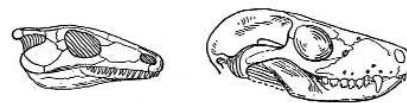


Rántsuk le a leplet!

Őszinte és alapos áttekintés a különféle tanácsadókról.



Altalánosan elterjedt az informatikában a tévhit, hogy Linuxhoz nem létezik magas színvonalú támogatás. Nemrég beszélgettem barátommal, akinek gondjai akadtak egy Windows NT kiszolgálóval, mely fájl- és nyomtatókiszolgálóként üzemelt egy közepes méretű hálózatban. Barátom azért volt elkeseredve, mert a Windows NT nem tudja megfelelően kezelni a nagy terheléssel járó helyzeteket. Ha egy felhasználó nagyobb állományt mozgatott a hálózaton keresztül, a kiszolgáló terhelése jelentősen növekedett.

Kérdeztem tőle, miért nem használ más megoldást, például Linuxot Sambával. A válasza nagyon érdekes volt. Nem úgy hangzott: „Ugyan már, Linux? Viccelsz?” és nem is úgy: „A Linux semmit sem ér!”, hanem a következőt mondta: „Mi történik, ha valami hiba jelentkezik? Most komolyan, ki lesz a felelős, ha ilyesmi történik?” „Furán” néztem rá, hisz a cégem (<http://www.commandprompt.com/>) egyik működési területe éppen a linuxos felügyeleti szolgáltatás. Más ügyfelekkel folytatott beszélgetéseim alkalmával is számos hasonló választ kaptam. A sajtó óriási erőfeszítéseket tesz, hogy népszerűsítse a Linuxot, emellett ugyanakkora erőt fektet a lehúzásába is. Végül is a sajtó a Linux-ipar első számú marketingeszköze, de szerintem az egészet elszúrta. Arra gondolok, hogy magas színvonalú, kereskedelmi vállalkozások, melyek linuxos támogatást nyújtanak, igenis léteznek. Ehelyett a sajtó az internetalapú támogatási forrásokra, például a Usenetre összpontosított, esetleg még a Linux Documentation Projectre <http://www.linuxdoc.org/>. Az olyan vállalatokat is meg-megemléltik, mint a LinuxCare vagy a RedHat. A baj csak az, hogy a RedHat, a LinuxCare vagy a comp.os.linux.networking nem kézzel foghatók vagy dicsérhetők, és ha úgy hozza a sors, nem lehet megragadni a grabancukat sem. Ne gondoljátok, hogy gonosz vagyok, vagy én lettem az ördög ügyvédje. A nagy cégeknek, mint a RedHat, a VA Linux és a LinuxCare, megvan a maguk helye a támogatási piacon. Valóban nagyszerű telefonos támogatást nyújtanak – feltéve, hogy minden gond megoldásáért 325 dollárt szeretnének fizetni a RedHatnak. Van egy rossz hírem, ez a szolgáltatás még drágább, mint a Microsofté. A LinuxCare támogatása már óránként 180 dollárért igénybe vehető, és máris nyeregben vagyunk. Remek! Óránként 180 dollárt fizetek, és csak remélhetem, hogy tudnak segíteni. Na de mi történik, ha mégsem? A RedHat legalább megoldásonként számláz.

Ha közepes vagy nagy méretű vállalattól telefonálsz, a RedHat vagy a LinuxCare jó választás lehet. Olyan szolgáltatást nyújtanak, amire számos kisebb tanácsadó nem képes, és bármikor elérhető. Általában gyorsabban előállnak a megoldással, hiszen vannak embereik, akik egész nap csak a telefonhívásokat várják. Rengeteg mozgósítható belső erőforrással bírnak. Ha az egyik mérnök nem tudja a választ, a mellette ülő másik talán igen.

Viszont nem az ár az egyetlen hátrányuk. A túlóldalon ülő mérnök nem látja, hogy mi történik. Pontosan el kell mondani neki, és eközben félreértések, pontatlanságok fordul(hat)nak elő. Természetesen, ha a helyzet úgy kívánja, a mérnök számára távoli hozzáférésre is adhatunk engedélyt.

A részletes számla szintén nagy segítséget jelenthet. Amikor felhívod a telefonos támogatást, a segítség igénybevétele után részletesen

megtudhatod, hogy a neked segítő személy pontosan mit csinált, mennyi ideig tartott, és pontosan mit is javított ki.

