

eWorking

Η ΝΑΥ

30 Ιουνίου 2008 Έτος 8ο, τεύχος 333



Η

ΕΤΙΝΓΚ/ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ

ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ/ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ

ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ
Μεγάλη υστέρηση
της Ελλάδας στην τεχνολογία
Του Ηλία Φλέγκα

ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΣΤΗ ΛΙΣΑΒΟΝΑ
Οικολογία και οικονομία
Του Παναγιώτη Στ. Ανδριανέση

ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ
Ελκυστικός σχεδιασμός, μεγάλες επιδόσεις
Του Τέλη Λιβανίδη

ΜΕΤΑΤΡΟΠΙΕΣ: Τέρμα οι «online βιτρίνες» - φτιάξτε sites
για συναλλαγές! (Παναγιώτης Στ. Ανδριανέσης)
ΕΠΙΚΕΝΤΡΑ: Όταν η τεχνολογία «αδυνατεί»
να εμποδίσει τους... βαρβαρισμούς - 2 (Τέλης Λιβανίδης)

«Η καλή μαγιά, από ανθρώπους και ιδέες, αποδίδει πάντοτε καρπούς!»

«Αυτό που κάνει τη διαφορά δεν είναι η τεχνολογία, αλλά η ευχρηστία του φωνητικού μενού πλοήγησης»
λέει στο eWorking ο Παναγιώτης Γκεζερλής, εμπορικός διευθυντής της VoiceWeb, της εταιρείας που έχει βαλθεί
να μας κάνει να συνεννοούμαστε άνετα μέσω τηλεφώνου με τις μηχανές - και μέχρι στιγμής το καταφέρνει καλά!

Συνέντευξη στον Παναγιώτη Στ. Ανδριανέση
Φωτογραφίες: Βασίλης Ηλιάδης

Συνέντευξη στον Παναγιώτη Στ. Ανδριανέαν
pandri@nafftemporiki.gr

Φωτογραφίες: Βασίλης Ηλιάδης

Κινούμενοι σταθερά ανοδικά, την τελευταία τετραετία τετραπλασίασατε τον κύκλο εργασιών σας. Ποιο είναι το μυστικό;

– Πολύ και ομαδική δουλειά από όλους τους συναδέλφους μου στη VoiceWeb και πάθος για τον τομέα των τηλεφωνικών φωνητικών εφαρμογών! Η αύξηση των εσόδων αποδίδεται κυρίως στο μοντέλο ASP, που πρώτοι στον κλάδο μας εφαρμόσαμε στις υλοποιήσεις των έργων μας, κατά συνέπεια οι πελάτες μας έχουν μικρό κόστος αρχικής επένδυσης, ενώ η VoiceWeb αυξανόμενα έσοδα κάθε χρόνο. Τέτοια έργα προηγμένων εφαρμογών της εταιρείας μας είναι στον τομέα του ticketing (voice ticketing) και στον ιδιαίτερα αναπτυσσόμενο τομέα των υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας (premium voice portals), ενώ αύξηση παρουσιάζουν επίσης ο τομέας των τραπεζικών υπηρεσιών (voice banking), ο κλάδος μάρκετινγκ και επικοινωνίας, καθώς και τα έργα του Δημοσίου.

Αλλά και... έξω πάτε καλά.

– Ναι, πέρσι, στο SpeechTEK 2007, το σημαντικότερο διεθνές συνέδριο στον κλάδο των φωνητικών εφαρμογών, που πραγματοποιήθηκε στη Νέα Υόρκη, παρουσιάσαμε –μετά από πρόσκληση των διοργανωτών– την ολοκληρωμένη λύση της φωνητικής πύλης πληροφόρησης και κράτησης εισιτηρίων με τεχνολογίες αναγνώρισης ομιλίας. Το VoiceWeb Ticketing, η πλέον προηγμένη φωνητική εφαρμογή μας, απέσπασε ιδιαίτερα θετικά σχόλια από τα κορυφαία στελέχη του χώρου για τα μοναδικά λειτουργικά χαρακτηριστικά του, τον προσεκτικό σχεδιασμό του φωνητικού περιβάλλοντος χρήσης και τα αποτελέσματα εφαρμογής του σε μεγάλους και απαιτητικούς πελάτες. Ήδη η υλοποίηση της λύσης σε μεγάλες εταιρείες του κλάδου της ψυχαγωγίας και του πολιτισμού στην Ελλάδα τους έχει αποφέρει return-on-investment σε σύντομο χρονικό διάστημα και εύκολη και γρήγορη 24ωρη αυτόματα τηλεφωνική εξυπηρέτηση για τους πελάτες τους, χωρίς καμία αναμονή ακόμα και τις ώρες αιχμής.

