



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ
UNIVERSITY OF PATRAS

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης Επιχειρήσεων
Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Προκλήσεις στην εισαγωγή και εφαρμογή πληροφοριακών
συστημάτων στην Αθηναϊκή Ζυθοποιία

Λάμπρη Ελένη

Επιβλέπων καθηγητής: Στάμος Κων/νος

Πάτρα 2020

Περιεχόμενα

Περίληψη.....	3
Abstract	4
Κεφάλαιο Πρώτο - Εισαγωγή.....	5
2. Κεφάλαιο Δεύτερο – Βιβλιογραφική Ανασκόπηση	7
2.1 Η Έννοια και τα Χαρακτηριστικά των Δεδομένων και της Πληροφορίας.....	7
2.2 Η Έννοια και τα Χαρακτηριστικά των Πληροφοριακών Συστημάτων (ΠΣ).....	8
2.3 Πληροφοριακά Συστήματα Επιχειρήσεων	12
2.4 Κυριότερες Μορφές Πληροφοριακών Συστημάτων	17
2.5 Αρχιτεκτονική Ολοκληρωμένων Πληροφοριακών Συστημάτων.....	21
2.6 Πλεονεκτήματα που Προσφέρονται στις Επιχειρήσεις Λόγω της Χρήσης και Διάδοσης Πληροφοριών.....	24
2.7 Η Εξέλιξη των Πληροφοριακών Συστημάτων Έως τις Μέρες μας.....	25
2.8 Η Επιτυχημένη Εφαρμογή των Πληροφοριακών Συστημάτων στις Επιχειρήσεις..	27
2.9 Οι Ρόλοι των Διαφορετικών Τύπων Πληροφοριακών Συστημάτων σε Επιχειρηματικούς Οργανισμούς.....	28
2.9.1 Συστήματα Επεξεργασίας Συναλλαγών	28
2.9.2 Συστήματα Ελέγχου Διεργασιών.....	28
2.9.3 Συστήματα Εταιρικής Συνεργασίας (Συστήματα αυτοματισμού γραφείου) ...	28
2.9.4 Πληροφοριακά Συστήματα Διαχείρισης	29
2.9.5 Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων	29
2.10 Τα Κύρια Χαρακτηριστικά των Βασικών Πληροφοριακών Συστημάτων ERP για τις Επιχειρήσεις.....	30
2.10.1 Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας της Εφαρμογής Ενός Πληροφοριακού Συστήματος ERP	31
2.11 Η Εφαρμογή του Πληροφοριακού Συστήματος MIS για την Επιχείρηση.....	34
3.Κεφάλαιο Τρίτο – Η Εφαρμογή των Πληροφοριακών Συστημάτων στην Επιχείρηση της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας	38
3.1 Ιστορικό της Επιχείρησης Αθηναϊκής Ζυθοποιίας.....	38

3.2	Λειτουργία Εσωτερικού και Εξωτερικού Περιβάλλοντος της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας Εν Προκειμένω να Επιτευχθεί μια Σωστή Εφαρμογή Ενός Πληροφοριακού Συστήματος	39
3.2.1	Εσωτερικό περιβάλλον	39
3.2.2	Εξωτερικό περιβάλλον	41
3.3	Το Φαινόμενο του Ανταγωνιστικού Πλεονεκτήματος με Σκοπό την Επίτευξη του Πληροφοριακού συστήματος CRM στην Αθηναϊκή Ζυθοποιία	42
3.4	Παράγοντες που Επηρεάζουν την Επίτευξη του CRM στην Επιχείρηση	45
3.5	Λόγοι Επιβολής Εφαρμογής του Συγκεκριμένου Συστήματος από την Επιχείρηση της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας	46
3.6	Η Φιλοσοφία του CRM στην Επιχείρηση	48
4.	Κεφάλαιο Τέταρτο – Μεθοδολογία Έρευνας	51
4.1	Εισαγωγή Κεφαλαίου	51
4.2	Χρησιμοποιούμενες Ερευνητικές Μέθοδοι	51
4.2.1	Ποσοτική Μέθοδος	51
4.2.2	Τα Πλεονεκτήματα των Ποσοτικών Μεθόδων	52
4.2.3	Ποιοτική Μέθοδος	53
4.2.4	Τα Πλεονεκτήματα της Ποιοτικής Μεθόδου	54
4.2.5	Μέθοδος Μελέτης Περίπτωσης	54
4.2.6	Δείγμα	56
4.2.7	Ανάλυση και Ερμηνεία Δεδομένων	56
5.	Κεφάλαιο Πέμπτο – Αποτελέσματα Έρευνας	57
5.1	Παρουσίαση Αποτελεσμάτων Έρευνας	57
	Επίλογος – Συμπεράσματα	82
	Προτάσεις για Μελλοντική Έρευνα	87
	Βιβλιογραφία	88
	Παράρτημα Ερωτηματολόγιο Έρευνας	92

Περίληψη

Η επιχείρηση της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας θεωρείται η μεγαλύτερη σε εμπορία και παραγωγή μύρας στην Ελλάδα. Ιδρύθηκε το έτος 1963 από μια ομάδα επιχειρηματιών και το 1965 ξεκίνησε η λειτουργία του πρώτους της εργοστασίου στην περιοχή της Αθήνας με την μύρα της Amstel.

Ο στόχος αυτής της μελέτης ήταν να εκτιμήσει τη σημασία των προκλήσεων προκλήσεις στην εισαγωγή και εφαρμογή πληροφοριακών συστημάτων στη αθηναϊκή ζυθοποιία. Το ερωτηματολόγιο της έρευνας χωρίστηκε σε δύο (2) μέρη. Το πρώτο μέρος σχετίζεται με τις δημογραφικές και βασικές πληροφορίες των ερωτηθέντων και το δεύτερο μέρος ασχολείται με τις προκλήσεις στην εισαγωγή και εφαρμογή πληροφοριακών συστημάτων στη αθηναϊκή ζυθοποιία.

Το δείγμα της έρευνας αναφέρεται σε εργαζόμενους στην επιχείρηση της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας, είτε στα κεντρικά γραφεία της επιχείρησης είτε στους χώρους αποθήκευσης και διακίνησης των εμπορευμάτων. Τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν από την ερευνήτρια σε διαφορετικά τμήματα εργαζομένων.

Από τα αποτελέσματα της έρευνας, σημειώνεται πως η ενασχόληση των υπευθύνων της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας με την χρησιμοποίηση συστημάτων CRM δεν είναι ένα τυχαίο γεγονός. Ουσιαστικά οφείλεται στο εξειδικευμένο γνωστικό υπόβαθρο των ανθρώπων που χρησιμοποιούν αυτό το σύστημα και στους στόχους που θέλει να επιτύχει. Τα συστήματα αυτά έχουν εφαρμοστεί επιτυχώς από τις διάφορες άλλες εταιρίες που τα χρησιμοποιούν όλα αυτά τα χρόνια και έχουν δοκιμάσει ουσιαστικά όλα αυτά τα πλεονεκτήματα τα οποία προσφέρουν.

Abstract

The Athenian Brewery business is considered to be the largest beer trader in Greece. It was founded in 1963 by a group of entrepreneurs and in 1965 the operation of its first factory in the area of Athens with the Amstel beer began.

The aim of this study was to assess the importance of the challenges in the introduction and implementation of information systems in the Athenian brewery. The research questionnaire was divided into two (2) parts. The first part is related to the demographic and basic information of the respondents and the second part deals with the challenges in the introduction and implementation of information systems in the Athenian brewery.

The research sample refers to employees in the Athenian Brewery company, either in the company's headquarters or in the warehousing and distribution areas of the goods. The questionnaires were distributed by the researcher to different sections of employees.

From the results of the research, it is noted that the involvement of the managers of the Athenian Brewery with the use of CRM systems is not an accidental event. It is essentially due to the specialized cognitive background of the people who use this system and the goals it wants to achieve. These systems have been successfully implemented by the various other companies that have been using them all these years and have tested virtually all of these advantages that they offer.

Κεφάλαιο Πρώτο - Εισαγωγή

Τα πληροφοριακά συστήματα επιχειρήσεων, χρησιμοποιούνται για τη διαχείριση των καθημερινών επιχειρησιακών διαδικασιών. Η διαχείριση της αλυσίδας εφοδιασμού (SCM) ελέγχει την εισερχόμενη και εξερχόμενη εφοδιαστική αλυσίδα. Η διαχείριση σχέσεων πελατών (CRM) διαχειρίζεται πρωτοβουλίες επικοινωνίας και μάρκετινγκ που απευθύνονται σε πελάτες. Τα πληροφοριακά συστήματα των επιχειρήσεων είναι τα μεγάλα πολύπλοκα συστήματα και εργαλεία λογισμικού που αποτελούν τη βάση για τις βασικές δραστηριότητες και διαδικασίες υποστήριξης της επιχείρησης (Bhasin, Parrey, 2013).

Τα συστήματα πληροφοριών για επιχειρήσεις, διαθέτουν τόσο λειτουργικές λειτουργίες (επεξεργασία συναλλαγών) όσο και ενημερωτικές λειτουργίες (αποθήκευση, ανάκτηση και αναφορά). Οι επιχειρησιακοί στόχοι τείνουν να επικεντρώνονται στην αποτελεσματικότητα. Τα συστήματα επιχειρηματικών πληροφοριών διευκολύνουν τις επιχειρήσεις να ολοκληρώνουν το έργο τους με έγκαιρο και ακριβή τρόπο. Παρέχουν επίσης τη δυνατότητα στην επιχείρηση να τυποποιεί και να εξορθολογίσει τις δραστηριότητές της. Όταν τα συστήματα που θα εγκατασταθούν στην επιχείρηση είναι κακής ποιότητας ή δεν λειτουργούν ορθά με βάση τις απαιτήσεις της μπορούν στην πραγματικότητα να αυξήσουν το φόρτο εργασίας και να προκαλέσουν δαπανηρές διαδικασίες (Eardley, Shah, Rdman, 2008).

Όλα αυτά τα συστήματα επιχειρήσεων, επικοινωνούν και ανταλλάσσουν πληροφορίες ανάλογα με τις ανάγκες. Σε τακτά χρονικά διαστήματα αυτές οι βάσεις δεδομένων αντιγράφονται σε μια αποθήκη δεδομένων που βρίσκεται κεντρικά. Η διαδικασία αντιγραφής ονομάζεται εκχύλισμα, μετασχηματισμός και φόρτωση (ETL). Τα δεδομένα εξάγονται από τις πολλαπλές βάσεις δεδομένων, μετατρέπονται σε κοινή μορφή και στη συνέχεια φορτώνονται στην αποθήκη δεδομένων (Eardley, Shah, Rdman, 2008).

Βάσει των ανωτέρω λοιπόν, θα λέγαμε πως σκοπός της παρούσης πτυχιακής εργασίας είναι η βιβλιογραφική ανασκόπηση και η ερευνητική προσέγγιση της εφαρμογής των πληροφοριακών συστημάτων στις επιχειρήσεις. Αντίστοιχα, οι στόχοι της εργασίας, αναφέρονται σχετικά στα εξής στοιχεία

- ✓ Ποιος ο προσδιορισμός των δυσκολιών που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις στην εισαγωγή των πληροφοριακών συστημάτων;
- ✓ Ποιος ο προσδιορισμός των πλεονεκτημάτων από την υιοθέτηση των πληροφοριακών συστημάτων;
- ✓ Ποιος ο προσδιορισμός των μειονεκτημάτων από την υιοθέτηση των πληροφοριακών συστημάτων;
- ✓ Ποιος ο προσδιορισμός των τμημάτων στα οποία βοήθησε περισσότερο η υιοθέτηση των πληροφοριακών συστημάτων;

2. Κεφάλαιο Δεύτερο – Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

2.1 Η Έννοια και τα Χαρακτηριστικά των Δεδομένων και της Πληροφορίας

Τα δεδομένα είναι ουσιαστικά τα απλά συμβάντα και τα στατιστικά στοιχεία που συλλέγονται κατά τη διάρκεια λειτουργίας της επιχείρησης. Μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη μέτρηση / καταγραφή ενός ευρέος φάσματος επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, εσωτερικών και εξωτερικών. Αν και τα ίδια τα δεδομένα ενδέχεται να μην είναι πολύ ενημερωτικά, αποτελούν τη βάση για όλες τις αναφορές και ως εκ τούτου είναι κρίσιμα για τις επιχειρήσεις (Andersen, 2007).

Ωστόσο, τα δεδομένα πελατών είναι οι μετρήσεις που σχετίζονται με την αλληλεπίδραση των πελατών. Μπορεί να είναι ο αριθμός των θέσεων εργασίας, ο αριθμός των αιτημάτων, το εισόδημα που εισπράχθηκε, τα έξοδα που πραγματοποιήθηκαν κ.λπ. (Ιωάννου, 2006). Η σημασία των δεδομένων δεν μπορεί να υποτιμηθεί δεδομένου ότι παρέχει τη βάση για την αναφορά των πληροφοριών που απαιτούνται στις επιχειρηματικές δραστηριότητες.

Ωστόσο μια σημαντική διάκριση που πρέπει να γίνει, είναι η διαφορά μεταξύ δεδομένων και πληροφοριών. Τα δεδομένα είναι τα μη επεξεργασμένα γεγονότα και τα στατιστικά στοιχεία, ενώ η πληροφορία είναι δεδομένα που είναι ακριβή και έγκαιρα με συγκεκριμένο και οργανωμένο για ένα σκοπό εντός της επιχείρησης, που παρουσιάζεται μέσα σε ένα πλαίσιο που του δίνει νόημα και σημασία καθώς μπορεί να οδηγήσει σε αύξηση της κατανόησης και μείωση της αβεβαιότητας εντός της επιχείρησης (Reijers, 2003).

Είναι επίσης ένας άλλος τρόπος να εξετάσουμε τις πληροφορίες είναι τα δεδομένα που έχουν ερμηνευτεί και στη συνέχεια παρουσιάζονται σε ένα πιο ουσιαστικό πλαίσιο. Που επιτρέπει επίσης σε μια επιχείρηση να λαμβάνει αποφάσεις.

Η σημασία των πληροφοριών επιτρέπει σε μια επιχείρηση να λαμβάνει τεκμηριωμένες αποφάσεις, παρουσιάζοντας δεδομένα με τρόπο που να μπορεί να ερμηνεύεται από τη διοίκηση. Σε αυτό το πλαίσιο, οι πληροφορίες των πελατών θα ήταν χρήσιμες για την παροχή μετρήσεων σχετικά με την εμπλοκή πελάτη / πελάτη για τον προσδιορισμό καλύτερων τρόπων συμμετοχής ή συνεργασίας με τους πελάτες μιας επιχείρησης (Reijers, 2003).

Ωστόσο, πρέπει να αναφερθεί ότι η αξία των πληροφοριών δεν έγκειται μόνο στην ίδια την πληροφορία, αλλά στις ενέργειες που προκύπτουν από τις πληροφορίες. Για παράδειγμα, αν οι πληροφορίες στην επιχείρηση, ειδοποιούν για την κακή ικανοποίηση του πελάτη, είναι χρήσιμο μόνο εάν αυτό δημιουργεί μια αλλαγή στον τρόπο με τον οποίο η επιχείρηση ασχολείται με τους πελάτες. Ως εκ τούτου, η διαδικασία πληροφόρησης πρέπει να αποτελεί μέρος μιας ευρύτερης διαδικασίας επανεξέτασης εντός της επιχείρησης για να επιτευχθούν τα καλύτερα αποτελέσματα.

2.2 Η Έννοια και τα Χαρακτηριστικά των Πληροφοριακών Συστημάτων (ΠΣ)

Τα δεδομένα είναι ουσιαστικά τα απλά συμβάντα και τα στατιστικά στοιχεία που συλλέγονται κατά τη διάρκεια λειτουργίας της επιχείρησης. Μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη μέτρηση / καταγραφή ενός ευρέος φάσματος επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, εσωτερικών και εξωτερικών. Αν και τα ίδια τα δεδομένα ενδέχεται να μην είναι πολύ ενημερωτικά, αποτελούν τη βάση για όλες τις αναφορές και ως εκ τούτου είναι κρίσιμα για τις επιχειρήσεις (Andersen, 2007). Ωστόσο, τα δεδομένα πελατών είναι οι μετρήσεις που σχετίζονται με την αλληλεπίδραση των πελατών. Μπορεί να είναι ο αριθμός των θέσεων εργασίας, ο αριθμός των αιτημάτων, το εισόδημα που εισπράχθηκε, τα έξοδα που πραγματοποιήθηκαν κ.λπ. (Ιωάννου, 2006). Η σημασία των δεδομένων δεν μπορεί να υποτιμηθεί δεδομένου ότι παρέχει τη βάση για την αναφορά των πληροφοριών που απαιτούνται στις επιχειρηματικές δραστηριότητες.

Ωστόσο μια σημαντική διάκριση που πρέπει να γίνει είναι η διαφορά μεταξύ δεδομένων και πληροφοριών. Τα δεδομένα είναι τα μη επεξεργασμένα γεγονότα και τα στατιστικά στοιχεία, ενώ η πληροφορία είναι δεδομένα που είναι ακριβή και έγκαιρα με συγκεκριμένο και οργανωμένο για ένα σκοπό εντός της επιχείρησης, που παρουσιάζεται μέσα σε ένα πλαίσιο που του δίνει νόημα και σημασία καθώς μπορεί να οδηγήσει σε αύξηση της κατανόησης και μείωση της αβεβαιότητας εντός της επιχείρησης (Reijers, 2003).

Είναι επίσης ένας άλλος τρόπος να εξετάσουμε τις πληροφορίες είναι τα δεδομένα που έχουν ερμηνευτεί και στη συνέχεια παρουσιάζονται σε ένα πιο ουσιαστικό πλαίσιο. Που επιτρέπει επίσης σε μια επιχείρηση να λαμβάνει αποφάσεις. Η σημασία των πληροφοριών επιτρέπει σε μια επιχείρηση να λαμβάνει

τεκμηριωμένες αποφάσεις παρουσιάζοντας δεδομένα με τρόπο που να μπορεί να ερμηνεύεται από τη διοίκηση. Σε αυτό το πλαίσιο, οι πληροφορίες των πελατών θα ήταν χρήσιμες για την παροχή μετρήσεων σχετικά με την εμπλοκή πελάτη / πελάτη για τον προσδιορισμό καλύτερων τρόπων συμμετοχής ή συνεργασίας με τους πελάτες μιας επιχείρησης (Andersen, 2007).

Ωστόσο, πρέπει να αναφερθεί ότι η αξία των πληροφοριών δεν έγκειται μόνο στην ίδια την πληροφορία, αλλά στις ενέργειες που προκύπτουν από τις πληροφορίες. Για παράδειγμα, αν οι πληροφορίες στην επιχείρηση, ειδοποιούν για την κακή ικανοποίηση του πελάτη, είναι χρήσιμο μόνο εάν αυτό δημιουργεί μια αλλαγή στον τρόπο με τον οποίο η επιχείρηση ασχολείται με τους πελάτες. Ως εκ τούτου, η διαδικασία πληροφόρησης πρέπει να αποτελεί μέρος μιας ευρύτερης διαδικασίας επανεξέτασης εντός της επιχείρησης για να επιτευχθούν τα καλύτερα αποτελέσματα.

Ένα λειτουργικό πληροφοριακό σύστημα (IS) είναι το πρόγραμμα το οποίο, αφού αρχικά φορτώθηκε στον υπολογιστή με ένα πρόγραμμα εκκίνησης, διαχειρίζεται όλα τα άλλα προγράμματα σε έναν υπολογιστή. Τα άλλα προγράμματα ονομάζονται εφαρμογές ή προγράμματα εφαρμογών. Τα προγράμματα εφαρμογής κάνουν χρήση του λειτουργικού συστήματος, κάνοντας αιτήσεις για υπηρεσίες μέσω μιας καθορισμένης διεπαφής προγράμματος εφαρμογής (API). Επιπλέον, οι χρήστες μπορούν να αλληλοεπιδρούν άμεσα με το λειτουργικό σύστημα μέσω ενός περιβάλλοντος χρήστη όπως μια γραμμή εντολών ή ένα γραφικό περιβάλλον εργασίας (GUI) (Ιωάννου, 2006).

Σε ένα λειτουργικό πληροφοριακό σύστημα πολλαπλών εντολών, όπου μπορούν να εκτελούνται ταυτόχρονα πολλαπλά προγράμματα, το λειτουργικό σύστημα καθορίζει ποιες εφαρμογές θα πρέπει να εκτελούνται με ποια σειρά και πόσο χρόνο θα πρέπει να επιτρέπεται για κάθε εφαρμογή, προτού δώσει μια άλλη στροφή σε άλλη εφαρμογή.

- Διαχειρίζεται την κοινή χρήση της εσωτερικής μνήμης μεταξύ πολλαπλών εφαρμογών.
- Διαχειρίζεται την είσοδο και την έξοδο από και από τις συνδεδεμένες συσκευές υλικού, όπως οι σκληροί δίσκοι, οι εκτυπωτές και οι θύρες μέσω τηλεφώνου.

- Στέλνει μηνύματα σε κάθε εφαρμογή ή διαδραστικό χρήστη (ή σε διαχειριστή συστήματος) σχετικά με την κατάσταση της λειτουργίας και τυχόν σφάλματα που μπορεί να έχουν συμβεί.
- Μπορεί να αποφορτώσει τη διαχείριση των λεγόμενων εργασιών παρτίδας (για παράδειγμα, εκτύπωση) έτσι ώστε η εφαρμογή εκκίνησης να απελευθερωθεί από αυτή την εργασία.
- Σε υπολογιστές που μπορούν να παρέχουν παράλληλη επεξεργασία, ένα λειτουργικό σύστημα μπορεί να διαχειριστεί τον τρόπο διαίρεσης του προγράμματος ώστε να εκτελείται σε περισσότερους από έναν επεξεργαστές τη φορά.
- Όλες οι μεγάλες πλατφόρμες υπολογιστών (υλικό και λογισμικό) απαιτούν και μερικές φορές περιλαμβάνουν ένα λειτουργικό σύστημα και τα λειτουργικά συστήματα πρέπει να αναπτυχθούν με διαφορετικά χαρακτηριστικά για να ικανοποιήσουν τις ειδικές ανάγκες διαφόρων μορφών παραγόντων.

Αποτελεί γεγονός πως στη διοίκηση της κάθε επιχείρησης, σημαντικό είναι το στοιχείο της μετάδοσης και διάδοσης πληροφοριών σχετικά με το αντικείμενο της. Στο στοιχείο αυτό, αναφέρονται τα πρόσωπα και οι δραστηριότητές τους αλλά και ο τρόπος με τον οποίο μπορεί να γίνει ο απαραίτητος συντονισμός και η όποια ικανοποίηση του προσωπικού της. Τα συστήματα πληροφορικής επίσης, μπορούν και βοηθούν σε μεγάλο βαθμό στην μετάδοση πληροφοριών εντός των επιχειρήσεων σε ιδέες. Οι μορφές στην μετάδοση πληροφοριών είναι πολλές και με σχετικές διαφορές (Reijers, 2003).

Ως επικοινωνία στην μετάδοση πληροφοριών σε κάθε επιχείρησης, μπορεί να ειπωθεί ότι είναι η διαδικασία κατά την οποία οι άνθρωποι αποστέλλουν και λαμβάνουν μηνύματα με αποτέλεσμα να υπάρχει σχετική επαγγελματική ή όποια άλλη μορφή προσέγγισης μεταξύ τους, όταν βέβαια υπάρχει και η απαραίτητη κατανόηση των μηνυμάτων σε αμφότερο επίπεδο (Reijers, 2003).

Στη γενική έννοια του όρου της επικοινωνίας στην μετάδοση πληροφοριών, αναφέρονται επίσης κάποια συστατικά όπως η πηγή πληροφόρησης, ο αποστολέας, ο λήπτης, και το μέσο μετάδοσης. Ο λήπτης πρέπει να παραλάβει το μήνυμα, ώστε να υπάρχει επικοινωνία και φυσικά να το κατανοήσει. Το μήνυμα μπορεί να σταλεί άμεσα ή έμμεσα, συνειδητά ή ασυνειδητά. Τα μέσα που χρησιμοποιούνται είναι και

γλωσσικά. Η διοίκηση διευκολύνεται με τη παραπάνω διαδικασία και όπως είναι γνωστό είναι απαραίτητη σε μια επιχείρηση.

Ο Davis αναφέρει ότι η διαδικασία μεταβίβασης πληροφοριών μεταξύ ατόμων, είναι η επικοινωνία. Οι Kate και Kahn αναφέρουν ότι επικοινωνία δεν είναι παρά η ανταλλαγή πληροφοριών και η μετάδοση νοημάτων. Τόσο η επικοινωνία όσο και η μετάδοση πληροφοριών αποτελούν μια ανάγκη πρωταρχική, η οποία πάντα υπήρχε και ήταν απαραίτητη στους ανθρώπους. Παρ' όλα αυτά, η δημιουργία της επικοινωνίας στην μετάδοση πληροφοριών, δεν είναι μια εύκολη υπόθεση. Αρχικά γίνεται αναφορά σε εμπειρία σε αυτό το θέμα και η χρήση των σωστών μέσων. Η μετάδοση πληροφοριών μπορεί να είναι άτυπη ή τυπική. Τα στοιχεία που περιέχει είναι (Andersen, 2007)

- Ο πομπός (αποστολέα μηνύματος)
- Ο δέκτης (παραλήπτης μηνύματος)
- Το κανάλι επικοινωνίας (μέσο μετάδοσης)
- Το μήνυμα

Οι πληροφορίες μεταδίδονται από το πομπό στο δέκτη μέσα από το κανάλι επικοινωνίας. Φυσικά πρώτα πρέπει να έχουν κωδικοποιηθεί από τον αποστολέα και να παραληφθούν από το δέκτη. Η διαδικασία στην μετάδοση πληροφοριών είναι ολοκληρωμένη από τη επαναπληροφόρηση. Η διαδικασία αυτή περιλαμβάνει την αλλαγή του παραλήπτη σε παραλήπτη. Όλοι οι μηχανισμοί κωδικοποίησης σε αυτή τη διαδικασία ενεργοποιούνται. Απαραίτητη είναι η κατανόηση των μηνυμάτων (Ιωάννου, 2006).

Οι δυο αυτές διαδικασίες είναι απόλυτα συνυφασμένες με προσωπικές αξίες και πεποιθήσεις, τη προσωπική διάθεση ή το τύπο της σχέση παραλήπτη αποστολέα. Στόχος της επικοινωνίας σε μια επιχείρηση, είναι να επηρεασθεί η δραστηριότητα για καλύτερα αποτελέσματα. Σε κάποιες επιχειρήσεις, μικρές ή μεγάλες, η ανάγκη ροής πληροφοριών και επικοινωνίας από εξωτερικές πηγές, είναι απαραίτητη. Έτσι θα πρέπει να υπάρχει ενημέρωση για

- τον υφιστάμενο ανταγωνισμό
- την υφιστάμενη τεχνολογία
- τα διάφορα χρηματοοικονομικά στοιχεία
- τις κυκλικές οικονομικές διακυμάνσεις
- τη κυβερνητική δραστηριότητα

Μ' αυτό τον τρόπο σε κάθε επιχείρησης υγείας, αποκτούν πληροφορίες και γνώσεις, προγραμματίζουν τις κινήσεις τους, τη γραμμή παραγωγής, τη στρατηγική εμπορίας και τη μείξη παραγωγικών συντελεστών. Ο ανθρώπινος συντελεστής από τη στιγμή που θα παραλάβει στοιχεία και πληροφορίες που πρέπει να επεξεργαστεί και να κατανοήσει, χρειάζεται ειδική μεταχείριση (Ould, 2005). Από τη στιγμή που κάποια ομάδα λάβει ένα μήνυμα που πρέπει να κατανοήσει και να επεξεργαστεί, σημειώνεται πως καμία λύση δεν είναι ποτέ ικανοποιητική. Ο κάθε ένας έχει απόψεις προσωπικές που διαφέρουν από κάποιου άλλου. Υπάρχουν και κάποιοι δευτερεύοντες στόχοι της επικοινωνίας όπως η δημιουργία θετικού κλίματος εργασίας, θετικό αίσθημα, καλή συνεργασία και ικανοποιητική εργασία.

Τέλος μέσω της επικοινωνίας στην μετάδοση πληροφοριών, δύναται να γεφυρώνονται οι στόχοι και την ίδια στιγμή προκαλείται η δημιουργία προτύπων απόδοσης και συντελείται εργασιακή επιτυχία. Οι διαστάσεις της επικοινωνίας σε μια επιχείρηση, είναι ουσιαστικά δυο. Η οργανωτική και η διαπροσωπική. Η πρώτη αναφέρεται στο τρόπο με το οποίο γίνεται η οργανωτική και η δεύτερη στη αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας (Ould, 2005). Με λίγα λόγια και οι δύο είναι απαραίτητες σε μια επιχείρηση αν η ίδια είναι δομημένη σωστά. Η προώθηση στην μετάδοση πληροφοριών, είναι υποχρεωτική. Αν το προσωπικό δεν επικοινωνεί δε θα υπάρχει σωστή οργάνωση. Αλλά και πάλι κάποιες φορές ισχύει το αντίθετο δηλαδή υπάρχει επικοινωνία σε κάποια άτομα η οποία όμως δε είναι σωστή (Ould, 2005).

2.3 Πληροφοριακά Συστήματα Επιχειρήσεων

Το πληροφοριακό σύστημα μιας επιχείρησης, έχει γίνει αναπόσπαστο μέρος της. Συνδέεται με την πληροφορική, η οποία επικεντρώνεται κυρίως στη διοικητική λειτουργία τους (Reijers, 2003). Έχει διαφορετικές εφαρμογές και είναι ένα ολοκληρωμένο και ολοκληρωμένο σύστημα πληροφορικής, σχεδιασμένο για να παρέχει κάθε διοικητική λειτουργία. Τα πληροφοριακά συστήματα μιας επιχείρησης,

τα τελευταία χρόνια έχουν μετατραπεί σε ψηφιοποιημένα συστήματα που περιλαμβάνουν υπολογιστές. Ένα μηχανογραφημένο σύστημα πληροφοριών μιας επιχείρησης, αποτελείται από βήματα όπως η εισαγωγή δεδομένων, η επεξεργασία, οι εξόδους και τα όρια χρήσης τους (Ould, 2005). Το κάθε σύστημα υπολογιστή λαμβάνει τα δεδομένα, τα οποία στη συνέχεια επεξεργάζονται για να παράγουν τελικά τις εξειδικευμένες εξόδους και υπάρχουν προκαθορισμένα όρια για να επηρεάσουν τις εξόδους δεδομένων (Andersen, 2007).

Το ψηφιακό σύστημα πληροφορικής μιας επιχείρησης, συνδέεται με την ιδέα ενός ευρέος φάσματος διαφόρων πτυχών. Για παράδειγμα, οι οργανώσεις υγειονομικής περίθαλψης και οι επαγγελματίες του τομέα της ιατρικής αποτελούν μέρος του συστήματος υγείας. Όλα αυτά τα συστήματα περιλαμβάνουν ένα σαφώς καθορισμένο όριο. Η εισαγωγή, η επεξεργασία και η έξοδος στοιχείων, αλλάζουν με σκοπό ένα σύστημα και συνήθως θεωρείται ότι ορισμένα μοντέλα συστημάτων μπορούν να βασιστούν στις πτυχές των εισροών πληροφοριών, οι οποίες τελικά επηρεάζουν την επεξεργασία και την έξοδο αυτών. Ωστόσο, ο σχεδιασμός των περισσότερων συστημάτων πληροφοριών βασίζεται στα αποτελέσματα.

