ΑΡ. ΑΔΕΙΑΣ 53.02.07.01
SPACE HELLAS Λ. Μεσογείων 312 - 15341 Αγ. Παρασκευή

SPACE talk

ΤΕΥΧΟΣ 2006.3
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2006

ΤΡΙΜΗΝΙΑΙΑ ΠΕΡΙΟΔΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ ΤΗΣ **SPACE HELLAS**

TECH

Business Continuity & Disaster Recovery Plan

FOCUS

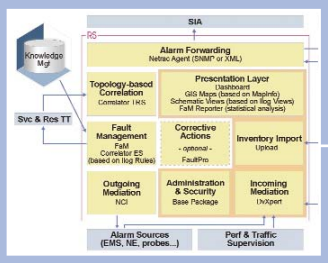
Case Study - Eurobank

PRODUCT

Correlator TRS της TTI Telecom

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

4 Customer Satisfaction Excellence – Μία σημαντική διάκριση για τη Space Hellas



12 Correlator TRS της TTI Telecom

14 Δυναμική παρουσία και χορηγία της Space Hellas στο 2ο Βαλκανικό Security Forum

11 CASE STUDY - EUROBANK

3	EDITORIAL	κος Αλέξιος Πελέκης, Sales Manager, Τομέας Επιχειρησιακών Λύσεων και Telcos, Δ/νση Πωλήσεων Space Hellas
4	PRESS	• Μία σημαντική διάκριση για τη Space Hellas • Η Space Hellas αναβαθμίζει τον εξοπλισμό της εφημερίδας "Η Ναυτεμπορική" • Με επιτυχία ολοκληρώθηκε η μεταφορά των τηλεπικοινωνιακών συστημάτων της Eurobank • Ολοκληρώθηκε το έργο πρόσβασης στο internet στην Πλατεία Συντάγματος • Τα προϊόντα Breezemax πιστοποιούνται σύμφωνα με το WiMAX Forum
6	INTERVIEW	κ. Διονύση Θεοδοσίου, IT Manager της Γενικής Τράπεζας
8	TECH	Business Continuity & Disaster Recovery Plan
11	FOCUS	Case Study - Eurobank
12	PRODUCT	Correlator TRS της TTI Telecom - Η αυτόματη επίλυση των προβλημάτων οδηγεί σε αύξηση της ποιότητας των υπηρεσιών και σε μείωση του κόστους
14	IN & OUT	• Δυναμική παρουσία της Space Hellas στο 2ο Βαλκανικό Security Forum • Βραβείο "Best Innovative Project" για τη Space Hellas • Το Πανευρωπαϊκό Συνέδριο της Service One Alliance διοργάνωσε με επιτυχία η Space Hellas

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**

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 εντυπόγραφα κείμενα δεν εκφράζουν αναγκαστικά το περιοδικό.

Αγαπητοί συνεργάτες,

Επιστροφή λοιπόν στην πόλη για τους περισσότερους από εμάς, μετά από ένα ιδιαίτερα "θερμό" καλοκαίρι σε επιχειρηματικό επίπεδο, στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών και της πληροφορικής. Χαρακτηριστικό της περιόδου που πέρασε ήταν η έντονη κινητικότητα με εξαγορές, συγχωνεύσεις αλλά και συνένωση δυνάμεων, καθώς και η απόφαση αρκετών σχημάτων να επενδύσουν στον εν λόγω χώρο. Η ιδιωτική πρωτοβουλία ανταποκρινόμενη στην επιτάχυνση της κρατικής βράσης για απορρόφηση κονδυλίων σε συνδυασμό με τη θέληση όλων να κερδηθεί το "εθνικό στοίχημα" της ευρυζωνικότητας, προεξοφλούν ένα ιδιαίτερα ενδιαφέρον φθινόπωρο.

*Μέσα λοιπόν από το φθινοπωρινό αυτό τεύχος του Space Talk, στην ενότητα Press, μπορείτε να ενημερωθείτε για τη σημαντική συνδρομή της **Space Hellas** στην ανάπτυξη του Athens WiFi, ενός συστήματος ασύρματης πρόσβασης στο διαδίκτυο που λειτουργεί στην πλατεία Συντάγματος, καθώς επίσης και για δύο σημαντικά έργα που υλοποιήθηκαν στις εταιρίες Ναυτεμπορική και Eurobank.*

*Ιδιαίτερης μνείας χρίζει η διάκριση "Customer Satisfaction Excellence" που απένειμε η κατασκευάστρια εταιρία Cisco Systems στη **Space Hellas**, σε συνέχεια έρευνας ικανοποίησης πελατών που διεξήχθη μέσω internet. Η υψηλότερη αυτή διάκριση που επιτύχαμε ανάμεσα στους συνεργάτες της Cisco Systems για την περιοχή της Ελλάδας, Κύπρου και Μάλτας, είναι ένα γεγονός, που αντικατοπτρίζει την ξεκάθαρη προσήλωση της **Space Hellas** στην παροχή υψηλού επιπέδου λύσεων και υπηρεσιών στους πελάτες της. Περισσότερες πληροφορίες για αυτή τη διάκριση, μπορείτε να βρείτε στην ενότητα Press.*

Επίσης, στο τεύχος αυτό έχουμε τη χαρά να φιλοξενούμε τον κ. Διονύση Θεοδοσίου, Αναπληρωτή Διευθυντή του Τομέα Πληροφορικής της GENIKI Bank, αλλά και την ενδιαφέρουσα παρουσίαση μέσω της ενότητας Product, των λύσεων της κορυφαίας εταιρίας λογισμικού TTI.

Τέλος, στην ενότητα Tech αναπτύσσεται το θέμα της επιχειρησιακής συνέχειας, ενώ μέσα από την ενότητα Focus, αναλύεται το case study της τράπεζας Eurobank.

Καλό Φθινοπωρινό ξεκίνημα σε όλους!

Με φιλικούς χαιρετισμούς,

Αλέξιος Πελέκης

Sales Manager,
Τομέας Επιχειρησιακών Λύσεων και Telcos,
Δ/νση Πωλήσεων Space Hellas

Customer Satisfaction Excellence – Μία σημαντική διάκριση για τη Space Hellas

Τα συγχαρητήρια της Cisco Systems δέχθηκε πρόσφατα η **Space Hellas,** αναφορικά με την υψηλότερη διάκριση (Customer Satisfaction Excellence) που πέτυχε ανάμεσα στους συνεργάτες της Cisco Systems για την περιοχή της Ελλάδας, Κύπρου και Μάλτας, σε συνέχεια έρευνας ικανοποίησης πελατών που διεξήγαγε η τελευταία, μέσω internet.

Η διάκριση αυτή, έρχεται να επισφραγίσει με τον καλύτερο τρόπο τη δέσμευση της **Space Hellas** απέναντι στην πελατειακή της βάση, για ποιοτικές, υψηλού επιπέδου λύσεις και υπηρεσίες. Η διάκριση «Customer Satisfaction Excellence», αποτελεί άλλη μία επιβράβευση της προσήλωσης της Space Hellas στην πολιτική Ποιότητας που ακολουθεί (εφαρμογή συστήματος Ποιότητας από το 1996 - πιστοποίηση κατά ISO 9001:2000), γεγονός, που έχει βοηθήσει αποφασιστικά την εταιρία στη διατήρηση αλλά και στην αύξηση του αριθμού των ικανοποιημένων πελατών της.

Η Space Hellas αναβαθμίζει το δικτυακό εξοπλισμό της εφημερίδας "Η Ναυτεμπορική"

Η **Space Hellas** πρόσφατα ανέλαβε τη μελέτη αναβάθμισης καθώς και την τεχνική υποστήριξη του δικτύου δεδομένων της εφημερίδας «Η Ναυτεμπορική».

Συγκεκριμένα, το έργο αφορά στη βελτιστοποίηση του δικτύου LAN της Ναυτεμπορικής, το οποίο πλέον θα εξυπηρετεί μεγάλο αριθμό σταθμών εργασίας. Το αναβαθμισμένο δίκτυο διασφαλίζει υψηλές ταχύτητες μετάδοσης δεδομένων, φωνής και εικόνας, ενώ παρέχει στην εταιρία τη δυνατότητα μελλοντικής επέκτασής της σε ταχύτητες των 10 Gbps. Επιπλέον, το έργο αυτό παρέχει όλες τις απαραίτητες προϋποθέσεις για την εύκολη δημιουργία υποδομών IP τηλεφωνίας στο μέλλον.