Πώς ξεκίνησατε την καριέρα σας, κύριε Γκεζερλή;

– Από τον κλάδο των εκδόσεων και των εκτυπώσεων. Κατάγομαι από το Σοφικό της Κορινθίας, αλλά γεννήθηκα και μεγάλωσα στην Αθήνα και τα σχολικά μου χρόνια τα πέρασα στον Κωστέα-Γέιτονα και στο Κολλέγιο Αθηνών. Ο πατέρας μου και ένας φίλος του είχαν εκτυπωτικό συγκρότημα γραφικών τεχνών – τύπωναν κυρίως τα βιβλία και τα λευκώματα της Εκδοτικής Αθηνών και άλλων πελατών. Δύσκολη δουλειά και απαιτητική –και ωσπιά– πελάτες. Για μένα το «εργοστάσιο», όπως το αποκαλούσαμε στην οικογένειά μου, ήταν το καλύτερο σχολείο. Από 7-8 χρόνων αγάπησα με τον πατέρα μου στο σπίτι! Από τότε, κάθε φορά που μπαίνω σε ταξί, κοιτάω δυο και τρεις φορές φευγόντας... (γέλια).

Χαμιάς ύστερα στο σπίτι; (γέλια)

– Ε, ναι! Η γιαγιά μου του φώναζε «να δώσεις ξα-

«Αυτό που κάνει τη διαφορά δεν είναι η τεχνολογία, αλλά η ευκρηστία του φωνητικού μενού πλοήγησης» λέει στο eWorking ο Παναγιώτης Γκεζερλής, εμπορικός διευθυντής της VoiceWeb, της εταιρείας που έχει βαλθεί να μας κάνει να συνεννοούμαστε άνετα μέσω τηλεφώνου με τις μηχανές - και μέχρι στιγμής το καταφέρνει καλά!

ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΓΚΕΖΕΡΛΗΣ, VOICEWEB

«Η καλή μαγιά, από ανθρώπους και ιδέες, αποδίδει πάντοτε καρπούς!»



νά τα λεφτά του παιδιού», αλλά ο πατέρας μου της απάντησε σοβαρά «όχι, πρέπει να μάθει να προσέχει τα πράγματά του!» – και πολύ σωστά έκανε!

Πώς βρεθήκατε, όμως, από τον κλάδο των εκδόσεων και εκτυπώσεων στον κλάδο της πληροφορικής και του e-business;

– Ο κλάδος των γραφικών τεχνών περνούσε κρίση από τη δεκαετία του '90 και μετά. Υπήρχε πόλεμος τιμών και ταυτόχρονα υπερεπενδύσεις στον κλάδο, που οδηγούσαν πολλές επιχειρήσεις στο λουκέτο. Μετά από σειρά ζημιωγόνων χρόνων της εταιρείας, ξαφνικά, σε ηλικία 27 ετών, ανέλαβα εγώ τα πάντα. Ο πατέρας μου είχε αρρωστήσει και κάποιος έπρεπε να συνεχίσει τη δουλειά. Δίπλα στον πατέρα μου είχα μάθει πολλά πράγματα για τη διοίκηση της παραγωγής, τις πωλήσεις, τα λογιστικά, άλλα –το πιο βασικό– τη διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού ενός οργανισμού και το πόσο σημαντικό είναι να είσαι δίκαιος και να δείχνεις σεβασμό στους συνεργάτες σου. Παρ' όλ' αυτά, η υπόθεση δεν ήταν καθόλου εύκολη – καθότι η κατάσταση της επιχείρησης ήταν πολύ άσχημη και, σε περίπτωση κλεισίματος, οι μέτοχοι κινδύνευαν με σημαντικό οικονομικό πρόβλημα, ενώ τα 40 άτομα προσωπικό –πολλοί από τους οποίους είχαν κάνει όλη τη σταδιοδρομία τους στην εταιρεία και ήταν ένα βήμα προ της σύνταξης– θα έχαναν τις δουλειές τους. Πάλεψα πολύ, μαζί με όλο το προσωπικό και τους αρρασιμένους συνεργάτες μου, και ύστερα από μια επίπονη πε-

