

Έργο ΚΕΠ II

Συνοπτική Παρουσίαση

Περιεχόμενα (1)

- Σύνοψη Έργου ΑΡΙΑΔΝΗ
 - Γενικά
 - Υποέργα
 - Έργο Ε-ΚΕΡ
- Σύνοψη Έργου ΚΕΠ II
 - Γενικές Πληροφορίες
 - Υποέργα
 - Ομάδα Έργου
- Υποέργα
 - Υποέργο 1: Διαχείριση Περιεχομένου
 - Υποέργο 2: Δικτυακή Πύλη www.ker.gov.gr
 - Υποέργο 3: Τηλεφωνικό Κέντρο 1564
 - Υποέργο 4: Εφαρμογές Διαχείρισης Αιτημάτων Πολιτών

Περιεχόμενα (2)

- Υποέργο 5: Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο ΚΕΠ
 - Υποέργο 6: Σύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης
 - Υποέργο 7: Εκπαίδευση
 - Υποέργο 8: Τεχνική Υποστήριξη
- Ανάδοχος Έργου ΚΕΠ II: Newsphone Hellas
- Γενικές Πληροφορίες
 - Υπηρεσίες / Προϊόντα / Έργα

Σύνοψη Έργου ΑΡΙΑΔΝΗ

➤ Ιστορικό

- Τίτλος έργου: «Ανάπτυξη και Λειτουργία Κεντρικού Συστήματος Πληροφόρησης, Υποστήριξης και Διασύνδεσης των Γραφείων ΑΡΙΑΔΝΗ»
- 27/6/2001: Αρ. 13587/25-4-2001 προκήρυξη ανοικτού διαγωνισμού προϋπολογισμού 12.472.487,16 € (με ΦΠΑ)
- 1/4/2002: Αρ. 11731 απόφαση κατακύρωσης
- 2/8/2002: Υπογραφή σύμβασης έργου
 - ✓ Συμβατικό τίμημα έργου: 8.470.606,81 € (με ΦΠΑ)
 - ✓ Χρονική διάρκεια έργου: 30 μήνες
- 13/4/2005: 1^η τροποποίηση σύμβασης έργου (χρονική παράταση έργου)
 - ✓ Συμβατικό τίμημα έργου: 4.979.845,20 € (πλέον ΦΠΑ)
 - ✓ Χρονική διάρκεια έργου: 15 μήνες (3/2/2005-3/5/2006)
- 7/6/2006: 2^η τροποποίηση σύμβασης έργου (χρονική παράταση έργου, δωρεάν)
 - ✓ Χρονική διάρκεια έργου: 3/5/2006-6/8/2006

Υποέργα

➤ 5 Υποέργα

1. Συλλογή, κατηγοριοποίηση και ψηφιοποίηση Δημόσιων διοικητικών πληροφοριών και διαδικασιών
2. Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πολίτη 1564
3. Δικτυακή πύλη www.ker.gov.gr
4. IP δίκτυο διασύνδεσης Γραφείων ΑΡΙΑΔΝΗ
5. Εκπαίδευση υπαλλήλων Γραφείων ΑΡΙΑΔΝΗ, τεχνική υποστήριξη

Έργο Ε-ΚΕΡ

- Απάντηση στην ανάγκη διεύρυνσης του ρόλου του έργου ΑΡΙΑΔΝΗ συνολικά που περιοριζόταν αποκλειστικά στην παροχή διοικητικών πληροφοριών, και αναβάθμισης των Γραφείων ΑΡΙΑΔΝΗ σε Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών που παρέχουν δυνατότητα υποβολής και διαχείρισης αιτήσεων ηλεκτρονικά
- Ιστορικό
 - Τίτλος έργου: «Ανάπτυξη, Λειτουργία και Υποστήριξη Εφαρμογής για τη Διαχείριση των Υποθέσεων των Πολιτών στα Γραφεία ΑΡΙΑΔΝΗ»
 - 16/11/2004: Αρ. ΔΙΟΙΚ/Φ.ΑΡ./e-ker/1/24318 απόφαση κατακύρωσης (απευθείας ανάθεση με διαπραγμάτευση)
 - 2/2/2005: Υπογραφή σύμβασης έργου
 - ✓ Συμβατικό τίμημα έργου: 3.870.400 € (με ΦΠΑ)
- Στατιστικά

Σύνοψη Έργου ΚΕΠ II

Γενικές Πληροφορίες

➤ Ιστορικό

- Τίτλος έργου: «Παροχή Υπηρεσιών (SLA) Μέσα από την Ανάπτυξη και Λειτουργία των Απαραίτητων Υποδομών ΤΠΕ για την Εξυπηρέτηση των ΚΕΠ»
- 2/8/2005: Αρ. ΔΙΟΙΚ/Φ.920/1/15183 προκήρυξη ανοικτού διαγωνισμού προϋπολογισμού 14.300.000 € (με ΦΠΑ)
- 29/12/2005: Αρ. ΔΙΟΙΚ/Φ.920/19/26415 απόφαση κατακύρωσης
- 28/2/2006: Υπογραφή σύμβασης έργου
- 5/6/2006: Τροποποίηση σύμβασης έργου (2μηνη μετάθεση χρονοδιαγράμματος έργου, τμηματική παραλαβή υποέργου 5)

➤ Συμβατικό τίμημα έργου: 12.098.697,63 € (με ΦΠΑ)

➤ Χρονική διάρκεια έργου: 33 μήνες και 1 εβδομάδα

Υποέργα

➤ 8 Υποέργα

1. Συλλογή, κατηγοριοποίηση και ψηφιοποίηση Δημόσιων διοικητικών πληροφοριών και διαδικασιών
2. Δικτυακή πύλη www.kep.gov.gr
3. Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πολίτη 1564
4. Εφαρμογές διαχείρισης αιτημάτων πολιτών
5. Διασύνδεση ΚΕΠ σε ενιαίο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο
6. Σύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης (MIS)
7. Σύγχρονη και ασύγχρονη εκπαίδευση χρηστών συστημάτων έργου
8. Τεχνική υποστήριξη

Ομάδα Έργου

- Διευθυντής Έργου / Γενικός Διευθυντής Ανάπτυξης : Λουίτζι Μπελαφέμινε
- Αναπληρωτής Διευθυντής Έργου: Σπύρος Γιατράς
- Τεχνικός Υπεύθυνος Έργου: Κλέαρχος Σεβαστιάδης
- Υπεύθυνος Υποέργου 1: Παναγιώτης Θεοδωρόπουλος (Αναπληρωτής: Χρυσοβαλάντης Ρεντετάκος)
- Υπεύθυνος Υποέργου 2: Γιάννης Αλεβίζος
- Υπεύθυνος Υποέργου 3: Παναγιώτης Βασιλείου (Αναπληρώτρια: Δώρα Ροκκά)
- Υπεύθυνος Υποέργου 4: Θεόδωρος Καπάτος
- Υπεύθυνος Υποέργου 5: Παύλος Κανάκης
- Υπεύθυνος Υποέργου 6: Νίκος Λάτσης
- Υπεύθυνος Υποέργου 7: Ορέστης Φωτιάδης
- Υπεύθυνος Υποέργου 8: Γιώργος Μήτσας

Υποέργα

Υπόεργο 1: Διαχείριση Περιεχομένου

➤ Αντικείμενο

- Συλλογή, επεξεργασία, κατηγοριοποίηση (βάσει προτύπου e-GIF) και ψηφιοποίηση Δημόσιων διοικητικών πληροφοριών και διαδικασιών
- Σχεδιασμός και ψηφιοποίηση εντύπων αιτήσεων πιστοποιημένων διαδικασιών (1.023)
- Εφαρμογή διαχείρισης και σχολιασμού περιεχομένου
- Μετάφραση περιεχομένου στα αγγλικά, γαλλικά, γερμανικά (ATCOM)
- Παρακολούθηση ΦΕΚ (LawNet)

➤ Καινοτομίες

- Μετάφραση περιεχομένου στα αγγλικά, γαλλικά και γερμανικά
- Δυνατότητα προσθήκης πληροφοριών και σχολίων από χρήστες ΚΕΠ και Δημοσίων Φορέων
- Κατηγοριοποίηση πληροφοριών βάσει προτύπου e-GIF

Υποέργο 2: Δικτυακή Πύλη www.kep.gov.gr (1)

➤ Αντικείμενο

- Παροχή όλης της Δημόσιας διοικητικής πληροφορίας
- Δυνατότητα υποβολής αιτήσεων 92 πιστοποιημένων διαδικασιών
- Πρόσβαση σε πληροφορίες δικτυακής πύλης μέσω κινητού (WAP)
- Δυνατότητα υποβολής ερωτήσεων και προτάσεων πολιτών
- Περιεχόμενο δικτυακής πύλης στα αγγλικά, γαλλικά, γερμανικά

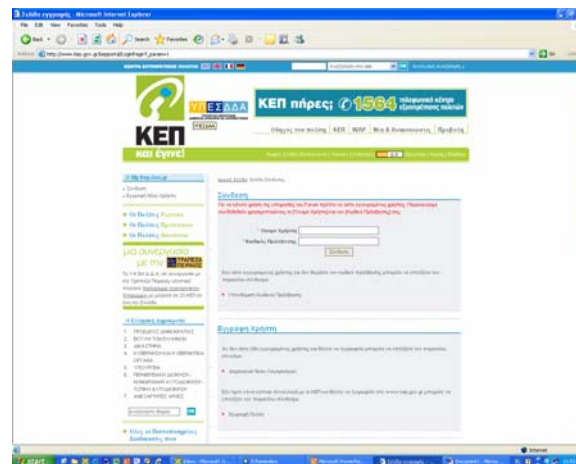


Υπόεργο 2: Δικτυακή Πύλη www.kep.gov.gr (2)

- Δυνατότητα εύρεσης, απεικόνισης και δρομολόγησης στα ΚΕΠ (GIS)
- Δυνατότητα ανταλλαγής απόψεων χρηστών δικτυακής πύλης (Forum)
- Αυτόματη ενημέρωση χρήστη για αλλαγές στο περιεχόμενο (RSS)
- Εύκολη πρόσβαση ΑμΕΑ στο περιεχόμενο (WAI)

➤ Στατιστικά

- 168.652 επισκέψεις / μήνα (ΜΟ)
- 21.186 αιτήσεις μέσω δικτυακής πύλης (έως 9/10/2008)



