

*Η εργασία αυτή αφιερώνεται στους
γονείς μας, στους φίλους μας και στην
καθηγήτρια που μας βοήθησε στην διεκπεραίωση της*

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ERP.....	10
2.1. Εισαγωγή.....	10
2.2. Enterprise Resource Planning Systems (ERP).....	12
2.3. Τα συστατικά ενός συστήματος ERP.....	16
2.4. Τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των ERP Συστημάτων	17
2.4.1. Πλεονεκτήματα των ERP συστημάτων	19
2.4.2. Μειονεκτήματα των συστημάτων ERP.....	20
2.5. Η ανεπαρκής φύση των ERP συστημάτων	21
2.6. Το μερίδιο αγοράς των συστημάτων ERP	23
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΣΚΟΠΟΣ, ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	25
3.1 . Έρευνα, Σκοπός και Στόχοι.....	25
3.2. Ερευνητική Μεθοδολογία.....	26
3.2.2 . Επιλέγοντας Ποσοτική ή Ποιοτική Έρευνα.....	27
3.2.3 . Στρατηγική της Έρευνας.....	29
3.3. Μεθοδολογία της Έρευνας	30
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ.....	32
4.1. Σκοπός της Μελέτης	32
4.1.1 Ερευνητικοί περιορισμοί	33
4.2.1. Ανάλυση αποτελεσμάτων	34
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	44
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 ^ο	46

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ERP

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2 ^ο	56
ΠΙΝΑΚΕΣ.....	56
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	64

ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 2.1	14
Εικόνα 2.2:Συστατικά ενός ERP συστήματος.....	16
Εικόνα 2.2:Το μερίδιο αγοράς συστημάτων ERP το 2012	23
Εικόνα 4.1: Πρόσθετες εφαρμογές του πληροφοριακού συστήματος	34
Εικόνα 4.2: Χρήση άλλων λογισμικών προγραμμάτων	35
Εικόνα 4.3: Βαθμός ανταπόκρισης συστήματος	36
Εικόνα 4.4: Αποτελέσματα χρήσης ERP.....	37
Εικόνα 4.5: Απόδοση συστήματος ERP.....	37
Εικόνα 4.6: Πραγματοποίηση έρευνας της εταιρίας ως προς.....	37
Εικόνα 4.7: Ύπαρξη συστήματος αξιολόγησης του ERP	38
Εικόνα 4.8: Στάση της εταιρίας σχετικά με το ERP.....	38
Εικόνα 4.9: Αναδιοργάνωση επιχειρησιακών λειτουργιών	39
Εικόνα 4.10: Αποτελεσματικότητα συστήματος	39
Εικόνα 4.11: Λειτουργίες και ανταγωνιστικό πλεονέκτημα	40
Εικόνα 4.12: Φύλο	41
Εικόνα 4.13:Ηλικία	41
Εικόνα 4.14:Επίπεδο σπουδών.....	42
Εικόνα 4.15:Θέση εργασίας	42
Εικόνα 4.16:Εμπειρία χρήσης Η/Υ	43

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Ο σκοπός της έρευνας (Robson,2002).....	27
Πίνακας 2: Χαρακτηριστικά των ερευνητικών στρατηγικών (Robson, 2002).....	30
Πίνακας 3:Τετραβάθμια βαθμιδωτή λεκτική κλίμακα ερωτηματολογίου	33
Πίνακας 4:Πρόσθετες εφαρμογές του πληροφοριακού συστήματος	56
Πίνακας 5:Χρήση άλλων λογισμικών προγραμμάτων	56
Πίνακας 6: Βαθμός ανταπόκρισης συστήματος	57
Πίνακας 7: Αποτελέσματα χρήσης ERP	57
Πίνακας 8: Απόδοση συστήματος ERP	58
Πίνακας 9:Πραγματοποίηση έρευνας της εταιρίας ως προς	58
Πίνακας 10: Ύπαρξη συστήματος αξιολόγησης του ERP	58
Πίνακας 11:Στάση της εταιρίας σχετικά με το ERP.....	59
Πίνακας 12: Αναδιοργάνωση επιχειρησιακών λειτουργιών.....	60
Πίνακας 13:Αποτελεσματικότητα συστήματος.....	60
Πίνακας 14:Λειτουργίες και ανταγωνιστικό πλεονέκτημα	61
Πίνακας 15: Φύλο	62
Πίνακας 16:Ηλικία	62
Πίνακας 17:Επίπεδο σπουδών.....	62
Πίνακας 18:Θέση εργασίας	63
Πίνακας 19:Χρόνια εργασίας στην εταιρία	63
Πίνακας 20:Συνολικά χρόνια εργασίας	63
Πίνακας 21:Εμπειρία χρήσης Η/Υ	63
Πίνακας 22:Εμπειρία στη χρήση ERP	63

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στη σύγχρονη εποχή των τεχνολογιών της πληροφορίας, είναι σημαντικό μια επιχείρηση να χρησιμοποιήσει την πληροφορία προκειμένου να αποκτήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Τα τελευταία χρόνια οι περισσότερες επιχειρήσεις, για την εκπλήρωση αυτού του σκοπού, έχουν υιοθετήσει το σύστημα Enterprise Resource Planning (ERP). Η επιτυχία αυτού του ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων οφείλεται στην κοινή βάση δεδομένων, στην οποία αυτό βασίζεται. Πρόκειται για ένα ενιαίο σύστημα που συγκεντρώνει πληροφορίες για όλα τα τμήματα μιας επιχείρησης για κάθε διαδικασία και λειτουργία της σε πραγματικό χρόνο (on line ενημέρωση) και αυτοματοποιεί άλλοτε χρονοβόρες διαδικασίες.

Η παρούσα μελέτη εξετάζει την επίδραση της ενδο-επιχειρησιακής υποστήριξης και των χαρακτηριστικών του συστήματος ERP στην καθημερινή λειτουργία στα υποκαταστήματα της Εθνικής Τράπεζας. Βασισμένη σε ένα δομημένο ερωτηματολόγιο, διερευνήσαμε το επίπεδο αποδοχής του συστήματος ERP, καθώς και το επίπεδο υποστήριξης που αυτό προσφέρει στους εργαζομένους των συγκεκριμένων υποκαταστημάτων. Τα ευρήματα παρέχουν τη βάση για μια περισσότερο εις βάθος μελέτη του θέματος της αποδοχής του συστήματος ERP καθώς και της επίδρασης που έχει αυτή στην απόδοση του χρήστη.

Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή

Οι σύγχρονες επιχειρήσεις έχουν εξαρτηθεί σε μεγάλο βαθμό από την τεχνολογία. Η χρήση των νέων τεχνολογιών δίνει σε όλες τις επιχειρήσεις σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, ενώ αντίθετα η έλλειψη των νέων τεχνολογιών μπορεί να αποβεί μοιραία για μια επιχείρηση και να αποφέρει ακόμα και την λήξη της. Για να παραμείνουν λοιπόν στο προσκήνιο οι επιχειρήσεις, επενδύουν σε διάφορα Πληροφοριακά Συστήματα που βοηθάνε όχι μόνο στην παραγωγή, αλλά γενικότερα στην διοίκηση όλης της επιχείρησης. Τα Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρηματικών Πόρων (E.R.P.) κατέχουν το σκήπτρο των νέων τεχνολογιών αφού μπορούν να διαχειριστούν κάθε επιχείρηση, εξ ολοκλήρου και με μεγάλη επιτυχία.

Τα E.R.P. συστήματα αφορούν τη διοίκηση, την παραγωγή, την διαχείριση της αποθήκης, το μάρκετινγκ, τις πωλήσεις, τις πελατειακές σχέσεις και γενικότερα τη διαχείριση όλων των επιμέρους τμημάτων μιας επιχείρησης. Με τη χρήση αυτών των συστημάτων οι επιχειρήσεις μπορούν να βελτιώσουν σημαντικά την παραγωγή τους και επομένως και την ανταγωνιστικότητά τους.

Εντούτοις η υιοθέτηση των εν λόγω συστημάτων δεν σημαίνει την αυτόματη επιτυχία τους. Η επιχείρηση που θα εγκαταστήσει ένα τέτοιο σύστημα πρέπει να είναι σε θέση να αλλάξει ριζικά όλες τις διαδικασίες της και να τις μετατρέψει ώστε να λειτουργήσει σωστά το νέο σύστημα. Στην συγκεκριμένη εργασία θα δούμε αναλυτικά τα τμήματα που καλύπτει ένα E.R.P. σύστημα, καθώς και όλους αυτούς τους κινδύνους που πρέπει να προσέξει η επιχείρηση ώστε να καταφέρει την επιτυχημένη εγκατάσταση ενός Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρηματικών Πόρων. Πιο αναλυτικά η έρευνα αφορά στην ανάλυση των Συστημάτων Ενδοεπιχειρησιακού Σχεδιασμού (ERP). Η μελέτη αποσκοπεί στη διερεύνηση της συμβολής του συστήματος σε μία εταιρία και των ωφελειών που τις παρέχει.

Οι λέξεις κλειδιά που χρησιμοποιήθηκαν ήταν: Πληροφοριακά Συστήματα, ERP, SAP ERP, CRM, λογισμικά προγράμματα, τεχνολογία και επιχείρηση. Η

μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την προσέγγιση του θέματος της εργασίας ήτα η εξής:

- ❖ Καθορισμός του στόχου και του σκοπού της μελέτης
- ❖ Έρευνα μέσω του διαδικτύου και της υπάρχουσας έντυπης βιβλιογραφίας.
- ❖ Κατάρτιση του ερωτηματολογίου - Διεξαγωγή της έρευνας
- ❖ Συγκέντρωση των ερωτηματολογίων και ακολούθως των αποτελεσμάτων τους
- ❖ Ανάλυση των πληροφοριών που συγκεντρώθηκε
- ❖ Εξαγωγή συμπερασμάτων

Η δομή της εργασίας είναι η εξής:

Στο πρώτο κεφάλαιο αυτής της εργασίας παρουσιάζεται μία σύντομη εισαγωγή στο πνεύμα αυτής της έρευνας. Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζεται η βιβλιογραφική μελέτη αυτής της εργασίας. Συγκεκριμένα, δίνεται ο ορισμός των συστημάτων και αναλύονται τα χαρακτηριστικά τους. Ακολουθεί ο προσδιορισμός των πλεονεκτημάτων και των μειονεκτημάτων των πληροφοριακών συστημάτων. Στην συνέχεια πραγματοποιείται μία ιστορική ανάλυση και αναλύονται τα οφέλη και οι βασικές καλύψεις των συστημάτων αυτών . Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για να διεκπεραιωθεί αυτή η εργασία. Συγκεκριμένα, καταγράφεται ο ερευνητικός σκοπός της μελέτης ,παρουσιάζεται η ερευνητική μεθοδολογία και η στρατηγική έρευνας που ακολουθήθηκε καθώς και οι τεχνικές συλλογής στοιχείων. Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η στατιστική ανάλυση που έγινε στη βάση του δομημένου ερωτηματολογίου, ενώ τέλος, στο 5^ο κεφάλαιο ακολουθούν τα συμπεράσματα της στατιστικής ανάλυσης του 4^{ου} κεφαλαίου.

Η ολοκλήρωση της εργασίας γίνεται με την καταγραφή των γενικών συμπερασμάτων που προέκυψαν από την συγκεκριμένη μελέτη.

Κεφάλαιο 2: Τα συστήματα ERP

2.1. Εισαγωγή

Αν κάποιος ρίξει μια ματιά στις Υποδομές των Πληροφοριακών Συστημάτων στις εταιρίες σχεδόν 20 χρόνια πριν, θα βρει ανόμοια και διεσπαρμένα Πληροφοριακά Συστήματα να αυτοματοποιούν επιχειρησιακές διαδικασίες τρέχοντας σε διαφορετικές πλατφόρμες και προτύπων, λειτουργικών συστημάτων και γλωσσών προγραμματισμού. Στο παρελθόν, οι εταιρείες σπάνια ακολουθούσαν μια ενιαία προσέγγιση για την εφαρμογή των πληροφοριακών συστημάτων τους. Αντί αυτού, ανέπτυσαν μεμονωμένες εφαρμογές χωρίς κοινό επιχειρησιακό προγραμματισμό. Πολλά από αυτά τα συστήματα πληροφοριών δεν είχαν αναπτυχθεί για να λειτουργούν με άλλα συστήματα, αλλά επικεντρώνονταν στην επίλυση συγκεκριμένων θεμάτων, αποτελώντας αυτόνομα «νησιά της τεχνολογίας» (islands of information) . Σαν αποτέλεσμα, τα τμήματα εντός του ίδιου οργανισμού ανέπτυσαν τα συστήματά τους ελεύθερα και χωρίς κανέναν κοινό επιχειρησιακό σχεδιασμό. Αυτό με τη σειρά του οδηγούσε σε έλλειψη εταιρικής αρχιτεκτονικής, κοινών ορισμών, δομών, πρωτοκόλλων και επιχειρηματικών ιδεών .

Ο αριθμός των ασυμβίβαστων νησίδων τεχνολογίας είχε αυξηθεί ραγδαία, με τις εταιρείες να αναζητούν τρόπους για να ενοποιήσουν τα συστήματα αυτά. Ο λόγος για αυτό ήταν ότι οι νησίδες τεχνολογίας έχουν μια σειρά από μειονεκτήματα τα οποία επηρεάζουν τις επιχειρήσεις. Για παράδειγμα, κάθε μεμονωμένη εφαρμογή απαιτούσε να αποθηκεύει και να διαχειρίζεται τα δικά της δεδομένα, καθώς δεν υπήρχε καμία διασύνδεση των εφαρμογών, ούτε σε δεδομένα ούτε σε υπηρεσίες. Αυτή η κατάσταση οδήγησε σε πλεονασμό των δεδομένων και δυσλειτουργικότητα των συστημάτων, γεγονός που με τη σειρά του δημιουργεί σοβαρά προβλήματα ακεραιότητας των δεδομένων, καθώς τα δεδομένα που καταχωρούνται σε μια εφαρμογή για ένα συγκεκριμένο αντικείμενο (π.χ. πελάτης) δεν ενημέρωναν αυτόματα ή με τα ίδια στοιχεία τις υπόλοιπες εφαρμογές. Αυτά τα προβλήματα ακεραιότητας δεδομένων και διαδικασιών προκαλούν επιπρόσθετα προβλήματα, καθώς η διοίκηση της εταιρείας δεν έχει σαφή εικόνα σχετικά με τα δεδομένα και άρα δεν μπορεί να λάβει σωστές επιχειρηματικές αποφάσεις.

Ένα άλλο σοβαρό μειονέκτημα των νησίδων τεχνολογίας είναι το υψηλό λειτουργικό τους κόστος. Δεδομένου ότι κάθε πληροφοριακό σύστημα βασίζεται σε μια διαφορετική πλατφόρμα ή λειτουργικό σύστημα, οι επιχειρήσεις χρειάζονται περισσότερους ειδικούς για να υποστηρίξει και να αναπτύξει όλες αυτές τις εφαρμογές. Επιπλέον, όταν επιχειρηματικές διαδικασίες αρχίζουν και αυτοματοποιούνται, αλλά τα πληροφοριακά συστήματα δεν ακολουθούν αυτή την αυτοματοποίηση, απαιτείται η επέμβαση του ειδικού, η οποία επίσης αυξάνει το λειτουργικό κόστος .

Για να ξεπεραστούν όλα αυτά τα προβλήματα, οι εταιρείες άρχισαν να αναζητούν τρόπους για να ενοποιήσουν τα πληροφοριακά τους συστήματα. Αρχικά, οι επιχειρήσεις προσπάθησαν να τα ενοποιήσουν με το να προσπαθήσουν να συνδέσουν τις διαφορετικές εφαρμογές μεταξύ τους. Παρατήρησαν όμως πως ο αριθμός των συνδέσεων που απαιτούνται αυξάνονταν συνεχώς, καθώς σε πολλές περιπτώσεις κάθε εφαρμογή έπρεπε να συνδεθεί με όλες τις άλλες.

Οι Ring και Ward - Dutton, (1999), Stonebraker (1999) και Pender (2000)(11) υποστηρίζουν ότι όταν χρησιμοποιούνται point- to-point συνδέσεις για την ενοποίηση πληροφοριακών συστημάτων, όλες οι εφαρμογές πρέπει να ενωθούν. Point-to - Point σύνδεση σημαίνει ότι οι προγραμματιστές γράφουν χαμηλού επιπέδου κώδικα επικοινωνίας ανάμεσα σε δύο εφαρμογές για την ανταλλαγή μηνυμάτων και δεδομένων. Ωστόσο, αυτές οι προσεγγίσεις έχουν οδηγήσει σε πολύπλοκες και δύσκολο να συντηρηθούν εφαρμογές, γεγονός που αυξάνει την πολυπλοκότητα της λύσης ενοποίησης, καθώς ο αριθμός των διασυνδεδεμένων εφαρμογών αυξάνεται.

Για να επιτευχθεί η διασύνδεση μεταξύ των συστημάτων, προγραμματιστές αλλάζουν τα δεδομένα της αρχικής εφαρμογής στη μορφή των δεδομένων της εφαρμογής στόχου, έτσι ώστε η εφαρμογή στόχος να τα κατανοεί και να μπορεί να τα επεξεργαστεί. Για να το καταφέρουν αυτό, οι προγραμματιστές τροποποιούν τον κώδικα των εφαρμογών προκειμένου να καταγράψουν τις εφαρμογές των δεδομένων και να δημιουργήσουν της διασυνδέσεις αυτών. Ως εκ τούτου, η διατήρηση αυτών των συνδέσεων γίνεται ένα σοβαρό θέμα ανησυχίας, καθώς οι αλλαγές σε ένα πληροφοριακό σύστημα απαιτείται την αλλοίωση όλων των υπόλοιπων διασυνδεδεμένων εφαρμογών. Ως

αποτέλεσμα, η διασύνδεση εφαρμογών με point-to-point συνδέσεις έχει αποδειχθεί μια πολύπλοκη, κοστοβόρα και μη εύκολο να διατηρηθεί και να αλλάξει διαδικασία.

Η ενοποίηση των εφαρμογών δεν είναι ένας εύκολος στόχος, διότι πρέπει να ληφθούν υπόψη οι περιορισμοί και οι απαιτήσεις των υφιστάμενων λύσεων λογισμικού για όλες τις εφαρμογές έτσι ώστε να συνδεθούν όλα μαζί. Υπάρχει επίσης μια πολυπλοκότητα των υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων τα οποία, σε πολλές περιπτώσεις έχουν σταθερές και άκαμπτες δομές για επικοινωνία με άλλες εφαρμογές, για τις συνδέσεις τους και για τη βάση δεδομένων που διατηρούν. Επιπλέον, υπάρχει έλλειψη κοινών ορισμών, δομών και προτύπων, γεγονός που καθιστά τη διασύνδεση πιο περίπλοκη, καθώς απαιτείται μια ποικιλία εργαλείων για τη διασύνδεση των εφαρμογών (Robertson, 1997; O'Callaghan, 1999). Ο λόγος για αυτό είναι ότι οι εφαρμογές δεν βασίζονται σε μια κοινή γλώσσα προγραμματισμού ή πλατφόρμα. Επιπλέον, υπάρχει έλλειψη τεκμηρίωσης ιδιαίτερα στα παλαιά συστήματα, με αποτέλεσμα σημαντικές τεχνικές πληροφορίες δεν είναι διαθέσιμες (Brodie και Stonebraker, 1995)(11).

2.2. Enterprise Resource Planning Systems (ERP)

Κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του 1990, τα συστήματα Enterprise Resource Planning (ERP) αναδείχθηκαν ως μια προσέγγιση για το πρόβλημα της ενοποίησης πληροφοριακών συστημάτων (Davenport, 1998)(14). Τα συστήματα ERP δεν ενσωματώνουν ανόμοιες εφαρμογές, αλλά αντικαθιστούν την ανάγκη για την ενοποίησή τους. Σύμφωνα με τους Gibson et al, (1999) τα συστήματα ERP είναι ολοκληρωμένα πακέτα λογισμικού που αυτοματοποιούν βασικές επιχειρηματικές δραστηριότητες, όπως τα οικονομικά, τη διαχείριση ανθρωπίνων πόρων, την παραγωγή, τις πωλήσεις, κα. Τα Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων επιτρέπουν σε μια επιχείρηση να έχει κοινά δεδομένα και πρακτικές σε ολόκληρη την επιχείρηση, καθώς και την παραγωγή και την πρόσβαση σε πληροφορίες σε ένα περιβάλλον πραγματικού χρόνου. Αυτά τα συστήματα έχουν σχεδιαστεί για να λύσουν τον

κατακερματισμό των πληροφοριών σε μεγάλες επιχειρηματικές οργανώσεις και να ενοποιοούν τη ροή πληροφοριών μέσα σε μια εταιρεία.

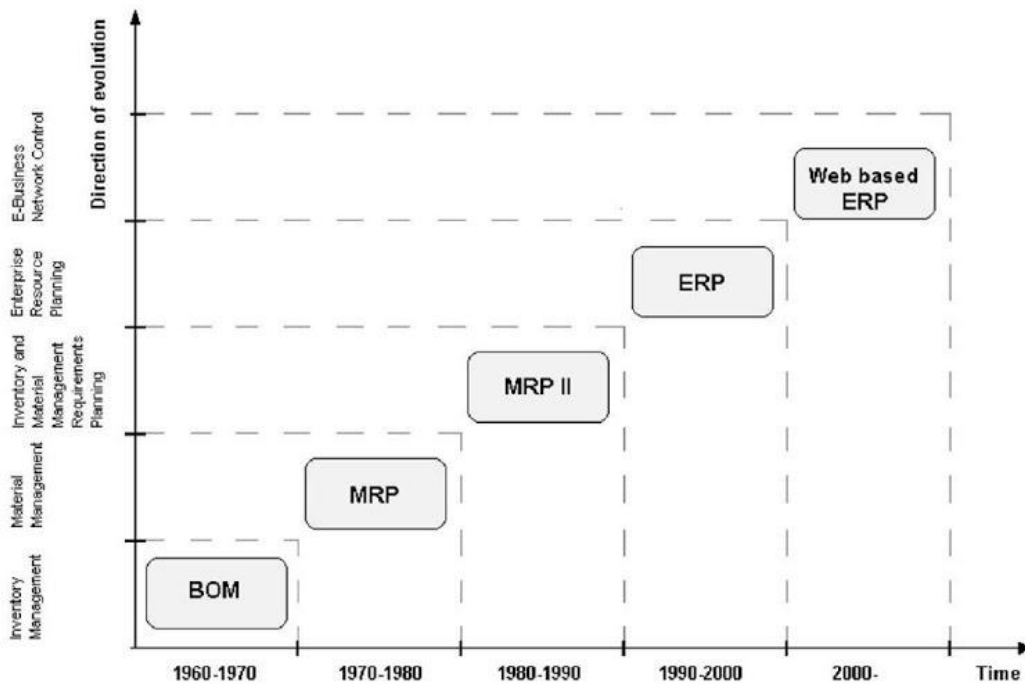
Αν οι πωλήσεις της εταιρείας και τα συστήματα παραγγελίας δεν μπορούν να μιλήσουν με τα συστήματα παραγωγής, τότε η παραγωγικότητα της επιχείρησης και η ανταπόκριση των πελατών υποφέρουν. Αν οι πωλήσεις της εταιρείας δεν ενημερώνουν το οικονομικό σύστημα της εταιρείας, τότε η διαχείριση αφήνεται να λάβει σημαντικές αποφάσεις στην τύχη και όχι σύμφωνα με μία λεπτομερή κατανόηση της κατάστασης του προϊόντος στην αγορά και των μεριδίων πώλησής του. Με άλλα λόγια: αν τα συστήματα της εταιρείας δεν «μιλούν» μεταξύ τους, η επιχείρηση έχει πρόβλημα.

Το ERP επιχειρεί να λύσει αυτό το θέμα, προσφέροντας απρόσκοπτη και άμεση ροή πληροφοριών μεταξύ όλων των τομέων μιας επιχείρησης, με όλες τις εφαρμογές του συστήματος να ενημερώνονται αμέσως. Στον πυρήνα του υπάρχει μια ενιαία ολοκληρωμένη βάση δεδομένων, η οποία συλλέγει δεδομένα από και τροφοδοτεί τα δεδομένα στα υπόλοιπα μέρη του συστήματος, υποστηρίζοντας όλες τις επιχειρηματικές δραστηριότητες της εταιρείας σε όλες τις λειτουργίες, σε όλες τις επιχειρηματικές μονάδες, ακόμη και σε όλο τον κόσμο. Όταν λαμβάνονται νέες πληροφορίες, αυτές εισάγονται σε ένα μέρος μόνο και όλο το υπόλοιπο σύστημα ενημερώνεται αυτόματα (Davenport, 1998)(14) .

Οι εταιρείες επενδύουν τεράστια χρηματικά ποσά σε αυτό το λογισμικό. Οι εταιρείες σε όλο τον κόσμο επένδυσαν περίπου 300 δισεκατομμύρια δολάρια σε ERP συστήματα στη δεκαετία του 1990 (James & Wolff, 2000). Τα συστήματα ERP είναι η εξέλιξη των συστημάτων Προγραμματισμού Υλικών της δεκαετίας του 1970 (Συστήματα MRP). Τα MRP συστήματα χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό των αναγκών για όλα τα υλικά όλων των επιπέδων παραγωγής σε μια κατασκευαστική εταιρεία, με βάση τις απαιτήσεις των τελικών υλικών παραγωγής. Με άλλα λόγια, τα συστήματα MRP ελέγχουν ποια είναι η ζήτηση για το τελικό υλικό και στη συνέχεια λειτουργούν προς τα πίσω προκειμένου να υπολογίσουν τις απαιτήσεις για υποσυστήματα, για επιμέρους υλικά, για τις πρώτες ύλες και την έκδοση των αναγκαίων αποφάσεων για την παραγωγή ή την αγορά τους. Κατά την επόμενη δεκαετία, τα συστήματα MRP επεκτάθηκαν και στο shop-floor

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ERP

επίπεδο, δημιουργώντας τα συστήματα MRP - II. Στις αρχές της δεκαετίας του 1990, τα συστήματα MRP – II επεκτάθηκαν περισσότερο, καλύπτοντας χώρους όπως τα οικονομικά, οι πωλήσεις, οι προμήθειες, κα. Είναι η εποχή όπου ο όρος «Σχεδιασμός Επιχειρησιακών Πόρων (ERP)» χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά. Σήμερα, μια νέα γενιά ERP συστημάτων έχει εμφανισθεί, τα οποία προσδιορίζονται σαν ERP-II, και καλύπτουν τη διασύνδεση των «παραδοσιακών» ERP συστημάτων με (πχ) ένα σύστημα Customer Relationship Management (CRM) ή με ένα σύστημα Supply Chain Management (SCM) με σκοπό την καλύτερη ενσωμάτωση των απαιτήσεων των πελατών στην εφοδιαστική αλυσίδα της επιχείρησης (James & Wolf, 2000).



Εικόνα 2.1

Για την καλύτερη κατανόηση του τρόπου με τον οποίο λειτουργεί ένα σύστημα ERP, σε αντίθεση με τον τρόπο της point-to-point διασύνδεσης που περιγράφηκε προηγουμένως, θα χρησιμοποιήσουμε ένα απόσπασμα του καθηγητή Thomas Davenport από το άρθρο του "Ενσωματώνοντας την επιχείρηση στο επιχειρηματικό σύστημα" (Davenport, 1998)(14):

"Ας πούμε, για παράδειγμα, ότι ένας πωλητής στο Παρίσι, αντιπρόσωπος πωλήσεων για έναν κατασκευαστή υπολογιστών

στις ΗΠΑ, προετοιμάζει μια προσφορά για έναν πελάτη χρησιμοποιώντας ένα ERP σύστημα. Ο πωλητής εισάγει κάποιες βασικές πληροφορίες σχετικά με τις απαιτήσεις του πελάτη στο φορητό υπολογιστή του, και το σύστημα παράγει αυτόματα μια επίσημη σύμβαση, στα γαλλικά, προσδιορίζοντας τη διαμόρφωση του προϊόντος, την τιμή του και την ημερομηνία παράδοσης. Όταν ο πελάτης αποδεχθεί την προσφορά, ο αντιπρόσωπος πατάει ένα κουμπί και το σύστημα, μετά από την επαλήθευση του πιστωτικού ορίου του πελάτη, καταχωρεί την παραγγελία. Το σύστημα προγραμματίζει την αποστολή της παραγγελίας, κανονίζει τον καλύτερο δρόμο αποστολής και στη συνέχεια, υπολογίζοντας προς τα πίσω, υπολογίζει τα υλικά που απαιτούνται για την παραγωγή του τελικού υλικού, παραγγέλλοντας επίσης όσα υλικά δεν μπορούν να παραχθούν στους κατάλληλους προμηθευτές.

Οι πωλήσεις και οι προβλέψεις της παραγωγής ενημερώνονται άμεσα, και μια λίστα με τις απαιτήσεις των υλικών δημιουργείται. Ο λογαριασμός του πωλητή πιστώνεται με την κατάλληλη προμήθεια, το κόστος του προϊόντος και η κερδοφορία του υπολογίζονται βάση αυτών των πωλήσεων, αλλά και οι ισολογισμοί, οι εισπρακτέοι λογαριασμοί, τα κέντρα κόστους, και τα εταιρικά επίπεδα μετρητών ενημερώνονται αυτόματα. Το σύστημα εκτελεί σχεδόν σε κάθε συναλλαγή πληροφορίες που προκύπτουν από την πώληση."

2.3. Τα συστατικά ενός συστήματος ERP

Το σύστημα ERP αποτελείται από πολλά κομμάτια software, με κάθε κομμάτι να υποστηρίζει ένα κομμάτι του οργανισμού. Συνήθεις ενότητες του συστήματος ERP είναι ο σχεδιασμός παραγωγής, οι πωλήσεις, τα logistics, τα οικονομικά, ο ποιοτικός έλεγχος, κα.



Εικόνα 2.2:Συστατικά ενός ERP συστήματος

Οι επιχειρήσεις συχνά εφαρμόζουν κάποια από τα κομμάτια του ERP, συνήθως αυτά που είναι οικονομικά αλλά και τεχνικά εφικτά. Οι Makey (1998), Markus και Tanis (1999), αναφέρουν ότι οι εταιρείες συχνά δεν υιοθετούν όλα τα κομμάτια του ERP, αλλά ένα υποσύνολό τους. Οι λόγοι είναι πολλοί, αλλά κυρίως οι εξής: (α) οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τα υφιστάμενα συστήματα παράλληλα με τα ERP, (β) τα κομμάτια του ERP κοστίζουν σημαντικά χρηματικά ποσά και (γ) υπάρχει έλλειψη χρόνου ή επαρκής αιτιολόγηση για να αντικατασταθούν τα υφιστάμενα συστήματα με νέες ενότητες ERP. Στις παραγράφους που ακολουθούν παρουσιάζουμε μια σύντομη περιγραφή των βασικών modules του ERP.

- Οργάνωση παραγωγής: Βελτιστοποιεί την χρήση της ικανότητας παραγωγής, υλικών και πόρων, χρησιμοποιώντας ιστορικά δεδομένα παραγωγής και προβλέψεις πωλήσεων.

- Προμήθειες: Αυτοματοποιεί την αλληλεπίδραση με τον προμηθευτή, παρέχοντας τυποποιημένες διαδικασίες για παραγγελίες υλικών, καθορισμού των τιμών και την τιμολόγηση.
- Έλεγχος Αποθεμάτων: Υποστηρίζει τις αποφάσεις και τις διαδικασίες για το σωστό επίπεδο αποθεμάτων με το να αναγνωρίζει τις απαιτήσεις, να καθορίζει στόχους και να προσφέρει τεχνικές για την αναπλήρωση και παρακολούθηση του αποθέματος.
- Πωλήσεις : υποστηρίζει την καταχώρηση και την αποστολή της παραγγελίας μέχρι και την τελική της τιμολόγηση.
- Οικονομικά: Συγκεντρώνει και επεξεργάζεται τα οικονομικά δεδομένα από τα διάφορα τμήματα της επιχείρησης και παράγει οικονομικές εκθέσεις που βοηθούν τη λήψη αποφάσεων από το management της εταιρείας.
- HR: Το HR εκσυγχρονίζει την διαχείριση των ανθρωπίνων πόρων. Τα πιο εξελιγμένα συστήματα HR έχουν ενσωματωμένες μονάδες διαχείρισης γνώσης για να γίνεται βέλτιστη χρήση της εμπειρίας των εργαζομένων.

2.4. Τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των ERP Συστημάτων

Τα ERP συστήματα στοχεύουν στο να ενσωματώσουν όλη την εταιρική πληροφορία σε μια κεντρική βάση δεδομένων, καθιστώντας τις πληροφορίες άμεσα διαθέσιμες να χρησιμοποιηθούν από τις υπηρεσίες όλης της εταιρείας. Τα συστήματα ERP συχνά εφαρμόζονται κατά τέτοιο τρόπο ώστε να δημιουργήσουν πρότυπες μορφές δεδομένων υποστηρίζοντας τις επιχειρηματικές διαδικασίες και την επιχειρηματική λογική. Έτσι, τα συστήματα ERP έχουν γίνει μια μεγάλη πρόκληση για την ενοποίηση διάσπαρτων πληροφοριακών συστημάτων, δεδομένου ότι είναι δυνατόν να επαναχρησιμοποιήσουν κοινές υπηρεσίες μέσω κοινών εφαρμογών, και να μοιραστούν διαδικασίες και υπηρεσίες . Ωστόσο στη βιβλιογραφία υπάρχουν

πολλές αναφορές για ERP εφαρμογές που κατέληξαν σε καταστροφή. Η FoxMeyer Drugs υποστηρίζει ότι το σύστημα ήταν αυτό που την οδήγησε σε πτώχευση. Η Mobil Ευρώπης δαπάνησε εκατοντάδες εκατομμύρια δολάρια για το σύστημα μόνο για να το εγκαταλείψει όταν η εταιρεία με την οποία συγχωνεύτηκε αντιτάχθηκε. Η Dell Computer διαπίστωσε πως το ERP σύστημα που επρόκειτο να εγκαταστήσει δεν θα μπορούσε να υποστηρίξει το νέο και αποκεντρωμένο μοντέλο διαχείρισης. Η Applied Materials παραιτήθηκε από το σύστημα όταν διαπίστωσε τον τεράστιο όγκο οργανωτικών αλλαγών που έπρεπε να κάνει για να το υιοθετήσει. Η Dow Chemical πέρασε επτά χρόνια και ξόδεψε κοντά στο μισό δισεκατομμύριο δολάρια για την εφαρμογή ενός ERP συστήματος σε mainframe έκδοση. Τώρα έχει αποφασίσει να ξεκινήσει ξανά από την αρχή με μια έκδοση client-server. Αν και αυτές οι αποτυχίες θα μπορούσαν να αποδοθούν στην εγγενή πολυπλοκότητα αυτών των σύνθετων πακέτων λογισμικού, ο κύριος λόγος που αυτά συμβαίνουν είναι λόγοι επαγγελματικοί. Όπως προτείνει ο Davenport (Davenport, 1998)(14):

"Το ERP σύστημα σπρώχνει μια εταιρεία προς την πλήρη ενοποίηση, ακόμη και όταν ένας -ορισμένος έστω- βαθμός επιχειρηματικής ελευθερίας μπορεί να είναι προς το συμφέρον της επιχείρησης. Και αυτό ωθεί μια επιχείρηση προς γενικές διαδικασίες, ακόμη και όταν η ύπαρξη ειδικών διαδικασιών είναι μια πηγή ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Εάν μια επιχείρηση σπεύδει να εγκαταστήσει ένα ERP σύστημα χωρίς πρώτα να έχει μια σαφή κατανόηση των επιχειρηματικών επιπτώσεων, το όνειρο της ολοκλήρωσης μπορεί γρήγορα να μετατραπεί σε εφιάλτη. Η λογική του συστήματος μπορεί να έρχεται σε σύγκρουση με τη λογική της επιχείρησης, και τότε είτε η εφαρμογή θα αποτύχει, σπαταλώντας τεράστια ποσά χρημάτων και προκαλώντας μεγάλη αναστάτωση, ή το σύστημα θα αποδυναμώσει σημαντικές πηγές ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, απαξιώνοντας την εταιρεία".

2.4.1. Πλεονεκτήματα των ERP συστημάτων

Οι Bancroft, Seip and Sprengel (1998) και οι Markus και Tanis (2000)(10) αναφέρουν τρία πλεονεκτήματα των συστημάτων ERP: (α) η ικανότητα να ανταποκρίνονται καλύτερα σε διαφορετικούς ανταγωνιστικούς στόχους, (β) η επιθυμία για τον ανασχεδιασμό των επιχειρηματικών διαδικασιών, και (γ) η ικανότητα σε πρόσβαση σε ενοποιημένα δεδομένα. Μετά την ολοκλήρωση αυτών των αλλαγών, οι ερευνητές αναμένουν αλλαγές και βελτιώσεις σε όρους επιχειρηματικής ευελιξίας (Bancroft et al, 1998)(10), την ικανότητα της επιχείρησης να αντιδρά γρηγορότερα στις επιχειρηματικές αλλαγές (Bancroft et al, 1998)(10), τη μείωση του χρόνου κύκλου ζωής των παραγγελιών και βελτιωμένη ευελιξία στην αγορά (Markus & Tanis, 2000).

Σε ένα άρθρο όπου τονίζονται τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των συστημάτων ERP, ο Davenport σημειώνει ότι το ERP μπορεί να εξορθολογήσει και να εκσυγχρονίσει τις επιχειρηματικές διαδικασίες, να παρέχουν ακριβείς πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο αλλά και βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών. Οι εταιρείες χρησιμοποιούν επίσης το ERP για να διευκολύνουν την ανταλλαγή πληροφοριών σε όλο τον οργανισμό. Επιπρόσθετα, ο Davenport (1998)(14), σημειώνει ότι ένα σύστημα ERP φέρνει πολλά πλεονεκτήματα διότι συνδέει τα stand-alone συστήματα σε ένα ολοκληρωμένο σύνολο.

Ένα από τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα του ERP είναι η ευρεία διαθεσιμότητα του στην αγορά. Πράγματι, πολλές κορυφαίες εταιρίες έχουν υιοθετήσει το SAP ή άλλες εφαρμογές ERP. Για πολλές επιχειρήσεις, αυτά τα πακέτα έχουν τη δυνατότητα να κάνουν πολλά πράγματα που ήταν αδύνατο να γίνουν με τις προηγούμενες, μη ενοποιημένες εφαρμογές πληροφορικής. Οι Asbaugh και Miranda (2002)(9) αναφέρουν πως η κύρια διαφορά μεταξύ των συστημάτων ERP και των προκατόχων τους είναι η σύνδεση του συστήματος ERP με τα υποσυστήματα των οικονομικών και του HR μέσω μίας ενιαίας βάσης δεδομένων σε ένα «άκαμπτο» σύστημα. Οι συγγραφείς εξήγησαν ότι ο όρος «άκαμπτο» προέρχεται από την ανάγκη οι διαδικασίες να αποκτήσουν μία standard μορφή και να αποτρέψει τους χρήστες από την τροποποίηση του υφιστάμενου πηγαίου κώδικα (δηλαδή: customization).

Ο πρωταρχικός ρόλος των ERP συστημάτων είναι η ενσωμάτωση πληροφοριών από διάφορες εφαρμογές σε μία κοινή βάση δεδομένων. Αυτό το ευρύ πεδίο εφαρμογής του συστήματος ERP έλυσε το δίλημμα των εταιρειών που δεν μπορούσαν να αντέξουν οικονομικά το να αναπτύξουν τις δικές τους λύσεις πληροφορικής για τα ιδιαίτερα προβλήματά τους. Λόγω της δημοτικότητά του στους επιχειρηματικούς κύκλους, ο Gupta (2000) αναφέρει πως το ERP είναι μια λύση για μεγάλες και μεσαίες επιχειρήσεις. Ωστόσο, ο συγγραφέας προειδοποιεί ότι ενώ οι βραχυπρόθεσμες επιπτώσεις του συστήματος ERP μπορεί να είναι επωφελής, η κατάχρηση του ERP μπορεί πολύ εύκολα να οδηγήσει μία επιχείρηση στη διάλυση.

2.4.2. Μειονεκτήματα των συστημάτων ERP

Παρά τα πλεονεκτήματά της, η εγκατάσταση ενός ERP συστήματος φέρνει μαζί της και κάποιους κινδύνους. Ο Pitturo (1999)(17) δείχνει ότι η εισαγωγή ενός συστήματος ERP σε μία επιχείρηση είναι σαν να βάζεις software στην καρδιά των λειτουργιών της επιχείρησής σου. Η ενημέρωση του απαρχαιωμένου συστήματος και η ικανότητα της ομάδας του IT να χειριστεί το ERP σύστημα χρησιμοποιώντας έμπειρους και ικανούς ανθρώπους να χειριστούν τις διαδικασίες, είναι θέματα κρίσιμα για την επιχείρηση.

Η αποτυχία των συστημάτων ERP να ικανοποιήσουν τις προσδοκίες της επιχείρησης, έχουν αποδοθεί από τους ερευνητές στα:

- η αδυναμία των επιχειρήσεων για τη σωστή εφαρμογή του συστήματος,
- την ικανότητα του συστήματος να υποστηρίζει μόνο το 15 με 20% των πληροφοριών της επιχείρησης,
- αμφίβολα αποτελέσματα από την επένδυση,
- η έλλειψη αναλυτικών λειτουργιών,
- η ανεπάρκεια της τεχνολογίας να υποστηρίξει τις προδιαγραφές ,
- η πολυπλοκότητα των εφαρμογών,

- η παραμετροποίηση και η ενοποίηση των πληροφοριών,
- δύσχρηστες εφαρμογές,
- η μη κατανόηση των απαιτήσεων των χρηστών, και
- την αδυναμία του να αντιμετωπίσει τις αλλαγές στο επιχειρηματικό περιβάλλον. Η μεγαλύτερη πιθανότητα επιτυχούς εφαρμογής του ERP συστήματος είναι όταν υπάρχει μόνο μια ελάχιστη ανάγκη για αλλαγή των επιχειρηματικών διαδικασιών αλλά και του ERP συστήματος.

Επιπλέον, ο Yi (2002)(19) αναφέρει ότι το τρέχον ποσοστό επιτυχίας εγκατάστασης ERP συστημάτων είναι μικρότερη από το 50%. Αυτό οφείλεται στο υψηλό κόστος της εγκατάστασης. Επιπρόσθετα με τα προβλήματα κόστους και ασφαλείας, ένα ακόμα θέμα που επηρεάζει την αποτελεσματική εγκατάσταση του ERP συστήματος προέρχεται από το γεγονός ότι καθορίζει τον τρόπο με τον οποίο θα πρέπει να διοικείται ολόκληρη η επιχείρηση. Αυτός είναι συνήθως ο λόγος πίσω από την αποτυχία πολλών εγκαταστάσεων ERP, το ότι δηλαδή επιχειρούν να τροποποιήσουν το σύστημα για να ταιριάζει σε κακώς τοποθετημένες επιχειρηματικές διαδικασίες. Πολλές εταιρείες κάνουν πίσω στην εγκατάσταση των ERP συστημάτων, απλώς και μόνο εάν αυτά δεν μπορούν να υποστηρίξουν έστω και μία από τις βασικές επιχειρηματικές τους διαδικασίες (Piturro, 1999)(17).

2.5. Η ανεπαρκής φύση των ERP συστημάτων

Οι οργανώσεις παραμετροποιούν τα ERP συστήματά τους για την καλύτερη υποστήριξη των επιχειρηματικών διαδικασιών και τη στρατηγική τους. Ωστόσο, η προσαρμογή αυτή είναι ένα δύσκολο έργο που προκαλεί σοβαρά προβλήματα, καθώς τα ERP συστήματα είναι συστήματα πολύπλοκα, μη ευέλικτα, και συχνά χαρακτηρίζουν τα συστήματα ERP ως μονολιθικές λύσεις επειδή δεν έχουν σχεδιαστεί για να συνεργάζονται με άλλες εφαρμογές. Παρά του ότι τα συστήματα ERP εμφανίζονται ως «ολοκληρωμένες λύσεις», έχουν αποτύχει στο να επιτευχθεί η ενοποίηση όλων των εφαρμογών και της εφοδιαστικής αλυσίδας. Αυτό μπορεί να αποδοθεί στο ότι (α) το ERP δεν

καλύπτει όλες τις απαιτήσεις της πληροφορικής, (β) δεν μπορεί να καλύψει όλες τις επιχειρηματικές διαδικασίες και (γ) το ERP δεν πρόκειται ποτέ να τους συναντήσει.

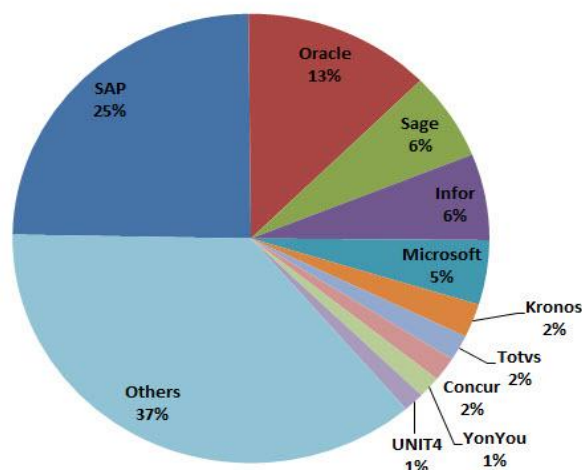
Το ποσό των παλαιών συστημάτων που παραμένουν σε χρήση παραμένει σε υψηλά επίπεδα, δεδομένου ότι αυτά συνεχίζουν να παρέχουν αξιόπιστες λύσεις. Προς υποστήριξη αυτού, Themistocleous and Irani, (2001) αναφέρουν ότι το 38 % των εταιρειών δεν αντικαθιστούν τα παλαιά τους συστήματα κατά την εισαγωγή του (ERP). Επιπλέον, οι Ring και Ward - Dutton (1999) προτείνουν ότι συχνά δεν υπάρχει χρόνος για την αντικατάσταση αυτών των συστημάτων, ενώ οι Ruh et al, (2000) εξηγούν πως η αντικατάσταση είναι μια διαδικασία υψηλού κινδύνου. Ο O'Callaghan (1999) υποστηρίζει πως η αντικατάσταση των παλαιών συστημάτων είναι μία πάρα πολύ ακριβή διαδικασία, ενώ οι Brodie και Stonebraker (1995)(11) σημειώνουν πως παίρνει πολύ χρόνο για να εμφανισθούν τα οφέλη.

Εκτός από την ενσωμάτωση των υφιστάμενων συστημάτων, οι οργανισμοί οφείλουν να ενσωματώσουν και νέες εφαρμογές (π.χ. λύσεις ηλεκτρονικού εμπορίου κ) στο πακέτο ERP. Ακόμη και στις περιπτώσεις όπου οι εταιρείες εγκαθιστούν όλα τα κομμάτια του ERP από ένα μόνο προμηθευτή, το ERP δεν μπορεί να αυτοματοποιήσει περισσότερο από το 30 % της εταιρείας . Αντίθετα, οι Makey (1998), και Kelly et al, (1999) αναφέρουν ότι τα συστήματα ERP καλύπτουν έως και το 70-80% των αναγκών πληροφορικής. Ανεξάρτητα από τα παραπάνω, οι εταιρείες δεν εγκαταλείπουν όλα τα υπάρχοντα συστήματά τους κατά την εισαγωγή συστημάτων ERP, με πολλές εφαρμογές συχνά να συνυπάρχουν παράλληλα με τα συστήματα της επιχείρησης (Makey, 1998).

2.6. Το μερίδιο αγοράς των συστημάτων ERP

Κατά τη διάρκεια του 2012, η παγκόσμια αγορά ERP συστημάτων παρουσίασε υποτονική ανάπτυξη: μόλις 2,2%. Ωστόσο, ακόμη και σε αυτούς τους δύσκολους καιρούς, η SAP εξακολουθεί να διατηρεί την ηγετική θέση παγκοσμίως στο μερίδιο αγοράς (Forbes, 2013):

Worldwide ERP Software Market Share, 2012
Market Size: \$24.5B; 2.2% Growth Over 2011



Εικόνα 2.2: Το μερίδιο αγοράς συστημάτων ERP το 2012

Όπως αναφέρεται σε αυτή την έκθεση:

- Το γεγονός ότι η συνολική αύξηση της αγοράς είναι μόλις 2,2% και ότι οι δέκα κορυφαίες εταιρείες κατέχουν ήδη το 64% της παγκόσμιας αγοράς ERP, οδηγεί Gartner να προβλέψει πως θα υπάρξει περαιτέρω ενοποίηση του χώρου.
- Η SAP είχε μόλις πάνω από 6 δισεκατομμύρια δολάρια συνολικά έσοδα στο ERP το 2012, οδηγώντας την παγκόσμια αγορά με 24,6% μερίδιο αγοράς. Η Oracle είχε 3.12 δισεκατομμύρια δολάρια και η Sage 1.5 δισεκατομμύρια το 2012. Το μερίδιο αγοράς της Oracle ήταν 12,8%, και τις Sage το 6,3%.
- Η συνέχιση της δεσπόζουσας θέσης στην αγορά της SAP εξαρτάται από το πόσο καλά η SAP θα οργανώσει και θα συνδυάσει την βασική της στρατηγική για το ERP με τους ακόλουθους τομείς:

BusinessObjects 4.0, με την κοινωνική εφαρμογή δικτύωσης (SAP Jam), τις πολλές cloud-based πρωτοβουλίες που έχουν αναπτυχθεί, συμπεριλαμβανομένων των SuccessFactors και Business-by-Design, τις λύσεις μέσω mobility και των εφαρμογών HANA.

Κεφάλαιο 3: Σκοπός, Στόχοι και Μεθοδολογία έρευνας

Στο προηγούμενο κεφάλαιο παρουσιάστηκε μία ανασκόπηση σχετικά με τα ERP συστήματα, τα μειονεκτήματα και πλεονεκτήματά τους. Οι βασικές παρατηρήσεις από αυτή τη μελέτη ήταν:

- Το ERP στοχεύει στην ενοποίηση όλων των διαδικασιών και συστημάτων της εταιρείας.
- Στο ERP η πληροφορία εισάγεται μόνο μία φορά, αποθηκεύεται σε μία κεντρική βάση δεδομένων και είναι άμεσα διαθέσιμη σε όλη την επιχείρηση.
- Η εγκατάσταση του ERP συστήματος προϋποθέτει ανασχεδιασμό των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων.
- Αν και τα ERP συστήματα σχεδιάστηκαν για να ενοποιούν όλα τα συστήματα, οι περισσότερες επιχειρήσεις συνεχίζουν να έχουν και άλλα συστήματα δίπλα στο ERP τους.
- Η λάθος εγκατάσταση του ERP συστήματος μπορεί να οδηγήσει μία επιχείρηση ακόμα και στην πτώχευση.

Αυτές οι βασικές παρατηρήσεις χρησίμευσαν ως βάση για έτσι ώστε να καθορίσουμε τον σκοπό της έρευνας και των στόχων μας. Στο κεφάλαιο αυτό, παρουσιάζουμε τις επιλογές που πραγματοποιούνται προκειμένου να καθοριστεί μια κατάλληλη μεθοδολογία η οποία θα μας βοηθήσει να ολοκληρώσει το σκοπό και τους στόχους που έχουν τεθεί.

3.1 . Έρευνα, Σκοπός και Στόχοι

Ο σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας, όπως αυτός δηλώθηκε ωρύτερα στην εισαγωγή, είναι:

"Ο σκοπός αυτής της εργασίας είναι να διερευνήσει το επίπεδο χρήσης του συστήματος ERP σε κάποια υποκαταστήματα της Εθνικής Τράπεζας, όπου μία από τις φοιτήτριες έκανε την πρακτική της εργασία."

Για την επίτευξη αυτού του στόχου, τέθηκαν τα ακόλουθα ερευνητικά ερωτήματα:

- Τι είδους δεδομένα χρειαζόμαστε προκειμένου να επιτευχθεί ο στόχος της;
- Ποιο είναι το επίπεδο της λεπτομέρειας που απαιτείται;
- Ποια μέθοδος για τη συλλογή πληροφοριών θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί;
- Πώς μπορεί να διαμορφωθεί και να αναλυθούν τα δεδομένα αυτά;

Για τη διαδικασία της έρευνας τέθηκαν οι παρακάτω στόχοι:

- Να παρουσιασθούν, να συγκριθούν και να αναλυθούν τα διαθέσιμα στη βιβλιογραφία άρθρα σχετικά με τα ERP συστήματα.
- Να παρουσιάσει το επίπεδο χρήσης και λειτουργίας του ERP συστήματος σε τρία υποκαταστήματα της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος.

3.2. Ερευνητική Μεθοδολογία

Αφού ορίσθηκε ο σκοπός της έρευνας και οι στόχοι της, το επόμενο βήμα στο σχεδιασμό της μεθοδολογίας που θα εφαρμοστεί είναι να προσδιορισθεί η στρατηγική που θα χρησιμοποιηθεί.

Ο Robson (2002)(18) ορίζει τρία διαφορετικά είδη στη διεξαγωγή έρευνας: διερευνητική (Exploratory), περιγραφική (Descriptive) ή επεξηγηματική (Explanatory) (Πίνακας 1):

Διερευνητική:	Αυτό έχει ως στόχο την ανάλυση ενός νέου ή άγνωστο αντικειμένου, ζητώντας μέσω ερωτήσεων , προκειμένου να συλλέξει πληροφορίες σχετικά με αυτό . Καθώς το αντικείμενο είναι νέο , δεν είναι δυνατή η συλλογή ποσοτικών δεδομένων. Ως εκ τούτου , συνήθως τα δεδομένα που συλλέγονται είναι ποιοτικά δεδομένα .
Περιγραφική:	Αυτό έχει ως σκοπό να παρέχει ένα προφίλ μιας καθιερωμένης κατάστασης, απαιτώντας ουσιαστική γνώση της κατάστασης. Η απαιτούμενη γνώση επιτρέπει στον ερευνητή να επιλέξει το είδος των δεδομένων που θα πρέπει να συλλέξει . Τα δεδομένα που συλλέγονται μπορεί να είναι τόσο ποιοτική όσο και ποσοτική.
Επεξηγηματικές:	Αυτό δίνει μια εξήγηση σε ένα υπάρχον πρόβλημα σε περισσότερες περιπτώσεις , συνήθως με τη μορφή της αιτιώδους σχέσεις. Τα δεδομένα που συλλέγονται μπορεί να είναι τόσο ποσοτικά όσο και ποιοτικά.

Πίνακας 1: Ο σκοπός της έρευνας (Robson,2002)

Στην περίπτωση μας, το είδος της έρευνας που καλύτερα ταιριάζει είναι η Διερευνητική. Η Διερευνητική έρευνα απαιτεί σχεδόν αποκλειστικά μια ευέλικτη ή ποιοτική προσέγγιση. Πρόκειται για μια μορφή έρευνας που προσπαθεί να βρει νέες ιδέες, ρωτά καινούργια ερωτήματα, αξιολογεί φαινόμενα κάτω από μία νέα οπτική γωνία, και παράγει ιδέες και υποθέσεις για μελλοντική έρευνα (Robson, 2002)(18).

3.2.2 . Επιλέγοντας Ποσοτική ή Ποιοτική Έρευνα

Η ποσοτική έρευνα είναι συχνά αναφέρεται ως η παραδοσιακή προσέγγιση της επιστημονικής έρευνας. Θεωρείται ως μία επιστημονική μέθοδο έρευνας η οποία χαρακτηρίζεται από αντικειμενικότητα, αξιοπιστία και πρόβλεψη. Πολλά από τα δεδομένα που συλλέγονται και χρησιμοποιούνται είναι σε αριθμητική μορφή. Οι ποσοτικοί ερευνητές τείνουν να είναι ψυχραιμοί, ουδέτεροι, ανεξάρτητοι όταν χρησιμοποιείται αυτή η μορφή της έρευνας. Η πιο κοινή μορφή της ερευνητικής αυτής προσέγγισης είναι οι εργαστηριακές ρυθμίσεις, όπου το περιβάλλον και οι πειραματικές συνθήκες μπορούν να ελέγχονται στενά.

Τα βασικά πλεονεκτήματα της ποσοτικής προσέγγισης έγκειται στην ακρίβεια και τον έλεγχο. Ο έλεγχος επιτυγχάνεται μέσω της δειγματοληψίας και του σχεδιασμού, ενώ η ακρίβεια επιτυγχάνεται μέσω ποσοτικών και αξιόπιστων μετρήσεων. Ο κύριος περιορισμός, όσον αφορά τα «ερωτήματα του πραγματικού κόσμου», είναι ότι τα ανθρώπινα όντα είναι πολύ πιο περίπλοκα από την «στενή» αντίληψη που έχει για αυτά η ποσοτική προσέγγιση. Αντίθετα με το εργαστηριακό περιβάλλον, είναι δύσκολο να θέσει κανείς υπό τον έλεγχό του τις πολλές μεταβλητές μέσα σε ένα κοινωνικό περιβάλλον (Burns, 2000).

Η ποιοτική έρευνα βασίζεται κυρίως σε μια ερευνητική προσέγγιση, όπου πολλά από τα δεδομένα που συλλέγονται είναι μέσα από συνεντεύξεις, έρευνες, την παρατήρηση, και είναι υπό τη μορφή λέξεων (Robson, 2002). Οι ποιοτικοί ερευνητές τείνουν να εμπλέκονται προσωπικά με τη μελέτη τους. Ως αποτέλεσμα, τα ερευνητικά ερωτήματα και ο σχεδιασμός «εξελισσονται» με την πάροδο του χρόνου, όσο περισσότερες πληροφορίες συλλέγονται. Κοινωνιολόγοι, ψυχολόγοι, ανθρωπολόγοι, και πιο πρόσφατα, οι επιχειρήσεις και η βιομηχανία τείνουν να χρησιμοποιούν μια ποιοτική ερευνητική προσέγγιση (Gummesson, 1991)(15).

Τα βασικά πλεονεκτήματα της ποιοτικής προσέγγισης της έρευνας είναι τα διδάγματα από την όψη του περιβάλλοντος που ερευνάται και την προσωπική εμπλοκή του ερευνητή. Αυτό δίνει τη δυνατότητα στον ερευνητή να αντλήσει απρόσμενες παρατηρήσεις, τις οποίες καλείται να αναλύσει περισσότεροι. Οι βασικοί περιορισμοί και οι αντιρρήσεις ως προς αυτή τη μέθοδο είναι σχετικά με το κύρος της και την αξιοπιστία της. Οι μέθοδοι συλλογής στοιχείων είναι χρονοβόρες, υποκειμενικές και επιρρεπείς σε ερμηνεία βάση προκαταλήψεων. Το γεγονός ότι ο ερευνητής είναι παρών δημιουργεί αλλαγές και μεροληψία κατά τη συλλογή των δεδομένων. Για το λόγο αυτό, τέτοιες μελέτες είναι πολύ δύσκολο να επαναληφθούν. Επιπλέον, είναι δύσκολο να γίνουν γενικεύσεις από τα ευρήματα της έρευνας. Παρ' όλα αυτά, από το 1960 και 1970 οι στρατηγικές ποιοτικής έρευνας έχουν κερδίσει μεγαλύτερη αξιοπιστία, παρέχοντας ισχυρά εργαλεία για την έρευνα στον τομέα της διαχείρισης και της διοίκησης επιχειρήσεων (Gummesson, 1991)(15). Δεδομένου ότι ο σκοπός της έρευνας έχει οριστεί ως διερευνητικός, η ποιοτική

προσέγγιση πρόκειται να χρησιμοποιηθεί για την έρευνά μας, καθώς ποιοτική προσέγγιση και αναγνωριστική έρευνα είναι σχεδόν αποκλειστικά συνδεδεμένες (Robson, 2002)(18).

3.2.3 . Στρατηγική της Έρευνας

Υπάρχουν πολλές ερευνητικές στρατηγικές ή μέθοδοι που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη συλλογή των στοιχείων που είναι απαραίτητα για να απαντηθούν τα ερωτήματα της έρευνας. Ο Robson (2000)(18) παρουσιάζει τρεις παραδοσιακές ερευνητικές μεθόδους που χρησιμοποιούνται και αναγνωρίζονται ευρέως: Πειράματα, Έρευνες και Μελέτες Περιπτώσεων:

Πειράματα:	"Μετρώντας την επίδραση του χειρισμού μιας μεταβλητής σε μια άλλη μεταβλητή. Τα τυπικά χαρακτηριστικά του είναι : (i) Η επιλογή των δειγμάτων των ατόμων από γνωστούς πληθυσμούς , (ii) Η κατανομή των δειγμάτων σε διαφορετικές πειραματικές συνθήκες , (iii) Η εισαγωγή προγραμματισμένης αλλαγής σε μία ή περισσότερες μεταβλητές , (iv) Η μέτρηση σε σχετικά μικρό αριθμό μεταβλητών , (v) Ο έλεγχος των άλλων μεταβλητών , και (vi) συνήθως περιλαμβάνει ελέγχους υποθέσεων . "
Έρευνες :	" Η συλλογή των πληροφοριών σε τυποποιημένη μορφή από τις ομάδες των ανθρώπων. Τα τυπικά χαρακτηριστικά του είναι : (i) Η επιλογή των δειγμάτων των ατόμων από γνωστούς πληθυσμούς , (ii) Η συλλογή σχετικά μικρού ποσού των δεδομένων σε τυποποιημένη μορφή από κάθε άτομο , και (iii) Συνήθως χρησιμοποιείται ερωτηματολόγιο ή δομημένη συνέντευξη . "
Μελέτες περίπτωσης:	«Ανάπτυξη λεπτομερών, εντατικών γνώσεων σχετικά με μία ενιαία «περίπτωση» , ή ενός μικρού αριθμού σχετικών «περιπτώσεων». Τα τυπικά χαρακτηριστικά του είναι : (i) Η επιλογή μιας συγκεκριμένης υποθέσεως ή ένα μικρό αριθμό

	σχετικών περιπτώσεων μιας κατάστασης, ατομικής ή ομάδας ενδιαφέροντος ή ανησυχίας , (ii) Μελέτη της υπόθεσης σε γενικό πλαίσιο , (iii) Η συγκέντρωση πληροφοριών μέσω ενός εύρους συλλογής δεδομένων , και (vi) Τεχνικές συμπεριλαμβανομένης της παρατηρητικότητας , συνέντευξη και ανάλυση εγγράφων . "
--	--

Πίνακας 2: Χαρακτηριστικά των ερευνητικών στρατηγικών (Robson, 2002)

Αυτή η εργασία είναι μία εργασία βασισμένη στην έρευνα (Survey-based research), η οποία που υποστηρίζεται από ένα δομημένο ερωτηματολόγιο. Για την έρευνα αυτή, θα χρησιμοποιηθεί απλή τυχαία δειγματοληψία από τα **XXX** μέλη του προσωπικού των υποκαταστημάτων της Εθνικής Τράπεζας. Στην περίπτωση αυτή, το κάθε άτομο επιλέγεται αποκλειστικά από την τύχη και κάθε μέλος του πληθυσμού έχει ίσες πιθανότητες, ή την πιθανότητα, να επιλεγεί. Ένας τρόπος απόκτησης ενός τυχαίου δείγματος είναι να δοθεί σε κάθε άτομο του πληθυσμού ένας αριθμός, και στη συνέχεια να χρησιμοποιηθεί ένας πίνακα τυχαίων αριθμών για να αποφασισθεί ποια άτομα θα συμπεριληφθούν.

3.3. Μεθοδολογία της Έρευνας

Με βάση τις ερευνητικές επιλογές που έγιναν και αφού έχουμε κατανοήσει τα θέματα που σχετίζονται με την ανάληψη μιας ποιοτικής στρατηγικής, η συνολική μεθοδολογία της έρευνας προτείνεται παρακάτω. Η μεθοδολογία της έρευνας χωρίζεται σε τρεις φάσεις και συγκεκριμένα: 1) ανάπτυξη στρατηγικής για την έρευνα 2) συλλογή δεδομένων και 3) ανάλυση των δεδομένων και την επικύρωση των ευρημάτων.

- Στην πρώτη φάση , «ανάπτυξη στρατηγικής για την έρευνα» , ο σκοπός ήταν να αποφασιστεί η κατάλληλη στρατηγική για την έρευνα. Παρουσιάστηκαν η ποσοτική και η ποιοτική προσέγγιση και αφού εξετάστηκαν, επιλέχθηκε η ποιοτική στρατηγική.

- Στη δεύτερη φάση, «συλλογή στοιχείων», η κατάλληλη μέθοδος συλλογής δεδομένων έπρεπε να επιλεγεί. Όπως παρουσιάστηκε προηγουμένως, επιλέχθηκε η χρήση ενός δομημένου ερωτηματολογίου.
- Η τελική φάση της μεθοδολογίας της έρευνας ήταν η «Ανάλυση Δεδομένων». Αρχικά, συγκεντρώσαμε τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια και τα εξετάσαμε για ανακρίβειες. Σε περίπτωση εντοπίζονταν κάποια ανακρίβεια, ζητούσαμε διευκρινίσεις από το συγκεκριμένο μέλος του στατιστικού δείγματος. Μόλις ολοκληρώθηκε αυτή η διαδικασία, τα ερωτηματολόγια αναλύθηκαν με βάση τις απαντήσεις που δόθηκαν, με βάση τα κοινά στοιχεία και τις διαφορές τους.

Κεφάλαιο 4: Στατιστική Μελέτη

4.1. Σκοπός της Μελέτης

Για την ολοκλήρωση της παρούσας εργασίας σχετικά με το ERP, εκτός από την βιβλιογραφική παρουσίαση, είναι επιβεβλημένο να διερευνηθεί και το κομμάτι εκείνο που εξετάζει την ικανοποίηση των χρηστών του, την ευκολία χρήσης του, αλλά και τα αποτελέσματα της παρεχόμενης υπηρεσίας μέσα από την χρήση του. Η Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης (perceived ease of use) και η Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα (perceived usefulness) από την χρήση της συγκεκριμένης τεχνολογίας είναι οι δύο καθοριστικοί παράγοντες υιοθέτησης της.

Για τους παραπάνω λόγους χρησιμοποιήθηκε ένα δομημένο ερωτηματολόγιο. Το ερωτηματολόγιο μοιράστηκε σε 35 άτομα, τα οποία αποτελούν το προσωπικό τριών υποκαταστημάτων της Εθνικής Τράπεζας στην Θεσσαλονίκη, και 31 από τα 35 ερωτηματολόγια απαντήθηκαν.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 7 μέρη. Στο πρώτο μέρος συλλέχθηκαν στοιχεία που αφορούν το είδος της επιχείρησης. Το δεύτερο μέρος αφορά τα χαρακτηριστικά του πληροφοριακού συστήματος και την ικανοποίηση των χρηστών. Στο τρίτο μέρος ακολουθεί το σύστημα αξιολόγησης και οι διαχρονικές βελτιώσεις. Το τέταρτο μέρος μας πληροφορεί για την αναδιοργάνωση των επιχειρησιακών διαδικασιών, ενώ το πέμπτο και το έκτο μέρος μας πληροφορεί για την λήψη των αποφάσεων, τις λειτουργίες και το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Στο έβδομο μέρος συλλέχθηκαν στοιχεία για την δημογραφική κατάσταση των χρηστών. Οι ερωτήσεις του μέρους αυτού διαφοροποιούν το δείγμα μας και μας βοηθούν να κατηγοριοποιήσουμε τους συμμετέχοντες. Οι ερωτήσεις αφορούν το φύλο, την ηλικία, τη γνώση υπολογιστών, κα. Οι ερωτήσεις αυτές είναι κλειστού τύπου για να δίνουν στον ερωτώμενο την δυνατότητα συγκεκριμένης απάντησης.

Στο δεύτερο, τρίτο, τέταρτο, πέμπτο και έκτο μέρος συλλέχθηκαν τα στοιχεία εκείνα που μας επιτρέπουν να κατανοήσουμε την ευκολία χρήσης και την

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ERP

γνώμη των χρηστών ως προς το ERP σύστημα. Οι ερωτήσεις αυτές χρησιμοποιούν την παρακάτω πενταβάθμια βαθμιδωτή λεκτική κλίμακα:

Καθόλου	Λίγο	Ούτε λίγο ούτε πολύ	Αρκετά	Πολύ

Ποτέ	Λίγες φορές	Μερικές φορές	Αρκετά συχνά	Πολύ συχνά

Πίνακας 3: Τετραβάθμια βαθμιδωτή λεκτική κλίμακα ερωτηματολογίου

4.1.1 Ερευνητικοί περιορισμοί

Οι βασικότεροι περιορισμοί κατά την διάρκεια της έρευνας είναι οι εξής:

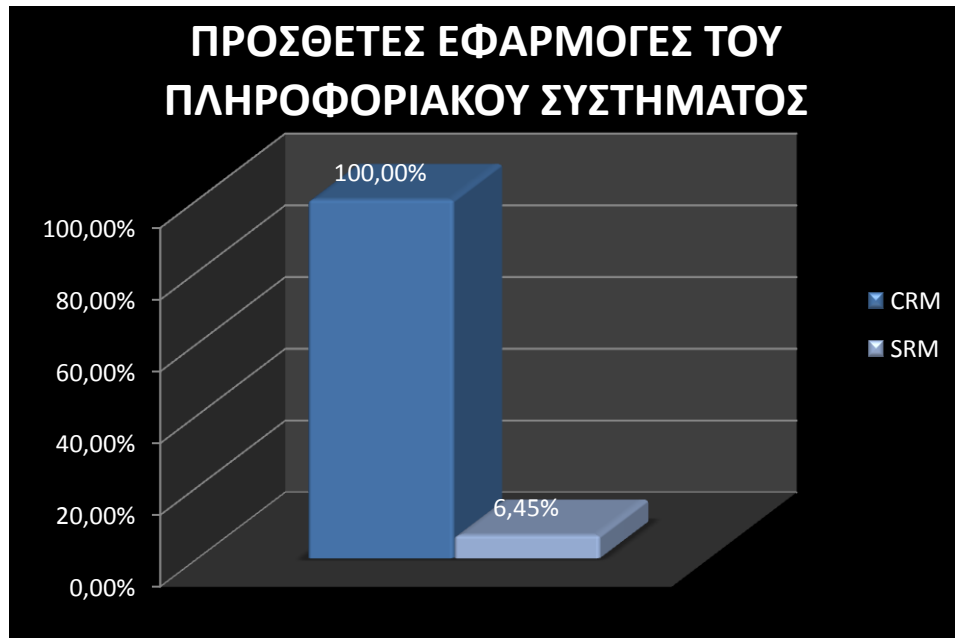
- Περιορισμένος χρόνος

Ο περιορισμένος χρόνος που μπορούσαν να διαθέσουν οι υπάλληλοι των συγκεκριμένων τραπεζών λόγω του μεγάλου φόρτου εργασίας. Για αυτό τον λόγο καθυστέρησε και η συγκομιδή των ερωτηματολογίων, επομένως και η ολοκλήρωση της έρευνας.

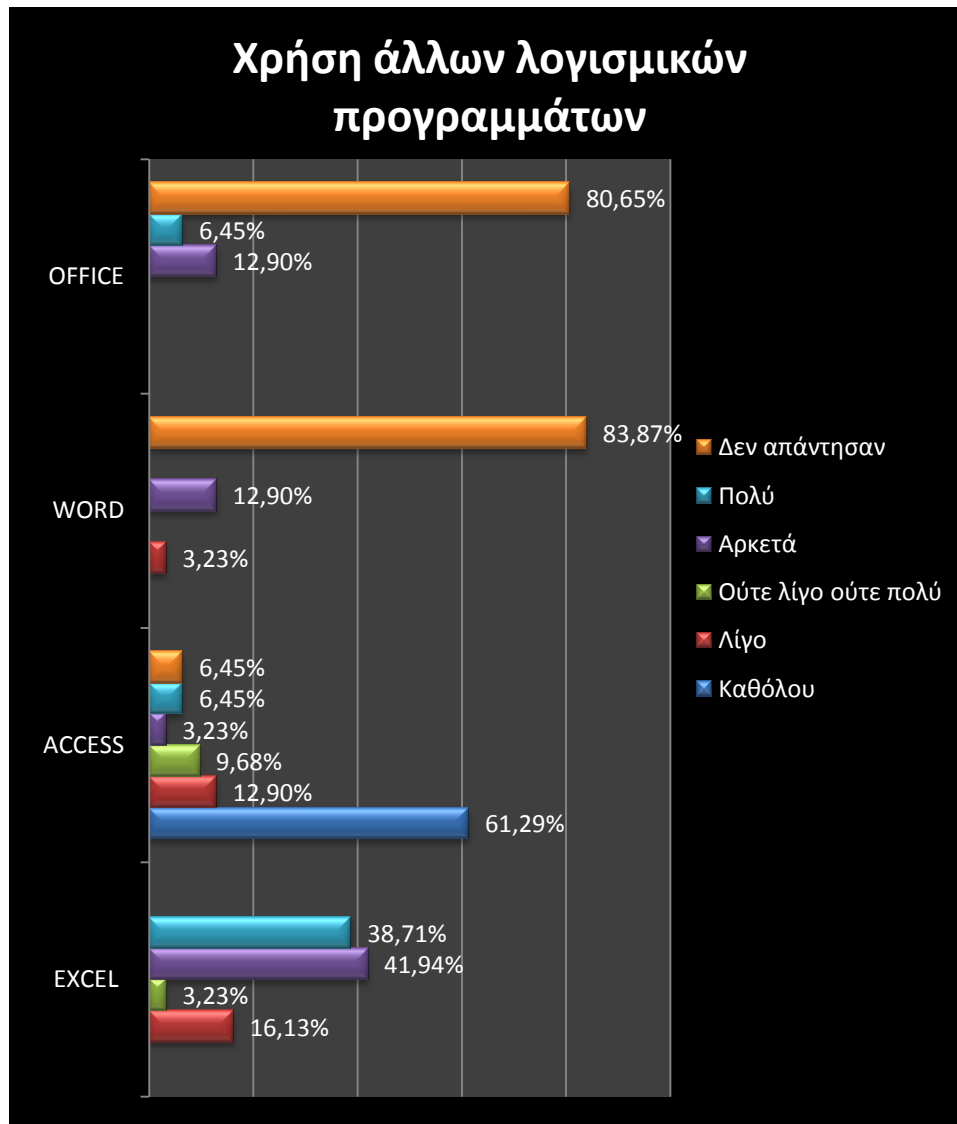
- Δυσκολία εύρεσης απάντηση στην ερώτηση για το ποιο ήταν το συνολικό κόστος του δικτύου της Εταιρίας και του χρόνου υλοποίησης του προγράμματος.

Παρά τις προσπάθειες επικοινωνίας μας με κάποιο αρμόδιο υπάλληλο, δεν μπορέσαμε να ενημερωθούμε για τα συγκεκριμένα στοιχεία του προγράμματος.

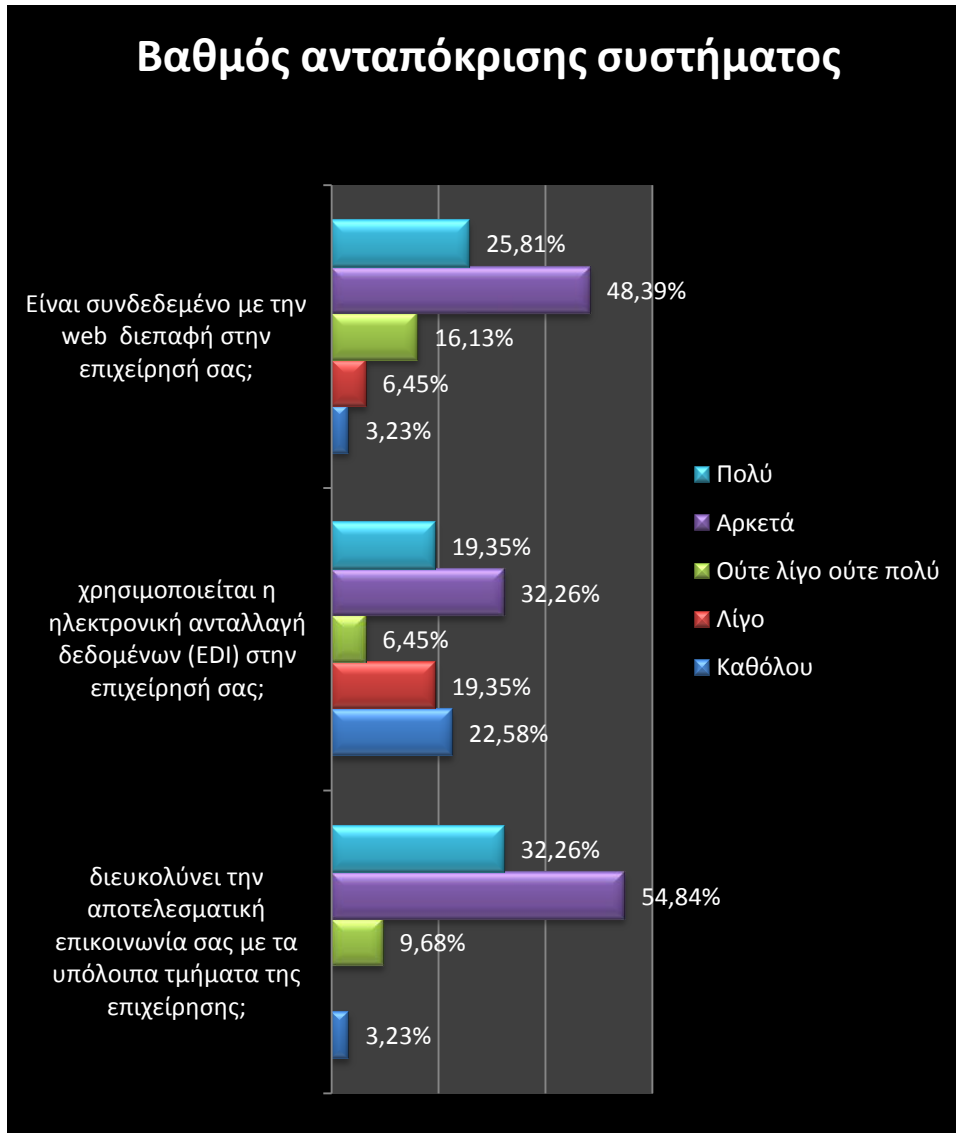
4.2.1. Ανάλυση αποτελεσμάτων



Εικόνα 4.1: Πρόσθετες εφαρμογές του πληροφοριακού συστήματος



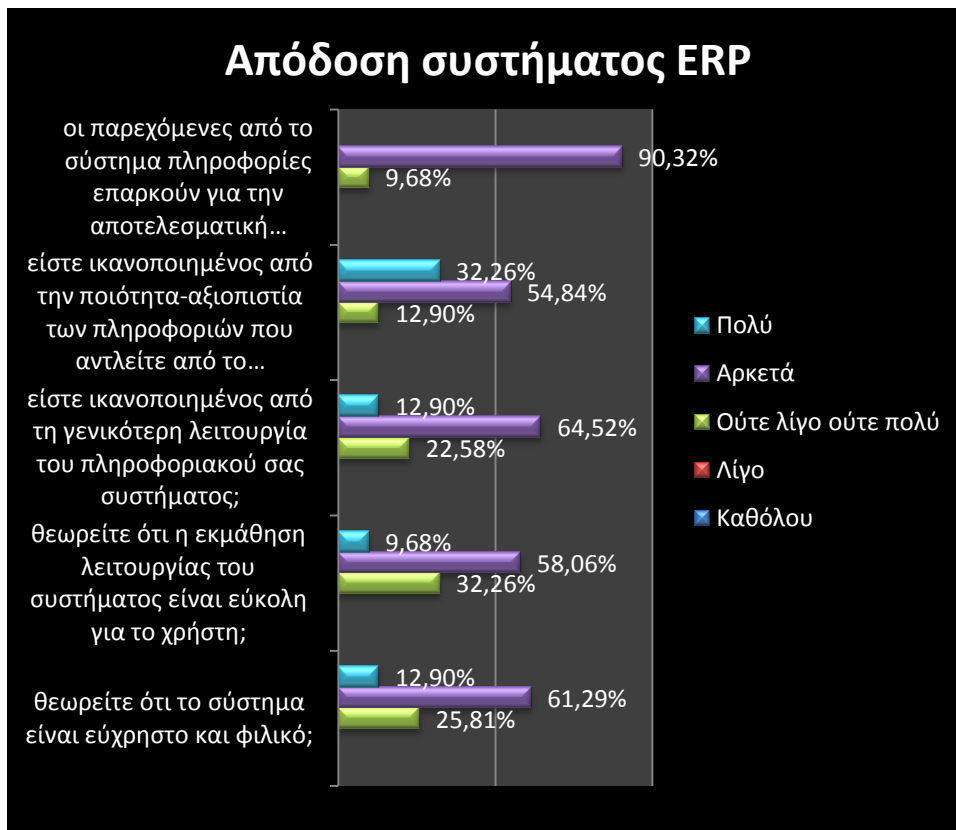
Εικόνα 4.2: Χρήση άλλων λογισμικών προγραμμάτων



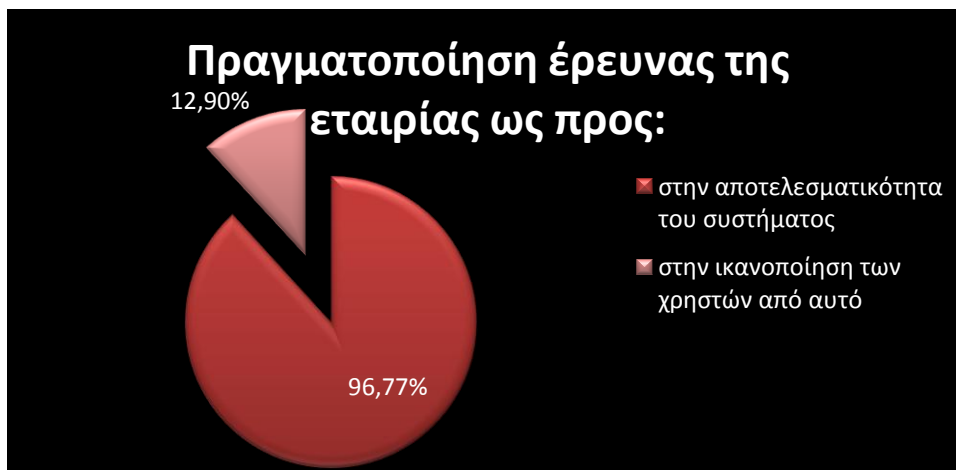
Εικόνα 4.3: Βαθμός ανταπόκρισης συστήματος



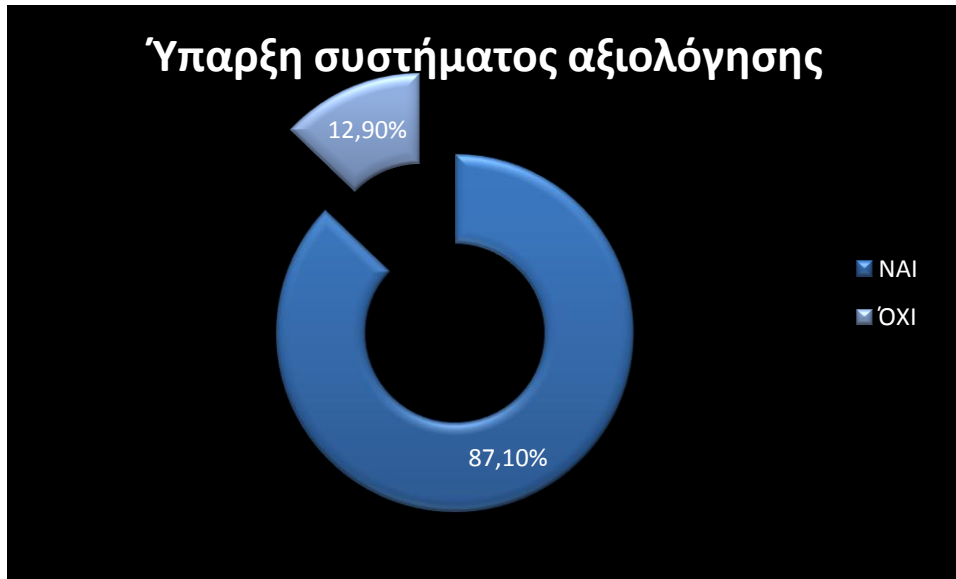
Εικόνα 4.4: Αποτελέσματα χρήσης ERP



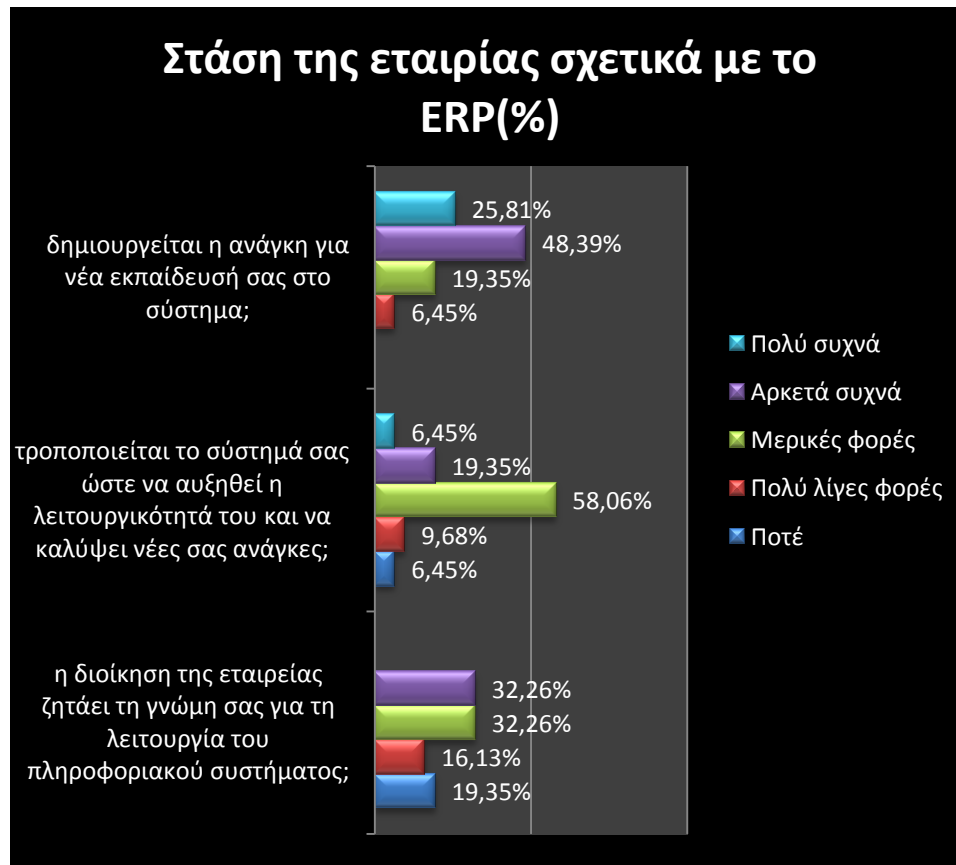
Εικόνα 4.5: Απόδοση συστήματος ERP



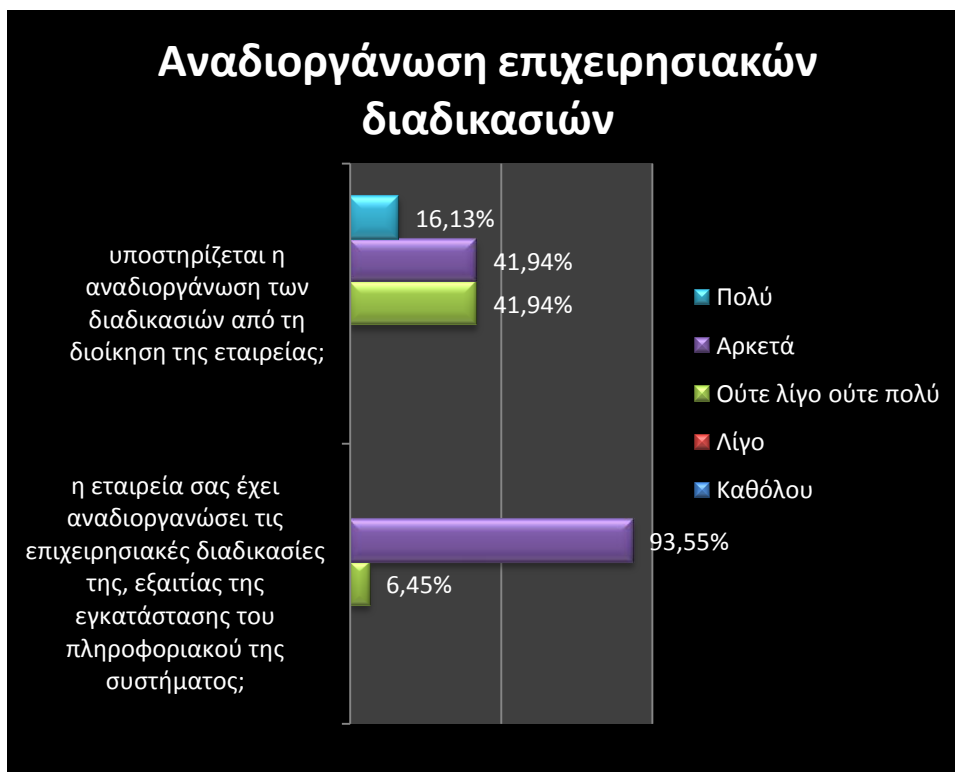
Εικόνα 4.6: Πραγματοποίηση έρευνας της εταιρίας ως προς



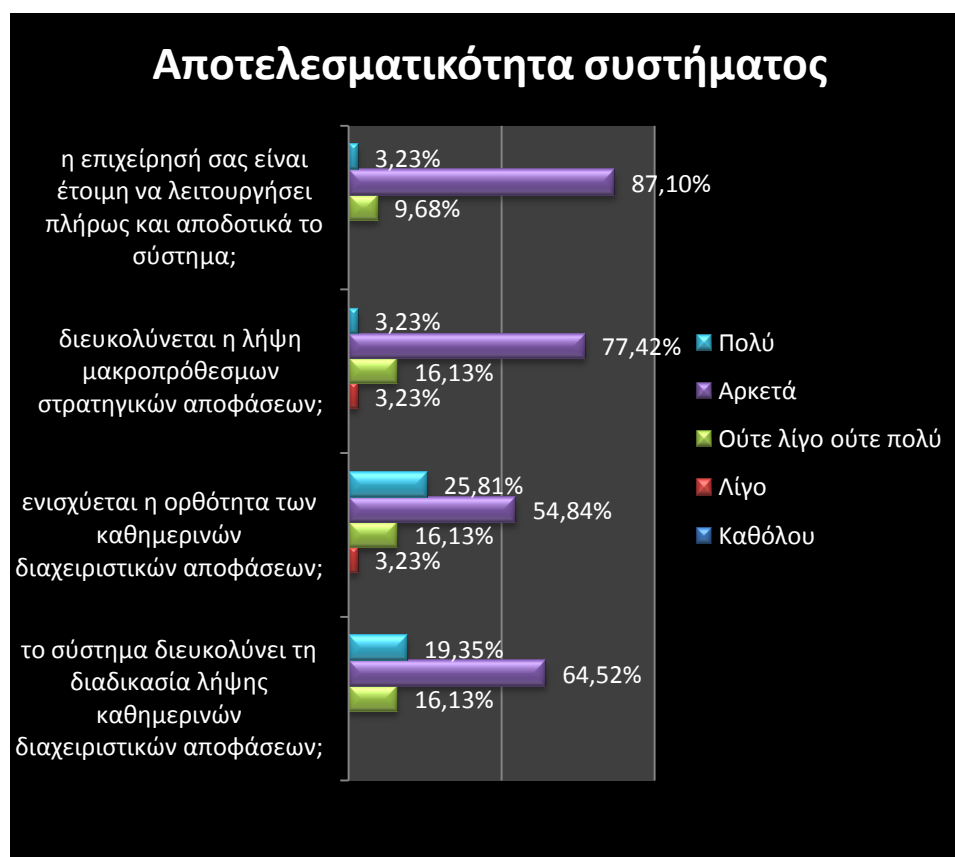
Εικόνα 4.7: Ύπαρξη συστήματος αξιολόγησης του ERP



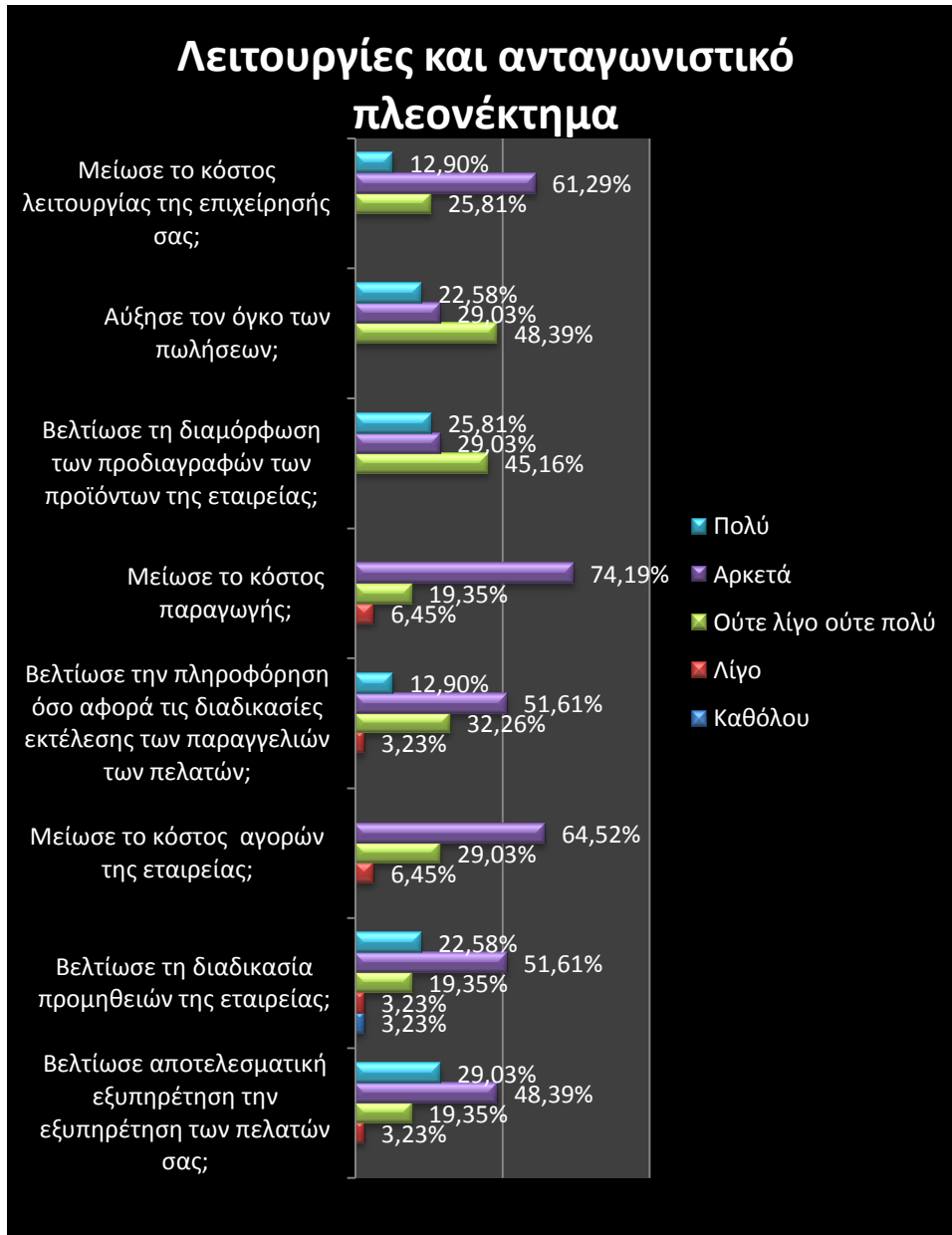
Εικόνα 4.8: Στάση της εταιρίας σχετικά με το ERP



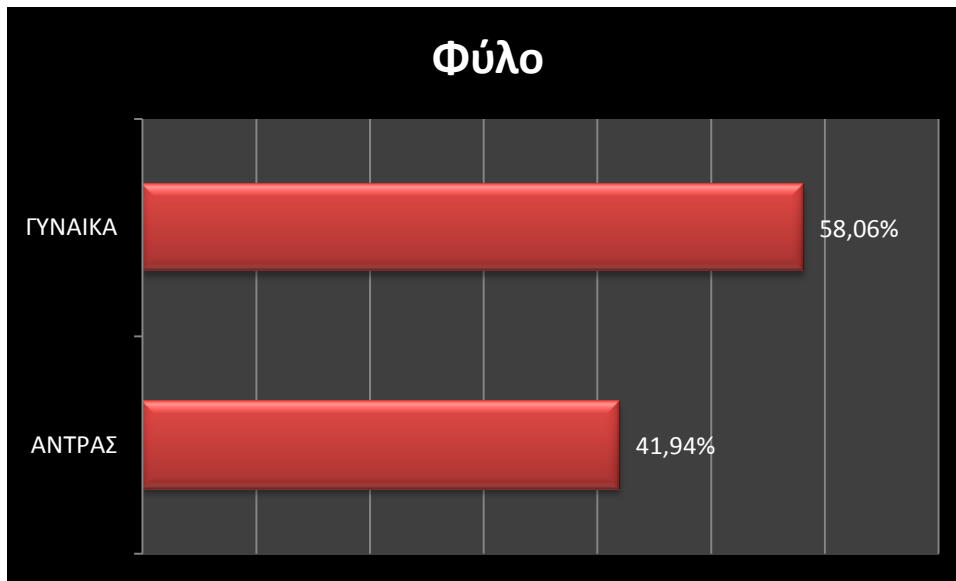
Εικόνα 4.9: Αναδιοργάνωση επιχειρησιακών λειτουργιών



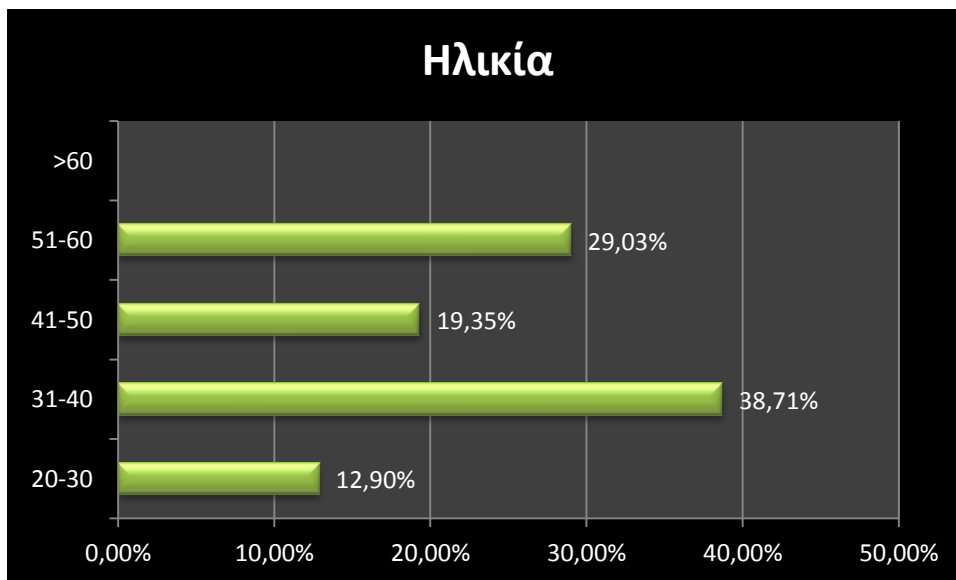
Εικόνα 4.10: Αποτελεσματικότητα συστήματος



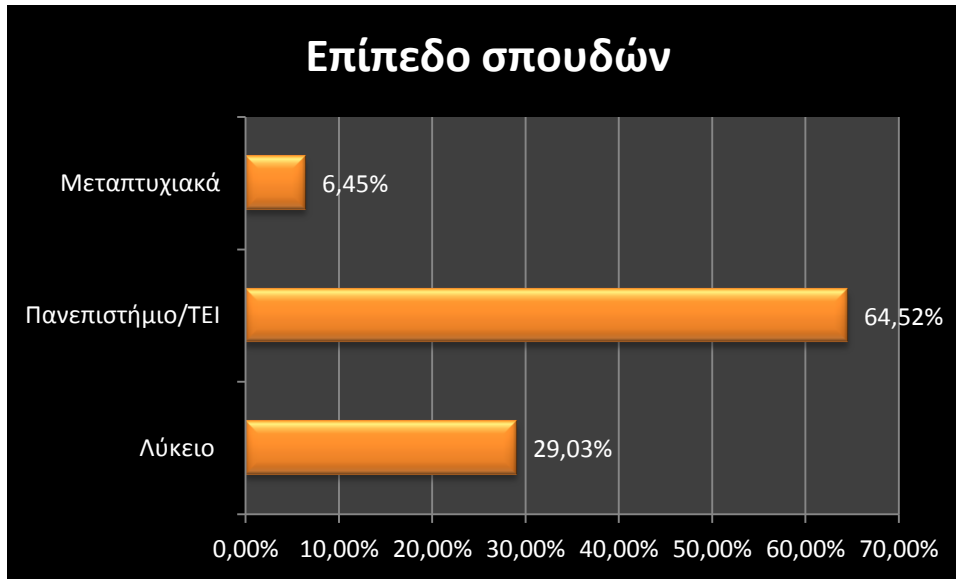
Εικόνα 4.11: Λειτουργίες και ανταγωνιστικό πλεονέκτημα



Εικόνα 4.12: Φύλο



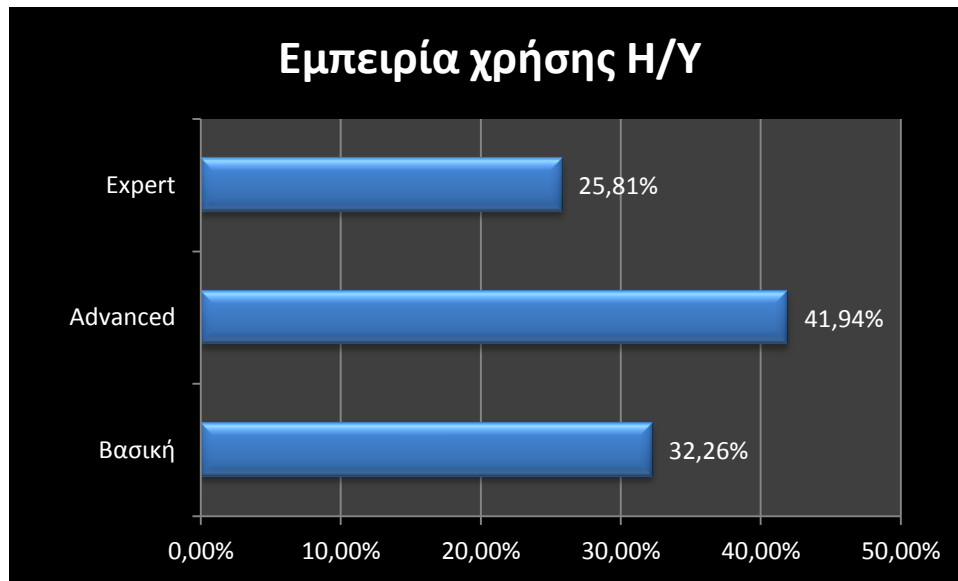
Εικόνα 4.13: Ηλικία



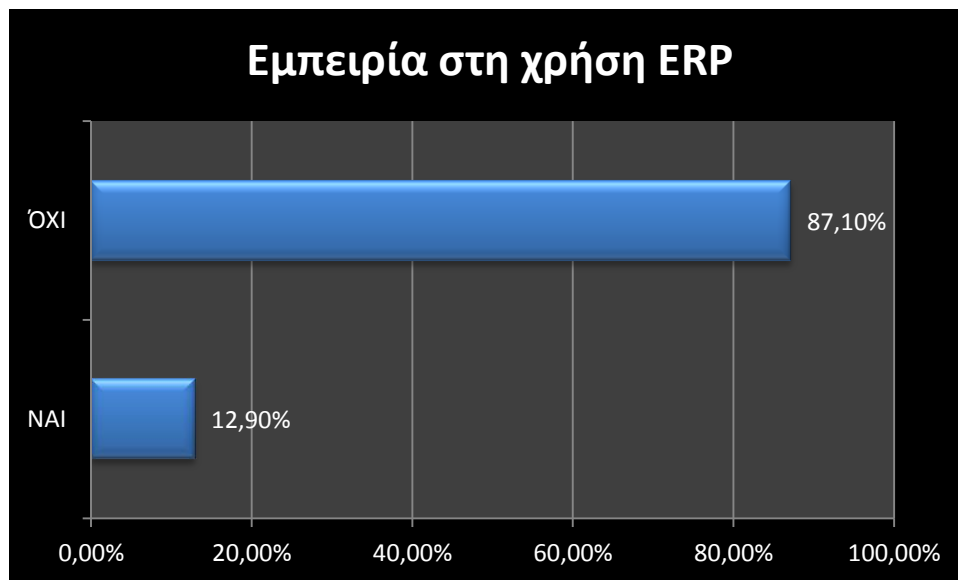
Εικόνα 4.14: Επίπεδο σπουδών



Εικόνα 4.15: Θέση εργασίας



Εικόνα 4.16: Εμπειρία χρήσης Η/Υ



Εικόνα 4.17: Εμπειρία στη χρήση ERP

Κεφάλαιο 5: Συμπεράσματα

Η στατιστική ανάλυση που παρουσιάστηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο, είχε σκοπό να δείξει το ποσοστό ικανοποίησης συγκεκριμένων χρηστών από τη χρήση του ERP. Η στατιστική αυτή ανάλυση έδειξε τα εξής:

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας που πραγματοποιήθηκε, παρατηρείται ότι η δραστηριότητα της εταιρίας εντάσσεται στην κατηγορία υπηρεσιών, με αριθμό απασχολούμενων 250 και άνω και ότι ο κύκλος εργασιών της εταιρίας εντάσσεται στα 50 εκ. € και άνω. Όσον αφορά το λογισμικό σύστημα που χρησιμοποιεί η εν λόγω εταιρία, ονομάζεται SAP ERP και εγκαταστάθηκε την δεκαετία του '90 και συγκεκριμένα το 1999.

- Μέσα από την έρευνα προέκυψε ότι η εταιρία είναι συνδεδεμένη με το σύστημα Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων (Customer Relationship Management ή C.R.M.), ενώ ένα μικρό ποσοστό εργαζομένων (6,45%) χρησιμοποιεί το S.R.M (Supplier Relationship Management).
- Ως επιπρόσθετα λογισμικά συστήματα το 41% των ερωτηθέντων χρησιμοποιούν αρκετά το Excel, το 61,29% δεν χρησιμοποιούν καθόλου την Access, το 15,31% χρησιμοποιούν αρκετά το Word, και ο 19,35% χρησιμοποιεί αρκετά το σύνολο Office.
- Το 54,84% θεωρεί ότι το ERP διευκολύνει πολύ την αποτελεσματική επικοινωνία με τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης, το 32,26% χρησιμοποιεί αρκετά την ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων(EDI) και το 48,39% δήλωσε ότι το σύστημα είναι αρκετά συνδεδεμένο με την web διεπαφή.
- Όσον αφορά τα αποτελέσματα χρήσης του συστήματος, το 77,42% απάντησε ότι έχει παραμετροποιηθεί αρκετά το σύστημα της επιχείρησης, το 61,29% ότι το σύστημα ανταποκρίνεται αρκετά στις ξεχωριστές ανάγκες της επιχείρησης και το 83,87% ότι οι επιχειρησιακές διαδικασίες είναι αρκετά ολοκληρωμένες.
- Το 61,29% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι το σύστημα είναι αρκετά ευχάριστο και φιλικό, το 58,06% ότι η εκμάθηση λειτουργίας του συστήματος είναι αρκετά εύκολη για το χρήστη, το 64,52% είναι αρκετά ικανοποιημένο από την λειτουργία του συστήματος καθώς και από την ποιότητα των πληροφοριών (54,84%), και τέλος, το 90,32% θεωρούν ότι η παρεχόμενες πληροφορίες από το σύστημα επαρκούν αρκετά για την αποτελεσματική εκτέλεση της εργασίας τους.
- Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων απάντησε ότι η έρευνες που πραγματοποιήθηκαν από την εταιρία είχαν στόχο την αποτελεσματικότητα του συστήματος και λιγότερο την ικανοποίηση των χρηστών ενώ το 87,10% υποστηρίζει ότι υπάρχει σύστημα αξιολόγησης από την εταιρία.

- Το 32,26% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι η διοίκηση της εταιρίας ζητάει την γνώμη τους για την λειτουργία του συστήματος αρκετά συχνά, τροποποιεί μερικές φορές το σύστημα(58,06%) ώστε να αυξηθεί η λειτουργικότητα του και δημιουργείται αρκετά συχνά(48,39%) η ανάγκη για νέα εκπαίδευση πάνω σε αυτό.
- Η εταιρία αναδιοργανώνει αρκετά της επιχειρησιακές διαδικασίες.
- Το σύστημα είναι αρκετά αποτελεσματικό στην λήψη αποφάσεων(64,52%), στην ορθότητα των αποφάσεων(54,34%) και αρκετά αποδοτικό στη λήψη μακροπρόθεσμων αποφάσεων(77,42%)
- Από τους ερωτηθέντες, το 58,06% ήταν γυναίκες και το 41,94% άντρες, με το μεγαλύτερο ποσοστό (35,48%) να εργάζονται ως ταμίες (Tellers). Το 41,94% αυτών έχουν Advanced γνώσεις Η/Υ, με το 38,71% να ανήκει στην ηλικιακή ομάδα από 31 έως 40 ετών.
- Ο μέσος όρος των χρόνων εργασίας στην εταιρία είναι εννιά, ενώ τα συνολικά έτη εργασίας είναι δεκαπέντε.
- Τέλος, το 87,10% δεν είχε πρότερη εμπειρία στην χρήση συστημάτων ERP.(Εκτενέστερη ανάλυση με πίνακες υπάρχει στο τέλος της εργασίας στο δεύτερο παράρτημα).

Οι υπάλληλοι, οι οποίοι είναι άρρηκτα συνδεδεμένοι με το πρόγραμμα, συμφωνούν στο ότι η συνεισφορά του συστήματος είναι μεγάλη και τους έχει διευκολύνει κατά πολύ την καθημερινή τους εργασία. Χαρακτηρίζεται από τους ίδιους ως ένα αξιόπιστο εργαλείο και έχει την δυνατότητα να εμπεριέχει όλα τα στοιχεία των πελατών χωρίς να υπάρχει αμφιβολία λάθους. Η επιλογή του συγκεκριμένου συστήματος κατά την άποψη μας θεωρείται μία πολύ καλή κίνηση και προτείνεται να γίνει η χρήση του και σε άλλες εταιρίες του ίδιου μεγέθους. Κρίνοντας από τα παραπάνω, μπορούμε να καταλήξουμε πως όντως, το ERP σύστημα αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της καθημερινής εργασίας των ερωτηθέντων, ενώ έχει επιφέρει σημαντική βελτίωση στην ποιότητα της εργασίας τους.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1^ο

Μελέτη της επίδρασης των συστημάτων ERP στην επιχειρηματική απόδοση

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Αγαπητέ/ή κύριε/α,

Το παρόν ερωτηματολόγιο, το οποίο σας παρακαλούμε να συμπληρώσετε (χρόνος περίπου 7'-8'), αποτελεί μέρος ακαδημαϊκής έρευνας που διεξάγεται από το **Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής του Αλεξάνδρειου ΤΕΙ Θεσσαλονίκης**. Στόχος αυτής της έρευνας αποτελεί η κατανόηση θεμάτων σχετικών με την επίδραση των πληροφοριακών συστημάτων στην επιχειρηματική απόδοση.

- Η συμμετοχή σας είναι *εθελοντική και ανώνυμη*
- Σας ζητούμε να απαντήσετε *ατομικά, ειλικρινά και αυθόρμητα*
- Δεν υπάρχουν σωστές ή λανθασμένες απαντήσεις, «καλές» ή «κακές» παρά μόνο *η δική σας άποψη*

Οι απαντήσεις σας αποτελούν για μας ανεκτίμητη πηγή πληροφοριών, είναι απολύτως εμπιστευτικές και θα χρησιμοποιηθούν μόνο για στατιστικούς σκοπούς στα πλαίσια επιστημονικής έρευνας.

Για οποιαδήποτε πρόσθετη πληροφορία είμαστε στη διάθεσή σας. Σας ευχαριστούμε θερμά εκ των προτέρων!

Κωνσταντίνος Ι. Στεφάνου, ΑΤΕΙ Θεσσαλονίκης stefanou@acc.teithe.gr

Καλλιόπη Τίγκα, ΑΤΕΙ Θεσσαλονίκης, k.tigka@otenet.gr

Αλεξίου Αθηνά, ΑΤΕΙ Θεσσαλονίκης (athina_alexiou2@hotmail.com)

Ρεσίτη Βασιλική, ΑΤΕΙ Θεσσαλονίκης (vresiti1991@gmail.com)

1. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1.1 Με βάση τη δραστηριότητά της, η εταιρεία σας σε ποια κατηγορία εντάσσεται:

- Βιομηχανική
- Εμπορική
- Βιοτεχνική
- Υπηρεσιών
- Άλλη

1.2 Ποιος είναι ο αριθμός των απασχολούμενων στην εταιρεία σας;

- Έως 9
- 10-49
- 50-249
- 250 και άνω

1.3 Σε ποια κατηγορία κύκλου εργασιών εντάσσεται η εταιρεία σας;

- Μέχρι 2 εκ. €
- 2 έως 10 εκ. €
- 10 έως 50 εκ. €
- 50 εκ. € και άνω

2. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΧΡΗΣΤΩΝ

2.1. Ποιο πληροφοριακό σύστημα λειτουργεί στην εταιρεία σας; (παρακαλώ επιλέξτε μία ή περισσότερες απαντήσεις)

- Altec / Κεφάλαιο 4/5
- Semantic /Business Evolution
- Entersoft
- Epsilon
- Microsoft Navision
- Oracle
- SAP ERP
- SAP R/3
- SingularLogic ERP
- SingularLogic Eurofasma
- SoftOne
- Άλλο:

2.2. Πότε (έτος) εγκαταστάθηκε το συγκεκριμένο σύστημα στην εταιρεία σας;

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ERP

2.3. Υπάρχουν επιπρόσθετες εφαρμογές που να υποστηρίζονται από το σύστημά σας και να λειτουργούν παράλληλα με αυτό; Αν ναι, ποιες είναι αυτές; (παρακαλώ επιλέξτε μία ή περισσότερες απαντήσεις)

- Δε γνωρίζω
- CRM
- SCM
- SRM
- Business Intelligence (BI) ή Business Analytics (BA)
- Διαχείριση αποθήκης (warehouse)
- Product Life Management (PLM)
- Άλλο:

2.4. Σε ποιό βαθμό χρησιμοποιείτε κάποιο άλλο λογισμικό για την κάλυψη των πληροφοριακών σας αναγκών παράλληλα με το βασικό πληροφοριακό σας σύστημα; (παρακαλώ επιλέξτε μία ή περισσότερες απαντήσεις)

	Καθόλου	Λίγο	Ούτε λίγο ούτε πολύ	Αρκετά	Πολύ
EXCEL	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ACCESS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Άλλο.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ERP

2.5. Σε ποιο βαθμό το πληροφοριακό σας σύστημα:

	Καθόλου	Λίγο	Ούτε λίγο ούτε πολύ	Αρκετά	Πολύ
διευκολύνει την αποτελεσματική επικοινωνία σας με τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησής;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
χρησιμοποιείται η ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων (EDI) στην επιχείρησή σας;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Είναι συνδεδεμένο με την web διεπαφή στην επιχείρησή σας;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.6. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι:

	Καθόλου	Λίγο	Ούτε λίγο ούτε πολύ	Αρκετά	Πολύ
έχει παραμετροποιηθεί σωστά το σύστημα ERP της επιχείρησής σας;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
το σύστημα ανταποκρίνεται στις ξεχωριστές ανάγκες της επιχείρησής σας;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ERP

	Καθόλου	Λίγο	Ούτε λίγο ούτε πολύ	Αρκετά	Πολύ
Οι επιχειρησιακές διαδικασίες είναι ολοκληρωμένες ;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.7. Σε ποιο βαθμό

	Καθόλου	Λίγο	Ούτε λίγο ούτε πολύ	Αρκετά	Πολύ
Θεωρείτε ότι το σύστημα είναι εύχρηστο και φιλικό;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Θεωρείτε ότι η εκμάθηση λειτουργίας του συστήματος είναι εύκολη για το χρήστη;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Είστε ικανοποιημένος από τη γενικότερη λειτουργία του πληροφοριακού σας συστήματος;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Είστε ικανοποιημένος από την ποιότητα-αξιοπιστία των πληροφοριών που αντλείτε από το πληροφοριακό σας σύστημα;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Οι παρεχόμενες από το σύστημα πληροφορίες επαρκούν για την	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ERP

	Καθόλου	Λίγο	Ούτε λίγο ούτε πολύ	Αρκετά	Πολύ
αποτελεσματική εκτέλεση της εργασίας σας;					

3. ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ

3.1. Μετά την εγκατάσταση, πραγματοποιήθηκαν έρευνες από την εταιρεία σας ή τους εξωτερικούς συμβούλους, όσον αφορά: (παρακαλώ επιλέξτε μία ή περισσότερες απαντήσεις)

- στην αποτελεσματικότητα του συστήματος
- στην ικανοποίηση των χρηστών από αυτό
- Άλλο:

3.2. Εφαρμόζεται συστηματικά κάποια μέθοδος αξιολόγησης του πληροφοριακού συστήματος της εταιρείας σας;

- Ναι
- Όχι

3.3. Πόσο συχνά

	Ποτέ	Πολύ λίγες φορές	Μερικές φορές	Αρκετά συχνά	Πολύ συχνά
η διοίκηση της εταιρείας ζητάει τη γνώμη σας για τη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
τροποποιείται το σύστημά σας ώστε να αυξηθεί η λειτουργικότητά του και να καλύψει νέες σας ανάγκες;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ERP

	Ποτέ	Πολύ λίγες φορές	Μερικές φορές	Αρκετά συχνά	Πολύ συχνά
δημιουργείται η ανάγκη για νέα εκπαίδευσή σας στο σύστημα;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. ΑΝΑΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ (BPR)

4.1. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι:

	Καθόλου	Λίγο	Ούτε λίγο ούτε πολύ	Αρκετά	Πολύ
η εταιρεία σας έχει αναδιοργανώσει τις επιχειρησιακές διαδικασίες της, εξαιτίας της εγκατάστασης του πληροφοριακού της συστήματος;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
υποστηρίζεται η αναδιοργάνωση των διαδικασιών από τη διοίκηση της εταιρείας;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5,6 – ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΙ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ

5. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι:

	Καθόλου	Λίγο	Ούτε λίγο ούτε πολύ	Αρκετά	Πολύ
το σύστημα διευκολύνει τη διαδικασία λήψης καθημερινών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ERP

	Καθόλου	Λίγο	Ούτε λίγο ούτε πολύ	Αρκετά	Πολύ
διαχειριστικών αποφάσεων;					
ενισχύεται η ορθότητα των καθημερινών διαχειριστικών αποφάσεων;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
διευκολύνεται η λήψη μακροπρόθεσμων στρατηγικών αποφάσεων;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
η επιχείρησή σας είναι έτοιμη να λειτουργήσει πλήρως και αποδοτικά το σύστημα;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Θεωρείτε ότι η λειτουργία του συστήματός σας:

	Καθόλου	Λίγο	Ούτε λίγο ούτε πολύ	Αρκετά	Πολύ
Βελτίωσε αποτελεσματική εξυπηρέτηση την εξυπηρέτηση των πελατών σας;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Βελτίωσε τη διαδικασία προμηθειών της εταιρείας;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Μείωσε το κόστος αγορών της εταιρείας;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ERP

Βελτίωσε την πληροφόρηση όσο αφορά τις διαδικασίες εκτέλεσης των παραγγελιών των πελατών;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Μείωσε το κόστος παραγωγής;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Βελτίωσε τη διαμόρφωση των προδιαγραφών των προϊόντων της εταιρείας;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Αύξησε τον όγκο των πωλήσεων;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Μείωσε το κόστος λειτουργίας της επιχείρησής σας;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. – ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

7.1. Είστε:

- Άνδρας
- Γυναίκα

7.2. Η ηλικία σας είναι:

- 20-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- >60

7.3. Επίπεδο σπουδών:

- Λύκειο
- Πανεπιστήμιο/ΤΕΙ

- Μεταπτυχιακά
- Άλλο:

7.4. Η θέση σας στην επιχείρηση είναι:

- Στέλεχος λογιστηρίου
- Διευθυντής Μηχανογράφησης
- Προϊστάμενος Εσωτερικού ελέγχου
- Προϊστάμενος Λογιστηρίου
- Άλλο :

7.5. Πόσα χρόνια κατέχετε την τρέχουσα θέση;

7.6. Πόσα χρόνια εργάζεστε συνολικά;

7.7. Έχετε εμπειρία στην χρήση Η/Υ;

- Βασική
- Advanced
- Expert

7.8. Έχετε πρότερη εμπειρία στη χρήση ERP συστημάτων;

- Ναι
- Όχι

Αν σας ενδιαφέρει να σας στείλουμε τα συμπεράσματα της έρευνας, παρακαλούμε συμπληρώστε τα στοιχεία σας:

ΟΝΟΜΑ:

E_mail:

Σας ευχαριστούμε πολύ για τη συνεργασία

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2^ο

ΠΙΝΑΚΕΣ

		ΠΟΣΟΣΤΟ
CRM	31	100,00%
SRM	2	6,45%

Πίνακας 4: Πρόσθετες εφαρμογές του πληροφοριακού συστήματος

	ΚΑΘΟΛ ΟΥ	ΛΙΓΟ	ΟΥΤΕ ΛΙΓΟ ΟΥΤΕ ΠΟΛΎ	ΑΡΚΕΤ Α	ΠΟΛ Ύ	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣ ΑΝ	ΣΥΝΟΛ Ο
EXCEL		5	1	13	12		31
ACCESS	19	4	3	1	2	2	31
WORD		1		4		26	31
OFFICE				4	2	25	31

Πίνακας 5: Χρήση άλλων λογισμικών προγραμμάτων

	ΚΑΘΟΛΟ Υ	ΛΙΓΟ	ΟΥΤΕ ΛΙΓΟ ΟΥΤΕ ΠΟΛΎ	ΑΡΚΕΤ Α	ΠΟΛ Ύ	ΣΥΝΟΛ Ο	
διευκολύνει την αποτελεσματική επικοινωνία σας με τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης;		1	0	3	17	10	31
χρησιμοποιείται η ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων (EDI) στην επιχείρησή σας;		7	6	2	10	6	31

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ERP

Είναι συνδεδεμένο με την web διεπαφή στην επιχείρησή σας;	1	2	5	15	8	31
---	---	---	---	----	---	----

Πίνακας 6: Βαθμός ανταπόκρισης συστήματος

	ΚΑΘΟΛΟ Υ	ΛΙΓΟ	ΟΥΤΕ ΛΙΓΟ ΟΥΤΕ ΠΟΛΥ	ΑΡΚΕΤ Α	ΠΟΛ Υ	ΣΥΝΟΛ Ο
έχει παραμετροποιηθεί σωστά το σύστημα ERP της επιχείρησής σας;	0	1	1	24	5	31
το σύστημα ανταποκρίνεται στις ξεχωριστές ανάγκες της επιχείρησής σας;	0	0	4	19	8	31
Οι επιχειρησιακές διαδικασίες είναι ολοκληρωμένες ;	0	0	3	26	2	31

Πίνακας 7: Αποτελέσματα χρήσης ERP

	ΚΑΘΟΛΟ Υ	ΛΙΓΟ	ΟΥΤΕ ΛΙΓΟ ΟΥΤΕ ΠΟΛΥ	ΑΡΚΕΤ Α	ΠΟΛ Υ	ΣΥΝΟΛ Ο
θεωρείτε ότι το σύστημα είναι εύχρηστο και φιλικό;	0	0	8	19	4	31
θεωρείτε ότι η εκμάθηση λειτουργίας του συστήματος είναι εύκολη για το χρήστη;	0	0	10	18	3	31

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ERP

είστε ικανοποιημένοι από τη γενικότερη λειτουργία του πληροφοριακού σας συστήματος;	0	0	7	20	4	31
είστε ικανοποιημένοι από την ποιότητα-αξιοπιστία των πληροφοριών που αντλείτε από το πληροφοριακό σας σύστημα;	0	0	4	17	10	31
οι παρεχόμενες από το σύστημα πληροφορίες επαρκούν για την αποτελεσματική εκτέλεση της εργασίας σας;	0	0	3	28	0	31

Πίνακας 8: Απόδοση συστήματος ERP

στην αποτελεσματικότητα του συστήματος	30	31	96,77%
στην ικανοποίηση των χρηστών από αυτό	4	31	12,90%

Πίνακας 9: Πραγματοποίηση έρευνας της εταιρίας ως προς

		ΠΟΣΟΣΤΟ
ΝΑΙ	27	87,10%
ΌΧΙ	4	12,90%
ΣΥΝΟΛΟ	31	100,00%

Πίνακας 10: Ύπαρξη συστήματος αξιολόγησης του ERP

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ERP

	ΠΟΤΕ	ΠΟΛΥ ΛΙΓΕΣ ΦΟΡΕ Σ	ΜΕΡΙΚΕ Σ ΦΟΡΕΣ	ΑΡΚΕΤ Α ΣΥΧΝΑ	ΠΟΛΥ ΣΥΧΝ Α	ΣΥΝΟΛ Ο
η διοίκηση της εταιρείας ζητάει τη γνώμη σας για τη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος;	6	5	10	10	0	31
τροποποιείται το σύστημά σας ώστε να αυξηθεί η λειτουργικότητά του και να καλύψει νέες σας ανάγκες;	2	3	18	6	2	31
δημιουργείται η ανάγκη για νέα εκπαίδευσή σας στο σύστημα;	0	2	6	15	8	31

Πίνακας 11: Στάση της εταιρείας σχετικά με το ERP

	ΚΑΘΟΛΟ Υ	ΛΙΓΟ	ΟΥΤΕ ΛΙΓΟ ΟΥΤΕ ΠΟΛΥ	ΑΡΚΕΤ Α	ΠΟΛ Υ	ΣΥΝΟΛ Ο
η εταιρεία σας έχει αναδιοργανώσει τις επιχειρησιακές διαδικασίες της, εξαιτίας της εγκατάστασης του πληροφοριακού συστήματος;	0	0	2	29	0	31

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ERP

υποστηρίζεται η αναδιοργάνωση των διαδικασιών από τη διοίκηση της εταιρείας;	0	0	13	13	5	31
--	---	---	----	----	---	----

Πίνακας 12: Αναδιοργάνωση επιχειρησιακών λειτουργιών

	ΚΑΘΟΛΟ Υ	ΛΙΓΟ	ΟΥΤΕ ΛΙΓΟ ΟΥΤΕ ΠΟΛΥ	ΑΡΚΕΤ Α	ΠΟΛ Υ	ΣΥΝΟΛ Ο
το σύστημα διευκολύνει τη διαδικασία λήψης καθημερινών διαχειριστικών αποφάσεων;	0	0	5	20	6	31
ενισχύεται η ορθότητα των καθημερινών διαχειριστικών αποφάσεων;	0	1	5	17	8	31
διευκολύνεται η λήψη μακροπρόθεσμων στρατηγικών αποφάσεων;	0	1	5	24	1	31
η επιχείρησής σας είναι έτοιμη να λειτουργήσει πλήρως και αποδοτικά το σύστημα;	0	0	3	27	1	31

Πίνακας 13: Αποτελεσματικότητα συστήματος

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ERP

	ΚΑΘΟΛΟ Υ	ΛΙΓΟ	ΟΥΤΕ ΛΙΓΟ ΟΥΤΕ ΠΟΛ Υ	ΑΡΚΕΤ Α	ΠΟΛ Υ	ΣΥΝΟΛ Ο
Βελτίωσε αποτελεσματική εξυπηρέτηση την εξυπηρέτηση των πελατών σας;	0	1	6	15	9	31
Βελτίωσε τη διαδικασία προμηθειών της εταιρείας;	1	1	6	16	7	31
Μείωσε το κόστος αγορών της εταιρείας;	0	2	9	20	0	31
Βελτίωσε την πληροφόρηση όσο αφορά τις διαδικασίες εκτέλεσης των παραγγελιών των πελατών;	0	1	10	16	4	31
Μείωσε το κόστος παραγωγής;	0	2	6	23		31
Βελτίωσε τη διαμόρφωση των προδιαγραφών των προϊόντων της εταιρείας;	0	0	14	9	8	31
Αύξησε τον όγκο των πωλήσεων;	0	0	15	9	7	31
Μείωσε το κόστος λειτουργίας της επιχείρησής σας;	0	0	8	19	4	31

Πίνακας 14:Λειτουργίες και ανταγωνιστικό πλεονέκτημα

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ERP

ΑΝΤΡΑΣ	13	41,94%
ΓΥΝΑΙΚΑ	18	58,06%
ΣΥΝΟΛΟ	31	100,00%

Πίνακας 15: Φύλο

20-30	4	12,90%
31-40	12	38,71%
41-50	6	19,35%
51-60	9	29,03%
>60	0	0,00%
ΣΥΝΟΛΟ	31	100,00%

Πίνακας 16: Ηλικία

Λύκειο	9	29,03%
Πανεπιστήμιο/ΤΕΙ	20	64,52%
Μεταπτυχιακά	2	6,45%
ΣΥΝΟΛΟ	31	100,00%

Πίνακας 17: Επίπεδο σπουδών

ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΔΑΝΕΙΩΝ	1	3,23%
BANKING ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	2	6,45%
ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ	1	3,23%
TELLER	11	35,48%
ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗΣ	1	3,23%
ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ	1	3,23%
ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΗ ΤΑΜΕΙΟΥ	2	6,45%
ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ	2	6,45%
ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ ΑΛΛΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	1	3,23%
ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ	1	3,23%

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ERP

ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ	2	6,45%
ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ	2	6,45%
ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ PERSONAL BANKING	1	3,23%
PRIVATE BANKING	1	3,23%
ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΤΡΙΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ	1	3,23%
ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ ΔΑΝΕΙΩΝ	1	3,23%
ΣΥΝΟΛΟ	31	100,00%

Πίνακας 18:Θέση εργασίας

ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	9
---------------	---

Πίνακας 19:Χρόνια εργασίας στην εταιρία

ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	15
---------------	----

Πίνακας 20:Συνολικά χρόνια εργασίας

Βασική	10	32,26%
Advanced	13	41,94%
Expert	8	25,81%
ΣΥΝΟΛΟ	31	100,00%

Πίνακας 21:Εμπειρία χρήσης Η/Υ

ΝΑΙ	4	12,90%
ΌΧΙ	27	87,10%
ΣΥΝΟΛΟ	31	100,00%

Πίνακας 22:Εμπειρία στη χρήση ERP

Βιβλιογραφία

Ελληνική

- (1) Βασιλακόπουλος Γεώργιος – Χρυσικόπουλος Βασίλειος, (1990), «Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης , Ανάλυση και σχεδιασμός» , Εκδόσεις Σταμούλη Α.Ε. Αθήνα.
- (2) Γιαννακόπουλος Διονύσιος, (2003), «Διοικητικά Πληροφοριακά Συστήματα», Εκδόσεις: Σύγχρονη Εκδοτική.
- (3) Δημήτριος Β. Κοσμάτος, (2009), «CRM: διαχείριση πελατειακών σχέσεων. Αρχές και τεχνολογίες», Εκδόσεις: Κλειδάριθμος
- (4) Δουκίδης Γεώργιος, (2003), « Διοίκηση επιχειρήσεων και πληροφοριακά συστήματα», Εκδόσεις: Σιδέρης Ι.
- (5) Λαοπόδης Γ. Βασίλειος , (1992), «Υλοποίηση και Management», Εκδόσεις: Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα
- (6) Λαοπόδης Γ. Βασίλειος , (1996), «Ανάλυση και σχεδιασμός συστημάτων. Ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων», Εκδόσεις: Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα
- (7) Τασόπουλος Αναστάσιος, (2005), «Πληροφοριακά συστήματα. Οργάνωση, μεθοδολογία, εφαρμογές», Εκδόσεις: Σταμούλη Α.Ε., Αθήνα
- (8) Φωλίνας Δημήτρης, (2006), «Ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης επιχειρηματικών πόρων», Εκδόσεις: Ανίκουλα, Αθήνα

Ξενογλώσση

- (9) Adrian Payne, (2005), «*Handbook of CRM: Achieving Excellence in Customer Management*»
- (10) Bancroft, N., Seip, H., and Sprengel, A. (1998), «*Implementing SAP R/3: How to Introduce a Large System into a Large Organization*», 2nd ed, Manning Publications
- (11) Brodie, M. and Stonebraker, M. (1995). «*Migrating Legacy Systems*», Morgan Kaufmann Publishers, San Francisco, USA
- (12) Brown, C., (2000). «*The ERP Purchase Decision: Influential Business IT Factors*», AMCIS 2000, Long Beach, California, USA
- (13) David Jesse Finnegan, Leslie P. Willcocks,(2007), «*Implementing CRM: From Technology to Knowledge*», England
- (14) Davenport, T.H. (1998), «*Putting the enterprise into the enterprise system*», Harvard Business Review.
- (15) Laudon, Kenneth C, (1994), «*Essentials of management information systems : organization and technology*», England

- (16) Li, C. (1999), «ERP packages: what's next?» Information Systems Management v3.
- (17) Pitturo, M. (1999), «*How Midsize Companies Are Buying ERP*», Journal of Accountancy v3
- (18) Robson, C., (2002). «*Real World Research*», John Wiley & Sons; 3rd Edition
- (19) Yi, H., (2002), «*ERPs: The Promise and the Peril*», The Public Manager v4

