

Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Στο κεφάλαιο ο αναγνώστης εξετάζει βασικές έννοιες των πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης καθώς τις κατηγορίες που διακρίνονται σε σχέση με το αντικείμενο τους.

Λέξεις κλειδιά: MIP, AIS, SMS, HRS, TPS, MIS, ESS, DSS.

11.1 Πυραμίδα διοίκησης ενός φορέα ή μιας επιχείρησης

Κάθε στέλεχος σε μία επιχείρηση ή σε έναν οργανισμό, ανάλογα με τη θέση που κατέχει, είναι υπεύθυνο για την εκτέλεση ορισμένων καθηκόντων και ενός συνόλου δραστηριοτήτων της επιχείρησης. Σύμφωνα με το μέγεθος των καθηκόντων και της υπευθυνότητας που αναλαμβάνει το προσωπικό μίας επιχείρησης, θα μπορούσαμε να δημιουργήσουμε μία πυραμίδα κατάταξης αυτών η οποία θα φέρει τέσσερα επίπεδα όπως απεικονίζεται στο Σχήμα 11.1.



Σχήμα 11.1: Πυραμίδα οργάνωσης διοίκησης.

Το ανώτατο διοικητικό προσωπικό: Η αρμοδιότητες του ανώτατου διοικητικού προσωπικού σε μία επιχείρηση ή σε έναν οργανισμό, είναι κυρίως η λήψη αποφάσεων που προσδιορίζουν τους πραγματικούς στόχους της επιχείρησης καθώς και την στρατηγική που θα ακολουθήσει η επιχείρηση για της επίτευξή τους. Για παράδειγμα, μία απόφαση ενός ανώτατου διοικητικού στελέχους θα μπορούσε να είναι η δραστηριοποίηση της επιχείρησης σε μία νέα αγορά του εξωτερικού με την προώθηση ενός νέου προϊόντος. Η αποφάσεις όμως των ανώτατων διοικητικών στελεχών, προέρχονται μέσα από ένα σύνολο πληροφοριών που συλλέγουν τα ανώτατα διοικητικά στελέχη από τα πληροφοριακά συστήματα της επιχείρησης καθώς και από το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης. Οι πληροφορίες αυτές μπορεί να έχουν σχέση με τον κύκλο ζωής των προϊόντων, με τον αριθμό πωλήσεων, με τις ενέργειες και τις ικανότητες των κατώτερων διοικητικών στελεχών καθώς και με τα γεγονότα της αγοράς.

Το διοικητικό προσωπικό μεσαίας τάξης: Το διοικητικό προσωπικό της μεσαίας τάξης μίας επιχείρησης ή ενός οργανισμού είναι υπεύθυνο για την εκτέλεση των αποφάσεων που έχουν πάρει τα ανώτατα διοικητικά στελέχη. Σύμφωνα πάντα με την

στρατηγική που έχει χαραχθεί από τα ανώτερα διοικητικά κλιμάκια, το προσωπικό αυτό πραγματοποιεί περεταίρω μελέτη των αποφάσεων και συνδυάζει τις πληροφορίες από πληροφοριακά συστήματα και από την κατάσταση των κατώτερων διοικητικών στελεχών καθώς και από το εξωτερικό περιβάλλον και δημιουργούν εναλλακτικά σενάρια καθώς αποφασίζουν για ένα σύνολο πιθανών λύσεων των προβλημάτων που δημιουργούνται από τις ανώτερες αποφάσεις. Αυστηρή προϋπόθεση όμως για τις ενέργειες των στελεχών του διοικητικού προσωπικού μεσαίας τάξης, είναι η διατήρηση της πορείας προς την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί από τα ανώτερα διοικητικά στελέχη. Ένα παράδειγμα των αρμοδιοτήτων που έχει το προσωπικό αυτού του επιπέδου είναι η εκπλήρωση μίας απόφασης των ανώτατων διοικητικών στελεχών για την αναδιοργάνωση του τμήματος πωλήσεων της επιχείρησης με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών. Τα μεσαία διοικητικά στελέχη θα πρέπει να συλλέξουν όλες τις σχετικές πληροφορίες του τμήματος πωλήσεων, χρησιμοποιώντας τα πληροφοριακά συστήματα, προκειμένου να δημιουργήσουν διάφορα σενάρια και να ανακαλύψουν τρόπους λύσης των προβλημάτων που θα οδηγήσουν στην σωστή αναδιοργάνωση του τμήματος πωλήσεων. Τα μεσαία διοικητικά στελέχη στηρίζουν την ενημέρωση τους κυρίως στα πληροφοριακά συστήματα της επιχείρησης και γι' αυτό το λόγο, η ποιότητα των πληροφοριακών συστημάτων και η αξιοπιστία των πληροφοριών είναι σημαντικός παράγοντας στην εκτέλεση των αποφάσεων.

Το κατώτερο διοικητικό προσωπικό: Το κατώτερο διοικητικό προσωπικό σε μία επιχείρηση είναι υπεύθυνο για τον έλεγχο των πληροφοριών που εισάγονται και εξάγονται από τα πληροφοριακά συστήματα της επιχείρησης καθώς και για την επίβλεψη των εργασιών που έχουν ανατεθεί στα κατώτερα στελέχη της επιχείρησης. Το προσωπικό αυτό αποτελεί βασικό παράγοντα της λειτουργίας ενός πληροφοριακού συστήματος και πολλές φορές λειτουργεί ως παράγοντας ανάδρασης για αυτό. Είναι επίσης υπεύθυνο για την εισαγωγή μεθόδων και πρακτικών που θα κάνουν την λειτουργία της επιχείρησης πιο αποδοτική. Ένα παράδειγμα των αρμοδιοτήτων του κατώτερου διοικητικού προσωπικού είναι η παρακολούθηση των λογιστικών υπολοίπων των καταναλωτών καθώς και η λήψη αποφάσεων σύμφωνα με αυτές τις πληροφορίες για την παροχή ή όχι πίστωσης σε κάποιον καταναλωτή.

Το υπαλληλικό και εργατικό προσωπικό: Το προσωπικό του χαμηλότερου επιπέδου της πυραμίδας κατάταξης, που αποτελεί και

τη βάση της πυραμίδας, είναι το υπαλληλικό και εργατικό προσωπικό. Οι αρμοδιότητες του προσωπικού αυτού του επιπέδου είναι κυρίως ο χειρισμός των πληροφοριακών συστημάτων και η τροφοδότηση τους με δεδομένα. Είναι επίσης υπεύθυνο για τις δραστηριότητες που σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών και την παραγωγή προϊόντων. Η εγκυρότητα των εισαγόμενων πληροφοριών στα πληροφοριακά συστήματα από το προσωπικό αυτού του επιπέδου, καθώς και η απόδοση των άλλων δραστηριοτήτων του, ελέγχεται από το διοικητικό προσωπικό της μεσαίας τάξης και σε συνδυασμό αποτελούν μέρος του πληροφοριακού συστήματος.

