

5

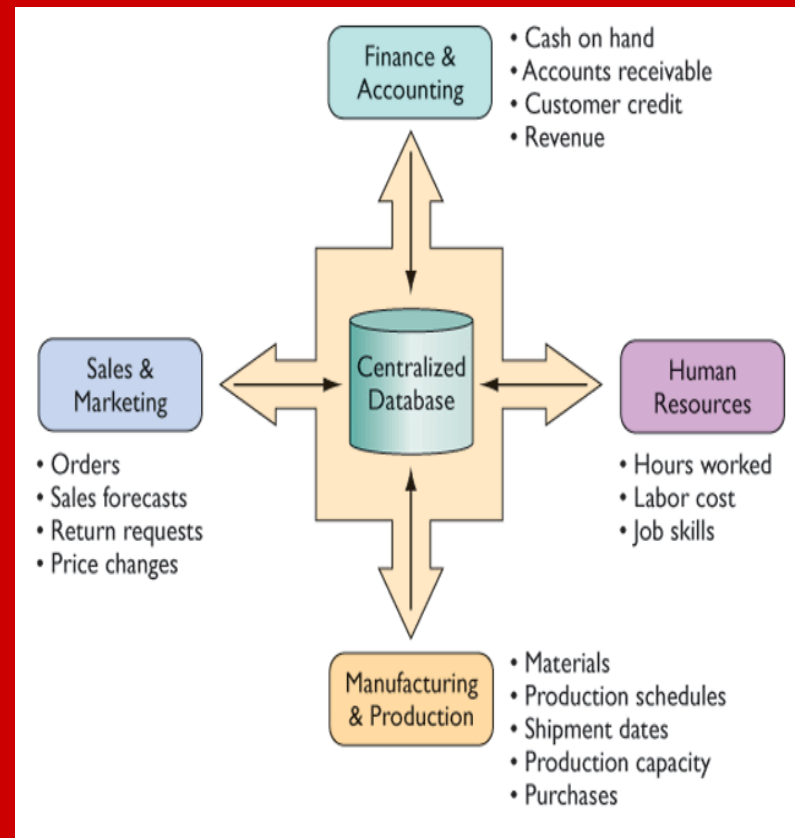
Ολοκλήρωση επιχειρησιακών εφαρμογών και επιχειρηματικών διεργασιών

Επιχειρησιακά συστήματα

Επιχειρησιακά συστήματα:

Σύνολο ολοκληρωμένων μονάδων (modules) λογισμικού για τα χρηματοοικονομικά, τη λογιστική, τους ανθρώπινους πόρους, την παραγωγή, τις πωλήσεις και το μάρκετινγκ που επιτρέπουν κοινή χρήση δεδομένων από πολλές λειτουργικές μονάδες και επιχειρηματικές διεργασίες

Αρχιτεκτονική επιχειρησιακού συστήματος



Οφέλη και προκλήσεις των επιχειρησιακών συστημάτων

Οφέλη

- Δομή και την οργάνωση της επιχείρησης: Ενιαία οργάνωση
- Διοίκηση: βασισμένες στη γνώση διοικητικές διεργασίες σε επίπεδο επιχείρησης
- Τεχνολογία: Ενιαία τεχνολογική πλατφόρμα
- Επιχειρηματική δραστηριότητα: αποτελεσματικότερες λειτουργίες και επιχειρηματικές διεργασίες καθοδηγούμενες από τον πελάτη

Προκλήσεις

- Εξαιρετικά επίπονη υλοποίηση
- Μεγάλο αρχικό κόστος για μελλοντικά οφέλη
- Έλλειψη ευελιξίας

5 Ολοκλήρωση επιχειρησιακών εφαρμογών και επιχ/τικών διεργασιών

Συστήματα διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας

Προγραμματισμός (plan):

διεργασίες που εξισορροπούν την προσφορά και τη ζήτηση για την ανάπτυξη ενός σχεδίου δράσης

Προμήθεια (source):

διεργασίες για την προμήθεια των απαραίτητων αγαθών και υπηρεσιών για τη δημιουργία ενός συγκεκριμένου προϊόντος ή υπηρεσίας

