

Α.Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Ε-ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ (e-business) ΜΕ ΤΟ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ SAP

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ
ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΒΩΡΟΣ

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΕΣ
ΣΤΑΥΡΟΥΛΑ ΚΡΑΤΗΜΕΝΟΥ
ΕΥΔΟΚΙΑ ΜΗΛΙΤΣΗ

ΠΑΤΡΑ 2004

ΑΡΙΘΜΟΣ
ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ

5776

Α.Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Ε-ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ (e-business) ΜΕ ΤΟ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ SAP

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ
ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΒΩΡΟΣ

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΕΣ
ΣΤΑΥΡΟΥΛΑ ΚΡΑΤΗΜΕΝΟΥ
ΕΥΔΟΚΙΑ ΜΗΛΙΤΣΗ

ΠΑΤΡΑ 2004

Θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε για τις χρήσιμες και πολύ σημαντικές πληροφορίες που μας έδωσαν για την πραγματοποίηση της πτυχιακής εργασίας μας τους κυρίους: Λιούτση Α, Προϊστάμενο Ταμείου στην Ελληνική Βιομηχανία Εμφιαλώσεως coca-cola 3Ε , τον κύριο Ν.Βλασσακίδη, Γενικό Διευθυντή στο τμήμα της Οικονομικής Διεύθυνσης καθώς και τον κύριο Π.Τρίγκα Προϊστάμενο στο τμήμα Αποθήκης και Διακίνησης Προϊόντων στην Ελληνική Εταιρεία Εμφιαλώσεως coca-cola 3Ε. Επιπλέον θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τον κύριο Σ. Πολίτη Υπεύθυνο Πωλήσεων στο κατάστημα Παπασωτηρίου στην περιοχή της Πάτρας. Επίσης πολύ χρήσιμες και σημαντικές ήταν οι πληροφορίες που αποκομίσαμε από το την κυρία Ε.Καραγιάννη , Σύμβουλος για το πληροφοριακό σύστημα διαχείρισηςSAP.

Τέλος , ευχαριστούμε τον κ. Νικόλαο Βώρο καθηγητή του Τμήματος Επιχειρηματικού Σχεδιασμού και Πληροφοριακών Συστημάτων και εισηγητής της Πτυχιακής Εργασίας μας για τις πολύτιμες συμβουλές που μας έδωσε ώστε να πραγματοποιηθεί αυτή η εργασία.

Με εκτίμηση
Σταυρούλα Κρατημένου
Ευδοκία Μηλίτση

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ	6
1.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	6
1.2. ΟΙ ΣΥΝΙΣΤΩΣΕΣ ΕΝΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	7
1.2.1. Συνιστώσα: Άνθρωποι	7
1.2.2. Συνιστώσα: Λογισμικό	8
1.2.3. Συνιστώσα: Υλικός Εξοπλισμός	9
1.2.4. Συνιστώσα: Επικοινωνίες	10
1.3. ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ	10
1.3.1. Ως προς την τοπολογία τους	10
1.3.2. Ως προς την ιεραρχία ελέγχου και ροής των δεδομένων	11
1.3.3. Ως προς την ευρύτητα	11
1.3.4. Ως προς την κυριότητα και χρήση της	12
1.4. ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	12
1.5. ΥΛΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟΥ	13
1.6. ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟΥ	14
1.7. ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΚΑΙ ΕΠΙΠΕΔΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	14
1.8. ΤΥΠΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	15
2. ΤΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ SAP ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΛΥΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	18
2.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	18
2.2. ΥΠΟΒΑΘΡΟ SAP	21
2.3. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ ΕΦΟΔΙΑΣΜΟΥ SAP	23
2.3.1. Βελτίωση της Αγοραστικής δύναμης	24
2.3.2. Διαχείριση σχέσεων με προμηθευτές	24
2.3.3. Διαχείριση του συνολικού κύκλου ζωής του φυσικού εξοπλισμού	25
2.4. ΕΙΣΑΓΟΝΤΑΣ ΤΟ ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ CRM	27

2.5.	ΤΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΑΝΑΛΥΤΙΚΟΥ CRM	29
2.6.	Η ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΤΟΥ SAP ANALYTICAL CRM	31
2.7.	ΛΥΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΙΚΡΟΡΟΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	32
2.7.1.	Business One	32
2.7.2.	Σύντομη λύση SAP	33
2.8.	ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ SAP BUSINESS ONE ΓΙΑ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	34
3.	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ SAP	38
3.1.	Εισαγωγή	38
3.2.	Επιτρέποντας την βασισμένη στην αξία επιχειρησιακή διαχείριση	40
3.3.	Μετάφραση της Στρατηγικής στην πράξη: Το ισορροπημένο Scorecard	41
3.4.	Η κατάσταση σήμερα	42
3.5.	Ολοκλήρωση και επιτάχυνση της διαδικασίας διαχείρισης της στρατηγικής με το SAP SEM	43
3.5.1.	Σενάρια εγκατάστασης	43
3.5.2.	Η δομή του λογισμικού SAP SEM	45
3.5.3.	Ο επιχειρησιακός προγραμματισμός και η προσομοίωση (SEM-BPS)	45
3.5.4.	Ο εταιρικός έλεγχος απόδοσης (SEM-CRM)	47
3.5.5.	Επιχειρησιακή σταθεροποίηση (SEM-BCS)	47
3.5.6.	Η συλλογή επιχειρησιακών πληροφοριών (SEM-BIC)	48
3.5.7.	Η εφαρμογή μιας διαδικασίας διαχείρισης στρατηγικής με το SAP SEM	49
3.6.	Η ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ my SAP.com	51
3.6.1.	Η διαχείριση της γνώσης με το my SAP.com	52
3.6.2.	Τα συστατικά της διαχείρισης της γνώσης με το my SAP.com	53
3.6.3.	Η τεχνολογία my SAP για την ολοκλήρωση των επιχειρήσεων	55
3.7.	ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΜΙΑ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΙΣΤΟΥ ΚΑΙ ΕΝΑ ΕΝΔΟΔΙΚΤΥΟ	58

3.8. ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	59
3.9. ΕΝΙΣΧΥΟΝΤΑΣ ΤΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΟΥ my SAP.COM ΚΑΙ ΤΗ ΣΥΝΕΧΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	60
3.10. ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ: ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΖΟΝΤΑΣ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ	61
3.10.1. Δίνοντας το εναρκτήριο λάκτισμα στην κατάρτιση	62
3.11. Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ SAP R/3	63
3.11.1. Εισαγωγή	63
3.11.2. Τα οφέλη της Επιχείρησης SAP R/3	64
3.12. ΟΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΟΥ my.SAP.COM	64
3.12.1. Οι στρατηγικές κατευθύνσεις ανάπτυξης στο SAP	64
3.13. ΚΑΙΝΟΤΟΜΟΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ	65
3.13.1. Η Επιχειρηματική Αρχιτεκτονική SAP R/3	66
4. ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΗ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ	68
4.1. Επιχειρηματική καινοτομία	68
4.2. Μελλοντική ευελιξία	71
4.3. Διαρκής επιχείρηση	72
4.4. Μειωμένο κόστος της επιχείρησης ιδιοκτησίας	73
4.5. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ	74
4.5.1. Ασφάλεια	74
4.5.2. Παγκοσμιοποίηση	75
4.5.3. Τοπίο διοίκησης IT	76
4.6. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ	77
5. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ ΜΕ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΜΥ SAP	78
5.1. Η ΜΕΤΑΤΡΟΠΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΣΕ ΚΕΡΔΟΣ	78

5.2. ΜΕΓΙΣΤΗ ΕΥΕΛΙΞΙΑ	79
5.3. ΠΛΗΡΗΣ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ	79
5.4. Η ΙΣΧΥΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	80
5.5. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΟΣΤΟΥΣ	80
5.5.1. Προσωπικό κόστος σχεδιασμού με το my SAP HR	82
5.5.2. Χρησιμοποίηση δυνατοτήτων προσωπικού κόστους	82
5.5.3. Η διαδικασία προσωπικού κόστους προγραμματισμού: έλεγχος, συμμετέχοντες, κανόνες	82
5.5.4. Προετοιμασία του προγραμματισμού	83
5.5.5. Η συλλογή στοιχείων για τον προγραμματισμό	84
5.5.6. Λεπτομερής προγραμματισμός για τους διευθυντές γραμμής και τους ειδικούς προγραμματισμού προσωπικού κόστους	84
5.6. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΜΕ ΤΟ MY SAP HR	85
6. Η ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΟΝ ΕΛΛΑΔΙΚΟ ΧΩΡΟ	87
6.1. Σε ποιες εταιρείες χρησιμοποιείται το SAP	87
6.2. Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ SAP ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΕΜΦΙΑΛΩΣΕΩΣ COCA – COLA 3 Ε	88
6.2.1. SAP PROJECT	88
6.2.2. Coca-Cola ΚΑΙ SAP	89
6.3. Η ΛΥΣΗ SAP BEVERAGE	93
6.4. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΜΕΡΙΜΝΕΣ ΤΟΥ SAP BEVERAGE	94
6.4.1. Πρόσθετη δαπάνη	94
6.4.2. Διαχείριση εκκένωσης	94
6.4.3. Εκτεινόμενη διαδικασία επιστροφής	94
6.4.4. Προγραμματισμός μεταφορών	95
6.4.5. Διευθέτηση διαδρομών	95
6.4.6. Επιστροφές πωλήσεων	95
6.4.7. Πληρωτής μετρητών	96

6.4.8.	Ημερήσια διάταξη φόρτωσης	96
6.4.9.	Έκθεση μεταφορών	96
6.4.10.	Υλική ταξινόμηση	96
6.4.11.	Καθήκον φόρου SAP	97
6.4.12.	Κατάλογος εκκρεμοτήτων του SAP	97
6.5.	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΑΓΟΡΑΣΤΩΝ	97
6.5.1.	Σκοπός	97
6.5.2.	Πλεονεκτήματα	98
6.5.3.	Χαρακτηριστικά	98
6.6.	MARKETING	100
6.6.1.	Σκοπός	100
6.6.2.	Χαρακτηριστικά	100
6.6.3.	Διαχείριση εκστρατείας	101
6.6.4.	Διαχείριση καθοδήγησης	101
7.	ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ	103
8.	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ	105
9.	ΠΗΓΕΣ - ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ:	106

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ



1.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Είναι κοινός τόπος ότι η τεχνολογία των υπολογιστών είναι σήμερα καθοριστική για την σωστή και αποδοτική διαχείριση κάθε μορφής Οργανισμού ή Επιχείρησης. Οι εφαρμογές των υπολογιστών, της πληροφορικής και των επικοινωνιών γενικότερα καλύπτουν κάθε τομέα της ανθρώπινης δραστηριότητας. Η ύπαρξη και μόνο, όμως ενός υπολογιστή, όσο ισχυρός και αν είναι δεν αρκεί για να λύσει τα προβλήματα ενός οργανισμού. Χρειάζεται να δημιουργηθούν τα κατάλληλα συστήματα που θα παραλαμβάνουν κάθε φορά τα δεδομένα και θα τα μετατρέπουν σε πληροφορίες με βάση συγκεκριμένες προδιαγραφές. Στη περίπτωση αυτή αναφερόμαστε σε Πληροφοριακά Συστήματα (Information Systems) που δημιουργούνται από ειδικούς επαγγελματίες της πληροφορικής, τους αναλυτές συστημάτων με βάση τις απαιτήσεις που καθορίζονται από τους χρήστες.

ΟΡΙΣΜΟΣ: Πληροφοριακό Σύστημα είναι ένα σύνολο τεσσάρων αλληλοεπιδρώντων στοιχείων(άνθρωποι, λογισμικό, υλικός εξοπλισμός, επικοινωνίες), το οποίο επεξεργάζεται δεδομένα, παράγει πληροφορίες για λογαριασμό μιας Επιχείρησης ή ενός Οργανισμού.

1.2. ΟΙ ΣΥΝΙΣΤΩΣΕΣ ΕΝΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Με σκοπό να αποσαφηνίσουμε περισσότερο την έννοια ενός Πληροφοριακού Συστήματος δίνουμε παρακάτω μια συνοπτική περιγραφή των συνιστωσών του.

1.2.1. Συνιστώσα: Άνθρωποι

Οι άνθρωποι που αποτελούν στοιχεία ενός Πληροφοριακού Συστήματος μπορούν να ταξινομηθούν σε τρεις κατηγορίες: στους χρήστες (users), στους χειριστές (operators) του συστήματος και στους δημιουργούς (developers) που έχουν την ευθύνη της δημιουργίας, συντήρησης και ανάπτυξης του συστήματος. Βέβαια όλοι αυτοί είναι ρόλοι, δηλαδή ένα άτομο μπορεί να ανήκει ταυτόχρονα σε διαφορετικές κατηγορίες. Παράλληλα υπάρχει και μια οργανωτική δομή, στην οποία εντάσσονται οι άνθρωποι που εργάζονται στο σύστημα.

Στην κατηγορία των χρηστών ανήκουν οι κυρίως χρήστες (τελικοί χρήστες) και οι προϊστάμενοί τους.

Στην κατηγορία των χειριστών ανήκουν οι χειριστές των μηχανημάτων Η.Υ., όσοι εισάγουν στοιχεία, όσοι συντηρούν το υλικό ή το λογισμικό κ.λ.π. Βέβαια μερικές φορές οι χειριστές γίνονται χρήστες του συστήματος, ή το αντίστροφο. Συνεπώς οι κατηγορίες αυτές παριστάνουν περισσότερους ρόλους παρά μεμονωμένα άτομα.

Η τρίτη κατηγορία περιλαμβάνει:

- Τον εκπαιδευτή, που έχει την ευθύνη της εκπαίδευσης στα διάφορα αντικείμενα όλων όσων απαιτείται εκπαίδευση – ενημέρωση.
- Τον προγραμματιστή δηλαδή εκείνον που συντάσσει, ελέγχει και συντηρεί το λογισμικό του Πληροφοριακού Συστήματος.

- Τον αναλυτή που ανακαλύπτει, συμπεραίνει και αναλύει, με την βοήθεια των χρηστών τις απαιτήσεις, αξιολογεί εναλλακτικές λύσεις, καθορίζει τις προδιαγραφές σχεδίασης λογισμικού, υλικού, των διαδικασιών, των δεδομένων κ.λ.π.
- Το σχεδιαστή της βάσης δεδομένων, αν το Πληροφοριακό Σύστημα χρησιμοποιεί βάση δεδομένων.
- Τον ειδικό επί των δικτύων, αν έχουμε δίκτυο υπολογιστών στο Σύστημα μας .
- Τον υπεύθυνο της όλης διαχείρισης του έργου, που σχεδιάζει δραστηριότητες, αναθέτει εργασίες, συντονίζει και διευθύνει την όλη προσπάθεια της ανάπτυξης του Πληροφοριακού Συστήματος.
- Το σχεδιαστή του υλικού ή του λογισμικού που συντάσσει λεπτομερειακή περιγραφή του τρόπου δημιουργίας του υλικού ή του λογισμικού.
- Τον υπεύθυνο ασφαλείας, που έχει την ευθύνη της ασφάλειας τόσο των δεδομένων όσο και των μηχανημάτων.

1.2.2. Συνιστώσα: Λογισμικό

Το λογισμικό ενός Πληροφοριακού Συστήματος μπορεί να ταξινομηθεί σε τρεις μεγάλες κατηγορίες:

- Στο λογισμικό του συστήματος (system software).
- Στο λογισμικό των εφαρμογών (application software).
- Στο λογισμικό που αυξάνει την παραγωγικότητα (productivity software).

Στην πρώτη κατηγορία ανήκουν τα προγράμματα που φτιάχνονται από τον κατασκευαστή του υλικού – ή από συνεργάτες του – και αγοράζονται μαζί με αυτό είτε χωριστά.

Στην δεύτερη κατηγορία περιλαμβάνονται τα προγράμματα που γράφονται για να υποστηρίξουν γενικές ή συγκεκριμένες εφαρμογές και απαιτούν το λογισμικό του συστήματος για την εκτέλεση τους. Ενδεικτικά αναφέρουμε εφαρμογές, όπως:

- α) Μισθοδοσίας
- β) Ελέγχου αποθήκης
- γ) Παρακολούθησης προμηθειών

- δ) Κοστολόγησης
- ε) Λογιστικής κ.λ.π.

Ο λόγος κατασκευής ενός προγράμματος εφαρμογών αποκλειστικά για τις ανάγκες του Πληροφοριακού Συστήματος, είναι ότι επιτυγχάνεται η δημιουργία λογισμικού που ικανοποιεί πλήρως τις απαιτήσεις του Συστήματος. Το κόστος όμως αυτής της κατασκευής είναι υψηλό. Σε αντιδιαστολή, η ενοικίαση ή η αγορά ενός έτοιμου προγράμματος εφαρμογών, που κατασκεύασε κάποιος άλλος, έχει μεν μικρότερο κόστος, όμως δεν καλύπτει συνήθως όλες τις πραγματικές ανάγκες του συστήματος.

Τέλος, η τρίτη κατηγορία λογισμικού περιλαμβάνει όλο το λογισμικό εκείνο που στοχεύει στο να διευκολυνθεί ο ίδιος ο χρήστης να δημιουργήσει μόνος του νέες εφαρμογές. Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται επεξεργαστές κειμένου, εργαλεία διαχείρισης βάσης δεδομένων, γλώσσες τέταρτης γενιάς, εργαλεία CASE κ.λ.π.

1.2.3. Συνιστώσα: Υλικός Εξοπλισμός

Στην προσπάθεια δημιουργίας ενός Πληροφοριακού Συστήματος σπάνια απαιτείται εξ αρχής κατασκευή υλικού (hardware). Μόνο σε συστήματα με μεγάλο βαθμό ασφάλειας, όπως τα Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης (Στρατιωτικών) Επιχειρήσεων (Command Information Systems), παρουσιάζεται η ανάγκη να μη χρησιμοποιηθεί εξ ολοκλήρου έτοιμος υλικός εξοπλισμός. Εκείνο όμως που πάντα συμβαίνει και είναι ευθύνη του αναλυτή, είναι η δημιουργία των προδιαγραφών υλικού (hardware specification). Ένας καλός αναλυτής θα πρέπει όχι μόνο να είναι σε θέση να συντάσσει σωστές προδιαγραφές υλικού και λογισμικού πάσης φύσεως (για τον υπολογιστή, τα μέσα αποθήκευσης, επικοινωνίας κ.λ.π.) αλλά επιπλέον να γνωρίζει τις δυνατότητες της αγοράς, να διαπραγματεύεται την προμήθεια, να φτιάχνει τους όρους των συμβολαίων αγοράς κ.λ.π.

Όπως ήδη αναφέραμε ένα Πληροφοριακό Σύστημα μπορεί να επεξεργάζεται δεδομένα τα οποία μπορεί να δίνονται ή να ζητούνται σε διάφορες μορφές. Είναι φανερό ότι ο υλικός εξοπλισμός του συστήματος έχει στενή σχέση τόσο με την επεξεργασία όσο και με το είδος των δεδομένων που εισάγονται/ εξάγονται.

1.2.4. Συνιστώσα: Επικοινωνίες

Οι επικοινωνίες αφορούν τη γεωγραφική μεταβίβαση των δεδομένων:

- Μεταξύ των περιφερειακών και της κεντρικής μονάδας του Η/Υ.
- Μεταξύ διαφορετικών Η/Υ οι οποίοι συνδέονται μεταξύ τους.

Οι επικοινωνίες απαιτούν την ύπαρξη ενός μέσου μετάδοσης το οποίο καλείται Γραμμή ή Δίαυλος (Channel) επικοινωνίας.

1.3. ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ

Τα μέσα τα οποία χρησιμοποιούνται για την μετάδοση των δεδομένων αποτελούν το Δίκτυο Επικοινωνίας Δεδομένων (Data Communication Network). Στην περίπτωση κατά την οποία συνδέονται και επικοινωνούν μεταξύ τους διαφορετικοί Η/Υ το προκύπτον δίκτυο ονομάζεται Δίκτυο Υπολογιστών (Computer Network).

Τα δίκτυα ταξινομούνται σε διάφορες κατηγορίες ανάλογα με τα βασικά τους χαρακτηριστικά.

1.3.1. Ως προς την τοπολογία τους

Με τον όρο Τοπολογία Δικτύου (Network Topology) εννοείται η διάταξη του Υλικού του δικτύου σε σχέση με τις γραμμές επικοινωνίας.

Στην Τοπολογία Αστέρα (Star Topology) η κεντρική μονάδα του κεντρικού Η/Υ συνδέεται απευθείας και με ιδιαίτερη γραμμή με τα τερματικά.

Η Τοπολογία Δένδρου (Tree Topology) αποτελεί παραλλαγή της προηγούμενης τοπολογίας με βασικό χαρακτηριστικό ότι σε κάθε γραμμή συνδέονται περισσότερα του ενός τερματικά.

Στην Τοπολογία Δακτυλίου (Ring Topology) η κεντρική μονάδα και τα τερματικά συνδέονται με γραμμές σχηματίζοντας δακτύλιο.

Στην Τοπολογία Αρτηρίας (Bus Topology) η κεντρική μονάδα συνδέεται με τα τερματικά με μία μόνο γραμμή στην οποία είναι συνδεδεμένα τα τερματικά παράλληλα.

Στην Τοπολογία Βρόχων (Mesh Topology) το κύριο χαρακτηριστικό είναι η ύπαρξη επικοινωνιακών κόμβων οι οποίοι μεσολαβούν μεταξύ Η/Υ και τερματικών του δικτύου.

Στην Τοπολογία Πλήρως Συνδεδεμένου Πολυγώνου (Completely Connected Polygon) συνδέονται Η/Υ μεταξύ τους έτσι ώστε να υπάρχει η δυνατότητα απευθείας επικοινωνίας λαμβανομένων ανά δύο.

Η Υβριδική Τοπολογία (Hybrid Topology) αποτελεί τοπολογία η οποία προέρχεται από τη σύνθεση των προαναφερομένων τοπολογιών.

1.3.2. Ως προς την ιεραρχία ελέγχου και ροής των δεδομένων

Ο τρόπος με τον οποίο συγκεντρώνονται, ελέγχονται και μεταδίδονται τα δεδομένα από τα τερματικά προς τους Η/Υ του δικτύου επιτρέπει την ταξινόμηση των δικτύων στις ακόλουθες κατηγορίες:

Στα Μη Ιεραρχικά Δίκτυα (Non – Hierarchical Networks) τα τερματικά συνδέονται κατευθείαν με το Η/Υ και ελέγχονται από αυτόν. Το δίκτυο δεν περιλαμβάνει συγκεντρωτές.

Στα Ιεραρχικά Δίκτυα (Hierarchical Networks) τα τερματικά συνδέονται με τον Η/Υ μέσω συγκεντρωτών ή σύνθετων πολυπλεκτών, οι οποίοι και τα ελέγχουν.

1.3.3. Ως προς την ευρύτητα

Η ευρύτητα της περιοχής στην οποία είναι αναπτυγμένο κάθε δίκτυο, επιβάλλει σε μεγάλο βαθμό την επιλογή και χρήση βασικών παραμέτρων του συστήματος. Με κριτήριο την ευρύτητα της περιοχής τα δίκτυα κατατάσσονται στις ακόλουθες κατηγορίες:

Τα Τοπικά Δίκτυα (Local Area Networks – LAN'S) καλύπτουν περιορισμένες γεωγραφικά περιοχές (π.χ. γραφεία ενός κτιρίου). Χρησιμοποιούνται ιδιωτικές καλωδιακές γραμμές με υψηλή απόδοση αλλά το μήκος των οπίων δεν υπερβαίνει συνήθως τα 6 χιλιόμετρα.

Τα Δίκτυα Ευρείας Περιοχής (Wide Area Networks – WAN'S) καλύπτουν μεγάλες γεωγραφικές περιοχές (πόλεις, χώρες). Χρησιμοποιούνται συνήθως δημόσιες τηλεφωνικές και δορυφορικές γραμμές.

Τα Μεικτά Δίκτυα αποτελούν συνδυασμό των δύο προηγούμενων περιπτώσεων. Ένα ή περισσότερα τοπικά δίκτυα συνδέονται μεταξύ τους με τη βοήθεια τηλεφωνικής ή δορυφορικής γραμμής.

1.3.4. Ως προς την κυριότητα και χρήση της

Ένα δίκτυο μπορεί να περιορίζεται στα πλαίσια μιας επιχείρησης, να αποτελεί σύνθεση συστημάτων δύο ή περισσότερων επιχειρήσεων ή να αποτελεί δίκτυο στην υπηρεσία κοινωνικών ομάδων. Διακρίνονται οι ακόλουθες κατηγορίες δικτύων:

- Τα Ιδιωτικά Δίκτυα χρησιμοποιούνται από μία ή περισσότερες εταιρίες.
- Τα Δημόσια Δίκτυα (Public Data Networks) αποτελούνται από επικοινωνιακούς κόμβους και γραμμές οι οποίοι ανήκουν στην κυριότητα του δημοσίου και παρέχουν υπηρεσίες σε ιδιωτικά συστήματα και δίκτυα.

1.4. ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Μέχρι τη στιγμή κατά την οποία γράφονται αυτές οι γραμμές, στη χώρα μας παρέχονται οι ακόλουθες δυνατότητες:

Το Δημόσιο Δίκτυο Δεδομένων HELLASPAC αποτελεί δημόσιο δίκτυο μεταγωγής πακέτων ειδικά σχεδιασμένο για την επικοινωνία Η/Υ.

Το Δίκτυο HELLASCOM αποτελεί ψηφιακό δίκτυο υψηλών ταχυτήτων το οποίο ικανοποιεί κυρίως τις ανάγκες των οργανισμών.

Η Υπηρεσία HELLASTEL αποτελεί δίκτυο videotext το οποίο παρέχει και τη δυνατότητα πρόσβασης των χρηστών του σε ευρωπαϊκά δίκτυα και υπηρεσίες.

Το Δίκτυο Αριάδνη αποτελεί δικτυακή υποδομή ανοικτής αρχιτεκτονικής για την εξυπηρέτηση των αναγκών της ακαδημαϊκής κοινότητας.

1.5. ΥΛΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟΥ

Αποτελείται από τα εξής μέρη:

➤ Τερματικά (Terminals)

Πρόκειται για τα άκρα του δικτύου στα οποία γίνεται η είσοδος ή έξοδος των μηνυμάτων.

➤ Διαμορφωτές, αποδιαμορφωτές (Modems)

Πρόκειται για συσκευές οι οποίες έχουν σαν βάση λειτουργία τη διαμόρφωση – αποδιαμόρφωση του σήματος. Συνήθως μετατρέπουν τα ψηφιακά σήματα του Η/Υ σε αναλογική μορφή και αντιστρόφως όταν πρόκειται να σταλούν σε απομακρυσμένο αποδέκτη ή όταν λαμβάνονται από απομακρυσμένο πομπό.

➤ Πολυπλέκτες, Συγκεντρωτές (Multiplexers, Concentrators)

Η χρήση των συγκεντρωτών και πολυπλεκτών, σ' ένα πλαίσιο επικοινωνίας, έχει σαν σκοπό την παροχή δυνατότητας σ' ένα αριθμό τερματικών, τα οποία χρησιμοποιούν γραμμές επικοινωνίας χαμηλών ταχυτήτων, να συνδεθούν ταυτόχρονα με μια κεντρική γραμμή υψηλής ταχύτητας η οποία καταλήγει σ' ένα Η/Υ.

➤ Γέφυρες, Δρομολογητές, Πύλες (Bridges, Routers, Gateways)

Οι Γέφυρες είναι συσκευές οι οποίες συνδέουν τοπικά δίκτυα τα οποία έχουν διαφορετικές μεθόδους πρόσβασης, αλλά τα ίδια πρωτόκολλα υψηλότερων επιπέδων.

Οι δρομολογητές είναι συσκευασίες οι οποίες επιτρέπουν τη σύνδεση ενός τοπικού δικτύου (LAN) με δίκτυο ευρείας περιοχής (WAN).

Οι πύλες είναι συσκευές οι οποίες επιτρέπουν τη σύνδεση σε δίκτυα τα οποία έχουν διαφορετικά πρωτόκολλα.

➤ Γραμμές Μετάδοσης

Οι γραμμές μετάδοσης αποτελούν επικοινωνιακές διατάξεις και μπορεί να είναι ενσύρματες, ηλεκτρομαγνητικές, ομοαξονικές αρτηρίες, οπτικές ίνες, δορυφορικές κ.λ.π. Μπορεί να χρησιμοποιείται δημόσιο ή ιδιωτικό τηλεφωνικό δίκτυο.

Ταχύτητα ή ρυθμός μετάδοσης (Bit – rate): Εκφράζει το ρυθμό εκπομπής των bit από τον πομπό και μετράται σε bit ανά δευτερόλεπτο.

Χωρητικότητα γραμμής (Channel capacity): Εκφράζει το μέγιστο δυνατό αριθμό μεταφερόμενων μέσω της γραμμής χαρακτήρων ανά μονάδα του χρόνου και μετράται σε bit/δευτερόλεπτο.

Απώλειες κατά τη μετάδοση: Το σήμα κατά την διέλευση του από μια γραμμή υφίσταται απώλειες, οι κυριότερες των οποίων είναι: α) θόρυβος β) παραμόρφωση γ) εξασθένιση σήματος.

1.6. ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟΥ

Αποτελείται από το:

- Λογισμικό παραγωγής και διεργασίας των μηνυμάτων: Πρόκειται για το λογισμικό των συστημάτων εφαρμογής του Η/Υ του δικτύου.
- Λογισμικό επικοινωνιών (Communication Software): Πρόκειται για το λογισμικό το οποίο χρησιμοποιείται για την αποστολή, διαχείριση μετάδοσης και υποδοχή μηνυμάτων.

1.7. ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΚΑΙ ΕΠΙΠΕΔΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Το σύνολο των προκαθορισμένων κανόνων, οι οποίοι διέπουν την επικοινωνία μεταξύ δύο σταθμών του δικτύου, ονομάζεται Πρωτόκολλο. Η αρχιτεκτονική κάθε δικτύου καθορίζει τους κανόνες με τους οποίους κάθε συνιστώσα του δικτύου συμμετέχει στο δίκτυο.

Πρωτόκολλο γραμμής (Data link protocols): Πρόκειται για το σύνολο των κανόνων οι οποίοι διέπουν τη μεταφορά δεδομένων μεταξύ δυο σταθμών μέσω κάποιας γραμμής. Αυτοί οι κανόνες αφορούν το συγχρονισμό:

- Των bit και bytes
- Πολλαπλής πρόσβασης του δικτύου
- Περιεχομένου
- Διαλόγου

Ανάλογα με την τεχνική μετάδοσης η οποία χρησιμοποιείται στα δίκτυα, τα πρωτόκολλα γραμμής διακρίνονται σε:

- Ασύγχρονα Πρωτόκολλα τα οποία χρησιμοποιούνται σε τερματικά με περιορισμένες δυνατότητες
- Σύγχρονα Πρωτόκολλα τα οποία χρησιμοποιούν τη σύγχρονη μετάδοση.

1.8. ΤΥΠΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Τα πληροφοριακά συστήματα μπορούν να χωριστούν σε διάφορους τύπους ανάλογα με τον τρόπο επεξεργασίας των δεδομένων και ανάλογα με τις λειτουργίες που εκτελούν

Ιστορικά υπάρχουν οι ακόλουθοι τρόποι επεξεργασίας δεδομένων:

- Χειρόγραφος τρόπος
- Μηχανική μέθοδος (π.χ. λογιστική μηχανή)
- Ηλεκτρονική μέθοδος (π.χ. με χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή)

Σ' ένα οργανισμό καθημερινά λαμβάνουν χώρα δοσοληψίες όπως παραγγελίες, παραλαβές, πωλήσεις, εκδόσεις τιμολογίων. Οι στοιχειώδεις κινήσεις – γεγονότα τα οποία υποστηρίζουν τις βασικές επιχειρησιακές ενέργειες στο επίπεδο λειτουργίας ενός Οργανισμού ονομάζονται συναλλαγές – δοσοληψίες (transactions).

Μια κατηγορία πληροφοριακών συστημάτων είναι τα συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών (transaction processing systems). Ένα σύστημα

της μορφής αυτής παρέχει διαδικασίες για καταγραφή και παραγωγή πληροφοριών σχετικών με κάποιες δοσοληψίες. Τυπικά συστήματα κατηγορίας αυτής είναι: διαχείριση αποθήκης, επεξεργασία λογιστικών εφαρμογών, διαχείριση μιας βιβλιοθήκης κ.λ.π.

Μια δεύτερη κατηγορία είναι τα Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης (Management Information Systems). Είναι τα συστήματα τα οποία εκτός από την υποστήριξη δοσοληψιών παρέχουν επιπλέον υποστήριξη στις δραστηριότητες της διαχείρισης, ανάληψης και λήψης αποφάσεων από τη Διοίκηση του Οργανισμού (Επιχείρησης). Η υποστήριξη παρέχεται με την προετοιμασία σε μορφή αναφορών ή και διαγραμμάτων, πινάκων κ.λ.π. στις οθόνες τερματικών ή σε εκτυπωμένη μορφή, κατά τακτά διαστήματα, για χρήση από στελέχη σε διάφορα ιεραρχικά επίπεδα. Κύριο χαρακτηριστικό των πληροφοριών αυτών είναι η αυστηρή δομή.

Μια τρίτη κατηγορία πληροφοριακών συστημάτων είναι τα Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων (Decision Support Systems) τα οποία αξιοποιούν δεδομένα και μοντέλα, βοηθούν στην επίλυση των μη δομημένων ή ημιδομημένων προβλημάτων που εμφανίζονται στην κορυφή της διοικητικής πυραμίδας. Είναι ευκολόχρηστα από ανθρώπους που δεν γνωρίζουν τη χρήση Η/Υ.

Υπάρχουν επίσης τα Έμπειρα Συστήματα (Expert System) τα οποία είναι συστήματα που δεν στηρίζονται στην συναλλαγή αν και χρησιμοποιούν τη συναλλαγή με δεδομένα. Στηρίζονται στην προσπάθεια «άντλησης» γνώσης από την εμπειρία και την δεξιοτεχνία ενός ή περισσότερων εμπειρογνομόνων ενός γνωστικού χώρου, με τέτοιο τρόπο, ώστε να είναι δυνατή η εξαγωγή λογικών συμπερασμάτων, όπως ακριβώς κάνει ο ειδικός όταν έχει να αντιμετωπίσει αδόμητα προβλήματα.

Τα τελευταία χρόνια έχει κάνει την εμφάνιση του και μια άλλη κατηγορία Πληροφοριακών Συστημάτων, αυτή που επεξεργάζεται δεδομένα αποθηκευμένα σε διάφορα μέσα (ήχος κείμενο, φωνή video). Πρόκειται για Πληροφοριακά Συστήματα Πολυμέσων (Multimedia Information Systems).

Τέλος μια ξεχωριστή κατηγορία Πληροφοριακών Συστημάτων είναι τα Συστήματα Πραγματικού Χρόνου (Real Time Systems). Πρόκειται για συστήματα τα οποία είναι ικανά να λαμβάνουν συνεχώς μεταβαλλόμενα δεδομένα από εξωτερικές πηγές και να επεξεργάζονται τα δεδομένα τόσο γρήγορα ώστε να μπορούν να επηρεάσουν τις πηγές των

Στα συστήματα αυτά ο παράγοντας χρόνος παίζει μεγάλη σημασία, μάλιστα κατά την ανάπτυξη τους τίθεται ως απαίτηση όπως οι επεξεργασίες του συστήματος γίνονται στον ελάχιστο δυνατό χρόνο. Τόσο το υλικό όσο και το λογισμικό πρέπει να σχεδιαστούν με τέτοιο τρόπο ώστε να ικανοποιούν την απαίτηση αυτή.

2. ΤΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ SAP ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΛΥΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ



2.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο σημερινό αβέβαιο οικονομικό σκηνικό η κερδοφορία της επιχείρησης έχει αναχθεί σε καθημερινή αγωνία. Η πίεση που δέχονται οι διευθύνοντες στις επιχειρήσεις έρχεται από πολλαπλές πλευρές: μετόχους, χρηματιστές, σχολιαστές αλλά και πελάτες και συνεργάτες. Για να εξασφαλίσουν τους στόχους κερδοφορίας, τα στελέχη προβαίνουν σε ενέργειες και επενδύσεις. Οι επενδύσεις συνήθως αφορούν την αναβάθμιση της οργάνωσης, με την εισαγωγή νέων συστημάτων και νέων τεχνολογιών. Οι ενέργειες από την άλλη εστιάζονται σε αύξηση των πωλήσεων, προσέλκυση και διατήρηση πελατών και σε εξοικονόμηση δαπανών. Το παραδοσιακό μοντέλο διαχείρισης θεωρεί την διαφήμιση και γενικά τα έξοδα προβολής-προώθησης ως τις πρώτες περιοχές περικοπών, όταν οι συνθήκες το απαιτούν επιτακτικά.

Όμως υπάρχει μια τεράστια περιοχή από την οποία οι επιχειρήσεις μπορούν να πετύχουν σημαντικές οικονομίες, που μέχρι τώρα δεν έχει προσεχθεί συστηματικά: πρόκειται για την διαχείριση προμηθειών. Για να συνειδητοποιήσει κανείς το μέγεθος της ευκαιρίας, αρκεί να σκεφτεί ότι στις πλείστες βιομηχανικές επιχειρήσεις, η μεγαλύτερη δαπάνη, που φτάνει μέχρι και το 50% των εσόδων, αφορά την προμήθεια υλικών, προϊόντων και υπηρεσιών. Το δε κόστος των άμεσων υλικών, υλικών δηλαδή που εντάσσονται στην παραγωγική διαδικασία, μπορεί να φτάνει μέχρι και το 70% της αξίας πωληθέντων. Πρέπει λοιπόν να αναλογιστούμε την επίδραση στην κερδοφορία της επιχείρησης από μια μείωση στα έσοδα προμηθειών. Όσο οι τιμές των πωλούμενων προϊόντων δέχονται πιέσεις, όσο οι διαφορές μεταξύ ανταγωνιστικών προϊόντων μικραίνουν ή γίνονται λιγότερο προφανείς, τόσο περισσότερο θα στρέφονται οι επιχειρήσεις σε νέα συστήματα, που θα τους επιτρέψουν να περιορίσουν τα έξοδά τους, χωρίς φυσικά να θίγεται η καινοτομία ή η ικανότητά τους. Με τον όρο διαχείριση προμηθειών, ορίζουμε τους τομείς δράσης που αφορούν τον εντοπισμό, την αξιολόγηση, την διαπραγμάτευση, την διασύνδεση και συναλλαγή με προμηθεύτριες επιχειρήσεις υλικών, προϊόντων και υπηρεσιών. Τα προμηθευόμενα είδη μπορεί να είναι άμεσα, δηλαδή προϊόντα και υλικά που εμπλέκονται στην παραγωγική διαδικασία, ή έμμεσα, που δεν εντάσσονται στην παραγωγή, όπως για παράδειγμα προμήθειες για την λειτουργία ενός γραφείου.

Πως λοιπόν διαχειρίζονται οι επιχειρήσεις μέχρι τώρα τις προμήθειές τους; Οι ερευνητές και αναλυτές συμφωνούν στην διαπίστωση ότι η διαχείριση προμηθειών διέπεται από:

- Χαμηλή διείσδυση αυτοματισμών
- Συνεπώς υψηλή ενασχόληση ανθρωπίνου δυναμικού,
- Χρονοβόρες πρακτικές,
- Υψηλή εξάρτηση από εργαλεία όπως το παραδοσιακό ταχυδρομείο και το φαξ.
- Ελλιπή ενσωμάτωση με τα άλλα τμήματα και τις λοιπές λειτουργίες της επιχείρησης.

Σε κάποιες μάλιστα περιπτώσεις βρέθηκαν να έχουν την ευθύνη των προμηθειών μη εξειδικευμένα άτομα, όπως πρώην πωλητές της επιχείρησης,

πριν την συνταξιοδότησή τους. Ακόμα και στις μεγαλύτερες επιχειρήσεις, η διαδικασία προμηθειών γίνεται «χειρωνακτικά», στηρίζεται στην προσωπική θέληση των στελεχών, οι οποίοι τις περισσότερες φορές δεν έχουν τον μηχανισμό πλήρους αξιολόγησης όλων των προμηθευτών έτσι περιορίζονται σε λιγότερους και κάνουν τις επιλογές τους με ελλιπή δεδομένα. Ακόμα και οι επιχειρήσεις που υιοθέτησαν την τεχνολογία του EDI (Electronic Data Interchange), βρίσκονται να καταβάλλουν τα πολύ υψηλά κόστη που το EDI απαιτεί, ενώ ταυτόχρονα να περιορίζονται από την άκαμπτη δομή του. Για να εκσυγχρονίσουν την διαχείριση των προμηθειών τους και να αποκομίσουν τα οφέλη σε εξοικονόμηση εξόδων και σημαντική βελτίωση της κερδοφορίας τους, οι επιχειρήσεις σήμερα στρέφονται στις νέες τεχνολογίες που αξιοποιούν το διαδίκτυο (internet). Το διαδίκτυο προσφέρει δυνατότητες πλατιάς επικοινωνίας, γρήγορης ανταλλαγής πληροφοριών, χωρίς περιορισμό στον αριθμό των εταίρων που συνδέονται, και με χαμηλό κόστος. Μεγάλοι δε, διεθνείς προμηθευτές εφαρμογών επιχειρησιακού λογισμικού, επενδύουν, συστηματικά κάθε χρόνο εκατοντάδες εκατομμύρια ευρώ σε έρευνα και ανάπτυξη (Research & Development, R&D), για να προσφέρουν στους πελάτες τους λύσεις που να εξασφαλίζουν 4 κρίσιμα πλεονεκτήματα:

- Λύσεις που είναι ετοιμοπαράδοτες, και που καλύπτουν όλες τις ανάγκες μιας οργάνωσης, από άκρου εις άκρον, τόσο ενδο-επιχειρησιακά όσο και δι-επιχειρησιακά. Οι λύσεις αυτές είναι λοιπόν ολοκληρωμένες και συμπεριλαμβάνουν όλο το πλέγμα διαχείρισης των σχέσεων της επιχείρησης με τους προμηθευτές της.
- Λύσεις που είναι ενσωματωμένες μεταξύ τους, εκ κατασκευής, για να συνδέουν το τμήμα προμηθειών με κάθε άλλο τμήμα, κάθε άλλη λειτουργία και κάθε άλλο εργαζόμενο της επιχείρησης, σε αρμονική συνεργασία, χωρίς διπλοεγγραφές, χωρίς επανάληψη βημάτων, χωρίς περιττά έξοδα και καθυστερήσεις.
- Λύσεις που εγγυούνται αφενός την επεκτασιμότητά τους, καθώς οι ανάγκες της οργάνωσης αναπτύσσονται, αφετέρου την ανανεωσιμότητά τους, καθώς η τεχνολογία εξελίσσεται και οι νέες λύσεις οφείλουν να συνδέονται απρόσκοπτα με τις προηγούμενες, για να μην απαξιώνεται η προηγηθείσα επένδυση

- Λύσεις ελληνοποιημένες, δηλαδή πλήρως προσαρμοσμένες στους ελληνικούς νόμους.

Η υιοθέτηση μιας υπερσύγχρονης λύσης εφαρμογών λογισμικού, που διέπεται από τα ως άνω χαρακτηριστικά, εξασφαλίζει δυο ακόμα πλεονεκτήματα: α) Αναβαθμίζει την διαχείριση προμηθειών αφού εξαπλώνει σε όλη την οργάνωση και θεμελιώνει διαδικασίες για την αίτηση, έγκριση παρακολούθηση κ.λ.π. των προμηθειών. Ακόμη επιτρέπει στην κεντρική υπηρεσία προμηθειών την βέλτιστη παρακολούθηση των εξόδων, των προμηθευτών, των διακυμάνσεων των τιμών. β) Διευκολύνει τους μικρούς και μεσαίους προμηθευτές της επιχείρησης, επειδή, η σύνδεσή τους με την επιχείρηση επιτυγχάνεται αυτόματα, χωρίς έξοδα, μόνο με ένα οδηγό πλοήγησης. Έτσι, η επιχείρηση επιτυγχάνει συντόμευση του κύκλου προμηθειών, επιλογή του καλύτερου προμηθευτή κάθε φορά, βελτίωση των σχέσεων της με τους προμηθευτές και την απαραίτητη εξοικονόμηση εξόδων.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται σε εκτεταμένη μορφή οι λύσεις του Πληροφοριακού Συστήματος SAP όπου οι σύγχρονες επιχειρήσεις μπορούν να τις χρησιμοποιήσουν ώστε να αποφέρουν όσο το δυνατόν μεγαλύτερο όφελος. Με βάση τη δομή, τις απαιτήσεις αλλά και τις δυνατότητες της κάθε μιας, είναι σε θέση να επιλέξει την κατάλληλη γι' αυτή λύση που θα την οδηγήσει στην επίτευξη των στόχων της.

2.2. ΥΠΟΒΑΘΡΟ SAP

Ιδρυόμενο το 1972, το SAP είναι ένα από τα πιο γνωστά και αναγνωρισμένα προγράμματα εφαρμογών για τις επιχειρηματικές λύσεις σ' όλο τον κόσμο. Ο στόχος του είναι να αναπτύξει το λογισμικό που μπορεί να βοηθήσει τις επιχειρήσεις να ενώσουν τις επιχειρησιακές διαδικασίες τους με την σύνδεση των ανόμοιων επιχειρησιακών λειτουργιών τους, βοηθώντας όλη την επιχείρηση να λειτουργήσει πιο ομαλά. Σήμερα το SAP είναι μια από τις μεγαλύτερες επιχειρήσεις λογισμικού η οποία αποτελείται από κάποιες λύσεις. Το My sap.com e-business είναι ένα σύνολο λύσεων και λειτουργιών που εξουσιοδοτεί τις επιχειρήσεις να συνεργαστούν οπουδήποτε, οποιαδήποτε χρονική στιγμή. Το My sap.com ενδυναμώνει τους οργανισμούς, ανεξάρτητα

από το μέγεθός τους, να λειτουργήσουν την επιχείρησή τους πιο αποδοτικά για να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Οι λύσεις sap.com περιλαμβάνουν τις My sap CRM, το My sap PLM, και το My sap E-Procurement. Αυτές μπορούν να αναπτυχθούν είτε σαν ολοκληρωμένες λύσεις μέρους του my sap.com είτε ως ανεξάρτητες λύσεις. Όλες οι my sap λύσεις μοιράζονται την ίδια τεχνολογία υποδομής, την τεχνολογία My sap. Κάθε μια από αυτές μπορούν να περιλαμβάνουν κάποιες υπολύσεις. Για παράδειγμα οι λύσεις My sap com περιλαμβάνουν την λύση SAP R/3 Enterprise που τμηματοποιεί τις πλήρεις δυνατότητες της τεχνολογίας my sap, έτσι μπορεί να συνεργαστεί με τις ολοκληρωμένες προκλήσεις της επιχείρησης και να παρέχει την ευκαμψία για να ασχοληθεί με τις πρόσφατες και τις μελλοντικές ανάγκες της. Το Sap R/3 είναι ένα σημαντικό στοιχείο του sap.com. Παρέχει λειτουργικότητα στον προγραμματισμό των επιχειρήσεων (ERP) πράγμα πολύ σημαντικό γι' αυτές. Η επόμενη έκδοση του SAP R/3 είναι η SAP R/3 Enterprise όπου επεκτείνει την λειτουργικότητα χρησιμοποιώντας μια καινούργια τεχνική πλατφόρμα που υπόσχεται μια νέα αλλαγή στις επιχειρήσεις. Την ίδια στιγμή το SAP R/3 μεταφέρει την αξιοπιστία, την κλιμάκωση και την πρακτικότητα που οι πελάτες του sap περιμένουν.

Το My sap HR όπως και το SAP BW είναι εργαλεία του sap.com όπου χρησιμοποιούνται κυρίως στο προγραμματισμό προσωπικού κόστους. Το My sap HR υποστηρίζει την διαδικασία προγραμματισμού προσωπικού κόστους που μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε κάθε επίπεδο ή να προσαρμοστεί για να ταιριάζει στις προσωπικές ανάγκες του καθενός.

Επίσης η λύση my sap E-Procurement περιλαμβάνει τα ακόλουθα συστατικά: το Enterprise Buyer Professional Edition και το SAP Business Information Warehouse(SAP BW). Στοιχείο του SAP BW είναι και το SAP SEM που θα αναλυθεί παρακάτω. Μια επιτυχημένη πορεία της λύσης my sap com είναι και η my sap SRM.Επιπλέον το my sap HR είναι μια ενσωματωμένη λύση που αφορά το προσωπικό κόστος προγραμματισμού. Τέλος το SAP Business One είναι λύση που αφορά κυρίως τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

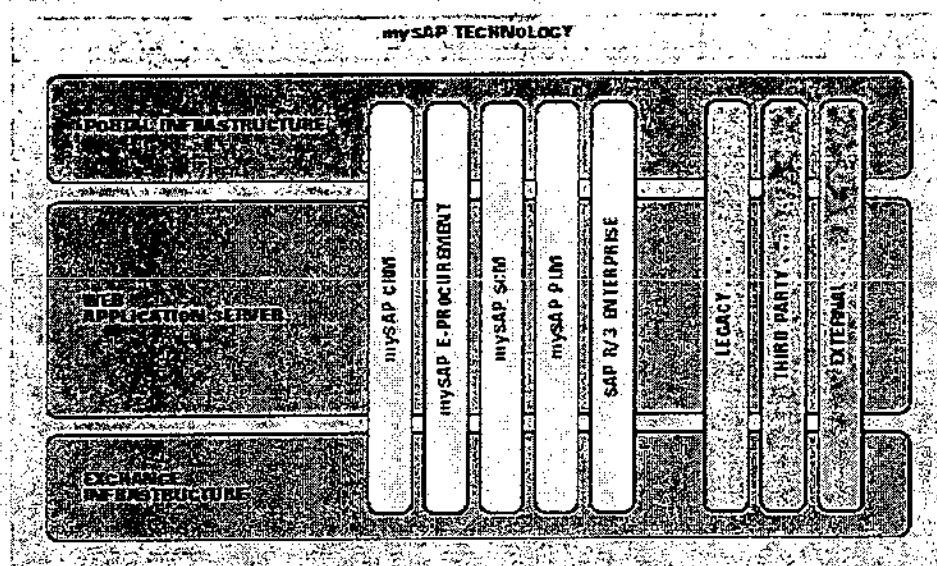


FIGURE 3: mySAP TECHNOLOGY AND APPLICATIONS

2.3. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ ΕΦΟΔΙΑΣΜΟΥ SAP

Στις περισσότερες εταιρείες, η διαδικασία αγοράς προμηθειών δεν έχει αλλάξει εδώ και δεκαετίες. Η πλειοψηφία χρησιμοποιεί μια διαδικασία βασισμένη σε έντυπες αιτήσεις-αποτελεσματική και επιρρεπής σε λάθη.

Το my SAP E-Procurement κάνει την διαδικασία αιτήσεων, προσφορών και προμηθειών αποτελεσματική και φιλική στο χρήστη. Είναι ενσωματωμένο με τα υπόλοιπα συστήματα του SAP και παρέχει σε κάθε χρήστη εξατομικευμένη πρόσβαση στην απαιτούμενη λειτουργικότητα, ανάλογα, με την θέση του.

Το my SAP E-Procurement περιλαμβάνει:

- Enterprise Buyer Professional Edition (EBP)-Επιχειρηματική επαγγελματική αγοραστική έκδοση.
- SAP Business Information Warehouse (SAP BW)-Αποθήκη πληροφοριών των επιχειρήσεων

Χάρη στην ενσωματωμένη ανάλυση των επιχειρησιακών διαδικασιών, η επιχείρηση μπορεί να διαχειρισθεί ολόκληρο τον κύκλο προμηθειών αποτελεσματικά, και να βελτιώσει όλες τις πλευρές της εφοδιαστικής αλυσίδας.

Μερικά από τα πλεονεκτήματα που προσφέρει αυτή η λύση είναι τα ακόλουθα.

2.3.1. Βελτίωση της Αγοραστικής δύναμης

Το My Sap E-Procurement επιτρέπει μέσω του διαδικτύου την βελτίωση της αγοραστικής δύναμης της επιχείρησης και της αποτελεσματικότητάς, και επιτρέπει την αγορά από ηλεκτρονικά καταστήματα (e-marketplaces), μέσω ηλεκτρονικών πλειστηριασμών, με πρόσβαση σε απεριόριστο αριθμό ηλεκτρονικών καταλόγων. Οι ευκαιρίες για βελτιστοποίηση και για μείωση κόστους είναι αμέτρητες. Το mySAP E-Procurement μπορεί σημαντικά να βελτιώσει την κερδοφορία.

2.3.2. Διαχείριση σχέσεων με προμηθευτές

Το My sap SRM παρέχει στις σύγχρονες επιχειρήσεις τη δυνατότητα να διαχειρίζονται τις σχέσεις των επιχειρήσεων με τους προμηθευτές τους, με ολοκληρωμένο τρόπο, ο οποίος βελτιώνει την ανταγωνιστικότητα και κερδοφορία της αλυσίδας προμηθειών.

Με τις τεχνολογίες που υπήρχαν μέχρι τώρα, το καλύτερο που μπορούσαν να προσδοκούν οι επιχειρήσεις ήταν η εκλογίκευση των σχέσεων τους μόνο με λίγους, μεγαλύτερους προμηθευτές. Με τον τρόπο αυτό, η επιχείρηση δεν επωφελείτο από τις προσφορές πολλών άλλων δυνητικών προμηθευτών. Με το my Sap SRM οι επιχειρήσεις επέκτείνουν τις δοκιμασμένες λειτουργίες τους σε όλους τους προμηθευτές τους.

Το my SAP SRM προσφέρει μια ολοκληρωτική θεώρηση όλων των σχέσεων με προμηθευτές, μέσω ανοικτής ενσωμάτωσης με συστήματα εφοδιασμού της αλυσίδας διαχείρισης του κύκλου ζωής των προϊόντων και της οργάνωσης της επιχείρησης, είτε αυτά είναι SAP είτε όχι. Οι επιχειρήσεις που αξιοποιούν τη λύση my SAP SRM μπορούν να δημιουργούν αξία μέσα από 3 κύρια βήματα:

- Αξιολόγηση: της στρατηγικής προμηθειών, χάρη στην έγκαιρη και πλήρη πληροφόρηση.
- Διευκόλυνση: της συνεργασίας με προμηθευτές, χάρη σε αυτοματισμούς και εργαλεία αυτοεξυπηρέτησης αυτών

- **Σύνδεση:** δι-επιχειρησιακή σύνδεση της επιχείρησής με τους προμηθευτές της για πραγματοποίηση συναλλαγών, χάρη στην ενσωμάτωση δι-επιχειρησιακών λειτουργιών.

Με τον τρόπο αυτό, και χάρη στα δομικά στοιχεία του my SAP SRM η λύση διαχειρίζεται τις σχέσεις με προμηθευτές σε πλήρη κύκλο, συνεχώς και όχι ως ένα στιγμιαίο γεγονός ή μια στιγμιαία πράξη.

Τα προσδοκώμενα αποτελέσματα συμπεριλαμβάνουν καλύτερη επιλογή του προμηθευτή κάθε φορά, συντόμευση του κύκλου, βελτίωση σχέσεων, πληρέστερη ενημέρωση και ανάλυση και λήψη στρατηγικών αποφάσεων. Από την πλευρά τους, οι μικρού και μεσαίου μεγέθους προμηθευτές διευκολύνονται, επειδή η σύνδεσή τους επιτυγχάνεται μόνο με ένα οδηγό πλοήγησης, επιτρέποντας τους να βελτιώσουν την παρουσία τους, να εκμεταλλευτούν περισσότερες ευκαιρίες, να μειώσουν τα σταθερά τους κόστη. Με το my SAP SRM, το SAP πέτυχε να συνδυάσει τις κορυφαίες γνώσεις της σχετικά με τις κρίσιμες επιχειρησιακές λειτουργίες, με την αδιαμφισβήτητη πρωτοπορία σε τεχνολογίες ηλεκτρονικών προμηθειών, και ιδιωτικές και δημόσιες συναλλαγές.

Η βασική πρόκληση που αντιμετωπίζουν οι εταιρείες όταν προσπαθούν να δημιουργήσουν μια ολοκληρωμένη λύση E-Procurement είναι η ανάγκη για ενοποίηση πολλαπλών και αποκεντρωμένων συστημάτων προμηθειών σε μια κεντρική λειτουργία. Με το εργαλείο Enterprise Buyer (Professional Edition) το my SAP E-Procurement προσφέρει στους πελάτες μια μοναδική λύση που ενσωματώνει και αυτοματοποιεί τις επιχειρησιακές διαδικασίες E-Procurement από οποιονδήποτε, οπουδήποτε στον κόσμο για μείωση των χρόνων και των εξόδων των συναλλαγών.

2.3.3. Διαχείριση του συνολικού κύκλου ζωής του φυσικού εξοπλισμού

Οι βιομηχανικές επιχειρήσεις λειτουργούν κάτω από έντονες πιέσεις για μείωση εξόδων, μείωση αποθεμάτων και αύξηση απόδοσης από τις γραμμές παραγωγής. Στην προσπάθειά τους, οι υπεύθυνοι διαχείρισης και μηχανικοί έχουν συνειδητοποιήσει ότι η συντήρηση του φυσικού εξοπλισμού τους δεν περιορίζεται πια σε επισκευές και επιδιορθώσεις. Η σύγχρονη συντήρηση απαιτεί επιπλέον:

- Επιθεώρηση, στην οποία αποδεικνύεται η πραγματική κατάσταση ενός τεχνικού συστήματος, και
- Προληπτική συντήρηση, στην οποία περιλαμβάνονται οι ενέργειες για διατήρηση του εξοπλισμού στη βέλτιστη κατάσταση.

Ζητούμενα είναι η υψηλότερη δυνατή διαθεσιμότητα του τεχνικού συστήματος και ο περιορισμός των ζημιών από βλάβες. Τα σύγχρονα προγράμματα λογισμικού υπολογίζουν στο έπακρο το έργο των βιομηχανικών επιχειρήσεων, καλύπτοντας όχι μόνο τη Συντήρηση καθεαυτή, αλλά ολόκληρο τον κύκλο ζωής του εξοπλισμού, εκ παραλλήλου με τον κύκλο ζωής των παραγόμενων προϊόντων.

Η SAP διαθέτει στην αγορά την λύση my SAP Life-Cycle Management (διαχείριση του συνολικού κύκλου ζωής του φυσικού εξοπλισμού) που υπερκαλύπτει τις απαιτήσεις των βιομηχανιών σε συντήρηση.

Η λύση my SAP PLM αναπτύχθηκε με βάση τη συσσωρευμένη εμπειρία της SAP από τους 3300 και πλέον πελάτες της. Τρία είναι τα κυρίαρχα χαρακτηριστικά της λύσης my SAP product Lifecycle Management:

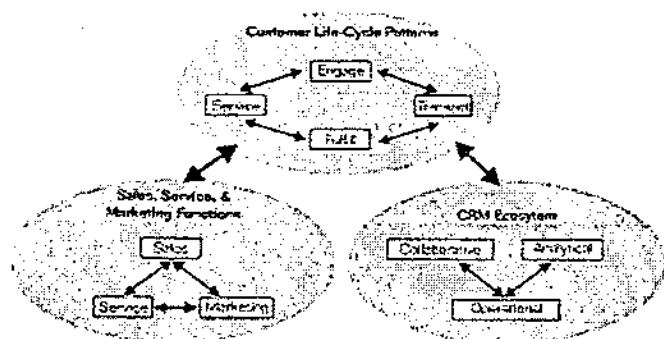
- Η λύση να είναι κατανοητή, δηλαδή καλύπτει από άκρου εις άκρον τις βιομηχανικές λειτουργίες που σχετίζονται με τον κύκλο ζωής προϊόντων και εξοπλισμού.
- Η λύση να είναι πλήρως ενσωματωμένη με τις υπόλοιπες εφαρμογές λογισμικού που έχει ανάγκη να λειτουργήσει η επιχείρηση όπως my SAP Financials, my SAP Customer Relationship Management, my SAP Supply Chain Management, my SAP Human Resources, my SAP E-Procurement (όλες οι εφαρμογές ανήκουν στην οικογένεια λύσεων my SAP.com).
- Η λύση my SAP PLM στηρίζεται επίσης στο R/3 της SAP για την ενδο-επιχειρησιακή οργάνωση (ERP), επιτρέποντας σε όσες ελληνικές βιομηχανίες δεν έχουν ακόμη αναβαθμιστεί σε ERP, να περάσουν με μια κίνηση σε ERP και στη βέλτιστη λύση my SAP PLM για τη διεπιχειρησιακή οργάνωση και διαχείριση του κύκλου ζωής προϊόντων και εξοπλισμού.

Τα οφέλη είναι έλεγχος των εξόδων μείωση βλαβών του εξοπλισμού, αύξηση παραγωγικότητας του εξοπλισμού, καλύτερος έλεγχος αποθεμάτων, ευκολότερη επικοινωνία και λειτουργία.

2.4. ΕΙΣΑΓΟΝΤΑΣ ΤΟ ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ CRM

Μια άλλη λύση του My SAP com όπως έχουμε ήδη αναφέρει είναι και το αναλυτικό CRM. Η ίδρυση και η δυνάμωση μακροχρόνιων σχέσεων με τους πελάτες είναι το κλειδί στην επιτυχία. Είναι το κεντρικό σημείο μιας καλοδομημένης και συνεργάσιμης διαδικασίας της διοίκησης σχέσεων πελατών (Customer Relationship Management).

Η διοίκηση του κύκλου ζωής των πελατών είναι ένα επιχειρησιακό σύστημα τριών δικτυακών περιοχών(σχήμα1) , ευθυγραμμίζοντας τις επιχειρησιακές διαδικασίες (μάρκετινγκ, πωλήσεις, και υπηρεσία), τεχνολογίες CRM (λειτουργική, αναλυτική, και συνεργάσιμη), και οι φάσεις κύκλων ζωής πελατών (δέσμευση, πραγματοποίηση συναλλαγών, εκπλήρωση και υπηρεσίες). Για να πραγματοποιήσει πλήρως τη δυνατότητα CRM, αυτό το επιχειρησιακό σύστημα πρέπει να βελτιστοποιηθεί γύρω από τον κύκλο ζωής πελατών, όπου ο πελάτης είναι το κέντρο στο σχεδιασμό .

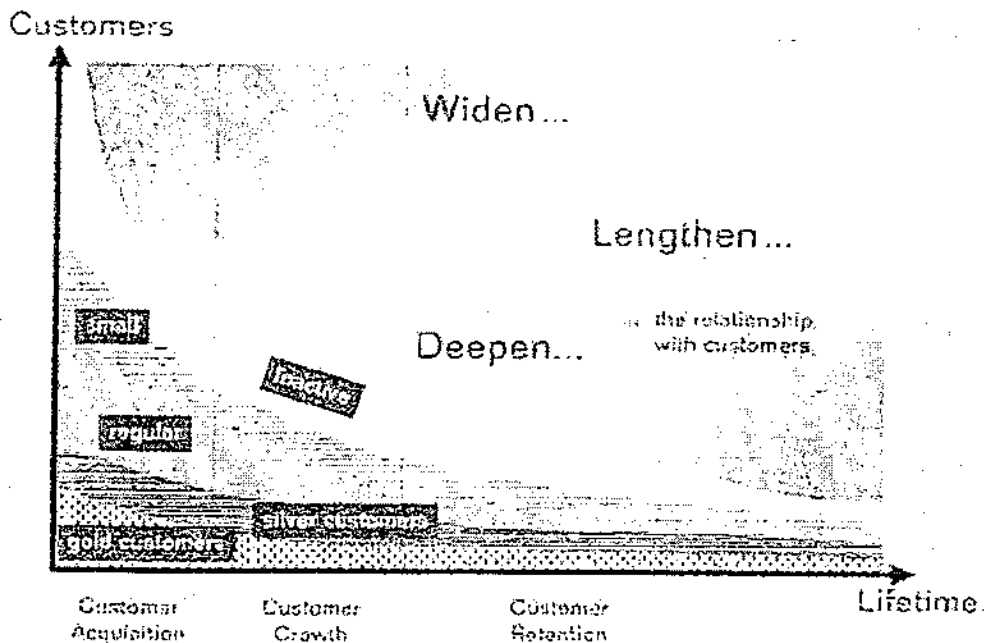


Σχήμα 1:Ανάπτυξη στην διαχείριση του κύκλου ζωής των πελατών

Το CRM είναι ένα νέο παράδειγμα για τη ρύθμιση των δραστηριοτήτων όλων των αναγκών των πελατών για να προσδιορίσουν τις κατάλληλες ευκαιρίες μάρκετινγκ και να εξαγάγουν τη δυνατότητα κέρδους ενός πελάτη μακροπρόθεσμα.

Η αποδοτική και η αυτόματη διαχείριση των αλληλεπιδράσεων των πελατών είναι ένα μόνο μέλος της όλης ιστορίας. Οι επιχειρήσεις χρειάζονται επίσης να αναλύσουν την απόδοση εκείνων των σχέσεων, να αποκαλύψουν τις τάσεις στη συμπεριφορά πελατών, και να καταλάβουν την αληθινή αξία

των πελατών τους στην επιχείρηση. Η ανάλυση των σχέσεων πελατών από μια προοπτική διάρκειας ζωής είναι κρίσιμη για την επιτυχία. Το σχήμα 2 εμφανίζει την ανάπτυξη της βάσης πελατών σας από αυτήν την άποψη.



Σχήμα 2: Η ανάλυση των σχέσεων με τους πελάτες κατά την διάρκεια ζωής

Το επίκεντρο του επιχειρησιακού προβλήματος βρίσκεται στην επίτευξη των ακόλουθων:

- Διεύρυνση των σχέσεων με τους πελάτες από την απόκτηση των νέων και κερδοφόρων πελατών
- Επιμήκυνση των σχέσεων με τους κορυφαίους πελάτες με τη στόχευση των υπαρχόντων στοιχείων συμπεριφοράς και την ενίσχυση των θεμέλιων οικοδομής εκείνων των σχέσεων
- Εμβάθυνση των σχέσεων με τους πελάτες από το μετασχηματισμό των δευτερευόντων πελατών σε ιδιαίτερα κερδοφόρους.

Για να διευρυνθούν οι σχέσεις των πελατών, χρειάζεται να απαντηθούν οι ερωτήσεις όπως:

- Ποιο είδος πελατών θα πρέπει να αποκτηθούν;

- Ποιο είδος πελατών θα οδηγήσει την αύξησή των κερδών στο μέλλον;
- Ποιοι νέοι πελάτες είναι πιθανόν να είναι ενδιαφερόμενοι για τα προϊόντα;

Για να επιμηκυνθούν οι σχέσεις των πελατών , χρειάζεται να απαντηθούν οι εξής ερωτήσεις:

- Ποιους πελάτες συγκεκριμένα πρέπει να κρατηθούν;
- Ποιοι πελάτες θα οδηγήσουν σε περισσότερα κέρδη;
- Ποιοι πελάτες θα αλλάξουν σε κάτι τους ανταγωνιστές και γιατί;
- Ποιοι πελάτες είναι δυσαρεστημένοι με τις υπηρεσίες και τα προϊόντα ;

Η ενίσχυση και η εμβάθυνση των σχέσεων των πελατών απαιτούν να απαντηθούν ουσιαστικές ερωτήσεις, όπως:

- Ποία προϊόντα και υπηρεσίες ενδιαφέρουν έναν ιδιαίτερο πελάτη;
- Ποια προϊόντα αγοράζονται χαρακτηριστικά μαζί;

Η αλλαγμένη κατάσταση αγοράς επομένως σημαίνει ότι η γνώση για την αξία ενός πελάτη ή ενός τμήματος πελατών είναι αποφασιστική για την επιτυχία της επιχείρησής. Μόλις δημιουργηθεί αυτή η γνώση, μπορεί να την χρησιμοποιηθεί για να δεσμεύσει τα στοιχεία συμπεριφοράς αποτελεσματικότερα στους πιο επιθυμητούς πελάτες. Οι πληροφορίες πελατών πρέπει να κρατηθούν συνεπείς, και πρέπει να είναι διαθέσιμες σε όλα τα σημεία επαφής όπου η επιχείρησή αλληλεπιδρά με τους πελάτες.

2.5. ΤΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΑΝΑΛΥΤΙΚΟΥ CRM

Το χτίσιμο μιας ενσωματωμένης βάσης γνώσης των πελατών αντιπροσωπεύει μια τρομερή πρόκληση. Στο παρελθόν, οι πληροφορίες διανεμήθηκαν σε ολόκληρη την επιχείρηση και τα διαφορετικά τμήματά της. Αυτές οι πληροφορίες έπρεπε να εναρμονιστούν και από την επιχείρηση και από την τεχνική άποψη.

Οι πελάτες μπορούν να αλληλεπιδράσουν με την επιχείρησή με διάφορους νέους τρόπους, και αυτό να δημιουργήσει μια ολόκληρη νέα σειρά των πηγών

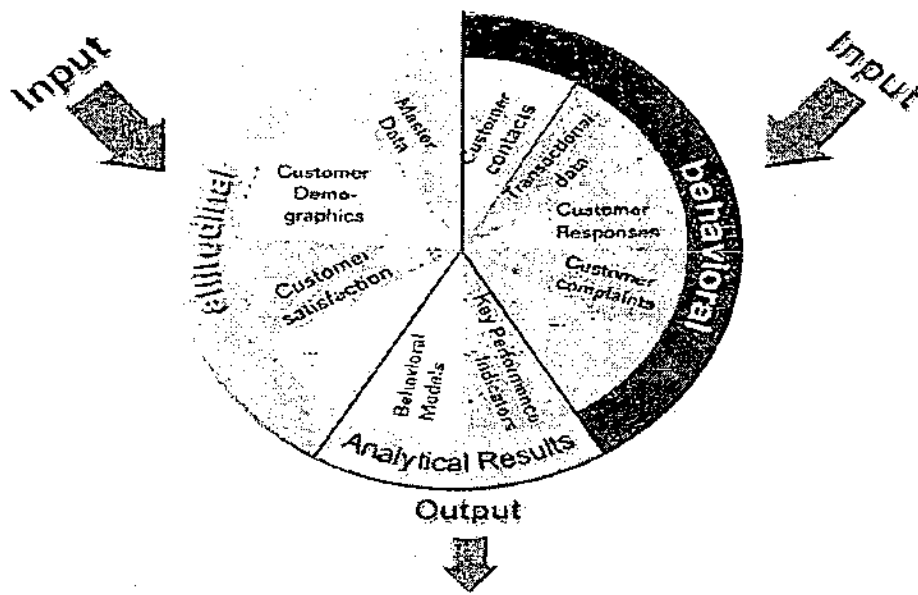
των στοιχείων. Επομένως, οι αναλυτικές λύσεις πρέπει να κάνουν περισσότερα πράγματα από το να παρέχουν μια αξιόπιστη πλατφόρμα για την κατασκευή της βάσης γνώσης πελατών. Είναι εξίσου αποφασιστικό ότι αυτές οι λύσεις, με ελαστικότητα και με συνέπεια ενσωματώνουν όλα τα στοιχεία από την ευρεία ποικιλία των αλληλεπιδράσεων με τους πελάτες σε όλα τα σημεία επαφής, παρά τη στήριξη της αξιολόγησης των πελατών στα μεμονωμένα κανάλια. Συνεπώς, μπορεί να επωφεληθεί κανείς από μια παγιωμένη όψη, η οποία πρέπει να περιλαμβάνει, παραδείγματος χάριν:

- Την απάντηση των πελατών στις εκστρατείες του μάρκετινγκ
- Τις προτεραιότητες των πελατών στο ηλεκτρονικό κατάστημα
- Τα αιτήματα για τις πληροφορίες που εξετάζονται στο κέντρο αλληλεπίδρασης των πελατών

Επίσης πρέπει να ενσωματωθούν οι εξωτερικές πηγές πληροφοριών, όπως:

- Στοιχεία αγοράς στους πελάτες
- Επιχειρηματικά στοιχεία στους ανταγωνιστές που εξετάζουν τους πελάτες
- Έρευνες web για τη συμπλήρωση των πληροφοριών των πελατών με τις λεπτομέρειες για την ικανοποίηση και τις προτιμήσεις τους

Γενικά, η βάση γνώσης των πελατών χρειάζεται να καλύψει μια περιεκτική σειρά των στοιχείων, όπως εμφανίζεται στο παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 3: Η Βάση Γνώσης των Πελατών

Οι επιτυχείς αναλυτικές λύσεις CRM όψης ενσωματώνουν τα στοιχεία των πελατών και, τελικά παραδίδουν αυτό το στοιχείο ομαλά σε μια ευρεία σειρά των ετερογενών αναλυτικών εφαρμογών. Μια τέτοια βάση γνώσης πελατών παράγει τις νέες διορατικότητες για μια επιχείρηση με κάθε νέα αλληλεπίδραση πελατών, που προσφέρει τα ανεκτίμητα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα.

2.6. Η ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΤΟΥ SAP ANALYTICAL CRM

Η λύση SAP για το αναλυτικό CRM παρέχει μια υγιή και ανοικτή αναλυτική πλατφόρμα που ενσωματώνεται στην αποθήκη εμπορευμάτων επιχειρησιακών πληροφοριών SAP (SAP BW). Το SAP BW συγκεντρώνει και ενσωματώνει όλες τις σχετικές πληροφορίες πελατών από μια ευρεία σειρά των ποικίλων πηγών χρησιμοποιώντας ένα εκτενές σύνολο στοιχείων. Μια ακολουθία των αναλυτικών εφαρμογών τμηματοποιεί αυτή η βάση γνώσης πελατών με τις επιχειρησιακές μεθόδους, τις τεχνικές μεταλλείας στοιχείων, καθώς επίσης και τις διαπροσωπείες στα προϊόντα τρίτων, για όλους τους τύπους αναλυτικών διαδικασιών.

Ως προμηθευτής ηλεκτρονικού εμπορίου που προσφέρει μια περιεκτική λύση λογισμικού, το SAP συνδυάζει την πείρα του στις περιοχές CRM, του ηλεκτρονικού εμπορίου, της επιχειρησιακής νοημοσύνης, και των οικονομικών για να παραγάγει μια σημαντική λύση για το αναλυτικό CRM. Η καλά επινοημένη αλληλεπίδραση της επιχειρησιακής νοημοσύνης, συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών μεταλλείας στοιχείων, με τα αποδεδειγμένα επιχειρησιακά μοντέλα για τα οικονομικά, παράγει μια εξαιρετική κατανόηση των προτεραιοτήτων των πελατών σας και της αξίας των πελατών. Αυτό απεικονίζεται από το ευρύ φάσμα των βασικών δεικτών απόδοσης επάνω στους οποίους μπορείτε να σύρετε με αυτήν την λύση για να αξιολογήσετε τις σχέσεις πελατών σας.

Πλήρως ενσωματωμένη σε ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο των αναλυτικών εφαρμογών, στις οποίες το SAP αναφέρεται ως αναλυτική επιχείρηση, όπως και το SAP Strategy και το SAP SEM, η αναλυτική λύση CRM παρέχει μια περιεκτική απάντηση σε όλα τα ζητήματα της διοίκησης επιχειρήσεων κεντρικού πελάτη. Μια δύναμη αυτής της λύσης βρίσκεται στο συνδυασμό των πτυχών CRM και των οικονομικών πτυχών σε μια κοινή πλατφόρμα, η οποία προσθέτει την πραγματική αξία από την ανάλυση, τον προγραμματισμό και τη βελτιστοποίηση της επιχειρησιακής απόδοσης στα τμήματα, τις λειτουργίες και τα κανάλια. Προγραμματίζοντας στο μάρκετινγκ, στις πωλήσεις, και τις υπηρεσίες είναι ένα καλό παράδειγμα για το πώς η κοινή πλατφόρμα ενσωματώνει εύκολα τα σχέδιά των επιχειρήσεων σας και των δραστηριοτήτων σας με τους στρατηγικούς σας στόχους και τα συνθέτει στη γενική εικόνα του επιχειρησιακού προγραμματισμού.

2.7. ΛΥΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΙΚΡΟΡΟΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

2.7.1. Business One

Το SAP® Business One είναι μια λύση που συναντά τις ανάγκες μιας μικρής και μεσαίας επιχείρησης. Το SAP Business One προσφέρει μια ευρεία σειρά των κοινών επιχειρησιακών λειτουργιών, συμπεριλαμβανομένης της λογιστικής, της υποβολής εκθέσεων, των διοικητικών μεριμνών, του αυτοματισμού δύναμης πωλήσεων, και ακόμα περισσότερα.

2.7.2. Σύντομη λύση SAP

Η σύντομη λύση SAP για μικρές επιχειρήσεις, παίρνοντας τη σωστή απόφαση στο σωστό χρόνο μπορεί να είναι η διαφορά μεταξύ της ανάπτυξης και της επιβίωσης. Η επιλογή μιας επιχειρησιακής λύσης που μπορεί να βοηθήσει την οργάνωσή να αυξηθεί είναι ίσως η κρισιμότερη απόφαση. Δεσμευμένες μεταξύ της υποχρέωσης να συναντήσουν τις άμεσες ανάγκες και της πίεσης να αυξηθούν, οι επιχειρήσεις αγωνίζονται να βρουν μια λύση που έχει τα εργαλεία που χρειάζονται τώρα, αλλά δεν φορτώνονται με τα σύνθετα χαρακτηριστικά γνωρίσματα που δεν θα χρησιμοποιήσουν.

Ύστερα από πολλά έτη εμπειρίας που παρέχουν τις λύσεις λογισμικού στις επιχειρήσεις όλων των μεγεθών, το SAP σχεδίασε μια λύση συγκεκριμένα για μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις: SAP® Business One. Αποτελούμενη των χαρακτηριστικών γνωρισμάτων που χρησιμοποιούνται από τις επιχειρήσεις και της ενσωμάτωσης μιας εύχρηστης διαπροσωπείας, το SAP Business One παρέχει όλα τα εργαλεία που μια επιχείρηση χρειάζεται.

Προσφέροντας την περιεκτική επιχειρησιακή λειτουργία, το SAP Business One δίνει τον πλήρη έλεγχο των πληροφοριών και των δραστηριοτήτων της επιχείρησής. Εξυπηρετώντας την λύση των πληροφοριών, παραδίδει τέτοια μοναδικά χαρακτηριστικά γνωρίσματα όπως τα ισχυρά εργαλεία ανάλυσης, και τη πλήρη ολοκλήρωση.

Το SAP Business One μπορεί να ενσωματωθεί εύκολα στα εργαλεία παραγωγικότητας του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου πρόσβασης, να αναλύσει τα στοιχεία στους υπολογισμούς με λογιστικό φύλλο, ή να δημιουργεί τις άμεσες επιστολές ταχυδρομείου με τον επεξεργαστή λέξης. Και όλο αυτό είναι ενσωματωμένο με τις παραδοσιακές διαπροσωπείες συναλλαγών για τις χαρακτηριστικές μικρές επιχειρησιακές απαιτήσεις.

Σχεδιασμένο γύρω από την καινοτόμο τεχνολογία Drag&Relate™ του SAP, το SAP Business One επιτρέπει στους χρήστες να σύρουν τις πληροφορίες μεταξύ των διαφορετικών στοιχείων των καταστημάτων και να συνδέουν αυτές τις πληροφορίες, επιτρέποντας στους χρήστες να εκτελέσουν ποικίλες σύνθετες επιχειρησιακές δραστηριότητες με ένα απλό κλικ του ποντικιού. Επειδή είναι βασισμένο στα ανοικτά πρότυπα, το SAP Business One εύκολα ενσωματώνεται με άλλα συστήματα, συμπεριλαμβανομένης της πλατφόρμας ηλεκτρονικού εμπορίου my SAP.com®. Αυτή η στενή ολοκλήρωση ανοίγει τις νέες διαστάσεις σε άλλα συστήματα επιχειρησιακής

διαχείρισης. Μικραίνει επίσης την καμπύλη εκμάθησης επειδή οι χρήστες δεν απαιτούν να μάθουν πώς να χρησιμοποιήσουν τα νέα εργαλεία για να κάνουν τις εργασίες τους. Ακόμη τα ίδια ανοικτά πρότυπα που καθιστούν το SAP business One μπορούν εύκολα να ενσωματωθούν ώστε παρέχουν επίσης έναν πρωτοφανή βαθμό εξελισιμότητας. Λόγω του ότι το SAP Business One σχεδιάζεται για τη γρήγορη εφαρμογή, είναι εύκολο να επεκτείνει και να διαμορφώσει. Και αυτό σημαίνει ότι οι υπάλληλοί θα είναι σε υπηρεσία και θα τρέχουν το SAP Business One σε ακριβή χρόνο.

Για μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις πρόθυμες να γίνουν οι ηγέτες βιομηχανίας του αύριο που παίρνουν το επόμενο βήμα στην εξέλιξη ηλεκτρονικού εμπορίου είναι μια κρίσιμη απόφαση. Το νέο λογισμικό επιχειρησιακής διαχείρισης πρέπει να είναι γρήγορο στην εφαρμογή, να είναι εύχρηστο, και να κάνει την καλύτερη χρήση του ρεύματος υποδομής IT (Inventory Technology). Και ενώ πρέπει να είναι αρκετά ισχυρό για να διαχειριστεί την επιχείρησή μέσω της μελλοντικής αύξησής του, πρέπει να είναι αρκετά προσιτό να αντιπροσωπεύσει μια λογική επένδυση σήμερα.

2.8. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ SAP BUSINESS ONE ΓΙΑ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Με το SAP Business One, τα στελέχη, οι εργαζόμενοι μιας επιχείρησης θα έχουν τη μεγαλύτερη και αποτελεσματικότερη πρόσβαση στις έγκαιρες, αξιόπιστες πληροφορίες επιτρέποντας να πάρουν τις εξυπνότερες επιχειρησιακές αποφάσεις. Προσφέροντας μια ευρεία σειρά των χαρακτηριστικών γνωρισμάτων και των λειτουργιών, το SAP Business One παρέχει όλα τα εργαλεία που χρειάζεστε για να δημιουργήσει μια αναπτυγμένη και αυξανόμενη επιχείρηση, που περιλαμβάνει:

Διοικητική μέριμνα.

Τα γρήγορα προσαρμοσμένα στοιχεία, καθορίζουν τα ποσοστά ανταλλαγής νομίσματος, διαμορφώνουν τις δικαιοδοσίες και τις επιφυλακές, και τις πληροφορίες πρόσβασης από το λογισμικό.

Η οικονομική λογιστική.

Βελτιώνουν όλες τις οικονομικές δραστηριότητες, συμπεριλαμβανομένου του γενικού καθολικού, της οργάνωσης απολογισμού και της συντήρησης, εισοδοί περιοδικών, ξένες ρυθμίσεις νομίσματος και προϋπολογισμούς

Πωλήσεις και διανομή.

Δημιουργούν εύκολα τα αποσπάσματα τιμής, εισάγουν τις παραγγελίες πελατών, ενημερώνουν τις ισορροπίες αποθεμάτων, και διαχειρίζονται όλα τα τιμολόγια και την αγορά εισπρακτέων

Αγορά

Διαχειρίζονται όλες τις δραστηριότητες προμηθευτών, συμπεριλαμβανομένων των συμβάσεων, των κατατάξεων αγορών, των αναπροσαρμογών στους αριθμούς αποθεμάτων, των εισαγόμενων αντικειμένων, των επιστροφών πιστώσεων

Επιχειρηματικοί Συνεργάτες.

Οργανώνουν αποτελεσματικά και ελέγχουν όλες τις πληροφορίες για τους πελάτες, μεταπωλητές, και προμηθευτές, συμπεριλαμβανομένων των σχεδιαγραμμάτων, της περίληψης επαφών, των ισορροπιών απολογισμού, και των αναλύσεων των αγορών

Τραπεζικές δοσοληψίες.

Διαχειρίζονται αβίαστα όλες τις οικονομικές διαδικασίες όπως οι αποδείξεις εξόφλησης ρευστού, οι καταθέσεις προκαταβολές πληρωμών, πληρωμή πιστωτικών καρτών, και τραπεζικές τακτοποιήσεις

Διαχείριση αποθήκευσης.

Διαχειρίζονται τα απογραφικά επίπεδα, την διοίκηση αντικειμένων, τις λίστες τιμών, τις ειδικές συμφωνίες των τιμών, τις μεταφορές μεταξύ των αποθηκών και δοσοληψίες αποθεμάτων

Τελική συναρμολόγηση.

Ορίζονται ακριβώς λογαριασμούς προϊόντων, δημιουργεί εργατικές παραγγελίες και πιστοποιεί τα προϊόντα καθώς και τα υλικά διαθέσιμα.

Έλεγχος.

Πιστοποιούνται γρήγορα τα κέντρα κέρδους και τους υψηλούς παράγοντες απορρόφησης, και δημιουργούνται οφέλη και αναφορές ζημιών σε κάθε κέντρο.

Αναφορά.

Δημιουργούνται ισχυρές αναφορές για κάθε σκοπιά της επιχείρησής, συμπεριλαμβανομένου του χρέους πελατών και προμηθευτών, των πωλήσεων, των ταμειακών ροών, των περιλήψεων επαφών πελατών, της λογιστικής, του αποθέματος αποθηκών εμπορευμάτων, των οικονομικών δηλώσεων, της τιμολόγησης, της δραστηριότητας πελατών.

Το SAP Business One είναι η τελευταία διοικητική λύση για την επιχείρησή. Με την άδεια των υπαλλήλων, των πελατών, και των επιχειρησιακών συνεργατών για να συνεργαστεί με τη διαχείριση, αυτό το ισχυρό λογισμικό επιτρέπει στην αύξηση της επιχείρησης. Τα οφέλη σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις περιλαμβάνουν:

Ενισχυμένη παραγωγικότητα

Η απλή, διαισθητική διαπροσωπεία χρηστών αφήνει όλους τους υπαλλήλους σε όλα τα επίπεδα να εργαστούν γρήγορα και αποτελεσματικά .

Γρηγορότερες και καλύτερες επιχειρηματικές αποφάσεις

Οι υπεύθυνοι μπορούν γρήγορα και αποτελεσματικά να λάβουν τις στρατηγικές πληροφορίες από κάθε πτυχή της επιχείρησης, αφήνοντας τους να παίρνουν τις καλύτερες επιχειρηματικές αποφάσεις .

Σταθερή Βελτίωση

Η εύκαμπτη ανοιχτή τεχνολογία, αφήνει να αλλάξει εύκολα και να προσαρμοστεί η λύση καθώς η επιχείρησή αυξάνεται και οι ανάγκες αλλάζουν.

Σφαιρική προσιτότητα

Το SAP Business One μπορεί να διευθύνει και να εκθέτει όλες τις επιχειρησιακές συναλλαγές σε πολλαπλάσια νομίσματα.

Κόστος ελέγχου

Η αυξημένη παραγωγικότητα υπαλλήλων ενισχύει την επικοινωνία με τους προμηθευτές και βελτιώνει την αποδοτικότητα όλων των διαδικασιών προσθέτοντας ανυπέρβλητο κόστος ελέγχου

Αυξανόμενο εισόδημα

Η εύκολη πρόσβαση στον πραγματικό χρόνο πληροφοριών οπουδήποτε στις οδηγίες συστήματος βοηθάει να αναγνωριστούν νέες ευκαιρίες πωλήσεων, φέρνει τα νέα προϊόντα στην αγορά γρήγορα, και παρέχει τα επίπεδα επιχείρησης οικοδόμησης διαχείρισης ευκαιρίας πωλήσεων υποστήριξης πελατών και υπηρεσίας

Διαχείριση ευκαιριών πωλήσεων

Η λύση παραδίδει τα ουσιαστικά εργαλεία που οι επιχειρήσεις χρειάζονται να διαχειριστούν τις ευκαιρίες πωλήσεών τους, συμπεριλαμβανομένων των ακαθάριστων πληροφοριών κέρδους και καταλόγων.

3. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ SAP

Οι λειτουργίες - μια πιο κοντινή ματιά



3.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο παγκόσμιος ανταγωνισμός εντείνεται. Οι επιχειρήσεις χρειάζεται να βελτιστοποιήσουν τις λειτουργικές επιχειρησιακές διαδικασίες τους. Αλλά αυτό δεν είναι πλέον αρκετό. Πρέπει επίσης να είναι σε θέση να αντιδράσουν γρήγορα σε στρατηγικό επίπεδο στις νέες αναπτύξεις, να θεωρήσουν τις εναλλακτικές σειρές μαθημάτων της ενέργειας και να πάρουν τις σωστές αποφάσεις χωρίς καθυστέρηση.

Πολλές επιχειρήσεις έχουν εγκαταστήσει σήμερα ενσωματωμένα συστήματα προγραμματισμού επιχειρηματικών πόρων (ERP) όπως είναι το R/3. Έχουν πετύχει να καταστήσουν τις λειτουργικές επιχειρησιακές διαδικασίες τους αποδοτικότερες και προσανατολισμένες στους πελάτες και, κατά συνέπεια, έχουν αυξήσει την ανταγωνιστικότητά τους.

Σαν υποπροϊόν των εφαρμογών των συστημάτων ERP αυτές οι επιχειρήσεις έχουν έναν πλούτο πληροφοριών στη διάθεσή τους, που μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί για να υποστηρίξει αποτελεσματικά τις διαδικασίες διαχείρισης της στρατηγικής. Η εκμετάλλευση αυτών των πληροφοριών είναι αυτήν την περίοδο μια από τις κορυφαίες προτεραιότητες για τις περισσότερες επιχειρήσεις.

Έχει γίνει προφανές ότι μόνο οι αποδοτικές διαδικασίες επιχειρησιακής διαχείρισης εξασφαλίζουν τη συνεπή πραγματοποίηση της στρατηγικής και της συνεχούς μετάφρασής της στις καθημερινές δραστηριότητες - ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες επιτυχίας στη διοίκηση των επιχειρήσεων σήμερα.

Είναι ένα πολύ πραγματικό πρόβλημα το να εγγυηθεί κανείς ότι οι στρατηγικές αποφάσεις μετατρέπονται πραγματικά στους συγκεκριμένους λειτουργικούς στόχους για τις επιχειρησιακές μονάδες και ότι αυτές γίνονται κατανοητές και βελτιστοποιούνται σε όλα τα επίπεδα της επιχείρησης. Για να επιτευχθεί αυτό, πρέπει να εφαρμοστούν ενσωματωμένες διαδικασίες διαχείρισης της στρατηγικής σαν ενοποιημένες λειτουργίες για όλες τις λειτουργικές επιχειρηματικές μονάδες. Μόνο με την καλά εφαρμοσμένη επιχειρηματική διαχείριση στρατηγικής οι εταιρίες είναι σε θέση να μεταφράσουν γρήγορα τη στρατηγική σε ανατροφοδότηση ενέργειας και καναλιών, από τις δραστηριότητες πίσω από τη διαδικασία λήψης αποφάσεων για τη στρατηγική, για την συνεχή εκμάθηση και για τη βελτιστοποίηση της στρατηγικής.

Μόνο έτσι μπορεί μια επιχείρηση να χρησιμοποιήσει τις κατάλληλες στρατηγικές για να ευθυγραμμίσει ολόκληρες τις δραστηριότητές της με τις προσδοκίες αξίας των μετόχων και άλλων συμμετόχων, όπως είναι οι υπάλληλοι, οι επιχειρησιακοί συνεργάτες, οι δημόσιες ομάδες ενδιαφέροντος, και να εξασφαλίσει έτσι τη μακροπρόθεσμη αποδοτικότητά της. Η στρατηγική πρέπει να κινηθεί από το εκτελεστικό γραφείο και πρέπει να ενσωματωθεί στην καθημερινή εργασία κάθε υπαλλήλου που μπορεί να συμβάλει στο να κάνει πράξη τη στρατηγική και που μπορεί να παρέχει την ανατροφοδότηση για την περαιτέρω βελτιστοποίηση της επιχειρηματικής στρατηγικής.

Αυτό απαιτεί νέους τύπους συστημάτων πληροφοριών, δηλαδή αναλυτικές εφαρμογές για τη διαχείριση επιχειρηματικής στρατηγικής. Αυτά τα συστήματα πρέπει από μόνα τους να υποστηρίξουν τις διαδικασίες

διαχείρισης - ειδικά την από πάνω προς τα κάτω μετάφραση της επιχειρηματικής στρατηγικής σε στρατηγική επιχειρησιακών μονάδων, στρατηγική προϊόντων, κεντρική στρατηγική υποστήριξη κ.ο.κ. καθώς και τον από κάτω προς τα πάνω έλεγχο απόδοσης και τη σχετική υποστήριξη των αποφάσεων. Επίσης, το σύστημα πρέπει να εγγυηθεί, μέσω της στενής ολοκλήρωσης με το σύστημα ERP, τη συνεχή ανατροφοδότηση με τις λειτουργικές επιχειρησιακές διαδικασίες.

3.2. ΕΠΙΤΡΕΠΟΝΤΑΣ ΤΗΝ ΒΑΣΙΣΜΕΝΗ ΣΤΗΝ ΑΞΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

Η ευρεία διάδοση και η αποδοχή της έννοιας της αξίας των συμμετόχων της επιχείρησης έχουν οδηγήσει σε μια κατάσταση όπου οι επενδυτές διαδραματίζουν τώρα έναν πιο ενεργό ρόλο στις επιχειρήσεις από ότι μερικά χρόνια πριν. Ειδικά οι θεσμικοί επενδυτές προσπαθούν να επηρεάσουν την επιχειρηματική διαχείριση προκειμένου να ευθυγραμμίσουν την επιχειρηματική στρατηγική, με στόχο την αύξηση της επιχειρηματικής αξίας.

Άλλες ομάδες συμμετόχων παραδείγματος χάριν υπάλληλοι, επιχειρησιακοί συνεργάτες, και κοινωνικές ομάδες ενδιαφέροντος, έχουν τώρα μεγαλύτερο λόγο στην επιχειρηματική πολιτική. Αυτό σημαίνει ότι όταν καθορίζει η επιχείρηση τη στρατηγική της, οι προσδοκίες τους πρέπει να ληφθούν υπόψη όπως και εκείνες των επενδυτών.

Προκειμένου να ικανοποιηθούν αυτές οι απαιτήσεις, οι επιχειρήσεις αναθεωρούν την αποδοτικότητα των διαδικασιών διαχείρισής τους, και λαμβάνουν υπόψη τις βασισμένες στην αξία αρχές της διαχείρισης και τα ενδιαφέροντα των συμμετόχων, για τις διαδικασίες προγραμματισμού και ελέγχου της απόδοσης τους. Η επιχειρησιακή διαχείριση στρατηγικής του SAP επιτρέπει στις εταιρίες την βασισμένη στην αξία διαχείριση μέσω των νέων εφαρμογών λογισμικού που υποστηρίζουν αυτόν τον νέο τύπο διαδικασιών διαχείρισης.

3.3. ΜΕΤΑΦΡΑΣΗ ΤΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ: ΤΟ ΙΣΟΡΡΟΠΗΜΕΝΟ SCORECARD

Καθώς η οικονομία κινείται γρήγορα από τη "βιομηχανική εποχή" σε μια "εποχή πληροφοριών" που χαρακτηρίζεται από το σφαιρικό και βασισμένο στη γνώση ανταγωνισμό, κάθε επιχείρηση πρέπει να ξανασκεφτεί τις θεμελιώδεις υποθέσεις πάνω στις οποίες ανταγωνίζεται. Κάθε επιχείρηση πρέπει να αναπτύξει ένα νέο όραμα για το πώς θα ανταγωνιστεί σε αυτήν την νέα οικονομία. Και κάθε επιχείρηση πρέπει να μεταφράσει αυτό το όραμα στις ενέργειες που θα την κάνει έναν ανταγωνιστή "εποχής πληροφοριών". Εάν οι επιχειρήσεις πρόκειται να επιζήσουν αυτής της οικονομικής μετάβασης, πρέπει να μάθουν να εφαρμόζουν επιτυχώς τη στρατηγική.

Μια νέα προσέλαση στην εφαρμογή της στρατηγικής έχει προκύψει. Το ισορροπημένο Scorecard, που αναπτύχθηκε από τον καθηγητή του Χάρβαρντ, Robert Kaplan, και τον σύμβουλο διαχείρισης, David Norton, εισήχθη αρχικά σε ένα άρθρο επιχειρησιακής αναθεώρησης του Χάρβαρντ του 1992. Η ιδέα διαδόθηκε γρήγορα. Το ισορροπημένο Scorecard είναι μια τεχνική για να μεταφραστεί η στρατηγική μιας οργάνωσης στους όρους που μπορούν να γίνουν κατανοητοί, να κοινοποιηθούν, και να εφαρμοστούν. Ένα ισορροπημένο scorecard καθορίζει σαφώς την έννοια των στρατηγικών εννοιών όπως είναι η αξία, η ποιότητα, η ικανοποίηση πελατών, και η ανάπτυξη. Μόλις αναπτυχθεί ένα scorecard που περιγράφει ακριβώς τη στρατηγική, λειτουργεί ως πλαίσιο οργάνωσης για το σύστημα διαχείρισης. Δεδομένου ότι τα οικονομικά μέτρα λένε μόνο την ιστορία του παρελθόντος, το ισορροπημένο Scorecard συμπληρώνει τα οικονομικά μέτρα με τα μέτρα των οδηγών της μελλοντικής απόδοσης. Χρησιμοποιώντας το ισορροπημένο Scorecard, οι εταιρικοί ανώτεροι υπάλληλοι μπορούν τώρα να μετρήσουν πώς οι επιχειρησιακές μονάδες τους δημιουργούν την αξία για τους ήδη υπάρχοντες και τους μελλοντικούς πελάτες, τους επενδυτές και τους άλλους συμμετόχους και πώς πρέπει να ενισχύσουν τις εσωτερικές δυνατότητες κάλυψης και την επένδυση στους ανθρώπους, τα συστήματα και τις απαραίτητες διαδικασίες ώστε να βελτιώσουν τη μελλοντική απόδοση.

Η επιχειρησιακή διαχείριση στρατηγικής του SAP επιτρέπει στις οργανώσεις να εφαρμόσουν τις διαδικασίες επιχειρησιακής διαχείρισης στρατηγικής όπως ο επιχειρησιακός προγραμματισμός και η προσομοίωση, η

διαχείριση απόδοσης και η επικοινωνία των συμμετόχων, που βασίζονται στην έννοια του ισορροπημένου Scorecard.

3.4. Η ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΗΜΕΡΑ

Οι περισσότερες εταιρίες είναι σήμερα ακόμα μακριά από την τελειότητα επιχειρηματικής διαχείρισης στρατηγικής - μια δυνατότητα κάλυψης που θα διαφοροποιήσει τις επιτυχείς από τις ανεπιτυχείς επιχειρήσεις στο μέλλον. Οι διαδικασίες διαχείρισης δεν είναι πολύ καλά δομημένες, πολύ άκαμπτες και όχι αρκετά εστιασμένες στην αγορά και στους συμμετόχους.

Μια περιοχή όπου πολλές επιχειρήσεις βλέπουν σήμερα μια πραγματική πρόκληση για την οργάνωσή τους ώστε να βελτιώσουν βραχυπρόθεσμα το μέλλον, είναι ο επιχειρηματικός προγραμματισμός. Η διαδικασία είναι άκαμπτη, καταναλώνει πάρα πολύ χρόνο και δεν είναι συνδεδεμένη με τον στρατηγικό προγραμματισμό.

Ο λόγος είναι, ότι η διαδικασία προγραμματισμού και σύνταξης προϋπολογισμού στην επιχείρηση σήμερα ακολουθεί γενικά μια σταθερή διαδικασία. Αυτό δεν επιτρέπει οποιεσδήποτε ρυθμίσεις κατά τη διάρκεια της διαδικασίας, και διαρκεί συνήθως αρκετούς μήνες.

Αφότου καθορίζονται οι στρατηγικοί στόχοι από την ανώτερη διαχείριση, παράγεται ένα προσχέδιο προϋπολογισμού. Κατά δεύτερον αυτό το προσχέδιο χωρίζεται σε στόχους προϋπολογισμών για τις μεμονωμένες επιχειρησιακές μονάδες στη δομή της ομάδας.

Το από επάνω προς τα κάτω προσχέδιο αναθεωρείται έπειτα από κάτω προς τα επάνω από τις επιχειρησιακές μονάδες και το τελικό αποτέλεσμα είναι ο προϋπολογισμός για τις επιχειρησιακές μονάδες και τη χρονική περίοδο προγραμματισμού.

Η σύγκριση των πραγματικών αριθμών με τον προϋπολογισμό είναι ένα κριτήριο για την επιτυχία. Αυτό είναι ένα από τα μέτρα που χρησιμοποιούνται για να αξιολογήσουν την απόδοση των διευθυντών στο επίπεδο επιχειρησιακών μονάδων.

Η διαχείριση επιχειρησιακών μονάδων, επομένως, θα στραφεί χαρακτηριστικά στην επίτευξη των στόχων για τη χρονική περίοδο προγραμματισμού. Αυτό έχει σημαντικά μειονεκτήματα. Εκτός από το γεγονός ότι ένας προϋπολογισμός, εξ ορισμού, είναι άκαμπτος, είναι συχνή η

περίπτωση ένας προϋπολογισμός που έχει με κόπο σχεδιαστεί να είναι ήδη εκτός ημερομηνίας όταν αρχίζει η περίοδος στην οποία αναφέρεται ο προϋπολογισμός. Να έχει προσπεραστεί από κάποια γεγονότα.

Ένα άλλο μειονέκτημα της παραδοσιακής προσπέλασης είναι η συγκέντρωση στο κέρδος ως αριθμό στόχων. Προκειμένου να διατηρηθεί η μακροπρόθεσμη αποδοτικότητα μιας επιχείρησης, γίνεται όλο και περισσότερο σημαντικό να περιλάβει άλλους αριθμούς στόχων όπως το κόστος του κεφαλαίου που χρησιμοποιείται και οι "κύριοι δείκτες" των περιοχών των πωλήσεων, οι ανθρώπινοι πόροι, και οι διαδικασίες εσωτερικής δραστηριότητας.

Η ευελιξία που απαιτείται κατά τη διάρκεια οποιασδήποτε ιδιαίτερης χρονικής περιόδου προγραμματισμού, και η αποδοτική εφαρμογή της επιχειρηματικής στρατηγικής που λαμβάνει υπόψη τα ενδιαφέροντα των μετόχων και των άλλων συμμετόχων, δεν μπορούν να πραγματοποιηθούν επιτυχώς χρησιμοποιώντας τις παραδοσιακές διαδικασίες.

3.5. ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΤΑΧΥΝΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΜΕ ΤΟ SAP SEM

Το SAP, με τη επιχειρηματική διαχείριση στρατηγικής των προϊόντων του (SEM), είναι ο πρώτος προμηθευτής λογισμικού που προσφέρει το ενσωματωμένο λογισμικό με την περιεκτική λειτουργία, πράγμα που επιτρέπει στη επιχειρηματική διαχείριση να επιταχυνθεί σημαντικά και να βελτιώσει ολόκληρη την διαδικασία διαχείρισης της στρατηγικής.

Η περιεκτική λειτουργία εγγυάται την IT (Inventory Technology) υποστήριξη όλων των βημάτων στη διαδικασία διαχείρισης της στρατηγικής, έτσι ώστε η διαδικασία να μπορεί να εκτελεσθεί ελαστικά μεταξύ μιας διοικητικής συνεδρίασης και της επόμενης. Με αυτόν τον τρόπο η επιχείρηση μπορεί να έχει προσδοκίες και να αντιδρά αμέσως στις επικείμενες αλλαγές στο επιχειρησιακό περιβάλλον της και συγχρόνως να διαχειριστεί ενεργά τις προσδοκίες των συμμετόχων της.

3.5.1. Σενάρια εγκατάστασης

Το SAP SEM που όπως έχουμε αναφέρει είναι στοιχείο της λύσης My SAP E-Procurement είναι ένα νέο προϊόν που μπορεί να εγκατασταθεί

ανεξάρτητα από το R/3. Δεν απαιτεί άμεση σύνδεση στο λογισμικό ERP. Εντούτοις, εάν χρησιμοποιείται το R/3, απλοποιείται η απόκτηση στοιχείων για το SAP SEM.

Οι επιχειρήσεις μπορούν να χρησιμοποιούν το SAP SEM στο εταιρικό κέντρο, σε επίπεδο επιχειρησιακών μονάδων, για τις περιφερειακές οργανωτικές μονάδες, για τις γραμμές προϊόντων ή για άλλες οργανωτικές μονάδες με δικές τους διαδικασίες στρατηγικού προγραμματισμού, ή όπου απαιτείται μια σύνδεση σε μια υψηλότερη διαδικασία στρατηγικού προγραμματισμού (επιχειρησιακές μονάδες, γραμμές προϊόντων). Μπορείτε να έχετε μια συγκεντρωτική (ένα σύστημα SAP SEM) ή αποκεντρωτική εγκατάσταση (διάφορα συστήματα SAP SEM που συνδέονται μαζί).

Το SAP SEM είναι μια αναλυτική εφαρμογή που βασίζεται στην αποθήκη εμπορευμάτων επιχειρησιακών πληροφοριών του SAP (SAP BW). Το προϊόν SAP SEM περιλαμβάνει τη λειτουργία του SAP BW. Τρία διαφορετικά τεχνικά σενάρια εγκαταστάσεων είναι πιθανά.

- Το SAP SEM ως μόνη εφαρμογή στάσεων: η οργανωτική μονάδα που εγκαθιστά το SAP SEM δεν απαιτεί μια λειτουργική αποθήκη εμπορευμάτων στοιχείων. Οι λειτουργίες του SAP BW που είναι απαραίτητες για να λειτουργήσει το SAP SEM, έρχονται "πακέτο" μαζί με το SAP SEM. Το SAP SEM λαμβάνει τα στοιχεία του από το σύστημα ERP και, εάν είναι απαραίτητο, από εξωτερικές πηγές.
- Το SAP SEM ως στοιχείο της αγοράς που συνδέεται με μια αποθήκη εμπορευμάτων στοιχείων: Η επιχείρηση έχει ήδη μια αποθήκη εμπορευμάτων στοιχείων και, για τεχνικούς ή οργανωτικούς λόγους, επιθυμεί να τρέξει το SAP SEM χωριστά. Όπως στην 1^η διαμόρφωση, το SAP SEM είναι εγκατεστημένο με την τεχνολογία SAP BW ως ενοποιημένο λογισμικό. Το SAP SEM λαμβάνει τα στοιχεία του από το σύστημα αποθηκών εμπορευμάτων στοιχείων και, εάν είναι απαραίτητο, από εξωτερικές πηγές. Το σύστημα αποθηκών εμπορευμάτων στοιχείων μπορεί να είναι βασισμένο σε μια τρίτη λύση.
- Το SAP SEM ως εφαρμογή SAP BW: Η επιχείρηση έχει ήδη μια εγκατάσταση SAP BW και θέλει να χρησιμοποιήσει το SAP SEM μέσα στην ίδια υποδομή. Το SAP SEM τρέχει ως εφαρμογή πάνω από το SAP BW στην ίδια βάση υλικού και λογισμικού. Το SAP SEM λαμβάνει τα

στοιχεία του από το SAP BW και, εάν είναι απαραίτητο, από εξωτερικές πηγές. Η βάση στοιχείων SAP SEM δημιουργείται στο SAP BW της επιχείρησης.

3.5.2. Η δομή του λογισμικού SAP SEM

Το λογισμικό είναι δομημένο λειτουργικά σε πέντε συστατικά (SEM BPS, SEM CRM, SEM BCS, SEM BIC, SEM CPM) και χαρακτηρίζεται από ένα υψηλό επίπεδο ολοκλήρωσης από την άποψη των μεταδιδομένων και των στοιχείων εφαρμογής. Η αρχιτεκτονική λογισμικού του SAP, η αρχιτεκτονική επιχειρησιακού πλαισίου, εγγυάται ότι τα μεμονωμένα συστατικά του SEM μπορούν εύκολα να χρησιμοποιήσουν το ένα την λειτουργία του άλλου σε περίπτωση ανάγκης.

Η αρχιτεκτονική του συστήματος SAP SEM σχεδιάζεται για να επιτρέψει την πρόσβαση σε όλες τις κύριες λειτουργίες μέσω του Διαδικτύου ή ενός ενδοδικτύου χρησιμοποιώντας έναν web browser .



3.5.3. Ο επιχειρησιακός προγραμματισμός και η προσομοίωση (SEM-BPS)

Το SAP SEM υποστηρίζει την τάση μακριά από τα βασικά σχήματα που εστιάζουν στο παρελθόν, όπως εκείνα που παρέχουν τους τριμηνιαίους και ετήσιους απολογισμούς. Η τάση είναι προς τη διαχείριση της απόδοσης που επιτρέπει την στραμμένη στο μέλλον επιχειρησιακή διαχείριση και την ενεργό διαχείριση των προσδοκιών των συμμετοχών. Το συστατικό SEM-BPS, επομένως, σχεδιάζεται για να σας επιτρέψει να πραγματοποιήσει τις

περιεκτικές προσομοιώσεις και τις αναλύσεις σεναρίου χωρίς την επένδυση υπερβολικών χρόνου και προσπάθειας.

Για το στρατηγικό προγραμματισμό και τα συγκεκριμένα λειτουργικά προβλήματα, το SEM-BPS παρέχει τις εγκαταστάσεις για τις δυναμικές προσομοιώσεις που βασίζονται σε ειδικά εργαλεία και λειτουργίες. Κατά συνέπεια είναι πιθανό παραδείγματος χάριν, να διαμορφωθούν και να μιμηθούν οι σύνθετες, μη γραμμικές σχέσεις μεταξύ των αγορών, οι ανταγωνιστές, και η επιχείρησή σας.

Είναι ανάγκη να καθοριστούν τα λειτουργικά και οργανωτικά τμήματα σχεδίων για να διαμορφωθούν οι διαδικασίες στο επίπεδο επιχειρηματικών πόρων στην πολυδιάστατη βάση στοιχείων του SAP SEM. Ο επεξεργαστής προγραμματισμού επιτρέπει την διαμόρφωση των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων για κάθε μονάδα προγραμματισμού και για τα αντίστοιχα τμήματα σχεδίων που κυμαίνονται από τον προγραμματισμό της έντασης των πωλήσεων μέσω των απαιτήσεων υλικών, του κόστους, του προγραμματισμού του δυναμικού της μονάδας και της μέτρησης των ατόμων, για να ωφελούνται και να προγραμματίζονται οι απώλειες, να συντάσσονται οι οικονομικοί προϋπολογισμοί και προγραμματίζονται τα φύλλα ισορροπίας σε μια ενσωματωμένη ροή ποσότητας και αξίας.

Το SEM-BPS ενσωματώνει τα διαφορετικά επίπεδα προγραμματισμού και, επομένως, επιτρέπει την δημιουργία ενός ενσωματωμένου μοντέλου προγραμματισμού από το στρατηγικό επίπεδο στο επίπεδο κατανομής των πόρων.

Με την ολοκλήρωση της βασισμένης στις δραστηριότητες διαχείρισης (ABM), το SEM-BPS παρέχει ένα συγκεκριμένο εργαλείο υποστήριξης της απόφασης για τα λειτουργικά και στρατηγικά ζητήματα βελτιστοποίησης πόρων και διαχείρισης δαπανών.

Το SEM-BPS επιτρέπει τη στενή ολοκλήρωση προγραμματισμού με τα συστήματα ERP. Μπορεί να μεταφέρει τα στοιχεία από τα συστήματα ERP στο SAP SEM και να τα χρησιμοποιεί εκεί ως βάση για το SEM που προγραμματίζει τη διαδικασία. Η αντιστροφή είναι επίσης πιθανή. Μπορεί να μεταφέρει τα αποτελέσματα προγραμματισμού από το SEM-BPS πίσω στα συστήματα ERP π.χ. για να πραγματοποιήσει πιο ξεκαθαρισμένο προγραμματισμό εκεί.

Το SEM-BPS χρησιμοποιεί τις λειτουργίες επιχειρησιακής σταθεροποίησης (SEM -BCS) για να παγιώσει τα σενάρια προγραμματισμού με το πάτημα ενός κουμπιού. Ο εταιρικός έλεγχος απόδοσης (SEM-CRM), με τις λειτουργίες του ισορροπημένου Scorecard και το διοικητικό πιλοτήριο, υποστηρίζει την απεικόνιση, την ανάλυση και την αξιολόγηση του προγραμματισμού των σεναρίων.

3.5.4. Ο εταιρικός έλεγχος απόδοσης (SEM-CRM)

Στον τομέα της διαχείρισης της απόδοσης, το SEM προσφέρει καινοτόμες έννοιες για την ερμηνεία και την απεικόνιση των βασικών δεικτών απόδοσης (KPIs). Αυτές οι έννοιες επεκτείνονται πέρα από το πεδίο της κανονικής διαχείρισης υποβολής εκθέσεων. Επιτρέπουν το γενικό συνυπολογισμό των μη οικονομικών μέτρων στη διαχείριση της απόδοσης.

3.5.5. Επιχειρησιακή σταθεροποίηση (SEM-BCS)

Το συστατικό SEM-BCS παρέχει την πλήρη λειτουργία για τη νόμιμα απαραίτητη σταθεροποίηση από την επιχείρηση. Συγχρόνως επιτρέπει την πραγματοποίηση των διοικητικών σταθεροποιήσεων που βασίζονται στις καθορισμένες από το χρήστη οργανωτικές μονάδες και τις καθορισμένες από το χρήστη ιεραρχίες.

Χρησιμοποιώντας τον αυτοματισμό, το SEM-BCS μπορεί να επιταχύνει σημαντικά τη διαδικασία σταθεροποίησης. Η επεξεργασία των διαφορών ισορροπίας κυμαίνεται από την αυτοματοποιημένη ταχυδρόμηση των νομισματικών διαφορών στην αυτόματη δημιουργία των επιστολών /των ηλεκτρονικών ταχυδρομείων /των fax κ.λ.π. μεταξύ των οργανωτικών μονάδων, για τη συμφιλίωση των διαφορών ισορροπίας.

Το SEM-BCS επιτρέπει στις προσομοιώσεις σταθεροποίησης, παραδείγματος χάριν, να καθορίσουν τα αποτελέσματα των συγχωνεύσεων και των αποκτήσεων, τις διαφορετικές μεθόδους μεταφράσεων του νομίσματος ή τους αλλαγμένους κανόνες σταθεροποίησης.

Οι εσωτερικές και εξωτερικές σταθεροποιήσεις μπορούν να βασιστούν στην ίδια βάση στοιχείων. Αυτό εναρμονίζει τα οικονομικά συστήματα λογιστικής και διαχείρισης της λογιστικής. Οι δομές στοιχείων για τη σταθεροποίηση της διαχείρισης, εντούτοις, παρέχουν την απαραίτητη ευελιξία,

παραδείγματος χάριν, για να αναλυθεί το παγιωμένο εισόδημα για τις ομάδες πελατών, τους προορισμούς, τις ομάδες προϊόντων ή τα κανάλια διανομής.

Το SEM-BCS επιτρέπει την αυτοματοποίηση των οικονομικών υπολογισμών κέρδους στο επίπεδο εσωτερικών οργανωτικών μονάδων, νομικών οντοτήτων και σε κάθε επιθυμητό επίπεδο ομάδας. Μπορεί να καθορίσει τις απαραίτητες ρυθμίσεις και τις κατανομές εκ των προτέρων και να τις ταχυδρομήσει αυτόματα.

Η λειτουργικότητα του SEM-BCS χρησιμοποιείται επίσης από τα συστατικά του SEM-BPS και του SEM –CPM για τη σταθεροποίηση των στοιχείων σχεδίων και για την υποβολή εκθέσεων. Τα SEM-BCS παρέχουν τις σχετικές λειτουργίες υπό μορφή μηχανής σταθεροποίησης.

3.5.6. Η συλλογή επιχειρησιακών πληροφοριών (SEM-BIC)

Το SEM-BIC παρέχει την απαραίτητη υποδομή για τη συλλογή στοιχείων του SAP SEM.

Το συστατικό αυτοματοποιεί τη συλλογή των δομημένων στοιχείων, παραδείγματος χάριν στοιχεία κλειδιά από το σύστημα ERP, τιμές αποθεμάτων από τους εμπορικούς προμηθευτές βάσεων δεδομένων μέσω του Διαδικτύου κ.λπ., και υποστηρίζει την αποκεντρωμένη συλλογή των οικονομικών στοιχείων από τα υποκαταστήματα με δομημένο και συστηματικό τρόπο.

Ένα νέο χαρακτηριστικό γνώρισμα είναι ο βασισμένος στο WEB εκδοτικός πάγκος εργασίας. Αυτός παρέχει τη λειτουργία για την αποδοτική συλλογή των σχετικών πληροφοριών από το Διαδίκτυο.

Η διαδικασία αναζήτησης για τα έγγραφα στο Διαδίκτυο είναι αυτοματοποιημένη σε μεγάλο βαθμό χρησιμοποιώντας τις αυτόματα παραγόμενες συμβολοσειρές αναζήτησης. Οι πληροφορίες που ανακτώνται (εκθέσεις των μεσιτών, εκθέσεις Τύπου, ανακοινώσεις στις αρχικές σελίδες των ανταγωνιστών, κ.λπ.) υποβάλλονται σε επεξεργασία από τον εκδοτικό πάγκο εργασίας, συντάσσονται και σώζονται στη βάση στοιχείων. Διαβιβάζονται έπειτα αυτόματα στους σχετικούς δέκτες πληροφοριών. Αυτά τα αντικείμενα πληροφοριών είναι συνδεδεμένα με τα αντικείμενα αξιολόγησης στην πολυδιάστατη βάση δεδομένων και είναι επομένως διαθέσιμα για τους γενικούς σκοπούς υποβολής εκθέσεων.

3.5.7. Η εφαρμογή μιας διαδικασίας διαχείρισης στρατηγικής με το SAP SEM.

Μπορεί να γίνει προσαρμογή της διαδικασίας διαχείρισης της στρατηγικής με το SAP SEM για να ταιριάζει τις απαιτήσεις της επιχείρησης ή της οργανωτικής μονάδας . Η χρήση των συστατικών του SAP SEM εξαρτάται από την μορφή των διαδικασιών διαχείρισης της συγκεκριμένης επιχείρησης και από την ολοκλήρωσή τους στην οργανωτική δομή. Το SAP SEM υποστηρίζει τις διάφορες έννοιες και τις μεθόδους επιχειρηματικής διαχείρισης.

Στον ακόλουθο πίνακα παρουσιάζονται τα συστατικά του SAP SEM που χρησιμοποιούνται από κοινού με τις συγκεκριμένες έννοιες διαχείρισης της στρατηγικής, τον επιχειρηματικό σχεδιασμό και την διαχείριση της απόδοσης.

	SEM- BPS	SEM- BIC	SEM- BCS	SEM- CPM	SEM- SRM
<u>Strategic Management Concepts</u>					
Value-Based Management	X	X	X	X	X
Balanced Scorecard / Planning of Strategic Initiatives	X	X	X	X	(X)
Portfolio Management	X	X		X	
Activity-Based Management	X	X		X	
Target Costing	X	X		X	
Risk Management / Asset & Liability Management	X	X	X		
<u>Planning and Budgeting</u>					
Price / Volume Planning	X	X			
Headcount Planning	X	X			
Cost Planning	X	X			
Investment Planning	X	X			
Tax Planning	X	X	X		
Income Statement / Balance Sheet Planning	X	X	X		X
<u>Performance Management</u>					
Collect Actuals		X			
Financial Consolidation / Economic Profit Calculation			X		
Actual / Plan Comparison				X	
Adapt Planning Scenario	X				
Define Operative Actions				X	
Communicate to Stakeholders					X

Σχήμα 4 Συστατικά SAP SEM

Η διαδικασία διαχείρισης που υποστηρίζεται από το SAP SEM δεν είναι πλέον μια αυστηρή σειρά σχεδιασμένων ενεργειών. Τώρα :

- το SAP SEM υποστηρίζει και επιταχύνει την διαδικασία κατά τρόπο ώστε ο ολοκληρωμένος κύκλος της διαχείρισης της στρατηγικής μπορεί να πραγματοποιηθεί από το ένα επίπεδο συνάντησης στο άλλο
- μπορεί να υπάρξει παρακάμψη μέσα στον κύκλο. Αυτό σημαίνει ότι όποτε αλλάζουν οι περιστάσεις, μπορεί κανείς να επιστρέψει σε ένα προηγούμενο στάδιο, για παράδειγμα στον προσδιορισμό του μοντέλου, την αξιολόγηση της κύριας αγοράς, τις αρχές ανάπτυξης της στρατηγικής, κ.λ.π..

3.6. Η ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ my SAP.com

Για να παραμείνει και ανταγωνιστική και κερδοφόρα στη νέα οικονομία Διαδικτύου, οι επιτυχείς επιχειρήσεις πρέπει να είναι σε θέση να εργαστούν μαζί και ανοιχτά στα παραδοσιακά επιχειρηματικά όρια, που συνεργάζονται στα ιδεατά σφαιρικά δίκτυα. Με την τεχνολογία my SAP.com, το SAP ενσωματώνει την εκτενή πείρα του επιχειρήσεων και βιομηχανίας σε μια περιεκτική πλατφόρμα των λύσεων, των υπηρεσιών, και της τεχνολογίας ηλεκτρονικού εμπορίου. Από την ενσωμάτωση my SAP.com με την επιχειρησιακή στρατηγική τους, οι επιχειρήσεις κερδίζουν το μόνιμο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, προσθέτοντας τη σημαντική αξία και μεγιστοποιώντας το ROI.

Η πλατφόρμα ηλεκτρονικού εμπορίου my SAP.com είναι μια οικογένεια λύσεων και υπηρεσιών που εξουσιοδοτούν τις οργανώσεις και τα άτομα για να συνεργαστούν επιτυχώς - οπουδήποτε, οποιαδήποτε χρονική στιγμή. Οι λύσεις που παρέχονται από το my SAP.com επιτρέπουν σε οποιαδήποτε οργάνωση, ανεξάρτητα από το μέγεθος, να τρέξουν την επιχείρησή τους αποτελεσματικότερα και παραγωγικά, και να κερδίσουν το σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στη νέα οικονομία. Το my SAP.com είναι βασισμένο σε μια ανοικτή, εύκαμπτη, συνεργάσιμη αρχιτεκτονική υπηρεσιών που υποστηρίζει και τα συστήματα SAP αλλά και τα συστήματα που δεν έχουν SAP. Το my SAP.com δημιουργεί την αξία με την άδεια της γρήγορης απάντησης στις νέες επιχειρησιακές ευκαιρίες και με τη μείωση του κόστους, διευκόλυνση των επιχειρήσεων για να συνεργαστεί, να ενσωματώσει, και να εξουσιοδοτηθεί για την επιχειρησιακή επιτυχία στη νέα, νέα οικονομία

3.6.1. Η διαχείριση της γνώσης με το my SAP.com



Η γνώση ως βασικός παράγοντας της παραγωγής.

Τα οφέλη και τα κέρδη θεωρούνται συνήθως ως βασικοί δείκτες της επιτυχίας μιας επιχείρησης. Τα ελλοχεύοντα προτερήματα εκείνης της επιτυχίας περιλαμβάνουν τους κλασικούς παράγοντες παραγωγής της εργασίας και του κεφαλαίου. Αν και οποιαδήποτε επιχείρηση πρέπει να δημιουργήσει, να συσσωρεύσει και να διατηρήσει αυτά τα προτερήματα προκειμένου να πετύχει, κάτι τέτοιο δεν είναι πλέον αρκετό. Όλο και περισσότερο, η επιτυχία μιας επιχείρησης εξαρτάται από την παραγωγή της περισσότερης από τη συλλογική γνώση της. Και αυτά τα μέσα υποστηρίζουν τους ανθρώπους και τις διαδικασίες που απαιτούνται για να συσσωρεύσουν, να κτίσουν, και να μεταφέρουν τη γνώση αποτελεσματικά.

Φυσικά, η γνώση δεν είναι τόσο εύκολο να μετρηθεί ή να διαχειριστεί όπως οι άλλοι παράγοντες παραγωγής. Επειδή υπάρχει σε πολυάριθμες μορφές, σε διαφορετικά μέσα, και σε τυχαίες θέσεις, πολλές επιχειρήσεις δεν ξέρουν ούτε καν το βαθμό των προτερημάτων γνώσης τους. Οι εμπειρογνώμονες υπολογίζουν ότι η χαρακτηριστική οργάνωση έχει αρκετές πληροφορίες για να γεμίσει μια καλά ταξινομημένη βιβλιοθήκη.

Και αυτές ακριβώς οι πληροφορίες που υπάρχουν στα έγγραφα. Εντούτοις, οι σχετικές πληροφορίες είναι συχνά ακριβώς τόσο κρίσιμες, όσο η γνώση του ποιος είναι ποιος, ποιος άλλαξε τι και πότε, ή το να ακολουθήσεις τον ειρμό μιας συζήτησης που οδήγησε σε μια σημαντική απόφαση. Επιπρόσθετα στις πληροφορίες που παραμένουν σχετικά σταθερές κατά τη διάρκεια του χρόνου, το να έχει κανείς την άμεση πρόσβαση στις πιο

πρόσφατες πληροφορίες - συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών από τις εξωτερικές πηγές – μπορεί να παράσχει μια κρίσιμη ανταγωνιστική άκρη.

Ακριβώς τόσο σημαντικό όσο οι πληροφορίες που καταχωρούνται σε συγκεκριμένη μορφή είναι η αποκαλούμενη σιωπηλή ή μη συλλαμβανομένη γνώση, η εμπειρία και η διορατικότητα των μεμονωμένων υπαλλήλων και των ομάδων. Ρωτήστε τους νέους υπαλλήλους πώς βρήκαν ένα βασικό κομμάτι των πληροφοριών και είναι πιθανό να σας πουν ότι ρώτησαν κάποιον. Αυτό επεξηγεί μια κρίσιμη πτυχή οποιασδήποτε διοικητικής λύσης γνώσης: η κουλτούρα μιας επιχείρησης πρέπει να ενθαρρύνει και να ανταμείβει την ανταλλαγή των πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένης και της άτυπης ανταλλαγής. Αυτό σημαίνει μια κουλτούρα όπου είναι αποδεκτό να ζητήσει κάποιος τις οδηγίες και τις πληροφορίες, όπου οι άνθρωποι αλυσιδωτά περνούν αξιόλογες πληροφορίες σε άλλους, και όπου παίρνουν την ευθύνη για στην επαγγελματική βελτίωση των συναδέλφων τους.

Χωρίς μια τέτοια κουλτούρα, οποιεσδήποτε λύσεις θα παραμείνουν στην καλύτερη περίπτωση περιορισμένες. Εντούτοις, εάν μια τέτοια κουλτούρα υπάρχει, μια διοικητική λύση γνώσης μπορεί να παράσχει όχι μόνο τη βάση για τη σύνδεση των ανθρώπων με τις πληροφορίες, αλλά και για τη σύνδεση των ανθρώπων μεταξύ τους.

Η πρόκληση της διαχείρισης γνώσης, έπειτα, είναι να διευκολυνθεί η πρόσβαση σε όλα τα είδη γνώσης, συμπεριλαμβανομένων των εταιρικών εγγράφων, των πληροφοριών για τους ανθρώπους στην επιχείρηση, των εξωτερικών πληροφοριών, και της «μη συλλαμβανομένης» γνώσης των υπαλλήλων μιας επιχείρησης.

3.6.2. Τα συστατικά της διαχείρισης της γνώσης με το my SAP.com

Η διαχείριση γνώσης με το my SAP.com προσφέρει μια περιεκτική λύση για όλες τις πτυχές της διαχείρισης γνώσης. Η αποθήκη εμπορευμάτων γνώσης SAP είναι ο ακρογωνιαίος λίθος εκείνης της λύσης. Επειδή είναι ενσωματωμένο με το my SAP.com, παρέχει την εξελιξιμότητα για την οποία το SAP είναι γνωστό. Και επειδή συμμορφώνεται με τα πρότυπα βιομηχανίας και τις ανοικτές διαπροσωπείες, μπορεί να επεκταθεί για να περιλάβει και άλλες λύσεις.

Υποστηριγμένη από την ουσιαστική βάση και τις διοικητικές υπηρεσίες, η αποθήκη εμπορευμάτων γνώσης SAP περιλαμβάνει τη λειτουργία που παρέχει:

- Διάπλαση περιεχομένου
- Δημιουργία περιεχομένου
- Διαχείριση περιεχομένου για οποιοδήποτε είδος μη δομημένου στοιχείου
- Παράδοση περιεχομένου καταναλωτές γνώσης, οι οποίοι μπορούν να πάρουν τις πληροφορίες ως περιεχόμενο Ιστού, σε έντυπη μορφή, ως ταινία ή βίντεο, ή ως υποστήριξη απόδοσης στις επιφάνειες εργασίας τους. Το περιεχόμενο μπορεί επίσης να προσεγγιστεί μέσω των ενσωματωμένων συστατικών του my SAP.com.

Επισκόπηση των συστατικών αποθηκών εμπορευμάτων γνώσης του SAP

- οι υπηρεσίες βάσεων παρέχουν τις υπηρεσίες πυρήνων που υποστηρίζουν τη λειτουργία της αποθήκης εμπορευμάτων γνώσης SAP.
- η διαμόρφωση του περιεχομένου καθιστά δυνατή την δημιουργία μοντέλων στοιχείων για τους διάφορους τύπους περιεχομένου. Αυτά τα μοντέλα τυποποιούν τα συστατικά του περιεχομένου και παρέχουν μια ευρεία σειρά των προαιρετικών δυνατοτήτων απόδοσης. Τα προκύπτοντα μοντέλα μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να τυποποιήσουν και να απλοποιήσουν την δημιουργία του περιεχομένου.
- για την δημιουργία του περιεχομένου, η αποθήκη εμπορευμάτων γνώσης του SAP παρέχει μια πρότυπη διαπροσωπεία με οποία από άλλες εφαρμογές μπορεί να συνδέσει. Το MS-word, το MS -PowerPoint, και το Visio συνδέονται ήδη, για να επιτρέψουν στους υπεύθυνους για το περιεχόμενο την ανάπτυξη για να εργαστούν πλήρως σε ένα εξοικειωμένο περιβάλλον. Οι επιχειρήσεις επίσης μπορούν να συνδέσουν τα προτιμημένα εργαλεία δημιουργίας τους. Για παράδειγμα, οι επιχειρήσεις στην περιοχή έκδοσης θα θελήσουν να διαθέσουν τους συντάκτες για τους για να εργαστούν με το Quark Express ή το Pagemaker. Εκτός από το περιεχόμενο που δημιουργείται από μια επιχείρηση, το περιεχόμενο μπορεί να αγοραστεί από τους εξωτερικούς προμηθευτές περιεχομένου ή

να προέλθει από τις επιχειρησιακές διαδικασίες που συνδέονται με τα αντικείμενα πληροφοριών.

- η διαχείριση περιεχομένου εργάζεται για να βεβαιώσει ότι όλο το περιεχόμενο στην αποθήκη ρυθμίζεται έτσι ώστε η πιο πρόσφατη έκδοση των σωστών πληροφοριών να είναι διαθέσιμη στους σωστούς χρήστες. Στην καρδιά αυτής της λειτουργίας είναι η έννοια του πλαισίου το οποίο αποτελείται από έναν συνδυασμό χαρακτηριστικών, όπως η γλώσσα, η βιομηχανία, η έκδοση, ή τα καθορισμένα από τον χρήστη χαρακτηριστικά. Για παράδειγμα, εάν το my SAP.com ανιχνεύσει ότι ένας χρήστης έχει υπογράψει στα ισπανικά, σε αυτόν τον χρήστη θα σταλούν οι ισπανικές πληροφορίες πρώτα.
- η παράδοση του περιεχομένου μπορεί να περιλαμβάνει πολλές διαφορετικές μορφές και πολλά διαφορεικά μέσα, όπως καθορίζονται στο μοντέλο στοιχείων των αντικειμένων. Παραδείγματος χάριν, μια περιγραφή του πώς θα ολοκληρωθεί μια επιχειρησιακή διαδικασία μπορεί να παρουσιαστεί στον Ιστό, η οποία προσεγγίζεται απευθείας μέσω του βοηθού απόδοσης, μπορεί να είναι μέρος ενός τυπωμένου εγχειριδίου κατάρτισης, και μπορεί να διανεμηθεί σε CD-rom ως τμήμα μιας συσκευασίας αναπροσαρμογών.

3.6.3. Η τεχνολογία my SAP για την ολοκλήρωση των επιχειρήσεων

Για να κερδίσουν ένα νέο, βιώσιμο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, οι επιχειρήσεις πρέπει να οδηγήσουν τη στρατηγική της συνεργασίας. Προκειμένου να εφαρμοστεί η συνεργασία των επιχειρήσεων, οι επιχειρήσεις πρέπει να ενσωματώσουν το υπάρχον ετερογενές τοπίο τους IT και να επεκτείνουν αυτήν την ολοκλήρωση σε άλλες οργανώσεις όπως τους επιχειρησιακούς συνεργάτες, τους πελάτες, ή προμηθευτές. Στην περίπτωση που ακολουθήσουν αυτή την τακτική, η τεχνολογία my SAP επιτρέπει στις επιχειρήσεις να διαχειριστούν την ετερογένεια. Αυτό το κάνει για διάφορους λόγους:

- Η τεχνολογία my SAP είναι μια εγγενής υποδομή ιστού που βασίζεται στα ανοικτά πρότυπα για τις αξιόπιστες λύσεις ηλεκτρονικού εμπορίου. Σχεδιάζεται για να λειτουργήσει στα ετερογενή περιβάλλοντα,

ενσωματώνοντας οποιαδήποτε εφαρμογή από οποιοδήποτε προμηθευτή που βασίζεται σε οποιαδήποτε τεχνολογία

- η επιχειρηματική ισχύς της τεχνολογίας my SAP και οι συνεργάσιμες επιχειρησιακές διαδικασίες βασίζονται σε μια κοινή, βασισμένη σε μήνυμα υποδομή για την ολοκλήρωση μέσα και πέρα από τα όρια της επιχείρησης.
- Τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα των υπηρεσιών ιστού, επιτρέπουν την κεντρική χρήση και τη κεντρική διαδικασία συνεργασίας χρησιμοποιώντας μια κοινή γνώση συνεργασίας.

Οι βασικές ομάδες δεδομένων κτηρίου της τεχνολογίας my SAP είναι:

- Υποδομή πύλης για την κεντρική χρήση συνεργασίας που εξουσιοδοτεί το μεμονωμένο κεντρικό υπολογιστή εφαρμογής
- Αίτηση εξυπηρέτησης ιστού για τα συστατικά εφαρμογής που παρέχουν τις υπηρεσίες web που βασίζονται στην ανοικτή υποδομή προτύπων
- Υποδομή συναλλαγής για την κεντρική διαδικασία συνεργασίας
- Υποδομή υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης της ασφάλειας και της διαχείρισης τοπίων IT

Η άνοδος των νέων τεχνολογιών έχει αλλάξει το ανταγωνιστικό τοπίο για τους επιχειρησιακούς ηγέτες. Το Διαδίκτυο είναι μια ισχυρή υποδομή επικοινωνίας που μπορεί να συνδέσει ουσιαστικά οποιοδήποτε χρήστη οπουδήποτε, οποιαδήποτε στιγμή για να ενσωματώσει τις διαδικασίες και τους ανθρώπους. Τα όρια μεταξύ των ανθρώπων και των επιχειρήσεων είναι θολωμένα, και η συνεργασία μεταξύ των επιχειρησιακών κοινοτήτων οδηγεί την οικονομία. Οι επιχειρησιακές διαδικασίες που περιορίστηκαν μία φορά στα εταιρικά δίκτυα και τους χρήστες τους μπορούν να επεκταθούν στα όρια της επιχείρησης και να ενσωματωθούν σε μια εκτεταμένη εικονική αλυσίδα αξίας των εμπιστευμένων επιχειρησιακών συνεργατών. Τα μέλη των επιχειρησιακών κοινοτήτων ενώνουν τις δυνάμεις και εργάζονται μαζί χρησιμοποιώντας τις κοινές υπηρεσίες web. Στην πραγματικότητα οι ομάδες που εκτείνουν τις διαφορετικές επιχειρήσεις και τις περιοχές μπορούν να εργαστούν μαζί σαν να ήταν μια οντότητα.

Πολλοί ανώτεροι υπάλληλοι επιδιώκουν τους τρόπους να συντονίσουν και να βελτιώσουν τις βασικές επιχειρησιακές διαδικασίες και μέσα και πέρα από

στην επιχείρησή τους, καθώς επίσης και τις κρίσιμες σχέσεις με τους πελάτες και τους συνεργάτες. Μπορούν να αντέξουν οικονομικά να έχουν αρχιτεκτονικούς φραγμούς σε αυτές τις νέες συνδέσεις συνεργασίας που να τους αποτρέψουν από τη μετατόπιση των στρατηγικών. Εν τω μεταξύ, αντιμετωπίζουν τις σταθερά αυξανόμενες προσδοκίες από τους σταθερούς πελάτες και τους συνεργάτες τους για να παραδώσουν τα καλύτερα αποτελέσματα γρηγορότερα.

Οι επιχειρήσεις μπορούν να εκμεταλλευθούν τις νέες τεχνολογίες για να παραγάγουν την αξία μέσω της συνεργάσιμης επιχείρησης. Αλλά οι παλαιοί κανόνες της επιχείρησης εφαρμόζονται ακόμα. Οι επιτυχείς λύσεις ηλεκτρονικού εμπορίου πρέπει να μειώσουν τις δαπάνες και να αυξήσουν την παραγωγικότητα, να βοηθήσουν τις επιχειρήσεις να αναπτύξουν τα καλύτερα προϊόντα και τις υπηρεσίες, και να αυξήσουν τα εισοδήματα και την ικανοποίηση των πελατών. Για να επιτύχουν αυτούς τους στόχους, οι επιχειρήσεις πρέπει να κυριαρχήσουν ετερογένεια. Πρέπει να ενσωματώσουν τα συστατικά εφαρμογής από τους διαφορετικούς προμηθευτές και να τις συνδυάσουν σε μια συνεπή υποδομή για να συναντήσουν τις επιχειρησιακές απαιτήσεις.

Η απάντηση του SAP σε αυτές τις προκλήσεις είναι η ανοικτή ολοκλήρωση ηλεκτρονικού εμπορίου με την τεχνολογία my SAP. Η τεχνολογία my SAP είναι μια εγγενής υποδομή web που βασίζεται στα ανοικτά πρότυπα για τις αξιόπιστες, λύσεις ηλεκτρονικού εμπορίου.

Με την τεχνολογία my SAP, οι επιχειρήσεις μπορούν εύκολα να σχεδιάσουν, να χτίσουν, να επεκτείνουν, να έχουν πρόσβαση, και να συνδυάσουν στις υπηρεσίες web για να υποστηρίξουν την κοινοπραξία αυτών των υπηρεσιών web σε ολόκληρη την επιχείρηση. Η τεχνολογία my SAP καθιστά ευκολότερο να αναπτυχθούν στις μεταβαλλόμενες επιχειρησιακές απαιτήσεις, να προσαρμόσουν διευκολύνσεις και λειτουργίες web καθώς η στρατηγική της εταιρείας αλλάζει και οι τιμές αγοράς κυμαίνονται. Η τεχνολογία my SAP διευκολύνει την αλλαγή και αντικαθιστά τις απότομες, αποδιοργανωτικές μετατοπίσεις με τη συνεχή επιχειρησιακή βελτίωση. Η τεχνολογία my SAP προστατεύει τις υπάρχουσες επενδύσεις των επιχειρήσεων ενώ παρέχει τις αντίστοιχες λειτουργίες σε μια νέα πλατφόρμα τεχνολογίας. Ενσωματώνει τη γνώση και την εμπειρία στις επιχειρησιακές εφαρμογές του SAP και των συνεργατών της.

Η τεχνολογία my SAP παρέχει τη κοινή υποδομή για την ολοκλήρωση και μέσα στα όρια επιχείρησης και πέρα από αυτές.

Οι βασικές ομάδες δεδομένων κτηρίου της τεχνολογίας my SAP είναι μια υποδομή για την κεντρική χρήση συνεργασίας, ένας κεντρικός υπολογιστής εφαρμογής web για την παροχή των υπηρεσιών web, και μια υποδομή ανταλλαγής για την διαδικασία κεντρικής συνεργασίας. Αυτά τα τρία στοιχεία οδηγούν τη συνεργάσιμη επιχείρηση πέρα από το my SAP.com και οι λύσεις που χρησιμοποιούνται είναι διαμοιραζόμενες γνώσεις συνεργασίας. Οι πύλες είναι παράθυρα χρηστών στον κόσμο του ηλεκτρονικού εμπορίου. Βασιζόμενοι στους ρόλους των χρηστών, οι πύλες συγκεντρώνουν τις σχετικά συναλλαγές, τις αναλύσεις, και το περιεχόμενο για να παρέχουν την ενοποιημένη, φιλική προς το χρήστη πρόσβαση σε οτιδήποτε χρειάζονται για να εκπληρώσουν τους ρόλους τους. Η ανταλλαγή υποδομής παρέχει ανοιχτή ολοκλήρωση κεντρικής διαδικασίας απέναντι σε ένα ετερογενή στοιχείο τοπίου για τις επιχειρήσεις και τις ενδοεπιχειρησιακές διαδικασίες επιχείρησης αυξάνοντας το κεφάλαιο των διαμοιραζόμενων επιχειρήσεων. Με την τεχνολογία my SAP, οι επιχειρήσεις συμμετέχουν στην επανάσταση του ηλεκτρονικού εμπορίου λαμβάνοντας εξελικτικά μέτρα.

3.7. ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΜΙΑ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΙΣΤΟΥ ΚΑΙ ΕΝΑ ΕΝΔΟΔΙΚΤΥΟ

Η ανάπτυξη του Ιστού σαν αρχικός τρόπος επικοινωνίας των επιχειρήσεων με τους πελάτες τους είναι πρωτοφανής στο είδος και την ταχύτητα. Οι περισσότερες επιχειρήσεις απαιτούν μια παρουσία Ιστού απλά για να ανταγωνιστούν η μια την άλλη. Ιδιαίτερα, εκείνοι που πωλούν άμεσα στους καταναλωτές έχουν βρει τα μεγάλα πλεονεκτήματα του να καταστήσουν τα προϊόντα τους διαθέσιμα στον Ιστό. Υπάρχουν πολυάριθμα παραδείγματα επιχειρήσεων όλων των μεγεθών που έχουν αυξήσει πολλαπλώς το εισοδήματός τους απλά μεταφέροντας την επιχείρησή τους στο Διαδίκτυο.

Ακριβώς όπως ο Ιστός ως τρόπος επικοινωνίας μεταξύ των επιχειρήσεων και των πελατών τους έχει αυξηθεί κατά τρόπο εκρηκτικό, έτσι και το εταιρικό ενδοδίκτυο έχει γίνει ο αρχικός τρόπος επικοινωνίας με τους υπαλλήλους. Σε λίγα μόνο χρόνια, το 90% των οργανώσεων έφτασε να έχει

κάποιο είδος ενδοδικτύου. Αυτά τα πεδία γενικά συνδυάζουν τις εταιρικές πληροφορίες για όλους με την εξειδικευμένη πρόσβαση για ορισμένες ομάδες, καθώς και τη δυνατότητα να συναντηθούν οι προσωπικές ανάγκες πληροφοριών.

Στο SAP, παραδείγματος χάριν, οι υπάλληλοι μπορούν να δουν τις καθημερινές εταιρικές ειδήσεις, video clip των ομιλιών των ανώτερων υπαλλήλων, και τις πολιτικές και τα οφέλη της επιχείρησης. Μπορούν να παραγγείλουν υλικό μέσω των συνδεδεμένων ενδοεπιχειρησιακών συναλλαγών, να ψάξουν για ανθρώπους, να κάνουν αίτηση για άδεια, να γραφτούν στις σειρές μαθημάτων στο εταιρικό πανεπιστήμιο, να βρουν και να συμβάλουν στα έγγραφα προγράμματος, ή να βρουν κάποιον που έχει ένα σπάνιο λεύκωμα Beatles.

Η αποθήκη εμπορευμάτων γνώσης SAP παρέχει μια αποθήκη για να διαχειριστεί τις δομές περιοχών και ναυσιπλοΐας των εσωτερικών ή εξωτερικών περιοχών Ιστού, καθώς επίσης και τα εργαλεία για και το περιεχόμενο και τις συνδέσεις. Είναι απλό να χρησιμοποιηθεί για τους καταναλωτές γνώσης και τους περιστασιακούς συντάκτες και παρέχει σύνθετες δυνατότητες στους διευθυντές για επεξεργασία και διαχείριση του περιεχομένου. Οι δυνατότητές της να χορηγήσει (ή για να μην χορηγήσει) την βασισμένη σε ρόλους πρόσβαση σε ολόκληρες τις δομές ή σε μεμονωμένα έγγραφα και να διαχειριστεί τις πολλαπλάσιες εκδόσεις και τις γλώσσες, κάνουν την αποθήκη εμπορευμάτων γνώσης μια λύση ισχύος για τη διαχείριση των διεθνών πληροφοριών των διαφορετικών βαθμών ευαισθησίας.

3.8. ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Κάθε επιχείρηση χρειάζεται να δημιουργήσει και να διανείμει πληροφορίες για τον εαυτό της.

Ένα ακροατήριο τέτοιων πληροφοριών είναι οι υπάλληλοι της επιχείρησης, οι οποίοι πρέπει να μείνουν ενημερωμένοι για την εταιρική στρατηγική και πρέπει να έχουν πρόσβαση στις εταιρικές πολιτικές, οδηγίες για πώς να κάνουν την εργασία τους, κ.ο.κ.. Ένα άλλο ακροατήριο είναι οι πιθανοί πελάτες, οι οποίοι πρέπει να βρουν εάν ένα προϊόν θα ικανοποιήσει

τις ανάγκες τους. Επειδή αυτές οι πληροφορίες χρειάζεται να τραβήξουν την προσοχή και να πείσουν, πολλές επιχειρήσεις προχωρούν πέρα από το έντυπο υλικό και παρέχουν τις ζωντανές εικόνες του Ιστού στα site τους, παρουσιάσεις με πολυφωνικά μέσα σε πεδία έκθεσης ή σε CD – Rom. Όταν ληφθεί η απόφαση για αγορά, οι πελάτες συχνά χρειάζονται εκπαίδευση για το πώς πρέπει ή δεν πρέπει να χρησιμοποιήσουν το προϊόν. Και κοντά σε κάθε κύκλο πωλήσεων ή παραγωγής, οι κυβερνητικές αντιπροσωπείες μπορούν να απαιτήσουν την ειδική τεκμηρίωση ή την αρχειοθέτηση ορισμένων πληροφοριών.

Η αποθήκη εμπορευμάτων γνώσης SAP παρέχει μια αποθήκη για όλους αυτούς τους τύπους πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένου οποιουδήποτε είδους μη-συγγενικών στοιχείων που συλλαμβάνονται με τις μορφές εγγράφων, γραφικών, ή πολυμέσων αρχείων. Επιπλέον, η αποθήκη εμπορευμάτων γνώσης παρέχει τα εργαλεία για δημιουργία, διαχείριση και διανομή των διάφορων ειδών του περιεχομένου.

Ένα άλλο όφελος είναι η δυνατότητα να συνδεθούν τα αντικείμενα πληροφοριών με τα σχετικά επιχειρησιακά αντικείμενα. Επειδή τα προϊόντα πληροφοριών απαιτούν συχνά τις υπηρεσίες των εξωτερικών προμηθευτών και των προϊόντων, η διαχείριση τέτοιων προϊόντων περιλαμβάνει συχνά την εκτενή διαχείριση προγράμματος. Μια τηλεοπτική παραγωγή, παραδείγματος χάριν, μπορεί να περιλαμβάνει τη χρήση των επαγγελματικών ομιλητών και το ενοίκιο του χρόνου σε ένα στούντιο παραγωγής, το οποίο μπορεί στη συνέχεια να απαιτήσει τις συμβάσεις με τους ομιλητές και τις κατατάξεις αγορών για το στούντιο παραγωγής. Από τη σύνδεση του βίντεο με τα επιχειρησιακά αντικείμενα που συνδέονται με την παραγωγή της, η διαχείριση γνώσης μπορεί να βοηθήσει στη βελτιστοποίηση της διαχείριση του προγράμματος.

3.9. ΕΝΙΣΧΥΟΝΤΑΣ ΤΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΟΥ MY SAP.COM ΚΑΙ ΤΗ ΣΥΝΕΧΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

Για την επιχείρηση και τους τεχνικούς εμπειρογνώμονες που περιλαμβάνονται σε ένα πρόγραμμα εφαρμογής ή βελτιστοποίησης, η διαχείριση γνώσης με το my SAP.com παρέχει έναν δυναμικό τρόπο

μοιράσματος των εξελισσόμενων πληροφοριών του προγράμματος. Για παράδειγμα, η αποθήκη εμπορευμάτων γνώσης μπορεί να εξυπηρετήσει λόγω της κεντρικής της θέσης τη σύλληψη, την καταχώρηση, και την ταξινόμηση των καλύτερων πρακτικών. Για την εύρεση των καλύτερων ανθρώπων για το πρόγραμμα, όπως το ταίριασμα της πείρας των συμβούλων με τις απαιτήσεις του προγράμματος, ο εργασιακός χώρος του my SAP.com επιτρέπει την πρόσβαση στην κατάλληλη λειτουργία του SAP HR. Η αποθήκη εμπορευμάτων γνώσης μπορεί επίσης να παράσχει τη δομή για τη συμβολή στα έγγραφα προγράμματος, τη συμμετοχή στα νήματα συζήτησης, και την πρόσβαση της τελευταίας στιγμής σε ευκαιρίες εκμάθησης, όπως εκείνες που παρέχονται από τις περιοχές «ηλεκτρονική εκμάθηση: ζωντανά» του SAP (πρόγραμμα εκμάθησης του SAP).

Επιπλέον, η αποθήκη εμπορευμάτων γνώσης μπορεί να παραδοθεί με την προαιρετική εκπαίδευση του SAP ή με το περιεχόμενο τεκμηρίωσης, για να έχει γρήγορα εφαρμογή. Αυτό το περιεχόμενο περιλαμβάνει όλα τα υλικά σειράς μαθημάτων των τάξεων του SAP και όλη την τεκμηρίωση που παραδόθηκε με το προϊόν, σε μια μορφή όπου οι πελάτες μπορούν να επεξεργαστούν για να περιλάβουν τις αποφάσεις προσαρμογής τους.

3.10. ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ: ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΖΟΝΤΑΣ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

Για τις περισσότερες επιχειρήσεις, η κατάρτιση είναι ένα κρίσιμο συστατικό οποιουδήποτε μίγματος διαχείρισης της γνώσης. Οι καλά εκπαιδευμένοι υπάλληλοι είναι όχι μόνο αποτελεσματικότεροι αλλά βοηθούν να καταστήσουν και άλλους υπαλλήλους αποτελεσματικότερους. Εντούτοις, οι εκπαιδευτικοί διευθυντές δέχονται αυξανόμενη πίεση να δικαιολογηθεί η δαπάνη της κατάρτισης, η οποία περιλαμβάνει συνήθως το χρόνο μακριά από την εργασία και μπορεί επίσης να περιλάβει τις δαπάνες ταξιδιού. Για αυτόν τον λόγο, έχει υπάρξει μια αυξανόμενη εστίαση στη μέτρηση της επιστροφής στην επένδυση (ROI) της κατάρτισης, καθώς επίσης και της εύρεσης των εναλλακτικών λύσεων στην παραδοσιακή κατάρτιση τάξεων.

Κοιτάζοντας τα οφέλη και το κόστος, είναι σημαντικό να κατανοηθεί ότι η κατάρτιση είναι μια διαδικασία, όχι ένα στιγμιαίο γεγονός. Όπως με

οποιαδήποτε άλλη διαδικασία, το αν καθοριστεί σαφώς η συνδεδεμένη ροή της δουλειάς και το απαιτούμενο περιβάλλον που θα υποστηρίξει αυτή τη ροή, καθιστά ολόκληρη την διαδικασία αποδοτικότερη. Επιπλέον, η ποικιλομορφία της κατάρτισης που απαιτείται στις περισσότερες επιχειρήσεις απαιτεί μια επιχειρησιακή στρατηγική που καθορίζει όλες τις πτυχές της διαδικασίας ανάπτυξης και παράδοσης της κατάρτισης, καθώς επίσης και την ελλοχεύουσα τεχνολογία που επιτρέπει εκείνη την στρατηγική.

Η αποθήκη εμπορευμάτων γνώσης του SAP μπορεί να παρέχει την υποδομή και τα εργαλεία για να υποστηρίξει μια εταιρική στρατηγική κατάρτισης που περιλαμβάνει την πλήρη σειρά της εταιρικής γνώσης, συμπεριλαμβανομένης της επαγγελματικής γνώσης σχετικά με τις εργασίες, των συγκεκριμένων για την επιχείρηση ροών της δουλειάς και των διαδικασιών, καθώς και της σχετικής γνώσης του SAP. Παραδείγματος χάριν, επιχειρήσεις που εφαρμόζουν το SAP πρέπει να εκπαιδεύσουν την ομάδα προγράμματος στην αρχή μιας εφαρμογής και τους τελικούς χρήστες ακριβώς πριν αρχίσει η εφαρμογή. Μόλις τρέξει η επιχείρηση, όλοι οι χρήστες χρειάζονται να εκπαιδευθούν περιοδικά για να πάρουν το πλήρες πλεονέκτημα της νέας λειτουργίας έκδοσης ή των αποδοτικότερων επιχειρησιακών διαδικασιών.

3.10.1. Δίνοντας το εναρκτήριο λάκτισμα στην κατάρτιση

Για τις οργανώσεις που τρέχουν τα μεγάλα μέρη των επιχειρήσεών τους στο my SAP.com, το να χρησιμοποιούν τα υλικά κατάρτισης του SAP ως βάση για την ομάδα προγράμματος και τους τελικούς χρήστες τους μπορεί να παρέχει την ουσιαστική αποταμίευση. Αυτά τα υλικά του SAP περιλαμβάνουν 250 πρότυπες σειρές μαθημάτων τάξεων κατάρτισης, περίπου 30 βασισμένες σε ρόλους σειρές μαθημάτων κατάρτισης για τους τελικούς χρήστες, και τις προαιρετικές δυνατότητες προσωπικής μελέτης όπως οι του οδηγού μελέτης δέλτα.

Οι πελάτες ωφελούνται από τις συνέπειες της προτεινόμενης κατάρτισης, τις προκαθορισμένες δομές σειράς μαθημάτων, και το περιεχόμενο και τις ασκήσεις που έχουν χρησιμοποιηθεί ήδη για να εκπαιδεύσουν επιτυχώς τους χρήστες. Με την αξιολόγηση αυτών των στοιχείων συμπεριφοράς και τον καθορισμό του πώς να τροποποιήσουν και να τα επεκτείνουν για να περιλάβουν τις προσαρμοσμένες διαδικασίες, τα

στοιχεία δειγμάτων, και τα παραδείγματα σχετικά με τους χρήστες μιας επιχείρησης, η κατάρτιση μπορεί να αναπτυχθεί γρηγορότερα - ένα κρίσιμο όφελος κατά τη διάρκεια της φάσης υψηλής πίεσης, ακριβώς πριν μπει σε λειτουργία.

Κατά τη διάρκεια της ζωής του προϊόντος, η υπάρχουσα επαναχρησιμοποίηση των προσαρμοσμένων σειρών μαθημάτων και η ευρεία αυτοματοποίηση της συντήρησης και της διανομής συνεχίζει να παρέχει ουσιαστική αποταμίευση και χρόνου και χρημάτων. Επειδή οι αναπροσαρμογές δεν έχουν επιπτώσεις στις προσαρμοσμένες περιοχές των σειρών μαθημάτων, η συντήρηση απλοποιείται - μόνο το αρχικό περιεχόμενο του SAP ενημερώνεται αυτόματα. Από την εξέταση αυτών των αναπροσαρμογών, η στοιχειώδης εργασία του καθορισμού του τρόπου ενημέρωσης των συγκεκριμένων για την επιχείρηση πληροφοριών απλοποιείται επίσης.

3.11. Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ SAP R/3

3.11.1. Εισαγωγή

Η επιχείρηση SAP ® R/3 ® είναι η επόμενη έκδοση του SAP R/3, που ακολούθησε το SAP R/3 46C. Η επιχείρηση SAP R/3 θα είναι διαθέσιμη ως μέρος της πρότυπης συμφωνίας συντήρησης SAP R/3 με κάθε πελάτη SAP R/3.

Η επιχείρηση SAP R/3, η οποία θα είναι διαθέσιμη το δεύτερο εξάμηνο του 2002, περιέχει νέες λειτουργικές αυξήσεις στις κεντρικές επιχειρησιακές διαδικασίες και τεχνολογίες και απλουστεύει τη μετάβαση στην πλατφόρμα ηλεκτρονικού εμπορίου my SAP.com. Ο στόχος της επιχείρησης SAP R/3 είναι να εξασφαλίσει ότι οι πελάτες SAP θα απολαμβάνουν την καλύτερη λειτουργία που μπορεί να διατεθεί, στην πιο πρόσφατη τεχνική πλατφόρμα, με τον απλό τρόπο διεκπεραίωσης. Κατ' αυτό τον τρόπο, το SAP προγραμματίζει να μεγιστοποιήσει την επιστροφή των πελατών του στην επένδυση.

Όπως συμβαίνει και με τις προηγούμενες εκδόσεις, η επιχείρηση SAP R/3 μπορεί να εφαρμοστεί όπως ένα πρότυπο SAP R/3, στοχεύοντας δηλαδή στην αναβάθμιση. Αυτό επιτρέπει στους πελάτες να απολαύσουν τα πολλά

οφέλη των επιχειρηματικών νέων λειτουργικών αυξήσεων της επιχείρησης SAP R/3.

Εντούτοις, οι πτυχές της επιχείρησης SAP R/3 διαφέρουν από τις προηγούμενες εκδόσεις SAP R/3 από άποψη τεχνολογίας, υποδομής, και προγραμματισμού έκδοσης. Εξαιτίας αυτών των διαφορών, το SAP έδωσε σε αυτήν την πιο πρόσφατη έκδοση ένα νέο όνομα. Η επιχείρηση SAP R/3 παρέχει πρόσθετα πλεονεκτήματα που θα βοηθήσουν τις επιχειρήσεις να παραγάγουν ακόμη περισσότερη αξία από αυτή που παράγεται στις ήδη υπάρχουσες επενδύσεις SAP R/3 και να κάνουν ακόμα ευκολότερο το επόμενο βήμα στο ηλεκτρονικό εμπόριο και στο my SAP.com.

Το SAP R/3 είναι και παραμένει ένα σημαντικό μέρος της προσφοράς SAP, και θα συνεχίσει την ανάπτυξή του. Η επιχείρηση SAP R/3 καταδεικνύει την σύνδεση του SAP με το SAP R/3, το οποίο θα αναπτυχθεί περαιτέρω και θα ενισχυθεί και από λειτουργική αλλά και από τεχνική άποψη.

3.11.2. Τα οφέλη της Επιχείρησης SAP R/3

Τα τελευταία χρόνια, το SAP έχει συλλέξει την εισαγωγή ενός μεγάλου αριθμού πελατών και ομάδων χρηστών σχετικά με τις απαιτήσεις τους για την επόμενη έκδοση του SAP R/3. Οι πελάτες τονίζουν τις απαιτήσεις τους για συνεχώς βελτιωμένες λειτουργίες, για μια απλούστερη, πιο εύκαμπτη, βελτιωμένη πορεία. Και μια εύκολη μετάβαση στο συνεργάσιμο ηλεκτρονικό εμπόριο. Η ανατροφοδότηση χτίστηκε στο πλάνο και το σχέδιο για τις επόμενες εκδόσεις του SAP R/3. Έχει οδηγήσει σε τρεις νέες περιοχές εστίασης: νέες λειτουργίες, ευελιξία και βελτιστοποίηση, και καινοτόμος τεχνολογία.

3.12. ΟΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΟΥ my.SAP.COM

3.12.1. Οι στρατηγικές κατευθύνσεις ανάπτυξης στο SAP

Σχεδόν όλες οι λύσεις ηλεκτρονικού εμπορίου στηρίζονται στις κεντρικές επιχειρησιακές διαδικασίες που πραγματοποιούνται μέσα στα όρια της επιχείρησης (η παραδοσιακή περιοχή όπου εφαρμόζεται το SAP R/3) και στις διαδικασίες συνεργασίας που χαρακτηριστικά επεκτείνονται έξω από τα όρια μιας παραδοσιακής οργάνωσης, στη σφαίρα του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Οι διαδικασίες συνεργασίας είναι γενικά πιο δικτυωμένες, αφού περιλαμβάνουν ένα πλήθος διάφορων συστατικών και ανθρώπων, συμπεριλαμβανομένων των επιχειρησιακών συνεργατών που λειτουργούν μαζί για να επιτύχουν έναν κοινό στόχο.

Η στρατηγική ανάπτυξης του SAP είναι να συνεχίσει να αναπτύσσει τις λύσεις του my SAP.com μαζί με τις διαδικασίες που εκπληρώνουν όλες τις απαιτήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου για να καλύψει το πλήρες φάσμα των συνεργατικών επιχειρησιακών διαδικασιών. Αυτό είναι μια συνεχής διαδικασία, και όπως τα νέα επιχειρησιακά μοντέλα και οι στρατηγικές αναπτύσσουν (λύσεις) στην βάση πελατών, το SAP θα παράσχει τα απαραίτητα εργαλεία που θα ικανοποιήσουν τις απαιτήσεις.

Όλες οι λύσεις SAP εξετάζουν τις συνεργάσιμες διαδικασίες, αλλά όλες αυτές οι συνεργάσιμες διαδικασίες στηρίζονται σε έναν μεγαλύτερο ή το μικρότερο βαθμό στον πυρήνα της κεντρικής επιχειρησιακής λειτουργίας (ERP). Το SAP θα στρέψει την τρέχουσα ανάπτυξη αυτής της κεντρικής επιχειρησιακής λειτουργίας στην επιχείρηση SAP R/3. Οι λειτουργίες για τις διαδικασίες συνεργασίας θα πραγματοποιηθούν σε άλλα συστατικά, όπως το SAP BW, το SAP CRM, ή το SAP APO.

3.13. ΚΑΙΝΟΤΟΜΟΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ

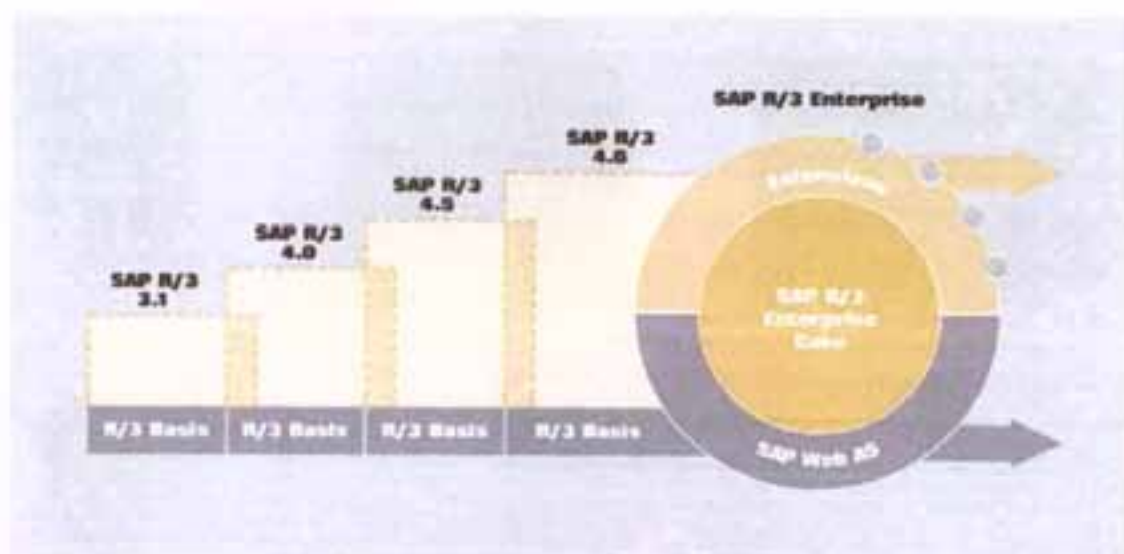
Τα σύνθετα ετερογενή τοπία βρίσκονται όλο και περισσότερο σε πολλούς οργανισμούς. Οι πελάτες θέλουν να ενσωματώσουν τα τοπία εφαρμογής και τελικά να οργανώσουν ορθολογικά τα συστήματά τους έτσι ώστε να μπορούν να παραγάγουν οφέλη από το ηλεκτρονικό εμπόριο για να μειώσουν σημαντικά το κόστος της ιδιοκτησίας.

Η επιχείρηση SAP R/3 είναι βασισμένη στον κεντρικό υπολογιστή εφαρμογής Ιστού SAP (SAP Web AS). Ο κεντρικός υπολογιστής εφαρμογής Ιστού SAP παρέχει την ελλοχεύουσα υποδομή χρόνου εκτέλεσης για όλες τις λύσεις του my SAP.com. Είναι το αποτέλεσμα της συνεχώς ενισχυμένης τεχνολογίας βάσης του SAP που βελτιστοποιεί την ολοκλήρωση των λύσεων του my SAP.com και των ετερογενών τοπίων συστημάτων. Αυτό επιτρέπει και την πλήρη ολοκλήρωση των συστημάτων που τρέχουν στο SAP R/3 με τις λύσεις του my SAP.com, αλλά και τη χρήση των νέων εννοιών για

ενσωμάτωση των ετερογενών τοπίων εφαρμογής και των ηλεκτρονικών αγορών.

3.13.1. Η Επιχειρηματική Αρχιτεκτονική SAP R/3

Για να καταλάβει κανείς σαφέστερα την επιχειρηματική αρχιτεκτονική SAP R/3, βοηθάει το να συγκρίνει την επιχείρηση SAP R/3 με τις προηγούμενες εκδόσεις, για να τονίσει τις διαφορές και τα πρόσθετα οφέλη. Το σχήμα 5 επεξηγεί την εξέλιξη της στρατηγικής ανάπτυξης του SAP R/3 στο παρελθόν, συγκρινόμενη με την επιχείρηση SAP R/3 σήμερα. Οι προηγούμενες εκδόσεις του SAP R/3 ακολούθησαν ορισμένα σε σειρά βημάτων. Πρώτα, η νεώτερη έκδοση βάσης SAP (οι τεχνολογίες SAP συμπεριλαμβανομένου του περιβάλλοντος ανάπτυξης, του ABAP, του λεξικού στοιχείων, κ.ο.κ.) επεκτάθηκε.



Σχήμα 5: Εκδόσεις του SAP R/3

Δεύτερον, η προγενέστερη έκδοση εφαρμογής χρησιμοποιήθηκε ως βάση από την οποία θα άρχιζε την ανάπτυξη Παραδείγματος χάριν, εάν αρχίζαμε την ανάπτυξη του SAP R/3 4,5, τότε η εφαρμογή από την προηγούμενη έκδοση, του SAP R/3 4,0, θα χρησιμοποιούταν ως βάση της ανάπτυξης. Έπειτα, η ανάπτυξη πραγματοποιήθηκε σε όλες τις περιοχές ανεξάρτητα από εάν το χαρακτηριστικό γνώρισμα κάτω από την ανάπτυξη ήταν λειτουργικής φύσεως, όπως το νέο πρόγραμμα πληρωμής για να υποστηριχθεί ο χειρισμός πιστωτικών καρτών, ή μέρος της υποδομής, όπως

οι αυξήσεις απόδοσης στην ταχύτητα επεξεργασίας του προγράμματος πληρωμής. Όλα τα μέρη του συστήματος θα μπορούσαν να επεξεργαστούν για πρόσθετη ανάπτυξη.

Η επιχειρηματική στρατηγική του SAP R/3 ακολουθεί μια πιο δομημένη προσπέλαση και από τεχνική και από λειτουργική προοπτική. Από τεχνική προοπτική, η νεώτερη έκδοση της τεχνολογίας my SAP λήφθηκε ως θεμέλιο για την επιχείρηση SAP R/3. Συγκεκριμένα, είναι το SAP Web AS 6.20. Αυτό όχι μόνο περιλαμβάνει όλες τις υπάρχουσες τεχνολογίες βάσης SAP με τις πιο πρόσφατες αυξήσεις τους, αλλά περιλαμβάνει επίσης και τα άλλα πλεονεκτήματα και τα νέα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του SAP Web AS.

Από λειτουργική προοπτική, η προηγούμενη έκδοση εφαρμογής λήφθηκε ως η βάση εφαρμογής για την επιχείρηση SAP R/3, σε αυτήν την περίπτωση το SAP R/3 4.6C. Αυτό είναι το ίδιο με την προηγούμενη ανάπτυξη, αλλά αντί να εφαρμοστούν στο σύστημα όλοι οι τύποι ανάπτυξης, σε όλες τις περιοχές, οι εξελίξεις για την επιχείρηση SAP R/3 είναι χωρισμένες στις καθαρά λειτουργικές εξελίξεις και σε εξελίξεις υποδομής. Οι εξελίξεις υποδομής (όπως η απόδοση ή η συνεχής βελτίωση) και οι νόμιμα απαραίτητες αλλαγές γίνονται στον επιχειρηματικό πυρήνα SAP R/3. Οι λειτουργικές εξελίξεις πραγματοποιούνται τώρα χωριστά στις επιχειρηματικές επεκτάσεις του SAP R/3.

Ο λόγος που προχωράμε με αυτόν τον τρόπο είναι για να παρασχεθούν δύο πρόσθετα οφέλη στον πελάτη. Πρώτα, χρησιμοποιώντας μια νέα τεχνολογία που είναι γνωστή ως έννοια συσκευασίας, οι πελάτες μπορούν να ενεργοποιήσουν τις μεμονωμένες επεκτάσεις που βασίζονται στη συγκεκριμένη λειτουργία που απαιτείται. Δεύτερον, διαχωρίζοντας τις λειτουργικές από τις αναπτύξεις υποδομής βελτιώνεται παρά πολύ η συνολική σταθερότητα και η απόδοση του συστήματος.

Ουσιαστικά, οι βασικές διαφορές μεταξύ της επιχειρηματικής στρατηγικής SAP R/3 και της προηγούμενης στρατηγικής SAP R/3 μπορούν να συνοψιστούν ως εξής:

- οι νέες τεχνολογίες έχουν γίνει διαθέσιμες.
- τα νέα χαρακτηριστικά γνωρίσματα μπορούν να επεκταθούν προαιρετικά.
- περισσότερη ευελιξία θα είναι διαθέσιμη στις μελλοντικές στρατηγικές βελτίωσης.

4 ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΗ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ

Με μια ανοικτή, κατάσταση προόδου, λύσης ηλεκτρονικού εμπορίου, οι επιχειρήσεις μπορούν γρήγορα και επικερδώς να εφαρμόσουν τις καινοτόμες και αξιόπιστες συνεργάσιμες επιχειρησιακές διαδικασίες ενώ διατηρώντας την ευελιξία μπορούν να ρυθμιστούν εύκολα όταν βέβαια θεωρηθεί απαραίτητο. Οι επιχειρήσεις δεν πρέπει να αντικαταστήσουν τα υπάρχοντα συστατικά για να κερδίσουν τα οφέλη της συνεργασίας, μπορούν να ενσωματώσουν τις απαραίτητες λειτουργίες δεδομένου ότι οι επιχειρήσεις υπηρεσιών web θα είναι σε θέση να συνεργαστούν εύκολα και να προσθέσουν επαυξητικά τις νέες λειτουργίες ώστε να αποκριθούν γρήγορα στους μεταβαλλόμενους επιχειρησιακούς όρους χωρίς να αναστατώσουν τα υπάρχοντα συστήματα.

Η ανοικτή ολοκλήρωση ηλεκτρονικού εμπορίου λύνει το ιστορικό δίλημμα της ειλικρίνειας και της ολοκλήρωσης. Συνδυάζει την ειλικρίνεια, τη σταθερότητα, και την ευκινησία με την ολοκλήρωση. Παρέχει την σύνδεση μεταξύ των ανθρώπων, των συστημάτων, και των συσκευών που τοποθετούνται στις ανόμοιες θέσεις και τις διαφορετικές επιχειρησιακές μονάδες σε μια ολόκληρη εικονική επιχείρηση και αυτή δίνει στις επιχειρήσεις ένα βιώσιμο στρατηγικό πλεονέκτημα.

4.1. ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ

Οι νέοι τρόποι επιχειρησιακής καινοτομίας είναι η συνεργασία μεταξύ των ανθρώπων, των επιχειρησιακών μονάδων, και των επιχειρήσεων. Είναι τολμηρή η πρόκληση να κάνεις συνεργάσιμη επιχειρηματική εργασία. Οι άνθρωποι πρέπει να υιοθετήσουν νέους, πιο ανοικτούς, και οι εξυπνότερους τρόπους εργασίας. Οι διαφορετικές επιχειρηματικές μονάδες πρέπει να συμφωνήσουν και να μοιραστούν τους στόχους και τα νέα πρότυπα ηλεκτρονικού εμπορίου, πρέπει να καθιερωθούν για να κάνουν όλη την εργασία μαζί. Οι νέες επιχειρησιακές λύσεις είναι τώρα διαθέσιμες να επιτρέπουν την κεντρική χρήση και την κεντρική διαδικασία συνεργασίας που βασίζεται στις υπηρεσίες web μέσω των ανοικτών προτύπων.

Οι υπηρεσίες ιστού είναι ανεξάρτητες, διαμορφωμένες σε λειτουργία που μπορούν να δημοσιευθούν και πέρα από ένα δίκτυο που χρησιμοποιεί τα ανοικτά παραδείγματα προτύπων του ιστού. Το κρύψιμο των τεχνικών λεπτομερειών εφαρμογής μιας υπηρεσίας ιστού και η συγκέντρωση στην επιχειρησιακή έννοια διευκολύνουν τη διαλειτουργικότητα. Μια υποδομή ηλεκτρονικού εμπορίου πρέπει να μεσολαβήσει μεταξύ αυτών των υπηρεσιών web και των διαφορετικών τεχνικών εφαρμογών τους. Η έννοια των υπηρεσιών web δεν είναι περιορισμένη στην ολοκλήρωση. Περιλαμβάνει την ολοκλήρωση μέσα σε μια επιχείρηση και δεν είναι περιορισμένο σε ένα συγκεκριμένο περιβάλλον πρωτοκόλλου ή τεχνολογίας - περιλαμβάνει όλες τις ανοικτές πρότυπες τεχνολογίες και τα πρωτόκολλα στις επιχειρήσεις από την αρχή. Οι εταιρείες μπορούν να επιλέξουν να βελτιστοποιήσουν την επικοινωνία μέσω άλλων πρωτοκόλλων μεταφοράς και μορφές, συμπεριλαμβανομένης της ιδιαίτερα βελτιστοποιημένης LAN βασισμένης σύγχρονης ή ασύγχρονης επικοινωνίας πίσω από το firewall. Για αυτό οι υπηρεσίες web, εξυπηρετούν στην ολοκλήρωση μέσα από τα firewall μεταξύ των επιχειρηματικών εφαρμογών, καθώς επίσης και για τα συνεργάσιμα σενάρια που διασχίζουν τα όρια επιχείρησης. Ο κεντρικός υπολογιστής εφαρμογής web εξυπηρετεί ως υποδομή για την παροχή των υπηρεσιών web.

Ο χρήστης κεντρικής συνεργασίας αντικαθιστά τον έναν , με τους πολλούς χρήστες που μοιράζονται συνεχώς το ποσό των πολλών στοιχείων συμπεριφοράς. Το ποσό των πληροφοριών και η θέση των πηγών πληροφοριών αυξάνονται εντυπωσιακά, και αυτές οι πληροφορίες χρειάζονται να ρυθμιστούν. Οι επιχειρήσεις μπορούν να εξουσιοδοτήσουν τους χρήστες με την παροχή της κατάλληλης πρόσβασης σε όλα όσα χρειάζονται για να εκπληρώσουν τους ρόλους τους και να κάνουν τις εργασίες τους. Η δομή επιχειρηματικών πυλών, ταξινομεί, και αθροίζει όλα τα είδη περιεχομένου σε έναν ενιαίο, βασισμένο στο περιβάλλον WEB. Προσωποποιημένες απόψεις και πράκτορες καθιστούν εύκολο για τους μεμονωμένους χρήστες να συμμετέχουν στις συνεργάσιμες επιχειρησιακές διαδικασίες που εκτείνονται από τους υπαλλήλους της επιχείρησης σε ουσιαστικά οποιοδήποτε μέλος της κοινότητας. Οι πύλες ειδοποιούν φιλενεργά τους χρήστες για τα ειδικά γεγονότα και τους κρατά σε επιφυλακή για απαιτούμενες ενέργειες. Αυτό μειώνει το χρόνο από το γεγονός στη συνειδητοποίηση και στην αποφασιστικότητα. Οι χρήστες μπορούν να εργαστούν γρηγορότερα και

εξυπνότερα, μειώνοντας την τριβή σε πολλές υπάρχουσες επιχειρησιακές διαδικασίες. Οι οδηγοί πλοήγησης ενσωματώνουν τους χρήστες στο γραφείο, και οι κινητές συσκευές παρέχουν την άμεση συμμετοχή στις επιχειρησιακές διαδικασίες οποτεδήποτε, οπουδήποτε.

Η διαδικασία κεντρικής συνεργασίας είναι η καρδιά της συνεργασίας. Οι επιχειρησιακές διαδικασίες χρειάζονται να οδηγηθούν προς έναν κοινό στόχο. Συνεπώς, δεν είναι αρκετό να παρέχει υπηρεσίες web, πρέπει να υπάρχει κοινή γνώση για τις πραγματικές υπηρεσίες web που είναι διαθέσιμες, τι μπορούν να προσφέρουν, και πώς να τα χρησιμοποιούν. Διαμοιραζόμενες περιγραφές διαδικασίας και επιχειρησιακοί κανόνες απαιτούνται για να καθορίζουν πώς οι ευθύνες είναι διαιρεμένες μεταξύ των συμμετεχόντων και ποια μηνύματα ανταλλάσσονται, κάτω από ποιες καταστάσεις, για ποια γεγονότα. Η επιχειρηματική σημασιολογία πρέπει να μοιραστεί και να χαρτογραφηθεί μεταξύ όλων των συμμετεχόντων. Αυτή η διανομή μειώνει το κόστος περιορίζοντας το πλεόνασμα και την ασυνέπεια, και βοηθά όλους τους επιχειρησιακούς συνεργάτες να προσαρμόσουν στην αλλαγή γρηγορότερα. Εντούτοις, η διανεμημένη φύση της συνεργασίας σημαίνει ότι οι υπηρεσίες web πρέπει να παρέχονται και να εκτελούνται σε διανεμημένο τρόπο. Ο έλεγχος επιχειρηματικής διαδικασίας είναι χωρισμένος από την πρόβλεψη των υπηρεσιών και τη ροή της αλληλεπίδρασης του χρηστή. Η ολοκλήρωση που είναι βασισμένη στο μήνυμα μέσω των καθορισμένων μεσαφάνεια διασυνδέσεων είναι το παράδειγμα ολοκλήρωσης για τις διανεμημένες υπηρεσίες web.

Οι διασυνδέσεις και τα ανοικτά πρότυπα είναι προϋποθέσεις για την ενσωμάτωση των εφαρμογών σε άλλες τεχνολογίες. Οι διασυνδέσεις και τα ανοικτά πρότυπα απαιτούνται για να έχουν πρόσβαση στη λειτουργία στα ετερογενή συστατικά και τις επιχειρηματικές περιοχές. Όλες οι εφαρμογές πρέπει να καταστήσουν τις λειτουργίες τους διαθέσιμες μέσω των διασυνδέσεων έτσι ώστε οι επιχειρήσεις να μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις προκύπτουσες υπηρεσίες web σε οποιοδήποτε περιβάλλον και να σχεδιάσουν τις καινοτόμες επιχειρησιακές διαδικασίες χρησιμοποιώντας τις υπάρχουσες λειτουργίες. Για να παρέχουν τη διαλειτουργικότητα στις ετερογενείς πλατφόρμες, οι υπηρεσίες και οι διασυνδέσεις web πρέπει να προσκολληθούν σε ένα κοινό σύνολο ανοικτών τεχνικών προτύπων Διαδικτύου που επιτρέπουν τη συνεργασία στις διαφορετικές τεχνικές

πλατφόρμες, όπως J2EE και Microsoft.NET.Τυπικά, αυτά τα πρότυπα είναι Hyper Text Transfer Protocol(HTTP), Extensible Markup Language (XML), Simple Project Access(SOAP), Web Services Description Language(WSDL), universal Discovery, Description and Integration(UDDI). Όλες οι εφαρμογές λειτουργικότητας που δεν παρέχονται μόνο τυπικά μέσα από ένα στοιχείο σε ομογενή σχεδιασμό προγράμματος μπορούν να γίνουν διαθέσιμες σαν υπηρεσίες WEB. Παραδείγματος χάριν, μπορούν να προσεγγιστούν μέσω του HTTP, να παρέχουν μια βασισμένη σε μήνυμα διασύνδεση σε XML, και περιγράφονται με την υποστήριξη WSDL.

Υποστήριξη για αυτά τα χαμηλού επιπέδου τεχνικά πρότυπα δεν είναι αρκετή. Το ηλεκτρονικό εμπόριο απαιτεί τα υψηλού επιπέδου σημασιολογικά πρότυπα για την ενδοεπιχειρησιακή συνεργασία, συμπεριλαμβανομένων των προτύπων για την ανταλλαγή εγγράφων, όπως, το XML, (xCBL), ηλεκτρονική επιχείρηση XML (ebXML), RosettaNet, και διασυνδέσεις προγραμματισμού επιχειρησιακής εφαρμογής (BAPIs), καθώς επίσης και πρότυπα για την επιχειρησιακή διαδικασία περιγραφής. Αλλά υπάρχουν περισσότερα από ένα ανοικτά πρότυπα. Μια πλήρης λύση πρέπει να υποστηρίξει πολλά πρότυπα για να εξασφαλίσει ότι μπορεί να συνδέσει τις υπηρεσίες web που βασίζονται στις διαφορετικές εφαρμογές και τεχνολογίες.

Η τεχνολογία my SAP παραδίδει όλη την ανάγκη επιχειρήσεων ομάδων δεδομένων κτηρίων για την κεντρική χρήση και κεντρική διαδικασία συνεργασίας. Επιπλέον, το SAP παρέχει την τεχνική και σημασιολογική διαλειτουργικότητα με όλα τα σημαντικά ανοικτά πρότυπα και είναι ενεργός συμμετέχων στις σημαντικές ομάδες βιομηχανίας.

4.2. ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΥΕΛΙΞΙΑ

Η φύση της συνεργάσιμης επιχείρησης είναι η σταθερή αλλαγή, που απαιτεί την ευελιξία τώρα και στο μέλλον. Τα συνεργάσιμα σενάρια εκτείνουν την επιχειρηματική διαδικασία από τέλος σε τέλος. Κατά συνέπεια, περιλαμβάνουν τη λειτουργία που παρέχεται από πολλούς διαφορετικούς προμηθευτές εφαρμογής. Εκεί δεν θα είναι μόνο μια εφαρμογή που καλύπτει όλες τις ανάγκες. Η σταθερή αλλαγή που οδηγείται από τις νέες συνεργασίες, τους νέους πελάτες, τους νέους επιχειρησιακούς κανόνες, και τα νέα

οικονομικά εξουσιοδοτεί την ευελιξία να αλλαχθούν οι επιχειρησιακές διαδικασίες όπως απαιτούνται .

Οι λειτουργίες εφαρμογής γίνονται διαθέσιμες ως υπηρεσίες web αφαιρώντας τις ετερογενείς πλατφόρμες και τις τεχνολογίες. Στο χρόνο σχεδίου, οι επιχειρησιακές διαδικασίες συγκεντρώνονται από τις υπηρεσίες web και τις διασυνδέσεις με τη βοήθεια των αποθηκών – αλλά χωρίς να στηρίζονται σε συγκεκριμένες εκτελέσεις. Για αυτό διαφορετικές λύσεις μπορούν να εφαρμόσουν τις διασυνδέσεις που απαιτούνται για τις σχεδιασμένες επιχειρησιακές διαδικασίες. Μπορούν να αλλάξουν και να επεκταθούν οποτεδήποτε χρειαστεί. Οι προσαρμοστές στη λειτουργία εφαρμογής μπορούν να παραχθούν στα διάφορα περιβάλλοντα προγραμματισμού στην κορυφή των παραγωγικών συστημάτων χωρίς την παρέμβαση του υπάρχοντα κώδικα.

Οι λύσεις my SAP.com, συμπεριλαμβανομένης της επιχείρησης SAP R/3, τμηματοποιούν πλήρεις δυνατότητες κάλυψης της τεχνολογίας my SAP, έτσι μπορούν να αντιμετωπίσουν την πρόκληση ολοκλήρωσης ηλεκτρονικού εμπορίου και να παρέχουν την ευελιξία να ασχοληθούν με τις πρόσφατες και τις μελλοντικές ανάγκες .

4.3. ΔΙΑΡΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

Οι απευθείας λύσεις επιχειρησιακού ηλεκτρονικού εμπορίου είναι λύσεις αποφασιστικότητας-αποστολής που πρέπει πάντα να είναι ζωντανές και οι σε απευθείας σύνδεση. Αξιοπίστες λύσεις επιτρέπουν στις επιχειρήσεις να συγκεντρώνουν τα οφέλη της συνεργασίας και να αποφεύγουν να χάνουν τις ευκαιρίες και να συσσωρεύουν το περιττό κόστος χρόνου διακοπής. Τα μηνύματα πρέπει να παραδοθούν ακριβώς μία φορά, και η αξιόπιστη επικοινωνία μεταξύ των στοιχείων είναι απαραίτητη για τη συνεργασία. Οι υπηρεσίες σε πραγματικό χρόνο χρειάζονται να είναι διαθέσιμες 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα. Η αποτυχία σε μια εκτέλεση ηλεκτρονικού εμπορίου δεν είναι επιλογή.

Τα συστήματα που ενσωματώνουν διάφορα ετερογενή συστατικά πρέπει να είναι εύκολα να διαχειριστούν. Η συνεχής αλλαγή σημαίνει επίσης συνεχής κλιμάκωση εξέλιξης. Η γρήγορη προσαρμογή στις μεταβαλλόμενες

εντάσεις του ήχου απαιτεί μια εξελικτική αρχιτεκτονική. Η αύξηση των νέων υπηρεσιών και διαδικασιών web, καθώς επίσης και οι συμβατές επεκτάσεις των υπάρχοντων μηνυμάτων και των σχημάτων, πρέπει να είναι πιθανές χωρίς να αναστατώσουν την τεχνολογία επιχειρησιακών διαδικασιών.

Η τεχνολογία my SAP παρέχει μια αποδεδειγμένη, ιδιαίτερα εξελικτική, αξιόπιστη, και ανεξάρτητη πλατφόρμα υποδομής ηλεκτρονικού εμπορίου για τις κρίσιμες λύσεις ηλεκτρονικού εμπορίου.

4.4. ΜΕΙΩΜΕΝΟ ΚΟΣΤΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ

Οι επιχειρήσεις είναι δυναμικές. Παραδείγματος χάριν, η αλλαγή στην ζήτηση πελατών ή τις συγχωνεύσεις και οι αποκτήσεις απαιτούν αλλαγή στις επιχειρησιακές διαδικασίες. Το IT πρέπει να υποστηρίξει αυτές τις αλλαγές. Για την επιτυχία μιας επιχείρησης, το κόστος της αλλαγής πρέπει να κρατηθεί χαμηλό. Η υποδομή πρέπει να είναι εύκαμπτη για να γίνει εφικτή η αλλαγή χωρίς το κόστος.

Η μείωση της πολυπλοκότητας σε πολλά συστήματα σημαίνει μείωση του κόστους. Τα στοιχεία εφαρμογής και η λειτουργικότητα που προσφέρουν, πρέπει να είναι γνωστά και κεντρικά πραγματοποιημένα. Για να το επιτύχει αυτό, η τεχνολογία my SAP παρέχει μια υποδομή για τη διανομή της επιχειρηματικής σημασιολογίας. Η ετερογένεια είναι απαραίτητο να πραγματοποιηθεί, δεν είναι δυνατό να αποφευχθεί.

Η τεχνολογία my SAP παρέχει μια κοινή υποδομή κεντρικών υπολογιστών εφαρμογής web για όλα τα τμήματα λύσης ηλεκτρονικού εμπορίου. Οι προαιρετικές δυνατότητες επέκτασης κυμαίνονται από το τρέξιμο my SAP.com σε έναν ενιαίο κεντρικό υπολογιστή σε μια βάση δεδομένων στους πολλαπλάσιους κεντρικούς υπολογιστές στις πολλαπλάσιες βάσεις δεδομένων. Ο κεντρικός υπολογιστής εφαρμογής web προσαρμόζεται γρήγορα στα ποικίλα φορτία χωρίς την αλλαγή των αρχιτεκτονικής των επιχειρήσεων. Οι εταιρείες μπορούν να εξελιχθούν προς τα πάνω ή κάτω ενώ τμηματοποιούν τις υπάρχουσες πηγές. Η διαχείριση από την εξαίρεση βοηθά να ανιχνεύσει και να επιλύσει τα προβλήματα νωρίς. Η τεχνολογία my SAP επιτρέπει στη διαχείριση από την εξαίρεση με την παροχή του ευφυούς

ελέγχου και των ευφυών υπηρεσιών μαζί με τις ισχυρές και εκλεκτικές επιφυλακές σε σωστούς ανθρώπους.

Η προστασία της υπάρχουσας επένδυσης βοηθά στην μείωση του κόστους των επιχειρήσεων ιδιοκτησίας. Οι εταιρείες μπορούν να τυλίξουν τις υπάρχουσες λύσεις χρησιμοποιώντας τους προσαρμοστές και να τις ενσωματώσουν με το my SAP.com. Και η κατάλληλη αλλαγή διαχείρισης βοηθά τις επιχειρήσεις να εκτελέσουν καινοτομικά επιχειρηματικά σενάρια γρηγορότερα και πιο αποτελεσματικά, και επίσης βοηθά να μειώσουν το κόστος ιδιοκτησίας και να αυξήσουν την επιστροφή στις επενδύσεις των λύσεων my SAP.com

4.5. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ

Διαχειρίζοντας ένα βασισμένο στα συστατικά τοπίο και μια τεράστια συλλογή των συνεργάσιμων υπηρεσιών ιστού θέτουν διαφορετικές προκλήσεις από ότι η διαχείριση ενός ενιαίου συστατικού. Το ολοκληρωμένο σύνολο υπηρεσιών ιστού, και το συστατικό τοπίο, συμπεριλαμβανομένων των μακρινών τοποθετημένων συστατικών και των τμημάτων τρίτων, απαιτεί διαχείριση. Όλα πρέπει να εναρμονιστούν και να επιτευχθούν στην εργασία με αξιοπιστία.

Η τεχνολογία my SAP παρέχει τις υπηρεσίες υποδομής, που απαιτούνται για να διαχειριστούν μια περιεκτική επιχειρηματική λύση. Η ασφάλεια, η διαχείριση τοπίων IT, και η παγκοσμιοποίηση είναι σημαντικά παραδείγματα αυτών

4.5.1. Ασφάλεια

Χωρίς την ασφάλεια, το e-business δεν θα μπορούσε να ευημερήσει. Το πλήρες περιβάλλον e-business, συμπεριλαμβανομένης της υποδομής της πύλης, τους κεντρικούς υπολογιστές εφαρμογής web, και την υποδομή ανταλλαγής, απαιτεί μια ενσωματωμένη έννοια ασφάλειας.

Στην τεχνολογία my SAP, η διοικητική μέριμνα χρηστών είναι βασισμένη στις ανοικτές υπηρεσίες καταλόγου αρχείων, όπως η κεντρική αποθήκευση χρηστών. Οι ρόλοι χρηστών και οι αντίστοιχες πληροφορίες δραστηριότητας και ευθύνης μπορούν επίσης να ρυθμιστούν στον κατάλογο

αρχείων. Αυτές οι πληροφορίες μπορούν επίσης να χρησιμοποιηθούν για την παραγωγή των πληροφοριών έγκρισης που αφορούν συγκεκριμένα στοιχεία. Η συγκεκριμένη πιστοποίηση ταυτότητας συστατικών χρηστών και το single sign-on (SSO) υποστηρίζεται μέσω των πρότυπων πιστοποιητικών, της επικόλλησης ετικέτας, και των μηχανισμών πιστοποίησης ταυτότητας που επιτρέπουν την ολοκλήρωση της τεχνολογίας πιστοποίησης ταυτότητας.

Η τεχνολογία my SAP εξασφαλίζει το κανάλι επικοινωνίας χρησιμοποιώντας τα πρότυπα πρωτόκολλα ασφάλειας και την αφιερωμένη τεχνολογία τοπολογιών δικτύων. Η τεχνολογία my SAP υποστηρίζει τη SSL για να εξασφαλίσει τις ασφαλείς συνδέσεις HTTP (HTTPS), καθώς επίσης και ανοικτές πρότυπες διαπροσωπείες για να περιλάβει τους μηχανισμούς ασφάλειας τρίτων για άλλες συνδέσεις επικοινωνίας κυρίως μέσα στην επιχείρηση.

Η ασφάλεια στο επίπεδο συναλλαγής είναι μια προϋπόθεση για τις εμπιστευτικές σχέσεις σε ένα διανεμημένο περιβάλλον e-business. Η τεχνολογία my SAP υποστηρίζει ψηφιακές υπογραφές που είναι συνημμένες με τα επιχειρησιακά έγγραφα ανταλλαγής, εξασφαλίζοντας την αυθεντικότητα και την ακεραιότητα των στοιχείων. Υποστηρίζει επίσης τις τεχνολογίες κρυπτογράφησης που εξασφαλίζουν το περιεχόμενο των πληροφοριών.

Στα συνεργάσιμα σενάρια, η προφύλαξη και οι νομικοί περιορισμοί εξουσιοδοτούν τους ελέγχους της υποδομής ασφάλειας των επιχειρησιακών συνεργατών. Επομένως, η τεχνολογία my SAP υποστηρίζει ένα πλαίσιο ελέγχου ασφάλειας που επιτρέπει τις εφαρμογές για να ληφθεί η ακουστική ικανότητα στον απολογισμό και οι επιχορηγήσεις που αναλύουν την πρόσβαση εργαλείων σε αυτές τις πληροφορίες προσανατολισμένες στις διαδικασίες. Το SAP συνεργάζεται με τους συνεργάτες της, για να παρέχουν τις δυνατότητες κάλυψης ελέγχου ασφάλειας για το ηλεκτρονικό εμπόριο.

4.5.2. Παγκοσμιοποίηση

Η γρήγορη αλλαγή στις διεθνείς αγορές και η πίεση για την ταυτόχρονη μείωση του κόστους και την βελτίωση της ποιότητας κάνει την παγκοσμιοποίηση να είναι ένα βασικό θέμα. Η παγκοσμιοποίηση απαιτεί την εξουσιοδότηση του πυρήνα της επιχείρησης σε μια σφαιρική βάση μαζί με την ευκολία της χρήσης για μια τοπική κοινότητα χρηστών. Το web είναι σφαιρικό. Οι πελάτες είναι τοπικοί.

Η τεχνολογία my SAP υποστηρίζει πολλαπλές γλώσσες παράλληλα ακόμα και μέσα σε μια εφαρμογή, περιλαμβάνοντας υποστήριξη για διαφορετικές ομάδες χαρακτήρων και την εγγενή τεχνολογία υποστήριξης. Επίσης συμπεριλαμβάνει μια περιεκτική υποδομή για υποστήριξη της μετάφρασης και τοπικού ύφους όπως είναι αυτή των φορμών διευθύνσεων. Για τις ισχυρές βιβλιοθήκες των πολλαπλάσιων νομισμάτων και του πολλαπλάσιου χρόνου οι θερμικές ζώνες παρέχονται για τους διαφορετικούς τύπους επιχειρησιακών διαδικασιών.

4.5.3. Τοπίο διοίκησης IT

Η διανεμημένη φύση των συνεργάσιμων e-business απαιτούν μια ετερογένεια, βασισμένη στα στοιχεία αρχιτεκτονικής. Αυτός οδηγεί σε έναν ετερογενή τοπίο IT. Λειτουργώντας τις λύσεις e-business με αξιοπιστία σε ένα τέτοιο περιβάλλον είναι σοβαρά μια πρόκληση, αλλά κρίσιμη στην επιχειρησιακή επιτυχία. Η τεχνολογία my SAP περιλαμβάνει όλα τα εργαλεία και τις τεχνολογίες που απαιτούνται για να διευκολύνουν τη διαχείριση τοπίων IT σε όλο τον κύκλο ζωής, από τον προγραμματισμό, την εγκατάσταση, και την επέκταση στις διαδικασίες και τη συνεχή αλλαγή.

Ένα ετερογενές τοπίο συστήματος αποτελείται από διάφορα συστατικά που μπορούν να επεκταθούν ελαστικά σε ένα ευρύ φάσμα του λειτουργούντος συστήματος, της βάσης δεδομένων, και των πλατφόρμων hardware. Όλα αυτά τα διανεμημένα συστατικά μπορούν να ρυθμιστούν κεντρικά, παρέχοντας τη μια όψη σχετικά με το ολόκληρο τοπίο συστήματος. Για να διευκολύνει τις διαδικασίες σε ένα ετερογενές περιβάλλον, η τεχνολογία my SAP υποστηρίζει τα ανοικτά διοικητικά πρότυπα συστήματος. Αυτό επιτρέπει την ολοκλήρωση των εφαρμογών τρίτων και των εξωτερικών διοικητικών λύσεων συστήματος.

Εκτός από τις τεχνικές διαδικασίες, οι επιχειρησιακές διαδικασίες διαχείρισης σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον είναι κρίσιμες. Η κοινή επιχειρησιακή σημασιολογία όπως περιγράφεται στο τμήμα υποδομής ανταλλαγής επιτρέπει στις επιχειρήσεις να λειτουργούν και να αλλάζουν συνεχώς τις διαδικασίες χωρίς την επιρροή της γενικής αξιοπιστίας της τεχνολογίας. Η τεχνολογία my SAP παρέχει την περιεκτική υποστήριξη για τη δοκιμή, την ανάπτυξη, και τα τοπία παραγωγής μαζί με τις περίπλοκες

διοικητικές μέριμνες λογισμικού και αναβαθμίζει, αλλάζει τους μηχανισμούς που παρέχουν τις αξιόπιστες διαδικασίες σε ένα χαμηλό κόστος.

4.6. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Για να πετύχει σήμερα ο συνδεδεμένος συνεργάσιμος κόσμος των e-business, οι επιχειρήσεις χρειάζονται να μοιραστούν τις σωστές πληροφορίες με τους σωστούς ανθρώπους και τα συστήματα στο σωστό χρόνο. Γι' αυτό οι λύσεις e-business πρέπει να είναι ανοικτές και ικανές να επικοινωνήσουν με οποιαδήποτε άλλη εφαρμογή παγκοσμίως. Αυτές οι λύσεις πρέπει επίσης να είναι εύκολα προσιτές. Εν ολίγοις, πρέπει να υποστηρίξουν την κεντρική χρήση και την διαδικασία συνεργασίας. Για να επιτύχουν αυτό, οι επιχειρήσεις πρέπει να καταστήσουν τις λειτουργίες εφαρμογής διαθέσιμες ως υπηρεσίες web, να τις συνδυάσουν, και να συλλάβουν την κοινή επιχειρησιακή σημασιολογία. Και οι επιχειρήσεις πρέπει να κάνουν όλο αυτό πάνω από μια ασφαλή, γερή υποδομή που είναι πάντα διαθέσιμη για να εξυπηρετήσει το σημαντικότερο προτέρημά τους – τους πελάτες τους. Με την τεχνολογία mySAP, οι επιχειρήσεις έχουν μία ανοικτή, συνεπή, και ασφαλή υποδομή που συνδέει όλους τους χρήστες, παρέχοντας αυτούς με ό,τι χρειάζονται στο σημερινό παγκόσμιο διαδίκτυο. Η τεχνολογία αποτελείται από τις απαραίτητες βασικές ομάδες δεδομένων κτηρίου, υποδομή πύλης, υποδομή ανταλλαγής, και το κεντρικό υπολογιστή εφαρμογής web, που επιτρέπουν στις επιχειρήσεις να ενσωματώσουν όλη τη λειτουργία, όπου αυτοί και οι συνεργάτες τους έχουν χτίσει κατά τη διάρκεια των ετών. Κατ' αυτό τον τρόπο, οι επιχειρήσεις μπορούν να δημιουργήσουν το θεμέλιο οικοδομής για μια ισχυρή, ολιστική, και εύκαμπτη λύση e-business σε μήνες παρά σε έτη.

5 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ ΜΕ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ my SAP



5.1. Η ΜΕΤΑΤΡΟΠΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΣΕ ΚΕΡΔΟΣ

Η λύση βιομηχανίας του SAP για την τραπεζική λειτουργία my SAP, προσφέρει μια διαχείριση κέρδους που μπορεί να βοηθήσει στην κατανόηση και τον καθορισμό της αξίας, κερδισμένης ή χαμένης από τη διαχείριση κέρδους δραστηριοτήτων. Η διοίκηση κέρδους με την τραπεζική λειτουργία my SAP χρησιμοποιεί μια μεγάλη ποικιλία των μεθοδολογιών υπολογισμού για να δεσμεύσει το αληθινό οικονομικό κόστος των διάφορων προϊόντων ή επιχειρησιακών μονάδων.

Η διαχείριση κέρδους με τις τραπεζικές εργασίες my SAP είναι άμεση για χρήση και εφαρμογή.

Τα πρότυπα υποβολής εκθέσεων και οι εύχρηστες, διαλογικές αναλύσεις, επιτρέπουν στους χρήστες όλων των τύπων να έχουν όφελος από την αρχή. Η διαχείριση κέρδους με τις τραπεζικές εργασίες my SAP προσφέρει οφέλη που βοηθούν να αυξηθεί και να ανταγωνιστεί η επιχείρησή, στις ανταγωνιστικές σύνθετες και δυναμικές αγορές τραπεζικής βιομηχανίας όλο και περισσότερο.

5.2. ΜΕΓΙΣΤΗ ΕΥΕΛΙΞΙΑ

Η μέγιστη διαχείριση κέρδους ευελιξίας με τις τραπεζικές εργασίες my SAP παρέχει ένα ενσωματωμένο σύστημα των οργάνων ελέγχου επιτρέποντας τον αποτελεσματικό έλεγχο δαπανών. Υποστηρίζει όλους τους τύπους λογιστικής δαπανών, από τις συνηθέστερες μεθοδολογίες του πραγματικού, πρότυπου, και εύκαμπτου προγραμματισμένου κόστους που λογαριάζει τις πιο ενημερωμένες, δραστηριότητες βασισμένες σε μεθοδολογίες κόστους. Η δραστηριότητα βασισμένη στη κοστολόγηση σα επιτρέπει την διανομή των γενικών έξοδων στις βασικές διαδικασίες.

5.3. ΠΛΗΡΗΣ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ

Χρησιμοποιώντας την διαχείριση κέρδους μαζί με το my SAP Banking, μπορεί να δημιουργηθεί μια περιεκτική επιχειρηματική εικόνα αναπαράστασης. Η διαχείριση κέρδους χρήσης με τις τραπεζικές εργασίες my SAP προσφέρουν δύο εναλλακτικές λύσεις. Η αλληλεπιδρών αναφορά drill-down με τη γραφική διαπροσωπεία της, είναι ένα ιδιαίτερα εύκαμπτο εργαλείο που προσφέρει μια ευρεία σειρά των δυνατοτήτων για διάπλευση μέσω των στοιχείων και για την αναφορά εξαίρεσης. Μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί η επιχειρησιακή my SAP νοημοσύνη για μια νέα διάσταση της αποδοτικότητας υποβάλλοντας έκθεση σε μια απευθείας σύνδεση αναλυτικής επεξεργασίας (OLAP). Η αλληλεπιδρούσα αναφορά drill-down επιτρέπει να εξεταστούν, να διανεμηθούν και να συγκριθούν όλες οι κερδισμένες ή χαμένες πληροφορίες, περιλαμβάνοντας τα αποτελέσματα υπολογισμού από την ενιαία συναλλαγή μέχρι οποιοδήποτε ελεύθερο ευπροσδιόριστο επίπεδο συνάθροισης.

Τα παραδείγματα των επιπέδων αναφοράς περιλαμβάνουν:

- Το προϊόν
- Το κέρδος
- Τον πελάτη

Τα αποτελέσματα κάθε ενιαίας συναλλαγής για κάθε περίοδο υποβολής εκθέσεων συλλέγονται, συμπιέζονται, και διεξάγονται σύμφωνα με τις καθορισμένες από το χρήστη δομές υποβολής εκθέσεων.

5.4. Η ΙΣΧΥΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Με τη διαχείριση κέρδους και τις τραπεζικές εργασίες my SAP, μπορεί να εκμεταλλευτεί κανείς τις πληροφορίες κατά πληρέστερο τρόπο έτσι ώστε να μπορεί να κάνει την τραπεζική στρατηγική, στρατηγική πιο πολύ συγκεντρωμένη στον πελάτη, προσανατολισμένη στο κέρδος, και προσαρμόσιμη στην έντονη δυναμική των σφαιρικών τραπεζικών εργασιών. Η επιχείρηση SAP® έχει την αποδεδειγμένη επιχειρησιακή πείρα για να φέρει σε μια αληθινά περιεκτική, ενσωματωμένη λύση κατάθεσης που θα δώσει μια καλύτερη επιστροφή στις πληροφορίες.

5.5. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΟΣΤΟΥΣ

Χρησιμοποιώντας το προσωπικό κόστος προγραμματισμού και τις δυνατότητες προσομοίωσης των ανθρώπινων στοιχείων συμπεριφοράς my SAP (my SAP HR), οι αρμόδιοι για το σχεδιασμό δαπανών προσωπικού μπορούν να υποστηρίξουν και τη στρατηγική διαχείρισης προσωπικού και τη γενική επιχειρηματική στρατηγική. Ένα θεμελιώδες πλεονέκτημα των ικανοτήτων του προσωπικού κόστους κάλυψης προγραμματισμού my SAP HR (Human Resources) είναι ότι μπορούν να χρησιμοποιηθούν τα σενάρια που βασίζονται στις διαφορετικές υποθέσεις για να μιμηθούν τις μελλοντικές αναπτύξεις. Μπορούν έπειτα να αναλύσουν τις συνέπειες που αυτές οι αναπτύξεις μπορούν να έχουν για την επιχείρησή . Οι αλλαγές μέτρησης ατόμων απεικονίζονται αμέσως στο σχετικό κόστος ή την απόταμείωση, και οι πραγματικές συγκρίσεις προγραμματισμού επιτρέπουν να ελέγχουν συνεχώς τον προγραμματισμό, έτσι αναγνωρίζονται οι αποκλίσεις και παίρνονται τα κατάλληλα μέτρα.

Με την ευρεία βάση στοιχείων, το προσωπικό κόστος των δυνατοτήτων κάλυψης προγραμματισμού my SAP HR προσφέρει έναν υψηλό βαθμό

προγραμματισμού της αξιοπιστίας και είναι πολύ ανώτερο από την προηγούμενη λύση SAP. Το my SAP HR παρέχει μια βάση προγραμματισμού για τους διευθυντές, τους ελεγκτές προσωπικού, και τους εμπειρογνώμονες αποζημιώσεων και τους βοηθά να εφαρμόσουν το στρατηγικό προγραμματισμό.

Μπορούν να χρησιμοποιηθούν τα στοιχεία προγραμματισμού για να παραγθούν οι προϋπολογισμοί στα ανθρώπινα στοιχεία συμπεριφοράς my SAP, ακόμα και στον έλεγχο SAP. Αυτό σημαίνει ότι το my SAP HR μπορεί να βελτιώσει τις εσωτερικές διαδικασίες της οργάνωσής και να αυξήσει την αποτελεσματικότητά τους.

Ο παγκόσμιος ανταγωνισμός όχι μόνο εξαναγκάζει τις επιχειρήσεις να βελτιστοποιήσουν τις λειτουργούσες επιχειρησιακές διαδικασίες τους, αλλά επίσης τους κάνει να αντιδράσουν στις νέες εξελίξεις σε ένα στρατηγικό επίπεδο. Αν και ο τρόπος που οι περισσότερες επιχειρήσεις εφαρμόζουν είναι μακριά από την στρατηγική βελτισποίησης, αυτό είναι ο ακριβής παράγοντας που θα χωρίσει τις επιτυχείς επιχειρήσεις από τις λιγότερο επιτυχείς στο μέλλον.

Αυτή η δυναμική αλλαγή στο επιχειρηματικό περιβάλλον σημαίνει ότι τα ανθρώπινα τμήματα στοιχείου συμπεριφοράς (HR), αντιμετωπίζουν τις εντελώς νέες στοιχειώδεις εργασίες. Δεν είναι αρκετά πλέον να υποστηρίξει την επιχειρηματική στρατηγική με την βελτιστοποιημένη διαχείριση προσωπικού κόστους και να παρέχει τους καταρτισμένους υπαλλήλους. Το μέλλον της διαχείρισης προσωπικού βρίσκεται σε έναν συνεπή στρατηγικό προσανατολισμό.

Ο αξιόπιστος προγραμματισμός κόστους, οι νέες διαδικασίες στρατολόγησης, η ενίσχυση των μοντέλων αποζημιώσεων που αναγνωρίζονται διεθνώς και η εισαγωγή των συστημάτων τελευταίας στιγμής για την διαχείριση, την επικοινωνία, και την ανάλυση προσωπικού είναι πολύ σημαντικά. Αλλά μέχρι τώρα, δεν έχει υπάρξει καμία ενσωματωμένη λύση λογισμικού ηλεκτρονικού εμπορίου που να χειρίζεται αυτές τις διαδικασίες και να προσφέρει επίσης τη σύνθετη αξιολόγηση, την ανάλυση, και τις προαιρετικές δυνατότητες προσομοίωσης. Το SAP προσφέρει μια τέτοια λύση για να βοηθήσει τις επιχειρήσεις όλων των τομέων βιομηχανίας να αναλύσουν τις στρατηγικές διοικητικές τεχνικές μέσων, και να επιτύχουν τα στρατηγικά ανθρώπινα στοιχεία συμπεριφοράς των στόχων τους. Το my SAP, με το

προσωπικό κόστος προγραμματισμού μέτρησης ατόμων, και οι ενσωματωμένες δυνατότητες κάλυψης προγραμματισμού μέτρησης ατόμων, είναι ένα σημαντικό μέρος αυτής της λύσης.

5.5.1. Προσωπικό κόστος σχεδιασμού με το my SAP HR

Η βασική στοιχειώδης εργασία του προσωπικού κόστους προγραμματισμού είναι να παραδώσει τα σχετικά στοιχεία για το στρατηγικό προγραμματισμό στο υψηλότερο επίπεδο. Τα χαρακτηριστικά του προσωπικού κόστους προγραμματισμού my SAP HR επιτρέπουν να προγραμματίζονται οι δαπάνες προσωπικού που βασίστηκαν σε μια ευρεία σειρά των στοιχείων. Μπορείτε να έχει κανείς πρόσβαση όχι μόνο στα σχετικά στοιχεία κόστους που καταχωρούνται στα infotypes (ένα σύνολο στοιχείων που ομαδοποιούνται σύμφωνα με το υπαγόμενο θέμα), αλλά και τα στοιχεία μισθοδοτικών καταστάσεων.

5.5.2. Χρησιμοποίηση δυνατοτήτων προσωπικού κόστους

Για να εφαρμοστεί το προσωπικό κόστος δυνατοτήτων κάλυψης προγραμματισμού my SAP HR, πρέπει επίσης να εφαρμοστούν οι οργανωτικές διοικητικές δυνατότητες κάλυψης της λύσης. Και η εφαρμογή των ακόλουθων δυνατοτήτων κάλυψης my SAP HR θα βοηθήσει στην πλήρη εκμετάλλευση όλων των δυνατοτήτων που το προσωπικό κόστος προγραμματισμού προσφέρει στο my SAP HR:

- Προσωπική διοίκηση
- Μισθοδοσία
- Εκπαίδευση και γεγονότα εκπαίδευσης
- Αποζημίωση διοίκησης

5.5.3. Η διαδικασία προσωπικού κόστους προγραμματισμού: έλεγχος συμμετέχοντες, κανόνες

Το My SAP HR υποστηρίζει μια διαδικασία προσωπικού κόστους προγραμματισμού προσανατολισμένη στην πρακτική όπου μπορεί να χρησιμοποιηθεί στην πρότυπη μορφή της ή να προσαρμοστεί για να ταιριάζει στις δικές ανάγκες.

Στο επίπεδο επιχειρηματικής διαχείρισης, το πλαίσιο για τον επόμενο προγραμματισμό κόστους τίθεται συνήθως μία φορά το χρόνο. Κατά τη διάρκεια της προετοιμασίας προγραμματισμού, οι ειδικοί προσωπικού κόστους προγραμματισμού απεικονίζουν αυτό το πλαίσιο ως σενάριο στο σύστημα.

Το επόμενο βήμα είναι η συλλογή στοιχείων, η οποία επίσης συνήθως εκτελείται από τους ειδικούς προσωπικού κόστους προγραμματισμού. Αποφασίζουν αρχικά ποιοι υπάλληλοι, ποια οργανωτικά αντικείμενα, και ποια δεδομένα που σχετίζονται με το κόστος πρέπει να ληφθούν κατά τη διάρκεια του προγραμματισμού. Τα δεδομένα που σχετίζονται με τον προγραμματισμό σώζονται έπειτα ως αντικείμενα κόστους για κάθε υπάλληλο και κάθε οργανωτικό αντικείμενο σε μια πληροφορία προγραμματισμού.

Όταν η συλλογή στοιχείων ολοκληρώνεται, οι ειδικοί του προσωπικού κόστους προγραμματισμού μπορούν να προκαλέσουν τα αυτόματα τρεξίματα προγραμματισμού δαπανών και να μιμηθούν τα διάφορα σενάρια. Κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης προγραμματισμού δαπανών, που βασίζονται στις προδιαγραφές από την προσαρμογή και τον προγραμματισμό της προετοιμασίας, το my SAP HR.

Όταν ο λεπτομερής προγραμματισμός ολοκληρώνεται, τα στοιχεία προγραμματισμού μπορούν να παρουσιαστούν στον πίνακα επιχείρησης ως βάση για συζήτηση. Όταν ένα σχέδιο εγκριθεί, μπορεί να εκδοθεί στο σύστημα. Τα στοιχεία προγραμματισμού προσωπικού μπορούν έπειτα να χρησιμοποιηθούν για τον προγραμματισμό κόστους στον έλεγχο SAP και για τους διοικητικούς σκοπούς αποζημιώσεων σε my SAP HR.

5.5.4. Προετοιμασία του προγραμματισμού

Κατά τη διάρκεια της προετοιμασίας προγραμματισμού, τα κόστη προσδιορισμού που θα χρησιμοποιηθούν στην φάση του προγραμματισμού απεικονίζονται στο σύστημα ενώνοντας τα θεμέλια οικοδομής που υπάρχουν ήδη στην προσαρμογή.

Τα διάφορα σενάρια προγραμματισμού δημιουργούνται έτσι ώστε να μπορεί να εκτελεστεί ο προγραμματισμός κόστους με διαφορετικές υποθέσεις και να συγκριθούν τα αποτελέσματα των διαφορετικών μέτρων.

Επιπλέον, μπορούν να προσδιοριστούν τα όρια συνόλου για κάθε σενάριο. Αυτά τα όρια εξασφαλίζουν ότι τα σταθερά ανώτερα ή χαμηλότερα

όρια διατηρούνται για ορισμένα αντικείμενα κόστους κατά τη διάρκεια του προγραμματισμού. Ανάλογα με τις οργανωτικές ιδιότητες του αντικειμένου δαπανών, τα όρια συνόλου μπορούν να είναι στα διαφορετικά επίπεδα για κάθε αντικείμενο δαπανών.

5.5.5. Η συλλογή στοιχείων για τον προγραμματισμό

Κατά την προετοιμασία ενός προγραμματισμού πρέπει να προσδιοριστεί ποιο στοιχείο πρόκειται να χρησιμοποιηθεί για το προσωπικό κόστος προγραμματισμού και να κατασταθεί διαθέσιμο ως βάση στοιχείων. Οι διάφοροι τύποι πληροφοριών μπορούν να χρησιμοποιηθούν όταν προγραμματίζονται

- τα κόστη και τα ποσοτικά στοιχεία για τους μεμονωμένους υπαλλήλους
- τα κόστη και τα ποσοτικά στοιχεία για τα οργανωτικά αντικείμενα, όπως οι αναμενόμενες δαπάνες για τις πρόσφατες κενές θέσεις ή οι αθροιστικές τιμές στο οργανωτικό επίπεδο μονάδων, όπως οι προϋπολογισμοί εκπαίδευσης
- οι σχέσεις που σχεδιάστηκαν σε αναλογία με τις δυνατότητες διοίκησης προγραμματισμού του my SAP HR

Τα στοιχεία στους μεμονωμένους υπαλλήλους συλλέγονται πριν από τα στοιχεία στα οργανωτικά αντικείμενα επειδή μπορούν να χρησιμοποιηθούν τα στοιχεία υπαλλήλων για να παραχθούν τα οργανωτικά στοιχεία αντικειμένου. Παραδείγματος χάριν, μπορούν να χρησιμοποιηθούν τα στοιχεία υπαλλήλων για να υπολογιστεί ο μέσος μισθός για μια ιδιαίτερη εργασία, η οποία εισάγεται έπειτα ως κόστος για μια κενή θέση.

5.5.6. Λεπτομερής προγραμματισμός για τους διευθυντές γραμμής και τους ειδικούς προγραμματισμού προσωπικού κόστους

Για τον λεπτομερή προγραμματισμό, τα αυτόματα παραχθέντα αποτελέσματα προγραμματισμού παρουσιάζονται στους αρμόδιους διευθυντές γραμμών και τους ειδικούς προσωπικού κόστους προγραμματισμού χρησιμοποιώντας μια διαπρωτοπεία Ιστού.

Κατά τη διάρκεια του λεπτομερή προγραμματισμού, οι διευθυντές γραμμών έχουν την πρόσβαση στα στοιχεία προγραμματισμού κόστους για

τους υπαλλήλους, τις οργανωτικές μονάδες, τις εργασίες, και τις θέσεις στις περιοχές ευθύνης τους. Οι ειδικοί του προσωπικού κόστους προγραμματισμού έχουν πρόσβαση σε όλα τα στοιχεία του προγραμματισμού δαπανών. Χάρη στο διαισθητικό χειρισμό του προγραμματισμού λεπτομέρειας, αυτή η δραστηριότητα, που ευθυγραμμίζει τους διευθυντές δεν αποδίδει συχνά, μπορεί να ολοκληρωθεί γρήγορα και εύκολα. Ο προγραμματισμός λεπτομέρειας προσφέρει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- αλλαγή των αντικειμένων
- προσθήκη αντικειμένου κόστους
- διαγραφή αντικειμένων κόστους
- αλλαγή του ποσοστού στελέχωσης αλλαγή των απαιτήσεων εργασίας προγραμματισμού

Οι αλλαγές που γίνονται λεπτομερώς σώζονται ως νέα αρχεία στοιχείων για να διατηρήσουν τα αρχικά στοιχεία σχεδίων. Αυτό σημαίνει ότι το προσωπικό κόστος προγραμματισμού μπορεί εύκολα να ακολουθήσει τις αλλαγές που έγιναν από τους διευθυντές γραμμών.

5.6. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΜΕ ΤΟ MY SAP HR

Το my SAP HR προσφέρει μια ενσωματωμένη λύση για το προσωπικό κόστος προγραμματισμού. Παραδίδει τα ακόλουθα πλεονεκτήματα:

- αξιόπιστη, ευρεία βάση δεδομένων που προσφέρει έναν υψηλό βαθμό προγραμματισμού της ασφάλειας. Με αυτήν την εφαρμογή, οι αρμόδιοι για το σχεδιασμό δαπανών προσωπικού μπορούν να υποστηρίξουν τη στρατηγική διαχείρισης προσωπικού και η γενική προσομοίωση επιχειρηματικής στρατηγικής
- η προσομοίωση των μελλοντικών αναπτύξεων βασίζονται στα διάφορα σενάρια με διαφορετικές υποθέσεις. Μπορούν να αναλυθούν τα αποτελέσματα των αλλαγών μέτρησης ατόμων, παραδείγματος χάριν, από την άποψη των δαπανών ή των αποταμιεύσεων.

- οι σχεδιασμένες πραγματικές συγκρίσεις που επιτρέπουν το συνεχή έλεγχο του προγραμματισμού .
- οι φιλικές προς τον χρήστη εφαρμογές ιστού που επιτρέπουν να αποκεντρωθούν τμήματα του προγραμματισμού.
- Ευρεία, εκτεταμένη ολοκλήρωση με τον έλεγχο SAP και διοικητικές δυνατότητες κάλυψης αποζημιώσεων του my SAP HR. Αυτό υποστηρίζει την επιχειρηματική διαδικασία πάνω από όλα τα όρια , αυξάνοντας την αποτελεσματικότητα των εσωτερικών διαδικασιών της επιχείρησης

Το SAP βελτιώνει συνεχώς το my SAP HR . Οι προγραμματισμένες βελτιώσεις των δυνατοτήτων του προσωπικού κόστους προγραμματισμού περιλαμβάνει μια ενσωματωμένη έρευνα ιστού, μια ολοκλήρωση, και μια υποστήριξη ροής της δουλειάς.

6 Η ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΟΝ ΕΛΛΑΔΙΚΟ ΧΩΡΟ

6.1. ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΤΟ SAP

Σύμφωνα με μια μικρή έρευνα αγοράς που κάναμε στην περιοχή της Πάτρας, παρατηρήθηκε ότι η χρήση του πληροφοριακού συστήματος SAP είναι ακόμα πολύ μικρή ή σχεδόν ανύπαρκτη ιδίως στις μικρές και μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Οι περισσότερες από αυτές αποφεύγουν να ενσωματώσουν το πληροφοριακό σύστημα SAP στην επιχείρησή τους. Ένας από τους λόγους που τους οδηγούν σε αυτήν την απόφαση είναι η δυσκολία στο να εκτελέσουν τα καινούργια μοντέλα των επιχειρήσεων και να υποστηρίχτουν οι διαδικασίες της επιχειρηματικής στρατηγικής. Επιπλέον το επιχειρηματικό ρίσκο καθώς και τα πολλαπλά πορίσματα στην αναφορά ελέγχου εξαιτίας του ανεπαρκή συστήματος και την έλλειψη ολοκλήρωσης στέκονται τροχοπέδη στην απόφαση των επιχειρηματιών να εφαρμόσουν το SAP στην επιχείρησή τους.

Μεγάλες εγκαταστάσεις στην Ελλάδα που χρησιμοποιούν το πληροφοριακό σύστημα SAP είναι η ελληνική βιομηχανία, η intracom, unilever, colgate Palmolive, siemens, BMW, και η coca-cola.

Στην περίπτωση της coca-cola σύμφωνα με πληροφορίες που μας έδωσε ο γενικός διευθυντής της οικονομικής διεύθυνσης υπήρχε μεγάλη δυσκολία για την τοποθέτηση του SAP μέσα στην εταιρεία. Άλλωστε αυτός ήταν και ο λόγος της καθυστέρησής της. Τα άλλα υπάρχοντα συστήματα που υπάρχουν είναι το maximum, το basis, το KBI, το ADISYS, το IM (Inventory Management), το IAS. Όλα αυτά τα συστήματα ήταν δύσκολό να ενσωματωθούν σε ένα, το SAP. Το SAP όμως έδωσε την δυνατότητα στην εταιρεία της coca-cola να αποφύγει το διπλό κόστος, την καθημερινή προσαρμογή του maximum-σύνδεση basis, και την διπλή είσοδο σε δοσοληψία AR. Η κερδοφορία των διοικητικών αναφορών είναι πλέον βασισμένη στο πραγματικό κόστος και όχι σε κατανομές και υποθέσεις.

6.2. Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ SAP ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΕΜΦΙΑΛΩΣΕΩΣ COCA - COLA 3E

6.2.1. SAP PROJECT

Στις 10 Σεπτεμβρίου ξεκίνησε ένα πολύ σημαντικό πρόγραμμα της εταιρείας HBC Coca-Cola 3E, με σκοπό να υλοποιηθεί ένα νέο μηχανογραφικό πρόγραμμα που θα υποστηρίζει τα λογιστήρια και τις οικονομικές υπηρεσίες, τις τεχνικές διευθύνσεις και τις παραγωγές, τις αποθήκες και διακινήσεις όλων των εργοστασίων και των αποθηκευτικών χώρων της εταιρείας. Εκτελεστική επιτροπή αποφάσισε το Σεπτέμβρη του 2000 να ενσωματώσει το SAP σαν ένα πληροφοριακό σύστημα, του οποίου η εκτέλεση θα βασιστεί σε μια φόρμα. Η πρώτη φόρμα θα μεταφέρει λειτουργικότητα στις περιοχές της οικονομίας και της κατάκτησης (το ονομαζόμενο core4). Η αποστολή της ομάδας core4 είναι να αναγνωρίσει τις καλύτερες διαδικασίες εφαρμογής απέναντι στην HBC Coca-Cola 3E που σχετίζεται με την κατασκευή και τα οικονομικά, και να τα τυποποιήσει σε μια φόρμα. Η φόρμα θα σχηματίζει την ίδρυση μιας γερής πλατφόρμας συστήματος το οποίο θα κοστίζει αποτελεσματικά διατήρηση και υποστήριξη.

Το πρόγραμμα αυτό είναι μια κοινή προσπάθεια των οικονομικών υπηρεσιών, της τεχνικής διεύθυνσης και της μηχανογράφησης, ενώ σε αυτό θα δουλέψουν 25 άτομα από τα κεντρικά γραφεία και τα εργοστάσια της Ελλάδος, καθώς και 7 άτομα από την μηχανογράφηση του group και 20 άτομα από τον προμηθευτή, που μετά από διαγωνισμό ανέλαβε την υλοποίηση. Το μηχανογραφικό αυτό πρόγραμμα το ονομαζόμενο SAP (Systems, Applications and Products) κατασκευάζεται από την ομώνυμη εταιρεία στην Γερμανία και είναι διεθνώς το πιο διαδεδομένο πακέτο εμπορικής διαχείρισης, με εγκαταστάσεις σε πάνω από 6000 εταιρείες σε 50 χώρες.

6.2.2. Coca-Cola ΚΑΙ SAP

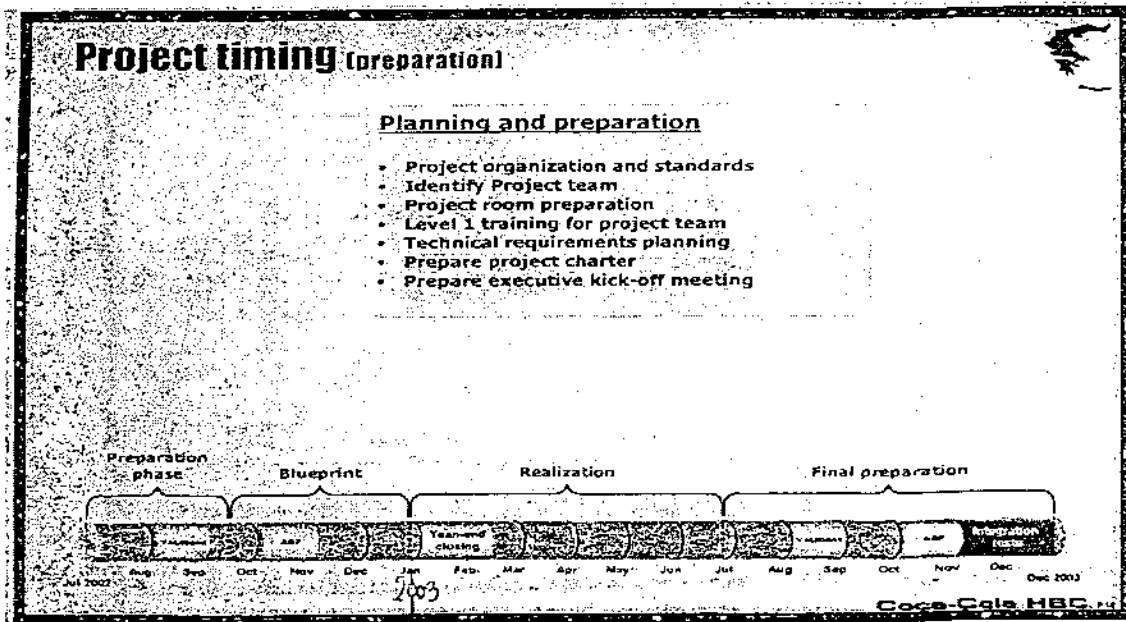
Ήδη από το 1996 η εταιρεία της coca-cola μετά από λεπτομερή έλεγχο και εξαντλητικά τεστ κατέληξε στο συμπέρασμα ότι το SAP αποτελεί την λύση και την στρατηγική κατεύθυνση στην οποία η ίδια και οι εμφιαλωτές της πρέπει μηχανογραφικά να οδηγηθούν. Το SAP εκτός από την The Coca-Cola Company λειτουργεί στους εμφιαλωτές ης στον Καναδά, την Λατινική Αμερική, την Ιαπωνία, τις Φιλιππίνες, την Ινδία, την Κίνα, την Αγγλία, την Δανία, την Γερμανία, την Ισπανία, και την Τουρκία. Η Coca-Cola 3E έχει εγκαταστήσει το SAP στην Ιρλανδία(λογιστική) στην Ιταλία (λογιστική, αποθήκες), και πρόσφατα στην Βουλγαρία(λογιστική, αποθήκες και παραγωγή). Από τον Ιανουάριο του 2001 λειτουργεί και στην Ελβετία(λογιστική, αποθήκες και παραγωγή)

Η Coca-Cola παλαιότερα αλλά και σήμερα είχε στην διάθεση της πολλά λογιστικά πακέτα όπως είναι για παράδειγμα το maximpact στο τμήμα παραγωγής, το TKI στην τεχνική διεύθυνση, το ISS στο τμήμα της αποθήκης. Τα προβλήματα που παρουσιάζονταν κατά την λειτουργία αυτών των συστημάτων(χωρίς την ενσωμάτωσή τους στο σύστημα SAP) ήταν αρκετά. Το πιο βασικό ήταν το πρόβλημα των διπλοκαταχωρήσεων. Ήταν απαραίτητο να γίνεται μια καταχώρηση ξεχωριστά για κάθε λογιστικό πακέτο. Επιπλέον δεν υπήρχε ηλεκτρονική υπογραφή, οι καταχωρήσεις γίνονταν χειρόγραφα και όπως ήταν πολύ λογικό υπήρχε ο κίνδυνος να χαθεί κάποιο από αυτά τα έγγραφα.

Αντιθέτως με το SAP η καταχώρηση γίνεται μια μόνο φορά για όλα τα προγράμματα και όλες οι σχετικές πληροφορίες αναχρονίζονται αυτόματα. Επιπλέον το SAP έχει έναν ηλεκτρονικό τρόπο να γίνονται οι αιτήσεις αγοράς, και όχι χειρόγραφα. Με άλλα λόγια με την χρήση του SAP συμπληρώνεται αλλά και υπογράφεται ηλεκτρονικά. Τέλος το σύστημα θα κάνει καθημερινή απογραφή των προϊόντων στην αποθήκη με αποτέλεσμα να υπάρχει μια ομαλή λειτουργία της διαδικασίας και η εξάλειψη του φόβου της απώλειας χρημάτων από την κακή χρήση των παραγγελιών. Σε αυτό το σημείο δεν θα πρέπει να ξεχάσουμε να αναφέρουμε το γεγονός του ότι από όλα τα συστήματα που θα ενσωματωθούν στο SAP εξαιρείται το BASIS (στην αρχή τουλάχιστον) λόγο του ότι η εταιρεία έχει ξοδέψει ένα πολύ μεγάλο χρηματικό

ποσό για την εγκατάσταση αυτού του συστήματος και δεν την συμφέρει να το αποσύρει από τώρα.

Σε γενικότερες γραμμές το SAP έχει την δυνατότητα να παράσχει τον έλεγχο καθώς και την ασφάλεια. Αποτυπώνει όλες τις πραγματικές κινήσεις σε εικονικές.

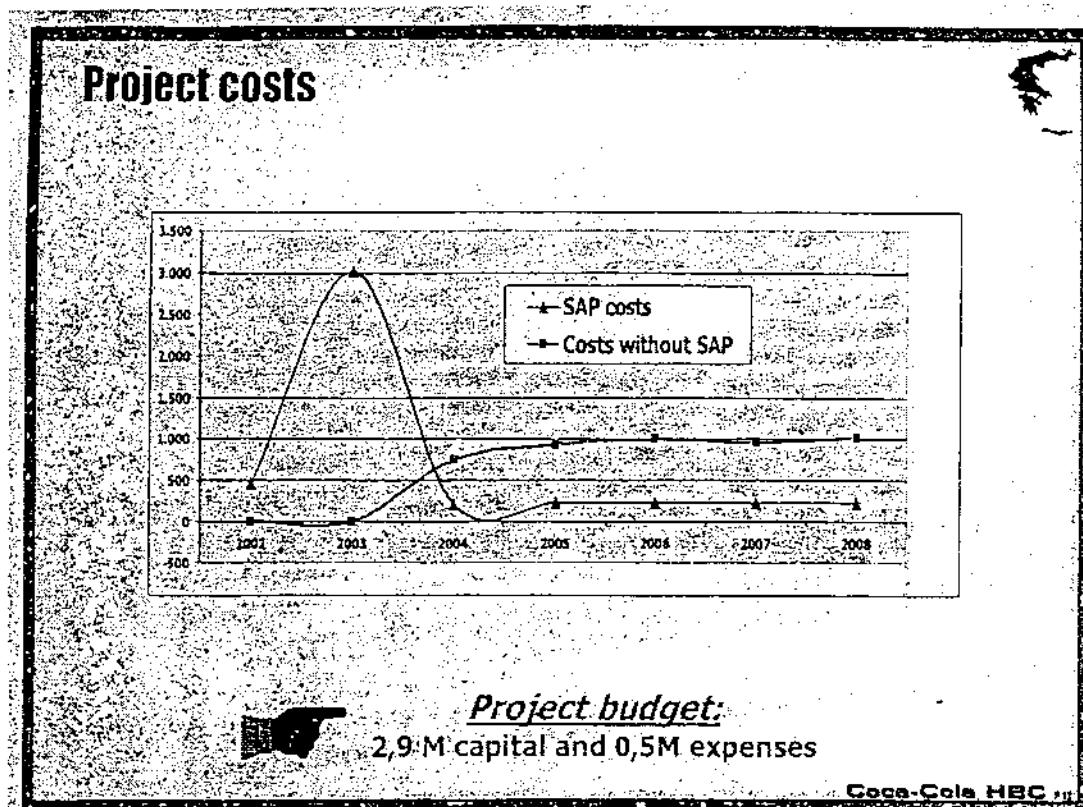


Σχήμα 5: Χρονολογικός πίνακας για τον σχεδιασμό και την προετοιμασία της επιχείρησης με το SAP

ΣΤΟΧΟΣ της Coca-Cola 3E είναι η ενοποίηση και η ολοκλήρωση μηχανογραφικών συστημάτων (τέρμα πια οι διπλό-καταχωρήσεις, οι γέφυρες και οι συμφωνίες για να βεβαιωθούμε ότι όλα μεταφέρθηκαν σωστά). Επίσης ένας από τους βασικούς της στόχους είναι η ενοποίηση των διαδικασιών, με άλλα λόγια οι διαδικασίες της εταιρείας θα είναι ενοποιημένες στην εφαρμογή και κοινές για όλη την εταιρεία. Ένας άλλος βασικός στόχος της εταιρείας είναι η μείωση του κόστους συντήρησης των εφαρμογών και η αύξηση της παραγωγικότητας. Τέλος η διευκόλυνση της χρήσης της πληροφορίας (ορθή και στην ώρα που θέλουμε την πληροφόρηση) καθώς και η αντικατάσταση μη υποστηριζόμενων εφαρμογών αποτελεί την βασική γραμμή πλεύσης της εταιρείας της Coca-Cola 3E.

Υπεύθυνοι της εταιρείας ανέφεραν ότι θα υπάρξει ένα δοκιμαστικό στάδιο κατά το οποίο θα γίνεται μια παράλληλη εκτέλεση των διεργασιών και με τους δυο τρόπους (και με το SAP και χωρίς). Θα γίνουν δηλαδή

παράλληλα διπλές κινήσεις για να μπορέσουν να εξετάσουν καλύτερα τα αποτελέσματα που θα προκύψουν. Οπωσδήποτε στην αρχή θα υπάρξει υψηλό κόστος αν σκεφτεί κανείς ότι με την παράλληλη καταχώρηση θα υπάρξουν παραπάνω εργατοώρες. Το συνολικό κόστος της εταιρείας ανέρχεται στο 1 δις (hardware και software). Υπολογίζεται ότι το σύστημα θα αρχίζει να αποδίδει μετά από 1 χρόνο. Το παρακάτω σχήμα δείχνει πιο αναλυτικά το σημείο εξισορρόπησης της εταιρείας.



Σχήμα 6: Σημείο ισορροπίας της εταιρείας

Από το 2002 έως το 2004 παρατηρούμε ότι το συνολικό κόστος της εταιρείας είναι αυξημένο με την χρησιμοποίηση του πληροφοριακού συστήματος SAP. Με άλλα λόγια τα έξοδα της εταιρείας είναι κατά μεγάλο βαθμό περισσότερα από ότι τα έσοδα της. Από το τέλος του 2003 και στις αρχές του 2004 παρατηρούμε ότι υπάρχει μια ισορροπία δηλαδή τα έσοδα της εταιρείας είναι ίσα με τα έξοδα. Από το 2004 και μετά η εταιρεία αρχίζει να κάνει απόσβεση του κόστους που προήλθε από την εγκατάσταση του πληροφοριακού συστήματος SAP και αρχίζει να αυξάνει κατά πολύ τα έσοδα της.

Η εταιρεία αποφάσισε να αναθέσει την διαδικασία της ενσωμάτωσης των λογισμικών πακέτων στο πληροφοριακό σύστημα SAP στην εταιρεία DD SYNERGY εφόσον έκρινε ότι αυτή εξυπηρετούσε περισσότερο τις ανάγκες της εταιρείας.

Κατά τα πρώτα στάδια της εγκατάστασης του συστήματος υπήρξαν κάποιες δυσκολίες όπως π.χ. το γεγονός ότι το SAP με δεδομένο ότι η παραγγελιοληψία και η τιμολόγηση θα παραμείνουν στο BASIS, οι παραγγελίες εισέρχονται και εμφανίζονται χωρίς αξίες, πράγμα απαραίτητο.

Αυτό που πρέπει να τονισθεί είναι ότι το πληροφοριακό σύστημα SAP δεν είναι ένα απλό πρόγραμμα. Ο σκοπός για τον οποίο η εταιρεία αποφάσισε να ενσωματώσει αυτό το σύστημα δεν είναι ένας αλλά πολλοί.

Πρώτον το σύστημα οφείλει να ανταποκρίνεται στις επιχειρηματικές αλλαγές και τις απαιτήσεις των πληροφοριών.

Δεύτερον θα πρέπει να μειώνει το κόστος που σχετίζεται με τις λειτουργίες υποστήριξης. Θα πρέπει να μειώνει τις διπλές εισόδους, τις προσπάθειες τακτοποίησης, και να παρέχει ακρίβεια πληροφοριών.

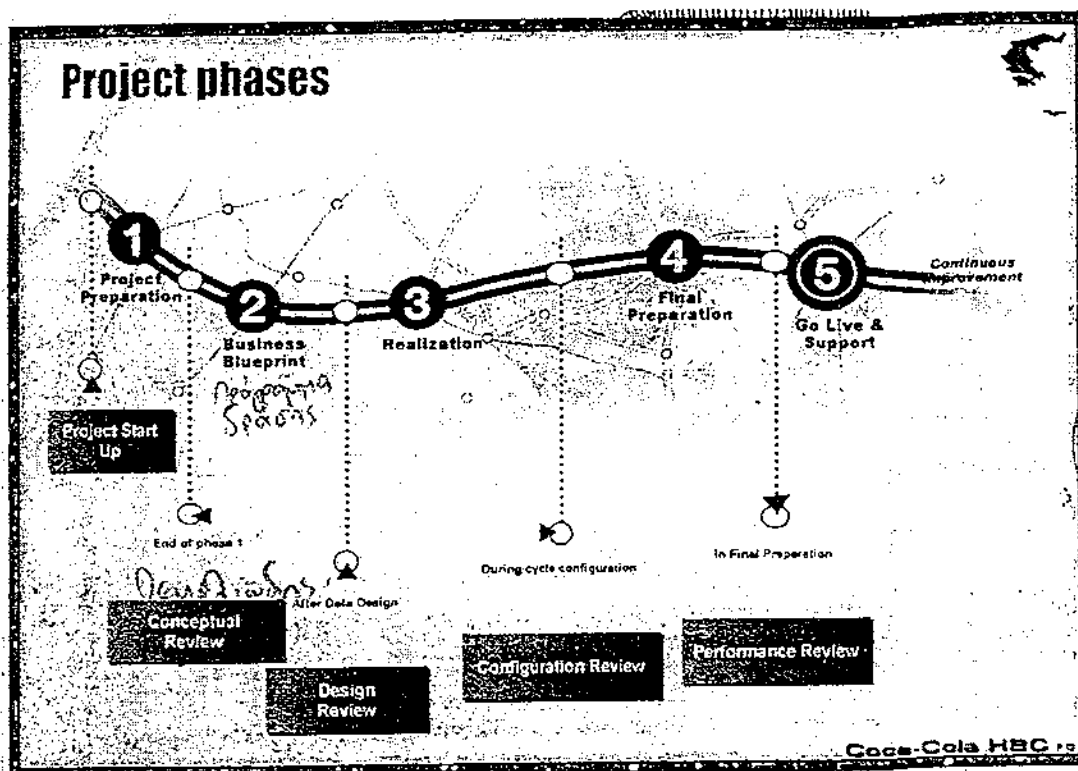
Τρίτον η εταιρεία προσδοκά από το σύστημα να δημιουργεί ακριβά και έμπιστα εργαλεία αποφάσεων. Να παρέχει ακριβή και άμεση (on line) οικονομική αναφορά, κερδοφορία και να διευκολύνει τις λειτουργίες σχεδιασμού.

Οι παράγοντες για την επιτυχία της ενσωμάτωσης του πληροφοριακού συστήματος SAP είναι:

- Σύσταση της επιτροπής διοίκησης
- Ανάγκη επανασχεδιασμού της διαδικασίας
- Αποδοχή χρήστη, ικανότητες
- Διαθεσιμότητα έμπυχου εργατικού δυναμικού
- "Καθαρισμός δεδομένων"
- Σχέδιο διοίκησης
- α) πειθαρχία ελέγχου
- β) Γρήγορες αποφάσεις
- γ) επικοινωνία σχεδίου

Προκειμένου να υπάρχει μια συνεχής επιχειρηματική βελτίωση κατά την διάρκεια της λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος SAP η ελληνική

εταιρεία εμφιαλώσεως αποφάσισε να δημιουργήσει μια ομάδα από 2 συμβούλους για επιχειρηματική υποστήριξη ανάπτυξης. Επιπλέον αποφάσισε να ορίσει ακόμα 3 συμβουλευτικά άτομα καθώς και την χρήση στατιστικής βοήθειας για επιπρόσθετες περιόδους εκπαίδευσης. Τέλος θεώρησε απαραίτητο να εισαγάγει έναν βασικό χρήστη για συνεδρίαση όλη την ημέρα μια φορά το χρόνο.



Σχήμα 7: Οι φάσεις του προγράμματος

6.3. Η ΛΥΣΗ SAP BEVERAGE

Η εταιρεία της coca-cola 3E, έχει σκοπό να ακολουθήσει την ολοκληρωμένη λύση SAP Beverage η οποία καλύπτει όλες τις σχετικά επιχειρησιακές συναλλαγές στην βιομηχανία beverage, και επιτρέπει στις επιχειρήσεις όλων των μεγεθών να περιλάβει το προσωπικό τους, τους πελάτες, και τους συνεργάτες τους στις επιχειρησιακές διαδικασίες τους. Το SAP Beverage είναι πλήρως ενσωματωμένο στο SAP R/3.

6.4. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΜΕΡΙΜΝΕΣ ΤΟΥ SAP BEVERAGE

Η εταιρεία χρησιμοποιεί τις διοικητικές μέριμνες του SAP για να οργανώσει και να διαχειριστεί τη φόρτωση των εμπορευματοκιβωτίων της αποτελεσματικότερα. Το συστατικό δίνει μια επισκόπηση της θέσης των πελατών, και των εμπορευματοκιβωτίων. Με τη βοήθεια των διοικητικών μεριμνών εμπορευματοκιβωτίων συστατικών SAP μπορεί να αναθέσει τα αγαθά που είναι έτοιμα για την αποστολή, στα διαθέσιμα εμπορευματοκιβώτια. Το σύστημα δημιουργεί τα σχετικά έγγραφα παράδοσης για κάθε εμπορευματοκιβώτιο, επιλέγει τα αγαθά, και ταχυδρομεί τα εξερχόμενα αγαθά αυτόματα.

6.4.1. Πρόσθετη δαπάνη

Η συστατική πρόσθετη δαπάνη του SAP Beverage επιμελείται τις προσαυξήσεις στις τιμές κατά τη διάρκεια της τιμολόγησης. Η πρόσθετη δαπάνη εξυπηρετεί να μειώσει τις υποχρεώσεις πληρωμής του πελάτη στον προμηθευτή /τον κατασκευαστή. Τα συστατικά επιβάλλουν τις πρόσθετες δαπάνες άμεσα για κάθε κατάταξη και μετά από τους φόρους.

6.4.2. Διαχείριση εκκένωσης

Η διαχείριση εκκένωσης επιτρέπει στην εταιρεία να ελέγχει και να ιχνηλατεί τις μετακινήσεις διαδρομής εκκένωσης μεταξύ των προμηθευτών και των πελατών. Το σύστημα διαχειρίζεται τις εκκενώσεις στα αντικείμενα εγγράφων για όλες τις μετακινήσεις που περιλαμβάνουν τα πλήρη προϊόντα. Αυτό επιτρέπει στο σταθερό έλεγχο των ροών εκκένωσης τόσο μέσα όσο και έξω από την επιχείρησή. Το συστατικό διαχειρίζεται και ενημερώνει τους απολογισμούς αποθεμάτων των πελατών.

6.4.3. Εκτεινόμενη διαδικασία επιστροφής

Το στοιχείο της εκτεινόμενης διαδικασίας επιστροφής είναι μια βελτίωση της πρότυπης επεξεργασίας επιστροφής SAP R/3. Μπορεί να χρησιμοποιήσει το συστατικό για να επεξεργαστεί τις έμμεσες πωλήσεις, οι οποίες είναι μια συχνή πρακτική στη βιομηχανία ποτών. Το συστατικό μπορεί να χαρτογραφήσει και να εγκαταστήσει την επιστροφή για κάθε συγκεκριμένο άρθρο. Το σύστημα διανέμει τα καθορισμένα επίπεδα επιστροφής στα

μεμονωμένα άρθρα και παρέχει μια ευρεία σειρά των αναλύσεων στο SAP CO-PA. Το εκτεινόμενο συστατικό επεξεργασίας επιστροφής SAP, επιτρέπει στην εταιρεία να εγκαταστήσει τις συμφωνίες επιστροφής περιοδικά. Το σύστημα εγκαθιστά τις μεμονωμένες περιόδους όπως τις μεμονωμένες συμφωνίες και μπορεί να θεωρήσει διάφορους παραλήπτες επιστροφής σε μια ενιαία συμφωνία επιστροφής.

6.4.4. Προγραμματισμός μεταφορών

Ο προγραμματισμός μεταφορών με τη βοήθεια της συστατικής μεταφοράς του SAP επιτρέπει στην εταιρεία να προγραμματίζει, να σχεδιάζει αλλά και να οργανώνει περιόδους, με το στόχο της ομάδας μαζί με όλες τις εξερχόμενες παραδόσεις στις αποστολές. Το συστατικό αυτό χρησιμοποιείται για να βελτιστοποιήσει τον προγραμματισμό διαδρομών στη βιομηχανία ποτών.

6.4.5. Διευθέτηση διαδρομών

Η τακτοποίηση διαδρομών του SAP είναι η τελευταία συναλλαγή μέσα στην επεξεργασία μεταφορών. Η τακτοποίηση διαδρομών περιλαμβάνει τις διαδικασίες που ένα όχημα παράδοσης εκτελεί κατά τη διάρκεια μιας αποστολής μεταξύ του σημείου προγραμματισμού μεταφορών και του πελάτη. Όταν τα φορτωμένα οχήματα εγκαταλείπουν τις δυνατότητες διευκόλυνσης, η τακτοποίησης διαδρομών μπορούν να αρχίσουν με έναν έλεγχο. Όταν η διαδρομή είναι πλήρης, δηλαδή όταν επιστρέφει ο οδηγός στην επιχείρηση μετά από την παράδοση της αποστολής, εκτελείται ένας εσωτερικός έλεγχος (check-in). Οι εκκενώσεις επιστρέφουν από τον οδηγό, οποιαδήποτε πλήρη προϊόν και μετρητά που παραλαμβάνονται από τους πελάτες, και όλα τα χειροκίνητα δημιουργημένα έγγραφα (όπως οι σημειώσεις παράδοσης) όπου ο μεμονωμένος πελάτης συμπληρώνει κατά τη διάρκεια της διαδρομής που εισάγεται και επιμελείται στο σύστημα.

6.4.6. Επιστροφές πωλήσεων

Η εταιρεία χρησιμοποιεί τις επιστροφές συστατικών πωλήσεων SAP για να καταγράψει και να ταχυδρομήσει τα αγαθά που ο πελάτης επέστρεψε στον κατασκευαστή εξαιτίας της ελαττωματικής ποιότητάς τους. Βασισμένες στα αποτελέσματα της ανάλυσης, οι επιστροφές συστατικών πωλήσεων

παράγουν αυτόματα τα κατάλληλα πιστωτικά υπομνήματα για τους πελάτες και τους ρυθμιστές ή ξανατοποθετούν τα αποθέματα.

6.4.7. Πληρωτής μετρητών

Ο πληρωτής μετρητών του SAP υποστηρίζει την εταιρεία για έναν συγκεκριμένο τύπο εισόδου κατάταξης που χρησιμοποιείται συχνά στη βιομηχανία ποτών. Ο τύπος κατάταξης στον οποίο οι πελάτες πληρώνουν τα μετρητά για τα εμπορεύματα επάνω στην παράδοση καλείται πληρωτής μετρητών. Το σύστημα ελέγχει εάν ο πελάτης φροντίζει αποκλειστικά για την πληρωμή μετρητών.

6.4.8. Ημερήσια διάταξη φόρτωσης

Η ημερήσια διάταξη συστατικής φόρτωσης SAP επιτρέπει στην εταιρεία να οργανώνει τους χρόνους επαναλήψεων στις κεκλιμένες ράμπες φόρτωσης. Επιτρέπει να διατηρείτε τους χρόνους φόρτωσης παίρνοντας τους χρόνους διακοπής στον απολογισμό σε ένα πρόωρο στάδιο προγραμματισμού. Μπορείτε να αποτρέψετε τις επικαλύψεις ημερομηνίας που σας βοηθά να βελτιστοποιήσετε τη λειτουργούσα απόδοση των κεκλιμένων ρομπών φόρτωσης σας.

6.4.9. Έκθεση μεταφορών

Με τη βοήθεια της έκθεσης συστατικών μεταφορών SAP μπορούν να εισαχθούν και να επιμελείστούν τα στοιχεία σχετικά με τους χρόνους και τις αποστάσεις σχετικά με μια ολοκληρωμένη αποστολή, όπως η απόσταση σε μίλια, ο χρόνος της αναχώρησης και της άφιξης, οι χρόνοι ανάπαυσης, οι περίοδοι υπολοίπου, οι χρόνοι εκφόρτωσης, οι χρόνοι των δραστηριοτήτων που εκτελούνται από τον οδηγό πριν, κατά τη διάρκεια και μετά από μια διαδρομή.

6.4.10. Υλική ταξινόμηση

Με τη βοήθεια του συστατικού υλικού ταξινόμησης SAP η εταιρεία έχει την δυνατότητα να ταξινομεί και να καθορίζει την κατάταξη στην οποία το σύστημα θα τυπώσει τα υλικά αντικείμενα σε ένα έγγραφο. Όταν η σχετική μορφή τυπώνεται, το σύστημα εκτελεί την ταξινόμηση σύμφωνα με την επιλογή σας.

6.4.11. Καθήκον φόρου SAP

Το καθήκον συστατικού φόρου SAP βοηθά στο να καταγράψει η εταιρεία, να αναλύσει και να υπολογίσει όλες τις σχετικές φορολογικές μετακινήσεις των αγαθών που στηρίζονται στην αποτίμηση του φόρου. Το καθήκον συστατικού φόρου καθορίζει το ποσό φορολογικών πληρωμών φόρου. Εάν απαιτηθεί, το σύστημα τυπώνει τα αποτελέσματα σε φόρμες που συμπληρώνεται από τους υπεύθυνους με χρέωση. Το συστατικό χρησιμοποιείται στις χώρες της ΕΕ, αλλά σχεδιάζεται επίσης για να χρησιμοποιηθεί στις εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης χώρες.

6.4.12. Κατάλογος εκκρεμοτήτων του SAP

Με τη βοήθεια του καταλόγου συστατικών εκκρεμοτήτων του SAP η εταιρεία μπορεί να εισάγει και να επιμελείται τις επιβεβαιώσεις των στοιχείων πωλήσεων (οι αποκαλούμενοι κατάλογοι εκκρεμοτήτων) των χονδρεμπόρων. Μπορεί είτε να εισαγάγει τα σχετικά στοιχεία χειροκίνητα ή να τα εισαγάγει από τα αρχεία. Το συστατικό περιλαμβάνει διάφορους ελέγχους για να εξετάσει τα στοιχεία που έχουν εισαχθεί. Μπορεί να εκτελεστεί μια αναπροσαρμογή των εισαγόμενων στοιχείων που τρέχουν στη λειτουργία πυρήνων SAP R/3. Το στοιχείο είναι έπειτα διαθέσιμο στις καθορισμένες δομές SIS που χρησιμοποιούνται στα άλλα συστατικά του SAP.

6.5. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΑΓΟΡΑΣΤΩΝ

6.5.1. Σκοπός

Η ελληνική εταιρεία εμφιαλώσεως coca-cola 3E εάν θελήσει να χρησιμοποιήσει μια λύση Διαδικτύου θα εκτελέσει την επαγγελματική έκδοση επιχειρηματικών αγοραστών, για να χαρτογραφήσει την πλήρη διαδικασία προμήθειας για τα άμεσα - έμμεσα υλικά και υπηρεσίες. Η διαδικασία αρχίζει με τη δημιουργία ενός φορτίου αγορών και τελειώνει με την είσοδο του τιμολογίου.

6.5.2. Πλεονεκτήματα

Η επαγγελματική έκδοση επιχειρηματικών αγοραστών μικραίνει το χρόνο κύκλων διαδικασίας προμήθειας και σώζει τα χρήματα της επιχείρησής . Η κίνηση των στερεότυπων στοιχειωδών εργασιών αγοράς στους υπαλλήλους στα τμήματα χρηστών μειώνει το φόρτο εργασίας του τμήματος αγοράς και επιτρέπει στους αγοραστές να στρέψουν τις στρατηγικές στοιχειώδεις εργασίες όπως η διαπραγμάτευση των συμφωνιών και η ανάλυση των προμηθευτών.

6.5.3. Χαρακτηριστικά

➤ Υπάλληλοι

Με τον επιχειρηματικό αγοραστή, όλοι οι υπάλληλοι μπορούν να πραγματοποιήσουν τις ακόλουθες στοιχειώδεις εργασίες άμεσα στο γραφείο τους. Μπορούν:

- Να εκθέτουν τις απαιτήσεις τους και να αναζητούν για κατάλληλα προϊόντα σε κατάλόγους
- Να ελέγχουν την κατάσταση προμήθειας και να διαγράφουν τα φορτία αγορών όπου δεν ισχύουν πλέον
- Να εισαγάγουν τις παραλαβές αγαθών, παραλαβές των ήδη εκτελεσμένων υπηρεσιών, ή τα τιμολόγια εάν ο επιχειρησιακός συνεργάτης δεν τα έχει κάνει με αυτό τον τρόπο)

➤ Διευθυντές

Οι διευθυντές είναι αρμόδιοι για την έγκριση των φορτίων των υπαλλήλων τους. Τους λαμβάνουν αυτόματα μέσω του Web-capable SAP Business Workflow και μπορούν να πλοηγήσουν από τα αντικείμενα εργασίας άμεσα στην εφαρμογή καταστημάτων όπου μπορούν να εγκρίνουν ή να απορρίψουν το φορτίο αγορών. Μπορούν επίσης να ψωνίσουν με ένα όριο.

Γραμματείς

Οι γραμματείς μπορούν:

να ψωνίσουν με ένα όριο και εξ ονόματος άλλων χρηστών όπως οι διευθυντές

να καθορίσουν τα πρότυπα για τις επαναλαμβανόμενες διαδικασίες προμήθειας

να επιβεβαιώνουν τις παραλαβές αγαθών ή τα φύλλα εισόδων υπηρεσίας για τους υπαλλήλους στο τμήμα τους

να εισάγουν τα τιμολόγια για τις κατατάξεις αγορών που συνδέονται με αυτές τις αγορές

να αναλύουν τοπικά τα φορτία αγορών ανά προϊόν ή τον κεντρικό αγοραστή κόστους.

Επαγγελματικοί αγοραστής

Οι επαγγελματικοί αγοραστής μπορούν:

να φωνίσουν εξ ονόματος άλλων χρηστών όπως οι διευθυντές

να δημιουργήσουν τις δημόσιες και περιορισμένες προσκλήσεις προσφοράς και να διαχειριστούν τις λαμβανόμενες προσφορές

να δημιουργούν ελλιπείς κατατάξεις αγορών διαδικασίας συμβάσεων και φορτίων αγορών

να διαχειρίζονται τους επιχειρησιακούς συνεργάτες

να αναλύουν τοπικά τα φορτία αγορών ανά προϊόν ή κέντρο κόστους.

Εξωτερικοί προμηθευτές επιχειρησιακών συνεργατών

Οι εξωτερικοί προμηθευτές επιχειρησιακών συνεργατών και οι προμηθευτές υπηρεσιών μπορούν να εισαγάγουν την παράδοση των αγαθών ή την απόδοση των υπηρεσιών καθώς επίσης και των τιμολογίων στο σύστημα σας μέσω extranet. Οι πλειοδότες μπορούν να υποβάλουν τις προσφορές ενάντια στις προσκλήσεις προσφοράς.

Διαχειριστές

Οι διαχειριστές συστήματος και εφαρμογής διοικητών είναι διαθέσιμοι έτσι ώστε οι διοικητές συστήματος να μπορούν να εξασφαλίσουν την ομαλή λειτουργία των εφαρμογών επιχειρηματικών αγοραστών και τη διαθεσιμότητα του συστήματος και του κλιματισμού. Διαχειρίζονται επίσης τα κύρια αρχεία χρηστών για τους εξωτερικούς επιχειρησιακούς συνεργάτες και τους εσωτερικούς υπαλλήλους. Κατά

συνέπεια, τα φορτία αγορών που είχαν μια ιδιαίτερη θέση (παραδείγματος χάριν, περιέχει τα σφάλματα) για πολύ μπορούν να εξεταστούν.

6.6. MARKETING

6.6.1. Σκοπός

Αυτό το συστατικό παρέχει μια ευρεία σειρά των εργαλείων του και των λειτουργιών που σχεδιάζονται για να υποστηρίξουν όλες τις πτυχές και όλα τα επίπεδα μάρκετινγκ, από τον προγραμματισμό μιας υψηλού επιπέδου εκστρατείας μάρκετινγκ, κατευθείαν στις σύνθετες λειτουργίες ανάλυσης αγοράς, τη δημιουργία των ομάδων στόχων, τη διαγώνια πώληση, και τις προσωποποιημένες τις συστάσεις προϊόντων.

6.6.2. Χαρακτηριστικά

Το μάρκετινγκ αποτελείται από τα ακόλουθα μικρά εξαρτήματα:

Μάρκετινγκ Προγραμματισμού και Μάρκετινγκ Καμπάνιας

Στο Μάρκετινγκ Προγραμματισμού οι εμπορικοί διευθυντές μπορούν να προγραμματίσουν, να κτίσουν, και να προϋπολογίσουν τα σχέδια μάρκετινγκ τους μέσω του εμπορικού διευθυντή στον εργασιακό χώρο, δημιουργώντας παραδείγματος χάριν τις χρονολογικές, προσανατολισμένες προς το προϊόν, ή προσανατολισμένες στους πελάτες δομές προγραμματισμού. Αυτές οι δομές εξυπηρετούν ως "εμπορευματοκιβώτιο" για όλα τα στοιχεία στην εκστρατεία μάρκετινγκ. Οι δομές προγραμματισμού είναι εντελώς εύκαμπτες και μπορούν να δημιουργηθούν σύμφωνα με τις οργανωτικές ανάγκες.

Η ολοκλήρωση με τις ακολουθίες γραφείων επιτρέπει στον εμπορικό διευθυντή να προγραμματίσει τους προϋπολογισμούς και το πρόγραμμα χρησιμοποιώντας τα εξοικειωμένα εργαλεία όπως το Microsoft Excel και το Project. Το πρόγραμμα της Microsoft μπορεί να χρησιμοποιηθεί (on-line ή off-line) ως εναλλακτική (προαιρετική) διαπροσωπεία για το λεπτομερή προγραμματισμό μάρκετινγκ. Παραδείγματος χάριν, τα σχέδια που δημιουργούνται off-line απλώς στο MS Project μπορούν να φορτωθούν σε my SAP CRM σε ένα πιο πρόσφατο σημείο εγκαίρως. Οι προϋπολογισμοί και οι βασικοί δείκτες απόδοσης (KPIs) που προγραμματίζονται χρησιμοποιούν το MS Excel (σε απευθείας σύνδεση) μπορούν να καταχωρηθούν άμεσα στην αποθήκη εμπορευμάτων επιχειρησιακών πληροφοριών SAP (SAP information Warehouse-SAP BW).

6.6.3. Διαχείριση εκστρατείας

Χρησιμοποιώντας τη λειτουργία που παραδίδεται στον εργασιακό χώρο του διευθυντή εκστρατείας, οι έμποροι μπορούν να δημιουργήσουν τις απευθυνόμενες, προσωποποιημένες εκστρατείες μάρκετινγκ στα πολλαπλάσια κανάλια αλληλεπίδρασης πελατών. Οι πελάτες μπορούν να επιλεχθούν για τις εκστρατείες χρησιμοποιώντας τον οικοδόμο τμήματος μνήμης.

Η προσωποποιημένη λειτουργία αποστολής παρέχει μια ενιαία διαπροσωπεία για τις άμεσες εκστρατείες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Εξαρτώμενος από το προτιμημένο κανάλι επικοινωνίας του πελάτη, θα λάβει ένα ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ένα fax, ένα SMS, ή ένα φυσικό ταχυδρομείο (φυσικά στην προτιμημένη για τους παραλήπτες γλώσσα αλληλογραφίας). Επιπλέον, οι συμμετέχοντες στις εκστρατείες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (πρότυπο κείμενο ή HTML) μπορούν να καθοδηγηθούν ανά URL άμεσα στη λύση πωλήσεων διαδικτύου SAP(Sap Internet Sales Solution). Οι ενέργειες του συμμετέχοντος μπορούν έπειτα να ακολουθηθούν για την ανάλυση της αποτελεσματικότητας της εκστρατείας του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Οι εκστρατείες τηλεαγοράς μπορούν να αρχίσουν από τον εργασιακό χώρο διευθυντών εκστρατείας. Τα διαλογικά αρχεία εντολών που χρησιμοποιούνται από τους κεντρικούς πράκτορες επαφών υποστηρίζουν την εκστρατεία τηλεαγοράς, εξασφαλίζοντας ακριβή και προσωποποιημένα μηνύματα που παραδίδονται με συνέπεια στους πελάτες σας.

Η πρόοδος εκστρατείας μπορεί να ελεγχθεί σε όλη την εκστρατεία, επιτρέποντας στον διευθυντή να ρυθμίσει το μήνυμα εκστρατείας για να βελτιώσει τα αποτελέσματα κατά τη διάρκεια της εκτέλεσής της. Το κόστος που αφορά την εκστρατεία μπορεί να προγραμματιστεί και να ακολουθηθεί, επιτρέποντας στην ανάλυση αποδοτικότητας και στο επίπεδο των πελατών. Χρησιμοποιώντας την δραστηριότητα-βασισμένη στην κοστολόγηση η αποδοτικότητα μπορεί επίσης να μετρηθεί ανά κλήση ή ανά βάση κεντρικών πρακτόρων επαφών

6.6.4. Διαχείριση καθοδήγησης

Η διαχείριση καθοδήγησης μπορεί να γίνει κατανοητή ως διαπροσωπεία μεταξύ του μάρκετινγκ και των πωλήσεων. Οι καθοδηγήσεις

είναι επιχειρησιακές συναλλαγές στις οποίες οι επιχειρησιακοί συνεργάτες είναι σχετικοί όπως οι μελλοντικές προσδοκίες. Αυτό το συστατικό παρέχει τις λειτουργίες για καταγραφή, έλεγχο, και τροποποίηση του επιπέδου ενδιαφέροντος που παρουσιάζεται από τους επιχειρησιακούς συνεργάτες στη διεύθυνση της επιχείρησης. Ο στόχος είναι να τροποποιήσουν αυτό το επίπεδο ενδιαφέροντος σε ένα πρόωρο στάδιο, έτσι ώστε με αυτόν τον τρόπο να ελευθερωθούν στο πιο ανώτερο τμήμα των πωλήσεων για να συγκεντρωθούν οι πιο ελπιδοφόρες ευκαιρίες. Ο στόχος της διαδικασίας προσόντων είναι να μετασχηματιστεί η καθοδήγηση σε μια ευκαιρία. Κατά την εκτέλεση μιας εκστρατείας μάρκετινγκ, η καθοδηγήσεις μπορούν να παραχθούν αυτόματα, είτε βάσει των δραστηριοτήτων είτε άμεσα για όλους τους επιχειρησιακούς συνεργάτες σε μια δεδομένη ομάδα στόχων.

Κατάτμηση επιχειρησιακών συνεργατών

Αυτό το συστατικό παρέχει τα εργαλεία για την βάση πελατών σύμφωνα με τη στοιχειώδη εργασία μάρκετινγκ. Ο οικοδόμος τμήματος παρέχει μια φιλική προς το χρήστη διαπροσωπεία για τη διαμόρφωση των ομάδων στόχων, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης των δειγμάτων. Διαιρώντας την αγορά σε διαφορετικά τμήματα, μπορεί να παρέχει την προσωποποιημένη, απευθυνόμενη προσφορά προϊόντων και υπηρεσίας με σκοπό την μείωση του κόστους, ενώ ταυτόχρονα αυξάνεται ο κύκλος εργασιών και βελτιώνεται η εμπιστοσύνη του πελάτη.

7 ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

Αν και ζούμε στην εποχή της νέας οικονομίας με συνεχείς αλλαγές στο επιχειρησιακό σκηνικό, μερικές αξίες παραμένουν σταθερές. Ανάμεσα τους η αξία που έχει ο πελάτης, για την επιχείρηση.

Οι επιχειρήσεις που διακρίνονται, ξεχωρίζουν ως προς την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών τους. Καθώς η ποιότητα και οι τιμές των διαφόρων προϊόντων συγκλίνουν, οι απαιτήσεις των πελατών οδηγούν τις επιχειρήσεις στην αναζήτηση υπεροχής στο επίπεδο της καλλιέργειας των σχέσεων με τους πελάτες τους.

Ο σύγχρονος πελάτης επιλέγει να συναλλάσσεται με επιχειρήσεις που του προσφέρουν ευκολία στην πρόσβαση και συναλλαγή, δημιουργούν μαζί του μια συνεπή και σχετική σχέση διαλόγου και του προσφέρουν δυνατότητες επιλογής και εξατομίκευσης.

Για να μπορέσουν οι επιχειρήσεις να ικανοποιήσουν τους ολοένα και πιο απαιτητικούς πελάτες τους χρειάζονται νέες υποδομές. Για να προσφέρουν άνεση, πρέπει να αυτοματοποιήσουν και να ενσωματώσουν τις εσωτερικές λειτουργίες που έρχονται σε άμεση επαφή με τον πελάτη. Για να πετύχουν ένα σωστό διάλογο με κάθε πελάτη ξεχωριστά, πρέπει να δημιουργήσουν κεντρικά αρχεία γνώσεων και το μηχανισμό αξιοποίησής τους από κάθε εργαζόμενο που εντάσσεται στην αλυσίδα εξυπηρέτησης.

Μη ενσωματωμένες μεμονωμένες νησίδες γνώσης που υποχρεώνουν τον πελάτη να επαναλαμβάνει τις ίδιες ερωτήσεις ή τα ίδια στοιχεία, καταλήγουν σε δυσάρεστημένους πελάτες. Τέλος η επιχείρηση μπορεί να συνεργαστεί με τους συνεργάτες και προμηθευτές της, για να ικανοποιήσει καλύτερα τις ανάγκες των πελατών της για εξατομικευμένα προϊόντα και υπηρεσίες

Από τα όσα αναφέραμε στα προηγούμενα κεφάλαια μπορούμε πολύ εύκολα να συμπεράνουμε ότι η χρήση του πληροφοριακού συστήματος SAP προσφέρει πολλές δυνατότητες ανάπτυξης σε μια επιχείρηση καθώς και ευκολία και ταχύτητα στις καθημερινές συναλλαγές-διαδικασίες. Οποσδήποτε το πληροφοριακό σύστημα SAP έχει πολύ μεγάλες δυνατότητες επέκτασης εφόσον έχει κανείς το δικαίωμα να προσθέσει επιπλέον υποσυστήματα καθώς

μεγαλώνει η εταιρεία και επομένως το σύστημα να προσαρμόζεται ανάλογα με τις ανάγκες της.

Βεβαίως είναι κοινή διαπίστωση ότι η ανάπτυξη ενός πληροφοριακού συστήματος, ανεξάρτητα από το μέγεθος και την συμπλοκότητά του, είναι ένα έργο δύσκολο. Λάθη ή παραλήψεις σε δραστηριότητες οποιασδήποτε κατηγορίας (σύλληψη του έργου-ξεκίνημά του-ανάπτυξη- λειτουργία) είναι πιθανό να έχει αρνητικές επιπτώσεις πάνω στο όλο έργο. Κατά την λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος SAP η επιχείρηση υπάρχει πιθανότητα να αντιμετωπίζει προβλήματα, και εν συνεχεία να βλέπει τα έξοδα της να αυξάνονται αντί να μειώνονται, το πληροφοριακό σύστημα να μην χρησιμοποιείται σωστά.

Για την αποφυγή οποιουδήποτε προβλήματος, θα πρέπει σε γενικές γραμμές να υπάρχει η χρήση μεθοδολογίας που να αντιμετωπίζει το πληροφοριακό σύστημα ως κοινωνικό-τεχνικό σύστημα. Είναι λογικό πολλές φορές οι χρήστες να αλλάζουν τις απαιτήσεις όσο προχωρά η πρόοδος της ανάπτυξης του έργου. Σε αυτή την περίπτωση είναι απαραίτητο να υπάρχει η χρήση κατάλληλης μεθοδολογίας σε συνδυασμό με την κατασκευή προτύπου. Επίσης ένα πρόβλημα που μπορεί να παρουσιαστεί είναι η αποτυχία στην ανταπόκριση της ικανοποίησης των στόχων(επίλυση λάθους προβλήματος). Για την αποφυγή αυτού του προβλήματος θα πρέπει να υπάρχει η χρήση μεθοδολογίας, που θα εξασφαλίζει ότι αντιμετωπίζεται το σωστό πρόβλημα.

8 ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ

SAP SCM.....	SAP Supply Chain Management
EDI.....	Electronic Data Interchange
DSS.....	Decision Support Systems
MIS.....	Multimedia Information Systems
SAP EBP.....	SAP Enterprise Buyer Professional Edition
SAP BW.....	SAP Business Information Warehouse
SAP SRM.....	SAP Supplier Relationship Management
SAP PLM.....	SAP Product Lifestyle Management
SAP SEM.....	SAP Strategy and Enterprise Management
SEM SRM.....	SEM Customer Relationship Management
SEM CPM.....	SEM Cooperate Performance Monitor
SEM BIC.....	SEM Business Information Collection
SEM BCS.....	SEM Business Consolidation
SAP HR.....	SAP Human Resources
SAP BPS.....	SAP Business Planning and Simulation
SAP IT.....	SAP Inventory Technology
SEM SRM.....	SEM Stakeholder Relationship Management
CRM.....	Customer Relationship Management
HTTP.....	Hyper Text Transfer Protocol
XTML.....	Extensive Markup Language
WSDL.....	Web Services Description Languages
UDDI.....	Universal Discovery Description and Integration
Xcbl.....	Common Business Library
EbXML.....	Electronic Business XML
BAPI'S.....	Business Application Programming Interfaces
SOAP.....	Simple Object Access Protocol
SSL.....	Secure Sockets Layer
OLAP.....	On Line Analytical Processing
KPIS.....	Key Performance Indicators

9 ΠΗΓΕΣ - ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΑΠΟ ΤΟ SITE WWW.MYSAP.COM

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΑΠΟ ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ SITE WWW.MYSAP.GR

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΑ ΚΑΡΑΓΙΑΝΝΗ ΕΛΠΙΔΑ,
ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ SAP ΣΤΗΝ ΑΘΗΝΑ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟ ΤΟ ΒΙΒΛΙΟ "ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΕΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΚΑΙ
ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ" ΤΟΥ ΕΥΑΓΓΕΛΟΥ
ΚΙΟΥΝΤΟΥΖΗ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟ ΤΟ ΒΙΒΛΙΟ "ΔΙΟΙΚΗΣΗ-ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ" ΤΟΥ ΑΝΤΩΝΗ ΔΗΜΗΤΡΙΑΔΗ

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΤΟΥ
ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΑΤΡΩΝ "ΠΑΠΑΣΩΤΗΡΙΟΥ"

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ "DDSYNERGY",
(ΗΛΙΟΠΟΥΛΟΣ-ΔΗΜΗΤΡΙΑΔΗΣ)

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ ΤΗΣ SAP HELLAS
Κ.ΞΕΝΟΦΩΝ ΧΑΣΑΠΗΣ

ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΑΠΑΙΩΑΝΟΥ ΒΑΙΟ-ΑΓΓΕΛΟΠΟΥΛΟ ΙΩΑΝΝΗ,
ΚΑΘΗΓΗΤΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΣ INTRACOM

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΑΛΛΑ ΚΑΙ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟ ΤΟΝ
ΓΕΝΙΚΟ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ
ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΕΜΦΙΑΛΩΣΕΩΣ COCA-COLA 3E Κo Ν.ΒΛΑΣΑΚΙΔΗ

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΑΠΟΘΗΚΗΣ
ΚΑΙ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ ΤΗΣ COCA-COLA 3E ΚΟ Π.ΤΡΙΓΚΑ

