

# ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ ΜΕΣΑ

## Ποιότητα των πληροφοριών

---



∞ Πληροφορίες:

1. Έγκυρες
2. Καλές
3. Κατάλληλες
4. Ακριβείς

∞ Το παράδειγμα της ΑΘΗΝΑΪΚΗΣ ΖΥΘΟΠΟΙΑΣ Α.Ε.

# ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ ΜΕΣΑ

## Τεχνολογία των πληροφοριών (information technology)



- ☞ Η τεχνολογία των πληροφοριών αναφέρεται στις διαδικασίες, τις πρακτικές ή τα συστήματα που διευκολύνουν την επεξεργασία και τη μεταφορά πληροφοριών.
- ☞ Χρήση Η/Υ, κυψελοειδών τηλεφώνων και τηλεομοιοτυπιών (fax).

# ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ ΜΕΣΑ

## Πληροφοριακά συστήματα (information systems)



∞ Το πληροφοριακό σύστημα είναι ένα σύνολο:

1. Ανθρώπων
2. Δεδομένων
3. Τεχνολογιών
4. Οργανωτικών μεθόδων

∞ Πληροφοριακά συστήματα ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

∞ ΔΕΝ είναι μόνο οι Η/Υ. Το Π.Σ. περιλαμβάνει και την επιχείρηση ή σημαντικά μέρη της.

# ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ ΜΕΣΑ

## Διακρίσεις των πληροφοριακών συστημάτων



- ☞ Συστήματα Επεξεργασίας Δοσοληψιών ( Transaction Processing Systems - T.P.S)
- ☞ Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης (Management Information Systems - M.I.S.)
- ☞ Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων (Decision Support systems - D.S.S.)
- ☞ Συστήματα Υποστήριξης της Εκτελεστικής Εξουσίας (Executive Support systems - E.S.S.)
- ☞ . Έμπειρα Συστήματα (Expert Systems - E.S)

# Συστήματα Επεξεργασίας Δοσοληψιών ( Transaction Processing Systems – T.P.S)



- ☞ Αφορούν την πρόσληψη και πληρωμή ενός εργαζομένου καθώς και την παραγγελία προμηθειών
- ☞ Χρησιμεύουν για την ταξινόμηση δεδομένων
- ☞ Αυτοματοποιημένες διαδικασίες συλλογής και διατήρησης αρχείων μέσω χρήσης Η/Υ
- ☞ Πραγματοποίηση υπολογισμών ρουτίνας ή συνοπτικών λογαριασμών ( καθαρές αμοιβές-μέσες μισθολογικές δαπάνες αντίστοιχα ).

# Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης (Management Information Systems - M.I.S.)



- ☞ Λήψη αποφάσεων από τα αρμόδια στελέχη των επιχειρήσεων
- ☞ Παραγωγή συνοπτικών εκθέσεων σε τακτική βάση για μακροπρόθεσμους στόχους

# Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων (Decision Support systems - D.S.S.)



- ❧ Λήψη αποφάσεων για ημιδομημένα ή μη δομημένα προβλήματα
- ❧ Ασχολούνται με μη προγραμματισμένα προβλήματα σε αντίθεση με τα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης καθιστώντας τα πιο ικανά στην εξεύρεση λύσεων.
- ❧ Δεν στηρίζεται μόνο στις εσωτερικές πληροφορίες αλλά απορροφά και νέες εξωτερικές πληροφορίες.

# Συστήματα Υποστήριξης της Εκτελεστικής Εξουσίας (Executive Support systems - E.S.S.)



- ☞ Παρέχει στην ανώτερη διεύθυνση πληροφορίες για την λήψη στρατηγικών αποφάσεων
- ☞ Βοηθούν τους εκτελεστικούς μάνατζερ μέσα από τις ηλεκτρονικές τράπεζες δεδομένων να συλλέγουν πληροφορίες άλλων επιχειρήσεων του κλάδου τους
- ☞ Άμεση πρόσβαση στα δεδομένα μέσω τερματικών και τηλεφωνικών γραμμών.



# Έμπειρα Συστήματα (Expert Systems - E.S)



- ☞ Αποθηκεύουν γεγονότα και κανόνες ώστε να αντιγράφουν τις ικανότητες και αποφάσεις ανθρώπων που είναι έμπειροι
- ☞ Χρησιμοποιούνται σε όλους τους τομείς επιχειρήσεων, από την παραγωγή μέχρι το *marketing* και τον χρηματοοικονομικό τομέα.

# ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

## Αποφάσεις σε συνθήκες αβεβαιότητας



- ❧ Η λήψη αποφάσεων συνίσταται στην εξεύρεση ευκαιριών για μια λήψη απόφασης, στην ανάπτυξη εναλλακτικών προσεγγίσεων και τέλος στην εξεύρεση πιθανών τρόπων δράσης και είναι συνώνυμη του μάνατζμεντ.
- ❧ Το Μάνατζμεντ στο σύνολο του αναφέρεται στις δράσεις ενός οργανισμού, οι οποίες δράσεις έχουν να κάνουν με αποφάσεις, με προσεγγίσεις αυτών των αποφάσεων, με επιλογή των καλύτερων δυνατών δράσεων για τον οργανισμό και στη διαδικασία λήψης ανταγωνιστικών αποφάσεων.
- ❧ Ο ρόλος της διοίκησης αποφάσεων είναι, μέσα σε μια επιχείρηση, να προγραμματίζει τις δραστηριότητες και τις ευθύνες των χρηματοοικονομικών διευθυντών.

# ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

## Συστήματα αποφάσεων DSS



- ❧ Τα συστήματα αποφάσεων αφορούν ημιδομημένα και αδόμητα προβλήματα.
- ❧ Γενικά χαρακτηριστικά των DSS:
  1. Βοηθούν τον χρήστη στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων
  2. Σχεδιάζονται, για την υποστήριξη ημιδομημένων καθώς και αδόμητων αποφάσεων
  3. Δίνουν περισσότερη έμφαση στην αποτελεσματικότητα παρά στην αποδοτικότητα των διευθυντικών στελεχών
  4. Μπορούν να υποστηρίζουν όλα τα στάδια της διαδικασίας λήψης αποφάσεων
  5. Παρέχουν στους χρήστες δυνατότητες προσομοίωσης
  6. Είναι εύχρηστα και προσαρμόζονται εύκολα στις ανάγκες των χρηστών
  7. Διευκολύνουν την επικοινωνία μεταξύ των επιπέδων της διοικητικής ιεραρχίας

# ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

## Αποφάσεις σε συνθήκες ανταγωνισμού



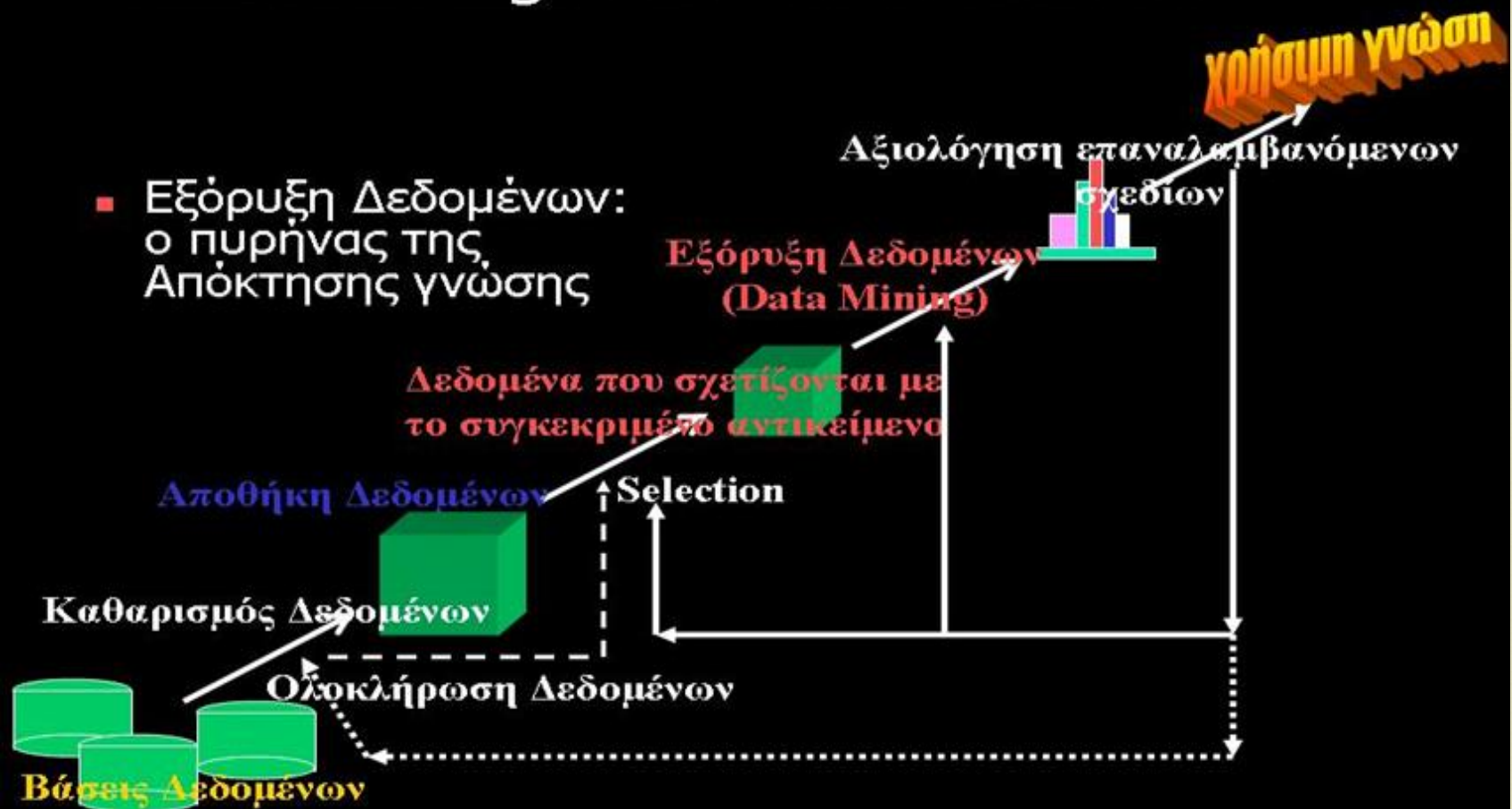
- ✧ Η σύγχρονη θεωρία της διοίκησης αποφάσεων λειτουργεί με βάση την υπόθεση ότι ο αντικειμενικός σκοπός κάθε επιχείρησης είναι η μεγιστοποίηση του πλούτου των μετόχων της σε συνθήκες ανταγωνισμού.
- ✧ Η διοίκηση αποφάσεων είναι ένα όργανο της διοίκησης, είναι η διαδικασία μετρήσεως, αναλύσεως, υπολογισμού και παρουσιάσεως του κόστους των προϊόντων ή των υπηρεσιών μιας επιχείρησης.

# ΠΡΟΤΥΠΟ ΜΟΝΤΕΛΩΝ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

## Εξόρυξη δεδομένων

### Data Mining: Μια διαδικασία KDD

- Εξόρυξη Δεδομένων: ο πυρήνας της Απόκτησης γνώσης



# ΠΡΟΤΥΠΟ ΜΟΝΤΕΛΩΝ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ CRM



- ☞ Το Customer Relationship Marketing αποτελεί μια διοικητική έννοια διαχείρισης πελατών, η οποία βοηθά τις επιχειρήσεις να εξασφαλίσουν μακροχρόνιες και επικερδείς σχέσεις με τους πελάτες τους έχοντας βελτιστοποιήσει τις διαδικασίες πωλήσεων.
- ☞ Μέσα από το CRM η επιχείρηση πρέπει να εστιάσει στον πελάτη αναγνωρίζοντας τις ανάγκες του.
- ☞ Μία από τις βάσεις για σωστό CRM είναι η τμηματοποίηση της αγοράς.
  - ☞ Την γνώση των τμημάτων της αγοράς.
  - ☞ Το μίγμα μάρκετινγκ με βάση τις ανάγκες των πελατών.
  - ☞ Την αγοραστική συμπεριφορά η οποία προσδιορίζεται μέσα από την έρευνα
  - ☞ Την σωστά δομημένη έρευνα της αγοράς.

# ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΓΝΩΣΗΣ

Η γνώση σε σχέση με την  
πληροφορία(information)και τα δεδομένα(data)



- ❧ Ο Bell (1999) είχε καταλήξει ότι τα δεδομένα αποτελούν ταξινομημένη αλληλουχία δεδομένων, στοιχείων ή γεγονότων.
- ❧ Η πληροφορία είναι μία διάταξη στοιχείων που βασίζεται στο πλαίσιο αναφοράς αυτών και μέσω της οποίας δείχνονται οι σχέσεις μεταξύ των στοιχείων.
- ❧ Η γνώση αποτελεί την κρίση για την σημασία γεγονότων και στοιχείων η οποία προέρχεται από ένα δεδομένο πλαίσιο ή θεωρία.

# ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΓΝΩΣΗΣ

## Η γνώση στους οργανισμούς



∞ Σχολές σκέψεις:

1. Η πρώτη σχολή βασίζεται στην θεώρηση του Grant ότι η γνώση που έχει ένας οργανισμός δημιουργείται από το ίδιο το άτομο και βρίσκεται στο μυαλό των ανθρώπων. Ο ρόλος της επιχείρησης είναι η σύνθεση των ειδικών γνώσεων που έχει το προσωπικό της.
2. Η δεύτερη σχολή επισημαίνει ότι η γνώση βρίσκεται στους θεσμούς και τις διαδικασίες του οργανισμού. Οι οργανισμοί μαθαίνουν από το προσωπικό τους αλλά αποθηκεύουν την γνώση στις διαδικασίες και στους κανονισμούς τους.
3. Τέλος υπάρχει η σχολή που υποστηρίζει ότι η οργανωσιακή γνώση βρίσκεται στις ομάδες ή στα στρατηγικά τμήματα της επιχείρησης (strategic business units).



# ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΓΝΩΣΗΣ

## Τύποι της γνώσης (Α΄ Μέρος)



- ❧ Ο Nonaka χρησιμοποιεί την θεώρηση του Polanyi που διαχωρίζει την γνώση σε άδηλη και εις βάθος.
- ❧ Η άδηλη γνώση υπονοείται, είναι συμφραζόμενη και προσωπική και εμπεριέχει άυλους παράγοντες όπως η προσωπική άποψη και οι αξίες.
- ❧ Από την άλλη μεριά, η εις βάθος γνώση μπορεί να κωδικοποιηθεί (για παράδειγμα η γνώση που έχει αποθηκευτεί σε έγγραφα) και να περιέχει σε κάποια μέρη της και άδηλη γνώση.
- ❧ Ο Franck Blacker (1995 ) βρήκε τέσσερις τύπους οργανισμών. Τους χώρισε σε οργανισμούς που έχουν την γνώση μέσα στο μυαλό του προσωπικού (embrained), στους οργανισμούς που έχουν την γνώση γύρω τους (embedded), που έχουν την γνώση μέσα στη κουλτούρα (encultured), και σε αυτούς που έχουν την γνώση μέσα στο κυρίως σώμα της επιχείρησης (embodied knowledge).

# ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΓΝΩΣΗΣ

## Τύποι της γνώσης (Β' Μέρος)



### ☞ Ανάλυση της θεώρησης του Blacker

	Γνωστά (Familiar problems)	προβλήματα	Καινούργια προβλήματα (Novel problems)
<b>Ατομική Συμβολή</b>	Εξαρτάται εξειδίκευση (embodied)	από	την Συμβολική – Εξαρτάται από την ατομική ανάλυση των διαδικασιών (embrained)
<b>Ομαδική ενασχόληση</b>	Εξαρτάται γνωστικές ρουτίνες (embedded)	από τις καθημερινές	Επικοινωνία – εξαρτάται από το κλίμα της οργάνωσης (encultured)

# ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΓΝΩΣΗΣ

Η δημιουργία της γνώσης και η συμβολή της στο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα μιας επιχείρησης



☞ Η δημιουργία της γνώσης

Υπονοούμενη  
γνώση

Άδηλη Γνώση

ΣΕ

Εξ βάθος Γνώση

**Κοινωνικοποίηση**

**Εξωτερίκευση**

ΑΠΟ

Εκσφραζόμενη  
γνώση

**Εσωτερικοποίηση**

**Συνδυασμός**

# ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΓΝΩΣΗΣ

## Η γνώση ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα



- Από την στιγμή που μία επιχείρηση θα έχει αναπτύξει «συστηματικούς και μεθοδικούς μηχανισμούς διοίκησης και ανάπτυξης της επιχειρηματικής γνώσης, να εκμεταλλευτή τις δυνατότητες και να περιορίσει τις έλλειψεις του γνωστικού της ενεργητικού» θα αποκτήσει ένα συγκριτικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών του.

# ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΓΝΩΣΗΣ

Η διαχείριση της γνώσης(knowledge management)στις επιχειρήσεις  
(Α΄ Μέρος)



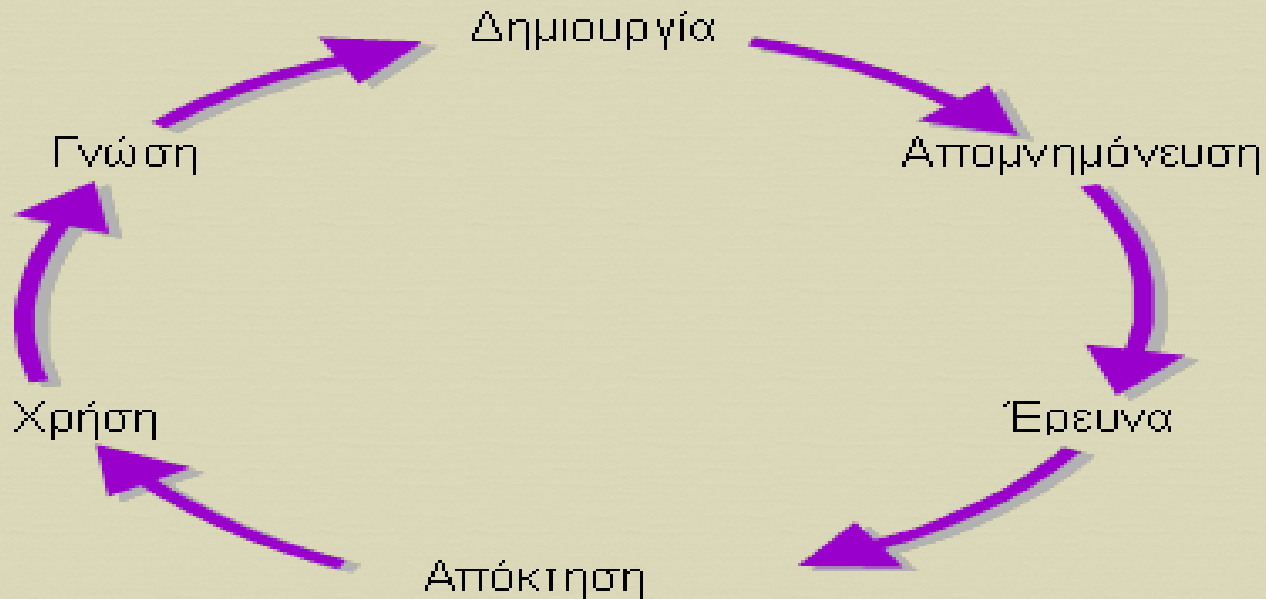
- ❧ Παράγοντες που οδηγούν στην ανάπτυξη της διαχείρισης της γνώσης:
  - ❧ Διασπορά
  - ❧ Αλλαγή/αναδιοργάνωση
  - ❧ Πολυπλοκότητα/εξαρτήσεις
- ❧ Παράγοντες που επηρεάζουν την επιτυχία της διαχείρισης της γνώσης:
  - ❧ Σχέση της οικονομικής απόδοσης ή της αξίας της βιομηχανίας με την γνώση
  - ❧ Τεχνολογική και οργανωτική υποδομή
  - ❧ Τυποποιημένη ή ευέλικτη δομή της γνώσης

# ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΓΝΩΣΗΣ

Η διαχείριση της γνώσης(knowledge management)στις επιχειρήσεις  
(Β' Μέρος)



☞ Ο κύκλος της διαχείρισης της γνώσης:





# ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΓΝΩΣΗΣ

## Η διαχείριση της γνώσης και η κουλτούρα



- Είναι πολύ σημαντική η δημιουργία μία κουλτούρας που θα βοηθήσει στην δημιουργία του λεγόμενου και μαθησιακού οργανισμού μέσα από την κυκλοφορία της γνώσης.
- Οι διαφορές μεταξύ της οργάνωσης και της κουλτούρας της γνώσης και της κλασικής οργάνωσης και κουλτούρας:

### Organisation and Culture

	Industrial Culture	Knowledge Culture
Organisation	 Hierarchies	 Networks
Focus	Profit	Customer
Culture	Control Responsibility	Responsibility Contribution
Key Measure	Efficiency	Effectiveness

# ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΓΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ

## Ορισμός της καινοτομίας



☞ Η καινοτομία ορίζεται ως: «η διαδικασία βάση της οποίας ένας κλάδος μπορεί να συνεχίσει να είναι ανταγωνιστικός και κερδοφόρος». Συγχρόνως οι δυο συγγραφείς αναφέρουν ότι: «η μείωση στην παραγωγή καινοτομιών προϊόντος σε ένα κλάδο οδηγεί σε μείωση του μεριδίου του κλάδου στην αγορά δηλ. στην παρακμή του».



# ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΓΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ

Οι νέες προσεγγίσεις της καινοτομίας μέσα από τη γνώση



- ❧ Παραδοσιακά στο πλαίσιο του γραμμικού μοντέλου, αρχικά πορευμένο από τη μελέτη του Schumpeter, η εφεύρεση προηγείται της κατασκευής του προϊόντος και της πώλησης του στην αγορά. Η έρευνα είναι η βάση της καινοτομίας και είναι αυτή που ελέγχει τις διαδικασίες ανάπτυξης της.
- ❧ Από την άλλη το διαδραστικό μοντέλο ή μοντέλο της αλυσιδωτής σύνδεσης περιγράφει μια εναλλακτική αποτύπωση των μηχανισμών ανάπτυξης της καινοτομίας. Η διάχυση της γνώσης και πληροφορίας στο εσωτερικό της επιχείρησης εκτελείται μέσω διαδραστικών κύκλων (feed-back-loops).

# ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΓΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ

Τυπολογία και επιδόσεις των καινοτόμων επιχειρήσεων



Δομή και Λειτουργία Επιχείρηση Α και J	
Επιχείρηση Α	Επιχείρηση J
Προχωρημένη και άκαμπτη κατάτμηση της εργασίας	Ευέλικτη κατάτμηση της εργασίας
Ιεραρχικός συντονισμός	Εναλλαγή καθηκόντων και οριζόντιος συντονισμός
Διαχωρισμός μεταξύ σύλληψης και παραγωγής	Δια-λειτουργικές διαδικασίες συντονισμού
Κάθετη και άκαμπτη ολοκλήρωση μεταξύ επιχείρησης και υπεργολάβων. Οι τελευταίοι αναλαμβάνουν το μεγαλύτερο τμήμα του ρίσκου	Ευελιξία σχέσεων μεταξύ επιχειρήσεων και υπεργολάβων. Από κοινού ανάληψη ρίσκου

# ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΓΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ

## Δίκτυα καινοτομίας και διαχείριση γνώσης

- ❧ Τα δίκτυα αποτελούνται από ετερογενείς οργανώσεις, όπως επιχειρήσεις, ερευνητικά εργαστήρια, πανεπιστήμια, αναπτυξιακοί φορείς, χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί, φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης, συνδικάτα, κλπ. Οι σχέσεις που συνδέουν τους παραπάνω φορείς συγκροτούν την έννοια του “δικτύου καινοτομίας”.
- ❧ Τα δίκτυα καινοτομίας διαρθρώνονται γύρω από πέντε συνολικά πόλους:
  - ❧ Η επιστημονική ομάδα συγκροτεί το σύνολο των φορέων που παράγουν επιστημονική γνώση και απαρτίζεται από δημόσια και ιδιωτικά ερευνητικά κέντρα και πανεπιστημιακά εργαστήρια.
  - ❧ Η τεχνική ομάδα συγκροτείται από τα τμήματα ανάπτυξης των επιχειρήσεων ή και από άλλα παρεμφερή τεχνικά κέντρα.
  - ❧ Η Τρίτη ομάδα αφορά στο σύνολο των δραστηριοτήτων εμπορευματοποίησης του προϊόντος.
  - ❧ Οι δύο τελευταίοι πόλοι διαδραματίζουν ρόλο “τεχνολογικού ενδιάμεσου”.

# ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ

## Θεσμοί και καινοτομία



- ❧ Οι αλληλεπιδράσεις ετερογενών οικονομικών φορέων αποδίδουν στην καινοτομία σχεσιακό χαρακτήρα. Ο συντονισμός και η οργάνωση των εν λόγω συντελεστών και θεσμών επηρεάζουν άμεσα τις αποφάσεις των οικονομικών παραγόντων και συνεπώς, καθορίζουν την ένταση και το ρυθμό ανάπτυξης καινοτομιών.
- ❧ Από μικροοικονομική άποψη, οι θεσμοί περιορίζουν το βαθμό αβεβαιότητας, μειώνοντας παράλληλα και το κόστος συναλλαγής. Μια εναλλακτική προσέγγιση του ζητήματος ωστόσο, αναδεικνύει τον ρόλο των θεσμών, όσον αφορά το συντονισμό και τη συνεργασία στο πλαίσιο διαδραστικών πρακτικών ανάπτυξης καινοτομιών.

# ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ

## Καινοτομία και ανταγωνιστικότητα

### (Α΄ Μέρος)



- ❧ Η ανταγωνιστικότητα ορίζεται ως ο βαθμός ικανότητας μιας χώρας να παράγει- κάτω από συνθήκες ελεύθερου και χωρίς διακρίσεις ανταγωνισμού- αγαθά και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των διεθνών αγορών, ενώ συγχρόνως διατηρούν και επεκτείνουν το πραγματικό εισόδημα των κατοίκων μακροχρόνια.
- ❧ Οι παράγοντες που επηρεάζουν την ανταγωνιστικότητα είναι η οικονομική επίδοση της χώρας (δημοσιονομική κατάσταση, δημοσιονομική πολιτική, θεσμικό περιβάλλον), η αποδοτικότητα του κράτους (επιχειρηματικό περιβάλλον, θεσμικό πλαίσιο για τις αγορές, εκπαίδευση/ επιμόρφωση), η αποδοτικότητα του επιχειρηματικού τομέα και οι υποδομές.

# ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ

## Καινοτομία και ανταγωνιστικότητα

(Β' Μέρος)



- ❧ Στις αρχές της δεκαετίας του 90 μερικές γνωστές αμερικανικές επιχειρήσεις αντιμετώπιζαν προβλήματα που ήταν αποτέλεσμα αδικαιολόγητων λαθών, που θα μπορούσαν να είχαν αποφευχθεί αν οι ηγεσίες τους είχαν δώσει την απαιτούμενη προσοχή στο ότι τα λάθη αυτά είχαν επαναληφθεί στο παρελθόν.
  
- ❧ Σημεία λαθών:
  - ❧ Η προσπάθεια για μεγάλο κέρδος
  - ❧ Καινοτομία και υψηλές τιμές
  - ❧ Τιμολόγηση με βάση το κόστος
  - ❧ Η θυσία της αυριανής ευκαιρίας στο βωμό του χθες
  - ❧ Προβλήματα και ευκαιρίες

# ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ



☞ Ο γράφων μοίρασε ερωτηματολόγια σ' ένα δείγμα 100 ατόμων από διάφορες μικρές και μικρομεσαίες επιχειρήσεις μοιρασμένο ως ακολούθως:

1. Διοικητικά Στελέχη
2. Προϊστάμενοι τμημάτων
3. Διευθυντές
4. Πωλητές

☞ Δείγμα:

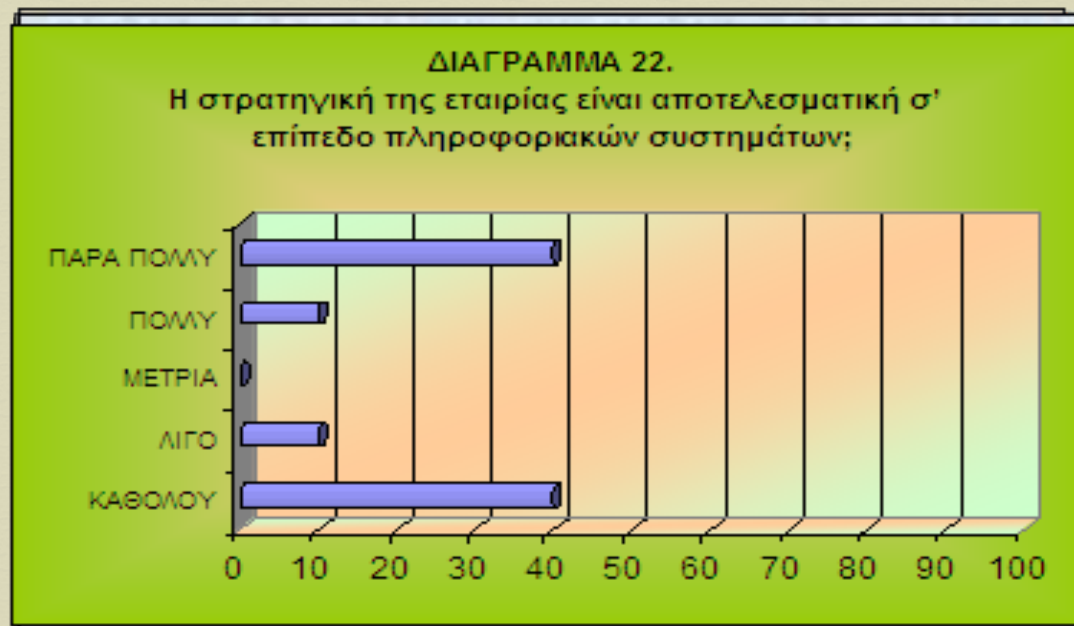
Δημογραφικά: ; Άτομα από 30 και άνω

Μονάδα δειγματοληψίας: Διοικητικά στελέχη, προϊστάμενοι, διευθυντές και πωλητές

Έκταση: Έρευνα στην Αθήνα

Δείγμα: 100 ερωτώμενοι

# ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ





# ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ



- ❧ Περίπου το 50% κάνει χρήση πληροφοριακών συστημάτων
- ❧ Το ERP είναι το πιο δημοφιλές
- ❧ Βοηθά στη διαχείριση και στη διοίκηση των αποφάσεων
- ❧ Είναι λίγη η εκπαίδευση η οποία παρέχεται
- ❧ Οι περισσότεροι εκ των ερωτώμενων υποστήριξαν πως η ανταγωνιστικότητα σε μια εταιρία έχει να κάνει με την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών
- ❧ Οι περισσότερες εταιρίες είδαμε ότι δεν επενδύουν σε πληροφοριακά συστήματα
- ❧ Οι εταιρίες που συνήθως επενδύουν σε πληροφοριακά συστήματα πέρα από τη χρήση του ERP, αναφέρονται και σε δίκτυα τα οποία συνήθως τις βοηθούν στη διάχυση των πληροφοριών στο εσωτερικό τους αλλά και στη γενικότερη ανάπτυξη τους στην αγορά την οποία δραστηριοποιούνται
- ❧ Οι περισσότεροι ερωτώμενοι θαρρούν ως κομβική στρατηγική κίνηση την ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων

**ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ**

**ΓΙΑ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΣΑΣ**