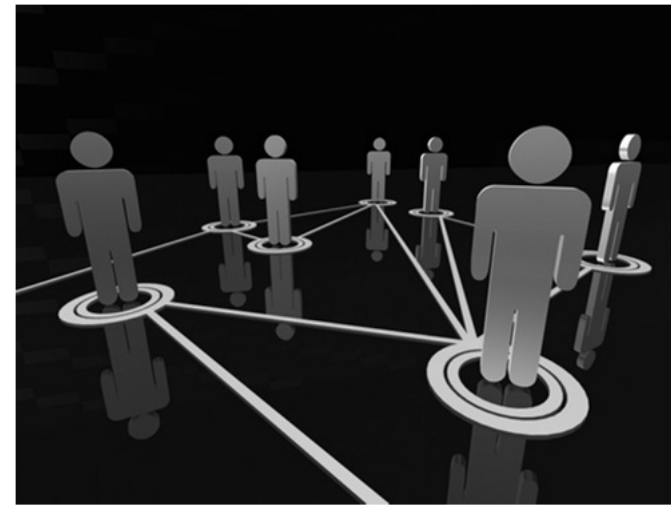


Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Εισαγωγή

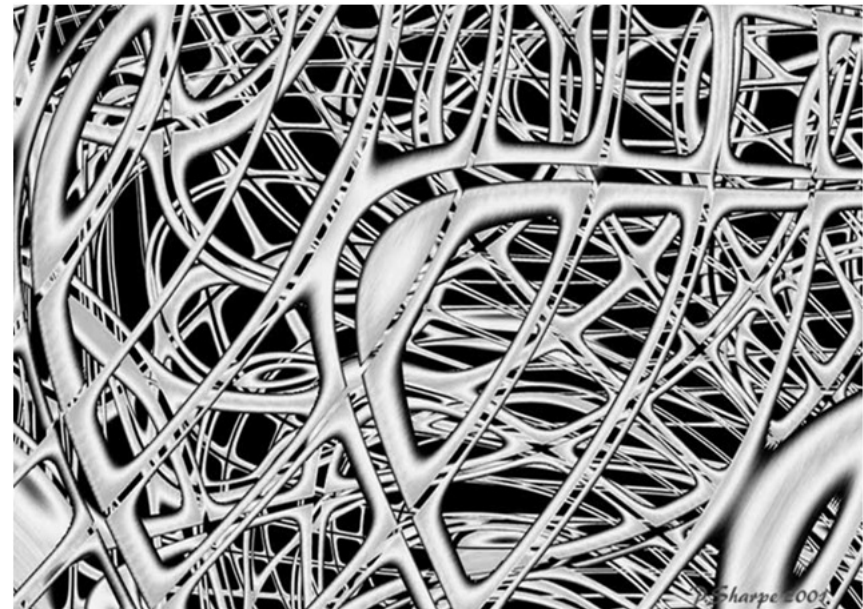
Βιομηχανική επανάσταση έναντι ψηφιακής επανάστασης

- Βιομηχανική επανάσταση
 - Δημιουργία πόλεων – προαστίων
 - Κατασκευή δρόμων, αύξηση κινητικότητας
 - Σχετικά σταθερές επιχειρηματικές συνεργασίες
 - Τεράστιες κοινωνικές αλλαγές
- Ψηφιακή επανάσταση
 - Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ)
 - Έμφαση στις δεξιότητες των εργαζόμενων
 - Δυναμικό επιχειρηματικό περιβάλλον



Μεταβαλλόμενο επιχειρηματικό περιβάλλον

- Υψηλός βαθμός πολυπλοκότητας
- Υψηλή αλληλεξάρτηση
- Αυξημένη αβεβαιότητα



Κύριες επιθυμητές ικανότητες στελεχών

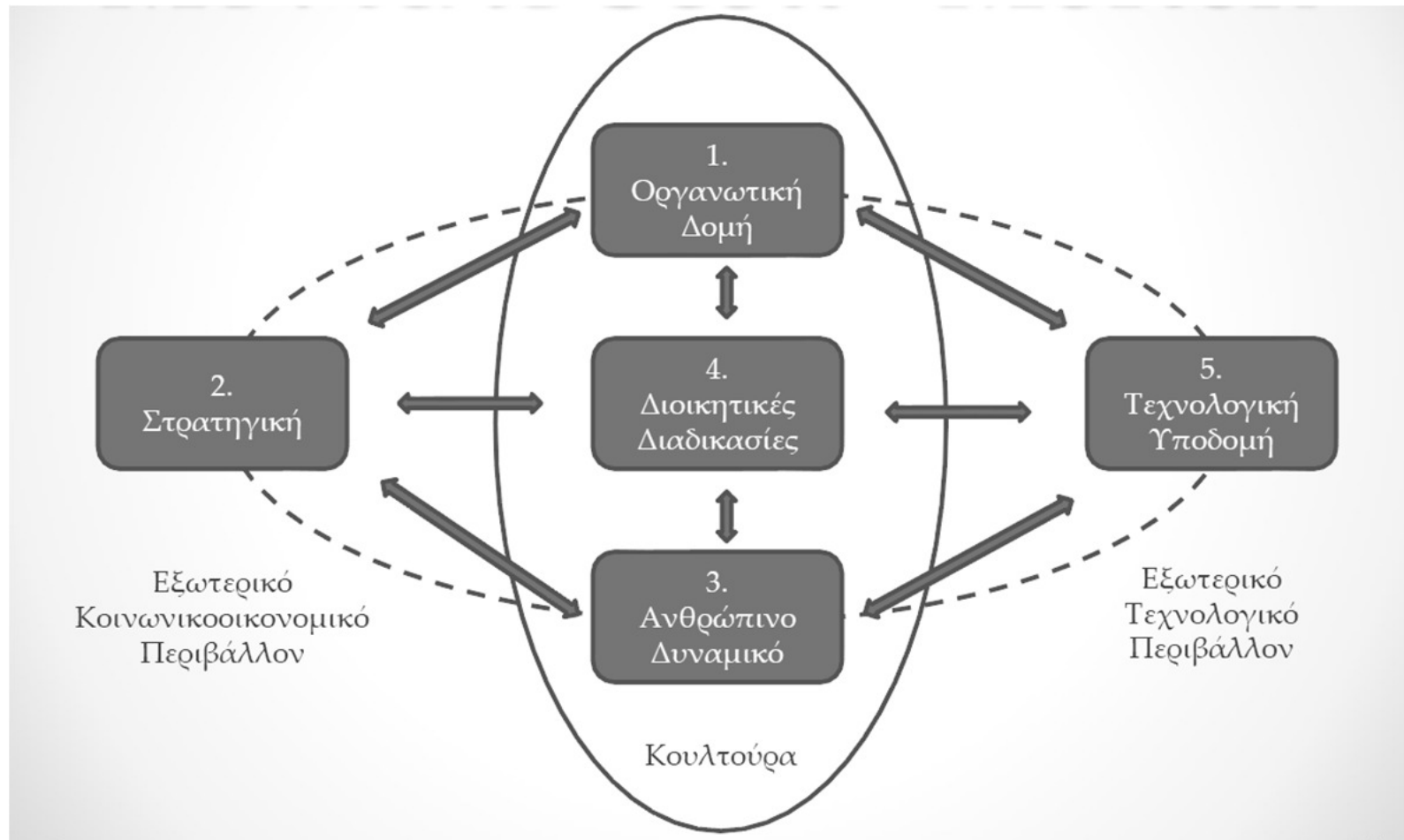
- **Νοητικές ικανότητες**
(αναλυτική, δημιουργική και συνθετική σκέψη)
- **Ανθρώπινες και διοικητικές ικανότητες**
(επικοινωνία, ηγεσία, ρεαλισμός, κ.α.)
- **Γνώση, αντίληψη και αξιοποίηση της τεχνολογίας**



