



**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ**

Πληροφοριακά Συστήματα Απομακρυσμένης Εποπτείας και Μετρήσεων

Λογισμικό απομακρυσμένης διοίκησης και διαχείρισης

Γεωργανάκης Παναγιώτης
Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, Γρεβενά



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Άδειες Χρήσης

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό υπόκειται σε άδειες χρήσης Creative Commons.
- Για εκπαιδευτικό υλικό, όπως εικόνες, που υπόκειται σε άλλου τύπου άδειας χρήσης, η άδεια χρήσης αναφέρεται ρητώς.





Λογισμικό απομακρυσμένης πρόσβασης (1)

- Το “Λογισμικό απομακρυσμένης επιφάνειας εργασίας”, μπορεί να ονομάζεται αλλιώς και “Λογισμικό απομακρυσμένης πρόσβασης” ή “Λογισμικό τηλεχειρισμού”
- Απομακρυσμένη πρόσβαση, είναι η δυνατότητα πρόσβασης σε υπολογιστή ή σε δίκτυο από απόσταση. Εκτός από την ιδιωτική χρήση, είναι δημοφιλής και απαραίτητη σε επιχειρήσεις όπου οι εργαζόμενοι μπορεί να χρειαστούν πρόσβαση στο δίκτυο της εταιρείας ανά πάσα στιγμή
- Επιτυγχάνεται μέσω λογισμικού, το οποίο επιτρέπει τη χρήση του ποντικού και του πληκτρολογίου ενός απομακρυσμένου Η/Υ, ακριβώς όπως χρησιμοποιείτε τον δικό σας
- Τα λογισμικά απομακρυσμένης επιφάνειας εργασίας είναι πραγματικά χρήσιμα εργαλεία, τα οποία εξυπηρετούν πολλές καταστάσεις

Λογισμικό απομακρυσμένης πρόσβασης (2)

- Μπορείτε να προσφέρετε απομακρυσμένη βοήθεια, να αποκτήσετε πρόσβαση σε κάποιον Η/Υ για ανάκτηση αρχείων, ακόμη και να εργαστείτε σε οποιονδήποτε υπολογιστή, σε οποιοδήποτε μέρος του κόσμου
- Γενικά, η πρόσβαση από απόσταση σε έναν υπολογιστή απαιτεί την εγκατάσταση ενός λογισμικού στον υπολογιστή στον οποίο θέλετε να συνδεθείτε, ο οποίος ονομάζεται κεντρικός υπολογιστής
- Μόλις γίνει η εγκατάσταση, ένας άλλος υπολογιστής ή συσκευή με τα κατάλληλα διαπιστευτήρια (ο οποίος ονομάζεται πελάτης), μπορεί να συνδεθεί με τον κεντρικό υπολογιστή και να τον ελέγξει απομακρυσμένα
- Τα σύγχρονα λογισμικά επιτρέπουν ένα εύρος λειτουργιών που εξυπηρετούν τους χρήστες, όπως ομάδες Η/Υ και συσκευών, ανταλλαγή αρχείων, διαγνωστικά εργαλεία κ.α.



Περιπτώσεις χρήσης λογισμικού απομακρυσμένης πρόσβασης

- Πρόσβαση σε αρχεία και υλικό που βρίσκονται σε Η/Υ και συσκευές, όπου η πρόσβασή τους είναι αδύνατη διαφορετικά
- Απομακρυσμένη βοήθεια σε χρήστες συστημάτων (τεχνική υποστήριξη, επίλυση προβλημάτων κ.α.)
- Μεταφορά και ανταλλαγή αρχείων
- Υποστήριξη λειτουργιών επικοινωνίας με ήχο, τηλεδιασκέψεων ή παρουσιάσεων από απόσταση
- Εργαλεία απομακρυσμένης διάγνωσης Η/Υ
- Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας
- Έλεγχος για τη χρήση των συστημάτων από τους εργαζομένους μίας επιχείρησης



Δημοφιλή λογισμικά απομακρυσμένης πρόσβασης

- Teamviewer: Ίσως το δημοφιλέστερο λογισμικό απομακρυσμένης διαχείρισης στον κόσμο. Η μη επαγγελματική χρήση του είναι δωρεάν και μπορεί οποιοσδήποτε να το εγκαταστήσει και να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του, χωρίς λειτουργικό περιορισμό
- Windows Remote Desktop: Η απάντηση της Microsoft με ένα δωρεάν λογισμικό, το οποίο παρέχεται δωρεάν και προεγκατεστημένο με το δημοφιλές λειτουργικό της. Λιγότερο φιλικό προς τον χρήστη, αλλά παραμένει μία δωρεάν λύση
- Chrome Remote Desktop: Η απάντηση της Google, με ένα δωρεάν πρόσθετο στον δημοφιλή φυλλομετρητή της, τον Chrome Browser. Παρέχεται ελεύθερο, αλλά θα πρέπει να χρησιμοποιήσετε τον (επίσης δωρεάν) Google λογαριασμό σας





Χρήσιμες πληροφορίες για την απομακρυσμένη πρόσβαση (1)

- Τα προγράμματα απομακρυσμένης πρόσβασης και διαχείρισης, προσφέρουν στον χρήστη το αίσθημα της οικειότητας ότι εργάζονται στον Η/Υ τους
- Η χρήση ενός απομακρυσμένου Η/Υ, μπορεί να αποδειχθεί ιδιαίτερα χρήσιμη σε περιπτώσεις όπου ο χρήστης θέλει να αποφύγει προβλήματα ασυμβατότητας σε διαφορετικά συστήματα.
- Για παράδειγμα, μπορεί να δοκιμάσει την εγκατάσταση ενός προγράμματος σε έναν απομακρυσμένο Η/Υ, αν φοβάται ότι αυτό θα δημιουργήσει προβλήματα ασυμβατότητας, ή αν γνωρίζει ότι η χρήση του δεν είναι καν δυνατή από το σύστημα που χρησιμοποιεί τοπικά.
- Γνωρίζατε ότι μπορείτε να δημιουργήσετε το εν δυνάμει προσωπικό σας cloud, συνδέοντας διαφορετικούς Η/Υ στο ίδιο “δίκτυο”;

Χρήσιμες πληροφορίες για την απομακρυσμένη πρόσβαση (2)

- Η απομακρυσμένη χρήση συστημάτων μπορεί να αυξήσει σημαντικά την παραγωγικότητα των υπαλλήλων μίας επιχείρησης
- Η σύνδεση διαφορετικών συστημάτων ως σημεία απομακρυσμένου ελέγχου, μπορεί να σας γλυτώσει από μη αναστρέψιμες καταστάσεις όπως είναι η καταστροφή ενός Η/Υ, ή η μόλυνση από έναν ιό
- Μία επιχείρηση μπορεί να γλυτώσει σημαντικούς οικονομικούς πόρους εγκαθιστώντας ένα λογισμικό απομακρυσμένης διαχείρισης στα συστήματά της, καθώς έτσι αποφεύγεται η επένδυση σε περισσότερα συστήματα Η/Υ



Πιθανά μειονεκτήματα από τη χρήση λογισμικού Α.Π.

- Η εξάρτηση από οποιοδήποτε λογισμικό απομακρυσμένης πρόσβασης (και ως παρ' επόμενο η εξάρτηση από το διαδίκτυο), μπορεί να επηρεάσει αρνητικά μία επιχείρηση σε περιπτώσεις διακοπής ρεύματος, σφάλματα σε εξοπλισμό ή δυσλειτουργίες του δικτύου
- Καθυστερήσεις στη σύνδεση και την παραγωγικότητα, όταν πρέπει στο ίδιο σύστημα να συνδεθούν περισσότεροι από ένας Η/Υ
- Η χρήση κάθε διαφορετικού λογισμικού ή υλισμικού απαιτεί πάντα έναν βαθμό εξειδίκευσης, η έλλειψη της οποίας πολλές φορές δημιουργεί προβλήματα και δυσλειτουργίες στις ομάδες εργασίας των επιχειρήσεων
- Όπως μπορεί να βοηθήσει σε περιπτώσεις μόλυνσης κάποιου Η/Υ, η διασύνδεση διαφορετικών συστημάτων μπορεί επίσης να είναι η αιτία για τη μεταφορά κακόβουλου λογισμικού, με ό,τι αυτό συνεπάγεται



Εφαρμογές τηλεδιασκέψεων (1)

- Οι τηλεδιασκέψεις έγιναν ευρέως γνωστές χάρη στις εφαρμογές που έδωσαν στους απλούς χρήστες τη δυνατότητα να επικοινωνούν με τους φίλους και τα αγαπημένα τους πρόσωπα, κατεβάζοντας απλά ένα πρόγραμμα στον Η/Υ τους κι εγκαθιστώντας μία κάμερα
- Τέτοια εφαρμογή είναι το Skype, το οποίο είναι μία από τις δημοφιλέστερες δωρεάν εφαρμογές παγκοσμίως και είναι η πρώτη που έρχεται στο μυαλό όταν συζητάμε για βίντεο-κλήσεις και τηλεδιασκέψεις
- Στην πορεία δημιουργήθηκαν πολλές διαφορετικές εφαρμογές, οι οποίες προσφέρουν διαφορετικά χαρακτηριστικά (ασφάλεια, ταχύτητα, απλότητα κ.α.)



Εφαρμογές τηλεδιασκέψεων (2)

- Η έννοια των τηλεδιασκέψεων δε θα μπορούσε φυσικά να λείπει σήμερα από τις επιχειρήσεις, καθώς πρόκειται για ένα εργαλείο που εξυπηρετεί τους εργαζομένους και τα στελέχη, δίνοντας την ευκαιρία της επικοινωνίας με εικόνα και ήχο σε ζωντανό χρόνο
- Σήμερα, περίπου 5 δισεκατομμύρια χρήστες παγκοσμίως χρησιμοποιούν κάθε μήνα εφαρμογές απομακρυσμένης επικοινωνίας όπως είναι το Facebook Messenger, το Skype, το Viber, το WeChat κ.α.
- Το μέλλον των τηλεδιασκέψεων θεωρείται πως είναι το cloud, καθώς όλο και περισσότεροι χρησιμοποιούν εφαρμογές που βασίζονται στο νέφος για την επικοινωνία τους μέσω βίντεο. Οι cloud λύσεις προσφέρουν μεγαλύτερη ευελιξία, καλύτερη συμβατότητα και πληθώρα δυνατοτήτων, αποτελώντας εξαιρετικές επιλογές σε επαγγελματικό επίπεδο





Περιπτώσεις χρήσης λογισμικού τηλεδιασκέψεων

- Επικοινωνία μεταξύ των στελεχών επιχειρήσεων, ως κομμάτι της διαδικασίας διοίκησης ενός οργανισμού
- Προβολή παρουσιάσεων νέων προϊόντων ή υπηρεσιών
- Συμμετοχή σε συνέδρια κι άλλες επιχειρηματικές δραστηριότητες, όταν η φυσική παρουσία είναι αδύνατη
- Εξ' αποστάσεως μάθηση, με την ενσωμάτωση αντίστοιχων δυνατοτήτων στις δημοφιλέστερες πλατφόρμες e-learning όπως είναι το CMS Moodle και το bigbluebutton.org
- Χρήση ως υποκατάστατο της δια ζώσης συνέντευξης, στην αγορά εργασίας. Πολλές επιχειρήσεις ανά τον κόσμο έχουν ως πάγια τακτική τους τη χρήση τηλεδιάσκεψης ως πρώτη επαφή με τους υποψήφιους εργαζομένους, συνδυάζοντας μάλιστα online τεστ κι άλλες δυνατότητες εξ' αποστάσεως αξιολόγησης

Δημοφιλείς εφαρμογές τηλεδιάσκεψης

- Skype: Ίσως το δημοφιλέστερο δωρεάν λογισμικό τηλεδιασκέψεων παγκοσμίως. Χρησιμοποιείται τόσο μεμονωμένα για βίντεο-κλήσεις, όσο και από επιχειρήσεις (Skype for business)
- Google Hangouts: Η απάντηση της Google στο δημοφιλές Skype. “Ελεύθερο” για χρήση, προσφέρει ένα αρκετά απλό και λειτουργικό περιβάλλον, ενώ προσφέρεται και ως επαγγελματική λύση, αντίστοιχη του Skype for business (Business Hangouts)
- Viber, WhatsApp, WeChat: Πρόκειται κυρίως για δωρεάν mobile εφαρμογές, οι οποίες είναι γνωστές για την υιοθέτησή τους από εκατομμύρια χρήστες παγκοσμίως. Προσφέρουν δυνατότητες group chat, βίντεο-κλήσεων και κρυπτογράφησης, κάτι που τις κάνει ιδιαίτερα “αγαπητές” ακόμη και στους μεγαλύτερους επιχειρηματίες



Χρήσιμες πληροφορίες για τις τηλεδιασκέψεις (1)

