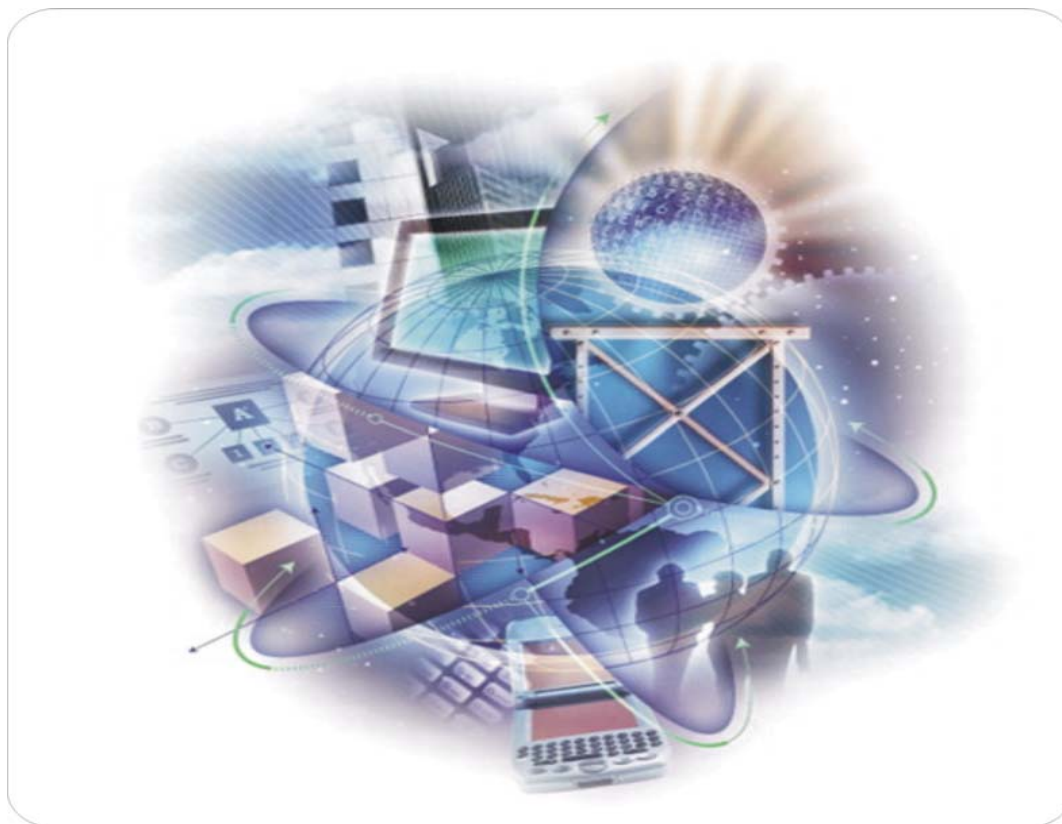


# ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ( M.I.S.)

---



# Εισαγωγή - Πρόλογος

---

Η εργασία που ακολουθεί και αποτελεί εργασία του Σπουδαστή Δαμασιώτη Βασιλείου (Α.Μ.: 31932 ) είναι το αποτέλεσμα μιας προσπάθειας ανάλυσης της έννοιας των Πληροφοριακών Συστημάτων Διοίκησης (Π.Σ.Δ.), της σχέσης των Π.Σ.Δ. με την Επιχείρηση, τις ανάγκες που καλείται να καλύψουν και η χρησιμότητά των.

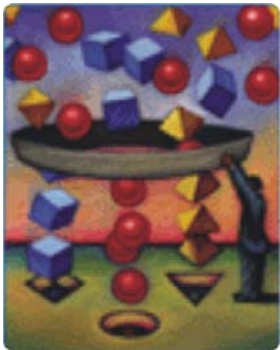
Τέλος, θα γίνει αναφορά στο E.R.P. και το C.R.M.



# Management Information Systems

---

Ο όρος “ Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης (M.I.S.)” προσδιορίζει μια συγκεκριμένη κατηγορία πληροφοριακών συστημάτων που εξυπηρετούν λειτουργίες σε διοικητικό επίπεδο.

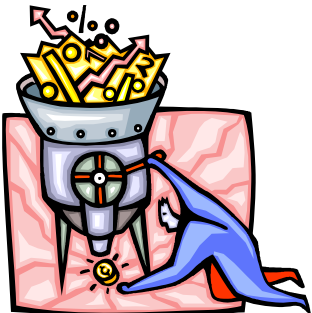
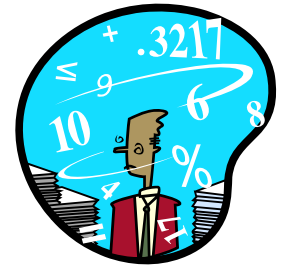


# ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

---

Τα Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης (M.I.S.) υποστηρίζουν κυρίως τις λειτουργίες:

1. προγραμματισμού,
2. ελέγχου και
3. λήψης αποφάσεων σε διοικητικό επίπεδο.





# ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

---

Η έννοια και ο σκοπός ενός Συστήματος Πληροφοριών Διοίκησης είναι αντιληπτά με την κατανόηση των κατωτέρω συστατικών όρων:

**ΔΙΟΙΚΗΣΗ:** Ο όρος διοίκηση περιλαμβάνει τις δραστηριότητες τις οποίες αναλαμβάνουν τα διευθυντικά στελέχη στις επιχειρήσεις. Με άλλα λόγια προγραμματίζουν, οργανώνουν, κατευθύνουν, συντονίζουν, ελέγχουν τις λειτουργίες της επιχείρησης και λαμβάνουν κατάλληλες αποφάσεις.

**ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ:** Η πληροφορία συνίσταται από δεδομένα που έχουν συλλεγεί, επεξεργαστεί και χρησιμοποιηθεί κατά διαφόρους τρόπους προκειμένου να ληφθούν αποφάσεις.

**ΣΥΣΤΗΜΑ:** Ένα σύστημα απαρτίζεται από σύνολο στοιχείων συνδεδεμένων μεταξύ τους έτσι ώστε να πληρούν ένα σκοπό. Μία επιχείρηση είναι ένα σύστημα η ίδια που περικλείει στα όριά της τμήματα, μονάδες, λειτουργίες παραγωγής, μάρκετινγκ κλπ στην ουσία η έννοια του συστήματος αναφέρεται στη διασύνδεση των υποσυστημάτων αυτών μέσω της ανταλλαγής της πληροφορίας έτσι ώστε να επιτυγχάνεται βελτιστοποίηση της αποτελεσματικότητας της επιχείρησης.

# ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

---

Είναι σκόπιμο να αναφερθούν οι παρακάτω ορισμοί που έχουν δοθεί κατά καιρούς:

- ❖ Το πληροφοριακό σύστημα είναι ένα σύνολο οργανωμένων διαδικασιών που όταν εφαρμοστεί, παρέχει πληροφορίες για υποστήριξη της λήψης αποφάσεων και του ελέγχου του Οργανισμού.
- ❖ Είναι μια οργανωμένη μέθοδος παροχής πληροφοριών για το παρελθόν, παρόν και μέλλον που σχετίζονται με τις εσωτερικές λειτουργίες και το εξωτερικό περιβάλλον. Υποστηρίζει τον προγραμματισμό, τον έλεγχο και τις καθημερινές λειτουργίες ενός Οργανισμού, παρέχοντας ενιαία και συνεχή πληροφόρηση σε κατάλληλα χρονικά διαστήματα για να βοηθήσει την λήψη αποφάσεων.

# ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

---

Όλων των τύπων οι Επιχειρήσεις ή Οργανισμοί ανέκαθεν είχαν και έχουν στη σύγχρονη εποχή μας μια μορφή πληροφοριακού συστήματος διοίκησης.

Μπορεί να διέθεταν ή να διαθέτουν αυτό το Π.Σ.Δ. με ή χωρίς Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές.

Αλλά κανένας Οργανισμός δεν είναι δυνατόν να λειτουργήσει χωρίς πληροφορίες.

Με το πέρασμα των χρόνων αναπτύχθηκαν οι οικονομίες, οι Οργανισμοί και οι Επιχειρήσεις καθώς και τα Πληροφοριακά Συστήματα.

Η είσοδος των Ηλεκτρονικών Υπολογιστών στα συστήματα πληροφοριών της Διοίκησης έκανε εφικτή την υλοποίηση αυτομάτων συστημάτων επεξεργασίας μεγάλου όγκου δεδομένων παρέχοντας πληροφορίες στο χρόνο για κάθε είδους προϊόν και για όποια διεργασία.

# ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

---

Οι Οργανισμοί και οι Επιχειρήσεις λειτουργούν με την αρχή της ήσσονος θυσίας και με νέους οικονομοτεχνικούς όρους που επιβάλλονται από την παγκοσμιοποιημένη πλέον αγορά.

Η έρευνα της αγοράς αποτελεί ένα μεγάλο και σημαντικό κομμάτι κάθε επιχείρησης.

Τα Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης είναι πλέον το ισχυρότερο εργαλείο των μεγάλων επιχειρήσεων γιατί βοηθάει πολύ με την ανάλυση των δεδομένων στην υποστήριξη λήψης της προσφορότερης απόφασης από τη Διοίκηση και στην πρόβλεψη μελλοντικών κινήσεων με το μικρότερο ρίσκο.

# Τι μπορεί να θέλει να ρωτήσει μια επιχείρηση.....

## **10 ερωτήσεις...για πελάτες και πωλήσεις**

1. Ποιες promotions (Πρωθήσεις) και campaigns (Εκστρατείες) επιφέρουν τα μεγαλύτερα έσοδα και πώς επιδρούν στο ROI\* (Return of Investment – Απόδοση Επένδυσης)
2. Ποια προϊόντα θα πρέπει να πουλήσω και σε ποιους πελάτες
3. Τι θα πρέπει να πουλήσω στους πελάτες όταν είναι στο τηλέφωνο ή στον πωλητή ή στο web site
4. Τι προϊόντα έχουν οι πελάτες, με τι configuration (διαμόρφωση) και πώς μπορώ να πουλήσω τα νέα προϊόντα μου ή αυτά που αυτοί θέλουν
5. Ποιες είναι οι τάσεις ικανοποίησης των πελατών μου
6. What-if revenue analysis (Ανάλυση εισοδήματος με τι-αν) για νέα τιμολογιακή πολιτική
7. Ποια προϊόντα είναι τα πλέον κερδοφόρα ανά κανάλι προώθησης, κατηγορία πελάτη, γεωγραφία και χαρακτηριστικά υποδομής και λειτουργίας μου
8. Πόσες ενεργοποιήσεις υπηρεσιών είχα ανά περίοδο, ελάχιστη, μέγιστη και μέσο όρο απόκρισης και πόσες δεν μπόρεσαν να ενεργοποιηθούν
9. Πώς αποδίδει μια καμπάνια
10. Ποια είναι η αξία των πελατών μου

# M.I.S. – νέες έννοιες και κοινή αντίληψη

*Τι είναι MIS (από μια πρώτη άποψη...)*

**“A collection of data designed to support management decision making”**

**“Μία συλλογή δεδομένων σχεδιασμένη να υποστηρίζει την Διοίκηση να παίρνει Αποφάσεις.”**

Περιλαμβάνει πλήθος δεδομένων με τέτοια συνοχή ώστε να αποτελούν την επιχειρησιακή εικόνα σε σχέση με το χρόνο.

Γενικά, αναφέρεται στον συνδυασμό πολλών διαφορετικών DBs\* που αναφέρονται στο σύνολο της επιχείρησης.

# Τι αναλύσεις μπορεί να θέλει μια επιχείρηση.....

## ➤ **Product, customer sales analysis**

- Ανάλυση Προϊόντος και Πωλήσεων σε πελάτες

## ➤ **Orders and shipments analysis**

- Ανάλυση Διαταγών και Αποστολών

## ➤ **Financial analysis**

- Οικονομική Ανάλυση

## ➤ **Promotion planning & analysis**

- Προώθηση Προγραμματισμού και Ανάλυση

## ➤ **Purchasing analysis**

- Ανάλυση Αγοράς

## ➤ **Market segmentation analysis**

- Ανάλυση κατάτμησης Αγοράς

## ➤ **Project analysis**

- Ανάλυση Προγράμματος

# M.I.S. – νέες έννοιες και κοινή αντίληψη

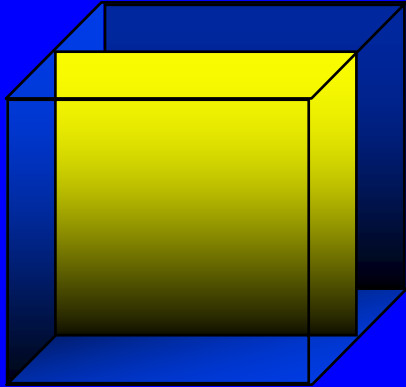
Τι είναι M.I.S. (από μια άλλη άποψη...)

“ M.I.S. is a repository of integrated information, available for queries and analysis. ”

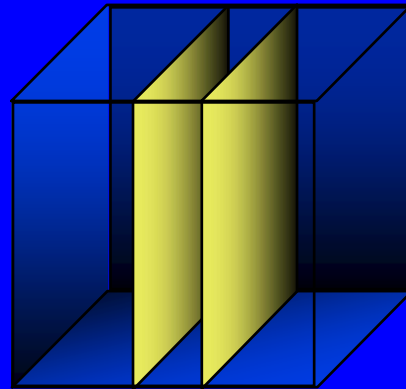
“ M.I.S. είναι μια αποθήκη ενσωματωμένων πληροφοριών, διαθέσιμη για ερωτήσεις και ανάλυση. ”

# M.I.S. – νέες έννοιες και κοινή αντίληψη

## Διαστατικά ή πολυδιάστατα στοιχεία



Θεώρηση Προϊόντων  
από Μάνατζερ



Οικονομική Θεώρηση  
από Μάνατζερ

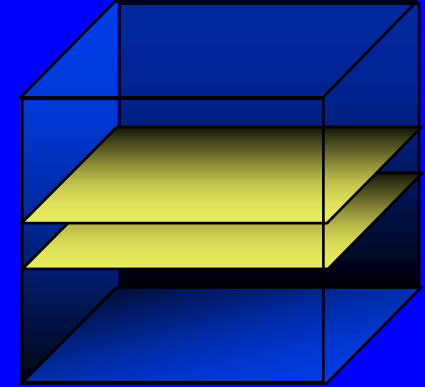


ΠΡΟΪΟΝ

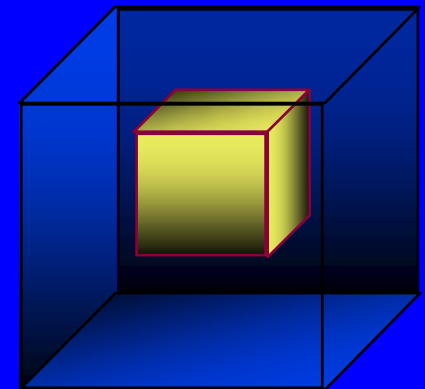
ΑΓΟΡΑ

ΠΩΛΗΣΕΙΣ  
Data\*

ΧΡΟΝΟΣ



Θεώρηση Περιφέρειας  
από Μάνατζερ

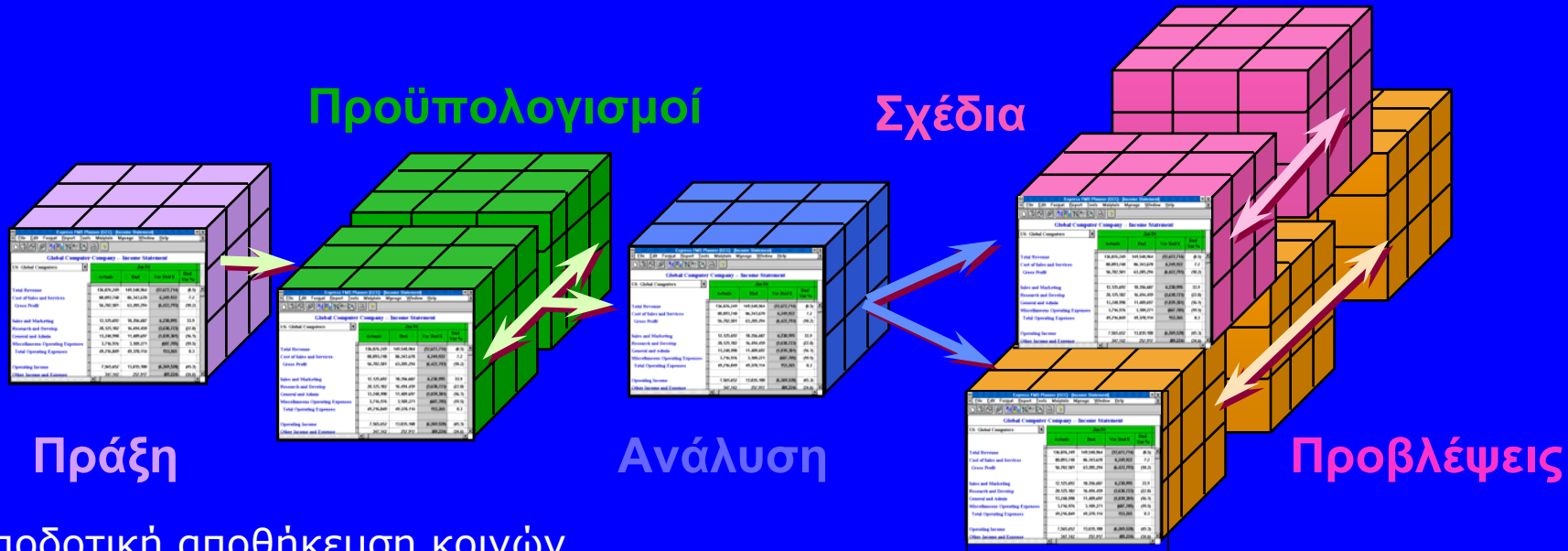


Ad Hoc Θεώρηση

# M.I.S. – νέες έννοιες και κοινή αντίληψη

## Ανάλυση και Αναφορά

μεγάλων επιχειρηματικών οικονομικών πρωτοβουλιών.



- Αποδοτική αποθήκευση κοινών πληροφοριών σε μια κεντρική βάση δεδομένων
- Συνέπεια λόγω κεντρικά - καθορισμένων δομών που διανέμονται σε όλους τους χρήστες
- Μεγάλος αριθμός Χρηστών

- **Πραγματικά** αποτελέσματα Αναφορών έναντι του προϋπολογισμού ή/και προβλέψεων μαζί με τις κατάλληλες **διαφορές** - χρησιμοποιώντας τις τυποποιημένες Αναφορές ή με τη δημιουργία ειδικών (Ad hoc\*)
- Διαχείριση διαφορετικών σεναρίων.

# M.I.S. – νέες έννοιες και κοινή αντίληψη

## Σχεδιασμός και Ανάπτυξη

1 Σχεδιασμός επιθυμητής Αποθήκης Εμπορευμάτων 

3 Απεικόνιση πηγής για στόχο 

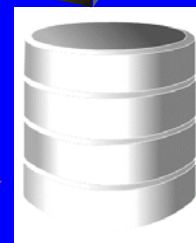
4 Δημιουργία Κώδικα 

2 Καθορισμός Άντλησης Πληροφοριών

- Συσχέτιση
- Αρχεία Flat
- Εφαρμογές
- E.R.P./C.R.M.



5 Παροχή Συγκεκριμένων στοιχείων Αποθήκης



**M.I.S.**  
**Αρχεία για OLAP\***  
(On Line Analytical Processing)

6 Εξαγωγή και μεταφορά δεδομένων

# Πρακτική εφαρμογή M.I.S. σε επιχείρηση (δείγμα διαστάσεων)

## Συστατικά Πληροφορίας

Μια άποψη του πολυδιάστατου κύβου που είναι η οικονομική βάση δεδομένων συσκευών ανάλυσης της Oracle. Βάζοντας μαζί μια αξία για κάθε διάσταση μας δίνει ένα συγκεκριμένο σημείο στον κύβο όπου μπορούμε να δούμε μια ενιαία συναλλαγή

### Λογαριασμοί

- ~ 4500 είδη
- 1500 P&L\* (6 επίπεδα)
- 2500 Ισολογισμός
- 500 Στατιστικά

### Προϊόντα

~ 500 Είδη Προϊόντος

### Χρόνος

12 μήνες/έτος  
4 έτη (2000 – 2003)

### Τύπος

Πέρυσι, Τρέχον έτος, Προϋπολογισμός



### Οργανικές Μονάδες

~ 700 μονάδες

Παράδειγμα

Λογαριασμός	Οργ. Μονάδα	Προϊόν	Χρόνος	Τύπος	Ποσό
73.00.00.0002	0413	0108	ΦΕΒ-03	Τρέχον έτος	15.550 €
Καθορίζει Έσοδα Κινητής	Γεν. Δ/ση Οικονομικών Υπηρεσιών	Καθορίζει Κινητή Τηλεφωνία			

# ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΝ Ο.Τ.Ε.

Ο Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος  
χρησιμοποιεί το **E.R.P.** (Enterprise Resource Planning System)

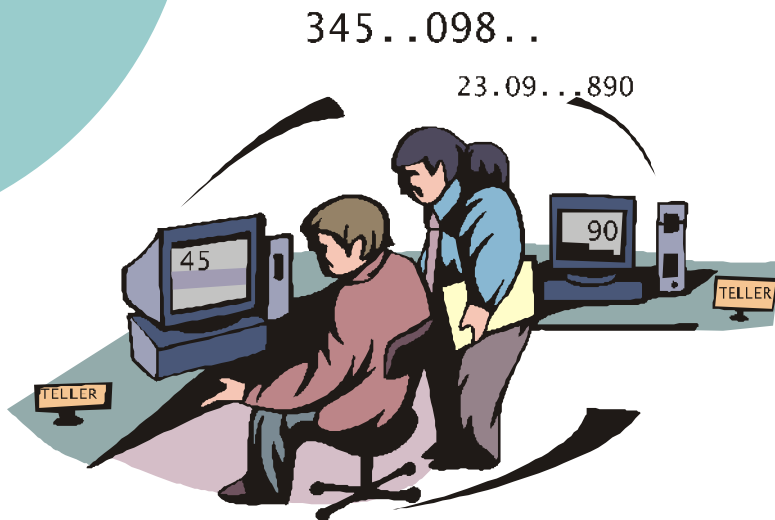
(Σύστημα προγραμματισμού των επιχειρηματικών πόρων) και συνεχώς,  
παρακολουθώντας την τεχνολογία και τις εξελίξεις  
στον χώρο των τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα και  
παγκοσμίως, ανανεώνει το σύστημα με στόχο την  
βελτιστοποίηση των διεργασιών του και των  
επιθυμητών οικονομικών αποτελεσμάτων του  
Οργανισμού.



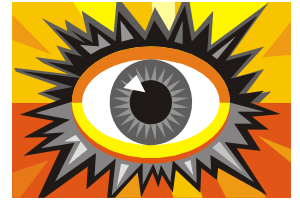
# E.R.P.



**E.R.P. - Enterprise Resource Planning System**  
(Σύστημα προγραμματισμού των επιχειρηματικών πόρων)



# Τι είναι το E.R.P.;



## Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρηματικών Πόρων για μεγάλες επιχειρήσεις.



# Τι περιλαμβάνει;

## 1. **Accounting**

(Γενική Λογιστική, Πάγια, Ισολογισμός/Reporting, Consolidation, Αναλυτική Λογιστική, Πιστωτές-Προμηθευτές)

## 2. **Financials**

(Προϋπολογισμός-Απολογισμός (Budget), Αξιόγραφα, Ταμειακός Προγραμματισμός (Cash Flow), Profit & Loss)

## 3. **Sales/Distribution**

(Πελάτες, Παραγγελιοληψία/Τιμολόγηση, Retail Sales, Στατιστικά Πωλήσεων, Αποθήκες, Αγορές-Παραγγελίες προς Προμηθευτές, Κοστολόγηση Εισαγωγών (CI), Open Items)

#### **4. Manufacturing**

(Δεδομένα Παραγωγής, Έλεγχος Παραγωγής, Προγραμματισμός Παραγωγής και Απαιτήσεων Υλικών, Κοστολόγηση Παραγωγής, Capacity Planning)

#### **5. Business Strategy**

(What-if scenarios, Map manager, Query manager, Statistics manager, Report manager)

#### **6. Add Ons**

(HRM-Human Resources Management, PAYROLL/ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ, SCM-Supply Chain Management, WHM-Warehouse Management, **CRM-Customer Relationship Management**, BI-Business Intelligence, BPM-Business Performance Management)

#### **7. Plus-Εξειδικευμένες Εφαρμογές**

(Παρακαταθέτες, Service management, Promotions-Πιστωτικά, Συντήρηση εξοπλισμού, Κοστολόγηση έργου, Αγορές αγροτικών προϊόντων, Ανατροφοδότηση, Ιατρικοί επισκέπτες, Κύκλωμα διαγωνισμών)

# Ποια τα βασικά του ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα/στοιχεία διαφοροποίησης;

1. Εξασφαλίζει την αυτοματοποίηση και το συντονισμό όλων των λειτουργιών του προγραμματισμού, της εκμετάλλευσης και του ελέγχου όλων των επιχειρησιακών πόρων.
2. Επιτυγχάνει την προσομοίωση κάθε εργασίας για όλα τα στάδια παραγωγής προστιθέμενης αξίας σε ένα ενιαίο περιβάλλον Οικονομικής & Εμπορικής Διαχείρισης, Προγραμματισμού Παραγωγής και Διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων.

3. Εξασφαλίζει την εποπτεία της επιχείρησης σε όλα τα υποκαταστήματά της και για όλες τις σχέσεις με συνεργάτες.
4. Συμβάλει στην κατάργηση της γραφειοκρατίας με την εισαγωγή αποδοτικών ηλεκτρονικών διαδικασιών επεξεργασίας όλων των συναλλαγών και πραγματοποίησης προκαθορισμένων ελέγχων και παροχής εγκρίσεων (Workflow Management).
5. Εξασφαλίζει την προτυποποίηση και συστηματοποίηση των διαδικασιών της λειτουργίας της βιομηχανικής παραγωγής με τις προηγμένες δυνατότητες του υποσυστήματος M.R.P.II (Manufacturing Resources Planning).
6. Επιτυγχάνει την εξοικονόμηση δυναμικότητας με τη μείωση των χρόνων παραγωγής έργου σε όλα τα τμήματα και την καλύτερη αξιοποίηση των ανθρωπίνων πόρων (Human Resource Management).

# Τα Συστήματα E.R.P.

(Enterprise Resource Planning) είναι:

- Έτοιμα και Ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα
- Σύνολο υποσυστημάτων (application modules) που εξ' ορισμού επικοινωνούν μεταξύ τους με ικανοποιητικό βαθμό προσαρμογής
- Ελληνοποιημένα, συμβατά με το ΕΥΡΩ, τον Κ.Β.Σ.\* (Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων) και την Ελληνική Νομοθεσία
- Ανοιχτής αρχιτεκτονικής, περιβάλλον web (Intranet/Internet)

# Διαδικασίες που Επηρεάζονται

- Χρηματοοικονομικά
- Γενική Λογιστική
- Αναλυτική Λογιστική
- Λογαριασμοί Πληρωτέοι
- Λογαριασμοί Εισπρακτέοι
- Διαχείριση Παγίων
- Διαχείριση Διαθεσίμων
- Προϋπολογισμός



# Διαδικασίες που Επηρεάζονται

- Εφοδιαστική Αλυσίδα
- Διαχείριση Προμηθειών Προϊόντων & Υπηρεσιών
- Διαχείριση Αποθηκών –Υλικών
- Κοστολόγηση Έργων
- Διαχείριση Προσωπικού και Εκπαίδευσης
- Ακίνητη Περιουσία

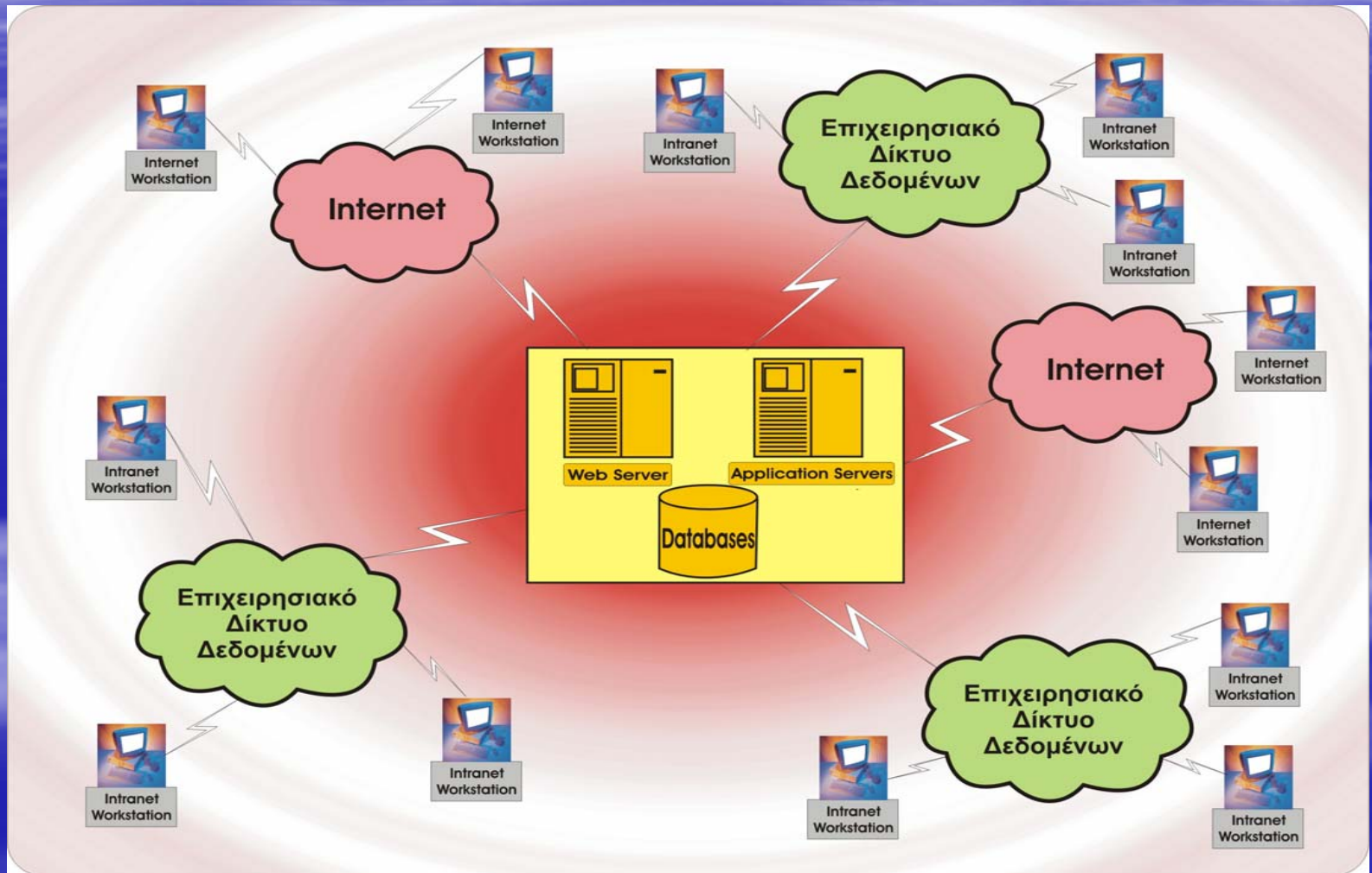


# Επίπεδα της Επιχείρησης που επηρεάζονται άμεσα

- Κεντρικές Υπηρεσίες
- Λογ. Εισπρακτέοι-Πληρωτέοι
- Αναλ. Λογιστική
- Διαθέσιμα
- Προϋπολογισμός
- Προμήθειες, Υλικά
- Έργα
- Πάγια

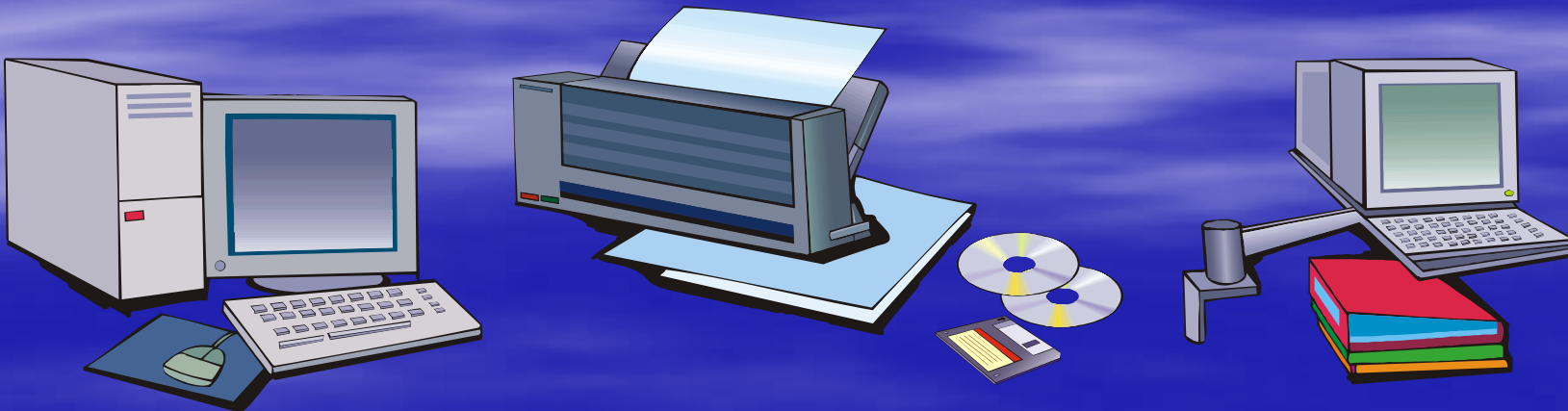
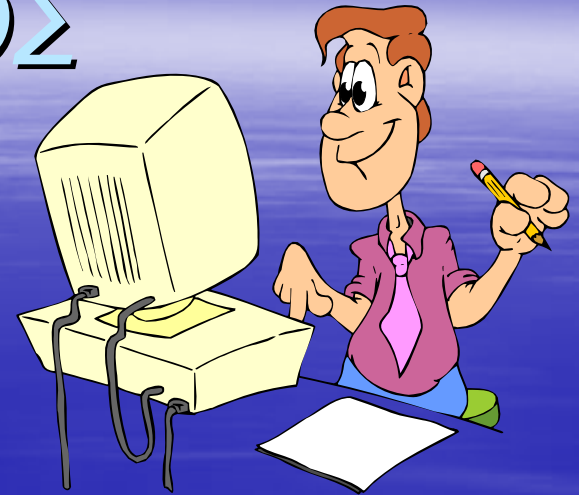


# ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ Ε.Ρ.Ρ.



# ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

1. PCs
2. ΕΚΤΥΠΩΤΕΣ
3. ΔΙΚΤΥΟ I.S.D.N.
4. INTERNET-EXPLORER (ver. 5 & νεότερη)



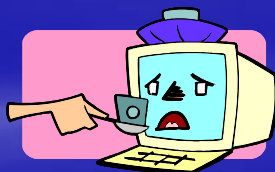
# ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

1. Εγχειρίδια χρήσης – εκπαίδευσης ανά υποσύστημα
2. Στοιχείων μελών ομάδας έργου E.R.P.
3. Στοιχεία υπευθύνων ομάδων υποστήριξης ανά Περιοχή ή Υποκατάστημα
4. Μέσο Επικοινωνίας



# ΟΔΗΓΙΕΣ – ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

1. ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΥΣΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΠΑΛΑΙΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΥ ΥΠΗΡΧΕ
2. ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ ΠΑΛΑΙΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΣΤΟ Ε.Ρ.Ρ.
3. ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ Ε.Ρ.Ρ.
4. ΕΝΔΕΧΟΜΕΝΕΣ ΧΕΙΡΟΓΡΑΦΕΣ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΕΙΣ
5. ΤΡΟΠΟΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΚΙΝΗΣΕΩΝ ΣΤΟ ΜΕΣΟΔΙΑΣΤΗΜΑ
6. ΤΡΟΠΟΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΕΝΔΕΧΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΥΠΟΔΟΜΗΣ



# ΑΛΛΗΛΟΕΝΗΜΕΡΩΣΗ - ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ

1. ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ e-mail ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟΥΣ
2. ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΑΜΕΣΗΣ ΑΠΟΚΤΗΣΗΣ e-mail ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΜΗ ΕΧΟΝΤΕΣ
3. ΑΝΟΙΚΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ ΣΤΟ ΑΡΧΙΚΟ ΣΤΑΔΙΟ ΓΙΑ ΓΡΗΓΟΡΗ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ & ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΘΑ ΠΑΡΟΥΣΙΑΖΟΝΤΑΙ
4. ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ, ΕΓΡΗΓΟΡΣΗ ΚΑΙ ΕΠΑΓΡΥΠΝΗΣΗ ΤΩΝ ΠΥΡΗΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ & ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ



# Pocket E.R.P.

Ένα "μίνι E.R.P."  
πάνω σε Pocket PC ή  
σε laptop ή  
σε κινητό τηλέφωνο (WAP),  
που είναι συνδεδεμένο online με τα κεντρικά,  
μέσω Internet

κάνει online Παραγγελιοληψία, Φορητή Τιμολόγηση,  
Εισπράξεις, Δειγματισμό, κ.ά.,  
ή δίνει τις πληροφορίες: **καρτέλα πελάτη, κινήσεις  
αποθήκης και άλλα.**

Για την Μηχανογράφηση, για τα Software House:  
συνδέεται εύκολα με την υπάρχουσα Εμπορική  
εφαρμογή που υπάρχει στην εταιρεία.



# Πλεονεκτήματα Pocket E.R.P.

1. Στην περίπτωση της Παραγγελιοληψίας, υπάρχει άμεση ενημέρωση και έλεγχος αποθεμάτων από την Κεντρική αποθήκη της εταιρείας
2. Τα Κεντρικά ενημερώνονται αμέσως (on line) για τις παραγγελίες που έχουν πάρει οι πωλητές.
3. Καταργείται η χρονοβόρα διαδικασία φορτώματος των φορητών με δεδομένα, πριν ξεκινήσουν οι πωλητές για ταξίδι, και η διαδικασία κατεβάσματος, όταν επιστρέψουν.
4. Με βάση το πλάνο, ο πωλητής μπορεί να Τιμολογήσει, εκτελέσει Εισπράξεις, καταχωρήσει σημειώσεις C.R.M.
5. Ταυτόχρονα, στα κεντρικά, ο Administrator, ελέγχει το feedback από το C.R.M., καθώς και την εξέλιξη του πλάνου (έλεγχος παραγωγικότητας πωλητών).

# Τι είναι το C.R.M.;

## **Customer Relationship Management (CRM)**

Το C.R.M. (Customer Relationship Management) είναι ένας συνδυασμός επιχειρηματικών πρακτικών, συστημάτων και τεχνολογιών πληροφορικής που εστιάζονται στην αυτοματοποίηση και βελτίωση των επιχειρηματικών διαδικασιών που σχετίζονται με τη διαχείριση των σχέσεων της επιχείρησης με τους πελάτες.

Το C.R.M. δεν είναι απλά ένα πακέτο εφαρμογών ή ένα λογισμικό αλλά η φιλοσοφία, ο τρόπος που λειτουργεί μια επιχείρησή ώστε να κτίζει μακροχρόνιες σχέσεις με τους πελάτες μέσα από κάθε ευκαιρία επαφής και επικοινωνίας μαζί τους. Η επιχείρηση πρέπει να προσαρμόζει και να βελτιώνει κάποιες λειτουργίες της, προκειμένου να αξιοποιήσει κατά το καλύτερο δυνατό τρόπο την τεχνολογική λύση.

# C.R.M. - Μύθοι και πραγματικότητες

- Ο όρος C.R.M. εμφανίζεται όλο και πιο συχνά στην ελληνική πραγματικότητα. Τι είναι όμως η νέα αυτή προσέγγιση στη σχέση των εταιρειών με τους πελάτες τους, και τι μπορεί να προσφέρει και στις δύο πλευρές;
- Είναι το C.R.M. μια ακόμα πηγή εσόδων για τις εταιρείες παροχής λογισμικού ή ένα πραγματικό εργαλείο το οποίο μπορεί να προσφέρει βραχυπρόθεσμα καθώς και μακροπρόθεσμα οφέλη σε όσες εταιρείες επενδύσουν στην απόκτηση και εφαρμογή του;

# Customer Relationship Management

Μιλώντας για C.R.M. είναι χρήσιμο να προσδιορίσουμε **τι δεν είναι:**

**Δεν είναι απλά ένα λογισμικό** ή ένα πρόγραμμα που μια εταιρεία εγκαθιστά με στόχο τη βελτίωση των πωλήσεών της.

Το C.R.M. προϋποθέτει την **αλλαγή φιλοσοφίας** μέσα στην εταιρεία και την ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη ως ακρογωνιαίο λίθο της ύπαρξής της.

# Customer Relationship Management

Τα προϊόντα αντιγράφονται πλέον εύκολα από τους ανταγωνιστές και επομένως εκείνο που απαιτείται είναι η εστίαση σε customer relationships.

Το **C.R.M.** δεν είναι ένα προϊόν ή υπηρεσία αλλά μια στρατηγική που στηρίζεται στην ανάπτυξη σχέσεων με τους πελάτες. Τα τελευταία χρόνια το C.R.M. έχει γνωρίσει άνθηση και πλέον μπορεί να θεωρηθεί απαραίτητο για κάθε επιχείρηση που θέλει να πετύχει στο e-future. Το C.R.M. επικεντρώνεται στη διατήρηση πελατών συγκεντρώνοντας στοιχεία από κάθε επαφή με αυτούς μέσω τηλεφώνου, mail, web. Η επιχείρηση μπορεί να χρησιμοποιήσει αυτά τα στοιχεία για συγκεκριμένους σκοπούς όπως marketing, πωλήσεις ή after sale service. Βασική προϋπόθεση είναι ότι όλοι στην εταιρεία θα πρέπει να εστιάζονται στον πελάτη.

# Customer Relationship Management

Για να κατανοήσει κάποιος απόλυτα τι σημαίνει C.R.M. δεν έχει παρά να δει πως εργάζονται εδώ και αρκετό καιρό οι σύγχρονες εταιρείες Mail Order.

Οι σοβαρές εταιρείες Mail Order λοιπόν, εφαρμόζουν πραγματικό και ουσιαστικό Customer Relationship Management, γνωρίζοντας ονομαστικά τους πελάτες τους, το ιστορικό αγορών, επαφών, ανταπόκρισης και «διαχειριζόμενοι» διαχρονικά τη σχέση μαζί τους. Ανά πάσα στιγμή γνωρίζουν τη διαχρονική αξία των πελατών τους και παράλληλα έχουν ένα αυτοματοποιημένο πελατοκεντρικό σύστημα αποστολής, τιμολόγησης, αποθήκευσης, εξυπηρέτησης, ενημέρωσης και κοστολόγησης.

Με την ίδια πελατοκεντρική οπτική πρέπει να προσεγγίσουν το Customer Relationship Management όλες οι εταιρείες που θέλουν να αποκτήσουν ένα σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, ειδικά οι εταιρείες στον χρηματοοικονομικό κλάδο, την πληροφορική, τις επικοινωνίες και τις μεταφορές που σήμερα εφαρμόζεται μερικώς ή καθόλου το C.R.M.

# Τα πλεονεκτήματα του C.R.M.

Σύμφωνα με μια έρευνα του Harvard Business Review μερικές εταιρείες μπορούν να αυξήσουν το τζίρο της εταιρείας κατά 100% με το να διατηρήσει ένα 5% επιπλέον της πελατείας της.

Μια άλλη πηγή αναφέρει ότι είναι επτά φορές πιο ακριβό να αποκτήσεις ένα νέο πελάτη από το να διατηρήσεις έναν ήδη υπάρχοντα. Έτσι, καθαυτό τον τρόπο το C.R.M. μπορεί να αυξήσει την κερδοφορία της επιχείρησης μέσω της αναγνώρισης, προσέλκυσης και διατήρησης των καλύτερων πελατών. **Αναπτύσσοντας στενότερες σχέσεις με τους πελάτες** μία εταιρεία μπορεί να βελτιώσει τις επιδόσεις της στον δείκτη του, **“ικανοποίηση πελάτη”** (customer satisfaction) και είναι γνωστό ότι **ένας ικανοποιημένος πελάτης μπορεί να γίνει ένας πιστός πελάτης.**

# Ο στρατηγικός ρόλος του C.R.M.

1. Η κατανόηση της συμπεριφοράς αλλά και των κινήτρων της ανταπόκρισης και της αξίας των πελατών.
2. Η χρήση της γνώσης για τη δημιουργία διαλόγου με τους πελάτες εστιασμένου σε ποσοτικές και ποιοτικές ευκαιρίες, σχετικές με τα ενδιαφέροντα τους.
3. Η επιλογή εναλλακτικών στρατηγικών επικοινωνίας και η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων προκειμένου να επιτευχθεί το βέλτιστο αποτέλεσμα και η μέγιστη αποδοτικότητα της επένδυσης και κυρίως
4. Το χτίσιμο και η διατήρηση επικερδών σχέσεων με τους πελάτες.

# Η υπόσχεση του C.R.M.

Η μεγάλη υπόσχεση του C.R.M. είναι η ικανότητα ανταπόκρισης στις εξατομικευμένες ανάγκες των πελατών / καταναλωτών με αυτόματο και συστηματοποιημένο τρόπο. Η νέα τεχνολογία και η εξέλιξη στο λογισμικό των ηλεκτρονικών υπολογιστών μας επιτρέπουν να προγραμματίζουμε και να ενεργοποιούμε επαφές με δυνητικούς πελάτες βασισμένοι στο προφίλ και την αγοραστική συμπεριφορά τους.

Ένα σωστό πλάνο C.R.M. σχεδόν πάντα διαπερνά συμβατικές επιχειρηματικές μονάδες και κανάλια κάτι που απαιτεί νέες διαδικασίες, δομές και κριτήρια επιτυχίας και αποτελεσματικότητας.

# Η ελληνική πραγματικότητα

Στην Ελλάδα, το Customer Relationship Management είναι ακόμη στο ξεκίνημα του και πολλοί πιστεύουν ότι το μόνο που χρειάζεται είναι να μάθουν τις καταναλωτικές συνήθειες των πελατών τους, να τις καταγράψουν σε κάποια βάση δεδομένων, να σχεδιάσουν μια στρατηγική επαφής με τους πελάτες και να την υλοποιήσουν χρησιμοποιώντας κάποιο έτοιμο «πακέτο» C.R.M. και αυτόματα θα αυξηθούν οι πωλήσεις τους.

Τα πράγματα όμως δεν είναι τόσο επιφανειακά. Το Customer Relationship Marketing είναι ουσιαστικά η εφαρμογή της φιλοσοφίας Direct Marketing που ξεκίνησε τη δεκαετία του '70 με τις εταιρείες Mail Order, το οποίο εξελίχθηκε σε Data Base Marketing ή One to One Marketing και στη συνέχεια σε Customer Relationship Marketing.

Πρόκειται τελικά για μια διαφορετική φιλοσοφία, προσέγγιση και διαδικασία επηρεασμού της σχέσης με τους πελάτες σε όλο το φάσμα του Relationship Cycle.

Μετά από 30 χρόνια



Χειρίστριες Μηχανογραφικού Συστήματος  
παραγγέλνουν τοπικές ενδυμασίες με  
Laptop

# ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ που χρησιμοποιήθηκαν στην παρουσίαση:

**Ad Hoc**= Λατινική Φράση που ερμηνεύεται «για αυτό το σκοπό».

Δηλώνει γενικά μια λύση που έχει σχεδιαστεί για ένα συγκεκριμένο πρόβλημα, είναι μη-γενικεύσιμη και δεν μπορεί να προσαρμοστεί σε άλλους σκοπούς.

**Cash Flow** = Ταμειακός Προγραμματισμός

**Data** = Δεδομένα

**DBs**= Data Bases (Βάσεις Δεδομένων)

**Drill Down** = Φράση που σημαίνει: Ο Υ/Η να περάσει από ιεραρχία των φακέλων για να βρει ένα συγκεκριμένο αρχείο ή για να χτυπήσει κατευθείαν εξελισσόμενες επιλογές.

**E.R.P.**= Enterprise Resource System (Σύστημα προγραμματισμού των επιχειρηματικών πόρων)

**Feedback** = Ανατροφοδότηση - Επανάλεγχος

**ISDN** = Το ακρωνύμιο ISDN προέρχεται από τα αρχικά **Integrated Services Digital Network**

και στα ελληνικά μεταφράζεται ως Ψηφιακό Δίκτυο Ενοποιημένων Υπηρεσιών. Αποτελεί την εξέλιξη του Δημόσιου Τηλεφωνικού Δικτύου (**PSTN - Public Switched Telephone Network**) και παρέχει τη δυνατότητα υποστήριξης, με τη χρήση μιας μόνο τηλεφωνικής σύνδεσης,

τεσσάρων μορφών επικοινωνίας: φωνής, εικόνας, δεδομένων, κειμένου.

**M.I.S.**= Management Information System

**OLAP** = On Line Analytical Processing

**OFA** = Oracle Financial Analyzer (Οικονομικός Αναλυτής της ORACLE)

**OLTP** = On Line Transaction Processing (Συνδεδεμένη επεξεργασία συναλλαγής)

**P & L**= Profit and Loss (Κέρδη και Ζημίες)

**Π.Σ.**= Πληροφοριακό Σύστημα

**Π.Σ.Δ.**= Πληροφοριακό Σύστημα Διοίκησης

**Τ.Ε.Κ.** = Τηλεπικοινωνιακό Εμπορικό Κατάστημα

**Τ.Ε.Υ.** = Τηλεπικοινωνιακό Εμπορικό Υποκατάστημα

**Κ.Β.Σ.** = Κώδικας Βιβλίων & Στοιχείων

# Βιβλιογραφία - Βοήθεια

1. Άρθρα από το Ιντερνέτ (με τις μηχανές αναζήτησης Google και Copernic).
2. [www.prenhall.com/laudon](http://www.prenhall.com/laudon)
3. Πληροφορίες από τον Ο.Τ.Ε. (Μ/Κ)
4. [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)



# ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

## *“Τέλος Εργασίας”*

*“There is no point in having  
the worlds best performing system  
if it goes down every hour or two.*

*There is no point in having  
the worlds best performing system  
if it cannot be managed”*

*Kimball (guru of DataWarehousing)*