



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

UNIVERSITY OF PIRAEUS

ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
(MBA)

***Η Συμβολή Των Πληροφοριακών Συστημάτων Στην
Ανάπτυξη Των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων.***

ΣΠΗΛΙΩΤΗ ΓΕΩΡΓΙΑ

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια: Κοπανάκη Ευαγγελία

Πειραιάς 2022

ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι η διπλωματική εργασία για τη λήψη του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, του Πανεπιστημίου Πειραιώς, στη Διοίκηση Επιχειρήσεων : MBA» με τίτλο:

«Η Συμβολή των Πληροφοριακών Συστημάτων στην Ανάπτυξη των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων»

έχει συγγραφεί από εμένα αποκλειστικά και στο σύνολό της. Δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού προγράμματος ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, ούτε είναι εργασία ή τμήμα εργασίας ακαδημαϊκού ή επαγγελματικού χαρακτήρα.

Δηλώνω επίσης υπεύθυνα ότι οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης εργασίας, αναφέρονται στο σύνολό τους, κάνοντας πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου»

Σπηλιώτη Γεωργία



Ευχαριστίες

Στο σημείο αυτό, θα ήθελα να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες προς τα άτομα εκείνα, των οποίων η συμβολή ήταν καθοριστική για την εκπόνηση της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Αρχικά, θα ήθελα να ευχαριστήσω την καθηγήτριά μου, Ευαγγελία Κοπανάκη, την οποία παρακολούθησα στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών μου και η οποία δέχτηκε να υλοποιήσω την διπλωματική μου εργασία υπό την επίβλεψή της, προσφέροντάς μου την απαραίτητη βοήθεια που χρειάστηκα.

Επιπλέον, ευχαριστώ τον κύριο Θεόδωρο Σκαγιά, για την συγκατάθεση που έδωσε ώστε να μελετηθεί η εταιρεία Σκαγιάς Α.Β.Ε.Ε, καθώς και για τον χρόνο που αφιερώθηκε από τον ίδιο αλλά και από άλλα άτομα της εταιρείας, προκειμένου να ληφθούν οι απαραίτητες πληροφορίες για την διεξαγωγή της έρευνας.

Τέλος, εκφράζω τις ευχαριστίες μου στην οικογένειά μου και στους φίλους μου για την στήριξη που μου προσέφεραν κατά τη διάρκεια της συγγραφής αυτής της διπλωματικής εργασίας αλλά και γενικότερα για την στήριξή τους στη διάρκεια των σπουδών μου.

Με εκτίμηση,

Σπηλιώτη Γεωργία Αθήνα,

Ιούνιος 2022

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Το αντικείμενο μελέτης της συγκεκριμένης διπλωματικής εργασίας είναι η συμβολή των πληροφοριακών συστημάτων στην ανάπτυξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων και η παρουσίαση του συγκεκριμένου θέματος αποτυπώνεται στα ακόλουθα έξι κεφάλαια. Συγκεκριμένα, στο πρώτο κεφάλαιο αναλύεται η έννοια της μικρομεσαίας επιχείρησης ενώ γίνεται και αναφορά σχετικά με την γενικότερη πορεία των επιχειρήσεων στην Ελλάδα, τον ρόλο τους στην οικονομία της χώρας, καθώς και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν σήμερα. Έπειτα, το δεύτερο κεφάλαιο που ακολουθεί αποδίδει τον ορισμό των πληροφοριακών συστημάτων, τις βασικές τους λειτουργίες, τα πιο συχνά είδη, ενώ γίνεται και ιδιαίτερη αναφορά στα ERP συστήματα, τα οφέλη και τις επιπτώσεις τους και την πορεία τους στο χρόνο. Στη συνέχεια, το τρίτο κεφάλαιο αναφέρεται στα πληροφοριακά συστήματα εντός των επιχειρήσεων καθώς η παρουσία τους είναι αναγκαία πλέον σε όλο και περισσότερες μικρομεσαίες επιχειρήσεις και γίνεται αντιληπτή με διάφορους τρόπους όπως είναι το ηλεκτρονικό εμπόριο. Στο τέταρτο κεφάλαιο, ακολουθεί το θεωρητικό πλαίσιο πάνω στο οποίο βασίζεται η έρευνα, δηλαδή οι θεωρίες RBV & VRIO, η ανάλυση της επιχειρηματικής επίδοσης αλλά και η λήψη αποφάσεων. Στο ίδιο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στα είδη έρευνας μεταξύ των οποίων γίνεται η επιλογή καθώς και η μεθοδολογία η οποία ακολούθησε. Στο πέμπτο κεφάλαιο, γίνεται αναφορά όλων των πληροφοριών που αντλήθηκαν κατά τη διάρκεια της έρευνας, όσον αφορά την εταιρία, τα πληροφοριακά της συστήματα και το ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα που οφείλεται σε αυτά. Στο έκτο και πιο σημαντικό κεφάλαιο, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της ανάλυσης των αποτελεσμάτων της έρευνας, βασιζόμενοι πάντα στο προαναφερόμενο θεωρητικό πλαίσιο. Έπειτα από την ανάλυση αυτή, οδηγούμαστε στα τελικά συμπεράσματα της έρευνας.

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η παρούσα εργασία μελετά τη συμβολή των πληροφοριακών συστημάτων στην ανάπτυξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, βασισμένη σε στοιχεία που αντλήθηκαν από έρευνα σε επιχείρηση του κλάδου χαρτοβιομηχανίας. Πρόκειται για έρευνα της οποίας τα στοιχεία συλλέχθηκαν έπειτα από συνέντευξη βασισμένη σε ένα συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο. Το ερωτηματολόγιο αυτό απαρτιζόταν από τέσσερα ξεχωριστά μέρη, τα οποία θεωρήθηκαν αναγκαία προκειμένου να διεξαχθεί η έρευνα. Αναλυτικά, το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου, αφορούσε ερωτήσεις σχετικά με γενικές πληροφορίες της εταιρίας. Οι πληροφορίες αυτές ήταν απαραίτητες για την περιγραφή της μικρομεσαίας επιχείρησης που θα αποτελούσε τη βάση για την ευρύτερη εξαγωγή συμπερασμάτων. Το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου περιλάμβανε ερωτήσεις σχετικά με τα πληροφοριακά συστήματα τα οποία χρησιμοποιούσε στο παρελθόν η εταιρία καθώς και τα νέα πληροφοριακά συστήματα τα οποία τα αντικατέστησαν αργότερα προκειμένου να υπάρξει βελτίωση. Το τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου είχε ως αποτέλεσμα να διερευνηθούν τα οφέλη της επιχείρησης από τα πληροφοριακά συστήματα, τα οποία εντάχθηκαν στην καθημερινότητα των εργαζομένων και άλλαξαν τις παλαιότερες συνήθειες. Τέλος, στο τέταρτο μέρος της συνέντευξης, σκοπός ήταν να μελετηθεί πως συνδέεται το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της επιχείρησης με τα πληροφοριακά συστήματα στον εργασιακό χώρο. Οι πληροφορίες που αντλήθηκαν από την συνέντευξη χρησιμοποιήθηκαν για την μετέπειτα ανάλυση η οποία βασίστηκε στη θεωρία RBV και στη θεωρία VRIO καθώς και στην επιχειρηματική επίδοση.

Περιεχόμενα

1 ^ο Κεφάλαιο: Εισαγωγή.....	1
1.1 Σκοπός Διεξαγωγής Της Διπλωματικής Εργασίας.....	1
1.2 Ο Στόχος Της Εργασίας.....	2
1.3 Ερευνητικά Ερωτήματα Και Ερευνητικοί Στόχοι	2
1.4 Περιεχόμενα Διπλωματικής Εργασίας.....	3
1.5 Βιβλιογραφία 1ου Κεφαλαίου	6
2 ^ο Κεφάλαιο: Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις	7
2.1 Εισαγωγή Κεφαλαίου.....	7
2.2 Ορισμός Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων	7
2.3 Η ανάπτυξη των επιχειρήσεων στην Ελλάδα	9
2.4 Ο ρόλος των μικρομεσαίων επιχειρήσεων	10
2.5 Προβλήματα σύγχρονων μικρομεσαίων επιχειρήσεων	11
2.6 Βιβλιογραφία δευτέρου κεφαλαίου	14
3 ^ο Κεφάλαιο: Πληροφοριακά συστήματα.....	15
3.1 Εισαγωγή κεφαλαίου	15
3.2 Ο ορισμός του πληροφοριακού συστήματος και οι κύριες λειτουργίες του	15
3.3 Σκοποί Πληροφοριακού Συστήματος	17
3.4 Κατηγορίες Πληροφοριακών Συστημάτων	18
3.5 Η εξέλιξη των πληροφοριακών συστημάτων στο χρόνο	19
3.6 Τα οφέλη και οι αρνητικές επιπτώσεις των πληροφοριακών συστημάτων	21
3.7 Συστήματα ERP στις SMEs.....	23
3.8 Ιστορική αναδρομή στα ERP Συστήματα και η εξέλιξή τους	25
3.9 Βιβλιογραφία Τρίτου Κεφαλαίου	28
4 ^ο Κεφάλαιο: Πληροφοριακά Συστήματα Και Επιχειρήσεις.....	29
4.1 Εισαγωγή Κεφαλαίου.....	29
4.2 Τα πληροφοριακά συστήματα ως η κινητήρια δύναμη των επιχειρήσεων.....	29
4.3 Η αναγκαιότητα των ΠΣ εντός των επιχειρήσεων	31
4.4 Ηλεκτρονικό εμπόριο στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις	33
4.5 Βιβλιογραφία Τετάρτου Κεφαλαίου	37
5 ^ο Κεφάλαιο: Θεωρητικό πλαίσιο και μεθοδολογία έρευνας.....	38
5.1 Εισαγωγή.....	38
5.2 Θεωρητικό Πλαίσιο	38
5.2.1 Θεωρίες Πόρων RBV & VRIO.....	39

5.2.2 Επιχειρηματική Επίδοση	40
5.2.3 Λήψη Αποφάσεων	41
5.3 Είδη Έρευνας και επιλογή	43
5.4 Μελέτη περίπτωσης: Τι είναι και πότε χρησιμοποιείται	45
5.5 Μεθοδολογία Έρευνας	46
5.6 Ημιδομημένες Συνεντεύξεις	46
5.7 Ερωτηματολόγιο	48
5.7.1 Δομή ερωτηματολογίου	48
5.7.2 Απαντήσεις/Αποτελέσματα Ερωτηματολογίου	49
5.8 Βιβλιογραφία Πέμπτου Κεφαλαίου	52
6 ^ο Κεφάλαιο: Περιγραφή έρευνας & ανάλυση ευρημάτων	53
6.1 Πορεία προς τη συνέντευξη εταιρίας	53
6.2. Εισαγωγικές πληροφορίες εταιρίας	53
6.3 Γενικά στοιχεία της εταιρίας	54
6.4 Τα πληροφοριακά συστήματα της εταιρίας SKAG	55
6.5 Ιστοσελίδα επιχείρησης SKAG και τα περιεχόμενά της	60
6.6 Η διαφύλαξη της ασφάλειας των Πληροφοριακών συστημάτων	61
6.7 Πληροφοριακά συστήματα και ανταγωνιστικό πλεονέκτημα	63
6.8 Η επιχειρηματική επίδοση μετά την χρήση των πληροφοριακών συστημάτων ...	64
6.9 Η συμβολή των πληροφοριακών συστημάτων της επιχείρησης στις τέσσερις διαστάσεις του VRIO και στην θεωρία RBV	65
6.10 Βιβλιογραφία Έκτου Κεφαλαίου	68
7 ^ο Κεφάλαιο: Συμπεράσματα αποτελεσμάτων έρευνας	69
7.1 Στόχος διπλωματικής εργασίας	69
7.2 Μελέτη του φαινομένου	69
7.3 Αδυναμίες διατριβής	70
7.4 Μελλοντικές επεκτάσεις έρευνας	70
7.5 Γενικά συμπεράσματα	71
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	72
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ	76

1^ο Κεφάλαιο: Εισαγωγή

1.1 Σκοπός Διεξαγωγής Της Διπλωματικής Εργασίας

Τα τελευταία χρόνια ο κλάδος δραστηριοποίησης των περισσότερων επιχειρήσεων έχει γίνει ιδιαίτερα ανταγωνιστικός. Στο γεγονός αυτό έχει συμβάλει η εισχώρηση πολλών νέων επιχειρήσεων στους διάφορους κλάδους, οι νέες τεχνολογικές αλλαγές που προκύπτουν ανά τακτά χρονικά διαστήματα και αλλάζουν τα δεδομένα και τέλος η παγκοσμιοποίηση της οικονομίας που δημιουργεί μια ευρύτερη αγορά.

Όλες οι επιχειρήσεις έχουν ως στόχο την επιβίωση στον κλάδο δραστηριοποίησής τους, την απόκτηση αυξανόμενου κέρδους και την υπεροχή τους κατακτώντας το μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς. Όταν τα πληροφοριακά συστήματα εισχωρούν σωστά σε μια επιχείρηση έχουν την δυνατότητα να επιτυγχάνουν πολλά όπως η εξάλειψη διαφόρων παραγωγικών διαδικασιών, η δημιουργία αξίας στον πελάτη αλλά και η δημιουργία αξίας τόσο για τους εργαζόμενους όσο και για τους ιδιοκτήτες της επιχείρησης. Επιπλέον, σύμφωνα με τους Levy και Powell (2000) μέσω των πληροφοριακών συστημάτων γίνεται η λήψη των απαραίτητων πληροφοριών ώστε μια επιχείρηση να είναι περισσότερο αποτελεσματική και ανταγωνιστική.

Ενώ η τεχνολογία εισχωρεί συνεχώς στο επιχειρηματικό περιβάλλον προκειμένου να προσφέρει ευκολίες και ανταγωνιστικά χαρακτηριστικά, δημιουργείται το ερώτημα εάν τα πληροφοριακά συστήματα είναι αυτά που συμβάλλουν στην ανάπτυξη μιας επιχείρησης. Καθώς οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις αποτελούν τη βάση της οικονομίας της χώρας μας αλλά και πολλών άλλων χωρών παγκοσμίως, επιλέχθηκε στη συγκεκριμένη διπλωματική εργασία να μελετηθούν τα πληροφοριακά συστήματα ως προς τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

1.2 Ο Στόχος Της Εργασίας

Προκειμένου η εργασία να αποδώσει ένα σωστό αποτέλεσμα, απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί ο προσδιορισμός του σκοπού της. Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η εξαγωγή συμπεράσματος σχετικά με τον βαθμό στον οποίο τα πληροφοριακά συστήματα επιδρούν στην απόδοση μιας μικρομεσαίας επιχείρησης. Για την επίτευξη του σκοπού αυτού, η παρούσα εργασία είναι αποτέλεσμα έρευνας που πραγματοποιήθηκε εντός μιας συγκεκριμένης μικρομεσαίας επιχείρησης, η οποία αποτελεί μία από τις ισχυρότερες ελληνικές επιχειρήσεις στον κλάδο δραστηριοποίησής της. Η επιχείρηση αυτή προσέφερε τις απαραίτητες πληροφορίες ώστε μελετώντας συγκεκριμένους παράγοντες, βασιζόμενοι σε κάποιο θεωρητικό πλαίσιο, να οδηγηθούμε στα συμπεράσματα της μελέτης.

1.3 Ερευνητικά Ερωτήματα Και Ερευνητικοί Στόχοι

Η ολοκλήρωση της παρούσας εργασίας στοχεύει στην συγκέντρωση των απαραίτητων πληροφοριών που θα είναι ικανές να δώσουν απαντήσεις σε συγκεκριμένα ερευνητικά ερωτήματα και θα εκπληρώσουν τους ζητούμενους ερευνητικούς στόχους.

Μερικά από τα πιο σημαντικά ερευνητικά ερωτήματα που ερωτήθηκαν και απαντήθηκαν στη παρούσα διπλωματική, παρουσιάζονται παρακάτω:

1. Τι είναι οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις; Πόσο σημαντικές είναι για την οικονομία της Ελλάδος; Ποια είναι τα συχνότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν σήμερα;
2. Τι είναι ένα πληροφοριακό σύστημα; Ποιες είναι οι κύριες λειτουργίες ενός πληροφοριακού συστήματος και που αποσκοπεί ένα πληροφοριακό σύστημα; Ποιες είναι οι βασικές τους κατηγορίες και ποια είναι τα οφέλη και οι αρνητικές επιπτώσεις τους;

Ερευνητικοί στόχοι:

Η καταγραφή των πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποιεί η υπό έρευνα επιχείρηση.

Η κατανόηση βασικών όρων όπως: πληροφοριακά συστήματα, μικρομεσαίες επιχειρήσεις, συστήματα ERP, ανταγωνιστικό πλεονέκτημα κ.α.

Να εξεταστούν τα οφέλη που προσφέρουν τα πληροφοριακά συστήματα σε μια σύγχρονη επιχείρηση.

Να μελετηθεί εάν τα πληροφοριακά συστήματα είναι αυτά που είναι υπεύθυνα για τη δημιουργία του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Να αξιολογηθούν τα πληροφοριακά συστήματα ως πόρος επιχείρησης.

1.4 Περιεχόμενα Διπλωματικής Εργασίας

Στο εισαγωγικό αυτό κεφάλαιο, πραγματοποιήθηκε μια περιληπτική αναφορά στον σκοπό και στόχο της διπλωματικής εργασίας, εντάσσοντας τους πόρους που χρησιμοποιήθηκαν για τη διεξαγωγή της. Επιπροσθέτως, περιλαμβάνονται και μερικά από τα πιο σπουδαία ερευνητικά ερωτήματα που στη συνέχεια της διατριβής αναλύθηκαν με στόχο την εκπόνηση της διπλωματικής εργασίας. Παρακάτω παρουσιάζονται συνοπτικά τα επόμενα κεφάλαια, με μια μικρή αναφορά στο περιεχόμενο και την χρησιμότητά τους.

Στο δεύτερο κεφάλαιο, γίνεται μια αναφορά πάνω στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Επεξηγείται ο ορισμός τους, καθώς επίσης αποτυπώνεται και η ιστορική τους αναδρομή από την αρχή της δημιουργίας τους έως σήμερα, αναλύοντας τον ρόλο που κατέχουν στη κοινωνία και τον επιχειρηματικό κόσμο. Στο τέλος του κεφαλαίου, καταγράφονται τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν τα τελευταία χρόνια οι εταιρίες μικρομεσαίου κεφαλαίου, μιας και η επιβίωσή τους σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον σε συνδιασμό με την έλλψη χρηματοδότησης ή εύρεσης ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, δυσχεραίνει την ανάδειξή τους στον ήδη απαιτητικό αυτό χώρο εργασίας. Η τρίτη ενότητα περιλαμβάνει τα πληροφοριακά συστήματα σε συνδιασμό με τα ERP/CRM συστήματα. Πιο συγκεκριμένα, καταγράφονται οι ορισμοί τους και οι κύριες λειτουργίες τους αναφορικά με το σκοπό δημιουργίας τους. Τα πληροφοριακά συστήματα κατηγοριοποιούνται σε πέντε υποκατηγορίες ανάλογα την επεξεργασία δεδομένων και τον χώρο δραστηριοποίησής τους, ωστόσο όλα χαρακτηρίζονται ως συστήματα ενδοεπιχειρησιακού σχεδιασμού. Στη συνέχεια, αναλύεται η ιστορική τους αναδρομή καθώς και τα πλεονεκτήματα και τις αρνητικές επιπτώσεις που μπορεί να προκύψουν στη διάρκεια της λειτουργίας τους. Τέλος, καταγράφεται η ανάλυση των ERP/SMEs συστημάτων και η εξέλιξή τους στον επιχειρησιακό κλάδο των μικρομεσαίων επιχειρήσεων ενώ επίσης αναπτύσσονται τα πιο γνωστά ERP που έχουν κερδίσει την αγορά με τις καινοτόμες λειτουργίες τους.