Ως προς τα είδη Πληροφοριακών Συστημάτων μιας επιχείρησης, μπορούν είτε να βασίζονται σε θέματα είτε να βασίζονται σε εργασίες. Το κάθε σύστημα πληροφόρησης βασισμένο σε θέματα σχετίζεται με κάθε τύπο οργανισμού, ενώ το σύστημα πληροφόρησης με βάση τα καθήκοντα, συνδέεται με συγκεκριμένα καθήκοντα (σύστημα εισόδου / εξόδου).

Σύμφωνα με τον James Martin (1981), τα πληροφοριακά συστήματα μιας επιχείρησης, που βασίζονται σε θέματα λειτουργούν καλύτερα από τα συστήματα που βασίζονται σε εργασίες, επειδή μειώνουν την πιθανότητα αλληλοεπικάλυψης δεδομένων. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι, σε ένα σύστημα πληροφοριών βασισμένο σε σχετικές εργασίες όπου το ίδιο θέμα υφίσταται διαφορετικά καθήκοντα. Οι βασικές λεπτομέρειες (όπως το όνομα ή η διεύθυνση) θα συλλέγονται κάθε φορά (Ould, 2005).

Όμως, στο σύστημα πληροφοριών βασισμένο σε θέματα μιας επιχείρησης, τα βασικά δεδομένα συλλέγονται μόνο μία φορά και χρησιμοποιούνται σε διαφορετικά καθήκοντα. Το ηλεκτρονικό αρχείο, μπορεί να θεωρηθεί ως παράδειγμα του συστήματος πληροφοριών βασισμένου σε θέματα. Η χρήση στρατηγικών ή

επιχειρησιακών συστημάτων πληροφόρησης μιας επιχείρησης, είναι μία από τις πιο κοινές μεθόδους ταξινόμησης των πληροφοριών. Σε κάθε επίπεδο αυτής της πυραμίδας πληροφοριών μιας επιχείρησης, προβλέπονται διατάξεις για συστήματα πληροφοριών που αφορούν συγκεκριμένα αυτό το είδος πληροφοριών. Αυτός ο τύπος πυραμιδικής ταξινόμησης του συστήματος πληροφοριών, έχει πολλά πλεονεκτήματα έναντι άλλων μεθόδων ταξινόμησης. Τα βασικά πλεονεκτήματα αυτού του τύπου συστήματος πληροφοριών υγείας είναι τα εξής (Reijers, 2003):

- ✓ Επιτρέπει την αξιολόγηση μιας οργάνωσης όσον αφορά την εξάπλωση της ψηφιοποίησης στο πληροφοριακό της σύστημα. Αυτό μπορεί εύκολα να επιτευχθεί καθώς τα επιχειρησιακά συστήματα αναπτύσσονται γενικά πριν από τη δημιουργία εκτελεστικών συστημάτων πληροφοριών ή συστημάτων πληροφοριών διαχείρισης.
- ✓ Επιτρέπει την επισήμανση της ακατάλληλης ή άνισης ανάπτυξης των συστημάτων. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί εξετάζοντας την εξάρτηση των ιεραρχικών δεδομένων που χρειάζεται να τροφοδοτούν τα συστήματα πληροφοριών διαχείρισης στο λειτουργικό σύστημα.
- ✓ Κάποιος πρέπει να εξετάσει τις εξαρτήσεις για να εντοπίσει τις μεμονωμένες ελλείψεις του συστήματος. Ας δούμε μερικά παραδείγματα τέτοιων προσεγγίσεων παρακάτω:
 - ❖ Ένα ψηφιακό εργαλείο σχεδιασμού που αναπτύχθηκε στο Ηνωμένο Βασίλειο θα παράσχει πληροφορίες σχετικά με τις πιθανές ανάγκες μιας επιχείρησης στο μέλλον, προβάλλοντας τις ικανότητες του νοσοκομείου και πληροφορίες σχετικά με τη λίστα αναμονής. Το μειονέκτημα αυτού του συστήματος είναι ότι δεν έχει το σύστημα τροφοδοσίας απαραίτητο για να το διατηρεί ενημερωμένο.
 - ❖ Κάθε επιχείρηση αντιμετωπίζει προβλήματα κατά την επίλυση των προβλημάτων κόστους στο Ηνωμένο Βασίλειο, διότι αυτό έπρεπε να πραγματοποιηθεί με κατανομή από την κορυφή προς τα κάτω. Αυτό οφείλεται στην έλλειψη συστήματος τροφοδοσίας για την παροχή πληροφοριών σχετικά με την ακριβή χρήση ανά πελάτη. Ωστόσο, αυτό δεν είναι ένα πρόβλημα στα αμερικανικά νοσοκομεία που έχουν το σύστημα τροφοδοσίας που χρησιμοποιείται στη χρέωση.
- ✓ Περιγραφικά και διοικητικά συστήματα πληροφόρησης μιας επιχείρησης: Τα περιγραφικά και διοικητικά συστήματα πληροφοριών μιας επιχείρησης αποτελούν ένα άλλο τμήμα των συστημάτων πληροφοριών για την υγεία. Ωστόσο, είναι

πρακτικά αδύνατο να αναπτυχθεί ένα σύστημα που δεν εξαρτάται από διάφορους τύπους διοικητικών δεδομένων.

Η ίδρυση ενός ολοκληρωμένου συστήματος πληροφοριών μιας επιχείρησης, είναι περισσότερο ένας κύριος δείκτης που αναπτύσσεται γύρω από τις πιο βασικές πληροφορίες πελατών, που παρέχουν συνδέσμους σε διαφορετικά περιγραφικά συστήματα (Ιωάννου, 2006). Επομένως, όλα τα συστήματα μιας επιχείρησης των διαμερισμάτων επιτρέπουν σε μεμονωμένους πλάτες να δημιουργήσουν ένα πρόσθετο σύνολο δεδομένων έρευνας για τη μεταφορά συγκεκριμένων δραστηριοτήτων (Ould, 2005).

Το πληροφοριακό σύστημα μιας επιχείρησης, μπορεί να θεωρηθεί επίσης ως διοικητικό σύστημα επειδή έχει σχεδιαστεί για να προβλέπει την αναδρομική εισαγωγή δεδομένων (εδώ οι πληροφορίες για τον ασθενή εισάγονται γενικά μετά την απόρριψή τους) και να παρέχουν λεπτομέρειες για κάθε επεισόδιο (Ould, 2005). Παρομοίως, οι πληροφορίες που περιέχουν τα δεδομένα διάγνωσης, τα αποτελέσματα και την επεξεργασία μπορούν να ταξινομηθούν ως κλινικά.

Η ανάπτυξη ανοικτού πληροφοριακού συστήματος μιας επιχείρησης, αποσκοπεί στην εκπλήρωση αυτής της ανάγκης. Ωστόσο, δεν μπορεί να θεωρηθεί μόνο ως εφαρμογή λογισμικού. Έχει σχεδιαστεί για να εκπληρώσει το σκοπό της καθιέρωσης της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας του συστήματος πληροφοριών για την υγεία εντός και μεταξύ των διαφόρων στα πληροφοριακά συστήματα μιας επιχείρησης (Andersen, 2007).

Όλα τα πληροφοριακά συστήματα βρίσκονται σε μη ιδιόκτητη μορφή για να αποφευχθεί ο αποκλεισμός των πληροφοριών από τον προμηθευτή. Όλες οι έννοιες της γνώσης της υγειονομικής περίθαλψης, αποθηκεύονται με δομημένο τρόπο που ονομάζονται αρχέτυπα και διατηρούνται εκτός του λογισμικού. Η καταγραφή όλων των κοινών κλινικών δραστηριοτήτων υποστηρίζεται από τους τύπους αρχέτυπων.

Μερικά από τα βασικά δομικά στοιχεία των αρχέτυπων στα πληροφοριακά συστήματα μιας επιχείρησης, συνίστανται σε οδηγίες, αξιολογήσεις, παρατηρήσεις και ενέργειες. Οι πληροφορίες που δημιουργούνται σύμφωνα με αυτά τα δομικά στοιχεία αποθηκεύονται στα πληροφοριακά συστήματα υγείας σε μια ευρύτερη δομή σύνθεσης που έχει τα δικά της αρχέτυπα (Ould, 2005). Σχετικά με τα οικονομικά και

κλινικά στοιχεία στα πληροφοριακά συστήματα μιας επιχείρησης, πρόκειται για το οικονομικό και κλινικό σύστημα πληροφοριών, το οποίο επιτρέπει την εύκολη πρόσβαση στο κόστος πελατών και βοηθά στην παρακολούθηση της χρήσης των διαφόρων υπηρεσιών. Αυτό γίνεται με την επισήμανση των διαφόρων παραδοτέων (καταγεγραμμένων στη διαχείριση του κλινικού συστήματος) με τις αντίστοιχες τιμές τους (Reijers, 2003).

Πρέπει όμως να σημειωθεί ότι το μεγαλύτερο μέρος του κόστους γίνεται βάσει της εκτίμησης ανά αναλογία ολόκληρου του κόστους αναδρομικά (συχνότερα σύμφωνα με τα κόστη των προηγούμενων ετών). Ένα άλλο σημαντικό χαρακτηριστικό αυτών των χρηματοπιστωτικών συστημάτων είναι ότι διαθέτουν την ικανότητα τιμολόγησης καθώς και την παρακολούθηση τυχόν περιστατικών μη πληρωμής. Έτσι, ένα τέτοιο σύστημα γίνεται αναπόσπαστο μέρος των νοσοκομείων και των κλινικών για την ομαλή λειτουργία.

Επίσης, η λήψη αποφάσεων στο σύστημα πληροφοριών μιας επιχείρησης είναι ένα σημαντικό χαρακτηριστικό. Η ίδια η απόφαση υποστήριξης είναι μια φημισμένη φράση και συνήθως σχετίζεται με την τεχνητή νοημοσύνη. Βασικά, η υποστήριξη λήψης αποφάσεων είναι το σύστημα που χρησιμοποιείται για την προσπάθεια του υπολογιστή να εκτελέσει τμήματα της επεξεργασίας που συνήθως κάνει ο χρήστης αφού μετατρέψει τα δεδομένα σε κλινικά σχετικές πληροφορίες (Ould, 2005).

Παρόλο που η τεχνική ικανότητα ανάπτυξης ενός συστήματος υποστήριξης αποφάσεων μιας επιχείρησης, είναι πρακτικά εφικτή και έχει πλέον πάνω από μια δεκαετία, δεν έχει ακόμη υιοθετηθεί στο βαθμό που χρησιμοποιείται σημαντικά για επαγγελματικούς και οργανωτικούς λόγους. Η αυξημένη τήρηση των οδηγιών στα πληροφοριακά συστήματα ώθησε τους οργανισμούς να επικεντρωθούν περισσότερο στα συστήματα υποστήριξης επαγγελματικών αποφάσεων.

Ωστόσο, είναι περισσότερο ένα σύστημα τήρησης διαδικασιών και όχι ένα σύστημα υποστήριξης αποφάσεων που εξασφαλίζει τις ενέργειες των επαγγελματιών υγείας και την τήρησή τους στις κατευθυντήριες γραμμές. Ένα σύστημα υποστήριξης αποφάσεων στην υγειονομική περίθαλψη συνήθως προσφέρει τα ακόλουθα τρία υποστηρίγματα:

- Παρουσιάζει τις πληροφορίες σε ένα τρόπο (ταξινόμηση), ωφέλιμη για τη γνωστική επεξεργασία. Επομένως, διευκολύνει τη λήψη αποφάσεων από τον χρήστη.
- Δίνει τα αποτελέσματα πολλών χειρισμών δεδομένων. Το σύστημα υποστήριξης αποφάσεων μπορεί να μιμηθεί τμήματα της γνωστικής επεξεργασίας.
- Παρέχει αποτελέσματα χειραγώγησης των δεδομένων και μπορεί να κάνει κάποια κατάλληλη δράση με τη μίμηση της γνωστικής διαδικασίας και της παραγωγής επεξεργασία

Καταλήγοντας θα λέγαμε πως όλα τα συστήματα πληροφοριών μιας επιχείρησης, έχουν άμεσα και έμμεσα οφέλη για τον οργανισμό, δίνοντάς του ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Προσφέρουν την ευκαιρία να βελτιώσει κανείς την λειτουργία του και να αυξήσει την κερδοφορία κάθε οργανισμού.

2.4 Κυριότερες Μορφές Πληροφοριακών Συστημάτων

Τα πληροφοριακά συστήματα χωρίζονται σε διάφορες κατηγορίες, καθένα από τα οποία κατέχει μια θέση στον κύκλο ζωής της επιχείρησης, εκτελώντας τις απαραίτητες λειτουργίες (Eardley, Shah, Rdman, 2008).

- ✚ ERP (Enterprise Resource Planning) - Σύστημα σχεδιασμού (διαχείρισης) επιχειρησιακών πόρων.
- ✚ CRM (Customer Relationship Management) - Μοντέλο αλληλεπίδρασης, το οποίο βασίζεται στην υπόθεση ότι το κέντρο κάθε επιχειρηματικής φιλοσοφίας είναι ο πελάτης και οι κύριες δραστηριότητες είναι η αποτελεσματική εμπορία, οι πωλήσεις και η εξυπηρέτηση των πελατών. Είναι ένα σύστημα οργάνωσης της εργασίας της εταιρείας με προσανατολισμό στις ανάγκες των πελατών, μια πιο ενεργή και γόνιμη συνεργασία με τους πελάτες. Το CRM στοχεύει στη βελτίωση των πωλήσεων αγαθών (υπηρεσιών), παρά στην αύξηση των ποσοστών παραγωγής(Laudon, et.al. 2009).

Παρακάτω αναφέρονται οι λειτουργίες που μπορούν να εφαρμοστούν στα συστήματα CRM (Bhasin, Parrey, 2013):

- **Εμπορικές**

- διαχείριση επαφών
- εργασία με τους πελάτες
- επεξεργασία παραγγελιών πελατών
- δημιουργώντας επιχειρηματικές εφαρμογές
- **Διεύθυνση πωλήσεων**
- ανάλυση καναλιών πωλήσεων
- ανάλυση κύκλου πωλήσεων
- περιφερειακή ανάλυση
- εκθέσεις πωλήσεων (προγραμματισμένες και μη προγραμματισμένες)
- **Εγγραφή πωλήσεων μέσω τηλεφώνου (τηλέφωνο και προσωπική επικοινωνία με τον πελάτη)**
- δημιουργία και διανομή του καταλόγου αγοραστών
- αυτόματες κλήσεις σε έναν αγοραστή
- εγγραφή κλήσης (αυτόματα)
- εγγραφή παραγγελιών πελατών
- **Διοργανωτής**
- Ημερολόγιο και προγραμματισμός (για την ομάδα και για κάθε μεμονωμένο χρήστη)
- Ηλεκτρονική διεύθυνση
- **Εξυπηρέτηση και υποστήριξη πελατών (χρήστες, πελάτες)**
- εγγραφή αιτημάτων πελατών
- διαβίβαση αιτημάτων
- διαταγές κίνησης εντός της εταιρείας
- παραγγελίες παραγγελιών
- πληροφορίες έρευνας
- διαχείριση εγγύησης / μετά την εγγύηση και εμπορική εξυπηρέτηση
- **Εμπορία**
- εκστρατείες μάρκετινγκ
- διαχείριση αιτημάτων
- ταξινομητή αγαθών και υπηρεσιών που προσφέρει η εταιρεία στους πελάτες της
- **Αναφορές**
- για το διευθυντικό προσωπικό
- για τους μεσαίους διαχειριστές

- για όλους τους άλλους
- **Ολοκλήρωση ERP**
- λήψη / αποστολή δεδομένων μέσω του Διαδικτύου
- με εξωτερικές βάσεις δεδομένων (DB)
- Διαδικτυακές συναλλαγές
- **Συγχρονισμός δεδομένων**
- με κινητά τηλέφωνα και φορητές συσκευές
- συγχρονισμός με άλλες βάσεις δεδομένων και διακομιστές εφαρμογών (εντός της εταιρείας) (Laudon, et.al. 2009)

✚ ECM (Enterprise Content Management) - Στρατηγική υποδομή και τεχνική αρχιτεκτονική που υποστηρίζει έναν ενιαίο κύκλο ζωής μη δομημένων δεδομένων (περιεχομένου) διαφόρων τύπων και μορφών. Χρησιμοποιείται κυρίως για τη συλλογή, τη διαχείριση, την αποθήκευση, τη διατήρηση και την παράδοση περιεχομένου. Το σύστημα ECM παρουσιάζει μια βασική υποδομή και μια τεχνική αρχιτεκτονική που υποστηρίζει τον κύκλο ζωής μιας μη διατεταγμένης πληροφορίας (αρχείων) διαφόρων τύπων και μορφών. Η ECM αποτελείται από εφαρμογές που μπορούν να αλληλεπιδρούν μεταξύ τους, καθώς και να χρησιμοποιούνται και να πωλούνται ως ξεχωριστά προϊόντα.

✚ CPM (Corporate Performance Management) - έννοια διαχείρισης εταιρικής απόδοσης, η οποία καλύπτει το σύνολο των καθηκόντων στον τομέα της στρατηγικής και οικονομικής διοίκησης της εταιρείας. Πρόκειται για τη διαδικασία παρακολούθησης και διαχείρισης των επιδόσεων ενός οργανισμού, σύμφωνα με βασικούς δείκτες απόδοσης. Το σύστημα CPM είναι ένα σύνολο μεθοδολογιών, μοντέλα βιομηχανίας, μετρήσεις, διαδικασίες παρακολούθησης και διαχείρισης των επιδόσεων της επιχείρησης. Η ιδέα του CPM είναι μια επέκταση της έννοιας του συμπλέγματος πληροφοριών και αναλύσεων, που συμπληρώνει τις λειτουργίες αναφοράς και ανάλυσης με την ενοποίηση, τον προϋπολογισμό, τον στρατηγικό σχεδιασμό και την πρόβλεψη.

✚ HRM (Human Resource Management) - το πεδίο των γνώσεων και των πρακτικών, με στόχο την εξασφάλιση της οργάνωσης του προσωπικού και της βέλτιστης χρήσης του. Ασχολείται πρωτίστως με την οργάνωση ανθρώπινων πόρων στις επιχειρήσεις. Το σύστημα HRM είναι ένα αυτόματο

ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης προσωπικού. Σε σύγκριση με άλλα συστήματα που αυτοματοποιούν τη διοίκηση προσωπικού, το HRM προσφέρει βελτιωμένη λειτουργικότητα. Εκτός από το λογιστικό σύστημα (αρχεία προσωπικού, προγραμματισμός, ροή εργασιών, παρακολούθηση χρόνου, συνταξιοδοτικά και στρατιωτικά αρχεία κ.λπ.) και διαχείριση οικονομικών στοιχείων (μισθοί, πληρωμές φόρων, δικαιώματα και μειώσεις κ.λπ.), περιλαμβάνουν επίσης την ενότητα HR για την αξιολόγηση της ποιότητας της εργασίας των εργαζομένων.

- ✚ Το EAM (Enterprise Asset Management) είναι ένα σύστημα πληροφοριών σχεδιασμένο κυρίως για την αυτοματοποίηση διαδικασιών που σχετίζονται με τη συντήρηση του εξοπλισμού, την επισκευή του και την εξυπηρέτηση μετά την πώληση. Είναι η βέλτιστη διαχείριση του κύκλου ζωής των φυσικών περιουσιακών στοιχείων στην οργάνωση (Laudon, et.al. 2009).
- ✚ Το σύστημα EAM είναι ένα συγκρότημα σχεδιασμένο για να αυτοματοποιεί τις διαδικασίες που σχετίζονται με τη συντήρηση του εξοπλισμού, την επισκευή του και την εξυπηρέτηση μετά την πώληση. Ένα τέτοιο σύστημα μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε επιχειρήσεις με σημαντική παραγωγική ικανότητα ή σε επιχειρήσεις που απαιτούν αξιόπιστη και χωρίς προβλήματα λειτουργία του εξοπλισμού. Η χρήση των συστημάτων EAM συμβάλλει στη μείωση των δαπανών που συνδέονται με την επισκευή και τη συντήρηση του εξοπλισμού, γεγονός που επηρεάζει σημαντικά το ζήτημα της αδιάλειπτης παραγωγής, μειώνοντας τις απρογραμματίστες διακοπές λειτουργίας και, τελικά, συμβάλλει στη μείωση του κόστους παραγωγής, αυξάνοντας έτσι τα τελικά κέρδη της επιχείρησης.
- ✚ EDMS (Electronic Document Management System) - πλαίσιο διαχείρισης επιχειρηματικών εγγράφων. Πρόκειται για ένα λογισμικό που βασίζεται σε προγράμματα ηλεκτρονικών υπολογιστών που χρησιμοποιούνται για την παρακολούθηση, τη διαχείριση και την αποθήκευση εγγράφων. Συνήθως έχει την αρχιτεκτονική πελάτη-διακομιστή. Το σύστημα EDMS είναι ένα πλαίσιο διαχείρισης εγγράφων στην εταιρεία. Ο κύριος στόχος αυτών των πλαισίων είναι η δημιουργία, η καταγραφή, η αποθήκευση και η αρχειοθέτηση των

εγγράφων σε μία βάση δεδομένων, έτσι ώστε να μην χάνονται οι απαραίτητες πληροφορίες στις ροές εργασιών του γραφείου.

Αυτά τα συστήματα βελτιστοποιούνται για μια γρήγορη αναζήτηση των αποθηκευμένων πληροφοριών, για τη βελτίωση της ταχύτητας επεξεργασίας δεδομένων. Με άλλα λόγια, το σύστημα EDMS μπορεί να συγκριθεί με ένα μεγάλο ηλεκτρονικό αρχείο που έχει μια βασική λειτουργία ροής εργασιών. Επιπλέον, το EDMS επιλύει μια δέσμη άλλων καθηκόντων, παρέχοντας τον έλεγχο της έκδοσης εγγράφων, τα επίπεδα πρόσβασης, την αναπαραγωγή σε άλλες βάσεις δεδομένων και παρόμοια συστήματα (Laudon, et.al. 2009).

2.5 Αρχιτεκτονική Ολοκληρωμένων Πληροφοριακών Συστημάτων

Ένα πληροφοριακό σύστημα μιας επιχείρησης αποτελεί ένα στοιχείο της πληροφορικής που επικεντρώνεται κυρίως στις διοικητικές της ανάγκες (Reijers, 2003). Σε πολλές εφαρμογές, το πληροφοριακό σύστημα μιας επιχείρησης, είναι ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα σχεδιασμένο να διαχειρίζεται όλες τις πτυχές της λειτουργίας μιας επιχείρησης, όπως διοικητικά, οικονομικά και νομικά ζητήματα και την αντίστοιχη επεξεργασία υπηρεσιών.

Η αρχιτεκτονική του Πληροφοριακού Συστήματος μιας επιχείρησης, έχει τρία βασικά επίπεδα, επίπεδο κεντρικής κυβέρνησης, επίπεδο επικράτειας και επίπεδο μεταφοράς ασθενών. Γενικά, όλα τα είδη πληροφοριακών συστημάτων υποστηρίζονται σε αρχιτεκτονικές *client-server* για δικτύωση και επεξεργασία. Οι περισσότερες θέσεις εργασίας ενός πληροφοριακού συστήματος μιας επιχείρησης είναι επί του παρόντος ανεπτυγμένα. Τώρα χρησιμοποιούνται υπολογιστές tablet και εφαρμογές smartphone.

Το κάθε πληροφοριακό σύστημα μιας επιχείρησης, είναι μια πρωτοβουλία που έχει σχεδιαστεί για να βελτιώσει την πρόσβαση στις πληροφορίες των ασθενών μέσω ενός κεντρικού ηλεκτρονικού συστήματος πληροφοριών. Ο στόχος στο κάθε πληροφοριακό σύστημα νοσοκομείων, είναι να βελτιώσει τη ροή των πληροφοριών των ασθενών και την προσβασιμότητά τους για τους γιατρούς και άλλους παρόχους υγειονομικής περίθαλψης. Αυτές οι αλλαγές στην υπηρεσία θα βελτιώσουν την ποιότητα της φροντίδας και την ασφάλεια των πελατών με την πάροδο του χρόνου (Ιωάννου, 2006).

Το πληροφοριακό σύστημα μιας επιχείρησης, έχει ως βασικό θέμα την αποθήκευση δεδομένων, επομένως είναι ένα πιο στατικό μοντέλο διαχείρισης πληροφοριών. Το πληροφοριακό σύστημα μιας επιχείρησης αποτελείται συχνά από ένα ή περισσότερα συστατικά λογισμικού με εξειδικευμένες επεκτάσεις, καθώς και από μια μεγάλη ποικιλία υποσυστημάτων ιατρικών ειδικοτήτων από μια αγορά πολλαπλών προμηθευτών. Κάποια εξειδικευμένα ονόματα υλοποίησης για ένα πληροφοριακό σύστημα νοσοκομείων, είναι για παράδειγμα το Εργαστηριακό Πληροφοριακό Σύστημα (LIS), το Σύστημα Διαχείρισης Πολιτικής και Διαδικασίας, το Σύστημα Πληροφοριών Ακτινοβολίας (RIS) ή Σύστημα Αρχειοθέτησης Εικόνας και Επικοινωνίας (PACS).

Η αρχιτεκτονική τους βασίζεται σε μια κατανεμημένη προσέγγιση και στη χρήση τυποποιημένων προϊόντων λογισμικού που συμμορφώνονται με τα πρότυπα της βιομηχανίας και της αγοράς πρέπει να αξιοποιηθούν (όπως: λειτουργικά συστήματα UNIX, MS-Windows, τοπικό δίκτυο βασισμένο σε πρωτόκολλα Ethernet και TCP / IP, συστήματα διαχείρισης βάσεων δεδομένων βασισμένα σε γλώσσα SQL ή σε βάσεις δεδομένων Oracle, γλώσσα προγραμματισμού C) (Andersen, 2007).

Τα Πληροφοριακά Συστήματα μιας επιχείρησης, παρέχουν μια κοινή πηγή πληροφοριών. Το σύστημα πρέπει να διατηρεί τα δεδομένα σε ασφαλή χώρο και να ελέγχει ποιος μπορεί να φτάσει τα δεδομένα σε ορισμένες περιπτώσεις. Αυτά τα συστήματα ενισχύουν την ικανότητα των επαγγελματιών να συντονίζουν τη φροντίδα παρέχοντας πληροφορίες για την υγεία του ασθενούς και επισκέπτονται το ιστορικό στον τόπο και στον χρόνο που χρειάζονται. Ένα πληροφοριακό σύστημα μιας επιχείρησης παρέχει εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία μεταξύ των παροχών (Ιωάννου, 2006).

Επίσης μπορεί να ελέγχει οργανισμούς, επίσημες τεκμηρίωσης, οικονομικές καταστάσεις, προσωπικά δεδομένα, υπηρεσίες κοινής ωφέλειας και ποσά αποθεμάτων και να διατηρεί επίσης σε ασφαλή θέση. Επίσης ένα πληροφοριακό σύστημα μιας επιχείρησης μπορεί να προστατεύσει οργανισμούς, λάθη χειρόγραφου, προβλήματα υπερπληροφόρησης, σύγκρουση προσωπικού προγραμματισμού και επίσημα σφάλματα τεκμηρίωσης, όπως σφάλματα προετοιμασίας φορολογικού ελέγχου.

Επίσης, ο διαχειριστής συστημάτων-διαχειριστών βάσεων δεδομένων, είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση των συστημάτων ή τη διαχείριση δεδομένων σε όλες τις πτυχές της αξιοποίησης για να εξασφαλίσει το υψηλό χρόνο λειτουργίας του συστήματος και για το χειρισμό όλων των δραστηριοτήτων δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας και αποκατάστασης σε ένα πληροφοριακό σύστημα μιας επιχείρησης (Ould, 2005).

Ο ειδικός εφαρμογών του νοσοκομείου μαζί με τον προμηθευτή λογισμικού συμμετέχει σε όλες τις δραστηριότητες που απαιτούνται για την εφαρμογή του λογισμικού εφαρμογών. Οι εκπαιδευτές προπονούν και ανακατασκευάζουν νέους υπαλλήλους μιας επιχείρησης. Οι μηχανικοί υλικού / δικτύων είναι υπεύθυνοι για τη συντήρηση των συστημάτων υλικού και δικτύων μιας επιχείρησης. Αναλαμβάνουν όλες τις δραστηριότητες αντιμετώπισης προβλημάτων που ενδέχεται να απαιτηθούν για τη διατήρηση του ηλεκτρονικού συστήματος και των δεδομένων ασθενών στη διάθεση των επιχειρηματιών (Ould, 2005).

Η έρευνα των Πληροφοριακών Συστημάτων παρέχει πολλά παραδείγματα τεχνικών και διαδικασιών που μειώνουν τις αποτυχίες του συστήματος, συλλέγουν και αξιολογούν τα σχόλια των χρηστών, αυξάνουν τη λειτουργικότητα, τη συντήρηση του προγράμματος, μετρούν την παραγωγικότητα κλπ. Η απάντηση στην ερώτηση «ποιο είναι το καλύτερο σύστημα πληροφοριών, είναι ακόμα πολύπλοκη. Κάποιοι θεωρούν ότι είναι μια οργανωτική απόφαση, άλλοι ως στρατηγική απόφαση και άλλοι βασίζονται σε μια οικονομική ανάλυση για να αποφασίσουν (Reijers, 2003).

Η αξιολόγηση ενός λειτουργικού πληροφοριακού συστήματος μιας επιχείρησης είναι ένα δύσκολο και πολύπλευρο καθήκον, το οποίο συνήθως οδηγεί σε τεράστιους πίνακες ελέγχου αξιολόγησης που καλύπτουν όλες τις πτυχές. Ο ορισμός ενός αυστηρού συνόλου κριτηρίων μπορεί να οδηγήσει σε ένα άκαμπτο σύστημα υποστήριξης αποφάσεων που δεν προσαρμόζεται στις ατομικότητες κάθε συγκεκριμένης περίπτωσης. Το προτεινόμενο πλαίσιο αξιολόγησης είναι γενικό και μπορεί εύκολα να προσαρμοστεί στο εθνικό πλαίσιο αποφάσεων, στη στρατηγική των διαχειριστών μιας επιχείρησης και στις ανάγκες των τελικών χρηστών προσαρμόζοντας το ενδιαφέρον για κάθε παράγοντα αξιολόγησης (Ιωάννου, 2006).

2.6 Πλεονεκτήματα που Προσφέρονται στις Επιχειρήσεις Λόγω της Χρήσης και Διάδοσης Πληροφοριών

Σύμφωνα με τους Aldag και Stearns η μετάδοση πληροφοριών στις επιχειρήσεις, εξυπηρετεί τους εξής σκοπούς (Andersen, 2007):

- Προσφέρει συγκεκριμένες πληροφορίες, ώστε να παρθούν οι κατάλληλες αποφάσεις εντός των σχετικών επιχειρήσεων. Οι πληροφορίες είναι απαραίτητες για τους υπαλλήλους και τα στελέχη γύρω από τους στόχους και τις αποφάσεις, τη δράση, τα μελλοντικά γεγονότα και τα αποτελέσματα αποφάσεων

- Βοηθά σε παρακίνηση. Μέσα από τη μετάδοση πληροφοριών, ενθαρρύνεται η αποδοχή οργανωτικών στόχων.

