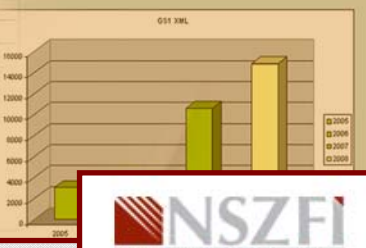
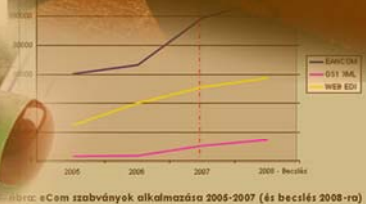
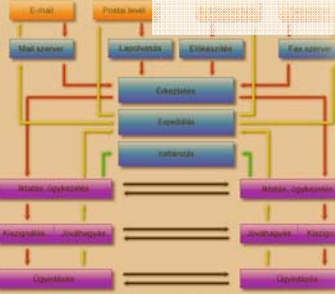




Urszin Sándor

Elektronikus levelezés üzleti célú alkalmazása



A követelménymodul megnevezése:
Gépírás és iratkészítés

A követelménymodul száma: 1617-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-019-50



MI AZ ELEKTRONIKUS LEVELEZÉS?

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Ön egy kisvállalatnál a titkársági és a kereskedelmi feladatokkal foglalkozik. A cége egyidejűleg annyi megrendeléshez jut, hogy munkaidőben nem képesek elvégezni munkaidőben az összes árkalkulációt és a dokumentumok előállítását munkaidőben, a határidő letelte előtti napon. A feladatokat szeretnék befejezni, de nem tudnak túlórára vállalni. Ráadásuk több munkatársnak is közösen kellene még dolgoznia az anyagokon, amiket estére be tudnának fejezni, és a reggeli határidő előtt eljuttatni. Viszont otthoni számítógéppel, internettel ön is rendelkeznek. Nagyon fontos lenne, hogy a partnerek időben megkapják a megrendeléseikhez szükséges dokumentumokat, rendelés visszaigazolásokat.

– Milyen megoldási lehetőségek vannak ilyen körülmények között, ha a túlóra lehetősége kiesik, és a partnernek a határidő előtt kell az anyagokat eljuttatni?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

Az e-mail, vagy email, az angol "electronic mail" kifejezésből származik, mely „elektronikus levél”-ként fordítható le. A neve utal az írás, illetve továbbítás módjára, amely teljes egészében elektronikus úton megy végbe. A mai e-mail rendszerek szinte kivétel nélkül az Internetet használják közvetítőnek, és ez által az e-mail az Internet használatának egyik legkedveltebb formája lett.

Az elektronikus posta azonban nemcsak arra alkalmas, hogy az ismerőseinkkel levelezzünk, hanem iratok továbbítását, könyvek elektronikus változatának megszerzését is biztosítja, mint az elektronikus újságokhoz való bejelentkezést, vagy egyéb olyan információ megszerzését, amit számítógépeken tárolnak. Ha az e-mail segítségével üzenetet akarunk küldeni, akkor ismernünk kell a fogadó címét.

Ma már nagyszámú levelező rendszer használata között választhatunk. Alapvetően két nagy csoportra oszlanak a mai megoldások: a hagyományos "kliens", vagy "desktop", azaz asztali alkalmazások, amelyek az ön saját számítógépén futnak, illetve onnan csatlakoznak a vállalati szerverre. A másik nagy csoport egy újabb keletű megoldás, amit a web-mailes rendszerek alkotnak.

Üzleti célra, munkafeladatokhoz általában az asztali e-mailezés tejedet el (legismertebb az MS Outlook Express, és az ingyen letölthető Thunderbird, de e web-maileknek is lehet szerepük a munkában. Ez utóbbiak közül legismertebb a Gmail, magáncélra elterjedtek a Vipmail, a Freemail, vagy a Citromail, de nagyon sok hasonló van.

Az asztali levelezők mindegyikéhez, és a web-mailek egy részéhez olyan kiegészítő funkciók is tartozhatnak, mint naptár, vagy feladat nyilvántartás.

Hasonlítsuk össze, melyik megoldásnak mi az előnye, hátránya?

A csoportszintű összevetés (kliens mail – web-mail) csak bizonyos közelítéssel lehetséges, mert az egyes rendszerek tudása között is nagy különbségek vannak, ezért itt az általános tulajdonságokra koncentrálnunk először.

Kezelhetőség: funkcionális tudás tekintetében a két megoldás akár egyenértékű is lehet, Az asztali e-mail rendszerek általában több funkciót kínálnak. Hogy mi ennek az oka? Jellemzően prózai okokról van szó, ezeket a rendszereket régebb óta fejlesztik, és ezeknél jobban figyelembe veszik a céges használók igényeit, míg a web-mailek többségét magánfelhasználóknak szánják. Kényelem szempontjából a legtöbb használó számára szintén az asztali e-mailek tűnnek kényelmesebbnek, ám ennek okai szubjektívek: egyszerűen csak mint alkalmazottak, jobban hozzászoktunk a kliens alapú programokhoz, a cégeknél használt szoftverek többsége nem webes alkalmazás.

Továbbá egyértelműen jobbak a szövegformázási lehetőségek, a képek, grafikus elemek, netán táblázatok beszúrásának lehetőségei. Általában a saját üzemeltetésű céges szerveren a vírus-, és levélszemét elleni védelem is jobban karbantartható, mint a számos web-mail rendszer esetében ez történik.

Milyen előnyt ad ezzel szemben a webmail? Mindenekelőtt a korlátlan kötetlenséget: az e-mailek bárholnan elérhetők, a rendszer valamennyi funkciója teljes körűen használható bármelyik olyan PC-ről, amin van egy web-böngésző és van egy Internet kapcsolat (korlátot csak az adott számítógép, és ha van ilyen, akkor a helyi hálózat biztonsági beállításai jelenthetnek, ez egy-egy funkciót vagy egy-egy megjelenítést korlátozhat.

A két megoldás itt ismertetett összevetését tovább árnyalja egy néhány éve elterjedő újabb technológia, az IMAP szerver, amely tovább bővíti az asztali e-mailek által kínált funkciókat, de erről a következő fejezetben lesz bővebben szó. Az IMAP alkalmazása az esetfelvetésben leírt helyzet megoldásához is kapcsolódik.

Összefoglalás

A világ írott kommunikációjának döntő többsége ma már elektronikus levelezés formájában bonyolódik le, néhány év alatt történt robbanásszerű térhódítással. Nem csak rövid és hosszú üzeneteket tudunk tetszés szerinti számú címzettnek eljuttatni, de mellékletként képeket, dokumentumokat, táblázatokat is küldhetünk.

Összefoglalásként válasz a felvetett esetre

Az ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET részben leírt esetben szereplő munkatárs nem lesz képes a munkahelyén, a saját levelező rendszerének a használatával eljuttatni a partnernek szánt küldeményeket. A munkáját otthon tudja befejezni.

Elektronikus levelezés "asztali fiókból" is történhet, és vannak webes e-mailek is. Mindkettőnek az Internet a vivőközege, de az első esetben a levelek kezelése, tárolása a saját gépünkön (illetve a cég egy saját szerverén) történik, addig a második esetben ugyanez egy távoli, számunkra ismeretlen számítógépen megy végbe, úgy, hogy az interneten keresztül adunk erre utasításokat. Ma már erre számos terméket fejlesztettek, amiket jellemzően díjmentesen lehet használni, és minden kötöttség nélkül, egy-két perc alatt hozhatunk létre saját e-mail fiókot.

Így az esetfelelvetésben szereplő munkatársak egyszerűen juthatnak második, otthoni e-mail címhez, ha tájékoztatják egymást az új levelező fiókjukról, akkor otthonról is végezhetik a közös munkát, és otthonról be tudják fejezni, reggelig pedig a szükséges anyagokat elküldhetik.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

Ha még gyakorlatlan az e-mailek használatában, akkor a következő menetrendet kövesse. Kezdje az ismerkedést az asztali levelező rendszerének a kipróbálásával. Nézegesse végig a funkcióit. A leghasználatosabb funkciók nem csak a menüben, hanem szép nagy gombokkal is elérhetőek, amiken a grafika utal a funkcióra.

Ez után nézze át a súgót, a "Tartalomjegyzék" és a "Tárgymutató" is segíti a gyors tájékozódást. A bonyolult, vagy haladó jellegű funkciókat, mint például a postafiók beállítási lehetőségei, a digitális azonosítók, vagy szűrőbeállítások, egyelőre hagyja későbbre. Tegyen nagyobb hangsúlyt az e-mail írására, formázásra, elküldésére. Aztán a mappák létrehozásának módja is sorra kerülhet. Következő lépés legyen partnerek adatainak felvétele. Ez után az ablak testre szabásának lehetőségeit ismerje meg.