Αξίζει να σημειωθεί ότι, λόγω της ιεραρχικής σχεδίασης του δικτύου, υπάρχει η δυνατότητα να εντοπίζονται γρήγορα τα τυχόν προβλήματα που παρουσιάζονται, επιτρέποντας την άμεση αποκατάσταση των βλαβών. Επίσης, η αύξηση παραγωγικότητας της εταιρίας θεωρείται δεδομένη, διότι το νέο προηγμένης τεχνολογίας δίκτυο είναι ταχύτατο, αξιόπιστο, προσφέρει μεγάλη διαθεσιμότητα, καθώς και ενιαία διαχείριση των συστημάτων πληροφορικής. Επιπλέον, μέσω της δυνατότητας που προσφέρει το δίκτυο για μελλοντική εγκατάσταση υποδομών IP τηλεφωνίας, διασφαλίζεται η προστασία της επένδυσης του πελάτη.

Ο εξοπλισμός που χρησιμοποιήθηκε για το έργο αυτό αποτελείται από προϊόντα τελευταίας τεχνολογίας του οίκου Cisco Systems.

Με επιτυχία από τη Space Hellas η ασφαλής μεταφορά των τηλεπικοινωνιακών συστημάτων και υποδομών της Eurobank στα νέα της γραφεία

Η **Space Hellas** ολοκλήρωσε με επιτυχία άλλο ένα σημαντικό έργο για τον τραπεζικό τομέα.

Η εταιρία, ανέλαβε και παρέδωσε στην Eurobank τη μελέτη για την ασφαλή μεταφορά των τηλεπικοινωνιακών της συστημάτων και υποδομών στα νέα γραφεία της, στη Νέα Ιωνία (πρώην κτίριο της «Αθήνα 2004»). Στη συνέχεια, προχώρησε σε στενή συνεργασία με την τράπεζα, στο στάδιο της υλοποίησης της προτεινόμενης λύσης.

Η μετεγκατάσταση των τηλεπικοινωνιακών υποδομών της Eurobank πραγματοποιήθηκε σταδιακά και βάσει λεπτομερούς επιχειρησιακού πλάνου, με στόχο την αποτροπή οποιασδήποτε δυσλειτουργίας στις καθημερινές μηχανογραφικές εργασίες της τράπεζας και στις υπηρεσίες προς τους πελάτες της.

Στα πλαίσια του έργου αυτού, η **Space Hellas** ανέλαβε και ολοκλήρωσε και τη μελέτη για τη δημιουργία του νέου τοπικού δικτύου (LAN) στο νέο κτιριακό συγκρότημα της Eurobank. Η εταιρία κατέθεσε σχετικές προτάσεις, λαμβάνοντας υπόψη τα νέα δεδομένα τα οποία διαμορφώνονται ύστερα από τη συγκέντρωση διευθύνσεων και θυγατρικών της τράπεζας σε έναν πλέον χώρο εργασίας, γεγονός που μεταφράζεται αυτόματα σε αυξημένες τηλεπικοινωνιακές ανάγκες. ■

Πλατεία Συντάγματος - Ολοκληρώθηκε το έργο γρήγορης ασύρματης πρόσβασης στο internet (athenswifi), με την ενεργό συμμετοχή της Space Hellas

Με την ενεργό συμμετοχή της **Space Hellas**, ολοκληρώθηκε με επιτυχία η υλοποίηση λύσης δωρεάν ασύρματης γρήγορης πρόσβασης στο internet (athenswifi) μέσω laptop ή PDA, για τους διερχόμενους πολίτες από την περιοχή της πλατείας Συντάγματος.

Για το έργο αυτό, υπήρξε στενή συνεργασία μεταξύ του Εργαστηρίου Υπολογιστικών Συστημάτων του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου, του ΕΠΙΣΕΥ, κύριου φορέα του έργου και της **Space Hellas**, η οποία ως ανάδοχος του υποέργου προμήθειας και εγκατάστασης του εξοπλισμού, ανέλαβε την εγκατάσταση και την τεχνική υποστήριξη του δικτύου. Επίσης, αποφασιστικά συνεισέφεραν στην εύρυθμη λειτουργία του δικτύου athenswifi, η εταιρία Vivodi Telecom μέσω της γραμμής πρόσβασης ADSL υψηλής ταχύτητας (4Mbps) που εγκατέστησε στο κτίριο του υπουργείου Οικονομικών στην πλατεία Συντάγματος, η εταιρία Netspot, η οποία ανέλαβε το τελικό στάδιο της εγκατάστασης των συστημάτων κεραιών και της παραμετροποίησης της λύσης στους χώρους της πλατείας, αλλά και η εταιρία Exponent, που υλοποίησε το λογισμικό και το portal της λύσης αυτής.

Μέσα από το πιλοτικό αυτό έργο, το οποίο αξίζει να σημειωθεί ότι υποστηρίχτηκε οικονομικά από την «Κοινωνία της Πληροφορίας», γίνεται μία αξιόλογη προσπάθεια εξοικείωσης των πολιτών με τη χρήση της πληροφορικής και την έννοια της ευρυζωνικότητας, αναδεικνύοντας τις πολλαπλές δυνατότητες που προκύπτουν από τη χρήση των νέων τεχνολογιών. ■

Τα προϊόντα Breezemax της εταιρίας Alvarion - αντιπρόσωπος της οποίας για την Ελλάδα είναι η Space Hellas - πιστοποιούνται σύμφωνα με το WiMAX Forum

Το Breezemax της Alvarion, το σύστημα WiMAX με την πιο εκτενή εγκατεστημένη βάση στον κόσμο, είναι και επισήμως πιστοποιημένο, σύμφωνα με το WiMAX Forum.

Το WiMAX Forum, είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός, ο οποίος δημιουργήθηκε με σκοπό να προωθεί και να πιστοποιεί τη συμβατότητα και τη διαλειτουργικότητα των ευρυζωνικών ασύρματων προϊόντων.

Η πρόσφατη και σημαντική αυτή πιστοποίηση της Alvarion, πρακτικά σημαίνει ότι οι συσκευές της, τεχνολογίας WiMAX, συμμορφώνονται με τα πρότυπα IEE 802.16 και ETSI HiperMAN, έχοντας 100% επιτυχία σε μία σειρά εγκεκριμένων τεστ διαλειτουργικότητας, του WiMAX Forum.

Με περισσότερα από 2 εκατομμύρια συσκευές εγκατεστημένες σε πάνω από 150 χώρες, η Alvarion είναι η παγκόσμια ηγέτιδα στην παροχή πρωτοποριακών ασύρματων δικτυακών λύσεων, καθιστώντας εφικτές τις προσωπικές ευρυζωνικές υπηρεσίες, με σκοπό τη βελτίωση της καθημερινής ζωής και της παραγωγικότητας. Επιπρόσθετα, μέσω της διάθεσης συστημάτων στους carriers, στους παρόχους υπηρεσιών Internet καθώς και σε ιδιωτικές εταιρίες παροχής δικτυακών υπηρεσιών, η εταιρία προμηθεύει λύσεις για να επεκτείνει την κάλυψη GSM και CDMA κινητών δικτύων στις αναπτυσσόμενες χώρες και σε άλλες περιοχές.

Αξίζει να σημειωθεί ότι τις πρωτοποριακές ασυρματικές ευρυζωνικές λύσεις τις Alvarion, υποστηρίζει και διαθέτει στην Ελληνική αγορά, η **Space Hellas**. ■

κ. Διονύσης Θεοδοσίου,
Αναπληρωτής Διευθυντής,
Τομέα Πληροφορικής
GENIKI Bank

«Η Space Hellas, ως στρατηγικός μας συνεργάτης, μέσα από την εξειδικευμένη τεχνογνωσία που έχει αποκομίσει, ειδικά στον τραπεζικό χώρο, μας βοήθησε αποφασιστικά σε καίρια σημεία του έργου αυτού»

Μπορείτε να μας περιγράψετε το έργο της αναβάθμισης της τηλεπικοινωνιακής υποδομής της Geniki Bank ;

Στις αρχές του 2005 η Geniki Bank ξεκίνησε ένα φιλόδοξο και πρωτοποριακό έργο, για τον ελληνικό χώρο, με στόχο την πλήρη ανασχεδίαση και αναβάθμιση του τηλεπικοινωνιακού δικτύου των καταστημάτων της. Η υπάρχουσα υποδομή, βασισμένη σε μισθωμένα κυκλώματα Hellascom, αδυνατούσε να καλύψει τις νέες ανάγκες της τράπεζας, τόσο όσον αφορά τη δημιουργία νέων καταστημάτων όσο και την παροχή νέων υπηρεσιών στα καταστήματα, ενώ παρουσίαζε και προβλήματα απόδοσης και συνολικής διαθεσιμότητας.

