



ΑΡ. ΑΔΕΙΑΣ 53/02.07.01
 SPACE HELLAS Α. Μεσογείων 372 - 15341 Αγ. Παρασκευή

SPACE

ΤΕΥΧΟΣ 2008. 3
 ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2008

talk

ΤΡΙΜΗΝΙΑΙΑ ΠΕΡΙΟΔΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ ΤΗΣ **SPACE HELLAS**



TECH

Τηλεφωνικό Σύστημα
 Εξυπηρέτησης
 Πελατών, Call Center

FOCUS

Case Study: ATPP

PRODUCT

Cisco Unified
 Presence

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ



5 Η Space Hellas εκσυγχρονίζει το κέντρο συντονισμού έρευνας και διάσωσης του Υπουργείου Εμπορικής Ναυτιλίας



6 Συνέντευξη στο Space Talk του κυρίου Έντυ Κλωνάρη, IT Manager της Raxevsky



8 Τηλεφωνικό Σύστημα Εξυπηρέτησης Πελατών, Call Center



14 Χορηγός η Space Hellas στο "Project Risk Management Symposium 2008"

3 EDITORIAL

Νάντια Λιάπη, Δ/ντρια Πληροφορικής Space Hellas

4 PRESS

• Στη Space Hellas η εγκατάσταση του συστήματος για το ηλεκτρονικό εισιτήριο και την κάρτα φιλάθλου
• Δυναμική η παρουσία της Space Hellas στο συνέδριο «Το ποδόσφαιρο στην Ελλάδα: Βήματα Αναβάθμισης»
• Η Space Hellas εκσυγχρονίζει το κέντρο συντονισμού έρευνας και διάσωσης του Υπουργείου Εμπορικής Ναυτιλίας • Στη Space Hellas η Γενική Συνέλευση της Ευρωπαϊκής Δορυφορικής Τεχνολογικής Πλατφόρμας ISI

6 INTERVIEW

Συνέντευξη του κυρίου Έντυ Κλωνάρη, IT Manager της Raxevsky

8 TECH

Τηλεφωνικό Σύστημα Εξυπηρέτησης Πελατών, Call Center

11 FOCUS

CASE STUDY: ATTP

12 PRODUCT

Cisco Unified Presence

13 SPACEPHONE

Η SpacePhone συνεχίζει την ανοδική της πορεία στο χώρο της επικοινωνίας!

14 IN & OUT

• Χορηγός η Space Hellas στο "Project Risk Management Symposium 2008" • Χορηγός η Space Hellas στο Φεστιβάλ Παπάγου 2008 • Η Space Hellas χορηγός στο Διεθνές Συνέδριο "Security Systems In Transport" • Η Space Hellas χορηγός στο 12ο Πανελλήνιο Συνέδριο Πληροφορικής • 6 νέοι συνάδελφοι προστέθηκαν στο δυναμικό της εταιρίας μας

Τριμηνιαία Περιοδική έκδοση της:

SPACE
HELLAS

Λ. Μεσογείων 312 - Αγ. Παρασκευή, 153 41
Τηλ: 210 65.04.100 - Fax: 210 65.16.712
e-mail: info@space.gr

ΙΔΙΟΚΤΗΤΗΣ: **SPACE HELLAS**

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΥΛΗΣ: **BUSINESS COMMUNICATIONS**

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΚΔΟΣΗΣ: **ΚΑΤΕΡΙΝΑ ΨΑΡΑΚΗ**

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: **DIGITAL PUBLICATIONS S.A.**

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ - ΕΚΔΟΤΙΚΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗ: **POINT**

SPACEHELLAS ΑΕ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ, ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ - ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
Λ. ΜΕΣΟΓΕΙΩΝ 312, ΑΓ. ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΑΡ.Μ.Α.Ε.: 13966/06/Β/86/95

ΑΠΑΓΟΡΕΥΕΤΑΙ η αναδημοσίευση, η παραγωγή, ολική, ή μερική ή περιληπτική, ή κατά παράφραση ή διασκευή ή απόδοση του περιεχομένου του περιοδικού, με οποιονδήποτε τρόπο, μηχανικό, ηλεκτρονικό, φωτοτυπικό, ηχογράφησης ή άλλο, χωρίς προηγούμενη άδεια του εκδότη. Νόμος 2121/1993 και κανόνες Διεθνούς Δικαίου που ισχύουν στην Ελλάδα.
Τα ενυπόγραφα κείμενα δεν εκφράζουν αναγκαστικά το περιοδικό.

Αγαπητοί συνεργάτες,

Το καλοκαίρι φτάνει στο τέλος του κι εμείς επιστρέφουμε σιγά-σιγά στην πόλη και τους καθημερινούς μας ρυθμούς. Το φθινόπωρο αποτελεί, άλλωστε, μια εξαιρετικά δημιουργική εποχή που μας δίνει την ευκαιρία να θέσουμε κανούριους στόχους ή να ολοκληρώσουμε τους ήδη υπάρχοντες.

Η Space Hellas, μια εταιρία που βρίσκεται πάντα στην αιχμή της τεχνολογίας, δε θα μπορούσε παρά να δίνει ιδιαίτερο βάρος στον τρόπο οργάνωσης και υποστήριξης της λειτουργίας της, όσον αφορά στην πληροφορική και την πληροφορία γενικότερα. Για το λόγο αυτό, η Διεύθυνση Πληροφορικής εφαρμόζει στο δικό της δίκτυο τις καινοτόμες τεχνολογίες που προσφέρει στους πελάτες της, αναβαθμίζοντας διαρκώς τις υποδομές, το δίκτυο και τα πληροφοριακά της συστήματα.

Το τεύχος που κρατάτε στα χέρια σας παρουσιάζει αρκετές από τις τεχνολογίες που χρησιμοποιούμε και ενδοεταιρικά για την εξυπηρέτηση των αναγκών μας.

Στην ενότητα Press μπορείτε να πληροφορηθείτε για την ανάληψη ενός πολύ σημαντικού έργου από τη **Space Hellas**, που αφορά στην εγκατάσταση του συστήματος για το ηλεκτρονικό εισιτήριο και την κάρτα φιλάθλου. Πρόκειται για μια ολοκληρωμένη λύση που προσφέρει η **Space Hellas** αναφορικά με την εποπτεία και διαχείριση των Ελληνικών σταδίων. Επίσης, στη συγκεκριμένη ενότητα μπορείτε να ενημερωθείτε και για ένα άλλο πολύ σημαντικό έργο που ολοκλήρωσε με επιτυχία η **Space Hellas** και αφορά στον εκσυγχρονισμό του κέντρου συντονισμού έρευνας και διάσωσης του Υπουργείου Εμπορικής Ναυτιλίας. Επιπλέον, μπορείτε να βρείτε πληροφορίες σχετικά με την παρουσία της **Space Hellas** στη Γενική Συνέλευση της Ευρωπαϊκής Δορυφορικής Τεχνολογικής Πλατφόρμας ISI, καθώς επίσης και στο συνέδριο «Το ποδόσφαιρο στην Ελλάδα: Βήματα Αναβάθμισης».

Στην ενότητα Focus μπορείτε να διαβάσετε μια ενδιαφέρουσα παρουσίαση της λύσης που προσέφερε η **Space Hellas** στην εταιρία ATTP σχετικά με την ασύρματη κάλυψη των γραφείων της με εξοπλισμό τεχνολογίας WiFi. Στην ενότητα Interview έχουμε τη χαρά να φιλοξενούμε τη συνέντευξη του κ. Έντυ Κλωνάρη, IT Manager της εταιρίας Raxensky, ενώ στη στήλη product μπορείτε να ενημερωθείτε σχετικά με το νέο εξελιγμένο σύστημα εντοπισμού της επιθυμητής επαφής, Cisco Unified Presence.

