

FIRMY A OFFICE – VÝZVA V PODOBĚ UPGRADE

ANOTACE

Esej se zabývá neoddělitelnou součástí softwarového vybavení podniků – programy pro tvorbu a správu dokumentů (kancelářskými balíky). Konkrétně se zaměřuje na inovace ve formě nasazení nových verzí Microsoft Office a snaží se využít existujících průzkumů a analýz k odpovědi na otázky, zda se firmy brání přechodu z verze 2003 na 2007, resp. 2010, proč tomu tak je a také jak silnou alternativou je v dané situaci migrace na open-source řešení Open Office. Zamyšlení nad různými aspekty, které provází rozsáhlý upgrade, je doplněno tématy k další diskuzi.

MARTIN ŠIMEČEK, 2011

ÚVOD

S uvedením každé nové verze produktu, který má váhu kancelářského balíku, čelí IT oddělení firem zdánlivě jednoduchému rozhodnutí: povýšit, nebo nepovýšit? Standardem se v této oblasti stal systém Office společnosti Microsoft – pracovat s Wordem, Excelem a dalšími aplikacemi jednotlivých sad se učí už žáci na základních školách a do firem často nastupují lidé, jejichž znalost práce s PC má dva pilíře: MS Office a Internet Explorer.

Cílem tohoto textu je ukázat faktory, které je potřeba brát v úvahu při zvažování, zda přejít ze starší verze 2003 (jejíž standardní podpora skončila v roce 2009 a rozšířenou to čeká roku 2014 (Microsoft Corporation, 2011), firmy tak rozhodnutí neuniknou) na novější 2007 či 2010, nebo MS Office zcela nahradit migrací na konkurenční OpenOffice, dostupný zdarma.

Práce se točí okolo kancelářských aplikací a jejich sad a používá následující označení:

- „MS Office“ zkracuje celý systém Microsoft Office,
- „OO“ zkracuje open-source balík OpenOffice.org,
- „starší verze“ znamená MS Office 2003 a jeho předchůdce, tedy aplikace bez nového uživatelského rozhraní,
- „nové verze“ jsou aplikace MS Office obsahující přepracované uživatelské rozhraní (tedy 2007 a 2010),
- „Ribbon“ (česky „pás karet“) je ta část uživatelského rozhraní MS Office, která nahradila panely nástrojů a klasické nabídky.

ČÍSLA

Dle průzkumu, který pro společnost Dell provedl na podzim 2010 Dimension Research (O'Neill, 2010), 52 % dotázaných IT profesionálů uvedlo, že zatím Office 2010 nenasadili v žádné podobě. Čtyři procenta naopak ve svých firmách nejnovější verzi provozují kompletně a zbytek ji zatím zkouší na testovacích strojích, případně pouze na nových počítačích. Nakonec ale upgrade provést plánuje celých 85 %. Zajímavé je, že skok 2003-2010 není tak samozřejmý, jak by se mohlo zdát – pouze 37 % dotázaných má v úmyslu přeskočit mezikrok v podobě verze 2007.

Ačkoliv Microsoft aplikoval zkušenosti s uvedením Windows 7 a dal k dispozici betaverze MS Office 2010, firmy se k plošnému přechodu staví strážlivě. Trápí je hlavně nové uživatelské rozhraní, licenční politika a kompatibilita s aktuálně používanými aplikacemi.

FAKTORY

Firemní klientelu zajímá, jak může nová verze zapůsobit na produktivitu. Když porovnáme MS Office verze 2007 a 2010, nenajdeme mnoho podstatných rozdílů. Některé věci jsou vidět na první pohled, jiné jsou spíš v pozadí a projevují se až při dlouhodobém používání.

UŽIVATELSKÉ ROZHRANÍ

Nejvýraznější změnou je uživatelské rozhraní, kterým Microsoft zamotal hlavu uživatelům i správcům sítí. Již nestačí hodnotit pouze přidané funkce, ale je nutné brát v úvahu i adaptibilitu uživatelů, čas potřebný k přeučení a spolu s ním dočasný pokles produktivity. Všechny příkazy a nástroje ze starších verzí byly zachovány, ale mají nyní jiné umístění.

Kromě nahrazení panelů pásem karet se v rozhraní projevuje i trend tvorby vizuálně přitažlivých materiálů. Vylepšené nástroje pro editaci obrázků zrychlují práci s grafikou – pro dosažení stejného výsledku není třeba používat externí aplikaci. To spolu s přepracovaným přístupem ke stylům a živými náhledy zajišťuje, že i lidé, kteří s grafikou a typografií pracovat neumí, jsou schopni vytvořit poutavé a celkem snadno udržovatelné dokumenty.