Το νέο δίκτυο σχεδιάστηκε πάνω σε τρεις βασικούς άξονες: ευελιξία και επεκτασιμότητα, ασφάλεια των μεταδιδόμενων δεδομένων, εγγυημένη απόδοση μέσω SLAs και end-to-end QoS. Αναζητώντας μια σύγχρονη τεχνολογική λύση που να καλύπτει απόλυτα αυτές τις απαιτήσεις, επιλέξαμε τη δημιουργία ενός IP/VPN πάνω από ένα δίκτυο κορμού MPLS ενός τηλεπικοινωνιακού παρόχου.

Σήμερα η Τράπεζα διαθέτει 141 καταστήματα σε όλη την ελληνική επικράτεια, τα οποία μέσω του δικτύου MPLS του ομίλου OTE/OTENET, μπορούν πλέον να επικοινωνήσουν με αυξημένες ταχύτητες με την κεντρική Μηχανογράφηση, αλλά και με το Εναλλακτικό Μηχανογραφικό Κέντρο της Τράπεζας. Η μετάδοση όλων των πληροφοριών υλοποιείται μέσω κρυπτογράφησης IPsec, ενώ η εγγυημένη απόδοση των πιο κρίσιμων εφαρμογών και η προτεραιοποίηση των δεδομένων, πραγματοποιείται με μηχανισμό QoS με 4 διακριτές κλάσεις. Όλα τα νέα καταστήματα συνδέονται απευθείας στο νέο δίκτυο με χαμηλό κόστος εξοπλισμού και εύκολα, ενώ σε συνεργασία με τον όμιλο OTE/OTENET έχουμε τη δυνατότητα παρακολούθησης του δικτύου σε πραγματικό χρόνο.

Ποια διαδικασία ακολουθήσατε για το σχεδιασμό και την υλοποίηση αυτού του έργου ;

Το έργο αυτό ήταν πρωταρχικής σημασίας για την ανάπτυξη της τράπεζας και έπρεπε να γίνουν μεθοδικές ενέργειες με στόχο την ολοκλήρωση του έργου με ασφάλεια και σε σύντομο χρονικό διάστημα. Έτσι αρχικά έγινε ο συνολικός σχεδιασμός του νέου δικτύου με τη συνεργασία της Cisco Systems και ο καθορισμός των τεχνικών απαιτήσεων από την πλευρά της τράπεζας για το δίκτυο κορμού. Παράλληλα, έγινε από τη **Space Hellas** μια λεπτομερειακή ανάλυση της υφιστάμενης κίνησης ανά κατάστημα και ανά εφαρμογή, ώστε να διαστασιολογηθεί ο εξοπλισμός και να καθοριστεί η απαιτούμενη χωρητικότητα των κυκλωμάτων. Οι απαιτήσεις αυτές αποτυπώθηκαν σε ένα RFP για την επιλογή του MPLS παρόχου και ένα RFI / RFP για τον τελικό εξοπλισμό που απαιτήθηκε. Στη συνέχεια, πάντα σε

συνεργασία με τη **Space Hellas**, δημιουργήθηκε στα γραφεία του ΟΤΕ ένα πρότυπο δίκτυο ώστε να ελεγχθούν όλες οι παράμετροι του τελικού configuration, τόσο για τον εξοπλισμό της τράπεζας όσο και για το δίκτυο κορμού MPLS.

Η μετάπτωση των καταστημάτων προγραμματίστηκε με ιδιαίτερη προσοχή καθώς η λειτουργία τους τις εργάσιμες ώρες δεν έπρεπε να επηρεαστεί καθ' οποιονδήποτε τρόπο. Έτσι, η πρώτη φάση περιλάμβανε την πιλοτική λειτουργία 5 υποκαταστημάτων για ένα μήνα, στη διάρκεια του οποίου, με τη βοήθεια της **Space Hellas,** λύθηκαν και τα όποια τεχνικά προβλήματα υπήρχαν και στη δεύτερη φάση έγινε το roll-out όλων των καταστημάτων με το νέο εξοπλισμό και τα νέα κυκλώματα. Σε κάθε σημείο η υπάρχουσα σύνδεση διατηρήθηκε για τουλάχιστον μια εβδομάδα σε παράλληλη λειτουργία, για την εξασφάλιση άμεσης αποκατάστασης οποιασδήποτε βλάβης του νέου δικτύου.

Ποια είναι τα οφέλη από τη νέα υποδομή και ποια τα επόμενα βήματα ; Με ποιό τρόπο η Space Hellas θα μπορούσε να βοηθήσει στα μελλοντικά σχέδιά σας;

Το νέο δίκτυό μας προσφέρει ήδη πολλά πλεονεκτήματα. Κατ' αρχήν η προσθήκη ενός νέου καταστήματος ή η αναβάθμιση ενός υφισταμένου είναι πλέον πολύ εύκολη και χωρίς κρυμμένα κόστη. Η υλοποίηση QoS εγγυάται ότι οι κρίσιμες εφαρμογές έχουν τη βέλτιστη απόδοση, ακόμα κι αν η γραμμή βρίσκεται σε πλήρη χρήση. Επίσης, οι σαφώς βελτιωμένοι χρόνοι απόκρισης του δικτύου MPLS, έχουν επιταχύνει βασικές εφαρμογές στο κατάστημα, με αποτέλεσμα ο πελάτης μας να εξυπηρετείται πιο γρήγορα. Η χρήση του δικτύου κορμού MPLS μας εξασφαλίζει επίσης ότι σε περίπτωση προβλήματος σε ένα κατάστημα, αυτό δε θα επηρεάσει άλλα καταστήματα, πράγμα που δεν ίσχυε στο παλιό δίκτυο. Ως αποτέλεσμα όλων αυτών των βελτιώσεων, έχουμε τώρα τη δυνατότητα παροχής email και πρόσβασης στο εταιρικό intranet σε όλους τους υπαλλήλους μας, ενώ είναι πλέον εφικτή η εγκατάσταση εφαρμογών, όπως η ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων και η ψηφιοποίηση επιταγών.

Με την ολοκλήρωση του έργου αυτού, είναι πλέον εφικτή η παροχή μιας πληθώρας υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας προς τα καταστήματα. Το άμεσο βήμα είναι φυσικά η αξιοποίηση του σύγχρονου αυτού δικτύου για τη μετάδοση φωνής μέσω τεχνολογίας VoIP. Στόχος είναι, η ελαχιστοποίηση του κόστους επικοινωνίας και η ενοποιημένη διαχείριση όλου του τηλεφωνικού δικτύου της τράπεζας. Παράλληλα, θα εξετάσουμε την άμεση αναβάθμιση των υπαρχόντων συσκευών τηλεδιάσκεψης, ώστε να μην χρησιμοποιούν πια κλήσεις ISDN αλλά να συνδέονται πάνω από δίκτυο IP με μηδενικό κόστος.

Η **Space Hellas**, ως στρατηγικός μας συνεργάτης, μέσα από την εξειδικευμένη τεχνογνωσία που έχει αποκομίσει, ειδικά στον τραπεζικό χώρο, μας βοήθησε αποφασιστικά σε καίρια σημεία του έργου αυτού. Η συνεργασία μας έχει ήδη επεκταθεί και στην ανασχεδίαση του τοπικού LAN της Διοίκησης, καθώς και σε διάφορα άλλα έργα σε θέματα ασφάλειας και δικτύου. Είμαστε σίγουροι ότι η στενή συνεργασία μας θα συνεχιστεί και στα νέα έργα που προωθούμε, ώστε να μπορέσει η τράπεζα να εκμεταλλευτεί και να επωφεληθεί από την εμπειρία της **Space Hellas** και να τα υλοποιήσει επιτυχώς. ■

SOCIETE GENERALE

GENIKI Bank

Σήμερα η Τράπεζα διαθέτει 141 καταστήματα σε όλη την ελληνική επικράτεια, τα οποία μέσω του δικτύου MPLS του ομίλου ΟΤΕ/ΟΤΕNET, μπορούν πλέον να επικοινωνήσουν με αυξημένες ταχύτητες με την κεντρική Μηχανογράφηση, αλλά και με το Εναλλακτικό Μηχανογραφικό Κέντρο της Τράπεζας.