Διοικητική επιστήμη (Management Science)

- Η Διοικητική Επιστήμη ασχολείται με:
 - την δημιουργία εννοιολογικών υποβάθρων (μοντέλα, συστήματα)
 - την ανάπτυξη των εργαλείων που βοηθούν στην λήψη αποφάσεων
- Η Διοικητική Επιστήμη στοχεύει σε διασύνδεση της **Αναλυτικής** ικανότητας με τις **Ανθρώπινες – Διοικητικές** ικανότητες και την **Αντίληψη της τεχνολογίας**

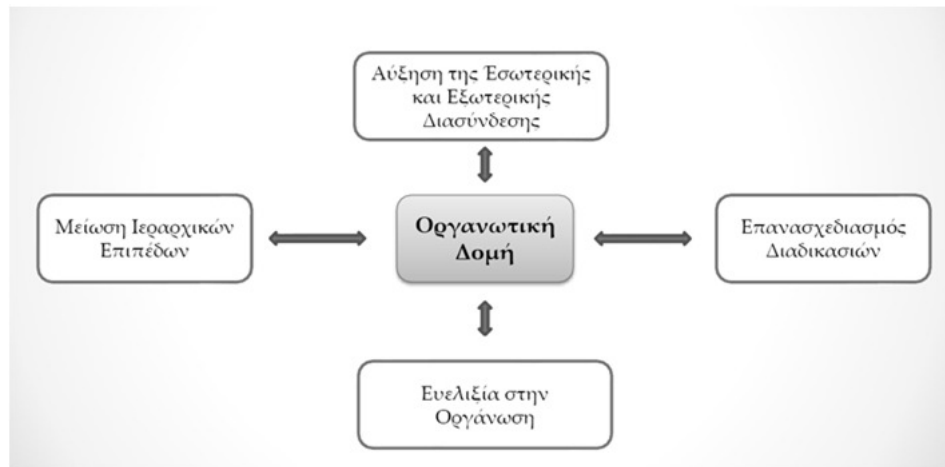
Ένα μοντέλο ανάλυσης οργανισμού



Οι 5 διαστάσεις του μοντέλου Scott-Morton

- **Η οργανωτική δομή του**, δηλαδή οι διευθύνσεις – τμήματα του οργανισμού, τα ιεραρχικά επίπεδα, ο βαθμός συγκέντρωσης – αποκέντρωσης των αποφάσεων ή εξουσίας, οι επιμέρους ρόλοι και οι σχέσεις μεταξύ αυτών, η διαίρεση της εργασίας, κ.α.
- **Η στρατηγική**, που ακολουθεί, δηλαδή οι στόχοι και τα πλάνα υλοποίησής τους σε θέματα μάρκετινγκ, στρατηγικών συνεργασιών, ανοίγματος σε νέες αγορές ή σε νέα προϊόντα, κ.α.
- **Το ανθρώπινο δυναμικό** που απασχολεί και η πολιτική που ακολουθεί σε αυτά τα θέματα, που εκδηλώνονται με την κουλτούρα του οργανισμού, τις γνώσεις και τις ικανότητες των στελεχών του, τα θέματα προσλήψεων, προαγωγών, αμοιβών, την εκπαίδευση προσωπικού, κ.α.
- **Οι διοικητικές διαδικασίες**, που έχει καθιερώσει και οι οποίες στόχο έχουν να υποστηρίζουν τις κύριες (παραγωγικές) διαδικασίες του οργανισμού.
- **Η τεχνολογική υποδύναμη** που διαθέτει και κυρίως η τεχνολογία πληροφορικής και επικοινωνιών και η αξιοποίησή τους σε θέματα επιχειρησιακού σχεδιασμού, πληροφόρησης και ελέγχου.

Επίδραση ΤΠΕ στην οργανωτική δομή μιας επιχείρησης



- Λιγότερα ιεραρχικά επίπεδα
- Αποκεντρωμένες δομές
- Νέες οργανωτικές δομές λόγω Ηλεκτρονικού Εμπορίου

Αλλαγές στην Οργανωτική Δομή: Αύξηση Διασύνδεσης

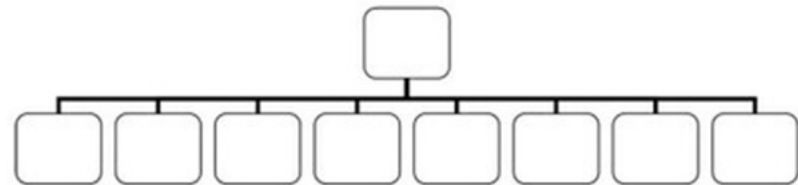
- Αύξηση διασύνδεσης σε σχέση με το εξωτερικό περιβάλλον
 - Προσέγγιση νέων αγορών
 - Ταχύτερη επικοινωνία με πελάτες, προμηθευτές, θυγατρικούς οργανισμούς
- Αύξηση διασύνδεσης σε σχέση με την εσωτερική επικοινωνία
 - Αύξηση παραγωγικότητας
 - Ομαδική εργασία
 - Γρήγορος και αποτελεσματικός έλεγχος



Αλλαγές στην Οργανωτική Δομή: Μείωση επιπέδων ιεραρχίας

- Οριζοντιοποίηση δομών
- Εύκολη μετάδοση πληροφοριών σε υψηλότερα επίπεδα
- Παραγωγή περισσότερου έργου με λιγότερα άτομα

Επίδραση των
Τεχνολογιών
Πληροφορικής &
Επικοινωνιών



Αλλαγές στην Οργανωτική Δομή: Επανασχεδιασμός διαδικασιών

- Απλούστευση της λειτουργίας της επιχείρησης και ενοποίηση των δραστηριοτήτων που οδηγεί σε:
 - ταχύτερο χρόνο στην αγορά
 - καλύτερες υπηρεσίες
 - μεγαλύτερη ευελιξία
 - αυξημένη αξιοπιστία

Επίδραση των
Τεχνολογιών
Πληροφορικής &
Επικοινωνιών

Ανασχεδιασμός Επιχειρησιακών Διαδικασιών (Business Process Reengineering, BPR)

Βασική ιδέα BPR: Ανασχεδιασμός της οργάνωσης της επιχείρησης με στόχο την μετάβαση από μια κάθετη και οργανωμένη κατά τμήματα δομή σε μια οριζόντια και οργανωμένη γύρω από διαδικασίες δομή που δίνει έμφαση στην καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη και στην οικονομικότερη λειτουργία της επιχείρησης.