Rozhodující může být už jen zdánlivá maličkost – možnost upravit si vzhled a rozložení prvků podle sebe. Ve verzi 2007 byl Ribbon nastaven napevno, Office 2010 dovoluje vytvářet vlastní skupiny a umisťovat do nich jakékoliv příkazy. Pro administrátora pak není problém připravit pro jednotlivá oddělení speciální sady příkazů a automaticky je distribuovat na pracovní stanice prostřednictvím Group Policy.

S rozhraním se pojí další faktor – standardní Ribbon (ta část, která se nedá přizpůsobit) je na všech počítačích v každém okamžiku stejný (za předpokladu, že uživatel nepoužije některý z „hacků“ dostupných na internetu), což radikálně zjednodušuje vzdálenou pomoc („Klikni na A, čtvrté zleva máš tlačítko B...“). Ve starších verzích je možné si jednotlivé panely nástrojů zobrazovat a skrývat, dle libosti přesouvat, přidávat a odebírat tlačítka apod. Poradit pak někomu třeba po telefonu nebo e-mailem je velice složité.

Microsoft vydal několik brožurek, které názorně ukazují, co je ve verzi 2010 nového, a slouží k přehledu nejpoužívanějších příkazů a jejich umístění. (Oldenburg, 2010) Administrátorům mohou pomoci při řešení problémů uživatelů, případně mohou dát jejich nastudování za „domácí úkol“.

BEZPEČNOST

Pozadu nestojí ani bezpečnost. Počínaje odebráním metadat (což je ve verzi 2003 složité, ve 2007 jednodušší a ve 2010 se takřka samo nabízí), přes bezpečnostní sandbox (nazývaný Protected View) pro soubory stažené z internetu, až po vnitřní prvky jako Data Execution Prevention nebo Office File Validation, které zabraňují spuštění nedůvěryhodných maker a vložených prvků a dokumentů s nesprávným formátem souboru (kde se dá usuzovat, že byly nějak pozměněny). Nastavení bezpečnosti je opět možné měnit přes Group Policy, čímž se zjednodušuje život správcům sítě.

CENA A PODPORA

Pochopitelně je nutné myslet také na pořízení daných produktů. Tím, že se MS Office kupuje v podobě licencí na užívání a každá se aktivuje, zvyšují se administrativní nároky, protože je potřeba proces nejen řídit, ale i podrobně sledovat jednotlivé instalace. Microsoft navíc u poslední verze zrušil možnost levnějšího upgrade (Krasek, 2010) a zanechal pouze technologickou záruku¹, která v tuto chvíli již není aktuální.

Je třeba si ale uvědomit, že spolu s krabicí MS Office si nekupujeme jenom software samotný, ale také rozsáhlou síť podpory. Pro začátek je to obsáhlá oficiální nápověda a kompletní dokumentace na webových stránkách Microsoftu. Přístup k informacím je rychlý a jednoduchý (a spočívá i v detailech, porovnejte <http://www.microsoft.com/word> a <http://www.openoffice.org/writer> – ano, druhá možnost nefunguje). Dále fungují certifikovaní odborníci, call centra, existují stovky knih a internet překypuje různými radami a tipy.

¹ Program technologické záruky umožňuje zákazníkům vyměnit zakoupenou starší verzi za následovníka (např. Windows Vista za Windows 7 nebo Office 2007 za Office 2010), ale pouze v určitém časovém rozmezí. Aplikuje se několik měsíců kolem uvedení navazujícího produktu na trh.

Každá nová verze s sebou přináší také podporu v podobě zaručené opravy záplat. Životní cykly produktů jsou dané a jakmile skončí vydávání aktualizací, může být firma ohrožena zevnitř. A Microsoft to dává najevo – třeba bulletinem bezpečnosti z června 2010, který říká, že Excel byl vystaven 14 zranitelnostem. Žádná z nich se ale prý netýkala verze 2010. (Wang, 2010)

KOMPATIBILITA

MS Office ve verzi 2007 přichází s novým formátem Office Open XML a ukládá dokumenty do souborů, jejichž klasická přípona je obohacena o písmeno X (.docx, .xlsx...). Office 2003 tento formát standardně otvírat neumí, pro zachování přenositelnosti je nutné soubory buď konvertovat do staršího formátu, nebo nainstalovat speciální doplněk. (Microsoft Corporation, 2007)

Nový typ souborů je nyní otevřený (a tedy integrovatelný i do dalších aplikací) a úspornější co do zabraného místa na disku. (Computer Economics, Inc., 2007) Prezentace v PowerPointu se dají jednoduše komprimovat a jejich velikost klesne tak, že není problém je posílat třeba e-mailem. Díky tomu nevyžadují složitější akce pro sdílení (nahrávání na FTP, fileserver...) ani nezabírají tolik místa v centrálním úložišti (SharePoint).