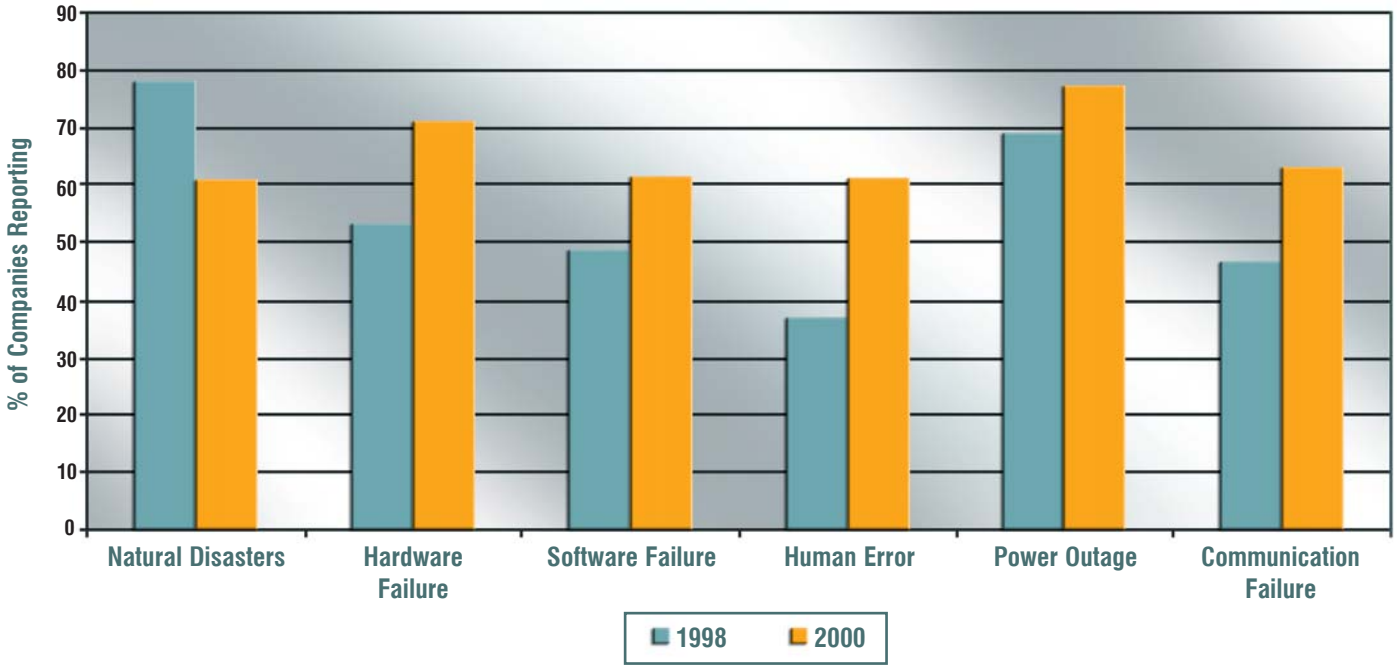
Business Continuity & Disaster Recovery Plan

Άρθρο της Μαρίας Χαριτίδη,
Network Consultant, Space Hellas

Η αδιάλειπτη λειτουργία μιας επιχείρησης και η ανάκαμψη των καίριων δραστηριοτήτων της μετά από καταστροφή, αποτελεί κύριο αντικείμενο προβληματισμού και ενδιαφέροντος για την εφαρμογή δομημένου πλαισίου δράσεως. Η έννοια «καταστροφή» περιλαμβάνει το σύνολο των παραγόντων που επηρεάζουν ή καθιστούν αδύνατη την ομαλή λειτουργία μιας επιχείρησης.

Η Επιχειρησιακή Συνέχεια Απειλείται...

Οι κίνδυνοι από τους οποίους απειλείται η επιχειρησιακή συνέχεια και στους οποίους εστιάζει η πλειοψηφία των υψηλόβαθμων IT στελεχών σε παγκόσμιο επίπεδο, έγκειται σε φυσικές καταστροφές όπως, πλημμύρες, τυφώνες, σεισμοί και πυρκαγιές. Πρόσφατες μελέτες, αναφέρουν μείωση του ποσοστού της διακοπής της επιχειρησιακής συνέχειας λόγω φυσικών καταστροφών και αύξηση του ποσοστού των αιτιών που συμβάλλουν στη δυσλειτουργία των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων που οφείλονται σε τηλεπικοινωνιακά προβλήματα, αστοχία δικτύου, αστοχία υλικού ή λογισμικού πληροφορικής, απώλεια παροχής ρεύματος, εισβολή στο δίκτυο και ανθρώπινο λάθος.



Πηγή: *"Contingency Planning & Management/KPMG Business Continuity Planning Survey," cited in Andy Hagg, "BCP on the Rise," Contingency Planning and Management, January 2001.*

Η καταστροφή και οι επιπτώσεις της στην Επιχειρηματική Δραστηριότητα

Μία καταστροφή ακόμα και μικρού μεγέθους, μπορεί να προκαλέσει μακροπρόθεσμες και ανεπανόρθωτες επιπτώσεις στην επιχειρηματική δραστηριότητα. Ανάλογα με τη φύση της επιχείρησης και το ποσοστό εξάρτησής της από IT συστήματα για την επίτευξη των επιχειρησιακών της στόχων, κάθε ώρα ή κάθε μέρα για την οποία τα πληροφοριακά συστήματα τίθενται εκτός λειτουργίας, μπορεί να οδηγήσει την επιχείρηση σε φθίνουσα πορεία, καταγράφοντας σημαντική μείωση όγκου πωλήσεων και εσόδων.

Στόχοι Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας & Σχεδίου Ανάκαμψης από Καταστροφή

Οι καταστροφές συμβαίνουν. Δυστυχώς, δεν δύναται πάντα να ελέγξουμε το μέγεθος μιας καταστροφής ούτε να αποτρέψουμε τον ερχομό της. Δύναται όμως, με επιμελή σχεδιασμό και κατάλληλη προετοιμασία να εκτιμηθεί το μέγεθος των συνεπειών που θα επέφερε μια ενδεχόμενη καταστροφή στην επιχειρηματική δραστηριότητα ώστε εν συνεχεία, με την εφαρμογή στρατηγικών πλάνων δράσης, να περιοριστεί στο ελάχιστο δυνατό το μέγεθος της επιχειρηματικής της απώλειας.

Το περιεχόμενο ενός ολοκληρωμένου Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Plan), εστιάζει σε δύο βασικούς άξονες: στην ανάκτηση των πληροφοριακών συστημάτων για τη διεκπεραίωση κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών μετά από καταστροφή και στις διαδικασίες αντιμετώπισης έκτακτων αναγκών για το σύνολο των non-IT επιχειρησιακών μονάδων (εναλλακτικοί χώροι εργασίας, ανάθεση ρόλων και αρμοδιοτήτων σε στελέχη για την εκτέλεση συγκεκριμένων διαδικασιών κατά τη διάρκεια της καταστροφής, εκπαίδευση των εργαζομένων σε αποτελεσματικούς τρόπους αντιμετώπισης κρίσιμων καταστάσεων, κλπ).

Το Σχέδιο Ανάκαμψης από Καταστροφή (Disaster Recovery Plan) αποτελεί υποσύνολο του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Plan) και εστιάζει αποκλειστικά σε διαδικασίες ανάκτησης IT συστημάτων.