ρίοδο καταφέραμε να ορθοποδήσουμε την εταιρεία, να έρθουν πολλοί νέοι πελάτες και τελικά να εξαγοραστεί με ικανοποιητικό τίμημα, δίκως να χάσει κανείς από τους παλιούς εργαζόμενους τη δουλειά του. Το «εργοστάσιο» ήταν ένα εξαιρετικό «σχολείο διοίκησης» για μένα. Από πολύ νωρίς, όμως, και πριν ξεκινήσω τη σταδιοδρομία μου στον κλάδο των εκδόσεων και εκτυπώσεων, το μυστικό μου και το πάθος μου ήταν η πληροφορική, τα ψηφιακά μέσα, η απομακρυσμένη δικτύωση των υπολογιστών και αργότερα το internet. Από το 1983, μάλιστα, μου είχαν αγοράσει κι ένα Sinclair, το ZX81, με 1 KB RAM και Basic και έπαιζα! Το 1986, έφτιαξα και τη δική μου BBS στο πρώτο μου PC της Amstrad και modem ταχύτητας 1200 bps – μαγεία! Αργότερα μπήκα και στην AcroBase, στην Compulink...

...τον πρώτο πάροχο υπηρεσιών internet στην Ελλάδα. Μου θυμίζετε και το δικό μου παρελθόν.



«ΤΟ VOICEWEB TICKETING, Η ΠΛΕΟΝ ΠΡΟΗΓΜΕΝΗ ΦΩΝΗΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΜΑΣ, ΑΠΕΣΠΑΣΕ ΙΔΙΑΙΤΕΡΑ ΘΕΤΙΚΑ ΣΧΟΛΙΑ ΑΠΟ ΤΑ ΚΟΡΥΦΑΙΑ ΣΤΕΛΕΧΗ ΤΟΥ ΧΩΡΟΥ.»

– Ξέρετε, είμαι πολύ χαρούμενος που έζησα εκείνη την εποχή. Τότε, όπως γνωρίζετε κι εσείς, έπρεπε να ψάχνουμε και να ανακαλύπτουμε περισσότερα πράγματα, δεν ήταν όλα τόσο απλά και έτοιμα στους υπολογιστές...

Ακριβώς. Τι σπουδάσατε;

– Κατέχω το μεταπτυχιακό MBA International από το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και είμαι πτυχιούχος στη Διοίκηση και Τεχνολογία Εκδόσεων & Εκτυπώσεων από το Πανεπιστήμιο του Hertfordshire. Μετά τις σπουδές μου στην Αγγλία και πέντε χρόνια δουλειά στον κλάδο των γραφικών τεχνών, επισημοποίησα τη στροφή μου προς τον κλάδο της πληροφορικής με το MBA International του καθηγητή **Γ. Πραστάκου**, με ειδίκευση στο eBusiness από τον καθηγητή **Γ. Δουκίδη** – που και οι δύο, μαζί με το υπόλοιπο διδακτικό προσωπικό του Τμήματος Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας, κάνουν πράγματι εξαιρετική δουλειά στο ΟΠΑ. Γνώρισα σημαντικούς ανθρώπους, έμαθα πολλά εκεί. Αυτή η στροφή με έκανε να έρθω και εδώ στη VoiceWeb, η οποία μου είχε κινήσει το ενδιαφέρον από παλιά – στην αρχή ως διευθυντής πωλήσεων, σήμερα πλέον ως εμπορικός διευθυντής. Γνώριζα και εκτιμούσα τους ανθρώπους που είχαν επενδύσει το 2001 σ' αυτή την εταιρεία, τους **Νικόλα Μάνο** και **Ορέστη Τσακαλώτο**. Στο ΟΠΑ γνώρισα τον ιδρυτή της εταιρείας, το **Δαμιανό Χατζπαντωνίου** (καθηγητή, τώρα, στο ΟΠΑ) και μετά τον **Νίκο Πατσά** (διευθύνοντα σύμβουλο