Στο τέταρτο κεφάλαιο, γίνεται μια εκτενής αναφορά στην κινητήρια δύναμη των πληροφοριακών συστημάτων και τους λόγους που χρίζονται ως απαραίτητα και

αναγκαία εργαλεία για την ομαλή διεξαγωγή των καθημερινών λειτουργιών μιας επιχείρησης. Συγκεκριμένα τα νέα προϊόντα, οι υπηρεσίες και τα επιχειρησιακά μοντέλα σε συνδυασμό με τις βελτιωμένες διαδικασίες λήψης αποφάσεων και λοιπών γνωρισμάτων, επιτυγχάνουν την επιθυμητή επαγγελματική αριστεία. Σε επόμενη υποενότητα, περιγράφεται το ηλεκτρονικό εμπόριο γνωστό και ως e-commerce, το οποίο δραστηριοποιείται στο χώρο του διαδικτύου και εξυπηρετεί γρήγορες συναλλαγές μέσα από τις πλατφόρμες των e-shop της εκάστοτε επιχείρησης.

Στο πέμπτο κεφάλαιο, εντάσσεται το θεωρητικό πλαίσιο που περιλαμβάνει τις θεωρίες πόρων RBV & VRIO, την επιχειρηματική επίδοση και την λήψη αποφάσεων. Τα δύο πρώτα, αποτελούν εργαλεία εσωτερικής ανάλυσης, με τη βοήθεια των οποίων επιτυγχάνεται ο εντοπισμός και η δημιουργία των σωστών σημείων υπεροχής ώστε μια επιχείρηση να αποκτήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, ενώ η επιχειρηματική επίδοση αναφέρεται στις βέλτιστες πρακτικές που αποσκοπούν στη κερδοφορία της επιχείρησης, μέσω της μείωσης της σπατάλης πόρων και της αύξησης της παραγωγικότητας και της ποιότητας εμπειρίας εξυπηρέτησης πελατών. Στο βήμα της λήψης αποφάσεων, απαραίτητος είναι ο προγραμματισμός μιας εταιρίας για το πως θα επιτευχούν οι στόχοι της ακολουθώντας τα απαραίτητα στάδια υλοποίησής τους. Στη συνέχεια, περιγράφεται η μεθοδολογία έρευνας και ο διαχωρισμός δομημένων και ημιδομημένων συνεντεύξεων που έχουν ως σκοπό να συμπληρώνουν και να διασαφηνίζουν τα στοιχεία τα οποία συλλέγονται στο ερωτηματολόγιο από τον συνεντευξιαστή. Επιτρέπουν μια ευέλικτη μορφή συνέντευξης καθώς δίνει τη δυνατότητα στον ερευνητή να εμβαθύνει περισσότερο και να έχει άμεση αλληλεπίδραση με τον συνεντευξιαζόμενο. Στο τέλος της ενότητας, έχει εισαχθεί το ερωτηματολόγιο που δημιουργήθηκε και απαντήθηκε από τους συνεντευξιαζόμενους για την διεξαγωγή της διπλωματικής υπαλλήλου της εταιρίας SKAG, μαζί με τις απαντήσεις που καταγράφηκαν.

Στην έκτη ενότητα, γίνεται μια ανάλυση από την πορεία προς τη συνέντευξη της εν λόγω εταιρίας, καταγράφοντας στοιχεία για την SKAG A.B.E.E και τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιεί. Γίνεται επίσης αναφορά για το δικό της e-shop και πως διεξάγει το ηλεκτρονικό της εμπόριο με υπάρχοντες και μελλοντικούς μεταπωλητές παρέχοντας ταυτόχρονα ασφάλεια συναλλαγών και διασφαλίζοντας τα πληροφοριακά τους συστήματα με τον μέγιστο δυνατό τρόπο επιτυγχάνοντας το επιθυμητό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που την κατατάσσει πρωτοπόρα επιχείρηση στον τομέα της. Τέλος γίνεται αναφορά στην σημασία της

επιχειρηματικής επίδοσης με την χρήση των συστημάτων και πως αυτά συμβάλλουν στις τέσσερις διαστάσεις του VRIO και στη θεωρία RBV.

Το έβδομο και τελευταίο κεφάλαιο, παρουσιάζονται τα συμπεράσματα έρευνας , οι αδυναμίες που παρουσιάστηκαν κατά τη διεξαγωγή της διατριβής και οι μελλοντικές επεκτάσεις έρευνας.

1.5 Βιβλιογραφία 1ου Κεφαλαίου

Διεθνής Βιβλιογραφία

Levy M. and Powell, P. (2000). "Information systems strategy in SMEs – An organizational perspective ", *Journal of Strategy Information Systems*, Vol. 9, pp. 63-84.

2^ο Κεφάλαιο: Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις

2.1 Εισαγωγή Κεφαλαίου

Οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις αποτελούν τη βάση της οικονομίας πολλών χωρών, συμπεριλαμβανομένου και της χώρας μας. Η ανάπτυξή τους παρουσιάστηκε τα τελευταία χρόνια λόγω της τεχνολογικής και οικονομικής προόδου που παρατηρήθηκε σε πολλές ανεπτυγμένες οικονομίες διαφόρων κρατών.

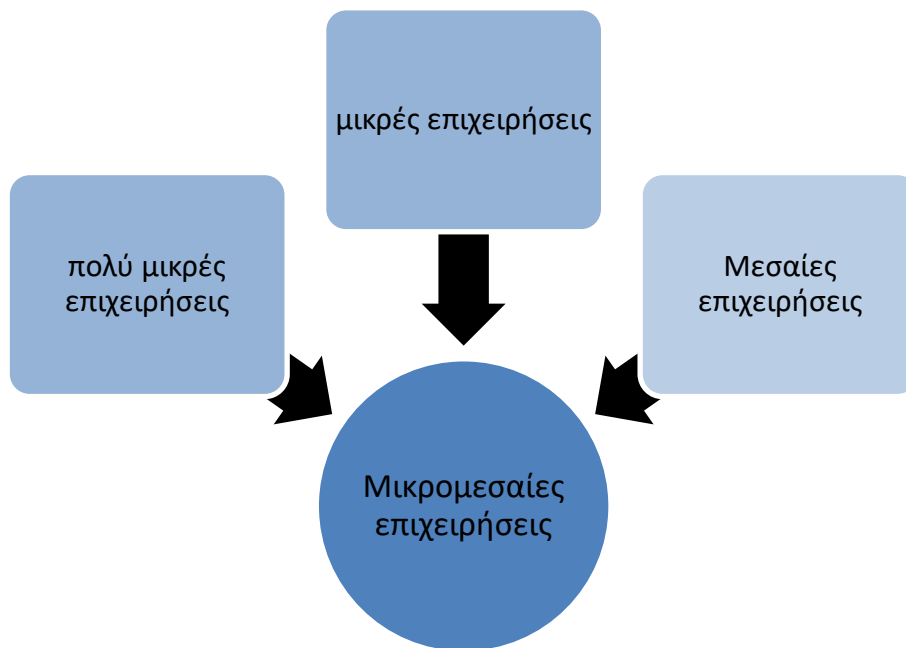
Οι παράγοντες που μπορούν να θεωρηθούν ως η μεγαλύτερη συμβολή στην ανάπτυξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, είναι η αύξηση του κατά κεφαλήν εισοδήματος, η δημιουργία νέων παγκοσμιοποιημένων αγορών, η δημιουργία νέων κανόνων διεθνούς εμπορίου και η αύξηση του επιπέδου εκπαίδευσης για ένα μεγάλο μέρος του πληθυσμού. Όλα αυτά σε συνδυασμό με την ταχύτατη ανάπτυξη της τεχνολογίας, οδήγησαν σε ευελιξία των συστημάτων μαζικής παραγωγής. Έτσι, έγινε η μετάβαση από το μοντέλο βιομηχανικής ανάπτυξης στο μοντέλο μικρομεσαίων επιχειρήσεων (Ματσατσίνης κ.α.(2010)).

Παρ' όλα αυτά στις μέρες μας, οι σύγχρονες μικρομεσαίες επιχειρήσεις είναι αυτές που πλήττονται, καθώς αντιμετωπίζουν καθημερινά προβλήματα, ενώ ταυτόχρονα ελλοχεύουν γι' αυτές διάφοροι κίνδυνοι οι οποίοι προκαλούν αστάθεια. Έτσι λοιπόν, η ισχυροποίησή τους θεωρείται αναγκαία για την διατήρηση και ανάπτυξη της οικονομίας όλων των χωρών. Για την πραγματοποίηση αυτού, απαιτείται διαρκή ενημέρωση για τους σύγχρονους τρόπους λειτουργίας των αγορών, βασιζόμενοι στην σύγχρονη τεχνολογική ανάπτυξη που προσαρμόζεται στις απαιτήσεις των καταναλωτών αλλά και των επιχειρήσεων που οφείλουν να εξελίσσονται συνεχώς.

2.2 Ορισμός Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων

Τις περισσότερες φορές η έννοια της επιχείρησης συνδέεται με ένα φάσμα που περιλαμβάνει οντότητα θηγατρικών επιχειρήσεων παγκοσμίου φήμης, όπως η Google, η Apple, η Microsoft κ.α. Στην πραγματικότητα όμως, στον όρο μικρομεσαία επιχείρηση περιλαμβάνονται τρεις κατηγορίες επιχειρήσεων που είναι οι εξής :

- Οι μικρές επιχειρήσεις
- Οι μεσαίες επιχειρήσεις
- Οι πολύ μικρές επιχειρήσεις



Σχήμα 1 : Οι επιχειρήσεις που χαρακτηρίζονται ως «μικρομεσαίες»

Πηγή: Mariotti & Glackin, (2012 , σελ. 105)

Η διάκριση αυτή, αναγνωρίζεται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και σύμφωνα με το πλαίσιο αυτής, μια επιχείρηση χαρακτηρίζεται «μικρή», όταν απασχολεί λιγότερους από 50 υπαλλήλους και οι ετήσιες πωλήσεις της δεν υπερβαίνουν τα 10 εκατομμύρια ευρώ. Αντίστοιχα οι «μεσαίες» επιχειρήσεις περιλαμβάνουν αριθμό εργαζομένων μικρότερο από 250 άτομα και κύκλο εργασιών μικρότερο ή ίσο με 50 εκατομμύρια ευρώ. Τέλος, η αναγνώριση μιας επιχείρησης ως «πολύ μικρή» περιλαμβάνει έναν αριθμό εργαζομένων μικρότερο των 10 ατόμων και έναν κύκλο εργασιών μικρότερο ή ίσο των 2 εκατομμυρίων ευρώ.

Σύμφωνα με τους παραπάνω ορισμούς, πολλές σύγχρονες επιχειρήσεις, αρκετές από τις οποίες ενδεχομένως να έχουν ηγετική θέση σε μια τοπική αγορά, παρά την ισχύ τους, στην πραγματικότητα μπορούν να ενταχθούν στην κατηγορία των μικρομεσαίων επιχειρήσεων.

Για τον προσδιορισμό των ορίων του κύκλου εργασιών μιας επιχείρησης διακρίνουμε τις εξής κατηγορίες:

- Την αυτόνομη επιχείρηση. Στην κατηγορία αυτή το προσωπικό και τα χρηματοοικονομικά στοιχεία της επιχείρησης βασίζονται αποκλειστικά στους λογαριασμούς της εν λόγω επιχείρησης.
- Την επιχείρηση η οποία έχει συνεργαζόμενες επιχειρήσεις . Στην περίπτωση αυτή τα όρια του κύκλου εργασιών προκύπτουν από το άθροισμα των δεδομένων της επιχείρησης και των δεδομένων των συνεργαζομένων εταιρειών.
- Την επιχείρηση που συνδέεται με άλλες και στα δεδομένα της προστίθεται το 100% των δεδομένων των άλλων εταιριών.

2.3 Η ανάπτυξη των επιχειρήσεων στην Ελλάδα

Ο κλάδος των επιχειρήσεων και ιδιαίτερα οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις στην Ελλάδα, οι οποίες αποτελούν το μεγαλύτερο ποσοστό τόσο σε εθνικό, όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο αναπτύσσονται συνεχώς. Αποτελούν έτσι τη βάση της οικονομίας και θεωρείται άξια η περαιτέρω μελέτη τους.

Σύμφωνα με έρευνα που διεξήγαγε το ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ (2019) σε συνεργασία με την εταιρία Marc, παρουσιάζονται τα εξής ευρήματα :

- Περίπου 4 στις 10 επιχειρήσεις, δηλαδή ποσοστό κοντά στο 38,8%, έχουν αναπτύξει στο διάστημα 2017 έως 2019, κάποιο είδους καινοτομία για κάποιο νέο προϊόν ή υπηρεσία ή/ και την οργάνωση της επιχείρησης ή/και την εξωστρέφεια.
- Σχεδόν 2 στις 10 επιχειρήσεις, δηλαδή σε ποσοστό 19,5%, έχουν αναπτύξει κάποιο είδους συνεργασία με άλλες επιχειρήσεις για κοινές προμήθειες προϊόντων/υπηρεσιών ή/και για κοινή προώθηση, μάρκετινγκ ή/και για κοινό αποθηκευτικό χώρο.
- Σύμφωνα με την έρευνα επίσης, 1 στις 6 επιχειρήσεις, δηλαδή σε ποσοστό 16,7%, εξάγει κάποιο ποσοστό των προϊόντων ή των υπηρεσιών σε χώρες του εξωτερικού.

Έτσι, σύμφωνα με τα παραπάνω παρατηρείται μία αξιοσημείωτη δυναμική των μικρομεσαίων επιχειρήσεων με σκοπό την επέκταση των επιχειρηματικών τους δραστηριοτήτων. Βασιζόμενοι στα ευρήματα αυτά, οδηγούμαστε στο συμπέρασμα πως εάν αντιμετωπίσουν οι επιχειρήσεις τους επικείμενους κινδύνους και τις δυσκολίες που επικρατούν, τότε ο αριθμός των μικρομεσαίων επιχειρήσεων θα αυξηθεί αποτελεσματικά και κατ' επέκταση θα υπάρξει οικονομική ανάπτυξη.

2.4 Ο ρόλος των μικρομεσαίων επιχειρήσεων

Οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις αποτελούν συχνά αντικείμενο μελέτης, όχι άδικα, αφού σύμφωνα με την οικονομική θεωρία παίζουν πολύ σημαντικό ρόλο τόσο στην ανάπτυξη όσο και στον παράγοντα της απασχόλησης. Ένα αρκετά μεγάλο μέρος των εργαζομένων δουλεύει σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις και καλείται να παράγει πολύ περισσότερα κέρδη σε σύγκριση με το προσωπικό μεγάλων επιχειρήσεων. Ταυτόχρονα, οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις διαθέτουν μεγαλύτερη ευελιξία με αποτέλεσμα να ανταποκρίνονται ευκολότερα στον κύκλο παραγωγής.

Η συμβολή των μικρομεσαίων επιχειρήσεων στην ανάπτυξη της οικονομίας φανερώνεται μέσα από ορισμένες δράσεις.

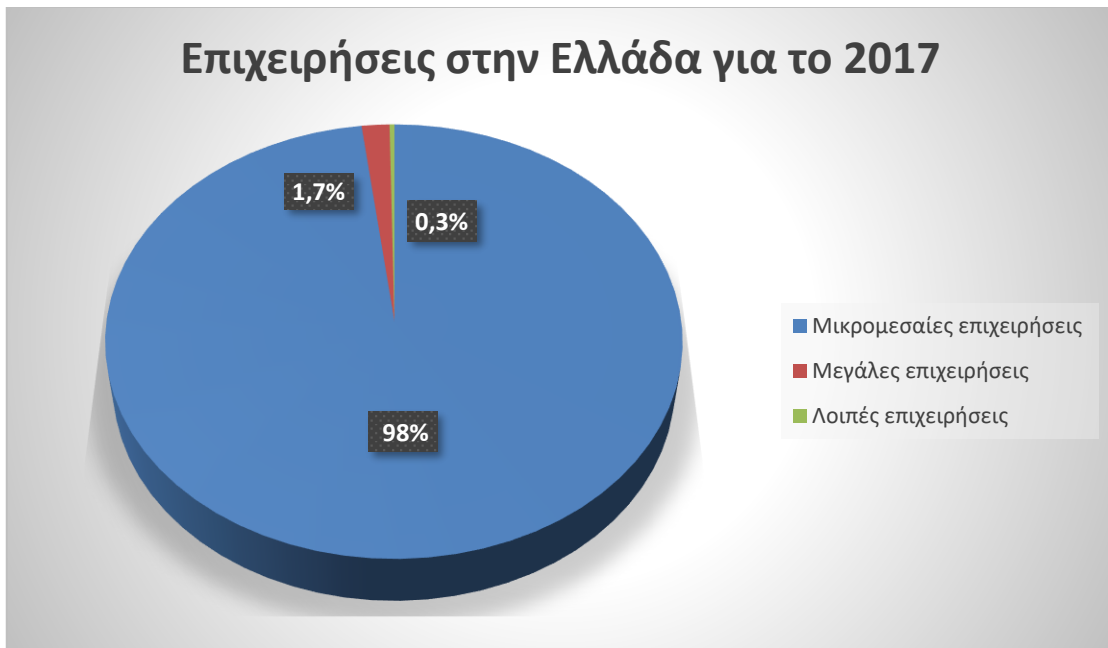
Πρώτα απ' όλα, η Ελλάδα σήμερα, όπου αποτελεί μία όχι και τόσο ισχυρά οικονομική χώρα της Ευρώπης, δέχεται πιέσεις οικονομικού, τεχνολογικού και πολιτισμικού χαρακτήρα. Παρ' όλα αυτά, οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις αποτελούν τη βάση της ελληνικής οικονομίας και χάρη σε εκείνες η χώρα αντιμετωπίζει τις πιέσεις αυτές.

Μέσω των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, η Ελλάδα αλλά και οποιαδήποτε άλλη χώρα μπορεί να αναπτυχθεί οικονομικά βασιζόμενη σε δικές της δράσεις, που θα πηγάζουν από ιδέες και καινοτομίες προερχόμενες από τις ανάγκες που δημιουργούνται στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

Χάρη στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις μπορεί να ενισχυθεί η ελληνική οικονομία μέσω της παραγωγής νέων προϊόντων σε όλα τα επίπεδα .

Σύμφωνα με παλαιότερη έρευνα που πραγματοποιήθηκε και δημοσιεύτηκε το 2017, το 98% των επιχειρήσεων στην Ελλάδα είναι μικρομεσαίες επιχειρήσεις και μόλις το 1.7% ανήκουν στις μεγάλες επιχειρήσεις. Το 88,5% των επιχειρήσεων (218.961 στο σύνολο των επιχειρήσεων) απασχολεί από 1 έως 10 εργαζόμενους (οι αποκαλούμενες και οικογενειακές επιχειρήσεις), το 9,81% (24.274 στο σύνολο των επιχειρήσεων) απασχολεί από 11-50 εργαζόμενους, ενώ το υπόλοιπο 1,7% (4.119 στο σύνολο των επιχειρήσεων) απασχολεί σχεδόν το μισό εργατικό προσωπικό στον ιδιωτικό τομέα που αντιστοιχεί σε 840.000 εργαζόμενους. Επιπλέον, μόλις 20 επιχειρήσεις στη χώρα μας απασχολούν περισσότερους από 3.0000 εργαζόμενους και ανήκουν στις μεγάλες επιχειρήσεις τις χώρες (newpost, 2017).

Όλα τα παραπάνω επιβεβαιώνουν την σπουδαιότητα των μικρομεσαίων επιχειρήσεων για την οικονομία τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο.