Στην ενότητα Tech, θα βρείτε μια αναλυτική προσέγγιση σχετικά με τη λύση που παρέχει η **Space Hellas** όσον αφορά στη λειτουργία ενός τηλεφωνικού συστήματος εξυπηρέτησης πελατών (Call-Center), ενώ στην ενότητα In & Out μπορείτε να ενημερωθείτε για τις δράσεις της εταιρίας και τις συμμετοχές της σε συνέδρια και κορηγίες, καθώς και να γνωρίσετε τους νέους μας συναδέλφους.

Τέλος, στις σελίδες του τεύχους αυτού μπορείτε να βρείτε πληροφορίες για τα σημεία παρουσίας της SpacePhone και για τους συνεργάτες της.

Σας εύχομαι ολόψυχα καλή και ομαλή επάνοδο και βέβαια ένα όμορφο και δημιουργικό φθινόπωρο.

Με φιλικούς χαιρετισμούς,



Νάντια Λιάπη
Δ/ντρια Πληροφορικής Space Hellas



Στη Space Hellas η εγκατάσταση του συστήματος για το ηλεκτρονικό εισιτήριο και την κάρτα φιλάθλου



Στη **Space Hellas** ανατέθηκε ύστερα από διαγωνισμό της Γενικής Γραμματείας Αθλητισμού, η εγκατάσταση του συστήματος για το ηλεκτρονικό εισιτήριο και την κάρτα φιλάθλου, προϋπολογισμού 13.080.007,57 ευρώ (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ).

Συγκεκριμένα, το έργο αφορά στην προμήθεια και εγκατάσταση ενός προηγμένου τεχνολογικά συστήματος ελέγχου πρόσβασης στις αθλητικές εγκαταστάσεις, έκδοσης και διαχείρισης της κάρτας φιλάθλου και των εισιτηρίων, σε 22 στάδια τέλεσης αθλητικών διοργανώσεων και άλλων δραστηριοτήτων, σε όλη την επικράτεια. Με το έργο αυτό, θα επιτυγχάνονται υψηλά επίπεδα ασφάλειας όλων των προσώπων που παρευρίσκονται εκεί κατά τη διάρκεια των αθλητικών συναντήσεων. Επιπλέον, η Γενική Γραμματεία Αθλητισμού θα έχει πλήρη εικόνα των εισιτηρίων που εκδόθηκαν, του αριθμού και των θέσεων των φιλάθλων κάθε αγώνα, καθώς και της κατάστασης των εισιτηρίων διαρκείας.

Η **Space Hellas** αναλαμβάνει το σύνολο του έργου, το οποίο αποτελείται από τα υποσυστήματα κάρτας φιλάθλου, διαχείρισης εισιτηρίων, διαχείρισης πρόσβασης και διαχείρισης αγώνων. Παράλληλα, θα δημιουργηθούν δυο Εθνικά Κέντρα Ελέγχου πλήρως εξοπλισμένα και κέντρα ελέγχου σταδίων, τα οποία θα στεγάζουν τα κεντρικά πληροφοριακά συστήματα κάθε σταδίου. Επίσης, η **Space Hellas** θα προσφέρει την κατάλληλη δικτυακή υποδομή για τη διασύνδεση των σταδίων με τα Εθνικά Κέντρα Ελέγχου, καθώς και την κατάλληλη υποδομή ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων. Επιπλέον, η εταιρία αναλαμβάνει την ομαλή και αδιάκοπη λειτουργία του συστήματος, παρέχοντας υψηλού επιπέδου υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης, καθώς και τις υπηρεσίες εκπαίδευσης προς τους χρήστες των συστημάτων. Ο βασικός εξοπλισμός που θα χρησιμοποιηθεί είναι των οίκων FortressGB, Computer Software Group Ltd, IBM, Cisco και KABA.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η **Space Hellas** έχει ήδη υλοποιήσει με επιτυχία και είναι σε πλήρη λειτουργία, το μεγαλύτερο σε έκταση πανελλαδικό ηλεκτρονικό σύστημα εποπτείας (κάμερες, συστήματα καταγραφής, κέντρα ελέγχου) για τα 22 στάδια, στα οποία θα εγκατασταθούν και τα συστήματα ηλεκτρονικού εισιτηρίου και κάρτας φιλάθλου, παρέχοντας έτσι μια συνολική και ολοκληρωμένη λύση εποπτείας και διαχείρισης των σταδίων αυτών. ■

Δυναμική η παρουσία της Space Hellas στο συνέδριο «Το ποδόσφαιρο στην Ελλάδα: Βήματα Αναβάθμισης»

Η **Space Hellas** συμμετείχε στο συνέδριο με θέμα: «Το ποδόσφαιρο στην Ελλάδα: Βήματα Αναβάθμισης», το οποίο έλαβε χώρα στο ξενοδοχείο LEDRA MARRIOTT, τη Δευτέρα 26 Μαΐου. Τη διοργάνωση είχε αναλάβει το Ελληνοβρετανικό Εμπορικό Επιμελητήριο.

Το συνέδριο αποτελούνταν από δύο ενότητες. Η πρώτη ενότητα, είχε ως θέμα τα «Οικονομικά θέματα του ποδοσφαίρου». Ένας από τους ομιλητές ήταν ο κ. Richard Pinnick, επικεφαλής επιχειρηματικής ανάπτυξης της Fortress GB. Η Fortress GB αποτελεί μία από τις μεγαλύτερες, παγκοσμίως, εταιρίες ολοκλήρωσης συστημάτων, ειδική στο σχεδιασμό, ανάπτυξη και ολοκλήρωση λύσεων RFID και εφαρμογών έξυπνων καρτών. Αξίζει να σημειωθεί ότι η **Space Hellas** είναι ο αποκλειστικός συνεργάτης της στην Ελλάδα και την Κύπρο.

Η δεύτερη ενότητα του σεμιναρίου είχε ως θέμα τη «Συνεργασία των φορέων για καλύτερο πο-

δόςφαιρο στην Ελλάδα». Η **Space Hellas** συμμετείχε στην ενότητα αυτή, με την ομιλία του κ. Σωκράτη Κωστίκογλου, Διευθυντή R&D & Εφαρμογών της εταιρίας. Στην ομιλία του, ο κ. Κωστίκογλου, έκανε αναφορά στις λύσεις για την Παρακολούθηση και τη Διαχείριση της Ασφάλειας των Αθλητικών Εγκαταστάσεων, δίνοντας έμφαση στο έργο «Υλοποίηση συστημάτων ελέγχου πρόσβασης αθλητικών εγκαταστάσεων, κάρτας φιλάθλων, διαχείρισης εισιτηρίων», στο οποίο συμμετέχει η **Space Hellas** σε συνεργασία με τις εταιρίες Fortress και Iris. ■

Η Space Hellas εκσυγχρονίζει το κέντρο συντονισμού έρευνας και διάσωσης του Υπουργείου Εμπορικής Ναυτιλίας



Με επιτυχία ολοκληρώθηκε από τη **Space Hellas** το έργο εκσυγχρονισμού του Ενιαίου κέντρου συντονισμού έρευνας και διάσωσης του Υπουργείου Εμπορικής Ναυτιλίας. Το έργο ανέλαβε η **Space Hellas** έπειτα από διαγωνισμό και υλοποιήθηκε μέσα σε 15 μήνες.