Υπόεργο 2: Δικτυακή Πύλη www.kep.gov.gr (3)

➤ Καινοτομίες

- Δυνατότητα υποβολής αιτήσεων
- Δυνατότητα εύρεσης, απεικόνισης και δρομολόγησης ΚΕΠ (GIS)
- Προσωποποίηση δικτυακής πύλης βάσει προτιμήσεων και ενδιαφερόντων χρήστη
- Πρόσβαση σε πληροφορίες δικτυακής πύλης μέσω κινητού (WAP)
- Αυτόματη ενημέρωση χρήστη για αλλαγές στο περιεχόμενο (RSS)
- Εύκολη πρόσβαση για ΑμΕΑ (WAI)

Υπόεργο 3: Τηλεφωνικό Κέντρο 1564 (1)

➤ Αντικείμενο

- Παροχή όλης της Δημόσιας διοικητικής πληροφορίας
- Δυνατότητα υποβολής αιτήσεων 92 πιστοποιημένων διαδικασιών
- Ηχογράφηση κλήσεων αιτήσεων
- Εξυπηρέτηση ξενόφωνων (αγγλικά, αραβικά, αλβανικά, ρώσικα, βουλγάρικα)
- Ηχογραφημένο μενού επιλογών (ΟΓΑ, ΣΕΕΔΔ, ΕΟΤ, ΟΕΚ, ΑΣΕΠ, εκλογικοί κατάλογοι, Πανελλήνιες...)
- Επαναπαντήσεις
- Μηνιαία έρευνα ικανοποίησης καλούντων (3‰)

➤ Στατιστικά

- 72.390 κλήσεις / μήνα (ΜΟ)
- 71.028 αιτήσεις μέσω Τ/Κ 1564 (έως 9/10/2008)

Υπόεργο 3: Τηλεφωνικό Κέντρο 1564 (2)

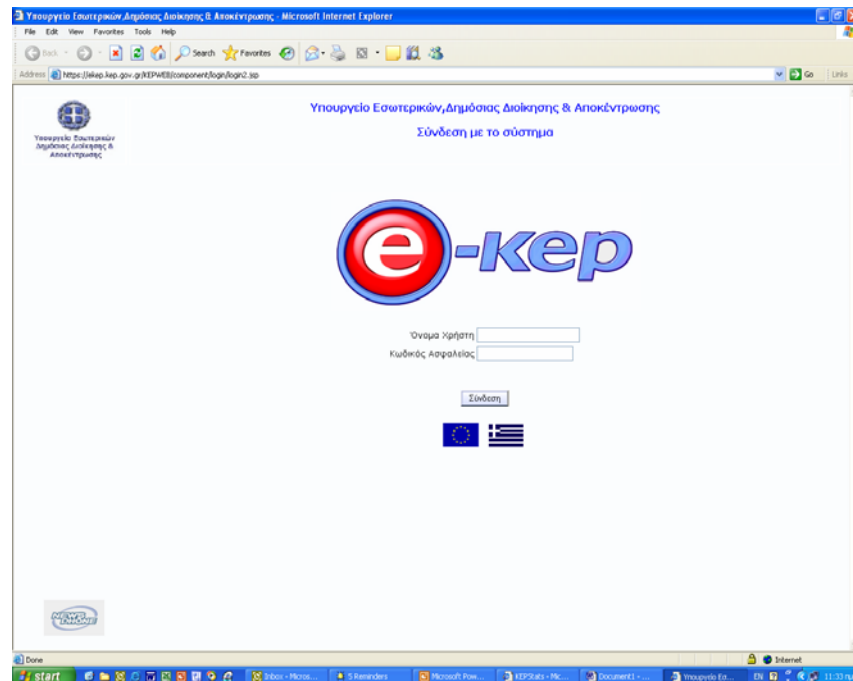
➤ Καινοτομίες

- Δυνατότητα υποβολής αιτήσεων
- Ηχογράφηση κλήσεων αιτήσεων
- Εξυπηρέτηση ξενόφωνων (αγγλικά, αραβικά, αλβανικά, ρώσικα, βουλγάρικα)

Υπόεργο 4: Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Πολιτών (1)

➤ Αντικείμενο

- Διαχείριση αιτήσεων (δικτυακή πύλη, 1564, ΚΕΠ)
- Δυνατότητα αυτόματης αποστολής φαξ σε Δημόσιους Φορείς
- Διασύνδεση με πληροφορικά συστήματα Δημόσιων Φορέων (ΕΛΓΑ, ΙΚΑ, Ταμείο Παρακαταθηκών & Δανείων, Επιμελητήρια, NAT, Ειδικό Ληξιαρχείο, Αυτοτελές Τμήμα Ποινικού Μητρώου, Στρατολογία)
- Χρήση ψηφιακών πιστοποιητικών
- Ενημέρωση πολίτη για παραλαβή εγγράφου μέσω SMS
- Δυνατότητα ηλεκτρονικών πληρωμών



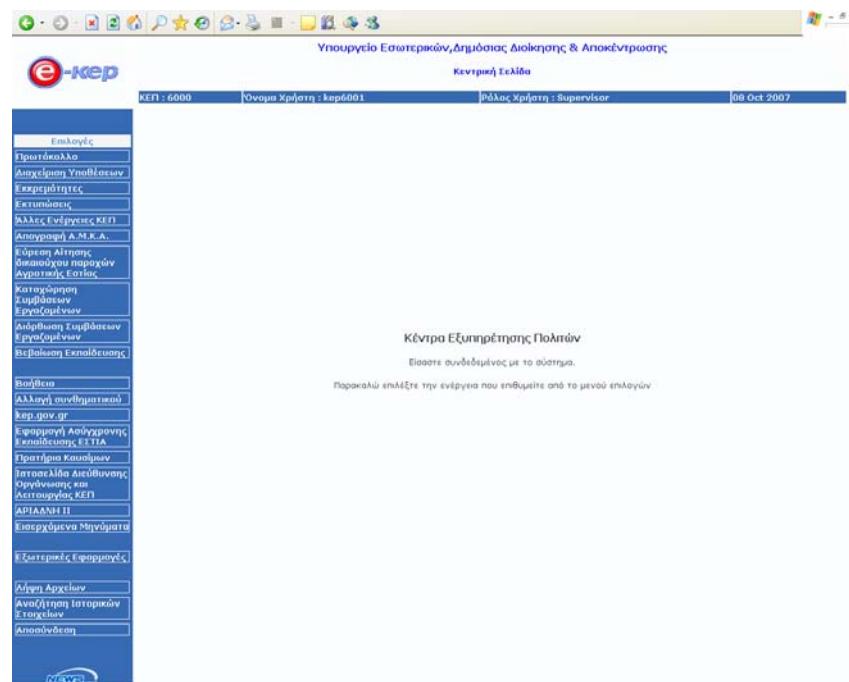
Υποέργο 4: Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Πολιτών (2)

➤ Στατιστικά

- 7.532.866 αιτήσεις πολιτών μέσω της εφαρμογής (6/8/2006-9/10/2008)
- 378.060 φαξ (7/1-9/10/2008)
- 1.137.542 SMS (20/12/2006-9/10/2008)

➤ Καινοτομίες

- Δυνατότητα αυτόματης αποστολής φαξ σε Δημόσιους Φορείς (μέσω εφαρμογής e-kep)
- Χρήση ψηφιακών πιστοποιητικών
- Ενημέρωση πολίτη για παραλαβή εγγράφου μέσω SMS
- Δυνατότητα ηλεκτρονικών πληρωμών



Υπόεργο 5: Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο ΚΕΠ

➤ Αντικείμενο

- Διασύνδεση ΚΕΠ σε εικονικό ιδιωτικό δίκτυο (VPN)
- Αναβάθμιση συνδέσεων ΚΕΠ (ADSL, ΣΥΖΕΥΞΙΣ)
- Υποστήριξη OS και Antivirus Η/Υ ΚΕΠ κεντρικά (Domain)
- Επιτόπια τεχνική υποστήριξη Router ΚΕΠ

➤ Στατιστικά

- 1.074 ΚΕΠ (HOL: 628, ΣΥΖΕΥΞΙΣ: 446)
- Συνδέσεις ΚΕΠ
 - ✓ 426 ADSL
 - ✓ 200 Dial-up (PSTN / ISDN, φερέσυχνα, ασύρματη ζεύξη)
 - ✓ 2 μισθωμένα κυκλώματα

➤ Καινοτομίες

- Αναβάθμιση συνδέσεων ΚΕΠ (ADSL, ΣΥΖΕΥΞΙΣ)
- Υποστήριξη OS και Antivirus Η/Υ ΚΕΠ κεντρικά (Domain)

Υποέργο 6: Σύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης (1)

➤ Αντικείμενο

- Ποσοτικά και στατιστικά στοιχεία
 - ✓ Πιστοποιημένων διαδικασιών
 - ✓ ΚΕΠ
 - ✓ Δημόσιων Φορέων
- Καταγραφή τιμών δεικτών SLA έργου
- Δελτία κίνησης (καταγραφή χρόνων σταδίων κύκλου ζωής αιτήσεων)

The screenshot displays the 'e-kep' system interface in Microsoft Internet Explorer. The main content area features several data tables and reports. At the top, there are navigation links like 'Αρχική Σελίδα', 'Πιστοποιημένες Διαδικασίες', 'Μη Πιστοποιημένες Διαδικασίες', 'ΚΕΠ', 'Φορέας', 'Παρακολούθηση Υποθέσεων', 'SLA', 'Αναζήτηση', 'Διαχείριση', and 'Αποστολή'. Below this, a search bar shows the date range '1/1/2007' to '7/10/2007' with an 'Αναζήτηση' button. Two summary rows show 'Μήκος αριθμός διαδικασιών ανά ημέρα (Δευ - Παρ): 10.171' and 'Μήκος αριθμός διαδικασιών ανά ημέρα (Σαβ): 984'. The main data is presented in two large tables. The first table, titled 'Εξυπηρετούμενοι Πελάτες', has columns for 'Έτος', 'Μήνες Υπολογισμών', 'Ετήσιο Έντολο', 'Μηνιαίο Μ.Ο.', 'Πρόβλεψη Έτους', 'Αναφορικός', 'Αρχικονικό Έντολο', 'Ετήσιο Έντολο', 'Νέα Πελάτες', 'Μηνιαίο Μ.Ο.', 'Πρόβλεψη Έτους', and 'Αδειοδοτήσεις ανά Πελάτη'. The second table, titled 'ΚΕΠ (Βάσει ΦΕΚ Έναρξης Λειτουργίας)', has columns for 'Έτος', 'Σύνολο Υποθέσεων', 'Πρόβλεψη Υποθέσεων', 'ΚΕΠ', 'Portal', and '1584'. Below these are two smaller tables for 'ΚΕΠ * (Βάσει Έντολης στο e-Κεπ)' and 'Πιστοποιημένες Διαδικασίες'. At the bottom, there is a section for 'Πραγματικού Χρόνου Στοιχεία Πιστ. Διαδικασιών (7.658 Υποθέσεις)' with a 'Γραφήματα:' section containing buttons for 'Χάρτης Υποθέσεων', '30 Ημέρες', 'Εβδομάδες', and 'Πίνα Υποθ.'. The footer shows the date '08 Oct 2007' and the 'Internet' logo.

Έτος	Μήνες Υπολογισμών	Ετήσιο Έντολο	Μηνιαίο Μ.Ο.	Πρόβλεψη Έτους	Αναφορικός	Αρχικονικό Έντολο	Ετήσιο Έντολο	Νέα Πελάτες	Μηνιαίο Μ.Ο.	Πρόβλεψη Έτους	Αδειοδοτήσεις ανά Πελάτη
2007	9.23	2.662.546	288.467	3.461.604	693	5.202.046	1.808.640	1.112.092	190.952	2.351.424	1.47
2006	12	3.126.851	260.571	-	743	4.089.954	1.920.468	1.324.684	160.039	-	1.63
2005	12	2.305.432	192.119	-	562	2.765.260	1.503.991	1.219.070	125.392	-	1.59
2004	12	1.643.391	136.949	-	480	1.545.398	1.188.526	1.188.526	99.044	-	1.38
2003	0	423.759	52.970	-	-	356.672	356.672	356.672	44.609	-	1.19

Έτος	Σύνολο Υποθέσεων	Πρόβλεψη Υποθέσεων		
		ΚΕΠ	Portal	1584
2007	2.662.546	2.628.232	8.188	26.126
2006	3.126.852	2.119.261	697	6.602
2005	2.305.433	2.305.433	0	0
2004	1.643.391	1.643.391	0	0
2003	423.759	423.759	0	0

Έτος	ΚΕΠ (Βάσει ΦΕΚ Έναρξης Λειτουργίας)		ΚΕΠ * (Βάσει Έντολης στο e-Κεπ)		Πιστοποιημένες Διαδικασίες	
	Σύνολο	Νέα	Σύνολο	Νέα	Σύνολο	Νέες Αιτηγόμενες (Σύνολο)
2007	1.059	2	1.041	26	1.029	22
2006	1.042	5	1.015	30	1.009	160
2005	1.037	10	985	64	843	11
2004	1.027	213	921	202	785	0
2003	814	-	712	-	784	-

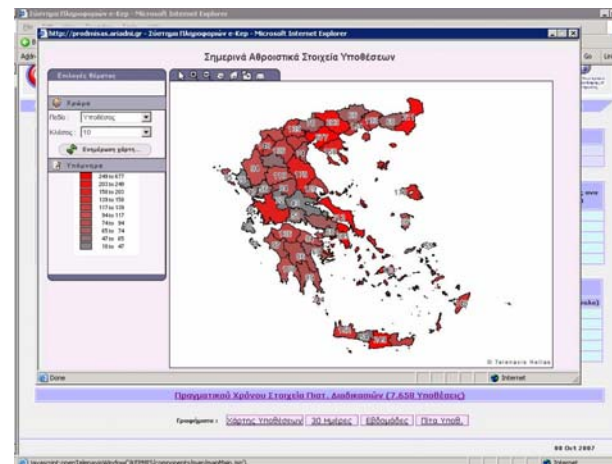
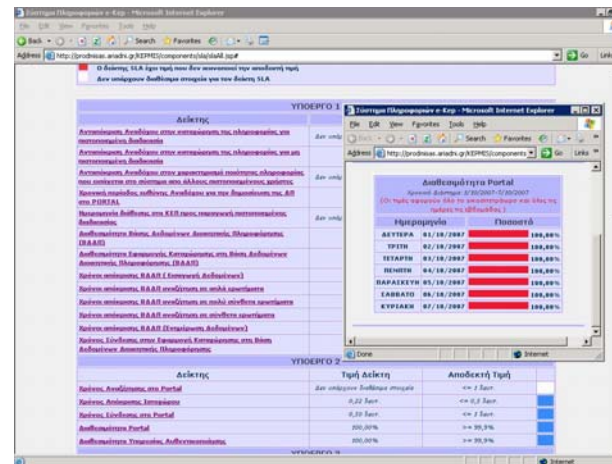
* Υπάρχουν 10 ΚΕΠ Φαρμακικά (χωρίς την δυνατότητα χρήσης του e-Κεπ)

Υπόεργο 6: Σύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης (2)

