

Βασίλης Γαλάκος

ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ, COMSYS

Η ανάπτυξη λογισμικού είναι ένας από τους ισχυρότερους τομείς της αγοράς ΤΠΕ, που δεν επηρεάστηκε αρνητικά σε καμία από τις κρίσεις των τελευταίων ετών. Ο Βασίλης Γαλάκος, διευθύνων σύμβουλος της Comsys, μας μίλησε για την ταυτότητα και την πορεία μίας από τις πιο επιτυχημένες εταιρείες πληροφορικής στην Ελλάδα. Πως έχει διαμορφωθεί η ανάπτυξη λογισμικού, καθώς διανύουμε την τρίτη δεκαετία του 21ου αιώνα; Είναι η τεχνητή νοημοσύνη πιο κοντά μας από όσο φανταζόμαστε; Σε αυτά και σε άλλα καίρια ερωτήματα απαντά ο Βασίλης Γαλάκος, στη συνέντευξη που παραχώρησε στο InfoCom!



Συνέντευξη στον
Κώστα Νόστη

I.C.: Πείτε μας λίγα λόγια για την πορεία της Comsys και τις δραστηριότητες της.

B.Γ.: Η Comsys ιδρύθηκε το 1989 και είναι κατά συνέπεια μια από τις μακροβιότερες εταιρείες του κλάδου των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στην Ελλάδα, με εξειδίκευση στην υλοποίηση σύνθετων συστημάτων λογισμικού. Στην διάρκεια των 32 ετών λειτουργίας της εταιρείας μας, στοχεύουμε στην ανάπτυξη των εργασιών μας σε κάθετους κλάδους της αγοράς, για τους οποίους κρίνουμε ότι υπάρχει έδαφος διαφοροποίησης από τον ανταγωνισμό, με την ανάπτυξη προϊόντων και λύσεων σημαντικής προστιθέμενης αξίας. Προσαρμοζόμαστε με ταχύτητα στις νέες τεχνολογίες όταν αυτές καθιερώνονται και γίνονται διαθέσιμες στην αγορά μας, αλλά επίσης διαχρονικά επενδύουμε σε εφαρμοσμένη έρευνα και ανάπτυξη με προϊόντικό προσανατολισμό. Επιπρόσθετα, επενδύουμε σε αναλυτικές μεθοδολογίες και εργαλεία software engineering για την τυπική αποτύπωση των επιχειρησιακών αναγκών των κλάδων στους οποίους δραστηριοποιούμαστε, με τελικό στόχο την παραγωγή ολοκληρωμένων προϊόντων υψηλής λειτουργικότητας και αξίας.

Κάποιες από τις αγορές στις οποίες δραστηριοποιηθήκαμε με επιτυχία στο παρελθόν, είναι η Τροφοδοσία Πλοίων, οι Ενοικιάσεις Αυτοκινήτων και το Operating Leasing, και οι λύσεις για αθλητικές διοργανώσεις και ομοσπονδίες. Πρέπει να αναφέρω και την σημαντική συμμετοχή μας στην ελληνοποίηση και εμπορική προώθηση του Platinum SQL - του πρώτου διεθνούς ERP που παρουσιάστηκε στην τοπική αγορά το 1997 - σε συνεργασία με την Δέλτα Πληροφορική.

Φυσικά, στην διάρκεια των 32 ετών λειτουργίας μας, χρειάστηκε αρκετές φορές να προσαρμοστούμε στις αλλαγές της αγοράς και της διακυμάνσεις της οικονομίας. Τα τε-

λευταία 18 χρόνια είμαστε αποκλειστικά αφοσιωμένοι στην αγορά των Omnichannel Contact Centers και των αναγκών του Customer Service και του Digital Customer Experience, προωθώντας λύσεις που στηρίζονται σε πλατφόρμες τρίτων προμηθευτών όπως τη Cisco και την Alvaria (πρώην Aspect Software) αλλά και σε προϊόντα που αποτελούν δική μας πνευματική περιουσία. Σε αυτή τη δραστηριότητα διαφοροποιηθήκαμε από τον ανταγωνισμό, επενδύοντας στην ανάπτυξη καινοτόμων εφαρμογών, οι οποίες συμπληρώνουν τις πλατφόρμες των προμηθευτών μας με την προσθήκη εξειδικευμένων λειτουργιών. Οι εφαρμογές αυτές (Contact Center Enhancement Applications) έχουν μεγάλη αποδοχή στην Ελλάδα και το εξωτερικό, και έχουν συμβάλει στην ανάπτυξη μας τα τελευταία 10 χρόνια. Ενδεικτικά θα αναφέρω την πολυβραβευμένη λύση για Video Banking που υλοποιήσαμε για την Eurobank, το CLINK για την πολυκαναλική διασύνδεση των contact centers με τις εφαρμογές CRM που έχει εγκατασταθεί σε πάνω από 10.000 χρήστες παγκοσμίως, το ανεπτυγμένο σε 3 επίπεδα Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογούμενων για το Υπουργείο Οικονομικών, και την εφαρμογή Πρόβλεψης Ιδανικού Χρόνου Επικοινωνίας για την Cosmote eValue που στηρίζεται σε τεχνολογίες μηχανικής εκμάθησης.

Στον κλάδο της εξυπηρέτησης πελατών έχουμε μέχρι σήμερα εγκαταστήσει περισσότερα από 350 συστήματα σε περίπου 70 διαφορετικούς πελάτες, σε 22 χώρες σε όλο τον κόσμο.

I.C.: Ποιες είναι οι βασικές υπηρεσίες που παρέχετε και σε ποιες εταιρείες απευθύνεστε;

B.Γ.: Η εξειδίκευση της Comsys είναι στην ανάπτυξη ολοκληρωμένων σύνθετων επιχειρησιακών εφαρμογών για κάθετες αγορές. Αν θέλαμε να εκφράσουμε αυτή την εξειδίκευση στην αγγλική ορολογία, θα λέγαμε ότι ανα-



*Στον κλάδο
εξυπηρέτησης
πελατών έχουμε
εγκαταστήσει
περισσότερα από 350
συστήματα, σε περίπου
70 πελάτες, σε 22
χώρες.*

πτύσσουμε «highly integrated line-of-business applications for vertical markets».

Το επιχειρηματικό μας μοντέλο απευθύνεται σε μεσαίους και μεγάλους οργανισμούς του ιδιωτικού τομέα, στους κλάδους του business process outsourcing, των financial services, των τηλεπικοινωνιών, της εμπορίας ενέργειας, του retail και του operating leasing.

I.C.: Βλέπουμε μία έξαρση της ψηφιοποίησης στο Δημόσιο. Σε τί βαθμό ασχολείστε με έργα του δημοσίου τομέα;

B.Γ.: Μέχρι σήμερα έχουμε επιλεκτική συμμετοχή σε έργα του Δημοσίου όταν κρίνουμε ότι οι λύσεις, τα προϊόντα και η τεχνογνωσία μας, προσθέτουν ποιότητα και κοστολογικό πλεονέκτημα σε μια πρόταση. Αντικειμενικά διαθέτουμε βαθιά εξειδίκευση για ένα σχετικά περιορισμένο σε εύρος αντικείμενο όπως είναι τα συστήματα εξυπηρέτησης πολιτών. Δεν είχαμε στο παρελθόν πολλές ευκαιρίες εμπλοκής σε έργα του Δημοσίου, μιας και απουσίαζαν προδιαγραφές που να αφορούν στην ψηφιακή εξυπηρέτηση των πολιτών. Τα τελευταία χρόνια και εξ αιτίας των υγειονομικών περιορισμών, το Δημόσιο αναπτύσσει τέτοια συστήματα σε μεγαλύτερο βαθμό. Κατά συνέπεια στοχεύουμε σε πιο ενεργητική συμμετοχή σε έργα του Δημοσίου στο μέλλον. Για την εμπορική προώθηση των λύσεων μας στο δημόσιο τομέα, διατηρούμε συνεργασίες με τους βασικούς system integrators ώστε να μπορέσουμε να συμμετάσχουμε σε έργα κέντρων εξυπηρέτησης της κεντρικής κυβέρνησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης, όπως είναι τα ολοκληρωμένα πολυκαναλικά κέντρα της ΑΑΔΕ και του ΑΣΕΠ που έχουμε υλοποιήσει στο παρελθόν με τον ΟΤΕ και την ένωση Unisystems / Quality & Reliability αντίστοιχα.

I.C.: Ποια είναι η μέχρι τώρα εξέλιξη των οικονομικών μεγεθών της εταιρείας σας, και ποιες είναι οι εκτιμήσεις σας για την εξέλιξη τους την επόμενη πενταετία;

B.Γ.: Τα οικονομικά μεγέθη της εταιρείας μας έχουν μια σταθερή ανοδική πορεία από το 2005 όποτε εισήλθαμε στην αγορά των λύσεων customer interaction management and optimization μέχρι σήμερα, με το αθροιστικό ετήσιο ποσοστό ανάπτυξης (CAGR) του κύκλου εργασιών να διαμορφώνεται σε 18,1%. Αντίστοιχα το CAGR για τα μεικτά κέρδη ανέρχεται σε 39,0% για το ίδιο χρονικό διάστημα. Στην οικονομική χρήση του 2021 είχαμε μια σημαντική αύξηση του κύκλου εργασιών σε ποσοστό 37% σε σχέση με το 2020, και με τα μεικτά κέρδη να διατηρούνται, σαν ποσοστό, στα επίπεδα που έχουν διαμορφωθεί τα τελευταία 5 χρόνια. Η ταμειακή ρευστότητα της εταιρείας βρίσκεται σε ικανοποιητικά επίπεδα, ειδικότερα μετά την είσοδο του επενδυτικού κεφαλαίου Elikonos II S.C.A.SICAR, το οποίο απέκτησε μειοψηφικό ποσοστό στο μετοχικό κεφάλαιο της εταιρείας μας, τον Οκτώβριο του 2021.

Για την επόμενη τριετία ο σχεδιασμός μας προβλέπει την διατήρηση των τάσεων της τελευταίας πενταετίας, δηλαδή 15% αθροιστική ετήσια αύξηση των εσόδων και 7% αθροιστική αύξηση των κερδών προ φόρων. Η εταιρεία μας έχει μηδενικό δανεισμό οπότε υπάρχει περιθώριο για μόχλευση του ενεργητικού, σε περίπτωση που εμφανιστούν ευκαιρίες για μη οργανική ανάπτυξη μέσα από εξαγορές.

I.C.: Ποιοι είναι οι στρατηγικοί σας στόχοι για το επόμενο διάστημα; Ποιο είναι το αναπτυξιακό πλάνο της εταιρείας; Πού θα δώσετε έμφαση, και ποιους τομείς σκοπεύετε να αναπτύξετε περαιτέρω;

B.Γ.: Οι στρατηγικοί μας στόχοι είναι αναπτυξιακοί και στοχεύουν στην οργανική ανάπτυξη μας, έχοντας ως άξονες την κυκλοφορία νέων καινοτόμων προϊόντων στα οποία επενδύσαμε τα τελευταία 3 χρόνια όπως το CFront Assistant, μια πλατφόρμα αυτοματοποίησης επικοινωνίας με χρήση ανάλυσης και κατανόησης φυσικού λόγου, η πλατφόρμα Low Code Application Development «HERMES», και η συνεργασία μας με τη Cisco, που περιλαμβάνει τις λύσεις για τα προϊόντα Webex Cloud Contact Center και το Webex Experience Management. Ειδικότερα, θα δώσουμε έμφαση στην εμπορική προώθηση της πλατφόρμας HERMES, και θα συνεχίσουμε να επενδύουμε σημαντικά ποσά για ενσωμάτωση σε αυτήν επιπλέον χαρακτηριστικών, όπως λειτουργίες Robotic Process Automation και Total Experience.

I.C.: Ποια είναι τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά που μπορούν να δώσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε μία επιχείρηση που δραστηριοποιείται στον χώρο της ανάπτυξης λογισμικού;

B.Γ.: Η ανάπτυξη λογισμικού έχει μία ιδιαίτερη θέση ανάμεσα στις άλλες παραγωγικές δραστηριότητες, υπό την έννοια ότι το τελικό προϊόν είναι άυλο και ενσωματώνει συσσωρευμένη τεχνογνωσία και ανθρώπινη εμπειρία, που είναι δύσκολο να μεταβιβαστεί σε τρίτους χωρίς μεγάλο κόστος. Επιπρόσθετα, η πνευματική ιδιοκτησία που αφορά σε τεχνογνωσία και μεθόδους, αλλά και η ιδιοκτησία του πηγαίου κώδικα των εφαρμογών, είναι δύσκολο να προστατευθεί, και πρακτικά αλλά δυστυχώς και νομικά. Σαν συνέπεια οι εταιρείες του κλάδου μας πρέπει να εφαρμόζουν μεθοδολογίες οργάνωσης της παραγωγής και να αναπτύσσουν διαδικασίες, οι οποίες θα στοχεύουν στην προστασία της ιδιόκτητης πνευματικής περιουσίας, για την απόκτηση της οποίας επενδύουν. Στην Comsys έχουμε καλή κατανόηση αυτών των ιδιαιτεροτήτων, και όλες οι ενέργειες και δράσεις μας, λαμβάνουν υπ' όψη τα ειδικά χαρακτηριστικά του κλάδου μας.

Παρ' όλα αυτά, η άποψή μου είναι ότι η ανάπτυξη λογισμικού έχει κατακτήσει το επίπεδο ωριμότητας που απαιτείται για να ενσωματώσει βιομηχανικά χαρακτηριστικά, και σαν



Η εξειδίκευση της Comsys είναι στην ανάπτυξη ολοκληρωμένων σύνθετων επιχειρησιακών εφαρμογών για κάθετες αγορές.

συνέπεια αυτού του γεγονότος οι εταιρείες ανάπτυξης λογισμικού και εφαρμογών θα πρέπει να έχουν θετική στάση σε επενδύσεις κεφαλαίου για τη βελτίωση των παραγωγικών διαδικασιών τους. Στην ComSys, παρά το περιορισμένο εταιρικό μέγεθος, ακολουθούμε αυτή την πολιτική και απολαμβάνουμε σημαντικές αποδόσεις από την εφαρμογή της.

I.C.: Στην αγορά πληροφορικής διαμορφώνονται συνεχώς νέες τάσεις και αναφύονται νέες προκλήσεις. Εσείς, σαν Comsys, πως τοποθετείστε στο περιβάλλον αυτό;

B.Γ.: Η πληροφορική είναι ο τομέας της οικονομικής δραστηριότητας όπου παρατηρείται διαρκώς εμφάνιση νέων τεχνολογιών που διασπούν την προηγούμενη κατάσταση ισορροπίας με τρόπο άτακτο και συχνά χαοτικό. Πρόσφατα παραδείγματα είναι οι τεχνολογίες του Blockchain, της Μηχανικής Εκμάθησης, της Τεχνητής / Συνθετικής Νοημοσύνης, αλλά και πολλές άλλες τεχνολογικές εξελίξεις μικρότερης επίδρασης.

Σε αυτό το περιβάλλον υπάρχει πάντοτε χώρος για δημιουργία καινοτομίας με αξιοποίηση της συσσωρευμένης τεχνογνωσίας και του υψηλής κατάρτισης ανθρώπινου δυναμικού της εταιρείας μας, και σχετικά μικρές επενδύσεις κεφαλαίου.

Η ιδιαιτερότητα της αγοράς πληροφορικής είναι ότι παράγει προϊόντα και υπηρεσίες που απευθύνονται και στην ίδια, όπως είναι οι βασικές τεχνολογίες, αλλά αξιοποιούνται από τους άλλους τομείς της οικονομικής δραστηριότητας, από τον πρωτογενή τομέα και την βιομηχανία μέχρι τις υπηρεσίες.

Το γεγονός αυτό έχει σαν αποτέλεσμα, και κατά συνέπεια ισχύουν και για τη δική μας αγορά οι βασικοί κανόνες της οικονομικής θεωρίας.

Στη Comsys τα τελευταία τέσσερα χρόνια, περισσότε-

ρο οργανωμένα από ότι στο παρελθόν, επενδύουμε σε ανάπτυξη νέων προϊόντων περίπου το 1/5 των μεικτών εσόδων μας. Παράλληλα διαθέτουμε και μία οργανωμένη διαδικασία έρευνας για τις αναδυόμενες τεχνολογίες, για να αξιολογήσουμε αν, πως και πότε θα εντάξουμε κάποια από αυτές στις λύσεις μας. Ένα αποτέλεσμα αυτής της δραστηριότητας που πρέπει να σημειώσω, είναι η συνεργασία μας με την εταιρεία Behavioral Signals, για την ενσωμάτωση ανάλυσης συναισθημάτων και συμπεριφοράς στις λύσεις για contact centers, και στα προϊόντα για την διαχείριση και βελτίωσης της εμπειρίας πελατών και υπαλλήλων εξυπηρέτησης.

I.C.: Πόσο εύκολο είναι για μία επιχείρηση όπως η δική σας να βρει το κατάλληλο προσωπικό;

B.Γ.: Οι άνθρωποι αποτελούν την αιτία της επιτυχίας της εταιρείας μας. Για εμένα προσωπικά αποτελεί στοιχείο ιδιαίτερης ικανοποίησης ότι στην Comsys έχουμε μέσο χρόνο παραμονής που ανέρχεται στα 9 έτη. Αν αποκλείσουμε τις ακραίες τιμές και τις εξομαλύνουμε, τότε ο μέσος όρος παραμονής του προσωπικού ανεβαίνει στα 13 έτη περίπου. Η σταθερότητα στη διατήρηση του προσωπικού είναι σημαντικό στοιχείο επιτυχίας, και πραγματοποιείται με συνδυασμό ενεργειών που αποβλέπουν, εκτός των άλλων, στη διαρκή ανάπτυξη των προσωπικών δεξιοτήτων του κάθε συνεργάτη μας. Η εταιρεία μας, στηρίζει τις τεχνικές, παραγωγικές, και οργανωτικές λειτουργίες της σε μία ομάδα ικανών και έμπειρων στελεχών, που αποτελούν τον πυρήνα αξίας της Comsys.

Σε περιόδους ραγδαίας ανάπτυξης της αγοράς, η επιπλέον στελέχωση είναι απαραίτητη, και η έλλειψη προσφοράς εργασίας, όπως συμβαίνει σήμερα, είναι ένα θέμα στο οποίο δίνουμε την προσοχή που του αναλογεί. Η εύρεση του κατάλληλου προσωπικού για την πλήρωση κενών σε τε-

*Τα οικονομικά
μεγέθη της
εταιρείας μας
έχουν μία σταθερή
ανοδική πορεία
από το 2005 μέχρι
σήμερα.*



χνικές θέσεις, κυρίως για προγραμματιστές, έχει εξελιχθεί σε εγχείρημα με δυσκολίες τα τελευταία χρόνια, εξ αιτίας και του brain drain μέσα στα χρόνια της οικονομικής κρίσης. Εμείς έχουμε κατανόηση του προβλήματος και έχουμε σχεδιάσει δράσεις για να το αντιμετωπίσουμε. Τα τελευταία 3 χρόνια έχουμε επενδύσει σημαντικά στη πρωτοποριακή πλατφόρμα HERMES, με την οποία η παραγωγή εφαρμογών συντελείται χωρίς προγραμματιστικό κώδικα ή σε κάποιες περιπτώσεις με ελάχιστο προγραμματισμό. Με την χρήση του HERMES ο χρόνος ανάπτυξης των τελικών εφαρμογών μειώνεται μεταξύ 70% με 90% και ταυτόχρονα οι τελικές εφαρμογές κληρονομούν λειτουργικά και τεχνικά χαρακτηριστικά που θα ήταν ανέφικτο να ενσωματωθούν με τις παραδοσιακές μεθοδολογίες ανάπτυξης. Εκτός από την εμπορική προώθηση του HERMES, αξιοποιούμε την πλατφόρμα εσωτερικά στην εταιρεία, για την ανάπτυξη των δικών μας προϊόντων με καταπληκτικά αποτελέσματα στην βελτίωση της ποιότητας, και παράλληλα με σημαντική μείωση στον χρόνο ανάπτυξης. Έχουμε πλέον τη βεβαιότητα ότι λύσεις όπως το HERMES θα απαντήσουν στο πρόβλημα της έλλειψης μηχανικών ανάπτυξης λογισμικού, το οποίο θα συνεχίσει να υπάρχει παγκοσμίως τα επόμενα χρόνια.

I.C.: Πιστεύετε στην ανάγκη θέσπισης ενός πλαισίου για την ασφαλή υιοθέτηση τεχνολογιών τεχνητής νοημοσύνης; Μήπως το ερώτημα δεν είναι πια «τι μπορεί να κάνει η τεχνητή νοημοσύνη» αλλά «τι θα έπρεπε να της επιτρέψουμε να κάνει»;

B.Γ.: Κάθε οργανωμένη κοινωνία οφείλει να εξετάζει με επιμέλεια το τρόπο με τον οποίο τα αποτελέσματα της επιστημονικής έρευνας και της εξέλιξης της τεχνολογίας αξιοποιούνται για την βελτίωση της ζωής των μελών της. Η τεχνολογίες στις οποίες συλλογικά αναφερόμαστε ως

«Τεχνητή Νοημοσύνη» ήδη χρησιμοποιούνται σε πληθώρα εφαρμογών με θετικά αποτελέσματα. Πολλές από αυτές τις εφαρμογές τις χρησιμοποιούμε όλοι μας από καιρό και επηρεάζουν την ποιότητα της καθημερινότητας μας. Προσωπικά είμαι υπέρ της θέσπισης πλαισίου που θα προστατεύει από την κακή χρήση κάθε τεχνολογίας αλλά ταυτόχρονα δεν θα ρυθμίζει υπερβολικά την αγορά, γεγονός που θα έχει, κατά τη γνώμη μου, αρνητική επίπτωση στην διάχυση των θετικών αποτελεσμάτων στον γενικό πληθυσμό αλλά και επιβράδυνση στην βελτίωση αυτών των τεχνολογιών, μιας και θα αποτρέπει τις εταιρείες από πρόσθετες επενδύσεις. Κατά συνέπεια απαιτείται μέτρο και ισορροπία ανάμεσα στην κανονιστική ρύθμιση και την αλόγιστη χρήση.

Οι κλάδοι των contact centers και της εξυπηρέτησης πελατών στους οποίους δραστηριοποιείται η Comsys, αναφέρονται από τους μεγάλους οίκους αξιολόγησης όπως οι Gartner και Forrester, ως οι πλέον προετοιμασμένοι για την πρώιμη αποδοχή λύσεων με χρήση τεχνητής νοημοσύνης. Ήδη σήμερα υπάρχουν εφαρμογές που βελτιώνουν την ποιότητα εξυπηρέτησης των πελατών και μειώνουν το κόστος λειτουργίας των επιχειρήσεων, όπως οι ψηφιακές αυτόνομες επικοινωνίες με κατανόηση φυσικού λόγου (Virtual Assistants και Chatbots), η αντιστοίχιση πελάτη με υπεύθυνο εξυπηρέτησης, η ανάλυση της πρόθεσης για αυτόματη δρομολόγηση της επικοινωνίας, και άλλες. Στην Comsys έχουμε ενσωματώσει ήδη τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης και μηχανικής εκμάθησης στα προϊόντα μας, και θα συνεχίσουμε να διερευνούμε τον τρόπο με τον οποίο θα τις αξιοποιήσουμε παραπέρα. Οι δικές μας λύσεις εκπαιδεύουν μοντέλα που βασίζονται σε ανάλυση τάσεων από τον γενικό πληθυσμό, που υπάρχουν σε μεγάλο πλήθος ανώνυμων στοιχείων, οπότε δεν τίθεται δεοντολογικό πρόβλημα.



Βασίλης Γαλάκος

Ο Βασίλης Γαλάκος είναι ο διευθύνων σύμβουλος της Comsys, από τότε που ίδρυσε την εταιρεία το 1989, και σήμερα ηγείται της διεθνούς επέκτασης του ομίλου. Στο παρελθόν κατείχε διευθυντικές θέσεις στις δορυφορικές επικοινωνίες, στο ηλεκτρονικό εμπόριο, και σε παρόχους υπηρεσιών internet στην Ελλάδα και στην Κύπρο. Είναι διπλωματούχος στην εφαρμοσμένη βιομηχανική από το πανεπιστήμιο της Indiana, και έχει ισχυρό υπόβαθρο στη σχεδίαση συστημάτων λογισμικού.