Η πραγματοποίηση συντονισμένων και αποτελεσματικών επιχειρήσεων για την αντιμετώπιση περιστατικών ή κρίσεων στο θαλάσσιο χώρο (ναυάγια, ρύπανση, κλπ) προϋποθέτει την ύπαρξη ενός άρτια εξοπλισμένου κέντρου και επανδρωμένου με κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό. Για το λόγο αυτό, η **Space**

Hellas εγκατέστησε στο κέντρο συντονισμού έρευνας και διάσωσης του Υπουργείου Εμπορικής Ναυτιλίας, υψηλής τεχνολογίας και ακρίβειας εξοπλισμό και ανέλαβε την εκπαίδευση των χρηστών στο χειρισμό του νέου συστήματος επικοινωνίας.

Συγκεκριμένα, η **Space Hellas** εγκατέστησε δύο νέα συστήματα. Το πρώτο, είναι ένα σύστημα επικοινωνίας φωνής και δεδομένων, το οποίο δίνει τη δυνατότητα στο κέντρο συντονισμού έρευνας και διάσωσης του Υπουργείου να βρίσκεται σε συνεχή επικοινωνία με το τόπο του συμβάντος και να παρέχει την απαραίτητη ενημέρωση στα αρμόδια δημόσια όργανα. Το δεύτερο, είναι ένα εκσυγχρονισμένο δίκτυο Διαχείρισης Ηλεκτρονικών Χαρτών Ναυσιπλοΐας. Το σύστημα αυτό παρέχει τη δυνατότητα απεικόνισης του συμβάντος και των παραπλεόντων σκαφών, απεικόνισης των ρευμάτων της περιοχής καθώς και του σχεδιασμού διάσωσης. ■



Στη Space Hellas η Γενική Συνέλευση της Ευρωπαϊκής Δορυφορικής Τεχνολογικής Πλατφόρμας ISI

Με ιδιαίτερη επιτυχία πραγματοποιήθηκε στις εγκαταστάσεις της **Space Hellas**, στις 26-27 Μαΐου, η γενική συνέλευση της Ευρωπαϊκής Τεχνολογικής Πλατφόρμας ISI (Integral SatCom Initiative). Στο διήμερο συναντήσεων συμμετείχαν υψηλόβαθμα στελέχη των μεγαλύτερων ευρωπαϊκών εταιριών από το χώρο των δορυφορικών επικοινωνιών, καθηγητές και επιστήμονες Ερευνητικών κέντρων, καθώς και εκπρόσωποι της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Διαστήματος-ESA και της Γενικής Γραμματείας Έρευνας και Τεχνολογίας.

Η Ευρωπαϊκή Τεχνολογική Πλατφόρμα ISI αποτελεί φορέα καθοδηγούμενο από τη βιομηχανία, που σκοπό έχει να προωθήσει όλες τις πτυχές των δορυφορικών επικοινωνιών στα πλαίσια των πολιτικών διαστήματος που έχουν οριστεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Διαστήματος-ESA. Η ISI, υποστηρίζει κάθε είδους δορυφορικές επικοινωνίες (broadband, mobile broadcasting), μελετά και προωθεί τη σύγκλισή τους, αλλά και την επιτυχή ενσωμάτωσή τους στις νέες υποδομές τηλεπικοινωνιακών δικτύων. Αποτελεί μια από τις 6 Τεχνολογικές Πλατφόρμες που συμπεριελήφθησαν στο 7ο Πρόγραμμα Πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης και συγκεκριμένα στο πεδίο των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Αυτή τη στιγμή αριθμεί 174 οργανισμούς-μέλη, προερχόμενα από 27 διαφορετικές χώρες, συμπεριλαμβανομένων Κρατών Μελών (Member States), Νέων Κρατών Μελών (New Member States), Συνδεδεμένων Υποψηφίων Χωρών (Associated Candidate Countries) και Χωρών Διεθνούς Συνεργασίας (International Cooperation).

Η **Space Hellas** αποτελεί ένα από τα ιδρυτικά μέλη του συντονιστικού οργάνου της ISI, έχοντας μάλιστα διατελέσει και στην αντιπροεδρία κατά το πρώτο έτος ίδρυσης της τεχνολογικής πλατφόρμας. Να σημειωθεί ότι, η Διεύθυνση R&D της **Space Hellas** συμμετέχει και στο χρηματοδοτούμενο Ευρωπαϊκό Έργο sISI (Support to ISI), το οποίο αποτελεί υποστηρικτική δράση της ISI. ■

Συνέντευξη στο Space Talk του κυρίου Έντυ Κλωνάρης, IT Manager της Raxevsky



Έντυ Κλωνάρης
IT Manager Raxevsky

1. Η εταιρία Raxevsky με 30 χρόνια ιστορίας είναι μια από τις σημαντικότερες εταιρίες παραγωγής και πώλησης γυναικείων ενδυμάτων στην Ελλάδα, ενώ παράλληλα αναπτύσσεται ταχέως και στην αγορά του εξωτερικού. Ποια πιστεύετε ότι είναι τα ανταγωνιστικά σας πλεονεκτήματα και ποια τα σχέδιά σας για περαιτέρω επιχειρηματική ανάπτυξη;

Τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα της εταιρίας Raxevsky είναι ο συνδυασμός της άριστης ποιότητας, της μεγάλης ποικιλίας, των λογικών τιμών της και των 57 σημείων πώλησης σε Ελλάδα και εξωτερικό, καθώς και του ίδιου του ανθρώπινου δυναμικού της το οποίο μέσα από ένα άριστο εργασιακό περιβάλλον ειδικεύεται στην εξυπηρέτηση της πελάτισσας, με προθυμία και ενθουσιασμό. Επίσης, όπως κάθε σύγχρονη επιχείρηση χρησιμοποιεί την πληροφορική ως μέσο υλοποίησης των επιχειρηματικών της αναγκών σε όλα της τα τμήματα (Παραγωγή, Logistics, Marketing, Πωλήσεις, Λογιστήριο).

Οι επενδύσεις που έχουν γίνει και θα γίνουν στις νέες τεχνολογίες θα επιτρέψουν στην εταιρία να πραγματοποιήσει τα σχέδια της για περαιτέρω επιχειρηματική ανάπτυξη στην Ελλάδα και στο Εξωτερικό. Ήδη, ξεκινάει τη λειτουργία του το πρώτο κατάστημα στο Κάιρο με προοπτικές για άλλα 13 καταστήματα στην ευρύτερη περιοχή.

2 Με ποιόν τρόπο πιστεύετε ότι οι τεχνολογίες της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών εξυπηρετούν την εταιρία στην καθημερινή της δραστηριότητα; Ποια είναι τα οφέλη που προκύπτουν για τον τελικό καταναλωτή από την υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών;

Τα σύγχρονα συστήματα πληροφόρησης σε συνδυασμό με ένα σωστά εγκατεστημένο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο επιτρέπουν την άμεση, με ακρίβεια και αξιοπιστία ενημέρωση της Διοίκησης αλλά και των υπευθύνων της επιχείρησης που είναι επιφορτισμένοι με επιμέρους τμήματα (Παραγωγή, Πωλήσεις, κλπ), ενώ, παράλληλα, κάνουν εφικτή την περαιτέρω επεξεργασία των στοιχείων για την εξαγωγή συμπερασμάτων, τα οποία χρησιμοποιούνται στη χάραξη της εταιρικής στρατηγικής και στην αξιολόγηση της τρέχουσας θέσης της εταιρίας.

Το σλόγκαν της Raxevsky είναι «η γυναίκα προηγείται η μόδα ακολουθεί» και αυτό θέλουμε να γίνεται αντιληπτό από την πρώτη στιγμή που κάποια πελάτισσα θα βρεθεί σε ένα κατάστημά μας. Με τη χρήση της πληροφορικής, οι πελάτισσες ανταμείβονται για τις συνεχόμενες αγορές τους και την ένδειξη εμπιστοσύνης τους (Loyalty Scheme), ενώ ενημερώνονται για τη διαθεσιμότητα του ρούχου που αναζητούν.

Με τη χρήση της πληροφορικής, οι πελάτισσες ανταμείβονται για τις συνεχόμενες αγορές τους και την ένδειξη εμπιστοσύνης τους (Loyalty Scheme), ενώ ενημερώνονται για τη διαθεσιμότητα του ρούχου που αναζητούν.

Συμπεραίνοντας, είναι φανερό πως η χρήση νέων τεχνολογιών βοηθάει και τον πελάτη και την επιχείρηση.

3. Με τη Space Hellas συνεργάζεστε για την κάλυψη των τεχνολογικών σας αναγκών. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα που απορρέουν από τη μέχρι τώρα συνεργασία σας με την εταιρία;

Η εταιρία μας πριν από 1 χρόνο αποφάσισε να εγκαταστήσει λύση IP τηλεφωνίας (VoIP) τόσο στα κεντρικά κτίρια όσο και στα 30 ιδιόκτητα καταστήματά της, αποβλέποντας αφενός στη μείωση των λειτουργικών της εξόδων και αφετέρου στην καλύτερη εξυπηρέτηση του αγοραστικού κοινού, το οποίο γνωρίζοντας μόνο το κεντρικό τηλεφωνικό αριθμό της εταιρίας μπορεί να συνδεθεί με οποιοδήποτε υποκατάστημά μας. Τέλος, η IP τηλεφωνία συμβάλλει στην ανάπτυξη της συναδελφικότητας μας και η χρήση εσωτερικής επικοινωνίας μας φέρνει πιο κοντά (φανταστείτε ένα συνάδελφο στα κεντρικά γραφεία να καλεί ένα τριψήφιο νούμερο και να επικοινωνεί με το κατάστημα στην Αλεξανδρούπολη). Λόγω της κρισιμότητας του έργου, έπρεπε να επιλεγεί με μεγάλη προσοχή ο συνεργάτης που θα μας βοηθούσε στη σχεδίαση και θα αναλάμβανε την υλοποίηση του έργου με απόλυτη επιτυχία και συνέπεια στο χρόνο παράδοσης. Αυτός ο συνεργάτης είναι η **Space Hellas** που μας παρείχε τη σιγουριά μιας εταιρίας αξιόπιστης, που θα βρισκόταν δίπλα μας σε βάθος χρόνου (για την απαραίτητη συντήρηση, υποστήριξη και επέκταση) και όχι μόνο μέχρι την παράδοση.

4. Ποια είναι τα μελλοντικά σχέδια επένδυσής σας στον τεχνολογικό τομέα και πόσο πιστεύετε ότι εταιρίες/system integrators, όπως η Space Hellas, μπορούν να συμβάλλουν στην επίτευξη αυτών;



εξελισσεται και όπως προανέφερα οι επενδύσεις στις νέες τεχνολογίες έχουν πρωταρχικό ρόλο. Επόμενο στάδιο εξέλιξης θα είναι η δημιουργία πλατφόρμας B2B μέσα από το νέο εταιρικό website (www.raxevsky.gr) και η εγκατάσταση RFID στην κεντρική μας αποθήκη με άμεσο επόμενο στάδιο την εγκατάστασή του στα ιδιόκτητα καταστήματά μας. Η **Space Hellas**, με την αποδεδειγμένη τεχνογνωσία και συνέπειά της, θα κατέχει πρωταρχική θέση ανάμεσα στους υπόλοιπους system integrators για την υλοποίηση των παραπάνω έργων. ■

R A X E V S K Y

Έχοντας εγκαταστήσει ένα ERP σύστημα που μας προσφέρει την πληροφόρηση που χρειαζόμαστε και υλοποιώντας τη λύση της IP τηλεφωνίας θα έλεγε κανείς ότι τεχνολογικά είμαστε σε πολύ καλό δρόμο, όμως η εταιρία

Η Space Hellas μας παρείχε τη σιγουριά μιας εταιρίας αξιόπιστης, που θα βρισκόταν δίπλα μας σε βάθος χρόνου (για την απαραίτητη συντήρηση, υποστήριξη και επέκταση) και όχι μόνο μέχρι την παράδοση του έργου.

Τηλεφωνικό Σύστημα Εξυπηρέτησης Πελατών, Call Center



Απόστολος Μαθιούδης
Telephony Product Manager

Το Call Center είναι ο πλέον διαδεδομένος όρος που χαρακτηρίζει τη λειτουργία ενός τηλεφωνικού συστήματος εξυπηρέτησης πελατών.

Τα πρώτα Call Centers ήταν ουσιαστικά συστήματα αυτόματης κατανομής κλήσεων με σοβαρούς εντούτοις περιορισμούς στην ευελιξία και στην ανάπτυξη περαιτέρω εφαρμογών και υπηρεσιών. Έτσι στη συνέχεια σχεδιάστηκαν αυτόνομα εξωτερικά συστήματα, τα οποία διατηρούσαν αμφίδρομη επικοινωνία με τα συμβατικά τηλεφωνικά συστήματα (PBX) για τη δρομολόγηση των εισερχόμενων κλήσεων για να φτάσουμε σήμερα στους σύγχρονους διαδόχους των Call Centers, τα Contact Centers.

Τα Call Centers ή Contact Centers εκτός από τηλεφωνική επικοινωνία, αλληλεπιδρούν με τους πελάτες μέσω internet, email και fax, ενώ αποτελούν σήμερα τον προτιμητέο και επικρατέστερο τρόπο επικοινωνίας εταιριών με το πελατολόγιο τους. Μάλιστα, υπολογίζεται ότι εταιρίες της λίστας Fortune 500 χρησιμοποιούν περίπου 30-40 Call Centers η κάθε μία.

Η βιομηχανία Call Centers είναι πλέον τεράστια και αναπτύσσεται ραγδαία, τόσο σε ό,τι αφορά το εργατικό δυναμικό που απασχολείται σε αυτήν, όσο και στην οικονομική της εμβέλεια. Οι υπηρεσίες που παρέχουν είναι η πύλη επικοινωνίας με τους πελάτες και σαν αποτέλεσμα οι εταιρίες προσδοκούν μέσω αυτής στην αύξηση των εσόδων τους.

Γενική προσέγγιση

Ένα Call-Center μπορεί να θεωρηθεί από λειτουργική άποψη ως ένα queuing network. «Queuing theory» είναι ο κλάδος μαθηματικών που χρησιμοποιείται για την ανάπτυξη μοντέλων που μπορούν να εφαρμοστούν στο σχεδιασμό συστημάτων Call Centers. Τα εν λόγω μοντέλα μπορούν για παράδειγμα να βοηθήσουν στην απάντηση του παρακάτω ερωτήματος: με ένα δεδομένο επίπεδο εξυπηρέτησης ποιος είναι ο απαιτούμενος αριθμός αντιπροσώπων (agents) που απαιτείται; Επίπεδο εξυπηρέτησης μπορεί να είναι το εξής: το 90% των εισερχόμενων κλήσεων θα πρέπει να απαντηθεί μέσα σε 30 δευτερόλεπτα.

Είναι συνηθισμένο φαινόμενο σε μεγάλα σωστά σχεδιασμένα Call Centers, εκατοντάδες αντιπρόσωποι να εξυπηρετούν χιλιάδες κλήσεις ανά ώρα με επίπεδο εκμετάλλευσης (utilization level) 95%. Σε κάθε περίπτωση, στη σημερινή οικονομία, που βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στην παροχή υπηρεσιών, τέτοια συστήματα είναι ζωτικής σημασίας για την ανταγωνιστικότητα των εταιριών.

