akkor kiszakad a közösségből.” Mivel a vezetők semmiképp sem akartak erőszakot alkalmazni, csak bemutatták azokat az eszközöket, amelyekkel az informális kapcsolatok ugyanolyan jól tarthatók; például ilyen az azonnali üzenetküldők és a videokonferencia használata. A kezdetben idegenkedő munkatársak nézőpontja hamar megváltozott. „Nem kevés olyan kollégánk van, aki sokat utazik, és azt azért elég hamar felismerték, hogy távmunkásként a bejárás költségét meg tudják takarítani. A rögzült régi szokások kezdtek megváltozni, hirtelen népszerűvé vált a kezdeményezés – mondta. Sőt megvan a másik véglet is. – Azt a fajta kettősséget is el kellett fogadnunk, hogy bizo-

nyos dolgozók más munkakörökben ha akarják se távmunkázhatnak, mert nekik ott kell lenniük személyesen, feladataik jellegéből adódóan.” Olyan személy is akadt, aki átkérte magát más munkakörbe csak azért, hogy távmunkázhasson.

Klotz Tamás véleménye szerint, **ha a távmunkások szem előtt tartják, hogy azért, mert otthon vannak, ugyanúgy el kell végez-**

niük a munkát, illetve elérhetőnek kell lenniük a benti dolgozók számára, a távmunka jól működhet. Ehhez a CIO szerint fontos, hogy a munkáltató oldaláról kialakítsák a munkavégzés felügyeletét. A Postánál ezt úgy oldják meg, hogy heti ritmusban adják ki a feladatokat, és egy digitális sablon segítségével vezetik az elvégzett és függő fel-

adatokat. Ezenkívül a dolgozók legalább hetente egyszer bejárnak, és szóban is beszámolnak. Ugyanakkor azt nem szabályozták, hogy kinek mikor kell a gép előtt ülnie, de „ez hozzátartozik a munkafegyelemhez”. Adódik a kérdés: játszhat-e vagy Facebookozhat-e a dolgozó a cégtől kapott notebookon munka után? „Nem adunk adminisztrációs



Klotz Tamás

CIO
Magyar Posta Zrt.

Feladatok „ismeretlen” munkavállalónak

Ahogy a cikkünkben is megszólal *Forgács Tamás* felhívta rá a figyelmet, alig van Magyarországon olyan távmunka, amivel úgy kínálják meg a munkavállalót, hogy ő és a megbízó nem találkozik. Néhány korrekt kivétel persze akad. A legismertebb ilyen az otthonrol.hu internetes távmunkarendszer, ahol több mint 16 ezer regisztrált munkavállaló van, az ország minden részéből és határainkon túlról is. Az oldalon többek között hang- és videoanyagok szövegének legépelését vállalják, de ma már képeken lévő szövegeket, címlisták ellenőrzését, telefonos adategyeztetést, értékesítési, fordítási sőt kézbesítési feladatokat is tudnak végezni, mindezt az interneten keresztül. „Valamennyi munkatársunk rendelkezik számítógéppel és internettel; ők először vizsgafeladatot kapnak az érdeklődésüknek, képességeiknek megfelelő anyagokból. Ezt követően

kaphatnak munkát rendszerünkben. Minden munkatípus esetén közös jellemző, hogy a beérkező feladatokat sok, párhuzamosan elvégezhető részre bontjuk, így egyidejűleg akár több ezer munkatársunk is dolgozhat egy-egy feladaton” – mondta el a *Computerworld*-nek a rendszert működtető Skawa Informatikai Kft. ügyvezetője, *Benedek Balázs*, aki készséggel válaszolt arra is, hogy mit gondolnak a hazai távmunkás környezetről, az mennyiben támogatja őket. „Munkaadói/szervezői szempontból a legnagyobb gond számunkra a rengeteg adminisztráció és az igen magas adók. Minden munkatársal megbízási szerződést kötünk, papíron. A kifizetéseket egyenként, könyvelővel bérszámfejtjük, mindenkinek egyenként fiigyelembe véve a keresetét, biztosítottsági jogviszonyát stb.”



Benedek Balázs
ügyvezető
Skawa
Informatikai Kft.

ajogot a gépekre, tehát bizonyos programokat, játékokat fel se tudnak telepíteni. Amiket nem kell installálni, azokat persze tudják használni, tehát például megnyithatják a Facebookot.”

A Postánál vannak olyan dolgozók is, akik egyik nap bent, másik nap otthonról dolgoznak. Ez különösen az elején afféle beszkottatási módszerként is működik. „Úgy kezdtük el a dolgot, hogy eleinte egy-két napot dolgozott az érintett dolgozó az irodában, és utána otthonról, aztán ez néhány hónappal később bővült” – avatott be bennünket az igazgató.

A cégnél nem érnek el minden szolgáltatást a távoli dolgozók, de közel azonos a szolgáltatási paletta. **Be tudnak lépni a levelezésbe, a naptárba, szerkeszthetik a SharePoint-os belső webes megosztásokat, látják a fájlszervereket, és még a nyomtatót is.** Kétszintű védelmet használnak – az egyik sima felhasználónévvel és jelszóval működik, a másik egy tokenes megoldás, ahol egy fizikai eszközre is szükség van, de ez nem mindenkinél van így. Az adatszivárgás ellen többféle módon is védekeznek. A rendszeren jelenleg csak a Posta eszközeivel lehetséges a teljes körű használat. Bizonyos vezetőknél pedig, akiknek már van tabletjük vagy más mobilkészülékük, az e-mail elérése adott, de mást nem tudnak elérni. Szabályozott, hogy ki mihez fér hozzá, és a Microsoft-féle Right Managements segítségével le tudják tiltani a dokumentumok tartalmának lemásolását, kinyomtatását, továbbküldését. Az egyetlen, amit a Sanomához hasonlóan ők sem tudnak igazán megakadályozni, hogy ha valaki arra vetemedne, hogy minden egyes képernyőképet lefényképez. Felmerülhet még az is, hogy a dolgozó kimásolja az e-mail belsejét a copy&paste funkció segítségével egy webes e-mailbe, és továbbküldi valahová, de ez valamennyire kontrollálható, naplózható, illetve szerveroldali és kliensoldali megoldásokkal megakadályozható.

A távmunka jogi oldala

Nagy Péter ügyvéd 2002-ben végzett a Pázmány Péter Katolikus Egyetemen, Budapesten volt ügyvédjelölt, jelenleg saját ügyvédi irodája van. Szakterülete a kártérítési jog, a gazdálkodó szervezetek joga és a gazdasági büntetőjog. A Computerworld őt kérdezte a távmunka jogi szabályozásával kapcsolatban. Írta: Szalay Dániel

Computerworld: Megfelelő-e a jogi környezet Magyarországon a távmunka számára?

Nagy Péter: Akinek munkáltatója vagy munkavállalója jogvitára kerül fel, nyilván a jogszabályokban fog hibát, hiányt keresni. Összességében azonban elmondható, hogy a távmunka szabályozása megfelelő. A Munka Törvénykönyvében foglalt szabályokat kell alkalmazni erre a jogviszonyra, és a törvény külön fejezetben foglalkozik a távmunka részletszabályai-val. Jogszabályok hiányára nem lehet hivatkozni a távmunka-végzés-sel kapcsolatban.

CW: Ad-e valamiféle mentességet, kedvezményt a törvény, hogy így ösztönözze a távmunkára való áttérést?

N.P.: A jogszabályi környezet nem feltétlenül ösztönzi, de nem is gátolja a távmunka keretében való munkavégzést, ez sokkal inkább munkaszervezői kérdés, nem pedig jogi. Nem vonatkoznak erre a jogviszonyra speciális adójogi szabályok sem, nincs tehát külön személyi jövedelemadó vagy járulékkedvezmény. Pályázatok útján ugyan lehet különböző technológiai eszközök beszerzését az otthoni munkavégzéshez igényelni, azonban ez adott akkor is, ha a munkáltató nem távmunkához szerez be eszközöket. Más-más szempontok alapján döntenek a felek a távmunkáról: személyi és családi körülmények munkavállalói oldalról, költségoptimalizálás munkáltatói részről.

CW: Ön szerint mi az, aminek mindenképpen benne kellene lennie a munkahelyi távmunkás szabályzatban, illetve a munkaszerződésben a távmunkával összefüggésben?

N.P.: A Munka Törvénykönyve alapos eligazítást ad, hogy mit kell szabályozni, miben kell megállapodni a szerződésben. A szabályzatot nem szükséges a lehető legaprólékosabban elkészíteni. A leg-

fontosabbak kerüljenek bele: az ellenőrzés, az ellenőrző személyek, az ellenőrzés időtartama, a munka eredményének leadása. A feleknek meg kell állapodniuk számos olyan pontban, amely távmunka hiányában nem merülne fel. Ezek közé tartozik a kapcsolattartás a munkáltatóval, valamint a költségek elszámolása, azok viselése. Fontos lehet továbbá a jogviszony során, hogy a munkavégzéskor keletkezett adatok védelméről a munkáltatónak kell gondoskodnia. Ki kell emelni még, hogy a munkavégzéshez és a kapcsolattartáshoz nélkülözhetetlen eszközöket a munkáltatónak kell biztosítania. Ezeket tekinthetjük többletjogoknak is, de sokkal inkább fakadnak a távmunka jellegéből.

CW: Milyen lehetőségei vannak a távmunkás ellenőrzésére a főnöknek?

N.P.: Erről a feleknek a munkaviszony létrejöttkor meg kell állapodniuk. A munkáltató indokolt esetben ellenőrizheti a távmunkát végző munkavállaló munkavégzési kötelezettségének teljesítését. Ugyanakkor az ellenőrzés során a munkáltató nem tekinthet be a távmunkás munkavállaló munkavégzéshez használt eszközein tárolt, a munkaviszonnyal össze nem függő adataiba. Többletjognak tűnhet a munkáltató oldaláról, hogy eltérő megállapodás hiányában a munkáltató állapítja meg az ellenőrzés módját és a munkavégzési helyként szolgáló ingatlan területén történő ellenőrzés esetén annak bejelentése és megkezdése közötti legrövidebb időtartamot. Az ellenőrzés nem jelenthet a munkavállaló, valamint az ingatlan használó más személy számára indokolatlan és aránytalan terhet. Az ingatlan területére a munkáltató kizárólag a munkavégzéshez kapcsolódó utasítás, tájékoztatás vagy ellenőrzés, továbbá a szükséges eszközök üzembe he-

lyezése, karbantartása, illetve eltávolítása érdekében, valamint a korábban megjelölt időtartam megtartásával léphet be.

CW: Ha több tíz- vagy százezeres kár keletkezik egy kikerülő üzletkritikus információ miatt, akkor ezt aligha fogja tudni a munkabérből levonva érvényesíteni a munkáltató, legfeljebb egy töredékét.

A munkáltató teljesen ki van szolgáltatva ennek?

N.P.: Valóban speciális téma az adatok védelme, azok megőrzése. Emiatt nem biztos, hogy a távmunka vonzóvá válna a munkáltatók számára. Komolyan meg kell vizsgálni, hogy a távmunkás tevékenysége során milyen biztonsági kihívásokkal kerülhet szembe. A munkavállalóknak rendelkezniük kell azokkal az alapvető IT-biztonsági ismeretekkel, amelyek létfontosságúak az otthonról elvégzendő munkákhoz. Ha ezen ismeretek bármilyen szinten hiányosak, könnyen megtörténhet, hogy a neten küldött anyagok esetleg illetéktelen kezekbe kerülnek, vagy a vállalkozás szervei a távmunkások nyitott végpontjain keresztül vírustámadások célpontjaivá válhatnak. A munkáltató tehát ki van téve ilyen és ehhez hasonló veszélyeknek. Amennyiben a munkavállaló szándékosan ad ki adatokat, amelyek a munkáltató üzleti működése során keletkeztek, akkor a munkavállalónak üzleti titok megsértése büncselekmény miatt kell felelnie.

CW: Végezhet-e a munkaeszközön nem munkával kapcsolatos tevékenységet a munkavállaló, miután a feladatait amúgy ellátta? Például megnyithatja-e a Facebookot?



Dr. Nagy Péter

ügyvéd

N.P.: A munkáltató meghatározhatja, hogy az általa biztosított eszközt a távmunkát végző munkavállaló mely tevékenységre nem használhatja. Persze nem állhat a munkavállaló mellett, azonban léteznek olyan IT-megoldások, amelyekkel nyomon követhető, hogy milyen tevékenységet végzett a munkavállaló. A munkáltató megkövetelheti

megbízható oldalak látogatását is, csökkentve a vírusfertőzés esélyét.

CW: A távmunkás dolgozó maga osztja be az idejét, vagy ekkor is megszabható, hogy mikor kell a számítógép előtt ülnie?

N.P.: A felek megállapodhatnak, hogy mely időtartamban szükséges munkát végezni, online

konferencián részt venni, de eltérő megállapodás hiányában a távmunkát végző munkavállaló a munkaidő beosztását, felhasználását maga jogosult meghatározni.

CW: Mi történik akkor, ha betörnek a távmunkás dolgozó otthonába és ellopják a céges számítógépet?

N.P.: Ilyen eset akkor is előfordulhat, ha a munkavállaló nem távmunka keretében végez munkát. Ilyenkor a hatóság feladata az elkövetők kézre kerítése. A munkáltató a munkavállalóval szemben kártérítést nem terjeszthet elő, hiszen nem ő, hanem ismeretlen harmadik személy követett el büncselekményt.

CW: Kötelezheti-e belső kollégáját a munkáltató, hogy ezentúl távmunkában végezze a feladatát?

N.P.: Nem lehet arra kötelezni a munkavállalót, hogy munkáját otthonról lássa el, ez csak a felek egybehangzó megállapodásán alapulhat. Amennyiben a felek ebben megállapodnak, akkor a munkáltató köteles a munkavégzéshez, valamint a kapcsolattartáshoz szükséges eszközöket biztosítani. Amennyiben a munkáltató azért szüntetné meg a munkavállaló munkaviszonyát, mert a dolgozó nem vállalja a távmunkát, munkaügyi jogvitát kell a bíróságon kezdeményezni.

Rugalmas távmunka – új lehetőségek

A távmunka Magyarországon még mindig nem általános. Egy friss lengyel felmérés* adta az apropót a kérdés vizsgálatához. Távmunkán a cégek nagy része (18% a megkérdezett 800-ból) azt érti, amikor az alkalmazottak a munkát az irodán kívül végzik, és az eredményeket az internet vagy más távközlési technológia segítségével juttatják el a céghez.

Cikkünkben *Gacsal József*, az Intel üzletfejlesztési igazgatója ír a távmunka feltáratlan lehetőségeiről. A legtöbbször a cégek azért nem használják a távmunkát, mert a vezetés nincs tisztában ennek előnyeivel és a benne rejlő lehetőségekkel.

A felmérés szerint a cégek majd harmada (32%) a távmunkán telemarketinget ért. Ugyanebben a kutatásban a cégek 43%-a gondolta, hogy a távmunka nem illik karakteriikhoz és 30% gondolta úgy, hogy a korlátot inkább a cég felépítése jelenti.

A vizsgált vállalatokból – azok közül, amelyek nem használnak távmunkát – több mint 25% soha ki sem próbálta azt.

A távmunka helyett használhatjuk a *rugalmas munkavégzés* kifejezést is. Ez jobban megmagyarázza a dolog spektrumát – az állandóan utazó és a munkát menet közben is végző munkatársaktól a munkába jövőt és menet közben is dolgozókat át a folyamatosan otthonról dolgozó munkatársakig. Az előnyök megértésének legkritikusabb eleme, hogy belássuk, milyen rugalmasan és könnyen lehet a távmunkát a munkaadó és a munkavállaló igényeihez szabni.

NEM CSAK PÉNZÜGYI ELŐNYÖK

A rugalmas munka számos előnyt nyújt a cégeknek. Kezdve a pénzügyi megtakarításokkal, a munka hatékonyságának növekedésén és a dolgozók nagyobb kényelmén át a környezetvédelemmel kapcsolatos előnyökig (kisebb energiafelhasználás az irodákban, kisebb CO₂-kibocsátás, csökkenő városi forgalom stb.). A távmunka társadalmi szempontból is pozitív hatással, aktivizálja a fogyatékos csoportokat, a szülők rugalmasabban dolgozhatnak, és segít a tartósan beteg vagy a hosszas betegség után visszatérők könnyebb és gyorsabb beilleszkedésében. Növeli az aktív dolgozók számát, és ez segíthet a demográfiai kihívások legyőzésében.

tokat, a szülők rugalmasabban dolgozhatnak, és segít a tartósan beteg vagy a hosszas betegség után visszatérők könnyebb és gyorsabb beilleszkedésében. Növeli az aktív dolgozók számát, és ez segíthet a demográfiai kihívások legyőzésében.

AZ ELEMBERTELENEZÉS MÍTOSZA KÖNNYEN CÁFOLHATÓ

A vizsgált társaságok távmunkát megvalósító csoportjának legfőbb célja a nagyobb hatékonyság elérése és az irodai fenntartási költségek csökkentése volt. További célok voltak még: kényelmes munka, alacsonyabb adók, nagyobb rugalmasság a munkavállalók számára és a legfrissebb technológiai eredmények hasznosítása.

Az Intel Közép-Kelet-Európában virtuális csapatként létezik hosszú évek óta. 17 országban vagyunk jelen, de csak hatban van irodánk.

A munka minősége azonban ettől nem szenved csorbát. A hatékonyság növekedésén túl azt is látjuk, hogy egyéb előnyöket is kínál ez a modell. A csapatot könnyebb és olcsóbb is bővíteni. Nem kell az irodát változtatni, ha nő a létszám. Ez megtakarításokat tesz lehetővé. Új tárgyalók segítségével javíthatjuk a belső együttműködést, és nem kell új íróasztalokat beállítanunk. A másik nagy előny az energiamegtakarítás. Végül a távmunka azt jelenti, hogy nagyobb kényelmet biztosítunk az alkalmazottaknak, akik hatékonyabban tudják kezelni az idejüket. Az ingázással elvesztett órákra vagy nincs szükség, vagy visszaszerelhetjük őket. A virtuális csapatok hatékony munkájának alapja a kölcsönös bizalom (csapatról a vezetője felé és fordítva), a kölcsönös felelősség a projektekért és – ami na-


gyon fontos – az átlátható kommunikációs struktúra. A távmunkások tudják, hogyan értékelik a munkájukat. Külön eszközök szolgálják a jobb belső kommunikációt, mint például a különleges, egy az egyben megbeszélések. (Minden munkavállalónak joga van ilyen találkozót kérni bármely osztályvezetőtől, és ha nincs jelentős akadálya, akkor ezt a találkozót nem lehet megtagadni.) Más szempontból a távmunka lehetőséget ad olyan szakemberek igénybevételére, akik nem állnak rendelkezésre a helyi piacon, és a tehetségeknek lehetővé teszi, hogy a képességeiknek legjobban megfelelő munkát végezzék, lakhelyük megváltoztatása nélkül. **Új lehetőségeket nyit a fogyatékos és a részmunkaidős foglalkoztatás felé is. A legtöbb távmunkát alkalmazó kutatott cég (51,3%) nem lát negatív következményeket.** 12,4% jelzi az információs technológiáktól (és üzemzavaraitól) való függőséget mint negatív következményt.

A TECHNOLÓGIA NEM AKADÁLY TÖBBÉ

Fejlettek a távmunka technológiai alapjai. A mobil számítógépek, notebookok és egyéb mobil eszközök ma már általános használatban vannak. Internet-hozzáférés is szinte mindenütt lehetséges. Távolról biztosítható a notebook technikai támogatása és a szoftver- és operációsrendszer-meghibásodások javítása. Az online együttműködési eszközök egyre népszerűbbek. A vállalattal való biztonságos kapcsolatot lehetővé tevő technológiák biztonságosak és jól fejlettek. A központi rendszerekhez és a kulcsalkalmazásokhoz való hozzáférés jelentősen leegyszerűsödik a felhőalapú számítástechnika térnyerésének köszönhetően.

