ΠΕΡΙΟΔΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ ΤΗΣ SPACE HELLAS ΤΕΥΧΟΣ 1 - ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2010

# SPACE talk

ΕΛΤΑ Hellenic Post
ΟΛΗΔΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ
ΠΛΗΡΩΜΕΝΟ ΤΕΛΟΣ PORT PAYE
ΑΡ.ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥ Α3 Αρ.ΑΔ.1 ΕΛΛΑΣ -HELLAS
SPACE HELLAS Λ. Μεσογείων 312 - 15341 Αγ. Παρασκευή

## Tech
Τεχνολογίες Deduplication

## Case Study
Εφαρμογή της πλατφόρμας .Pulse στο έργο των Σταδίων της ΓΓΑ

## Customer Care
Νέος σύγχρονος τρόπος διαχείρισης των λειτουργιών παροχής υπηρεσιών από τη Space Hellas

**Solutions:** Το IT Intelligence σήμερα «Trust is good, Control is better»

# περιεχόμενα


## 3 Editorial

Σωτήρης Καραγιάννης
Εμπορικός Διευθυντής Βόρειας και Δυτικής Ελλάδας

## 4 Newsflash

IDC IT Security Roadshow 2010 • Πληροφοριακή και δικτυακή υποδομή των βιοπαθολογικών εργαστηρίων 24 μονάδων υγείας του ΙΚΑ • Δίκτυο radar για αξιόπιστες προγνώσεις • Ευρυζωνικό Δίκτυο στην ΤΕΔΚ Λακωνίας • Υπηρεσίες φιλοξενίας του IP Disaster Recovery site της Novartis

## 9 Case Study

Εφαρμογή της πλατφόρμας .Pulse στο έργο των Σταδίων της ΓΓΑ

## 10 Tech

Τεχνολογίες Deduplication

## 12 Customer Care

Νέος σύγχρονος τρόπος διαχείρισης των λειτουργιών παροχής υπηρεσιών από τη Space Hellas

## 14 R&D

Συμμετοχή στο 3ο Διεθνές Συνέδριο C4ISR • Εκλογή σε σημαντικές θέσεις της Integral Satcon Initiative (ISI) European Technology Platform

## 15 Inside Stories

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

## 6 Solutions:

To IT Intelligence σήμερα
«Trust is good,
Control is better»


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: MARKETING COMMUNICATIONS
ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΚΔΟΣΗΣ: ΚΑΤΕΡΙΝΑ ΨΑΡΑΚΗ
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.



SPACE talk

ΠΕΡΙΟΔΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ ΤΗΣ SPACE HELLAS ΤΕΥΧΟΣ 1 - ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2010

# editorial

**Αγαπητοί αναγνώστες,**

**Σε μια εποχή που η λέξη κρίση αποτελεί το κυρίαρχο θέμα σε κάθε συζήτηση, η Space Hellas βλέπει ψηφιακές ευκαιρίες και προτείνει σημαντικές λύσεις στις επιχειρήσεις που αναζητούν τρόπους για να μειώσουν τα κόστη τους και να διασφαλίσουν την ανάπτυξή τους.**

Είναι αλήθεια ότι πολλές επιχειρήσεις έχουν περιορισμένη πρόσβαση σε πιστώσεις ή επιδοτήσεις και αναζητούν τρόπους για να μειώσουν τα κόστη τους. Ένα από τα συνήθη βήματα είναι η επανεξέταση, η προσωρινή παύση ή η επ' αόριστον αναβολή έργων πληροφορικής.

Ωστόσο, η απόρριψη υλοποίησης, ανάπτυξης ή αναβάθμισης συστημάτων οργάνωσης και καλύτερης αξιοποίησης των πόρων, όπως επίσης και καλύτερου ελέγχου (IT Intelligence, IT Monitoring, Policy Enforcement, De-duplication, Virtualization, Server & Storage Consolidation) θα μπορούσε να αποδειχθεί λανθασμένη απόφαση, κυρίως λόγω της οικονομικής κατάστασης. Τα εργαλεία και τα συστήματα αυτά μπορεί να αποδειχθούν το κλειδί της επιτυχίας που θα επιτρέψουν σε μία εταιρία να χρησιμοποιήσει στο έπακρο τις πολύτιμες πληροφορίες της για να αποκτήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Η Space Hellas, βλέποντας ψηφιακές ευκαιρίες διασφάλισης και ανάπτυξης για τις ελληνικές επιχειρήσεις και οργανισμούς, προτείνει την ανάπτυξη και την εξέλιξη τέτοιων συστημάτων ως τη μοναδική λύση που εγγυάται την επιτυχία.

Στο τεύχος αυτό, θα προσπαθήσουμε να δώσουμε μία προτεραιότητα και κάποιες κατευθύνσεις προς τις τεχνολογίες ή τις λειτουργίες που θα προσδώσουν σίγουρα ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στις ελληνικές επιχειρήσεις, ανεξαρτήτως μεγέθους.

Στα πλαίσια λοιπόν αυτά, θα παρουσιαστούν οι εξής Τεχνολογικές λύσεις ή και λειτουργίες, μέσα από τις θεματικές ενότητες του περιοδικού μας:

- **Solutions**: «Trust is good, control is better» που παρουσιάζει την πλατφόρμα .Pulse IT Intelligence, Monitoring & Policy Enforcement της Space Hellas
- **Case Study:** Εφαρμογή της πλατφόρμας .Pulse στο έργο των Σταδίων της ΓΓΑ
- **Tech:** Τεχνολογίες Data Deduplication
- **Customer Care:** Νέος σύγχρονος τρόπος διαχείρισης των λειτουργιών παροχής υπηρεσιών από τη Space Hellas

Επίσης, ενημερωθείτε για τα νέα της Space Hellas στις σελίδες του **Newsflash**, για τις δραστηριότητες και τα επιτεύγματα της Διεύθυνσης Research & Development στην ενότητα **R&D** και για τους νέους μας συναδέλφους στην ενότητα **Inside Stories**.

Σας ευχόμαστε χαρούμενο και εποικοδομητικό διάβασμα!

Σωτήρης Καραγιάννης
Εμπορικός Διευθυντής Βόρειας και Δυτικής Ελλάδας

# Space Hellas: Exhibition sponsor στο IDC IT Security Roadshow 2010

Με τη συμμετοχή της ως Exhibition sponsor, στήριξε η Space Hellas το IT Security Roadshow το οποίο διοργανώθηκε με επιτυχία από την IDC στις 23 Μαρτίου, στο ξενοδοχείο Royal Olympic. Το συνέδριο που είχε ως θέμα του, «Μαχόμενοι ενάντια σε εξεζητημένες απειλές: Στρατηγικές ασφάλειας για την ανθεκτική επιχείρηση», παρουσίασε μια ολιστική προσέγγιση στην ασφάλεια πληροφοριών, ως ένα μέσο το οποίο διευκολύνει την κάθε επιχείρηση στην καθημερινή της δραστηριότητα και όχι ως ένα επιπλέον έξοδο που την επιβαρύνει. Το συνέδριο παρακολούθησαν ειδικοί στην ασφάλεια πληροφοριών, χρήστες και ανώτατα στελέχη του χώρου της πληροφορικής όπου είχαν την ευκαιρία να ανταλλάξουν απόψεις, εμπειρίες και να συζητήσουν τις καλύτερες τακτικές ασφάλειας πληροφοριών. Η εταιρία συμμετείχε στο Roadshow, με περίπτερο, όπου παρουσίασε τις ολοκληρωμένες και πρωτοποριακές λύσεις και υπηρεσίες που προσφέρει στον τομέα της Ασφάλειας Πληροφοριών, όπως Security Managed Services, Data Loss Prevention as a Service, Security Awareness Programs, Security in the Mobile World, E-Commerce Services, κ.α.

## E.M.Y. - SPACE HELLAS: Δίκτυο Radar για αξιόπιστες προγνώσεις

Στη συνέχεια της εξέλιξης του επιτυχημένου προγράμματος εκσυγχρονισμού της ΕΜΥ για τη δημιουργία σύγχρονου Δικτύου Μετεωρολογικών Radar Πανελλαδικής κάλυψης, η Space Hellas ανέλαβε τον εκσυγχρονισμό τεσσάρων Radar της ΕΜΥ. Σημειωτέον, ότι στα πλαίσια άλλου έργου, η Space Hellas έχει αναβαθμίσει ως προς το δέκτη τα τέσσερα εν λόγω Radar, έχει εγκαταστήσει τρία νέα και έχει εντάξει το σύνολό τους σε ενιαίο δίκτυο με ενοποιημένο λογισμικό επεξεργασίας και οπτικοποίησης των μετεωρολογικών στοιχείων. Επίσης, η εταιρία συμμετέχει στην Κοινοπραξία για τον εκσυγχρονισμό της ΕΜΥ που ξεκίνησε ενόψει των Ολυμπιακών Αγώνων του 2004.

