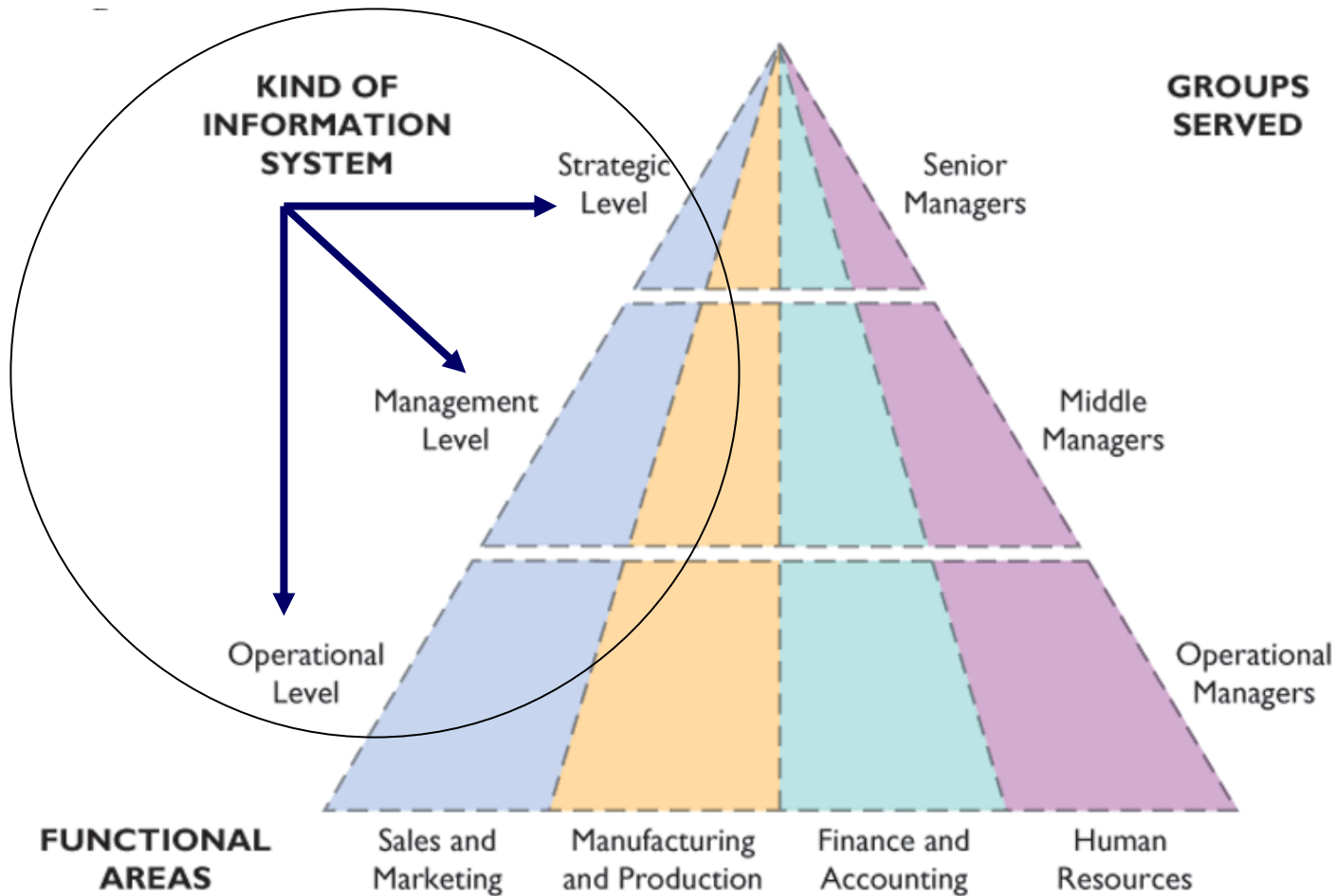


2

Πληροφοριακά συστήματα στην επιχείρηση

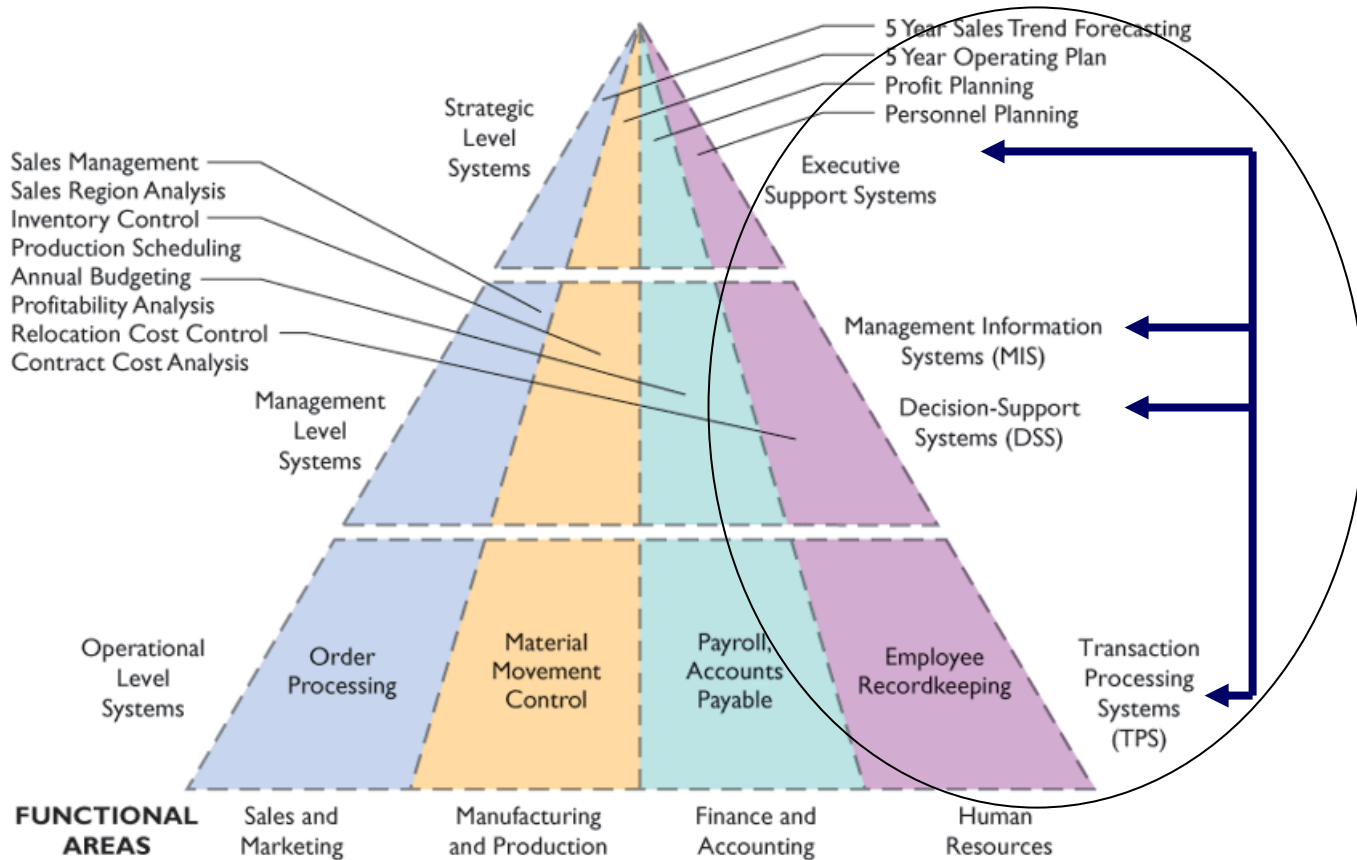
2 Πληροφοριακά συστήματα στην επιχείρηση

Βασικές κατηγορίες πληροφοριακών συστημάτων



2 Πληροφοριακά συστήματα στην επιχείρηση

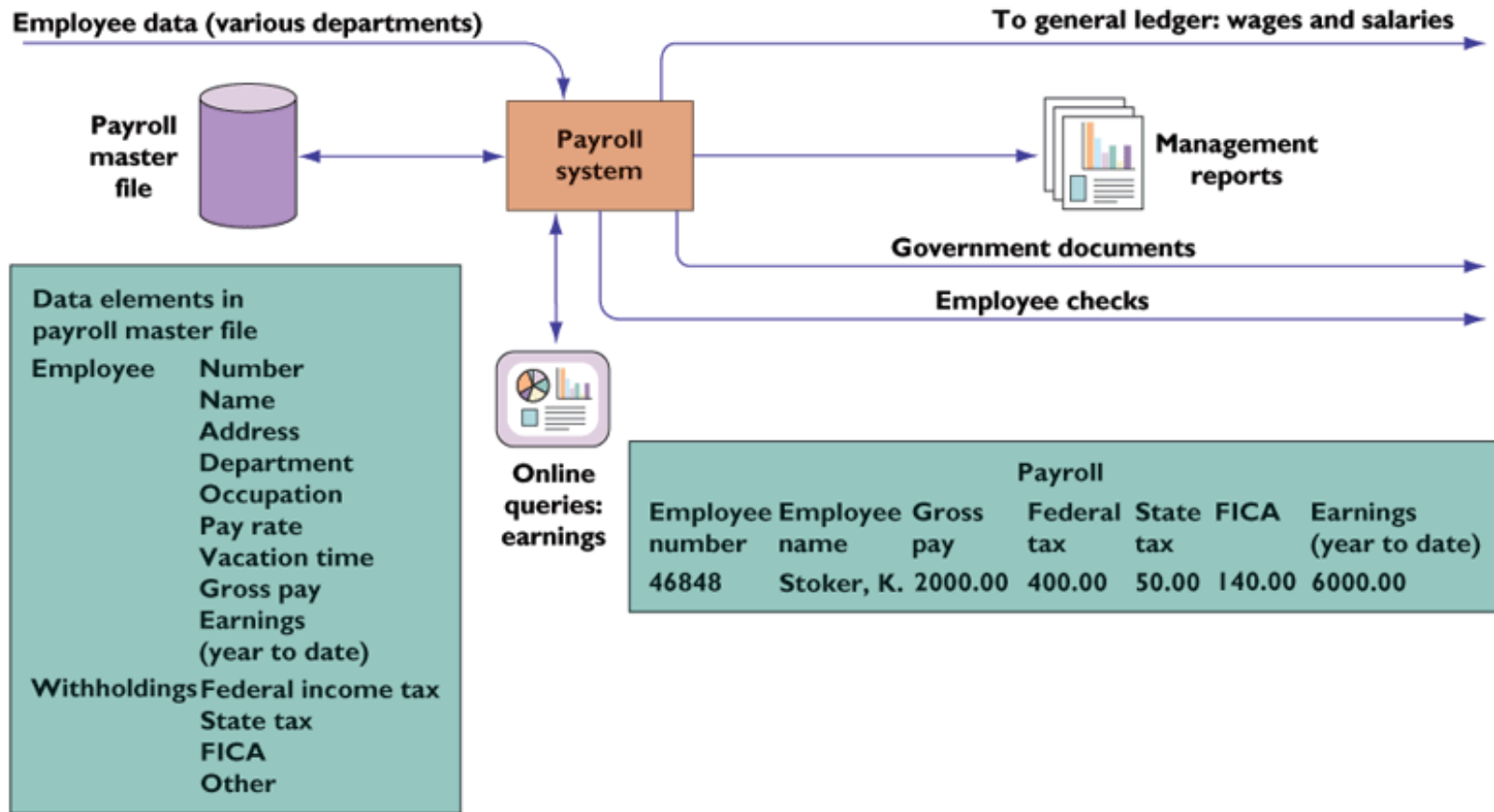
Οι τέσσερις βασικοί τύποι πληροφοριακών συστημάτων



2 Πληροφοριακά συστήματα στην επιχείρηση

Βασικοί τύποι πληροφοριακών συστημάτων

Αναπαράσταση ενός TPS μισθοδοσίας



Βασικοί τύποι πληροφοριακών συστημάτων

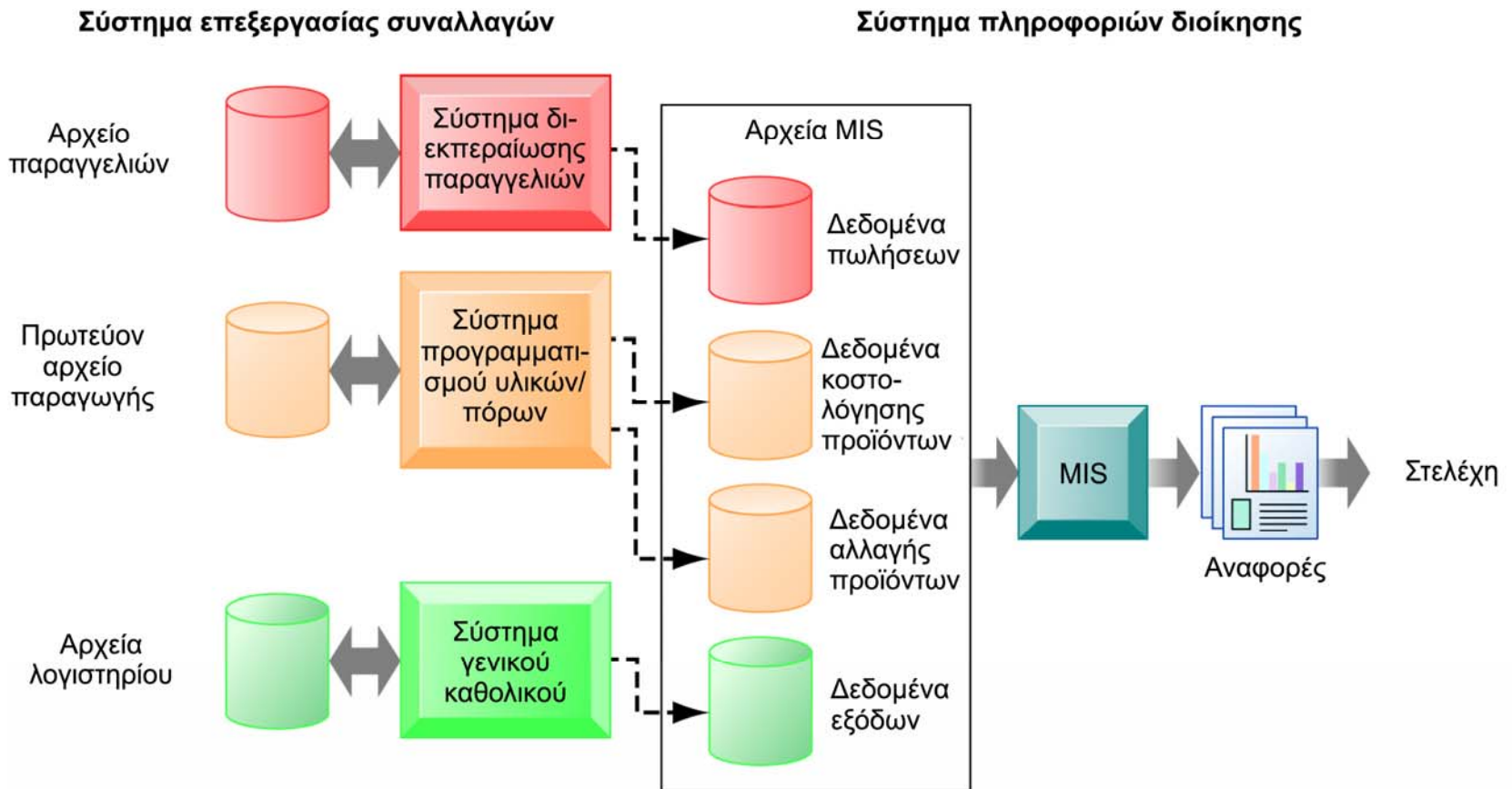
Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης (Management Information Systems -MIS)

- Εξυπηρετούν το διοικητικό επίπεδο. Παρέχουν αναφορές και εύκολη πρόσβαση στα τρέχοντα εταιρικά στοιχεία
- Input: περιληπτικά δεδομένα συναλλαγών, μεγάλους όγκους δεδομένων, απλά μοντέλα
- Processing: αναφορές ρουτίνας, απλά μοντέλα, χαμηλού επιπέδου ανάλυση
- Output: περιληπτικές αναφορές και εκθέσεις
Χρήστες: μεσαία στελέχη

2 Πληροφοριακά συστήματα στην επιχείρηση

Βασικοί τύποι πληροφοριακών συστημάτων

Πως τα TPS τροφοδοτούν τα MIS



2 Πληροφοριακά συστήματα στην επιχείρηση

Βασικοί τύποι πληροφοριακών συστημάτων

Παράδειγμα αναφοράς (report)

Εταιρεία καταναλωτικών προϊόντων
Πωλήσεις κατά προϊόν και περιοχή: 2008

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

Βασικοί τύποι πληροφοριακών συστημάτων

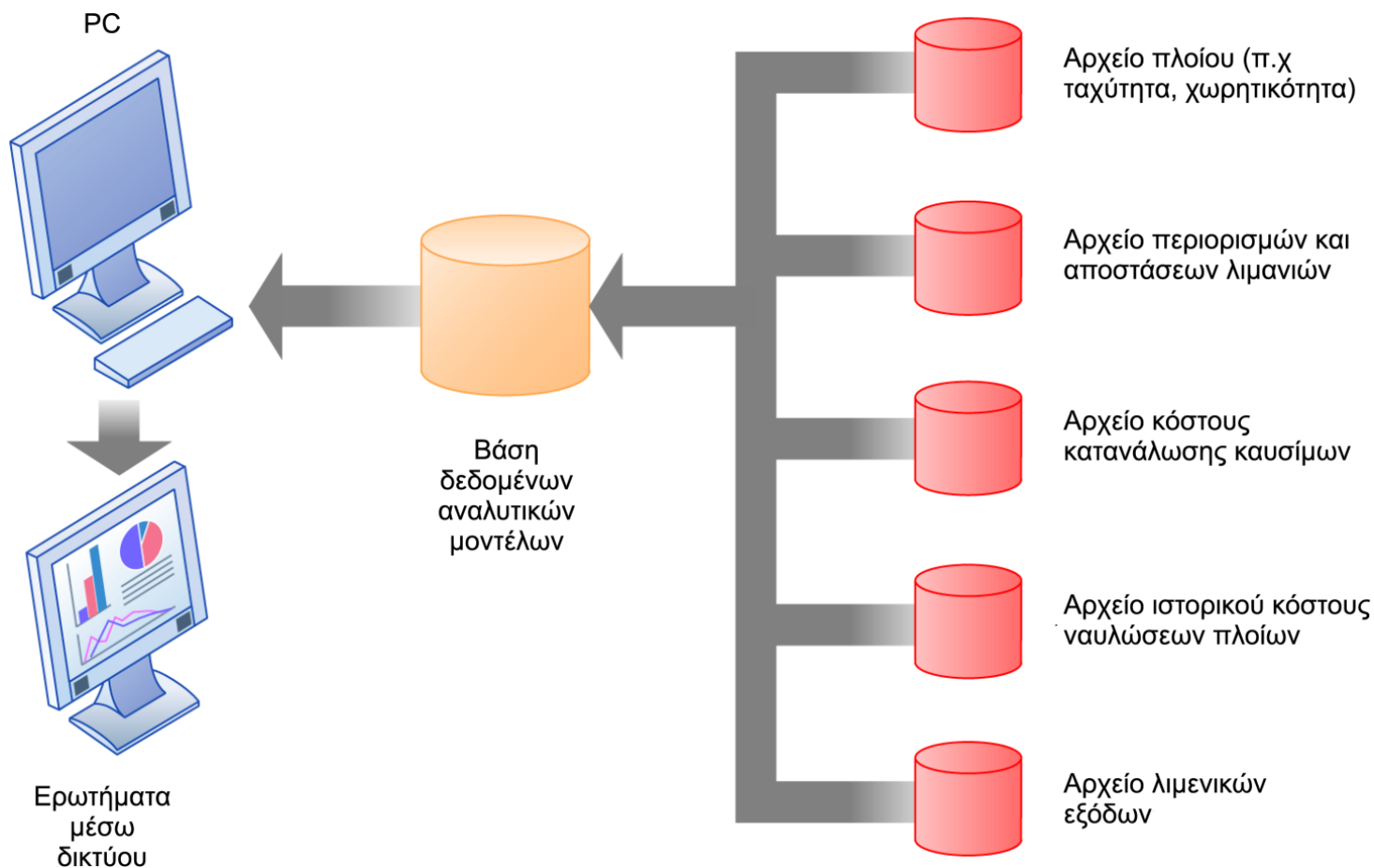
Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων (Decision Support Systems -DSS)

- Υποστηρίζουν τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων
- Input: μικρού όγκου δεδομένα ή εκτεταμένες βάσεις δεδομένων, αναλυτικά μοντέλα και εργαλεία ανάλυσης δεδομένων
- Processing: αλληλεπιδραστική λειτουργία, προσομοίωση, ανάλυση
- Output: ειδικές αναφορές, αναλύσεις αποφάσεων, απαντήσεις σε ερωτήματα
- Χρήστες: ειδικοί αναλυτές, μεσαία στελέχη

2 Πληροφοριακά συστήματα στην επιχείρηση

Βασικοί τύποι πληροφοριακών συστημάτων

DSS για αξιολόγηση δρομολογίων



Βασικοί τύποι πληροφοριακών συστημάτων

Συστήματα υποστήριξης διοίκησης (Executive Support Systems -ESS)

- Εξυπηρετούν το ανώτερο επίπεδο διοίκησης
- Input: εξωτερικά και εσωτερικά συγκεντρωτικά δεδομένα
- Processing: Γραφικές παραστάσεις, προσομοιώσεις, αλληλεπιδραστική λειτουργία
- Output: Τάσεις και προβολές, απαντήσεις σε ερωτήματα
- Users: ανώτερα στελέχη

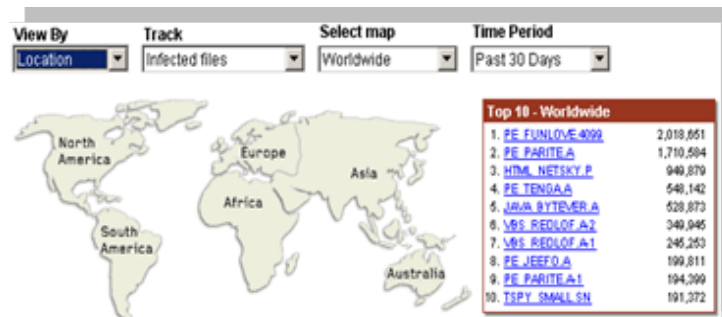
2 Πληροφορικά συστήματα στην επιχείρηση

Βασικοί τύποι πληροφοριακών συστημάτων

Αναπαράσταση ενός τυπικού ESS



- Menus
- Graphics
- Communications
- Local processing



ESS Workstation



- Menus
- Graphics
- Communications
- Local processing

Internal Data

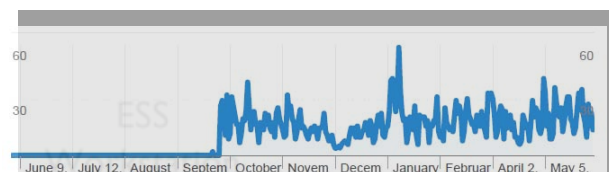
- TPS/MIS data
- Financial data
- Office systems
- Modeling/analysis

External Data

- Dow Jones
- Internet news feeds
- Standard & Poor's



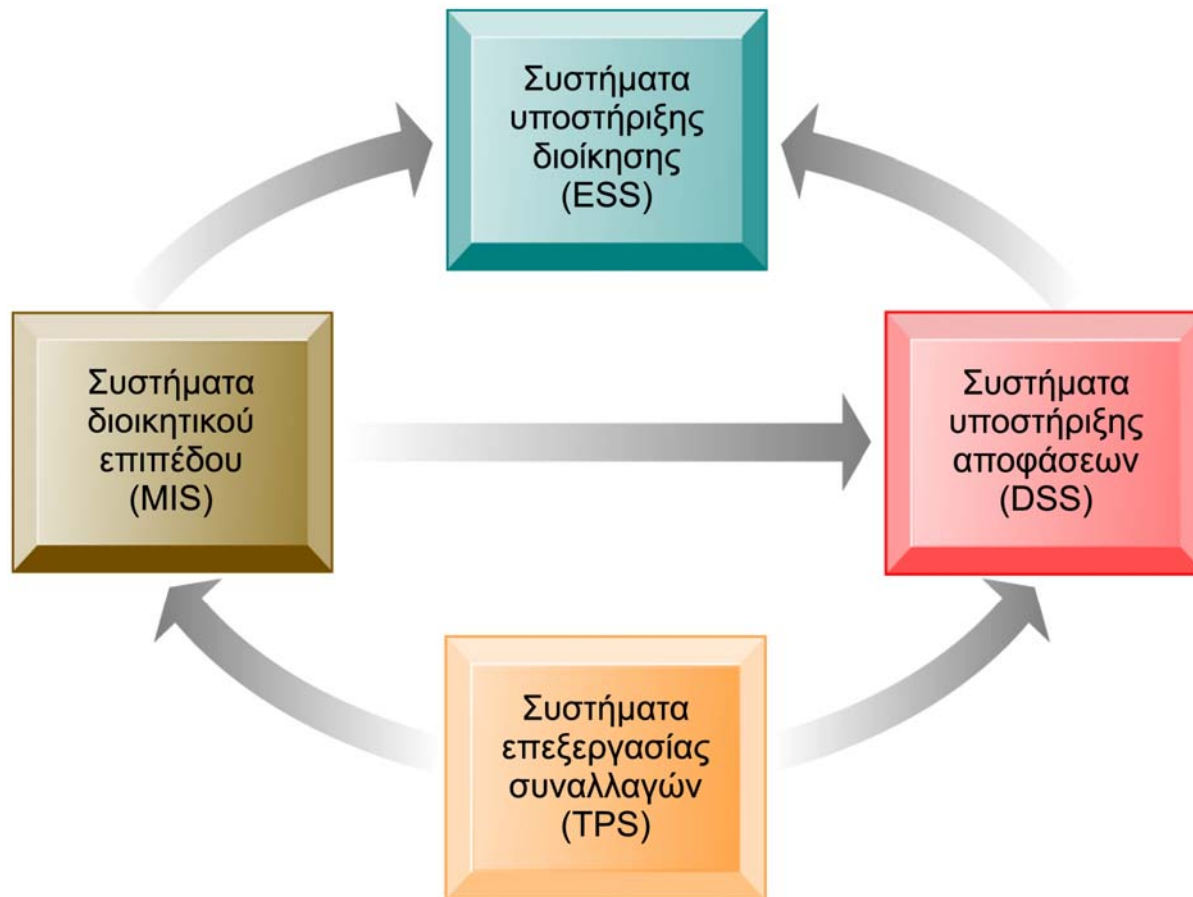
- Menus
- Graphics
- Communications
- Local processing



2 Πληροφοριακά συστήματα στην επιχείρηση

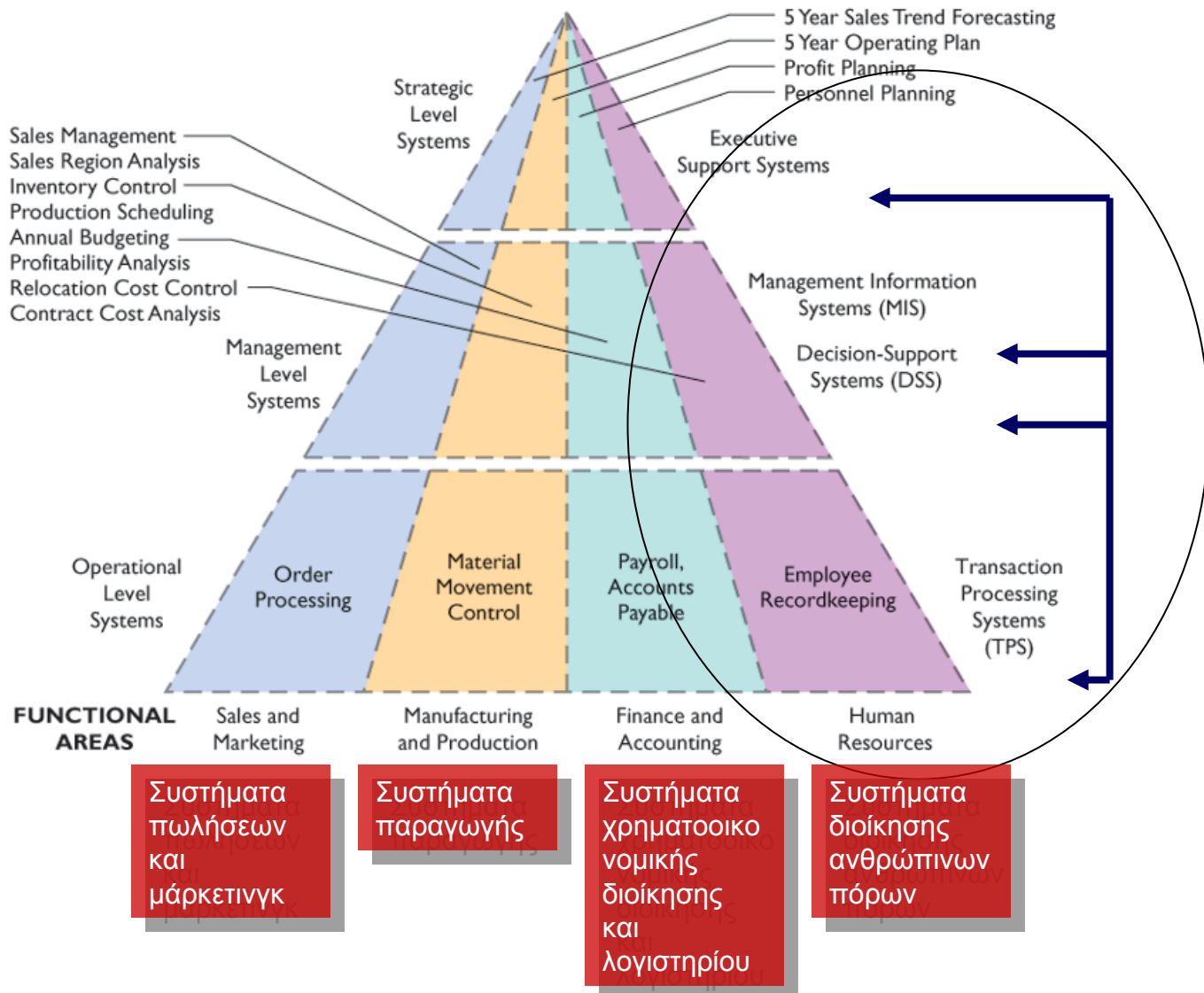
Βασικοί τύποι πληροφοριακών συστημάτων

Σχέσεις μεταξύ των συστημάτων



2 Πληροφοριακά συστήματα στην επιχείρηση

Τα ΠΣ από λειτουργική σκοπιά



2 Πληροφοριακά συστήματα στην επιχείρηση

Τα ΠΣ από λειτουργική σκοπιά

Συστήματα πωλήσεων και μάρκετινγκ

- Προσδιορισμός πελατών
- Ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών
- Προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών
- Πωλήσεις
- Παροχή διαρκούς υποστήριξης στους πελάτες

Συστήματα παραγωγής

- Προγραμματισμός, ανάπτυξη και παραγωγή προϊόντων
- Προγραμματισμός, ανάπτυξη και συντήρηση εγκαταστάσεων και εξοπλισμού παραγωγής
- Απόκτηση, αποθήκευση και εξασφάλιση διαθεσιμότητας υλικών (πρώτων υλών, ανταλλακτικών κ.λπ.)
- Χρονοπρογραμματισμός υλικών, εξοπλισμού, εργασίας
- Έλεγχος της ροής της παραγωγής

Συστήματα χρηματοοικονομικής διοίκησης και λογιστηρίου

- Διαχείριση των οικονομικών στοιχείων ενεργητικού της επιχείρησης: μετρητά, μετοχές, ομόλογα, καταθέσεις ...
- Διαχείριση της κεφαλαιοποίησης της επιχείρησης και της ανεύρεσης νέων πόρων
- Διαχείριση και συντήρηση των οικονομικών βιβλίων της επιχείρησης

Συστήματα διοίκησης ανθρώπινων πόρων

- Προγραμματισμός ανθρώπινων πόρων
- Τήρηση των φακέλων των εργαζομένων
- Παρακολούθηση των δεξιοτήτων των εργαζομένων, της απόδοσής τους στην εργασία και της εκπαίδευσης
- Προγραμματισμός αμοιβών και εξέλιξης των εργαζομένων