VEZETŐI KIHÍVÁSOK

A rugalmas, távoli munka modelljének terjesztése ma az első számú vezetői kihívás. A kutatások azt mutatják, hogy több információra

van szükség a távmunkáról. **Az alkalmazottak abban érdekeltek, hogy többet tudjanak – többek között – a távmunka gazdasági előnyeiről (54%), arról, mi módon változik a hagyományos rugalmas munkavégzés (37%) és milyen garanciákat kap a menedzsment a távmunkások feletti kontrollhoz (23%).** A vezetőknek ki kell dolgozni munkavégzési módszereit a virtuális csapatokkal, megfelelő rendszereket kell felállítani a távmunkások motiválására, de mindenekelőtt a menedzsmentre kell összpontosítani, és nem a dolgozók tevékenységére. Általában a merev munkamódszerek gyakran nem teszik lehetővé, hogy a vezető észrevegye, a vállalatnál hol van hely a távmunkára. Sokszor hallani, hogy a vállalat profilja kizárja az ilyen lehetőségeket. Miközben csak a termelés olyan terület, ahol a távmunka nem lehetséges. Közben szinte minden más osztályon – első helyen az értékesítéstől kezdve – hatékonyan lehet alkalmazni a távmunkát. Az üzleti vezetőknek el kell fogadniuk a virtuális csapatok elterjedését, és megtanulni kihasználni a lehetőségeket – a hatékonyságot a bizalomra, a kölcsönös bizalomra, az egyértelmű szerepekre és felelőségekre építeni és megérteni a rendszeres kétoldalú kommunikáció fontosságát. A kutatások lehetővé teszik, hogy azonosítsuk a távmunka általános használatát korlátozó tényezőket. Legtöbbjük a bevett gazdálkodási gyakorlattal és a menedzsernek, illetve a munkavállalóknak a távmunka-moделlek-ről szóló tudásával kapcsolatos. Ha fel akarunk zárkózni a vezető európai távmunka-felhasználókhoz, technikai oldalról hamar, néhány év alatt megtehetnénk. Mivel azonban a vezetési gyakorlat változtatásáról van szó, sokkal több időre lesz szükség. A vállalatoknak meg kell kezdeniük az új gazdálkodási gyakorlatok és az új technológiák gyors megismerését. 

*March 2011 by PBS DGA for Intel Poland

A mobilnet veszélyei külföldön

Óriási mobilszámlákat hozhatunk össze, ha nem figyelünk oda, mikor lép fel mobilunk az internetre. Külföldön ez még nagyobb problémákat okozhat, ezért végigvettük, hogyan kerülhetők el ezek a balesetek. Írta: Horváth Balázs

A roaming, magyarul barangolás, azt jelenti, hogy az itthon vásárolt mobilunkkal (és az abban lévő SIM-kártyával) külföldi hálózaton telefonálunk vagy forgalmazunk adatot. Ezt a szolgáltatóknak a külföldi operátorokkal kötött szerződésai teszik lehetővé – mára a világ szinte minden országában megoldott a roaming. **A barangolás folyamatai a végfelhasználó számára minden külső jel nélkül, gyakran automatikusan zajlanak, ezért különösen fontos, hogy tisztában legyünk azzal, mi történik éppen mobilunkkal.** Mindehhez azt is hozzá kell tenni, hogy ha azt akarjuk, hogy a roaming működjön, akkor annak a feltételeit minden külföldi út előtt érdemes még itthon tisztázni.

MIT TEGYÜNK, MIT NE?

Alaptétel, hogy a roaming drága. Ha külföldi hálózatból telefonálunk haza (vagy akár helyben tesszük ezt), ha mobilneteznénk

például a spanyol tengerparton, az jóval többre fog kerülni, mint ha itthon tennénk. Ennek okaiba mélyen most nem megyünk bele, csak annyit jegyzünk meg, hogy a különböző elszámolási rendszerek, végződtetési, összekapcsolási díjak drágítják a roamingot, ami a telefonáláskor még elviselhető, de az adatforgalom esetében – ahogy később ismertetjük – hajmeresztő árakért kapjuk a kilobájtokat; ez ellen a jelenleg ellen az Európai Unió illetékes szervei folyamatosan harcolnak. Jelen cikkünkben a külföldi mobilnethasználatra koncentrálunk, hiszen ezen a téren könnyebb összehozni százezres számlákat.

Az első és legfontosabb, hogy legyünk tisztában mobilunk tulajdonságaival és működésével. Ha ez nem világos, akkor járjunk utána, hogy az esetleg telepített alkalmazásaink fellépnek-e az internetre vagy sem, mikor, mennyit kommunikálnak, és

mennyi adatot fogyasztanak. Az adatroaminggal kapcsolatos problémák az utóbbi években megjelent okostelefonok esetében fordulnak elő leginkább, hiszen az egyes operációs rendszerek (vagy az azokra telepített applikációk)

stb.) léteznek olyan widgetek, appok, amelyek leválasztják a készülékünket a hálózatról. Kis hozzáértéssel magunk is beállíthatjuk, hogy a mobil ne használja az adat-hálózatot; a haladóknak ajánlott az APN- (Access Point Name) érték



elindíthatnak a háttérben olyan folyamatokat, amelyek adatforgalommal járnak.

A legbiztosabb megoldás, ha a szolgáltatóknál egyszerűen le tiltjuk az előfizetésünkhöz tartozó mobilnetet, aminek hátránya, hogy visszaérkezéskor azt újra aktiválni kell. Ennél jobb megoldás, ha magunk gondoskodunk arról, hogy a mobil ne találjon utat az adathálózat felé. Az újabb mobilos rendszerekre (Android, iOS, WP7

átírása – ebben az esetben ugyan is a mobil nem lesz képes kapcsolódni a 3G-hálózathoz. Hazaérve ezt elegendő visszaállítani a korábbi adata, és máris menni fog a mobilnet.

MOBILNETVÉDELEM

Ha feltétlenül a mobilunkkal vagy akár notebookunkkal és egy modemmel akarunk netezni külföldön, akkor elsőként érdemes megneézni, hogy a hazai szolgáltatók

Szándékolatlan roaming

Magyarország egyes határszakaszain előfordulhat, hogy ugyan hazánk területén tartózkodunk, de a mobilunk mégis a szomszédos ország hálózatához kapcsolódik. Az is megtörténhet, hogy ezt későn, már akkor vesszük észre, amikor megtörtént a baj, hiszen ez is roamingnak számít, azaz jóval drágább lesz az adatforgalom, még ha szándékolatlan is. A legjobb ellenszer ez ellen az, hogy a mobilunk menüjében manuálisan beállítjuk a preferált hálózatot (alap esetben ez mindig automatikus) és kikeressük a saját szolgáltatónkat.

milyen megoldásokat kínálnak erre. Tavaly július 1-jétől egy európai parlamenti rendelet alapján a szolgáltatóknak biztosítaniuk kell az előfizetők részére, hogy a külföldi adatforgalmukat kontroll alatt tartsák. Ez azt jelenti, hogy ha külföldön netroamingot használva elérjük a 29 MB-os limitet, akkor a szolgáltatónk itt-honról egyszerűen megszakítja az adatkapcsolatot, megvédvé a felhasználót a tetemes számláktól. Fontos, hogy ezt a szolgáltatást nekünk kell aktiválni (vagy deaktiválni), ami általában egy egyszerű kódsor begépelésével, SMS elküldésével vagy az ügyfélszolgálat felhívásával elvégezhető – akár külföldről is – minden esetben díjmentesen (EU-n belül, más esetben az érvényes roamingtarifák érvényesek rá).

Itt érdemes számolni egy kicsit, hiszen akkor sem lesz az egyszerű felhasználó boldog, ha „mindössze” 28 megabájtot netezik össze külföldön. **EU-szabály az is, hogy az Európai Unió országaiiban az adatforgalmazás díja 60 Ft/100 KB, azaz a 28 megabájt kihasználása összesen 17 220 forintos költséget jelent.** Természetesen folytathatjuk a mobilnet használatát, ezt azonban jelezni kell a megfelelő módon a szolgáltatónk felé. Sőt, legtöbb esetben arra is lehetőségünk nyílik a szolgáltatóknál, hogy a 28 MB-os limittől eltérő (alacsonyabb vagy magasabb) korlátot állítsunk be, és így még jobban kezünkben tarthatjuk a költségeket.

EGYEDI CSOMAGOK

A két hazai szolgáltató közül a T-Mobile és a Vodafone talált ki olyan speciális, külföldön használható mobilnet-tarifákat, amelyeket elutazás előtt megvásárolhatunk. Ezek általában időszakos, a nyári hónapokra rendelhető csomagok, de vannak közöttük olyanok is, amelyek azoknak szólnak, akik gyakran, üzleti célból utaznak külföldre. A T-Mobile Travel & Surf csomagja az EU országaiiban (plusz Norvégia, Liechtenstein, Izland) érvényes, és három verziója létezik. A Travel & Surf S 24 órára 10 MB adatforgalmat ad,

ami így 690 forintba kerül, míg a középső (M) szintén egy napra 50 megabájtot biztosít 1990 forintért. **Akinek nem elég az adott napi netezés, az kérheti az L csomagot is, ami már 10 590 forintba kerül, viszont ezért egy héten át (összesen) 250 MB erejéig forgalmazhatunk adatot.** A korábbi 28 MB-os korlátra visszaemlékezve egyértelműen jobban megéri egy ilyen verziót választani még akkor is, ha az itthoni mobilnet-tarifákat jócskán meghaladja az áruk.