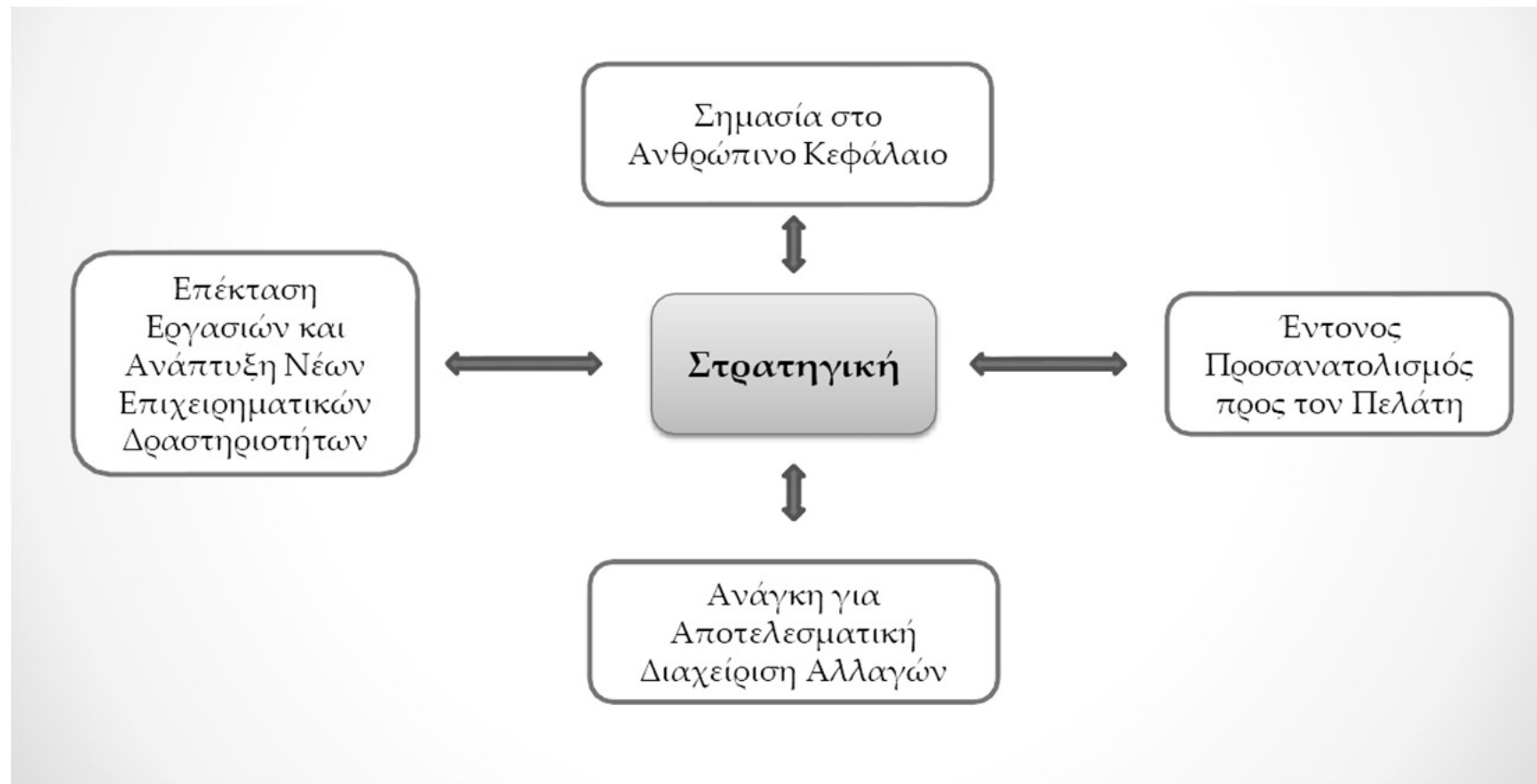
Αλλαγές στην Οργανωτική Δομή: Ευελιξία οργανωτικών δομών και εργασίας

- Αυξανόμενος αριθμός συνεργασιών / συμμαχιών.
- Εμφάνιση οργανισμών / δικτύων (network-based organizations).
- Ευέλικτες μορφές εργασίας (part-time, τηλε-εργασία).
- Ασάφεια στον διαχωρισμό μεταξύ εργασίας και ελεύθερου χρόνου.

Επίδραση των
Τεχνολογιών
Πληροφορικής &
Επικοινωνιών



Επίδραση ΤΠΕ στη στρατηγική των επιχειρήσεων



Αλλαγές στην Στρατηγική: Η σημασία του ανθρώπινου κεφαλαίου

- Αυξανόμενη σημασία του ανθρώπινου παράγοντα
- Απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος μέσω καθιέρωσης κουλτούρας μάθησης



«Το να βρει και να κρατήσει μια επιχείρηση τους καλύτερους ανθρώπους σε όλα τα επίπεδα, καθώς και η διαχείριση της γνώσης, θα είναι τα βασικά προβλήματα του management στη νέα εποχή.»

Αλλαγές στην Στρατηγική: Επέκταση σε νέες αγορές και δραστηριότητες

- Επέκταση σε Διεθνείς αγορές.
 - Επέκταση σε εστιασμένες αγορές σε παγκόσμιο επίπεδο (global niche markets).
 - Η επιχειρηματική δραστηριότητα στον κυβερνοχώρο είναι διαφορετική.
- Διοικητική Επιστήμη
 - Ανάλυση σε βάθος αγορών και αναγκών πελατών
 - Αξιοποίηση διαθέσιμων πόρων με καλύτερο τρόπο
 - Σχεδίαση επιχειρηματικών δικτύων
 - Διαχείριση έργων
 - Διαχείριση επιχειρηματικού κινδύνου

Επίδραση των
Τεχνολογιών
Πληροφορικής &
Επικοινωνιών



Αλλαγές στην Στρατηγική: Εντονότερος προσανατολισμός στον πελάτη

- Ο **χρόνος** και η **ποιότητα** των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, έχει την ίδια σημασία όση και το **κόστος**.
- Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα επιτυγχάνεται με τον **επανασχεδιασμό των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων** με κέντρο την παρεχόμενη **αξία** στον Πελάτη (Customer Value).
- Οι νέες τεχνολογίες όπως **ATM, πιστωτικές κάρτες, POS-Point of Sale**, οδήγησαν σε **σύγχρονες αναλυτικές μεθόδους** με εφαρμογή στο **Marketing**, όπως η **εξόρυξη δεδομένων** (data mining) και τα **αποθετήρια δεδομένων** (data warehouses), που βοηθούν τα στελέχη των επιχειρήσεων.

Επίδραση των
Τεχνολογιών
Πληροφορικής &
Επικοινωνιών



Αλλαγές στην Στρατηγική: Η σημασία της διαχείρισης αλλαγών

- Το εξωτερικό περιβάλλον είναι διαρκώς και ραγδαίως μεταβαλλόμενο.
- Απαιτείται η δυνατότητα προσαρμογής και στη στρατηγική.
- Η προσαρμογή επιτυγχάνεται με την αξιοποίηση των δεδομένων.
- Το μέγεθος τόσο των εσωτερικών δεδομένων, όσο και των εξωτερικών είναι τόσο μεγάλο, ώστε **απαιτούνται σύγχρονες τεχνικές ανάλυσης και προγραμματισμού.**
- Ανάγκη για **ανάπτυξη στρατηγικών** που είναι δύσκολο να αντιγραφούν.
- Γρήγορη απώλεια ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων.

