ΠΕΡΙΟΔΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ ΤΗΣ SPACE HELLAS - ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2012

SPACE talk

ΕΛΤΑ Hellenic Post
ΟΜΑΛΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ
ΠΛΗΡΩΜΕΝΟ ΤΕΛΟΣ
PORT PAYE
Αρ.Δικ.Ο/ΟΥ Α3 Αρ. Αδ. 1
ΕΛΛΑΣ - HELLAS
SPACE HELLAS Λ. Μεσογείων 312 - 15341 Αγ. Παρασκευή

- Space Hellas Managed Services
- Ολοκληρωμένες Λύσεις Πληροφορικής, Επικοινωνιών και Ασφάλειας

Νέο υπερσύγχρονο Service Desk της Space Hellas

περιεχόμενα

3 Editorial

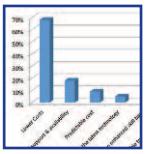
Πάρις Δροσινός
Διευθύνων Σύμβουλος Space Hellas

4 Newsflash

• Η Space Hellas εγκαθιστά τη μεγαλύτερη βάση τραπεζικών συστημάτων CCTV & Ασφάλειας στην Ελλάδα • Η Space Hellas στις Strongest Companies in Greece για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά • Επαναπιστοποίηση της Space Hellas κατά ISO27001 για το σύστημα διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών • Στη Space Hellas το Αριστείο Ικανοποίησης Πελατών της Cisco για άλλη μία χρονιά • Αύξηση κερδών και μείωση δανεισμού για τη Space Hellas το 2011 • Έργο "All-in-one Kiosks" για το Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών • Έργο Ασφάλειας στην Κύπρο

9 Managed Services

Space Hellas Managed Services



12 Integration

Ολοκληρωμένες Λύσεις Πληροφορικής, Επικοινωνιών και Ασφάλειας

14 R&D

• Το Ευρωπαϊκό αυτόματο σύστημα κλήσης έκτακτης ανάγκης eCall για αυτοκίνητα • φSAT - Ο ρόλος των δορυφόρων στο Future Internet

15 Inside Stories

• Δωρεές • Ομάδα Μπάσκετ • Με χαρά καλωσορίζουμε τους νέους μας συναδέλφους και τους ευχόμαστε «Καλή Επιτυχία» στα καινούρια τους καθήκοντα

6 Service Desk:

Το νέο υπερσύγχρονο Service Desk της Space Hellas

SPACE talk

ΠΕΡΙΟΔΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ ΤΗΣ SPACE HELLAS - ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2012

SPACE HELLAS

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

ΙΔΙΟΚΤΗΤΗΣ: SPACE HELLAS A.E.
ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΥΛΗΣ: MARKETING COMMUNICATIONS
ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΚΔΟΣΗΣ: ΣΟΦΙΑ ΩΡΟΛΟΓΑ
ΕΚΔΟΤΙΚΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗ: A&B ADVERTISING

SPACE HELLAS AE 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 φίλοι,

Ένα δύσκολο 2011 έκλεισε και το 2012 μπήκε βρίσκοντας τη Space Hellas οχυρωμένη απέναντι στην οικονομική κρίση.

Διευρύνοντας το φάσμα των προσφερόμενων υπηρεσιών μας, αυξάνοντας την παραγωγικότητά μας και διατηρώντας σταθερό το πελατολόγιό μας, καταφέραμε να βελτιώσουμε τη λειτουργική μας κερδοφορία παρά την αναπόφευκτη μείωση του κύκλου εργασιών.

Είναι γεγονός πως η επενδυτική δυνατότητα της αγοράς έχει μειωθεί σημαντικά, τα budget έχουν συρρικνωθεί, οι ανάγκες όμως των πελατών μας έχουν αυξηθεί και ο πήχης έχει ανέβει πολύ. Όλα πλέον κρίνονται στη λεπτομέρειά τους. Με τα νέα δεδομένα της αγοράς, καλούμαστε να αναβαθμίζουμε την ποιότητα των υπηρεσιών μας διαρκώς, να εντάσσουμε τις νέες τεχνολογίες σε αυτές τις υπηρεσίες και να τις προσφέρουμε με τον παραγωγικότερο δυνατό τρόπο στους πελάτες μας.

Οι πελάτες μας καλούνται με τα χαμηλά budget που διαθέτουν να συμπιέσουν τις σύνθετες ανάγκες τους σε υπηρεσίες πληροφορικής, τηλεπικοινωνιών και ασφάλειας και εμείς, από την άλλη πλευρά, καλούμαστε να τους προσφέρουμε τις ποιοτικές λύσεις που επιθυμούν με το χαμηλότερο δυνατό κόστος για αυτούς.

Ταυτόχρονα, δουλεύουμε συστηματικά αλλά με προσεκτικά βήματα για την επέκταση του ομίλου στο εξωτερικό. Εστιάζουμε σε προϊόντα και υπηρεσίες στα οποία διαθέτουμε συγκριτικό πλεονέκτημα και τεχνογνωσία. Δίνουμε έμφαση κυρίως σε έργα στους τομείς των τηλεπικοινωνιών, της ασφάλειας και των ηλεκτρονικών συστημάτων διαχείρισης αθλητικών εγκαταστάσεων.

Με την ποιότητα των υπηρεσιών μας και την εξυπηρέτηση των πελατών μας κατά νου, η εταιρία προχώρησε σε μία ιδιαίτερα σημαντική επένδυση σε αντίθεση με τις «επιταγές» των καιρών, στη δημιουργία ενός από τα πλέον σύγχρονα Service Desks της χώρας συμβατό με τα πρότυπα ITIL.

Η συνεχής τεχνολογική εξέλιξη σε συνδυασμό με τις αυξημένες ανάγκες λόγω των νέων συμβολαίων του τραπεζικού και ιδιωτικού τομέα, κατέστησαν αναγκαία τη μεταφορά σε νέο, υπερσύγχρονο χώρο με δυνατότητα περισσότερων θέσεων εργασίας και 24ωρης παρακολούθησης πολλών και διαφορετικών υπηρεσιών Networking, Telecoms, IT και Security.

Η συγκεκριμένη επένδυση ενδυναμώνει το σημαντικό ρόλο του Service Desk το οποίο καλείται να διαχειριστεί ανά έτος δεκάδες χιλιάδες κλήσεις και να συντονίσει χιλιάδες επιτόπιες επεμβάσεις πανελλαδικά, αναδεικνύοντας παράλληλα τη διαρκή δέσμευση της Space Hellas για παροχή ιδανικών συνθηκών επικοινωνίας και υποστήριξης στους πελάτες της.

Στο τεύχος αυτό, μπορείτε να ενημερωθείτε για τις δυνατότητες που προσφέρει το Service Desk της Space Hellas και να σκεφθείτε πως θα μπορούσε να εξυπηρετήσει κατά το βέλτιστο δυνατό τρόπο και τις δικιές σας επιχειρησιακές ανάγκες.

Παράλληλα, θα διαβάσετε σχετικά με τα Space Hellas Managed Services που προσφέρουν τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς να απελευθερώσουν δυναμικό από κάποιες διαδικασίες και να δώσουν έμφαση σε άλλες που αποτελούν και το βασικό τους αντικείμενο, απαλλάσσοντάς τες παράλληλα από κόστη CapEx.

Επίσης, θα ενημερωθείτε σχετικά με τα πολλαπλά πλεονεκτήματα της παροχής ολοκληρωμένων λύσεων Τηλεπικοινωνιών, Πληροφορικής και Ασφάλειας από έναν System Integrator - συνεργάτη, όπως και για αρκετά σημαντικά νέα και δραστηριότητες της εταιρίας μας.

Η Space Hellas θα είναι πάντα στο πλευρό σας ως ο διαχρονικά αξιόπιστος συνεργάτης. Διότι μαζί μπορούμε να αντιμετωπίσουμε την κρίση.

Καλή σας Ανάγνωση!

Πάρις Δροσινός
Διευθύνων Σύμβουλος

Η Space Hellas εγκαθιστά τη μεγαλύτερη βάση τραπεζικών συστημάτων CCTV & Ασφάλειας στην Ελλάδα

Η Space Hellas διαθέτει πλέον τη μεγαλύτερη βάση εγκατεστημένων συστημάτων CCTV - ασφαλείας σε χιλιάδες υποκαταστήματα τραπεζών σε όλη την Ελλάδα. Η Ελληνική Τραπεζική Αγορά χρησιμοποιεί τα πιο εξειδικευμένα και αξιόπιστα συστήματα φυσικής ασφάλειας & εποπτείας τραπεζικών εργασιών τα οποία ανέπτυξε και ολοκλήρωσε η Space Hellas λαμβάνοντας υπόψιν της τόσο τις ιδιαιτερότητες αλλά και τις συγκεκριμένες ανάγκες του τραπεζικού κλάδου.

Η Ελληνική Τραπεζική Αγορά εμπιστεύτηκε τη Space Hellas για τον καθορισμό και τη διασφάλιση της τήρησης εξειδικευμένων πολιτικών ασφάλειας με σύγχρονα εργαλεία εποπτείας, για την κεντρική διαχείριση βίντεο και δεδομένων (συναγερμοί & συμβάντα) σε πραγματικό χρόνο, για τη λήψη και διαχείριση δεδομένων από πρόσθετους αισθητήρες (σε ερμάρια, ΑΤΜ, ΑΚΠ, Χρηματοκιβώτια, κλπ), για τη διασύνδεση και διαχείριση τρίτων συστημάτων και για την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών υποστήριξης με άμεση απόκριση (SLA's).

Με τα συστήματα ασφάλειας που εγκαθιστά η Space Hellas επιτυγχάνεται η πλήρης εποπτεία των χώρων των τραπεζικών καταστημάτων και η αποτροπή πιθανών έκνομων ενεργειών, καθώς επίσης διασφαλίζεται η τήρηση των πολιτικών ασφάλειας των Τραπεζών.

Η Space Hellas στις Strongest Companies in Greece για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά

Με βάση το ICAP rating score, η Space Hellas συνεχίζει να είναι μέλος της Κοινότητας «Strongest Companies in Greece» για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά. Η διάκριση αυτή διευκολύνει σημαντικά τις συναλλαγές της εντός και εκτός Ελλάδας δεδομένου ότι την κατατάσσει στην ομάδα εταιριών με πολύ χαμηλό πιστωτικό κίνδυνο.