A Vodafone ügyfelei is igénybe vehetnek napijegyet, amit itt MobilWeb Napijegynek kereszteltek el. A csomag 24 órán át aktív, ez alatt 10 megabájtot fogyaszthatunk, és szintén 690 forintba kerül. A piros szolgáltató azonban különbséget tesz annak megfelelően, hogy melyik országban vesszük mindezt igénybe, így bizonyos országokban (például Horvátország, Szlovákia, Ciprus) ugyanez az előfizetés 1390 forint. A MobilWeb Külföldön előfizetés már egy fokkal komolyabb, hiszen havidíj (1690 Ft) fizetendő érte, naponta 50 megabájtot kínál, viszont csak akkor vehető igénybe,

Mennyi az annyi?

Adatforgalmi példák az Európai Unió belüli adatforgalmazásra (60 Ft/100 KB-os számlázási egységgel számolva):

- ▶ egy 8 kilobájtos szöveges e-mail letöltése 60 Ft
- ▶ egy 700 KB-os fénykép letöltése 420 Ft
- ▶ 2 MB adat letöltésével járó internetböngészés 1260 Ft
- ▶ egy 3 MB-os zeneszám meghallgatása 1860 Ft
- ▶ egy 5 MB-os videofilm megtekintése a neten 3120 Ft

ha egyéves hűségnyilatkozatot vállalunk érte. Ha csak a mobilunkon, kis adatforgalom mellett neteznénk, akkor rendelkezésünkre áll a MobilWeb Roaming (5 MB naponta, 1290 Ft), amelynél viszont érdemes észben tartani, hogy ez maximum e-mailezésre és a Facebook-, Twitter-aktivitásunkra elegendő.

LEGYÜNK BÁTRAK!

Ha egyik opció, tarifa, adatsomag sem szimpatikus, akkor még mindig van több lehetőségünk (azon kívül, hogy lemondunk a külföldi mobilnetről). Az egyik az, hogy a szállásunkon megpróbálunk telepített, a nyaralók részére biztosított gépeket használni, bár ez esetben lemondhatunk a saját gé-

pünk, rendszerünk kényelméről. Mára már szinte minden nyaralóhelyen található Wi-Fi-kapcsolat, amihez viszont saját gépünkkel, mobilunkkal is csatlakozhatunk, így meg is van oldva a dolog. Természetesen ezekért is fizetni kell, és hátrány az is, hogy a vételi lehetőségek csak a legtrikább esetben adóttak a szobánk, apartmanunk közelében, így mindig el kell záródokolni az üdülő központi helyiségébe.

A végső, és talán egyik leghatékonyabb módszer az, ha felkeressük a helyi (külföldi) szolgáltatók egyikét, és érdeklődünk a prepaid (feltölthető) mobilnet-csomagokról. Ennek előfeltétele a legalább alapszintű angolnyelvtudás, de még talán ez sem feltétlenül szükséges. Az viszont sokkal inkább, hogy legyen eszközünk, ahova a kapott és kizárólag adatforgalomra használható kártyát behelyezzük. Első lehetőségként ott a saját mobilunk, viszont ennek kártyafüggetlennek kell lennie, hiszen ellenkező esetben nem fogjuk tudni használni. Az is megoldás lehet, ha mobilnetes routert vagy mobil hotspotot viszünk magunkkal, amellyel már akár az útitársainkkal is megoszthatjuk a netet. Ha pedig minden kötél szakad (és a készülékünk képes rá), akkor magát a mobilunkat is használhatjuk hotspotként.

A modernebb okostelefonok esetében már figyelnek a programozók arra, hogy az adatroaming alpból ne legyen aktív, ennek ellenére bármikor előfordulhat, hogy valamilyen oknál fogva mégis csatlakozunk egy külföldi hálózathoz. Minden út előtt érdemes tájékozódni, megkérdezni a szolgáltatókat, tisztázni, hogy milyen lehetőségeink vannak, és akkor a nyaralásból biztosan nem lesz tortúra. 



Segíthetek?

Szeretnénk megtudni, mennyi az aktuális óraállásunk? Érdekel lezárt telefonszámlánk összege? Ezekben az esetekben ma már magától értetődő, hogy azonnal az ügyfélszolgálathoz fordulunk segítségért. Ahogy az is, hogy napjaink kisebb-nagyobb ügyélforgalmat generáló vállalkozásainak elengedhetetlen tartozéka egy call vagy contact center. Írta: Tóth Livia

A míg előbbi csak be- és kimenő hívásokat kezel, az utóbbi átfogóbb rendszer: nemcsak a telefonhívások ügyintéző és automata általi kiszolgálására (fogadására és indítására) alkalmas, hanem egyéb, elektronikus csatornákon – például e-mail, fax, SMS, chat – bonyolított kommunikációra is.

Vajon mekkora ügyfélkörhöz érdemes vagy kell létrehozni egy contact centert? *Kövesdi Mátyas,* a Vodafone Magyarország ügyfélszolgálati igazgatója úgy véli, hogy **azoknak a vállalkozásoknak, amelyek nagy mennyiségű ügyfélkérést válaszolnak meg, mindenképpen érdemes egy CC-n elgondolkodniuk,** de az olyan nagy- és középvállalatok működéséhez, amelyek számára fontos az egykuponos ügyintézés, valamint a kimenő és bejövő hívások profi szintű kezelése, szintén csak ajánlani tudja az ügyfélkezelési rendszer létrehozását.

– Egy új call center kialakítása-kor elsődleges, hogy kialakítsunk egy ügyfélkezelési koncepciót, de a szektor tapasztalati számainak elemzése is lényeges a rugalmas koncepció kialakításához – tette hozzá *Tóth Éva Mária,* a Humán Erőforrás Alapítvány elnöke.

A létszámtervezésnél érdemes odafigyelni arra, hogy megfelelő mennyiségű és minőségű emberi erőforráshoz jussunk, időben fel tudjunk készülni az új munkatársak felvételének előkészítésére és oktatására, valamint hogy rugalmasan és gyorsan tudjunk alkalmazkodni az időközben esetleg megváltozott külső körülményekhez.

ROBBANÁSSZERŰ NÖVEKEDÉS

Magyarországon már 20–25 éve léteznek call és contact centerek, de igazi robbanásról az ezredfor-

duló környékétől beszélhetünk. 2002-ben négy nagyvállalat alapította meg a Humán Erőforrás Alapítványt – a HEA az ügyfélszolgálati, call centeres szakma háttérszervezete – melynek adatai szerint azokban az években 140 call centerben hozzávetőlegesen tizenkétezer munkatárs dolgozott.

A CC-k szektorról szektorra hódítottak teret: a telco és a bankszektort követve a közszolgáltatók és a biztosítók sorban alakították ki saját ügyfélkezelő központjaikat. Egy 2007 őszén végzett, 92 magyar településre kiterjedő országos HEA-kutatás szerint akkor Magyarországon több mint 200, minimum tizenöt munkahelyes CC működött; említésre méltó adat, hogy ennek kétharmada Budapesten vagy vonzáskörzetében üzemelt. A foglalkoztatottak száma negyvenötezer fő körül volt.

A HEA becslései szerint ez a szám 2010 őszén, az első Budapest Calling – Nemzetközi Call Center Szakkiállítás – idején jóval nagyobb, mintegy 55-60 ezer fő volt. Az alapítvány – az adatok aktualizálása miatt – hamarosan megismétli a kutatást, de annyit már most tudnak, hogy a napjainkban működő legnagyobb CC hazánkban több mint kétezer főt foglalkoztat.

TECHNIKAI HÁTTÉR

Természetesen minden ügyfélkezelő rendszer mögött jelentős technikai háttér üzemel. Ha egy cég kisebb call centerben gondolkodik (lehet akár egyszemélyes is), ott nem feltétlenül van szükség technikai újításokra. A hívások kezeléséhez elég egy telefonszám, egy headset, a számítógép, és a végére hagytuk a legfontosabbat, amely a contact center méretétől függetlenül elengedhet-

len: a profi munkaerőt, aki a hívásokat kezeli.

Az új technológiáknak és üzleti megoldásoknak köszönhetően ma már arra is van lehetőség, hogy az infrastruktúra megvásárlása nélkül legyen egy cégnek call center, hiszen számos ilyen típusú szolgáltatást kínáló vállalat létezik, amely egy-egy kampány erejéig vagy akár huzamosabb időtartamra is biztosítja az ügyfélszolgálati funkciókat.

A HEA elnöke elmondta, hogy ebben az esetben többféle technikai megoldás is létezik. Elsőként érdemes megemlíteni a hostolt CC-szolgáltatást, amelynek lényege, hogy csak a végpontok, azaz az ügyintézői munkahelyek vannak saját kézben, minden más

pán a technológiát bérelné a cég, hiszen beletartozik a menedzsment és az ügyintézők kölcsönvétele is. Ezt több hazai és nemzetközi bér call center kínálja, így a Transcom, a Teleperformance, a Sykes, Unisys, a Comforce vagy az Irodanova is.

Létezik még egy variáció, az úgynevezett inhouse outsourcing, ahol csak az operátorokat és esetleg még a közvetlen munkairányítókat bérl a cég, minden mást – épület, CC-technológia – saját forrásból old meg. Tipikusan ezt kínálja néhány hazai és nemzetközi HR-es cég (például az Adecco vagy a Randsad), és ezt is nagyon sokan veszik igénybe, elsősorban a telco vagy a közszolgáltató szektorból.



– központi hardver és szoftver, de igen gyakran még a hangrögzítés is – a telekommunikációs szolgáltatással ötvözve rendelhető meg. Ilyet kínál például a VCC, az Inphone vagy az UHU System. Általában ezzel a megoldással működnek nagy bér call centerek, illetve ezt veszi igénybe több bank és biztosító is a back-up CC-szolgáltatás biztosításához, illetve a híváscsúcsok megnövekedett igényeinek kiszolgálására.

A másik megoldás a klasszikus CC-kiszervezés (kimenő vagy bejövő kampány outsourcing), ami tulajdonképpen egy komplex CC-szolgáltatás igénybevétele. Ez többet jelent, mintha csu-

Nagyvállalatok esetében kicsit más a helyzet. A teljes technológia (hardver és szoftver), a menedzsment és az ügyintézők többnyire saját erőforrást képeznek, a telekommunikációs szolgáltatást, illetve a rendszerintegrációt és támogatást ellenben mástól – AVAYA, Cisco, Alcatel-Lucent, TcT – kell igénybe venni. Így működnek például a klasszikus nagyvállalati ügyfélszolgálatok a bankoknál vagy a telekommunikációs szektorban.

A Vodafone hazai szakembere szerint a nagyvállalatoknál mindig érdemes a legnívósabb technikai megoldásokat használni, és időnként nem árt a fejlesztésekbe

is invesztálni, hiszen az ügyfelek melegegdedtsége a legfontosabb egy cég számára.

A HUMÁN TÉNYEZŐ

Egy háromezrezer fős ügyfélkörnél a napi hívásszámok alakulása a következőképpen néz ki: egy átlagos napon 600, egy hétfői napon azonban 800 hívás fut be. Az átlagos beszélgetési idő 2 perc 30 mp (+ 20 mp utómunka), a megválaszolási mutatók optimális esetben legalább 95 százalékosak.

Költségvetés szempontjából ez a következőképpen alakul. Egy telefonos megkeresés esetén a vállalatnak ki kell fizetnie a telefonos hívás és a call centeres ügyintéző, valamint a támogató csoport ráeső költségét, s ehhez hozzá kell számítani az ingatlan, a számítástechnikai üzemeltetés, valamint a rezsiköltségeit is. A jó hír, hogy minél jobban növekszik az ügyfelek száma, annál inkább csökken a fajlagos költség, hiszen az ügyintézők kihasználtsága nagyobb forgalom esetén növekszik.

A bejövő hívások becslése természetesen összetett feladat, főként egy nagyobb cégnél, ahol a hívások száma attól is függ, hogy milyen aktuális kampányok futnak, vagy hogy mikor debütál egy új szolgáltatás vagy ajánlat a médiában, televízióban. Befolyásoló tényezők lehetnek az ünnepek is, és meglepő módon az időjárás alakulása is hatással lehet a hívásszámra. Ha például egy hőségriadó miatt az emberek otthon maradnak, több idő jut ügyintézésre. A jó műszakbeosztás tehát rugalmas, elfogadott, követhető, állandóan változó. Fontos, hogy a megfelelő számú erőforrás a megfelelő időben és helyen legyen, mivel a hangsúly azon van, hogy a hívásokat a lehető legjobb kondíciókkal és minőségben válaszoljuk meg. Tóth Éva Mária szerint ez csak akkor lehetséges, ha a munkavégzéshez szükséges alkalmazások száma optimális, tehát a munkatársak egyidejűleg minél kevesebb alkalmazás között váltogatnak, és egyetlen felületbe integrálva végezhetik munkájukat. Persze a gyakorlatban már az is jó eredmény, ha egyidejűleg legfel-

jebb 3-4 alkalmazást használnak a kollégák. Az elnök asszony azt is lényegesnek tartja, hogy többnyelvű CC-knél a különböző alkalmazások, illetve az ügyfél-kommunikáció nyelve megegyezzen, vagy ha ez nem lehetséges, akkor maximum két nyelvé legyen.

EMBER VERSUS GÉP

– Az ember és a gép abban az esetben egészíti ki jól egymást, ha az ügyfelek szokásaihoz igazodva választhatnak adott megoldások közül – vélekedett Kövesdi Máttyás. – A megoldások bővítése érdekében – a hazai piacon elsőként – a Vodafone egy intelligens ügyfélszolgálat kialakításán dolgozik. Ha minden jól alakul, 2012 tavaszán az infokommunikációs szakma és a kutatói szféra együttműködésében végzett munkának köszönhetően olyan „intelligens” ügyfélszolgálat válik majd elérhetővé, amely a folyamatos, magyar nyelvű beszéd felismerésén keresztül javíthatja az ügyintézés módját, és az ügyfelek elégedettségét is – tette hozzá az ügyfélszolgálat igazgatója.

A rendszer a telefonáló beszédének elemzésével automatikusan a meghatározott kategóriákba sorolja a hívást, ezzel további folyamatokat indít el, de képes lesz olyan statisztika előállítására is, amely megmutatja az ügyfélszolgálat kihasználtságát és a leggyakoribb kérdéseket is egy csokorba szedi. A kategóriáknak köszönhetően hatékonyabban lehet majd a munkát megszervezni, a munkatársakat beosztani, így az ügyfél gyorsabb és pontosabb megoldást kaphat problémájára.

Bár egy ügyfélkezelési metódus során szükség van önkiszolgáló megoldásokra is – amelyeknél az egyszerű, adatközlő, tranzakció típusú hívások kiszolgálásában a gép verhetetlen –, globális válasz még sincs, mivel számtalan előnyük mellett a gépek az emberi erőforrással egyenértékű minőséget soha nem tudják megadni. Képtelenek például hatékonyan keresztértékesíteni, reklamációt kezelni, összetett ügyféligényeket kiszolgálni, nem beszélve arról, hogy az élő hang ereje felbe-

cülhetetlen. A hívások kezeléséhez szükséges empátiával a gépek egyelőre még nem rendelkeznek. A személyes ügyfélkapcsolat várása is lényeges. A „totális ügyfélmélyn” létrejöttékor a kommu-

Izgalmasan alakíthatja a CC-szakmát, hogy a mobileszozok előtérbe kerülésével miként változnak az ügyféligények.

nikáció nemcsak az ügyfél és az ügyintéző közt folyik, hanem az ügyfelet más benyomások is érik és befolyásolják (épület, megközelíthetőség, látvány, többi ügyfél). Az ennek köszönhető többcsatornás interakciónál jobb a megértés, és az ügyfél-ügyfélszolgálati munkatárs között is erősebb kötődés jön létre. – Egy kontaktus kialakításakor az ügyfélközpontúság mellett az ügyfélközeliség a második legfontosabb szempont, ami az ügyfél ismeretén, megértésén, a vele való hatékony együttműködésen alapul. Ennek tökéletesítése érdekében például a Vodafone Magyarország egy „Beszéljessünk ügyfeleinkkel!” programot indított el tavaly májusban azzal a céllal, hogy az ügyfelekkel nem közvetlen kapcsolatban dolgozó (műszakisok, pénzügyesek) munkatársaik se távolodjanak el az előfizetőinktől. A program létjogosultságát bizonyítja, hogy már más Vodafone tagországokban, például Németországban is tervezik a bevezetését – mondta Kövesdi Máttyás.

NEMZETKÖZI CC-HELYZET

Az elmúlt időszak világválságtól hangos környezetében nincs egyszerű helyzetben az, aki hisz a minőségi ügyfélszolgálatban és ezt egy contact centerrel szeretné támogatni. Tény, hogy egyre több cég keresi a költség-hatékony megoldásokat és azt

a környezetet, ahol olcsó munkaerőt talál.

Az azonban még mindig nem dőlt el, hogy Magyarország akar-e, tud-e call centeres nagyhatalom lenni Európán belül. Mi az, ami erősítheti még pozícióinkat – vonzó gazdasági és kulturális alapok, központi fekvés, soknyelvűség, jól képzett munkavállalók – és mi az, ami hátrány, gyengeség a versenyben? **Nem sok olyan, hazánkhoz hasonló ország van Európában, ahol egyetemi képzésben tanulnak (Budapesti Corvinus Egyetem) a leendő call centeres felső vezetők,** vagy ahol az államilag elismert szakképzés keretében négy önálló és három részszakképzés teszi lehetővé az iskolai szakképzőknek és felnőttképzőknek, hogy szakképzett munkavállalókat tanítsanak be a hazai és nemzetközi CC-k számára.

– A Vodafone is a minőségi ügyfélszolgálatban és ennek versenytársaktól való differenciáló hatásában hisz – mondta a HEA elnökéhez csatlakozva a telekommunikációs szolgáltató ügyfélkapcsolati igazgatója –, ezért jól képzett és Magyarországon megtalálható munkaerőben gondolkodik. A szakma jövője azonban nemcsak ettől függ. A legaktuálisabb kérdések egyike a Web2-es technológiák fokozatos elterjedésével vetődik fel; érdekes lesz majd, hogy ezek a technológiai újítások hogyan integrálódnak a CC-szolgáltatások közé, de az is izgalmasan alakíthatja a CC-szakmát, hogy az okostelefonok és táblagépek előtérbe kerülésével miként változnak meg az ügyféligények, s erre a technika milyen válaszokat kínál az elkövetkezendő években.

A Humán Erőforrás Alapítvány a Best of Call Centers címet 2010-ben elnyert Vodafone Magyarország mellett számos más, az *Együtt a minőségi ügyfélkapcsolatokért* program mellett elkötelezett vállalattal (Magyar Telekom, OTP, Telenor, Transcom) együtt hisz abban, hogy a folyamatos képzésnek és a technológiai fejlődésnek köszönhetően a CC-piacon Magyarország kiemelkedő szerephez jut majd. 



Biztonság, madártávlatból

A legtöbb szervezet életében a távoli munkavégzés, illetve az informatikai infrastruktúrákhoz való mobil hozzáférés mindennapossá vált, miközben a biztonsági intézkedések sok esetben nem követték megfelelően a kialakuló trendeket. Emiatt az IT-rendszerek sebezhető pontjainak száma tovább emelkedett, amit a kiberbűnözés sem hagy figyelmen kívül. **Írta: Kristóf Csaba**

Számtalan előnye van az informatikai megoldásokkal támogatott távoli munkavégzésnek, ezért a vállalatok, intézmények az elmúlt évek során egyre gyakrabban tették lehetővé alkalmazottaiknak, hogy otthonaikból is elérjék a munkahelyi rendszereket. Így egyrészt költségeket takarítanak meg, másrészt mind a munkáltatók, mind a munkavállalók hatékonyabban tudnak gazdálkodni az idejükkel. Ez pedig az alkalmazottak körében fokozza az elégedettséget, hiszen nyugodtabb körülmények között, jóval kényelmesebben képesek végezni a munkájukat.