Ezután hozzon létre magának egy web-mailt, az Önnek szimpatikus rendszerben. Ez jó lesz tartalékhasználatra, ha netán a céges e-mail rendszer valamiért működésképtelen, de önnek mégis szüksége van levélküldési lehetőségre. A Vipmailt, a Citromailt és a Freemailt sokkal inkább tekintik a magánélet világába valónak, a Gmail munka célú alkalmazása valamelyest elfogadott, bár ez a megítélés inkább hangulati elemeken alapul.

Próbálja végig a kiválasztott web-mail rendszer funkcióit is.

Mindkét rendszerben próbálja ki a formázási lehetőségeket, és mindkét címről küldjön egy-egy formázott levelet a másik címre. Figyelje meg, hogy a megjelenésben azt kapta-e vissza, mait várt, illetve miben jelentkeznek eltérések.

Ha már némi gyakorlatra szert tett, mindkét rendszerről készítsen egy listát azokról a műveletekről, funkciókról, amiket már használni tud. Vesse össze a két listát!

MUNKANYELV

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Milyen alapvető e-mail rendszerekről volt szó az első fejezetben? Ismertesse, hogy miben áll a különbség!

2. feladat

Sorolja fel az egyes megoldások előnyeit!

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Az e-mail rendszerek két fő fajtája a hagyományos asztali e-mail és a web-mail.

2. feladat

Az asztali e-maileknél a levelek kezelése, tárolása a saját magunk vagy a rendszergazdánk által kezelt és felügyelt számítógépen történik, addig a második esetben ugyanez egy távoli, webes elérésű szerveren megy végbe, ahol a levelező fiókok szolgáltatását számos, egymástól független használó részére végzik.

KORSZERŰ ÉS HATÉKONY E-MAIL HASZNÁLAT

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Ön egy kisvállalatnál a titkársági és a kereskedelmi feladatokkal foglalkozik. A cége egyidejűleg annyi megrendeléshez jut, hogy munkaidőben nem képesek elvégezni az összes árkalkulációt és a dokumentumok előállítását munkaidőben, a határidő letelte előtti napon. A feladatokat szeretnék befejezni, de nem tudnak túlórákat vállalni. Rádásuk több munkatársnak is közösen kellene még dolgoznia az anyagokon, amiket estére be tudnának fejezni, és a reggeli határidő előtt eljuttatni. Viszont otthoni számítógéppel, internettel ön is rendelkezik. Nagyon fontos lenne, hogy a partnerek időben megkapják a megrendeléseikhez szükséges dokumentumokat, rendelés visszaigazolásokat. **További megkötés, hogy a céges e-mailjüket szeretnék használni!**

– Milyen megoldási lehetőségek vannak ilyen körülmények között, ha a túlóra lehetősége kiesik, és a partnernek a határidő előtt kell az anyagokat eljuttatni?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

1. További lehetőségek a csoportmunkára, távoli munkára

Az előző fejezetben leírtakon túl két további lehetőség is van.

A céges levelezőrendszerünk fölé a rendszergazdánk tehet egy webes elérést is, azaz a cég saját szerverén tárolt leveleket elérhetővé teszi. Ez esetben ugyanazokat az elküldött, a fogadott, a törölt, és az egyéb általunk létrehozott mappákban is ugyanazokat a leveleket látjuk, webes felületről is. Ez esetben számolnunk kell azzal, hogy a megjelenés nem ugyanaz, a partner adatok tárolása nem mindig megoldott. Ilyen céges alkalmazásokra használható web-mail például a Horde, az e-Groupware vagy a Squirell, ezekből is több megoldás közül választhatnak a cégek. Ez a lehetőség a webes e-mailezés teljesskörű előnyét biztosítja.

Emellett pár éve létezik még egy újnak számító megoldás, az IMAP, amely lehetővé teszi, hogy az otthoni számítógépünkről ugyanúgy használjuk a céges levelező rendszert, mintha az irodában levő gépen dolgoznánk.

A kapott és elküldött levelek egyaránt a cég mail-szerverén tárolódnak. Ha levelező programunkban (pl. Outlook, Thunderbird) IMAP elérést állítunk be, akkor pl. otthoni és munkahelyi gépünkön egyaránt ugyanazokat a mappákat (folder) és leveleket láthatjuk. Előnye, hogy gépeinken csak a másolata van levelezésünknek, ezért pl. rendszer telepítéskor vagy új gép vásárlásakor nem kell archiválni leveleinket, hiszen levelező programunk beállítása után az letükrözi a mail-szerverről a mappaszerkezetet, és az ott található e-maileket egyaránt. A kapcsolat a szerverrel mindaddig fenn áll, amíg a kliens fut. Így lehetséges, hogy automatikusan csak a levelek fejléce töltődjön le, a tartalom pedig csak megtekintéskor, és a levelek kezelése a szerveren történik.

Előnyei a teljesség igénye nélkül: lehetővé teszi több felhasználó egyidejű kapcsolódását, a szerveren a levelekhez állapotinformációk tárolhatók, van szerveroldali keresés a levelekben, több postafiók egyidejű kezelése, és bővíthető. Látható, hogy az IMAP akkor adj a legtöbb előnyt, ha a postafiókot több személy is használja.

Az IMAP segítségével bármely olyan számítógépről az asztali levelező használatával érhetjük el a céges e-mailjeinket, amin a postafiók beállításokat megfelelően elvégezték (a pontos adatokat a rendszergazda tudja megadni, de a beállításokat a felhasználó is el tudja végezni).

A másik itt említendő lehetőség a szintén a rendszergazda által létrehozható **megosztott mappák** alkalmazása. A megosztott mappák csoportmunka esetén nagyon sok fölösleges mail küldéstől mentesítik a használókat. Ez azt jelenti, hogy a saját gépünkről érhetünk el olyan mappákat, amiket más, feljogosított használók szintén elérnek. Ennek legfőbb előnye, hogy munkatársakra ugyanúgy tartozó küldeményeket szükségtelen ismételt továbbküldeni, és/vagy címzettként fölvenni őket a címlistára, ami egyrészt többlet feladat, illetve hibalehetőség. Ehelyett a közös elérésű mappákat használva, mindenki informálódhat. Sőt, az elmentett piszkozat leveleken közös munka is végezhető!

2. Gyakorlati tanácsok üzleti e-mailezéshez

A továbbiakban néhány olyan tanácsot, tapasztalatot fog találni, amit a munkacélú e-mailezés során érdemes betartania.

1. A kapott mellékelt dokumentumokat tartósan ne a levelező rendszerében tárolja!

Bár ez technikailag lehetséges és nem okoz semmilyen azonnali problémát, a levelező rendszernek nem ez a fő funkciója. Az ott tárolt mellékletek fölöslegesen terhelik a fiók és a levelező szerver kapacitását, bizonyos esetekben ez okozhat gondot. Bár ez lenne a kényelmesebb megoldás, szánjon rá időt, hogy a dokumentumai mapparendszerét alakítsa ki megfelelően, és a megőrizni kívánt mellékleteket mentse le oda. A különösebb információt már nem tartalmazó leveleket folyamatosan törölje ki.

2. E-mailek tartalmának feldolgozása

Ha a levél tartalmában vannak hasznosítandó információk, akkor ezeket dolgozza fel, illetve a lényegi részt mentse el külön dokumentumba, táblázatba, és az így fölöslegessé vált üzenetet törölje ki!

3. Hivatkozási alapul szolgáló e-mailek megőrzése

NE TÖRÖLJÖN olyan e-maileket, amikben folyó teljesítésekre vonatkozó ígéret, vagy vitatott szakmai témára vonatkozó állásfoglalás, vagy ajánlat, szerződés lényegére hatással levő tartalom van. Bár ez e-maileket bíróságokon nemigen szokták bizonyítékként használni, a céges kapcsolatokban ezeket úgy tekintik, mint hivatalos értesítéseket.

4. A levelező fiókjának a telítettségét folyamatosan figyelje (ezt jelzik a rendszerek). A tisztogatással ne várja meg a teljes telítettséget.