Rozdíly ve formátech se projevují například při práci s rovnicemi, motivy, různými efekty, bibliografií a citacemi, grafy, složitými makry atd. Dynamické objekty jsou většinou převedeny na statické (rovnice na obrázky, citace na text), čímž je znemožněno je rozumně editovat ve starší verzi. Z toho plyne kritérium pro rozhodování – pakliže pracovníci se jmenovanými prvky často pracují, je pro ně zásadní mít homogenní prostředí tvořené kompatibilními aplikacemi. Na druhou stranu v případě, že tvoří a přijímají pouze jednoduché dokumenty/tabulky, není to pro ně tak podstatné.

Zajímavou možností, kterou nastiňuje (Bonfield, a další, 2010), je použít OO k otvírání velmi starých dokumentů MS Office, které již nejsou schopny zpracovat nové verze, nebo poškozených souborů, které software otevřít odmítne.

Standardem pro sdílení souborů se stal Portable Document Format (PDF) firmy Adobe a donedávna mohl být silnou motivací pro používání OO – na rozdíl od MS Office v něm bylo možné ukládat dokumenty do PDF nativně. Tato výhoda mizí spolu s aktualizací pro verzi 2007, od níž balík Microsoftu zvládá totéž. Potřebuje-li firma jednoduše vytvářet soubory PDF (bez pokročilejších funkcí), může díky upgrade MS Office ušetřit za profesionální doplňky.

CLOUD

Pojem cloud a umístování dat na vzdálené úložiště do „mraku“ se dnes skloňuje ve všech pádech. Tahounem nové verze MS Office je právě úzké napojení na cloudová řešení. Pokud má firma svůj SharePoint Server 2010 nebo využívá jeho SaaS variantu (třeba v podobě Office 365²), případně jeho pořízení zvažuje, je upgrade povinností. Firma získá rozsáhlé možnosti kolaborace, verzování dokumentů, sdílení atd.

Lidé si postupně zvykají i na práci prostřednictvím webového prohlížeče. Dokumentům se to nevyhýbá (viz úspěšné Google Docs), takže není překvapením, že spolu s MS Office 2010 byly uvedeny i webové aplikace Office Web Apps umožňující editaci a prohlížení přes prohlížeč. Starší verze Office (2003 ale i 2007) na cloud tak úzce napojeny nejsou, takže je-li potřeba efektivně sdílet

² <http://office365.microsoft.com/>

velké množství dokumentů mezi několika lidmi, posílat je k připomínkám apod., může upgrade vést k vyšší produktivitě.

OUTLOOK

Zvláštní kapitolu si zaslouží Outlook, klasická aplikace pro firemní komunikaci a správu času. V poslední verzi dostal do vínku Ribbon (Outlook 2007 jej ještě neměl) s větší mírou přizpůsobení, navíc možnost řazení zpráv do konverzací, takže je jednodušší sledovat, jak šly odpovědi za sebou (přičemž není nutné, aby v sobě každý e-mail dusil celou historii konverzace, takže zabírá méně místa) a v neposlední řadě napojení na platformu pro instantní komunikaci – ať už jí je Lync Server (dříve známý jako Office Communication Server), nebo Windows Live.

U nejnovější verze se nezapomnělo ani na fenomén dneška – sociální síť. Pomocí Social Connectorů³ mohou lidé, kteří s nimi pracují, sledovat vše na jednom místě v Outlooku bez nutnosti přecházet mezi aplikacemi. Problém může nastat u zaměstnanců, kteří nemají sociální síť v popisu práce a jejich stálá přítomnost může odvádět pozornost.

PŘECHOD NA OO

Microsoft se sice drží na špici, nicméně není výjimkou, že si firmy berou na pomoc i konkurenci – OO nebo cloudové Google Docs. (O'Neill, 2010) Tato část se zabývá tím, co by obnášela kompletní migrace na OO.

KOMPATIBILITA

Ukazuje se, že přechodu na Open Office brání různé faktory. Balík od Microsoftu se stal v podstatě průmyslovým standardem a firemní aplikace se na něj často zaměřují. Pokud firma neprovede před migrací analýzu (nebo ideálně před zakoupením celého informačního systému), může se jednoduše stát, že nainstaluje OO na tisíce počítačů a zjistí, že většina z nich je nepoužitelná bez MS Office.