Τα Call Centers, μπορούν να ταξινομηθούν σε πολλές κατηγορίες και οι υπηρεσίες που παρέχουν ποικίλουν από την εξυπηρέτηση πελατών, help-desk, και ανταπόκριση επειγόντων περιστατικών, μέχρι telemarketing και λήψη παραγγελιών.

Ο σχεδιασμός και η διαχείρισή τους πρέπει να βασίζεται σε σωστές επιστημονικές αρχές, ενώ πρωτίστως τα Call Centers θα πρέπει να εντάσσονται σε εταιρικές διαδικασίες που έχουν σχεδιαστεί και καθοριστεί πριν την προμήθεια και εγκατάστασή τους.

Οικονομική προσέγγιση και απόδοση (performance)

Στο παρελθόν τα Contact Centers αντιμετωπίζονταν ως αναγκαίο κακό από τις επιχειρήσεις και παρείχαν μόνο βασικές υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών με χαμηλό κόστος. Σήμε-

ρα, αναγνωρίζεται όλο και περισσότερο ο στρατηγικός ρόλος που μπορεί να παίξουν, ως κεντρικό σημείο αλληλεπίδρασης με την πελατειακή βάση, στις προωθητικές ενέργειες των πωλήσεων και στην αύξηση της κερδοφορίας. Παράλληλα, αυξάνουν την εταιρική επιτήρηση και τις προσδοκίες από τα τμήματα εξυπηρέτησης.

Αντιμετωπίζοντας τη συνεχή πίεση για αύξηση εσόδων, διαχείριση της αυξανόμενης κίνησης και απαίτηση για καλύτερες υπηρεσίες από τους πελάτες, οι διαχειριστές Contact Centers είναι υποχρεωμένοι πλέον να ενσωματώσουν νέα μοντέλα και τεχνολογίες.

Από την αρχή της δημιουργίας των Contact Centers τρεις βασικοί μεταβαλλόμενοι παράγοντες καθορίζουν την επιχειρησιακή αποτελεσματικότητά τους:

- **Πόροι (resources)** - agents, συστήματα αυτόματης εξυπηρέτησης (IVR)
- **Όγκος κίνησης (traffic)** - τηλεφωνικές κλήσεις, email και άλλες inbound και outbound αλληλεπιδράσεις
- **Αποτέλεσμα κλήσης (Call outcome)** - συνήθως αυτή η μεταβλητή εστιάζει σε στατιστικά όπως queue hold time (π.χ. χρόνος που απαιτείται για την απάντηση όλων των εισερχόμενων κλήσεων σε 1 λεπτό).

Αυτές οι μεταβλητές αλληλεπιδρούν μεταξύ τους. Για παράδειγμα, μια μη αναμενόμενη αύξηση στην εισερχόμενη κίνηση έχει επιπτώσεις στο αποτέλεσμα. Παρομοίως, σε περιβάλλον υψηλής κίνησης δε μπορούμε να έχουμε ικανοποιητικό αποτέλεσμα χωρίς να αυξήσουμε τους πόρους. Συνεπώς, η κατάλληλη ισορροπία μεταξύ αυτών των τριών μεταβλητών είναι ο παράγοντας που καθορίζει την επιχειρηματική απόδοση ενός Contact Center.

Διαχείριση Πόρων

Μία από τις μεγαλύτερες προκλήσεις είναι η αντιμετώπιση της αύξησης των κλήσεων λόγω απρόβλεπτων γεγονότων, όπως π.χ. η διακοπή ρεύματος. Η στελέχωση ενός Contact Center αποφασίζεται με μέσους όρους στατιστικών μοντέλων, κάνοντας δύσκολη την αντιμετώπιση τέτοιων γεγονότων. Από την άλλη, η στελέχωση με επιπλέον agents για την αντιμετώπιση τέτοιων περιπτώσεων αυξάνει το κόστος λειτουργίας.

Μία λύση είναι η χρησιμοποίηση προσωπικού από άλλα τμήματα της επιχείρησης σύμφωνα με το γνωστικό τους αντικείμενο.

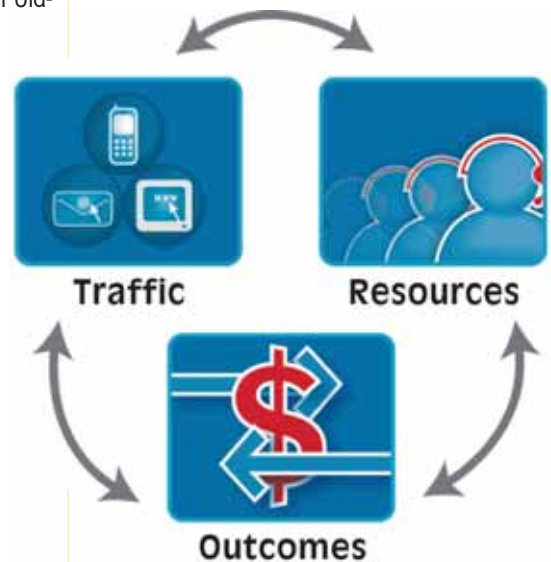
Διαχείριση Κίνησης

Σήμερα, τα Contact Centers τείνουν να βασίζονται σε συστήματα αυτόματης εξυπηρέτησης (IVR) για τη διαχείριση της αυξανόμενης κίνησης και τη μείωση του κόστους. Αυτή η μέθοδος δεν είναι πάντα η ενδεδειγμένη, ειδικότερα σε Contact Centers που εστιάζουν σε υψηλό επίπεδο υπηρεσιών όπου απαιτείται ανθρώπινη αλληλεπίδραση. Ο κατάλληλος συνδυασμός ανθρώπινης επικοινωνίας και συστημάτων IVR μετά από την ανάλυση του προφίλ και των αναγκών της πελατειακής βάσης είναι η βέλτιστη τακτική. Επίσης, μπορούν να χρησιμοποιηθούν proactive μέθοδοι, όπως outbound κλήσεις, email και αποστολή SMS για την πρόοδο αιτήσεων κλπ.

Διαχείριση αποτελέσματος

Καθώς ο ρόλος των Contact Centers διευρύνεται και περιλαμβάνει την αύξηση των εσόδων της επιχείρησης με αύξηση πωλήσεων, η ανάγκη αποδοτικής διαχείρισης των αποτελεσμάτων γίνεται εξίσου σημαντική. Η δρομολόγηση μίας κλήσης στον κατάλληλο agent ή στην κατάλληλη διαφημιστική καμπάνια του IVR ανάλογα με το προφίλ του καλούντος είναι μία μέθοδος που έχει ευρεία εφαρμογή.

Η αρμονική εξισορρόπηση αυτών των τριών παραμέτρων είναι άμεσα συνδεδεμένη με την καλή λειτουργία του κέντρου εξυπηρέτησης πελατών.



Η μετατροπή της παραδοσιακής τηλεφωνίας σε IP περιβάλλον δίνει απaráμιλλες δυνατότητες σε πολλά πεδία και ακόμη περισσότερο στα Contact Centers. Πέρα από τεχνολογική επιλογή, η μετάβαση σε ένα ανοικτό, ευέλικτο περιβάλλον επικοινωνίας δίνει τη δυνατότητα στα Contact Centers να επαναπροσδιορίσουν τους τρόπους επικοινωνίας με το κοινό.



