

Θεματική ενότητα ΔΕΟ 45

Τόμος Β'

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Κεφάλαια 1 - 3

Καθηγήτρια Κατερίνα
Μαργαριτοπούλου
Katerinam.eclass4u@gmail.com



Eclass4U

The best Choice for you

ΜΑΘΗΜΑ
#8
[27/1/22]

ΘΕΡΜΟΠΥΛΩΝ 17
ΠΕΡΙΣΤΕΡΙ
100Μ ΑΠΟ ΤΗ ΣΤΑΣΗ
ΜΕΤΡΟ «ΠΕΡΙΣΤΕΡΙ»

ΤΗΛΕΦΩΝΟ: 210-5711484
ΚΙΝΗΤΟ: 6970401981
EMAIL: grammateia.eclass4u@gmail.com
ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ WEB: www.eclass4u.gr
SOCIAL MEDIA:   



Management
Information
Systems

Η αξία των Πληροφοριακών Συστημάτων



Eclass4U

The best Choice for you

Τα πληροφοριακά συστήματα συνεισφέρουν στην επίτευξη των παρακάτω βασικών στρατηγικών επιχειρηματικών στόχων:

- Επιχειρησιακή αριστεία
- Νέα προϊόντα, υπηρεσίες και επιχειρηματικά μοντέλα
- Ανάπτυξη σχέσεων με πελάτες και προμηθευτές
- Βελτιωμένη λήψη αποφάσεων
- Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα
- Επιβίωση

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Κατερίνα Μαργαριτοπούλου
katerinam.eclass4u@gmail.com eclass4u.gr

2

Η Επιχείρηση ως Σύστημα και το Περιβάλλον της

- «Επιχείρηση (business) είναι κάθε επίσημος οργανισμός, στόχος του οποίου είναι να παράγει προϊόντα ή να παρέχει υπηρεσίες με σκοπό το κέρδος».
- Για να επιτύχει το σκοπό της, η επιχείρηση λειτουργώντας ως ένα ανοικτό σύστημα, «αγοράζει» εισροές και χρησιμοποιεί πόρους από το περιβάλλον της, τους συνδυάζει και τους αξιοποιεί κατάλληλα, βασισμένη στο εσωτερικό σχέδιο οργάνωσης, δομής και κανόνων της, ώστε να μετασχηματίσει τις εισροές αυτές, προσθέτοντάς τους αξία στο πλαίσιο της διαδικασίας παραγωγής και να δημιουργήσει τις εκροές (προϊόντα ή υπηρεσίες).
- Οι εκροές αυτές διατίθενται στους πελάτες της επιχείρησης, σε τιμή πώλησης μεγαλύτερη από το κόστος παραγωγής τους. Οι πελάτες είναι πρόθυμοι να πληρώσουν αυτή την τιμή, επειδή πιστεύουν ότι αποκομίζουν αξία μεγαλύτερη ή ίση με την τιμή πώλησης που θέτει η επιχείρηση (K. Laudon & J. Laudon, 2015)

Επιχειρησιακή αριστεία

- **Βελτιωμένη απόδοση σημαίνει υψηλότερα κέρδη.**
- Τα πληροφοριακά συστήματα και οι σχετικές τεχνολογίες βοηθούν στη βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας.
- Παράδειγμα: Walmart • Χαρακτηριστικό παράδειγμα της δύναμης των πληροφοριακών συστημάτων σε συνδυασμό με τις βέλτιστες επιχειρηματικές πρακτικές για την επίτευξη της καλύτερης δυνατής επιχειρηματικής απόδοσης—και άνω των 469 δισεκατομμυρίων δολαρίων σε πωλήσεις το 2013

Επιχειρησιακή αριστεία



- Η πιο αποτελεσματική αλυσίδα καταστημάτων λιανικής πώλησης στον κόσμο, λόγω της ψηφιακής διασύνδεσης προμηθευτών και καταστημάτων και αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα επιχειρησιακής αριστείας
- Με το σύστημα Retail Link συνδέει ψηφιακά τους προμηθευτές της με το καθένα από τα καταστήματα της σε ολοκληρω τον κόσμο. Αμέσως, μόλις ένας πελάτης αγοράσει ένα είδος, ο προμηθευτής που παρακολουθεί το είδος αυτό ξέρει ότι πρέπει να στείλει ένα άλλο για αναπλήρωση στο κατάστημα.

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Κατερίνα Μαργαριτοπούλου
katermam.edclass4u@gmail.com edclass4u.gr

Νέα προϊόντα, υπηρεσίες και επιχειρηματικά μοντέλα



- Τα πληροφοριακά συστήματα και οι σχετικές τεχνολογίες δίνουν στις εταιρείες τη δυνατότητα να δημιουργούν νέα προϊόντα και υπηρεσίες, καθώς και εντελώς νέα επιχειρηματικά μοντέλα.
- Επιχειρηματικό μοντέλο (business model): Ο τρόπος με τον οποίο μια εταιρεία παράγει, παραδίδει και πουλά τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της
- Παράδειγμα: Apple • Άλλαξε το παλιό μοντέλο διανομής μουσικής με το iTunes • Διαρκείς καινοτομίες—iPod, iPhone, iPad, κ.ο.κ.
- Άλλα νέα προϊόντα ή επιχειρηματικά μοντέλα που γνωρίζετε και πώς σχετίζονται με νέα πληροφοριακά συστήματα ή νέες τεχνολογίες?

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Κατερίνα Μαργαριτοπούλου
katermam.edclass4u@gmail.com edclass4u.gr

Ανάπτυξη σχέσεων με πελάτες και προμηθευτές

- Οι πελάτες που εξυπηρετούνται καλά εξελίσσονται σε τακτικούς πελάτες που κάνουν και περισσότερες αγορές.
- Ξενοδοχείο Mandarin Oriental
 - Χρησιμοποιεί την ΤΠ για να έχει στενή σχέση με τους πελάτες του, παρακολουθώντας τις προτιμήσεις τους, κ.λπ.

Στενές σχέσεις με τους προμηθευτές συνεπάγονται μικρότερο κόστος.

Βελτιωμένη λήψη αποφάσεων

- Αν τα διοικητικά στελέχη βασίζονται στις προβλέψεις, στις εικασίες και την τύχη, τότε είναι βέβαιο ότι θα κάνουν εσφαλμένη κατανομή εργαζομένων, υπηρεσιών και αποθεμάτων.
- Τα δεδομένα σε πραγματικό χρόνο βοηθούν τα διοικητικά στελέχη να παίρνουν αποφάσεις.
- Verizon: Ψηφιακός πίνακας έλεγχου μέσω Ιστού που ενημερώνει τα διοικητικά στελέχη με δεδομένα πραγματικού χρόνου για τα παράπονα των πελατών, την απόδοση του δικτύου, και τις διακοπές λειτουργίας

Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα

- Συχνά απορρέει από την επίτευξη προηγούμενων επιχειρηματικών στόχων.
- Πλεονεκτήματα σε σχέση με τους ανταγωνιστές:
- Ανώτερου επιπέδου προϊόντα σε χαμηλότερες τιμές, καλύτερη απόδοση, καλύτερη απόκριση σε πελάτες και προμηθευτές
- Παραδείγματα: Η Apple, η Walmart και η UPS είναι εταιρείες-γέφυρες στους κλάδους τους επειδή γνωρίζουν πώς να χρησιμοποιούν τα πληροφοριακά συστήματα γι' αυτόν ακριβώς τον σκοπό.

Επιβίωση

- Οι επιχειρήσεις επενδύουν σε πληροφοριακά συστήματα επειδή αυτά αποτελούν αναγκαιότητα για την άσκηση επιχειρηματικής δραστηριότητας.
- Για να συμβαδίζουν με τους ανταγωνιστές Η Citibank χρησιμοποίησε πρώτη τα ΑΤΜ

Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα

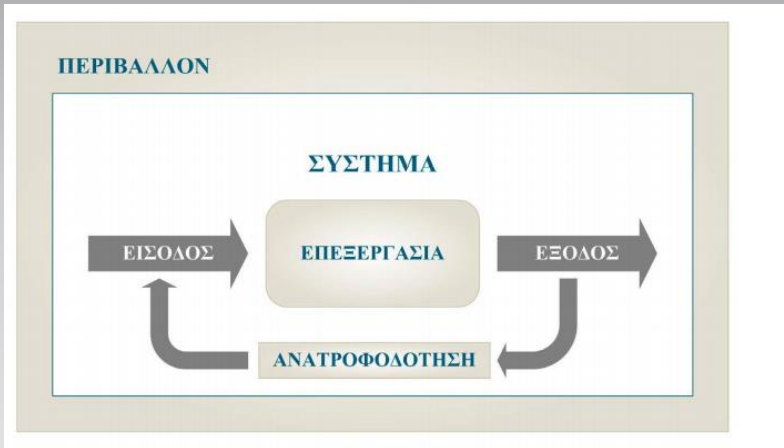
- Συχνά απορρέει από την επίτευξη προηγούμενων επιχειρηματικών στόχων.
- Πλεονεκτήματα σε σχέση με τους ανταγωνιστές:
- Ανώτερου επιπέδου προϊόντα σε χαμηλότερες τιμές, καλύτερη απόδοση, καλύτερη απόκριση σε πελάτες και προμηθευτές
- Παραδείγματα: Η Apple, η Walmart και η UPS είναι εταιρείες-γέφυρες στους κλάδους τους επειδή γνωρίζουν πώς να χρησιμοποιούν τα πληροφοριακά συστήματα γι' αυτόν ακριβώς τον σκοπό.

Πληροφοριακά Συστήματα

Τρεις είναι οι κύριες δραστηριότητες με τις οποίες ένα πληροφοριακό σύστημα παράγει τις πληροφορίες που χρειάζεται κάθε οργανισμός για να παίρνει αποφάσεις, να ελέγχει λειτουργίες, να αναλύει προβλήματα, και να δημιουργεί νέα προϊόντα ή υπηρεσίες.

- Είσοδος
- Επεξεργασία
- Έξοδος
- Αναπληρόρηση ή ανατροφοδότηση (feedback)

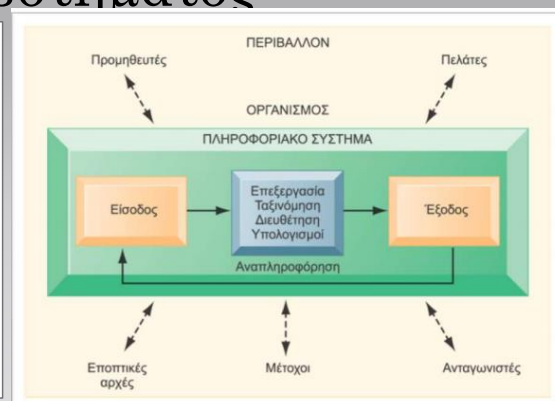
Πληροφοριακά Συστήματα



Οι λειτουργίες ενός πληροφοριακού συστήματος

Κάθε πληροφοριακό σύστημα περιέχει πληροφορίες για τον οργανισμό και το περιβάλλον γύρω του.

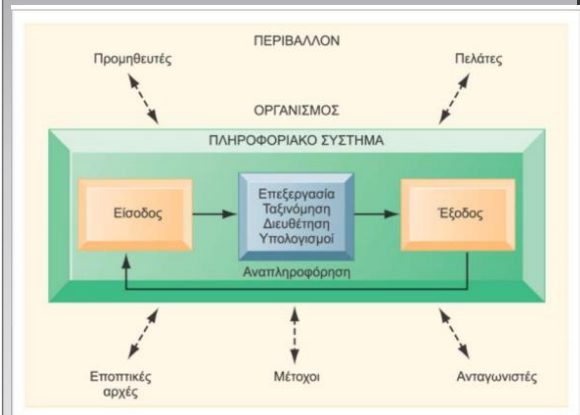
- Οι πληροφορίες που χρειάζεται ο οργανισμός παράγονται από τρεις βασικές δραστηριότητες: την είσοδο, την επεξεργασία και την έξοδο.
- Η αναπληρόφηση από την έξοδο επιστρέφει σε κατάλληλους ανθρώπους ή δραστηριότητες μέσα στον οργανισμό για να αξιολογηθεί και να βελτιωθεί η είσοδος.
- Παράγοντες του περιβάλλοντος, όπως πελάτες, προμηθευτές, ανταγωνιστές, μέτοχοι, και εποπτικές αρχές, αλληλεπιδρούν με τον οργανισμό και τα πληροφοριακά συστήματά του.)