5. Túlzottan nagy méretű fájlok csatolása

Bizonyos méret fölött (ez cégenként változó, de általában 5 Mb) ne tegyen mellékletet az e-mailhez. Ha a küldemény nem darabolható, akkor is erre vannak külön megoldások, ez ügyben kérje a rendszergazdája tanácsát (vannak szabadon használható feltöltési helyek, lehet használni "FTP" megoldást)

6. Hosszú levelek írása

Ha túl hosszú levelet kíván küldeni, amit még formázni is szeretne, és a partnerétől esetleg még javításokat is, akkor azt inkább dokumentumban írja meg, és mellékleje a levélhez. Technikailag ugyan az e-mailben is jól lekezelhető ez a feladat, azonban a dokumentum szerkesztő mégis jobb lehetőségeket kínál mind a formázásra, mind a változtatások nyomon követésére, vagy megjegyzések beszúrására. Másrészt a levelező programok között több eltérés lehet a megjelenítésben is.

7. Hirdetésben lehetőleg ne használjon személyes e-mail címet!

Vannak automatikusan vadászó programok, és lehetnek ere vadászó személyek is, amelyek, akik ön által nem kívánt módon használnák föl az ön e-mailcímét. Bár a cég spamszűrő és vírusvédelmi rendszere többnyire védelmet kell, hogy jelentsen, főlöslegesen ne tegyük ki ezt a védelmet többlet támadási lehetőségeknek.

8. Hírlevél küldése

Zárt csoportnak szóló kör e-mailekben, hírlevelekben használhatja a személyes e-mailcímét is. Ilyen alkalmakkor kerülje sok grafikus elem használatát. A képek helyett, az információ kivonatok mellett érdekesebb olyan linkeket beszórni, amelyek egy weboldalon tárolt tartalomra mutatnak, így nem terhelődik főlöslegesen a másik fél postafiókja, és a weboldalon még az is követhető, hogy hányan nézték meg a hirdetményünket.

Az IMAP rendszer, illetve a cég levelezőrendszerére telepített web-mailes megoldás teljes rugalmasságot biztosít, és nagyon hatékonyan támogatja a távoli munkavégzést.

A közös mappák, megosztott mappák szintén elérhetők távolról is, az a csoportmunkát támogatja, és sok fölösleges mail küldést takarít meg, szükségtelenné válnak a további címzettek folyamatos felvétele.

Összefoglalásként válasz a felvetett esetre

Ha cég rendelkezik IMAP szerverrel, akkor kézenfekvő, hogy a néhány otthoni gépen beállíthatók a postafiókok kényelmesen. Egyébként a levelezőre telepített webmailes rendszer is segíthet az adott esetben. A megosztott mappák használata mindkét esetben lehetséges és hasznos.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

A rendszergazda folyamatos bevonása a problémamegoldásba, igénybevétele, nagyban segíti a személyes fejlődését. A tanultakat ellenőrizze a súgó menüben és/vagy a kézikönyvben, majd kezdje önállóan alkalmazni.

Az öntanuláshoz a rendszere súgóját először nagy vonalakban nézze át. A legtöbb szoftver tartalmaz számos olyan funkciót is, amit egy-egy konkrét használó soha nem igényel, de meg lehet érteni, hogy ha a rendszerek fejlesztői egyre jobb, egyre többet tudó termékekkel szeretnének versenyezni a piacon. Ezért a lehetőségek megismerése után válassza ki azokat a területeket, funkciókat, amikről úgy érzi, hogy hasznosan tudná felhasználni a napi munkájában.

Példaként nézzük meg, hogy az egyik szoftvergyártó mit tart érdekesnek a saját rendszeréről annak általános bemutatásában! (A részletes súgó természetesen számos további funkciót tartalmaz.) A súgó itt alább idézett nyitóoldala a rendszer általános bemutatását célozza a gyártó szemével. Nézze át alaposan, és válassza ki, hogy ebből saját magára nézve mit tartan hasznosnak, használandónak!

" Az Outlook Express bemutatása

A Microsoft Outlook Express az online kommunikáció világát az asztalra helyezi. Minden olyan eszközt tartalmaz, amely a munkatársakkal vagy ismerősökkel való levelezéshez vagy az ötletek és információk megosztására szolgáló hírcsoportok használatához szükséges.

Több posta- és hírfiók használata

Ha több posta- vagy hírfiókkal rendelkezik, egyetlen ablakból elérheti azokat. Létrehozhat több felhasználót – vagy identitást – egyetlen számítógéphez. Mindegyik identitás saját, egyedi levelezési mappákkal és külön címjegyzékkel rendelkezik. Több identitás használatával egyszerűbben elkülönítheti a munkahelyi leveleit a személyes e-mailektől, és az egyes felhasználók leveleit is külön tárolhatja.

