

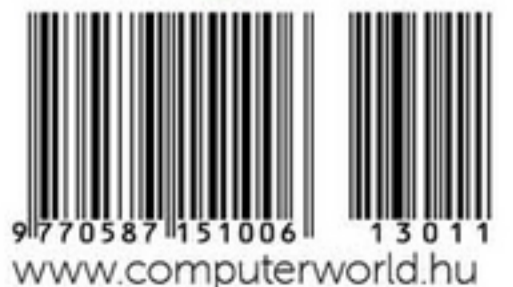
SZÁMÍTÁSTECHNIKA

COMPUTERWORLD

IKT-STRATÉGIA DÖNTÉSHOZÓKNAK / ALAPÍTVÁ 1969 / 2013. MÁJUS 8. / XLIV. ÉVFOLYAM 11. SZÁM



A felhőalapú dokumentumkezelés bevezetését, illetve eredményes használatát a gyakorlatban egyelőre több tényező is hátráltatja.



Ára: 495 Ft

VIDEÓK: emberek, események, termékek

CIO.HU:
az informatikai vezetők fóruma

Mobilon is!

HÍREK ÉS ESEMÉNYEK
az IKT-piacról

Olvassa el, ami történt

WHITEPAPER:
a tudásbázis

Tudja meg, ami történni fog

CÉGINFÓ:
az IKT-adatbázis

www.facebook.com/computerworldhu

www.computerworld.hu

COMPUTERWORLD /IMPRESSZUM

KIADJA A PROJECT029 MEDIA AND COMMUNICATIONS SZOLGÁLTATÓ KFT.
1037 Budapest, Montevideo utca 9
HU ISSN 0237-7837
Postacím: 1374 Budapest 5, Pf. 578.
Bankszámlaszám: 10300002-20328016-70073285

FELELŐS KIADÓ:
Virágh Márton ügyvezető – mviragh@idg.hu
MŰSZAKI VEZETŐ:
Babinecz Mónika – mbabinecz@idg.hu
NYOMÁS ÉS KÖTÉSÉZET:
Mesterprint Kft. 1191 Budapest,
Vak Bottyán utca 30-32/b
Ügyvezető igazgató: Szita Lajos

SZERKESZTŐSÉG
Főszerkesztő: Szilágyi Szabolcs
Főszerkesztő helyettes: Sós Éva
Online főszerkesztő: Pavlovic Jovan
Olvasószerkesztő, korrektor: Váczy Laura
Munkatársak: Kis Endre, Kömlödi Ferenc,
Mallász Judit, Meixner Zoltán
Tipográfia: Berényi István
Szerkesztőségi ügyelet:
Cseresznye Anita – acseresznye@idg.hu
Telefon: 577-4302, fax: 266-4343
Munkatársaink elérhetőségeit megtalálja
weboldalunkon:
» <http://computerworld.hu/>

HIRDETÉSFELVÉTEL
Kereskedelmi igazgató:
Dr. Farkas Viola – vfarkas@idg.hu
Telefon: 577-4310, fax: 266-4274
Lapreferens:
Rodriguez Nelsonné – iredriguez@idg.hu
Telefon: 577-4311
Kereskedelmi asszisztens:
Bohn Andrea – abohn@idg.hu
Telefon: 577-4316, fax: 266-4274
» e-mail: keriroda@idg.hu

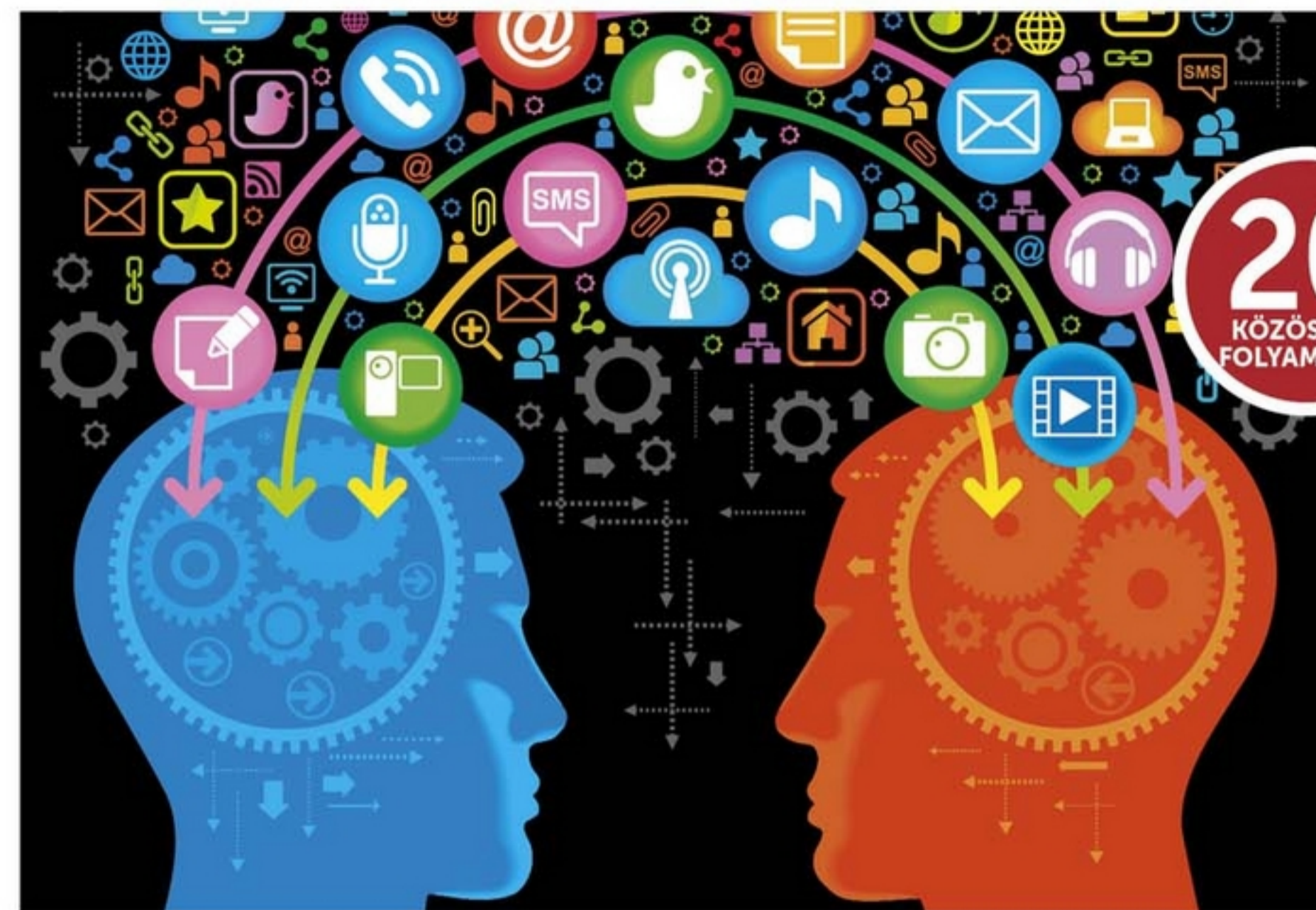
TERJESZTÉS ÉS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT
Terjesztési igazgató:
Babinecz Mónika – mbabinecz@idg.hu
Telefon: 577-4301, fax: 266-4343
» e-mail: terjeszties@idg.hu

MEDIASHOP: MEDIASHOP.IDG.HU

JOGI KÖZLEMÉNYEK
Szerkesztőségünk a kizárólagos lehetőségei szerint gondozza, de nem vállalja azok visszaküldését, megőrzését. A COMPUTERWORLD-ben megjelenő valamennyi cikk (eredetiben vagy fordításban), minden megjelenést, táblázatot stb. szerzői jog védi. Bármilyen másodlagos terjesztésük, nyilvános vagy üzleti felhasználásuk kizárólag a kiadó előzetes engedélyével történhet. A hirdetésekkel a kiadó a legnagyobb körültekintéssel kezel, ám azok tartalmáért felelősséget nem vállal.

TERJESZTÉSI, ELŐFIZETÉSI, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI INFORMÁCIÓK
A lapot a Lapier Rt. alternatív terjesztők és egyes számítástechnikai szakszolgálatok terjesztik. Előfizethető a kiadó terjesztési osztályán, az InterTicketnél (266-0000 9-20 óra között), a postai kézbesítőknel (06/80-444-4444, hitel@terjeszties@post.hu, fax: 303-3440) Előfizetési díj egy évre 10 960 forint, fél évre 5460 forint, negyed évre 2745 forint. Lapunkat a MATESZ auditálja.
A Computerworld az IVSZ hivatalos médiapartnere. A Computerworld Online látogatói szokásait a gemius/ipsos Audience vizsgálja. A Computerworld Online hirdetéseit az Advericum AdServer szolgálja ki.

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



20
KÖZÖSSÉGI FOLYAMATOK

FÓKUSZ

DOKUMENTUMKEZELÉS A FELHŐBŐL

12 Nem várható robbanásszerű terjedés, ám előnyös lehet, ha a saját rendszerek kiegészítéseként bizonyos funkciókat szolgáltatásként vesz igénybe a vállalat.

FELHŐJELENTÉS

CIO-MAPPA | 16 Az együttműködést támogató, felhőalapú megoldások bevezetését, illetve eredményes használatát a gyakorlatban több tényező is hátráltatja, világított rá az IDG Research felmérése.

JÖVŐVÁZLAT

FINANCIO | 18 A technológia térhódítása felforgatta a pénzügyi szolgáltatásokat. A folyamatok átalakultak, a bankok, biztosítók, befektetési cégek minden korábbinál hatékonyabbá váltak. De eközben...

AKTUÁLIS | 6 Biztonság marketing nélkül / A hazai piacon működő IT-biztonsági cégek működés közben mutatták be az elérhető védelmi megoldásokat a SecWorld workshopon. **| 7 Projektmenedzsment a gazdaságban** / A globalizálódó világban a rendkívüli technológiai fejlődés alapvetően átalakítja a munka világát. Emiatt a projektmenedzsment szerepe minden iparágban tovább nőtt, ami a hazai gazdasági- és társadalmi életben is megfigyelhető.

| 8 Esetmegoldók

FÓKUSZ | 14 Szabadszoftver az irodában – CIO vacsora / A nyílt forráskódú irodai szoftverek, különösen a Multiráció Kft. által fejlesztett EuroOffice program-csomag alkalmazási lehetőségei voltak terítéken a Computerworld legutóbbi üzleti vacsoráján.

DOKUMENTUM | 22 Promóanyagok márról holnapra / Mostantól akár egy irodai méretű nyomtatóval is megvalósítható az innovatív POS-anyagok és egyedi ajándéktárgyak gyártása.

ÁLLANDÓ ROVATAINK | 4 Vélemény / Tatai István: Kommunikációs tréning, szervezetfejlesztés, motivációs tréning, időgazdálkodás, csapatépítés, pénzügyi varázslók és javasasszonyok... Vajon melyik jelent valódi megoldást a vállalat problémáira? **| 5 Hírhozaik | 23 Vélemény** / Szittyva Tamás: Dokumentumokat minden szervezet és vállalat használ. Ám sok helyen nincs semmiféle stratégia, ami főleg pluszmunkához és pénzkidobáshoz, illetve szervezeti lényeghez vezet.

VTCD VIDEOTON Kompaktlemez-gyártó Kft.

**CD, DVD sokszorosítás
DVD Authoring
Egyedi CD, DVD írás
Csomagolás és logisztika**

Minőség

Tapasztalat

Megbízhatóság

H-8000 Székesfehérvár, Aszalvölgyi u. 7.
Tel.: +36-22/533-571, Fax.: +36-22/533-599
E-mail: vtcd@vtcd.hu www.vtcd.hu



Még többet akar? Látogasson el a www.computerworld.hu-ra!



TATAI ISTVÁN

Leonardo Group Kft.

LEAN MANAGEMENT – A karcsúság csak álom marad?

Kommunikációs tréning, szervezetfejlesztés, motivációs tréning, időgazdálkodás, csapatépítés, pénzügyi varázslók és javasasszonyok... Vajon melyik jelent valódi megoldást a vállalat problémáira?

Ez attól függ, hogy mi is az igazi probléma. Gyakran szokott gondot okozni a vevői oldalról elvárt rövid határidő, a helyszűke, az erősödő versenytársak, és persze a válság. Mert válság az ugye mindig van, a kérdés csak az, hogy éppen milyen. Ezekkel a hatásokkal sajnos nem nagyon lehet mit tenni, mivel nagyobb részük külső tényezőkön alapul, nem tudjuk őket befolyásolni. Tegyük hát meg azt, amire lehetőségünk van: tegyük rendet a magunk háza táján, a kapukon belül! Nos, erre jelent kiváló megoldást a Lean management. Teremtünk rendet, növeljük a hatékonyságot, csökkentjük a termelés fizikai területét, csökkentjük a készleteket (hogy ne ebben álljon a pénz), valósítjuk meg az egydarabos áramlást és tegyük maximálisan hibamentessé az összeszerelést. Persze-persze – mondhatja erre magában az olvasó –, a multiknak van rá kapacitásuk, de nekünk, kisebb cégeknek nem telik ilyesmire... Gondoljuk csak végig újra! A multiknál minden centire ki van számolva, állandóan figyelik a bevétel alakulását, nincs semmilyen lazaság. Vajon bevezetnének-e egy olyan rendszert, ami nem térül meg rövid időn belül, ami nem növeli a hasznot, nem maximalizálja a hatékonyságot, nem nyújt versenyelőnyt számukra a többi multival szemben? Nos, ők már régen bevezették és használják ezt a management-módszert, és élvezik annak előnyeit! Így tudnak nagyok maradni, és ami nagyon fontos: kis lépésekben, folyamatosan fejlődni. E minden területet átfogó szervezetségből következik, hogy a beszállítóktól is hasonló rendszert várnak el. Ezért kell számukra JIT szállítani, megfelelő vonalkóddal ellátni a beszállított termékeket, amiket gyakran már meghatározott sorrendben kell a teherautóra felrakni, hogy a lerakodás is gyorsan és pontosan történhessen. Azért várnak el 100%-os, hibamentes és rugalmas szolgáltatást, mert ők maguk is ilyen módon működnek és szolgáltatnak.

Egy közepes méretű cégnél ugyanúgy be lehet vezetni a Lean-módszert, mint a nagy autógyárak esetében. Bevezetésével javíthatunk saját vevőink kiszolgálásának minőségén, vagy megbízható beszállítókká lehetünk egy másik vállalatnál. A Lean bevezetése általában nem jelenti a kiadások ugrás-szerű megnövekedését, nem szükséges hozzá hirtelen jelentős mértékű beruházás. A dolgozók fejében lévő kisebb ötletek felszínre hozása és bátor kipróbálása, a folyamatok együttes újraszervezése olyan változásokat idéz elő a munkahelyeken – és a fejekben is –, ami addig elképzelhetetlen volt. Ezen fejlesztések összessége jelentősen javíthatja a termelést, erőforrásokat szabadíthat fel, vagy gyorsíthatja az adminisztrációt. Csak némi időt és energiát kell kezdetben rászánni, hogy a fejlesztés megindulhasson. Ha elérkezünk oda, hogy már a vállalat egészét áthatja a Lean-szemlélet, akkor ezzel párhuzamosan megszűnik például a régi beidegződések alkotta szokásjog, az „így szoktuk”, és az addig folyamatokat felülírhatja egy olyan, jól átgondolt és az aktuális követelményeknek megfelelő új folyamatrendszer, amit aztán rendszeresen újragondolunk, tökéletesítünk, aktualizálunk. Ebből az is következik, hogy a bevezetéssel nem a végére, hanem az elejére érünk egy folyamatnak: a tökéletesedés útjára lépünk. Ne feledjük el, hogy a máshol gyakran csupán ígért, de be nem tartott 100%-os garancia ebben az esetben valóban igaz! A garancia ugyanis mi magunk vagyunk, mivel alkalmazottként, vezetőként vagy tulajdonosként mi magunk fogjuk a Lean szemléletre és eszközrendszerére támaszkodva úgy átalakítani vállalkozásunk működését, hogy az az elért költségcsökkentéssel ne „csak” túlélje a nehéz időköt és talpon maradjon, hanem akár jelentős előnyre tegyen szert a versenytársakkal szemben. ▽

”
A kőkorszaknak nem azért lett vége, mert elfogyott a kő.

reakCIO

Ezen a héten *Farmosi Attila*, az ACE Telekom Kft. ügyvezetője kommentálja szócikkünket.

