



Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Ηλεκτρονική Επιχειρηματικότητα

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΜΕ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ERP & CRM ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Δρ. Δημήτρης Δρόσος (ddrosos@aegean.gr)

Επίκουρος Καθηγητής

Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών & Επικοινωνιακών Συστημάτων



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Άδειες Χρήσης

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό υπόκειται σε άδειες χρήσης Creative Commons.
- Για εκπαιδευτικό υλικό, όπως εικόνες, που υπόκειται σε άλλου τύπου άδειας χρήσης, η άδεια χρήσης αναφέρεται ρητώς.



Χρηματοδότηση

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια του εκπαιδευτικού έργου του διδάσκοντα.
- Το έργο «**Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο Πανεπιστήμιο Αιγαίου**» έχει χρηματοδοτήσει μόνο τη αναδιαμόρφωση του εκπαιδευτικού υλικού.
- Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από εθνικούς πόρους.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ



Στόχοι

1. Ποιοι είναι οι βασικοί τύποι συστημάτων σε μια επιχείρηση; Ποιο ρόλο διαδραματίζουν;
2. Πώς υποστηρίζουν τα συστήματα τις βασικές επιχειρηματικές λειτουργίες: πωλήσεις και μάρκετινγκ, παραγωγή και κατασκευή, χρηματοοικονομικά και λογιστήριο, και ανθρώπινοι όροι;



Στόχοι

3. Γιατί πρέπει οι μάνατζερ να δίνουν προσοχή στις επιχειρηματικές διεργασίες;

4. Τι είναι επιχειρηματικές εφαρμογές; Ποιο ρόλο διαδραματίζουν; Ποια οφέλη προσφέρουν;



Διοικητικές Προκλήσεις

1. Ολοκλήρωση: Διαφορετικά συστήματα εξυπηρετούν διάφορα επίπεδα και λειτουργίες, η σύνδεσή τους είναι χρήσιμη αλλά δύσκολη και δαπανηρή
2. Διεύρυνση του πεδίου της σκέψης των στελεχών: Τα στελέχη πρέπει να υιοθετούν μια πολύ ευρύτερη θεώρηση της συμπεριφορά τους, που να συμπεριλαμβάνει και άλλα προϊόντα, υπηρεσίες, τμήματα του οργανισμού

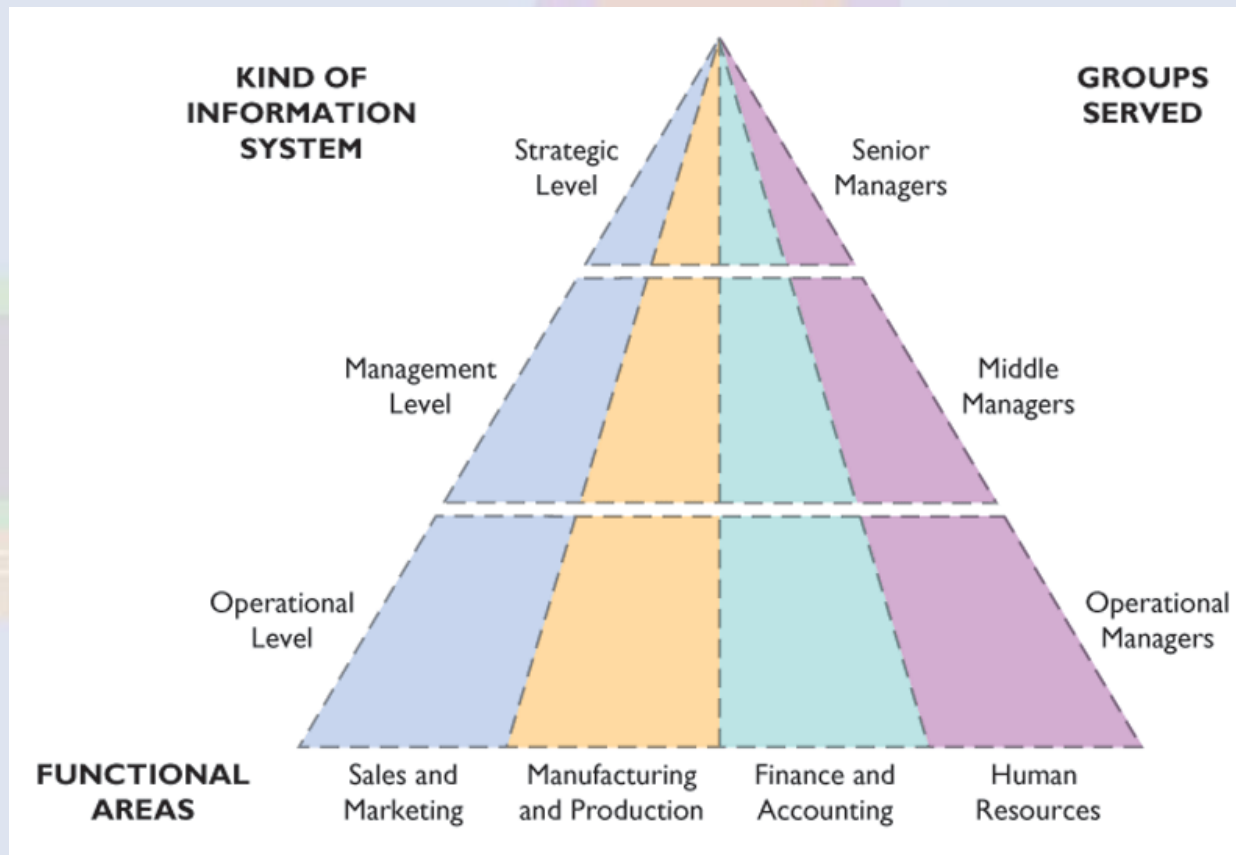


Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Πληροφοριακά Συστήματα στην Επιχείρηση

Κύριοι τύποι συστημάτων σε οργανισμούς

Τύποι Πληροφοριακών Συστημάτων



Εικόνα 2-1



Τα Διάφορα Είδη Συστημάτων

Τρεις βασικές κατηγορίες
Πληροφοριακών Συστημάτων

1. Συστήματα εκτελεστικού επιπέδου
2. Συστήματα διοικητικού επιπέδου
3. Συστήματα στρατηγικού επιπέδου





Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Πληροφοριακά Συστήματα στην Επιχείρηση

Κύριοι τύποι συστημάτων σε οργανισμούς

Οι Τέσσερεις Κύριοι Τύποι Συστημάτων

1. Συστήματα Επεξεργασίας Συναλλαγών
(Transaction Processing Systems - TPS)
2. Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης
(Management Information Systems - MIS)
3. Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων
(Decision-Support Systems - DSS)
4. Συστήματα Υποστήριξης Διοίκησης
(Executive-Support Systems - ESS)

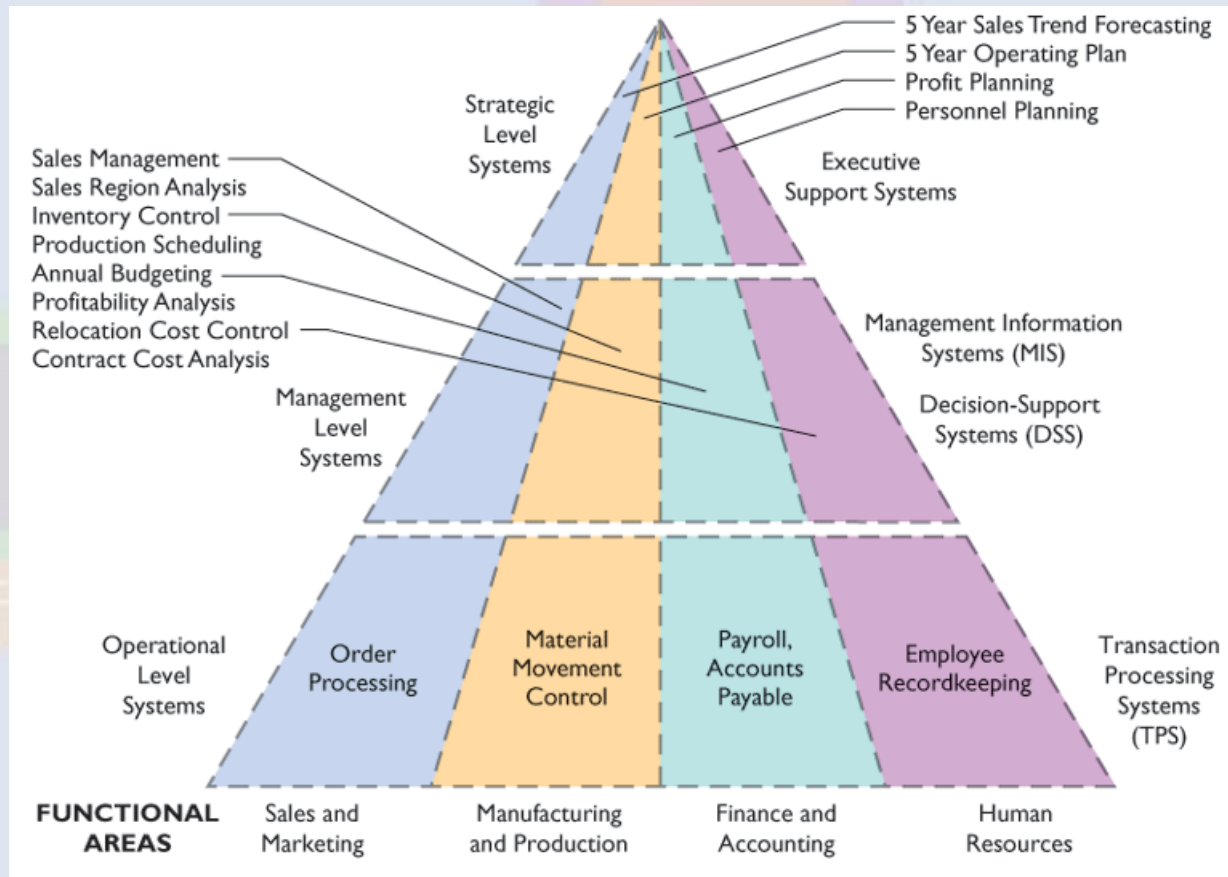


Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Πληροφοριακά Συστήματα στην Επιχείρηση

Κύριοι τύποι συστημάτων σε οργανισμούς

Οι Τέσσερεις Κύριοι Τύποι Συστημάτων



Εικόνα 2-2



Οι Τέσσερεις Κύριοι Τύποι Συστημάτων

Συστήματα Επεξεργασίας Συναλλαγών
(Transaction Processing Systems - TPS)

- Βασικά επιχειρηματικά συστήματα που εξυπηρετούν στο εκτελεστικό επίπεδο του οργανισμού
- Είσοδος: Καθημερινές συναλλαγές και γεγονότα
- Επεξεργασία: Ταξινόμηση, καταλογράφηση, συγχώνευση, ενημέρωση
- Έξοδος: Αναλυτικές αναφορές, λίστες, περιλήψεις
- Χρήστες: Υπαλληλικό προσωπικό, επιβλέποντες

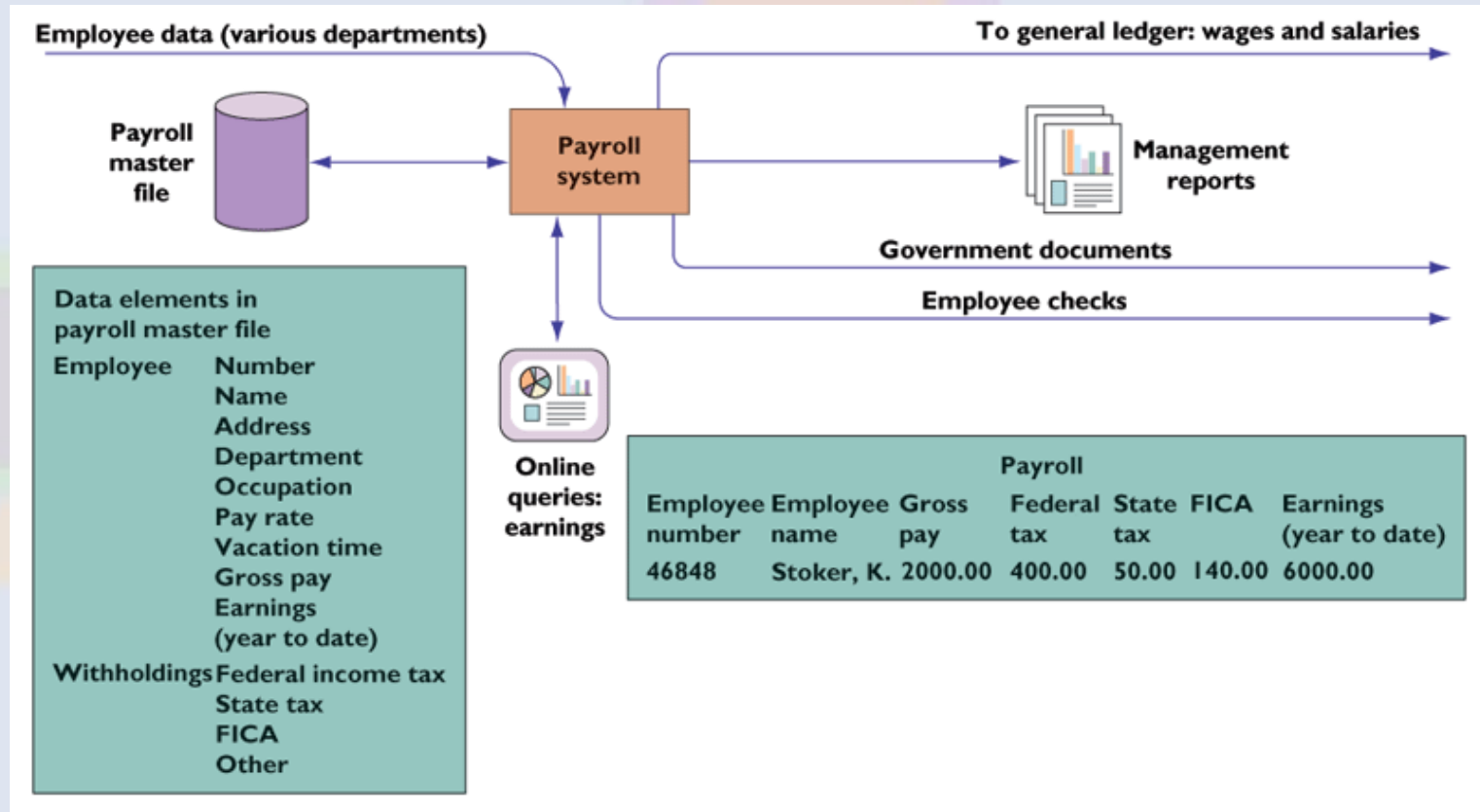


Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Πληροφοριακά Συστήματα στην Επιχείρηση

Κύριοι τύποι συστημάτων σε οργανισμούς

Συμβολική Αναπαράσταση ενός Συστήματος Επεξεργασίας Συναλλαγών (TPS) Μισθοδοσίας



Εικόνα 2-3



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Πληροφοριακά Συστήματα στην Επιχείρηση

Κύριοι τύποι συστημάτων σε οργανισμούς

Τυπικές Εφαρμογές TPS

		TYPE OF TPS SYSTEM				
		Sales/ marketing systems	Manufacturing/ production systems	Finance/ accounting systems	Human resources systems	Other types (e.g., university)
Major functions of system	Customer service	Scheduling	General ledger	Personnel records	Admissions	
	Sales management	Purchasing	Billing	Benefits	Grade records	
Major application systems	Promotion tracking	Shipping/receiving	Cost accounting	Compensation	Course records	
	Price changes	Operations		Labor relations	Alumni records	
Major application systems	Dealer communications			Training		
	Sales order information system	Machine control systems	General ledger	Employee records	Registration system	
Major application systems	Sales commission system	Purchase order systems	Payroll	Benefit systems	Student transcript system	
	Sales support system	Quality control systems	Accounts receivable/payable	Employee skills inventory	Curriculum class control systems	
			Funds management systems		Alumni benefactor system	

Εικόνα 2-4



Οι Τέσσερεις Κύριοι Τύποι Συστημάτων

Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης
(Management Information Systems - MIS)

- Εξυπηρετεί το διοικητικό επίπεδο, παρέχει αναφορές ή άμεση πρόσβαση σε τρέχοντα στοιχεία της εταιρείας
- Είσοδος: Περιληπτικά δεδομένα συναλλαγών, μεγάλου όγκου δεδομένα, απλά μοντέλα
- Επεξεργασία: Αναφορές ρουτίνες, απλά μοντέλα, ανάλυση χαμηλού επιπέδου
- Έξοδος: Περιλήψεις και αναφορές εξαιρέσεων
- Χρήστες : Μεσαία στελέχη

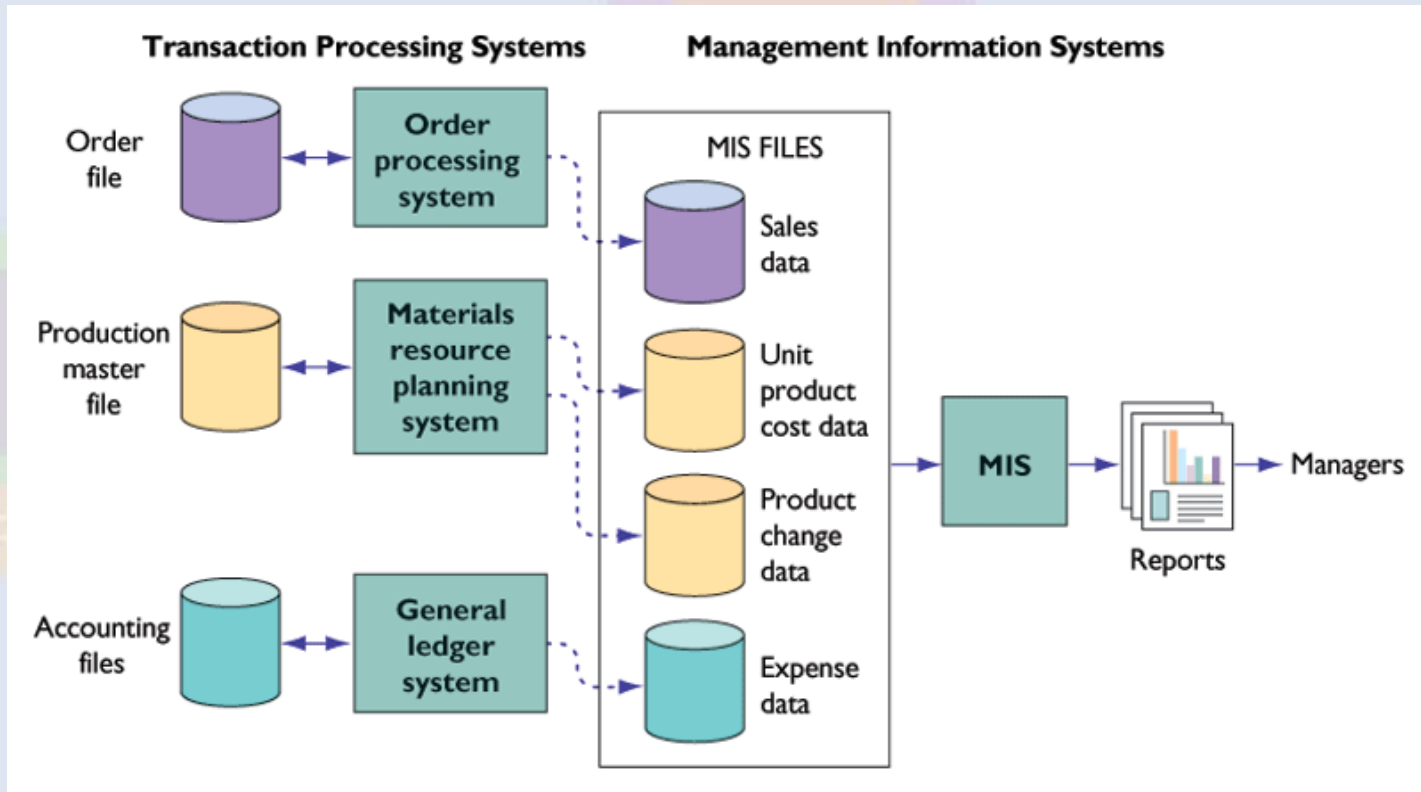


Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Πληροφοριακά Συστήματα στην Επιχείρηση

Κύριοι τύποι συστημάτων σε οργανισμούς

Πώς τα Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης Παίρνουν τα Δεδομένα τους από τα TPS του Οργανισμού



Εικόνα 2-5



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Πληροφοριακά Συστήματα στην Επιχείρηση

Κύριοι τύποι συστημάτων σε οργανισμούς

Ένα Παράδειγμα Αναφοράς που μπορεί να Παράγεται από το MIS της Εικόνας 2-5

Consolidated Consumer Products Corporation
Sales by Product and Sales Region: 2004

PRODUCT CODE	PRODUCT DESCRIPTION	SALES REGION	ACTUAL SALES	PLANNED	ACTUAL VS. PLANNED
4469	Carpet Cleaner	Northeast	4,066,700	4,800,000	0.85
		South	3,778,112	3,750,000	1.01
		Midwest	4,867,001	4,600,000	1.06
		West	4,003,440	4,400,000	0.91
		TOTAL		16,715,253	17,550,000
5674	Room Freshener	Northeast	3,676,700	3,900,000	0.94
		South	5,608,112	4,700,000	1.19
		Midwest	4,711,001	4,200,000	1.12
		West	4,563,440	4,900,000	0.93
		TOTAL		18,559,253	17,700,000

Εικόνα 2-6



Οι Τέσσερεις Κύριοι Τύποι Συστημάτων

Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων (Decision-Support Systems, DSS)

- Εξυπηρετούν το διοικητικό επίπεδο κάνοντας ανάλυση δεδομένων για τη λήψη αποφάσεων
- Είσοδος: Μικρού όγκου δεδομένα ή εκτεταμένες βάσεις δεδομένων, αναλυτικά μοντέλα και εργαλεία ανάλυσης δεδομένων
- Επεξεργασία: Με αλληλεπίδραση, προσομοιώσεις, αναλύσεις
- Έξοδος: Ειδικές αναφορές, αναλύσεις αποφάσεων, απαντήσεις σε ερωτήσεις
- Χρήστες: Επαγγελματίες, διευθυντές προσωπικού

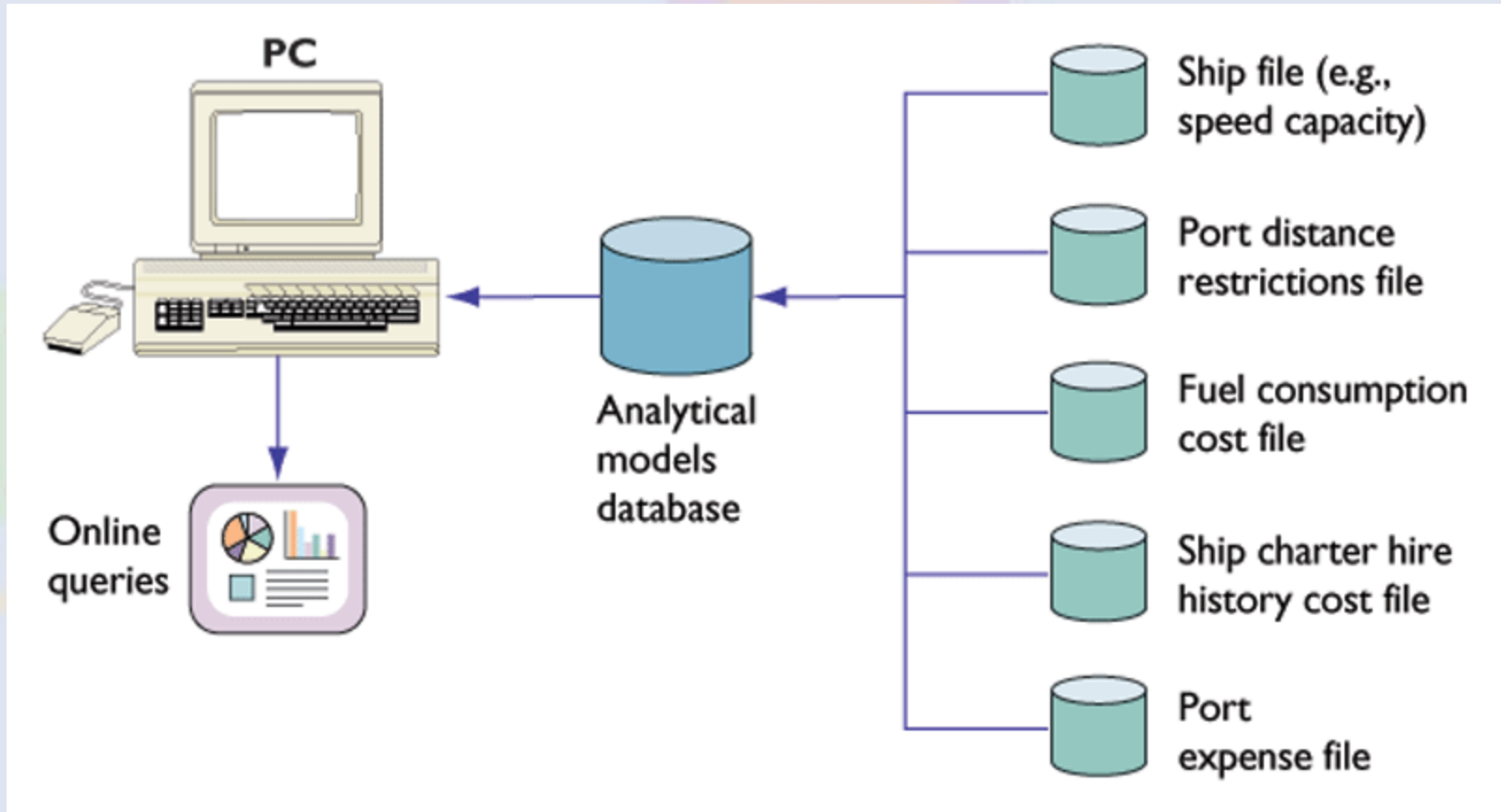


Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Πληροφοριακά Συστήματα στην Επιχείρηση

Κύριοι τύποι συστημάτων σε οργανισμούς

Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων για Αξιολογήσεις Δρομολογίων



Εικόνα 2-7



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης Πληροφοριακά Συστήματα στην Επιχείρηση

Εξόρυξη Δεδομένων (Data Mining)

- Αναζήτηση κρυμμένων μοτίβων και συσχετίσεων σε μεγάλες Αποθήκες Πληροφοριών, καθώς και συνεπαγόμενων κανόνων με στόχο την **πρόβλεψη μελλοντικών συμπεριφορών**

- 5 Τύποι Πληροφοριών:

- 1) Συσχετίσεις
- 2) Ακολουθίες
- 3) Ταξινομήσεις
- 4) Ομαδοποιήσεις (clusters)
- 5) Προβλέψεις

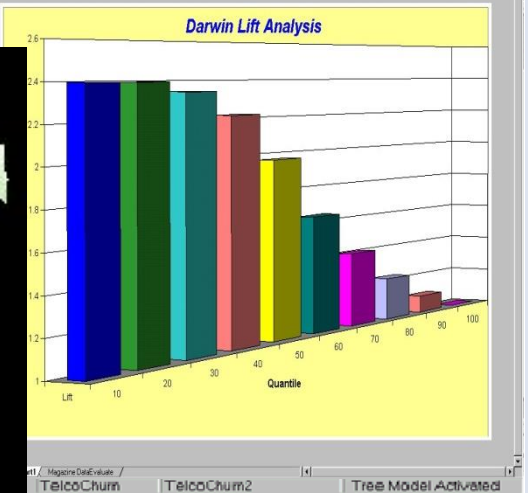
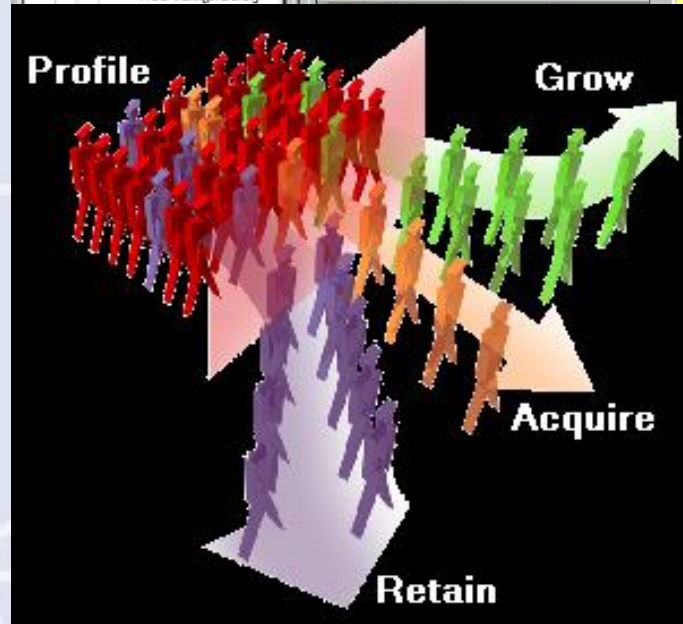
Darwin - [Churners (Dataset) Project: TelcoChurn]

Project Edit View Dataset Model Analysis Options Window Help

DarwinProject
NLSy
Spectrum_Data_Mining
TelcoChurn
TelcoChurn2
Datasets
Created
Churners01 new
Treecb[predict]
Transformed
Churners01_split1
Churners01_split2
Churners01_split3
Tree train[predict]

Churners Type: Dataset

	Sex	Income	Sports	Nature	Arts	Hrs_TV	Travel	Educ	TARGET	TotMoU	TotChng
0	M	50000	B	0	N	70	Domestic	Elementary	Churn	350	40
1	M	75000	B	1	Y	0	International	PhD	Loyal	80	-40
2	M	225000	C	0	N	5	None	PhD	Loyal	2748	60
3	M	33000	A	1	Y	25	Domestic	Masters	Loyal	11291	3522
4	M	44000	F	1	N	35	International	Masters	Churn	599	189
5	M	320000	D	0	Y						
6	M	145000	E	1	N						
7	F	66000	A	0	N						
8	F	51000	B	1	N						
9	F	80000	A	0	N						



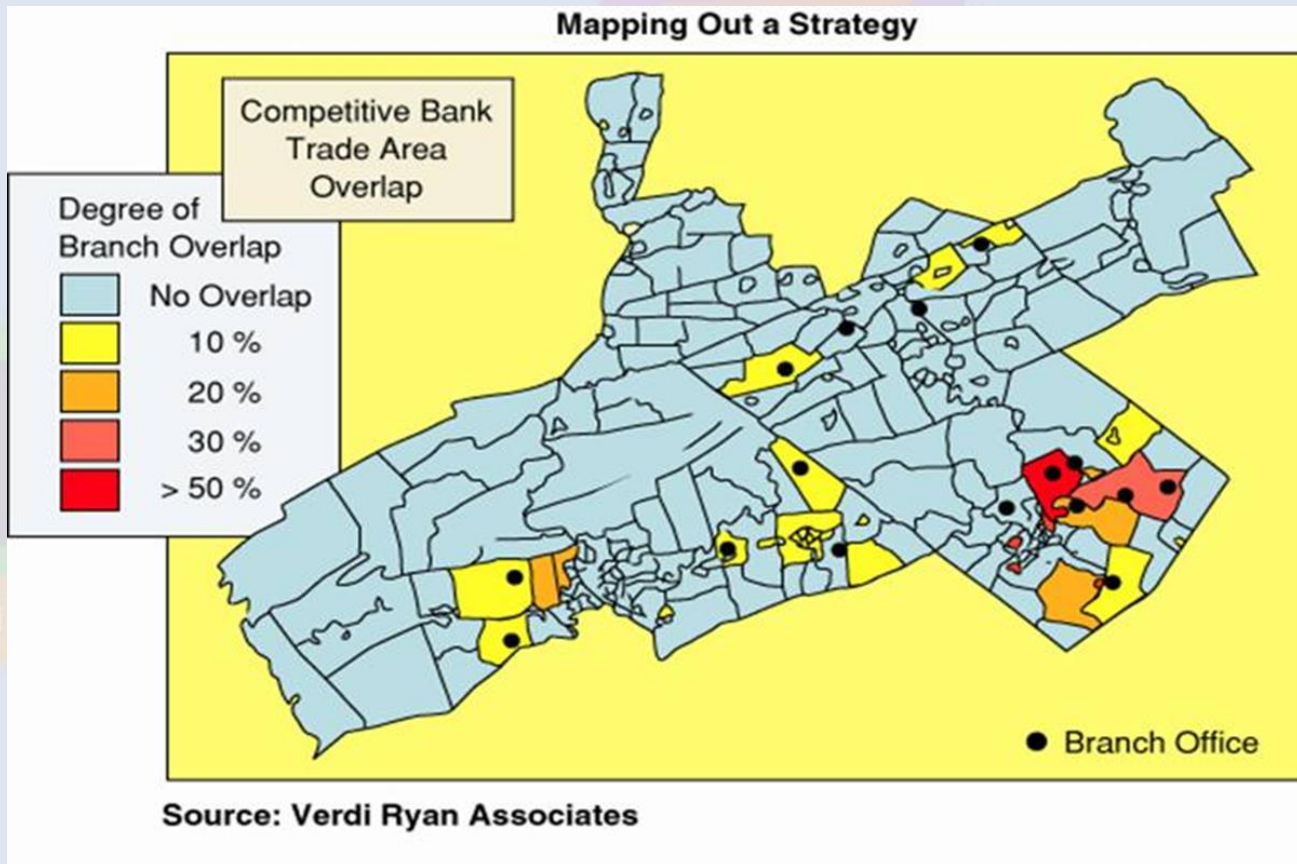


Γεωγραφικά Πληροφοριακά Συστήματα (Geographic Information Systems - GIS)

- Ένα γεωγραφικό πληροφοριακό σύστημα (GIS) είναι ένα σύστημα βασισμένο σε Η/Υ για τη συλλογή, αποθήκευση, διαχείριση και παρουσίαση δεδομένων με τη χρησιμοποίηση ψηφιακών χαρτών
 - Κάθε εγγραφή ή ψηφιακό αντικείμενο έχει μια καθορισμένη γεωγραφική τοποθεσία.
- Π.χ. οι τράπεζες χρησιμοποιούν τα γεωγραφικά πληροφοριακά συστήματα για:
 - Εγκατάσταση καταστημάτων και ΑΤΜ μηχανημάτων
 - Δημογραφήσεις πελατών
 - Μοντέλα όγκου και κίνησης των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων
 - Γεωγραφική περιοχή που εξυπηρετεί κάθε κατάστημα
 - Απόδοση καταστημάτων



Παράδειγμα ΓΠΣ





Οι Τέσσερεις Κύριοι Τύποι Συστημάτων
Συστήματα Υποστήριξης Διοίκησης
(Executive Support Systems, ESS)

- Παρέχουν τις επικοινωνίες και το προγραμματιστικό περιβάλλον που εξυπηρετεί το στρατηγικό επίπεδο του οργανισμού
- Είσοδος: Εξωτερικά και εσωτερικά συγκεντρωτικά δεδομένα
- Επεξεργασία: Χρήση γραφικών, προσομοιώσεις, αλληλεπίδραση
- Έξοδος: Προβολές, απαντήσεις σε ερωτήσεις
- Χρήστες: Ανώτεροι Διοικητές

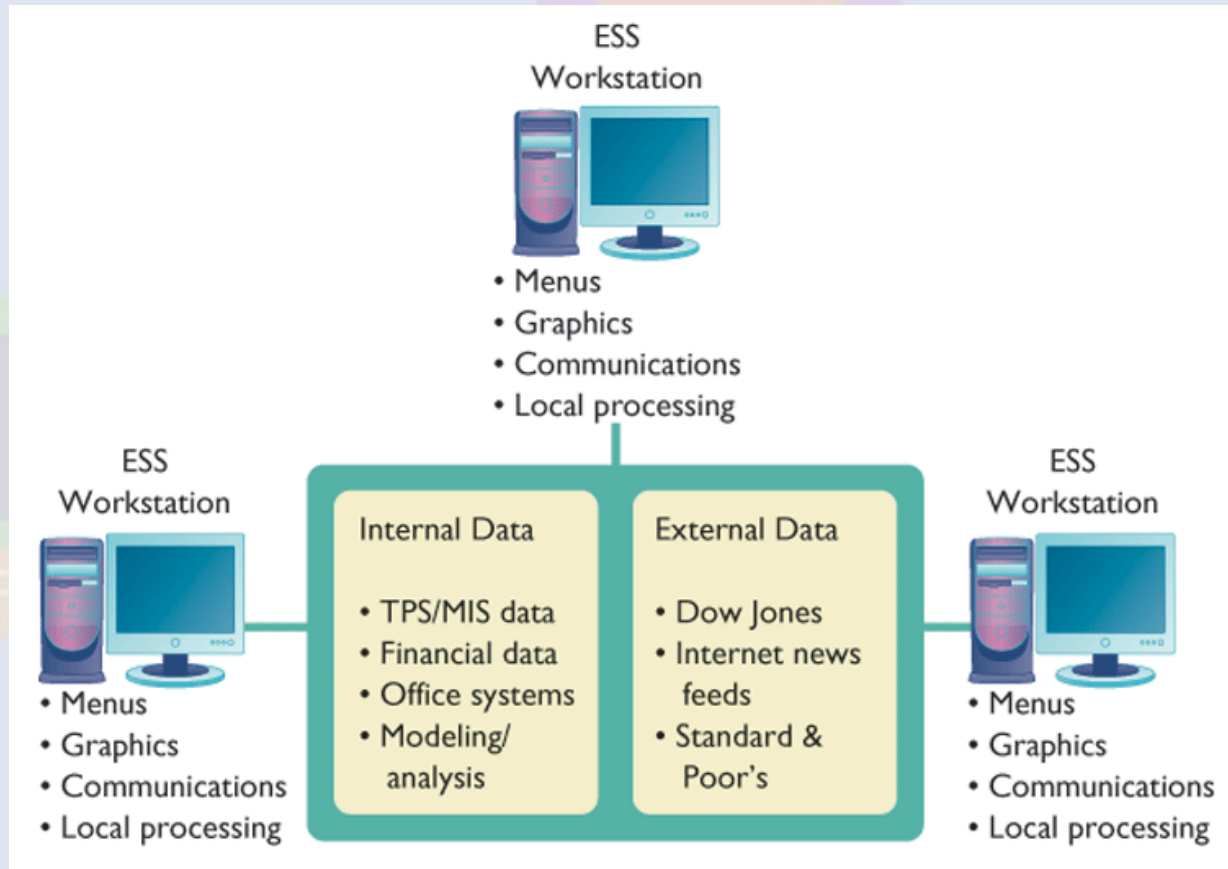


Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Πληροφοριακά Συστήματα στην Επιχείρηση

Κύριοι τύποι συστημάτων σε οργανισμούς

Μοντέλο ενός Τυπικού Συστήματος Υποστήριξης Διοίκησης



Εικόνα 2-8

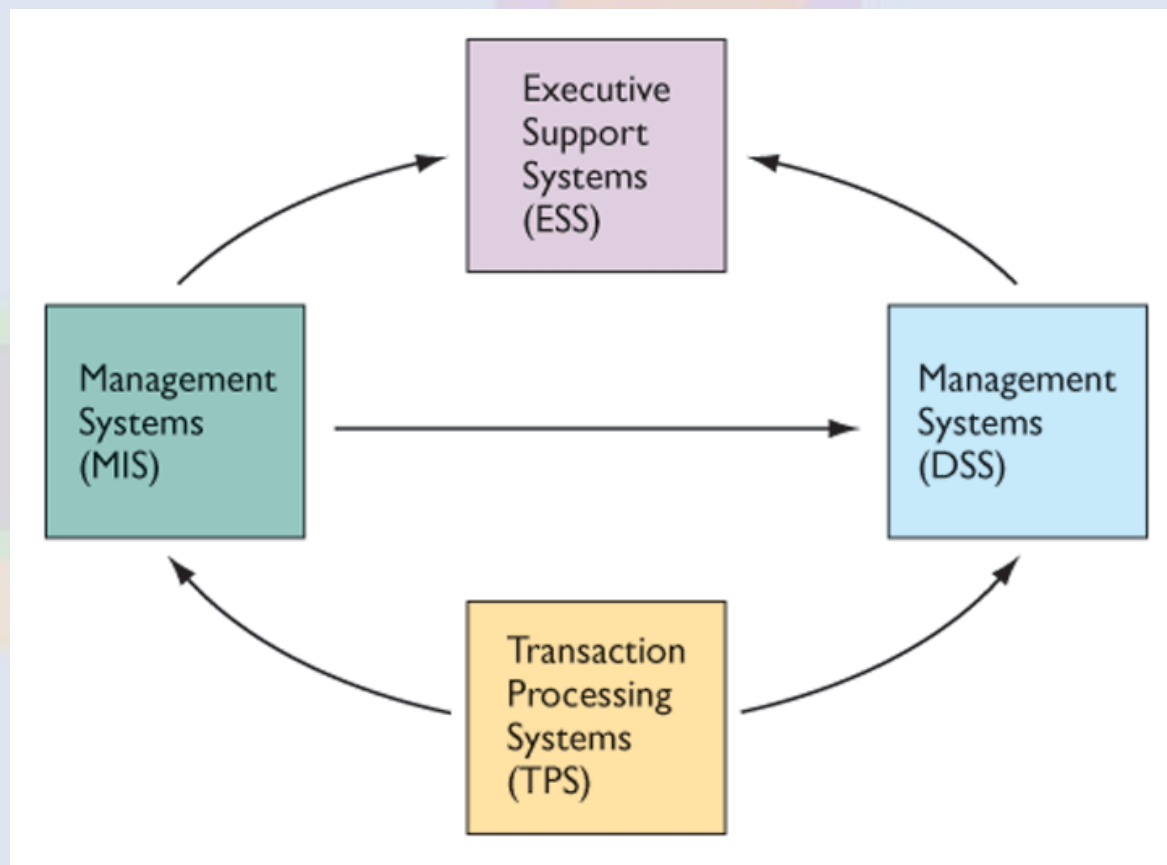


Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Πληροφοριακά Συστήματα στην Επιχείρηση

Κύριοι τύποι συστημάτων σε οργανισμούς

Σχέσεις Μεταξύ των Συστημάτων



Εικόνα 2-9



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Πληροφοριακά Συστήματα στην Επιχείρηση

Συγκεντρωτικά χαρακτηριστικά τύπων ΠΣ

Τύπος Συστήματος	Πληροφορίες Εισόδου	Επεξεργασία	Πληροφορίες Εξόδου	Χρήστες
ESS	Συγκεντρωτικά Δεδομένα, εξωτερικά, εσωτερικά	Γραφικά, ανάλυση ανώτερου επιπέδου	Προβλέψεις, απαντήσεις σε ερωτήματα	Ανώτερα στελέχη
DSS	Δεδ. μικρού όγκου ή μαζικές βάσεις δεδ. βελτιστοποιημένες για ανάλυση δεδομένων	Προσομοιώσεις, αλληλεπίδραση	Ειδικές αναφορές, αναλύσεις αποφάσεων, απαντήσεις σε ερωτ.	Εξειδικευμένο προσωπικό, διευθυντές τομέων
MIS	Συνοπτικά δεδομένα συναλλαγών, δεδομένα μεγάλου όγκου, απλά μοντέλα	Τρέχουσες αναφορές, απλά μοντέλα, ανάλυση κατώτερου επιπέδου	Συνοπτικές αναφορές και αναφορές αποκλίσεων	Μεσαία στελέχη
KWS	Προδιαγραφές σχεδιασμού, βάσεις γνώσης	Κατασκευή μοντέλων, προσομοιώσεις	Μοντέλα, γραφικά	Εξειδικευμένο προσωπικό, τεχνικό προσωπικό
OAS	Έγγραφα, χρονοδιαγράμματα	Διαχείριση εγγράφων, χρονοπρογ/σμος, επικοινωνία	Έγγραφα, προγράμματα, ταχυδρομείο	Υπάλληλοι γραφείου
TPS	Δεδομένα Συναλλαγών	Ταξινόμηση, κατάταξη, συγχώνευση, ενημέρ.	Αναλυτικές αναφορές, καταστάσεις, περιλήψεις	Υπάλληλοι γραφείου, προϊστάμενοι



Κύριες Επιχειρηματικές Λειτουργίες

1. Συστήματα Πωλήσεων και Μάρκετινγκ (Sales and Marketing Systems)
2. Συστήματα Κατασκευής και Παραγωγής (Manufacturing and Production Systems)
3. Συστήματα Χρηματοοικονομικής Διαχείρισης και Λογιστηρίου (Finance and Accounting Systems)
4. Συστήματα Ανθρώπινων Πόρων (Human Resource Systems)



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Πληροφοριακά Συστήματα στην Επιχείρηση

Τα συστήματα από λειτουργική σκοπιά

Συστήματα Πωλήσεων και Μάρκετινγκ

Ασχολούνται:

- με τον εντοπισμό πελατών
- την ανάπτυξη και το σχεδιασμό νέων προϊόντων και υπηρεσιών
- την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών
- την πώληση προϊόντων και υπηρεσιών
- την παροχή άμεσης υποστήριξης των πελατών



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Πληροφοριακά Συστήματα στην Επιχείρηση

Τα συστήματα από λειτουργική σκοπιά

Πίνακας 2-2: Παραδείγματα πληροφοριακών συστημάτων πωλήσεων και μάρκετινγκ

Σύστημα	Περιγραφή	Οργανωσιακό επίπεδο
Επεξεργασία παραγγελιών	Εισαγωγή, επεξεργασία και παρακολούθηση παραγγελιών	Εκτελεστικό
Ανάλυση τιμολόγησης	Καθορισμός τιμών προϊόντων και υπηρεσιών	Διοικητικό
Πρόβλεψη τάσεων πωλήσεων	Κατάρτιση προβλέψεων πωλήσεων πενταετίας	Στρατηγικό



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Πληροφοριακά Συστήματα στην Επιχείρηση

Τα συστήματα από λειτουργική σκοπιά

Συστήματα Κατασκευής και Παραγωγής (Manufacturing and Production Systems)

Ασχολούνται με:

- το σχεδιασμό, ανάπτυξη και παραγωγή των προϊόντων και υπηρεσιών
- το προγραμματισμό, ανάπτυξη και συντήρηση των παραγωγικών εγκαταστάσεων
- την απόκτηση, αποθήκευση και διαθεσιμότητα των υλικών παραγωγή
- το χρονικό προγραμματισμό των υλικών, του εξοπλισμού και της εργασίας
- τον έλεγχο της ροής παραγωγής



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Πληροφοριακά Συστήματα στην Επιχείρηση

Τα συστήματα από λειτουργική σκοπιά

Πίνακας 2-3: Παραδείγματα πληροφοριακών συστημάτων κατασκευής και παραγωγής

Σύστημα	Περιγραφή	Οργανωσιακό Επίπεδο
Έλεγχος μηχανημάτων	Έλεγχος λειτουργίας μηχανημάτων και εξοπλισμού	Εκτελεστικό
Προγραμματισμός παραγωγής	Απόφαση για το πότε και πόσα προϊόντα θα παραχθούν	Διοικητικό
Τοποθεσία εγκαταστάσεων	Απόφαση για το τόπο εγκατάστασης νέων μονάδων	Στρατηγικό

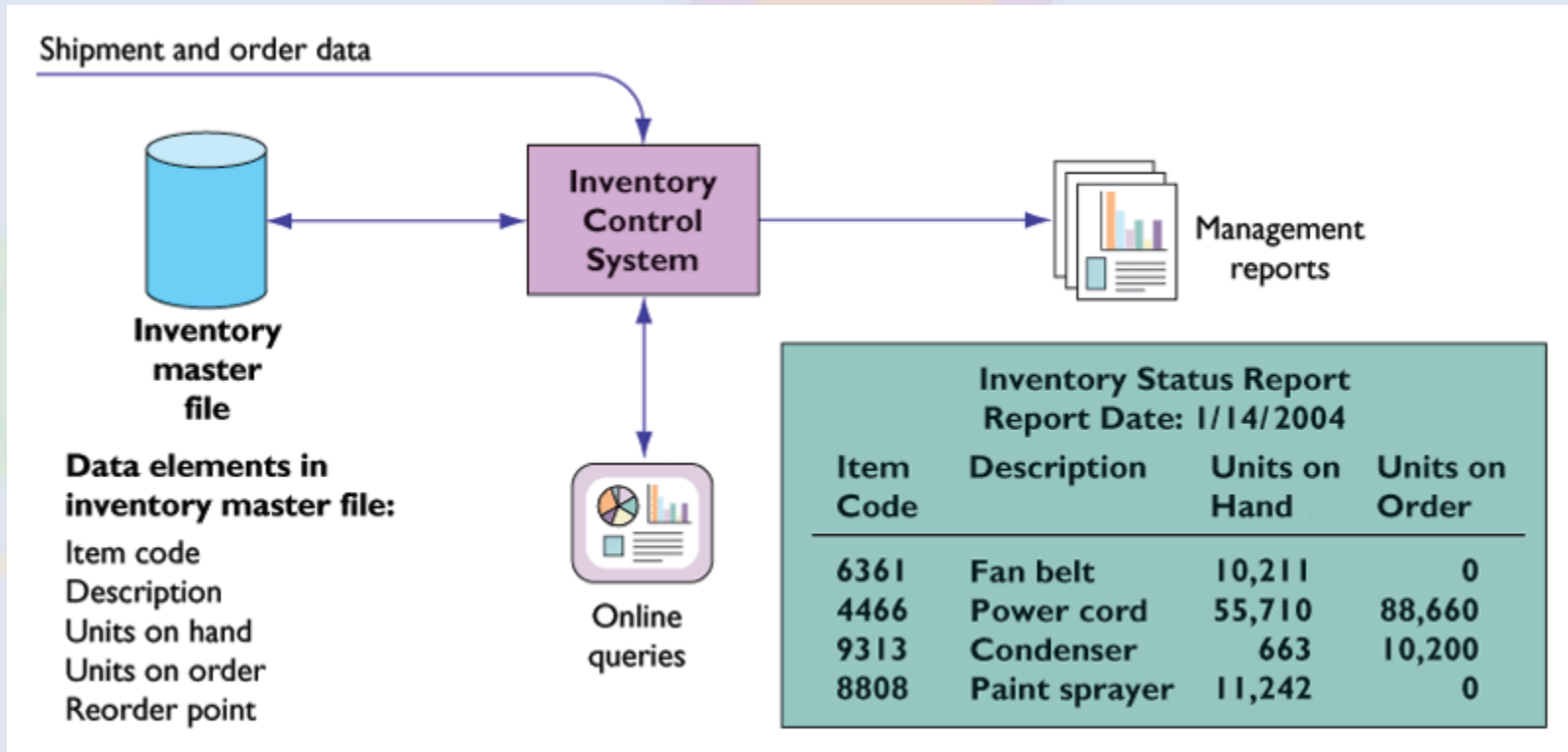


Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Πληροφοριακά Συστήματα στην Επιχείρηση

Τα συστήματα από λειτουργική σκοπιά

Γενική Άποψη ενός Συστήματος Απογραφής



Εικόνα 2-10



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Πληροφοριακά Συστήματα στην Επιχείρηση

Τα συστήματα από λειτουργική σκοπιά

Συστήματα Χρηματοοικονομικής Διαχείρισης και Λογιστηρίου (Finance and Accounting Systems)

- Διαχειρίζεται τα οικονομικά στοιχεία ενεργητικού της επιχείρησης: μετρητά, μετοχές, ομόλογα κ.α.
- Διαχειρίζεται την κεφαλαιοποίηση της επιχείρησης και την ανεύρεση νέων οικονομικών στοιχείων ενεργητικού
- Συντηρεί και διαχειρίζεται τα οικονομικά βιβλία και στοιχεία της επιχείρησης



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Πληροφοριακά Συστήματα στην Επιχείρηση

Τα συστήματα από λειτουργική σκοπιά

Πίνακας 2-4: Παραδείγματα Πληροφοριακών Συστημάτων Χρηματοοικονομικών και Λογιστηρίου

Σύστημα	Περιγραφή	Οργανωσιακό επίπεδο
Λογαριασμοί εισπρακτέοι	Παρακολούθηση των χρημάτων που οφείλονται στη επιχείρηση	Εκτελεστικό
Κατάρτιση προϋπολογισμών	Εκπόνηση βραχυπρόθεσμων προϋπολογισμών	Διοικητικό
Προγραμματισμός κερδών	Προγραμματισμός μακροπρόθεσμης κερδοφορίας	Στρατηγικό



Τα συστήματα από λειτουργική σκοπιά

Συστήματα Ανθρώπινων Πόρων (Human Resources Systems)

Ασχολούνται με:

- Την ανεύρεση υποψήφιων υπαλλήλων
- Την τήρηση φακέλων για τους υπαλλήλους
- Την παρακολούθηση των δεξιοτήτων των υπαλλήλων, των αποδόσεών τους στη εργασία και της εκπαίδευσής τους
- Την υποστήριξη του σχεδιασμού αμοιβών των υπαλλήλων και της εξέλιξης της καριέρας τους



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Πληροφοριακά Συστήματα στην Επιχείρηση

Τα συστήματα από λειτουργική σκοπιά

Πίνακας 2-5: Παραδείγματα πληροφοριακών συστημάτων ανθρώπινων πόρων

Σύστημα	Περιγραφή	Οργανωσιακό επίπεδο
Εκπαίδευση και ανάπτυξη	Παρακολούθηση εκπαίδευσης, δεξιοτήτων και αξιολογήσεων απόδοσης του προσωπικού	Εκτελεστικό
Ανάλυση αμοιβών	Παρακολούθηση του εύρους και της κατανομής μισθών, ημερομισθίων και παροχών του προσωπικού	Διοικητικό
Προγραμματισμός ανθρώπινων πόρων	Σχεδιασμός των μακροπρόθεσμων αναγκών σε προσωπικό του οργανισμού	Στρατηγικό

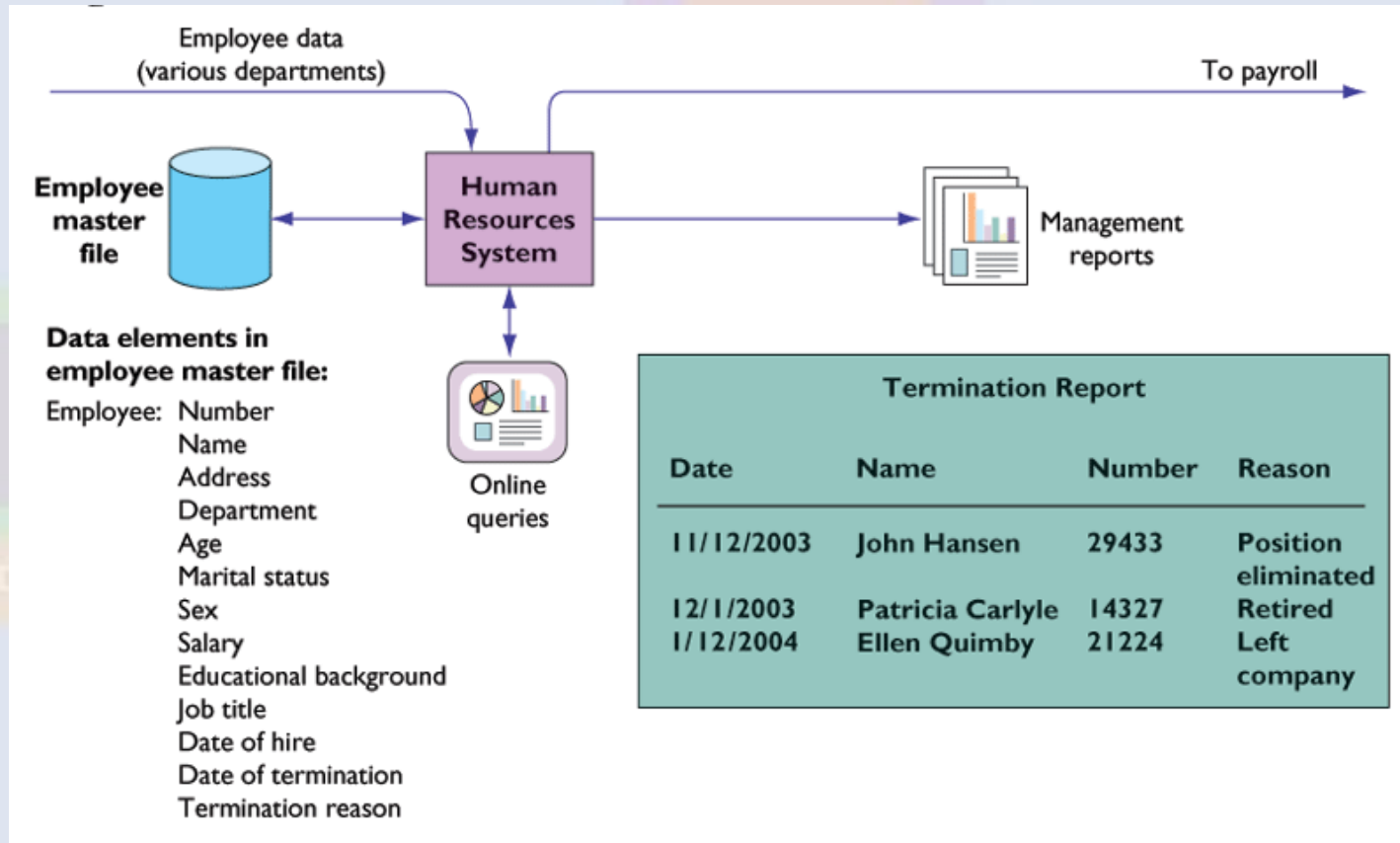


Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Πληροφοριακά Συστήματα στην Επιχείρηση

Τα συστήματα από λειτουργική σκοπιά

Σύστημα Τήρησης Στοιχείων Προσωπικού



Εικόνα 2-11



Επιχειρηματικές Διεργασίες και Πληροφοριακά Συστήματα

Επιχειρηματικές Διεργασίες (Business Processes)

Αφορούν:

- τον τρόπο με τον οποίο οργανώνεται, συντονίζεται και εστιάζεται η εργασία
- συγκεκριμένες ροές υλικών, πληροφοριών και γνώσεων
- μοναδικούς τρόπους συντονισμού της εργασίας, των πληροφοριών και των γνώσεων



Επιχειρηματικές Διεργασίες και Πληροφοριακά Συστήματα

Παραδείγματα επιχειρηματικών διεργασιών
για κάθε λειτουργικό τομέα

- Κατασκευή και Παραγωγή: Συναρμολόγηση του προϊόντος, έλεγχος ποιότητας, κατάρτιση καταστάσεων υλικών
- Πωλήσεις και Μάρκετινγκ: Εντοπισμός πελατών, ενημέρωση πελατών για το προϊόν, πώληση του προϊόντος



Επιχειρηματικές Διεργασίες και Πληροφοριακά Συστήματα

Παραδείγματα επιχειρηματικών διεργασιών
για κάθε λειτουργικό τομέα

- Χρηματοοικονομικά και Λογιστήριο: Πληρωμή πιστωτών, εκπόνηση χρηματοοικονομικών καταστάσεων
- Ανθρώπινοι Πόροι: Πρόσληψη εργαζομένων, αξιολόγηση εργασιακής απόδοσης εργαζομένων, διαχείριση προγραμμάτων παροχών



Επιχειρηματικές Διεργασίες και Πληροφοριακά Συστήματα

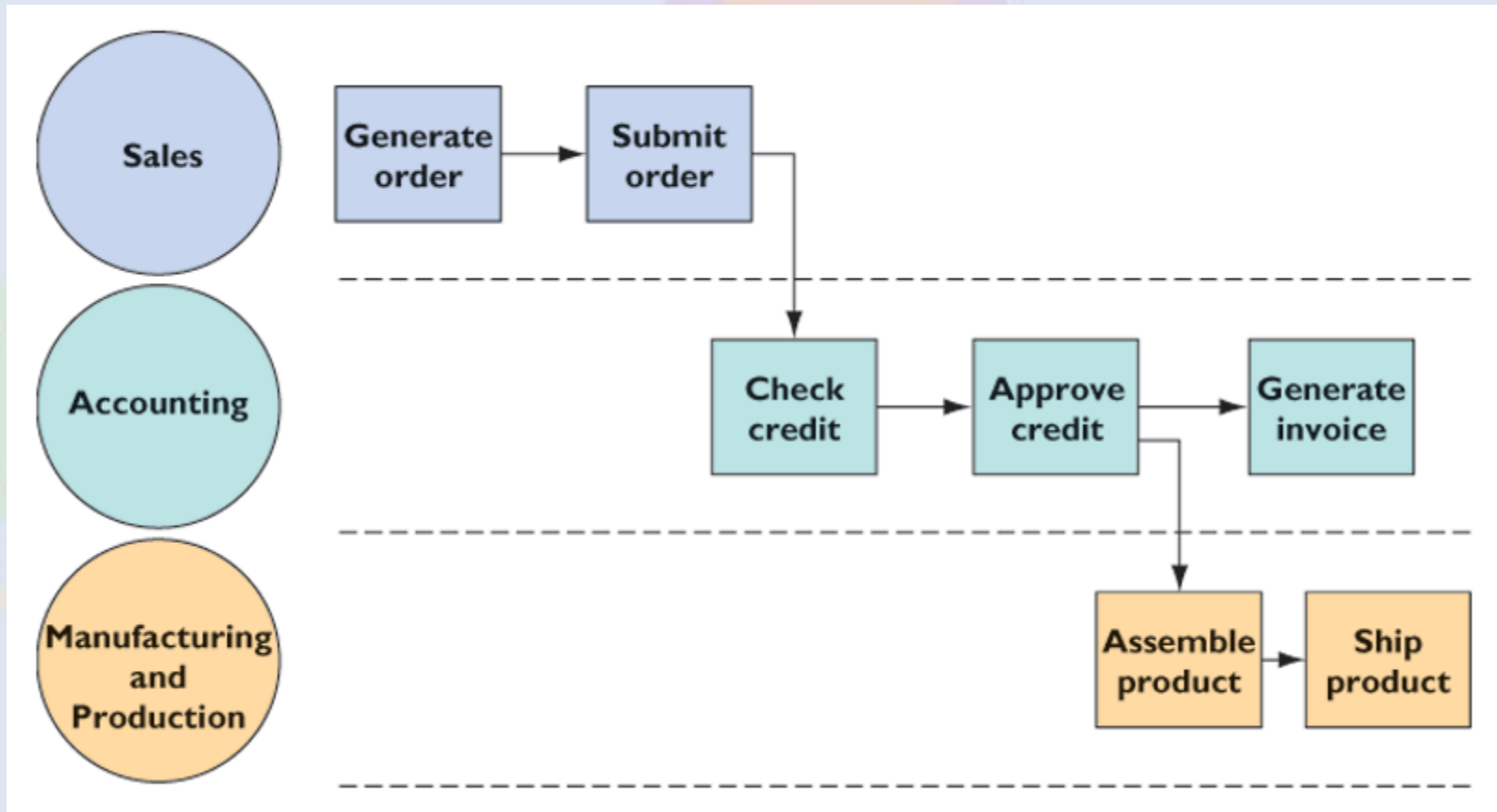
Διαλειτουργικές Επιχειρηματικές Διεργασίες

- Υπερβαίνουν τα σύνορα μεταξύ πωλήσεων, μάρκετινγκ, παραγωγής και έρευνας και ανάπτυξης
- Συγκεντρώνουν εργαζομένους από διάφορες λειτουργικές ειδικότητες για την ολοκλήρωση μιας συγκεκριμένης εργασίας

Παράδειγμα: Διεργασία εκτέλεσης παραγγελιών



Η Διεργασία της Εκτέλεσης Παραγγελιών



Εικόνα 2-12

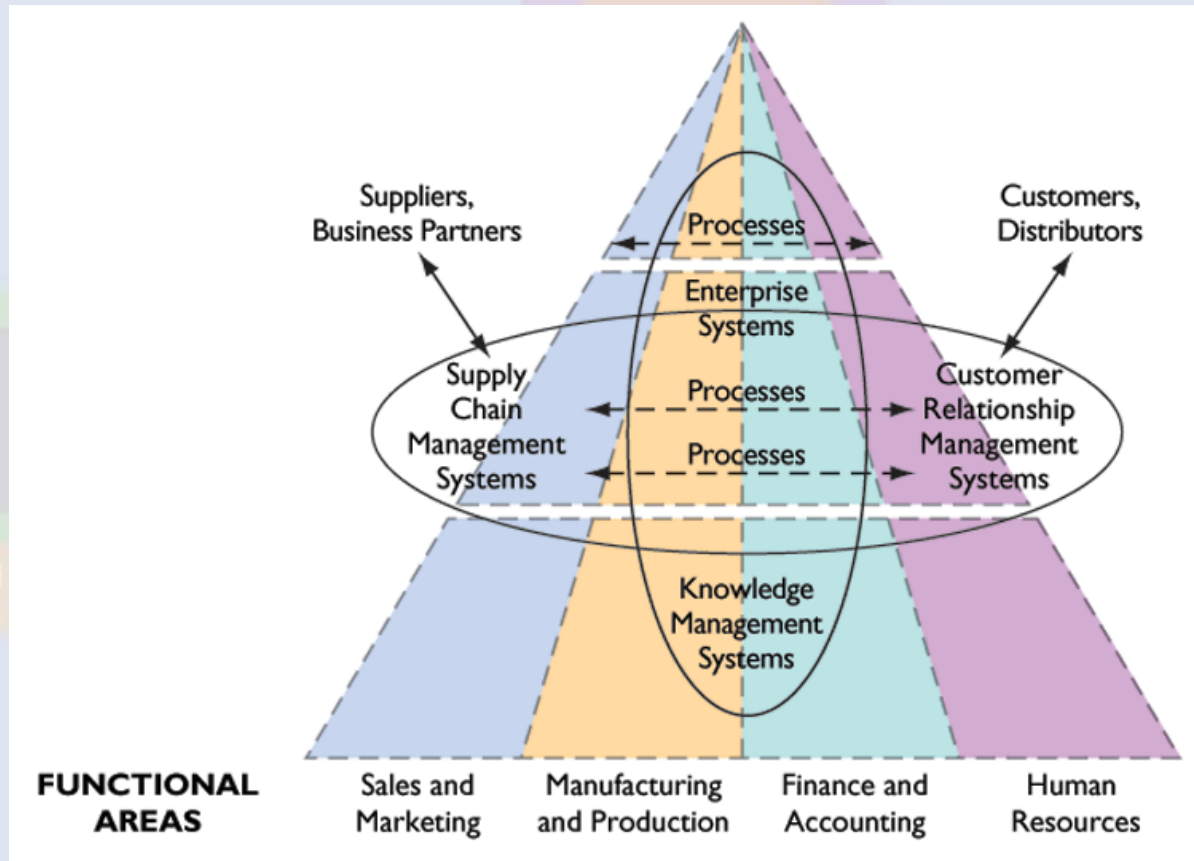


Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Πληροφοριακά Συστήματα στην Επιχείρηση

Επιχειρησιακές Εφαρμογές

Η Αρχιτεκτονική των Επιχειρησιακών Εφαρμογών



Εικόνα 2-13



Επιχειρησιακές Εφαρμογές

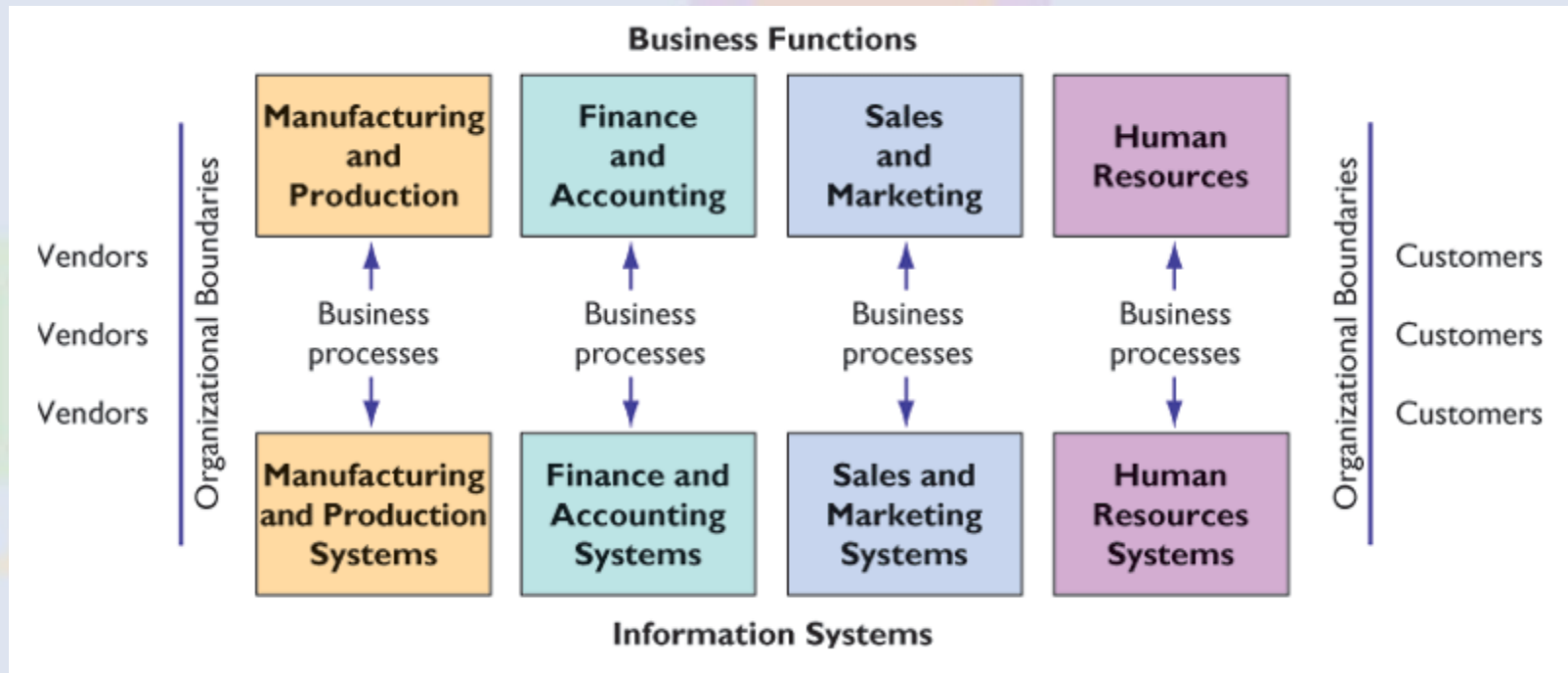
Επιχειρηματικές Διεργασίες και Πληροφοριακά Συστήματα

Επιχειρησιακές Εφαρμογές

- Επιχειρησιακά Συστήματα (Enterprise systems)
- Συστήματα Διαχείρισης Εφοδιαστικής Αλυσίδας (Supply chain management systems)
- Συστήματα διαχείρισης των σχέσεων με τους Πελάτες (Customer relationship management systems, CRM)
- Συστήματα Διαχείρισης Γνώσεων (Knowledge management systems)



Η Παραδοσιακή Θεώρηση των Συστημάτων



Εικόνα 2-14



Επιχειρησιακές Εφαρμογές

Επιχειρησιακά συστήματα

- Η αλλιώς Επιχειρησιακά Συστήματα Διαχείρισης Πόρων (Enterprise resource planning, ERP)
- Προσφέρουν ένα Ενιαίο Πληροφοριακό Σύστημα για το συντονισμό και την ολοκλήρωση των βασικών επιχειρηματικών διεργασιών σε όλη την έκταση του οργανισμού.
- Δημιουργεί μοντέλα και αυτοματοποιεί πολλές επιχειρηματικές διεργασίες



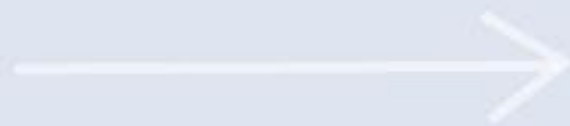
ERP συστήματα

- Ένα σύστημα ERP (Enterprise Resource Planning):
- αποτελεί μία ακολουθία από άμεσα υλοποιήσιμα πακέτα εφαρμογών, που καλύπτουν όλες τις λειτουργίες μίας επιχείρησης και διαθέτουν την απαραίτητη ευλυγισία για τη δυναμική προσαρμογή τους στις απαιτήσεις και τις μεταβολές που συμβαίνουν σε αυτή
 - παρέχει ολοκληρωμένες πληροφοριακές λύσεις για την καλύτερη και αποδοτικότερη διαχείριση και προγραμματισμό των πόρων
 - δίνει τη δυνατότητα στην επιχείρηση να λειτουργήσει συντονισμένα σαν ενιαίο σύνολο, καθοδηγούμενη από τις πληροφορίες που δέχεται από το περιβάλλον.



ERP παράδειγμα

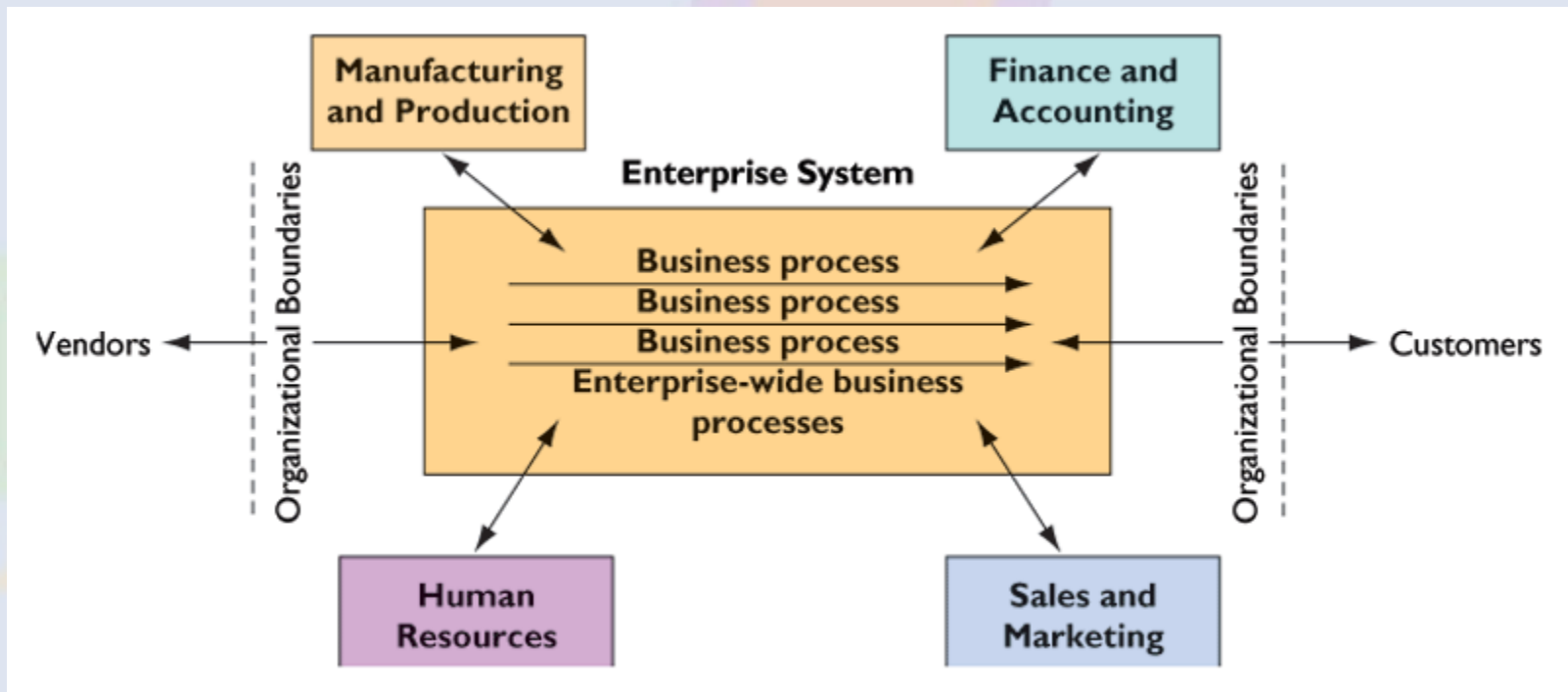
- <https://www.youtube.com/watch?v=uNt1tC CobAk>





Επιχειρησιακές Εφαρμογές

Επιχειρηματικά Συστήματα



Εικόνα 2-15



Επιχειρησιακές Εφαρμογές

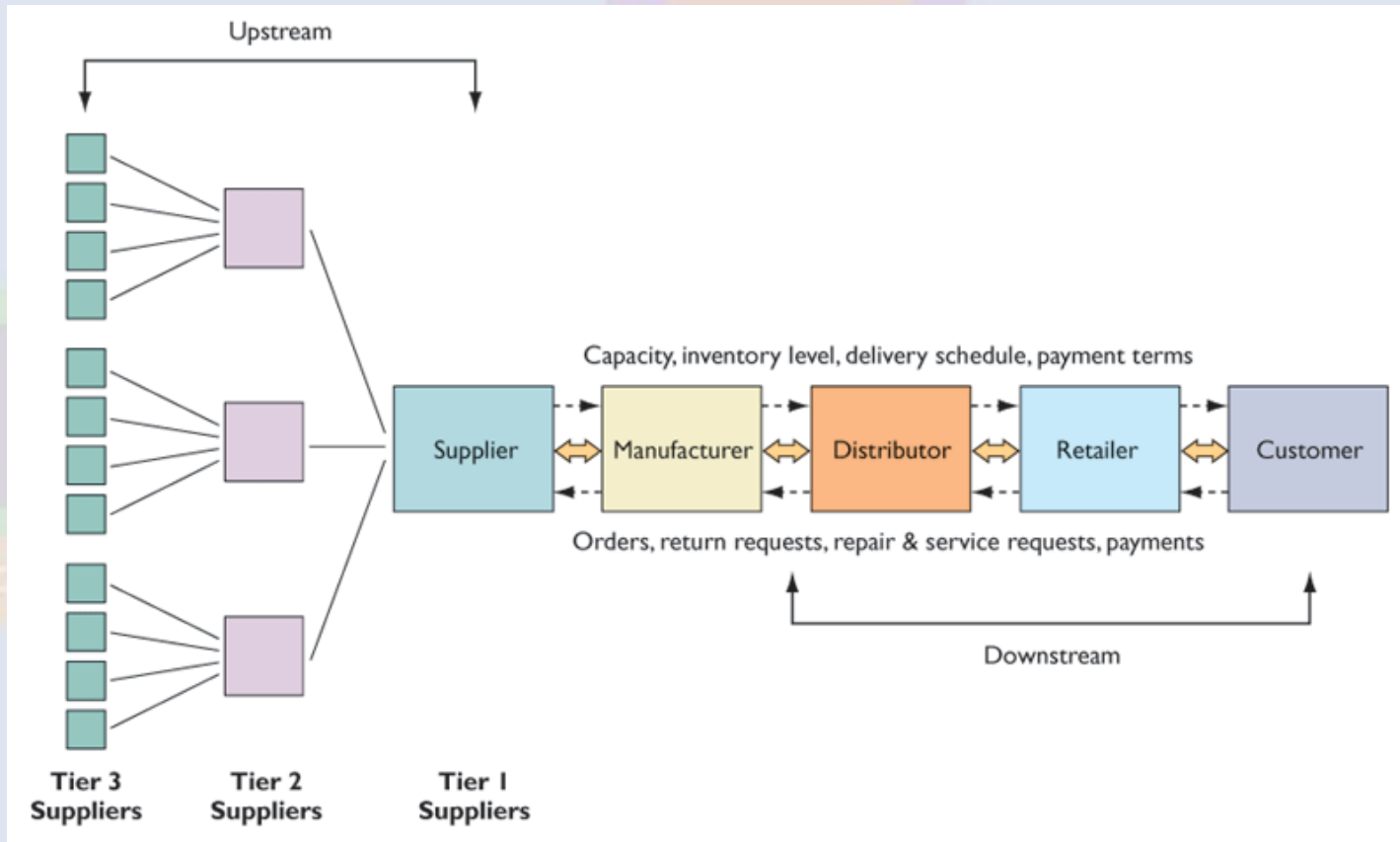
Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας (Supply Chain Management) και Συνεργατικό Εμπόριο (Collaborative Commerce)

- Συστήματα Διαχείρισης Εφοδιαστικής Αλυσίδας (Supply Chain Management Systems, SCM): Αυτοματοποιούν τη ροή πληροφοριών μεταξύ εταιρίας και προμηθευτών για τη βελτιστοποίηση της παραγωγής και της παράδοσης των προϊόντων και υπηρεσιών
- Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας (Supply Chain Management): Στενή σύνδεση και συντονισμός των δραστηριοτήτων που εμπλέκονται στην Αγορά, την παραγωγή και τη διακίνηση ενός προϊόντος
- Εφοδιαστική Αλυσίδα (Supply Chain): Δίκτυο οργανισμών και επιχειρηματικών διεργασιών για τη προμήθεια υλικών, τη παραγωγή και τη διανομή των προϊόντων



Επιχειρησιακές Εφαρμογές

Μία Εφοδιαστική Αλυσίδα



Εικόνα 2-16



Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας και Συνεργατικό Εμπόριο

Τα πληροφοριακά συστήματα μπορούν να βοηθήσουν τα μέλη της εφοδιαστικής αλυσίδας:

- Να αποφασίσουν τι και πότε να παράγουν, να αποθηκεύουν και να διακινούν
- Να διαβιβάζουν γρήγορα παραγγελίες
- Να παρακολουθούν την κατάσταση των παραγγελιών
- Να ελέγχουν τη διαθεσιμότητα των αποθεμάτων και να παρακολουθούν τα επίπεδά τους
- Να μειώνουν το κόστος διατήρησης αποθεμάτων, μεταφοράς και αποθήκευσης
- Να παρακολουθούν τις αποστολές προϊόντων
- Να προγραμματίζουν την παραγωγή με βάση την πραγματική ζήτηση των πελατών
- Να επικοινωνούν γρήγορα τις αλλαγές στο σχεδιασμό των προϊόντων



Η Εφοδιαστική Αλυσίδα

❖ Δίκτυο οργανισμών και διεργασιών για:

- Προμήθεια πρώτων υλών
- Μετασχηματισμό τους σε προϊόντα
- Διανομή των προϊόντων

❖ Άνω τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας:

- Προμηθευτές της επιχείρησης, προμηθευτές των προμηθευτών, διαδικασίες σχέσεων με αυτούς

❖ Κάτω τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας:

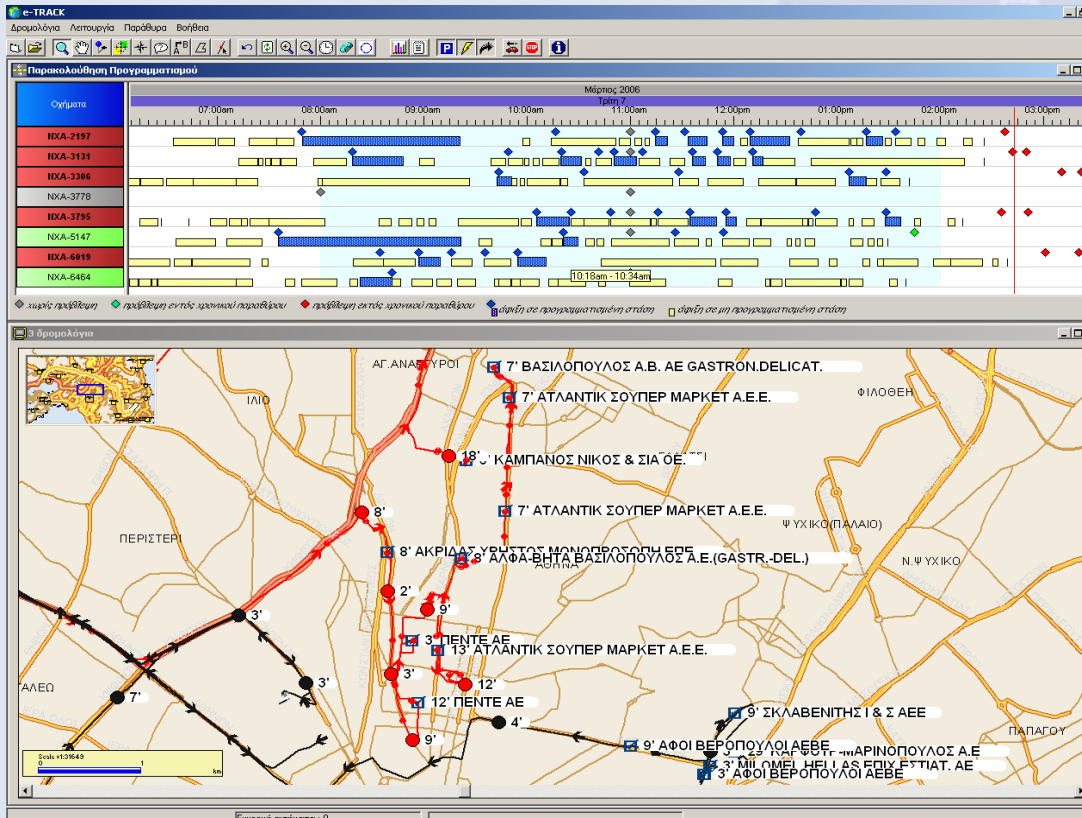
- Οργανισμοί και διεργασίες για την παράδοση προϊόντων στους πελάτες



Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης Πληροφοριακά Συστήματα στην Επιχείρηση

Παράδειγμα

- Διαχείριση στόλου οχημάτων σε πραγματικό χρόνο: Η εφαρμογή του e-TRACK® στη Διακίνησις Α.Ε.



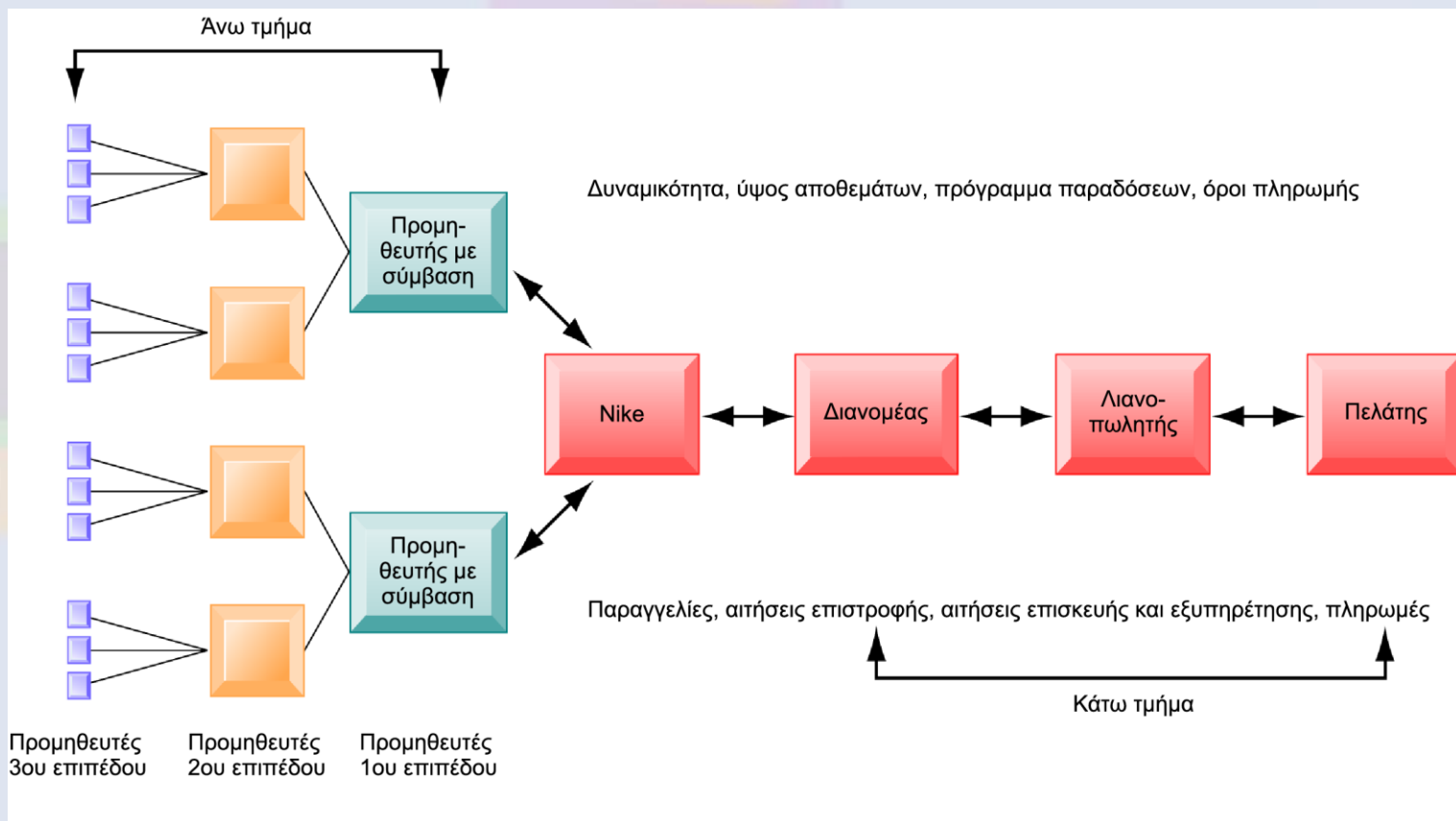


Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Πληροφοριακά Συστήματα στην Επιχείρηση

Συστήματα Διαχείρισης Εφοδιαστικής Αλυσίδας

Η Εφοδιαστική Αλυσίδα της Nike



Εικόνα 8-2

Η εικόνα παρουσιάζει τις βασικές οντότητες της εφοδιαστικής αλυσίδας της Nike και τη ροή πληροφοριών προς το άνω και το κάτω τμήμα για το συντονισμό των δραστηριοτήτων που εμπλέκονται στην αγορά, την παραγωγή και τη διακίνηση ενός προϊόντος. Εδώ παρουσιάζεται μια απλουστευμένη εφοδιαστική αλυσίδα, με το άνω τμήμα να εστιάζεται μόνο στους προμηθευτές για τα παπούτσια και τις σόλες τους



Πληροφορίες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας

- ❖ **Ανεπάρκειες στα λειτουργικά κόστη μιας εταιρείας**
 - Μπορεί να επιβαρύνουν το λειτουργικό κόστος μέχρι και 25%
- ❖ **Στρατηγική «τη στιγμή που χρειάζονται» (Just-in-time):**
 - Τα εξαρτήματα φτάνουν τη στιγμή που χρειάζονται
 - Τα έτοιμα προϊόντα στέλνονται μόλις φεύγουν από τη γραμμή συναρμολόγησης
- ❖ **Απόθεμα ασφάλειας**
 - Απόθεμα για την έλλειψη ευελιξίας της εφοδιαστικής αλυσίδας
- ❖ **Φαινόμενο παραμόρφωσης (Bullwhip effect)**
 - Οι πληροφορίες για τη ζήτηση προϊόντος διαστρεβλώνονται καθώς περνούν από τη μια οντότητα της εφοδιαστικής αλυσίδας στην άλλη

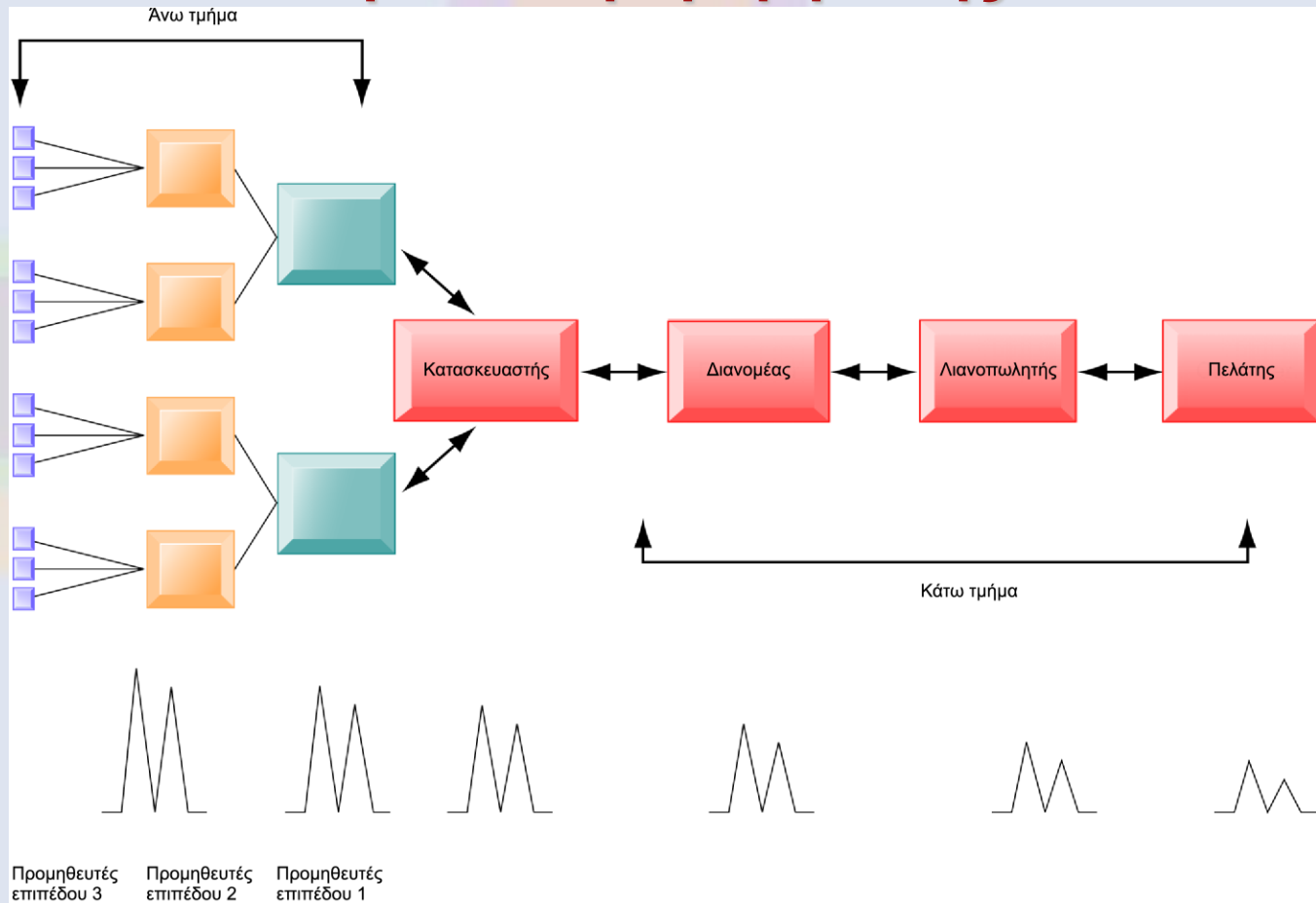


Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Πληροφοριακά Συστήματα στην Επιχείρηση

Συστήματα Διαχείρισης Εφοδιαστικής Αλυσίδας

Το Φαινόμενο Παραμόρφωσης



Εικόνα 8-3

Οι ανακριβείς πληροφορίες ενδέχεται να προκαλέσουν μικρές διακυμάνσεις της ζήτησης ενός προϊόντος, οι οποίες διευρύνονται όσο διατρέχουμε προς τα πίσω την εφοδιαστική αλυσίδα. Οι μικρές διακυμάνσεις στις λιανικές πωλήσεις ενός προϊόντος ενδέχεται να δημιουργήσουν υπερβολικά αποθέματα στους διανομείς, τους κατασκευαστές και τους προμηθευτές.



Εφαρμογές Διαχείρισης Εφοδιαστικής Αλυσίδας

❖ Συστήματα προγραμματισμού εφοδιαστικής αλυσίδας

- Δημιουργία μοντέλου υπάρχουσας εφοδιαστικής αλυσίδας
- Σχεδιασμός ζήτησης
- Βελτιστοποίηση προγραμμάτων απόκτησης πόρων και παραγωγής
- Καθορισμός ύψους αποθεμάτων
- Επιλογή τρόπων μεταφοράς προϊόντων

❖ Συστήματα εκτέλεσης εφοδιαστικής αλυσίδας

- Διαχείριση της ροής προϊόντων μέσω των κέντρων διανομής και των αποθηκών



Παγκόσμιες Εφοδιαστικές Αλυσίδες και Διαδίκτυο

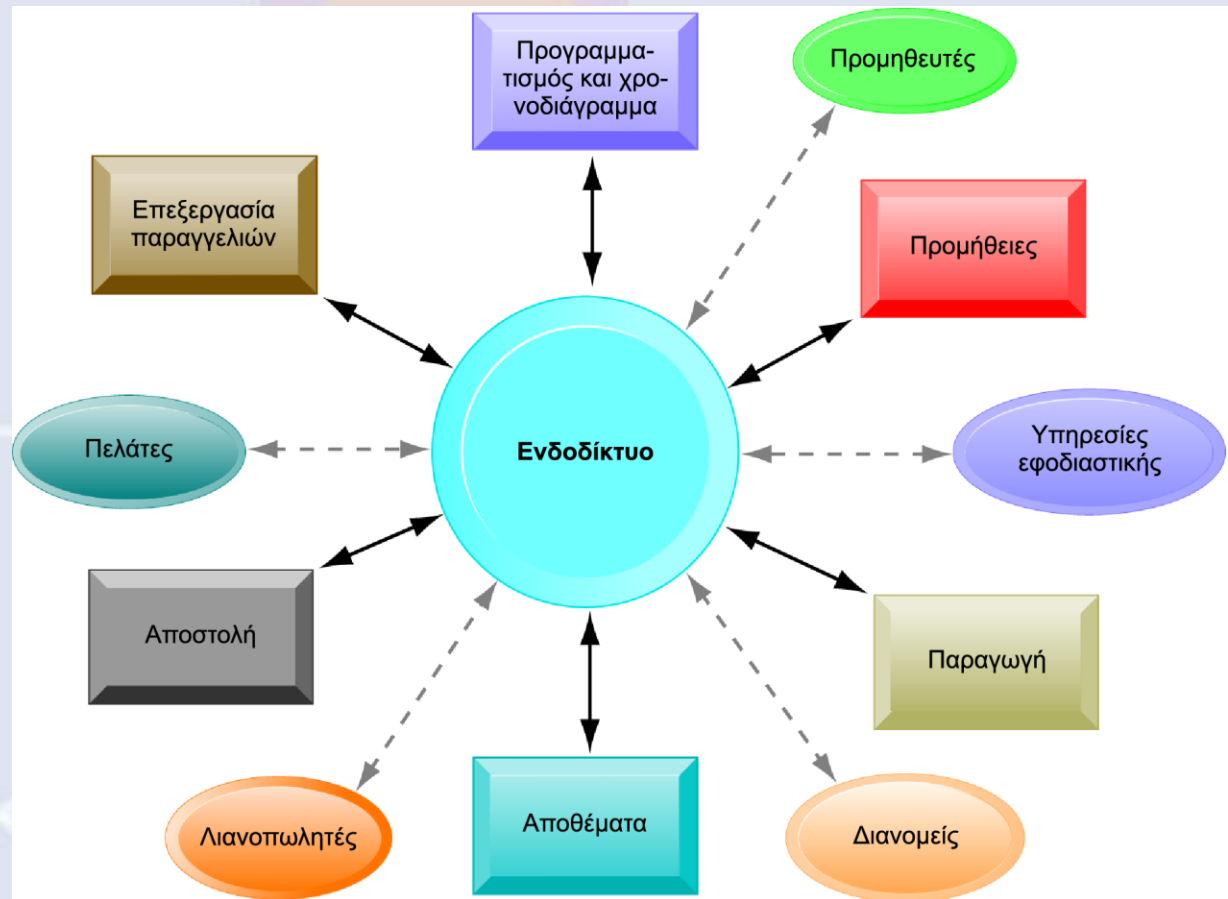
- ❖ Πριν από το Διαδίκτυο, ο συντονισμός της εφοδιαστικής αλυσίδας λόγω δυσκολιών από τη χρήση ανόμοιων εσωτερικών συστημάτων εφοδιαστικής αλυσίδας
- ❖ Τα επιχειρησιακά συστήματα πετυχαίνουν κάποιο βαθμό ολοκλήρωσης των εσωτερικών διαδικασιών εφοδιαστικής αλυσίδας, αλλά δεν μπορούν να χειριστούν εξωτερικές διαδικασίες εφοδιαστικής αλυσίδας
- ❖ **Ενδοδίκτυα και εξωδίκτυα**
 - **Ενδοδίκτυα:** Βελτιώνουν το συντονισμό μεταξύ των εσωτερικών διαδικασιών της εφοδιαστικής αλυσίδας
 - **Εξωδίκτυα:** Για το συντονισμό των διαδικασιών της εφοδιαστικής αλυσίδας με τους επιχειρηματικούς εταίρους



Ενδοδίκτυα και Εξωδίκτυα στην Εφοδιαστική Αλυσίδα

Εικόνα 8-4

Τα ενδοδίκτυα ενοποιούν πληροφορίες από μεμονωμένες επιχειρηματικές διεργασίες της εταιρείας και βοηθούν την εταιρεία να διαχειριστεί τις εσωτερικές εφοδιαστικές αλυσίδες της. Η πρόσβαση σε αυτά τα ιδιωτικά ενδοδίκτυα μπορεί να επεκταθεί και σε εξουσιοδοτημένους προμηθευτές, διανομείς, υπηρεσίες εφοδιασμού και, κάποιες φορές, στους πελάτες λιανικής, ώστε να βελτιωθεί ο συντονισμός των εξωτερικών διεργασιών της εφοδιαστικής αλυσίδας.





Παγκόσμιες Εφοδιαστικές Αλυσίδες και Διαδίκτυο

- ❖ Ζητήματα σχετικά με τις παγκόσμιες εφοδιαστικές αλυσίδες
 - Οι παγκόσμιες εφοδιαστικές αλυσίδες εκτείνονται συνήθως σε μεγαλύτερες γεωγραφικές αποστάσεις και μεγάλες διαφορές ώρας
 - Πιο σύνθετοι όροι τιμολόγησης (τοπικοί φόροι, μεταφορικά κ.λπ.)
 - Ξένοι κρατικοί κανονισμοί
- ❖ Το Διαδίκτυο βοηθάει τις εταιρείες να διαχειρίζονται πολλές πτυχές των παγκόσμιων εφοδιαστικών αλυσίδων
 - Προμήθειες, μεταφορές, επικοινωνίες, διεθνή χρηματοοικονομική διαχείριση



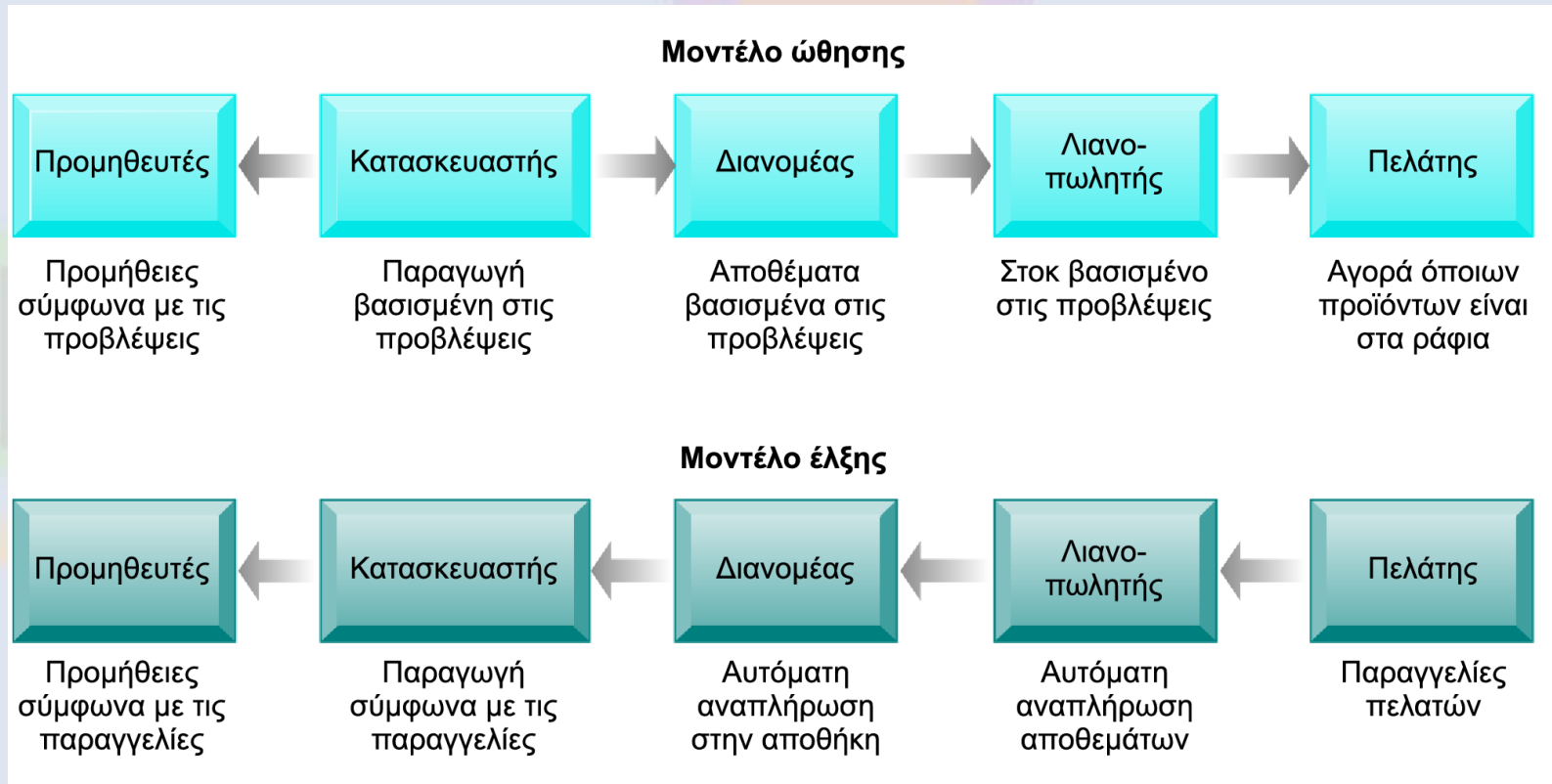
Παγκόσμιες Εφοδιαστικές Αλυσίδες και Διαδίκτυο

❖ Συστήματα διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας

- Μοντέλο ώθησης (παραγωγή για απόθεμα)
 - Τα προγράμματα βασίζονται σε προβλέψεις ζήτησης
- Μοντέλο έλξης (καθοδηγείται από τη ζήτηση)
 - Οι παραγγελίες των πελατών ενεργοποιούν την εφοδιαστική αλυσίδα



Μοντέλα Ώθησης και Έλξης στην Εφοδιαστική Αλυσίδα



Η διαφορά ανάμεσα στα δύο μοντέλα συνοψίζεται στο σλόγκαν «Να φτιάχνουμε αυτά που πουλάμε, όχι να πουλάμε αυτά που φτιάχνουμε».



Αξία των Συστημάτων Διαχείρισης Εφοδιαστικής Αλυσίδας

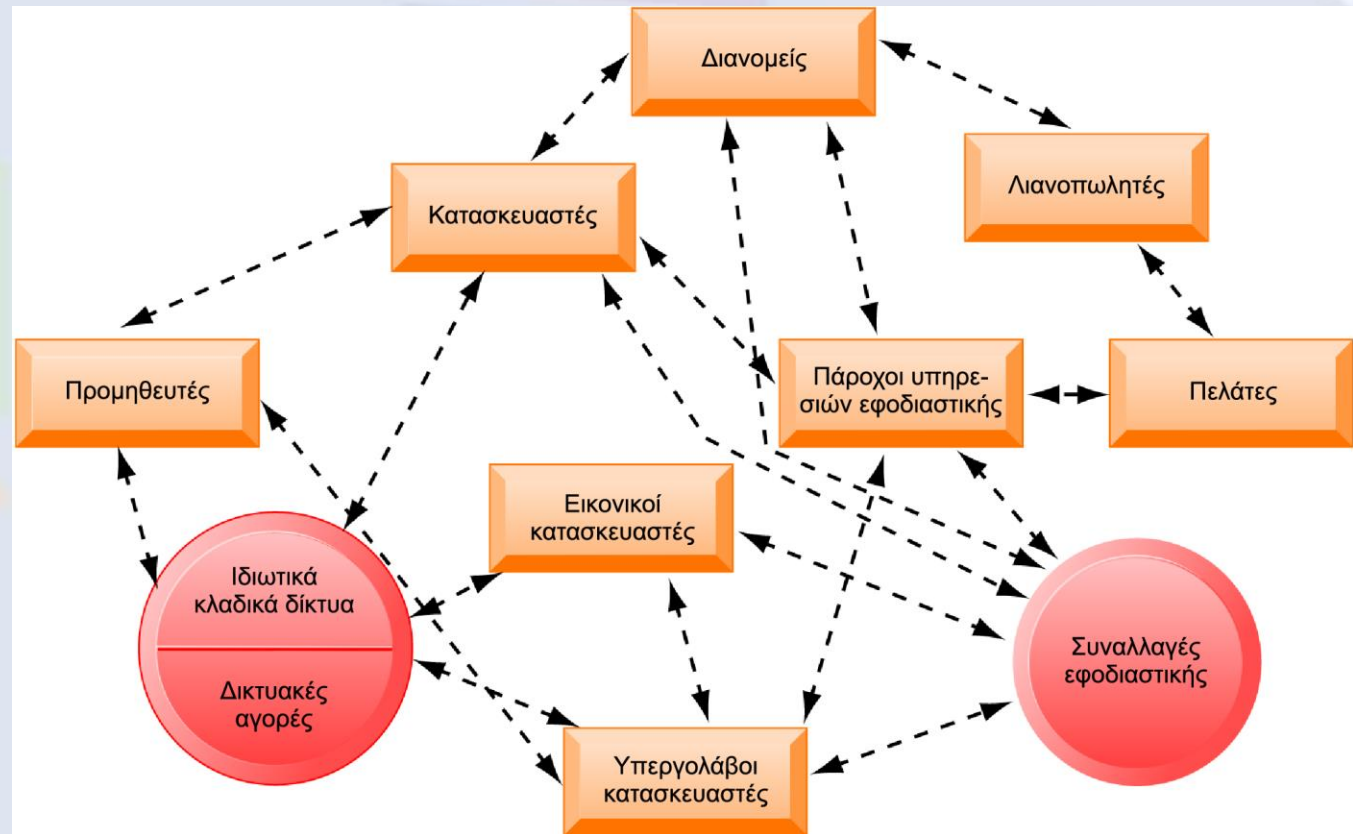
- ❖ Αντιστοίχιση προσφοράς στη ζήτηση
- ❖ Μείωση ύψους αποθεμάτων
- ❖ Βελτίωση υπηρεσιών παράδοσης
- ❖ Μείωση χρόνου εισαγωγής προϊόντος στην αγορά
- ❖ Πιο αποτελεσματική χρήση περιουσιακών στοιχείων
- ❖ Μειωμένα κόστη εφοδιαστικής αλυσίδας οδηγούν σε αυξημένη κερδοφορία
- ❖ Αύξηση πωλήσεων



Η Μελλοντική Εφοδιαστική Αλυσίδα θα καθοδηγείται από το Διαδίκτυο

Εικόνα 8-6

Η μελλοντική εφοδιαστική αλυσίδα που θα καθοδηγείται από το Διαδίκτυο θα λειτουργεί σαν ένα ψηφιακό νευρικό σύστημα εφοδιαστικής. Θα προσφέρει επικοινωνία πολλών κατευθύνσεων ανάμεσα σε εταιρείες, δίκτυα εταιρειών και ηλεκτρονικές αγορές, ώστε ολόκληρα δίκτυα συνεργατών της εφοδιαστικής αλυσίδας να ρυθμίζουν αμέσως τα αποθέματα, τις παραγγελίες, και τις παραγωγικές τους δυνατότητες.





Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας και Συνεργατικό Εμπόριο

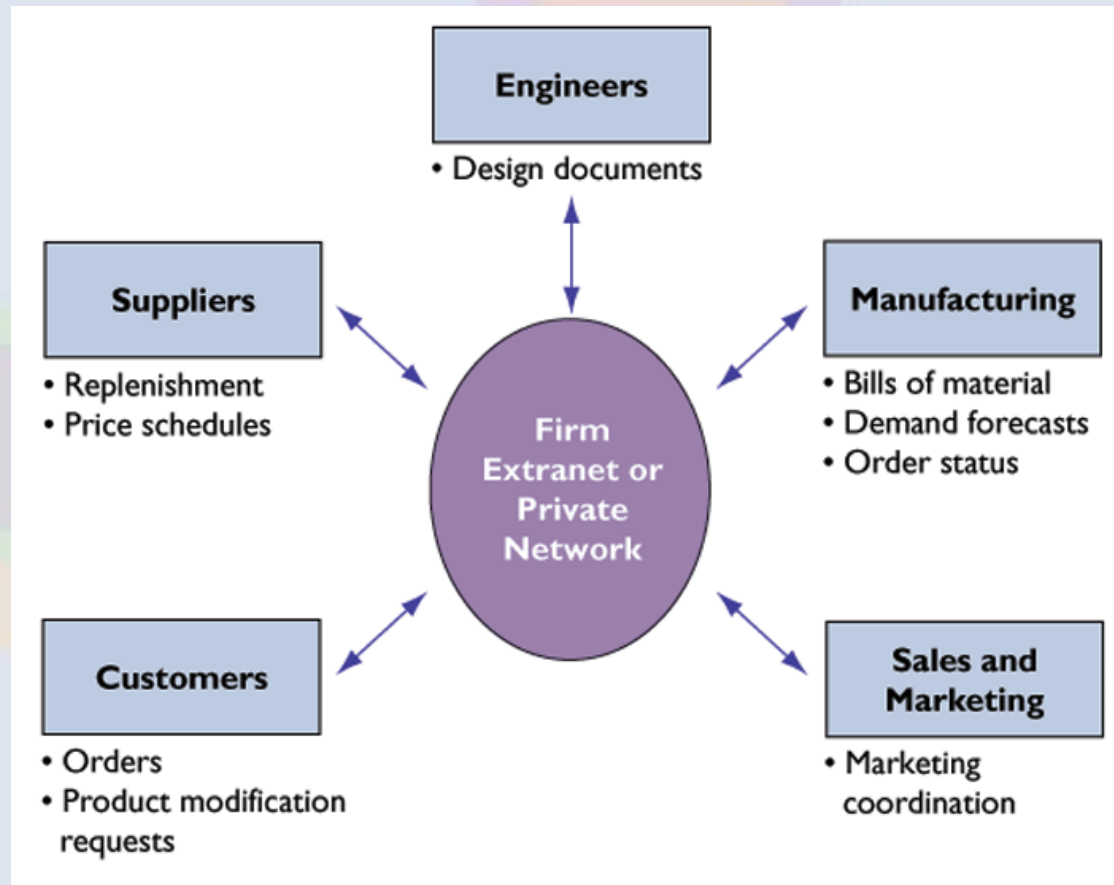
Συνεργατικό Εμπόριο (Collaborative Commerce)

- Χρησιμοποιεί ψηφιακές τεχνολογίες ώστε να δοθεί η δυνατότητα σε πολλούς οργανισμούς να σχεδιάσουν, αναπτύξουν, κατασκευάσουν και διαχειριστούν προϊόντα, σε συνεργατική βάση
- Αυξάνει την αποτελεσματικότητα με τη μείωση των κύκλων σχεδιασμού των προϊόντων, ελαχιστοποιώντας τα πλεονάζοντα αποθέματα, προβλέποντας τη ζήτηση, και κρατώντας ενήμερους εταίρους και πελάτες



Επιχειρησιακές Εφαρμογές

Συνεργατικό Εμπόριο



Εικόνα 2-17



Επιχειρησιακές Εφαρμογές

Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας και Συνεργατικό Εμπόριο

- Συνεργατικός προγραμματισμός, πρόβλεψη και αναπλήρωση (Collaborative planning, forecasting, and replenishment, CPFR)

Συνεργασία μεταξύ εταίρων για τη διατύπωση προβλέψεων της ζήτησης, την ανάπτυξη προγραμμάτων παραγωγής και το συντονισμό των δραστηριοτήτων αποστολής, αποθήκευσης και διαχείρισης αποθεμάτων

- Ιδιωτικά κλαδικά δίκτυα (Private industrial networks)
Δίκτυα βασισμένα στον Ιστό για το συντονισμό διεπιχειρησιακών επιχειρηματικών διεργασιών



Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας και Συνεργατικό Εμπόριο

Πώς οι Επιχειρήσεις επιδίδονται
σε συνεργατικό εμπόριο

- Σχεδιασμός και ανάπτυξη προϊόντων
- Εξυπηρέτηση και υποστήριξη
- Συντονισμός εφοδιαστικής αλυσίδας
- Εφοδιαστική
- Στήριξη πωλήσεων και εκπαίδευση
- Διαχείριση καναλιού



Επιχειρησιακές Εφαρμογές

**Διαχείριση των Σχέσεων με τους Πελάτες
(Customer Relationship Management, CRM)**

- Διαχείριση όλων των τροπών με τους οποίους μια επιχείρηση έρχεται σε επαφή με υπάρχοντες και δυνητικούς νέους πελάτες
- Ταυτόχρονα επιχειρηματικός και τεχνολογικός τομέας
- Χρησιμοποιεί πληροφοριακά συστήματα για να συντονίσει όλες τις αλληλεπιδράσεις με τους πελάτες στους τομείς των πωλήσεων, του μάρκετινγκ και της εξυπηρέτησης



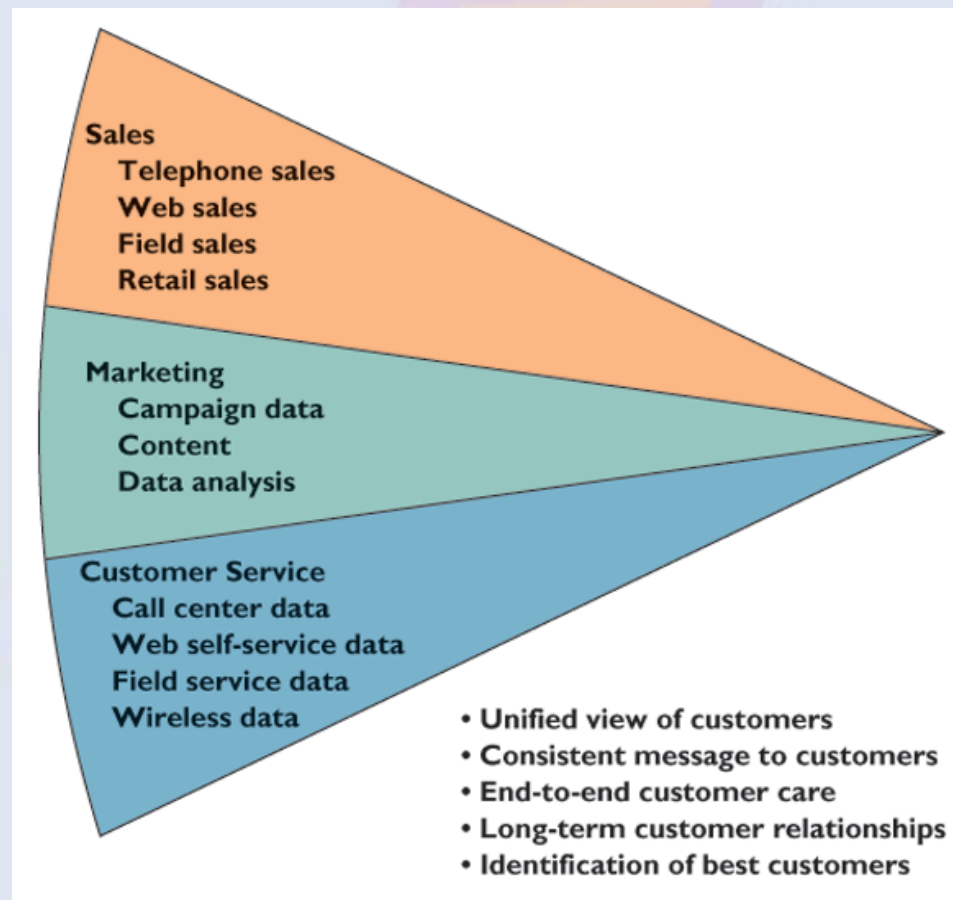
Διαχείριση των Σχέσεων με τους Πελάτες

Συστήματα Διαχείρισης των Σχέσεων με τους Πελάτες
(Customer Relationship Management Systems)

- Παρακολουθούν και καταγράφουν όλες τις αλληλεπιδράσεις με τους πελάτες
- Αναλύουν τα δεδομένα ώστε να βελτιστοποιήσουν τα έσοδα, την κερδοφορία, την ικανοποίηση και την διατήρηση των πελατών



Διαχείριση των Σχέσεων με τους Πελάτες



Εικόνα 2-18



Τι είναι η Διαχείριση των Σχέσεων με Πελάτες;

❖ Γνώση του πελάτη

- Σε μεγάλες επιχειρήσεις υπάρχουν πάρα πολλοί πελάτες και πάρα πολλοί τρόποι αλληλεπίδρασής τους με την επιχείρηση

❖ Συστήματα διαχείρισης σχέσεων με πελάτες (CRM)

- Συλλέγουν και ενοποιούν δεδομένα για τους πελάτες από όλο τον οργανισμό
- Οργανώνουν και αναλύουν αυτά τα δεδομένα
- Διανέμουν τις πληροφορίες για τους πελάτες σε διάφορα συστήματα και σημεία επαφής με πελάτες σε όλη την επιχείρηση
- Παρέχουν μία μοναδική εικόνα των πελατών σε όλη την επιχείρηση



Συστήματα Διαχείρισης Σχέσεων με Πελάτες (CRM)

Εικόνα 8-7

Η διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες εφαρμόζει τεχνολογία που εξετάζει τους πελάτες από μια πολυεδρική οπτική γωνία. Τα συστήματα CRM χρησιμοποιούν ένα σύνολο ενοποιημένων εφαρμογών για να αντιμετωπίσουν όλες τις πτυχές των σχέσεων με τους πελάτες, συμπεριλαμβανομένης της εξυπηρέτησης των πελατών, των πωλήσεων και του μάρκετινγκ.





Λογισμικό CRM

- ❖ Τα πακέτα CRM ποικίλουν από εργαλεία κόγχης αγοράς μέχρι επιχειρησιακές εφαρμογές μεγάλης κλίμακας
- ❖ Τα πιο περιεκτικά έχουν λειτουργικές μονάδες για:
 - Διαχείριση σχέσεων με συνεργάτες (PRM)
 - Ολοκλήρωση ευκαιριών για πωλήσεις, τιμολόγηση, προωθητικές ενέργειες, σύνθεση παραγγελιών και διαθεσιμότητα
 - Εργαλεία αξιολόγησης της απόδοσης συνεργατών
 - Διαχείριση σχέσεων με προσωπικό (ERM)
 - π.χ. καθορισμός στόχων, διαχείριση απόδοσης εργαζομένων, αμοιβή ανάλογη με την απόδοση και εκπαίδευση προσωπικού



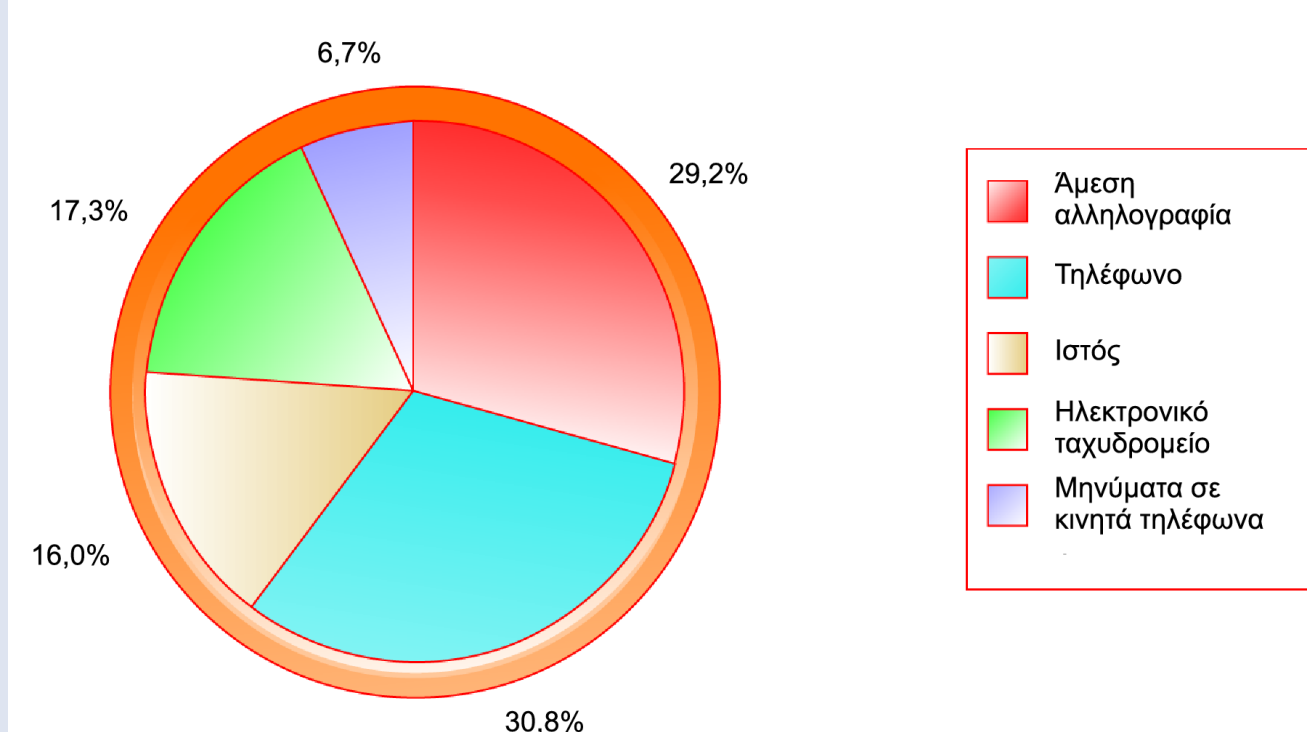
Λογισμικό CRM

- ❖ Τα πακέτα CRM περιέχουν συνήθως εργαλεία για:
 - **Αυτοματοποίηση προσωπικού πωλήσεων (SFA)**
 - π.χ. πιθανές πωλήσεις και πληροφορίες επικοινωνίας και δυνατότητες δημιουργίας προσφορών πωλήσεων
 - **Εξυπηρέτηση πελατών**
 - π.χ. ανάθεση και διαχείριση αιτημάτων εξυπηρέτησης πελατών· δυνατότητες αυτοεξυπηρέτησης στον Ιστό
 - **Μάρκετινγκ**
 - π.χ. συλλογή δεδομένων πιθανών και ενεργών πελατών, προγραμματισμός και παρακολούθηση αλληλογραφίας και ηλεκτρονικών μηνυμάτων άμεσου μάρκετινγκ



Πώς τα Συστήματα CRM Υποστηρίζουν το Μάρκετινγκ

Απαντήσεις ανά κανάλι στην προωθητική καμπάνια του Ιανουαρίου 2008



Εικόνα 8-8

Το λογισμικό διαχείρισης των σχέσεων με τους πελάτες είναι ένα ενιαίο σημείο προκειμένου οι χρήστες να διαχειρίζονται και να αξιολογούν καμπάνιες μάρκετινγκ μέσω πολλαπλών καναλιών, όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η άμεση αλληλογραφία, το τηλέφωνο, ο Ιστός και τα ασύρματα μηνύματα.

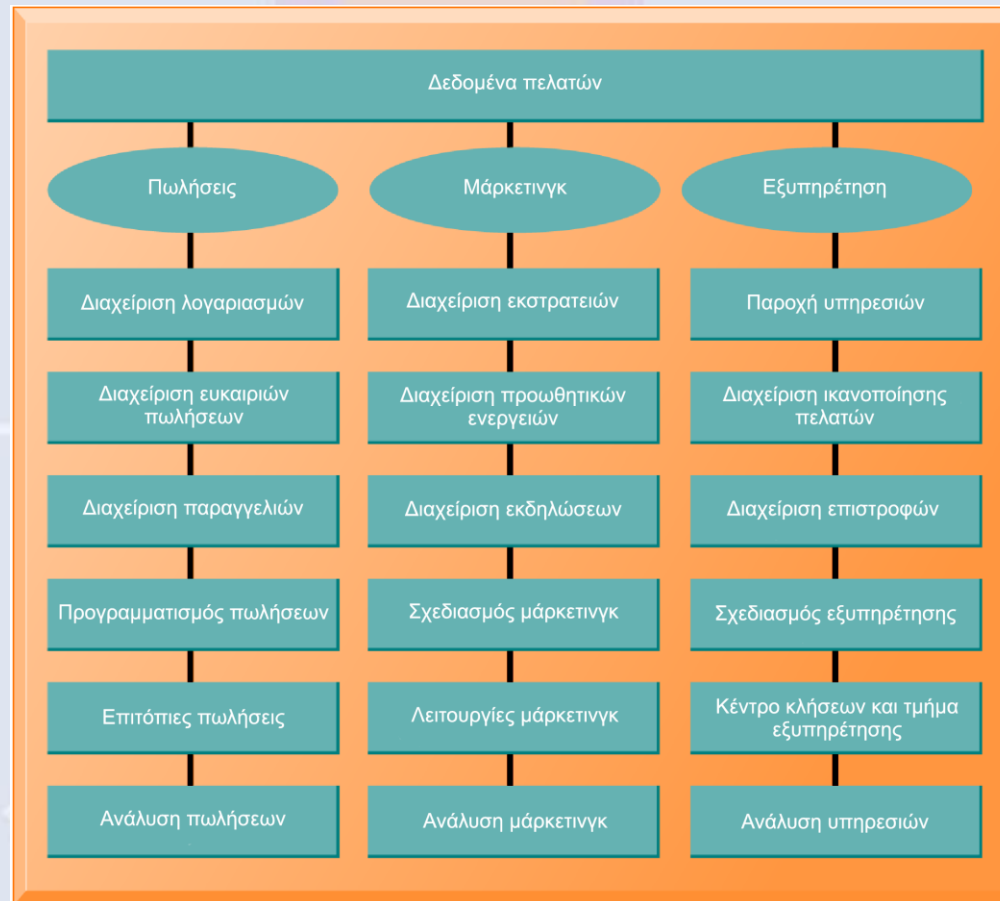


Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Πληροφοριακά Συστήματα στην Επιχείρηση

Συστήματα Διαχείρισης Σχέσεων με Πελάτες

Δυνατότητες του Λογισμικού CRM



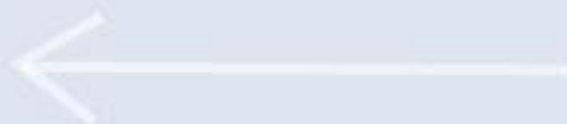
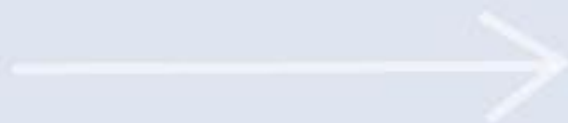
Εικόνα 8-9

Τα κυριότερα προϊόντα λογισμικού CRM υποστηρίζουν επιχειρηματικές διεργασίες των πωλήσεων, της εξυπηρέτησης πελατών, και του μάρκετινγκ, ενοποιώντας πληροφορίες για τους πελάτες από πολλές διαφορετικές πηγές. Περιλαμβάνουν υποστήριξη τόσο για τη λειτουργική όσο και την αναλυτική πλευρά της διαχείρισης των σχέσεων με τους πελάτες.



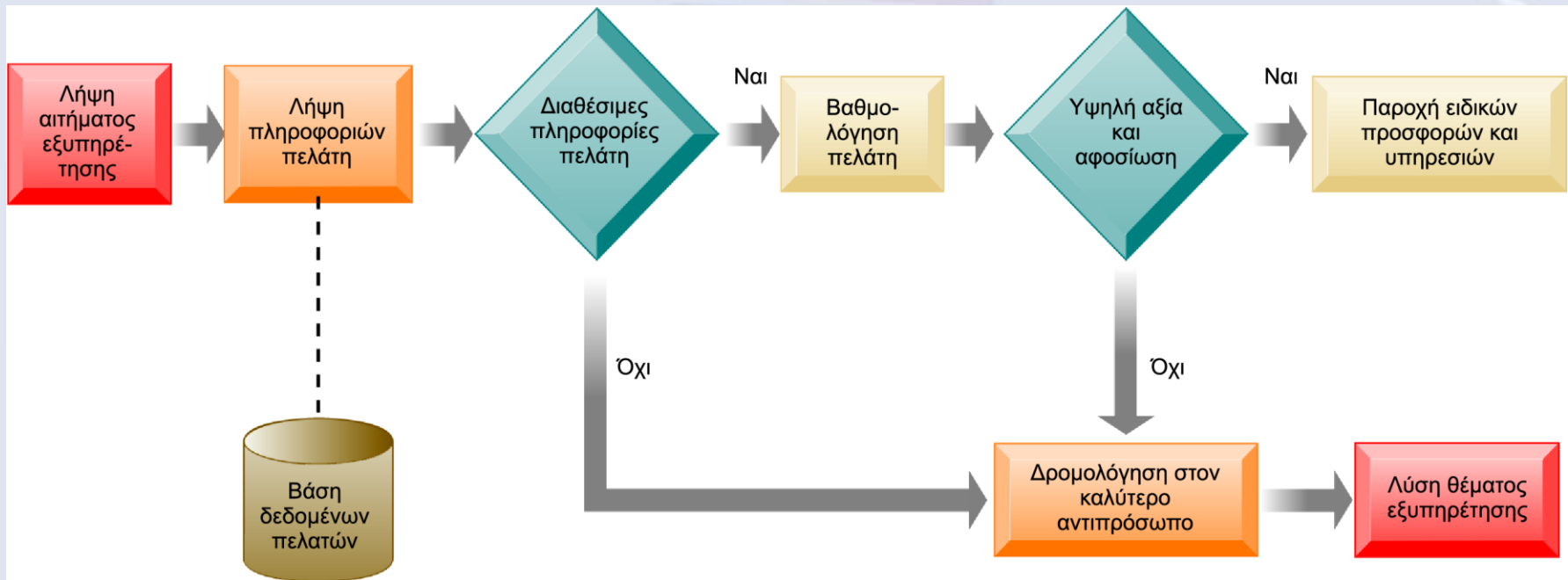
Παράδειγμα CRM

- <https://www.youtube.com/watch?v=d-7DVV0o8H4>





Διάγραμμα Διεργασιών για τη Διαχείριση της Αφοσίωσης Πελατών



Το διάγραμμα διεργασιών δείχνει πώς μπορεί να τυποποιηθεί στο λογισμικό διαχείρισης των σχέσεων με τους πελάτες η βέλτιστη πρακτική για την προώθηση της αφοσίωσης των πελατών μέσω της εξυπηρέτησής τους. Το λογισμικό CRM βοηθά τις εταιρείες να εντοπίζουν επικερδείς πελάτες για προνομιακή μεταχείριση.

Εικόνα 8-10



Λειτουργική και Αναλυτική Διαχείριση Σχέσεων με Πελάτες

❖ Λειτουργική CRM:

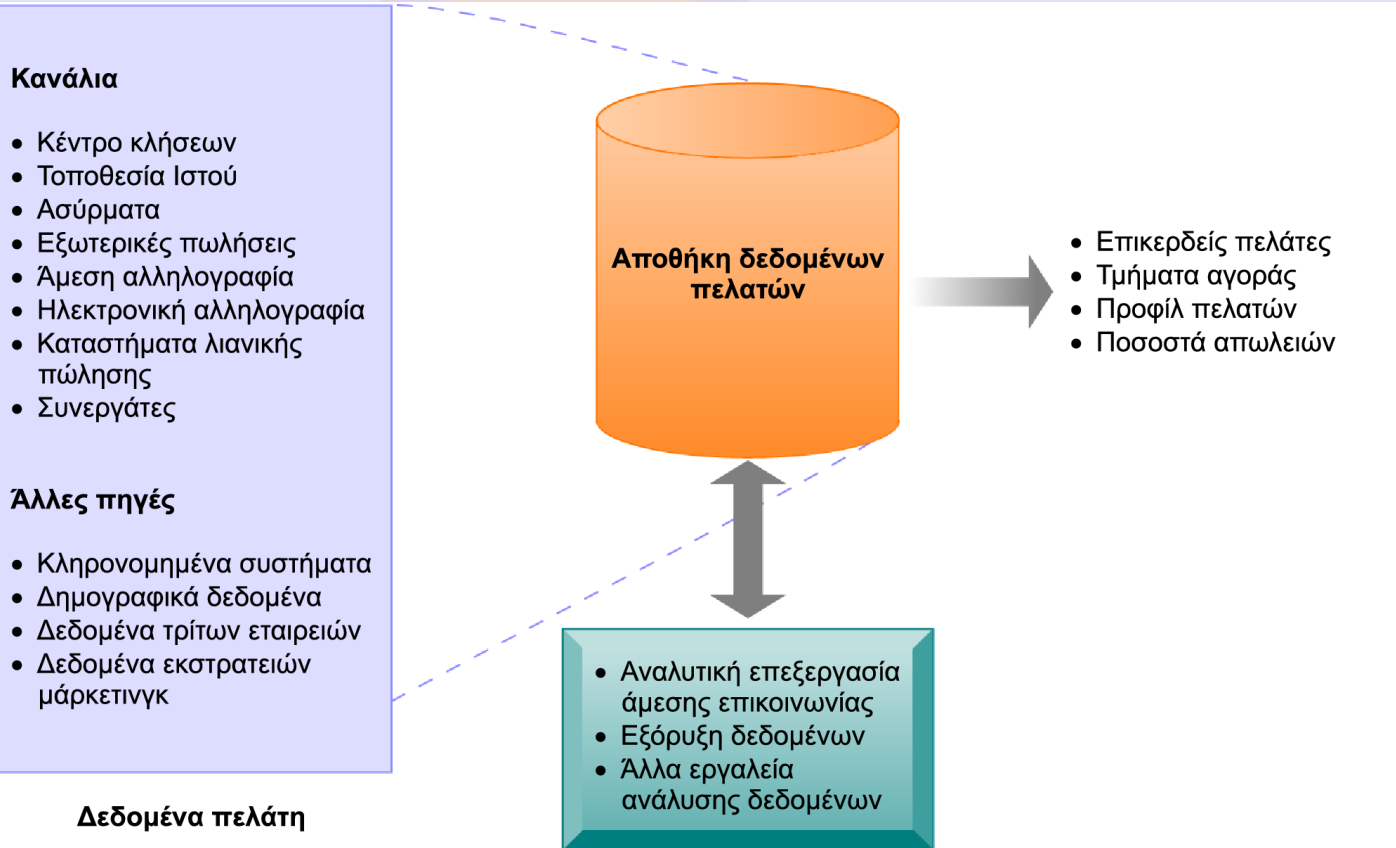
- Εφαρμογές άμεσης επαφής με τον πελάτη, όπως αυτοματοποίηση προσωπικού πωλήσεων, κέντρο κλήσεων και εξυπηρέτησης πελατών και αυτοματισμός του μάρκετινγκ

❖ Αναλυτική CRM:

- Ανάλυση δεδομένων πελατών από τις λειτουργικές εφαρμογές
- Βασίζονται σε αποθήκες δεδομένων που συμπληρώνονται από τα συστήματα λειτουργικής CRM και από τα σημεία επαφής με τους πελάτες
- Διαχρονική αξία πελάτη (CLTV)



Αποθήκη Δεδομένων Αναλυτικής CRM



Εικόνα 8-11

Η αναλυτική διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες χρησιμοποιεί μια αποθήκη με δεδομένα πελατών και εργαλεία για την ανάλυσή τους. Τα δεδομένα συλλέγονται από τα σημεία επαφής της εταιρείας και από άλλες πηγές.



Αξία Συστημάτων Διαχείρισης Σχέσεων με Πελάτες

❖ Επιχειρηματικά οφέλη:

- Αυξημένη ικανοποίηση πελατών
- Μείωση δαπανών άμεσου μάρκετινγκ
- Πιο αποτελεσματικό μάρκετινγκ
- Μείωση κόστους απόκτησης και διατήρηση πελατών
- Αύξηση εσόδων πωλήσεων

❖ Ποσοστό απώλειας πελατών (Churn rate)

- Ο αριθμός των πελατών που σταματούν να αγοράζουν ή να χρησιμοποιούν προϊόντα ή υπηρεσίες μιας εταιρείας
- Δείκτης ανάπτυξης ή συρρίκνωσης της πελατειακής βάσης μιας επιχείρησης



Συστήματα Διαχείρισης Γνώσεων στην Επιχείρηση

Συστήματα Διαχείρισης Γνώσεων
(Knowledge Management Systems, KMS)

- Συλλέγουν σχετικές γνώσεις και εμπειρίες της εταιρίας ώστε να υποστηρίξουν επιχειρηματικές διεργασίες και διοικητικές αποφάσεις
- Διαχειρίζονται και διανέμουν έγγραφα και άλλα ψηφιακά αντικείμενα γνώσης



Συστήματα Διαχείρισης Γνώσης στην Επιχείρηση

Ο Ρόλος των Συστημάτων Διαχείρισης Γνώσης

- Η απόκτηση και αποτύπωση γνώσης
- Η αποθήκευση γνώσης
- Η διανομή γνώσης
- Η χρήση γνώσης



- Μελέτη περίπτωσης: Making *SMART* the HP channel ecosystem

