

**Ο στρατηγικός ρόλος των  
πληροφοριακών συστημάτων.**

**Η προστιθέμενη αξία – Επιχειρηματικά  
οφέλη από τα πληροφοριακά  
συστήματα διοίκησης.**



# Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης

## Κεφάλαιο 3

### Βιβλιογραφία

- **Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης. Από τη θεωρία στην πράξη. Παντελής Υψηλάντης. Σειρά: Επιστήμη και Κοινωνία. Εκδόσεις ΠΑΤΑΚΗ.**
- **Διοίκηση Επιχειρήσεων και Πληροφοριακά. Καθ. Γεώργιος Δουκίδης. Εκδόσεις Ι. ΣΙΔΕΡΗΣ.**
- **Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης (MIS). Οργάνωση και τεχνολογία στη δικτυωμένη επιχείρηση. Kenneth Laudon & Jane Laudon. Τέταρτη Αμερικανική Έκδοση. Εκδόσεις ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ.**
- **Διαδίκτυο**

- Ο στρατηγικός ρόλος των Π.Σ
- Αύξηση της παραγωγικότητας
- Αύξηση της ανταγωνιστικότητας
- Λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων
- Νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες
- Εφαρμογές πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης

## Ορισμός:

Συστήματα Η/Υ σε οποιοδήποτε επίπεδο του οργανισμού, τα οποία μεταβάλλουν τους στόχους, τις λειτουργίες, τα προϊόντα, τις υπηρεσίες, ή τις σχέσεις του με το περιβάλλον, έτσι ώστε να τον βοηθήσουν να κερδίσει ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Τα στρατηγικά συστήματα πληροφοριών πρέπει να διακρίνονται από τα συστήματα στρατηγικού επιπέδου για τα ανώτερα στελέχη των οποίων ο σκοπός είναι η λήψη αποφάσεων σε μακροπρόθεσμα ζητήματα. Στρατηγικά συστήματα πληροφοριών μπορεί να χρησιμοποιούνται σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού, έχουν μεγαλύτερο πεδίο εφαρμογής, είναι πιο βαθιά εδραιωμένα από τα άλλα είδη συστημάτων που περιγράψαμε ως τώρα, και μεταβάλλουν έντονα τον τρόπο με τον οποίο μια εταιρεία διενεργεί την επιχειρηματική της δραστηριότητα ή ακόμα και το ίδιο το αντικείμενο της εταιρείας

**What is Strategic Information System?**

- **Computer system at any level of an organization**
- **Changes goals, operations, products, services, or environmental relationships**
- **Helps organization gain a competitive advantage**

- Δημιουργία πλεονεκτήματος από τη μείωση του κόστους παραγωγής σε σχέση προς τους ανταγωνιστές.
- Διαφοροποίηση των προϊόντων και υπηρεσιών
- Αλλαγή του πεδίου του ανταγωνισμού είτε μέσω επέκτασης σε παγκόσμιες αγορές, είτε μέσω εστίασης δραστηριοτήτων σε μικρές αγορές εξειδικευμένων προϊόντων ή υπηρεσιών (market niches), στις οποίες δεν υπάρχει ισχυρή παρουσία ανταγωνιστών

Προκειμένου τα Π.Σ να χρησιμοποιηθούν ως ανταγωνιστικά όπλα, θα πρέπει να διαπιστωθούν οι περιοχές στις οποίες είναι πιθανό να υπάρξουν στρατηγικές ευκαιρίες. Για αυτό το λόγο έχουν χρησιμοποιηθεί δύο μοντέλα θεώρησης μιας επιχείρησης και του περιβάλλοντός της:

- ∅ Μοντέλο των ανταγωνιστικών δυνάμεων (Porter 1980).
- ∅ Μοντέλο της αλυσίδας αξίας

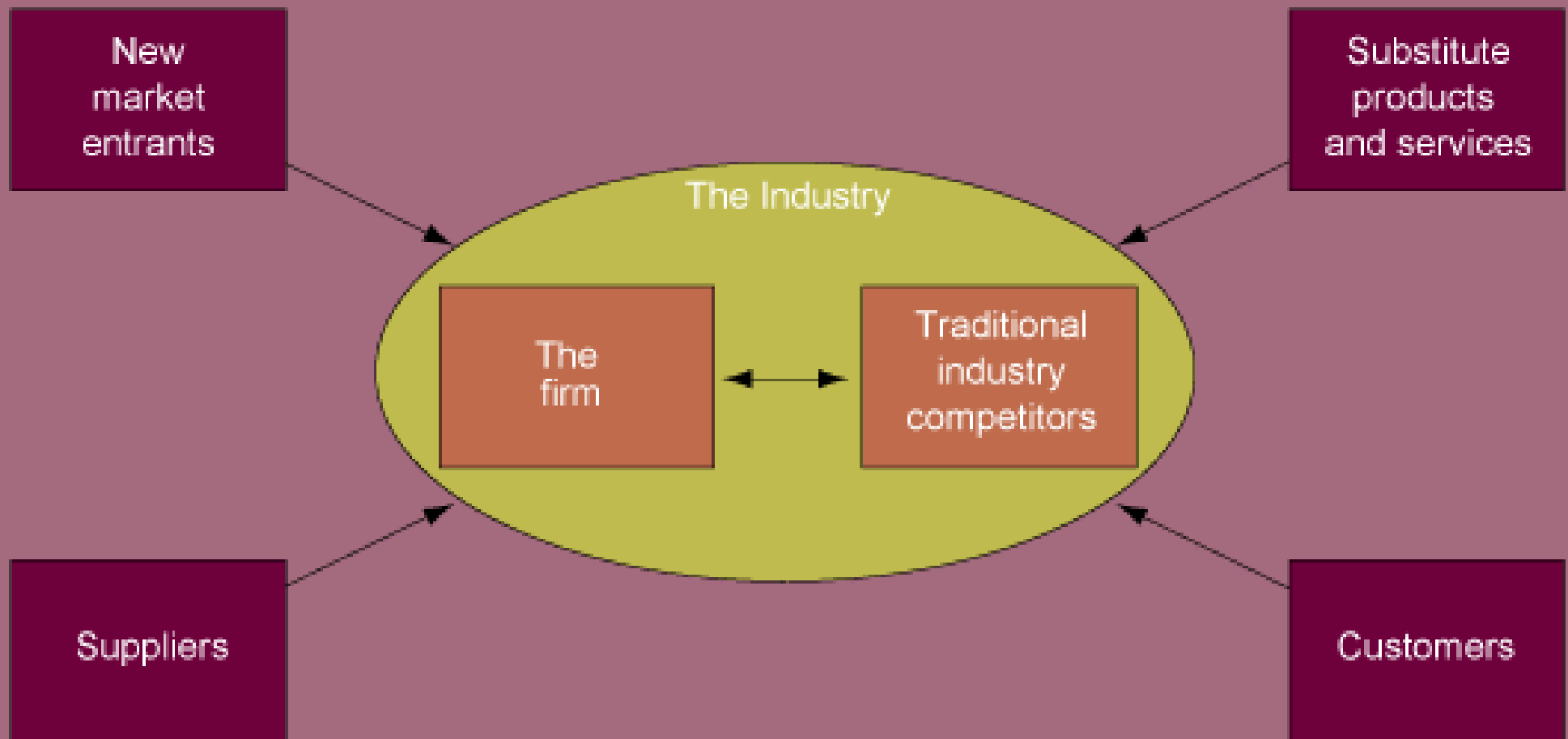
#### Μοντέλο των ανταγωνιστικών δυνάμεων

Μοντέλο που χρησιμοποιείται για την περιγραφή εξωτερικών επιδράσεων και ειδικά **απειλών** και **ευκαιριών** οι οποίες επηρεάζουν τη στρατηγική ενός οργανισμού και την ικανότητά του να ανταγωνίζεται άλλους οργανισμούς

Υπάρχουν διάφορες δυνάμεις που θίγουν την ικανότητα ενός οργανισμού να ανταγωνίζεται και, επομένως, επηρεάζουν σοβαρά την επιχειρηματική στρατηγική μιας εταιρείας. Υπάρχουν απειλές από νεοεισερχόμενους στην αγορά και από υποκατάστατα προϊόντα και υπηρεσίες. Επίσης, οι πελάτες και οι προμηθευτές αποκτούν διαπραγματευτική ισχύ. Οι παραδοσιακοί ανταγωνιστές προσαρμόζουν συνεχώς τις στρατηγικές τους επιδιώκοντας τη διατήρηση της θέσης τους στην αγορά.



Porter's Competitive Forces Model



### Μοντέλο των ανταγωνιστικών δυνάμεων

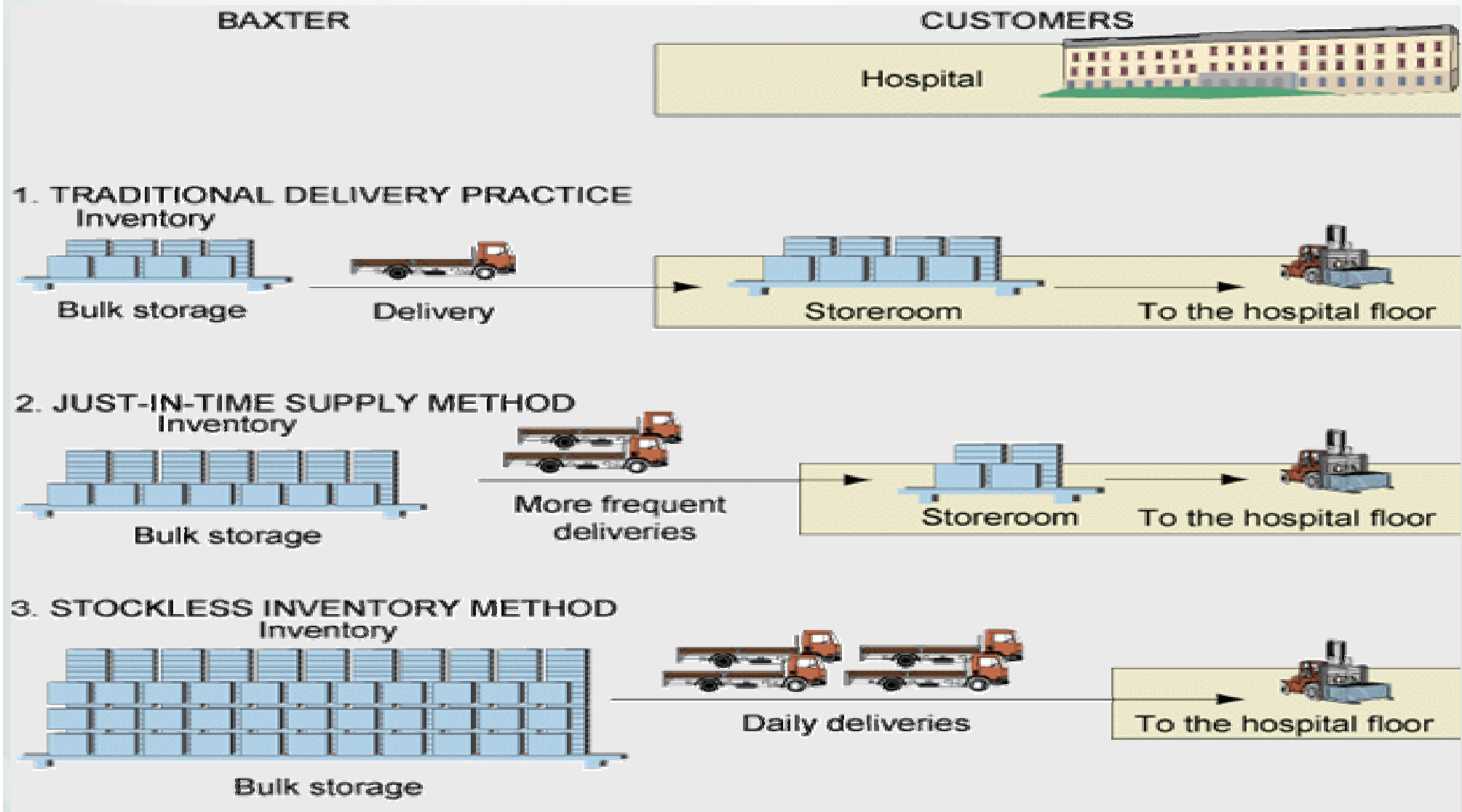
**Οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να ακολουθήσουν τέσσερις βασικές ανταγωνιστικές στρατηγικές για την αντιμετώπιση αυτών των ανταγωνιστικών δυνάμεων:**

- ü διαφοροποίηση προϊόντος (αφοσίωση της πελατείας στη μάρκα με την ανάπτυξη νέων και μοναδικών προϊόντων και υπηρεσιών που δεν μπορούν να αντιγραφούν εύκολα από τους ανταγωνιστές): π.χ η Citibank δημιούργησε τα ATM στο χώρο των τραπεζών
- ü εστιασμένη διαφοροποίηση (προσδιορισμός ενός συγκεκριμένου στόχου πελατείας που μπορεί να εξυπηρετήσει καλύτερα από τα προϊόντα της και τις υπηρεσίες της)
- ü ανάπτυξη στενών δεσμών με πελάτες και προμηθευτές («κλείδωμα» των πελατών στα προϊόντα και τις υπηρεσίες μιας εταιρίας και «δέσμευση» των προμηθευτών σε ένα χρονοδιάγραμμα παραδόσεων και μια δομή τιμολόγησης που διαμορφώνεται από τον αγοραστή)
- ü να γίνουν παραγωγοί χαμηλού κόστους (διάθεση αγαθών και υπηρεσιών σε χαμηλότερες τιμές από τους ανταγωνιστές)

# Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης

## Κεφάλαιο 3

Σύγκριση των παραδοσιακών πρακτικών παράδοσης και αναπλήρωσης αποθέματος με τη μέθοδο «τι στιγμή που χρειάζονται» και τη μέθοδο «χωρίς απόθεμα»



3.11 Δρ. Κωνσταντίνος Σιασιάκος – ΑΤΕΙ Χαλκίδας / Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας / Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων

### Μοντέλο της αλυσίδας αξίας

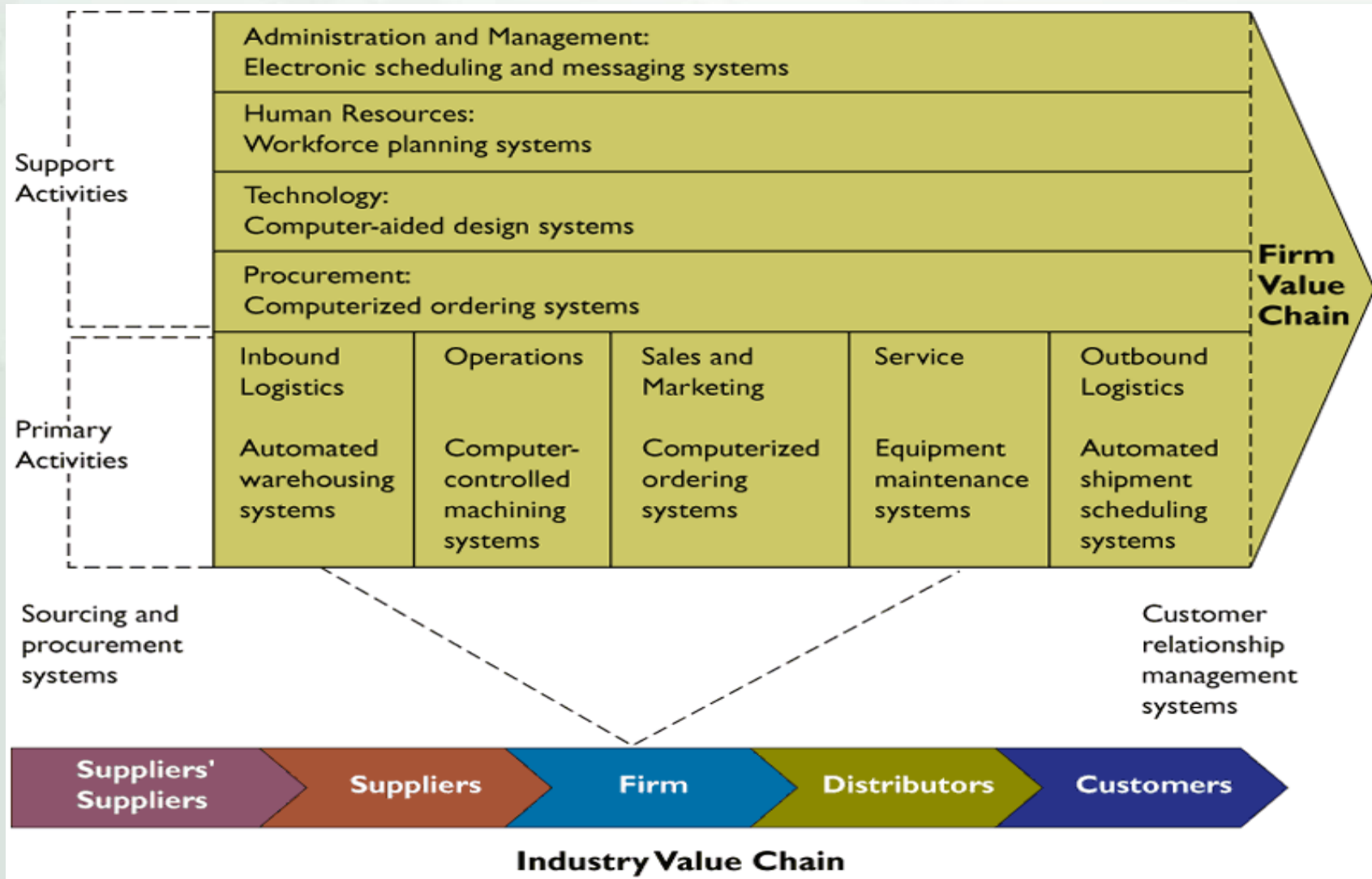
- Μοντέλο που εντοπίζει τις **πρωτεύουσες δραστηριότητες** και τις **δραστηριότητες υποστήριξης** που προσθέτουν ένα ποσοστό αξίας στα προϊόντα ή τις υπηρεσίες μιας εταιρείας και στις οποίες η εφαρμογή Π.Σ μπορεί να οδηγήσει σε ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.
- Θεωρεί την εταιρεία σαν μια σειρά ή «αλυσίδα» βασικών δραστηριοτήτων, κάθε μια από τις οποίες προσθέτει μια επιπλέον αξία στα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της.
- Πρωτεύοντες δραστηριότητες: έχουν άμεση σχέση με την παραγωγή και διανομή των προϊόντων ή υπηρεσιών μιας εταιρείας (π.χ εξυπηρέτηση πωλήσεις, εξερχόμενος εφοδιασμός, μάρκετινγκ).
- Δραστηριότητες υποστήριξης: κάνουν εφικτές τις πρωτεύοντες δραστηριότητες μιας εταιρείας. Αποτελούνται από την υποδομή της οργάνωσης (διαχείριση και οργάνωση), τους ανθρώπινους πόρους (επιλογή, πρόσληψη και εκπαίδευση προσωπικού), την τεχνολογία (βελτίωση των προϊόντων και της διαδικασίας παραγωγής) και τις προμήθειες (αγορές πρώτων υλών).

# Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης

## Κεφάλαιο 3

### Στρατηγικές χρήσεις του Internet

#### Firm Value Chain



3.13 Δρ. Κωνσταντίνος Σιασιάκος – ΑΤΕΙ Χαλκίδας / Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας / Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων

- Τα Π.Σ μπορούν να βοηθήσουν τις επιχειρήσεις να πετύχουν τους ποιοτικούς στόχους τους με την απλοποίηση των προϊόντων ή των διεργασιών, με τη συμμόρφωση σε πρότυπο αναφοράς, με βελτιώσεις στις απαιτήσεις της πελατείας, με μείωση του χρόνου του παραγωγικού κύκλου, και με βελτίωση της ποιότητας και της ακρίβειας στο σχεδιασμό και την παραγωγή.
- Διαχείριση Ολικής Ποιότητας (TQM – Total Quality Management): μια έννοια που αναθέτει την ευθύνη του ποιοτικού ελέγχου από κοινού σε όλο το προσωπικό ενός οργανισμού.

- Βελτίωση των διαδικασιών και των λειτουργιών με μείωση του κόστους λειτουργίας και αύξηση της παραγωγικότητας (βραχυπρόθεσμα αποτελέσματα).
- Διευκόλυνση της άσκησης των λειτουργιών της διοίκησης και της λήψης αποφάσεων.
- Βελτίωση της ανταγωνιστικότητας.
- Υποβοήθηση στο στρατηγικό σχεδιασμό μιας επιχείρησης και στην ανάληψη-επέκταση νέων επιχειρηματικών πρωτοβουλιών-δραστηριοτήτων (μακροπρόθεσμα αποτελέσματα).

### Αύξηση της παραγωγικότητας

**Αύξηση παραγωγικότητας: αύξηση της ποσότητας των εκροών (παραγόμενων υπηρεσιών ή προϊόντων) μιας επιχείρησης σε σχέση προς τις αντίστοιχες εισροές (εργασία, κεφάλαιο, πρώτες ύλες κλπ).**

- Μείωση κόστους των παρεχόμενων υπηρεσιών ή προϊόντων.
- Δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.
- Απελευθέρωση-βέλτιστη αξιοποίηση διαθέσιμων πόρων.
  - Μείωση του άμεσου κόστους λειτουργιών.
  - Μείωση κόστους συναλλαγών με πελάτες.
  - Μείωση κόστους παραγωγής.
  - **Μείωση χρηματοοικονομικού κόστους.**



#### Μείωση του άμεσου κόστους λειτουργιών.

- Αντικατάσταση χρονοβόρων χειρωνακτικών διαδικασιών επεξεργασίας δεδομένων από ένα Π.Σ (Π.Σ γενικής λογιστικής, τιμολόγησης, διαχείρισης και παρακολούθησης πελατών).
- Συμβολή των Π.Σ στην αποτελεσματικότερη διαχείριση πληροφοριών (διάθεση των κατάλληλων πληροφοριών στο κατάλληλο χρόνο στα άτομα που τις χρειάζονται).
- Αξιοποίηση Π.Σ σε περιοδικές διαδικασίες που αφορούν την επεξεργασία μεγάλου όγκου δεδομένων σε τακτικά χρονικά διαστήματα (Π.Σ διαχείρισης προσωπικού-μισθοδοσίας).

#### Μείωση κόστους συναλλαγών με πελάτες.

Κάθε επιχείρηση ή οργανισμός έχει «συναλλαγές» με τους πελάτες του

- Π.Σ που βασίζονται σε σύγχρονη τεχνολογία μπορούν να μειώσουν το αντίστοιχο κόστος των συναλλαγών.

Παραδείγματα:

- Οι τράπεζες προσπαθώντας να μειώσουν το κόστος των συναλλαγών έχουν εισάγει τα ATM (Automatic Teller Machines). Από μελέτες στις ΗΠΑ, βρέθηκε ότι το οριακό κόστος μιας τυπικής συναλλαγής μεταφοράς χρημάτων σε μια τράπεζα, όταν αυτή γίνεται με τον παραδοσιακό τρόπο, δηλαδή στο ταμείο της τράπεζας, έχει κόστος \$ 1,07, ενώ στην περίπτωση των ATM το κόστος πέφτει σε \$ 0,27, τη στιγμή που το ίδιο κόστος μέσω του διαδικτύου είναι μόνο \$ 0,07.
- Οι διευθύνσεις οικονομικών υπηρεσιών δέχονται την υποβολή δηλώσεων μέσω του διαδικτύου και παρέχουν την αντίστοιχη πληροφόρηση στους πολίτες-φορολογούμενους με τον ίδιο τρόπο.

#### Μείωση κόστους παραγωγής.

Τα Π.Σ είναι δυνατόν να συμβάλλουν στη μείωση του κόστους παραγωγής με έμμεσο τρόπο, με αξιοποίηση δηλαδή των πληροφοριών που παρέχουν για τη βελτιστοποίηση της διαχείρισης των συντελεστών παραγωγής (μηχανικού εξοπλισμού, ανθρώπινου δυναμικού, πρώτων υλών)

- Τα ολοκληρωμένα Π.Σ επιτρέπουν τον προγραμματισμό της παραγωγής με βάση τις αναλύσεις των παραγγελιών των πελατών έτσι ώστε να ελαχιστοποιούνται οι καθυστερήσεις και η απώλεια χρόνου στα διάφορα τμήματα παραγωγής από τις συνεχείς αλλαγές από τη μια γραμμή παραγωγής σε άλλη.
- Η διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας μέσω των κατάλληλων Π.Σ οδηγεί σε σημαντικές μειώσεις του κόστους αποθεμάτων πρώτων υλών και υλικών.
- Στόχος των Π.Σ διαχείρισης αποθηκών ή εφοδιαστικής είναι η διαχείριση των αποθεμάτων με τέτοιο τρόπο, ώστε να ελαχιστοποιούνται οι ποσότητες αποθεμάτων πρώτων υλών, υλικών και προϊόντων που παραμένουν στις αποθήκες της επιχείρησης, ενώ ταυτόχρονα να μη δημιουργούνται εκλείψεις στην παραγωγή ή στα ράφια των καταστημάτων πώλησης.

### Αύξηση της παραγωγικότητας

#### Μείωση χρηματοοικονομικού κόστους.

Είναι γνωστό ότι το χρήμα έχει κόστος

Αποτελεσματική διαχείριση των κεφαλαίων μιας επιχείρησης

- Έλλειψη κεφαλαίων μπορεί να σημαίνει προσφυγή της επιχείρησης σε βραχυπρόθεσμο δανεισμό με υψηλά επιτόκια και σημαντικό χρηματοοικονομικό κόστος, ενώ το αντίστοιχο πλεόνασμα κεφαλαίων σε κάποια χρονική περίοδο δεν μπορεί τις περισσότερες φορές να ισοσταθμίσει το αποτέλεσμα.
- Τα Π.Σ διαχείρισης της ταμειακής ροής αντλούν δεδομένα από το σύστημα πωλήσεων, με βάση τα στοιχεία που αφορούν τον τρόπο πληρωμής για κάθε πώληση, υπολογίζουν το ρυθμό των αναμενόμενων εισπράξεων των εσόδων ανά εβδομάδα ή ακόμα και ανά ημέρα. Παράλληλα αξιοποιώντας τα αντίστοιχα δεδομένα για τις υποχρεώσεις της επιχείρησης σε ότι αφορά πληρωμές (τόκοι δανείων, ΦΠΑ, φορολογικές υποχρεώσεις) που πρέπει να γίνουν σε καθορισμένο χρόνο, παρέχουν πληροφορίες για τον προγραμματισμό της τακτοποίησης των υπόλοιπων οφειλών της επιχείρησης προς τους προμηθευτές της και εντοπίζουν τυχόν προβλήματα ταμειακής στενότητας έτσι ώστε η επιχείρηση να λάβει τις απαραίτητες αποφάσεις έγκαιρα.
- Π.χ σε έκτακτες περιπτώσεις μειωμένης ταμειακής ρευστότητας, μια επιχείρηση μπορεί να εξετάσει (μέσω Π.Σ) την παροχή κινήτρων στους πελάτες της για πρόωρη εξόφληση των λογαριασμών τους

### Αύξηση της ανταγωνιστικότητας

- Βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων:
  - Έλεγχος σε σχέση με δεδομένα μέτρα σύγκρισης (Benchmarking – δοκιμή απόδοσης)
  - Εφαρμογή προτύπων ποιότητας (ISO)
  - Π.Σ ποιοτικού ελέγχου
  - Διαχείριση παραπόνων πελατών
  - Έρευνα αγοράς (π.χ μέσω CRM)
- Βελτίωση σχέσεων με πελάτες (το κόστος απόκτησης ενός νέου πελάτη είναι πολλαπλάσιο από το αντίστοιχο κόστος διατήρησης ενός υπάρχοντος πελάτη):
  - Παραδόσεις προϊόντων – υπηρεσιών (έγκαιρη παράδοση προϊόντων στο προκαθορισμένο χρόνο – just in time)
  - Εξατομικευμένες υπηρεσίες (ο πελάτης ορίζει ο ίδιος τις προδιαγραφές του προϊόντος που επιθυμεί να αγοράσει)
  - Πρόβλεψη των αναγκών του πελάτη (προσδιορισμός του τρόπου συμπεριφοράς του πελάτη-αγοραστή)
- Προσθήκη προστιθέμενης αξίας στα προϊόντα (συνεχή παροχή υποστήριξης οδηγίες χρήσης, εγκατάσταση, κλπ).



# Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης

## Κεφάλαιο 3

### Λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων

- Η δυνατότητα των Η/Υ να επεξεργάζονται μαζικά και με διαφορετικούς τρόπους μεγάλους όγκους δεδομένων, η δυνατότητα αξιοποίησης επιστημονικών μεθόδων για την ανάλυση δεδομένων, ακόμα και η ικανότητα μεταφοράς δεδομένων στην κατάλληλη θέση εργασίας την κατάλληλη στιγμή μπορούν να βελτιώσουν σημαντικά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων σε έναν οργανισμό ή μια επιχείρηση και να της προσδώσουν σημαντική προστιθέμενη αξία.
- Η λήψη αποφάσεων είναι μια ιδιαίτερα πολύπλοκη διαδικασία, πλευρές της οποίας μπορεί να αναλυθούν μέσω της θεωρίας των επιστημών της συμπεριφοράς και ιδιαίτερα της οργανωτικής συμπεριφοράς (behavioral science, organizational behavior)

Η διαδικασία λήψης αποφάσεων μπορεί να αναλυθεί στα εξής στάδια:

1. Αναγνώριση του γεγονότος ότι υπάρχει κάποιο πρόβλημα.  
Προσδιορισμός και περιγραφή του προβλήματος.
2. Αναζήτηση εναλλακτικών λύσεων
3. Επιλογή της βέλτιστης λύσης
4. Υλοποίηση της επιλεγείσης λύσης

Stages of Decision Making

- **Intelligence:** Collect information, identify problem
- **Design:** Conceive alternative solution to a problem
- **Choice:** Select among the alternative solutions
- **Implementation:** Put decision into effect and provide report on the progress of solution

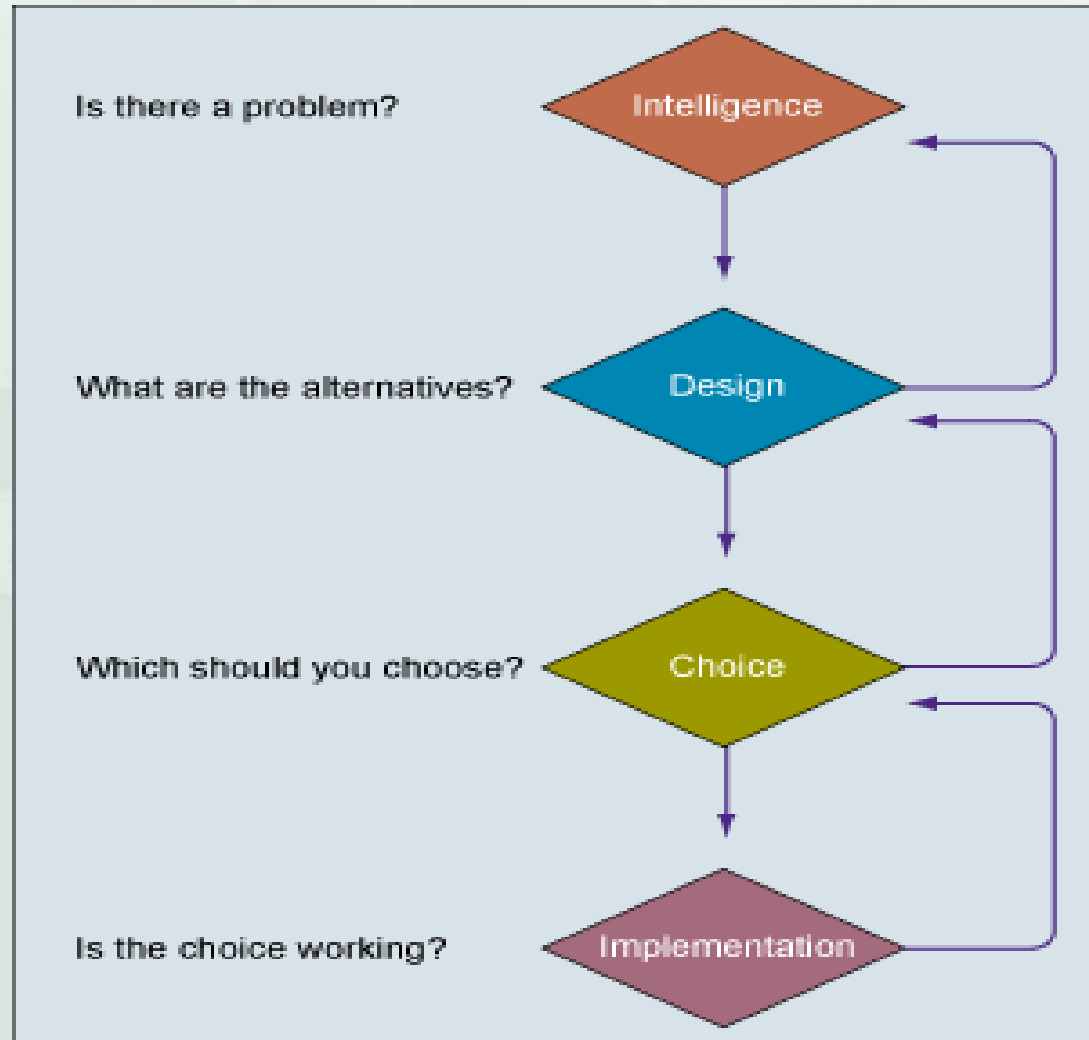


# Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης

## Κεφάλαιο 3

### Λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων

#### Decision-Making Process



#### Νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες

- Ο ρόλος των ΤΠΕ δεν είναι μόνο υποστηρικτικός των λειτουργιών μιας επιχείρησης, αλλά αντίθετα, μπορεί να θεωρηθεί ως καθοδηγητικός (στρατηγικό ρόλος), με την έννοια ότι οι δυνατότητες των Π.Σ μπορούν να οδηγήσουν σε νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες, σε εμφάνιση νέων καινοτόμων προϊόντων.
- Οι επιχειρήσεις θεωρούνται ότι απαρτίζονται από κεφάλαιο γνώσης, το οποίο, αν χρησιμοποιηθεί αποτελεσματικά και από κοινού με τους πελάτες, τους προμηθευτές και τους εργαζομένους, μπορεί να αποτελέσει το θεμέλιο της επιβίωσης και ανάπτυξής τους.

**Ο ρόλος των ΤΠΕ είναι καταλυτικός στην εμφάνιση νέων προϊόντων και στη δημιουργία νέων επιχειρηματικών ευκαιριών**

- Έξυπνες κάρτες.
- Έξυπνα τηλέφωνα.
- Έξυπνα αυτοκίνητα.
- Έξυπνες κατοικίες.



## Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης

### Κεφάλαιο 3

#### Εξέλιξη των Υποστηρικτικών Συστημάτων

1950	TPS
1960	MIS
1960 (τέλη)	OAS
1970	DSS
1980 (αρχές)	ESS
1980 (μέσα)	KWS
1990	Artificial Neural Networks - ANN

## Ταξινόμηση

- ü Λειτουργική κατάταξη πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης
- ü Κατάταξη πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης ως προς τη χρήση των πληροφοριών
- ü Κατάταξη πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης σε σχέση με τις οργανωτικές δομές

# Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης

## Κεφάλαιο 3

### Λειτουργική κατάταξη πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ	ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΑ
ΠΩΛΗΣΕΩΝ – ΜΑΡΚΕΤΙΓΚ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Διαχείριση παραγγελιών</li><li>• Διανομής προϊόντων</li><li>• Παρακολούθησης κόστους πωλήσεων</li><li>• Προβλέψεων πωλήσεων</li><li>• Πληροφοριών ανταγωνισμού</li><li>• Ανάλυσης πωλήσεων και πελατών</li><li>• Έρευνας και ανάλυσης αγοράς</li></ul>
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Γενικής λογιστικής</li><li>• Αναλυτικής λογιστικής – κοστολόγησης</li><li>• Διαχείριση παγίων στοιχείων</li><li>• Προϋπολογισμού – απολογιστικού ελέγχου</li><li>• Ταμειακού προϋπολογισμού</li><li>• Διαχείριση και παρακολούθησης πελατών</li><li>• Διαχείρισης και παρακολούθησης χρεωστών</li><li>• Αξιόγραφων</li><li>• Μετοχών</li></ul>
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Αρχείο διαχείρισης προσωπικού</li><li>• Μισθοδοσίας</li><li>• Ανάλυσης δαπανών προσωπικού</li><li>• Προγραμματισμού και εξέλιξης προσωπικού</li></ul>

# Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης

## Κεφάλαιο 3

### Λειτουργική κατάταξη πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ	ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΑ
ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Προγραμματισμού και σχεδιασμού παραγωγής</li><li>• Παρακολούθησης κόστους παραγωγής</li><li>• Προγραμματισμού και παρακολούθησης κόστους συντήρησης μηχανικού εξοπλισμού</li><li>• Ποιοτικού ελέγχου</li></ul>
ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ / ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Παρακολούθηση παραγγελιών σε εκκρεμότητα</li><li>• Παρακολούθησης κόστους παραγγελιών</li><li>• Αρχείο διαχείρισης προμηθευτών - κατασκευαστών</li></ul>
ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ & ΕΛΕΓΧΟΥ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Παρακολούθησης και ελέγχου πρώτων υλών</li><li>• Παρακολούθησης και ελέγχου υλικών και ανταλλακτικών</li><li>• Παρακολούθησης και ελέγχου ημ-κατεργασμένων προϊόντων</li><li>• Παρακολούθησης και ελέγχου έτοιμων προϊόντων</li><li>• Προσδιορισμού απαιτήσεων πρώτων υλών και υλικών (MRP – Material Requirements Planning)</li><li>• Παρακολούθησης κόστους αποκτηθέντων πρώτων υλών και υλικών</li></ul>

# Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης

## Κεφάλαιο 3

### ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ – ΜΑΡΚΕΤΙΓΚ

- ü Διαχείριση παραγγελιών (εξυπηρετεί όλες τις διαδικασίες πωλήσεων από τη στιγμή της παραλαβής μιας παραγγελίας έως ότου το προϊόν φτάσει στο πελάτη)
  - § Αποδοχή παραγγελίας του πελάτη, έλεγχος της πιστωτικής του ικανότητας, δημιουργία και εκτύπωση τιμολογίων για αποστολή στους πελάτες, δημιουργία εντολών αποστολής προϊόντων ή δημιουργία εντολών για έναρξη παραγωγής του προϊόντος, παρακολούθηση εκκρεμοτήτων σε παραγγελίες πελατών, ενημέρωση αρχείων αποθεμάτων και αρχείου πελατών – χρεωστών.
- ü Διανομής προϊόντων
- ü Παρακολούθησης κόστους πωλήσεων
- ü Προβλέψεων πωλήσεων:
  - § Βραχυπρόθεσμες (1 έως 3 μήνες)
  - § Μεσοπρόθεσμες (3 μήνες έως 2 χρόνια)
  - § Μακροπρόθεσμες (2 έως 10 χρόνια)
- ü Πληροφοριών ανταγωνισμού
  - § Περιγραφές και τιμές αντίστοιχων προϊόντων ανταγωνιστών
- ü Ανάλυσης πωλήσεων:
  - § Ανάλυση τάσεων αγοράς για τις πωλήσεις των προϊόντων, αναλύσεις κερδοφορίας ανά προϊόν, ανάλυση απόδοσης πωλήσεων ανά περιοχή, υποκατάστημα κλπ, ανάλυση απόδοσης πωλητών
- ü Ανάλυσης πελατών
  - § Οικονομικά στοιχεία πελατών (χρεωστικά υπόλοιπα, πλαφόν πίστωσης), ιστορικές πληροφορίες πελατών



# Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης

## Κεφάλαιο 3

### ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ


- ü Γενικής λογιστικής (ανάλυση και ταξινόμηση των οικονομικών στοιχείων – κυρίως δαπάνες και έσοδα – ανά κατηγορία δαπάνης ή κατηγορία εσόδων)
- ü Αναλυτικής λογιστικής – κοστολόγησης (ανάλυση και ταξινόμηση των οικονομικών στοιχείων – κυρίως δαπάνες και έσοδα – ανάλογα με το κέντρο δραστηριότητας ή κέντρο κόστους ή παραγόμενο προϊόν/υπηρεσία)
- ü Διαχείριση παγίων στοιχείων
- ü Προϋπολογισμού – απολογιστικού ελέγχου:
  - § Καθορισμός βραχυπρόθεσμων και μεσοπρόθεσμων στόχων για κάθε δραστηριότητα της επιχείρησης, συγκέντρωση δαπανών και εσόδων ιεραρχικά, ανά κέντρο ευθύνης και σύγκρισή τους με προκαθορισμένους στόχους, διαχωρισμός των εσόδων και των δαπανών σε δύο κατηγορίες: «ελεγχόμενων» και «μη ελεγχόμενων» για κάθε κέντρο ευθύνης
- ü Ταμειακού προϋπολογισμού (ταμειακές κινήσεις: πληρωμές – εισπράξεις, εισροές - εκροές)
- ü Διαχείριση και παρακολούθησης πελατών και χρεωστών (οικονομική παρακολούθηση των πελατών της επιχείρησης):
  - § Βασικά στοιχεία πελατών (ΑΦΜ, διεύθυνση, ανώτατο όριο πίστωσης, ποσοστό δικαιούμενης έκπτωσης), τιμολόγια αγοράς προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών, δελτία επιστροφών προϊόντων, αποδείξεις εισπράξεων
- ü Αξιόγραφων και Μετοχών



# Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης

## Κεφάλαιο 3

### ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ

- ü Αρχείο διαχείρισης προσωπικού
  - ü Μισθοδοσίας
  - ü Ανάλυσης δαπανών προσωπικού
  - ü Προγραμματισμού και εξέλιξης προσωπικού
- 


- ü Προγραμματισμού και σχεδιασμού παραγωγής (δημιουργία αναλυτικού προγράμματος παραγωγής):
  - § Προσδιορισμός της κατανομής του ανθρώπινου δυναμικού και η απασχόληση του στις διαφορετικές φάσεις της παραγωγικής διαδικασίας και προσδιορισμός του προγράμματος λειτουργίας του μηχανικού εξοπλισμού
- ü Παρακολούθησης κόστους παραγωγής
- ü Προγραμματισμού και παρακολούθησης κόστους συντήρησης μηχανικού εξοπλισμού
- ü Ποιοτικού ελέγχου (μέτρηση ορισμένων χαρακτηριστικών των παραγόμενων προϊόντων και συνεχή παρακολούθηση για να διαπιστωθεί το κατά πόσο τα χαρακτηριστικά αυτά είναι μέσα σε προκαθορισμένα όρια ανοχής):
  - § Ποιοτικά κριτήρια αποδοχής των παραγόμενων προϊόντων και συνεχείς δειγματοληπτικές μετρήσεις των αντίστοιχων χαρακτηριστικών στα παραγόμενα προϊόντα



# Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης

## Κεφάλαιο 3

### ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ / ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ

- Û Παρακολούθηση παραγγελιών σε εκκρεμότητα
  - Û Παρακολούθησης κόστους παραγγελιών
  - Û Αρχείο διαχείρισης προμηθευτών - κατασκευαστών
- 



# Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης

## Κεφάλαιο 3

### ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ & ΕΛΕΓΧΟΥ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ

- ü Παρακολούθησης και ελέγχου πρώτων υλών
- ü Παρακολούθησης και ελέγχου υλικών και ανταλλακτικών
- ü Παρακολούθησης και ελέγχου ημ-κατεργασμένων προϊόντων
- ü Παρακολούθησης και ελέγχου έτοιμων προϊόντων
- ü Προσδιορισμού απαιτήσεων πρώτων υλών και υλικών (MRP – Material Requirements Planning): παρακολούθηση των αποθεμάτων στις διαδοχικές φάσεις της παραγωγής, από το στάδιο των πρώτων υλών, στις διάφορες κατηγορίες των ημ-κατεργασμένων προϊόντων και τελικά των έτοιμων προϊόντων
- ü Παρακολούθησης κόστους αποκτηθέντων πρώτων υλών και υλικών (υπολογισμός της αξίας της αποθήκης, σύμφωνα με μεθόδους όπως FIFO, LIFO, μέσου κόστους κλπ)



# Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης

## Κεφάλαιο 3

### Ολοκληρωμένα Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρηματικών πόρων / ERP - Enterprise Resource Planning Systems

**Βασικό πλεονέκτημα: ενοποιούν όλες τις επιχειρηματικές διαδικασίες**

- Û Ενιαίος τρόπος λειτουργίας όλων των Π.Σ της επιχείρησης
- Û Εφαρμογή τυποποιημένων, αυτοματοποιημένων και απλοποιημένων διαδικασιών σε όλα τα τμήματα της επιχείρησης
- Û Ένας ανοιχτός δρόμος πρόσβασης σε πληροφορίες για όλα τα στελέχη της επιχείρησης
- Û Δημιουργείται μια ενιαία, αξιόπιστη βάση δεδομένων – βάση επιχειρηματικής γνώσης (και όχι ύπαρξη νησίδων πληροφοριών)

## Enterprise Resource Planning Systems

Τα Επιχειρησιακά Συστήματα (ERP) ολοκληρώνουν και αυτοματοποιούν τις επιχειρησιακές διαδικασίες, με βάση το πληροφοριακό μοντέλο της επιχείρησης.



## Προκλήσεις - Κίνδυνοι

- ü Τα παραδείγματα διεθνώς δείχνουν εντυπωσιακές επιτυχίες στις εγκαταστάσεις και χρήσεις ERP συστημάτων (εταιρείες που υιοθέτησαν τα ERP ανέβασαν κατακόρυφα την παραγωγικότητα), ΑΛΛΑ και τραγικές αποτυχίες!!!
- ü Εξαιρετικά πολύπλοκη και με μεγάλο ρίσκο εγκατάσταση, κυρίως για μεγάλα συστήματα όπως το SAP
- ü Το σύστημα μπαίνει στην επιχείρηση ή η επιχείρηση στο σύστημα
- ü Καλή αναφορά: Putting the Enterprise into the Enterprise Systems (T. Davenport) στο Harvard Business Review, August 1998.



ü Μεγάλοι

- § SAP R/3
- § Oracle Financials
- § Baan
- § PeopleSoft

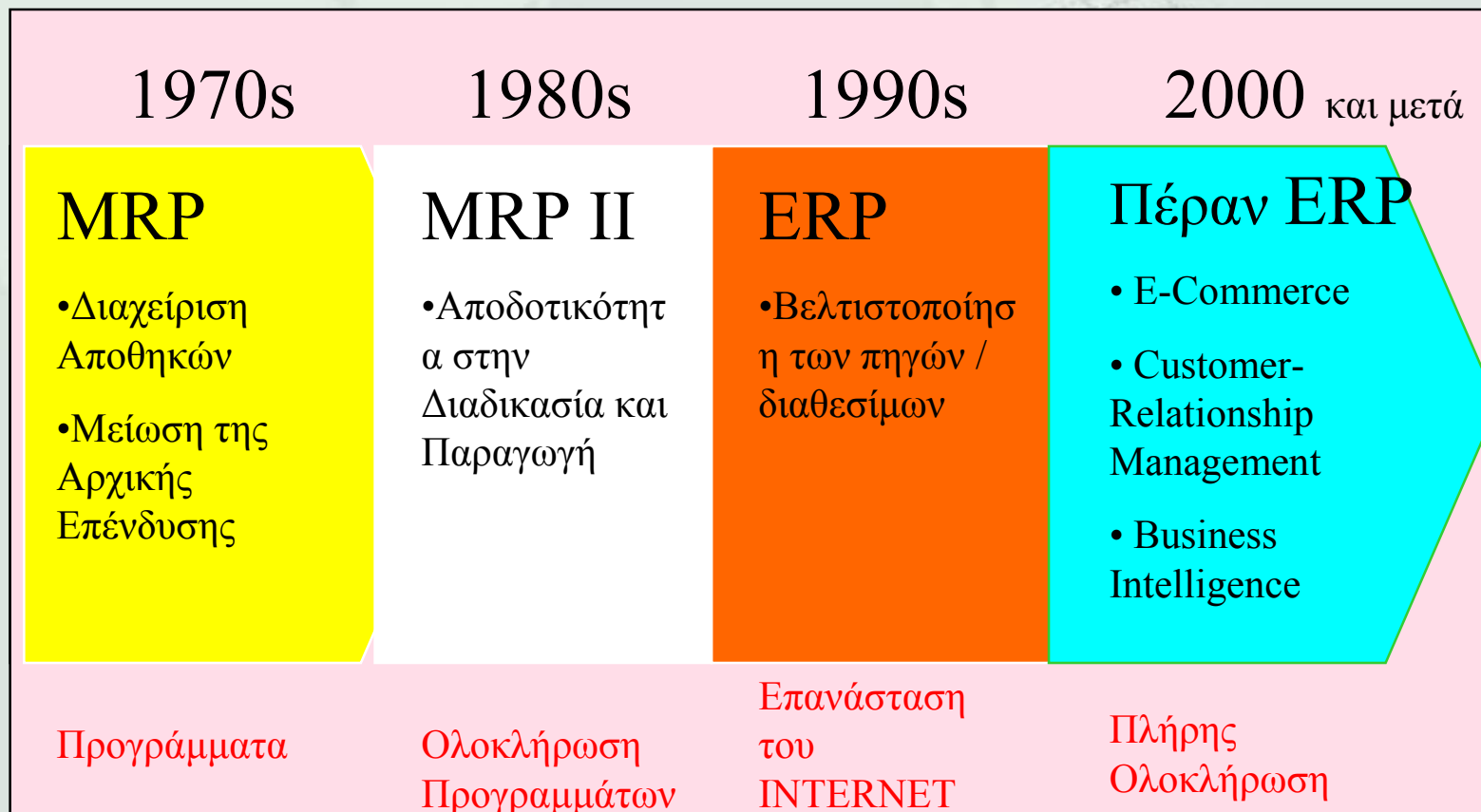
ü Μικρότεροι

- § Platinum, JDE, BPCS, IBICS,
- § Singular, Computer Logic (CL-ERP), Micronica, Κεφάλαιο, Eurofasma, Defacto, κλπ

# Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης

## Κεφάλαιο 3

### Εξέλιξη



- Πολλοί ειδικοί σε Π.Σ υποστηρίζουν ότι κανένα στρατηγικό πλεονέκτημα δε μένει αναλλοίωτο με τη πάροδο του χρόνου. Συμφωνείται ? Γιατί ναι ή γιατί όχι ?

Δεν είναι βέβαιο ότι όλα τα στρατηγικά συστήματα αποδίδουν κέρδος, επίσης η ανάπτυξή τους κοστίζει πολύ και εμπεριέχει κινδύνους. Πολλά στρατηγικά συστήματα πληροφοριών μπορούν να αντιγραφούν εύκολα από τους ανταγωνιστές και, επομένως, το στρατηγικό πλεονέκτημα δε διατηρείται πάντοτε για πολύ. Η εφαρμογή στρατηγικών συστημάτων απαιτεί συχνά οργανωτικές μεταβολές και μια μεταβατική περίοδο από ένα κοινωνικο-τεχνικό σύστημα σε ένα άλλο. Πρόκειται για τις λεγόμενες στρατηγικές μεταβολές, των οποίων η επιτυχία είναι συνήθως δύσκολη και επίμονη.

# Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης

## Κεφάλαιο 3

