

ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

Η επιχείρηση μετά τα e

Τεχνολογία, Καινοτομία και Ανάπτυξη
με νέα εργαλεία

*Παρουσίαση στα πλαίσια των κύκλων
εκπαίδευσης του EBEΘ*

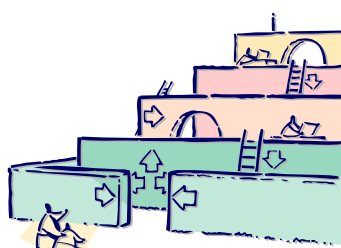
Θεσσαλονίκη, Απρίλιος 2006

Σπύρογλου Οδυσσέας, M.Sc., Υπ. Δρ. ΑΠΘ
Μηχανικός – Αναλυτής Πληροφοριακών
Συστημάτων

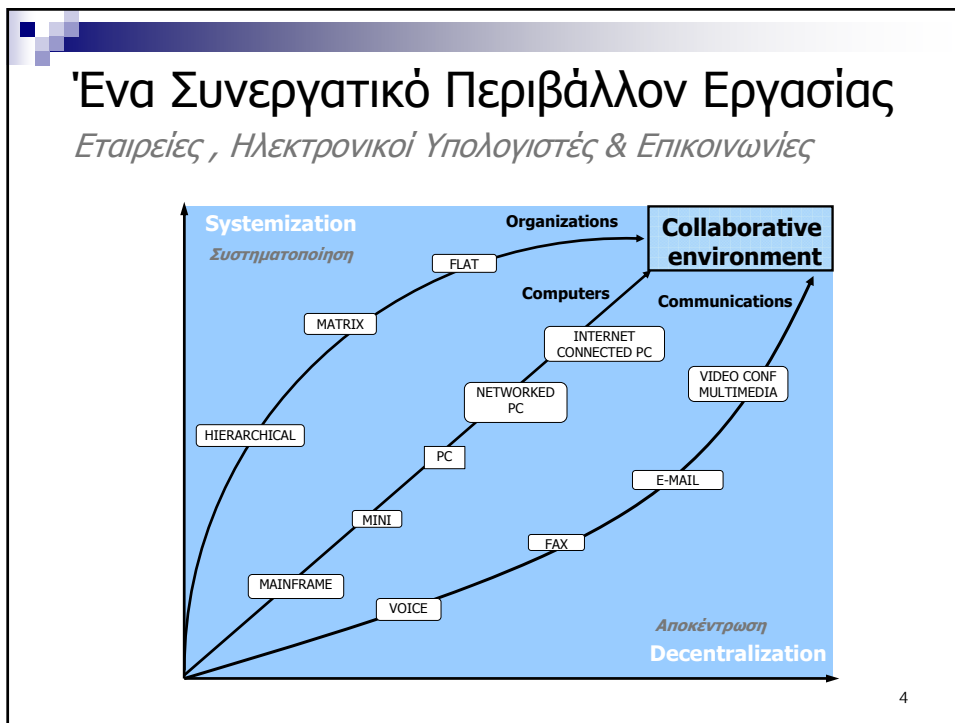
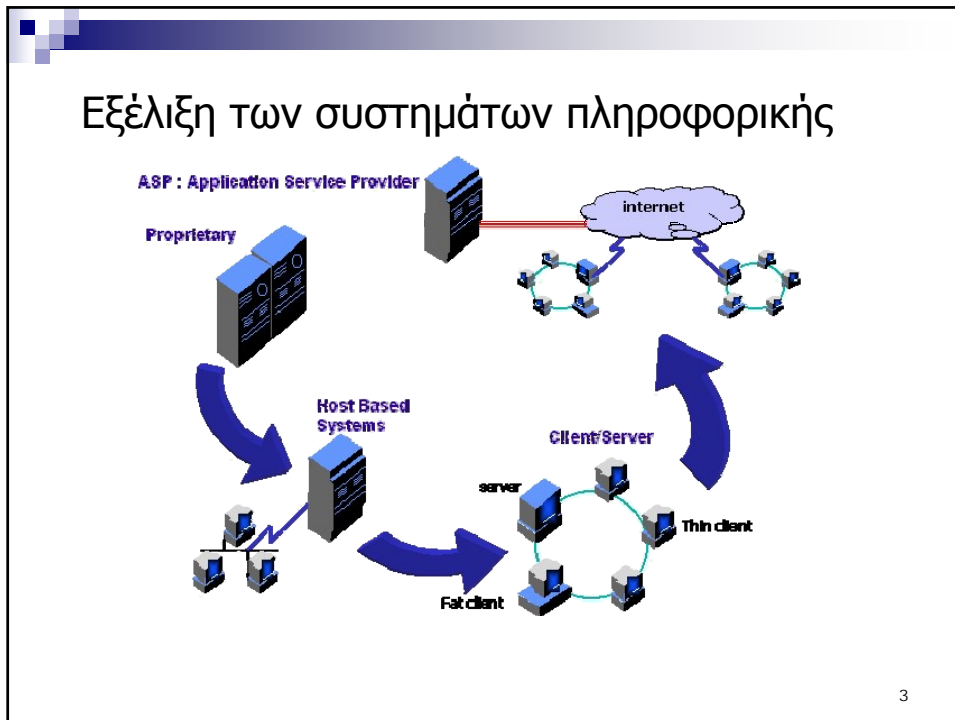
Νέες τεχνολογίες και προϊόντα

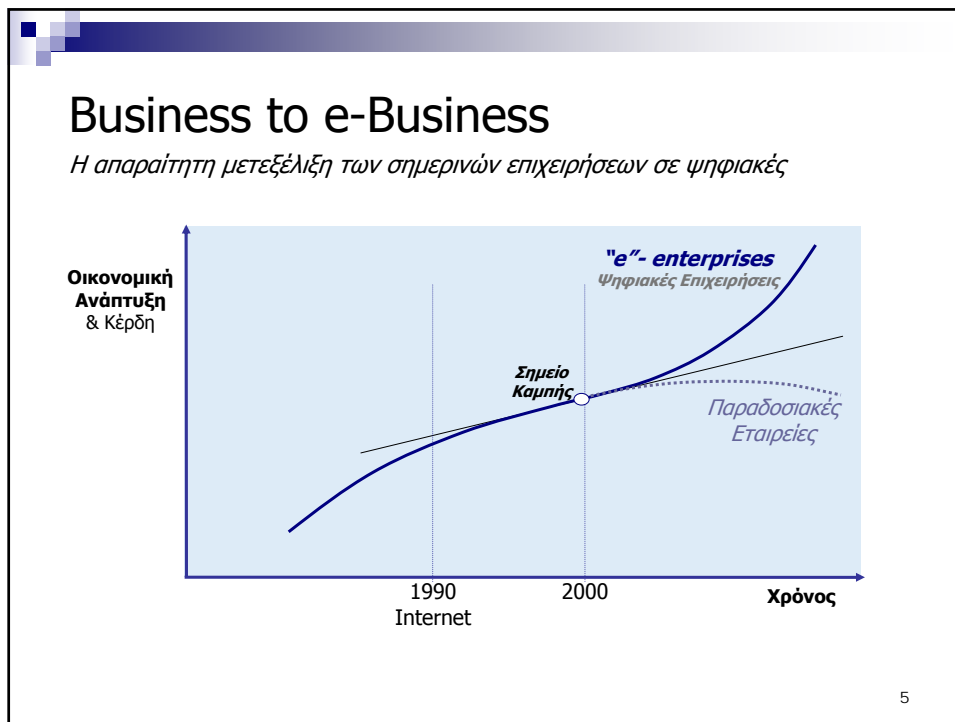
Ο πύργος της Βαβέλ

■ ASP	■ OLAP
■ BPR	■ Outsourcing
■ BI	■ ROI
■ B2C / B2B / B2G	■ TCO
■ CRM	■ SCM
■ Data Mining	■ VPN
■ IT Security	■ VoIP
■ ISP	■ Wi-Fi
■ KM	■ WAP



2







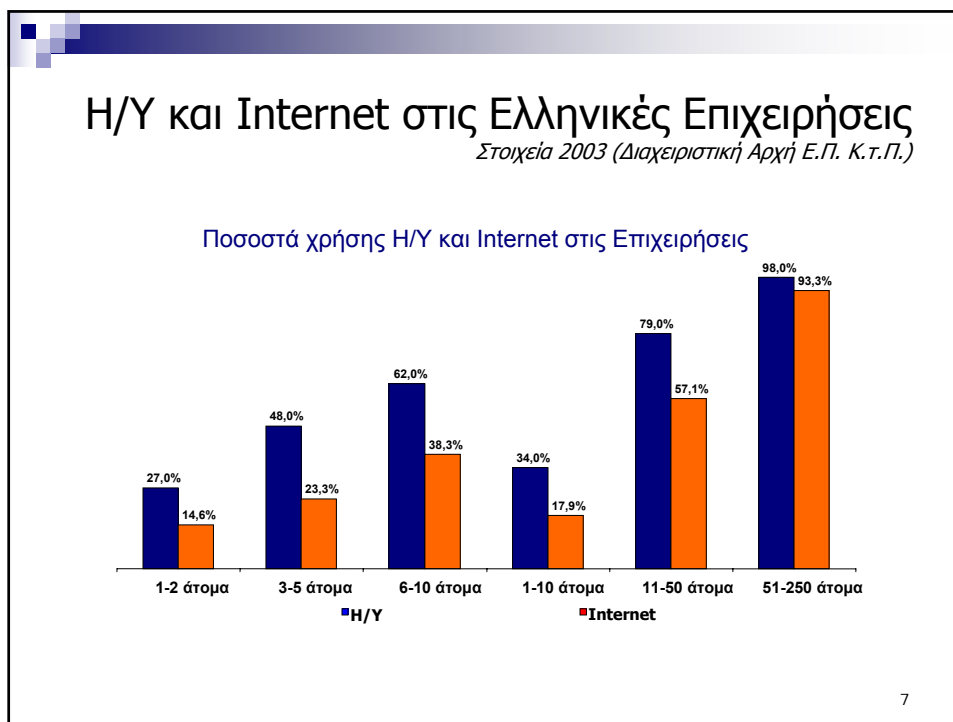
E-Business is Business

B2B, B2C, B2G
Business to Business, to consumer, to government

- **B2B:** συναλλαγή μεταξύ 2 επιχειρήσεων, μέσω web ή κλειστού δικτύου (extranet)
- **B2C:** πωλήσεις στο ευρύ κοινό, σε τελικούς καταναλωτές
- **B2G:** συναλλαγές με το κράτος και τη Δημόσια Διοίκηση (TAXIS)

6



Ανάγκες και Προβλήματα

Τι ζητούν οι επιχειρήσεις σήμερα;

- Ανταγωνιστικό Πλεονέκτημα μέσω Πληροφορικής
- Μετεξέλιξη σε Οργανισμούς της «Νέας Οικονομίας»
(Οικονομία της Γνώσης)
- Μείωση Κόστους Λειτουργίας – Αύξηση Κερδών

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
Υπερπληθώρα Πληροφοριών - Information Overload
Ανύπαρκτες ή Ελλιπείς Επιχειρησιακές Διαδικασίες - No business procedures
Κακή Εσωτερική Πληροφόρηση - Bad communication inside the company
Πεπαλαιωμένη Τεχνολογία & Κακή Συντήρηση - Obsolete technology & Bad support of it
Άγνοια της Διοίκησης - Misinformed management
Χαμηλή Παραγωγικότητα - Low Productivity

8

Εισαγωγή στη βασική Ορολογία

- Πληροφορική (IT) & Επιχειρήσεις (Business)
- Σχεδιασμός Επιχειρησιακών Πόρων
Enterprise Resource Planning (ERP)
- Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων
Customer Relationship Management (CRM)
- Supply Chain Management
Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας (SCM)
- Enterprise Application Integration
Ολοκλήρωση Επιχειρηματικών Εφαρμογών (EAI)



Ψηφιακή Επιχείρηση "e"-Enterprise

9

Η πρόταση : ERP

Τι είναι ο Σχεδιασμός & Διαχείριση Επιχειρησιακών Πόρων (Enterprise Resource Planning Systems) ?

- Μια εφαρμογή λογισμικού με πολλά τμήματα (multi-module application) η οποία βοηθά την επιχείρηση να διαχειριστεί όλες τις εργασίες της
- Ένα ολοκληρωμένο σύστημα πληροφορικής (integrated Information System) που εξυπηρετεί όλα τα τμήματα μιας επιχείρησης
- Ένα στρατηγικό εργαλείο (strategic tool) που βοηθά την επιχείρηση να αποκτήσει πλεονέκτημα συντονίζοντας και βελτιστοποιώντας τις διαδικασίες



10

ERP & BPR (Business Process Reengineering):

Σχεδιάζοντας την επιχείρηση ξανά

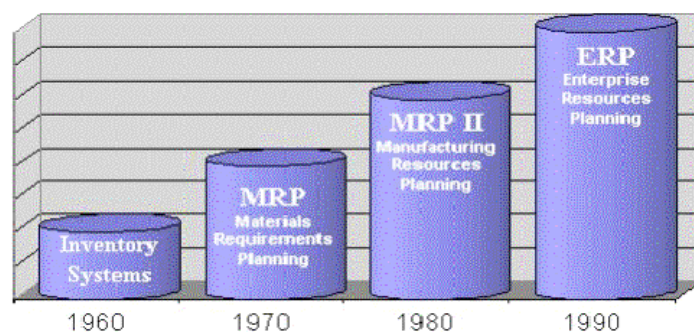
- Εξετάζονται οι στόχοι μιας επιχείρησης και επανασχεδιάζονται διαδικασίες και εργασίες από κάτω προς τα πάνω
- Όχι απλή αυτοματοποίηση
- Λιγότερα επίπεδα διοίκησης – πιο εξειδικευμένο προσωπικό
- Ο στόχος δεν είναι μόνο μείωση κόστους αλλά βελτιστοποίηση και αύξηση παραγωγικότητας
- Δραστικές αλλαγές όχι σταδιακές.



11

Η εξέλιξη των ERP systems

Από πληροφοριακά συστήματα του '60 στα σημερινά ERP



- Τεχνικές στη βιομηχανία για την μείωση του κόστους παραγωγής
- Σταδιακή ενσωμάτωση σε άλλες επιχειρησιακές ανάγκες (MRP, MRPII)
- Ολοκλήρωση Συστημάτων Πληροφορικής (Total Integrating solution)

12

Τι κάνει ένα ERP ?

Το Σύστημα Επιχειρησιακών Πόρων καλύπτει τα τμήματα :

- Λογιστική - Financial Accounting
- Αποθεματικά, Πάγια - Treasury
- Εσωτερικός Έλεγχος - Enterprise Controlling
- Διαχείριση Επενδύσεων - Investment Management
- Σχεδιασμός Παραγωγής - Production Planning
- Διαχείριση Υλικών - Materials Management
- Συντήρηση Εγκαταστάσεων - Plant Maintenance & Service
- Διαχείριση Ποιότητας - Quality Management
- Πωλήσεις & Διανομή - Sales & Distribution
- Ανθρώπινοι Πόροι - Human Resources Management
- Επιχειρησιακή Πληροφόρηση - Information Warehouse

13

Πως λειτουργεί το ERP ?

Τα κύρια χαρακτηριστικά μιας ERP λύσης

- **Προσαρμοστικότητα:**
 - Δίκτυα Η/Υ - client/server networks
 - Πολλαπλές βάσεις Δεδομένων - various data base ends
- **Δομημένη και Ανοικτή Αρχιτεκτονική:**
 - Ανεξάρτητα από Η/Υ - multiple hardware platforms
 - Συνεργασία με άλλες εφαρμογές - third party add-ons
- **Πληρότητα:**
 - Υποστήριξη όλων των επιχειρησιακών λειτουργιών
 - Διευκόλυνση ανταλλαγής πληροφοριών - data exchange
- **Πέρα από την Επιχείρηση:**
 - Ψηφιακή Συνεργασία με συνεργάτες – e-partners entities
- **Βέλτιστες Επιχειρηματικές Πρακτικές:**
 - Πρακτικές εφαρμόσιμες παντού

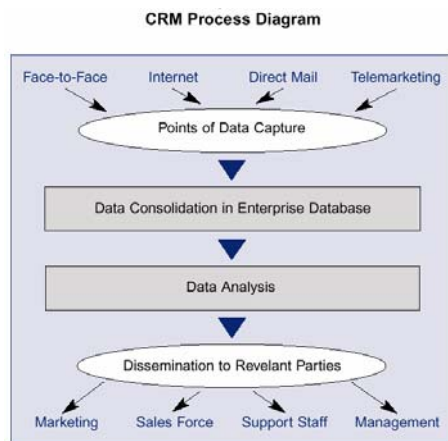
14

Είναι τα ERP αρκετά ? CRM

Τι είναι η Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων

Customer Relationship Management ?

- CRM : Εργαλεία (front end) για τη συλλογή, διαχείριση, ανάλυση και αξιολόγηση των πληροφοριών σχετικών με υπάρχοντες και εν δυνάμει πελάτες σε όλα τα τμήματα της επιχείρησης
- Στόχοι :
 - Προσέλκυση νέων πελατών
 - Ικανοποίηση Παλαιών



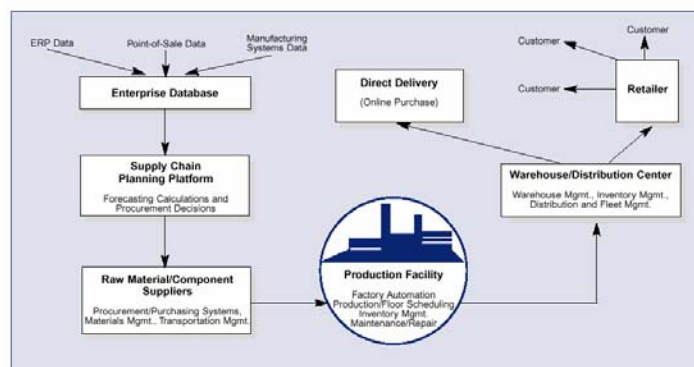
Source: Cherry Tree & Co. Research

15

Είναι τα ERP αρκετά ? SCM

Τι είναι η Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας

Supply Chain Management ?



Source: Cherry Tree & Co. Research

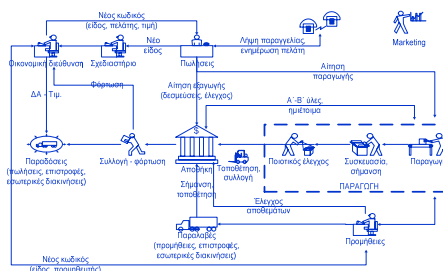
- SCM : Εφαρμογές (back end) σχεδιασμένες να συνδέουν προμηθευτές, κατασκευαστές, διανομείς, μεταπωλητές και άλλους συνεργάτες σε ένα δίκτυο παραγωγής και διανομής.

16

Είναι τα ERP αρκετά ? WMS

*Τι είναι τα Συστήματα Διαχείρισης Φυσικής Αποθήκης;
Warehouses Management Systems*

- **Data Warehouse MS:** Το πληροφοριακό σύστημα που ελέγχει όλο το κύκλωμα της φυσικής αποθήκης
- **LOGISTICS:** επεκτείνει το σύστημα σε όλη την αλυσίδα ανεφοδιασμού και μεταφορών

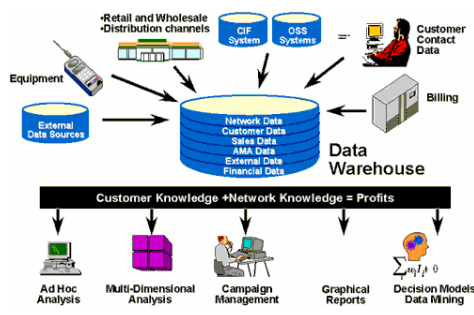


17

Είναι τα ERP αρκετά ? DW

*Τι είναι οι Δεξαμενές (Αποθήκες) Δεδομένων;
Data Warehouses & Data Mining*

- **Data Warehouse :** Ένα υπερσύνολο ΒΔ που περιλαμβάνει σχεδόν κάθε δεδομένο μιας επιχείρησης, κάθε συναλλαγή, κάθε στοιχείο
- **Data Mining:** Εξερεύνηση και ανάλυση μέσα από πλήθος δεδομένων για την εύρεση «κρίσιμων» - ουσιαστικών πληροφοριών



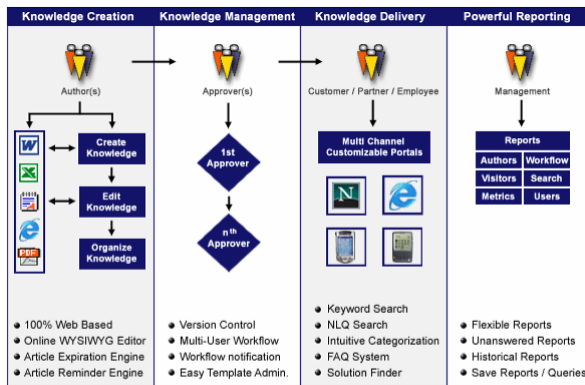
18

Είναι τα ERP αρκετά ? ΒΙ & ΚΜ

Τι είναι η Επιχειρησιακή Γνώση και η Διαχείριση της;

Business Intelligence and Knowledge Management

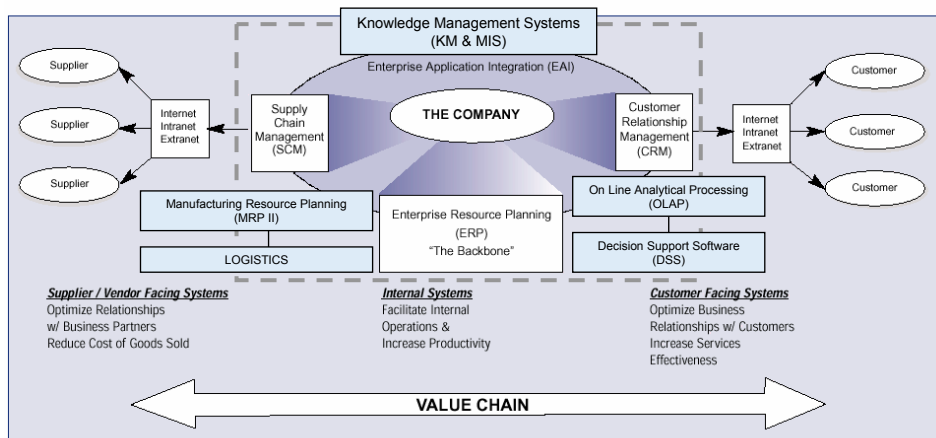
- **ΒΙ :** κάθε πληροφορία για το παρελθόν, το παρόν και το μέλλον της επιχείρησης.
- **ΚΜ:** Γενικός όρος που περιλαμβάνει κάθε θεωρία ή εργαλείο για τη καλύτερη αξιοποίηση της γνώσης που υπάρχει σε έναν οργανισμό (εμπειρία, τεχνογνωσία κλπ)



19

Extended Enterprise Applications

"The Extended Enterprise"



Source: Cherry Tree & Co. Research

Τα ERP είναι η «ραχοκοκαλιά» των σημερινών επιχειρησιακών πληροφοριακών συστημάτων

20

Οικονομικοί Παράγοντες: ROI & TCO

Τι κοστίζει τώρα και τι μετά;

Return of Investment & Total Cost of Ownership

- ROI: Οικονομικά κέρδη μιας επένδυσης. *Τι γλυτώσαμε αγοράζοντας ένα σύστημα;*
- TCO: Συνολικό κόστος ζωής ενός συστήματος (αγορά, συντήρηση, υποστήριξη, εκπαίδευση προσωπικού)



21

Outsourcing

Μήπως πρέπει να εξεταστεί;

- Ανάθεση συγκεκριμένου έργου σε συνεργάτες, εταιρίες, συμβούλους εκτός επιχείρησης
- Πρακτική που εξετάζεται ακόμα και από το Δημόσιο



22

Περισσότερα...

Βιβλιογραφία και Παραπομπές

- Internet Sites :
 - ERP Portals : www.erpassist.com, www.erpsupersite.com, www.erpcentral.com
 - IT Portals: www.techencyclopedia.com
 - Consulting : www.gartnergroup.com, www.aberdeen.com, www.ey.com
 - Vendors : www.sap.com, www.oracle.com, www.idedwards.com
- Βιβλία & Περιοδικά :
 - XRAM, Special editions of RAM Magazine (April 2000 & Dec 2000)
 - E-Business and ERP: Transforming the Enterprise by Norris et al (July 2000, John Wiley & Sons)
 - Enterprise Resource Planning (Erp) : The Dynamics of Operations Management by Avraham Shtub (March 1999, Kluwer Academic Pub)

23

Περισσότερα...

Βιβλιογραφία και Παραπομπές

- Internet Sites :
 - ERP Portals : www.erpassist.com, www.erpsupersite.com, www.erpcentral.com
 - IT Portals: www.techencyclopedia.com
 - Consulting : www.gartnergroup.com, www.aberdeen.com, www.ey.com
 - Vendors : www.sap.com, www.oracle.com, www.idedwards.com
- Βιβλία & Περιοδικά :
 - XRAM, Special editions of RAM Magazine (April 2000 & Dec 2000)
 - E-Business and ERP: Transforming the Enterprise by Norris et al (July 2000, John Wiley & Sons)
 - Enterprise Resource Planning (Erp) : The Dynamics of Operations Management by Avraham Shtub (March 1999, Kluwer Academic Pub)

24