Gyors és egyszerű tállózás a levelek között

Az üzenetlista és a betekintő ablaktábla segítségével egyszerre tekintheti meg üzenetei listáját és olvashatja az egyes üzeneteket. A mappalista levelezési mappák, hírkiszolgálók és hírcsoportok listáit tartalmazza, amelyek között egyszerűen válthat. Új mappákat is létrehozhat, melyekben üzeneteit rendezheti és rendszerezheti, majd beállíthat üzenetszabályokat, amelyekkel automatikusan megadott mappákba küldheti a definiált feltételeknek megfelelő bejövő leveleket. Létrehozhat továbbá egyéni nézeteket is, amelyekkel testre szabhatja leveleinek megjelenítését.

Levelek tárolása a kiszolgálón és elérése több számítógépről

Ha internetszolgáltatója a bejövő levelekhez Internet Message Access Protocol (IMAP) alapú levelezési kiszolgálót használ, leveleit nem kell letöltenie számítógépére, azokat a kiszolgálón lévő mappákban is elolvashatja, tárolhatja és rendszerezheti. Ez esetben üzeneteit minden olyan számítógépről elérheti, amellyel csatlakozni tud a kiszolgálóhoz.

Az e-mail címek tárolása és beolvasása a címjegyzék segítségével

Ha egy levélre válaszol, a hozzá kapcsolódó neveket és címeket automatikusan a címjegyzékbe mentheti. Neveket és címeket más programokból is importálhat, vagy beírhatja azokat közvetlenül a címjegyzékbe, felveheti a kapott e-mail üzenetekből vagy hozzáadhatja a népszerű internetes címtárszolgáltatásokban végzett keresés eredményeiből. Az internetes címtárak megtekintése érdekében a címjegyzék támogatja a Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) protokollt.

Személyes aláírás vagy levélpapír hozzáadása az üzenetekhez

A kimenő üzenetekbe személyes aláírása részeként fontos adatokat szűrhat be, és különböző célokra különböző aláírásokat hozhat létre. Névjegykártya beszúrására is van lehetőség, amely részletesebb információkat tartalmazhat. Üzeneteit megjelenésükben is tetszetősebbé teheti levélpapírminták és hátterek hozzáadásával, továbbá módosíthatja szövegük színét és stílusát.

Biztonságos üzenetek küldése és fogadása

Üzeneteit digitális azonosítók alkalmazásával digitális aláírással láthatja el és titkosíthatja. Ha digitális aláírást használ, a címzettek biztosak lehetnek abban, hogy Ön a levelek feladója. Titkosítással pedig elérheti, hogy a leveleket kizárólag az arra jogosult címzettek olvashassák el.

Az érdeklődési körnek megfelelő hírcsoportok keresése

Olyan hírcsoportokat keres, amelyek témája iránt érdeklődik? Kereshet hírcsoportokat bizonyos kulcsszavak alapján, de tallózhat is a Usenet-szolgáltatójánál elérhető hírcsoportok között. Ha olyan hírcsoportra bukkan, amelyet rendszeresen olvasni szeretne, adja hozzá az Előfizetett listához, ezzel megkönnyítheti a hírcsoport gyors elérését.

Hírcsoport témakörök hatékony megjelenítése

Adott üzenetet és a rá érkezett válaszokat a teljes üzenetlista végigolvasása nélkül is megjelenítheti. Az üzenetlista megtekintésekor a témaköröket kibonthatja és becsukhatja, így könnyedén megtalálhatja az érdekes anyagokat. Nézetek alkalmazásával a megjelenítést korlátozhatja az elolvasni kívánt üzenetekre.

Hírüzenetek letöltése kapcsolat nélküli olvasáshoz

Az interneten töltött idejét hatékonyabbá teheti, ha letölti az egyes üzeneteket vagy akár az egész hírcsoportot, ebben az esetben ugyanis az üzenetek olvasásakor nem kell az internetszolgáltatóhoz kapcsolódni. Letöltheti az üzenetek fejlécét, majd kapcsolat nélküli módban elolvashatja azokat, és megjelölheti azon fejléceket, amelyek teljes üzenetét el szeretné olvasni; amikor legközelebb csatlakozik az internetszolgáltatóhoz, az Outlook Express letölti ezeket az üzeneteket. Kapcsolat nélküli módban leveleket is írhat, és azokat elküldheti a következő csatlakozáskor. "

Látható, hogy a termék széleskörű lehetőségeket kínál, amiből sok funkciót nem használnák a napi munkához. De mindenképpen javasolt legalább tudni ezekről,, hogy adott esetben ezeket begyakorolhassuk.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Sorolja fel azokat a tanácsokat, amiket ebben a fejezetben kapott az üzleti célú e-mail használatból kapcsolatban!



MUNKANYAG

MEGOLDÁSOK

1. feladat

1. A kapott mellékelt dokumentumokat tartósan ne a levelező rendszerében tárolja! Erre elsődlegesen az dokumentumkezelő hivatott.
2. E-mailek tartalmának feldolgozása: a fontos infókat mentsük át fájlokba.
3. Hivatkozási alapul szolgáló e-mailek megőrzése: a viták tisztázást szolgáló, bizonyító erejű maileket NE törölje!
4. A levelező fiókjának a telítettségét folyamatosan figyelje. A tisztogatással ne várja meg a teljes telítettséget.
5. Túlzottan nagy méretű fájlok melléklése e-mailben nem tanácsos, erre utat kell keresnie.
6. Hosszú levelek írása célszerűbb, ha külön dokumentumban történik és ezt mellékeli a levélhez.
7. Hirdetésben lehetőleg ne használjon személyes e-mailcímet! Könnyebben lesz levélszemét küldők és vírusküldők célpontja.
8. Hírlevél küldése esetén a személyes e-mailcím megadása nem kockázatos, hiszen itt zárt csoportról van szó. Lehetőleg ne vigyük túlzásba a grafikus elemek alkalmazását, nagyméretű tartalmakhoz használjunk inkább weblinkeket.

NÉHÁNY TOVÁBBI TANÁCS

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Ön egy kisvállalatnál a titkársági és a kereskedelmi feladatokkal foglalkozik. A cége egyidejűleg annyi megrendeléshez jut, hogy munkaidőben nem képesek elvégezni munkaidőben az összes árkalkulációt és a dokumentumok előállítását munkaidőben, a határidő letelte előtti napon. A feladatokat szeretnék befejezni, de nem tudnak túlórát vállalni. Ráadásuk több munkatársnak is közösen kellene még dolgoznia az anyagokon, amiket estére be tudnának fejezni, és a reggeli határidő előtt eljuttatni. Viszont otthoni számítógéppel, internettel ön is rendelkeznek. Nagyon fontos lenne, hogy a partnerek időben megkapják a megrendeléseikhez szükséges dokumentumokat, rendelés visszaigazolásokat.

– Milyen tudás szükséges ahhoz, hogy a feladatot jól és időre meg tudják oldani? Mikre kell különösen ügyelniük a feladat végrehajtása során?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

Ebben a fejezetben olyan tudás alkalmazására hívjuk föl a figyelmét, ami önt jó szintű e-mailhasználóvá teszi, és betartása esetén profi módon kezeli a levelező rendszerét.

1. Partneradatok fölvitele

Bár a levelezők többsége tárolja (valameddig!) az egyszer már használt e-mail címeket, jobb, ha a partnereink címeit fölvisszük az adatbázisba – a legtöbb rendszerben ez gombnyomással működik. Érdemes feltöltenünk pár egyéb adatot, mint pl. telefonszám. Mindenképpen lássuk el a címeket kategorizálásra alkalmas címeikkel. Sok fölösleges Későbbi vesződéstől kímélhetjük meg magunkat.

2. Partnercsoport

Ha rendszeresen küldünk több címre egy levelet, akkor feltétlenül hozzunk létre csoportokat. Így sosem fog lemaradni egy címzett. Ez lehet akár ügyfélcsoport, akár szervezeti egységre, projektcsapatra jellemző csoport is.

3. A tárolt címek használata

Hasznos automatizmus, ám mindig figyelnie kell, mit tárol a rendszer. Például a partnerünk néha nem a megszokott címéről küld üzenetet, és ha ezt is tárolja a rendszerünk, akkor rossz helyre is küldhetjük a választ.

4. Nyelvi ellenőrzés

Nyelvi ellenőrzés a levelező rendszerek többségéhez is elérhető, esetleg külön le kell tölteni. Ha nem találja ezt a funkciót, kérje a rendszergazda segítségét, és használja a lehetőséget.