Mísení obou produktů a postupný přechod může narazit na problémy s kompatibilitou. Hovoří o tom, jak Gartner (Silver, 2010), tak Forrester (McLeish, 2010) – firmy mají historické záznamy uloženy v souborech MS Office a nezdědka využívají makra, vlastní funkce a podobné speciality. I kdyby se ze všech těchto souborů mělo využít pouze 20 %, jedná se o kritická data a je nutné zvážit, zda přechod zvládnou.

Otevřenost OO na druhou stranu dává velkým hráčům (jako IBM, Oracle, Novell a třeba i Google) možnost integrovat jej do svých řešení a použít svou sílu na trhu k jejich protlačení k zákazníkům. Zároveň se zjednoduší spolupráce mezi jednotlivými produkty a situace může skončit tak, že proti sobě budou stát dva velké ekosystémy – uzavřený a otevřený. S tím se pojí například snaha Oracle poskytnout otevřenou cloudovou sadu Oracle Cloud Office. (Shimmin, 2010)

MS Office vyžaduje ke svému běhu operační systém Windows. OO naproti tomu patrně nejlépe funguje na Linuxu, přičemž různé verze (pro Windows, Linux i Mac OS) vypadají a ovládají se stejně. Pakliže tedy firma kompletně přechází na open-source řešení (Linux), bude migrace na OO takřka bez výjimky součástí plánu. Zaměstnanci mohou OO využívat i doma bez extra nákladů a nutnosti si zvykat na jiné rozhraní.

³ <http://office.microsoft.com/en-us/outlook/outlook-social-connector-partner-listing-FX102317540.aspx>

ZAMĚSTNANCI

Další věcí, která se s rozšířením MS Office pojí a která se velmi těžko vyčísluje, je adopce u zaměstnanců. OO sice velice připomíná starší verze MS Office, ale ukazuje se, že to není rozhodující. Zajímavý případ, který uvádí (McLeish, 2010), hovoří o tom, že lidé vyžadují známé aplikace Office víceméně iracionálně. Stačí provést několik úprav, doplnit logo Microsoftu, prohlásit, že se jedná o novou verzi, a přechod proběhne hladce.

Ribbon je téma pro rozsáhlé diskuze a open-source komunit se dotýká ještě více (patrně protože jejich povaha umožňuje komukoliv mluvit do čehokoliv). Když Sun v létě roku 2009 na blogu (Loehmann, 2009) oznámil prototyp nového uživatelského rozhraní, které se nápadně podobá tomu, které používá Microsoft, utrhla se pod článkem lavina názorů a rozhodně nepřevažoval souhlas a pochopení.

CENA A PODPORA

OO je k dispozici zdarma. Odpadá tak nutnost sledovat licence, jednotlivé instalace apod. Zároveň tím uživatel přichází o sílu oficiální podpory. Může se spolehnout na komunitu, která však není tak široká jako v případě konkurence.

Oracle poskytuje i klasický licenční model, případně prodává prémiovou podporu OO (s minimální objednávkou 100 uživatelů / rok). Oboje je k dispozici v českých korunách na e-shopu. Pro menší firmu, kde zvládnou interní podporu správci IT, ale nebude problémem se této možností vyhnout.

ZÁVĚR

Při zvažování upgrade neexistuje jednotné doporučení – ano/ne. Záleží hlavně na tom, jakým způsobem konkrétní společnost kancelářské aplikace využívá a jak pracuje s dokumenty.

Věnuje-li čas přizpůsobení instalací jednotlivých oddělení, může upgradem na verzi 2010 získat nárůst produktivity, protože zaměstnanci budou mít věci, které nejčastěji používají, vždy po ruce. Pokud zaměstnanci tvoří nebo upravují vysoce dynamické dokumenty či závisí na složitých makrech, je důležité, aby prostředí bylo homogenní. MS Office 2010 v těchto oblastech přináší některá další vylepšení. Stejně tak platí, že pokud ve firmě funguje (nebo se plánuje nasazení) SharePoint Server 2010, dokáže jej Office 2010 využít naplno.

Migraci na OpenOffice je třeba zvažovat hlavně při přechodu na open-source řešení, dále v situacích, kdy nejsou stávající informační systémy vázány na MS Office a kdy nedochází k časté výměně souborů v různých formátech (Open Document vs. Office Document).

