



Οι κατηγορίες των ΠΣ στους οργανισμούς

Laudon & Laudon
Κεφάλαιο 2

Τα ΠΣ και οι οργανισμοί

ΜΑΘΗΣΙΑΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

- Βασικά χαρακτηριστικά μιας επιχείρησης για την κατανόηση του ρόλου των πληροφοριακών συστημάτων
- Τρόπος εξυπηρέτησης των διάφορων βαθμίδων στελεχών μιας επιχείρησης από αυτά τα συστήματα
- Με ποιον τρόπο βελτιώνουν τα συστήματα με τα οποία συνδέονται τα τμήματα κάθε επιχείρησης την απόδοσή της;
- Για ποιον λόγο είναι τόσο σημαντικά τα συστήματα συνεργασίας; Ποιες τεχνολογίες χρησιμοποιούν;
- Ποιος είναι ο ρόλος της λειτουργίας πληροφοριακών συστημάτων σε μια επιχείρηση;

Η TELUS ΕΝΣΤΕΡΝΙΖΕΤΑΙ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΜΑΘΗΣΗ

- **Πρόβλημα:** Στα επόμενα 10 χρόνια θα συνταξιοδοτηθεί το 40% του εργατικού δυναμικού, αφαιρώντας από την εταιρεία βασικές γνώσεις και εμπειρογνωμοσύνη
- **Λύση:** Χρήση των νέων τεχνολογιών από την εταιρεία προκειμένου να διαδώσει και να διαφυλάξει την πείρα και τις γνώσεις του προσωπικού της στους κόλπους της

Η TELUS ΕΝΣΤΕΡΝΙΖΕΤΑΙ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΜΑΘΗΣΗ

- Το **Microsoft SharePoint Server 2010** παρέχει ένα κεντρικό σημείο πρόσβασης στους κοινούς γνωσιακούς πόρους: Η λειτουργία MySites υποβοηθά τη δημιουργία ιστοσελίδων και ιστολογίων από τους υπαλλήλους, οι λειτουργίες Expert Search και My Communities επιτρέπουν τον διαμοιρασμό περιεχομένου, και το Tube τον διαμοιρασμό βίντεο
- Φαίνεται ο ρόλος της ΤΠ στο χτίσιμο κοινοτήτων και στον μερισμό των γνώσεων
- Φαίνονται τα οφέλη από τη χρήση της ανάλυσης δεδομένων και της ΤΠ στη βελτίωση των εταιρικών γνώσεων

Συστατικά στοιχεία μιας επιχείρησης

Επιχείρηση (business): Επίσημος οργανισμός, σκοπός του οποίου είναι να παράγει προϊόντα ή να παρέχει υπηρεσίες για κέρδος.

Οργάνωση μιας επιχείρησης: Βασικές επιχειρηματικές λειτουργίες

- Τέσσερις είναι οι βασικές επιχειρηματικές λειτουργίες
 - Κατασκευή και παραγωγή
 - Πωλήσεις και μάρκετινγκ
 - Χρηματοοικονομική και λογιστική διαχείριση
 - Ανθρώπινοι πόροι

Συστατικά στοιχεία μιας επιχείρησης

Οι τέσσερις βασικές λειτουργίες μιας επιχείρησης

Κάθε επιχείρηση, ανεξάρτητα από το μέγεθός της, πρέπει να επιτελεί τέσσερις λειτουργίες για να επιτύχει. Πρέπει να παράγει το προϊόν ή την υπηρεσία· να διαθέτει το προϊόν στην αγορά και να το πουλάει· να παρακολουθεί τα λογιστικά και τις χρηματοοικονομικές συναλλαγές· και να εκτελεί στοιχειώδεις εργασίες ανθρώπινων πόρων, όπως η πρόσληψη εργαζομένων και η διατήρησή τους στην εταιρεία.