Σχήμα 1: Οι επιχειρήσεις στην Ελλάδα για το έτος 2017

Πηγή: Newpost (2017 , σελ. 115)

Πίνακας 1: Ορισμός των ΜΜΕ με τα πρότυπα της Ε.Ε

Κατηγορία Επιχείρησης	Αριθμός Εργαζομένων	Κύκλος Εργασιών	Ή	Σύνολο Ετήσιου Ισολογισμού
Μεσαία	<250	<=50.000.000€	Ή	<=43.000.000€
Μικρή	<50	<=10.000.000€	Ή	<=10.000.000€
Πολύ Μικρή	<10	<=2.000.000€	Ή	<=2.000.000€

Πηγή:

<https://ependitika.gr/%CE%B5%CF%81%CE%B3%CE%B1%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CE%B1/megethos-epichirisis/>

2.5 Προβλήματα σύγχρονων μικρομεσαίων επιχειρήσεων

Όπως έχει παρατηρηθεί, οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις βρίσκονται σε συνεχή ανάπτυξη αποτελώντας τη βάση της ελληνικής οικονομίας. Παρ' όλα αυτά, οι σύγχρονες μικρομεσαίες επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν αρκετά προβλήματα με τα κυριότερα να παρουσιάζονται παρακάτω.

- Ευκολία εισόδου στην αγορά αλλά αποτυχία επιβίωσης.

Σήμερα όπου ο ανταγωνισμός στις διάφορες θέσεις εργασίας είναι πολύ μεγάλος λόγω του μεγάλου ποσοστού ανεργίας, θεωρείται ευκολότερη η έναρξη μιας νέας επιχείρησης για την ένταξη στην αγορά. Παρ' όλα αυτά, ένα μεγάλο ποσοστό επιχειρήσεων δεν επιβιώνει. Τα βασικά αίτια αποτυχίας είναι η έλλειψη εμπειρίας, η απουσία κεφαλαίου κίνησης και σε μεγάλο βαθμό η αδυναμία της επιχείρησης να αντιμετωπίσει τον ανταγωνισμό και να συμβαδίσει με τις συνεχείς μεταβαλλόμενες απαιτήσεις της αγοράς.

- Προβλήματα οργάνωσης.

Η έναρξη μιας νέας επιχείρησης απαιτεί οργάνωση σε πολλά θέματα για να πετύχει. Ορισμένα από αυτά είναι ο προϋπολογισμός για το κόστος των πάγιων εξόδων, των εξόδων πάγιου εξοπλισμού, τη διαφήμιση της επιχείρησης κ.α.

- Η σωστή επιλογή συνεργατών.

Καθοριστικός παράγοντας επιτυχίας είναι η επιλογή σωστών συνεργατών. Αυτό σχετίζεται τόσο με τις εταιρίες συνεργασίας (π.χ. εταιρίες εφοδιασμού), όσο και με τους υπαλλήλους που θα εργαστούν για την επιχείρηση.

- Πρόβλημα χρηματοδότησης.

Μία μικρή επιχείρηση, κατά την έναρξη της πορείας της στην αγορά συνήθως έχει περιορισμένα κεφάλαια. Χρειάζεται συχνά επιπλέον κεφάλαια για την επέκτασή της ή την εδραίωσή της στην αγορά. Η απουσία λοιπόν επαρκών κεφαλαίων, η έλλειψη κάποιου οικονομικού προγράμματος ή η έλλειψη κάποιων πηγών χρηματοδότησης δημιουργούν εμπόδια στην πορεία της επιχείρησης.

- Πρόβλημα εύρεσης ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Η σύγχρονη αγορά έχει γίνει ιδιαίτερα ανταγωνιστική. Οι απαιτήσεις της αυξάνονται συνεχώς καθώς η ίδια η αγορά εμπλουτίζεται διαρκώς με νέα προϊόντα και υπηρεσίες προς όφελος του καταναλωτή. Οι επιχειρήσεις προσπαθούν συνεχώς να κάνουν ενέργειες που προσδίδουν αξία στον πελάτη και στοχεύουν σε όλο το δυνατόν μεγαλύτερο μερίδιο της αγοράς. Έτσι για να γίνουν ανταγωνιστικές και να επιβιώσουν από τις πιέσεις της αγοράς οφείλουν να ακολουθούν τις τεχνολογικές τάσεις και να εντάσσουν στην καθημερινότητά τους τα πληροφοριακά συστήματα που τους προσδίδουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και ευελιξία. Η έλλειψη αυτών, αναγνωρίζεται ως ένα από τα βασικότερα προβλήματα ανάπτυξης και για τον λόγο αυτό, η μελέτη των πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποιούνται εντός των

επιχειρήσεων κατατάσσεται θεμελιώδης και θα μελετηθεί στη συνέχεια της παρούσας εργασίας.

2.6 Βιβλιογραφία δευτέρου κεφαλαίου

Ελληνική Βιβλιογραφία

Ματσατσίνης Φ. Νικόλας, Γρηγορούδης Βαγγέλης, Γαγάνης Π. Χρυσοβαλάντης, Ζοπουνίδης Κωνσταντίνος, Ιανουάριος 2010, «Ανάπτυξη και Λειτουργία Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων», Εκδόσεις «Κλειδάριθμος».

<https://www.wintowin.gr/blog/useful/123-orismos-mme> , 26 Ιουλίου 2010.

<https://ependitika.gr/%CE%B5%CF%81%CE%B3%CE%B1%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CE%B1/megethos-epichirisis/>

Διεθνής βιβλιογραφία

Steve Mariotti, Caroline Glackin, 2012, «Επιχειρηματικότητα & Διοίκηση Μικρών Επιχειρήσεων», Εκδόσεις «Τσιόλα»

Online Πηγές

IME ΓΣΕΒΕΕ, 2019, Έκθεση ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, <https://imegsevee.gr/%CE%B4%CE%B7%CE%BC%CE%BF%CF%83%CE%B9%CE%B5%CF%8D%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82/ekthesi-ime-gsevee-2019-gia-tis-mikromesaies-epicheiriseis/> , Τελευταία ημερομηνία προσπέλασης 13 Ιουλίου 2022.

Newpost, «Στην κατηγορία των μικρομεσαίων το 98% των επιχειρήσεων στην Ελλάδα», 2017. Ιστότοπος: <https://newpost.gr/oikonomia/645862/sthn-kathgoria-twn-mikromesaiwn-to-98-twn-epixeirhsewn-sthn-ellada>. Τελευταία ημερομηνία προσπέλασης 13 Ιουλίου 2022.

Win to Win Business Consultants, «Ορισμός Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων | Αυτόνομη - Ανεξάρτητη - Συνδεδεμένη Επιχείρηση», 26 Ιουλίου 2010, ιστότοπος: <https://www.wintowin.gr/blog/useful/123-orismos-mme>, τελευταία ημερομηνία προσπέλασης 13 Ιουλίου 2022.

3^ο Κεφάλαιο: Πληροφοριακά συστήματα

3.1 Εισαγωγή κεφαλαίου

Στις μέρες μας, η χρήση των πληροφοριακών συστημάτων εντός των επιχειρήσεων αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της εμπορικής τους δραστηριότητας. Η εφαρμογή τους καθώς και οι δυνατότητες που παρέχουν αυξάνονται συνεχώς. Έτσι, ακόμα και η πιο μικρή επιχείρηση ακολουθεί την τάση της αγοράς και χρησιμοποιεί τα πληροφοριακά συστήματα που παρέχουν ισχύ και διευκολύνουν τον προγραμματισμό τους.

Οι παγκόσμιες συνθήκες ανταγωνισμού και οι νέες καινοτομίες στις αγορές αναγκάζουν πολλές επιχειρήσεις να αλλάξουν τον τρόπο με τον οποίο λειτουργούσαν μέχρι σήμερα και να αναζητήσουν νέες διαδικασίες εντός της επιχείρησης. Για να πραγματοποιηθεί αυτό, απαιτείται συνήθως ο σχεδιασμός των σωστών πληροφοριακών συστημάτων που θα προσφέρουν στην επιχείρηση ανάπτυξη και θα την οδηγήσει στην επιτυχία. Η χρήση των πληροφοριακών συστημάτων προσφέρει στις σύγχρονες επιχειρήσεις το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που τις διακρίνει στις αγορές και να μπορούν να ανταπεξέλθουν στις όλο και αυξανόμενες απαιτήσεις της.

Στο κεφάλαιο αυτό θα οριστεί η έννοια των πληροφοριακών συστημάτων, θα χωριστούν στις βασικές κατηγορίες τους και θα τονιστούν οι κύριες λειτουργίες τους εντός της επιχείρησης. Σκοπός του κεφαλαίου είναι η γνωριμία με τα βασικά πληροφοριακά συστήματα ώστε η κατανόηση της έρευνας να γίνει ευκολότερη και αμεσότερη.

3.2 Ο ορισμός του πληροφοριακού συστήματος και οι κύριες λειτουργίες του

Επικρατούν πολλές απόψεις σχετικά με τον ορισμό του πληροφοριακού συστήματος καθώς δεν μπορεί να αποδοθεί ενιαίος ορισμός από όλους. Ορισμένες ερμηνείες που αποδίδουν τον ορισμό του πληροφοριακού συστήματος είναι οι εξής:

- Σύμφωνα με τον Lucas, το ΠΣ είναι ένα σύστημα οργανωμένων διαδικασιών που, όταν εφαρμοστεί, παρέχει πληροφορίες για υποστήριξη της λήψης των αποφάσεων και του ελέγχου του οργανισμού.
- Ο Hicks δέχεται ότι ένα ΠΣ είναι ένα τυπικό σύστημα βασισμένο σε Η/Υ, το οποίο έχει τη δυνατότητα να ενοποιεί δεδομένα διαφόρων πηγών για την παροχή της απαραίτητης πληροφόρησης στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων.
- Οι Davis και Olson θεωρούν ότι, το ΠΣ είναι ένα ολοκληρωμένο σύστημα ανθρώπου-μηχανής για την παροχή πληροφοριών, που υποστηρίζει τις δραστηριότητες της επιχείρησης, ανάλυσης και λήψης των αποφάσεων σ' έναν οργανισμό. Το σύστημα χρησιμοποιεί μηχανολογικό εξοπλισμό και λογικό, χειρογραφίες διαδικασίες, υποδείγματα για ανάλυση, προγραμματισμό, έλεγχο και λήψη αποφάσεων, καθώς επίσης και μια τράπεζα δεδομένων.
- Ο Murdick ορίζει το ΠΣ ως το σύστημα, το οποίο ακολουθεί 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 διευθυντικά στελέχη και επιπρόσθετα παρέχει τα μέσα στα στελέχη αυτά για να δημιουργήσουν την απαιτούμενη πληροφόρηση.

Σύμφωνα με τους παραπάνω ορισμούς, ένα ΠΣ αποτελεί μία ειδική κατηγορία συστήματος, του οποίου τα συστήματα είναι άνθρωποι, διαδικασίες και μηχανήματα τα οποία αλληλεπιδρούν μεταξύ τους και συνεργάζονται για να επεξεργασθούν δεδομένα και να παρέχουν πληροφορία στο χρήστη. Επομένως, το ΠΣ είναι ένα επιχειρησιακό σύστημα, το οποίο επεξεργάζεται δεδομένα από το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης και παρέχει πληροφορίες στη διοίκησή της, έτσι ώστε να ληφθούν γρήγορα σωστές και έγκυρες αποφάσεις. Για να έχει το πληροφοριακό σύστημα όσο το δυνατό καλύτερα αποτελέσματα από τη χρήση του, θα πρέπει οι χρήστες, το τμήμα των ΠΣ και η διοίκηση της επιχείρησης να έχουν έναν κοινό ορισμό.

Οι γενικές κύριες λειτουργίες ενός πληροφοριακού συστήματος είναι οι εξής :

- Η αναγνώριση και η κάλυψη των πληροφοριακών αναγκών των χρηστών.
- Η επιλογή δεδομένων από το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης.

- Η δημιουργία κάποιας πληροφορίας από τα επιλεγμένα δεδομένα και τη χρήση των κατάλληλων εργαλείων.
- Η μεταφορά της πληροφορίας που δημιουργήθηκε στους χρήστες.

3.3 Σκοποί Πληροφοριακού Συστήματος

Στο παρελθόν οι βασικές ανάγκες των επιχειρήσεων για πληροφόρηση αφορούσαν κυρίως τη συλλογή, την αποθήκευση και την επεξεργασία δεδομένων ώστε να πραγματοποιηθούν ενέργειες στο κατώτερο επίπεδο διοικητικής ιεραρχίας (λειτουργική πληροφόρηση). Αυτό το είδος πληροφόρησης βοηθούσε σε καθημερινές συναλλαγές και για πολλά χρόνια γινόταν χειρογραφικά, απαιτώντας σημαντικούς ανθρώπινους πόρους οι οποίοι ήταν υπεύθυνοι για την καταγραφή και επεξεργασία των δεδομένων, καθώς και για τη μετατροπή τους στην κατάλληλη μορφή ώστε να υποστηρίζεται ο λειτουργικός έλεγχος (operational control) της επιχείρησης.

Οι απαιτήσεις των σύγχρονων επιχειρήσεων κάνουν τα ΠΣ αναγκαία καθώς δεν περιορίζονται οι ανάγκες τους μόνο σε καθημερινές συναλλαγές και βραχυπρόθεσμες δραστηριότητες αλλά συμβάλλουν και στη διατήρηση του ανταγωνιστικού τους πλεονεκτήματος. Στη σημερινή εποχή όπου ο ανταγωνισμός είναι μεγάλος, δίνεται έμφαση στη χρήση των ΠΣ για τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων (strategic decisions). Η πληροφόρηση συμβάλλει ώστε να γίνεται η λήψη ορθότερων αποφάσεων. Επιπλέον, με τα πληροφοριακά συστήματα επεκτείνεται η αλυσίδα αξίας (value chain) καθώς συνδέονται μεταξύ τους διάφορες επιχειρήσεις ακόμη και από διαφορετικούς κλάδους.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, ως βασικοί σκοποί των πληροφοριακών συστημάτων ορίζονται οι ακόλουθοι :

- Η συλλογή και αποθήκευση δεδομένων, τα οποία έπειτα από κατάλληλη επεξεργασία μετατρέπονται σε χρήσιμη πληροφόρηση.
- Η παροχή λειτουργικής πληροφόρησης στους εργαζομένους ώστε οι καθημερινές συναλλαγές, ο βραχυπρόθεσμος προγραμματισμός και ο έλεγχος να γίνονται με όσο το δυνατό καλύτερο τρόπο.
- Η παροχή στρατηγικής πληροφόρησης σε κατάλληλη μορφή στα διευθυντικά στελέχη ώστε να παίρνουν τις καλύτερες δυνατές αποφάσεις για το μέλλον της επιχείρησης.

- Η επέκταση της αλυσίδας αξίας της επιχείρησης. Για την πραγματοποίηση αυτού, το πληροφοριακό σύστημα της επιχείρησης πρέπει να συνδέεται με εξωτερικά ΠΣ ώστε να επωφελείται από την απόκτηση επιπρόσθετης πληροφόρησης. Τέτοια εξωτερικά ΠΣ μπορεί να είναι ΠΣ προμηθευτών, ενδιάμεσων, αγοραστών κ.α. (Οικονόμου και Γεωργόπουλος, 2004).

3.4 Κατηγορίες Πληροφοριακών Συστημάτων

Τα πληροφοριακά συστήματα διακρίνονται σε κατηγορίες ανάλογα με το είδος της επεξεργασίας των δεδομένων που πραγματοποιούν καθώς και τα στελέχη της επιχείρησης στα οποία απευθύνονται. Έτσι στις επιχειρήσεις διακρίνουμε τις εξής κατηγορίες (Οικονόμου, Γεωργόπουλος, 2004, Εκδότης Μπένου):

- 1) Συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών (Transaction Processing Systems, **TPS**). Τα συστήματα αυτά χρησιμοποιούνται κυρίως για απλές καθημερινές συναλλαγές της επιχείρησης με τους πελάτες της ή τις τυπικές εργασίες στον κύκλο εργασιών της. Εστιάζουν στη συλλογή, στην αποθήκευση, στην τροποποίηση, στους απλούς υπολογισμούς και στην ανάκτηση δεδομένων, στην ταξινόμηση, την επεξεργασία και τον έλεγχο. Τέτοιου είδους συστήματα χρησιμοποιούνται σε μια επιχείρηση από κατώτερα στελέχη βοηθώντας την πραγματοποίηση των εργασιών με συγκεκριμένο τρόπο, μειώνοντας στο ελάχιστο την πιθανότητα λάθους.
- 2) Συστήματα διαχείρισης πληροφοριών (Management Information Systems, MIS) Τέτοιου είδους συστήματα, λαμβάνουν μη επεξεργασμένα δεδομένα τα οποία επεξεργάζονται ώστε να παράξουν συγκεντρωτικές πληροφορίες. Αυτές οι συγκεντρωτικές πληροφορίες παρουσιάζονται ως αναφορές. Τα συστήματα MIS ορισμένες φορές συνεργάζονται με τα TPS συστήματα, καθώς αρκετά συχνά τα TPS δίνουν δεδομένα προς επεξεργασία στα MIS. Τα MIS συστήματα παράγουν πληροφορίες όπως συγκεντρωτικές καταστάσεις εσόδων, εξόδων, παραγγελιών και πωλήσεων, που αφορούν συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα.
- 3) Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων (Decision Support Systems, DSS). Αυτή η κατηγορία πληροφοριακών συστημάτων χρησιμοποιούνται σε μια επιχείρηση από τα μεσαία και ανώτερα στελέχη. Σκοπός τους είναι η επίλυση αδόμητων και ημιδομημένων προβλημάτων. Υποστηρίζουν τα στελέχη της επιχείρησης για την επίλυσή τους με κλασικές μεθόδους προσπέλασης και επεξεργασίας δεδομένων, καθώς και με μαθηματικά μοντέλα για την ανάλυση των δεδομένων. Χρησιμοποιούν επιπλέον μεθόδους τεχνητής νοημοσύνης και έμπειρων συστημάτων για την αποθήκευση.

- 4) Συστήματα υποστήριξης διευθυντικών στελεχών (Executive Support Systems, ESS). Τα συστήματα αυτά χρησιμοποιούνται κυρίως από κορυφαία διευθυντικά στελέχη σε μια επιχείρηση. Είναι εύχρηστα και δίνουν την δυνατότητα προβολής πληροφοριών τόσο συγκεντρωτικά όσο και σε επίπεδο λεπτομέρειας. Λαμβάνουν δεδομένα από το εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης, αλλά και από το εξωτερικό. Τέτοιου είδους συστήματα χρησιμοποιούνται για μελλοντικές στρατηγικές αποφάσεις της επιχείρησης.
- 5) Συστήματα αυτοματισμού γραφείου (Office Automation Systems) Τέτοιου είδους συστήματα χρησιμοποιούνται ώστε να καλυφθούν βασικές ανάγκες οργάνωσης της πληροφορίας καθώς και διαχείρισης των επικοινωνιών τις οποίες έχει ένα γραφείο. Χαρακτηριστικά παραδείγματα είναι μαθηματικοί υπολογισμοί, οργάνωση επαγγελματικών συναντήσεων, διαχείρισης της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας κ.α.

Όλα τα παραπάνω συστήματα ενσωματώνονται στην ευρύτερη κατηγορία συστημάτων ενδοεπιχειρησιακού σχεδιασμού, ή αλλιώς enterprise resource planning (ERP) τα οποία θα αναλυθούν στην επόμενη υποενότητα του κεφαλαίου.

3.5 Η εξέλιξη των πληροφοριακών συστημάτων στο χρόνο

Ανάλογα με τις ανάγκες της εποχής τα πληροφοριακά συστήματα εξελίσσονται συνεχώς. Ο ρόλος τους στις επιχειρήσεις είναι διαφορετικός από την εμφάνισή τους μέχρι και σήμερα. Κάνοντας μια σύντομη αναδρομή θα εντοπιστούν οι σκοποί τους οποίους εξυπηρετούσαν τα ΠΣ από το 1950 όπου άρχισε η χρήση των Η/Υ στις επιχειρήσεις μέχρι και σήμερα.

Κατά την εμφάνιση των Η/Υ στις επιχειρήσεις το 1950 και στις αρχές της μετέπειτα ραγδαίας εξάπλωσής τους, οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούσαν συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών (Transaction Processing Systems) ή αλλιώς Συστήματα Ηλεκτρονικής Επεξεργασίας Δεδομένων ΗΕΔ (Electronic Data Processing). Στόχος αυτών ήταν μέσα από τη χρήση των Η/Υ να γίνει ευκολότερη η πραγματοποίηση εργασιών ρουτίνας σχετικών με την παραγωγή αναφορών και την επεξεργασία συναλλαγών. Μέσω των ΗΕΔ, το διάστημα αυτό έως το 1970, πραγματοποιείται κάλυψη των λειτουργικών αναγκών της επιχείρησης κυρίως στο κατώτερο επίπεδο της διοικητικής ιεραρχίας.

Στις αρχές της δεκαετίας του 1970 τα ΠΣ αρχίζουν να χρησιμοποιούνται και να βοηθούν σε όλη τη διοικητική ιεραρχία με δομημένη κυρίως πληροφόρηση. Πρόκειται για τα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης (ΠΣΔ) τα οποία αρχίζουν να χρησιμοποιούνται καθώς δίνεται έμφαση στην αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος. Τα ΠΣΔ επεξεργάζονται πληροφορίες και βοηθούν τα στελέχη να πάρουν σωστές αποφάσεις.

Ακολουθούν νέα ΠΣ κατά τη δεκαετία του 1980 και έπειτα. Τα λεγόμενα Συστήματα Υποστήριξης Διοίκησης (ΣΥΔ, Management Support Systems - MSS), βοηθούν στη λήψη αποφάσεων των ανώτερων επιπέδων διοικητικής ιεραρχίας, οι οποίες σε μεγάλο βαθμό δεν μπορούν να δομηθούν και δεν επαναλαμβάνονται συχνά. Τα ΠΣΔ, περιλαμβάνουν τα Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων- ΣΥΑ, (Decision Support System), τα Έμπειρα Συστήματα - ΕΣ (Expert Systems) και τα Στρατηγικά Πληροφοριακά Συστήματα – ΣΠΣ (Strategic Information Systems).

Στον παρακάτω πίνακα απεικονίζονται οι αλλαγές στον προσανατολισμό των ΠΣ με την πάροδο του χρόνου.

Πίνακας 2: Προσανατολισμός των Πληροφοριακών Συστημάτων
 Πηγή: Οικονόμου και Γεωργόπουλος, (2004, σελ. 98)

	1950-1970	1970-1980	1980-Σήμερα
	ΗΕΔ	ΠΣΔ	ΣΥΔ
Κύριος Σκοπός	Υποστήριξη μεμονωμένων λειτουργιών	Υποστήριξη ολόκληρης της διοικητικής ιεραρχίας	Υποστήριξη ανταγωνιστικής στρατηγικής με δημιουργία ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων
Υποστήριξη	Τμήματα μεγάλων και οργανωμένων επιχειρήσεων	Πληροφοριακές ανάγκες διευθυντικών στελεχών	Συνολικές πληροφοριακές ανάγκες επιχείρησης
Στόχοι	Βελτίωση παραγωγικότητας	Βελτίωση τρόπου εκτέλεση επιχειρηματικών λειτουργιών	Αύξηση μεριδίου αγοράς, κέρδους κ.τ.λ.
Χρήστες	Τμήμα μηχανογράφησης	Τμήμα ΠΣ και τελικοί χρήστες	Συνεργασία τμήματος ΠΣ με τα άλλα τμήματα

3.6 Τα οφέλη και οι αρνητικές επιπτώσεις των πληροφοριακών συστημάτων

Η μετάβαση στην εποχή της πληροφορίας δημιουργεί ευκαιρίες αλλά και μας φέρνει αντιμέτωπους με πολλούς κινδύνους. Για τον λόγο αυτό, προκειμένου να υπάρξει όφελος από την χρήση των πληροφοριακών συστημάτων είναι απαραίτητη η κατανόηση τόσο των θετικών στοιχείων που μας προσφέρουν όσο και των αρνητικών επιπτώσεων που μπορεί να επιφέρουν, στοχεύοντας στην αποφυγή των τελευταίων. Έτσι παρακάτω αναφέρονται ορισμένες από τα οφέλη και τις επιπτώσεις αυτές.

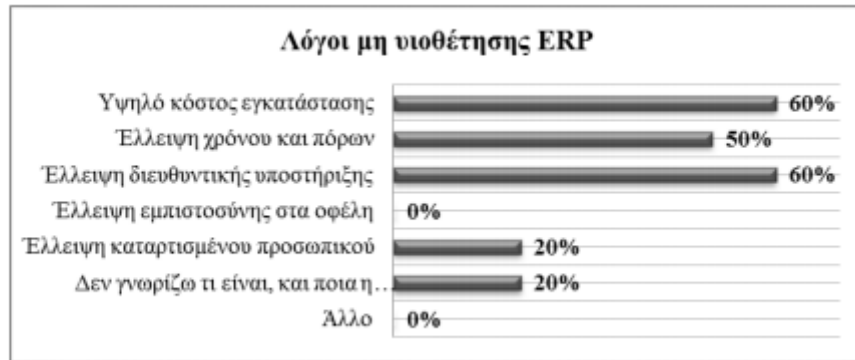
Τα οφέλη της χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων είναι τα εξής (Gunasekaran & Ngai, 2003):

- Με τη βοήθεια των ΠΣ, οι επιχειρήσεις είναι σε θέση να γνωρίζουν τις προτιμήσεις των καταναλωτών ώστε να μεταβούν στις κατάλληλες ενέργειες.
- Τα πληροφοριακά συστήματα είναι σε θέση να πραγματοποιούν υπολογισμούς πολύ γρηγορότερα σε σχέση με τον ανθρώπινο παράγοντα.

- Η αυτοματοποίηση πολλών διαδικασιών μέσω των ΠΣ, αυξάνουν την αποδοτικότητα των επιχειρήσεων ελέγχοντας τις διάφορες διαδικασίες.
- Πολλές πληροφορίες υπάρχουν συγκεντρωτικά και έτσι η εξαγωγή συμπερασμάτων είναι αμεσότερη οποιαδήποτε χρονική στιγμή.
- Μέσω των πληροφοριακών συστημάτων πολλές επιχειρήσεις μπορούν να επεκτείνουν την εμβέλειά τους ακόμα και σε πιο απομακρυσμένες τοποθεσίες.
- Πολλές στρατηγικές ανάπτυξης προϊόντων ή στρατηγικές μάρκετινγκ βασίζονται στα πληροφοριακά συστήματα.
- Τα πληροφοριακά συστήματα βελτιώνουν την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων.

Αντίστοιχα, οι αρνητικές επιπτώσεις των πληροφοριακών συστημάτων είναι οι εξής:

- Ο αυτοματισμός πολλών διεργασιών μέσω των πληροφοριακών συστημάτων μπορεί να οδηγήσει σε κατάργηση πολλών θέσεων εργασίας.
- Η ανάγκη εκσυγχρονισμού και η εκμάθηση του τρόπου χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων εντός μιας επιχείρησης μπορεί να προκαλέσει άγχος ή και δυσανασχέτηση σε πολλούς εργαζόμενους που έχουν συνηθίσει παλαιότερες διαδικασίες.
- Λόγω του μεγάλου όγκου πληροφοριών που μπορεί να αποθηκεύεται σε ένα πληροφοριακό σύστημα, μία πιθανή βλάβη μπορεί να προκαλέσει προσωρινή παράλυση σε βασικές για την λειτουργία της επιχείρησης, δραστηριότητες.
- Πολλές φορές μέσω των πληροφοριακών συστημάτων αποθηκεύονται προσωπικά δεδομένα, τα οποία μπορούν μέσω ηλεκτρονικής κλοπής να πέσουν σε χέρια τρίτων. Μέσω της χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων και την χρήση του διαδικτύου υπάρχει κίνδυνος διαρροής πληροφοριών εκτός της επιχείρησης.
- Υπάρχει επιπλέον ο κίνδυνος παραπληροφόρησης που οδηγεί σε λάθος συμπεράσματα για κατ' επέκταση σε λάθος στρατηγικές των στελεχών της επιχείρησης.



Σχήμα 2: Λόγοι μη υιοθέτησης ERP από τις ΜΜΕ

Πηγή: Νικοπολίδου Δέσποινα (2019, σελ. 56)

Έχοντας ως βάση όλα τα παραπάνω εξάγεται το συμπέρασμα πως τα πληροφοριακά συστήματα προσφέρουν στις επιχειρήσεις μεγάλο όφελος εφόσον η χρήση τους γίνει με τέτοιο τρόπο, ώστε να διασφαλίζεται η σωστή τους λειτουργία και η ροή των πληροφοριών να διεξάγεται με ασφαλή και συνεπή τρόπο.

3.7 Συστήματα ERP στις SMEs

Ο όρος ERP προέρχεται από τα αρχικά των αγγλικών λέξεων Enterprise Resource Planning και μεταφράζεται ως Σύστημα Προγραμματισμού Επιχειρησιακών Πόρων. Τέτοιου είδους συστήματα λογισμικού χρησιμοποιούνται εντός των επιχειρήσεων ή των οργανισμών προκειμένου να ενσωματώσουν και να οργανώσουν πληροφορίες από κάθε επιχειρησιακή διεργασία και ταυτόχρονα βοηθούν την επιχείρηση ή τον οργανισμό αντίστοιχα, να διαχειριστεί τις διεργασίες αυτές μέσω μιας κοινής βάσης δεδομένων (Ellen F. et al. 2013). Μέσω αυτών διευκολύνεται η ροή πληροφοριών μεταξύ των επιχειρησιακών λειτουργιών προσφέροντας ένα είδος ενοποίησης στην εταιρία/οργανισμό (Nishad Nawaz, 2013).

Οι βασικότερες ενότητες οι οποίες δομούν ένα σύστημα ενδοεπιχειρησιακού σχεδιασμού (ERP) είναι:

- 1) Η διαχείριση της ροής των πόρων καθώς και η διαχείριση των ανθρώπινων πόρων.
- 2) Η διαχείριση της ροής των εργασιών, όπως για παράδειγμα η ανάθεση των εργασιών και των ευθυνών ανά περιοχή, εργασία σύνολο εργαζομένων κ.α.
- 3) Η διαχείριση και ο έλεγχος του εργασιακού χώρου και άλλων όπως είναι η κοστολόγηση, η διαχείριση των αποθεμάτων, ο εφοδιασμός κ.α.
- 4) Ο έλεγχος της διαχείρισης δεδομένων.

- 5) Τα logistics, ο προγραμματισμός παραγωγής, η διαχείριση πρώτων υλών, η συντήρηση των εγκαταστάσεων.
- 6) Οι παραγγελίες εργασιών, οι εκδόσεις παραγγελιών.
- 7) Οι πωλήσεις, οι αγορές και η απογραφή των εμπορευμάτων.
- 8) Ο σχεδιασμός απαιτήσεων υλικού (Material Requirement Planning ή MRP).
- 9) Η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού (διοίκηση προσωπικού, εκπαίδευση).
- 10) Χρηματοοικονομικά (χρηματοοικονομική λογιστική, διαχείριση ταμείου, επιχειρησιακός έλεγχος και διαχείριση περιουσιακών στοιχείων).

Γίνεται συχνά αναφορά στην συμβολή των ERP στις SMEs (Small and medium-sized enterprises) δηλαδή στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις όπου θα είναι το αντικείμενο μελέτης της παρούσας εργασίας. Το γεγονός ότι αποτελούν συχνό αντικείμενο έρευνας οφείλεται στην αναμενόμενη πρόοδο και στις προσδοκίες που υπάρχουν με τη χρήση των ERP στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

Η χρήση τους και ταυτόχρονα η συνεχόμενη εξέλιξή τους αναμένεται να βελτιώσει τη λήψη αποφάσεων, τη διαχείριση των πελατών, την αναδιοργάνωση και τη βελτιστοποίηση των εταιρικών διαδικασιών. Σε ένα άρθρο των J. Umble et al. (2003), προσδιορίζονται συγκεκριμένοι παράγοντες επιτυχίας ολοκληρωμένων επιχειρησιακών προγραμμάτων καθώς και τα βήματα επιλογής λογισμικού ώστε η εφαρμογή τους να είναι επιτυχής. Στο άρθρο αυτό παρουσιάζεται η περίπτωση της εταιρίας Huck International Inc. και εξάγουν το συμπέρασμά τους ότι μια υλοποίηση ενός ERP συστήματος είναι επιτυχημένη εάν επιτυγχάνει ένα ποσοστό των δυνητικών οφελών της αρκετά σημαντικό. Μέσα σε αυτά θα μπορούσαν να συμπεριλαμβάνονται οι μειώσεις προσωπικού, η μείωση του κόστους για την τεχνολογία των πληροφοριών, ο βελτιωμένος έλεγχος της διαχείρισης του αποθέματος, και η βελτιωμένη διαχείριση ρευστότητας.

Σε μία άλλη έρευνα στην οποία εξετάστηκαν οι θετικές επιδράσεις από την υιοθέτηση των ERP συστημάτων σε δείγμα 73 επιχειρήσεων, από τον Spathis (2006), εξάγεται το συμπέρασμα πως τα ολοκληρωμένα συστήματα ERP εντός αυτών, συμβάλουν στη διατήρηση της ανταγωνιστικότητας, στην αυτοματοποίηση των διαφόρων διαδικασιών και τέλος στην ικανότητα παραγωγής δεδομένων πραγματικού χρόνου. Έτσι, η μελέτη των συστημάτων ERP είναι άξια έρευνας για πολλές επιχειρήσεις καθώς συνεισφέρει στην αποδοτικότητα, τη λειτουργικότητα και την

αποτελεσματικότητα των SMEs. Παρακάτω, παρουσιάζεται μια αναδρομή στην ιστορία των ERP συστημάτων.

3.8 Ιστορική αναδρομή στα ERP Συστήματα και η εξέλιξή τους.

Το 1990 χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά το σύστημα ERP από τον Gartner Group. Κύριο μέλημα της χρήσης του, ήταν η αρχειοθέτηση και καταγραφή των λογιστικών δεδομένων των εταιριών, τη συντήρηση και τη παρακολούθηση ανθρωπίνου δυναμικού (όπως μισθολογική ενημερότητα, άδειες προσωπικού). Με την πάροδο των ετών, τα συστήματα αυτά άρχισαν να απευθύνονται σχεδόν σε όλες τις λειτουργίες μιας επιχείρησης, γεγονός που αφύπνισε μεγάλους οργανισμούς, ακόμα και κυβερνήσεις, να αναπτύξουν δικά τους ERP συστήματα, καλύπτοντας τις αυξανόμενες ανάγκες τους. Μέχρι τότε, πιο γνωστά στη χρήση ήταν τα CRM (Customer Relationship Management) συστήματα που δημιουργήθηκαν το 1987, τα οποία εξυπηρετούσαν στην διαχείριση πελατειακών σχέσεων, όπως και στην ενημέρωση πελατών, είτε υφιστάμενους είτε δυνητικούς. Λίγα χρόνια αργότερα, ακολούθησε η άρρηκτη σύνδεση των δύο (ERP-CRM) μιας και η λειτουργία του πρώτου ήταν αμφίδρομη με το δεύτερο. Στα μέσα του 1990, ο κλάδος αυτός βρέθηκε σε ταχεία ανάπτυξη, καθώς ήρθε σε συνδυασμό με τη διαταραχή συστημάτων της κληρονομιάς που έφερε η εισαγωγή του Ευρώ. Όλο και περισσότερες επιχειρήσεις πληροφορικής άρχισαν να παράγουν τέτοια λογισμικά γιατί ήταν πλέον εμφανές ότι με την καλπάζουσα αύξηση της τεχνολογίας και την επέκταση των επιχειρήσεων, οι εταιρίες θα επιθυμούσαν έναν αυτοματοποιημένο τρόπο εύρυθμης λειτουργίας. Έτσι, τα λογισμικά έπαψαν να αναφέρονται εξ ολοκλήρου σε λογιστικού ή πελατειακού αναπτύχθηκαν πλέον μερικά από τα πιο διάσημα λογισμικά. Από τις πιο γνωστές εταιρίες που παρέχουν ολοκληρωμένα συστήματα παγκοσμίως μέχρι και σήμερα είναι τα εξής:

1. SAPBUSINESSOne: Ακόμα και στην Ελλάδα, είναι ευρέως διαδεδομένο. Οι εγκαταστάσεις του ξεπερνούν τις 245.000 σε 50 χώρες. Το όνομα της εταιρίας είναι συνώνυμο με τη δημιουργία προγραμμάτων επιχειρησιακής διαχείρισης και θεωρείται στην αγορά από τους πρωτοπόρους, γι αυτό και οι υπηρεσίες-προϊόντα που παρέχει, ανήκουν στην υψηλή ζώνη τιμών.
2. OracleNetSuite: Όπως και το SAP έτσι και αυτό το πρόγραμμα, ανήκουν στα πιο ακριβοπληρωμένα προγράμματα του τομέα τους. Έχει ξεπεράσει τα 35

χρόνια λειτουργίας, ενώ αξίζει να σημειωθεί πως σε αντίθεση με άλλα λογισμικά, δίνει τη δυνατότητα παραμετροποίησης από το χρήστη.

3. MicrosoftDynamics: Το δίκτυο της Microsoft είναι ευρέως διαδεδομένο σε όλες τις γενιές, ωστόσο το ERP πρόγραμμα το διαθέτει μόνο για μεταπώληση. Στα βασικά χαρακτηριστικά του εντάσσονται οι ενσωματώσεις τρίτων προγραμμάτων (πχ Outlook), η προγνωστική ανάλυση και το εκτεταμένο marketing.
4. Epiror: Στόχος της είναι οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις, με το λογισμικό να θεωρείται οικονομικό και προσιτό. Οι πελάτες της ξεπερνούν τους 200.000 ενώ επίσης, έχει στη διάθεσή της ισχυρό κανάλι μεταπωλητών, γεγονός που τα τελευταία χρόνια έχει συμβάλει στην περαιτέρω ανάπτυξή της.
5. Infor: Ιδρύθηκε το 2000 και το πρόγραμμα της πωλείται σε σχετικά χαμηλές για την εποχή τιμές. Σαν εταιρία, έχει δημιουργήσει προγράμματα και λύσεις για τη περίπλοκη και μη συνεχόμενη παραγωγική διαδικασία μιας επιχείρησης. Κλειδιά του InforErp Συστήματος είναι η ανάλυση δεδομένων, η διαχείριση και ο προγραμματισμός του εργατικού δυναμικού μέσα από αυτό.

Τα παραπάνω ERP προγράμματα προτεστάτησαν στην εξέλιξη των λογισμικών. Ωστόσο στη δική μας μελέτη, τα παραπάνω αναφερθέντα προγράμματα θεωρούνται σχετικά απίθανο να περιλαμβάνονται σε μια μικρομεσαία επιχείρηση, μιας και πλέον έχουν αναπτυχθεί νέα προγράμματα, τα οποία διαθέτουν ένα πλήρες εμπορικό πακέτο με χαμηλότερο κόστος αγοράς και συντήρησης. Μερικά από αυτά παρουσιάζονται παρακάτω:

1. SoftOneErp: Το συγκεκριμένο λογισμικό αναλύεται στα επόμενα κεφάλαια, μιας και η προς μελέτη επιχείρηση χρησιμοποιεί και αξιοποιεί τις δυνατότητές του. Παραμένει στα πρώτα πέντε δημοφιλέστερα προγράμματα για μικρομεσαίες επιχειρήσεις, καθώς έχει επενδύσει υψηλά χρηματικά ποσά στη προώθησή του μέσα από διαδικτυακούς ιστοτόπους.
2. PrismaWin: Δημιούργημα της εταιρίας Megasoft, κλείνοντας φέτος τα 30 χρόνια λειτουργίας του, το πρόγραμμα PrismaWin έρχεται σε μεγάλη γκάμα εκδόσεων όπως αυτή της Βασικής Εμπορικής Διαχείρισης, της Maximum Εμπορικής διαχείρισης και της Pick&Package. Σε αυτήν την κατηγορία των λογισμικών, το κόστος του θεωρείται υψηλό, παρόλα αυτά ξεπερνάει τις 20.000 εγκαταστάσεις πανελλαδικά.
3. PegasusErp: Πρόγραμμα δημιουργημένο από την εταιρία TESAE, με τους μεταπωλητές της να πολλαπλασιάζονται διαρκώς μιας και η εταιρία

παραμετροποιεί και βελτιώνει συνεχώς το λογισμικό της. Μπορεί να εγκατασταθεί σε πολλές και διαφορετικές μικρομεσαίες επιχειρήσεις (γυμναστήρια, courier, χώρους εστίασης) παρέχοντας 24ωρη υποστήριξη.

4. AtlantisErp: Το συγκεκριμένο λογισμικό έχει αναπτυχθεί τα τελευταία 15 χρόνια. Οι πελάτες του σύμφωνα με την επίσημη σελίδα της εταιρίας αγγίζουν τους 5000 και δεν έχει τίποτα να ζηλέψει από άλλα λογισμικά της ίδιας κατηγορίας.

3.9 Βιβλιογραφία Τρίτου Κεφαλαίου

Ελληνική Βιβλιογραφία

Γ. Οικονόμου, Ν. Γεωργόπουλος, 2004, «Πληροφοριακά Συστήματα για τη διοίκηση Επιχειρήσεων», εκδόσεις «Μπένου». Γ' Έκδοση.

Νικοπολίδου Δέσποινα, «Εφαρμογή των πληροφοριακών συστημάτων ERP, SCM, CRM & KMS στις μικρο-μεσαίες επιχειρήσεις», Πρακτικά του 2ου Πανελληνίου Επιστημονικού Συνεδρίου με Διεθνή Συμμετοχή «Ελλάδα-Ευρώπη 2020: Εκπαίδευση, Δια Βίου Μάθηση, Έρευνα, Νέες Τεχνολογίες, Καινοτομία και Οικονομία», Λαμία 28, 29, 30 Σεπτεμβρίου 2018.

https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A3%CF%8D%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%B%CE%B1_%CE%B5%CE%BD%CE%B4%CE%BF%CE%B5%CF%80%CE%B9%CF%87%CE%B5%CE%B9%CF%81%CE%B7%CF%83%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%BF%CF%8D_%CF%83%CF%87%CE%B5%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CF%83%CE%BC%CE%BF%CF%8D

Διεθνής Βιβλιογραφία

Gunasekaran, A., & Ngai, E. W. (2003). The successful management of a small logistics company. International Journal of Physical Distribution & Logistics Management.

Monk, E. F., & Wagner, B. J. (2013). Concepts in enterprise resource planning, 4-th edition. Course Technology, Cengage Learning, Boston, MA.

Nawaz, N., & Channakeshavalu, K. (2013). The impact of enterprise resource planning (ERP) systems implementation on business performance. Available at SSRN 3525298.

https://www.researchgate.net/publication/220306324_Enterprise_systems_implementation_and_accounting_benefits

4^ο Κεφάλαιο: Πληροφοριακά Συστήματα Και Επιχειρήσεις

4.1 Εισαγωγή Κεφαλαίου

Καθημερινά παρουσιάζονται αλλαγές στις σύγχρονες αγορές. Οι απαιτήσεις αυξάνονται ενώ ταυτόχρονα ο ανταγωνισμός μεγαλώνει. Τα πληροφοριακά συστήματα συμβάλλουν στην γρήγορη ανταπόκριση των επιχειρήσεων με τέτοιο τρόπο, ώστε αυτές να καλύπτουν τις ανάγκες των καταναλωτών, να αντιδρούν άμεσα στις νέες προκλήσεις και να προσδίνουν αξία στον πελάτη. Έτσι μια επιχείρηση παρά την πίεση, μπορεί να διατηρήσει την ισχύ της στην αγορά.

Μέσω των πληροφοριακών συστημάτων οι επιχειρήσεις αποκτούν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, καθώς με τη βοήθεια αυτών μπορούν να ακολουθήσουν στρατηγικές οι οποίες εξασφαλίζουν τη βιωσιμότητα και μερικές φορές ακόμα και την υπεροχή τους στην αγορά.

Ως εκ τούτου, όσο αυξάνονται οι απαιτήσεις και προωθείται η εξέλιξη μέσω της τεχνολογίας, τόσο τα πληροφοριακά συστήματα εντός των επιχειρήσεων χρίζουν απαραίτητη και αναντικατάστατη την ένταξή τους σε αυτές.

4.2 Τα πληροφοριακά συστήματα ως η κινητήρια δύναμη των επιχειρήσεων

Στις μέρες μας οι επιχειρήσεις αναπτύσσονται με ταχύτατο ρυθμό. Προκειμένου να μπορούν να συμβαδίζουν με τις απαιτήσεις της αγοράς επενδύουν πολλά σε πληροφοριακά συστήματα και τεχνολογίες. Με τη βοήθειά τους επωφελοούνται αρκετά καθώς αποκτούν επιχειρησιακή αριστεία, νέα προϊόντα, υπηρεσίες και επιχειρηματικά μοντέλα, σχέσεις με πελάτες και προμηθευτές, βελτιωμένη διαδικασία λήψης αποφάσεων, ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και επιβίωση. (Laudon & , Laudon, 2021).

Παρακάτω θα αναλυθεί κάθε ένα από τα στοιχεία αυτά όπως αναλύθηκε από τους Keinneth C. Laudon και Jane P. Laudon (2021).

Επιχειρησιακή αριστεία

Στόχος των επιχειρήσεων είναι να βελτιώνουν την αποτελεσματικότητα των λειτουργιών τους ώστε να επιτυγχάνουν μεγαλύτερη κερδοφορία. Για να

επιτυγχάνουν υψηλότερα επίπεδα αποτελεσματικότητας και παραγωγικότητας στις επιχειρηματικές δραστηριότητες, οι μάνατζερ έχουν στη διάθεσή τους ΠΣ και τις αντίστοιχες τεχνολογίες τα οποία συνδυάζουν με αλλαγές στις επιχειρηματικές πρακτικές και τη διοικητική συμπεριφορά.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η Amazon, η μεγαλύτερη εταιρεία λιανικής πώλησης στο διαδίκτυο. Το 2012 οι πωλήσεις της έφτασαν τα 61 δισεκατομμύρια δολάρια και επένδυσε 2,1 δισεκατομμύρια δολάρια σε ΠΣ ώστε να είναι σε θέση να προβάλλει το σωστό προϊόν, όταν κάποιος από τους 170 εκατομμύρια πελάτες της πραγματοποιεί αναζήτηση για ένα προϊόν σε χρόνο χιλιοστών του δευτερολέπτου και επιπλέον να προτείνει ταυτόχρονα και άλλα συναφή προϊόντα.

Νέα προϊόντα, υπηρεσίες και επιχειρηματικά μοντέλα

Με τη βοήθεια των ΠΣ και των τεχνολογιών τους οι εταιρείες έχουν τη δυνατότητα να δημιουργήσουν νέα προϊόντα και υπηρεσίες καθώς και νέα επιχειρηματικά μοντέλα. Ο όρος επιχειρηματικό μοντέλο (business model) περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο μια εταιρεία παράγει, παραδίδει και πουλά ένα προϊόν ή μια υπηρεσία για να δημιουργήσει πλούτο.

Σχέσεις με πελάτες και προμηθευτές

Όταν η επιχείρηση γνωρίζει τις προτιμήσεις των πελατών της, εξυπηρετεί καλύτερα και αποδοτικότερα. Έτσι οι πελάτες αγοράζουν συχνότερα από την υφιστάμενη εταιρία όντας ικανοποιημένοι από την ταχύτητα και την ποιότητα εξυπηρέτησής τους. Το ίδιο ισχύει και με τους προμηθευτές καθώς όσο η επιχείρηση εμπλέκει στις διαδικασίες της τους προμηθευτές της, τόσο περισσότερο οι προμηθευτές μπορούν να προσφέρουν ζωτικής σημασίας εισροές. Αυτά επιτυγχάνονται μέσω των ΠΣ καθώς χάρη σε αυτά οι επιχειρήσεις γνωρίζουν τις τελευταίες αναζητήσεις, τα προϊόντα που επιλέγονται συχνότερα κ.α.

Βελτιωμένη διαδικασία λήψης αποφάσεων

Μέσω των ΠΣ τα διευθυντικά στελέχη αποκτούν τις κατάλληλες πληροφορίες την κατάλληλη στιγμή, ώστε να έχουν μια ολοκληρωμένη εικόνα μιας κατάστασης και να οδηγηθούν στη λήψη σωστών αποφάσεων. Τα τελευταία χρόνια τα ΠΣ και οι σχετικές τεχνολογίες έδωσαν στα στελέχη των επιχειρήσεων τη δυνατότητα να παίρνουν αποφάσεις χρησιμοποιώντας δεδομένα πραγματικού χρόνου στην αγορά.

Ανταγωνιστικό Πλεονέκτημα

Έχοντας καταφέρει όλα τα παραπάνω, μια επιχείρηση κατά πάσα πιθανότητα έχει ήδη αποκτήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Κάνει τη δουλειά της αποτελεσματικότερα από τους ανταγωνιστές της, αποκτά περισσότερες πωλήσεις και αυξημένα κέρδη αφήνοντας πίσω της τις ανταγωνιστικές εταιρίες, αναδεικνύοντας τη δύναμή τους στην αγορά.

Επιβίωση

Καθημερινά σχεδόν όλοι οι κλάδοι των σύγχρονων επιχειρήσεων εξελίσσονται αλλάζοντας τους ρυθμούς ανάπτυξής τους. Οι επιχειρήσεις επενδύουν σε ΠΣ και τεχνολογίες πληροφοριών επειδή αυτά αποτελούν αναγκαία την άσκηση της επιχειρηματικής δραστηριότητας εντός του κλάδου στον οποίο εντάσσονται.

4.3 Η αναγκαιότητα των ΠΣ εντός των επιχειρήσεων

Η βιωσιμότητα μιας επιχείρησης οφείλεται σε πολλούς παράγοντες. Καθοριστικό παράγοντα αποτελεί η αντιμετώπιση του ανταγωνισμού στον χώρο των επιχειρήσεων. Ο ανταγωνισμός αποτελεί σημείο μελέτης για πολλούς ερευνητές προκειμένου αυτός να προσδιοριστεί και να αντιμετωπιστεί εντός της αγοράς. Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε (Porter&Millar, 1985), προτείνεται ένα μοντέλο πέντε ανταγωνιστικών δυνάμεων για μια επιχείρηση, οι οποίες είναι οι εξής:

- 1) Οι νεοεισερχόμενες επιχειρήσεις στην αγορά: Οι νέες επιχειρήσεις που εισέρχονται στην αγορά διαθέτουν ορισμένα πλεονεκτήματα σε σχέση με τις
- 2) παλιές καθώς έρχονται με σκοπό να ηκαλύψουν απευθείας τις σύγχρονες ανάγκες και να αντιμετωπίσουν τους ήδη υπάρχοντες στην αγορά έχοντας μελετήσει τις στρατηγικές τους.
- 3) Οι παραδοσιακοί ανταγωνιστές. Οι ήδη υπάρχουσες επιχειρήσεις διαθέτουν ένα μερίδιο αγοράς, γνωρίζουν τις δυνάμεις και τις αδυναμίες τους και

προσπαθούν συνεχώς να αυξήσουν την ισχύ τους. Αντίθετα, ο ανταγωνισμός είναι ισχυρός και αυτό μικραίνει τα περιθώρια κέρδους.

- 4) Τα υποκατάστατα προϊόντα και υπηρεσίες. Νέα προϊόντα τα οποία είναι πιο ελκυστικά για τους πελάτες ή πιο οικονομικά μπορούν να προτιμηθούν μειώνοντας το μερίδιο αγοράς των αρχικών προϊόντων.
- 5) Οι πελάτες. Οι πελάτες αποτελούν καθοριστικό παράγοντα για την αγορά καθώς είναι αυτοί που διαθέτουν την αγοραστική δύναμη. Σκοπός κάθε επιχείρησης είναι να συγκρατεί τους παλιούς της πελάτες και να προσελκύει νέους. Βασική προϋπόθεση για να το επιτύχει αυτό είναι να μπορεί να κατανοήσει και να καλύψει τις ανάγκες τους.
- 6) Οι προμηθευτές. Οι προμηθευτές διαθέτουν δύναμη καθώς είναι αυτοί που επηρεάζουν σε μεγάλο βαθμό το κόστος των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών. Μια επιχείρηση προκειμένου να είναι σε ευνοϊκή θέση θα πρέπει να έχει πολλούς προμηθευτές ώστε να μοιράζεται η ισχύ τους και ταυτόχρονα η ίδια η επιχείρηση να μην εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από κάθε έναν από αυτούς.

Για την αντιμετώπιση του ανταγωνισμού οι επιχειρήσεις προσπαθούν να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Ο όρος αυτός αναφέρεται στο πλεονέκτημα που κατέχει μια επιχείρηση σε σχέση με τους ανταγωνιστές της, λόγω της ικανότητάς της να αμύνεται έναντι των πέντε δυνάμεων που οδηγούν τον ανταγωνισμό και λόγω της δυνατότητάς της να προβαίνει σε ενέργειες ικανές να επηρεάσουν τις δυνάμεις αυτές προς όφελός της (Οικονόμου, Γεωργόπουλους, «Πληροφοριακά συστήματα στη διοίκηση επιχειρήσεων», Εκδόσεις Μπένου). Τα πληροφοριακά συστήματα συμβάλλουν στην απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Οι λόγοι για τους οποίους συμβαίνει αυτό, συμφωνούν με τις στρατηγικές ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος του Turban (Μητάκος Θ., 2015):

- Στρατηγική ηγεσίας λόγω μείωσης κόστους. Τα πληροφοριακά συστήματα αυτοματοποιώντας πολλές εργασίες που απαιτούν προσωπικό, μειώνουν το λειτουργικό κόστος της επιχείρησης. Ταυτόχρονα, μειώνεται το κόστος αναλώσιμων, το κόστος των τηλεπικοινωνιών και της ενέργειας που απαιτείται για να λειτουργήσει η επιχείρηση.
- Στρατηγική διαφοροποίησης. Τα ΠΣ μελετώντας τις ανάγκες των καταναλωτών και τις προτιμήσεις τους συμβάλλουν στην παραγωγή νέων προϊόντων ή υπηρεσιών τα οποία προβάλλονται ως καλύτερα. Έτσι η επιχείρηση αποκτά ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

- Στρατηγική των άκρων της αγοράς. Τα ΠΣ συμβάλουν στη μελέτη του μεριδίου της αγοράς στο οποίο η επιχείρηση μπορεί να απευθυνθεί καλύτερα. Πρόκειται για μικρές αγορές-στόχους που μπορούν να αποφέρουν κέρδη. Χάρη στα ΠΣ, μελετώνται οι ιδιαιτερότητες των αγορών αυτών.
- Στρατηγική αύξησης του μεγέθους. Πρόκειται για την αύξηση του πλήθους των πελατών που πραγματοποιείται μέσω ηλεκτρονικών πωλήσεων.
- Στρατηγική συνεργασιών. Τα ΠΣ διευκολύνουν στην εύρεση των κατάλληλων συνεργατών ενώ συμβάλλουν ταυτόχρονα στην επικοινωνία και την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των συνεργατών.
- Στρατηγική καινοτομίας. Χάρη στα πληροφοριακά συστήματα οι καινοτομίες προϊόντων και υπηρεσιών προβάλλονται εύκολα στο καταναλωτικό κοινό. Διευκολύνεται η προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών καθώς και η επαφή με τους πελάτες.
- Στρατηγική λειτουργικής αποδοτικότητας. Οι εσωτερικές διεργασίες της επιχείρησης χρησιμοποιώντας τα ΠΣ, γίνονται με τυπικό τρόπο χωρίς τον ανθρώπινο παράγοντα. Έτσι, αυξάνεται η αποδοτικότητα και μειώνονται τα περιθώρια λάθους.
- Στρατηγική εστίασης στον πελάτη. Με τα ΠΣ υπάρχει άμεση επικοινωνία της επιχείρησης με τον πελάτη καθώς εκείνος έχει τη δυνατότητα να αξιολογήσει ένα προϊόν ή μια υπηρεσία και πολλές φορές να συμβάλλει στην βελτίωσή του.
- Στρατηγική εστιασμένη στο χρόνο. Με τη χρήση των ΠΣ, επιτυγχάνεται αμεσότερη εξυπηρέτηση του πελάτη, ταχύτερη λήψη και διεκπεραίωση παραγγελιών και ταχύτερες πληρωμές. Επιπλέον, η ενδοεπιχειρησιακή επικοινωνία και η επικοινωνία με πελάτες και προμηθευτές είναι αμεσότερη.
- Στρατηγική διατήρησης πελατών και προμηθευτών. Τα ΠΣ βοηθούν στην κάλυψη των αναγκών των πελατών. Έτσι οι πελάτες μένουν ικανοποιημένοι από την επιχείρηση και συνεχίζουν να τη στηρίζουν. Ταυτόχρονα, χάρη στην καλή επικοινωνία και την ανταλλαγή πληροφοριών, οι σχέσεις με τους προμηθευτές βελτιώνονται.

4.4 Ηλεκτρονικό εμπόριο στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις

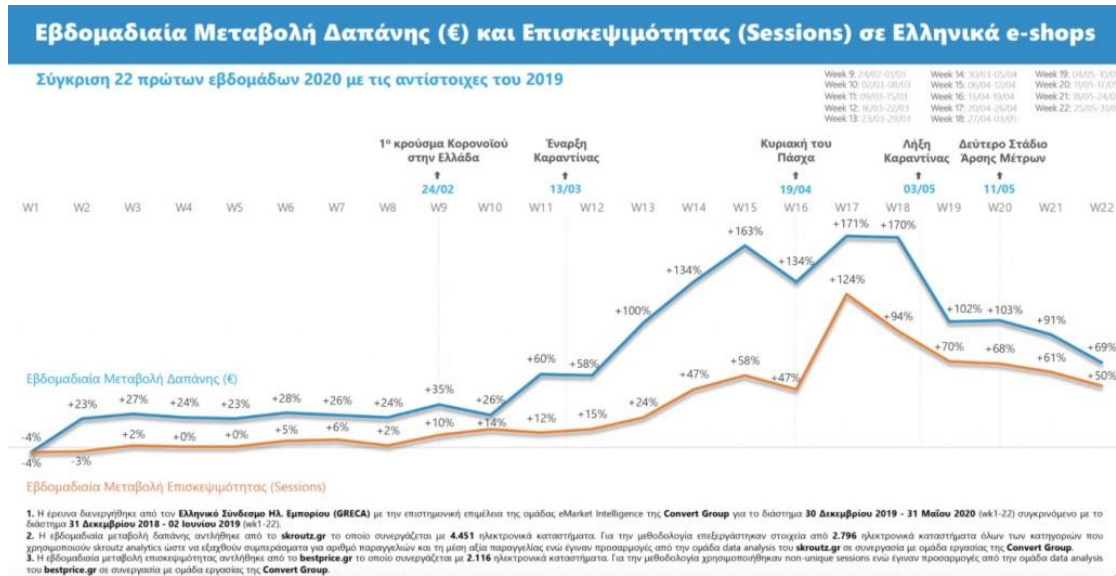
Το e-business αποτελεί πλέον ένα μοντέλο πλήρους αναδιάρθρωσης όλων των δραστηριοτήτων κάθε επιχείρησης με κέντρο τον πελάτη και προμηθευτή,

χρησιμοποιώντας ως κύριο μέσο επικοινωνίας και συνεργασίας το διαδίκτυο. Η σύγχρονη άποψη περί e-business αναφέρεται σε μια διαφορετική επιχειρηματική νοοτροπία, δομή και οργάνωση. Για μπει πραγματικά στο χώρο του e-business μια επιχείρηση πρέπει να επανακαθορίσει τη φύση της, υιοθετώντας μια κύρια προσέγγιση για όλες τις δραστηριότητές της. Να χρησιμοποιήσει δηλαδή μια ενιαία δομή, μια κοινή πλατφόρμα εφαρμογών και έναν ομοιόμορφο τρόπο σκέψης για όλες τις εργασίες της. Σε αυτό συμβάλουν άλλωστε και τα ERP Συστήματα Cloud, όπως αναγράφεται εκτενώς στην διπλωματική. Με αυτά τα δεδομένα φαίνεται απαραίτητη μια προσπάθεια απεικόνισης του περιβάλλοντος που θα κληθεί να αντιμετωπίσει ένας επιχειρηματίας στο χώρο αυτό. Η περιγραφή των διαδικασιών που θα κληθεί να μεταχειριστεί καθώς και πιθανές ευκαιρίες που μπορεί να εκμεταλλευτεί, αποτελούν αναγκαία συνθήκη για να καταφέρει να ιδρύσει και διοικήσει επιτυχώς αυτό τον ξεχωριστό τύπο επιχείρησης.