Οι λειτουργίες ενός πληροφοριακού συστήματος

Όπως φαίνεται, το πληροφοριακό σύστημα αποτελεί ένα είδος ανοικτού συστήματος που αλληλεπιδρά με το περιβάλλον του και, όπως κάθε σύστημα, εκτελεί τρεις βασικές δραστηριότητες, προκειμένου να παράγει τις πληροφορίες (εκροές) που χρειάζεται η επιχείρηση για να λαμβάνει αποφάσεις, να ελέγχει τις λειτουργίες της και να αναλύει προβλήματα, με σκοπό την επίλυση τους. Οι δραστηριότητες αυτές είναι:

- η είσοδος, που συλλέγει τα πρωτογενή δεδομένα από το εσωτερικό ή το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης
- η επεξεργασία, που μετατρέπει την πρωτογενή είσοδο σε πιο κατανοητή μορφή, με βάση συγκεκριμένες προδιαγραφές και κανόνες
- η έξοδος, που μεταφέρει τις επεξεργασμένες πληροφορίες στους κατάλληλους ανθρώπους ή στις δραστηριότητες που θα τις αξιολογήσουν, θα τις χρησιμοποιήσουν και θα βελτιώσουν τη φάση της εισόδου.

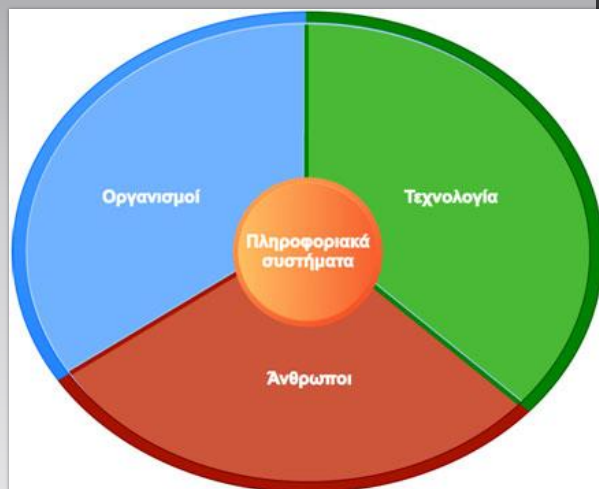


ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Κατερίνα Μαργαριτοπούλου
katerina.m.eclass4u@gmail.com eclass4u.gr

Τα πληροφοριακά συστήματα είναι κάτι περισσότερο από υπολογιστές

Η αποτελεσματική χρήση των πληροφοριακών συστημάτων προϋποθέτει την κατανόηση του οργανισμού, των ανθρώπων και της τεχνολογίας πληροφοριών που διαμορφώνουν τα συστήματα.

- Ένα πληροφοριακό σύστημα προσφέρει λύση σε σημαντικά επιχειρηματικά προβλήματα ή προκλήσεις που αντιμετωπίζει η επιχείρηση.



ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Κατερίνα Μαργαριτοπούλου
katerina.m.eclass4u@gmail.com eclass4u.gr

Τα πληροφοριακά συστήματα είναι κάτι περισσότερο από υπολογιστές

Οι διαστάσεις και συνιστώσες των πληροφοριακών συστημάτων, όπως απεικονίζονται στο παρακάτω Σχήμα, αφορούν σε ολόκληρη την επιχείρηση, εκτείνονται πέρα από τους Η/Υ και δεν αποτελούν αντικείμενο μόνο του τμήματος μηχανογράφησης ή του διευθυντή του τμήματος πληροφοριακών συστημάτων της επιχείρησης. Εμπλέκουν όλο το ανθρώπινο δυναμικό, την οργανωσιακή δομή και την τεχνολογία του οργανισμού και συνεπώς περιλαμβάνουν τρεις βασικές συνιστώσες: την τεχνολογική, την οργανωσιακή και την ανθρώπινη, οι οποίες πρέπει να εξετάζονται από κοινού, όταν μελετώνται, σχεδιάζονται, αναλύονται ή εφαρμόζονται πληροφοριακά συστήματα. Η εξέταση και των τριών συνιστωσών, βοηθά στη βαθύτερη κατανόηση των λειτουργιών και των ρόλων των πληροφοριακών συστημάτων στην επιχείρηση και στην εξεύρεση τρόπων για την αποτελεσματικότερη χρήση τους για την επίλυση σημαντικών επιχειρηματικών προβλημάτων ή για την αντιμετώπιση προκλήσεων (Κ. Laudon & J. Laudon, 2015).



Διαστάσεις των πληροφοριακών συστημάτων

Άνθρωποι

- Τα πληροφοριακά συστήματα απαιτούν ειδικευμένους ανθρώπους που θα τα δημιουργήσουν, θα τα συντηρούν, και θα τα χρησιμοποιούν.
- Η στάση των εργαζομένων έχει αντίκτυπο στην ικανότητά τους να χρησιμοποιούν παραγωγικά τα πληροφοριακά συστήματα.
- Ο ρόλος των διοικητικών στελεχών
 - Αντιλαμβάνονται τις επιχειρηματικές προκλήσεις.
 - Χαράσσουν τη στρατηγική του οργανισμού.
 - Κατανέμουν τους ανθρώπινους και οικονομικούς πόρους.
 - Δημιουργούν νέα προϊόντα, νέες υπηρεσίες

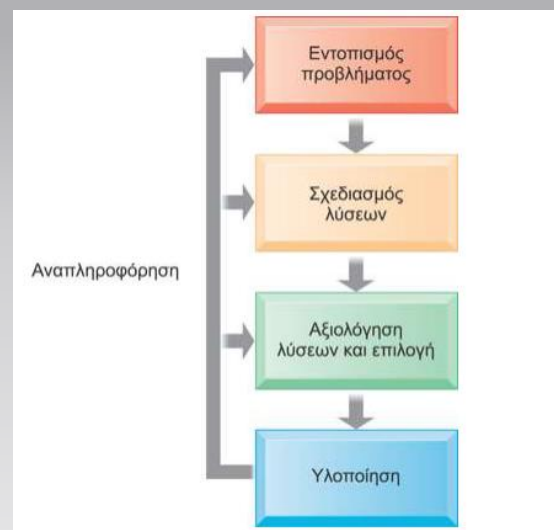
Διαστάσεις των πληροφοριακών συστημάτων

Τεχνολογία

- Υποδομή ΤΠ: Το θεμέλιο, ή η πλατφόρμα ή το υπολογιστικό περιβάλλον, στο οποίο βασίζονται τα πληροφοριακά συστήματα
 - Υλικό υπολογιστών
 - Λογισμικό υπολογιστών
 - Τεχνολογία διαχείρισης δεδομένων
 - Τεχνολογία δικτύωσης και τηλεπικοινωνιών
 - Διαδίκτυο, Ιστός, εξωδίκτυα, ενδοδίκτυα
 - Επικοινωνία φωνής, επικοινωνία με βίντεο

Το μοντέλο της διαδικασίας επίλυσης προβλημάτων

1. Εντοπισμός του προβλήματος
2. Σχεδιασμός λύσεων
3. Επιλογή της κατάλληλης λύσης
4. Υλοποίηση



Πώς τα πληροφοριακά συστήματα θα επηρεάσουν συγκεκριμένα επαγγέλματα



Λογιστική:

- Οι λογιστές στηρίζονται ολοένα και περισσότερο στα πληροφοριακά συστήματα για την κατάρτιση συνοπτικών αναφορών συναλλαγών, τη δημιουργία χρηματοοικονομικών καταστάσεων, την οργάνωση δεδομένων και τη διενέργεια χρηματοοικονομικών αναλύσεων.
- **Δεξιότητες:**
 - Γνώσεις για βάσεις δεδομένων και δίκτυα
 - Χρήση ηλεκτρονικών συστημάτων χρηματοοικονομικών συναλλαγών και κατάρτισης αναφορών
 - Γνώση του τρόπου χρήσης των συστημάτων για τη διεκπεραίωση των εργασιών λογιστικής διαχείρισης

Πώς τα πληροφοριακά συστήματα θα επηρεάσουν συγκεκριμένα επαγγέλματα



Οικονομικά:

- Η σχέση ανάμεσα στα πληροφοριακά συστήματα και στη σύγχρονη χρηματοοικονομική διοίκηση και τις σχετικές υπηρεσίες είναι τόσο ισχυρή που πολλοί συμβουλεύουν πτυχιούχους οικονομικών να κάνουν και σπουδές σε πληροφοριακά συστήματα.
- **Δεξιότητες:**
 - Χρήση συστημάτων για κατάρτιση χρηματοοικονομικών εκθέσεων, διεύθυνση επενδυτικών δραστηριοτήτων και υλοποίηση στρατηγικών ταμειακής διαχείρισης
 - Σχεδιασμός, οργάνωση, υλοποίηση στρατηγικών πληροφοριακών συστημάτων για την επιχείρηση

Πώς τα πληροφοριακά συστήματα θα επηρεάσουν συγκεκριμένα επαγγέλματα



Μάρκετινγκ:

- Κανένας κλάδος δεν έχει υποστεί περισσότερες υπαγορευόμενες από την τεχνολογία αλλαγές μέσα στην τελευταία πενταετία όσες ο κλάδος του μάρκετινγκ και της διαφήμισης.
- Δεξιότητες:
 - Χρήση βάσεων δεδομένων για την παρακολούθηση και την κατάρτιση αναφορών σχετικά με τη συμπεριφορά των πελατών, τις επιδόσεις των προϊόντων, την αναπληρόφρηση από τους πελάτες, και την ανάπτυξη προϊόντων
 - Χρήση επιχειρησιακών συστημάτων για τη διαχείριση των προϊόντων, του προσωπικού πωλήσεων, και των σχέσεων με τους πελάτες

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Κατερίνα Μαργαριτοπούλου
katermam.edclass4u@gmail.com eclass4u.gr

Πώς τα πληροφοριακά συστήματα θα επηρεάσουν συγκεκριμένα επαγγέλματα



Διοίκηση εσωτερικών λειτουργιών επιχείρησης στις υπηρεσίες και τη βιομηχανική παραγωγή:

- Στελέχη παραγωγής, στελέχη διοικητικών υπηρεσιών, αναλυτές λειτουργιών
- Δεξιότητες:
 - Χρήση υλικού και λογισμικού για τη διοίκηση των εσωτερικών λειτουργιών
 - Χρήση λογισμικού βάσεων δεδομένων και ανάλυσης δεδομένων για τον συντονισμό και τη βελτιστοποίηση των πόρων που απαιτούνται για την παραγωγή αγαθών και υπηρεσιών

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Κατερίνα Μαργαριτοπούλου
katermam.edclass4u@gmail.com eclass4u.gr

Πώς τα πληροφοριακά συστήματα θα επηρεάσουν συγκεκριμένα επαγγέλματα



Διοίκηση επιχειρήσεων:

➤ Η δουλειά του στελέχους επιχείρησης έχει μεταμορφωθεί χάρη στα

πληροφοριακά συστήματα. Είναι πια αδύνατο να διοικηθεί μια εταιρεία χωρίς τη χρήση πληροφοριακών συστημάτων.

➤ Δεξιότητες:

- Χρήση πληροφοριακών συστημάτων για κάθε πτυχή της εργασίας, από εργαλεία παραγωγικότητας γραφείου έως εφαρμογές συντονισμού ολόκληρης της επιχείρησης

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Κατερίνα Μαργαριτοπούλου
katerinam.edclass4u@gmail.com eclass4u.gr

Πώς τα πληροφοριακά συστήματα θα επηρεάσουν συγκεκριμένα επαγγέλματα



Πληροφοριακά συστήματα:

➤ Το ταχύτερα μεταβαλλόμενο και πιο δυναμικό επάγγελμα του κόσμου των επιχειρήσεων, επειδή οι τεχνολογίες των πληροφοριακών συστημάτων είναι από τα σημαντικότερα εργαλεία για την επίτευξη των βασικών στόχων των επιχειρήσεων

➤ Εγχώρια και εξωχώρια ανάθεση

➤ Δεξιότητες:

- Χρήση νέων και αναδυόμενων εργαλείων υλικού και λογισμικού για την επίτευξη των έξι επιχειρηματικών στόχων
- Ικανότητα ανάληψης ηγετικού ρόλου στον σχεδιασμό και την υλοποίηση νέων πληροφοριακών συστημάτων

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Κατερίνα Μαργαριτοπούλου
katerinam.edclass4u@gmail.com eclass4u.gr

Πέντε βασικές επιχειρηματικές οντότητες

- Προμηθευτές
- Πελάτες
- Εργαζόμενοι
- Τιμολόγια/πληρωμές
- Προϊόντα και υπηρεσίες



Πέντε βασικές επιχειρηματικές οντότητες

- **Προμηθευτές (suppliers):** Προμηθευτής μιας επιχείρησης είναι οποιαδήποτε άλλη επιχείρηση ή άτομο το οποίο της παρέχει υλικά αγαθά ή υπηρεσίες. Μια επιχείρηση χρησιμοποιεί αυτά τα υλικά αγαθά ή τις υπηρεσίες για να ικανοποιήσει τις λειτουργικές της ανάγκες ή για να δημιουργήσει τα δικά της προϊόντα ή υπηρεσίες. Η σχέση μιας επιχείρησης με τους προμηθευτές της είναι σημαντική, καθώς οι προμηθευτές μπορούν να επηρεάσουν παραμέτρους όπως οι τιμές των τελικών προϊόντων και υπηρεσιών ή η έγκαιρη παραγωγή και παράδοση προϊόντων και υπηρεσιών.
- **Πελάτες (customers):** Πελάτης είναι ο αγοραστής των προϊόντων ή υπηρεσιών της επιχείρησης. Πολλές φορές αναφέρεται και ως καταναλωτής. Ωστόσο, οι όροι αυτοί δεν είναι συνώνυμοι, καθώς η αγορά μπορεί να γίνεται από ένα πρόσωπο Α και η χρήση ή η κατανάλωση από ένα πρόσωπο Β. Επίσης, μερικές φορές ένας πελάτης αγοράζει ένα προϊόν ή υπηρεσία προκειμένου να το μεταπωλήσει. Ο όρος «τελικός πελάτης» αναφέρεται στον τελικό αποδέκτη του προϊόντος ή της υπηρεσίας.
- **Εργαζόμενοι (employees):** Εργαζόμενοι σε μια επιχείρηση είναι το σύνολο των ατόμων που απασχολεί η επιχείρηση και παρέχουν έργο σ' αυτή. Οι εργαζόμενοι προσλαμβάνονται για να παρέχουν τις υπηρεσίες τους σε μια επιχείρηση και ως αντάλλαγμα λαμβάνουν οικονομική αποζημίωση. Εργάζονται σύμφωνα με τους κανόνες οργάνωσης και λειτουργίας της επιχείρησης και όχι με την ιδιότητα του ανεξάρτητου προμηθευτή. Οι εργαζόμενοι λέγονται και προσωπικό της επιχείρησης.
- **Τιμολόγια/Πληρωμές (invoices/payments):** Τιμολόγια είναι τα έντυπα αποδεικτικά μιας εμπορικής πράξης. Περιγράφουν αναλυτικά το σύνολο των προϊόντων ή υπηρεσιών τα οποία πωλούνται ή αγοράζονται από την επιχείρηση. Αναφέρουν την αξία κάθε είδους, αλλά και τη συνολική αξία. Επίσης, φέρουν χρονοσφραγίδα και τα στοιχεία των συναλλασσομένων.
- **Προϊόντα/Υπηρεσίες (products/services):** Προϊόντα είναι τα παραγόμενα υλικά εμπορεύματα μιας επιχείρησης. Στόχος τόσο των προϊόντων όσο και των υπηρεσιών είναι να ικανοποιήσουν κάποια ανάγκη ή επιθυμία των πελατών, προκειμένου να τα αγοράσουν οι πελάτες και έτσι η επιχείρηση να αποκομίσει κέρδος.

Επιχειρηματικές διεργασίες

Επιχειρηματική διεργασία: ένα λογικά συνεκτικό σύνολο δραστηριοτήτων που ορίζουν πώς εκτελούνται συγκεκριμένες εργασίες στην επιχείρηση

- **Οι εργασίες που φέρει σε πέρας κάθε υπάλληλος, η σειρά τους, και ο χρονικός προγραμματισμός τους**
 - Για παράδειγμα: Τα βήματα της διαδικασίας πρόσληψης ενός υπαλλήλου
- **Ορισμένες επιχειρηματικές διεργασίες είναι συνδεδεμένες με έναν συγκεκριμένο λειτουργικό τομέα**
 - Πωλήσεις και μάρκετινγκ: εύρεση πελατών
 - Ανθρώπινοι πόροι: αξιολόγηση των επιδόσεων των εργαζομένων στην εργασία

Επιχειρηματικές διεργασίες

Ορισμένες διεργασίες είναι διαλειτουργικές

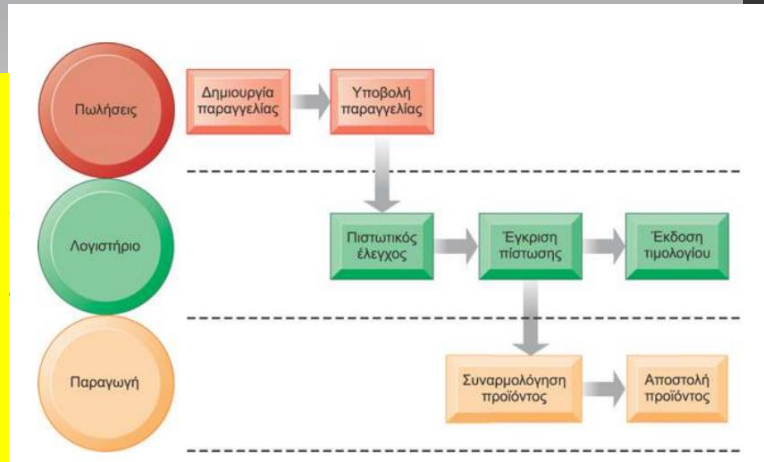
➤ Διεκπεραίωση παραγγελιών πελατών

Ορισμένες διεργασίες είναι διεπιχειρησιακές

➤ Διεκπεραίωση παραγγελιών πελατών, παραγγελία πρώτων υλών ή εξαρτημάτων από τους προμηθευτές

Η διεργασία της διεκπεραίωσης παραγγελιών

Η διεκπεραίωση της παραγγελίας ενός πελάτη περιλαμβάνει ένα πολύπλοκο σύνολο βημάτων, που απαιτεί τον στενό συντονισμό των τμημάτων των πωλήσεων, του λογιστηρίου και της παραγωγής



ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Κατερίνα Μαργαριτοπούλου
katerinam.edclass4u@gmail.com eclass4u.gr

Η διεργασία της διεκπεραίωσης παραγγελιών

Οι επιχειρήσεις συντονίζουν την εργασία του προσωπικού αναπτύσσοντας μια ιεραρχία στην οποία η εξουσία συγκεντρώνεται στην κορυφή

- Ανώτερα στελέχη
- Μεσαία στελέχη
- Επιχειρησιακά στελέχη
- Χειριστές γνώσεων
- Χειριστές δεδομένων
- Προσωπικό παραγωγής ή εξυπηρέτησης

Κάθε ομάδα έχει διαφορετικές ανάγκες πληροφόρησης

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Κατερίνα Μαργαριτοπούλου
katerinam.edclass4u@gmail.com eclass4u.gr

πληροφοριακή αρχιτεκτονική



Η «πληροφοριακή αρχιτεκτονική» μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού είναι συνυφασμένη με την υφιστάμενη ιεραρχική δομή του.

Έτσι, τα στελέχη της ανώτατης Διοίκησης, προκειμένου να υποστηρίξουν τον στρατηγικό σχεδιασμό και τον μακροπρόθεσμο προγραμματισμό της επιχείρησής τους, «αναμένουν» από τα πληροφοριακά συστήματα,

την παροχή στρατηγικής πληροφόρησης, η οποία ουσιαστικά ενσωματώνει διεθνείς, εθνικές ή κλαδικές πληροφορίες που χαρακτηρίζονται ως ανωτέρου επιπέδου και ως επί το πλείστον,

προέρχονται από πηγές και γεγονότα, τα στοιχεία των οποίων δεν υπόκεινται σε επεξεργασία με Η/Υ

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Κατερίνα Μαργαριτοπούλου
katermam.edclass4u@gmail.com eclass4u.gr

Τα πληροφοριακά συστήματα εξετάζονται κυρίως από δυο διαφορετικές οπτικές γωνίες:



- **τη λειτουργική άποψη**, που προσδιορίζει τα συστήματα με βάση την κύρια επιχειρηματική λειτουργία που εξυπηρετούν και υποστηρίζουν μέσα στον οργανισμό
- **την υποστηρικτική άποψη**, που προσδιορίζει τα συστήματα με βάση το ιεραρχικό επίπεδο στο οποίο παρέχουν πληροφόρηση, προς ικανοποίηση των αναγκών των αντιστοιχών διοικητικών στελεχών, ως απόρροια του είδους και της σημαντικότητας των αποφάσεων που καλούνται να λαμβάνουν

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Κατερίνα Μαργαριτοπούλου
katermam.edclass4u@gmail.com eclass4u.gr

Συστατικά μέρη επιχείρησης

Κάθε επιχείρηση, ανεξάρτητα από το μέγεθός της, πρέπει να εκτελεί τέσσερις λειτουργίες για να επιτύχει. Πρέπει να παράγει το προϊόν ή την υπηρεσία, να διαθέτει το προϊόν στην αγορά και να το πουλάει, να παρακολουθεί τα λογιστικά και τις χρηματοοικονομικές συναλλαγές και να εκτελεί στοιχειώδεις εργασίες ανθρώπινων πόρων, όπως η πρόσληψη και διατήρηση εργαζομένων

Συστατικά μέρη επιχείρησης

- Τέσσερις βασικές επιχειρηματικές λειτουργίες:
 - Κατασκευή και παραγωγή
 - Πωλήσεις και μάρκετινγκ
 - Χρηματοοικονομική και λογιστήριο
 - Ανθρώπινοι πόροι

Σχήμα 1.2: Οι τέσσερις βασικές λειτουργίες μιας επιχείρησης⁷ Πηγή: K. Laudon & J. Laudon 2015, Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης, σελ. 81



Συστατικά μέρη επιχείρησης

Οι επιχειρηματικοί οργανισμοί είναι ιεραρχίες που αποτελούνται από τρία βασικά επίπεδα: ανώτερα στελέχη, μεσαία στελέχη και επιχειρησιακά στελέχη. Τα πληροφοριακά συστήματα εξυπηρετούν το καθένα από αυτά τα τρία επίπεδα. Οι επιστήμονες και οι χειριστές γνώσεων συχνά εργάζονται μαζί με μεσαία στελέχη



Συστατικά μέρη επιχείρησης

Τα ανώτερα στελέχη χρειάζονται συνοπτική πληροφόρηση για τη συνολική απόδοση της επιχείρησης.

Τα μεσαία στελέχη χρειάζονται πιο ειδικές πληροφορίες για τα αποτελέσματα επιμέρους λειτουργικών τομέων και τμημάτων της εταιρείας, π.χ. οι επαφές με πελάτες που

πραγματοποιήθηκαν από τους πωλητές, τα στατιστικά στοιχεία που αφορούν την παραγωγή για συγκεκριμένες μονάδες ή γραμμές προϊόντων.

Τα επιχειρησιακά στελέχη χρειάζονται πληροφορίες σε επίπεδο μεμονωμένων συναλλαγών, όπως ο συνολικός αριθμός των εξαρτημάτων που υπάρχουν σε απόθεμα κάθε μέρα.

Συστατικά μέρη επιχείρησης

Τα επίπεδα μιας επιχείρησης



Συστατικά μέρη επιχείρησης

Το Επιχειρηματικό Περιβάλλον

Γενικοί περιβαλλοντικοί παράγοντες:

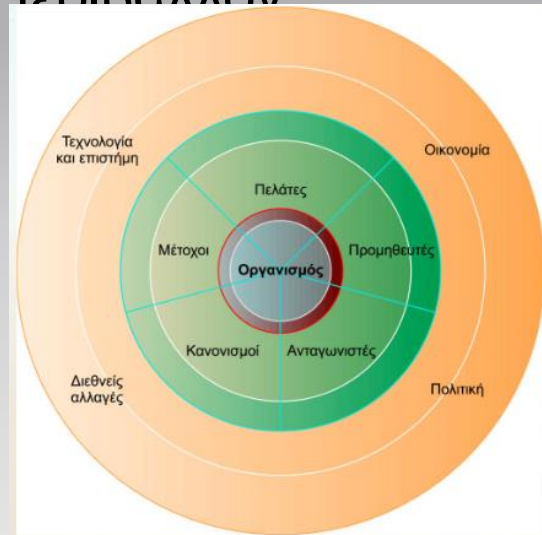
- Τεχνολογία και επιστήμη
- Οικονομία
- Πολιτική
- Διεθνείς αλλαγές

Παράγοντες άμεσου περιβάλλοντος:

- Πελάτες
- Προμηθευτές
- Ανταγωνιστές
- Κανονισμοί
- Μέτοχοι

Συστατικά μέρη επιχείρησης Το Επιχειρηματικό Περιβάλλον

Για να γνωρίσει την επιτυχία, ένας οργανισμός πρέπει συνεχώς να παρακολουθεί τις εξελίξεις στο περιβάλλον του, να ανταποκρίνεται σε αυτές ή ακόμα και να τις προλαμβάνει. Το περιβάλλον μιας επιχείρησης περιλαμβάνει ειδικές ομάδες με τις οποίες η επιχείρηση πρέπει να έρχεται σε επαφή απευθείας, όπως πελάτες, προμηθευτές και ανταγωνιστές, καθώς και το ευρύτερο γενικό περιβάλλον, στο οποίο συμπεριλαμβάνονται οι κοινωνικοοικονομικές τάσεις, οι πολιτικές περιστάσεις, οι τεχνολογικές καινοτομίες και τα παγκόσμια γεγονότα



Ο ρόλος των πληροφοριακών συστημάτων σε μια επιχείρηση

Οι επιχειρήσεις επενδύουν σε πληροφοριακά συστήματα επειδή θέλουν:

- ✓ Να επιτύχουν επιχειρησιακή αριστεία.
- ✓ Να αναπτύξουν νέα προϊόντα και υπηρεσίες.
- ✓ Να επιτύχουν εγγύτητα με τους πελάτες και να τους παρέχουν εξυπηρέτηση.
- ✓ Να βελτιώσουν τη διαδικασία λήψης αποφάσεων.
- ✓ Να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.
- ✓ Να εξασφαλίσουν την επιβίωσή τους.

Είδη Πληροφοριακών Συστημάτων (ανάλογα με τη λειτουργική στόχευση)

• Ένας τρόπος κατηγοριοποίησης των πληροφοριακών συστημάτων είναι με κριτήριο τη λειτουργική τους στόχευση, δηλαδή ανάλογα με το είδος των εφαρμογών που καλύπτουν. Σύμφωνα με τους Laudon & Laudon (2009) και Υψηλάντη (2001), διακρίνουμε τα παρακάτω είδη πληροφοριακών συστημάτων:

- Συστήματα πωλήσεων και μάρκετινγκ (sales and marketing information systems)
- Συστήματα παραγωγής (production information systems)
- Συστήματα οικονομικής και λογιστικής διαχείρισης (financial and accounting information systems)
- Συστήματα διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων (human resources information systems):

Τα Συστήματα Πωλήσεων & Μάρκετινγκ

- ✓ **Πωλήσεις:** ευθύνεται για την πώληση των προϊόντων
 - ✓ Καταγράφει παραγγελίες από πελάτες και παρακολουθεί την εκτέλεσή τους (TPS)
- ✓ **Μάρκετινγκ:** προσδιορίζει ποιοι είναι οι πελάτες, τι θέλουν ή χρειάζονται και σχεδιάζει προϊόντα που να καλύπτουν τις ανάγκες τους. Επίσης διαφημίζει και προωθεί τα προϊόντα.
 - ✓ CRM διατηρεί στοιχεία για πελάτες και πιθανούς πελάτες
 - ✓ Καθορίζει την τιμή του προϊόντος (MIS)
 - ✓ Παρακολουθεί πορεία πωλήσεων (ESS)

Γενικά

- Βοηθούν την εταιρεία να εντοπίζει πελάτες.
- Ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών.
- Προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών.
- Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών.
- Συνεχή υποστήριξη πελατών.

Τα Συστήματα Πωλήσεων & Μάρκετινγκ

Υποστηρίζουν δραστηριότητες πωλήσεων και μάρκετινγκ των προϊόντων ή υπηρεσιών της επιχείρησης

- **Ανώτερα στελέχη**

Παρακολουθούν τις τάσεις που επηρεάζουν προϊόντα και πωλήσεις, προγραμματίζουν νέα προϊόντα και υπηρεσίες, παρακολουθούν την επίδοση των ανταγωνιστών

- **Μεσαία στελέχη**

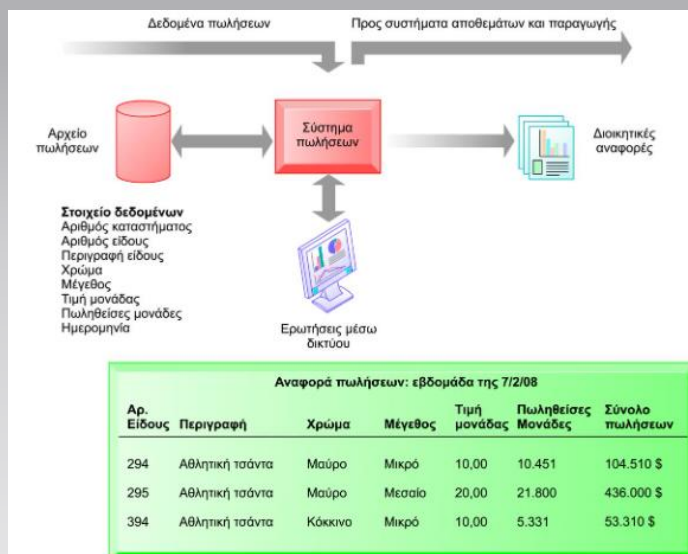
Υποστηρίζουν την έρευνα αγοράς, αναλύουν τις εκστρατείες μάρκετινγκ, τις αποφάσεις τιμολόγησης και την απόδοση πωλήσεων

- **Επιχειρησιακά στελέχη και λοιπό προσωπικό**

Εντοπισμός και επαφή με πιθανούς πελάτες, επεξεργασία παραγγελιών, υποστήριξη εξυπηρέτησης πελατών

Τα Συστήματα Πωλήσεων & Μάρκετινγκ

Το σύστημα αυτό αποτυπώνει δεδομένα πωλήσεων τη στιγμή που πραγματοποιείται η πώληση, ώστε να βοηθά την επιχείρηση να παρακολουθεί τις συναλλαγές πωλήσεων και να παρέχει πληροφορίες που βοηθούν τα στελέχη να αναλύουν τις τάσεις των πωλήσεων και την αποτελεσματικότητα των εκστρατειών μάρκετινγκ.



Συστήματα κατασκευής και παραγωγής



Παραγωγή: υπεύθυνη για την παραγωγή των προϊόντων. Σχεδιάζει, υλοποιεί και συντηρεί τις εγκαταστάσεις παραγωγής. Διαχειρίζεται τις πρώτες ύλες, χρονοπρογραμματίζει τον εξοπλισμό και τους ανθρώπους.

Πρόσφατες εξελίξεις αφορούν συστήματα διαχείρισης του κύκλου ζωής προϊόντος (Product Life-cycle Management, PLM): αποθήκες πληροφοριών για οτιδήποτε αφορά ένα προϊόν, από την αρχική σύλληψή του μέχρι μετά την πώληση και τη συντήρησή του

Γενικά:

- Προγραμματισμός, ανάπτυξη και παραγωγή προϊόντων και υπηρεσιών.
- Προγραμματισμός, ανάπτυξη και συντήρηση των παραγωγικών εγκαταστάσεων.
- Απόκτηση, αποθήκευση και διαθεσιμότητα των υλικών παραγωγής
- Χρονικός προγραμματισμός, εξοπλισμού, εγκαταστάσεων και της εργασίας

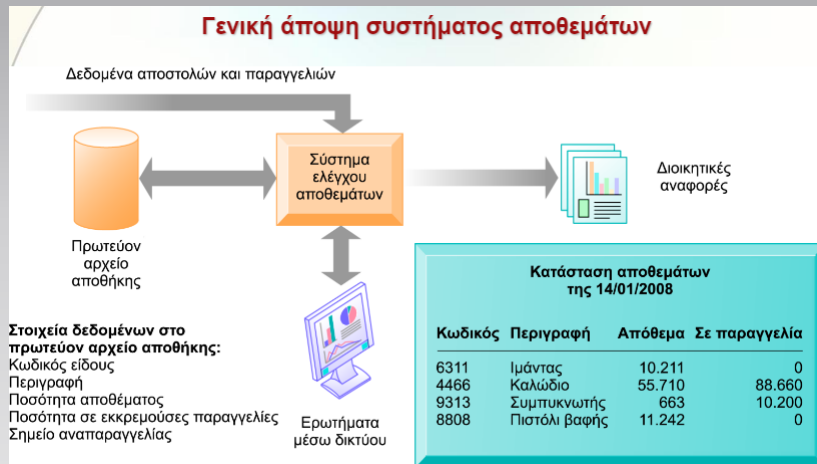
Συστήματα κατασκευής και παραγωγής



Υποστηρίζουν δραστηριότητες παραγωγής των προϊόντων ή υπηρεσιών της επιχείρησης

- **Ανώτερα στελέχη:** Βοηθούν στο σχεδιασμό μακροπρόθεσμων παραγωγικών στόχων, όπως επενδύσεων σε τεχνολογία και επιλογή τοποθεσιών νέων εγκαταστάσεων
- **Μεσαία στελέχη:** Αναλύουν και παρακολουθούν κόστη και πόρους κατασκευής και παραγωγής
- **Επιχειρησιακά στελέχη:** Ασχολούνται με την κατάσταση των εργασιών παραγωγής

Σύστημα αποθεμάτων



ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Κατερίνα Μαργαριτοπούλου
 katerina.edclass4u@gmail.com eclass4u.gr

Συστήματα χρηματοοικονομικής διαχείρισης και λογιστηρίου (Finance and Accounting Systems)

Διαχειρίζεται τους οικονομικούς πόρους, όπως μετρητά, μετοχές, ομόλογα, και άλλες επενδύσεις και προσπαθεί να μεγιστοποιήσει το αποτέλεσμα με αυτούς τους πόρους.

- Η χρήση και συγκεκριμένες λειτουργίες επιβάλλονται από το κράτος (Εφορία, Εθνική Στατιστική Υπηρεσία, κλπ)
- Λογιστικές εγγραφές, ταμείο (TPS)
- Εισπρακτέα, πληρωτέα, χρηματοροή (MIS)
- Προϋπολογισμός (ESS)
- Διαχείριση κεφαλαιοποίησης της επιχείρησης, ανεύρεση νέων οικονομικών πόρων.
- Διατήρηση και διαχείριση των οικονομικών στοιχείων.

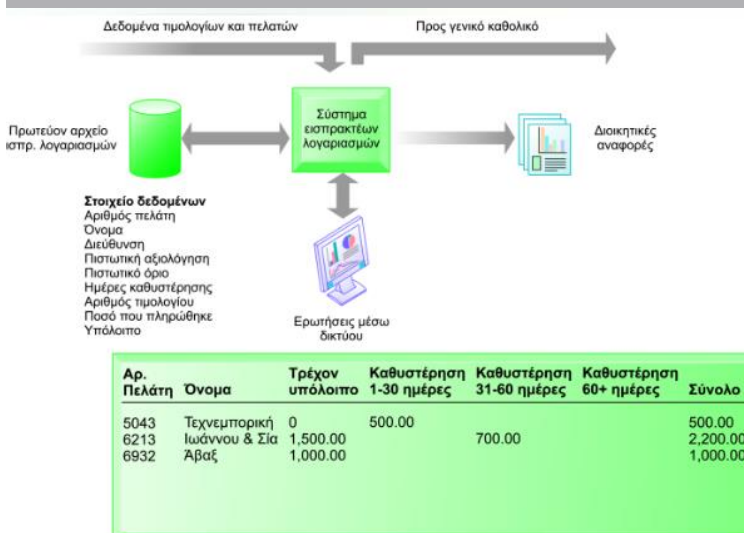
ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Κατερίνα Μαργαριτοπούλου
 katerina.edclass4u@gmail.com eclass4u.gr

Συστήματα χρηματοοικονομικών και λογιστηρίου

Υποστηρίζουν τη διαχείριση χρηματοοικονομικών στοιχείων ενεργητικού, κεφαλαιοποίησης και οικονομικών εκθέσεων

- Ανώτερα στελέχη: Καθορίζουν μακροπρόθεσμους επενδυτικούς στόχους και πραγματοποιούν μακροπρόθεσμες προβλέψεις της οικονομικής επίδοσης της επιχείρησης
- Μεσαία στελέχη: Επιβλέπουν και ελέγχουν τους οικονομικούς πόρους της επιχείρησης
- Επιχειρησιακά στελέχη: Παρακολουθούν τις χρηματικές ροές της επιχείρησης μέσω συναλλαγών (έκδοση επιταγών, πληρωμές, αναφορές χρεογράφων, εισπράξεις κ.λπ.)

Σύστημα Εισπρακτέων Λογαριασμών



Το σύστημα εισπρακτέων Λογαριασμών παρακολουθεί και αποθηκεύει σημαντικά δεδομένα για τους πελάτες, όπως ιστορικό πληρωμών, πιστωτική αξιολόγηση και ιστορικό έκδοσης λογαριασμών

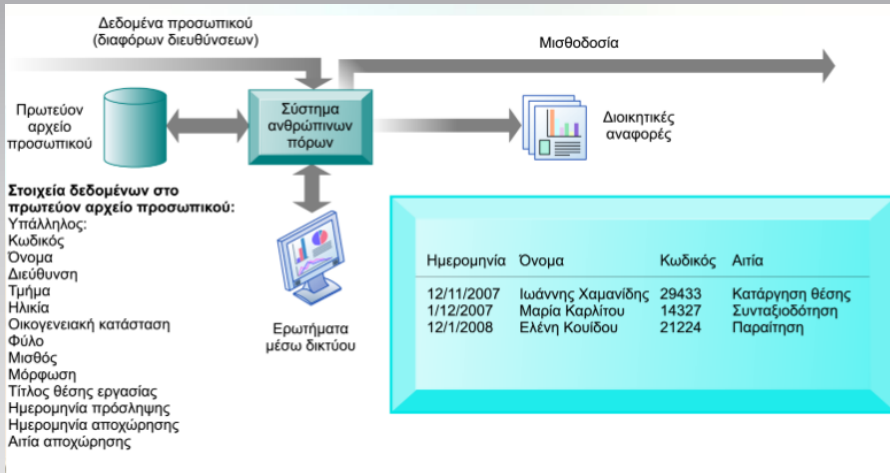
Συστήματα ανθρωπίνων πόρων (Human Resources Systems)

- Διατηρούν στοιχεία για τους εργαζόμενους και τη μισθοδοσία.
 - Καρτέλες εργαζομένων: προσωπικά, εργασιακά, φορολογικά στοιχεία
 - Μισθοδοτικά: χρονοπαρουσία, άδειες, ασθένειες, συμβάσεις εργασίας, βασικός μισθός, επιδόματα
 - Αρκετά στοιχεία είναι υποχρεωτικά από ταμεία ασφάλισης
- Ανεύρεση υποψηφίων υπαλλήλων
- Παρακολούθηση των δεξιοτήτων, της απόδοσης και της εκπαίδευσης των εργαζομένων
- Υποστήριξη των αμοιβών και της σταδιοδρομίας των υπαλλήλων

Συστήματα ανθρωπίνων πόρων (Human Resources Systems)

- Υποστηρίζουν δραστηριότητες προσέλκυσης, ανάπτυξης και διατήρησης του προσωπικού της επιχείρησης
- ✓ Ανώτερα στελέχη
- Προσδιορίζουν τις ανάγκες σε προσωπικό (δεξιότητες, μόρφωση, κατηγορίες και αριθμό θέσεων κ.λπ.) για την υλοποίηση των μακροπρόθεσμων επιχειρησιακών σχεδίων
- ✓ Μεσαία στελέχη
- Παρακολουθούν και αναλύουν προσλήψεις, κατανομή και αμοιβές προσωπικού
- ✓ Επιχειρησιακά στελέχη
- Παρακολουθούν προσλήψεις και τοποθετήσεις προσωπικού

Συστήματα ανθρωπίνων πόρων (Human Resources Systems) – Σύστημα τήρησης προσωπικού



ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Κατερίνα Μαργαριτακοπούλου
katerinam.edclass4u@gmail.com eclass4u.gr

Τα Συστήματα από Υποστηρικτική Άποψη



ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Κατερίνα Μαργαριτακοπούλου
katerinam.edclass4u@gmail.com eclass4u.gr

Βασικοί τύποι των συστημάτων

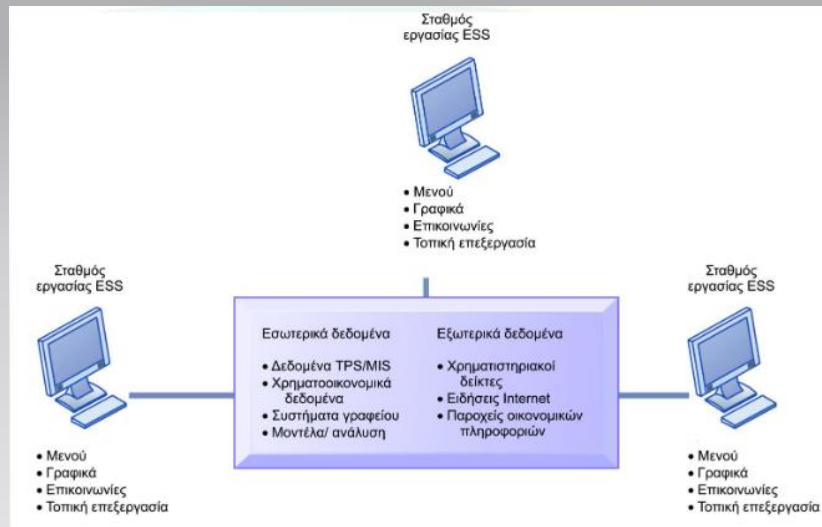
- Συστήματα Υποστήριξης Διοίκησης (ESS)
- Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων (DSS)
- Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης (MIS)
- Συστήματα Γνώσης (KWS)
- Συστήματα Αυτοματισμού Γραφείου (OAS)
- Συστήματα Επεξεργασίας Συναλλαγών (TPS)

Συστήματα υποστήριξης διευθυντικών στελεχών (Executive Support Systems, ESS):

- Τα συστήματα αυτά είναι **εξειδικευμένα συστήματα που απευθύνονται στα κορυφαία διευθυντικά στελέχη μιας επιχείρησης**, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι τα συστήματα αυτά δεν χρησιμοποιούνται και από άλλα στελέχη. **Κύρια χαρακτηριστικά των συστημάτων αυτών είναι η ευκολία χρήσης τους και η δυνατότητα προβολής πληροφοριών τόσο συγκεντρωτικά όσο και σε οποιονδήποτε βαθμό λεπτομέρειας.** (Η δυνατότητα να αναλύεται η συγκεντρωτική πληροφορία στις επιμέρους πιο λεπτομερείς πληροφορίες που την απαρτίζουν λέγεται **ανάλυση της πληροφορίας σε βάθος (drill down).**) Καλύπτουν όλο το εύρος μιας επιχείρησης και παρακολουθούν κρίσιμους δείκτες της επιχείρησης. Λαμβάνουν δεδομένα τόσο από εσωτερικές πηγές δεδομένων της επιχείρησης, όπως εσωτερικά αρχεία δεδομένων της επιχείρησης, αλλά και από εξωτερικές πηγές, όπως το διαδίκτυο. **Ένα άλλο χαρακτηριστικό τους είναι η ποικιλία προβολής των πληροφοριών**, για παράδειγμα σε μορφή γραφικών παραστάσεων, σε μορφή πινάκων ή σε μορφή αναφορών κειμένου. **Οι διεπαφές αυτών των συστημάτων συνήθως είναι φιλικές και δεν απαιτούν από την πλευρά του χρήστη ιδιαίτερες γνώσεις χειρισμού.** Τα συστήματα αυτά χρησιμοποιούνται κυρίως για την υποστήριξη μακρόπνοων στρατηγικών αποφάσεων και όχι για την επίλυση προβλημάτων περιορισμένου εύρους, όπως, για παράδειγμα, η επενδυτική πολιτική που είναι καλύτερο να υλοποιηθεί τα επόμενα πέντε χρόνια, ώστε η επιχείρηση να αποκτήσει ανταγωνιστικό προβάδισμα στην αγορά

Συστήματα υποστήριξης διευθυντικών στελεχών (Executive Support Systems, ESS):

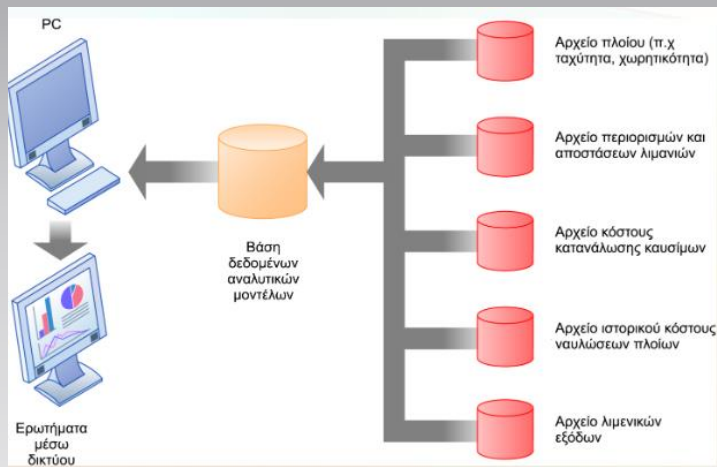
Αυτό το σύστημα συγκεντρώνει δεδομένα από διάφορες εσωτερικές και εξωτερικές πηγές και τα παρουσιάζει στα διευθυντικά στελέχη σε εύχρηστη μορφή



Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων (Decision Support Systems, DSS):

- Η ύπαρξη αδόμητων και ημιδομημένων προβλημάτων στις επιχειρήσεις έκανε αναγκαία τη δημιουργία και χρήση πληροφοριακών συστημάτων τα οποία βοηθούν στην επίλυσή τους. Τα συστήματα αυτά χρησιμοποιούνται κυρίως από τα μεσαία και ανώτερα στελέχη και δεν απαιτούν για τη χρήση τους ιδιαίτερες τεχνικές γνώσεις. Για την υποστήριξη των στελεχών στην επίλυση των προβλημάτων χρησιμοποιούν όχι μόνο τις κλασικές μεθόδους προσπέλασης και επεξεργασίας δεδομένων, αλλά και μαθηματικά μοντέλα για την ανάλυση των δεδομένων. Επίσης, χρησιμοποιούν μεθόδους της τεχνητής νοημοσύνης και των έμπειρων συστημάτων για την αποθήκευση και τη διαχείριση της γνώσης που είναι απαραίτητη για την υποστήριξη των επιχειρηματικών αποφάσεων.

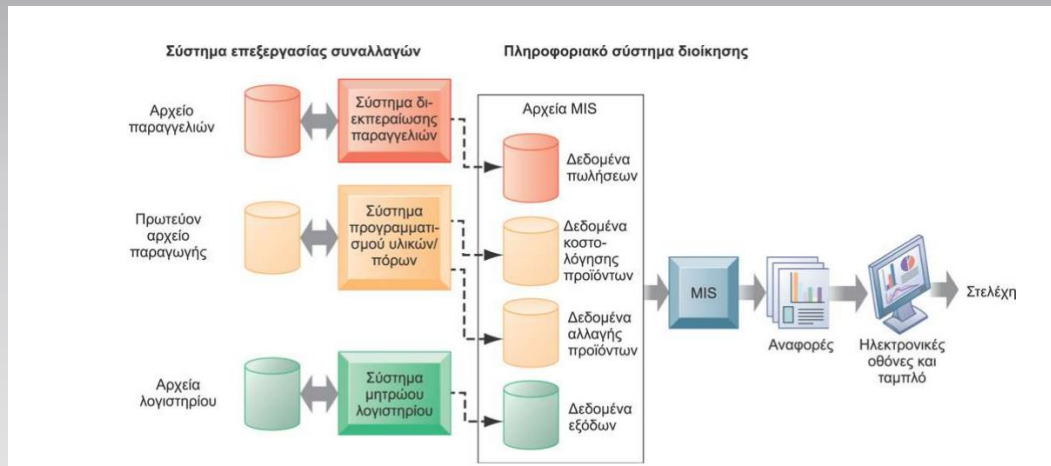
Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων (Decision Support Systems, DSS): Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων Αξιολόγησης Δρομολογίων



Συστήματα διαχείρισης πληροφοριών (Management Information Systems, MIS):

- Τα συστήματα διαχείρισης πληροφοριών παίρνουν τα δεδομένα που λαμβάνονται σε ακατέργαστη μορφή και τα επεξεργάζονται, προκειμένου να παραγάγουν συγκεντρωτικές πληροφορίες. Τα δεδομένα τα οποία καταγράφουν μεμονωμένα γεγονότα δεν έχουν γενικευμένη αξία. Αντίθετα, κέντρο του ενδιαφέροντος για τα στελέχη μιας επιχείρησης έχουν οι συγκεντρωτικές πληροφορίες. **Αυτές παράγονται ως αποτέλεσμα επεξεργασίας στοχευμένου συνόλου δεδομένων.** Οι πληροφορίες αυτές προβάλλονται με τη μορφή αναφορών. Αυτές οι αναφορές μπορεί να παράγονται με σταθερή συχνότητα και λαμβάνοντας συγκεκριμένα δεδομένα κάθε φορά ή να δημιουργούνται παραμετρικά οποιαδήποτε στιγμή και με βάση τα δεδομένα που επιλέγουν τα στελέχη της επιχείρησης. **Τα συστήματα διαχείρισης πληροφοριών (MIS) συνεργάζονται με τα συστήματα επεξεργασίας δοσοληψιών (TPS), καθώς τα TPS συνήθως προσφέρουν τα δεδομένα που επεξεργάζονται τα MIS.** Δεν αποκλείεται, όμως, τα MIS να χρησιμοποιούν δικά τους δεδομένα, τα οποία έχουν ήδη υποβληθεί σε επεξεργασία και έχουν αποθηκευτεί. **Ο στόχος των MIS είναι να προβάλλουν τις πληροφορίες συγκεντρωτικά με τρόπο εύκολα κατανοητό.** Παραδείγματα τέτοιων πληροφοριών αποτελούν οι συγκεντρωτικές καταστάσεις εσόδων, εξόδων, παραγγελιών και πωλήσεων που αφορούν συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα. Τα προβλήματα που επιλύουν τόσο τα MIS όσο και τα TPS είναι καλά ορισμένα και ανήκουν στην κατηγορία των δομημένων προβλημάτων

Πώς τα MIS αντλούν δεδομένα από τα TPS



ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Κατερίνα Μαργαριτακοπούλου
katerinam.edclass4u@gmail.com eclass4u.gr

Δείγμα αναφοράς MIS

Εταιρεία καταναλωτικών προϊόντων
Πωλήσεις κατά προϊόν και περιοχή: 2008

ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΕΡΙΟΧΗ	ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ	ΠΡΟΒΛΕΨΗ	ΠΡΑΓΜΑΤ./ ΠΡΟΒΛΕΨΗ
4469	Καθαριστικό χαλιών	Βόρεια	4.066.700	4.800.000	0,85
		Ανατολική	3.778.112	3.750.000	1,01
		Νότια	4.867.001	4.600.000	1,06
		Δυτική	4.003.440	4.400.000	0,91
		ΣΥΝΟΛΟ	16.715.253	17.550.000	0,95
5674	Αρωματικό χώρου	Βόρεια	3.676.700	3.900.000	0,94
		Ανατολική	5.608.112	4.700.000	1,19
		Νότια	4.711.001	4.200.000	1,12
		Δυτική	4.563.440	4.900.000	0,93
		ΣΥΝΟΛΟ	18.559.253	17.700.000	1,05

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Κατερίνα Μαργαριτακοπούλου
katerinam.edclass4u@gmail.com eclass4u.gr

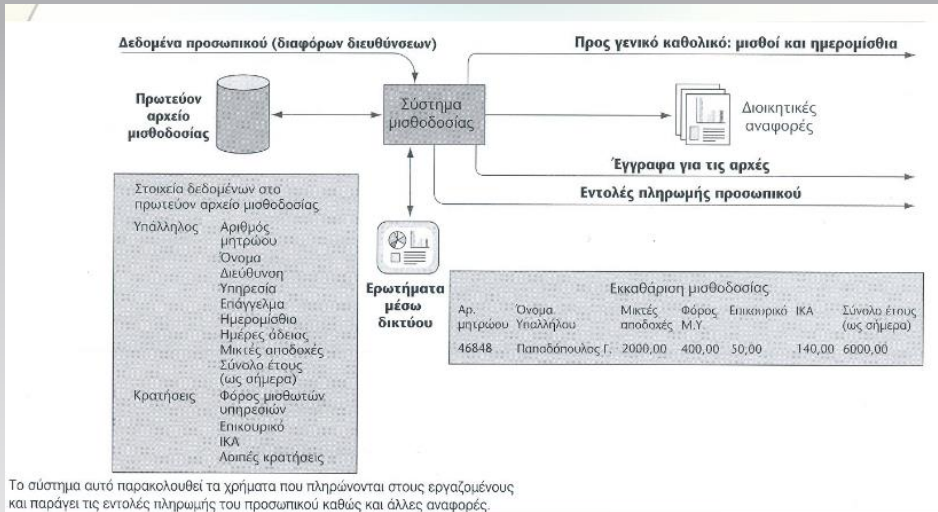
Συστήματα αυτοματισμού γραφείου (office automation systems):

- Τα συστήματα αυτά εξυπηρετούν τις βασικές ανάγκες οργάνωσης της πληροφορίας και διαχείρισης των επικοινωνιών που έχει ένα οποιοδήποτε γραφείο. Τέτοιες ανάγκες είναι, για παράδειγμα, οι **συνήθεις μαθηματικοί υπολογισμοί, η αποθήκευση και διαχείριση της επαγγελματικής ατζέντας, η διαχείριση της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, η οργάνωση των επαγγελματικών συναντήσεων ή ταξιδιών**

Συστήματα επεξεργασίας δοσοληψιών (Transaction Processing Systems, TPS):

- Ο κύριος στόχος των συστημάτων αυτών είναι να υποστηρίζουν τις καθημερινές εργασίες ρουτίνας. Συνήθως εστιάζουν στη συλλογή, την αποθήκευση, την τροποποίηση, στους απλούς υπολογισμούς και στην ανάκτηση δεδομένων. Καταγράφουν και διεκπεραιώνουν τις καθημερινές δοσοληψίες της επιχείρησης με τους πελάτες της ή τις τυπικές εργασίες στον κύκλο εργασιών της επιχείρησης. Παραδείγματα τέτοιων συστημάτων αποτελούν τα συστήματα κρατήσεων θέσης, τα συστήματα τραπεζικών συναλλαγών, τα ηλεκτρονικά συστήματα αγοράς προϊόντων, τα συστήματα μισθοδοσίας και τα συστήματα διαχείρισης της αποθήκης. Τα συστήματα αυτά απευθύνονται στα κατώτερα στελέχη και τα βοηθούν να διεκπεραιώνουν τις εργασίες τους τυπικά και προκαθορισμένα, ελαχιστοποιώντας τη δυνατότητα πρωτοβουλιών, αλλά και πιθανών λαθών.

Συστήματα επεξεργασίας δοσοληπιών (Transaction Processing Systems, TPS):



ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Κατερίνα Μαργαριτοπούλου
katermam.edclass4u@gmail.com edclass4u.gr

Συστήματα επεξεργασίας δοσοληπιών (Transaction Processing Systems, TPS):

Τυπικές εφαρμογές TPS

ΤΥΠΟΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ					
Κύριες λειτουργίες των συστημάτων	Συστήματα πωλήσεων/μάρκετινγκ	Συστήματα κατασκευής/παραγωγής	Συστήματα χρηματοοικονομικών/λογιστηρίου	Συστήματα ανθρώπινων πόρων	Άλλοι τύποι (π.χ. σε πανεπιστήμια)
Εξυπηρέτηση πελατών Διαχείριση πωλήσεων Παρακολούθηση προωθήσεων Αλλαγές τιμών Επικοινωνία με αντιπροσώπους	Χρονικός προγραμματισμός Προμήθειες Αποστολές/ παραλαβές Εκμετάλλευση	Γενικό καθολικό Τιμολόγηση Κοστολόγηση	Αρχεία προσωπικού Παροχές Μισθοδοσία Εργασιακές σχέσεις Εκπαίδευση	Εγγραφές Αρχεία βαθμολογίας Αρχεία μαθημάτων Μητρώα αποφοίτων	
Κύρια συστήματα εφαρμογών	Πληροφοριακό σύστημα παραγγελιών Σύστημα προμηθειών πωλήσεων Σύστημα οτήριξης πωλήσεων	Συστήματα ελέγχου μηχανών Συστήματα εντολών προμηθειών Συστήματα ελέγχου ποιότητας	Γενικό καθολικό Μισθοδοσία Εισπρακτέοι/πληρωτέοι λογαριασμοί Συστήματα διαχείρισης κεφαλαίων	Αρχεία εργαζομένων Συστήματα επιδομάτων Απογραφή δεξιοτήτων εργαζομένων	Σύστημα εγγραφών Σύστημα μεταγραφών σπουδαστών Συστήματα ελέγχου διδακτέας ύλης Σύστημα δωρεών αποφοίτων

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Κατερίνα Μαργαριτοπούλου
katermam.edclass4u@gmail.com edclass4u.gr

Σχέσεις των Συστημάτων Μεταξύ τους

- **TPS:** Κύρια πηγή δεδομένων για άλλα συστήματα
- **ESS:** Κυρίως αποδέκτες δεδομένων από συστήματα κατωτέρου επιπέδου
- Άλλα συστήματα μπορούν επίσης να ανταλλάσσουν δεδομένα
- Ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ λειτουργικών τομέων π.χ. παραγγελία πωλήσεων που μεταδίδεται στο σύστημα παραγωγής
- Στους περισσότερους οργανισμούς, τα συστήματα είναι χαλαρά συνδεδεμένα

Τύποι και Λειτουργίες ΠΣ

Συστήματα στρατηγικού επιπέδου					
Συστήματα υποστήριξης διοίκησης (ESS)	Πρόβλεψη τάσης πωλήσεων 5-ετίας	Λειτουργικό πρόγραμμα 5-ετίας	Πρόβλεψη προϋπολογισμών 5-ετίας	Πρόβλεψη Κερδών	Προγραμματισμός ανθρώπινου δυναμικού
Συστήματα διοικητικού επιπέδου					
Συστήματα πληροφοριών διοίκησης (MIS)	Διαχείριση πωλήσεων	Έλεγχος αποθεμάτων	Ετήσιος προϋπολογισμός	Ανάλυση επενδύσεων	Μετακίνηση προσωπικού
Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων (DSS)	Ανάλυση περιοχών	Προγραμματισμός παραγωγής	Ανάλυση κόστους	Ανάλυση τιμολόγησης	Ανάλυση κόστους συμβολαίων
Συστήματα επιπέδου γνώσης					
Συστήματα γνώσης (KWS)	Σταθμός εργασίας ...	Σταθμός εργασίας ...	Σταθμός εργασίας ...	Σταθμός εργασίας ...	Σταθμός εργασίας ...
Συστήματα γραφείου (DTS)	Επεξεργασία κειμένου	Χρήση λογιστικών φύλλων	Χρήση ...	Χρήση ...	Χρήση ...
Συστήματα λειτουργικού επιπέδου					
Συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών (TPS)	Παρακολούθηση πελατολογίου Πωλήσεις & Μάρκετινγκ	Προγραμματισμός ημέρας Παραγωγή	Ταμειακή διαχείριση ημέρας Χρηματοοικονομικά	Μισθοδοσία Λογιστήριο	Αρχείο προσωπικού Ανθρώπινοι Πόροι

Τύποι και Λειτουργίες ΠΣ

ΤΥΠΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	ΕΙΣΟΔΟΣ	ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ	ΕΞΟΔΟΣ	ΧΡΗΣΤΕΣ
ESS	Συγκεντρωτικά δεδομένα από εσωτερικά ή εξωτερικά συστήματα.	Γραφικές απεικονίσεις, προσομοιώσεις, μοντελοποιήσεις αλληλεπιδράσεων.	Προβλέψεις τάσεων, εκτιμήσεις υποθέσεων εργασίας, κλπ.	Ανώτερα και ανώτατα στελέχη επιχειρήσεων.
DSS	Δεδομένα για ανάλυση και εισαγωγή σε συγκεκριμένα μοντέλα αποφάσεων.	Προσομοιώσεις, μοντελοποιήσεις αλληλεπιδράσεων.	Εξειδικευμένες αναφορές, ανάλυσεις σεναρίων αποφάσεων, κλπ.	Σύμβουλοι ανωτάτων στελεχών, διευθυντές τομέων, εξειδικευμένο προσωπικό.
MIS	Δεδομένα συναλλαγών, δεδομένα μεγάλου όγκου, πρωτογενή δεδομένα.	Απλά μοντέλα, αναλύσεις κατώτερου επιπέδου.	Συνοπτικές αναφορές, αναφορές αποκλίσεων από νόρμες, κλπ.	Μεσαία στελέχη, ειδικευμένοι εργαζόμενοι.
KWS	Προσαρμογή δεδομένων σε πρότυπα, βάσεις γνώσης.	Κατασκευή μοντέλων, προσομοιώσεις.	Αποτελέσματα μοντελοποιήσεων, γραφικά, κλπ.	Εξειδικευμένο προσωπικό, τεχνικά στελέχη και εργαζόμενοι.
DTS	Έγγραφα, χρονοδιαγράμματα, κλπ.	Διαχείριση εγγράφων, χρονοπρογραμματισμός εργασιών, κλπ.	Έγγραφα, εσωτερικές και εξωτερικές αναφορές, κλπ.	Υπάλληλοι γραφείου.
TPS	Λεπτομερή δεδομένα συναλλαγής	Ταξινόμηση, κατάταξη, συγχώνευση, ενημέρωση, κλπ.	Αναλυτικές αναφορές, καταστάσεις, κλπ.	Προϊστάμενοι, υπάλληλοι γραφείου.

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Κατερίνα Μαργαριτοπούλου
katerina.edclass4u@gmail.com eclass4u.gr

Ψηφιακός πίνακας έλεγχου

Ο ψηφιακός πίνακας έλεγχου (ή ψηφιακό ταμπλό) δίνει πλήρεις και ακριβείς πληροφορίες που βοηθούν τη διαδικασία λήψης αποφάσεων, συχνά σε μία μόνο οθόνη.

Η εποπτεία των βασικών δεικτών απόδοσης σε μια απεικόνιση με γραφικά βοηθά τα διοικητικά στελέχη να εντοπίζουν γρήγορα τομείς που χρήζουν προσοχή.



ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Κατερίνα Μαργαριτοπούλου
katerina.edclass4u@gmail.com eclass4u.gr

Συστήματα διασύνδεσης της επιχείρησης

- **Επιχειρησιακές εφαρμογές**
 - Συστήματα που εκτείνονται σε περισσότερους από έναν λειτουργικούς τομείς, επικεντρώνονται στην εκτέλεση επιχειρηματικών διεργασιών σε επιχειρησιακή κλίμακα και περιλαμβάνουν όλα τα επίπεδα στελεχών
- **Τέσσερις βασικοί τύποι**
 - Επιχειρησιακά συστήματα (enterprise systems)
 - Συστήματα διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας (supply chain management systems, SCM)
 - Συστήματα διαχείρισης σχέσεων με τους πελάτες (customer relationship management systems, CRM)
 - Συστήματα διαχείρισης γνώσεων (knowledge management systems, KMS)

Επιχειρησιακά συστήματα (enterprise systems)

Γνωστά και ως συστήματα προγραμματισμού επιχειρησιακών πόρων (enterprise resource planning, ERP).

- **Ενοποιούν** τις επιχειρηματικές διεργασίες της κατασκευής και παραγωγής, της χρηματοοικονομικής και λογιστικής διαχείρισης, των πωλήσεων και μάρκετινγκ και της διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων.
- **Διευκολύνουν** και επισπεύδουν τη διάδοση των πληροφοριών σε ολόκληρη την επιχείρηση.
- **Επιτρέπουν** μεγαλύτερη ευελιξία στην απόκριση των αιτημάτων των πελατών, μεγαλύτερη ακρίβεια στη διεκπεραίωση των παραγγελιών.
- **Βοηθούν** τα στελέχη να έχουν συνολική άποψη των λειτουργιών της επιχείρησης.

Συστήματα διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας (supply chain management systems, SCM)

- Διαχειρίζονται τις σχέσεις με τους προμηθευτές, τις εταιρείες προμηθειών, τους διανομείς, και τις εταιρείες εφοδιαστικής.
- Διαχειρίζονται τις κοινόχρηστες πληροφορίες που αφορούν τις παραγγελίες, την παραγωγή, τα επίπεδα αποθεμάτων, κ.ο.κ.
- Στόχος: να φτάνει η κατάλληλη ποσότητα των προϊόντων τους από την πηγή τους στο σημείο κατανάλωσης, στον ελάχιστο χρόνο με το μικρότερο κόστος.
- Αποτελούν έναν τύπο διεπιχειρησιακού συστήματος, δεδομένου ότι αυτοματοποιούν τη ροή πληροφοριών πέρα από τα όρια του οργανισμού.

Συστήματα διαχείρισης σχέσεων με τους πελάτες (customer relationship management systems, CRM)

- Βοηθούν στη διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες.
- Συντονίζουν τις επιχειρηματικές διεργασίες που έχουν να κάνουν με τους πελάτες στους τομείς των πωλήσεων, του μάρκετινγκ και της εξυπηρέτησης πελατών.

Στόχοι:

- Βελτιστοποίηση εσόδων
- Βελτίωση ικανοποίησης πελατών
- Αύξηση διατήρησης πελατών
- Προσδιορισμός και διατήρηση των πιο κερδοφόρων πελατών
- Αύξηση πωλήσεων

Συστήματα διαχείρισης γνώσεων (knowledge management systems, KMS)

- Επιτρέπουν στις επιχειρήσεις να διαχειρίζονται καλύτερα τις διαδικασίες συγκέντρωσης και εφαρμογής των γνώσεων και της εμπειρογνώμοσύνης του προσωπικού τους.
- Συλλέγουν όλες τις σχετικές γνώσεις και την πείρα των ανθρώπων της επιχείρησης, και τις καθιστούν διαθέσιμες οποτεδήποτε και οπουδήποτε χρειάζονται για να υποστηρίξουν επιχειρηματικές διεργασίες και διοικητικές αποφάσεις.
- Συνδέουν την εταιρεία με εξωτερικές πηγές γνώσεων.

Κοινωνικό επιχειρείν

- Η χρήση μέσων κοινωνικής δικτύωσης για να αυξήσουν το βαθμό συμμετοχής των υπαλλήλων, πελατών, προμηθευτών τους στις συνεργατικές δραστηριότητες.
- Στόχος του κοινωνικού επιχειρείν είναι η πιο στενή αλληλεπίδραση των ομάδων, εντός και εκτός της επιχείρησης, προκειμένου να εμπορεύεται και βελτιώνεται η ανταλλαγή πληροφοριών, η καινοτομία και η διαδικασία λήψης αποφάσεων.
- Λέξη-κλειδί στο κοινωνικό επιχειρείν είναι οι «συζητήσεις».
- Απαιτείται διαφάνεια σε επίπεδο πληροφοριών.
- Ενισχύει τη λειτουργική παραγωγικότητα, δίνει εναύσματα για καινοτομία, επιταχύνει τη λήψη αποφάσεων.

Οφέλη που προκύπτουν από τη συνεργασία και το κοινωνικό επιχειρείν



- Οι επενδύσεις σε τεχνολογίες συνεργασίας επιφέρουν μεγάλη απόδοση, ειδικά στους τομείς των πωλήσεων, του μάρκετινγκ, και της έρευνας και ανάπτυξης
- Παραγωγικότητα: Μερισμός γνώσεων και επίλυση προβλημάτων
- Ποιότητα: εντοπισμός λαθών ο ένας του άλλου πιο γρήγορα, μείωση χρονικών καθυστερήσεων στον σχεδιασμό και την παραγωγή
- Νεωτερισμός/καινοτομία: Περισσότερες ιδέες για προϊόντα και υπηρεσίες
- Εξυπηρέτηση πελατών: Ταχύτερη διευθέτηση παραπόνων
- Οικονομικές επιδόσεις: Από τις βελτιώσεις στα παραπάνω, επιτυγχάνονται υψηλότερες πωλήσεις και καλύτερες οικονομικές επιδόσεις.

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Κατερίνα Μαργαριτοπούλου
katerina.edclass4u@gmail.com eclass4u.gr

Οφέλη που προκύπτουν από τη συνεργασία και το κοινωνικό επιχειρείν



ΟΦΕΛΟΣ	ΣΚΕΠΤΙΚΟ
Παραγωγικότητα	Όταν οι εργαζόμενοι αλληλεπιδρούν και συνεργάζονται, είναι σε θέση να καταγράφουν τις εξειδικευμένες γνώσεις και να λύνουν τα προβλήματα πιο γρήγορα από ότι θα μπορούσαν να κάνουν αν εργάζονταν μεμονωμένα. Τα λάθη θα είναι λιγότερα
Ποιότητα	Όταν οι εργαζόμενοι συνεργάζονται μπορούν να εντοπίζουν τα λάθη ο ένας του άλλου και να προχωρούν στις κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες πιο γρήγορα από ότι θα έκαναν αν εργάζονταν μεμονωμένα. Οι τεχνολογίες συνεργασίας και κοινωνικής δικτύωσης συμβάλλουν στη μείωση των χρονικών καθυστερήσεων στον σχεδιασμό και την παραγωγή.
Νεωτερισμός / καινοτομία	Όταν οι εργαζόμενοι συνεργάζονται μπορούν να επισούν περισσότερες καινοτόμες ιδέες για τα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τις διοικητικές διεργασίες από ότι θα έκαναν αν εργάζονταν μεμονωμένα. Πλεονεκτούν επίσης σε επίπεδο διαφοροποίησης, ποικιλίας και στη "συλλογική σοφία".
Εξυπηρέτηση πελατών	Όταν οι εργαζόμενοι συνεργάζονται χρησιμοποιώντας εργαλεία συνεργασίας και κοινωνικής δικτύωσης, μπορούν να δίνουν λύσεις στα παράπονα και προβλήματα των πελατών πιο γρήγορα και αποτελεσματικά από ότι θα έκαναν αν εργάζονταν μεμονωμένα.
Οικονομικές επιδόσεις (κερδοφορία, πωλήσεις και αύξηση πωλήσεων)	Ως αποτέλεσμα όλων των παραπάνω, οι επιχειρήσεις στις οποίες κυριαρχεί η φιλοσοφία της συνεργασίας, επιτυγχάνουν μεγαλύτερες πωλήσεις, αλλά και μεγαλύτερη αύξηση των πωλήσεων και κατά συνέπεια καλύτερες οικονομικές επιδόσεις.

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Κατερίνα Μαργαριτοπούλου
katerina.edclass4u@gmail.com eclass4u.gr

Εργαλεία και τεχνολογίες συνεργασίας και κοινωνικού επιχειρείν



- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και άμεσα μηνύματα
- Συνεργατικές τοποθεσίες (σελίδες wiki)
- Εικονικοί κόσμοι
- Πλατφόρμες συνεργασίας και κοινωνικού επιχειρείν
- Συστήματα εικονικών συσκέψεων (τηλεπαρουσία), π.χ. Skype, Google+, Hangouts, Zoom, Cisco Webex, Adobe Connect
- Υπηρεσίες συνεργασίας μέσω νέφους
 - Google Drive, Drophox
- Microsoft SharePoint
- Lotus Notes
- Εργαλεία εταιρικής κοινωνικής δικτύωσης, π.χ. Yammer

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Κατερίνα Μαργαριτοπούλου
katermam.edclass4u@gmail.com eclass4u.gr

Εφαρμογές του Κοινωνικού Επιχειρείν



Επιχειρηματική εφαρμογή	Περιγραφή
Κοινωνικά δίκτυα	Σύνδεση μέσω των προσωπικών και των εταιρικών προφίλ των χρηστών
Πληθοπορισμός	Αξιοποίηση της συλλογικής γνώσης για την παραγωγή νέων ιδεών και λύσεων
Κοινόχρηστοι χώροι εργασίας	Συντονισμός έργων και επιμέρους εργασιών, συνδημιουργία περιεχομένου
Ιστολόγια και σελίδες wiki	Δημοσίευση και ταχεία προσπέλαση γνώσεων, συζήτηση απόψεων και εμπειριών
Κοινωνικό εμπόριο	Ανταλλαγή απόψεων για αγορές ή πραγματοποίηση αγορών μέσα από πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης
Κοινή χρήση αρχείων	Αποστολή, διάθεση για κοινή χρήση, και σχόλια πάνω σε φωτογραφίες, βίντεο, αρχεία ήχου, έγγραφα κειμένου
Κοινωνικό μάρκετινγκ	Χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης για αλληλεπίδραση με τους πελάτες, αναζήτηση και παράκληση για ενδελεχείς απόψεις πελατών
Κοιότητες	Συζήτηση ζητημάτων σε ανοιχτά φόρουμ, ανταλλαγή εμπειρογνωμοσύνης

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Κατερίνα Μαργαριτοπούλου
katermam.edclass4u@gmail.com eclass4u.gr

Δυνατότητες λογισμικού κοινωνικής δικτύωσης

Δυνατότητες του λογισμικού κοινωνικής δικτύωσης	Περιγραφή
Προφίλ	Δυνατότητα δημιουργίας προφίλ μελών τα οποία περιγράφουν την ταυτότητα, το εκπαιδευτικό υπόβαθρο, τα ενδιαφέροντα, κ.ά. κάθε μέλους. Περιλαμβάνονται αναφορές στις μεταξύ τους συσχετίσεις στον χώρο εργασίας, καθώς και στην τεχνογνωσία τους (δεξιότητες, έργα, ομάδες).
Περιεχόμενο για κοινή χρήση	Διάθεση περιεχομένου (όπως έγγραφα, παρουσιάσεις, εικόνες και βίντεο) για κοινή χρήση, αποθήκευση και διαχείριση του περιεχομένου.
Ροές ειδήσεων και ειδοποιήσεις	Ροή πληροφοριών, ενημερώσεις κατάστασης και ανακοινώσεις από συγκεκριμένα άτομα και ομάδες σε πραγματικό χρόνο.
Ομάδες και ομαδικό χώροι εργασίας	Σύσταση ομάδων με σκοπό την ανταλλαγή πληροφοριών, τη συνεργασία σε έγγραφα και την απασχόληση σε έργα, με δυνατότητα ορισμού ιδιωτικών και δημόσιων ομάδων, καθώς και αρχειοθέτησης των συνομιλιών για τη διαφύλαξη της γνώσης κάθε ομάδας.
Επισήμανση με ετικέτες και κοινωνικοί σελιδοδείκτες	Επισήμανση προτιμήσεων για συγκεκριμένα στοιχεία περιεχομένου, παρόμοια με το κουμπι Like (Μου αρέσει) που διαθέτει το Facebook. Μέσω των επισημάνσεων με ετικέτες, οι χρήστες μπορούν να προσδιορίζουν το περιεχόμενο που τους αρέσει.
Άδειες και προσωπικό απόρρητο	Δυνατότητα να διασφαλίζεται ότι οι ιδιωτικές πληροφορίες κοινοποιούνται μόνο στα κατάλληλα άτομα, όπως αυτά προσδιορίζονται από τη φύση των διαπροσωπικών σχέσεων. Στα εταιρικά κοινωνικά δίκτυα υφίσταται η ανάγκη να καθορίζεται ποια άτομα της εταιρείας έχουν την άδεια να βλέπουν συγκεκριμένες πληροφορίες.

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Κατερίνα Μαργαριτοπούλου
katermam.edclass4u@gmail.com eclass4u.gr

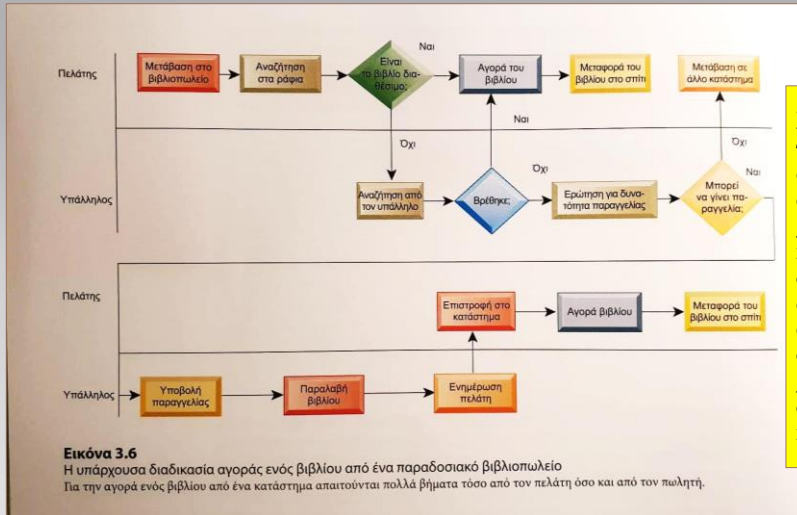
Ο ανταγωνισμός σε επίπεδο επιχειρηματικών διεργασιών

Business Process Management έχει ως στόχο τη συνεχή βελτίωση των επιχειρηματικών διεργασιών. Χρησιμοποιούνται διάφορα εργαλεία και μεθοδολογίες για την κατανόηση των υφιστάμενων διεργασιών, το σχεδιασμό νέων και τη βελτιστοποίησή τους. Η διαχείριση επιχειρηματικών διεργασιών δεν ολοκληρώνεται ποτέ μιας και είναι συνεχής αναζήτηση και εφαρμογή βελτιώσεων και συνεπάγεται διαρκείς αλλαγές. Οι εταιρείες που υιοθετούν τη διαχείριση επιχειρηματικών διεργασιών ακολουθούν τα βήματα:

1. Να προσδιορίσουν τις διεργασίες προς αλλαγή
2. Να αναλύσουν τις υφιστάμενες διεργασίες
3. Να σχεδιάσουν τη νέα διεργασία
4. Να υλοποιήσουν τη νέα διεργασία
5. Να πραγματοποιούν συνεχείς μετρήσεις.

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Κατερίνα Μαργαριτοπούλου
katermam.edclass4u@gmail.com eclass4u.gr

Ο ανταγωνισμός σε επίπεδο επιχειρηματικών διεργασιών

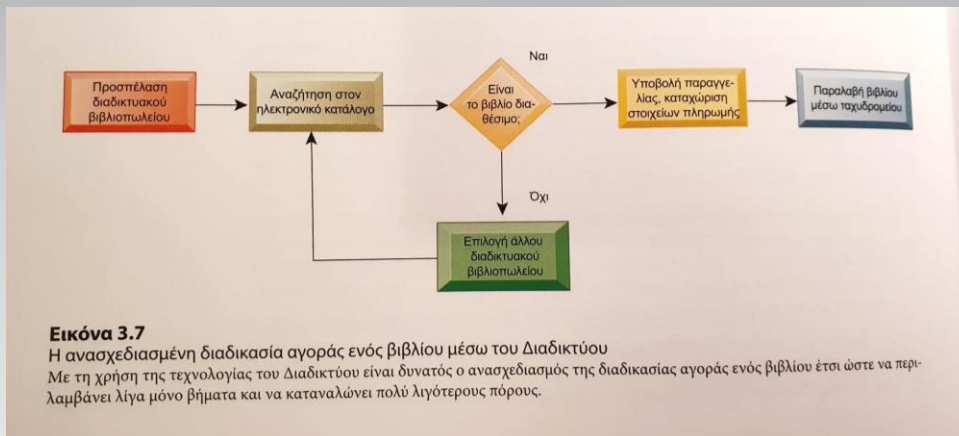


Στην εικόνα φαίνεται ο τρόπος με τον οποίο μπορεί να ανασχεδιαστεί η διαδικασία αγοράς ενός βιβλίου με τη βοήθεια του διαδικτύου. Ο πελάτης προσπελάζει κάποιο διαδικτυακό βιβλιοπωλείο από τον υπολογιστή του και αναζητά το βιβλίο που θέλει στον ηλ. Κατάλογο του βιβλιοπωλείου. Αν αυτό είναι διαθέσιμο θα υποβάλει ηλεκτρονικά παραγγελία.

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Κατερίνα Μαργαριτοπούλου
 katermam.ed.ass.hi@gmail.com eclass4u.gr

Ο ανταγωνισμός σε επίπεδο επιχειρηματικών διεργασιών

Η νέα διαδικασία είναι πιο αποδοτική και εξοικονομεί χρόνο



ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Κατερίνα Μαργαριτοπούλου
 katermam.ed.ass.hi@gmail.com eclass4u.gr



Ευχαριστώ πολύ