

## ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

### Στόχοι

- Τι είναι ένα πληροφοριακό σύστημα;
- Ποιος είναι ο ρόλος των πληροφοριακών συστημάτων στο σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον;
- Οι βασικές προκλήσεις στην διοίκηση Π.Σ.
- Πως έχει αλλάξει το Internet και οι σχετικές τεχνολογίες την επιχειρηματική διαδικασία;
- Θετικές και αρνητικές επιπτώσεις των Π.Σ.

## Αλλαγές στην παγκόσμια οικονομία (1)

Τέσσερις πολύ σημαντικές αλλαγές έχουν διαφοροποιήσει το επιχειρηματικό περιβάλλον

### 1. Παγκοσμιοποίηση

- Διοίκηση και έλεγχος σε μια παγκόσμια αγορά
- Ανταγωνισμός σε παγκόσμιες αγορές
- Διεθνείς ομάδες εργασίας
- Παγκόσμια συστήματα παράδοσης

### 2. Άνοδος της οικονομίας της πληροφορίας

- Οικονομίες που βασίζονται στη γνώση και τις πληροφορίες
- Νέα προϊόντα και υπηρεσίες (έντασης γνώσης και πληροφοριών)
- Γνώση: ένα ουσιώδες παραγωγικό και στρατηγικό περιουσιακό στοιχείο
- Χρονικός ανταγωνισμός
- Μικρότερη διάρκεια ζωής των προϊόντων
- Ασταθές περιβάλλον
- Περιορισμένη βάση γνώσης του προσωπικού

## Αλλαγές στην παγκόσμια οικονομία (2)

### 3. Μετασχηματισμός της επιχείρησης

- Λιγότερα κλιμάκια ιεραρχίας
- Αποκέντρωση
- Ευελιξία
- Ανεξαρτησία από συγκεκριμένο τόπο
- Χαμηλά έξοδα συναλλαγών και συντονισμού
- Συνεργατική και ομαδική εργασία

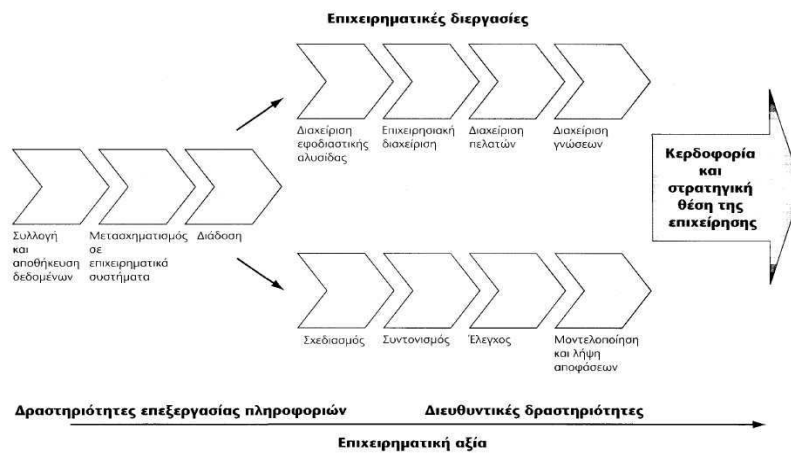
### 4. Εμφάνιση της ψηφιακής επιχείρησης

- Ψηφιακά υποβοηθούμενες σχέσεις με πελάτες, προμηθευτές και εργαζομένους
- Βασικές επιχειρηματικές διεργασίες εκτελούνται μέσω ψηφιακών δικτύων
- Ψηφιακή διαχείριση βασικών εταιρικών περιουσιακών στοιχείων
- Ταχεία ανίχνευση των αλλαγών του περιβάλλοντος και απόκριση σ' αυτές