MITŐL NEM LESZ BIZTOSAN MUNKALEÁLLÁS?

Mi történik olyankor, amikor a vállalati szerverünk tönkremegy? Mit tegyünk, ha szeretnénk karbantartani a szerverünket, de nem engedhetünk meg egy munkaleállást, munkakiesést még a javítási időtartamra sem? Sokakban már csak akkor merülnek fel ezek a kérdések, amikor már baj van, vagy már muszáj hozzányúlni a géphez. Ezért is szeretnénk most egy olyan megoldást ismertetni, amivel kiküszöbölhetőek ezek a problémák és sok gondot levehünk a saját vállalkozásunkról.

» <http://techcorner.hu/computerworld/mitol-nem-lesz-biztosan-munkaleallas.html>

FARMOSI ATTILA
ÜGYVEZŐ, ACE TELEKOM KFT.



Munkánk során mindannyian nap mint nap szembesülünk a leállások miatti adatvesztések és munkakiesések okozta nehézségekkel. Ez a munkavállalónak csupán bosszantó fennakadást, esetleg ismételt feladatvégzést jelent, a vállalatok számára viszont pénzben mérhető veszteséget. A hagyományos infokommunikációs modellben gondolkodva nem könnyű kiutat találni, hiszen az előregedett infrastruktúra megújításához költséges beruházásokra lenne szükség. Mindeközben az üzemeltetési és karbantartási költségek, az amortizáció és az egyre magasabb energiafogyasztási költségek tovább csökkentik a beruházásra fordítható IT-költségkeretet.

Vegyük sorra, minek kell folyamatosan és megbízhatóan működnie! Egyrészt egy levelezőszervernek, hiszen a levelezés leállása napjainkban teljesen ellehetetleníti a munkavégzést. Ugyanilyen fontos a fájlok és alkalmazásokat tároló közös szerver, hogy a felhasználók elérjék a munkájukhoz szükséges állományokat vagy programokat. Kell egy rugalmas telefonközpont, ami képes kezelni a szükséges számú egyidejű hívást, és lehetőséget ad a mellékek számának gyors változtatására, ha például új kolléga érkezik. Ezen túl természetesen jól működő internetkapcsolatra és munkaállomásokra is szükség van. A jelenleg használt, kiöregedett asztali gépek még egy esetleges meghibásodás nélkül is jelentősen lassítják a munkafolyamatokat. Akár új vállalkozás indításáról, akár meglévő infrastruktúra megújításáról van szó, jelentős beruházásokat igényel a fenti felteteleknek megfelelő rendszer biztosítása. Őriási kiadások helyett azonban van más megoldás!

Ma már a nagyvállalatok felfedezték a virtualizációban rejlő lehetőségeket, de annak előnyei a KKV-k számára is vonzóak. A hagyományosan házon belül vagy szerverteremben tárolt szerverek, a telefonközpont és a munkaállomások egyaránt működtethetőek virtualizált környezetben, a szolgáltató által üzemeltetett és karbantartott klaszterben. A virtuális

szerverek állandóan futnak 24 órás felügyelet mellett, ami egyrészt lehetővé teszi a folyamatos munkavégzést, másrészt radikálisan csökkenti az adatvesztés lehetőségét.

A virtuális telefonközpont tökéletes lehetőséget nyújt az idejétmúlt alközpontok lecserélésére. Használatával gyakorlatilag megszűnnek a hagyományos telefóniában megismert korlátok, a mellékek száma bármikor, szinte azonnal rugalmasan változtatható. Ráadásul SIM-hozzájárulással kiegészítve még a vállalati flottába tartozó mobiltelefonok is bekapcsolhatóak a rendszerbe.

A virtuális desktopok helyettesítik az irodai munkaállomásokat, amelyek szintén virtualizált környezetben futnak, így a leállítás kockázata gyakorlatilag megszűnik. A virtuális desktopok elérhetőek akár az irodából, akár távoli felhasználóként laptopról, tabletről vagy vékonykliensről.

A virtuális eszközök eléréséhez mindössze internetkapcsolatra van szükség. Szerencsés esetben ezt képes ugyanaz a szolgáltató biztosítani, aki a virtuális megoldásokat nyújtja. Mi mindehhez magas rendelkezésre állású, garantált sávszélességű bérelt vonali internetkapcsolatot ajánlunk és biztosítunk ügyfeleinknek, amit egy, a fővonaltól eltérő technológiájú tartalékkapcsolattal egészítünk ki, így is erősítve a folyamatos elérést.

A szerverek, a telefonközpont és a munkaállomások virtualizálása nem csak az előregedett eszközparkra jelent azonban megoldást! Az összes szolgáltatásavidjás alapon működik, így nincs szükség beruházásra. Ráadásul mivel az egyes elemek önmagukban is alkalmazhatóak, ezért a váltás lépésenként is végrehajtható. A visszajelzések alapján a vállalatok számára ugyanakkor vonzó a teljes virtualizálás, már csak azért is, mert azzal összességében több mint 30 százalékos költségmegtakarítás érhető el a jelenlegi infokommunikációs kiadásokhoz képest. Az már csak hab a tortán, hogy a megoldás környezetbarát is: megállítja az IT-személdomb növekedését, és alacsonyabb energiafogyasztást garantál. ▽

▼ KÖZÖSSÉGI KÉPZÉS SZOFTVERFEJLESZTŐKNEK

A Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem Vilamosmérnöki és Informatikai Kara és a BalaBit IT Security közösen szervezi meg május 23-án az Open Academy-t. Az élethosszig tartó tanulás eszmeiségét zászlajára tűző nonprofit kezdeményezés több száz szoftverfejlesztéssel

foglalkozó szakember számára kínál továbbképzési lehetőséget. Az esemény mindenki számára ingyenes, aki érdeklődik a szoftverfejlesztés legfrissebb trendjei iránt, szeretné szaktudását frissen és naprakészen tartani.

Regisztráció: www.balabit.hu/openacademy

SECWORLD WORKSHOP

Biztonság marketing nélkül

Az idei SecWorld workshop nem titkolt célja az volt, hogy a hazai piacon működő IT-biztonsági cégek működés közben mutassák be az elérhető védelmi megoldásokat. Az alábbiakban összefoglaljuk a rendezvény témaköreit. **Írta: Meixner Zoltán**

A konferenciát megnyitó előadásán **Bajmácz Balázs**, a VSH Kft. vezető rendszermérnöke a Symantec végpontvédelmi technológiáiról beszélt, illetve ennek egy egészen új felhőben megvalósítható módját ismertette, amely különösen a kisvállalkozásoknak előnyös. **Rakoncza Zsolt**, a Symantec magyarországi üzletágvezetője szerint mindenféle eszközön (okostelefon, tablet, játékkonzol stb.) szeretnénk hozzáférni azokhoz a tartalmakhoz, mint korábban a PC-n, de a védekezés ezek esetében nem mindig gondolunk, pedig ez mindinkább elkerülhetlenné válik.

Husvéti Zsolt és **Kocsis Tamás**, a Biztributor Kft. szakértői a biztonságos vezeték nélküli infrastruktúráról beszéltek. Az autentikáció és hitelesítés kérdéskörét vizsgálták részletesen (bemutatták többek között a smart card-alapú wifi-bejelentkezés lehetőségeit), s a BYOD-problémák megoldási lehetőségeit is felvették. Ismertették a saját célhardvert használó Fortinet FortiGate UTM (unified threat management, az egy eszközbe integrált biztonsági infrastruktúra, amiben benne van IPS, tűzfal, VPN koncentrátor, antivírus stb.) megoldásait, és élő konfigurációs bemutatót is tartottak.

Höltzl Péter, a Balabit IT Security szakértője többek között arról beszélt, hogy a log-üzenetek alapján hogyan lehet a rendszerben zajló tevékenységek nyomába eredni. Mivel ez nagyon bonyolult, jobb megoldás az adminisztratív hozzáféréseken keresztül végzett műveletek visszajátszása. Ezért az előadó szerint el kell érni, hogy minden ilyen tevékenység rögzíthető legyen.

Sipos Ferenc, a Balabit IT Security Kft. presales mérnöke a cég Shell Control Box nevű termékéről beszélt, és egy demót is bemutatott a használatáról. Ez a legerjedtebb távoli-érzés-protokollokhoz – SSH, RDP, Telnet, TN3270, VNC, VMware view, ICA, http(S) – való transzparens auditeszköz aktívan részt vesz a hálózati forgalomban, s iparágtól függetlenül mindennél hasznos, ahol az infrastruktúra működését transzparensé szeretnék tenni, s a privile-

gizált felhasználók tevékenységét nyomon szeretnék követni.

Kómi Balázs, a PR Audit ügyvezető igazgatóhelyettese és **Marton Péter**, a Magyar Követeléskezelő Zrt. vezető üzemeltetési szakértője a Logness keretrendszerrel szerzett tapasztalatokat adták közre a MKK infrastruktúrájánál. Az integráció során hat szervezet mintegy 400 hosztrendszerét kellett integrálni három hónap alatt, s meg kellett felelni a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény (Hpt) előírásainak is, illetve elvárták a folyamatok automatizálását és a beszámoló rendszer kialakítását is.

Radovan Gibala senior solutions architect az FS képviselőjében egyebek között kifejtette, hogy hiába bástyázzák körül magukat a cégek a legkülönbözőbb védelmi megoldásokkal, ha a webes applikációk sérülékenyek. A sérülékenység pedig elsősorban abból fakad, hogy valamire nem írták meg elég gondosan a kódot, nem tesztelték őket stb. Ennek elkerülésére a legjobb tervezési, programozási módszereket kell alkalmazni, a tesztelést pedig automatizáltá és célirányossá kell tenni.

Kis Gyula Zoltán, a Ricoh Hungary Kft. konzultánsa és **Wolf Péter**, az YSoft Kft. ügyvezető igazgatója a papíralapú dokumentumok biztonságáról beszéltek. Elmondták, hogy a vállalatok általában a teljes üzleti forgalmuk 6 százalékát fordítják papíralapú dokumentumok létrehozására, kezelésére és terjesztésére. A költségek nagy részét olyan tételek adják, amelyek első ránézésre nem látszanak (oktatás, háttértámogatás, adminisztráció, logisztika, IT, üzemeltetés, készletfinanszírozás, papírköltség, energia, biztonság stb.) Ám a papíralapú dokumentumok elkészítésének folyamatait is jól kézben lehet tartani például a Ysoft fejlesztéseivel.

Egri Péter és **Vaspári Ferenc**, a NewCo Trading Kft. vezető rendszermérnökei a mobile device management (MDM) problémáiról beszéltek. Ismertették többek között a Sophos mobile control megoldását, amely az Androidos, iOS, BlackBerry és Windows mobile platformot használó készülékek felügyeletére alkalmas. Azonosítja őket, megvizsgálja, hogy alkalmasak-e a rendszer előírásainak megfelelő működésre, védi őket lopás ellen, engedélyezi vagy tiltja az applikációk telepítését, távolról letöltheti az érdekes tartalmakat stb.

Szabó Loránd értékesítési vezető és **Kéry László Imre** rendszermérnök az itSun Security Kft.-től a saját rendszerintegrátori tapasztalataikat ismertették az UTM-ek, különösen a Dell SonicWALL alkalmazásánál. Az UTM-piac gyorsan fejlődik, 2011-ben a forgalma a Gartner szerint átlépte az egymilliárd dolláros határt. Mivel azonos költségek mellett is javuló biztonsági teljesítményt mutatnak ezek a rendszerek, s ez a felsővezetők számára is látszik, a piaci bővülés és a termék kategória népszerűvé válása a tapasztalatok alapján tovább folytatódik.

Csósza László, a Check Point Software Kft. rendszermérnöke az új típusú támadási minták felismeréséről s a viselkedés alapú védelemről beszélt. Ismertette a 2012-ben legsebezhetőbb alkalmazásokat, amelyek élén a Firefox állt 91 kritikus hibával, de az Adobe egyes termékei is meglehetősen sérülékenyek voltak. A következő egy évben 200-300 eddig nem ismert sérülékenységet fognak találni a legnépszerűbb üzleti alkalmazásokban. A védekezés Check Point által kínált lehetőségeit is bemutatta.

Bán Tibor, a SafeSoft Kft. ügyvezető igazgatója a privilegizált accountok kitértett biztonságáról beszélt. Ezek a legfontosabb kulcsot jelentik az IT-territóriumon, s akinek ilyen hozzáférése van, az nagyon kevéssé felügyelt módon tud nagyon nagy kárt tenni. Ezért fontos, hogy a szervezetek rajta tartsák a szemüket e hozzáféréseken. Gyakorta azonban azt tapasztalni, hogy a vállalatok valójában nincsenek tisztában a kiosztott hozzáférések állapotával. Többek között a Liebmann privilegizált személyiségkezelő rendszere is megoldást kínál erre.

A 16. FÓRUM ÖSSZEFOGLALÓ TANULSÁGAI

Projektmenedzsment a gazdaságban

A globalizálódó világban a rendkívüli technológiai fejlődés alapvetően átalakítja a munka világát. A komplex feladatok megoldásában, a sokféle szakmai kultúra együttműködésére építve a projektmenedzsment szerepe minden iparágban tovább nőtt az elmúlt évekhez képest is. Mindez megfigyelhető a hazai gazdasági és társadalmi életben is. **Írta: Dr. Prónay Gábor**

A hazai projektmenedzser szakma fejlődési folyamatának másfél évtizede meghatározó állomása a Fórum, a szakemberek éves találkozója, ahol az innovatív megoldásokat magába foglaló szakmai eredmények bemutatása lehetőséget biztosít a projektmenedzsment stratégiai jelentőségének felismerésére és ezáltal a szakmává válás, elfogadottság elősegítésére. Az elmúlt tizenöt évben közel 200 intézmény/vállalat 350 szakemberrel tartott 450 előadást. A tizenhatodik alkalommal megrendezett Fórum – a nemzetközi trendeknek is megfelelően – kiemelt figyelmet fordított az államigazgatási- és közigazgatási projektmenedzsment helyzetének és jövőbeli igényeinek bemutatására; az agilis módszertanok alkalmazási lehetőségeinek, feltételeinek és korlátainak vizsgálatára a projektmenedzsment-feladatok megoldásában; a szállító-vevői projektek fejlődését elősegítő módszerek, eszközök gyakorlati tapasztalatcseréire, hozzájárulva a projektmenedzsment-érettség fejlődéséhez; továbbá az építőipari projektmenedzsment-tapasztalatok megismerésére, azok összevetésére a különböző iparágak tapasztalataival; és nem utolsósorban a projektek bizalomépítésének feltételeire, lehetőségeire, kritikus kérdéseire, építve a Fórum-résztevők tapasztalataira.