Οι «Strongest Companies in Greece» είναι οι επιχειρήσεις που κατατάσσονται στις ισχυρότερες ζώνες πιστοληπτικής διαβάθμισης (rating scores) της ICAP Group. Η ICAP Group αναγνωρίζεται από την Τράπεζα της Ελλάδος ως Εξωτερικός Οργανισμός Πιστοληπτικών Αξιολογήσεων και από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα ως Αποδεκτή Πηγή Πιστοληπτικών Αξιολογήσεων.

STRONGEST COMPANIES ICAP certificate 2010 IN GREECE

STRONGEST COMPANIES ICAP certificate 2011 IN GREECE

Δυνατότητα ένταξης στην κοινότητα «Strongest Companies in Greece» έχει μόνο μία στις δέκα επιχειρήσεις στην Ελλάδα.

Ο κ. Πάρις Δροσινός, Διευθύνων Σύμβουλος της Space Hellas, δήλωσε σχετικά: «Η διάκριση αυτή, έρχεται να επιβεβαιώσει για ακόμα μια φορά την ισχυρή παρουσία της Space Hellas στην Ελληνική αγορά. Η εταιρία μας, με μία επιτυχημένη πορεία άνω των 25 χρόνων και εν μέσω ιδιαίτερα δύσκολων οικονομικών συγκυριών, καταφέρνει να παραμένει οικονομικά υγιής, με ισχυρή πιστοληπτική ικανότητα, αποδεικνύοντας ότι αποτελεί έναν αξιόπιστο στρατηγικό συνεργάτη για τους πελάτες, προμηθευτές και πιστωτές της. Η Space Hellas μπορεί και χαράσσει σταθερή αναπτυξιακή πορεία και υπόσχεται να διατηρήσει τους δεσμούς εμπιστοσύνης, καθώς και όλα τα ποιοτικά κριτήρια που την έφεραν και τη διατηρούν στο προσκήνιο της Ελληνικής αγοράς πληροφορικής, τηλεπικοινωνιών και ασφάλειας, τηρώντας στο ακέραιο τις υποσχέσεις της προς τους πολυπληθείς πελάτες και συνεργάτες της».

Επαναπιστοποίηση της Space Hellas κατά ISO 27001 για το σύστημα διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών

Η Space Hellas επαναπιστοποιήθηκε κατά ISO/IEC 27001: 2005 από το φορέα πιστοποίησης ISOQAR, για το Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών σε επίπεδο Οργανισμού και για όλες τις εμπορικές της δραστηριότητες, τόσο στα κεντρικά της γραφεία, όσο και στα υποκαταστήματά της ανά την Ελλάδα. Η Space Hellas είναι μία από τις λίγες Ελληνικές εταιρείες, που διαθέτει την πιστοποίηση αυτή, για το σύνολο των δραστηριοτήτων της συμπεριλαμβανομένων και των δραστηριοτήτων Έρευνας και Ανάπτυξης (R&D).

ISOQAR REGISTERED UKAS MANAGEMENT SYSTEMS 0026 Cert No. 7421 ISO 27001

Η πιστοποίηση ISO/IEC 27001 είναι προς όφελος όλων όσων συναλλάσσονται με τη Space Hellas και ιδίως των σημαντικών πελατών της που διαχειρίζονται κρίσιμες πληροφορίες ή προσωπικά δεδομένα. Το ISO/IEC 27001 εξασφαλίζει ότι στις διαδικασίες της εμπεριέχονται όλοι οι απαραίτητοι έλεγχοι σε θέματα εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας και διαθεσιμότητας της πληροφορίας για την προστασία των δεδομένων και των εμπλεκόμενων πόρων, σε κάθε εμπορική δραστηριότητα.

Στη Space Hellas το Αριστείο Ικανοποίησης Πελατών της Cisco για άλλη μία χρονιά

Η Space Hellas έλαβε για μία ακόμα χρονιά το Αριστείο Ικανοποίησης Πελατών της Cisco (Cisco Customer Satisfaction Excellence). Η Cisco αναγνώρισε και συνεχάρη τη Space Hellas για την επίτευξη αυτού του επιπέδου αριστείας - την υψηλότερη διάκριση η οποία μπορεί να επιτευχθεί στο πλαίσιο του προγράμματος Channel Partner της Cisco, ως μέρος της διεθνούς διαδικασίας αξιολόγησης της Cisco.

CISCO PARTNER Gold Certified

Το Cisco Gold partnership της Space Hellas μαζί με το Αριστείο Ικανοποίησης Πελατών της Cisco, αποδεικνύουν τη δέσμευση της εταιρίας μας στην ποιοτική και άμεση εξυπηρέτηση των πελατών μας η οποία αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο της 27χρονης επιτυχημένης λειτουργίας της Space Hellas.

Αύξηση κερδών και μείωση δανεισμού για τη Space Hellas το 2011

Στα € 43.2 εκ. ανήλθε ο ενοποιημένος τζίρος για την SPACE HELLAS το 2011 με μεικτά κέρδη € 13 εκ., EBITDA € 3,8 εκ., κέρδη προ φόρων € 416 χιλ. και κέρδη μετά φόρων € 228 χιλ.

Συγκριτικά με το 2010, η 13,8% μείωση του τζίρου από € 50 εκ. το 2010 σε € 43,2 εκ. το 2011 δεν επηρέασε τόσο τα μεικτά κέρδη τα οποία αυξήθηκαν κατά 4% από € 12,8 εκ. το 2010 σε € 13 εκ. το 2011 όσο και το EBITDA το οποίο αυξήθηκε κατά 25% από € 3 εκ. το 2010 σε € 3,8 εκ. το 2011.

Τα κέρδη προ φόρων παρουσίασαν οριακή αύξηση από € 414 χιλ. το 2010 σε € 416 χιλ. το 2011 ενώ τα αντίστοιχα κέρδη μετά φόρων αυξήθηκαν κατά 80% από € 127 χιλ. το 2010 σε € 228 χιλ. το 2011.

Ο όμιλος λόγω της οικονομικής κρίσης είναι ιδιαίτερα προσεκτικός στην πολιτική ανάληψης πιστωτικού κινδύνου, η οποία αιτιολογεί σε μεγάλο βαθμό τη μείωση τζίρου. Ταυτόχρονα, υλοποιώντας σταθερά τη στρατηγική συγκράτησης των εξόδων σε συνδυασμό με την αξιοποίηση της υπάρχουσας τεχνογνωσίας στους τομείς πληροφορικής, τηλεπικοινωνιών και ασφάλειας και τη διατήρηση του σταθερού πελατολογίου του, κατάφερε να ενισχύσει σημαντικά τα κέρδη προ τόκων, φόρων και αποσβέσεων EBITDA κατά 25%.

Η αύξηση του EBITDA έδωσε τη δυνατότητα απορρόφησης των κραδασμών που προέκυψαν από την αύξηση του κόστους χρήματος και κατά συνέπεια των χρηματοοικονομικών εξόδων. Η πορεία αυτή οδήγησε στην οριακή αύξηση των κερδών προ φόρων και την αύξηση των κερδών μετά φόρων.

Αξιοσημείωτη είναι η δημιουργία σημαντικών θετικών λειτουργικών ταμειακών ροών ύψους € 6,1 εκ. οι οποίες διοχετεύτηκαν κατά κύριο λόγο στη μείωση του δανεισμού μειώνοντας τα βραχυπρόθεσμα δάνεια κατά 21% από € 22,7 εκ. το 2010 σε € 17,9 εκ. το 2011, δημιουργώντας ένα ασφαλέστερο περιβάλλον για την ανάπτυξη του ομίλου το 2012.

Ως γενική εκτίμηση, για το 2012 η εταιρεία προβλέπεται να διατηρήσει την ισχυρή θέση της στην αγορά και να ενισχύσει τα οικονομικά της μεγέθη.

Έργο "All-in-one Kiosks" για το Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών

Η Space Hellas υλοποίησε επιτυχώς το έργο "All-in-one Kiosks" για το Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών - Ελευθέριος Βενιζέλος. Συγκεκριμένα, η Space Hellas σχεδίασε, ανέπτυξε και εγκατέστησε έξι κιόσκια τα οποία παρέχουν στο κοινό που επισκέπτεται το χώρο των Αναχωρήσεων του ΔΑΑ, υπηρεσίες δωρεάν πληροφόρησης επί των πτήσεων αναχώρησης, επικοινωνία με το Κέντρο Πληροφοριών του Αερολιμένα, επί πληρωμή πακέτα χρόνου πρόσβασης στο ασύρματο δίκτυο του αεροδρομίου αλλά και υπηρεσίες VoIP τηλεφωνίας τόσο για τους ταξιδιώτες όσο και για τους επισκέπτες. Για τις επί πληρωμή υπηρεσίες ο ενδιαφερόμενος μπορεί να χρησιμοποιήσει νομίσματα αλλά και χαρτονομίσματα του Ευρώ.

Για την πληρέστερη παρακολούθηση αλλά και καταγραφή των πωλήσεων που πραγματοποιούνται, η Space Hellas σχεδίασε και ανέπτυξε Σύστημα Διαχείρισης ώστε να είναι δυνατή η εξαγωγή αναφορών αναλόγως των απαιτήσεων και κριτηρίων του κάθε εμπλεκόμενου τμήματος. Επιπλέον, για την παρακολούθηση της ομαλής λειτουργίας των κιοσκιών εγκατέστησε την πλατφόρμα .Pulse δίνοντας τη δυνατότητα στο Τμήμα IT Υποστήριξης του ΔΑΑ να λαμβάνει όλη την πληροφορία και να επεμβαίνει τάχιστα όταν αυτό απαιτείται.

Έργο Ασφάλειας στην Κύπρο

Ολοκληρώθηκε με επιτυχία έργο της Space Hellas Cyprus σε συνεργασία με τη LogosNet για την Ιερά Αρχιεπισκοπή Κύπρου που ως σκοπό είχε την εγκατάσταση συστήματος CCTV περιμετρικά καθώς και εσωτερικά των κτιρίων της Αρχιεπισκοπής και την κεντρική διαχείριση με χρήση της εφαρμογής διαχείρισης συστημάτων ασφάλειας «Guardian» της Space Hellas.

