

IntelliSolutions A.E.

Καινοτομία και υψηλή τεχνογνωσία σε Business & IT Management λύσεις

Του **Νικόλα Κονδάκη** nkondakis@bousias.com

Η IntelliSolutions αποτελεί μια δυναμική εταιρεία που δραστηριοποιείται σε δύο βασικούς τομείς της Πληροφορικής, τόσο στην προσφορά συστημάτων και εργαλείων CRM, Business Intelligence και ECM (Business Solutions), όσο και συστημάτων για κάλυψη αναγκών Διοίκησης της Διεύθυνσης Πληροφορικής.

Ο Παναγιώτης Γιαλελής, Διευθύνων Σύμβουλος της IntelliSolutions A.E., μίλησε στο netweek για τη σημαντική διαφοροποίηση της εταιρείας στο χώρο, καθώς και τις καινοτομίες που ενσωματώνει τόσο στις λύσεις της όσο και τις πρακτικές διοίκησης της.

nw: Ποιοι είναι οι τομείς που δραστηριοποιείται η IntelliSolutions;

Παναγιώτης Γιαλελής: Η IntelliSolutions προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις λογισμικού πρωτίστως για το χρηματοοικονομικό και τηλεπικοινωνιακό τομέα. Μεταξύ των πελατών της IntelliSolutions συγκαταλέγονται σήμερα μεγάλα τραπεζικά ιδρύματα, τηλεπικοινωνιακοί οργανισμοί καθώς και μεγάλες εταιρείες του ευρύτερου επιχειρηματικού τομέα στην ελληνική αγορά. Επιπλέον, ήδη έχει ξεκινήσει και η παρουσία μας στην περιοχή των Βαλκανίων και της Μέσης Ανατολής. Η εταιρεία διαθέτει υψηλού επιπέδου τεχνογνωσία και στελεκώνεται από επιστήμονες με εκτενή πείρα στην ελληνική και διεθνή αγορά καθώς και συσσωρευμένη εργασιακή εμπειρία στις μεγαλύτερες πολυεθνικές εταιρείες πληροφορικής παγκοσμίως. Σχετικά με τους τομείς δραστηριοποίησης, η εταιρεία διαθέτει ένα ευρύ portfolio λύσεων λογισμικού που έχει αναπτύξει η ίδια ή αντιπροσωπεύει στην ελληνική αγορά σε συνεργασία με πολύ μεγάλες εταιρείες λογισμικού παγκοσμίως. Διαθέτει δύο κάθεται επιχειρηματικές μονάδες: Business Solutions και IT Management. Κάθε

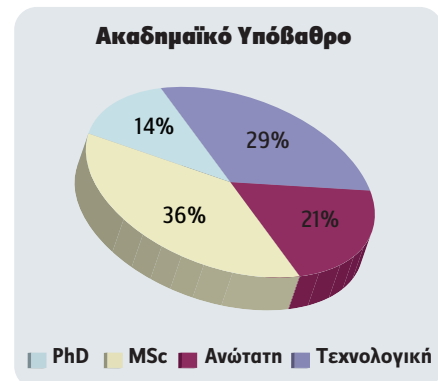
επιχειρηματική μονάδα, αποτελείται με τη σειρά της από κάποιους βασικούς πυλώνες δραστηριοποίησης. Έτσι στην περιοχή των Business Solutions, δραστηριοποιούμαστε στους τομείς Customer Relationship Management - CRM, Business Intelligence - BI, Line of Business Applications - LOB και Enterprise Content Management - ECM. Στην περιοχή του IT Management, οι βασικοί πυλώνες δραστηριοποίησης είναι: το IT Portfolio Management, το Application & Service Performance Management καθώς και Software Υποδομές Πληροφορικής. Όλες αυτές οι λύσεις ολοκληρώνονται από παροχή εξειδικευμένων συμβουλευτικών υπηρεσιών. Η ανάπτυξη ισχυρής κάθετης τεχνογνωσίας και η δυνατότητα παροχής όλου του φάσματος υπηρεσιών - από την ανάλυση απαιτήσεων έως την εκπαίδευση των τελικών χρηστών - μας επιτρέπουν να προσφέρουμε ολοκληρωμένες λύσεις end-to-end στους πελάτες μας.