Ως όρος το ηλεκτρονικό εμπόριο ή αλλιώς e-commerce περιλαμβάνει όλες τις πωλήσεις αγαθών καθώς και τις παροχές υπηρεσιών, οι οποίες πραγματοποιούνται μέσω διαδικτύου. Η πραγματοποίηση τέτοιου είδους συναλλαγών γίνεται βασιζόμενη σε πληροφοριακά συστήματα τα οποία διευκολύνουν την πραγματοποίηση πληρωμών, τον έλεγχο και την ενημέρωση του αποθέματος, που βοηθούν στην αποθήκευση των στοιχείων των πελατών και των προϊόντων κ.α.

Η εμφάνιση αυτού του είδους εμπορίου έγινε με ραγδαία ταχύτητα αναπτύσσοντας ένα νέο μεγάλο μέρος της αγοράς, ενώ ταυτόχρονα έδωσε την δυνατότητα σε πολλές μικρομεσαίες επιχειρήσεις να αναπτυχθούν. Οι λόγοι που συνέλαβαν στην ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου ήταν η μεγάλη ανάπτυξη της τεχνολογίας και η εισχώρησή της στην καθημερινότητα των περισσότερων ανθρώπων. Τα περισσότερα άτομα που έχουν στην κατοχή τους ηλεκτρονικές συσκευές και διαθέτουν ίντερνετ μπορούν να αποκτήσουν εύκολα και γρήγορα αγαθά διαλέγοντας μέσα από μία μεγάλη ποικιλία, ενώ ταυτόχρονα τους δίνεται η δυνατότητα σύγκρισης προϊόντων που διαθέτουν παρόμοια χαρακτηριστικά. Ιδιαίτερα το τελευταίο διάστημα, έπειτα από την υποχρεωτική αναστολή της λειτουργίας πολλών μικρομεσαίων επιχειρήσεων λόγω της πανδημίας του Κορωνοϊού πολλές επιχειρήσεις κατάφεραν να επιβιώσουν μέσω των ηλεκτρονικών καταστημάτων τους, τα οποία συνέχιζαν να εξυπηρετούν τους πελάτες τους παρέχοντας τους τη δυνατότητα απόκτησης των επιθυμητών αγαθών και υπηρεσιών.

Ενδεικτικά, σε μία έρευνα που πραγματοποιήθηκε κατά την περίοδο της πανδημίας και δημοσίευσε ο GR.EC.A (Greek e-commerce Association), η πανδημία αύξησε κατά πολύ τις προβλεπόμενες βλέψεις για την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου στην Ελλάδα για το έτος 2020. Έτσι, εντοπίστηκε ρυθμός ανάπτυξης +107 % όσον αφορά τις εβδομαδιαίες δαπάνες. Για την κατανόηση του μεγάλου μεγέθους αύξησης που παρατηρήθηκε παρακάτω παρουσιάζεται η εβδομαδιαία μεταβολή δαπάνης και επισκεψιμότητας για τα e-shops για τον μήνα Μάιο σε σχέση με τον αντίστοιχο μήνα του προηγούμενου έτους (DigitalSteps, 2020).



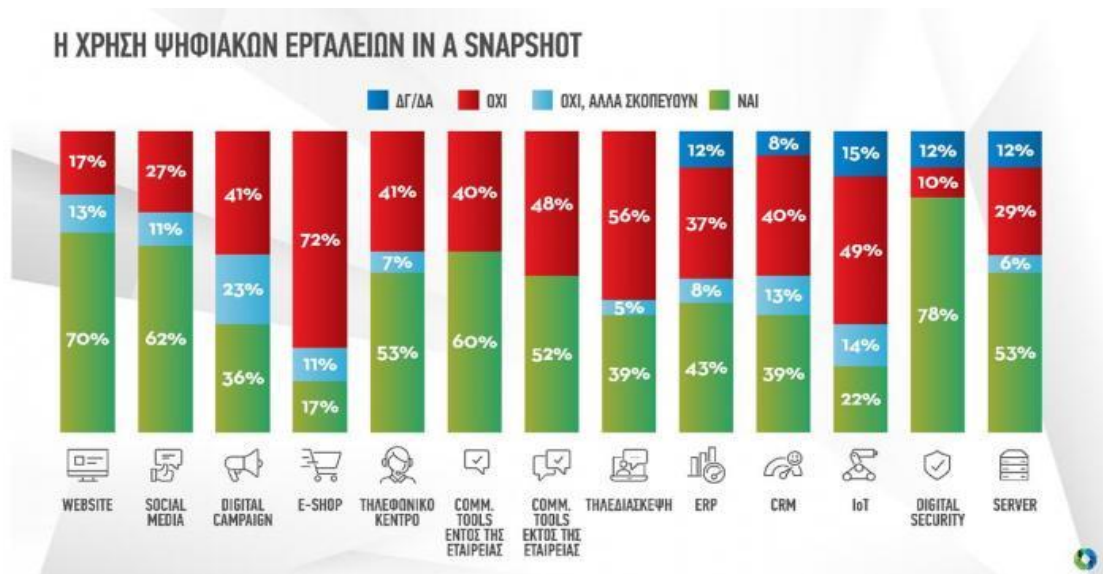
Εικόνα 2: Εβδομαδιαία μεταβολή δαπάνης και επισκεψιμότητας σε ελληνικά e-shops

Πηγή: <https://www.digitalsteps.gr/ilektroniko-emporio-ellada/>

Οι γρήγοροι ρυθμοί ζωής που έχουν οδηγήσει σε έλλειψη ελεύθερου χρόνου, ο μεγάλος ανταγωνισμός των αγορών και ταυτόχρονα η ευκολία που δημιουργεί το ηλεκτρονικό εμπόριο έχουν οδηγήσει πολλές επιχειρήσεις στην δημιουργία ηλεκτρονικών καταστημάτων. Ταυτόχρονα, πολλές νέες επιχειρήσεις θα ακολουθήσουν το παράδειγμά τους ώστε να καταφέρουν να γίνουν ανταγωνιστικές στην αγορά. Για όλους τους παραπάνω λόγους, η συμβολή των πληροφοριακών συστημάτων, που αποτελούν τον πυλώνα του ηλεκτρονικού εμπορίου είναι καθοριστική τόσο για την ευρύτερη πορεία της αγοράς όσο και για την επιτυχημένη πορεία της κάθε μιας μικρομεσαίας επιχείρησης ξεχωριστά.

Κάνοντας μια ειδική αναφορά στις μέρες μας, το ηλεκτρονικό εμπόριο έχει παρουσιάσει ραγδαία αύξηση, λόγω του κοροναϊού. Πολλές επιχειρήσεις στράφηκαν στην απαραίτητη ανάγκη των e-shops για να μπορέσουν να κινηθούν τα αγαθά τους ενώ η απαγόρευση των επισκέψεων στα καταστήματα για τον περιορισμό μετάδοσης του ιού, διπλασίασε τους χρήστες του διαδικτύου που αγοράζουν προϊόντα ή

υπηρεσίες, οδηγώντας σε ταυτόχρονο πολλαπλασιασμό του τζίρου αρκετών κατηγοριών καταστημάτων. Ειδικότερα, από την έρευνα «Η Ψηφιακή Ετοιμότητα των Μικρών & Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων στην Ελλάδα - Η επίδραση του COVID-19» προκύπτει ότι το 50% των μικρών και μικρομεσαίων επιχειρήσεων βρίσκονται στα πρώτα στάδια ψηφιακής ανάπτυξης. Ωστόσο, η ψηφιακή ανάπτυξη δεν σημαίνει και άμεσα κέρδη, καθώς ελάχιστος αριθμός μικρομεσαίων επιχειρήσεων επωφελήθηκαν από την πανδημία ώστε να ενισχύσουν τις ηλεκτρονικές πωλήσεις τους. Λιγότερες από δύο στις δέκα μικρομεσαίες επιχειρήσεις, με προσωπικό μέχρι 50 εργαζόμενους, διαθέτουν ηλεκτρονικό κατάστημα. (έρευνα του ELTRUN).



Εικόνα 3: Η Ψηφιακή Ετοιμότητα των Μικρών & Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων στην Ελλάδα - Η επίδραση του COVID-19

Πηγή: <https://www.digitalsteps.gr/ilektroniko-emporio-ellada>

4.5 Βιβλιογραφία Τετάρτου Κεφαλαίου

Ελληνική Βιβλιογραφία

Μητάκος Θ., 2015, «Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης», Εκδόσεις ΣΕΑΒ, ΚΑΛΛΙΠΟΣ.

Διεθνή Βιβλιογραφία

Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon, «Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης», εκδόσεις «Κλειδάριθμος», 14η Έκδοση, 2021.

Porter, M. E., & Millar, V. E. (1985). How information gives you competitive advantage.

Online Πηγές

Digital Steps, «Ηλεκτρονικό Εμπόριο Ελλάδα, ο Covid επιταχύνει την ανάπτυξη», 2020, <https://www.digitalsteps.gr/ilektroniko-emporio-ellada>, τελευταία ημερομηνία προσπέλασης 13 Ιουλίου 2022.

5^ο Κεφάλαιο: Θεωρητικό πλαίσιο και μεθοδολογία έρευνας

5.1 Εισαγωγή

Η ερευνητική προσπάθεια έχει ως στόχο να διερευνήσει, εάν η ένταξη των πληροφοριακών συστημάτων σε μια σύγχρονη μικρομεσαία επιχείρηση έχει συμβάλλει στην ανάπτυξή της. Μέσω αυτής της έρευνας, θα μελετηθούν συγκεκριμένα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται καθώς και το αντίκτυπο αυτών.

Οι πληροφορίες της έρευνας προήλθαν έπειτα από μελέτη συγκεκριμένης μικρομεσαίας επιχείρησης, η οποία διεξάχθηκε κατόπιν συνέντευξης. Μέσω αυτής δόθηκε ιδιαίτερο ενδιαφέρον στα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνταν παλαιότερα και μελετήθηκε η σταδιακή μετάβαση στα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα τα οποία αντικατέστησαν τα παλιά. Μέσω αυτής της μετάβασης, επιδιώκεται η αναγνώριση των ωφελειών από τη χρήση τους καθώς και η κατανόηση των αλλαγών στις αγορές που προκύπτουν με το πέρασμα του χρόνου.

Πρόκειται να αναφερθεί το θεωρητικό πλαίσιο πάνω στο οποίο βασίστηκε η έρευνα καθώς και οι λόγοι που επιλέχθηκε το συγκεκριμένο είδος έρευνας για την παρούσα εργασία.

5.2 Θεωρητικό Πλαίσιο Η θεωρία των πόρων, καθώς και η ανάλυση VRIO, αποτελούν δύο βασικά εργαλεία εσωτερικής ανάλυσης, με τη βοήθεια των οποίων επιτυγχάνεται ο εντοπισμός και η δημιουργία των σωστών σημείων υπεροχής ώστε μια επιχείρηση να αποκτήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. (Hunger & Wheelen, 2012). Τα συστήματα ERP μπορούν να προσφέρουν στην επιχείρηση τη δυνατότητα να αποκτήσει ή και να ενισχύσει το ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα όπως αναφέρθηκε παραπάνω. Αυτό γίνεται μέσω της ανάλυσης των Πληροφοριακών Συστημάτων, κυρίως των συστημάτων ERP, που χρησιμοποιούνται από τις επιχειρήσεις. Η ανάλυση βασίζεται στη θεωρία Resource based view (RBV) και στο VRIO, που εξηγούν κάτω από ποιες προϋποθέσεις το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα μιας επιχείρησης μπορεί να είναι

διατηρήσιμο, έτσι ώστε να διασφαλιστεί η βιώσιμη και μακροχρόνια λειτουργία της. Ο συνδυασμός αυτών των θεωριών με τα αποτελέσματα προηγούμενων ερευνών οδήγησαν στην ανάπτυξη ενός νέου εννοιολογικού πλαισίου. Το προτεινόμενο θεωρητικό πλαίσιο χρησιμοποιήθηκε για την ανάλυση εμπειρικών δεδομένων μίας μελέτης περίπτωσης.

Παρακάτω, θα αναλυθούν οι δύο θεωρίες, οι οποίες αποτελούν το θεωρητικό πλαίσιο πάνω στο οποίο θα βασιστούμε για την έρευνα. Στο θεωρητικό πλαίσιο, συγκαταλέγεται και η λήψη αποφάσεων σε συνδυασμό με την επιχειρηματική επίδοση της επιχείρησης όπου αξιοποιώντας το VRIO, η εταιρία εξετάζοντας τα αποτελέσματα των δεδομένων, πραγματοποιεί τις απαραίτητες εσωτερικές και εξωτερικές παραμετροποιήσεις της.

5.2.1 Θεωρίες Πόρων RBV & VRIO

Η θεωρία των Πόρων, ή αλλιώς RBV (The resource - Based view) είναι μια θεωρία με την οποία μελετούνται οι πόροι μιας επιχείρησης ώστε αυτοί να αυξήσουν την αποδοτικότητά της. Πρόκειται για ένα είδος προσέγγισης η οποία στοχεύει στην επίτευξη του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος (Barney, 1991) Σύμφωνα με τη θεωρία αυτή, ο οργανισμός ή η επιχείρηση, διακρίνεται από τους ανταγωνιστές της, ανάλογα με τους πόρους τους οποίους διαθέτει καθώς και με τον τρόπο με τον οποίο τους εκμεταλλεύεται (Γεωργόπουλος, 2013). Οι πόροι αυτοί διακρίνονται σε :

- Υλικούς, στους οποίους συμπεριλαμβάνονται οι ανθρώπινοι πόροι, οι φυσικοί (πρώτες ύλες) και οι χρηματοοικονομικοί
- Άυλους, οι οποίοι περιλαμβάνουν την τεχνογνωσία, τη φήμη, την έρευνα, την πελατεία αλλά και την κουλτούρα της επιχείρησης

Προκειμένου η επιχείρηση ή ο οργανισμός να αποκτήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, είναι απαραίτητη προϋπόθεση η αξιολόγηση των πόρων αυτών με ορθό τρόπο και ταυτόχρονα η ενοποίηση αυτών προς όφελος της επιχείρησης. (Berman et al., 2002).

Όσο αφορά την ανάλυση V.R.I.O., πρόκειται για ένα εργαλείο εσωτερικής ανάλυσης, το οποίο χρησιμοποιείται για την ανάλυση των εσωτερικών πόρων και δυνατοτήτων μιας επιχείρησης με στόχο να διαπιστωθεί εάν οι πόροι και οι δυνατότητες αυτές μπορούν να αποτελέσουν πηγή διαρκούς ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος (Barney 1995).

Η ανάλυση VRIO είναι ένα εργαλείο που αρχικά χρησιμοποιήθηκε από τον JayBarney το 1991. Σύμφωνα με τον ίδιο, για να μπορέσουν οι πόροι να αποτελέσουν τη βάση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος μιας επιχείρησης, πρέπει οι πόροι αυτοί να είναι πολύτιμοι (Valuable), σπάνιοι (Rare), μη αντιγράψιμοι (Inimitable) και ταυτόχρονα η επιχείρηση θα πρέπει να είναι οργανωμένη (Organized) ώστε οι πόροι αυτοί να αξιοποιηθούν κατάλληλα. Όπως είναι φανερό, η ονομασία της παραπάνω ανάλυσης αποτελεί ακρωνύμιο που προκύπτει από τα αρχικά των παραπάνω λέξεων. Μία επιχείρηση που διαθέτει τα παραπάνω χαρακτηριστικά όσον αφορά πόρους και ικανότητες μπορεί να θεωρηθεί ανταγωνιστική στην αγορά καθώς αναπτύσσεται συνεχώς διαθέτοντας ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα, υπερέχοντας έναντι των ανταγωνιστών της.

Για όλους τους παραπάνω λόγους, κατά την πραγματοποίηση της έρευνας θα δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στις δύο παραπάνω αναλύσεις εσωτερικού περιβάλλοντος, οι οποίες θα αποτελέσουν το θεωρητικό πλαίσιο της εκπόνησης της συγκεκριμένης εργασίας. Η σωστή αξιολόγηση και αξιοποίηση των πόρων που διαθέτει μια επιχείρηση, που στοχεύει στην δημιουργία ή και την αναγνώριση των ανταγωνιστικών της πλεονεκτημάτων, αποτελεί βασικό πυλώνα για την ανάπτυξη της αλλά και για την βιωσιμότητά της.

5.2.2 Επιχειρηματική Επίδοση

Με την έννοια της επιχειρηματικής επίδοσης, εννοούμε τη λειτουργία μιας επιχείρησης με βέλτιστες πρακτικές που αποσκοπούν στη κερδοφορία της, μέσω της μείωσης της σπατάλης πόρων και της αύξησης της παραγωγικότητας και της ποιότητας εμπειρίας εξυπηρέτησης πελατών. Υπάρχουν τρεις τρόποι βελτίωσης της επίδοσης μιας επιχείρησης, οποιοδήποτε τμήματος για οποιαδήποτε διεργασία:

- 1) Μείωση κόστους της εργασίας, που αποσκοπεί στην επίτευξη υφισταμένου επιπέδου προϊόντων και υπηρεσιών.
- 2) Παραγωγή αποτελέσματος το οποίο έχει μεγαλύτερη αξία για τον τελικό αποδέκτη .
- 3) Συνδυασμός των παραπάνω. Παράδειγμα αν μια επιχείρηση μειώνει το κόστος εξυπηρέτησης πελατών ενώ παράλληλα τους προσφέρει αναβαθμισμένες υπηρεσίες, έχει πετύχει την βέλτιστη επιχειρηματική της επίδοση.

5.2.3 Λήψη Αποφάσεων

Η σκέψη των επιχειρηματιών επηρεάζεται από τη μεταβλητότητα του περιβάλλοντος και την απρόβλεπτη φύση του μέλλοντος. Οι επιχειρήσεις για να σχεδιάσουν τα επόμενα βήματα που θα τις φέρει πρωτοπόρες στην αγορά, χρειάζονται πληροφορίες και καινοτομίες για το άμεσο μέλλον. Πολλοί επιχειρηματίες τείνουν να βρίσκονται σε δίλημμα επιλογής των εναλλακτικών προτάσεων που κατατίθενται, θεωρώντας το μια απλή απόφαση, ενώ στην πραγματικότητα είναι μια διαδικασία με πολλά στάδια που πρέπει να εφαρμοστεί.