Μέσω του Ηλεκτρονικού Συστήματος Εποπτείας εποπτεύονται με δικτυακές σταθερές και speed dome κάμερες, υψηλής ανάλυσης από 2 έως 5 megapixel & υποστήριξη του προτύπου Full HD στα 1080p (real time full high definition), οι εξωτερικοί, οι εσωτερικοί χώροι, το μουσείο, καθώς και η περίμετρος των εγκαταστάσεων της Αρχιεπισκοπής, ενώ παρέχεται η δυνατότητα τοπικής ηλεκτρονικής καταγραφής video και συναγερμών.

Η αρθρωτή αρχιτεκτονική του συστήματος επιτρέπει τη διαχείριση όλων των εικονοληπτών κάτω από μια κοινή υποδομή, ενώ ικανοποιεί όλες τις απαιτήσεις για μελλοντικές αναβαθμίσεις και επεκτάσεις. Με το εν λόγω σύστημα διασφαλίζεται υψηλός βαθμός διαθεσιμότητας, υψηλή απόδοση, επεκτασιμότητα και απαράμιλλη ευκολία διαχείρισης από τους χειριστές και διαχειριστές του συστήματος.

SPACE HELLAS

Χρυσός Χορηγός

infocom SECURITY

Μέγας Χορηγός

SECURITY PROJECT

Το νέο υπερσύγχρονο Service Desk της Space Hellas

Του Λουκά Παπαγγελή

Κατά την ITIL - IT Infrastructure Library - το Service Desk είναι το κεντρικό και μοναδικό σημείο επικοινωνίας (Single Point of Contact) μεταξύ μίας εταιρίας παροχής υπηρεσιών και των χρηστών/πελατών σε καθημερινή βάση. Αποτελεί επίσης και το σημείο στο οποίο εστιάζεται η αναφορά περιστατικών (διακοπή στην παρεχόμενη υπηρεσία, πτώση ποιοτικών δεικτών, βλάβες εξοπλισμού κ.α.) αλλά και η κατάθεση αιτημάτων ρουτίνας για νέες υπηρεσίες, επεκτάσεις και κάθε είδους άλλων ερωτήσεων των χρηστών/πελατών.

Για εμάς στη Space Hellas το Service Desk είναι όλα τα παραπάνω και πολλά περισσότερα. Αποτελεί το κύριο μέσο επαφής και επικοινωνίας με τον πελάτη και ως τέτοιο διασφαλίζει την παροχή υπηρεσιών και την τήρηση των συμβολαίων-SLAs, καταγράφει και διακινεί με ασφάλεια και τρόπο πιστοποιημένο κατά ISO την πληροφορία του πελάτη και φροντίζει όχι μόνο να δίνει λύσεις σε προβλήματα αλλά και να έχει συμβουλευτικό ρόλο σε μελλοντικές ανάγκες και επεκτάσεις των υπηρεσιών του χρήστη.

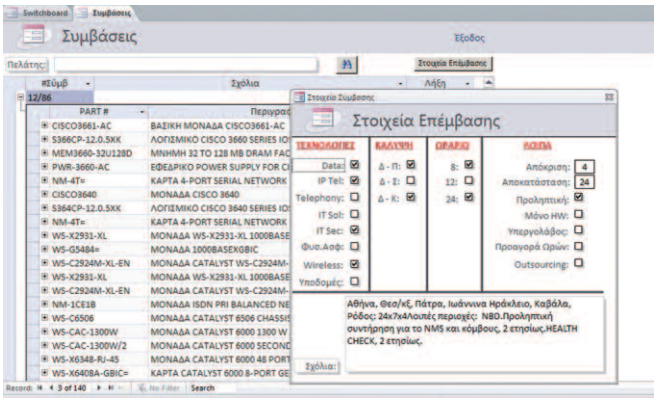
Η συνεχής τεχνολογική εξέλιξη σε συνδυασμό με τις αυξημένες ανάγκες λόγω των νέων συμβολαίων του Δημόσιου και Ιδιωτικού τομέα, κατέστησαν αναγκαία τη μεταφορά του τμήματος σε νέο, υπερσύγχρονο χώρο με δυνατότητα περισσότερων θέσεων εργασίας και παράλληλη παρακολούθηση πολλών και διαφορετικών υπηρεσιών Networking, Telecoms, IT και Security.

Η συγκεκριμένη επένδυση έχει ενισχύσει και ενδυναμώσει τον ρόλο του Service Desk, καταδεικνύοντας παράλληλα τη διαρκή δέσμευση της Space Hellas να παρέχει ιδανικές συνθήκες επικοινωνίας και υποστήριξης στους πελάτες της, τόσο πανελλαδικά όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο.

Μηχανικοί Service Desk

Οι μηχανικοί του Service Desk της Space Hellas, πλήρως εκπαιδευμένοι και πιστοποιημένοι για την ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών,

χρησιμοποιούν καθημερινά πληθώρα εξειδικευμένων εργαλείων για την άρτια καταγραφή, διακίνηση και διαχείριση όλης της εισερχόμενης και εξερχόμενης πληροφορίας. Το SLA Database Tool δημιουργημένο από μηχανικούς της εταιρίας μας, δίνει τη δυνατότητα στο προσωπικό του Service Desk για άμεσο έλεγχο όλων των υποστηριζόμενων πελατών, τη λίστα του εξοπλισμού με αναλυτική καταγραφή ανά είδος και serial number καθώς επίσης και τις υποχρεώσεις σχετικά με το ωράριο κάλυψης, την απόκριση και αποκατάσταση.

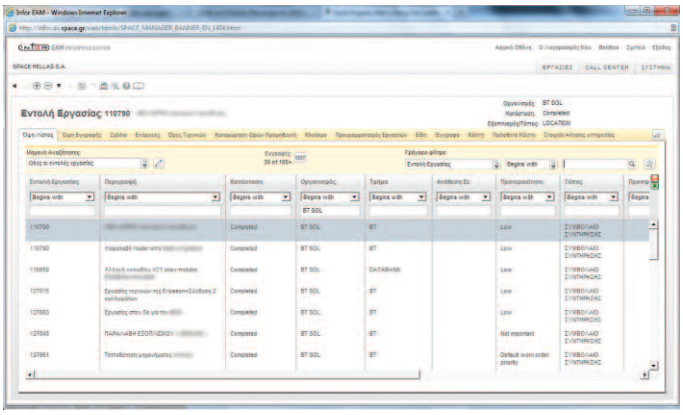


SLA Database Tool

Η άμεση ανταπόκριση των μηχανικών του Service Desk με την χρήση των απαραίτητων εργαλείων εξασφαλίζει την τήρηση όλων των SLA των πελατών.

Διαχείριση Αιτημάτων, Κλήσεων και Εξοπλισμού

Όλα τα αιτήματα και οι αναφορές περιστατικών από τους πελάτες καταγράφονται από το Service Desk αναλυτικά στο λογισμικό Infor EAM το οποίο έχει παραμετροποιηθεί κατάλληλα, ώστε να καλύπτει τις ανάγκες της εταιρίας και των πελατών της.



Infor Enterprise Asset Management

Το συγκεκριμένο λογισμικό ανήκει στην κατηγορία Enterprise Asset Management και έχει επιλεγεί από τη Space Hellas γιατί πέρα από τις παραδοσιακές επιλογές ticketing, παρέχει πλήθος δυνατοτήτων διαχείρισης του υλικού και των σημείων παρουσίας του πελάτη (hardware/site location) καθώς επίσης και της τεχνικής διεύθυνσης της Space Hellas. Ανάλογα με τις ανάγκες του κάθε συμβολαίου η κλήση ενός πελάτη μπορεί να συνδέεται:

- με ένα κατάστημα (κωδικός καταστήματος / διεύθυνση)
- με συγκεκριμένο εξοπλισμό (serial number / part number)

Εφόσον κριθεί απαραίτητη η επέμβαση μηχανικού, μέσω της κλήσης δημιουργείται μία Εντολή Εργασίας, στην οποία πέρα από τα παραπάνω στοιχεία γίνεται πλήρης καταγραφή όλων των ενεργειών μέχρι την ολοκλήρωσή της:

- ανά ημέρα και μηχανικό, περιγραφή της εργασίας
- τμήμα της εταιρίας που αφορά η κάθε ενέργεια
- αναλυτική καταγραφή ωρών εργασίας

Με το κλείσιμό της η Εντολή Εργασίας περιέχει όλη την πληροφορία από την αρχική καταγραφή μέχρι την ολοκλήρωση του αιτήματος/επίλυση του προβλήματος καθώς επίσης και επισυναπτόμενο το δελτίο τεχνικής εξυπηρέτησης ανά τεχνικό και ημέρα απασχόλησης.

Στο νέο διαμορφωμένο χώρο, οι μηχανικοί του Service Desk έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν πέρα από τις παραδοσιακές δυνατότητες ενός Help Desk και τις εξής υπηρεσίες.

i) Managed Services

Η Space Hellas, παρακολουθώντας τις διεθνείς τάσεις της αγοράς και ακολουθώντας τα διεθνή πρότυπα, βελτιώνει διαρκώς την παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες της, παρέχοντας υπηρεσίες Managed Services. Σύμφωνα με τη Yankee Group η αγορά των Managed Services, υπολογίζεται να μεγαλώνει στο εξής κατά 20% κάθε χρόνο.

Για την παροχή της υπηρεσίας Managed Services, χρησιμοποιούνται από τη Space Hellas εξοπλισμός των κορυφαίων κατασκευαστών CISCO, HP, IBM, DELL, SAMSUNG και εργαλεία τελευταίας τεχνολογίας όπως HP NNM, CISCO CWLMS & CSM, EMC/RSA enVision, QualysGuard VM, INFOR EAM. Μέσω αυτών μπορούν να πραγματοποιούνται από απλό Monitoring της υποδομής του πελάτη έως και πλήρης διαχείριση του δικτύου, του μηχανογραφικού εξοπλισμού, της IP τηλεφωνίας, πλήρης διαχείριση κλήσεων (call center) καθώς και integration όλου του περιβάλλοντος, ανάλογα με τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του κάθε πελάτη, σε οποιοδήποτε μέρος του κόσμου και αν βρίσκεται. Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν pro-active και re-active support, incident management, problem management, change management, performance management, security management και πραγματοποιούνται είτε remotely είτε on-site από εξειδικευμένο και πιστοποιημένο προσωπικό. Σε κάθε τομέα παρέχεται το κατάλληλο reporting το οποίο χρησιμοποιείται στην καθημερινή εργασία και την παρακολούθηση των SLAs.