Επίδραση των
Τεχνολογιών
Πληροφορικής &
Επικοινωνιών



Επίδραση ΤΠΕ στο ανθρώπινο δυναμικό



Κουλτούρα της επιχείρησης

- Ως κουλτούρα μιας επιχείρησης ορίζουμε:
 - Κοινές αξίες
 - Τα πιστεύω
 - Τις βασικές παραδοχές
 - Τους άγραφους νόμους που καθορίζουν τους τρόπους που οι εργαζόμενοι:
 - Σκέφτονται
 - Συμπεριφέρονται
 - Κάνουν τη δουλειά τους
 - Επικοινωνούν μεταξύ τους



Παράδειγμα αλλαγής κουλτούρας

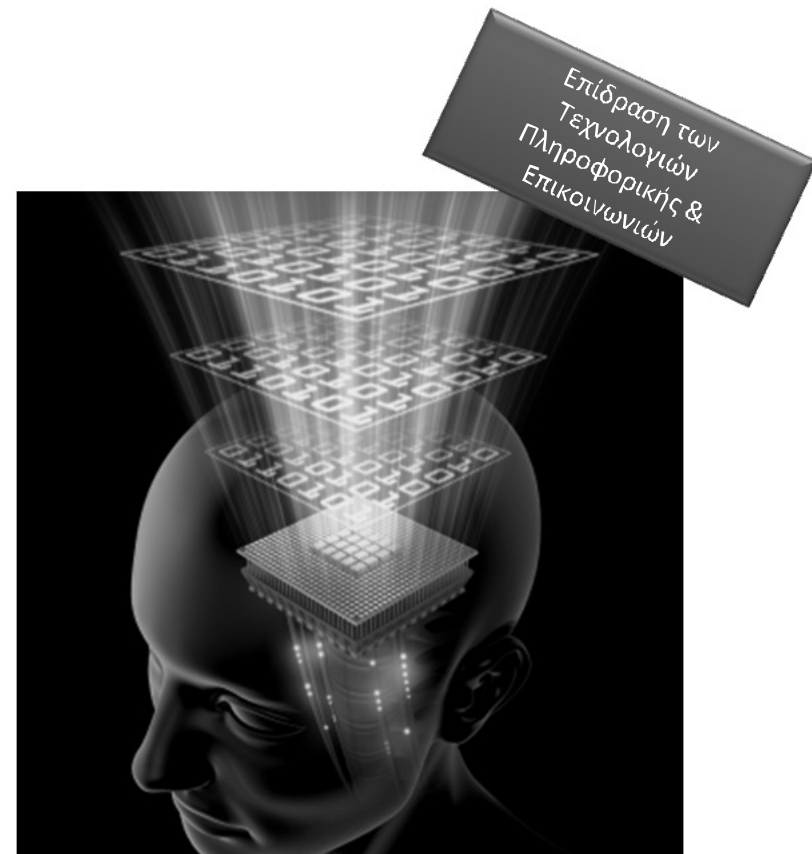
British Petroleum OPEN (Project 1990)

- **Open Thinking:** Έμφαση στην ανοικτή και «γενναία» σκέψη, με καινούργιο πνεύμα που επιτρέπει ριζικές αλλαγές και ανασχεδιασμούς.
- **Personal Impact:** Προσπάθεια επηρεασμού των ενεργειών και της στάσης των άλλων μέσα από την προσωπική μας στάση και συμπεριφορά και καλύτερη κατανόηση των αναγκών και επιθυμιών τους.
- **Empowering:** Βελτίωση των ικανοτήτων όλων με στόχο την βελτίωση λήψης αποφάσεων, ανάληψης πρωτοβουλιών τώρα και στο μέλλον.
- **Networking:** Έμφαση στην επικοινωνία και δικτύωση με άλλους οργανισμούς. Ζητούμενο η σύνδεση, δικτύωση, ανταλλαγή πληροφορήσης με στόχο τη βελτίωση των αποφάσεων.



Ευελιξία και μάθηση

- Οι επιχειρήσεις γίνονται “knowledge intensive”
- Προτίμηση για άτομα που έχουν:
 - «Πνευματική περιέργεια»
 - Ευελιξία στις ικανότητες
 - Πολλαπλές ικανότητες
 - «Οριζόντιες» ικανότητες
 - Επιδιώκουν στην πράξη την «Δια-βίου-μάθηση»



Επίδραση των
Τεχνολογιών
Πληροφορικής &
Επικοινωνιών

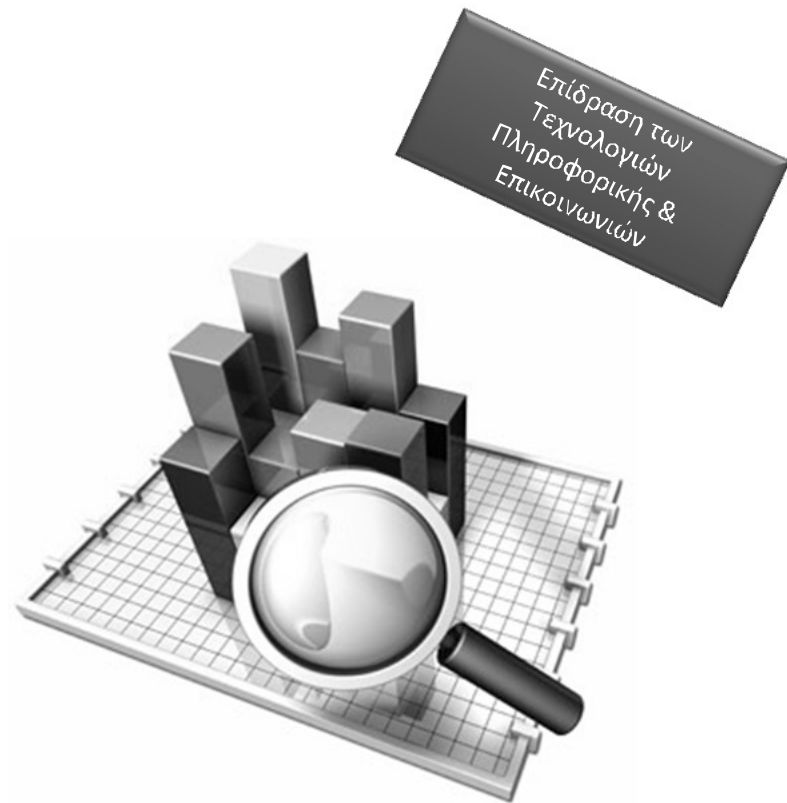
Σημασία της ομαδικής δουλειάς

- Ανάγκη για λειτουργία της επιχείρησης σε ομάδες (π.χ. Project-based teams) με συνεργασία διάφορων τομέων, ειδικεύσεων, γνώσεων.
- Τεχνολογικές δυνατότητες για αύξηση της συνεργασίας (τεχνολογίες groupware) και βελτίωση της παραγωγικότητας.



Σημασία των αναλυτικών ικανοτήτων

- Ολοένα μεγαλύτερη ανάγκη για εργασίες που απαιτούν σύνθετες και αναλυτικές ικανότητες, με μεγάλο όγκο δεδομένων
- Όσο περισσότερες είναι οι πληροφορίες, τόσο η φύση της δουλειάς γίνεται πνευματική, διανοητική και αναλυτική