nw: Ποιοι είναι οι βασικοί στόχοι της εταιρείας;

Π. Γιαλελής: Στο επίκεντρο των στόχων και του οράματος της εταιρείας είναι σαφέστατα ο πελάτης μας. Γύρω από αυτόν διαμορφώνονται και οι υπόλοιποι εταιρικοί μας στόχοι και οι αξίες με βάση τις οποίες προσεγγίζουμε κάθε μέρα την αγορά μας. Η ικανοποίηση των πελατών μας προβάλλει ως το αποτέλεσμα όλων των διαδικασιών που ακολουθούμε και αποτελεί για εμάς ένα μετρήσιμο στόχο. Η συνεχής βελτίωση είναι συυφασμένη με την κουλτούρα μας και την αξιοποίηση της εμπειρίας που συσσωρεύουμε σε κάθε μας έργο. Οι καινοτόμες λύσεις, η τεχνολογία και η χρήση της για την επίτευξη επιχειρηματικών ωφελιών είναι επίσης στόχος. Τέλος, θα ήθελα να τονίσω την προσήλωσή μας στην επαγγελματική ηθική και ευσυνειδησία αναφορικά με όλες τις δραστηριότητές μας. Εργαζόμαστε προσφέροντας την ίδια στιγμή στους εργαζόμενους, την επιχειρηματική κοινότητα και το κοινωνικό σύνολο στο οποίο ανήκουμε. Κλείνοντας, αν θέλαμε να συνοψίσουμε την εταιρική μας αποστολή, αυτή εκφράζεται στην

ενίσχυση της εταιρικής αξίας των πελατών μας, με ένα μετρήσιμο και αποδεδειγμένο τρόπο, ενδυναμώνοντας έτσι το ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα στην αγορά στην οποία δραστηριοποιούνται.

nw: Ποια θεωρείτε ως τα σημαντικότερα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα της εταιρείας;
Π. Γιαλελής: Βασισόμενος στη μέχρι τώρα πορεία της εταιρείας, θα μπορούσα να ξεχωρίσω το τρίπτυχο καινοτόμες λύσεις, αξιοπιστία-ευελιξία και ποιότητα ανθρώπινου δυναμικού, ως τους παράγοντες που μας διαφοροποιούν σημαντικά.



Οι καινοτόμες λύσεις έχουν προκύψει από λεπτομερή ανάλυση της ελληνικής αγοράς αλλά και διερεύνηση του τάσεων σε παγκόσμιο επίπεδο. Έχουμε ήδη συνάψει συνεργασίες με πολύ μεγάλες εταιρείες του εξωτερικού, οι λύσεις των οποίων θεωρούνται κορυφαίες στο χώρο που δραστηριοποιούνται. Χαρακτηριστικά παραδείγματα είναι οι λύσεις της Compuware για IT Portfolio Management και ITIL implementation, η λύση QPR για υλοποίηση BI σύμφωνα με την Balanced Scorecard μεθοδολογία και η λύση miRevenue της Zafinlabs για Dynamic Relationship Pricing στο χρηματοοικονομικό χώρο. Η αξιοπιστία στη σχέση με τον πελάτη εγγυάται την εταιρική μας φήμη και οδηγεί σε πολλαπλές συνεργασίες με τον ίδιο πελάτη, ενώ σε συνδυασμό με την ευελιξία - που είναι προαπαιτούμενο σήμερα από όλους τους μεγάλους οργανισμούς - μας επιτρέπουν την προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών απόλυτα προσαρμο-



Παναγιώτης Γιαλελής,
Διευθύνων Σύμβουλος της IntelliSolutions A.E.

σμένων στις ειδικές απαιτήσεις των πελατών μας και στις συνθήκες που χαρακτηρίζουν τις αγορές που δραστηριοποιούνται.