Όλες οι ενέργειες διέπονται από τη διαδικασία του Continual Improvement το οποίο στηρίζεται τόσο στην αξιοποίηση των KPIs που εξάγονται από τα συστήματα, όσο και στην αξιολόγηση των αποτελεσμάτων που εξάγονται από τη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών.

Οι υποδομές της Space Hellas είναι οργανωμένες και δομημένες με τρόπο ώστε να παρέχουν αξιόπιστο και fully secured περιβάλλον για την παροχή των Managed Services στους πελάτες.

ii) Παρακολούθηση και Διαχείριση Κόμβων

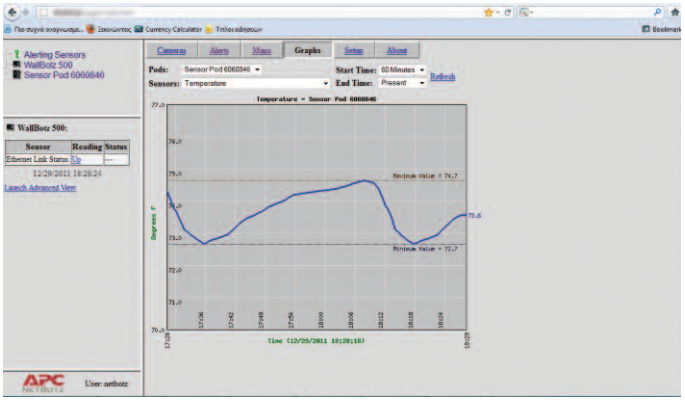
Για μεγάλους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους του εξωτερικού που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα, η Space Hellas παρέχει υπηρεσίες Node Housing, παρακολούθησης και διαχείρισης κόμβων. Σε ειδικά διαμορφωμένες εγκαταστάσεις στεγάζει ένα πλήρες και αυτόνομο Data Center με τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό στον οποίο συνδέονται εκατοντάδες κυκλώματα και παρέχεται υπηρεσία σε μεγάλο αριθμό εταιριών.

Το προσωπικό του Service Desk φροντίζει για την ομαλή λειτουργία των Κόμβων και πιο συγκεκριμένα:

- Λαμβάνει συνεχώς περιβαλλοντικές μετρήσεις (θερμοκρασία, υγρασία κ.α.) του χώρου και ελέγχει ότι βρίσκονται εντός των προδιαγραφών.
- Μέσω εξειδικευμένου εξοπλισμού ειδοποιείται όλο το 24ωρο για κάθε περιστατικό όπως π.χ. διακοπή ρεύματος, ενεργοποίηση γεννήτριας, περιβαλλοντική μέτρηση που ξεπερνάει τα όρια και προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες ώστε να αποκατασταθεί η καλή λειτουργία.
- Πραγματοποιεί προληπτικές συντηρήσεις στην Πυρασφάλεια, τα UPS, τις Γεννήτριες και τα Κλιματιστικά ανά τακτά χρονικά διαστήματα βάσει των προδιαγραφών που έχει θέσει ο πελάτης.
- Καταγράφει και διαχειρίζεται βλάβες σε όλα τα παραπάνω.
- Παρακολουθεί με Κάμερες το Data Center.

Επιπλέον, παρέχει υπηρεσία reporting ενημερώνοντας τον πελάτη για όλα τα περιστατικά και τις συντηρήσεις.

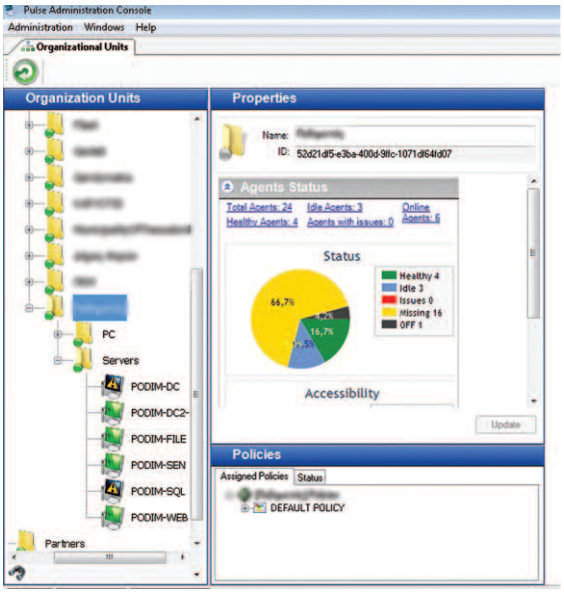
Data Centre Area Monitoring



IT Physical Infrastructure Management

iii) Απομακρυσμένη Υποστήριξη Συστημάτων

Μέσω της εφαρμογής .Pulse που έχει αναπτυχθεί από μηχανικούς της Space Hellas, το Service Desk έχει τη δυνατότητα να παρέχει απομακρυσμένη υποστήριξη, παρακολούθηση και διαχείριση της δικτυακής/πληροφοριακής υποδομής και των συστημάτων του πελάτη, ανεξαρτήτως της γεωγραφικής τους θέσης και της διασποράς τους. Η συγκεκριμένη εφαρμογή μπορεί να μειώσει κατά πολύ το χρόνο απόκρισης και διάγνωσης σε περίπτωση προβλήματος του πελάτη και αποτελεί ένα ακόμα ισχυρό εργαλείο στα χέρια των μηχανικών του Service Desk.



.Pulse - IT System Management

Συγκεκριμένα το .Pulse δίνει λύσεις στις καθημερινές διαδικασίες παροχής υπηρεσιών υποστήριξης με την:

- Παρακολούθηση των Συστημάτων, των Εφαρμογών, της Ασφάλειας και του Δικτύου σε όλο το εύρος της Υποδομής
- Συλλογή Πληροφοριών για περαιτέρω Ανάλυση
- Έμπειρη Διάγνωση και επέμβαση
- Διαχείριση και Υποστήριξη σε πραγματικό χρόνο
- Εφαρμογή Πολιτικών Διαχείρισης

Στο διαρκώς αναπτυσσόμενο σύγχρονο τεχνολογικό περιβάλλον υπάρχει η ανάγκη για ευελιξία και δυνατότητα κάλυψης και πρόβλεψης των απαιτήσεων του πελάτη.

Η φιλοσοφία του Service Desk της Space Hellas, με τη χρήση πολλαπλών εργαλείων διαχείρισης, καταγραφής και παρακολούθησης και με τη διαρκή εκπαίδευση και εξέλιξη, είναι να προσαρμόζεται εύκολα στις ανάγκες και απαιτήσεις της αγοράς. Επιθυμία μας είναι πάντα να υπάρχει ένα κύριο σημείο επαφής και επικοινωνίας με το χρήστη, που να εξασφαλίζει την παροχή του υψηλού επιπέδου υπηρεσιών που γνωρίζουν και εμπιστεύονται οι πελάτες μας περισσότερα από 27 χρόνια.

Ο ρόλος του νέου υπερσύγχρονου Service Desk είναι καταλυτικός στην ικανοποίηση των υψηλών στόχων της Space Hellas γεγονός που την κατατάσσει στις ισχυρότερες εταιρίες του κλάδου.

Θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τη Samsung Hellas για την ευγενή χορηγία του Video Wall για το Service Desk.

Space Hellas Managed Services

Του Τριαντάφυλλου Προκοπίδη

«**Managed services** is the practice of transferring day-to-day related management responsibility as a strategic method for improved effective and efficient operations. The person or organization who owns or has direct oversight of the organization or system being managed is referred to as the client or customer. The person or organization that accepts and provides the managed service is regarded as the (Managed) Service Provider - MSP». *(Source: Wikipedia)*

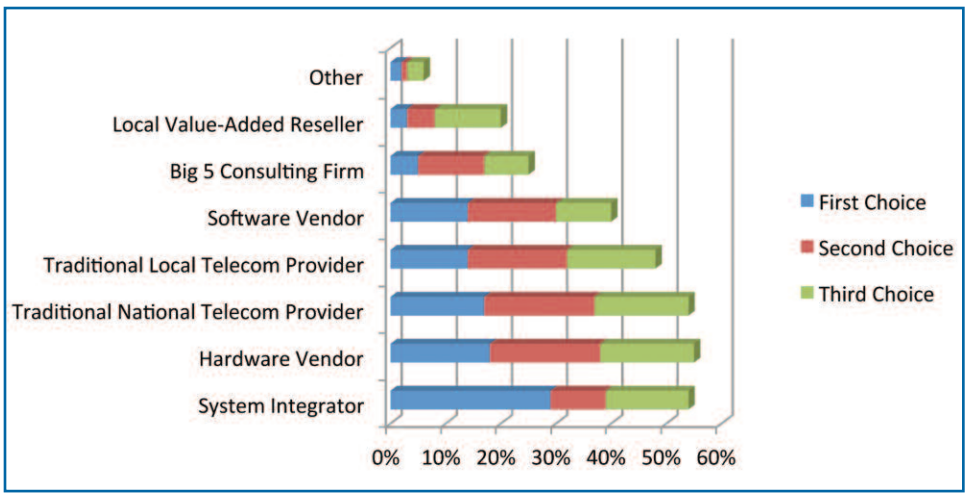
Γιατί Managed Services;

Τα Managed Services είναι μία παροχή υπηρεσίας που αποσκοπεί στην ανάληψη μέρους ή ολόκληρων τμημάτων επιχειρησιακών λειτουργιών ενός οργανισμού με στόχο να απελευθερώσει έναν οργανισμό από διαδικασίες ενασχόλησης με δραστηριότητες που δεν ανήκουν στο βασικό πυρήνα των δραστηριοτήτων του ή να αυξήσει τη δυναμική του και την ευελιξία του στην αντιμετώπιση των οικονομικών διακυμάνσεων στην αγορά ειδικά σε περιόδους κρίσεων.

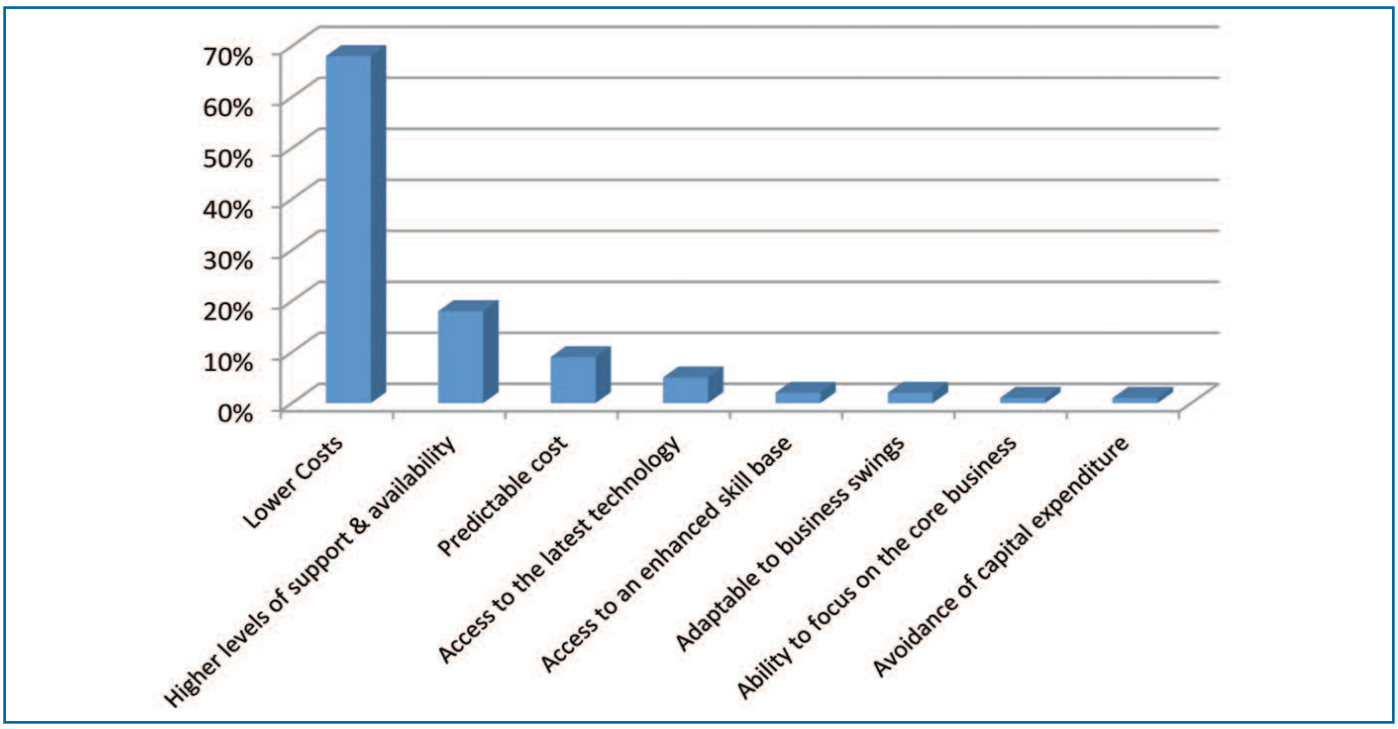
Ουσιαστικά οι υπηρεσίες αυτές απευθύνονται κυρίως σε οργανισμούς που θεωρούν ότι οι υποδομές ΤΠΕ που έχουν είναι είτε επικουρικές στη λειτουργικότητάς τους ή θέλουν να προβούν σε μείωση των λειτουργικών δαπανών χωρίς να μειώσουν τη δυναμική ή την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ειδικά σε περιόδους κρίσεων όπως αυτή που διανύουμε. Αυτός είναι και ο λόγος για τον οποίο, η στροφή στα Managed Services αποτελεί για έναν οργανισμό στρατηγική απόφαση αφού επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό τη λειτουργικότητά του δίνοντάς του τη δυνατότητα να απελευθερώσει δυναμικό από κάποιες διαδικασίες και να δώσει έμφαση σε άλλες που αποτελούν και το βασικό του αντικείμενο.

Αναφορικά, τα βασικά πλεονεκτήματα των Managed Services για τον πελάτη/οργανισμό είναι τα ακόλουθα:

- Απεμπλοκή από κάθε διαχειριστική διαδικασία
- Καμία μέριμνα για την ορθή λειτουργία Πληροφοριακής Υποδομής και του δικτύου ενός οργανισμού
- Καμία μέριμνα για αναβάθμιση ή/και αντικατάσταση εξοπλισμού
- Διαφάνεια στην επικοινωνία
- Έως και μηδενικό CapEx
- Απεριόριστη κλιμάκωση (scalability), δηλαδή, υιοθέτηση νέων τεχνολογιών χωρίς να επηρεάζεται καθόλου το περιβάλλον του οργανισμού
- Εγγυημένη ποιότητα υπηρεσιών (SLAs)
- Ξεκάθαρος, απλός και απόλυτος έλεγχος των OpEx
- Σταθερά κόστη
- Καμία εξάρτηση από κατασκευαστές εξοπλισμού και Παρόχους γραμμών
- Άμεση προσαρμογή σε τυχόν αλλαγές, νέες ανάγκες, απαιτήσεις
- Αφοσίωση όλων των δυνάμεων του οργανισμού στο core business
- Αποφυγή ρίσκου υψηλών επενδύσεων σε πάγιο εξοπλισμό
- Επικοινωνία με έναν και μόνο συνεργάτη
- Θετικό ROI σε μονοψήφιο αριθμό μηνών



Η άποψη των CIOs για το βαθμό τεχνογνωσίας των MSPs



Βασικοί λόγοι υιοθέτησης των Managed Services

Πώς Managed Services;

Από όλα τα παραπάνω, είναι προφανές ότι οι υπηρεσίες αυτές θα πρέπει να παρέχονται από έναν αξιόπιστο συνεργάτη και μέσα από ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο τόσο διαδικασιών όσο και οργάνωσης, στοιχεία που θα διασφαλίσουν την ομαλή παροχή της.

Θα πρέπει ο Managed Service Provider (MSP) να έχει τις κατάλληλες υποδομές, το κατάλληλο προσωπικό και την τεχνογνωσία που χρειάζεται έτσι ώστε να διασφαλιστεί η επιτυχής έκβαση του έργου. Η ευελιξία αλλά και η θέση του MSP στην ευρύτερη τηλεπικοινωνιακή αγορά παίζουν σημαντικό ρόλο στην εφαρμογή μίας βέλτιστης τεχνο-οικονομικά λύσης.

Από την άλλη μεριά, ο οργανισμός ή η επιχείρηση θα πρέπει να είναι σε θέση να ελέγξει, αν το επιθυμεί, την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών έτσι ώστε να βρίσκεται σε πλήρη εναρμόνιση με τις αρχικές αλλά και τις τρέχουσες ανάγκες.

Γενικότερα, τα Managed Services σκοπό έχουν να αναπτύξουν μία αμφίδρομη σχέση μεταξύ του παρόχου και του αποδέκτη αυτών. Η σχέση είναι πάντα τύπου Win-Win!

Ο ρόλος του System Integrator και η Space Hellas

Ένας System Integrator με υψηλή τεχνογνωσία/τεχνολογία έχει τη δυνατότητα να σχεδιάσει, να υλοποιήσει, να υποστηρίξει και τέλος να διαχειριστεί έργα μεγάλου εύρους και έκτασης που απαιτούν ευέλικτες εταιρικές δομές και οργανογράμματα έτσι ώστε να μπορούν να ανταποκριθούν στις υψηλές απαιτήσεις των έργων αυτών.

Η Space Hellas είναι ένας δυναμικός System Integrator και ίσως ο μοναδικός που διαθέτει πέντε υποκαταστήματα στις μεγαλύτερες πόλεις της Ελλάδας αλλά και ένα τόσο εκτεταμένο δίκτυο τεχνικής υποστήριξης και συνεργατών ανά την επικράτεια. Στα 27 χρόνια παρουσίας της, έχει αναλάβει εξ'ολοκλήρου (turn-key) τη σχεδίαση, υλοποίηση και υποστήριξη αμέτρητων δικτυακών και πληροφοριακών υποδομών και έχει πολλάκις αποδείξει ότι διαδραματίζει πρωταγωνιστικό ρόλο στην εγχώρια αγορά.

Η Space Hellas έχει δομηθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι σε θέση να ανταποκριθεί σε καταστάσεις υψηλών απαιτήσεων που αφορούν στην υποστήριξη πολύπλοκων και διευρυμένων δικτυακών υποδομών. Διαθέτει εμπειρία, τεχνογνωσία αλλά και το κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό, συστατικά που εγγυούνται την επιτυχή έκβαση ενός έργου. Η Space Hellas διακρίνεται για την αξιοπιστία αλλά και για την ευελιξία που είναι και το βασικότατο χαρακτηριστικό για τη σωστή και ολοκληρωμένη παροχή Managed Services.

ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (Managed Services)

Η Space Hellas είναι σε θέση να προσφέρει τις ακόλουθες πλήρως διαχειριζόμενες υπηρεσίες:

Διασύνδεση

Η Space Hellas ως πάροχος και στα πλαίσια του γενικότερου Virtual Network Operator (VNO) είναι σε θέση να δημιουργήσει το πλέον ανταγωνιστικό πακέτο διασύνδεσης το οποίο μπορεί να αποτελείται από ένα σύνολο Παρόχων με στόχο το βέλτιστο τεχνο-οικονομικό όφελος για τον πελάτη, και πάντα πλήρως διαφανώς από αυτόν.

Συνεπώς, τα οφέλη που προκύπτουν για τον πελάτη από τη διάθεση των Managed Services από τη Space Hellas είναι τα ακόλουθα :

- Σταθερότητα και εγγυημένη διάρκεια παρουσίας στο χώρο
- Απόλυτη διαφάνεια σε όλα τα θέματα διασύνδεσης
- Καμία εξάρτηση από κανέναν μοναδιαίο πάροχο
- Ένα ενιαίο τιμολόγιο που περιλαμβάνει κάθε είδους υπηρεσία

- Πολύχρονη και δοκιμασμένη συνεργασία
- Γνώση των δομών και διαδικασιών αλλά και των αναγκών του πελάτη
- Ετοιμότητα, πληρότητα και κατάρτιση

Μέσα από ένα πλήρως εξοπλισμένο ***Service/Network Operations Center*** είμαστε σε θέση να παρακολουθήσουμε όλες τις λειτουργίες επί εικοσιτετραώρου βάσεως όπως και να ανταποκριθούμε σε πολύ αυστηρά SLAs με τρόπο που να διασφαλίζει την επιχειρηματική συνέχεια του πελάτη.

Διαχείριση υποδομής

Αν η φυσική υποδομή υπάρχει τότε είναι σαφές πως για να συνεχίσει να λειτουργεί σωστά θα πρέπει να εποπτεύεται και να παρακολουθείται συστηματικά έτσι ώστε να προληφθούν δυσάρεστες καταστάσεις ή να αποκατασταθούν άμεσα βλάβες που τυχόν έχουν προκληθεί.

Κάτι τέτοιο απαιτεί όχι μόνο δαπανηρά συστήματα και υποδομές αλλά και εξειδικευμένο προσωπικό, δηλαδή εμπεριέχει τόσο αρχικό κόστος επένδυσης όσο και υψηλά λειτουργικά κόστη για ανθρώπινο δυναμικό, εκπαιδεύσεις, αναβαθμίσεις κλπ.

Η Space Hellas είναι σε θέση να διαχειριστεί πλήρως τη δικτυακή υποδομή του πελάτη μέσα από οργανωμένες και εξειδικευμένες διαδικασίες.

Φωνητική επικοινωνία

Σκεφτείτε τη επιχείρησή σας και τις ανάγκες της για ενοποιημένες επικοινωνίες (Unified Communications), δηλαδή τη δυνατότητα για φωνητική επικοινωνία, ενοποίηση με το Outlook (voice mail), δυνατότητες IVR, Auto Attendant και πολλά ακόμα που μοναδικό σκοπό έχουν την επαύξηση της αποδοτικότητας της εταιρίας σας. Σκεφτείτε τώρα το κόστος απόκτησης, συντήρησης, διαχείρισης και αναβάθμισης όλων αυτών...!

Η Space Hellas είναι σε θέση να παρέχει όλα τα παραπάνω και αρκετά περισσότερα με αυστηρά συνδρομητική άποψη για τον εταιρικό πελάτη (δηλαδή μηδενικό αρχικό κόστος επένδυσης), και μάλιστα χωρίς τη χρήση της τεχνολογίας SIP Trunk αλλά με απλά, συμβατικά ψηφιακά κυκλώματα ISDN όπου η χρέωσή τους εξαρτάται αυστηρά και μόνο από τη χρήση που γίνεται.

Η λύση της Space Hellas είναι πλήρως αυτόνομη κάτι το οποίο σημαίνει ότι ακόμη και σε περίπτωση διακοπής της επικοινωνίας με τον πάροχο των εξωκείμενων γραμμών, η εταιρία μπορεί να επικοινωνεί απρόσκοπτα στο εσωτερικό της. Ακόμα και αν η επικοινωνία με τη Space Hellas παρουσιάσει προβλήματα, όλες οι βασικές λειτουργίες συνεχίζουν να υφίστανται.

Ασφάλεια πληροφοριών

Η ασφάλεια της πληροφορίας αλλά και της ευρύτερης υποδομής αποτελεί αναγκαιότητα μιας και υποστηρίζει την επιχειρηματικότητα μιας επιχείρησης. Για το λόγο αυτό χρειάζεται τόσο επένδυση όσο και υψηλή τεχνογνωσία, έτσι ώστε να γίνεται αποδοτικά και αποτελεσματικά.

Η Space Hellas είναι σε θέση να προσφέρει τα ακόλουθα managed services:

- Vulnerability Scanning. Περιοδικός έλεγχος ευπαθειών τόσο για εξωτερικά όσο και για εσωτερικά συστήματα
- Log Collection and Reporting. Συλλογή των συμβάντων της πληροφοριακής υποδομής του πελάτη, ενημέρωση για τυχόν συμβάντα ασφαλείας. Δυνατότητα τεχνικής επέμβασης στον πελάτη
- Απομακρυσμένη διαχείριση συσκευών ασφάλειας, όπως Firewalls και IPS συστημάτων

IT Managed Services

Με τη διαχείριση των IT Services, παρέχουμε έναν αποτελεσματικό συνδυασμό των ατόμων, των διαδικασιών και εργαλείων για να εξασφαλίσουμε ότι η IT υποδομής σας είναι πάντα εκεί και λειτουργεί. Οι αυστηρές διαδικασίες ποιότητας όπως ITIL, ISO 27001 βελτιώνουν την παραγωγικότητα και την αποτελεσματικότητα της διαδικασίας. Όλα αυτά μπορούμε να τα εγγυηθούμε με τη συνδυαστική χρήση ανθρώπων, διαδικασιών και εργαλείων.

Η Space Hellas προσφέρει:

- Προληπτική παρακολούθηση και διαχείριση της IT υποδομής (24x7 proactive remote monitoring)
- 24x7 παρακολούθηση της υποδομής
- Απομακρυσμένη παρακολούθηση (IT Remote Facilities Management)
- Διαχείριση περιφερειακών Συσκευών και Συντήρηση
- Service Desk & Consulting Services
- Datacenter operations (Virtualization, Backup, Disaster Recovery,...)
- Virtual Desktop Infrastructure operations
- Update & Hotfix Management

Επίλογος

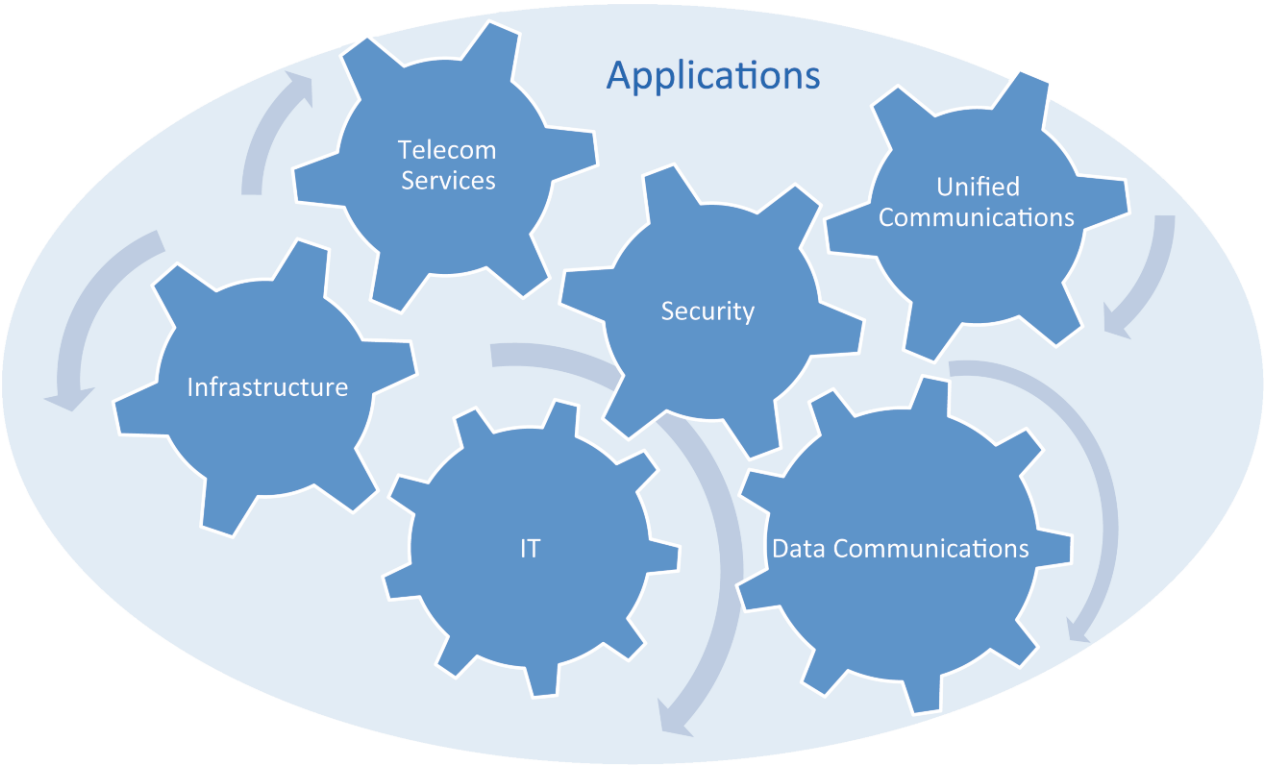
Ο 21ος αιώνας επιβάλλει τη βέλτιστη αξιοποίηση των δυνάμεων ενός οργανισμού σε στρατηγικά παραγωγικές διεργασίες και την ανάθεση των παρελκόμενων διαδικασιών σε Παρόχους που γνωρίζουν καλά το αντικείμενο και τον τρόπο που πρέπει αυτό να προσφερθεί έτσι ώστε να επιτευχθεί το ζητούμενο.

Ο MSP επενδύει διαρκώς σε υποδομές, κατάλληλο προσωπικό και τεχνογνωσία, συνθέτοντας μία αξιόπιστη δυναμικότητα που ενώ προϋποθέτει έντονη και πολύπλοκη παρακολούθηση, στον τελικό πελάτη προσφέρεται ως υπηρεσία και με τρόπο απόλυτα διαφανή.

Η δυνατότητα ευελιξίας στον τρόπο παροχής των υπηρεσιών μας και οι διαφορετικές επιλογές όπως on-site, remote ή και συνδυασμός τους, είναι μερικά από τα πλεονεκτήματα των Managed IT & Security Services της Space Hellas. Η εταιρεία μας, προσφέρει επιπλέον ευελιξία στους πελάτες, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να διαλέξουν βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα συμβόλαια, αφήνοντας στον πελάτη την επιλογή που αυτός θεωρεί καλύτερη για το επιχειρηματικό μοντέλο του. Όταν και εφόσον ο πελάτης επιθυμεί μπορεί πολύ εύκολα να κάνει scale-up ή scale-down στο μοντέλο που έχει επιλέξει χωρίς να αλλάξει στο ελάχιστο τις επιχειρηματικές του διαδικασίες και το προσωπικό του.

Ολοκληρωμένες Λύσεις Πληροφορικής, Επικοινωνιών και Ασφάλειας

Του Γιώργου Λαγογιάννη



Συνδυάζοντας τεχνολογίες

Συχνά ένας χώρος έχει ανάγκη από πολλές διαφορετικές εφαρμογές όπως δικτυακής επικοινωνίας, τηλεφωνίας, ασύρματης πρόσβασης Wi-Fi, υποδομές τοπικού δικτύου, προσωπικών υπολογιστών, computer room, server, IT security, ασφάλειας (πχ κάμερες, access control, συναγερμοί, τηλεσήμανση, αυτόματες θύρες), κ.λ.π.

Μια συμβατική προσέγγιση είναι να εγκαταστήσει κανείς ανεξάρτητα συστήματα για κάθε μια από τις παραπάνω εφαρμογές, επιλέγοντας ότι καλύτερο υπάρχει διαθέσιμο στην αγορά για την κάθε εφαρμογή. Στη συνέχεια όμως τα συστήματα αυτά θα πρέπει να αλληλοσυνδεθούν ώστε να προκύψει συνεργικά η συνολική λειτουργικότητα της επιχείρησης.

Εδώ συχνά προκύπτουν δυσκολίες διαλειτουργικότητας από τη διασύνδεση ετερογενών συστημάτων ακόμα και αν έχει επιλέξει κανείς τα καλύτερα και ακριβότερα συστατικά για την κάθε επιμέρους λύση. Για παράδειγμα, είναι οι υποδομές τοπικού δικτύου συμβατές και επαρκείς για την υποστήριξη των λοιπών συστημάτων; Υποστηρίζουν τα LAN switches τη δημιουργία των απαραίτητων VLAN για τη VoIP τηλεφωνία ή τις κάμερες εποπτείας; Συνεργάζονται αρμονικά τα καταγραφικά των καμερών με το δικτυακό εξοπλισμό ώστε να μεταφέρονται video-streams στο κέντρο ασφάλειας της επιχείρησης; Μπορούν τα IT security συστήματα να καλύψουν την ασφαλή μετάδοση της IP τηλεφωνίας πάνω από το Wi-Fi; Μπορεί το κέντρο διαχείρισης να έχει ενιαίο έλεγχο σε συναγερμούς, κάμερες, και αισθητήρες ασφάλειας;

Μια διαφορετική προσέγγιση από την αγορά μεμονωμένων συστημάτων είναι να απευθυνθεί κανείς σε μια εταιρία που παρέχει ολοκληρωμένες λύσεις και έχει επενδύσει σε χρόνο και προσπάθεια ώστε να παράσχει σύνθετες λύσεις που καλύπτουν τις παραπάνω απαιτήσεις και έχουν δοκιμασθεί για τη διαλειτουργικότητα και την αποτελεσματικότητά τους.

Πλεονεκτήματα των ολοκληρωμένων λύσεων

Οι ολοκληρωμένες λύσεις έχουν το κύριο πλεονέκτημα ότι είναι εξ΄ αρχής κατάλληλα σχεδιασμένες ώστε να έχουν εγγενώς αντιμετωπισθεί όλα τα σχετικά θέματα διασύνδεσης και έτσι προσφέρουν μια πραγματικά διαλειτουργική λύση συνδυάζοντας πολλαπλές ετερόκλητες τεχνολογίες και προλαμβάνοντας μελλοντικές εκπλήξεις από προβλήματα συνεργασίας μεταξύ των διαφόρων συστημάτων. Ο ικανός integrator δημιουργεί εξαιρετικά μεγάλη υπεραξία όταν μπορεί να παρέχει μια εγγυημένη συνολική και ενιαία λειτουργική λύση.

Ένα άλλο πλεονέκτημα για τον πελάτη προκύπτει από το γεγονός ότι οι ολοκληρωμένες λύσεις και οι υπηρεσίες υποστήριξης που ακολουθούν προσφέρονται από τον ίδιο προμηθευτή - τον integrator - που έχει πλέον τη συνολική ευθύνη σχεδιασμού και λειτουργίας και εγγυάται τη συνολική απόδοση και λειτουργικότητα του συστήματος, γλυτώνοντας έτσι τον πελάτη από πολλές περιπέτειες και εξαλείφοντας τους διαξιφισμούς μεταξύ πολλαπλών προμηθευτών για το ποιος είναι ο υπαίτιος της κάθε συνολικής δυσλειτουργίας.

Ιδιαίτερα πλεονεκτήματα προκύπτουν ακόμη σχετικά με το συνολικό κόστος που είναι σημαντικά χαμηλότερο λόγω των οικονομιών κλίμακας σε τεχνικό προσωπικό και την αποφυγή επικαλύψεων τεχνικού προσωπικού από πολλαπλούς προμηθευτές. Ιδιαίτερα μεγάλη εξοικονόμηση προκύπτει στις υπηρεσίες υποστήριξης και συντήρησης που γίνονται με λιγότερες πια επεμβάσεις μιας και ένας τεχνικός σε μια επίσκεψη μπορεί να φροντίσει το συνολικό σύστημα.

Εκτός από το μειωμένο κόστος υποστήριξης δεν πρέπει να παραβλεφθεί και το χρονικό πλεονέκτημα που προκύπτει και μειώνει τους χρόνους αποκατάστασης αυξάνοντας έτσι την διαθεσιμότητα του συστήματος. Οι χρόνοι αποκατάστασης στο ενδεχόμενο τεχνικών προβλημάτων και βλαβών, επιταχύνονται πάρα πολύ επειδή αποφεύγεται η ανάγκη συντονισμού και το κομφούζιο συνεννόησης μεταξύ διαφορετικών τεχνικών που θα έπρεπε να παρέμβουν επιτόπου και να συνεργαστούν για τη διάγνωση και αποκατάσταση τεχνικών προβλημάτων σε περιβάλλον πολλαπλών προμηθευτών.

Οφέλη για την εταιρία

Ο σωστός σχεδιασμός και η τυποποίηση ολοκληρωμένων λύσεων αυξάνουν την παραγωγικότητα του τεχνικού προσωπικού της εταιρίας, ταυτόχρονα μειώνεται το συνολικό κόστος ώστε η εταιρία να μπορεί να προσφέρει σημαντικά χαμηλότερες και ανταγωνιστικές τιμές στους πελάτες της, ενώ παράλληλα η τυποποίηση της ολοκλήρωσης αυξάνει πολύ και την αξιοπιστία της τεχνικής λύσης.

Γιατί Space Hellas

Η Space Hellas είναι η πρώτη εταιρία που έχει αναπτύξει ολοκληρωμένες λύσεις για διάφορες εφαρμογές, όπως είναι το ολοκληρωμένο Τραπεζικό κατάστημα, συνδυάζοντας την εμπειρία της από εγκαταστάσεις σχετικών τεχνολογιών πληροφορικής, δικτύων, υποδομών, ασφάλειας και τηλεφωνίας. Συνδυάζοντας επίσης με τα παραπάνω και λύσεις ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων, η Space Hellas προσφέρει στους απαιτητικούς πελάτες και την απαραίτητη υποστήριξη για πιστοποίηση με ISO 27001.

Η Space Hellas έχει, επίσης, αναπτύξει ολοκληρωμένες λύσεις που εφαρμόζουν συνδυαστικά δίκτυο data, VoIP τηλεφωνία, ασύρματο δίκτυο Wi-Fi και IT security, ώστε να προσφέρεται η ελευθερία κίνησης του ασύρματου δικτύου μαζί με ασφαλή κρυπτογραφημένη τηλεφωνική VoIP επικοινωνία.

Στον τομέα της ασφάλειας προσφέρεται ολοκληρωμένη λύση που βοηθά στον κεντρικό έλεγχο τραπεζικών καταστημάτων από ένα κέντρο διαχείρισης, συνδέοντας μέσω του δικτύου, τις σχετικές συσκευές του καταστήματος όπως τα καταγραφικά video των καμερών ασφαλείας, αισθητήρες χρηματοκιβωτίων και συρταριών ταμείου, συστημάτων συναγερμού, ελέγχου θυρών καθώς και εντοπισμού κλεμμένων ATM.

Στο κεντρικό σύστημα μπορεί να προγραμματίζεται η πολιτική ασφάλειας της τράπεζας ή του οργανισμού καθοδηγώντας βήμα προς βήμα τον εκάστοτε χειριστή με τις απαραίτητες προβλεπόμενες ενέργειες για το κάθε ενδεχόμενο περιστατικό παραβίασης της ασφάλειας.

Τέλος, η Space Hellas κάνει ακόμα πιο ελκυστικές τις ολοκληρωμένες λύσεις προσφέροντάς τες και ως services έτσι ώστε ο πελάτης να απολαμβάνει τη συνολική λειτουργικότητα πληρώνοντάς την ως μηνιαία υπηρεσία, χωρίς ο τελευταίος να χρειάζεται να ασχολείται με την τεχνική πλευρά και την πολυπλοκότητα των τεχνικών λύσεων, χωρίς να χρειάζεται να εκταμιεύει κεφάλαια για αγορά εξοπλισμού και χωρίς να απασχολεί τεχνικό προσωπικό.

Το Ευρωπαϊκό αυτόματο σύστημα κλήσης έκτακτης ανάγκης eCall για αυτοκίνητα

Στόχος του συστήματος eCall είναι να γίνεται με αυτόματο τρόπο η ειδοποίηση για ένα τροχαίο ατύχημα, οπουδήποτε στην Ευρώπη, με τα ίδια τεχνικά πρότυπα και την ίδια ποιότητα υπηρεσίας μέσα από τη χρήση του δικτύου κινητής τηλεφωνίας και τον ενιαίο Ευρωπαϊκό αριθμό κλήσης έκτακτης ανάγκης 112.

Η χρήση του eCall αναμένεται να μειώσει τη σοβαρότητα των τραυματισμών και να σώσει ανθρώπινες ζωές, μέσω της έγκαιρης ενημέρωσης για έκτακτα συμβάντα κατά τη διάρκεια της οδήγησης, μειώνοντας δραστικά τους χρόνους επέμβασης των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης.

Αυτό επιτυγχάνεται μέσω της έγκαιρης ενημέρωσης για έκτακτα συμβάντα κατά τη διάρκεια της οδήγησης, επιταχύνοντας με τον τρόπο αυτό την απόκριση των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης και μειώνοντας τις συνέπειες μη έγκαιρης αντιμετώπισης συμβάντων, όπως θανατηφόρα τροχαία, σοβαροί τραυματισμοί και «ρύθμιση» κυκλοφορίας.

Η κλήση eCall μπορεί να ενεργοποιηθεί είτε αυτόματα από κάποιον αισθητήρα του οχήματος είτε χειροκίνητα με το πάτημα ενός κουμπιού. Ανεξάρτητα με τον τρόπο που θα γίνει η ενεργοποίηση, η ειδοποίηση μεταφέρεται μέσω δικτύου κινητής επικοινωνίας στο κατάλληλο κέντρο εξυπηρέτησης ("Public Safety Answering Point – PSAP"), σύμφωνα με τους εθνικούς κανονισμούς. Η ειδοποίηση αναγνωρίζεται από τον πάροχο κινητής τηλεφωνίας ως μια κλήση

έκτακτης ανάγκης του τύπου 112 (με πληροφορίες για την ταυτοποίηση της γραμμής και της θέσης του καλούντος), την οποία περιβάλλει ένα ελάχιστο σύνολο δεδομένων. Το PSAP λαμβάνει, διαχειρίζεται και αξιολογεί τις κλήσεις eCall και ακολούθως εκτελεί τις κατάλληλες για την περίπτωση ενέργειες.

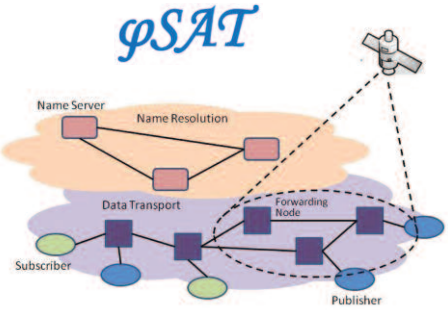
Στα πλαίσια του ΕΣΠΑ 2007-2013 και του Επιχειρησιακού Προγράμματος Ανταγωνιστικότητας και Επιχειρηματικότητας (ΕΠΑΝ ΙΙ), η Space Hellas συμμετέχει μαζί με το ΕΠΙΣΕΥ και τη Cosmote στο αναπτυξιακό έργο «e-Κλήση». Το έργο αυτό, μέσα από την υλοποίηση μιας εθνικής πιλοτικής εφαρμογής του eCall, αποβλέπει στην προετοιμασία της Ελλάδας για την εφαρμογή του εν λόγω συστήματος, η οποία θα είναι υποχρεωτική για όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης έως το 2014.

Η Space Hellas έχει την ευθύνη του σχεδιασμού, της ανάπτυξης και της πιλοτικής δοκιμής του κέντρου εξυπηρέτησης (PSAP).

φSAT - Ο ρόλος των δορυφόρων στο Future Internet

Στόχος του έργου φSAT είναι να μελετήσει σε βάθος και να προτείνει νέες καινοτόμες αρχιτεκτονικές και σενάρια ενοποίησης των δορυφορικών και επίγειων δικτύων στο πλαίσιο του Μελλοντικού Διαδικτύου (Future Internet, FI) τόσο από καθαρά τεχνική όσο και από κοινωνικο-οικονομική άποψη. Το φSAT αποτελεί την πρώτη φιλόδοξη ερευνητική προσπάθεια σε παγκόσμιο επίπεδο προς αυτή την κατεύθυνση και αναμένεται με τα καινοτόμα αποτελέσματά του να διευρύνει σημαντικά τις δυνατότητες των παραδοσιακών δορυφορικών δικτύων.

Οι αρχιτεκτονικές των ολοκληρωμένων δορυφορικών/επίγειων δικτύων υπό μελέτη βασίζονται στην προηγμένη τεχνολογία Future Internet που είναι γνωστή ως «Information-Centric Networking (ICN)» (ή και «Content-Centric Networking (CCN)», που έχει προκαλέσει έντονο ερευνητικό ενδιαφέρον σε παγκόσμιο επίπεδο τα τελευταία χρόνια. Οι αρχιτεκτονικές αυτές εστιάζονται στη διαδικτύωση μεταξύ επίγειων και δο-



ρυφορικών δικτύων με σκοπό την αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών και την υποστήριξη κινητικότητας χρηστών σε όλη την κάλυψη του ολοκληρωμένου δικτύου. Επίσης, ενσωματώνουν την ευρεία περιοχή κάλυψης και τις εγγενείς δυνατότητες ευρυεκπομπής (broadcasting) και πολυεκπομπής (multicasting) των δορυφορικών δικτύων, μαζί με τις αρχιτεκτονικές Future Internet που υποστηρίζουν την ανταλλαγή δεδομένων με επίκεντρο το περιεχόμενό τους.

Η τεχνολογία ICN αποτελεί ένα εναλλακτικό παράδειγμα επικοινωνίας και διαδικτύωσης σε σχέση με το συμβατικό παράδειγμα διαδικτύωσης του πρωτοκόλλου Διαδικτύου (Internet Protocol, IP), η οποία βασίζεται στην πρόσβαση ονοματισμένου περιεχόμενου (named-content) στο δίκτυο, αντί για τη συμβατική επικοινωνία μεταξύ άκρων (host-to-host), όπως συμβαίνει σήμερα στο Internet. Υπάρχουν διάφορες προσεγγίσεις της τεχνολογίας ICN που βρίσκονται υπό έρευνα στο πλαίσιο του Future Internet, όπως: Publish-Subscribe Internet Routing Paradigm (PSIRP), Content Centric Networking (CCN), Named Data Networking (NDN), Network of Information (NetInf), Data-Oriented Network Architecture (DONA) και Cache-aNd-Forward (CNF).

Στο έργο φSAT το οποίο χρηματοδοτείται από τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Διαστήματος (ESA), εκτός από τη Space Hellas που είναι και ο κύριος ανάδοχος, συμμετέχουν επίσης η Thales Alenia Space - France και το Mobile Multimedia Lab του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.

ΔΩΡΕΕΣ

ΠΙΚΠΑ Πεντέλης

Οι εργαζόμενοι της εταιρίας μας, με τη στήριξη της Διοίκησης, προσέφεραν από το υστέρημά τους ζεστασιά στα παιδιά που στεγάζονται στο Αναρρωτήριο του ΠΙΚΠΑ Πεντέλης, χαρίζοντάς τους 753 λίτρα πετρελαίου και πολλά χαμόγελα!

Δήμος Θεσσαλονίκης

Η εταιρία μας ήταν χορηγός της γιορτής για τα παιδιά των εργαζομένων του Δήμου Θεσσαλονίκης που διεξήχθη στο Δημαρχιακό Μέγαρο και δώρισε 4 mini laptops, προς κλήρωση για τα παιδιά.

Εταιρία Προστασίας Σπαστικών

Ένα πλήρες σύστημα οικιακού κινηματογράφου JAMO που διακινεί στην ελληνική αγορά η Space Vision, δωρήθηκε για τις ανάγκες της λαχειοφόρου Πασχαλινής εορταγοράς της Εταιρίας Προστασίας Σπαστικών.

ΟΜΑΔΑ ΜΠΑΣΚΕΤ

Η ομάδα μπάσκετ της Space Hellas συμμετέχει στο 2ο Πρωτάθλημα Basket Στελεχών επιχειρήσεων και μέχρι στιγμής είναι η νικήτρια ομάδα στον Δ' όμιλο, έχοντας μια αήττητη πορεία.

Μια νέα ομάδα με μεγάλη θέληση, πείσμα και αγάπη η οποία καταφέρνει να μας χαρίζει στιγμές μοναδικές σε όλους του αγώνες με την εξαιρετική της εμφάνιση!

Το ενδιαφέρον μας για την πορεία της ομάδας έχει διατηρηθεί αμείωτο μιας και δεν υπάρχει παιχνίδι που να μας έχει στερήσει την αγωνία, το γέλιο και τη χαρά της νίκης.

Ο στόχος της πρώτης θέσης δεν απέχει πολύ, αλλά όποιο και να είναι το αποτέλεσμα εμείς ζούμε το όνειρό μας κάνοντας το ταξίδι και απολαμβάνουμε τη διαδρομή... Αυτό και μόνο μας κάνει ευτυχισμένους.

Της ευχόμαστε καλή επιτυχία !!!

Με χαρά καλωσορίζουμε τους νέους μας συναδέλφους και τους ευχόμαστε «Καλή Επιτυχία» στα καινούργια τους καθήκοντα!

Αναγνωστόπουλος Αντώνης

IT Security Manager
Δ/νση Τεχνικών Υπηρεσιών

Στρατάκου Αλεξάνδρα

Δικηγόρος
Νομική Δ/νση

Χατζημιχάλης Κώστας

IT Presales Consultant
Δ/νση IT, Εφαρμογών κ R&D

Κονάκας Στρατής

Senior Software Engineer
Δ/νση IT, Εφαρμογών κ R&D

Διεθνής Παρουσία της Space Hellas

ServiceOne Alliance

BT Alliance

Διεθνές Δίκτυο Υποστήριξης

- BT Alliance Partner – ServiceOne Alliance Partner
- Συμμόρφωση με αυστηρά SLAs
- 24ωρη λειτουργία Service Desk
- 24 x 7 x 365 επιτόπια επέμβαση

Κοντά στον πελάτη με πολλά σημεία παρουσίας

Πανελλαδικό Δίκτυο

- 5 Κέντρα Τεχνικής Υποστήριξης
- 40 Service Points – Αποκατάσταση βλάβης σε 2 ώρες
- 75 Καταστήματα και Κέντρα Υποστήριξης Space Phone

Πιστοποιήσεις

- Ποιότητας ISO 9001:2008
- Ασφάλειας ISO 27001:2005
- Βιομηχανικής Ασφάλειας (National - EU - NATO Secret)

ISOQAR Cert No. 7421 ISO 27001 · UKAS 0026 · TÜV NORD ISO 9001 SYSTEM CERTIFICATION · STRONGEST COMPANIES IN GREECE ICAP certificate 2011

SPACE HELLAS

Αθήνα • Θεσσαλονίκη • Πάτρα • Ηράκλειο • Ιωάννινα • Λεμεσός • Βουκουρέστι

www.space.gr | info@space.gr