Állam- és közigazgatás

A 2010-ben kezdődő kormányzati ciklus gyökeresen alakított át közigazgatási területeket, új struktúrákat hozott létre. 2011-ben az új kormányzati prioritások szerint alakultak át a kiemelt projektek az Államreform Operatív Programban (ÁROP) és az Elektronikus Közigazgatás Operatív Programban (EKOP). Mivel az EKOP projektek előkészítése és megvalósítása lassan haladt, a folyamatok felgyorsítása érdekében a felügyelet átkerült a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumba (NFM). Az EKOP program folyamatgyorsító, szervezeti és szakmai átalakítását célzó, 2012 novemberében létrehozott projekttámogatási rendszerét **Vályi-Nagy Vilmos** infokommunikációs államtitkár mutatta be. Az EKOP-ban jelenleg 80 projekt fut. A 2013-re meg-

hirdetett programkeret 137 milliárd forint, amiből 95,7 milliárd forintra már támogatási szerződések születtek. 2012-ben először fordult elő, hogy 30%-nál jelentősebb csúszással rendelkező projektek törlésre kerültek. A programtámogatási rendszer szervezeti felépítésébe új szereplő, a projektmentor került, aki az infokommunikációs államtitkárnak számol be és koordinálja az NFÜ-t is magába foglaló közreműködő szervezetek, valamint a projektgazdák (szponzorok) együttműködését. Az ÁROP programhoz kapcsolódó e-közigazgatási fejlesztések támogatására a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium (KIM) a 2014–2020-as időszakra a kompetenciafejlesztést, az e-közigazgatás intézetének aktív működését és közigazgatási PM Műhely létrehozását tervezi. A közigazgatás sikeres projektjei közül esettanulmány formájában bemutatásra került az elektronikus földnyilvántartási és a ráépülő szolgáltatási rendszer a Vidékfejlesztési Minisztérium (VM) és a Földmérési és Távérzékelési Intézet (FÖMI) előadásban. A megvalósult rendszer eredményeképpen 2012-ben a 1,5 millió tulajdonilap-kérés 6%-a volt csak papíralapú.

Agilis módszertan

Az agilis módszertannal fejlesztett szoftverek kritikus kérdése a fejlesztés előrehaladásának mérése. Probléma, hogy a fejlesztők beclslését a megrendelő vállalásnak veszi, nem véve figyelembe a megoldandó feladat bonyolultságát. A feladat részfeladatokra bontásával (inkrementális fejlesztés) ugyanakkor már jó beclslés adható relatív beclsléssel, miközben a tényleges felhasználásra kerülő emberóra számát nem lehet megmondani (relatív beclslés – nagyságrend beclslés összehasonlítással). A szoftverfejlesztő nagyvállalatok agilis módszertan-választását az egyszerűbb változáskezelés, a személyes felhatalmazás növekedésének lehetősége és a pazarlás csökkentése („eliminate waste”) vezérli. Az agilis módszertan innovatív termékek fejlesztésénél is felhasználható. A módszertan alkalmazása gyorsabb és rugalmasabb fejlesztést eredményez, megkönnyí-



ti a bevezetési projektek összehangolását, és megvalósul a tudásmegosztás.

Fejlődési lehetőségek

A projektmenedzsment továbbfejlődésének alapvető tényezői a cselekvési szándék (döntésre-tettekhez való képesség), a hozzáállás, valamint az ismeret és tudás. A szállítói-vevői projektekkel a megrendelői projekt előkészítés az első fázis, amit a projekt indulásakor a szállító belépésével a második fázis követ. Általában a szállító adja a projektmenedzsmentet, de az irányító bizottságban a megrendelői előkészítő projektmenedzsment minőségbiztosító vagy tanácsadói szerepet kap. Új vezetői szerep lehet a project champion, aki egy személyben vezeti a projekt operatív munkát a projekt tulajdonosnak beszámolván. Fontos kérdés a hazai PM fejlődése szempontjából a projektmenedzsment szakma kutatás-fejlesztéseinek magasabb szintre emelése. A megrendelői oldalon a fejlesztési projektigényektől elmaradó erőforrásai megnövelik a vállalati projektirodák (PMO) projektpriorizálási feladatait [lehetséges megoldás: 10% TOP, 45% HIGH, 45% NORMAL], a projektek eljárásrendjének a vállalati üzleti folyamatokba integrálását, az erőforrás-tervezés fontosságát [kritikus erőforrások a kiemelt toplisták számára kiváltságokkal], a portfóliómenedzsment hangsúlyos szereplését, a projektek beszámoló rendszerének jelentőségét. A projektmenedzsment-kul-

túra vállalati fejlesztésének fontos eleme a szakemberi kompetenciák fejlesztése, az oktatás-képzés hatékony igénybevétele.

a konfliktusok kezelésében és az információk megosztásában. A bizalom tulajdonképpen a másik fél (egyén vagy szerve-

| Projektszám-komplexitás-létszám-várakozás átlagos megítélése az elmúlt évekkel összehasonlítva | | | | | |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 2009 (%) | 2010 (%) | 2011 (%) | 2012 (%) | 2013 (%) |
| Pesszimista | 57 | 34 | 26 | 42 | 29 |
| Változatlan | 24 | 35 | 31 | 36 | 42 |
| Optimista | 19 | 31 | 44 | 23 | 29 |
| Összesen | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Építő projekt

Nagy építőipari beruházási projekt (Allé Bevásárló Központ) tervezésének, kivitelezésének kritikus kérdéseit, eredményeit bemutatva mutatott rá az építőipari projektek speciális problémáira. A 100 millió eurós beruházás 2007-ben indult és 2009. november 11-én fejeződött be. A rendkívül komplex beruházásban a beruházó, a tervezők és kivitelezők (90 cég), valamint a projektmenedzsment együttműködésének sokféle kockázattal (különböző nemzeti munkakultúrák, ütemezett logisztika, hatósági engedélyezés, örzés- és vagyonvédelem, régészeti feltárás, időjárásbi-zonytalanság) kellett megküzdenie.

A siker kulcsa

A projektek sikerét alapvetően határozza meg a bizalom megléte, hiszen az együttműködés elősegítője az erőforrások megszerzésében, a problémák megoldásában,

zet] jövőbeli akciójával szembeni elvárás/hit, az emberi/szervezeti kapcsolatok természetének mérőszáma. A bizalom összetevői: a másik kompetenciájának elfogadása/megbecsülése, a következetesség (szavak és tettek egysége, őszinteség, felelősség, elkötelezettség, önfegyelem) és a jóakarát (a másik szándékának/érdekeinek figyelembe vétele). A bevezető előadást követő workshop a Fórum résztvevőit bevonva, tréning formájában tárta fel a résztvevők tapasztalatai alapján a bizalomépítés legfontosabb ható elemeit.

A Fórumot lezáró kerekasztal-beszélgetésben az üzletmenetet korszerűsítő projektek tapasztalatai, a projektmenedzsment hazai üzleti kilátásai kerültek elemzésre a Fórumot megelőző, országos kérdőív felmérés tapasztalatai alapján.

A következő, tizenhetedik Fórum megrendezésére várhatóan 2014. április 3-án kerül sor. ▽

TAO CONSULTING

Esetmegoldók

A Budapesti Corvinus Egyetem is képviselteti magát további két másik európai egyetem mellett a Szingapúrban megrendezésre kerülő APEX Business-IT Global Case Challenge 2013 versenyen.

A 3 fős csapat tagjai Halász János, Mózes Marcell és Polyák Patrik, harmadéves gazdaságinformatikus hallgatók.

A csapat 2011 őszén kezdett el együtt versenyezni egy hazai esettanulmány-versenyen, ahol végül 5. helyen végeztek. Ezt a lendületet folytatva jelentkeztek az egyetemi válogatóra, amit sikerült megnyerniük. Azóta töretlen lendülettel készülnek felkészítő tanáruk, Dr. Fehér Péter, illetve szponzorai, az Evoline Informatikai Kft., illetve a T-Systems Magyarország Zrt. támogatásával az eseményre. Felkészülésükről blogot is vezetnek, amely itt található: <http://taoconsultinghu.wordpress.com/>.

A verseny május 12-én kezdődik és 17-éig tart. Hazatérve pedig egy bővebb beszámolót is írnak, amely egy későbbi lapszám-ban fog megjelenni. ▽



IT-racionalizálás nemzetközi szinten

Az elhúzódó válság hatására a nemzetközi cégcsoportoknál megindultak a csoportszintű ésszerűsítési programok, melyek az egyes országokban működő leányvállalatokra is kihatással vannak.

Az olaszországi központú Generali biztosító csoport is elindított 2010 őszén egy jelentős racionalizálási programot 5 ország részvételével, beleértve Magyarországot is. A program kivitelezésére a Generali csoport a nemzetközi tanácsadói piac egyik jelentős képviselőjét, a Capgeminit kérte fel.

A program célja az IT-költségek hatékony csökkentése volt valamennyi érintett országban. A 2010-es bázisához képest 2013-ra egy alacsonyabb költség szintet célzott meg a Generali csoport, ami minden érintett ország költségvetésére is hasonló mértékben hatott – válaszolja helyzetet Radnóti Tibor, a Generali-Providencia Zrt. IT igazgató-

ja. A program egyik fő kihívása a csoportszintű és a helyi érdekek összeegyeztetése volt. Sok esetben egy csoportszintű intézkedés fájó pontot jelenthet egy helyi leányvállalat számára, és fordítva, létezhetnek olyan helyi specialitások, igények, mellyel a központnak együtt kell élnie.

Éppen ezért a program során alkalmazott módszertan egyaránt épített az egyes országokban már futó vagy tervezett, lokális költségcsökkentési projektekre, az egyes országokban alkalmazott sikeres gyakorlatok más országokban történő elterjesztésére, valamint a nemzetközi legjobb gyakorlatokon alapuló csoportszintű kezdeményezésekre és szinergiákra – mondja Polgár Endre, a programot a Capgemini Magyarország Kft. részéről vezető tanácsadó.

A program egy részletes felmérési szakasszal kezdődött minden érintett országban, melynek az IT-fejlesztés és -üzemeltetés minden területére kiterjedő költségelemzése mellett a futó és tervezett projektek megtérülési szempontból történő vizsgálata is részét képezte. Ennek során figyelembe kellett venni az egyes leányvállalatok közötti különbségeket, mivel ugyanaz a projekt eltérő hatással lehet az egyes leányvállalatok esetében.

A felmérési szakasz végén a közel száz projektötletből kiválasztásra kerültek azok a projektek, melyek segítségével jelentős költségmegtakarítást lehetett elérni, így összeállt a program keretein belül kivitelezésre kerülő projektportfólió és a hozzárendelt megtakarítás. A Magyarországra vonatkozóan kiválasztott kéttucatnyi ötlet egyenként kidolgozásra került: először csak technikailag, majd egy újabb körben immár pénzügyi oldalról is. Ennek során például 6 évre előre féléves bontásban meghatározásra kerültek a projektek költségei és megtakarításai, minden egyes technikai elemre vonatkozóan.



POLGÁR ENDRE

vezető tanácsadó
Capgemini
Magyarország Kft.



A cél elérése szempontjából a központi koordináció és az országok közötti együttműködés jelentős szerepet töltött be a program kivitelezésében. Rendszeres egyeztetések történtek az egyes leányvállalatok és a Generali központ között – teszi hozzá Polgár Endre.

Az alapos munka eredményeként sikerült meghatározni azokat a területeket, melyeken a várt IT-hatékonyágnövelés lehetségessé vált úgy a csoport, mint a helyi entitások számára. Ezek között volt például egy közös szoftverfejlesztési központ létrehozása, közös költségstruktúra bevezetése, bizonyos beszerzések központosítása, valamint az informatikai architektúrák (szerverek, tárolók, mentési rendszerek) konszolidálása, egyszerűsítése. Ez utóbbi jelentette a legnagyobb munkát, mert rengeteg szempontot kellett figyelembe venni, hiszen a műszaki kérdéseken kívül jelentős pénzügyi, biztonsági és szervezési aspektus is alaposan körbe kellett járni. A konszolidáció a feladat bonyolultságára való tekintettel több lépésben valósult meg.

Az elmúlt közel három év során a Generali IT nagy utat tett meg. A program rengeteg extra feladatot rótt a szervezetre, de a kollégák áldozatos munkája és a Capgemini szakértői segítségével végül sikerült egy olyan költség szintet elérni, mely nagyban hozzájárul a cég versenyképességéhez a mai kiélezett biztosítói piacon – von mérleget Radnóti Tibor. ■



RADNÓTI TIBOR

IT igazgató
Generali-
Providencia Zrt.

IBM IMPACT 2013

Mobilitás és integráció gyorsabban

Ötvennél több termékkel és szolgáltatással bővítette MobileFirst, WebSphere és PureSystems portfólióját az IBM múlt héten lezajlott Impact 2013 konferenciáján.

Új típusú rendszerek szükségesek ahhoz, hogy a szervezetek kiaknázhassák a lehetőségeket, amelyeket a négy nagy trend, a mobilitás, a felhő, a közösségi és a nagyadat-alkalmazások együttes hatása kínál számukra – mondta Robert LeBlanc, az IBM szoftver-üzletágának alelnöke az Impact 2013 konferencián, amely



Robert LeBlanc: a mobilitás lehet a SOA sikeralkalmazása

Ezért fontosak a működést szabályozó folyamatok, amelyekhez a SOA a folyamatokat támogató rendszerek és alkalmazások szintjén is biztosítja a szabályozottságot és a hatékonyságot.

Az IDC tavaly márciusban készült felmérése szerint ezzel a szervezetek is tisztában vannak: 52 százalékuk mondta, hogy a mobilalkalmazások bevezetéséhez szolgáltatásorientált architektúrát fog használni. A válaszadók a felhőalapú megoldások bevezetésére indított projektek sikertényezői között is első két helyen említették a webszolgáltatásokat és a SOA-t. Újságcikket idézve Robert LeBlanc úgy fogalmazott, hogy a mobilitás lehet a SOA sikeralkalmazása.

Mobilalkalmazás órák alatt

Az IBM több mint 50 új terméket és szolgáltatást jelentett be az Impact 2013 konferencián, amelyekkel a vállalatok dinamikus, integrált és nyílt szabványokra épülő IT-környezetet alakíthatnak ki. Marie Wieck, az IBM WebSphere termékcsaládjáért felelős vezérigazgatója a mobilalkalmazások fejlesztését és bevezetését, valamint a rendszerek, alkalmazások és folyamatok, az emberek és információk összekapcsolását megkönnyítő újításokat emelte ki a délelőtti plenáris előadások folyamán.

A konferencia középpontjában az IBM MobileFirst stratégiája állt, amelyet a cég eredetileg idén februárban ismertetett. Az üzleti mobilitás számos aspektusát lefedő portfóliót mostantól az IBM MessageSight appliance bővíti, amely JMS (Java Message Service) és MQTT (Message Queuing Telemetry Transport) technológia támogatásával segíti az internetre csatlakozó szenzorokból és más eszközökből nyert adatok kezelését gép-gép közötti (M2M) kommunikációs környezetekben. Az integrált készülék 30 perc alatt beüzemeltető, és akár 1 millió eszköz, másodpercenként 30 millió üzenet kezeléséig méretezhető. Az OASIS nonprofit konzorcium tagjaként az IBM aktívan támogatja az MQTT szabványosítását, mondta a vezérigazgató.