Εικόνα 2-1

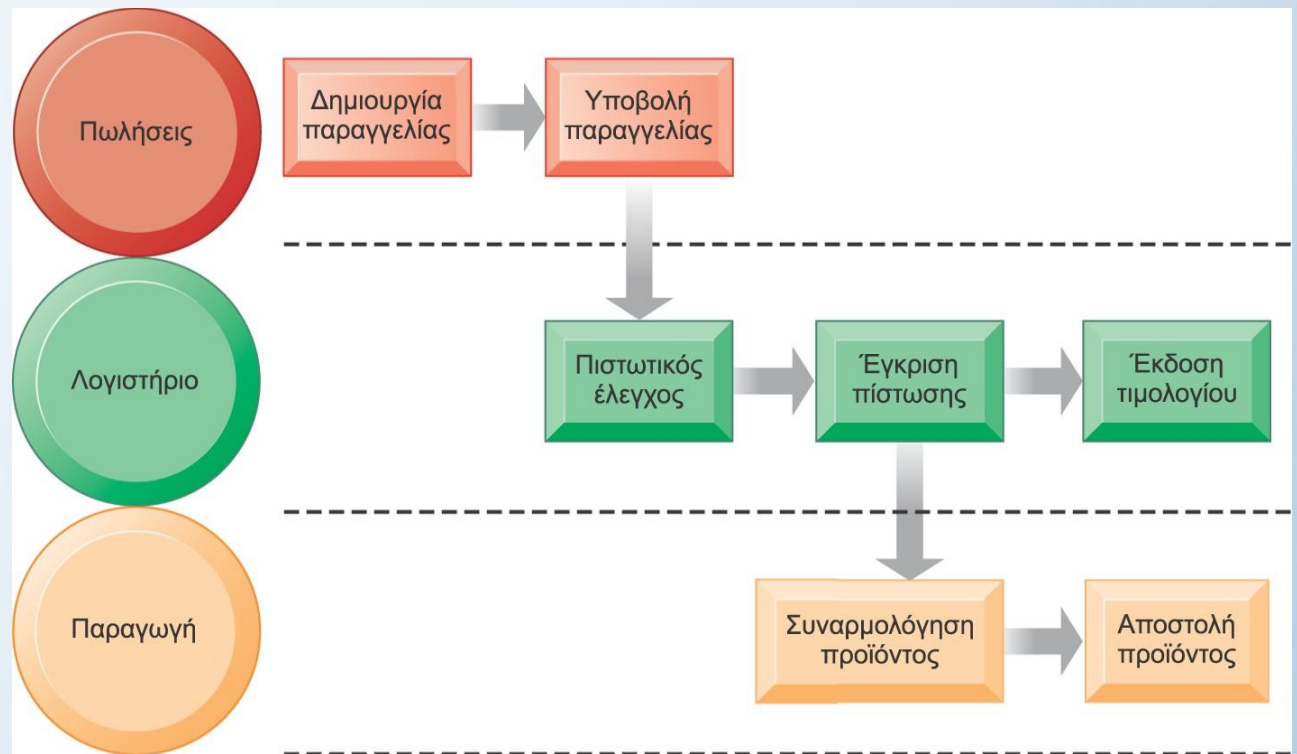
Συστατικά στοιχεία μιας επιχείρησης

Επιχειρηματικές διεργασίες

- **Επιχειρηματική διεργασία: ένα λογικά συνεκτικό σύνολο δραστηριοτήτων που ορίζουν πώς εκτελούνται συγκεκριμένες εργασίες στην επιχείρηση**
 - Οι εργασίες που φέρει σε πέρας κάθε υπάλληλος, η σειρά τους, και ο χρονικός προγραμματισμός τους
 - Για παράδειγμα: Τα βήματα της διαδικασίας πρόσληψης ενός υπαλλήλου
- **Ορισμένες επιχειρηματικές διεργασίες είναι συνδεδεμένες με έναν συγκεκριμένο λειτουργικό τομέα**
 - Πωλήσεις και μάρκετινγκ: εύρεση πελατών
- **Ορισμένες διεργασίες είναι διαλειτουργικές**
 - Διεκπεραίωση παραγγελιών πελατών

Συστατικά στοιχεία μιας επιχείρησης

Η διεργασία της διεκπεραίωσης παραγγελιών



Εικόνα 2-2

Η διεκπεραίωση της παραγγελίας ενός πελάτη περιλαμβάνει ένα πολύπλοκο σύνολο βημάτων, που απαιτεί τον στενό συντονισμό των τμημάτων των πωλήσεων, του λογιστηρίου και της παραγωγής.

Πώς η ΤΠ βελτιώνει τις επιχειρηματικές διεργασίες

- **Αυτοματοποίηση μη αυτόματων διεργασιών**
- **Αλλαγή της ροής πληροφοριών**
- **Αντικατάσταση σειριακών διεργασιών από ταυτόχρονες δραστηριότητες**
- **Μετασχηματισμός του τρόπου εργασίας της επιχείρησης**
- **Κινητήριοι μοχλός νέων επιχειρηματικών μοντέλων**

Συστατικά στοιχεία μιας επιχείρησης

Διοίκηση της επιχείρησης και ιεραρχία

- Οι επιχειρήσεις συντονίζουν την εργασία των εργαζομένων αναπτύσσοντας μια ιεραρχία στην οποία η εξουσία συγκεντρώνεται στην κορυφή.
 - Ανώτερα στελέχη
 - Μεσαία στελέχη
 - Επιχειρησιακά στελέχη
 - Χειριστές γνώσεων
 - Χειριστές δεδομένων
 - Υπάλληλοι παραγωγής ή εξυπηρέτησης
- Κάθε ομάδα έχει διαφορετικές ανάγκες πληροφόρησης.

Συστατικά στοιχεία μιας επιχείρησης

Οι βαθμίδες της ιεραρχίας μιας επιχείρησης

Οι επιχειρηματικοί οργανισμοί είναι ιεραρχίες που αποτελούνται από τρία βασικά επίπεδα: τα ανώτερα στελέχη, τα μεσαία στελέχη και τα επιχειρησιακά στελέχη. Τα πληροφοριακά συστήματα εξυπηρετούν καθεμιά από αυτές τις τρεις βαθμίδες. Το επιστημονικό προσωπικό και οι χειριστές γνώσεων συχνά συνεργάζονται με τα μεσαία στελέχη.

