

IT Governance & Business Solutions

Καινοτομία & Υψηλού Επιπέδου Εξειδίκευση

Ο Παναγιώτης Γιαλλής, Διευθύνων Σύμβουλος της IntelliSolutions ΑΕ, αναλύει τη σημασία της καινοτομίας, της ευελιξίας και της αξιοπιστίας στην Πληροφορική και παρουσιάζει το όραμα και τους στόχους της εταιρείας

nw: Σε ποιους τομείς δραστηριοποιείται η IntelliSolutions;

Παναγιώτης Γιαλλής: 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, ενώ έχει ήδη ξεκινήσει επιτυχώς η παρουσία μας στην περιοχή των Βαλκανίων και τη Μέση Ανατολή. Η εταιρεία διαθέτει υψηλού επιπέδου τεχνολογία και στελεχώνεται από επιστήμονες με εκτενή πείρα στην ελληνική και διεθνή αγορά 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 κάθετες 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, e-Business και Enterprise Content Management - ECM. Στην περιοχή του IT Management, οι βασικοί πυλώνες δραστηριοποίησης είναι το IT Governance, το Service Performance Management καθώς και το Service Delivery Management. Για τις παραπάνω λύσεις, η IntelliSolutions συνδυάζει την πλατφόρμα της Compuware - η οποία θεωρείται ηγέτης στο χώρο του IT Governance από τους σημαντικότερους αναλυτές - καθώς και εξειδικευμένες υπηρεσίες, διεθνείς μεθοδολογίες (ITIL, CoBIT) και πρακτικές ώστε να παρέχει στους πελάτες της την δυνατότητα να διατηρούν μία ξεκάθαρη και πλήρη εικόνα για τις υπηρεσίες Πληροφορικής που διαθέτουν.

Η ανάπτυξη ισχυρής κάθετης τεχνολογίας 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 και το όραμα της εταιρείας σας;

Π. Γιαλλής: 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 συνυφασμένη με την κουλτούρα μας και την αξιοποίηση της εμπειρίας που συσσωρεύουμε σε κάθε μας έργο. Οι καινο-

τομες λύσεις, η τεχνολογία και η χρήση της για την επίτευξη επιχειρηματικών ωφελειών είναι επίσης στόχος μας, και προκειμένου να είμαστε πάντα στην αιχμή των εξελίξεων επενδύουμε σημαντικά σε αυτή την κατεύθυνση. 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: Προβάλλετε ως ένα από τα σημαντικότερα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα της IntelliSolutions την καινοτομία. Με ποιο τρόπο μπορεί η εταιρεία σας να συνεισφέρει στην ανάπτυξη καινοτομίας σε μια επιχείρηση;

Π. Παπλελής: Πράγματι, βασιζόμενος 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. Η εταιρεία μας σε σύντομο σχετικά χρονικό διάστημα, έχει παρουσιάσει καινοτόμες λύσεις που έχουν προκύψει από λεπτομερή ανάλυση της ελληνικής αγοράς αλλά και διερεύνηση του τάσεων σε παγκόσμιο επίπεδο. Χαρακτηριστικά μπορούμε να αναφέρουμε τη λύση IT Governance με την ηγέτιδα εταιρεία στο χώρο, Compuware, τη λύση BI της QPR για την παρακολούθηση της απόδοσης και των διαδικασιών ενός οργανισμού με την Balanced Scorecard μεθοδολογία ή τη λύση ZafinLabs miRevenue, την πιο εξελιγμένη παγκοσμίως πλατφόρμα Dynamic Relationship Pricing αποκλειστικά για την τραπεζική αγορά. Επιπλέον, επενδύουμε σημαντικά σε R&D και στόχος μας είναι να εξελίσσουμε ή να προτείνουμε νέες λύσεις στην ελληνική αγορά σε ετήσια βάση, έχοντας πάντα ως βασικές παραμέτρους τις τοπικές ανάγκες και τα διεθνή IT trends. Έτσι το επόμενο χρονικό διάστημα θα είμαστε έτοιμοι να σας μιλήσουμε για νέες λύσεις σε χώρους που ήδη δραστηριοποιούμαστε όπως Τράπεζες ή Τηλεπικοινωνίες, καθώς και σε νέους χώρους όπως η Ενέργεια.