Sajnos a távoli munkavégzés nem megfelelő felügyelete, valamint szabályozása esetén jelentős kockázatokkal is számolni kell, miközben információbiztonsági szempontból a lehető legteljesebb körű és kockázatarányos védelme korántsem egyszerű feladat. Amennyiben egy szervezet valóban hatékonyan szeretné

oltalmazni az értékeit, a biztonsági szabályok készítéséről, azok betartatásáról, a technológiai védelemről, valamint a felhasználók biztonság tudatosságának fokozásáról sem feledkezhet meg. Vagyis egy sok összetevős, véget nem érő folyamatról van szó, hiszen a fenyegetettség változásával tartani kell a lépést.

FELTÉRKÉPEZETT KOCKÁZATOK

A távmunka informatikai támogatásának egyik sarkalatos pontját a távoli hozzáférés biztosítása jelenti, amely a hagyományos határvédelem esetében szemléletváltást követel. Ennek oka, hogy az IT-rendszerek sok éven át féltve őrzött határait bizonyos mértékben nyitottabbá kell tenni, és ezzel együtt az üzletileg kritikus alkalmazásokat ki kell terjeszteni az internet felé. A nehézségeket fokozza, hogy mind ezt célszerű úgy megvalósítani, hogy a felhasználók minél egyszerűbben és gyorsabban legyenek képesek elérni a számukra

fontos szoftvereket, adatokat. A távoli munkavégzés által jelentett kockázatok jelentős része a hozzáférési kontrollok és az autentikáció nem megfelelő megtervezésére, illetve implementálására vezethető vissza.

A kockázatokat növeli, hogy a távoli munkavégzéshez használt – általában hordozható – számítógépek felett megfelelő technológiai eszközök nélkül lényegesen nehezebb megteremteni a felügyeletet. Nehezíti a helyzetet, hogy napjaink trendjei egyértelműen azt mutatják, a felhasználók a magán és üzleti célú tevékenységük során ugyanazokat a számítógépeket, illetve mobil eszközöket preferálják. Mindez pedig hatással van a vírusvédelemre, a tartalomszűrésre és az adatszivárgások megelőzésére is. Amíg korábban például a közösségépítő webhelyek a vállalatok határain belül könnyedén letilthatók voltak, addig az otthonokban is használt PC-ken, készülékeken mindez nehezebben tehető meg.

A mindenkori fenyegetettségüket mindig annak tükrében kell számba venni, hogy az alkalmazottak a munkahelyüktől távol tulajdonképpen bármit megtehetnek a számítógépeikkel. Akár el is veszíthetik azokat. Ezzel el is érkeztünk a következő veszélyforráshoz: a hordozható eszkö-

zök kiszolgáltatottságához. A szervezeteken kívül ugyanis a notebookoknak, okostelefonoknak könnyedén lába kelhet, ami adatvesztéshez vezethet. Számos incidens következett már be amiatt, hogy a titkosítás nélkül használt mobilkészülékek illetéktelen kezekbe kerültek.

ELFELEDETT BIZTONSÁGI SZAKÉRTŐK

Az imént vázolt legjelentősebb kockázatok egyben azt is jelentik, hogy az informatikusoknak és a biztonságért felelős szakembereknek érdekes kihívásokkal kell szembenézniük, amikor biztosítaniuk kell a távoli munkavégzés védelmét. A nehézségek azonban nem korlátozódnak csupán a biztonságra. Az informatikai erőforrások allokálása, a költségek megtervezése, a rendszerek menedzselése, a rendszerfelügyelet – mind olyan területeket érintenek, amelyek az IT-csoport tagjainak hatékony együttműködését feltételezik. Ennek ellenére sokszor jelent problémát, hogy a védelemi rendszerek felügyeletével megbízott szakemberek nem jutnak szóhoz a távoli munkavégzéshez szükséges folyamatok átgondolásakor, pedig az implementálásakor vagy azt követően egyre költségesebbé válik a biztonsági megoldások integrálása.

Linux a távmunkában

Az amerikai védelmi minisztérium úgy határozott, hogy kiterjeszti az egyes rendszereihez való távoli hozzáféréseket. Ehhez egy LPS (Lightweight Portable Security) nevű Linux disztribúciót vett a szárnyai alá, amelynek fejlesztése a biztonság jegyében zajlik. A rendszer többek között támogatja a CAC (Common Access Card) és a PIV (Personal Identity Verification) megoldásokat is. Az LPS egyes változatai szabadon letölthetők.

Arról nem is beszélve, hogy a fenyegetettség folyamatos változásával is lépést kell tartani, ami szintén hathatós együttműködést feltételez a teamek között.

A MEGFELELŐSÉG ALÓL NINC S KIBÚVÓ

A szervezetek nem hagyhatják figyelmen kívül a törvényi előírásokat és az egyre szaporodó iparági előírásokat. Ezért joggal merül fel a kérdés, hogy a megfelelés szempontjából milyen teendővel jár a távmunka és a rendszerekhez való távoli hozzáférések biztosítása. Ami a biztonsági szabványokat, előírásokat illeti, mindegyik különböző mértékben foglalkozik a témával, azonban egy mindenképpen közös bennük: a távoli munkavégzés szabályozását és megfelelő kontrollálását követelik. Az ISO 27001 meglehetősen szűkszavúan fogalmaz ennek kapcsán: „A távmunkában folytatott tevékenységekre szabályozott, üzemeltetési terveket és eljárásokat kell kidolgozni és megvalósítani” (forrás: MSZ

ISO/IEC 27001: 2006). Mindez azonban nyilvánvalóan nem azt jelenti, hogy a szabvány ennyivel el is intézi a távoli tevékenységek kezelését, hiszen számos olyan pontja van, amely nemcsak a belső infrastruktúrák esetében mérvadó, hanem a kiterjesztett rendszerekre is alkalmazni kell.

A PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) sem hagyja figyelmen kívül a távoli munkavégzés és hozzáférések kapcsán felmerülő kockázatokat. **A szabvány kiemeli többek között, hogy a távoli adminisztratív hozzáférések csak erős titkosítás mellett valósíthatók meg, például SSH, VPN vagy SSL/TLS alkalmazásával.** Emellett előírja, hogy a hálózati szintű elérésekhez kétfaktoros autentikációra van szükség, és az inaktív munkamenetek automatikus lezárásáról is gondoskodni kell.

VÉDELEM MINDENEKELŐTT

Mint az az előbbiekben látható volt, a biztonsági előírások sok

esetben meglehetősen szabad kezlet adnak az alkalmazóknak arra vonatkozóan, hogy a távoli munkavégzést biztonságossá tegyék. Ez bizonyos szempontból jó, bizonyos szempontból hátrány. Jó azért, mert így a meglévő védelmi infrastruktúrákhoz rugalmasabban igazítható megoldásokat lehet bevezetni, ugyanakkor nem adnak túl sok támpontot a biztonság megteremtéséhez.

Keretes írásunkban összefoglaltunk néhány olyan területet, amelyről mindenképpen gondoskodni kell. A legfontosabb azonban, hogy a szervezetek pontosan meghatározzák, mit tehetnek meg távollévő alkalmazottjaik, milyen kontrollokkal történik a felügyelet és miként szabályozzák a felelősségi köröket. Az emberi tényezők kezelése a munkahelyüktől távol lévő, sokszor túlságosan felbátorodó, az előírásokat lazábban betartó munkavállalók esetében nagy odafigyelést igényel. Emellett fontos megjegyezni, hogy az incidensreagálásból az alkalmazottaknak jelentősebb mérték-

ben kell kivenniük a részüket, mint a kötött munkahelyükön, ezért tisztában kell lenniük azal, hogy egy nemkívánatos esemény bekövetkezésekor milyen teendők vannak, kihez fordulhatnak segítségért.

KÖZBELÉP A CLOUD COMPUTING

A felhőalapú informatikai szolgáltatások ismertetésében gyakran olvasható, hogy az egyik legnagyobb előnyük a helyfüggetlenségükben rejlik, ami nagyszerű, hiszen a távoli munkavégzéshez éppen ez szükséges. Azonban nem szabad megfeledkezni arról, hogy kockázatkezelésre a cloud computing világában is szükség van. Szerencsére a felhőalapú biztonsági megoldások ebben egyre nagyobb segítséget nyújtanak, hiszen például egy cloudos vírusvédelmi szolgáltatás éppen olyan jól képes helytállni a vállalatok határain kívül, mint azokon belül. További előnyt jelent, hogy a cloud megoldások akkor is kézben tarthatók, ha a mobil munkavégzés túlsúlyba kerül. Ugyanis szükség esetén központilag lehet beavatkozni a szolgáltatásokba: a hozzáférések letilthatók, az adatok bármikor elérhetők.

A biztonsági szolgáltatások mind a védelem, mind a felügyelet szempontjából szóba kerülhetnek, hiszen egyesítik a vírusvédelemhez, a hálózatbiztonsághoz, a tartalomzűréshez és a távoli rendszermenedzsmenthez szükséges technológiákat.

A távmunka iránti igények rohamos növekedésével csak az informatikai rendszerek és a mobil eszközök folyamatos fejlődésének kiaknázásával lehet igazán hatékonyan lépést tartani. Eközben azonban nem szabad megfeledkezni arról, hogy a vállalatokon kívül dolgozó alkalmazottak számítógépeire, adataira számos veszély leselkedik, ezért a kockázatok kezelése elsődleges fontosságú. Egy biztonsági incidens során ugyanis jóval nagyobbak lehetnek a veszteségek, mint amennyit a távmunka által jelentett előnyök a konyhára hozhatnak. 

