



ΕΣΡΑ
ΕΘΝΙΚΗ ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΟΣ
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ

SPACE

ΤΕΥΧΟΣ 2005.3
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2005

talk

ΤΡΙΜΗΝΙΑΙΑ ΠΕΡΙΟΔΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ ΤΗΣ SPACE HELLAS

TECH

Computer Telephony
Integration (CTI)
στην υπηρεσία
των Call Centers

PRODUCT

Plantronics CS60
Billion BIPAC 7402G

IN & OUT

www.space.gr - Το νέο
web site της Space Hellas!



SPACE
HELLAS
20 ΧΡΟΝΙΑ



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

4	Executive Technology Update			12
			Κεφαλόφωνο Plantronics CS60	
			Το νέο web site της Space Hellas!	14
8	CTI στην υπηρεσία των Call Centers			

3	EDITORIAL	Δρ. Ιωάννης Μερτζάνης, Γενικός Διευθυντής Υπηρεσιών και Εφαρμογών Space Hellas
4	PRESS	<ul style="list-style-type: none"> • Executive Technology Update • Θετική η εικόνα της Space Hellas • Απορρόφηση της θυγατρικής εταιρίας SpaceNet • UTStarcom
6	INTERVIEW	κ. Δημήτρης Παπακανέλλου, Αναπληρωτής Διευθυντής Πληροφορικής "Ι. & Σ. ΣΚΛΑΒΕΝΙΤΗΣ Α.Ε.Ε."
8	TECH	"Computer Telephony Integration (CTI) στην υπηρεσία των Call Centers"
11	FOCUS	Case Study - TIM
12	PRODUCT	<ul style="list-style-type: none"> • Κεφαλόφωνο Plantronics CS60 • Billion BIPAC 7402G - Ο ADSL2+ μεταγωγέας, με ενσωματωμένα 802.11g VPN Firewall
14	IN & OUT	<ul style="list-style-type: none"> • www.space.gr - Το νέο "πρόσωπο" της Space Hellas στο διαδίκτιο • Αναδιοργάνωση της Space Hellas • 20 χρόνια μας εμπιστεύεστε...

Τριμηνιαία Περιοδική έκδοση της:



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**

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ - ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ - ΠΑΡΑΓΩΓΗ: **DIGITAL PUBLICATIONS S.A.**

ΑΠΑΓΟΡΕΥΕΤΑΙ η αναδημοσίευση, η παραγωγή, ολική, ή μερική ή περιληπτική, ή κατα 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 εντυπώγραφα κείμενα δεν εκφράζουν αναγκαστικά το περιοδικό.

Αύγουστος 1985 - Αύγουστος 2005...

Αγαπητοί συνεργάτες,

Το τεύχος αυτό, συμπίπτει με τη συμπλήρωση 20 χρόνων δυναμικής παρουσίας της Space Hellas στο τηλεπικοινωνιακό προσκήνιο και στην Ελληνική αγορά πληροφορικής.

20 χρόνια, πίσω από τα πολύ μεγάλα αλλά και μικρότερα ακόμη τηλεπικοινωνιακά έργα στην Ελλάδα αλλά και στο εξωτερικό, πραγματοποιώντας σταδιακά το όραμα της Ανοιχτής Κοινωνίας Πληροφοριών, με υψηλή τεχνογνωσία και ευθύνη. Η συμπλήρωση και η συνέχεια της 20ετίας αυτής, σε μία περίοδο θετικών συγκυριών, γεμίζει με αισιοδοξία και θετικές προσβλέψεις τους ανθρώπους της εταιρίας μας, ενώ ένα μεγάλο ευχαριστώ ανήκει από όλους εμάς σε όλους εσάς, που μας στηρίζατε και συνεχίζετε να μας στηρίζετε όλα αυτά τα χρόνια. Καλή συνέχεια λοιπόν, για όλους μας...

Μέσα από το φθινοπωρινό αυτό τεύχος του SpaceTalk, στην ενότητα Press, μπορείτε να ενημερωθείτε σχετικά με τις εξελίξεις που αφορούν την εταιρία, όπως είναι η ενδυνάμωση της Space Hellas με την απορρόφηση της εταιρίας SpaceNet, η θετική εικόνα των αποτελεσμάτων της Space Hellas από την εφαρμογή των Διεθνών Προτύπων Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης καθώς και το Executive Technology Update που διοργάνωσε η εταιρία στο ξενοδοχείο Ledra Marriott, σε συνεργασία με τη Rad Data Communications.

Η παρουσίαση του ενδιαφέροντος θέματος "Computer Telephony Integration στην υπηρεσία των call centers", ακολουθεί στην ενότητα Tech αυτού του τεύχους, ενώ μέσα από την ενότητα Focus, αναπτύσσεται η μελέτη αναδιοργάνωσης του δικτύου καταστημάτων της TIM, που ανέλαβε η Space Hellas.

Επίσης, στο τεύχος αυτό έχουμε την χαρά να φιλοξενούμε τον κ. Δημήτρη Παπακανελλού της εταιρίας "I. & Σ. Σκλαβενίτης Α.Ε.Ε." αλλά και την ενδιαφέρουσα παρουσίαση μέσω της ενότητας Product, των λύσεων κεφαλόφωνων και μεταγωγέων των εταιριών Plantronics και Billion.

Τέλος, η Space Hellas συνεχίζει να αλλάζει... Στις σελίδες in & out, μπορείτε να βρείτε πληροφορίες σχετικά με τη νέα Γενική Διεύθυνση που δημιουργείται στο οργανωτικό σχήμα της Space Hellas, με αφορμή την πρόσφατη απορρόφηση της SpaceNet από την μητρική της Space Hellas και την ενίσχυση της εταιρίας στους τομείς των υπηρεσιών και εφαρμογών, καθώς και για το νέο, δυναμικό web site της εταιρίας, το οποίο μπορείτε να επισκεφθείτε στη διεύθυνση www.space.gr!

Καλό ξεκίνημα, καλή δύναμη και εύχομαι κάθε νέα προσδοκία σας να γίνει πραγματικότητα τόσο σε εργασιακό όσο και σε προσωπικό επίπεδο.

Με φιλικούς χαιρετισμούς,

Δρ. Ιωάννης Μερτζάνης,



Γενικός Διευθυντής Υπηρεσιών και
Εφαρμογών Space Hellas



Space Hellas - Rad Data Communications Executive Technology Update



Με επιτυχία ολοκληρώθηκε στις 22 Ιουνίου, σε σουίτα του ξενοδοχείου Ledra Marriott, το Executive Technology Update που διοργάνωσε η **Space Hellas** σε συνεργασία με την εταιρία Rad Data Communications, με θέμα:

"Προηγμένες λύσεις πρόσβασης και ανάπτυξη νέων υπηρεσιών για το σύγχρονο τηλεπικοινωνιακό πάροχο".

Οι Dr. Yuri Gittik, Chief Strategy Officer και Mati Epstein, Sales Director, Europe της Rad Data Communications, μέσα από τις ενδιαφέρουσες ομιλίες τους, παρουσίασαν στο ελληνικό κοινό, μία ευρεία γκάμα θεμάτων που αφορούσαν στις νέες τεχνολογικές λύσεις που προσφέρει η εταιρία, για τις εξειδικευμένες ανάγκες της αγοράς των τηλεπικοινωνιακών παρόχων. Στο τέλος των ομιλιών, ακολούθησε ευχάριστο γεύμα στην πισίνα του ξενοδοχείου. ■



Θετική εικόνα της Space Hellas από την εφαρμογή των Διεθνών Προτύπων Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης

Στις 28/6/2005 πραγματοποιήθηκε η Γενική Συνέλευση της εταιρίας "**Space Hellas A.E.**" για το Οικονομικό Έτος 2004, στην οποία επιβεβαιώθηκε η συνέχιση της ανοδικής πορείας της εταιρίας. Σε ερώτηση σχετικά με την επίδραση των Διεθνών Προτύπων Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης (ΔΠΧΠ) στα οικονομικά στοιχεία της εταιρίας, ο Πρόεδρος του Δ.Σ. Δ. Μανωλόπουλος δήλωσε ότι η εφαρμογή των νέων προτύπων δε θα επηρεάσει αρνητικά την εταιρία.

Μετά και τη δημοσίευση των Οικονομικών Καταστάσεων Τριμήνου στις 30/6/2005, σε αντιδιαστολή με το κλίμα ανησυχίας που επικρατεί στις εισηγμένες εταιρίες, επιβεβαιώθηκε η θετική επίδραση των ΔΠΧΠ στην καθαρή θέση της **Space Hellas**. Συγκεκριμένα, στις 31/12/2004, η καθαρή θέση της εταιρίας μετά την εφαρμογή των ΔΠΧΠ, παρουσίασε αύξηση κατά 20,6%, σε σχέση με τα Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα.

Εξάλλου, η ανοδική πορεία της **Space Hellas** επιβεβαιώθηκε και με τα αποτελέσματα του Α' τριμήνου 2005, όπου παρατηρήθηκε αύξηση του Κύκλου Εργασιών και διατήρηση των κερδών προ φόρων στα περσινά επίπεδα. ■

Ενδυνάμωση της Space Hellas με την απορρόφηση της θυγατρικής της εταιρίας SpaceNet

Η **SpaceNet**, 100% θυγατρική εταιρία της **Space Hellas**, έχοντας διαγράψει από το 1997 μια εξαιρετική πορεία στο χώρο των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και εφαρμογών, αποτελεί πια μέρος της ανανεωμένης δύναμης της μητρικής της εταιρίας. Με νέα πνοή και προοπτικές ανάπτυξης νέων δραστηριοτήτων, η **Space Hellas** απαντά δυναμικά στις νέες επιχειρηματικές προκλήσεις που εμφανίζονται τόσο στον Ελλαδικό αλλά και στο διεθνή χώρο. Το νέο σχήμα διευρύνει τις δυνατότητες ανάπτυξης και παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών και λύσεων στο χώρο των **Τηλεπικοινωνιών**, της **Πληροφορικής**, της **Τηλεματικής** και της **Ασφάλειας**. ■

Η UTStarcom κατακτά ηγετική θέση μεταξύ των κατασκευαστών IP DSLAM σε παγκόσμιο επίπεδο. Στην Ελλάδα συνεργάζεται με τη Space Hellas



Η UTStarcom, παγκόσμιος ηγέτης σε IP δικτυακές λύσεις πρόσβασης, κατέχει τη 2η θέση διεθνώς σε προϊόντα IP DSLAMs.

Μεγάλοι τηλεπικοινωνιακοί φορείς στην Ευρώπη αλλά και σε όλο τον κόσμο βασίζουν την ανάπτυξη των ευρυζωνικών (DSL) δικτύων τους στην υποδομή που τους προσφέρει η κορυφαία κατασκευάστρια εταιρία UTStarcom.

Οι τηλεπικοινωνιακοί φορείς έχουν τη δυνατότητα, με τη χρήση των λύσεων IP DSLAMs της UTStarcom, να προσφέρουν στους συνδρομητές τους μεγάλο εύρος εφαρμογών DSL σε εξαιρετικά προσιτές τιμές, αυξάνοντας έτσι σημαντικά τα έσοδά τους.

Στην Ελληνική αγορά τηλεπικοινωνιών, η UTStarcom σε συνεργασία με τη **Space Hellas**, παρέχει στους τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς τη δυνατότητα ανάπτυξης δικτύων επόμενης γενιάς, με χρήση της τεχνολογίας IP, τα οποία συμπληρώνουν με τον καλύτερο τρόπο την υπάρχουσα υποδομή, δίνοντας ταυτόχρονα νέες προοπτικές ανάπτυξης.

Είναι χαρακτηριστικό ότι, η εμπιστοσύνη που δείχνουν οι τηλεπικοινωνιακοί φορείς στις λύσεις της UTStarcom, σε Ευρώπη, Αμερική και Ασία έχουν οδηγήσει τη UTStarcom στις 2 κορυφαίες θέσεις της παγκόσμιας κατάταξης IP DSLAMs, τόσο από πλευράς συνολικών DSL πορτών όσο και συνολικών εσόδων.

Η UTStarcom, με κεντρικά γραφεία στην Καλιφόρνια και στο Πεκίνο, σχεδιάζει, παράγει και εγκαθιστά μία ολοκληρωμένη γκάμα προϊόντων, βασισμένων στην τεχνολογία IP, για τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς σε όλο τον κόσμο. Η εταιρία είναι παγκόσμιος ηγέτης στην ανάπτυξη ενσύρματων, ασύρματων και οπτικών λύσεων επικοινωνίας σε επίπεδο πρόσβασης και μεταγωγής. Η UTStarcom στηρίζεται σε Αμερικάνους και Κινέζους επενδυτές και κατατάσσεται για το 2005 στις 25 ταχύτερα αναπτυσσόμενες εταιρίες τεχνολογίας από το Forbes, έχοντας πωλήσεις πάνω από 2 δις δολάρια στην προηγούμενη χρονιά. ■

Η **UTStarcom**, παγκόσμιος ηγέτης σε IP δικτυακές λύσεις πρόσβασης, κατέχει τη 2η θέση διεθνώς σε προϊόντα IP DSLAMs.

www.forumitd.gr

ΕΚΘΕΣΗ ΑΠΟΘΗΚΗ 21-24 ΟΚΤΩΒΡΙΟΥ

ΚΑΙ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ



ΕΚΔΕΙΞΙΑΚΟ ΚΕΝΤΡΟ

SPACE HELLAS: ΠΕΡΙΠΤΕΡΟ Β3, 1ος ΟΡΟΦΟΣ →

Παρουσίαση λύσεων τηλεματικής, φυσικής ασφάλειας και προστασίας





κ. Δημήτρης Παπακanelλος,

Αναπληρωτής Διευθυντής Πληροφορικής

"Ι. & Σ. ΣΚΛΑΒΕΝΙΤΗΣ Α.Ε.Ε."

Τα S/M Σκλαβενίτης κατέχουν πρωταγωνιστικό ρόλο στον κλάδο των Super Markets στη χώρα μας. Ποιά πιστεύετε ότι είναι τα "δυνατά" σας σημεία, σε ένα τόσο ανταγωνιστικό περιβάλλον;

Η "Ι. & Σ. Σκλαβενίτης Α.Ε.Ε.", όλα αυτά τα χρόνια που δραστηριοποιείται στον χώρο του λιανεμπορίου, είχε και συνεχίζει να έχει έντονα πελατοκεντρική φιλοσοφία. Ο κάθε πελάτης μας, ανεξαρτήτως ύψους αγορών, αντιμετωπίζεται πάντα με την ίδια προσοχή και φροντίδα.

Εκμεταλλούμενοι την εμπορική μας πολιτική και τις άριστες σχέσεις με τους προμηθευτές μας, παρέχουμε στα ράφια των καταστημάτων μας, μια πλήρη γκάμα προϊόντων άριστης ποιότητας, με τις καλύτερες τιμές. Το σύνθημά μας ήταν πάντα "τόσο φθηνά όσο πουθενά", χωρίς όμως παραχωρήσεις στην ποιότητα.

Επίσης φροντίζουμε να "στήνουμε" τα καταστήματά μας με τον ίδιο πάντα τρόπο για να διευκολύνουμε τους πελάτες στις αγορές τους. Παράλληλα τα καταστήματά μας κατασκευάζονται με ιδιαίτερη φροντίδα (και δεν αποτελούν "πρόχειρες" κατασκευές), ώστε οι πελάτες να νιώθουν το χώρο "ζεστό" και οικείο.

Τέλος, στα μεγαλύτερα καταστήματά μας διαθέτουμε επιπλέον τμήματα και υπηρεσίες όπως, εστιατόρια, αρτοποιεία, ζαχαροπλαστεία, παιδότοπους, κ.α., προσπαθώντας να παρέχουμε στους πελάτες μας ένα πλήρες και άνετο περιβάλλον αγορών.

Όλα τα παραπάνω έχουν καθιερώσει την "Ι. & Σ. Σκλαβενίτης Α.Ε.Ε." στη συνείδηση των πελατών μας και έχουν μετατρέψει πολλούς από αυτούς σε πιστούς μας φίλους.

Πιστεύετε ότι οι νέες τεχνολογίες μπορούν να σταθούν δίπλα σας, όσον αφορά στην επίτευξη των επιχειρηματικών σας στόχων και αν ναι, με ποιόν τρόπο;

Στην προηγούμενη ερώτησή σας, αναφερθήκατε στο έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον των Super Markets. Για να μπορέσει μία επιχείρηση να επιτύχει τους στόχους της, είναι απαραίτητο να επενδύσει -με λογική και όχι άκριτα- σε νέες τεχνολογίες, οι οποίες θα της επιτρέψουν να χρησιμοποιήσει με τον καλύτερο τρόπο το πολυτιμότερο αγαθό του 21ου αιώνα, την πληροφορία.

Τα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα σε συνδυασμό με ένα καλά στημένο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο, επιτρέπουν στη διοίκηση και στα στελέχη μιας εταιρίας να έχουν γρήγορη, ακριβή και αξιόπιστη πληροφόρηση για όλο το φάσμα της δραστηριότητάς της. Παράλληλα κάνουν δυνατή την επεξεργασία των διαθέσιμων πληροφοριών με σκοπό την εξαγωγή πολύτιμων συμπερασμάτων, τα οποία χρησιμοποιούνται αφενός για τη σωστή αξιολόγηση της τρέχουσας θέσης της εταιρίας και αφετέρου για τη χάραξη της εταιρικής στρατηγικής.

Ακόμη, οι νέες τεχνολογίες βοηθούν στην διάχυση της πληροφορίας, ώστε τα στελέχη της εταιρίας που βρίσκονται σε κρίσιμες θέσεις, να είναι πάντα σωστά ενημερωμένα και εξοπλισμένα με τα κατάλληλα εργαλεία, άρα και πιο αποτελεσματικά. Τα πολλαπλά οφέλη λοιπόν από τη χρήση νέων τεχνολογιών, είναι κάτι παραπάνω από προφανή.

Πόσο σημαντικό κρίνετε το ρόλο της τεχνολογίας για την εύρυθμη λειτουργία των καταστημάτων σας και πως αυτή καθημερινά επηρεάζει την εξυπηρέτηση του καταναλωτικού κοινού;

Ο τρόπος με τον οποίο η τεχνολογία επηρεάζει την εξυπηρέτηση των πελατών μας είναι καταλυτικός. Πόσοι από εμάς άραγε θυμούνται τα ταμεία των Super Markets πριν από τη εγκατάσταση των ολοκληρωμένων συστημάτων POS (Point Of Sales); Τα συστήματα αυτά άλλαξαν σε μεγάλο βαθμό τον τρόπο λειτουργίας των ταμείων των καταστημάτων μας και επέφεραν θεαματική μείωση του χρόνου αναμονής του πελάτη. Παράλληλα αύξησαν την αξιοπιστία της πώλησης (που μέχρι τότε βασιζόταν αποκλειστικά στον ανθρώπινο παράγοντα) και την εμπιστοσύνη των πελατών. Ακόμη προσέφεραν στην εταιρία ανεκτίμητες πληροφορίες πωλήσεων, κάτι που της επέτρεψε να διαμορφώσει καλύτερα την πολιτική της προς όφελος των πελατών.

Επίσης, οι τηλεπικοινωνιακές συνδέσεις, βελτίωσαν αισθητά τις υπηρεσίες υποστήριξης των καταστημάτων μας, σε τομείς κρίσιμους όπως οι παραγγελίες τους προς τις Κεντρικές Αποθήκες και η ενημέρωσή τους με στοιχεία νέων ειδών και τιμών πώλησης από τις κεντρικές υπηρεσίες της εταιρίας.

Στην εποχή μας, με τις δύσκολες συνθήκες που επικρατούν, οι επιχειρήσεις λιανικής πώλησης πρέπει να βρουν τρόπους ώστε να διαφοροποιηθούν και να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Έτσι και η εταιρία μας προσπαθεί, διατηρώντας τα στοιχεία που την καθιέρωσαν στη συνείδηση των πελατών της, να παρέχει υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας στα καταστήματά της. Ο ρόλος των νέων τεχνολογιών, όταν αυτές εφαρμοστούν με σύνεση, σωστή αξιολόγηση και προγραμματισμό, μπορεί να είναι καθοριστικός σε αυτόν τον τομέα.

Έτσι, σε συνδυασμό με αυτά που ανέφερα στη προηγούμενη ερώτησή σας, γίνεται φανερό το πόσο οι νέες τεχνολογίες βοηθούν και τον πελάτη και την επιχείρηση.

Τα S/M Σκλαβενίτης και η Space Hellas έχουν μία συνεργασία πολλών ετών, σε επίπεδο λύσεων και υπηρεσιών τηλεπικοινωνιών και πληροφορικής. Ποια είναι τα οφέλη από τη συνεργασία σας αυτή;

Η εταιρία μας, πριν από περίπου μία δεκαετία, προσπάθησε να εκμεταλλευθεί τις δυνατότητες των τηλεπικοινωνιών και να ενώσει δικτυακά όλα τα σημεία παρουσίας της (Καταστήματα, Κεντρικές Αποθήκες, Διοίκηση). Αποφασίσαμε να δημιουργήσουμε ένα Δίκτυο Ευρείας Ζώνης (WAN), το οποίο θα συνέδεε τα τοπικά δίκτυα (LAN's), που εκείνη την εποχή υλοποιούνταν στα καταστήματα για τις ανάγκες των POS, με τα κεντρικά γραφεία και τους αποθηκευτικούς χώρους της εταιρίας. Έτσι θα μπορούσαμε να εκμεταλλευθούμε αυτό το δίκτυο και να υλοποιήσουμε κρίσιμες εφαρμογές.

Λόγω του μεγέθους και της πολυπλοκότητας του project, έπρεπε να επιλεγεί με μεγάλη προσοχή ο συνεργάτης που θα μας βοηθούσε στη σχεδίαση και θα αναλάμβανε την υλοποίηση του έργου. Εκτός από την απαραίτητη τεχνογνωσία, που εξασφαλίζει την αρτιότητα της λύσης, η Space Hellas μας παρείχε και 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. Το αποτέλεσμα ήταν ένα τεχνικά άψογο έργο και μία πολυετής συνεργασία που ωφέλησε και τις δύο εταιρίες.

Η "Ι. & Σ. Σκλαβενίτης Α.Ε.Ε." αναγνωρίζοντας τα οφέλη που προέκυψαν από τη συνεργασία της με τη Space Hellas, της ανέθεσε την υλοποίηση της επανασχεδίασης, ανανέωσης και υποστήριξης του ίδιου δικτύου, επεκτείνοντας με αυτό τον τρόπο τη συνεργασία αυτή και για τα επόμενα χρόνια. ■



Στην εποχή μας, με τις δύσκολες συνθήκες που επικρατούν, οι επιχειρήσεις λιανικής πώλησης πρέπει να βρουν τρόπους ώστε να διαφοροποιηθούν και να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Computer Telephony Integration (CTI) στην υπηρεσία των Call Centers

Εκεί που η πληροφορική συναντά την τηλεφωνία ...



κ. Νίκος Βιτζηλαίος

Σύμβουλος Τηλεπικοινωνιακών Λύσεων
Τομέας Ειδικών Τεχνολογιών

Οι αυξημένες ανάγκες ελέγχου φωνής και δεδομένων που παρουσιάζονται στις σύγχρονες επιχειρήσεις και οργανισμούς, έχουν σαν συνέπεια την αναζήτηση νέων μεθόδων ταυτόχρονης επεξεργασίας της φωνής με χρήση της πληροφορικής. Η προηγμένη τεχνολογία CTI (Computer Telephony Integration) επιτρέπει στα συστήματα πληροφορικής να γνωρίσουν και να ελέγξουν τις τηλεφωνικές υπηρεσίες και να δημιουργήσουν και να δεχτούν τηλεφωνικές κλήσεις, fax, video και δεδομένα.

Μία ολοκληρωμένη λύση CTI συνεργάζεται με το κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (Call Center) καθώς και με τους υπόλοιπους εταιρικούς διακομιστές (servers), όπως directory server, database server, application server, e-mail και web server κτλ. Η εννοποίηση της τηλεφωνίας με τα υπολογιστικά συστήματα αποτελεί την εξέλιξη του αυτοματοποιημένου γραφείου καθώς και του "κινητού" γραφείου (mobile office, remote office access) και προσφέρει σημαντική εξοικονόμηση οικονομικών και διαχειριστικών πόρων.

Κάποια από τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα που προσφέρει η εφαρμογή της τεχνολογίας CTI στα κέντρα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, είναι:

Διαχείριση εισερχομένων κλήσεων (Inbound Call Center)

Ένα CTI σύστημα συνδέεται με call center της εταιρίας και επιτρέπει τον έλεγχο των τηλεφωνικών υπηρεσιών και εφαρμογών από τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές των χειριστών (agents). Παράλληλα, προσφέρει έξυπνη δρομολόγηση κλήσεων στους κατάλληλους agents. Για παράδειγμα, ένα σύστημα CTI μπορεί να:

- Κατανέμει τις εισερχόμενες κλήσεις σε agents ανάλογα με την εταιρία που κάλεσε
- Αντίστοιχα, μπορεί να δρομολογεί τις κλήσεις σε agents ανάλογα με την υπηρεσία ή το προϊόν για το οποίο ο πελάτης θέλει να εξυπηρετηθεί (Automatic Call Routing)

Η δομή ενός CTI συστήματος επιτρέπει να αναγνωρίζει τον αριθμό καλούντος ή κατά πόσο ο καλών πέρασε από το εταιρικό σύστημα αμφίδρομης επικοινωνίας (Interactive Voice Response, IVR), ώστε τελικά να μπορεί να δρομολογήσει την κλήση ανάλογα. Τη στιγμή της κλήσης, ο agent θα λάβει στον προσωπικό του υπολογιστή αναδυόμενη οθόνη (pop up screen) με τα στοιχεία της κλήσης ώστε να μπορεί να την εξυπηρετήσει σωστά και γρήγορα. Τα πλεονεκτήματα του συστήματος είναι ιδιαίτερα σημαντικά καθώς δεν απαιτείται σπατάλη χρόνου μέχρι να εντοπισθεί ο κατάλληλος διαθέσιμος agent, καθώς το σύστημα γνωρίζει πότε και αν ο agent είναι απασχολημένος και φυσικά αν τελικά ο πελάτης εξυπηρετήθηκε ή όχι (Call Monitoring).

Επιπλέον, υπάρχει η δυνατότητα μεταβίβασης κλήσης σε άλλον agent και ταυτόχρονα να μεταβιβασθεί και η οθόνη του υπολογιστή με τα στοιχεία του πελάτη στο νέο agent, ώστε να ενημερωθεί άμεσα για τα στοιχεία της κλήσης και να γνωρίζει τι έχει ζητήσει ο καλών μέχρι εκείνη τη στιγμή (Call Transfer).

Σημαντικό πλεονέκτημα των συστημάτων CTI είναι η δυνατότητα να μεταφέρουν πληροφορίες από το τηλεφωνικό κέντρο και το σύστημα IVR στην οθόνη του Η/Υ των agents. Η δυνατότητα αυτή επιτρέπει στον agent να γνωρίζει πριν απαντήσει την εισερχόμενη κλήση τα στοιχεία του καλούντος, παρέχοντας έτσι ποιοτική και προσωποποιημένη εξυπηρέτηση (Caller & Called Number Identification).

Διαχείριση εξερχόμενων κλήσεων (Outbound Call Center)

Αντίστοιχα, για τις εξερχόμενες κλήσεις, το σύστημα μπορεί να καλέσει αυτόματα ένα μεγάλο πλήθος τηλεφωνικών αριθμών και στη συνέχεια να δρομολογεί στους agents μόνο τις κλήσεις που απαντήθηκαν. Με αυτό τον τρόπο, εξοικονομείται πολύτιμος χρόνος ο οποίος προκύπτει από το χρόνο κλήσεως, αναμονής, κατεληγμένων αριθμών, μη ενεργοποιημένων αριθμών ή αριθμών που βρίσκονται εκτός λειτουργίας. Έτσι τελικά οι agents επικεντρώνονται και απασχολούνται μόνο με τις κλήσεις που παρέχουν τηλεφωνική συνομιλία με υποψήφιους πιθανούς πελάτες (Predictive, Power και Preview Dialers).

Διαχείριση φόρτου εργασίας (Workforce Management)

Ένα άλλο πλεονέκτημα ενός συστήματος CTI είναι η αυτόματη κατανομή εισερχόμενων και εξερχόμενων κλήσεων σε χρονικές στιγμές αιχμής, κατά τέτοιο τρόπο ώστε να επιτυγχάνεται γενική ισορροπία στην εξυπηρέτηση των κλήσεων και υψηλή παραγωγικότητα των agents.

Στατιστικά στοιχεία και αναφορές (Statistics, Reporting)

Επίσης, σε ένα σύστημα CTI, όλες οι ενέργειες που πραγματοποιούνται στο κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (call center) καταγράφονται σε μία βάση δεδομένων για την περαιτέρω επεξεργασία τους. Με τα στοιχεία που συγκεντρώνονται στη βάση

δεδομένων, το σύστημα CTI έχει τη δυνατότητα να παράγει αναφορές και γραφήματα σε πραγματικό χρόνο (Real Time Reporting) με στοιχεία που αφορούν την κατάσταση, τη λειτουργία του call center αλλά και όλα τα ιστορικά στοιχεία όλων των τηλεφωνικών κλήσεων. Οι στατιστικές αυτές αναλύσεις είναι ιδιαίτερα χρήσιμες αφού μπορούν να αξιολογηθούν, να μελετηθούν και να αποτελέσουν βασικά στοιχεία για αποτελεσματική λήψη στρατηγικών αποφάσεων. Η αξία ενός CTI συ-

στήματος ισχυροποιείται ακόμη περισσότερο με τη δυνατότητα να μπορεί να συνεργαστεί και να ενημερώνει αυτόματα πλατφόρμες Διαχείρισης Πελατολογίου (Customer Relationship Management, CRM), συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (Enterprise Resource Planning, ERP), συστήματα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (Email Servers), Εφαρμογές Γραφείου (Office Applications) κλπ.

Multimedia Contact Centers

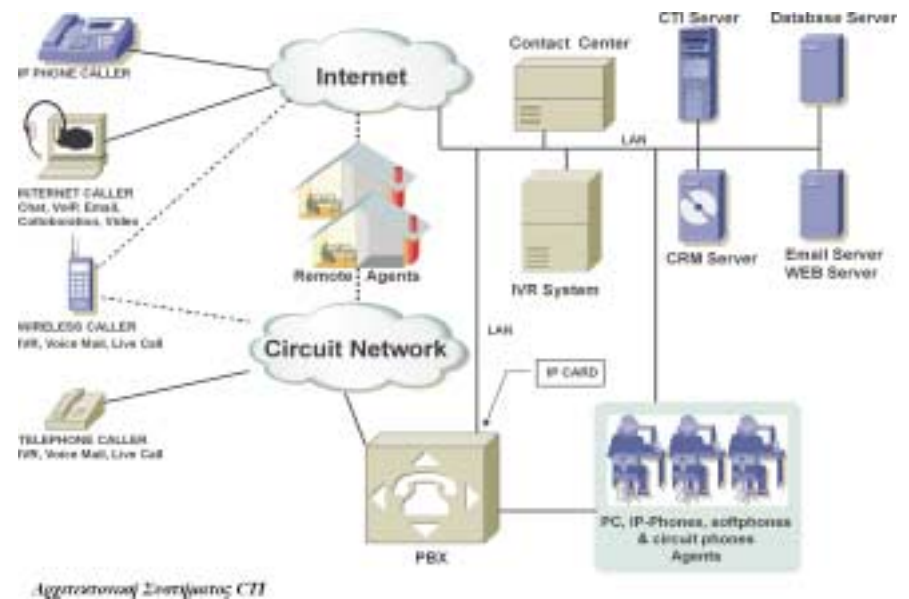
Η δυνατότητα του CTI να μπορεί να συνεργαστεί με λογισμικά τρίτων κατασκευαστών, επιτρέπει στα "παράδοσιακά" Call Centers να αναβαθμιστούν σε σύγχρονα, προηγμένα multimedia contact centers. Με αυτή τη δυνατότητα το απλό κέντρο τηλεφωνικών κλήσεων μπορεί να δεχθεί και να εξυπηρετήσει όχι μόνο τηλεφωνικές κλήσεις αλλά και εντολές από άλλα μέσα για παράδειγμα Fax, Chat, Email, SMS, Internet, E-Commerce κλπ. Ενδεικτικά, αναφέρουμε ότι μέσα από το Internet και την ιστοσελίδα



Μέσα από το Internet και την ιστοσελίδα της επιχείρησης (e-commerce site) παρέχεται πλέον η δυνατότητα ο ενδιαφερόμενος πελάτης να συνδεθεί άμεσα με κάποιον agent του call center

της επιχείρησης (e-commerce site) παρέχεται πλέον η δυνατότητα ο ενδιαφερόμενος πελάτης να συνδεθεί άμεσα με κάποιον agent του call center ώστε να τον βοηθήσει στην αγορά κάποιου προϊόντος. Η σύνδεση αυτή επιτυγχάνεται μέσα από την ίδια γραμμή σύνδεσης στο Internet με χρήση της τεχνολογίας Voice Over IP και έτσι ο επισκέπτης του χώρου μπορεί να συνομιλήσει αλλά και να συνεργαστεί με τον agent του Call Center (Web Collaboration).

Οι δυνατότητες είναι απεριόριστες, ενδεικτικά αναφέρουμε ότι ένα σύστημα CTI μπορεί να λάβει πληροφορία από κατάλληλα εργαλεία που παρακολουθούν τις κινήσεις στο Internet και να ειδοποιήσει του κατάλληλους agents ώστε να παρέμβουν και να εξυπηρετήσουν τον υποψήφιο πελάτη. Η παρεμβολή αυτή μπορεί να γίνει με ηλεκτρονική αλληλογραφία ή με αναδύόμενο μήνυμα προς τον υπολογιστή του υποψήφιου πελάτη ή ακόμα και μέσα από άμεση και ζωντανή συζήτηση (chat).



Εργασία από το σπίτι (Home workers)

Ένα σημαντικό όφελος της σημερινής προόδου των τηλεπικοινωνιών για τις σύγχρονες επιχειρησιακές ανάγκες είναι και η δυνατότητα για τους υπαλλήλους να μπορούν να εργαστούν και από το σπίτι τους (Home workers). Η τεχνολογία CTI διευκολύνει, προωθεί και αναπτύσσει την εργασία από το σπίτι, με αποτέλεσμα την σημαντική εξοικονόμηση του ανθρώπινου δυναμικού. Οι CTI πλατφόρμες υποστηρίζουν τους απομακρυσμένους χειριστές (remote agents) ή χρήστες (remote users). Οι κλήσεις που εισέρχονται στο call center μπορούν να κατευθυνθούν άμεσα στα μέλη μιας ομάδας εργασίας (agent group) στις οικίες τους, ακριβώς σαν να εργάζονταν στο γραφείο τους. Παράλληλα, το ίδιο μπορεί να συμβεί και με τις εταιρικές κλήσεις που ξεκινούν οι υπάλληλοι εργασίας από την οικία τους. Επίσης, το σύστημα παρέχει πλήρη έλεγχο του περιβάλλοντος και των υπηρεσιών. Μία λύση CTI για remote agents προσφέρει σημαντικά οικονομικά οφέλη και πλεονεκτήματα στην επιχείρηση.

Οι πρόσθετες υπηρεσίες που παρέχει η ενοποίηση της πληροφορικής και της τηλεφωνίας (CTI) προσφέρει ευελιξία στους χρήστες, οργανώνει και αναδιαμορφώνει τις εταιρικές λειτουργίες, αυξάνει τις πωλήσεις και την ποιότητα υπηρεσιών προς τους πελάτες τους, καταστρώνει και προάγει το μάρκετινγκ, αυξάνει την παραγωγικότητα και την εργασιακή ποιοτική αποδοτικότητα με ταυτόχρονη μείωση των εταιρικών δαπανών. ■

Η τεχνολογία CTI διευκολύνει, προωθεί και αναπτύσσει την εργασία από το σπίτι, με αποτέλεσμα την σημαντική εξοικονόμηση του ανθρώπινου δυναμικού

CASE STUDY - TIM

Η εταιρία κινητής τηλεφωνίας TIM Ελλάς, προχώρησε σε αναβάθμιση του τρόπου διασύνδεσης των καταστημάτων της, έτσι ώστε να είναι σε θέση να προσφέρει ακόμα πιο προηγμένες και ποιοτικές υπηρεσίες στους πελάτες της.

Η Space Hellas ανέλαβε με απόλυτη επιτυχία τόσο το έργο της ανάλυσης και μελέτης των αναγκών της TIM, όσο και την υλοποίηση της προτεινόμενης λύσης.

Με την μετάβαση του δικτύου των καταστημάτων TIM από την υπάρχουσα τεχνολογία VPDN σε τεχνολογία ADSL-VPN, δόθηκε η δυνατότητα στην TIM να προωθήσει περαιτέρω τους επιχειρηματικούς της στόχους, μειώνοντας δραστικά το λειτουργικό κόστος της διασύνδεσης.

Η μελέτη κάλυψε ένα ευρύ φάσμα από τεχνολογίες και μεθόδους. Συνοπτικά, αναπτύχθηκαν διεξοδικά τα ακόλουθα :

- Γραμμές επικοινωνίας, τεχνο-οικονομική ανάλυση και σύγκριση
- Ανάλυση και υπολογισμός απαιτούμενου εύρους (bandwidth)
- Τεχνολογίες διασύνδεσης, (π.χ. Frame Relay, ATM, IP VPN κλπ)
- Απαιτούμενος εξοπλισμός (Active equipment)
- Ανάλυση κίνησης (Traffic analysis)
- Ασφάλεια διακινούμενης πληροφορίας (security)
- Επεκτασιμότητα εξοπλισμού/υποδομής (expandability)
- Αξιοπιστία υποδομής (εξοπλισμός, συνδέσεις)
- Κλιμάκωση υποδομής (scalability)
- Υποστήριξη νέων υπηρεσιών
- Μηχανισμοί Quality of Service
- Διευθυνσιοδότηση IP
- Εν δυνάμει αξιοποίηση υπάρχοντος εξοπλισμού/υποδομής
- Διαχείριση (management)

Το έργο περιελάμβανε συνεργασία με τους πιο προηγμένους πάροχους της ελληνικής αγοράς, έτσι ώστε να βρεθεί η βέλτιστη τεχνο-οικονομική λύση. Μέρος των παραδοτέων αποτελούσε και η ανάλυση της απόδοσης της επένδυσης (ROI), έτσι ώστε να τεκμηριωθεί η πρόταση/επένδυση πλήρως, ακόμη και σε βάθος χρόνου.

Η βασική αρχιτεκτονική του δικτύου βασίστηκε πάνω στο μοντέλο των συσκευών μοναδικού σκοπού (single purpose devices), όπως φαίνεται και στο ακόλουθο σχήμα:



Κάθε επίπεδο λειτουργικότητας υλοποιείται από διαφορετική ομάδα συσκευών, (στο σχήμα φαίνεται για λόγους απλότητας μία συσκευή ανά κατηγορία). Με τον τρόπο αυτό, το όλο σύστημα έχει τη δυνατότητα να συνδεθεί με περισσότερους από έναν ISPs και να τερματίσει οποιονδήποτε αριθμό από πλήρως κρυπτογραφημένα tunnels αφού ως δικτυακή οντότητα ο VPN Concentrator αποτελείται από μία συστοιχία (cluster) από συσκευές, με ειδικό λειτουργικό σύστημα και αρθρώματα. Πίσω από όλα αυτά, υπάρχουν τα FireWalls και ο κεντρικός μεταγωγός σε πλήρη εφεδρεία.

Η λύση, όπως είναι φανερό, υλοποιεί την τελευταία λέξη της τεχνολογίας όσον αφορά τα VPNs, ενώ έχει υψηλή διαθεσιμότητα και κλιμάκωση, εφασφαλίζοντας ταυτόχρονα το βέλτιστο λόγο κόστους/απόδοσης.

Η Space Hellas ειδικεύεται στις παραπάνω υποδομές τόσο από πλευράς μελέτης-σχεδίασης, όσο και από πλευράς υλοποίησης και συντήρησης αυτών.

Η TIM είναι άλλη μία περίπτωση διορατικού πελάτη που ενίσχυσε την επιχειρηματική του δραστηριότητα μέσα από μία δικτυακή υποδομή κατασκευασμένη για να αντέχει στο χρόνο και τον ανταγωνισμό. ■



Κεφαλόφωνο CS60 - Η απόλυτη ελευθερία στον εργασιακό χώρο

Το κεφαλόφωνο CS60 προσφέρει πλήρη ελευθερία και ανεξάρτηση από τα καλώδια. Τώρα πλέον μπορεί κανείς να δουλεύει, να περπατά και να μιλά με τη βοήθεια κεφαλόφωνου χωρίς τη χρήση καλωδίων. Έχοντας την επιλογή τριών διαφορετικών στυλ για τον τρόπο εφαρμογής του κεφαλόφωνου και με χρόνο ομιλίας έως και 9 ώρες, μπορεί κανείς να απολαύσει την 'ασύρματη' ελευθερία καθ' όλη την εργάσιμη ημέρα.

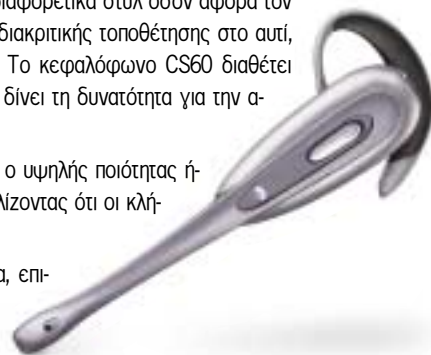
Η απρόσκοπτη επικοινωνία στην εργασία, ακόμα κι όταν είναι κανείς εκτός της θέσης εργασίας του, είναι ένα τεράστιο πλεονέκτημα! Σημαίνει ότι κατά τη διάρκεια ενός τηλεφωνήματος μπορείς κανείς να έρθει σε επαφή με τους συναδέλφους του ή να βρει πολύτιμες πληροφορίες για κάποιον πελάτη. Η χρήση του κεφαλόφωνου είναι εξίσου βολική με τη χρήση του ακουστικού του τηλεφώνου. Το χαρακτηριστικό IntelliStand™ του CS60* ανιχνεύει πότε το κεφαλόφωνο δεν είναι στη βάση του και σε περίπτωση κλήσης, σηκώνει το ακουστικό και προωθεί τις κλήσεις από το τηλέφωνο στο κεφαλόφωνο.

Το μοντέρνο κεφαλόφωνο CS60 είναι διαθέσιμο σε τρία διαφορετικά στυλ όσον αφορά τον τρόπο εφαρμογής του στο χρήστη. Δίνεται η δυνατότητα επιλογής της διακριτικής τοποθέτησης στο αυτί, της στερέωσής του στο λαιμό ή της στερέωσης του γύρω από το κεφάλι. Το κεφαλόφωνο CS60 διαθέτει ρυθμίσεις για την ένταση του ήχου, την παύση ακρόασης (mute) και επίσης δίνει τη δυνατότητα για την απάντηση μιας κλήσης με το πάτημα ενός μόνο κουμπιού.

Το CS60 είναι συμβατό με τις πιο γνωστές τηλεφωνικές συσκευές και ο υψηλής ποιότητας ήχος του είναι κρυπτογραφημένος με τη χρήση τεχνολογίας DECT™, εξασφαλίζοντας ότι οι κλήσεις θα παραμένουν ιδιωτικές και ασφαλείς.

Συνεπώς, για την απόλαυση της πλήρους ανεξάρτησης από τα καλώδια, επιλέξτε το κεφαλόφωνο CS60 από την Plantronics!

* Όταν χρησιμοποιείται με το προαιρετικό εξάρτημα HL10 Handset Lifter



Βασικά χαρακτηριστικά

- Ολοκληρωμένη ασύρματη λύση - κεφαλόφωνο χωρίς καλώδια
- Επιλογή τριών διαφορετικών στυλ για τον τρόπο εφαρμογής του κεφαλόφωνου
- Earloop
- Neckband
- Headband
- Ακτίνα λειτουργίας έως 100 μέτρα - σε ένα τυπικό εργασιακό χώρο έως 50 μέτρα
- 9 ώρες διάρκεια ομιλίας και γρήγορη επαναφόρτιση
- Το χαρακτηριστικό IntelliStand™ διευκολύνει την απάντηση των κλήσεων (απαιτεί το προαιρετικό εξάρτημα HL10 Lifter)
- Ρύθμιση της έντασης του ήχου
- Παύση ακρόασης (mute button)
- Πλήκτρο λειτουργίας (talk button) για την εύκολη απάντηση και τερματισμό των κλήσεων
- Συμβατό με τις περισσότερες τηλεφωνικές συσκευές
- Τεχνολογία DECT™ για ασφαλή επικοινωνία και υψηλής ποιότητας ήχο ■

Billion BIPAC 7402G - Ο ADSL2+ μεταγωγέας, με ενσωματωμένα 802.11g VPN Firewall

Ο BIPAC 7402G είναι ένας μεταγωγέας "νέας γενιάς" της Billion, κορυφαίας κατασκευάστριας εταιρίας ADSL μεταγωγέων. Ο BIPAC 7402G, αυξάνει την παραγωγικότητα των επιχειρήσεων, προσφέροντας πραγματική ασφάλεια, ασύρματη επικοινωνία και υψηλές ταχύτητες. Υποστηρίζει την τελευταία τεχνολογία ADSL2/2+, επιτρέποντας υψηλών ταχυτήτων μετάδοση δεδομένων που φτάνει τα 24Mbps. Διαθέτοντας ισχυρό QoS για προτεραιότητα στην κίνηση, και χαρακτηριστικά ασφαλείας που συμπεριλαμβάνουν πολλαπλά VPN κανάλια με 3DES, ο BIPAC 7402G μπορεί και μετατρέπει μία συσκευή σε ιδανικό συνεργάτη για επιχειρησιακούς χρήστες ή για οποιονδήποτε έχει σημαντικές ανάγκες μετάδοσης ευαίσθητων δεδομένων με ασφάλεια.



Χαρακτηριστικά

- Γρήγορη Πρόσβαση Internet, ADSL2/2+
- 802.11g ασύρματο σημείο πρόσβασης με υποστήριξη WPA
- QoS για έλεγχο και διαχείριση της κίνησης
- Ασφαλές Virtual Private Network (VPN) με ισχυρό 3DES
- SOHO Firewall με DoS παρεμπόδιση και SPI
- Plug and Play (UPnP) συμβατότητα
- Δυνατότητα ελέγχου με URL φιλτράρισμα περιεχομένου και φιλτράρισμα πακέτων
- Dynamic Domain Name System (DDNS)
- Διαθεσιμότητα Syslog παρακολούθησης
- IGMP παρακολούθηση για υπηρεσίες Video
- Ευκολία χρήσης με Quick Installation Wizard και με αυτόματη ανίχνευση των ADSL ρυθμίσεων
- Ιδανικό για χρήστες σε εταιρικό περιβάλλον

Πλεονεκτήματα:

Γρήγορη Πρόσβαση Internet, ADSL2/2+

Το BIPAC 7402G είναι συμβατό με τα παγκόσμια πρότυπα ADSL. Υποστηρίζει ταχύτητες "κατεβάσματος" μέχρι 8Mbps με ADSL, ικανό μέχρι και για ταχύτητες 12/24 Mbps με ADSL2/2+ και "ανεβάσματος", μέχρι 1 Mbps.

Γρήγορη και διαθέσιμη Δικτυακή Σύνδεση

Το QoS δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες να έχουν πλήρη έλεγχο στις προτεραιότητες που δίνουν στα εξερχόμενα δεδομένα.

Ασφαλή επικοινωνία δεδομένων

Ο μεταγωγέας, διαθέτει Virtual Private Network (VPN) πρωτόκολλο για να εγκαθίστανται ιδιωτικά κρυπτογραφημένα κανάλια επικοινωνίας πάνω σε δημόσιο Internet. Επιπλέον, διαθέτοντας DES/3DES επιταχυτή, ο μεταγωγέας βελτιώνει την IPSec VPN απόδοση, σημαντικά.

Ασύρματη επικοινωνία και προστασία

Με το ενσωματωμένο ασύρματο σημείο πρόσβασης 54Mbps 802.11g, ο μεταγωγέας παρέχει την αποδοτικότητα και την ευελιξία που οι εταιρικοί χρήστες χρειάζονται. Το Wireless Protected Access (WPA) και Wireless Encryption Protocol (WEP) αυξάνει το επίπεδο ασφαλείας στα δεδομένα και στην πρόσβαση, διαμέσου ασύρματων δικτύων. ■



01001010100110101110
0100101011110101010110

www.space.gr, www.spacehellas.gr
& www.spacehellas.com

το νέο "πρόσωπο" της Space Hellas στο διαδίκτυο



Στον "αέρα" βρίσκεται ήδη, το νέο web site της Space Hellas, το οποίο διαθέτει ανανεωμένο, μοντέρνο design και είναι πλούσιο σε περιεχόμενο. Ο νέος δικτυακός τόπος της εταιρίας, περιλαμβάνει καινούριες ενότητες και λειτουργίες που αποβλέπουν στην πληρέστερη ενημέρωση των πελατών, επενδυτών και συνεργατών της Space Hellas, αλλά και του ευρύτερου κοινού σχετικά με το προφίλ και τις λύσεις που διαθέτει η εταιρία.

Παράλληλα, το νέο web site προσφέρει άμεση και έγκυρη πληροφόρηση σχετικά με πρόσφατες διεθνείς επιχειρηματικές εξελίξεις στο χώρο της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών, νέα για προϊόντα και τεχνολογίες, αλλά

και εκτενή white papers, συγγραμμένα από εξειδικευμένους μηχανικούς της εταιρίας, καθώς και πολλά και ενδιαφέροντα case studies.

Καλή πλοήγηση! ■

Αναδιοργάνωση της Space Hellas - Δημιουργία νέας Γενικής Διεύθυνσης Υπηρεσιών & Εφαρμογών

Μια νέα Γενική Διεύθυνση δημιουργείται στο οργανωτικό σχήμα της Space Hellas, με αφορμή την πρόσφατη απορρόφηση της SpaceNet από τη μητρική της Space Hellas και την ενίσχυση της εταιρίας στους τομείς των υπηρεσιών και εφαρμογών.

Η νέα Γενική Διεύθυνση Υπηρεσιών και Εφαρμογών υπό τον Δρ. Ιωάννη Μερτζάνη, αναλαμβάνει να στηρίξει την εμπορική στρατηγική της εταιρίας, προσφέροντας μια διευρυμένη γκάμα ολοκληρωμένων υπηρεσιών στους χώρους των τηλεπικοινωνιών, της πληροφορικής, της τηλεματικής και της ασφάλειας. Με τον τρόπο αυτό, οι υπηρεσίες προσαρμόζονται στα νέα δεδομένα της αγοράς και στις ανάγκες των πελατών της εταιρίας, προσφέροντας παράλληλα τη δυνατότητα ανάπτυξης νέων δραστηριοτήτων, δρώντας επικουρικά στην αναπτυξιακή πορεία της Space Hellas.

Η δομή της νέας Γενικής Διεύθυνσης Υπηρεσιών και Εφαρμογών απαρτίζεται από τις εξής Διευθύνσεις: Εμπορική Δ/ση υπό τον κ. Γ. Χατζησταυρόπουλο, Δ/ση Engineering υπό τον κ. Σ. Κωστίκογλου, Δ/ση Business Development υπό τον κ. Κ. Τσαμασιώτη και Δ/ση Operations & Support υπό τον κ. Γ. Χατζησταυρόπουλο, με υπεύθυνο Τεχνικού τον κ. Α. Ζακαίο. ■

20 χρόνια τώρα

μας εμπιστεύεστε...

ΔΕΗ, Ο.Α., ΕΛΤΑ, ΕΜΥ, ΕΥΔΑΠ, ΥΠ.Ε.Σ.,

Υπουργείο Δικαιοσύνης, Υπουργείο Εθνικής Άμυνας,

Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, ΕΛ.ΑΣ.,

Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Θεσ/νίκης,

Υπουργείο Εξωτερικών, Υπουργείο Δημόσιας Τάξης,

Δήμος Θεσσαλονίκης, ΥΠΑ, ΟΤΕ, Cosmote, Vodafone, TIM, Εθνική

Τράπεζα της Ελλάδος, Alpha Bank, Εμπορική Bank,

Τράπεζα Ελλάδος, ABN-AMRO Bank, Citibank,

Πανελλήνια Τράπεζα, Aspis Bank, Probank, Τράπεζα Πειραιώς,

Λαϊκή Τράπεζα, ΔΙΑΣ Α.Ε., Otenet, Forthnet, ΕΜΓ,

Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης,

Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων, Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Hilton Athens, ICAP,

DeltaSingular, Αθηναϊκή Ζυθοποιία, Βορειοελλαδική Α.Χ.Ε.Π.Ε.Υ.,

Glaxo Welcome, Νέα Γενιά Ζηρίδη, Ιατρικό Κέντρο Αθηνών,

Glou, Hellascan, Μινωικές Γραμμές, Grecotel, Χαρτοποιία

Θράκης, ΔΟΛ, Hondos Center, Αττικό Μετρό, Αττική Οδός,

Σ/Μ Σκλαβενίτης, Γερμανός, Πλαίσιο, ΦΑΓΕ, ΕΚΟ-ΕΛΔΑ,

Aldemar, Chipita, Famar, Όμιλος Λούλη

και πολλοί άλλοι...

SPACE
H E L L A S
20 ΧΡΟΝΙΑ

Σας ευχαριστούμε



Επισκεφθείτε
την ανανεωμένη
ηλεκτρονική μας διεύθυνση.

Πηκτρολογήστε www.space.gr

και μπείτε ΣΤΟΝ ΚΟΣΜΟ της SPACE HELLAS



Μεσογείων 312, 153 41 Αγ. Παρασκευή, Τηλ.:210 65.04.100, Fax: 210 65.16.712