Mostantól érhető el az IBM Worklight v6-os verziója, amely többek között analitikai funkciókkal, a felhasználói élményről képet adó elemzéssel segíti a mobilalkalmazások készítését. Az egy éve felvásárolt Worklight fejlesztőkörnyezet eszközkészletét az IBM az új verzióban a mobilalkalmazások tesztelését se-



KIS ENDRE

a cég 8 ezer partnerét és ügyfelét vonzotta Las Vegasba a világ 70-nél több országából.

– Az alkalmazások, a szolgáltatások és a folyamatok tervezéséhez, fejlesztéséhez és bevezetéséhez a mobilitás felől kell közelíteni, mert a felhasználók többsége mobilalkalmazásokról fogja elérni azokat – hangsúlyozta az alelnök. – Ehhez újra kell gondolni a működést, a régi folyamatokat ugyanis nem lehet egyszerűen ráhúzni az új architektúrára. A működést támogató új rendszereket rugalmas és biztonságos integrációs modellek szerint nyílt architektúrára kell építeni, mert hosszú távon csak így kezelhetők a folyamatos és gyors változások. Nem utolsósorban minden döntést adatokra és betekintésre kell alapozni.

Mind ehhez a SOA, a szolgáltatásorientált architektúra ad alapot, amellyel a folyamatintegritás internetes méretekben is biztosítható. A technológia azonban csak az alap, az üzletnek kell meghatározni, hogy azt miként kívánja használni a kitűzött célok eléréséhez.

ANALITIKA A TENISZPÁLYÁN

A nagyszámú bejelentés ellenére az Impact 2013 konferencia délelőtti előadásain az IBM nem az új termékeket, hanem ügyfeleit állította reflektorfénybe. Olyan szervezetek képviselői váltották egymást a pódiumon, mint a BMI (Broadcast Music Incorporated) szerzői jogvédő szövetség, a Desert Research Institute, a Ford, a Target, az USTA, az amerikai teniszszövetség, valamint az ausztrál egészségbiztosítási alap, a HCF (Hospital Contribution Fund), hogy beszámoljanak az eredményeikről, amelyeket az IBM közreműködésével alakított folyamataik hoztak számukra. A BMI, amely több mint 600 ezer alkotó- és előadóművészt tömörít, évi 100 milliárd tranzakciót kezelő platformot épített az IBM-mel. A szövetség BPM-mel és ODM-mel modellezi folyamatait, a jelentéseket pedig Cognossal készíti a tagok számára, akiknek mobilalkalmazásokról biztosít hozzáférést az információkhoz és szolgáltatásokhoz. A HCF a folyamatok 70-90 százalékának automati-

zálásán keresztül a kórházi kezeléseket elszámolását gyorsította fel az IBM közreműködésével. A Las Vegas-i DRI nonprofit szervezet, amely több mint félezer kutatót foglalkoztat, a vízgazdálkodás terén végzett tudományos munka támogatására, a rendkívül nagy adatmennyiség kezelésére, tárolására és elemzésére keresett megoldást. PureData és PureApplication rendszerekből kialakított, új IT-környezetében a kutatóközpont olyan mértékben felgyorsította az adatfeldolgozást, hogy a klímaváltozás hatásairól tájékoztató portált készíthetett Nevada állam számára, és az IBM-mel vízgazdálkodási szakértői központot is létrehozott – mindössze 9 hónap leforgása alatt. A US Open USTA által működtetett weboldala a tavalyi tenisztorna idején 160 millió oldalbetöltést ért el, többek között olyan, mobilalkalmazásokról elérhető, innovatív szolgáltatásoknak köszönhetően, mint a valós idejű analitika, amely minden ütés után újraértékelt a játékosok nyerési esélyeit.

gító képességekkel is bővítette Rational alapokon. A nemrég felvásárolt UrbanCode technológiájával az IBM mostantól az appok bevezetését támogató funkciókat is ad mindehhez – Marie Wieck szerint a szervezetek órák alatt új mobilalkalmazásokat készíthetnek és vezethetnek be.

Gyarapodtak az IBM Mobile Cloud Services képességei is, amelyekkel a fejlesztők többek között helyalapú szolgáltatásokat készíthetnek. Mobile First portfóliójában a gyártó emelt a mobil-ökoszisztéma menedzselésére, illetve iparági igények kiszolgálására specializált tanácsadói szolgáltatásokat is kínál.

Katasztrófatűrő öt kattintással

További bejelentések részeként az IBM alapportfólióját is bővítette pl. az integráció és folyamatok menedzselése, analízisa terén. Az IBM API Management v2.0 például egy új appliance API-k készítéséhez, menedzseléséhez: a készülék segítségével a szervezetek a rendszerek szolgáltatásait gyorsan elérhetővé tehetik a felhőben. Most debütált az IBM BPM és MobileFirst portfóliója között hivatkozó Mobile Solutions for Business Process és Operational Decision Management, az IBM Integration Bus v9, valamint az IBM Blueworks Live is. Ez utóbbi SaaS szolgáltatási modell-

ben elérhető, felhőalapú megoldás, amellyel a szervezetek a folyamatokkal kapcsolatos döntéseiket dokumentálhatják.

Az IBM ugyancsak Las Vegasban jelentette be a PureSystems gépcsalád két új tagját, a PureData System for Hadoop és a PureApplication rendszerek új modelljét felhőalapú nagy adat és katasztrófa-elhárító (DR) megoldásokhoz.

A PureSystems termékcsaládot az IBM egy éve ugyanitt, a tavalyi Impact konferencián mutatta be. Májig több mint 4000 ezer darabot adott el a felhőt dobozban kínáló, integrált rendszerekből, amelyekhez több mint 340 szakértői minta érhető el – a szoftverképek segítségével az alkalmazások speciális szakismeretek nélkül is órák alatt bevezethetők a készülékeken. Az egyik legújabb szakértői minta a DB2 Blu Acceleration technológiához kötődik, amely 25 százalékkal gyorsabb jelentéskészítést és elemzést tesz lehetővé.

Idén februárban az IBM a PureApplication kisebb szervezetek számára is hozzáférhető, mini változatát, valamint Power7+ architektúrára épülő modelljét is bejelentette. A mostani konferencia újdonsága az a megoldás volt, amellyel a PureApplication rendszereken 5 kattintással beállítható a katasztrófatűrő működés – ezt a közönség a helyszínen ki is próbálhatta. További hír, hogy a PureApplication rendszerek mostantól a Microsoft-alapú alkalmazásokat is támogatják. ▽



PureApplication System: mini kiadásban a szülőnapon

Dokumentumkezelés a felhőből

Nem várható robbanásszerű terjedés, ám előnyös lehet, ha a saját rendszerek kiegészítéseként bizonyos funkciókat szolgáltatásként vesz igénybe a vállalat.

Írta: Mallász Judit

Évekkel ezelőtt, az internetbanking megjelenésekor volt egy olyan időszak, amikor kézzel fogható előnyt ugyan nem jelentett a bankoknak a szolgáltatás bevezetése, ám a késlekedő pénzügyi intézmények versenyhátrányba kerültek. Nyújtani kellett a szolgáltatást, abban a reményben (vagy tudatban), hogy előbb-utóbb termőre fordul a befektetés. Egy ideig az újdonság varázsa némi versenyelőnyhöz juttatta az internetes szolgáltatásokat kínáló bankokat, mára azonban beállt a piac: természetes, hogy minden intézmény nyújt ilyen típusú szolgáltatásokat ügyfelei részére. Internetbanking nélkül már elképzelhetetlen a pénzügyi intézmények működése.

„Hasonló folyamatnak lehetünk tanúi a felhőalapú szolgáltatások, illetve ennek részeként a felhőalapú dokumentumkezelés területén. Jelenleg a kezdeteknél tartunk, a dokumentumkezelő rendszerekkel foglalkozó cégek egymás után jelennek meg felhőalapú megoldásaikkal. Egyelőre elsősorban azért, hogy ne kerüljenek versenyhátrányba, előbb-utóbb azonban megnő a szolgáltatások iránti érdeklődés, és így bevételeik egyre nagyobb hányada származik majd a felhőből nyújtott dokumentumkezelési szolgáltatásokból. Nem lehet tehát kitérni a felhő elől, ez a modell az internetbankinghez hasonlóan széles körben elterjed” – fogalmaz Fodor Zoltán dokumentumkezelési független szakértő.

E-számlázás és közigazgatás

Két olyan terület van, ahol elsőként várható az áttérés. Az egyik csoportba azon vállalatok és intézmények tartoznak, ahol már alkalmazzák az elektronikus számlázást. A másik ígéretes

terület a közigazgatás. Erőteljes kormányzati szándék az elektronikus ügyvitel és ügyintézés támogatása. Ez hozzájárulhat a felhőalapú megoldásokhoz szükséges háttérinformációk terjedéséhez, a felhő iránti bizalom növekedéséhez. Mindebből következően egyszer csak elérkezünk az áttérési ponthoz, ahonnan kezdve már tömegesen beszélhetünk a felhőalapú megoldások használatáról. Néhány önkormányzat például már rálépett erre az útra, és deklaráltan ilyen típusú megoldásokban gondolkodik.

A szakértő szerint a dokumentumkezelő rendszer helyes kiválasztásához, bevezetéséhez és működtetéséhez meglehetősen mély ismeretekre van szükség. Különösen igaz ez saját (nem felhős) rendszer vásárlásakor. Némiképp egyszerűbb a helyzet, ha a vállalat szolgáltatásként, a felhőből vesz igénybe különféle dokumentumkezelési funkciókat. A másik sarkalatos pont a költség.

„A múltba visszatekintve azt látom, hogy egy dokumentumkezelő rendszer bevezetésekor nem mindig derül ki pontosan, hogy mekkora költségek merülnek fel a későbbiekben, két, három vagy akár öt év múlva. A felhőalapú megoldásnál jobban kalkulálhatóak a költségek. Manapság, ebben a turbulens gazdasági helyzetben ez sok cég számára megfontolandó szempont” – mutat rá Fodor Zoltán.

A pontos költségek, illetve az esetleges költségmegtakarítás, ami a felhőalapú megoldás javára billentene a mérleget, természetesen mindig a konkrét feladattól – a felhasználók számától, a dokumentumok mennyiségétől, típusától, esetleg méretétől stb. – függ, azaz minden esetben egyedi kalkulációt igényel.



FODOR ZOLTÁN

dokumentumkezelési független szakértő

Alapos előkészítés

Akár kis- és középvállalatról, akár nagyvállalatról van szó, a felhőalapú megoldások jellemzően a már meglévő, saját dokumentumkezelő rendszerek kiegészítéseként jelenhetnek meg a cég életében (amennyiben van ilyen). Egy biztosítótársaságnál például jó szolgáltatást tehet, ha az országjáró ügynökök mobil eszközeik segítségével az interneten keresztül be tudják küldeni szerződéseiket a központi dokumentumkezelő rendszerbe, ahol a háttéradminisztrációs rendszerek azonnal feldolgozzák azokat.

„A felhőt egyelőre a nagy, bevált dokumentumkezelő rendszerek kiegészítéseként tudom elképzelni. Azt nem gondolom, hogy egy vállalat egyik napról a másikra teljes egészében átáll, azzal viszont, hogy egyes szolgáltatások kikerülnek a felhőbe, megjelenik az új kultúra a szervezetben. Elképzelhető például, hogy az elektronikus számlázást vagy a hiteltel archiválást egy külső szolgáltató végzi. Ezek lehetnek az első lépések, amelyek elvezethetnek oda, hogy akár a teljes dokumentumkezelés kikerül a felhőbe” – hangsúlyozza a szakértő.

Egy vállalat teljes dokumentumkezelésének „felhősítése” természetesen rendkívüli körültekintést igényel. Vannak például olyan szektorok, illetve vállalatok, ahol bizonyos típusú dokumentumok – jogi vagy egyéb megfontolásból – nem kerülhetnek külső kézbe

(például az emberi erőforrással kapcsolatos, vagy bizalmas műszaki vagy üzleti információt tartalmazó dokumentumok). Gondot okozhat, ha a dokumentumot külföldi szerveren tárolják. A felhőszolgáltatásoknál jellemzően ezzel is számolni kell. A lényeg, hogy a felhőalapú dokumentumkezelési szolgáltatások bevezetését minden esetben alaposan elő kell készíteni, továbbá számolni kell azzal, hogy a nyilvános felhő mellett esetleg privát felhőt, vagy helyi megoldásokat is alkalmazni kell.

Lehet a felhő is biztonságos

Sokan eleve elutasítják a felhőt, mondván: adataikat – biztonsági megfontolásból – nem merik külső szolgáltatóhoz kihelyezni. A szakértő szerint ez az érvelés önmagában nem állja meg a helyét, hiszen a papíralapú dokumentumkezelés is számos veszélyt rejt magában. Ki ne hallott volna a szemétként talált dokumentumokról vagy a hamisított aláírásokról?

„Veszélyek mindenütt vannak, legyen szó papíralapú vagy elektronikus, felhőalapú dokumentumkezelésről. A lényeg, hogy minden esetben számolni kell a veszélyekkel, amelyeknek megvannak a megfelelő kezelési módjai. Minden szervezetnek ismernie kell ezeket, és élnie kell a veszély- és kockázatkezelés eszközeivel” – hívja fel a figyelmet Fodor Zoltán.

Nem zökkenőmentes az áttérés a felhőre

Napjainkban a felhőalapú dokumentumkezelés még nemzetközi viszonylatban is gyerekcipőben jár. Messze vagyunk attól, hogy azt lehetne mondani: a vállalatok 20-30 százaléka egységesen átállt a felhőre. Magyarországon hasonló a helyzet, e téren tehát egyáltalán nem vagyunk lemaradva a világtól.

A szakértő szerint a dokumentumkezelés amúgy is elhanyagolt területe az üzleti gondol-

SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

Felhőalapú dokumentumkezelés esetében a szolgáltatási szerződés rögzít minden részletet. Itt kell kitérni például arra, hogy a szolgáltató hol tárolja az adatokat. Szintén a szolgáltatási szerződésben célszerű rögzíteni, hogy hol, illetve milyen eszközökkel készülnek biztonsági másolatok a dokumentumokról. Noha részletkérdésnek tűnik, mégis előre tisztázandó, hogy az ügyfél miként nyerhet ki adatokat a rendszerből, továbbá mi a teendő, ha teljes egészében ismét a magáévá akarja tenni a teljes adatállományt.

kozásnak. Kevés olyan vállalat van, ahol tudatosan, stratégiai szinten foglalkoznak a korszerű dokumentumkezelési módokkal. Ebből fakadóan az ilyen irányú kultúra is meglehetősen hiányos a cégeknél. A felhővel egy további újdonság lép be a rendszerbe, ami fokozza az idegenkedést. A felhőalapú dokumentumkezelés elterjedése tehát nem gyors és zökkenőmentes, ám kétségtelenül feltartóztatathatlan folyamat.

Kis lépésekkel, megfontoltan haladni

Várható, hogy azok a kis- és középvállalatok, amelyek esetleg nem is látják át a dokumentumkezelés teljes problémakörét, egyszerűen belevágnak a felhőalapú megoldások használatába. Ebben a körbe sorolhatóak például a könyvelőirodák, amelyeknek kellően biztonságos a felhőszolgáltatás, és amelyek képesek a felhőből hatékonyan kiszolgálni ügyfeleiket. A másik potenciális felhasználói kört azon nagyvállalatok képezik, amelyeknek megvan

a dokumentumkezeléshez szükséges szervezeti és informatikai kultúrájuk, és a felhőalapú szolgáltatásokat saját, belső rendszereik kiegészítéseként alkalmazzák.

„Minden vállalatnak azt javaslom, hogy kis lépésekkel mozduljon el a felhőalapú dokumentumkezelés irányába. Érdemes például az archiválással vagy az elektronikus számlázással, de feltétlenül olyan területtel kezdeni, ahol rövid idő alatt sikereket lehet elérni. Ezzel a felhő kultúrája bekerül a szervezetbe, így a későbbi áttérés lényegesen leegyszerűsödik. Érdemes valamilyen ütemezést felállítani és megfontoltan haladni az egyes részlegeknél, osztályoknál, igazgatóságoknál, majd a tapasztalatok birtokában továbblépni. Téved, aki azt hiszi, hogy az egyik szervezeti egység már jól működő rendszer simán átültethető a cég többi részlegéhez. Minden csapatnak megvan a saját kultúrája, minden újdonságot, így a felhőalapú dokumentumkezelést is tanulni kell, bevezetéséhez tehát idő kell” – hangsúlyozza Fodor Zoltán. ▽

szükséges feltétel. Így akár külső segítség bevonása nélkül válik elérhetővé a Díjnet elektronikus számlabemutatói és -fizetési rendszere.

Ezáltal egyre több kis- és középvállalkozás számára egyszerűsödik az elektronikus számlabemutató, így ők sem kell, hogy kimaradjanak a környezettudatos szolgáltatók köréből. A felhasználók még egy lépéssel közelebb kerülnek ahhoz, hogy háztartásuk valamennyi számláját elektronikusan kapják és fizessék.

Adja meg Ön is ennek lehetőségét ügyfelei számára! ■

További részletek: dijnetstart@dijnet.hu

DÍJNET START!

Mostantól egyszerű a szolgáltatói csatlakozás

A Díjnet Zrt. elsőként fejlesztette ki önkiszolgáló rendszerét „Díjnet-START” néven, mely megoldás lehetőséget biztosít a legkisebbtől a legnagyobb számlakibocsátók számára, hogy egy standardizált folyamatot követve kapcsolódjanak a szolgáltatóhoz.

Amennyiben vállalkozásával csatlakozik a rendszerhez, jelentős költségmegtakarítás mellett hatékonyan, egyszerűen, mégis biz-

tonságos módon juttathatja el számláit partnerei/ügyfelei részére. Mindezen előnyök mellett a szolgáltatás számtalan új fizetési csatornát biztosít a számlák kiegyenlítésére. A technológia előnye, hogy a számlák kifizetése rövidebb idő alatt teljesül.

Nincs szükség hosszas tárgyalásokra, technikai egyeztetéseket sorozatára. A „Díjnet-START”-rendszerben paraméterezhető és testre szabható minden csatlakozáshoz

COMPUTERWORLD ÜZLETI VACSORA

Szabadszoftver az irodában

A Multiráció Kft. volt a Computerworld legutóbbi üzleti vacsorájának vendége. A nyílt forráskódú irodai szoftverek, különösen a cég által fejlesztett EuroOffice programcsomag alkalmazási lehetőségei voltak terítéken.

A bevezető előadást *Banai Miklós*, a Multiráció ügyvezető igazgatója tartotta az EuroOffice legújabb vonásairól és a fejlesztés irányáról. Akkor nyert nagyobb lendületet a fejlesztés, amikor 2007-re elkészült a programcsomag alapját képező OpenOffice kiterjesztés kezelője, s így kiterjesztésként futhatnak a saját kiegészítései, amelyeket a program legördülő menüpontjaiból lehet kiválasztani.

Az EuroOffice jelenleg az ingyenesen hozzáférhető, nyílt forráskódú LibreOffice-ra és az Apache OpenOffice-ra épül. A kiterjesztések széles köre pedig az Apache OpenOffice és a LibreOffice programokban is működik. Az EuroOffice irodai programcsomag Windows és Linux operációs rendszereken is futtatható. A magyar fejlesztésű programelemekre forráskód-alapú minőségbiztosítást vezettek be a Szegedi Tudományegyetemmel együttműködve. A kiterjesztéseket mind az OpenOffice-ban, mind a LibreOffice-ban elhelyezik, s ezek sűgőjében pedig megjelenik a funkció leírása.

Koleszár Kázmér, a Multiráció kutatásért és fejlesztésért felelős vezetője az EuroOffice kiterjesztéseiről beszélt. Ezek jelenleg a LibreOffice 3.6-os verziójára épülnek. A kiterjesztések között vannak ingyenesek, és vannak olyanok is, amelyekhez csak pénzért lehet hozzájutni. Új fejlesztéseiknek egészen hosszú a sora: szótár, térkép, QR- és vonalkód-generáló, Modeller statisztikai eszközkészlet, mértékegység-átváltó, szövegbe illeszthető minigrafikon, takarékos nyomtatóbeállítás, levélarchiváló stb.

Mivel egyre több az emberek közötti együttműködés, az internetes megosztás és mobilmegosztás, a fejlesztések során erre reagálni kellett. Az EuroOffice megjelenik Androidon is, amihez meg kellett változtatni az ODF (nyílt dokumentum formátum) szabványt is. Az Androidos alkalmazáson megnyitott dokumentumokon el lehet végezni kisebb javításokat is, például meg lehet változtatni a szövegformátumokat. Az OASIS szabványfejlesztő szervezettel közös munkájuk a mobilterület meghódítása érdekében nemrégiben kezdődött el.

Az üzleti vacsorán *Szegfű László*, a szegedi önkormányzat informatikai vezetője ismertette a nyílt forráskódú szoftverek, így az EuroOffice irodai használatáról szerzett tapasztalatait. A városban már 2003 óta a nyílt szoftvereket használják mindenütt, ahol erre mód van, s nem kényszerülnek különböző hatóságok előírásai vagy igényei miatt mást alkalmazni.

Tapasztalataik alapján rájöttek arra is, hogy az archiválás a szabványos szoftverek segítségével nagy előnyt jelent, mert bármi korábbiakban megnyithatók a dokumentumok, míg más esetekben erre sincsen

egyértelmű megoldás. Ezt az IT-stratégiát kiterjesztették az önkormányzati intézmény-rendszerre is, ami további jelentős megtakarításokat eredményezett. A számításaik szerint ez az összeg 2003 és 2013 között mintegy 100 millió forint lehetett.

Szegfű László kifejtette, hogy a tulajdonosi szoftverek iskolai használatával akkor értenek egyet, ha a szállító cégek fizetnének azért a hatalmas reklámért, amit az jelent, hogy a gyerekek megismerik ezeket, és megtanulják a kezelésüket. De a legjobb a kompetenciaalapú oktatás lenne, amikor nem egy-egy szoftver, hanem például általában az irodai szoftverek használatát sajátíthatnák el a tanulók.

A nyílt forráskódú szoftverek általános használata a szakember szerint olcsó és hatékony közigazgatást tenne lehetővé, és azzal a pozitív nemzetgazdasági következménnyel járna, hogy magyar fejlesztéseket lehetne alkalmazni, és magyar kisvállalkozások láthatnák el a támogatói tevékenységet. ▽

KITERJESZTÉSEK: A TÉRKÉPTŐL A VONALKÓDIG

Az EuroOffice a kiterjesztések alkalmazásával válik igazán komfortos és hatékony irodai programcsomaggá. A legfontosabb funkciók a következők:

- Az egyszerű szótár többek között folyamatosan mutatja és a kiválasztott nyelvre rögtön le is fordítja a megadott szót, a professzionális fizetős változat a kurzor alatt látható szót is azonnal lefordítja.
- A fizetős nyelvi csomag négy, a Morphologic által fejlesztett bővítményt tartalmaz: a több nyelven elérhető helyesírás-ellenőrzőt és elválasztót, valamint a magyar nyelven használható szókinccstárat és nyelvi ellenőrzőt.
- A térképes diagramkészítő a számológéplába integrált térképen jeleníti meg az adatokat Európa, az USA és a világ térképén. Egyes elemei ingyen is elérhetők.
- Az ügyvezető Solver vagy optimalizáló (amelynek van fizetős profi változata is) a táblázatkezelőbe beépítve a „mi lenne, ha” típusú kérdések megválaszolásában segít, ami elsősorban a tervezésben jelent komoly segítséget. A felhasználást az adott esetekre átszabható példák segítik.
- A professzionális fizetős vonalkód- és QRkód-generátor segítségével könnyen elkészíthetők az EuroOffice (vagy más OpenOffice.org alkalmazás) munkafüzetben, illetve rajzoló dokumentumokban a kódok. A professzionális QRkód-bővítmény csak az EuroOffice rajzoló alkalmazásban érhető el.

GS1

Dokumentumkezelés hatékonyan és szabványosan

Késett már önnek számlakifizetése azért, mert a partnerénél nem találták meg számláját? Tűnt már el megrendelő iktatási rendszerben? Hatékonyan tudja iktatni, kezelni, átadni a vállalatához érkező vagy onnan kikerülő bizonylatokat, dokumentumokat?

A hatékony ügyiratkezelés ma már egy jól működő vállalat elengedhetetlen jellemzője, a belső folyamatokhoz integrált része. A magas színvonalú, vevőorientált, online vevőkezelés egyik alapkövetelménye, hogy a vevőhöz tartozó iratok, számlák, dokumentumok egyedi hozzáférhetőek, visszakereshetőek, letölthetőek legyenek. És természetesen mindez automatikusan, késelem nélkül, azonnal.

Egy jól működő rendszer esetén annak elengedhetetlen része az iratok és dokumentumok egyértelmű és egyedi azonosítása. Az azonosítás biztosítja a rájuk történő hivatkozás lehetőségét, míg nélküle az automatikus rendszerek nem képesek működni. Az azo-

nosító szám fizikai feltüntetése a gyakorlatban legtöbbször szemmel olvasható módon történik, de egyre több helyen alkalmaznak hagyományos vonalkódokat vagy újgenerációs kétdimenziós kódokat az azonosítók feltüntetésére, amely így például egy egyszerű vonalkóddal vagy akár mobiltelefonnal is automatikusan beolvasható és feldolgozható.

Miért jó, ha GS1 szabványos azonosítószámokat és -kódokat alkalmazunk a dokumentumaink kezeléséhez?

- dokumentumtípusok definiálhatóak, segítve ezzel a kereshetőséget,
- egyedi sorszámos azonosítást tesznek lehetővé,
- az azonosítószám egyértelműen és nemzetközileg utal annak kibocsátójára,
- valamennyi partnere számára egységesen értelmezhetőek, kezelhetőek,
- nemzetközi szinten is alkalmazhatóak,
- a termék-, fizikai hely-, tárgyi eszköz-, vagy

GS1 MAGYARORSZÁG Nonprofit Zrt.
1139 Budapest, Fáy utca 1B.
T: +36 (1) 237 7265
F: +36 (1) 412 3949
info@gs1hu.org
www.gs1hu.org



szállítási egység azonosítószámokkal egységes rendszert képesek alkotni, feltüntetésük szabványos GS1 vonalkóddal valószínűsíthető.

Gyakoriak a vállalatoként egyedi azonosítási megoldások, amelyek azonosítói kizárólag a kibocsátó szervezet által értelmezhetőek. Egy többszereplős folyamatban, legyen itt szó akár árutovábbítási folyamatról vagy betegellátó rendszerről, esetleg határokat átlépő logisztikai és szállítmányozási tevékenységről, a nemzetközileg elfogadott azonosítószámok és számstruktúrák nagyban megkönnyíthetik az abban résztvevők mindennapjait.

A hatékony és korszerű dokumentumkezelés napjainkban nem egyszerűen a szervezet minőségi folyamatainak része, hanem egyben a magas színvonalú ügyfélkiszolgálás elengedhetetlen eszköze. ■

Szoftverek összjátéka az optimális üzleti folyamatokért

Adokumentumok hosszas keresgélése egy rendezetlen céges archívumban időt és pénzt pazarló tevékenység. A funkcionális dokumentumkezelő (DMS) és vállalati tartalomkezelő (ECM) megoldások segítenek abban, hogy megspórolhassuk ezt a stresszes feladatot.

A DMS/ECM piac régi szereplője a stuttgarti székhelyű ELO Digital Office, melynek budapesti képviselete már több mint 5 éve szolgálja ki a magyar piacot. Az ELO szoftverekben található funkciók használatával a dokumentumok testre szabva archiválhatóak és kereshetőek vissza. Számos kiegészítő modul gondoskodik a speciális vállalati feladatok megoldásáról, vagy akár az ELOprofessional (középvállalatok

részére) és ELOenterprise (nagyvállalati) szoftverek optimális összekötéséről más rendszerekkel (ERP, CRM stb.).

Szoftverintegráció a mobilitásért

A mobilitás szintén fontos szerepet játszik egy vállalat sikerében – ezért fejlesztette ki az ELO az 'ELO for mobile devices' alkalmazást az iOS-alapú készülékekhez, iPhone-hoz és iPad-hez. Sokszor előfordul, hogy új dokumentumokat kellene mobil eléréssel az archívumba helyezni – ezzel az alkalmazással az úton lévő munkatársak is bármikor hozzáférhetnek a céges archívumhoz. A teljes mobilitás megvalósításához az ELO és a Fujitsu közösen fejlesztett ki technológiát. A Fujitsu ScanSnap iX500 szkennel, a ScanSnap Connect és az ELO for Mobile Devices app-ok segítségével a dokumentumokat problémamentesen lehet útközben is szkennelni (akár DIN A3 méretig), majd archiválni a vállalati ELO archívumba. Azon munkatársak számára ideális ez a megoldás, akik gyakran vannak üzleti úton vagy otthoni irodájukból dolgoznak.



dás, akik gyakran vannak üzleti úton vagy otthoni irodájukból dolgoznak.

Elég egyetlen gombnyomás...

...és az alkalmazás végigvezeti a felhasználót a menü. Közvetlenül lehet szkennelni a Word, Excel, Outlook, SharePoint stb. programokba. Ehhez mindössze egy okostelefon vagy egy tablet-PC szükséges, amelyre telepítve van az ELO for Mobile Devices és a ScanSnap Connect alkalmazás, melyek ingyenesen letölthetőek az Apple Store-ból. A hardver szkennel, a Fujitsu-App továbbítja az adatokat a mobilkészülékre, az ELO-App pedig automatikusan megnyitja az eredményt. Az ELO és a Fujitsu szoftvere olyan eszköztárat kínál, mellyel tökéletesen optimalizálhatóak a vállalati folyamatok, felgyorsulhat a döntéshozási folyamat és az ügykezelés – a kreatív dokumentumkezelés igazolhatóan alacsonyabb működési költségeket és hatékonyabb vállalati működést, illetve ügyfélkiszolgálást eredményez. ■



Felhőjelentés az irodából

Bár a szervezetek tisztában vannak az együttműködést támogató, felhőalapú megoldások előnyeivel, azok bevezetését, illetve eredményes használatát a gyakorlatban több tényező is hátráltatja, világított rá az IDG Research felmérése. **Írta: Kis Andre**

Atöbb mint 260 nagyvállalati IT vezető válaszeit összegző tanulmány (*The Cloud: Reinventing Enterprise Collaboration*) szerint az infomunkások 86 százaléka nagyon fontosnak tartja a vállalaton belüli és azon kívüli – kollégákkal és más érintettekkel, partnerekkel, ügyfelekkel folytatott – együttműködést, miként azt is, hogy mindenkor a lehető legfrissebb adatokhoz és információkhoz férhessen hozzá.