Védelmi intézkedések

Átláthatóság: szükség van a távoli számítógépek védelmi szintjének folyamatos monitorozására, amely egyben a naplózó rendszerek, infrastruktúrák kiterjesztését is maga után vonja. E nélkül ugyanis nem lehet meggyőződni a PC-k és a mobil eszközök állapotáról, és nem lehet felismerni az esetleges káreseményeket. Egy szervezetnek mindig pontosan tisztában kell lennie azoknak az informatikai erőforrásainak biztonságával is, amelyek „házon kívül” vannak.

Végpontvédelem: a távmunkások által használt számítógépek többszintű, központi védelem hiányában hamar kiszolgáltatottá válhatnak. Ez esetben az összes olyan fenyegetettséggel számolni kell, amely egy hagyományos otthoni PC kapcsán is felmerülhet: kártékony programok, webes támadások, adathalászat stb. Ennek megfelelően olyan végpontbiztonsági alkalmazások telepítésére van szükség, amelyek átfogó védelmet biztosítanak, és kompatibilisek az adott szervezet rendszereivel.

Titkosítás: a titkosítás két szempontból is nagy jelentőséggel bír. Egyrészt oltalmaznia kell a távoli rendszerek és a vállalati infrastruktúra közötti kommunikációt, másrészt meg kell akadályoznia az elvesztett vagy eltulajdonított eszközökön tárolt adatok illetéktelen felhasználását. Webes rendszerek (például SharePoint, OWA stb.) esetén elengedhetetlen a HTTPS használata, amíg a kliensen a teljes lemeztitkosítás bevezetésére célszerű figyelmet fordítani.

Biztonsági mentés: a mobil eszközök sérülékenységéből fakadóan jelentős az adathordozók elkallódásának vagy sérülésének kockázata. Ezért az adatok mentéséről a távoli számítógépeken is gondoskodni kell. Ebben segítséget nyújthatnak a különféle cloudalapú mentési rendszerek, de ezeknél is figyelmet kell fordítani a titkosításra.

Azonosítás, hozzáférés-kezelés: kritikus fontosságú, hogy a vállalati, intézményi rendszerekhez kizáró-

lag csak az arra jogosult személyek férhessenek hozzá olyan eszközök segítségével, amelyek nem veszélyeztetik más rendszerek integritását. A többfaktoros azonosítás, tokenek alkalmazása legalább olyan fontos, mint a gondosan kialakított hálózati hozzáférés-szabályozás megvalósítása.

Szabályozás: a tevékenységek szabályozott elvégzése, betarthatósága érdekében a biztonsági szabályokat ki kell terjeszteni a távmunkára, és utóbbi sajátosságainak figyelembevételével kell meghatározni, az előírásokat.

Oktatás: a biztonság tudatosság fokozására többek között rendszeres oktatás révén van lehetőség. Ezek segítségével a „magukra hagyott” felhasználók kisebb valószínűséggel esnek bele a kiberbűnözés csapdáiba, és tisztába kerülnek azal, hogy mi az, amit otthonaikban is megtehetnek a vállalati számítógépeik segítségével.

Netiroda – melyiket válasszuk?

Google Docs, Microsoft Office 365, Zoho Office Suite - az online irodai csomagok kínálata egyre bőségebb. De vajon melyiket érdemes használni? Írta: Szilágyi Szabolcs

Nagyjából egy évtizede kezdte felütni a fejét a telepítés nélküli szoftverhasználat ötlete. A dotcom válság után minden tekintetben letisztult az internetes piac, ugyanakkor a kreatív ötletek nem haltak el. Tisztán látszott, hogy az online felület nem csupán webezésre, e-mailek küldésére, videók nézésére használható, hanem akár komoly csoportmunka-tevékenységek végrehajtására is. Körülbelül ekkor jósolták meg először, hogy a Microsoft irodai alkalmazáscsomagjai, amelyek mindig is a cég egyik zászlóshajójának számítottak bevétel és presztízs szempontjából egyaránt, idővel drasztikusan át fognak alakulni.

Ám ha kronológiai sorrendben akarunk haladni, először mindenképpen a már említett versenytársról kell szót ejteni. **A keresőpiacról éves szinten dollármilliárdos nyereséget felmutató Google a 2000-es évek közepén meglátta a lehetőséget az online irodai alkalmazásokban: azokat SaaS, vagyis Software as a Service formában kínálja eladásra.** Ezek ugyanis nem igényelnek az ügyfélhez nehézkesen eljuttatható közvetítő közeget, például optikai adattárolót. Ráadásul arra lehet készíteni a felhasználókat, hogy adataikat ne offline, hanem az interneten, ma divatos szóhasználatul élve a felhőben tárolják el. És minél többször használják a világhálót, annál gyakrabban

Jelenleg az összes ismert, nagyobb böngésző (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Apple Safari) alól elérhető a vállalat online irodai alkalmazáscsomagja, függetlenül attól, hogy az adott browsert Windows, Linux vagy Mac OS X alól futtatják.

Emellett a Google rájött arra is, hogy ha az egyszerű felhasználó számára ingyenesen használhatóvá teszi webes alkalmazásait, akkor azzal rájuk lehet őket szoktatni. Hasonlóképp, mint ahogy a Microsoft sem zargatja a hétköznapi internetezőket, aki nem feltétlenül joggal tartja a Wordöt vagy Excelt használni, csak a Google esetében az illegálisnak még árnyéka sem jelenik meg. Ennek pedig egyenes következménye, hogy a korábban megszokott alkalmazásokat keresik munkahelyeiken is a felhasználók – a cégek pedig fizetnek, mint a katonatiszt. És itt érkezünk el az első ütközési ponthoz. A Google ugyanis szintén elkéri a maga jutását a szolgáltatás biztosításáért, mégis, számos vállalat érzi úgy, hogy kedvezőbb feltételeket kínál, mint a Microsoft. Ennek okait kutatjuk cikkünkben.

GOOGLE DOCS

Ahhoz, hogy tisztán lássunk, nézzük át, mit is kínál a Google Docs! Használatával nemcsak létrehozni és szerkeszteni lehet dokumentumokat, táblázatokat, prezentációkat és ábrákat, hanem ezeket meg is oszthatjuk. A kollaborációt, azaz a csoportmunkát erősen támogatja az online irodai alkalmazáscsomag. ODF, HTML, PDF, RTF, Text, Microsoft Office formátumokban egyaránt el lehet menteni az elkészült munkákat, a Google ugyanis nem irtotta ki az offline másolatkészítés lehetőségét. Ezzel párhuzamosan azonban minden dokumentumról backupot készít a felhőben, amivel egyrészt biztonságosabbá teszi az adatok tárolását, másrészt az információ könnyen hozzáférhetővé válik a kollégák, partnerek

számára. Az online mentési eljárás további előnye, hogy az egyes dokumentumváltozatok, az adott dokumentum készítésének egyes fázisai is megtekinthetők maradnak.

Lehetővé teszi képek, video- és audiofájlok megtekintését és megosztását, sőt még karakterfelismerő képességekkel is rendelkezik. Emellett a Google kihasználta két, a vállalat saját képességeiből adódó hatalmas előnyét is. Az elkészült dokumentumok közötti keresés értelemszerűen nagyon hatékony, másrészt a Docsot integrálta saját szolgáltatásaival, így például az e-mailezésre használható Gmaillel, illetve a naptárfunkciókat biztosító Calendarral is. Ennek köszönhetően számos szálon „ragaszkodik” a felhasználóhoz, igyekszik a lehető legtöbb téren magához kötni az internetezőket.

Nem utolsósorban pedig, igazodva az Apple alkalmazás-áruházához, **a keresővállalat létrehozta saját Google Apps Marketplace-t, amelyben külső fejlesztők alkalmazásaihoz is hozzá lehet férni, ezzel bővítve a lehetőségeket.** **A szolgáltatás annyira népszerűvé vált, hogy mára több mint 3 millió Google Apps vállalati felhasználót tartanak nyilván.**

Amint azt említettük, magánfelhasználásra teljesen ingyenes a lehetőség, amely 1 GB-nyi online tárhelyet is magában foglal. Ha azonban ennél többre van szüksége egy vállalatnak – és ez a helyzet már a kisvállalatoknál is gyakori –, akkor további kapacitást lehet vásárolni. 5 dollárért 20 GB-ot, 20 dollárért 80 GB-ot és így tovább, egészen 16 TB-ig. Emellett van néhány további megkötés: egy dokumentum mérete nem haladhatja meg az 1 GB-ot, a beágyazott képek egyenként maximum 2 MB-osak lehetnek, a táblázatokat pedig 256 oszlopra, 200 ezer sorosra és 99 laposra limitálta a vállalat.

Mivel a Microsoft komoly lépéseket tett az online irodai alkalmazások területén (erről kicsit később részletesen írunk), a Google nem dőlhet hátra. Folyamatosan fejleszteni kell a Google Docsot, melynek legutolsó állomása a nemrég bejelentett mobilváltozat. Utóbbi olyan érdekességeket is tud, mint



Tíz éve még senki nem sejtette, hogy az első lépéseket Redmond fájdalmasan, egy akkor még szinte ismeretlen riválisának kényszerítő mivolta miatt lesz kénytelen megtenni. A dobozos Microsoft Office-ok hegyekben álltak a boltok polcain, az irodai programcsomaggal előre telepített PC-ktől roskadoztak a számítástechnikai áruházak polcai. Napjainkra azonban mindez megváltozott – még ha nem is tűntek el a CD-n, DVD-n megvásárolható változatok –, a Microsoft az Office 365-tel komoly lépést tett ebbe az irányba.

lehet nekik hirdetést megjeleníteni – vagyis még többször csilingel a kassza.