## Τα Π.Σ. από επιχειρηματική πλευρά

- Κάθε επιχείρηση έχει μια αλυσίδα αξίας πληροφοριών, στην οποία οι ανεπεξέργαστες πληροφορίες συλλέγονται συστηματικά και στη συνέχεια μετασχηματίζονται μέσα από διάφορα στάδια τα οποία προσθέτουν αξία στις πληροφορίες αυτές
- Η αξία ενός πληροφοριακού συστήματος για μια επιχείρηση, καθώς και η απόφαση για επένδυση σε οποιοδήποτε νέο πληροφοριακό σύστημα καθορίζεται σε μεγάλο μέρος από το βαθμό στον οποίο το σύστημα θα οδηγήσει σε καλύτερες διευθυντικές αποφάσεις, αποτελεσματικότερες επιχειρηματικές διεργασίες και μεγαλύτερη κερδοφορία της επιχείρησης
- Ο πρωταρχικός σκοπός των Π.Σ. είναι να συνεισφέρουν στην εταιρική αξία

## Η αλυσίδα αξίας των πληροφοριών σε μια επιχείρηση



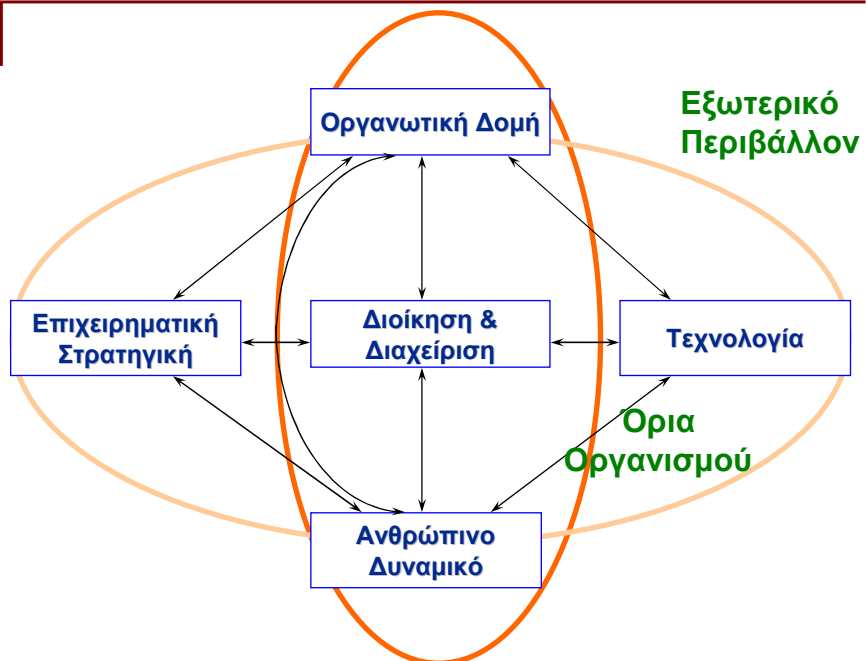
Από επιχειρηματική οπτική γωνία, τα πληροφοριακά συστήματα είναι τμήμα μιας σειράς δραστηριοτήτων προστιθέμενης αξίας για τη συγκέντρωση, το μετασχηματισμό και τη διάδοση πληροφοριών τις οποίες μπορούν να χρησιμοποιούν τα διευθυντικά στελέχη για να βελτιώσουν τη λήψη αποφάσεων, να ενισχύσουν την απόδοση του οργανισμού και, τελικά, να αυξήσουν την κερδοφορία της επιχείρησης

## Τα Πληροφοριακά Συστήματα είναι κάτι περισσότερο από Η/Υ

### ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (ΠΣΔ)

Η αποτελεσματική κατανόηση των ΠΣΔ προϋποθέτει την ουσιαστική κατανόηση της οργάνωσης μέσα στην οποία λειτουργεί (της επιχείρησης δηλαδή ή του οργανισμού), της πληροφορικής τεχνολογίας (της τεχνολογίας στην οποία θα βασιστεί το ΠΣΔ) και της διοίκησης (των ανθρώπων και των διαδικασιών που οι συγκεκριμένοι εφαρμόζουν).