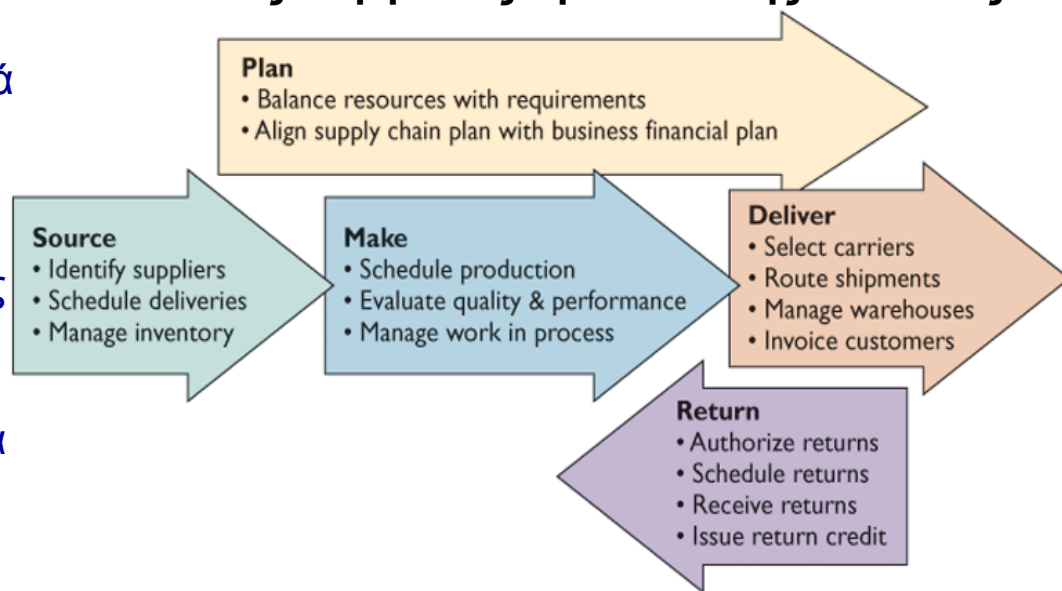
Κατασκευή (make):

διεργασίες που φέρνουν ένα προϊόν στην τελική του ώστε να ανταποκρίνεται στην ζήτηση

Παράδοση (deliver):

διεργασίες παροχής έτοιμων προϊόντων ή υπηρεσιών για να ικανοποιηθεί η ζήτηση

Βασικές διεργασίες εφοδιαστικής αλυσίδας



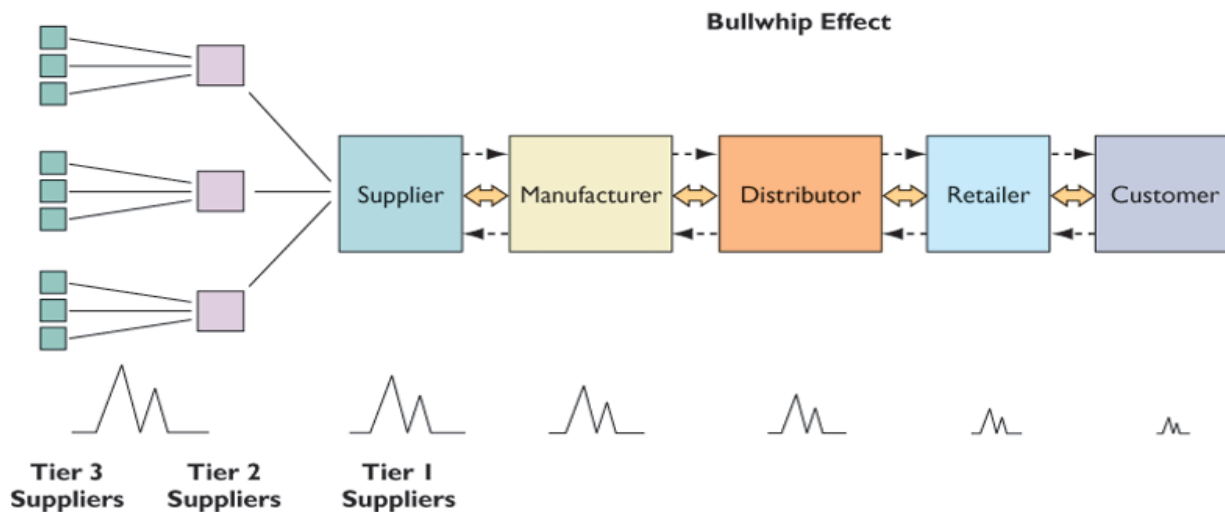
Επιστροφή (return): διεργασίες που συνδέονται με την επιστροφή προϊόντων ή την παραλαβή προϊόντων που επιστρέφονται

