



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

Ευστάθιος Χατζηδάκης

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ



Επιβλέπων : Καθηγητής Γεώργιος Μακρυγιαννάκης

Ηράκλειο

Σεπτέμβριος , 2014

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία εκπονήθηκε στο τμήμα λογιστικής και χρηματοοικονομικής του Τ.Ε.Ι Κρήτης στα πλαίσια της ανάλυσης-μελέτης και έρευνας στα “πληροφοριακά συστήματα διοίκησης” υπό την επίβλεψη του καθηγητή κ. Γεώργιου Μακρυγιαννάκη, οποίος διατύπωσε το αντικείμενο της εργασίας σύμφωνα με τα δικά μου ενδιαφέροντα. Με την παρούσα εργασία ολοκληρώνονται οι σπουδές μου στο τμήμα λογιστικής και χρηματοοικονομικής του Τ.Ε.Ι. Κρήτης. Οφείλω να ευχαριστήσω τους ανθρώπους που συνέβαλλαν σε αυτό.

Θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Γεώργιο Μακρυγιαννάκη για την εμπιστοσύνη και το ενδιαφέρον που έδειξε κατά την ανάθεση της εργασίας. Θα ήθελα επίσης να τον ευχαριστήσω για την καθοδήγηση την προθυμία και την συμπαράσταση του καθ’ όλη τη διάρκεια εκπόνησης της εργασίας μου.

Επίσης θα ήθελα να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στην εταιρεία “Βεργανελάκης - Κοτσιφάκης ΑΕΒΕ” για την προθυμία της σχετικά με την ενημέρωση των πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης στο χώρο εργασίας της. Το πολύτιμο χρόνο της διοίκησης και του προσωπικού της εταιρίας για την ενημέρωση των στοιχείων της, όπως και τις γνώσεις που μου μετέφεραν.

Τέλος την οικογένεια μου για την υποστήριξη κατά την συγγραφή της αλλά και κατά την διάρκεια των ακαδημαϊκών μου σπουδών και την πίστη τους σε μένα.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η ραγδαία εξέλιξη της πληροφορικής τεχνολογίας τις τελευταίες δεκαετίες είχε ως αποτέλεσμα την ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων σε όλες τις επιχειρήσεις. Σ' αυτά τα πληροφοριακά συστήματα καταγράφονται τεράστιες ποσότητες λειτουργικών δεδομένων (δηλ. δεδομένων που αφορούν, μεταξύ άλλων και την καθημερινή λειτουργία των επιχειρήσεων πχ λογιστικές εγγραφές τιμολογίων, κινήσεις αποθήκης, ταμειακές κινήσεις κλπ). Όμως η σχεδίαση της καταγραφής και προσπέλασης των δεδομένων αυτών έχει ως σκοπό την αυτοματοποίηση της τυπικής λειτουργίας της επιχείρησης (δηλ. πχ έκδοση τιμολογίων, ταμειακή παρακολούθηση αποθήκης, εξυπηρέτηση πελατών, φορολογική αντιμετώπιση κλπ) και όχι μόνο την παροχή πληροφοριών στα επιτελικά στελέχη. Με άλλα λόγια θα λέγαμε ότι οι στρατηγικές πληροφορίες που αφορούν την γενικότερη εικόνα της επιχείρησης όπως η αποδοτικότητα ενός προϊόντος ανά γεωγραφική περιοχή και όχι μόνο, βρίσκονται διάσπαρτες στα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα της εταιρείας, χωρίς να υπάρχει κάποιος αυτοματοποιημένος τρόπος για τη δημιουργία της ενιαίας συγκεντρωτικής εικόνας που απαιτείται από την διοίκηση.

Ακριβώς εδώ λοιπόν ξεκινάει ο ρόλος των πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης των επιχειρήσεων που μέσω αυτών αντλούνται όλες οι πληροφορίες που χρειάζεται η επιχείρηση ώστε να πετύχει τους στόχους της αποτελεσματικά και αποδοτικά (μεγιστοποίηση της παραγωγής με χαμηλό κόστος-οικονομίες κλίμακας).

Τέλος είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι αν μια επιχείρηση σήμερα δεν διαθέτει κάποιο πληροφοριακό σύστημα διοίκησης είναι δύσκολο να σταθεί απέναντι στον ανταγωνισμό και να αποκτήσει βιωσιμότητα.

SUMMARY

In the last few decades, the rapid development of information technology has as result the information system development in all companies. Massive amount of operational data are recorded in these information systems (i.e. data regarding a company's daily operation, for example, invoices record, warehouse movements, cash flow movements, etc.) However, the design of data recording and access aims at the automation of the company's standard operating procedures (i.e. invoice issue, warehouse's cash monitoring, customer service, tax treatment, etc.) and not only providing data to senior executives. In other words, it could be said that the strategic information which concern the overall image of company, such as the product's profitability by geographical area and not only, are scattered in the information systems without an automated way to create a single centralized image required by administration. Just here begins the role of management information systems of businesses that through them all the necessary information for the company are extracted in order to achieve its goals effectively and efficiently (productivity maximization at the lowest possible cost- economies of scale). Finally, it is important to mention that if a business today does not use a management information system is difficult to stand up to the competition and gain sustainability.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Κάνοντας μια γενική περιγραφή της εργασίας συνοπτικά αναφέρεται στα εξής :

Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται μια γενική αναφορά στα πληροφοριακά συστήματα. Αναφέρονται οι βασικές έννοιες των πληροφοριακών συστημάτων και ποιες επιστήμες βοηθούν κατά την ανάπτυξη τους.

Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στη διοίκηση των επιχειρήσεων και τις διοικητικές λειτουργίες (προγραμματισμός, έλεγχος , οργάνωση , στελέχωση και διεύθυνση). Επίσης γίνεται μια ιστορική αναδρομή στα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης (MIS).

Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στις βασικές λειτουργίες και ανάγκες της επιχείρησης και πως συνδέονται οι λειτουργίες αυτές με τα πληροφοριακά συστήματα και ειδικότερα με το ERP .

Στο τέταρτο κεφάλαιο γίνεται παρουσίαση των συστημάτων ERP . Αρχικά παρατίθεται ο ορισμός τους , στη συνέχεια αναφέρεται ο στόχος τους .

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	
1 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ.....	10
1.1 ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ.....	10
1.1.1 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ.....	10
1.1.2 ΕΝΝΟΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ.....	10
1.1.3 ΟΡΙΣΜΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ.....	13
1.1.4 ΔΙΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΦΥΣΗ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ.....	14
1.1.5 ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ.....	17
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	
2 ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.....	19
2.1 ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ.....	19
2.2 ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΜΙΑΣ ΕΠΙΤΥΧΟΥΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ.....	20
2.3 ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ.....	20
2.3.1 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ (ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ).....	20
2.3.2 ΕΛΕΓΧΟΣ.....	21
2.3.3 ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ (Η ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ).....	23
2.4 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.....	24
2.4.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ.....	24
2.4.2 ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ (MIS).....	25

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3	ΑΡΧΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.....	28
3.1	ΒΑΣΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.....	28
3.1.1	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ.....	29
3.1.1.1	ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΠΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΓΙΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ.....	30
3.1.1.2	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΙ Η ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ.....	30
3.1.1.3	ΠΟΙΟΥΣ ΤΟΜΕΙΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΩΣ ΒΟΗΘΑ Η ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ.....	30
3.1.2	ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ / ΑΓΟΡΕΣ.....	31
3.1.2.1	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΑΓΟΡΑΣ.....	32
3.1.2.2	ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ.....	32
3.1.3	ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ.....	33
3.1.4	ΠΩΛΗΣΕΙΣ.....	34
3.1.5	ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ.....	36
3.1.6	ΠΑΡΑΓΩΓΗ.....	36
3.1.7	ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ.....	38
3.1.7.1	ΕΝΝΟΙΑ ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗΣ.....	38
3.1.7.2	ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΗΜΑΣΙΑ ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗΣ.....	39
3.1.7.3	ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΝΟΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗΣ....	40
3.1.7.4	ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗΣ.....	40
3.1.8	ΣΥΝΔΕΣΗ ΤΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥΣ ΜΕ ΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ.....	41

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ERP.....	43
4.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ERP (ENTERPRISERESOURCEPLANNING).....	43
4.2 ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ERP.....	43
4.3 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ.....	45
4.4 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΠΟΥ ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΙ ΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑ ERP.....	47
4.5 ΤΑ ERP ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	50
4.6 ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ERP ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΓΟΡΑ.....	51
4.7 ΔΙΚΤΥΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ.....	56
4.7.1 ΤΟΠΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ (Local Area Networks - LANS).....	56
4.7.2 ΔΙΚΤΥΑ ΕΥΡΕΙΑΣ ΖΩΝΗΣ (Wide Area Networks – WANS).....	57
4.7.3 ΜΙΣΘΩΜΕΝΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ.....	57
4.7.4 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ.....	58
4.8 ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ “ΒΕΡΓΑΝΕΛΑΚΗΣ-ΚΟΤΣΙΦΑΚΗΣ ΑΕΒΕ”.....	59
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	63
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	65

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η εισχώρηση των σύγχρονων τεχνολογιών της πληροφορικής στην καθημερινή μας ζωή, έχει επηρεάσει θετικά στη βελτίωση της ποιότητας ζωής σε πολλούς τομείς .

Ένας από τους τομείς που τα θετικά αποτελέσματα της ανάπτυξης της πληροφορικής διαφαίνονται άμεσα είναι οι επιχειρήσεις.

Θεωρείται ένας κρίσιμος και ευαίσθητος χώρος σε εθνικό επίπεδο.

Αυτό γιατί όταν λειτουργούν σωστά οι επιχειρήσεις βελτιώνεται η οικονομία της χώρας . Το γεγονός αυτό έχει θετικό αντίκτυπο τόσο σε εθνικό όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο .

Το internet ,η πληροφορική και γενικότερα οι νέες τεχνολογίες και μεθοδολογίες που χρησιμοποιούνται , παίζουν ολοένα και μεγαλύτερο ρόλο όσο αφορά την βελτίωση των ιδιωτικών επιχειρήσεων και των δημοσίων υπηρεσιών .

Η εφαρμογή των σύγχρονων τεχνολογιών της πληροφορικής, ιδιαίτερα με τη μορφή πληροφοριακών συστημάτων αναδεικνύεται πολύτιμος σύμμαχος σε οποιοδήποτε θέμα που αφορά τις επιχειρήσεις.

Ένα τέτοιο πληροφοριακό σύστημα είναι το ERP (ENTERPRISERESOURCEPLANNING) καθώς μπορεί να προσφέρει πληροφόρηση και υποστήριξη στη διοίκηση και στον απλό χρήστη λειτουργικότητα , αξιοπιστία και ταχύτητα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

1.1 ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

1.1.1 Πληροφοριακή κοινωνία

Οι ιστορικοί του μέλλοντος όταν θα αναφέρονται στη σημερινή εποχή πιστεύουμε ότι θα την χαρακτηρίζουν ως την “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 επιχειρήσεις και οργανισμούς αλλά και η ταχύτητα επεξεργασίας τους.

Είναι γενικά αποδεκτό , πως η κοινωνία μας έχει εισέλθει πλέον σε μια εποχή , στην οποία όλο και περισσότεροι άνθρωποι απασχολούνται στον τομέα της πληροφορίας.

Παρατηρούμε ότι στην εποχή μας οι περισσότεροι εργαζόμενοι απασχολούνται σε γραφεία χρησιμοποιώντας το χρόνο τους στην δημιουργία, διανομή και χρήση της πληροφορίας. Λόγω αυτών των αλλαγών κάθε οικονομική μονάδα παραγωγής προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών , μικρή ή μεγάλη είναι υποχρεωμένη να σχεδιάσει κατάλληλη στρατηγική για την μετάβαση της από την βιομηχανική εποχή στην εποχή της πληροφορίας.

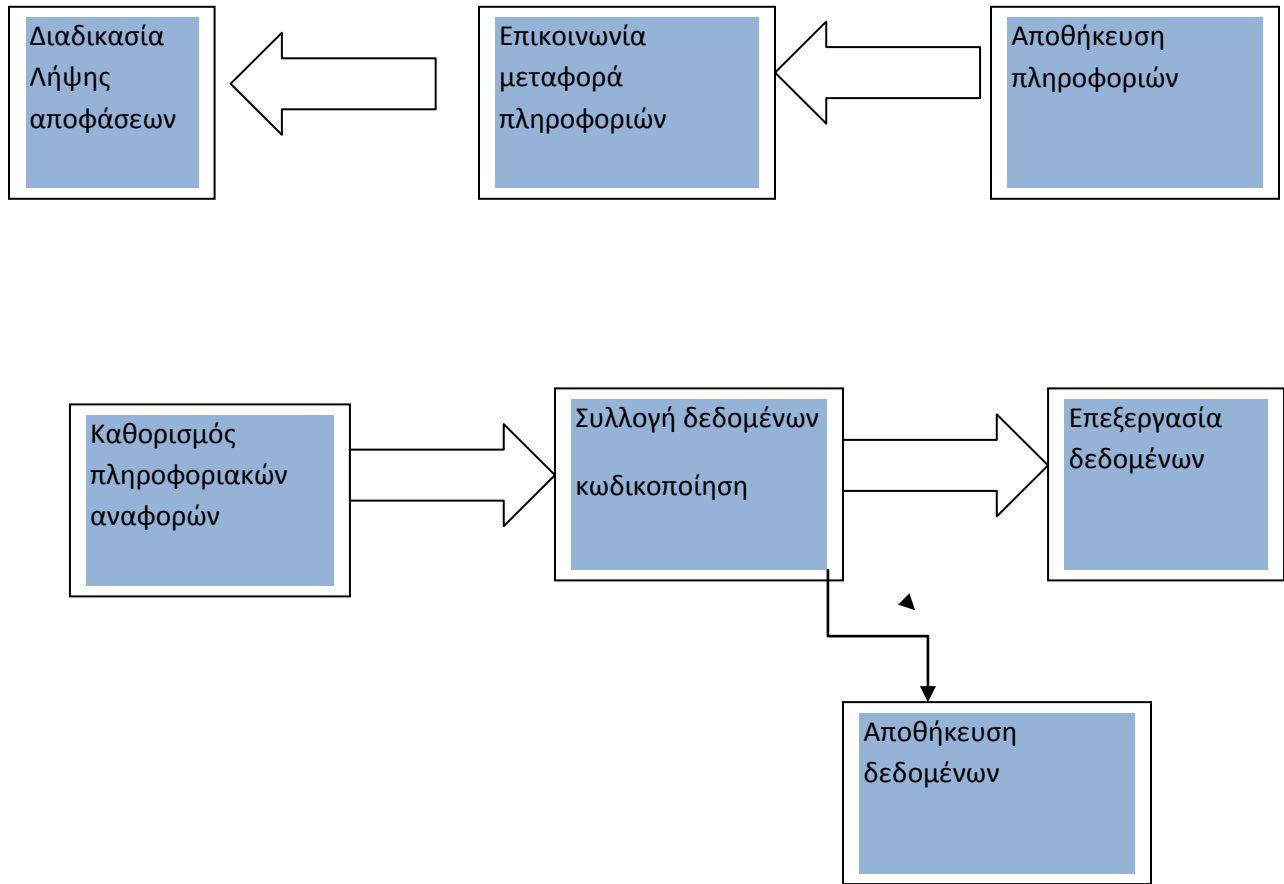
1.1.2 Έννοια πληροφοριακών συστημάτων

Τα πληροφοριακά συστήματα δεν είναι απαραίτητο να βασίζονται σε Η/Υ . Από παλιά ακόμα , οι επιχειρήσεις και κράτη χρησιμοποιούσαν πολύ στοιχειώδη και άτυπα πληροφοριακά συστήματα με το να συγκεντρώνουν και να επεξεργάζονται πληροφορίες.

Αργότερα αναπτύχθηκαν χειρόγραφα πληροφοριακά συστήματα για τη συλλογή , επεξεργασία , αποθήκευση και χρήση πληροφοριών . Η εισαγωγή των υπολογιστών στα πληροφοριακά συστήματα έγινε στα μέσα της δεκαετίας του 1950 και έκτοτε επεκτάθηκε ραγδαία.

Έτσι μπορούμε να θεωρήσουμε ότι ένα πληροφοριακό σύστημα είτε είναι χειρόγραφο είτε μηχανογραφικό , αποτελείται μεταξύ άλλων και από τα ακόλουθα στοιχεία τέσσερα στοιχεία:

- Συλλογή δεδομένων : Τα δεδομένα αφορούν αριθμούς, γεγονότα , συζητήσεις , διαδόσεις κ.α.
- Αποθήκευση δεδομένων : Τα δεδομένα είναι δυνατόν να αποθηκευτούν στο μυαλό του ανθρώπου , σε καρτελοθήκη , σε αρχείο ή σε τράπεζα δεδομένων Η/Υ.
- Επεξεργασία δεδομένων : Περιλαμβάνει κυρίως την ανάλυση , κωδικοποίηση , ταξινόμηση και τη σύνθεση τους.
- Παρουσίαση της πληροφορίας : Η παρουσίαση της πληροφορίας στο χρήστη γίνεται μορφή που αυτός χρειάζεται (σχήμα 1.1) .



(ΣΧΗΜΑ 1.1) Ένα γενικευμένο πληροφοριακό σύστημα

1.1.3 Ορισμός πληροφοριακού συστήματος

Στη συνέχεια θ' αναφερθούμε σε ορισμένους ορισμούς που έχουν κατά καιρούς προταθεί για τα πληροφοριακά συστήματα .

Οι Kroenke και Nolan (1987) αναφέρουν ότι το πληροφοριακό σύστημα είναι και επιχειρησιακό σύστημα , που παρέχει ιστορική , παρούσα και προβλεπόμενη πληροφόρηση επιχείρηση και το περιβάλλον της.

Οι Davis και Olson (1985) θεωρούν ότι το πληροφοριακό σύστημα είναι ένα ολοκληρωμένο σύστημα ανθρώπου μηχανής για την παροχή πληροφοριών, που υποστηρίζει τις δραστηριότητες της διαχείρισης , ανάλυσης και λήψης των αποφάσεων σ' ένα οργανισμό. Το σύστημα χρησιμοποιεί μηχανολογικό εξοπλισμό , χειρόγραφες διαδικασίες , υποδείγματα για την ανάλυση , προγραμματισμό , έλεγχο και λήψη αποφάσεων , καθώς επίσης και μια τράπεζα δεδομένων.

Ο Murdick (1986) ορίζει το πληροφοριακό σύστημα ως το σύστημα που παρακολουθεί και επανακτά δεδομένα από το περιβάλλον , συλλέγει δεδομένα από τις επιχειρησιακές συναλλαγές και λειτουργίες, φιλτράρει , οργανώνει και επιλέγει δεδομένα τα οποία παρουσιάζει ως πληροφορίες στα διοικητικά στελέχη και επιπρόσθετα παρέχει τα μέσα στα στελέχη αυτά για να δημιουργήσουν την απαιτούμενη πληροφόρηση .

Ωστόσο από τους παραπάνω ορισμούς είναι φανερό , ότι ένα πληροφοριακό σύστημα αποτελεί μια ειδική κατηγορία συστήματος , του οποίου τα στοιχεία είναι οι άνθρωποι , διαδικασίες και μηχανήματα , τα οποία αλληλεπιδρούν και συνεργάζονται για να επεξεργαστούν δεδομένα και να παρέχουν πληροφορία στο χρήστη.

Το πληροφοριακό σύστημα είναι επομένως ένα επιχειρησιακό μοντέλο το οποίο επεξεργάζεται δεδομένα από το εσωτερικό ή εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης και παρέχει πληροφορίες στη διοίκηση της έτσι ώστε να ληφθούν γρήγορα σωστές και έγκυρες αποφάσεις. Επομένως αυτό που προκύπτει είναι ότι οι χρήστες, τα τμήματα και η διοίκηση της επιχείρησης θα πρέπει να έχουν ένα κοινό ορισμό για το πληροφοριακό σύστημα διότι μόνο τότε είναι δυνατόν να προσφέρει τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα από το χρήστη του.

Οι κύριες γενικές λειτουργίες ενός πληροφοριακού συστήματος είναι οι ακόλουθες :

- Η αναγνώριση και κάλυψη των αναγκών των χρηστών.

- Η επιλογή δεδομένων από τη μεγάλη ποικιλία των δεδομένων στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης με σκοπό την απορρόφηση μόνο των χρήσιμων πληροφοριών .
- Η επεξεργασία της πληροφορίας κατάλληλων εργαλείων.
- Η μεταφορά της δημιουργημένης πληροφορίας στους χρήστες.

1.1.4 Διεπιστημονική φύση των πληροφοριακών συστημάτων.

Στον ορισμό του πληροφοριακού συστήματος αναφέραμε μεταξύ άλλων ότι το πληροφοριακό σύστημα είναι ένα σύνολο ανθρώπου – μηχανής το οποίο θέτει στη διάθεση του χρήστη το υλικό και το λογισμικό του συστήματος . Το πληροφοριακό σύστημα χρησιμοποιείτε από επιχειρήσεις και οργανισμούς .Ωστόσο αυτοί που έρχονται σε άμεση επαφή με τα πληροφοριακά συστήματα είναι οι άνθρωποι και όχι οι απρόσωπες επιχειρήσεις –οργανισμοί .

Επειδή όμως η επίδραση της πληροφορίας εξαρτάται από το δέκτη της είναι πολύ σημαντικό τα πληροφοριακά συστήματα να προσαρμόζονται όσο γίνεται περισσότερο στον τρόπο μάθησης , τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά , στο επίπεδο μόρφωσης και των ατόμων που τη δέχονται για να τη χρησιμοποιήσουν ή και των ατόμων ακόμα που επηρεάζονται από αυτήν .

Δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις πληροφοριακών συστημάτων τα οποία απέτυχαν , όχι για λόγους τεχνολογικούς , αλλά για λόγους αλλαγής στις ισορροπίες δυνάμεων μεταξύ διαφορετικών ομάδων της επιχείρησης του οργανισμού.

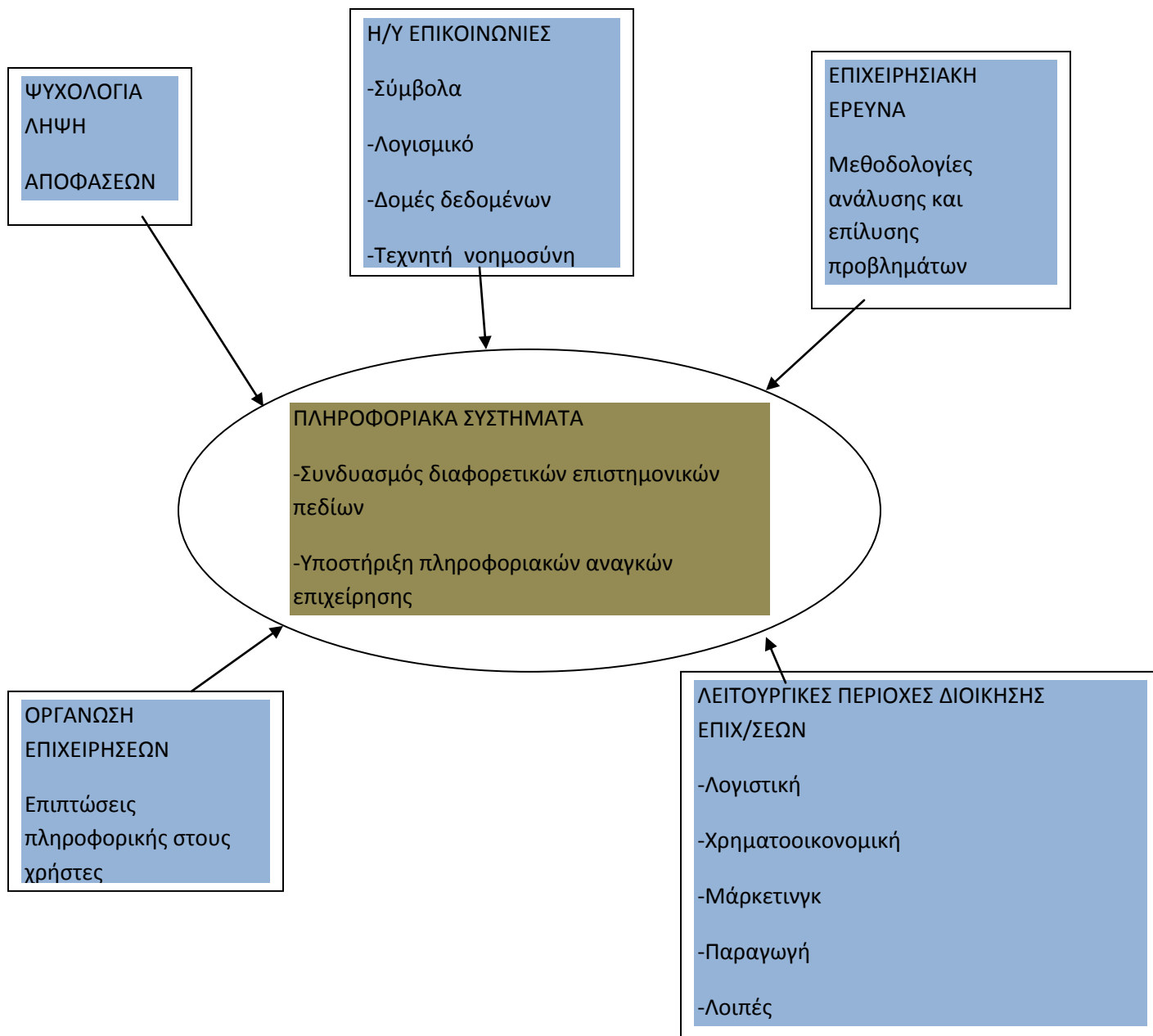
Τα πληροφοριακά συστήματα εκτός από την πλευρά των ατόμων εξετάζονται και από την πλευρά της τεχνολογίας και της οργάνωσης. Η τεχνολογία περιλαμβάνει το σύστημα υλικού (hardware), το λογισμικό τις βάσεις δεδομένων , τις τηλεπικοινωνίες κ.α. .

Από την μέχρι τώρα ανάλυση παρατηρούμε ότι τα πληροφοριακά συστήματα για να πετύχουν την αποστολή τους , να βοηθήσουν δηλ. την επιχείρηση να αξιοποιήσει τη διαθέσιμη πληροφόρηση κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο αντλούν στοιχεία από διαφορετικές επιστήμες .

Η διεπιστημονική φύση του πληροφοριακού συστήματος παρουσιάζεται στο παρακάτω σχήμα 1.2

- Οι επιστήμες των Η/Υ και των επικοινωνιών παρέχουν στους ειδικούς της πληροφορικής την επιστημονική θεμελίωση για την ανάπτυξη των μηχανημάτων και προγραμμάτων .

- Η επιχειρησιακή έρευνα παρέχει και αυτή ένα αριθμό προσεγγίσεων για την βελτίωση της λήψης αποφάσεων και μπορεί να δώσει λύσεις σε περίπλοκα προβλήματα. Η λήψη αποφάσεων είναι το πρώτιστο μέλημα της διοίκησης. Παλιότερα η διοίκηση έπαιρνε αποφάσεις μόνο με τη διαίσθηση και την πείρα της. Τώρα όμως που τα προβλήματα γίνονται όλο και πιο μεγάλα και πιο σύνθετα έχει αναγνωρισθεί η ανάγκη εισαγωγής της επιστημονικής μεθοδολογίας . Επιχειρησιακή έρευνα είναι όνομα που δίνεται στην εφαρμογή της επιστημονικής μεθοδολογίας σε προβλήματα αποφάσεων της διοίκησης. Το βασικό εργαλείο της επιχειρησιακής έρευνας είναι το μοντέλο (model) το οποίο είναι μια μαθηματική απεικόνιση του πραγματικού προβλήματος της διοίκησης με ορισμένες σαφείς υποθέσεις. Το μοντέλο που χρησιμοποιείτε για να περιγράψει τις σχέσεις μεταξύ των μερών του προβλήματος ή γενικά του συστήματος.
- Οι λειτουργικές περιοχές της διοίκησης των επιχειρήσεων δηλ. η λογιστική , η χρηματοοικονομική , το μάρκετινγκ , η παραγωγή κλπ , προσφέρουν το περιβάλλον των συγκεκριμένων αποφάσεων για τα πληροφοριακά συστήματα.
- Η επιστήμη της οργάνωσης βοηθά στο να γίνει περισσότερο κατανοητός ο τρόπος με τον οποίο τα πληροφοριακά συστήματα επηρεάζουν τον οργανισμό . Κατά τη διαδικασία της οργάνωσης οι δραστηριότητες και οι εργασίες ενός οργανισμού ομαδοποιούνται και κατανέμονται στο διαθέσιμο προσωπικό . Τα βασικά στοιχεία που περιλαμβάνονται υπόψη στην οργάνωση είναι οι εργασίες (ενέργειες) , οι άνθρωποι και ο τόπος (περιβάλλον). Μερικές από τις αρμοδιότητες της οργάνωσης είναι το πώς θα ομαδοποιηθούν οι εργασίες , πιο είναι το σωστό μέγεθος των ομάδων , ο καθορισμός των τμημάτων , ο καθορισμός των θέσεων με βάση τα προσόντα του καθενός , η ιεραρχία της διοίκησης .
- Η ψυχολογία βοηθά τα άτομα στη διαδικασία λήψης αποφάσεων στη φύση της πληροφορίας που είναι απαραίτητη σ' αυτή την διαδικασία και στη σχεδίαση για την αποτελεσματική εφαρμογή ενός νέου συστήματος.



Σχήμα 1.2 Διεπιστημονική φύση των πληροφοριακών συστημάτων

1.1.5 Ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων

Η λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων έχει σημαντικές επιδράσεις και παρενέργειες στον οργανισμό ή στην επιχειρηματική μονάδα στην οποία εφαρμόζεται. Οι επιδράσεις αυτές μπορούν να διακριθούν σε εσωτερικές και εξωτερικές . Οι εσωτερικές αφορούν την οργανωτική δομή , τον τρόπο λειτουργίας , τον τρόπο εργασίας των χρηστών , τον τρόπο ελέγχου και λήψης αποφάσεων κ.α. . Οι εξωτερικές επιδράσεις αφορούν κυρίως τη διαμόρφωση της αντίληψης των συναλλασσόμενων με την επιχείρηση , την ενίσχυση της ανάπτυξης πελατοκεντρικής στρατηγικής με την υιοθέτηση μοντέλων ηλεκτρονικής επικοινωνίας κ.α.

-Επίδραση στο Εργασιακό Περιβάλλον : Η εγκατάσταση νέας τεχνολογίας σε μια επιχείρηση εκτός από το νέο υλικό περιλαμβάνει και την κατάρτιση ή την πρόσληψη εξειδικευμένου προσωπικού. Αυτό οδηγεί σε κοινωνικοτεχνικά συστήματα . Η φιλοσοφία κοινωνικοτεχνικών συστημάτων είναι ότι πρέπει να καταλάβουμε την τεχνολογία σε σχέση με τους ανθρώπους που θα δουλέψουν με αυτή και τους οργανισμούς .

- Επίδραση στην οργανωτική δομή : Τα σύγχρονα τεχνολογικά χαρακτηριστικά των πληροφοριακών συστημάτων δημιουργούν άμεση επικοινωνία και ροή πληροφορίας ανάμεσα στα ανώτερα και λειτουργικά στελέχη μιας επιχείρησης. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τον περιορισμό της ύπαρξης στελεχών σε πολλά επίπεδα . Έτσι η οργάνωση της επιχείρησης οδηγείται σε μια πιο οριζόντια μορφή (flat organizational structure) με λιγότερα ιεραρχικά επίπεδα. Πολλά πληροφοριακά συστήματα οδήγησαν την οργανωτική δομή μιας επιχείρησης σε μια ιεραρχική δομή , τη γνωστή σαν δομή αναφορά (matrix management). Σ' αυτή τη δομή οι εργαζόμενοι αναφέρονται σε διαφορετικούς προϊσταμένους ανάλογα με το έργο , το προϊόν , την υπηρεσία ή την τοποθεσία. Οι δομές αυτές έχουν επιτυχία σε πιο μικρές επιχειρήσεις. Ένα σύγχρονο πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει μέσα από μια μικρή βάση δεδομένων να μπορεί να παρέχει όσο το δυνατόν περισσότερες διαχειριστικές και διοικητικές πληροφορίες.

- Πολιτικές Επιδράσεις : Στη διαδικασία ανάπτυξης και ελέγχου των πληροφοριακών συστημάτων συχνά δημιουργούνται προβλήματα πολιτικής φύσης . Οι πολιτικές παίζουν ένα σημαντικό ρόλο όταν παίρνεται μια απόφαση για μια κατηγορία εργαζομένων ή

μεμονωμένα άτομα και λιγότερο όταν αφορούν ολόκληρο τον οργανισμό .

- Κοινωνικές Και Προσωπικές Επιδράσεις : Σήμερα πολλοί συνήγοροι ατομικών δικαιωμάτων συμφωνούν ότι τα πληροφοριακά συστήματα δημιουργούν μια κοινωνία ελέγχου προσωπικών δεδομένων . Συνήθειες πελατών καταγράφονται σε μεγάλο βαθμό για τις ανάγκες και τις δραστηριότητες του marketing . Μεγάλες αλλαγές στο κοινωνικό τομέα θα προκύψουν από τα πληροφοριακά συστήματα των νοσοκομείων , τη χρήση της τηλεϊατρικής και ακόμη περισσότερο με την εξάπλωση εφαρμογών υγείας του διαδικτύου. Σημαντική συμβολή και επίδραση στην εκπαιδευτική διαδικασία θα προκύψει με συστήματα ηλεκτρονικής μάθησης και εικονικής τάξης .

Ωστόσο η ανάπτυξη της τεχνολογίας και των πληροφοριακών συστημάτων δημιουργούν κοινωνικές ανισότητες κυρίως σε απομονωμένες ομάδες κρατών ή χωρών. Τεχνολογικά υποβαθμισμένες προς την κατεύθυνση της άρσης της ανισότητας κινούνται διάφορα εθνικά και ευρωπαϊκά προγράμματα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2 ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

2.1 Βασικές έννοιες

Διοίκηση επιχειρήσεων είναι ο συντονισμός και η διεύθυνση των ενεργειών που πρέπει να πραγματοποιηθούν ώστε να διεκπεραιωθεί ένα έργο ή μια υπόθεση και συγκεκριμένα κάθε ασχολία που αποσκοπεί σε ένα σκοπό (κέρδος) . Γενικά είναι όλες οι δραστηριότητες που γίνονται ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι οι οποίοι έχουν τεθεί και στο χρόνο που έχει οριστεί βάση του επιχειρησιακού σχεδίου (business plan) της επιχείρησης .

Κεντρικός στόχος της επιχείρησης (αύξηση χρηματικών εισροών , μείωση των αντίστοιχων εκροών) θα αναλυθεί στους παρακάτω επιμέρους στόχους.

-Εξασφάλιση και ορθολογική διαχείριση των εσόδων της (υλικοί πόροι, οικονομικοί πόροι, ανθρώπινοι πόροι)

- Εξασφάλιση και ορθολογική διαχείριση των εξόδων της προς την αγορά πελατών (πωλήσεις προϊόντων , υπηρεσιών κλπ)

-Αποτελεσματικότητα του ενεργητικού της (διασφάλιση της ακεραιότητας των πόρων της από καταστροφές , κακοήθεις ενέργειες κλπ)

-Ικανότητα της λειτουργίας της (πως οι στόχοι της επιτυγχάνονται με τον οικονομικότερο τρόπο).

Η προσπάθεια υλοποίησης αυτών των στόχων βασίζεται στη διοίκηση (management) της επιχείρησης. Από αυτήν εξαρτάται σημαντικά η επιτυχία της επιχείρησης , κατά πόσο δηλαδή θα θέσει σωστούς στόχους, θα συντονίσει και θα ελέγξει την προσπάθεια υλοποίησης τους . Ο ρόλος της είναι να προβλέπει , να οργανώνει , να συντονίζει , να δίνει εντολές να ελέγχει . Όλα τα διοικητικά στελέχη ,ανεξάρτητα από την υπηρεσία στην οποία ανήκουν , συμμετέχουν περισσότερο ή λιγότερο σ' αυτή τη λειτουργία . Ένας από τους κύριους στόχους της διοίκησης θα πρέπει να είναι η επιτυχία της καλύτερης δυνατής αξιοποίησης των προσόντων των ανθρωπίνων και υλικών πόρων της επιχείρησης – οργανισμού. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με τα παρακάτω:

-Με την παρακίνηση των εργαζομένων (ανθρώπινοι πόροι) και τη δημιουργία κατάλληλου κλίματος ώστε να ενθαρρύνεται η παρακίνηση και να διευκολύνεται η αξιοποίηση των προσόντων τους.

Με τα πλέον κατάλληλα υλικά (μηχανές , Α' ύλες , Η/Υ κλπ) που πρέπει να χρησιμοποιηθούν από τους εργαζόμενους ώστε να επιτευχθεί η εργασία τους σωστά.

2.2 Τα χαρακτηριστικά μιας επιτυχούς διοίκησης

-Δίνει προτεραιότητα στη θετική στάση των εργαζομένων προς όλες τις πλευρές της εργασίας . Αυτή η θετική στάση είναι στάση ταύτισης με την επιχείρηση – οργανισμό και τους στόχους.

-Καλλιεργεί κλίμα συνεργασίας και όλες τις κύριες παρακινητικές δυνάμεις ώστε να δίνεται η ευκαιρία να ικανοποιούνται οι ανάγκες των εργαζομένων.

-Οργανώνει έτσι την επιχείρηση ώστε να λειτουργεί σαν ένα κοινωνικό σύστημα με συνδεδεμένες μεταξύ τους ομάδες εργασίας.

-Χρησιμοποιεί την αξιολόγηση της λειτουργίας της επιχείρησης , κυρίως για αυτοκατεύθυνση παρά για έλεγχο.

-Κάνει ευρεία τη χρήση της συμμετοχής των εργαζομένων στις διάφορες πλευρές της εργασίας .

-Χρησιμοποιεί τα μέσα της κλασικής διοίκησης για να προάγει την παρακίνηση και όχι για να ελέγξει σαν εξουσία.

2.3 Διοικητικές λειτουργίες

2.3.1 Προγραμματισμός (σχεδιασμός)

Ο ρόλος του είναι να καθορίζει τους στόχους της επιχείρησης , να μελετά τις απαιτούμενες μεταβολές στους στόχους εφόσον οι συνθήκες το απαιτούν και να καθορίζει την ακολουθητέα πολιτική σε σχέση με την απόκτηση , διάθεση και χρήση των αναγκαίων πόρων.

Τα βήματα τα οποία ακολουθούνται για τη δημιουργία του είναι η καταγραφή των επιχειρησιακών ιδεών (δηλ. ποιοί είναι οι στόχοι της επιχείρησης) ο καθορισμός συγκεκριμένων στόχων (δηλ. προσδιορίζονται οι δείκτες αξιολόγησης των στόχων της επιχείρησης), οι βασικές εκτιμήσεις (αν οι υπάρχουσες συνθήκες επιτρέπουν την υλοποίηση των στόχων της επιχείρησης), ο προϋπολογισμός δαπανών (δηλ το ύψος των κεφαλαίων που απαιτούνται για τις αγορές παγίων αλλά και για την καθημερινή λειτουργία της επιχείρησης) , ο προσδιορισμός των πηγών χρηματοδότησης (απ' όπου θα εξευρεθούν τα αναγκαία κεφάλαια και πια η αναλογία των δανειακών με τα ίδια κεφάλαια) και η εκπόνηση πλάνου επιχειρηματικής ανάπτυξης (ποια θα είναι η διάταξη των ανθρώπων , υλικών, εξοπλισμού και κεφαλαίων , ποιες είναι οι πιθανότητες επιτυχίας , ποιες οι

ανάγκες ταμειακής ροής κλπ προκειμένου να επιτευχθεί ο τελικός στόχος. Αξίζει να σημειωθεί ότι σε περίπτωση που αναθεωρηθεί ο προγραμματισμός , αναθεωρείται και ο προϋπολογισμός.

Ο προγραμματισμός (planning) αποτελεί τη βασικότερη λειτουργία και έχει ως αντικείμενο να δώσει απάντηση στα παρακάτω ερωτήματα : Τι πρέπει να γίνει ; Γιατί πρέπει να γίνει ; Που θα πρέπει να γίνει ; Πότε θα πρέπει να γίνει ; Πως θα πρέπει να γίνει ; Ποιος θα το πραγματοποιήσει ; Τι πόροι θα απαιτηθούν ; Οι απαντήσεις στα παραπάνω ερωτήματα δίνονται με την επιλογή των αντικειμενικών στόχων της επιχείρησης και τον καθορισμό της στρατηγικής της μακροπρόθεσμα και βραχυπρόθεσμα , το σχεδιασμό και την ανάπτυξη των διαδικασιών , μεθόδων και ενεργειών που αποσκοπούν στην επίτευξη των αντικειμενικών στόχων της επιχείρησης , τη δημιουργία προτύπων εργασίας , την αναθεώρηση –αναπροσαρμογή προηγούμενων προγραμμάτων σε σχέση με τις μεταβαλλόμενες συνθήκες του περιβάλλοντος της επιχείρησης.

Σε σχέση με το χρόνο στον οποίο αναφέρεται ο προγραμματισμός σε :

-Μακροπρόθεσμο (Long-Range) όταν αναφέρεται σε χρονικό διάστημα μεγαλύτερο από 3 συνήθως έτη.

-Βραχυπρόθεσμο (Short-Range) όταν αναφέρεται σε χρονικό διάστημα μικρότερο από 3 έτη.

Σε σχέση με την έκταση εφαρμογής του προγραμματισμού στην επιχείρηση διακρίνεται :

-Σε προγραμματισμό της επιχείρησης (corporation Aim) που αναφέρεται σε ολόκληρη την επιχείρηση .

-Σε προγραμματισμό τμήματος (Department Aim) και αφορά μόνο κάποιο τμήμα της επιχείρησης.

Σε σχέση με την εφαρμογή του προγραμματισμού σε κλάδους λειτουργίας της επιχείρησης (corporation Aims) διακρίνεται :

-Σε προγραμματισμό της παραγωγής που ως αντικείμενο έχει τις παραγωγικές δυνατότητες πωλήσεις κλπ.

2.3.2 Έλεγχος

Ο έλεγχος είναι η λειτουργία εκείνη της διοίκησης (management) με την οποία επιτυγχάνεται η μέτρηση των πραγματοποιούμενων αποτελεσμάτων και η σύγκριση τους με τα προγραμματισμένα πρότυπα απόδοσης με σκοπό την επιβεβαίωση της επιτυχίας των αντικειμενικών στόχων ή την ανεύρεση

αποκλίσεων και την διερεύνηση των αιτιών τους καθώς και τον καθορισμό των διορθωτικών ενεργειών (Ευγενία Πετρίδου Διοίκηση management Θεσσαλονίκης {2001-257} εκδόσεις Ζυγός).

Ο έλεγχος χωρίζεται σε διοικητικό και λειτουργικό έλεγχο που αναφέρονται παρακάτω .

Ο διοικητικός έλεγχος (management control) είναι ο έλεγχος της αποτελεσματικότητας και της ικανότητας της χρήσης των πόρων της επιχείρησης σε σχέση με τους καθορισμένους στόχους από τον στρατηγικό σχεδιασμό. Το ενδιαφέρον εστιάζεται στην αποτελεσματικότητα και ικανότητα των παραγωγικών συντελεστών της επιχείρησης με βάση τα καταγεγραμμένα οικονομικά μεγέθη από το λογιστικό σύστημα της επιχείρησης.

Ο λειτουργικός έλεγχος (operational control) στοχεύει στον έλεγχο της αποτελεσματικότητας και ικανότητας κάθε συγκεκριμένης εργασίας μέσα στην επιχείρηση με βάση τα μεγέθη τα οποία μετρώνται ή εκτιμούνται κατά τη λειτουργία της επιχείρησης.

Οργάνωση

Η οργάνωση (organizing) στοχεύει στην κατάλληλη διάταξη των πόρων των δραστηριοτήτων και των αποστολών ώστε να επιτευχθεί το βέλτιστο αποτέλεσμα. Τα συστατικά στοιχεία της επιχείρησης είναι τα παρακάτω :

Οι καθορισμένες δραστηριότητες και αποστολές της επιχείρησης, το προσωπικό που καλείται να υλοποιήσει αυτές τις δραστηριότητες και αποστολές, οι υλικοί πόροι που απαιτούνται και συμβάλουν σημαντικά (κεφάλαιο, πρώτες ύλες, μηχανήματα), η δομή της οργάνωσης (ιεραρχική διάταξη του προσωπικού, οργανόγραμμα). Η οργάνωση καλείται να εξειδικεύσει τους τεθέντες, από τον προγραμματισμό και βασίζεται συνεχώς σε επαναλαμβανόμενα βήματα όπως η εξειδίκευση του σχεδιασμού των κλάδων λειτουργίας και των αλληλεπιδράσεων μεταξύ τους (π.χ. πως θα πρέπει να συνεργάζονται οι προμήθειες, η παραγωγή, οι πωλήσεις κλπ.) μεταξύ τους. (π.χ. οι προμήθειες αναλύονται σε: διαπίστωση ανάγκης ανεφοδιασμού, καθορισμό ποσότητας, επιλογή προμηθευτή, αποστολή παραγγελίας κ.λπ. Ποια θα πρέπει να είναι η διοικητική λειτουργία, τεχνική και χρονική σχέση αυτών των εργασιών μεταξύ τους ώστε να είναι αποτελεσματικές και ικανές οι προμήθειες; Η καταστροφή των πόρων κατά εξειδικευμένη εργασία. (π.χ. για την χ εργασία, απαιτούνται ψ προσωπικό, κ μηχανήματα, ρ κεφάλαιο κλπ.) ώστε να είναι αποτελεσματική και ικανή η εργασία. Και ο καταμερισμός εξουσίας και ευθύνης στο προσωπικό κάθε εξειδικευμένης εργασίας. Η οργάνωση επιτυγχάνεται με τον καθορισμό ιεραρχίας του προσωπικού και την αντίστοιχη σε κάθε άτομο εξουσία, (όπως αρμοδιότητες, καθήκοντα και

υποχρεώσεις), σε σχέση με τις εργασίες και τους διαθέσιμους πόρους. Η επιλεγόμενη ιεραρχία χαρακτηρίζει και τον τύπο της οργάνωσης (γραφική κατά λειτουργία, κατά έργο κλπ.). Η επιλογή του τύπου της οργάνωσης θα πρέπει να λάβει υπόψη της ανάγκες της επιχείρησης ώστε να επιτυγχάνονται οι στόχοι της αποτελεσματικά.

2.3.3 Στελέχωση (ή διαχείριση Ανθρώπινων Πόρων)

Η στελέχωση (staffing) αφορά την ύπαρξη του κατάλληλου προσωπικού στην επιχείρηση. Πολύ σημαντικός παράγοντας για μία επιχείρηση είναι οι ανθρώπινοι πόροι (οι άνθρωποι, οι εργαζόμενοι και τα εργατικά χέρια). Εκτός από την επιλεγμένη τεχνολογία που χρησιμοποιεί μια επιχείρηση, οι άνθρωποι είναι αυτοί που παίρνουν της αποφάσεις, κάνουν τις μελέτες, χειρίζονται του εξοπλισμού (π.χ. μηχανήματα, Η/Υ κλπ.) εργάζονται χειρονακτικά και όχι μόνο.

Αρκετές είναι οι επιχειρήσεις που έχουν καταστραφεί ή έχουν υποστεί απώλειες εξαιτίας των συγκρούσεων, έλλειψης τεχνογνωσίας και γνώσεων του προσωπικού κακής διοίκησης και αναποτελεσματικών ελέγχων κλπ.

Έτσι λοιπόν συμπεραίνεται ότι η διοίκηση θα πρέπει να δίνει ιδιαίτερη σημασία στην αξιοποίηση του προσωπικού της επιχείρησης .

Δραστηριότητες στελέχωσης είναι η επιλογή και πρόσληψη κατάλληλου προσωπικού , η εκπαίδευση και συνεχής επιμόρφωση , η αξιολόγηση και η αποχώρηση από την επιχείρηση. Θα μπορούσαμε να πούμε ότι η δύναμη της επιχείρησης είναι οι άνθρωποι της και οι εργαζόμενοι σε μια επιχείρηση αποτελούν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα .

Τέλος η διεύθυνση (directing) έχει την ευθύνη για την ενεργοποίηση της οργανωτικής μηχανής της επιχείρησης. Παράγει εντολές που κατευθύνονται όμως από τους προϊσταμένους στους υφιστάμενους οι οποίες αποτελούν εξειδίκευση αλυσιδωτών αποφάσεων της διοίκησης , οι οποίες αποφάσεις αποτελούν με τη σειρά τους προϊόντα του προγραμματισμού χωρίς να αποκλείονται και οι άλλες διοικητικές λειτουργίες.

2.4 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

2.4.1 Ιστορική Αναδρομή

Τη δεκαετία του 1960 οι διεθνείς αλλά και ελληνικές επιχειρήσεις έστρεφαν την προσοχή στη μηχανογραφημένη υποστήριξη των πολύπλοκων λειτουργιών τους . Έτσι αναπτύχθηκαν εξειδικευμένα πακέτα που αφορούσαν την μηχανογράφηση κυρίως του λογιστηρίου και της μισθοδοσίας καθώς επίσης και εφαρμογές ελέγχου αποθεμάτων.

Τα κύρια χαρακτηριστικά των συστημάτων αυτών (για τα οποία ο όρος που χρησιμοποιείται σήμερα είναι πεπαλαιωμένα ή παραδοσιακά συστήματα legacy systems) είναι τα εξής :

- Καλύπτουν μηχανογραφικά μεμονωμένες λειτουργίες της επιχείρησης.
- Είναι κατασκευασμένα να μη συνεργάζονται με άλλα συστήματα (εντός ή εκτός της επιχείρησης). Αυτό οδηγεί αυτόματα στη μη αποτελεσματική αξιοποίηση της διαθέσιμης πληροφορίας.

Για παράδειγμα πληροφορία σχετική με το ύψος των πωλήσεων που επιτεύχθηκε από τους πωλητές ή υπαλλήλους της επιχείρησης βρίσκεται εγκλωβισμένη στο μεμονωμένο σύστημα του τμήματος πωλήσεων παρά το γεγονός ότι η ίδια η πληροφορία είναι απαραίτητα και στο τμήμα διοίκησης ανθρωπίνων πόρων για τον ακριβή καθορισμό των αμοιβών.

Διαθέτουν πολύ μικρές αναλυτικές δυνατότητες – εστιάζονται κυρίως στη συλλογή πληροφοριών και όχι στην ανάλυση τους. Στην περίπτωση άμεσης διασύνδεσης των διαφόρων εξειδικευμένων εφαρμογών που ανήκουν στην ίδια ή σε διαφορετικές λειτουργικές περιοχές , αυτή επιτυγχάνεται μόνο με έμμεσες μεθόδους . Συγκεκριμένα , είτε με την εφαρμογή αυτοματοποιημένων .

Στις δεύτερες συγκαταλέγονται αυτές στις οποίες απαιτούνται η εξαγωγή στοιχείων από το ένα σύστημα , πιθανός μετασχηματισμός τους και εισαγωγή στο δεύτερο σύστημα. Το μειονέκτημα της μεθόδου αυτής είναι στην ενημέρωση των στοιχείων από το ένα σύστημα στο άλλο. Η λειτουργία αυτή μπορεί να λαμβάνει χώρα σε πραγματικό χρόνο (σύγχρονα) ή σε τακτά χρονικά διαστήματα (ασύγχρονα) τα οποία σε κάθε περίπτωση είναι αρκετά μικρότερα απ' αυτά των μη αυτοματοποιημένων μεθόδων.

Οι αυτοματοποιημένες μέθοδοι παρουσιάζουν σημαντικά πλεονεκτήματα αλλά η υλοποίησή τους είναι χρονοβόρα, δαπανηρή και απαιτεί υψηλή τεχνογνωσία.

Οι περιορισμοί που επιβάλουν οι ανωτέρω έμμεσοι τρόποι μεταφοράς της πληροφορίας από το ένα μεμονωμένο σύστημα σε κάποιο άλλο , οδήγησαν σε μια νέα προσέγγιση που πρότείνει μια περισσότερο ολοκληρωμένη λύση.

Στα τέλη της δεκαετίας το 1960 και τις αρχές της επόμενης εμφανίστηκαν τα συστήματα σχεδιασμού απαιτήσεων υλικών (material Requirements planning MRP) τα οποία αποτέλεσαν την αφετηρία όλων των εξελίξεων , με στόχο την υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης λύσης στο επιχειρησιακό περιβάλλον . Σ' ένα τυπικό περιβάλλον παραγωγής , το κύριο πρόγραμμα παραγωγής (master Schedule MPS) καθορίζει την ποσότητα κάθε τελικού προϊόντος που είναι απαραίτητη για την κάθε περίοδο σχεδιασμού . Η εταιρεία όμως χρειάζεται ένα σύνολο χρονικά καθορισμένων απαιτήσεων σχετικά τις πρώτες ύλες που είναι απαραίτητες για την παραγωγή των τελικών αυτών προϊόντων.

Το MIS (Διοίκηση πληροφοριακών συστημάτων) προέκυψε λοιπόν ως ανάγκη των επιχειρήσεων αφού έγινε αντιληπτό ότι η χρήση ή ζήτηση των υλικών είναι ιδιαίτερα ασταθής και εξαρτάται από την παραγωγή άλλων ειδών αποθεμάτων ή τελικών προϊόντων. Αποτέλεσε μια τεχνική σχεδιασμού και ελέγχου της παραγωγής που ήταν ιδιαίτερα χρήσιμη για την διαχείριση των αποθεμάτων της επιχείρησης. Εστιάζονταν σε τομείς όπως τα αποθέματα , ο προγραμματισμός παραγωγής και η διαχείριση όλων των αποθεμάτων με παράλληλη διατήρηση επάρκειας υλικών για παραγωγική διαδικασία. (Σημειώσεις Κ Ρουπογιαννάκης Ιωάννης Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης ΤΕΙ Κρήτης).

2.4.2 Διοίκηση Πληροφοριακών Συστημάτων (management information systems M.I.S)

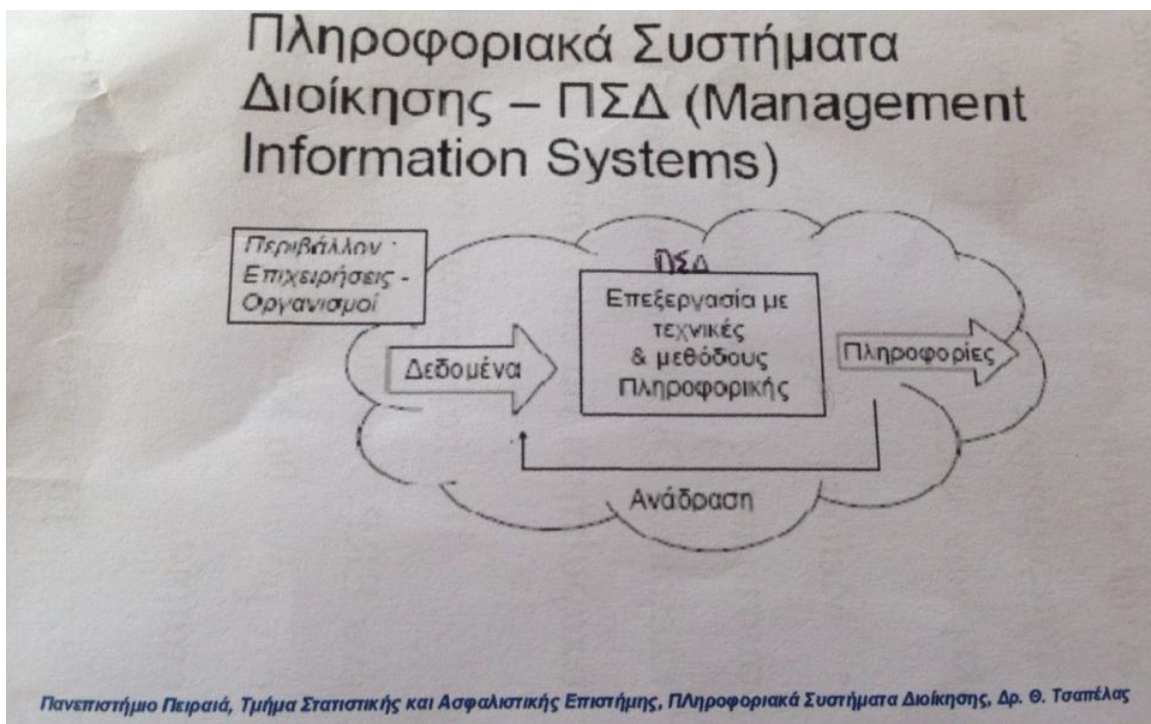
Ο όρος διοίκηση πληροφοριακών συστημάτων αναφέρεται στη περιοχή του "management" που κύριος ρόλος του είναι η λήψη των επιχειρηματικών αποφάσεων , στην επεξεργασία των πληροφοριών με τη βοήθεια Η/Υ. Όμως τα διοικητικά στελέχη για να καλύψουν τις ανάγκες τους για απόλυτα σωστές , πλήρεις, έγκυρες και χρονικά επίκαιρες πληροφορίες για να λαμβάνουν τις κατάλληλες κάθε φορά επιχειρησιακές αποφάσεις ή το δυνατό να επιτευχθεί με το προγραμματισμό των συστημάτων και των διαδικασιών συλλογής και επεξεργασίας αυτών των πληροφοριών .

Αυτό επιτυγχάνεται από την ανάπτυξη της διοίκησης των πληροφοριακών συστημάτων η οποία βέβαια διευκολύνθηκε από την εξέλιξη των Η/Υ , τα συστήματα έχουν τη δυνατότητα να μετατρέπουν τα διάφορα σε χρήσιμες πληροφορίες για κάθε επίπεδο διοικητικών στελεχών.

Η ύπαρξη ενός συστήματος πληροφοριών διοίκησης δίνει την δυνατότητα στην επιχείρηση να έχει ένα στρατηγικό πλάνο με τους παρακάτω τρόπους:

- Αποκτώντας ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των άλλων επιχειρήσεων .
- Βελτιώνοντας την παραγωγικότητα της και τη συνολική της εμφάνιση.
- Δημιουργώντας νέους τρόπους management.
- Προσφέροντας νέα προϊόντα και υπηρεσίες.

Ενώ είναι δύσκολο να προσδιοριστεί το περιεχόμενο των M.I.S (management information system) , κάνοντας μια προσπάθεια με απλό τρόπο θα λέγαμε ότι είναι ένα δίκτυο εκτός της επιχείρησης που παρέχει πληροφορίες στους managers , οι οποίες πληροφορίες θα μας βοηθήσουν στη λήψη των επιχειρησιακών αποφάσεων που καλούνται σε κάθε περίπτωση να λάβουν.



Οι σπουδαιότεροι σκοποί των διάφορων πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης επιχειρήσεων αναφέρονται τα εξής :

Στη συλλογή και αποθήκευση δεδομένων , τα οποία με κατάλληλη επεξεργασία μετασχηματίζονται σε χρήσιμη πληροφορία . Δεδομένα (data) είναι γεγονότα ή παρατηρήσεις που μπορούν να καταγραφούν. Τα δεδομένα στη πραγματικότητα είναι τιμές (μετρήσεις) κάποιων χαρακτηριστικών που ανήκουν σε οντότητες. Για να είναι χρήσιμα πρέπει να έχουν τα παρακάτω χαρακτηριστικά , τα οποία

καθορίζουν την ποιότητα τους ακρίβεια , πληρότητα , σχετικότητα , διαθεσιμότητα. Τα δεδομένα συλλέγονται από διάφορες πηγές όπως :

-Εσωτερικές πηγές (internal sources), πχ δεδομένα σχετικά με τις παραγγελίες που είναι έτοιμες προς αποστολή .

-Εξωτερικές πηγές (external sources), πχ δεδομένα σχετικά με τις παραγγελίες των πελατών.

-Το περιβάλλον, πχ δεδομένα που συλλέγονται από εταιρίες δημοσκοπήσεων .

Η επεξεργασία δεδομένων η οποία περιλαμβάνει υπολογισμούς , συγκρίσεις, ταξινομήσεις και κατηγοριοποιήσεις. Για παράδειγμα , τα δεδομένα που αφορούν μια αγορά ενός πελάτη μπορεί να :

-Προστεθούν στο σύνολο των αγορών του πελάτη.

-Συγκριθούν με το ποσό που καθιστά τον πελάτη δικαιούχο της έκπτωσης.

-Ταξινομηθούν σύμφωνα με τους κωδικούς των προϊόντων που αγόρασε ο πελάτης και να

-Ταξινομηθούν σε κατηγορίες προϊόντων (πχ τρόφιμα , απορρυπαντικά).

Στη παροχή λειτουργικής πληροφόρησης στους εργαζόμενους για να επιτελούν κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις καθημερινές τους συναλλαγές και τις δραστηριότητες σχετικά με το βραχυπρόθεσμο προγραμματισμό και έλεγχο επιχείρησης. Η παροχή στρατηγικής πληροφόρησης σε κατάλληλη μορφή στα διευθυντικά στελέχη για να πάρουν τις καλύτερες δυνατές αποφάσεις, που σχετίζονται με τη μελλοντική πορεία του οργανισμού. Η πληροφορία μπορεί να διαδοθεί σε διάφορες μορφές (μηνύματα, φόρμες, αναφορές, λίστες, γραφήματα κλπ).

Η επέκταση της αλυσίδας αξίας της επιχείρησης μέσω της του πληροφοριακού συστήματος της επιχείρησης με εκείνα των προμηθευτών , των ενδιαμέσων και των πελατών της προκειμένου να δημιουργηθούν οφέλη από την απόκτηση επιπρόσθετης πληροφόρησης (σημειώσεις κ Ρομπογιαννάκης Ιωάννης Συστήματα 2008)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3. Αρχές λειτουργίας επιχειρήσεων

3.1 Βασικές λειτουργίες επιχειρήσεων

Μια από τις πιο σημαντικές εφαρμογές του Η/Υ στη καθημερινή μας ζωή είναι η χρήση του στο χώρο των επιχειρήσεων για την διεκπεραίωση μιας πληθώρας διαδικασιών όπως η μηχανογράφηση του τρόπου λειτουργίας των επιχειρήσεων και αυτοματοποίηση κάποιων ενεργειών που χωρίς τη χρήση υπολογιστών θα ήταν χρονοβόρες.

Μια επιχείρηση μπορεί να ορισθεί ως το σύνολο των πόρων , ανθρώπινων και υλικών που έχει κάποια νομική υπόσταση και χαρακτηρίζεται από μια ιεραρχική οργάνωση . Η λειτουργία της επιχείρησης στηρίζεται στη χρήση μέσω κάθε είδους , πνευματική φυσικά και οικονομικά και αφορά την παραγωγή , εισαγωγή, εξαγωγή και διακίνηση αγαθών με κίνητρο το κέρδος και την εξυπηρέτηση του κοινωνικού συνόλου.

Ο βασικότερος στόχος είναι η επιβίωση και η ανάπτυξη της.

Όπως είναι γνωστό στη καθημερινή μας ζωή ο αριθμός των επιχειρήσεων που λειτουργούν στην αγορά είναι δεκάδες χιλιάδες και κάθε μια από αυτές δραστηριοποιείτε πάνω σε κάποιο τομέα γενικώς ή ειδικής κατεύθυνσης.

Οι επιχειρήσεις διαχωρίζονται με βάση συγκεκριμένα κριτήρια ταξινόμησης. Τα πιο σημαντικά είναι η νομική της μορφή , το μέγεθος της και ο τομέας στον οποίο αυτή δραστηριοποιείτε.

Μια επιχείρηση είναι ένα δυναμικό σύστημα που δεν εξελίσσεται από μόνο του αλλά αλληλεπιδρά με το εξωτερικό του περιβάλλον.

Πρώτος ο Taylor διέκρινε την έννοια της λειτουργίας υπηρεσίας (Ruction) μέσα στην επιχείρηση . Μπορούμε να ορίσουμε μια λειτουργία “ως ένα σύνολο ανθρώπων και μέσων που πραγματοποιούν μια σειρά πολύπλοκων εργασιών οι οποίες έχουν το ίδιο αντικείμενο , συντρέχουν στο ίδιο περιορισμένο στόχο του οποίου η πραγματοποίηση είναι αναγκαίο για τη ζωή της επιχείρησης”. Κάτω απ’ αυτήν την οπτική γωνία μπορούμε να διακρίνουμε έξι σημαντικές λειτουργίες οι οποίες θα αναλυθούν στη συνέχεια και αφορούν τη λογιστική , τις προμήθειες, αποθήκες, πωλήσεις , τιμολόγηση στην παραγωγή και τέλος τη κοστολόγηση.