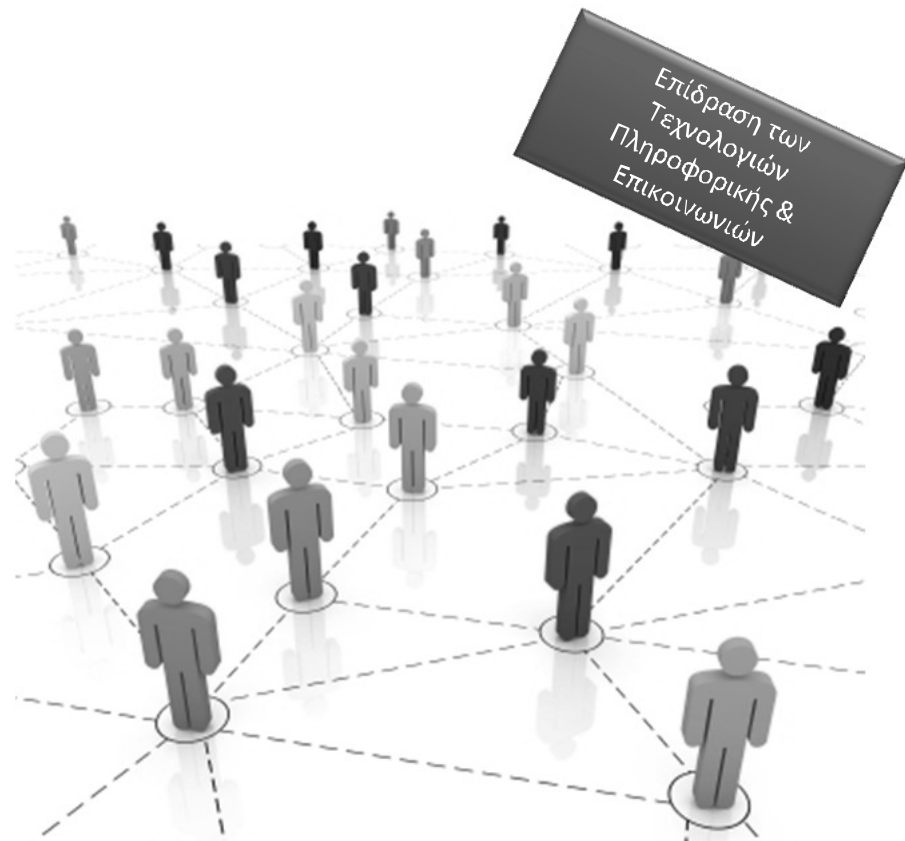
Ο ρόλος των στελεχών

- Τα στελέχη σήμερα ασχολούνται περισσότερο με το να ηγούνται παρά να ελέγχουν. Συνεπώς καθήκοντά τους είναι:
 - Υποβοήθηση
 - Ενθάρρυνση
 - Καθοδήγηση
 - Καινοτομικότητα
 - Ανάλυση πρωτοβουλιών
 - Διαχείριση αβεβαιότητας
 - Διαχείριση πολυπλοκότητας
 - Ανάπτυξη κοινού οράματος

Επίδραση των
Τεχνολογιών
Πληροφορικής &
Επικοινωνιών

Εξασθένηση της έννοιας της ιεραρχίας

- Τα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα και το Internet παρέχουν εύκολη πρόσβαση στην πληροφόρηση, ανεξάρτητα από τη θέση στην ιεραρχία.
- Απαιτείται λοιπόν η εκπαίδευση των υψηλόβαθμων στελεχών στις δυνατότητες (και τους περιορισμούς) των νέων τεχνολογιών και εργαλείων όπως:
 - Management Information Systems
 - Decision Support Systems
 - Executive Information Systems



Ο ρόλος του Διευθύνοντος Συμβούλου (CEO)

- Αλλαγή ρόλου του CEO από «ελεγκτή» σε επιχειρηματία και οραματιστή.
 - Ο ελεγκτικός ρόλος μεταφέρεται σε χαμηλότερα ιεραρχικά επίπεδα.
 - Ο έλεγχος απλουστεύεται από τα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα (EIS).
- Οφείλει να κατανοεί περισσότερο την τεχνολογία και τις επιρροές στην επιχείρηση και τον κλάδο.
- Ρόλος CEO σχετικά με το ανθρώπινο δυναμικό:
 - Διαμόρφωση της κουλτούρας.
 - Προώθηση του οράματος.
 - Επιλογή προσωπικού.
 - Αποφάσεις προαγωγών.

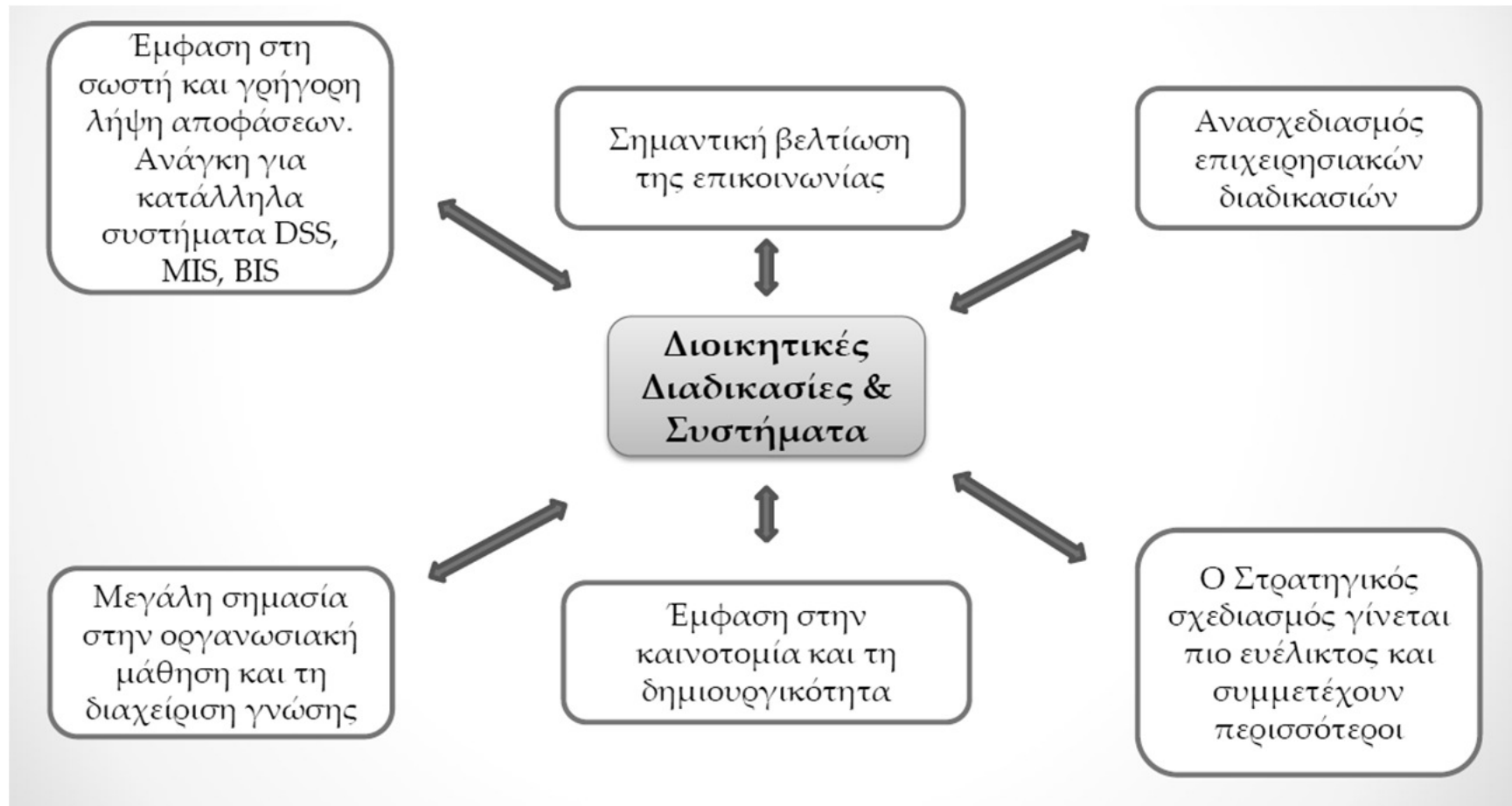


Σημασία διαπροσωπικών ικανοτήτων

- Η «πρόσωπο-με-πρόσωπο» επικοινωνία παραμένει σημαντική, παρά την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής επικοινωνίας (emails, portals, κ.α.).
- Δυσκολία ανάπτυξης σχέσης εμπιστοσύνης χωρίς προσωπική επαφή.
- Σημαντική η συναισθηματική νοημοσύνη (emotional intelligence).