Εφοδιαστική (logistics): προγραμματισμός και έλεγχος όλων των παραγόντων που επηρεάζουν τη μεταφορά ενός προϊόντος

Συστήματα διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας

Κρίσιμα θέματα

- **Just-in-Time:** σύστημα προγραμματισμού για την ελαχιστοποίηση των αποθεμάτων με παραλαβή των πρώτων υλών και των εξαρτημάτων ακριβώς την στιγμή που χρειάζονται και τη αποστολή των έτοιμων αγαθών αμέσως μόλις βγαίνουν από τη γραμμή παραγωγής
- **Φαινόμενο παραμόρφωσης (Bullwhip Effect):** παραμόρφωση της πληροφορίας σχετικά με τη ζήτηση ενός προϊόντος καθώς αυτή περνά από μια οντότητα της εφοδιαστικής αλυσίδας στην επόμενη



Συστήματα διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας

Εφαρμογές διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας

- Συστήματα προγραμματισμού εφοδιαστικής αλυσίδας: Για την πρόβλεψη της ζήτησης, τον καθορισμό των ποσοτήτων των προϊόντων που πρέπει να παράγει η επιχείρηση προκειμένου να ικανοποιήσει τη ζήτηση όλων των πελατών, τον προγραμματισμό των προμηθειών και την παραγωγή του
- Συστήματα εκτέλεσης της εφοδιαστικής αλυσίδας: Διαχειρίζονται τη ροή των προϊόντων διαμέσου των κέντρων διανομής ώστε να διασφαλίζεται ότι τα προϊόντα παραδίδονται στα σωστά σημεία με τον αποδοτικότερο τρόπο
- Μέτρηση της απόδοσης της εφοδιαστικής αλυσίδας (performance measurement systems)

Συστήματα διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας

Διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας και internet

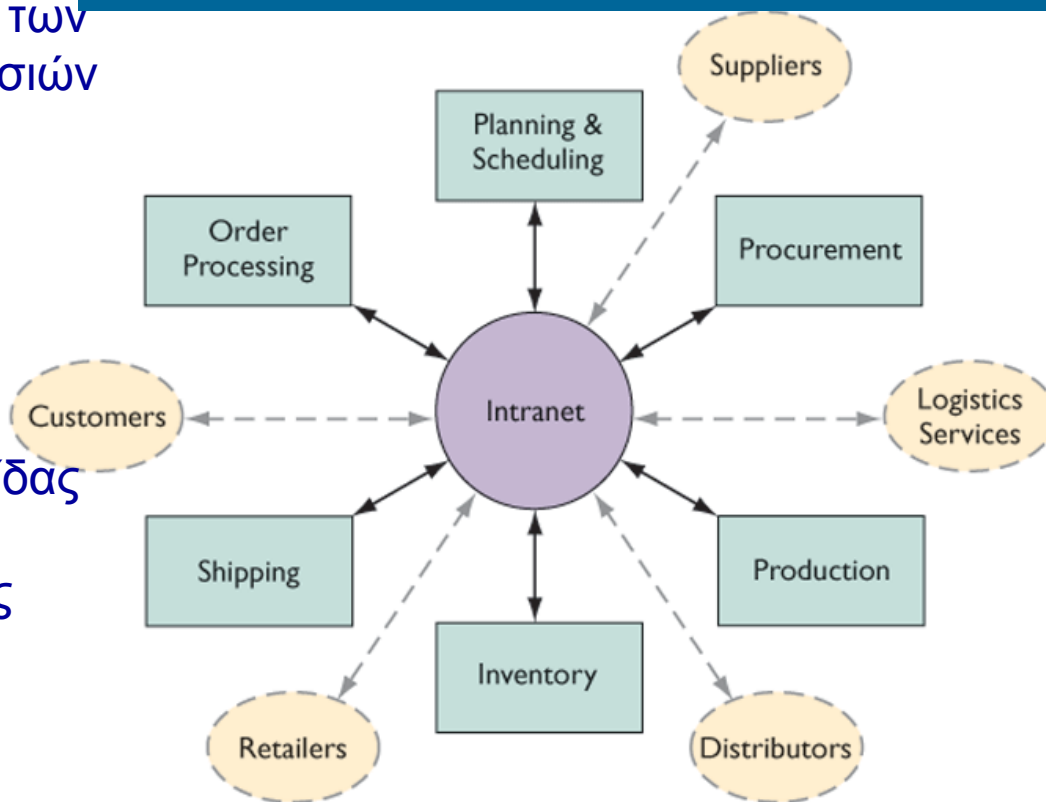
Intranet:

Βελτιώνει τον συντονισμό μεταξύ των εσωτερικών διεργασιών της εφοδιαστικής αλυσίδας

Παγκόσμιες εφοδ. αλυσίδες εκτείνονται σε ευρείες γεωγραφικές περιοχές με διαφορετικές ζώνες ώρας, προσαρμόζονται σε κανονιστικές ρυθμίσεις διαφορετικών χωρών

Extranet:

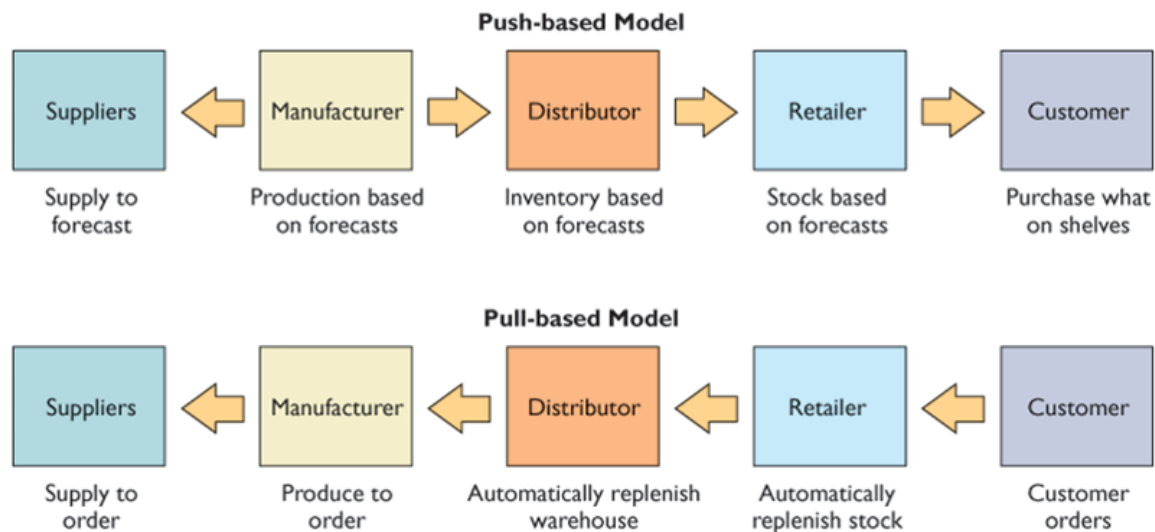
Συντονίζει τις διεργασίες της εφοδιαστικής αλυσίδας που εκτελούνται σε συνεργασία με τους εταίρους της επιχείρησης



Συστήματα διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας

Μοντέλο ώθησης (Push-Based Model):

Εφοδιαστική αλυσίδα που καθοδηγείται από τα κύρια προγράμματα παραγωγής με βάσει προβλέψεις για τη ζήτηση. Τα προϊόντα «ωθούνται» στους πελάτες



Μοντέλο έλξης (Pull-Based Model): εφοδιαστική αλυσίδα που καθοδηγείται από τις πραγματικές παραγγελίες ώστε τα μέλη της να παράγουν και να παραδίδουν μόνο όσα παραγγέλθηκαν από τους πελάτες