Τότε το ΠΣΔ μπορεί να γίνει αποτελεσματικά κατανοητό ως οργανωτική και διοικητική λύση ενταγμένη σε συγκεκριμένα πλαίσια.



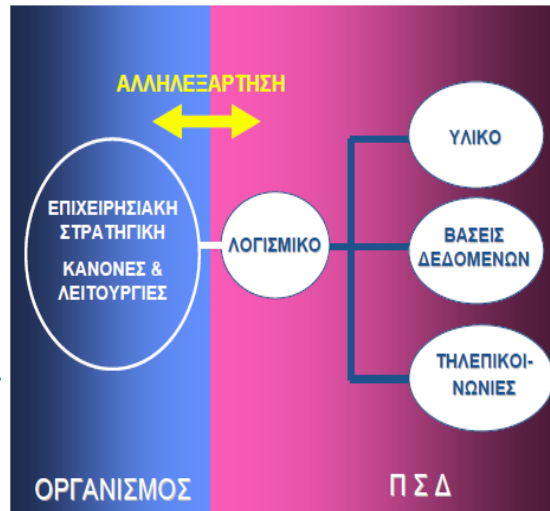
## Η αλληλεξάρτηση μεταξύ οργανισμού και Π.Σ.

### ΔΙΕΥΡΥΝΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΡΡΟΗΣ ΤΩΝ ΠΣΔ ΣΤΙΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ.

Η ανάπτυξη και η χρόνια λειτουργία των ΠΣΔ οδήγησε σε δύο σημαντικές επιδράσεις στους οργανισμούς και τις επιχειρήσεις οι οποίες οδηγούν στην αύξηση της μεταξύ τους αλληλεπίδρασης.

Η πρώτη αφορά την επίδραση των ΠΣΔ στην επιχειρησιακή στρατηγική. Η διαμόρφωση και οι επιλογές της επιχειρησιακής στρατηγικής εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από την αποτελεσματικότητα των χρησιμοποιούμενων συστημάτων.

Η δεύτερη αφορά την υποστήριξη κανόνων και λειτουργιών, που όταν είναι περιορισμένη σε ότι γίνεται σήμερα, υπονομεύει το μέλλον του οργανισμού.



## Το διευρυνόμενο αντικείμενο των Π.Σ.









Με την πάροδο του χρόνου, τα πληροφοριακά συστήματα παίζουν όλο και μεγαλύτερο ρόλο στη ζωή των οργανισμών.

Τα παλαιότερα συστήματα προκαλούσαν κυρίως τεχνικές αλλαγές που ήταν σχετικά εύκολο να εκτελεστούν. Τα επόμενα συστήματα επηρέαζαν το διοικητικό έλεγχο και τη συμπεριφορά και, αργότερα, τις "κύριες" θεσμικές δραστηριότητες.

Τα σύγχρονα συστήματα οδηγούν σε διοικητικές αλλαγές (ποιος έχει ποιες πληροφορίες για ποιον, πόσο και πόσο συχνά), καθώς και θεσμικές "βασικές" αλλαγές (ποιά προϊόντα και υπηρεσίες παράγονται, κάτω από ποιες συνθήκες, και από ποιόν).

Στην εποχή της ψηφιακής επιχείρησης, τα πληροφοριακά συστήματα επεκτείνονται πολύ πέρα από τα σύνορα της επιχείρησης και αγκαλιάζουν προμηθευτές, πελάτες, ακόμα και τους ανταγωνιστές.

## Ρόλος του Διαδικτύου

Λειτουργία	Περιγραφή
 Επικοινωνία και συνεργασία	Αποστολή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, μετάδοση εγγράφων και δεδομένων, συμμετοχή σε ηλεκτρονικές διασκέψεις
 Πρόσβαση σε πληροφορίες	Αναζήτηση εγγράφων, βάσεων δεδομένων και καταλόγων βιβλιοθηκών, ανάγνωση ηλεκτρονικών φυλλαδίων, εγχειριδίων, θύλων και διαφημίσεων
 Συμμετοχή σε συζητήσεις	Συμμετοχή σε αλληλεπιδραστικές ομάδες συζήτησης, μετάδοση φωνής
 Διακίνηση πληροφοριών	Μεταφορά αρχείων κειμένου υπολογιστών, προγραμμάτων υπολογιστών, γραφικών, κινούμενων εικόνων, ήχου ή βίντεο
 Ψυχαγωγία	Συμμετοχή σε αλληλεπιδραστικά παιχνίδια βίντεο, παρακολούθηση σύντομων βιντεοκλίπ, ακρόαση ηχητικών και μουσικών αποσπασμάτων, ανάγνωση περιοδικών και θύλων με εικονογράφηση ή και κινούμενες εικόνες
 Εμπορικές συναλλαγές	Διαφήμιση, πώληση και αγορά αγαθών και υπηρεσιών

**Δημιουργία μιας παγκόσμιας τεχνολογικής πλατφόρμας**

## Η επίδραση του διαδικτύου στα Π.Σ.



### Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

Η ανάπτυξη του διαδικτύου είναι καθοριστικής σημασίας για την περαιτέρω ανάπτυξη των ΠΣΔ. Το διαδίκτυο προσφέρει πέραν των υπολοίπων τεχνολογικών του προτύπων, μια τεράστια βάση χρηστών οι οποίοι χωρίς πλέον απαιτήσεις ειδικής εκπαίδευσης μπορεί δυνητικά να γίνουν χρήστες οποιουδήποτε νέου ΠΣΔ, αρκεί να τους προσφέρει αληθινά πρόσθετες υπηρεσίες αξίας (added value services). Οι υπηρεσίες αυτές θα μπορούσαν να είναι:

1. Επικοινωνίας και συνεργασίας (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, μετάδοση εγγράφων, συσκέψεις, κλπ).
2. Πληροφορίες πρόσβασης (αναζήτηση πληροφοριών σε βάσεις δεδομένων, υπηρεσίες βιβλιοθήκης, κλπ).
3. Συμμετοχή σε συζητήσεις (συμμετοχή σε φόρα συζητήσεων, κλπ).
4. Διακίνηση πληροφοριών (μεταφορά αρχείων κειμένου, μουσικής, ταινιών, κλπ).
5. Ψυχαγωγία (συμμετοχή σε παιχνίδια, διαγωνισμούς, κλπ).
6. Εμπορικές συναλλαγές (διαφήμιση, πώληση και αγορά προϊόντων και υπηρεσιών).

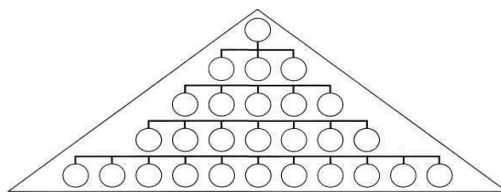
## Οι νέες δυνατότητες των Π.Σ.



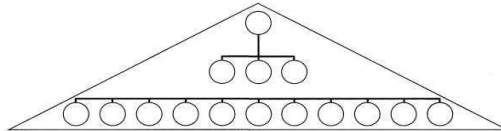
Τα ΠΣΔ μπορούν να προσφέρουν σημαντικές νέες δυνατότητες στις επιχειρήσεις προκειμένου να επιτύχουν στην αποστολή τους. Συγκεκριμένα:

1. Μείωση των επιπέδων της ιεραρχίας.  
Τα ΠΣΔ μπορούν να εφοδιάζουν τα στελέχη με κατάλληλες πληροφορίες ώστε να επιβλέπουν μεγαλύτερο αριθμό εργαζομένων.
2. Αποδέσμευση της εργασίας από συγκεκριμένο τόπο.  
Οι εργαζόμενοι μπορούν με την χρήση ΠΣΔ στα οποία έχουν απομακρυσμένη πρόσβαση να εργάζονται εκτός των φυσικών εγκαταστάσεων του οργανισμού.
3. Αναδιοργάνωση και περιορισμό των υπάρχουσών διαδικασιών.  
Τα ΠΣΔ δίνουν την δυνατότητα επανασχεδιασμού των ακολουθούμενων διαδικασιών με υψηλά περιθώρια βελτιστοποιήσεων της απόδοσής τους.
4. Αύξηση της ευελιξίας.  
Τα ΠΣΔ μπορούν να δώσουν μεγάλα περιθώρια ευελιξίας στις μεγάλο μεγέθους οργανώσεις προκειμένου να χειριστούν θέματα πόρων, προμηθειών, συνεργατών, κλπ.

## Μείωση επιπέδων ιεραρχίας



Ένας παραδοσιακός ιεραρχικός οργανισμός με πολλά επίπεδα διοίκησης



Ένας οργανισμός που έχει "επιπεδωθεί" με την αφαίρεση επιπέδων διοίκησης

Τα πληροφοριακά συστήματα μπορούν να οδηγήσουν σε μείωση του αριθμού των επιπέδων διοίκησης ενός οργανισμού, προσφέροντας στους διευθύνοντες πληροφορίες που τους επιτρέπουν να επιβλέπουν περισσότερους εργαζόμενους και δίνοντας μεγαλύτερη εξουσιοδότηση λήψης αποφάσεων σε κατώτερους υπαλλήλους

## Αναδιοργάνωση ροής της εργασίας

Χειρόγραφο σύστημα διεκπεραίωσης της αίτησης ασφάλισης



11 στάδια επεξεργασίας από υπάλληλο γραφείου

6 στάδια επεξεργασίας από στελέχη

= 33 ημέρες

Ηλεκτρονικό σύστημα διεκπεραίωσης και νέα εξορθολογισμένη ροή εργασίας



3 στάδια από  
υπάλληλο γραφείου

4 στάδια  
από στελέχη

= 5 ημέρες

Μια αίτηση που χρειαζόταν 33 μέρες με το χειρόγραφο σύστημα τώρα διεκπεραιώνεται σε 5 μόνο μέρες με υπολογιστές, δίκτυα και εξορθολογισμένη ροή εργασιών

## Οι ΤΠΕ αυξάνουν την ευελιξία των οργανισμών

### • Μικρές εταιρείες

Επιτραπέζιοι υπολογιστές, αδάπανο λογισμικό σχεδίασης με τη βοήθεια υπολογιστή (CAD), και εργαλειομηχανές ελεγχόμενες από υπολογιστές εξασφαλίζουν την ακρίβεια, την ταχύτητα, και την ποιότητα των μεγάλων κατασκευαστών.

Πληροφορίες άμεσα προσπελάσιμες μέσω τηλεφώνου και συνδέσεων επικοινωνίας καθιστούν περιττή την ανάγκη προσωπικού έρευνας και επιχειρηματικών βιβλιοθηκών.

Τα στελέχη μπορούν πιο εύκολα να παίρνουν τις πληροφορίες που χρειάζονται για να διευθύνουν μεγαλύτερο αριθμό εργαζομένων που βρίσκονται διεσπαρμένοι σε απομακρυσμένες περιοχές

### • Μεγάλες εταιρείες

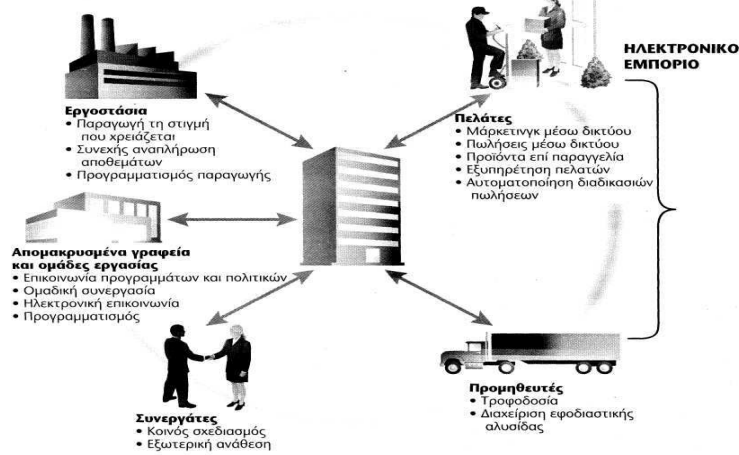
Συστήματα εξατομικευσης της βιομηχανικής παραγωγής επιτρέπουν σε μεγάλα εργοστάσια να διαθέτουν προσαρμοσμένα προϊόντα σε μικρές ποσότητες.

Τεράστιες βάσεις δεδομένων με το ιστορικό αγορών πελατών αναλύονται, έτσι ώστε οι μεγάλες εταιρείες να γνωρίζουν τις ανάγκες και τις προτιμήσεις των πελατών τους τόσο εύκολα όσο και οι τοπικοί έμποροι.

Οι πληροφορίες μπορούν να φτάνουν εύκολα σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού, έτσι ώστε το κατώτερο προσωπικό και οι ομάδες εργασίας να ενδυναμώνονται και να λύνουν προβλήματα

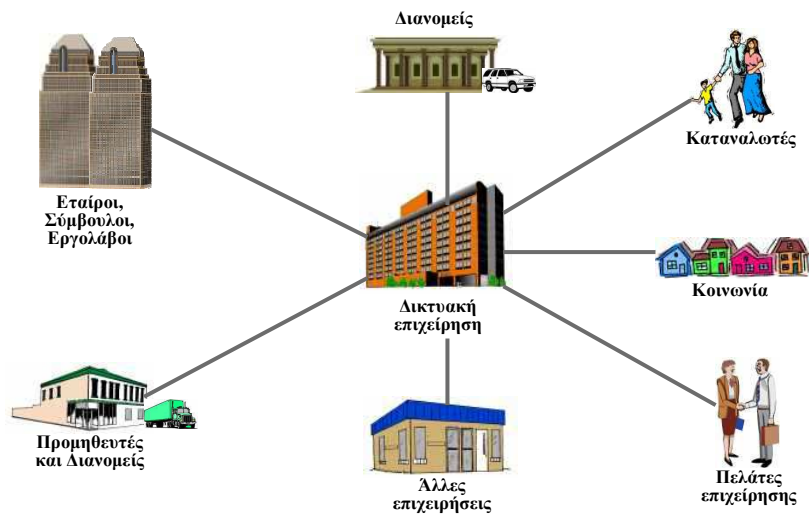


### ΑΝΑΔΥΟΜΕΝΗ ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ

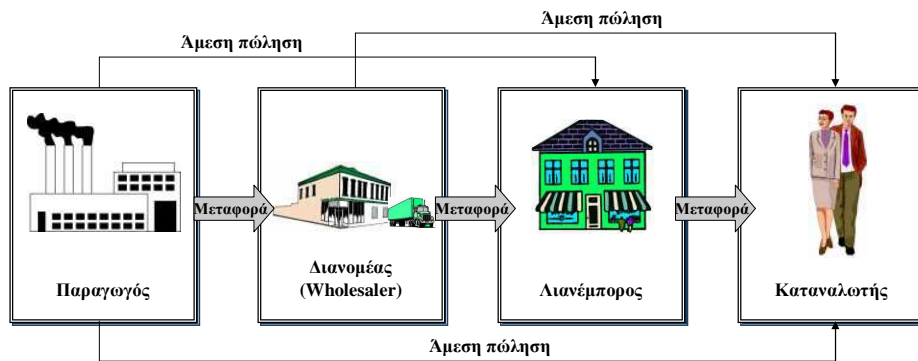


Οι εταιρείες μπορούν να χρησιμοποιούν το Internet, τα intranets και τα extranets για συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου με προμηθευτές και πελάτες, για τη διαχείριση εσωτερικών επιχειρηματικών διεργασιών και για το συντονισμό με τους προμηθευτές και άλλους επιχειρηματικούς εταίρους. Το ηλεκτρονικό επιχειρείν περιλαμβάνει το ηλεκτρονικό εμπόριο καθώς και τη διοίκηση και το συντονισμό της επιχείρησης

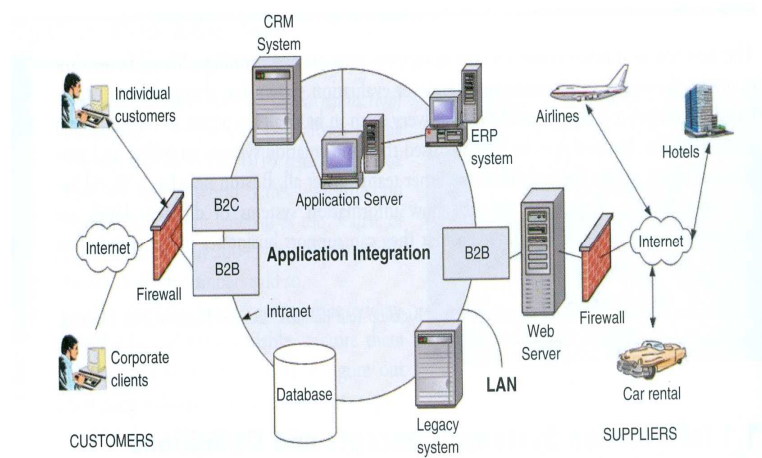
## Η Δικτυακή Επιχείρηση



## Πιθανή Εξάλειψη των Διανομέων ή/και των Λιανεμπόρων



## Πληροφοριακή Υποδομή (infrastructure) ψηφιακού ταξιδιωτικού οργανισμού



## Θετικές και αρνητικές επιπτώσεις των Π.Σ.

Τα πληροφοριακά συστήματα μπορούν να εκτελούν υπολογισμούς και να κάνουν επεξεργασίες πολύ πιο γρήγορα από τους ανθρώπους

Τα πληροφοριακά συστήματα βοηθούν τις εταιρείες να μαθαίνουν περισσότερα για τις αγοραστικές συνήθειες και προτιμήσεις των πελατών τους

Τα πληροφοριακά συστήματα αυξάνουν την παραγωγικότητα με υπηρεσίες όπως οι αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές (ΑΤΜ), τα τηλεφωνικά συστήματα, τα αεροπλάνα και οι τερματικοί σταθμοί που ελέγχονται από υπολογιστές

Τα πληροφοριακά συστήματα βοήθησαν στην πρόοδο της ιατρικής με νέα συστήματα στη χειρουργική, την ακτινολογία, και την παρακολούθηση των ασθενών

Ο αυτοματισμός δραστηριοτήτων που γίνονταν προηγουμένως από ανθρώπους μπορεί να καταργήσει θέσεις εργασίας

Τα πληροφοριακά συστήματα δίνουν τη δυνατότητα σε οργανισμούς να συγκεντρώνουν προσωπικά δεδομένα που παραβιάζουν την ιδιωτικότητα των ανθρώπων

Τα πληροφοριακά συστήματα χρησιμοποιούνται σε τόσο πολλές εφαρμογές της καθημερινής ζωής ώστε η διακοπή της λειτουργίας τους μπορεί να παραλύσει επιχειρήσεις, μεταφορές, και ολόκληρες κοινότητες

Η έντονη χρήση πληροφοριακών συστημάτων μπορεί να προκαλέσει προβλήματα υγείας

Το Internet μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη διανομή παράνομων αντιγράφων λογισμικού, βιβλίων, άρθρων, και άλλου υλικού που προστατεύεται από πνευματικά δικαιώματα