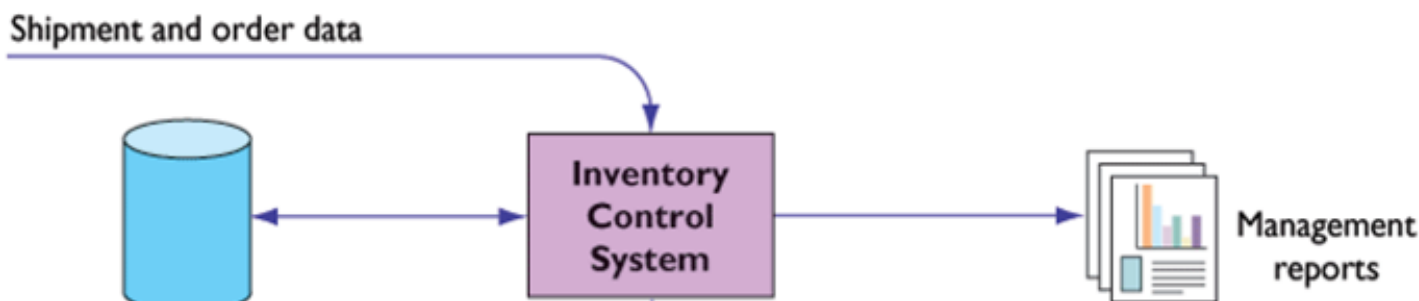
2 Πληροφοριακά συστήματα στην επιχείρηση

Τα ΠΣ από λειτουργική σκοπιά: παραδείγματα

	Επιχειρησιακό	Διοικητικό	Στρατηγικό
Πωλήσεις και μάρκετινγκ	Επεξεργασία παραγγελιών: Παραγγελιοληψία και παρακολούθηση παραγγελιών	Pricing: Καθορισμός τιμών προϊόντων και υπηρεσιών	Πρόβλεψη πωλήσεων: Πρόβλεψη πωλήσεων 5-ετίας
Διοίκηση παραγωγής	Έλεγχος μηχανών: Έλεγχος της λειτουργίας μηχανών και εξοπλισμού	Προγραμματισμός παραγωγής: Απόφαση για το πότε και πόσα προϊόντα θα παραχθούν	Χωροθέτηση εγκαταστάσεων: Απόφαση για τη χωροθέτηση νέων μονάδων παραγωγής
Χρηματοοικονομική διοίκηση και λογιστήριο	Λογαριασμοί εισπρακτέοι: Παρακολούθηση των οφειλών προς την επιχείρηση	Κατάρτιση προϋπολογισμού: Εκπόνηση βραχυπρόθεσμων προϋπολογισμών	Προγραμματισμός κερδών: Προγραμματισμός μακροπρόθεσμης κερδοφορίας
Διοίκηση ανθρώπινων πόρων	Εκπαίδευση και ανάπτυξη: Παρακολούθηση των δεξιοτήτων, των επιδόσεων και της εκπαίδευσης του προσωπικού	Ανάλυση αμοιβών: Παρακολούθηση του εύρους και της κατανομής μισθών και άλλων παροχών	Προγραμματισμός ανθρώπινων πόρων: προγραμματισμός των μακροπρόθεσμων αναγκών σε προσωπικό

2 Πληροφοριακά συστήματα στην επιχείρηση

Γενική θεώρηση ενός συστήματος αποθεμάτων



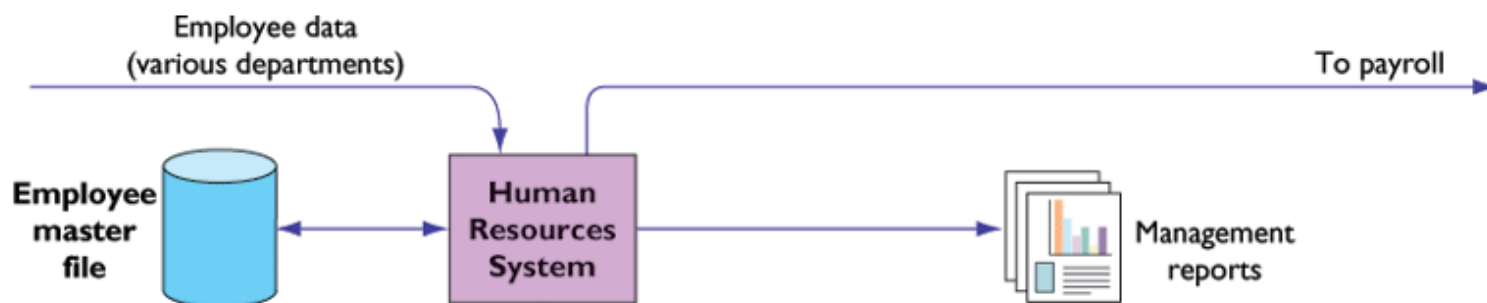
Data elements in inventory master file:

Item code
Description
Units on hand
Units on order
Reorder point

Inventory Status Report			
Report Date: 1/14/2004			
Item Code	Description	Units on Hand	Units on Order
6361	Fan belt	10,211	0
4466	Power cord	55,710	88,660
9313	Condenser	663	10,200
8808	Paint sprayer	11,242	0

2 Πληροφοριακά συστήματα στην επιχείρηση

Σύστημα τήρησης στοιχείων προσωπικού



Data elements in employee master file:

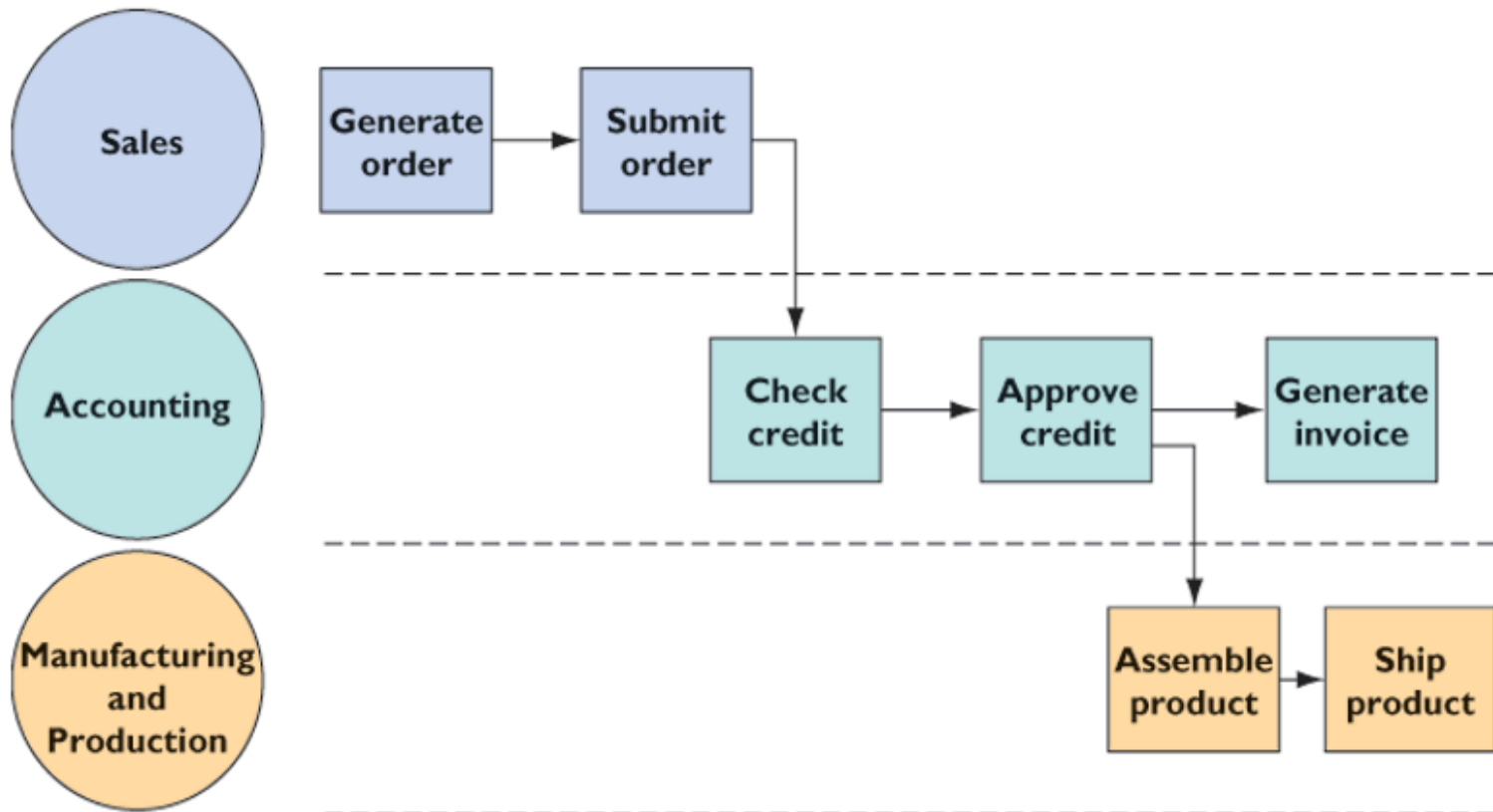
Employee: Number
Name
Address
Department
Age
Marital status
Sex
Salary
Educational background
Job title
Date of hire
Date of termination
Termination reason

Termination Report			
Date	Name	Number	Reason
11/12/2003	John Hansen	29433	Position eliminated
12/1/2003	Patricia Carlyle	14327	Retired
1/12/2004	Ellen Quimby	21224	Left company

2 Πληροφοριακά συστήματα στην επιχείρηση

Διαλειτουργικότητα επιχειρησιακών λειτουργιών

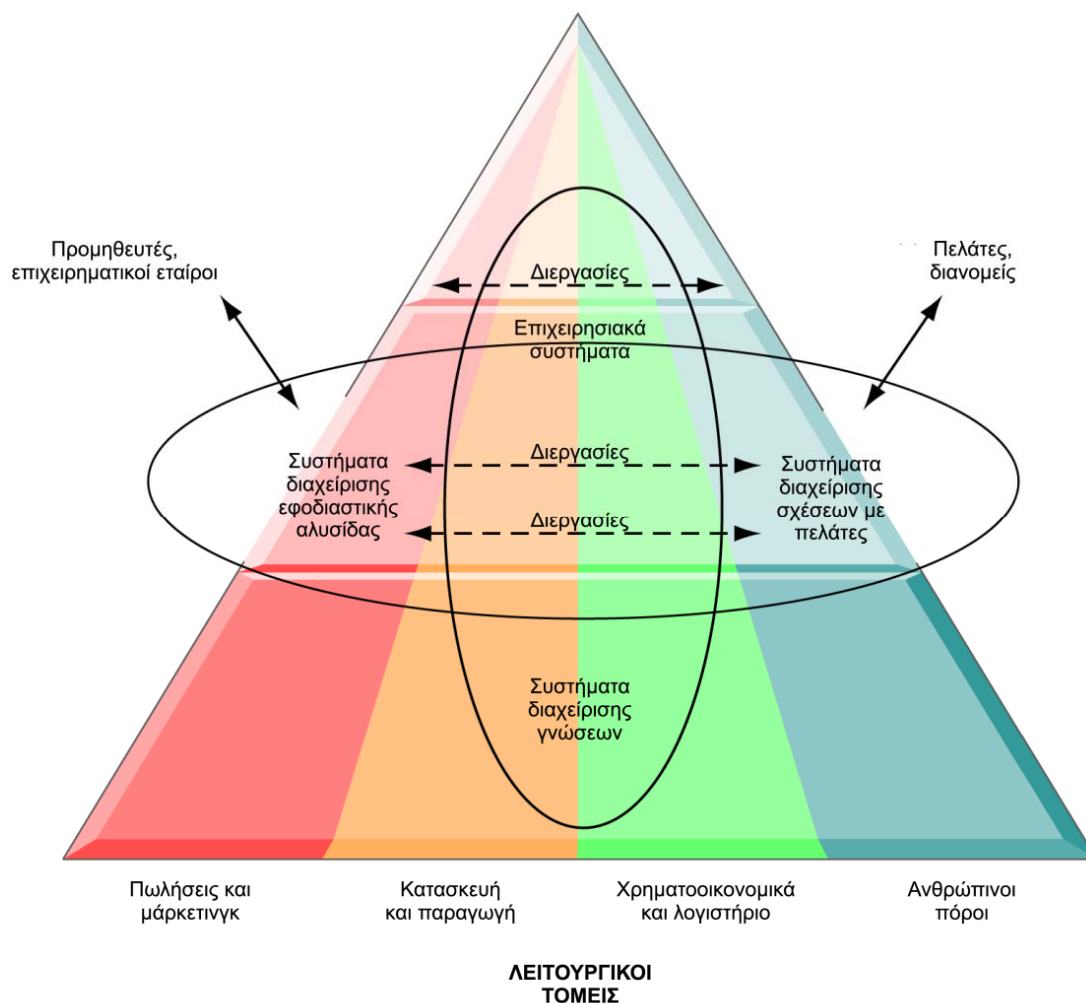
Εκτέλεση παραγγελιών



2 Πληροφοριακά συστήματα στην επιχείρηση

Επιχειρησιακές εφαρμογές

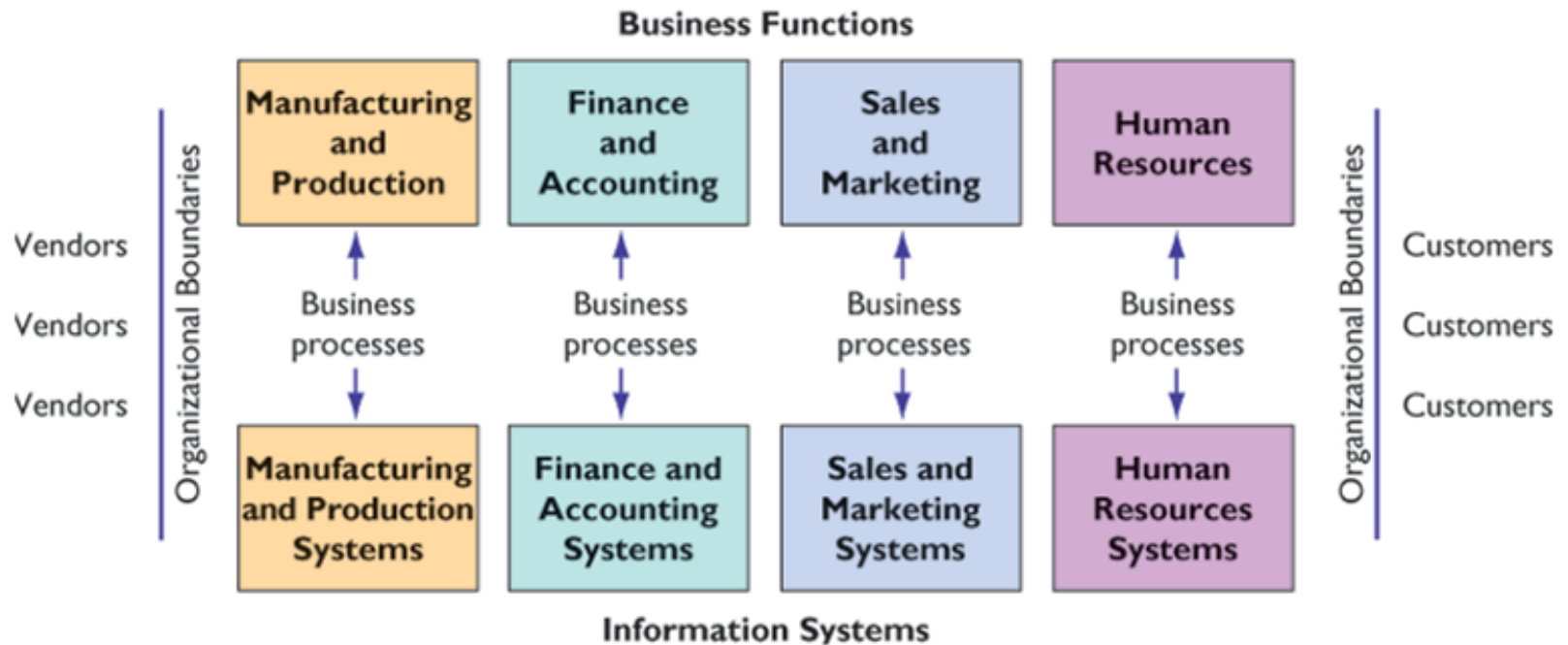
- Επιχειρησιακά συστήματα (Enterprise systems)
- Συστήματα διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας (Supply chain management systems)
- Συστήματα διαχείρισης των σχέσεων με τους πελάτες (Customer relationship management systems)
- Συστήματα διαχείρισης γνώσης (Knowledge management systems)



ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΙ
ΤΟΜΕΙΣ

2 Πληροφοριακά συστήματα στην επιχείρηση

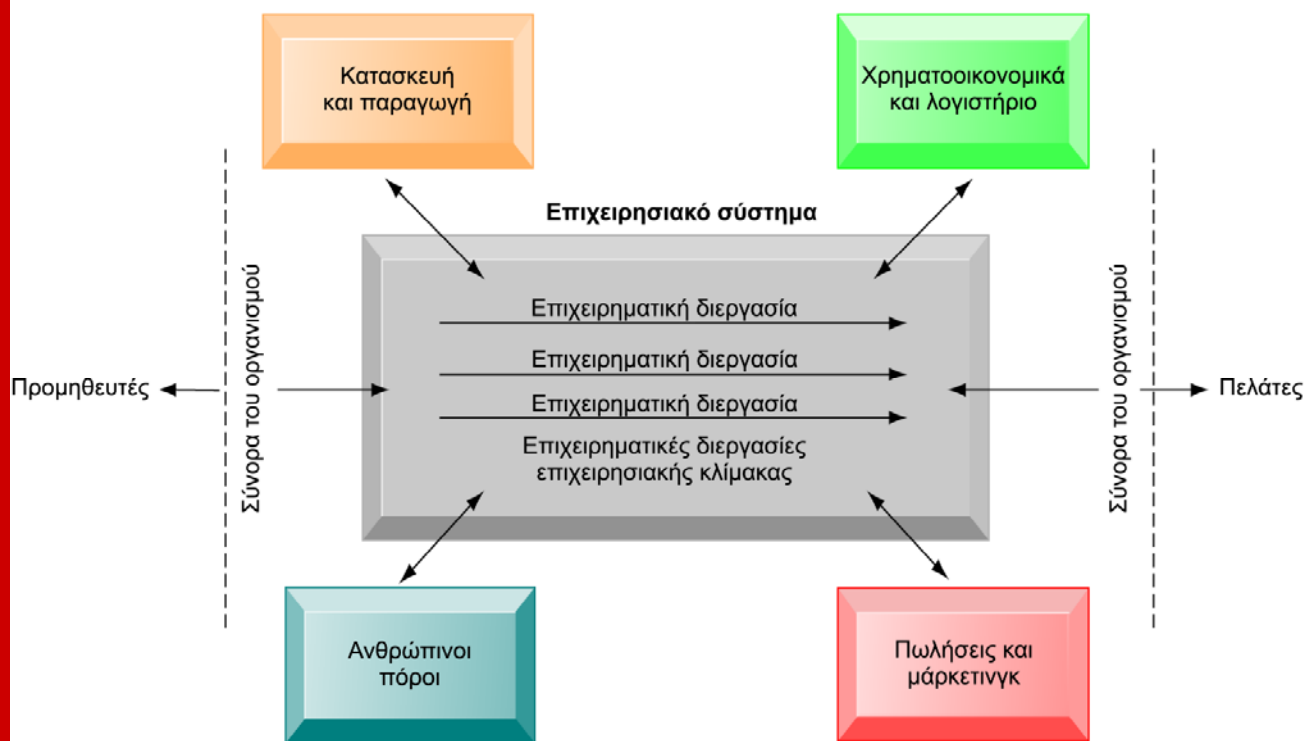
Επιχειρησιακές λειτουργίες και ΠΣ



2 Πληροφοριακά συστήματα στην επιχείρηση

Συστήματα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (ERP)

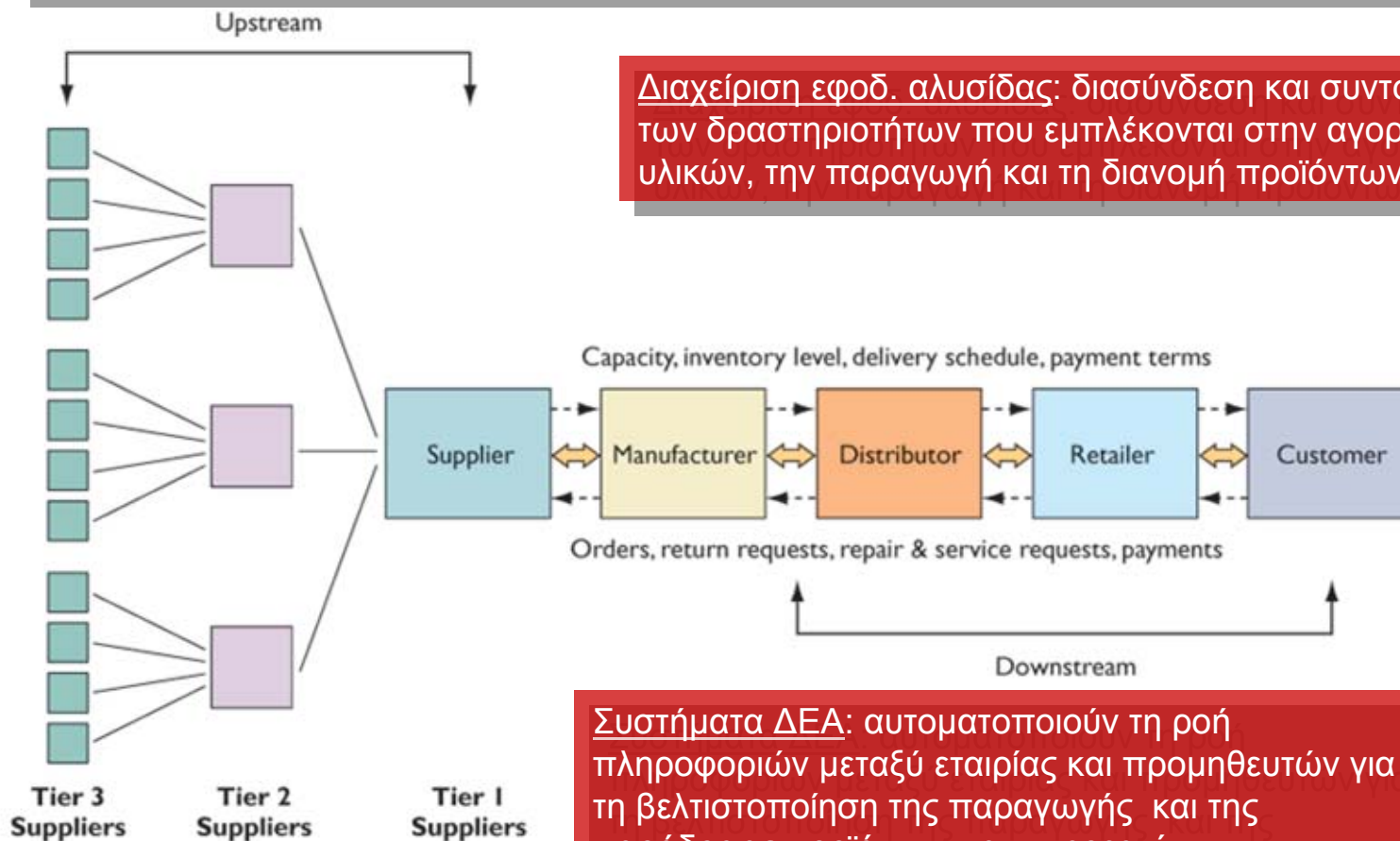
Τα ERP ολοκληρώνουν τις επιχειρηματικές διεργασίες σε ένα ενιαίο σύστημα λογισμικού που επιτρέπει την απρόσκοπτη ροή των πληροφοριών σε όλη την έκταση του οργανισμού. Τα ERP εστιάζονται κατά κύριο λόγο στις εσωτερικές διεργασίες, αλλά μπορούν να περιλαμβάνουν και συναλλαγές με πελάτες και προμηθευτές.



2 Πληροφοριακά συστήματα στην επιχείρηση

Συστήματα διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας

Εφοδιαστική αλυσίδα: δίκτυο οργανισμών και επιχειρησιακών διεργασιών για την προμήθεια υλικών, την παραγωγή και διανομή προϊόντων



Διαχείριση εφοδ. αλυσίδας: διασύνδεση και συντονισμός των δραστηριοτήτων που εμπλέκονται στην αγορά υλικών, την παραγωγή και τη διανομή προϊόντων

Συστήματα ΔΕΑ: αυτοματοποιούν τη ροή πληροφοριών μεταξύ εταιρίας και προμηθευτών για τη βελτιστοποίηση της παραγωγής και της παράδοσης προϊόντων και υπηρεσιών

2 Πληροφοριακά συστήματα στην επιχείρηση

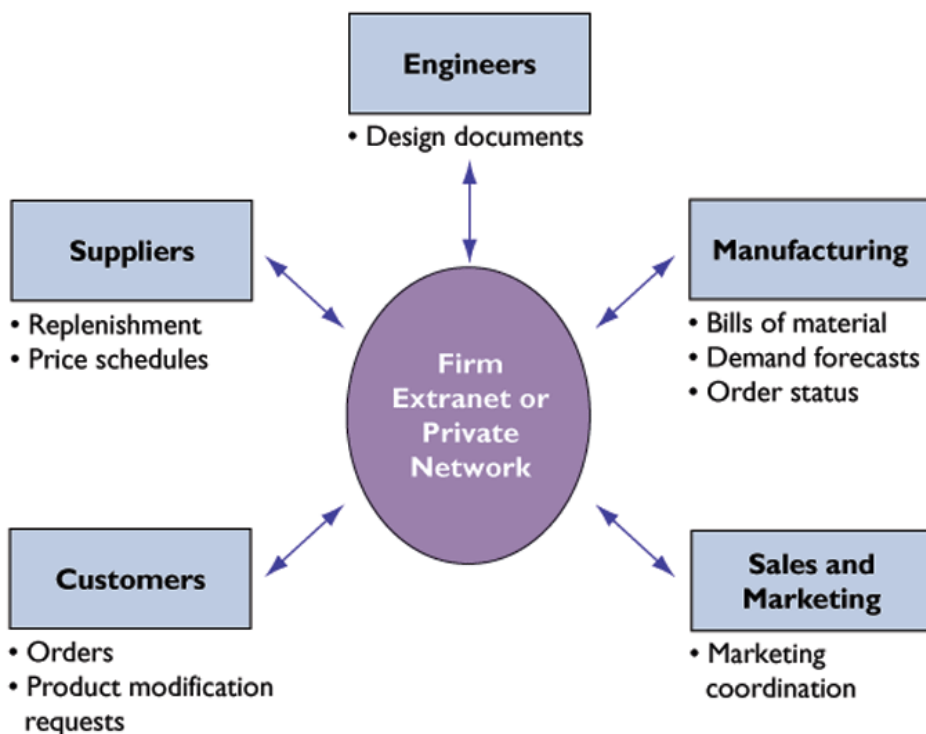
Διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας και συνεργατικό εμπόριο

Τα ΠΣ βοηθούν τους μετέχοντες στην εφοδιαστική αλυσίδα να:

- Αποφασίζουν πότε και πόσο να παράγουν, αποθηκεύσουν και διακινήσουν
- Διαβιβάζουν γρήγορα παραγγελίες
- Παρακολουθούν την κατάσταση των παραγγελιών
- Ελέγχουν τη διαθεσιμότητα των αποθεμάτων και να παρακολουθούν τα επίπεδά τους
- Μειώνουν το κόστος αποθεματοποίησης, αποθήκευσης και μεταφοράς
- Παρακολουθούν τις αποστολές προϊόντων
- Προγραμματίζουν την παραγωγή με βάση την πραγματική ζήτηση
- Επικοινωνούν γρήγορα τις αλλαγές στο σχεδιασμό προϊόντων

2 Πληροφοριακά συστήματα στην επιχείρηση

Συνεργατικό εμπόριο



Συνεργατικός προγραμματισμός, πρόβλεψη και αναπλήρωση:
Συνεργασία μεταξύ εταιρών για την πρόβλεψη της ζήτησης, τον προγραμματισμό της παραγωγής, και τον συντονισμό των δραστηριοτήτων αποθήκευσης, διαχείρισης αποθεμάτων και αποστολής

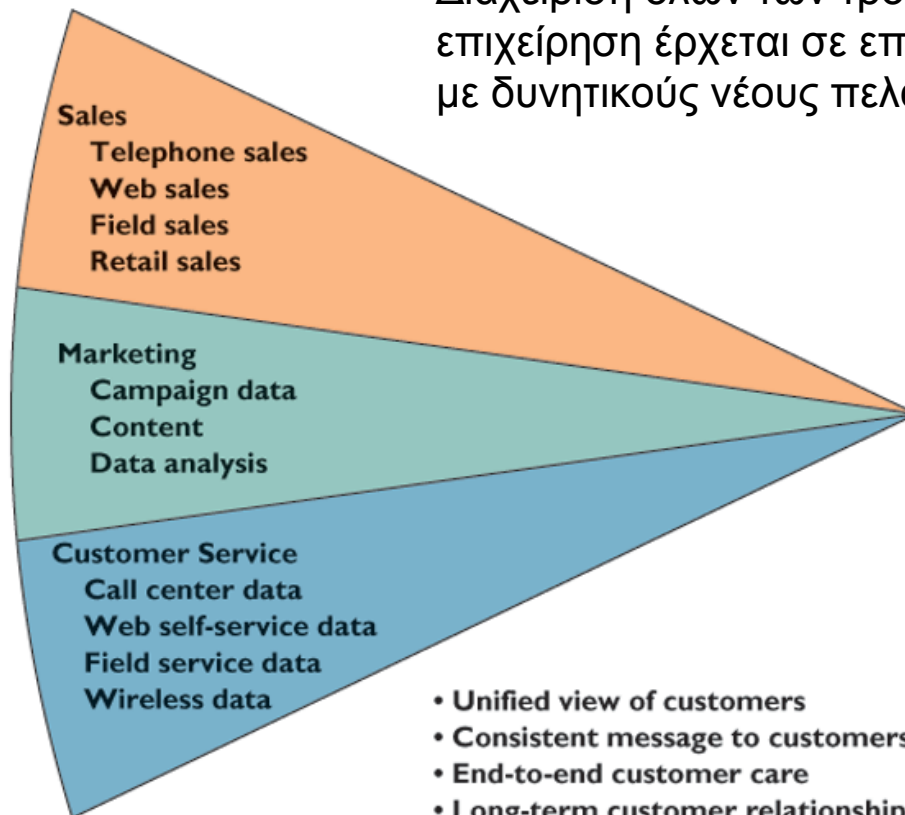
Αυξάνει την αποδοτικότητα μειώνοντας το κύκλο ζωής του σχεδιασμού, ελαχιστοποιώντας τα πλεονάζοντα αποθέματα, προβλέποντας τη ζήτηση και κρατώντας ενήμερους εταίρους και πελάτες

2 Πληροφοριακά συστήματα στην επιχείρηση

Συστήματα διαχείρισης των σχέσεων με τους πελάτες

Διαχείριση σχέσεων με τους πελάτες:

Διαχείριση όλων των τρόπων με τους οποίους η επιχείρηση έρχεται σε επαφή με τους υπάρχοντες ή με δυνητικούς νέους πελάτες



Επιχειρησιακά CRM:

Καταγράφουν και παρακολουθούν όλες τις αλληλεπιδράσεις με τους πελάτες

Αναλυτικά CRM:

Αναλύουν τα δεδομένα προκειμένου να βελτιστοποιήσουν τα έσοδα, την κερδοφορία, την ικανοποίηση και τη διατήρηση των πελατών

- Unified view of customers
- Consistent message to customers
- End-to-end customer care
- Long-term customer relationships
- Identification of best customers

Συστήματα διαχείρισης γνώσης

- Συλλέγουν τη σχετική γνώση και εμπειρία της εταιρίας για την υποστήριξη των επιχειρηματικών διεργασιών και των διοικητικών αποφάσεων
- Διαχειρίζονται και διανέμουν έγγραφα και άλλα ψηφιακά αντικείμενα γνώσης

Απόκτηση και αποτύπωση γνώσης

Αποθήκευση γνώσης

Διανομή γνώσης

Χρησιμοποίηση και εφαρμογή γνώσης