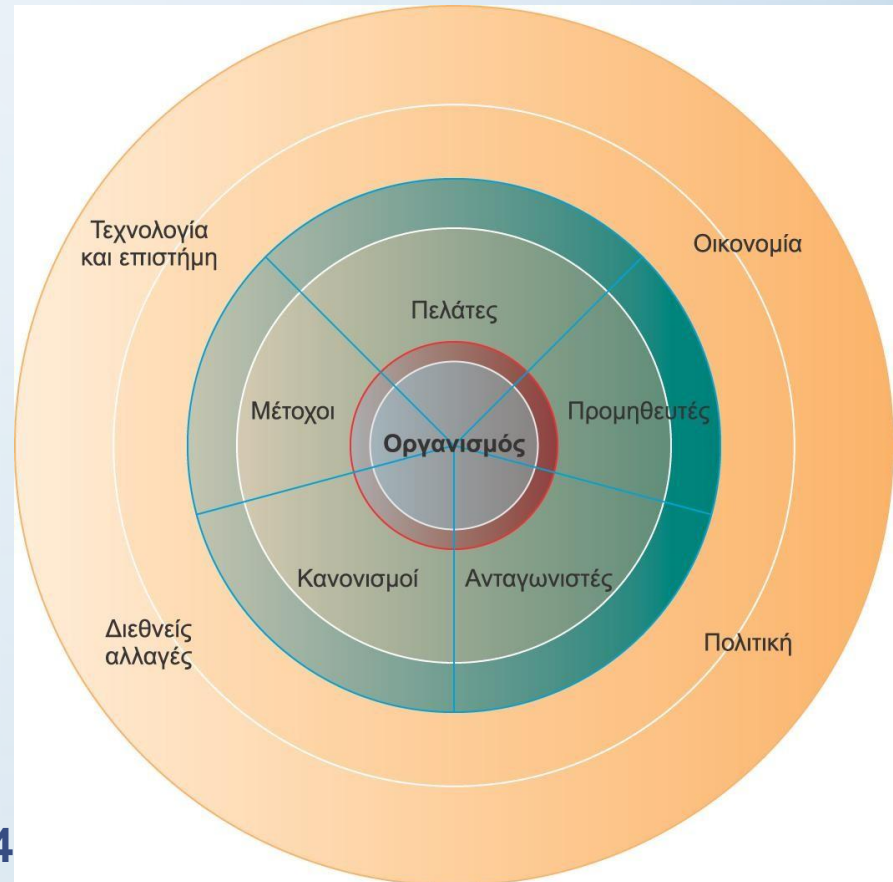
Εικόνα 2-3



Συστατικά στοιχεία μιας επιχείρησης

Το επιχειρηματικό περιβάλλον

Για να φτάσει στην επιτυχία, κάθε οργανισμός πρέπει να παρακολουθεί συνεχώς τις εξελίξεις στο περιβάλλον του, να ανταποκρίνεται σε αυτές ή ακόμα και να τις προλαμβάνει. Το περιβάλλον κάθε επιχείρησης περιλαμβάνει ειδικές ομάδες με τις οποίες η επιχείρηση πρέπει να έρχεται σε επαφή απευθείας, όπως πελάτες, προμηθευτές και ανταγωνιστές, καθώς και το ευρύτερο γενικό περιβάλλον, στο οποίο συμπεριλαμβάνονται οι κοινωνικοοικονομικές τάσεις, οι πολιτικές περιστάσεις, οι τεχνολογικές καινοτομίες και τα παγκόσμια γεγονότα.



Εικόνα 2-4

Συστατικά στοιχεία μιας επιχείρησης

Ο ρόλος των πληροφοριακών συστημάτων σε μια επιχείρηση

- Οι επιχειρήσεις επενδύουν σε πληροφοριακά συστήματα επειδή θέλουν:
 - Να επιτύχουν επιχειρησιακή αριστεία.
 - Να αναπτύξουν νέα προϊόντα και υπηρεσίες.
 - Να επιτύχουν εγγύτητα με τους πελάτες και να τους παρέχουν εξυπηρέτηση.
 - Να βελτιώσουν τη διαδικασία λήψης αποφάσεων.
 - Να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.
 - Να εξασφαλίσουν την επιβίωσή τους.

ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΩΝ ΠΣ



Βασικοί χρήστες

Υπάλληλοι/
προϊστάμενοι

Κυρίως
μεσαία
στελέχη

Μεσαία/
ανώτερα
στελέχη

Ανώτερα/
ανώτατα
στελέχη

Περιγραφή

- Εκτέλεση/καταγραφή συναλλαγών ρουτίνας
- Παρακολούθηση διαδικασιών και συμβάντων από το περιβάλλον της επιχείρησης
- Εξυπηρέτηση σε επιχειρησιακό επίπεδο
- Εξυπηρέτηση συγκεκριμένων/δομημένων στόχων και αποφάσεων

- Παραγωγή/ διάθεση αναφορών (reports) βασισμένων σε δεδομένα από TPS
- Απαντήσεις σε συνηθισμένες ερωτήσεις που έχουν προκαθορισμένη διαδικασία χειρισμού

- Υποστήριξη αποφάσεων «εκτός ρουτίνας» (nonroutine decision making)
- Συχνή χρήση εξωτερικής πληροφορίας επιπρόσθετα με πληροφορία από TPS & MRS
- DSS βασισμένα σε μοντέλα
- DSS βασισμένα σε δεδομένα

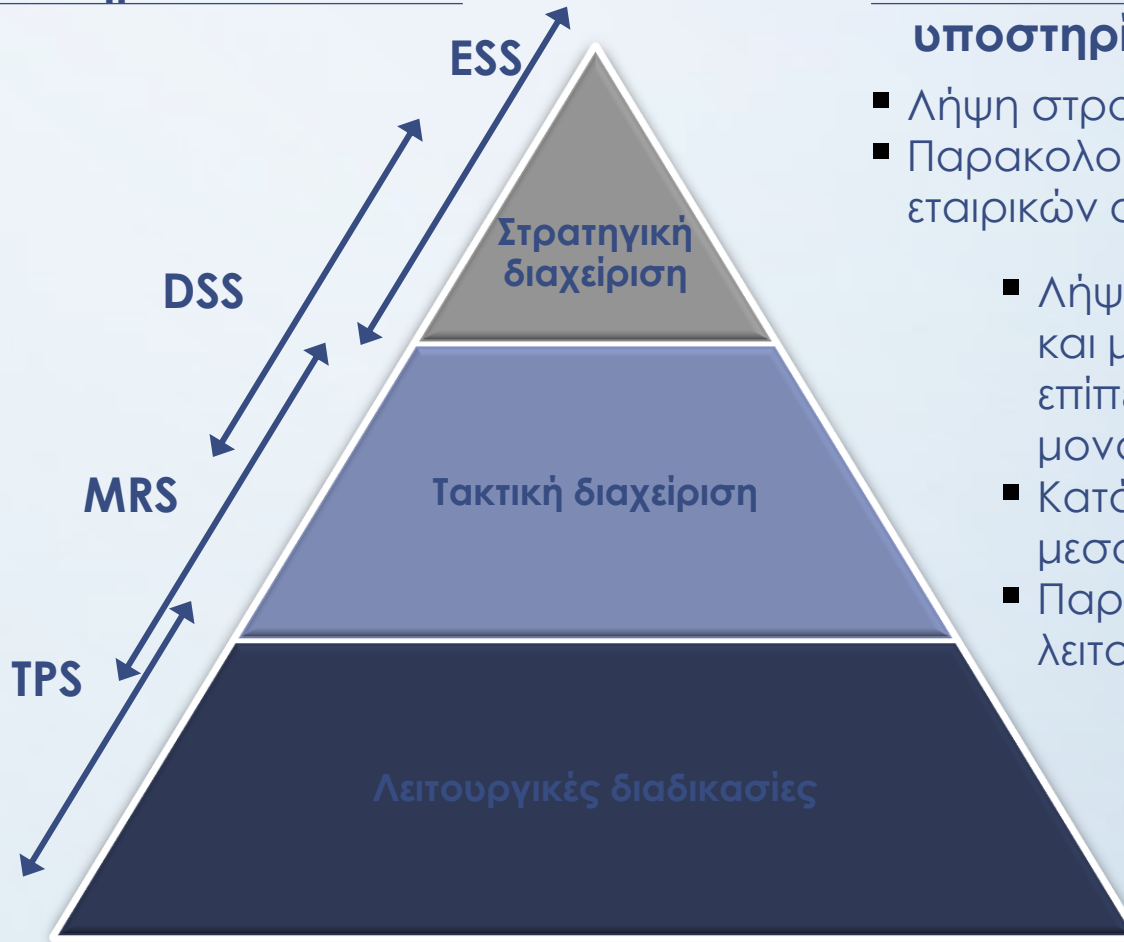
- Υποστήριξη αποφάσεων που απαιτούν αυξημένη κρίση, εμπειρία, διορατικότητα
- Ενσωμάτωση δεδομένων από εξωτερικές πηγές (νέα νομοθεσία, κινήσεις ανταγωνιστών) καθώς και συνοπτικές εσωτερικές πληροφορίες (MRS & DSS)

Παραδείγματα

- Καταγραφή παραγγελιών, μισθοδοσία, αποστολή προϊόντων
- Προβλέψεις πωλήσεων, διαχείριση αποθήκης, περιοδικές αναφορές (reports) κλπ
- Ποια η επίπτωση το χρονοδιάγραμμα παραγωγής αν διπλασιαστούν οι πωλήσεις του Δεκεμβρίου
- Ανάλυση πωλήσεων/ νέων ευκαιριών
- ESS που παρέχουν άμεση εικόνα των οικονομικών μεγεθών: κεφάλαια κίνησης, εισπρακτών λογαριασμών, πληρωτέων λογαριασμών, ταμειακές ροές, αποθέματα κλπ

ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ – ΕΠΙΠΕΔΩΝ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ

Συστήματα



Διαδικασίες που υποστηρίζονται

- Λήψη στρατηγικών αποφάσεων
- Παρακολούθηση βασικών εταιρικών στόχων
- Λήψη προγραμματισμένων και μη αποφάσεων σε επίπεδο λειτουργικών μονάδων
- Κατάστρωση μεσοπρόθεσμων σχεδίων
- Παρακολούθηση λειτουργικών στόχων
- Διεκπεραίωση διαδικασιών
- Παρακολούθηση ατομικών/ ομαδικών στόχων και λήψη διορθωτικών δράσεων

Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών συστημάτων

Παράδειγμα συστήματος επεξεργασίας συναλλαγών μισθοδοσίας

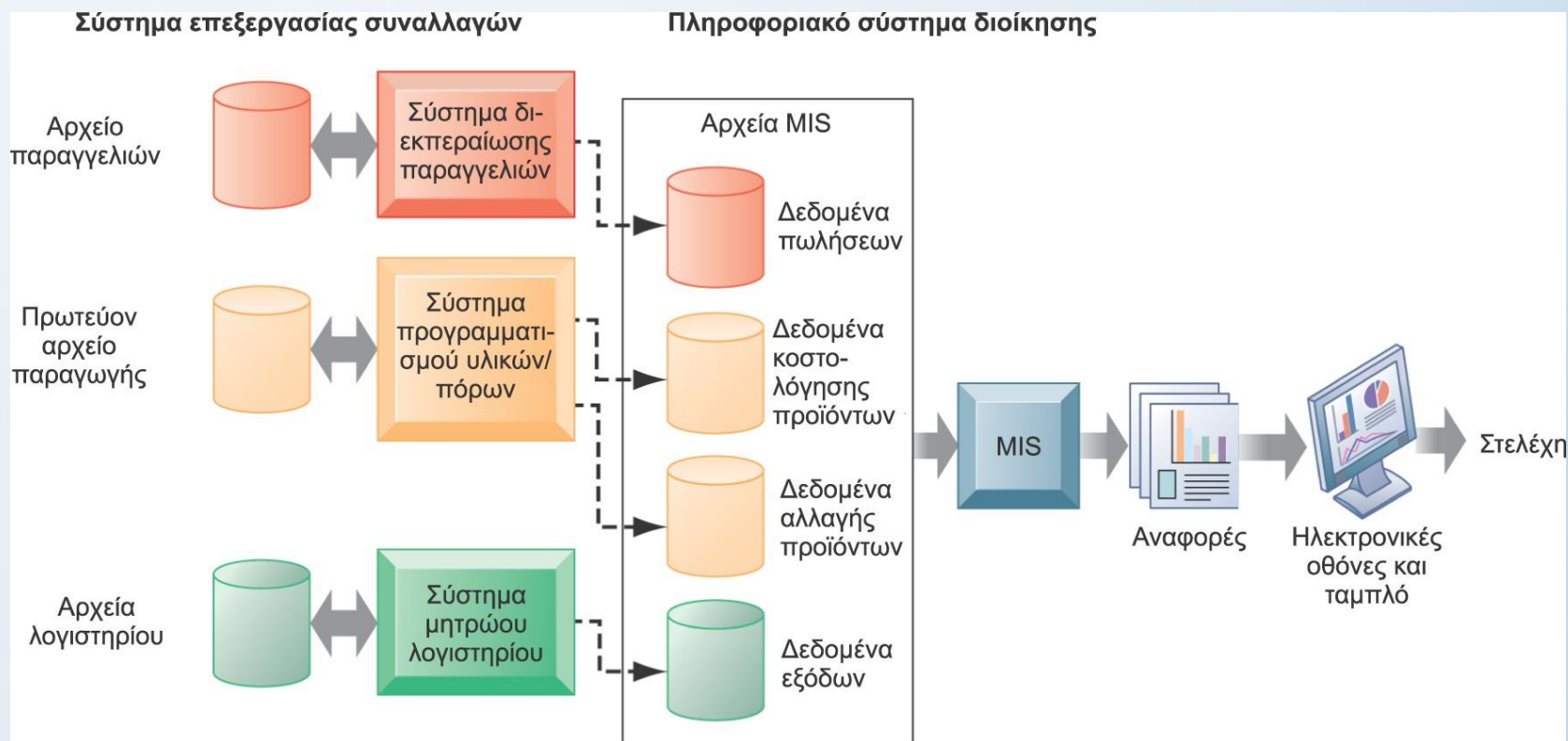
Κάθε σύστημα επεξεργασίας συναλλαγών που αφορούν τη μισθοδοσία του προσωπικού μιας επιχείρησης συγκεντρώνει δεδομένα σχετικά με τις καταβολές των μισθών των υπαλλήλων (π.χ. στοιχεία της κάρτας ελέγχου χρόνου εργασίας). Στα στοιχεία που εξάγει το σύστημα περιλαμβάνονται ηλεκτρονικές και έντυπες αναφορές για τα αποδεικτικά μισθοδοσίας των στελεχών και των απλών υπαλλήλων.



Εικόνα 2-5

Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών συστημάτων

Πώς τα MIS αντλούν δεδομένα από τα TPS



Εικόνα 2-6

Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών συστημάτων

Δείγμα αναφοράς από ένα πληροφοριακό σύστημα διοίκησης

Εταιρεία καταναλωτικών προϊόντων
Πωλήσεις κατά προϊόν και περιοχή: 2014

Την αναφορά αυτή, που παρουσιάζει συγκεντρωτικά ετήσια δεδομένα πωλήσεων, παρήγαγε το πληροφοριακό σύστημα διοίκησης της Εικόνας 2-6.