Στην παρούσα φάση, η Space Hellas αναλαμβάνει την αναβάθμιση-ψηφιοποίηση και τεχνική υποστήριξη του πομπού καθώς και την ανακατασκευή των βάσεων των κεραιών (Pedestal) των τεσσάρων μετεωρολογικών radars της Ε.Μ.Υ., στις περιοχές της Ανδραβίδας, του Υμηττού, της Λάρισας και της Θεσσαλονίκης.

Στόχος του έργου, αξίας περί τα 1,6 εκ. €, είναι η ποιοτική αναβάθμιση του δικτύου των μετεωρολογικών ραντάρ για την κάλυψη όσο το δυνατόν μεγαλύτερου τμήματος της χώρας και την παραγωγή μετεωρολογικών προϊόντων υψηλής ποιότητας. Το αποτέλεσμα θα είναι η συλλογή μεγαλύτερου όγκου μετεωρολογικής πληροφορίας προς επεξεργασία, για την παραγωγή σε συνδυασμό με τα λοιπά συστήματα συλλογής μετεωρολογικής πληροφορίας της ΕΜΥ, αξιόπιστων τοπικών προγνώσεων.

## Διάκριση Cisco Channel Customer Satisfaction Excellence για τη Space Hellas

Με την υψηλότερη διάκριση Cisco Channel Customer Satisfaction Excellence επιβραβεύτηκε η Space Hellas, βάσει του υψηλού βαθμού ικανοποίησης των πελατών της για τις παρεχόμενες σε αυτούς υπηρεσίες (pre & post sales), στα πλαίσια του προγράμματος αξιολόγησης των συνεργατών της Cisco Systems.

## Νέο Πιστοποιητικό Ποιότητας ISO 9001: 2008 στη Space Hellas

Η καθημερινή προσπάθειά μας για την παροχή Προηγμένων Τεχνολογικά Λύσεων και Υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, επιβραβεύτηκε για άλλη μια φορά. Στα πλαίσια της ετήσιας επιθεώρησης του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας που τηρεί η Space Hellas από 15ετίας, η εταιρία ολοκλήρωσε με επιτυχία την επιθεώρηση της TUV HELLAS. Το νέο πιστοποιητικό χορηγείται στη Space Hellas με ισχύ για τα επόμενα τρία έτη και αφορά στο Πρότυπο Ποιότητας ISO 9001:2008.

# Στη Space Hellas η πληροφοριακή και δικτυακή υποδομή των βιοπαθολογικών εργαστηρίων 24 μονάδων υγείας του ΙΚΑ

Στην ένωση Εταιριών «Space Hellas A.E. – Alapis Medical & Diagnostics A.E.» ανατέθηκε μετά από διαγωνισμό που διενήργησε το Ι.Κ.Α. – Ε.Τ.Α.Μ., η προμήθεια πληροφοριακών συστημάτων και λογισμικού καθώς και η παροχή όλων των απαιτούμενων υπηρεσιών για την εγκατάσταση, παραμετροποίηση, διασύνδεση και υποστήριξη της λειτουργίας του «Πληροφοριακού Συστήματος Βιοπαθολογικών Εργαστηρίων επιλεγμένων κομβικών Μονάδων Υγείας του ΙΚΑ». Ο προϋπολογισμός του έργου ανέρχεται στα 1.934 εκ. €.

Το Πληροφοριακό Σύστημα Εργαστηρίων (ΠΣΕ) θα φιλοξενεί εφαρμογές και δεδομένα απαραίτητα για τη διεκπεραίωση του διαχειριστικού ρόλου των Βιοπαθολογικών Εργαστηρίων κάθε κομβικής Μονάδας Υγείας, την εξυπηρέτηση του ασθενοκεντρικού χαρακτήρα του συστήματος, (π.χ. ταυτοποίηση ασθενών, συνέχεια στη φροντίδα, ενιαία διαχείριση παραπεμπτικών σε όλες τις Μονάδες Υγείας του ΙΚΑ), καθώς και δεδομένα που χρήζουν κεντρικής διαχείρισης, όπως κωδικοποιήσεις, ραντεβού, στατιστικά κ.λπ.

Με το σύστημα αυτό θα επιτευχθεί η οργάνωση και ο συντονισμός των επιμέρους μονάδων του Ι.Κ.Α. με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των ασθενών, την αποφυγή σπατάλης λόγω ανεξέλεγκτης συνταγογράφησης και την αποφυγή ελλείψεων υγειονομικού υλικού στα εργαστήρια.

## Ευρυζωνικό Δίκτυο στην ΤΕΔΚ Λακωνίας από τη Space Hellas

Με επιτυχία ολοκληρώθηκε από τη Space Hellas το έργο Ανάπτυξης Ευρυζωνικού Δικτύου Τοπικής Πρόσβασης της ΤΕΔΚ Ν. Λακωνίας, του οποίου το συμβατικό τίμημα ανέρχεται στις 275.827,72 €.

Συγκεκριμένα, με την ολοκλήρωση του έργου πραγματοποιήθηκε η εγκατάσταση και παραμετροποίηση ευρυζωνικού δικτύου τοπικής πρόσβασης στο νομό Λακωνίας και συγκεκριμένα στους Δήμους Μυστρά, Γερονθρών, Θεράπνων, Οινούντος, Πελλάνας και Σκάλας.

Σκοπός του δικτύου είναι η επέκταση των υπηρεσιών που προσφέρει το δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» σε Δημόσιους φορείς και υπηρεσίες, όπως σχολεία, ΚΕΠ, αγροτικά ιατρεία, κοινοτικά καταστήματα, κ.α. Σε κάθε έναν από τους παραπάνω Δήμους, δημιουργήθηκαν κόμβοι αναμετάδοσης και διανομής μέσω ασύρματων ζεύξεων, ούτως ώστε τα τερματικά σημεία (υπηρεσίες και φορείς) να διασυνδέονται ασύρματα με το Δημαρχείο όπου και αποκτούν πρόσβαση στο δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» και τις υπηρεσίες που προσφέρει.

Με την ολοκλήρωση του έργου, προσφέρεται στους Δήμους της ΤΕΔΚ Λακωνίας, το ασύρματο δίκτυο τοπικής πρόσβασης, το οποίο αποτελεί το μέσο πάνω στο οποίο μπορούν να περάσουν με ασφάλεια οι Δικτυακές υπηρεσίες δεδομένων, τηλεφωνίας VoIP καθώς και υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας όπως Internet feed, mail και web hosting αλλά και οποιεσδήποτε άλλες υπηρεσίες αναπτυχθούν στο μέλλον. Τέλος, το δίκτυο αποτελεί τον κορμό από τον οποίο το ΣΥΖΕΥΞΙΣ μπορεί να επεκταθεί σε ακόμα περισσότερους δημοσίους φορείς, προσφέροντας πρόσβαση και από τα πιο απομακρυσμένα σημεία.

NOVARTIS

## Υπηρεσίες φιλοξενίας του IT Disaster Recovery Site της Novartis από τη Space Hellas

Εξειδικευμένες υπηρεσίες Disaster Recovery ανέλαβε να παρέχει στη γνωστή πολυεθνική φαρμακευτική εταιρία Novartis, η Space Hellas.

Οι υπηρεσίες Disaster Recovery της Space Hellas περιλαμβάνουν τη διάθεση πλήρως εξοπλισμένου, ασφαλούς και λειτουργικού χώρου με τηλεπικοινωνιακή υποδομή, τοπικό δίκτυο υπολογιστών, τηλεφωνικό κέντρο, αδιάλειπτη παροχή ρεύματος (UPS), ηλεκτρογεννήτρια, πυρασφάλεια, έλεγχο πρόσβασης χώρου και γραφεία. Επίσης, εξασφαλίζεται η στέγαση και τεχνική υποστήριξη του εφεδρικού τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού της Novartis σε computer room με στόχο την άμεση συνέχιση των εργασιών της φαρμακευτικής εταιρίας σε περιπτώσεις μικρής ή μεγάλης καταστροφής των πληροφοριακών υποδομών της.