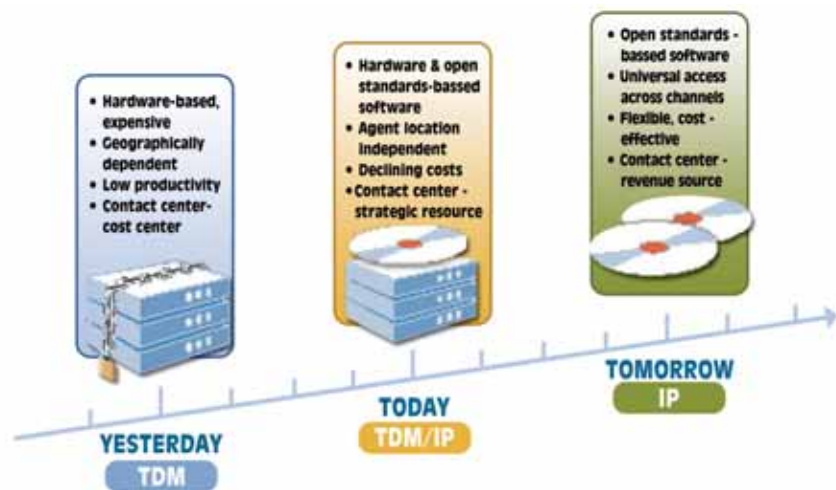
Στο βιβλίο του “The Loyalty Effect”, ο συγγραφέας Frederick F. Reichheld αναφέρει: “Customer retention is the central gauge that measures how well the company is creating value for its customer. Creating value for customers builds loyalty and loyalty in turn builds growth, profit and more value”.

Είναι γενικά αποδεκτό ότι η απόκτηση νέων πελατών κοστίζει τουλάχιστον πέντε φορές περισσότερο από τη διατήρηση της ήδη υπάρχουσας πελατειακής βάσης. Όμως οι περισσότερες εταιρίες δεν έχουν τρόπους αποτίμησης γιατί κάποιοι πελάτες φεύγουν. Ένας τρόπος είναι η εισαγωγή ερωτηματολογίου ικανοποίησης πελατών.

Ωστόσο, είναι γεγονός ότι η πολυτιμότερη πηγή συλλογής πληροφοριών για μια εταιρία, σχετικά με την ικανοποίηση των πελατών της, είναι οι ίδιοι οι πελάτες της. Το Contact Center μπορεί να χρησιμοποιηθεί και για αυτό το σκοπό, εφόσον έχει σχεδιαστεί κατάλληλα.

Το παρόν και το μέλλον

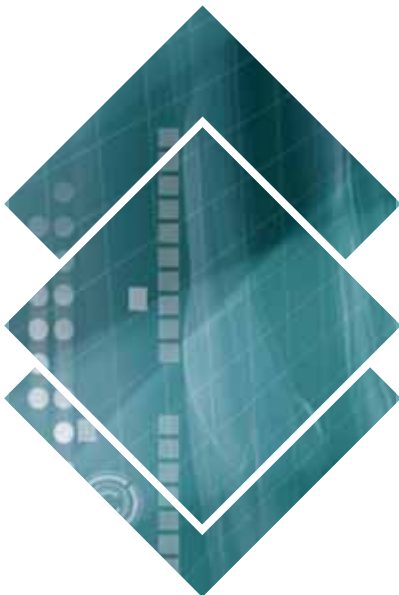
Η μετατροπή της παραδοσιακής τηλεφωνίας σε IP περιβάλλον δίνει απaráμιλλες δυνατότητες σε πολλά πεδία και ακόμη περισσότερο στα Contact Centers. Πέρα από τεχνολογική επιλογή, η μετάβαση σε ένα ανοικτό, ευέλικτο περιβάλλον επικοινωνίας δίνει τη δυνατότητα στα Contact Centers να επαναπροσδιορίσουν τους τρόπους επικοινωνίας με το κοινό.



Χρησιμοποιώντας IP/SIP (Session initiation protocol) τεχνολογία ως βάση, οι επιχειρήσεις μπορούν να προσφέρουν υπηρεσίες σε πραγματικό χρόνο, με απaráμιλλη ευελιξία και multimedia δυνατότητες. Μέσω των multimedia δυνατοτήτων που είναι εγγενείς στο πρωτόκολλο SIP, τα Contact Centers μπορούν να παρέχουν γρήγορες και συμβατές με μία πληθώρα καναλιών επικοινωνίας, υπηρεσίες: φωνή, email, web, chat, SMS ακόμη και video. Επιπλέον, ο μετασχηματισμός των Contact Centers μέσω SIP δίνει τη δυνατότητα αύξησης της αποδοτικότητάς τους, που πριν ήταν ανέφικτη και ανοίγει την πόρτα σε νέα έσοδα και καλύτερη ποιότητα υπηρεσιών.

Επίλογος

Οι επιχειρήσεις όλο και περισσότερο περιμένουν το Contact Center να λειτουργεί ως profit center και αναζητούν τη χρυσή τομή ανάμεσα στο κόστος λειτουργίας και την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών. Οι τεχνολογικές δυνατότητες σήμερα μας δίνουν την ευκαιρία να εγκαταλείψουμε το παραδοσιακό status quo λειτουργίας τους και να αναζητήσουμε νέους τρόπους διαχείρισης κίνησης, πόρων και αποτελεσμάτων για τη βελτιστοποίηση κόστους, ποιότητας και εσόδων. ■



CASE STUDY: ATTP

Η ATTP είναι μια από τις σημαντικότερες και ραγδαία αναπτυσσόμενες διαφημιστικές εταιρίες στην Ελλάδα. Ιδρύθηκε το 2000 και αποστολή της έχει τη διασφάλιση της επιχειρηματικής ανάπτυξης των πελατών της, χρησιμοποιώντας στρατηγικές αιχμής στο marketing, την επικοινωνία, το στρατηγικό σχεδιασμό και τα μέσα. Ανάμεσα στους πελάτες της είναι επιχειρήσεις Ιδιωτικού και Δημόσιου τομέα, καθώς και μεγάλες πολυεθνικές εταιρίες, όπως MAZDA, PHILIP MORRIS INTL, VOLVO CAR HELLAS, SIMBA, BROWN FORMAN, HACHETTE RIZZOLI HSBC κά.

Οι ανάγκες και απαιτήσεις της ATTP αφορούσαν στην ασύρματη κάλυψη των γραφείων τους με εξοπλισμό τεχνολογίας WiFi, προκειμένου να εξυπηρετούνται οι χρήστες των ασύρματων συσκευών (laptops, PCs, PDAs) με υπηρεσίες data και internet. Οι χρήστες του ασύρματου δικτύου είναι διαμοιρασμένοι στους τρεις ορόφους των κτιρίων της εταιρίας.

Στο πρώτο στάδιο του σχεδιασμού του δικτύου, πραγματοποιήθηκε site survey από τους εξειδικευμένους μηχανικούς της **Space Hellas** με σκοπό να ελεγχθούν οι υπό μελέτη χώροι, όσον αφορά στις δυνατότητες τοποθέτησης του εξοπλισμού. Επίσης, οι χώροι εξετάστηκαν για παραμέτρους εξασθένησης, όπως το υλικό των τοιχωμάτων.

Στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκε από τους έμπειρους μηχανικούς της **Space Hellas** ηλεκτρονική μελέτη ραδιοκάλυψης με ειδικό software, προκειμένου να καθοριστούν οι ιδανικές θέσεις τοποθέτησης των Access Points, ώστε να επιτυγχάνεται η καλύτερη δυνατή κάλυψη των χώρων. Κατά τη διάρκεια της μελέτης, χρησιμοποιήθηκαν οι κατόψεις των ορόφων σε ηλεκτρονική μορφή και το λογισμικό παραμετροποιήθηκε κατάλληλα με βάση τα αποτελέσματα της επίσκεψης (site survey) των μηχανικών στο χώρο. Τα αποτελέσματα της μελέτης έδωσαν την εικόνα του δικτύου όσον αφορά την ισχύ λήψης σήματος, το ρυθμό μετάδοσης σε κάθε σημείο του χώρου, καθώς και τις πιθανές παρεμβολές που πιθανόν να επηρεάσουν την απόδοση του δικτύου.