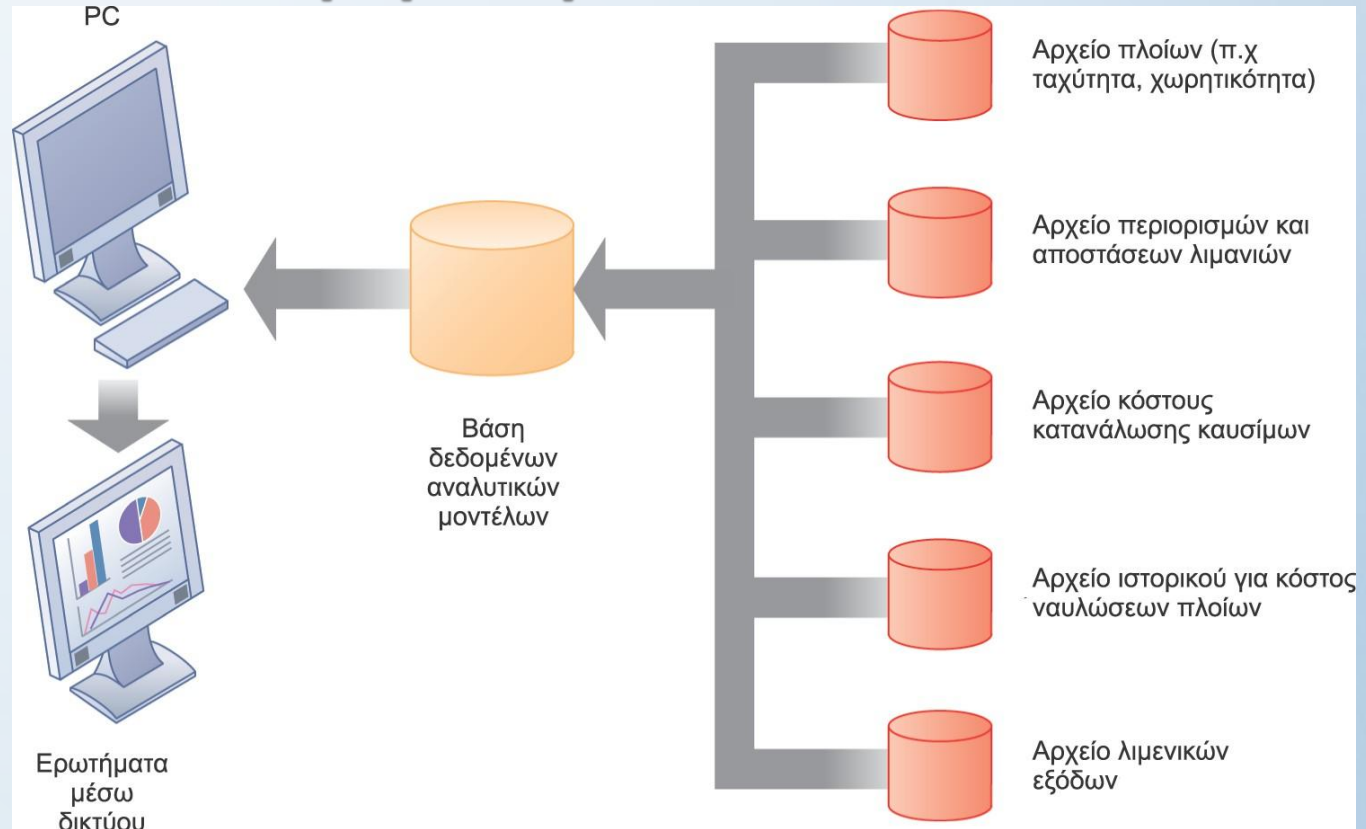
Εικόνα 2-7

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

Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών συστημάτων

Σύστημα υποστήριξης αποφάσεων για αξιολογήσεις δρομολογίων

Αυτό το σύστημα υποστήριξης αποφάσεων λειτουργεί σε έναν ισχυρό προσωπικό υπολογιστή. Χρησιμοποιείται καθημερινά από τα στελέχη που καταρτίζουν προσφορές για συμβόλαια μεταφορών.



Εικόνα 2-8

Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών συστημάτων

Ψηφιακός πίνακας έλεγχου

Ο ψηφιακός πίνακας έλεγχου (ή ψηφιακό ταμπλό) δίνει πλήρεις και ακριβείς πληροφορίες που βοηθούν τη διαδικασία λήψης αποφάσεων, συχνά σε μία μόνο οθόνη. Η εποπτεία των βασικών δεικτών απόδοσης σε μια απεικόνιση με γραφικά βοηθά τα διοικητικά στελέχη να εντοπίζουν γρήγορα τομείς που χρήζουν προσοχή.



Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών συστημάτων

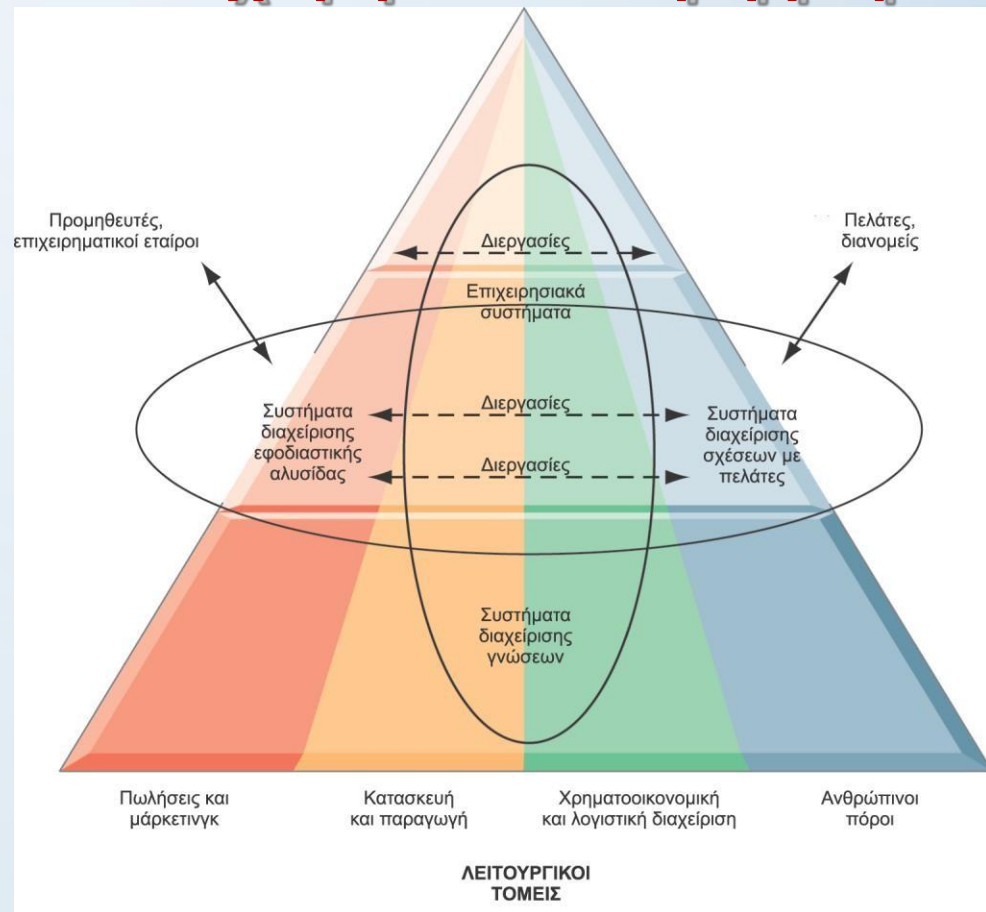
Συστήματα διασύνδεσης της επιχείρησης

- Επιχειρησιακές εφαρμογές
 - Συστήματα που εκτείνονται σε περισσότερους από έναν λειτουργικούς τομείς, επικεντρώνονται στην εκτέλεση επιχειρηματικών διεργασιών σε επιχειρησιακή κλίμακα και περιλαμβάνουν όλα τα επίπεδα στελεχών
 - Τέσσερις βασικοί τύποι
 1. Επιχειρησιακά συστήματα (enterprise systems)
 2. Συστήματα διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας (supply chain management systems, SCM)
 3. Συστήματα διαχείρισης σχέσεων με τους πελάτες (customer relationship management systems, CRM)
 4. Συστήματα διαχείρισης γνώσεων (knowledge management systems, KMS)

Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών συστημάτων

Η αρχιτεκτονική των επιχειρησιακών εφαρμογών

Οι επιχειρησιακές εφαρμογές αυτοματοποιούν διεργασίες που εκτείνονται σε περισσότερους από έναν λειτουργικούς τομείς και βαθμίδες του οργανισμού, ενδέχεται δε να επεκτείνονται και έξω από τα όριά του.



Εικόνα 2-9

Επιχειρησιακά συστήματα (enterprise systems)

- Γνωστά και ως συστήματα προγραμματισμού επιχειρησιακών πόρων (enterprise resource planning, ERP).
- Ενοποιούν δεδομένα από όλες τις κομβικές επιχειρηματικές διεργασίες σε ένα ενιαίο σύστημα.
- Διευκολύνουν και επισπεύδουν τη διάδοση των πληροφοριών σε ολόκληρη την επιχείρηση.
- Επιτρέπουν μεγαλύτερη ευελιξία στην απόκριση των αιτημάτων των πελατών, μεγαλύτερη ακρίβεια στη διεκπεραίωση των παραγγελιών.
- Βοηθούν τα στελέχη να έχουν συνολική άποψη των λειτουργιών της επιχείρησης.

Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών συστημάτων

Συστήματα διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας (supply chain management systems, SCM)

- Διαχειρίζονται τις σχέσεις με τους προμηθευτές, τις εταιρείες προμηθειών, τους διανομείς, και τις εταιρείες εφοδιαστικής.
- Διαχειρίζονται τις κοινόχρηστες πληροφορίες που αφορούν τις παραγγελίες, την παραγωγή, τα επίπεδα αποθεμάτων, Κ.Ο.Κ.
 - Στόχος: η διακίνηση των σωστών ποσοτήτων προϊόντων από την πηγή στην κατανάλωση το ταχύτερο δυνατό με το μικρότερο κόστος
- Τύπος διεπιχειρησιακού συστήματος:
 - Συστήματα τα οποία αυτοματοποιούν τη ροή πληροφοριών διαμέσου των ορίων των οργανισμών

Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών συστημάτων

Συστήματα διαχείρισης σχέσεων με τους πελάτες (customer relationship management systems, CRM)

- Βοηθούν στη διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες.
- Συντονίζουν τις επιχειρηματικές διεργασίες που έχουν να κάνουν με τους πελάτες στα τμήματα πωλήσεων, μάρκετινγκ και εξυπηρέτησης πελατών
- Στόχοι:
 - Βελτιστοποίηση εσόδων
 - Βελτίωση ικανοποίησης πελατών
 - Αύξηση διατήρησης πελατών
 - Προσδιορισμός και διατήρηση των πιο κερδοφόρων πελατών
 - Αύξηση πωλήσεων

Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών συστημάτων

Συστήματα διαχείρισης γνώσεων (knowledge management systems, KMS)

- Διαχειρίζονται τις διαδικασίες καταγραφής και αξιοποίησης των γνώσεων και της εμπειρογνωμοσύνης.
- Συλλέγουν τις σχετικές γνώσεις και τις διαθέτουν προς χρήση σε κάθε σημείο της επιχείρησης, όπου είναι απαραίτητες για τη βελτίωση των επιχειρηματικών διεργασιών και των διοικητικών αποφάσεων.
- Συνδέουν την εταιρεία με εξωτερικές πηγές γνώσεων.

Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών συστημάτων

Ενδοδίκτυα και εξωδίκτυα

- Εργαλεία που μπορούν να συμβάλουν στην ευρύτερη ενοποίηση και στην επίσπευση της ροής των πληροφοριών
 - **Ενδοδίκτυα (intranets):**
 - Εσωτερικά δίκτυα που βασίζονται στα πρότυπα του Διαδικτύου
 - Συχνά είναι απλώς ένας χώρος περιορισμένης πρόσβασης που ανήκει στην ευρύτερη τοποθεσία Ιστού της εταιρείας
 - **Εξωδίκτυα (extranets):**
 - Εταιρικές τοποθεσίες Ιστού στις οποίες δικαίωμα πρόσβασης έχουν εξουσιοδοτημένοι προμηθευτές
 - Υποβοηθούν τη συνεργασία

Τύποι επιχειρηματικών πληροφοριακών
συστημάτων

Η-επιχειρείν, η-εμπόριο και η-διακυβέρνηση

- Ηλεκτρονικό επιχειρείν ή η-επιχειρείν (e-business):
 - Χρήση του Διαδικτύου και της ψηφιακής τεχνολογίας για την εκτέλεση των σημαντικότερων επιχειρηματικών διεργασιών της επιχείρησης
- Ηλεκτρονικό εμπόριο ή η-εμπόριο (e-commerce):
 - Υποσύνολο του η-επιχειρείν
 - Αγορά και πώληση αγαθών και υπηρεσιών με συναλλαγές μέσω του Διαδικτύου
- Ηλεκτρονική διακυβέρνηση ή η-διακυβέρνηση (e-government):
 - Χρήση της τεχνολογίας του Διαδικτύου για την παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών στους πολίτες, τους εργαζομένους και τις επιχειρήσεις

Συστήματα συνεργασίας

Τι σημαίνει συνεργασία;

- Η συνεργασία και η ομαδική δουλειά έχουν πλέον σήμερα μεγαλύτερη σημασία από ποτέ άλλοτε για τους εξής λόγους:
 - Λόγω της μετεξέλιξης της φύσης της εργασίας
 - Λόγω της μετεξέλιξης των επαγγελματιών
 - Λόγω της μετεξέλιξης της οργανωτικής δομής των εταιρειών
 - Λόγω της αλλαγής του μεγέθους των εταιρειών
 - Λόγω της έμφασης στην καινοτομία και τον νεωτερισμό
 - Λόγω της μετεξέλιξης της φιλοσοφίας της εργασίας και του επιχειρείν