Η ανάγκη για ασφάλεια και διαθεσιμότητα των πόρων μιας πληροφοριακής και τηλεπικοινωνιακής υποδομής είναι πλέον απαίτηση για κάθε σύγχρονη επιχείρηση ή οργανισμό. Οι υπηρεσίες Disaster Recovery και High Availability της Space Hellas εξασφαλίζουν την αδιάλειπτη λειτουργία των κρίσιμων επιχειρηματικών λειτουργιών και τη μηδενική απώλεια δεδομένων σε περίπτωση καταστροφής των υποδομών της είτε από φυσική καταστροφή, τρομοκρατική ενέργεια ή ανθρώπινο λάθος.

# Το IT Intelligence σήμερα

## «Trust is good, Control is better»

Σωτήρης Καραγιάννης,
Εμπορικός Διευθυντής Βόρειας
και Δυτικής Ελλάδας

Λέγεται πως γνωστός πολιτικός του 19ου αιώνα κάποτε είπε: **«καλή η εμπιστοσύνη, αλλά καλύτερος ο έλεγχος»**. Το εν λόγω σύστημα βασίστηκε στην πληροφόρηση που του παρείχε ένα πλήθος από όργανα παρακολούθησης (intelligence), στις διαδικασίες συγκέντρωσης αυτής της πληροφόρησης και σε μία οργανωτική δομή που ήταν υπεύθυνη να διασφαλίζει ότι οι πολιτικές του συστήματος δεν παραβιάζονταν.

Πολλοί ίσως να θεωρήσουν το παράδειγμα ακραίο, αλλά αυτό είναι πάνω-κάτω και το μοντέλο στο οποίο βασίζεται ένα τυπικό σύστημα IT Intelligence.

### Τι είναι λοιπόν το IT Intelligence;

Με τον όρο IT Intelligence μπορεί να περιγραφεί ο γενικότερος κύκλος:

- Της συλλογής, επεξεργασίας και ομογενοποίησης της πληροφορίας και των στοιχείων σχετικών με τις υποδομές IT
- Της εξαγωγής συμπερασμάτων σχετικά με τη χρήση και την αξιοποίηση των πόρων, τόσο σε επίπεδο υλικού όσο και στα υψηλότερα επίπεδα του λογισμικού και των εφαρμογών που το αποτελούν
- Της συνεχούς επίβλεψης και διασφάλισης των πολιτικών που ορίζονται από τους διαχειριστές.

Χωρίς μία ολοκληρωμένη άποψη, κατανόηση αλλά και έλεγχο των διαθέσιμων πόρων τους στο IT, οι επιχειρήσεις δε μπορούν να έχουν την πληροφόρηση για να κτίσουν την αξία και τις υπηρεσίες τους πάνω από τις υποδομές IT. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την αδυναμία των διοικούντων να πάρουν σωστές επιχειρηματικές αποφάσεις και να σχεδιάσουν για το μέλλον.

### Το IT Intelligence σήμερα

Σήμερα, περισσότερο από κάθε άλλη φορά, η αφόρητη πίεση στην οικονομία ωθεί και αναγκάζει τις επιχειρήσεις να επικεντρωθούν στα απολύτως απαραίτητα. Ταυτόχρονα όμως, τις αναγκάζει να μετρήσουν τα assets τους και να μειώσουν τα ρίσκα από την ελλιπή εφαρμογή πολιτικών. Ο απώτερος σκοπός είναι πάντα η επιχειρησιακή συνέχεια και η αύξηση της εμπιστοσύνης στο σύστημα. Έτσι όλο και περισσότερες εταιρίες τελευταία δείχνουν να εφαρμόζουν στρατηγικές IT Intelligence και IT Monitoring.

### Ο ρόλος του IT Intelligence στην προστασία και την ασφάλεια του IT

Η προστασία των εταιρικών συστημάτων πληροφορικής παρέμεινε ένα από τα «ασφαλέστερα» αντικείμενα επενδύσεων κατά τη διάρκεια της οικονομικής ύφεσης σύμφωνα και με την «Παγκόσμια Κατάσταση Ασφάλειας Πληροφοριών 2010» που διεξήχθη από την Price Waterhouse Coppers και τα περιοδικά CIO & CSO.

Το 63% των συμμετεχόντων στην έρευνα δήλωσαν ότι οι δαπάνες για την ασφάλεια των εταιρικών συστημάτων πληροφορικής είτε αυξήθηκαν είτε παρέμειναν στα ίδια επίπεδα με πέρυσι, παρά την οικονομική ύφεση.

Οι συγκεκριμένες δαπάνες δεν αφορούν καθαρά μόνον τα συστήματα ασφάλειας (π.χ. Firewalls, IPS, IDS) αλλά και τις διαδικασίες, μεθόδους καθώς και τεχνολογίες οι οποίες βοηθούν προς τη γενικότερη κατεύθυνση του σχεδιασμού, της υλοποίησης αλλά και της παρακολούθησης πολιτικών.

### Η πλατφόρμα .Pulse της Space Hellas

Η πλατφόρμα .Pulse έχει αναπτυχθεί εξ' ολοκλήρου από τη Space Hellas, είναι βασισμένη στην τεχνολογία .net της Microsoft, είναι απόλυτα επεκτάσιμη και προσφέρει στον πελάτη απεριόριστες δυνατότητες μέσω της συνεργασίας με τρίτα συστήματα monitoring, management & help desk.

Είναι ένας συνδυασμός από agents που εγκαθίστανται στα συστήματα που θέλουμε να παρακολουθήσουμε και να ελέγξουμε, στους κεντρικούς servers της πλατφόρμας και στις κονσόλες ελέγχου και διαχείρισης.

Δίνοντας τη δυνατότητα για απόλυτα παραμετροποιήσιμο και επεκτάσιμο monitoring, η πλατφόρμα .Pulse μπορεί να αποτελέσει το front-end όλων των επιμέρους εργαλείων monitoring & alerting που χρησιμοποιούνται στον τομέα του IT & Information Security. Με τη χρήση της, ο πελάτης έχει στη διάθεσή του proactive IT & Security expert services, χωρίς αυτές οι υπηρεσίες να του κοστίζουν μία περιουσία.

Η πλατφόρμα .Pulse αποτελεί ένα ισχυρό παράδειγμα ενός ώριμου και ολοκληρωμένου συστήματος που μπορεί να βοηθήσει εταιρίες και οργανισμούς να παρακολουθήσουν και να ελέγξουν πολύπλοκα περιβάλλοντα IT, βοηθώντας τους IT managers να μειώσουν το ρίσκο και να επιταχύνουν το σχεδιασμό τους στο IT.

Με τη χρήση της οι IT managers:

- Ανακαλύπτουν τα πιθανά προβλήματα εφαρμογών και συστημάτων πριν αυτά επηρεάσουν τους χρήστες (proactively)
- Έχουν τη δυνατότητα να αποκαταστήσουν ομαλή λειτουργία μέσα από μοναδικές λύσεις αντίδρασης και εναρμόνισης με τα policy baselines (real time reaction)
- Βοηθούν στην παρακολούθηση και των πιο αυστηρών συμβάσεων τεχνικής υποστήριξης (SLAs).

Η πλατφόρμα .Pulse μπορεί λοιπόν να βοηθήσει οργανισμούς και επιχειρήσεις που θα αξιοποιήσουν τις δυνατότητές της, να κερδίσουν σε μερικούς μόνο μήνες έως και 70% των αποδόσεων σε υλικό και ανθρωποώρες.