Ráadásul van egy további előnye annak, ha a fejlesztő webes felületre dolgozó alkalmazásokat készít. **Amíg a Microsoft kezét kötötte a Windows, pontosabban nem állt érdekében platformfüggetlen megoldással előállni (a különböző alapokra épülő Office-ok fejlesztése egyébként nem kevés erőforrást köti le a vállalatnak, például a macos Office-ok kapcsán), addig a Google-nak jól jött egy bárhol, bárhol használatos termék.**

a már említett optikai karakterfelismerés: a felhasználó fényképet készít egy kézzelfogható dokumentumról, képről, hirdetésről stb., és ennek szövegét a keresővállalat algoritmusai digitális szöveggé alakítják. Értelemszerűen először saját, Android platformjára készítette el a vállalat a mobilprogram-csomagot, és arról egyelőre nincs információ, hogy lesz-e, és ha igen, vajon mikor válik elérhetővé a többi okostelefonos környezetben. Ahogy asztali változat sem várható mostanában – igaz, erre létezik külső alkalmazás.

MICROSOFT OFFICE 365

Steve Ballmer, a Microsoft vezérigazgatója személyesen jelentette be a cég új, felhőalapú irodai kollaborációs és kommunikációs szolgáltatásának elindulását, mely kezdetben negyven országban érhető el. **Az Office 365 a BPOS (Business Productivity Online Suite) online együttműködési és kommunikációs csomag legújabb változata. Legfontosabb újítása, hogy fontosabb alkalmazásai – így az Exchange Online és a SharePoint Online – már az Office 2010 verziójára épülnek.**

A csomag az Office Communications Online erősen feljavított verzióját, a Lync Online-t is tartalmazza. Szintén szignifikáns újítást jelent, hogy a felhasználók immár szabadon dönthetnek arról, az Office online kiadásán, az Office Web Apps-en vagy az előfizetéses Office Professional Plus 2010-en keresztül használják-e az olyan alkalmazásokat, mint a Word vagy az Excel.

Szemben a Google-lal, a Microsoft nem kínál ingyenes változatot termékéből. Ugyanakkor megkülönböztet egymástól egyes csomagokat, például a csak e-mailezésre használható alapváltozatért fejenként havi két dollárt számláz ki a cég, míg a legszofisztikáltabb Office Professional Plusból és a VoIP-kommunikációt is lehetővé tévő helyi telepítésű Lync Serverből álló csomag huszonhét dollárba kerül. A legfeljebb huszonöt munkavállalót foglalkoztató kis- és középvállalkozásoknak szánt megoldásért havi hat dollárt kérnek felhasználóként.

Az Office 365 a kis- és nagyvállalatok igényeit egyaránt képes kiszolgálni, ezt bizonyítja, hogy a rendszer tesztelésében több mint 200 ezer részt vevő cég hetven százaléka a kkv-k köréből került ki. De természetesen megfelel a nagyvállalati környezet igényeinek is: a rendszer alkalmas arra, hogy több felhasználó egyszerre, valós időben olvassa és szerkessze az egyes dokumentumokat, ráadásul ezt nemcsak személyi számítógépeken, de mobil eszközökön keresztül is megtehetik.

Az Office 365 elindításával a Microsoft a felhőalapú vállalati kollaborációs szolgáltatások népszerűségét szeretné meglóvalogni. Erős konkurenciával kell számolniuk, hiszen az elmúlt években számos nagy gyártó, köztük a Google, a Cisco, az IBM és a VMware is megjelent ezen a piacon. A szakemberek szerint a cég első számú riválisának a Google ígérkezik; a keresőcég az elsők között indította el mára rendkívül kiforrottá vált felhőalapú alkalmazáscsomagját, a Google Appst.

ÉS A KISEBBEK

Habár mint oly sok egyéb területen, a piac javát itt is néhány nagyvállalat tartja a kezében, több olyan kisebb kaliberű kezdeményezés is létezik, amelyre érdemes odafigyelni. Ezek egyike a Zoho Office Suite, amely szintén tartalmaz szövegszerkesztőt, táblázatkezelőt, prezentációkészítőt, adatbáziskezelőt, ügyfélkezelő (CRM) és projektmenedzsment modulokat, hogy csak néhányat említsünk. Dokumentumok létrehozására, szerkesztésére, megosztására, változatkövetésére, csoportmunkára egyaránt lehetőség nyílik. Az előbbieket egészítik ki a cég által nyújtott egyéb, az Office Suite részét nem képező szolgáltatások, amelyek révén többek között online szavazásokat és website monitorozási szolgáltatásokat kínál a vállalat.

A szolgáltatáscsomag egyébként egy 2005-ös szövegszerkesztőből nőtte ki magát – az elmúlt évek alatt bővült felhőalapú alkalmazáscsomaggá, így természetesen a Zoho Office kínálta lehetőségek is webböngészőn keresztül

érhetőek el. **Igazodva a kor kihívásaihoz, a Zoho szintén kínál mobilfelületet, így okostelefonon keresztül is produktív maradhat a felhasználó. Emellett többnyelvű, az angol mellett akár németül, franciául, olaszul és még számos egyéb nyelven is használható (sajnos magyarul még nem).**

Kisebb szereplőként muszáj attraktív árázással élnie a vállalatnak, ha ismertté akar válni. Ennek tudatában nem is meglepő, hogy a Zoho is kínál ingyenes szolgáltatást, melyhez 1 GB-nyi online tártérület jár (a Docs dokumentumkezelés így például költségek nélkül használható). Standard csomagja havi három dollárba kerül felhasználóként, ehhez már adminisztrációs konzol, köteget feltöltés és csoportmenedzsment is tartozik, míg a havi 5 dollárba kerülő Premium külső megosztásokra és e-mailes feltöltésekre is használható.

A Zoho Office egyik legérdekesebb húzása, hogy 2009 októberében integrálták alkalmazásai egy részét a Google Appsszel, ennek köszönhetően az internetezők egy login révén mindkét alkalmazáscsomagot (vagy legalábbis annak egyes részeit) használhatják. Ugyanakkor a Zoho és a Google továbbra is különálló, egymással versengő vállalat maradt.

A Zoho kategóriáját képviseli további példaként a ThinkFree is: a Javában írt irodai alkalmazáscsomag webes kialakításának köszönhetően egyaránt fut Windows, Linux és Mac OS X környezetben. Némileg szerényebb képességű az előbb tárgyaltakhoz képest, mivel csak szövegszerkesztőt, táblázatkezelőt, prezentációkészítőt, WYSIWYG HTML-szerkesztőt és blogszerkesztőt tartalmaz. Képes ugyanakkor Microsoft Office formátumok (.doc, .xls és .ppt) olvasására és írására, ráadásul nagy előnye, hogy külsejében nagy hasonlóságot mutat a Microsoft termékével, megkönnyítve ezzel az átállást.


Tud PDF-be konvertálni, ám ennél sokkal fontosabb, hogy mobilplatformokról (Android, Windows Mobile, iPhone) is használható. Természetesen támogatja

a csoportmunkát, az 1 GB-os tárhelyre mentett dokumentumokat többen is szerkeszthetik, a különböző változatokat pedig megőrzi a rendszer. ThinkFree Power Tool eszköze révén egyszerűen szinkronizálhatók a számítógépen és a felhőben tárolt adatok.

A BŐSÉG ZAVARA

Látható, hogy nincsenek hatalmas különbségek az egyes online irodai alkalmazáscsomagok között, függetlenül attól, hogy azok mögött olyan tőkeerős behemót áll, mint a Google vagy a Microsoft, vagy esetleg kisebb cégről van szó, mint a Zoho esetében. Előnyeik többnyire egyformák, és elsősorban az asztali, külön telepítést igénylő szoftverekkel szemben kínálnak alternatívát.

A Microsoft, mint a piac legfrissebb és egyben legrégebbi szereplője számára volt a legfájdalmasabb a váltás. Dobozos szoftvereinek egyértelmű konkurenciát jelentenek online szolgáltatásai. Ugyanakkor a Google jelentette kihívásra muszáj volt válaszolnia. Ezzel együtt érdekes látni, hogy még mindig mennyire meghatározó a Bill Gates alapította cég! Minden konkurens fontosnak tartja kiemelni a Microsoft Office formátumai-val való kompatibilitását.

Kis jóstehetséggel előre látható, mit hoz a jövő: az asztali szoftverek visszaszorulását és az online munkakörnyezetek általánossá válását. Ezt az olyan pilot programok is segítik, mint a Chromebook, vagyis a Google kifejezetten online környezetbe szánt laptopjának debütálása. A Samsung és az Acer által már a piacon is megjelentetett hordozható számítógép újabb lépés a digitális univerzum felé, ahol az adatok jellemzően a felhőben tárolódnak. **Amíg ma még inkább biztonsági mentésre használjuk ezt a közeget és helyi állományokkal dolgozunk, néhány év múlva az egyéni felhasználó szintjén is meg fog fordulni a trend: a cloudban tárolt információ felel majd a folyamatos használatért,** és a helyi fájlok szolgálnak backupként. Arra a kis időre, amikor valamilyen furcsa okból kifolyólag internet nélkül maradunk... 

Szolgáltatások:

DVD Authoring

CD, DVD sokszorosítás

Egyedi CD, DVD írás

Csomagolás és logisztika

Elérhetőségek:

8000 Székesfehérvár, Aszalvölgyi u. 7. tel.: 22/533-571 fax.: 22/533-599 e-mail: vtcd@vtcd.hu www.vtcd.hu

authoring stúdió: 1021 Budapest, Hűvösvölgyi út 54. tel.: +36 1 3921-217 fax: +36 1 3921-238 e-mail: authoring@vtcd.hu

Minőség, tapasztalat, megbízhatóság...

VTCD VIDEOTON
Kompaktlemez-gyártó Kft.

m.computerworld.hu

**Olvasson minket
mobilon is!**

A legfrissebb információk, események, elemzések
és prognosztika az IT-szakma világából

gyorsan - kényelmesen - átláthatón!

Megjelent a PC World!

Keresse az újságárusoknál!

Ajándék

- Ashampoo Undeleter (teljes verzió)

A tartalomból

- Felhőalapú tárhelyek: megmutatjuk, hova költöztesse adatait!
- Tűzijáték-fotózás
- Fókuszteszt: 7 monokróm többfunkciós nyomtató
- Hackerek nyara: senki sincs biztonságban



PC WORLD

www.pcworld.hu