- Βοηθά σε ορθό έλεγχο από τη στιγμή που τα καθήκοντα ξεκαθαρίζονται όπως οι εξουσίες και οι ευθύνες. Με αυτό το σκεπτικό, είναι εφικτός ο έλεγχος συμπεριφοράς αλλά και απόδοσης των υπαλλήλων. Σε περίπτωση που κάποια ασάφεια υπάρχει δε μπορούν να απομονωθούν τα προβλήματα και οι πηγές τους και πρέπει να γίνουν ενέργειες διορθωτικές.

- Βοηθά στη δημιουργία υψηλού ηθικού. Η εκδήλωση συναισθημάτων και η ικανοποίηση των αναγκών είναι επιτρεπτή από τη κοινωνία. Την ίδια στιγμή είναι εφικτή και η αποφυγή δυσαρέσκειας και η δημιουργία αρνητικών συναισθημάτων

Κάθε φορά, οι παραπάνω σκοποί ικανοποιούνται με το ανάλογο τύπο ή το είδος μετάδοσης πληροφοριών στις επιχειρήσεις. Η μετάδοση πληροφοριών δηλαδή μπορεί να είναι γραπτή ή προφορική. Μέσα σε ένα αβέβαιο και άμεσα εναλλασσόμενο περιβάλλον κυρίως εξωτερικό. Επηρεάζεται από συνεχή αλλαγές και τη ίδια στιγμή επηρεάζεται και η εργασία των ατόμων αλλά και η απόδοσή τους (Ould, 2005).

Ο μόνος τρόπος για να αντιμετωπισθεί αποτελεσματικά η κάθε αλλαγή είναι να αποκλεισθούν οι λόγοι που τις προκαλούν όπως και οι όποιες επιπτώσεις. Πρέπει να γίνει κατανοητό ότι από τη στιγμή που τα συναισθήματα δε γίνουν κατανοητά ή οι αντιδράσεις των όσων επηρεάζονται δε θα δοθεί λύση. Σημαντικός παράγοντας για τη κατανόηση αυτή είναι ένα αποδοτικό σύστημα στην μετάδοση πληροφοριών στις επιχειρήσεις (Reijers, 2003).

Η μετάδοση πληροφοριών αυτή θα αποτελεί και τη βάση της καλής συνεργασίας αλλά και ενός θετικού κλίματος εργασίας, συνεργασίας και ομαδικής εργασίας ή ανάληψης ευθυνών στις επιχειρήσεις. Η δημιουργία ενός θετικού κλίματος εργασίας μέσα από το οποίο προωθείται η καλή συνεργασία υπαλλήλων αλλά και η ικανοποίησή του, θα δημιουργεί και καλή πληροφόρηση για όσα θέματα τους επηρεάζουν και έτσι και οι επιχειρήσεις θα διεγείρουν μια σειρά από αντιδράσεις στο χώρο εργασίας οι οποίες με τη σειρά τους οδηγούν σε καλύτερη ποιότητα αγαθών ή υπηρεσιών. Την ίδια στιγμή δημιουργούνται και διαχρονικές σχέσεις με τους πελάτες, αύξηση πιστότητας και καλύτερη κερδοφορία. Η ανάπτυξη και η βιωσιμότητα των επιχειρήσεων, έτσι μπορεί και διασφαλίζεται (Ιωάννου, 2006).

2.7 Η Εξέλιξη των Πληροφοριακών Συστημάτων Έως τις Μέρες μας

Τα συστήματα πληροφοριών έχουν σημειώσει αξιοσημείωτο μετασχηματισμό τα τελευταία σαράντα χρόνια της ύπαρξής τους. Αρχικά τα συστήματα πληροφοριών σχεδιάστηκαν για να εκτελούν μια συγκεκριμένη εργασία. Ο στόχος εδώ σε αυτόν τον τύπο συστήματος ήταν να εκτελέσει μια εργασία το συντομότερο δυνατό με τον ελάχιστο αριθμό σφαλμάτων. Η έννοια της χρήσης πληροφοριακών συστημάτων για τη λήψη αποφάσεων δεν είχε ακόμη θεωρηθεί (Eardley, Shah, Rdman, 2008).

Οι οργανισμοί χρησιμοποίησαν μόνο πληροφοριακά συστήματα για επεξεργασία δεδομένων. Είτε η επεξεργασία μισθών είτε η επεξεργασία λογαριασμών, τα συστήματα πληροφοριών εκείνων των εποχών επικεντρώνονταν στην αποτελεσματικότητα της λειτουργίας. Οι άνθρωποι που εργάστηκαν σε αυτά τα συστήματα είχαν γνώση σχετικά με το σύστημα και η διεπαφή χρήστη των συστημάτων ήταν πολύ βασική (διεπαφή χρήστη χαρακτήρων) (Eardley, Shah, Rdman, 2008).

- ✓ Η έξοδος είχε τη μορφή εξόδου όπως τα μισθώματα, κ.λπ. Η επεξεργασία των δεδομένων με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο ήταν η πρωταρχική εστίαση αυτών των συστημάτων. Τα περισσότερα από αυτά τα συστήματα χρησιμοποίησαν συστήματα αποθήκευσης δεδομένων βασισμένα σε αρχεία στα οποία θα λειτουργούσε ένα πρόγραμμα υπολογιστή, δηλαδή το πρόγραμμα ηλεκτρονικού υπολογιστή θα μπορούσε να έχει πρόσβαση στα

δεδομένα και να τα οργανώσει, αλλά θα αποθηκεύει τα δεδομένα σε ένα αρχείο.

- ✓ Το πρόβλημα με αυτό το είδος συστήματος ήταν ότι οδήγησε στην αναπαραγωγή δεδομένων και την απώλεια της συνέπειας. Τα περισσότερα από αυτά τα συστήματα χρησιμοποίησαν τη γλώσσα προγραμματισμού υπολογιστών COBOL για τέτοιες εφαρμογές. Η διαχείριση των δεδομένων και των αρχείων σε τέτοια αρχεία οδήγησε στην ανάπτυξη σημαντικών εννοιών διαχείρισης αρχείων όπως ευρετηρίαση. Το πρόβλημα με αυτό το είδος συστήματος ήταν ότι οδήγησε στην αναπαραγωγή δεδομένων και την απώλεια της συνέπειας. Τα περισσότερα από αυτά τα συστήματα χρησιμοποίησαν τη γλώσσα προγραμματισμού υπολογιστών COBOL για τέτοιες εφαρμογές (Yahia et al., 2012).

Με τα χρόνια, τα συστήματα πληροφοριών έχουν αλλάξει. Τώρα, περισσότερη έμφαση δίνεται στην παροχή βοήθειας στη διοίκηση με την παροχή πληροφοριών χρήσιμων για τη λήψη αποφάσεων. Τα συστήματα επεξεργασίας δεδομένων έχουν καταστεί άνευ αντικειμένου. Προς το παρόν, εστιάζεται στην παροχή των σωστών πληροφοριών στους σωστούς ανθρώπους την κατάλληλη στιγμή. Τα συστήματα πληροφοριών γίνονται ταχύτερα, πιο ακριβή και φιλικά προς το χρήστη, έτσι ώστε ο καθένας να μπορεί να το χρησιμοποιήσει.

Οι άνθρωποι που εργάζονται σε συστήματα πληροφορικής στις μέρες μας δεν γνωρίζουν τα συστήματα καθαυτά. Είναι κανονικοί χρήστες. Τα συστήματα έχουν γίνει τόσο φιλικά ώστε δεν απαιτούν από τους χρήστες να είναι ειδικοί σε πληροφοριακά συστήματα για να τα χρησιμοποιούν. Νέες έννοιες έχουν προκύψει στον χώρο των πληροφοριακών συστημάτων για να βοηθήσουν τους οργανισμούς να αποκτήσουν καλύτερη αξία για τα χρήματά τους. Έννοιες όπως η αρχιτεκτονική εξυπηρετητών πελατών, η δικτύωση, η κατανεμημένη υπολογιστική, η κεντρική διαχείριση βάση δεδομένων, γραφικό περιβάλλον χρήστη και Internet έχουν αλλάξει εντελώς τον χώρο του πληροφοριακού συστήματος (Yahia et al., 2012).

2.8 Η Επιτυχημένη Εφαρμογή των Πληροφοριακών Συστημάτων στις Επιχειρήσεις

Σύμφωνα με τον Guimaraes and Chair (2008) η επιτυχία μιας εφαρμογής ενός πληροφοριακού συστήματος, ορίζεται με δύο διαφορετικούς τρόπους. Ο πρωταρχικός στόχος ενός πληροφοριακού συστήματος, είναι να καταστήσει τις επιχειρηματικές οργανώσεις πιο ανταγωνιστικές βελτιώνοντας την ποιότητα προσφοράς υπηρεσιών τους. Η διαδικασία αλλαγής πρέπει να δίνει έμφαση στο στοιχείο προστιθέμενης αξίας για κάθε δραστηριότητα. Θα πρέπει να επικεντρώνεται στα αποτελέσματα και τους στόχους που διασφαλίζουν την ποιότητα.

Θα πρέπει να προγραμματιστεί για τη λύση από άκρο σε άκρο και να αμφισβητήσει τους παλιούς τρόπους. Χρησιμοποιώντας τη σωστή τεχνολογία, θα πρέπει να προτείνει νέους τρόπους, ενδυνάμωση των ανθρώπων, οικοδόμηση συναίνεσης για την πραγματοποίηση αλλαγών και καθορισμό επιθετικών στόχων για τη νέα διαδικασία. Ο οργανισμός θα πρέπει να καθορίσει γρήγορα ποιος κάνει τι και να δώσει στους εργαζόμενους νέα εργαλεία για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας. Οι βελτιώσεις της διαδικασίας πρέπει να βασίζονται στις δυνατότητες της τεχνολογίας πληροφοριών. Είναι ένας νέος τρόπος να σκεφτόμαστε την τεχνολογία της πληροφορίας, όσον αφορά τον τρόπο με τον οποίο υποστηρίζει νέες ή επανασχεδιασμένες επιχειρηματικές διαδικασίες, παρά επιχειρηματικές λειτουργίες ή άλλες οργανωτικές οντότητες.

Ο δεύτερος στόχος αναφέρεται στην απόδοση της οργάνωσης, όπου αν και πολλοί ερευνητές έχουν την τάση να χρησιμοποιούν ένα στοιχείο για τη μέτρηση της απόδοσης της εταιρείας, όπως η κερδοφορία της εταιρείας (απόδοση συνολικών περιουσιακών στοιχείων), η απόδοση της εταιρείας μπορεί να μετρηθεί με μεταβλητούς τρόπους. Αυτοί οι τρόποι μπορεί να είναι ποσοτικοί ή ποιοτικοί. Η επίτευξη των στόχων, η ανάπτυξη της εταιρείας και η αποτελεσματικότητα μεταξύ των οργανωτικών μονάδων μπορούν να αναφερθούν ως ένας από τους δείκτες απόδοσης ενός πληροφοριακού συστήματος. Τέλος, οι Guimaraes and Chair (2008) δηλώνουν ότι, δεδομένης της ευρείας ποικιλίας πιθανών οφελών από την καινοτομία της εταιρείας και την ανάγκη για εγκυρότητα περιεχομένου, μελέτες που αξιολογούν τον αντίκτυπο της καινοτομίας στην απόδοση της εταιρείας θα πρέπει να χρησιμοποιούν πολυδιάστατες κλίμακες.

2.9 Οι Ρόλοι των Διαφορετικών Τύπων Πληροφοριακών Συστημάτων σε Επιχειρηματικούς Οργανισμούς

2.9.1 Συστήματα Επεξεργασίας Συναλλαγών

Τα συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών (TPS) είναι τα βασικά επιχειρηματικά συστήματα που εξυπηρετούν το λειτουργικό επίπεδο του οργανισμού. Ένα σύστημα επεξεργασίας συναλλαγών είναι ένα μηχανογραφημένο σύστημα που εκτελεί και καταγράφει τις καθημερινές συναλλαγές που είναι απαραίτητες για τη διεξαγωγή της επιχείρησης. Στο χαμηλότερο επίπεδο ιεραρχίας του οργανισμού βρίσκουμε τα συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών που υποστηρίζουν τις καθημερινές δραστηριότητες της επιχείρησης.

2.9.2 Συστήματα Ελέγχου Διεργασιών

Τα συστήματα ελέγχου της διαδικασίας είναι η παρακολούθηση και ο έλεγχος βιομηχανικών ή φυσικών διεργασιών. Παραδείγματα αναφέρονται στην διύλιση πετρελαίου, παραγωγή ενέργειας και συστήματα παραγωγής χάλυβα. Για παράδειγμα, ένα διυλιστήριο πετρελαίου χρησιμοποιεί ηλεκτρονικούς αισθητήρες που συνδέονται με υπολογιστές για να παρακολουθεί συνεχώς τις χημικές διεργασίες και να πραγματοποιεί στιγμιαίες (σε πραγματικό χρόνο) προσαρμογές που ελέγχουν τη διαδικασία διύλισης. Ένα σύστημα ελέγχου διεργασιών περιλαμβάνει ολόκληρη τη γκάμα: εξοπλισμός, προγράμματα υπολογιστών, λειτουργικές διαδικασίες.

2.9.3 Συστήματα Εταιρικής Συνεργασίας (Συστήματα αυτοματισμού γραφείου)

Τα συστήματα αυτοματισμού γραφείου είναι ένας από τους πιο διαδεδομένους τύπους συστημάτων πληροφοριών που θα βοηθήσουν τους διαχειριστές να ελέγχουν τη ροή πληροφοριών σε οργανισμούς. Τα συστήματα εταιρικής συνεργασίας (συστήματα αυτοματισμού γραφείου) βελτιώνουν τις επικοινωνίες και την παραγωγικότητα ομάδων και ομάδων εργασίας. Τα συστήματα αυτοματισμού γραφείου είναι άλλοι τύποι συστημάτων πληροφοριών που δεν είναι συγκεκριμένα για κανένα επίπεδο στον οργανισμό, αλλά παρέχουν σημαντική υποστήριξη για ένα ευρύ φάσμα χρηστών. Τα συστήματα πληροφοριών του Office έχουν σχεδιαστεί για να υποστηρίζουν εργασίες γραφείου με τεχνολογία πληροφοριών. Φωνητικό ταχυδρομείο, σύστημα πολυμέσων, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεδιάσκεψη, μεταφορά αρχείων, ακόμη και ομαδικές αποφάσεις μπορούν να επιτευχθούν μέσω συστημάτων πληροφοριών γραφείου.

2.9.4 Πληροφοριακά Συστήματα Διαχείρισης

Τα συστήματα πληροφοριών διαχείρισης είναι ένα είδος πληροφοριακών συστημάτων που θα μπορούσαν να συλλέξουν και να επεξεργαστούν πληροφορίες από διάφορες πηγές στο ινστιτούτο λήψης αποφάσεων σε επίπεδο διαχείρισης. Συστήματα πληροφοριών διαχείρισης Παρέχετε πληροφορίες με τη μορφή προκαθορισμένων αναφορών και ενδείξεων για την υποστήριξη της λήψης επιχειρηματικών αποφάσεων.

Το επόμενο επίπεδο στην οργανωτική ιεραρχία καταλαμβάνεται από χαμηλού επιπέδου διευθυντές και επόπτες. Αυτό το επίπεδο περιέχει συστήματα υπολογιστών που προορίζονται να βοηθήσουν τη λειτουργική διαχείριση στην παρακολούθηση και τον έλεγχο των δραστηριοτήτων επεξεργασίας συναλλαγών που λαμβάνουν χώρα σε επίπεδο γραφείου. Τα συστήματα πληροφοριών διαχείρισης (MIS) χρησιμοποιούν τα δεδομένα που συλλέγονται από το TPS για να παρέχουν στους επόπτες τις απαραίτητες αναφορές ελέγχου.

Σύμφωνα με τον Χασάν, το σύστημα πληροφοριών διαχείρισης είναι ένας τύπος πληροφοριακών συστημάτων που λαμβάνουν εσωτερικά δεδομένα από το σύστημα και το συνοψίζουν σε χρήσιμες και χρήσιμες μορφές ως διαχειριστικές εκθέσεις που τα χρησιμοποιούν για να υποστηρίζουν δραστηριότητες διαχείρισης και λήψης αποφάσεων.

2.9.5 Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων

Το Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων είναι ένα σύστημα βασισμένο σε υπολογιστή που προορίζεται για χρήση από έναν συγκεκριμένο διαχειριστή ή συνήθως από μια ομάδα διευθυντών σε οποιοδήποτε οργανωτικό επίπεδο για τη λήψη απόφασης κατά τη διαδικασία επίλυσης μιας ημιδομημένης απόφασης. Σύμφωνα με τον Heidarkhani, et al., τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων είναι ένα είδος οργανωτικών πληροφοριακών συστημάτων πληροφορικής που βοηθούν τον διαχειριστή στη λήψη αποφάσεων που χρειάζεται μοντελοποίηση, διατύπωση, υπολογισμός, σύγκριση, επιλογή της καλύτερης επιλογής ή πρόβλεψη των σεναρίων. Σύμφωνα με τους Khanore, et al., τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων έχουν σχεδιαστεί ειδικά για να βοηθήσουν τη διοίκηση στη λήψη αποφάσεων σε καταστάσεις όπου υπάρχει αβεβαιότητα σχετικά με τα πιθανά αποτελέσματα αυτών των αποφάσεων. Σύμφωνα με τον Shim, ένα σύστημα υποστήριξης αποφάσεων είναι

πληροφορίες που βασίζονται σε υπολογιστικό σύστημα που βοηθά τους διαχειριστές στη λήψη πολλών πολύπλοκων αποφάσεων, όπως αποφάσεις που απαιτούνται για την επίλυση κακώς καθορισμένων ή ημι-δομημένα προβλήματα.

2.10 Τα Κύρια Χαρακτηριστικά των Βασικών Πληροφοριακών Συστημάτων ERP για τις Επιχειρήσεις

Ως εμπορικό προϊόν, το λογισμικό ERP προσφέρεται από μια σειρά προμηθευτών που ειδικεύονται σε αυτόν τον τομέα του μάρκετινγκ λογισμικού. (Klaus, Rosemann, & Gable, 2000) Οι κύριοι προμηθευτές ERP στην αγορά είναι οι SAP, Oracle, Sage, Infor και Microsoft (Columbus, 2014). Το ERP είναι ένα τυπικό λογισμικό, αλλά είναι πολύ διαμορφώσιμο και επομένως προσαρμόζεται ανάλογα με τις ανάγκες των χρηστών σε ένα ευρύ φάσμα βιομηχανιών. Μόλις μια επιχείρηση αρχίσει να αναπτύσσει ένα σύστημα ERP, το λογισμικό προσαρμόζεται ανάλογα με τις απαιτήσεις της επιχείρησης.

Ονομάζεται «ως προσαρμογή ενός πληροφοριακού συστήματος» (Klaus, Rosemann, & Gable, 2000). Ο Klaus και οι συνάδελφοί του δηλώνουν ότι αναλυτικές οδηγίες, περαιτέρω εργαλεία υλοποίησης, εργαλεία για τη διαχείριση έργων είναι μερικά από τα απαραίτητα στοιχεία υποστήριξης για ένα έργο υλοποίησης ERP. (Klaus, Rosemann, & Gable, 2000) Το πλούσιο δυναμικό διαμόρφωσης ενός πληροφοριακού συστήματος ERP προσφέρει στις εταιρείες μια προκαθορισμένη επιλογή για επιχειρηματικές διαδικασίες και συναλλαγές. Οι τρέχουσες λύσεις ενός πληροφοριακού συστήματος ERP μπορούν να ενσωματωθούν σε διαφορετικές πλατφόρμες λογισμικού και υλικού. Μια επιχείρηση υποστήριξης ERP σε ένα μόνο σύστημα, αλλά για διαφορετικές περιοχές μιας εταιρείας.

Ο Klaus και οι συνάδελφοί του υποστηρίζουν επίσης ότι το λογισμικό ERP θα πρέπει να διαφοροποιείται από άλλο λογισμικό όπως λογισμικό διαχείρισης βάσεων δεδομένων ή λειτουργικά συστήματα, επειδή είναι ένα λογισμικό εφαρμογών που είναι ενσωματωμένο στις λειτουργίες. (Klaus, Rosemann, & Gable, 2000) Το κύριο χαρακτηριστικό του ERP είναι οι «επιχειρηματικές λύσεις» που υποστηρίζουν επιχειρηματικές διαδικασίες και διοίκηση σε μια επιχείρηση όπως προμήθειες, διαχείριση υλικών, logistics, maintenace, πελατειακές σχέσεις, χρηματοοικονομική λογιστική και αναφορές. Μέσα σε έναν οργανισμό, το ERP τυποποιεί τις

επιχειρηματικές διαδικασίες και τα δεδομένα με τις «βέλτιστες πρακτικές», οι οποίες βασίζονται κυρίως σε συγκριτικούς πελάτες που έχουν ήδη εφαρμόσει ERP Systems.

Εκτός από αυτές τις λειτουργίες, το ERP έχει πολλές εκτάσεις ειδικά για τις βιομηχανίες όπως αναφέρεται παραπάνω: όπως ο δημόσιος τομέας, οι επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας, η υγειονομική περίθαλψη και η εκπαίδευση. Σε αυτή τη διατριβή, οι αναλυθείσες επιχειρηματικές διαδικασίες παρατηρούνται στην ενεργειακή βιομηχανία, αντίστοιχα η λύση ERP είναι συγκεκριμένη για επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας. Αυτό θα εξηγηθεί λεπτομερώς στο κεφάλαιο 4. Κατά τη διαδικασία της θεωρητικής προετοιμασίας αυτής της έρευνας, τα συστήματα ERP κάθε περίπτωση προοριζόταν να αναλυθούν σε σχέση με τέτοια χαρακτηριστικά. Ελήφθησαν υπόψη οι ενότητες που χρησιμοποιήθηκαν στο σύστημα ERP, η διάρκεια και το εύρος των έργων ERP, ο αριθμός προσαρμογής και ανάπτυξης στα συστήματα, η χρήση των «βέλτιστων πρακτικών».

2.10.1 Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας της Εφαρμογής Ενός Πληροφοριακού Συστήματος ERP

Πριν ξεκινήσει κανείς την εμπειρική έρευνα, θα πρέπει να γνωρίζει πως οι παράγοντες επιτυχίας σε έργα υλοποίησης ERP ερευνώνται λόγω του γεγονότος ότι η εφαρμογή συστημάτων ERP είναι δύσκολη, δαπανηρή και περίπλοκη και συχνά δείχνει υψηλά ποσοστά αποτυχίας ή ακόμη και εγκατάλειψη λόγω έλλειψης πολλών παραγόντων. (Rabaai, 2009) Ο Al-Fawaz και οι συνεργάτες του ορίζουν διάφορους παράγοντες επιτυχίας σε μια εφαρμογή συστήματος ERP σχετικά με προηγούμενες έρευνες σχετικά με παράγοντες επιτυχίας σε έργα ενός πληροφοριακού συστήματος ERP. (Al-Fawaz, Al-Salti, & Eldabi, 2008) Επιπλέον, η Mikkola δίνει ορισμένους παράγοντες επιτυχίας για έργα υλοποίησης ERP. Μερικές από αυτές δίνονται της οι ακόλουθες υποενότητες.

- ✓ Δέσμευση και υποστήριξη κορυφαίας διαχείρισης: Η δέσμευση και η υποστήριξη της κορυφαίας διαχείρισης, οδηγούν σε οργανωτική δέσμευση σε έναν οργανισμό. Ενώ η κατανόηση και η αναθεώρηση των υπαρχουσών επιχειρηματικών διαδικασιών, μπορεί να υπάρξει ένα διοικητικό συμβούλιο ανώτατου επιπέδου πίσω από την προσπάθεια υλοποίησης που ασχολείται με την ολοκλήρωση των επιχειρήσεων, κατανοεί το ERP, συμφωνεί πλήρως με το κόστος, ζητά απόδοση της επένδυσης και υποστηρίζει το έργο. (Mikkola, 2013)

- ✓ Επανασχεδιασμός επιχειρηματικής διαδικασίας: Ενώ εφαρμόζει υπο-συστήματα ενός πληροφοριακού συστήματος ERP σε οργανισμούς, η επιχείρηση μπορεί να επιλέξει μία από τις τρεις επιλογές: «Υιοθέτηση συστήματος ERP», «Υιοθέτηση επιχειρηματικών διαδικασιών» ή «Συνδυασμός επιχειρηματικών λύσεων». Ο επανασχεδιασμός επιχειρηματικών διαδικασιών για να τις προσαρμόσει στις λειτουργίες ERP, δημιουργεί βαθιές αλλαγές στην οργανωτική δομή. Από την άλλη πλευρά, όταν ένας οργανισμός προτιμά να διατηρήσει τις υπάρχουσες διαδικασίες του χρησιμοποιώντας ένα σύστημα ERP, οι λειτουργίες ERP μπορούν να προσαρμοστούν. (Mikkola, 2013) Ωστόσο, ο οργανισμός πρέπει να είναι προσεκτικός επιλέγοντας μία από αυτές τις επιλογές σε ένα έργο υλοποίησης ERP.
- ✓ Αποτελεσματική διαχείριση έργου: Η αποτελεσματική διαχείριση έργου είναι κρίσιμη για μια επιτυχημένη εφαρμογή ERP. (Al-Fawaz, Al-Salti, & Eldabi, 2008) Η έλλειψη σωστής κατανόησης των αναγκών του έργου και η αδυναμία παροχής ηγεσίας και καθοδήγησης στο έργο είναι οι κύριοι παράγοντες όταν αποτύχει η υλοποίηση του ERP. Έτσι, μια αποτελεσματική διαχείριση έργου θα πρέπει να καθορίζει σαφείς στόχους έργου, να αναπτύσσει ένα σχέδιο εργασίας και πόρων και να παρακολουθεί προσεκτικά την πρόοδο του έργου.
- ✓ Σύνθεση ομάδας ERP: Σε ένα έργο υλοποίησης ενός πληροφοριακού συστήματος ERP, τα μέλη της ομάδας σύνθεσης διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο, επειδή το ERP ενσωματώνει διαφορετικές επιχειρηματικές λειτουργίες σε έναν οργανισμό σε ένα ενιαίο σύστημα, απαιτώντας ένα σύνθετο και ενσωματωμένο πακέτο λογισμικού. (Seo, 2013) Για ένα επιτυχημένο έργο υλοποίησης ERP, τα μέλη θα πρέπει να επιλέγονται σχετικά με την ισορροπία μεταξύ τους, την επιχειρηματική εμπειρία στον οργανισμό και εξωτερικούς εμπειρογνώμονες σε διαφορετικό τομέα του ERP. Ως εκ τούτου, κατά την προετοιμασία των περιπτώσεων, ελήφθησαν υπόψη άτομα από διαφορετικούς ERP και επιχειρηματικούς τομείς
- ✓ Επιλογή συμβούλου και σχέση: Οι σύμβουλοι ενός πληροφοριακού συστήματος ERP διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην υλοποίηση του ERP. Οι σύμβουλοι είναι βασικοί πόροι γνώσης για το υλικό, το λογισμικό και το προσωπικό της ERP. (Mikkola, 2013) Μπορούν επίσης να έχουν ευθύνη για τη

διαχείριση του έργου και να ελέγχουν το έργο. Αυτοί οι άνθρωποι μπορούν να λάβουν κρίσιμες αποφάσεις. Από την άλλη πλευρά, προκειμένου να είναι επιτυχής συντήρηση συστήματος μετά την εφαρμογή. Η μεταφορά γνώσης από συμβούλους είναι ζωτικής σημασίας για τον οργανισμό. Επομένως, για μια επιτυχημένη εφαρμογή ERP, η επιλογή συμβούλων είναι πολύ σημαντική.

- ✓ Εκπαίδευση: Η εκπαίδευση τελικών χρηστών έχει αναγνωριστεί ως κρίσιμος παράγοντας για την εφαρμογή ενός πληροφοριακού συστήματος ERP. (Al-Fawaz, Al-Salti, & Eldabi, 2008) Λόγω της πολυπλοκότητας του ολοκληρωμένου συστήματος ERP, η εκπαίδευση των τελικών χρηστών είναι σημαντική για την έντονη κατανόηση του τρόπου λειτουργίας του συστήματος και του τρόπου χρήσης του. Έτσι, η κατάλληλη εκπαίδευση και κατάρτιση τελικών χρηστών μεγιστοποιεί τα οφέλη ERP και αυξάνει την ικανοποίηση των χρηστών.

Ως εκ τούτου, ενώ οι κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας μπορούν να οδηγήσουν στην επιτυχία της εφαρμογής ERP, δεν το εγγυώνται. Οι Al-Mashari, Al-Mudimigh και Zairi (2003) δηλώνουν ότι η παράδοση των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας είναι μια σημαντική προϋπόθεση για να οδηγήσει τα οφέλη από την εφαρμογή ERP και προτείνουν ότι τα έργα πληροφορικής μπορούν να θεωρηθούν επιτυχημένα σύμφωνα με τους ακόλουθους όρους:

- 1- Επιτυχία αλληλογραφίας, η οποία συμβαίνει όταν υπάρχει αντιστοιχία μεταξύ συστημάτων πληροφορικής και των συγκεκριμένων προγραμματισμένων στόχων.
- 2- Διαδικασία επιτυχίας, η οποία συμβαίνει όταν το έργο πληροφορικής ολοκληρώνεται εντός χρόνου και προϋπολογισμού.
- 3- Επιτυχία αλληλεπίδρασης, η οποία συμβαίνει όταν οι στάσεις των χρηστών απέναντι στην πληροφορική είναι θετικές.
- 4- Επιτυχία προσδοκίας, η οποία συμβαίνει όταν τα συστήματα πληροφορικής ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των χρηστών.

2.11 Η Εφαρμογή του Πληροφοριακού Συστήματος MIS για την Επιχείρηση

Υπάρχει μια μεγάλη έρευνα για τις προσεγγίσεις, τις τεχνικές και τις τεχνολογίες για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη ενός πληροφοριακού συστήματος MIS. Ωστόσο, υπάρχουν μερικά ερευνητικά άρθρα που καλύπτουν τον αντίκτυπο των Πληροφοριακών Συστημάτων Διαχείρισης στις στρατηγικές σχεδιασμού και στη λήψη αποφάσεων. Αν και δεν υπάρχουν καθολικά αποδεκτοί ορισμοί ενός πληροφοριακού συστήματος MIS και αυτοί που υπάρχουν στη λογοτεχνία είναι απλώς προκαταλήψεις των ερευνητών (Adeoti-Adekeye, 1997). Ο Lee, (2001) όρισε το MIS ως ένα σύστημα ή διαδικασία που παρέχει πληροφορίες που απαιτούνται για την αποτελεσματική διαχείριση των οργανισμών.

Επιπλέον, οι Baskerville και Myers (2002) ορίζουν ευρέως το MIS ως "ανάπτυξη, χρήση και εφαρμογή συστημάτων πληροφοριών από άτομα, οργανισμούς και κοινωνία". Στη μελέτη του, ο Beeta (2005) περιγράφει ένα σύστημα πληροφοριών ως "ένα σύστημα που αποτελείται από το δίκτυο όλων των καναλιών επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται σε έναν οργανισμό". Στη μελέτη τους, οι Laudon και Laudon (2003) έχουν ορίσει το MIS ως τη μελέτη συστημάτων πληροφοριών που εστιάζουν στη χρήση τους στις επιχειρήσεις και τη διαχείριση. Οι προαναφερθέντες ορισμοί έδειξαν ότι το MIS υπογράμμισε την ανάπτυξη, εφαρμογή και επικύρωση σχετικών θεωριών και μοντέλων σε προσπάθειες να ενθαρρυνθεί η ποιοτική εργασία στην περιοχή.

Αναφερόμενοι στις διεθνείς βιβλιογραφίες, το πεδίο των Πληροφοριακών Συστημάτων Διαχείρισης (MIS) παρουσίασε μια διαφοροποιημένη εξέλιξη στη σχετικά σύντομη διάρκεια ζωής του. Το MIS έχει αναπτύξει το δικό του θέμα έρευνας και μελέτης (Baskerville, Myers, 2002). Ανιχνεύοντας προηγούμενες βιβλιογραφίες, μπορούμε να αναφέρουμε ότι κατά τις πρώτες δεκαετίες του, το MIS επικεντρώθηκε στις πληροφορίες στο πλαίσιο:

- ✓ Ηλεκτρονική επεξεργασία δεδομένων που εκτελεί λειτουργίες επεξεργασίας συναλλαγών και καταγράφει λεπτομερή πραγματικά στοιχεία.
- ✓ Συστήματα αναφοράς διαχείρισης που ελέγχουν τις επιχειρησιακές δραστηριότητες ενός οργανισμού, παρέχοντας περιλήψεις, πληροφορίες και σχόλια στη διοίκηση.

Μόνο τις τελευταίες δύο δεκαετίες, το πεδίο ενός πληροφοριακού συστήματος MIS έχει μετατοπιστεί στο πρωτεύον, που θεωρείται ο δεύτερος τύπος επικοινωνίας, δηλαδή βασίζεται σε οδηγίες. Αυτό έγινε γνωστό ως το πεδίο των ειδικών συστημάτων (Sasan Rahmatian, 1999). Σε απόπειρες επισκόπησης δημοσιευμένων μελετών για τα MIS και άρθρα, οι Alavi και Carlson (1992) έχουν εντοπίσει δημοφιλή ερευνητικά θέματα, την κυρίαρχη ερευνητική προοπτική και τη σχέση μεταξύ της έρευνας και της πρακτικής του MIS. Αντίθετα, οι Baskerville και Myers (2002) εξέτασαν το πεδίο MIS και βρήκαν μια συνεχή μετατόπιση της έρευνας MIS από μια τεχνική εστίαση σε μια τεχνολογία-οργανωτική και διαχείριση-κοινωνική εστίαση.

Ο Skygius (2001) υπογραμμίζει τη στάση του υπεύθυνου λήψης αποφάσεων έναντι διαφορετικών παραγόντων που επηρεάζουν την ποιότητα των επιχειρηματικών αποφάσεων. Αυτοί οι παράγοντες περιλαμβάνουν πηγές πληροφοριών, αναλυτικά εργαλεία και το ρόλο των τεχνολογιών πληροφοριών. Ο Handzic (2001) δίνει επίσης προσοχή στον αντίκτυπο της διαθεσιμότητας πληροφοριών στην ικανότητα των ανθρώπων να επεξεργάζονται και να χρησιμοποιούν πληροφορίες σε βραχυπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο σχεδιασμό και σε εργασίες λήψης αποφάσεων. Αποκάλυψε ότι όσο καλύτερη είναι η διαθεσιμότητα πληροφοριών, τόσο καλύτερος είναι ο αντίκτυπος τόσο στην αποδοτικότητα όσο και στην ακρίβεια των επιχειρηματικών αποφάσεων.

Οι Liu και Young (2007) μιλούν για βασικά μοντέλα πληροφοριών και τις σχέσεις τους στην υποστήριξη επιχειρηματικών αποφάσεων σε τρία διαφορετικά σενάρια. Οι συγγραφείς απέδειξαν ότι οι παγκόσμιες επιχειρήσεις εκ των προτέρων οφείλονται στο Σύστημα Εφαρμογών Επιχειρήσεων που παρέχεται από σύγχρονα εργαλεία πληροφορικής όπως το Enterprise Resource Planning (ERP), το Knowledge Management Systems (KMS) και το Customer Relations Management (CRM) για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας και της αποτελεσματικότητας του Διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Προκειμένου να βελτιωθεί η χρηματοοικονομική οργανωτική ικανότητα και να ενισχυθεί το επίπεδο ανταγωνισμού στην αγορά, οι χρηματοοικονομικοί οργανισμοί πρέπει να κατανοήσουν τις διαστάσεις της Διαχείρισης Πληροφοριών και να καθορίσουν και να αναπτύξουν με σαφήνεια τους πόρους σε περίπτωση ανθρώπινων,

τεχνολογικών και εσωτερικών λειτουργιών, μεταξύ άλλων, και να τα διαχειρίζεστε καλά στα οργανικά όρια. Ωστόσο, η καθιέρωση της σχέσης μεταξύ της διαχείρισης του συστήματος πληροφοριών, του σχεδιασμού και της λήψης αποφάσεων είναι, στην καλύτερη περίπτωση, δύσκολη.

Σε ένα άρθρο των Shu και Strassmann (2005), πραγματοποιήθηκε έρευνα σε 12 τράπεζες στις ΗΠΑ μεταξύ 1989 και 1997. Παρατήρησαν ότι, παρόλο που η Πληροφορική ήταν ένας από τους πιο ουσιαστικά δυναμικούς παράγοντες που σχετίζονται με όλες τις προσπάθειες, δεν θα μπορούσε να βελτιωθεί τα κέρδη των τραπεζών. Ωστόσο, αντίθετα, υπάρχουν πολλές λογοτεχνίες που εγκρίνουν τις θετικές επιπτώσεις των εξόδων της Πληροφορικής στην επιχειρηματική αξία. Ο Kozak (2005) διερευνά την επίδραση της εξέλιξης της Πληροφορικής στην κερδοφορία και την αποτελεσματικότητα κόστους της τραπεζικής ζώνης κατά την περίοδο μεταξύ 1992 και 2003. Η μελέτη δείχνει μια αισιόδοξη σχέση μεταξύ της λειτουργίας της Πληροφορικής, της παραγωγικότητας και της εξοικονόμησης κόστους.

Οι οργανισμοί που δεν διαθέτουν επίσημες πρακτικές ανταλλαγής πληροφοριών θα αποτύχουν να αξιοποιήσουν το πνευματικό κεφάλαιο των διευθυντών τους για επιχειρηματική καινοτομία και ανάπτυξη (O'Neill & Adya, 2007). Το MIS επιτρέπει την ανταλλαγή εμπειριών, η οποία μεταφέρει τις απαιτούμενες πληροφορίες στη διοίκηση Vels να διατηρήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, δεδομένου ότι επηρεάζει τη λήψη αποφάσεων για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Επομένως, οι Barachini et al. (2009) υποστήριξε ότι είναι επιτακτική ανάγκη αυτοί οι οργανισμοί να παρακινούν συνεχώς τους υπαλλήλους τους να μοιράζονται πολύτιμες πληροφορίες, έτσι ώστε το πνευματικό τους κεφάλαιο να μπορεί να αξιοποιηθεί.

Το Σύστημα Πληροφοριών Διαχείρισης θα δώσει στη διαχείριση των επιχειρήσεων μια νέα διάσταση στη διαχείριση των γνώσεων της και θα βοηθήσει στη διεξαγωγή και τη μεγιστοποίηση των πρωτοβουλιών της διοίκησης για την εναρμόνιση των κατάλληλων στρατηγικών στον βραχυπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο σχεδιασμό (Edmondson, 2002).

Στη μελέτη του, ο Obi (2003) πρότεινε ότι το MIS είναι απαραίτητο στον τομέα της λήψης αποφάσεων, καθώς μπορεί να παρακολουθεί από μόνη της την αστάθεια σε ένα σύστημα, να επαληθεύει μια πορεία δράσης και να αναλαμβάνει δράση για να διατηρήσει το σύστημα σε έλεγχο. Οι λογοτεχνίες πρότειναν επίσης ότι

οι μη προγραμματισμένες αποφάσεις είναι σχετικές καθώς παρέχουν υποστήριξη παρέχοντας πληροφορίες στην αναζήτηση, την ανάλυση, την αξιολόγηση και τη διαδικασία επιλογής και εφαρμογής της λήψης αποφάσεων. Πιο πρόσφατα, ο Adebayo (2007) εξήγησε ότι η ύπαρξη MIS είναι απαραίτητη για τη βελτίωση και την ενίσχυση της λήψης αποφάσεων σχετικά με τα ζητήματα που επηρεάζουν τους ανθρώπινους και υλικούς πόρους.

Από τις βιβλιογραφίες που παρουσιάζονται, μπορούμε εύκολα να αντιληφθούμε ότι η σημασία του ρόλου τόσο της μεσαίας όσο και της ανώτατης διοίκησης για τη διατήρηση μιας συνεπούς προσέγγισης για την ανάπτυξη, χρήση και αξιολόγηση συστημάτων MIS εντός του ιδρύματος. Για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, το MIS χρησιμοποιείται σε διάφορα επίπεδα από ανώτατα στελέχη, μεσαία και ακόμη και από το επιχειρησιακό προσωπικό ως υποστήριξη για τη λήψη αποφάσεων που στοχεύει στην επίτευξη στρατηγικών στόχων και στρατηγικών στόχων.

Οι παραπάνω βιβλιογραφίες διερευνούν επίσης τη σημασία του MIS στην παροχή γεγονότων στους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων, τα οποία στη συνέχεια υποστηρίζουν και ενισχύουν ολόκληρη τη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Επιπλέον, στο ανώτερο επίπεδο, το MIS και το DSS παρέχουν τα δεδομένα και τις απαιτούμενες πληροφορίες για να βοηθήσουν το διοικητικό συμβούλιο και τα διοικητικά επίπεδα να λάβουν ακριβείς και έγκαιρες στρατηγικές αποφάσεις.

Τα Πληροφοριακά Συστήματα Διαχείρισης είναι υψίστης σημασίας για τη λήψη αποτελεσματικών αποφάσεων σε έναν οργανισμό. Οι λογοτεχνίες που παρουσιάστηκαν σε αυτήν τη μελέτη εξήγησαν τον σημαντικό ρόλο του MIS στη βελτίωση της διαδικασίας λήψης αποφάσεων σε έναν οργανισμό. Το MIS θεωρείται ένα ολοκληρωμένο σύστημα χρήστη-μηχανής που παρέχει πληροφορίες για την υποστήριξη λειτουργιών, διαχείρισης και λήψης αποφάσεων σε διάφορα επίπεδα ενός οργανισμού. Οι οργανισμοί γνωρίζουν ότι το MIS είναι ένα σύστημα ειδικού σκοπού χρήσιμο για τους στόχους διαχείρισης.

3.Κεφάλαιο Τρίτο – Η Εφαρμογή των Πληροφοριακών Συστημάτων στην Επιχείρηση της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας

3.1 Ιστορικό της Επιχείρησης Αθηναϊκής Ζυθοποιίας

Η επιχείρηση της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας θεωρείται η μεγαλύτερη σε εμπορία και παραγωγή μύρας στην Ελλάδα. Ιδρύθηκε το έτος 1963 από μια ομάδα επιχειρηματιών και το 1965 ξεκίνησε η λειτουργία του πρώτου της εργοστασίου στην περιοχή της Αθήνας με την μύρα της Amstel. Το δεύτερο εργοστάσιο που ακολούθησε ήταν αυτό στην Θεσσαλονίκη το έτος 1974, ενώ το 1976 η μύρα Amstel γίνεται η πρώτη σε πωλήσεις μύρα στην Ελλάδα και την οποία θέση κατέχει έως και σήμερα (Αθηναϊκή Ζυθοποιία, 2019). Το έτος 1981 η Αθηναϊκή Ζυθοποιία γίνεται γνωστότερη στην αγορά με την μύρα Heineken και το έτος 1985 δημιουργείται και το τρίτο εργοστάσιο στην περιοχή της Πάτρας.

Το έτος 1993 η συγκεκριμένη επιχείρησης ξεκινά και την παραγωγή του φυσικού μεταλλικού νερού «Ιόλη». Στα επόμενα χρόνια η επιχείρηση υπογράφει συμβόλαια για την εισαγωγή γνωστών ονομάτων μύρας όπως Erdinger, Murphy's, Duvel, Chimay, Carib, McFarland και Desperados. Το έτος 2000 γίνεται ακόμα γνωστότερη μέσω της νέας μύρας «ΑΛΦΑ» και μέσω της ονομασίας της Heineken, το 2004 γίνεται μέγας χορηγός των Ολυμπιακών Αγώνων στην Αθήνα. Στις μέρες μας, η Αθηναϊκή Ζυθοποιία εξάγει τα προϊόντα της σε περίπου 40 χώρες στις ηπείρους της Ευρώπης, Αφρικής και Αμερικής (Αθηναϊκή Ζυθοποιία, 2019).

Θα πρέπει επίσης να σημειωθεί πως η επιχείρηση της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας είναι ένας από τους μεγαλύτερους εμφιαλωτές προϊόντων μύρας παγκοσμίως. Διαθέτει ευρεία γεωγραφική κάλυψη με δραστηριότητες σε 28 χώρες, εξυπηρετώντας ένα συνολικό πληθυσμό 550 εκ. ανθρώπων. Η η επιχείρηση της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας προωθεί με συνέπεια τη Βιώσιμη Ανάπτυξη στοχεύοντας στη δημιουργία αξίας για την επιχείρηση αλλά και για την κοινωνία. Η δέσμευση αυτή προβλέπει την προσφορά προϊόντων που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των καταναλωτών, τη δημιουργία ενός ανοικτού εργασιακού περιβάλλοντος, την επιδίωξη των επιχειρηματικών της δραστηριοτήτων κατά τρόπο που προστατεύει και διατηρεί το περιβάλλον και συμβάλλει στην κοινωνικο-οικονομική ανάπτυξη των τοπικών μας κοινωνιών (Αθηναϊκή Ζυθοποιία, 2019).

Η επιχείρηση της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας διαθέτει σύγχρονες μονάδες πιστοποιημένες κατά ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, για την ποιότητα των προϊόντων, την περιβαλλοντική διαχείριση και την Υγιεινή και Ασφάλεια στην Εργασία, σύμφωνα με τον ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης Lloyd's, ενώ έχει αναπτύξει και εφαρμόζει το σύστημα HACCP.

Επενδύει, συστηματικά, σε νέες τεχνολογίες, αυστηρά συστήματα ελέγχου Ποιότητας, αλλά και στην ανάπτυξη και δημιουργία νέων, καινοτομικών προϊόντων, που ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες των καταναλωτών. Τέλος θα πρέπει να σημειωθεί πως η εταιρία δίνει ιδιαίτερη έμφαση στους πελάτες της. Πιο συγκεκριμένα, αναζωογονεί τους καταναλωτές της, συνεργάζεται με τους πελάτες της και συμβάλλει σημαντικά στην αναβάθμιση ζωής των τοπικών κοινωνιών, δηλαδή έχει υιοθετήσει την εταιρική κοινωνική ευθύνη (Αθηναϊκή Ζυθοποιία, 2019).

3.2 Λειτουργία Εσωτερικού και Εξωτερικού Περιβάλλοντος της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας Εν Προκειμένω να Επιτευχθεί μια Σωστή Εφαρμογή Ενός Πληροφοριακού Συστήματος

3.2.1 Εσωτερικό περιβάλλον

Η έρευνα η οποία διεξάγεται στη παρούσα εργασία, αναφορικά με την εφαρμογή ενός πλάνου πληροφοριακού συστήματος, θα πρέπει να περιλαμβάνει τη θέση της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας σε σχέση με το πρόβλημα που αντιμετωπίζει. Τι συμβαίνει δηλαδή χωρίς τη παρακολούθηση παγίων και άλλων διαδικασιών της λειτουργίας της επιχείρησης και ποια η υπάρχουσα κατάσταση. Θα πρέπει βέβαια να σημειωθεί πως στην όλη διαχρονική προσπάθεια την οποία εκτέλεσαν και εκτελούν έως τις μέρες μας οι διοικητικοί φορείς και υπάλληλοι των διαφόρων τμημάτων της επιχείρησης, ο οργανισμός αντιμετώπισε σοβαρότατα προβλήματα τα οποία αναφέρονται ως ακολούθως (Αθηναϊκή Ζυθοποιία, 2019) :

- Δεν υπάρχει καθαρή και σαφής γνώμη για το απόθεμα των παγίων της επιχείρησης, αφού δεν υπάρχουν πλήρη στοιχεία για τον αριθμό πωλήσεων που εκτελούνται με αποτέλεσμα να μην υπάρχουν και οι απαιτούμενες πληροφορίες για τον αριθμό παραγωγής προϊόντων

- Η γενικότερη στρατηγική της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας δεν μπορεί να γίνει κατανοητή και αποδεκτή από όλους τους εργαζομένους με σκοπό η λειτουργία των σχετικών περιφερειών να διεξάγεται με ταχύτερη ανάπτυξη και αύξηση των πωλήσεων
- Η επικοινωνία είναι ανεπαρκής μεταξύ των εργαζομένων και των διοικούντων της επιχείρησης της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας οι οποίοι δεν ενσωματώνονται στη διαδικασία της αλλαγής η οποία απαιτείται στις μέρες μας στο σχετικό ανταγωνιστικό περιβάλλον
- Δεν έχει δημιουργηθεί το έναυσμα για την αλλαγή και την δημιουργία μιας νέας δυναμικής στρατηγικής στην επιχείρηση
- Οι καθημερινές διεργασίες δεν είναι εστιασμένες στα αποτελέσματα με σκοπό την ταχύτερη ανάπτυξη της επιχείρησης στην αγορά όπου και λειτουργεί
- Οι όποιες αλλαγές εντός της επιχείρησης δεν υποστηρίζονται από συμβολικές πράξεις εργαζομένων και διοίκησης ταυτόχρονα

Όλα τα παραπάνω λοιπόν, είχαν ως αποτέλεσμα να φέρουν την επιχείρηση σε μια δυσμενή θέση και δυστυχώς για εκείνη να δημιουργήσουν προβλήματα τα οποία αφορούν περισσότερο τις πωλήσεις της, την επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων της αλλά και τις διαδικασίες παραγωγής (Αθηναϊκή Ζυθοποιία, 2019). Θα πρέπει βέβαια να σημειωθεί αντίστοιχα, πως η εταιρεία της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας Α.Ε. γνωρίζει τις δικές της δυνάμεις ή ισχυρά σημεία και τις δικές της αδυναμίες ή ασθενή σημεία. Η ανάλυση των ισχυρών και ασθενών σημείων και η σύγκρισή τους με τις απειλές και τις ευκαιρίες, είναι σημαντική για τον σχηματισμό της στρατηγικής της εταιρείας. Στο πλαίσιο της ανάλυσης SWOT τίθενται τα εξής ερωτήματα:

- Ποια είναι τα ισχυρά σημεία της επιχείρησης, ποια πρέπει να διατηρήσει, ποια σημεία πρέπει να ενισχύσει και πως;
- Ποια είναι τα ασθενή σημεία της επιχείρησης, ποια σημεία πρέπει να βελτιώσει και πως;
- Ποιες είναι οι ευκαιρίες του περιβάλλοντος για την επιχείρηση, ποιες ευκαιρίες πρέπει να εκμεταλλευθεί και πως;
- Ποιες είναι οι απειλές του περιβάλλοντος για την επιχείρηση, ποιες απειλές να εξαλείψει, ποιες απειλές να προσαρμόσει και πως;

Τέλος, οι ερωτήσεις που παρουσιάζονται στη συνέχεια μας δίνουν ένα πλαίσιο για την εσωτερική αξιολόγηση των δυνάμεων και αδυναμιών της επιχείρησης σχετικά με την εφαρμογή του CRM, παρατίθεται ως ακολούθως (Αθηναϊκή Ζυθοποιία, 2019).

ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT

ΔΥΝΑΜΕΙΣ (ΔΥ) Υψηλό ηθικό εργαζομένων Αύξηση μεριδίου αγοράς στο 26% Προτίμηση κατά 10% από νέες εταιρίες	ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ (ΕΥ) Αυξημένη ευαισθησία για ποιοτικά προϊόντα Αύξηση ζήτησης προγραμμάτων παρακολούθησης CRM
ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ (ΑΔ) Όχι υψηλά ποσά για μάρκετινγκ και προώθηση	ΑΠΕΙΛΕΣ (ΑΠ) Ένας κύριος ανταγωνιστής έχει το 35% της αγοράς Όλο και περισσότερες εταιρίες στο κλάδο της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας δαπανούν υψηλότερα ποσά για την ανάπτυξη νέων εφαρμογών

3.2.2 Εξωτερικό περιβάλλον

Αποτελεί αδιαμφισβήτητο γεγονός πως στο εξωτερικό περιβάλλον της εταιρείας υπάρχουν και άλλες επιχειρήσεις. Το σύστημα της επιχείρησης μπορεί να δέχεται επιδράσεις αντίστοιχα από το εξωτερικό περιβάλλον. Πιο συγκεκριμένα, η εταιρία Αθηναϊκή Ζυθοποιία φαίνεται να παρουσιάζει πρόβλημα χαμηλών πωλήσεων σε χώρες που έχει αναπτυχθεί στην Ευρώπη, που οφείλεται σε σημαντικό βαθμό στη μη καλή κατάσταση των παγίων της. Διαφορετικές εταιρίες παρουσιάζουν τα δικά τους προγράμματα. Ο ανταγωνισμός είναι μεγάλος καθώς η τεχνολογία είναι πολύ υψηλή στην ανάπτυξη νέων εφαρμογών (Αθηναϊκή Ζυθοποιία, 2019).

Το οικονομικό περιβάλλον όμως της κάθε χώρας και εκτός της Ελλάδος είναι σταθερό, οπότε αυτό βοηθά και άλλες εταιρίες να αναπτυχθούν, να προσαρμοστούν

στις συνθήκες και στον ανταγωνισμό και να προσφέρουν τα δικά τους προγράμματα CRM. Η ζήτηση από τις επιχειρήσεις για ολοκληρωμένα προγράμματα CRM για την παρακολούθηση των παγίων αυξάνεται συνεχώς, δεδομένου του αυξημένου ανταγωνισμού αλλά και της έμφασης στην ποιότητα των πελατών. Με την χρησιμοποίηση του CRM η Αθηναϊκή Ζυθοποιία, όχι μόνο θα δημιουργεί Ανταγωνιστικά Πλεονεκτήματα αλλά θα είναι και σε θέση να τα διατηρήσει με την σωστή στρατηγική, που την κάνει να διαφέρει από τους ανταγωνιστές της, μέσω καινοτομιών και βελτιώσεων. Με το CRM θα μπορεί να ενοποιεί πολλές δραστηριότητες της, ώστε να καταλαμβάνει μία μοναδική θέση, η οποία συμπεριλαμβάνει τα αντισταθμίσιμα με τους ανταγωνιστές της, έχοντας έτσι ένα διατηρήσιμο πλεονέκτημα (Αθηναϊκή Ζυθοποιία, 2019).

Εν κατακλείδι, ανταγωνιστικό πλεονέκτημα μπορεί να αποκτήσει η κάθε εταιρεία του ανταγωνισμού που προβλέπει την καλύτερη χρήση του συστήματος. Μια επιχείρηση μπορεί και αξιολογεί και θα συνεχίσει να επαναξιολογεί το σύστημα CRM, σε τακτά χρονικά διαστήματα ώστε να μπορεί να προσαρμοστεί σε νέα δεδομένα της αγοράς και των πελατών της, σε αναμενόμενες αλλαγές της τεχνολογίας, στις αλλαγές του περιβάλλοντος, και σε τελική ανάλυση της στρατηγικής που ακολουθεί (Αθηναϊκή Ζυθοποιία, 2019).

3.3 Το Φαινόμενο του Ανταγωνιστικού Πλεονεκτήματος με Σκοπό την Επίτευξη του Πληροφοριακού συστήματος CRM στην Αθηναϊκή Ζυθοποιία

Το πληροφοριακό σύστημα CRM είναι κάτι που οι εταιρίες δεν πρέπει να αγνοούν γιατί σίγουρα οι Ανταγωνιστές τους δεν το κάνουν. Έτσι η κάθε επιχείρηση αντιλαμβανόμενη το συγκριτικό πλεονέκτημα και την διαφοροποίηση που θα προκύπτει από την εφαρμογή του CRM, υιοθετεί το Μάρκετινγκ Σχέσεων Πελατείας, γνωρίζοντας ότι ο ικανοποιημένος πελάτης είναι ο προμαχώνας και ο συνεργάτης της, ενάντια στον Ανταγωνισμό (Αθηναϊκή Ζυθοποιία, 2019).

Με την χρησιμοποίηση του CRM η επιχείρηση της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας, όχι μόνο δημιουργεί Ανταγωνιστικά Πλεονεκτήματα αλλά είναι και σε θέση να τα διατηρήσει σωστή Στρατηγική, που την κάνει να διαφέρει από τους Ανταγωνιστές της, μέσω καινοτομιών και βελτιώσεων. Με το CRM ενοποιεί πολλές

δραστηριότητες της, ώστε καταλαμβάνει μία μοναδική θέση, η οποία συμπεριλαμβάνει τα αντισταθμίσιμα με τους Ανταγωνιστές της, έχοντας έτσι

Διατηρήσιμο Πλεονέκτημα.

Το CRM είναι σε θέση να δημιουργήσει Οικονομίες Κλίμακας βοηθώντας την Διοίκηση να επιτύχει χαμηλότερο κόστος στην επιχείρηση της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας, να αυξάνει τα κέρδη της αλλά ταυτόχρονα να δίνει περισσότερα στον πελάτη, αλλά ας μην ξεχνούμε ότι αυτό ακριβώς είναι η διαχείριση των πελατειακών σχέσεων, σ' αυτό ακριβώς αποσκοπεί το CRM, στην εστίαση του πελάτη επειδή για τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, το μέλλον εξαρτάται από την σχέση τους με τους πελάτες (Αθηναϊκή Ζυθοποιία, 2019).

Ανταγωνιστικό Πλεονέκτημα μπορεί να αποκτήσει η εταιρία της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας που προβλέπει την καλύτερη χρήση του συστήματος, αξιολογώντας και επαναξιολογώντας το σύστημα CRM, σε τακτά χρονικά διαστήματα ώστε να μπορεί να προσαρμοστεί σε νέα δεδομένα της αγοράς και των πελατών της, σε αναμενόμενες αλλαγές της τεχνολογίας, στις αλλαγές του περιβάλλοντος, και σε τελική ανάλυση της στρατηγικής που ακολουθεί.

Το σύστημα CRM εφαρμόζεται και παρουσιάζει συγκριτικό πλεονέκτημα παράλληλα με τη σωστή αξιοποίηση του E.R.P. συστήματος της εταιρίας για την σωστή διαχείριση των αποθεμάτων τους. Η σωστή εφαρμογή του E.R.P σχετίζεται με την άμεση ικανότητα που θέλει να αποκτήσει η εταιρία αναφορικά με την επιβολή πλεονεκτημάτων στον τομέα διαχείρισης και παραγωγής και τα οποία αναφέρονται ως ακολούθως ():

- ❖ Βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών
- ❖ Αύξηση της παραγωγικότητας της εταιρείας
- ❖ Μείωση του λειτουργικού της κόστους

Σύμφωνα με τους διευθυντές των τμημάτων, οι παραπάνω στόχοι μπορούν να επιτευχθούν με την χρησιμοποίηση αυτών των συστημάτων και την ελαχιστοποίηση του κόστους διαχείρισης αποθεμάτων, η οποία μπορεί να μην δημιουργείται απο την έλλειψη του αποθέματος και την αδυναμία εκτέλεσης των παραγγελιών. Κάτι τέτοιο

μπορεί να συμβαίνει από αδυναμία ιχνηλασιμότητας για προβληματικές παρτίδες εμπορευμάτων και από αδυναμία έγκαιρης αντίδρασης σε ανάγκες προτεραιότητας από έλλειψη πληροφόρησης.

Η ενασχόληση των εταιριών με την χρησιμοποίηση συστημάτων CRM δεν είναι ένα τυχαίο γεγονός. Ουσιαστικά οφείλεται στο εξειδικευμένο γνωστικό υπόβαθρο των ανθρώπων που χρησιμοποιούν αυτό το σύστημα. Τα συστήματα αυτά έχουν εφαρμοστεί επιτυχώς από τις διάφορες εταιρίες που τα χρησιμοποιούν όλα αυτά τα χρόνια και έχουν δοκιμάσει ουσιαστικά όλα αυτά τα πλεονεκτήματα τα οποία προσφέρουν. Για τον λόγο αυτό, τα συστήματα CRM μπορούν να καταξιώσουν την επιχείρηση της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας στην αγορά όπου λειτουργεί και να της προσφέρουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα τόσο στην Ελλάδα όσο και σε άλλες χώρες που πραγματοποιεί εξαγωγές ().

Η χρησιμοποίηση αυτών των συστημάτων μπορεί να ενσωματώσουν μαθηματικά μοντέλα και τεχνικές βελτιστοποίησης από το χώρο της επιχειρησιακής έρευνας. Μπορούν επίσης να συντελέσουν αποτελεσματικά στην λύση προβλημάτων των τμημάτων παραγωγής και εφοδιασμού, όπως “routing” – προγραμματισμός δρομολογίων και “packing” – δεματοποίηση, δύο από τα δυσκολότερα προβλήματα της επιχειρησιακής έρευνας που αντιστοιχούν σε δύο σημαντικές λειτουργίες της διαχείρισης των αποθεμάτων της συγκεκριμένης εταιρείας.

Η χρησιμοποίηση των συστημάτων αυτών αποτελεί στις μέρες μας μια χαρακτηριστική περίπτωση εταιριών υψηλής τεχνολογίας όπου με την εξειδίκευση τους, την σημαντική τους τεχνογνωσία και των υψηλών τους προδιαγραφών, έχουν να προσφέρουν πολλά στις επιχειρήσεις όχι μόνο του Ελληνικού αλλά και διεθνή χώρου. Τα συγκριτικά επομένως πλεονεκτήματα των συστημάτων E.R.P είναι το εξειδικευμένο γνωστικό υπόβαθρο που διαθέτουν αλλά και η σημαντική τεχνογνωσία και η συσσωρευμένη εμπειρία των ανθρώπων που τα λειτουργούν (Αθηναϊκή Ζυθοποιία, 2019).

Τα συστήματα πρόκειται να διαδραματίσουν ένα σημαντικό ρόλο στην αγορά της πληροφορικής στο εγκύς μέλλον. Το γεγονός αυτό οφείλεται στην συνειδητοποίηση των αναγκών της εποχής αλλά και στα διάφορα στελέχη των επιχειρήσεων που απαιτούν μεγαλύτερη γκάμα αγαθών πληροφορικής στον κόσμο

αυτό. Σημαντικά σημεία των απαιτήσεων αυτών, είναι η ελαχιστοποίηση του λειτουργικού κόστους και η βελτίωση ποιότητας των προϊόντων που στοχεύουν στην περαιτέρω εξέλιξη της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας.

3.4 Παράγοντες που Επηρεάζουν την Επίτευξη του CRM στην Επιχείρηση

Στην συνεχή πορεία ανταπόκρισης που χαράζει το CRM μεταξύ του πελάτη και της επιχείρησης, η διατήρηση αρχείου πελατών καθίσταται μεν απαραίτητη, αλλά ενέχει δε και το κίνδυνο αμετροπέπειας. Δηλαδή, καθώς ο Ανταγωνισμός γίνεται ολοένα και πιο έντονος, και τα προϊόντα είναι πλέον δύσκολο να διαφοροποιηθούν, θα πρέπει να αποφευχθεί η «κατάχρηση» επαφής με τον πελάτη, είτε για άντληση πληροφοριών είτε για άμεσες πωλήσεις, καθώς και η άσκοπη χρήση σύγχρονων μέσων πρόσβασης σε αυτόν, όπως κινητά και e-mails και, ακόμη περισσότερο, η διάδοση προσωπικών δεδομένων, χωρίς την ενημέρωση του κατόχου τους.

Ας μην ξεχνούμε ότι η Επιτροπή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, τόσο στην Ελλάδα όσο και σε Ευρωπαϊκό επίπεδο λαμβάνει μέτρα και προβλέπει αυστηρές ποινές σε εταιρείες που παραβιάζουν τα προσωπικά δεδομένα των πελατών τους. Ένα άλλο αρνητικό σημείο στο θέμα του CRM, και ειδικότερα στο τομέα παροχής υπηρεσιών, όπως είναι και οι τράπεζες, σήμερα γίνεται όλο και πιο εμφανής η αντίφαση ανάμεσα στη διάθεση της επιχείρησης να εξυπηρετήσει τον πελάτη της και την απόσταση που καλλιεργεί με το να εισάγει, στη μεταξύ τους επικοινωνία, αφενός την τεχνολογία και αφετέρου τυποποιημένες τεχνικές επαφής με τον πελάτη (Direct mail, e-mail, τηλέφωνο) (Αθηναϊκή Ζυθοποιία, 2019).

Ένας άλλος παράγοντας που συμβάλλει στην διάβρωση της αποδοτικότητας και του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος την επιχείρηση της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας, είναι η υιοθέτηση ίδιων ή παρόμοιων πληροφοριακών συστημάτων από ανταγωνιστικές εταιρείες, μιας και η υποδομή πληροφορικής γίνεται περισσότερο ομοιογενής, γι' αυτό μια επιχείρηση προσπαθεί να βρει τρόπους όπου το CRM να είναι μεν στήριγμα του Ανταγωνιστικού της Πλεονεκτήματος αλλά και πηγή της.

3.5 Λόγοι Επιβολής Εφαρμογής του Συγκεκριμένου Συστήματος από την Επιχείρηση της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας

Το κύριο και ουσιώδες θέμα για κάθε επιχείρηση η οποία δεν χρησιμοποιεί συστήματα πληροφορικής στην λειτουργία της, είναι η μη γνώση του διαθέσιμου αποθέματος της. Αποθέματα σε πρώτες ύλες ή αγαθά τα οποία παράγει μια επιχείρηση και ουσιαστικά χρειάζεται να πουλήσει για να εξασφαλίσει κάποια κέρδη για την περαιτέρω λειτουργία της. Αν η επιχείρηση δεν γνωρίζει ποια είναι τα αποθέματα της ανά πάσα στιγμή, τι ποσότητες διαθέτει από τον κάθε κωδικό, είτε πρόκειται για έτοιμο αγαθό, είτε για πρώτη ύλη, τότε πως θα προγραμματίσει σωστά τον εφοδιασμό των πελατών της (Αθηναϊκή Ζυθοποιία, 2019).

Για να αντιληφθεί κάποιος το μέγεθος του προβλήματος που προκύπτει σε αυτή την περίπτωση και το τι αυτό μπορεί να συνεπάγεται, θα μπορούσαμε να δώσουμε το παράδειγμα μιας διαδικασίας όπως αυτή του αποθέματος. Πολλές εταιρίες Logistics στις μέρες μας κάνουν χρήση του συγκεκριμένου συστήματος πληροφορικής με άμεσο αποτέλεσμα την καθημερινή διαδικασία ελέγχου των αποθεμάτων τους. Το πλέον σημαντικό για κάθε επιχείρηση είναι να αποφασίσει εάν το διαθέσιμο απόθεμα επαρκεί για την κάλυψη των αναγκών της, σχετικά με τις παραγγελίες των πελατών της. Στο σημείο λοιπόν αυτό είναι και που εντοπίζεται το όλο πρόβλημα. Είτε υπάρχει έλλειψη αποθέματος, είτε πλεόνασμα και η επιχείρηση δεν το γνωρίζει, τότε μπορεί να δημιουργηθεί πρόβλημα μεταξύ αυτής και των σχέσεων της με τους πελάτες.

Αυτό που προκύπτει βέβαια σε αυτή την περίπτωση είναι ότι τα πληροφοριακά συστήματα E.R.P σε συνάρτηση με το C.R.M βοηθούν στον πλήρη έλεγχο των αποθεμάτων της εταιρίας, αλλά και στην συνεχή και καλή σχέση με τους πελάτες της. Τα συστήματα αυτά δηλαδή είναι μια διαχείριση των όλων διαδικασιών που εμπλέκονται στην εφοδιαστική αλυσίδα και μπορούν να συντελέσουν αποτελεσματικά στην όλη λειτουργική διαδικασία της επιχείρησης. Αυτό λοιπόν που προκύπτει είναι ότι οι επιχειρησιακές λειτουργίες που συντελούνται μέσα σε μια εταιρεία, εξασφαλίζονται μέσα από πολύ συγκεκριμένες λειτουργίες πληροφοριακών συστημάτων (Αθηναϊκή Ζυθοποιία, 2019).

Για τους παραπάνω λοιπόν λόγους, οι υπεύθυνοι της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας αποφάσισαν πως η εγκατάσταση των συστημάτων αυτών στην επιχείρησή τους θα αποφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα. Η εγκατάσταση αλλά και η εφαρμογή ενός συστήματος CRM όπως και κάθε νέου συστήματος σε μια επιχείρηση, συνεπάγεται πως έχει οπωσδήποτε ένα εσωτερικό κόστος για την Αθηναϊκή Ζυθοποιία αλλά και σημαντικά οφέλη που μπορούν να προσφερθούν από αυτό. Το εσωτερικό κόστος βέβαια αφορά τις ώρες απασχόλησης των εργαζομένων στην επιχείρηση και οι οποίοι θα ασχοληθούν με την εκμάθηση και λειτουργία του συγκεκριμένου συστήματος και κατόπιν του χρόνου που θα διαθέσουν για να εκπαιδευθούν και τους υπόλοιπους συναδέλφους τους.

Το σίγουρο πάντως είναι πως όλες οι εμπλεκόμενες πλευρές στην συγκεκριμένη επιχείρηση θα ανακαλύψουν ότι άξιζε τον κόπο κάτι τέτοιο αφού προσφέρει πλεονεκτήματα που αφορούν όλους. Τα τμήματα όμως που θα επηρεαστούν άμεσα από την λειτουργία του συστήματος στην εταιρεία αυτή, είναι το λογιστήριο, το τμήμα παραγωγής, το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών, οι πωλήσεις αλλά και το τμήμα εφοδιασμού (E.R..P) το οποίο περιλαμβάνει και τις αποθήκες της εταιρείας στην Πάτρα, την Αθήνα και την Θεσσαλονίκη. Φυσικά ένα τέτοιο σύστημα επηρεάζει και τις σχέσεις της επιχείρησης με τους όποιους προμηθευτές βρίσκονται στο εξωτερικό και στην Ελλάδα καθώς και με τους συνεργάτες (Αθηναϊκή Ζυθοποιία, 2019).

Οι προμηθευτές των πρώτων υλών της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας βρίσκονται στις χώρες του Βελγίου, Αμερική, Ισπανία και Καραϊβική. Οι περισσότερες των μεταφορών των πρώτων υλών εκτελούνται σε containers με αντίστοιχα πλοία και για το λόγο αυτό ως συνεργάτες της επιχείρησης λογίζονται οι ναυτιλιακές και διαμεταφορικές επιχειρήσεις στην Ελλάδα. Φυσικά συνεργάτες δύναται να είναι και οι εσωτερικοί μεταφορείς και ιδιοκτήτες φορτηγών, οι οποίοι μπορούν να μεταφέρουν τα προϊόντα της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας ανά την Ελληνική επικράτεια. Άμεσος σκοπός σε όλες αυτές τις περιπτώσεις είναι η δημιουργία σχέσεων που θα βασίζονται στην άμεση εξυπηρέτηση και αμοιβαία συνεργασία εταιρείας, προμηθευτών και συνεργατών.

Τα συστήματα CRM πρόκειται να διαδραματίσουν ένα σημαντικό ρόλο στην αγορά της πληροφορικής αλλά και των συστημάτων αυτής που εφαρμόζονται στις

επιχειρήσεις. Το γεγονός αυτό οφείλεται αφενός μεν στην συνειδητοποίηση της ανάγκης τους από μια όλο και αυξανόμενη μερίδα στελεχών της αγοράς και αφετέρου στην πίεση που έχει ήδη αρχίσει να ασκείται από την ίδια μερίδα αγοράς προς τις εταιρίες. Μια μερίδα αγοράς η οποία περιλαμβάνει τους επιχειρηματίες εκείνους οι οποίοι θέλουν να είναι πάντα στο επίκεντρο των εξελίξεων και να λειτουργούν αποτελεσματικά τις επιχειρήσεις τους (Αθηναϊκή Ζυθοποιία, 2019).

Είναι γεγονός πως η Αθηναϊκή Ζυθοποιία έχει εξαντλήσει τα όποια περιθώρια της στο επίπεδο της προώθησης και της πώλησης των αγαθών της, στοχεύοντας πλέον στην αύξηση της ανταγωνιστικότητας της στην εγχώρια αγορά και γι' αυτό το λόγο είναι ανάγκη να στραφεί σε κατευθύνσεις που θα της αποφέρουν σημαντικά πλεονεκτήματα λειτουργίας. Τέτοιες κατευθύνσεις είναι αυτές που θα ελαχιστοποιήσουν το λειτουργικό της κόστος και θα βελτιώσουν την ποιότητα των αγαθών που παράγει και πωλάει στην αγορά. Κάτι τέτοιο θα μπορέσει να επιτευχθεί με τα συστήματα πληροφορικής CRM τα οποία θα αποτελέσουν αναπόσπαστο λειτουργικό κομμάτι της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας.

Επιπλέον, τα στελέχη της συγκεκριμένης επιχείρησης πιστεύουν πως τα συστήματα αυτά θα διαδραματίσουν καθοριστικό ρόλο στην όποια εξέλιξη της επιχείρησης τους στον τομέα της ζυθοποιίας και του εμφιαλωμένου νερού. Συγχρόνως θα συνδράμουν αποτελεσματικά στην υψηλή εξειδίκευση των εργαζομένων αλλά και στην εμπειρία και τεχνογνωσία που θα δημιουργηθεί από την χρήση των συστημάτων αυτών εντός της εταιρίας (Αθηναϊκή Ζυθοποιία, 2019).

3.6 Η Φιλοσοφία του CRM στην Επιχείρηση

Αποτελεί γεγονός πως η φιλοσοφία CRM είναι μία σχετικά καινούργια φιλοσοφία και προσέγγιση. Βασίζεται στο γεγονός ότι το συνεχώς αυξανόμενα ανταγωνιστικό περιβάλλον που επικρατεί στην παγκόσμια αγορά, το οποίο οδηγεί σε πελατοκεντρικές προσεγγίσεις marketing, και η πρόοδος της τεχνολογίας, έχουν οδηγήσει τις τουριστικές επιχειρήσεις να προσπαθούν να συνδυάσουν τους δύο παραπάνω παράγοντες ώστε να αυξήσουν τις πωλήσεις τους χτίζοντας μία σχέση αφοσίωσης και πίστης με τον πελάτη.

Έτσι χωρίς να αντικαθίστανται εντελώς οι βασικές αρχές marketing, η καινοτόμος έννοια της διαχείρισης σχέσης πελατών (CRM / eCRM) στοχεύει να δημιουργήσει και να διατηρήσει τις καλές και μακροπρόθεσμες κερδοφόρες σχέσεις με τους πελάτες λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι όλοι οι πελάτες δεν είναι ίδιοι αλλά έχουν διαφορετικές προτιμήσεις και απόψεις. Τονίζεται επίσης το γεγονός, ότι το CRM είναι μία φιλοσοφία, η οποία βοηθά την Αθηναϊκή Ζυθοποιία να διατηρήσει τους υπάρχοντες πελάτες αλλά και στην ανεύρεση νέων.

Με τη βοήθεια της τεχνολογίας (software, hardware) και ειδικότερα των Βάσεων Δεδομένων, των διάφορων γλωσσών προγραμματισμού, το Internet αλλά και των ισχυρών Ηλεκτρονικών Υπολογιστών με δυνατότητα επέκτασης μνήμης, πλέον σε πολύ οικονομική βάση, μπορεί να “φωτογραφηθεί” ο πελάτης και η συγκεκριμένη επιχείρηση, να είναι μπροστά στα γεγονότα και όχι να ακολουθεί. Δυστυχώς, πολλές επιχειρήσεις πιστεύουν στην εγκατάσταση ενός CRM συστήματος ακολουθώντας τον ανταγωνισμό και όχι προβλέποντας.

Έτσι εγκαθιστούν ένα τέτοιο σύστημα όταν το μέγεθος της εταιρείας και η πολυπλοκότητα της το κάνουν πολύ δύσκολο να το αποφύγει. Η εμμονή για βραχυπρόθεσμα αποτελέσματα έχει ως συνέπεια την εύκολη απογοήτευση από πλευράς στελεχών τα οποία πολλές φορές είτε δεν επενδύουν χρόνο και χρήμα για τέτοιου είδους επενδύσεις είτε όταν το εγκαταστήσουν ακολουθώντας ανταγωνιστές δεν επιμένουν, δεν μεταδίδουν ενθουσιασμό ούτε παρέχουν αξιόλογα κίνητρα στους υπαλλήλους να το πιστέψουν και να επιδιώκουν την σε βάθος μόρφωση και απόκτηση γνώσεων πάνω σ' αυτό.

Ως εκ τούτου λοιπόν, σκοπός της CRM φιλοσοφίας στην επιχείρηση της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας είναι ο παρακάτω:

- Βελτίωση του επιπέδου ικανοποίησης πελατών
- Παροχή καλύτερων στρατηγικών πληροφοριών στις πωλήσεις, στο μάρκετινγκ στη χρηματοδότηση
- Συγκράτηση των υπάρχοντων πελατών
- Προσέλκυση νέων πελατών
- Αύξηση των πωλήσεων στους υπάρχοντες πελάτες.
- Απόκτηση Ευελιξίας

- Απλοποίηση οργάνωσης της εταιρείας
- Βελτίωση της διαχρονικής αξίας πελατών
- Μείωση κόστους

4.Κεφάλαιο Τέταρτο – Μεθοδολογία Έρευνας

4.1 Εισαγωγή Κεφαλαίου

Σκοπός αυτού του κεφαλαίου είναι να εξηγήσει την ερευνητική μεθοδολογία και τις συγκεκριμένες μεθόδους που χρησιμοποιούνται σε αυτήν τη μελέτη, τις διαδικασίες δειγματοληψίας και τα ποσοστά απόκρισης, τον τρόπο με τον οποίο αναλύθηκαν τα δεδομένα και πώς οι περιορισμοί και τα εμπόδια που προέκυψαν καθ' όλη τη διάρκεια της έρευνας, ξεπεράστηκαν.

Όπως εξηγήθηκε στην εισαγωγή, ο κύριος στόχος αυτής της έρευνας ήταν να γίνει η καταγραφή και ανάλυση – συζήτηση για τις προκλήσεις στην εισαγωγή και εφαρμογή πληροφοριακών συστημάτων στη αθηναϊκή ζυθοποιία. Λαμβάνοντας υπόψη αυτόν τον ερευνητικό στόχο, η φοιτήτρια επέλεξε να πραγματοποιήσει έρευνα χρησιμοποιώντας ερωτηματολόγια, έτσι ώστε η ποσοτική μέθοδος να φαίνεται πιο κατάλληλη από την ποιοτική. Το σκεπτικό της επιλογής αυτής της μεθόδου αναλύθηκε παρακάτω με βάση τα πλεονεκτήματα της ποιοτικής και ποσοτικής έρευνας.

4.2 Χρησιμοποιούμενες Ερευνητικές Μέθοδοι

Οι ερευνητικές μέθοδοι αναφέρονται στους διαφορετικούς τρόπους συλλογής και ανάλυσης δεδομένων (Collis, Hussey, 2003). Η έρευνα περιλάμβανε τη συλλογή και των δύο πρωτογενών δεδομένων που περιλαμβάνουν ερωτηματολόγια, καθώς και δευτερεύοντα δεδομένα, που είναι πληροφορίες από περιοδικά, βιβλία και εταιρικά δεδομένα. Τα δευτερεύοντα δεδομένα περιλάμβαναν δημοσιευμένες πληροφορίες και βοήθησαν στην κατανόηση διαφόρων εννοιών, ορισμών και μεθόδων για τις προκλήσεις στην εισαγωγή και εφαρμογή πληροφοριακών συστημάτων στη αθηναϊκή ζυθοποιία.

4.2.1 Ποσοτική Μέθοδος

Η ποσοτική έρευνα είναι ένας επίσημος στόχος (Bums, Grove, 1991). Η έρευνα μπορεί να οριστεί ως η αναζήτηση γνώσης, ή ως οποιαδήποτε συστηματική έρευνα, με ανοιχτό μυαλό, για τη διαπίστωση γεγονότων, την επίλυση νέων ή υπαρχόντων προβλημάτων, την απόδειξη νέων ιδεών ή την ανάπτυξη νέων θεωριών.

Οι πρωταρχικοί σκοποί της βασικής έρευνας (σε αντίθεση με την εφαρμοσμένη έρευνα) είναι η τεκμηρίωση, η ανακάλυψη, η ερμηνεία ή η έρευνα και ανάπτυξη μεθόδων και συστημάτων για την προώθηση της ανθρώπινης γνώσης. Η ποσοτική έρευνα περιλαμβάνει τη μέτρηση και τη μέτρηση των γεγονότων και την εκτέλεση της στατιστικής ανάλυσης ενός αριθμού αριθμητικών δεδομένων (Smith, 1988). Το θετικιστικό παράδειγμα είναι ότι υπάρχει μια αντικειμενική αλήθεια στον κόσμο που μπορεί να μετρηθεί και να εξηγηθεί επιστημονικά.

Οι ποσοτικές μέθοδοι είναι ερευνητικές τεχνικές που χρησιμοποιούνται μαζί ποσοτικές πληροφορίες δεδομένων που αφορούν αριθμούς και οτιδήποτε είναι μετρήσιμο. Όντας αφιερωμένη και εξειδικευμένη, η ποσοτική έρευνα βασίζεται στη διατύπωση της ερευνητικής υπόθεσης και στην επαλήθευσή τους εμπειρικά σε ένα συγκεκριμένο σύνολο δεδομένων (Frankfort, Nachmias, Nachmias, 1992). Οι επιστημονικές υποθέσεις είναι χωρίς αξία, οι ίδιες οι αξίες του ερευνητή, οι προκαταλήψεις και οι υποκειμενικές προτιμήσεις δεν έχουν θέση στην ποσοτική προσέγγιση. Η έρευνα μπορεί να θεωρήσει τη διαδικασία επικοινωνίας ως συγκεκριμένη και απτή και μπορεί να την αναλύσει χωρίς να επικοινωνήσει με πραγματικούς ανθρώπους που εμπλέκονται στην επικοινωνία (Ting-Toomey, 1984).

4.2.2 Τα Πλεονεκτήματα των Ποσοτικών Μεθόδων

Η δήλωση του ερευνητικού προβλήματος με πολύ συγκεκριμένους και καθορισμένους όρους, δοκιμή και επικύρωση ήδη κατασκευασμένων θεωριών σχετικά με το πώς και γιατί συμβαίνουν φαινόμενα, δοκιμή υποθέσεων που έχουν κατασκευαστεί πριν από τη συλλογή των δεδομένων, συμπεράσματα, δοκιμή υπόθεσης, προσδιορισμός των ζητημάτων αιτιότητας, επίτευξη υψηλών επιπέδων αξιοπιστία των συλλεχθέντων δεδομένων λόγω ελεγχόμενων παρατηρήσεων, εργαστηριακών πειραμάτων, μαζικών ερευνών ή άλλης μορφής ερευνητικών χειρισμών (Balsley, 1970). Εξάλειψη της ελαχιστοποίησης της υποκειμενικότητας της κρίσης (Kealey & Orithetie, 1996). Επιτρέποντας διαχρονικά μέτρα μεταγενέστερης απόδοσης ερευνητικών θεμάτων. Είναι χρήσιμο για τη μελέτη μεγάλου αριθμού ανθρώπων. Οι αδυναμίες της ποσοτικής μεθόδου είναι οι εξής:

- ✓ Οι κατηγορίες του ερευνητή που χρησιμοποιούνται ενδέχεται να μην αντικατοπτρίζουν τις αντιλήψεις των τοπικών περιφερειών.

- ✓ Ο ερευνητής μπορεί να χάσει φαινόμενα που συμβαίνουν λόγω της εστίασης στη θεωρία. Αδυναμία ελέγχου του περιβάλλοντος ήταν οι ερωτηθέντες να δώσουν τις απαντήσεις στις ερωτήσεις της έρευνας.
- ✓ Με αυτόν τον τρόπο, η ποσοτική μέθοδος είναι χρήσιμη για επιστημονική μελέτη, επαληθεύοντας εμπειρικά τις υποθέσεις σε ένα συγκεκριμένο σύνολο δεδομένων. Οι αξίες, οι προκαταλήψεις και οι υποκειμενικές προτιμήσεις του ερευνητή δεν έχουν θέση σε αυτήν την προσέγγιση. Ας το συγκρίνουμε με ποιοτική μέθοδο.

4.2.3 Ποιοτική Μέθοδος

Η ποιοτική έρευνα περιλαμβάνει τη χρήση ποιοτικών δεδομένων, όπως η συμμετοχή των παρατηρούμενων δεδομένων, το κοινωνικό φαινόμενο, οι συνεντεύξεις και ούτω καθεξής. Ως όρος που δίνεται σε δεδομένα που βασίζονται στη σημασία του, τα οποία εκφράζονται μέσω λέξεων και γλωσσών (Anderson, 2004). Η ποιοτική προσέγγιση επιτρέπει στα υποκείμενα που μελετώνται να δώσουν πολύ πιο πλούσιες απαντήσεις σε ερωτήσεις που τους τίθενται από ερευνητές. Οι ποιοτικές μέθοδοι παρέχουν αποτελέσματα που είναι συνήθως πλούσια και λεπτομερή, προσφέροντας πολλές ιδέες και έννοιες για την ενημέρωση του προγράμματος. Οι ποιοτικές μέθοδοι μπορούν να προβλέψουν πώς αισθάνονται οι άνθρωποι και τι σκέφτονται, αλλά δεν μπορούν να τηλεφωνήσουν πόσα από το κοινό σας αισθάνονται ή σκέφτονται έτσι.

Οι ποιοτικοί ερευνητές στοχεύουν στη συγκέντρωση μιας σε βάθος κατανόησης της ανθρώπινης συμπεριφοράς και των λόγων που διέπουν μια τέτοια συμπεριφορά. Η ποιοτική μέθοδος διερευνά το γιατί και τον τρόπο λήψης αποφάσεων, όχι μόνο τι, πού, πότε. Ως εκ τούτου, μικρότερα αλλά εστιασμένα δείγματα είναι πιο συχνά απαραίτητα από το μεγάλο δείγμα. Η ποιοτική έρευνα γενικά είναι πιο πιθανό να πραγματοποιηθεί σε ένα φυσικό περιβάλλον (Marshall & Rossman, 1989). Σημαίνει ότι η εστίαση για μελέτη, επικεντρώνεται στην καθημερινή δραστηριότητα όπως ορίζεται, θεσπίζεται, εξομαλύνεται και καθίσταται προβληματική από άτομα που ακολουθούν τις κανονικές τους ρουτίνες.

4.2.4 Τα Πλεονεκτήματα της Ποιοτικής Μεθόδου

Είναι σχετικά απαλλαγμένο από προκατάληψη παρατηρητή. Μπορεί να καθορίσει συχνότητες και είναι ισχυρή σε αντικειμενικά μέτρα που συνεπάγονται χαμηλή συμμόρφωση εκ μέρους του παρατηρητή. Η αξιοπιστία μπορεί να είναι ισχυρή. Οι ερευνητές έχουν χρησιμοποιήσει αυτήν την προσέγγιση, μεταξύ των οποίων έχει αποδειχθεί 80% αξιοπιστία. Δεν υπάρχει «περιπλάνηση» ή «μπερδεύοντας». Παρέχει μια δομή για την έρευνα. Υπάρχει ένα μέτρο αναξιότητας. Το ποιοτικό υλικό μπορεί να παρουσιάζεται εσφαλμένα με τη χρήση τεχνικών μέτρησης. Συνήθως αγνοεί το χρονικό και χωρικό πλαίσιο στο οποίο συλλέγονται τα δεδομένα.

4.2.5 Μέθοδος Μελέτης Περίπτωσης

Υπάρχουν διαφορετικές μορφές ποιοτικών παραδόσεων και ο σχεδιασμός της έρευνας σε κάθε ένα, έχει ξεχωριστά χαρακτηριστικά (Cresswell, 2002). Η μελέτη περίπτωσης είναι μόνο μία ποιοτική μεθοδολογία, η παραγωγή της οποίας είναι η μελέτη περίπτωσης. Μια μελέτη περίπτωσης είναι μια ολιστική έρευνα που διερευνά ένα σύγχρονο φαινόμενο μέσα στο φυσικό του περιβάλλον. Καθορισμός συγκεκριμένων όρων με μεγαλύτερη λεπτομέρεια:

- ✓ Το φαινόμενο μπορεί να είναι πολλά διαφορετικά πράγματα: ένα πρόγραμμα, ένα συμβάν, μια δραστηριότητα, ένα πρόβλημα ή ένα άτομο.
- ✓ Η φυσική ρύθμιση είναι το πλαίσιο μέσα στο οποίο εμφανίζεται αυτό το φαινόμενο. Το πλαίσιο περιλαμβάνεται επειδή οι συνθήκες με βάση τα συμφραζόμενα θεωρούνται άκρως σχετικές με το φαινόμενο που μελετάται είτε επειδή πολλοί παράγοντες στη ρύθμιση επηρεάζουν το φαινόμενο είτε επειδή ο διαχωρισμός μεταξύ του φαινομένου και του το πλαίσιο δεν είναι σαφώς προφανές.
- ✓ Το φαινόμενο και η ρύθμιση είναι ένα δεσμευμένο σύστημα. Δηλαδή, υπάρχουν όρια σε αυτό που θεωρείται σχετικό ή εφαρμόσιμο. Τα όρια καθορίζονται σε όρους χρόνου, τόπου, γεγονότων και διαδικασιών.
- ✓ Η οπτική έρευνα περιλαμβάνει συλλογή σε βάθος και λεπτομερών δεδομένων που είναι πλούσια σε περιεχόμενο και περιλαμβάνουν πολλές πηγές πληροφοριών, όπως άμεση παρατήρηση, παρατηρήσεις συμμετεχόντων, συνεντεύξεις, οπτικοακουστικό υλικό, έγγραφα, αναφορές και φυσικά

αντικείμενα. Οι πολλαπλές πηγές πληροφοριών παρέχουν το ευρύ φάσμα πληροφοριών που απαιτούνται για να παρέχουν μια σε βάθος εικόνα.

Οι περιπτωσιολογικές μελέτες μπορούν να ασχοληθούν με μία ή περισσότερες περιπτώσεις. Υπάρχουν δύο τύποι μεμονωμένης μελέτης περίπτωσης: η εγγενής και η οργανική. Η εγγενής μελέτη περίπτωσης γίνεται για να μάθει για ένα μοναδικό φαινόμενο στο οποίο επικεντρώνεται η μελέτη. Ο ερευνητής πρέπει να είναι σε θέση να καθορίσει τη μοναδικότητα αυτού του φαινομένου που το διακρίνει από όλα τα άλλα. πιθανώς με βάση μια συλλογή χαρακτηριστικών ή την ακολουθία των γεγονότων.

Η οργανική μελέτη περίπτωσης γίνεται για να παρέχει μια γενική κατανόηση ενός φαινομένου χρησιμοποιώντας μια συγκεκριμένη περίπτωση. Η επιλεγμένη περίπτωση μπορεί να είναι μια τυπική περίπτωση, αν και μια ασυνήθιστη περίπτωση μπορεί να βοηθήσει στην απεικόνιση των θεμάτων που παραβλέπονται σε μια τυπική περίπτωση, επειδή είναι πιο λεπτές εκεί. Επομένως, μια καλή ορχηστρική περίπτωση δεν εξαρτάται από το ότι ο ερευνητής μπορεί να υπερασπιστεί την τυπικότητά του, αν και ο ερευνητής πρέπει να παρέχει μια λογική για τη χρήση μιας συγκεκριμένης περίπτωσης.

Η συλλογική μελέτη περίπτωσης γίνεται για να παρέχει μια γενική κατανόηση χρησιμοποιώντας έναν αριθμό ενόργανων περιπτωσιολογικών μελετών που είτε συμβαίνουν στον ίδιο ιστότοπο είτε προέρχονται από πολλαπλούς ιστότοπους. Ο Γιν (1999) τις περιέγραψε ως αναλυτικές γενικεύσεις σε αντίθεση με τις στατιστικές γενικεύσεις. Όταν χρησιμοποιούνται πολλές περιπτώσεις, μια τυπική μορφή είναι να παρέχει λεπτομερή περιγραφή κάθε περίπτωσης και στη συνέχεια να παρουσιάζει τα θέματα εντός της υπόθεσης (εντός ανάλυσης περίπτωσης) ακολουθούμενη από θεματική ανάλυση σε όλες τις περιπτώσεις (ανάλυση μεταξύ περιπτώσεων). Στην τελική ερμηνευτική φάση, ο ερευνητής αναφέρει τα διδάγματα που αντλήθηκαν από την ανάλυση.

Όταν χρησιμοποιεί κανείς πολλαπλές περιπτώσεις, ανακύπτει το ερώτημα πόσων. Πολύ λίγα και η γενίκευση είναι αδύνατη. πάρα πολλά και βάθος κατανόησης δύσκολο να επιτευχθεί. Και πάλι ο ερευνητής πρέπει να παράσχει μια λογική για τις περιπτώσεις που χρησιμοποιούνται. Το αν η μελέτη που διεξάγεται είναι μια

μεμονωμένη μελέτη περίπτωσης ή μια συλλογική μελέτη περίπτωσης εξαρτάται από τον τύπο της περίπτωσης που είναι πιο ελπιδοφόρος και χρήσιμος για τους σκοπούς της έρευνας.

4.2.6 Δείγμα

Το δείγμα της έρευνας αναφέρεται σε εργαζόμενους στην επιχείρηση της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας, είτε στα κεντρικά γραφεία της επιχείρησης είτε στους χώρους αποθήκευσης και διακίνησης των εμπορευμάτων. Τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν από την ερευνήτρια σε διαφορετικά τμήματα εργαζομένων. Το δείγμα συλλέχθηκε από διαφορετικά τμήματα της επιχείρησης, όπου εδώ είναι περισσότεροι από 60 εργαζόμενοι που εμπλέκονται στη σχετική εργασία. Μεταξύ αυτών των εργαζομένων έγινε δειγματοληψία σε 70 υπαλλήλους, όπου από τα 70 δείγματα όπου ελήφθησαν μόνο 65 απαντήσεις από ερωτηθέντες ανάμεσά στους εργαζόμενους.

Εξ' αυτών το 89,2% των ερωτηθέντων ήταν άνδρες και το 10,8% γυναίκες, το 70,8% των ερωτηθέντων ήταν εργαζόμενοι αποθήκης, το 15,4% ανώτερα στελέχη στην επιχείρηση και το υπόλοιπο 13,8% υπάλληλοι γραφείου. Το 43,1% είχαν προϋπηρεσία από 6-10 έτη, το 29,2% από 11-15 έτη, το 16,9% από 0-5 έτη και το υπόλοιπο 10,8% πάνω από 15 έτη. Το 81,5% των ερωτηθέντων είναι πλήρους απασχόλησης, το 10,8% ωρομίσθιας απασχόλησης και το υπόλοιπο 7,7% μερικής απασχόλησης και το 58,5% των ερωτηθέντων είναι απόφοιτοι Ανώτατης σχολής, το 33,8% απόφοιτοι Ανωτέρας σχολής, το 4,6% έχουν Μεταπτυχιακές σπουδές και το 3,1% έχουν Διδακτορικό τίτλο.

4.2.7 Ανάλυση και Ερμηνεία Δεδομένων

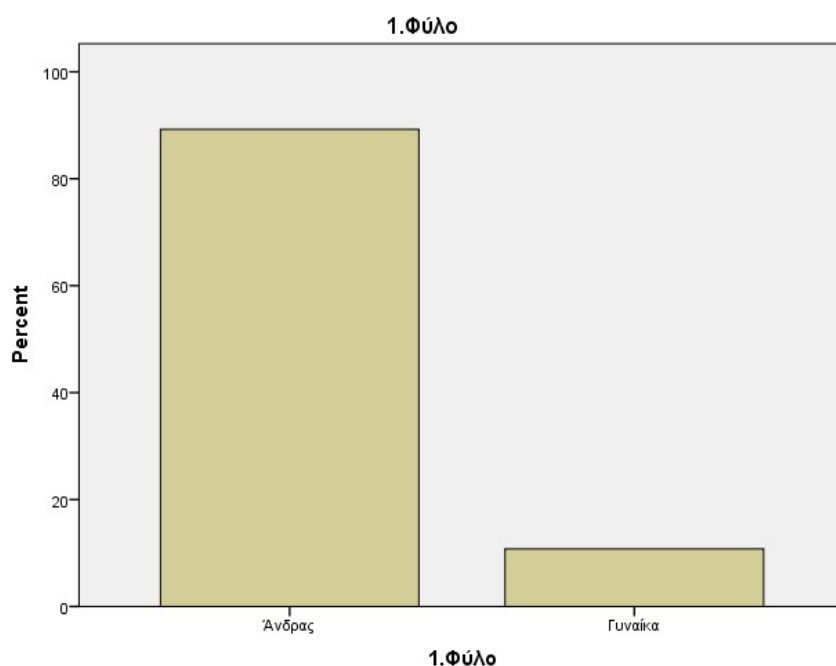
Ο στόχος αυτής της μελέτης ήταν να εκτιμήσει τη σημασία των προκλήσεων προκλήσεις στην εισαγωγή και εφαρμογή πληροφοριακών συστημάτων στη αθηναϊκή ζυθοποιία. Το ερωτηματολόγιο της έρευνας χωρίστηκε σε δύο (2) μέρη. Το πρώτο μέρος σχετίζεται με τις δημογραφικές και βασικές πληροφορίες των ερωτηθέντων και το δεύτερο μέρος ασχολείται με τις προκλήσεις στην εισαγωγή και εφαρμογή πληροφοριακών συστημάτων στη αθηναϊκή ζυθοποιία.

5. Κεφάλαιο Πέμπτο – Αποτελέσματα Έρευνας

5.1 Παρουσίαση Αποτελεσμάτων Έρευνας

1. Το 89,2% των ερωτηθέντων ήταν άνδρες και το 10,8% γυναίκες. Ακολουθεί πίνακας και σχεδιάγραμμα.

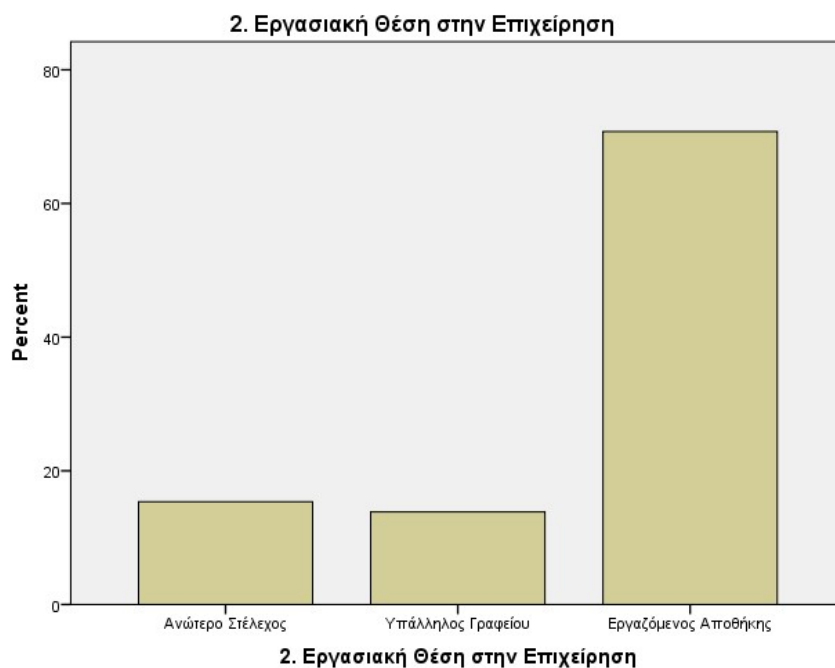
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Άνδρας	58	89,2	89,2	89,2
Γυναίκα	7	10,8	10,8	100,0
Total	65	100,0	100,0	



2. Το 70,8% των ερωτηθέντων ήταν εργαζόμενοι αποθήκης, το 15,4% ανώτερα στελέχη στην επιχείρηση και το υπόλοιπο 13,8% υπάλληλοι γραφείου. Ακολουθεί πίνακας και σχεδιάγραμμα.

2. Εργασιακή Θέση στην Επιχείρηση

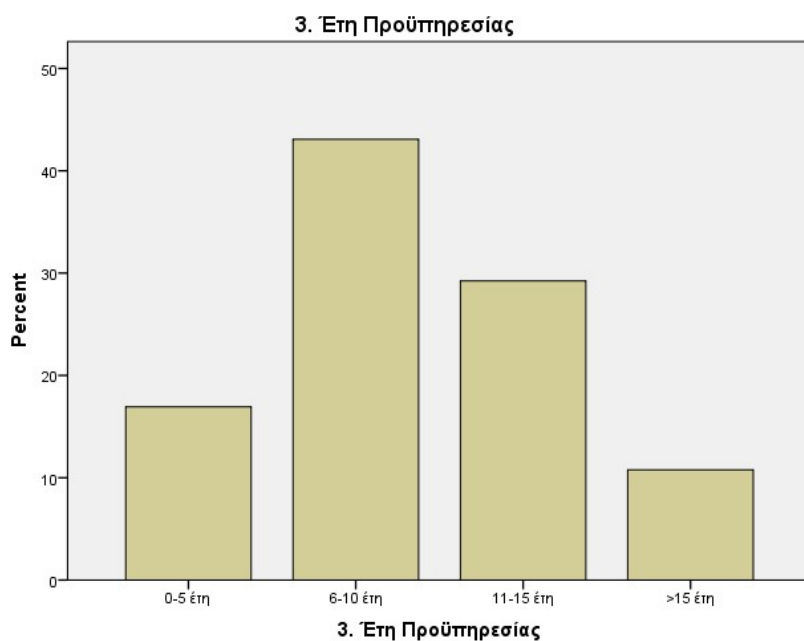
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ανώτερο Στέλεχος	10	15,4	15,4	15,4
	Υπάλληλος Γραφείου	9	13,8	13,8	29,2
	Εργαζόμενος Αποθήκης	46	70,8	70,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	



3. Το 43,1% είχαν προϋπηρεσία από 6-10 έτη, το 29,2% από 11-15 έτη, το 16,9% από 0-5 έτη και το υπόλοιπο 10,8% πάνω από 15 έτη. Ακολουθεί πίνακας και σχεδιάγραμμα.

3. Έτη Προϋπηρεσίας

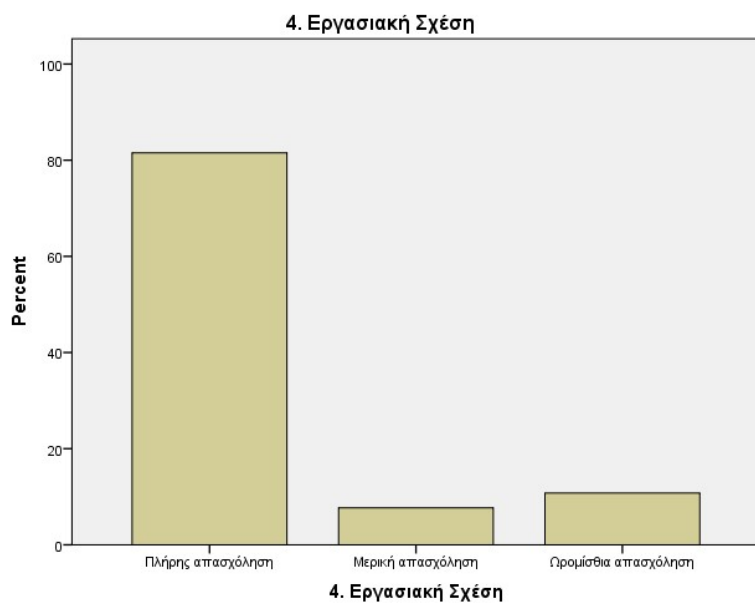
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-5 έτη	11	16,9	16,9	16,9
	6-10 έτη	28	43,1	43,1	60,0
	11-15 έτη	19	29,2	29,2	89,2
	>15 έτη	7	10,8	10,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	



4. Το 81,5% των ερωτηθέντων είναι πλήρους απασχόλησης, το 10,8% ωρομίσθιας απασχόλησης και το υπόλοιπο 7,7% μερικής απασχόλησης. Ακολουθεί πίνακας και σχεδιάγραμμα.

4. Εργασιακή Σχέση

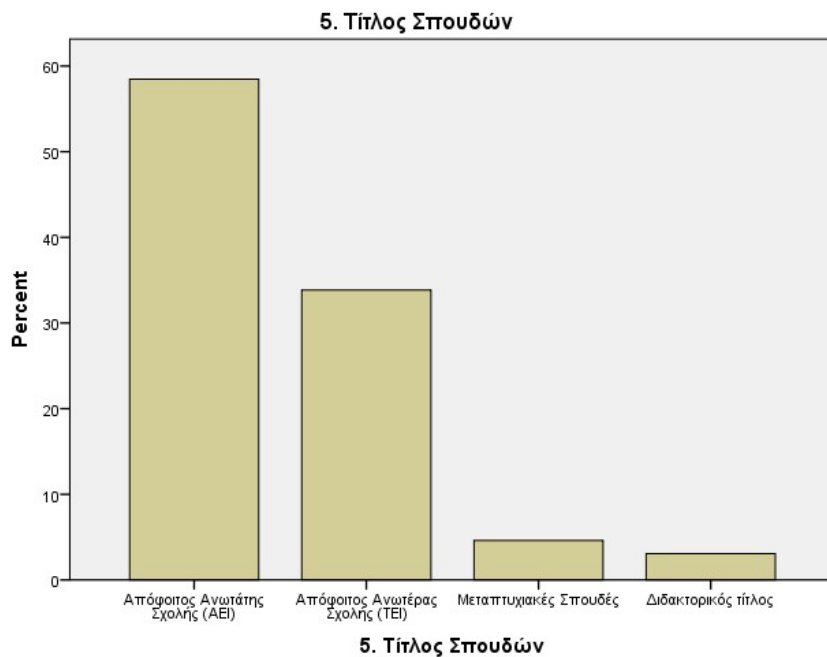
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πλήρης απασχόληση	53	81,5	81,5	81,5
	Μερική απασχόληση	5	7,7	7,7	89,2
	Ωρομίσθια απασχόληση	7	10,8	10,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	



5. Το 58,5% των ερωτηθέντων είναι απόφοιτοι Ανώτατης σχολής, το 33,8% απόφοιτοι Ανωτέρας σχολής, το 4,6% έχουν Μεταπτυχιακές σπουδές και το 3,1% έχουν Διδακτορικό τίτλο. Ακολουθεί πίνακας και σχεδιάγραμμα.

5. Τίτλος Σπουδών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Απόφοιτος Ανωτάτης Σχολής (ΑΕΙ)	38	58,5	58,5	58,5
Απόφοιτος Ανωτέρας Σχολής (ΤΕΙ)	22	33,8	33,8	92,3
Μεταπτυχιακές Σπουδές	3	4,6	4,6	96,9
Διδακτορικός τίτλος	2	3,1	3,1	100,0
Total	65	100,0	100,0	

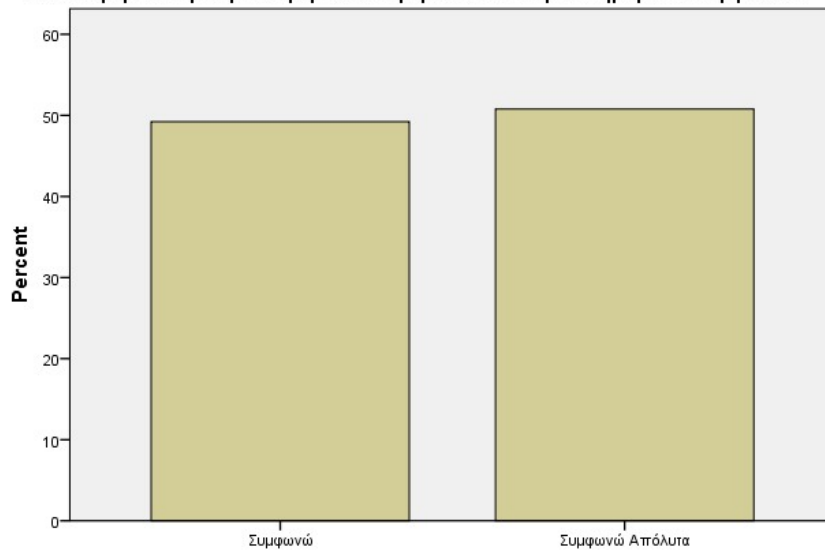


1. Το 50,8% των ερωτηθέντων συμφώνησε απόλυτα με την συγκεκριμένη άποψη και το υπόλοιπο 49,2% συμφώνησε επίσης. Ακολουθεί πίνακας και σχεδιάγραμμα.

1. Η Χρήση των Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στην Ορθότερη Κατανομή & Εκτέλεση Καθημερινών Εργασιών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Συμφωνώ	32	49,2	49,2	49,2
Συμφωνώ Απόλυτα	33	50,8	50,8	100,0
Total	65	100,0	100,0	

1.Η Χρήση των Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχ. μας, Συνεισφέρει στην Ορθότερη Κατανομή & Εκτέλεση Καθημερινών Εργασιών



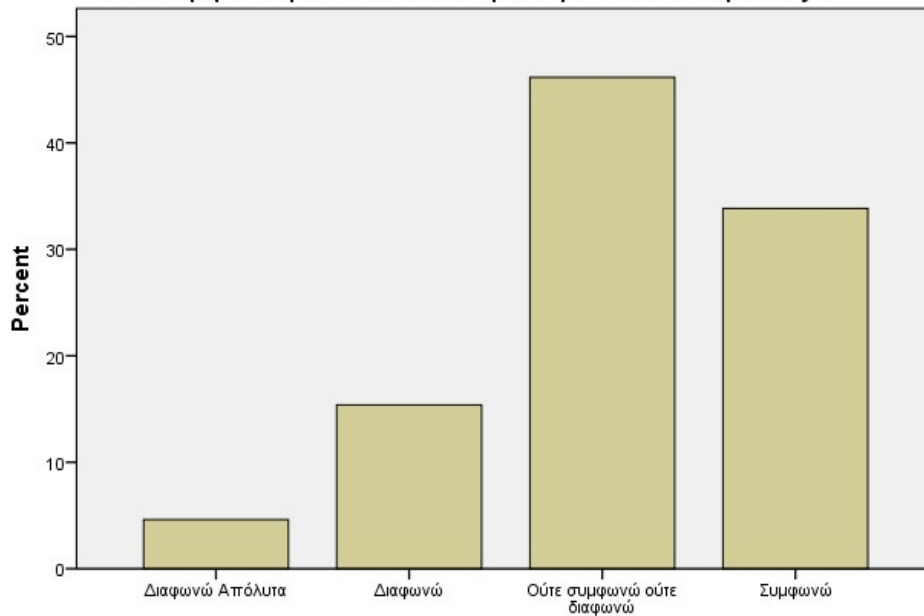
1.Η Χρήση των Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχ. μας, Συνεισφέρει στην Ορθότερη Κατανομή & Εκτέλεση Καθημερινών Εργασιών

2.Το 46,2% των ερωτηθέντων ούτε συμφώνησε αλλά ούτε και διαφώνησε με την συγκεκριμένη άποψη, το 33,8% συμφώνησε, το 15,4% διαφώνησε και το υπόλοιπο 4,6% διαφώνησε απόλυτα. Ακολουθεί πίνακας και σχεδιάγραμμα.

2.Η Χρήση των Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει σε μια πιο Αποτελεσματική Επικοινωνία με Πελάτες για το Πρόβλημα που Αντιμετωπίζουν στις Παραγγελίες τους

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Απόλυτα	3	4,6	4,6	4,6
Διαφωνώ	10	15,4	15,4	20,0
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	30	46,2	46,2	66,2
Συμφωνώ	22	33,8	33,8	100,0
Total	65	100,0	100,0	

2.Η Χρήση των Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχ. μας, Συνεισφέρει σε μια πιο Αποτελεσματική Επικοινωνία με τους...



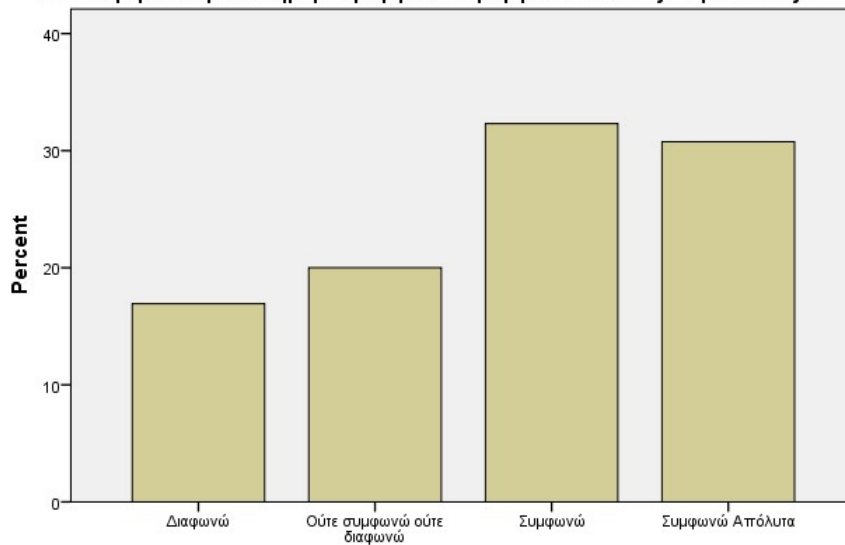
2.Η Χρήση των Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχ. μας, Συνεισφέρει σε μια πιο Αποτελεσματική Επικοινωνία με τους...

3.Το 32,3% των ερωτηθέντων συμφωνούσε με την συγκεκριμένη άποψη, το 30,8% συμφωνούσε απόλυτα, το 20% ούτε συμφώνησε αλλά ούτε και διαφώνησε και το υπόλοιπο 16,9% διαφώνησε. Ακολουθεί πίνακας και σχεδιάγραμμα.

3.Η Χρήση των Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στην Καθημερινή Οργάνωση Εργασιών & στις Παραδόσεις και Διαχείριση Εμπορευμάτων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ	11	16,9	16,9	16,9
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	13	20,0	20,0	36,9
Συμφωνώ	21	32,3	32,3	69,2
Συμφωνώ Απόλυτα	20	30,8	30,8	100,0
Total	65	100,0	100,0	

3. Η Χρήση των Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχ. μας, Συνεισφέρει στην Καθημερινή Οργάνωση Εργασιών & στις Παραδόσεις...



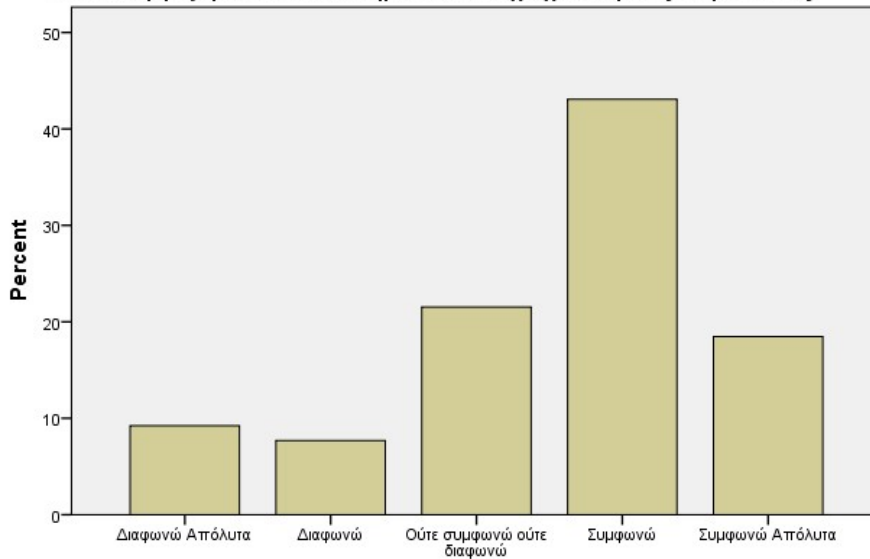
3. Η Χρήση των Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχ. μας, Συνεισφέρει στην Καθημερινή Οργάνωση Εργασιών & στις Παραδόσεις...

4. Το 43,1% των ερωτηθέντων συμφωνούσε με την συγκεκριμένη άποψη, το 21,5% ούτε συμφώνησε αλλά ούτε και διαφώνησε, το 18,5% συμφωνούσε απόλυτα, το 9,2% διαφωνούσε απόλυτα και το υπόλοιπο 7,7% διαφώνησε. Ακολουθεί πίνακας και σχεδιάγραμμα.

4... Συνεισφέρει στην Έγκαιρη Ενημέρωση στους Υπευθύνους των Τμημάτων των Συνεργαζόμενων Καταστημάτων & επιχειρήσεων Σχετικά με τις Παραδόσεις των Εμπορευμάτων τους

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Απόλυτα	6	9,2	9,2	9,2
Διαφωνώ	5	7,7	7,7	16,9
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	14	21,5	21,5	38,5
Συμφωνώ	28	43,1	43,1	81,5
Συμφωνώ Απόλυτα	12	18,5	18,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

4....Συνεισφέρει στην Έγκαιρη Ενημέρωση στους Υπευθύνους των Τμημάτων των Συνεργαζόμενων Καταστημάτων&Επιχ.Σχετικά με τις Παραδόσεις...



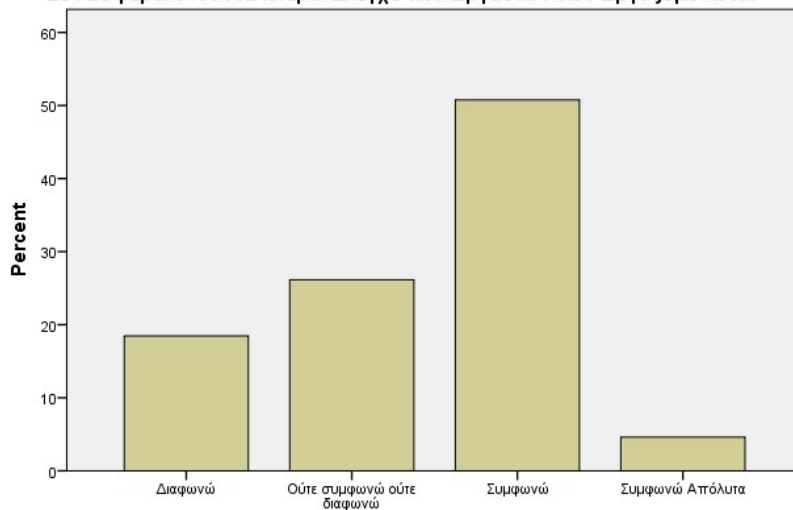
4....Συνεισφέρει στην Έγκαιρη Ενημέρωση στους Υπευθύνους των Τμημάτων των Συνεργαζόμενων Καταστημάτων&Επιχ.Σχετικά με τις Παραδόσεις...

4.Το 50,8% των ερωτηθέντων συμφωνούσε με την συγκεκριμένη άποψη, το 26,2% ούτε συμφώνησε αλλά ούτε και διαφώνησε, το 18,5% διαφωνούσε και το υπόλοιπο 4,6% συμφώνησε. Ακολουθεί πίνακας και σχεδιάγραμμα.

5.Η Χρήση των Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στον Καλύτερο Έλεγχο των Εργασιών των Εργαζομένων στην Αποθήκη

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ	12	18,5	18,5	18,5
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	17	26,2	26,2	44,6
Συμφωνώ	33	50,8	50,8	95,4
Συμφωνώ Απόλυτα	3	4,6	4,6	100,0
Total	65	100,0	100,0	

5.Η Χρήση των Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχ.μας, Συνεισφέρει στον Καλύτερο Έλεγχο των Εργασιών των Εργαζομένων...



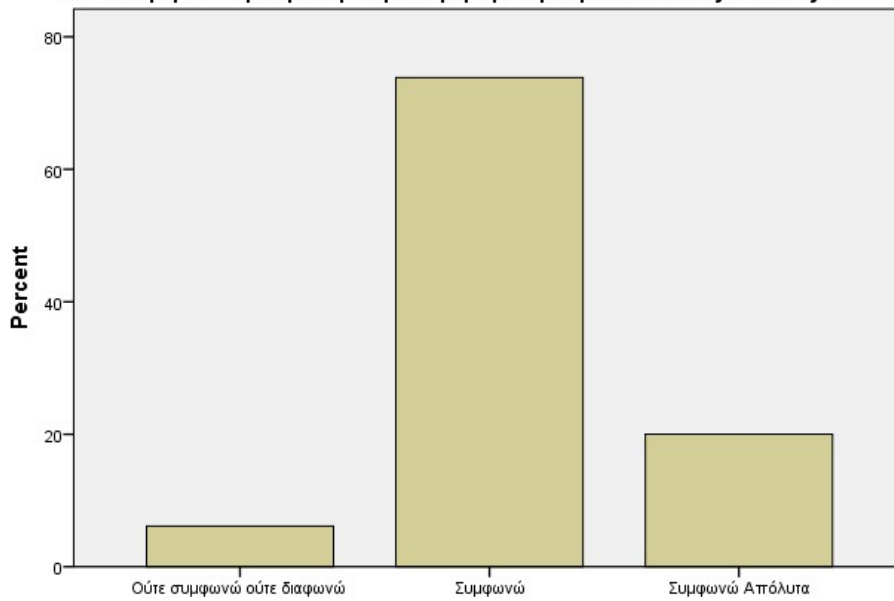
5.Η Χρήση των Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχ.μας, Συνεισφέρει στον Καλύτερο Έλεγχο των Εργασιών των Εργαζομένων...

6.Το 73,8% των ερωτηθέντων συμφώνησε με την συγκεκριμένη άποψη, το 20% συμφώνησε απόλυτα και το υπόλοιπο 6,2% ούτε συμφώνησε αλλά ούτε και διαφώνησε. Ακολουθεί πίνακας και σχεδιάγραμμα.

6.Η Χρήση των Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στην Άμεση Παραλαβή Εμπορευμάτων στους Πελάτες και στα Σημεία Πώλησης Αυτών στα Συνεργαζόμενα Καταστήματα

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	4	6,2	6,2	6,2
Συμφωνώ	48	73,8	73,8	80,0
Συμφωνώ Απόλυτα	13	20,0	20,0	100,0
Total	65	100,0	100,0	

6.Η Χρήση των Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχ.μας, Συνεισφέρει στην Άμεση Παραλαβή Εμπορευμάτων στους Πελάτες...



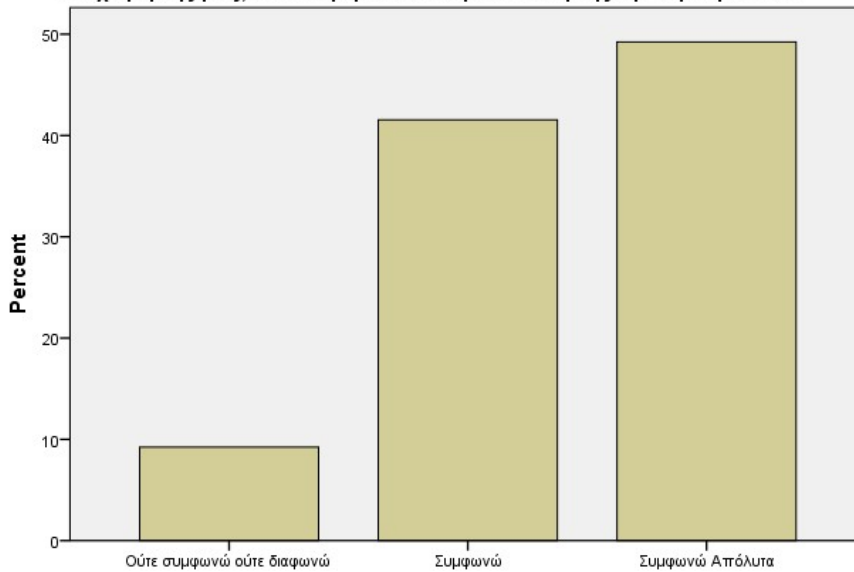
6.Η Χρήση των Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχ.μας, Συνεισφέρει στην Άμεση Παραλαβή Εμπορευμάτων στους Πελάτες...

7.Το 49,2% των ερωτηθέντων συμφώνησε απόλυτα με την συγκεκριμένη άποψη, το 41,5% συμφώνησε και το υπόλοιπο 9,2% ούτε συμφώνησε αλλά ούτε και διαφώνησε. Ακολουθεί πίνακας και σχεδιάγραμμα.

7.Η Επιλογή Κατάλληλων Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στο Τομέα Πώλησης Εμπορευμάτων σε Άλλες Επιχειρήσεις

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	6	9,2	9,2	9,2
Συμφωνώ	27	41,5	41,5	50,8
Συμφωνώ Απόλυτα	32	49,2	49,2	100,0
Total	65	100,0	100,0	

7.Η Επιλογή Κατάλληλων Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στο Τομέα Πώλησης Εμπορευμάτων...



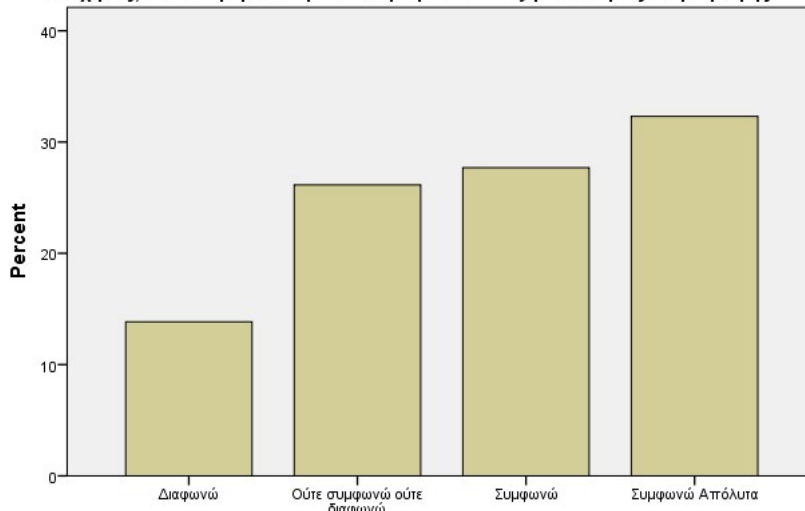
7.Η Επιλογή Κατάλληλων Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στο Τομέα Πώλησης Εμπορευμάτων...

8.Το 32,3% των ερωτηθέντων συμφωνούσε απόλυτα με την συγκεκριμένη άποψη, το 27,7% συμφώνησε, το 26,2% ούτε συμφώνησε αλλά ούτε και διαφώνησε και το υπόλοιπο 13,8% διαφώνησε. Ακολουθεί πίνακας και σχεδιάγραμμα.

8.Η Επιλογή Κατάλληλων Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στην Διοίκηση & Επίτευξη Ποιότητας Παραγωγής

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ	9	13,8	13,8	13,8
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	17	26,2	26,2	40,0
Συμφωνώ	18	27,7	27,7	67,7
Συμφωνώ Απόλυτα	21	32,3	32,3	100,0
Total	65	100,0	100,0	

8.Η Επιλογή Κατάλληλων Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχ.μας, Συνεισφέρει στην Διοίκηση & ΕΠίτευξη Ποιότητας Παραγωγής



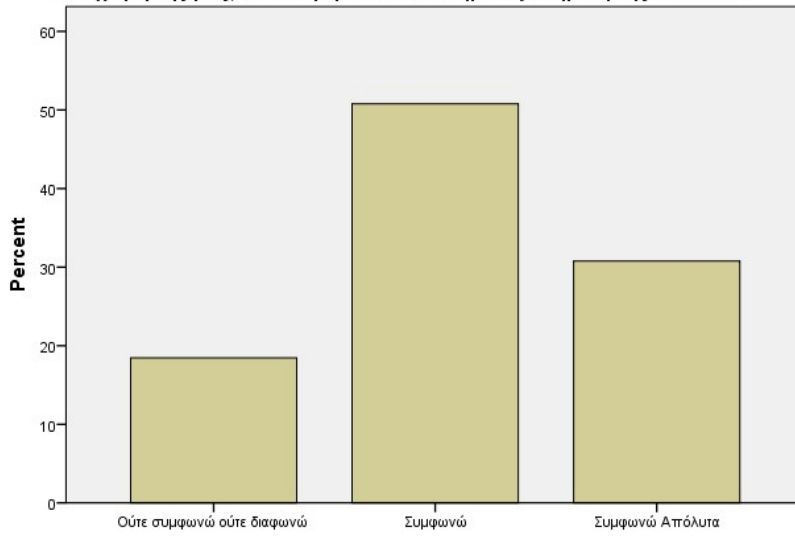
8.Η Επιλογή Κατάλληλων Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχ.μας, Συνεισφέρει στην Διοίκηση & ΕΠίτευξη Ποιότητας Παραγωγής

9.Το 50,8% των ερωτηθέντων συμφώνησε με την συγκεκριμένη άποψη, το 30,8% συμφώνησε απόλυτα και το υπόλοιπο 18,5% ούτε συμφώνησε αλλά ούτε και διαφώνησε. Ακολουθεί πίνακας και σχεδιάγραμμα.

9.Η Επιλογή Κατάλληλων Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησης μας, Συνεισφέρει στο Σύστημα Εξυπηρέτησης Πελατών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	12	18,5	18,5	18,5
Συμφωνώ	33	50,8	50,8	69,2
Συμφωνώ Απόλυτα	20	30,8	30,8	100,0
Total	65	100,0	100,0	

9.Η Επιλογή Κατάλληλων Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στο Σύστημα Εξυπηρέτησης Πελατών



9.Η Επιλογή Κατάλληλων Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στο Σύστημα Εξυπηρέτησης Πελατών

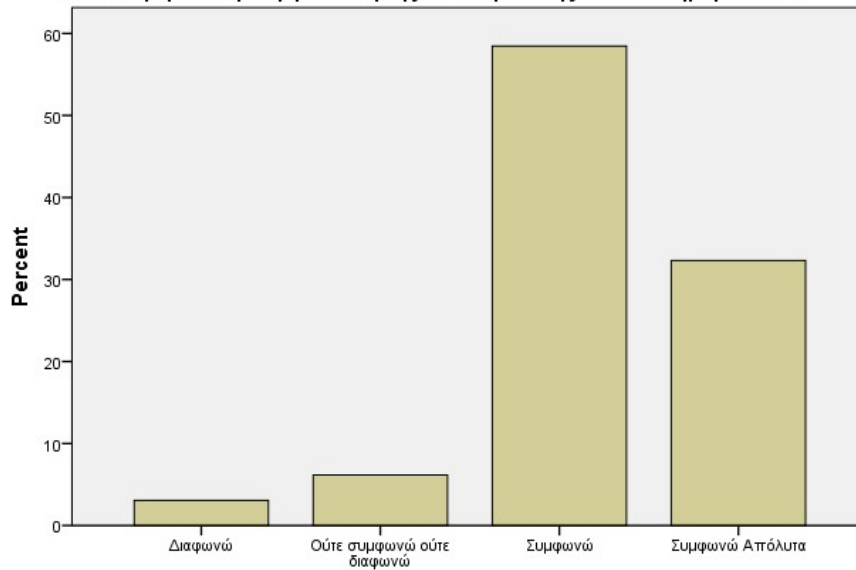
10. Το 58,5% των ερωτηθέντων συμφωνούσε με την συγκεκριμένη άποψη, το 32,3% συμφώνησε απόλυτα, το 6,2% ούτε συμφώνησε αλλά ούτε και διαφώνησε και το υπόλοιπο 3,1% διαφώνησε. Ακολουθεί πίνακας και σχεδιάγραμμα.

10.Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στην Οργάνωση της Αποθήκευσης των Καθημερινών Παραγγελιών που

Εισέρχονται στην Αποθήκη μας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ	2	3,1	3,1	3,1
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	4	6,2	6,2	9,2
Συμφωνώ	38	58,5	58,5	67,7
Συμφωνώ Απόλυτα	21	32,3	32,3	100,0
Total	65	100,0	100,0	

10.Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχ. μας, Συνεισφέρει στην Οργάνωση της Αποθήκευσης των Καθημερινών ...



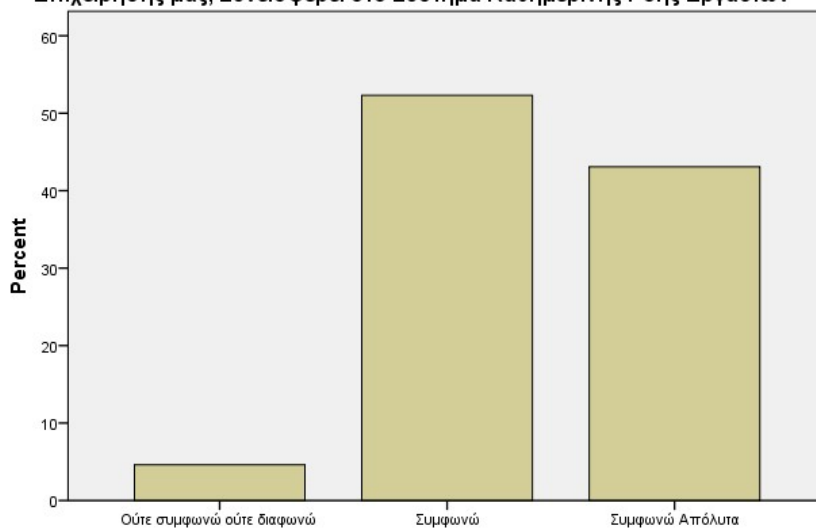
10.Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχ. μας, Συνεισφέρει στην Οργάνωση της Αποθήκευσης των Καθημερινών ...

11.Το 52,3% των ερωτηθέντων συμφώνησε με την συγκεκριμένη άποψη, το 43,1% συμφώνησε απόλυτα και το υπόλοιπο 4,6% ούτε συμφώνησε αλλά ούτε και διαφώνησε. Ακολουθεί πίνακας και σχεδιάγραμμα.

11.Η Επιλογή Κατάλληλων Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στο Σύστημα Καθημερινής Ροής Εργασιών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	3	4,6	4,6	4,6
Συμφωνώ	34	52,3	52,3	56,9
Συμφωνώ Απόλυτα	28	43,1	43,1	100,0
Total	65	100,0	100,0	

11.Η Επιλογή Κατάλληλων Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στο Σύστημα Καθημερινής Ροής Εργασιών



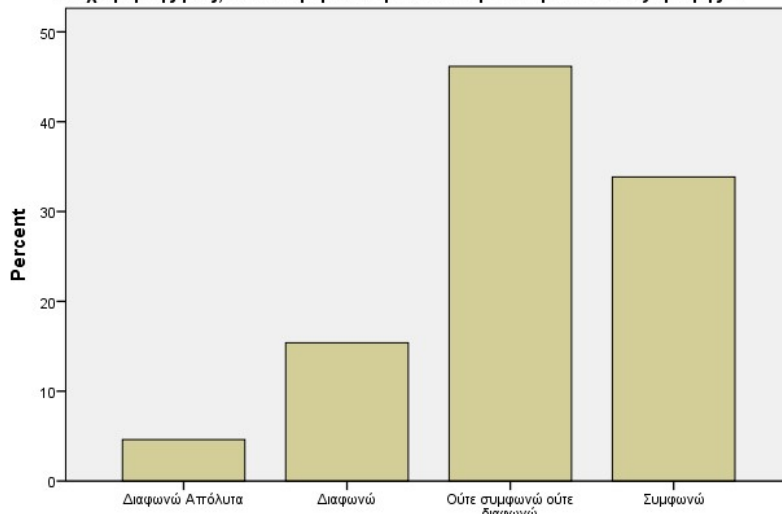
11.Η Επιλογή Κατάλληλων Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στο Σύστημα Καθημερινής Ροής Εργασιών

12. Το 46,2% των ερωτηθέντων ούτε συμφώνησε αλλά ούτε και διαφώνησε με την συγκεκριμένη άποψη, το 33,8% συμφώνησε, το 15,4% διαφώνησε και το υπόλοιπο 4,6% διαφώνησε απόλυτα. Ακολουθεί πίνακας και σχεδιάγραμμα.

12.Η Επιλογή Κατάλληλων Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στην Μείωση του Χρόνου Διεξαγωγής των Καθημερινών Εργασιών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Απόλυτα	3	4,6	4,6	4,6
Διαφωνώ	10	15,4	15,4	20,0
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	30	46,2	46,2	66,2
Συμφωνώ	22	33,8	33,8	100,0
Total	65	100,0	100,0	

12.Η Επιλογή Κατάλληλων Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στην Μείωση του Χρόνου Διεξαγωγής...



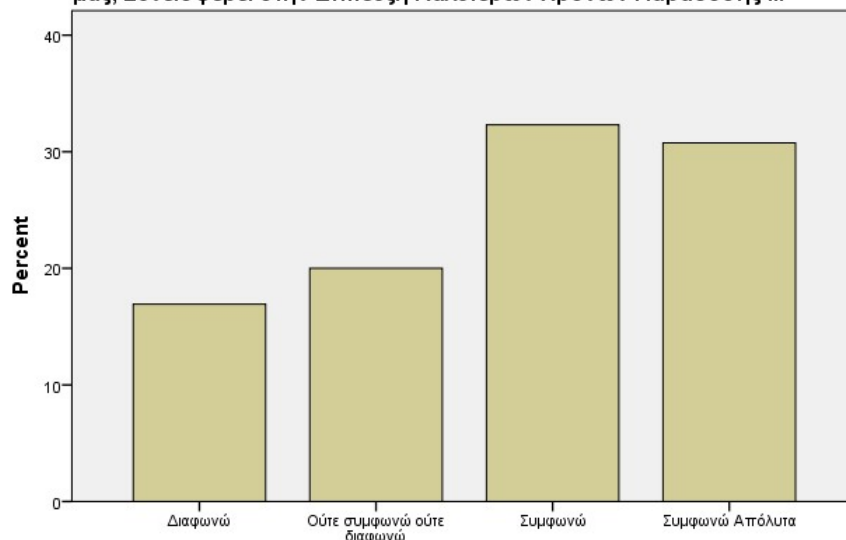
12.Η Επιλογή Κατάλληλων Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στην Μείωση του Χρόνου Διεξαγωγής...

13. Το 32,3% των ερωτηθέντων συμφωνούσε με την συγκεκριμένη άποψη, το 30,8% συμφώνησε απόλυτα, το 20% ούτε συμφώνησε αλλά ούτε και διαφώνησε και το υπόλοιπο 16,9% διαφώνησε. Ακολουθεί πίνακας και σχεδιάγραμμα.

13.Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στην Επίτευξη Καλύτερων Χρόνων Παράδοσης Εμπορευμάτων στους Πελάτες

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ	11	16,9	16,9	16,9
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	13	20,0	20,0	36,9
Συμφωνώ	21	32,3	32,3	69,2
Συμφωνώ Απόλυτα	20	30,8	30,8	100,0
Total	65	100,0	100,0	

13.Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στην Επίτευξη Καλύτερων Χρόνων Παράδοσης ...



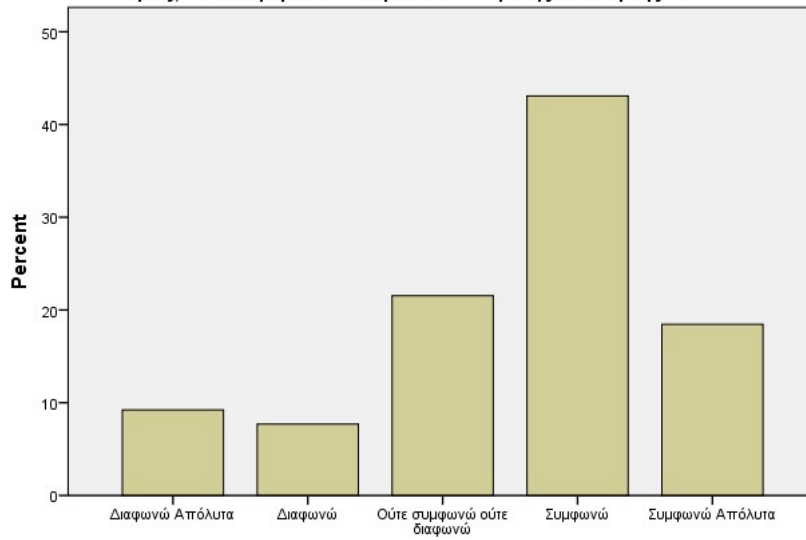
13.Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στην Επίτευξη Καλύτερων Χρόνων Παράδοσης ...

14. Το 43,1% των ερωτηθέντων συμφώνησε με την συγκεκριμένη άποψη, το 21,5% ούτε συμφώνησε αλλά ούτε και διαφώνησε, το 18,5% συμφώνησε, το 9,2% διαφώνησε απόλυτα και το υπόλοιπο 7,7% διαφώνησε απόλυτα. Ακολουθεί πίνακας και σχεδιάγραμμα.

14.Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στο Τομέα Οικονομικής Διοίκησης

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Απόλυτα	6	9,2	9,2	9,2
Διαφωνώ	5	7,7	7,7	16,9
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	14	21,5	21,5	38,5
Συμφωνώ	28	43,1	43,1	81,5
Συμφωνώ Απόλυτα	12	18,5	18,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

14. Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στο Τομέα Οικονομικής Διοίκησης...



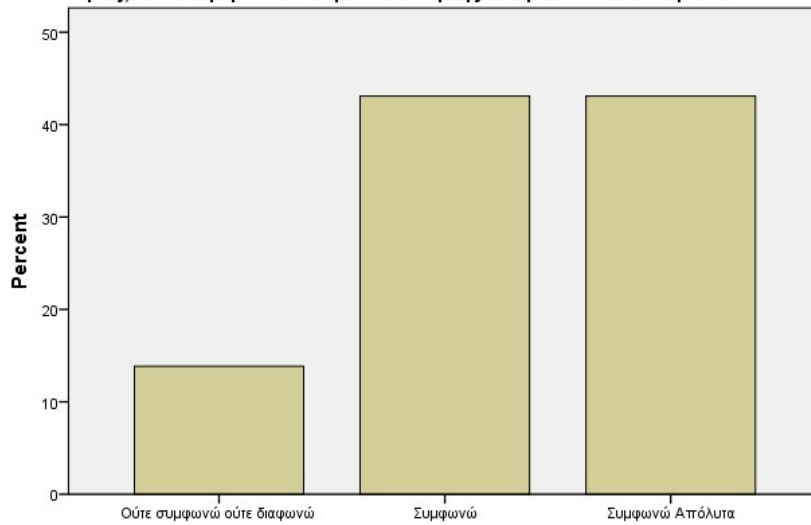
14. Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στο Τομέα Οικονομικής Διοίκησης...

15. Το 43,1% των ερωτηθέντων συμφώνησε απόλυτα με την συγκεκριμένη άποψη, άλλο ένα 43,1% συμφώνησε απόλυτα και το 13,8% ούτε συμφώνησε αλλά ούτε και διαφώνησε. Ακολουθεί πίνακας και σχεδιάγραμμα.

15. Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στο Τομέα Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	9	13,8	13,8	13,8
Συμφωνώ	28	43,1	43,1	56,9
Συμφωνώ Απόλυτα	28	43,1	43,1	100,0
Total	65	100,0	100,0	

15. Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στο Τομέα Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού



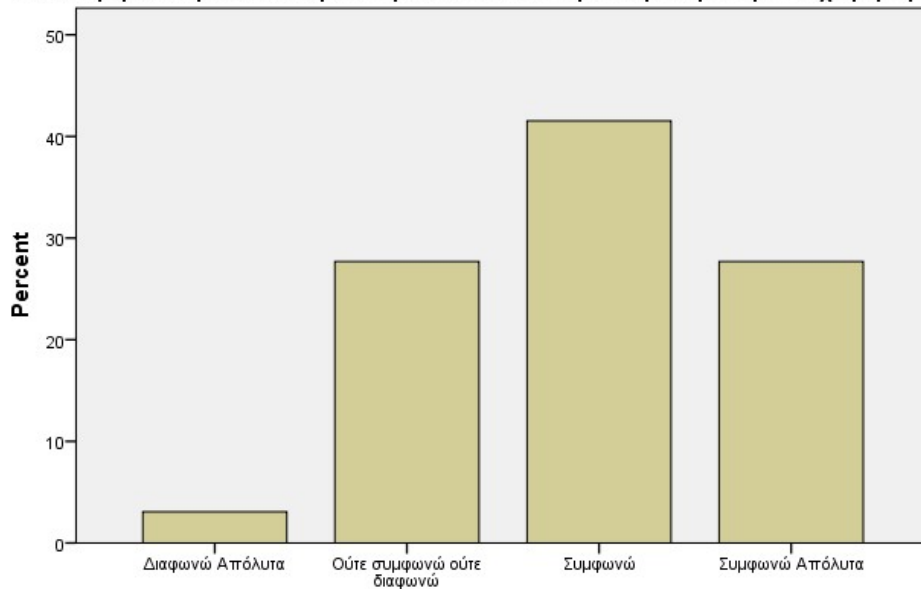
15. Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στο Τομέα Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού

16. Το 41,5% των ερωτηθέντων συμφώνησε με την συγκεκριμένη άποψη, το 27,7% συμφώνησε απόλυτα ενώ άλλο ένα 27,7% ούτε συμφώνησε αλλά ούτε και διαφώνησε και το υπόλοιπο 3,1% διαφώνησε απόλυτα. Ακολουθεί πίνακας και σχεδιάγραμμα.

16. Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στην Ανάλυση Δεδομένων του Ανταγωνισμού για την Επιχείρηση

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Απόλυτα	2	3,1	3,1	3,1
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	18	27,7	27,7	30,8
Συμφωνώ	27	41,5	41,5	72,3
Συμφωνώ Απόλυτα	18	27,7	27,7	100,0
Total	65	100,0	100,0	

16.Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχ.μας, Συνεισφέρει στην Ανάλυση Δεδομένων του Ανταγωνισμού για την Επιχείρηση



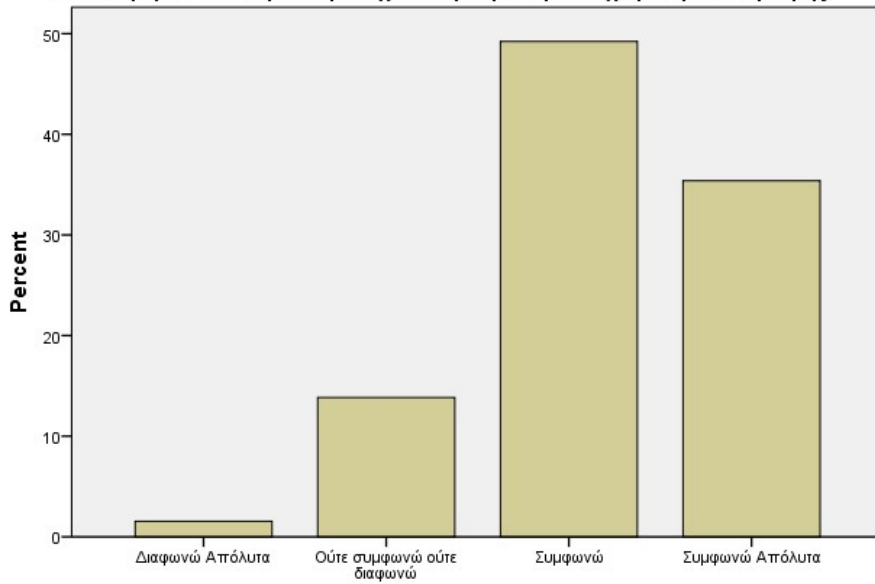
16.Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχ.μας, Συνεισφέρει στην Ανάλυση Δεδομένων του Ανταγωνισμού για την Επιχείρηση

17. Το 49,2% των ερωτηθέντων συμφώνησε με την συγκεκριμένη άποψη, το 35,4% συμφώνησε απόλυτα, το 13,8% ούτε συμφώνησε αλλά ούτε και διαφώνησε και το υπόλοιπο 1,5% διαφώνησε απόλυτα. Ακολουθεί πίνακας και σχεδιάγραμμα.

17.Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στον Ορθότερο Σχεδιασμό για την Διαχείριση Επιστροφής

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Απόλυτα	1	1,5	1,5	1,5
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	9	13,8	13,8	15,4
Συμφωνώ	32	49,2	49,2	64,6
Συμφωνώ Απόλυτα	23	35,4	35,4	100,0
Total	65	100,0	100,0	

17.Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχ.μας, Συνεισφέρει στον Ορθότερο Σχεδιασμό για την Διαχείριση Επιστροφής



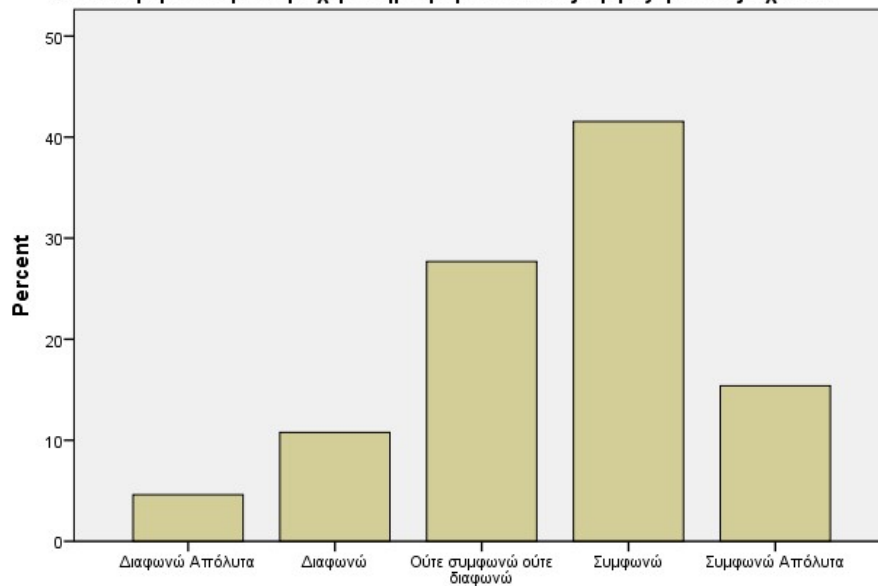
17.Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχ.μας, Συνεισφέρει στον Ορθότερο Σχεδιασμό για την Διαχείριση Επιστροφής

18. Το 41,5% των ερωτηθέντων συμφώνησε με την συγκεκριμένη άποψη, το 27,7% ούτε συμφώνησε αλλά ούτε και διαφώνησε, το 15,4% συμφώνησε απόλυτα, το 10,8% διαφώνησε και το υπόλοιπο 4,6% διαφώνησε απόλυτα. Ακολουθεί πίνακας και σχεδιάγραμμα.

18.Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στην Παροχή Πληροφοριών στους Εργαζομένους Σχετικά

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Απόλυτα	3	4,6	4,6	4,6
Διαφωνώ	7	10,8	10,8	15,4
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	18	27,7	27,7	43,1
Συμφωνώ	27	41,5	41,5	84,6
Συμφωνώ Απόλυτα	10	15,4	15,4	100,0
Total	65	100,0	100,0	

18.Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχ.μας, Συνεισφέρει στην Παροχή Πληροφοριών στους Εργαζομένους Σχετικά



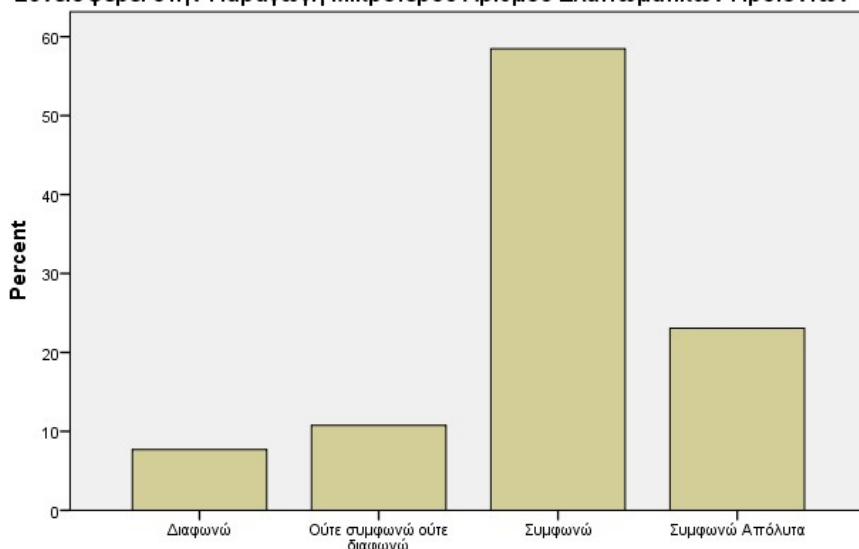
18.Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχ.μας, Συνεισφέρει στην Παροχή Πληροφοριών στους Εργαζομένους Σχετικά

19. Το 58,5% των ερωτηθέντων συμφώνησε με την συγκεκριμένη άποψη, το 23,1% συμφώνησε απόλυτα, το 10,8% ούτε συμφώνησε αλλά ούτε και διαφώνησε και το 7,7% διαφώνησε. Ακολουθεί πίνακας και σχεδιάγραμμα.

19.Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στην Παραγωγή Μικρότερου Αριθμού Ελαττωματικών Προϊόντων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ	5	7,7	7,7	7,7
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	7	10,8	10,8	18,5
Συμφωνώ	38	58,5	58,5	76,9
Συμφωνώ Απόλυτα	15	23,1	23,1	100,0
Total	65	100,0	100,0	

19. Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχ.μας, Συνεισφέρει στην Παραγωγή Μικρότερου Αριθμού Ελαττωματικών Προϊόντων



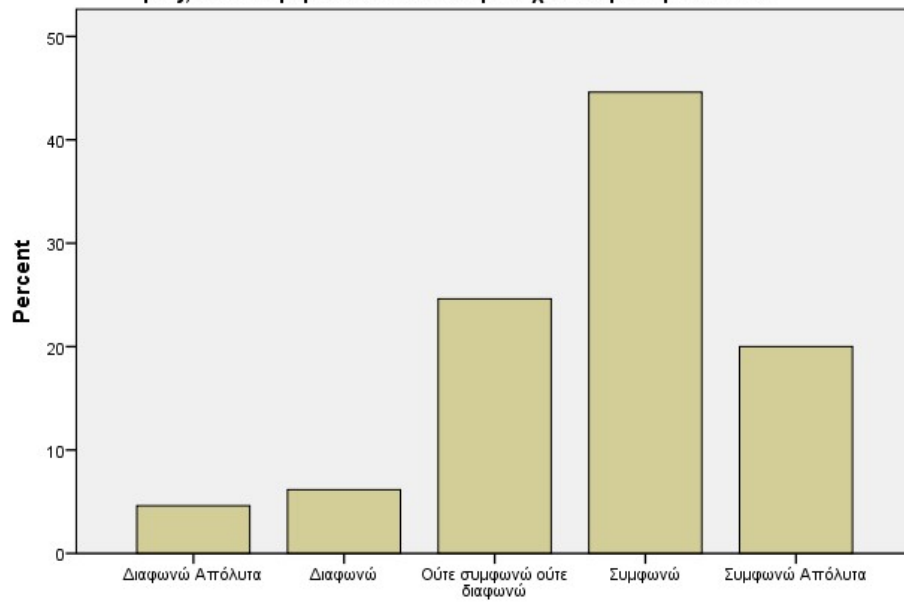
19. Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχ.μας, Συνεισφέρει στην Παραγωγή Μικρότερου Αριθμού Ελαττωματικών Προϊόντων

20. Το 44,6% των ερωτηθέντων συμφώνησε με την συγκεκριμένη άποψη, το 24,6% ούτε συμφώνησε αλλά ούτε και διαφώνησε, το 20% συμφώνησε απόλυτα, το 6,2% διαφώνησε και το υπόλοιπο 4,6% διαφώνησε απόλυτα. Ακολουθεί πίνακας και σχεδιάγραμμα.

20. Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στον Καλύτερο Σχεδιασμό Προϊόντων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Απόλυτα	3	4,6	4,6	4,6
Διαφωνώ	4	6,2	6,2	10,8
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	16	24,6	24,6	35,4
Συμφωνώ	29	44,6	44,6	80,0
Συμφωνώ Απόλυτα	13	20,0	20,0	100,0
Total	65	100,0	100,0	

20. Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στον Καλύτερο Σχεδιασμό Προϊόντων



20. Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στον Καλύτερο Σχεδιασμό Προϊόντων

Επίλογος – Συμπεράσματα

Ξεκινώντας από το δεύτερο μισό του 20^{ου} αιώνα, η παγκοσμιοποίηση και η απελευθέρωση, τόσο στην πολιτική όσο και στη χρηματοδότηση των επιχειρήσεων, έχουν τεράστιο αντίκτυπο στον κόσμο που ζούμε. Οι διεθνείς σχέσεις, οι πολυεθνικές εταιρείες και το διεθνές εμπόριο έχουν γίνει οι βασικές έννοιες για την κατανόηση της εποχής και την αξιολόγηση των μελλοντικών δυνατοτήτων. Καθώς η δραματική αλλαγή συμβαίνει σε όλα τα πιθανά περιβάλλοντα, είναι σίγουρο ότι η Ελλάδα ως αναπτυσσόμενη χώρα βρίσκεται υπό την επήρεια τέτοιου αντικτύπου.

Κατά συνέπεια, κατά την τελευταία δεκαετία της τουρκικής πολιτικής και οικονομικής ιστορίας, εφαρμόζεται μια εκτεταμένη πολιτική ιδιωτικοποιήσεων. Ως μία από τις πολλές ιδιωτικοποιημένες βιομηχανίες, η αγορά διανομής ηλεκτρικής ενέργειας ιδιωτικοποιήθηκε επίσης. Λόγω του σχετικά υψηλού πληθυσμού και του γεγονότος ότι πριν από την ιδιωτικοποίηση το κράτος δεν είχε καινοτόμο προσέγγιση, οι ιδιωτικές εταιρείες που αποτελούν μέρος της διαδικασίας ιδιωτικοποίησης έπρεπε να αντιμετωπίσουν τεράστια έργα.

Εκτός από τις πολιτικές και οικονομικές αλλαγές στον κόσμο, η επιστήμη έχει επίσης δραματική πρόοδο μετά τον Δεύτερο Παγκόσμιο Πόλεμο. Ως αποτέλεσμα, οι τεχνολογίες υπολογιστών, τα Πληροφοριακά Συστήματα, οι λύσεις λογισμικού διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο καθώς ξεκινά ο 21ος αιώνας. Σήμερα, δεν είναι δυνατόν να φανταστούμε οποιαδήποτε πτυχή της ζωής, χωρίς την επιστήμη των υπολογιστών. Το ERP για παράδειγμα, το οποίο θεωρείται ως το κύριο αντικείμενο αυτής της διατριβής, είναι μια από τις γνωστές και σημαντικές λύσεις λογισμικού που υπάρχουν σήμερα.

Πρέπει επίσης να δηλωθεί ότι υπάρχει μια αμοιβαία σχέση μεταξύ της προόδου των επιστημών και της προόδου στον πολιτικό και τον κόσμο των οικονομικών. Η παγκοσμιοποίηση και η ελευθέρωση επαναπροσδιόρισαν τους κανόνες της αγοράς και διαμόρφωσαν τις βιομηχανίες. Έφεραν διαφορετικές διαδικασίες στις εταιρείες όσον αφορά τις επιχειρηματικές διαδικασίες. Κατά συνέπεια, όσο πιο περίπλοκοι έγιναν οι κανονισμοί, προέκυψε μεγαλύτερη ανάγκη για τις επιστήμες. Ως αναπτυσσόμενη χώρα, έχοντας κατά νου ότι ακολουθεί τις αναπτυγμένες χώρες από πίσω, η Τουρκία υπήρξε σκηνή για τα σύγχρονα αποτελέσματα των προαναφερθεισών εξελίξεων. Η μετάβαση από ένα κλειστό έθνος

κράτος σε ένα φιλελεύθερο κράτος φέρνει επίσης μια απρογραμμάτιστη αλλαγή, που σημαίνει μεγαλύτερη και μεγαλύτερη προσπάθεια να τονιστεί στις σύγχρονες συνθήκες.

Όσον αφορά τα αποτελέσματα της εμπειρικής έρευνας, καθορίστηκε ότι τα πληροφοριακά συστήματα είναι δύο έννοιες που σχετίζονται μεταξύ τους και το καλύτερο αποτέλεσμα αυξάνεται ως προς τις πιθανότητες να επιτευχθούν. Καθώς αξιολογήθηκαν τα δεδομένα που συλλέχθηκαν, διαπιστώθηκε ότι επτά από τις εταιρείες έχουν εφαρμόσει επιτυχώς τα συστήματα ERP. Το κύριο κίνητρο των εταιρειών να εφαρμόσουν τα συστήματα ERP είναι να αναδιαρθρώσουν τις επιχειρηματικές τους διαδικασίες ώστε να μπορούν να επιβιώσουν στο ανταγωνιστικό επιχειρηματικό περιβάλλον. Αν και υπάρχουν κάποιες διαφορές μεταξύ των προτύπων επιχειρηματικών διαδικασιών στις λύσεις ERP και των επιχειρηματικών διαδικασιών των εταιρειών, οι εταιρείες θα μπορούσαν να επωφεληθούν από τις δυνατότητες των λύσεων ERP.

Οι εταιρείες, που συνδυάζουν τις επιχειρηματικές τους διαδικασίες με τα πρότυπα επιχειρηματικής διαδικασίας των λύσεων ERP, θα μπορούσαν να ολοκληρώσουν επιτυχώς την εφαρμογή των συστημάτων ERP. Θα μπορούσαν να εκτελέσουν τις διαδικασίες τους αποτελεσματικά μετά την εφαρμογή του ERP. Εκτός αυτού, παρά τους απροσδιόριστους κανονισμούς της αγοράς, η τεχνογνωσία των φορέων υλοποίησης ERP θα μπορούσε να συμβάλει στις εταιρείες κατά τον επανασχεδιασμό των επιχειρηματικών τους διαδικασιών. Ως εκ τούτου, μπορεί να δηλωθεί ότι, όταν η εφαρμογή του συστήματος ERP γίνεται σωστά, έχει θετικά αποτελέσματα στους οργανισμούς και στον τρόπο εκτέλεσης της επιχείρησης. Μία από τις ελεγχθείσες εταιρείες απέτυχε στην υλοποίηση του ERP.

Μετά την ανάλυση των επιλεγμένων περιπτώσεων, η βασική έννοια είναι ότι τα όποια πληροφοριακά συστήματα βρίσκονται σε μεγάλη συσχέτιση μεταξύ τους και πρέπει να ληφθούν συνολικά ως απόφαση λειτουργίας και εφαρμογής σε μια επιχείρηση. Όμως, αυτός ο συσχετισμός απαιτεί ένα λεπτομερές και καλά σχεδιασμένο θεωρητικό και εννοιολογικό υπόβαθρο. Το επίτευγμα εξαρτάται από την κατανόηση του συσχετισμού και τη σημασία της θεωρητικής / εννοιολογικής εργασίας.

Ωστόσο, η επιχείρηση Αθηναϊκή Ζυθοποιία ή Athenian Brewery S.A. είναι ο μεγαλύτερος παραγωγός και διανομέας μύρας στην Ελλάδα. Ιδρύθηκε το 1963 από μια ομάδα Ελλήνων επιχειρηματιών και είναι μέλος του ομίλου Heineken NV. Σήμερα διαθέτει τέσσερα εργοστάσια σε όλη την Ελλάδα, τρία εργοστάσια μύρας σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και Πάτρα και ένα εργοστάσιο στη Λαμία εμφιάλωσης φυσικού μεταλλικού νερού IOLI.

Για αρκετά χρόνια, η επιχείρηση Athenian Brewery δραστηριοποιείται σε θέματα που αφορούν την κοινωνία, με έμφαση στην προστασία του περιβάλλοντος, την εξασφάλιση ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος, τον εκσυγχρονισμό της διαδικασίας παραγωγής και την ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με την υπεύθυνη κατανάλωση αλκοόλ.

Τα εργοστάσια της επιχείρησης λειτουργούν με φυσικό αέριο και όχι με φυσικό αέριο - περιορίζοντας έτσι δραστικά την περιβαλλοντική ρύπανση. Επιπλέον, πραγματοποιείται καθαρισμός υγρών αποβλήτων ενώ οι εργαζόμενοι ενημερώνονται και κινητοποιούνται σχετικά με την ανακύκλωση. Μετά τις καταστροφικές πυρκαγιές του Αυγούστου 2007, η επιχείρηση Athenian Brewery μελέτησε τις ανάγκες που προέκυψαν και εφάρμοσε αμέσως ένα πρόγραμμα υποστήριξης για βοήθεια, καθώς και πρόληψη, προσφέροντας 15 πυροσβεστικές μηχανές σε αντίστοιχους δήμους της χώρας.

Ταυτόχρονα, η συμμετοχή σε κοινωνικές, αθλητικές και μουσικές εκδηλώσεις αποτελεί σημαντικό μέρος των δραστηριοτήτων της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας. Ήταν Μεγάλος Χορηγός για τους Ολυμπιακούς Αγώνες του 2004 στην Αθήνα και από το 2005, χορηγεί το πιο δημοφιλές αθλητικό γεγονός UEFA Champions League και υποστηρίζει το ελληνικό ποδόσφαιρο χορηγώντας το SUPER LEAGUE. Επίσης, μέσω της Heineken, επιτρέπει στους οπαδούς της καλής ξένης μουσικής να απολαμβάνουν μοναδικές μουσικές βραδιές, ενώ μέσω της Amstel. Υποστηρίζει ποιοτική ελληνική μουσική και πολλές άλλες πολιτιστικές εκδηλώσεις στη χώρα.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, οποιαδήποτε εταιρία που λειτουργεί μέσα σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον, θα πρέπει να καταλάβει και να αισθανθεί την ανάγκη για χρήση συστημάτων πληροφορικής, τα οποία έχουν να προσφέρουν σημαντικά πλεονεκτήματα. Πλεονεκτήματα τα οποία σχετίζονται με την καλύτερη λειτουργία

της επιχείρησης σε όλους σχεδόν του τομείς της εργασίας των υπαλλήλων αλλά και στην καλύτερη και πιο αξιόλογη παροχή υπηρεσιών.

Η ενασχόληση των υπευθύνων της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας με την χρησιμοποίηση συστημάτων CRM δεν είναι ένα τυχαίο γεγονός. Ουσιαστικά οφείλεται στο εξειδικευμένο γνωστικό υπόβαθρο των ανθρώπων που χρησιμοποιούν αυτό το σύστημα και στους στόχους που θέλει να επιτύχει. Τα συστήματα αυτά έχουν εφαρμοστεί επιτυχώς από τις διάφορες άλλες εταιρίες που τα χρησιμοποιούν όλα αυτά τα χρόνια και έχουν δοκιμάσει ουσιαστικά όλα αυτά τα πλεονεκτήματα τα οποία προσφέρουν.

Θα πρέπει δε να σημειωθεί πως η υλοποίηση μιας στρατηγικής CRM και ενός πλάνου Risk Management, θα επιφέρει σημαντικά οφέλη όσον αφορά το κόστος λειτουργίας της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας με άμεσο ή έμμεσο τρόπο. Μόνο η αυτοματοποίηση των αναγκών και απαιτήσεων των πελατών καθώς επίσης και των τυχόν προβλημάτων κατά τη διάρκεια της πώλησης αλλά και μετά (after-sales-services), σε συνδυασμό με τις περισσότερο ακριβείς προβλέψεις, οι οποίες σίγουρα θα επιτευχθούν με τα στατιστικά στοιχεία και το ιστορικό του πελάτη που υπάρχει καταχωρημένο στο σύστημα, συνεισφέρει στην ετοιμασία από πλευράς της ξενοδοχειακής μονάδας, των κατάλληλων προσφορών (υψηλή ποιότητα και ιδανική τιμή). Είναι γεγονός εξάλλου ότι οι πελάτες που επανέρχονται, ξοδεύουν κατά κανόνα περισσότερα από αυτούς που έρχονται για πρώτη φορά ή για μια φορά, καθώς επίσης ότι κοστίζει περισσότερο να αποκτηθεί ένας νέος πελάτης από το να διατηρηθούν οι ήδη υπάρχοντες.

Παράλληλα, η καλύτερη γνωριμία με τον πελάτη και η μακροχρόνια συνεργασία, μειώνει το κόστος εξυπηρέτησης. Επίσης το γεγονός της καταχώρησης, της διαχείρισης και της εξυπηρετητής οδηγεί σε έναν τρόπο αυτόματης και χωρίς παρεκκλίσεις διαδικασίας επίλυσης αιτήσεων των πελατών με ταυτόχρονη τοποθέτηση τους σε ουρά αλλά και κλιμάκωση ανά σπουδαιότητα των αιτημάτων αυτών. Το σύστημα θα βοηθά στον προσδιορισμό θεμάτων, προβλημάτων και παραπόνων κατά τη διάρκεια υποστήριξης, την ανεύρεση σταθερή λύσης για τη διόρθωση και επίλυση αυτών καθώς και τη μέτρηση της απόδοσης των υπαλλήλων στην εξυπηρέτηση των πελατών.

Ένα ακόμα προτέρημα της συγκεκριμένης στρατηγικής και χρήσης ενός πλάνου Risk Management σε ένα σύστημα CRM, είναι ότι μπορεί να συνεισφέρει σημαντικά στην βελτίωση του περιβάλλοντος εργασίας καθώς και την αύξηση της παραγωγικότητας στην εταιρεία. Το πλάνο Risk Management όμως θα πρέπει να λάβει υπόψιν του πως οι υπάλληλοι βέβαια, λαμβάνοντας υπόψη και τυχόν οριζοντικοποίηση των διαδικασιών της εταιρείας, θα έχουν πλέον τον ίδιο στόχο καθώς η στρατηγική της θα είναι περισσότερο από ποτέ πελατοκεντρική.

Προσπαθώντας να προσαρμοστούν σε μία τέτοια φιλοσοφία και να λειτουργήσουν σε ένα CRM σύστημα, είναι αναγκασμένοι να ξεφύγουν από τον στενό ρόλο για τον οποίο είχαν προσληφθεί στην εταιρεία, και να συνεργαστούν στενά με συναδέλφους άλλων τμημάτων, έχοντας κοινό σκοπό την ικανοποίηση του πελάτη. Σημειώνεται ότι το υψηλό ηθικό του προσωπικού διαδραματίζει υψηλό ρόλο στην ανάπτυξη οποιασδήποτε στρατηγικής marketing.

Αναφορικά με τα μη μετρήσιμα, από πλευράς κόστους, αλλά πολύ σημαντικά επιτεύγματα της στρατηγικής CRM και τα οποία ένα πλάνο Risk Management θα πρέπει να λάβει υπόψη του, είναι η ανάπτυξη ευελιξίας και προσαρμοστικότητας της εταιρίας στις απαιτήσεις της αγοράς, η καλύτερη οργάνωση της εταιρίας καθώς το προσωπικό θα πρέπει να προσαρμοστεί στην στρατηγική, η καλύτερη ροή εργασίας, η πιο αξιόπιστη και ενήμερη πληροφόρηση, καθώς και η δυνατότητα για γρηγορότερες απαραίτητες αλλαγές προς όφελος της εταιρίας αναφορικά με το προϊόν και την διασφάλιση ποιότητας του και την ανταγωνιστική τιμή του.

Προτάσεις για Μελλοντική Έρευνα

Λαμβάνοντας υπόψη το ευρύ πεδίο των έργων πληροφοριακών συστημάτων και την πολυπλοκότητα των επιχειρηματικών διαδικασιών σε επιχειρήσεις παραγωγής προϊόντων, η φοιτήτρια θα μπορούσε να εντοπίσει ότι πολλοί παράγοντες επηρεάζουν τη σχέση μεταξύ του κάθε πληροφοριακού συστήματος και του επανασχεδιασμού της επιχειρηματικής διαδικασίας.

Ανάλογα με την εμπειρία της ερευνήτριας και τις πληροφορίες που συγκεντρώθηκαν για αυτό το έργο, μπορεί να δηλωθεί ότι υπάρχουν πολλά προβληματικά σημεία όσον αφορά τη σχέση μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων στην επιχείρηση Αθηναϊκής Ζυθοποιίας. Διαπιστώθηκε ότι, ενώ επανασχεδιάζουν τις επιχειρηματικές διαδικασίες, οι εταιρείες έχουν την τάση να αυτοματοποιούν κάθε βήμα της διαδικασίας.

Ωστόσο, η αυτοματοποίηση εργασιών απαιτεί πολλά βήματα ελέγχου και αυτό καθιστά την εργασία πιο περίπλοκη και όχι πιο εύκολη και αποτελεσματική. Κάνοντας κλικ σε ένα κουμπί και πραγματοποιώντας αρκετούς ελέγχους σε σύντομο χρονικό διάστημα δεν σημαίνει ότι η διαδικασία είναι απλή. Δεν αλλάζει αποτελεσματικά τον σχεδιασμό της επιχειρηματικής διαδικασίας. Μπορεί να είναι μόνο ένα από τα πλεονεκτήματα της τεχνολογίας αλλά όχι για την αναμόρφωση των επιχειρηματικών διαδικασιών. Αυτή η τάση και οι λόγοι για τους οποίους ο αυτοματισμός δεν δείχνει τον πιο αποτελεσματικό τρόπο λειτουργίας των πληροφοριακών μέσων, μπορούν να εξεταστούν σε μελλοντικές εργασίες ως περαιτέρω μελέτες.

Βιβλιογραφία

Ελληνική Βιβλιογραφία

Ιωάννου Γ., (2006), Ολοκληρωμένα Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων – Εφαρμογή στο Microsoft Business Solution Navision, Εκδόσεις Σταμούλη, Αθήνα

Λουκής Ε., Ανδριτσάκης Α., Διαμαντοπούλου Β. (2009). Ολοκληρωμένη Μηχανογραφική Υποστήριξη Επιχειρήσεων με SAP.

Τατσιόπουλος Η., Χατζηγιαννάκης Δ. (2008). Επιχειρησιακή Οργάνωση με τη βοήθεια πληροφοριακών συστημάτων SAP. Εκδόσεις Παπασωτηρίου, Αθήνα

Αθηναϊκή Ζυθοποιία, 2019, Στοιχεία και Αρχεία για Λειτουργία Πληροφοριακού Συστήματος της Επιχείρησης

Αγγλική Βιβλιογραφία

Abdi, N., Zarei, B., Vaisy, J., & Parvin, B. (2011, March). Innovation Models and Business Process Redesign. *International Business and Management*, 3(2), 147-152.

Addo-Tenkorang, R., & Helo, P. (2011, October). Enterprise Resource Planning (ERP): a Review Literature Report. San Francisco. Retrieved from http://www.iaeng.org/publication/WCECS2011/WCECS2011_pp1126-1134.pdf

Al-Fawaz, K., Al-Salti, Z., & Eldabi, T. (2008, 05 25-26). Critical Success Factors in ERP Implementation: A Review. European and Mediterranean Conference on Information Systems 2008. Dubai.

Andersen, B., 2007. Business Process Improvement Toolbox, Second Edition. Milwaukee: Quality Press (CO)

Bhasin, J., & Parrey, A. (2013). Correlating Business Process Management and Organizational Performance: A Case Study of J&K Bank. *The IUP Journal of Organizational Behavior*, 21- 33.

Brancheau, B. J., & Wetherbe, J. (1996). Key Issues in Information Systems Management: 1994-95 SIM Delphi Results. *MIS Quarterly*, 20, 225-242. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/249479>.

Broadbent, M., & Butler, C. (1995). Implementing Business Process Redesign: Early Lessons from the Australian Experience. *Australian Journal of Information Systems*, 2, 63-76. Retrieved 12 13, 2014

Broadbent, M., Weill, P., & Clair, D. (1999, June). The implications of Information Technology Infrastructure for Business Process Redesign. *MIS Quarterly*, 159-182. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/249750>.

Bryman, A., & Bell, E. (2007). *Business Research Methods*. Oxford: Oxford University Press.

Cook S., 1995. *Practical Benchmarking: A manager's guide to creative a competitive advantage*. London: Kogan Page

Damelio, R., 1996. *Basics of Process Mapping*. Florence: Productivity Press.

Davenport, T. H., 1993. *Process innovation: reengineering work through information technology*. Boston: Harvard business press

Dubey, S., & Bansal, S. (2013). Critical Success Factors in Implementing BPR in Government Manufacturing Unit - An Empirical Study. *International Journal of Business and Mangement*, 8, 107-124.

Eardley, A., Shah, H., & Rdman, A. (2008). A Model for Improving the role of IT in BPR. *Business Process Management Journal*, 629-653.

Eisenhardt, K. (1989). Building Theories from Case Study Research. *The Academy of Management Review*, 532-550.

Feld, W., 2000. *Lean manufacturing: tools, techniques, and how to use them*. Washington: CRC press

Gattiker, T. F., & Goodhue, D. (2005). What happens after ERP implementation: Understanding the impact of Interdependence and Differentiation on Plant-Level Outcomes. *MIS Quarterly*, 29, pp. 559-585. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/25148695>.

Ghuri, F., Grønhaug, K., & Kristianslund, I. (1995). *Research methods in business studies: A practical study*. Newyork: Prentice Hall.

Greenfield. A, 2008. *The 5 Forces of Change: A Blueprint for Leading Successful Change*. Gloucestershire: Management Books 2000 Ltd.

Hammer, M., Champy, J., 1993. *Reengineering the corporation: a manifesto for business revolution*. New York: Harper Collins.

Hunt, D. V., 1996. *Process mapping: How to reengineer your business processes*. Toronto: John Wiley & Sons, Inc.

Hammer, M., & Champy, J. (1993). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*.

Jamali, G., Abbaszadeh, M., Ebrahimi, M., & Maleki, T. (2011). Business Process Reengineering Implementation: Developing a casual Critical Success Factors. *International Journal of e- Education, e- Business, e-Management and e-Learning*, 1(5), 354-359.

Kettinger, W., Teng, J., & Subashish, G. (1997, March). Business Process Change: A study of Methodologies, Techniques and Tools. *MIS Quarterly*, 21, 55-80. Retrieved 12 13, 2014, from <http://www.jstor.org/stable/249742>

Klaus, H., Rosemann, M., & Gable, G. (2000). What is ERP? *Information Systems Frontiers*, 141-162.

Kovach, S., Vins, W., & Stefanak, M. (2010). Business Processes Analysis and Redesign Methods: Improving Response to Telephone-Based Reports in Local Health Department. *Public Health Reports*, 903-908.

Lazard. (2007). *Privatization of Turkish Electricity Distribution Industry*. Ankara. Retrieved 12 10, 2015, from http://www.oib.gov.tr/tedas/teaser_english.pdf

Mansar, S., & Reijers, H. (2007). Best Practices in business process redesign: use and impact. *Business Process Management Journal*, 193-213.

Mikkola, J. (2013, 5 23). *Implementation of An ERP System: Case Cimson Koulutuspalvelut Oy*. Not Published. Oulu, Finland: University of Oulu.

Najjar, L., Huq, Z., Aghazadeh, S.-M., & Hafeznezami, S. (2012). Impact of IT on Process Improvement. *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences*, 3(1), 67-80.

Ould, M., 2005. *Business Process Management: A Rigorous Approach*. London: British Computer Society.

Paton, R. A. & McCalman, J., 2008. *Change Management: a guide to effective implementation*. 3rd ed. Singapore: Sage Publications

Rabaai, A. (2009). *The Impact of Organizational Culture on ERP Systems Implementation: Lessons from Jordan*. Pacific Asia Conference on Information Systems (PACIS). Retrieved from <http://aisel.aisnet.org/pacis2009/14/>

Robson, M. & Ullah, P., 1996. *A practical guide to business process reengineering*. Vermont: Gower

Reijers, H.A., 2003. *Design and control of workflow processes: business process management for the service industry*. Berlin: Springer - Verlag

Spinner, P. M., 1992. *Elements of project management: Plan, Schedule & Control*. New Jersey: Prentice Hall

Seo, G. (2013, May). *Challenges in Implementing Enterprise Resource Planning (ERP) system in Large Organizations: Similarities and Differences Between Corporate and University Environment*. Unpublished. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology.

Štemberger, M. I., & Kovačič, A. (2010). *The Role of Business Process Modelling in ERP Implementation Projects*.

Wieder, B., Booth, P., Matolcsy, Z. P., & Ossimitz, M. L. (2006). *The Impact of ERP systems on firm and business process performance*. *Journal of Enterprise Information Management*, 19(1), 13- 29.

Young, T. L., 2007. *The Handbook of Project Management: A Practical Guide to Effective Policies, Techniques and Processes*. London: Kogan Page Ltd

Παράρτημα Ερωτηματολόγιο Έρευνας

Ερώτηση 1^η – Φύλο

Ανδρας

Γυναίκα

Ερώτηση 2^η – Τομέας Εργασίας στην Επιχείρηση

Εργαζόμενος Αποθήκης

Υπάλληλος Γραφείου

Ανώτερο Στέλεχος

Ερώτηση 3^η – Έτη Προϋπηρεσίας στην Επιχείρηση

6-10 έτη

11-15 έτη

15 έτη και πάνω

Ερώτηση 4^η – Συνθήκη Απασχόλησης στην Επιχείρηση

Πλήρους Απασχόλησης

Μερικής Απασχόλησης

Ωρομίσθιας Απασχόλησης

Ερώτηση 5^η – Ακαδημαϊκή Μόρφωση Συμμετεχόντων

Απόφοιτος Ανώτατης Σχολής

Απόφοιτος Ανώτερης Σχολής

Μεταπτυχιακές Σπουδές

Διδακτορικός Τίτλος

Ερώτηση 6^η – Η Χρήση των Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα

της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στην Ορθότερη Κατανομή & Εκτέλεση Καθημερινών Εργασιών

Διαφωνώ Απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε Συμφωνώ / Ούτε Διαφωνώ

Διαφωνώ

Διαφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 7^η – Η Χρήση των Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει σε μια πιο Αποτελεσματική Επικοινωνία με Πελάτες για το Πρόβλημα που Αντιμετωπίζουν στις Παραγγελίες τους

Διαφωνώ Απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε Συμφωνώ / Ούτε Διαφωνώ

Διαφωνώ

Διαφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 8^η – Η Χρήση των Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στην Καθημερινή Οργάνωση Εργασιών & στις Παραδόσεις και Διαχείριση Εμπορευμάτων

Διαφωνώ Απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε Συμφωνώ / Ούτε Διαφωνώ

Διαφωνώ

Διαφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 9^η – Η Χρήση των Συστημάτων Αποθήκευσης Συνεισφέρει στην Έγκαιρη Ενημέρωση στους Υπευθύνους των Τμημάτων των Συνεργαζόμενων Καταστημάτων & επιχειρήσεων Σχετικά με τις Παραδόσεις των Εμπορευμάτων τους

Διαφωνώ Απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε Συμφωνώ / Ούτε Διαφωνώ

Διαφωνώ

Διαφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 10^η – Η Χρήση των Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στον Καλύτερο Έλεγχο των Εργασιών των Εργαζομένων στην Αποθήκη

Διαφωνώ Απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε Συμφωνώ / Ούτε Διαφωνώ

Διαφωνώ

Διαφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 10^η – Η Χρήση των Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στην Άμεση Παραλαβή Εμπορευμάτων στους Πελάτες και στα Σημεία Πώλησης Αυτών στα Συνεργαζόμενα Καταστήματα

Διαφωνώ Απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε Συμφωνώ / Ούτε Διαφωνώ

Διαφωνώ

Διαφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 11^η – Η Επιλογή Κατάλληλων Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στο Τομέα Πώλησης Εμπορευμάτων σε Άλλες Επιχειρήσεις

Διαφωνώ Απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε Συμφωνώ / Ούτε Διαφωνώ

Διαφωνώ

Διαφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 12^η – Η Επιλογή Κατάλληλων Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στην Διοίκηση & Επίτευξη

Ποιότητας Παραγωγής

Διαφωνώ Απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε Συμφωνώ / Ούτε Διαφωνώ

Διαφωνώ

Διαφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 13^η – Η Επιλογή Κατάλληλων Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στο Σύστημα Εξυπηρέτησης Πελατών

Διαφωνώ Απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε Συμφωνώ / Ούτε Διαφωνώ

Διαφωνώ

Διαφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 14^η – Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στην Οργάνωση της Αποθήκευσης των Καθημερινών Παραγγελιών που Εισέρχονται στην Αποθήκη μας

Διαφωνώ Απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε Συμφωνώ / Ούτε Διαφωνώ

Διαφωνώ

Διαφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 15^η – Η Επιλογή Κατάλληλων Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στο Σύστημα Καθημερινής Ροής Εργασιών

Διαφωνώ Απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε Συμφωνώ / Ούτε Διαφωνώ

Διαφωνώ

Διαφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 16^η – Η Επιλογή Κατάλληλων Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στην Μείωση του Χρόνου Διεξαγωγής των Καθημερινών Εργασιών

Διαφωνώ Απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε Συμφωνώ / Ούτε Διαφωνώ

Διαφωνώ

Διαφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 17^η – Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στην Επίτευξη Καλύτερων Χρόνων Παράδοσης Εμπορευμάτων στους Πελάτες

Διαφωνώ Απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε Συμφωνώ / Ούτε Διαφωνώ

Διαφωνώ

Διαφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 18^η – Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στο Τομέα Οικονομικής Διοίκησης

Διαφωνώ Απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε Συμφωνώ / Ούτε Διαφωνώ

Διαφωνώ

Διαφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 19^η – Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στο Τομέα Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού

Διαφωνώ Απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε Συμφωνώ / Ούτε Διαφωνώ

Διαφωνώ

Διαφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 20^η – Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στην Ανάλυση Δεδομένων του Ανταγωνισμού για την Επιχείρηση

Διαφωνώ Απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε Συμφωνώ / Ούτε Διαφωνώ

Διαφωνώ

Διαφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 21^η – Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στον Ορθότερο Σχεδιασμό για την Διαχείριση Επιστροφής

Διαφωνώ Απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε Συμφωνώ / Ούτε Διαφωνώ

Διαφωνώ

Διαφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 22^η – Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στην Παροχή Πληροφοριών στους Εργαζομένους Σχετικά

Διαφωνώ Απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε Συμφωνώ / Ούτε Διαφωνώ

Διαφωνώ

Διαφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 23^η – Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στην Παραγωγή Μικρότερου Αριθμού Ελαττωματικών Προϊόντων

Διαφωνώ Απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε Συμφωνώ / Ούτε Διαφωνώ

Διαφωνώ

Διαφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 24^η – Η Επιλογή Συστημάτων Αποθήκευσης στο Υπερκατάστημα της Επιχείρησής μας, Συνεισφέρει στον Καλύτερο Σχεδιασμό Προϊόντων

Διαφωνώ Απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε Συμφωνώ / Ούτε Διαφωνώ

Διαφωνώ

Διαφωνώ Απόλυτα