A kisebb tanácsadó cégek és a független tanácsadók számos vállalat számára kiváló megoldást jelentenek. Ha 1–100 felhasználó van, alkalmazásuk lehet a legjobb megoldás. A tanácsadó biztosan kéznél lesz, ha valami hiba történik, és emiatt elő kell venni valakit. Sokszor helybéli, és nem egy esetben azt is tudjuk, hogy hol lakik. Sok olyan tanácsadó van, aki nagyobb tudással bír, mint a RedHat-nél ülő átlagos mérnökök. A tanácsadókra jellemzőbb a közvetlenül gépekkel végzett munka, a saját próbabor és az új dolgok kipróbálására való hajlandóság.

A tanácsadók e tulajdonságának megvan a maga jó és rossz oldala is. A jó oldala az, hogy a tanácsadó több linuxos programot és megoldást ismer(het). A rossz az, hogy a tanácsadó, ha egy új és jobb megoldást talál, hajlamos rá, hogy az első megbízójával fizetett telepítési költségekbe beleszámítja a saját tanulási költségeit is.

Azt azért hangsúlyozni kell, hogy általában nem ez a helyzet. Az üzleti életben az a jellemző, hogy nem kell megfizetni azt, hogy valaki megtanulja, miként nyújthassa számunkra az adott szolgáltatást.

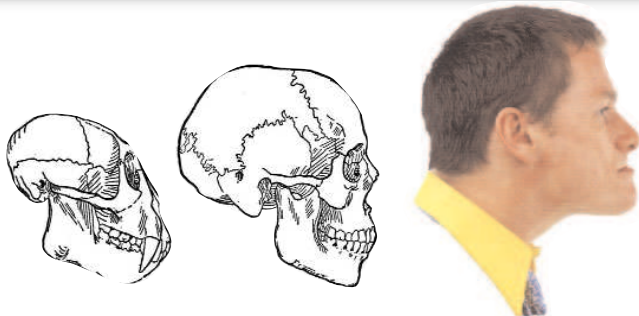
A gyakorlatban az is előfordul, hogy a felhasználó olyan módszerre tart igényt, amit a tanácsadó még nem ismer. A vállalat ezután vagy kifizeti a tanácsadónak a telepítés elsajátítását, vagy keres egy másik tanácsadót, aki ismeri az adott megoldást. A tanácsadó felelőssége, hogy beismerje, mennyire van tisztában az adott módszerrel.

Mіндеzek ismeretében hogyan találhatunk tanácsadót? Ez bizony nehéz kérdés. A linuxos tanácsadók legnagyobb adatbázisa a <http://www.linuxports.com> címen található Linux Consultants Search and Guide. Jelenleg ezernél is több bejegyzés van benne, Kaliforniától egészen Törökországig, a jelentkezők között irányítószám, kulcsszó és egyéb adatok alapján is kereshetünk.

Egy másik lehetőség a környékbeli Linux-felhasználók közötti keresgélés. Sok helyen csoportok alakulnak (Linux User Group), ezek listáját a <http://www.linux.com/lug/> címen megtalálhatjuk. Érdekes meglátogatni a Groups of Linux Users Everywhere-t is (GLUE) a <http://www.ssc.com/> címen. A Linux felhasználói csoportok könnyen fellelhetők, és könnyen találhatunk köztük valakit, aki tud segíteni linuxos gépekkel kapcsolatban.

Ha Linux-tanácsadót keresünk, a legnehezebb az lesz, hogy jóat találjunk. Számos tanácsadó rendkívül független, önálló. Tökéletesen önálló akarnak maradni, mindent a saját elgondolásuk szerint intéznek, és amíg nem beszéljük a nyelvüket, elég nehéz együttműködni velük. Nehéz lesz olyan tanácsadót találni, akivel „értelmesen” lehet beszélni. Ha sikerül ilyenre bukkanni, máris előrébb jutottunk. Megvan az oka, hogy sok nagy tanácsadó cégnek – akár Linux, akár más területen – saját fogyasztói részlege van, vagy legalábbis külön emberei a hívások fogadására. A megvalósítást végző emberekkel sokszor nagyon nehéz szót érteni. Ha nem vagyunk járatosak a programozás és a számítógépek világában, még nehezebben érthetjük meg magunkat velük. Azt, hogy jó tanácsadót találtunk-e, nehéz eldönteni, de néhány dologra érdemes odafigyelni.

- A jó tanácsadó türelmes, mégsem lekezelő. Sokat beszélget velünk. Minden elvégzett és elvégzendő lépést teljes részletességgel elmagyaráz. Ha kell, ezt többször is hajlandó megismételni.