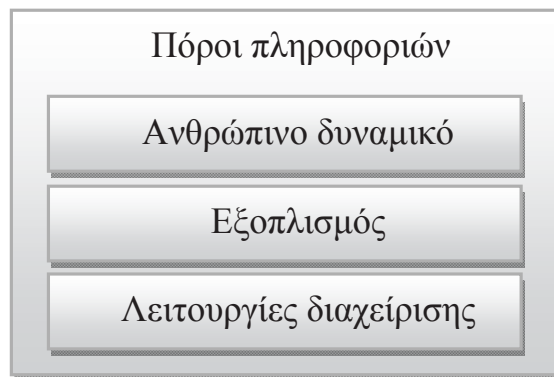
11.2 Η επιρροή του περιβάλλοντος στην επιχείρηση

Με τον όρο περιβάλλον μίας επιχείρησης, εννοούμε τους διάφορους εξωτερικούς παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν τις αποφάσεις και τη λειτουργία του εσωτερικού μηχανισμού της. Τα στελέχη της διοικητικής πυραμίδας της επιχείρησης, θα πρέπει να συμπεριλαμβάνουν στις πληροφορίες που συλλέγουν και τα χαρακτηριστικά του εξωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης, όπως την αξιοπιστία των προμηθευτών, το πολιτικό σκηνικό, την πορεία της αγοράς, τα επίπεδα του πληθωρισμού, καθώς και ένα σύνολο άλλων χαρακτηριστικών και γεγονότων που είναι πιθανό να επηρεάσουν την απόδοση της επιχείρησης. Το περιβάλλον της επιχείρησης, μπορεί να επηρεάσει ως έναν βαθμό, ένα μέρος της επιχείρησης ή και ολόκληρη την επιχείρηση. Αυτό εξαρτάται από τις αποφάσεις που έχουν πάρει τα ανώτατα διοικητικά στελέχη και από την στρατηγική που ακολουθεί η επιχείρηση. Δεν αποτελεί σπάνιο φαινόμενο μία επιχείρηση να αλλάζει στρατηγική επειδή προέκυψε ένα γεγονός στο εξωτερικό επιχειρηματικό περιβάλλον που την ανάγκασε να αλλάξει πορεία. Ένα πολύ δυνατό παράδειγμα είναι η οικονομική κρίση στην Ελλάδα που ανάγκασε τις εταιρείες να εφαρμόσουν διαφορετικές στρατηγικές, κυρίως στον τομέα της διοίκησης και των πωλήσεων προκειμένου να σταθεροποιήσουν τα κέρδη τους και να επιτύχουν τους στόχους τους. Επίσης πολλές εταιρείες, αναγκάστηκαν να πάρουν αποφάσεις ώστε να κινηθούν σε ξένες αγορές γιατί η αγορά της Ελλάδας δεν ήταν σε θέση να καλύψει τους στόχους της.

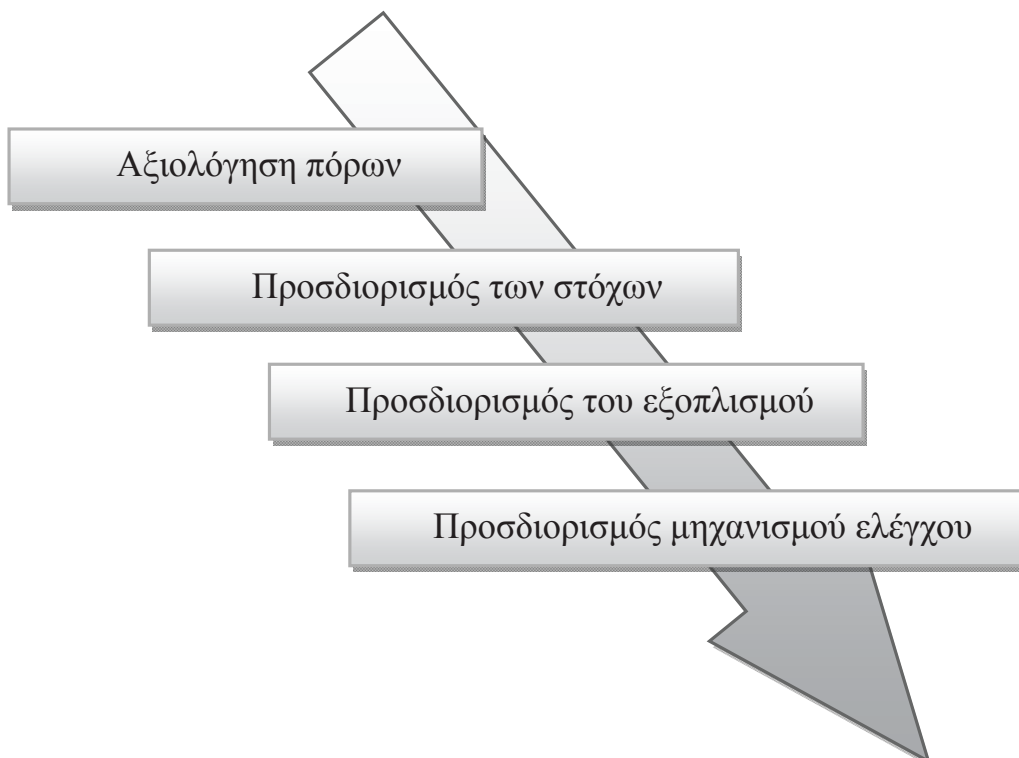
11.3 Πληροφοριακοί πόροι ενός συστήματος

Οι πληροφορίες που αποτελούν παράγωγο των λειτουργιών και των διαδικασιών ενός πληροφοριακού συστήματος και που μπορούν να χρησιμοποιηθούν στη λήψη αποφάσεων που θα καθορίσουν το μέλλον μίας επιχείρησης ή ενός οργανισμού, χαρακτηρίζονται ως πόροι πληροφοριών ενός πληροφοριακού συστήματος. Στο Σχήμα 11.2 που ακολουθεί απεικονίζεται μία γραφική αναπαράσταση των πληροφοριακών πόρων ενός συστήματος. Με κατάλληλη αξιοποίηση των

πληροφοριακών πόρων σε μία επιχείρηση ή έναν οργανισμό, επιτυγχάνονται οι στόχοι και οι σκοποί που έχουν τεθεί κατά τον στρατηγικό σχεδιασμό. Ακολουθώντας μία καλή στρατηγική διαχείρισης των πληροφοριακών πόρων τα αποτελέσματα θα είναι ικανοποιητικά. Στο Σχήμα 11.3 απεικονίζεται διαγραμματικά η χάραξη μίας στρατηγικής διαχείρισης των πληροφοριακών πόρων μίας επιχείρησης



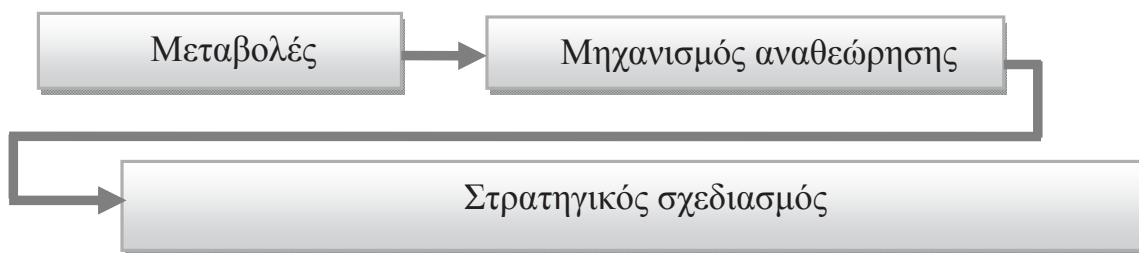
Σχήμα 11.2: Πόροι πληροφοριών.



Σχήμα 11.3: Στρατηγική διαχείριση πληροφοριακών πόρων.

11.4 Σχεδίαση πληροφοριακών συστημάτων

Προκειμένου να θεωρηθεί πως ένα πληροφοριακό σύστημα είναι επιτυχημένο, θα πρέπει να ικανοποιεί τους στόχους και τους σκοπούς για τους οποίους έχει σχεδιαστεί. Οι στόχοι και οι σκοποί ενός πληροφοριακού συστήματος καθορίζονται στη φάση του σχεδιασμού που είναι ένα από τα βήματα του κύκλου ζωής του. Ο στρατηγικός σχεδιασμός όμως είναι μία σύνθετη διαδικασία και απαιτεί πληροφορίες από όλα τα επιμέρους τμήματα μίας επιχείρησης ή ενός οργανισμού. Ο στρατηγικός σχεδιασμός ενός πληροφοριακού συστήματος δεν είναι σταθερός αλλά μεταβάλλεται ανάλογα με τις ανάγκες και τις προτάσεις που ορίζουν οι υπεύθυνοι των λειτουργικών τομέων της επιχείρησης καθώς αυτοί παρακολουθούν την πορεία του σχεδιασμού. Υπάρχουν όμως και εξωγενείς παράγοντες που μπορούν να μεταβάλλουν την πορεία του στρατηγικού σχεδιασμού. Έτσι λοιπόν, θα πρέπει να υπολογιστεί μέσα στον ίδιο τον στρατηγικό σχεδιασμό ένας μηχανισμός ανάδρασης ο οποίος θα είναι σε θέση να ανατροφοδοτεί με νέες πληροφορίες το πληροφοριακό σύστημα ώστε να αναγνωρίζεται τότε είναι απαραίτητο να αναθεωρείται ο αρχικός στρατηγικός σχεδιασμός του πληροφοριακού συστήματος αυτού. Στο Σχήμα 11.4 απεικονίζεται ένα διάγραμμα του μηχανισμού αναθεώρησης του στρατηγικού σχεδιασμού.



Σχήμα 11.4: Μηχανισμός αναθεώρησης στρατηγικού σχεδιασμού.

Στη φάση του σχεδιασμού ενός πληροφοριακού συστήματος ακολουθείται μία στρατηγική η οποία προσδιορίζει τους πόρους που απαιτούνται για την υλοποίησή του καθώς και τον τρόπο εκμετάλλευσής τους. Έτσι, κατά τη φάση του στρατηγικού σχεδιασμού ενός πληροφοριακού συστήματος θα πρέπει η επιχείρηση να είναι σε θέση να αποδώσει τις απαραίτητες πληροφορίες των επιμέρους λειτουργικών τμημάτων με όσο το δυνατόν καλύτερο τρόπο προκειμένου να συλλεχθούν οι πληροφοριακοί πόροι που απαιτούνται για την χάραξη της στρατηγικής που θα ακολουθηθεί. Κατά τη διάρκεια αυτής της διαδικασίας, οι υπεύθυνοι των λειτουργικών τμημάτων της επιχείρησης θα πρέπει να βρίσκονται συντονισμένοι και διαρκώς να ενημερώνονται για την πορεία του στρατηγικού σχεδιασμού γιατί με την εγκατάσταση του πληροφοριακού συστήματος θα επηρεαστεί σημαντικά ο κάθε λειτουργικός τομέας της επιχείρησης πράγμα που τους αφορά άμεσα.

Στο Σχήμα 11.5 απεικονίζεται ένα διάγραμμα των πλεονεκτημάτων του στρατηγικού σχεδιασμού ενός πληροφοριακού συστήματος.

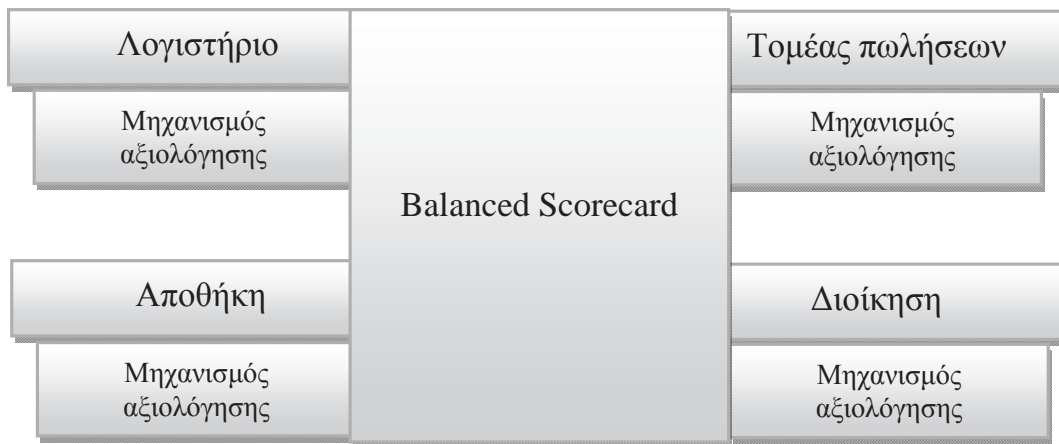


Σχήμα 11.5: Διάγραμμα των πλεονεκτημάτων στρατηγικού σχεδιασμού.

11.5 Αξιολόγηση ενός πληροφοριακού συστήματος

Με την εγκατάσταση ενός πληροφοριακού συστήματος σε μία επιχείρηση ή κάποιον οργανισμό παρατηρείται μία μεταβολή στην αποδοτικότητα η οποία σύμφωνα με το στρατηγικό σχεδιασμό θα πρέπει να είναι αυξητική. Πολλές φορές όμως παρατηρείται το αντίθετο φαινόμενο ή και το φαινόμενο της σταθερότητας πράγμα που οδηγεί σε αναθεώρηση του στρατηγικού σχεδιασμού του πληροφοριακού συστήματος ή ακόμα και του τερματισμού του κύκλου ζωής του. Έτσι λοιπόν, έχουν αναπτυχθεί μεθοδολογίες αξιολόγησης της πορείας των πληροφοριακών συστημάτων οι οποίες ελέγχουν συνήθως την οικονομική ανάπτυξη της επιχείρησης κατά τη διάρκεια χρήσης ενός πληροφοριακού συστήματος και σημειώνουν την απόδοσή του σε κάθε λήψη απόφασης που πραγματοποιείται. Η διαδικασία αξιολόγησης των πληροφοριακών συστημάτων προκειμένου να γίνει αποτελεσματική, διαιρείται σε επιμέρους διαδικασίες αξιολόγησης και κατανέμεται στους διάφορους τομείς μίας επιχείρησης ή ενός οργανισμού αξιολογώντας αυτούς ξεχωριστά. Στο Σχήμα 11.6 παρουσιάζουμε ένα μπλοκ διάγραμμα που περιγράφει τη μέθοδο αξιολόγησης Balanced Scorecard που

έχει αναπτυχθεί για την αξιολόγηση πληροφοριακών συστημάτων αλλά και για την αξιολόγηση του στρατηγικού σχεδιασμού τους.



Σχήμα 11.6: Διάγραμμα δομών αξιολόγησης Balanced Scorecard.

Στον πίνακα 11.1 συνοψίζονται οι κυριότερες διαφορές μεταξύ των σύγχρονων και των παραδοσιακών μεθόδων μέτρησης της απόδοσης.

Πίνακας 11.1: Παραδοσιακές και σύγχρονες μέθοδοι μέτρησης της απόδοσης.