A megfelelő eszközökkel támogatott együttműködés a válaszadók 87 százaléka szerint javítja a munkavégzés hatékonyságát, elősegíti a döntések megalkotását (83 százalék), jobban összehangolja az egyéneket, a csoportokat és a vezetőség tevékenységét (82 százalék), növeli a végfelhasználók elégedettségét (80 százalék), továbbá hozzájárul a költségek csökkentéséhez (75 százalék), a szervezet újító- és versenyképességének erősítéséhez.

Elméleti tudás

A felmérés résztvevői 1-től 5-ig terjedő skálán értékelték azon szempontok fontosságát is, amelyek alapján új eszközöket választanak az együttműködés támogatására. A válaszadók 89 százaléka fontosnak, illetve nagyon fontosnak (4-5-ös érték) tartja a kollaborációs megoldások könnyű kezelhetőségét, mivel ez felgyorsítja bevezetésüket, és a felhasználók oktatását is egyszerűbbé, olcsóbbá teszi. Az elvárások rangsorában a beépített biztonsági funkciók végeztek a második helyen (87 százalék), míg a meglévő eszközökkel való integrálhatóságot a megkérdezettek 78 százaléka emelte ki. Az alacsony és tervezhető költségeket, valamint a menedzselhetőséget a felmérés résztvevőinek 70, illetve 66 százaléka szintén fontos vagy nagyon fontos szempontnak nevezte. A különböző mobil platformok támogatása és a méretezhetőség ugyancsak a fontos elvárások között szerepelt.

A válaszadók 55 százaléka mondta azt, hogy a legfrissebb, felhőalapú mobil és közösségi megoldások használatát fontosnak tartja a vállalaton belüli és azon kívüli együttműködés támogatása, az említett elvárások teljesülése szempontjából.

A szervezetek többsége eszerint már felismerte, hogy a felhőalapú szolgáltatásmodellek megjelenése alapvető változást hozott az együttműködés támogatása terén. A számítási felhő az információk tárolásához és megosztásához, az egyéni és a csapatmunkához, a projektek menedzseléséhez eddig nem látott méretezhetőséget és hatékonyságot ad. Minél kisebbek az integrációs igények, az előfizetési konstrukcióban elérhető felhőalapú megoldások annál egyszerűbben és gyorsabban használatba vehetők és könnyen kezelhetők: a feltöltést követően a felhasználók a weben bárhonnét, bármilyen eszközről elérhetik dokumentumaikat, és az együttműködést segítő – szerkesztő, feladatokat és hozzászólásokat, linkeket kezelő – funkciókat is.

Akadozó gyakorlat

A nyilvánvaló előnyök, a felhőalapú kollaborációs megoldások növekvő választéka és megbízhatósága, biztonságossága ellenére azonban számos vállalat továbbra is nehézségekkel küzd az együttműködés támogatása terén.

A válaszadók 64 százaléka például arról számolt be, hogy szervezeténél különálló megoldásokat használnak a fájlok megosztására és az együttműködés támogatására. A vállalatok csaknem felénél például még mindig FTP szerverek működnek, amelyek aligha felelnek meg az információk megosztásával és védelmével kapcsolatos, korszerű elvárásoknak. Nem véletlen, hogy a felhasználói élményt értékelve a felmérés résztvevőinek 60 százaléka mindössze jó vagy elfogadható minősítést adott a szervezeténél jelenleg használt kollaborációs eszközöknek.

Az IDG Research elemzői szerint két fő oka van annak, hogy az együttműködés támogatásának elmélete előbbre tart a gyakorlatnál, és sok szervezet nem tud élni a felhőalapú megoldások lehetőségével. Ezek a vállalatok nem egy átgondolt stratégia mentén, hanem egymástól függetlenül vezetnek be a kollaborációs eszközöket, másrészt zártabb, munkacsoport-alapú megközelítést alkalmaznak a tudásmegosztás terén, amely eleve megakadályozza az információk szabadabb áramlását a különböző egységek, osztályok és közösségek között. ▽

IDS SCHEER HUNGÁRIA

Információkezelés a felhőben

Hosszú időbe telt, mire a tartalomkezelés kiszorította a dokumentumkezelést a szakmától, de máris újabb terminológiaváltás, a vállalati információmenedzsment (EIM) korszaka elé nézünk.

A piacot és vele együtt az élet számos területét átformáló négy megatrend – a felhő, a mobilitás, a közösségi háló és a nagyadatalkalmazások – hatására a szervezetek figyelme a formátumok – szöveges dokumentum, levél, kép- és videofájl, rövid üzenet, blogbejegyzés, hozzászólás stb. – felől az információelérés felé fordul. Az információk megosztását és keresését ugyanis szabályozottá és biztonságossá kell tenniük mindazon platformokon és eszközökön, amelyeket az alkalmazottak, a partnerek és az ügyfelek használnak.

– A különböző platformokon, helyben működő rendszereken, mobil eszközökön, nyilvános-, magán- és hibridfelhő-környezeteken át-

ívelő információmenedzsment alapját is az ECM megoldásokból ismert, központi vállalati tartalomtár képezi, azt azonban a felhasználók szolgáltatásokon keresztül érik el – mondta Lázár Péter, az IDS Scheer Hungaria ECM üzletágvezetője. – Ez két okból is döntően fontos. Sokféle eszköz és platform támogatása dedikált interfészeket keresztül nem oldható meg hatékony, gazdaságosan üzemeltethető formában. Másrészt a felhasználók azért használják előszeretettel



LÁZÁR PÉTER
ECM-üzletágvezető,
IDS Scheer Hungaria

munkavégzés céljára a nyilvános felhőben elérhető, eredetileg lakossági piacra szánt, ezért az üzleti információk biztonságára nézve nagyon komoly kockázatot jelentő fájlmeosztó szolgáltatásokat és közösségi hálókat, mert azok könnyen hozzáférhetők

és egyszerűen kezelhetők. A szervezeteknek ezért arra kell törekedniük, hogy a nyilvános felhőben elérhető szolgáltatásokhoz hasonlóan felhasználóbarát, de házon belülről menedzsel, kellő védelemmel ellátott szolgáltatásokat biztosítsanak alkalmazottaiknak az információk megosztásához.

Aszakember szerint a vállalati információmenedzsment számára ma ez a kettősség, a felhasználói élmény és a szabályozottság együttes biztosítása jelenti a legnagyobb kihívást.

– Anyacégünk, a Software AG és partnereink, az Open Text egyaránt átfogó termék- és szolgáltatásportfólióval támogatja a vállalati szintű információmenedzsment megvalósítását – mondta Lázár Péter. – Az Open Text Tempo Box és Social megoldásai például biztonságos fájlmeosztó és közösségi szolgáltatások bevezetését teszik lehetővé vállalati környezetben. A Software AG ARIS és webMethods platformját alkotó eszközökkel a szervezetek az információk megosztására épülő munkafolyamatokat mobil eszközökre is ki tudják terjeszteni, és olyan SOA környezetet alakíthatnak ki, amelyben a hagyományos rendszerek és a felhőszolgáltatások összekapcsolásával valóban vállalati szintű információkezelést valósíthatnak meg. ▀

MDS HUNGARY

Csökkenő költségek a MyQ megoldással a nyomtatás és fénymásolás területén

Egyre több vállalat gondolja Európában, hogy a hatékony nyomtatásmenedzsment bevezetése elengedhetetlen az emelkedő költségek elleni küzdelemben.

AKyocera 8 európai ország számos IT-menedzserét kérdezte vállalatuk dokumentumkezeléséről. A felmérésükből kiderül, hogy a megkérdezett informatikai vezetők 70%-a szerint a MyQ legfőbb előnye, hogy csökkenő költségeket eredményez. A megkérdezett informatikai vezetők 64%-a nyilatkozott úgy, hogy megkezdték a nyomtatási és másolási folyamatok optimalizálását az elmúlt két évben.

A kutatásban részt vett vezetők 12%-a jelezte, hogy az új szoftvermegoldások okozták a nyomtatás és a dokumentumkezelés változásait, ami azt jelzi, hogy az intelligens szoftvermegoldások egyre fontosabbá válnak a képalkotás területén. A legtöbb döntéshozó szerint az automatizálási folyamatok

eredményezik a legnagyobb előnyt, mivel ez a tényező van legnagyobb hatással a költségek csökkentésére.

Másik lényeges megállapítása a Kyocera tanulmánynak, hogy a MyQ megoldások bevezetése stratégiai döntés az európai vállalatoknál, mert a dokumentumkezelés kihívás a cég egyéb területeire is. „Olyan témák, mint a nagyméretű adatok, a vállalati erőforrások tervezés vagy a felhőtechnológiák egyre nagyobb szerepet játszanak a vállalkozások sikerében. Ennek megfelelően az IT-részleg számára kihívást jelent végrehajtani az üzleti folyamatok optimalizálását, aminek a MyQ lényeges és hatékony eszköze lehet” - mond-

myQ

MDS Hungary

ta Krivényi Zoltán, az MDS Hungary ügyvezetője.

A MyQ mindazonáltal nem csak a költségcsökkentésről szól. Szinte az összes megkérdezett európai cég jelezte, hogy az adatbiztonsági, gazdaságossági és kontroll-kérdések is szerepet játszanak a nyomtatásfelügyeleti rendszerfejlesztéssel kapcsolatos döntéseikben. A tanulmány eredményei megerősítik minket abban, hogy a MyQ nyomtatásmenedzsment nyújtotta megoldásoknak van értelme.” - hangsúlyozta Krivényi Zoltán. ▀

A szervezetek többsége felismerte, hogy a felhőalapú szolgáltatásmodellek megjelenése alapvető változást hozott az együttműködés támogatása terén.



Szoftverek döntenek a megbízhatóságunkról

A technológia térhódítása felforgatta a pénzügyi szolgáltatásokat. A folyamatok átalakultak, a bankok, biztosítók, befektetési cégek minden korábbinál hatékonyabbá váltak. De eközben mintha az emberek háttérbe szorulnának. Az Economist Intelligence Unit felmérte a változásokat, és vázlatot készített a jövőről is.

Írta: Meixner Zoltán

A technológia forradalmasította a bankok és más pénzügyi intézmények módszereit, ahogy az ügyfelekkel foglalkoznak, s hatalmasat javított a működésük hatékonyságában. A technológiai változások azonban erősítik a kockázatot, hogy az emberi képzelőerőt és intuíciót feláldozzuk a fejlődés oltárán. S a pénzügyvilágban, mint az élet többi területén is, ez akár helyrehozhatatlan veszteségeket is eredményezhet. A világ legnagyobb független gazdasági elemzőcége, az Economist Intelligence Unit (EIU) a Ricoh támogatásával nemrégiben átfogó globális tanulmányt készített a pénzügyi ágazatban ma már mindent át-szövő informatika hatásairól.

A megkérdezett különféle területeken dolgozó vezető bankárok, biztosítási szakemberek és másféle pénzügyérek 37 százaléka szerint az automatizált döntéshozatal, amely tulajdonképpen egy számítógépes programot takar, pénzügyi veszteség forrása volt legalább egyszer az elmúlt hat hónapban, és 30 százalékuk azt is elismerte, hogy ebből ügyfeleknek is vesztesége származott. Ugyanakkor ezek a vezetők nagyon pozitívan látják az emberek és a technológia közötti interakciók jelenét és jövőjét a cégük-nél. Am az aggodalom is jelen van.

José Marques, a Deutsche Bank elektronikus részvénykereskedelmének globális vezetője az EIU-nak elmondta, hogy egészen a közelmúltig a részvénypiacon az üzleteket emberek hozták tető alá. Az elmúlt tíz évben azonban drámaian megváltozott a helyzet, s az USA-ban a részvényügyletek 73, Európában pedig 40 százaléka az úgynevezett nagyfrekvenciás kereskedőcégek kezében összpontosult. A gépek által felpörgetett kereskedési sebesség és hatékonyság számtalan új kereskedési stratégiát tett lehetővé, amelyek a piaci aktivitás robbanását idézték elő. Ugyanakkor ezek a megoldások hatalmas új kockázatokat is teremtettek. A technológia gyors fejlődése a pénzügyi szektor minden részén nyomot hagyott, de mindenütt másképpen.

Bizalmi kérdések

A lakossági bankok is igen emberközpontúak voltak valamikor, de mostanában egyre automatizáltabbakká válnak. A rendszer gyors döntéseket hoz a személyes pénzügyekről számos vonatkozásban. Például hogy az ügyfelek felvehetnek-e kölcsönt vagy kaphatnak-e új hitelkártyát stb. Néhány induló pénzügyi vállalkozás a sebességből szeretne versenyezni a lassabb hagyományos bankokkal szemben. Az EIU példája

szerint a Wonga.com brit cég rövid lejáratú hiteleket ad online, és nemcsak a hitelről döntenek, hanem kevesebb mint fél óra alatt az összeget el is helyezik az ügyfél számláján.

A fő ok az, amiért az online cégek automatizálni tudják a hitelbírálatot, hogy a kölcsönért folyomódok reputációját előállító folyamat természete alapjaiban megváltozott, s a bírálati szempontok közé számos új, korábban elérhetetlen elem került. A szükséges tételeket adatkereskedőktől lehet megszerezni. Ezek olyan információkat szolgáltatnak, mint hogy az ügyfélnek milyen volt az aktivitása, például mekkora aggregált forgalmat ért el az online kereskedelmi felületeken egy adott időszakban.

Az eBureau nevű társaság mintegy 20 millió ember adataiból prediktív analitikákkal az egyes személyek pénzügyi tevékenységét jellemző „e-értéket” kalkulál, s ezt adja el bankoknak, biztosítóknak és másfajta pénzügyi vállalkozásoknak. Egy másik cég, a Movenbank viszont a legkülönbözőbb közösségi hálózatokon kutakodik, hogy megállapítsa az egyes személyek pénzügyi megbízhatóságát – írja az EIU.

Rick Robinson, az IBM vezető rendszermérnöke kifejtette a kutatóknak, hogy az online bizalom és ismertség fontossága gyorsan és

párhuzamosan nőtt az olyan egyenlő felek közötti (p2p) tevékenységekkel, mint az idegenektől való vásárlás. Ha a p2p személyes kölcsönök piacát vesszük, akkor az online ismertség (hogyan viselkedik valaki az interneten, kik a barátai, milyen oldalakhoz kapcsolódik stb.) helyettesíti azt a bizalmat, amely a hagyományos kölcsönügyleteknek az alapja.

A pénzügyi ágazatban gyakran előfordul, hogy a technológiaalapú szolgáltatások fejlődése sokkal gyorsabb, mint a rájuk vonatkozó szabályoké, s ez új kockázatokat teremt. Ha egy online hitelértékelő iroda rosszul dolgozik, a hitelező nem sokat tehet, ha a hitelt rosszul helyezik ki. De a hitelfelvevők is megjárhatják, mert nehezen tehetik rendbe a mások hi-

mánya. Tízből kilenc megkérdezett vezető határozottan tagadta, hogy a technológia lenne az egyetlen ok, amikor a dolgok rosszra fordulnak a szervezetükénél. Sőt, a technológia áll általában az újítások középpontjában: a vásárlások 41 százaléka szerint az elmúlt három év legjobb innovációi létre sem jöhettek volna technológiai behatás nélkül. A 78 százalékuk szerint a technológia teszi őket hatékonyabbá, míg a háromnegyedük tagadja, hogy a technológia megnehezítené a képzeletüket igénylő és a kreatív munkát.

Kissé lehűti az optimizmust, hogy a felmérésbe bevontak többsége úgy hiszi: az emberek és a technológia közötti kapcsolat csak akkor termelhet új értéket, ha az embe-

portos vizsgálatokat vagy piackutatásokat végeztek.

Ezek az új technológiák megváltoztatták a bankok munkamódszereit, a hagyományos kereskedési tevékenységüket, a marketing-jüket és a termékfejlesztést újragondolták. A pénzügyintézetek ma már nem mennek bele a hosszasan elnyúló tervezési folyamatokba, hanem a technológia felhasználásával válszképesé tették magukat az új trendekre, az ügyfelek szemléletváltozásaira és a versenyre. A rossz döntések azonnal kiszűrhetővé váltak és visszavonhatók, a lehetőségek gyorsabban megragadhatók, mint bármikor korábban. Ha a megközelítés és a folyamatok megváltoztatása elmarad, a mesterséges intelligencia önmagában elég keveset ér.

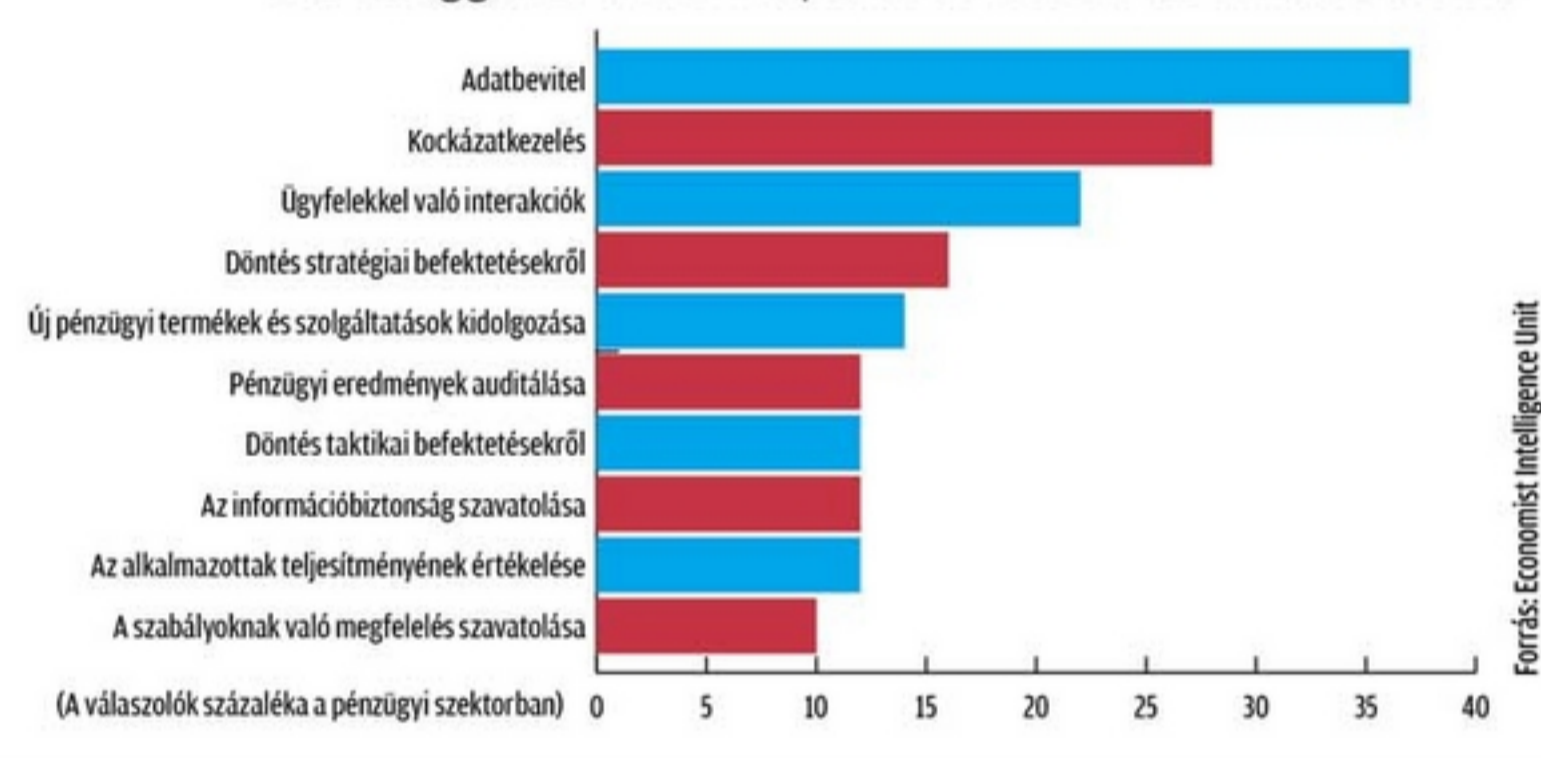
Még maradt hely az embereknek

Az üzleti folyamatok változtatásain kívül is fontos szerepet fognak játszani az emberek ezen a területen. A vásárlók érzéseinek és érzelmeinek mérése abból, amit és ahogy írnak az interneten, a gépeknek még túl nagy kihívás. A hiteljövőhágyások és a hiteellenőrzés esetében a technológiák kinövik a gyermekkorukat, de az összegyűjtött információk értelmezése és prezentálása emberi feladat marad, miként a bankfiókokban dolgozó alkalmazottak szerepe is megmarad, akiknek az ügyfelekkel szemtől-szemben kell beszélniük. Ez aligha változik a belátható időben – vélekednek az EIU szakértői.

José Marques szerint a befektetési területen – ha mindent automatizálnának – hiányoznának a közösségi folyamatok finom emberi vonásai. Ha egy elemző találkozik a befektetési cég felső vezetőivel, megbeszélhetik egy adott portfólió helyzetét és az előírásoknak megfelelően nyilvánosságra kerülő információkat. De a beszélgetésnek vannak olyan részletei, amelyeket nem lehet rögzíteni egy negyedéves beszámolóban, például a testbeszédbe vagy a használt hanglejtésbe foglalt információkat. De végső soron – vélekedik a Deutsche Bank szakértője – az olyan helyeken, ahol az emberek és a gépek együtt dolgoznak, a jövőben jobb eredmények fognak születni, mint korábban, vagy mint ma.

Carsten Bruhn, a Ricoh Europe ügyvezető igazgatóhelyettese pedig úgy véli, hogy a pénzügyi szektorban a folyamatoptimalizálásra és a tradicionális munkamódszerek változtatására kell fókuszálni. A pénzügyi cégek vezetői egyre inkább külsős szakértőkhöz szervezik ki a feladatok menedzsmentjét, az így felszabaduló időt pedig a fő üzleti tevékenységükre fordíthatják.

Az alábbi tevékenységek közül melyekből veszett ki a legnagyobb sebességgel az emberi képzelet és intuíció az elmúlt 5 évben?



bái miatt tönkrement reputációjukat. Azonban a technológia lehetővé teszi harmadik felek (az EIU például a Reputation.com-ot említi) belépését, akik segíthetnek a hitelfelvevőknek és a hitelezőknek ellenőrzés alatt tartani ezeket a folyamatokat.

A kereskedelmi bankok igyekeznek lépést tartani a gyors technológiai fejlődéssel. A Deutsche Bank például egy olyan rendszert fejleszt, amely segít átlátni az automatizált kereskedési rendszerek logikáját. „Nagyon kevesen érzik magukat magabiztosnak olyan környezetben, ahol hatalmas értékű üzleti döntések születnek egy olyan gépen keresztül, amelyről emberi ésszel nem lehet követni, hogy mit is csinál valójában” – magyarázta José Marques az EIU-nak.

Gépi képességek, emberi folyamatok

„Az intelligens technológia általános pozitív hatása a pénzügyi szolgáltatásokban nyilvánvaló a vizsgálatunk szerint” – írja az EIU tanul-

rek sokkal kreatívabbak lesznek azoknak a folyamatoknak fejlesztésében, amelyek a két felet összekapcsolják. A szakemberek egy jelentős része (40 százalék) ugyan biztos benne, hogy a technológia felhasználása végső soron pozitív, de azt nem látja, hogy az ebből fakadó zavarok mind eltüntethetők lennének. Ebből következik, hogy az olyan tranzakció-intenzív iparágakban, mint a pénzügyi szolgáltatások, a technológia csak annyira lehet jó, mint a vele támogatandó folyamatok, amelyeket az emberek fejlesztenek ki.

Például a bankok ma már olyan mesterségesintelligencia-alkalmazásokat vetnek be, amelyek – rendezett és strukturálatlan információhalmazokból, például az interneten rájuk vonatkozó megjegyzések összegyűjtéséből és elemzéséből – lehetővé teszik számukra a piaci trendek vagy az ügyfelek hangulatának előrejelzését. Ezzel a döntéshozók olyan információkhoz jutnak, amelyeket addig csak hetekkel vagy hónapokkal később szerezhettek meg, amíg tradicionális fókuszcső-



Közösségi folyamatok

Új alkalmazások bevezetésekor a szervezetek a biztonság, a megfelelőség, a tartalomkezelés és a folyamatintegráció vonatkozásában számos követelményt és kockázatot szem előtt tartanak – de a közösségi eszközök esetében ma még gyakran eltekintenek ettől.

A közösségi alkalmazások az utóbbi évek egyik legfontosabb technológiai trendjét képviselik. A nagy sebességű internetelés széles körű elérhetősége, az okostelefonok és tabletek elterjedése, a fogyasztók élénk érdeklődése és az emberek csillapíthatatlan kommunikációs igénye egyaránt közrejátszott abban, hogy a közösségi alkalmazások a figyelem középpontjába kerültek.

De míg a lakosság körében robbanásszerűen nőtt a közösségi alkalmazások felhasználói tábora, addig a vállalatok jóval óvatosabban választottak az új trendre. A szervezetek számára ugyanis komoly kihívást jelent az érzékeny adatok és információk biztonságával, a törvényi megfeleléssel összefüggő igények és követelmények, valamint a közösségi eszközökre jellemző dinamizmus és korlátlanág összehangolása.

Ezzel együtt mára nyilvánvalóvá vált, hogy a közösségi alkalmazások a marketing területén túl is számos előnyt adhatnak a vállalatoknak. A megfelelő szaktudással rendelkező kollégák felkutatása és meghívása a projektcsapatba, a távoli irodákban vagy otthonról dolgozó munkatársakkal történő együttműködés, a dokumentum-megosztás és a projektmenedzsment csupán néhány azon területek közül, amelyeken a közösségi eszközök már bizonyítottak vállalati környezetben.

Igazán nagy előnyöket azonban a szervezetek akkor érhetnek el, ha a közösségi eszközöket üzleti folyamataikba integrálják, például az ügyfélszolgálat vagy a már említett marketing és projektirányítás

területén. Az integráció sokféle formát ölthet, iparáganként, akár vállalatoként is jelentős eltéréseket mutathat, de minden esetben arra irányul, hogy a közösségi médium bizonyos elemeit – felhasználói profilokat, tevékenységfolyamokat, szöveges vagy videóalapú üzenetváltást – valamely üzleti folyamat részeként hasznosítsa.

A felhasználói profilokon keresztül a szervezet például kiemelheti a rendelkezésre álló tudást és tapasztalatot, amelyből a projektek megvalósítására létrejövő csapatok meríthetnek, de ugyanezek az információk a HR osztály számára is hasznosak lehetnek a béremelések, előléptetések vagy képzések tervezésekor. A többfunkciós integráció lehetősége jól érzékelteti a közösségi eszközök bevezetésétől várható előnyök sokrétűségét. A pusztán bevezetés azonban még nem vezet egyenesen az ilyen előnyöket adó folyamatintegrációhoz – mint minden IT projekt esetében, a gondos előkészítés és tervezés, a körültekintő megvalósítás itt is a siker előfeltételének számít.

Integráció gyerekcipőben

Az AIIIM (Association for Information and Image Management), az információkezeléssel foglalkozó szakemberek világszervezete a múlt év végén közel 400 tagjának bevonásával felmérést készített annak feltérképezésére, hogy a szervezetek miként viszonyulnak a közösségi eszközök használatához. A felmérés eredményeit a szervezet *Social in the Flow – transforming processes and sharing knowledge* című tanulmányában adta közre, melynek legfonto-

sabb megállapításait foglaljuk össze. A teljes tanulmány az AIIIM weboldalon (www.aiiim.org) érhető el.

Biztató adat, hogy a felmérésben részt vevő szervezetek fele a közösségi eszközök használatára bátorítja alkalmazottait. Elgondolkodtató viszont, hogy az új trendre ennyire nyitott szervezetek fele (26 százalék) nem szabályozza a közösségi eszközök használatát, erre nézve semmilyen útmutatást nem ad alkalmazottainak.

Összességében a válaszadók csaknem fele (47 százalék) mondta azt, hogy szervezete nem dolgozott ki stratégiát a közösségi tartalom létrehozására és menedzselésére. A szervezetek háromnegyede (76 százalék) egyáltalán nem dokumentálja a keletkező közösségi tartalmat, 53 százalékuk nem kívánja tárolni ezt az információt, míg 23 százalékuk nem rendelkezik az ehhez szükséges tartalomkezelő rendszerrel. A közösségi eszközöket használó szervezetek 64 százaléka még nem integrálta azokat üzleti folyamataiba, 21 százalékuk most teszi meg az első lépéseket ezen az úton.

A lakossági ügyfeleket kiszolgáló (B2C területen tevékenykedő) vállalatok körében a közösségi média használata már ma is eléri a 90 százalékot. Ez az arány a válaszok alapján két éven belül 97 százalékra nőhet. A kormányzati szervezetek 44 százaléka inkább lebeszéli alkalmazottait a közösségi eszközök használatáról [az összes szektorban együttesen ez az arány 19 százalék]. Ugyancsak a kormányzati szervezeteknél fordul elő a leggyakrabban, hogy a közösségi eszközök használata miatt valamely dolgozó ellen fegyelmi eljárás indul. Ennek valószínűsége a kormányzati szektorban csaknem háromszor akkora (29 százalék), mint más területeken (11 százalék). A versenyszférához képest kétszer akkora az esélye (18 százalék) annak is, hogy az eljárás az alkalmazott elbocsátásával ér véget.

A kézenfekvő felhasználási területen, a marketingen túl a szervezetek több mint 40 százaléka az

együttműködés támogatásában és a vállalaton belüli tudásmegosztás hatékonyságában, 33 százalék az ügyféltámogatás és az ügyfél-élmény javításában vár előrelépést a közösségi eszközök használatától, illetve ezeket az előnyöket már tapasztalja. Az együttműködés, és különösen a tartalommegosztás az a terület, ahol a közösségi eszközök használata kezdettől fogva a leginkább elterjedt. Az ügyféltámogatás említése viszont kissé meglepő a felhasználók részéről, mivel ebbe a folyamatba eddig csak kevés szervezet integrálta a közösségi eszközöket.