Συστήματα διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας

Οφέλη και προκλήσεις των συστημάτων διαχ. εφοδ. αλυσίδας

Οφέλη

- Βελτιωμένη και διαφανής εξυπηρέτηση πελατών, ανταπόκριση
- Μείωση κόστους

Προκλήσεις

- Αν το λογισμικό εφαρμοσθεί σε προβληματικές διεργασίες ενδέχεται ακόμη και να χειροτερέψει τα πράγματα
- Πρέπει να εντοπισθούν οι αλλαγές που πρέπει να γίνουν στις επιχειρηματικές διεργασίες προκειμένου η επιχείρηση να επωφεληθεί από το λογισμικό (BPR)

Συστήματα διαχείρισης των σχέσεων με τους πελάτες

CRM & PRM

- Διαχείριση σχέσεων με του πελάτες (Customer Relationship Management -CRM): Βοηθά την εταιρία να μεγιστοποιήσει τα οφέλη που αποκτά από τους πελάτες της
- Διαχείριση σχέσεων με τους εταίρους (Partner Relationship Management -PRM): αυτοματοποίηση των σχέσεων της εταιρίας με τους εμπορικούς εταίρους της με τη χρήση δεδομένων πελατών και αναλυτικών εργαλείων

Συστήματα διαχείρισης των σχέσεων με τους πελάτες

Σημείο επαφής (Touch Point): η μέθοδος αλληλεπίδρασης της επιχείρησης με έναν πελάτη (π.χ. τηλέφωνο, e-mail, γραφείο εξυπηρέτησης πελατών, συμβατικό ταχυδρομείο, σημεία πώλησης). Αποτελούν σημεία λήψης δεδομένων για τους πελάτες

Τα δεδομένα των πελατών μπορούν να προέλθουν από:

Εσωτερικές πηγές και διαδικασίες

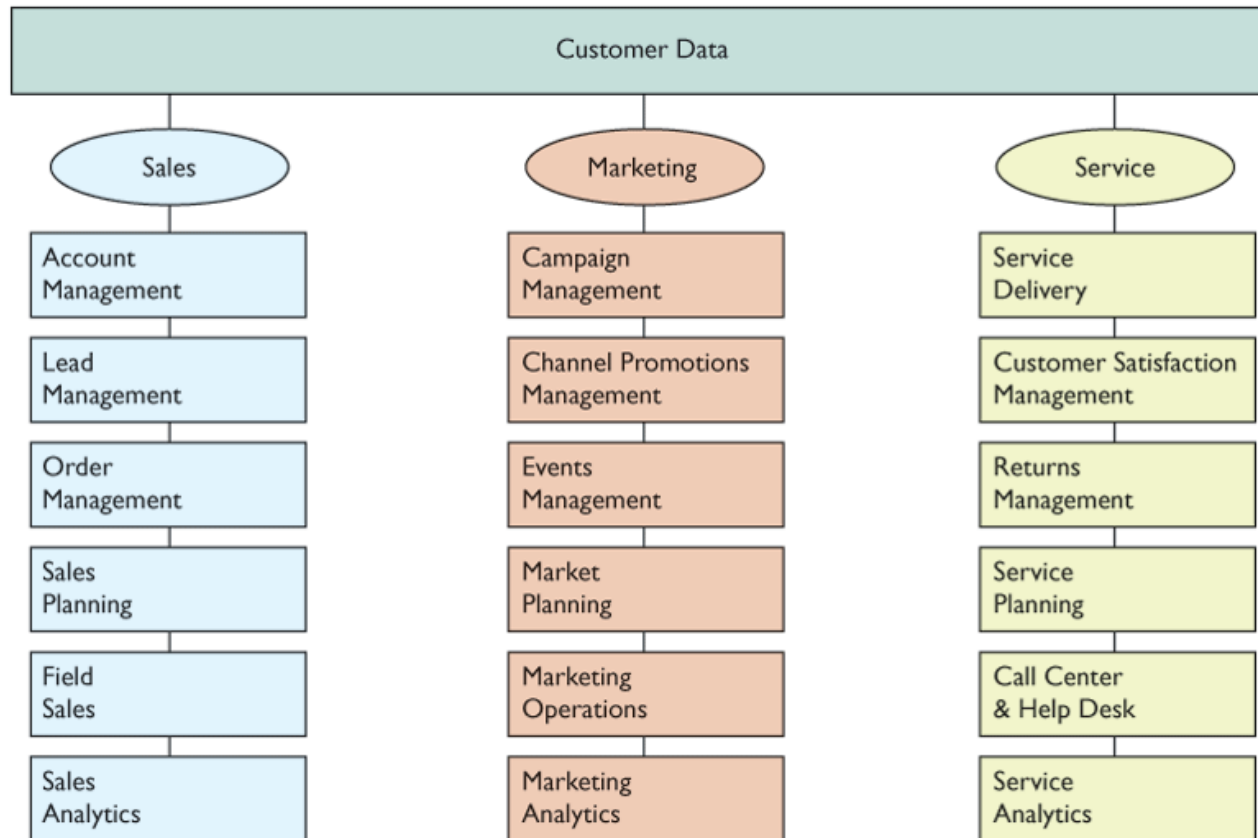
- Απόκριση σε εκστρατείες άμεσης αλληλογραφίας (direct mail campaigns)
- Αλληλεπίδραση με Web site της επιχείρησης
- Φυσικά καταστήματα και υποκαταστήματα
- Τηλεφωνικά κέντρα
- Πωλητές
- Δραστηριότητες διαφήμισης και μάρκετινγκ
- Δεδομένα πωλήσεων και αγορών
- λογαριασμούς
- Ιστορικό εξυπηρέτησης και υποστήριξης

Εξωτερικές πηγές

- Λίστες πελατών από καμπάνιες μάρκετινγκ
- Δημογραφικά δεδομένα

5 Ολοκλήρωση επιχειρησιακών εφαρμογών και επιχ/τικών διεργασιών

Συστήματα διαχείρισης των σχέσεων με τους πελάτες



Συστήματα διαχείρισης των σχέσεων με τους πελάτες

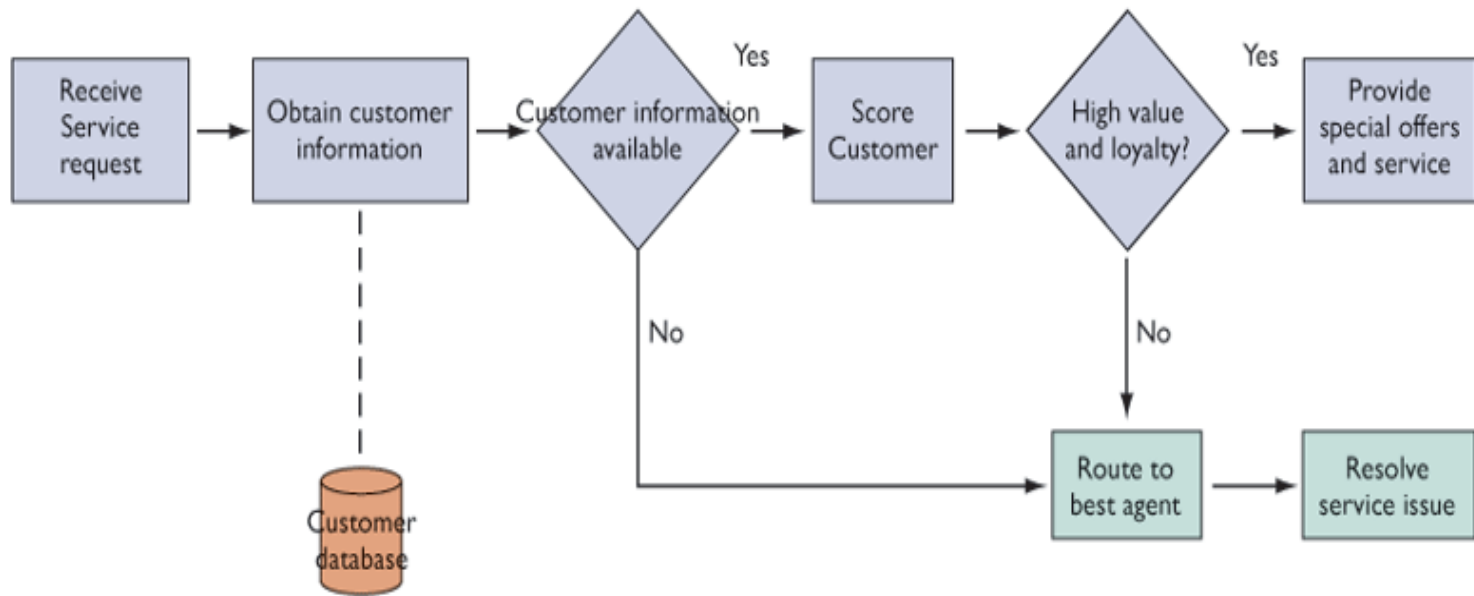
Λειτουργικό & αναλυτικό CRM

- Λειτουργικό (Operational) CRM: Εφαρμογές επαφής με τους πελάτες όπως η υποστήριξη των πωλητών, του κέντρου κλήσεων και της εξυπηρέτησης πελατών και η αυτοματοποίηση του μάρκετινγκ
- Αναλυτικό (Analytical) CRM: Εφαρμογές για την ανάλυση των δεδομένων των πελατών και την παροχή πληροφοριών με σκοπό την βελτίωση της απόδοσης της επιχείρησης

5 Ολοκλήρωση επιχειρησιακών εφαρμογών και επιχ/τικών διεργασιών

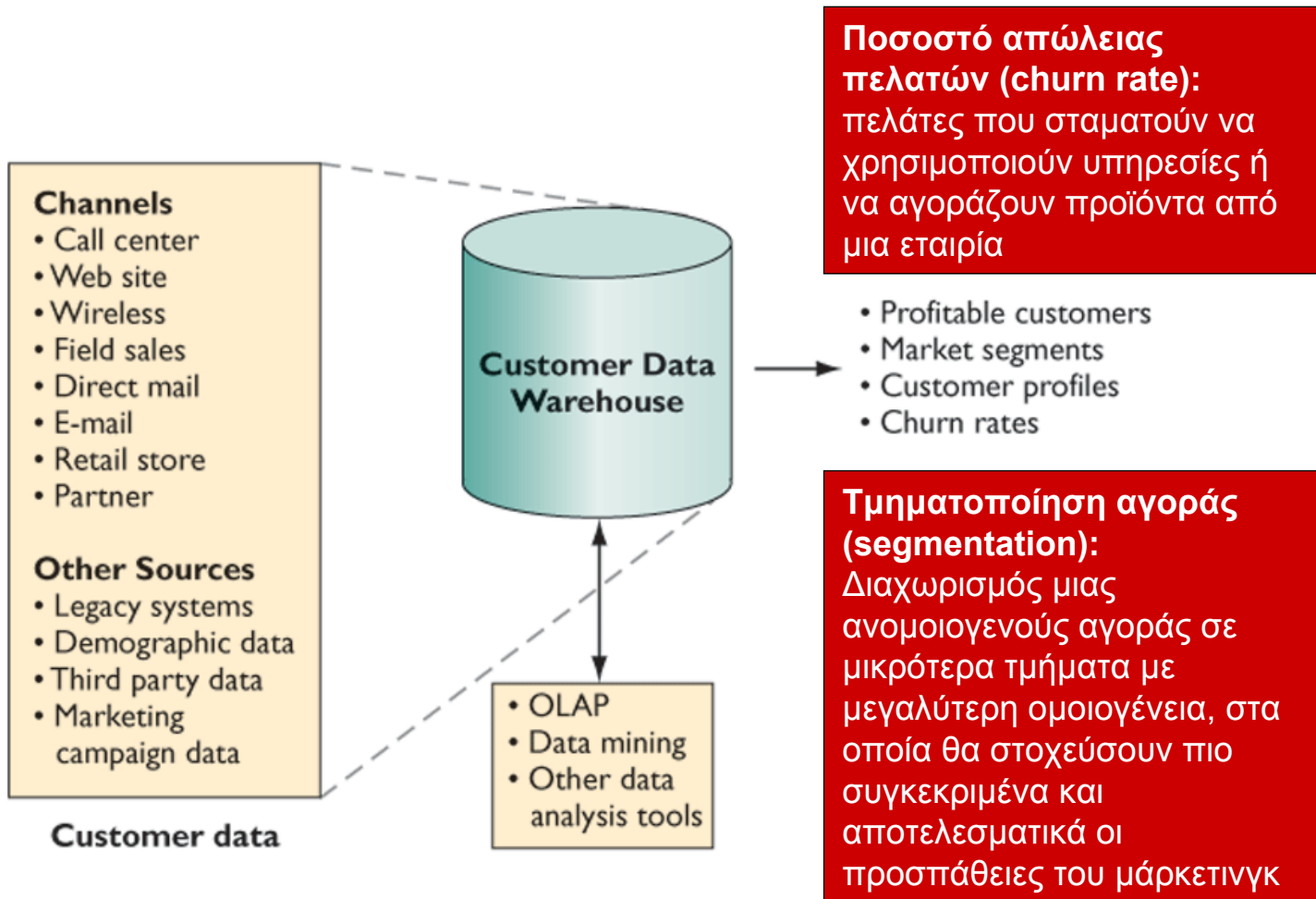
Συστήματα διαχείρισης των σχέσεων με τους πελάτες