### Δομή και λειτουργικότητα της πλατφόρμας .Pulse

Η πλατφόρμα αποτελείται από τρία βασικά δομικά στοιχεία (modules) που συνεργάζονται για να πετύχουν τη σωστή και έμπιστη παρακολούθηση και ανάλυση των IT υποδομών:

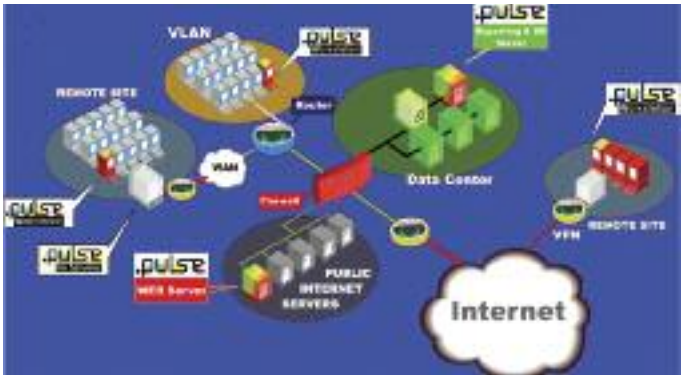
- *Platform Services:* Ο server της πλατφόρμας .Pulse, βρίσκεται πίσω από το εταιρικό firewall και είναι η καρδιά του συστήματος. Παρέχεται και ως virtual appliance σε μορφή VMware ή Microsoft hyper-V virtual machine.

- ***Intelligent Agents:*** Το ειδικό λογισμικό «.Pulse Agent», εγκαθίσταται στα συστήματα που θέλουμε να παρακολουθήσουμε ή να διαχειριστούμε. Τα συστήματα αυτά είναι προσβάσιμα ακόμη και αν βρίσκονται εκτός του δικτύου μας ή πίσω από δίκτυα κινητής τηλεφωνίας (π.χ. 3G) ή απλές ADSL συνδέσεις.
- ***Ενιαία φορητή (U3 compatible) κονσόλα διαχείρισης:*** Είναι μία ενιαία κονσόλα διαχείρισης, με την οποία οι διαχειριστές πραγματοποιούν όλο το monitoring, τη διαχείριση των υποδομών και τον ορισμό πολιτικών. Είναι απόλυτα φορητή, εκτελείται από USB stick με τεχνολογία U3 ή portable apps και πιστοποιεί τον ιδιοκτήτη της μέσω ψηφιακών πιστοποιητικών.

Μεταξύ των σημαντικότατων λειτουργικών δυνατοτήτων του .Pulse περιλαμβάνονται:

- Η απομακρυσμένη διαχείριση ακόμη και απλών IP συσκευών (π.χ. routers, firewalls, switches, IP cameras, κ.λπ.) με διαμεσολαβητή τον .Pulse Agent
- Το ισχυρό reporting που βελτιώνει τους χρόνους απόκρισης σε τεχνικά προβλήματα και
- Η παρακολούθηση ακόμη και εφαρμογών τρίτων κατασκευαστών με τα κατάλληλα plugins (π.χ. antivirus, mail systems, IDS/IPS, κ.λπ.).

***Proactive Monitoring:*** Η πλατφόρμα χρησιμοποιεί εσωτερικά, τεχνολογία semantics για να εστιάσει, να αναλύσει και να περιγράψει συνήθεις διαδικασίες που εκτελούνται κατά τη λειτουργία των υποδομών και των εφαρμογών IT. Οι διαχειριστές της μηχανογραφικής υποδομής περιγράφουν μέσα από ένα φιλικό περιβάλλον τις πολιτικές και διαδικασίες που αφορούν όλες τις εφαρμογές, τα δικτυακά στοιχεία και τα λειτουργικά συστήματα του οργανισμού. Η πληροφορία αυτή




«δημοσιεύεται» στην πλατφόρμα και διανέμεται κρυπτογραφημένα σε όλα τα συστήματα που φιλοξενούν τους .Pulse agents (servers ή και workstations).

Από το σημείο αυτό και έπειτα, οι υποδομές παρακολουθούνται συνεχώς και οι διαχειριστές είναι σε θέση να έχουν ανά πάσα στιγμή μία ολοκληρωμένη εικόνα τους.

***Alerting & Messaging:*** Υπάρχει η δυνατότητα ειδοποίησης των διαχειριστών και μέσω SMS, e-mail messaging, κ.λπ.

***Real-Time Reaction:*** Σε περιπτώσεις που η άμεση αντίδραση είναι απαραίτητη, οι διαχειριστές μπορούν να διανείμουν με μία μόνο κίνηση την πολιτική αντίδρασης (reaction policy), η οποία θα εκτελεστεί μαζικά σε όσους agents χρειάζεται (με τη χρήση των reaction plugins).

***Remote Desktop Sharing & Control:*** Σε περιπτώσεις που απαιτείται άμεση επικοινωνία με τον agent, οι διαχειριστές έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσουν το πρωτοποριακό σύστημα απομακρυσμένης διαχείρισης του agent σε πραγματικό χρόνο, ακόμη και αν ο agent βρίσκεται πίσω από κάποιο firewall και δεν είναι μέλος του active directory. Το σύστημα αυτό παρέχει απεριόριστες δυνατότητες μεταξύ των οποίων είναι και τα remote desktop, interactive assistance, κ.α.

### Οι κονσόλες διαχείρισης: Μία Κονσόλα για όλα, από παντού!!

Οι κονσόλες (desktop & U3 smart drive compatible) επικοινωνούν με την πλατφόρμα μέσω ασφαλών κρυπτογραφημένων καναλιών επικοινωνίας με τη χρήση ψηφιακών πιστοποιητικών. Τα πιστοποιητικά αυτά είναι προσωπικά και μπορούν να εκδοθούν από τον κεντρικό server της πλατφόρμας, σε επίπεδο χρήστη / μηχανήματος / U3 smartdrive.

### Η Ασφάλεια σε πρώτο ρόλο

Η πλατφόρμα εκμεταλλεύεται πλήρως τις δυνατότητες του .net framework όσον αφορά την ασφάλεια. Όλες οι επικοινωνίες γίνονται μέσω πρωτόκολλου HTTP / HTTPS με χρήση ισχυρής κρυπτογράφησης, ώστε να είναι εφικτή η απροβλημάτιστη εγκατάσταση σε απομακρυσμένους agents και φιλική προς τα εταιρικά firewalls. Επιπλέον, η πλατφόρμα είναι απολύτως συμβατή με την ύπαρξη proxy servers (https & socks). Κάθε τέτοια επικοινωνία των διαχειριστών με την πλατφόρμα αλλά και τους agents, καταγράφεται στην κεντρική βάση δεδομένων με αναλυτικότατα στοιχεία (μηχάνημα σύνδεσης, χρήστης, πιστοποιητικό, agent, internal IP, external IP, beacon, service, port, κ.λπ.).

### Reporting & Analytics και καθοδήγηση για τις ανάγκες reporting και IT Intelligence.

Ενδεικτικά, τα analytics παρέχουν enterprise wide πληροφορία για hardware & software inventory, processes, services, network ports, installed software, devices, USB events, auto runs, BHOs, windows update service, windows firewall status, windows security center, hardware inventory, event traps για malicious software & network ports, event timelines.

Οφέλη:

- Άμεση πληροφόρηση
- Άμεση λήψη αποφάσεων
- Συνύπαρξη, συνεργασία
- Ευελιξία, επεκτασιμότητα υποστήριξης.

### Εφαρμογές:

***Managed IT Services & Helpdesk:*** Ένα τυπικό IT Help Desk, δεν αποτελείται μόνον από μία βάση γνώσεων για την εύρεση λύσεων σε προβλήματα, αλλά περιλαμβάνει διαδικασίες και μεθόδους για την επίλυση των προβλημάτων σε μικρό χρόνο. Εδώ ακριβώς, το .pulse μπορεί να βοηθήσει με θεαματικό τρόπο.

***Managed Security Services:*** Με τη δυνατότητα για απόλυτα παραμετροποιήσιμο και επεκτάσιμο monitoring, το .Pulse μπορεί να αποτελέσει το front-end όλων των επιμέρους εργαλείων monitoring & alerting που χρησιμοποιούνται στον τομέα του IT Security. Με τη χρήση του, ο πελάτης έχει στη διάθεσή του proactive IT & Security expert services, χωρίς αυτές οι υπηρεσίες να του κοστίζουν μία περιουσία.

# Εφαρμογή της πλατφόρμας .Pulse στο έργο των Σταδίων της ΓΓΑ

Αλέξανδρος Ι. Δουρμούσογλου
Systems Engineer IT Solutions

Το έργο **Υλοποίηση συστημάτων «Ελέγχου πρόσβασης αθλητικών εγκαταστάσεων – Κάρτας Φιλάθλου – Διαχείρισης Εισιτηρίων»** αφορά στην προμήθεια και εγκατάσταση ενός προηγμένου τεχνολογικά συστήματος ελέγχου πρόσβασης στις αθλητικές εγκαταστάσεις, αλλά και έκδοσης και διαχείρισης της κάρτας φιλάθλου και των εισιτηρίων, σε 22 στάδια τέλεσης αθλητικών διοργανώσεων και άλλων δραστηριοτήτων, σε όλη την ελληνική επικράτεια.

Το έργο περιλαμβάνει τη δημιουργία δυο Εθνικών Κέντρων Ελέγχου, πλήρως εξοπλισμένων αλλά και κέντρων ελέγχου σταδίων, τα οποία στεγάζουν τα κεντρικά πληροφοριακά συστήματα κάθε σταδίου, τη μεταξύ τους διασύνδεση, την κατάλληλη υποδομή ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων και την τεχνική υποστήριξη των χρηστών.

Ένα έργο τέτοιου μεγέθους και πολυπλοκότητας αποτελεί τεράστια πρόκληση σε ό,τι αφορά την πολυτυπία των συστημάτων και τεχνολογιών που χρησιμοποιεί αλλά και στον όγκο των εγκατεστημένων υποσυστημάτων και τερματικών.

Έχοντας τα παραπάνω ως δεδομένα, η ομάδα υποστήριξης του έργου χρειάζεται ένα εργαλείο μέσα από το οποίο θα:

- Έχει τη δυνατότητα σύνδεσης μέσα από ένα περιβάλλον σε όλα τα υποσυστήματα, ανεξάρτητα από τα δίκτυα στα οποία βρίσκονται οι δύο πλευρές
- Μπορεί κατά βούληση να διεξάγει διαγνωστικούς ελέγχους για την ορθή λειτουργία των εφαρμογών χωρίς να επηρεάζεται η εργασία του χρήστη
- Έχει τη δυνατότητα να προλαμβάνει τυχόν προβλήματα έγκαιρα.

Για όλες τις παραπάνω απαιτήσεις η πλατφόρμα .pulse δίνει τις απαραίτητες λύσεις τις οποίες χρειάζεται μια σύγχρονη και οργανωμένη ομάδα υποστήριξης.

Η κονσόλα διαχείρισης με τη χρήση Organizational Units (OUs) προσφέρει την απαραίτητη ομαδοποίηση των υποστηριζόμενων υποσυστημάτων. Για τις περιπτώσεις των υπό διαχείριση συστημάτων (συστήματα με .Pulse Agent) η κονσόλα έχει τη δυνατότητα -εκτός της συνεχούς παρακολούθησής τους - να συνδεθεί σε αυτά σε πραγματικό χρόνο και να επιτελέσει απομακρυσμένα κάποιες εργασίες όπως επανεκκίνηση, παρακολούθηση και έλεγχο διεργασιών και πόρων του συστήματος, κ.λπ. Επιπλέον, έχει τη δυνατότητα για σύνδεση μέσω πρωτοκόλλων όπως το RDP και το VNC.

Το .Pulse έχει παραμετροποιηθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να υπάρχουν συνδεδεμένοι agents που δε βρίσκονται στα έμπιστα (trusted) δίκτυα του συστήματος, αλλά σε υπολογιστές απομακρυσμένων (roaming) χρηστών μέσω 3G δικτύων, αλλά και agents που βρίσκονται στα τοπικά δίκτυα του τελικού πελάτη. Με αυτόν τον τρόπο υπάρχει δυνατότητα ελέγχου των υποσυστημάτων αυτών, πριν ακόμα συνδεθούν στο έμπιστο δίκτυο του συστήματος. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η υποστήριξη που προσφέρει πολλές φορές το helpdesk σε χρήστες που αντιμετωπίζουν προβλήματα με τη σύνδεσή τους μέσω vpn, στο δίκτυο του συστήματος.

Ένα από τα σημαντικότερα χαρακτηριστικά του .pulse είναι η χρήση directional beacons (agents που δρούν σε άλλες συσκευές) προς non-windows συσκευές οι οποίες προσφέρουν πρόσβαση μόνο μέσω telnet, ssh, vnc, http ή άλλων πρωτοκόλλων, σε πλατφόρμες Linux, Windows CE, System i, καθώς επίσης και σε όλα τα switches, routers και access points. Έτσι, εξασφαλίζεται η δυνατότητα σύνδεσης σε όλα τα υποσυστήματα μέσω μιας κοινής πλατφόρμας και τηρούνται οι διαδικασίες ασφάλειας σε επίπεδο δικτύου.

Η ομάδα υποστήριξης ή οι διαχειριστές που χρησιμοποιούν την κονσόλα έχουν πρόσβαση από οποιοδήποτε χώρο ή δίκτυο και αν βρίσκονται, αφού η σύνδεσή τους στον .Pulse server γίνεται μέσω πρωτοκόλλου HTTPS. Η χρήση της κονσόλας μέσω U3 δίνει τη δυνατότητα στους experts του συστήματος να παρέχουν την απαιτούμενη υποστήριξη από όποιο σημείο ή PC και να βρίσκονται.

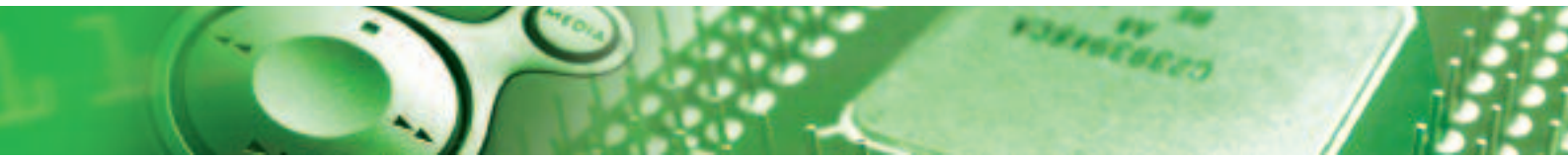
Τέλος, η ομάδα υποστήριξης μέσω των Policies, δηλαδή της αλυσίδας «Functions + Steps + Services» έχει τη δυνατότητα ελέγχου της λειτουργικότητας των εφαρμογών των χρηστών εντελώς διάφανα από το χρήστη.

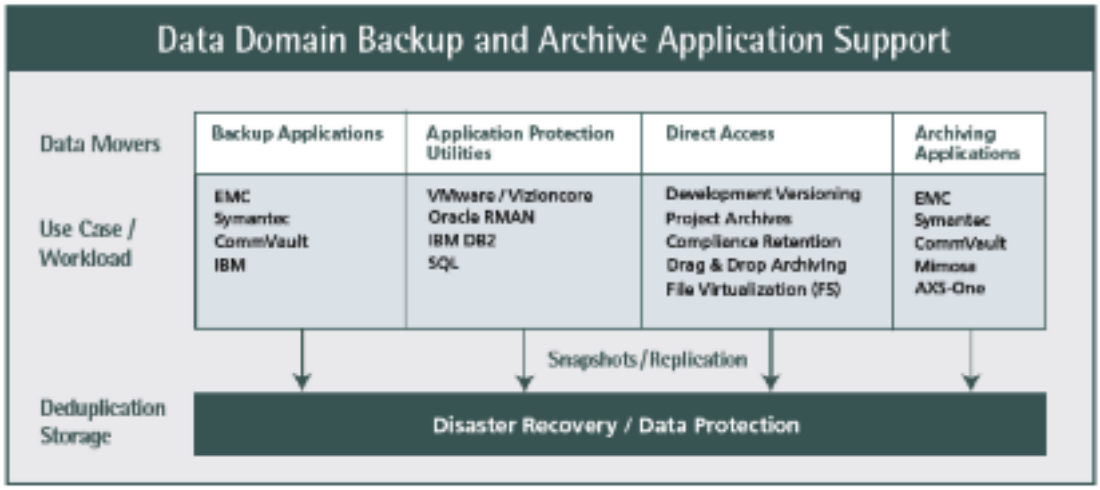
# Τεχνολογίες Deduplication

Παναγιώτης Φούζας,
IT Solutions Manager

Η Τεχνολογία Data Deduplication είναι μια μέθοδος μείωσης της απαιτούμενης χωρητικότητας των αποθηκευτικών συστημάτων μέσω της εξάλειψης επαναλαμβανόμενων δεδομένων. Αν δεν ορίζεται διαφορετικά, όταν μιλάμε για Deduplication εννοούμε σε subfile-level. Σε αυτήν την υλοποίηση τα αρχεία χωρίζονται σε τμήματα (segments) και αυτά εξετάζονται μεταξύ τους αν είναι όμοια. Αν βρεθούν δύο όμοια τμήματα, ακόμα και αν αυτά ανήκουν σε διαφορετικά αρχεία, η διαδικασία Deduplication θα αποθηκεύσει μόνο το ένα, ενώ το όμοιό του τμήμα θα διαγραφεί και θα αντικατασταθεί από ένα δείκτη στο τμήμα που έχει αποθηκευτεί. Το όφελος σε χωρητικότητα μπορεί να είναι με αυτόν τον τρόπο πάρα πολύ μεγάλο, κυρίως όταν αφορά backup δεδομένα, όπως φαίνεται και στο παρακάτω παράδειγμα.

| Backup Data | Απαιτούμενος Όγκος με χρήση συμβατικών μέσων backup | Μείωση λόγω Deduplication | Απαιτούμενος Όγκος με χρήση Deduplication |
|---|---|---|---|
| Παρασκευή (πλήρες backup) | 1 TB | 2-4x | 250 GB |
| Δευτέρα (incremental) | 100 GB | 7-10x | 10 GB |
| Τρίτη (incremental) | 100 GB | 7-10x | 10 GB |
| Τετάρτη (incremental) | 100 GB | 7-10x | 10 GB |
| Πέμπτη (incremental) | 100 GB | 7-10x | 10 GB |
| 2η Παρασκευή (πλήρες backup) | 1 TB | 50-60x | 18 GB |
| Σύνολο | 2.4 TB | 7.8x | 308GB |






Η μέχρι τώρα εμπειρία με την αποθήκευση backup δεδομένων έχει οδηγήσει σε απλούς κανόνες υπολογισμού της απαιτούμενης χωρητικότητας (rule-of-thumb) που στη μετριοπαθή τους έκφανση μιλούν για ανάγκες αποθήκευσης 3-5 φορές μεγαλύτερη από αυτή των παραγωγικών δεδομένων. Αυτό συμβαίνει για πολλούς λόγους: π.χ. ένα αρχείο υπάρχει πολλαπλές φορές σε διαφορετικά συστήματα μιας εγκατάστασης αλλά το λογισμικό backup, αν δε έχει deduplication δυνατότητες, δεν μπορεί να το εξακριβώσει. Έτσι, το αρχείο αυτό θα επαναληφθεί αντίστοιχες φορές στα backup δεδομένα. Όταν επιπλέον παίρνουμε πολύ συχνά full backups τα όμοια αυτά αρχεία συνεχίζουν να επαναλαμβάνονται. Αλλά ακόμα και όταν παίρνουμε incremental backup με μια κλασική λύση, τα αρχεία που μπορεί να διαφέρουν μόνο κατά μερικά bytes θα θεωρηθούν διαφορετικά και θα αποθηκευτούν ξεχωριστά και μετά θα πολλαπλασιαστούν με τη σειρά τους στα full backups. Τα παραπάνω ισχύουν και για δεδομένα Enterprise εφαρμογών, όπως οι βάσεις δεδομένων όπου π.χ. αν και έχει μεταβληθεί μόνο το 5%, αναγκαζόμαστε (ή νοιώθουμε την ανάγκη) να πάρουμε πολύ συχνά full backups (αν μας φτάνει το backup window). Με το Deduplication και την κατάτμηση των αρχείων-δεδομένων σε τμήματα, μπορούμε να αποθηκεύουμε τα κοινά τμήματα μόνο μια φορά και μετά, μόνο τα νέα τμήματα που περιλαμβάνουν κάποια αλλαγή. Αν και κάθε περίπτωση διαφέρει από την άλλη και για κάθε τύπο δεδομένων υπάρχει διαφορετική αναλογία (ratio) οφέλους από το Deduplication, η μέχρι τώρα εφαρμογή οδηγεί σε μείωση του απαιτούμενου όγκου κατά δεκάδες φορές (10 έως 30 φορές) σε σχέση με μια κλασική υλοποίηση.

Τα οφέλη από τέτοια μεγάλη μείωση του απαιτούμενου όγκου είναι προφανή και αφορούν στη μείωση κόστους αγοράς, λειτουργίας και συντήρησης εξοπλισμού, στη μείωση του χρόνου που απαιτείται για backup και restore, στη μείωση των απαιτήσεων σε γραμμές όταν υλοποιείται remote backup, replication, και disaster recovery. Οι σύγχρονες λύσεις Deduplication είναι επίσης virtualization-aware και φροντίζουν για το γρήγορο backup-restore-replication των Virtual Machines (VMs). Πολλοί αναλυτές πιστεύουν ότι με το Deduplication χάνεται και το τελευταίο βασικό πλεονέκτημα που είχαν οι ταινίες και τα tape libraries και ότι αυτό θα οδηγήσει σε μεγαλύτερη ακόμα μείωση της παρουσίας τους στα μελλοντικά datacenters.

Οι βασικές κατηγορίες υλοποιήσεων που προσφέρονται στην αγορά είναι:

- Τα target appliances όπου τα backup δεδομένα οδηγούνται αντί σε ένα tape library σε ένα σύστημα δίσκων που φροντίζει να κάνει Deduplication των δεδομένων είτε inline (πριν αποθηκευτούν τα δεδομένα στους δίσκους) ή post-processing (μετά την αποθήκευσή τους) ή concurrently (εξέλιξη του post-processing). Οι λύσεις αυτές είναι περισσότερο κατάλληλες για datacenters με σημαντικό όγκο δεδομένων
- Το source Deduplication όπου η επεξεργασία γίνεται εκεί όπου βρίσκονται τα δεδομένα ή κοντά σε αυτά (στο media server του backup software ή σε εξειδικευμένα appliances). Με αυτόν τον τρόπο ο όγκος των backup streams προς το σύστημα αποθήκευσης είναι σημαντικά μειωμένος. Οι λύσεις αυτές ταιριάζουν σε εγκαταστάσεις όπου υπάρχει σημαντικός αριθμός απομακρυσμένων σημείων, με αρκετό όγκο δεδομένων που πρέπει να προστατευτούν, όπου το bandwidth και τα τηλεπικοινωνιακά κόστη αποτελούν σημαντικό παράγοντα.

### Data Domain - Η υλοποίηση In-line/Target Deduplication της EMC²

Η Data Domain που εξαγοράσηκε από την EMC² το καλοκαίρι του 2009, είναι ο κορυφαίος κατασκευαστής Deduplication appliances και gateways σύμφωνα με τα ποσοστά που κατέχει στην αγορά, αλλά και σύμφωνα με τις αναλύσεις των μεγάλων διεθνών αναλυτών (IDC, Gartner, κ.λπ.).

Οι λύσεις Inline Deduplication της Data Domain προσφέρουν data reduction από 10X έως 30X με χρήση της τεχνολογίας Global CompressionTM που αποθηκεύει τα μοναδικά μόνο τμήματα των δεδομένων. Οι λύσεις αυτές υποστηρίζουν όλες τις σημαντικές εφαρμογές backup και archiving (EMC², HP, Symantec, IBM, Microsoft, CommVault, BakBone, CA, Atempo). Παράλληλα, χρησιμοποιούνται για την προστασία Enterprise εφαρμογών, όπως Oracle, SAP, DB2, SQL, Microsoft Exchange, VMware και Microsoft SharePoint και μπορούν να χρησιμοποιηθούν ταυτόχρονα ως Virtual Table Library (VTL), ως Network-Attached Storage (NAS) και ως Symantec Open Storage (OST).

Οι λύσεις Inline Deduplication υποστηρίζουν Multi-Site Disaster Recovery με ελάχιστες απαιτήσεις bandwidth (εξοικονόμηση έως και 95% του αρχικά απαιτούμενου), είναι εξαιρετικά αξιόπιστα συστήματα χρησιμοποιώντας Continuous Recovery Verification, Continuous Fault Detection και RAID-6, είναι απλά στη διαχείρισή τους και δεν απαιτούν την αλλαγή του λογισμικού που χρησιμοποιεί η κάθε εταιρία και οργανισμός για την προστασία των δεδομένων τους.

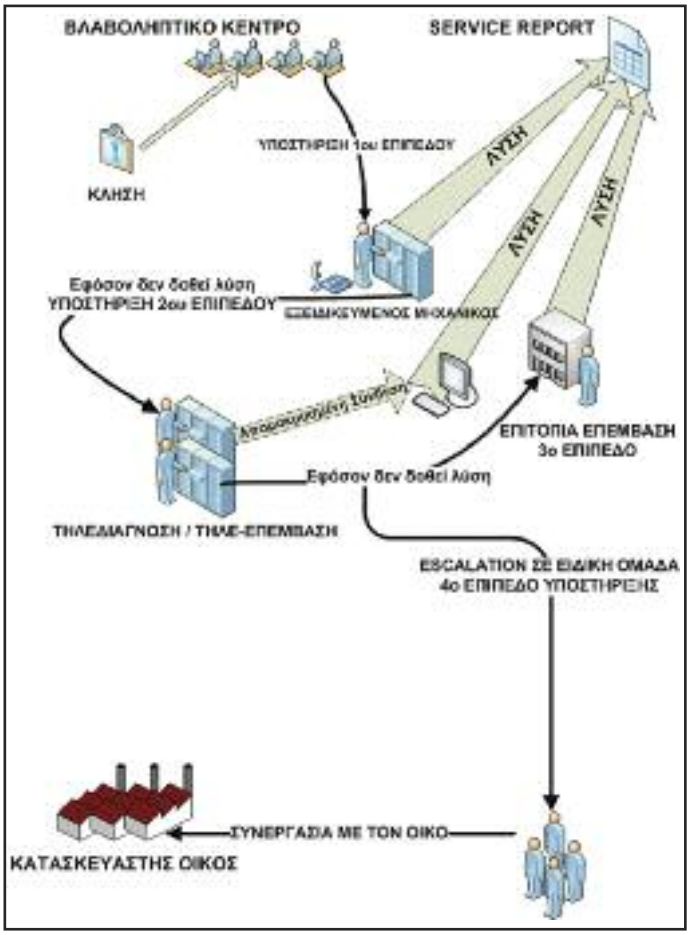
Η Space Hellas συνεχίζοντας την επένδυσή της στις περιοχές του Virtualization, του Server και Storage Consolidation, του High Availability και Disaster Recovery, του Storage & Data Management, είναι από τις αρχές του 2010 επίσημος συνεργάτης της EMC².

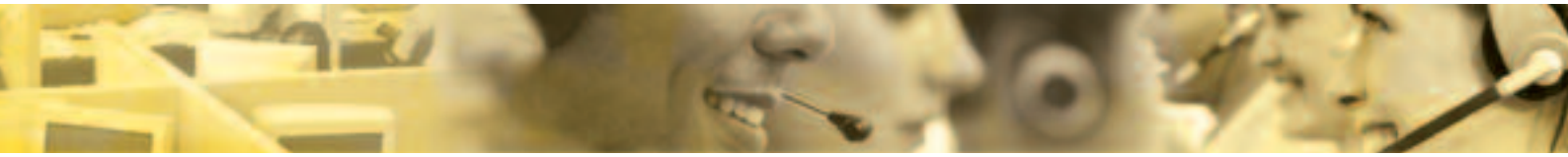
# Νέος σύγχρονος τρόπος διαχείρισης των λειτουργιών παροχής υπηρεσιών από τη Space Hellas

Μαρία Πικραμένου
Division Manager, Customer Care
& IT Implementation Services

Η Space Hellas από την ίδρυσή της, έχει την ευθύνη της αποκλειστικής τεχνικής υποστήριξης των μεγαλύτερων ιδιωτικών και δημοσίων δικτύων της χώρας καθώς και μεγάλων πληροφοριακών συστημάτων και εφαρμογών. Αναγνωρίζοντας τη σημασία για άμεση και αποτελεσματική ανταπόκριση στις ανάγκες των πελατών της, η Space Hellas αναβάθμισε το υπάρχον λογισμικό διαχείρισης των λειτουργιών παροχής υπηρεσιών, με τη βοήθεια της I.C. Systems, εγκαθιστώντας το λογισμικό **Infor Enterprise Asset Management**.

Η αξιοποίηση των δυνατοτήτων της συγκεκριμένης εφαρμογής αναμένεται να οδηγήσει στη **βέλτιστη διαχείριση των υπηρεσιών που παρέχει η Space Hellas προς τους πελάτες** της, καθώς και στην αύξηση της παραγωγικότητας του Τεχνικού Δυναμικού. Επίσης, δίνει τη δυνατότητα στους πελάτες να έχουν άμεση ενημέρωση και παρακολούθηση όλων των εκκρεμοτήτων, ακόμη και των κλειστών υποθέσεών τους μέσω web. Η εφαρμογή του συστήματος αυτού θα έχει σαν αποτέλεσμα την οργάνωση των τεχνικών τμημάτων κατά τέτοιο τρόπο, ώστε οι πελάτες της Space Hellas να λαμβάνουν τις πιο εξειδικευμένες τεχνικές υπηρεσίες και την ταχύτερη δυνατή εξυπηρέτηση.





Το σύστημα Infor Enterprise Asset Management είναι ένα εξειδικευμένο σύστημα με WEB αρχιτεκτονική το οποίο δίνει στη Space Hellas σημαντικά πλεονεκτήματα και τα απαραίτητα εργαλεία για:

- Την οργάνωση του **Help Desk/Call Center** και την καταγραφή των κλήσεων των πελατών
- Την οργάνωση των τεχνικών τμημάτων, τον προγραμματισμό των εργασιών και την ανάθεση της εργασίας στους τεχνικούς της
- Τη διαχείριση των παγίων & εγκαταστάσεων της επιχείρησης και των πελατών της
- Τη βελτιστοποίηση των διαδικασιών συντήρησης, των εσωτερικών εργασιών και επισκευής βλαβών
- Την παρακολούθηση των συμβολαίων τεχνικής υποστήριξης των πελατών και των προσφερόμενων υπηρεσιών – SLA management
- Την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών προσφέροντάς τους ένα σύστημα για την καταγραφή των κλήσεων από τους ίδιους τους πελάτες και την ενημέρωσή τους για την πορεία της κλήσης τους
- Τη δυνατότητα στατιστικών στοιχείων για κάθε πελάτη ανάλογα με τις ανάγκες του.

Οι τεχνικοί της Space Hellas χρησιμοποιούν το σύστημα **Infor EAM Mobile**, το οποίο τους δίνει τη δυνατότητα να έχουν πρόσβαση σε σημαντικές πληροφορίες που αφορούν τη δουλειά τους όσον αφορά τον πελάτη, ακόμα και απομακρυσμένα από το φορητό τους υπολογιστή ή μέσω PDA, εξοικονομώντας έτσι πολύτιμο χρόνο και αυξάνοντας την παραγωγικότητά τους προς όφελος του πελάτη.

Μέσω του συστήματος Infor EAM Mobile & **Infor EAM Messenger** οι τεχνικοί έχουν τη δυνατότητα:

- Να ενημερώνονται για τις εργασίες που τους έχουν ανατεθεί είτε μετά από συγχρονισμό με το κεντρικό σύστημα είτε με e-mail, μέσω του Infor EAM-Mail Messenger (scheduling)
- Να καταγράφουν τις εργασίες και να δίνουν διάφορα στοιχεία για τις προσφερόμενες υπηρεσίες προς τους πελάτες
- Να δημιουργούν νέα εργασία και να παρακολουθούν την πορεία ενός έργου ή μιας εντολής εργασίας
- Να παρακολουθούν εκκρεμότητες και να προγραμματίζουν ενέργειες
- Να έχουν πρόσβαση σε στατιστικά στοιχεία.

Επίσης, με τη χρήση του συστήματος αυτού οι πελάτες της Space Hellas αποκτούν σημαντικά πλεονεκτήματα και τη δυνατότητα:

- Να ανοίξουν μια νέα κλήση μέσω WEB
- Να ενημερωθούν για την κατάσταση των κλήσεων που αφορούν την εταιρία τους
- Να ενημερωθούν για τις κλήσεις που έχουν ανοίξει οι ίδιοι, ώστε να εξυπηρετηθούν άμεσα και αποτελεσματικότερα.

Η Space Hellas έχοντας πάντα σαν κύριο μέλημά της τη μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των αναγκών των πελατών της, έχει θέσει σε εφαρμογή το σύστημα **Infor EAM** το οποίο με τις λειτουργίες του εξασφαλίζει στους πελάτες την παροχή **των πιο εξειδικευμένων υπηρεσιών στον ελάχιστο δυνατό χρόνο.**

Η **Space Hellas** ανέθεσε στην **I.C. Systems SA** την εγκατάσταση και την εφαρμογή του συστήματος Infor EAM – Enterprise Asset Management της **Infor** για την οργάνωση των τεχνικών τμημάτων της και τη βέλτιστη και γρηγορότερη τεχνική εξυπηρέτηση των πελατών της.

Η Infor (www.infor.com) είναι μια από τις μεγαλύτερες εταιρίες στον κόσμο στον τομέα των συστημάτων πληροφορικής και ένας από τους κορυφαίους κατασκευαστές επιχειρησιακών εφαρμογών όπως ERP, EAM, FMS, SCM, CRM, PM κ.α. Η Infor αριθμεί πάνω από 70.000 πελάτες σε όλο το φάσμα των βιομηχανιών καθώς και τους τομείς των τηλεπικοινωνιών, υγείας, κατασκευών, μεταφορών κ.α. και έχει παρουσία σε 134 χώρες.

Η I.C. Systems παρέχει σύγχρονες και ολοκληρωμένες λύσεις βιομηχανικών αυτοματισμών και πληροφορικής και διαθέτει μεγάλη εμπειρία στην υλοποίηση λύσεων βιομηχανικού αυτοματισμού καθώς και μία μεγάλη γκάμα προϊόντων. Ιδρύθηκε τον Ιούνιο του 2006 με το όραμα και τη δέσμευση να παρέχει τεχνολογικά προηγμένες λύσεις.

Ο όμιλος εταιριών I.C. Systems είναι ένας ταχέα αναπτυσσόμενος οργανισμός που δραστηριοποιείται σε Ελλάδα και Κύπρο, Βαλκάνια και Βόρεια Αφρική. Απέκτησε γρήγορα ευρεία φήμη, η οποία οφείλεται σε μία μεγάλη γκάμα επιτυχημένων έργων αυτοματισμού και πληροφορικής μεγάλης κλίμακας. Η I.C. Systems είναι ο επίσημος διανομέας της Rockwell Automation στην Ελλάδα και Channel Partner της Infor.

# Παρουσία σε Επιστημονικά Συνέδρια

Η Space Hellas πρόκειται να συμμετέχει και να παρουσιάσει στο διεθνές συνέδριο "Future Network & Mobile Summit 2010" επιστημονικό άρθρο με τίτλο "On a Future Internet Architecture Augmented by Satellite Networks". Το εν λόγω συνέδριο πραγματοποιείται στη Φλωρεντία στις 16-18 Ιουνίου 2010, διοργανώνεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή κι αναμένεται να προσελκύσει περισσότερους από 600 συμμετέχοντες από το χώρο της έρευνας και βιομηχανίας σχετικών με τις τεχνολογίες πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών.

# Εκλογή της Space Hellas σε σημαντικές θέσεις της Integral Satcom Initiative (ISI) European Technology Platform

Η Ευρωπαϊκή Τεχνολογική Πλατφόρμα ISI (http://www.isi-initiative.org/) αποτελεί φορέα καθοδηγούμενο από τη βιομηχανία και υποστηριζόμενο από την Ευρωπαϊκή Ένωση στα πλαίσια του 7ου Προγράμματος Πλαισίου (FP7). Σκοπός της είναι να προωθήσει όλες τις πτυχές των δορυφορικών επικοινωνιών στα πλαίσια των πολιτικών διαστήματος που έχουν οριστεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Διαστήματος (ESA). Η Space Hellas αποτελεί ένα από τα ιδρυτικά μέλη του συντονιστικού οργάνου της ISI, έχοντας μάλιστα διατελέσει και στην αντιπροεδρία κατά το πρώτο έτος ίδρυσης της τεχνολογικής πλατφόρμας. Το τμήμα R&D της Space Hellas συμμετέχει και στο χρηματοδοτούμενο Ευρωπαϊκό Έργο sISI (Support to ISI), το οποίο αποτελεί υποστηρικτική δράση της ISI. Αξίζει να σημειωθεί ότι στις τελευταίες εκλογές, μέλος του τμήματος R&D εκλέχθηκε Future Internet Working Group Leader του ISI και η εταιρία μας εκλέχθηκε μέλος του ISI Steering Council.

# Συμμετοχή της Space Hellas στο 3ο Διεθνές Συνέδριο C4ISR

Στις 25 Φεβρουαρίου 2010 πραγματοποιήθηκε στο Ζάππειο το 3ο Διεθνές Συνέδριο, «Συστήματα Διοίκησης, Ελέγχου, Επικοινωνιών, Πληροφόρησης και Αναγνώρισης – Η αιχμή του δόρατος των Στρατιωτικών Επιχειρήσεων». Το συνέδριο παρακολούθησαν υψηλόβαθμοι αξιωματικοί και στελέχη από το χώρο της Άμυνας και των Ενόπλων Δυνάμεων. Στο συνέδριο έλαβαν μέρος με ομιλίες εκπρόσωποι ελληνικών και ξένων φορέων οι οποίοι παρουσίασαν θέματα αναφορικά με τις τεχνολογίες που συνδέονται με τον έλεγχο του ψηφιακού πεδίου μάχης, συστήματα διοίκησης και ελέγχου, τηλεπικοινωνιών, επιτήρησης και αναγνώρισης, καθώς και δορυφορικά συστήματα για στρατιωτικές επικοινωνίες.

Η Space Hellas έδωσε δυναμικό παρόν στο συνέδριο με ομιλία του Δρ. Ηλία Ανδρικόπουλου, Διευθυντή Marketing της Space Hellas, με τίτλο «Integrated Maritime Security and Surveillance» στην οποία αναλύθηκαν οι δυνατότητες της συνδυασμένης αξιοποίησης δορυφορικών ραντάρ, επίγειων και εναέριων μέσων ανίχνευσης, επιτήρησης και αναγνώρισης πλωτών στόχων, με στόχο την αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη επιτήρηση των θαλάσσιων συνόρων.

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

**ΚΟΝΗΣΙΩΤΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ**
ΤΕΧΝΙΚΟΣ IT
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

**ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ ΚΩΣΤΑΣ**
SENIOR NETWORK ENGINEER
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

**ΒΑΡΕΛΑΣ ΙΩΑΝΝΗΣ**
PROJECT MANAGER
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΡΓΩΝ

**ΜΑΝΑΚΑΣ ΠΑΝΤΕΛΗΣ**
ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΔΙΚΤΥΩΝ
ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΚΟΜΟΤΗΝΗΣ

**ΖΗΣΙΜΟΠΟΥΛΟΣ ΠΕΤΡΟΣ**
PROJECT MANAGER
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

**ΜΑΡΙΝΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ**
JUNIOR ADMINISTRATOR / IT SUPPORT
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

**ΠΑΡΩΝΗΣ ΔΗΜΗΤΡΗΣ**
ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ IT SECURITY
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

**ΜΑΝΩΛΙΤΣΑΚΗΣ ΙΔΟΜΕΝΕΑΣ**
ACCOUNT MANAGER
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΡΓΩΝ

**ΜΑΘΙΟΥΔΑΚΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ**
ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΔΙΚΤΥΩΝ
ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ

**ΓΛΥΚΟΦΡΥΔΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ**
ACCOUNT MANAGER
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

**ΑΓΡΑΦΙΩΤΗΣ ΡΑΠΤΗΣ ΔΗΜΗΤΡΗΣ**
IT SOLUTIONS CONSULTANT
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ IT ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ

## Πανελλαδική Τεχνική Υποστήριξη

- **Virtualization**
  - Datacenter
  - Desktop
- **Storage Management**
  - Consolidation
  - Unification
  - Tiering
- **Data Management**
  - Backup/Restore
  - Deduplication
  - VTL
  - Archiving
- **Disaster Recovery**
- **Infrastructure & Application Upgrades**
  - OS Upgrades
  - Application Updrades
- **Management**

**Μείωση του Κόστους**

**Αύξηση της Διαθεσιμότητας**

**Βελτίωση της Απόδοσης**

## Ολοκληρωμένες Λύσεις Πληροφορικής

www.space.gr

ΑΘΗΝΑ: Λ. Μεσογείων 312, 153 41 Αγ. Παρασκευή, Τηλ: 210 6504100, Fax: 210 6516712, info@space.gr