- Η πρώτη απόπειρα “τηλεδιάσκεψης” έγινε το πολύ μακρινό 1956 (!!), όπου στατικές εικόνες μεταδίδονταν κάθε δύο δευτερόλεπτα μέσω ενός δικτύου PSTN (αναλογική τηλεφωνική γραμμή)
- Η τηλεδιάσκεψη χαρακτηρίστηκε ως εμπορική αποτυχία πίσω στο 1970, όταν γνωστός κολοσσός τηλεπικοινωνιών στην Αμερική προσπάθησε να την κάνει περισσότερο προσιτή. Παρ’ όλα αυτά, ο ογκώδης σταθερός εξοπλισμός και το ακατάλληλο λογισμικό “βοήθησαν” στην αρχική αποτυχία της
- Σήμερα τα προγράμματα βίντεο-κλήσεων και τηλεδιασκέψεων χρησιμοποιούνται από εκατοντάδες εκατομμύρια χρήστες. Ενδεικτικά, το Skype έχει 300 εκ. ενεργούς χρήστες ανά μήνα, ενώ το Viber έφτασε αισίως κοντά στο 1 δις ε.χ.μ.





Χρήσιμες πληροφορίες για τις τηλεδιασκέψεις (2)

- Οι περισσότερες εφαρμογές υποστήριξης τηλεδιασκέψεων, δίνουν πλέον τη δυνατότητα συμμετοχής πολλών χρηστών, κάτι που κάνει την επικοινωνία ευκολότερη ειδικά σε περιπτώσεις μεγάλων επιχειρήσεων με κέντρα λήψης αποφάσεων σε διαφορετικά σημεία του κόσμου
- Τα άλματα της τεχνολογίας, τα ασύρματα/τηλεπικοινωνιακά δίκτυα και η ενσωμάτωση εξελιγμένων δυνατοτήτων στα κινητά μας τηλέφωνα, αυξάνει σημαντικά την παραγωγικότητα αφού πλέον μπορείς να επικοινωνείς με βίντεο εξαιρετικής ποιότητας, οπουδήποτε κι αν βρίσκεσαι
- Η ανάπτυξη των τεχνολογιών τηλεδιάσκεψης έχει βοηθήσει σημαντικά την εκπαίδευση εξ' αποστάσεως (και γενικότερα τη μεταφορά γνώσης)
- Μία επιχείρηση μπορεί να μειώσει σημαντικά τα έξοδα μετακινήσεων των εργαζομένων της, υιοθετώντας ένα απλό σύστημα τηλεδιάσκεψης

Πιθανά μειονεκτήματα από τη χρήση εφαρμογών τηλεδιάσκεψης

- Η δια ζώσης επαφή είναι πάντα διαφορετική από μία εικόνα που μεταδίδεται από ένα απομακρυσμένο σημείο
- Όπως συμβαίνει και με το λογισμικό απομακρυσμένης διαχείρισης, έτσι και με τις εφαρμογές τηλεδιάσκεψης η εξάρτηση από το διαδίκτυο μπορεί να αποδειχθεί εμπόδιο σε περίπτωση κακής απόδοσης ή δυσλειτουργίας
- Μία τηλεδιάσκεψη απαιτεί τον συνδυασμό λογισμικού και κατάλληλου εξοπλισμού όπως κάμερες και μικροφωνική εγκατάσταση, επομένως πολλές φορές απαιτείται η φυσική παρουσία της ομάδας τηλεδιάσκεψης σε συγκεκριμένο χώρο
- Απαιτείται η ύπαρξη κατάλληλα εκπαιδευμένου προσωπικού για τον σωστό χειρισμό του εξοπλισμού και του εξειδικευμένου λογισμικού



Συζήτηση

- Γνωρίζετε κάποιο λογισμικό απομακρυσμένης πρόσβασης ή υποστήριξης τηλεδιασκέψεων; Έχετε προηγούμενη εμπειρία χρήσης αντίστοιχου λογισμικού;
- Είστε διευθυντικό στέλεχος μίας επιχείρησης με υποκαταστήματα σε διαφορετικά σημεία της Ελλάδας. Πως φαντάζεστε τη χρήση ενός λογισμικού απομακρυσμένης πρόσβασης ή τηλεδιασκέψεων ως υποστηρικτικό εργαλείο των εργαζομένων σας;
- Πως θα σας φαινόταν η πιθανότητα χρήσης ενός λογισμικού τηλεδιασκέψεων για την αξιολόγηση υποψήφιων εργαζομένων σε μία επιχείρηση; Ποια είναι τα υπέρ και ποια τα κατά της τεχνολογίας όταν αυτή αντικαθιστά την προσωπική επαφή;





Τέλος 2^{ης} Διάλεξης