A szervezetek 30 százaléka stratégiai megközelítéssel vállalati szintű, egységes közösségi megoldást vezet be, több mint negyedük (26 százalék) viszont projektalapon implementál ilyen eszközöket, ami a felhasználók erős megosztottságára utal ezen a téren. Figyelemre méltó, hogy a szervezetek körében a vállalati tűzfalon belül, magánfelhő-környezetben működő közösségi eszközök háromszor népszerűbbek, mint a nyilvános felhőben elérhető szolgáltatások, SaaS megoldások.

Korlátozás helyett szabályozás

Bár a közösségi média használata mára a szervezetek körében is eléggé elterjedt, az AIIIM felméréséből kitűnik, hogy a kormányzati szektor sokkal kevésbé nyitott ez irányban, és a folyamatokkal történő integráció is gyerekcipőben jár még.

A vállalati informatikát szigorú szabályozottság jellemzi, amely első pillantásra legalábbis szöges elterjedtben áll a közösségi eszközök természetével. Új alkalmazások bevezetésekor a szervezetek a biztonság, a megfelelőség, a tartalomkezelés és a folyamatintegráció vonatkozásában számos követelményt és kockázatot szem előtt tartanak, illetve mérlegelnek – de úgy tűnik, hogy a közösségi eszközök esetében gyakran eltekintenek ettől. Amikor mégis elszánják magukat a szabályozásra, akkor nagy valószínűséggel inkább korlátozzák vagy tiltják, mintsem definiálják és szor-

”
A több-funkciós integráció lehetősége jól érzékelteti a közösségi eszközök bevezetésétől várható előnyök sokrétűségét.

galmazzák a közösségi eszközök biztonságos használatát.

Az AIIIM ezért azt tanácsolja a szervezeteknek, hogy kiindulásképp azonosítsák azokat a területeket, amelyek a közösségi eszközöket előnyösen tudnák használni, a házon belüli és a nyilvános szolgáltatások adta lehetőségeket egyaránt mérlegelve és a marketing területén túlra is tekintve. Érdemes azt is meghatározni, hogy a szervezeten belül ki lesz a közösségi kezdeményezés gazdája.

Ezt követően fel kell térképezni, hogy mely folyamatokat javíthatja a közösségi eszközök integrálása, mely alkalmazásokra, illetve csoportokra terjedhet ki az integráció, illetve milyen technikai és kulturális nehézségekbe ütközhet a megvalósítás. Célszerű olyan megoldást választani, amely az igények változásával később más alkalmazásokkal is integrálható lesz. A szervezet ebben a szakaszban választ platformot és szolgáltatásmódellet közösségi stratégiájának megvalósításához. A nyilvános felhőben elérhető szolgáltatások első pillantásra olcsóbbnak tűnő megoldást kínálnak, mivel minden beruházás nélkül használatba vehetők, viszont előfordulhat, hogy ezek az eszközök nem, vagy csak költséges módon lesznek integrálhatók a házon belül működő rendszerekkel. A közösségi eszközök kiválasztásakor ezért tanácsos valamennyi szolgáltatási modell előnyeit és hátrányait mérlegelni. A bevezetés fontos mozzanataként a megőrzésre kerülő közösségi tartalom kezeléséhez szükséges automatizmusokat is ki kell alakítani.

Akár mely területen vezet be a szervezet közösségi eszközöket, azok használatát egyértelműen szabályoznia kell. A szabályzatnak egyértelművé kell tennie, hogy a szervezet milyen céllal vezette be az adott közösségi eszközt vagy eszközöket, az alkalmazottak mire és miként használhatják azokat, pontosan mit vár tőlük a munkáltató ezen a téren, és milyen szankciókra számíthatnak, ha nem tartják magukat a kódexben foglaltakhoz. ▽



KIS ENDRE

OKI WHITE TONER

Promóanyagok máról holnapra

A digitális dokumentumtárolás és -feldolgozás elterjedésével az irodai nyomtatóhasználatot vissza tudjuk szorítani, az innovatív POS-anyagok és egyedi ajándéktárgyak gyártásához azonban továbbra is nélkülözhetetlen a nyomtatás.

/írta: Sós Éva

Acégek életében gyakran van szükség ilyen és hasonló marketingkommunikációs anyagokra, ezeket azonban eddig többnyire csak nagy példányszámban és időigényes nyomdai eljárásokkal lehetett költséghatékonyan elkészíteni. Talán hihetetlennek tűnik, de mostantól akár egy irodai méretű nyomtatóval is megoldható mindez, legyen szó bármilyen színről és alpanyagról, a ruházati termékektől a matricákon át egészen a hűtőmágnesig, telefontokig vagy éppen emléklapokig.

Főleg a kis- és középvállalkozásoknál merül fel időnként az igény egy-egy promóciós termék vagy kommunikációs anyag gyártására rövid átfutási idővel, ugyanakkor kiváló minőségben és alacsony áron. Ilyenkor nincs lehetőség kivárni a nyomdai gyártási folyamatot, illetve nagy tételben rendelni csak azért, hogy csökkenjen az egységár. Egyes lézernyomtatókkal ugyan egy ideje már meg lehet oldani a gyors emblémázást, de kizárólag fehér, illetve világos felületek

esetén. Az eredeti elképzelésekből és dizájn-tervekből azonban semelyik cég nem szívesen ad lejjebb.

A fehér az új fekete

Mostanra az utolsó akadály is elhárult a kreatív kivitelezésű digitális nyomtatásból, a titok nyitja pedig a lézernyomtatásban, azon belül is a fehér szín előállítására képes nyomtatókban rejlik. Az innovatív, fehér-toneres nyomtatókkal darabszámtól függetlenül kiváló minőségben és egyszerűen lehet különféle grafikai mintákat készíteni színes alpanyagra. De miért is van szükség a fehér színre?

Sötét színű anyagok emblémázásakor a hordozó és a grafika színei összeadódnak, ami színtorzulást okoz, ezért minden esetben szükség van egy fehér alapra, amely a teljes kép alá kerül, kivéve a fekete színű területeket. Ezenkívül a fehér festék segítségével egy tökéletesen fedő fehér réteg állítható elő a kifejezetten fehér színű grafikai elemek nyomásához.

Átvitt értelemben

A fehértoneres készülékeket kifejezetten transzfernyomtatáshoz fejlesztették ki. Ez azt jelenti, hogy a képet először egy úgy-

nevezett transzferpapírra kell kinyomtatni, majd hőprés segítségével felvinni a kívánt felületre. A grafika a végleges termékre tehát egy köztes hordozó alkalmazásával kerül át, ezáltal olyan termékek is dekorálhatók, amelyek méretükénél vagy anyaguknál fogva direkt módon nem nyomtathatók.

A készülékek elsőként a cián, magenta és sárga színeket viszik fel a papírra, legvégül pedig a fehéret, a sorrend azonban megfordul, amikor a kép a transzferpapírról átkerül a végső termékre. A fekete a három alapszín keverésével jön létre. A gyors nyomtatási sebességnek és a rövid préselési időnek köszönhetően óránként mintegy 60-80 termék készíthető akár különböző grafikkal.

Határ a csillagos ég

Az OKI C711WT A4 formátumú nyomtató, valamint A3-as verziója, a C920WT az első olyan készülékek a piacon, amelyek irodai méretű berendezésként, porfestékkel tudnak sötét felületekre is felvihető grafikat nyomtatni.

A nyomtatók segítségével gyártható egyedi termékek skálája szinte végtelen. Kemény alpanyagok, például karton, fa, kerámia, bőr, parafa, műanyag, fém, üveg, illetve mosást nem igénylő szövetek (például esernyő) éppúgy emblémázhatók, mint az alacsony hőtüro képességű vagy nem sík felületű tárgyak, így többek között gyertyák, szappan, tányér, bögre vagy pohár. Színes textilekre a szitázás mellőzésével, vegyi anyagok használata nélkül lehet a mintát felvinni. Promóciós célból pedig még az emberi bőrre is készíthető ideiglenes tetoválás.

A készülékek előnyeiket elsősorban grafikai stúdiók, kreatív műhelyek, pólo- és ajándékkészítők, illetve megrendelőik tudják kihasználni, hiszen ezentúl házon belül, rövid határidővel gyárthatók személyre szabott termékek akár egy-egy példányban, színbeli korlátozás és induló költségek nélkül. Ráadásul az eddigi világos alapszínű papírok nyomtatása mellett színes kreatív papírok, fóliák vagy átlátszó kül- és beltéri matricák is teljes színtérben dekorálhatók. ▽



Sötét felületre ilyen egyszerűen és költséghatékonyan még nem lehetett nyomtatni...

KÁOSZ ÉS PAZARLÁS HELYETT

Ésszerű dokumentummenedzsment

Dokumentumokat minden szervezet és vállalat használ. Ám sok helyen nincs semmiféle stratégia a dokumentumok kezelésére, ami fölösleges pluszmunkához és pénzkidobáshoz, illetve szervezetlenséghez vezet. Mik a buktatók és a lehetőségek?

Ahatékony munkához elengedhetetlen a dokumentumok megfelelő kezelése és tárolása. Bizonyára mindenki szembesült már olyan problémával, hogy nem találta egy fontos szöveg végleges változatát, mert hirtelen nem tudta, hol keresse. Gyakran előfordul ugyanis, hogy több alkalmazott is dolgozik ugyanazon a projekten, és a munka haladtával e-mailben küldözgetik egymásnak a különféle verziókat. Közben pedig a saját gépekre és a szerverre is mentenek egy-egy példányt a biztonság kedvéért.

Így azonban nehéz megállapítani, melyik a legfrissebb vagy a végleges verzió, és a változtatások is csak körülményesen követhetők. Ez növeli a hibák kockázatát, tárhelypazarlást eredményez, és a közös munkát is nehezítheti, a hatékonyságot pedig rontja.

Dokumentummenedzsment: minden egyben

A probléma azonban könnyen orvosolható, hiszen egyszerű dokumentummenedzsment-eszközök léteznek a piacon, amelyek jól kombinálhatók egyéb, a produktivitást növelő termékekkel. A Novell például a Vibe csoportmunka-eszközével nyújt megoldást a különféle tartalmak kezelésének problémáira. De pontosan milyen lehetőségeket is kínál egy dokumentummenedzsment-eszköz, és hogyan járul hozzá a hatékonyabb munkavégzéshez?

Közös munka bármikor, bárhol

Az az ideális, ha a termék lehetővé teszi, hogy az alkalmazottak egyetlen dokumentum-változaton végezzenek közös munkát, akár egy böngészőből megnyitva, weben keresztül is. Így bármikor, bárhol képesek hatékonyan együtt dolgozni a kollégák.

Ha a felhasználók esetleg sokat utaznak repülővel, vagy gyakran tartózkodnak egyéb, internetkapcsolat nélküli helyen, akkor hasznos lehet egy olyan megoldás, ami ilyen esetekben is elérhetővé teszi a fájlokat, és később szinkronizálja az időközben alkalmazott változtatásokat. Szintén a közös munkát erősíti a csapatok számára létrehozható közös munkaterület, illetve a külső kommentálási lehetőség.

Elkerülhetők az esetleges félreértések és a fölösleges munka, ha a felhasználóknak lehetőségük nyílik a dokumentum zárolására a szerkesztés idejére, illetve ha a dokumentum tulajdonosai automatikusan értesítést kapnak a tartalomban végrehajtott változtatásokról. Egyes megoldásokban web2-es funkciók, például wikik, fórumok, blogok és mikroblogok, feedek és kérdőívek is segítik az eredményességet.

Keresés, átjárhatóság és plusz funkciók

Az egyes fájlok, illetve a különböző változatok keresését és rendszerezését általában címkék használata, illetve fő- és alverzió-támogatás szokta megkönnyíteni. Az optimális megoldások képesek a munkafolyamatok támogatására is, például lehetővé teszik az elkészült verzió jóváhagyását, illetve a dokumentumok életútjának követését a vállalaton belül. Szintén hasznos, ha a rendszer biztosítja az űrlapok egyszerű kezelését és létrehozását, például a dokumentumok menedzselte létrehozása esetén.

A dokumentummenedzsment-termékek esetén továbbá rendkívül fontos az átjárhatóság, hiszen csak akkor gördülékeny a munka, ha bármilyen tartalmak kezelhetők a rendszerben. A Novell Vibe például integrálható a Microsoft Office programcsomaggal és a GroupWise levelezőrendszerrel is.



SZITTYA TAMÁS

ügyvezető igazgató,
NetIQ Novell SUSE
Magyarországi Képviselő

Maximális biztonság

Felmerülhet a kérdés, hogy nem válik-e sebezhetővé a szervezet belső rendszere abban az esetben, ha a dokumentummenedzsment-megoldás külső, webes szerkesztést is lehetővé tesz. A professzionális megoldások esetében azonban nem kell emiatt aggódnia, hiszen ezek nagyvállalati szintű biztonságot kínálnak és különféle lehetőségeket nyújtanak a biztonság és a rugalmasság egyensúlyának megtalálására.

A legfejlettebb termékekben például biztonsági beállítások is alkalmazhatók a hozzáférésekhez. Ez akár olyan mélységig is kezelhető, hogy az egyes felhasználók számára elérhetetlen dokumentumok már a keresési találatok között sem jelennek meg. Így az alkalmazottak nem is értesülhetnek arról, hogy egy előlük letitolt dokumentum tartalmazza az általuk keresett kifejezést.

Ha pedig egy külső felhasználó, például egy alvállalkozó vagy külsős munkatárs számára kellene hozzáférést biztosítani néhány dokumentumhoz, az is megoldható. Egy igazán naprakész megoldásnál például a vendégfelhasználók számára elérhetővé tehető a munkaterületek egyes részei.

A biztonság tehát nem lehet akadály, így még az érzékeny adatokkal dolgozó szervezetek előtt is nyitott a lehetőség, hogy egy fejlett dokumentummenedzsment-megoldás segítségével tegyék produktívabbá a munkát. A befektetés a legtöbb esetben megéri, hiszen az előnyök sora hosszú, a helytakarékosságtól kezdve a gördülékeny együttműködésen keresztül egészen a költségek csökkentéséig és a hatékony munkavégzésig. ▽



IDC ADATKÖZPONTI
TRANSZFORMÁCIÓ
KONFERENCIA 2013
ALAKÍTSA ÁT ADATKÖZPONTJÁT
AZ IDC SZAKÉRTŐVEL



2013. május 23.,
csütörtök
Budapest
NH Hotel

Az iparág meghatározó megoldásszállítói, független szakértők és végfelhasználók tartanak előadásokat, ill. kerekasztal beszélgetéseket, hogy Ön a legteljesebb képet kapja az

ADATKÖZPONTOK AKTUÁLIS TRENDJEIRŐL

Külföldi előadónk **Craig Felton**, a **Royal Bank of Scotland** független tanácsadója

Vendor előadások a **Veeam**-, a **CA**-, a **NetApp**-, az **Intel**-, az **APC**-, és a **Kingston** szakértőjétől

Szakértői előadás az **IVSZ Adatközponti és Felhő Munkacsoportjának** vezetőjétől

Esettanulmányi előadás a **Deloitte Central Europe** CIO-jától és vezető rendszertervezőjétől

REGISZTRÁCIÓ ÉS RÉSZLETES PROGRAM: www.idchungary.hu

Helyszín: NH Hotel****, 1137, Budapest, Vígszínház utca 3.

ARANY PARTNERÜNK



EZÜST PARTNEREINK



KIÁLLÍTÓPARTNERÜNK



KIEMELT SZAKMAI PARTNERÜNK

IVSZ

SZAKMAI PARTNERÜNK



MÉDIAPARTNEREINK