Τέλος θα ήθελα να τονίσω ότι οι καινοτόμες λύσεις της εταιρείας αρχίζουν να προσφέρουν πραγματική αξία στον τελικό μας πελά-



τη, μόνο με την αξιοποίηση δύο επιπλέον σημαντικών παραγόντων που θεωρώ ότι επίσης μας διαφοροποιούν στην ελληνική αγορά: **Ευελιξία** που είναι προαπαιτούμενο σήμερα από όλους τους μεγάλους οργανισμούς, επιτρέποντάς μας την προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών απόλυτα προσαρμοσμένων στις ειδικές απαιτήσεις των πελατών μας και στις συνθήκες που χαρακτηρίζουν τις αγορές που δραστηριοποιούνται και **Υψηλού Επιπέδου Τεχνογνωσία** που είναι διαθέσιμη από το ανθρώπινο δυναμικό μας. Οι άνθρωποί μας, αποτελούν το σημαντικότερο εσωτερικό πελάτη για εμάς τους ίδιους και νομίζω ότι αυτό μας επιτρέπει να προσελθούμε 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 δραστηριότητάς μας, είναι αυτός ο παράγοντας που χαρακτηρίζει περισσότερο μια εταιρεία από οτιδήποτε άλλο.

nw: Σε ποιους τομείς Επιχειρηματικών Λύσεων εξειδικεύεται η IntelliSolutions;

Π. Παπλελής: Τα στελέχη της IntelliSolutions έχουν πολύ μεγάλη εμπειρία στο χώρο του CRM και BI, αφού 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 παραδίδει 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 τηλεπικοινωνίες και η σουίτα εφαρμογών miRevenue της ZafinLabs, η οποία 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 αμερικανική 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.



QPR Σχετικά με το BI, η IntelliSolutions αντιπροσωπεύει στην ελληνική αγορά τις λύσεις Collaborative Management (συνεργατικού μανάτζμεντ) 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 τη λύση της QPR οι διαδικασίες συνδέονται με τη 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.

Dynamic Pricing Solution για την Τραπεζική Αγορά

nw: Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζουν οι λύσεις σας για τον τραπεζικό κλάδο. Μια από τις σημαντικότερες λύσεις σας στο χώρο είναι αυτή του Dynamic Relationship Pricing. Μπορείτε να μας αναφέρετε τα πλεονεκτήματα της συγκεκριμένης λύσης;



Π. Παλελής: Η τραπεζική αγορά της Ελλάδας διακρίνεται από συνεχείς μεταβολές λόγω των εξαγορών και των συγχωνεύσεων, αλλά και λόγω της έλευσης ξένων ομίλων στη χώρα μας. Το μεταβαλλόμενο αυτό περιβάλλον υποχρεώνει πλέον τους οργανισμούς που δραστηριοποιούνται στην ελληνική τραπεζική αγορά να ακολουθήσουν τις πρακτικές άλλων χωρών και να στραφούν όλο και περισσότερο σε υιοθέτηση πελατοκεντρικών συστημάτων. Σε μία ιδιαίτερα ανταγωνιστική αγορά, όπως εξελίσσεται η ελληνική, ο ρόλος αυτών των συστημάτων είναι η διακράτηση πελατών που είναι καλοί, τακτικοί και συνεπείς, αλλά και η προσέλκυση νέων με τα ίδια χαρακτηριστικά, προσφέροντάς τους μία ευέλικτη τιμολογιακή πολιτική συνδεδεμένη με το προφίλ τους. Παράλληλα, καλύπτουν και την ανάγκη απάντησης στον ανταγωνισμό με το λανσάρισμα νέων προϊόντων σε σύντομο χρονικό διάστημα. Οι τραπεζικοί οργανισμοί λειτουργούν συνήθως ένα πλήθος πληροφοριακών συστημάτων που περιπλέκουν την υλοποίηση τέτοιων πελατοκεντρικών υπηρεσιών, καθώς απαιτείται μεγάλο εύρος αλλαγών στα συστήματα και συνεχείς προσαρμογές στις εταιρικές διαδικασίες. Τη λύση σε ακριβώς αυτό το πρόβλημα έρχεται να δώσει η πλατφόρμα miRevenue της εταιρείας Zafin Labs, η μοναδική εταιρεία λογισμικού που έχει αναπτύξει ένα ολοκληρωμένο σύστημα στο χώρο αυτό και το οποίο δίνει τη δυνατότητα σε ένα τραπεζικό ίδρυμα να γίνει το "Trusted Marketplace" για τον τελικό καταναλωτή, επιταχύνοντας έτσι την πορεία προς τη δημιουργία καθαρού



κέρδους και την επίτευξη μίας κερδοφόρας σχέσης με τον πελάτη, ενώ βελτιώνει δραματικά τη λειτουργική αποδοτικότητα των διαδικασιών. Το προϊόν miRevenue είναι μία εφαρμογή που αποτελείται από ξεχωριστά modules που καλύπτουν συγκεκριμένες ανάγκες σε έναν οργανισμό που προσφέρει τραπεζικές υπηρεσίες και είναι σχεδιασμένο με τέτοιο τρόπο ώστε να λειτουργεί σε ένα πολύπλοκο επιχειρηματικό περιβάλλον και να διασυνδέεται με πολυπληθές εξωτερικές εφαρμογές ανταλλάσσοντας χρήσιμη πληροφορία.

miRate	Τιμολογιακή Πολιτική ανά πελάτη, ομάδα πελατών
miBenefits	Loyalty Program. Benefits βάσει επιχειρησιακής στρατηγικής, ανά προϊόν, business unit, κανάλι πώλησης και γεωγραφικό τομέα.
miStatement	Ενοποιημένο αντίγραφο λογαριασμού για όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες
miProfiler	Δείκτες Απόδοσης για πελάτες, ομάδες πελατών, προϊόντα, κανάλια πωλήσεων
miAssurance	Αναγνώριση και Προσδιορισμός Απόλλειας Εσόδων
miSimulation	Καθορισμός Τιμολογιακής πολιτικής βάση σεναρίων και ιστορικότητας

nw: Ποιες είναι οι τάσεις στην αγορά των επιχειρηματικών λύσεων;

Π. Παλελής: 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 ουσιαστικό μονόδρομο.

nw: Η διαχείριση του εταιρικού περιεχομένου είναι επίσης μια κρίσιμη διαδικασία για τις εταιρείες. Ποιες λύσεις προσφέρετε στη περιοχή του Enterprise Content Management;

Π. Παλελής: 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 & Προσωπικού, Διοίκηση Έργου, ICR-αναγνώριση και επεξεργασία δεδομένων), Document Management, Διανομή και Enterprise Application Integration (αυτόματα 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. Οι λύσεις μας προσαρμόζονται πάντα στις ιδιαίτερες απαιτήσεις κάθε πελάτη, ενώ εξασφαλίζουν με μετρήσιμο τρόπο σημαντικά οφέλη, όσον αφορά τη βελτιστοποίηση των διαδικασιών διαχείρισης εγγράφων, την εννοποίηση με τρίτα συστήματα, τη ψηφιοποίηση περίπλοκων εξειδικευμένων φορμών και γενικότερα τη διαχείριση ψηφιακού περιεχομένου και εγγράφων σε ένα μεγάλο οργανισμό.

Compuware: The Leader in IT Governance

nw: Τα τελευταία χρόνια τα τμήματα Πληροφορικής και οι εταιρίες στρέφονται ολοένα και περισσότερο σε IT Management & Governance, στην προσπάθειά τους να βελτιστοποιήσουν την απόδοση του IT. Ποια η πρόταση της IntelliSolutions;

COMPWARE  **Π. Παλελής:** Πράγματι, το έργο που έχουν να επιτελέσουν οι Διευθυντές Πληροφορικής σε όλους τους Οργανισμούς είναι κοινό για όλους: Να μεγιστοποιήσουν την επιχειρηματική αξία των επενδύσεων Πληροφορικής. Παρόλα αυτά όμως, οι Διευθύνσεις Πληροφορικής δυσκολεύονται να πετύχουν το σκοπό αυτό, καθώς δεν υπάρχουν οι κατάλληλες διαδικασίες και συστήματα για να αποτιμηθούν οι αξίες, τα κόστη, τα ρίσκα και η απόδοση των υπηρεσιών που παρέχουν. Σε αντίθεση με τα αντίστοιχα ανώτατα στελέχη, οι Διευθυντές Πληροφορικής διοικούν τους οργανισμούς πολλές φορές χωρίς να έχουν μια ξεκάθαρη εικόνα των επιχειρηματικών δεικτών που επιτρέπουν την επικοινωνία και τη διαχείριση της αξίας των επενδύσεων Πληροφορικής. Χρειάζονται λύσεις που θα προσδιορίζουν την ευθύνη σε κάθε επίπεδο του IT οργανισμού διασφαλίζοντας ότι οι επενδύσεις θα υποστηρίζουν τις εταιρικές προτεραιότητες και θα αυξάνουν την ποιότητα και την αποδοτικότητα των προσφερομένων υπηρεσιών. Αυτή είναι η βασική ανάγκη που έχει οδηγήσει σήμερα τα τμήματα Πληροφορικής των μεγάλων κυρίως οργανισμών να εξετάζουν την υιοθέτηση λύσεων IT Governance.

