

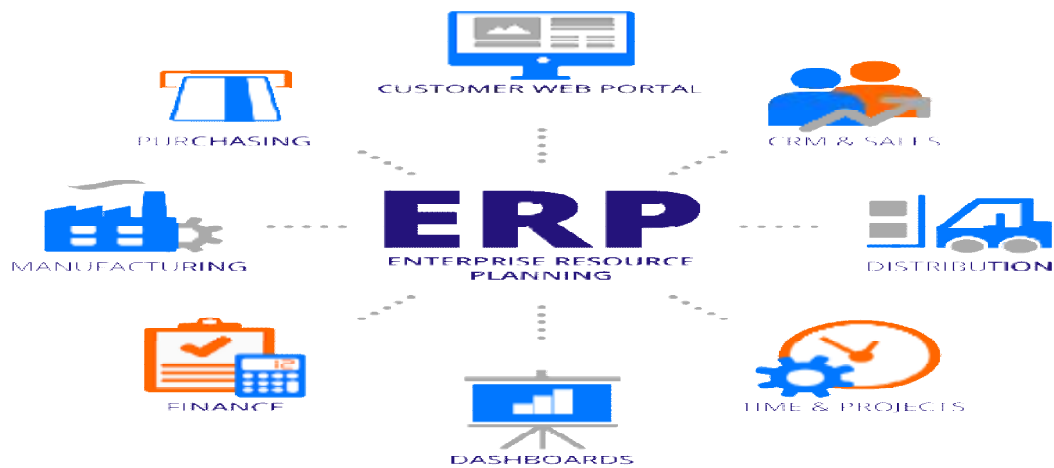


ΤΕΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

«Η ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ERP ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ»



ΜΠΕΛΙΑ ΑΘΑΝΑΣΙΑ

ΜΠΑΞΕΒΑΝΑΚΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ

ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ : ΝΤΕΜΠΡΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ

ΠΑΤΡΑ, 2018

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Πρωταρχικά επιθυμούμε να ευχαριστήσουμε τον επιβλέποντα καθηγητή μας κύριο Ντεμίρη Κωνσταντίνο, για την υποστήριξη του σε όλη τη διάρκεια εκπόνησης της πτυχιακής μας εργασίας. Τέλος θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τις οικογένειες μας για τη συμπαράσταση τους σε όλη τη διάρκεια των σπουδών μας.

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Το ERP είναι ένα ακρωνύμιο που αντιπροσωπεύει τον προγραμματισμό πόρων των επιχειρήσεων. Το λογισμικό ERP είδε το πρωτοφανές ενδιαφέρον του επιχειρηματικού τομέα κατά την περίοδο 1995-2000. Σημαντικές επενδύσεις (που συχνά εκτελέστηκαν σε εκατομμύρια δολάρια) έγιναν στο υλικό, το λογισμικό, τη διαβούλευση και την κατάρτιση για την υποστήριξη υλοποιήσεων ERP. Η αγορά ERP εκτιμάται ότι υπερβαίνει τα 80 δισεκατομμύρια δολάρια το 2015. Σημαντικά οφέλη συνδέονται με την επιτυχή εφαρμογή του ERP στις εταιρείες Fortune 500 - με τη μορφή ταχύτερου κύκλου εργασιών απογραφής, μεγαλύτερης χρησιμοποίησης της παραγωγικής ικανότητας, ταχύτερου χρόνου αγοράς και συνολικής κερδοφορίας. Πολλοί αναλυτές πιστεύουν ότι το σημερινό παγκόσμιο επιχειρηματικό περιβάλλον - προϊόντα και υπηρεσίες προσαρμοσμένα στις ανάγκες των εκατομμυρίων πελατών, που παραδίδονται σε πολλαπλά χρονικά διαστήματα σε βάση 24X7 - θα ήταν αδύνατο χωρίς ένα τέτοιο επιχειρησιακό λογισμικό. Αναμφισβήτητα, το ERP αντιπροσωπεύει ένα από τα πιο σύνθετα και απαιτητικά λογισμικά εφαρμογών στο εταιρικό περιβάλλον.

Τα συστήματα προγραμματισμού πόρων των επιχειρήσεων ή τα συστήματα επιχειρήσεων είναι λογισμικά συστήματα διαχείρισης επιχειρήσεων, που περιλαμβάνουν λειτουργικές μονάδες υποστήριξης τομείς όπως ο σχεδιασμός, η κατασκευή, οι πωλήσεις, η εμπορία, η διανομή, λογιστικά, οικονομικά, διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού, διαχείριση έργου, διαχείρισης αποθεμάτων, συντήρησης και συντήρησης, μεταφοράς και ηλεκτρονικού επιχειρείν.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η εισαγωγή ERP φέρνει μια νέα κουλτούρα, συνοχή και σθένος στον οργανισμό. Μετά την εισαγωγή του ERP, οι διαχειριστές γραμμών δεν θα πρέπει πλέον να κυνηγούν πληροφορίες, να ελέγχουν τη συμμόρφωση με κανόνες ή να συμμορφώνονται με τον προϋπολογισμό. Αυτό που είναι εντυπωσιακό είναι ότι ένα καλά εφαρμοσμένο ERP μπορεί να εγγυηθεί αυτά τα οφέλη, ακόμη και αν ο οργανισμός είναι μια πολυεπίπεδη, πολυδιάστατη παγκόσμια επιχείρηση που εκτείνεται από τις ηπείρους. Κατά μία έννοια, τα συστήματα ERP μπορούν να συγκριθούν με τη λειτουργία "fly-by-wire" ενός αεροσκάφους. Τα συστήματα ERP παρομοίως θα απαλλάξουν τους υπεύθυνους λειτουργίας των αποφάσεων ρουτίνας και θα τους αφήνουν πολύ χρόνο να σκέφτονται, να σχεδιάζουν και να εκτελούν ζωτικής σημασίας μακροπρόθεσμες αποφάσεις ενός οργανισμού. Ακριβώς όπως η λειτουργία "fly-by-wire" φέρνει εκπληκτική απόδοση καυσίμου στη λειτουργία του αεροσκάφους με τη συνεχή παρακολούθηση της λειτουργίας του αεροπλάνου, τα συστήματα ERP οδηγούν σε σημαντική εξοικονόμηση κόστους παρακολουθώντας συνεχώς την οργανωτική υγεία

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	3
ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	4
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	5
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	8
ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)	8
1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	8
1.2 ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP).....	8
1.3 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ERP	11
1.4 ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΤΟΥ ERP	12
1.5 ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ERP.....	12
1.6 ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ERP.....	13
1.7 ΤΑ ERP ΣΗΜΕΡΑ	15
1.8 ΤΟ ERP ΕΠΟΜΕΝΗΣ ΓΕΝΙΑΣ.....	16
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	18
Η ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ERP	18
2.1 ΣΤΟΧΟΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΣΕ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ERP.....	18
2.3 ΑΝΑΓΚΗ ΓΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΙΝΔΥΝΟΥ ERP.....	20
2.4 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΜΕΤΑΞΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ	21
2.5 ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΤΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ.....	22
2.6 ΠΡΟΟΠΤΙΚΗ ERP	22
2.7 ERP ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΛΥΣΙΔΑΣ ΕΦΟΔΙΑΣΜΟΥ (SCM)	24
2.8 ERP ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΧΕΣΕΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ (CRM)	25
2.9 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ERP.....	26
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	31
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	31
3.1 ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	31
3.2 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	31
3.3 ΤΟ ΔΕΙΓΜΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	32
3.4 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	32
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4.....	33

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	33
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	66
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	68
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	69
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1	71
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.....	71

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)

1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα τελευταία χρόνια, ο τομέας των τεχνολογιών και της πληροφορικής έχει σημειώσει πολύ μεγάλη πρόοδο, με αποτέλεσμα, ο εργασιακός τομέας και οι εργασίες που πραγματοποιούνται από το ανθρώπινο δυναμικό, να είναι στην πλειοψηφία τους αυτοματοποιημένες. Η αυτοματοποίηση της παραγωγής καθορίζεται λοιπόν σε μεγάλο βαθμό από την ανάπτυξη όχι μόνο της τεχνολογίας, αλλά και των πληροφοριακών συστημάτων.

Τα πληροφοριακά συστήματα, αποτελούν ένα εργαλείο που χρησιμοποιείται σήμερα σχεδόν από κάθε επιχείρηση ή οργανισμό. Για να φτάσουν στο σημείο οι επιχειρήσεις να θεωρούν απαραίτητη την εφαρμογή πληροφοριακών συστημάτων, διαπιστώνεται ότι ο ανταγωνισμός μεταξύ αυτών είναι πολύ μεγάλος. Προκειμένου οι επιχειρήσεις να επιβιώσουν μέσα σε ένα έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον θα πρέπει να προβούν σε ενέργειες για τον σχεδιασμό και την εφαρμογή ενός άρτια εξοπλισμένου πληροφοριακού συστήματος

Οι πρόοδοι στην τεχνολογία της πληροφορίας, η επέκταση του Διαδικτύου και των ηλεκτρονικών επιχειρήσεων, καθώς και ο συνεχώς αυξανόμενος παγκόσμιος ανταγωνισμός, καθιστούν την επιτυχημένη επιχείρηση πιο δύσκολη από ποτέ. Επί του παρόντος, μια δημοφιλής προσέγγιση για την ανάπτυξη ενός ολοκληρωμένου συστήματος σε ολόκληρη την επιχείρηση είναι η υλοποίηση ενός συστήματος προγραμματισμού πόρων των επιχειρήσεων (Laudon 2006).

1.2 ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)

Με την συνεχή εξέλιξη των πληροφοριακών συστημάτων και παράλληλα της τεχνολογίας του διαδικτύου αντιμετωπίστηκε η πρόκληση να δημιουργηθεί ένα σύστημα που να ελέγχει όλες τις επιχειρηματικές δραστηριότητες με ένα μόνο σύστημα σε πραγματικό χρόνο. Τα αποτελέσματα αυτής της συνεχής εξέλιξης την

συναντάμε στα ERP. Τα ERP είναι πακέτα λογισμικού που ενσωματώνουν όλες τις εσωτερικές διαδικασίες μιας επιχείρησης σε μία ενιαία διαχειριστική πλατφόρμα. Η πλατφόρμα αυτή είναι ευέλικτη ως προς κάθε εταιρία, με τις εσωτερικές διαδικασίες να μεταβάλλονται να αφαιρούνται ή να προσθέτονται άλλες, ανάλογα το αντικείμενο της εταιρίας.

Ο κύριος σκοπός των ERP είναι η ενοποίηση όλων των τμημάτων και τις λειτουργίες ολόκληρης της εταιρίας σε ένα ψηφιακό σύστημα που να εξυπηρετεί τις ανάγκες όλων των τμημάτων. Στις Ελληνικές ναυτιλιακές όπως παρατηρήθηκε στην έρευνα όλες έχουν σαν βάση το ERP. Ενώ το ERP είναι κινώ σημεία και για τις τέσσερις παρατηρείτε ότι μεταξύ τους στον τομέα του αριθμού προσωπικού, του τσίρου, αλλά και των δραστηριοτήτων είχαν διαφορές. Το σύστημα παρατηρείτε ότι έχει προσαρμοστεί σε κάθε εταιρεία χωριστά και λειτουργεί ανάλογα με τις απαιτήσεις της σε όλους τους τομείς. Το ERP έχει εισχωρήσει σε όλα τα λειτουργικά τμήματα της επιχείρησης. Με την χρήση ενός ενιαίου λογισμικού περιβάλλοντος για την διαχείριση και το συντονισμό των επαναλαμβανόμενων διαδικασιών στον τομέα της κατασκευής, των πωλήσεων, των παραδόσεων, και της εξυπηρέτησης πελατών έχει εισχώρηση σε μεγάλο αριθμό επιχειρήσεων.

Ο προγραμματισμός επιχειρησιακών πόρων (ERP) είναι ένα λογισμικό που επιχειρεί να ενσωματώσει όλα τα τμήματα και λειτουργίες σε μια επιχείρηση σε ένα και μόνο υπολογιστικό σύστημα που μπορεί να εξυπηρετήσει τις ιδιαίτερες ανάγκες των συγκεκριμένων τμημάτων. Το ERP επιτρέπει σε μια εταιρεία να αυτοματοποιήσει και να ενσωματώσει το μεγαλύτερο μέρος των επιχειρηματικών της διαδικασιών, συμπεριλαμβανομένου του σχεδιασμού προϊόντων, των αγορών, του ελέγχου παραγωγής, του ελέγχου αποθεμάτων, της αλληλεπίδρασης με τους προμηθευτές και τους πελάτες, την παροχή εξυπηρέτησης πελατών και την παρακολούθηση των παραγγελιών. ολόκληρη την επιχείρηση και να παράγει και να έχει πρόσβαση σε πληροφορίες σε περιβάλλον πραγματικού χρόνου. Το ERP επιτρέπει στους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων να έχουν μια επιχειρηματική εικόνα των πληροφοριών που χρειάζονται με έγκαιρο, αξιόπιστο και συνεπή τρόπο. Η αγορά εφαρμογών ERP αυξήθηκε στα 25,4 δισεκατομμύρια δολάρια το 2005 και θα φτάσει τα 29 δισεκατομμύρια δολάρια το 2006. Κατά την επόμενη πενταετία η αγορά θα αυξηθεί κατά μέσο όρο κατά 10% (Curtis et.al. 2008).

Οι λύσεις ERP επιδιώκουν να εξορθολογίσουν και να ενσωματώσουν τις διαδικασίες λειτουργίας και τις ροές πληροφοριών στην εταιρεία για να συνεργάζονται με τους πόρους μιας οργάνωσης, δηλαδή με υλικό, χρήμα και μηχανές πληροφοριών. Αρχικά, η εφαρμογή ενός πακέτου ERP ήταν δυνατή μόνο για πολύ μεγάλες πολυεθνικές εταιρείες και εταιρείες υποδομής λόγω υψηλού κόστους. Σήμερα πολλές εταιρείες στην Ινδία έχουν στραφεί για την εφαρμογή του ERP και αναμένεται στο προσεχές μέλλον ότι το 80% των εταιρειών θα εφαρμόσουν ένα ή τα άλλα πακέτα ERP, αφού αυτό θα γίνει απαραίτητο για να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Δεδομένου ότι οι επιχειρηματικές ανάγκες είναι πολύ περίπλοκες, η εφαρμογή ενός πακέτου ERP απαιτεί από τους εγκεκριμένους υπάλληλους με λειτουργικές δεξιότητες για αξιολόγηση, αναδιοργάνωση επιχειρησιακών διεργασιών (BPR), χαρτογράφηση επιχειρηματικών απαιτήσεων, σχεδιασμός εκθέσεων, διασφάλιση επιχειρηματικών ελέγχων, προσαρμογή του πακέτου ειδικές απαιτήσεις, τεκμηρίωση κ.λπ.,

Η δυσκολία στη λήψη ακριβών δεδομένων, έγκαιρη πληροφόρηση και η ακατάλληλη διασύνδεση των σύνθετων φυσικών επιχειρηματικών λειτουργιών έχουν αναγνωριστεί ως εμπόδια στην ανάπτυξη οποιασδήποτε επιχείρησης. Ανάλογα με την ταχύτητα των αυξανόμενων επιχειρησιακών αναγκών, μία ή και άλλες εφαρμογές και συστήματα προγραμματισμού έχουν εισαχθεί στον επιχειρηματικό κόσμο για να περάσουν αυτά τα εμπόδια και να επιτύχουν την απαιτούμενη ανάπτυξη. Αυτοί είναι:

- ο Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης (MIS)
- ο Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα (IIS)
- ο Εκτελεστικά Συστήματα Πληροφοριών (EIS)
- ο Εταιρικά Συστήματα Πληροφοριών (CIS)
- ο Επιχειρησιακά ευρεία συστήματα (EWS)
- ο Σχεδιασμός υλικών πόρων (MRP)
- ο Σχεδιασμός πόρων παραγωγής (MRP II)
- ο Σχεδιασμός Πόρων Χρήσης (MRP III)

Το τελευταίο εργαλείο προγραμματισμού που προστέθηκε στην παραπάνω λίστα είναι ο Σχεδιασμός Επιχειρησιακών Πόρων.

Οι περισσότεροι οργανισμοί σε όλο τον κόσμο έχουν συνειδητοποιήσει ότι σε ένα ταχέως μεταβαλλόμενο περιβάλλον, είναι αδύνατο να δημιουργηθεί και να διατηρηθεί ένα προσαρμοσμένο πακέτο λογισμικού που θα καλύπτει όλες τις απαιτήσεις τους και θα είναι εντελώς ενημερωμένο. Συνειδητοποιώντας την απαίτηση των χρηστών, μερικές από τις κορυφαίες εταιρίες λογισμικού έχουν σχεδιάσει το λογισμικό Enterprise Resource Planning το οποίο θα προσφέρει ολοκληρωμένη λύση λογισμικού σε όλες τις λειτουργίες ενός οργανισμού.

1.3 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ERP

Τα πλεονεκτήματα σε μία σωστή εφαρμογή ενός συστήματος ERP είναι πάρα πολλά, καθώς προσφέρει ευελιξία, ως προς την προσαρμογή του, στις οργανωτικές δομές της επιχείρησης. Το ERP έχει δυνατότητα να παρέχει πληροφορίες σε όποιο τμήμα της επιχείρησης τις χρειάζεται σε επίπεδο επιχειρηματικό, εθνικό αλλά και παγκόσμιο. Δίνει επιπλέον την δυνατότητα στους χρήστες του να επιλέγουν μεταξύ πολλών και διαφορετικών πληροφοριακών εφαρμογών, ενώ παράλληλα είναι συμβατό με πλατφόρμες διαφορετικού επιπέδου πληροφοριακού εξοπλισμού. Τα ERP έχουν ήδη πολλές συμβατές πλατφόρμες δοκιμασμένες. Τα προβλήματα από την στιγμή που είναι δοκιμασμένες έχουν λυθεί για την πλειοψηφία από αυτά με αποτέλεσμα οι επιχειρήσεις να είναι προετοιμασμένες πλέον. Οι πλατφόρμες αυτές είναι σχεδιασμένες με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι εύκολες στην χρήση και στην παραμετροποίηση.

Με το ERP για την αυτοματοποίηση των διαδικασιών, τα οφέλη είναι τα εξής:

- Αυξήστε τις στροφές των αποθεμάτων
- Αυξήστε το ποσοστό ακρίβειας απογραφής
- Μειώστε το κόστος αποθεμάτων
- Βελτίωση της εξυπηρέτησης πελατών

- Μειώστε τους χρόνους ρύθμισης
- Μειώστε το χαρτί.
- Παρέχετε μια ενοποιημένη βάση δεδομένων πελατών που μπορεί να χρησιμοποιηθεί από όλες τις εφαρμογές
- Παρέχει μεγαλύτερο και αποτελεσματικό έλεγχο στον λογαριασμό.
- Ταχύτερη απόκριση και παρακολούθηση των πελατών
- Βελτιώνει τη σύνδεση ζήτησης προσφοράς με απομακρυσμένες τοποθεσίες και υποκαταστήματα σε διαφορετικές τοποθεσίες
- Υψηλότερη ποιότητα, λιγότερη εργασία
- Η έγκαιρη είσπραξη εσόδων, η βελτίωση της ροής μετρητών (Halpin et.al. 2008))

1.4 ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΤΟΥ ERP

Το 70% του συνόλου των έργων ERP δεν υλοποιείται πλήρως, ακόμα και μετά από χρόνια. Λίγες εταιρείες αξιοποιούν πλήρως τα συστήματα ERP, παρά το υψηλό κόστος του λογισμικού και το χρονικό διάστημα που μπορεί να λάβει μια εφαρμογή. Μόλις εγκατασταθεί, πάνω από το 50% δήλωσε ότι ήταν δύσκολο να γίνουν αλλαγές στο λογισμικό ERP, προκειμένου να ικανοποιηθούν τυχόν αλλαγές στις επιχειρηματικές διαδικασίες ή απαιτήσεις. Περισσότερο από το 50% των εταιρειών δεν μέτρησαν την απόδοση της επένδυσής τους από επιχειρηματικές εφαρμογές. Τα ποσοστά αποτυχίας για τα έργα ERP είναι σχετικά υψηλά και θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε πτώχευση της εταιρείας (Johannesson et.al. 2008).

1.5 ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ERP

- Προκλήσεις σχετικές με την προσαρμογή
- Επανασχεδιασμός επιχειρηματικών διαδικασιών
- Κόστος αναβαθμίσεων / ενημερώσεων

- Εκπαίδευση
- Μικρή ευελιξία στην προσαρμογή στις επιχειρηματικές διαδικασίες
- Υψηλό κόστος ολοκλήρωσης
- Υψηλό κόστος συντήρησης
- Μικρές ή ελλιπείς ολοκληρώσεις

Οι κρίσιμοι παράγοντες για την επιτυχία της εφαρμογής ERP:

- Ομαδική εργασία και σύνθεση ERP.
- Πρόγραμμα διαχείρισης της αλλαγής και πολιτισμός.
- Υποστήριξη κορυφαίας διαχείρισης.
- Επιχειρηματικό σχέδιο και όραμα. '
- Ανασχεδιασμός επιχειρηματικών διαδικασιών και ελάχιστη προσαρμογή.
- Αποδοτική επικοινωνία;
- Διαχείριση έργου;
- Ανάπτυξη λογισμικού, δοκιμές και λήψη σφαλμάτων.
- Παρακολούθηση και αξιολόγηση των επιδόσεων.
- Πρωταθλητής έργου. και
- Κατάλληλα συστήματα κληρονομιών για τις επιχειρήσεις και την τεχνολογία των πληροφοριών (Nabhani, et.al. 2005)

1.6 ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ERP

Η εξέλιξη του Σχεδιασμού Επιχειρησιακών Πόρων (ERP) με την προοπτική της ιστορικής ανάπτυξης των εννοιών επιχειρηματικής ολοκλήρωσης. Οι έννοιες επιχειρηματικής ενσωμάτωσης που συνδέονται συνήθως με την ανάπτυξη του ERP

περιλαμβάνουν το Inventory Control (IC), τον Σχεδιασμό Απαιτήσεων Υλικών (MRP), τον Σχεδιασμό Πόρων Κατασκευής (MRPII) και την Ολοκληρωμένη Κατασκευή Υπολογιστών (CIM). Αυτή η ανασκόπηση της ανάπτυξης των εννοιών της επιχειρηματικής ολοκλήρωσης απεικονίζει τη διαδικασία που οδήγησε στην ανάπτυξη των σύγχρονων εφαρμογών ERP και έτσι βοηθά στην καλύτερη κατανόηση της φύσης του σύγχρονου λογισμικού ERP (Gulla J. A. and Mollan 1999).

Το ιστορικό του ERP μπορεί να ανιχνευθεί στην πρώτη εφαρμογή απογραφής απογραφής (IC) και διαχείρισης της παραγωγής από τη δεκαετία του 1960. Αυτές οι πρώτες εφαρμογές για την κατασκευή περιορίζονταν γενικά σε IC και στην αγορά, η οποία οφειλόταν στην προέλευση αυτών των εφαρμογών στο λογισμικό λογιστικής. Η λογιστική, με τον ορισμό της βασιζόμενη σε γενικώς αποδεκτά πρότυπα, υπήρξε μία από τις πρώτες επιχειρηματικές λειτουργίες που έπρεπε να μηχανογραφηθούν και οι πρώτες εφαρμογές για την κατασκευή δημιουργήθηκαν ως υποπροϊόντα λογιστικού λογισμικού που καθοδηγούνται από την επιθυμία των λογιστών να γνωρίζουν την αξία της απογραφής.

Κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του 1970, τα πακέτα MRP επεκτάθηκαν με περαιτέρω εφαρμογές για να προσφέρουν πλήρη υποστήριξη για ολόκληρο τον κύκλο παραγωγής και τον προγραμματισμό της παραγωγής. Αυτό οδήγησε στο επόμενο στάδιο στην εξέλιξη του ERP, που ήταν η εισαγωγή της έννοιας του Σχεδιασμού Πόρων Κατασκευής (MRPII). Η έννοια του MRPII προέκυψε ως λογική συνέπεια της εξέλιξης σε προηγούμενες προσεγγίσεις του υλικού ελέγχου. Το MRPII επιδιώκει να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα των μεταποιητικών επιχειρήσεων μέσω της ενσωμάτωσης της εφαρμογής των τεχνολογιών πληροφοριών και κατασκευών. Η προσέγγιση MRPII επεκτάθηκε τη δεκαετία του 1980 προς τα πιο τεχνικά πεδία που καλύπτουν την εξέλιξη του προϊόντος και την παραγωγική διαδικασία και ότι οι λειτουργίες αυτές ονομάστηκαν με διάφορα ακρωνύμια CA- (Computer Aided) και συμπεριλήφθηκαν (Davenport , 2000).

Ο όμιλος Gartner εισήγαγε τον όρο ERP (Enterprise Resource Planning) στις αρχές του έτους

Δεκαετία του '90. Η εξέλιξη ERP συνεπάγεται την επέκταση του MRPII με βελτιωμένη και προστιθέμενη λειτουργικότητα, που περιλαμβάνει λειτουργίες που δεν εμπίπτουν στο παραδοσιακό επίκεντρο του MRPII, όπως η υποστήριξη

αποφάσεων, η διαχείριση της αλυσίδας εφοδιασμού, η υποστήριξη συντήρησης, η ποιότητα, ο ρυθμιστικός έλεγχος και η συμμόρφωση με την υγεία και την ασφάλεια. Σήμερα, το ERP είναι το θεμέλιο των επιχειρήσεων σε εγχώριο και παγκόσμιο επίπεδο. Χρησιμοποιείται ως εργαλείο διαχείρισης και παρέχει στους οργανισμούς ένα μεγάλο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Καθώς το ηλεκτρονικό επιχειρείν γίνεται ως συνήθως, η ανταλλαγή ακριβών πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο σχετικά με τις παραγγελίες και το απόθεμα είναι κρίσιμη για την επιτυχία. Τώρα, οι επιχειρήσεις πρέπει να μεταφέρουν αυτές τις πληροφορίες σε μια αλυσίδα εφοδιασμού (Λάπα 2008), (Τασόπουλος, 2005).

1.7 ΤΑ ERP ΣΗΜΕΡΑ

Από τη δεκαετία του 1990 έως τις αρχές του εικοστού πρώτου αιώνα, η υιοθέτηση του ERP αυξήθηκε με ταχύ ρυθμό, καθώς περισσότερες οργανώσεις βασίζονταν στο ERP για τη βελτιστοποίηση των βασικών επιχειρηματικών διαδικασιών και τη βελτίωση της προβολής των δεδομένων. Ταυτόχρονα, το κόστος υλοποίησης συστημάτων ERP άρχισε να ανεβαίνει. Δεν ήταν μόνο δαπανηρές επενδύσεις κεφαλαίου υλικού και λογισμικού, τα επιχειρηματικά συστήματα ERP συχνά απαιτούσαν το πρόσθετο κόστος της προσαρμοσμένης κωδικοποίησης, των συμβούλων και της κατάρτισης.

Εν τω μεταξύ, η τεχνολογία ERP εξελίχθηκε για να αγκαλιάσει το διαδίκτυο, με νέα χαρακτηριστικά και λειτουργικότητα, όπως ενσωματωμένα στοιχεία ανάλυσης. Με τον καιρό, πολλοί οργανισμοί ανακάλυψαν ότι τα εσωτερικά ERP συστήματα τους δεν μπόρεσαν να συμβαδίσουν με τις σύγχρονες απαιτήσεις ασφάλειας ή τις αναδυόμενες τεχνολογίες, όπως τα smartphones.

Εισαγάγετε το μοντέλο παράδοσης του cloud ή του λογισμικού ως υπηρεσία (SaaS) για το ERP. Όταν το λογισμικό ERP είναι "στο σύννεφο", σημαίνει απλώς ότι διατηρείται σε ένα δίκτυο απομακρυσμένων διακομιστών, αντί της τοποθεσίας μιας επιχείρησης. Το σύννεφο προσφέρει μια πιο προσιτή εναλλακτική λύση για το ERP

που μειώνει τόσο τα λειτουργικά έξοδα (OpEx) όσο και τα κεφαλαιουχικά έξοδα (CapEx), επειδή εξαλείφει την ανάγκη για εταιρείες να αγοράσουν λογισμικό και υλικό ή να προσλάβουν πρόσθετο προσωπικό ΤΠ. Χωρίς δαπανηρή υποδομή για υποστήριξη, οι πόροι μπορούν να επενδυθούν σε ευκαιρίες ανάπτυξης. Οι εργαζόμενοι μπορούν να αλλάξουν την εστίασή τους από τη διαχείριση της πληροφορικής σε πιο προστιθέμενη αξία (Raghu , 2002).

1.8 TO ERP ΕΠΟΜΕΝΗΣ ΓΕΝΙΑΣ

Κατασκευασμένο για Επιχειρήσεις οποιουδήποτε μεγέθους

Ενώ τα παλαιότερα συστήματα ERP του παρελθόντος ήταν συχνά υπερβολικά ακριβά για μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις (SMBs), το σύννεφο έσπασε αυτό το εμπόδιο. Με μια λύση SaaS, οι μικρότερες εταιρείες μπορούν να αξιοποιήσουν το ίδιο αποδεδειγμένο λογισμικό ERP βιομηχανικής αντοχής που χρησιμοποιούν οι μεγαλύτερες επιχειρήσεις εδώ και χρόνια. Μια λύση ERP βασισμένη σε σύννεφο μπορεί να υλοποιηθεί γρήγορα, χωρίς επένδυση CapEx. Για μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις που επιθυμούν να καινοτομήσουν γρήγορα και να εκμεταλλευτούν νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες, το cloud ERP προσφέρει την ευελιξία να προσθέτει γρήγορα νέους χρήστες και να υποστηρίζει τις μεταβαλλόμενες επιχειρηματικές ανάγκες.

Όταν το cloud ERP επεκτείνει την βασική χρηματοοικονομική του αρχιτεκτονική ώστε να περιλαμβάνει ολοκληρωμένη διαχείριση σχέσεων με πελάτες (CRM), διαχείριση αλυσίδας εφοδιασμού (SCM), διαχείριση ανθρώπινου κεφαλαίου (HCM) και διαχείριση επιχειρησιακών επιδόσεων (EPM), το σύστημα συνδέει απρόσκοπτα όλες τις εφαρμογές μαζί με ένα μοναδικό αποθετήριο δεδομένων και μια κοινή εμπειρία χρήστη. Ένα εκτεταμένο σύστημα ERP cloud επιτρέπει σε όλα τα τμήματα να διαχειρίζονται με βελτιωμένη προβολή και συνεργασία, σαν να ήταν μια ενιαία οργάνωση. Παρέχει επίσης απρόσκοπτη πρόσβαση σε προηγμένες λειτουργίες αναφοράς, όπως η οπτικοποίηση δεδομένων και τα προηγμένα στοιχεία ανάλυσης. Με την πρόσβαση σε αναδυόμενες τεχνολογίες, όπως το Ίντερνετ των πραγμάτων (IoT), οι οργανώσεις κερδίζουν μια ολοκληρωμένη κατανόηση των επιχειρηματικών

δραστηριοτήτων σε πραγματικό χρόνο όχι μόνο στο μπροστινό γραφείο, αλλά και στις αποθήκες και στα εργοστάσια. Αυτή η γνώση είναι άμεσα διαθέσιμη στους εργαζόμενους στις κινητές τους συσκευές μέσω κοινωνικών εργαλείων (Χαϊνάς, 2005).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Η ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ERP

2.1 ΣΤΟΧΟΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΣΕ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ERP

Οι θεμελιώδεις στόχοι του ελέγχου των ελέγχων δεν αλλάζουν σε περιβάλλον ERP. Κατά την αξιολόγηση των ελέγχων στα συστήματα ERP, πρέπει να ληφθούν αποφάσεις σχετικά με τη συνάφεια των λειτουργικών διαδικασιών εσωτερικού ελέγχου με τους ελέγχους πληροφορικής (IT). Πρέπει να δοκιμαστούν ειδικές διαδικασίες ελέγχου για τους στόχους του ελέγχου.

Θα παρέχεται περιγραφικό υλικό σχετικά με τις διαδικασίες ελέγχου και τις δοκιμές συμμόρφωσης με δείγματα. Το υλικό αυτό θα είναι όσο το δυνατόν λεπτομερέστερο και θα πρέπει να διαβάζεται επιλεκτικά, λαμβάνοντας υπόψη τη σχέση του με το συγκεκριμένο περιβάλλον που ελέγχεται.

Πέραν των αρμοδιοτήτων του αρχικού ελέγχου, οι ελεγκτές θα πρέπει να είναι σε θέση να παρέχουν συμβουλές σχετικά με τον αποτελεσματικό σχεδιασμό των διαδικασιών ελέγχου. Ο έλεγχος θα πρέπει να γνωστοποιεί σημαντικές αδυναμίες στις οποίες απευθύνονται στο κατάλληλο προσωπικό πληροφορικής. Οι ελεγκτές θα πρέπει επίσης να είναι προσεκτικοί σε αδυναμίες που απαιτούν ειδικές αξιολογήσεις και να είναι σε θέση να αξιολογούν τα υπό ανάπτυξη συστήματα υπολογιστών, επιπλέον των υφιστάμενων συστημάτων (Gulla 1999).

Το ERP ξεκίνησε ως εργαλείο κατασκευής, αλλά υιοθετήθηκε από βιομηχανίες που παρέχουν υπηρεσίες καθώς και έτοιμα προϊόντα. Ένα ισχυρό σύστημα ERP συνδυάζει την ολοκλήρωση, την επιχειρησιακή υποστήριξη σε πραγματικό χρόνο και μια κεντρική βάση δεδομένων. Αυτή η κεντρική βάση δεδομένων θα διαθέτει σύγχρονες ανέσεις, όπως πίνακες ελέγχου, εκθέσεις διασταυρούμενων λειτουργιών και άμεση προβολή του οργανισμού ως μια ολόκληρη, ολοκληρωμένη μονάδα.

Οι λύσεις του συστήματος ERP χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες:

Οργανικά συστήματα μεγάλης κλίμακας που ενσωματώνουν το ERP σε μια ενιαία λύση σε ολόκληρη τη λειτουργική δομή.

Βέλτιστες λύσεις. Δεδομένου ότι η ολοκλήρωση του συστήματος είναι ζωτικής σημασίας για το ERP, είναι σημαντικό να διερευνηθούν επιλογές που παρέχουν διασυνδεσιμότητα σε ολόκληρη την επιχείρηση.

Το λογισμικό ως υπηρεσία (SaaS) και τα συστήματα που βασίζονται σε σύννεφο που είναι ευέλικτα και οικονομικά αποδοτικά. Οι μικρές επιχειρήσεις χρησιμοποιούν αυτές τις λύσεις για τον εξορθολογισμό τόσο των διαδικασιών κατασκευής όσο και των υπηρεσιών.

2.2 ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ERP

Τα συστήματα ERP πρέπει να παράγουν ακριβείς, ολοκληρωμένες και εξουσιοδοτημένες πληροφορίες που να είναι αξιόπιστες και έγκαιρες. Σε ένα υπολογιστικό περιβάλλον, αυτό επιτυγχάνεται με ένα συνδυασμό ελέγχων στο σύστημα ERP και ελέγχους στο περιβάλλον στο οποίο λειτουργεί το σύστημα ERP, συμπεριλαμβανομένου του λειτουργικού του συστήματος. Οι έλεγχοι χωρίζονται σε γενικά και ελέγχους εφαρμογής. Οι γενικοί έλεγχοι μπορούν να διαχωριστούν περαιτέρω σε ελέγχους διαχείρισης και περιβάλλοντος. Οι έλεγχοι διαχείρισης ασχολούνται με οργανισμούς, πολιτικές, διαδικασίες, προγραμματισμό κ.ο.κ. Οι περιβαλλοντικοί έλεγχοι είναι οι λειτουργικοί έλεγχοι που διοχετεύονται μέσω της ομάδας λειτουργιών του κέντρου υπολογιστών / υπολογιστών και των ενσωματωμένων στοιχείων ελέγχου λειτουργικού συστήματος (Johannesson et.al. 2008).

Το λογισμικό ERP λειτουργεί σαν ένα κεντρικό νευρικό σύστημα για μια επιχείρηση. Συλλέγει πληροφορίες σχετικά με τη δραστηριότητα και την κατάσταση των διαφόρων τμημάτων του εταιρικού σώματος και καθιστά τις πληροφορίες αυτές διαθέσιμες σε άλλα μέρη όπου μπορούν να χρησιμοποιηθούν παραγωγικά. Οι πληροφορίες για το ERP προστίθενται σε πραγματικό χρόνο από τους χρήστες. Κάθε εξουσιοδοτημένος χρήστης με έγκυρο κωδικό πρόσβασης και πρόσβαση στο δίκτυο μπορεί να έχει πρόσβαση στο σύστημα οποιαδήποτε στιγμή.

Το ERP μοιάζει με το ανθρώπινο κεντρικό νευρικό σύστημα. Η ικανότητά της υπερβαίνει τη συλλογική ικανότητα των μεμονωμένων μερών να σχηματίσουν αυτό

που είναι γνωστό ως συνείδηση. Βοηθάει μια εταιρία να αποκτήσει μεγαλύτερη αυτογνωσία συνδέοντας πληροφορίες σχετικά με την παραγωγή, τη χρηματοδότηση, τη διανομή και τους ανθρώπινους πόρους. Το ERP συνδέει διαφορετικές τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται από κάθε μεμονωμένο τμήμα μιας επιχείρησης, εξαλείφοντας την διπλή και ασυμβίβαστη τεχνολογία που είναι δαπανηρή για την εταιρεία. Αυτό συνεπάγεται την ενοποίηση πληρωτέων λογαριασμών, συστημάτων ελέγχου αποθεμάτων, συστημάτων παρακολούθησης παραγγελιών και βάσεων δεδομένων πελατών σε ένα σύστημα.

2.3 ΑΝΑΓΚΗ ΓΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΙΝΔΥΝΟΥ ERP

Τα ERP έχουν τροποποιήσει ουσιαστικά τη μέθοδο με την οποία ελέγχονται οι διοικητικές διαδικασίες, όπως η μισθοδοσία, οι πληρωτέοι λογαριασμοί, τα αποθέματα, οι πωλήσεις και οι απαιτήσεις που εισπράττονται, λειτουργούν, ελέγχονται και ελέγχονται. Οι ευκαιρίες για προσωπική εξέταση και έλεγχο υπαλλήλων έχουν μειωθεί καθώς η συλλογή και οι μεταγενέστερες χρήσεις των δεδομένων έχουν αλλάξει. Οι αλλαγές είναι η συνέπεια της μετάβασης από χειρωνακτικές διαδικασίες που εκτελούνται από άτομα εξοικειωμένα τόσο με τα δεδομένα όσο και με τη λογιστική διαδικασία. σε αυτοματοποιημένες διαδικασίες υψηλού όγκου που εκτελούνται από άτομα που δεν είναι εξοικειωμένα με τα δεδομένα ούτε με τις λογιστικές πρακτικές.

Η Πληροφορική έχει μειώσει σημαντικά το χρόνο που είναι διαθέσιμος για την αναθεώρηση των συναλλαγών πριν από την είσοδό τους στα αρχεία του αυτοματοποιημένου συστήματος. Σε ανεπαρκώς ελεγχόμενα συστήματα, η δυνατότητα αποκάλυψης σφαλμάτων ή απάτης πριν από την επίδρασή τους στις λειτουργίες αποκαθίσταται, ειδικά στην περίπτωση συστημάτων σε πραγματικό χρόνο, διανομής και βάσεων δεδομένων. Η ραγδαία ανάπτυξη αυτών των διαμορφώσεων συστημάτων (ή αρχιτεκτονικές) αύξησε τη σημασία τόσο των αυτοματοποιημένων όσο και των μη αυτόματων διαδικασιών εσωτερικού ελέγχου / ασφάλειας. Επομένως, είναι επιτακτική ανάγκη να επανεξεταστούν τα συστήματα αυτά, καθώς αυτά εφαρμόζονται. για να διασφαλιστεί ότι οι κατάλληλοι έλεγχοι και η ασφάλεια σχεδιάζονται από το ξεκίνημα στο σύστημα ERP.

2.4 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΜΕΤΑΞΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Ο έλεγχος σε ένα περιβάλλον ERP μπορεί να χωριστεί σε δύο ευρείες περιοχές. Πρώτον, ο έλεγχος των συστημάτων ERP υπό εκτέλεση και ο δεύτερος είναι ο έλεγχος λειτουργικών συστημάτων ERP. Αυτοί οι δύο τύποι ελέγχων απαιτούν σημαντικά διαφορετικές προσεγγίσεις.

Σε μια υλοποίηση ενός συστήματος ERP, δεν υπάρχει λειτουργικό σύστημα ή δεδομένα εξόδου. Ο ελεγκτής αξιολογεί τους ελέγχους χωρίς το όφελος από την παρατήρηση των αποτελεσμάτων επεξεργασίας. Σε έναν έλεγχο εκτέλεσης, ο ελεγκτής ενδιαφέρεται να διασφαλίσει ότι οι διαδικασίες και τα πρότυπα εκτέλεσης έχουν εφαρμοστεί σωστά.

Ο έλεγχος επιχειρησιακών συστημάτων ERP αξιολογεί τα αποτελέσματα των αυτοματοποιημένων διαδικασιών. Συνήθως είναι ένας έλεγχος δεδομένων, ο οποίος εξετάζει τις επεξεργασμένες συναλλαγές. Η επάρκεια και η αποτελεσματικότητα των ελέγχων του συστήματος μπορούν να αξιολογηθούν εξετάζοντας τα αποτελέσματα της λειτουργίας (δηλαδή, έκανε την εφαρμογή να παράγει το αναμενόμενο αποτέλεσμα).

Οι επιχειρησιακοί έλεγχοι μπορούν να εντοπίσουν τρωτά σημεία, αλλά αυτά είναι δαπανηρά για να διορθωθούν μετά την υλοποίηση λόγω των συναφών δαπανών (σε χρήμα και σε λειτουργικά downtime). Μελέτες έχουν δείξει ότι κοστίζει περίπου 50-100 φορές περισσότερο για τη διόρθωση ενός επιχειρησιακού συστήματος από ό, τι θα κοστίσει για την κατασκευή των απαραίτητων ελέγχων κατά την εφαρμογή. Πράγματι, το κόστος για την εκ των υστέρων προσαρμογή των ελέγχων σε ένα σύστημα αυξάνεται γεωμετρικά ως μια πρόοδος μέσω των φάσεων του κύκλου ζωής του συστήματος ERP.

Εάν εντοπιστούν δυνητικά τρωτά σημεία κατά την υλοποίηση συστημάτων ERP, μπορούν να διορθωθούν ευκολότερα και οικονομικά από ό, τι μετά την εγκατάσταση και λειτουργία του ERP. Επομένως, καθίσταται επιτακτική η αξιολόγηση της καταλληλότητας της προσέγγισης εφαρμογής στους ελέγχους (δηλαδή, του τρόπου με τον οποίο οι έλεγχοι αντιμετωπίζονται, υλοποιούνται και τεκμηριώνονται). Εάν

ενσωματωθεί ένα κατάλληλο σύστημα ελέγχων κατά τη διάρκεια της εφαρμογής, μπορεί να βελτιωθεί με επιχειρησιακούς ελέγχους (Gulla 1999).

2.5 ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΤΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Οι οργανισμοί αναλαμβάνουν κινδύνους κατά τη συνήθη διεξαγωγή επιχειρηματικών δραστηριοτήτων. Αυτοί οι κίνδυνοι αντιπροσωπεύουν πιθανά βλαβερά γεγονότα που μπορεί να προκαλέσουν απώλειες. Έχουν εγκατασταθεί έλεγχοι ή διασφαλίσεις για τη μείωση αυτών των κινδύνων. Εάν οι έλεγχοι είναι ανεπαρκείς, ο οργανισμός υπερεκφράζεται και ενδέχεται να υποστεί απώλειες ή να λειτουργήσει σε λιγότερο αποτελεσματικό επίπεδο από τους ανταγωνιστές.

Οποιοδήποτε περιβάλλον πληροφορικής παρουσιάζει μοναδικές αδυναμίες και απειλές σε έναν οργανισμό. Το θέμα ευπάθειας είναι μια αδυναμία ή ένα ελάττωμα σε ένα σύστημα βασισμένο σε ΤΠ που μπορεί να εκμεταλλευτεί μια απειλή που μπορεί να προκαλέσει καταστροφή ή κατάχρηση των πόρων ή πόρων του συστήματος. Οι απειλές μπορεί να είναι περιβαλλοντικές (π.χ. πυρκαγιά, ζημιές στο νερό, σεισμοί, τυφώνες κλπ.) Ή προσανατολισμένες σε ανθρώπους (π.χ. σφάλματα, παραλείψεις, σκόπιμες πράξεις βίας, απάτη κλπ.). Όταν μια απειλή υλοποιείται και εκμεταλλεύεται τις ευπάθειες ενός συστήματος, ένα ζημιογόνο γεγονός προκαλεί απώλεια. Οι κίνδυνοι επιβλαβών συμβάντων δεν μπορούν να εξλειφθούν πλήρως, αλλά η χρήση των ελέγχων μπορεί να μειώσει τους κινδύνους αυτούς σε αποδεκτό επίπεδο (Johannesson et.al. 2008).

2.6 ΠΡΟΟΠΤΙΚΗ ERP

Τα συστήματα ERP μπορούν να θεωρηθούν ως μια λογική επέκταση της τελευταίας τεσσάρων δεκαετιών στην εξέλιξη των συστημάτων ηλεκτρονικής επεξεργασίας δεδομένων (EDP), συστημάτων πληροφοριών διαχείρισης (MIS), συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων (DSS) και συστημάτων βασισμένων στη γνώση (KBS). Τα συστήματα EDP επικεντρώθηκαν στην πτυχή της αποδοτικότητας για να αποκτήσουν

γρηγορότερα και ακριβέστερα κοσμικά πράγματα όπως υπολογισμό μισθοδοσίας, αναφορές απογραφών ή αναφορές απογραφής. Τα συστήματα MIS αντιμετώπιζαν τις ανάγκες επιχειρησιακής πληροφόρησης με μέτρα αποτελεσματικότητας όπως αναφορά εξαίρεσης, πληροφορίες για διαδικασίες κλπ. Το DSS χρησιμοποίησε εκτεταμένα εργαλεία μοντελοποίησης, όπως βελτιστοποίηση, προσομοίωση και στατιστική ανάλυση, για να αποκαλύψει πρότυπα στις πληροφορίες που παράγονται από τα συστήματα MIS, στρατηγικές αποφάσεις. Τα συστήματα KBS ξεπέρασαν τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τα μοντέλα για να καταγράψουν τη γνώση του υπεύθυνου λήψης αποφάσεων και να χρησιμοποιήσουν τις συλλεχθέντες γνώσεις για να προτείνουν πολύ καλύτερες καινοτόμες λύσεις(Χαϊνάς, 2005).

Μια άλλη κατηγοριοποίηση των εφαρμογών προβάλλει τα επιχειρηματικά συστήματα όπως τα Συστήματα Αυτοματισμού Γραφείου (OA), την Επεξεργασία Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (OLTP) και τα Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων (DSS). Η OA περιλάμβανε εργασίες όπως επεξεργασία κειμένου, υπολογιστικά φύλλα, παρουσίαση, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και άλλα εργαλεία επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται γενικά για προσωπική παραγωγικότητα. Τα συστήματα OLTP χρησιμοποιούν μεγάλες βάσεις δεδομένων, δίκτυα και εφαρμογές κρίσιμης σημασίας για τη βελτίωση της οργανωτικής παραγωγικότητας. Τα συστήματα DS ανταποκρίνονται στις ανάγκες της ανώτατης διοίκησης μέσω της επεξεργασίας φυσικής γλώσσας, των συστημάτων εμπειρογνομώνων και άλλων εξελιγμένων εργαλείων .

Δυστυχώς, και οι δύο προσεγγίσεις έχαναν το βασικό ζήτημα της ολοκλήρωσης. Η ταξινόμηση βάσει της EDP, MIS, DSS και KBS προϋποθέτει μια διαμερισματοποίηση σε όλα τα επίπεδα της διαχείρισης. Η ταξινόμηση OA, OLTP, DS προϋποθέτει ότι τα καθήκοντα είναι ανεξάρτητα. Και οι δύο υποθέσεις είναι άκυρες στο πραγματικό σενάριο. Τα συστήματα ERP απομακρύνουν τις ελλείψεις, λαμβάνοντας ολιστική άποψη των πληροφοριών σε ολόκληρο τον οργανισμό. Τα συστήματα ERP καταγράφουν την ουσία των επιχειρηματικών διαδικασιών. Προωθείται από τις επιχειρηματικές ανάγκες και όχι από τις ανάγκες της πληροφορικής. Μια λύση που βασίζεται στην πληροφορική επιχειρεί συχνά να διατυπώσει έναν τρόπο χρήσης μιας τεχνικής για την επίλυση ενός γνωστού επιχειρηματικού προβλήματος. Η έμφαση δίνεται στη χρήση μιας τεχνικής ή μιας τεχνολογίας. Τα συστήματα ERP λαμβάνουν επιχειρηματική άποψη. Επιλύουν το

επιχειρησιακό πρόβλημα χρησιμοποιώντας ένα συνδυασμό των εργαλείων και εφαρμόζουν τις βέλτιστες πρακτικές χρησιμοποιώντας τη σύγχρονη τεχνολογία. Αυτό εξηγεί τη φαινομενική επιτυχία του ERP σε σύγκριση με πολλά άλλα συστήματα.

Το βασικό πλεονέκτημα της εφαρμογής ERP είναι ότι το ERP παρέχει μια σταθερή υποδομή πληροφοριών για μια επιχείρηση. Ως υποδομή, τα δεδομένα ERP μοιράζονται σε όλα τα τμήματα σε ολόκληρο τον οργανισμό και ανήκουν σε όλους τους χρήστες. Το ERP ΔΕΝ είναι μία ακόμη πρωτοβουλία έργου από τα τμήματα EDP / MIS / IT. Το ERP εξασφαλίζει επίσης την άμεση διαθεσιμότητα δεδομένων. Ένα καλά εφαρμοσμένο ERP θα ανοίξει το δρόμο για την πειθαρχία των δεδομένων σε οργανωτικό επίπεδο. Με τις "Πληροφορίες διαθέσιμες στη βρύση", είναι σημαντικό οι χρήστες να αρχίσουν να σχεδιάζουν την καινοτόμο χρήση αυτών των πληροφοριών για προγραμματισμό και ανάλυση. Τέλος, η υποδομή δεν πρέπει να θεωρείται από μια στενή προοπτική "κόστους ωφέλειας" και απόδοσης επένδυσης (ROI). Τα πραγματικά οφέλη του ERP δεν είναι απαραίτητα εμφανή την πρώτη μέρα. Συνεπώς, ο λόγος του κόστους παροχών μπορεί να οδηγήσει σε αδικαιολόγητη υπερβολική τόνωση των δαπανών που είναι εμφανείς και υποτονίζουν τα οφέλη που μπορεί να μην είναι εμφανή. Όπως κάθε άλλη υποδομή - δρόμοι, λιμάνια, αεροδρόμια, τηλεπικοινωνίες και σιδηρόδρομοι - η υποδομή πληροφοριών με τη μορφή ERP χρειάζεται και διαφορετική νοοτροπία. Πρέπει να σημειωθεί ότι οι επενδύσεις στην υποδομή πληρώνουν τους καινοτόμους τρόπους με τους οποίους χρησιμοποιείται η υποδομή - οι επενδύσεις σε οδικούς άξονες αποδίδονται μέσω των αποδόσεων από τη βιομηχανία φορτηγών, οι δραστηριότητες που παράγονται μέσω τηλεφωνικών κλήσεων πληρώνουν για επενδύσεις σε τηλεπικοινωνιακό δίκτυο - που παράγονται μέσω του ERP θα πληρώνουν για επενδύσεις ERP. Η βελτιωμένη οργανωτική ευελιξία που παρέχεται από το ERP πρέπει να αξιοποιηθεί (Χαϊνάς, 2005).

2.7 ERP ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΛΥΣΙΔΑΣ ΕΦΟΔΙΑΣΜΟΥ (SCM)

Με κάθε επιχείρηση που εγκαθιστά web-based η επεξεργασία παραγγελιών έχει γίνει σχετικά απλή για τους τελικούς χρήστες. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα για το B2C (Business to Consumer) σενάριο. Σημαντικότερη είναι η ικανότητα διαχείρισης της

εφοδιαστικής της προσφοράς πρώτων υλών που απαιτείται για την παραγωγή αντικειμένων για την ικανοποίηση των παραγγελιών που έχουν ληφθεί μέσω της ηλεκτρονικής κατάθεσης. Πρέπει επίσης να διαχειρίζονται πολλαπλά επίπεδα προμήθειας και εσωτερικού καταστήματος - έτοιμα προϊόντα, ενδιάμεσα προϊόντα, πρώτες ύλες και ακόμη και αναλώσιμα σε όλη την αλυσίδα εφοδιασμού. Τελικά, πρέπει να διασφαλιστεί η παράδοση των αντικειμένων στον τελικό πελάτη την κατάλληλη στιγμή με το σωστό κόστος. Όλα αυτά απαιτούν προηγμένο σχεδιασμό και βελτιστοποίηση προϊόντων και υπηρεσιών σε πολλαπλά κλιμάκια. Αυτή η άσκηση απαιτεί εξελιγμένα συστήματα βελτιστοποίησης πολλαπλών σταδίων με ανώτερη απόδοση για να χειρίζονται εκατομμύρια πελάτες, χιλιάδες παραγγελίες και εκατοντάδες προϊόντα - τον πυρήνα του λογισμικού διαχείρισης αλυσίδας εφοδιασμού. Για άλλη μια φορά, το λογισμικό SCM άλλαξε - δεν περιορίζεται στην εκτέλεση κατασκευής και στον περίπλοκο σχεδιασμό. Η SCM συγχωνεύεται σε σενάρια ηλεκτρονικού επιχειρείν, επιτρέπει την χρήση μέσω διαδικτύου, λειτουργεί σε εταιρικά intranets και extranets και ενεργοποιεί τα συστήματα προγραμματισμού παραγωγής από τον προγραμματισμό της προσφοράς μέσω ενός πολύπλοκου middleware - ισχυρής ολοκλήρωσης εφαρμογών (Johannesson et.al. 2008).

2.8 ERP ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΧΕΣΕΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ (CRM)

Οι εταιρικές εφαρμογές της δεκαετίας του '90 εστίαστηκαν στην εσωτερική αποτελεσματικότητα. Με τη λειτουργική ενσωμάτωση, τον προσανατολισμό της διαδικασίας και τις πρακτικές "καλύτερο της φυλής" που ενσωματώνονται στο λογισμικό, οι εσωτερικοί χρήστες έλαβαν σημαντικά οφέλη. Οι εταιρείες κέρδιζαν χάρη στον καλύτερο έλεγχο του κόστους, τη μείωση των αποθεμάτων, τους μειωμένους χρόνους κύκλου, τη βελτίωση της αξιοποίησης των πόρων κλπ. Με την άφιξη του WWW και την αύξηση του ενδιαφέροντος για το ηλεκτρονικό εμπόριο, το ενδιαφέρον μετατοπίστηκε από το back office στο front. Τα έ συστήματα ERP είχαν επίσης δημιουργήσει μια σταθερή βάση πληροφοριών για τους πελάτες του παρελθόντος - το μοντέλο αγοράς, τις προτιμήσεις των προϊόντων τους, τις προτιμήσεις πληρωμών, τις προτιμήσεις αποστολής, τις προτιμήσεις τοποθεσίας, τις προτιμήσεις μάρκας και ακόμη και τις προτιμήσεις χρόνου. Χάρη στην τεχνολογία

αποθήκευσης δεδομένων και εξόρυξης δεδομένων, οι πληροφορίες των πελατών και οι πληροφορίες συναλλαγών που έχουν καταγραφεί θρησκευτικά από συστήματα ERP και πιστά υποστηριζόμενες θα μπορούσαν να μετατραπούν σε "goldmines" πληροφοριών. Ο κλάδος της λιανικής πώλησης θα μπορούσε να ξεκινήσει "ανάλυση του καλάθιού της αγοράς", ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών θα μπορούσε να επιτελέσει ανάλυση "churn", η χρηματοπιστωτική βιομηχανία (ιδιαίτερα οι εταιρείες πιστωτικών καρτών) θα μπορούσε να προβλέψει πρότυπα δαπανών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να στοχεύσουν διαφημίσεις εστιασμένες. Είναι σημαντικό να συνειδητοποιήσουμε ότι πολλές από αυτές τις εξόρυξης δεδομένων δεν θα μπορούσαν να επιχειρηθούν πριν τα συστήματα ERP λειτουργούν για αρκετά χρόνια. Είναι ενδιαφέρον, ωστόσο, ότι σε ορισμένες βιομηχανίες όπως η τηλεπικοινωνία και η τραπεζική, τα οφέλη από τη χρήση πληροφοριών πελατών μέσω της διαχείρισης πελατών (CRM) ξεπερνούν κατά πολύ τα οφέλη του ERP, αποδεικνύοντας ότι ο πελάτης εξακολουθεί να είναι ο βασιλιάς, ακόμα και στην ηλικία του Διαδικτύου! Επιπλέον, το e-CRM απευθύνει όχι μόνο CRM στην ηλικία του Διαδικτύου, αλλά και CRM στο συγκεκριμένο πλαίσιο της διαδικτυακής επιχειρηματικής επεξεργασίας, και ακόμη και επεξεργασία που σχετίζεται με τις εταιρείες Dot.Com. Για παράδειγμα, οι εταιρείες καθαρού Dot.Com, όπως το Yahoo και το AltaVista και οι εταιρίες φιλοξενίας ιστοσελίδων όπως η Exodus, χρειάζονται εγγυημένη απόδοση σε ιστό στο τέλος του πελάτη. Για να διαχειρίζεστε το χρόνο ανανέωσης "σελίδα σε σελίδα" σε εκατομμύρια πελάτες με διαφορετικό φορτίο, είναι μια πολύ απαιτητική εξυπηρέτηση πελατών. Θέματα όπως εξατομίκευση, μελέτη της πλοήγησης των πελατών σε ιστότοπους χρηστών και "παράδοση" πληροφοριών "πιο σχετικών" με τις ατομικές προτιμήσεις των πελατών είναι προκλητικές(Χαϊνιάς, 2005).

2.9 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ERP

Για να εφαρμοστεί ένα σύστημα ERP είναι απαραίτητο να ακολουθηθούν ορισμένα στάδια τα οποία είναι:

Στάδιο πρώτο: Προετοιμασία – Στρατηγικός σχεδιασμός

Στο συγκεκριμένο στάδιο πραγματοποιούνται δύο βασικές διεργασίες οι οποίες έχουν σαν σκοπό να οργανώσουν την ομάδα υλοποίησης και να αναπτύξουν το πρόγραμμα υλοποίησης.

Ανάλογα με τις ανάγκες του έργου δημιουργείται και η ομάδα υλοποίησης η οποία περιλαμβάνει:

- Ø *Το Χορηγό του Έργου (Project Sponsor)*: ο χορηγός του έργου θεωρείται πολύ σημαντικός στην ομάδα υλοποίησης καθώς εξασφαλίζει τα οικονομικά μέσα προκειμένου να τεθεί σε ενέργεια η εφαρμογή του έργου. Η συγκεκριμένη αρμοδιότητα αναλαμβάνεται από κάποιο διοικητικό στέλεχος της επιχείρησης.
- Ø *Ο Υπεύθυνος Έργου (Project Manager)*: η συγκεκριμένη αρμοδιότητα έχει σαν καθήκον να θέσει σε λειτουργία το έργο δίνοντας τις σωστές κατευθύνσεις. Είναι πολύ βασικό ο υπεύθυνος του έργου να γνωρίζει για τις διαδικασίες που θα πρέπει να ακολουθηθούν και τον τρόπο που θα υλοποιηθούν.
- Ø *Η Επιτροπή Παρακολούθησης και Αξιολόγησης (Steering Committee)*: πρόκειται για μια ομάδα η οποία παρακολουθεί και αξιολογεί την πορεία του έργου. Τις περισσότερες φορές αυτή η επιτροπή απαρτίζεται από διευθυντικά στελέχη της επιχείρησης.
- Ø *Οι Ομάδες Έργου (Project Teams)*: πρόκειται για ομάδες οι οποίες έχουν σαν αρμοδιότητα να εφαρμόσουν τα κυριότερα τμήματα του έργου. Ο υπεύθυνος αυτών των ομάδων, τις περισσότερες φορές είναι ο Μάνατζερ της επιχείρησης.
- Ø *Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας*: πρόκειται για ένα άτομο το οποίο εκτελεί χρέη συμβούλου σχετικά με το έργο.

Όσον αφορά τα προγράμματα υλοποίησης, πρόκειται για σωστά δομημένα προγράμματα τα οποία διαθέτουν τις απαραίτητες ενέργειες με σκοπό την διευκόλυνση στην εφαρμογή του και αναπτύσσονται σε συνεργασία με έναν εξωτερικό σύμβουλο.

Στα προγράμματα υλοποίησης περιλαμβάνονται δραστηριότητες στις οποίες καθορίζονται τα οικονομικά μέσα που χρειάζονται, ο χρόνος εκτέλεσης του έργου κλπ.

Τέλος, τα διαγράμματα που χρησιμοποιούνται στην ανάπτυξη προγραμμάτων υλοποίησης είναι PERT ή GANTT, ενώ καθορίζεται και η κρίσιμη διαδρομή (Ιωάννου, 2006, Πολλάλης & Βοζίκης, 2012).

Στάδιο Δεύτερο: Σχεδιασμός και παραμετροποίηση

Το συγκεκριμένο στάδιο αποτελεί το σημαντικότερο από όλα τα στάδια καθώς κρίνεται απαραίτητη η συμμετοχή όλης της ομάδας έργου.

Αυτό το στάδιο αποτελείται από ορισμένες βασικές δραστηριότητες οι οποίες είναι:

- Ø Η εγκατάσταση εξοπλισμού και λογισμικού.
- Ø Η εκπαίδευση της ομάδας υλοποίησης.
- Ø Η εκπαίδευση των ομάδων έργου στα αντίστοιχα εξειδικευμένα υποσυστήματα.
- Ø Η αποτύπωση των υφιστάμενων επιχειρηματικών διαδικασιών.
- Ø Η ανάλυση και αξιολόγηση των υφιστάμενων επιχειρηματικών διαδικασιών.
- Ø Η προσαρμογή των υφιστάμενων διαδικασιών σε επιλεγμένες διαδικασίες του λογισμικού πακέτου ERP.
- Ø Η ανάπτυξη των κατάλληλων τιμών για τις παραμέτρους των διαδικασιών του συστήματος.
- Ø Ο σχεδιασμός και υλοποίηση των επιπέδων πρόσβασης και εξατομίκευσης του περιβάλλοντος χρήστη (Πολλάλης & Βοζίκης, 2012).

Στάδιο τρίτο: Προετοιμασία για την πλήρη εφαρμογή – Δοκιμές

Σε αυτό το στάδιο περιλαμβάνονται δραστηριότητες οι οποίες αφορούν την υλοποίηση του έργου και είναι:

- Η μετάβαση δεδομένων
- Η εκπαίδευση χρηστών
- Η τεκμηρίωση διαδικασιών και συστήματος
- Η πιλοτική εφαρμογή
- Ο έλεγχος απόδοσης
- Η αρχική εγκατάσταση του συστήματος

- Ο σχεδιασμός φάσης υποστήριξης (Πολλάλης & Βοζίκης, 2012, Χαϊνάς, 2005).

Σχετικά με την ενέργεια που αφορά την εκπαίδευση των χρηστών, περιλαμβάνονται επιμέρους φάσεις οι οποίες είναι:

- Η γενική εκπαίδευση στην χρήση του συστήματος.
- Η εκπαίδευση σε διαδικασίες και μεθόδους που υποστηρίζει το σύστημα
- Η εκπαίδευση στις οθόνες που χρησιμοποιεί ο χρήστης
- Η εκπαίδευση στα βήματα που θα ακολουθήσει ο χρήστης προκειμένου να εφαρμόσει τις διαδικασίες του.
- Η εκπαίδευση στα εργαλεία του συστήματος, κ.λπ.

Όσον αφορά τη δραστηριότητα τις πιλοτικής εφαρμογής πρόκειται για μια διαδικασία στην οποία παρατηρούνται τα προβλήματα του σχεδιασμού και της εκτέλεσης των διαδικασιών τα οποία είναι πολύ βασικό να επιλυθούν πριν πραγματοποιηθεί η πλήρης εφαρμογή του συστήματος.

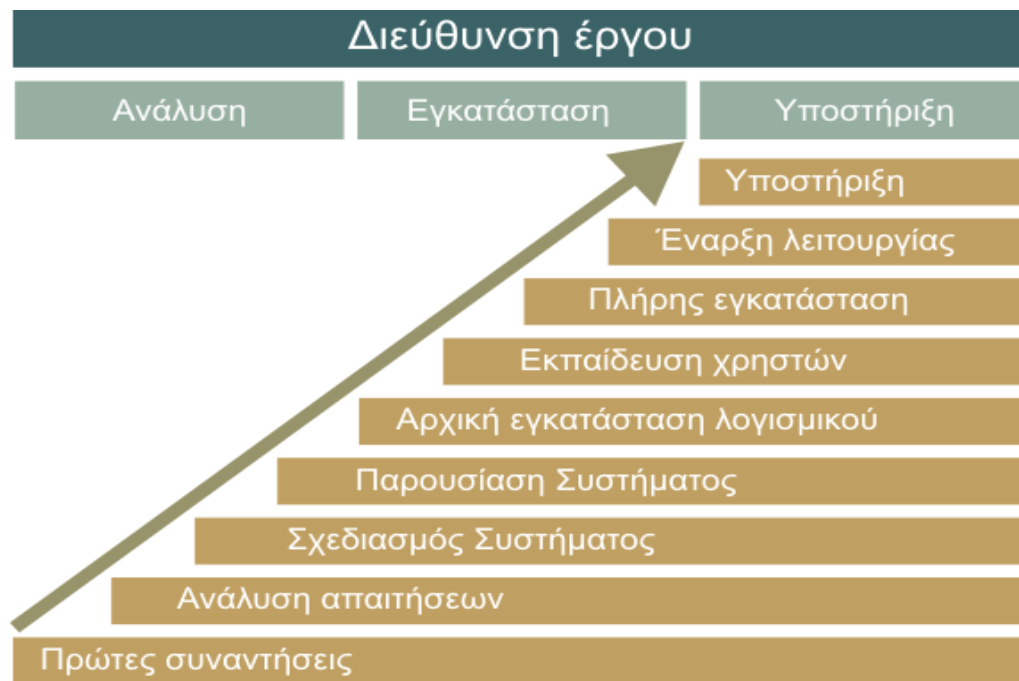
Στάδιο τέταρτο: Πλήρης εφαρμογή – Ολοκλήρωση υλοποίησης

Πρόκειται για την τελευταία φάση στην οποία πραγματοποιείται η πλήρης εφαρμογή του συστήματος ERP για μία επιχείρηση. Οι δραστηριότητες που περιλαμβάνονται είναι:

- Η δοκιμαστική εκτέλεση από τη στιγμή που έχει πραγματοποιηθεί η ολοκληρωμένη υλοποίηση του συστήματος.
- Η αποτύπωση και ανάλυση των αποτελεσμάτων της πλήρης λειτουργίας του συστήματος.
- Η βελτιστοποίηση του συστήματος.

Αναλύοντας τις προαναφερθέντες δραστηριότητες, στην δοκιμαστική εκτέλεση, θέτονται σε εφαρμογή τα συστήματα που χρησιμοποιεί η επιχείρηση παράλληλα με το νέο σύστημα και κατόπιν αναλύονται τα αποτελέσματα συγκρίνοντας τα δυο συστήματα προκειμένου να βελτιστοποιηθεί το νέο σύστημα (Ιωάννου, 2006, Πολλάλης & Βοζίκης, 2012).

Στην παρακάτω εικόνα παρατηρείται η διαδικασία της υλοποίησης ενός έργου Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων σε μία επιχείρηση.



Εικόνα 1.1 Η διαδικασία υλοποίησης ενός έργου ERP
(“Εγκατάσταση ERP”, 2011)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1 ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η παρούσα έρευνας αποσκοπούσε στη διερεύνηση των απόψεων των επιχειρηματιών σχετικά με την χρησιμότητα των ERP στις επιχειρήσεις. Με σκοπό να πραγματοποιηθεί μια τέτοια διερεύνηση πραγματοποιήθηκε η κατασκευή ενός ερωτηματολογίου με ερωτήσεις που καλούνταν να απαντήσουν χρήστες και μη χρήστες των συστημάτων.

3.2 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Προκειμένου να υπάρξει ένα ικανοποιητικό δείγμα συμμετεχόντων στην παρούσα έρευνα έπρεπε να γίνει χρήση ενός ερευνητικού εργαλείου. Το ερευνητικό εργαλείο που επιλέχθηκε ήταν το δομημένο ερωτηματολόγιο το οποίο βάση των ιδιοτήτων του είναι ένα πού εύχρηστο ερευνητικό εργαλείο. Επιπροσθέτως το ερωτηματολόγιο της έρευνας είχε ηλεκτρονική μορφή και οι απαντήσεις που συλλέγονταν προέρχονταν από χρήστες ιστότοπων και forum επιχειρηματικής δράσης. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για τη συλλογή απαντήσεων στην παρούσα έρευνα διέθετε 14 ερωτήσεις, οι 9 ήταν υποχρεωτικές προς απάντηση από όλους τους επιχειρηματίες ενώ οι 5 στόχευαν στη λήψη απαντήσεων από τους επιχειρηματίες που διέθεταν κάποιο σύστημα ERP. Το ερωτηματολόγιο της παρούσας έρευνας διέθετε τον ακόλουθο υπερσύνδεσμο:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfrC2Y7P6lssqFzHwaEoeqlgdrVHM2oLpN-VifYd9NQ4BPcxQ/viewform> ενώ βρίσκεται και στο παράρτημα της εργασίας.

3.3 ΤΟ ΔΕΙΓΜΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Το δείγμα της έρευνας απαρτιζόταν από 55 επιχειρηματίες ενώ πιο συγκεκριμένα από 34 άνδρες που απαρτίζουν το 61,8% του δείγματος και από 21 γυναίκες που με τη σειρά τους απαρτίζουν το 38,2% του δείγματος.

Την ίδια στιγμή 3 άτομα των οποίων η ηλικία είναι από 18 έως 28 χρονών τα οποία απαρτίζουν το 5,5% του δείγματος καθώς και από 17 επιχειρηματίες ηλικίας από 29 έως 38 ετών που απαρτίζουν το 30,9% του δείγματος. Επίσης στο δείγμα υπάρχουν 8 επιχειρηματίες που είναι από 39 έως 48 χρόνων και αποτελούν το 14,5% του δείγματος, επίσης 10 επιχειρηματίες είναι από 49 έως 58 χρόνων και αποτελούν το 18,2% του δείγματος ενώ τέλος 17 ήταν οι επιχειρηματίες που ήταν από 59 ετών και άνω και αποτελούσαν το 30,9% του δείγματος.

Όσον αφορά τον κλάδο δραστηριοποίησης των επιχειρηματιών παρατηρήθηκε πως 16 επιχειρηματίες δραστηριοποιούνται στον επισιτιστικό κλάδο και απαρτίζουν το 29,1% του δείγματος καθώς και 17 επιχειρηματίες που δραστηριοποιούνται στον ξενοδοχειακό κλάδο και απαρτίζουν το 16,4% του δείγματος. Επιπροσθέτως στο δείγμα υπάρχουν 23 επιχειρηματίες που δραστηριοποιούνται στον εμπορικό κλάδο και αποτελούν το 41,8% του δείγματος ενώ τέλος στον κλάδο παροχής υπηρεσιών δραστηριοποιούνται οι επιχειρήσεις 7 ατόμων που αποτελούσαν το 12,7% του δείγματος. Ταυτόχρονα παρατηρήθηκε πως 44 άτομα γνωρίζουν τι είναι τα συστήματα ERP και απαρτίζουν το 80% του δείγματος ενώ ισάριθμα άτομα χρησιμοποιούν συστήματα ERP στις επιχειρήσεις τους και απαρτίζουν το 80% του δείγματος.

3.4 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Αφότου συλλέχθηκε ο προκαθορισμένος αριθμός απαντημένων ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε λήψη του αρχείου excel που δίνεται ως έξοδος από το Google drive το οποίο χρησιμοποιήθηκε για τη συλλογή των απαντήσεων. Στο αρχείο excel πραγματοποιήθηκε επεξεργασία των δεδομένων προκειμένου να είναι πιο εύχρηστα στη μετέπειτα ανάλυση τους από το IBM SPSS. Στο στατιστικό πρόγραμμα SPSS τα δεδομένα αναλύθηκαν με τη μέθοδο συχνοτήτων, τη μέθοδο crosstabulation καθώς και ελέγχθηκαν ορισμένες υποθέσεις μέσω της μεθόδου ανεξαρτήτων δειγμάτων.

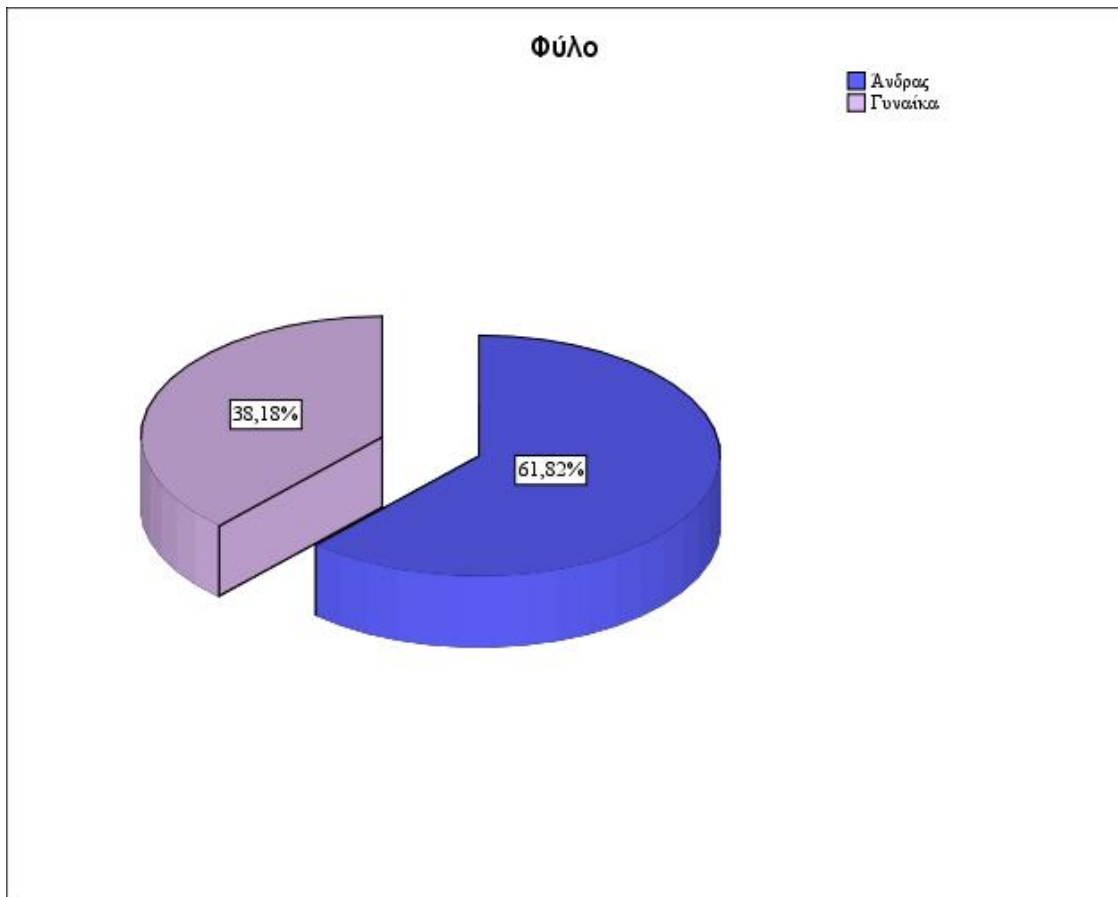
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Ερώτηση 1 : Φύλο

Φύλο		Frequenc	
		y	Percent
d	Vali ς	34	61,8
	Γυναίκ α	21	38,2
	Total	55	100,0

Περιγραφικός πίνακας διερεύνησης του φύλου των επιχειρηματιών που έλαβαν μέρος στην έρευνα. Στον πίνακα είναι εμφανή η συχνότητα και το εκατοστιαίο ποσοστό που διέθετε η κάθε απάντηση των επιχειρηματιών.



Γράφημα Πίτας (Pie Chart) των απαντήσεων των επιχειρηματιών αναφορικά με το φύλο τους. Στο γράφημα είναι εμφανές το ποσοστό επί τοις εκατό που διέθετε η κάθε απάντηση.

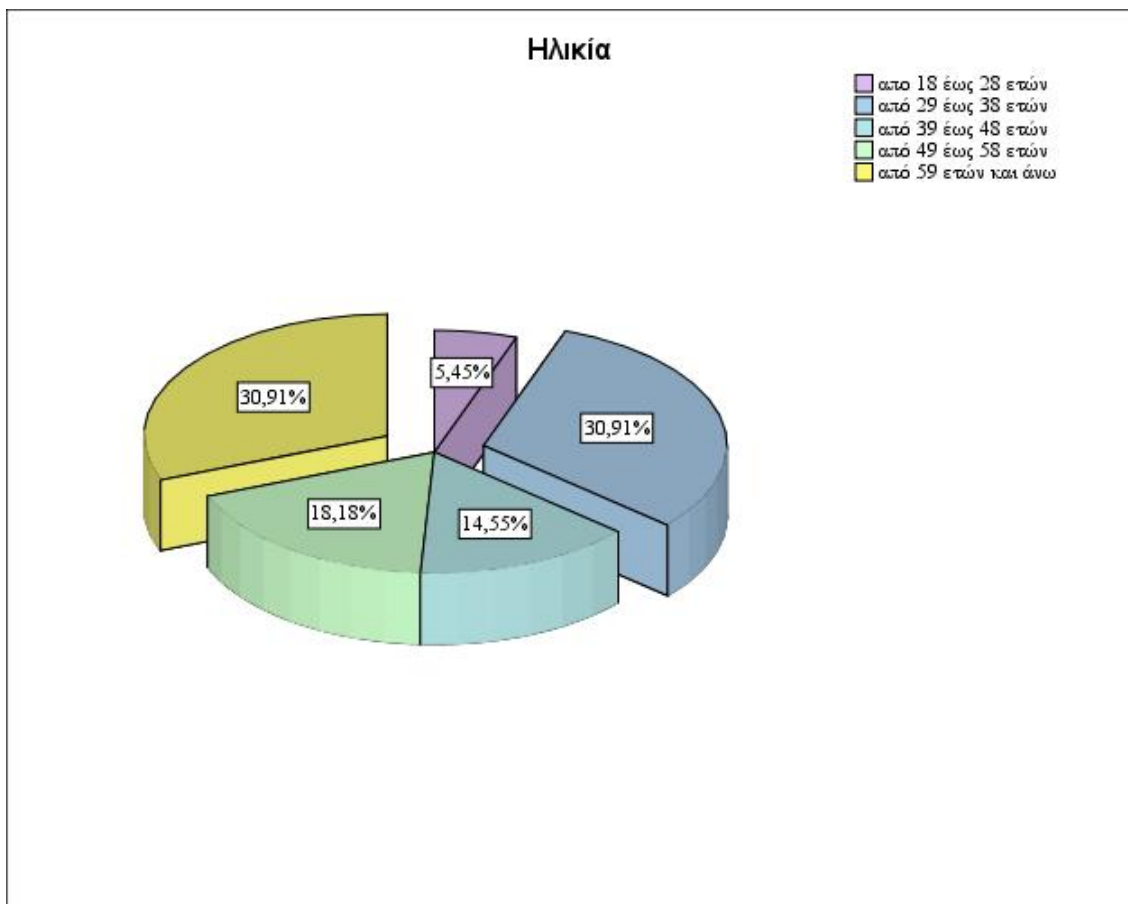
Μέσω του πίνακα και του γραφήματος που προηγούνται μπορεί να παρατηρηθεί πως το δείγμα των 55 επιχειρηματιών αποτελείται από 34 άνδρες που απαρτίζουν το 61,8% του δείγματος και από 21 γυναίκες που με τη σειρά τους απαρτίζουν το 38,2% του δείγματος.

Ερώτηση 2 : Ηλικία

Ηλικία

		Frequency	Percent
Valid	από 18 έως 28 ετών	3	5,5
	από 29 έως 38 ετών	17	30,9
	από 39 έως 48 ετών	8	14,5
	από 49 έως 58 ετών	10	18,2
	από 59 ετών και άνω	17	30,9
Total		55	100,0

Περιγραφικός πίνακας διερεύνησης της ηλικίας των επιχειρηματιών που έλαβαν μέρος στην έρευνα. Στον πίνακα είναι εμφανή η συχνότητα και το εκατοστιαίο ποσοστό που διέθετε η κάθε απάντηση των επιχειρηματιών.



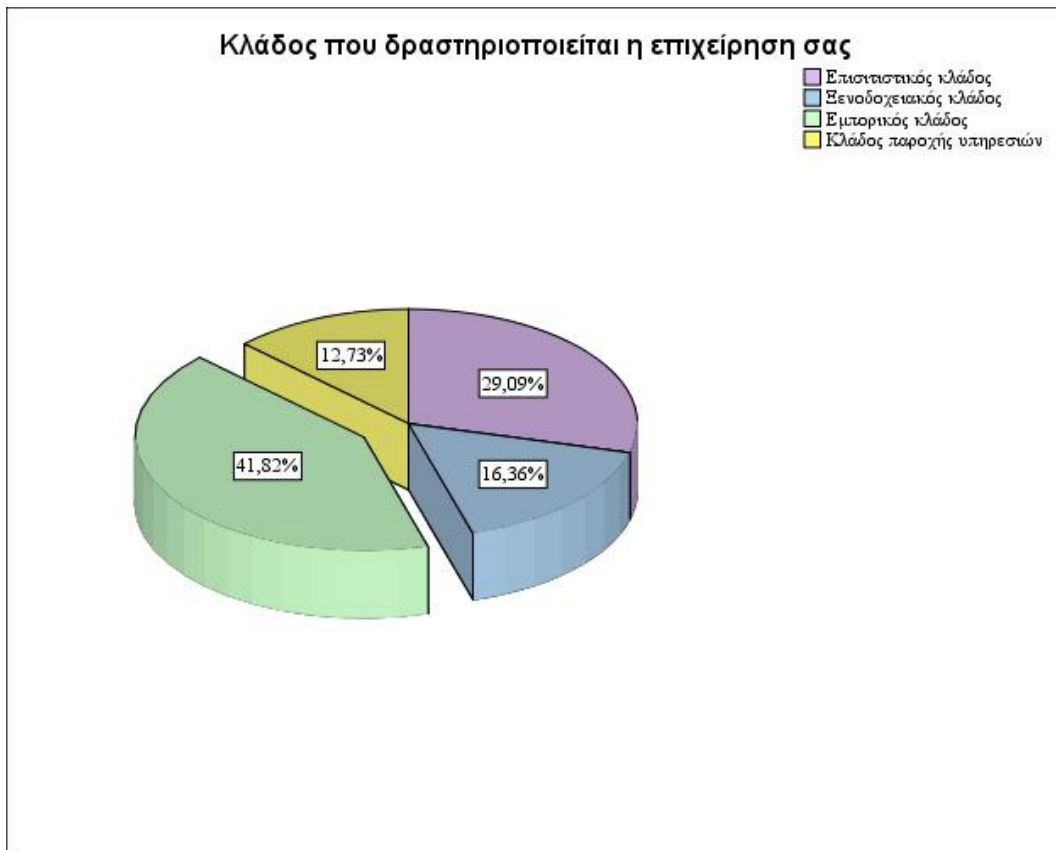
Γράφημα Πίτας (Pie Chart) των απαντήσεων των επιχειρηματιών αναφορικά με την ηλικία τους. Στο γράφημα είναι εμφανές το ποσοστό επί τοις εκατό που διέθετε η κάθε απάντηση.

Μέσω του πίνακα και του γραφήματος που προηγούνται είναι εμφανές πως το δείγμα των αποτελείται από 3 άτομα των οποίων η ηλικία είναι από 18 έως 28 χρονών τα οποία απαρτίζουν το 5,5% του δείγματος καθώς και από 17 επιχειρηματίες ηλικίας από 29 έως 38 ετών που απαρτίζουν το 30,9% του δείγματος. Επίσης στο δείγμα υπάρχουν 8 επιχειρηματίες που είναι από 39 έως 48 χρόνων και αποτελούν το 14,5% του δείγματος, επίσης 10 επιχειρηματίες είναι από 49 έως 58 χρόνων και αποτελούν το 18,2% του δείγματος ενώ τέλος 17 ήταν οι επιχειρηματίες που ήταν από 59 ετών και άνω και αποτελούσαν το 30,9% του δείγματος.

Ερώτηση 3 : Κλάδος που δραστηριοποιείται η επιχείρησή σας

		Frequenc	
		y	Percent
Valid	Επισιτιστικός κλάδος	16	29,1
d	Ξενοδοχειακός κλάδος	9	16,4
	Εμπορικός κλάδος	23	41,8
	Κλάδος παροχής υπηρεσιών	7	12,7
	Total	55	100,0

Περιγραφικός πίνακας διερεύνησης του κλάδου που δραστηριοποιείται η επιχείρηση των επιχειρηματιών που έλαβαν μέρος στην έρευνα. Στον πίνακα είναι εμφανή η συχνότητα και το εκατοστιαίο ποσοστό που διέθετε η κάθε απάντηση των επιχειρηματιών.



Γράφημα Πίτας (Pie Chart) των απαντήσεων των επιχειρηματιών αναφορικά με τον κλάδο που δραστηριοποιείται η επιχείρησή τους. Στο γράφημα είναι εμφανές το ποσοστό επί τοις εκατό που διέθετε η κάθε απάντηση.

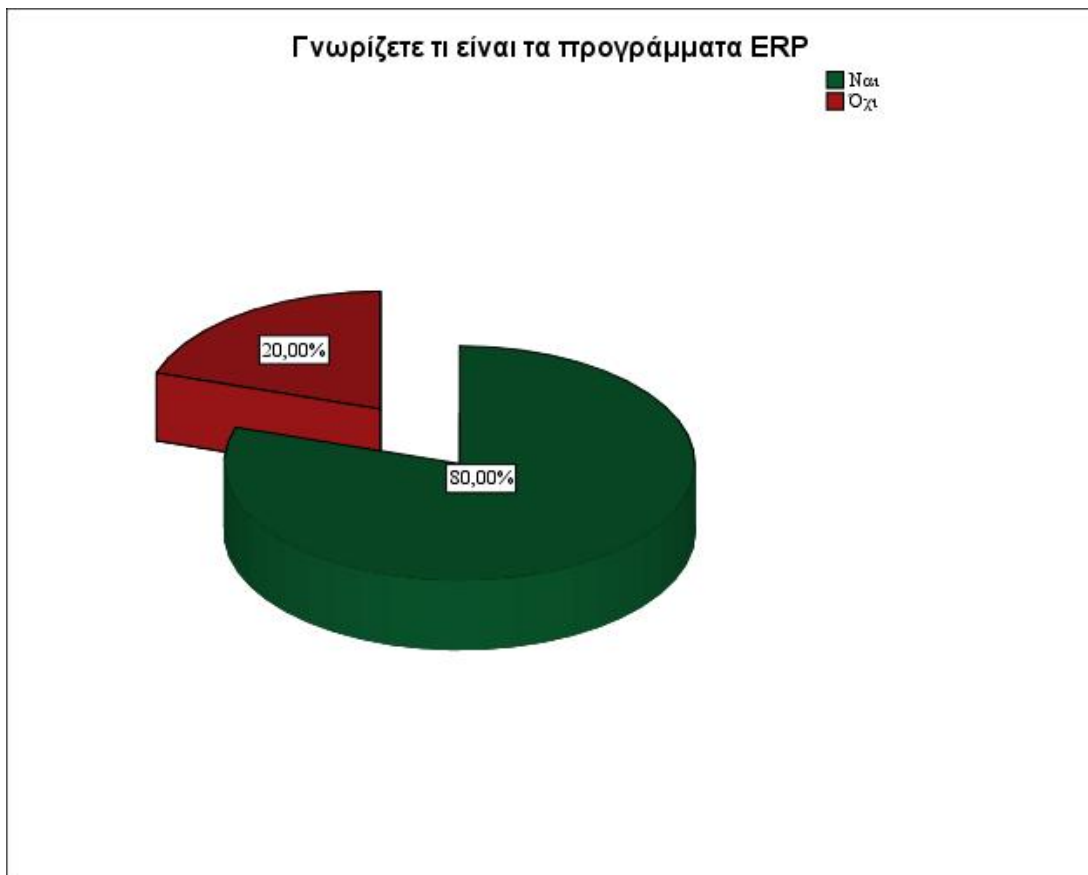
Μέσω του πίνακα και του γραφήματος που προηγούνται παρατηρείται ότι το δείγμα αποτελείται από 16 επιχειρηματίες που δραστηριοποιούνται στον επισιτιστικό κλάδο και απαρτίζουν το 29,1% του δείγματος καθώς και από 17 επιχειρηματίες που δραστηριοποιούνται στον ξενοδοχειακό κλάδο και απαρτίζουν το 16,4% του δείγματος. Επιπροσθέτως στο δείγμα υπάρχουν 23 επιχειρηματίες που δραστηριοποιούνται στον εμπορικό κλάδο και αποτελούν το 41,8% του δείγματος ενώ τέλος στον κλάδο παροχής υπηρεσιών δραστηριοποιούνται οι επιχειρήσεις 7 ατόμων που αποτελούσαν το 12,7% του δείγματος.

Ερώτηση 4 : Γνωρίζετε τι είναι τα προγράμματα ERP

Γνωρίζετε τι είναι τα προγράμματα ERP

		Frequency	Percent
Valid	Ναι	44	80,0
	Όχι	11	20,0
Total		55	100,0

Περιγραφικός πίνακας διερεύνησης του εάν οι επιχειρηματίες που έλαβαν μέρος στην έρευνα γνωρίζουν τι είναι τα προγράμματα ERP. Στον πίνακα είναι εμφανή η συχνότητα και το εκατοστιαίο ποσοστό που διέθετε η κάθε απάντηση των επιχειρηματιών.



Γράφημα Πίτας (Pie Chart) των απαντήσεων των επιχειρηματιών αναφορικά με το εάν γνωρίζουν τι είναι τα προγράμματα ERP. Στο γράφημα είναι εμφανές το ποσοστό επί τοις εκατό που διέθετε η κάθε απάντηση.

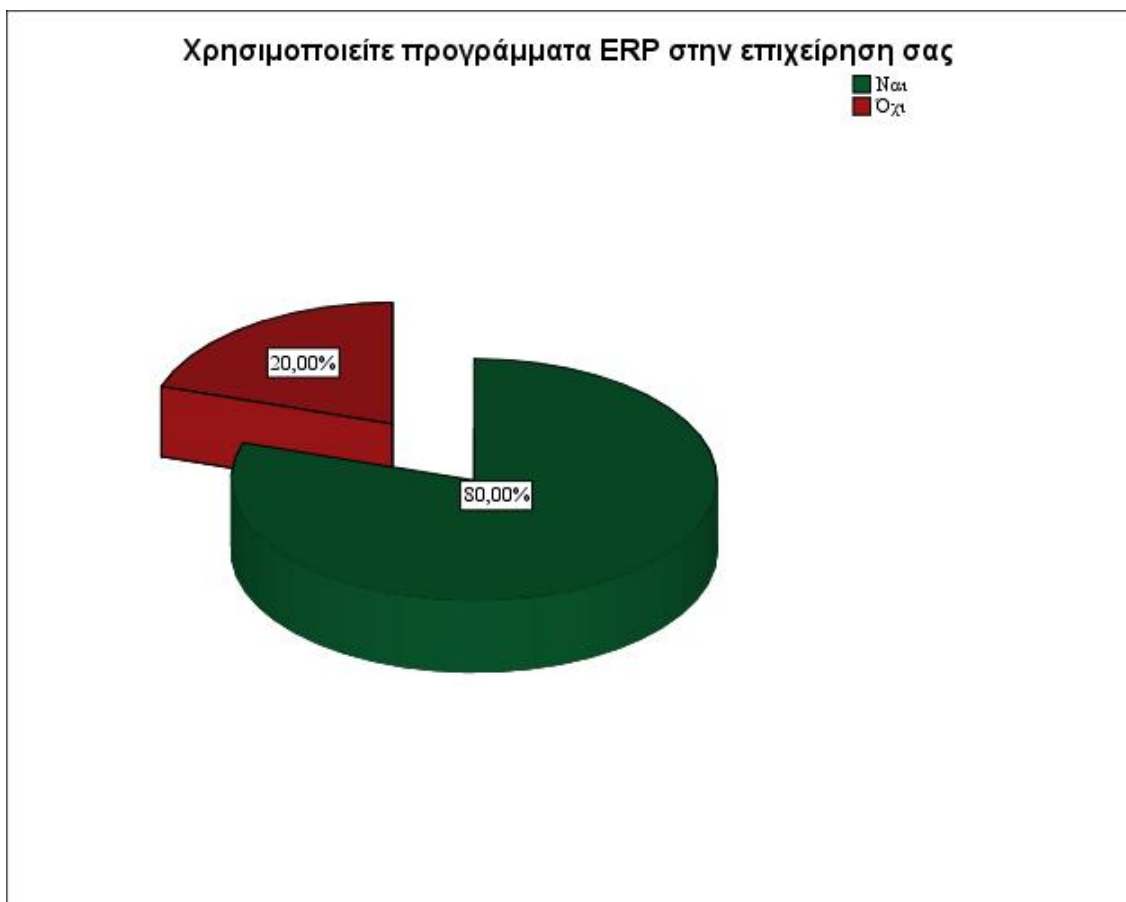
Μέσω του πίνακα και του γραφήματος που προηγούνται είναι εμφανές πως το δείγμα των επιχειρηματιών αποτελείται από 44 άτομα που γνωρίζουν τι είναι τα συστήματα ERP και απαρτίζουν το 80% του δείγματος καθώς και από 11 επιχειρηματίες που απάντησαν ότι δεν γνωρίζουν τι είναι τα συστήματα ERP και απαρτίζουν το 20% του δείγματος.

Ερώτηση 5 : Χρησιμοποιείτε προγράμματα ERP στην επιχείρησή σας

Χρησιμοποιείτε προγράμματα ERP στην επιχείρησή σας

		Frequency	Percent
Valid	Ναι	44	80,0
	Όχι	11	20,0
Total		55	100,0

Περιγραφικός πίνακας διερεύνησης του εάν οι επιχειρηματίες που έλαβαν μέρος στην έρευνα χρησιμοποιούν προγράμματα ERP στην επιχείρησή τους. Στον πίνακα είναι εμφανή η συχνότητα και το εκατοστιαίο ποσοστό που διέθετε η κάθε απάντηση των επιχειρηματιών.



Γράφημα Πίτας (Pie Chart) των απαντήσεων των επιχειρηματιών αναφορικά με το εάν χρησιμοποιούν προγράμματα ERP στην επιχείρησή τους. Στο γράφημα είναι εμφανές το ποσοστό επί τοις εκατό που διέθετε η κάθε απάντηση.

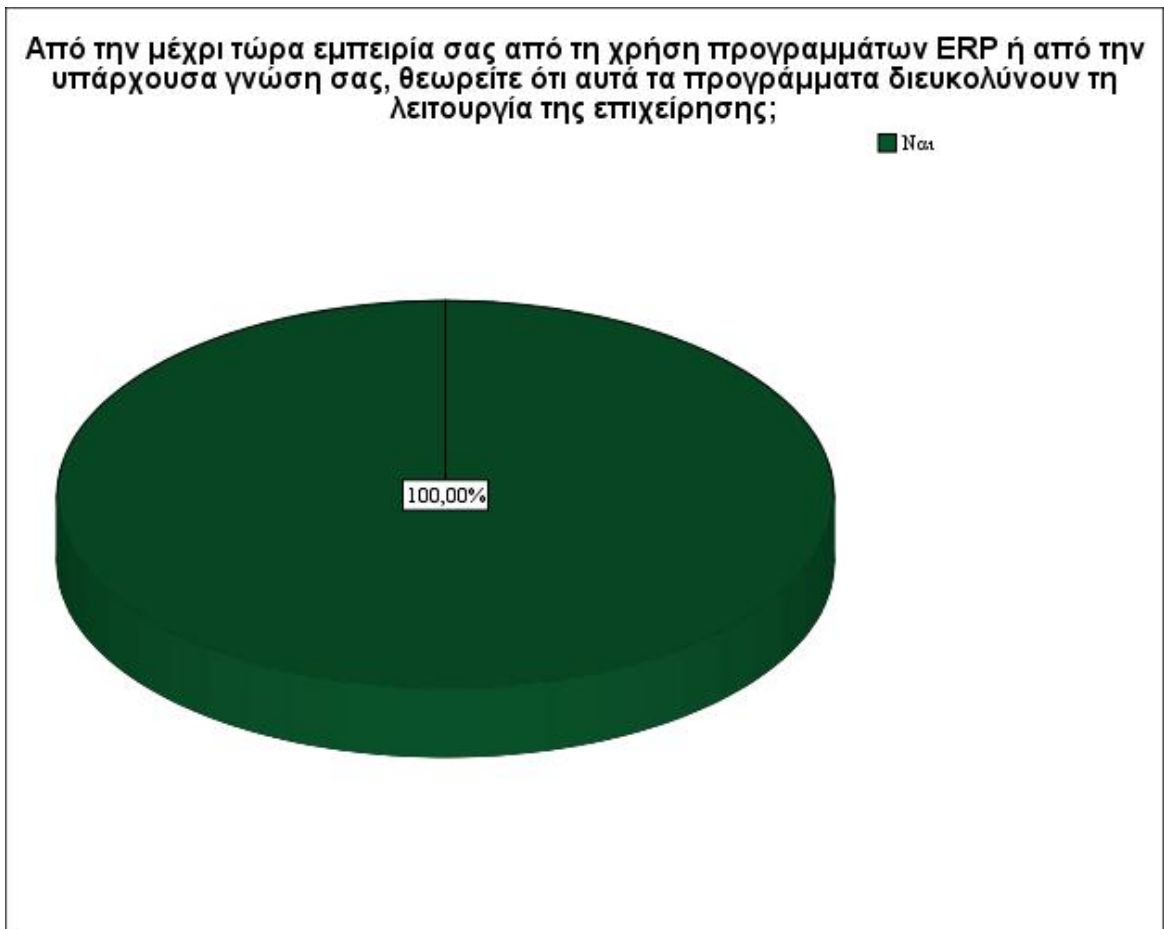
Μέσω του πίνακα και του γραφήματος που προηγούνται παρατηρείται ότι το δείγμα αποτελείται από 44 επιχειρηματίες που χρησιμοποιούν συστήματα ERP στις επιχειρήσεις τους και απαρτίζουν το 80% του δείγματος καθώς και από 11 επιχειρηματίες που δεν χρησιμοποιούν συστήματα ERP και απαρτίζουν το 20% του δείγματος.

Ερώτηση 6 : Από την μέχρι τώρα εμπειρία σας από τη χρήση προγραμμάτων ERP ή από την υπάρχουσα γνώση σας, θεωρείτε ότι αυτά τα προγράμματα διευκολύνουν τη λειτουργία της επιχείρησης;

Από την μέχρι τώρα εμπειρία σας από τη χρήση προγραμμάτων ERP ή από την υπάρχουσα γνώση σας, θεωρείτε ότι αυτά τα προγράμματα διευκολύνουν τη λειτουργία της επιχείρησης;

		Frequency	Percent
Valid	Ναι	55	100,0

Περιγραφικός πίνακας διερεύνησης του εάν οι επιχειρηματίες που έλαβαν μέρος στην έρευνα θεωρούν ότι τα συστήματα ERP διευκολύνουν τη λειτουργία της επιχείρησης. Στον πίνακα είναι εμφανή η συχνότητα και το εκατοστιαίο ποσοστό που διέθετε η κάθε απάντηση των επιχειρηματιών.



Γράφημα Πίτας (Pie Chart) των απαντήσεων των επιχειρηματιών αναφορικά με το εάν θεωρούν ότι τα συστήματα ERP διευκολύνουν τη λειτουργία της επιχείρησης. Στο γράφημα είναι εμφανές το ποσοστό επί τοις εκατό που διέθετε η κάθε απάντηση.

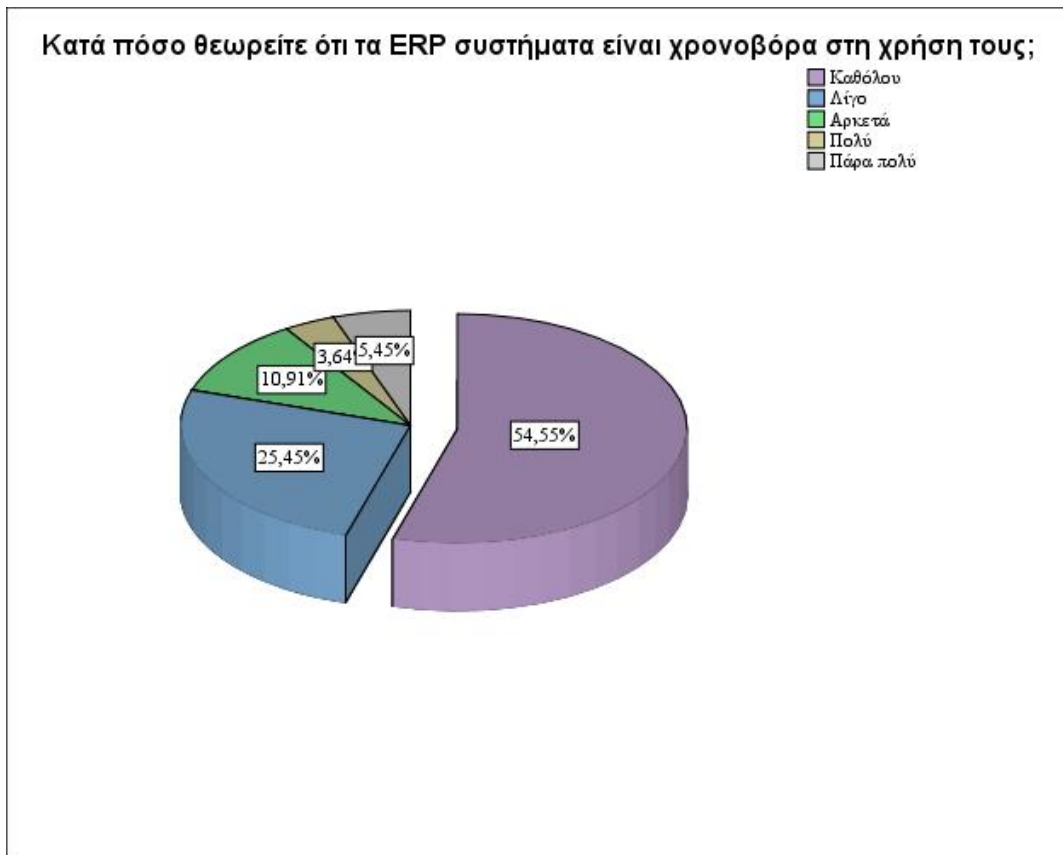
Μέσω του πίνακα και του γραφήματος που προηγούνται παρατηρείται ότι όλο το δείγμα θεωρεί ότι τα συστήματα ERP διευκολύνουν τη λειτουργία της επιχείρησης.

Ερώτηση 7 : Κατά πόσο θεωρείτε ότι τα ERP συστήματα είναι χρονοβόρα στη χρήση τους;

Κατά πόσο θεωρείτε ότι τα ERP συστήματα είναι χρονοβόρα στη χρήση τους;

		Frequency	Percent
Valid	Καθόλου	30	54,5
	Λίγο	14	25,5
	Αρκετά	6	10,9
	Πολύ	2	3,6
	Πάρα πολύ	3	5,5
	Total	55	100,0

Περιγραφικός πίνακας διερεύνησης του εάν οι επιχειρηματίες που έλαβαν μέρος στην έρευνα θεωρούν ότι τα συστήματα ERP είναι χρονοβόρα στη χρήση τους. Στον πίνακα είναι εμφανή η συχνότητα και το εκατοστιαίο ποσοστό που διέθετε η κάθε απάντηση των επιχειρηματιών.



Γράφημα Πίτας (Pie Chart) των απαντήσεων των επιχειρηματιών αναφορικά με το εάν θεωρούν ότι τα συστήματα ERP είναι χρονοβόρα στη χρήση τους. Στο γράφημα είναι εμφανές το ποσοστό επί τοις εκατό που διέθετε η κάθε απάντηση.

Μέσω του πίνακα και του γραφήματος που προηγούνται παρατηρείται ότι 30 επιχειρηματίες θεωρούν ότι τα συστήματα ERP δεν είναι καθόλου χρονοβόρα στη χρήση τους και απαρτίζουν το 54,5% του δείγματος, την ίδια στιγμή 14 επιχειρηματίες θεωρούν ότι τα συστήματα ERP είναι λίγο χρονοβόρα στη χρήση τους και απαρτίζουν το 25,5% των ερωτηθέντων. Επίσης παρατηρείται ότι 6 επιχειρηματίες θεωρούν ότι τα συστήματα ERP είναι αρκετά χρονοβόρα στη χρήση τους και απαρτίζουν το 10,9% του δείγματος ενώ οι επιχειρηματίες που θεωρούν ότι τα συστήματα ERP είναι πολύ χρονοβόρα στη χρήση τους ήταν 2 και απάρτιζαν το 3,6% των ερωτηθέντων. Τέλος 3 επιχειρηματίες θεωρούν ότι τα συστήματα ERP είναι αρκετά χρονοβόρα στη χρήση τους και απαρτίζουν το 5,5% του δείγματος.

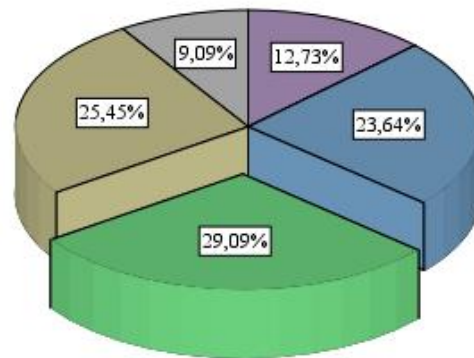
Ερώτηση 8 : Κατά πόσο θεωρείτε ότι τα ERP έχουν μεγάλο κόστος συγκριτικά με τις παροχές τους;

Κατά πόσο θεωρείτε ότι τα ERP συστήματα έχουν μεγάλο κόστος συγκριτικά με τις παροχές τους;

		Frequency	Percent
Valid	Καθόλου	7	12,7
	Λίγο	13	23,6
	Αρκετά	16	29,1
	Πολύ	14	25,5
	Πάρα πολύ	5	9,1
	Total	55	100,0

Περιγραφικός πίνακας διερεύνησης του εάν οι επιχειρηματίες που έλαβαν μέρος στην έρευνα θεωρούν ότι τα συστήματα ERP έχουν μεγάλο κόστος συγκριτικά με τις παροχές τους. Στον πίνακα είναι εμφανή η συχνότητα και το εκατοστιαίο ποσοστό που διέθετε η κάθε απάντηση των επιχειρηματιών.

Κατά πόσο θεωρείτε ότι τα ERP συστήματα έχουν μεγάλο κόστος συγκριτικά με τις παροχές τους;



Γράφημα Πίτας (Pie Chart) των απαντήσεων των επιχειρηματιών αναφορικά με το εάν θεωρούν ότι τα συστήματα ERP έχουν μεγάλο κόστος συγκριτικά με τις παροχές τους. Στο γράφημα είναι εμφανές το ποσοστό επί τοις εκατό που διέθετε η κάθε απάντηση.

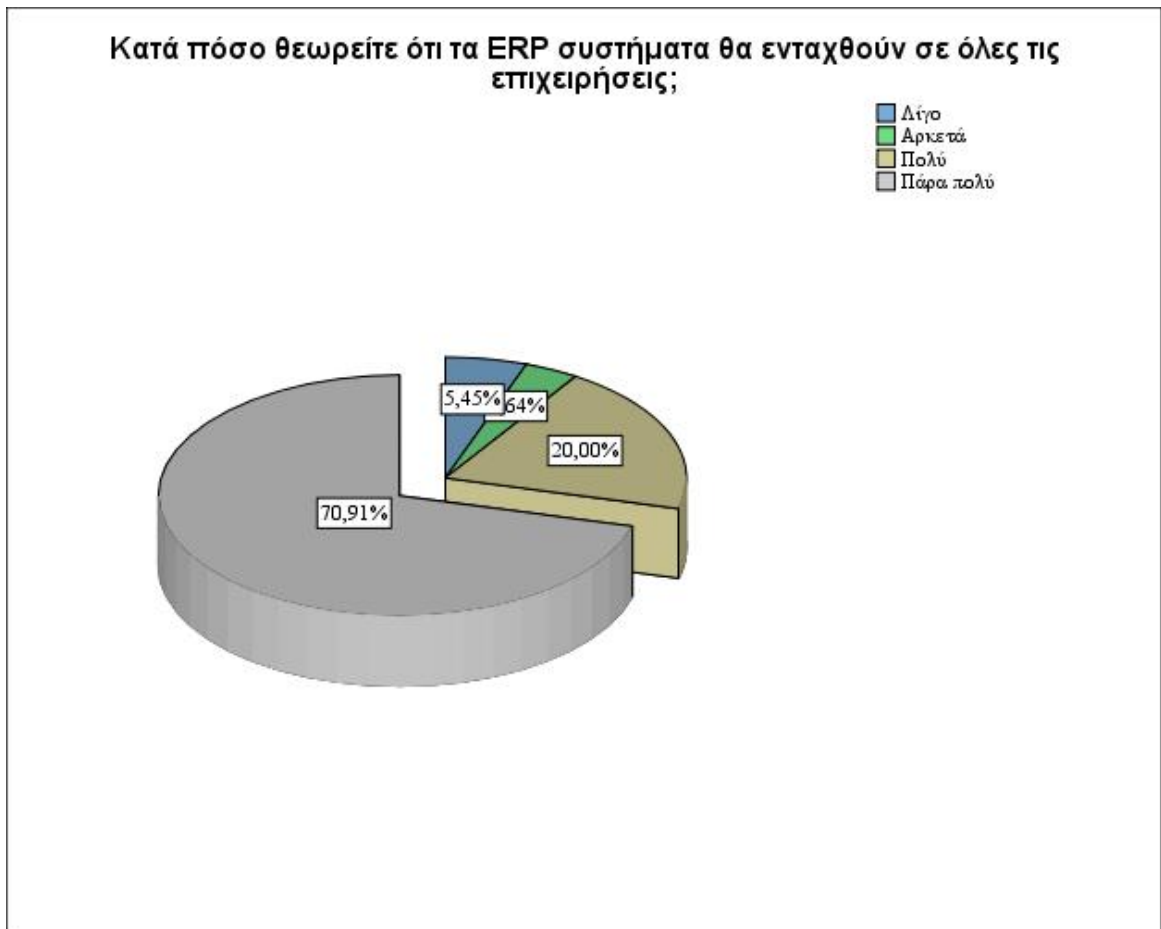
Μέσω του πίνακα και του γραφήματος που προηγούνται παρατηρείται ότι 16 επιχειρηματίες θεωρούν ότι τα συστήματα ERP έχουν αρκετά μεγάλο κόστος συγκριτικά με τις παροχές τους και απαρτίζουν το 29,1% του δείγματος, την ίδια στιγμή 14 επιχειρηματίες θεωρούν ότι τα συστήματα ERP έχουν πολύ μεγάλο κόστος συγκριτικά με τις παροχές τους και απαρτίζουν το 25,5% των ερωτηθέντων. Επίσης παρατηρείται ότι 13 επιχειρηματίες θεωρούν ότι τα συστήματα ERP έχουν λίγο κόστος συγκριτικά με τις παροχές τους και απαρτίζουν το 23,6% του δείγματος ενώ οι επιχειρηματίες που θεωρούν ότι τα συστήματα ERP δεν έχουν μεγάλο κόστος συγκριτικά με τις παροχές τους ήταν 7 και απάρτιζαν το 12,7% των ερωτηθέντων. Τέλος 5 επιχειρηματίες θεωρούν ότι τα συστήματα ERP έχουν πολύ μεγάλο κόστος συγκριτικά με τις παροχές τους και απαρτίζουν το 9,1% του δείγματος.

Ερώτηση 9 : Κατά πόσο θεωρείτε ότι τα ERP συστήματα θα ενταχθούν σε όλες τις επιχειρήσεις;

Κατά πόσο θεωρείτε ότι τα ERP συστήματα θα ενταχθούν σε όλες τις επιχειρήσεις;

		Frequency	Percent
Valid	Λίγο	3	5,5
	Αρκετά	2	3,6
	Πολύ	11	20,0
	Πάρα πολύ	39	70,9
	Total	55	100,0

Περιγραφικός πίνακας διερεύνησης του εάν οι επιχειρηματίες που έλαβαν μέρος στην έρευνα θεωρούν ότι τα συστήματα ERP συστήματα θα ενταχθούν σε όλες τις επιχειρήσεις. Στον πίνακα είναι εμφανή η συχνότητα και το εκατοστιαίο ποσοστό που διέθετε η κάθε απάντηση των επιχειρηματιών.



Γράφημα Πίτας (Pie Chart) των απαντήσεων των επιχειρηματιών αναφορικά με το εάν θεωρούν ότι τα συστήματα ERP συστήματα θα ενταχθούν σε όλες τις επιχειρήσεις. Στο γράφημα είναι εμφανές το ποσοστό επί τοις εκατό που διέθετε η κάθε απάντηση.

Μέσω του πίνακα και του γραφήματος που προηγούνται παρατηρείται ότι 39 επιχειρηματίες θεωρούν ότι τα συστήματα ERP συστήματα θα ενταχθούν σε όλες τις επιχειρήσεις κατά πάρα πολύ και απαρτίζουν το 70,9% του δείγματος, την ίδια στιγμή 11 επιχειρηματίες θεωρούν ότι τα συστήματα ERP θα ενταχθούν σε όλες τις επιχειρήσεις κατά πολύ και απαρτίζουν το 20% των ερωτηθέντων. Επίσης παρατηρείται ότι 3 επιχειρηματίες θεωρούν ότι τα συστήματα ERP θα ενταχθούν σε όλες τις επιχειρήσεις κατά λίγο και απαρτίζουν το 5,5% του δείγματος ενώ τέλος 2

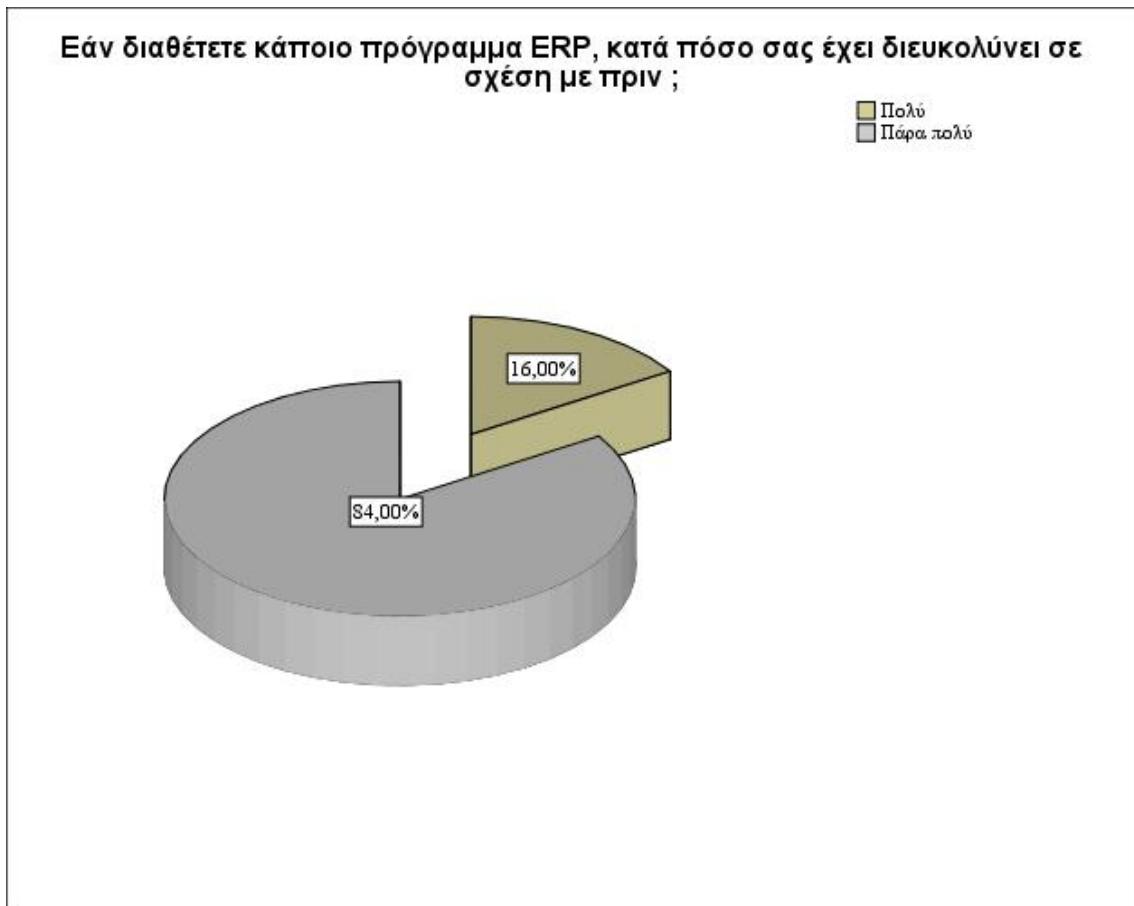
επιχειρηματίες θεωρούν ότι τα συστήματα ERP θα ενταχθούν σε όλες τις επιχειρήσεις σε αρκετό βαθμό και απαρτίζουν το 3,6% του δείγματος.

Ερώτηση 10 : Εάν διαθέτετε κάποιο πρόγραμμα ERP, κατά πόσο σας έχει διευκολύνει σε σχέση με πριν;

Εάν διαθέτετε κάποιο πρόγραμμα ERP, κατά πόσο σας έχει διευκολύνει σε σχέση με πριν ;

		Frequenc y	Percent	Valid Percent
Valid	Πολύ	8	14,5	16,0
	Πάρα πολύ	42	76,4	84,0
	Total	50	90,9	100,0
Missin g	System	5	9,1	
	Total	55	100,0	

Περιγραφικός πίνακας διερεύνησης του εάν οι επιχειρηματίες που διαθέτουν κάποιο σύστημα ERP και έλαβαν μέρος στην έρευνα έχουν διευκολυνθεί σε σχέση με πριν. Στον πίνακα είναι εμφανή η συχνότητα και το εκατοστιαίο ποσοστό που διέθετε η κάθε απάντηση των επιχειρηματιών.



Γράφημα Πίτας (Pie Chart) των απαντήσεων των επιχειρηματιών που διαθέτουν κάποιο σύστημα ERP και έλαβαν μέρος στην έρευνα έχουν διευκολυνθεί σε σχέση με πριν. Στο γράφημα είναι εμφανές το ποσοστό επί τοις εκατό που διαθέτε η κάθε απάντηση.

Μέσω του πίνακα και του γραφήματος που προηγούνται παρατηρείται ότι 8 επιχειρηματίες που διαθέτουν κάποιο σύστημα ERP έχουν διευκολυνθεί σε σχέση με πριν κατά πολύ και απαρτίζουν το 16% του έγκυρου δείγματος και 42 επιχειρηματίες που διαθέτουν κάποιο σύστημα ERP έχουν διευκολυνθεί σε σχέση με πριν κατά πάρα πολύ και απαρτίζουν το 84% του έγκυρου δείγματος.

Ερώτηση 11 : Πόσα έτη χρησιμοποιείτε κάποιο πρόγραμμα ERP;

Πόσα έτη χρησιμοποιείτε κάποιο πρόγραμμα ERP

		Frequenc	Valid	
		y	Percent	Percent
Valid	από 6 έως 10	25	45,5	56,8
	από 11 έως 15	4	7,3	9,1
	από 16 έως 20	8	14,5	18,2
	από 21 και άνω	7	12,7	15,9
	Total	44	80,0	100,0
Missin g	System	11	20,0	
	Total	55	100,0	

Περιγραφικός πίνακας διερεύνησης του πόσα έτη οι επιχειρηματίες που διαθέτουν κάποιο σύστημα ERP και έλαβαν μέρος στην έρευνα το χρησιμοποιούν. Στον πίνακα είναι εμφανή η συχνότητα και το εκατοστιαίο ποσοστό που διέθετε η κάθε απάντηση των επιχειρηματιών.



Γράφημα Πίτας (Pie Chart) των απαντήσεων των επιχειρηματιών που διαθέτουν κάποιο σύστημα ERP και έλαβαν μέρος στην έρευνα το χρησιμοποιούν. Στο γράφημα είναι εμφανές το ποσοστό επί τοις εκατό που διέθετε η κάθε απάντηση.

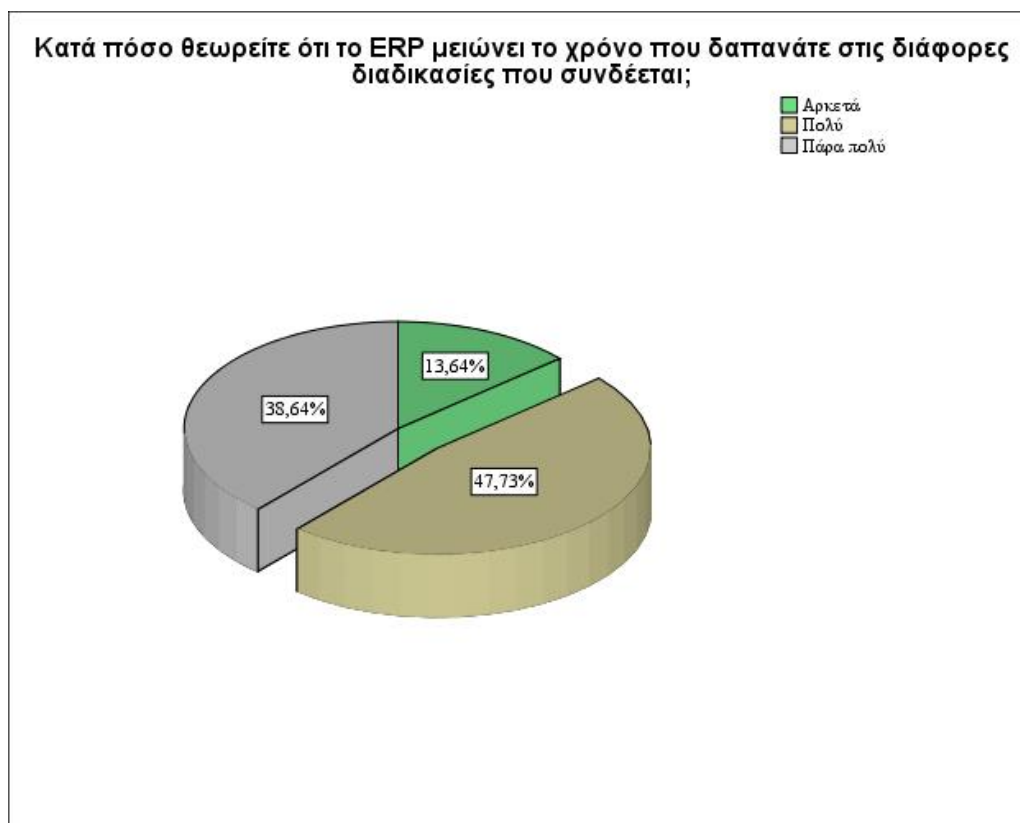
Μέσω του πίνακα και του γραφήματος που προηγούνται παρατηρείται ότι 25 επιχειρηματίες χρησιμοποιούν κάποιο σύστημα ERP από 6 έως 10 χρόνια και απαρτίζουν το 56,8% του έγκυρου δείγματος, επίσης 8 επιχειρηματίες χρησιμοποιούν κάποιο σύστημα ERP από 16 έως 20 χρόνια και απαρτίζουν το 18,2% του έγκυρου δείγματος. Την ίδια στιγμή 7 επιχειρηματίες χρησιμοποιούν κάποιο σύστημα ERP για πάνω από 21 έτη χρόνια και απαρτίζουν το 15,9% του έγκυρου δείγματος ενώ τέλος 4 επιχειρηματίες χρησιμοποιούν κάποιο σύστημα ERP από 11 έως 15 έτη χρόνια και απαρτίζουν το 9,1% του έγκυρου δείγματος

Ερώτηση 12 : Κατά πόσο θεωρείτε ότι το ERP μειώνει το χρόνο που δαπανάτε στις διάφορες διαδικασίες που συνδέεται;

Κατά πόσο θεωρείτε ότι το ERP μειώνει το χρόνο που δαπανάτε στις διάφορες διαδικασίες που συνδέεται;

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Αρκετά	6	10,9	13,6
	Πολύ	21	38,2	47,7
	Πάρα πολύ	17	30,9	38,6
	Total	44	80,0	100,0
Missing	System	11	20,0	
Total		55	100,0	

Περιγραφικός πίνακας διερεύνησης του κατά πόσο οι επιχειρηματίες που διαθέτουν κάποιο σύστημα ERP και έλαβαν μέρος στην έρευνα θεωρούν ότι το ERP μειώνει το χρόνο που δαπανούν στις διάφορες διαδικασίες που συνδέεται. Στον πίνακα είναι εμφανή η συχνότητα και το εκατοστιαίο ποσοστό που διέθετε η κάθε απάντηση των επιχειρηματιών.



Γράφημα Πίτας (Pie Chart) των απαντήσεων των επιχειρηματιών που διαθέτουν κάποιο σύστημα ERP και έλαβαν μέρος στην έρευνα, για το κατά πόσο θεωρούν ότι το ERP μειώνει το χρόνο που δαπανούν στις διάφορες διαδικασίες που συνδέεται. Στο γράφημα είναι εμφανές το ποσοστό επί τοις εκατό που διέθετε η κάθε απάντηση.

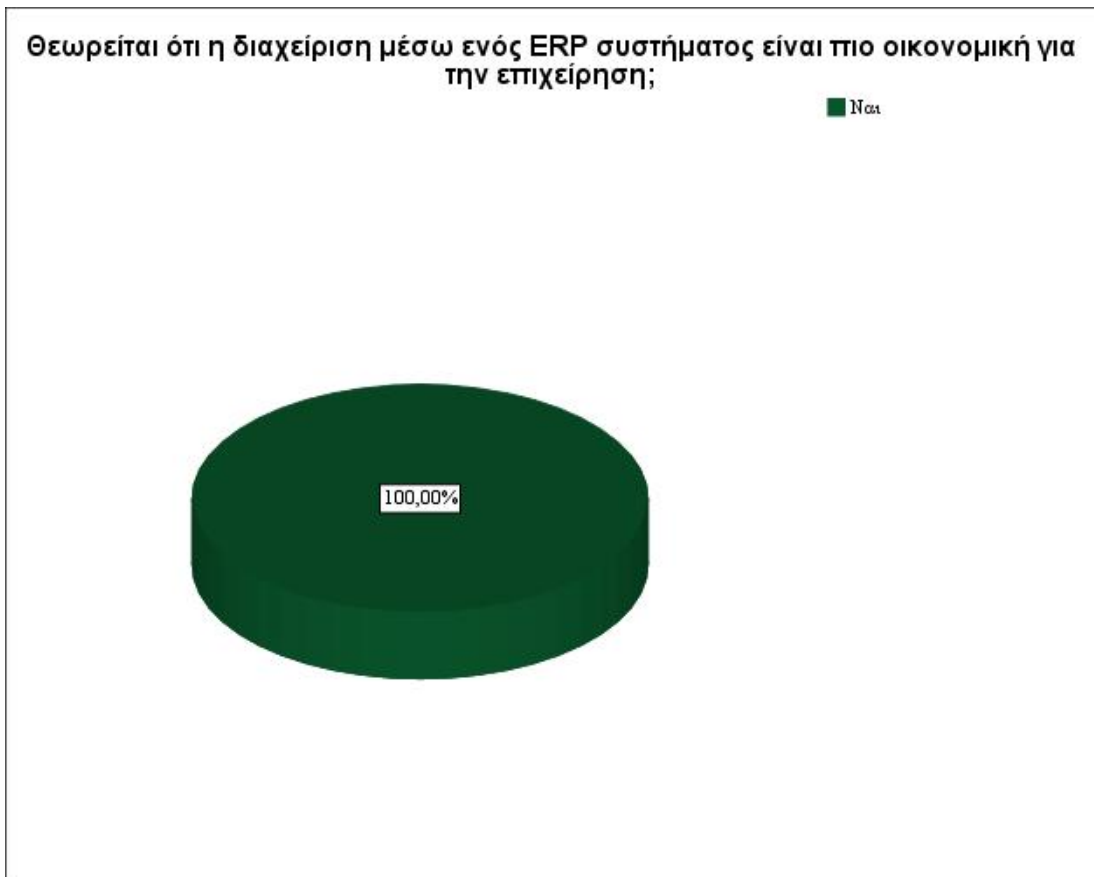
Μέσω του πίνακα και του γραφήματος που προηγούνται παρατηρείται ότι 21 επιχειρηματίες που διαθέτουν κάποιο σύστημα ERP θεωρούν ότι το ERP μειώνει το χρόνο που δαπανούν στις διάφορες διαδικασίες που συνδέεται κατά πολύ και απαρτίζουν το 47,7% του έγκυρου δείγματος. Επιπροσθέτως 17 επιχειρηματίες θεωρούν ότι το ERP μειώνει το χρόνο που δαπανούν στις διάφορες διαδικασίες που συνδέεται κατά πάρα πολύ και απαρτίζουν το 38,6% του έγκυρου δείγματος , ενώ 6 άτομα απάντησαν ότι κάτι τέτοιο συμβαίνει αρκετά αποτελώντας το 13,6% του έγκυρου δείγματος.

Ερώτηση 13 : Θεωρείται ότι η διαχείριση μέσω ενός ERP συστήματος είναι πιο οικονομική για την επιχείρηση;

Θεωρείται ότι η διαχείριση μέσω ενός ERP συστήματος είναι πιο οικονομική για την επιχείρηση;

		Frequenc	Valid
		y	Percent Percent
Valid	Ναι	44	80,0 100,0
Missin	Syste	11	20,0
g	m		
Total		55	100,0

Περιγραφικός πίνακας διερεύνησης του εάν οι επιχειρηματίες που διαθέτουν κάποιο σύστημα ERP και έλαβαν μέρος στην έρευνα θεωρούν ότι η διαχείριση μέσω ενός ERP συστήματος είναι πιο οικονομική για την επιχείρηση. Στον πίνακα είναι εμφανή η συχνότητα και το εκατοστιαίο ποσοστό που διέθετε η κάθε απάντηση των επιχειρηματιών.



Γράφημα Πίτας (Pie Chart) των απαντήσεων των επιχειρηματιών που διαθέτουν κάποιο σύστημα ERP και έλαβαν μέρος στην έρευνα, για το εάν θεωρούν ότι η διαχείριση μέσω ενός ERP συστήματος είναι πιο οικονομική για την επιχείρηση. Στο γράφημα είναι εμφανές το ποσοστό επί τοις εκατό που διέθετε η κάθε απάντηση.

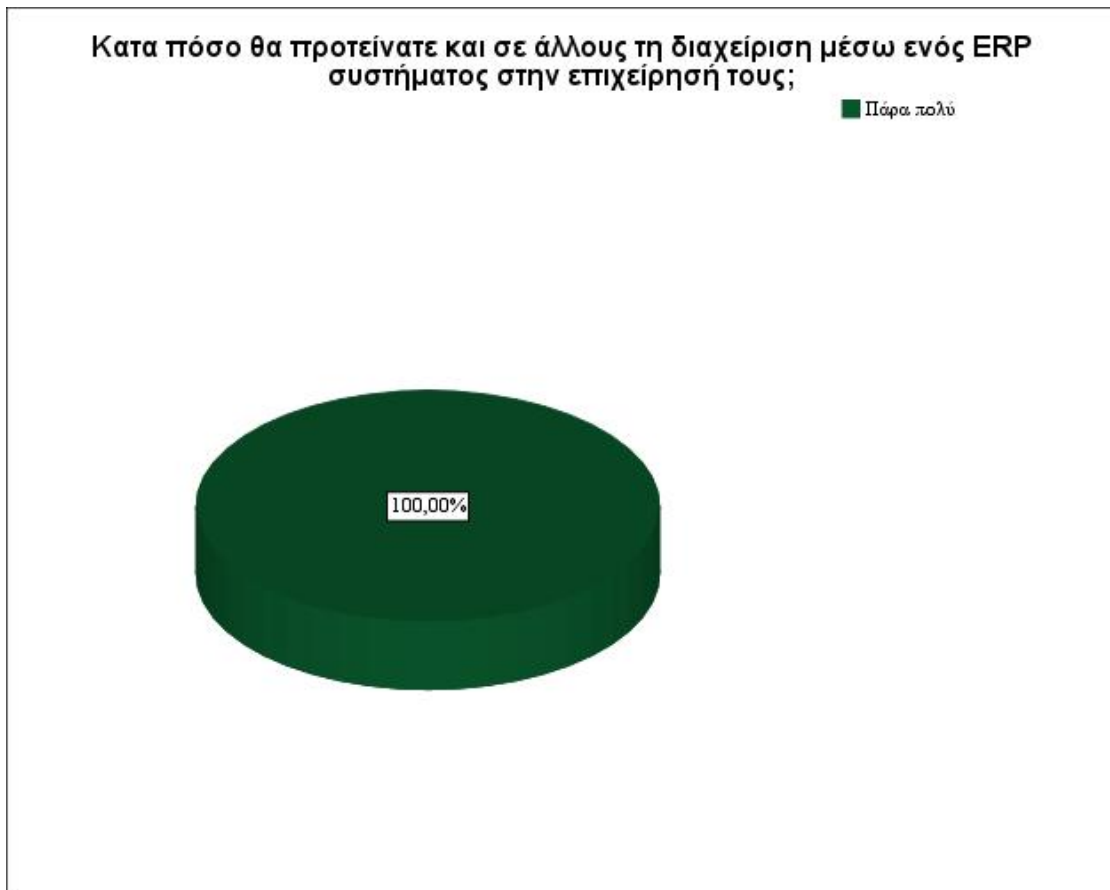
Μέσω του πίνακα και του γραφήματος που προηγούνται παρατηρείται ότι και οι 44 επιχειρηματίες που διαθέτουν κάποιο σύστημα ERP θεωρούν ότι η διαχείριση μέσω ενός ERP συστήματος είναι πιο οικονομική για την επιχείρηση.

Ερώτηση 13 : Κατά πόσο θα προτείνατε και σε άλλους τη διαχείριση μέσω ενός ERP συστήματος στην επιχείρησή τους;

Κατά πόσο θα προτείνατε και σε άλλους τη διαχείριση μέσω ενός ERP συστήματος στην επιχείρησή τους;

		Frequenc y	Valid Percent	Valid Percent
Valid	Πάρα πολύ	44	80,0	100,0
Missin g	System	11	20,0	
Total		55	100,0	

Περιγραφικός πίνακας διερεύνησης του κατά πόσο οι επιχειρηματίες που διαθέτουν κάποιο σύστημα ERP και έλαβαν μέρος στην έρευνα θα προτείναν και σε άλλους τη διαχείριση μέσω ενός ERP συστήματος στην επιχείρησή τους. Στον πίνακα είναι εμφανή η συχνότητα και το εκατοστιαίο ποσοστό που διέθετε η κάθε απάντηση των επιχειρηματιών.



Γράφημα Πίτας (Pie Chart) των απαντήσεων των επιχειρηματιών που διαθέτουν κάποιο σύστημα ERP και έλαβαν μέρος στην έρευνα, για το κατά πόσο θα προτείναν και σε άλλους τη διαχείριση μέσω ενός ERP συστήματος στην επιχείρησή τους. Στο γράφημα είναι εμφανές το ποσοστό επί τοις εκατό που διέθετε η κάθε απάντηση.

Μέσω του πίνακα και του γραφήματος που προηγούνται παρατηρείται ότι και οι 44 επιχειρηματίες που διαθέτουν κάποιο σύστημα ERP θα προτείναν και σε άλλους τη διαχείριση μέσω ενός ERP συστήματος στην επιχείρησή τους.

ΣΥΓΚΡΙΣΕΙΣ ΜΕΣΩΝ ΟΡΩΝ

$$H_0: \sigma_1^2 = \sigma_2^2$$

$$H_1: \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$$

Από τον πίνακα Independent Samples Test είναι εμφανές ότι ο συντελεστής sig είναι μικρότερος από 0,05 (0,000) άρα δεν υπάρχει αποδοχή της μηδενικής υπόθεσης συνεπώς οι διακυμάνσεις δεν είναι ίσες μεταξύ τους. (συνεπώς θα επιλεγθεί το sig της δευτερης γραμμής)

Προκειμένου να ελεγχθεί η δεύτερη υπόθεση πρέπει να παρατηρηθεί από τον πίνακα Group Statistics ότι οι μέσες τιμές των απαντήσεων των ατόμων που έχουν και αυτών που δεν διαθέτουν κάποιο σύστημα ERP είναι διαφορετικοί άρα επαληθεύουν την H_1 ($\mu_1 \neq \mu_2$).

H_0 : κατά μέσο όρο οι επιχειρηματίες που διαθέτουν συστήματα ERP και αυτοί που δεν διαθέτουν συμφωνούν στον ίδιο βαθμό με το ότι τα ERP συστήματα είναι χρονοβόρα στη χρήση τους

H_1 : κατά μέσο όρο οι επιχειρηματίες που διαθέτουν συστήματα ERP και αυτοί που δεν διαθέτουν δεν συμφωνούν στον ίδιο βαθμό με το ότι τα ERP συστήματα είναι χρονοβόρα στη χρήση τους

Παρατηρώντας το sig της δευτερης γραμμής $0 < 0,05$ συνεπώς είναι εμφανές ότι δεν υπάρχει αποδοχή της H_0 και έτσι φαίνεται ότι σε επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0,05$ κατά μέσο όρο οι επιχειρηματίες που διαθέτουν συστήματα ERP και αυτοί που δεν διαθέτουν δεν συμφωνούν στον ίδιο βαθμό με το ότι τα ERP συστήματα είναι χρονοβόρα στη χρήση τους. Εδώ πρέπει να σημειωθεί ότι τα άτομα που δεν διαθέτουν συστήματα ERP θεωρούν ότι αυτά είναι περισσότερο χρονοβόρα από αυτούς που διαθέτουν.

$$H_0: \sigma_1^2 = \sigma_2^2$$

$$H_1: \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$$

Από τον πίνακα Independent Samples Test είναι εμφανές ότι ο συντελεστής sig είναι μεγαλύτερος από 0,05 (0,829) άρα υπάρχει αποδοχή της μηδενικής υπόθεσης

συνεπώς οι διακυμάνσεις είναι ίσες μεταξύ τους. (συνεπώς θα επιλεγθεί το sig της πρώτης γραμμής)

Προκειμένου να ελεγχθεί η δεύτερη υπόθεση πρέπει να παρατηρηθεί από τον πίνακα Group Statistics ότι οι μέσες τιμές των απαντήσεων των ατόμων που έχουν και αυτών που δεν διαθέτουν κάποιο σύστημα ERP είναι διαφορετικοί άρα επαληθεύουν την H1 ($\mu_1 \neq \mu_2$).

H0: κατά μέσο όρο οι επιχειρηματίες που διαθέτουν συστήματα ERP και αυτοί που δεν διαθέτουν συμφωνούν στον ίδιο βαθμό με το ότι τα ERP συστήματα έχουν μεγάλο κόστος συγκριτικά με τις παροχές τους

H1: κατά μέσο όρο οι επιχειρηματίες που διαθέτουν συστήματα ERP και αυτοί που δεν διαθέτουν δεν συμφωνούν στον ίδιο βαθμό με το ότι τα ERP συστήματα έχουν μεγάλο κόστος συγκριτικά με τις παροχές τους

Παρατηρώντας το sig της πρώτης γραμμής $0 < 0,05$ συνεπώς είναι εμφανές ότι δεν υπάρχει αποδοχή της H0 και έτσι φαίνεται ότι σε επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0,05$ κατά μέσο όρο οι επιχειρηματίες που διαθέτουν συστήματα ERP και αυτοί που δεν διαθέτουν δεν συμφωνούν στον ίδιο βαθμό με το ότι τα ERP έχουν μεγάλο κόστος συγκριτικά με τις παροχές τους. Εδώ πρέπει να σημειωθεί ότι τα άτομα που δεν διαθέτουν συστήματα ERP θεωρούν σε μεγαλύτερο βαθμό ότι αυτά έχουν μεγάλο κόστος συγκριτικά με τις παροχές τους.

$$H0: \sigma_1^2 = \sigma_2^2$$

$$H1: \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$$

Από τον πίνακα Independent Samples Test είναι εμφανές ότι ο συντελεστής sig είναι μικρότερος από 0,05 (0,00) άρα υπάρχει αποδοχή της μηδενικής υπόθεσης συνεπώς οι διακυμάνσεις είναι ίσες μεταξύ τους. (συνεπώς θα επιλεγθεί το sig της δεύτερης γραμμής)

Προκειμένου να ελεγχθεί η δεύτερη υπόθεση πρέπει να παρατηρηθεί από τον πίνακα Group Statistics ότι οι μέσες τιμές των απαντήσεων των ατόμων που έχουν και αυτών που δεν διαθέτουν κάποιο σύστημα ERP είναι διαφορετικοί άρα επαληθεύουν την H1 ($\mu_1 \neq \mu_2$).

H0: κατά μέσο όρο οι επιχειρηματίες που διαθέτουν συστήματα ERP και αυτοί που δεν διαθέτουν συμφωνούν στον ίδιο βαθμό με το ότι τα ERP συστήματα θα ενταχθούν σε όλες τις επιχειρήσεις

H1: κατά μέσο όρο οι επιχειρηματίες που διαθέτουν συστήματα ERP και αυτοί που δεν διαθέτουν δεν συμφωνούν στον ίδιο βαθμό με το ότι τα ERP συστήματα θα ενταχθούν σε όλες τις επιχειρήσεις

Παρατηρώντας το sig της δεύτερης γραμμής $0,053 > 0,05$ συνεπώς είναι εμφανές ότι υπάρχει αποδοχή της H0 και έτσι φαίνεται ότι σε επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0,05$ κατά μέσο όρο οι επιχειρηματίες που διαθέτουν συστήματα ERP και αυτοί που δεν διαθέτουν συμφωνούν στον ίδιο βαθμό με το ότι τα ERP συστήματα θα ενταχθούν σε όλες τις επιχειρήσεις.

Group Statistics

	Χρησιμοποιεί ε προγράμματα ERP στην επιχείρησή σας	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Κατά πόσο θεωρείτε ότι τα ERP συστήματα είναι χρονοβόρα στη χρήση τους;	Ναι	44	1,318	,47116	,07103
	Όχι	2			
Κατά πόσο θεωρείτε ότι τα ERP συστήματα έχουν μεγάλο κόστος συγκριτικά με τις παροχές τους;	Ναι	44	2,704	1,09075	,16444
	Όχι	11	3,727	,90453	,27273
		5			
		1			

Κατά πόσο Ναι θεωρείτε ότι τα ERP συστήματα θα ενταχθούν σε όλες τις επιχειρήσεις;	44	4,750	,43802	,06603
	0			
Όχι	11	3,818	1,40130	,42251
	2			

Πίνακας μέσω των όρων ανεξαρτήτων δειγμάτων

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Κατά πόσο θεωρείτε ότι τα ERP συστήματα είναι χρονοβόρα στη χρήση τους;	Equal variances assumed	23,921	,000	-12,357	53	,000	-2,40909	,19496	-2,80013	-2,01805
	Equal variances not assumed			-8,548	390	,000	-2,40909	,28183	-3,02680	-1,79138
Κατά πόσο θεωρείτε ότι τα ERP συστήματα είναι χρονοβόρα στη χρήση τους;	Equal variances assumed	,047	,829	-3,302	53	,002	1,20455	,36480	1,93624	,47285

ότι τα ERP συστήματα έχουν μεγάλο κόστος συγκριτικά με τις παροχές τους;	<i>Equal variances not assumed</i>			- 15, ,004		- ,35527	- -		
				3,391 921		1,20455	1,95798 ,45111		
Κατά πόσο θεωρείτε ότι τα ERP συστήματα θα ενταχθούν σε όλες τις επιχειρήσε ις;	<i>Equal variances assumed</i>	114,16 ,000		3,81 53 ,000		,93182 ,24452	,44137 1,4222		
		2		1			7		
				2,17 10, ,053		,93182 ,42764	- 1,8786		
				9 493			,01498 2		

Πίνακας σύγκρισης μέσων ανεξαρτήτων δειγμάτων

Crosstabulation

Όπως είναι εμφανές από τον πίνακα που ακολουθεί όλοι οι ερωτηθέντες που δραστηριοποιούνται στον ξενοδοχειακό και τον κλάδο παροχής υπηρεσιών διαθέτουν συστήματα ERP, ενώ το 81,3% των επιχειρηματιών του επισιτιστικού κλάδου και το 65,2% των επιχειρηματιών του εμπορικού κλάδου χρησιμοποιούν συστήματα ERP.

*Χρησιμοποιείτε προγράμματα ERP στην επιχείρησή σας * Κλάδος που δραστηριοποιείται η επιχείρησή σας*
Crosstabulation

		Κλάδος που δραστηριοποιείται η επιχείρησή σας					Total
			Επισιτιστικός κλάδος	Ξενοδοχειακός κλάδος	Εμπορικός κλάδος	Κλάδος παροχής υπηρεσιών	
<i>Χρησιμοποιείτε προγράμματα ERP στην επιχείρησή σας</i>	<i>Ναι</i>	<i>Count</i>	13	9	15	7	44
		<i>% within Κλάδος που δραστηριοποιείται η επιχείρησή σας</i>	81,3%	100,0%	65,2%	100,0%	80,0%
	<i>Όχι</i>	<i>Count</i>	3	0	8	0	11
		<i>% within Κλάδος που δραστηριοποιείται η επιχείρησή σας</i>	18,8%	0,0%	34,8%	0,0%	20,0%
<i>Total</i>		<i>Count</i>	16	9	23	7	55
		<i>% within Κλάδος που δραστηριοποιείται η επιχείρησή σας</i>	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Πίνακας Crosstabulation του εάν οι ερωτηθέντες χρησιμοποιούν προγράμματα ERP στην επιχείρησή τους και του κλάδου που δραστηριοποιείται η επιχείρησή τους

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Παρατηρώντας τις απαντήσεις των επιχειρηματιών κατέστη εμφανές πως όλοι οι ερωτηθέντες θεωρούν ότι τα συστήματα ERP διευκολύνουν τη λειτουργία της επιχείρησης. Επιπροσθέτως παρατηρήθηκε ότι το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος των επιχειρηματιών θεωρεί ότι τα συστήματα ERP δεν είναι καθόλου χρονοβόρα στη χρήση τους (54,5% του δείγματος), ενώ ένα μεγάλο τμήμα ερωτηθέντων θεωρεί πως τα συστήματα ERP είναι λίγο χρονοβόρα στη χρήση τους (25,5% των ερωτηθέντων).

Επίσης κατέστη εμφανές ότι κατά κύριο λόγο επιχειρηματίες που έλαβαν μέρος στην έρευνα θεωρούν ότι τα συστήματα ERP έχουν αρκετά μεγάλο κόστος συγκριτικά με τις παροχές τους (29,1% του δείγματος), Ενώ ένα μεγάλο τμήμα του δείγματος πιστεύει ότι τα συστήματα ERP έχουν πολύ μεγάλο κόστος συγκριτικά με τις παροχές τους (25,5% των ερωτηθέντων). Ταυτόχρονα παρατηρήθηκε πως το μεγαλύτερο τμήμα των επιχειρηματιών απάντησε πως πιστεύει πάρα πολύ ότι τα συστήματα ERP συστήματα θα ενταχθούν σε όλες τις επιχειρήσεις (70,9% του δείγματος), ενώ ένα μεγάλο τμήμα επιχειρηματιών πιστεύει ότι κάτι τέτοιο θα γίνει κατά πολύ (20% των ερωτηθέντων).

Άξιο αναφοράς είναι και το γεγονός ότι παρατηρήθηκε πως το μεγαλύτερο τμήμα των επιχειρηματιών που διαθέτουν κάποιο σύστημα ERP έχουν διευκολυνθεί σε σχέση με πριν κατά πάρα πολύ (84% του έγκυρου δείγματος) ενώ οι υπόλοιποι επιχειρηματίες απάντησαν πως έχουν διευκολυνθεί σε σχέση με πριν κατά πολύ (16% επί του έγκυρου δείγματος). Επιπροσθέτως παρατηρήθηκε πως το μεγαλύτερο μέρος των επιχειρηματιών που χρησιμοποιούν κάποιο σύστημα ERP πράττουν κάτι τέτοιο από 6 έως 10 χρόνια (56,8% του έγκυρου δείγματος).

Την ίδια πρέπει να σημειωθεί και ότι παρατηρήθηκε πως οι περισσότεροι επιχειρηματίες που διαθέτουν κάποιο σύστημα ERP θεωρούν ότι το ERP μειώνει το χρόνο που δαπανούν στις διάφορες διαδικασίες που συνδέεται κατά πολύ (47,7% του έγκυρου δείγματος) ενώ ότι κάτι τέτοιο συμβαίνει κατά πάρα πολύ απάντησε ένα εξίσου μεγάλο ποσοστό ερωτηθέντων (38,6% του έγκυρου δείγματος). Εδώ άξιο αναφοράς είναι και το γεγονός ότι όλοι οι επιχειρηματίες που διαθέτουν κάποιο σύστημα ERP θεωρούν ότι η διαχείριση μέσω ενός ERP συστήματος είναι πιο

οικονομική για την επιχείρηση, ενώ όλοι οι προαναφερθέντες επιχειρηματίες διαθέτουν κάποιο σύστημα ERP θα προτείναν και σε άλλους τη διαχείριση μέσω ενός ERP συστήματος στην επιχείρησή τους.

Επιπροσθέτως οι επιχειρηματίες που δραστηριοποιούνται στον ξενοδοχειακό και τον κλάδο παροχής υπηρεσιών και έλαβαν μέρος στην έρευνα διέθεταν όλοι συστήματα ERP, ενώ το 81,3% των επιχειρηματιών του επισιτιστικού κλάδου και το 65,2% των επιχειρηματιών του εμπορικού κλάδου χρησιμοποιούν συστήματα ERP.

Διερευνώντας πιο αναλυτικά τις απόψεις των επιχειρηματιών που διαθέτουν συστήματα ERP και αυτών που δεν διαθέτουν παρατηρήθηκε ότι τα άτομα που δεν διαθέτουν συστήματα ERP θεωρούν ότι αυτά είναι περισσότερο χρονοβόρα από σε σχέση με τους επιχειρηματίες που διαθέτουν. Ταυτόχρονα τα άτομα που δεν διαθέτουν συστήματα ERP θεωρούν σε μεγαλύτερο βαθμό ότι αυτά έχουν μεγάλο κόστος συγκριτικά με τις παροχές τους σε σχέση με αυτούς που διαθέτουν τέτοια συστήματα ενώ τέλος οι επιχειρηματίες που διαθέτουν συστήματα ERP και αυτοί που δεν διαθέτουν συμφωνούν στον ίδιο βαθμό με το ότι τα ERP συστήματα θα ενταχθούν σε όλες τις επιχειρήσεις.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Τα πληροφοριακά συστήματα συμβάλλουν στην συλλογή, εγγραφή, ανάκτηση, επεξεργασία, αποθήκευση και ανάλυση των πληροφοριών. Μέσα από αυτές τις διαδικασίες, καθίσταται δυνατός ο συντονισμός, η ανάπτυξη νέων προϊόντων, ο έλεγχος και η λήψη των αποφάσεων.

Η καρδιά ενός συστήματος ERP είναι ένα σύνολο λειτουργικών μονάδων προγραμματισμού που μεταφράζουν την προσδοκώμενη ζήτηση σε προγράμματα για τη διαχείριση της προσφοράς, της παραγωγής και της διανομής. Οι υπόλοιπες λειτουργικές μονάδες βοηθούν την εταιρεία να εφαρμόσει αυτόν τον προγραμματισμό παρέχοντας υπολογιστική υποστήριξη για τις αγορές, τις παραλαβές, τις πωλήσεις και άλλες λειτουργίες.

Ένα πληροφοριακό σύστημα, προκειμένου να υλοποιηθεί και να είναι έτοιμο προς χρήση, περνά από διάφορα στάδια-φάσεις, τα οποία περιγράφονται στην συνέχεια. Σε κάθε στάδιο ξεχωριστά, προσδιορίζονται οι βασικές απαιτήσεις των λειτουργιών του πληροφοριακού συστήματος και σχεδιάζονται έτσι ώστε να καλύπτουν τις απαιτήσεις μιας επιχείρησης.

Η εφαρμογή ενός πληροφοριακού συστήματος από μια επιχείρηση, συμβάλλει στα εξής:

• ταχύτατη και ακριβή επεξεργασία δεδομένων

• μεγάλη αποθηκευτική ικανότητα

ταχύτατη επικοινωνία μεταξύ τοποθεσιών

Με βάση τα παραπάνω προτείνεται :

- Μεγαλύτερη εξοικείωση των εργαζομένων των επιχειρήσεων με τα εγρ μέσω σεμιναρίων και μετεκπαίδευσης
- Σύνδεση των τμημάτων διοίκησης της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης με τις επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν εγρ ώστε να μπορούν φοιτητές να παρακολουθούν την εξέλιξη των επιχειρήσεων σε πραγματικό χρόνο.ο

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Curtis G., Cobham D.P., Business (2008) Information Systems: Analysis, Design and Practice, Pearson Education

Davenport H Thomas, (2000), "Mission Critical: Realizing the promise of enterprise systems", Harvard Business School press.

Gulla J. A. and Mollan R., (1999), "Implementing SAP R/3 in a multi-cultural organisation", Proceedings 1st International workshop EMRPS99, Eder, J. Maiden, N. and Missikoff M (eds), Istituto de Analisi dei Sistemi ed Informatica, NR Roma, pp 127-134.

Halpin T., Morgan T., (2008) Information Modeling and Relational Databases: From Conceptual Analysis to Logical Design, Morgan Kaufmann

Johannesson P., Sderstrm E., (2008) Information Systems Engineering: From Data Analysis to Process Networks, Idea Group Inc (IGI)

Laudon and Laudon, (2006), Management Information Systems, 9th Edition,

Nabhani, F., Pearson, I. and Heywood, I. (2005), "Implementation of an ERP System within a Medium Sized Manufacturing Company", In "Flexible Automation and Intelligent Manufacturing, Proceedings of FAIM 2005", University of Deusto, Bilbao.

Raghu Ramakrishnan, Johannes Gehrke, (2002). «Συστήματα διαχείρισης βάσεων δεδομένων». Εκδόσεις: Τζιόλα, Θεσσαλονίκη

Ανδ. Νικολάου, (1999), Λογιστικά Πληροφορικά Συστήματα, εκδ. Μπένου.

Ιωάννου, Γ. (2006). Ολοκληρωμένα Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρηματικών Πόρων (ERP). Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

Λάπα Α., Πολυδωρόπουλος Π., (2008). «Χειρισμός Η/Υ – Βασικό επίπεδο». Εκδόσεις Γκιούρδας, Πάτρα

Μουτσιαράς, Δ. (2012). «Ανάλυση και σχεδιασμός εφαρμογής auditing σε συστήματα εμπορικής διαχείρισης». Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη.

Οικονόμου, Γ. & Γεωργόπουλος, Ν. (2004). Πληροφοριακά συστήματα για τη διοίκηση επιχειρήσεων. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.

Πολλάλης, Γ. & Βοζίκης, Α. (2012). Πληροφοριακά Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων. Στρατηγικές και Εφαρμογές. Αθήνα: Εκδόσεις Utopia

Τασόπουλος, Α. (2005). Πληροφοριακά Συστήματα. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

Χαϊνάς, Κ., (2005). Βασικά θέματα για τα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (E.R.P.). Αθήνα: Εκδόσεις Γκιούρδας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Η χρησιμότητα των ERP στις επιχειρήσεις

Το παρόν ερωτηματολόγιο έχει δημιουργηθεί προκειμένου να διερευνηθούν οι απόψεις των επιχειρηματιών σχετικά με την χρησιμότητα των ERP στις επιχειρήσεις. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και οι απαντήσεις θα χρησιμοποιηθούν για την εκπόνηση της πτυχιακής μας εργασίας. Σας ευχαριστούμε Αθανασία Μπέλια, Ιωάννης Μπαξεβανάκης.

* Απαιτείται

Φύλο

- Άνδρας
- Γυναίκα

Ηλικία

- από 18 έως 28 ετών
- από 28 έως 39 ετών
- από 39 έως 49 ετών
- από 50 έως 60 ετών
- από 61 και άνω

Κλάδος που δραστηριοποιείται η επιχείρησή σας *

- Επισιτιστικός κλάδος
- Ξενοδοχειακός κλάδος
- Εμπορικός κλάδος

- ο Κλάδος παροχής υπηρεσιών
- ο Άλλο:

Γνωρίζετε τι είναι τα προγράμματα ERP *

- ο Ναι
- ο Όχι

Χρησιμοποιείτε προγράμματα ERP στην επιχείρησή σας *

- ο Ναι
- ο Όχι

Από την μέχρι τώρα εμπειρία σας από τη χρήση προγραμμάτων ERP ή από την υπάρχουσα γνώση σας, θεωρείτε ότι αυτά τα προγράμματα διευκολύνουν τη λειτουργία της επιχείρησής; *

- ο Ναι
- ο Όχι

Κατά πόσο θεωρείτε ότι τα ERP συστήματα είναι χρονοβόρα στη χρήση τους; *

- ο Καθόλου
- ο Λίγο
- ο Αρκετά
- ο Πολύ
- ο Πάρα πολύ

Κατά πόσο θεωρείτε ότι τα ERP συστήματα έχουν μεγάλο κόστος συγκριτικά με τις παροχές τους; *

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Κατά πόσο θεωρείτε ότι τα ERP συστήματα θα ενταχθούν σε όλες τις επιχειρήσεις; *

- Πάρα πολύ
- Πολύ
- Αρκετά
- Λίγο
- Καθόλου

Εάν διαθέτετε κάποιο πρόγραμμα ERP, κατά πόσο σας έχει διευκολύνει σε σχέση με πριν ;

Παρακαλούμε εάν δεν διαθέτετε πρόγραμμα ERP στην επιχείρησή σας παραβλέψετε αυτή την ερώτηση.

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Πόσα έτη χρησιμοποιείτε κάποιο πρόγραμμα ERP

Παρακαλούμε εάν δεν διαθέτετε πρόγραμμα ERP στην επιχείρησή σας παραβλέψετε αυτή την ερώτηση.

- από 1 έως 5
- από 6 έως 10
- από 11 έως 15
- από 16 έως 20
- από 21 και άνω

Κατά πόσο θεωρείτε ότι το ERP μειώνει το χρόνο που δαπανάτε στις διάφορες διαδικασίες που συνδέεται;

Παρακαλούμε εάν δεν διαθέτετε πρόγραμμα ERP στην επιχείρησή σας παραβλέψετε αυτή την ερώτηση.

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Θεωρείται ότι η διαχείριση μέσω ενός ERP συστήματος είναι πιο οικονομική για την επιχείρηση;

Παρακαλούμε εάν δεν διαθέτετε πρόγραμμα ERP στην επιχείρησή σας παραβλέψετε αυτή την ερώτηση.

- Ναι
- Όχι

Κατά πόσο θα προτείνετε και σε άλλους τη διαχείριση μέσω ενός ERP συστήματος στην επιχείρησή τους;

Παρακαλούμε εάν δεν διαθέτετε πρόγραμμα ERP στην επιχείρησή σας παραβλέψετε αυτή την ερώτηση.

- Πάρα πολύ
- Πολύ
- Αρκετά
- Λίγο
- Καθόλου

Υποβολή

Μην υποβάλετε ποτέ κωδικούς πρόσβασης μέσω των Φορμών Google.

Με την υποστήριξη της

Φόρμες Google

Αυτό το περιεχόμενο δεν έχει δημιουργηθεί και δεν έχει εγκριθεί από την Google.
Αναφορά κακής χρήσης - Όροι Παροχής Υπηρεσιών - Πρόσθετοι όροι