Επίδραση των ΤΠΕ στις διοικητικές διαδικασίες



Σημαντική βελτίωση της επικοινωνίας

- Emails, Internet, Intranet, βελτιώνουν την επικοινωνία και κατά συνέπεια την συνεργασία.
- Αντικατάσταση ή συμπλήρωση των παραδοσιακών καναλιών επικοινωνίας με νέα κανάλια επικοινωνίας χωρίς:
 - ιεραρχικούς,
 - γεωγραφικούς,
 - χρονικούς περιορισμούς

Επίδραση των
Τεχνολογιών
Πληροφορικής &
Επικοινωνιών

Η σημασία της λήψης αποφάσεων

- Μεγαλύτερη ανάγκη για λήψη αποφάσεων πιο **γρήγορα**, πιο **εμπεριστατωμένα** και πιο **συχνά**.
- Ο χρόνος μετατρέπεται σε πολύτιμο προϊόν.
 - Η επιχείρηση οφείλει να αντιδρά γρήγορα στις ανάγκες του καταναλωτή, της αγοράς,
- Απόλυτη η ανάγκη για ανάπτυξη και αξιοποίηση Συστημάτων Επιχειρησιακής Νοημοσύνης (Business Intelligence Systems, BIS):
 - Περιλαμβάνουν αναλυτικά μοντέλα και τεχνολογίες για «πελατοκεντρική» στρατηγική.

Επίδραση των
Τεχνολογιών
Πληροφορικής &
Επικοινωνιών

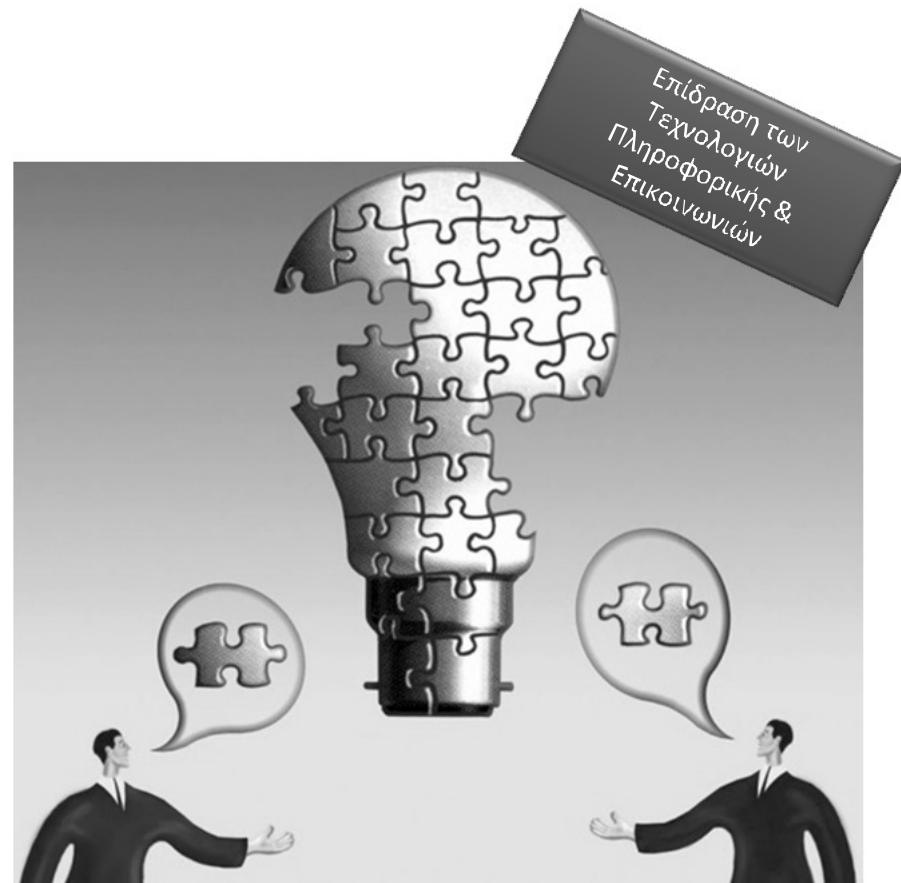
Η σημασία της οργανωσιακής μάθησης (organizational learning)

- Αναπτύσσεται νέα **κουλτούρα μάθησης** στις επιχειρήσεις με στόχο:
 - Αύξηση της πρόσβασης των εργαζομένων στις πληροφορίες.
 - Ανταλλαγή εμπειριών (σωστών ή λάθος) προκειμένου να μάθουν από αυτές.
- Ανάγκη για οργάνωση και υλοποίηση της **διαχείρισης γνώσης** (knowledge management) ως επιχειρηματική διαδικασία κορμού.



Η σημασία της καινοτομίας

- Η **τεχνολογία** αποτελεί τον κύριο **μοχλό** της καινοτομίας.
- Η αυξανόμενη **τεχνολογική καινοτομία** αλλάζει διαδικασίες κορμού όπως:
 - Της έρευνας και ανάπτυξης νέων προϊόντων.
 - Της παραγωγής και διανομής.
 - Των σχέσεων με τους πελάτες.
 - Της χρηματοοικονομικής διοίκησης