- Mindent a kezünkbe ad írásban is. Akár egy egészen kicsi, akár egy nagyobb tervezet esetén vázlatot készít. A tervezet vázlata lehet egészen egyszerű, egyes esetekben akár féloldalas is, de több tíz oldalt is kithet. A lényeg az, hogy mindent rögzítsünk. A telefonos hívások alkalmával a tanácsadók a hívás során egyre részletesebb párbeszédet kívánnak. Segítenek dönteni az ügyfélnek, hogy milyen lépéseket kell megtennie. Amikor a hívás véget ért, írásos elemzést nyújtanak az elvégzett feladatokról és arról, hogyan hártották el a hibát. Az elemzést a számlázáskor is megismétlik.
- Minden elvégzett munkával elszámolnak, és azt fogják mondani: „Úgy becsülöm, két óra alatt végezni fogok ezzel a munkával.” Az ügyfélnek viszont meg kell értenie, hogy a számítógépek viselkedése kiszámíthatatlan, a tanácsadók többsége pedig idő- és eszközalapon számláz. A munka a becsülnél kevesebb vagy több ideig is tarthat. A tanácsadó felelőssége, hogy ezt megértesse az ügyféllel.
- A jó tanácsadó készséggel fogja átnyújtani hivatkozási listáját, mely tudásáról és etikus viselkedéséről tanúskodik. Fontos megjegyezni: a Linux új rendszer, ennél fogva számos kezdő tanácsadó próbál megélni belőle. Mégse féljünk a kezdő tanácsadóval végzett munkától. Ha kétségeink merülnének fel tudásukkal kapcsolatban, alkudjunk az árból. Kérdezzük meg, ki tud-e jönni és felméri-e a hibát ingyenesen. Mondjuk el, hogy ha megfelelő megoldást tud nyújtani a hibára és el tudja hártani, teljes fizetséget ajánlunk természetesen a hiba megállapításának idejére is. Ezáltal módunk nyílik modora megismerésére, felmérhetjük, vajon milyen teljesítményt fog nyújtani, és általános értelemben véve is kialakulhat bennünk a megérzés, hogy vajon együtt tudunk-e dolgozni vele.
- A jó tanácsadó nem csak Linuxszal foglalkozik. Számos olyan tanácsadó van, aki azt hangoztatja, hogy csak Linuxszal foglalkozik. Azt hiszik, hogy így legalább műszaki szempontból jobb tanácsadónak tűnnek. A baj az, hogy – hacsak nem kizárólag linuxos gépeket használunk – számos gyártó különböző termékeivel kell foglalkozni. Van olyan ügyfelem, akinek WTS (Windows NT Terminal Server) 4.0/Citrix, AIX, Linux és SCO rendszert futtató gépe is van. Mindegyikkel foglalkoznom kell, és a hozzájuk csatlakozó felhasználókkal is. Ha csak a WTS-hez értenék, nem tudnék átfogó szolgáltatást nyújtani. (Ettől függetlenül minden lehetséges alkalommal támogatom az áttérést Linuxra.) Nagyon fontos, hogy a tanácsadó megértse munkakörnyezetünket. Nem várhatjuk el tőle, hogy minden területen szakértő legyen, de munkakörnyezetünk alapvető ismerete nagyon fontos. Ugyancsak elengedhetetlen, hogy az alapvető rendszergazdai műveleteket más operációs rendszereken is el tudja végezni.

Másrészről pedig a Windows NT hálózatunkat fenntartó személytől ne várjuk el, hogy a Linuxhoz is értsen. A Linux a Windows NT-től merőben eltérő operációs rendszer. Teljesen máshogy működik, és munkára fogni is eltérő módon lehet. A Linux évekig gond nélkül fog működni, ha hozzáértő személy végzi a karbantartását, ha azonban nem találunk ilyen embert, folyamatosan csak bosszúságot fog okozni. Ha azt tervezük, hogy áttérünk Linuxra, és szeretnénk megtartani meglévő tanácsadóinkat, győződjünk meg arról, hogy naprakész a linuxos tudásuk. Ha ezek jellemzik a jó tanácsadót, feltehetjük a kérdést: „Vajon a mi tanácsadónk miért nem ilyen?”

A jó tanácsadónak is megvannak azonban a maga hátrányai. A valóban jó tanácsadó, ha életben akar maradni és követi a leírtakat, úgy fog számlázni nekünk, mint egy ügyvéd. Ha felhívom az ügyvédelemet, akármilyen egyszerű kérdéssel is, azonnal kiszámlázza a hívás díját. Ha a cégem nyereséges akar maradni, akkor ki kell számlázni az időmet. Lehet, hogy részemről csak tíz percet igényel a hívás, de akár 30-45 percig is eltarthat a rögzítése, átadása az ügyintézőnek, aki rögzíti a hívást, majd a későbbi hivatkozásokhoz iktatja a jegyzeteimmel együtt. Ha naponta tíz ilyen hívás érkezik, az azt jelenti, hogy három órát kell kiszámlázni.

Mint már említettem, a tanácsadó az ügyvédhez hasonlóan idő- és eszközalapon végzi tevékenységét. Ha a leírt szintű szolgáltatást szeretné nyújtani a felhasználó számára, kénytelen lesz az átlagosnál többet számlázni. A feljegyzések elkészítése időt igényel, ezért meg kell fizetni. Sőt lehet, hogy a megbeszéléseket, az egyeztetéseket, vagy egyszerűen csak magát a törődést is meg kell fizetni. Az ügyfélnek lehet mindig igaza, de az már nem előnyös számára, ha a tanácsadó emiatt nem tudja elvégezni munkáját. Minél több idejét vesszük el a tanácsadónak, annál többé fog kerülni. A tanácsadót nem szabad lépésről lépésre vezetni, hanem bizalmi viszonyt kell kiépíteni vele. Arról azonban meg kell győződni, hogy tartja-e magát a megbeszélésekhez. Ehhez természetesen tapintatos viselkedés szükséges. Mindezt figyelembe véve, hogyan különböztethetjük meg a jó és rossz tanácsadókat? A jó tanácsadó sokkal több, mint egy műszaki szakember. Rossz tanácsadókból is sokféle van, és szerintem ezek közül nem mindegyik nevezhető egyértelműen rossznak. Én személy szerint nem kedvelem a „menedzsmentet”. Azokra az emberekre gondolok, akik minden reggel nyakkendőben jelennek meg, mindenhez értenek és a PC Worldöt olvassák. Az agyamra mennek. Ettől én rossz tanácsadó lennék? Nem hinném, ha megfelelően tudok tárgyalni, és elég türelmes vagyok azzal a nyakkendőfickóval, aki épp most tette le a PC World legutóbbi számát.

Ismétlem, a legtöbb tanácsadó nem rossz. A nézeteltérések túlnyomó része abból származik, hogy a tanácsadók és a cégek nem tudnak megfelelő párbeszédet folytatni egymással. Ha nem rendelkezünk megfelelő kapcsolattartó képességekkel, mindig nehézségeink lesznek. Az ügyfél és tanácsadó közötti párbeszéd két formában valósul meg: az ügyfélkezelésben és a tanácsadó-kezelésben.

A jó tanácsadó jó ügyfélkezelési képességekkel bír. Az ügyfélkezelés az a képesség, hogy a felhasználóval annak megfélemlítése, zaklatása vagy idegesítése nélkül tudjunk párbeszédet folytatni. Az a képesség, hogy a kéréseket anélkül tudjuk megoldani, hogy közben védekező állásba merevednénk. Az a képesség, hogy egyenlő félként tudjuk kezelni az ügyfelet, ugyanakkor meg tudjuk szabni azt a határt, ameddig együtt dolgozhat velünk. A leggyakoribb hiba, amit tanácsadók elkövetnek, hogy munkaidőn kívüli hívást is rendes áron számláznak ki. Vannak, akik ezt fogyasztói támogatásnak nevezik, de a fogyasztók – természetükből és üzleti érzékükből fakadóan, tudniillik minél kevesebb pénzt próbálnak költeni – kihasználják ezt. Ha egyszer megteesszük, sajnálatos példát teremtünk.

A másik oldalról a jó ügyfél is képes a tanácsadók kezelésére. A tanácsadónak pontosan meg kell értenie, mi a szerepe, és mit vár el tőle a felhasználó. Ha a tanácsadó nem érti meg ezeket a dolgokat, folyamatosan „de én úgy gondoltam, hogy...” és „várjon csak, nekem azt mondta, hogy...” kezdetű szövegekbe fogunk ütközni. Ha ellentmondásmentes eljárásokat használunk, ha pontosan, tisztán és szabatosan fejezzük ki mondanivalónkat, a tanácsadás során nem lesznek nézeteltérések.

Joshua Drake

e-kereskedéssel és Linux tanácsadással foglalkozik.

A Linuxot a kezdetektől fogva használja.

A Linux Documentation tervezet webmestere.