Υπολογισμός Μεγέθους Καταστροφής

Η εκπόνηση μελέτης των συνεπειών μιας καταστροφής (Business Impact Analysis), αξιολογεί το μέγεθος της επιχειρηματικής απώλειας μη ομαλής λειτουργίας κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και επιχειρησιακών λειτουργιών. Το μέγεθος της επιχειρηματικής απώλειας, ιδιαίτερα για τις εταιρίες οι οποίες στηρίζονται σε IT συστήματα για τη διεκπεραίωση των επιχειρησιακών λειτουργιών και την επίτευξη των επιχειρησιακών τους στόχων, συνδέεται άμεσα με το χρονικό διάστημα για το οποίο απειλείται η επιχειρησιακή συνέχεια.

Το περιεχόμενο ενός ολοκληρωμένου Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Plan), εστιάζει σε δύο βασικούς άξονες: στην ανάκτηση των πληροφοριακών συστημάτων για τη διεκπεραίωση κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών μετά από καταστροφή και στις διαδικασίες αντιμετώπισης έκτακτων αναγκών για το σύνολο των non-IT επιχειρησιακών μονάδων...

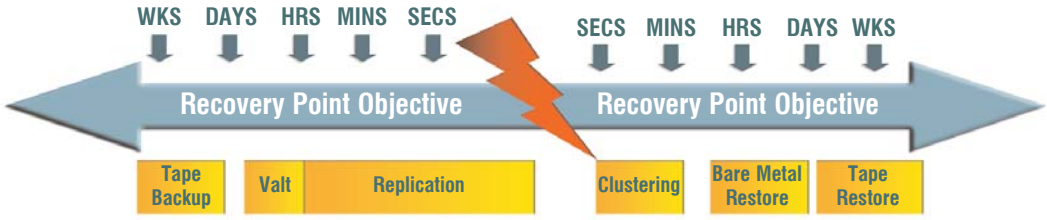
Όσο πλησιέστερες του μηδενός οι τιμές των RTO και RPO μιας εφαρμογής, τόσο μεγαλύτερη η προτεραιότητα ανάκτησης των πληροφοριακών συστημάτων που την υποστηρίζουν μετά από καταστροφή.

Η προβλεπόμενη επίδραση μεταφράζεται σε ευρώ σύμφωνα με τη χρήση της παρακάτω εξίσωσης.

Lost Profit = Frequency x Duration x Hourly Cost

Από τη μελέτη των συνεπειών μιας καταστροφής (BIA) προκύπτουν δύο παράμετροι-κλειδιά, μέσω των οποίων δύναται ο προσδιορισμός των επιχειρησιακών αναγκών, σε σχέση με το αποδεκτό χρονικό πλαίσιο αποκατάστασης των κρίσιμων επιχειρησιακών εφαρμογών μετά από καταστροφή (Recovery Time Objective) και το επιτρεπτό όριο απώλειας δεδομένων για χρονικό διάστημα το οποίο δεν επηρεάζει την επιχειρησιακή συνέχεια (Recovery Point Objective).

Οι παράμετροι Recovery Time Objective (RTO) και Recovery Point Objective (RPO) έχουν ως μονάδα μέτρησης το χρόνο. Η τιμή τους δύναται να κυμαίνεται από δευτερόλεπτα, σε μέρες ή σε εβδομάδες. Όσο πλησιέστερες του μηδενός οι τιμές των RTO και RPO μιας εφαρμογής, τόσο μεγαλύτερη η προτεραιότητα ανάκτησης των πληροφοριακών συστημάτων που την υποστηρίζουν μετά από καταστροφή.



Αντιγραφή και Εφεδρική Αποθήκευση Δεδομένων

Backup - Η διαδικασία τήρησης αντιγράφων δεδομένων (Backup) αναφέρεται στην αντιγραφή των δεδομένων από το σκληρό δίσκο σε ασφαλή αποθηκευτικά μέσα (συνήθως ταινίες). Η τήρηση αντιγράφων ασφαλείας δεδομένων σε μαγνητικές ταινίες και η μεταφορά αυτών σε ασφαλές σημείο, πολλές φορές αναφέρεται ως offsite vaulting.

Η ανάκτηση των κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών μετά από καταστροφή με τη μέθοδο offsite vaulting, απαιτεί την αποκατάσταση των δεδομένων από τις ταινίες στα υπολογιστικά συστήματα του εναλλακτικού σημείου (disaster site) καθώς και τον επαναπρογραμματισμό των υπολογιστικών συστημάτων ώστε να είναι πανομοιότυπα με αυτά του παραγωγικού περιβάλλοντος. Η τιμή της RTO παραμέτρου υπολογίζεται σε μέρες.

Synchronous Replication: Η αντιγραφή των δεδομένων από το κύριο αποθηκευτικό σύστημα στο αποθηκευτικό υποσύστημα του εναλλακτικού σημείου, εκτελείται σε πραγματικό χρόνο. Βάσει της μεθόδου της σύγχρονης ομοιοποίησης, το εναλλακτικό σημείο αποστέλλει επιβεβαίωση (acknowledgement) προς το κύριο σημείο, ότι η εφεδρική αποθήκευση των εφεδρικών ομοιότυπων δεδομένων έχει ολοκληρωθεί επιτυχώς. Κατά αυτό τον τρόπο, το κύριο αποθηκευτικό σύστημα και το αποθηκευτικό υποσύστημα του εναλλακτικού σημείου διατηρούν πανομοιότυπα δεδομένα. Η μέθοδος της σύγχρονης ενημέρωσης αντιγράφων δεδομένων είναι η μοναδική μέθοδος που εγγυάται μηδενική απώλεια δεδομένων, δηλαδή η τιμή της RPO παραμέτρου είναι μηδέν.

Asynchronous Replication: Η αντιγραφή των δεδομένων από το κύριο αποθηκευτικό σύστημα στο αποθηκευτικό υποσύστημα του εναλλακτικού σημείου πραγματοποιείται με μικρή χρονική καθυστέρηση, η οποία συνήθως υπολογίζεται σε milliseconds. Με τη μέθοδο της ασύγχρονης ομοιοποίησης, το εναλλακτικό σημείο δεν αποστέλλει επιβεβαίωση (acknowledgement) προς το κύριο σημείο. Αυτό σημαίνει ότι ο χρήστης ο οποίος εκτελεί μία εγγραφή πληροφορείται ότι η διαδικασία της εγγραφής έχει ολοκληρωθεί πριν πραγματοποιηθεί η ενημέρωση του αποθηκευτικού υποσυστήματος στο εναλλακτικό σημείο. Σε περίπτωση αστοχίας του κύριου συστήματος, η ανάκτηση των επιχειρησιακών λειτουργιών λαμβάνει χώρα από το εναλλακτικό σημείο, παρουσιάζοντας μικρή απώλεια δεδομένων.

Η επίδραση της απόστασης στην επιλογή της WAN τεχνολογίας

Με γνώμονα την επίτευξη των επιθυμητών τιμών των RPO και RTO παραμέτρων επιλέγεται η μέθοδος της συγχρονισμένης ή ασύγχρονης ομοιοποίησης των δεδομένων αντίστοιχα. Κάθε μία από τις αναφερόμενες μεθόδους θέτει περιορισμούς ως προς την απόσταση που δύναται να απέχει το κύριο σημείο από το εναλλακτικό σημείο.

Η διατήρηση συγχρονισμένων δεδομένων (synchronous replication) συνδέεται στενά με την τεχνική καθρεπτισμού δεδομένων (mirroring). Η χρήση της τεχνολογίας Fiber Channel (πρωτόκολλο μεταφοράς δεδομένων μεταξύ αποθηκευτικών συστημάτων) πάνω από οπτικά δίκτυα θέτει περιορισμούς ως προς την απόσταση που μπορούν να απέχουν μεταξύ τους τα απομακρυσμένα σημεία. Πρακτικά, η μέγιστη δυνατή απόσταση μεταξύ του κύριου και του εναλλακτικού σημείου με τη χρήση της τεχνολογίας Fibre Channel over DWDM, δύναται να είναι μέχρι και 100 Km. Ο περιορισμός της χιλιομετρικής απόστασης μεταξύ του κύριου και του εναλλακτικού σημείου αυξάνει τον κίνδυνο της ταυτόχρονης καταστροφής τους.

Η μέθοδος της ασύγχρονης ομοιοποίησης ενδείκνυται για λύσεις όπου η απόσταση μεταξύ του κύριου και του εναλλακτικού σημείου επεκτείνεται πέρα από τα όρια ενός μητροπολιτικού δικτύου (Metropolitan Area Network).

Η ενθυλάκωση Fibre Channel πλαισίων (frames) σε TCP/IP πακέτα και η μετάδοση αυτών πάνω από IP δίκτυα αποτελεί μία αποτελεσματική και οικονομική μέθοδο διασύνδεσης απομακρυσμένων δικτυακών συστημάτων αποθήκευσης. Η χρήση του πρωτοκόλλου Fibre Channel over IP (FCIP) επιτρέπει την επέκταση της απόστασης μεταξύ του κύριου και του εναλλακτικού σημείου από εκατοντάδες χιλιόμετρα σε χιλιάδες χιλιόμετρα. Το κράμα των δύο αυτών τεχνολογιών, ανοίγει ορίζοντες για την ανάπτυξη νέων επιχειρησιακών μοντέλων.

Η **Space Hellas**, κατέχοντας ηγετική θέση στην αγορά των Τηλεπικοινωνιών και της Πληροφορικής, προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις Ανάκτησης Δεδομένων και Πληροφοριακών Συστημάτων.

CASE STUDY - EUROBANK

Η Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias, πρωτοπόρος στην παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην ευρύτερη περιοχή της Ανατολικής Ευρώπης, πρόσφατα προχώρησε στη συγκρότηση τμήματος Εισπράξεων (Collection - διαχείριση απαιτήσεων) στη θυγατρική της Εταιρία Eurobank Cards. Στο πλαίσιο αυτό, ανέθεσε στη Space Hellas την προμήθεια, εγκατάσταση και υποστήριξη συστήματος τηλεφωνίας για την υποστήριξη του νέου τμήματος.

Η λύση η οποία επιλέχθηκε σε στενή συνεργασία με τη Διεύθυνση Πληροφορικής της Τράπεζας, είναι τεχνολογίας IP-Telephony και περιλαμβάνει το σύστημα OmniPCX Enterprise R.6.2 της ALCATEL, το οποίο προσφέρει σύγχρονες τηλεφωνικές και τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες.

Το τηλεφωνικό σύστημα Alcatel OmniPCX Enterprise R.6.2 της Eurobank Cards είναι βασισμένο σε δομή Crystal IP Media Gateway OXE Rel. 6.2 (Linux OS). Για την υποστήριξη της επιχειρησιακής δραστηριότητας του τμήματος Εισπράξεων και για την εξασφάλιση αδιάλειπτης παροχής τηλεφωνικών υπηρεσιών, το σύστημα διαθέτει εφεδρεία τόσο στην κεντρική μονάδα επεξεργασίας (Redudancy Server - CPU), όσο και στο σύστημα τροφοδοσίας (με μπαταρίες για 4 ώρες), ενώ τέλος διαθέτει και μηχανισμούς για απομακρυσμένη διαχείριση (Remote Maintenance - RMA Type).

Το εγκατεστημένο σύστημα, υποστηρίζει τόσο το διοικητικό προσωπικό όσο και τους agents του call center που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο λειτουργίας του τμήματος Εισπράξεων. Αναλυτικότερα, καλύπτει τις ανάγκες για:

- ψηφιακούς χρήστες
- αναλογικούς χρήστες
- περισσότερους από 450 VoIP χρήστες
- 1 Attendant Console 4035
- φωνητικό ταχυδρομείο (Voice Mail) για το σύνολο των χρηστών

Το νέο τηλεφωνικό σύστημα, έπρεπε να διαθέτει δυνατότητα διασύνδεσης τόσο με το δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο, όσο και με τα δίκτυα εναλλακτικών τηλεπικοινωνιακών φορέων καθώς και με το ιδιωτικό τηλεπικοινωνιακό δίκτυο της Eurobank, δίνοντας τη δυνατότητα κατάλληλης δρομολόγησης των κλήσεων σύμφωνα με τις εκάστοτε επιχειρησιακές απαιτήσεις της Τράπεζας.

Για την κάλυψη των παραπάνω απαιτήσεων, επελέγησαν οι ακόλουθες τεχνολογίες:

- E1-Pri (Qsig/ABC, ABC VPN, ISVPN Protocols)
- H.323 VoIP channels για σύνδεση με εναλλακτικό φορέα (κωδικοποιήσεις G729)
- NDDI Private Channels

Τέλος, για την υποστήριξη διασύνδεσης με εφαρμογή Contact Center / CTI που θα επιλέξει η Τράπεζα, το τηλεφωνικό σύστημα διαθέτει:

- Call Center Profile ώστε να καλύψει άμεσα διασυνδέσεις με σύγχρονα κέντρα κλήσεων τεχνολογίας CTI/CSTA
- Τεχνολογία Voice Activity Detection (Voice Channels for Voice Detection - VAD), η οποία ενεργοποιείται στις εξερχόμενες κλήσεις (Contact Center Outbound κλήσεις) και προσφέρει τη δυνατότητα αναγνώρισης της ανταποκρινόμενης συσκευής (π.χ. modem, fax) και ενημέρωσης της πλατφόρμας Contact Center για την αποδέσμευση της γραμμής, τη συλλογή στατιστικών στοιχείων ή την ενημέρωση του αρχείου κλήσεων. ■

Correlator TRS της TTI Telecom

Η αυτόματη επίλυση των προβλημάτων οδηγεί σε αύξηση της ποιότητας των υπηρεσιών και σε μείωση του κόστους

Τα προϊόντα Συστημάτων Υποστήριξης Λειτουργιών (Operation Support Systems - OSS) αποτελούν σημαντικό κεφάλαιο για έναν τηλεπικοινωνιακό οργανισμό, εφόσον του επιτρέπουν να διατηρήσει τους ήδη υπάρχοντες πελάτες του, να προσελκύσει νέους και να αυξήσει συνολικά το ανταγωνιστικό του πλεονέκτημα. Για αυτό το λόγο λοιπόν, η TTI Telecom δημιούργησε προϊόντα ώστε να εξυπηρετούν πλήρως τις τεχνικές ανάγκες, αλλά και να ταιριάζουν απόλυτα στις επιχειρηματικές απαιτήσεις ενός παρόχου υπηρεσιών. Μία τέτοια λύση της TTI Telecom, ο Correlator TRS, αποτελεί ουσιαστικό βήμα προς τη διευθέτηση θεμάτων που πιέζουν ασφυκτικά τους παρόχους υπηρεσιών.

Συστήματα Υποστήριξης Λειτουργιών (Operations Support Systems – OSS)

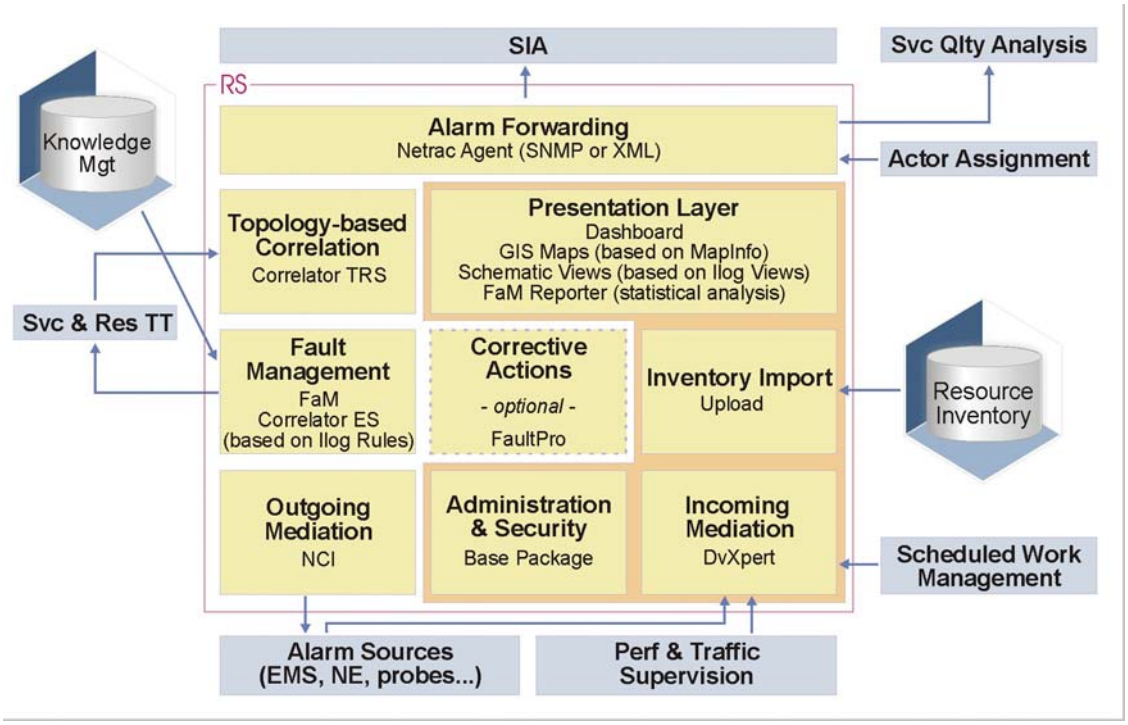
Ο Correlator TRS, ακολουθεί εξελιγμένη προσέγγιση για την ανάλυση των γεννησιουργών αιτιών, η οποία βασίζεται στην τοπολογία του δικτύου, δίνοντας λύσεις τόσο όσον αφορά στην αποτελεσματική λειτουργία του δικτύου, όσο και στην ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών. Η προσέγγιση αυτή υπερέχει έναντι των ευρέως χρησιμοποιούμενων, μέχρι σήμερα, μεθόδων ανάλυσης που είτε ελέγχονται από το χειριστή είτε βασίζονται σε κανόνες. Η ανάλυση των αρχικών αιτιών που ελέγχεται από το χειριστή, όπου οι μηχανικοί δικτύου εξετάζουν ξεχωριστά τους εισερχόμενους συναγερμούς (alarms) και με βάση τη λογική καθορίζουν κάθε φορά την αιτία του σφάλματος, είναι ιδιαίτερα δαπανηρή, ενώ σπάνια η επίλυση των προβλημάτων γίνεται σε αποδεκτό χρόνο. Αυτή η μέθοδος αναγνωρίζεται πλέον ως ξεπερασμένη εδώ και χρόνια. Η ανάλυση των αρχικών αιτιών βασιζόμενη σε κανόνες είναι βελτιωμένη μέθοδος σε ό,τι αφορά στο χρόνο επίλυσης των λαθών, αλλά δεν είναι ιδιαίτερα αποτελεσματική. Σύμφωνα με τη μέθοδο αυτή, οι μηχανικοί δικτύου οργανώνουν όλους τους πιθανούς συναγερμούς εκ των προτέρων και υλοποιούν συσχετίσεις βασισμένες σε υποθέσεις, οι οποίες εντοπίζουν την αιτία του προβλήματος. Μέσω της προεργασίας αυτής, μπορεί ο χρόνος επίλυσης του προβλήματος να μειώνεται, αλλά απαιτείται αρκετός χρόνος προετοιμασίας και ένας σημαντικός αριθμός μηχανικών για να μελετήσουν τα διάφορα ενδεχόμενα και να περιγράψουν τους κανόνες συσχέτισης, γεγονός που φυσικά αυξάνει τα λειτουργικά κόστη. Πέραν αυτού ωστόσο, το πιο σημαντικό είναι ότι αυτή η προσέγγιση δημιουργεί εμπόδια σε κάθε επέκταση του δικτύου, δεδομένου ότι αν κάποια στιγμή η δομή του δικτύου ή μια υπηρεσία μεταβληθεί – κάτι που είναι αναπόφευκτο σε κάθε υγιή επιχειρηματική δραστηριότητα – ολόκληρη η διαδικασία επαναλαμβάνεται.

Ένα λογισμικό ανάλυσης της αιτίας, βασισμένο στην τοπολογία του δικτύου, όπως είναι ο Correlator TRS, βελτιώνει σημαντικά την αποτελεσματικότητα, αυτοματοποιώντας τις διαδικασίες αυτές. Ο Correlator TRS χρησιμοποιεί τα δεδομένα της τοπολογίας του δικτύου για την ανάλυση και το φιλτράρισμα των συναγερμών και ανιχνεύει άμεσα την αιτία του προβλήματος. Ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο παίζει και η επεκτασιμότητα της λύσης. Με την προσέγγιση αυτή, το σύστημα υποστήριξης λειτουργιών ανιχνεύει αυτόματα τις αλλαγές στο δίκτυο, αποφορτίζοντας τους διαχειριστές του δικτύου από τη διαδικασία της λεπτομερούς συνεχούς καταγραφής της δομής του δικτύου και της σύνταξης κανόνων συσχετισμού των συναγερμών. Ακόμη μεγαλύτερη λειτουργική αποτελεσματικότητα επιτυγχάνεται με την αποδέσμευση ανθρώπινων πόρων και την εκ νέου ενασχόλησή τους με δραστηριότητες σχετικές με την έγκαιρη επίλυση των προβλημάτων και τις άμεσες διορθωτικές ενέργειες. Στην πραγματικότητα, η αυτοματοποιημένη ανάλυση της αιτίας οδηγεί στο επόμενο λογικό βήμα για τους διαχειριστές του δικτύου: αυτόμα-

τη καταγραφή του προβλήματος και τελικά πλήρως αυτοματοποιημένος έλεγχος της λειτουργίας του δικτύου. Ο Correlator TRS παρουσιάζει επίσης μια νέα προσέγγιση μέσα από διαδικασίες συλλογιστικής, βασισμένες σε πιθανότητες. Ακόμα και στην περίπτωση εμφάνισης πολλών διαδοχικών συναγερμών, ανιχνεύεται η πιο πιθανή αιτία με μια καθορισμένη πιθανότητα, αποφεύγοντας καθυστερήσεις που θα επέφερε η συλλογή και η επεξεργασία του συνόλου των συναγερμών.

Telecom
Your Network Management Partner

Ο Correlator TRS βοηθά και στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών, με το μειωμένο χρόνο επίλυσης των προβλημάτων να μεταφράζεται σε υψηλότερο QoS και σε ακόμα πιο ικανοποιημένη πελατειακή βάση. Πράγματι, η λύση αυτή μπορεί ακόμα και να αυξήσει τα συνολικά έσοδα, εφόσον ο βελτιωμένος χρόνος επίλυσης των προβλημάτων έχει ως αποτέλεσμα περισσότερο χρόνο χρήσης του δικτύου από τους καταναλωτές. Ακόμα πιο σημαντικό είναι ότι ο Correlator TRS μπορεί και καταγράφει αυτόματα τις αλλαγές στο δίκτυο, δίνοντας στους τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς την ευελιξία που χρειάζονται για να επεκτείνουν τα δίκτυα και τις προσφερόμενες υπηρεσίες τους σε ένα περιβάλλον δικτύων νέας γενιάς.



Ένας τηλεπικοινωνιακός οργανισμός για να πετύχει μέσα από τον ανταγωνισμό στη σημερινή αγορά των τηλεπικοινωνιών θα πρέπει να επιτύχει τα βέλτιστα επίπεδα αποτελεσματικότητας και ποιότητας υπηρεσιών. Με τη χρήση μιας εφαρμογής ανεπτυγμένης εσωτερικά, ο πάροχος θα αναγκαστεί να συμβιβαστεί είτε σε θέματα κόστους είτε σε θέματα αποτελεσματικότητας. Ευτυχώς, η βιομηχανία των συστημάτων υποστήριξης λειτουργιών παρακολουθεί τις ανάγκες των παρόχων και υπάρχουν πλέον διαθέσιμες λύσεις. Υιοθετώντας μια λύση ανάλυσης της αιτίας του προβλήματος, βασισμένη στην τοπολογία του δικτύου, ένας τηλεπικοινωνιακός οργανισμός μπορεί να ανταποκριθεί στις σημερινές απαιτήσεις της αγοράς, χωρίς να συμβιβαστεί ούτε σε θέματα κόστους ούτε σε θέματα ποιότητας. ■

Δυναμική παρουσία και χορηγία της Space Hellas στο 2ο Βαλκανικό Security Forum

Με την αποκλειστική χορηγία της **Space Hellas,** ολοκληρώθηκε στις 15-16 Ιουνίου, το 2ο Βαλκανικό Security Forum, το οποίο έλαβε χώρα στη Θεσσαλονίκη, με θέμα την ασφάλεια των πληροφοριακών και τηλεπικοινωνιακών συστημάτων.

Το επιστημονικό αυτό συνέδριο, διοργανώθηκε από το Ινστιτούτο Ερευνών / Μελετών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών Νότιο-ανατολικής Ευρώπης και από την εταιρία MD5, ενώ τελέσθηκε υπό την αιγίδα των υπουργείων Μακεδονίας-Θράκης και της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών.

Κατά τη διάρκεια των δύο ημερών, έγκριτοι ομιλητές από την Ελλάδα και το εξωτερικό με μεγάλη εμπειρία και γνώση, ανέλυσαν θέματα ασφάλειας πληροφορικών και τηλεπικοινωνιακών συστημάτων, σε μία εποχή όπου τα δεδομένα γύρω από το ηλεκτρονικό έγκλημα αλλάζουν συνεχώς και η διαρκής ενημέρωση είναι μονόδρομος για την αποτελεσματική αντιμετώπισή του.

Το Forum, το παρακολούθησε ένας μεγάλος αριθμός συνέδρων από την Ελλάδα και τις Βαλκανικές χώρες, ενώ η **Space Hellas**, έδωσε το δυναμικό παρόν με την έντονη παρουσία της ως χορηγού στους χώρους του συνεδρίου αλλά και με την ομιλία του στελέχους της κ. Βασίλη Παλιούρα, αναφορικά με τα Threat Management Systems και τη σύγχρονη αντίληψη της διαχείρισης κινδύνου. ■

Βραβείο "Best Innovative Project" για τη Space Hellas, στα πλαίσια του Alcatel End User Event, στην Ελλάδα

Βραβείο "Best Innovative Project" απενεμήθη στη Space Hellas, κατά τη διάρκεια ειδικής τελετής που διοργανώθηκε από την Alcatel, στα πλαίσια του ετήσιου Alcatel End User Event στην Ελλάδα, που έλαβε χώρα στις εγκαταστάσεις του Αστέρα της Βουλιαγμένης.

Η **Space Hellas**, ήταν η μοναδική εταιρία ανάμεσα στους συνεργάτες της Alcatel στη χώρα μας, η οποία βραβεύθηκε στον τομέα των Innovative Projects, βραβείο που έλαβε με αφορμή την προμήθεια, εγκατάσταση και υποστήριξη συστήματος τηλεφωνίας τεχνολογίας IP Telephony, για τις ανάγκες του τμήματος εισπράξεων της Τράπεζας Eurobank. Το σύστημα που εγκαταστάθηκε έχει δυνατότητες εξυπηρέτησης περισσότερων από 450 VoIP χρηστών, διασύνδεσης με τηλεπικοινωνιακούς φορείς και ιδιωτικά τηλεπικοινωνιακά δίκτυα, διασύνδεσης με σύγχρονα κέντρα κλήσεων τεχνολογίας CTI/CSTA, ενώ προσφέρει όλες τις σύγχρονες τηλεφωνικές και τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες.

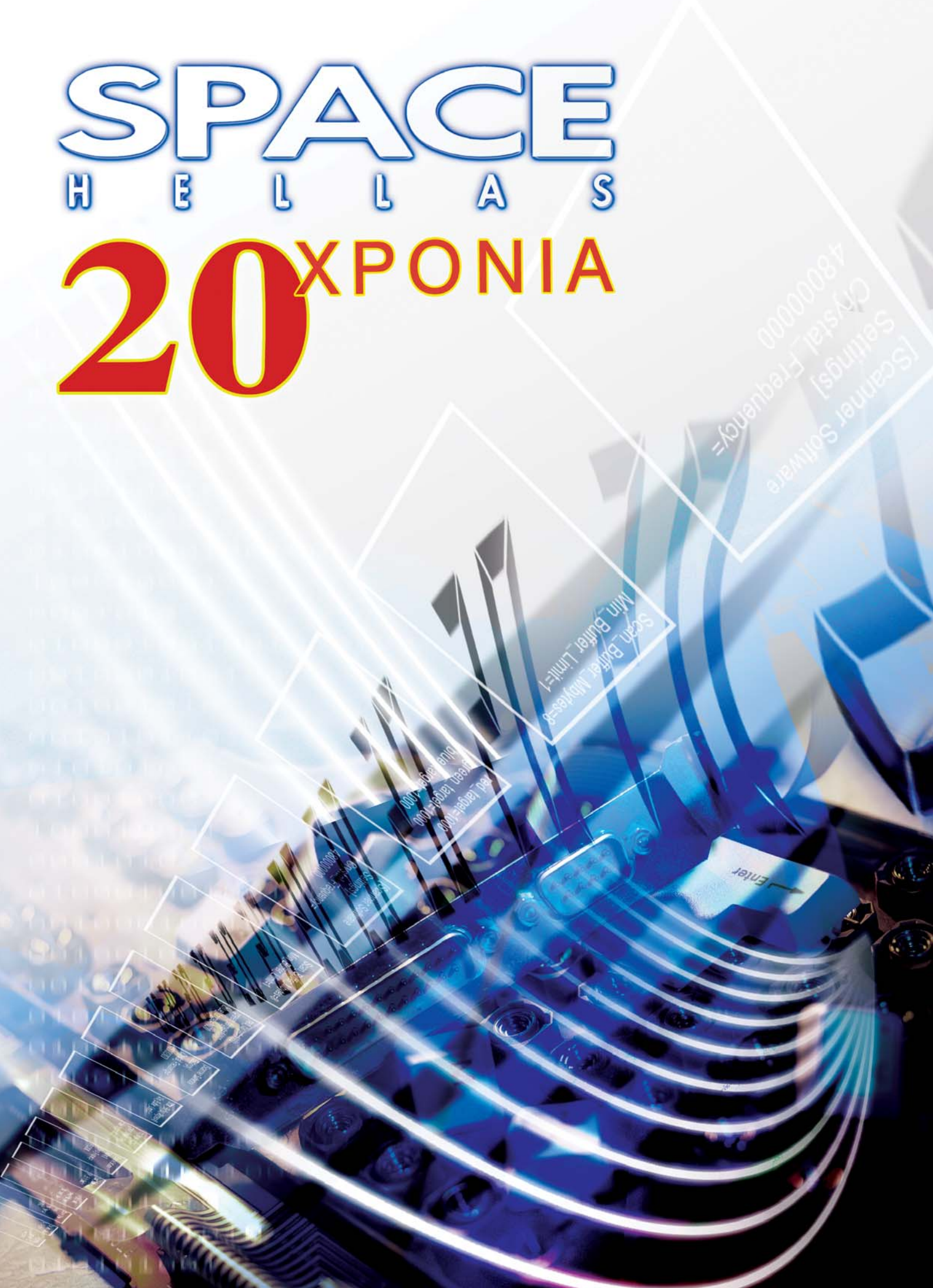
Το Βραβείο «Best Innovative Project» παρέλαβε από τον κ Giorgio Guidoni, Country Sales Manager της Alcatel, ο Διευθυντής Marketing της **Space Hellas**, κ. Αριστοτέλης Γεωργίου. ■

Το Πανευρωπαϊκό Συνέδριο της Service One Alliance διοργάνωσε με επιτυχία η Space Hellas

Με τη συμμετοχή συνέδρων-μελών της Service One Alliance από 10 Ευρωπαϊκά κράτη, έκλεισε επιτυχώς τις εργασίες του το 3ο Ετήσιο Συνέδριο «Service One Alliance Conference - Development Strategies to Empower the Future", που φιλοξενήθηκε στην Αθήνα, στις εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου Divani Caravel.

Κατά τη διάρκεια του διήμερου συνεδρίου, αναλύθηκαν θέματα στρατηγικής και συνεργασιών ανάμεσα στα μέλη της Service One Alliance, ενός διεθνούς συνδέσμου αποτελούμενου από 15 εξέχουσες Ευρωπαϊκές εταιρίες που δραστηριοποιούνται στο χώρο της παροχής ποιοτικών δικτυακών υπηρεσιών. Εταιρίες, που μέσω του συνδέσμου αυτού, είναι έτοιμες να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους σε πελάτες με διεθνή παρουσία.

Τη διοργάνωση και την προεδρία του συνεδρίου είχε φέτος η **Space Hellas**, μέλος του συνδέσμου, από τον Ιούνιο του 2004. ■

SPACE HELLAS

20 XPONIA