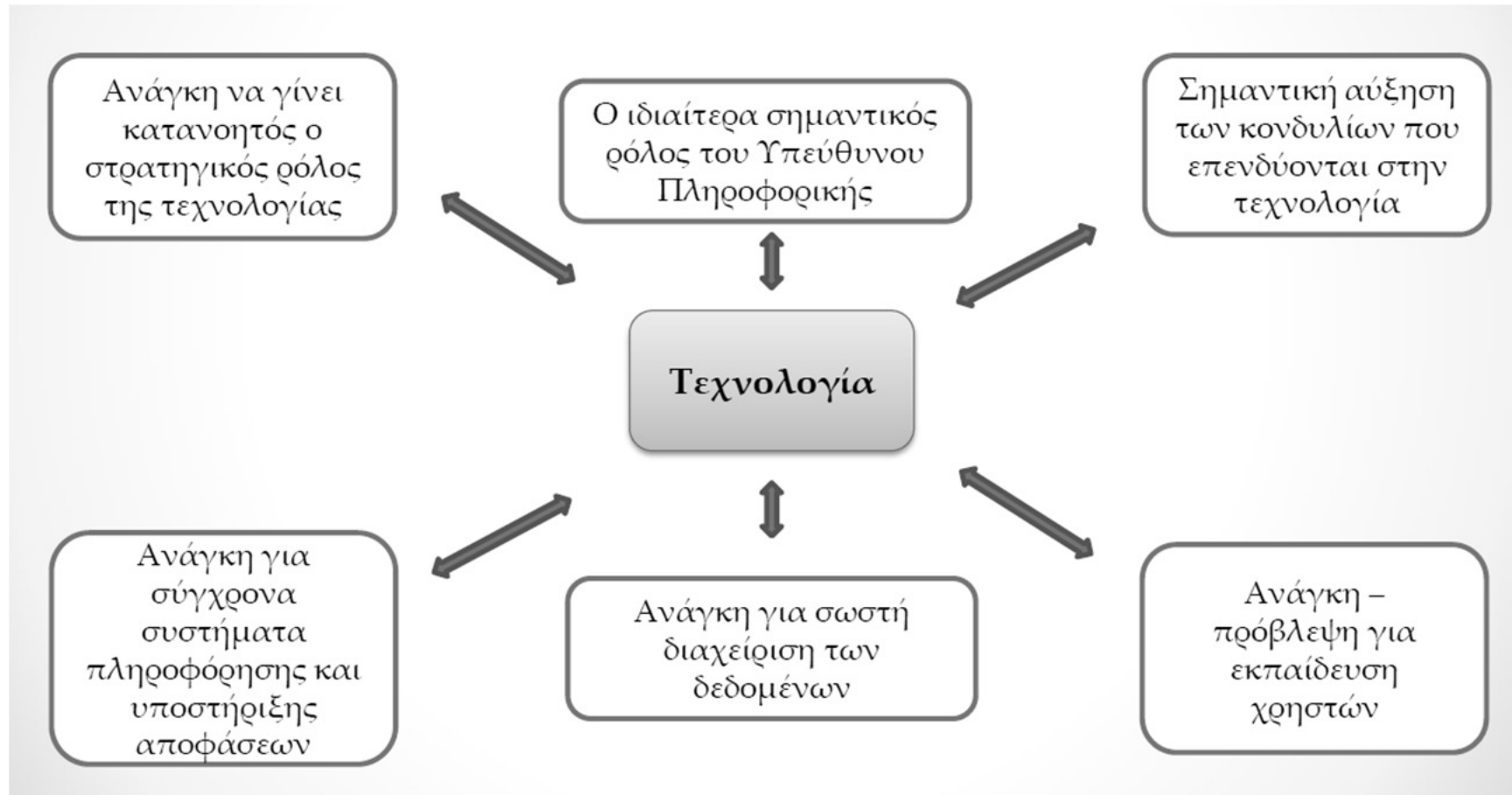


Νέος στρατηγικός σχεδιασμός

- Η στρατηγική:
 - σχεδιάζεται «κοντύτερα» στον τακτικό και λειτουργικό σχεδιασμό.
 - είναι αποκεντρωμένη.
 - είναι ευέλικτη και γρήγορα μεταβαλλόμενη.
- Για να επιτευχθεί η **ευελιξία** απαιτείται:
 - Εξοπλισμός με εργαλεία ανάλυσης δεδομένων (BIS, Data Warehouses).
 - Αποτελεσματική μεταβίβαση των πληροφοριών στη διοίκηση.



Η σημασία της σωστής διαχείρισης της τεχνολογίας



Ο ρόλος του υπεύθυνου πληροφορικής

- Βρίσκεται πλέον πολύ ψηλά στην ιεραρχία της επιχείρησης και συμμετέχει στη λήψη στρατηγικών αποφάσεων.
- Συμβάλλει στη διαμόρφωση της στρατηγικής.
- Σχεδιάζει την τεχνολογική / πληροφοριακή υποδομή.
- Απαιτείται να διαθέτει:
 - Υψηλή τεχνολογική γνώση και αντίληψη
 - Ανθρώπινες-διοικητικές ικανότητες
 - Ικανότητα στρατηγικής σκέψης, αντίληψη ευκαιριών, θετική νοοτροπία

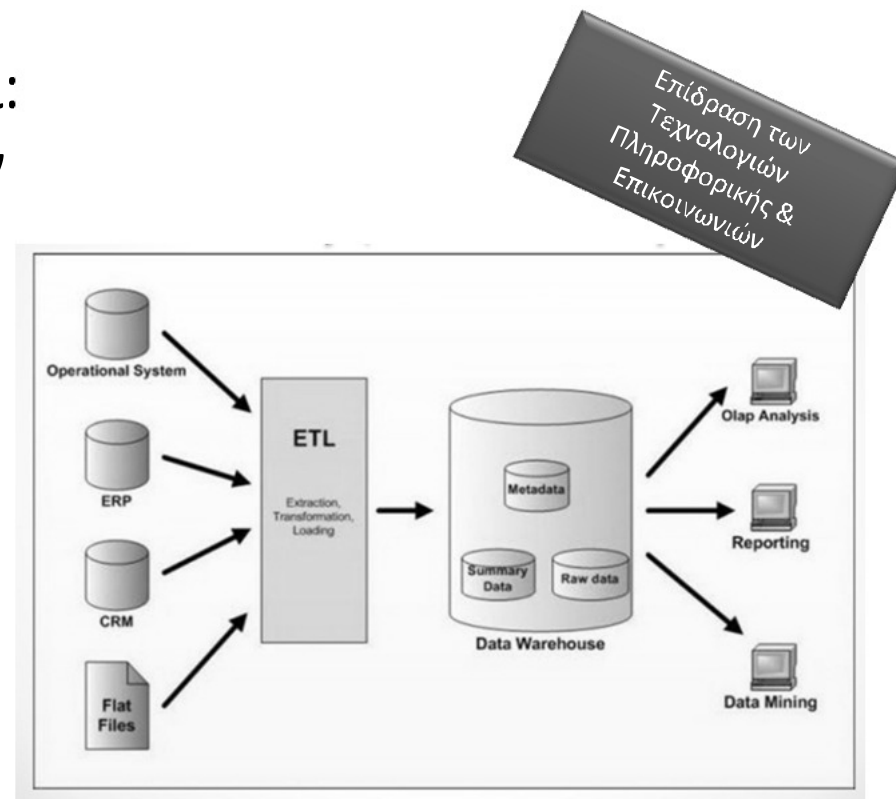
Η ανάγκη για σύγχρονα συστήματα πληροφορικής

- Σήμερα απαιτούνται ευέλικτα συστήματα ολοκληρωμένης πληροφόρησης για στήριξη αποφάσεων, όπως:
 - Decision Support Systems.
 - Executive Information Systems.
 - Business Intelligence Systems.
- Τα σύγχρονα συστήματα:
 - Δεν αρκούνται σε απάντηση σε προκαθορισμένα ερωτήματα.
 - Παρέχουν της δυνατότητα για «πολυδιάστατη πληροφόρηση» και ανάλυση των δεδομένων.



Διαχείριση Δεδομένων

- Για τα δεδομένα απαιτείται:
 - φιλτράρισμα των δεδομένων που έχουν αξία για την επιχείρηση.
 - Οργάνωση των δεδομένων και πρόσβαση σε αυτά.
 - Δυνατότητα παροχής ολοκληρωμένης και ευέλικτης πληροφόρησης.
- Η λύση δίνεται με τη χρήση της αρχιτεκτονικής των Data Warehouses (αποθετήρια δεδομένων)



