

Oktatás, támogatás, dokumentáció

Beszélgetés az ULX Kft., a SuSE Linux AG magyarországi irodájának munkatársával, Hilzinger Marcellal.

Csontos Gyula: Az első kérdésem az lenne, hogy mióta dolgozol a Linux népszerűsítésén e cég keretein belül, és mik a feladataid? Mesélj magadról néhány mondatot!

Hilzinger Marcel: A zürichi tudományegyetemen végeztem 1999-ben. Itt szereztem német nyelv és irodalomból, politológiából és kelet-európai történelemből oklevelet. Az iroda megalakulása óta dolgozom itt, a feladataim röviden: a dokumentáció karbantartása, ami a fordítást, a frissítést, az összehangolást is magában foglalja. Másik két nagy feladatköröm az oktatás és a terméktámogatás megszervezése.

Cs. Gy.: Mesélj a feladataidról egy kicsit bővebben, kezdjük először az általad említett dokumentációval.

H. M.: A SuSE dobozos változatához adott kézikönyvek fordításával kezdődött minden. Az első fordításoknál körülbelül ötven-ötven százalékos arányban fordítottuk külső segítséggel a könyveket, most már 95 százalékban saját fordításokról van szó. A könyvek fordításának nagyobbik része az eredeti német nyelvű dokumentációból közvetlen fordítással kerül ki, a kisebbik része pedig angol fordításokból érkezik, a munkatársak közül mindenki részt vesz a dokumentáció létrehozásában. Az anyag LaTeX-ben készül, de a magyar nyelvi sajátosságok miatt előbb egy foltot kellett készíteni a Linuxban szereplő LaTeX rendszerhez, ami már belekerült a LaTeX hivatalos forrásfájába is. A dokumentációkat jelenleg Magyarországon készítjük és gyártjuk, ellentétben a régebbi gyakorlattal, amikor mindent Németországban nyomtattak.

Cs. Gy.: A dokumentációkat az üzleti termékekhez is elkészítitek? Egyáltalán, mennyire várják el az üzleti felhasználók a magyar nyelvű kézikönyveket?

H. M.: Egyelőre még nincs minden üzleti termékhez teljes magyar nyelvű dokumentáció, azonban dologunk rajta. Minden Magyarországon forgalmazott termékhez szükséges magyar nyelvű „használati utasítást” adni, az indíttatás mégsem ez volt arra, hogy üzleti termékeinket is ellássuk magyar nyelvű kézikönyvvel, hanem az, hogy a felhasználóink igit is igénylik és el is várják az efféle szolgáltatást.

Cs. Gy.: Milyen egyéb feladatokat ró rád, rátok a dokumentáció karbantartása?

H. M.: Azokról a programokról, amelyekről úgy gondoljuk, hogy érdemes részletesebb leírást készíteni, a dokumentációt mi magunk készítjük el, és a dobozban található könyvek szerves részeként, fejezeteként vagy a már meglévő fejezetrészeként jelentetjük meg.

Cs. Gy.: Említetted a beszélgetés elején az oktatást; milyen képzéseket, tanfolyamokat tartotok?

H. M.: Tanfolyamaink honosított, hivatalos SuSE Linux-tanfolyamok. Jelenleg a tanfolyamok szerkezetében változások várhatók (a mellékelt ábrán áttekinthető e felépítés), mint látható, nagymértékben épít a világon mindenhol ismert és elfogadott LPI-tanfolyamok anyagaira, természetesen kiegészítve ezt a UnitedLinuxhoz tartozó anyagokkal.

Cs. Gy.: Az oktatást csak ti végzitek vagy partnereitek is vannak?

H. M.: Jelenleg országsszerte tíz hivatalos oktatási partnerünk van. Oktatással foglalkozó partnereinknek igen magas követelményrendszernek kell megfelelniük. Megfelelő gépteremmel, projektorral és egyéb felszereléssel kell rendelkezniük ahhoz, hogy a minőségi oktatást meg tudják valósítani.

Cs. Gy.: Csak a ti és partnereitek oktatási bázisán végeztetek oktatást, vagy kihelyezett tanfolyamokra is van példa?

H. M.: Természetesen, ha egy ügyfél azt szeretné, kihelyezett oktatást is vállalunk, amit akár az ügyfél telephelyén is meg tudunk tartani.

Cs. Gy.: A vizsgáztatás hol és milyen nyelven folyik?

H. M.: Minden elvégzett tanfolyamról kiállítunk egy hivatalos magyar nyelvű tanúsítványt. Az LPI- és a UnitedLinux-vizsgákat a hivatalosan elismert VUE központokban lehet letenni, angol nyelven.

Cs. Gy.: Milyen a támogatási rendszeretek?

H. M.: Minden termékünkhöz jár a 30 napos telepítési segítség faxon, telefonon és elektronikus levélben. Ez, mint a neve is mutatja, csak a rendszer telepítéséhez nyújt segítséget. Ezen kívül jár egy év aktív programkarbantartás is. Mivel nagyon sok kérés érkezik be hozzánk, ennek felügyeletét egy központi rendszeren végezzük, itt nyomon követhető, hogy ki, mikor és mit válaszolt egy támogatási kérdésre. Az emberek is nagyon sokfélék, a gondjaik pedig még sokszínűbbek, mint azt elsőre el tudnánk képzelni, ezért szükség van egy házirend felállítására és betartására. Van, aki kevesli ezt a támogatást, azonban az általunk nyújtott segítség sok ponton túlmegy a hivatalos telepítési segítségen.

Cs. Gy.: Mi a helyzet a üzleti termékeitekkel, azokhoz milyen támogatást adtok?

H. M.: Ezekhez a termékekhez alaplól szintén a 30 napos telepítési támogatás jár, illetve szintén vásárolható hozzájuk külön támogatás. Továbbá egyéves támogatást, öt év programkarbantartást, ami a különféle programhibák javításait is magában foglalja, valamint pluszban jelszavas hozzáféréssel ellátott terméktámogatási adatbázist is nyújtunk hozzájuk.

Cs. Gy.: Hogy a munkán kívül másról is szó esszen, mivel töltöd a szabadidődet a legszívesebben?

H. M.: Hasznos multimédiás programokat magyarítok, bakelit meselemezeket digitalizálok a most három hónapos kisfiamnak későbbi felhasználásra, és részt vettem az OpenOffice.org magyarításában is.

Cs. Gy.: Köszönöm a beszélgetést!

Csontos Gyula