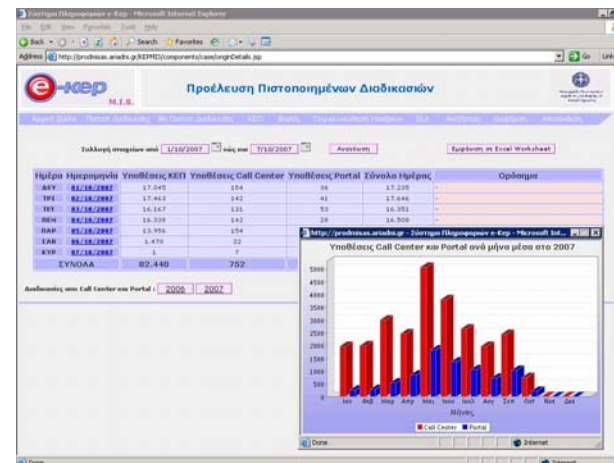
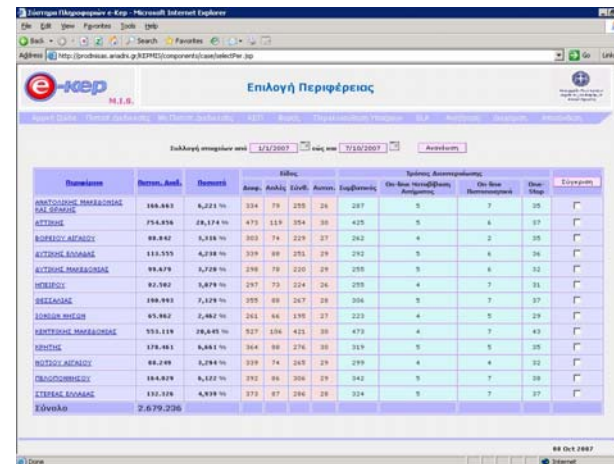
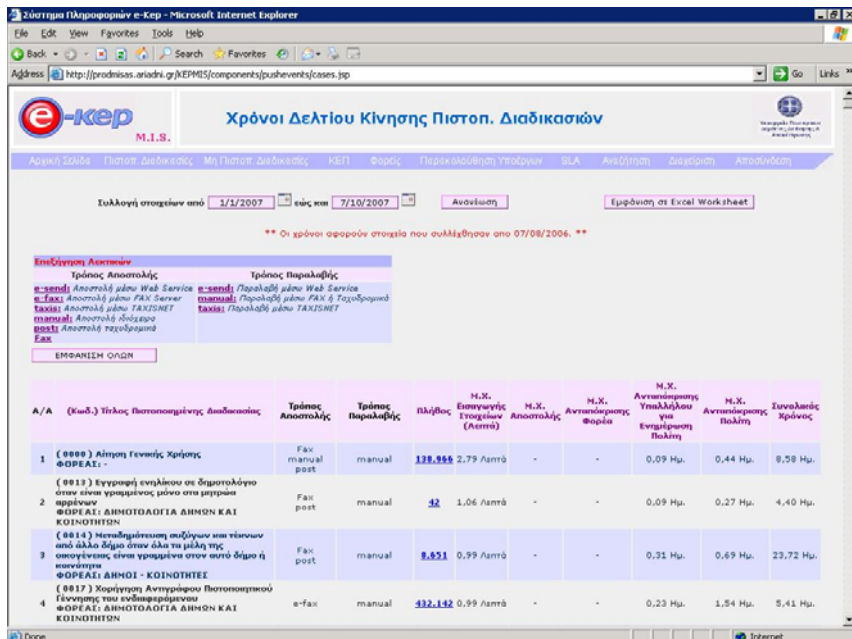
- Δυνατότητα απεικόνισης στοιχείων πιστοποιημένων διαδικασιών σε χάρτες
- Παραγωγικότητα ΚΕΠ
- Απουσιολόγιο υπαλλήλων ΚΕΠ (login στην εφαρμογή)
- Δυνατότητα αναζήτησης πληροφοριών (ΚΕΠ, πιστοποιημένη διαδικασία, υπαλλήλου)
- Πληροφορίες για λειτουργία υποέργων (εκτός υποέργου 5)
- Κανάλι αίτησης (δικτυακή πύλη, 1564, ΚΕΠ)
- Συγκριτικά στοιχεία (ΚΕΠ, Περιφέρεια, Νομός, Δήμος, χρόνος)

➤ Καινοτομίες

- Σύνθετα ποσοτικά, στατιστικά και συγκριτικά στοιχεία
- Χρωματική απεικόνιση στοιχείων σε χάρτες



Υποέργο 6: Σύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης (3)



Υπόεργο 7: Εκπαίδευση (1)

➤ Αντικείμενο

- Σύγχρονη (GoToWebinar) και ασύγχρονη (ΕΣΤΙΑ) εκπαίδευση χρηστών συστημάτων έργου (εξ αποστάσεως)
- Δια ζώσης εκπαίδευση χρηστών (ΚΕΠ, ΔΟΛ ΚΕΠ, ΕΠΠΕ...)
- Διενέργεια ερωτηματολογίων (καταγραφή εκπαιδευτικών αναγκών)
- Αξιολόγηση εκπαιδευομένων (ΕΣΤΙΑ)
- Δημιουργία
 - ✓ Προγραμμάτων εκπαίδευσης
 - ✓ Εκπαιδευτικού υλικού (ασύγχρονα μαθήματα σε μορφή SCORM)
 - ✓ Εγχειριδίων χρήσης (εφαρμογών, λειτουργικότητων...)