5. Mappák létrehozása

Miként a fájlkezelőben, itt is lehet könyvtárakat, alkönyvtárakat létrehozni. E nélkül sok esetben lassú és körülményes lenne a munkája. A lassúsággal és a körülményességgel az a baj, hogy a színvonal és a minőség rovására megy.

6. Előformázott aláírás

Mindegyik rendszer kínálja a lehetőséget, ha kihasználjuk, sosem maradnak le a kapcsolati adataink, és elegánsabb lesz a levelünk. Ez főleg akkor mutatós, ha kismértékben a szöveget is formázzuk – ezt túlzásba vinni nem érdemes.

Összefoglalás

A feladatainkat akkor tudjuk JÓL és IDŐRE ellátni, ha képesek vagyunk használni a rendelkezésünkre álló eszközöket. Mint ahogy senki sem gondolja, hogy egy üzemi esztergályos tud jól dolgozni, ha csak a gépet képes hajtani, de például nem tudja megmérni a munkadarab méretét – ez az irodai munkával is így van.

A partneradatok jó kezelése, átlátható mappa szerkezet létrehozása, az automatikus formázási és ellenőrzési lehetőségeket egyszer kell megtanulnunk, egyszer kell beállítanunk, de utána folyamatosan megkönnyíti, meggyorsítja a munkánkat.

Összefoglalásként válasz a felvetett esetre

Ha szorít az időhatár, mint ebben az esetben is, akkor nagyobb esélyünk van, ha már létrehoztuk korábban az időt spóroló lehetőségeket. Gyorsabb a munka ha már vannak jól gondozott címadatbázisok, ha vannak nyelvi ellenőrzések, ha kevesebb a keresési szükségletünk a könyvtári szerkezet jó kialakítása miatt. A nyelvi ellenőrzés és az előformázott aláírás a munkánkat teszi színvonalasabbá.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

A használati mód magasabb szintjét az eddig jelzett módszerekkel lehet elsajátítani.

Ha még nincs, hozzon léte egy web-mail fiókot gyakorlási célra, ahol meg tudja tekinteni a megérkező küldeményeit.

Próbálja ki a funkciókat, tanulmányozza a működésüket, figyelje meg az egyes beállítások hatásait.

Tanulmányozza át a súgó és a kézikönyv vonatkozó fejezeteit. Az itt talált lehetőségeket, javításokat próbálja ki a gyakorlatban is.

Kérdései, problémái esetén kérje gyakorlottabb kollégái vagy a rendszergazda véleményét, tanácsát.

MUNKANYELV

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Sorolja fel azokat a lehetőségeket, amik színvonalasabbá teszik az e-mail küldeményét!



MUNKAANYAG

MEGOLDÁSOK

1. feladat

1. Előformázott aláírás használata.
2. Helyesírás ellenőrző használata.
3. Címzettek megadása a partnerlistáról (így formázott megnevezést tudunk behívni, nem csak a pucér mail címet).
4. Szövegformázási lehetőségek korlátozottan történő használat.

MUNKANYELV

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

http://www.zoldpc.hu/POP3_IMAP (2010. 07. 21.)

<http://www.mimi.hu/informatika/imap.html> (2010. 07. 21.)

<http://www.aion.hu/fogalomtar+imap.html> (2010. 07. 21.)

<http://www.web-server.hu/Doksi.htm> (2010. 07. 21.)

AJÁNLOTT IRODALOM

http://www.zoldpc.hu/POP3_IMAP (2010. 07. 21.)

<http://www.mimi.hu/informatika/imap.html> (2010. 07. 21.)

<http://www.aion.hu/fogalomtar+imap.html> (2010. 07. 21.)

<http://www.web-server.hu/Doksi.htm> (2010. 07. 21.)

A(z) 1617-06 modul 019-es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
33 346 01 1000 00 00	Irodai asszisztens
33 346 01 0100 31 01	Gépíró
33 346 01 0100 31 02	Gépíró, szövegszerkesztő
54 346 01 0010 54 01	Idegen nyelvi titkár
54 346 01 0010 54 02	Iskolatitkár
54 346 01 0010 54 03	Ügyintéző titkár

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:
10 óra

MUNKANYELVI ANYAG

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

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

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.
Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató