



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Πληροφοριακά Συστήματα στην Επιχείρηση σήμερα

Αρκετές από τις διαφάνειες του μαθήματος προέρχονται από
το Βιβλίο MIS του K. Laudon



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Πώς τα Πληροφοριακά Συστήματα μετασχηματίζουν τις Επιχειρήσεις

Facebook Data Center

- <https://www.youtube.com/watch?v=r97qdyQtlk>

How UPS Is Using Big Data To Transform Package Deliveries

- https://www.youtube.com/watch?v=PSNlr1EMu_I



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Πώς τα Πληροφοριακά Συστήματα μετασχηματίζουν τις Επιχειρήσεις

- Το 2018, υπάρχουν περίπου 4 εκ κέντρα δεδομένων στις ΗΠΑ & 8 εκ. κέντρα δεδομένων όλων των μεγεθών παγκοσμίως.
- Ο αριθμός των κέντρων δεδομένων αυξάνεται περίπου 15% το χρόνο.
- Τα κέντρα δεδομένων των ΗΠΑ καταναλώνουν
 - περίπου 100 δισεκατομμύρια κιλοβατώρες ηλεκτρικής ενέργειας
 - περίπου το 2% της συνολικής ηλεκτρικής ενέργειας που παράγεται στις ΗΠΑ.



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Περίπτωση San Francisco Giants (μπέιζμπολ)

Πρόβλημα:

- Όχι μόνο άθλημα, αλλά και επιχείρηση → Έσοδα
- Βελτίωση της απόδοσης των παικτών → ανταγωνιστικό πλεονέκτημα → Νίκες

Λύσεις:

- Σύστημα δυναμικού καθορισμού τιμών → προσαρμόζει τις τιμές των εισιτηρίων ανάλογα με τη ζήτηση και να πουλά τις θέσεις στη βέλτιστη τιμή
- Παράλληλο σύστημα έκδοσης εισιτηρίων → κατόχους διαρκείας
- Εγκατάσταση σύγχρονης τεχνολογίας πληροφοριών → ασύρματο δίκτυο με διαδραστικές υπηρεσίες
- Λογισμικό καταγράφει τους παίκτες → χρησιμοποιεί τα δεδομένα για να αναλύσει την ταχύτητα & χρόνους αντίδρασής



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Τι ρόλο διαδραματίζει η τεχνολογία για τους San Francisco Giants ?

- Παρακολούθηση αγώνων και πωλήσεων εισιτηρίων
- Αναθεώρηση επιχειρηματικής στρατηγικής
- Ανασχεδιασμός εργασιακών καθηκόντων και ροών εργασίας
- Υλοποίηση λογισμικού δυναμικού καθορισμού τιμών των εισιτηρίων
- Υλοποίηση πλατφόρμας πώλησης εισιτηρίων «από δεύτερο χέρι»
- Ανάπτυξη ασύρματου δικτύου





Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Ο ρόλος των πληροφοριακών συστημάτων στις επιχειρήσεις σήμερα

- Τα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης είναι ο πιο δυναμικός τομέα στις επιχειρήσεις
- Συνεχείς αλλαγές που σημειώνονται στην
 - **τεχνολογία,**
 - **τη χρήση** της σε
 - **διοικητικό**
 - **διαχειριστικό επίπεδο**
 - **επιχειρηματικές διαδικασίες**
 - Δημιουργούνται **νέες** επιχειρήσεις και επιχειρηματικοί **κλάδοι**, για να αντικαταστήσουν παλιές επιχειρήσεις και κλάδους που **παρακμάζουν και εξαφανίζονται**



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Ο ρόλος των πληροφοριακών συστημάτων στις επιχειρήσεις σήμερα

Τεχνολογία: Υπάρχουν τρεις αλληλένδετες αλλαγές:

- (1) Φορητές Συσκευές (έξυπνα τηλέφωνα, tablet)
- (2) Big data (και χρήση σε επιχειρηματικό επίπεδο)
- (3) Cloud computing, (χρήση λογισμικού μέσω Διαδικτύου)



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Ο ρόλος των πληροφοριακών συστημάτων στις επιχειρήσεις σήμερα

	Αλλαγή	Επιχειρηματικός αντίκτυπος
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ	Cloud Computing	Κύριες επιχειρηματικές εφαρμογές παρέχονται πια ως υπηρεσίες Διαδικτύου (Software as a Service, SaaS)
	Big Data	Οι επιχειρήσεις αποζητούν βαθύτερη κατανόηση του τεράστιου όγκου των δεδομένων που συλλέγονται από διάφορες πηγές
	Φορητές Συσκευές	Οι υπολογιστές tablet μικρών διαστάσεων (iPad, Kindle Fire) ανταγωνίζονται τους συμβατικούς φορητούς υπολογιστές
Management	Συνεργασία & κοιν. Δικτ.	Google Apps, Windows SharePoint Services → διαχείριση έργων, διεξαγωγή ηλεκτρονικών συσκέψεων, διαδ. κοινότητες
	Εφαρμογές BI	εργαλεία ανάλυσης δεδομένων / dashboards <ul style="list-style-type: none">• παρέχουν πληροφορίες απόδοσης σε πραγματικό χρόνο• βελτιώνουν τη λήψη αποφάσεων
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ	Κοινωνικό επιχειρείν	πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης (Facebook, Twitter, ...) → αλληλεπίδρασή με υπαλλήλους - πελάτες - προμηθευτές
	Τηλεργασία	Εργασία εκτός του παραδοσιακού χώρου του γραφείου



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Ο ρόλος των πληροφοριακών συστημάτων στις επιχειρήσεις σήμερα

- Το 2017, περισσότερες από 140 εκ. επιχειρήσεις είχαν εταιρικό site
- 273 εκ. ενήλικες Αμερικανοί στο διαδίκτυο – τα 190 εκ. πραγματοποιούν online αγορές
- 269 εκ. Αμερικανοί έχουν κινητά τηλέφωνα
- 200 εκ. χρησιμοποιούν τα κοινωνικά δίκτυα
- Η διαδικτυακή διαφήμιση συνεχίζει να αυξάνεται πάνω από 20% κάθε χρόνο
- Νέοι νόμοι επιβάλλουν σε επιχειρήσεις να διατηρούν περισσότερα δεδομένα για μεγαλύτερο χρόνο
- Αλλαγές στις επιχειρήσεις συνεπάγονται αλλαγές σε θέσεις εργασίας και σταδιοδρομίες



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Π.Σ. --- Γιατί μας ενδιαφέρουν?

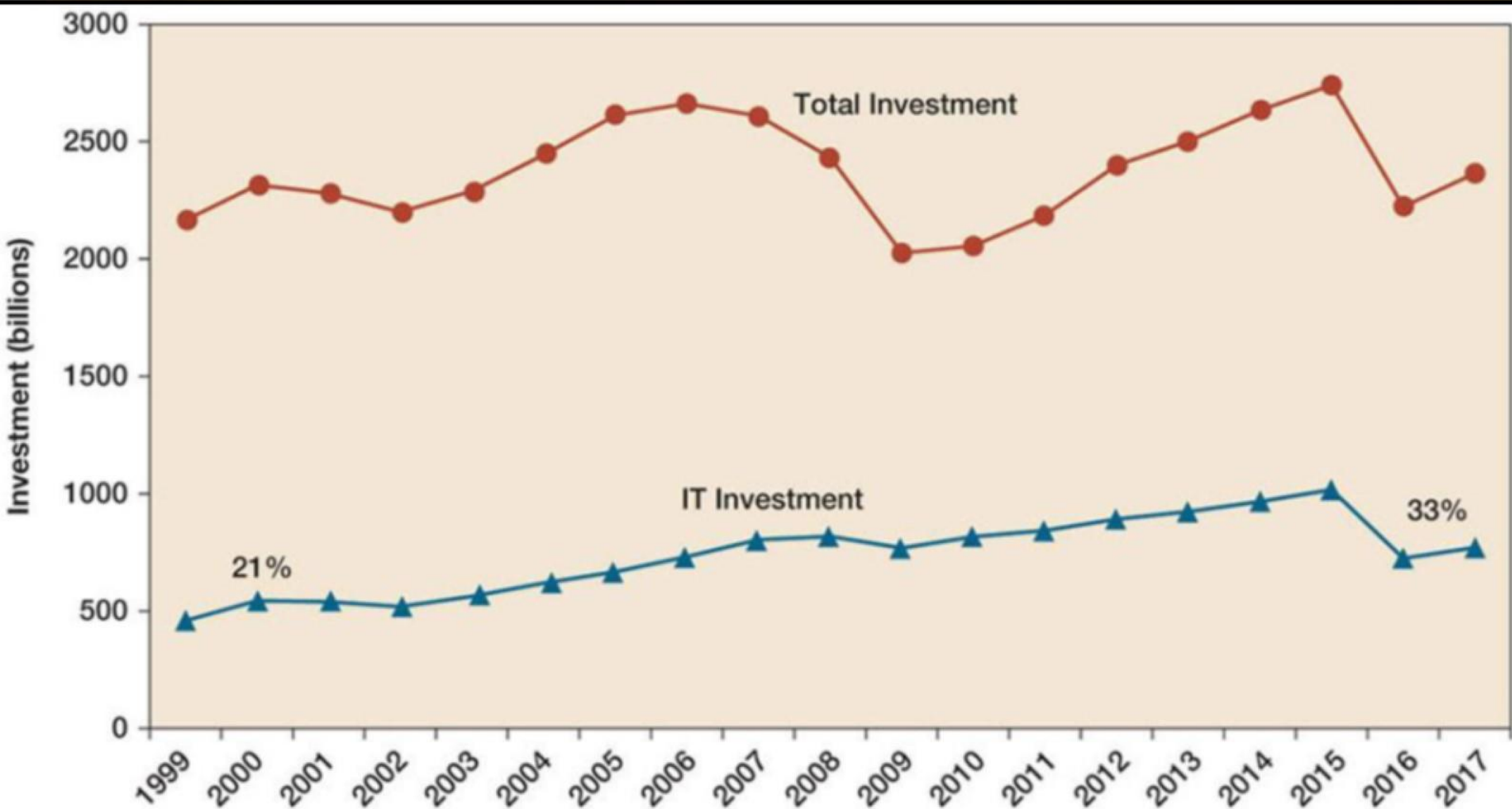
- Οι περισσότεροι μεγάλοι Οργανισμοί και Επιχειρήσεις είναι σήμερα **ΔΕΣΜΙΟΙ** των ΠΣ
- Η λειτουργία τους – η ύπαρξη τους ? - είναι εξαρτημένη από τα Π.Σ. που χρησιμοποιούν.
- Η διεθνοποίηση της αγοράς και ο ανταγωνισμός σε αυτή κάνει τα παραπάνω ακόμη πιο επιτακτικά
- Η Βιομηχανία της Πληροφορικής είναι παγκοσμίως η ταχύτερα αναπτυσσόμενη.
- “Όμως, πολλές καριέρες και ακόμη περισσότερα χρήματα έχουν χαθεί σε Π.Σ.
- Οι λανθασμένοι σχεδιασμοί, εκτιμήσεις ή αποφάσεις έχει αποδειχθεί ότι **ΕΧΟΥΝ ΤΕΡΑΣΤΙΟ ΚΟΣΤΟΣ**



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Επενδύσεις στον τομέα της πληροφορικής





Ο ρόλος των πληροφοριακών συστημάτων στις επιχειρήσεις σήμερα

Στρατηγικοί Επιχειρηματικοί Στόχοι για ΠΣ

1. Επιχειρηματική αριστεία
2. Νέα προϊόντα, υπηρεσίες & επιχειρηματικά μοντέλα
3. Σχέσεις με πελάτες & προμηθευτές
4. Βελτιωμένη λήψη αποφάσεων
5. Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα
6. Επιβίωση



Ο ρόλος των πληροφοριακών συστημάτων στις επιχειρήσεις σήμερα

Στρατηγικοί Επιχειρηματικοί Στόχοι για ΠΣ

1. Επιχειρηματική αριστεία:

- Η βελτιωμένη αποτελεσματικότητα οδηγεί σε **υψηλότερα κέρδη**
- Τα πληροφοριακά συστήματα και οι τεχνολογίες **βελτιώνουν την αποτελεσματικότητα & παραγωγικότητα**
π.χ. Wal-Mart:
 - Η δύναμη του συνδυασμού πληροφοριακών συστημάτων με βέλτιστες επιχειρηματικές πρακτικές για την επίτευξη λειτουργικής αποτελεσματικότητας – και \$485 δισ. πωλήσεων το 2017
 - Το αποτελεσματικότερο κατάστημα του κόσμου ως αποτέλεσμα των ψηφιακών συνδέσεων μεταξύ προμηθευτών και καταστημάτων



Ο ρόλος των πληροφοριακών συστημάτων στις επιχειρήσεις σήμερα

Στρατηγικοί Επιχειρηματικοί Στόχοι για ΠΣ

2. Νέα προϊόντα, υπηρεσίες & επιχειρηματικά μοντέλα:

- **Επιχειρηματικό μοντέλο:** Πώς μια εταιρεία παράγει, παραδίδει και πωλεί ένα προϊόν ή μια υπηρεσία
- Τα ΠΣ και οι τεχνολογίες επιτρέπουν στις εταιρείες να δημιουργούν νέα προϊόντα, υπηρεσίες και επιχειρηματικά μοντέλα
- Δραστικές αλλαγές στα επιχειρηματικά μοντέλα τα τελευταία χρόνια
 - πχ : Apple's iPad, Google's Android OS, Netflix



Ο ρόλος των πληροφοριακών συστημάτων στις επιχειρήσεις σήμερα

Στρατηγικοί Επιχειρηματικοί Στόχοι για ΠΣ

2. Νέα προϊόντα, υπηρεσίες & επιχειρηματικά μοντέλα:

Με εντυπωσιακή οθόνη πολλαπλής αφής, με πλήρεις δυνατότητες περιήγησης στο Διαδίκτυο, ψηφιακή φωτογραφική μηχανή και φορητή συσκευή αναπαραγωγής μουσικής, το **iPhone** της Apple όρισε ένα νέο πρότυπο για τα κινητά τηλέφωνα.

Άλλα προϊόντα της Apple έχουν μεταμορφώσει τους κλάδους της μουσικής και της ψυχαγωγίας. (*iTunes vs Piracy*)





Ο ρόλος των πληροφοριακών συστημάτων στις επιχειρήσεις σήμερα

Στρατηγικοί Επιχειρηματικοί Στόχοι για ΠΣ

3. Σχέσεις με πελάτες & προμηθευτές: (Οικειότητα)

- **Πελάτες που εξυπηρετούνται καλά επανέρχονται και αγοράζουν περισσότερα**
 - Ξενοδοχεία υψηλής ποιότητας χρησιμοποιούν υπολογιστές για την παρακολούθηση των προτιμήσεων των πελατών & την προσαρμογή του περιβάλλοντος
 - **Οι στενές σχέσεις με προμηθευτές μειώνουν τα κόστη**
 - **JCPenney** - Το ΠΣ συνδέει τα αρχεία πωλήσεων με τον κατασκευαστή με σύμβαση (TAL Apparel Ltd., Hong Kong)
 - το να γνωρίσουν πραγματικά τους πελάτες ή τους προμηθευτές είναι ένα κεντρικό πρόβλημα για τις



Ο ρόλος των πληροφοριακών συστημάτων στις επιχειρήσεις σήμερα

Στρατηγικοί Επιχειρηματικοί Στόχοι για ΠΣ

4. Βελτιωμένη λήψη αποφάσεων:

- Χωρίς ακριβείς πληροφορίες:
 - Οι διευθυντές πρέπει να χρησιμοποιούν προβλέψεις, εικασίες, τύχη
 - Υπερπαραγωγή, υποπαραγωγή
 - Λανθασμένη κατανομή πόρων
 - Κακοί χρόνοι απόκρισης
- Δεδομένα σε πραγματικό χρόνο βελτιώνουν την ικανότητα λήψης αποφάσεων από στελέχη

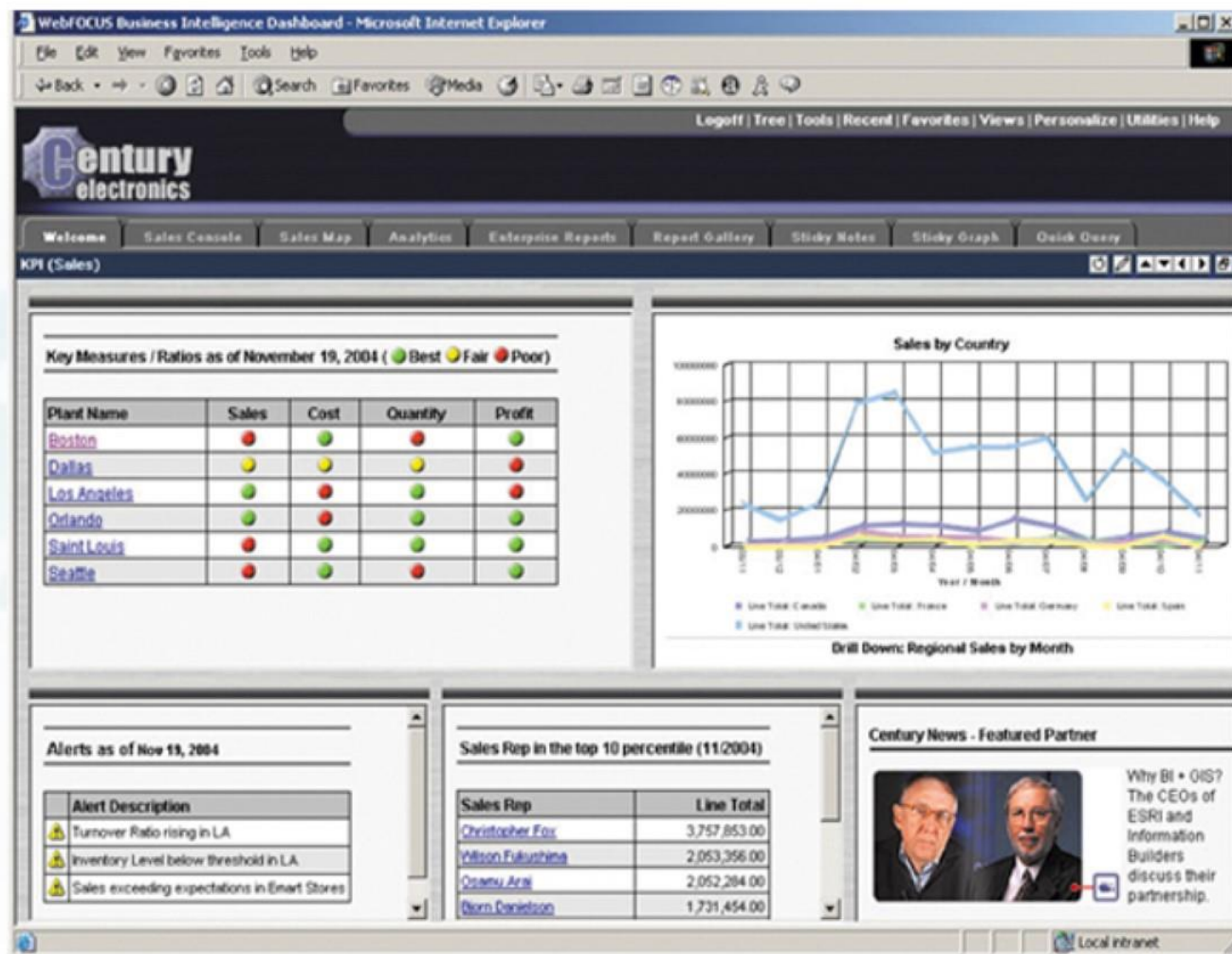


Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Ο ρόλος των πληροφοριακών συστημάτων στις επιχειρήσεις σήμερα

Το ψηφιακό ταμπλό της Information Builders προσφέρει συνολικές & ακριβείς πληροφορίες για τη λήψη αποφάσεων. Η γραφική απεικόνιση βασικών δεικτών απόδοσης βοηθά τους μάνατζερ να εντοπίζουν γρήγορα σημεία που χρειάζονται προσοχή.





Ο ρόλος των πληροφοριακών συστημάτων στις επιχειρήσεις σήμερα

Στρατηγικοί Επιχειρηματικοί Στόχοι για ΠΣ

5. Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα:

- Είναι συχνά αποτέλεσμα της επίτευξης προηγούμενων επιχειρηματικών στόχων
- Πλεονεκτήματα έναντι ανταγωνιστών:
 - Μικρότερη χρέωση για ανώτερα προϊόντα, καλύτερη επίδοση και καλύτερη ανταπόκριση σε προμηθευτές & πελάτες
 - Apple, Walmart, UPS είναι ηγέτες του κλάδου γιατί γνωρίζουν πώς να χρησιμοποιούν τα ΠΣ για το σκοπό αυτό



Ο ρόλος των πληροφοριακών συστημάτων στις επιχειρήσεις σήμερα

Στρατηγικοί Επιχειρηματικοί Στόχοι για ΠΣ

6. Επιβίωση:

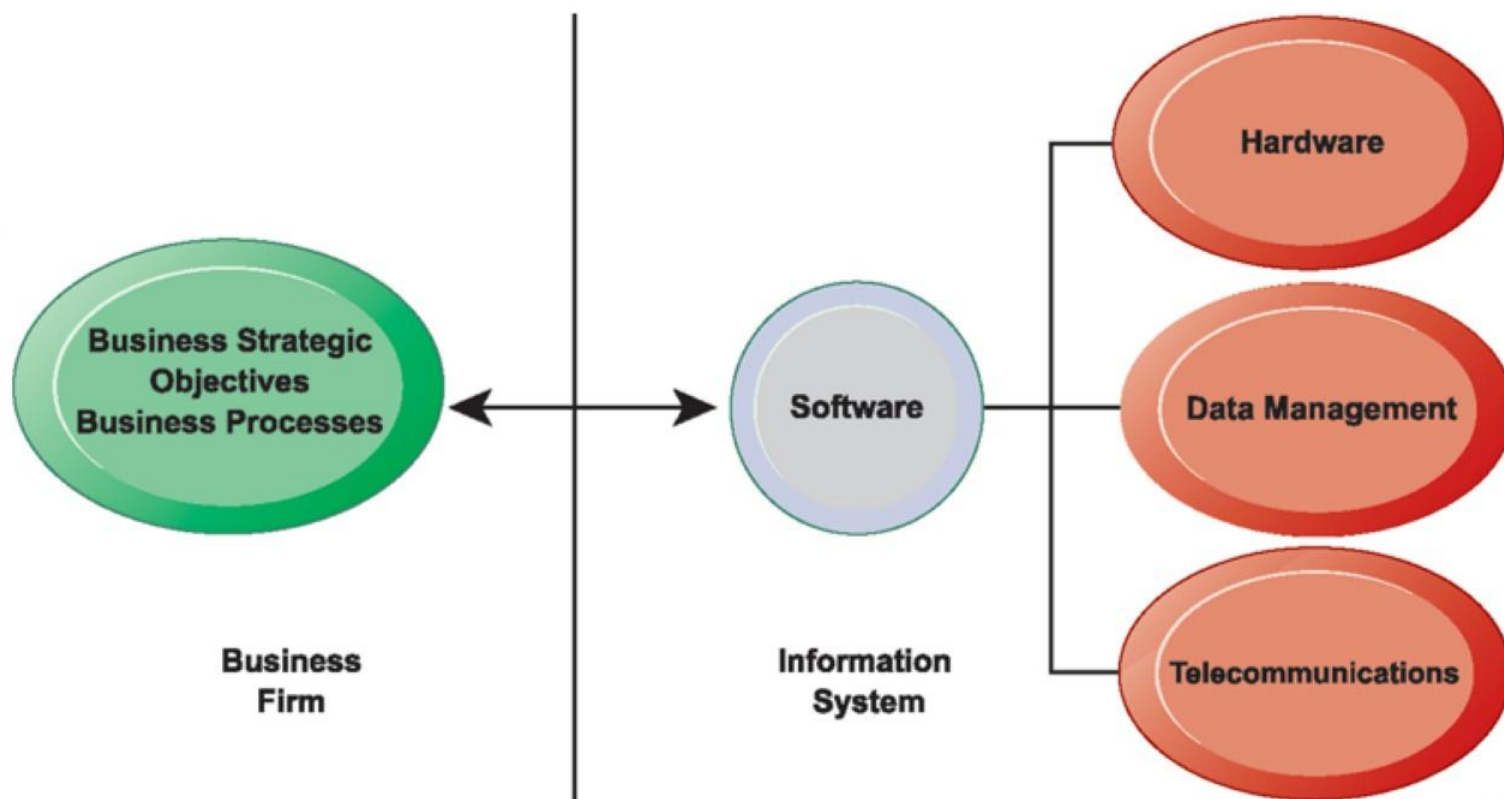
- Οι επιχειρήσεις μπορεί να χρειαστεί να επενδύσουν σε πληροφοριακά συστήματα από αναγκαιότητα· είναι απλώς κόστος άσκησης επιχειρηματικής δραστηριότητας
 - Για να συμβαδίζουν με τους ανταγωνιστές
 - ✓ Εισαγωγή ATM από τη Citibank
 - Νομοθεσία, κανονισμοί και απαιτήσεις τήρησης αρχείων
 - ✓ Νόμοι Ελέγχου Τοξικών Ουσιών και Sarbanes-Oxley



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Η αλληλεξάρτηση μεταξύ οργανισμών και τεχνολογίας πληροφοριών



Αλληλεξάρτηση μεταξύ των ΠΣ μιας επιχείρησης και των επιχειρηματικών της δυνατοτήτων. Οι αλλαγές στη στρατηγική, τους κανόνες και τις επιχειρηματικές διαδικασίες απαιτούν όλο και περισσότερο αλλαγές στο υλικό, το λογισμικό, τις βάσεις δεδομένων και τις τηλεπικοινωνίες. Το τι θα ήθελε να κάνει ο οργανισμός εξαρτάται από το τι θα του επιτρέψουν να κάνει τα συστήματά του.



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Τι είναι Πληροφοριακό Σύστημα; (Τεχνική Σκοπιά)

Ένα σύνολο διασυνδεδεμένων συνιστωσών οι οποίες

- **ΣΥΛΛΕΓΟΥΝ** (collect, retrieve)
- **ΕΠΕΞΕΡΓΑΖΟΝΤΑΙ** (process)
- **ΑΠΟΘΗΚΕΥΟΥΝ** (store)
- **ΚΑΤΑΝΕΜΟΥΝ** (distribute)

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ (Information) για την υποστήριξη του Ελέγχου και της **Λήψης Αποφάσεων** σε έναν Οργανισμό / Επιχείρηση



Δεδομένα και πληροφορίες

- **Δεδομένα**

Ροές πρωτογενών στοιχείων που αντιπροσωπεύουν γεγονότα όπως επιχειρηματικές συναλλαγές

- **Πληροφορίες**

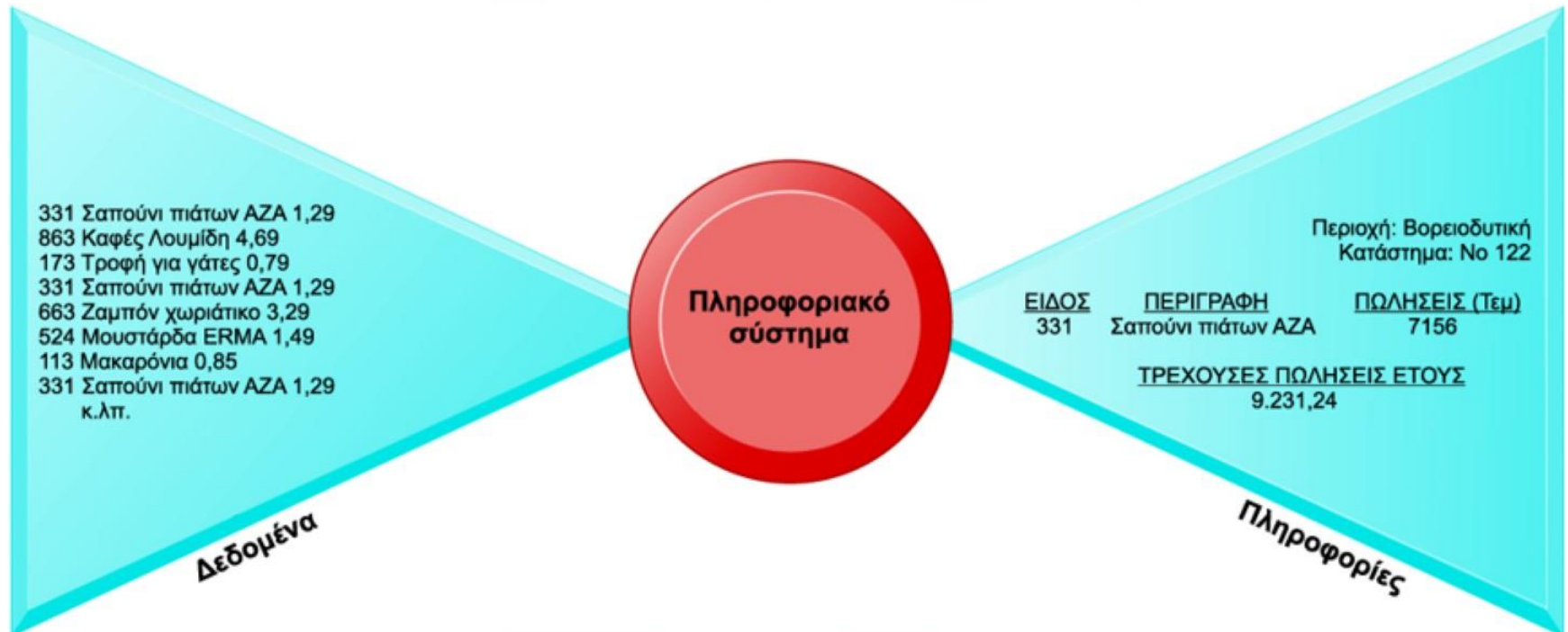
Δεδομένα που έχουν διαμορφωθεί έτσι ώστε να είναι κατανοητά και χρήσιμα στους ανθρώπους



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Δεδομένα και πληροφορίες



Τα πρωτογενή δεδομένα από τις ταμειακές μηχανές ενός σούπερ μάρκετ είναι δυνατό να υποστούν επεξεργασία και να οργανωθούν για να δώσουν χρήσιμες πληροφορίες, όπως ο συνολικός αριθμός φιαλών απορρυπαντικού πιάτων που πουλήθηκαν ή τα έσοδα πωλήσεων αυτού του απορρυπαντικού για ένα συγκεκριμένο κατάστημα ή μια περιοχή πωλήσεων.



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Τι είναι Πληροφοριακό Σύστημα

- **Δραστηριότητες** ενός πληροφοριακού συστήματος που παράγει πληροφορίες:
 - Είσοδος
 - Επεξεργασία
 - Έξοδος
 - Αναπληρόρηση
- Σαφής διάκριση μεταξύ υπολογιστών και των προγραμμάτων τους & ΠΣ



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Τι είναι Πληροφοριακό Σύστημα

- **Information systems literacy:** Γενική Κατανόηση των Πληροφοριακών Συστημάτων, που περιλαμβάνει γνώση για Οργανισμούς και Άτομα που χρησιμοποιούν Π.Σ. καθώς και τεχνική γνώση για τους υπολογιστές.
- **Computer literacy:** Γνώση της Τεχνολογίας της Πληροφορίας (Information Technology) με εστίαση στην κατανόηση του πως οι τεχνολογίες που στηρίζονται στους υπολογιστές δουλεύουν

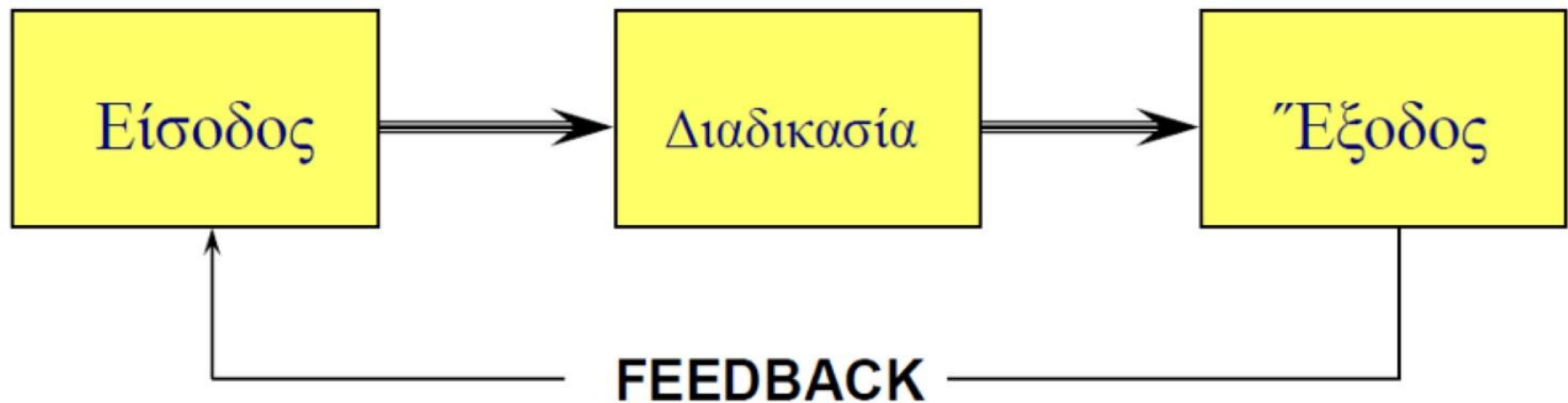


Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Λειτουργίες ενός πληροφοριακού συστήματος

ΣΥΣΤΗΜΑ

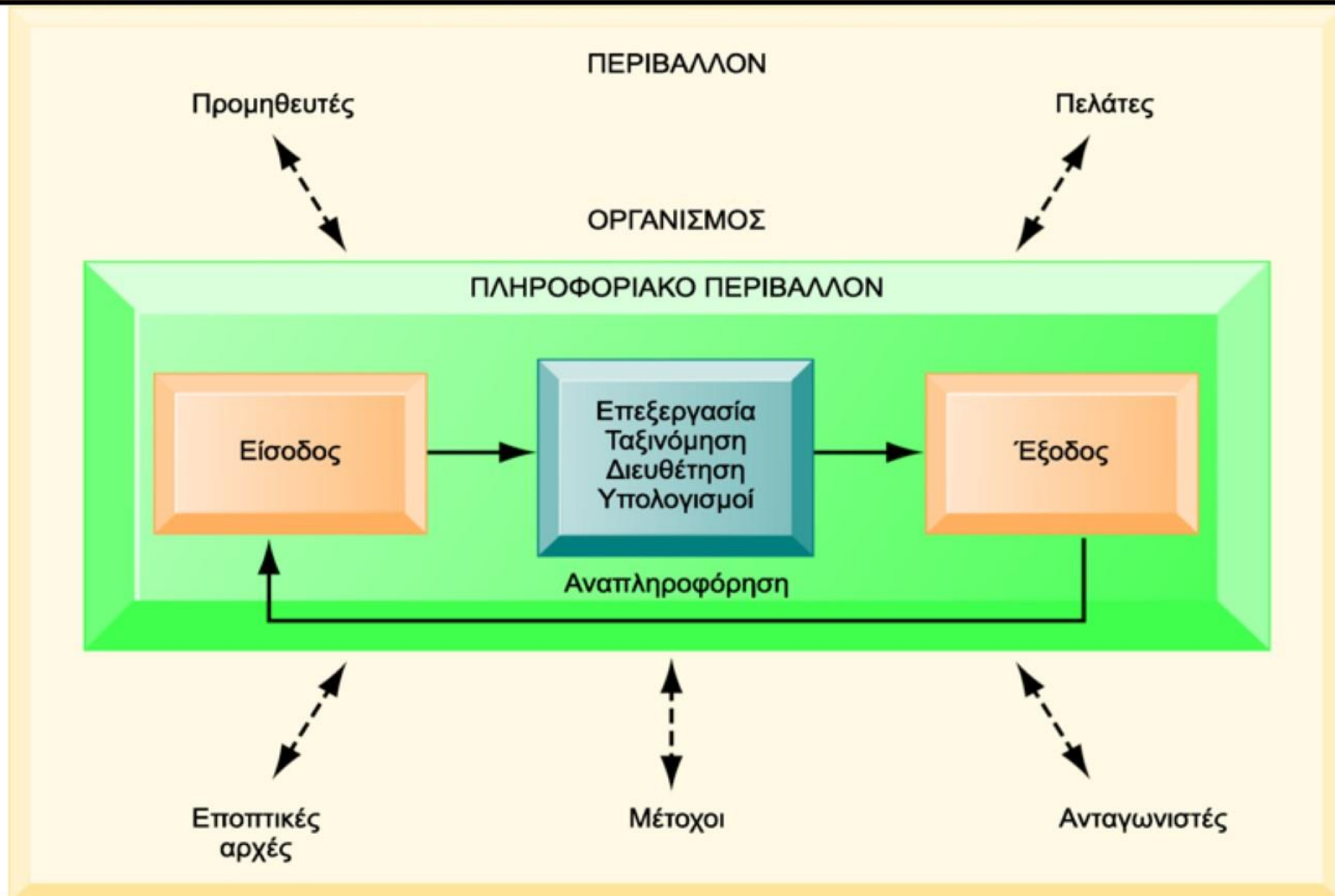




Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Λειτουργίες ενός πληροφοριακού συστήματος





Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Τι είναι Πληροφοριακό Σύστημα; (Επιχειρηματική Σκοπιά)

- Η αποτελεσματική χρήση πληροφοριακών συστημάτων απαιτεί κατανόηση της οργάνωσης, της διαχείρισης και της τεχνολογίας πληροφοριών που διαμορφώνουν τα συστήματα.
- Ένα πληροφοριακό σύστημα δημιουργεί αξία για την επιχείρηση ως μια οργανωτική & διαχειριστική λύση στις προκλήσεις που θέτει το περιβάλλον.





Διαστάσεις των ΠΣ

- **Οργανισμοί**
 - **Συντονίζουν το έργο τους μέσω διαρθρωμένης ιεραρχίας & επιχειρηματικών διεργασιών**
 - ✓ **Επιχειρηματικές διεργασίες:** Λογικές αλληλουχίες έργων και συμπεριφορών για την εκτέλεση εργασίας
 - π.χ. Διεκπεραίωση μιας παραγγελίας
 - Μπορεί να είναι ανεπίσημες ή να περιλαμβάνουν γραπτούς κανόνες
 - **Η κουλτούρα είναι ενσωματωμένη στα πληροφοριακά συστήματα**
 - ✓ π.χ. Η αρχή της UPS ότι πάντα προηγείται η εξυπηρέτηση του πελάτη



Διαστάσεις των ΠΣ

- **Οργανισμοί**
 - Διαχωρισμός επιχειρηματικών λειτουργιών
 - Πωλήσεις και μάρκετινγκ
 - Ανθρώπινο δυναμικό
 - Χρηματοοικονομικά και λογιστικά
 - Παραγωγή και παραγωγή
 - Επιχειρηματικές διαδικασίες Standard Operating Procedures (SOP), κανόνες δράσης
 - Επιχειρηματική κουλτούρα: Τρόποι & πρακτικές συμπεριφοράς
 - Οργανωτική πολιτική



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Διοικητικά Επίπεδα

- **Ανώτερα** στελέχη (Senior managers): μακροπρόθεσμες στρατηγικού τύπου αποφάσεις
- **Μεσαία** Στελέχη (Middle managers): εκτελούν τα σχέδια & στόχους των ανώτερων στελεχών
- **Εκτελεστικά** στελέχη (Operational managers): παρακολουθούν τις καθημερινές δραστηριότητες της επιχείρησης





Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Διαστάσεις των ΠΣ

- **Management**
 - Τα πληροφοριακά συστήματα χρειάζονται ειδικούς για τη δημιουργία, τη συντήρηση και τη χρήση τους
 - Οι στάσεις του προσωπικού επηρεάζουν την παραγωγική χρήση των συστημάτων
 - **Ρόλος των στελεχών**
 - ✓ Χαράζουν τη στρατηγική του οργανισμού
 - ✓ Αντιλαμβάνονται τις επιχειρηματικές προκλήσεις
 - ✓ Κατανέμουν ανθρώπινους και οικονομικούς πόρους
 - ✓ Σχεδιάζουν νέα προϊόντα, υπηρεσίες



Διαστάσεις των ΠΣ

■ **Τεχνολογία**

- **Υποδομή ΤΠ: πλατφόρμα ανάπτυξης των πληροφοριακών συστημάτων**
 - ✓ Υλικό & Λογισμικό υπολογιστών
 - ✓ Τεχνολογία διαχείρισης δεδομένων
 - ✓ Τεχνολογία δικτύωσης και επικοινωνιών
 - Διαδίκτυο και Ιστός, intranet, extranet
 - Επικοινωνίες φωνής και βίντεο

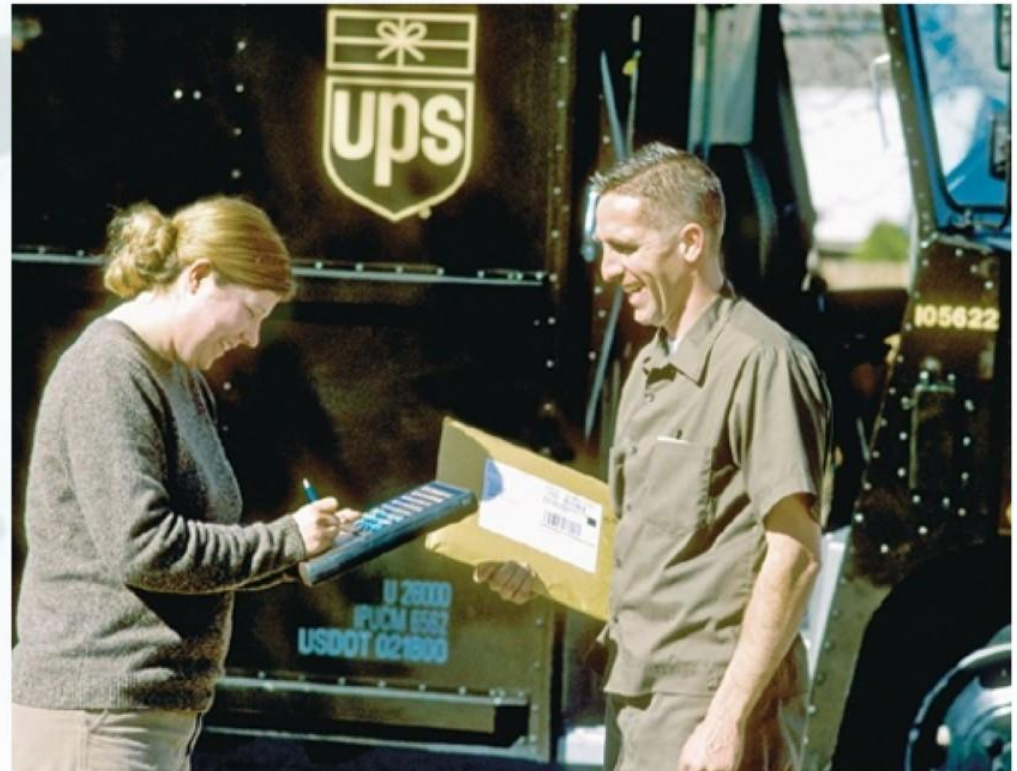


Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Μελέτη Περίπτωσης: UPS

Με έναν υπολογιστή χειρός, τη Συσκευή Συλλογής Πληροφοριών Παραδόσεων (DIAD), οι οδηγοί της UPS εισάγουν αυτόματα τις υπογραφές των πελατών μαζί με πληροφορίες για την παραλαβή, παράδοση και τον χρόνο μεταξύ τους. Τα πληροφοριακά συστήματα της UPS χρησιμοποιούν αυτά τα στοιχεία για να παρακολουθούν τα δέματα κατά τη μεταφορά τους.





Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Η περίπτωση της UPS

- Το μεγαλύτερο παγκόσμιο σύστημα παράδοσης πακέτων
- Χρησιμοποιεί πλήθος τεχνολογιών
 - bar code scanning systems
 - wireless networks, the Internet
 - mainframe computers
 - handheld computers
 - computer programs
- για την παρακολούθηση πακέτων
- τον υπολογισμό τελών/ κόστους
- τη διατήρηση των πελατών
- διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Η περίπτωση της UPS

- **Organizational**
 - Διαδικασίες παρακολούθησης πακέτων & διαχείρισης αποθέματος & παροχή πληροφοριών
- **Management**
 - Παρακολούθηση επιπέδων & κόστους υπηρεσιών
- **Technology**
 - Handheld computers, bar-code scanners, networks, desktop computers,



- **Αλυσίδα αξίας επιχειρηματικών πληροφοριών**
 - Ακατέργαστα δεδομένα που αποκτώνται και μετασχηματίζονται μέσω σταδίων που προσθέτουν αξία σε αυτές τις πληροφορίες
 - Η αξία του πληροφοριακού συστήματος καθορίζεται εν μέρει από τον βαθμό στον οποίο οδηγεί σε καλύτερες αποφάσεις, μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα και **υψηλότερα κέρδη**
- **Επιχειρηματική προοπτική:** Προσοχή στον οργανωτικό & διαχειριστικό χαρακτήρα των ΠΣ

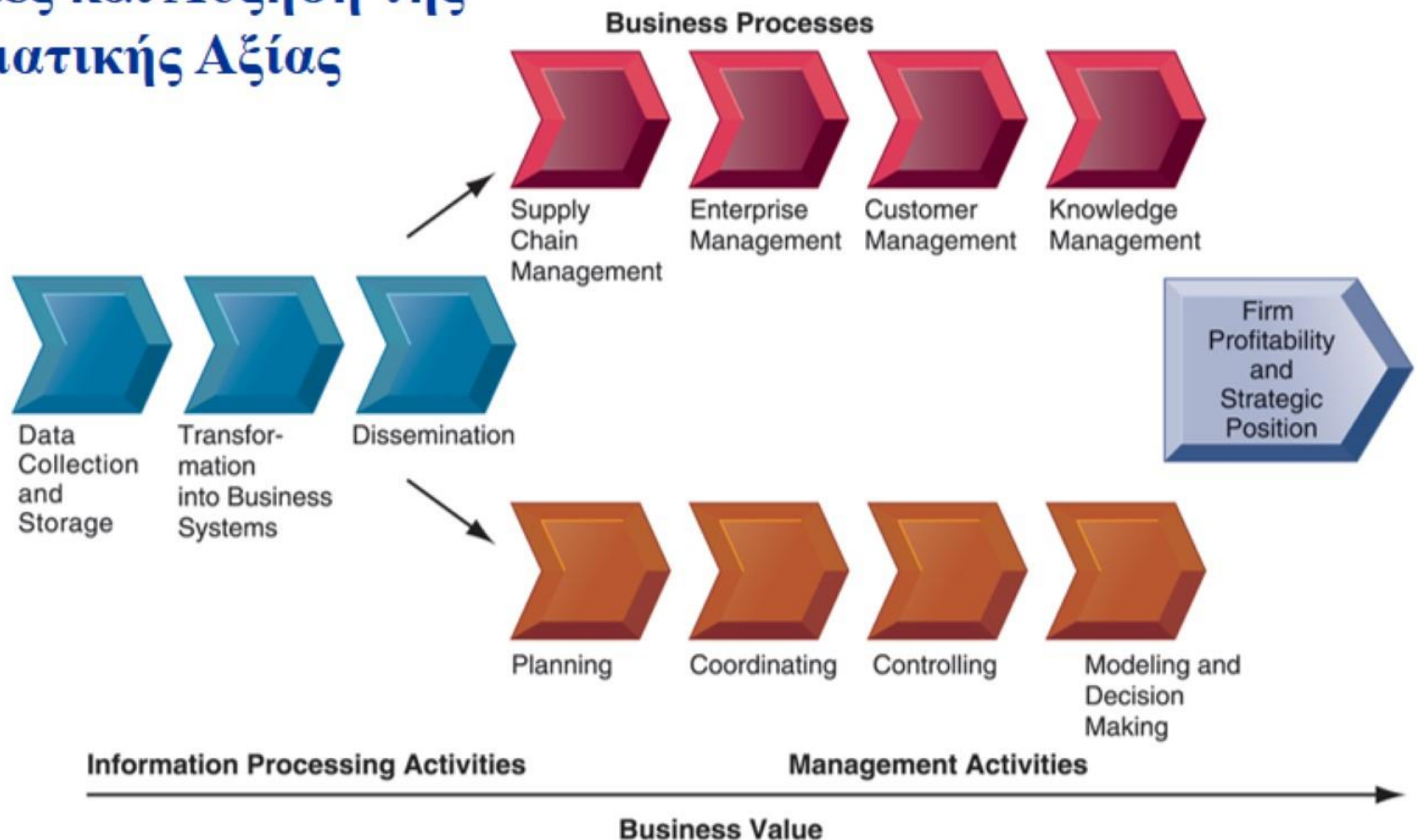


Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Τι είναι Πληροφοριακό Σύστημα; (Επιχειρηματική Σκοπιά)

Διαδικασίες και Αύξηση της Επιχειρηματικής Αξίας





Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Διαδικασίες και Αύξηση της Επιχειρηματικής Αξίας

- Η επένδυση σε ΠΣ δεν εγγυάται καλές αποδόσεις
- Υπάρχει σημαντική διακύμανση στις αποδόσεις που λαμβάνουν οι επιχειρήσεις από επενδύσεις σε συστήματα.

Παράγοντες:

- Υιοθέτηση του σωστού επιχειρηματικού μοντέλου
- Επένδυση σε συμπληρωματικά περιουσιακά στοιχεία (οργανωτικό και διαχειριστικό κεφάλαιο)



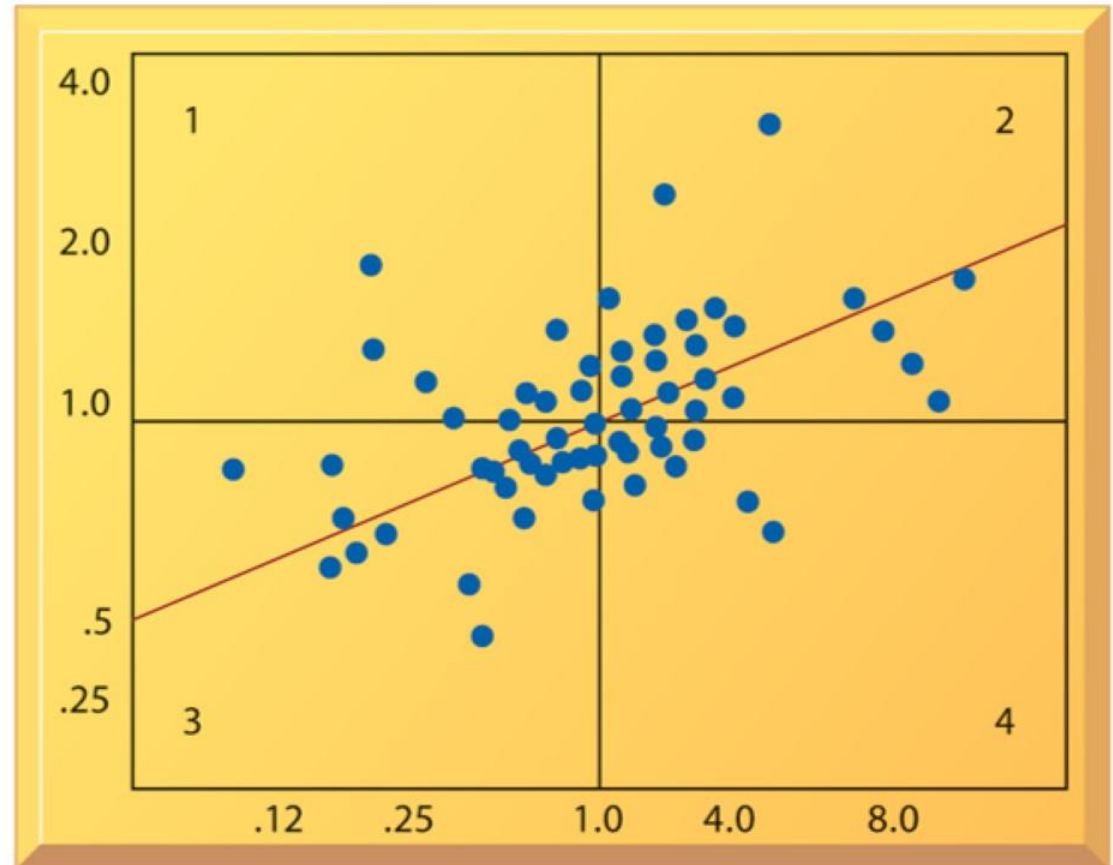
Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Τι είναι Πληροφοριακό Σύστημα; (Επιχειρηματική Σκοπιά)

Σημαντική
διακύμανση
μεταξύ των
επιχειρήσεων
σε αποδόσεις
επενδύσεων σε
ΠΣ

Productivity
(relative to
industry
average)



IT Capital Stock (relative to industry average)



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Τι είναι Πληροφοριακό Σύστημα; (Επιχειρηματική Σκοπιά)

- Συμπληρωματικά περιουσιακά στοιχεία:
 - Περιουσιακά στοιχεία που απαιτούνται για την απόκτηση αξίας από μια πρωτογενή επένδυση
 - Οι εταιρείες που υποστηρίζουν επενδύσεις τεχνολογίας με επενδύσεις σε συμπληρωματικά στοιχεία ενεργητικού λαμβάνουν ανώτερες αποδόσεις
- Επενδύσεις στην τεχνολογία και στους ανθρώπους για να λειτουργήσει σωστά



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Συμπληρωματικά περιουσιακά στοιχεία

- Οργανωτικά περιουσιακά στοιχεία:
 - Κατάλληλο επιχειρηματικό μοντέλο
 - Αποτελεσματικές επιχειρηματικές διαδικασίες
- Διευθυντικά περιουσιακά στοιχεία
 - Κίνητρα για καινοτομία διαχείρισης
 - Ομαδική εργασία και περιβάλλοντα συνεργασίας
- Κοινωνικά περιουσιακά στοιχεία
 - Η υποδομή τηλεπικοινωνιών
 - Τεχνολογικά πρότυπα



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Διοικητικά στοιχεία ενεργητικού

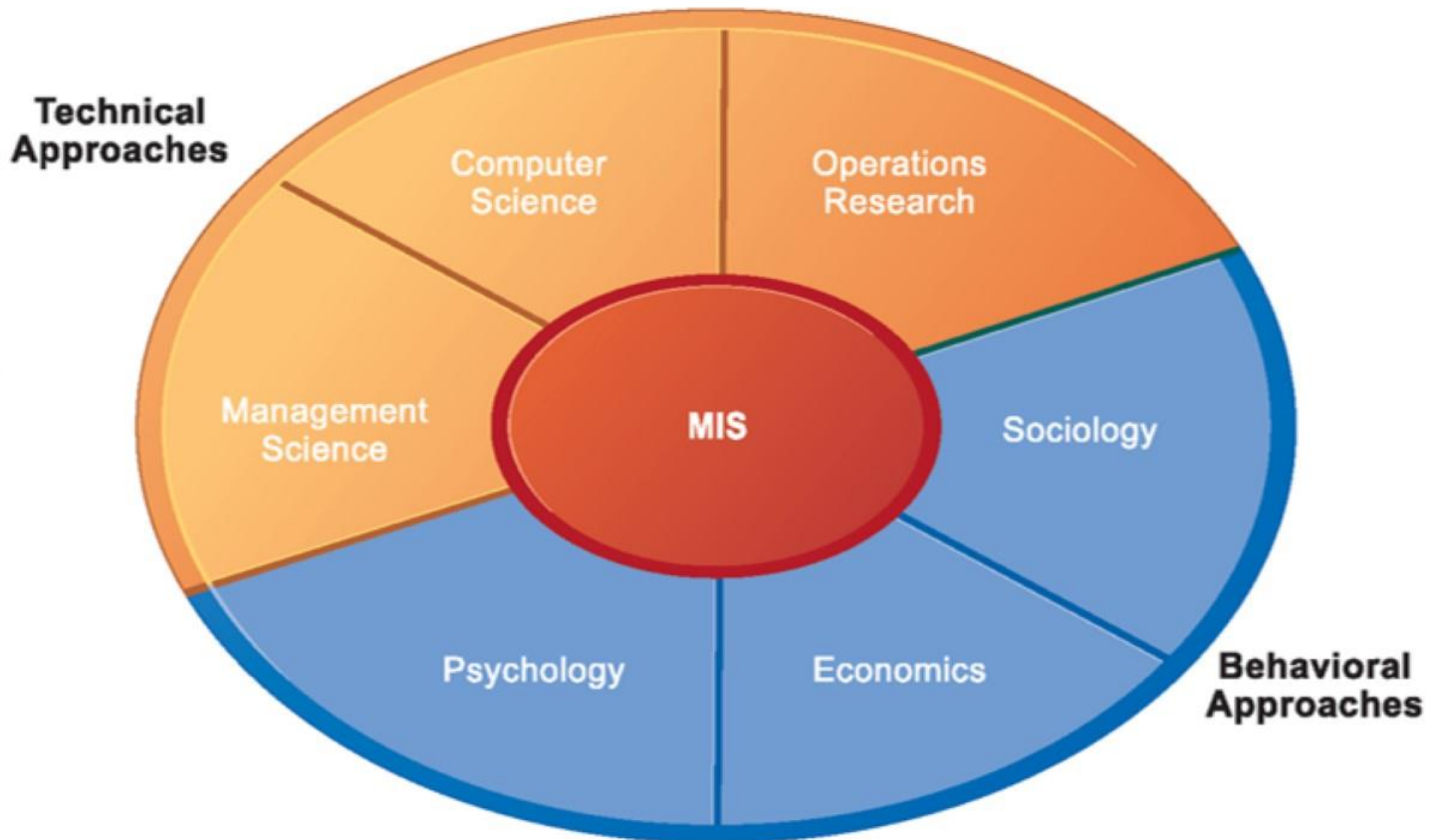
- Ισχυρή στήριξη των ανώτερων στελεχών στις τεχνολογικές επενδύσεις και τις αλλαγές
- Κίνητρα για διοικητικές καινοτομίες
- Περιβάλλον ομαδικής & συνεργατικής εργασίας
- Εκπαιδευτικά προγράμματα στη διοίκηση
- Στελεχική κουλτούρα που εκτιμά την ευελιξία & τη βασισμένη στη γνώση λήψη αποφάσεων



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Σύγχρονες Προσεγγίσεις Πληροφοριακών Συστημάτων



Τεχνική & Συμπεριφορική προσέγγιση



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Σύγχρονες Προσεγγίσεις Πληροφοριακών Συστημάτων

- Τεχνική προσέγγιση:
 - μαθηματικά μοντέλα, επιστήμη υπολογιστών, επιστήμη διαχείρισης, επιχειρησιακή έρευνα
 - Συμπεριφορική προσέγγιση
- Θέματα συμπεριφοράς
 - Στρατηγική επιχειρηματική ολοκλήρωση
 - Ψυχολογία, Οικονομία, Κοινωνιολογία



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Τι είναι Πληροφοριακό Σύστημα; (Επιχειρηματική Σκοπιά)

- **Συνδυάζουν**

- επιστήμη των υπολογιστών
- την επιστήμη διαχείρισης
- την επιχειρησιακή έρευνα
- και τον πρακτικό προσανατολισμό με ζητήματα συμπεριφοράς

- **Τέσσερις βασικές Οντότητες**

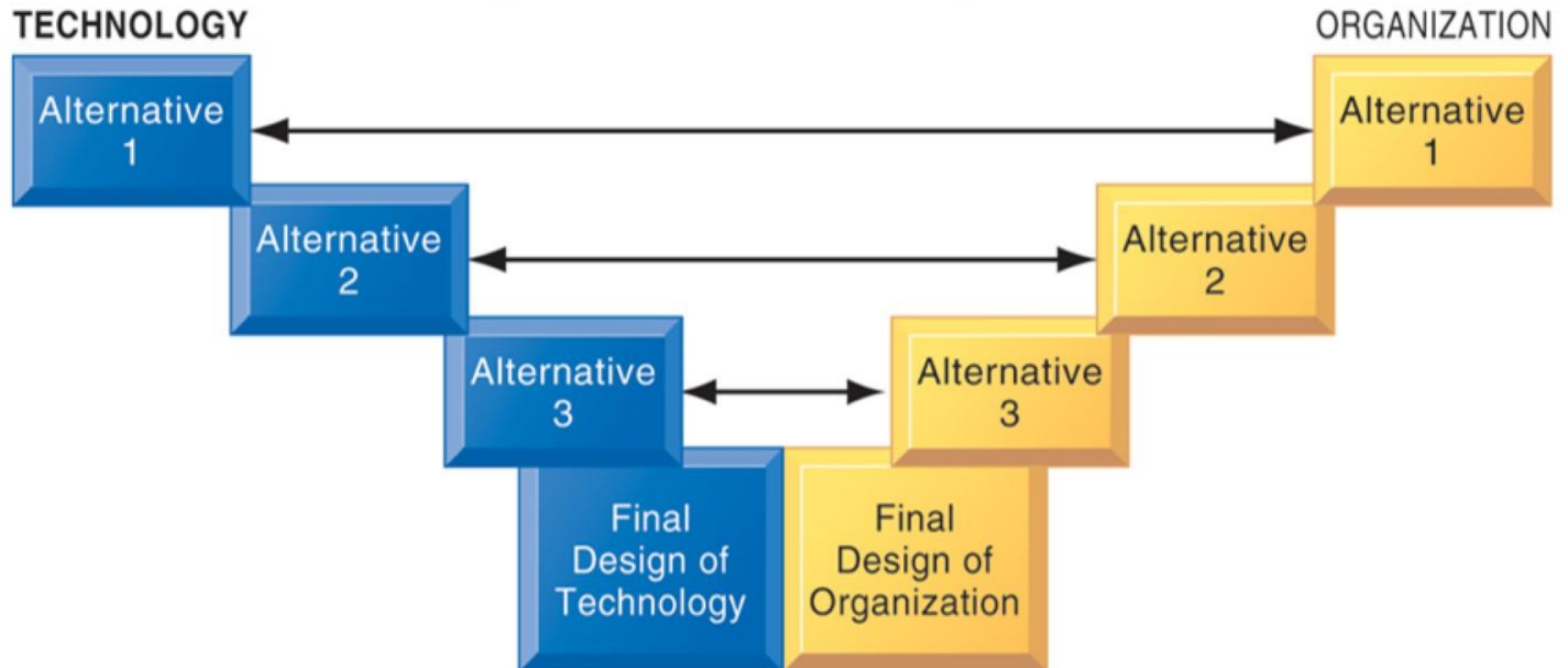
- Προμηθευτές υλικού και λογισμικού
- Εταιρείες
- Διευθυντές / Εργαζόμενοι
- Το περιβάλλον της εταιρείας (νομικό, κοινωνικό, πολιτιστικό πλαίσιο)



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

αλληλεπίδραση μεταξύ τεχνολογίας και οργανισμού





Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Κατανόηση των πληροφοριακών συστημάτων

Προκλήσεις διοίκησης

- Σχεδιασμός ανταγωνιστικών & αποτελεσματικών συστημάτων.
- Κατανόηση των συστημικών απαιτήσεων του παγκόσμιου επιχειρηματικού περιβάλλοντος.
- Δημιουργία αρχιτεκτονικής πληροφοριών που να υποστηρίζει τον στόχο του οργανισμού
- Προσδιορισμός επιχειρηματικής αξίας των πληροφοριακών συστημάτων.
- Σχεδιασμός συστημάτων που οι άνθρωποι μπορούν να ελέγχουν, να κατανοούν και να χρησιμοποιούν με κοινωνικά, ηθικά υπεύθυνο τρόπο.



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Κατανόηση των πληροφοριακών συστημάτων: Προσέγγιση επίλυσης επιχειρηματικών προβλημάτων

Η Προσέγγιση Επίλυσης Προβλημάτων

- Ελάχιστα επιχειρηματικά προβλήματα είναι απλά ή σαφή
- Τα περισσότερα επιχειρηματικά προβλήματα περιλαμβάνουν πολλούς σημαντικούς παράγοντες που κατατάσσονται σε τρεις κύριες κατηγορίες:
 - Οργανισμός
 - Τεχνολογία
 - Άνθρωποι



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Κατανόηση των πληροφοριακών συστημάτων: Προσέγγιση επίλυσης επιχειρηματικών προβλημάτων

Μοντέλο Διαδικασίας Επίλυσης Προβλημάτων

- Λύση Προβλημάτων: Διαδικασία 4 βημάτων
 1. Εντοπισμός του προβλήματος
 2. Σχεδιασμός λύσεων
 3. Επιλογή
 4. Υλοποίηση



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Κατανόηση των πληροφοριακών συστημάτων: Προσέγγιση επίλυσης επιχειρηματικών προβλημάτων

Μοντέλο Διαδικασίας Επίλυσης Προβλημάτων

1. Ο εντοπισμός του προβλήματος περιλαμβάνει:
 - Συμφωνία ότι υπάρχει πρόβλημα
 - Ορισμός του προβλήματος
 - Αιτίες του προβλήματος
 - Τι μπορεί να γίνει με τους δεδομένους πόρους της επιχείρησης



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Κατανόηση των πληροφοριακών συστημάτων: Προσέγγιση επίλυσης επιχειρηματικών προβλημάτων

Μοντέλο Διαδικασίας Επίλυσης Προβλημάτων

- **Τυπικά οργανωσιακά προβλήματα**
 - Ξεπερασμένες επιχειρηματικές διεργασίες
 - Μη υποστηρικτική κουλτούρα και στάσεις
 - Μικροπολιτικές εσωτερικές συγκρούσεις
 - Ταραγμένο εσωτερικό περιβάλλον και αλλαγές στην επιχείρηση
 - Πολυπλοκότητα έργου
 - Ανεπαρκείς πόροι



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Κατανόηση των πληροφοριακών συστημάτων: Προσέγγιση επίλυσης επιχειρηματικών προβλημάτων

Μοντέλο Διαδικασίας Επίλυσης Προβλημάτων

- **Τυπικά τεχνολογικά προβλήματα**
 - Ανεπαρκής ή παρωχημένος εξοπλισμός
 - Παρωχημένο λογισμικό
 - Ανεπαρκής χωρητικότητα βάσεων δεδομένων
 - Ανεπαρκής τηλεπικοινωνιακή δυναμικότητα
 - Ασυμβατότητα παλαιών συστημάτων με νέα τεχνολογία
 - Γρήγορη τεχνολογική αλλαγή



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Κατανόηση των πληροφοριακών συστημάτων: Προσέγγιση επίλυσης επιχειρηματικών προβλημάτων

Μοντέλο Διαδικασίας Επίλυσης Προβλημάτων

- **Τυπικά προβλήματα ανθρώπων**
 - Έλλειψη εκπαίδευσης του προσωπικού
 - Δυσκολίες στην αξιολόγηση της απόδοσης
 - Νομική και ρυθμιστική συμμόρφωση
 - Περιβάλλον εργασίας, εργονομία
 - Κακή ή αναποφάσιστη διοίκηση
 - Προβλήματα στήριξης και συμμετοχής εργαζομένων



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Κατανόηση των πληροφοριακών συστημάτων: Προσέγγιση επίλυσης επιχειρηματικών προβλημάτων

Μοντέλο Διαδικασίας Επίλυσης Προβλημάτων

2. Σχεδιασμός λύσεων

- Υπάρχουν συχνά πολλές πιθανές λύσεις
- Εξετάστε όσο το δυνατόν περισσότερες για να κατανοήσετε το πλήρες φάσμα των λύσεων

3. Επιλογή: Στους παράγοντες περιλαμβάνονται:

- Κόστος
- Εφαρμοσιμότητα με δεδομένους πόρους και δεξιότητες
- Χρονική διάρκεια υλοποίησης της λύσης



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Κατανόηση των πληροφοριακών συστημάτων: Προσέγγιση επίλυσης επιχειρηματικών προβλημάτων

Μοντέλο Διαδικασίας Επίλυσης Προβλημάτων

4. Υλοποίηση

- Δημιουργία ή αγορά λύσης
 - Δοκιμή λύσης, εκπαίδευση προσωπικού
 - Διαχείριση της αλλαγής
 - Μέτρηση αποτελεσμάτων
 - Ανατροφοδότηση, αξιολόγηση της λύσης
- **Επίλυση προβλημάτων: Μια συνεχής διεργασία, όχι ένα γεγονός**
 - Μερικές φορές η επιλεγμένη λύση δεν λειτουργεί ή χρειάζεται προσαρμογές



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Κατανόηση των πληροφοριακών συστημάτων: Προσέγγιση επίλυσης επιχειρηματικών προβλημάτων

Επίλυση Προβλημάτων: Συνεχής διεργασία 4 βημάτων

Κατά την υλοποίηση, το αποτέλεσμα πρέπει να εκτιμάται διαρκώς και οι πληροφορίες για το πόσο καλά αποδίδει η λύση πρέπει να ανατροφοδοτούνται στους λύτες του προβλήματος. Με τον τρόπο αυτόν, ο εντοπισμός του προβλήματος μπορεί να μεταβάλλεται με την πάροδο του χρόνου, να αλλάζουν οι λύσεις και να γίνονται νέες επιλογές, πάντοτε με βάση την πείρα που αποκτήθηκε.

Αναπληροφόρηση





Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Κατανόηση των πληροφοριακών συστημάτων: Προσέγγιση επίλυσης επιχειρηματικών προβλημάτων

Σύνδεση Μεταξύ Επιχειρηματικών Στόχων, Προβλημάτων και Λύσεων

- Όταν οι επιχειρήσεις δεν μπορούν να πετύχουν τους στόχους τους, αυτοί γίνονται προκλήσεις
- Τα ΠΣ δίνουν συχνά λύσεις, συνολικές ή μερικές, σ' αυτές τις προκλήσεις



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Πληροφοριακά Συστήματα στην Επιχείρηση σήμερα

Σύνοψη

1. Με ποιον τρόπο μετασχηματίζουν τα ΠΣ το επιχειρείν;
2. Γιατί είναι τα πληροφοριακά συστήματα τόσο απαραίτητα για τη διοίκηση και τη διαχείριση μιας επιχείρησης σήμερα;
3. Τι ακριβώς είναι τα πληροφοριακά συστήματα; Πώς λειτουργούν; Ποια είναι η ανθρώπινη, η οργανωσιακή και η τεχνολογική συνιστώσα τους;
4. Μέθοδος τεσσάρων βημάτων για την επίλυση επιχειρηματικών προβλημάτων σχετικά με τα ΠΣ



Πληροφοριακά Συστήματα για Επιχειρήσεις

Μέρος Α : Πλαίσιο Λειτουργίας

Πληροφοριακά Συστήματα στην Επιχείρηση σήμερα



Απορίες ?