Τέλος, το ανθρώπινο δυναμικό μας αποτελεί το σημαντικότερο εσωτερικό πελάτη για εμάς τους ίδιους και εκτιμώ ότι μας επιτρέπει να προσελκύνουμε τους καλύτερους. Τα στελέχη μας σήμερα διαθέτουν στο σύνολό τους πολύ υψηλή ακαδημαϊκή κατάρτιση - στην πληροφορική επιστήμη, τα οικονομικά, τη διοίκηση επιχειρήσεων - που συνοδεύεται από μακρόχρονη επαγγελματική εμπειρία τόσο σε πολυεθνικές όσο και σε μεγάλες επιχειρήσεις της ελληνικής αγοράς. Στο χώρο δραστηριοτήτων μας, είναι αυτός ο παράγοντας που χαρακτηρίζει περισσότερο μια εταιρεία από οτιδήποτε άλλο.

nw: Περνώντας στον πρώτο "πυλώνα" δραστηριότητας της IntelliSolutions (Business Solutions) και πιο συγκεκριμένα στις περιοχές CRM και BI, πώς ακριβώς δραστηριοποιείται η εταιρεία;

Π. Γιαλελής: Τα στελέχη της IntelliSolutions διαθέτουν πολύ μεγάλη εμπειρία στο χώρο των Customer Relationship Management (CRM) και Business Intelligence (BI), καθώς ασχολούνται με το αντικείμενο εδώ και πολλά χρόνια, από την εποχή που αυτές οι έννοιες ήταν ένα νέο δεδομένο στην ελληνική αγορά. Η εμπειρία αυτή, μας έχει επιτρέψει να προσεγγίζουμε ολοκληρωμένα τις ανάγκες μιας υλοποίησης, ξεκινώντας από την ανάλυση των επιχειρησιακών απαιτήσεων και την υλοποίηση ενός συστήματος έως την ανάπτυξη της στρατηγικής για την υιοθέτηση πελατοκεντρικών διαδικασιών σε ένα οργανισμό. Σχετικά με το CRM, η εταιρεία σήμερα παράδειδει ολοκληρωμένα έργα CRM με το "κλειδί στο χέρι" χρησιμοποιώντας μια σειρά από πλατφόρμες CRM, ανάλογα με τις ανάγκες των πελατών της. Έτσι παρέχουμε λύσεις που βασίζονται σε πλατφόρμες όπως η Siebel, το Sales Manager και το Microsoft CRM. Την ίδια στιγμή, αντιπροσωπεύουμε στην ελληνική αγορά καταξιωμένους διεθνείς κατασκευαστές λογισμικού που καλύπτουν εξειδικευμένες ανάγκες. Αυτές οι λύσεις είναι οι product/

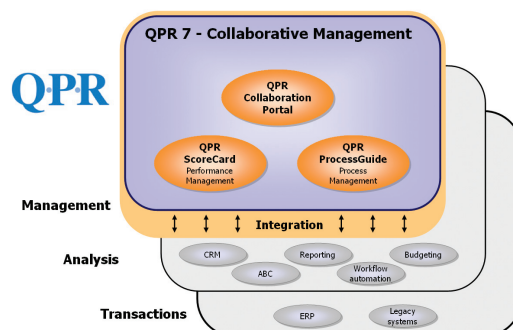


solution configurators της Tacton Systems που απευθύνονται κυρίως στη βιομηχανία και τις

ηλεκτρονικές. Επιπλέον, η σουίτα εφαρμογών miRevenue της ZafinLabs προσφέρει την πιο εξελιγμένη παγκοσμίως πλατφόρμα Dynamic Relationship Pricing αποκλειστικά για τον τραπεζικό χώρο, με πρόσθετα modules για Revenue Assurance, Loyalty & Benefits και Incentive Compensation Calculation. Τέλος, αντιπροσωπεύουμε την αμερικάνικη εταιρεία eGain, μια από τις μεγαλύτερες εταιρείες στο χώρο του Contact Management. Πιο συγκεκριμένα, η eGain προσφέρει εξελιγμένες λύσεις Knowledge Management για εφαρμογή στο web ή σε οργανωμένα contact centers και μια από τις πιο εξελιγμένες πλατφόρμες eMail management στην παγκόσμια αγορά. Θα ήθελα να σημειώσω εδώ, ότι τόσο ο χώρος των Sales Configuration Systems (SCSs) όσο και αυτός του Dynamic Relationship Pricing (DRP) αποτελούν τους πιο γρήγορα αναπτυσσόμενους τομείς στην αγορά του CRM. Η ενασχόλησή μας με το συγκεκριμένο αντικείμενο βασίζεται στην προσεκτική ανάλυση των αναγκών της ελληνικής αγοράς και των οργανισμών που έχουν ήδη προχωρήσει στην υλοποίηση έργων CRM για κάποιες λειτουργίες τους ή κανάλια επικοινωνίας με το πελατολόγιο τους. Όσο για το Knowledge Management και τη διαχείριση e-mail, αποτελούν το επόμενο φυ-

σικό βήμα για τα contact centers των μεγάλων επιχειρήσεων (κυρίως τραπεζών και τηλεπικοινωνιακών οργανισμών) που λειτουργούν στην Ελλάδα εδώ και μερικά έτη.

Σχετικά με το BI, η IntelliSolutions αντιπροσωπεύει στην ελληνική αγορά τις λύσεις Collaborative Management (συνεργατικού μάνατζμεντ) της QPR. Οι συγκεκριμένες λύσεις επιτρέπουν σε ένα οργανισμό να συνδυάσει το Performance και το Process Management σε μια ενοποιημένη πλατφόρμα, ενώ την ίδια στιγμή μπορούν να υλοποιηθούν και ως αυτόνομα συστήματα παρακολούθησης της απόδοσης ενός οργανισμού και συστήματα σχεδιασμού, καταγραφής και παρακολούθησης των διαδικασιών του με βάση τη μεθοδολογία του Balanced Scorecard.



cover story

nw: Ποια είναι τα οφέλη που προσφέρει ένα εργαλείο Balanced Scorecard, στην επιχείρηση;
Π. Γιαλελής: Πού βασίζεται σήμερα η διοίκηση ενός οργανισμού; Πώς παγιώνονται οι βέλτιστες πρακτικές οι οποίες προκύπτουν από τη λειτουργία μιας επιχείρησης και πώς κάθε εργαζόμενος γνωρίζει πώς συμβάλει στην επίτευξη των στόχων της εταιρείας; Πώς μπορούμε να παρακολουθούμε σε μια συγκεντρωτική οθόνη όλους τους βασικούς δείκτες απόδοσης του οργανισμού; Αυτά είναι μόνο μερικά από τα ερωτήματα που "βασανίζουν" τις διοικήσεις των επιχειρήσεων και οδηγούν στη συνειδητοποίηση του ότι ο απλός σχεδιασμός μιας στρατηγικής και η θέσπιση ρεαλιστικών στόχων δεν αρκεί αν δεν συνοδεύεται από ένα μηχανισμό ενημέρωσης και παρακολούθησης που λειτουργεί αποτελεσματικά. Με τη λύση της QPR, οι διαδικασίες συνδέονται με την παρακολούθηση της απόδοσης και με το Balanced Scorecard της επιχείρησης. Η IntelliSolutions πρωτοπορεί στη δημιουργία συστημάτων παρακολούθησης κρίσιμων δεικτών απόδοσης (KPIs-Key Performance Indicators) έχοντας αναπτύξει και κάθετη τεχνολογία σε αγορές όπως οι τηλεπικοινωνίες και οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Αξιοποιώντας την τεχνολογία αιχμής και τις βέλτιστες πρακτικές που ενσωματώνουν τα εργαλεία της QPR, η εταιρεία δημιουργεί informational dashboards για χρήση τόσο από τη διοίκηση όσο και από κάθε εργαζόμενο, με πρόσβαση σε συγκεκριμένη πληροφορία ανάλογα με τη θέση των χρηστών στην ιεραρχία ενός οργανισμού. Η θεωρία του Balanced Scorecard κάνει λόγο για δείκτες που συνδέουν οικονομικά δεδομένα, στοιχεία και μεγέθη πελατών, διαδικασίες και εταιρική γνώση που έχει συσσωρεύσει ένας οργανισμός. Σύμφωνα με μελέτες ανεξάρτητων αναλυτών, η μεθοδολογία του Balanced Scorecard αποτελεί την πλέον ώριμη για τη μέτρηση της επιχειρηματικής απόδοσης, έχοντας χρησιμοποιηθεί με επιτυχία στους μεγαλύτερους οργανισμούς παγκοσμίως τα τελευταία δέκα χρόνια.

nw: Τι απαιτείται για να είναι επιτυχημένες οι παραπάνω λύσεις; Πόσο χρονικό διάστημα απαιτείται για να αποδείξουν την αξία τους;
Π. Γιαλελής: Ένα έργο CRM ή BI αποτελεί τμήμα μιας γενικότερης στρατηγικής για μια επιχείρηση. Έτσι και τα προσδοκώμενα οφέλη διαφέρουν ανάλογα με τον τύπο του έργου, το χώρο που δραστηριοποιείται η επιχείρηση και διάφορους άλλους παράγοντες. Για παράδειγμα, παλαιότερα οι μεγάλοι οργανισμοί πραγματοποιούσαν επενδύσεις για να επιτύχουν

customer acquisition (αύξηση των πελατών), κατόπιν επικεντρώθηκαν στο customer retention (διακράτηση πελατών) ενώ, όσο οι οικονομικές συνθήκες και οι δείκτες της αγοράς βελτιώνονται, οι ανάγκες στρέφονται σταδιακά και πάλι προς το customer acquisition, ωστόσο αυτή τη φορά με απόλυτα προσωποποιημένες προσφορές προϊόντων και υπηρεσιών. Η αύξηση πωλήσεων, η συντόμευση του κύκλου πώλησης, η απόκτηση μεγαλύτερου μέρους του "πορτοφολιού" του πελάτη μας με την προσφορά συμπληρωματικών ή περισσότερων προϊόντων, καθώς και η βελτίωση του περιθωρίου κέρδους μας μέσω της μακροχρόνιας συνεργασίας και της επικέντρωσης μας στους πιο κερδοφόρους πελάτες, είναι μεταξύ των ωφελιών που οι πελάτες μας απολαμβάνουν.

Πότε εμφανίζονται αυτές οι ωφέλειες; Δεν υπάρχει πραγματικά μαγική συνταγή. Από την εμπειρία μας θα μπορούσαμε να σας αναφέρουμε ότι εντός τεσσάρων περίπου μηνών έχουν γίνει αντιληπτά τα πρώτα απτά αποτελέσματα με βάση τους αριθμούς. Οι χρήστες έχουν εξοικειωθεί, οι διαδικασίες εκτελούνται αβίαστα και η καμπύλη απόδοσης έχει αρχίσει τη θετική της πορεία μετά την αρχική προσαρμογή. Και αναφέρομαι συνειδητά σε χρήστες γιατί μέσω αυτών έρχονται και οι ωφέλειες. Το τέλειο σύστημα χωρίς την υιοθέτηση από τους χρήστες δεν θα προσφέρει το παραμικρό, κι εκεί έγκειται πολλές φορές και μια λανθασμένη αντίληψη για τις εφαρμογές CRM και BI.

nw: Ποιες είναι οι νέες τάσεις στην παγκόσμια αγορά των Business Solutions;

Π. Γιαλελής: Η αγορά παγκοσμίως κινείται γύρω από αυτό που ονομάζεται σήμερα "mass-customization" ή αν μπορούσαμε να το αποδώσουμε περιφραστικά, από την τάση να απευθυνόμαστε σε ένα μαζικό αγοραστικό κοινό αλλά με στοχευόμενες και απόλυτα προσωποποιημένες υπηρεσίες. Σήμερα, λόγω του έντονου ανταγωνισμού και των υψηλών απαιτήσεων που έχει δημιουργήσει ο καταναλωτής για τις υπηρεσίες και τα προϊόντα που προτιμά, καθώς και τη σημασία του παράγοντα της εξυπηρέτησης κατά τη διάρκεια της επαφής με τον πελάτη, ανεξαρτήτως καναλιού επικοινωνίας, διάρκειας και αιτίας, η τάση αυτή αποτελεί ουσιαστικά μονόδρομο. Ο σύγχρονος καταναλωτής έχει διαμορφώσει μια εμπεριστατωμένη άποψη για την ποιοτική εξυπηρέτηση και το συναίσθημα ότι είναι μοναδικός. Κι είναι έτοιμος να πληρώσει παραπάνω για να "βιώσει" την εμπειρία αυτή. Η εξυπηρέτηση, για παράδειγμα, που αποζητούμε από την τράπεζά μας, έχει σαφώς επηρεαστεί α-

πό την ποιοτική εξυπηρέτηση που ήδη απολαμβάνουμε από τον πάροχο κινητής τηλεφωνίας που χρησιμοποιούμε, και αντίστροφα. Οι εταιρείες που θα κινηθούν γρήγορα προς αυτή την κατεύθυνση θα έχουν και το πλεονέκτημα του πρωτοπόρου, έχοντας αποκτήσει ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που δύσκολα θα αντιγραφεί από τον ανταγωνιστή τους: Θα έχουν μιλήσει στην "καρδιά" του πελάτη τους και θα έχουν συνδέσει το brand τους με συναισθήματα, αξίες και θετικές εμπειρίες. Ήδη οι πιο πετυχημένες εταιρείες και εμπορικά ονόματα ανεξαρτήτως χώρου δραστηριότητας ενεργοποιούνται προς αυτή την κατεύθυνση.

nw: Στην περιοχή του Enterprise Content Management, ποιες περιοχές καλύπτει;

Π. Γιαλελής: Η εταιρεία μας προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις και βέλτιστες πρακτικές σε όλα τα συστατικά της σουίτας ECM που σύμφωνα με τη Gartner αποτελείται από Document Capture & Imaging, Document Management, Records management, Document Centric Collaboration, Workflow και Web Content Management. Πιο συγκεκριμένα, η IntelliSolutions, έχοντας υλοποιήσει σύνθετα έργα στο χώρο του Enterprise Content Management σε πολύ μεγάλους οργανισμούς της ελληνικής αγοράς, εξασφαλίζει την καλύτερη δυνατή ποιότητα υπηρεσιών και προϊόντων, καλύπτοντας τις ανάγκες των πελατών και προσφέροντας ολοκληρωμένες λύσεις όπως Συμβουλευτικές Υπηρεσίες όσον αφορά στην Ανάλυση Αρχείου (Εξωτερική ανάθεση εγγράφων, προτάσεις οργάνωσης φυσικού αρχείου), Πλήρης Ψηφιοποίηση Αρχείου (Scanning, Παροχή Λογισμικού και Προσωπικού, Διοίκηση Έργου, ICR-αναγνώριση και επεξεργασία δεδομένων), Document Management, Διανομή και Enterprise Application Integration (αυτόματη ενημέρωση εταιρικών εφαρμογών και συστημάτων με τα αποτελέσματα της επεξεργασίας των εγγράφων).

Η εταιρεία αναλαμβάνει τις παρεχόμενες υπηρεσίες με τη μορφή outsourcing, προσφέροντας προϋπολογισμό κόστους, σταθερή τιμή ανά σελίδα, εγγυημένη υψηλή ποιότητα αποτελεσμάτων, εγγυημένο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης, βέλτιστες πρακτικές σε όλα τα συστατικά της σουίτας ECM και επιλογή χώρου υλοποίησης. Η IntelliSolutions A.E. προσφέρει τις παραπάνω ολοκληρωμένες λύσεις, αξιοποιώντας την υψηλή τεχνολογία της και τις πλατφόρμες λογισμικού της XEROX και της ABBYY με τις οποίες συνεργάζεται στην ελληνική αγορά. Οι συγκεκριμένες λύσεις προσαρμόζονται πάντα στις ιδιαίτερες απαιτήσεις κάθε πελάτη, ενώ εξασφαλί-

ζουν σημαντικά οφέλη όσον αφορά τη βελτιστοποίηση των διαδικασιών διαχείρισης εγγράφων, την ενοποίηση με τρίτα συστήματα, την ψηφιοποίηση περίπλοκων εξειδικευμένων φορμών και γενικότερα τη διαχείριση ψηφιακού περιεχομένου και εγγράφων σε ένα μεγάλο οργανισμό.

nw: Περνώντας τώρα στο δεύτερο "πυλώνα" δραστηριοποίησης (IT management), ποια είναι η πρόταση της IntelliSolutions;

Π. Γιαλελής: Η IntelliSolutions, αξιοποιώντας την εμπειρία των στελεχών της στο χώρο του IT Service Management με την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών και σχεδίαση διαδικασιών στα πλαίσια του ITIL (IT Infrastructure Library), προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις στο χώρο αυτό αντιπροσωπεύοντας στην Ελλάδα και την

COMPWARE  Κύπρο τις λύσεις της εται-

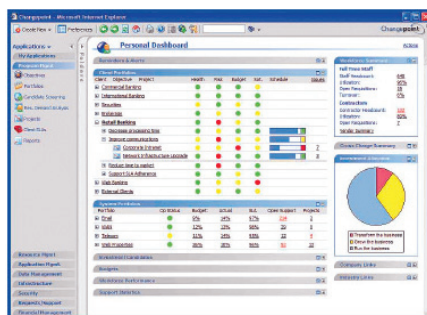
ρείας Compuware (www.compuware.com), η οποία σύμφωνα με τους αναλυτές (Gartner, Forrester) κατέχει ηγετικό ρόλο στο χώρο του IT Governance. Οι λύσεις της Compuware ενστερνίζονται την ισχύ του πλαισίου ITIL και υποστηρίζουν τα βασικότερα χαρακτηριστικά IT Service Management και στις δύο περιοχές του Service Delivery και του Service Support. Η ανάγκη εφαρμογής του ITIL framework προκύπτει από την ολοένα αυξανόμενη εξάρτηση των οργανισμών από την υποδομή πληροφορικής για να καλύψουν τις επιχειρηματικές τους ανάγκες, να ανταπεξέλθουν στον ανταγωνισμό και να πετύχουν τους εταιρικούς στόχους τους. Αυτή η αυξανόμενη εξάρτηση οδηγεί σε ακόμα μεγαλύτερες ανάγκες για ποιτικές υπηρεσίες IT, μια ποιότητα που θα πρέπει να αναπροσαρμόζεται με τις μεταβολές των επιχειρηματικών αναγκών και τις απαιτήσεις των χρηστών. Στα πλαίσια του IT Service Management, το ITIL framework βασισμένο σε ένα πλήρες και αλληλεπένδοντο σύνολο από βέλτιστες πρακτικές, καθορίζει σχετικές διαδικασίες προωθώντας μία ποιοτική προσέγγιση για την επίτευξη επιχειρησιακής αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας στη χρήση των IT υποδομών. Η λογική της υλοποίησης των διαδικασιών ITIL είναι να μην υπαγορεύουν, αλλά να υποστηρίζουν τις εταιρικές διαδικασίες ενός οργανισμού. Η δημοτικότητα του πλαισίου αυτού δεν ξαφνιάζει καθώς η εμπειρία έχει δείξει ότι η εφαρμογή του σε έναν οργανισμό βελτιώνει τα επίπεδα υπηρεσιών, την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα της λειτουργίας του IT, αυξάνοντας παράλληλα τον έλεγχο της ποιότητας και μειώνοντας το κόστος λειτουργίας.

nw: Ποια είναι η προσφορά αξίας της αντίστοιχης επιχειρηματικής μονάδας;

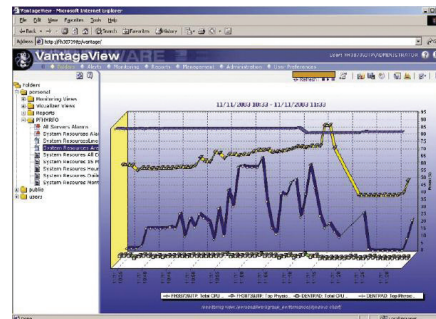
Π. Γιαλελής: Η IntelliSolutions στα πλαίσια των εξειδικευμένων συμβουλευτικών υπηρεσιών που προσφέρει στο χώρο του IT Governance σε μεγάλους οργανισμούς, αξιοποιεί πλήρως τη λύση Changerpoint της Compuware για IT Governance. Η λύση αυτή συγκαταλέγεται στους Leaders της συγκεκριμένης κατηγορίας προϊόντων (Leader 2006, Gartner Magic Quadrant for IT Portfolio Management) με πολλές εγκαταστάσεις σε τραπεζικούς και τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς στο εξωτερικό.



Το προϊόν Changerpoint παρέχει ένα ολοκληρωμένο περιβάλλον διαχείρισης του IT οργανισμού επιτρέποντάς του να εφαρμόσει συγκεκριμένα μοντέλα διοίκησης μετρώντας την αξία, το κόστος, το ρίσκο, την ευθυγράμμιση των προτεραιοτήτων σε όλο το φάσμα των έργων, την απόκτηση απόλυτου ελέγχου για όλα τα έξοδα, την αύξηση της αποδοτικότητας των διαθέσιμων πόρων, τη διαχείριση των αιτημάτων από τους εσωτερικούς χρήστες σε κεντρικό επίπεδο καθώς και την αύξηση της ικανοποίησής τους. Η προστιθέμενη αξία των συμβουλευτικών υπηρεσιών της IntelliSolutions στον τομέα αυτό, εγγυάται το σχεδιασμό και καταγραφή του συνόλου των διαδικασιών ITIL στους τομείς του Service Delivery και του Service Support, καθώς και των επιμέρους περιοχών.



Ιδιαίτερα στην ενότητα Service Delivery, τα εργαλεία που προσφέρει η σουίτα του προϊόντος Compuware Vantage καλύπτουν πλήρως τις περιοχές Service Level Management, Availability Management, Capacity Management, IT Service Continuity Management εφαρμόζοντας τις διαδικασίες που έχουν σχεδιασθεί βάσει του πλαισίου ITIL και δίνοντας τη δυνατότητα σε έναν ορ-



γανισμό να παρακολουθεί την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα των υπηρεσιών IT. Η λύση αυτή συγκαταλέγεται στους Leaders της συγκεκριμένης κατηγορίας προϊόντων με πολλές εγκαταστάσεις σε τραπεζικούς και τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς στο εξωτερικό αλλά και πρόσφατα στην Ελλάδα.

Η σουίτα προϊόντων Vantage επιτρέπει στα τμήματα IT μεγάλων οργανισμών να αποκτήσουν μια συνολική εικόνα για σημαντικούς παράγοντες που επηρεάζουν την απόδοση των υπολογιστικών συστημάτων. Το σημαντικό είναι ότι οι μετρήσεις που προσφέρει η λύση αυτή αφορούν το User Experience, επιτρέποντας έτσι στους υπεύθυνους να έχουν την πραγματική εικόνα των υπηρεσιών που λαμβάνουν οι τελικοί χρήστες. Παράλληλα όμως δίνεται η δυνατότητα, οι υπεύθυνοι διαχειριστές να δρουν προληπτικά όταν χρειαστεί, αποτρέποντας έτσι τη εμφάνιση οποιου προβλήματος. Το πλεονέκτημα του προϊόντος Vantage είναι ότι αναλύει την πληροφορία που παρέχει στις ενότητες Client-Network-Server, επιτρέποντας έτσι στους υπευθύνους να γνωρίζουν άμεσα την πηγή του προβλήματος. Η υποδομή του επιτρέπει την παροχή της πληροφορίας σε διαφορετικούς ρόλους χρηστών, από τα ανώτερα στελέχη έως τους διαχειριστές των συστημάτων, παρουσιάζοντάς την με τον πιο ωφέλιμο τρόπο.

nw: Ποια είναι τα μελλοντικά σχέδια της εταιρείας, συνολικά;

Π. Γιαλελής: Για την επόμενη τριετία, έχουμε σχεδιάσει οργανική ανάπτυξη στις περιοχές των Business Solutions και IT Management που ήδη δραστηριοποιούμαστε. Θα προσπαθήσουμε να αυξήσουμε το μερίδιο αγοράς μας στην ελληνική αγορά αλλά και να επεκτείνουμε τις δραστηριότητές μας στις περιοχές των Βαλκανίων και της Μέσης Ανατολής μετά τα πρώτα έργα και συνεργασίες που έχουμε ήδη συνάψει σε αυτό το χώρο. Οποιαδήποτε όμως επαγγελματική κίνηση βασίζεται στις βασικές αξίες και επιλογές της εταιρείας που συσχετίζονται με το τρίπτυχο τεχνογνωσία - υψηλού επιπέδου υπηρεσίες, καινοτόμες. **nw**