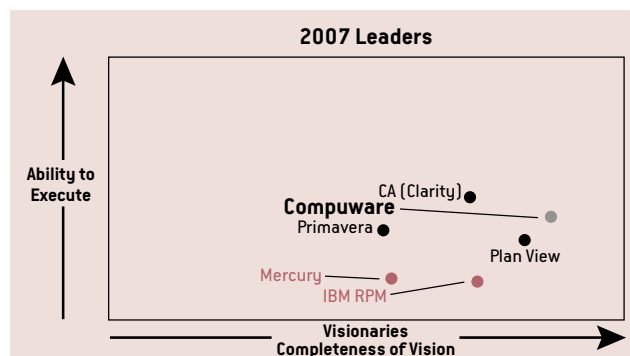
Εμείς, ως IntelliSolutions, έχουμε τη χαρά να αντιπροσωπεύουμε στην ελληνική αγορά την κορυφαία λύση της COMPWARE σύμφωνα με τους διεθνείς αναλυτές (Gardner, Forrester), για το IT Governance. Η συγκεκριμένη λύση έχει επιλεγεί από τους μεγαλύτερους οργανισμούς παγκοσμίως (23.000 πελάτες, 71% of Fortune 500,

26 of 26 financial firms, 11 of 17 Telecom firms). Πιο συγκεκριμένα, η λύση μας παρέχει ένα ολοκληρωμένο περιβάλλον διαχείρισης του IT οργανισμού, επιτρέποντάς τους να εφαρμόσουν συγκεκριμένα μοντέλα διοίκησης, μετρώντας την αξία, το κόστος, το ρίσκο, να ευθυγραμμίζουν τις προτεραιότητες σε όλο το φάσμα των έργων, συμπεριλαμβανομένου της υποδομής και των εφαρμογών, να αποκτούν απόλυτο έλεγχο για όλα τα έξοδα, να αυξάνουν την αποδοτικότητα των διαθεσίμων πόρων, να διαχειρίζονται κεντρικά τα αιτήματα από τους εσωτερικούς χρήστες και να αυξάνουν την ικανοποίησή τους συλλέγοντας το δικό τους feedback.

Επιπλέον θα ήθελα να τονίσω ότι η υλοποίηση ενός IT Governance έργου απαιτεί εξειδικευμένες υπηρεσίες, τεχνογνωσία και μεθοδολογίες (ITIL, coBIT, κτλ), κάτι στο οποίο ως εταιρία έχουμε επενδύσει πάρα πολύ προκειμένου να μπορούμε να προσφέρουμε ολοκληρωμένες λύσεις σε τοπικό επίπεδο με την ομάδα των Professional Services και certified consultants, αξιοποιώντας ταυτόχρονα βέλτιστες πρακτικές από την παγκόσμια εμπειρία της Compuware. Είναι ευχάριστο ότι στην ελληνική αγορά, που το IT Governance έχει σχετικά πρόσφατα ενεργοποιηθεί, η εταιρεία μας αναπτύσσει και ολοκληρώνει επιτυχώς ήδη τα πρώτα έργα.

nw: Ποια η στρατηγική της εταιρείας σας για τα επόμενα χρόνια;

Π. Παλελής: Για την επόμενη τριετία, έχουμε σχεδιάσει οργανική ανάπτυξη στις περιοχές των Business Solutions και IT Management που ήδη δραστηριοποιούμαστε αλλά ταυτόχρονα αναπτύσσουμε νέες επιχειρηματικές μονάδες, σύμφωνα πάντα με τις ανάγκες της ελληνικής αγοράς. Θα προσπαθήσουμε να αυξήσουμε το μερίδιο αγοράς 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 και αξιοποιώντας τις τοπικές θυγατρικές εταιρείες. Οποιαδήποτε όμως επαγγελματική κίνηση βασίζεται στις βασικές αξίες και επιλογές της εταιρείας που συσχετίζονται με το τρίπτυχο τεχνογνωσία - υψηλού επιπέδου υπηρεσίες, καινοτόμες λύσεις που προσφέρουν πραγματική αξία και ικανοποίηση των πελατών μας σε όλα τα επίπεδα. **nw**



Gartner

"Changepoint's position in the Compuware product line, along with such complimentary products as Quality Management and Vantage, have enabled it to begin realizing an ITPC vision", **Magic Quadrant for IT Project and Portfolio Management, 2007**

FORRESTER

"Compuware's Strong Use Of Integration Makes It A Leader In The PPM Market", **The Forrester Wave™ Vendor Summary, Q1 2006**