The screenshot shows the GoToWebinar website. At the top, the logo 'GoToWebinar™' is on the left, and the tagline 'Web Events and Online Meetings Made Easy™' is on the right. Below the logo is a navigation menu with items: Log In, Home, Product Overview, How it Works, Business Case, Free Trial, Buy Now, Pricing, About Us, Newsroom, and Support & FAQs. The main content area features a large image of a person presenting to a group in a field. To the right of the image are two buttons: 'TRY IT FREE' with a 'Click Here' link, and 'BUY NOW' with a 'Click Here' link. Below the image is a section titled 'Increase Your Reach with Unlimited Webinars for One Low Rate'. The text describes the benefits of the service, including reaching up to 1,000 attendees for a flat fee. There are three bullet points: 'Set up Webinars quickly and easily', 'Present to hundreds of people at once', and 'Follow up and qualify leads faster'. At the bottom of this section, it mentions 'Backed by tried-and-true Citrix technology, GoToWebinar makes it easy for anyone to conduct effective, professional Webinars.' On the right side of the page, there is a section titled 'A Complete Solution' with two sub-sections: 'Single Organizer' (with a 'GO!' button) and 'Multiple Organizers' (with a 'GO!' button). Each sub-section lists features like 'Easy Online Purchase' and 'Try It Free Now' or 'Find Out More'.

Υποέργο 7: Εκπαίδευση (2)

➤ Καινοτομίες

- Ασύγχρονη εκπαίδευση (ΕΣΤΙΑ)
- Μαθήματα σε μορφή SCORM
- Διενέργεια ερωτηματολογίων και αξιολόγηση χρηστών



Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών
Υπουργείο Εσωτερικών
Καθημερινή

helpdesk_1 helpdesk_1

Κατάλογος | Προσ. Κατάλογος | Βοήθεια | Αναζήτηση | Μεταβολές | Επικοινωνία | **Έξοδος**

Κεντρική Σελίδα

Κεντρική Σελίδα Ενημέρωσης

Καλώς ήλθατε

Η σελίδα αυτή αποτελεί το κεντρικό σημείο πρόσβασης στις δυνατότητες που έχετε στο σύστημα ΕΣΤΙΑ.

Από εδώ μπορείτε να παρακολουθήσετε τους τίτλους στους οποίους είστε εγγεγραμμένοι και να συμμετάσχετε σε ερωτηματολόγια επιλέγοντας τη δυνατότητα **"Προσωπικός Κατάλογος"** και να επικοινωνήσετε με τα υπόλοιπα μέλη του συστήματος.

Για να χρησιμοποιήσετε τις δυνατότητες του συστήματος επιλέξτε τις ανάλογες λειτουργίες από το μενού ελέγχου που βρίσκεται στο πάνω μέρος της σελίδας.

Όταν επιθυμείτε να διακόψετε την πλοήγησή σας, παρακαλώ επιλέξτε τον υπερσύνδεσμο **"Έξοδος" από το μενού σας.**

- ✉ Δεν έχετε νέα μηνύματα
- 📄 Δεν υπάρχουν νέες ανακοινώσεις στον πίνακα Ανακοινώσεων Γενικού Ενδιαφέροντος
- 📄 Δεν υπάρχουν νέες ανακοινώσεις για τους τίτλους που παρακολουθείτε
- 📖 Δεν υπάρχουν ερωτηματολόγια για εσάς σήμερα

Υπόεργο 8: Τεχνική Υποστήριξη

➤ Αντικείμενο

- Τηλεφωνική τεχνική υποστήριξη χρηστών συστημάτων έργου (Helpdesk, 210 9499500, Δευτέρα-Παρασκευή, 08:00-20:00 και Σάββατο, 08:00-14:00)
- Επιτόπια τεχνική υποστήριξη Router ΚΕΠ (HOL)
- Υποστήριξη εκπαιδευτικής διαδικασίας

➤ Στατιστικά

- 2.576 κλήσεις / μήνα (ΜΟ, 6/8/2006-9/10/2008)

Ανάδοχος Έργου ΚΕΠ II: Newsphone Hellas



Γενικές Πληροφορίες (1)

➤ Δομή Ομίλου

- Newsphone Hellas (3/1995)
- Call Center Hellas (7/1998)
- Noetron (8/2003)

➤ Οικονομικό προφίλ

- Οικονομικά στοιχεία (.000€)

	2004	2005	2006	2007
Κύκλος εργασιών	28.033	34.165	46.765	65.180
Μικτό κέρδος	9.537	14.946	17.288	19.355
EBITDA	3.919	7.571	8.637	8.124
Κέρδη προ φόρων & τόκων	3.126	6.439	7.110	6.633
Κέρδη προ φόρων	2.997	5.874	6.132	5.120
Κέρδη μετά φόρων & δικαιωμάτων μειοψηφίας	1.312	3.851	4.264	3.299

- Newsphone Hellas εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών (1/2003)

Γενικές Πληροφορίες (2)

➤ Ανθρώπινοι πόροι

- <2.000 εργαζόμενοι (στοιχεία 31/12/2007)

Μέλος Ομίλου	Αριθμός εργαζόμενων				Σύνολο
	Πλήρους απασχόλησης	Μερικής απασχόλησης	Τεχνικοί	Υπάλληλοι γραφείου - Διοικητικοί	
Newsphone Hellas	380	443	12	249	823
Call Center Hellas	75	949	6	75	1.024
Noetron	15	0	11	4	15

- Europe's 500 Job Creating Companies Award (2003-2005)

➤ Κτηριακές εγκαταστάσεις

- Καλλιθέα: >3.000 τ.μ.
- Ν. Κόσμος: >1.500 τ.μ.