Χάρτης διεργασιών για την διαχείριση της αφοσίωσης πελατών



Συστήματα διαχείρισης των σχέσεων με τους πελάτες

Αναλυτικό CRM



Συστήματα διαχείρισης των σχέσεων με τους πελάτες

Οφέλη και προκλήσεις των CRM

Οφέλη

- Αύξηση της ικανοποίησης πελατών
- Αποδοτικότερο και αποτελεσματικότερο μάρκετινγκ
- Μείωση του κόστους απόκτησης και διατήρησης πελατών

Προκλήσεις

- Τα κόστη είναι υψηλά κυρίως για οργανισμούς και εταιρίες παγκόσμιας εμβέλειας
- Τα ποσοστά αποτυχίας των CRM μπορεί να είναι μεγάλα (50%-70%) λόγω υπερβολικού κόστους, των προκλήσεων ολοκλήρωσης και της χαμηλής αποδοχής από τους χρήστες

Συστήματα διαχείρισης των σχέσεων με τους πελάτες

Μετρικές (metrics) στη διαχείριση σχέσεων με τους πελάτες

- Κόστος ανά πώληση
- Αριθμός πελατών με επαναλαμβανόμενες αγορές
- Ρυθμός μείωσης της απώλειας πελατών
- Ικανοποίηση πελατών
- Αριθμός ή ποσοστό προβλημάτων/παραπόνων
- Ρυθμός δημιουργίας ευκαιριών πωλήσεων
- Ρυθμός μετατροπής ευκαιριών πωλήσεων
- Ποσοστό ολοκληρωμένων πωλήσεων
- Διαχρονική αξία πελάτη (customer lifetime value –CLTV):
διαφορά ανάμεσα στο εισόδημα που αποφέρει ένα συγκεκριμένος πελάτης και τα έξοδα για την απόκτηση και την εξυπηρέτηση του, μείον το κόστος μάρκετινγκ σε όλη τη διάρκεια της σχέσης του πελάτη με την επιχείρηση, εκφρασμένη σε σημερινά χρήματα

Τάσεις επιχειρησιακής ολοκλήρωσης

Επέκταση/ολοκλήρωση επιχειρησιακού λογισμικού στο internet για

- Διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες
- Διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας
- Υποστήριξη αποφάσεων
- Επιχειρησιακές πύλες (portals): Web interface που παρέχει ένα μοναδικό σημείο εισόδου για πρόσβαση στις επιχειρηματικές πληροφορίες και υπηρεσίες
- Πλατφόρμα υπηρεσιών: ενσωμάτωση πολλών εφαρμογών από πολλές επιχειρηματικές λειτουργίες και μονάδες ή επιχειρηματικούς εταίρους με σκοπό την παροχή απρόσκοπτων υπηρεσιών στους πελάτες, τους εργαζόμενους, τα στελέχη και τους επιχειρηματικούς εταίρους
- Διαχείριση επιχειρησιακών διεργασιών: μεθοδολογία για την αναθεώρηση των επιχειρησιακών διεργασιών ενός οργανισμού ώστε αυτές να μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως βασικά δομικά στοιχεία των εταιρικών πληροφοριακών συστημάτων