Συστήματα συνεργασίας

Κοινωνικό επιχειρείν

- Η χρήση μέσων κοινωνικής δικτύωσης με σκοπό τη στενότερη εμπλοκή υπαλλήλων, πελατών και προμηθευτών
- Οι συνομιλίες ως μέσο σύσφιξης των δεσμών
- Απαιτείται διαφάνεια σε επίπεδο πληροφοριών
- Ενισχύει τη λειτουργική παραγωγικότητα, δίνει εναύσματα για καινοτομία, επιταχύνει τη λήψη αποφάσεων

Συστήματα συνεργασίας

Οφέλη που προκύπτουν από τη συνεργασία και το κοινωνικό επιχειρείν

- Οι επενδύσεις σε τεχνολογίες συνεργασίας επιφέρουν μεγάλη απόδοση, ειδικά στους τομείς των πωλήσεων, του μάρκετινγκ, και της έρευνας και ανάπτυξης
- **Παραγωγικότητα:** Μερисμός γνώσεων και επίλυση προβλημάτων
- **Ποιότητα:** Ταχύτερη επίλυση ζητημάτων ποιότητας
- **Νεωτερισμός/καινοτομία:** Περισσότερες ιδέες για προϊόντα και υπηρεσίες
- **Εξυπηρέτηση πελατών:** Ταχύτερη διευθέτηση παραπόνων
- **Οικονομικές επιδόσεις:** Από τις βελτιώσεις στα παραπάνω, βελτιώνονται και τα έσοδα

Συστήματα συνεργασίας

Δομικές παράμετροι συνεργασίας

- Δεκτική φιλοσοφία
- Αποκεντρωμένη δομή
- Ευρύτητα πνεύματος συνεργασίας

Τεχνολογία συνεργασίας

- Χρήση τεχνολογίας συνεργασίας και κοινωνικής δικτύωσης στην υλοποίηση και τις δραστηριότητες
- Χρήση τεχνολογίας συνεργασίας και κοινωνικής δικτύωσης στον στρατηγικό σχεδιασμό

Ποιότητα συνεργασίας

Απόδοση επιχείρησης

Εικόνα 2-10 Προϋποθέσεις συνεργασίας

Για επιτυχημένη συνεργασία απαιτείται να υπάρχει κατάλληλη οργανωτική δομή και φιλοσοφία, σε συνδυασμό με κατάλληλη τεχνολογία υποβοήθησης της συνεργασίας.

Συστήματα συνεργασίας

Εργαλεία και τεχνολογίες συνεργασίας και κοινωνικού επιχειρείν

- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και άμεσα μηνύματα
- Συνεργατικές τοποθεσίες (σελίδες wiki)
- Εικονικοί κόσμοι
- Πλατφόρμες συνεργασίας και κοινωνικού επιχειρείν
 - Συστήματα εικονικών συσκέψεων (τηλεπαρουσία)
 - Υπηρεσίες συνεργασίας μέσω νέφους
 - Google Drive, MS SkyDrive
 - Microsoft SharePoint
 - Lotus Notes
 - Εργαλεία εταιρικής κοινωνικής δικτύωσης

Συστήματα συνεργασίας

Ο πίνακας αναφοράς του χώρου/χρόνου συνεργασίας και των εργαλείων κοινωνικής δικτύωσης

Οι τεχνολογίες συνεργασίας μπορούν να ταξινομηθούν με βάση το αν υποστηρίζουν τη σύγχρονη ή ασύγχρονη αλληλεπίδραση και το αν αυτές οι αλληλεπιδράσεις γίνονται εξ αποστάσεως ή στον ίδιο χώρο.

Εικόνα 2-11



Συστήματα συνεργασίας

Αξιολόγηση και επιλογή εργαλείων λογισμικού συνεργασίας

1. Ποιες είναι οι προκλήσεις που αντιμετωπίζει η επιχείρηση στον τομέα της συνεργασίας;
2. Τι είδους λύσεις υπάρχουν διαθέσιμες;
3. Ανάλυση κάθε προϊόντος ως προς το κόστος του και τα οφέλη που προσδίδει στην επιχείρηση.
4. Αξιολόγηση κινδύνων ασφαλείας.
5. Διαβούλευση με τους χρήστες-αποδέκτες για ζητήματα που έχουν να κάνουν με την υλοποίηση και την εκπαίδευση.
6. Επιλογή υποψήφιων εργαλείων και αξιολόγηση προμηθευτών.

Η λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων στις επιχειρήσεις

Η διεύθυνση πληροφοριακών συστημάτων

- Προγραμματιστές
- Αναλυτές συστημάτων
 - Οι κύριοι σύνδεσμοι μεταξύ των ομάδων της διεύθυνσης πληροφοριακών συστημάτων και της υπόλοιπης επιχείρησης
- Στελέχη των πληροφοριακών συστημάτων
 - Ιθύνοντες ομάδων προγραμματιστών και αναλυτών, διαχειριστές έργων, διαχειριστές εγκαταστάσεων, διαχειριστές τηλεπικοινωνιών, ειδικοί βάσεων δεδομένων, διαχειριστές υπολογιστικών λειτουργιών, προσωπικό καταχώρισης δεδομένων
- Ανώτερα στελέχη: CIO, CPO, CSO, CKO
- Τελικοί χρήστες

Η λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων στις επιχειρήσεις

Υπηρεσίες πληροφοριακών συστημάτων

- Υπηρεσίες υπολογιστικής
- Υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών
- Υπηρεσίες διαχείρισης δεδομένων
- Υπηρεσίες λογισμικού εφαρμογών
- Υπηρεσίες διαχείρισης κτιριακών εγκαταστάσεων και υποδομών
- Υπηρεσίες διαχείρισης ΤΠ
- Υπηρεσίες προτύπων ΤΠ
- Υπηρεσίες επιμόρφωσης ΤΠ
- Υπηρεσίες έρευνας και ανάπτυξης ΤΠ