3.1.1 Λογιστική

Στους ορισμούς της λογιστικής που δίνονται μέχρι τα τέλη περίπου της δεκαετίας του 1950 τονιζόταν μόνο η πρακτική διάσταση του κλάδου. Χαρακτηριστικό είναι ο ορισμός του (American institute of certified public Accountants). Σύμφωνα μ' αυτόν λογιστική είναι η τεχνική που ασχολείται με την καταχώρηση, την ταξινόμηση και την περιληπτική απεικόνιση με χρηματικούς όρους των χρηματοοικονομικών κυρίως συναλλαγών και την επεξήγηση των αποτελεσμάτων τους.

Στους ορισμούς που δόθηκαν κατά τις επόμενες δεκαετίες περιλαμβάνονταν και το χαρακτηριστικό της παροχής στοιχείων για την κάλυψη πληροφοριακών αναγκών, ενώ στους ορισμούς της τελευταίας δεκαετίας τονίζεται κυρίως η παροχή πληροφοριών για την κάλυψη οικονομικής και κοινωνικής φύσεως πληροφοριακών αναγκών και δεν αναφέρεται πλέον ο χαρακτηρισμός της λογιστικής ως "τεχνικής". Συγκεκριμένα η λογιστική κατά τα τελευταία έτη ορίζεται ως ο επιστημονικός κλάδος που ασχολείται με την χρηματοοικονομικών πληροφοριών για την ενημέρωση όλων των ενδιαφερομένων για τις οικονομικές μονάδες, την υποβοήθηση της διοίκησης της λειτουργίας των οικονομικών μονάδων και την διευκόλυνση οικονομικής και κοινωνικής σημασίας δραστηριοτήτων. Η λογιστική καταχωρεί μόνο τα εσωτερικά γεγονότα υπό μορφή αξία (χρέωση – πίστωση).

Η λογιστική περιλαμβάνει κυρίως τα τμήματα της γενικής και αναλυτικής λογιστικής.

-Η γενική λογιστική θα πρέπει να είναι η βάση του διοικητικού οικονομικού υποσυστήματος. Είναι δηλαδή σχεδιασμένη έτσι ώστε να λειτουργεί σαν εργαλείο διοίκησης και χρηματοοικονομικής πολιτικής.

Όλες οι εφαρμογές πρέπει να επικοινωνούν και να ενημερώνουν τη λογιστική με στόχο την έγκαιρη άντληση οικονομικών πληροφοριών και αποτελεσμάτων απ' όλη την επιχείρηση. Η λήψη έγκαιρης και γρήγορης πληροφόρησης για την λειτουργία των επιχειρήσεων, συγκεντρωτικά ή μεμονωμένα, θα αποτελεί κρίσιμο παράγοντα επιτυχίας του συστήματος.

-Η αναλυτική λογιστική είναι το κύκλωμα που θα πρέπει να αποτελεί προέκταση του κυκλώματος της γενικής λογιστικής και πρέπει να διασφαλίζεται ο εύκολος τρόπος σύνδεσης της γενικής και αναλυτικής λογιστικής. Επιπλέον επιτυγχάνεται προσδιορισμός και καταμερισμός του κόστους σε κάθε μορφή παραγωγικής διαδικασίας. Επίσης θα πρέπει να παρέχει διοικητική πληροφόρηση σχετικά με το κόστος των προσφερόμενων υπηρεσιών και την διάρθρωση του κόστους. Είναι δηλαδή ένα βασικό εργαλείο κοστολόγησης.

3.1.1.1 Κατηγορίες της επιχείρησης που ενδιαφέρονται για λογιστικά πληροφοριακά στοιχεία

Οι πιο σημαντικές από τις κατηγορίες των ενδιαφερομένων που σχετίζονται με επιχειρήσεις για τα λογιστικά πληροφοριακά στοιχεία είναι οι διοικήσεις των επιχειρήσεων, προμηθευτές, οι εργαζόμενοι στις επιχειρήσεις, οι ανταγωνιστές, το κοινό, ειδικότερα οι καταναλωτές, πελάτες, οι οργανώσεις για την προστασία του καταναλωτικού κοινού κλπ. Επομένως τα πληροφοριακά στοιχεία που παρέχει η λογιστική δεν αφορούν, όπως πιστεύεται από πολλούς, ακόμη και σήμερα στην Ελλάδα μόνο τις σχέσεις των επιχειρηματικών μονάδων με τις φορολογικές αρχές. Αντίθετα είναι τα στοιχεία που απευθύνονται σε πλήθος προσώπων με διαφορετικά πολλές φορές συμφέροντα και ενδιαφέροντα.

3.1.1.2 Στοιχεία που παρέχει η λογιστική

Επιπλέον η λογιστική παρέχει πλήθος πληροφοριακών στοιχείων όπως τα στοιχεία με βάση τα οποία άμεσα ή έμμεσα προσδιορίζονται τα κάτωθι: Πρώτα απ' όλα η χρηματοοικονομική κατάσταση της επιχείρησης. Επίσης τα αποτελέσματα που πραγματοποίησε η επιχείρηση μέσα σε μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο. (Βασιλάτου Θανοπούλου Έλλη 2001) 'Άλλο στοιχείο που παρέχει η λογιστική είναι τα αίτια των μεταβολών που σημειώθηκαν σε ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, τη διάρθρωση του ενεργητικού της οικονομικής μονάδας στη κεφαλαιακή της διάρθρωση, στα ταμειακά της διαθέσιμα, στη δανειακή της επιβάρυνση κλπ. Παράλληλα γίνονται γνωστοί οι δείκτες της ρευστότητας, της αποδοτικότητας, της πιστοληπτικής ικανότητας, της φερεγγυότητας κλπ.

Επίσης το κόστος των παραγόμενων ή κατασκευαζόμενων αγαθών ή των παρεχόμενων πληροφοριών καθώς και τα αναγκαία μεγέθη για τον ταμειακό προϋπολογισμό, το προϋπολογισμό των επενδύσεων, τον προγραμματισμό παραγωγής κλπ προκύπτουν από τα στοιχεία που παίρνουμε από τη λογιστική.

Επομένως σήμερα τα λογιστικά πληροφοριακά στοιχεία δεν είναι όπως ήταν στο παρελθόν, μόνο τα αναγκαία στοιχεία για τον προσδιορισμό πολλών και διαφορετικών μεγεθών.

3.1.1.3 Ποιους τομείς της επιχείρησης και πως βοηθά η λογιστική

Η λογιστική βοηθά με τα πληροφοριακά στοιχεία που παρέχει στις διοικήσεις των οικονομικών μονάδων στη συγκριτική αξιολόγηση εναλλακτικών λύσεων για τις διάφορες υπό σκέψη ενέργειες, στην εκτίμηση της αποδοτικότητας των διαφόρων προϊόντων ή υπηρεσιών, στην εκτίμηση της αποδοτικότητας των διαφόρων περιοχών κλπ.

Επομένως βοηθά στο προγραμματισμό δράσεως των οικονομικών μονάδων μακροχρόνια και βραχυχρόνια και στην κατάρτιση σχεδίων και προγραμμάτων δράσεως. Επίσης παρέχει στοιχεία για την εύρυθμη λειτουργία καθώς και η οργάνωση των διαφόρων λειτουργιών των οικονομικών μονάδων. (Βασιλάτου Θανοπούλου Έλλη 2001). Παράλληλα η λογιστική βοηθά στον έλεγχο της διαχείρισης των πόρων της οικονομικής μονάδας και της ορθότητας ή μη των στοιχείων που παρουσιάζονται στους ενδιαφερόμενους.

Τέλος η λογιστική βοηθά στη λήψη αποφάσεων , σχετικά με το είδος διαφόρων τομέων δραστηριότητας , το ύψος και την διάρθρωση των απασχολούμενων κεφαλαίων, τις επενδύσεις κεφαλαίων, το είδος και το ύψος δανεισμού, την μερισματική πολιτική, την αγορά ή κατασκευή παγίου ενεργητικού, τη διατήρηση ή αντικατάσταση του μηχανικού εξοπλισμού κλπ. Η λογιστική βοηθά με τα πληροφοριακά στοιχεία που παρέχει στους λοιπούς ενδιαφερόμενους για τις οικονομικές μονάδες, στην αξιολόγηση των μονάδων, των τίτλων και των άλλων χρηματοπιστωτικών προϊόντων και επομένως βοηθά τη λήψη αποφάσεων σχετικά με την επένδυση κεφαλαίων στην οικονομική μονάδα, το δανεισμό της οικονομικής μονάδας . Επομένως τα λογιστικά πληροφοριακά στοιχεία χρησιμοποιούνται από τους φορείς της οικονομικής δραστηριότητας αλλά και άλλους οικονομικούς και κοινωνικούς φορείς και επηρεάζουν σημαντικά αποφάσεις σχετικά με την κατανομή οικονομικών πόρων την κατεύθυνση οικονομικής δραστηριότητας και κατ' επέκταση την κοινωνική ευημερία.

Τέλος η λογιστική κατατάσσεται στο χώρο των επιστημών και δεν θεωρείται πια τεχνική όπως στο παρελθόν. Για την επιστημολογική κατάταξη της λογιστικής υπάρχουν διάφορες απόψεις.

Άλλοι την θεωρούν κοινωνική επιστήμη (social science), άλλοι διοικητική (administrative science), άλλοι ως τμήμα των πληροφοριακών συστημάτων (information systems) και άλλοι αμάλγαμα κοινωνικών και ποσοτικών επιστημών.

3.1.2 Προμήθειες / Αγορές

Η λειτουργία αυτή συνιστάται στην αναζήτηση προμηθειών, στην αποστολή παραγγελιών στους προμηθευτές και στην διαχείριση αποθεμάτων. Η λειτουργία "αγορές" μπορεί να οριστεί ως εξής.

"Είναι το σύνολο των ενεργειών μέσω των οποίων τίθενται στη διάθεση των διαφόρων υπηρεσιών της επιχείρησης την κατάλληλη ημερομηνία στις αναγκαίες

ποσότητες και στο μικρότερο δυνατό κόστος (α' ύλης , τελικά προϊόντα, εξοπλισμό ή υπηρεσίες)''

3.1.2.1 Κριτήρια Επιλογής Αγοράς

Κριτήρια επιλογής αγοράς είναι η ποιότητα του προϊόντος, οι τιμές που προσφέρουν οι προμηθευτές, οι χρόνοι παράδοσης, οι συνθήκες πληρωμής που δέχονται ή επιβάλουν οι προμηθευτές (μετρητοίς, επί πιστώσει) και τέλος τα συμβόλαια που είναι αποτέλεσμα αξιολόγησης των προμηθευτών.

3.1.2.2 Μηχανισμός Προμήθειας

Πρώτα απ' όλα πρέπει να υπάρχει συνεχή κατάρτιση και ενημέρωση πληροφοριών σχετικά με τα προϊόντα – προμηθευτές και προμηθευτές – προϊόντα . Επίσης η ανίχνευση ανάγκης αγοράς είναι βασική ενέργεια και πραγματοποιείται από την διαχείριση αποθεμάτων. Στην συνέχεια πραγματοποιείται η προετοιμασία της αγοράς που έχει να κάνει με την προσπάθεια της αγοράς μεγάλων ποσοτήτων για καλύτερες τιμές χωρίς να παραμελείται ο παράγοντας κόστος αποθήκευσης.

Ακόμα η προετοιμασία της αγοράς περιλαμβάνει τις αγορές που προέρχονται από κάποιες έκτακτες χειρόγραφες σημειώσεις, προσφορές από ανοικτές παραγγελίες, συμβόλαια προμηθειών και τέλος από τις ανάγκες της επιχείρησης εκείνη τη χρονική στιγμή. Ακολουθεί η απόφαση για το ποιες είναι οι τελικές ανάγκες της επιχείρησης για προμήθειες, επόμενο στάδιο είναι η επιλογή κατάλληλου προμηθευτή.

Ακολουθεί ο καθορισμός του ακριβή, αναλυτικού τρόπου σύμφωνα με τον οποίο η κάθε επιχείρηση πραγματοποιεί τη διαδικασία προμηθειών. Αυτό το στάδιο περιλαμβάνει στοιχείων όπως ο καθορισμός δελτίων παραγγελίας(το τι στοιχεία θα πρέπει να έχει το δελτίο), ο χρόνος παράδοσης, ο τρόπος πληρωμής του προμηθευτή, η τιμολόγηση κλπ. Το δελτίο παραγγελίας συντάσσεται σε τρία αντίγραφα που χρησιμοποιούνται για τον έλεγχο των τριών επόμενων βημάτων /φάσεων.

Αρχικά έχουμε την παρακολούθηση της παραγγελίας.

Στη συνέχεια γίνεται η παραλαβή/υποδοχή των προϊόντων και υλικών. Ακολουθεί η τοποθέτηση στην αποθήκη ή το κατάστημα, ενέργεια που προκαλεί την έκδοση δελτίου εισαγωγής, εδώ γίνεται η ενημέρωση και απογραφή των ειδών παραλαβής.

3.1.3 Διαχείριση Αποθεμάτων

Το απόθεμα είναι ο ρυθμιστής μεταξύ της ροής της αγοράς της οποίας η επιχ/ση μπορεί να κατευθύνει το ρυθμό της ροής πώλησης που είναι σχεδόν τυχαία. Ένα απόθεμα αποτελείται από εμπορεύματα, πρώτες ύλες, υλικά συσκευασίας, εργαλεία. Το απόθεμα είναι μια πρόβλεψη των μελλοντικών αναγκών που θα πρέπει να αποσβένει όλες τις ανωμαλίες που ενδέχεται να συμβούν μέσα στη ροή υλικών της επιχείρησης

Ανάλογα με το είδος της επιχείρησης μπορούμε να διακρίνουμε διάφορα είδη αποθεμάτων. Για παράδειγμα μια επιχείρηση μπορεί να κατασκευάζει όλα τα μέρη που αποτελούν το τελικό προϊόν, ενώ μια άλλη μπορεί να προμηθεύεται τα επιμέρους κομμάτια του τελικού προϊόντος.

Η πράξη της αγοράς καταλήγει στην είσοδο, στην αποθήκη ή στο κατάστημα ενός προϊόντος που πρέπει να τακτοποιηθεί. Πρέπει λοιπόν να επιλεγεί ένας φυσικός χώρος αποθήκευσης ο οποίος πρέπει να ανταποκρίνεται σε ορισμένα κριτήρια (όγκου, ασφάλειας, ειδών συνθηκών κ.α.) και στη συνέχεια να γίνει (αν πρόκειται για νέο προϊόν) η καταχώρηση του προϊόντος στον κατάλογο ειδών. Από την στιγμή που τα είδη τακτοποιήθηκαν στις θέσεις τους και αποδόθηκαν τα χαρακτηριστικά τους ο υπεύθυνος αποθεμάτων οφείλει να παρακολουθεί τη ζώνη του αποθέματος. Για τον προσδιορισμό της αξίας του κάθε αποθέματος διαθέτει τρία εργαλεία , τη διαρκή απογραφή, την κατά διαστήματα απογραφή και την κυκλική απογραφή.

Τα αποτελέσματα των ενεργειών αυτών πρέπει να αποτιμούνται και για τον σκοπό αυτό χρησιμοποιούνται διάφοροι μέθοδοι όπως:

LIFO, FIFO, Μέση τιμή. Κατά τη μέθοδο LIFO οι παρτίδες που εισάχθηκαν τελευταίες θα εξαχθούν πρώτες. Όταν χρησιμοποιείται η μέθοδος FIFO οι παρτίδες που εισάχθηκαν πρώτες στην αποθήκη θα εξαχθούν πρώτες.

Με τη μέθοδο της μέσης τιμής υπολογίζεται ο μέσος όρος του χρόνου παραμονής των εμπορευμάτων στην αποθήκη και εξάγονται τυχαία τα αποθέματα. Η ανανέωση ενός αποθέματος γίνεται με την παρακολούθηση της ποσότητας του αποθέματος και τον καθορισμό οικονομικής ποσότητας ή της περιόδου ανανέωσης. Υπενθυμίζουμε ότι η διαχείριση αποθεμάτων μέσω υπολογιστή, εφόσον δεν γίνονται παραλείψεις, επιτρέπει τη γνώση του ύψους

του αποθέματος για όλα τα είδη ανά πάσα στιγμή, θέτοντας έτσι τις απογραφές σε δεύτερη μοίρα, κυρίως για ελεγκτικούς σκοπούς. Το κύριο αρχείο αποθήκης κρατάει τα σταθερά στοιχεία των ειδών (δηλ αυτά που συνήθως δεν αλλάζουν). Τα πεδία του κύριου αρχείου αποθήκης είναι κωδικός είδους, η περιγραφή είδους, η μονάδα μέτρησης, η ποσότητα, η προέλευση, η κατηγορία ΦΠΑ, η ομάδα είδους.

Το αρχείο κίνησης αποθήκης κρατάει τις εισαγωγές και τις εξαγωγές που έγιναν για τα είδη. Η εισαγωγή και εξαγωγή του είδους αλλάζει το υπόλοιπο του. Τα πεδία του αρχείου κινήσεως αποθήκης μπορεί να είναι ο αύξων αριθμός κίνησης, η ημερομηνία κίνησης, ο κωδικός είδους που κινήθηκε, ο κωδικός κίνησης (εισαγωγής-εξαγωγής) ο αριθμός παραστατικού, ο αριθμός πελάτη ή προμηθευτή, η ποσότητα, η καθαρή αξία, το ποσό ΦΠΑ, η συνολική αξία.

3.1.4 Πωλήσεις

Η επιβίωση μιας επιχείρησης εξαρτάται από τις πωλήσεις της. Πελάτης είναι κάθε άτομο ή επιχείρηση που δέχεται τα αγαθά παραγωγής ή καταναλώνει έναντι πληρωμής. Το προσωπικό μιας επιχείρησης μπορεί να θεωρεί ως προμηθευτής της υπό την έννοια της προσφοράς εργασίας έναντι αμοιβής. Για το σκοπό αυτό απαιτείται μια αποτελεσματική οργάνωση των εμπορικών υπηρεσιών. Ο ρόλος τους συνίσταται στην προετοιμασία, εκτέλεση και προέκταση της πράξης πώλησης. Η προετοιμασία της πώλησης ενάγεται στις τεχνικές του marketing. Οι τεχνικές αυτές αφορούν τη μελέτη της αγοράς, την εκκίνηση διαφημιστικών εκστρατειών, την διατήρηση των δημοσίων σχέσεων και την προώθηση πωλήσεων. Η εκτέλεση της πράξης πώλησης απαιτεί διάφορες επιλογές και διαδικασίες, οι οποίες θα αναλυθούν στην συνέχεια:

-Επιλογή των διαύλων διανομής: Η επιλογή αυτή πραγματοποιείτε με απευθείας κύκλωμα (παραγωγός-καταναλωτής) με βραχύ κύκλωμα (παραγωγός-λιανοπωλητής) και μακρύ κύκλωμα (παραγωγός-χονδρέμπορος-λιανοπωλητής).

-Επιλογή των όρων τιμής πώλησης: Μια τιμή πώλησης είναι κανονικά αποτέλεσμα της εφαρμογής ενός λογικού ποσοστού κέρδους επί της τιμής κόστους. Αλλά πολύ συχνά ο ανταγωνισμός ή το κράτος παρεμβαίνουν στο καθορισμό της τιμής πώλησης. Μια τιμή πώλησης σπάνια είναι μοναδική. Οι παρακάτω παράγοντες επιδρούν , στον καθορισμό της τελικής τιμής πώλησης. Πρέπει να υπάρχει μείωση της τιμής πώλησης σε σχέση με τις κατηγορίες πελατών ή τις ποσότητες που παραγγέλθηκαν, μείωση της τιμής πώλησης σύμφωνα με την ταχύτητα εξόφλησης, επίσης μείωση αναλογικά με το κύκλο εργασιών που πραγματοποίησε ο πελάτης καθώς και μείωση της τιμής πώλησης με σκοπό την εκποίηση αποθεμάτων προϊόντων ή φθαρμένων προϊόντων.

-Επιλογή των όρων πληρωμής: Πρόκειται για μια συμφωνία μεταξύ προμηθευτή και πελάτη, συνήθως αφορά ένα από του εξής τρόπους πληρωμής.

> Μετρητά (Cash)

> Πίστωση (Credit, 30, 60, 90 ημέρες ή τέλος του μήνα)

> Με διακανονισμό (περίπτωση

> Μετά την ολοκλήρωση της πώλησης στη τελική χρήση (περίπτωση υπεραγορών).

> Επιλογή συσκευασία ή και περιτυλίγματος, πρόκειται για επιλογή υπηρεσιών εμπορίας (marketing).

-Επιλογή των τεχνικών διανομής: Η πώληση μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσα στα διάφορα κέντρα διανομής. Τέτοια κέντρα είναι οι έμποροι λιανικής, τα ολοκληρωμένα εμπορικά καταστήματα, τα μεγάλα καταστήματα (Hondos Center κλπ), οι επιχειρήσεις με υποκαταστήματα τα κέντρα διανομής όπως πωλήσεις από αυτόματους διανεμητές, πωλήσεις με αλληλογραφία, πωλήσεις από το σπίτι(Cash&Carry).

-Επιλογή τεχνικών διάδοσης: Για να κάνει γνωστά τα προϊόντα της μια επιχείρηση έχει δύο κυρίως δυνατότητες. Πρώτον η διαφήμιση με την αποστολή εντύπων, την προβολή στον τύπο και την τηλεόραση. Ο άλλος τρόπος είναι μέσω αντιπροσώπων (εμπορικοί αντιπρόσωποι) που επισκέπτονται την υπάρχον πελατεία με σκοπό την λήψη παραγγελιών, την διατήρηση του διαλόγου με τον πελάτη.

-Διαδικασία της πράξης πώλησης: Η διαδικασία της πράξης πώλησης περιλαμβάνει τις ανοικτές παραγγελίες, τις προσφορές και τις πωλήσεις. Οι διαδικασίες αυτές είναι ανοικτές ώσπου να εκδοθούν, στη συνέχεια πραγματοποιείται η αποστολή προϊόντος μαζί με την τιμολόγηση του και τότε κλείνει η παραγγελία.

3.1.5 Τιμολόγηση

Η τιμολόγηση εφαρμόζεται με βάση το αντίγραφο του δελτίου παράδοσης ή αποστολής. Ανάλογα με την περίπτωση πραγματοποιείται αμέσως μετά την πώληση ή σε τακτά χρονικά διαστήματα (τέλος εβδομάδας). Παλιότερα χρησιμοποιούσαν ειδικές μηχανές αυτόματης τιμολόγησης, ενώ σήμερα χρησιμοποιείται ο υπολογιστής οπότε τα τιμολόγια εκτυπώνονται.

Το τιμολόγιο θεωρείται το θεμελιώδες τεκμήριο του εμπορίου. Το τιμολόγιο αναπαράγει τα στοιχεία του δελτίου αποστολής προσθέτοντας τις τιμές, τους όρους πληρωμής καθώς και τους διάφορους φόρους πχ ΦΠΑ. Το τιμολόγιο μπορεί να αναφέρει για τον πελάτη ότι δημιουργείται μια συναλλαγματική ή γραμμάτιο μιας ορισμένης λήξης. Υπάρχουν τιμολόγια πιστωτικά που πιστοποιούν ένα χρέος της επιχείρησης προς τον πελάτη. Τις περισσότερες φορές η τιμολόγηση γίνεται την στιγμή της πώλησης με αντιπροσωπευτική περίπτωση, τις λιανικές πωλήσεις όπου ο πελάτης είναι παρόν ή τα τιμολόγια να εκδίδονται μαζικά στο τέλος κάποιας περιόδου (τέλος της ημέρας, εβδομάδας, μήνα) ή μόλις ολοκληρωθεί η εκτέλεση παραγγελίας. Η έκδοση των κατάλληλων παραστατικών πώλησης (κυρίως τιμολόγια) είναι ένα από τα βασικότερα μέρη της διαχείρισης πωλήσεων.

3.1.6 Παραγωγή

Ο ρόλος της είναι η κατασκευή των αντικειμένων που παραγγέλνουν οι πελάτες ή οι εμπορικές υπηρεσίες. Ανάλογα με τα κριτήρια που εφαρμόζονται, η λειτουργία αυτή μπορεί να έχει μια ιδιαίτερη δομή. Οι δύο ακραίες περιπτώσεις είναι η οργάνωση κατά τμήματα και δεύτερο η οργάνωση κατά προϊόν ή εν σειρά (αλυσίδα). Το κριτήριο εδώ είναι το προϊόν και οι ενέργειες που απαιτούνται για την κατασκευή του. Η λειτουργία παραγωγής έχει την ευθύνη για την τεχνική και διοικητική προετοιμασία της εργασίας. Στη συνέχεια θα παρουσιάσουμε πολύ συνοπτικά τα βασικά χαρακτηριστικά της κάθε φάσης:

-Η προετοιμασία της εργασίας : Οι στόχοι της φάσης αυτής είναι η μείωση του κόστους εξοπλισμού και κατασκευής, η μέγιστη απόδοση των εγκαταστάσεων που υπάρχουν, η κατανομή της εργασίας, η εκπόνηση σαφών και λεπτομερών οδηγιών προς το προσωπικό και η τήρηση των χρόνων παράδοσης. Για να επιτευχθούν οι στόχοι αυτοί συνήθως υπάρχουν τα εξής γραφεία: Το γραφείο μελετών το οποίο εκπονεί τα σχέδια και προδιαγραφές, καθορίζει τα υλικά που θα χρησιμοποιηθούν και τις επεξεργασίες που θα πραγματοποιηθούν αναζητώντας το βέλτιστο κόστος. Επίσης υπάρχει και το γραφείο μεθόδου το οποίο καθορίζει τις λεπτομέρειες εκτέλεσης και εκπονεί ένα πρόγραμμα κατασκευής. Οι κατευθύνσεις αυτές καταγράφονται σε φύλλα οδηγιών. Το

γραφείο αυτό πολύ συχνά υποδιαιρείται στο τεχνικό τμήμα μέτρησης της εργασίας, το τμήμα υπολογισμού κοστολόγησης και τέλος το τμήμα της επαγγελματικής κατάρτισης.

-Η διοικητική προετοιμασία της εργασίας: Με τον όρο αυτό αναφερόμαστε στις υπηρεσίες προγραμματισμού ή σχεδίασης (planning) που περιλαμβάνει γραφείο χρονοδρομολόγησης (Scheduling) το οποίο προβλέπει την κατασκευή της εργασίας με στόχο τη βέλτιστη χρησιμοποίηση των μέσων παραγωγής, δεσμεύει τις απαραίτητες α' ύλες και κάνει πρόβλεψη παραγγελιών για να αποφύγει την έλλειψη του αποθέματος και τέλος συμπληρώνει όλα τα απαραίτητα για την εκτέλεση της εργασίας παραστατικά. Τα παραστατικά αυτά είναι το δελτίο εξαγωγής υλών και στην συνέχεια προωθείται στο λογιστήριο, το δελτίο που περιλαμβάνει τον προσδιορισμό της εργασίας και αυτόν που θα την εκτελέσει, τους προβλεπόμενους χρόνους. Το δελτίο αυτό θα χρησιμοποιηθεί στη συνέχεια για τη λογιστική εκμετάλλευση και το τμήμα μισθοδοσίας.

-Η εκτέλεση της εργασίας: Εκτελείται με βάση τα έντυπα και οδηγίες που περιγράφηκαν προηγουμένως.

-Ο έλεγχος της εργασίας: Συνιστάται στον καθορισμό των ενδεχομένων αποκλίσεων σε ότι αφορά την απόδοση των παραγόντων παραγωγής, την πρόοδο της εργασίας, την ποιότητα των προϊόντων. Ο έλεγχος απόδοσης των παραγόντων παραγωγής, πραγματοποιείται με την παρουσία του προσωπικού, την απόδοση του προσωπικού, τις εξόδους των α' υλών και την καλή κατάσταση του εξοπλισμού. Ο έλεγχος της προόδου εργασίας πραγματοποιείται με την βοήθεια γραφικών παραστάσεων . Ο έλεγχος της ποιότητας των προϊόντων είναι πολύ σημαντικό τμήμα της όλης παραγωγής. Αποσκοπεί στον έλεγχο τήρησης προδιαγραφών ποιότητας και τυποποίησης και στην αποφυγή δημιουργίας δυσαρεστημένων πελατών. Ανάλογα με το είδος των προϊόντων που κατασκευάζονται μπορεί να είναι δειγματοληπτικός οπότε εφαρμόζονται στατιστικές μέθοδοι για τον καθορισμό της ποιότητας ή να γίνεται στο τέλος της αλυσίδας παραγωγής ή ενδιάμεσα.

-Η αμοιβή εργασίας: Έχει απόλυτα εξάρτηση από τον τομέα δραστηριότητας της επιχείρησης, το είδος των παραγόμενων προϊόντων κλπ Υπάρχουν πολλοί μέθοδοι καθορισμού της αμοιβής της εργασίας που αποσκοπούν στην ανύψωση της απόδοσης, στη βελτίωση της ποιότητας παραγωγής και στη καλή χρήση του εξοπλισμού (πριμ παρουσίας, πριμ απόδοσης κλπ).

-Διαδικασία παραγωγής: Έχουμε τις πρόχειρες, τις προγραμματισμένες, τις οριστικοποιημένες και τις εκδοθείσες πράξεις παραγωγής. Αρχικά

πραγματοποιείται η προετοιμασία της παραγωγής του προϊόντος. Κατά την διαδικασία παραγωγής πραγματοποιούνται ορισμένες ενέργειες .

Πρώτα απ' όλα το τμήμα διοίκησης της παραγωγής επιλέγει ποιες αιτήσεις θα ακολουθήσουν τελικά στην παραγωγική διαδικασία. Στην συνέχεια καθορίζεται η σειρά με την οποία θα παραχθούν τα προϊόντα, προχωράμε στην δημιουργία των προϊόντων που θα παραχθούν.

Πρώτα απ' όλα καταχωρούνται στοιχεία που αφορούν το προϊόν, την ποσότητα, ημερομηνία παράδοσης, τη σύνθεση του προϊόντος κλπ. Τα στοιχεία αυτά καθορίζονται από την κάθε επιχείρηση. Η διαδικασία της παραγωγής πρέπει να προγραμματιστεί, αφού ελεγχθεί η διαθεσιμότητα έτσι ώστε να ικανοποιεί την ημερομηνία παράδοσης του προϊόντος. Η επιχείρηση δεν θα πρέπει να ξεχνάει και τον υπολογισμό του κόστους. Το κόστος βασίζεται κατά κύριο λόγο στο χρόνο προετοιμασίας της παραγγελίας. Επίσης συμπεριλαμβάνεται και το κόστος από τυχόν προμηθευόμενα είδη. Στην συνέχεια πραγματοποιείται ο τελικός έλεγχος της διαθεσιμότητας και του κόστους παραγωγής. Εδώ μπορούμε να δούμε τυχόν εκπτώσεις που μπορούν να γίνουν. Τέλος έχουμε την έκδοση των απαιτούμενων υλικών για τη διαδικασία της παραγωγής προϊόντος. Έτσι γίνεται η παραλαβή των απαιτούμενων υλικών από την αποθήκη στην περιοχή παραλαβής υλικών της παραγωγής. Στη συνέχεια μια σειρά από εργασίες εκτελούνται παράλληλα ή στη σειρά ανάλογα με την κάθε επιχείρηση. Επίσης πρέπει να ληφθούν υπόψη παράγοντες όπως κακή λειτουργία των μηχανών ή κάποια βλάβη του συστήματος. Η ολοκλήρωση της παραγωγής μπορεί να γίνεται τμηματικά ή συνολικά. Στη συνέχεια γίνεται η απαραίτητη καταγραφή των αναλύσεων δηλ. καταγραφή του χρόνου εκτέλεσης, ποσότητες, ανθρώπινο δυναμικό, κόστος κλπ.

Τέλος πραγματοποιείται η διαδικασία της παραλαβής που είναι όμοιο με αυτή της διαδικασίας προμηθειών.

3.1.7 Κοστολόγηση

3.1.7.1 Έννοια Κοστολόγησης

Είναι το σύνολο των συστηματικών εργασιών που αποβλέπουν να συγκεντρώσουν, να κατατάξουν, να καταγράψουν και να επιμερίσουν κατάλληλα τις δαπάνες ώστε να προσδιοριστεί το κόστος παραγωγής ενός προϊόντος (ή μιας παραγωγικής διαδικασίας ή μιας υπηρεσίας που υπάρχει μέσα στην επιχείρηση).

Η κοστολόγηση συνιστά ένα σύστημα συλλογής πληροφοριών σχετικά με κάθε στοιχείο που συμβάλλει στην διαμόρφωση του κόστους παραγωγής του

προϊόντος ή των προϊόντων της επιχείρησης. Το κοστολογικό αυτό σύστημα μεταβάλλεται όχι μόνο μεταξύ των επιχειρήσεων, διάφορων βιομηχανικών κλάδων αλλά και μεταξύ των επιχειρήσεων που ανήκουν στον ίδιο βιομηχανικό κλάδο. Αυτό συμβαίνει επειδή έστω κι αν ανήκουν στον ίδιο βιομηχανικό κλάδο, οι διάφορες βιομηχανικές επιχειρήσεις, παράγονται προϊόντα που μπορεί να διαφέρουν ουσιαστικά στο τρόπο παραγωγής τους (διαφορετική τεχνολογία ή διαφορετικές παραγωγικές διαδικασίες) ή στην ποικιλία τους. Επίσης οι βιομηχανίες αυτές μπορεί να διαφέρουν ως προς τον τρόπο οργάνωσης ή και ακόμα στο πλήθος και στο είδος των προϊόντων που παράγονται παράλληλα. Δηλ. δύο επιχειρήσεις που ανήκουν στο ίδιο βιομηχανικό κλάδο πχ παραγωγή επίπλων , όμως η μια εξειδικευμένη στα έπιπλα κουζίνας, ενώ η άλλη στα έπιπλα σαλονιού ή μπορεί και οι δύο να παράγουν έπιπλα κουζίνας , αλλά η μια να προσφέρει ένα συγκεκριμένο τύπο, ενώ η άλλη περισσότερους τύπους και ποικιλίες χρωμάτων. Αυτό σημαίνει ότι δεν είναι δυνατόν να εξυπηρετηθούν και οι δύο επιχειρήσεις με το ίδιο σύστημα κοστολόγησης.

3.1.7.2 Σκοπός Και Σημασία Κοστολόγησης

Σκοπός της είναι να δώσει στους αρμόδιους διευθυντές τις απαραίτητες πληροφορίες που έχουν σχέση με το κόστος. Η κοστολόγηση δεν βοηθά μόνο στην εύρεση κόστους ενός προϊόντος αλλά και στην εύρεση του πόσου θα έπρεπε να είχε κοστίσει το προϊόν αυτό. Υποδεικνύει δηλ αν υπάρχουν απώλειες έτσι ώστε να είναι δυνατόν να ληφθούν μέτρα αμέσως για να αποφευχθούν αυτές οι απώλειες και για να γίνει πιο αποδοτική η παραγωγική λειτουργία είτε ολόκληρου του εργοστασίου ή ενός τμήματος του.

Επίσης ένα αποτελεσματικό σύστημα κοστολόγησης είναι απαραίτητο για τον έλεγχο της πορείας και του προγραμματισμού μιας σημερινής επιχείρησης. Ο έλεγχος αποβλέπει στο να εξακριβωθεί ότι ο επιθυμητός όγκος παραγωγής πραγματοποιείται στο ελάχιστο δυνατό κόστος σε συσχέτιση με την προγραμματισμένη ποσότητα παραγόμενου προϊόντος.

Όλες οι δαπάνες ή απώλειες εντοπίζονται και κατά συνέπεια ελέγχονται με βάση τις πληροφορίες που θα δώσει το σύστημα κοστολόγησης. Αυτές οι διάφορες δαπάνες και απώλειες μπορεί να μην ενδιαφέρουν και πολύ, όταν μια επιχ/ση περνά μια περίοδο μεγάλου όγκου πωλήσεων και υψηλών κερδών. Σε περιόδους όμως μεγάλου ανταγωνισμού ή γενικότερης ύφεσης η επιχείρηση πρέπει να έχει τρόπο να ελέγχει όλες τις δραστηριότητες ώστε να είναι σε θέση να λειτουργήσει ακόμα και στα περιθώρια κέρδους (Πάγγειας Ιωάννης 1993).

3.1.7.3 Προϋποθέσεις Ενός Αποδοτικού Συστήματος Κοστολόγησης

Για να είναι ένα σύστημα κοστολόγησης «αποδοτικό» πρέπει να πληροί ορισμένες προϋποθέσεις.

A) Πρώτα απ' όλα η δομή του συστήματος πρέπει να είναι τέτοια ώστε να ταιριάζει στην οργάνωση της επιχείρησης. Επειδή οι αλλαγές είτε στο σύστημα κοστολόγησης είτε στην οργάνωση της επιχείρησης είναι αναπόφευκτες καθώς περνά ο καιρός είναι απαραίτητο να καταβάλλεται προσπάθεια είτε το σύστημα να προσαρμόζεται στις αλλαγές της δομής ή της οργάνωσης της επιχείρησης και όχι να περιορίζονται οι αλλαγές αυτές από το σύστημα κοστολόγησης.

Άλλη μια απαραίτητη προϋπόθεση είναι η συνεργασία μεταξύ των ανθρώπων που χειρίζονται το σύστημα κοστολόγησης και εκείνων που δίνουν τα πρωτογενή στοιχεία για αν λειτουργήσει το σύστημα.

Παράλληλα ο βαθμός της ανάλυσης μέχρι το οποίο θα φθάσει η κοστολόγηση πρέπει να είναι προκαθορισμένος. Το σύστημα κοστολόγησης πρέπει να δίνει όλες τις επιθυμητές πληροφορίες αλλά & υπέρ το δέον λεπτομερής εξέταση πρέπει να αποφεύγεται. Η σύνταξη αναλύσεων με περιττές λεπτομέρειες απαιτεί εργασία, το κόστος της οποίας ίσως κάνει τελικά το σύστημα δυσανάλογα πολυδάπανο σε σχέση με την ωφέλεια την οποία παρέχει.

Τέλος οι άνθρωποι που δίνουν τα πρωτογενή κοστολογικά στοιχεία πρέπει να καταβάλλουν τη μικρότερη δυνατή προσπάθεια για να έχουν όσο γίνεται λιγότερη γραφική εργασία.. Δηλ τα πρωτογενή κοστολογικά δεδομένα πρέπει να δίνονται πάνω σε προτυπωμένα έντυπα και να αναφέρονται σ' αυτά όλες οι σχετικές οδηγίες οι απαραίτητες για την συμπλήρωσή τους. Η ακρίβεια του πρέπει να επιβεβαιώνεται από τον επικεφαλής των τμημάτων από τα οποία προέρχονται.

3.1.7.4 Γενικές Αρχές Κοστολόγησης

-Καταρχήν το κόστος πρέπει να συσχετίζεται όσο το δυνατόν περισσότερο με τις αιτίες που το δημιουργούν πχ ο μισθός του εργοδηγού δεν μπορεί να επιβαρύνει ένα οποιοδήποτε φορέα κόστος (δηλ μονάδα προϊόντος). Το κόστος αυτό πρέπει να καταγραφεί κατά τέτοιο τρόπο έτσι ώστε να επιβαρύνει μόνο τους φορείς του κόστους οι οποίοι περνούν από το τμήμα εργοδηγού και όχι από τους φορείς εκείνους οι οποίοι περνούν από άλλα τμήματα παραγωγικής διαδικασίας.

-Μια άλλη αρχή κοστολόγησης είναι όλα τα κόστη τα οποία συμβαίνουν πρέπει να λαμβάνονται υπόψη όσο και επουσιώδη και αν φαίνονται (Παγγείας Ιωάννης 1994).

-Παράλληλα το έκτακτο ή μη κανονικό κόστος δεν πρέπει να συμπεριλαμβάνεται στη κοστολόγηση. Όπως είδαμε η κοστολόγηση βοηθά τους διευθυντές στο να πάρουν αποφάσεις δίνοντας τις πληροφορίες σχετικές με το κόστος λειτουργίας της επιχείρησης. Το έκτακτο κόστος δεν βοηθά αυτό το σκοπό, διότι δεν σχετίζεται με την κανονική και ομαλή λειτουργία της επιχείρησης αλλά μάλλον σχετίζεται με τυχαία γεγονότα τα οποία είναι ανεξέλεγκτα απ' αυτή. Ο υπολογισμός του μέσα στο κανονικό κόστος θα είχε σαν αποτέλεσμα την αλλοίωση της πληροφόρησης.

-Επίσης ένα παρελθόν κόστος δεν πρέπει να επιβαρύνει ποτέ μια μελλοντική περίοδο, γιατί αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να αλλοιωθεί η εικόνα της απόδοσης της επιχείρησης.

3.1.8 Σύνδεση Των Λειτουργιών Μεταξύ Τους Με Τα Πληροφοριακά Συστήματα

Βέβαια ευνόητο είναι ότι οι παραπάνω λειτουργίες συνδέονται μεταξύ τους και θα μπορούσαν να συσχετισθούν.

Όταν παράγεται ένα προϊόν για να βρεθεί η τιμή πώλησης του (που θα χρησιμοποιηθεί στη τιμολόγηση) θα πρέπει να κοστολογηθεί πρώτα (άρα να γίνει κοστολόγηση). Τώρα για να γίνει κοστολόγηση, όταν υπάρχουν περίπλοκες διαδικασίες παραγωγής (πχ βιομηχανίες) θα πρέπει να έχουμε στοιχεία από την παραγωγή.

Κάθε προϊόν/ είδος προς πώληση (τιμολόγηση) μπορεί να προέρχεται είτε από προμήθεια (αγοράζεται από κάποιο προμηθευτή-κύκλωμα προμηθευτή) είτε από παραγωγή (το κατασκευάζει η επιχείρηση). Σε κάθε περίπτωση αποθηκεύεται (κύκλωμα αποθήκης). Δηλ τα είδη/προϊόντα εισάγονται στην αποθήκη της επιχείρησης. Αν τα προϊόντα προέρχονται από παραγωγή όταν αυτά εισάγονται στην αποθήκη ενημερώνεται η λογιστική (έξοδα) σύμφωνα με το αποτέλεσμα που έχουμε από την κοστολόγηση (κύκλωμα αναλυτικής λογιστικής). Για να γίνει

η πώληση ενός είδους σε πελάτες (κύκλωμα πελατών) θα πρέπει αυτό να υπάρχει στην αποθήκη. Όταν γίνεται κάποια πώληση ενός είδους αυτό αφαιρείται από την αποθήκη και επίσης ενημερώνεται η λογιστική με το ποσό της πώλησης (έσοδα). Κατά τα τελευταία έτη όλες οι παραπάνω λειτουργίες έχουν επηρεαστεί σε μεγάλο βαθμό από την επιστήμη της πληροφορικής. Οι δυνατότητες που έχουν δοθεί από την πληροφορική σ' αυτές, αναφορικά με την έρευνα δυσχερών και σημαντικών λειτουργικών προβλημάτων είναι ανυπολόγιστης αξίας, και μάλιστα τα πληροφοριακά συστήματα και ειδικότερα τα ERP διευκολύνουν κατά πολύ την εξυπηρέτηση των διάφορων αναγκών που έχουν οι διάφοροι οργανισμοί και επιχειρήσεις.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ERP

4.1 Τι είναι Το ERP (Enter prize Resource Planning)

Το ERP είναι προϊόν λογισμικού που αντιμετωπίζει τις επιχειρηματικές ανάγκες μιας επιχείρησης, λαμβάνοντας υπόψη τις διαδικασίες και ολοκληρώνοντας τις λειτουργίες της σε ένα σύστημα πληροφορικής που καλύπτει τους επιχειρησιακούς στόχους των επιμέρους τμημάτων για πληροφόρηση . Η φιλοδοξία του ERP να συνενώσει όλα τα τμήματα και τις λειτουργίες μιας εταιρείας σε ένα πακέτο λογισμικού που θα μπορεί να εξυπηρετεί όλες τις διαφορετικές ανάγκες τους, καθώς αποτελεί ένα επιχειρησιακό εργαλείο κεντρικού ελέγχου παρακολούθησης και συντονισμού των εργασιών στις μακρινές και απομακρυσμένες εγκαταστάσεις μιας επιχείρησης.

Πρόκειται για λύση λογισμικού η οποία ολοκληρώνει διάφορες λειτουργίες σε μια εταιρεία. Αν και κατά την εγκατάσταση του παραμετροποιείται και προσαρμόζεται στις ανάγκες της κάθε εταιρείας, εντούτοις πρόκειται για έτοιμο πακέτο λογισμικού και δεν κατασκευάζεται από την αρχή την εκάστοτε εταιρεία. Άλλωστε πολλές από τις διαδικασίες που καλύπτει ένα πακέτο ERP είναι κοινές σε κάθε εταιρεία (πχ επεξεργασία παραγγελιών, τιμολόγηση, ισολογισμοί κλπ)

4.2 Στόχοι Του ERP

Στόχος ενός συστήματος ERP είναι η ολοκλήρωση των επιμέρους διαδικασιών μέσα στην επιχείρηση στις οποίες εμπλέκονται τα διάφορα τμήματα (λογιστήριο, παραγωγή, πωλήσεις κλπ) έτσι ώστε να μπορεί αυτή να διεκπεραιώνει αποτελεσματικά τις κύριες επιχειρηματικές δραστηριότητες της. Η ολοκλήρωση αποτελεί την λέξη κλειδί, αφού η εγκατάσταση ενός συστήματος ERP δίνει την ευκαιρία ανάπτυξης καλύτερων δομών στην επιχείρηση, οι οποίες επιτρέπουν στους εργαζόμενους να εργαστούν αποτελεσματικά και πιο παραγωγικά. Σκοπός λοιπόν του συστήματος αυτού δεν είναι απλά η εξυπηρέτηση των απαιτήσεων ενός τομέα στην επιχείρηση όπως λχ του λογιστηρίου, της παραγωγής, των πωλήσεων κλπ, αλλά η εξυπηρέτηση των ποικίλων διαδικασιών που λαμβάνουν χώρα μέσα στην επιχείρηση, στις οποίες διαδικασίες εμπλέκονται οι διάφοροι οργανωτικοί τομείς, έτσι ώστε να μπορεί η επιχ/ση να διεκπεραιώσει τις κύριες επιχειρηματικές της διεργασίες (core processes) αποδοτικότερα. Από την στιγμή που τα απαιτούμενα δεδομένα εισαχθούν σε κάποια μονάδα (module) του ERP αυτά είναι διαθέσιμα σε οποιαδήποτε μονάδα του ERP τα χρειαστεί, πχ η επεξεργασία εντολών

παραγγελίας συνδέεται με την διαχείριση αποθεμάτων η οποία με την σειρά της συνδέεται με την προμήθεια υλικών. Η διαδικασία της προμήθειας υλικών, στην συνέχεια πραγματοποιείται μετά από αλληλεπίδραση με το τμήμα λογιστικής.

Με την υιοθέτηση ενός ERP συστήματος όλες οι επιχειρησιακές εφαρμογές συνδέονται μέσω της πρόσβασης στην ίδια ομάδα δεδομένων. Αντίθετα σε μια επιχείρηση, η οποία δεν έχει κάποιο ERP σύστημα τα διάφορα τμήματα της (πχ λογιστήριο, αποθήκη κλπ) διαθέτουν διαφορετικά συνήθως μη συνδεδεμένα μεταξύ τους πληροφοριακά συστήματα, έχοντας δικό του προσαρμοσμένο λογισμικό το οποίο εξυπηρετεί τις συγκεκριμένες ανάγκες τους και δεν αποτελεί ενιαίο προϊόν. Πιθανόν και να μην διαθέτουν καθόλου μηχανογραφική υποστήριξη, με συνέπεια να λειτουργούν ως απομονωμένες νησίδες με μη αποτελεσματική ενδο-επιχειρησιακή επικοινωνία και δίχως την άντληση κοινής πληροφορίας η οποία παρέχει φανερή απόδοση της επένδυσης. Για παράδειγμα ένας εργαζόμενος στο τμήμα marketing ο οποίος θέλει να αναδιαμορφώσει τη διαφημιστική εκστρατεία ενός προϊόντος, επειδή οι πωλήσεις ήταν χαμηλές, θα ζητήσει από το τμήμα οικονομικής διαχείρισης να του δώσει κάποια σχετική αναφορά. Ωστόσο θα χρειαστεί να επικοινωνήσει και να συζητήσει με αρκετούς ανθρώπους μέχρι να ανακαλύψει ποιος απ' όλους έχει χρήσιμα επιχειρησιακά δεδομένα και την πληροφορία που αναζητά. Οι δυσκολίες δεν τελειώνουν εκεί . Αν η επιχείρηση δεν διαθέτει ενιαίο σύστημα και το τμήμα οικονομικής διαχείρισης χρειαστεί να ζητήσει την ανάκτηση κάποιων δεδομένων από το τμήμα πληροφοριακών συστημάτων θα προκύψουν ποικίλα προβλήματα. Θα πρέπει ίσως μετατρέψει τα δεδομένα αυτά στη κατάλληλη μορφή γιατί ενδεχομένως οι εφαρμογές μεταξύ των διαφορετικών τμημάτων να μην είναι συμβατές μεταξύ τους. Επίσης ενδέχεται να παραλάβει τα δεδομένα σε έντυπη μορφή και να πρέπει να το ξανά εισάγει σε ηλεκτρονική μορφή ώστε αυτά να είναι επεξεργάσιμα. Όλα αυτά τα προβλήματα επιλύονται με την υιοθέτηση ενός ERP συστήματος το οποίο ολοκληρώνει και διασύνδεει τα τμήματα και τις λειτουργίες της επιχείρησης και το κεντρικό της σύστημα.

Με δυο λόγια τα ERP συστήματα, επιτυγχάνουν την συγκέντρωση των δεδομένων, την ενοποίηση και ολοκλήρωση όλων των εφαρμογών μιας επιχείρησης. Επίσης ο επανασχεδιασμός των επιχειρησιακών διαδικασιών πραγματοποιείται επιδιώκοντας την βελτιστοποίηση των διαδικασιών λειτουργίας, την αύξηση της παραγωγικότητας και απόκτηση συγκριτικού πλεονεκτήματος μέσα από την χρησιμοποίηση νέων τεχνολογιών πληροφορικής.

4.3 Πλεονεκτήματα Και Μειονεκτήματα ERP

Σύμφωνα με πρόσφατη έρευνα της AM Research, οι τρεις σημαντικότεροι λόγοι για την αγορά λογισμικού ERP είναι η βελτίωση της παραγωγικότητας, το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και η ικανοποίηση του πελάτη. Είναι βέβαιο ότι το λογισμικό ERP απαιτεί τη δέσμευση σημαντικών πόρων της επιχείρησης για την αγορά, εγκατάσταση, παραμετροποίηση, εκπαίδευση, συντήρηση και βελτίωση του συστήματος. Οι πόροι αυτοί εκτός από χρηματικά ποσά, περιλαμβάνουν και τη δέσμευση του ανθρώπινου δυναμικού σε όλες τις βαθμίδες. Τα σημαντικότερα οφέλη που μπορεί να έχει μια εταιρία από ένα ERP είναι:

-Πληροφορία σε πραγματικό χρόνο: Δημιουργεί συνθήκες εύκολης διάχυσης της πληροφορίας και αποφυγής ανεπιθύμητων καταστάσεων. Η έλλειψη άμεσης και έγκαιρης πληροφορίας στο γρήγορο μεταβαλλόμενο επιχειρηματικό περιβάλλον που ζούμε ίσως μεταφράζεται και σε δυσκολία επιβίωσης.

-Μείωση χρόνου καταχωρίσεων των δεδομένων: Η πληροφορία εισέρχεται μια φορά και χρησιμοποιείται από ολόκληρη την εταιρία.

-Βελτίωση στις διαδικασίες ενοποίησης (consolidator): Αναφέρεται στις πολυεθνικές επιχειρήσεις και στους ομίλους επιχειρήσεων. Η ενοποίηση πληροφοριών θα πρέπει να είναι (σε μεγάλο βαθμό) αυτόματη με τις κατάλληλες μετατροπές στο νόμισμα, τα λογιστικά πρότυπα και τις όποιες άλλες ιδιαιτερότητες.

-Ευκολότερη συμμόρφωση σε υποχρεωτικά ή προαιρετικά πρότυπα: Είναι συνηθισμένο φαινόμενο η αδυναμία υιοθέτησης από την επιχείρηση ποικίλων προτύπων όπως των προτύπων διασφάλισης ποιότητας ISO 9002, IAS κλπ. Τα διεθνή λογιστικά πρότυπα (IFRS) μέσα στα επόμενα δυο χρόνια θα είναι υποχρεωτικά για την Ελλάδα καθώς και για όλη την Ευρώπη. Ένα καλό ERP μέσα από τις δυνατότητες μοντελοποίησης κάνει την μετάβαση εύκολη και σίγουρη.

-Αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη: Αποτελεί ένα πρόβλημα του οποίου η λύση είναι επιτακτική όσο και δαπανηρή. Συχνά απαιτεί αλλαγή σε πλήθος άλλων παραγόντων όπως στην συμπεριφορά των εργαζομένων. Το λογισμικό ERP βελτιώνει την ικανοποίηση των πελατών με την βελτίωση άλλων παραμέτρων όπως την ταχύτερη εκτέλεση των παραγγελιών κλπ.

-Μείωση λαθών: Ένας παράγοντας που θεωρείται σχετικά εύκολα μετρήσιμος, έχει άμεση ανταπόκριση σε πλήθος άλλων όπως ικανοποίηση των πελατών και των εργαζομένων, στην μείωση των λειτουργικών εξόδων, στην μείωση διαφυγόντων κερδών κλπ.

-Μείωση της ανάγκης “ανθρώπων – κλειδιών” : Με την εγκατάσταση ενός ERP συστήματος, δεν υφίσταται πλέον η εξάρτηση των επιχειρήσεων από ανθρώπους κλειδιά. Οι άνθρωποι αυτοί γνωρίζουν τις διαδικασίες και με την εμπειρία τους είναι απαραίτητοι για την εύρυθμη λειτουργία της επιχείρησης.

Τα παραπάνω είναι τα σημαντικότερα οφέλη που μπορεί να έχει μια εταιρεία από ένα σύστημα ERP. Χρειάζεται όμως ιδιαίτερη προσοχή για την επιλογή του. Μια λανθασμένη επιλογή όχι μόνο θα κάνει την απόδοση της επένδυσης ένα όνειρο αλλά μπορεί να αποβεί και καταστροφικό για την εταιρεία. Τα κυριότερα μειονεκτήματα των ERP συστημάτων σχετίζονται με τα προβλήματα που δημιουργούνται από 1την προσπάθεια εφαρμογής τους σ’ ένα επιχειρηματικό περιβάλλον. Αυτό πιθανώς συμβαίνει διότι οι επιχειρήσεις αποτυγχάνουν στο να προσαρμοστούν με τις τεχνολογικές αναγκαιότητες ενός επιχειρησιακού συστήματος.

Τα συστήματα ERP είναι ακριβά και η εγκατάσταση τους απαιτεί χρόνο και κόπο. Επομένως η εγκατάσταση και εφαρμογή του δεν είναι μια ασφαλής διαδικασία, αντιθέτως υπάρχει μεγάλος κίνδυνος αποτυχίας.

Μια αναφορά των PTAK και SCHRAGENBEIM αναφέρει ότι σε ένα ποσοστό 60%-90% δεν επιτυγχάνεται η απόσβεση επένδυσης για την εγκατάσταση ενός ERP συστήματος. Αυτό προκύπτει εξαιτίας κάποιων προβλημάτων που προκύπτουν στην επιχ/ση. Τα προβλήματα αυτά μπορούν να χωριστούν στις παρακάτω κατηγορίες:

-Τεχνολογικά προβλήματα: Δημιουργούνται από την προσπάθεια ολοκλήρωσης των ERP συστημάτων με άλλα παραδοσιακά συστήματα. Επίσης τεχνολογικά προβλήματα δημιουργούνται από την παραμετροποίηση του νέου συστήματος, ώστε να προσαρμοστεί στις λειτουργικές απαιτήσεις της επιχείρησης. Οι παραμετροποιήσεις αυτές οδηγούν σε αύξηση του κόστους και του χρόνου.

-Οργανωτικά – διοικητικά προβλήματα: Το μέγεθος και η πολυπλοκότητα της εφαρμογής ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος δημιουργεί προβλήματα επικοινωνίας και συντονισμού στη διαχείριση του έργου εγκατάστασης του. Ανεπαρκής επικοινωνία σε σχέση με την ανάγκη αλλαγής δημιουργεί αντιδράσεις και έλλειψη εμπιστοσύνης. Απαιτείται λοιπόν μια αποτελεσματική διαχείριση της επικοινωνίας μεταξύ των ατόμων ομάδας διαχείρισης του έργου, ένας ολοκληρωμένος στρατηγικός σχεδιασμός και

πιθανόν εφαρμογή όλων των γνώσεων που πήρε η επιχείρηση από προηγούμενες ή παλαιότερες υλοποιήσεις.

-Οικονομικά προβλήματα: Το υψηλό κόστος της εφαρμογής ενός ERP συστήματος οφείλεται στο κόστος του απαραίτητου εξοπλισμού συμβουλευτικών υπηρεσιών, εκπαίδευσης των χρηστών , εγκατάστασης, συντήρησης και προσαρμογής του κόστους μετατροπής δεδομένων.

-Προβλήματα σχετικά με το ανθρώπινο δυναμικό: Η εκπαίδευση και η εξοικείωση του υπάρχοντος δυναμικού της επιχείρησης στο νέο σύστημα είναι ένα σημαντικό πρόβλημα που θα πρέπει να αντιμετωπίσει η επιχείρηση με ιδιαίτερη προσοχή ώστε να εξασφαλιστεί η συμμετοχή και προσαρμογή τους στο νέο σύστημα.

4.4 Λειτουργίες Που Υποστηρίζει Ένα Σύστημα ERP

-Την οικονομική διαχείριση μιας επιχείρησης στην οποία συμπεριλαμβάνονται η γενική και αναλυτική λογιστική, οι κανονικές καταστάσεις, η διαχείριση παγίων, οι λογαριασμοί που πληρώθηκαν και εισπράχθηκαν, η διαχείριση του διαθέσιμου και ο προϋπολογισμός.

-Η διαχείριση του τμήματος των πωλήσεων- marketing όπου συμπεριλαμβάνονται η τιμολόγηση, το μητρώο των πελατών, οι προβλέψεις ζήτησης, το ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω internet, η ανάλυση οφειλών, η εξυπηρέτηση πελατών, η παραγγελιοληψία , η διαχείριση συμβολαίων, τα αξιόγραφα, τα στατιστικά πωλήσεων το marketing και η ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων.

-Η διαχείριση των προμηθειών στην οποία συμπεριλαμβάνονται οι ανταλλαγές αγορών, η διαχείριση συμβάσεων, ο έλεγχος και οι αιτήσεις αγοράς και τέλος η αξιολόγηση προμηθειών

Ο τομέας αυτός συνεργάζεται επίσης και με του τομείς οικονομικής διαχείρισης , αποθήκευσης και διανομής της παραγωγής.

-Η διαχείριση αποθήκευσης – διανομής όπου συμπεριλαμβάνονται ο προγραμματισμός των απαιτήσεων διανομής ή διαχείρισης αποθεμάτων,

αποθηκών . Ο τομέας αυτός συνεργάζεται με τον τομέα οικονομικής διαχείρισης πωλήσεων –marketing , προμηθειών και παραγωγής.

- Η διαχείριση ανθρώπινων πόρων όπου συμπεριλαμβάνεται η μισθοδοσία, ο προγραμματισμός του προσωπικού, η αξιολόγηση του, τα εξοδολόγια και η παρουσία του προσωπικού.

- Η Διαχείριση παραγωγής στην οποία συμπεριλαμβάνεται ο μακροπρόθεσμος και ο βραχυπρόθεσμος προγραμματισμός παραγωγής, ο έλεγχος παραγωγής, ο προγραμματισμός απαιτήσεων δυναμικότητας και απαιτήσεων υλικού, η κοστολόγηση παραγωγής , ο έλεγχος αλλαγών σχεδίου και η δομή των προϊόντων. Ο τομέας αυτός συνεργάζεται με τους τομείς οικονομικής διαχείρισης, πωλήσεων, προμηθειών και αποθήκευσης-διανομής.

Πληροφοριακά Συστήματα και Δειτουργίες Επιχείρησης



4.5 Τα ERP Στην Ελλάδα

Το περιβάλλον μέσα στο οποίο εξελίσσονται σήμερα οι επιχειρήσεις μεταβάλλονται και διαμορφώνονται με ιδιαίτερη ταχύτητα δημιουργώντας έτσι νέες ευκαιρίες και προκλήσεις. Ο ανταγωνισμός και η τεχνολογική ανάπτυξη ωθούν τις επιχειρήσεις στη συνεχή αναβάθμιση του επιπέδου των υπηρεσιών και των προϊόντων τους, με την υιοθέτηση μεθόδων και εργαλείων νέας τεχνολογίας, έτσι ώστε να διατηρήσουν και να επεκτείνουν το μερίδιο της αγοράς στο οποίο στοχεύουν.

Οι ελληνικές επιχειρήσεις παρουσιάζουν ακόμη μια χαμηλή επένδυση στις τεχνολογίες πληροφορικής. Θεωρείται ότι μια μικρή ή μεσαία επιχ/ση επενδύει το 0,6% του ετήσιου προϋπολογισμού της στο χώρο αυτό, όταν ο μέσος όρος στην Ευρώπη είναι πάνω από 1% και στις ΗΠΑ πάνω από 2%. Για να μπορέσουν όμως οι επιχειρήσεις να διατηρήσουν το ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα, θα πρέπει να επικεντρωθούν σε συστήματα που εξασφαλίζουν την άμεση και έγκαιρη χρήση των πληροφοριών και υποστηρίζουν με συνέπεια και ευελιξία όλη την επιχειρηματική δραστηριότητα. Μέχρι τώρα τέτοια πλεονεκτήματα προσφέρουν μόνο τα συστήματα ERP και πιστεύουμε πως αυτός είναι και ο λόγος για την μεγάλη εξάπλωση τους παγκοσμίως.

Οι διεθνείς εξελίξεις είναι προ των πυλών και οι Ελληνικές επιχειρήσεις αισθάνονται ήδη την ανάγκη εξωστρέφειας. ΠΧ οι τρέχουσες εξελίξεις δείχνουν την τάση εξάπλωσης των Ελληνικών επιχειρήσεων στις χώρες της Ανατολικής Ευρώπης.

Η εξάπλωση είναι ιδιαίτερα σημαντική για τις Ελληνικές επιχειρηματικές δραστηριότητες, θα επιφέρει όμως και αύξηση της διαχειριστικής πολυπλοκότητας για τις επιχ/σεις αυτές. Τώρα λοιπόν πρέπει να ανακτηθεί χαμένο έδαφος και να προσχωρήσουν με γρήγορους ρυθμούς στην συγκρότηση της αμυντικής στρατηγικής όσο και της επιθετικής στρατηγικής παράλληλα.

Συνολικά εκτιμούμε ότι η πρόκληση είναι ακόμη ανοιχτή για το μεγαλύτερο μέρος των Ελληνικών μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων, όπως επίσης και για τις Ελληνικές επιχειρήσεις πληροφορικής. Οι βασικοί λόγοι με την μικρή εξάπλωση των συστημάτων ERP στην Ελλάδα, πιστεύουμε πως είναι κυρίως οι ακόλουθοι: Η συγκεχυμένη εικόνα για το εύρος λειτουργικότητας και τα οφέλη ενός ERP, το υψηλό ρίσκο που υπάρχει σε μια υλοποίηση ERP, δηλ το συνδυασμό υψηλού κόστους, μεγάλου χρόνου υλοποίησης και αβεβαιότητας για το αποτέλεσμα, το υψηλό ποσοστό οργάνωσης που απαιτείται για την υλοποίηση του, έλλειψη κάποιων αυτοματισμών που συμβαδίζουν με την Ελληνική πραγματικότητα.

Πολλά από τα υπάρχοντα ERP συστήματα δεν διαθέτουν Interfaces με τον εξωτερικό κόσμο προσαρμοσμένα στην Ελληνική πραγματικότητα.

4.6 Προσαρμογή Των ERP Για Την Ελληνική Αγορά

Η διαδικασία της προσαρμογής και διαμόρφωσης του επιχειρησιακού λογισμικού ώστε να αποκτήσει επιπλέον λειτουργικότητα , με την οποία να καλύπτει τις ειδικές για κάθε νομικές απαντήσεις (local legal requirements) και επιχειρηματικές πρακτικές (business practice) ονομάζεται τοπικοποίηση (localization) και ειδικά για την Ελλάδα ονομάζεται Ελληνικοποίηση (Hellenization).

Οι στόχοι της Ελληνικοποίησης όσον αφορά τη λογιστική:

- Εγκατάσταση χώρας (country install)
 - Γενικά θέματα Ελληνικοποίησης (προδιαγραφές , μετάφραση , ημερολόγιο)
 - Ενιαίο γενικό λογιστικό σχέδιο (Ε.Γ.Λ.Σ)
 - Φόροι (ΦΠΑ, παρακρατημένοι φόροι)
 - Κανόνες καταχώρησης βασικών αρχείων (λογαριασμοί γενικής λογιστικής , πελάτες , προμηθευτές , τράπεζες , πάγια) .
 - Κανόνες καταχώρησης λογιστικών εγγραφών
 - Έλεγχοι καταχωρήσεων (validations)
 - Ειδικές κινήσεις λογιστικής (αξιόγραφα , προκαταβολές , εγγυήσεις)
 - Διαχείριση μεταχρονολογημένων επιταγών.
 - Περιοδικές εργασίες κλείσιμο έτους (αποτίμηση ξένου νομίσματος , μεταφορά υπολοίπων)
- Συγκεντρωτική κατάσταση αγορών και πωλήσεων (ΜΥΦ)
- Βεβαιώσεις προμηθευτών
 - Αναλυτική λογιστική οικονομικών εφαρμογών (FICO)
 - Λογιστική ειδικού σκοπού (Special purpose ledger)
 - Καταχώρηση εγγράφων ισολογισμού
 - Μέθοδοι αυτόματων πληρωμών (επιταγές και τραπεζικές μεταφορές)

- Ολοκλήρωση με άλλα υποσυστήματα (εγγραφές από διαχείριση υλικών πωλήσεων).
- Παραστατικά λογιστικής (απόδειξης είσπραξης και πληρωμής , λογιστική εγγραφή)
- Προγράμματα και εκτυπώσεις ελληνικοποίησης (αναλυτικό και γενικό καθολικό γενικής λογιστικής , ισοζύγιο και αναλυτικό καθολικό προμηθευτών , μητρώο παγίων , φπα , ισοζύγιο σε μαγνητικό μέσο.
- Ελληνικοποίηση σε πολυεθνικές εταιρίες : Διπλά λογιστικά σχέδια – συσχέτιση (mapping) με ξένα λογιστικά σχέδια. Οι στόχοι της ελληνικοποίησης όσο αφορά τη εφοδιαστική.
- Βασικά παραμετροποίηση . Διαχείρισης υλικών , τύποι υλικών (material types) κατηγορίες αποτίμησης (valuation classes) , τύποι κινήσεων (movement types)
- Λογαριασμοί υλικών (ομάδα 2) και λογιστικές εγγραφές από εγγραφές υλικών λογιστικών αγορών, κανόνες καταχώρησης εντολών αγορών , παραλαβών και τιμολογίων , φάκελοι εισαγωγών , κλείσιμο φακέλων εισαγωγών , εκκαθαρίσεις.
- Φόροι πωλήσεων –φορολογική κατηγοριοποίηση υλικών και πελατών
- Λογαριασμοί εσόδων και εκτυπώσεων πωλήσεων.
- Παραστατικά διαχείρισης υλικών και πωλήσεων (δελτία αποστολής τιμολόγια)
- Φορολογικοί μηχανισμοί
- Βασική παραμετροποίηση παραγομένων υλικών, τεχνικές προδιαγραφές (gill of materials) και φασεολογία (routings)
- Καταστάσεις καταχώρησης εντολών παραγωγής (production orders) ομοιότητες καταχώρησης εντολών παραγωγής (production orders)
- Αποτίμηση υλικών (material valuation) κατά τον ελληνικό νόμο ομοιότητες και διαφορές)
- Βιβλίο αποθήκης , έννοιες , παραμετροποίηση και κανόνες καταχώρησης
- Αποτίμηση και κοστολόγηση αγοραζόμενων και παραγόμενων υλικών
- Αναλυτική λογιστική εφοδιαστικές (ομάδα 93,94,96) , εγγραφές αναλυτικής λογιστικής
- Βιβλία παραγωγής κοστολογίου

-Είναι χώρα-μέλος της ευρωπαϊκής ένωσης και εξαιτίας αυτού έχει ένα σημαντικό μέρος των νομικών της υποχρεώσεων κοινό με τις υπόλοιπες χώρες της ευρωπαϊκής ένωσης όπως :

-Έχει νόμισμα το ευρώ

-Υποβάλει instate

-Έχει φορολογία επί τιμολογίων που συσχετίζεται με το φπα στην οποία διαφέρει μόνο κατά το ποσοστό που είναι διαφορετικό για κάθε χώρα.

-Έχει υποχρεωτικό λογιστικό σχέδιο, όπως το Βέλγιο, που της δίνει το μεγάλο πλεονέκτημα της τυποποίησης όλων των εταιριών που λειτουργούν στη χώρα, το οποίο προβλέπει συγκεκριμένη κωδικοποίηση περιγραφή λογαριασμών και λειτουργία που περιγράφεται στα κείμενα του Ελληνικού Γενικού Λογιστικού Σχεδίου (Ε.Γ.Λ.Σ.)

-Χρησιμοποιεί την Ελληνική γλώσσα, και όπως κάθε χώρα της Ευρώπης έχει νομοθεσία και περιγραφικά προδιαγράφει τις εκτυπώσεις των βιβλίων και των στοιχείων που απαιτούνται για τον έλεγχο των επιχειρηματικών κινήσεων κάθε εταιρίας.

-Χαρακτηριστικά βιβλία είναι τα ημερολόγια (Journals) τα ισοζύγια (trial balances) ,τα αναλυτικά καθολικά (Ledgers) το μητρώο Παγίων (Assets Registers) κτλ πολλά από τα οποία πρέπει να εκτυπωθούν σε θεωρημένα έντυπα με σύνολα (Page totals) κλπ.

-Χαρακτηριστικά στοιχεία είναι τα τιμολόγια (invoices) , δελτία αποστολής (Delivery notes) , ακυρωτικά (cancellation Notes) κλπ

Έχει υποχρεωτική υποβολή ετήσιων ηλεκτρονική αρχείων όπως το προσωρινό ισοζύγιο (συνήθως της 31/12) και την ΜΥΦ (συγκεντρωτική αγορών και πωλήσεων)

Έχει φορολογικούς κωδικούς ΑΦΜ (tax codes) που περιλαμβάνουν ψηφία ελέγχου (check digits) regarding (ΑΦΜ) τα σημεία στα οποία διαφέρει σημαντικό η Ελλάδα από τις άλλες ευρωπαϊκές χώρες είναι :

-Η αναλυτική λογιστική (analytical ledger)

- Η κοστολόγηση

- Το βιβλίο τεχνικών προδιαγραφών

-Το βιβλίο αποθήκης (warehouse book) και

- Οι Μεταχρονολογημένες επιταγές (Postdated checks) οι οποίες όμως απαντώνται σε πολλές χώρες εκτός ευρωπαϊκής ένωσης.

Οι σύγχρονες μέθοδοι και τακτικές διοίκησης επιβάλλουν στις επιχειρήσεις κάθε μεγέθους να αναζητήσουν τις βέλτιστες πρακτικές προκειμένου να είναι σε θέση να ανταπεξέλθουν τόσο στον εξαιρετικά απαιτητικό ανταγωνισμό όσο και στις συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις των καταναλωτών. Με τη χρήση ERP εφαρμογών ακόμα και οι μικρές επιχειρήσεις επιτυγχάνουν την ολοκληρωμένη και απόλυτα προγραμματισμένη αξιοποίηση των πόρων τους έχοντας πλήρη εικόνα για τους συναλλασσόμενους με την επιχείρηση, το ανθρώπινο δυναμικό τους, τα αποθέματα των ειδών των μηχανών, των αποθηκευτικών χώρων κλπ. Όλα αυτά έχουν ως αποτέλεσμα μια επιχείρηση να λειτουργεί οικονομικά, με ταυτόχρονα απόλυτη αξιοπιστία σε θέματα παροχής υπηρεσιών.

Παράλληλα και αυτό αποτελεί ένα βασικό χαρακτηριστικό των ERP συστημάτων, θα μπορεί να έχει πρόσβαση σε όλο τον όγκο των πρωτογενών εγγραφών, προκειμένου να αντλήσει οποιαδήποτε πληροφορία επιθυμεί και να την επεξεργαστεί σε συνδυασμό κα με άλλες πηγές δεδομένων τεχνικές που χρησιμοποιούνται από μεγάλες επιχειρήσεις για στήριξη επιχειρηματικών αποφάσεων.

Τέλος το ERP αποτελεί απαραίτητο εργαλείο για τις μικρές επιχειρήσεις δεδομένης της μεγάλης προοπτικής που δημιουργείται μέσω του internet. Την τάση αυτή ενισχύει ακόμα περισσότερο το γεγονός ότι πολλές από τις υποχρεώσεις των επιχειρήσεων έχουν μηχανογραφηθεί από τους αντίστοιχους δημόσιους φορείς, λόγω χάρη πληρωμή ΦΠΑ ΑΠΔ κλπ.

Για να εξασφαλίσει μια επιχείρηση, μικρή ή μεγάλη, τα παραπάνω θα πρέπει να χρησιμοποιήσει ένα ολοκληρωμένο σύστημα μηχανογράφησης που καλύπτει όλες τις διαδικασίες και συναλλαγές της, ένα ERP δηλαδή στα μέτρα της.

Άλλωστε όλες οι επιχειρήσεις χρειάζονται διαχείριση παγίων αξιόγραφων, μισθοδοσία, παρακολούθηση στοιχείων προσωπικού-βιογραφικά ιδιαίτερες ικανότητες, άδειες, προϋπηρεσία κλπ και κυρίως ανεξάρτητα από το μέγεθος τους, στατιστική πληροφορία σχετικά με την οικονομική τους πορεία, ώστε αυτή να απεικονίζεται με σαφήνεια σε σχέση με προηγούμενες περιόδους.

Σήμερα ο «μικρός» επιχειρηματίας δεν σκέφτεται καν να αποκτήσει ένα ERP σύστημα. Βασικός λόγος είναι κυρίως το μεγάλο κόστος που απαιτείται τόσο για την αγορά του ERP όσο και για τις διαδικασίες εγκατάστασης και παραμετροποίησης του.

Επίσης οι μικροί «επιχειρηματίες» φοβούνται τα κρυφά κόστη που έπονται της αγοράς του ERP. Ένας επιπλέον λόγος είναι η εντύπωση που έχει δημιουργηθεί ότι τα ERP συστήματα χρειάζονται μόνο μεγάλες επιχειρήσεις.

Η ανάπτυξη και η πρόοδος των μικρών επιχειρήσεων εξαρτάται άμεσα από την ταχύτητα και την ολοκληρωμένη διεκπεραίωση τόσο των υπηρεσιών προς τους πελάτες όσο και των υποχρεώσεων τους προς τους προμηθευτές και τρίτους φορείς.

Οι σύγχρονοι μικροί επιχειρηματίες δεν γνωρίζουν την ύπαρξη «φθηνών» αλλά πολύ αποτελεσματικών λύσεων για την ενσωμάτωση ενός συστήματος ERP στην επιχείρησή τους. Η σύγχρονη τεχνολογία έχει δημιουργήσει ένα λογισμικό ανοικτού κώδικα, το οποίο μπορούν να αποκτήσουν οι επιχειρήσεις με πολύ χαμηλό κόστος και το οποίο μπορεί να καλύψει τις ανάγκες τους.

Ελεύθερο λογισμικό ή λογισμικό ανοικτού κώδικα είναι το λογισμικό που ο καθένας μπορεί ελεύθερα να χρησιμοποιεί, να διανέμει, να αντιγράψει και να τροποποιεί ανάλογα με τις ανάγκες του χωρίς να απαιτείται η απόκτηση άδειας. Είναι ένα εναλλακτικό μοντέλο ανάπτυξης και χρήσης λογισμικού στο οποίο η δυνατότητα αλλαγών ή βελτιώσεων (ώστε να καλύπτονται οι ανάγκες αυτού που το χρησιμοποιεί) παρέχεται στο χρήστη μέσω της ελεύθερης διάθεσης και του πηγαίου κώδικα του λογισμικού. Γύρω από αυτή τη λογική δημιουργήθηκε μια τεράστια κοινότητα χρηστών και προγραμματιστών, με βάση το διαδίκτυο, οι οποίοι συμβάλλουν από κοινού στη συνεχή βελτίωση του λογισμικού, παρέχοντας δωρεάν τις γνώσεις και τη δουλειά τους σε όλους. Ένα ανοικτό δίκτυο «εθελοντών» προγραμματιστών και εταιρειών του κλάδου, οι οποίοι αναπτύσσουν και διορθώνουν τον κώδικα των προγραμμάτων παράλληλα κυκλοφορώντας ταχύτατα και σε μεγάλη συχνότητα τις νέες εκδόσεις λογισμικού.

Τα συγκεκριμένα πληροφοριακά συστήματα περιέχουν λογιστικά πακέτα που αναμφίβολα καλύπτουν τις βασικές υποχρεώσεις για γνωστοποίηση των στοιχείων των μικρών επιχειρήσεων όπως αυτές προκύπτουν από τον κώδικα βιβλίων και στοιχείων (Κ.Β.Σ.).

Επίσης παρέχουν στοιχειώδη πληροφόρηση τόσο για τις συναλλαγές της επιχείρησης όσο και για το αποθεματικό των ειδών της αποθήκης της.

4.7 Δίκτυα Και Ασφάλεια Συστημάτων

Σ' αυτό το σημείο και πριν γίνει αναφορά στη μελέτη περίπτωσης , είναι χρήσιμο να αναφερθούν τα δίκτυα και η ασφάλεια συστημάτων. Θα γίνει αναφορά στα εξής: 1) Τα τοπικά δίκτυα , 2) Τα δίκτυα ευρείας ζώνης 3) Οι μισθωμένες γραμμές .

4.7.1 Τοπικά Δίκτυα. (Local Area Networks – LANS)

Τα τοπικά δίκτυα χρησιμοποιούνται όταν πρόκειται για ικανοποίηση δικτυακών αναγκών πληροφοριακού συστήματος που αναπτύσσεται σε περιορισμένη γεωγραφική έκταση. Τα τοπικά δίκτυα επίσης είναι κατάλληλα για εφαρμογές που απαιτούν μεταβίβαση μεγάλου όγκου δεδομένων με υψηλές ταχύτητες. Την ευθύνη για τον έλεγχο , την συντήρηση και την λειτουργία τους, την έχουν οι τελικοί χρήστες, έτσι δίνεται η δυνατότητα σε αυτούς να έχουν τον πλήρη έλεγχο, απαιτώντας όμως μεγάλη γνώση εκ μέρους τους στα θέματα τηλεπικοινωνιών.

Λόγοι που επενδύουν οι οργανισμοί τα τελευταία χρόνια στα τοπικά δίκτυα είναι οι παρακάτω:

- Οι υψηλές επενδύσεις που απαιτούνται για εξοπλισμό και λογισμικό αντισταθμίζονται από το γεγονός ότι τόσο ο εξοπλισμός όσο και το λογισμικό μπορούν να χρησιμοποιούνται από διάφορα συστήματα υπολογιστών.
- Συμβάλουν όμως και στην αύξηση της παραγωγικότητας δεδομένο που είναι πολύ σημαντικό για μια επιχείρηση αφού οι χρήστες δεν εξαρτώνται από ένα κεντρικό υπολογιστικό σύστημα του οποίου οι διακοπές στην λειτουργία είναι καθοριστικές στον τομέα της παραγωγής.
- Επίσης υποστηρίζουν εφαρμογές που απαιτούν γραμμές υψηλής χωρητικότητας και πολλαπλών δρόμων (όπως τηλεδιάσκεψη, ανάκτηση και διανομή πληροφοριών online κλπ).

Η πιο διαδεδομένη χρήση των τοπικών δικτύων είναι σε σύνδεση ενός συστήματος σε ένα κτήριο γραφείων με σκοπό το διαμοιρασμό πληροφοριών και περιφερειακών συσκευών μεγάλης αξίας ή σε βιομηχανικές μονάδες με σκοπό τη διασύνδεση του υπολογιστικού συστήματος με μηχανήματα που ελέγχονται από υπολογιστές.

Εξυπηρετητής (server): Είναι πολύ σημαντικό να αναφέρουμε την έννοια αυτή αφού ο εξυπηρετητής του δικτύου, καθορίζει τα δικαιώματα πρόσβαση κάθε χρήστη καθώς και τις προτεραιότητες που πρέπει να υπάρχουν. Λειτουργεί ως

βιβλιοθηκονόμος αφού αποθηκεύονται σε αυτόν εφαρμογές και αρχεία πληροφοριών των χρηστών του δικτύου. Επίσης στον εξυπηρετητή αποθηκεύεται το λογισμικό διαχείρισης δικτύου το οποίο καθορίζει την λειτουργία του ίδιου του εξυπηρετητή όσο και την διαχείριση των επικοινωνιών του δικτύου.

Πύλη (gateway): Συνδέει το τοπικό δίκτυο με τα δημόσια δίκτυα όπως είναι το τηλεφωνικό δίκτυο και άλλα δίκτυα υπολογιστών με σκοπό την ανταλλαγή στοιχείων με εξωτερικές πηγές πληροφοριών. Η πύλη μπορεί να συνδέσει επίσης διαφορετικά επικοινωνιακά συστήματα αναλαμβάνοντας την μετάφραση από ένα πρωτόκολλο σε ένα άλλο. Είναι σημαντικό να αναφερθούν τα κριτήρια που βασίζεται η επιλογή του καταλληλότερου τοπικού δικτύου για έναν οργανισμό να είναι η ευεξία του δηλ πως προστίθενται νέοι χρήστες και πόσοι, η πραγματική του απόδοση σε σχέση με τις υφιστάμενες προδιαγραφές του κατασκευαστή, το πραγματικό κόστος του δικτύου που περιλαμβάνει λογισμικό, εγκατάσταση, καλωδιώσεις, εκπαίδευση, διαχείριση και η αξιοπιστία του στην αντιμετώπιση ανωμαλιών.(Γιαννακόπουλος Διονύσης, Παπουτσής Ιωάννης Διοικητικά πληροφοριακά συστήματα 2003 σύγχρονη εκδοτική Αθήνα)

4.7.2 Δίκτυα Ευρείας Ζώνης (wide area networks WANS)

Τα δίκτυα ευρείας ζώνης καλύπτουν μεγάλες φυσικές αποστάσεις, από μερικά χιλιόμετρα έως επικοινωνίες μεταξύ διαφορετικών γεωγραφικών ηπείρων. Επίσης μπορεί να συντίθεται από διαφορετικού τύπου τηλεπικοινωνιακές γραμμές κυκλώματα μικροκυμάτων και δορυφορικών συνδέσεων. Η επιλογή κάποιου δικτύου επικοινωνίας είναι μια από τις πρώτες σημαντικές αποφάσεις που πρέπει να ληφθούν όταν γίνεται εγκατάσταση και χρήση ενός WAN (Γιαννακόπουλος Διονύσης, Παπουτσής Ιωάννης Διοικητικά πληροφοριακά συστήματα 2009 Σύγχρονη εκδοτική Αθήνα).

4.7.3 Μισθωμένες Γραμμές

Οι χρήστες που στέλνουν πολλά δεδομένα από ένα σημείο σε κάποιο άλλο σημείο μπορούν να έχουν μια ειδική γραμμή εγκατεστημένη ανάμεσα στα δυο άκρα. Συνήθως και αυτή η γραμμή ανήκει στην τηλεφωνική εταιρεία και είναι μισθωμένη μόνιμως από το χρήστη (επιχείρηση). Αυτή η γραμμή είναι πάντα διαθέσιμη εκτός αν έχει συμβεί βλάβη. Τα δεδομένα μπορούν να σταλούν οποιαδήποτε στιγμή χωρίς να χρειάζεται να γίνει καμία σύνδεση. (Διον. Γιαννακόπουλος και Ιωάννης Παπουτσής πληροφοριακά διοικητικά συστήματα 2003 σύγχρονη εκδοτική Αθήνα)

4.7.4 Ασφάλεια Συστημάτων

Η έννοια της ασφάλειας θα πρέπει να απασχολήσει την επιχείρηση από πολύ νωρίς και πρέπει να καθορίσει και το επίπεδο ασφάλειας. Έτσι λοιπόν είναι αναγκαίο οι υπεύθυνοι να δίνουν μεγάλη σημασία στην ασφάλεια συστημάτων που επιβλέπουν και να την επιβεβαιώνουν μετά την προμήθεια κάποιου προϊόντος υλικού και λογισμικού. Οι χρήστες είναι σημαντικό να κατανοήσουν την σπουδαιότητα της προστασίας και της ασφάλειας των δεδομένων τους. Η ασφάλεια των συστημάτων θα πρέπει να έχει την υψηλότερη δυνατή προτεραιότητα και ιδιαίτερα για εκείνα τα συστήματα που συνδέονται σε δίκτυα. Γι αυτά υπάρχουν τα αντίγραφα ασφαλείας (backup) , που αναφέρονται στη διαθέσιμη υποστήριξη μιας εγκατάστασης και χρησιμοποιούνται όταν ένα ή περισσότερα τμήματα του εξοπλισμού που απαιτείται για την φυσιολογική λειτουργία του συστήματος, αχρηστεύονται ή δυσλειτουργούν για κάποιο σημαντικό χρονικό διάστημα.

Τέλος η ασφάλεια του συστήματος είναι πολύ σημαντική για την επιχείρηση που χρησιμοποιεί ένα πληροφοριακό σύστημα και πρέπει να έχει προνοήσει για αντίγραφα ασφαλείας έτσι ώστε εάν υποστεί το σύστημα κάποια βλάβη ή καταστροφή να έχει τη δυνατότητα χρήσης του αντιγράφου ασφαλείας ώστε να μη χαθούν χρήσιμες πληροφορίες για τη λειτουργία της επιχείρησης. Αν πάψει να λειτουργεί το πληροφοριακό σύστημα διοίκησης της επιχείρησης αυτόματα σταματάει και η παραγωγή-προμήθεια κλπ της επιχείρησης.

4.8 Μελέτη Περίπτωσης :

«Βεργανελάκης – Κοτσιφάκης ΑΕΒΕ»

Σ' αυτό το σημείο της πτυχιακής εργασίας θα παρουσιαστεί η μελέτη που πραγματοποιήθηκε, με αφορμή τα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης στο χώρο των επιχειρήσεων για να διαπιστωθεί πως λειτουργούν και σε πρακτικό επίπεδο σε μια επιχείρηση. Επιλέχθηκε λοιπόν , μια επιχείρηση των Χανίων την «Βεργανελάκης – Κοτσιφάκης ΑΕΒΕ» με δραστηριότητα 85 χρόνων και συνάμα γοργά αναπτυσσόμενη στο χώρο εμπορίας τροφίμων, ποτών κλπ.

1) ΙΣΤΟΡΙΑ

Ιδρύθηκε το 1929 ως μια μικρή μονάδα παραγωγής -εμφιάλωσης αναψυκτικών (αναψυκτικά Σούδας) ως οικογενειακή επιχείρηση.

Σήμερα έχει καταγράψει μια ανοδική πορεία στο λιανεμπόριο τροφίμων και ποτών. Έχει επεκτείνει το πελατολόγιο της και την γκάμα προϊόντων.

Κατάφερε ν' αναπτύξει μια άριστη σχέση μεταξύ της επιχείρησης και των συνεργατών-πελατών της , διότι οι χειροκίνητες και βασισμένες σε έντυπα διαδικασίες αυτοματοποιήθηκαν και μετατράπηκαν σε ηλεκτρονικές.

Αυτό κατέστησε την επιχείρηση σε διαρκή ανοδική πορεία ,με ασφάλεια και συνέπεια στον συνεργάτη-πελάτη της με σημαντική μείωση του κόστους και του χρόνου υλοποίησης τους.

2) ΠΡΟΦΙΛ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

Η " ΒΕΡΓΑΝΕΛΑΚΗΣ-ΚΟΤΣΙΦΑΚΗΣ ΑΕΒΕ " σήμερα δραστηριοποιείτε στον τομέα των ποτών-κάβα ,αναψυκτικών, τροφίμων-καφέ, κατεψυγμένων προϊόντων (Ζύμες- σφολιατοιδή, πατάτες McCain ,παγωτά Nestle) κ.α.

Διαθέτει έναν στόλο από μεγάλα και μικρά φορτηγά ειδικά διαμορφωμένα και εφοδιασμένα με σύστημα τηλεματικής τεχνολογίας που η βασική του λειτουργία, είναι η καταγραφή σε πραγματικό χρόνο, την γεωγραφική θέση του οχήματος και την απεικόνιση τους στον υπολογιστή για την ασφάλή , σωστή και γρήγορη διακίνηση των προϊόντων της προς τους συνεργάτες-πελάτες της.

ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ

Στην "Βεργανελάκης - Κοτσιφάκης ΑΕΒΕ " λειτουργεί τα τελευταία χρόνια το σύστημα εφοδιαστικής αλυσίδας ,το οποίο είναι ένα σύστημα επαφής επιχείρησης με πελάτη και προμηθευτή το οποίο αποσκοπεί στη βέλτιστη παροχή υπηρεσιών .Ο χώρος των Logistics είναι μια καινοτόμα ψηφιακή τεχνολογία όπου έχει επιφέρει σημαντικές αλλαγές όπως :

α) Εναπόθεση προϊόντων σε συγκεκριμένο χώρο αποθήκευσης , εισαγωγή-εξαγωγή προϊόντων κλπ

β) Εκεί που η απογραφή της αποθήκης απαιτούσε πολύ χρόνο , χαρτί, μολύβι και προσωπικό , τώρα πραγματοποιείται αυτόματα μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή και φορητών τερματικών σε μικρό χρονικό διάστημα. Μια αποθήκη για να είναι ασφαλής , αποτελεσματική και να γίνεται ο εφοδιασμός με πρόγραμμα και σύστημα χωρίς να υπάρχουν αρνητικά , έχει στην διάθεση της το σύστημα υψηλής ευφυΐας όπως τα Logistics. Οι ψηφιακές τεχνολογίες των Logistics , είναι εξειδικευμένες εφαρμογές λογισμικού που αναλαμβάνουν να εξυπηρετήσουν το σύνολο των διαδικασιών.

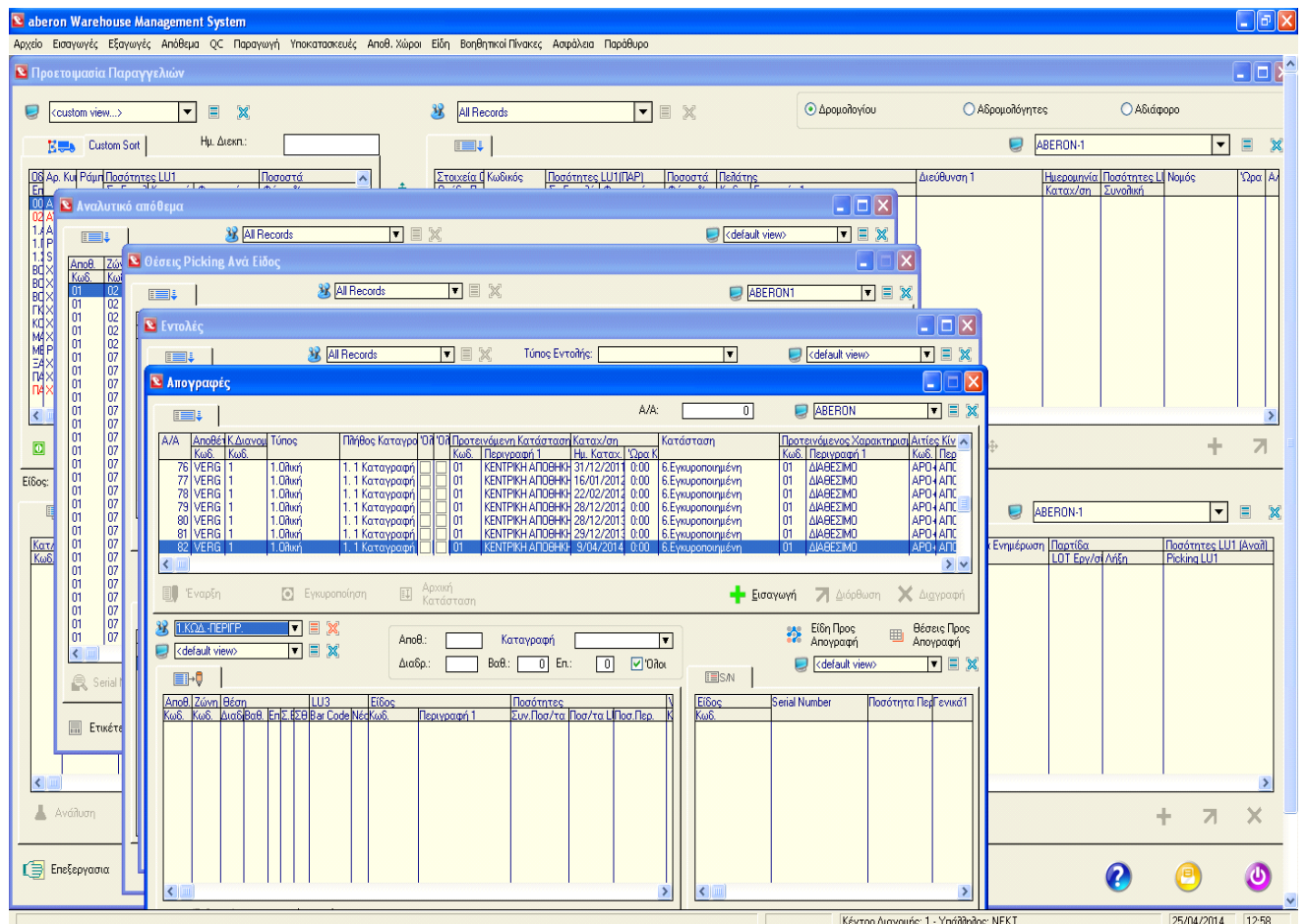
Η εταιρεία " Βεργανελάκης-Κοτσιφάκης ΑΕΒΕ " διαθέτει τα γνωστά διεθνή συστήματα :

α) ERP --> Διαχείριση λογιστικής . Τα συστήματα ενδοεπιχειρησιακού σχεδιασμού (enterprise resource planning systems) ενσωματώνουν εσωτερικές και εξωτερικές πληροφορίες διαχείρισης σε έναν ολόκληρο οργανισμό συνδυάζοντας χρηματοδότηση/λογιστική, κατασκευή, πωλήσεις και υπηρεσίες, διαχείριση πελατειακών σχέσεων κτλ. Τα συστήματα ERP αυτοματοποιούν αυτές τις δραστηριότητες με μια ολοκληρωμένη εφαρμογή λογισμικού. Ο σκοπός τους είναι να διευκολύνουν τη ροή των πληροφοριών μεταξύ όλων των επιχειρησιακών λειτουργιών μέσα στα όρια της οργάνωσης και να καταφέρουν τις συνδέσεις προς τα έξω με τα ενδιαφερόμενα μέρη .Τα συστήματα ERP μπορούν να εκτελεστούν σε μια ποικιλία υλικού και διαμορφώσεις δικτύου που απασχολούν συνήθως μια βάση δεδομένων ως αποθήκη για πληροφορίες.

β) WMS --> Διαχείριση αποθήκης .Ένα σύστημα διαχείρισης αποθήκης (ware house management system) είναι ένα βασικό μέρος της αλυσίδας εφοδιασμού και αποσκοπεί πρωτίστως στο να ελέγχουν την κυκλοφορία και την αποθήκευση των υλικών σε μια αποθήκη και να επεξεργάζονται τις σχετικές συναλλαγές .Πιο συγκεκριμένα, η διαχείριση αποθήκης περιλαμβάνει την παραλαβή, αποθήκευση και διακίνηση των αγαθών, (συνήθως τα τελικά προϊόντα), σε ενδιάμεσες θέσεις αποθήκευσης ή προς τον τελικό καταναλωτή .Τα συστήματα διαχείρισης αποθήκης συχνά χρησιμοποιούν αυτόματης αναγνώρισης και συλλογής

δεδομένων της τεχνολογίας, όπως τα barcode scanners , φορητούς υπολογιστές , ασύρματα τοπικά δίκτυα για την αποτελεσματική παρακολούθηση της ροής των προϊόντων .Αφού έχουν συλλεχθεί τα δεδομένα, γίνεται σε πραγματικό χρόνο ασύρματη μετάδοση σε μια κεντρική βάση δεδομένων. Η βάση δεδομένων μπορεί στη συνέχεια να παρέχει χρήσιμες αναφορές σχετικά με την κατάσταση των εμπορευμάτων στην αποθήκη. Ο σχεδιασμός της διαδικασίας εντός της αποθήκης (π.χ. picking) είναι επίσης μέρος της διαχείρισης της αποθήκης. Διαχείριση αποθήκης είναι μια πτυχή των logistics και διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας . Έχουν εξειδικευμένες τεχνολογίες αναγνώρισης και λήψης δεδομένων που συλλέγουν την πληροφορία την στιγμή της λειτουργίας μέσα στο λογιστήριο ή την αποθήκη και την μεταβιβάζει για επεξεργασία στον εκάστοτε χειριστή τερματικού. Κάθε χρήστης έχει το δικό του τερματικό , το οποίο είναι συνδεδεμένο με έναν ή περισσότερους server μέσω τοπικού δικτύου. Τερματικό--> δίκτυο-->server .

Σε όλους του χώρους των κτιριακών εγκαταστάσεων υπάρχουν υποδομές ενσύρματων και ασύρματων τοπικών δικτύων για την μετάδοση των δεδομένων από τις φορητές συσκευές , τους υπολογιστές κλπ.



ΛΗΨΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ ΚΑΙ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ

Οι λήψεις παραγγελιών γίνεται : Από το τμήμα πωλήσεων (πωλητές) ή από τον ίδιο τον πελάτη (fax , email, τηλέφωνο).

Όλες οι παραγγελίες επεξεργάζονται αυτόματα από το σύστημα διαχείρισης λογιστικής (εκπτώσεις - τιμές κλπ) και στέλνονται ηλεκτρονικά στο σύστημα διαχείρισης αποθήκης.

Όταν ολοκληρωθεί η-οι παραγγελία-ες , από τον εκάστοτε χειριστή , επιστρέφει πάλι ηλεκτρονικά στο λογιστήριο όπου εκτυπώνονται αυτόματα τα τιμολόγια-δελτία αποστολής .Αυτή η διαδικασία παραγγελία->ολοκλήρωση ->τιμολόγηση με την ηλεκτρονική υποστήριξη και των λογισμικών Logistics επιτυγχάνεται αφενός μεν σε λίγο χρονικό διάστημα και λιγότερο κόστος αφετέρου δε με την μέγιστη ασφάλεια, για την επιχείρηση και τον πελάτη .

ΑΓΟΡΕΣ - ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

Η σύνδεση της εταιρείας με αγορές-προμηθευτές γίνονται με το σύστημα υψηλής ευφυΐαςLogistics. Ανάλογα με την κατηγοριοποίηση και τις καταναλωτικές συνήθειες των πελατών , ενημερώνεται αυτόματα ηλεκτρονικά και η διαδικασία αγορών από τους προμηθευτές .Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα την βέλτιστη διαχείριση της αποθήκης stock.

ΣΧΕΣΕΙΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ- ΠΕΛΑΤΗ

Η εταιρία " Βεργανελάκης – Κοτσιφάκης ΑΕΒΕ " παρακολουθεί με σοβαρότητα και συνέπεια, την σχέση πελάτη - επιχείρησης και με το ηλεκτρονικό σύστημα, αναλύει κάθε δεδομένο που έχει με τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα των πελατών , έτσι ώστε να μπορεί να σχεδιάσει τις πολιτικές προώθησης προϊόντων με τις παραπάνω πληροφορίες, καθώς επίσης και να διευρύνει τις εμπορικές της σχέσεις με εκείνους που θα επιθυμούσε. Να σημειωθεί ότι η πολιτική της εταιρείας είναι το after sales service , δηλαδή η υποστήριξη του πελάτη μετά την πώληση, γιατί με αυτόν τον τρόπο διατηρεί τους πελάτες της και τους αυξάνει.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Σ' αυτό το σημείο της πτυχιακής εργασίας θα αναφερθούν κάποια συμπεράσματα που απορρέουν από το σύνολο της. Αρχικά ένα πολύ σημαντικό κομμάτι για μία επιχείρηση είναι η διοίκηση της ,αφού μέσω αυτής θα προσπαθήσει να επιτύχει τους στόχους της , αξιοποιώντας τα προσόντα των ανθρώπινων και των υλικών πόρων της. Παράλληλα αξιοποιώντας σωστά και τις πέντε λειτουργίες της διοίκησης (οργάνωση, προγραμματισμός ,έλεγχος, διεύθυνση ,διοίκηση ανθρωπίνων πόρων) ,της δίνεται η δυνατότητα να επιτύχει τους στόχους της καλύτερα και αποτελεσματικά.

Σύμφωνα με την συστηματική θεωρία κάθε οργανισμός θεωρείται ως ένα ενιαίο σύστημα που αποτελείται από αλληλοεξαρτώμενα μέρη, που επιδιώκουν κοινούς στόχους. Νέοι επιστημονικοί κλάδοι βασισμένοι στη θεωρία των συστημάτων αναπτύχθηκαν όπως είναι η διοίκηση επιχειρήσεων , η διοίκηση Logistics κλπ.

Τα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης αναπτύχθηκαν από την εξέλιξη των Η/Υ και έχουν την δυνατότητα να μετατρέπουν τα διάφορα στοιχεία σε χρήσιμες πληροφορίες για κάθε επίπεδο διοικητικών στελεχών. Συγκεκριμένα τα συστήματα αυτά διευκολύνουν τα διοικητικά στελέχη να καλύψουν τις ανάγκες τους για απόλυτα σωστές, πλήρεις, έγκυρες και χρονικά επίκαιρες πληροφορίες για να λαμβάνουν τις κατάλληλες κάθε φορά επιχειρησιακές αποφάσεις.

Για να λειτουργήσει ένα πληροφοριακό σύστημα χρειάζονται και υλικά και λογισμικά τμήματα. Το υλικό τμήμα του συστήματος είναι το σύνολο των εξαρτημάτων (πληκτρολόγιο, οθόνες, διακόπτες κλπ) τα οποία συνθέτουν το μηχανικό υπολογιστικό μέρος του. Το λογισμικό τμήμα του συστήματος είναι τα προγράμματα τα οποία καλύπτουν τις ανάγκες και τις απαιτήσεις του συστήματος, αναλαμβάνοντας την αυτοματοποίηση σημαντικών διαδικασιών (διαχείριση κεντρικής μονάδας επεξεργασίας, της μνήμης κλπ).

Η απελευθέρωση συνόρων και των οικονομιών, η τεράστια εξάπλωση και συνεχή ενημέρωση του παγκόσμιου ιστού, καθώς και η αποδοχή της νέας τεχνολογίας από ένα μεγάλο μέρος των επιχειρήσεων, έχει καταστήσει σαφές πως το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για μια επιχείρηση πηγάζει από την κοινότητα της για ορθή διαχείριση του όγκου των πληροφοριών που λαμβάνει και κατέχει. Έτσι οι περισσότερες σημερινές επιχειρήσεις διαθέτουν συστήματα που καταγράφουν τις συναλλαγές που πραγματοποιούν, εμπλουτίζουν το πελατολόγιο τους με επιπλέον στοιχεία για τις συνήθειες και τις προτιμήσεις των καταναλωτών και επίσης στα πλαίσια της συνεργασίας τους με τους διάφορους προμηθευτές, είτε δημιουργούν νέα, είτε αναβαθμίζουν τα ήδη υπάρχοντα συστήματα επικοινωνίας με αυτούς .

Έτσι δίνεται η δυνατότητα της πληροφόρησης (στις σημερινές επιχειρήσεις) σε όλα τα επίπεδα της διοίκησης και μετατρέπονται οι πληροφορίες σε ωφέλιμη γνώση.

Τα συστήματα ERP (είναι ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης επιχειρηματικών πόρων) φέρνουν ανθρώπους και διαδικασίες που παραδοσιακά ήταν ξεχωριστές μαζί σε ένα ενιαίο περιβάλλον συνεργασίας. Για να λειτουργήσει ένα πληροφοριακό σύστημα διοίκησης επιχειρήσεων είναι απαραίτητη η χρήση κάποιου δικτύου. Επίσης η ασφάλεια του συστήματος είναι πολύ σημαντική για την επιχείρηση που χρησιμοποιεί ένα πληροφοριακό σύστημα διοίκησης επιχειρήσεων και πρέπει να έχει προνοήσει για αντίγραφα ασφαλείας (backups), σε περίπτωση τυχόν καταστροφής να έχει την δυνατότητα να λειτουργήσει, αλλά και να μη σταματήσει η παραγωγή γιατί κάτι τέτοιο θα έχει σοβαρές επιπτώσεις στην επιχείρηση.

Σε αυτό το σημείο είναι σκόπιμο να αναφερθεί ότι κάθε επιχείρηση επιλέγει το κατάλληλο Π.Σ.Δ.Ε το οποίο εξυπηρετεί τις ανάγκες της και της δίνει τη δυνατότητα επίτευξης των στόχων της.

Από την χρήση των Π.Σ.Δ.Ε οι επιχειρήσεις μόνο οφέλη έχουν τη δυνατότητα να αποκτήσουν αφού αυξάνεται η παραγωγικότητα, η ανταγωνιστικότητα, η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα τους.

Ένα παράδειγμα επιχείρησης που απολαμβάνει τα πλεονεκτήματα της χρήσης Π.Σ.Δ.Ε είναι η «Βεργανελάκης-Κοτσιφάκης ΑΕΒΕ» η οποία δραστηριοποιείται στην Κρήτη και συγκεκριμένα στο Νομό Χανίων.

Τα τέλος προτείνεται η συνεχής ενημέρωση και κατάρτιση πάνω στο θέμα των πληροφοριακών συστημάτων αφού είναι καλό να ακολουθείται η εξέλιξη της τεχνολογίας καθώς αυτό έχει ως αποτέλεσμα την ανάπτυξη νέων συστημάτων ή ακόμα και τη βελτιστοποίηση τους ώστε να είναι εύκολα και χρήσιμα για τις επιχειρήσεις.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Λιούκας Σ. Θεσσαλονίκη (1990) Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης Εκδ. Πανεπιστημίου Μακεδονίας Εγνατίας 156 54006 Θεσσαλονίκη.
2. Πετρίδου Ε. (2001) Διοίκηση Management Εκδόσεις “Ζυγός” Αγγελάκη 39 Θεσσαλονίκη.
3. Σημειώσεις Κ. Ρουπογιαννάκης Ι. Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης Διδάσκων καθηγητής ΤΕΙ Κρήτης τμήμα διοίκησης επιχειρήσεων (εξάμηνο εαρινό 2008)
4. α) Πάγγειος Ιωάννης Κ Θεωρία Κόστους Ι (1993) εκδόσεις Σταμούλη ΑΕ
β) Πάγγειος Ιωάννης Κ θεωρία κόστους ΙΙ (1994) Εκδόσεις Σταμούλη ΑΕ Αβέρωφ 2 Αθήνα.
5. Βασιλάτου Θανοπούλου Έλλη Εισαγωγή στη χρηματοοικονομική Λογιστική τεύχος Β, έκδοση Δ' (2001) εκδόσεις Μπένου (Μπένου Ευγενία) φερών 3 Αθήνα.
6. Επίσης πηγές άντλησης πληροφοριών δόθηκαν από τον Κ. Σύρμα Νεκτάριο από το τμήμα πληροφορικής στην “Βεργανελάκης – Κοτσιφάκης ΑΕΒΕ” (για την μελέτη περίπτωσης).
7. Δ. Γιαννακόπουλος και Ιωάννης Παπουτσής, πληροφοριακά συστήματα διοίκησης (2003), σύγχρονη εκδοτική, Σόλωνος 120 Αθήνα.