Ο σχεδιασμός του δικτύου πραγματοποιήθηκε με βάση τις προδιαγραφές για τον αριθμό των χρηστών που θα εξυπηρετούνται και με βάση τις απαιτήσεις για δεδομένο ρυθμό μετάδοσης που θα πρέπει να επιτυγχάνουν οι χρήστες. Εκτιμώντας τα παραπάνω δεδομένα, ο ασύρματός εξοπλισμός που προσφέρθηκε περιλαμβάνει έξι Access Points. Ο συγκεκριμένος εξοπλισμός καλύπτει τις ανάγκες του χρήστη, ενώ προσφέρει και δυνατότητες μελλοντικής αναβάθμισης και επέκτασης του δικτύου, προκειμένου να εξυπηρετεί περισσότερο απαιτητικές εφαρμογές και υπηρεσίες. Βασίζεται σε τεχνολογία 802.11g, η οποία προσφέρει ρυθμό μετάδοσης 54Mbps, ενώ υποστηρίζει όλα τα σύγχρονα standards κρυπτογράφησης και κωδικοποίησης (WEP, WPA, WPA2, AES encryption), ώστε να παρέχεται υψηλού επιπέδου ασφάλεια στα δεδομένα που μεταφέρονται στο δίκτυο. ■



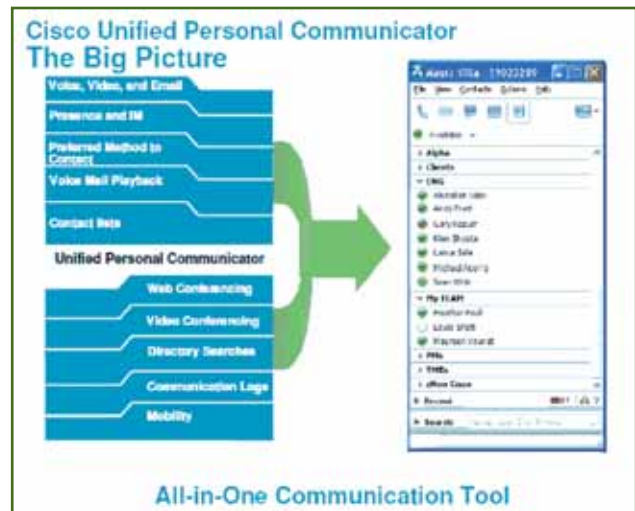
Cisco Unified Presence



Τα τελευταία χρόνια η παροχή ενοποιημένων επικοινωνιών (Unified Communications) βρίσκεται στο επίκεντρο. Συνήθως ως VoIP θεωρείται η τεχνολογική βάση και οι ενοποιημένες επικοινωνίες (Unified communications) καθώς και οι εφαρμογές που οικοδομούνται πάνω σε αυτή.

Η εφαρμογή Cisco Unified Presence έρχεται να προσθέσει σημαντικές δυνατότητες στον Cisco Unified Communications Manager και να προσφέρει εργαλεία ενοποιημένων επικοινωνιών ενσωματωμένα σε εταιρικές εφαρμογές που μας επιτρέπουν να μεταβάλλουμε εταιρικές διαδικασίες δημιουργώντας καινούριες.

Τι είναι Presence; “Presence is the ability, willingness and desire to communicate across different devices, services and media types”. Με άλλα λόγια Presence είναι η ικανότητα, προθυμία και επιθυμία επικοινωνίας ανάμεσα σε διάφορες συσκευές, υπηρεσίες και μέσα.



The screenshot shows the 'Cisco Unified Personal Communicator Presence' settings window. It is divided into several sections: 'Buddy's presence' (listing status options like Available, Away, Idle, DND, Offline), 'Setting My presence' (allowing users to set their own status and messages), and 'Do Not Disturb' (controlling incoming messages and ringer options). There are also smaller screenshots showing the presence status of contacts in a list.

Η εφαρμογή Cisco Unified Presence 7.0 παρέχει τις δυνατότητες που απαιτεί σήμερα μία επιχείρηση για γρήγορη και αποτελεσματική επικοινωνία και ενσωματώνει εργαλεία, όπως τα Cisco Unified Personal Communicator και Cisco IP Phone Messenger. Επιπλέον, διευκολύνει τη δυνατότητα ανάπτυξης εφαρμογών μέσω πρωτοκόλλου SIP/SIMPLE και υποστηρίζει Microsoft Office Communicator εφαρμογές όπως click to dial και Microsoft Outlook calendar.

Ο συνδυασμός του Cisco Unified presence με το Cisco Unified Personal Communicator 1.2.2 παρέχει στο χρήστη απαρτίλλες δυνατότητες, ευελιξία επικοινωνίας και φυσικά Presence.

Η εφαρμογή Cisco Unified Presence 7.0 και το εργαλείο Cisco Unified Presence Personal Communicator 1.2.2 μας φέρνουν πιο κοντά σε ένα επιχειρησιακό περιβάλλον, όπου θα είναι πλέον εφικτό να συνδέσουμε όλες τις εταιρικές διαδικασίες μεταξύ τους. ■

Η SpacePhone συνεχίζει την ανοδική της πορεία στο χώρο της επικοινωνίας!

Η SpacePhone συνεχίζει να αναπτύσσεται πανελλαδικά και αυτή τη στιγμή αριθμεί 96 συνεργάτες και 14 καταστήματα σε όλη την Ελλάδα. Η SpacePhone βρίσκεται πάντα στο πλευρό των πελατών της για να παρέχει λύσεις στις ανάγκες τους για επικοινωνία, κινητή και σταθερή τηλεφωνία, παρέχοντας προϊόντα και υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.

SPACEPHONE

POWERED BY SPACE HELLAS



Μπορείτε να μας βρείτε στο δίκτυο αποκλειστικών καταστημάτων μας σε όλη την Ελλάδα:

- ☑ **Θεσσαλονίκη:** Φιλιππουπόλεως 8, Τ.Κ. 56123, Τηλ.: 2310 744828
- ☑ **Καρδίτσα:** Καραϊσκάκη 8, Τ.Κ. 43100, Τηλ.: 24410 77525
- ☑ **Χαλκιδική:** Χαριλάου Τρικούπη 46, Πολύγυρος, Τ.Κ. 63100, Τηλ.: 23710 24931
- ☑ **Θεσσαλονίκη:** Γοργοποτάμου 37, Εύοσμος, Τ.Κ. 56224, Τηλ.: 23130 05946
- ☑ **Χίος:** Απλωταριάς 1, Τ.Κ. 82100, Τηλ.: 22710 81344
- ☑ **Αργοστόλι Κεφαλονιάς:**
Λ. Βεργώτη 3, Τ.Κ. 28100,
Τηλ.: 26710 29339
- ☑ **Αριδαία:** Λοχ. Παπαδοπούλου 17,
Τ.Κ. 58400, Τηλ.: 23840 23033
- ☑ **Πρέβεζα:** Λ. Ειρήνης 38,
Τ.Κ. 48100, Τηλ.: 26820 26655
- ☑ **Κρήτη:** Αγ. Βαρβάρα,
Τ.Κ. 70003, Τηλ.: 28940 23223
- ☑ **Λακωνία:** Σκάλα Λακωνίας,
Τ.Κ. 23051, Τηλ.: 27350 29113
- ☑ **Θεσσαλονίκη:** Π. Συνδίκια 61,
Τ.Κ. 54644, Τηλ.: 2310 811841
- ☑ **Κιλκίς:** 21ης Ιουνίου 127, Τ.Κ. 61100, Τηλ.: 23410 24521
- ☑ **Σέρρες:** Πλ. Εμπορίου 11, Τ.Κ. 62122, Τηλ.: 23210 62262
- ☑ **Πτολεμαΐδα:** Ιωάννη Χρηστίδη 2, Τ.Κ. 50200, Τηλ.: 24630 54141