OTÁZKY

Proč nevynechat mezistupeň v podobě verze 2007 a nepřejít rovnou na 2010?

Vyplatí se používat v 80 % pouze zlomek funkčnosti aplikací, když zbylých 20 % je vytíží na maximum?

Dá se dlouhodobě důvěřovat komunitnímu vývoji, nebo je lepší spoléhat na zavedenou firmu (a patřičně za to zaplatit)?

ZDROJE

- Bonfield, Brett a Quinn, Laura S. 2010.** Microsoft Office vs. OpenOffice.org. *TechSoup.org*. [Online] Idealware, 2. srpen 2010. [Citace: 10. březen 2011.] <http://www.techsoup.org/learningcenter/software/page4765.cfm>.
- Computer Economics, Inc. 2007.** Upgrade Considerations for Microsoft Office 2007. *Computer Economics Report*. 2007, Sv. 29, 5, stránky 1-5.
- Krasek, Jáchym. 2010.** Microsoft nehodlá nabízet levnější upgrade licenci pro Office 2010. *Computerworld.cz*. [Online] IDG, 7. leden 2010. [Citace: 15. březen 2011.] <http://computerworld.cz/software/microsoft-nehodla-nabizet-levnejsi-upgrade-licenci-pro-office-2010-5440>.
- Loehmann, Frank. 2009.** Prototyping a New User Interface for OOO - July Status Update for Project Renaissance. *GullFOSS*. [Online] SUN Microsystems, 31. červenec 2009. [Citace: 8. březen 2011.] http://blogs.sun.com/GullFOSS/entry/prototyping_a_new_ui_july.
- McLeish, Sheri. 2010.** Can Open Office Escape From Under A Cloud? *Sheri McLeish's*. [Online] Forrester Research, Inc., 6. duben 2010. [Citace: 12. březen 2011.] http://blogs.forrester.com/sheri_mcleish/10-04-06-can_open_office_escape_under_cloud.
- Microsoft Corporation. 2011.** Microsoft Support Lifecycle. *Technická podpora Microsoft*. [Online] Microsoft Corporation, 2011. [Citace: 12. březen 2011.] <http://support.microsoft.com/lifecycle/?p1=2488>.
- **2007.** Otevření dokumentu aplikace Word 2007 v dřívější verzi aplikace Word. *Podpora Microsoft Office*. [Online] Microsoft Corporation, 2007. [Citace: 14. březen 2011.] <http://office.microsoft.com/cs-cz/word-help/otevreni-dokumentu-aplikace-word-2007-v-drivejsi-verzi-aplikace-word-HA010044473.aspx>.
- Ohlhorst, Frank J. 2010.** Top 10 Office 2010 features for business. *InfoWorld*. [Online] IDG, 26. květen 2010. [Citace: 8. březen 2011.] <http://www.infoworld.com/d/applications/top-10-office-2010-features-business-068?source=fssr>.
- Oldenburg, Michael C. 2010.** Download our free Office 2010 migration guides. *The Microsoft Office Blog*. [Online] Microsoft Corporation, 7. září 2010. [Citace: 20. březen 2011.] http://blogs.office.com/b/office_blog/archive/2010/09/07/download-our-free-office-2010-migration-guides.aspx.
- O'Neill, Shane. 2010.** Who's Afraid of the Office 2010 Upgrade? 78% of Enterprises. *CIO.com*. [Online] IDG, 26. říjen 2010. [Citace: 10. březen 2011.] http://www.cio.com/article/629621/Who_s_Afraid_of_the_Office_2010_Upgrade_78_of_Enterprises_.
- Shimmin, Brad. 2010.** Oracle Nearly Leaps Ahead with Cloud Office 1.0. *Current Analysis*. [Online] Current Analysis Inc., 17. prosinec 2010. [Citace: 16. březen 2011.] <http://www.currentanalysis.com/h/2010/Oracle-Cloud-Office.asp>.
- Silver, Michael A. 2010.** Cost Model for Upgrading Microsoft Office or Moving to OpenOffice.org. [Online] Gartner, Inc., 28. květen 2010. [Citace: 13. březen 2011.] <http://www.gartner.com/technology/media-products/reprints/microsoft/vol10/article14/article14.html>.
- Wang, Chenxi. 2010.** Upgrade To Office 2010 To Avoid Critical Vulnerabilities. *Forrester Blogs*. [Online] Forrester Research, Inc., 9. červen 2010. [Citace: 20. březen 2011.] http://blogs.forrester.com/chenxi_wang/10-06-09-upgrade_office_2010_avoid_critical_vulnerabilities.