



Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΩΝ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ**



ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ:

- 1. Παπαδόγιαννης Γεώργιος**
- 2. Παπαδοθωμάκος Νικόλαος**
- 3. Πριόβολος Γεώργιος**

ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:

Ορφανός Γεώργιος

**ΠΑΤΡΑ
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2010**

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η εργασία εστιάζει στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των Ελληνικών μικρομεσαίων επιχειρήσεων με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων. Συγκεκριμένα, μελετά τις τυπικές διαδικασίες της επιχείρησης και τον επαναπροσδιορισμό τους με τη χρήση σύγχρονων τεχνολογιών και υπηρεσιών (πληροφοριακά συστήματα, υπηρεσίες Διαδικτύου). Δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στην πρόσβαση των προσφερόμενων υπηρεσιών με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων. Καταγράφει τα πλεονεκτήματα και τις αλλαγές στον οργανισμό που επιφέρει η σύγχρονη τεχνολογία. Περιλαμβάνει μελέτη εφαρμογής σε μία τυπική Ελληνική μικρομεσαία επιχείρηση.

Οι αλλαγές των τελευταίων ετών όπως εκφράζονται από την αλματώδη-συνεχή τεχνολογική ανάπτυξη και τη διεθνοποίηση των αγορών διαμόρφωσαν ένα νέο τοπίο για τις επιχειρήσεις και τα κράτη. Η επιβίωση-εξέλιξη των επιχειρήσεων εξαρτάται κατά κύριο λόγο από το πόσο ανταγωνιστικές είναι και μπορούν να γίνουν σε ένα πιεστικό περιβάλλον όπου το ρίσκο για υιοθέτηση νέων τεχνολογιών/καινοτομιών είναι κρίσιμο και αναγκαίο για τη σταθερότητα και το μέλλον τους. Η εργασία λοιπόν αφορά την ανάλυση όλων των παραγόντων στη διαμόρφωση της ανταγωνιστικότητας και το πώς επηρεάζουν οι νέες τεχνολογίες τις επιχειρήσεις στη δημιουργία ισχυρού ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Στη σημερινή κοινωνία καμία επιχείρηση ή οργανισμός δεν μπορεί να αγνοήσει τις τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας γιατί αυτό θα σήμαινε ότι αγνοεί μία δύναμη με την οποία μπορεί να καλυτερεύσει τις υπηρεσίες της, να διευρύνει τις αγορές της, να αυξήσει τα κέρδη της ή αντίθετα να θέσει σε κίνδυνο την επιβίωσή της. Οι επιχειρήσεις εκείνες που καταφέρνουν να συνδυάσουν αρμονικά τις ΤΠΕ με τη συνολική επιχειρηματική τους στρατηγική έχουν τις περισσότερες πιθανότητες επιβίωσης, ανάπτυξης και αύξησης της απασχόλησης.

Στην Κοινωνία της Πληροφορίας, η ανάπτυξη και η ανταγωνιστικότητα βασίζονται στην αφομοίωση και χρήση νέων τεχνολογιών.

ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Στο Κεφάλαιο 1 παρουσιάζεται η έννοια, οι τύποι των μικρομεσαίων επιχειρήσεων και του ανταγωνισμού, τα χαρακτηριστικά τους, και τα προβλήματα που έχουν μέσα στην ελληνική οικονομικά. Επιπλέον παρουσιάζουμε την σημαντικότητα των νέων τεχνολογιών, την συμβολή τους στις επιχειρήσεις και τον βαθμό υιοθέτησης τους.

Στο Κεφάλαιο 2 παρουσιάζονται οι ψηφιακές τεχνολογίες, δηλαδή, το ηλεκτρονικό εμπόριο, οι ηλεκτρονικές συναλλαγές, το ηλεκτρονικό επιχειρείν. Επίσης, αναλυτική παρουσίαση λαμβάνει χώρα για τις διεπιχειρηματικές ηλεκτρονικές αγορές καθώς και για τον τρόπο διοίκηση των προϊόντων και των υπηρεσιών στο παγκόσμιο ιστό.

Στο Κεφάλαιο 3 παρουσιάζονται τα μοντέλα επιχειρησιακών διαδικασιών, τα μοντέλα λήψης αποφάσεων και τα μοντέλα αλυσίδας αξίας.

Το Κεφάλαιο 4 αναλύει τις λειτουργίες και τα πλεονεκτήματα της τεχνολογίας στην επιχείρηση. Επίσης, αναφέρονται οι επιχειρηματικοί παράγοντες που επηρεάζουν αλλά και ευνοούν την υιοθέτηση και χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής από τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις καθώς και ο τρόπος επίδρασης των τεχνολογιών πληροφορικής στην ανταγωνιστικότητα και δημιουργία ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων των μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Εξετάζεται η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής στην επικοινωνία και στην λειτουργία των μικρομεσαίων επιχειρήσεων και η συμβολή τους στην ανάπτυξη του μικρομεσαίου κλάδου μέσω της αποτελεσματικής-αποδοτικής χρήσης της πληροφοριακής τεχνολογίας.

Στο Κεφάλαιο 5 παρουσιάζονται τα πληροφοριακά συστήματα των επιχειρήσεων, καθώς και την επίδραση τους στην ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων και στην επιχειρηματικότητα τους.

Στο Παράρτημα παρουσιάζουμε τρεις ενότητες : α) παράδειγμα εφαρμογής υιοθέτησης νέων τεχνολογιών μέσω της πληροφορικής για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας στο κλάδο τροφίμων και ποτών β) τα μέτρα που έχουν σχεδιαστεί από την πολιτεία για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας γ) ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της επιχειρηματικότητας μέσω των τεχνολογιών πληροφορικής (ψηφιακή σύγκλιση).

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Η ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΗΜΕΡΑ

1.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ.....	8
1.2 ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.....	10
1.3 ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ.....	12
1.4 ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.....	14
<u>1.4.1 ΥΠΑΡΧΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ.....</u>	15
1.5 ΤΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ.....	17
<u>1.5.1 Η ΔΙΑΦΘΟΡΑ.....</u>	17
<u>1.5.2 Η ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ.....</u>	18
<u>1.5.3 ΤΟ ΚΡΑΤΟΣ ΚΑΙ ΉΛΛΕΙΨΗ ΣΤΕΛΕΧΩΝ.....</u>	18
<u>1.5.4 Η “ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ”.....</u>	19
1.6 Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΚΑΙ Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΟΥΣ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ.....	19
<u>1.6.1 ΒΑΘΜΟΣ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....</u>	21
1.7 ΜΕΛΕΤΗ ΤΩΝ ΤΥΠΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ Ο ΕΠΑΝΑΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥΣ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΣΥΓΧΡΟΝΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	24
1.8 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.....	25

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΟΙ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΣΤΙΣ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

2.1 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΔΗΜΙΟΥΡΓΕΙ Η ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ.....	27
2.2 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ.....	27

<u>2.2.1 ΤΑΣΕΙΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ</u>	28
2.3 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ	30
<u>2.3.1 Η ΑΞΙΑ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ</u>	31
2.4 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ	32
<u>2.4.1 ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΣΗΜΕΡΑ</u>	34
<u>2.4.2 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ</u>	37
2.5 ΔΙΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΑΓΟΡΕΣ	38

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΜΟΝΤΕΛΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

3.1 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗΣ ΤΥΠΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	40
3.2 ΜΟΝΤΕΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	42
3.3 ΜΟΝΤΕΛΟ ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	43
3.4 ΜΟΝΤΕΛΑ ΛΗΨΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ	45
3.5 ΜΟΝΤΕΛΟ ΑΛΥΣΙΔΑΣ ΤΗΣ ΑΞΙΑΣ	46

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΕΠΑΝΑΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΣΥΓΧΡΟΝΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ

4.1 ΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ	52
4.2 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	53
4.3 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ	54
<u>4.3.1 ΑΝΑΛΥΣΗ, ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΚΑΙ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ</u>	55
<u>4.3.2 ΒΕΛΤΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ</u>	55
<u>4.3.3 ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΗΣ ΑΥΞΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΕΜΠΛΟΥΤΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ ΜΕΣΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ</u>	56
<u>4.3.4 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ</u>	56
4.4 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ	57

4.5 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ.....	58
4.6 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΣΧΕΔΙΟ.....	58
4.7 ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ.....	59
4.8 ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΣΧΕΔΙΟΥ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ.....	59
4.9 ΟΙ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ.....	60
4.10 Η ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ Η ΣΧΕΣΗ ΤΗΣ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ.....	61
4.11 Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΣΤΗΝ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΩΝ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΩΝ.....	62
4.12 ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΥΝΟΟΥΝ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ.....	63
4.13 ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΩΝ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΩΝ.....	64
4.14 ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΤΟΥ ΑΠΟΚΤΩΜΕΝΟΥ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ.....	65
4.15 ΑΝΤΙΛΗΨΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ.....	67

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

5.1 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΚΤΥΟΥ.....	68
5.2 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ.....	70
5.3 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ.....	71
5.4 ΤΑ ΔΙΑΦΟΡΑ ΕΙΔΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ.....	72
5.5 ΟΙ ΤΕΣΣΕΡΙΣ ΚΥΡΙΟΙ ΤΥΠΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ.....	73
<u>5.5.1 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΥΝΑΜΜΑΓΩΝ (TPS).....</u>	74
<u>5.5.2 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (MIS).....</u>	75
<u>5.5.3 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ (DSS).....</u>	76
<u>5.5.4 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (ESS).....</u>	79
<u>5.5.5 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ (ERP).....</u>	81
5.6 Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΣΤΗΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.....	82

5.7 Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΣΤΗΝ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ.....	84
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	85
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	86
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	87
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	90
Π.1.....	90
Π.2.....	98
Π.3.....	100

ΠΙΝΑΚΕΣ

Πίνακας 1 : Χαρακτηρισμός των επιχειρήσεων.....	10
Πίνακας 2 : Κατανομή του μεγέθους των επιχειρήσεων στον ελλαδικό χώρο..	11
Πίνακας 3 : Σημασία των τεχνολογιών στις επιχειρήσεις.....	22
Πίνακας 4 : Λόγοι Μη Ύπαρξης Η/Υ στις επιχειρήσεις.....	23
Πίνακας 5 : Βασικές δομές μικρομεσαίας επιχείρησης.....	41
Πίνακας 6 : Ενδεικτικό Επιχειρηματικό Μοντέλο.....	43
Πίνακας 7 : Η αλυσίδα αξίας.....	48
Πίνακας 8 : Επιχειρησιακή Στρατηγική & Στρατηγική των Πληροφοριακών συστημάτων.....	58
Πίνακας 9 : Οι λειτουργίες ενός πληροφοριακού συστήματος.....	72
Πίνακας 10 : Τυπικές εφαρμογές TPS.....	74
Πίνακας 11 : Αναπαράσταση ενός πληροφοριακού συστήματος διοίκησης....	76
Πίνακας 12 : Συστήματα διοίκησης λήψης αποφάσεων.....	80

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Η ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΗΜΕΡΑ

1.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις είναι και οικονομικά και πολιτικά σημαντικές για τον οικονομικό και τον κοινωνικό ιστό κάθε χώρας. Η μικρομεσαία επιχείρηση διαχέει τον οικονομικό πλούτο μιας χώρας σε μεγαλύτερο αριθμό ατόμων και κατά συνέπεια αναβαθμίζει την ποιότητα της δημοκρατίας. Όσο πιο ορθολογικά είναι κατανεμημένος ο πλούτος, τόσο πιο ισχυρή είναι η δημοκρατία και τόσο καλύτερη η ποιότητά της. Είναι περιφερειακά κατανεμημένες και αυτό είναι σημαντικό για την καταπολέμηση των περιφερειακών και κοινωνικών ανισοτήτων, και αποτελούν τα πρώτα βήματα για τη δημιουργία μεγάλων επιχειρήσεων, και, Επίσης έχει αποδειχθεί ότι δημιουργούν 7 στις 10 νέες θέσεις εργασίας. Γενικά τα τελευταία χρόνια οι Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις, έχουν βρεθεί στο επίκεντρο πολλών συζητήσεων σε Ευρωπαϊκό αλλά και Εθνικό Επίπεδο. Τόσο πολύ, που δεν αποτελεί υπερβολή να ισχυρισθεί κανείς πως η έννοιες «επιχειρηματικότητα» και «μικρή επιχείρηση» είναι αλληλένδετες. Ο ισχυρισμός έχει βάση καθώς, όποιος έχει μια επιχειρηματική ιδέα, την οποία επιθυμεί να κάνει πράξη, προσδοκά σε μεγαλύτερες αναμενόμενες απολαβές αν ξεκινήσει τη δική του επιχείρηση.

Μια μικρομεσαία επιχείρηση έχει πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Τα πλεονεκτήματα της μικρομεσαίας επιχείρησης είναι [18]:

- Ευελιξία και ταχύτητα στη λήψη αποφάσεων.
- Καλύτερη και ευκολότερη ροή πληροφοριών.
- Καινοτομίες στην παραγωγή προϊόντων και υπηρεσιών.
- Δημιουργία περισσότερων θέσεων εργασίας.
- Έλλειψη γραφειοκρατίας.
- Συντονισμός προσπαθειών.

Τα μειονεκτήματα της μικρομεσαίας επιχείρησης είναι:

- Μεγάλος επιχειρηματικός κίνδυνος.
- Περιορισμένοι οικονομικοί πόροι.

- Περιορισμένος αριθμός εξειδικευμένων διοικητικών στελεχών.
- Αβεβαιότητα για το μέλλον.
- Δεν υπάρχει τμήμα σχεδιασμού εκπαίδευσης.

Η συγκέντρωση εξουσίας στο πρόσωπο του ιδιοκτήτη καθιστά δύσκολο τον προγραμματισμό για το μέλλον. Επειδή ο ιδιοκτήτης – διευθυντής είναι το πρόσωπο κλειδί στην ανάπτυξη της μικρομεσαίας επιχείρησης θα πρέπει να είναι ένα άτομο το οποίο να διαθέτει δημιουργική φαντασία δηλαδή μια μορφή επενδυτικής δραστηριότητας και να εργάζεται σκληρά. Οι επιχειρηματίες των μικρομεσαίων επιχειρήσεων παίζουν το σημαντικότερο ρόλο για την ανάπτυξη της εταιρίας αφού εκείνοι χαράσσουν συγκεκριμένη κατεύθυνση και με τις δικές τους αποφάσεις συμβάλλουν στη μεγιστοποίηση της αξίας της εταιρίας (βασικός στόχος όλων των επιχειρήσεων) και στην κατεύθυνση των αποταμιεύσεων σε παραγωγικές επενδύσεις και στην προσφορά νέων προϊόντων τα οποία ικανοποιούν τις ανάγκες της αγοράς και επομένως θα οδηγήσουν την εταιρία σε αύξηση του μεριδίου αγοράς. Το κέρδος δεν είναι το μοναδικό κίνητρο αλλά η επιθυμία της μικρομεσαίας εταιρίας για καινοτομία και επέκταση σε νέες αγορές και μεθόδους παραγωγής, δύο σημαντικά βήματα που μπορούν να οδηγήσουν την εταιρία σε ραγδαία ανάπτυξη. Ο επιχειρηματίας που διευθύνει μια μικρομεσαία επιχείρηση πρέπει να διακρίνεται για την ενεργητικότητά του, την οξυδέρκειά του και τη ριψοκινδυνότητα του αφού δεσμεύει μεγάλα χρηματικά ποσά για αναπτυξιακούς σκοπούς.

Οι επιχειρήσεις που επιθυμούν να έχουν μια σταθερή πορεία ανάπτυξης και μακροβιότητα έχουν ένα αποτελεσματικό στρατηγικό σχέδιο. Μια αποτελεσματική διοίκηση οδηγεί την επιχείρηση στην επαρκή χρήση των διαθέσιμων υλικών και ανθρώπινων πόρων και επομένως τον αποδοτικό συνδυασμό των πόρων για την παραγωγή ωφέλιμων αγαθών και υπηρεσιών αλλά και στην βαθιά κατανόηση της αγοράς στην οποία κινούνται (δηλαδή ποιοι είναι οι πελάτες τους, χρήση των προϊόντων τους ή των υπηρεσιών τους). Οι επιχειρήσεις είναι συστήματα που αποτελούνται από ανθρώπινο και φυσικό κεφάλαιο. Τα άτομα που δραστηριοποιούνται μέσα στις επιχειρήσεις εκτελούν καθήκοντα και ασκούν αρμοδιότητες που τείνουν στην πραγμάτωση καθορισμένων στόχων. Εκείνοι που λαμβάνουν αποφάσεις για τα θέματα έχοντας ως βασικό στόχο την αποδοτικότερη λειτουργία και την μεγιστοποίηση της αξίας της επιχείρησης που συνδέονται με την επιχείρηση έτσι ώστε να διασφαλίσουν την ποιότητα της διαχειριστικής λειτουργίας . Ένα βασικό κομμάτι που επηρεάζει τη διαδικασία λήψης αποφάσεων είναι η επιλογή

των στόχων (δηλαδή το όραμα της επιχείρησης) και το περιβάλλον της επιχείρησης (εσωτερικό και εξωτερικό). Οι στόχοι της εταιρίας μπορούν να διατυπωθούν είτε γενικά είτε ειδικά. Οι στόχοι και η πολιτική που ακολουθεί η επιχείρηση πρέπει να είναι στο πλαίσιο της στρατηγικής. [18]

1.2 ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις στην Ελλάδα χαρακτηρίζονται ως η ραχοκοκαλιά της εγχώριας οικονομίας καθώς απασχολούν το μεγαλύτερο μέρος του εργατικού δυναμικού. Με γνώμονα τα πρότυπα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, μία επιχείρηση χαρακτηρίζεται ως μικρομεσαία όταν πληροί τις παρακάτω προϋποθέσεις:

- Αριθμός εργαζομένων (Ετήσιες Μονάδες εργασίας – ΕΜΕ) μεταξύ 1 και 250 ατόμων
- Κύκλος εργασιών κατά την τελευταία διαχειριστική χρήση μικρότερος από 50,000,0000 €
- Σύνολο ενεργητικού κατά την τελευταία διαχειριστική χρήση μικρότερο από 43,000,000 €
- Η επιχείρηση είναι ανεξάρτητη ή δεν ανήκει σε όμιλο επιχειρήσεων

Πίνακας 1 : Χαρακτηρισμός των επιχειρήσεων			
Κατηγορία επιχειρήσεων	Αριθμός εργαζομένων	Κύκλος εργασιών	Συνολικός Ισολογισμός
Μεσαίες	< 250	< 50 εκατ. €	< 43 εκατ. €
Μικρές	< 50	< 10 εκατ. €	< 10 εκατ. €
Πολύ μικρές	< 10	< 2 εκατ. €	< 2 εκατ. €

Πηγή Εθνική Στατιστική Υπηρεσία

Σύμφωνα με τις προϋποθέσεις αυτές, και με βάση τα πιο πρόσφατα στοιχεία της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας για το Μητρώο των Επιχειρήσεων στην Ελλάδα η οποία πραγματοποιήθηκε το 2002, το σύνολο των μικρομεσαίων επιχειρήσεων ανέρχεται σε 878.254 επιχειρήσεις. η κατανομή των οποίων ανά γεωγραφική περιφέρεια παρατίθεται στον πίνακα που ακολουθεί:

Πίνακας 2 : Κατανομή του μεγέθους των επιχειρήσεων στον ελλαδικό χώρο						
ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	1 – 5 άτομα	6 – 10 άτομα	11 - 49 άτομα	50-100 άτομα	101 - 250 άτομα	ΣΥΝΟΛΟ
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗ	40.810	1.048	806	105	52	42.821
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	142.457	4.537	4.208	534	251	151.987
ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	26.037	428	328	42	29	26.863
ΗΠΕΙΡΟΣ	27.001	425	279	29	22	27.756
ΘΕΣΣΑΛΙΑ	50.138	1.170	964	130	63	52.464
ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ	24.205	1.446	1.233	77	11	26.973
ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ	44.408	1.090	789	93	45	46.426
ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	38.915	724	751	108	72	40.570
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ	41.923	898	560	58	40	43.480
ΒΟΡΕΙΟ ΑΙΓΑΙΟ	16.491	347	205	14	3	17.061
ΝΟΤΙΟ ΑΙΓΑΙΟ	34.855	1.430	1.023	138	62	37.508
ΚΡΗΤΗ	46.499	1.715	1.145	133	52	49.544
ΑΤΤΙΚΗ	284.585	13.902	13.331	1.915	1.070	314.802
ΣΥΝΟΛΟ	818.324	29.160	25.622	3.376	1.772	878.254

Πηγή Εθνική Στατιστική Υπηρεσία

Από τα παραπάνω στοιχεία καθίσταται σαφές ότι οι πολύ μικρές επιχειρήσεις (1-5 άτομα) συνιστούν την συντριπτική πλειοψηφία των ελληνικών μικρομεσαίων επιχειρήσεων σε ποσοστό που ανέρχεται στο 93,17% του συνολικού αριθμού Μικρομεσαίων επιχειρήσεων στην Ελλάδα.

Ως προς την παράμετρο αυτή, αντιπαραβάλλοντας τα στοιχεία του 2002 με αυτά της προγενέστερης στατιστικής μελέτης της ΕΣΥΕ το 1995 (Μητρώο Επιχειρήσεων 1995) εξάγεται το συμπέρασμα ότι και παλιότερα το ποσοστό των πολύ μικρών επιχειρήσεων συνιστούσε την πλειονότητα των Μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Έτσι, το 1995 οι επιχειρήσεις με εργατικό δυναμικό από 1 - 5 άτομα καταλάμβαναν το 96% του συνολικού πλήθους των Μικρομεσαίων επιχειρήσεων.

Παράλληλα, η διάρθρωση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων ανά γεωγραφική περιφέρεια ακολουθεί αναλογικά την κατανομή του ελληνικού πληθυσμού. Έτσι, η πλειονότητα των Μικρομεσαίων επιχειρήσεων είναι συγκεντρωμένη στην ευρύτερη περιοχή της Αττικής (ποσοστό 35,84%) και της Κεντρικής Μακεδονίας (17,30%). Καθίσταται συνεπώς σαφής η διαχρονική και στρατηγική σημασία των Μικρομεσαίων επιχειρήσεων στην ανάπτυξη της Ελληνικής Οικονομίας και την ενίσχυση της απασχόλησης και αναδεικνύεται ως καθοριστική για την βελτιστοποίηση της αποτελεσματικότητας της λειτουργίας τους, η αναγκαιότητα μετασχηματισμού αυτών, από βραδυκίνητες γραφειοκρατικές οικονομικές μονάδες σε ευέλικτες και χαμηλού κόστους ψηφιακές οντότητες τόσο ως προς την εσωτερική τους λειτουργία (αυτοματοποίηση των επιχειρησιακών τους διαδικασιών, υιοθέτηση τεχνολογιών ΤΠΕ, κτλ.), την αλληλεπίδραση τους με το δημόσιο τομέα (G2B Υπηρεσίες) αλλά και την αξιοποίηση των δυνατοτήτων που παρέχει τον διαδίκτυο για την προβολή τους και την διεξαγωγή συναλλαγών (e-business, e-marketplaces, B2B κτλ.).

1.3 ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Ο ανταγωνισμός παίζει καθοριστικό ρόλο για οποιαδήποτε απόφαση στο marketing. Αποφάσεις που αφορούν στα προϊόντα της επιχείρησης, την τιμολόγηση τους, τη διανομή, καθώς και την προβολή τους, εξαρτώνται έμμεσα ή και πολλές φορές άμεσα, από την κατάσταση του ανταγωνισμού. Η ανάλυση του ανταγωνισμού περιλαμβάνει την διεξοδική εξέταση του κάθε ενός από τους βασικούς ανταγωνιστές της επιχείρησης.

Ξεκινώντας να βρούμε ένα σαφή ορισμό για την έννοια της ανταγωνιστικότητας, θα συναντήσουμε πολλές δυσκολίες και αντιφάσεις. Και αυτό διότι είναι μια έννοια πολύπλοκη και πολυδιάστατη, η οποία εξαρτάται από πολλούς παράγοντες και η οποία διασπάται σε πολλούς επιμέρους τομείς. Εν τούτοις, θα επιδιώξουμε να την προσεγγίσουμε, με την βοήθεια της ελληνικής και ξένης βιβλιογραφίας.

Στην καθομιλουμένη, ως ανταγωνιστικότητα νοείται το σύνολο των πράξεων που ακολουθούν την δράση του ανταγωνίζομαι(λεξικό Τεγόπουλος-Φυτράκης). Με οικονομικούς όρους όμως, η έννοια αυτή είναι ελλιπείς.

Η ανταγωνιστικότητα είναι η μονάδα που μετράει την αντοχή μιας οικονομίας στον διεθνή ανταγωνισμό ή ο ανταγωνισμός ενός προϊόντος που παράγεται στο

εσωτερικό μιας χώρας έναντι ενός όμοιου προϊόντος που παράγεται στο εσωτερικό ή εξωτερικό.

Σε συνθήκες αγοράς όπου κυριαρχεί ο θεσμός της επιχείρησης, και όπου ανταγωνισμός σημαίνει ότι δυο ή περισσότερες επιχειρήσεις-ομάδες-άτομα διεκδικούν το ίδιο αποτέλεσμα (μεγιστοποίηση κέρδους, προτίμηση καταναλωτών, μερίδιο αγοράς κ.α.), τότε ως ανταγωνιστικότητα ορίζεται η σχετική ικανότητα του καθενός να αποκτήσει αυτό που διεκδικεί. [6]

Σε επίπεδο επιχείρησης, ανταγωνιστικότητα είναι η δυνατότητα (ικανότητα) μιας επιχείρησης να επιβιώσει και να αναπτυχθεί, λαμβάνοντας υπόψη τον ανταγωνισμό άλλων επιχειρήσεων για τα ίδια κέρδη (στον ίδιο κλάδο ή την αγορά). Οι επιχειρήσεις ανταγωνίζονται για αγορές και πόρους (ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα) και συνεπώς είναι σχετικά εύκολο να εξετάσει κανείς συγκριτικά, την ανταγωνιστική τους θέση μετρώντας είτε μερίδια αγορών (δείκτης επίδοσης) είτε το βαθμό δημιουργίας και συσσώρευσης ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων όπως καινοτομικά προϊόντα, διαδικασίες, κ.λ.π. (δείκτες εισροών).

Η ανταγωνιστικότητα είναι έννοια συνυφασμένη με το επίπεδο παραγωγικότητας μιας χώρας. Το επίπεδο παραγωγικότητας είναι, μια έννοια που προσδιορίζει την ευημερία κάθε λαού και την απόδοση των επενδύσεων με μια οικονομία. Επομένως μια ανταγωνιστική χώρα είναι σε θέση να προσφέρει υψηλότερα εισοδήματα στους πολίτες της και μπορεί πιθανότατα να αναπτυχθεί σε ταχύτερο ρυθμό μακροπρόθεσμα (World Economic Forum 2007).

Ανταγωνιστικότητα σημαίνει υποστήριξη της ικανότητας των επιχειρήσεων, κλάδων, περιφερειών και χωρών να δημιουργήσουν υψηλά επίπεδα εισοδήματος και απασχόλησης των συντελεστών τους, ενώ παραμένουν εκτεθειμένες στο διεθνή ανταγωνισμό. (Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης, ΟΟΣΑ ή OECD, 1996).

Ο τομέας (κλάδος ή βιομηχανία) μιας χώρας αποτελείται από μια ομάδα επιχειρήσεων που ανταγωνίζονται όχι μόνο μεταξύ τους, αλλά και ως σύνολο με αντίστοιχες βιομηχανίες άλλων χωρών. Ενώ οι επιχειρήσεις μπορούν να έχουν ιδιосуγκρασιακή συμπεριφορά, εντούτοις, στις περισσότερες περιπτώσεις οι επιχειρήσεις στη βιομηχανία μιας χώρας ακολουθούν παρόμοιες στρατηγικές που καθιστούν τη στρατηγική μίας εθνικής βιομηχανίας σαφώς διαφορετική από τη στρατηγική μιας άλλης εθνικής βιομηχανίας.

Σε επίπεδο κράτους, η έννοια της ανταγωνιστικότητας γίνεται περισσότερο δυσνόητη. Ένα κράτος δεν είναι το ίδιο με μία επιχείρηση ή μία βιομηχανία. Τα κράτη δεν ανταγωνίζονται μεταξύ τους όπως κάνουν οι επιχειρήσεις. Ακόμη και όταν οι επιχειρήσεις τους ανταγωνίζονται σε επιμέρους αγορές δεν μπορούν να επιτύχουν θετικά αποτελέσματα παντού γιατί αυτό θα καταστρατηγούσε την έννοια της ανοιχτής οικονομίας και τις γενικές αρχές της διεθνούς οικονομικής με τα οφέλη της ανταλλαγής (εξειδίκευση και βελτίωση της παραγωγικότητας) (

Η ανταγωνιστικότητα όπως αντιλαμβανόμαστε αφορά πολλούς τομείς μιας οικονομίας, έτσι κάναμε την εξής κατηγοριοποίηση, ώστε να εμβαθύνουμε ακόμα περισσότερο στον ορισμό της ανταγωνιστικότητας. Οι κατηγορίες λοιπόν είναι:

- Ανταγωνιστικότητα μεταξύ ατόμων
- Ανταγωνιστικότητα μεταξύ επιχειρήσεων
- Ανταγωνιστικότητα μεταξύ κλάδων
- Ανταγωνιστικότητα κράτους-συνολικής οικονομίας

Η ανταγωνιστικότητα περιέχει στοιχεία παραγωγικότητας, αποτελεσματικότητας και κερδοφορίας. Είναι ένα ισχυρό κίνητρο αύξησης του βιοτικού επιπέδου μιας χώρας, της απασχόλησης, των ανέργων και της εξάλειψης της φτώχειας σε ένα έθνος. (Συμβουλευτική Ομάδα Ανταγωνιστικότητας, 1995).

Σε μια ελεύθερη και ανοικτή αγορά η προσφορά αγαθών και υπηρεσιών καθώς και η διακίνηση τους μέσα σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον, μπορεί να διατηρήσει ή ακόμα και να αυξήσει τα πραγματικά εισοδήματα των ανθρώπων. (Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης, ΟΟΣΑ ή OECD, 1992)

1.4 ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Η επιχειρηματική στρατηγική είναι χρήσιμη μόνο όταν επικρατούν συνθήκες ανταγωνισμού μέσα στην αγορά. Αν υποθέσουμε ότι δεν υπάρχει ανταγωνισμός σε μια αγορά, τότε και η στρατηγική είναι περιττή. Βέβαια στον πραγματικό κόσμο ο ανταγωνισμός είναι το κύριο χαρακτηριστικό όλων των οικονομιών του πλανήτη μας, ειδικά τώρα που με τα νέα επιτεύγματα της τεχνολογίας οι κοινωνίες, οι επιχειρήσεις και οι ίδιοι οι άνθρωποι έχουν έρθει σε άμεση και αμφίδρομη επαφή μεταξύ τους. Η ανάλυση του ανταγωνιστικού περιβάλλοντος είναι απαραίτητη για την έρευνα μας

διότι θα μας βοηθήσει να κατανοήσουμε καλύτερα τις ισχύουσες συνθήκες της ανταγωνιστικής αγοράς, τις δυνάμεις που την διέπουν και τις επιμέρους διαδικασίες ανάλυσης της.

Η ανάλυση του ανταγωνιστικού περιβάλλοντος των επιχειρήσεων περιλαμβάνει, αρχικά, το γενικό ανταγωνιστικό περιβάλλον τους, το άμεσο ανταγωνιστικό περιβάλλον και τέλος τους υπευθύνους διακίνησης και διανομής των προϊόντων της επιχείρησης. [14]

1.4.1 ΥΠΑΡΧΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Υπό μία ευρεία έννοια, «η παγκοσμιοποίηση είναι μία διαδικασία αυξανόμενου ανοίγματος τόσο των παραδοσιακών όσο και των αυλών συνόρων, που αφορά τον χρόνο και τον χώρο, τα σύνορα κρατών και οικονομιών, βιομηχανίες και οργανισμούς, πολιτισμικά πρότυπα και αντιλήψεις τις περιρρέουσας πραγματικότητας.» [6]

Ως παγκοσμιοποίηση μπορεί να οριστεί, «η αυξανόμενη ομοιότητα στα επίπεδα κατανάλωσης και εισοδήματος σε διάφορες χώρες και η ταυτόχρονη αύξηση στις διασυνοριακές δραστηριότητες των επιχειρήσεων από αυτές τις χώρες.» Η παγκοσμιοποίηση συμβάλλει:

- Στην σημαντική μείωση του κόστους μεταφοράς αγαθών.
- Στην ταχύτερη ανάπτυξη της τηλεπληροφορικής, η οποία αποτελεί τον συνδυασμό των τηλεπικοινωνιακών τεχνολογιών και της πληροφορικής.
- Στην βαθμιαία άρση των εμποδίων στο εμπόριο και την ελεύθερη κυκλοφορία κεφαλαίου και χρήματος.

Οι επιπτώσεις της παγκοσμιοποίησης στις επιχειρήσεις αναμένονται να είναι σημαντικές. Η διεθνοποιημένη οικονομία έχει μεταβάλλει ριζικά τις συνθήκες κάτω από τις οποίες λειτουργούν οι επιχειρήσεις, άσχετα από το μέγεθός τους, τον τομέα δραστηριοποίησης τους και από τοπικό ή διεθνή χαρακτήρα των δραστηριοτήτων τους. Ιδιαίτερα έντονες θα είναι οι πιέσεις σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις, με διεθνή κριτήρια, μεγέθους όπως είναι συντριπτική πλειοψηφία των ελληνικών επιχειρηματικών σχημάτων. Όλο και μεγαλύτερα τμήματα των αγορών θα καταλαμβάνονται από παγκοσμιοποιημένες επιχειρήσεις. Σε λίγα χρόνια, λίγες επιχειρήσεις θα μπορούν να παραμείνουν απρόσβλητες από το διεθνή ανταγωνισμό. Ακόμη και μικρές ή μικρομεσαίες επιχειρήσεις που πιο εύκολα θα τις έβλεπε κανείς

να επιβιώνουν ως μόνο "εγχώριες", θα δουν τις αγορές τους να συρρικνώνονται. Ο ανταγωνισμός από διεθνοποιημένες επιχειρήσεις, εθνικές ή όχι, θα περιορίσει το ζωτικό τους χώρο.

Ενδιαφέροντα είναι τα αποτελέσματα μιας σχετικής μελέτης του ΟΟΣΑ για τις επιπτώσεις της παγκοσμιοποίησης στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Στη μελέτη αυτή εκτιμάται ότι ένα μεγάλο ποσοστό επιχειρήσεων βρίσκεται σε κίνδυνο και θα αντιμετωπίσει προβλήματα προσαρμογής. [6]

- Ενδεικτικά προβλέπεται ότι το 2011 το 60% περίπου των επιχειρήσεων είναι απίθανο να επιβιώσει στην παρούσα τους μορφή, χωρίς σημαντικές αλλαγές στο κόστος, στην ποιότητα των προϊόντων και τις διοικητικές πρακτικές.
- Μόνο το 1/3 των επιχειρήσεων εκτιμάται ότι είναι ικανές να γίνουν διεθνώς ανταγωνιστικές και να αξιοποιήσουν την τάση της αυξανόμενης παγκοσμιοποίησης.

Όμως τα δεδομένα από το μικροεπίπεδο δείχνουν ότι οι διαφορές μεταξύ επιχειρήσεων μέσα στην ίδια χώρα ή γεωγραφική περιοχή ή ακόμα και στην ίδια αγορά, είναι μεγαλύτερες απ ότι οι διαφορές μεταξύ χωρών. Στο ίδιο περιβάλλον και με παρόμοια δραστηριότητα, άλλες επιχειρήσεις πετυχαίνουν και άλλες σβήνουν. Αυτό καταδεικνύει τη σπουδαιότητα ενδογενών παραγόντων όπως η φύση της στρατηγικής, τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα και οι ικανότητες της κάθε συγκεκριμένης επιχείρησης. Επιπλέον, η παγκοσμιοποίηση τείνει να λάβει τέτοιες διαστάσεις ώστε να θεωρείται πλέον μη αναστρέψιμη κατάσταση, δηλαδή σαν μια κατάσταση η οποία δεν είναι δυνατόν να επιστρέψει εκεί που ήταν πριν μερικά χρόνια. Οι επιχειρήσεις και οι δημόσιοι οργανισμοί, επομένως, θα πρέπει να προσαρμόσουν τη συμπεριφορά τους και τις στρατηγικές τους στα νέα δεδομένα του στα νέα δεδομένα ώστε να μπορούν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις τους. Εξαιτίας της συνεχούς εντατικοποίησης του ανταγωνισμού που δημιουργείται από τη διεθνοποιημένη οικονομία, είναι αναγκαίο οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί να προχωρήσουν στις κατάλληλες αναπροσαρμογές στην οργάνωσή τους, στην τεχνολογία που χρησιμοποιούν και στις ικανότητες του ανθρώπινου δυναμικού.

Οι επιχειρήσεις και οι δημόσιοι οργανισμοί, επομένως, θα πρέπει να προσαρμόσουν τη συμπεριφορά τους και τις στρατηγικές τους στα νέα δεδομένα του στα νέα δεδομένα ώστε να μπορούν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις τους. Εξαιτίας της συνεχούς εντατικοποίησης του ανταγωνισμού που δημιουργείται από τη διεθνοποιημένη οικονομία, είναι αναγκαίο οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί να

προχωρήσουν στις κατάλληλες αναπροσαρμογές στην οργάνωσή τους, στην τεχνολογία που χρησιμοποιούν και στις ικανότητες του ανθρώπινου δυναμικού.

1.5 ΤΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Οι Ελληνικές μικρομεσαίες επιχειρήσεις δεν είναι ανταγωνιστικές σε σχέση με μικρομεσαίες επιχειρήσεις σε χώρες του εξωτερικού. Τα προβλήματα των Ελληνικών μικρομεσαίων επιχειρήσεων έχουν την ρίζα τους στο κοινωνικό, πολιτικό και οικονομικό καθεστώς που μαστίζει την Ελληνική οικονομία τα τελευταία χρόνια, καθώς και στην κουλτούρα του Έλληνα μικρομεσαίου επιχειρηματία.

Καλώς ή κακώς μια σοσιαλιστική, ελεύθερη οικονομία στηρίζεται σε μεγάλο βαθμό στους ελεύθερους επαγγελματίες και στις επιχειρήσεις που πρέπει να παράγουν αξία για να υποστηρίξουν οικονομικά και κοινωνικά το κράτος. Το κράτος με την σειρά του παρέχει υπηρεσίες στους πολίτες σε κόστος τέλειου ανταγωνισμού. Το πολιτικό & οικονομικό σύστημα της Ελλάδος, εξαρτάται από τις μικρές και μεγάλες επιχειρήσεις σε τεράστιο βαθμό. Αυτές αποτελούν την καρδιά κάθε φιλελεύθερης οικονομίας γιατί παράγουν την αξία από την οποία πορεύεται ο κρατικός μηχανισμός και το κοινωνικό κράτος. Τα μεγαλύτερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν σήμερα οι Έλληνες επιχειρηματίες, βιοτέχνες & έμποροι μπορούν να συνοψιστούν στα εξής σημεία [4]:

- Διαφθορά.
- Φορολογική Πολιτική.
- Το Κράτος & Έλλειψη στελεχών.
- Η “Ελληνική κουλτούρα”.

1.5.1 Η ΔΙΑΦΘΟΡΑ

Η χώρα μας βρίσκεται στην 44η θέση παγκοσμίως στον τομέα της διαφθοράς, σύμφωνα με την έρευνα του Transparent International. Η διαφθορά δεν είναι κάτι που δημιουργείται ή καταπολεμάτε με ευκολία σε μικρό χρονικό διάστημα. Αποτελεί μέρος της Ελληνικής πολιτικής κι επιχειρηματικής κουλτούρας από παλιά. Η διαφθορά, προωθεί το χειρότερο είδος ανταγωνισμού.

Το κακό που προκαλεί η διαφθορά, στην ηθική, κοινωνική και οικονομική υπόσταση της χώρας μας είναι ανυπολόγιστο. Δημιουργεί άσχημα πρότυπα κι

επιβραβεύει την δολοπλοκία, την τεμπελιά, υπονομεύοντας την καινοτομία και τον υγιή ανταγωνισμό που προάγει την πρόοδο και την οικονομική και κοινωνική ευρωστία. Ένα διεφθαρμένο περιβάλλον απομακρύνει ξένους επενδυτές οι οποίοι δεν θέλουν να μπλέξουν σε ένα δυσμενές περιβάλλον, όπου δεν υπάρχει περίπτωση ανάπτυξης εάν δεν δωροδοκήσουν ή δεν κάνουν προσωπικές γνωριμίες με το περιβάλλον. Αντίθετα ένα θολό περιβάλλον προσελκύει εταιρίες κι επενδυτές με αρνητικές διαθέσεις, οι οποίοι κινούνται συνήθως στα όρια της παρανομίας.[4]

1.5.2 Η ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Η φορολογική πολιτική και το νομικό πλαίσιο της χώρας μας, κάνει σχεδόν αδύνατη την επιβίωση μιας καθόλα νόμιμης μικρομεσαίας επιχείρησης. Το περιθώριο κέρδους που αφήνει η τρέχουσα φορολογική πολιτική είναι πραγματικά μηδαμινό έως ανύπαρκτο για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Δεν αξίζει το ρίσκο για έναν Έλληνα επιχειρηματία, υπό τις υπάρχουσες συνθήκες, να δράσει στον Ελλαδικό χώρο. Αν προσθέσουμε μάλιστα και τις τελευταίες και πιο πρόσφατες τροποποιήσεις του υπουργείου Οικονομικών, τότε πρέπει να δεχτούμε ως δεδομένο, ότι είναι κατά συνθήκη κλέφτες όλοι οι επιχειρηματίες, οι ελεύθεροι επαγγελματίες και οι βιοτέχνες.

“Εκτακτοι” φόροι κι αλλαγές φορολογικής πολιτικής κάθε χρόνο, δεν βοηθούν στην δημιουργία σταθερής οικονομίας. Δυσχεραίνουν, δραματικά πολλές φορές, την ανάπτυξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, οι οποίες όπως είπα και πριν καταφεύγουν στην παρανομία, όχι για να βγάλουν υπέρογκα κέρδη, αλλά απλά για να επιβιώσουν.

Η ελαστικοποίηση τόσο των ωραρίων εργασίας όσο και των εργασιακών συμβάσεων είναι μονόδρομος για οποιαδήποτε οικονομία θέλει να ανακάμψει. Η φαινομενική “ασφάλεια” των εργαζομένων στερεί από αρκετούς μια έστω περιστασιακή, εργασία κι από τις επιχειρήσεις την δυνατότητα ανάπτυξης.[4]

1.5.3 ΤΟ ΚΡΑΤΟΣ ΚΑΙ ΎΛΛΕΙΨΗ ΣΤΕΛΕΧΩΝ

Το σοσιαλιστικό σύστημα στην χώρα μας έτσι όπως έχει διαμορφωθεί, στερεί από τις επιχειρήσεις τα δυνητικά στελέχη που θα βοηθήσουν σημαντικά στην και υγιή ανάπτυξη τους. Ειδικά στις κορεσμένες από ιδέες και πνιγμένες στην μετριότητα μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Δυστυχώς, στην χώρα μας, η αφρόκρεμα του εργατικού δυναμικού εργάζεται για το δημόσιο, με αποτέλεσμα να “ευνουχίζεται” πρόωρα, τόσο

σε δυνατότητες & προοπτική όσο και φιλοδοξίες. Το κακό είναι ότι εάν δεν εργαστούν σκληρά κι αποδοτικά αυτοί, οι “εκλεκτοί”, οι έχοντες γνώση είναι λογικό να παρουσιάζει η οικονομία καμπή.

Οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις έχουν τεράστιο πρόβλημα στην εύρεση ικανών στελεχών, διότι δεν είναι σε θέση να ρισκάρουν υψηλόμισθους μη παραγωγικούς υπαλλήλους. Και είναι απολύτως λογικό να μην μπορούν να προσφέρουν την σιγουριά του δημοσίου, κι έτσι οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις αναγκάζονται να εργαστούν με υπαλλήλους χαμηλότερων προδιαγραφών με αποτέλεσμα να αποκτούν σπανίως στελέχη.

Σε μια υγιή οικονομία, η θέση στον ιδιωτικό τομέα θα έπρεπε να αμείβεται ανάλογα. Δυστυχώς όμως, στον ιδιωτικό τομέα την αξία του εργαζόμενου, του στελέχους κτλ. την καθορίζει η αγορά. Η αγορά υπό φυσιολογικές συνθήκες ανταγωνισμού, είναι αμείλικτα δίκαιη. Όταν έρχεται το κράτος να διαταράξει αυτήν την ισορροπία τότε δημιουργείτε η υπάρχουσα κατάσταση και δεν κάνει καλό σε κανέναν.[4]

1.5.4 Η “ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ”

Το πρώτο πράγμα που είναι πασιφανές στις περισσότερες μικρομεσαίες επιχειρήσεις είναι η χρήση παλιάς τεχνολογίας. Τα εργαλεία που χρησιμοποιούν πολλοί είναι απαρχαιωμένα, ενώ κάνουν κακή ή ελάχιστη χρήση του διαδικτύου το οποίο, πλέον, είναι σε θέση να λύσει πολλά προβλήματα επικοινωνίας (Skype, emails, κτλ).

Η έλλειψη πολιτικής είναι επίσης εμφανής. Η πολιτική της εταιρίας διαμορφώνεται βάση του χαρακτήρα του επιχειρηματία. Συνήθως βασίζεται στις συνήθειες και τις εντυπώσεις που έχει ο ίδιος.

Σπάνια σε μια μικρομεσαία επιχείρηση υπάρχει αντικειμενική αξιολόγηση των εργαζομένων η οποία να οδηγεί σε άμεση λήψη αποφάσεων προς όφελος της εταιρίας. [4]

1.6 Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΚΑΙ Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΟΥΣ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Το σύγχρονο ανταγωνιστικό και συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιούνται οι επιχειρήσεις σήμερα, έχει καταστήσει την

πληροφόρηση το σημαντικότερο στρατηγικό εργαλείο, για την επιτυχημένη οργάνωση, διοίκηση και ανάπτυξή τους. Η ποιότητα, η εγκυρότητα και η ταχύτητα αυτής της πληροφόρησης αποτελεί σε πολλές των περιπτώσεων τον παράγοντα που διαφοροποιεί τις επιτυχημένες από τις λιγότερο επιτυχημένες ή ακόμα και αποτυχημένες επιχειρήσεις.

Ειδικότερα, τα τελευταία χρόνια πληθώρα επιστημόνων και ερευνητών έχουν προτείνει διάφορους τρόπους Διοίκησης και Οργάνωσης των σύγχρονων επιχειρήσεων, για την αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη λειτουργία τους. Ειδικά μετά την ωρίμανση νέων και αξιοθαύμαστων τεχνολογιών και τη χρήση υπολογιστών με σημαντικές δυνατότητες, γινόμαστε καθημερινά θιασώτες συστημάτων και δομών που διαρκώς βελτιώνουν τις συνθήκες λειτουργίας μιας επιχείρησης.

Υπάρχουν πολλές χαρακτηριστικές ευκαιρίες που συνδέονται με τη βασισμένη στη γνώση οικονομία τόσο για επιχειρήσεις, όσο και για χώρες . Οι επιχειρήσεις σε όλο τον κόσμο, προκειμένου να διακριθούν σήμερα, πρέπει να καινοτομούν, αφού ο ρόλος της καινοτομίας και της τεχνολογίας γίνεται διαρκώς σημαντικότερος. Η επιστήμη και η τεχνολογία μοιάζουν να είναι η προέλευση της καινοτομίας, αφού αποτελούν πηγές προέλευσης γνώσης. Όμως, οι ιδέες δεν είναι εφαρμόσιμες, αν δεν βρεθεί το κατάλληλο επιχειρηματικό σχήμα που θα τις προωθήσει και αν δεν βρεθεί τρόπος να γίνουν πραγματικές ανάγκες των πελατών των επιχειρήσεων. Υπάρχουν πολλοί παράγοντες που επηρεάζουν τη σχέση ανάμεσα στην παροχή και ζήτηση καινοτομίας συμπεριλαμβανομένων των μακροοικονομικών και μικροοικονομικών συνθηκών. Τέτοιοι παράγοντες είναι τα πνευματικά δικαιώματα, η δομή της οικονομίας, το ανθρώπινο δυναμικό και οι επενδύσεις που γίνονται σε αυτό. Αν αυτές οι συνθήκες δεν είναι αρκετά ανεπτυγμένες, τότε μία επιχείρηση δεν μπορεί να επωφεληθεί σημαντικά από τα παράγωγα της οικονομίας της γνώσης.

Για την Ελλάδα όμως μετράει και το πόσο οι Έλληνες επιχειρηματίες συνολικά είναι γνώστες του τι σημαίνει γνώση για αυτούς και τη λειτουργία της επιχείρησης. Η παγκοσμιοποίηση και η ανάπτυξη της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών δίνουν νέες δυνατότητες στην ανάπτυξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Μια επιχείρηση μπορεί όχι μόνο να έχει τμήματα σε διαφορετικές χώρες του κόσμου και να λειτουργεί με τη χρήση προηγμένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών αλλά, τουλάχιστον θεωρητικά, μπορεί να παρατηρεί και να προσαρμόζεται στη διεθνή αγορά με τη δική της οπτική γωνία. Κλειδί σε αυτό είναι τα πλεονεκτήματα που παρουσιάζει η ευελιξία της μικρής επιχείρησης και οι δυνατότητες που προσφέρει η παγκόσμια αγορά από

τη δημιουργία δικτύων εταιρών, συνεργαζόμενων επιχειρήσεων και πελατών, όπου η χρήση υπερβολάβων επιτρέπει σε μια πιο αποτελεσματική και οικονομικά συμφέρουσα λειτουργία της επιχείρησης. Οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις έχουν το πλεονέκτημα της ευέλικτης και άμεσης προσαρμογής στην καινοτομία, έχοντας τη δυνατότητα άμεσης απόκρισης σε αλλαγές της ζήτησης και υλοποίησης νέων ιδεών.

Εάν υπάρχει το κατάλληλο θεσμικό και νομικό περιβάλλον, οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις μπορούν να λειτουργήσουν ως θερμοκοιτίδες νέων ιδεών αφού αυτό προσφέρεται από την ευελιξία τους. Από την άλλη πλευρά, υπάρχουν και εμπόδια αφού η ανάπτυξη και εξέλιξη αυτών των επιχειρήσεων περιορίζεται από την έλλειψη διεθνών δικτύων και κεφαλαίου που είναι ευκολότερα προσβάσιμα από μεγάλες επιχειρήσεις. Σε αυτόν ακριβώς το ρόλο επιχειρήσεων εστιάζεται και η συνθήκη της Λισσαβόνας που αναδεικνύει το ρόλο τους και τη σημαντική συνεισφορά τους στην προώθηση της καινοτομίας. Για να επιτευχθεί η χρήση των κατάλληλων τεχνολογιών με τον πλέον αποδοτικό και από πλευράς κόστους αποτελεσματικό τρόπο θα πρέπει να ληφθούν υπόψη τα ακόλουθα [6]:

- αναγνώριση των αλλαγών που γίνονται και απαίτηση για άμεση βελτίωση και εισαγωγή καινοτομίας,
- ανάλυση και αναγνώριση των αναγκών των επιχειρήσεων,
- αναζήτηση των λύσεων για ικανοποίηση των αναγκών, με χρήση διαφορετικών μεθόδων, συμπεριλαμβανόμενης της έρευνας,
- διάχυση της τεχνολογίας και της πληροφορίας στις επιχειρήσεις, καλλιέργεια της ικανότητας και των πόρων που απαιτούνται για καινοτομία,
- προσαρμογή και υλοποίηση νέων τεχνολογιών από τους αποδέκτες,
- βελτίωση της απόδοσης των επιχειρήσεων μέσω της καινοτομίας,
- ανατροφοδότηση του εθνικού συστήματος καινοτομίας με νέα δεδομένα,
- υλοποίηση αλλαγών σε βήματα, για την εισαγωγή καινοτομίας και νέας τεχνολογίας, όπου είναι δυνατό.

1.6.1 ΒΑΘΜΟΣ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Παρά την υψηλή σημασία της τεχνολογίας στην λειτουργία των ελληνικών επιχειρήσεων και των εξαιρετικών προοπτικών που προσφέρουν, η υιοθέτηση τους από την πλειοψηφία των ΜΜΕ κυμαίνεται γενικά σε ιδιαίτερα χαμηλά επίπεδα. Πιο

συγκεκριμένα από μελέτες του Παρατηρητηρίου προέκυψαν τα παρακάτω αποτελέσματα [17]:

Πίνακας 3 : Σημασία των τεχνολογιών στις επιχειρήσεις		
	Πολύ μικρές (1-10) ΜΜΕ	ΜΜΕ (11-250 άτομα)
Πρόσβαση στο Διαδίκτυο	39%	93%
Χρήστες email	4%	39%
Εταιρική παρουσία στο διαδίκτυο	12%	56%

Πηγή http://www.observatory.gr/files/meletes/Dlv7_PlanoDrasewn.pdf

Από τον πίνακα αυτό αποκαλύπτεται ο έντονος διϋσμός μεταξύ των πολύ μικρών (1 – 10 άτομα) και των μεγαλύτερων (11 – 250) μικρομεσαίων επιχειρήσεων όσον αφορά την αξιοποίηση του διαδικτύου και την χρησιμοποίηση τεχνολογικού εξοπλισμού. Η διάσταση αυτή αντικατοπτρίζει συνάμα την αντιδιαμετρική αντίληψη σχετικά με την σημασία της τεχνολογίας στην επιχειρηματική λειτουργία έτσι όπως εντοπίζεται στην υστέρηση των πολύ μικρών επιχειρήσεων να αξιοποιήσουν τις δυνατότητες που προσφέρουν οι σύγχρονες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, παραμένοντας προσκολλημένες σε παραδοσιακές μορφές οργάνωσης, λειτουργίας και επικοινωνίας και αντιμετωπίζοντας το ηλεκτρονικό εμπόριο ως συμπληρωματική δραστηριότητα. Η παθογένεια αυτή των ελληνικών μικρομεσαίων επιχειρήσεων ως προς την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών οφείλεται σε μία πληθώρα παραγόντων, οι οποίοι έχουν αποτυπωθεί με σαφήνεια μέσω της έρευνας του e-Business Forum σχετικά με την χρήση Νέων τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών από τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις που δημοσιεύτηκε υπό την αιγίδα της Γενικής Γραμματείας Βιομηχανίας τον Μάρτιο του 2003. Σύμφωνα με την μελέτη αυτή οι σημαντικότεροι λόγοι μη ύπαρξης Η/Υ στην επιχείρηση είναι οι εξής [17]:

Πίνακας 4 : Λόγοι Μη Ύπαρξης Η/Υ στις επιχειρήσεις	
Δεν με ενδιαφέρει	72%
Δεν υπάρχει ανάγκη από το αντικείμενο εργασίας	52%
Έλλειψη εκπαίδευσης & ενημέρωσης	24%
Είναι ακριβοί	22%
Δεν υπάρχουν εφαρμογές για τις ανάγκες μας	21%
Η χρήση του είναι δύσκολη	21%
Έλλειψη τεχνολογίας / εξοπλισμού	17%
Δεν υπάρχει ζήτηση από προμηθευτές/πελάτες	12%

Πηγή http://www.observatory.gr/files/meletes/Dlv7_PlanoDrasewn.pdf

Οι δράσεις που εξήγγειλε ο στρατηγικός κυβερνητικός μηχανισμός της χώρας μας στους διάφορους τομείς σχετικά με το ebusiness είναι οι εξής Γ' ΚΠΣ, Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Ανταγωνιστικότητας, www.ypan.gr):

- Για την ευαισθητοποίηση και την ενθάρρυνση της αξιοποίησης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών από τις επιχειρήσεις.
 - Το θεσμό του e-business forum.
 - Την ανάπτυξη των συλλογικών υποδομών ηλεκτρονικού επιχειρείν.
 - Τη δημιουργία των Κέντρων Επιχειρηματικής και Τεχνολογικής Ανάπτυξης.
 - Την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής πληροφόρησης προς τις επιχειρήσεις.
 - Την ηλεκτρονικοποίηση των κρατικών προμηθειών.
- Για την προώθηση της ηλεκτρονικής επιχειρηματικής δικτύωσης.
 - Το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» χρηματοδοτεί το πρόγραμμα «Επιχειρείτε Ηλεκτρονικά» μέσω του οποίου χρηματοδοτούνται μικρομεσαίες επιχειρήσεις προκειμένου να εκσυγχρονίσουν τα πληροφοριακά τους συστήματα.
 - Το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Δικτυωθείτε».
 - Την προώθηση της ανάπτυξης ηλεκτρονικών αγορών (E-marketplaces).
- Για την δημιουργία νέων επιχειρήσεων στην ψηφιακή οικονομία.
 - την ενίσχυση της νεανικής και γυναικείας επιχειρηματικότητας.
- Για την δημιουργία νέων στελεχών.

- ο την εκπαίδευση νέων ερευνητών στους τομείς των τεχνολογιών.
- ο πληροφορικής και επικοινωνίας.
- ο την απασχόληση νέων ερευνητών στις επιχειρήσεις για δραστηριότητες.
- ο τεχνολογικής καινοτομίας .

1.7 ΜΕΛΕΤΗ ΤΩΝ ΤΥΠΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ Ο ΕΠΑΝΑΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥΣ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΣΥΓΧΡΟΝΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Το σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον καθίσταται ιδιαίτερα πολύπλοκο και ανταγωνιστικό, καθώς διαμορφώνεται από ένα σύνολο παραγόντων, οικονομικών, τεχνολογικών και κοινωνικών. Το γεγονός ότι αυτοί οι παράγοντες μπορεί να μεταβάλλονται απρόβλεπτα, δημιουργεί μεγάλη αβεβαιότητα στη λειτουργία των επιχειρήσεων. Ο μόνος τρόπος λοιπόν για την αντιμετώπιση αυτής της κατάστασης είναι η προσπάθεια για εναρμόνιση με το ισχύον κάθε στιγμή περιβάλλον, έτσι ώστε οι επιχειρήσεις να προσαρμόζονται αυτόματα στις συνεχείς αλλαγές της αγοράς. Οι σύγχρονες επιχειρήσεις, βασιζόμενες στις νέες τεχνολογίες του διαδικτύου και προσπαθώντας να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις του επιχειρηματικού τους περιβάλλοντος, ακολουθούν το δρόμο των ηλεκτρονικών-διαδικτυακών εφαρμογών και συναλλαγών, μέρος του οποίου είναι και η μοντελοποίηση των επιχειρηματικών διαδικασιών τους, δημιουργώντας έτσι, όχι μόνο ένα πλαίσιο αναφοράς για τις διεργασίες τις οποίες εκτελούν, αλλά και μια βάση γνώσης με επαναχρησιμοποιήσιμα μοντέλα διαδικασιών τα οποία είναι σε θέση να υποστηρίζουν ενεργά τις όποιες ενέργειες μετασχηματισμού του λειτουργικού μοντέλου των επιχειρήσεων. Η μοντελοποίηση λοιπόν των επιχειρηματικών διαδικασιών που απαρτίζουν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές ισχυροποιεί τις δοσοληψίες προσφέροντας τους διαλειτουργικότητα, προσαρμοστικότητα και ασφάλεια μεταξύ άλλων.

Οι επιχειρηματικές διαδικασίες αποτελούν ένα σύνολο δομικών δραστηριοτήτων, των οποίων η οργάνωση, ο συντονισμός και η εφαρμογή έχει ως σκοπό τη δημιουργία ενός προϊόντος ή την παροχή μιας υπηρεσίας. Μια επιχειρηματική διαδικασία μπορεί να έχει διάφορα χαρακτηριστικά. Μπορεί να αποτελείται από πολλούς ενεργούντες, όπως ανθρώπους, οργανισμούς ή συστήματα που επιτελούν διάφορες εργασίες. Για να ολοκληρωθεί η συνολική εργασία, οι ενεργούντες πρέπει να ολοκληρώσουν τις διεργασίες τους με ένα συντονισμένο

τρόπο. Μερικές φορές, οι διεργασίες μπορεί να υλοποιούνται παράλληλα, ενώ άλλες ακολουθιακά. Επίσης, μερικές διαδικασίες μπορεί να απαιτούν επανάληψη των διεργασιών τους. Οι περισσότερες διαδικασίες έχουν σημεία αποφάσεων όπου η ροή της διαδικασίας διακλαδώνεται ανάλογα με κάποια συγκεκριμένη συνθήκη του συστήματος ή της εκτέλεσης της διαδικασίας. [11]

1.8 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Όλοι σχεδόν συμφωνούν ότι η ελληνική οικονομία βρίσκεται σε εξαιρετικά δύσκολη θέση, καθώς έχει να αντιμετωπίσει προβλήματα τα οποία είναι δύσκολο να επιλυθούν. Τα προβλήματα αυτά επιδρούν και στις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα. Η εύρεση και ανάλυση των λόγων για τους οποίους δημιουργήθηκαν τα προβλήματα αυτά έχει περισσότερο ιστορικό ενδιαφέρον, καθώς δεν θα προσφέρει σημαντική βοήθεια στην επίλυση των λαθών, αλλά στη μη επανάληψή τους. Το ερώτημα είναι τι θα πρέπει να κάνουν οι ελληνικές επιχειρήσεις στους χαλεπούς αυτούς καιρούς.

Οι επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν μείωση της ζήτησης των προϊόντων και των υπηρεσιών που προσφέρουν στην ελληνική αγορά. Όσες επιχειρήσεις δεν το αντιμετωπίζουν άμεσα, θα πρέπει να αναμένουν τον ερχομό της. Η μείωση της ζήτησης είναι επακόλουθο της μείωσης των εισοδημάτων των ελλήνων καταναλωτών, αλλά και της περιοριστικής πολιτικής (μείωσης των δημοσίων δαπανών) την οποία είναι υποχρεωμένη να εφαρμόσει η ελληνική κυβέρνηση. [24]

Επίσης θα πρέπει να αναμένουν μια καθυστέρηση στην είσπραξη των απαιτήσεών τους, αλλά και μια αύξηση στο ποσό των ανείσπρακτων απαιτήσεών τους. Πολλές επιχειρήσεις το αντιμετωπίζουν ήδη το πρόβλημα αυτό, αλλά και όσες δεν το αντιμετωπίζουν έντονα στο παρόν, θα πρέπει να αναμένουν να το αντιμετωπίσουν στο μέλλον. Οι πελάτες των ελληνικών επιχειρήσεων, λόγω της επιδεινούμενης οικονομικής τους κατάστασης, με την πάροδο του χρόνου θα καθυστερούν, όλο και περισσότερο, να εκπληρώσουν τις υποχρεώσεις τους και είναι πολύ πιθανόν να αυξάνεται το ποσοστό αυτών που θα αδυνατούν να ανταποκριθούν στις υποχρεώσεις τους. Άρα θα πρέπει να αναμένουν να εισπράττουν λιγότερα και αργότερα.

Το πρώτο είναι η επιβίωση. Άρα ο πρωταρχικός σκοπός των σχεδίων δράσης των επιχειρήσεων στους δύσκολους καιρούς που έρχονται, θα πρέπει να είναι η επιβίωσή τους.

Ο πρωταρχικός αυτός σκοπός οδηγεί στη δεύτερη πρόταση, που είναι η μείωση των κινδύνων. Στα χρηματοοικονομικά συχνά αναφερόμαστε σε αυτούς που αναλαμβάνουν κινδύνους (risk takers) με την κατάλληλη ανταμοιβή, σε αντιδιαστολή με όσους αγαπάνε τον κίνδυνο (risk lovers).

Το τρίτο μέτρο έχει να κάνει με τον περιορισμό του κόστους της επιχείρησης. Εδώ θα πρέπει να περικοπεί ό,τι μπορεί να περικοπεί. Στο μέτρο αυτό, εκτός από τις μειώσεις μισθών, περιλαμβάνονται φυσικά και περικοπές στις θέσεις εργασίας.

Το τρίτο μέτρο μάς οδηγεί στο τέταρτο. Αν καταφέρετε και μειώσουν τα κόστη της επιχείρησης, τότε θα μπορέσουν να γίνουν και πιο ανταγωνιστικές, μειώνοντας τις τιμές. Ο σκοπός είναι να *γίνουν πιο ανταγωνιστικοί* αυξάνοντας το μερίδιό στην αγορά, ή τουλάχιστον διατηρώντας το, και όχι να μειώσουν τα έσοδά σας με μείωση των τιμών. Θυμηθείτε ότι η ζήτηση θα μειώνεται με την πάροδο του χρόνου και άρα η αγορά θα συρρικνώνεται.

Τέλος, θα πρέπει να ψάξουν για νέες αγορές. Εφόσον αναμένεται ότι η ελληνική αγορά στην οποία δραστηριοποιείστε θα έχει σημαντικά προβλήματα, τα οποία θα αυξάνονται με την πάροδο του χρόνου, η μόνη διέξοδος είναι η εύρεση νέων αγορών. [24]

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΟΙ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΣΤΙΣ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

2.1 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΔΗΜΙΟΥΡΓΕΙ Η ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ

Η στοιχειώδης υποδομή της Τεχνολογίας Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) όπως τα απλά δίκτυα υπολογιστών και η πρόσβαση στο Διαδίκτυο αποτελεί πλέον βασικό αγαθό για τις περισσότερες επιχειρήσεις ανεξαρτήτως τομέα. Οι τεχνολογίες αυτές χρησιμοποιούνται πλέον τόσο ευρέως που θεωρούνται βασικές για τη λειτουργία των επιχειρήσεων. Κατ' αντίθεση, οι προηγμένες υποδομές και οι υπηρεσίες πληροφόρησης κατέχουν πιο σημαντική θέση στην οικονομία του μέλλοντος σε σχέση με τα συστήματα και την τεχνολογία, καθώς επιτρέπουν και ενθαρρύνουν τη δημιουργία νέων τρόπων διαχείρισης των επιχειρηματικών σχέσεων και νέων μοντέλων επιχειρηματικότητας στην εξελισσόμενη ψηφιακή οικονομία. Ενώ οι μεγάλες εταιρείες είναι σε θέση να υιοθετήσουν και να αναπτύξουν αυτά τα μοντέλα, οι μικρότερες πρέπει να τις φθάσουν. Ειδάλλως, κινδυνεύουν να αποκλειστούν από τις αλυσίδες εφοδιασμού.

2.2 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ

Ηλεκτρονικό Επιχειρείν είναι η διανομή επιχειρησιακής πληροφορίας και η διεξαγωγή επιχειρησιακών συναλλαγών με τα μέσα των τηλεπικοινωνιακών δικτύων: συμπεριλαμβάνει όχι μόνο την αγορά και πώληση αγαθών, αλλά επίσης και ποικίλες διαδικασίες μέσα στους προσωπικούς οργανισμούς οι οποίοι υποστηρίζουν αυτόν το σκοπό. Το ηλεκτρονικό επιχειρείν ονοματίζει τις πρωτοβουλίες που επικεντρώνονται σε εφαρμογές για την επιχείρηση και που επιτρέπουν συναλλαγές και αλληλεπίδραση ανάμεσα στην εταιρεία και τους εταιρικούς πελάτες της αλλά και τους συνεταίρους της. Ο όρος ηλεκτρονικό επιχειρείν ή αλλιώς e-επιχειρείν, e-business, υιοθετήθηκε προκειμένου να διακρίνει τις επιχειρήσεις που επενδύουν στη διεκπεραίωση των δραστηριοτήτων τους μέσω τηλεπικοινωνιακών δικτύων, καταμεμημένων υπολογιστών και του Διαδικτύου, από εκείνες που χρησιμοποιούν αποκλειστικά παραδοσιακά μέσα και μεθόδους. [5]

Βέβαια, η έννοια ηλεκτρονικό επιχειρείν προχωρά πέρα από την τεχνολογία για να ενσωματώσει όλες τις όψεις της επιχείρησης (στρατηγική, οργάνωση, διαδικασίες, συστήματα) και να τις επεκτείνει πέρα από τα όρια της ίδιας της επιχείρησης. Η ψηφιακή επιχειρηματικότητα, ουσιαστικά, βασίζεται στην ανταλλαγή πληροφοριών, τη διεξαγωγή συναλλαγών και τη συνεργασία της επιχείρησης με το πελατειακό κοινό της. Όπως γίνεται αντιληπτό, το Ηλεκτρονικό Επιχειρείν αποτελεί μια ευρεία έννοια η οποία αναφέρεται σε επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν τις νέες τεχνολογίες για την αυτοματοποίηση συγκεκριμένων λειτουργιών και την αυτόματη ανταλλαγή προϊόντων, υπηρεσιών και δεδομένων. Πράγματι τα τελευταία χρόνια έχει παρατηρηθεί μια μετατόπιση του στρατηγικού προσανατολισμού και της φιλοσοφίας των επιχειρήσεων από την ηλεκτρονική συναλλαγή, βασικό στοιχείο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, στην ηλεκτρονική συνεργασία που αποτελεί κινητήρια δύναμη του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν.

Ειδικότερα η ηλεκτρονική συναλλαγή καθορίζεται ως η οποιαδήποτε ανταλλαγή επιχειρηματικής και εμπορικής πληροφορίας ή/και ψηφιακού προϊόντος ή ακόμα και υπηρεσίας σε ηλεκτρονική μορφή, με τη χρήση της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιακών υποδομών.

Όσον αφορά την εξέλιξη του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν, μερικοί αναλυτές εκτιμούν ότι αποτελείται από τέσσερα στάδια: απλή παρουσίαση πληροφοριών (brochureware), Ηλεκτρονικό Εμπόριο (e-commerce), Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-business) και Ηλεκτρονική Επιχείρηση (e-enterprise). [5]

2.2.1 ΤΑΣΕΙΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ

³ *Βελτίωση της ηλεκτρονικής ωριμότητας.*

Η ποιότητα της υποδομής της τεχνολογίας πληροφορικής επικοινωνιών των εταιρειών και κυρίως των ΜΜΕ έχει βελτιωθεί σημαντικά τα τελευταία 3-4 χρόνια. Οι εταιρείες είναι καλύτερα προετοιμασμένες για πιο προηγμένες μορφές ηλεκτρονικού επιχειρείν. [21]

³ *Από τις συναλλαγές στην παροχή υπηρεσιών.*

Οι εταιρείες, συμπεριλαμβανομένων και των κατασκευαστικών, δίνουν ολοένα και περισσότερη έμφαση στη χρήση του ηλεκτρονικού επιχειρείν για την καλύτερη

εξυπηρέτηση των πελατών τους με σκοπό τη δημιουργία βιώσιμων σχέσεων με αυτούς το ηλεκτρονικό επιχειρείν είναι κάτι πολύ περισσότερο από τη σύναψη συναλλαγών. [21]

³ *Οι τεχνολογίες πληροφορικής επικοινωνιών συμβάλουν στη διαχείριση των πληροφοριών και τη διαφάνεια των διαδικασιών.*

Παρά την τάση προς τις υπηρεσίες που παρέχονται σε πελάτες, η αύξηση της αποδοτικότητας των εσωτερικών διαδικασιών παραμένει ένας σημαντικός στόχος για τις τεχνολογίες πληροφορικής επικοινωνιών. Μελέτες περιπτώσεων δείχνουν ότι, σε αυτό το πλαίσιο, οι ΤΠΕ μπορούν να βελτιώσουν τη διαφάνεια των διαδικασιών και της διαχείρισης πληροφοριών, διευκολύνοντας έτσι τις διαδικασίες προγραμματισμού και λήψης αποφάσεων. [21]

³ *Εξωτερική ανάθεση και ηλεκτρονικοί μεσάζοντες.*

Οι τεχνολογίες πληροφορικής επικοινωνιών και οι ηλεκτρονικές επιχειρήσεις δημιουργούν νέες ευκαιρίες για εξωτερική ανάθεση συγκεκριμένων επιχειρηματικών διαδικασιών. Η εξωτερική ανάθεση θα ενισχύσει την παραγωγικότητα των εταιρειών. Εξειδικευμένοι «ηλεκτρονικοί μεσάζοντες» στηρίζουν την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ εταιρειών. [21]

³ *Οι τεχνολογίες πληροφορικής επικοινωνιών συμβάλουν στη βιώσιμη βιομηχανική ανάπτυξη.*

Η δυνατότητα των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας να επιτρέψουν στις εταιρείες να μειώσουν την ποσότητα της ενέργειας που χρησιμοποιούν ή τουλάχιστον να βελτιώσουν την ενεργειακή απόδοσή τους δεν έχει γίνει ακόμη πλήρως αντιληπτή. Το θέμα αυτό αποτελεί προτεραιότητα των επιχειρήσεων και των πολιτικών λόγω της αύξησης του κόστους της ενέργειας και των περιβαλλοντικών προκλήσεων. Θα καταβληθούν σημαντικές προσπάθειες για την περαιτέρω προώθηση αυτού του τομέα μέσω, για παράδειγμα, της εφαρμογής νέων συστημάτων διαχείρισης της ενέργειας. [21]

³ *Η επίδραση των ηλεκτρονικών επιχειρήσεων στα επιχειρηματικά μοντέλα.*

Εάν το «e-Business 3.0» τηρήσει την υπόσχεσή του, κατά πάσα πιθανότητα πολλές εταιρείες θα αναθεωρήσουν ή θα τροποποιήσουν τα επιχειρηματικά τους μοντέλα σε

συμμόρφωση με την ηλεκτρονική τους στρατηγική. Αυτό περιλαμβάνει αποφάσεις σχετικά με τα μέρη της αλυσίδας αξιών που θα καλύψουν, το χαρτοφυλάκιο των προϊόντων τους, τα κανάλια διανομής τους και τις στρατηγικές συνεργασίας τους. [21]

³ *Οι τεχνολογίες πληροφορικής επικοινωνιών και η καινοτομία γίνονται ένα.*

Οι νέες σειρές των τομεακών ερευνών επιβεβαιώνουν για ακόμη μια φορά το σημαντικό ρόλο των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας στην εισαγωγή νέων επιχειρηματικών διαδικασιών, όπως η καινοτομία της οργάνωσης και των διαδικασιών των εταιρειών. Τα όρια μεταξύ της εφαρμογής νέων συστημάτων βασισμένων στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνίας και της εισαγωγής καινοτόμων διαδικασιών καθίστανται ασαφή. Η διαφορά μεταξύ της καινοτομίας ενός «προϊόντος» και μιας «διαδικασίας» θα θεωρείται παρωχημένη καθώς τα προϊόντα και οι υπηρεσίες συνδυάζονται με νέους τρόπους. [21]

2.3 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

Με τον όρο Ηλεκτρονικές Συναλλαγές εννοούμε κάθε είδους συναλλαγή μεταξύ επιχειρήσεων, φυσικών προσώπων και μη σε σχέση αντίστοιχες οντότητες, με κρατικούς φορείς, τράπεζες κ.λπ. που πραγματοποιείται με ηλεκτρονικά μέσα, όπως είναι η διάθεση και αγοραπωλησία προϊόντων ηλεκτρονικά και η διεκπεραίωση εμπορικών λειτουργιών και συναλλαγών χωρίς τη χρήση χαρτιού. Για την πραγματοποίηση μιας τέτοιας συναλλαγής χρησιμοποιούνται πολύπλοκοι προγραμματιστικοί μηχανισμοί και κατάλληλο λογισμικό το οποίο επιτρέπει την ανταλλαγή δεδομένων ανάμεσα στις δύο πλευρές που εμπλέκονται στη συγκεκριμένη συναλλαγή. Με άλλα λόγια, η συγκεκριμένη μορφή συναλλαγής πραγματοποιείται μόνο μέσω υπολογιστών, παρακάμπτοντας τον ανθρώπινο παράγοντα και ελαχιστοποιώντας ταυτόχρονα την πιθανότητα λάθους και την κακόβουλη χρήση στοιχείων.

Καθώς όλο και περισσότερες μικρομεσαίες επιχειρήσεις δραστηριοποιούνται ως προμηθευτές μεγαλύτερων επιχειρήσεων που διεξάγουν σε μεγάλο βαθμό, ή ακόμα και αποκλειστικά, τις συναλλαγές τους ηλεκτρονικά, ενώ παράλληλα ο δημόσιος τομέας προσανατολίζεται όλο και περισσότερο στη χρήση του Διαδικτύου και στις ηλεκτρονικές μεθόδους για να συναλλάσσεται με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις που δεν είναι έτοιμες να συμμετάσχουν σε

πλατφόρμες ηλεκτρονικού εμπορίου θα αντιμετωπίσουν σύντομα σοβαρές δυσκολίες καθώς οι πλατφόρμες Ηλεκτρονικού Επιχειρείν οι οποίες αντιπροσωπεύουν μια πιο εξελιγμένη μορφή ηλεκτρονικού εμπορίου, σε σχέση με τις παραδοσιακές εμπορικές δραστηριότητες στο διαδίκτυο και προσφέρουν πληθώρα πλεονεκτημάτων στις επιχειρήσεις-χρήστες, όπως είναι μεταξύ άλλων, η μείωση των λειτουργικών εξόδων και η αύξηση της παραγωγικότητας.

Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι δυνατόν να κατηγοριοποιηθούν σε τρεις γενικούς άξονες ανάλογα με τη φύση τους, τον τομέα δραστηριότητας των επιχειρήσεων και την γεωγραφική θέση (εντοπιότητα) των συμβαλλόμενων μελών. Όπως είναι αντιληπτό, αυτή η διαφοροποίηση των τύπων των συναλλαγών είναι ένα από τα κύρια αίτια για την ύπαρξη προβλημάτων διαλειτουργικότητας και υλοποίησης ενός κοινού επιχειρηματικού περιβάλλοντος, καθώς ο τρόπος εκτέλεσης τους από τις διαφορετικές επιχειρήσεις και οργανισμούς διαφέρει, ανάλογα με τις προτεραιότητες και την επιχειρηματική κουλτούρα της κάθε επιχείρησης. [11]

2.3.1 Η ΑΞΙΑ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Η ανάπτυξη των Ηλεκτρονικών Συναλλαγών και γενικότερα του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν μέσω του διαδικτύου εξελίχθηκε σε μια διαρκώς επιταχυνόμενη τάση στον τομέα των επιχειρήσεων και η χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών έγινε πάρα πολύ γρήγορα μια απαραίτητη προϋπόθεση για κάθε σύγχρονη επιχείρηση. Με την χρήση των σύγχρονων ηλεκτρονικών συναλλαγών μια επιχείρηση είναι πλέον σε θέση να διαχειριστεί καλύτερα τις διάφορες επιχειρηματικές της διαδικασίες, τόσο όσον αφορά στο εξωτερικό της περιβάλλον κατά τη συνδιαλλαγή με τρίτους, όσο και στο εσωτερικό της. Η αξία των συστημάτων που υλοποιούν τις συναλλαγές αυτές φαίνεται αμέσως ότι είναι στρατηγικής σημασίας, καθώς τα συστήματα αυτά αποτελούν ουσιαστικά το εισιτήριο των επιχειρήσεων για την είσοδο τους στο νέο κόσμο του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν.

Έτσι λοιπόν γίνεται φανερό ότι το Ηλεκτρονικό Επιχειρείν έχει άμεσο αντίκτυπο στην ολότητα μιας επιχείρησης. Ειδικότερα, μερικοί από τους τομείς μιας επιχείρησης που είναι σε θέση να βελτιωθούν άμεσα από τη χρήση συστημάτων Ηλεκτρονικού Επιχειρείν και οι οποίοι αφορούν κυρίως στα σημεία διεπαφής με τους λοιπούς συναλλασσόμενους είναι οι εξής [11]:

- Εισαγωγή Προϊόντος.
- Διαχείριση Παραγγελιών.
- Διαχείριση Αποθήκης.
- Παραγωγή.
- Διαχείριση Πληροφοριών Μάρκετινγκ.
- Υπηρεσίες και Υποστήριξη.

Οι επεμβάσεις που γίνονται σε αυτά τα σημεία με τη χρησιμοποίηση σύγχρονων εργαλείων Ηλεκτρονικού Επιχειρείν είναι σε θέση να προσφέρουν:

- Βελτιστοποίηση κόστους παράγωγης.
- Μείωση του κόστους συναλλαγής (ουσιαστικά μηδενικό καθώς δεν εμπλέκονται χειροκίνητες διαδικασίες).
- Ελαχιστοποίηση χρόνων συναλλαγής.
- Εξυπηρέτηση πελατών (ποιότητα υπηρεσιών).
- Έλεγχος διαδικασιών και ελαχιστοποίηση πιθανότητας εμφάνισης σφαλμάτων.
- Ελαχιστοποίηση χρόνου εκτέλεσης εσωτερικών διαδικασιών.
- Αυξημένη παραγωγικότητα (από αυξημένο έλεγχο ροής υλικών στην αλυσίδα προμηθειών).
- Μείωση του απαιτούμενου αποθηκευτικού χώρου.

Από τα παραπάνω γίνεται φανερό ότι οι επιχειρήσεις που επιλέγουν να μεταβούν σε ένα σύγχρονο μοντέλο Ηλεκτρονικού Επιχειρείν απολαμβάνουν ποικίλα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα και για αυτόν το λόγο σήμερα, ολοένα και περισσότερες επιχειρήσεις και οργανισμοί επιχειρούν να υλοποιήσουν ανάλογα συστήματα με σκοπό την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών. [11]

2.4 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

Το ηλεκτρονικό εμπόριο κατονομάζει τις εμπορικές δραστηριότητες στις ηλεκτρονικές αγορές που αποσκοπούν στη μείωση του επιχειρησιακού κόστους, ενώ παράλληλα καθοδηγούν τις οργανωτικές και λειτουργικές αναδιοργανώσεις της επιχείρησης προκειμένου να καταστεί αυτή αποτελεσματικότερη στο διαρκώς εντεινόμενο ψηφιακό και μη ανταγωνιστικό περιβάλλον. Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο (e-commerce) ορίζεται ως η τεχνολογία, η επεξεργασία και η λειτουργία που χρησιμοποιείται για εμπορικές συναλλαγές μέσω δικτύων χρησιμοποιώντας συστήματα πληροφορικής. Μια νέα μορφή εμπορίου, το ηλεκτρονικό εμπόριο έχει

κάνει δυναμική εμφάνιση και διεκδικεί σημαντικό μερίδιο από το παραδοσιακό εμπόριο. Η ανάπτυξή του οφείλεται ακριβώς στο γεγονός ότι προσφέρει τη δυνατότητα να πραγματοποιούνται κάθε είδους συναλλαγές -συμπεριλαμβανομένων της πώλησης αγαθών και υπηρεσιών μέσα από ηλεκτρονικά μέσα με μεγάλη ταχύτητα και μικρό κόστος. Δηλαδή, οποιαδήποτε αγοραπωλησία αγαθών και υπηρεσιών μέσω ηλεκτρονικών μεθόδων θεωρείται ηλεκτρονικό εμπόριο. Το ηλεκτρονικό εμπόριο έχει αναφερθεί ως μία από τις μεγαλύτερες εξελίξεις των τελευταίων χρόνων αφού έχει δημιουργήσει μία επανάσταση στο τρόπο πώλησης αρκετών αγαθών και υπηρεσιών. Γενικότερα, ο όρος ηλεκτρονικό εμπόριο αναφέρεται στην χρήση του Internet για εμπορικές δραστηριότητες. Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο χρησιμοποιείται για όλα τα είδη των εμπορικών συναλλαγών, από την αγορά εισιτηρίων και ηλεκτρονικών υπολογιστών μέχρι και την παροχή υπηρεσιών και την αγορά προσωπικών ειδών και δώρων. Μέσω λοιπόν του ηλεκτρονικού εμπορίου μπορείς να πουλήσεις αλλά και να προμηθευτείς αγαθά και υπηρεσίες.

Ο όρος Ηλεκτρονικό Εμπόριο χρησιμοποιείται για να περιγράψει την χρήση τηλεπικοινωνιακών μέσων (κυρίως δικτύων) για κάθε είδους εμπορικές συναλλαγές ή επιχειρηματικές δραστηριότητες μεταξύ επιχειρήσεων και ιδιωτών. Με άλλα λόγια, κάθε "εμπορική" δραστηριότητα που πριν από μερικά χρόνια ήταν δυνατή, μόνο χάρη στην φυσική παρουσία και μεσολάβηση ανθρώπων ή υλικών μέσων (π.χ. εμπορική αλληλογραφία), σήμερα μπορεί να επιτευχθεί αυτόματα, ηλεκτρονικά και εξ' αποστάσεως. Έτσι, το Ηλεκτρονικό Εμπόριο θα μπορούσε να οριστεί ως ένα σύνολο επιχειρηματικών στρατηγικών που μπορούν να υποστηρίξουν συγκεκριμένους τομείς επιχειρηματικής δραστηριότητας και συγκεκριμένες επιχειρηματικές πρακτικές οι οποίες επιτρέπουν, μέσω της χρήσης νέων τεχνολογιών, τη διεκπεραίωση εμπορικών διαδικασιών με ηλεκτρονικά μέσα.[8]

Ως προς τους τύπους μπορεί κανείς να διακρίνει ανάμεσα στο

- *έμμεσο ηλεκτρονικό εμπόριο*, όπου η παραγγελία των προϊόντων γίνεται μέσω Η/Υ, τα οποία στη συνέχεια παραδίδονται στον πελάτη με φυσικό τρόπο χρησιμοποιώντας μεταφορικά και ταχυδρομικά μέσα, και
- *το άμεσο ηλεκτρονικό εμπόριο*, όπου η παραγγελία, πώληση αλλά και παράδοση προϊόντων και υπηρεσιών γίνεται ηλεκτρονικά (π.χ. πώληση προγραμμάτων λογισμικού, παροχή πληροφόρησης κ.α). Από την άλλη πλευρά οι πιο συνηθισμένες μορφές ηλεκτρονικού εμπορίου ανάλογα με τα μέρη που εμπλέκονται σε μια ηλεκτρονική συναλλαγή που αφορούν :

α) *επιχειρήσεις προς επιχειρήσεις*: εδώ υπάρχουν συναλλαγές μεταξύ των επιχειρήσεων με παραγγελίες και πληρωμές μέσα από τα δίκτυα τηλεπικοινωνιών

β) *επιχειρήσεις προς καταναλωτές*: η πιο γνωστή στους χρήστες του Internet μορφή ηλεκτρονικού εμπορίου, η οποία θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως ηλεκτρονικό λιανικό εμπόριο.

γ) *επιχειρήσεις προς τη δημόσια διοίκηση*: στην περίπτωση αυτή περιλαμβάνονται συναλλαγές όπως για παράδειγμα η παροχή υπηρεσιών

δ) *τη δημόσια διοίκηση προς τους πολίτες*: η μορφή αυτή ηλεκτρονικού εμπορίου αναμένεται να γνωρίσει έκρηξη τα επόμενα χρόνια καθώς ολοένα και περισσότερες υπηρεσίες πληροφόρησης και ενημέρωσης παρέχονται από κρατικούς φορείς μέσω Internet.

Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο προσπαθεί να *αναπτύξει την εκτέλεση των επιχειρησιακών συναλλαγών* μέσα από διάφορα δίκτυα. Αυτές οι αναπτύξεις αναφέρονται σε *μεγαλύτερη απόδοση* (καλύτερη ποιότητα, μεγαλύτερη ικανοποίηση πελατών και καλύτερη λήψη αποφάσεων), *μεγαλύτερη οικονομική χρησιμότητα* (χαμηλότερο κόστος) και *πιο γρήγορες συναλλαγές* (μεγάλη ταχύτητα, αλληλεπίδραση πραγματικού χρόνου). Το όραμα όσων ασχολούνται με το Ηλεκτρονικό Εμπόριο είναι η ομογενοποίηση (χάρη στην εφαρμογή νέων τεχνολογιών) όλων των οικονομικών λειτουργιών των επιχειρήσεων και οργανισμών με τέτοιο τρόπο που κάθε δραστηριότητα να μπορεί :

α) να εκτελείται σε ηλεκτρονική μορφή

β) να μεταφέρεται εύκολα από τον ένα συναλλασσόμενο στον άλλο (π.χ. ένα ψηφιακό τιμολόγιο από τον πωλητή στον αγοραστή)

γ) να είναι προσιτή σε κάθε μέλος της ηλεκτρονικής οικονομικής κοινότητας (π.χ. να μπορεί οποιοσδήποτε να βρει τον τιμοκατάλογο ή τα τεχνικά χαρακτηριστικά των προϊόντων μου άμεσα και με δικές τους ενέργειες, χωρίς να χρειαστεί δική μου μεσολάβηση π.χ. να μου τα ζητήσει και να του τα στείλω). [8]

2.4.1 ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΣΗΜΕΡΑ

Σε ότι αφορά τις επιχειρήσεις που θα δραστηριοποιηθούν στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου, η εισαγωγή του θα απαιτήσει αλλαγές σε βασικές τους λειτουργίες και διαδικασίες, στις μορφές και την οργάνωση της εργασίας (π.χ.

τηλεργασία), καθώς και αλλαγές που συνδέονται με τα πωλούμενα προϊόντα μέσα από τα νέα κανάλια προώθησης και διανομής (π.χ. νέες μέθοδοι marketing και προώθησης, νέου τύπου σχέσεις ανάμεσα στην επιχείρηση και τους πελάτες κλπ). Σύμφωνα με την μελέτη του HELTRUN για παράδειγμα, η άμεση επαφή επιχείρησης - πελάτη μπορεί ακόμη να οδηγήσει και στην μείωση του ρόλου των λιανεμπορικών επιχειρήσεων, που διαμεσολαβούν για την πώληση, αφού θα υπάρχει η δυνατότητα άμεσης πώλησης από τον κατασκευαστή στον πελάτη. Από την πλευρά τους οι λιανέμποροι και προκειμένου να μη μείνουν έξω από την αλυσίδα διανομής θα πρέπει να προχωρήσουν σε αλλαγές εκμεταλλευόμενοι τις ειδικές γνώσεις που έχουν για τα προϊόντα και τα χαρακτηριστικά τους και παρέχοντας εξειδικευμένες υπηρεσίες με ηλεκτρονική μορφή. Επιπτώσεις αναμένονται και για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, όπου μια πιθανή σε μεγάλη κλίμακα-- ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου θα τις καταστήσει ακόμη περισσότερο ευάλωτες. Συμμαχίες, συνεργασίες, εξειδίκευση, ευελιξία και εισαγωγή νέας τεχνολογίας είναι μερικά από τα στοιχεία που θα πρέπει να υιοθετήσουν προκειμένου να αντεπεξέλθουν στον αυξανόμενο ανταγωνισμό. Από την πλευρά των εργαζομένων, η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου - πέρα από τις επιπτώσεις στην απασχόληση - θα αλλάξει και το τοπίο των εργασιακών σχέσεων και των συνθηκών εργασίας, καθώς οι νέες ανάγκες που θα προκύψουν θα οδηγήσουν σε ακόμα μεγαλύτερη ευελιξία και ελαστικοποίηση της εργασίας.

Ήδη, πλειάδα επιχειρήσεων, τόσο στην Ευρώπη όσο και στις Ηνωμένες Πολιτείες διαθέτουν τα προϊόντα τους μέσω του διαδικτύου. Στην Ελλάδα, αν και υπάρχει μια σχετική καθυστέρηση σε αυτό τον τομέα, οι εξελίξεις είναι σημαντικές και υπάρχουν ήδη αρκετές εταιρίες και επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Επιπλέον υπάρχουν ήδη στη χώρα μας και εταιρίες που προσφέρουν λύσεις ηλεκτρονικού εμπορίου σε επιχειρήσεις που έχουν ανοίξει ή θα ήθελαν να ανοίξουν κάποιο ηλεκτρονικό κατάστημα. Σε κάθε περίπτωση, ο κύριος λόγος που μια επιχείρηση δραστηριοποιείται σε ηλεκτρονικό επίπεδο είναι για να προσελκύσει αγοραστικό κοινό πέρα από τα στενά όρια της γεωγραφικής της έδρας, αυξάνοντας έτσι τις πωλήσεις των προϊόντων της και κατά συνέπεια τα έσοδά της. Σε γενικές γραμμές μπορούμε να πούμε πως οι συναλλαγές μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου γίνονται ως εξής [8]:

Οι επιχειρήσεις προσφέρουν στις σελίδες του ηλεκτρονικού τους καταστήματος ένα είδος on-line καταλόγου με όλα τα προϊόντα τους, τα λεπτομερή

χαρακτηριστικά τους και βέβαια τις αντίστοιχες τιμές τους. Από την άλλη πλευρά, οι ηλεκτρονικοί πελάτες έχουν στη διάθεσή τους ένα «καλάθι» στο οποίο στοιβάζουν τα προϊόντα που επιθυμούν να αγοράσουν και έχοντας ολοκληρώσει τα ψώνια τους από το συγκεκριμένο site, δίνουν την τελική παραγγελία τους, η οποία και εκτελείται αυτόματα. Οι πληρωμές, όπως και οι παραγγελίες, γίνονται και αυτές ηλεκτρονικά, μέσω της πιστωτικής κάρτας του καταναλωτή η οποία χρεώνεται με το αντίστοιχο ποσό και σε μερικές περιπτώσεις και μέσω αντικαταβολής.

Θα λέγαμε πως το ηλεκτρονικό εμπόριο ενδείκνυται για επιχειρήσεις που παράγουν βιομηχανοποιημένα προϊόντα και δη βιομηχανοποιημένα προϊόντα τα οποία δεν διακρίνονται για τη μοναδικότητά τους και δεν χρειάζεται ο αγοραστής κατά κάποιο τρόπο να τα «δοκιμάσει» πριν τα αγοράσει, όπως βιβλία, εισιτήρια, CD, διάφορα είδη δώρων, ηλεκτρικές και ηλεκτρονικές συσκευές που δεν απαιτούν κάποιου είδους test drive, προγράμματα software & hardware, καινούρια αυτοκίνητα κλπ.

Αναλυτικότερα πλεονεκτήματα όσων αφορά τον καταναλωτή και την εταιρία [8]:

- Πλεονεκτήματα του ηλεκτρονικού εμπορίου για τον καταναλωτή :

- ∅ Το κόστος των προϊόντων που πωλούνται μέσω Internet είναι κατά γενικό κανόνα πολύ χαμηλότερο από τις τιμές του εμπορίου, αφού ένα ηλεκτρονικό κατάστημα είναι απαλλαγμένο από μεγάλο μέρος του λειτουργικού κόστους ενός πραγματικού καταστήματος (ενοικίαση χώρου και «αέρα», ηλεκτρικό, νερό κλπ) και γενικά απαιτεί πολύ λιγότερο υπαλληλικό προσωπικό.
- ∅ Η αγορά είναι πραγματικά παγκόσμια. Με άλλα λόγια, μπορείτε μέσω του υπολογιστή σας να αγοράσετε ακόμα και κάτι το οποίο δεν κυκλοφορεί στην Ελλάδα, χωρίς να πρέπει πια να περιμένετε πότε κάποιος φίλος σας θα ταξιδέψει στο εξωτερικό για να σας το φέρει.
- ∅ Η συναλλαγή είναι γρήγορη και άμεση. Με άλλα λόγια, από τη στιγμή που ολοκληρώνετε την παραγγελία σας, το αργότερο σε 3-4 ημέρες την έχετε λάβει, ακόμα και αν εκείνη τη στιγμή το προϊόν βρισκόταν στην άλλη άκρη του πλανήτη.
- ∅ Αλλά το πιο πρακτικό και πιο σημαντικό όφελος για τον καταναλωτή από το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι το ότι ο καθένας βρίσκει αυτό που θέλει, όποτε το θέλει, χωρίς να κάνει βήμα, χωρίς δηλαδή κόπο και χωρίς καμία σπατάλη χρόνου. Με άλλα λόγια απλά και εύκολα ψώνια από το σπίτι ή το γραφείο!

- Πλεονεκτήματα του ηλεκτρονικού εμπορίου για την εταιρία :

Όπως προαναφέραμε, κάθε εταιρία που έχει ηλεκτρονική παρουσία μπορεί να διευρύνει τον κύκλο εργασιών της επεκτείνοντας τα γεωγραφικά όρια των συναλλαγών της. Αυτό σημαίνει πως κάθε επιχείρηση που διαθέτει τα προϊόντα της online μπορεί και αποκτά πελάτες σε περιοχές που βρίσκονται μακριά από την έδρα της, ακόμα και στο εξωτερικό. Με άλλα λόγια, κάθε επιχείρηση που έχει ένα ηλεκτρονικό κατάστημα, είναι σαν να έχει υποκαταστήματα σε πολλές περιοχές και μάλιστα με ελάχιστο λειτουργικό κόστος.

- Ø Κάθε εταιρία που χρησιμοποιεί τις νέες τεχνολογίες- όπως το Internet- γίνεται εξ ορισμού πιο ανταγωνιστική, αφού μπορεί να ενημερώνεται πιο εύκολα για τις τρέχουσες εξελίξεις στο χώρο της. Με άλλα λόγια και με δεδομένο το ότι σε λίγα χρόνια όλες οι εμπορικές δραστηριότητες θα γίνονται μέσω Internet, το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι η νέα μεγάλη πρόκληση για κάθε εταιρία που θέλει να είναι ανταγωνιστική.
- Ø Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές επιτρέπουν την αμφίδρομη σχέση μεταξύ επιχείρησης και καταναλωτή (interaction). Αυτό σημαίνει πως κάθε εταιρία μέσω των ηλεκτρονικών συναλλαγών μπορεί να συλλέξει πολλά στοιχεία για τις συνήθειες, τις ανάγκες και τα γούστα των καταναλωτών και σύμφωνα με αυτά να αναπροσαρμόσει την πολιτική της προς το θετικότερο.
- Ø Τέλος, γνωρίζοντας τις συγκεκριμένες ανάγκες των πελατών τους, οι εταιρίες μπορούν να προχωρήσουν στη δημιουργία συγκεκριμένων προϊόντων είτε ανταποκρινόμενων σε έναν καταναλωτή, είτε σε μια ομάδα καταναλωτών που χρειάζονται ένα νέο προϊόν το οποίο δεν υπάρχει ακόμα στην αγορά.

2.4.2 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

1. Ανταγωνισμός από επιχειρήσεις που ξεκινούν (start-ups).

Τέτοιου είδους επιχειρήσεις μπορούν να παρακινήσουν καθιερωμένες εταιρίες να αναλάβουν δράση, ειδικά αν το διαδίκτυο γίνει ένα σημαντικό κανάλι πωλήσεων για τον συγκεκριμένο κλάδο της βιομηχανίας. Αυτές οι επιχειρήσεις μπορούν να προσελκύσουν μεγάλο αριθμό επενδυτών και μεγάλα ποσά επενδύσεων (για

παράδειγμα, venture capital) και έτσι πιέζουν μέσω του ανταγωνισμού τις μεγάλες επιχειρήσεις να δεχτούν την πρόκληση.

2. Ευκολία προσαρμογής στις δυνατότητες του διαδικτυακού εμπορίου.

Ειδικοί αναλυτές από την πλευρά των καταναλωτών στο διαδίκτυο έχουν επισημάνει ότι ορισμένα προϊόντα και υπηρεσίες πωλούνται ευκολότερα μέσω του διαδικτύου από κάποια άλλα. Προϊόντα τα οποία βασίζονται στην πληροφόρηση, για παράδειγμα, είναι τυπικά πιο εύκολο να πωληθούν ηλεκτρονικά τόσο από άλλες επιχειρήσεις όσο και από τους τελικούς καταναλωτές, απ' ότι ορισμένα προϊόντα τα οποία οι αγοραστές χρειάζονται να έρχονται σε άμεση επαφή μαζί τους και οπότε προσφέρονται μόνο σε καταστήματα ή σε εκθέσεις. Η τάση αυτή βοηθά στην κατανόηση της μεγάλης ανάπτυξης των κλάδων των επενδύσεων και των ταξιδιών και της καθιέρωσής τους ως πρωτοπόρους στον τομέα του ηλεκτρικού διεπιχειρείν.

3. Παρουσία πρόδρομων ηλεκτρονικών εφαρμογών.

Οι κορυφαίοι κλάδοι στην υιοθέτηση εφαρμογών της ηλεκτρονικής διεπιχειρηματικότητας έχουν ήδη κάνει ορισμένες επενδύσεις σε προ-δικτυακές εφαρμογές πληροφορικής. Για παράδειγμα, ο κλάδος του τουρισμού χρησιμοποιεί ηλεκτρονικά συστήματα κράτησης θέσεων για πάνω από μία δεκαετία. Οι τράπεζες έχουν επιτρέψει στους πελάτες τους να συναλλάσσονται μαζί τους ηλεκτρονικά με την χρήση αυτόματων μηχανημάτων για πάνω από δύο δεκαετίες.[21]

2.5 ΔΙΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΑΓΟΡΕΣ

Οι ηλεκτρονικές αγορές μπορούν να περιγραφούν ως εικονικά online εμπορικά κέντρα, όπου αγοραστές, προμηθευτές, διανομείς και πωλητές βρίσκουν και ανταλλάσσουν πληροφορίες, διεξάγουν εμπορικές συναλλαγές και συνεργάζονται μεταξύ τους μέσω πληροφοριακών πυλών και εργαλείων εμπορικής συνεργασίας. Άλλοτε λειτουργούν αποκλειστικά ως πλατφόρμες ηλεκτρονικού εμπορίου (όταν προσφέρουν μόνο υπηρεσίες συναλλαγών), και άλλοτε αποτελούν σημαντικό εργαλείο του η-επιχειρείν, όταν παρέχουν ολοκληρωμένες λύσεις για τη διεκπεραίωση ενδοεπιχειρησιακών διαδικασιών.

Το φαινόμενο των ηλεκτρονικών αγορών βρίσκεται σε μεγάλη ανάπτυξη τα τελευταία χρόνια λόγω της δυνατότητας πρόσβασης σε μεγαλύτερο αριθμό πελατών και της εξοικονόμησης χρημάτων για την προώθηση των προϊόντων. Στις μεγαλύτερες χώρες του κόσμου οι εταιρείες αναπτύσσουν υπηρεσίες ηλεκτρονικού

εμπορίου παρέχοντας τα προϊόντα - υπηρεσίες τους μέσω του διαδικτύου. Εάν και το ηλεκτρονικό εμπόριο επιχείρησης προς καταναλωτή είναι πιο γνωστό η πραγματικότητα είναι ότι το ηλεκτρονικό εμπόριο επιχείρησης προς επιχείρηση είναι το πρώτο το οποίο εμφανίστηκε και ο τύπος του σήμερα είναι πιο ανεπτυγμένος σε επίπεδο όγκου συναλλαγών. Το EDI (Electronic Data Interchange) η ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των επιχειρήσεων, αποτέλεσε την εφαρμογή του ηλεκτρονικού εμπορίου. Το υψηλό όμως κόστος για την εφαρμογή του περιορίσε την χρήση του. Η έλευση του internet άνοιξε νέους δρόμους σε σχέση με την ηλεκτρονική επιχειρηματικότητα αφθονώντας στην σημερινή εποχή στην λειτουργία ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών αγορών, (εξειδικευμένων δηλαδή δικτυακών τόπων) που διαφοροποιούνται κατά βιομηχανικό κλάδο.

Οι ηλεκτρονικές διεπιχειρηματικές αγορές είναι εξειδικευμένοι δικτυακοί τόποι, όπου πολλαπλοί προμηθευτές και αγοραστές πραγματοποιούν επιχειρηματικές συναλλαγές μέσω του διαδικτύου. [21]

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΜΟΝΤΕΛΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

3.1 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗΣ ΤΥΠΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

Η αποτύπωση των τυπικών διαδικασιών μιας επιχείρησης και των αντίστοιχων εφαρμογών που τις υποστηρίζουν μπορεί να υλοποιηθεί με πολλαπλούς τρόπους και να βασισθεί σε πλήθος διαφορετικών μεθοδολογιών και εργαλείων που κατά καιρούς έχουν αναπτυχθεί.

Στο συγκεκριμένο μεθοδολογικό πλαίσιο χρειάζεται να αξιοποιηθεί μια διαδικασία χαρτογράφησης διαδικασιών και εφαρμογών τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας, η οποία μπορεί να παράγει αποτελέσματα συγκρίσιμα με αυτά που προκύπτουν από διεθνείς και Ευρωπαϊκούς οργανισμούς με συναφές αντικείμενο,

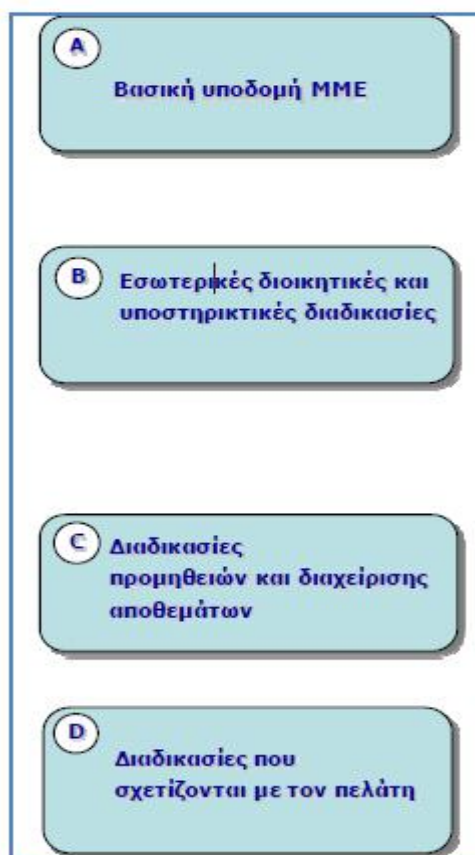
Δεδομένου ότι δεν γίνεται ειδική αναφορά σε επιμέρους κλάδους, η μεθοδολογία χαρτογράφησης των τυπικών διαδικασιών των μικρομεσαίων επιχειρήσεων και των αντίστοιχων εφαρμογών τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας που τις υποστηρίζουν, θα πρέπει να αναδεικνύει το σύνολο των γενικών χαρακτηριστικών παρόμοιων διαδικασιών, χωρίς όμως να υπολείπεται σε ακρίβεια. Για τους παραπάνω λόγους, χρησιμοποιείται για την αποτύπωση το μεθοδολογικό εργαλείο «e-business scoreboard»

Το e-business scoreboard, επιτρέπει την αποτύπωση των εσωτερικών διαδικασιών μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων και των αντίστοιχων εφαρμογών τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας που τις υποστηρίζουν, ανεξαρτήτως κλάδου, ή μεγέθους, και συνεπώς αντανακλά σε σημαντικό βαθμό τις απαιτήσεις του συγκεκριμένου έργου.

Το e-business scoreboard, βασίζεται στη μεθοδολογία balanced scorecard, ώστε να αποτυπώσει τις λειτουργίες του οργανισμού με τέσσερις διαφορετικές οπτικές [17] :

- Τις βασικές του υποδομές.
- Τις εσωτερικές διοικητικές και υποστηρικτικές διαδικασίες.
- Τις διαδικασίες προμηθειών και παραγωγής.
- Τις διαδικασίες που σχετίζονται με τον πελάτη.

Πίνακας 5 : Βασικές δομές μικρομεσαίας επιχείρησης



Πηγή http://www.observatory.gr/files/meletes/Dlv7_PlanoDrasewn.pdf

Σε κάθε μια από τις παραπάνω οπτικές, αντιστοιχίζονται εφαρμογές τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας που τις υποστηρίζουν.

Από τη συγκεκριμένη μεθοδολογία, πρόκειται να προκύψουν 16 μεγάλες κατηγορίες εφαρμογών τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας, οι οποίες κατηγοριοποιούνται στις παραπάνω μεγάλες ομάδες εσωτερικών διαδικασιών των επιχειρήσεων.

Επίσης σημαντική είναι η αναλυτική καταγραφή των εσωτερικών διαδικασιών/αναγκών (business events) των μικρομεσαίων επιχειρήσεων και οι αλληλεπιδράσεις τους με τις εφαρμογές τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας.

Στη συνέχεια θα γίνει αναλυτική παράθεση των εφαρμογών τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας (με επιμέρους λειτουργικά και τεχνικά χαρακτηριστικά τους), ώστε να μπορούν να επιτελούν το σκοπό της αυτοματοποίησης των εσωτερικών διαδικασιών. [17]

3.2 ΜΟΝΤΕΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

Ένα από τα μεγάλα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι μοντέρνες επιχειρήσεις είναι η ενοποίηση (integration) σε διάφορα επίπεδα. Ενοποίηση μεταξύ άλλων στις επιχειρηματικές αγορές, ανάμεσα σε προμηθευτές και κατασκευαστές, στον σχεδιασμό και την κατασκευή, στα μη μονοπωλιακά συστατικά υλικού και λογισμικού. Η επιχειρηματική ενοποίηση δεν είναι πια πρόβλημα μόνο των φυσικών εφαρμογών και των εφαρμογών λογισμικού, αλλά υπάρχει ανάγκη να επιτευχθεί μέσω της χρήσης υπαρχόντων και νέων πόρων για την ικανοποίηση των επιχειρησιακών στόχων.

Η επιχειρηματική μοντελοποίηση γεννήθηκε στις ΗΠΑ στις αρχές της δεκαετίας του '80. Όταν υιοθετήθηκε και στην Ευρώπη στα μέσα της δεκαετίας, είχαν ήδη ξεκινήσει τα πρώτα έργα για την ανάπτυξη τεχνικών μοντελοποίησης. Η επιχειρηματική μοντελοποίηση αποτελεί ένα σύνολο δραστηριοτήτων ή διαδικασιών που χρησιμοποιούνται για την ανάπτυξη των διαφόρων τμημάτων ενός επιχειρηματικού μοντέλου. Μπορεί επίσης να προσδιοριστεί σαν την εξωτερίκευση της επιχειρηματικής γνώσης, που αναπαριστάνει την οργάνωση και τις λειτουργίες μιας επιχείρησης (όπως διαδικασίες, συμπεριφορά, δραστηριότητες, πληροφορίες, ροές υλικών και αντικειμένων, πόροι, αρχιτεκτονική και υποδομή συστήματος).

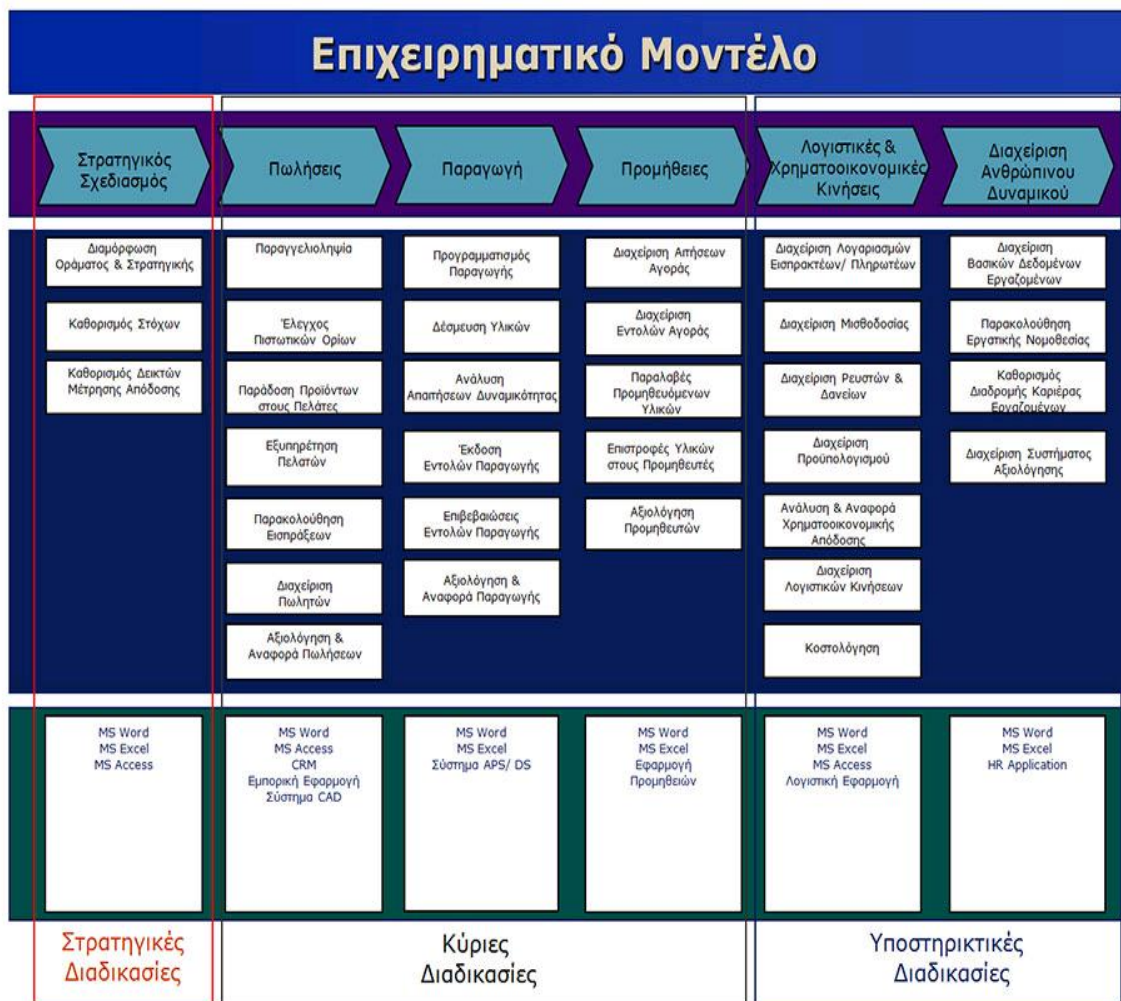
Συνολικά, οι στόχοι και τα οφέλη της επιχειρηματικής μοντελοποίησης παρουσιάζονται παρακάτω:

- Επιχειρηματική ενοποίηση.
- Ανάλυση επιχείρησης.
- Κατανόηση και αναπαράσταση του τρόπου λειτουργίας μιας επιχείρησης.
- Κεφαλαιοποίηση της αποκτούμενης γνώσης και τεχνογνωσίας για επαναχρησιμοποίηση.
- Σχεδιασμός ή επανασχεδιασμός μέρους μιας επιχείρησης.
- Ανάλυση τμημάτων επιχείρησης.
- Προσομοίωση της συμπεριφοράς της επιχείρησης για διάφορες περιπτώσεις της αγοράς.
- Βελτίωση του μηχανισμού λήψης αποφάσεων της επιχείρησης.
- Έλεγχος, συντονισμός και παρακολούθηση τμημάτων της επιχείρησης.

Οι τεχνικές μοντελοποίησης είναι πολύ σημαντικές και η χρησιμότητά τους έγκειται στην υποστήριξη νέων προσεγγίσεων για την μετατροπή και βελτίωση μιας

επιχείρησης, για την ανάπτυξη έξυπνων οργανισμών και νέων δικτυωμένων οργανισμών. Τα μοντέλα που προκύπτουν, ανάλογα με την τεχνική από την οποία προήλθαν προσφέρουν μια περιεκτική και κατανοητή δομή των διαδικασιών στους επιχειρηματικούς αναλυτές, τους προγραμματιστές, αλλά και τα διοικητικά στελέχη μιας επιχείρησης. [11]

Πίνακας 6 : Ενδεικτικό Επιχειρηματικό Μοντέλο



Πηγή Λατάνης Κ

3.3 ΜΟΝΤΕΛΟ ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

Αυτοματοποίηση επιχειρησιακής διαδικασίας, ή BPA, είναι η διαδικασία που μια επιχείρηση χρησιμοποιεί για να περιέχει τις δαπάνες. Αποτελείται από να ενσωματώσει τις εφαρμογές, τέμνουσα εργασία οπουδήποτε είναι δυνατόν, και τη χρησιμοποίηση των εφαρμογών λογισμικού σε όλη την οργάνωση.

Δεδομένου ότι τα περισσότερα συστήματα τεχνολογιών πληροφορικής είναι εγγενώς μηχανές αυτοματοποίησης σε τους, μια έγκυρη επιλογή είναι να επεκταθεί η λειτουργία τους για να επιτρέψει την επιθυμητή αυτοματοποίηση, που δημιουργεί τους προσαρμοσμένους συνδέσμους μεταξύ των ανόμοιων συστημάτων εφαρμογής όπου απαιτούνται. Αυτή η προσέγγιση σημαίνει ότι η αυτοματοποίηση μπορεί να προσαρμοστεί συγκεκριμένα στο ακριβές περιβάλλον της οργάνωσης, στο μειονέκτημα που μπορεί να είναι χρονοβόρο να βρεθούν οι απαραίτητες δεξιότητες είτε εσωτερικά είτε στην αγορά.

Ένας τομέας της συζήτησης υπάρχει ως προς το εάν BPA είναι ένας ευδιάκριτος τομέας της δραστηριότητας ίδια δικαιώματα ή μόνο ένα υποσύνολο μιας ευρύτερης δραστηριότητας γνωστής ως BPM. Λαμβάνοντας υπόψη την ομοιότητα στην ορολογία δεν είναι εκπληκτικό ότι οι περισσότεροι περιστασιακοί παρατηρητές θα τους θεωρούσαν στενά συνδεδεμένους εάν όχι ίδιους. Εντούτοις, στους εμπειρογνώμονες σε αυτές τις περιοχές φέρνουν τις πολύ ευδιάκριτες έννοιες, ακόμα κι αν είναι τελικά συμπληρωματικές έννοιες. Για να εξηγήσει αυτόν τον περαιτέρω είναι απαραίτητο να συνοψιστούν οι απόψεις κάθε στρατόπεδου:

Το στρατόπεδο BPM βεβαιώνει ότι προτού να μπορέσει να αυτοματοποιηθεί οποιαδήποτε διαδικασία, είναι απαραίτητο να καθοριστούν (συχνά σε πολύ στρατηγικό επίπεδο ή enterprise-wide) όλες οι επιχειρησιακές διαδικασίες που τρέχουν μέσα σε μια οργάνωση. Από αυτό οι διαδικασίες μπορούν να επαναπροσδιοριστούν και να βελτιστοποιηθούν όπου είναι απαραίτητο, συμπεριλαμβανομένης της αυτοματοποίησης.

Το στρατόπεδο BPA δηλώνει ότι έως ότου αυτοματοποιείται μια διαδικασία, δεν υπάρχει καμία πραγματική αξία στην ανάλυση και τον καθορισμό της, και ότι ο κύκλος της επιχειρησιακής αλλαγής είναι τόσο γρήγορος που απλά δεν υπάρχει χρόνος να καθοριστεί κάθε διαδικασία πριν επιλέγει που για να εξετάσει με την αυτοματοποίηση, και ότι παραδίδοντας τα άμεσα οφέλη δημιουργεί περισσότερη αξία.

Δεν υπάρχει καμία συναίνεση μεταξύ της οποίας η άποψη θα επικρατήσει, εντούτοις μπορεί να δει ότι και οι δύο προοπτικές είναι τουλάχιστον συμπληρωματικές ως ένα ορισμένο βαθμό. Μεθοδολογίες βελτίωσης διαδικασίας όπως Αδύνατη κατασκευή και Σίγμα έξι εμφανιστείτε να ευθυγραμμίζετε καλά με την άποψη BPA του κόσμου, δεδομένου ότι ψάχνουν συνεχώς τις επαυξητικές ευκαιρίες να κατασταθούν οι διαδικασίες αποδοτικότερες και να μειωθούν οι ατέλειες, εντούτοις

αυτές οι μεθοδολογίες μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί προς τα κάτω μιας επέκτασης BPM. [21]

3.4 ΜΟΝΤΕΛΑ ΛΗΨΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

Αρκετά μοντέλα επιχειρούν να περιγράψουν τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι παίρνουν αποφάσεις. Ορισμένα από αυτά εστιάζουν στην ατομική λήψη αποφάσεων, ενώ άλλα στη λήψη αποφάσεων από ομάδες.

Η βασική παραδοχή στην οποία στηρίζονται τα ατομικά μοντέλα λήψης αποφάσεων είναι ότι οι άνθρωποι είναι κατά κάποια έννοια λογικά πλάσματα. Η ανάπτυξη του *λογικού μοντέλου* της ανθρώπινης συμπεριφοράς έγινε με βάση την ιδέα ότι οι άνθρωποι επιδίδονται σε υπολογισμούς οι οποίοι είναι κατά βάση συνεπείς και λογικοί και έχουν ως στόχο τη μεγιστοποίηση της αξίας. Σε αυτό το μοντέλο το άτομο προσδιορίζει στόχους, κατατάσσει όλες τις πιθανές εναλλακτικές ενέργειες ανάλογα με τη συμβολή τους σε αυτούς τους στόχους, και επιλέγει εκείνη την εναλλακτική λύση που συμβάλλει περισσότερο. Κατά τη λήψη αποφάσεων πολιτικής οι άνθρωποι επιλέγουν πολιτικές που μοιάζουν περισσότερο με την προηγούμενη πολιτική. Τέλος επισημαίνουν ότι η λήψη αποφάσεων είναι μια συνεχής διεργασία στην οποία οι τελικές αποφάσεις τροποποιούνται πάντοτε. Άλλοι ερευνητές υποστηρίζουν ότι οι άνθρωποι διαφέρουν στον τρόπο με τον οποίο μεγιστοποιούν τις αξίες, καθώς και στα πλαίσια αναφοράς που χρησιμοποιούν για να ερμηνεύουν πληροφορίες και να κάνουν επιλογές. [1]

Το *γνωστικό στυλ* περιγράφει τις βαθύτερες προδιαθέσεις της προσωπικότητας όσον αφορά το χειρισμό πληροφοριών, την επιλογή εναλλακτικών λύσεων και αξιολόγηση των επιπτώσεων. Οι συστηματικοί λήπτες αποφάσεων προσεγγίζουν ένα πρόβλημα με δομημένο τρόπο σύμφωνα με κάποια τυποποιημένη μέθοδο. Συλλέγουν και αξιολογούν τις πληροφορίες σύμφωνα με αυτήν τη δομημένη μέθοδο.

Οι *δαισθητικοί λήπτες αποφάσεων* προσεγγίζουν ένα πρόβλημα με πολλαπλές μεθόδους και κάνουν δοκιμές μέχρι να βρουν μια λύση. Συνήθως αποφεύγουν τη δομημένη συλλογή και αξιολόγηση πληροφοριών.

Συχνά η λήψη αποφάσεων σε γίνεται από μεμονωμένα άτομα αλλά από ολόκληρες ομάδες ή οργανισμούς. Τα *οργανωσιακά μοντέλα λήψης αποφάσεων* παίρνουν υπόψη τα δομικά και πολιτικά χαρακτηριστικά ενός οργανισμού.

Σύμφωνα με τα γραφειοκρατικά μοντέλα λήψης αποφάσεων, ο πιο σημαντικός στόχος ενός οργανισμού είναι η αυτοσυντήρηση του. Η μείωση της αβεβαιότητας είναι ένας άλλος σημαντικός στόχος. Αυτά τα μοντέλα γενικώς παρουσιάζουν τους οργανισμούς να μην επιλέγουν και να μην αποφασίζουν κατά μια ορθολογική έννοια. Οτιδήποτε κάνουν οι οργανισμοί είναι αποτέλεσμα προτύπων διαδικασιών λειτουργίας που έχουν διαμορφωθεί στη διάρκεια πολλών ετών ενεργού χρήσης τους.

Οι οργανισμοί σπάνια αλλάζουν αυτές τις πρότυπες διαδικασίες λειτουργίας επειδή αυτό μπορεί να συνεπάγεται αλλαγές στο προσωπικό και να εμπεριέχει κινδύνους. Από τα ανώτερα διοικητικά στελέχη και οι ηγέτες προσλαμβάνονται για να συντονίζουν και να καθοδηγούν τον οργανισμό σύντομα παγιδεύονται και αυτοί στις τυποποιημένες λύσεις του οργανισμού. Φυσικά μερικοί οργανισμοί κάνουν αλλαγές μαθαίνουν νέους τρόπους συμπεριφοράς και μπορούν να καθοδηγούν

Στα πολιτικά μοντέλα λήψης αποφάσεων οτιδήποτε κάνει ο οργανισμός είναι αποτέλεσμα πολιτικών συναλλαγών μεταξύ των ηγετικών στελεχών και ομάδα ενδιαφερομένων. Οι οργανισμοί δεν καταλήγουν σε λύσεις που επιλέγονται για να λύσουν κάποιο πρόβλημα αλλά καταλήγουν σε συμβιβασμούς οι οποίοι αντανακλούν τις συγκρούσεις, τους βασικούς συμμετόχους, τα διαφορετικά ενδιαφέροντα, τον άνισο καταμερισμό δυνάμεων και τη σύγχυση που είναι σύμφυτα με την πολιτική. Μια θεωρία λήψης αποφάσεων που ονομάζεται *μοντέλο του καλαθιού των αχρήστων* υποστηρίζει ότι οι οργανισμοί δεν είναι ορθολογικοί. Η λήψη αποφάσεων είναι κατά κύριο λόγο συμπτωματική και αποτελεί προϊόν ενός ρεύματος λύσεων, προβλημάτων και καταστάσεων που συνδυάζονται κατά τύχη. Το μοντέλο αυτό θα μπορούσε να εξηγήσει για ποιο λόγο οι οργανισμοί ορισμένες φορές εφαρμόζουν λάθος λύσεις σε λάθος προβλήματα. [1]

3.5 ΜΟΝΤΕΛΟ ΑΛΥΣΙΔΑΣ ΤΗΣ ΑΞΙΑΣ

Τα Πληροφοριακά Συστήματα μπορούν να ενταθούν στην επιχειρηματική στρατηγική της εταιρίας έτσι ώστε να έχουν δραστικό ρόλο σε αυτήν και να τη βοηθούν στην ανταγωνιστικότητα της. Αυτό είναι δυνατόν να γίνει με το Μοντέλο Αλυσίδας Προστιθέμενης Αξίας το οποίο τονίζει τις διαδικασίες κορμού ή τις υποβοηθητικές διαδικασίες προσθέτοντας αξία στα προϊόντα ή υπηρεσίες και ακόμα βοηθά στην επίτευξη του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Σύμφωνα με τη θεώρηση

αυτή, κάθε επιχείρηση μπορεί να μελετηθεί σαν μια σειρά από δραστηριότητες αξίας που εκτελούνται για το σχεδιασμό, την παραγωγή, τη διανομή και την υποστήριξη του προϊόντος της.

Η αλυσίδα αξίας συνδέει τις δραστηριότητες μιας επιχείρησης με κύρια λειτουργικά της τμήματα. Εν συνεχεία, προσπαθεί να αξιολογήσει ξεχωριστά την συνεισφορά κάθε λειτουργικού τμήματος στην συνολική προστιθέμενη αξία της επιχείρησης. Η ιδέα αυτή χρησιμοποιήθηκε στην λογιστική ανάλυση πριν ο Porter την εφαρμόσει στην στρατηγική ανάλυση. Ουσιαστικά, αυτό που έκανε ήταν να συνδέσει μαζί δύο διαφορετικούς τομείς της επιχείρησης τη προστιθέμενη αξία που συνεισφέρει κάθε μέρος της επιχείρησης σε ολόκληρη την επιχείρηση και τη συνεισφορά σε ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα για ολόκληρη την επιχείρηση που μπορεί να δημιουργήσει κάθε ένα από αυτά τα μέρη.

Η αλυσίδα αξίας εντοπίζει εννέα σχετικές ενέργειες οι οποίες δημιουργούν αξία και κόστος σε μία συγκεκριμένη επιχείρηση. Οι εννέα αυτές ενέργειες που δημιουργούν αξία συνίστανται από *πέντε κύριες* και *τέσσερις υποστηρικτικές ενέργειες*.

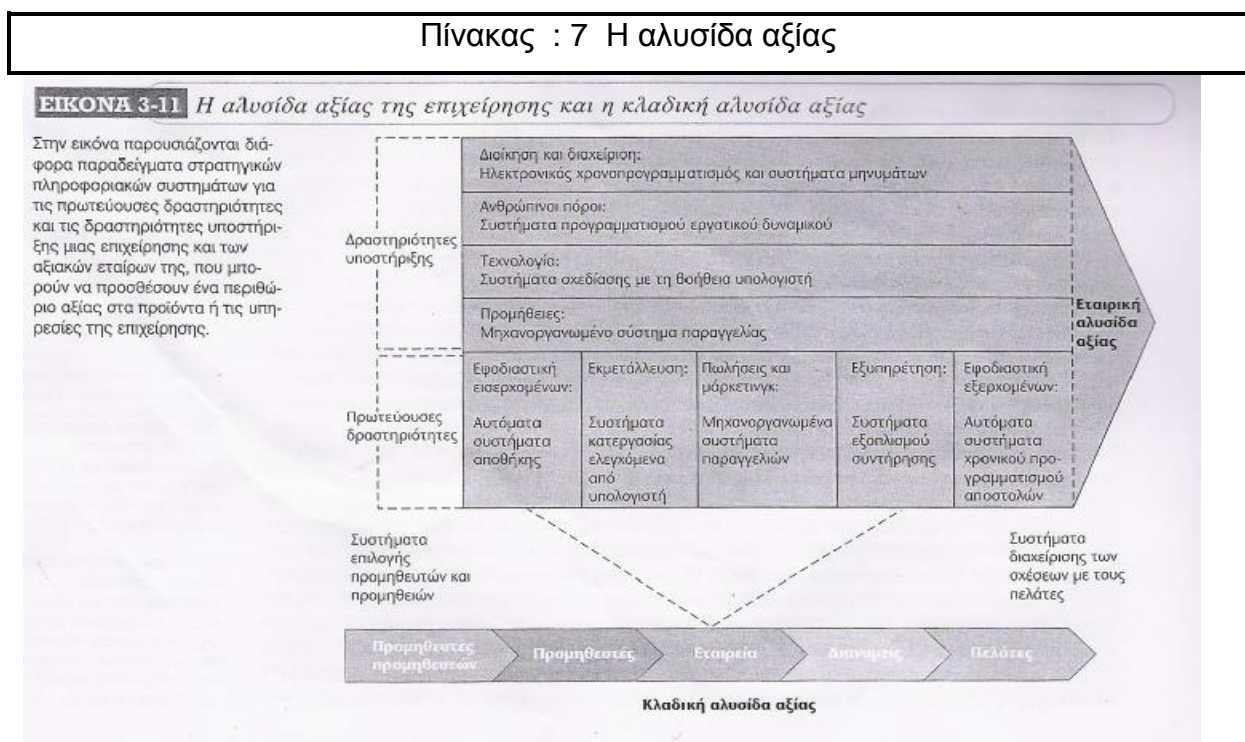
Οι κύριες ενέργειες έχουν να κάνουν κατά κανόνα με τη δημιουργία, διανομή, προώθηση και υποστήριξη του προϊόντος. Μεταξύ των κύριων λειτουργιών συγκαταλέγονται οι εξής [2]:

- Λειτουργίες Χειρισμού Εισερχομένων : Δηλαδή την παραλαβή, την αποθήκευση, τα αποθέματα, το χειρισμό εισερχομένων
- Λειτουργίες Παραγωγής : Περιλαμβάνει την κατασκευή, την συναρμολόγηση, τη συσκευασία καθώς και τους δειγματικούς ελέγχους.
- Διαχείριση Εξερχόμενων : Όπως η αποθήκευση, οι παραγγελίες και την παράδοση.
- Marketing και Πωλήσεις : Περιλαμβάνει την έρευνα αγοράς την τιμολόγηση, τα κανάλια διανομής, τη διαφήμιση καθώς και την πώληση.
- Υπηρεσίες Μετά την Πώληση : Οι επί μέρους λειτουργίες «μετά την πώληση» αφορούν: το υπηρεσίες προς το πελάτη, τις επισκευές, τα ανταλλακτικά καθώς και τις αναβαθμίσεις.

Οι υποστηρικτικές ενέργειες περιβάλλουν τις κύριες και παρέχουν την απαραίτητη υποδομή για τη διασφάλιση τους. Στον εντοπισμό των υποστηρικτικών λειτουργιών μπορούμε να διακρίνουμε [2] :

- Προμήθειες – Αγορές : Οι επί μέρους λειτουργίες της διαχείρισης των προμηθειών αφορούν: τις πρώτες ύλες, τα ανταλλακτικά καθώς και τα μηχανήματα που χρησιμοποιούμε.
- Έρευνα & Ανάπτυξη : Οι ακόλουθες λειτουργίες της έρευνας και ανάπτυξης αφορούν: την αυτοματοποίηση, το τμήμα έρευνας και ανάπτυξης, τις πατέντες, τον σχεδιασμό καθώς και τις καινοτομίες.
- Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων : Οι επί μέρους λειτουργίες της διοίκησης ανθρωπίνων πόρων αφορούν: τη στελέχωση, την ανάπτυξη, τη διεύθυνση, την παρακίνηση καθώς και τον έλεγχο.
- Εσωτερική Υποδομή : Οι υπολειτουργίες της εσωτερικής υποδομής αφορούν: το οργανόγραμμά μας, τη στρατηγική που ακολουθούμε καθώς και τα νομικά - οικονομικά θέματα.

Ο Porter σκιαγράφησε την διαδικασία αυτή στο παρακάτω διάγραμμα



Πηγή Laudon, K.C. & Laudon P.L. & Μανθου Β (2009)

Το Μοντέλο Αλυσίδας Προστιθέμενης Αξίας αποτελεί επιχειρηματική στρατηγική για μια επιχείρηση παρέχοντας της δυνατότητες, για [1] :

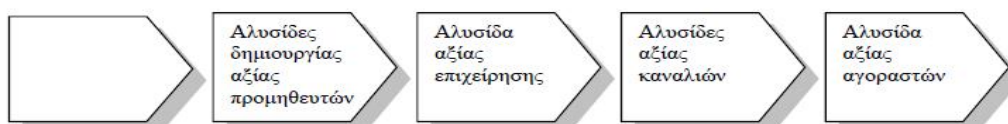
- Διαφοροποίηση Προϊόντος, δηλαδή μοναδικά προϊόντα που δύσκολα αντιγράφονται από τους ανταγωνιστές

- Εστιασμένη Διαφοροποίηση, δίνει τη δυνατότητα ανάπτυξης “market niches” δηλαδή θέσεων αγοράς για εξειδικευμένα προϊόντα / υπηρεσίες, όπου η επιχείρηση είναι πιο ανταγωνιστική
- Αποδοτικό Σύστημα Επικοινωνίας με Πελάτες, το οποίο συνδέει άμεσα τη συμπεριφορά του καταναλωτή / πελάτη με τις αλυσίδες διανομής, παραγωγής, και εφοδιασμού.
- Κόστη Αλλαγής, δηλαδή το κόστος σε χρόνο, πόρους και χρήμα που υφίσταται ένας πελάτης ή εταιρεία όταν αλλάζει από έναν προμηθευτή σε έναν άλλο.

Παρακάτω θα δούμε τον σπουδαίο ρόλο των νέων τεχνολογιών στην σχέση κόστους και απόδοσης των διαφορετικών ενεργειών της αλυσίδας αξίας που είναι αναγκασμένη να φέρει εις πέρας κάθε επιχείρηση. Η επιτυχία της επιχείρησης δεν εξαρτάται μόνο απ’ τον τρόπο με τον οποίο φέρει εις πέρας την εργασία του κάθε τμήμα, αλλά και από το πόσο καλά είναι συντονισμένες οι ενέργειες των τμημάτων. Πολύ συχνά ορισμένα τμήματα της επιχείρησης ενεργούν έτσι ώστε να μεγιστοποιήσουν τα συμφέροντά τους μάλλον παρά τα συμφέροντα της επιχείρησης και των πελατών τους. Όπως θα δούμε παρακάτω, οι νέες τεχνολογίες έχουν αλλάξει τον τρόπο επικοινωνίας και συνεργασίας των τμημάτων των επιχειρήσεων, αυτό είχε ως αποτέλεσμα την ανάγκη για δημιουργία νέων τρόπων οργάνωσης και διοίκησης των τμημάτων και των επιχειρήσεων γενικά.

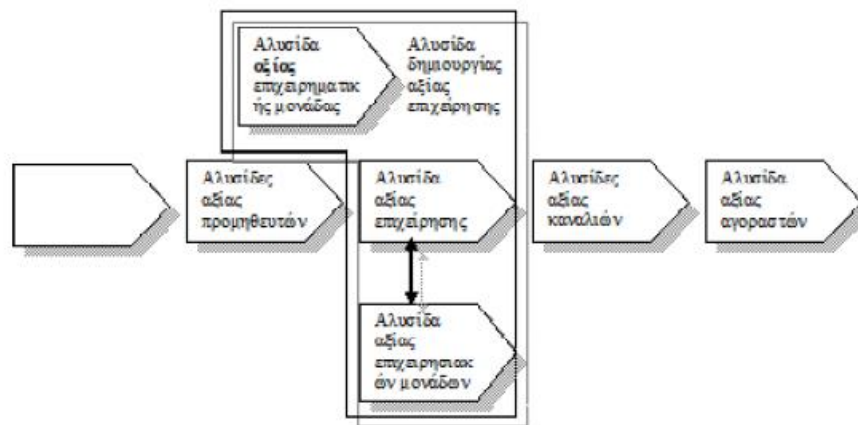
Στην ανωτέρω ανάλυση της αλυσίδας δημιουργίας αξίας, ο M. Porter κατέληξε ότι χρειάζεται να προστεθεί ακόμα μία σημαντική ανάλυση. Οι επιχειρήσεις είναι μέρος ενός ευρύτερου συστήματος προστιθέμενης αξίας συμπεριλαμβάνοντας τις αλυσίδες δημιουργίας αξίας προσφοράς και διανομής και τις αλυσίδες δημιουργίας αξίας των καταναλωτών. [2]

i. Επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε ένα κλάδο της αγοράς



Πηγή: Porter, M. 1985

ii. Επιχειρήσεις με αρκετές διαφορετικές μονάδες, κάθε μία με την δική της αλυσίδα δημιουργίας αξίας



Πηγή: Porter, M. 1985

Σχεδόν όλες οι επιχειρήσεις προμηθεύονται κάποια πράγματα από εξωτερικούς φορείς, όπως υλικά συσκευασίας, συμβουλευτικές υπηρεσίες, ηλεκτρική ενέργεια κλπ. Με τον ίδιο τρόπο, πολλές επιχειρήσεις δεν διανέμουν τα προϊόντα τους ή τις υπηρεσίες τους απευθείας στον τελικό καταναλωτή αλλά μέσω αντιπροσώπων, χονδρέμπορων, λιανέμπορων κλπ. Με την κάθετη ολοκλήρωση επιχειρείται βελτίωση της απόδοσης μέσω ιδιοκτησίας περισσότερων τμημάτων του συστήματος αξίας, αποσκοπώντας στην επίτευξη περισσότερων εσωτερικών διασυνδέσεων. Ένας πιο πρόσφατος τρόπος σκέψης είναι η διοίκηση ολικής ποιότητας που αναζητά κι αποβλέπει στη βελτίωση, μέσω στενότερων σχέσεων μεταξύ των επιμέρους αλυσίδων αξίας. Έτσι, πολλοί κατασκευαστές επεκτείνουν τη συνεργασία τους με τους προμηθευτές και διανομείς, ακόμα και στα αρχικά στάδια δημιουργίας του προϊόντος.

Οι ανταγωνιστές μπορεί να χρησιμοποιούν το ίδιο ή διαφορετικό σύστημα δημιουργίας αξίας, μερικοί προμηθευτές και διανομείς είναι καλύτεροι από άλλους με την έννοια ότι αυτοί προσφέρουν χαμηλότερες τιμές, γρηγορότερες υπηρεσίες και πιο αξιόπιστα προϊόντα. Πραγματικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα μπορεί να προέλθει από την χρησιμοποίηση των καλύτερων προμηθευτών και διανομέων. Νέα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα μπορεί να αποκομισθούν από την χρήση νέων τεχνολογικών συστημάτων διανομής ή επιτυγχάνοντας μια νέα καλή σχέση με έναν προμηθευτή. Η ανάλυση ενός τέτοιου συστήματος αξίας όχι μόνο απαιτείται αλλά επιβάλλεται για μια επιχείρηση και ειδικά για μια μικρομεσαία επιχείρηση που εξαρτάται η βιωσιμότητα της ακόμα και από την πιο μικρή λεπτομέρεια. Το σύστημα δημιουργίας αξίας εξετάζει τις υπάρχουσες επιδράσεις που ασκούνται από τους

εξωτερικούς φορείς στις επιχειρήσεις ενώ η αλυσίδα δημιουργίας αξίας αναλύει τις εσωτερικές δραστηριότητες της επιχείρησης. Και τα δύο αυτά συστήματα μπορούν να προσφέρουν αρκετά στην στρατηγική ανάλυση, το μόνο πρόβλημα είναι ότι επικεντρώνονται στις υπάρχουσες εσωτερικές και εξωτερικές συνθήκες της επιχείρησης με κίνδυνο να απολέσουν στρατηγικές ευκαιρίες που δημιουργούνται εκτός της υπάρχουσας δομής και του τομέα δραστηριοτήτων της κάθε επιχείρησης.
[1],[2]

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΕΠΑΝΑΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΣΥΓΧΡΟΝΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ

4.1 ΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

Ένας από τους πιο πλήρεις ορισμούς της τεχνολογίας δίνεται από τον Αγραφιώτη (2000) σύμφωνα με τον οποίο τεχνολογία είναι: «Το σύνολο των υλικών στοιχείων, των διαδικασιών για την επιτέλεση μια λειτουργίας που έχει θεωρηθεί χρήσιμη, και επίσης τα σχήματα σκέψης και οι θεωρίες που ενοποιούν και θεμελιώνουν αυτά τα σύνολα.»[3]

Η σύγχρονη εποχή περιλαμβάνει μηχανήματα, εξοπλισμούς, εργαλεία, τεχνικές υπολογισμού και ελέγχου, μεθόδους σχεδιασμού, ορθολογισμούς, σχήματα σκέψης, δηλαδή η τεχνολογία αποτελείται από πολλαπλά και ετερογενή στοιχεία.

Ο γνωστός οικονομολόγος J.K. Galbraith σε έναν πιο λιτό ορισμό αναφέρει ως ορισμό της τεχνολογίας: «Η συστηματική εφαρμογή επιστημονικής ή άλλης οργανωμένης γνώσης για εκτέλεση πρακτικών σκοπών».

Ο Μ. Ξανθάκης (2001), δίνοντας έναν ορισμό της τεχνολογίας αναφέρει: «Η τεχνολογία είναι ευρύτερος όρος που περιλαμβάνει ένα σύνολο γνώσεων που αφορούν την παραγωγική διαδικασία.». Έτσι, το τεχνολογικό επίπεδο μιας χώρας ή μιας επιχείρησης δεν μπορεί να μετρηθεί ακριβώς, αλλά χρησιμοποιούνται τεχνολογικοί δείκτες, όπως ο αριθμός των δημοσιεύσεων, των διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας, η συχνότητα εμφάνισης νέων προϊόντων στην αγορά κλπ. Τα βασικά χαρακτηριστικά της τεχνολογίας, δηλαδή η αδιαιρετότητα της, η μη εξάντληση από τη χρήση της και η δυνατότητα (σε ορισμένες περιπτώσεις) ιδιοποίησης της δημιουργούν ιδιαίτερες δυσκολίες στη δημιουργία μιας αγοράς τεχνολογίας, με αποτέλεσμα οι επιχειρήσεις να πρέπει να αναπτύσσουν μια στρατηγική προσέγγισης της τεχνολογίας διαφορετική από τη κλασική διαδικασία προμηθειών προϊόντων ή υπηρεσιών. [13]

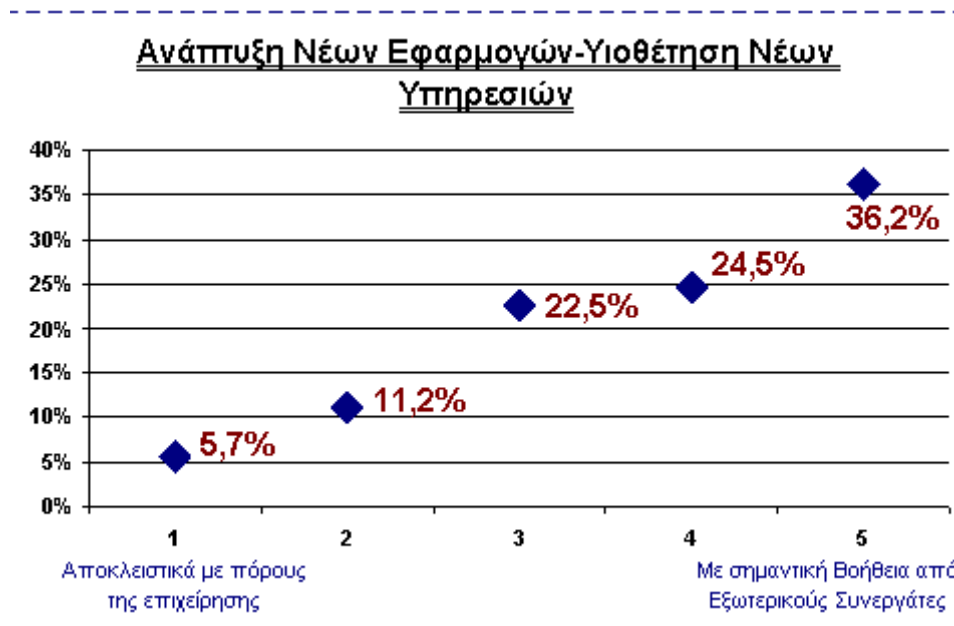
Στην πρώτη περίπτωση ο όρος τεχνολογία αναφέρεται στην εφαρμογή του συνόλου των γνώσεων που έχουμε για την επίλυση ανθρώπινων προβλημάτων σε ατομικό ή κοινωνικό επίπεδο. Ένας πιο στενός αλλά περισσότερο λειτουργικός

ορισμός είναι αυτός που περιγράφει τη τεχνολογία ως το σύνολο των διαδικασιών, των εργαλείων, των μεθόδων και του εξοπλισμού που προσφέρεται σε κάθε εποχή για τη παραγωγή προϊόντων και υπηρεσιών για την κάλυψη ανθρώπινων αναγκών.»

4.2 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Σε ένα δείγμα μικρομεσαίων επιχειρήσεων εξετάστηκε κατά πόσο μια επιχείρηση υιοθετεί νέες υπηρεσίες και αναπτύσσει νέες εφαρμογές. Στο παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζεται μία κλίμακα αριθμημένη από 1 έως 5 η οποία υποδηλώνει:

- Από τον αριθμό 1 έως 2,5 την ανάπτυξη και υιοθέτηση νέων υπηρεσιών αποκλειστικά με δικούς της πόρους και
- Από 2,6 μέχρι 5 με σημαντική βοήθεια από παράγοντες του εξωτερικού περιβάλλοντος όπως οι εξωτερικοί συνεργάτες.

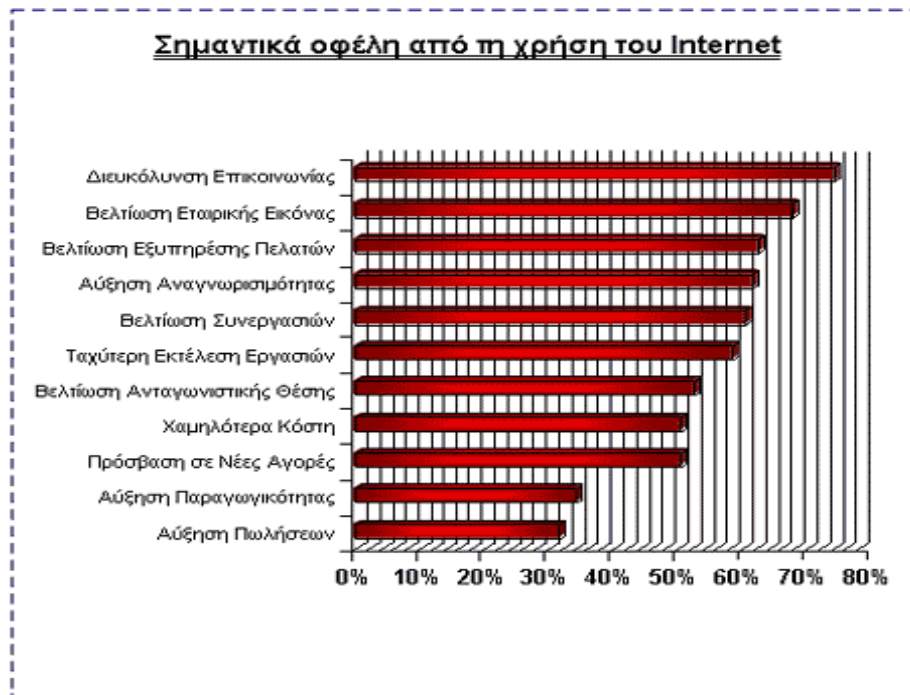


Πηγή: Τεχνολογικό Παρατηρητήριο(www.technowatch.aueb.gr) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Όπως είναι φανερό, οι περισσότερες επιχειρήσεις δεν αισθάνονται έτοιμες και αυτόρκες στο να υιοθετήσουν νέες υπηρεσίες ή να αναπτύξουν νέες εφαρμογές στο Internet στηριζόμενες αποκλειστικά σε δικούς τους πόρους.

Η συντριπτική πλειοψηφία, δηλαδή το 83,2% αισθάνεται ότι είναι απαραίτητη η συμβολή κάποιου τρίτου, εξωτερικού συνεργάτη με μεγαλύτερη εμπειρία και γνώση πάνω στο αντικείμενο.

Για τη δημιουργία του παρακάτω διαγράμματος ομαδοποιήθηκε το σύνολο των οφελών από τη χρήση του Internet σε δύο ομάδες, έτσι όπως τα αντιλαμβάνονται οι ελληνικές επιχειρήσεις. Η πρώτη περιλαμβάνει τα οφέλη εκείνα που σχετίζονται με τη βελτίωση των εσωτερικών λειτουργιών της επιχείρησης (παραγωγή, αποτελεσματικότητα, κτλ) και η δεύτερη εκείνα που αφορούν τις σχέσεις και τη συνεργασία της επιχείρησης με πελάτες, προμηθευτές, συνεργάτες, τον ανταγωνισμό, κτλ.



Πηγή: Τεχνολογικό Παρατηρητήριο(www.technowatch.aueb.gr) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Οι επιχειρήσεις ιεράρχησαν τα παραπάνω οφέλη από το περισσότερο σημαντικό στο λιγότερο και προέκυψαν τα αποτελέσματα. Σε κάθε περίπτωση πάντως, το 80% θεωρεί ότι η διευκόλυνση επικοινωνίας είναι απ' τα σημαντικότερα οφέλη, σε αντίθεση με την αύξηση πωλήσεων που το 30% υποστηρίζει ότι είναι το λιγότερο σημαντικό.

4.3 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

Οι κύριες λειτουργίες της διαχείρισης τεχνολογίας μπορούν να συνοψιστούν σε 4 οι οποίες αναλύονται ως εξής :

4.3.1 ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΚΑΙ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Η εταιρεία, με σκοπό να κάνει τις καλύτερες επιλογές όσων αφορά την τεχνολογία θα πρέπει να προωθήσει μια σειρά από δραστηριότητες, όπως:

- Την περιγραφή και ανάλυση των τεχνολογικών ικανοτήτων της να τα επιδείξουν, οι περισσότερες εταιρείες προστρέχουν σε εξωτερικούς συμβούλους. Έτσι, επιτυγχάνεται ο άριστος συνδυασμός γνώσης της αγοράς αλλά και αντικειμενικότητας. εταιρείας σε σχέση με τους ανταγωνιστές της.
- Την ανάπτυξη μιας μακροπρόθεσμης άποψης για τις τεχνολογικές ανάγκες της εταιρείας σε σχέση με τη στρατηγική της.

Βέβαια, επειδή οι δύο αυτές δραστηριότητες απαιτούν αυξημένη τεχνογνωσία αλλά και αντικειμενικότητα, στοιχεία τα οποία τα στελέχη μιας επιχείρησης είναι δύσκολο να τα επιδείξουν, οι περισσότερες εταιρείες προστρέχουν σε εξωτερικούς συμβούλους. Έτσι, επιτυγχάνεται ο άριστος συνδυασμός γνώσης της αγοράς αλλά και αντικειμενικότητας.

4.3.2 ΒΕΛΤΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Παράμετροι, όπως το κόστος απόσβεσης μιας επένδυσης, οι κοινωνικές πιέσεις για σταδιακή αλλαγή δεξιοτήτων και η αγοραστική δύναμη των πελατών της, πρέπει να παίρνονται υπόψη στις τελικές επιλογές. Έτσι, προκειμένου να βελτιστοποιήσει τη χρήση των ικανοτήτων της μια επιχείρηση οφείλει να εξασφαλίσει:

- Την προώθηση της αποτελεσματικής οργάνωσης για την ανάπτυξη και χρήση νέων τεχνολογιών στο σύνολο της επιχείρησης.
- Την προώθηση και παρακολούθηση της χρήσης ή πώλησης γνώσης που ανήκει στην εταιρεία.
- Την παρακολούθηση και αποτίμηση των ενδο-εταιρικών ερευνητικών δραστηριοτήτων.
- Την προώθηση καινοτομιών προϊόντος και διαδικασίας.

Είναι πολύ συχνό το φαινόμενο της ύπαρξης τεχνολογικών δυνατοτήτων μέσα σε μια εταιρεία, που δεν αξιοποιούνται πλήρως. Η οργάνωση μιας επιχείρησης, σε γενικές γραμμές, ακολουθεί τα προϊόντα και όχι την τεχνολογία της, με αποτέλεσμα ο σημαντικός αυτός παράγοντας να μένει ανεκμετάλλευτος και συχνά να μην

προωθείται ο συνδυασμός γνώσεων που υπάρχουν μέσα στην ίδια εταιρεία και θα επέτρεπαν την βελτίωση της καινοτομικής συμπεριφοράς της.

4.3.3 ΠΡΩΘΗΣΗ ΤΗΣ ΑΥΞΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΕΜΠΛΟΥΤΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ ΜΕΣΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

Ανεξάρτητα από τις γνώσεις που χρησιμοποιεί, μια επιχείρηση οφείλει να έχει πλήρη εικόνα των ευκαιριών που προσφέρονται, προκειμένου να είναι σε θέση να αξιολογήσει σωστά την υιοθέτηση ή μη μιας νέας τεχνολογίας. Είναι λοιπόν απαραίτητο να υπάρχει:

- Συνειδητή μελέτη και επιλογές ενδογενούς ανάπτυξης ή αγοράς τεχνολογίας.
- Συνειδητή προώθηση των τεχνολογικών συνεργασιών με προμηθευτές, πελάτες.
- Βελτίωση των ενδοεταιρικών δυνατοτήτων να κατανοούν και να παρακολουθούν την τεχνολογική εξέλιξη στις τεχνολογίες.

4.3.4 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ

Μια επιχείρηση πρέπει να επιλέγει σωστά και τον τρόπο προστασίας που κατέχει, παίρνοντας υπόψη της αν πρόκειται για γνώση που προστατεύεται νομικά ή όχι. Χρειάζεται λοιπόν:

- Επιλογή του τρόπου προστασίας της εταιρικής τεχνολογίας, διερευνώντας το κόστος και τους κινδύνους σε περίπτωση κατοχύρωσης ή όχι.
- Προώθηση των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας, εφόσον αυτό αξίζει την επένδυση πόρων.
- Παρακολούθηση και προσπάθεια επιρροής στην υιοθέτηση νέων τεχνολογικών προτύπων, που δίνουν μεγάλα περιθώρια κέρδους λόγω της μονοπώλησης της αγοράς, με κυρίαρχο παράδειγμα την Microsoft.

Πολλές φορές οι επιχειρήσεις επικεντρώνουν τις προσπάθειες τους στην εισαγωγή της νέας τεχνολογίας και όχι στη δυνατότητα προστασίας της. Λάθος επιλογές μπορούν να αποβούν μοιραίες για μια εταιρεία. Η παραπάνω ανάπτυξη δίνει μια συνολική ανάλυση της έννοιας της τεχνολογικής διαχείρισης για το εσωτερικό της επιχείρησης.

4.4 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ

Η σημερινή εποχή χαρακτηρίζεται ως η « εποχή της πληροφορίας». Αυτό διότι κατά την περίοδο που διανύουμε έχει αυξηθεί σημαντικά όχι μόνο η ποσότητα και η πολυπλοκότητα των επεξεργασμένων πληροφοριών από μεμονωμένα άτομα και από επιχειρήσεις και οργανισμούς, αλλά και η ταχύτητα επεξεργασίας τους. Ο τρόπος με τον οποίο αποκτούμε και χρησιμοποιούμε τις πληροφορίες έχει επηρεάσει σε μικρότερο ή μεγαλύτερο βαθμό ολόκληρη τη ζωή μας.

Όλο και περισσότεροι άνθρωποι απασχολούνται πλέον στον τομέα της πληροφορίας. Αν και βρισκόμαστε στην εποχή της πληροφορίας, ορισμένες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τους Η/Υ με τον παραδοσιακό τρόπο για βελτίωση της αποδοτικότητας δηλαδή για την υποστήριξη των συναλλαγών ρουτίνας και για τη δημιουργία αναφορών. Λέγοντας παραδοσιακό τρόπο εννοούμε την ύπαρξη Πληροφοριακών Συστημάτων χωρίς την σύνδεσή τους με σύστημα Η/Υ, αφού Πληροφοριακό Σύστημα υπήρχαν πολύ πριν την εμφάνιση των Η/Υ. Όμως τα τελευταία χρόνια όλο και περισσότερες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τους Η/Υ όχι μόνο για τις αποφάσεις του διοικητικού προγραμματισμού και του λειτουργικού ελέγχου αλλά και για την υποστήριξη των αποφάσεων του στρατηγικού σχεδιασμού. Η εξέλιξη αυτής της χρησιμοποίησης των Πληροφοριακών Συστημάτων (ΠΣ) οφείλεται στις δυνατότητες που παρέχουν οι νέες Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας για την υποστήριξη της επιχειρησιακής πολιτικής και στρατηγικής.

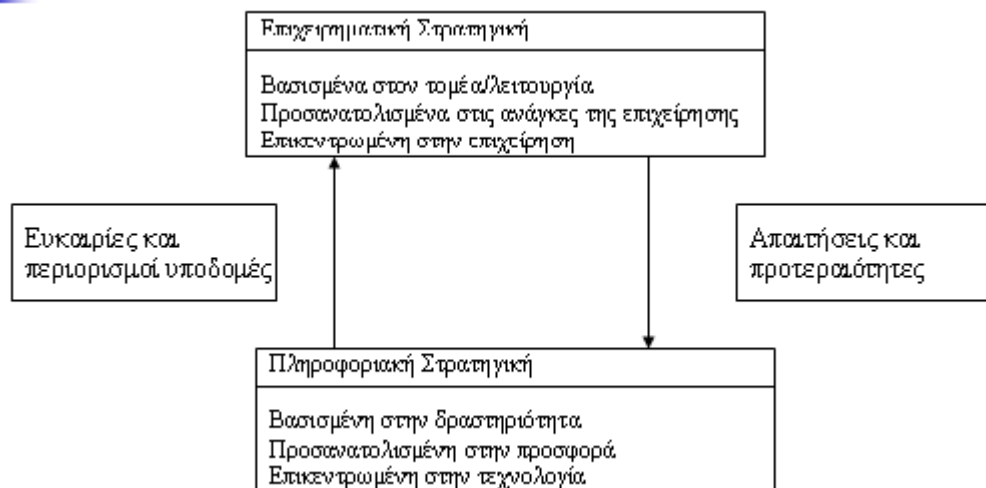
Τι όμως ορίζεται ως πληροφοριακή τεχνολογία; Σύμφωνα με το Υπουργείο Βιομηχανίας της Μεγάλης Βρετανίας, *«Πληροφοριακή Τεχνολογία είναι ο συνδυασμός τριών υφιστάμενων τεχνολογιών, των Η/Υ, των τηλεπικοινωνιών και του αυτοματισμού γραφείου. Επηρεάζει τον τρόπο ζωής, εργασίας και ψυχαγωγίας, καθώς και τη δυνατότητα ανταγωνισμού στην πληροφοριακή κοινωνία»*. Οι τρόποι με τους οποίους χρησιμοποιείται η πληροφοριακή τεχνολογία είναι ποικίλοι. Οι εφαρμογές της πληροφοριακής τεχνολογίας μπορεί να εστιάζονται στις εσωτερικές λειτουργίες της επιχείρησης ή στη σχέση της με εξωτερικούς παράγοντες (πελάτες, προμηθευτές, κ.α.). Ακόμη οι εφαρμογές αυτές μπορεί να αφορούν διαφορετικά επίπεδα επιχειρηματικής δράσεις ή να προκαλούνται από τεχνολογικές αλλαγές ή από άλλα οργανωσιακά ζητήματα. [15]

4.5 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Στρατηγικός προγραμματισμός είναι η διαδικασία κατά την οποία η διοίκηση μίας επιχείρησης πρέπει να αποφασίσει σε μία δεδομένη χρονική στιγμή ποια από τα έργα πληροφορικής θα πρέπει να εγκριθούν προς υλοποίηση.

Ο στρατηγικός προγραμματισμός είναι άμεσα συνδεδεμένος με το επιχειρηματικό σχέδιο της επιχείρησης το οποίο περιλαμβάνει το όραμα, την αποστολή, τους στόχους, τους αντικειμενικούς σκοπούς και την στρατηγική της επιχείρησης. [9]

Πίνακας 8 : Επιχειρησιακή Στρατηγική & Στρατηγική των Πληροφοριακών συστημάτων



Πηγή Ισαβέλλα Κοτίνη – Πληροφοριακά Συστήματα 1

4.6 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΣΧΕΔΙΟ

Το επιχειρησιακό σχέδιο είναι η πρωταρχική είσοδος για την διαδικασία σχεδιασμού της τεχνολογίας πληροφορικής. Σε αυτό περιέχονται [9]:

- Οι επιχειρηματικές συναλλαγές που πρέπει να βελτιωθούν.
- Τα δεδομένα και οι εφαρμογές που απαιτούνται για την υποστήριξη των συναλλαγών αυτών.
- Τα έργα που πρέπει να εκτελεστούν.
- Οι πόροι και ο χρόνος για την εκτέλεση αυτών περιέχονται.

4.7 ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Είναι ένα δομημένο σύνολο από δραστηριότητες οι οποίες χρησιμοποιούν πληροφορίες, ανθρώπινους και υλικούς πόρους ως είσοδο για να δημιουργήσουν κάποιο αποτέλεσμα που έχει αξία για έναν (εσωτερικό ή εξωτερικό) πελάτη ενός οργανισμού. Οι επιχειρηματικές Διαδικασίες αναπαριστούν τη ροή εργασίας και πληροφορίας μέσα σε έναν οργανισμό. Είναι μία δραστηριότητα ή μία ομάδα δραστηριοτήτων που επαναλαμβάνεται, όπως για παράδειγμα η εκτέλεση μίας παραγγελίας. Οι διαδικασίες εκείνες που απαιτούνται για την επίτευξη του οράματος και της αποστολής της επιχείρησης πρέπει να προσδιοριστούν και να ταξινομηθούν κατά σειρά προτεραιότητας. Σε ορισμένες περιπτώσεις επιχειρηματικές συναλλαγές πρέπει να επανασχεδιαστούν για να ικανοποιήσουν καλύτερα τις ανάγκες της επιχείρησης

Για την υποστήριξη των επιχειρηματικών συναλλαγών απαιτούνται δεδομένα. Τα δεδομένα αυτά μπορεί να περιγραφούν με την βοήθεια υψηλού επιπέδου λογικών μοντέλων (π.χ. διαγράμματα οντοτήτων συσχετίσεων ή λογικών δομών δεδομένων)

Επιχειρηματική εφαρμογή είναι μία εφαρμογή της τεχνολογίας πληροφοριών που υποστηρίζει την επιχείρηση. Συνήθως πρόκειται για ένα πληροφοριακό σύστημα όπως για παράδειγμα ένα σύστημα σχεδιασμού παραγωγής. [9]

4.8 ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΣΧΕΔΙΟΥ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Μία μέθοδος για την ανάπτυξη ενός σχεδίου τεχνολογίας πληροφοριών βασίζεται σε τέσσερα στάδια :

- 1) Σχεδιασμός στρατηγικής της πληροφορίας
- 2) Ανάλυση των επιχειρηματικών τομέων.
- 3) Προγραμματισμός των έργων.
- 4) Κατανομή των διαθέσιμων πόρων.

Ένα σχέδιο τεχνολογίας πληροφοριών περιλαμβάνει : [9]

- Τον προσδιορισμό των στρατηγικών ευκαιριών, των στόχων, των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας και των αναγκών σε πληροφορία.
- Τα διάφορα τμήματα του οργανισμού την δημιουργία ενός συνολικού μοντέλου δεδομένων και ενός μοντέλου διαδικασιών για την επιχείρηση. Το στάδιο αυτό περιλαμβάνει τις παρακάτω δράσεις.

- Έναρξη μελέτης. Οι εμπλεκόμενοι ορίζουν το εύρος, την χρονική διάρκεια και τα αναμενόμενα αποτελέσματα της μελέτης σχεδιασμού.
- Καθορισμός επιτροπής παρακολούθησης. Πολλοί οργανισμοί συγκροτούν μία επιτροπή παρακολούθησης για την εποπτεία των έργων πληροφορικής της επιχείρησης. Η επιτροπή αυτή εξετάζει ης προτάσεις για νέα συστήματα, προσδιορίζει και αξιολογεί τους τομείς επιχειρηματικής δράσης από τους οποίους πιθανά να προκύψουν οφέλη, εγκρίνει μακροπρόθεσμα σχέδια, προϋπολογισμούς και αιτήσεις προσλήψεων.
- Προσδιορισμός τάσεων. Μελετούνται οι τάσεις τόσο της τεχνολογίας όσο και του συγκεκριμένου τομέα στον οποίο δραστηριοποιείται η επιχείρηση και επιχειρείται η πρόβλεψη των επιπτώσεων που θα έχουν οι τάσεις αυτές στην επιχείρηση.
- Προσδιορισμός των αναγκών της επιχείρησης. Καταγράφονται οι τρέχουσες εφαρμογές και η υποστήριξη που παρέχουν στην επιχείρηση και προσδιορίζονται οι τομείς στους οποίους θα αναπτυχθούν μελλοντικά εφαρμογές πληροφορικής.
- Ταξινόμηση των επιχειρηματικών διαδικασιών για περαιτέρω ανάλυση. Το βήμα αυτό βασίζεται στην παραδοχή ότι οι επιχειρηματικές διαδικασίες που είναι σημαντικές για τους πελάτες, είναι επίσης σημαντικές για την επιχείρηση.

4.9 ΟΙ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

Η τεχνολογία σε μια επιχείρηση μπορεί να γίνει αντιληπτή σε δύο διαστάσεις: τη δημιουργική και την ουσιαστική.

Η δημιουργική διάσταση αναφέρεται στην συνολική εικόνα της τεχνολογίας σε μια επιχείρηση, από την έρευνα ως την εξυπηρέτηση της εφαρμογής. Ενώ η ουσιαστική διάσταση αναφέρεται στα συγκεκριμένα σύνολα διαδικασιών με τα οποία η τεχνολογία γίνεται αντιληπτή στην ασχολία των ανθρώπων. Η διάσταση αυτή περιλαμβάνει την τεχνολογία προϊόντος, την τεχνολογία διεργασίας και την τεχνολογία πληροφοριών. [7]

- 1) Η τεχνολογία προϊόντος αποτελείται από τέσσερα σύνολα. Το πρώτο είναι ο προγραμματισμός προϊόντος κατά τον οποίο προσδιορίζονται οι ανάγκες που

καλείται να καλύψει αυτό, τα κατάλληλα χαρακτηριστικά του και το κόστος του. Το δεύτερο η μηχανολογία προϊόντος, δηλαδή τα στάδια από την παραγωγή γνώσης ως την σχεδίαση του προϊόντος και τον σχεδιασμό της παραγωγής ώστε να καλύπτει τις προηγούμενες προϋποθέσεις. Έπεται η μηχανολογία εφαρμογής, δηλαδή ο τρόπος προώθησης των πωλήσεων, η σχεδίαση σύμφωνα με τις απαιτήσεις του πελάτη και οι εφαρμογές επίδειξης και τέλος η μηχανολογία εξυπηρέτησης η οποία αναφέρεται στον τρόπο συντήρησης και λειτουργίας του προϊόντος. [7]

- 2) Η τεχνολογία διεργασίας ασχολείται με τον μηχανολογικό εξοπλισμό που είναι υπεύθυνος για την παραγωγή, τα υλικά και την κατασκευή ή μορφοποίησή τους, τα logistics, τα πληροφοριακά συστήματα, το έλεγχο ποιότητας και τέλος τη συντήρηση των στοιχείων της παραγωγικής διαδικασίας. [7]
- 3) Η τεχνολογία πληροφοριών περιλαμβάνει το software και hardware, τα εφαρμοσμένα πληροφοριακά συστήματα, τις διαδικασίες προσομοίωσης, τα έμπειρα συστήματα και τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων, και τις επιχειρήσεις νέας τεχνολογίας. [7]

4.10 Η ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ Η ΣΧΕΣΗ ΤΗΣ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ

Πρακτικά ο μικρός αριθμός μετοχών επιτρέπει τον έλεγχο αρκεί η ανώτατη διοίκηση να διατηρεί το μέγεθος της επιχείρησης στην ανάλογη κλίμακα. Στην αντίθετη περίπτωση (δηλαδή μεγάλο μέγεθος ή μεγάλο πλήθος μετόχων) οδηγεί στην αυτονόμηση του management καθώς το χάσμα γνώσης μεταξύ διαχειριστών και μετόχων διευρύνεται.

Επιπλέον οι διαχειριστικές θεωρίες της επιχείρησης θεωρούν την τεχνολογική αλλαγή ως κρίσιμο παράγοντα στη συμπεριφορά της. Η ανάπτυξη μιας επιχείρησης μπορεί να γίνει με τη βοήθεια της τεχνολογίας όμως οι τεχνολογικές δυνατότητες δεν είναι απεριόριστες. Αντίθετα περιορίζονται από τα δομικά χαρακτηριστικά του τεχνολογικού περιβάλλοντος. Μια έκφανση αυτών είναι οι αντίστροφες προεξοχές. Με τον όρο αυτό εννοούνται τα στοιχεία του συστήματος μιας τεχνολογίας τα οποία μένουν πίσω ή βρίσκονται σε διαφορά φάσης με τα υπόλοιπα περιορίζοντας έτσι τη συνολική δυναμική απόδοση. Η προσπάθεια επίλυσής τους δημιουργεί νέα ανάπτυξη, η οποία με τη σειρά της δημιουργεί έναν νέο κύκλο ανισοροπιών. [9]

4.11 Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΣΤΗΝ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΩΝ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΩΝ

Τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα αποτελούν σημαντική πηγή ανάπτυξης και ανταγωνιστικότητας για τις επιχειρήσεις καθώς και απαραίτητο εφόδιο επιβίωσης ειδικά για μικρές επιχειρήσεις όπου η διαβίωση τους στο σημερινό οικονομικό και επιχειρηματικό στερέωμα κρίνεται ιδιαιτέρως απρόβλεπτη και δύσκολη. Τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα μπορούν να δημιουργηθούν και μέσω των εσωτερικών διεργασιών της επιχείρησης αλλά και μέσα από τον τρόπο άσκησης της εξωτερικής πολιτικής της επιχείρησης. Είναι λογικό η τεχνολογία να κατέχει σημαντικό ρόλο για την δημιουργία ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων, λόγω της εμπλοκής της τελευταίας σε ολόκληρο (εσωτερικό-εξωτερικό) το περιβάλλον της επιχείρησης. Ακόμα και στις ώριμες αγορές, η ορθή οργάνωση και διαχείριση των τεχνολογιών μπορεί να προσθέσει τα στοιχεία εκείνα που διαφοροποιούν την επιχείρηση σε σχέση με τους ανταγωνιστές της, προσφέροντας της οφέλη που μπορούν να καρπωθούν μόνον από αυτήν.

Η υιοθέτηση της τεχνολογίας μπορεί να αλλάξει ολοκληρωτικά την εικόνα μιας επιχείρησης όπως και την θέση της μέσα στην αγορά, για να συμβεί αυτό θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν αρκετοί πόροι και χρόνος. Οι δύο κύριες φάσεις υιοθέτησης τεχνολογίας, είναι [14]:

ρ *Η επισκόπηση των υφιστάμενων τεχνολογιών.*

Η επιχείρηση οφείλει να ερευνήσει και να εξετάσει λεπτομερειακά πως και που χρησιμοποιούνται οι τεχνολογίες.

ρ *Η ανάπτυξη ξεχωριστής στρατηγικής για την τεχνολογία*

Η υιοθέτηση νέων τεχνολογιών από τις επιχειρήσεις προϋποθέτει την δημιουργία ξεχωριστής στρατηγικής, η οποία θα δύναται να οργανώσει και να διοικήσει την κάθε νέα τεχνολογία με τέτοιο τρόπο ώστε να καταφέρει η επιχείρηση να καρπωθεί τα οφέλη της. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό η στρατηγική που δημιουργείται να περιλαμβάνει ταυτόχρονα την ανάπτυξη των απαραίτητων τεχνολογικών και λειτουργικών διαδικασιών, διότι οι δύο αυτές περιοχές αλληλοσυνδέονται μεταξύ τους και, βέβαια, να μην λησμονούμε τον μεγάλο αντίπαλο όλων των επιχειρήσεων και των στελεχών τους, τον χρόνο! Μια επιχείρηση πριν αποφασίσει να υιοθετήσει μια νέα τεχνολογία οφείλει να εξετάσει προσεχτικά τα παρακάτω ζητήματα [14]:

- Να συγκρίνει την τεχνολογική της ανάπτυξη με αυτή των ανταγωνιστών της.

- Να υπολογίσει το κόστος ανάπτυξης της νέας τεχνολογίας σε σύγκριση με τον χρόνο που θα χρειαστεί.
- Να υπολογίσει την ταχύτητα με την οποία οι ανταγωνιστές θα μιμηθούν την νέα αυτή τεχνολογία.
- Να εξετάσει το ζήτημα της διεθνοποίησης των δραστηριοτήτων που θα επιτευχθεί μέσω των νέων τεχνολογιών.

4.12 ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΥΝΟΟΥΝ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Η πληροφορική και οι δυνατότητες που απορρέουν από την χρήση της αποτελούν κύριο μέρος της οργανωτικής αρχιτεκτονικής των επιχειρήσεων. Συμπληρώνοντας, ότι ο τρόπος συλλογής των πληροφοριών καθώς και το περιεχόμενο τους θα επιφέρουν σοβαρές αλλαγές στην οργάνωση κάθε επιχείρησης. Οι παράγοντες που επιφέρουν σοβαρές αλλαγές στην οργάνωση της ψηφιακής επιχείρησης δημιουργούνται, από:

- Την πίεση για την μείωση λειτουργικών εξόδων.
- Την πίεση που ασκείται από συνεργάτες, οι οποίοι έχουν προχωρήσει σε εφαρμογές τεχνολογιών πληροφορικής.
- Την πίεση που ασκείται από τις ανταγωνιστικές απειλές, όπως διαμορφώνονται στο ψηφιακό περιβάλλον.
- Την πίεση για την ακριβή παρακολούθηση και την ικανοποίηση της ζήτησης.
- Την πίεση για την ενίσχυση των σχέσεων με τους πελάτες.
- Την πίεση για καλύτερους χρηματοοικονομικούς κύκλους μεταξύ ζήτησης και προσφοράς.

Με βάση τα παραπάνω, η αρχιτεκτονική της ηλεκτρονικής επιχείρησης είναι το ολοκληρωμένο σύνολο εφαρμογών που επεκτείνεται σε όλες τις λειτουργικές πλευρές της επιχείρησης και συνθέτει την πληροφοριακή υποδομή της εκτεταμένης επιχείρησης. [14]

4.13 ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΩΝ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΩΝ

Κατά πόσο και σε ποιο βαθμό μπορεί η Πληροφοριακή Τεχνολογία να προσφέρει ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα μπορούμε να το διερευνήσουμε με τη βοήθεια των πέντε ανταγωνιστικών παραγόντων του Porter [15].

1) Ανταγωνιστικός παράγοντας- Είσοδος νέων ανταγωνιστών.

Η Πληροφοριακή Τεχνολογία μπορεί να επηρεάσει το ρυθμό των νεοεισερχόμενων σε έναν κλάδο, εξουδετερώνοντας τα ήδη υπάρχοντα εμπόδια εισόδου ή αντίθετα δημιουργώντας άλλα νέα εμπόδια. Ειδικότερα, η Πληροφοριακή Τεχνολογία μπορεί να συμβάλει στη μείωση του κόστους παραγωγής και διάθεσης του προϊόντος σε τέτοιο βαθμό, ώστε κάποιος μελλοντικός ανταγωνιστής να πρέπει να προβεί σε μια λεπτομερή ανάλυση κόστους, πριν αρχίσει να διεκδικεί ένα μερίδιο στην αγορά από τους ήδη υπάρχοντες ανταγωνιστές. Αν η επιχείρηση επιθυμεί να διατηρήσει το ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα πρέπει βελτιώσει το υπάρχον πληροφοριακό της σύστημα.

2) Ανταγωνιστικός παράγοντας- Διαπραγματευτική δύναμη αγοραστών.

Η μείωση της διαπραγματευτικής δύναμης των αγοραστών συντελείται με δύο τρόπους. Ο πρώτος είναι η εισαγωγή του «κόστους μετακίνησης», δηλαδή το επιπλέον κόστος που αντιμετωπίζει ο αγοραστής όταν αλλάζει προμηθευτές. Λόγου χάρη, τα χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας ταιριάζουν καλύτερα με συγκεκριμένο προμηθευτή, ο αγοραστής μπορεί να χρειαστεί να κάνει μεγάλες επενδύσεις σε ειδικό εξοπλισμό.

Ο δεύτερος τρόπος χρησιμοποίησης της Πληροφοριακή Τεχνολογία για ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα σε σχέση με τους αγοραστές είναι η δημιουργία νέων υπηρεσιών για τους πελάτες, π.χ. η αυτόματη πληρωμή λογαριασμών μέσω του διατραπεζικού συστήματος ΔΙΑΣ.

3) Ανταγωνιστικός παράγοντας- Διαπραγματευτική δύναμη προμηθευτών.

Μία επιχείρηση που συνδέεται άμεσα με το σύστημα παραγγελιών των κυριότερων προμηθευτών της μπορεί «ανιχνεύοντας » ένα ψηφιακό κατάλογο δεδομένων να επιλέγει τον προμηθευτή εκείνο που προσφέρει τις ζητούμενες ποσότητες προϊόντων στην καλύτερη δυνατή τιμή. Συνέπεια της παραπάνω ενέργειας είναι η μείωση της διαπραγματευτικής δύναμης των προμηθευτών.

4) Ανταγωνιστικός παράγοντας- Απειλή από υποκατάστατα προϊόντα.

Τα Πληροφοριακά Συστήματα με τη βοήθεια της Πληροφοριακής Τεχνολογίας μπορούν να αποτελέσουν χρήσιμο στρατηγικό όπλο στην μη υποκατάσταση από τον αγοραστή των προϊόντων ή των υπηρεσιών του κλάδου με άλλα υποκατάστατά τους. Η απόφαση αυτή του αγοραστή ενδέχεται να επηρεάζεται κυρίως από τη μείωση του κόστους του προϊόντος ή από τη βελτίωση της σχέσης «τιμή/προσφερόμενη υπηρεσία».

5) Ανταγωνιστικός παράγοντας- Ανταγωνισμός υφιστάμενων επιχειρήσεων.

Η Πληροφοριακή Τεχνολογία μπορεί να μεταβάλει τη δομή του κλάδου και να βελτιώσει τη θέση του. Πιο συγκεκριμένα, μία επιχείρηση εκμεταλλεόμενη τις δυνατότητες Πληροφοριακής Τεχνολογίας, μπορεί να βελτιώσει αφ'ενός μεν τη θέση της στον κλάδο και αφ'ετέρου τη θέση του κλάδου έναντι των υπόλοιπων κύριων παραγόντων ανταγωνισμού (τιμή, προϊόν, διανομή, λοιπές υπηρεσίες).

Οι εφαρμογές της Πληροφοριακής Τεχνολογίας μπορούν, λοιπόν, να μεταβάλουν τη δυναμική ισορροπία των πέντε παραγόντων ανταγωνισμού, να δημιουργήσουν ένα νέο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για την επιχείρηση ή να επαυξήσουν το ήδη υπάρχον. Προσφέρει δηλαδή τη δυνατότητα επανεξέτασης των σχέσεων με τους ανταγωνιστές και πρέπει να αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της ανταγωνιστικής στρατηγικής. Το «κλειδί» είναι να αντιληφθεί η διοίκηση ποιες λειτουργίες της Πληροφοριακής Τεχνολογίας θα χρησιμοποιούνται για συνεργασία με τους υπόλοιπους ανταγωνιστικούς παράγοντες και ποιες για ανταγωνισμό. Όμως, η εισαγωγή της Πληροφοριακής Τεχνολογίας δεν δημιουργεί από μόνη της ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα, αν δεν ευθυγραμμιστεί με τους στρατηγικούς στόχους της επιχείρησης. [15]

4.14 ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΤΟΥ ΑΠΟΚΤΩΜΕΝΟΥ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

Από τα όσα ειπώθηκαν μέχρι τώρα οι δυνατότητες της Πληροφοριακής Τεχνολογίας είναι μεγάλες και μαζί με τα Στρατηγικά Πληροφοριακά Συστήματα μπορούν να προσδώσουν ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα σε επιχειρήσεις, θέτοντας εμπόδια σε νέο-εισερχόμενους ανταγωνιστές, δημιουργώντας κόστος μετακίνησης, μεταβάλλοντας την ισορροπία των διαπραγματευτικών δυνάμεων των αγοραστών και των προμηθευτών σε σχέση με την επιχείρηση και ακόμη προσφέροντας σημαντικά πλεονεκτήματα σε εκείνες τις επιχειρήσεις, οι οποίες πρώτες αντιλαμβάνονται τις δυνατότητες τέτοιων συστημάτων. [15]

Είναι γεγονός ότι το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που προσδίδει η εισαγωγή της Πληροφοριακής Τεχνολογίας με τα Πληροφοριακά Συστήματα ενδέχεται να είναι προσωρινό. Όμως, μία επιχείρηση πριν πάρει οποιαδήποτε επενδυτική απόφαση πρέπει να γνωρίζει αν το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα μπορεί να διατηρηθεί. Το αποκτώμενο πλεονέκτημα είναι δυνατό να διατηρηθεί μόνο αν οι ανταγωνιστές δεν είναι σε θέση να αναπτύξουν παρόμοια συστήματα.

Αν μία εταιρία σταματήσει να βελτιώνει και να επαυξάνει τα χαρακτηριστικά του Πληροφοριακού Συστήματος της, δίνει τη δυνατότητα σε κάθε ανταγωνιστή της να πλήξει την ανταγωνιστική της υπεροχή. Οι συνεχείς μετατροπές όμως, καθιστά εξαιρετικά δύσκολο για ένα οποιοδήποτε Πληροφοριακό Σύστημα να συμβαδίσει με αυτές τις βελτιώσεις. Οφείλεται επομένως να καταστεί σαφές ότι η εισαγωγή Πληροφοριακού Συστήματος δεν γίνεται απλά για την απόκτηση ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων αλλά και για τη διατήρηση αυτών, άλλως η χρήση τους ενδέχεται να αποβεί μοιραία για τη μακροχρόνια βιωσιμότητα της επιχείρησης.

Με άλλα λόγια, ενώ η Πληροφοριακή Τεχνολογία μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη βελτίωση της ανταγωνιστικής θέσης της επιχείρησης, η τεχνολογία αυτή καθ'αυτή είναι δυνατό να καταστρέψει τα αποκτώμενα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα. Όμως, εκτός από τη διατήρηση των ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων, η διοίκηση της επιχείρησης θα πρέπει να εξετάζει και ορισμένους άλλους κινδύνους που απορρέουν από τη χρήση της πληροφοριακής τεχνολογίας. [15]

4.15 ΑΝΤΙΛΗΨΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Η αξία που αποδίδεται στην τεχνολογία πληροφοριών διαφέρει από επιχείρηση σε επιχείρηση. Οι επιχειρήσεις που θεωρούν ότι η τεχνολογία πληροφοριών παρέχει τις δυνατότητες για απόκτηση στρατηγικού πλεονεκτήματος, αναζητούν τρόπους να ενσωματώσουν την τεχνολογία πληροφοριών στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχουν στους πελάτες τους. Από την άλλη μεριά, οι επιχειρήσεις που θεωρούν ότι η τεχνολογία πληροφοριών είναι ένα εργαλείο για την αύξηση της κερδοφορίας, αναζητούν τρόπους χρήσης της τεχνολογία πληροφοριών που θα τις βοηθήσουν να επιτύχουν τους στόχους τους, χωρίς αναγκαστικά να αλλάζουν δραστηριότητες και οι υπηρεσίες που παρέχουν. Τέλος υπάρχουν επιχειρήσεις που θεωρούν ότι η τεχνολογία πληροφοριών παρέχει κάποια

διευκόλυνση σε ορισμένους τομείς της επιχείρησης, αλλά δεν είναι στρατηγικής σημασίας.

Οι αντιλήψεις αυτές διαμορφώνονται στα άτομα ανάλογα με τις γνώσεις τους και τις εμπειρίες τους. Το σημαντικό είναι ότι η άποψη που έχει η υψηλή βαθμίδα διοικητικών επηρεάζει την διαδικασία στρατηγικού σχεδιασμού. [9]

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ, ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ & ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

5.1 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΚΤΥΟΥ

Οι τεχνολογίες υπηρεσιών δικτύου είναι κομμάτι του συνόλου καινοτομιών της Πληροφοριακής Τεχνολογίας και αναφέρεται σε ένα σύνολο εφαρμογών λογισμικού που βασίζονται στην επικοινωνία μέσω διαδικτύου. Ο αντικειμενικός στόχος είναι αυτές οι εφαρμογές να ενεργοποιήσουν συναλλακτικές δραστηριότητες δεδομένων διαμέσου πρότυπης διάρθρωσης του διαδικτύου.

Αυτό που κάνει τις υπηρεσίες δικτύου μοναδικές συγκριτικά με άλλες τεχνολογίες ολοκλήρωσης λογισμικού είναι ότι περιορίζει την πολυπλοκότητα άρα και το κόστος εγκατάστασης ετερογενών εφαρμογών και την προσπάθεια ευθυγράμμισης των συστημάτων, ανεξάρτητα από την τοποθεσία, τη γλώσσα προγραμματισμού και την χρησιμοποιούμενη πλατφόρμα υπολογιστών. Μία εταιρία μπορεί να χρησιμοποιήσει υπηρεσίες δικτύου με σκοπό να δημιουργήσει μία χαλαρή, ομοιόμορφα κατανεμημένη και προσανατολισμένη προς την παροχή υπηρεσιών αρχιτεκτονική για την υποστήριξη της συνολικής διάρθρωσης της Πληροφοριακής της Τεχνολογίας.

Έτσι, μειώνονται τα κόστη και επαυξάνεται η ευελιξία σε σχέση με παρόμοιες τεχνολογίες. Το γεγονός αυτό οφείλεται σε δύο βασικούς παράγοντες [10]:

- 1) Οι υπηρεσίες δικτύου βασίζονται σε ευρέως αποδεκτά πρότυπα και ελεύθερα οπτικοακουστικό διαδίκτυο (public domain Internet), όπως είναι το http και το xml.
- 2) Για πρώτη φορά, όλοι οι έμποροι τεχνολογικής βιομηχανίας συμφωνούν σε ένα κοινό τρόπο επικοινωνίας.

Ένα ακόμη μοναδικό χαρακτηριστικό αυτής της τεχνολογίας και κλειδί για την ευθυγράμμιση διαφορετικών πλατφόρμων, είναι ότι καταρρίπτεται το κυρίως εμπόδιο επικοινωνίας μέσω δια-οργανωσιακών συστημάτων, όπως είναι το Electronic Data Interchange (EDI).

Τα οφέλη που απολαμβάνει ένας οργανισμός από τη χρήση υπηρεσιών δικτύου μπορούν να ομαδοποιηθούν σε τρεις διαστάσεις, οι οποίες είναι και αυτές που προσδίδουν αξία στην επιχείρηση. Οι τρεις αυτές διαστάσεις είναι η υποδομή, οι λειτουργίες και η στρατηγική.

Σε καθεμία από αυτές εντοπίζονται τα οφέλη των δικτυακών υπηρεσιών [10]:

- Στη διάσταση της υποδομής διακρίνονται οφέλη όπως η υποστήριξη του συμφωνημένου τρόπου προσέγγισης απομακρυσμένων πόρων, η ολοκλήρωση-ευθυγράμμιση ανομοιογενών και μη συμβατών μεταξύ τους πληροφοριακών συστημάτων που επιτρέπει την κοινή χρήση δεδομένων εσωτερικά και εξωτερικά του οργανισμού και τέλος μειώνεται το μεσάζον λογισμικό που χρησιμοποιούνταν μέχρι τώρα για επίτευξη συνεχούς ροής πληροφοριών.
- Στη διάσταση των λειτουργιών εντοπίζονται τα εξής πλεονεκτήματα: η αρχιτεκτονική εφαρμογών που σχεδιάζεται για την εξυπηρέτηση συγκεκριμένου project μπορεί να χρησιμοποιηθεί και για κάποιο άλλο project, μειώνοντας κατ'αυτόν τον τρόπο, επανάληψη του ίδιου λογισμικού κώδικα σε διαφορετικά συστήματα. Επιπλέον, εξαιτίας της χαλαρότητας που διακρίνει τους δεσμούς μεταξύ των υπηρεσιών, οι εταιρία μπορεί να προβαίνει σε εναλλαγές και επιδιορθώσεις software χωρίς να επηρεαστούν να συσχετιζόμενα συστήματα. Είναι εμφανής επομένως, η ευελιξία που παρέχεται με τις συγκεκριμένες υπηρεσίες. Ενδυναμώνεται έτσι και ο ανασχεδιασμός των επιχειρησιακών διεργασιών-κλειδιά για να δίνεται η ευκαιρία ανάθεσης μη-βασικών λειτουργιών σε υπεργολάβους.
- Τέλος, στη στρατηγική διάσταση η επιλογή υπηρεσιών δικτύου φαίνεται να επεκτείνει τον όγκο και το είδος των πληροφοριών που ανταλλάσσονται μεταξύ συνεταιίρων και έτσι υποκινούνται οι συνεταιριστικές δραστηριότητες, επιτρέποντας στους ενδιαφερόμενους να συμμετάσχουν σε δυναμικές επιχειρηματικές σχέσεις για την ανταλλαγή αμοιβαία ωφέλιμων πληροφοριών. Επιπρόσθετα, οι υπηρεσίες διαδικτύου δίνουν τη δυνατότητα διάρθρωσης ενός ευέλικτου και δυναμικού δικτυακού περιβάλλοντος απεικονίζοντας τις επιλογές που έχει η επιχείρηση σε ότι αφορά υποψήφιους προμηθευτές και συνεργάτες, ανάλογα με τις απαιτήσεις των πελατών της. Τελευταίο μα εξίσου σημαντικό επιχείρημα υπέρ των καινοτόμων τεχνολογιών του διαδικτύου είναι ότι δίνεται η ευκαιρία στην επιχείρηση-κάτοχο αυτών να μεταπουλήσει τις εσωτερικές

εφαρμογές της σε software σε άλλες επιχειρήσεις που παρέχουν ανάλογες με αυτήν υπηρεσίες, δημιουργώντας συνεπώς επιπλέον εισοδήματα.

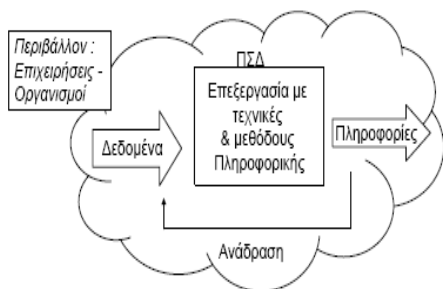
5.2 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Βασική προϋπόθεση για την αποτελεσματική χρήση της τεχνολογίας από τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις είναι η λεπτομερής ανάλυση και ο ορθώς σχεδιασμός του πληροφοριακού συστήματος τόσο σε οριζόντιο όσο και σε κάθετο επίπεδο. Ένα πληροφοριακό σύστημα μπορεί να αποτελείται από άλλα μικρότερα συστήματα, επίσης μπορεί να αποτελεί τμήμα ενός μεγαλύτερου συστήματος. Γενικά ένα υποσύστημα είναι ένα σύστημα εντός ενός μεγαλύτερου συστήματος, για παράδειγμα, το πληροφοριακό σύστημα «Γενική Λογιστική» μπορεί να είναι υποσύστημα του «Οικονομικού πληροφοριακού συστήματος» και το πληροφοριακό σύστημα «Ισολογισμός» να είναι υποσύστημα του πληροφοριακού συστήματος «Γενική Λογιστική».

Τα πληροφοριακά συστήματα συλλέγουν, αποθηκεύουν, μεταδίδουν και επεξεργάζονται δεδομένα για την παροχή χρήσιμων, ολοκληρωμένων και έγκαιρων πληροφοριών όπου είναι αυτό απαραίτητο. Τα πληροφοριακά συστήματα χρησιμοποιούνται από τις επιχειρήσεις [23]:

- Για ταχύτατη και ακριβή επεξεργασία των δεδομένων.
- Λόγω μεγάλης αποθηκευτικής ικανότητας.
- Ταχύτατη επικοινωνία μεταξύ τοποθεσιών.
- Άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες που πρέπει να αντλήσει η επιχείρηση για την δραστηριότητά της.
- Λόγω δυνατότητας συντονισμού ατόμων, ομάδων και οργανισμών.
- Για την υποστήριξη των αποφάσεων που θα ληφθούν από την επιχείρηση.
- Για αυτοματοποίηση και βελτίωση των διαδικασιών και των ροών εργασιών.
- Για καλύτερη αξιοποίηση των πολύτιμων δεδομένων της επιχείρησης.
- Για την αύξηση της αποτελεσματικότητας της επιχείρησης.

Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης – ΠΣΔ (Management Information Systems)



Συνιστώσες ενός Π.Σ



Εικόνα : Τα Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης και οι συνιστώσες του

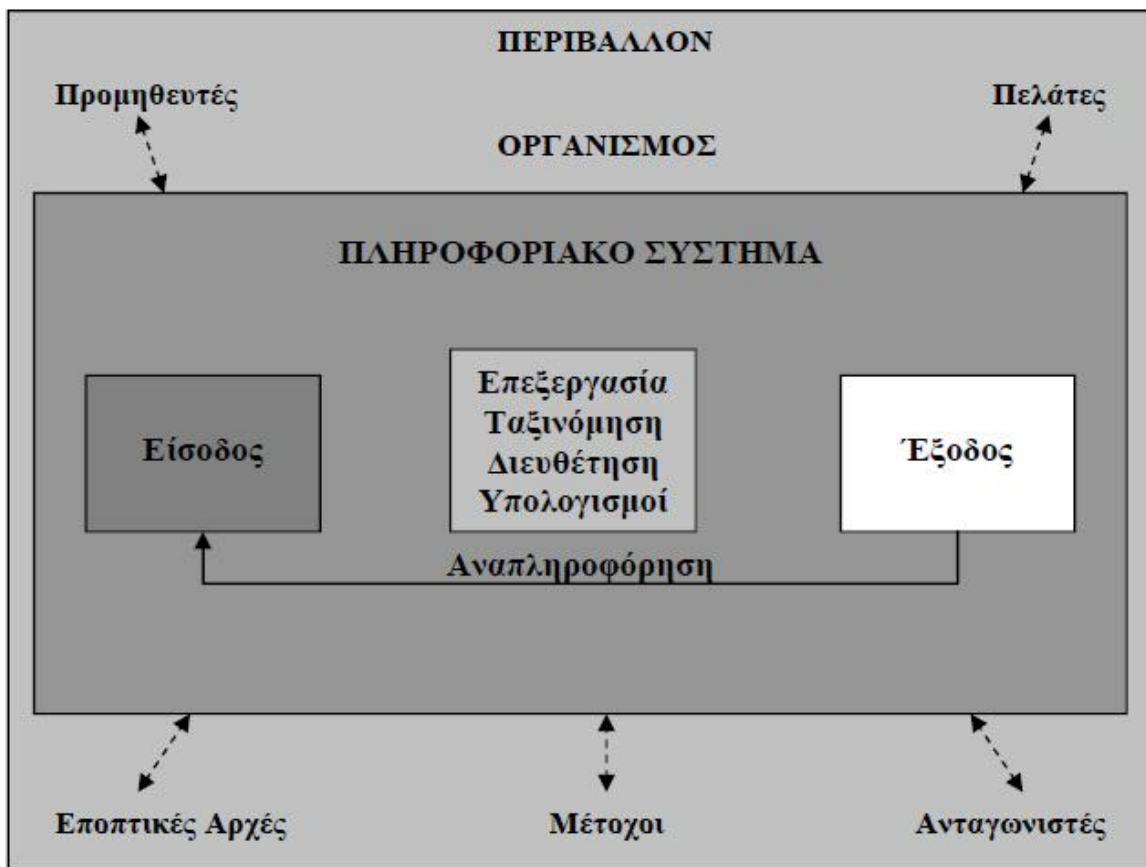
5.3 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Ένα πληροφοριακό σύστημα μπορεί να οριστεί τεχνικά ως ένα σύνολο αλληλοσχετιζόμενων στοιχείων, τα οποία συλλέγουν ή ανακτούν, επεξεργάζονται, αποθηκεύουν και διανέμουν πληροφορίες που υποστηρίζουν τη λήψη αποφάσεων και τον έλεγχο σε έναν οργανισμό. Επίσης τα πληροφορικά συστήματα μπορούν να βοηθήσουν τα στελέχη και το προσωπικό στην ανάλυση προβλημάτων, στην απεικόνιση σύνθετων θεμάτων και στη δημιουργία νέων προϊόντων. Με τον όρο πληροφορία εννοούμε δεδομένα τα οποία έχουν διαμορφωθεί έτσι ώστε να αποκτούν νόημα και να είναι χρήσιμα στους ανθρώπους.

Τρεις είναι οι δραστηριότητες με τις οποίες ένα πληροφοριακό σύστημα παράγει τις πληροφορίες που χρειάζεται ο οργανισμός για να λαμβάνει αποφάσεις, να ελέγχει λειτουργίες, να αναλύει προβλήματα και να δημιουργεί νέα προϊόντα ή υπηρεσίες. Αυτές οι δραστηριότητες είναι η είσοδος (input), η επεξεργασία (processing) και η έξοδος (output) .

Από το παρακάτω σχήμα, φαίνεται, ότι η είσοδος συλλαμβάνει ή συλλέγει πρωτογενή δεδομένα μέσα από τον οργανισμό ή από το εξωτερικό περιβάλλον του. Η επεξεργασία μετατρέπει αυτήν την πρωτογενή είσοδο σε μια πιο κατανοητή μορφή. Η έξοδος μεταφέρει τις επεξεργασμένες πληροφορίες στους ανθρώπους ή στις δραστηριότητες που θα τις χρησιμοποιήσουν. Τέλος, τα πληροφοριακά συστήματα χρειάζονται επίσης αναπληροφόρηση (feedback), η οποία είναι έξοδος που επιστρέφει στα κατάλληλα μέλη του οργανισμού για να τα βοηθήσει να αξιολογήσουν ή να διορθώσουν τη φάση της εισόδου. [1]

Πίνακας 9 : Οι λειτουργίες ενός πληροφοριακού συστήματος



Πηγή: K. Laudon & J. Laudon

5.4 ΤΑ ΔΙΑΦΟΡΑ ΕΙΔΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Τρεις είναι οι βασικές κατηγορίες των συστημάτων που εξυπηρετούν τα διαφορετικά επίπεδα του οργανισμού: [1]

³ Τα συστήματα εκτελεστικού επιπέδου.

Τα συστήματα εκτελεστικού επιπέδου υποστηρίζουν τα εκτελεστικά στελέχη στην παρακολούθηση των στοιχειωδών δραστηριοτήτων και συναλλαγών της επιχείρησης (π.χ. πωλήσεις, εισπράξεις, καταθέσεις, μισθοδοσία, πιστωτικές αποφάσεις και ροή υλικών σε ένα εργοστάσιο). Ο βασικός σκοπός των συστημάτων σε αυτό το επίπεδο είναι να απαντούν σε τρέχουσες ερωτήσεις (π.χ. πόσες πρώτες ύλες υπάρχουν στην αποθήκη κλπ.) και να παρακολουθούν τη ροή των συναλλαγών της επιχείρησης.

³ Τα συστήματα διοικητικού επιπέδου.

Τα συστήματα διοικητικού επιπέδου (management-level systems) εξυπηρετούν την παρακολούθηση, τον έλεγχο, τη λήψη αποφάσεων και τις διοικητικές δραστηριότητες των μεσαίων στελεχών. Κατά κανόνα, τα συστήματα διοικητικού επιπέδου εκδίδουν

περιοδικές αναφορές και όχι άμεσες εκτελεστικές πληροφορίες (π.χ. το σύστημα ελέγχου κόστους μεταθέσεων του προσωπικού που εκδίδει αναφορές για τις δαπάνες μετακόμισης κλπ.). Μερικά συστήματα διοικητικού επιπέδου υποστηρίζουν τη λήψη αποφάσεων σε με τρέχοντα ζητήματα και εστιάζουν σε λιγότερο δομημένες αποφάσεις, για τις οποίες οι ανάγκες πληροφόρησης δεν είναι σαφείς. Αυτά τα συστήματα συχνά καλούνται να απαντήσουν σε ερωτήσεις του τύπου “τι θα συμβεί αν”: Ποια θα είναι η επίπτωση στα προγράμματα παραγωγής αν διπλασιάσουμε τις πωλήσεις το μήνα Δεκέμβριο; Οι απαντήσεις σε τέτοια ερωτήματα χρειάζονται συχνά νέα δεδομένα τόσο από το εξωτερικό όσο και από το εσωτερικό της επιχείρησης, τα οποία δεν είναι εύκολο να αποκτηθούν από τα υπάρχοντα συστήματα εκτελεστικού επιπέδου.

³ *Τα συστήματα στρατηγικού επιπέδου.*

Τα συστήματα στρατηγικού επιπέδου (strategic-level systems) βοηθούν τα ανώτερα στελέχη να αντιμετωπίσουν και να εξετάσουν στρατηγικά ζητήματα και μακροπρόθεσμες τάσεις, τόσο μέσα στην επιχείρηση όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον της. Το κύριο μέλημα τους είναι να αντιστοιχίσουν τις αλλαγές στο εξωτερικό περιβάλλον στις υφιστάμενες δυνατότητες του οργανισμού (π.χ. ποιες είναι οι μακροπρόθεσμες τάσεις κόστους του κλάδου και ποια σχέση έχει η εταιρεία με αυτές;)

Τα πληροφοριακά συστήματα εξυπηρετούν επίσης τους κύριους λειτουργικούς τομείς της επιχείρησης, όπως τις πωλήσεις και το μάρκετινγκ, την παραγωγή, τη χρηματοοικονομική διαχείριση, το λογιστήριο και τους ανθρώπινους πόρους. Ένας τυπικός οργανισμός έχει συστήματα εκτελεστικού, διοικητικού και στρατηγικού επιπέδου σε κάθε λειτουργικό τομέα. [1]

5.5 ΟΙ ΤΕΣΣΕΡΙΣ ΚΥΡΙΟΙ ΤΥΠΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Τα πληροφοριακά συστήματα έχουν κατηγοριοποιηθεί σε τέσσερις κύριους τύπους που αντιστοιχούν σε κάθε ένα από τα τρία οργανωσιακά επίπεδα:

- Στο εκτελεστικό επίπεδο η επιχείρηση χρησιμοποιεί Συστήματα Επεξεργασίας Συναλλαγών (Transaction Processing Systems, TPS).
- Στο διοικητικό επίπεδο η επιχείρηση χρησιμοποιεί Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης (Management Information Systems, MIS) και Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων (Decision-Support Systems, DSS.)

- Τέλος, στο στρατηγικό επίπεδο η επιχείρηση κάνει χρήση των Συστημάτων Υποστήριξης Διοίκησης (Executive Support Systems, ESS).

Παρακάτω παρουσιάζονται αναλυτικά οι τέσσερις τύποι πληροφοριακών συστημάτων, ποια είναι τα χαρακτηριστικά τους, τι εργασίες φέρουν εις πέρας, από ποιους κυρίως χρησιμοποιούνται καθώς και πρακτικές παρουσιάσεις αυτών των συστημάτων όπως χρησιμοποιούνται από τις σημερινές επιχειρήσεις. [1]

5.5.1 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ (TPS)

Τα συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών είναι τα βασικά επιχειρηματικά συστήματα που εξυπηρετούν το εκτελεστικό επίπεδο του οργανισμού. Το σύστημα επεξεργασίας συναλλαγών είναι ένα μηχανογραφημένο σύστημα, το οποίο εκτελεί και καταγράφει τις τρέχουσες καθημερινές συναλλαγές που είναι απαραίτητες για τη διεξαγωγή της επιχειρηματικής δραστηριότητας.

Υπάρχουν πέντε λειτουργικές κατηγορίες επεξεργασίας συναλλαγών (TPS): πωλήσεων/μάρκετινγκ, κατασκευής/παραγωγής, χρηματοοικονομικών/λογιστηρίου, ανθρωπίνων πόρων και άλλοι τύποι συστημάτων ειδικό για ένα συγκεκριμένο κλάδο.

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται οι πέντε κατηγορίες των συστημάτων επεξεργασίας συναλλαγών, οι κύριες λειτουργίες τους καθώς και τα κύρια συστήματα εφαρμογών. [1]

Πίνακας 10 : Τυπικές εφαρμογές TPS

<i>ΤΥΠΟΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ (TPS)</i>					
	Συστήματα πωλήσεων / Μάρκετινγκ	Συστήματα κατασκευής / Παραγωγής	Συστήματα χρηματοοικονομικών / Λογιστηρίου	Συστήματα ανθρώπινων πόρων	Άλλοι τύποι (π.χ. σε εκπαιδευτικά ιδρύματα)
ΚΥΡΙΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	Εξυπηρέτηση πελατών	Χρονικός προγραμματισμός	Γενικό καθολικό	Αρχεία προσωπικού	Εγγραφές
	Διαχείριση Πωλήσεων	Προμήθειες	Τιμολόγηση	Παροχές	Αρχεία βαθμολογίας
	Παρακολούθηση Προωθήσεων	Αποστολές / παραλαβές	Κοστολόγηση	Μισθοδοσία ⁴⁶	Αρχεία μαθημάτων
	Αλλαγές τιμών	Εκμετάλλευση		Εργασιακές σχέσεις	Μητρώα αποφοίτων
	Επικοινωνία με αντιπροσώπους			Εκπαίδευση	
				Περιγραφή καθηκόντων των θέσεων εργασίας της επιχείρησης	
ΚΥΡΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ	Πληροφοριακό σύστημα παραγγελιών	Συστήματα ελέγχου μηχανών	Γενικό καθολικό	Αρχεία εργαζομένων	Σύστημα εγγραφών
	Σύστημα προμηθειών	Συστήματα εντολών προμηθειών	Μισθοδοσία	Συστήματα επιδομάτων	Σύστημα μεταγραφών σπουδαστών
	Σύστημα στήριξης πωλήσεων	Συστήματα ελέγχου ποιότητας	Εισπρακτέοι / πληρωτέοι λογαριασμοί	Απογραφή δεξιοτήτων εργαζομένων	Σύστημα ελέγχου διδασκτέας ύλης
			Συστήματα διαχείρισης κεφαλαίων		Σύστημα δωρεών αποφοίτων

Πηγή: K. Laudon & J. Laudon, 2006: 50

5.5.2 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (MIS)

Οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών έχουν διεισδύσει σε όλους τους τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας και τους έχουν επηρεάσει εισάγοντας καινοτομικά προϊόντα και υπηρεσίες. Η σύγχρονη επιχείρηση έχει αλλάξει σημαντικά τον τρόπο λειτουργίας της τόσο όσον αφορά στην παραγωγική της διαδικασία μέσω της εισαγωγής προηγμένων συστημάτων αυτοματοποίησης και ελέγχου, όσο και σχετικά με τη συνεργασία της με άλλες επιχειρήσεις ακολουθώντας προηγμένα μοντέλα επιχειρησιακής λειτουργίας. Αλλά και ο απλός πολίτης έχει επηρεαστεί σημαντικά από τις πληροφοριακές και επικοινωνιακές τεχνολογίες σε όλους τους τομείς της ζωής του από την καθημερινή του διαβίωση και την εργασία ως τον τρόπο διασκέδασής του.

Μέχρι πρόσφατα, η ίδια η πληροφορία δεν υπολογιζόταν ως σημαντικό περιουσιακό στοιχείο μιας επιχείρησης. Η διεργασία του μάνατζμεντ ήταν μια ατομική τέχνη προσωπικών επαφών και όχι μια παγκόσμια τηλε-διεργασία συντονισμού. Τώρα πια η πληροφορία αποτελεί το πιο σημαντικό εφόδιο μιας επιχείρησης για να οδηγηθεί στην επιτυχία.

Η Εταιρεία Πληροφοριακών Συστημάτων Διοικήσεως των Η.Π.Α. (USA Society for MIS) δίνει τον ακόλουθο ορισμό για τα Πληροφοριακά Συστήματα Διοικήσεως, «Πληροφοριακό Σύστημα Διοικήσεως είναι το πληροφοριακό σύστημα (συνδυασμός υπηρεσιών – μέσων – λειτουργίας μηχανών), το οποίο αποσκοπεί στην συλλογή, οργάνωση, επικοινωνία και παρουσίαση των στοιχείων (data), που χρησιμοποιούνται για προγραμματισμό (planning) και έλεγχο (control) της λειτουργίας μιας επιχείρησης». Τα κύρια χαρακτηριστικά των πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης είναι:

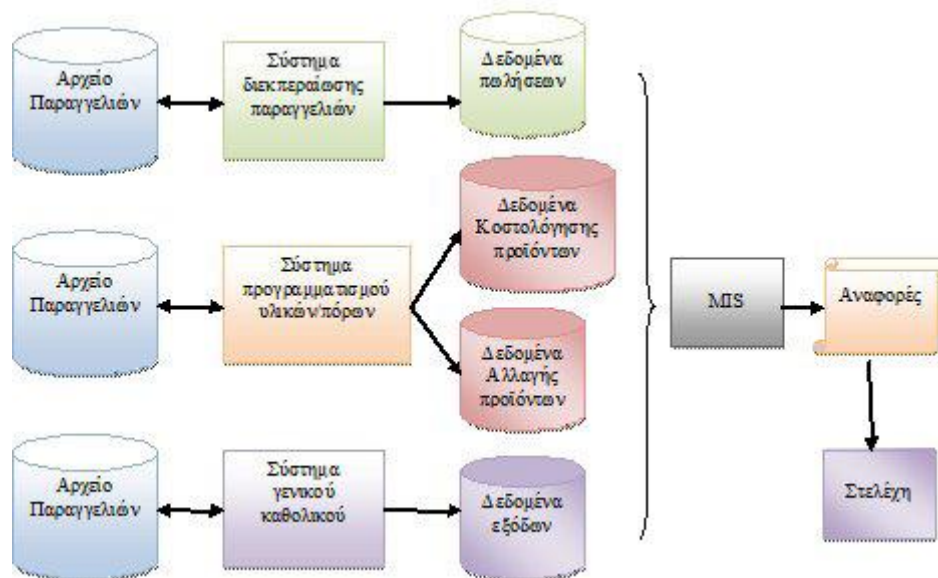
- Η ταχύτητα στην ανταπόκριση (response time) και η απλότητα στην χρήση τους.
- Η εύκολη προσπέλαση στα δεδομένα (data) με κάθετη και οριζόντια ανίχνευση τους.
- Η ποιοτική παρουσίαση των στοιχείων με ενδιαφέρουσες και κατανοητές παραστάσεις χρησιμοποιώντας γραφήματα, διαγράμματα κλπ.
- Η δυνατότητα ανάλυσης των δεδομένων (data) με υπολογισμούς συντελεστών, αναλογιών, τάσεων, σχέσεων, προβλέψεων κλπ.

Τα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης (MIS) εξυπηρετούν το διοικητικό επίπεδο της επιχείρησης, εφοδιάζοντας τα στελέχη με αναφορές ή με τη δυνατότητα άμεσης πρόσβασης σε στοιχεία τρέχουσας απόδοσης και ιστορικά στοιχεία της επιχείρησης.

Κατά κανόνα, βασίζονται σε δεδομένα από τα υποκείμενα συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών.

Στο παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζεται ο τρόπος με τον οποίο ένα τυπικό MIS μετασχηματίζει τα δεδομένα επιπέδου συναλλαγών από την αποθήκη, το τμήμα παραγωγής και το λογιστήριο σε αρχεία MIS που χρησιμοποιούνται στη συνέχεια για τη δημιουργία αναφορών για τα στελέχη. [14]

Πίνακας 11 : Αναπαράσταση ενός πληροφοριακού συστήματος διοίκησης



Πηγή: Αναπροσαρμογή από K. Laudon & J. Laudon,

5.5.3 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ (DSS)

Το DSS (discussion support system) , είναι ένα σύστημα βασισμένο σε ηλεκτρονικό υπολογιστή, που αλληλεπιδρά με τον χρήστη , ελέγχεται από αυτόν και του παρέχει δεδομένα και μοντέλα ως βάση, για μελέτη και επίλυση ημιδομημένων κυρίως προβλημάτων. Τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων απευθύνονται και υποστηρίζουν μεμονωμένα άτομα, τα οποία είναι αποτελεσματικά και υπεύθυνα για τη λήψη της απόφασης. Είναι δυνατόν όμως, να υποστηρίζουν μια ομάδα ατόμων, όταν η λήψη της απόφασης προκύπτει μέσα από συζητήσεις και διαπραγματεύσεις

των μελών της ομάδας. Αυτή η κατηγορία των DSS (Σ.Υ.Α) ονομάζεται ομαδικό σύστημα υποστήριξης συστημάτων.

Στην έρευνα του Steven Alter (1980) εντοπίζονται 3 κύρια χαρακτηριστικά ενός DSS :

- 1) Τα DSS θα πρέπει να είναι ειδικά σχεδιασμένα να διευκολύνουν διαδικασίες λήψης αποφάσεων.
- 2) Τα DSS θα πρέπει να υποστηρίζουν παρά να αυτοματοποιούν τη λήψη αποφάσεων
- 3) Τα DSS θα πρέπει να είναι σε θέση να αντιδράσουν γρήγορα στις αλλαγές των αναγκών των τμημάτων λήψης αποφάσεων.

Τα γενικά χαρακτηριστικά των DSS είναι τα ακόλουθα:

- Βοηθούν τον χρήστη στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων.
- Σχεδιάζονται, για την υποστήριξη ημιδομημένων καθώς και αδόμητων αποφάσεων.
- Δίνουν περισσότερη έμφαση στην αποτελεσματικότητα παρά στην αποδοτικότητα των διευθυντικών στελεχών.
- Μπορούν να υποστηρίζουν όλα τα στάδια της διαδικασίας λήψης αποφάσεων.
- Παρέχουν στους χρήστες δυνατότητες προσομοίωσης.
- Είναι εύχρηστα και προσαρμόζονται εύκολα στις ανάγκες των χρηστών..
- Και διευκολύνουν την επικοινωνία μεταξύ των επιπέδων της διοικητικής ιεραρχίας.

Σήμερα υπάρχουν δύο βασικοί τύποι συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων (DSS), τα καθοδηγούμενα από μοντέλο και τα καθοδηγούμενα από δεδομένα . Τα καθοδηγούμενα από μοντέλο DSS είναι κυρίως αυτόνομα συστήματα, απομονωμένα από τα κύρια πληροφοριακά συστήματα της επιχείρησης που χρησιμοποιούν κάποιο είδος μοντέλου για να εκτελούν ανάλυση εναλλακτικών σεναρίων και άλλα είδη αναλύσεων

Ο δεύτερος τύπος συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων είναι τα καθοδηγούμενα από δεδομένα DSS. Αυτά τα συστήματα αναλύουν μεγάλα σύνολα δεδομένων που υπάρχουν αποθηκευμένα στα κυριότερα συστήματα του οργανισμού. Υποστηρίζουν τη λήψη αποφάσεων δίνοντας στους χρήστες τη δυνατότητα να εξάγουν χρήσιμες πληροφορίες που ήταν προηγουμένως θαμμένες μέσα σε μεγάλες ποσότητες δεδομένων. Για παράδειγμα, μια μελέτη αγοραστικών συνηθειών σε ένα σούπερ μάρκετ μπορεί να αποκαλύψει ότι, όταν αγοράζονται πατατάκια τσιπς, αγοράζεται μαζί και ένα αναψυκτικό τύπου κόλα στο 65% των

περιπτώσεων, αλλά όταν υπάρχει κάποια ειδική προσφορά, τότε το αναψυκτικό κόλα αγοράζεται στο 85% των περιπτώσεων. Με αυτές τις πληροφορίες, τα στελέχη είναι σε θέση να παίρνουν καλύτερες αποφάσεις γιατί θα έχουν διαπιστώσει τη συμβολή μιας διαφημιστικής εκστρατείας στην κερδοφορία.

Τα λειτουργικά μέρη που συνθέτουν ένα DSS είναι η διαχείριση διαλόγου, η διαχείριση δεδομένων και η διαχείριση μοντέλων. Τα τρία αυτά μέρη επιτρέπουν την πολύ καλή αλληλεπίδραση του χρήστη με το μηχάνημα (διαχείριση διαλόγου) και με τα υπάρχοντα μοντέλα (διαχείριση μοντέλων) και καθιστούν τα DSS μοναδικά σε σχέση με τα πληροφοριακά συστήματα. Χωρίς την αλληλεπίδραση αυτή και τη δυνατότητα εφαρμογής των μοντέλων στα δεδομένα για τη παραγωγή άμεσων (on line) αποτελεσμάτων DSS θα μπορούσαν απλώς να δημιουργούν αναφορές και να μετατρέπουν δεδομένα σε πληροφορίες όπως τα πληροφοριακά συστήματα. Αναλυτικά, τα τρία λειτουργικά μέρη ενός DSS είναι:

- i. *Διαχείριση διαλόγου [επεξεργασία].* Η διαχείριση διαλόγου εστιάζει στη ιδιαίτερη λειτουργικότητα, που είναι αναγκαία για την αλληλεπίδραση του συστήματος με τον χρήστη. Κάθε DSS χρησιμοποιεί ορισμένους μηχανισμούς οι οποίοι διευκολύνουν την αλληλεπίδραση ώστε οι λήπτες των αποφάσεων να χρησιμοποιούν απλή γλώσσα εντολών για τον εντοπισμό των δεδομένων, για την ανάλυση τους, καθώς και για πιθανές αλλαγές στις τιμές των μεταβλητών ή στις ίδιες μεταβλητές.
- ii. *Διαχείριση δεδομένων [επεξεργασία].* Η διαχείριση δεδομένων παρέχει την πρόσβαση στα δεδομένα που είναι απαραίτητα για την υποστήριξη των DSS και περιλαμβάνει τα μέσα για την επανάκτηση και την επεξεργασία των δεδομένων, καθώς και τα εργαλεία για τη διαχείριση των δεδομένων. Συνήθως, η διαχείριση δεδομένων βασίζεται σε δύο πηγές δεδομένων, την τράπεζα δεδομένων επιχείρησης, η οποία περιέχει δεδομένα από το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης καθώς και την τράπεζα δεδομένων DSS.
- iii. *Διαχείριση μοντέλων [επεξεργασία].* Η αποτελεσματικότητα ενός DSS εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τη δυνατότητα που παρέχει το σύστημα στον χρήστη να χρησιμοποιεί ποιοτικά μοντέλα. Τα μοντέλα αναπαριστούν τα βασικά χαρακτηριστικά του εξαρτημένου προβλήματος, αλληλεπιδρούν μεταξύ τους και του επιτρέπει να εξετάσει πολλές περισσότερες επιλογές του προβλήματος από όσες θα εξέταζε, αν πραγματοποιούσε την ανάλυση

χειρόγραφα. Οι δυνατότητες που απαιτούνται για τη διαχείριση μοντέλων ενός DSS είναι:

- Σύστημα διαχείρισης τράπεζας μοντέλων για τη κατασκευή μοντέλων, τη δημιουργία, επανάκτηση και ενημέρωση παραμέτρων, και τη διατήρηση καταλόγου μοντέλων που περιέχει σχετικές πληροφορίες για τα καταχωρημένα μοντέλα
- Εκτέλεση μοντέλου για τον έλεγχο των λειτουργιών του μοντέλου καθώς και για τη σύνδεση των μοντέλων μεταξύ τους.
- Επεξεργαστή εντολών για την αποδοχή και την ερμηνεία των εντολών που προέρχονται από τη διαχείριση διαλόγου και τη μεταβίβασή τους στο σύστημα διαχείρισης τράπεζας μοντέλων ή στην εκτέλεση μοντέλου.
- Αλληλεπίδραση με τη διαχείριση δεδομένων για την επανάκτηση δεδομένων από τη διαχείριση δεδομένων, ώστε να εκτελούνται τα μοντέλα και για την αποθήκευση των αποτελεσμάτων για περαιτέρω επεξεργασία.

Τέλος, για τη δημιουργία ενός αποτελεσματικού DSS τα τρία παραπάνω λειτουργικά μέρη θα πρέπει να υλοποιούνται σε ένα περιεκτικό σύστημα. Τα πρώτα DSS που αναπτύχθηκαν, βασίζονταν σε απλή συνένωση λογισμικών διαφόρων εταιριών, με αποτέλεσμα το σύστημα διαχείρισης μοντέλων να μην μπορεί να χρησιμοποιεί στοιχεία από το σύστημα διαχείρισης δεδομένων. Αυτή η δυσλειτουργία απαιτούσε επιπρόσθετο προγραμματισμό ώστε να δημιουργηθεί το επιθυμητό DSS. Ακόμα ένα πρόβλημα που εμφανιζόταν συχνά στο παρελθόν είναι η έλλειψη μιας κοινής γλώσσας εντολών, με αποτέλεσμα να επικοινωνεί ο χρήστης με διαφορετική γλώσσα από τη διαχείριση μοντέλων και διαφορετική από τη διαχείριση δεδομένων. [23]

5.5.4 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (ESS)

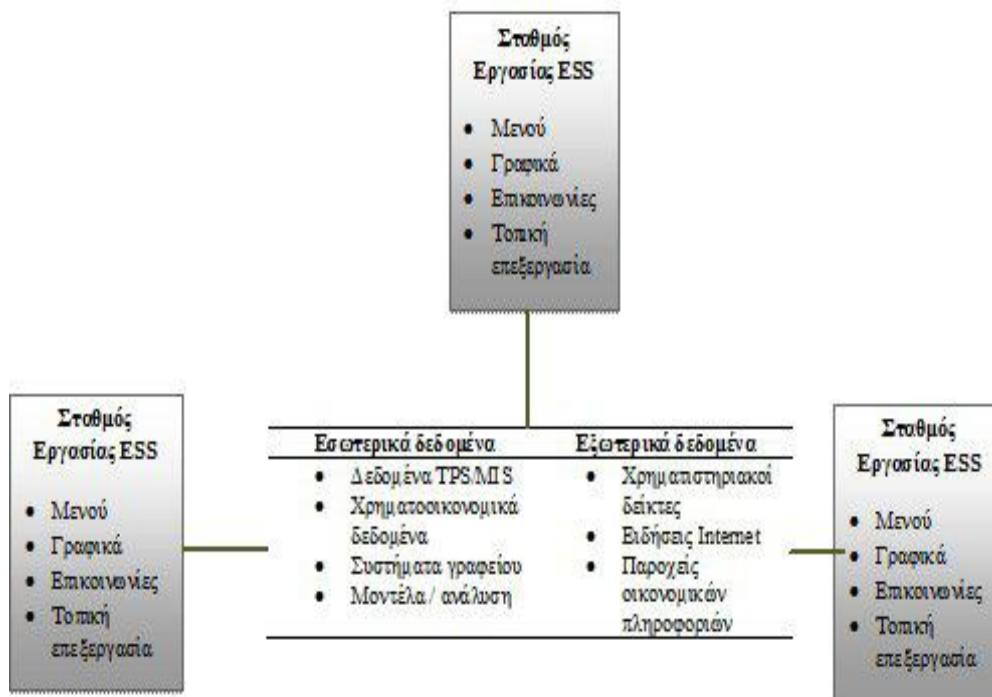
Τα ανώτερα στελέχη χρησιμοποιούν τα συστήματα υποστήριξης διοίκησης (ESS) για να λαμβάνουν αποφάσεις. Τα συστήματα αυτά εξυπηρετούν το στρατηγικό επίπεδο της επιχείρησης και αντιμετωπίζουν περιπτώσεις λήψης έκτακτων αποφάσεων που χρειάζονται κρίση, αξιολόγηση και διαίσθηση, επειδή δεν υπάρχει προσυμφωνημένη διαδικασία για την επίτευξη λύσης. Είναι σχεδιασμένα ώστε να ενσωματώνουν δεδομένα για εξωτερικά γεγονότα, όπως μια νέα φορολογική

νομοθεσία ή δεδομένα για τους ανταγωνιστές, αλλά επίσης αντλούν συνοπτικές πληροφορίες από εσωτερικά MIS και DSS. Τα ESS χρησιμοποιούν το πιο προηγμένο λογισμικό γραφικών και μπορούν να παράγουν αμέσως γραφήματα και δεδομένα από πολλές πηγές και να τα παρουσιάσουν στο γραφείο ενός ανώτερου στελέχους.[14]

Αντίθετα με τους άλλους τύπους πληροφοριακών συστημάτων, τα ESS δεν έχουν ως κύριο σκοπό την επίλυση συγκεκριμένων προβλημάτων. Αντί γι' αυτό παρέχουν μια γενικευμένη υπολογιστική και επικοινωνιακή δυνατότητα, η οποία μπορεί να εφαρμόζεται σε μια μεταβαλλόμενη σειρά προβλημάτων. Παραδείγματα ερωτημάτων στα οποία τα ESS μπορούν να βοηθήσουν να δοθεί απάντηση είναι: Με ποια επιχειρηματική δραστηριότητα θα πρέπει να ασχοληθούμε; Τι κάνουν οι ανταγωνιστές; Ποιες είναι οι νέες εξαγορές που θα μας προστατεύσουν από κυκλικές υφέσεις της επιχειρηματικής δραστηριότητας; Ποια πρέπει να είναι τα μεγέθη των πωλήσεων μας ώστε να συγκεντρώσουμε μετρητά για μελλοντικές εξαγορές;

Στο διάγραμμα παρουσιάζεται το μοντέλο ενός ESS, το οποίο αποτελείται από σταθμούς εργασίας με μενού, αλληλεπιδραστικά γραφικά και δυνατότητες επικοινωνιών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την πρόσβαση σε ιστορικά δεδομένα και δεδομένα για τους ανταγωνιστές από τα εσωτερικά εταιρικά συστήματα και από εξωτερικές βάσεις δεδομένων όπως η Εθνική Στατιστική Υπηρεσία Ελλάδος.

Πίνακας 12 : Συστήματα διοίκησης λήψης αποφάσεων



Πηγή: Αναπροσαρμογή από K. Laudon & J. Laudon, 2006

5.5.5 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ERP (ENTERPRISE RESOURCE PLANNING)

Τα ERP είναι έτοιμα και ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα, αποτελούμενα από ένα σύνολο υποσυστημάτων που εξ' ορισμού επικοινωνούν μεταξύ τους.

Πρόκειται για λύση λογισμικού η οποία ολοκληρώνει διάφορες λειτουργίες σε μία εταιρία. Αν και κατά την εγκατάστασή του παραμετροποιείται για τις ανάγκες της κάθε εταιρίας, εντούτοις πρόκειται για έτοιμο πακέτο λογισμικού και δεν κατασκευάζεται από την αρχή για την εκάστοτε εταιρία. Άλλωστε, πολλές από τις διαδικασίες που καλύπτει ένα πακέτο ERP είναι κοινές σε κάθε εταιρία. Ορισμένες απ' τις διαδικασίες αυτές είναι τα χρηματοοικονομικά (γενική και αναλυτική λογιστική, προϋπολογισμός), η εφοδιαστική αλυσίδα (Διαχείριση προμηθειών προϊόντων και αποθηκών, κοστολόγηση έργων), η διαχείριση προσωπικού και εκπαίδευσης και η ακίνητη περιουσία.

Στόχος του ERP δεν είναι η εξυπηρέτηση των απαιτήσεων ενός τομέα στην επιχείρηση, όπως λ.χ. του λογιστηρίου, της παραγωγής, των πωλήσεων κ.λπ., αλλά η εξυπηρέτηση των διαδικασιών μέσα στην επιχείρηση, στις οποίες διαδικασίες εμπλέκονται οι διάφοροι τομείς, έτσι ώστε να μπορεί αυτή να διεκπεραιώνει τις κύριες επιχειρηματικές δραστηριότητές της (core businesses). Από τη στιγμή που τα δεδομένα εισαχθούν σε κάποια μονάδα (module) του ERP, αυτά είναι διαθέσιμα σε οποιαδήποτε μονάδα του ERP τα χρειαστεί. Με τον τρόπο αυτό, επιτυγχάνεται μία λογική ενοποίηση των διαδικασιών μεταξύ των τμημάτων της επιχείρησης. Οι βασικοί λόγοι για την εγκατάσταση ενός ERP είναι δύο:

- 1) Η επίλυση υπαρχόντων προβλημάτων.
- 2) Η προσπάθεια για βελτίωση των διαδικασιών στην επιχείρηση.

Όσον αφορά στον πρώτο λόγο, πολλές ήταν οι επιχειρήσεις που αποφάσισαν να εγκαταστήσουν συστήματα ERP για να επιλύσουν το πρόβλημα του 2000, ενώ άλλες προχωρούν στο ERP για να επιλύσουν τα προβλήματα από τα ετερογενή συστήματα (λογισμικού και hardware) τα οποία η επιχείρηση έχει αναπτύξει και εγκαταστήσει κατά το παρελθόν. Όσον αφορά στο δεύτερο λόγο, πολλές είναι οι επιχειρήσεις που ενδιαφέρονται για τη δυνατότητα που παρέχουν τα συστήματα ERP για άμεση πρόσβαση στην πληροφορία σε ολόκληρη την επιχείρηση. Η διαθεσιμότητα της πληροφορίας επιτρέπει στην επιχείρηση να

περιορίσει το κόστος αποθήκευσης, να μειώσει σημαντικά τους κύκλους εκτέλεσης των διαδικασιών και, βέβαια, να παρέχει καλύτερες υπηρεσίες προς τους πελάτες της.

Φυσικά, πρέπει να γνωρίζουμε ότι το ERP είναι απλώς το μέσο, η δυνατότητα για την επιχείρηση να βελτιώσει τις λειτουργίες της. Από εκεί και πέρα, χρειάζεται δημιουργική ενσωμάτωση του συστήματος ERP μέσα στην επιχείρηση, ώστε να είναι παραγωγική.

Οι περισσότερες εγκαταστάσεις ERP περιλαμβάνουν χρηματοοικονομική διαχείριση. Συνεπώς, μία καλή ημερομηνία για να ξεκινήσει κάποιος τη λειτουργία ενός συστήματος είναι στην αρχή της λογιστικής περιόδου ή στις αρχές των τριμήνων. Φυσικά, από τα ERP συστήματα δεν τίθενται τεχνικοί περιορισμοί και η έναρξη λειτουργίας τους μπορεί να γίνει οποιαδήποτε χρονική στιγμή. [26],[27]

5.6 Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΣΤΗΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Ένας ακόμα τρόπος για να γίνει μια εταιρία περισσότερο ανταγωνιστική είναι η χρήση Πληροφοριακών Συστημάτων. Τα Πληροφοριακά Συστήματα μπορούν να χρησιμοποιηθούν από όλα τα επίπεδα προσωπικού μιας επιχείρησης (εκτελεστικά, μεσαία, ανώτερα στελέχη). Είναι συστήματα τα οποία αποτελούν ένα αναπόσπαστο κομμάτι των σύγχρονων επιχειρήσεων. Μεταβάλλουν τους στόχους, τις λειτουργίες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της επιχείρησης έτσι ώστε να την βοηθήσουν να αποκτήσει καλύτερη λειτουργία, έχοντας ως σκοπό να αλλάζει τους στόχους, διαδικασίες, προϊόντα, υπηρεσίες και περιβαλλοντικές συσχετίσεις και να επιτρέπει στην επιχείρηση να κερδίσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Στο σημερινό ανταγωνιστικό περιβάλλον υπάρχουν τρεις βασικοί λόγοι που αποδεικνύουν γιατί η αποτελεσματική διοίκηση πληροφοριακών συστημάτων αποτελεί πρωταρχική προϋπόθεση στην ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων.

Πρώτον, η ανταγωνιστική ένταση μέσα σε κάθε αγορά σημαίνει ότι οι επιχειρήσεις λειτουργούν υπό πίεση οπότε αναζητούν εξυπνότερες και καινοτόμες μεθόδους σε σχέση με αυτές των ανταγωνιστών τους.

Δεύτερον, η βασική ροή όλων των επιχειρήσεων είναι η *μετατροπή των εισροών*, δηλαδή στο σύνολο των στοιχείων που εισάγονται στην παραγωγική διαδικασία π.χ. κεφάλαια, υλικά, πρώτες ύλες, μισθοί, εργατικά για να παραχθεί ένα

προϊόν ή μια υπηρεσία. σε επικερδής εκροές δηλαδή στη συνολική ποσότητα προϊόντων ή υπηρεσιών που παρήχθη ή είναι δυνατόν να παραχθεί μέσα σε ορισμένο χρονικό διάστημα, από μια ή περισσότερες μονάδες παραγωγής. Αυτό σημαίνει ότι οι παραγωγοί είναι άμεσα εξαρτώμενοι από την συνεργασία με τους προμηθευτές τους, τους πελάτες τους και από το δίκτυο διανομής τους.

Τρίτον, η πληροφορική είναι αυτή που δείχνει τον δρόμο προς την διεθνοποίηση μιας επιχείρησης. Αλλαγές στις διεθνής εμπορικές συμφωνίες και στην μονοπωλιακή δύναμη των τοπικών προμηθευτών οδήγησε πολλές επιχειρήσεις στην επέκταση των δραστηριοτήτων τους σε παγκόσμια κλίμακα.

Αναγκαστική προϋπόθεση πρόσβασης στις παγκόσμιες εμπορικές αγορές είναι ο άρτιος σχεδιασμός και διοίκηση των πληροφοριακών συστημάτων. Η πληροφορική μπορεί να επιδράσει στον ανταγωνισμό μεταξύ των επιχειρήσεων με τους τρεις παρακάτω τρόπους

- 1) *Αλλαγές στην ιεραρχική δομή και οργάνωση των επιχειρήσεων.*
- 2) *Δημιουργία νέων ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων.*

Για παράδειγμα, η γρήγορη μετάδοση πληροφοριών και δεδομένων σε συνδυασμό με το χαμηλό κόστος απόκτησης των πληροφοριών αυτών, παρέχουν σημαντικά πλεονεκτήματα στις επιχειρήσεις που θα καταφέρουν να ενημερώνουν γρηγορότερα τα συστήματα πληροφορικής τους και να αξιοποιούν αποτελεσματικότερα τις πληροφορίες που λαμβάνουν.

- 3) *Προσέγγιση νέων πελατών.*

Ένα καλό παράδειγμα στην περίπτωση αυτή είναι το Διαδίκτυο, το οποίο ως γνωστόν προσφέρει νέους τρόπους επικοινωνίας και εμπορικών συναλλαγών μεταξύ των επιχειρήσεων και του καταναλωτικού κοινού ανεξάρτητα με το μέρος που εδρεύει η επιχείρηση ή διαμένει ο καταναλωτής.

Στις μέρες μας, η τεχνολογία της πληροφορικής είναι αναπόσπαστο κομμάτι όλων των δραστηριοτήτων κάθε επιχείρησης. Δεν μπορεί πλέον να υπάρξει επιχείρηση χωρίς την χρήση της πληροφορικής και ο τρόπος οργάνωσης και διαχείρισης της μπορεί να οδηγήσει την επιχείρηση στην απόκτηση ενός σημαντικού ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος ή να την φέρει αντιμέτωπη με μια καταστροφική απειλή. Ο τρόπος με τον οποίο θα διοικηθεί η τεχνολογία της πληροφορικής μέσα σε μια επιχείρηση αποτελεί σημαντικό θέμα διοίκησης, ειδικά στην περίπτωση των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων, οι οποίες καταλαμβάνουν. Ο τρόπος τον οποίο θα διαχειριστούν την τεχνολογία της πληροφορίας, αποτελούν βασικό κρίκο στην

οικονομική αλυσίδα όλων των ευρωπαϊκών οικονομιών και οποιοδήποτε πρόβλημα παρουσιαστεί θα επηρεάζει σαρωτικά και πολλαπλασιαστικά ολόκληρη την οικονομική αλυσίδα. [14]

5.7 Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Οι μάνατζερ και οι επιχειρήσεις επενδύουν στην τεχνολογία και στα πληροφοριακά συστήματα επειδή αυτά προσφέρουν οικονομική αξία στην επιχείρηση. Η απόφαση για την δημιουργία ή τη συντήρηση ενός πληροφοριακού συστήματος ξεκινάει από την αφετηρία ότι η απόδοση της επένδυσης αυτής θα είναι ανώτερη από άλλες επενδύσεις σε κτήρια, μηχανήματα ή άλλα στοιχεία του ενεργητικού. Αυτή η ανώτερη απόδοση θα εκδηλωθεί με τη μορφή αύξησης της παραγωγικότητας, αύξησης των εσόδων ή ίσως ως ανώτερη μακροπρόθεσμη ανταγωνιστική τοποθέτηση της επιχείρησης σε ορισμένες αγορές. Από επιχειρηματική σκοπιά, ένα πληροφοριακό σύστημα είναι ένα χρήσιμο εργαλείο για τη δημιουργία αξίας για την επιχείρηση. Τα πληροφοριακά συστήματα επιτρέπουν στην επιχείρηση να αυξήσει τα έσοδά της ή να μειώσει το κόστος της προσφέροντας πληροφορίες που βοηθούν τους μάνατζερ να λαμβάνουν καλύτερες αποφάσεις ή να βελτιώνουν την εκτέλεση των επιχειρηματικών διαδικασιών.

Ένα πληροφοριακό σύστημα αντιπροσωπεύει μια οργανωσιακή και διοικητική λύση, που βασίζεται στην τεχνολογία των πληροφοριών και σε μια πρόκληση ενός ολοένα αυξανόμενου ανταγωνιστικού περιβάλλοντος. Για να κατανοήσει πλήρως ένα στέλεχος επιχείρησης τα πληροφοριακά συστήματα θα πρέπει να καταλαβαίνει τις ευρύτερες οργανωσιακές, διοικητικές και τεχνολογικές διαστάσεις των συστημάτων καθώς και την δυνατότητά τους να δίνουν λύσεις στις προκλήσεις και τα προβλήματα του επιχειρηματικού περιβάλλοντος. [14]

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Οι τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας κλειδί για την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων. Προκειμένου οι επιχειρήσεις να αξιοποιήσουν τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται στην Κοινωνία της Πληροφορίας πρέπει να αναθεωρήσουν τις δραστηριότητές τους και να τις προσαρμόσουν στις νέες ευρείες γνωστικές δυνατότητες. Οι τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας μειώνουν το χρόνο του κύκλου παραγωγής προϊόντων και υπηρεσιών, βελτιώνουν την ποιότητα και τη χρονική απόκριση, προκαλούν νέους τρόπους προώθησης των προϊόντων και εξυπηρέτησης των πελατών.

Οι οιωνοί για επιτυχία των Ελληνικών επιχειρήσεων στην κούρσα προς την Κοινωνία της Πληροφορίας είναι αρκετά ευνοϊκοί. Η νέα τεχνολογία περιορίζει τα μειονεκτήματα του μικρού μεγέθους και της απόστασης από τα κέντρα αποφάσεων και τις αγορές. Ταυτόχρονα, η γνώση ως αποφασιστικός συντελεστής παραγωγής καθιστά την ποιότητα, την εφευρετικότητα και την ευελιξία του ανθρώπινου δυναμικού ως κυρίαρχο παράγοντα επιτυχίας.

Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στην ένταξη των μικρομεσαίων ελληνικών επιχειρήσεων στο νέο αυτό περιβάλλον, ώστε να διευκολυνθεί η βιομηχανική και εμπορική τους δραστηριότητα στον Ελληνικό χώρο, αλλά και στις διεθνείς αγορές. Με γνώμονα επίσης την αύξηση της παραγωγικότητας θα απλοποιηθούν και θα αυτοματοποιηθούν οι συναλλαγές τους με το κράτος και θα τους δοθεί βοήθεια για την αντιμετώπιση τεχνικών και θεσμικών προβλημάτων. Οι παρεμβάσεις οι οποίες σχεδιάζονται ή υλοποιούνται στους τομείς αυτούς είναι:

- Κίνητρα για την εισαγωγή και εκμετάλλευση καινοτόμων εφαρμογών πληροφορικής στην μεταποίηση και τις υπηρεσίες εφόσον επιτρέπουν αναδιοργάνωση των επιχειρήσεων και παροχή νέων υπηρεσιών/προϊόντων στα πλαίσια επιχειρηματικού σχεδίου.
- Πρωτοβουλία για τη δημιουργία ηλεκτρονικού περιεχομένου το οποίο θα περιλαμβάνει εφαρμογές που συνδέουν ή χρησιμοποιούν επιχειρήσεις του ίδιου κλάδου μεταξύ τους (π.χ. τράπεζες, ναυτιλιακά γραφεία, τουριστικοί οργανισμοί), με αξιοποίηση των επαγγελματικών οργανισμών και επιμελητηρίων όχι μόνο για πληροφόρηση αλλά και για εξασφάλιση κοινών προδιαγραφών, προτύπων, κλπ.

- Μέτρα για καλύτερη διασύνδεση του εκπαιδευτικού συστήματος και των επιχειρήσεων για αποτελεσματικότερη εξειδικευμένη εκπαίδευση στην πληροφορική και πιο ορθολογιστική αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού.
- Μελέτες και μέτρα για τις κοινωνικοοικονομικές επιπτώσεις της πληροφορικής με έμφαση στις αναγκαίες οργανωτικές αλλαγές, στη νέα δομή οργάνωσης της εργασίας και των διαδικασιών στις επιχειρήσεις, και στην αναπροσαρμογή των εργασιακών σχέσεων

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Η επιτυχία στην ανάκαμψη από τη μεγάλη οικονομική κρίση θα κριθεί και από την ικανότητα της χώρας να εκμεταλλευτεί τις ΤΠΕ στη διαμόρφωση ενός αναπτυξιακού πλάνου για όλους (μεγάλες, μεσαίες, μικρές ,πολύ μικρές ατομικές, υφιστάμενες αλλά και νέες επιχειρήσεις).

Ο στόχος αυτός θα επιτευχθεί με μια ευρεία συμμαχία με τον επιχειρηματικό κόσμο που θα δώσει προοπτική ανάπτυξης με κύριους άξονες:[25]

- Τη στήριξη και την ανάπτυξη της υγιούς επιχειρηματικότητας και ανταγωνιστικότητας των μεγάλων επιχειρήσεων,
- Τη στήριξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων στην ουσιαστική αναδιοργάνωση της λειτουργίας τους,
- Την προσέλκυση επενδύσεων και τη δημιουργία νέων επιχειρήσεων (αξιοποίηση του επιστημονικού προσωπικού της χώρας) στη βάση προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής προστιθέμενης αξίας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- 1 Laudon, K.C. & Laudon P.L. & Μανθου Β., «Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης», Εκδόσεις Κλειδάριθμος 2009 , Αθήνα
- 2 Porter M. , Competitive Advantage, «*Creating and Sustaining Superior Performance*» Free Press 1985 New York
- 3 Αγραφιώτης Δ. , «Επιστήμη, Τεχνολογία, Κοινωνία», Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα 2000, Αθήνα
- 4 Ατματζίδης Π., «Τα προβλήματα των ελληνικών μικρομεσαίων επιχειρήσεων στην ελληνική οικονομία» , http://www.fatsimare.net/opinions/p2_articleid/12920
- 5 Βελεγράκης Γ. «Ανάπτυξη Οντολογίας για το Ηλεκτρονικό Επιχειρείν », <http://artemis.cslab.ntua.gr/Dienst/UI/1.0/Display/artemis.ntua.ece/DT2007-0136> , Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, Σχολή Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Μηχανικών Αποφάσεων , Τομέας Ηλεκτρικών Βιομηχανικών Διατάξεων και Συστημάτων Αποφάσεων, Σεπτέμβριος 2007
- 6 Ζουγανέλη Σ., «Ενίσχυσης της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων μέσω της υιοθέτησης νέων τεχνολογιών και καινοτομιών», http://nemertes.lis.upatras.gr/dspace/bitstream/123456789/2965/3/Nimertis_Zouganeli%28de%29.pdf, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πατρών Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών Οκτώβριος 2009
- 7 Καρβούνης Σ., «Διαχείριση Τεχνολογίας και Καινοτομίας», Εκδόσεις Σταμούλης 1995, Αθήνα
- 8 Καρέλη Δ., Μανώλη Ε., «Ηλεκτρονικό Εμπόριο και Απασχόληση: Πλεονεκτήματα-Μειονεκτήματα, το περιβάλλον ανάπτυξης, οι δυνατότητες και οι προοπτικές», Τίτλος μαθήματος: Ηλεκτρονική Δημοσίευση Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας
- 9 Κοτίνη Ισ. Διδακτικές Σημειώσεις στα «Πληροφοριακά Συστήματα 1» Τμήμα Πληροφορικής ΤΕΙ Θεσσαλονίκης
- 10 Κουγιουμτζή Κ., «Balance Scorecards, information, technology and accounting. How are they related», <http://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/13343/2/KougioumtziMsc2008.pdf>, Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής, Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα

- Σπουδών, Πανεπιστημίου Μακεδονίας Νοέμβριος 2008
- 11 Λατάνης Κ. , «*Ανασκόπηση Υφιστάμενου Επιπέδου Γνώσης και Αξιολόγηση Τεχνολογιών-Τεχνικών σε θέματα Σχεδιασμού Μοντέλων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών*», Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, Σχολή Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Μηχανικών Αποφάσεων
 - 12 Μπουραντάς Δ. , «*Μάνατζμεντ, Θεωρητικό Υπόβαθρο-Σύγχρονες Πρακτικές*», Εκδόσεις Μπένου 2002, Αθήνα.
 - 13 Ξανθάκης Μανώλης, Τσιπούρη Λένα, «*Διαχείριση Τεχνολογίας και Venture Capital*», Εκδόσεις Παπαζήση 2001, Αθήνα
 - 14 Παπασταθόπουλος Α., «*Στρατηγική οργάνωση και διοίκησης των νέων τεχνολογιών στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις*», <http://nemertes.lis.upatras.gr/dspace/bitstream/123456789/2503/1/PhD%20Avram%20Papastathopoulos.pdf>, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πατρών, Σεπτέμβριος 2009
 - 15 Οικονόμου Γ., Γεωργόπουλος Β. Νικόλαος, «*Πληροφοριακά Συστήματα για τη Διοίκηση Επιχειρήσεων, Γ' Έκδοση*», Εκδόσεις Μπένου Ευγ. 2004, Αθήνα.
 - 16 Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης, ΟΟΣΑ ή OECD, 1996 http://www.oecd.org/home/0,2987,en_2649_201185_1_1_1_1_1,00.html
 - 17 Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Bridge-It S.A, «*Βέλτιστες Πρακτικές Χρήσης Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στο Δημόσιο & Ιδιωτικό Τομέα*», http://www.observatory.gr/files/meletes/Dlv7_PlanoDrasewn.pdf
 - 18 Σαϊτή, Α., «*Εκπαίδευση και Οικονομική Ανάπτυξη*», Εκδόσεις Τυπωθήτω (Gutenberg) 2000, Αθήνα
 - 19 Υπουργείο Περιφερειακής Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας Δημόσια διαβούλευση για τις γενικές αρχές και προτεραιότητες Σχεδιασμού του Ε.Π. «*Ψηφιακή Σύγκλιση*» <http://www.opengov.gr/ypoian/?p=414>
 - 20 E-Business watch, «*Οι τάσεις ΤΠΕ και ηλεκτρονικού επιχειρείν (e-business) για το 2008*», http://www.ebusinesswatch.org/key_reports/documents/ExecSum_2008_EU27languages/SeBW_Abstract_EL.pdf
 - 21 E-Business Forum-e-Marketplaces, 2002 <http://www.ebusinessforum.gr/ebusinessforum/index.php?language=el>

- 22 «Αυτοματοποίηση Επιχειρηματικών Διαδικασιών»
http://www.worldlingo.com/ma/enwiki/el/Business_process_automation
- 23 «Εισαγωγή στα πληροφοριακά συστήματα από wikiversity»
<http://el.wikiversity.org/wiki/>
- 24 Άρθρο από Το Βήμα: «Οδηγός επιβίωσης για επιχειρήσεις»
<http://epilegoerp.wordpress.com/2010/07/24/>
- 25 Γ' ΚΠΣ, Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Ανταγωνιστικότητας, www.ypan.gr
- 26 «Όλα όσα θέλετε να μάθετε για τα συστήματα ERP», <http://www.ote.gr>
- 27 «Η Τεχνολογία στην Επιχείρηση», <http://www.go-online.gr>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Π.1 ΕΡΕΥΝΑ

Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ

Σύμφωνα με έρευνα του eBusiness Watch για την υιοθέτηση του ηλεκτρονικού επιχειρείν (Εφημ ΝΑΥΤΕΜΠΟΡΙΚΗ Παρασκευή, 28 Ιουλίου 2006) [20]

Ολοένα και περισσότερο με τη χρήση του η-επιχειρείν -πάντα στο πλαίσιο επίτευξης ενοποιημένων διαδικασιών και την ψηφιοποίηση των σχέσεών τους τόσο με τους πελάτες όσο και με τους προμηθευτές τους- συνδέεται η βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων του κλάδου Τροφίμων και Ποτών, όπως προκύπτει από έρευνα του eBusiness Watch, που εξετάζει τη διείσδυση της πληροφορικής και την υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών στις επιχειρήσεις του τομέα το 2005.

Από την έρευνα, διαπιστώθηκε «πόλωση» ανάμεσα στις μεγάλες και τις μικρομεσαίες και μικρές επιχειρήσεις, κυρίως σε ό,τι αφορά τη χρήση εργαλείων ηλεκτρονικού επιχειρείν. Ωστόσο, ο συνεχώς αυξανόμενος ανταγωνισμός, σε συνδυασμό με τη δύναμη των αλυσίδων λιανικής και το νομοθετικό πλαίσιο, αποτελούν θεμελιώδεις παράγοντες για την οργανωτική και τεχνολογική ανάπτυξη των εταιρειών του κλάδου μέσα στα επόμενα χρόνια. Βέβαια, τα παραπάνω δεν απαιτούν κατ' ανάγκην μεγάλες επενδύσεις. Είναι όμως απαραίτητο οι επιχειρήσεις να βελτιώσουν τη σχέση τους με την πληροφορική.

Όπως προκύπτει από την έρευνα, αφενός οι επιχειρήσεις έχουν συνειδητοποιήσει ότι είναι απαραίτητο να συντονίσουν την οργανωτική τους δομή και φιλοσοφία με την εξέλιξη της τεχνολογίας. Αφετέρου, οι πάροχοι υπηρεσιών πληροφορικής γνωρίζουν πλέον ποιες είναι οι ανάγκες των εταιρειών του κλάδου και έχουν δημιουργήσει προγράμματα κατάλληλα για να ανταποκριθούν σε αυτές τις ανάγκες. Παρ' όλα αυτά, δεν αρκεί οι επιχειρήσεις να ασχοληθούν μόνο με τις εσωτερικές τους διαδικασίες (δηλαδή την παραγωγή, τα λογιστικά και τα

χρηματοοικονομικά της), αλλά πρέπει να γίνουν πιο εξωστρεφείς και να εκσυγχρονίσουν και τις σχέσεις τους με τους πελάτες και τους προμηθευτές τους μέσα από συστήματα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (CRM), διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας (SCM) κ.λπ., πάντοτε με γνώμονα την εξέλιξη και όχι τις παραδοσιακές δομές.

Τόσο η υποδομή όσο και η πρόσβαση στην πληροφορική και στα ηλεκτρονικά μέσα στον κλάδο των Τροφίμων και Ποτών φαίνεται να είναι λίγο χαμηλότερες σε σχέση με άλλους επιχειρηματικούς κλάδους. Ωστόσο, οι επενδύσεις σε συστήματα πληροφορικής βρίσκονται στα ίδια επίπεδα με άλλους κλάδους.

Σε ό,τι αφορά τη χρήση δικτυακών εφαρμογών, όπως τοπικά δίκτυα (LAN) και ασύρματα τοπικά δίκτυα (WAN), Intranet και Ιδεατά Ιδιωτικά Δίκτυα (VPN), φαίνεται ότι υπάρχει αρκετά μεγάλη διαφορά ανάμεσα στις μεγάλες και τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, ενώ οι συνδέσεις ADSL φαίνεται να είναι ο πιο διαδεδομένος τύπος σύνδεσης στο Internet.

Η υπεροχή των επιχειρήσεων του κλάδου των Τροφίμων και Ποτών συνδέεται ολοένα και περισσότερο με τη χρήση του η-επιχειρείν, με απώτερους στόχους αφενός την επίτευξη ενοποίησης των εσωτερικών τους διαδικασιών και αφετέρου την ψηφιοποίηση των σχέσεών τους τόσο με τους προμηθευτές όσο και με τους πελάτες τους. Τα παραπάνω δεν απαιτούν κατ' ανάγκη μεγάλες επενδύσεις. Υπάρχουν αρκετά παραδείγματα επιχειρήσεων που τα κατάφεραν με περιορισμένους πόρους. Σίγουρα όμως απαιτούνται ικανότητες και γνώσεις πληροφορικής, τις οποίες οι περισσότερες από αυτές τις επιχειρήσεις εμπιστεύτηκαν σε εξωτερικούς συνεργάτες (outsourcing). Γενικότερα, όπως προκύπτει, οι επιχειρήσεις χρειάζονται εσωτερικό προσωπικό για τους πιο στρατηγικούς ρόλους, όπως συμβούλους και διευθυντές, ενώ για λειτουργικά και προγραμματιστικά θέματα μπορούν να επιλέξουν εξωτερικούς συνεργάτες.

Όπως έχει αποδειχθεί, η πληροφορική πλέον δεν εξυπηρετεί μόνο θέματα αυτοματισμού και μείωσης κόστους και λειτουργικών δαπανών, αλλά επιτρέπει την καλύτερη παραμετροποίηση των προϊόντων και υπηρεσιών, με στόχο την καλύτερη ποιότητα, τη βελτίωση του χρόνου απόκρισης στις ανάγκες των πελατών και την πρόσβαση σε μεγαλύτερες αγορές. Παράλληλα, επιτρέπει τη μεγιστοποίηση του κέρδους και την ταυτόχρονη αύξηση της αποτελεσματικότητας, υπό την προϋπόθεση ότι η ψηφιακή καινοτομία είναι αποτέλεσμα μιας δημιουργικής και λογικής

προσπάθειας και δεν περιορίζεται μόνο στην αγορά των πιο καινούργιων και πιο διαφημισμένων συστημάτων και εφαρμογών πληροφορικής. [20]

A. Υποδομή πληροφορικής και εσωτερικές διαδικασίες

Όλοι οι δείκτες που αφορούν στη χρήση της πληροφορικής στον κλάδο των τροφίμων βρίσκονται κάτω από το μέσο όρο. Βέβαια, υπάρχουν διαφοροποιήσεις ανάμεσα στις μεγάλες και τις μικρές και μικρομεσαίες επιχειρήσεις, κυρίως σε ό,τι αφορά τη χρήση δικτυακών εφαρμογών όπως τοπικά δίκτυα (LAN), ασύρματα δίκτυα (WAN), εφαρμογές intranet, ιδιωτικά ιδεατά δίκτυα (VPN). Έτσι, ενώ οι μεγάλες εταιρείες στον κλάδο των τροφίμων είναι αρκετά προηγμένες ακόμα και σε σχέση με άλλους παραδοσιακά πρωτοπόρους κλάδους, οι μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις ακόμα υστερούν και σε θέματα εξοπλισμού και χρήσης Η/Υ. Για παράδειγμα, μόνο μία στις πέντε μικρές επιχειρήσεις έχουν αναπτύξει εσωτερικά δίκτυα ώστε να έχουν τη δυνατότητα να συνδέσουν τους υπολογιστές τους εσωτερικά μέσω intranet.

Ιδιαίτερα ενδιαφέροντα είναι τα στοιχεία που αφορούν στην απομακρυσμένη πρόσβαση στους υπολογιστές ενός δικτύου. Γενικά, σε όλους τους επιμέρους κλάδους του τομέα Τροφίμων και Ποτών, το ποσοστό των εταιρειών που παρέχουν στους υπαλλήλους τους τη δυνατότητα απομακρυσμένης πρόσβασης στο εταιρικό δίκτυο είναι αρκετά μικρό. Παρ' όλα αυτά, εξετάζοντας τα είδη απομακρυσμένης πρόσβασης, φαίνεται ότι τα ποσοστά πρόσβασης στο δίκτυο μέσω κινητής τεχνολογίας είναι τα ίδια τόσο στις μικρές όσο και στις πολύ μικρές επιχειρήσεις. Σε ό,τι αφορά την ανάπτυξη δεξιοτήτων πληροφορικής (γνώση και χρήση Η/Υ), οι σχετικές έρευνες δείχνουν ότι τους τελευταίους δώδεκα μήνες παρουσιάστηκε μικρή ζήτηση για στελέχη πληροφορικής. Παράλληλα, όμως, και οι ίδιες οι εταιρείες που αναζητούσαν τέτοια στελέχη είχαν δυσκολία στο να τα βρουν και να τα προσλάβουν.

B. Συστήματα Ενδοεπιχειρησιακού Σχεδιασμού (ERP),

Ο κλάδος Τροφίμων και Ποτών είναι αρκετά προηγμένος σε θέματα διαχείρισης, ελέγχου και αυτοματοποίησης των εσωτερικών διαδικασιών, ιδιαίτερα αυτών που συνδέονται με την παραγωγή. Αυτό εξηγεί και τους λόγους για τους οποίους, παρ' όλο που υπάρχει μικρή διείσδυση της πληροφορικής και της πρόσβασης στις νέες τεχνολογίες, η διείσδυση των Συστημάτων Ενδοεπιχειρησιακού Σχεδιασμού είναι σαφώς μεγαλύτερη στις επιχειρήσεις του κλάδου. Οι σχετικές έρευνες δείχνουν ότι υπάρχει σαφώς μια τάση προς την ενοποίηση των εσωτερικών

διαδικασιών. Συγκεκριμένα, οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν Συστήματα Ανταλλαγής Εγγράφων για την επικοινωνία και συνεργασία με τους εξωτερικούς τους συνεργάτες (Document Sharing Systems), ως ένα πρώτο βήμα προς αυτή την κατεύθυνση μέσω του η-επιχειρείν.

Αρκετές μελέτες και παραδείγματα από το χώρο των Τροφίμων και Ποτών αποδεικνύουν ότι ο ανταγωνισμός αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για το ύψος των δαπανών των επιχειρήσεων για επενδύσεις σε συστήματα πληροφορικής, με στόχο τη βελτίωση των εσωτερικών τους διαδικασιών.

Η αυξανόμενη πολυπλοκότητα του κλάδου έχει οδηγήσει τις επιχειρήσεις να υιοθετήσουν πιο αποτελεσματικές λύσεις, προκειμένου να ανταποκριθούν στις προκλήσεις. Σύμφωνα με τις πιο πρόσφατες έρευνες, στο μέλλον τα θέματα που θα επηρεάζουν ακόμα και τις αποφάσεις των επιχειρήσεων ως προς την κατεύθυνση επενδύσεων σε συστήματα πληροφορικής, είναι τα θέματα ασφάλειας των τροφίμων και της πλήρους ψηφιοποίησης της εφοδιαστικής αλυσίδας.

Οι πιο βασικές ευκαιρίες, τις οποίες οι επιχειρήσεις φιλοδοξούν να εκμεταλλευτούν μέσω του η-επιχειρείν είναι η βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών τους, η αύξηση της αποτελεσματικότητας των εσωτερικών τους διαδικασιών και ο επιμερισμός τόσο των επενδύσεων όσο και των κινδύνων.

Το μεγαλύτερο εμπόδιο για τη δραστηριοποίηση στο η-επιχειρείν είναι ότι οι περισσότερες εταιρείες του κλάδου είναι ως επί το πλείστον μικρές. Έτσι, το κόστος της τεχνολογίας για τις επιχειρήσεις αυτές είναι αρκετά μεγάλο προκειμένου να προχωρήσουν. Όπως είναι φυσικό, όσο μικρότερη είναι μια επιχείρηση, τόσο μικρότερα είναι και τα διαθέσιμα κεφάλαιά της για επενδύσεις στην πληροφορική. Άλλα εμπόδια είναι η πολυπλοκότητα της πληροφορικής, ζητήματα ασφάλειας και η δυσκολία εξεύρεσης των κατάλληλων παροχών υπηρεσιών πληροφορικής. Από την άλλη, ζητήματα νομικής φύσεως δεν φαίνεται να αποτελούν εμπόδιο για το η-επιχειρείν.

Γ. Ο ανταγωνισμός

Τα αποτελέσματα από την αξιοποίηση της πληροφορικής στον κλάδο των Τροφίμων και Ποτών είναι αρκετά αντιφατικά σε ό,τι αφορά τον ανταγωνισμό ανάμεσα στις επιχειρήσεις:

- *Ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας:* Η χρήση τεχνολογιών που βοηθούν σε εξοικονόμηση χρόνου και κόπυ, τόσο στα διοικητικά όσο και στα τμήματα

παραγωγής των επιχειρήσεων, οδήγησε σε αύξηση της ανταγωνιστικότητας των τιμών, οδηγώντας κάποιες εταιρείες σε κλείσιμο. Με τη χρήση της πληροφορικής που συντέλεσε στη μείωση των δαπανών και την αυτοματοποίηση κάποιων διαδικασιών, αυξήθηκε ο ανταγωνισμός σε επίπεδο τιμών. Όμως, οι επιχειρήσεις που δεν μπόρεσαν να υιοθετήσουν την πληροφορική δεν κατάφεραν να «ρίξουν» τις τιμές τους.

- *Βελτίωση των πελατειακών σχέσεων:* Παράλληλα, οι νέες τεχνολογίες βελτίωσαν τα επίπεδα εξυπηρέτησης των πελατών (με χρήση συστημάτων CRM) με αποτέλεσμα τον ακόμα μεγαλύτερο ανταγωνισμό ανάμεσα στις επιχειρήσεις. Έτσι, δημιουργήθηκε πόλωση στον κλάδο, με την ενίσχυση των μεγαλύτερων εταιρειών, καθώς αυτές έθεσαν υψηλότερα κριτήρια στην εξυπηρέτηση των πελατών, δημιουργώντας ένα χάσμα με τις επιχειρήσεις που δεν έκαναν χρήση τέτοιων πρακτικών.
- *Ενίσχυση κοινών πρωτοβουλιών:* Ταυτόχρονα, η πληροφορική συντέλεσε στην επίτευξη συνεργασίας ανάμεσα σε επιχειρήσεις, μέσα από κοινές πρωτοβουλίες μέσω Διαδικτύου. Έτσι, δημιουργήθηκαν νέες ισχυρές και στρατηγικές συμμαχίες (συνεργατικά δίκτυα), ακόμα και συγχωνεύσεις και εξαγορές που οδήγησαν σε υψηλά επίπεδα συγκέντρωσης μέσα στον κλάδο.
- *Γρήγορη απόκριση στις προκλήσεις του ανταγωνισμού:* Από την άλλη πλευρά, η χρήση των νέων τεχνολογιών βοήθησε τις μικρές επιχειρήσεις να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις του ανταγωνισμού, καθώς επιτρέπει την γρήγορη ροή της πληροφορίας. Έτσι, μειώνεται σημαντικά ο χρόνος ενημέρωσης και αντίδρασης στις κινήσεις των ανταγωνιστών και παρέχονται δυνατότητες σχεδιασμού και διάθεσης παρόμοιων προϊόντων, με αποτέλεσμα να μειώνεται το χάσμα των εταιριών με τους ανταγωνιστές τους.
- *Νέα κανάλια διανομής:* Ταυτόχρονα, το η-επιχειρείν άνοιξε νέους δρόμους στη διανομή και την πώληση των προϊόντων και ενίσχυσε την ανάπτυξη εξειδικευμένων αγορών. Έτσι, κάποιες επιχειρήσεις διαφοροποιούνται σε σχέση με τους ανταγωνιστές τους, οι οποίοι συνεχίζουν να χρησιμοποιούν τα παραδοσιακά κανάλια διανομής και πωλήσεων.
- *Ενίσχυση νέων επιχειρήσεων:* Παράλληλα, οι νέες τεχνολογίες διευκόλυναν την είσοδο νέων «παικτών» στον κλάδο που ειδικεύονται τόσο στο Διαδίκτυο ως

κανάλι διανομής όσο και σε συγκεκριμένες ομάδες προϊόντων (καφές, παραδοσιακά προϊόντα, ελαιόλαδο κ.λπ.)

- *Ενίσχυση της «απειλής» από υποκατάστατα προϊόντα:* Λόγω και της αυξημένης ζήτησης των πελατών για διαφοροποιημένα προϊόντα, η πληροφορική ενίσχυσε τη διάθεση υποκατάστατων προϊόντων που έχουν καλύτερες τιμές και κόστος παραγωγής σε σχέση με υπάρχοντα αγαθά. Έτσι παρέχονται μεγαλύτερες δυνατότητες (και περιθώρια) για καλύτερες συσκευασίες και βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών.
- *Ενίσχυση της διαπραγματευτικής δύναμης των καταναλωτών:* Οι νέες τεχνολογίες οδήγησαν τις επιχειρήσεις σε βελτίωση της εξυπηρέτησης πελατών, της διαχείρισης και ροής παραγγελιών (logistics) και της αντικατάστασης προϊόντων. Φυσικά και σε αυτή την περίπτωση υπερτερούν οι μεγαλύτερες επιχειρήσεις έναντι των μικρομεσαίων και μικρότερων επιχειρήσεων. Η πόλωση που παρατηρείται μείωσε τη δύναμη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων και των επιχειρήσεων που υστερούν σε θέματα τεχνολογίας.

Συνοψίζοντας, από τη μια φαίνεται ότι η πληροφορική εμποδίζει τις επιχειρήσεις να δημιουργήσουν και να διατηρήσουν το ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα. Από την άλλη τους επιτρέπει να καλύψουν το χάσμα τους έναντι των ανταγωνιστών τους.

Δ. Εννέα κατηγορίες

Ο κλάδος Τροφίμων και Ποτών διακρίνεται σε εννέα επιμέρους κατηγορίες, που περιλαμβάνουν το κρέας, τα ψάρια, τα φρούτα και λαχανικά, τα λίπη, τα γαλακτοκομικά προϊόντα, τα άλευρα, τα ποτά και, τέλος, την κατηγορία των ζωικών τροφών.

Ε. Πρωτοβουλίες και στόχοι

Αρκετά σημαντικός για την υιοθέτηση της πληροφορικής και των νέων τεχνολογιών στις εταιρείες του κλάδου των Τροφίμων και Ποτών -ιδιαίτερα στις μικρομεσαίες και τις μικρές- είναι ο ρόλος της Πολιτείας.

Αρκετές είναι οι πρωτοβουλίες που θα πρέπει να αναληφθούν για τη βελτίωση τόσο της υποδομής όσο και του νομοθετικού και ρυθμιστικού πλαισίου, για τη δημιουργία ευνοϊκού κλίματος και για την ενημέρωση σχετικά με τα πλεονεκτήματα και τις δυνατότητες του η-επιχειρείν και της ανάπτυξης των σχετικών δεξιοτήτων.

Οι πρωτοβουλίες αυτές θα πρέπει να στοχεύσουν στην υποστήριξη των μικρότερων επιχειρήσεων και επαγγελματιών, όπως οι γεωργοί και οι επιχειρήσεις πρωτογενούς επεξεργασίας, ώστε να τις βοηθήσουν να συμμετάσχουν σε πιο ολοκληρωμένες εφοδιαστικές αλυσίδες. Σημαντική είναι η ροή πληροφοριών, η εκπαίδευση και η μεταφορά γνώσεων στις μικρές επιχειρήσεις, καθώς και η ανταλλαγή εμπειριών μέσα από τη συνεργασία των ΜΜΕ.

Μεταξύ άλλων, οι σημαντικότεροι στόχοι προς επίτευξη είναι οι εξής:

- Παροχή πληροφοριών, ώστε οι επιχειρήσεις να μπορούν να αξιολογήσουν το κόστος και τα πλεονεκτήματα του η-επιχειρείν. Μέσα από τη σωστή ενημέρωση, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να αποκτήσουν τη δυνατότητα να αξιολογήσουν τα οφέλη και τις δυνατότητες των νέων τεχνολογιών αλλά και τα εμπλεκόμενα κόστη.
- Εκπαίδευση για τις νέες τεχνολογίες και την πληροφορική. Οι έρευνες δείχνουν ότι οι επενδύσεις σε εκπαίδευση είναι αρκετά χαμηλές στο συγκεκριμένο κλάδο.
- Ενθάρρυνση εφαρμογής εργαλείων της πληροφορικής όπως εφαρμογές Διαχείρισης Εφοδιαστικής Αλυσίδας σε ΜΜΕ. Τέτοιου είδους πρωτοβουλίες οδηγούν σε αύξηση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων και μείωση του κόστους.

ΣΤ. Τα κίνητρα

Το πιο σημαντικό κίνητρο για την υιοθέτηση του η-επιχειρείν είναι οι προσδοκίες των πελατών, σύμφωνα με το 29% των επιχειρήσεων που ερωτήθηκαν στην έρευνα, ενώ λιγότερο σημαντικό κίνητρο αποτελούν οι προσδοκίες των προμηθευτών τους.

Παρακάτω αναλύονται οι παράγοντες που αποτελούν κίνητρα για την εισαγωγή και χρήση της πληροφορικής και των νέων τεχνολογιών στον κλάδο των Τροφίμων και Ποτών.

Ζ. Διασφάλιση ποιότητας και ασφάλειας

Όπως αποδεικνύουν οι σχετικές έρευνες, το Διαδίκτυο βρίσκεται στο επίκεντρο των επιχειρήσεων που ενδιαφέρονται για το καλό των πελατών τους. Πώς όμως γίνεται αυτό; Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και το Internet δημιουργούν διαφάνεια στην αγορά, επιτρέποντας στους καταναλωτές να βρίσκουν τις πληροφορίες που θέλουν για τις τροφές που καταναλώνουν. Έτσι οι καταναλωτές γίνονται συνειδητοποιημένοι και αποκτούν εμπιστοσύνη στην παραγωγική αλυσίδα.

Η. Κοινές πρωτοβουλίες (Πλατφόρμες ηλεκτρονικών αγορών)

Αρκετές έρευνες ασχολήθηκαν με το ερώτημα αν οι κοινές πρωτοβουλίες η-επιχειρείν βοηθούν τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις να γίνουν πιο ανταγωνιστικές. Πράγματι, τέτοιου είδους πρωτοβουλίες βοηθούν, καθώς ενισχύουν την ανεξαρτησία των μικρότερων επιχειρήσεων απέναντι σε μεγαλύτερους παραγωγούς και αλυσίδες λιανικής, καθιστώντας τις πιο γνωστές στους Ευρωπαίους καταναλωτές και αυξάνοντας την αποτελεσματικότητα των εσωτερικών τους επιχειρησιακών διαδικασιών (μείωση κόστους, μείωση χρόνου εμφάνισής τους στην αγορά).

Θ. Καινοτομία

Οι προσπάθειες για καινοτομικά προϊόντα είναι αρκετά δαπανηρές και, προκειμένου να είναι επιτυχημένες, απαιτούν σε βάθος κατανόηση του ανταγωνισμού, των απαιτήσεων των καταναλωτών αλλά και των εσωτερικών δυνατοτήτων κάθε επιχείρησης. Σημαντικό ρόλο στο ζήτημα της καινοτομίας παίζει η πληροφορική, καθώς απλοποιεί αρκετά τα θέματα έρευνας.

Τα αποτελέσματα της χρήσης της πληροφορικής στις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον κλάδο Τροφίμων και ποτών είναι μεταξύ άλλων: [20]

- Βελτίωση των πελατειακών σχέσεων
- Ενίσχυση κοινών πρωτοβουλιών
- Γρήγορη απόκριση στις προκλήσεις του ανταγωνισμού
- Νέα κανάλια διανομής
- Ενίσχυση νέων επιχειρήσεων
- Ενίσχυση της «απειλής» από υποκατάστατα προϊόντα
- Ενίσχυση της διαπραγματευτικής δύναμης των καταναλωτών.

Π.2 Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΤΑ ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΣΧΕΔΙΑΣΤΕΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΕΙΑ

ΜΕΤΡΟ 1. Δημιουργία ευνοϊκού «ψηφιακού» περιβάλλοντος για την οικονομική Δραστηριότητα

Σκοπός του μέτρου είναι η δημιουργία του κατάλληλου θεσμικού και επιχειρηματικού περιβάλλοντος για την ομαλή μετάβαση της χώρας στα δεδομένα της νέας παγκόσμιας ψηφιακής οικονομίας, με εστίαση στη δημιουργία των συνθηκών για την άνθηση νέων επιχειρήσεων βασισμένων στις νέες τεχνολογίες και την προώθηση της επιχειρηματικότητας γενικότερα. Όσον αφορά στο θεσμικό περιβάλλον, θα επιδιωχθεί η συμπλήρωση του νομικού και θεσμικού / κανονιστικού πλαισίου με σκοπό την καλλιέργεια ενός κλίματος εμπιστοσύνης και ασφάλειας στον καταναλωτή σε ότι αφορά συναλλαγές μέσω δικτύου. Για το σκοπό αυτό θα στηριχθούν η Εθνική Επιτροπή Ηλεκτρονικού Εμπορίου και άλλοι μηχανισμοί διαβούλευσης μεταξύ της Πολιτείας, του ακαδημαϊκού κόσμου και των επιχειρήσεων.

Όσον αφορά το επιχειρηματικό περιβάλλον, θα υλοποιηθεί μία σειρά από δράσεις για:

- Την εισαγωγή ηλεκτρονικών διαδικασιών στις συναλλαγές του Δημοσίου με τις επιχειρήσεις (Δημόσιες Προμήθειες, υποβολή προτάσεων για συμμετοχή σε Κοινοτικά προγράμματα κ.λπ.)
- Τη δημιουργία μηχανισμών πιστοποίησης και προτυποποίησης προϊόντων και υπηρεσιών για την Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ).
- Την ενδυνάμωση των δομών στήριξης μικρομεσαίων επιχειρήσεων (ΜΜΕ) όλων των τομέων της οικονομίας (πρωτογενή, δευτερογενή, τριτογενή) με εξοπλισμό, δικτύωση, τεχνογνωσία ώστε να μπορούν να παρέχουν ολοκληρωμένη πληροφόρηση και συμβουλευτική στήριξη σε θέματα των ΤΠΕ και των νέων επιχειρηματικών πρακτικών που στηρίζονται σε αυτές.
- Τη δημιουργία ενός ευνοϊκού περιβάλλοντος για την ίδρυση νέων επιχειρήσεων υψηλής τεχνολογίας με την ανάπτυξη μηχανισμών όπως κεφάλαια υψηλού επιχειρηματικού κινδύνου και θερμοκοιτίδες επιχειρήσεων (σε συντονισμό με το Ε.Π. «Ανταγωνιστικότητα»).

- Θα υλοποιηθούν επίσης ειδικές δράσεις στήριξης επιχειρήσεων στους τομείς του τουρισμού, της ενέργειας και της γεωργίας καθώς και ειδικές δράσεις στήριξης των επιχειρήσεων που βρίσκονται σε απομακρυσμένες περιοχές.

ΜΕΤΡΟ 2. Ενίσχυση επιχειρήσεων για την εισαγωγή τους στην ψηφιακή οικονομία

Το μέτρο αυτό περιλαμβάνει δράσεις που αφορούν στην ενίσχυση των ελληνικών επιχειρήσεων για την ένταξή τους στην ΚτΠ. Ειδικοί στόχοι του Μέτρου είναι η προώθηση της χρήσης ΤΠΕ από τις επιχειρήσεις (και ιδιαίτερα τις μικρομεσαίες) με την ολοκλήρωση της διαχείρισης της πληροφορίας στις εσωτερικές τους διαδικασίες, η προώθηση της χρήσης νέων τεχνολογιών και εργαλείων από τις επιχειρήσεις για την ένταξή τους στην νέα οικονομία του «ηλεκτρονικού επιχειρείν», η ανάπτυξη νέων ψηφιακών προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και η δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου για τα δίκτυα υψηλής ταχύτητας.

Οι παραπάνω στόχοι θα επιτευχθούν με δράσεις ενίσχυσης επιχειρήσεων και ομάδων επιχειρήσεων και των τριών τομέων της οικονομίας για την εισαγωγή ΤΠΕ με σκοπό:

- Την υιοθέτηση νέων επιχειρηματικών πρακτικών που θα βελτιώσουν την εξωστρέφεια τους και θα τις μετατρέψουν σε ηλεκτρονικές επιχειρήσεις.
- Τη βελτίωση της διαχείρισης της πληροφορίας στο εσωτερικό των μικρομεσαίων επιχειρήσεων (επιχειρησιακός ανασχεδιασμός, εγκατάσταση ολοκληρωμένων συστημάτων διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων, βελτίωση της ενδοεπικοινωνίας στην επιχείρηση, συστήματα logistics κ.λπ.) προκειμένου να αυξηθεί η παραγωγικότητα και η ανταγωνιστικότητά τους.
- Την αντιμετώπιση ειδικών θεμάτων όπως εξοικονόμηση ενέργειας, ασφάλεια-υγιεινή, διαχείριση κρίσεων, προστασία περιβάλλοντος κ.λπ., καθώς και την εισαγωγή του θεσμού της τηλεργασίας (δράση που θα σχεδιασθεί σε συνεργασία με το Υπουργείο Εργασίας).
- Για την ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών ψηφιακής μορφής, καθώς και για τη δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου, θα ενισχυθούν επιχειρήσεις του κλάδου των ΤΠΕ και της βιομηχανίας περιεχομένου σε επιλεγμένους θεματικούς τομείς (π.χ. τουρισμός), ενώ παράλληλα θα ενισχυθεί και η δημιουργία νέων επιχειρήσεων στους τομείς αυτούς.

Π.3 ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΜΕΣΩ ΤΩΝ ΤΠΕ (ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΥΓΚΛΙΣΗ)

Η επιτυχία στην ανάκαμψη από τη μεγάλη οικονομική κρίση θα κριθεί και από την ικανότητα της χώρας να εκμεταλλευτεί τις ΤΠΕ στη διαμόρφωση ενός αναπτυξιακού πλάνου για όλους (μεγάλες, μεσαίες, μικρές ,πολύ μικρές ατομικές, υφιστάμενες αλλά και νέες επιχειρήσεις).

Ο στόχος αυτός θα επιτευχθεί με μια ευρεία συμμαχία με τον επιχειρηματικό κόσμο που θα δώσει προοπτική ανάπτυξης με κύριους άξονες [25]:

- Τη στήριξη και την ανάπτυξη της υγιούς επιχειρηματικότητας και ανταγωνιστικότητας των μεγάλων επιχειρήσεων,
- Τη στήριξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων στην ουσιαστική αναδιοργάνωση της λειτουργίας τους,
- Την προσέλκυση επενδύσεων και τη δημιουργία νέων επιχειρήσεων (αξιοποίηση του επιστημονικού προσωπικού της χώρας) στη βάση προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής προστιθέμενης αξίας.

Οι παραπάνω άξονες θα υποστηριχθούν μέσω του Ε.Π. «Ψηφιακή Σύγκλιση» με στοχευόμενες μορφές παρεμβάσεων που θα αφορούν το σύνολο των επιχειρήσεων, αλλά και εξειδικευμένη ενίσχυση του κλάδου των ΤΠΕ, με σκοπό να λειτουργήσει ως μοχλός υποστήριξης για όλους τους υπόλοιπους επιχειρηματικούς κλάδους. Οι δράσεις που αφορούν τον επιχειρηματικό κόσμο, ως μέρος του νέου σχεδιασμού των Προσκήσεων του Προγράμματος, μπορούν να ομαδοποιηθούν σε δύο κατηγορίες, όπως φαίνεται παρακάτω χώρας) στη βάση προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής προστιθέμενης αξίας.

Οι παραπάνω άξονες θα υποστηριχθούν μέσω του Ε.Π. «Ψηφιακή Σύγκλιση» με στοχευόμενες μορφές παρεμβάσεων που θα αφορούν το σύνολο των επιχειρήσεων, αλλά και εξειδικευμένη ενίσχυση του κλάδου των ΤΠΕ, με σκοπό να λειτουργήσει ως μοχλός υποστήριξης για όλους τους υπόλοιπους επιχειρηματικούς κλάδους. Οι δράσεις που αφορούν τον επιχειρηματικό κόσμο, ως μέρος του νέου σχεδιασμού των Προσκήσεων του Προγράμματος, μπορούν να ομαδοποιηθούν σε δύο κατηγορίες, όπως φαίνεται παρακάτω.

A. Ανάπτυξη και ανταγωνιστικότητα μέσω της ενίσχυσης των επιχειρήσεων για χρήση ΤΠΕ

Η υποστήριξη των επιχειρήσεων θα πρέπει να γίνεται, όχι απλά με προγράμματα χρηματοδότησης για άκριτη αναβάθμιση εξοπλισμού, αγορά αδειών χρήσης ευρέως διαδεδομένου λογισμικού και απλές ιστοσελίδες, όπως γίνεται μέχρι σήμερα με ελάχιστη αποτελεσματικότητα, αλλά με νέες μορφές παρεμβάσεων που θα είναι πιο στοχευμένες και θα μπορούν να δημιουργήσουν πολλαπλασιαστικά οφέλη στην αγορά.

Μεταξύ άλλων, προτεραιότητες αποτελούν [25]:

- Η χρηματοδότηση της ζήτησης μοντέρνων κεντρικών υπολογιστικών υποδομών, που είναι ικανές να απελευθερώσουν τη μικρομεσαία και πολύ μικρή επιχείρηση από το βραχνά της προμήθειας, συντήρησης και υποστήριξης υπολογιστών και προγραμμάτων, η οποία βοηθά απλά τις εταιρίες χονδρικής πώλησης συστημάτων υπολογιστών.
- Η σταδιακή μετάβαση από την προμήθεια εξοπλισμού και λογισμικού, στην αγορά υπηρεσιών, που πλέον των άλλων ωφελειών, θα τονώσει την εγχώρια αγορά, θα συμβάλει στη μείωση του ελλείμματος στο εμπορικό ισοζύγιο και θα δημιουργήσει νέες θέσεις εργασίας.

Ειδικές δράσεις που θα δρουν συμπληρωματικά/ ενισχυτικά ως προς συγκεκριμένες πρωτοβουλίες και νέες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι δράσεις αυτές θα αποσκοπούν στην ταχεία και καθολική υιοθέτηση των νέων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από πολίτες, επιχειρήσεις και κατά περίπτωση επαγγελματικούς κλάδους.

- Στόχευση σε προϊόντα και υπηρεσίες υψηλής προστιθέμενης αξίας με αξιόλογες προοπτικές βιωσιμότητας πέρα από τα πλαίσια του προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση».
- Δημιουργία κουλτούρας εξωστρέφειας, με την ενίσχυση της ανάπτυξης εργαλείων για την ανάδειξη και προβολή των ελληνικών επιχειρήσεων και προϊόντων μέσα από το διαδίκτυο, με στόχο την επέκτασή τους στις διεθνείς αγορές. Ένα απλό Site δεν μπορεί να σταθεί από μόνο του για την ανάδειξη της επιχείρησης
- Προώθηση και διαφήμιση της προστιθέμενης αξίας επιχειρήσεων της χώρας μέσω πολλαπλών ψηφιακών καναλιών

- Ανάδειξη τοπικών αναγκών και ενίσχυσης της Περιφερειακής επιχειρηματικότητας. Από τον πρωτογενή τομέα μέχρι και το τριτογενή. Σε ένα κόσμο Διαδικτύου πρέπει να γίνει πράξη η αποκέντρωση.

B. Ενίσχυση του κλάδου των ΤΠΕ

Η ανάπτυξη των κλάδων υψηλής τεχνολογίας, μέσω των προϊόντων και των υπηρεσιών μπορεί να κινητοποιήσει πόρους, δεξιότητες και γνώση σε άλλους κλάδους, επιτρέποντας καλύτερες καινοτομικές επιδόσεις στο σύνολο της οικονομίας. Ο ίδιος ο κλάδος των τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών μπορεί να συμβάλλει αποφασιστικότερα – μέσω των κατάλληλων πολιτικών – στην ενίσχυση του ΑΕΠ, στις εξαγωγές, στη βελτίωση του εμπορικού ισοζυγίου και στη μείωση της ανεργίας. Στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να υποστηριχθεί η δημιουργία νέων ψηφιακών προϊόντων και υπηρεσιών και η ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας στον κλάδο των ΤΠΕ.[25]