SPACEPHONE

POWERED BY SPACE HELLAS

ΑΘΗΝΑ

Μεσογείων 302 & Λοχαγού Δεδούση 2
155 62 Χολαργός
Τηλ.: +30 210 94.94.800
Fax: +30 210 94.94.900
e-mail: spacephone@space.gr

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ

Γιαννιτσών 31 & Π. Κυρίλλου,
Βαλκανικό Κέντρο "Αλέξανδρος"
546 27 Θεσσαλονίκη
Τηλ.: +30 2310 867.200
Fax: +30 2310 887.230
e-mail: infothess@space.gr

Σταθερή και Κινητή Τηλεφωνία

Συνδέσεις Internet

Προϊόντα Πληροφορικής

Τηλέφωνα-Αξεσουάρ

Gadgets



Χορηγός η Space Hellas στο "Project Risk Management Symposium 2008"



Η **Space Hellas** συμμετείχε ως χορηγός στο Project Risk Management Symposium, το οποίο διοργάνωσε το PMI-GREECE. Το συμπόσιο έλαβε χώρα στις 19 Ιουνίου 2008 στο εκθεσιακό κέντρο Δαΐς στο Μαρούσι. Στελέχη της **Space Hellas** καθώς και άλλων εταιριών παρακολούθησαν με εξαιρετικό ενδιαφέρον την παρουσίαση του παγκοσμίως διακεκριμένου ομιλητή Δρ. David Hillson. Ο Δρ. Hillson στην ομιλία του ανέλυσε ζητήματα σχετικά με τη διαχείριση, πρόληψη και αντιμετώπιση του κινδύνου κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης ενός έργου. ■

Χορηγός η Space Hellas στο Φεστιβάλ Παπάγου 2008

Το Φεστιβάλ Παπάγου έχει γίνει πλέον θεσμός για την πατρίδα μας, ως γιορτή της πολιτιστικής μας παράδοσης. Η **Space Hellas** και φέτος θα στηρίξει το θεσμό με τη χορηγία της.

Γιορτάζοντας τα 14 χρόνια του, το Φεστιβάλ θα πραγματοποιηθεί και φέτος στο κηποθέατρο Παπάγου, από τις 26 Αυγούστου έως τις 28 Σεπτεμβρίου. Το Φεστιβάλ καλύπτει όλες τις καλλιτεχνικές δραστηριότητες, με αξιόλογες θεατρικές, μουσικές και χορευτικές παραστάσεις. Ανάμεσα στις συμμετοχές θα είναι αυτές της Εθνικής Συμφωνικής Ορχήστρας, του Εθνικού Θεάτρου, του Σταύρου Ξαρχάκου με την Κρατική Ορχήστρα, του Θεάτρου Τέχνης «Κάρολος Κουν», του φημισμένου Ιαπωνικού χοροθεάτρου «Project DORA», των Κοζάκων της Ρωσίας, του επιτυχημένου σχήματος Flamenco Aire, της Ορχήστρας «Μίκης Θεοδωράκης», αλλά και των Γιάννη Κότσιρα, Μιχάλη Χατζηγιάννη, Αλκίνοου Ιωαννίδη, Σωκράτη Μάλαμα και άλλων πολλών. Το Φεστιβάλ θα ολοκληρωθεί με τα ιδιαίτερα επιτυχημένα διήμερα «Σεργιάνη στην Παράδοση» και «Συνάντηση Χορωδιών».

Για περισσότερες πληροφορίες, καθώς και για το πλήρες πρόγραμμα του Φεστιβάλ, μπορείτε να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα www.dimos-paragou.gr ή να καλέσετε στο 210 6504700-4. ■

Η Space Hellas χορηγός στο Διεθνές Συνέδριο "Security Systems In Transport"

Η **Space Hellas** στήριξε με τη χορηγία της το διεθνές συνέδριο "Security Systems In Transport", το οποίο πραγματοποιήθηκε στις 22 & 23 Μαΐου 2008 στο Συνεδριακό Κέντρο του Υπουργείου Μεταφορών & Επικοινωνιών. Κύριοι διοργανωτές του συνεδρίου ήταν το Πανεπιστήμιο Πατρών και οι Διεθνείς Ενώσεις Συστημάτων Ασφαλείας. Διακεκριμένοι ομιλητές από την Ελλάδα και το εξωτερικό παρουσίασαν τις εμπειρίες τους σχετικά με το στρατηγικό σχεδιασμό των συστημάτων ασφαλείας στις αεροπορικές, σιδηροδρομικές και Intermodal μεταφορές. ■

Η Space Hellas χορηγός στο 12ο Πανελλήνιο Συνέδριο Πληροφορικής

Η **Space Hellas**, εκδηλώνοντας για άλλη μια φορά το ενδιαφέρον της για τις τεχνολογικές εξελίξεις, στήριξε με τη χορηγία της το 12ο Πανελλήνιο Συνέδριο Πληροφορικής. Υπεύθυνοι για τη διοργάνωση του συνεδρίου ήταν η ΕΠΥ, το Πανεπιστήμιο Αιγαίου, το Πανεπιστήμιο Κρήτης και το ΤΕΙ Κρήτης. Το συνέδριο έλαβε χώρα στη Σάμο στο συνεδριακό χώρο του Doryssa Seaside Resort, στις 28, 29 & 30 Αυγούστου 2008. ■

6 νέοι συνάδελφοι προστέθηκαν στο δυναμικό της εταιρίας μας

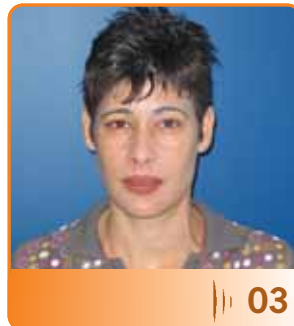
Τους ευκόμαστε ολόψυχα, καλή αρχή και δημιουργικό μέλλον. ■



01



02



03



04



05



06

- ▮ 01. **PATRIC DE MUYNCK** SENIOR NETWORK ENGINEER CCIE / ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΕΡΓΩΝ
- ▮ 02. **ΒΟΥΖΑΣ ΧΡΗΣΤΟΣ** ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ - ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ OSS/BSS / ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ
- ▮ 03. **ΛΕΣΣΗ ΑΛΙΚΗ** NETWORK CONSULTANT - DATA COM / ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ
- ▮ 04. **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΚΟΠΟΥΛΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ** ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΓΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ
- ▮ 05. **ΓΚΟΥΡΛΙΑΣ ΝΙΚΟΣ** IT SECURITY ENGINEER
- ▮ 06. **ΚΟΥΛΟΥΡΗΣ ΑΛΚΑΙΟΣ** ΕΜΠΟΡΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ

Στόχος μας
να φέρνουμε
στο
φως
λύσεις για
κάθε ανάγκη!



www.space.gr

 **SPACE**
H E L L A S

Μεσογείων 312, 153 41 Αγ. Παρασκευή, Τηλ.: 210 6504100, Fax: 210 6516712