

## Vállalati kudarcok

Készítette a Közigazgatási és Igazságügyi minisztérium E-közigazgatási  
Szabad Szoftver Kompetencia Központja  
Budapest, 2013



A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai  
Regionális Fejlesztési Alap társfinanszírozásával valósul meg.

Kódszám: EKOP–1.2.15

Ez a Mű a Creative Commons Nevezd meg! – Így add tovább! 3.0 Unported  
Licenc feltételeinek megfelelően szabadon felhasználható.

A dokumentum legfrissebb változata letölthető a honlapunkról:

<http://szabadszoftver.kormany.hu/>

## Tartalomjegyzék

Döntések az OpenOffice.org ellenében.....	2
Heinrich Berndes Haushaltstechnik GmbH & Co. KG.....	2
Euromobil Group.....	3
CJSC SPC Borschagivskiy Chemical and Pharmaceutical Plant.....	3
Összefoglalás.....	4

## Vállalati kudarcok

### Döntések az OpenOffice.org ellenében

A Microsoft cég honlapján számos olyan esettanulmányt olvashatunk, amelyek arról számolnak be, hogy különböző méretű cégek az amerikai cég kereskedelmi irodai csomagjára, a Microsoft Office-ra álltak át, vagy tértek vissza a nyílt forrású OpenOffice.org irodai programcsomagról a felmerülő problémáik miatt. A következőkben néhány ilyen cég és a migrálás okai kerülnek bemutatásra.

#### Heinrich Berndes Haushaltstechnik GmbH & Co. KG<sup>1</sup>

A német Berndes háztartási eszköz gyártó évekig a Debian Linux operációs rendszert és az OpenOffice.org 2.0 irodai programcsomagot használta. A cég számára ez számos hátránnyal járt, mivel a külső ügyfelek által küldött dokumentumok esetén sokszor ütköztek kompatibilitási problémákba. Ezen kívül néhány általuk használt nyomtatóhoz sem létezett megfelelő támogatás Linux alatt. Hosszú ideig együtt éltek ezekkel a problémákkal, míg végül sor nem került a Vállalati Erőforrás Tervező (ERP) megoldásuk cseréjére, és az új megoldás Windows operációs rendszert igényelt a működéshez. Mérlegelve, hogy a vállalat összes külső partnere Microsoft Office alkalmazást használt, sor került az OpenOffice.org irodai program leváltására is. A kompatibilitási problémák és a munkatársak képzésére fordított összegek ezzel jelentősen csökkentek.

A Berndes cég informatikai vezetője kiemelte, hogy amíg csak a linuxos világon belül zajlik a kommunikáció, minden problémamentesen zajlik, de amint a Microsoft Office-t használó partnerekkel kell kommunikálni, újra és újra előjönnek ugyanazok a problémák. A cégnél elsősorban a komplex Excel táblázatok esetén jelentkeztek a kellemetlenségek. A másik általa említett terület a prezentációkészítés volt, mivel az OpenOffice.org programmal készített prezentációk máshogyan jelentek meg a Microsoft PowerPoint programban. Akkoriban pedig a Microsoft Office még nem volt képes megnyitni az OpenOffice.org programban előállított állományokat, és amikor figyelmetlenek voltak, és konvertálás nélkül küldték tovább ezeket, akkor panaszkodtak a partnereik, hogy nem tudják kezelni ezeket a fájlokat. Hozzátette azonban, hogy az esetek 90%-ában nem volt semmilyen problémájuk a kommunikációban.

Amikor 2010 végén sor került az ERP cseréjére, a cég vezetése a teljes Microsoft migráció mellett döntött. Sor került a hardvereszközök cseréjére, és a Debian Linuxot a Windows Server 2008 Stan-

<sup>1</sup> [http://www.microsoft.com/casestudies/Case\\_Study\\_Detail.aspx?casestudyid=4000006523](http://www.microsoft.com/casestudies/Case_Study_Detail.aspx?casestudyid=4000006523)

dard Edition váltotta, míg a szintén linuxos levelezőrendszer helyére a Microsoft Exchange Server 2007 került. A Microsoft Office 2007 bevezetésével együtt pedig jogosultak lettek a rendszeresen kiadott biztonsági frissítésekre, valamint egy 10 éves támogatási periódusra az összes kereskedelmi és fejlesztői termék esetén. Az informatikai vezető pedig úgy fogalmazott, hogy az átállás összességében nem is volt annyira drága, mint amitől tartottak.

## Euromobil Group<sup>2</sup>

Az olasz bútortervező és bútorgyártó cég, az Euromobil Group 1972 óta működik. A három cégből összeállt dollármilliókat érő Euromobil Group egy robusztus informatikai rendszert szeretett volna kiépíteni, amely képes kielégíteni az egyre növekvő igényeit, különösen a növekvő információfolyam és a különböző csoportok közötti folyamatok kezelését. A cég azonban nehézkesnek találta az OpenOffice.org irodai csomag frissítését és más eszközökkel való integrálását. Az informatikai rendszerekért felelős koordinátoruk szerint a központi menedzsment eszközök hiánya folyamatos nehézséget jelentett az alkalmazások frissítése terén. Továbbá hiányosságokat tapasztaltak a táblázatkezelőben, illetve kompatibilitási problémáktól sem volt mentes a partnerekkel való kapcsolat-tartás.

A cég egy Microsoft arany partnerhez fordult segítségért a migrációhoz, akik egy részletes tervet készítettek, amely tartalmazta a szoftveralkalmazások migrálását és a technológiai támogatás megvalósítását is. Az összes kliensre Microsoft Office System 2007 került, és egy képzés keretében megtanították minden alkalmazottnak a program lehetőségeit, a kapcsolattartási, naptárkezelési és egyéb eszközöket, amelyek korábban nem voltak elérhetők. Ezen kívül létrehoztak egy intranet portált, ahol együttműködési lehetőséget biztosítanak a munkában a Microsoft SharePoint alkalmazáson keresztül.

A migráció során tehát számos új alkalmazást vezettek be, amelyek elősegítették az együttműködést a felhasználók között, valamint a portálnak köszönhetően a tartalmak és a szolgáltatások is könnyebben kezelhetővé és frissíthetővé váltak. Külön kiemelték, hogy mivel a felhasználók számára a Microsoft Office felülete már ismerős volt, kevesebb gondot okozott a használata a munkatársaknak. Előnyként említették meg, hogy a felhasználók produktivitása nőtt a Microsoft Office és SharePoint termékek bevezetése után.

## CJSC SPC Borschagivskiy Chemical and Pharmaceutical Plant<sup>3</sup>

A CJSC SPC "Borschagivskiy Chemical and Pharmaceutical Plant az egyik piacvezető cég Ukrajnában a körülbelül 10%-os hazai gyógyszeripari részesedésével. A gyár 10 országba szállítja termékeit köztük a Balti államokba, Kelet-Európába és Ázsiába. A cég kezdetben az OpenOffice.org irodai programcsomagot használta a dokumentumok kezelésére. A használat során azonban számos hibába ütköztek, amelyek megnehezítették a munkatársaik mindennapi életét. A hibák között volt például, hogy nem tudták megfelelően olvasni az e-mailben érkezett dokumentumokat, valamint számos pontban nem tudott megfelelni a gyógyszergyár által támasztott dokumentumkezelési szabványoknak. A gyár informatikai részlegének vezetője szerint egyre csökkent a munka hatékonysága. Az OpenOffice.org ezenkívül nem tartalmazott néhány olyan alkalmazást, mint például a tervező, célkitűző és követő rendszerek.

Az előnyök és hátrányok mérlegelése után a cég 2007-ben úgy döntött, hogy átállnak a Microsoft Office 2007 használatára. A szoftvertől azt várták, hogy választ jelentsen a felmerült problémákra, valamint képesek legyenek azt az igényeknek megfelelően továbbfejleszteni. A cég ugyanis több olyan informatikai laborral rendelkezik, amelyek az ország legjobban felszerelt laborjai közé tartoz-

<sup>2</sup> [http://www.microsoft.com/casestudies/Case\\_Study\\_Detail.aspx?casestudyid=4000006375](http://www.microsoft.com/casestudies/Case_Study_Detail.aspx?casestudyid=4000006375)

<sup>3</sup> [http://www.microsoft.com/casestudies/Case\\_Study\\_Detail.aspx?CaseStudyID=4000006403](http://www.microsoft.com/casestudies/Case_Study_Detail.aspx?CaseStudyID=4000006403)

nak, ezenkívül fontosnak tartják az informatikai trendekkel lépést tartani. Erre számukra a Microsoft cég termékei jelentik a legjobb megoldást.

A cégnél szintén kiemelték, hogy az alkalmazottak számára ismerős a Microsoft Office 2007 platform, ezért nem szükséges képezni őket, és sokkal kevesebb problémával fordulnak az üzemeltetőkhez. Megemlítették még a professzionális támogatás lehetőségét a rendszer-üzemeltetéshez, amelyet a Microsoft partnercégektől lehet megkapni, és egy ilyen nagy cég esetén kritikusként ítélték a meglétét.

Továbbá mivel a cég a közigazgatási szervekkel, amelyek a Microsoft Word által előállított dokumentumformátumot használják, is rendszeresen tartja a kapcsolatot, már nem kell a dokumentumkonvertálással foglalkozniuk a Microsoft Office használata mellett.

## Összefoglalás

A Microsoft tanulmányai fontos hivatkozási alapot jelentenek a cég marketinganyagaiban. Mindez annak jele, hogy a Microsoft – nyilvánvalóan a piaci viszonyok ismeretében – egyértelműen versenytársként kezeli a szabad irodai programcsomagot, az OpenOffice.org-ot.<sup>4</sup>

A három esettanulmány rávilágít arra, hogy 2010 előtt meglehetősen sok Microsoft Office és OpenOffice.org között meglévő kompatibilitási problémába ütköztek azok a cégek, akik a nyílt forrású megoldás használata mellett döntöttek. Mivel a cégek számára a partnerekkel való kapcsolat-tartás gördülékenysége elsődleges szempont volt az informatikai infrastruktúrájuk kialakításában, migráltak a partnereik által is használt szoftverre. A két szoftver közötti kompatibilitási problémák a kereskedelmi irodai programcsomag zárt dokumentumformátuma esetében valószínűleg soha nem fognak teljesen eltűnni, de az utóbbi években jelentős fejlődés tapasztalható. Ez részint annak is köszönhető, hogy az OpenOffice.org, illetve a LibreOffice dokumentumformátuma az OpenDocument formátum hivatalos szabvány lett, amelyet most már a Microsoft Office újabb változataival is kezelni lehet. Az EU-s tagállamok közigazgatásában pedig a nyílt szabványok előírásával kivezetésre kerülnek a Microsoft Office zárt dokumentumformátumai, illetve ahogy a német kormányzati migrációs útmutató jelzi,<sup>5</sup> elvethetik a Microsoft Office jelenlegi alapértelmezett formátumát, az ISO OOXML szabvány által átmenetinek tekintett OOXML Transitional formátumot is, miközben – a migrációt és a párhuzamos használatot is megkönnyítendő – német és svájci (ön)kormányzati összefogással javítanak az OOXML megjelenítésbeli különbségeken az OpenOffice.org-ban és a LibreOffice-ban.<sup>6</sup> Az OpenOffice.org, ill. a LibreOffice fejlesztése által pedig a funkcióbeli különbségek is marginálissá váltak a két irodai szoftvercsomag között. Éppen ezért olvashatunk számos az előbb említett esetekkel ellentétes irányú cégek által kezdeményezett migrációs törekvéssel napjainkban is.

<sup>4</sup> [Microsoft's fake validation of OpenOffice.org – A deeper look at Microsoft's latest PR stunt reveals its fear of not capturing emerging economies such as Eastern Europe](#), InfoWorld, 2010-10-15

<sup>5</sup> [Migrationsleitfaden – Leitfaden für die Migration von Software](#), Version 4.0, Die Beauftragte der Bundesregierung für Informationstechnik, Bundesministerium des Innern, 2012-03

<sup>6</sup> <http://osb-alliance.com/index.php/de/presse/pressemitteilungen/819-suse-and-lanedo-implement-ooxml-improvements-in-libreofficeopenofficeorg-for-local-and-national-authorities>, 2012-07-08