Παραδοσιακές μέθοδοι	Σύγχρονες μέθοδοι
Παρακολούθηση της αποδοτικότητας	Βελτίωση της αποδοτικότητας
Αμετάβλητα με το πέρασμα του χρόνου	Μεταβάλλονται με το πέρασμα του χρόνου
Αρκετά μεγάλα διαστήματα μεταξύ των μετρήσεων (μήνες ή εβδομάδες)	Πολύ μικρά διαστήματα μεταξύ των μετρήσεων (ώρες ή ημέρες)
Μεγάλος βαθμός πολυπλοκότητας και δυσχρηστίας	Μεγάλη ευκολία στη χρήση και μεγάλη ακρίβεια
Σταθερή δομή	Μεταβαλλόμενη δομή ανάλογα με τις απαιτήσεις
Αποπροσανατολισμός των στελεχών μίας επιχείρησης	Οργάνωση των στελεχών μίας επιχείρησης
Αφορούν υψηλόβαθμα και μεσαία στελέχη της διοικητικής πυραμίδας	Αφορούν όλα τα στελέχη της επιχείρησης ή του οργανισμού

11.6 Πληροφοριακά συστήματα επιχειρήσεων

Το κάθε επίπεδο της διοικητικής πυραμίδας μίας επιχείρησης που παρουσιάσαμε προηγουμένως, χρησιμοποιεί ένα πληροφοριακό σύστημα για να εξυπηρετήσει ένα σύνολο αναγκών. Στο χαμηλότερο επίπεδο της πυραμίδας, όπου εδρεύει το εργατικό και υπαλληλικό προσωπικό μίας επιχείρησης, τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται έχουν κυρίως λειτουργική σημασία. Είναι δηλαδή σχεδιασμένα με τέτοιο τρόπο ώστε να εκτελούν λειτουργίες καθοδηγούμενα από το προσωπικό αυτού του επιπέδου.

Ως στρατηγικό πληροφοριακό σύστημα θεωρείται οποιοδήποτε σύστημα υποβοηθά τη διαδικασία της χάραξης μίας στρατηγικής που θα εφαρμοστεί από την επιχείρηση για να καθορίσει τη μελλοντική της πορεία. Θα μπορούσαμε να πούμε πως δεν υπάρχει κάποιο συγκεκριμένο στρατηγικό πληροφοριακό σύστημα αλλά σύμφωνα με τον παραπάνω ορισμό θα μπορούσαμε να θεωρήσουμε ένα οποιοδήποτε πληροφοριακό σύστημα όπως διοίκησης, πωλήσεων, υποστήριξης αποφάσεων κ.α. ως στρατηγικό πληροφοριακό σύστημα εφόσον χρησιμοποιείται για να υποβοηθήσει τη χάραξη της στρατηγικής μίας επιχείρησης.

Σε αυτή την κατηγορία συστημάτων, διακρίνουμε και τα διεταιρικά πληροφοριακά συστήματα τα οποία στοχεύουν στην υποβοήθηση της χάραξης ανταγωνιστικής στρατηγικής μεταξύ δύο ή περισσότερων επιχειρήσεων ή οργανισμών.

Ανάλογα με το είδος της επιχείρησης, χρησιμοποιείται και ένας διαφορετικός τύπος πληροφοριακού συστήματος ώστε να υποστηρίζει τις ανάγκες της. Σε γενικές γραμμές διακρίνουμε τα ακόλουθα είδη πληροφοριακών συστημάτων λειτουργικής φύσης:

- Πληροφοριακά συστήματα παραγωγής (MIP)
- Λογιστικά πληροφοριακά συστήματα (AIS)
- Πληροφοριακά συστήματα πωλήσεων και μάρκετινγκ(SMS)
- Πληροφοριακά συστήματα ανθρώπινων πόρων (HRS)

Ανεβαίνοντας στα επίπεδα της διοικητικής πυραμίδας, τα πληροφοριακά συστήματα αποκτούν μία υποστηρικτική σημασία, δηλαδή χρησιμοποιούνται για την υποστήριξη του έργου των κατώτερων, μεσαίων και ανώτερων διοικητικών στελεχών της επιχείρησης ή του οργανισμού. Τα πληροφοριακά συστήματα αυτά, παρέχουν τη δυνατότητα της άμεσης και έγκυρης ενημέρωσης των διοικητικών στελεχών σχετικά με διάφορα ερωτήματα που αυτά θέτουν. Τα βασικότερα υποστηρικτικά πληροφοριακά συστήματα είναι τα ακόλουθα:

- Πληροφοριακά Συστήματα Επεξεργασίας Συναλλαγών (TPS)
- Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης (MIS)

- Πληροφοριακά Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων (DSS)
- Πληροφοριακά Συστήματα Ανώτατης Διοίκησης (ESS)
- Πληροφοριακά Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (ERP)
- Πληροφοριακά Συστήματα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (CRM)
- Πληροφοριακά Συστήματα Αποθήκευσης (Logistics)

Στη συνέχεια αναφέρουμε εισαγωγικές πληροφορίες για τα διάφορα είδη λειτουργικών και υποστηρικτικών πληροφοριακών συστημάτων ενώ λεπτομερέστερα θα εξετάσουμε αυτά σε επόμενα κεφάλαια του βιβλίου.

11.7 Πληροφοριακά συστήματα παραγωγής (MIP)

Τα πληροφοριακά συστήματα παραγωγής (Manufacturing Production Information -MPI) χρησιμοποιούνται για την ανάπτυξη και την συντήρηση των εγκαταστάσεων παραγωγής, για τη διαχείριση των υλικών που χρησιμοποιούνται από τη γραμμή παραγωγής καθώς και για τον προγραμματισμό των εργασιών που απαιτούνται για τη δημιουργία του τελικού προϊόντος. Μέσα στην κατηγορία αυτών των συστημάτων, ανήκουν και τα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης αποθήκης, τα οποία διατηρούν βάση δεδομένων με τα αποθέματα των προϊόντων στην αποθήκη μίας επιχείρησης. Από αυτά τα πληροφοριακά συστήματα αντλούνται πληροφορίες σχετικά με τις παραγγελίες, τον αριθμό των παραγγελιών που εκκρεμούν και ενός συνόλου άλλων σχετικών πληροφοριών.

11.8 Λογιστικά πληροφοριακά συστήματα (AIS)

Τα λογιστικά πληροφοριακά συστήματα (Accounting Information System – AIS) παρέχουν υπηρεσίες διαχείρισης των χρηματοοικονομικών στοιχείων μίας επιχείρησης. Δίνουν τη δυνατότητα να υπολογίζονται μισθοδοσίες, να γίνονται μεταφορές εμβασμάτων, αποπληρωμές λογαριασμών, μελέτη των μετοχικών κεφαλαίων, ανεύρεση νέων οικονομικών πόρων και ομολογιακών δανείων καθώς και άλλων μορφών δανεισμού. Επίσης, τα λογιστικά πληροφοριακά συστήματα είναι σε θέση να απαντούν σε ερωτήματα των ανώτερων διοικητικών στελεχών μίας επιχείρησης που αφορούν την χρηματοοικονομική πορεία της επιχείρησης ώστε να διατηρείται η πορεία προς την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης και να λαμβάνονται αποφάσεις για το μέλλον της.

11.9 Πληροφοριακά συστήματα πωλήσεων και μάρκετινγκ (SMS)

Το αντικείμενο των πληροφοριακών συστημάτων πωλήσεων και μάρκετινγκ (Sales and Marketing Systems - SMS) είναι οι πωλήσεις των προϊόντων μίας επιχείρησης καθώς και η διατήρηση των επαφών με τους πελάτες και η ανάπτυξη νέων επαφών. Τα συστήματα αυτά παρέχουν υπηρεσίες που βοηθούν στην

παρακολούθηση των πελατών και των προϊόντων που αυτοί αγοράζουν καθώς και στην ανάπτυξη των σχέσεων μεταξύ τους, και στη δημιουργία νέων σχέσεων με νέους πελάτες μέσα από διάφορες μεθόδους διαφήμισης και προσφορών. Επίσης, παρέχουν και υπηρεσίες διαχείρισης παραγγελιών και ενημέρωσης των πωλητών σχετικά με το προφίλ των πελατών για την καλύτερη προσέγγισή του ώστε να γίνει η επαφή αποδοτική.

11.10 Πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης ανθρώπινων πόρων (HRS)

Τα πληροφοριακά συστήματα ανθρώπινων πόρων (Human Resources Systems – HRS) έχουν ως λειτουργία την καταγραφή των στοιχείων του προσωπικού μίας επιχείρησης και την χρήση τους με διάφορες μεθόδους για την αξιολόγησή τους, καθώς και για τη λήψη αποφάσεων σχετικά με την πορεία των ίδιων και των αρμοδιοτήτων τους μέσα στην επιχείρηση. Μέσα από αυτά τα πληροφοριακά συστήματα, δημιουργούνται προγράμματα κατάρτισης των εργαζομένων της επιχείρησης καθώς αποδίδονται και ερωτήματα για την ανάγκη πρόσληψης νέου προσωπικού για την κάλυψη των διοικητικών αναγκών της επιχείρησης. Τα πληροφοριακά αυτά συστήματα χρησιμοποιούνται κυρίως από χαμηλά, μεσαία και από ανώτατα διοικητικά στελέχη.

11.11 Πληροφοριακά συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών (TPS)

Τα πληροφοριακά συστήματα λογιστικής και χρηματοοικονομικών συναλλαγών μίας επιχείρησης, δίνουν τη δυνατότητα στα ανώτερα διοικητικά στελέχη μίας επιχείρησης ή ενός οργανισμού, να αντλούν πληροφορίες σχετικά με τις οικονομικές συναλλαγές της επιχείρησης. Τα ανώτερα διοικητικά στελέχη μίας επιχείρησης, απαιτούν όσο το δυνατόν καλύτερη και γρηγορότερη άντληση πληροφοριών σχετικά με τις πωλήσεις, τις εισπράξεις, τη μισθοδοσία και άλλες χρηματοοικονομικές συναλλαγές της επιχείρησης. Στην ιδανική κατάσταση επιτυγχάνεται άμεση παρουσίαση των πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο με την χρήση απλών ερωτημάτων προς το σύστημα. Αντίκρισμα του ρόλου αυτού παρέχουν τα πληροφοριακά συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών (Transaction Processing Systems – TPS). Τα συστήματα αυτά παρουσιάζουν τις επιθυμητές πληροφορίες συγκεντρωτικά κάνοντας χρήση ερωτημάτων από τα διοικητικά στελέχη. Οι πληροφορίες αυτές είναι έγκυρες δεδομένου πως αντλούνται σε πραγματικό χρόνο από τη βάση δεδομένων των χρηματοοικονομικών συναλλαγών της επιχείρησης.

11.12 Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης (MIS)

Τα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης (Management Information Systems -MIS) αποτελούν μία κατηγορία πληροφοριακών συστημάτων που αναφέρεται κυρίως στα μεσαία επίπεδα της διοικητικής πυραμίδας και παρέχει υπηρεσίες υποστήριξης

των διοικητικών στελεχών στην διοίκηση της επιχείρησης. Τα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης είναι σχεδιασμένα έτσι ώστε να απαντούν σε συγκεκριμένες ερωτήσεις των διοικητικών στελεχών για κάποια δραστηριότητα της επιχείρησης και δεν βασίζονται τη λειτουργία τους σε πολύπλοκα μαθηματικά μοντέλα. Μπορούν να υλοποιηθούν από ένα φύλλο Excel έως μια ολοκληρωμένη βάση δεδομένων στην οποία δημιουργώντας ερωτήματα λαμβάνονται οι απαντήσεις. Η άντληση των απαιτούμενων πληροφοριών γίνεται κυρίως από συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών (TPS).

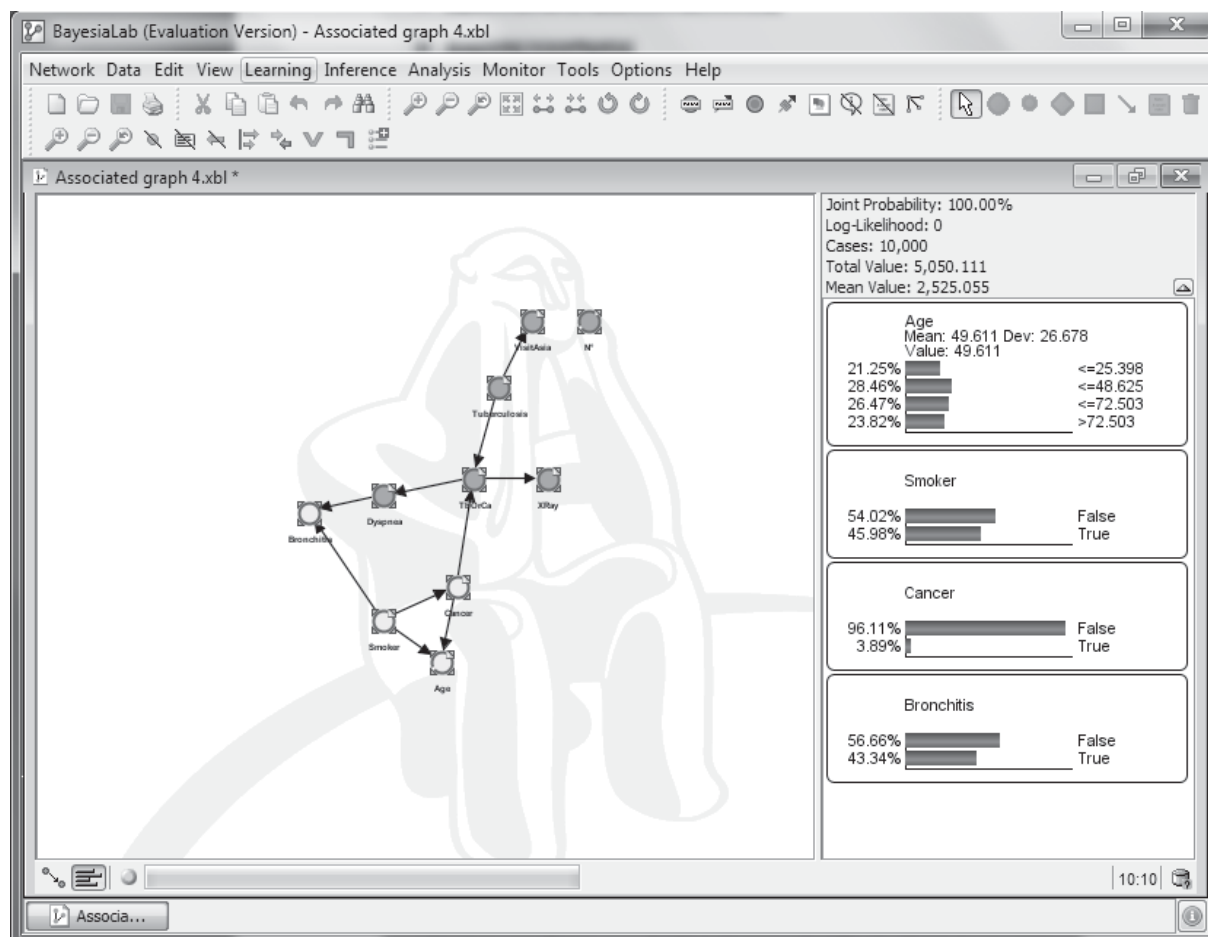
11.13 Πληροφοριακά συστήματα υποστήριξης αποφάσεων (DSS)

Τα πληροφοριακά συστήματα υποστήριξης αποφάσεων αντλούν πληροφορίες από διάφορα πληροφοριακά συστήματα της επιχείρησης καθώς και από το εξωτερικό επιχειρησιακό περιβάλλον της επεξεργάζοντάς τα με στόχο την εξαγωγή συνόλου πληροφοριών που βοηθούν τα διοικητικά στελέχη μίας επιχείρησης στη λήψη αποφάσεων. Στις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς, διακρίνουμε τα ακόλουθα είδη αποφάσεων:

- **Δομημένες αποφάσεις** – αποφάσεις που λαμβάνονται σε καθημερινή βάση από τα στελέχη της επιχείρησης.
- **Μη δομημένες αποφάσεις** – αποφάσεις που λαμβάνονται συνήθως από ανώτερα στελέχη της επιχείρησης και έχουν ένα μεγάλο βαθμό πολυπλοκότητας. Οι αποφάσεις αυτές επηρεάζουν για μεγάλο χρονικό διάστημα την επιχείρηση.
- **Ημιδομημένες αποφάσεις** – οι αποφάσεις αυτές είναι ένας συνδυασμός των δύο προηγούμενων ειδών αποφάσεων.

Ένα σύστημα υποστήριξης αποφάσεων χρησιμοποιείται κυρίως για την υποστήριξη της διαδικασίας της λήψης ημιδομημένων και αδόμητων αποφάσεων. Τα συστήματα αυτά χρησιμοποιούν τεχνολογικά μέσα για να υποστηρίξουν τις αποφάσεις αυτές δεδομένου πως αυτές είναι δύσκολο να αυτοματοποιηθούν όπως οι δομημένες αποφάσεις. Τα συστήματα αυτά απαιτούν την κρίση του αποφασίζοντος και χρησιμοποιούν εύχρηστα περιβάλλοντα διεπαφής με αυτόν προκειμένου να υποβοηθήσουν τη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη λήψη ατομικών αποφάσεων καθώς και για τη λήψη ομαδικών αποφάσεων από διάφορα επίπεδα της ιεραρχικής πυραμίδας μίας επιχείρησης ή ενός οργανισμού. Δεν υπάρχει μεγάλο πλήθος λογισμικών που να σχετίζονται με την λήψη αποφάσεων σε επιχειρήσεις και οργανισμούς. Συνήθως το τμήμα μηχανοργάνωσης μίας επιχείρησης εργάζεται για την δημιουργία συγκεκριμένων λογισμικών που υποβοηθούν τα στελέχη της επιχείρησης στη λήψη αποφάσεων. Τα λογισμικά αυτά σχεδιάζονται σύμφωνα με τις απαιτήσεις

της επιχείρησης και δεν είναι διαλειτουργικά μεταξύ άλλων επιχειρήσεων για το λόγο του ότι χρησιμοποιούν δεδομένα από το εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης. Υπάρχουν όμως και λογισμικά που έχουν σχεδιαστεί για την υποστήριξη αποφάσεων σε διάφορους επιχειρηματικούς τομείς χρησιμοποιώντας βάσεις δεδομένων πληροφοριών. Ένα τέτοιο λογισμικό είναι το BayesianLab το περιβάλλον του οποίου απεικονίζεται στο Σχήμα 11.7.



Σχήμα 11.7: Λογισμικό λήψης αποφάσεων.

Περισσότερα για το λογισμικό αυτό και για τα πληροφοριακά συστήματα υποστήριξης αποφάσεων εξετάσαμε στο κεφάλαιο 8.

11.14 Πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (CRM)

Τα συστήματα πελατειακών σχέσεων χρησιμοποιούν τα ήδη υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα μέσα σε μία επιχείρηση για να αντλήσουν τις απαραίτητες πληροφορίες που αφορούν άμεσα στους πελάτες της επιχείρησης. Ένα σύστημα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων δεν είναι τίποτα άλλο από έναν συνδυασμό συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών τα οποία χρησιμοποιούν

τεχνολογικά μέσα (υπολογιστικά συστήματα, δίκτυα επικοινωνιών, διαφημίσεις κ.α.) τα οποία έχουν μορφοποιηθεί κατάλληλα ώστε να αποσκοπούν στη βελτίωση των σχέσεων των επιχειρήσεων και των οργανισμών με τους πελάτες. Οι υπεύθυνοι πελατειακών σχέσεων σε μία επιχείρηση είναι οι χειριστές των συστημάτων αυτών και οι γενικοί υπεύθυνοι για την οργάνωση, την διατήρηση και την ανάπτυξη των πελατειακών σχέσεων. Τα πληροφοριακά συστήματα αυτά παίζουν το ρόλο του υποστηρικτή των αποφάσεων των γενικών υπευθύνων πελατειακών σχέσεων και θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν ως ένα είδος συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων από την σκοπιά των υπευθύνων. Τα συστήματα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων παρέχουν μηχανισμούς παρακολούθησης των σχέσεων των πελατών με την επιχείρηση λαμβάνοντας μετρήσεις σχετικά με το βαθμό επιθυμίας των πελατών προς τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της επιχείρησης προσπαθώντας να ψυχολογήσουν τους πελάτες ώστε να διατηρήσουν τη συνεργασία τους και να προσελκύσουν μέσω αυτών νέους πελάτες.

11.15 Πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (ERP)

Η βελτίωση της διαχείρισης των επιχειρησιακών πόρων συνεπάγεται στην ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας. Ένα καλό σύστημα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων είναι ένα ισχυρό εργαλείο στα χέρια μίας επιχείρησης. Τα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης των επιχειρησιακών πόρων χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των μεθόδων διαχείρισης των οικονομικών, των προμηθειών, του ανθρώπινου δυναμικού, των πελατών καθώς και άλλων επιχειρησιακών πόρων μίας επιχείρησης ή κάποιου οργανισμού. Τα συστήματα επιχειρησιακών πόρων υπεύθυνα για το συντονισμό και την παρακολούθηση των δραστηριοτήτων που πραγματοποιεί μία επιχείρηση και για τη συλλογή των απαραίτητων πληροφοριών που θα οδηγήσουν στη λήψη αποφάσεων για τη βελτίωση και την αύξηση της παραγωγικότητας της επιχείρησης. Τα συστήματα επιχειρησιακών πόρων χρησιμοποιούν τεχνολογικά μέσα για να αποθηκεύουν τις πληροφορίες των διαφόρων τομέων μίας επιχείρησης και δίνουν τη δυνατότητα στους χρήστες να επεξεργάζονται τα δεδομένα αυτά προκειμένου να πραγματοποιούν με ευκολία ένα σύνολο ενεργειών που βελτιώνουν τη διαχείριση των επιχειρησιακών πόρων.

11.16 Πληροφοριακά συστήματα ανώτερης διοίκησης (ESS)

Τα πληροφοριακά συστήματα ανώτερης διοίκησης (Executive Support System - ESS) χρησιμοποιούνται από τα ανώτερα διοικητικά στελέχη μίας επιχείρησης ή ενός οργανισμού, προκειμένου να τα βοηθήσουν να λάβουν αποφάσεις με μακροπρόθεσμο χαρακτήρα καθώς και στρατηγικές που αφορούν το μέλλον της επιχείρησης. Τα συστήματα αυτά τροφοδοτούνται διαρκώς με πληροφορίες που αφορούν το ανταγωνιστικό περιβάλλον της επιχείρησης, τους νόμους που την

επηρεάζουν, τα επίπεδα απασχόλησης της χώρας, τα προϊόντα που σχετίζονται με τα προϊόντα της εταιρείας καθώς και ένα άλλο σύνολο διαφορετικών πληροφοριών που σχετίζονται με την επιχείρηση. Οι πληροφορίες αυτές αντλούνται είτε μέσα από τα πληροφοριακά συστήματα της επιχείρησης είτε από το εξωτερικό περιβάλλον. Τα συστήματα ανώτερης διοίκησης, χρησιμοποιούν μαθηματικά μοντέλα για να απαντήσουν σε ερωτήματα των ανώτερων διοικητικών στελεχών σχετικά με το μέλλον της επιχείρησης και το μέλλον του επιχειρηματικού της περιβάλλοντος. Με αυτόν τον τρόπο, τα ανώτερα διοικητικά στελέχη, υποβοηθούνται στην ανάπτυξη του μελλοντικού στρατηγικού σχεδιασμού καθώς βρίσκονται σε θέση να γνωρίζουν σημαντικές αλλαγές στο επιχειρηματικό περιβάλλον και στο ανταγωνιστικό περιβάλλον που είναι κρίσιμες για την διατήρηση της ανταγωνιστικότητας.

11.17 Πληροφοριακά συστήματα αποθήκης (Logistics)

Τα πληροφοριακά συστήματα αποθήκης χρησιμοποιούνται για τη διαχείριση των αποθεμάτων των προϊόντων που βρίσκονται αποθηκευμένα στις αποθήκες μίας επιχείρησης ή ενός οργανισμού. Είναι επίσης υπεύθυνα για την εύρεση της βέλτιστης μεθοδολογίας αξιοποίησης του χώρου της αποθήκης, της ενημέρωσης του αποθέματος των προϊόντων, της οργάνωσης των λειτουργιών που πρέπει να εκτελεστούν, της εξωτερικής και της εσωτερικής επικοινωνίας καθώς και της εύρεσης του βέλτιστου τρόπου μεταφοράς των προϊόντων. Τα πληροφοριακά συστήματα αποθήκης, απαιτούν την εισαγωγή βασικών πληροφοριών που σχετίζονται με το είδος, το όνομα, την ημερομηνία παραγωγής, τον αύξοντα αριθμό καθώς και ένα σύνολο άλλων λειτουργικών πληροφοριών των προϊόντων που αποθηκεύονται. Τα συστήματα αυτά έχουν σκοπό την υποστήριξη των λειτουργιών που πραγματοποιούνται σε μία αποθήκη και την παρακολούθηση της ροής των προϊόντων μέσα σε αυτή. Επίσης απαιτούν την εισαγωγή πληροφοριών σχετικά με το χώρο και την τοποθεσία των αποθηκών, των αριθμό των εργαζομένων, των μηχανισμών μεταφοράς καθώς και ένα πλήθος άλλων λειτουργικών, για την αποθήκη, πληροφοριών. Οι πληροφορίες αυτές επεξεργάζονται από το πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης της αποθήκης και παράγουν ένα σύνολο χρήσιμων πληροφοριών ώστε να ενημερώσουν τους υπευθύνους των αποθηκών για την πορεία της λειτουργίας της αποθήκης. Στο Σχήμα 11.8 που ακολουθεί απεικονίζεται ένα διάγραμμα λειτουργίας ενός συστήματος διαχείρισης αποθήκης.

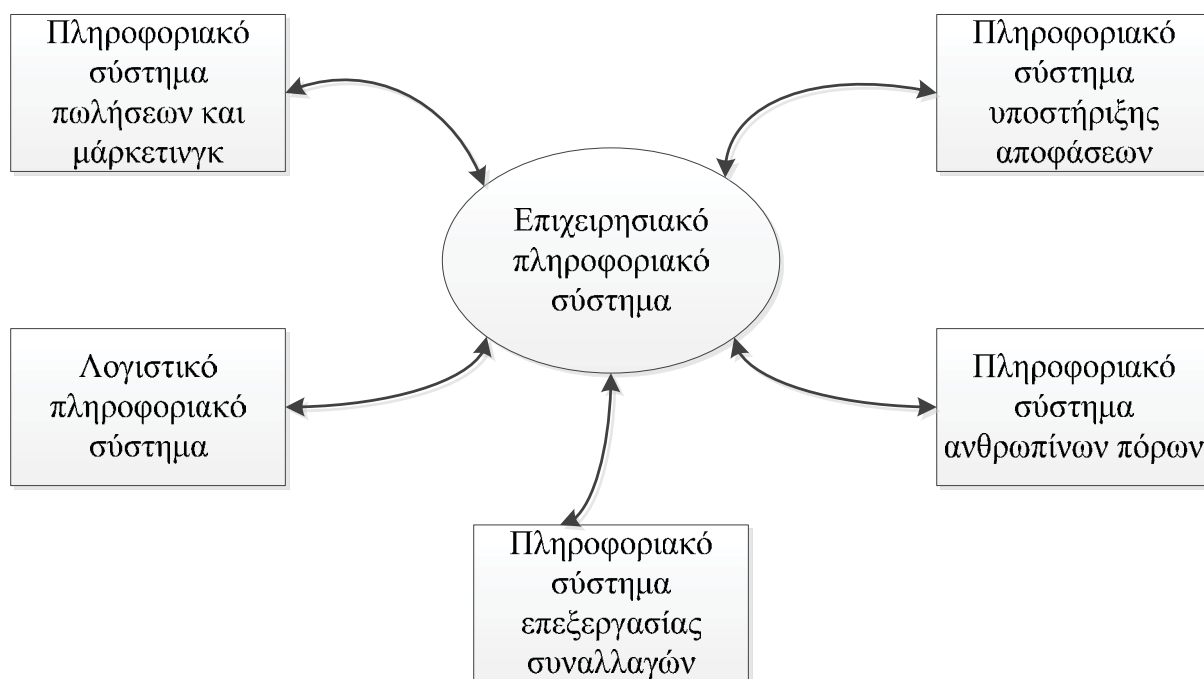


Σχήμα 11.8: Δομές λειτουργίας ενός συστήματος διαχείρισης αποθήκης.

11.18 Σύνδεση συστημάτων και επιχειρησιακά συστήματα

Τα πληροφοριακά συστήματα μίας επιχείρησης ή ενός οργανισμού, είτε από λειτουργική είτε από υποστηρικτική οπτική γωνία, είναι απαραίτητο να ανταλλάσσουν πληροφορίες μεταξύ τους προκειμένου να πραγματοποιηθούν βασικές λειτουργίες. Έχουμε αναφέρει ήδη παραδείγματα που ένα πληροφοριακό σύστημα π.χ., διοικητικό πληροφοριακό σύστημα (MIS) αντλεί πληροφορίες από ένα άλλο πληροφοριακό σύστημα π.χ., επεξεργασίας συναλλαγών (TPS) προκειμένου να απαντήσει σε ένα συγκεκριμένο ερώτημα που του έχει τεθεί από κάποιο διοικητικό στέλεχος της μεσαίας τάξης μίας επιχείρησης. Αν κατά την ίδρυση της επιχείρησης είχε μελετηθεί η υλοποίηση πληροφοριακών συστημάτων για κάθε τομέα της επιχείρησης τα οποία να έχουν τη δυνατότητα να ανταλλάσσουν πληροφορίες με ευέλικτο τρόπο, τότε η ανταλλαγή των απαραίτητων πληροφοριών θα γινόταν κάτω από προσχεδιασμένους κανόνες χωρίς προβλήματα. Όμως η μορφολογία των επιχειρήσεων συνήθως δεν είναι σταθερή, που σημαίνει πως μία επιχείρηση ανά πάσα στιγμή μπορεί να συγχωνευτεί με μία άλλη επιχείρηση, να επεκτείνει ένα μέρος της να ιδρύσει ένα νέο τμήμα ή να ανοιχτεί σε μία άλλη αγορά παράγοντας διαφορετικά προϊόντα. Ειδικά στην περίπτωση που γίνεται συγχώνευση δύο ή περισσότερων επιχειρήσεων, τα πληροφοριακά συστήματα της μίας επιχείρησης με τα πληροφοριακά συστήματα της επιχείρησης μπορεί να έχουν διαφορετική δομή στις πληροφορίες που επεξεργάζονται, πράγμα που

σημαίνει πως η επικοινωνία μεταξύ τους απαιτεί ενδιάμεσα στάδια ή ακόμα και την σκέψη του τερματισμού του κύκλου ζωής αυτών των πληροφοριακών συστημάτων και τη δημιουργία νέων συμβατών συστημάτων. Αυτή η ενέργεια όμως συνήθως είναι ασύμφορη από πολλές απόψεις και έτσι, σε τέτοιες περιπτώσεις, προτιμάται η ανάπτυξη ενός συστήματος που θα έχει ως λειτουργία την σύνδεση των συστημάτων μεταξύ τους. Αυτό το νέο σύστημα καλείται επιχειρησιακό σύστημα και η βασική του λειτουργία είναι να δημιουργεί την γέφυρα επικοινωνίας μεταξύ δύο ή περισσότερων πληροφοριακών συστημάτων και να βελτιώνει την ροή των πληροφοριών μέσα στην επιχείρηση (Σχ. 11.9).



Σχήμα 11.9: Δασυνδέσης πληροφοριακών συστημάτων.

Ένα βασικό στοιχείο της λειτουργίας των επιχειρησιακών συστημάτων είναι η διατήρηση μίας γενικής βάσης δεδομένων που αποθηκεύονται όλες οι πληροφορίες των επιμέρους πληροφοριακών συστημάτων της επιχείρησης όπου με ένα σύστημα διαχείρισης βάσης δεδομένων όπως η Oracle, δίνεται η δυνατότητα στα διάφορα πληροφοριακά συστήματα να αντλούν πληροφορίες άμεσα και με ασφάλεια.

Με αυτόν τον τρόπο εξασφαλίζεται μία ασφαλή διεπαφή ενός πληροφοριακού συστήματος με τις πληροφορίες άλλων πληροφοριακών συστημάτων και ο συντονισμός των λειτουργιών γίνεται με ευκολία.

11.19 Διεπιχειρησιακά συστήματα

Η μέθοδος γεφύρωσης των πληροφοριακών συστημάτων μίας επιχείρησης χρησιμοποιώντας επιχειρησιακά συστήματα, αφορά κυρίως το εσωτερικό περιβάλλον μίας επιχείρησης. Προβλήματα όμως στην επικοινωνία μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων μπορεί να προκύψουν και στην διεπαφή της επιχείρησης με το εξωτερικό επιχειρηματικό περιβάλλον. Για παράδειγμα, φανταστείτε την επικοινωνία μεταξύ μίας εταιρείας προμηθειών που χρησιμοποιεί τα δικά της πληροφοριακά συστήματα και του επιχειρησιακού συστήματος μίας επιχείρησης. Αν η επικοινωνία μεταξύ τους είναι ανακριβής, τότε μπορεί να προκύψουν σοβαρά προβλήματα στον τομέα των προμηθειών όπου η επιχείρηση μπορεί να υποθέσει πως η εταιρεία προμηθειών είναι σε θέση να ανταποκριθεί στην προμήθεια πρώτων υλών μέσα σε ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα ενώ στην πραγματικότητα αυτό δεν μπορεί να γίνει. Αυτό μπορεί να σημαίνει τη λήψη αποφάσεων της επιχείρησης για την προώθηση προϊόντων και τον προγραμματισμό παραγγελιών που κάποια στιγμή θα οδηγήσει στην απόκλιση του χρονοδιαγράμματος παραγγελιών λόγω έλλειψης πρώτων υλών.

Για παράδειγμα φανταστείτε πως μία επιχείρηση παραγωγής υποδημάτων (A) προμηθεύεται πάτους για τα υποδήματα από μία άλλη εταιρία (B). Λόγω κάποιας εσφαλμένης μορφής επικοινωνίας μεταξύ των δύο εταιρειών, η εταιρεία (A) υπολογίζει πως μέχρι το τέλος του επόμενου μήνα η εταιρεία (B) μπορεί να την προμηθεύσει με 10000 πάτους για την κατασκευή 5000 ζευγαριών από υποδήματα. Αν η εταιρεία (A) έχει προγραμματίσει μία παραγγελία 5000 ζευγαριών μέχρι το τέλος του επόμενου μήνα, και η εταιρεία (B) αδυνατήσει να προμηθεύσει την εταιρεία (A) με τους απαιτούμενους πάτους υπάρχει σοβαρό πρόβλημα στην εκπλήρωση ενός μεγάλου μέρους των παραγγελιών, και θα αποτελεί μεγάλη ζημιά για την επιχείρηση (A) εφόσον μειώνει την αξιοπιστία της όσον αφορά τον χρόνο παράδοσης των προϊόντων που παράγει. Για την επίλυση τέτοιου είδους προβλημάτων επικοινωνίας και για την βελτίωση της ροής των πληροφοριών από το εξωτερικό επιχειρησιακό περιβάλλον προς την επιχείρηση και αντίθετα, έχουν δημιουργηθεί διεπιχειρησιακά συστήματα που έχουν ως λειτουργία την γεφύρωση των πληροφοριακών συστημάτων αυτών. Στην περίπτωση που η επικοινωνία γίνεται μεταξύ των προμηθευτών και της επιχείρησης, τα διεπιχειρησιακά αυτά συστήματα καλούνται συστήματα διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας (SCM). Εκτός όμως από τους προμηθευτές, στο εξωτερικό επιχειρησιακό περιβάλλον μίας επιχείρησης ανήκουν και οι πελάτες-καταναλωτές. Υπάρχουν λοιπόν και συστήματα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων τα οποία ανήκουν σε αυτή την κατηγορία διεπιχειρησιακών συστημάτων. Στόχος αυτών των συστημάτων είναι η διατήρηση των επαφών με τους πελάτες και η δημιουργία νέων μέσα από διάφορες μεθόδους (Σχ. 11.10).



Σχήμα 11.10: Δασυνδέσης διαχειρηστικού συστήματος.

11.19.1 Μέσα επικοινωνίας διεπιχειρησιακών συστημάτων

Τα διεπιχειρησιακά συστήματα χρησιμοποιούν ως βασικό μέσο επικοινωνίας τα δίκτυα υπολογιστικών συστημάτων και ανήκουν στο αντικείμενο μελέτης της ηλεκτρονικής επιχειρηματικότητας που θα αναλύσουμε σε επόμενο κεφάλαιο καθώς θα δούμε με ποιους τρόπους γίνεται η επικοινωνία μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων διαφόρων επιχειρήσεων, και με ποιούς τρόπους γίνεται η προώθηση των προϊόντων κάνοντας χρήση μεθόδων ηλεκτρονικού εμπορίου. Στη συνέχεια αναφέρουμε ενδεικτικά μερικές από τις βασικές μεθόδους που χρησιμοποιούνται στην επικοινωνία διεπιχειρησιακών συστημάτων.

- Διαδίκτυο
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Τηλεπικοινωνίες
- Μέσα κοινωνικής δικτύωσης
- Ηλεκτρονικές αγορές
- Ηλεκτρονικά καταστήματα
- Τηλεργασία

11.20 Μελέτη περίπτωσης

Προκειμένου να γίνει κατανοητή η σημασία της εφαρμογής των πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης σε μία επιχείρηση ή κάποιο οργανισμό, θα αναφερθούμε σε ένα φανταστικό σενάριο του επιχειρηματικού κόσμου το οποίο θα γίνει αντικείμενο μελέτης και διεξαγωγής συμπερασμάτων. Εξετάζουμε λοιπόν μία εταιρεία παραγωγής ηλεκτρονικών συσκευών που παράγει προϊόντα ευρείας κατανάλωσης όπως τηλεοράσεις, ηχοσυστήματα, DVD κ.α. Η εταιρεία απαρτίζεται από τα ακόλουθα λειτουργικά τμήματα τα οποία εδρεύουν σε ένα πολώροφο κτίριο στο κέντρο της πόλης.

- Τμήμα μάρκετινγκ και πωλήσεων