Υπηρεσίες / Προϊόντα / Έργα (1)

➤ Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας

- Μέσω σταθερής / κινητής τηλεφωνίας, Internet
- Κατηγορίες / τύποι

✓ Ενημερωτικές

- Πρόβλεψη καιρού
- Αποτελέσματα αθλητικών γεγονότων
- Χρηματιστήριο Αθηνών
- Αστρολογία

Υπηρεσίες / Προϊόντα / Έργα (2)

✓ Διαδραστικές

- Κουίζ
- Δημοσκοπήσεις
- Μάρκετινγκ μέσω κινητού

✓ Ψυχαγωγικές

- Ringtones, real tones
- Παιχνίδια Java
- Downloads
- SMS, MMS
- Πύλες WAP
- Τηλεγνωριμίες

Υπηρεσίες / Προϊόντα / Έργα (3)

➤ Υπηρεσίες Τηλεφωνικού Καταλόγου

- Υπηρεσία Τηλεφωνικού Καταλόγου Ελλάδας 11880 (8/2005, Newsphone Hellas)

- ✓ 1.592.338 κλήσεις / μήνα (ΜΟ)
- ✓ Πλούσιο, καθημερινά ενημερωμένο περιεχόμενο

- Επαγγέλματα
- Δρομολόγια τρενών, αεροπλάνων, λεωφορείων
- Πρόγραμμα θεάτρων, κινηματογράφων
- Εφημερεύοντα νοσοκομεία, φαρμακεία

11 8 80

Υπηρεσίες / Προϊόντα / Έργα (4)

✓ Υπηρεσίες 11880

- Δωρεάν επαναπάντηση
- Σύνδεση / προώθηση κλήσης
- Αποστολή SMS
- Δρομολόγηση (GIS)

▪ Υπηρεσία Τηλεφωνικού Καταλόγου Ελλάδας (12/2006, Noetron)

✓ 204.860 κλήσεις / μήνα (MO)

11821

▪ Υπηρεσία τηλεφωνικού καταλόγου Vodafone 11833 (4/2006, Newsphone Hellas)

✓ 433.931 κλήσεις / μήνα (MO)



Υπηρεσίες / Προϊόντα / Έργα (5)


➤ Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-Government)

- Μέσω σταθερής / κινητής τηλεφωνίας, Internet, one-stop shops
- Προϊόντα

- ✓ Περιεχόμενο (πληροφορίες, διαδικασίες)
- ✓ Τηλεφωνικό Κέντρο (πληροφορίες, αιτήσεις / πληρωμές πολιτών μέσω τηλεφώνου)
- ✓ Portal (πληροφορίες, αιτήματα / πληρωμές πολιτών μέσω Internet)
- ✓ Εφαρμογές / συστήματα πληροφορικής (εφαρμογή e-ker, SMS, φαξ, MIS / DSS)
- ✓ Εκπαίδευση εξ αποστάσεως (σύγχρονη / ασύγχρονη, μέσω Internet – e-Learning)
- ✓ Τηλεφωνική τεχνική υποστήριξη (Helpdesk)

Υπηρεσίες / Προϊόντα / Έργα (6)

▪ Κύρια έργα

- ✓ ΚΕΠ (ΑΡΙΑΔΝΗ) I & II (Υπουργείο Εσωτερικών)
- ✓ Εφαρμογή ηλεκτρονικής διαχείρισης αιτημάτων πολιτών 
- ✓ Συστήματα Πληροφορικής για Υποστηρικτικές Λειτουργίες Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων Αθηνών-Πειραιώς (ΚΤΠ)
- ✓ Σύστημα Αυτοματοποίησης Σύνθεσης Δημοσιευτέας Ύλης ΦΕΚ (ΚΤΠ)
- ✓ ΟΠΣ Διάχυσης Πληροφοριακού Υλικού ΟΔΔΥ & Διενέργειας Ηλεκτρονικών Δημοπρασιών (ΚΤΠ)
- ✓ Εθνικό Δίκτυο Πληροφοριών Περιβάλλοντος (ΚΤΠ)

Υπηρεσίες / Προϊόντα / Έργα (7)

➤ Άλλα έργα

- Έργο 184 ΙΚΑ
 - ✓ Τ/Κ Ραντεβού 184 (1.074.559 κλήσεις / μήνα, ΜΟ)
 - ✓ Γραμματεία 184 103 Τοπικών Μονάδων Υγείας ΙΚΑ (στελέχωση)
- Τ/Κ ΟΣΕ (δρομολόγια, κρατήσεις – 250.099 κλήσεις / μήνα, ΜΟ)
- Τ/Κ ΟΓΑ (1510 & 210 3322100) (15.706 κλήσεις / μήνα, ΜΟ)
- ...

Ευχαριστώ για την προσοχή σας...