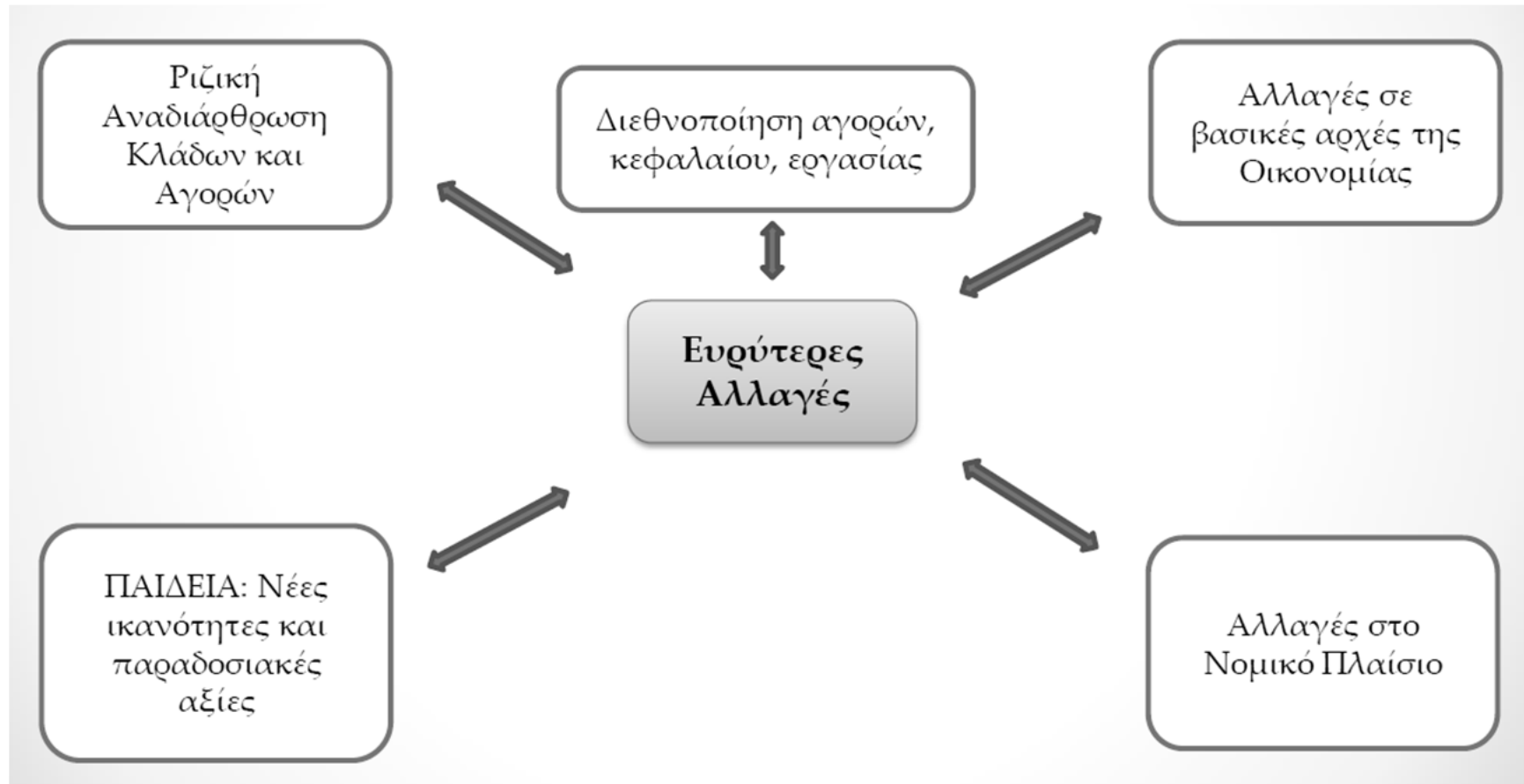
Εκπαίδευση χρηστών

- Ο χρήστης συμμετέχει στην ανάπτυξη νέων εφαρμογών.
- Οι εφαρμογές τείνουν να γίνονται ολοένα και φιλικότερες προς τους χρήστες.
- Παρόλα αυτά η **συνεχής εμφάνιση νέων τεχνολογιών** και ο **συχνός ανασχεδιασμός των διαδικασιών** προκαλεί αντιδράσεις των χρηστών στις αλλαγές.
- Για να ξεπεραστούν οι αντιδράσεις απαιτείται **συνεχής και αποτελεσματική εκπαίδευση**.

Επίδραση των
Τεχνολογιών
Πληροφορικής &
Επικοινωνιών



Γενικότερες αλλαγές λόγω ΤΠΕ



Ένταση της διεθνοποίησης

- Διεθνοποίηση της οικονομίας.
 - Αλματώδης **ανάπτυξη της τεχνολογίας** και **κατάργηση των εμπορικών συνόρων**.
 - Αποτέλεσμα είναι να οδηγούνται τα άτομα σε **νέους τρόπους εργασίας, ζωής, επικοινωνίας**.
- Διεθνοποίηση του κεφαλαίου.
 - Αλματώδης ανάπτυξη των **επιχειρηματικών κεφαλαίων**.
 - **Συγχωνεύσεις και εξαγορές** επιχειρήσεων σε διεθνές επίπεδο.



Αμφισβήτηση καθιερωμένων αρχών της οικονομίας

- Αρχή της **καθετοποίησης**.
 - «Εάν θέλεις να γίνει κάτι σωστά και στην ώρα του, κάντο μόνος σου». **Δεν ισχύει πλέον.**
 - Παράδειγμα της **Dell**: Η εφοδιαστική αλυσίδα ενεργοποιείται όταν ο πελάτης εισάγει μια παραγγελία.
- Αλλαγή των **κρίσιμων οικονομικών συντελεστών** παραγωγής.
 - Μέχρι σήμερα δεν αποτιμούνταν στις λογιστικές καταστάσεις άυλα στοιχεία (πνευματικό κεφάλαιο, πελατεία, καινοτομία, διοικητική ικανότητα).
 - Παράδειγμα: Η **ebay** και η **Amazon** με πολύ μεγάλη κεφαλαιοποίηση και μικρά πάγια στοιχεία.
- Αρχή της **οικονομίας κλίμακας**.
 - «Όσο μεγαλώνει η επιχείρηση, τόσο αυξάνονται οι πάγιες επενδύσεις, τα κόστη λειτουργίας, κλπ».
 - Σημαντικό ρόλο παίζει η θέση της επιχείρησης (ειδικά στη λιανική πώληση).
 - Τα δύο παραπάνω δεν ισχύουν ποια στο **ηλεκτρονικό εμπόριο**.
- Αρχή της **πλήρους πληροφόρησης**.
 - Το Internet και συγκεκριμένα οι **μηχανές αναζήτησης**, επιτρέπουν στον καταναλωτή να **συγκρίνει τα προϊόντα** και τους **προμηθευτές**.
 - Οι επιχειρήσεις αποκτούν καλύτερη πληροφόρηση για τους **πελάτες** τους.



Αναδιάρθρωση κλάδων και αγορών

- Παρατηρείται μεγάλης κλίμακας αναδιάρθρωση και ανασχεδιασμός σε επίπεδο αγορών και κλάδων.
- Καθημερινά πραγματοποιούνται συγχωνεύσεις και εξαγορές επιχειρήσεων μεταξύ διάφορων κλάδων.

Επίδραση των
Τεχνολογιών
Πληροφορικής &
Επικοινωνιών

Αλλαγή του νομικού πλαισίου

- Υπάρχει ανάγκη ανάπτυξης νέων Νομικών πλαισίων για:
 - Συναλλαγές μέσω διαδικτύου και επιχειρήσεις στο διαδίκτυο.
 - Τηλε-εργασία.
 - Τηλε-συνεργασία.
 - Τηλε-μάθηση.

Επίδραση των
Τεχνολογιών
Πληροφορικής &
Επικοινωνιών



Σημασία της παιδείας

- Τα αυριανά στελέχη θα πρέπει να διαθέτουν:
 - Κατάλληλες αναλυτικές γνώσεις και ικανότητες.
 - «Πνευματική περιέργεια».
 - Κριτική σκέψη.
 - Αρχές και αξίες
 - Εργατικότητα.
 - Αναζήτηση του καλύτερου.
 - Ευαισθησία προς όλους.
 - Επιθυμία για προσφορά.
 - Σεμνότητα.
 - Συνεχή επιδίωξη για βελτίωση.

Επίδραση των
Τεχνολογιών
Πληροφορικής &
Επικοινωνιών

Ορολογία

- Business Intelligence Systems: Συστήματα επιχειρηματικής νοημοσύνης
- Business Process Reengineering: Ανασχεδιασμός Επιχειρηματικών Αποφάσεων
- Chief Executive Officer (CEO): Διευθύνων σύμβουλος
- Core Competencies: Κύριες ικανότητες
- Data Mining: Εξόρυξη Δεδομένων
- Data Warehouse: Αποθετήριο Δεδομένων
- Decision Support Systems: Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων
- Emotional Intelligence: Συναισθηματική Νοημοσύνη
- Empowerment: Ενδυνάμωση προσωπικού
- Informational (Digital) Evolution: Ψηφιακή επανάσταση
- Management Science: Διοικητική Επιστήμη
- Niche market: Εστιασμένη αγορά
- Teleworking: Τήλε-εργασία