



Telecom & Networking

# People Supporting People







## Telecom & Networking

**H Professional Service Partners (PSP)** ιδρύθηκε το **2003**, από ανθρώπους με πολύχρονη εμπειρία στις δικτυακές επικοινωνίες και την υποστήριξη πληροφοριακών συστημάτων.

Με έδρα την Αθήνα και κέντρα υποστήριξης στρατηγικά τοποθετημένα σε όλη την Ελλάδα, με συνεχή επένδυση σε ανθρώπινο δυναμικό, δραστηριοποιείται στο χώρο παροχής υπηρεσιών πληροφορικής, τηλεπικοινωνιών και δικτύωσης.

Η εταιρία από την ίδρυσή της εξειδικεύθηκε στην παροχή υπηρεσιών εγκατάστασης προς τους μεγάλους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους της χώρας, κερδίζοντας την εμπιστοσύνη τους και έχει καταφέρει να αναπτύξει ραγδαία τα μεγέθη της, έχοντας μέσο ετήσιο δείκτη ανάπτυξης άνω του 30%.

Κάθε πρόταση και ενέργεια της **PSP** διέπεται από τις θεμελιώδεις αρχές της **φιλοσοφίας της**:

- **Άριστη εξυπηρέτηση και απόλυτη ικανοποίηση των πελατών – συνεργατών** που σημαίνει με απλά λόγια αποτελεσματικότητα και συνέπεια σε αυτό που σχεδιάζεται και αποφασίζεται από κοινού
- **Ανθρώπινες σχέσεις** που δημιουργούν τις βάσεις για αμοιβαία εμπιστοσύνη και συνεργασία με τους πελάτες της
- **Αφοσίωση στην υψηλή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών** ώστε να αισθάνονται οι πελάτες απόλυτα ικανοποιημένοι και ασφαλείς
- **Συνεχής επαγρύπνηση** για βελτίωση σε όλους τους τομείς δραστηριοποίησης.

Τα συγκριτικά πλεονεκτήματα της **PSP** απορρέουν από την **αρχή ικανοποίησης των πραγματικών αναγκών** των πελατών της και είναι:

- **Η ενοποιημένη διαχείριση εργασιών πεδίου (Unified FSM)**
- Το **άριστα εκπαιδευμένο** και καταρτισμένο τεχνικό προσωπικό σε όλη την Ελλάδα
- Η **πλήρης κατανόηση** των προκλήσεων του επιχειρηματικού περιβάλλοντος και των αναγκών της αγοράς
- Το **ικανό και αποτελεσματικό** διοικητικό σχήμα.

Βασικός **στόχος** της **PSP** είναι να βρίσκεται διαρκώς κοντά στους πελάτες της και να προσφέρει με επαγγελματική συνείδηση υπηρεσίες και λύσεις, ανταποκρινόμενη πάντα στο όραμα και τις επιχειρησιακές τους απαιτήσεις και ανάγκες.

### **“In time, in budget, in quality”**

Η κύρια **στратηγική** της εταιρίας **συνοψίζεται στο να:**

- **Εντοπίζει** τις ουσιαστικές ανάγκες και απαιτήσεις των πελατών της
- **Σχεδιάζει** και να **προτείνει** λύσεις σε άμεσο χρόνο
- **Υλοποιεί** έργα με το μικρότερο δυνατό κόστος και το μέγιστο δυνατό αποτέλεσμα.

Η εμπειρία και η άρτια εκπαίδευση των στελεχών της είναι οι κύριοι λόγοι που σήμερα η **PSP** κατέχει μια **ηγετική** θέση, στην αγορά των **network integrator's** και **outsourcers**, προσφέροντας ένα περιβάλλον εργασίας που ευνοεί την ποιότητα και τις υγιείς ανθρώπινες σχέσεις.



# Unified Field Service Management

## ΠΡΩΤΟΠΟΡΙΑ

Η **PSP** επενδύει συνεχώς σε σύγχρονες τεχνολογίες και στη λειτουργική ενοποίηση τους.

### ERP & CRM

### BULK AND AD-HOC TASK MANAGEMENT

### PROJECT MANAGEMENT

### PREDICTIVE PLANNING SYSTEM

### SMART SCHEDULING AGENT

### REAL TIME DISPATCHING

### INTERACTIVE MOBILE SERVICES

### GPS TRACKING & FLEET MANAGEMENT

### DIGITAL PEN – WORK FLOW AUTOMATION & DOCUMENT MANAGEMENT

### GIS (GEOLOCATION & ROUTING)

### ADVANCED INTEGRATED COMMUNICATION PLATFORM

Η **PSP** μέσα από την **ενοποιημένη διαχείριση εργασιών πεδίου (Unified FSM)**, επιτυγχάνει τον πλήρη έλεγχο σε μεγάλο όγκο αιτημάτων (εκατοντάδες επισκέψεις ημερησίως σε όλη την Ελλάδα) με δυνατότητα κλιμάκωσης, διατηρώντας σταθερή την ποιότητα των αποτελεσμάτων της.

Η υποστηρικτική ομάδα (back office agents and dispatchers), το προσωπικό του τηλεφωνικού κέντρου (call center agents), καθώς και οι project/resource managers, έχουν τη δυνατότητα να παρακολουθούν την εξέλιξη των εργασιών σε πραγματικό χρόνο (**real time monitoring and dispatching**) και να στηρίζουν άμεσα το προσωπικό του πεδίου.

Η ενημέρωση γίνεται αυτόματα και σε πραγματικό χρόνο (**real time interactive communication**) με άμεση και ασφαλή πρόσβαση στα συστήματα της **PSP** από τους πελάτες.

Παρέχεται επίσης η δυνατότητα διασύνδεσης με οποιαδήποτε ετερογενή συστήματα back office (CRM, ERP), προκειμένου να επιτευχθεί η βέλτιστη επικοινωνία μεταξύ της εταιρίας και των συνεργατών μεγιστοποιώντας τον έλεγχο, την αποδοτικότητα και την παραγωγικότητα.

Μέσω της ενοποιημένης διαχείρισης εργασιών πεδίου (Unified FSM) η **PSP** επιτυγχάνει να:

- **Διαχειρίζεται** αποτελεσματικά εγκαταστάσεις και υπηρεσίες
- **Υποστηρίζει** συστήματα και εξοπλισμούς
- **Επικοινωνεί διαδραστικά (interactive communication)** με τους συνεργάτες της
- **Βελτιώνει** την παραγωγικότητα και να ελέγχει τα κόστη
- **Προγραμματίζει** έξυπνα την ανάθεση των εργασιών
- **Αυξάνει** και να **διασφαλίζει** την ποιότητα παροχής υπηρεσιών προς τον πελάτη
- **Αυτοματοποιεί** τη διαχείριση εγγράφων
- **Είναι ευέλικτη** και να **προσαρμόζεται** στον όγκο των εργασιών που προκύπτουν κάθε φορά.

# ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ – ΤΟΜΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΗΣΗΣ

Με γνώμονα την ανθρωποκεντρική προσέγγιση, η **PSP** έχει σχεδιάσει και προσφέρει στους πελάτες της ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, τόσο στο χώρο των **Τηλεπικοινωνιών** όσο και στον ευρύτερο χώρο των επιχειρήσεων του **Ιδιωτικού Τομέα** σε μεσαίες και μεγάλες εταιρίες.

Στο πλαίσιο αυτό το φάσμα των **Λύσεων** και των **Υπηρεσιών** που προσφέρει η **PSP** περιλαμβάνει:

## TELECOM SERVICES (OUTSOURCING)

Η **PSP** υποστηρίζει όλους τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους της Ελλάδας.

### Ανάληψη ολοκληρωμένων έργων για λογαριασμό τηλεπικοινωνιακών παρόχων

- A. **Κεντρικές υποδομές** παρόχων
- B. **Σχεδιασμός και υλοποίηση** λύσεων εταιρικών πελατών

### Υποστήριξη εταιρικών και οικιακών πελατών

- A. **Εγκατάσταση – παραμετροποίηση** τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού
- B. **Μικτονόμηση και επίλυση βλαβών** τηλεπικοινωνιακών υποδομών και εξοπλισμών

## ENTERPRISE INTEGRATED SOLUTIONS

### ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Οι υπηρεσίες αυτές αφορούν τόσο στο επίπεδο **τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού** όσο και στο επίπεδο των **πληροφοριακών συστημάτων** και συνοψίζονται στα παρακάτω:

- Παροχή υπηρεσιών **Τεχνικής υποστήριξης** στις εγκαταστάσεις του πελάτη (**On Site Service**)
- **Απομακρυσμένη υποστήριξη, διαχείριση και εποπτεία** πληροφοριακών συστημάτων και υποδομών δικτύου (**Remote Monitoring and Support**)
- **Προληπτική συντήρηση** εξοπλισμού
- **Διασφάλιση** της βέλτιστης απόδοσης των υποδομών
- **IT Services Outsourcing.**

Η **PSP** μπορεί να προσφέρει τεχνική υποστήριξη είτε **on call**, είτε με **συμβάσεις συντήρησης και υποστήριξης**.

### Customer Support Services

- Ηλεκτρονική υποβολή αιτήματος
- Τηλεφωνική υποβολή αιτήματος
- Ηλεκτρονική παρακολούθηση εξέλιξης και ιστορικού αιτημάτων

## ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

- Σχεδιασμός υποδομών και λύσεων σύμφωνα με διεθνή πιστοποιημένα standards
- Σχεδίαση και εγκατάσταση δομημένης καλωδίωσης δικτύου
- Προμήθεια και παραμετροποίηση δικτυακού εξοπλισμού
- Προμήθεια, εγκατάσταση και παραμετροποίηση πληροφοριακών συστημάτων
- Επέκταση και αναβάθμιση του υπάρχοντος δικτύου της επιχείρησης
- Unified Communications (IP Τηλεφωνία)
- Διαχείριση δεδομένων – **Storage Networking**
- **Wireless Networking**
- **Optical Networking**

## ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (CONSULTING)

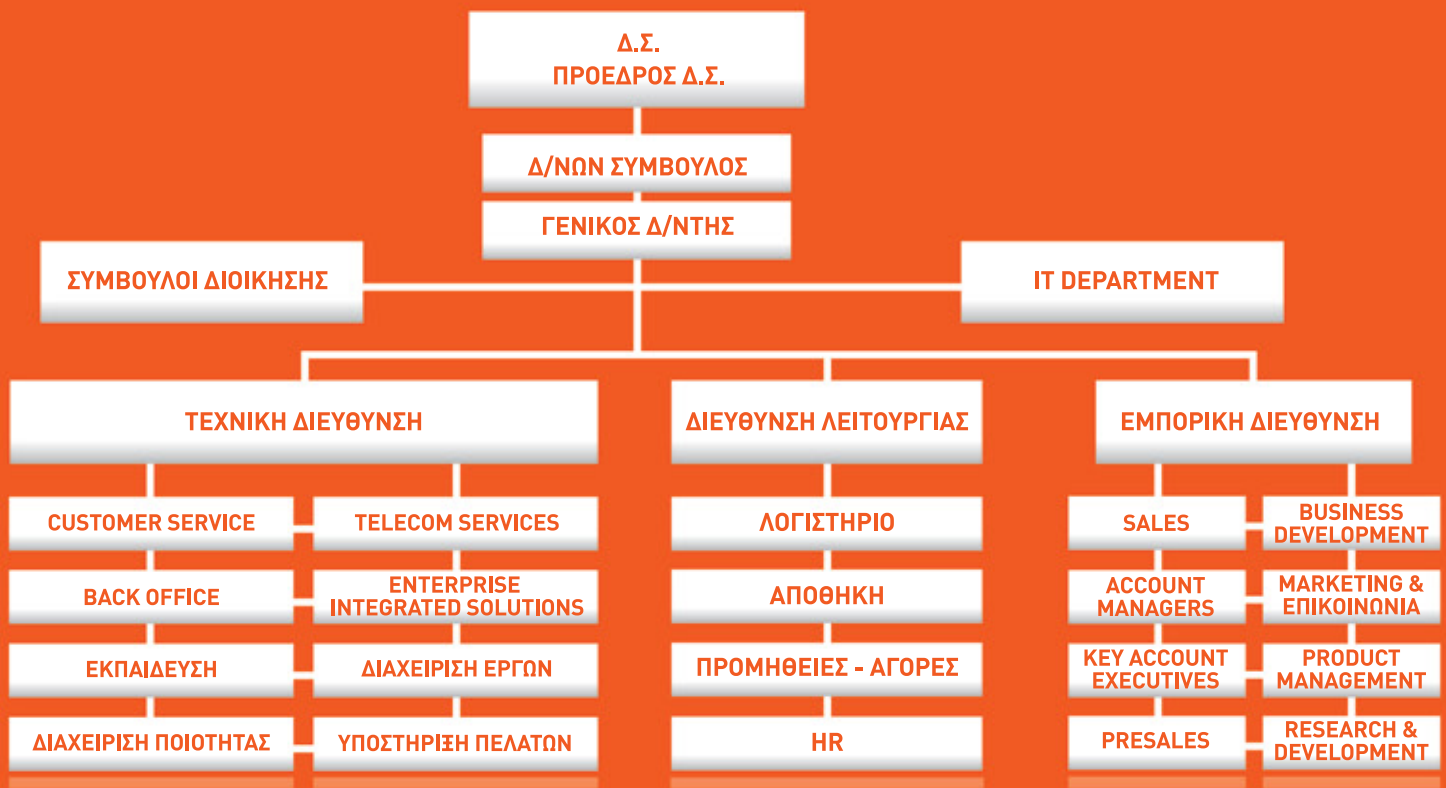
- Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, μελετών και εγκαταστάσεων σχετικά με δικτυακά έργα
- Ανασχεδιασμός υφιστάμενων υποδομών – εγκαταστάσεων
- Μελέτη και ανάπτυξη πολιτικής ασφαλείας δικτυακών εγκαταστάσεων
- Σχεδίαση, υλοποίηση και υποστήριξη ολοκληρωμένων επιχειρηματικών λύσεων πληροφορικής εντός χρονοδιαγραμμάτων και κόστους

## ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

- Προγράμματα εκπαίδευσης του απαραίτητου ανθρώπινου δυναμικού του πελάτη από εξειδικευμένους εκπαιδευτές



# ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ



# ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Προσανατολισμένη στο στόχο της, η **PSP** επενδύει συνεχώς τόσο σε διοικητικό όσο και σε εξειδικευμένο τεχνικό προσωπικό.

Όλοι οι Μηχανικοί που διαθέτει η **PSP**, είναι πεπειραμένοι, πιστοποιημένοι και άρτια εξοπλισμένοι για τις εργασίες του πεδίου τους.

Οι **“Senior Engineers”** είναι πιστοποιημένοι με πολλαπλές επαγγελματικού επιπέδου πιστοποιήσεις (Cisco Professional Level Certifications – CCNP CCSP – CCVP – CCIP – CCDP, MSCE), καθώς και εξειδικεύσεις (specializations).

Οι Μηχανικοί Δικτύων της **PSP** έχουν στο ενεργητικό τους χιλιάδες επισκέψεις σε εγκαταστάσεις και αντιμετώπιση βλαβών σε περιβάλλοντα με Cisco routers, switches, firewalls, call manager και call manager express.

Οι Τεχνικοί Δικτύων της **PSP** εκπαιδεύονται πλήρως με σεμινάρια που λαμβάνουν χώρα εντός της εταιρίας και αποκτούν επαρκή θεωρητική και πρακτική εμπειρία σε πραγματικές συνθήκες, πριν τους ανατεθούν εργασίες σε πελάτες.

Η **PSP** καλύπτει έργα καθημερινά σε όλη την επικράτεια μέσω των κεντρικών γραφείων της στην **Αθήνα** και τη **Θεσσαλονίκη**, σε συνδυασμό με τα τοπικά γραφεία σε **όλες τις μεγάλες πόλεις της Ελλάδας**.

Για την υλοποίηση των εργασιών της η εταιρία απασχολεί προσωπικό περίπου **100** ατόμων (τέλος 2009), εκ των οποίων

- **20** είναι επιφορτισμένα με διοικητικά καθήκοντα
- **80** απασχολούνται στη Διεύθυνση Παροχής Υπηρεσιών.

Η **PSP** διαθέτει σε όλη την Ελλάδα άρτια καταρτισμένα στελέχη που ανήκουν **απευθείας** στο **ανθρώπινο δυναμικό** της εταιρίας, χωρίς να παρεμβαίνουν πουθενά τρίτες εταιρίες.







# ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η **PSP** έχει σχεδιάσει, εγκαταστήσει και διατηρεί πιστοποιημένο κατά το διεθνές πρότυπο **ISO 9001:2000, Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας.**

Για αυτό το λόγο η **PSP** μπορεί να εγγυηθεί την αρτιότητα των υπηρεσιών που παρέχει σε:

- **Εγκαταστάσεις** ψηφιακών συνδρομητικών γραμμών
- **Έλεγχο** και **αποκατάσταση βλαβών** αδεσμοποιητών τοπικών βρόχων και υπηρεσιών 3-play
- **Σχεδιασμό, ανάπτυξη** και **τεχνική υποστήριξη**, ενοποιημένων ενσύρματων και ασύρματων δικτυακών λύσεων βασισμένων σε λύσεις σχεδιασμού **Cisco**, σε δρομολόγηση, διαμεταγωγή, ασφάλεια, τηλεφωνία και ασύρματα δίκτυα.

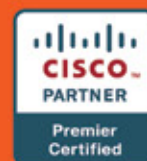
Η **PSP** καλύπτεται από **ασφάλεια του εταιρικού κινδύνου αστικής ευθύνης** έναντι τρίτων, που ενδέχεται να γεννηθεί από την εκτέλεση εργασιών εγκατάστασης ενσύρματων, ασύρματων δικτύων και του εξοπλισμού τους.

## ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ

Η **PSP** έχει αναπτύξει στρατηγικές συνεργασίες με κορυφαίους διεθνείς κατασκευαστές, προσφέροντας ολοκληρωμένες λύσεις υποστήριξης πληροφοριακών υποδομών και τηλεπικοινωνιών, όπως τεχνολογίες πρόσβασης: ADSL, WiFi, WiMAX, MetroEthernet, λύσεις Συνάθροισης και Κορμού | Aggregation/Core Networks, Data Center Facilities και δικτυακών λύσεων Νέας Γενιάς – Next Generation Networks.

### ■ CISCO SYSTEMS PREMIER CERTIFIED PARTNERS

ADVANCED UNIFIED COMMUNICATIONS  
ADVANCED SECURITY  
ADVANCED ROUTING AND SWITCHING  
ADVANCED WIRELESS LAN



### ■ HEWLETT PACKARD

### ■ JUNIPER NETWORKS

### ■ SIEMENS

### ■ MICROSOFT

### ■ SCHNEIDER ELECTRIC

### ■ PANDUIT

### ■ ANOTO

### ■ DURATEL



[www.psp.gr](http://www.psp.gr)

**ΚΕΝΤΡΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ:**

Μ. Καραολή 21  
143 43 Νέα Χαλκηδόνα  
Τηλ.: +30 211 2002900  
Fax: +30 210 2530612  
E-mail: [info@psp.gr](mailto:info@psp.gr)

Website: [www.psp.gr](http://www.psp.gr)

**ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ:**

Λ. Κατσώνη 65  
135 61 Άγιοι Ανάργυροι  
Τηλ.: +30 211 2002930  
Fax: +30 210 2693284  
E-mail: [support@psp.gr](mailto:support@psp.gr)