σήμερα). Κάποια στιγμή ζητούσαν άνθρωπο για τις πωλήσεις – συζητήσαμε, τα βρήκαμε και... αμέσως άρχισα να δουλεύω και να τρέχω σε πελάτες. Μπήκα σε μια εταιρεία όπου είχαμε όλοι πολύ κέφι και όρεξη για δουλειά. Μου άρεσε πολύ. Υπήρχε πολύ καλή μαγιά από ανθρώπους και ιδέες, αλλά και πολύ σκληρή δουλειά, που στην πορεία απέδωσαν καρπούς.

Με δυο λόγια, τι κάνετε στη VoiceWeb;

– Είμαστε η μεγαλύτερη εταιρεία τηλεφωνικών φωνητικών συστημάτων και εφαρμογών στην Ελλάδα. Δραστηριοποιούμαστε σε τρεις τομείς (τηλεπικοινωνίες, πληροφορική, μάρκετινγκ) και έχουμε υλοποιήσει την πλειονότητα των φωνητικών έργων με αναγνώριση ομιλίας στη χώρα μας, με εφαρμογές στους κλάδους telecom, ticketing, banking & finance, customer care, retail, wholesale & ordering, marketing, value added services, δημόσιο τομέα, καθώς και premium SMS υπηρεσίες. Η προστιθέμενη αξία της εταιρείας μας συνίσταται στο ότι κάθε φορά προσαρμόζεται στον πελάτη και τον παρέχει εξειδικευμένες λύσεις ειδικά γι' αυτόν, έχοντας, βέβαια, και τη δυνατότητα να διαθέτει ορισμένα βασικά modules, τα οποία προσαρμόζει ανάλογα με τις απαιτήσεις του. Μεταξύ των συνεργατών μας συγκαταλέγονται κορυφαίες εταιρείες φωνητικών τεχνολογιών, όπως οι Έπνοκ και Nuançe, καθώς και άλλες διεθνείς εταιρείες τεχνολογίας.

Τελικά, η τεχνολογία είναι το μυστικό σας;

– Όχι, το λογισμικό για την αναγνώριση ομιλίας και τη σύνθεση φωνής το αγοράζουμε από το εξωτερικό. Αυτό, όμως, αναγνωρίζει φωνήματα – εμείς στη συνέχεια φτιάχνουμε όλο το interface για τις επιλογές του χρήστη και το προσαρμόζουμε στα Ελληνικά, ανάλογα και με τον τομέα εφαρμογής (τράπεζες, κινηματογράφοι κλπ.). Για παράδειγμα, δεν ασχολούμαστε με το λογισμικό του ticketing, αυτό είναι ένα backend. Δική μας δουλειά είναι το VUI, το Voice User Interface (κατ' ανατοκία του GUI – Graphical User Interface), ένα άσρτο φωνητικό, «τηλεφωνικό» περιβάλλον χρήσης. Μέχρι τώρα κάποιος καλούσε ένα τηλεφωνικό κέντρο για να αγοράσει το εισιτήριό του και ήταν απαραίτητο να μιλάει με άνθρωπο. Τώρα, ο χρήστης που τηλεφωνεί στον πελάτη μας, δε χρειάζεται (αναγκαστικά) να μιλάει σε άνθρωπο, αλλά μπορεί μόνος του να εξυπηρετηθεί χωρίς καμία αναμονή σε κατεληγμένες γραμμές. Παλιότερα, η αναμονή στο τηλέφωνο στα Village Cinemas έφτανε ως και τα 45 λεπτά (Παρασκευή ή Σάββατο)! Σήμερα, με το δικό μας σύστημα, όλοι οι πελάτες εξυπηρετούνται άμεσα από το πρώτο δευτερόλεπτο, ενώ από τους 70 agents στο call center απαιτούνται σήμερα μόνο 8. Τα οφέλη; Καταρχήν, για το χρήστη-πελάτη σιγουριά ότι θα μπορεί να εξυπηρετηθεί με άνεση ακόμη και σε στιγμή μεγάλου φόρτου (π.χ. πριν από μια μεγάλη και πολυδιακηνηζόμενη παράσταση). «Ιδιαίτερα μεγαλύτερη απήκηση έχει στις ηλικίες άνω των 35 χρόνων, σε

ποσοστό που φτάνει το 30%» δήλωνε πρόσφατα σε συνέντευξή του ο γενικός διευθυντής των Village Cinemas, **Κωνσταντίνος Δαριβάκης**.

Πού αλλού, εκτός από τα Village Cinemas, μπορείτε να δούμε –καλύτερα, να ακούσουμε– το έργο σας;

– Στους πελάτες μας στο χώρο του voice ticketing ανήκουν οι: Village Cinemas, Αθήναιοι Cinopolis, ΠΑΕ ΑΕΚ, Ελληνικό Φεστιβάλ κ.ά. Πέρσι υλοποιήσαμε για πρώτη φορά στο διεθνή χώρο των οργανωμένων πολιτιστικών θεαμάτων μια φωνητική πύλη πληροφόρησης και πώλησης εισιτηρίων με προηγμένες τεχνολογίες αναγνώρισης ομιλίας για το Ελληνικό Φεστιβάλ. Με ένα τηλεφώνημα το κοινό είχε τη δυνατότητα να ενημερωθεί αυτόματα για όλες τις εκδηλώσεις του Φεστιβάλ, για τις διαθέσιμες τιμές, τα σημεία παραλαβής και να αγοράσει τα εισιτήριά του με χρήση πιστωτικής κάρτας όλο το 24ωρο. Ιδιαίτερη έμφαση, στο σχεδιασμό της φωνητικής πύλης, δόθηκε στο σχεδιασμό του



«ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ ΜΑΣ ΣΥΓΚΑΤΑΛΕΓΟΝΤΑΙ ΚΟΡΥΦΑΙΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΦΩΝΗΤΙΚΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ, ΟΠΩΣ ΟΙ ΕΠΝΟΧ ΚΑΙ ΝUANCE, ΚΑΘΩΣ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ.»

φωνητικού περιβάλλοντος χρήσης, στην επιλογή της φωνητικής persona, στη φωνητική σκηνοθεσία και στην ανάπτυξη καινοτόμων λειτουργικών χαρακτηριστικών μέσω των τεχνολογιών αναγνώρισης ομιλίας, με στόχο πάντα την καλύτερη εξυπηρέτηση του κοινού. Για τη μεγάλη αυτή επιτυχία, η VoiceWeb συνεργάστηκε, πέρα από το Ελληνικό Φεστιβάλ, με την Tickethour του ομίλου Μπρίνια, η οποία υλοποίησε την ολοκληρωμένη πλατφόρμα ticketing και τις πωλήσεις μέσω internet, και τον όμιλο PRC και τη θυγατρική του εταιρεία Relate, που οργάνωσε και λειτουργήσε το κέντρο επικοινωνίας με live agents. Η επιτυχημένη συνεργασία των τεσσάρων οργανισμών οδήγησε στο να εξυπηρετηθούν πάνω από 135.000 κλήσεις αυτόματα μέσω της φωνητικής πύλης, μέσα σε διάστημα δύο μηνών, και να πουληθούν περίπου 55.000 εισιτήρια με περιορισμό της αναμονής ακόμα και τις ώρες αιχμής και χωρίς ατελείωτες ουρές στα εκδοτήρια εισιτηρίων. Και αυτό το καλοκαίρι τα εισιτήρια του Ελληνικού Φεστιβάλ πωλούνται τηλεφωνικά μέσω της προηγμένης εφαρμογής μας, ενώ το Σεπτέμβριο θα υιοθετήσουν την εφαρμογή και 7 μεγάλα θέατρα της Αθήνας, που ανήκουν στην Ελληνική Θεαμάτων.

Επίσης, φέτος, για δεύτερη χρονιά, συνεκίζεται η λειτουργία της φωνητικής πύλης πληροφόρησης και πώλησης εισιτηρίων των πολυκινηματογράφων Αθήναιοι Cinopolis, η πρώτη φωνητική πύλη στο χώρο της ψυχαγωγίας η οποία λειτουργεί με πλήρως αυτοματοποιημένο τρόπο με τεχνολογίες αναγνώρισης ομιλίας, χωρίς την ύπαρξη call center. Κατά τον πρώτο χρόνο λειτουργίας η πύλη εξυπρέτησε δεκάδες χιλιάδες κλήσεις με απόλυτη επιτυχία. Ύστερα, έχουμε συνεργασία με την ΠΑΕ ΑΕΚ. Νομίζω ότι ο κ. **Νικόλαϊδης** κατάλαβε ότι, ειδικά πριν από ένα σημαντικό αγώνα, πολλός κόσμος θέλει την ίδια στιγμή να προμηθευτεί εισιτήριο και με το σύστημά μας αυτό είναι εφικτό δίκως ταλαιπωρία. Έτσι, για δεύτερη συνεχή χρονιά, η ΠΑΕ ΑΕΚ μας ανέθεσε τη λειτουργία της πρώτης φωνητικής πύλης με τεχνολογίες αναγνώρισης ομιλίας στο χώρο του αθλητισμού.

Πέρα από τον χώρο του ticketing, πού αλλού έχει υλοποιήσει προηγμένες φωνητικές εφαρμογές η VoiceWeb;

– Υπάρχουν περίπου 70-80 υλοποιήσεις φωνητικών εφαρμογών που έχει κάνει η εταιρεία μας στην Ελλάδα από τότε που ξεκίνησε, πριν από 7 χρόνια. Εδώ και μερικούς μήνες συνεργαζόμαστε με όλα τα υπεραστικά ΚΤΕΛ σε ένα πολύ ενδιαφέρον έργο, που αφορά όλους μας. Παλιά, για να μάθεις πληροφορίες για κάποιο δρομολόγιο από τα δεκάδες ΚΤΕΛ όλης της χώρας, έπρεπε να τηλεφωνήσεις, να περιμένεις πολύ και το αποτέλεσμα ήταν, ίσως, να μην εξυπηρετηθείς ποτέ – και μιλάμε για 132 εκατ. επιβάτες το χρόνο! Τώρα, τηλεφωνώντας στο 14505 από σταθερό (και σύντομα από κινητό) τα ταξιδιώτες, μέσω δρομολόγιο –με αναγνώριση ομιλίας– λαμβάνεις την πληροφορία άμεσα και εύκολα. Πολύ σύνητομα, πιθανόν και αυτό το καλοκαίρι, θα βγάλουμε στον αέρα και την αντίστοιχη φωνητική εφαρμογή για όλα τα ακτοποϊκά δρομολόγια, αλλά και τη δυνατότητα να ενημερώνεται ο ταξιδιώτης, μέσω προχωρημένων αλγορίθμων και δορυφορικής σύνδεσης με τα πλοία, την ακριβή πραγματική ώρα που θα φτάσουν στο λιμάνι. Υπάρχουν πολλές ακόμα φωνητικές εφαρμογές που έχουμε υλοποιήσει ή έχουμε στα σκοριά στη VoiceWeb... Όπως λένε άλλωστε και οι Άγγλοι: «Sky is the limit» και αυτό ισχύει στο αέριο για τις δυνατότητες που μας δίνουν αυτές οι προηγμένες φωνητικές τεχνολογίες αναγνώρισης ομιλίας.

eW

(SID: 3083978)