

# Αρχές Οργάνωσης & Λειτουργίας Επιχειρήσεων

## Πληροφοριακά Συστήματα



## Σημειώσεις Μαθήματος

**Interreg**  
Greece-Italy  
ICON WOM-EN  
European Regional Development Fund



"**ICON WOM-EN**" - Ενσωμάτωση της καινοτομίας και προώθηση της οργάνωσης Clusters στις Γυναικείες Επιχειρήσεις

**Interreg**  
Greece-Italy  
European Regional Development Fund



Δράση 4.2 Εκπαιδευτική πλατφόρμα- Δράση 4.3. Εκπαιδευτικό υλικό  
Υλοποίηση: ΡΙΚΕΙ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΟΕ- ΠΡΟΤΕΑ ΤΕΧΝΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΙΚΕ

Έργο συγχρηματοδοτούμενο από την Ευρωπαϊκή Ένωση, το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (Ε.Τ.Π.Α.) και την Εθνική Συμμετοχή των χωρών Ελλάδας και Ιταλίας

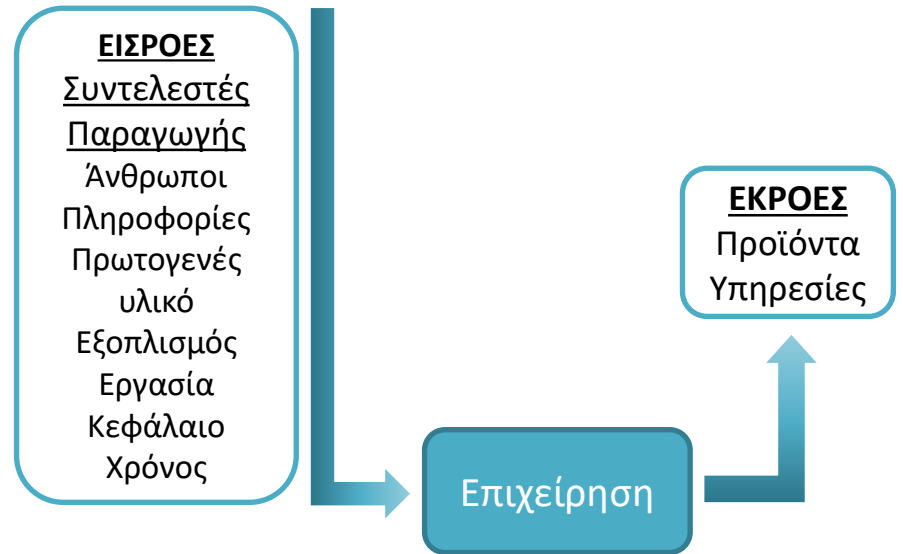
# 1. - ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

## Βασικοί Ορισμοί(1/3)

Μια επιχείρηση αποτελεί μια παραγωγική – οικονομική μονάδα, με την έννοια ότι συνδυάζει και αξιοποιεί τους **συντελεστές παραγωγής** (εργασία, κεφάλαιο, γνώση, τεχνολογία κλπ), προκειμένου να παράγει προϊόντα ή υπηρεσίες, με σκοπό τη διάθεσή τους **μέσω του μηχανισμού της αγοράς** στους καταναλωτές.

Συνεπώς σε μια επιχείρηση πραγματοποιούνται διάφορες λειτουργίες με διαφορετικό σκοπό και περιεχόμενο, που πρέπει να συνδυαστούν με κατάλληλο τρόπο προκειμένου η επιχείρηση να επιτύχει την αποστολή της, που είναι να εξυπηρετήσει τις ανάγκες των πελατών της. Οι βασικές λειτουργίες που μπορεί να έχει μια επιχείρηση είναι οι εξής:

- Παραγωγική λειτουργία
- Εμπορική λειτουργία
- Οικονομική λειτουργία
- Λειτουργία Προμηθειών
- Λειτουργία Έρευνας & Ανάπτυξης
- Λειτουργία Πληροφόρησης
- Λειτουργία Δημόσιων Σχέσεων
- Λειτουργία Διαχείρισης Προσωπικού



Ας τα εξηγήσουμε λίγο περισσότερο



# 1. - ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

## Βασικοί Ορισμοί (2/3)

**Παραγωγική λειτουργία.** Η πιο βασική μιας επιχείρησης. Αφορά τις ενέργειες που σχετίζονται με την παραγωγή των προϊόντων/υπηρεσιών που πουλάει η επιχείρηση. Τέτοιες ενέργειες είναι για παράδειγμα η επεξεργασία πρώτων υλών ή πληροφοριών.

**Εμπορική λειτουργία.** Αφορά όλες τις ενέργειες ώστε το προϊόν/ υπηρεσία να διατεθεί στην αγορά. Περιλαμβάνει την έρευνα αναγκών των καταναλωτών, τον σχεδιασμό προϊόντων / υπηρεσιών που τις ικανοποιούν, την προβολή & προώθηση αυτών, την πώληση και τη διανομή τους. Περιλαμβάνει δλδ το Marketing & Sales.

**Οικονομική λειτουργία.** Περιλαμβάνει ενέργειες για την οικονομική διαχείριση της επιχείρησης, την εύρεση κεφαλαίων, την αξιοποίησή του αποδοτικά, τις διαχειριστικές και λογιστικές διαδικασίες, την τακτοποίηση νομικών και φορολογικών υποχρεώσεων και τέλος την εξακρίβωση των αποτελεσμάτων της.

**Λειτουργία προμηθειών.** Αφορά ενέργειες όπως τη διερεύνηση τιμών προμηθειών, την εξασφάλιση ποιοτικών αλλά οικονομικών πρώτων υλών, αναλωσίμων ή εξοπλισμού, την αποθήκευση, διαχείριση και καταγραφή των αποθεμάτων τους.

**Έρευνα και ανάπτυξη.** Αφορά την ανεύρεση νέων διαδικασιών ή βελτίωση των υπαρχόντων, μέσω της σύγχρονης τεχνολογίας και της καινοτομίας, για την δημιουργία νέων προϊόντων / υπηρεσιών, ικανών να καλύψουν τις μεταβαλλόμενες ανάγκες της αγοράς.

**Λειτουργία της Πληροφόρησης.** Αφορά ένα οργανωμένο σύνολο ενεργειών, προκειμένου να αποκτούν, να επεξεργάζονται να αποθηκεύουν, να διανέμουν και να χρησιμοποιήσουν τις απαραίτητες πληροφορίες.

**Λειτουργία Δημοσίων Σχέσεων.** Αφορά ενέργειες, όπως η προβολή των θετικών σημείων των προϊόντων/ υπηρεσιών και της συνολικής εικόνας της επιχείρησης, η οργάνωση και υλοποίηση εκδηλώσεων και άλλων δράσεων επικοινωνίας ή ανάπτυξη επαφών, οι σχέσεις με τα μέσα μαζικής επικοινωνίας, οι ενέργειες φιλανθρωπίας, οι χορηγίες πολιτιστικών, επιστημονικών ή άλλων δραστηριοτήτων κτλ.

# 1. - ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

## Βασικοί Ορισμοί (3/3)

Ο επιβίωση και ανάπτυξη μιας επιχείρησης στην σύγχρονη ανταγωνιστική Αγορά, στηρίζεται ακριβώς σε αυτό τον συνδυασμό και διαχείριση των παραπάνω λειτουργιών, και ονομάζεται «**Οργάνωση και Λειτουργία**» της **Επιχείρησης** ή αλλιώς **Επιχειρηματικό Management**.

Το **επιχειρηματικό Management** αφορά ουσιαστικά τα εξής :

- Προγραμματισμός
- Οργάνωση
- Διεύθυνση
- Έλεγχος



Ας δούμε πιο αναλυτικά τις

4 βασικές λειτουργίες του Επιχειρηματικού Management

# 1. - ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

## ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ

Ο **Προγραμματισμός** αφορά όλες τις ενέργειες που γίνονται, για τον καθορισμό των στόχων της Επιχείρησης και των μέσων που θα χρησιμοποιηθούν για αυτό. Επιπλέον ο Προγραμματισμός οφείλει να λαμβάνει υπόψη μεταβλητές που μπορεί στο μέλλον να μεταβληθούν και συνεπώς να επηρεάσουν την επίτευξη των στόχων που έχουν οριστεί.

Γενικά περιλαμβάνει:

- Ορισμό των στόχων της Επιχείρησης
- Διαμόρφωση Στρατηγικών της Επιχείρησης
- Λειτουργικά προγράμματα δράσης

Επιπλέον διακρίνεται σε 3 επίπεδα:

- **Στρατηγικός Προγραμματισμός** (Στρατηγικοί στόχοι της επιχείρησης π.χ. σε 5 χρόνια το μερίδιο αγοράς μας εντός Πάτρας να φτάσει 40% και εντός Αχαΐας 25%).
- **Μακροπρόθεσμος Προγραμματισμός** (π.χ. Προγραμματισμός Πωλήσεων ανά έτος ώστε να επιτευχθεί ο Στρατηγικός στόχος).
- **Βραχυπρόθεσμος Προγραμματισμός** (π.χ. ενέργειες που πρέπει να κάνουμε ανά μήνα για να επιτύχουμε τον Μακροπρόθεσμο στόχο).

Γενικά ένας λεπτομερής Προγραμματισμός επιτρέπει την παρακολούθηση των δράσεων της Επιχείρησης και την άμεση διόρθωση σε περιπτώσεις εκτροχιασμού.

# 1. - ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

## ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ

Ανεξάρτητα από την φύση κάθε επιχείρησης, έχουν επικρατήσει υπάρχουν ορισμένες κοινές κατευθύνσεις που οδηγούν στην ανάπτυξη ενός ρεαλιστικού προγράμματος. Συνοπτικά οι κατευθύνσεις αυτές είναι:

- Εσωτερική Διαβούλευση, απόφαση και καταγραφή των **τελικών στόχων**, εξυπηρετώντας τους **προσδιορισμένους σκοπούς** της Επιχείρησης.
- Καθορισμός και συλλογή **πληροφοριών** και **στατιστικών στοιχείων** που θα χρησιμεύουν σαν οδηγός σε προβλέψεις.
- Καθορισμός των **προϋποθέσεων** που θα υπάρξουν ή πρέπει να επικρατούν κατά την διάρκεια της περιόδου προγραμματισμού.
- Εξέταση **εναλλακτικών σεναρίων** σε περίπτωση που υπάρξουν ανυπέρβλητα εμπόδια για την επίτευξη των στόχων.
- Εκτίμηση και αντιπαραβολή των **αποτελεσμάτων σε σχέση με τις προβλέψεις** ανά τακτά χρονικά διαστήματα, έτσι ώστε να είναι δυνατή αναθεώρηση του προγραμματισμού.

# 1. - ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

## ΟΡΓΑΝΩΣΗ

Η **Οργάνωση** ακολουθεί τον **Προγραμματισμό**, ώστε να εξασφαλίσει την αποτελεσματικότητα στην επιχείρηση εάν και εφόσον χρησιμοποιηθεί με τον σωστό τρόπο. Η Οργάνωση θα πρέπει να ορίσει τις **δομές που θα συνεργαστούν**, τις **διαδικασίες που θα ακολουθήσουν**, τα **χρονοδιαγράμματα των τμημάτων** και τους **κανόνες λειτουργίας**, ώστε να επιτευχθεί ο **Προγραμματισμός**.

Ουσιαστικά:

- **Κατανέμει τις απαραίτητες εργασίες** στα τμήματα και τους εργαζόμενους.
- **Καθορίζει τις δικαιοδοσίες** αλλά και τις ευθύνες στο αντίστοιχο προσωπικό της επιχείρησης.
- **Συντονίζει την συνεργασία των εμπλεκομένων** για να επιτευχθεί το επιθυμητό αποτέλεσμα.

**Συνήθη σφάλματα** που παρατηρούνται στην **Οργάνωση** είναι:

- Η λάθος κατανομή αρμοδιοτήτων μεταξύ τμημάτων/εργαζομένων.
- Η λάθος κατανομή ευθυνών.

# 1. - ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

## ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ

Η **Διεύθυνση** έχει να κάνει με την **σωστή διοίκηση του προσωπικού** δηλαδή του ανθρώπινου παράγοντα της επιχείρησης.

Αφορά την **καθοδήγηση**, την **ενθάρρυνση** και την **ενεργοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού** με στόχο την επίτευξη των βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων **στόχων της επιχείρησης**.

Η λειτουργία της Διεύθυνσης ξεπερνά τα όρια της απλής έκδοσης οδηγιών και εντολών από τα ανώτερα προς τα κατώτερα στελέχη της επιχείρησης.

Αποτελεσματική διεύθυνση σημαίνει και αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ των μελών μιας επιχείρησης.

Για να υπάρξει **αποτελεσματική Διεύθυνση** πρέπει επίσης να υπάρχει **επικοινωνία** μεταξύ των **στελεχών της επιχείρησης** και του **προσωπικού**. Η **συνεργασία** και η **ομαδικότητα** είναι σημαντικά συστατικά για να υπάρχει ένα καλό κλίμα στον χώρο της εργασίας.

Η Διεύθυνση πρέπει να ενεργοποιεί όλες οι ικανότητες και οι δεξιότητες των μελών της επιχείρησης για το καλό αυτής, αλλά και του ίδιου του στελέχους που είναι υπεύθυνο για τα πιο πάνω.



# 1. - ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

## ΕΛΕΓΧΟΣ

Η τελική λειτουργία είναι ο **Έλεγχος**. Με τον **Έλεγχο** η επιχείρηση προσπαθεί να διαπιστώσει κατά πόσο οι στόχοι και οι προβλέψεις συμφωνούν με τα αποτελέσματα.

Συνδέεται λοιπόν άμεσα με τον **Προγραμματισμό** και πρέπει να λαμβάνει ως βάση αξιολόγησης τα στοιχεία του.

Ακόμα πιο σημαντικό είναι ο **Προγραμματισμός** να περιλαμβάνει **Σχέδιο Ελέγχου** εξ αρχής.

Μέσα από τον Έλεγχο **εντοπίζονται** τα **λάθη** και οι **αδυναμίες**, ώστε να διορθώνονται και να μην ξεφεύγουν από την γραμμή των στόχων που είχαν τεθεί αρχικά.

Συχνά γίνεται **το λάθος και δεν πραγματοποιείται η διαδικασία του Ελέγχου** γιατί θεωρείται περιττός, ειδικά στις περιπτώσεις που ο **Προγραμματισμός** πέτυχε.

Ωστόσο, ακόμα και τότε πρέπει να πραγματοποιηθεί η διαδικασία **Ελέγχου** καθώς θα δώσει πληροφορίες που θα βελτιώσουν την λειτουργία της Επιχείρησης πολύπλευρα στο μέλλον.

Γίνεται λοιπόν σαφές ότι η έννοια της **Οργάνωσης και Διοίκησης** συνδέεται άμεσα με την αποτελεσματικότητα μιας Επιχείρησης. Στην πραγματικότητα αποτελεί τη βασική προϋπόθεση για την αποτελεσματική αξιοποίηση των πόρων που διαθέτει μια επιχείρηση για την επίτευξη των στόχων της.

## 2. – ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

### ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

Τι είναι τα **Πληροφοριακά Συστήματα**?

- Σύνολο υπολογιστικών συστημάτων, που προορίζονται για τη συλλογή, εγγραφή, ανάκτηση, επεξεργασία, αποθήκευση και ανάλυση πληροφοριών. Τα Συστήματα αυτά μπορούν να περιλαμβάνουν λογισμικό, υλικό και τηλεπικοινωνιακό σκέλος.
- Τα **Πληροφοριακά Συστήματα** αποτελούν το μέσο για την αρμονική συνεργασία ανθρώπινου δυναμικού, δεδομένων, διαδικασιών και τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνιών.

### ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Τι είναι τα **Πληροφοριακά Συστήματα Οργάνωσης & Διοίκησης**?

- Στις επιχειρήσεις παλαιότερα, ο εσωτερικός έλεγχος γινόταν χειροκίνητα και μόνο περιοδικά, κυρίως για λογιστικούς λόγους. Ο τρόπος αυτός λειτουργούσε αλλά απέδιδε καθυστερημένη και περιορισμένη πληροφορία για την απόδοση της διαχείρισης της Επιχείρησης.
- Με την ανάπτυξη της πληροφορικής, και την εγκατάσταση υπολογιστικών συστημάτων στις επιχειρήσεις, η κατάσταση άλλαξε. Η αποθήκευση & διαχείριση των δεδομένων επέτρεψε την δημιουργία ολόκληρων διαχειριστικών αναφορών.
- Με τέτοιες αναφορές στα χέρια τους οι διοικήσεις των επιχειρήσεων μπορούσε να λάβει καλύτερες αποφάσεις ώστε η Επιχείρηση να αναπτυχθεί.
- Ο όρος **Πληροφοριακά Συστήματα Οργάνωσης & Διοίκησης** προέκυψε για να περιγράψει τέτοιες εφαρμογές που παρέχουν στους μάνατζερ υπηρεσίες λήψης αποφάσεων, διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, επιχειρησιακό προγραμματισμό πόρων, επιχειρησιακή διαχείριση απόδοσης, διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας, διαχείριση πελατειακών σχέσεων, διοίκησης έργων και εφαρμογών ανάκτησης δεδομένων κλπ.

Ας δούμε μερικά από αυτά



## 2. – ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

### Αυτοματισμός Γραφείου

Τι είναι τα **Συστήματα Αυτοματισμού Γραφείου**?

- Ο **Αυτοματισμός Γραφείου** αναφέρεται στην ποικιλία **εξοπλισμού** και **λογισμικού ηλεκτρονικών υπολογιστών** που χρησιμοποιούνται για την ψηφιακή δημιουργία, συλλογή, αποθήκευση, διαχείριση και αναμετάδοση πληροφοριών γραφείου που απαιτούνται για την εκπλήρωση βασικών καθηκόντων.
- Η αποθήκευση πρωτογενών πληροφοριών, η ηλεκτρονική μεταφορά, και η διαχείριση των ηλεκτρονικών επιχειρηματικών πληροφοριών είναι οι βασικές δυνατότητες ενός **Συστήματος Αυτοματισμού Γραφείου**. Ο αυτοματισμός γραφείου βοηθά στη βελτιστοποίηση και αυτοματοποίηση των ήδη υπαρχόντων διαδικασιών γραφείου.
- Η ραχοκοκαλιά του αυτοματισμού γραφείου είναι ένα **τοπικό δίκτυο υπολογιστών (LAN) και περιφερειακού εξοπλισμού**, το οποίο επιτρέπει στους χρήστες να μεταφέρουν δεδομένα, μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ακόμα και φωνή σε όλο το δίκτυο.
- Τέλος χρειάζεται κάποιος **χώρος στο Cloud** προκειμένου να διατηρούν πληροφορίες που πρέπει να είναι προσβάσιμες και στις 2 ή εξωτερικούς συνεργάτες όπως ο λογιστής. Γενικά, περιλαμβάνει:

Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές	Λογισμικό γραφείου π.χ. Office suite, Open Office
Περιφερειακά (εκτυπωτές/σαρωτές)	Λογισμικό επικοινωνίας online π.χ. ZOOM, Skype
Τοπικό δίκτυο LAN με σύνδεση στο Ίντερνετ	Λογισμικό διαχείρισης έργων MS project, Primavera
Χώρος στο Cloud	Μέσω λογισμικού π.χ. Google Drive, DropBox etc

## 2. – ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

### ERP

Τι είναι τα ERP?

Τα ERP (Enterprise Resource Planning) αποτελούν λογισμικά προγραμματισμού των πόρων των επιχειρήσεων. Ως πόρους εννοούμε τόσο το ανθρώπινο δυναμικό όσο και το υλικό όπως π.χ. οχήματα.

Ένα σύστημα διαχείρισης πληροφοριών ERP ενσωματώνει λειτουργίες όπως ο σχεδιασμός αποστολών, η αγορά πρώτων υλών, η απογραφή αποθήκης, οι πωλήσεις, η χρηματοδότηση και οι ανθρώπινοι πόροι.

Για τις λειτουργίες αυτές συλλέγει πληροφορίες σχετικά με τη δραστηριότητα και την κατάσταση των διάφορων τμημάτων, καθιστώντας αυτές τις πληροφορίες διαθέσιμες σε άλλα τμήματα όπου μπορούν να χρησιμοποιηθούν παραγωγικά.

Για παράδειγμα μπορεί να:

- προγραμματίζει αποστολές με πλήρες φορτίο καθώς και παραλαβές πρώτων υλών,
- ενοποιεί και εκτελεί πληρωμές προμηθευτών,
- διαχειρίζεται την αποθήκη προϊόντων ή πρώτων υλών,
- περιλαμβάνει δεδομένα πελατών.

## 2. – ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Ένα ERP λειτουργεί όπως ο ανθρώπινος εγκέφαλος που συλλέγει σήματα από τα όργανα και το υπόλοιπο σώμα, τα επεξεργάζεται και αποφασίζει.

Βοηθάει μια εταιρία να αποκτήσει μεγαλύτερη αυτογνωσία, συνδέοντας τις πληροφορίες σχετικά με την παραγωγή, τη χρηματοδότηση, τη διανομή και τους ανθρώπινους πόρους.

Το ERP συνδέει διαφορετικές τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται από κάθε μεμονωμένο τμήμα μιας επιχείρησης, εξαλείφοντας τα τεχνολογικά προβλήματα του παρελθόντος.

Παλαιότερα οι Επιχειρήσεις αγοράζαν το λογισμικό ERP και το εγκαθιστούσαν στον εξοπλισμό που διαθέταν.

Πλέον, οι ERP λύσεις μπορούν να βρεθούν και online στο cloud.

Η ενσωμάτωση μιας λύσης ERP στην επιχείρηση δεν σημαίνει ότι καταργεί υφιστάμενα οικοσυστήματα. Τα ERPs είναι παραμετροποιήσιμα συστήματα και συνεπώς μπορούν να «συνεργαστούν» με υφιστάμενα συστήματα της επιχείρησης.

Συνεπώς, κάθε τμήμα εξακολουθεί να έχει το δικό του υποσύστημα, αλλά μπορεί ταυτόχρονα να επικοινωνεί και να μοιράζεται πληροφορίες ευκολότερα με την υπόλοιπη εταιρία και όλα αυτά μέσω του ERP λογισμικού.

## 2. – ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

### Χρήσεις και πλεονεκτήματα των cloud ERP

- Το **cloud ERP** είναι ένα σύστημα χαμηλού κόστους. Η μόνη δαπάνη που προσθέτει, είναι **οι μηνιαίες χρεώσεις** που υπολογίζονται συνήθως σύμφωνα με τη χρήση. Αυτό καθιστά τα **cloud ERP** πιο προσαρμόσιμα κι επομένως, πιο οικονομικά για τις **μικρές επιχειρήσεις**.
- Το cloud computing διευκόλυνε την εργασία σε ολόκληρο τον κόσμο, χωρίς γεωγραφικά όρια. Έτσι, εάν μια εταιρεία έχει την έδρα της σε μια πόλη κι ένα άλλο υποκατάστημα της ίδιας εταιρείας είναι ανοιχτό σε ένα άλλο μέρος του κόσμου, **η πρόσβαση στο ίδιο σύστημα ERP** αποτελεί εγγύηση ομαλής λειτουργίας κι αυξημένης παραγωγικότητας
- Ένα μεγάλο πλεονέκτημα ενός **cloud ERP** για μία μικρή ή **μεσαία επιχείρηση(μΜΜΕ)**, είναι το γεγονός ότι **υποστηρίζεται online** από την εταιρία που το αναπτύσσει. Αυτό σημαίνει ότι δεν χρειάζεται να προστεθούν στο συνολικό κόστος, δαπάνες συντήρησής και επιπλέον προσωπικό.
- Μια αναπτυσσόμενη επιχείρηση έχει διαρκώς ανάγκες για νέο ανθρώπινο δυναμικό, εξοπλισμό κλπ. Οι μεταβολές αυτές **καταγράφονται στο ERP** χωρίς να τροποποιούνται τα δεδομένα του υφιστάμενου προσωπικού & εξοπλισμού και έτσι η ένταξη των νέων πόρων στον Προγραμματισμό της επιχείρησης γίνεται ομαλά.
- **Κάτι σημαντικό** που πρέπει να εφαρμόζει η Επιχείρηση σε σχέση με τα δεδομένα ενός συστήματος **ERP**, είναι **η τήρηση των κανόνων GDPR**.

## 2. – ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

### CRM

Τι είναι τα CRM?

- Τα CRM (Customer Relationship Management) αποτελούν λογισμικά για την διαχείριση σχέσεων με τους πελάτες. Αποτελούν ουσιαστικά πληροφοριακά συστήματα με τα οποία συγκεντρώνοντας πληροφορίες των πελατών και χρησιμοποιώντας τις κατάλληλες τεχνολογίες, επιτρέπουν την βελτιωμένη διαχείριση και εξυπηρέτηση αυτών.
- Στόχος είναι μέσα από τη σωστή διαχείριση του Πελατολογίου να βελτιώνεται η σχέση με τον κάθε Πελάτη και έτσι αυτός να μην χαθεί λόγω ανταγωνισμού. Συνεπώς το υφιστάμενο Πελατολόγιο διατηρείται, ενώ αυξάνεται κάθε φορά που προστίθεται κάποιος νέος Πελάτης.
- Αυτή βελτιστοποιημένη διαχείριση υλοποιείται με την ενοποίηση πληροφοριών και εγγράφων των πελατών σε μια ενιαία βάση δεδομένων, ώστε η Επιχείρηση να μπορεί να τα διαχειριστεί πιο αποτελεσματικά και γρήγορα.
- Ένα πρόγραμμα CRM βοηθά στη διαχείριση όλων των δεδομένων του πελατολογίου κι επιτρέπει στους εργαζόμενους να είναι πιο παραγωγικοί και αποδοτικοί, παρακολουθώντας το ιστορικό των πελατών και προσθέτοντας υπενθυμίσεις για προγραμματισμένες πωλήσεις ή συναντήσεις.

## 2. – ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

- Πλέον τα συστήματα **CRM** είναι διαθέσιμα και **Online** εκτός από την κλασική τοπική εγκατάσταση. Με τον όρο Online εννοούμε ουσιαστικά την λειτουργία τους στο **Cloud** (σαν **SaaS – Software as a Service**), παρέχοντας έτσι επιπλέον και εξ αποστάσεως πρόσβαση στον Διαχειριστή τους.

Επιπλέον τα Online συστήματα παρέχουν και μια σειρά πρόσθετων υπηρεσιών όπως:

- η αποστολή email στον πελάτη,
- η αποστολή sms/mms στο κινητό του,
- η αποστολή μηνύματος στα προφίλ του στα Social Media,
- η αυτοματοποίηση διαδικασιών του τμήματος πωλήσεων,
- καταγραφή πληροφοριών που σχετίζονται με την απόδοση και την παραγωγικότητα.

Όλα τα δεδομένα αποθηκεύονται στο **Cloud**, δηλαδή σε ένα εξωτερικό, απομακρυσμένο δίκτυο που μπορούν να έχουν πρόσβαση οι υπάλληλοι οποιαδήποτε στιγμή, οπουδήποτε υπάρχει σύνδεση στο Internet.

Με αυτό το τρόπο, το **CRM** είναι πλέον μια **συνδρομητική υπηρεσία**, επιτρέποντας στην Επιχείρηση να διαλέξει τις υπηρεσίες που χρειάζεται και μόνο.

Συνεπώς, αποφεύγει την πλήρη αγορά και εγκατάσταση του **CRM** στον εξοπλισμό της επιχείρησης, την παραμετροποίηση του και άλλες πολλές διαδικασίες που πλέον αναλαμβάνει ο πάροχος της υπηρεσίας **CRM**.

Η απόκτηση συνδρομής σε ένα **cloud CRM**, είναι πιο φθηνή και αποδοτική λύση για μικρές και νεοσύστατες επιχειρήσεις.



## 2. – ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

### Χρήσεις και πλεονεκτήματα των cloud CRM

- Η συγκέντρωση δεδομένων γίνεται ευκολότερη και διαδικασίες όπως η αποστολή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και μηνυμάτων SMS στους πελάτες αυτοματοποιούνται.
- Χτίζονται μακροχρόνιες σχέσεις με τους πελάτες, μέσω μικρών αλλά ουσιαστικών λειτουργιών, όπως η αποστολή ευχών γενεθλίων ή υπενθυμίσεων.

Μέσω των δεδομένων που επεξεργάζεται, μπορεί να προσδιορίσει πώς και πού πρέπει να γίνουν βελτιώσεις σε μία επιχείρηση. Για παράδειγμα, μπορεί να βοηθήσει στην ενοποίηση της επιχειρηματικής στρατηγικής με άλλες υπηρεσίες CRM, ERP ή εφαρμογές τρίτων κατασκευαστών.

**Κάτι σημαντικό** που πρέπει να εφαρμόζει η Επιχείρηση σε σχέση με τα δεδομένα ενός συστήματος **CRM**, είναι **η τήρηση των κανόνων GDPR**.

## 2. – ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

### Πιθανά μειονεκτήματα των cloud CRM-ERP

- Μια εταιρεία θα μπορεί να αντιμετωπίσει υπερβάσεις κόστους εάν το ERP/CRM σύστημά της δεν εφαρμοστεί προσεκτικά. Επιπλέον, ένα σύστημα ERP δεν εξαλείφει πάντα τις ανεπάρκειες της επιχείρησης.
- Τα συστήματα ERP/CRM συνήθως αποτυγχάνουν να επιτύχουν τους στόχους που τίθενται, λόγω της απροθυμίας της εταιρείας να εγκαταλείψει παλιές διαδικασίες ή συνήθειες που είναι ασύμβατες με το λογισμικό.
- Κάθε νέα αλλαγή στις διαδικασίες μίας επιχείρησης όπως είναι η ενσωμάτωση συστημάτων CRM / ERP, χρειάζεται χρόνο προσαρμογής. Εάν η εταιρεία είναι μικρή, η απαιτούμενη κατάρτιση του προσωπικού μπορεί να είναι ένα μικρό μειονέκτημα, ενώ αν είναι μεγάλη θα πρέπει να αναπτύξει προγράμματα εκπαίδευσης για όλους τους υπαλλήλους της.

*The End*

Σου φάνηκε ενδιαφέρον?

Συνέχισε στο 2<sup>ο</sup> Μάθημα!