



Κεφάλαιο 2

Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

ΜΑΘΗΣΙΑΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

- Ποια είναι τα βασικά χαρακτηριστικά μιας επιχείρησης που είναι σημαντικά για την κατανόηση του ρόλου των πληροφοριακών συστημάτων;
- Με ποιον τρόπο εξυπηρετούνται οι διάφορες βαθμίδες στελεχών μιας επιχείρησης από αυτά τα συστήματα;
- Με ποιον τρόπο βελτιώνουν τα συστήματα με τα οποία συνδέονται τα τμήματα κάθε επιχείρησης την απόδοσή της;



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

ΜΑΘΗΣΙΑΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

- Για ποιον λόγο είναι τόσο σημαντικά τα συστήματα συνεργασίας; Ποιες τεχνολογίες χρησιμοποιούν;
- Ποιος είναι ο ρόλος της λειτουργίας πληροφοριακών συστημάτων σε μια επιχείρηση;



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

ΠΡΟΣΘΕΤΟ ΥΛΙΚΟ ΓΙΑ ΜΕΛΕΤΗ και ΒΙΝΤΕΟ

Πρόσθετο υλικό για μελέτη

1. Systems from a Functional Perspective (Τα συστήματα από λειτουργική άποψη)
2. IT Enables Collaboration and Teamwork (Συνεργασία μέσω της ΤΠ)
3. Challenges of Using Business Information Systems (Οι προκλήσεις που συνεπάγεται η χρήση των επιχειρηματικών πληροφοριακών συστημάτων)
4. Organizing the Information Systems Function (Οργάνωση της λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων)

Βίντεο

Περ. Μελέτη 1: Walmart's Retail Link Supply Chain (Το σύστημα Retail Link της εφοδιαστικής αλυσίδας της Walmart)

Περ. Μελέτη 2: Salesforce.com: The Emerging Social Enterprise (Η αναδυόμενη κοινωνική επιχείρηση)

Περ. Μελέτη 3: How FedEx Works: Inside the Memphis Super Hub (Πώς λειτουργεί η FedEx: Στα ενδότερα του υπερκόμβου της εταιρείας στο Μέμφις)

Βίντεο 1: US Foodservice Grows Market with Oracle CRM on Demand (Η US Foodservice αυξάνει το μερίδιό της στην αγορά χρησιμοποιώντας το λογισμικό Oracle CRM on Demand)



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Η TELUS ΕΝΣΤΕΡΝΙΖΕΤΑΙ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΜΑΘΗΣΗ

- **Πρόβλημα:** Στα επόμενα 10 χρόνια θα συνταξιοδοτηθεί το 40% του εργατικού δυναμικού, αφαιρώντας από την εταιρεία βασικές γνώσεις και εμπειρογνωμοσύνη
- **Λύση:** Χρήση των νέων τεχνολογιών από την εταιρεία προκειμένου να διαδώσει και να διαφυλάξει την πείρα και τις γνώσεις του προσωπικού της στους κόλπους της



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Η TELUS ΕΝΣΤΕΡΝΙΖΕΤΑΙ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΜΑΘΗΣΗ

- Το **Microsoft SharePoint Server 2010** παρέχει ένα κεντρικό σημείο πρόσβασης στους κοινούς γνωσιακούς πόρους: Η λειτουργία MySites υποβοηθά τη δημιουργία ιστοσελίδων και ιστολογίων από τους υπαλλήλους, οι λειτουργίες Expert Search και My Communities επιτρέπουν τον διαμοιρασμό περιεχομένου, και το Tube τον διαμοιρασμό βίντεο
- Φαίνεται ο ρόλος της ΤΠ στο χτίσιμο κοινοτήτων και στον μερισμό των γνώσεων
- Φαίνονται τα οφέλη από τη χρήση της ανάλυσης δεδομένων και της ΤΠ στη βελτίωση των εταιρικών γνώσεων

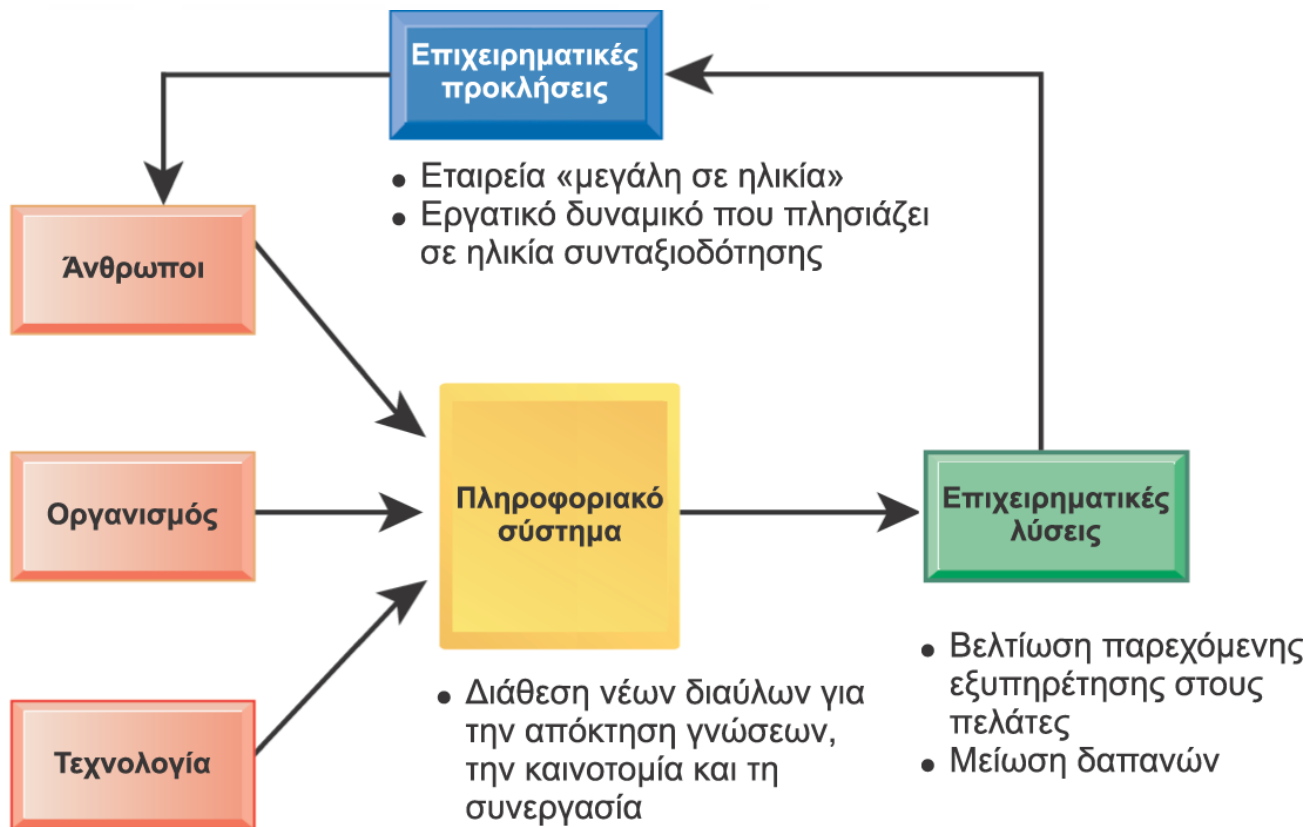


Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρούν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Η TELUS ΕΝΣΤΕΡΝΙΖΕΤΑΙ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΜΑΘΗΣΗ

- Ανάπτυξη στρατηγικής για την απόκτηση και διατήρηση των γνώσεων στους κόλπους της εταιρείας
- Ανάπτυξη προγράμματος επιμόρφωσης και αντίστοιχου προϋπολογισμού
- Ανασχεδιασμός διαδικασιών επιμόρφωσης
- Αλλαγή φιλοσοφίας οργάνωσης
- Ανάπτυξη και ενεργοποίηση διακομιστή SharePoint





Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Συστατικά στοιχεία μιας επιχείρησης

Επιχείρηση (business): Επίσημος οργανισμός, σκοπός του οποίου είναι να παράγει προϊόντα ή να παρέχει υπηρεσίες για κέρδος.

Οργάνωση μιας επιχείρησης: Βασικές επιχειρηματικές λειτουργίες

- Τέσσερις είναι οι βασικές επιχειρηματικές λειτουργίες
 - Κατασκευή και παραγωγή
 - Πωλήσεις και μάρκετινγκ
 - Χρηματοοικονομική και λογιστική διαχείριση
 - Ανθρώπινοι πόροι



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρούν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Συστατικά στοιχεία μιας επιχείρησης

Οι τέσσερις βασικές λειτουργίες μιας επιχείρησης

Κάθε επιχείρηση, ανεξάρτητα από το μέγεθός της, πρέπει να επιτελεί 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 εργαζομένων και η διατήρησή τους στην εταιρεία.



Εικόνα 2-1



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Συστατικά στοιχεία μιας επιχείρησης

Πέντε βασικές επιχειρηματικές οντότητες

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



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Συστατικά στοιχεία μιας επιχείρησης

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
- **Ορισμένες διεργασίες είναι διαλειτουργικές**
 - Διεκπεραίωση παραγγελιών πελατών

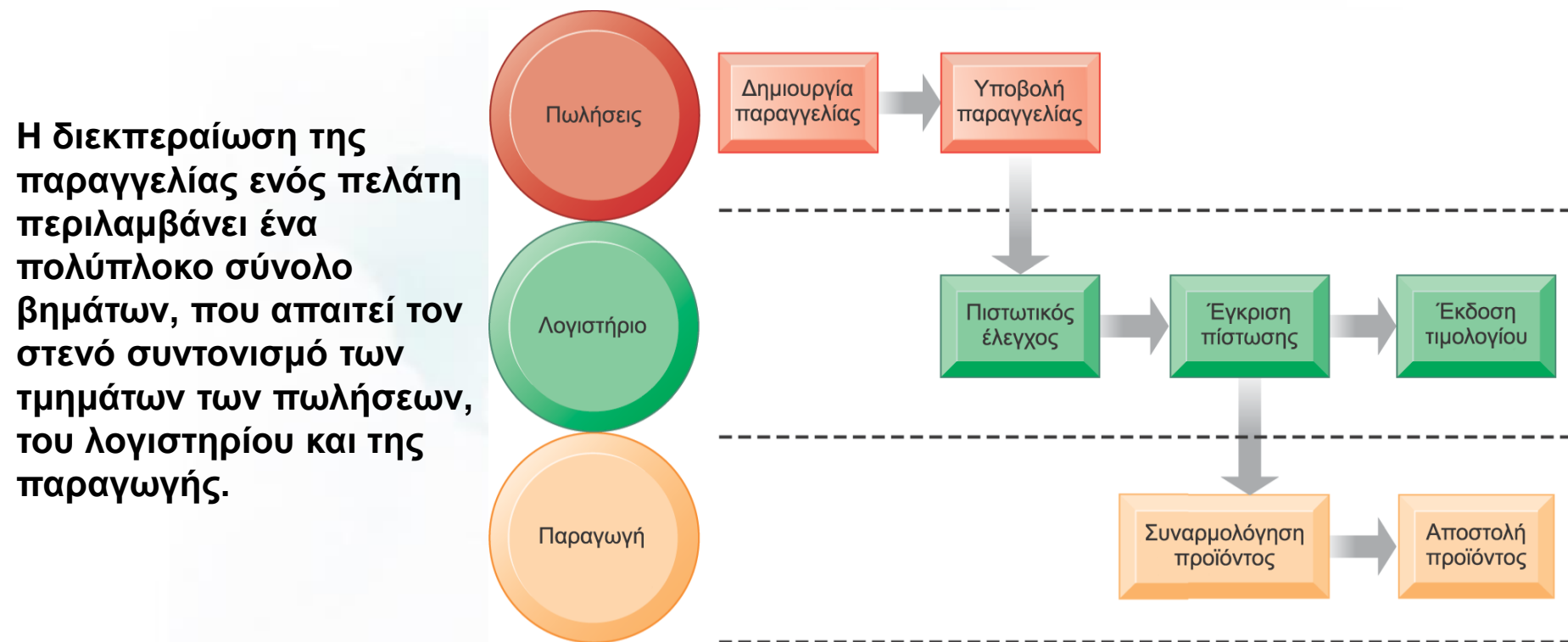


Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρούν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Συστατικά στοιχεία μιας επιχείρησης

Η διεργασία της διεκπεραίωσης παραγγελιών



Εικόνα 2-2



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Συστατικά στοιχεία μιας επιχείρησης

Πώς η ΤΠ βελτιώνει τις επιχειρηματικές διεργασίες

- Αυτοματοποίηση μη αυτόματων διεργασιών
- Αλλαγή της ροής πληροφοριών
- Αντικατάσταση σειριακών διεργασιών από ταυτόχρονες δραστηριότητες
- Μετασχηματισμός του τρόπου εργασίας της επιχείρησης
- Κινητήριοι μοχλός νέων επιχειρηματικών μοντέλων



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Συστατικά στοιχεία μιας επιχείρησης

Διοίκηση της επιχείρησης και ιεραρχία

- Οι επιχειρήσεις συντονίζουν την εργασία των εργαζομένων αναπτύσσοντας μια ιεραρχία στην οποία η εξουσία συγκεντρώνεται στην κορυφή.
 - Ανώτερα στελέχη
 - Μεσαία στελέχη
 - Επιχειρησιακά στελέχη
 - Χειριστές γνώσεων
 - Χειριστές δεδομένων
 - Υπάλληλοι παραγωγής ή εξυπηρέτησης
- Κάθε ομάδα έχει διαφορετικές ανάγκες πληροφόρησης.



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Συστατικά στοιχεία μιας επιχείρησης

Οι βαθμίδες της ιεραρχίας μιας επιχείρησης

Οι επιχειρηματικοί οργανισμοί είναι ιεραρχίες που αποτελούνται από τρία βασικά επίπεδα: τα ανώτερα στελέχη, τα μεσαία στελέχη και τα επιχειρησιακά στελέχη. Τα πληροφοριακά συστήματα εξυπηρετούν καθεμιά από αυτές τις τρεις βαθμίδες. Το επιστημονικό προσωπικό και οι χειριστές γνώσεων συχνά συνεργάζονται με τα μεσαία στελέχη.



Εικόνα 2-3



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Συστατικά στοιχεία μιας επιχείρησης

Το επιχειρηματικό περιβάλλον

- Παράγοντες από το παγκόσμιο περιβάλλον
 - Τεχνολογία και επιστήμη
 - Οικονομία
 - Πολιτική κατάσταση
 - Αλλαγές σε διεθνές επίπεδο
- Παράγοντες από το άμεσο περιβάλλον
 - Πελάτες
 - Προμηθευτές
 - Ανταγωνιστές
 - Κανονισμοί
 - Μέτοχοι



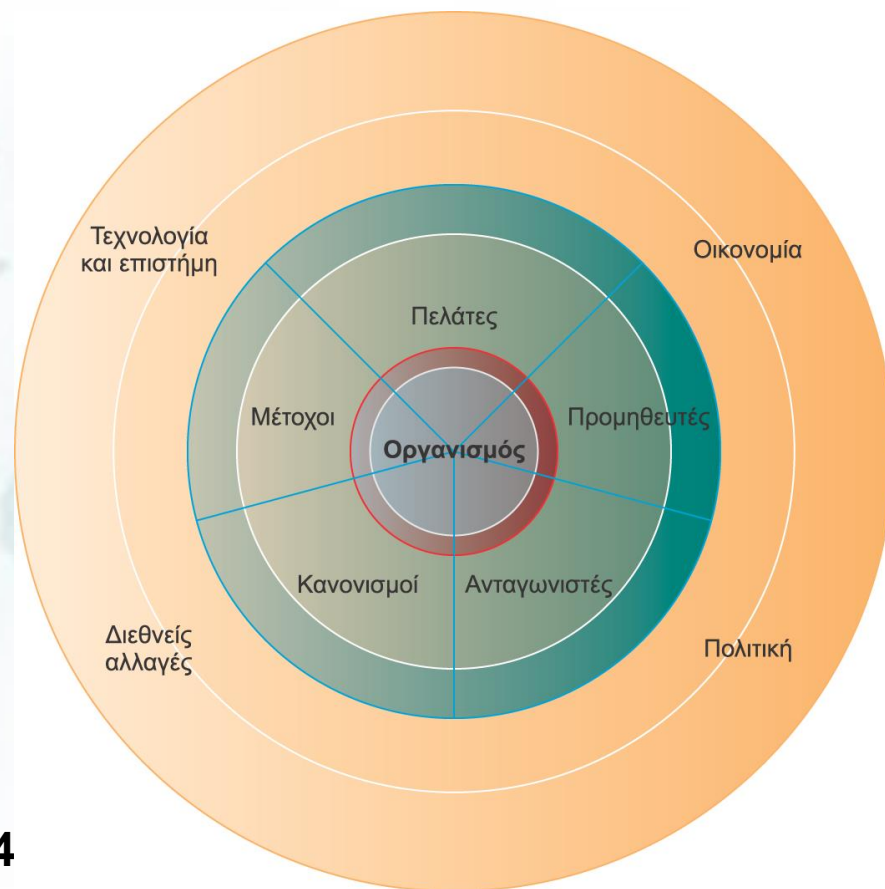
Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρούν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Συστατικά στοιχεία μιας επιχείρησης

Το επιχειρηματικό περιβάλλον

Για να φτάσει στην επιτυχία, κάθε οργανισμός πρέπει να παρακολουθεί συνεχώς τις εξελίξεις στο περιβάλλον του, να ανταποκρίνεται σε αυτές ή ακόμα και να τις προλαμβάνει. Το περιβάλλον κάθε 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.



Εικόνα 2-4



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Συστατικά στοιχεία μιας επιχείρησης

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.



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών συστημάτων

Συστήματα λήψης αποφάσεων και συλλογής πληροφοριών για τη διοίκηση

- **Συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών (TPS)**
 - Παρακολούθηση των βασικών δραστηριοτήτων και συναλλαγών του οργανισμού
- **Συστήματα επιχειρηματικής ευφυΐας (συλλογής πληροφοριών)**
 - Αντιμετώπιση των αναγκών που έχουν όλες οι βαθμίδες της διοικητικής στελεχιακής ιεραρχίας στη διαδικασία λήψης αποφάσεων
 - **Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης (MIS)**
 - **Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων (DSS)**
 - **Συστήματα υποστήριξης διοίκησης (ESS)**



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών συστημάτων

- **Συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών:**
 - Εξυπηρετούν τα επιχειρησιακά στελέχη.
 - Βασικός σκοπός: να δίνουν απαντήσεις σε τετριμμένες ερωτήσεις και να παρακολουθούν τη ροή των συναλλαγών μέσα στον οργανισμό.
 - Για παράδειγμα: ερωτήσεις που αφορούν το απόθεμα, χορήγηση πίστωσης σε έναν πελάτη
 - Παρακολουθούν την κατάσταση των εσωτερικών λειτουργιών και τις σχέσεις της επιχείρησης με το εξωτερικό της περιβάλλον.
 - Παράγουν τον κύριο όγκο πληροφοριών για τα υπόλοιπα συστήματα.
 - Κομβικά για τις επιχειρηματικές λειτουργίες και διαδικασίες.



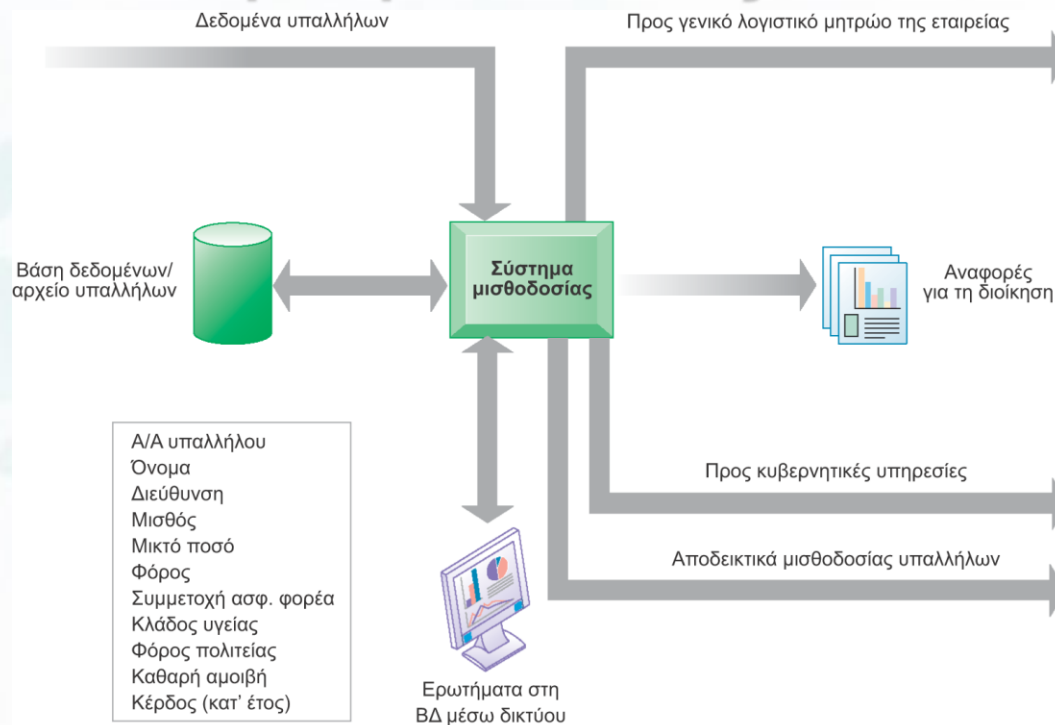
Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρούν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών συστημάτων

Παράδειγμα συστήματος επεξεργασίας συναλλαγών μισθοδοσίας

Κάθε σύστημα επεξεργασίας συναλλαγών που αφορούν τη μισθοδοσία του προσωπικού μιας επιχείρησης συγκεντρώνει δεδομένα σχετικά με τις καταβολές των μισθών των υπαλλήλων (π.χ. στοιχεία της κάρτας ελέγχου χρόνου εργασίας). Στα στοιχεία που εξάγει το σύστημα περιλαμβάνονται ηλεκτρονικές και έντυπες αναφορές για τα αποδεικτικά μισθοδοσίας των στελεχών και των απλών υπαλλήλων.



Δεδομένα μισθοδοσίας στο κύριο αρχείο

Εικόνα 2-5



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών συστημάτων

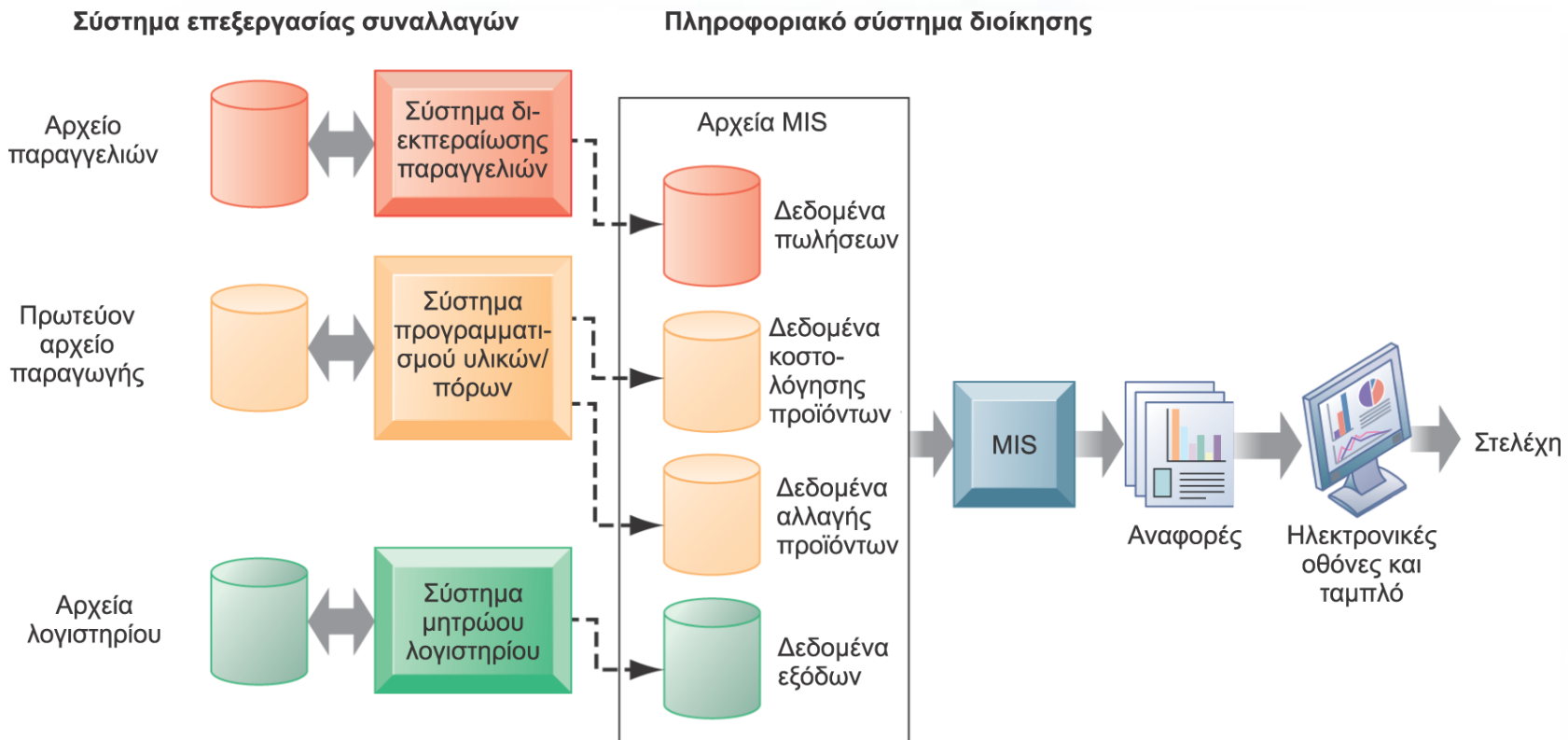
- **Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης:**
 - Παρέχουν στα μεσαία στελέχη αναφορές σχετικά με τις επιδόσεις της επιχείρησης για να τα βοηθούν στην παρακολούθηση της εταιρείας και την πρόβλεψη της μελλοντικής απόδοσής της.
 - Συνοψίζουν και καταρτίζουν αναφορές σχετικά με τις βασικές λειτουργίες και διαδικασίες χρησιμοποιώντας δεδομένα από τα TPS.
 - Παράγουν αποτελέσματα σε εβδομαδιαία, μηνιαία, ετήσια βάση, αλλά επιτρέπουν και την εμβάθυνση σε ημερήσια ή ακόμα και ωριαία δεδομένα.
 - Συνήθως δεν είναι ιδιαίτερα ευέλικτα συστήματα και έχουν μικρές δυνατότητες ανάλυσης.

Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρούν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών συστημάτων

Πώς τα MIS αντλούν δεδομένα από τα TPS



Εικόνα 2-6



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρούν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών συστημάτων

Δείγμα αναφοράς από ένα πληροφοριακό σύστημα διοίκησης

Εταιρεία καταναλωτικών προϊόντων
Πωλήσεις κατά προϊόν και περιοχή: 2014

Την αναφορά αυτή, που παρουσιάζει συγκεντρωτικά ετήσια δεδομένα πωλήσεων, παρήγαγε το πληροφοριακό σύστημα διοίκησης της Εικόνας 2-6.

Εικόνα 2-7

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
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



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών συστημάτων

- **Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων (DSS):**
 - Εξυπηρετούν τα μεσαία στελέχη.
 - Υποστηρίζουν τη λήψη μη τετριμμένων αποφάσεων
 - Παράδειγμα: Ποια θα είναι η επίπτωση στο πρόγραμμα παραγωγής αν η επιχείρηση έχει διπλάσιο όγκο πωλήσεων τον Δεκέμβριο;
 - Συχνά αξιοποιούν και εξωτερικές πληροφορίες, όχι μόνο πληροφορίες από τα TPS και MIS
 - Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων καθοδηγούμενα από μοντέλο
 - Σύστημα υποστήριξης αποφάσεων για αξιολογήσεις δρομολογίων
 - Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων καθοδηγούμενα από δεδομένα
 - Το σύστημα ανάλυσης μάρκετινγκ της Intrawest



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών συστημάτων

Περ. Μελέτη: Οργανισμοί

Vail Ski Resorts: υψηλή στόχευση με υψηλή τεχνολογία

- Διαβάστε την περιπτωσιολογική μελέτη και μετά συζητήστε τις παρακάτω ερωτήσεις:
 - Να απαριθμήσετε και να περιγράψετε τα είδη συστημάτων που περιγράφονται στην περιπτωσιολογική μελέτη.
 - Με ποιον τρόπο βελτιώνουν αυτά τα συστήματα τη λειτουργία της επιχείρησης;
 - Με ποιον τρόπο υποστηρίζουν αυτά τα συστήματα τη διαδικασία λήψης αποφάσεων; Να αναφέρετε τρεις διαφορετικές αποφάσεις τις οποίες υποστηρίζουν αυτά τα συστήματα.
 - Γιατί έχει τόσο μεγάλη σημασία για τη Vail Mountain Resort να βελτιώσει την εμπειρία των επισκεπτών της;



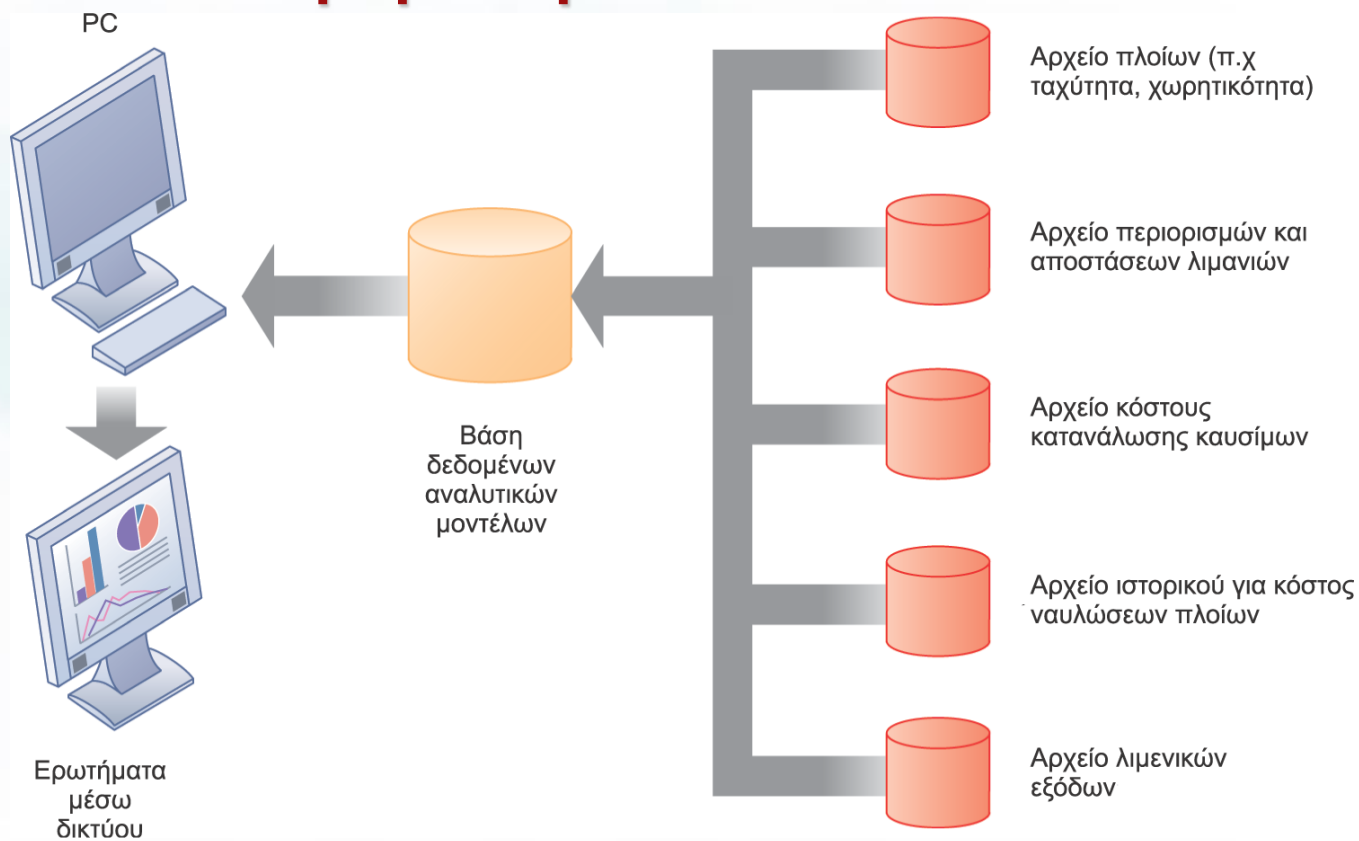
Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών συστημάτων

Σύστημα υποστήριξης αποφάσεων για αξιολογήσεις δρομολογίων

Αυτό το σύστημα υποστήριξης αποφάσεων λειτουργεί σε έναν ισχυρό προσωπικό υπολογιστή. Χρησιμοποιείται καθημερινά από τα στελέχη που καταρτίζουν προσφορές για συμβόλαια μεταφορών.



Εικόνα 2-8



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών συστημάτων

- **Συστήματα υποστήριξης διοίκησης (ESS):**
 - Εξυπηρετούν τα ανώτερα στελέχη.
 - Αντιμετωπίζουν στρατηγικά ζητήματα και μακροπρόθεσμες τάσεις.
 - Για παράδειγμα: Ποια προϊόντα πρέπει να παράγουμε σε πέντε χρόνια;
 - Αντιμετωπίζουν τη λήψη μη τετριμμένων αποφάσεων.
 - Παρέχουν γενικές υπολογιστικές δυνατότητες που μπορούν να εφαρμοστούν σε μεταβαλλόμενα είδη προβλημάτων.
 - Αντλούν συνοπτικές πληροφορίες από τα MIS, DSS, καθώς και δεδομένα από εξωτερικά συμβάντα.
 - Συνήθως, για την παρουσίαση του περιεχομένου διαθέτουν πύλη με διασύνδεση Ιστού (ψηφιακός πίνακας έλεγχου)

Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρούν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών συστημάτων

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 προσοχής.





Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών συστημάτων

Περ. Μελέτη: Άνθρωποι

Η Procter and Gamble απογειώνεται με «πιλοτήρια» λήψης αποφάσεων

- Διαβάστε την περιπτωσιολογική μελέτη και μετά συζητήστε τις παρακάτω ερωτήσεις:
- Ποια επιχειρηματικά οφέλη προσφέρουν τα Business Sufficiency, Business Sphere και Decision Cockpit;
- Ποια ζητήματα ανθρώπινης, οργανωσιακής και τεχνολογικής φύσης έπρεπε να αντιμετωπιστούν κατά την υλοποίηση των Business Sufficiency, Business Sphere και Decision Cockpit;
- Με ποιον τρόπο άλλαξαν αυτά τα εργαλεία λήψης αποφάσεων τον τρόπο με τον οποίο η εταιρεία ασκεί την επιχειρηματική της δραστηριότητα; Πόσο αποτελεσματικά είναι; Γιατί;
- Σύμφωνα με τον διευθύνοντα σύμβουλο της P&G Bob McDonald, η νέα προσέγγιση της P&G στη λήψη αποφάσεων αποτελεί «πολιτιστική επανάσταση». Να συζητήσετε τις συνέπειες αυτής της πρότασης.
- Πώς συνδέονται αυτά τα συστήματα με την επιχειρηματική στρατηγική της P&G;



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών συστημάτων

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
 1. Επιχειρησιακά συστήματα (enterprise systems)
 2. Συστήματα διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας (supply chain management systems, SCM)
 3. Συστήματα διαχείρισης σχέσεων με τους πελάτες (customer relationship management systems, CRM)
 4. Συστήματα διαχείρισης γνώσεων (knowledge management systems, KMS)



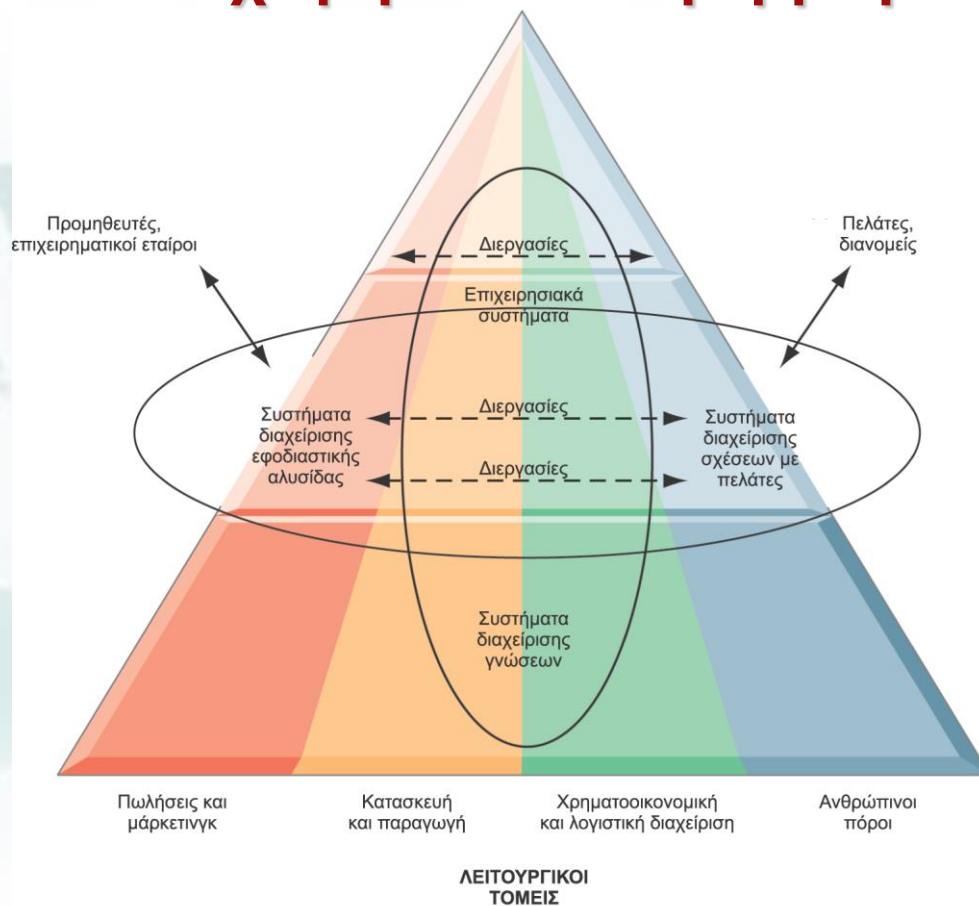
Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών συστημάτων

Η αρχιτεκτονική των επιχειρησιακών εφαρμογών

Οι επιχειρησιακές εφαρμογές αυτοματοποιούν διεργασίες που εκτείνονται σε περισσότερους από έναν λειτουργικούς τομείς και βαθμίδες του οργανισμού, ενδέχεται δε να επεκτείνονται και έξω από τα όριά του.



Εικόνα 2-9



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών συστημάτων

Επιχειρησιακά συστήματα (enterprise systems)

- Γνωστά και ως συστήματα προγραμματισμού επιχειρησιακών πόρων (enterprise resource planning, ERP).
- Ενοποιούν δεδομένα από όλες τις κομβικές επιχειρηματικές διεργασίες σε ένα ενιαίο σύστημα.
- 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.



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών συστημάτων

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: η διακίνηση των σωστών ποσοτήτων προϊόντων από την πηγή στην κατανάλωση το ταχύτερο δυνατό με το μικρότερο κόστος
- Τύπος διεπιχειρησιακού συστήματος:
 - Συστήματα τα οποία αυτοματοποιούν τη ροή πληροφοριών διαμέσου των ορίων των οργανισμών



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών συστημάτων

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 στα τμήματα πωλήσεων, μάρκετινγκ και εξυπηρέτησης πελατών
- Στόχοι:
 - Βελτιστοποίηση εσόδων
 - Βελτίωση ικανοποίησης πελατών
 - Αύξηση διατήρησης πελατών
 - Προσδιορισμός και διατήρηση των πιο κερδοφόρων πελατών
 - Αύξηση πωλήσεων



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών συστημάτων

Συστήματα διαχείρισης γνώσεων (knowledge management systems, KMS)

- Διαχειρίζονται τις διαδικασίες καταγραφής και αξιοποίησης των γνώσεων και της εμπειρογνωμοσύνης.
- Συλλέγουν τις σχετικές γνώσεις και τις διαθέτουν προς χρήση σε κάθε σημείο της επιχείρησης, όπου είναι απαραίτητες για τη βελτίωση των επιχειρηματικών διεργασιών και των διοικητικών αποφάσεων.
- Συνδέουν την εταιρεία με εξωτερικές πηγές γνώσεων.



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών συστημάτων

Ενδοδίκτυα και εξωδίκτυα

- Εργαλεία που μπορούν να συμβάλουν στην ευρύτερη ενοποίηση και στην επίσπευση της ροής των πληροφοριών
 - Ενδοδίκτυα (intranets):
 - Εσωτερικά δίκτυα που βασίζονται στα πρότυπα του Διαδικτύου
 - Συχνά είναι απλώς ένας χώρος περιορισμένης πρόσβασης που ανήκει στην ευρύτερη τοποθεσία Ιστού της εταιρείας
 - Εξωδίκτυα (extranets):
 - Εταιρικές τοποθεσίες Ιστού στις οποίες δικαίωμα πρόσβασης έχουν εξουσιοδοτημένοι προμηθευτές
 - Υποβοηθούν τη συνεργασία



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών
συστημάτων

Η-επιχειρείν, η-εμπόριο και η-διακυβέρνηση

- Ηλεκτρονικό επιχειρείν ή η-επιχειρείν (e-business):
 - Χρήση του Διαδικτύου και της ψηφιακής τεχνολογίας για την εκτέλεση των σημαντικότερων επιχειρηματικών διεργασιών της επιχείρησης
- Ηλεκτρονικό εμπόριο ή η-εμπόριο (e-commerce):
 - Υποσύνολο του η-επιχειρείν
 - Αγορά και πώληση αγαθών και υπηρεσιών με συναλλαγές μέσω του Διαδικτύου
- Ηλεκτρονική διακυβέρνηση ή η-διακυβέρνηση (e-government):
 - Χρήση της τεχνολογίας του Διαδικτύου για την παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών στους πολίτες, τους εργαζομένους και τις επιχειρήσεις



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Συστήματα συνεργασίας

Τι σημαίνει συνεργασία;

- Η συνεργασία και η ομαδική δουλειά έχουν πλέον σήμερα μεγαλύτερη σημασία από ποτέ άλλοτε για τους εξής λόγους:
 - Λόγω της μετεξέλιξης της φύσης της εργασίας
 - Λόγω της μετεξέλιξης των επαγγελμαμάτων
 - Λόγω της μετεξέλιξης της οργανωτικής δομής των εταιρειών
 - Λόγω της αλλαγής του μεγέθους των εταιρειών
 - Λόγω της έμφασης στην καινοτομία και τον νεωτερισμό
 - Λόγω της μετεξέλιξης της φιλοσοφίας της εργασίας και του επιχειρείν



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Συστήματα συνεργασίας

Κοινωνικό επιχειρείν

- Η χρήση μέσων κοινωνικής δικτύωσης με σκοπό τη στενότερη εμπλοκή υπαλλήλων, πελατών και προμηθευτών
- Οι συνομιλίες ως μέσο σύσφιξης των δεσμών
- Απαιτείται διαφάνεια σε επίπεδο πληροφοριών
- Ενισχύει τη λειτουργική παραγωγικότητα, δίνει εναύσματα για καινοτομία, επιταχύνει τη λήψη αποφάσεων



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Συστήματα συνεργασίας

Οφέλη που προκύπτουν από τη συνεργασία και το ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ

- Οι επενδύσεις σε τεχνολογίες συνεργασίας επιφέρουν μεγάλη απόδοση, ειδικά στους τομείς των πωλήσεων, του μάρκετινγκ, και της έρευνας και ανάπτυξης
- **Παραγωγικότητα:** Μερисμός γνώσεων και επίλυση προβλημάτων
- **Ποιότητα:** Ταχύτερη επίλυση ζητημάτων ποιότητας
- **Νεωτερισμός/καινοτομία:** Περισσότερες ιδέες για προϊόντα και υπηρεσίες
- **Εξυπηρέτηση πελατών:** Ταχύτερη διευθέτηση παραπόνων
- **Οικονομικές επιδόσεις:** Από τις βελτιώσεις στα παραπάνω, βελτιώνονται και τα έσοδα

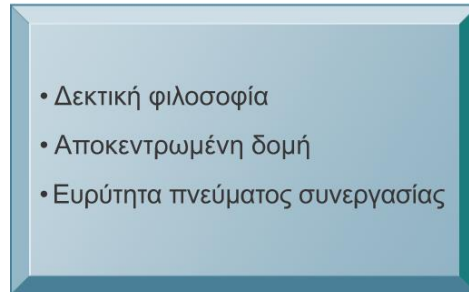


Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

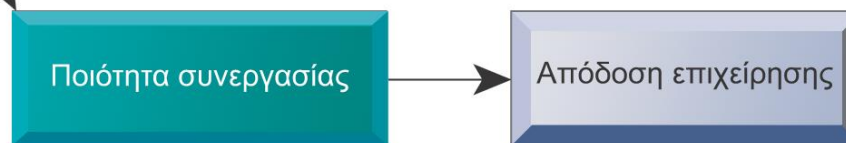
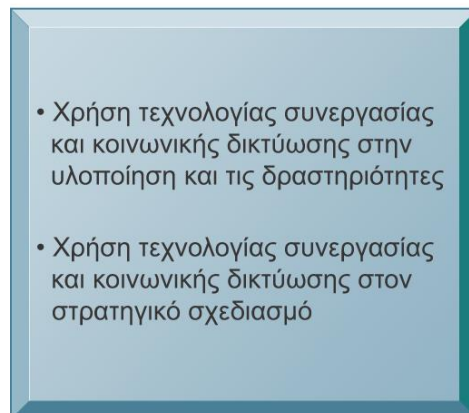
Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρούν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Συστήματα συνεργασίας

Δομικές παράμετροι συνεργασίας



Τεχνολογία συνεργασίας



Εικόνα 2-10 Προϋποθέσεις συνεργασίας

Για επιτυχημένη συνεργασία απαιτείται να υπάρχει κατάλληλη οργανωτική δομή και φιλοσοφία, σε συνδυασμό με κατάλληλη τεχνολογία υποβοήθησης της συνεργασίας.



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Συστήματα συνεργασίας

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)
 - Υπηρεσίες συνεργασίας μέσω νέφους
 - Google Drive, MS SkyDrive
 - Microsoft SharePoint
 - Lotus Notes
 - Εργαλεία εταιρικής κοινωνικής δικτύωσης



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

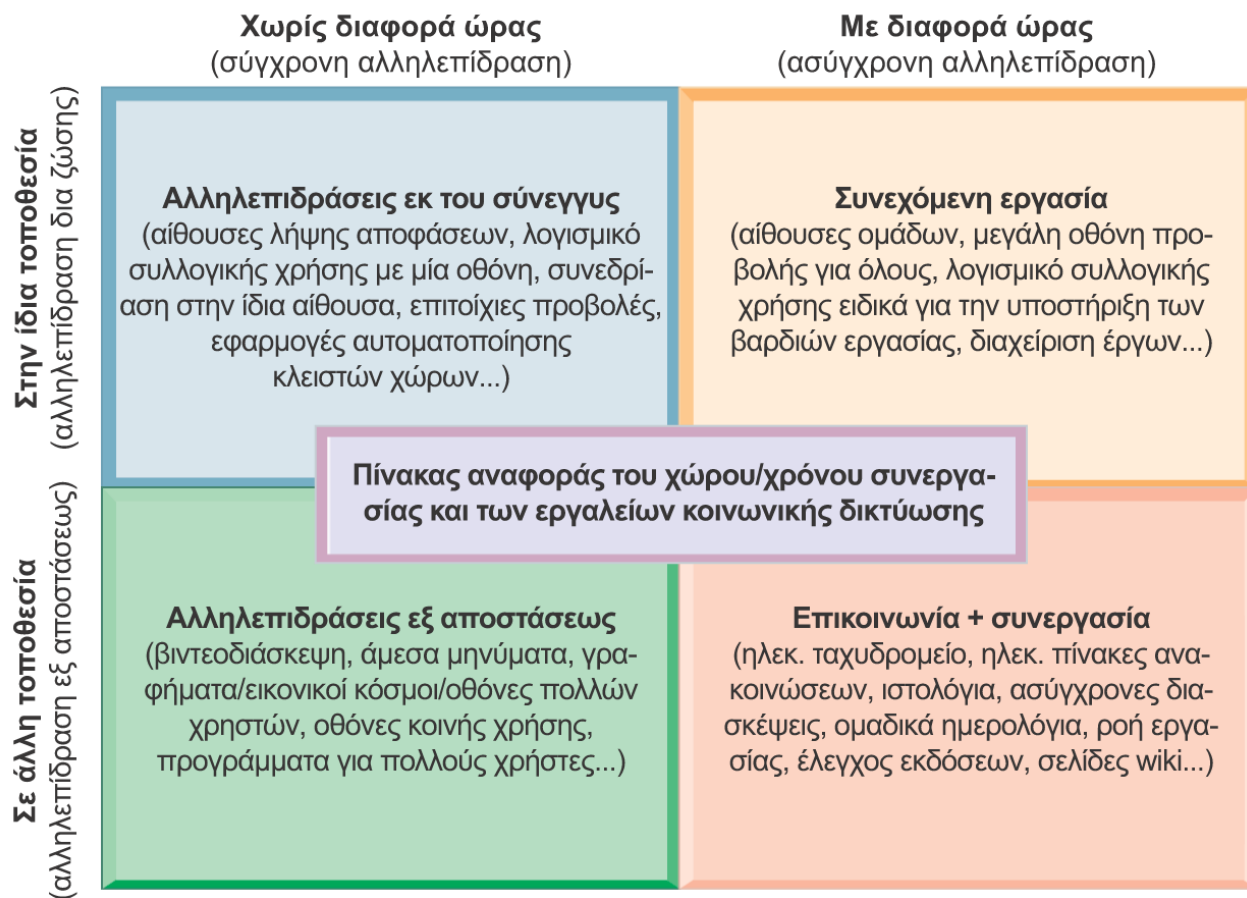
Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Συστήματα συνεργασίας

Ο πίνακας αναφοράς του χώρου/χρόνου συνεργασίας και των εργαλείων κοινωνικής δικτύωσης

Οι τεχνολογίες συνεργασίας μπορούν να ταξινομηθούν με βάση το αν υποστηρίζουν τη σύγχρονη ή ασύγχρονη αλληλεπίδραση και το αν αυτές οι αλληλεπιδράσεις γίνονται εξ αποστάσεως ή στον ίδιο χώρο.

Εικόνα 2-11





Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Συστήματα συνεργασίας

Αξιολόγηση και επιλογή εργαλείων λογισμικού συνεργασίας

1. Ποιες είναι οι προκλήσεις που αντιμετωπίζει η επιχείρηση στον τομέα της συνεργασίας;
2. Τι είδους λύσεις υπάρχουν διαθέσιμες;
3. Ανάλυση κάθε προϊόντος ως προς το κόστος του και τα οφέλη που προσδίδει στην επιχείρηση.
4. Αξιολόγηση κινδύνων ασφαλείας.
5. Διαβούλευση με τους χρήστες-αποδέκτες για ζητήματα που έχουν να κάνουν με την υλοποίηση και την εκπαίδευση.
6. Επιλογή υποψήφιων εργαλείων και αξιολόγηση προμηθευτών.



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Η λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων στις επιχειρήσεις

Η διεύθυνση πληροφοριακών συστημάτων

- Προγραμματιστές
- Αναλυτές συστημάτων
 - Οι κύριοι σύνδεσμοι μεταξύ των ομάδων της διεύθυνσης πληροφοριακών συστημάτων και της υπόλοιπης επιχείρησης
- Στελέχη των πληροφοριακών συστημάτων
 - Ιθύνοντες ομάδων προγραμματιστών και αναλυτών, διαχειριστές έργων, διαχειριστές εγκαταστάσεων, διαχειριστές τηλεπικοινωνιών, ειδικοί βάσεων δεδομένων, διαχειριστές υπολογιστικών λειτουργιών, προσωπικό καταχώρισης δεδομένων
- Ανώτερα στελέχη: CIO, CPO, CSO, CKO
- Τελικοί χρήστες



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Κεφάλαιο 2: Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο

Η λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων στις επιχειρήσεις

Υπηρεσίες πληροφοριακών συστημάτων

- Υπηρεσίες υπολογιστικής
- Υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών
- Υπηρεσίες διαχείρισης δεδομένων
- Υπηρεσίες λογισμικού εφαρμογών
- Υπηρεσίες διαχείρισης κτιριακών εγκαταστάσεων και υποδομών
- Υπηρεσίες διαχείρισης ΤΠ
- Υπηρεσίες προτύπων ΤΠ
- Υπηρεσίες επιμόρφωσης ΤΠ
- Υπηρεσίες έρευνας και ανάπτυξης ΤΠ



This work is protected by United States copyright laws and is provided solely for the use of instructors in teaching their courses and assessing student learning. Dissemination or sale of any part of this work (including on the World Wide Web) will destroy the integrity of the work and is not permitted. The work and materials from it should never be made available to students except by instructors using the accompanying text in their classes. All recipients of this work are expected to abide by these restrictions and to honor the intended pedagogical purposes and the needs of other instructors who rely on these materials.

Με την επιφύλαξη κάθε δικαιώματος. Απαγορεύεται η αναπαραγωγή ή η μετάδοση οποιουδήποτε τμήματος αυτού του βιβλίου και του συνοδευτικού υλικού, σε οποιαδήποτε μορφή ή με οποιαδήποτε μέθοδο, ηλεκτρονική ή μηχανική, συμπεριλαμβανομένης της φωτοτυπίας, της καταγραφής, ή μέσω οποιουδήποτε συστήματος συλλογής και ανάκτησης πληροφοριών, χωρίς την άδεια των Pearson Education, Inc και των Εκδόσεων Κλειδάριθμος. Εκτύπωση στις ΗΠΑ (αμερικανική έκδοση) και στην Ελλάδα (ελληνική έκδοση).

Πνευματικά δικαιώματα © 2014 Pearson Education, Inc. Για την ελληνική έκδοση: Πνευματικά δικαιώματα © 2014 Εκδόσεις Κλειδάριθμος
Έκδοση (ΗΠΑ) υπό την επωνυμία Prentice Hall