Κολοσσιαίες επιχειρήσεις πραγματοποιώντας συχνές συναντήσεις στελεχών, καλούνται βάσει των δεδομένων που έχουν συλλέξει, να λάβουν μια απόφαση μεταξύ τουλάχιστον δύο ή περισσότερων εναλλακτικών λύσεων. Σε καθημερινά παραδείγματα, έχουν χρησιμοποιηθεί και διάφορες μεθοδολογίες όπως η γνωστή καμπύλη S-Curve εξέλιξης, που αντανάκλα την ανάγκη της επιχείρησης να επενδύσει τους πόρους της σε μια νέα καινοτομία που θα την κάνει ανταγωνιστική, γνωστή και ποιοτική. Για μια σωστή λήψη απόφασης, θα πρέπει να αξιοποιηθούν τα κριτήρια αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας όπου η αποδοτικότητα εκφράζει τον βαθμό στον οποίο γίνεται η χρήση των πόρων ενώ η αποτελεσματικότητα τον βαθμό στον οποίο επιτυγχάνονται τελικά οι στόχοι, κυρίως οικονομικοί της εκάστοτε εταιρίας. Οι λόγοι που η διαδικασία αυτή θεωρείται δύσκολη, είναι οργανωτικοί, διαρθρωτικοί και σε κάποιες περιπτώσεις συναισθηματικοί. Έχει παρατηρηθεί πως λόγω συγκρουόμενων συμφερόντων αυξάνεται η πολυπλοκότητα και υπερισχύει η αβεβαιότητα, όταν οι εναλλακτικές λύσεις που παρουσιάζονται διαφέρουν ελάχιστα μεταξύ τους. Όπως άλλωστε είναι γνωστό, κανείς δεν είναι σε θέση να προβλέψει τι μέλλει γενέσθαι τα επόμενα χρόνια – τρανό παράδειγμα είναι η κρίση που βιώνουμε παγκοσμίως τους τελευταίους μήνες εξαιτίας της πανδημίας.

Πριν την λήψη της απόφασης, απαραίτητος είναι ο προγραμματισμός. Σε αυτό, ακολουθούνται τα παρακάτω στάδια:

1. Εντοπισμός ευκαιρίας / προβλήματος: Μέσα από συλλογική προσπάθεια όλων των στελεχών της επιχείρησης και με τη βοήθεια των στατιστικών δεδομένων που διαθέτουν, εντοπίζουν πιθανές ευκαιρίες (ή και προβλήματα) που παρουσιάζονται στην εταιρία.
2. Ανάλυση: Στο δεύτερο αυτό στάδιο, γίνεται καταγραφή των διαδικασιών που χρησιμοποιούνται και ο εντοπισμός της στρατηγικής της επιχείρησης. Μελετείται ο ανταγωνισμός και συζητούνται θέματα σχετικά με το υπάρχον ανθρώπινο δυναμικό.

3. Διατύπωση στόχων: Θεωρείται ιδιαίτερα σημαντικό στάδιο, μιας και οι στόχοι δεν πρέπει να παρεκκλίνουν από την πραγματικότητα και να είναι ρεαλιστικοί, οδηγώντας στην ταχύτερη και ορθότερη υλοποίησή τους. Οι πιο συχνοί στόχοι, είναι κυρίως οικονομικοί αφού επιτυγχάνοντας το κέρδος, όλα τα στελέχη της επιχείρησης λαμβάνουν αποδοχές, χρηματικές και κοινωνικές.
4. Σχεδιασμός: Ύστερα από την διατύπωση των στόχων, ξεκινά ο σχεδιασμός και η στρατηγική της επιχείρησης. Τα εργαλεία που θα χρειαστούν στην επερχόμενη επένδυση, ο χρόνος που θα απαιτηθεί από τη στιγμή της εκκίνησης έως την υλοποίησή του και το κεφάλαιο που μπορεί να ζητηθεί, αποτελούν σχέδιο του προγραμματισμού.
5. Διατύπωση μοντέλου: Αξιοποίηση στατιστικών δεδομένων, δημιουργία γραφημάτων και διατύπωση μαθηματικών σχέσεων στα τεχνολογικά μέσα, είναι οι κύριες εντολές που συνεπάγονται το επιχειρηματικό μοντέλο.
6. Επίλυση μοντέλου: Στο έκτο στάδιο, απαιτείται τεχνική κατάρτιση από τα μέλη των επιχειρήσεων καθώς θέτουν σε εφαρμογή όλα τα παραπάνω βήματα βάσει στρατηγικής απόδοσης. Όσο καλύτερη η στρατηγική, τόσο ποιοτικότερος ο στόχος.
7. Ανάλυση προτεινόμενης λύσης: Ονομάζεται αλλιώς και ανάλυση ευαισθησίας. Στην ανάλυση, η επιχείρηση περνάει στο πρώτο στάδιο υλοποίησης, συνήθως από υψηλόβαθμα στελέχη, όπου γίνονται δοκιμές ώστε να προληφθούν πιθανές μελλοντικές στρατηγικές παρασπονδίες.
8. Υλοποίηση / Δοκιμαστική εφαρμογή λύσης: Το στάδιο υλοποίησης, είναι εμφανώς το πιο κρίσιμο από όλα. Η επιχείρηση περνάει πλέον από τη θεωρία στην πράξη, πραγματοποιώντας και εφαρμόζοντας όλες τις τεχνικές που είχε σχεδιάσει και υλοποιήσει στα προηγούμενα βήματα.
9. Παρακολούθηση / έλεγχος: Κατά τη διάρκεια της Υλοποίησης, απαραίτητος θεωρείται ο καθημερινός έλεγχος και η παρακολούθηση των αποτελεσμάτων, καθώς εξάγονται όλα τα επιθυμητά αποτελέσματα, ολοκληρώνοντας τη διαδικασία λήψης και εφαρμογής απόφασης.

Εντοπισμός προβλήματος
Ανάλυση συστήματος
Διατύπωση στόχων
Σχεδιασμός συστήματος
Διατύπωση μοντέλου
Επίλυση μοντέλου
Ανάλυση λύσης
Υλοποίηση λύσης
Έλεγχος

Εικόνα 4: Στάδια πριν τη λήψη αποφάσεων

Πηγή: Πραστάκος, Γρηγόρης, (2006, σελ. 48)

5.3 Είδη Έρευνας και επιλογή

Τα δύο είδη ερευνών που αναφέρθηκαν διαφέρουν κυρίως ως προς τον σκοπό που εκπληρώνουν. Η ποσοτική έρευνα, έχει ως στόχο την εύρεση σχέσεων μεταξύ διαφόρων παραγόντων. Αναφέρεται στη συστηματική διερεύνηση φαινομένων με στατιστικές μεθόδους, μαθηματικά μοντέλα και αριθμητικά δεδομένα. Συνήθως, χρησιμοποιείται ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα παρατηρήσεων και μέσα από αυτό πραγματοποιείται μια γενίκευση των συμπερασμάτων για τον ευρύτερο πληθυσμό. Στην περίπτωση αυτή, η λήψη δεδομένων γίνεται με δομημένα πρωτόκολλα, όπως ερωτηματολόγια, κλίμακες και δοκίμια επιτευγμάτων.

Αντίστοιχα, η ποιοτική έρευνα, έχει ως στόχο την διερεύνηση και την κατανόηση κάποιου φαινομένου σε βάθος. Αυτού του είδους η έρευνα, παρέχει τη δυνατότητα στον ερευνητή να αντλήσει πολλές πληροφορίες για το θέμα έρευνας. Μέσω αυτής, απαντά σε θέματα που σχετίζονται με το “γιατί” και το “πώς” του φαινομένου. Η ποιοτική προσέγγιση αποτελεί μια κατά βάση διερευνητική (exploratory) μέθοδο. Στοχεύει περισσότερο στην ανάδυση νέων τυποποιήσεων και θεωρητικών μοντέλων παρά στην επαλήθευση υποθέσεων ή στη γενίκευση σε ένα μεγαλύτερο πληθυσμό. Το βασικό πλεονέκτημα των ποιοτικών μεθόδων που εξυπηρετεί αυτή την στόχευση, είναι η ευελιξία που χαρακτηρίζει την ερευνητική διαδικασία. Η ποιοτική έρευνα αποτελεί την κατάλληλη μέθοδο ώστε να διερευνηθούν σε βάθος οι αναπαραστάσεις,

οι στάσεις, οι αντιλήψεις, τα κίνητρα, καθώς και τα συναισθηματικά και συμβολικά/φαντασικά δεδομένα και δεδομένα της συμπεριφοράς των ατόμων. Στόχος της ποιοτικής διερεύνησης δεν αποτελεί απλά η περιγραφή μιας στάσης ή μιας συμπεριφοράς αλλά η ολιστική κατανόηση. Η ποιοτική έρευνα διερευνά την εμπειρία των ατόμων και τα υποκειμενικά νοήματα που τη συγκροτούν, εστιάζοντας πάντα στο ευρύτερο κοινωνικό και πολιτισμικό (αξιακό και ιδεολογικό) πλαίσιο (context) στο οποίο εγγράφεται. Χαρακτηριστικά της ποιοτικής προσέγγισης είναι το μικρό δείγμα συμμετεχόντων, η ανάλυση λόγου ή/και κειμένων.

Όπως είναι προφανές, τα δύο αυτά είδη έρευνας διαφέρουν αρκετά και για το λόγο αυτό στον παρακάτω πίνακα αναγράφονται οι βασικές διαφορές των δύο μεθόδων.

Πίνακας 3: Διαφορές ποιοτικής και ποσοτικής έρευνας

Πηγή: (Cears, 2016)

ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ	ΠΟΣΟΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ
Παράθεση μη αριθμητικών στοιχείων (κειμένων, ηχογραφήσεων, συμβόλων, εικόνων κ.λ.π.)	Αριθμητικά Δεδομένα
Υποκειμενική: Βαρύτητα στις ατομικές ερμηνίες των γεγονότων	Αντικειμενική: Ακριβής μέτρηση και ανάλυση των εννοιών
Διατύπωση της επιστημονικής υπόθεσης καθώς η έρευνα εξελίσσεται	Διατύπωση της επιστημονικής υπόθεσης στο πρώτο στάδιο της έρευνας
Ανάλυση και συλλογή δεδομένων παράλληλα	Ανάλυση των δεδομένων μετά τη συλλογή τους
Στόχος η λεπτομερής περιγραφή και κατανόηση του ζητήματος	Στόχος η πρόβλεψη
Εμπλοκή του ερευνητή στο υπό μελέτη αντικείμενο	Αποστασιοποίηση του ερευνητή από το αντικείμενο έρευνας
Συλλογή των δεδομένων: (συμμετοχική) παρατήρηση, συνέντευξη (σε βάθος)	Συλλογή των δεδομένων: Ερωτηματολόγια, βιβλιογραφικές επισκοπήσεις, εργαλεία συγκέντρωσης αριθμητικών δεδομένων
Ευελιξία στο στάδιο του σχεδιασμού (ανακάλυψη του απροσδόκητου)	Τάση για πρόβλεψη προβλημάτων πριν εμφανιστούν κατά τη διάρκεια της έρευνας

Σύμφωνα με τα παραπάνω, για την πραγματοποίηση της έρευνας στη συγκεκριμένη διπλωματική εργασία, που στόχος είναι η μελέτη του φαινομένου συμβολής των ΠΣ στην ανάπτυξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, θα επιλεγθεί η ποιοτική έρευνα. Οι λόγοι επιλογής του συγκεκριμένου είδους έρευνας είναι πρώτα από όλα ο στόχος της έρευνας καθώς αποσκοπεί στη μελέτη και περιγραφή του φαινομένου σε βάθος μέσα

από τη μελέτη των απαραίτητων λεπτομερειών. Επιπλέον, αυτό το είδος έρευνας θεωρείται περισσότερο άμεσο καθώς λόγω της υπάρχουσας κατάστασης και επηρεασμένοι από την πανδημία του κοροναϊού, πολλές επιχειρήσεις έχουν περιορίσει τα ωράρια εργασίας τους ή και πολλές από αυτές έχουν αναστείλει την λειτουργία τους με αποτέλεσμα η εύρεση ενός ικανού δείγματος για την εξαγωγή των σωστών συμπερασμάτων να καθίσταται ιδιαίτερα δύσκολη.

5.4 Μελέτη περίπτωσης: Τι είναι και πότε χρησιμοποιείται

Με τον όρο μελέτη περίπτωσης ή αλλιώς περιπτώσιολογική μελέτη, γίνεται αναφορά σε μία μεθοδολογία έρευνας κατά την οποία επεξηγείται σε βάθος, αναλύεται ή περιγράφεται ένα συγκεκριμένο φαινόμενο ή αλλιώς μια περίπτωση. Πολλές φορές ο παραπάνω όρος αντικαθίσταται από τον αγγλικό όρο “case study”, ενώ η χρήση του είναι πολύ συχνή σε ένα ευρύ φάσμα ερευνών. Αυτός ο τύπος έρευνας χρησιμοποιείται σε διάφορους κλάδους όπως είναι η ψυχολογία, η κοινωνιολογία κ.α.

Οι μελέτες περίπτωσης αποτελούν μέρος της ποιοτικής έρευνας, δηλαδή όπως έχει αναφερθεί νωρίτερα, ένα είδος έρευνας που επικεντρώνεται σε μία συγκεκριμένη περίπτωση και δεν βασίζεται σε στατιστικά στοιχεία προκειμένου να διεξαχθούν γενικότερα συμπεράσματα. Πρόκειται για ένα είδος έρευνας το οποίο επιλέγεται πολλές φορές, προκειμένου να διεξαχθεί μία έρευνα όσο το δυνατόν **λιγότερο δαπανηρή** ή για μία περίπτωση ιδιαίτερη και **ασυνήθιστη**. Επιπλέον αρκετά συχνά, η άντληση των απαραίτητων πληροφοριών από μία συγκεκριμένη περίπτωση είναι **αμεσότερη** και **ευκολότερη** σε σχέση με την διεξαγωγή έρευνας έπειτα από την μελέτη ενός μεγάλου δείγματος περιπτώσεων.

Για την πραγματοποίηση μιας τέτοιας έρευνας, βασικό μέλημα του ερευνητή είναι ο προσδιορισμός του στόχου τον οποίο πρέπει να επιτύχει μετά την ολοκλήρωση της. Κατόπιν, απαραίτητη θεωρείται η εύρεση της σωστής περίπτωσης που είναι άξια μελέτης προκειμένου να διεξαχθεί ένα γενικότερο συμπέρασμα. Έπειτα ακολουθεί ο προσδιορισμός των πληροφοριών οι οποίες πρέπει να αντληθούν για τον σκοπό της έρευνας που διεξάγεται κάθε φορά καθώς και η εύρεση του τρόπου με τον οποίο αυτές θα αντληθούν. Παραδείγματος χάρη, η έρευνα μπορεί να διεξαχθεί εντός μιας επιχείρησης έπειτα από τις απαραίτητες συνεντεύξεις, οι οποίες θα έχουν ως βάση ένα ερωτηματολόγιο το οποίο καλύπτει συγκεκριμένες προς μελέτη υποενότητες. Το παράδειγμα αυτό ακολουθείται στο πλαίσιο διεξαγωγής της έρευνας για την παρούσα διπλωματική εργασία.

5.5 Μεθοδολογία Έρευνας

Η έρευνα αφορά τη συγκέντρωση μη επεξεργασμένου και δημοσιευμένου υλικού, την ταξινόμηση του, την ερμηνεία του και τέλος τη διεξαγωγή των αντίστοιχων συμπερασμάτων που θα ολοκληρώσει την έρευνα εκπληρώνοντας τον σκοπό της. Η προαναφερόμενη συγκέντρωση υλικού προέρχεται από συνεντεύξεις, ερωτηματολόγια, παρατήρηση και καταγραφή γεγονότων, καταστάσεων και συμπεριφορών, στατιστικά δεδομένα κ.α.) Υπάρχουν πολλοί ορισμοί που αντιστοιχούν στον όρο επιστημονική έρευνα. Ορισμένοι από αυτούς είναι οι εξής:

- «Έρευνα είναι η συστηματική προσπάθεια εξεύρεσης απαντήσεων σε ερωτήματα» (Tuckman, 1978).
- «Η επιστημονική έρευνα είναι μια συστηματική προσπάθεια κατανόησης, που προκλήθηκε από μίαν ανάγκη ή μια δυσκολία σχετική με τη μελέτη ενός πολύπλοκου φαινομένου, το οποίο πάει πέρα από τις προσωπικές και άμεσες γνώσεις του ερευνητή. Το υπό εξέταση πρόβλημα τίθεται με μορφή ερευνητικής υπόθεσης» (De Landsheere, 1979).
- Ο όρος επιστημονική έρευνα βασίζεται σε πειραματική μέθοδο, ή την επαλήθευση υποθέσεων που πολλές φορές διενεργείται με τέτοιο τρόπο όπου οι όποιες επιβεβαιώσεις έπονται στη συνέχεια (CEARS, 2016).
- Μία έρευνα μπορεί να έχει διαφορετικές μορφές, καθώς διακρίνεται σε ποιοτική και ποσοτική.

5.6 Ημιδομημένες Συνεντεύξεις

Οι συνεντεύξεις συνδέονται άρρηκτα με τον προφορικό και γραπτό λόγο. Μας προσφέρει πολύτιμους πόρους που μπορούμε να τους αξιοποιήσουμε, πόρους δυσεύρετους από το διαδίκτυο ή την υλική αναζήτηση. Υπάρχουν ποικίλες απόψεις σχετικά με τον ακριβή αριθμό ειδών συνεντεύξεων, ωστόσο οι πιο διαδεδομένες κατηγορίες χωρίζονται σε τυποποιημένες και μη τυποποιημένες. Ενδεικτικά, στη πρώτη κατηγορία εντάσσονται οι α) δομημένες, β) ημιδομημένες και γ) ομαδικές. Αντίστοιχα στη δεύτερη, περιλαμβάνονται α) Ελεύθερες (Μη Δομημένες), β) Εθνογραφικές, γ) Ομαδικές, δ) Ιστορίες Ζωής.

Στη δική μας διπλωματική και συγκεκριμένα κατά τις συναντήσεις με τα μέλη της εταιρίας SKAG A.E.B.E, αξιοποιήθηκε το είδος της **ημιδομημένης συνέντευξης**. Οι ημιδομημένες ή αλλιώς ημικατευθυνόμενες συνεντεύξεις έχουν σκοπό να συμπληρώνουν και να διασαφηνίζουν τα στοιχεία τα οποία συλλέγονται στο ερωτηματολόγιο από τον συνεντευξιαστή. Επιτρέπουν μια ευέλικτη μορφή

συνέντευξης καθώς δίνει τη δυνατότητα στον ερευνητή να εμβαθύνει περισσότερο και να έχει άμεση αλληλεπίδραση με τον συνεντευξιζόμενο.

Δομημένες, μη δομημένες και ημιδομημένες συνεντεύξεις



Σχήμα 3: Δομημένες, μη δομημένες και ημιδομημένες συνεντεύξεις

Μερικά από τα κύρια χαρακτηριστικά μιας ημιδομημένης συνέντευξης είναι τα εξής:

- Περιλαμβάνουν προκαθορισμένες ερωτήσεις αλλά η διάταξή τους μπορεί να τροποποιηθεί.
- Η διατύπωση μιας ερώτησης μπορεί να αλλάξει και να δοθούν εξηγήσεις και διευκρινίσεις ακόμα και κατά τη διάρκεια της συνέντευξης,
- Συγκεκριμένες ερωτήσεις μπορούν να παραληφθούν ή να συμπεριληφθούν πρόσθετες ερωτήσεις.
- Χρησιμοποιείται κυρίως σε ποιοτικές έρευνες.
- Δεν περιλαμβάνει αυστηρή δόμηση.

Στην διπλωματική, αξιοποιήθηκαν τα δεδομένα που συλλέχθηκαν από το ερωτηματολόγιο αλλά και από τη συνέντευξη με το προσωπικό της εταιρίας SKAG, έχοντας και έμμεση αλλά και άμεση αλληλεπίδραση με τους συνεντευξιζόμενους. Σε αρκετές περιπτώσεις, όπως και στον ορισμό της ημιδομημένης συνέντευξης, παραμετροποιήθηκαν ερωτήσεις και πραγματοποιήθηκαν διευκρινίσεις προκειμένου να διασφαλιστεί η καλύτερη δυνατή κατανόηση των ερωτήσεων.

Στα επόμενα κεφάλαια, παρουσιάζονται η δομή και οι πόροι που αξιοποιήθηκαν προκειμένου να υλοποιηθεί η μεθοδολογία της έρευνας.

5.7 Ερωτηματολόγιο

5.7.1 Δομή ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο της παρούσας μελέτης, αποτελείται από τέσσερα διαφορετικά τμήματα. Το πρώτο από αυτά περιλαμβάνει ερωτήσεις σχετικά με γενικές πληροφορίες της εταιρίας. Στόχος τους είναι να αποδώσουν μια ευρύτερη εικόνα της επιχείρησης προκειμένου να αιτιολογηθεί η επιλογή της συγκεκριμένης εταιρίας. Βάση των εισαγωγικών πληροφοριών που δόθηκαν σχετικά με τον αριθμό των εργαζομένων, το μερίδιο αγοράς, τον αριθμό τμημάτων κτλ., εξάγεται το συμπέρασμα πως πρόκειται για μια ισχυρή μικρομεσαία επιχείρηση που κρίνεται άξια η μελέτη της για την συγκεκριμένη ερευνητική εργασία.

Στη συνέχεια ακολούθησε το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου από το οποίο αντλήθηκαν πληροφορίες σχετικά με τα πληροφοριακά συστήματα τα οποία χρησιμοποιούσε η εταιρία στο παρελθόν, τα ΠΣ τα οποία τα αντικατέστησαν στη συνέχεια και χρησιμοποιούνται σήμερα και εκείνα που θα χρησιμοποιηθούν στο μέλλον. Επιπλέον, αντλήθηκαν πληροφορίες σχετικά με το τμήμα πληροφοριακών συστημάτων της επιχείρησης αλλά και τις γνώσεις των ατόμων που εργάζονται εκεί.

Το τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου, αποσκοπούσε στη λήψη των απαραίτητων πληροφοριών σχετικά με τον τρόπο που τα ΠΣ επηρεάζουν την λειτουργία της επιχείρησης καθώς και στην εύρεση των ωφελειών που αυτά προσδίδουν. Σκοπός των ερωτήσεων ήταν να διερευνηθεί η συμβολή των πληροφοριακών συστημάτων σε καθημερινές διεργασίες εντός της επιχείρησης και ταυτόχρονα να διεξαχθεί ένα συμπέρασμα για το αν αξίζει να επενδύει στα πληροφοριακά συστήματα σε σχέση με τα οφέλη που αυτά προσφέρουν.

Τέλος, ακολούθησε το τέταρτο μέρος του ερωτηματολογίου το οποίο είχε ως στόχο να μελετήσει εάν τα πληροφοριακά συστήματα προσδίδουν κάποιο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα από την εταιρία που χρησιμοποιείται έναντι των ανταγωνιστών της. Στόχος ήταν να μελετηθεί εάν τα ΠΣ, αυξάνουν την επίδοση της επιχείρησης.

Κατά τη διεξαγωγή της συνέντευξης, έγινε προσπάθεια οι ερωτήσεις να είναι όσο το δυνατόν σύντομες και ξεκάθαρες ώστε να ληφθούν οι απαραίτητες πληροφορίες

για το θέμα της ερευνητικής εργασίας χωρίς να είναι μια διαδικασία κουραστική και χρονοβόρα για τους ερωτηθέντες.

Παρακάτω καταγράφεται το ερωτηματολόγιο που απαντήθηκε από την συνεντευξιζόμενη εταιρία. Όπως προαναφέρθηκε σε προηγούμενες ενότητες, λόγω των δύσκολων καιρών που βιώνουμε, τέθηκε αδύνατον να πραγματοποιηθεί εκτενές ερωτηματολόγιο σε διαφορετικές εταιρίες. Ως εκ τούτου, δεν ήταν εφικτή η εξαγωγή στατιστικών δεδομένων μέσα από το ερωτηματολόγιο.

5.7.2 Απαντήσεις/Αποτελέσματα Ερωτηματολογίου

Τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου πηγάζουν από τις απαντήσεις των υπαλλήλων της συνεντευξιζόμενης εταιρίας SKAG, σύμφωνα με τα παραπάνω ερωτήματα.

Στο πρώτο μέρος, ενημερωθήκαμε για τις γενικές πληροφορίες της εταιρίας. Με έτος ίδρυσης το 1956, έχει φτάσει μέχρι και σήμερα να απασχολεί 103 συνολικά εργαζομένους, έχοντας 2 εργοστάσια στη διάθεσή της για παραγωγή. Η νομική μορφή επιχείρησης αποτελείται από το ακρωνύμιο A.B.E.E (Ανώνυμη Βιομηχανική Εμπορική Εταιρεία) και περιλαμβάνει δέκα τμήματα αναφοράς που είναι τα εξής:

1) Διοίκηση 2) Προμήθειες 3) Εξαγωγές 4) Οικονομική διεύθυνση/Λογιστήριο, 5) Μάρκετινγκ 6) Πωλήσεις Εσωτερικού 7) Πωλήσεις Εξωτερικού 8) Αποθήκη/Διανομή 9) Παραγωγή 10) Μηχανογράφηση.

Το μερίδιο αγοράς ή αλλιώς το ποσοστό που έχει κερδίσει η συγκεκριμένη επιχείρηση σε σχέση με τη συνολική πώληση σε έναν κλάδο ή στην αγορά κατά τη διάρκεια συγκεκριμένης χρονικής περιόδου, φτάνει το 60%. Παράλληλα, σαν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της επιχείρησης, καταγράφηκε η πλειοψηφία των προϊόντων τους τα οποία παράγονται στην Ελλάδα και πιο συγκεκριμένα στις ιδιόκτητες εγκαταστάσεις που διαθέτουν, με αποτέλεσμα την πολύ υψηλή ποιότητα, την γρήγορη εξυπηρέτηση του πελάτη και τη καλή σχέση ποιότητας/τιμής. Ηλεκτρονικό κατάστημα διατίθεται προς το παρόν μόνο σε επαγγελματίες, γι αυτό και έχουν προχωρήσει στη δημιουργία B2B shop.

Όπως παρουσιάζεται και στη παραπάνω υποενότητα, στο δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου δόθηκε βάση στα πληροφοριακά συστήματα που διαθέτουν. Στο τμήμα μηχανογράφησης που διαχειρίζονται τα πληροφοριακά συστήματα, απασχολείται ένας υπάλληλος διαθέτοντας γνώσεις προγραμματισμού, που απαιτούνται στις παραμετροποιήσεις κώδικα που χρειάζεται το σύστημα μηχανογράφησης και γνώσεις hardware ώστε να συντηρεί τα μηχανήματα που

περιλαμβάνουν τα εγκατεστημένα τοπικά λογισμικά. Μέχρι και το 2019, σαν πληροφοριακό σύστημα η εταιρία δούλευε το UNIXσύστημα το οποίο ωστόσο αντικαταστάθηκε εξ ολοκλήρου από το SOFTONE για μηχανογράφηση σε κάθε τμήμα. Σαν παραγγελιοληψία διαθέτουν προσωρινά το Pocket Biz, που πρόκειται στο άμεσο μέλλον να αντικατασταθεί και αυτό με τη σειρά του, από το λογισμικό S360, επίσης της εταιρίας SOFTONE.

Προχωρώντας στα οφέλη της χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων, από το έτος 1993 που η SKAGA.B.E.E. χρησιμοποιεί μηχανογράφηση, έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί και να ρυθμίζει αποθήκη, παραγωγή, λογιστήριο, τιμολόγηση και κοστολόγηση μέσα από τα προγράμματά της. Χωρίς να υπάρχει μείωση προσωπικού, η ένταξη και αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων, έχει αφήσει άριστες εντυπώσεις, μιας και διεργασίες όπως παραγγελιοληψίες, έλεγχος αποθέματος, εντολές παραγωγής που έχουν μέσα συνταγές της κάθε εντολής παραγωγής του κάθε προϊόντος, ανάλυση υλών και πρόβλεψη του τι θα χρειαστεί από πρώτες ύλες, γίνονται ταχύτερα, ευκολότερα και αποτελεσματικότερα. Επιπροσθέτως, προσφέρει στην καλή ανάλυση πωλήσεων ανά είδος και ανά πελάτη, μαζί με τη συμπεριφορά του είδους ανάλογα με τιμολογιακή πολιτική του. Στην ερώτηση που ζητήθηκε για το εάν το κόστος της χρήσης των ΠΣ στην επιχείρηση μεγάλο σε σχέση με τα πλεονεκτήματα που προσφέρουν, απαντήθηκε πως ακόμα και αν και το κόστος είναι υψηλό, την σήμερα ημέρα μια σοβαρή εταιρεία, ειδικά παραγωγική, δεν μπορεί να μην έχει ένα εξελιγμένο ΠΣ. Από την εγκατάσταση τους το 1993 μέχρι και το 2012τζίρος της επιχείρησης αυξήθηκε δραματικά (100%). Ωστόσο, από το 2012 μέχρι και το 2019 είχε πτωτική τάση, αλλά καμιά από τις αυξομειώσεις δεν έχουν να κάνουν με τα πληροφοριακά συστήματα. Η τέταρτη και τελευταία ενότητα του ερωτηματολογίου, εστιάζει στο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της εταιρίας σε συνδυασμό με τα συστήματά της. Το κλειδί στην διοίκηση επιχειρήσεων, είναι η πληροφόρηση και το βάθος αυτής. Χωρίς πληροφόρηση, δεν μπορούν να παρθούν οι σωστές αποφάσεις. Τα ΠΣ λύνουν τα χέρια στο θέμα αυτό, αφού όλη η πληροφόρηση είναι διαθέσιμη με μερικά κλικ. Πάρα ταύτα, δεν θεωρήθηκε ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, αφού όλοι οι σοβαροί ανταγωνιστές της επιχείρησης έχουν εγκατεστημένα εξελιγμένα συστήματα. Ερωτηθείς για τις αδυναμίες που παρουσιάζονται στην επιχείρηση και κατά πόσο τα πληροφοριακά συστήματα συμβάλουν στην λύση αυτών, θεωρήθηκε πως το MRP του SOFTONE που εγκαταστάθηκε στην επιχείρηση πέρσι είναι ακόμα σε πρώιμο στάδιο, ωστόσο έχει πολύ μεγάλο περιθώριο βελτίωσης ακόμα κάτι το οποίο εκτιμάται ότι θα αποδώσει απόλυτα το έτος 2022. Λόγω της μηχανογράφησης αλλά και των μεγάλων επενδύσεων σε πολύ τεχνολογικά προηγμένο εξοπλισμό

παραγωγής, η επίδοση της επιχείρησης έχει αυξηθεί. Τέλος, για την ασφάλεια των συστημάτων της εταιρίας, το ERP φιλοξενείται σε ένα από τα καλύτερα Cloud, στο Microsoft Azure το οποίο, έχει από τα πιο δυνατά συστήματα ασφαλείας στον κόσμο. Παράλληλα για τους τοπικούς file servers χρησιμοποιείται το WATCHGUARD και το κάθε τερματικό, περιλαμβάνει το antivirus ESET.

5.8 Βιβλιογραφία Πέμπτου Κεφαλαίου

Ελληνική Βιβλιογραφία

Γεωργόπουλος, Ν. Β. (2013), Στρατηγικό Μάνατζμεντ, Εκδόσεις Γ. Μπένου, Αθήνα.

Πραστάκος, Γρηγόρης Π., 2006, Διοικητική Επιστήμη : Λήψη επιχειρησιακών αποφάσεων στην κοινωνία της πληροφορίας, 2η έκδοση, Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης, Αθήνα

Διεθνής Βιβλιογραφία

Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. Journal of management, 17(1), 99-120.

Barney, J. B. (1995). Looking Inside for Competitive Advantage. Academy of Management Executive, Vol. 9, Issue 4, pp. 49-61

Berman, S., Down, J., & Hill, C. (2002), Tacit knowledge as a source of competitive advantage in the National Basketball Association. Academy of Management Journal, 45, 13–31.

De Landsheere, G. (1979). Dictionnaire de l'évaluation et de la recherche en 52osily52on: avec lexique français-anglais. Presses Universitaires de France, Paris, France.

Thomas L Wheelen, J. David Hunger (2012) , Strategic Management and Business Policy: Toward Global Sustainability, 13th Edition p.p 28-31.

Tuckman, Howard P. "Who is part-time in academe?." AAUP bulletin 64.4 (1978): 305-315.

Online Πηγές

Πανεπιστήμιο Κύπρου, «Είδη Ερευνών», <https://www.ucy.ac.cy/pakepe/el/research-services/research-kind>, Τελευταία ημερομηνία προσπέλασης 13 Ιουλίου 2022.

CEARS, « Γιατί επιλέγουν οι ερευνητές την ποιοτική έρευνα / με ποιο τρόπο την διεξάγουν», 2016, <https://cears.edu.gr/posotiki-vs-ποιοτική/>, Τελευταία ημερομηνία προσπέλασης 13 Ιουλίου 2022.

<https://izipen.gr/blog/meleti-periptwsis/>

<https://docplayer.gr/11764713-Synenteyxeis-synenteyxi-ereynitiki-methodos-poy-hrisimopoitai-stin-koinoniki-ereyna-kai-kathista-esas-ereynites.html>

6^ο Κεφάλαιο: Περιγραφή έρευνας & ανάλυση ευρημάτων

6.1 Πορεία προς τη συνέντευξη εταιρίας

Έπειτα από την επιλογή της εταιρίας που θα μπορούσε να αποτελέσει τη βάση της έρευνας στη συγκεκριμένη διπλωματική εργασία, ακολούθησε τηλεφωνική επικοινωνία με διευθυντικό στέλεχος της επιχείρησης, κατά την διάρκεια της οποίας ενημερώθηκε σχετικά με το θέμα της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής. Λόγω της χρονικής περιόδου κατά την οποία διεξάχθηκε η έρευνα, σε μία περίοδο όπου είχαν επέλθει τα απαραίτητα μέτρα για την αντιμετώπιση του κοροναϊού, ήταν αδύνατη η διαζώσης συνάντηση τόσο με τον ίδιο όσο και με τα άλλα στελέχη τα οποία θα συνέβαλλαν στη συγκέντρωση των απαραίτητων πληροφοριών. Για τον λόγο αυτό, έπειτα από λίγες μέρες κανονίστηκαν τηλεφωνικές συναντήσεις με τα άτομα αυτά καθώς η επίσκεψη στην εταιρία δεν ήταν εφικτή για λόγους προστασίας έναντι του ιού.

Κατά τη διάρκεια των τηλεφωνικών επικοινωνιών πραγματοποιήθηκε συνέντευξη βασισμένη στο ερωτηματολόγιο της συγκεκριμένης μελέτης, με απώτερο σκοπό την εξαγωγή ορθών συμπερασμάτων.

6.2. Εισαγωγικές πληροφορίες εταιρίας

Η προς μελέτη επιχείρηση είναι η «Θ.Κ. ΣΚΑΓΙΑΣ ΑΒΕΕ». Η επιχείρηση ανήκει στον κλάδο της χαρτοβιομηχανίας και θεωρείται πρωτοπόρος στον χώρο των χαρτοσχολικών και των ειδών αρχειοθέτησης. Πρόκειται για μια ελληνική εταιρεία που σήμερα είναι μία από τις πιο εξελιγμένες βιομηχανίες της Ευρώπης. Σήμερα, παράγει στις ιδιόκτητες βιομηχανικές εγκαταστάσεις της στο Κρυονέρι Αττικής και εξάγει προϊόντα σε περισσότερες από 30 χώρες. Οι εγκαταστάσεις της φτάνουν τα 10.000 τ.μ.

Η επιχείρηση αυτή ξεκίνησε τη δραστηριοποίησή της στον κλάδο το 1956 στους Αμπελόκηπους, ενώ η ακόλουθη μεταστέγαση της στο Κρυονέρι έγινε το 1972.

Η σημερινή της ονομασία ως ανώνυμη εταιρεία με επωνυμία «Θ.Κ. ΣΚΑΓΙΑΣ ΑΒΕΕ» είναι επικυρωμένη από το 1973 (skag, 2022).

Το 1999 πήρε την πρώτη πιστοποίησή της η εταιρεία, την ISO9001-2008, ενώ ακολούθησαν τον Οκτώβριο του 1999 πιστοποιήσεις με 3 νέα πρότυπα: ISO14001 Περιβαλλοντικών Όρων, OHSOS18001 Σύστημα Υγείας και Ασφάλειας και Ε.Κ.Ε. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.

Επιπλέον, η συγκεκριμένη επιχείρηση έχει λάβει πολλές βραβεύσεις γεγονός που την ξεχωρίζει στον χώρο δραστηριοποίησής της, ενώ ταυτόχρονα θεωρείται η πιο εκσυγχρονισμένη στον κλάδο στην Ελλάδα καθώς χρησιμοποιεί καινοτόμες τεχνολογίες. Ταυτόχρονα, το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησης αυτή τη στιγμή είναι 103 άτομα, γεγονός που την εντάσσει στην ομάδα των μικρομεσαίων επιχειρήσεων της χώρας. Για όλους τους προαναφερόμενους λόγους, η παραπάνω επιχείρηση θεωρείται άξια μελέτης.

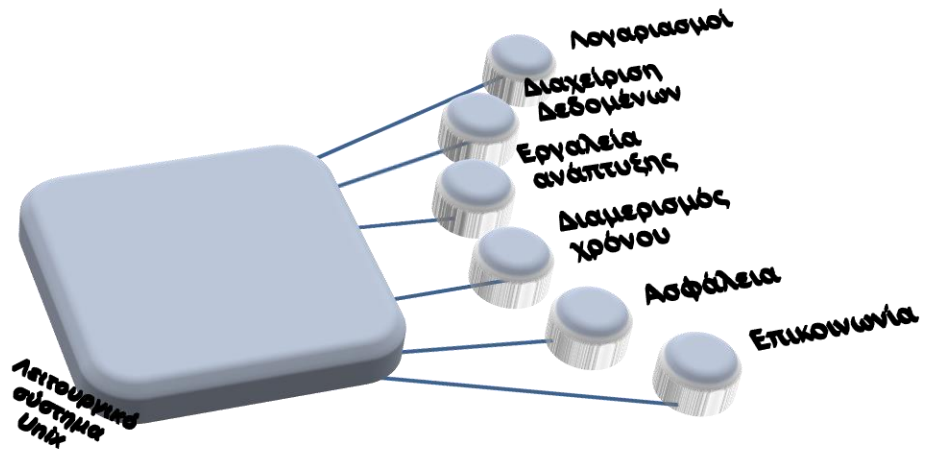
6.3 Γενικά στοιχεία της εταιρίας

Η επιχείρηση SKAG A.B.E.E., αποτελεί μία ιδιαίτερα ανεπτυγμένη μονάδα στην ελληνική βιομηχανία καθώς σήμερα διαθέτει δύο εργοστάσια και έχει στην κατοχή της το 60 τοις εκατό του μεριδίου αγοράς στον κλάδο της (δεδομένα που πηγάζουν από το απαντηθέν ερωτηματολόγιο που κατατέθηκε στους υπαλλήλους της εταιρίας). Αποτελείται από αρκετά τμήματα όπως είναι η διοίκηση, το τμήμα προμηθειών, το τμήμα εξαγωγών, η οικονομική διεύθυνση και το λογιστήριο, το τμήμα μάρκετινγκ, οι πωλήσεις εσωτερικού, οι πωλήσεις εξωτερικού, το τμήμα αποθήκης και διανομής, το τμήμα παραγωγής, καθώς και το τμήμα μηχανογράφησης. Η οργάνωση και ο συντονισμός των παραπάνω τμημάτων έχουν ως αποτέλεσμα τη σωστή και αποτελεσματική λειτουργία της επιχείρησης.

Το τμήμα των πληροφοριακών συστημάτων έχει την δυνατότητα να απασχολεί μόλις ένα άτομο καθώς το άτομο αυτό διαθέτει τις απαραίτητες γνώσεις για το συγκεκριμένο τμήμα. Πιο συγκεκριμένα, το άτομο που εργάζεται στο τμήμα των πληροφοριακών συστημάτων μπορεί να γράφει τον κώδικα και να τροποποιεί όλες τις παραμέτρους που χρειάζεται το σύστημα μηχανογράφησης. Ταυτόχρονα, ο εργαζόμενος υποστηρίζει πιθανά θέματα που προκύπτουν με το hardware της εταιρίας.

Η προς μελέτη επιχείρηση, μέχρι και το 2019 χρησιμοποιούσε το λειτουργικό σύστημα UNIX στους υπολογιστές της. Πρόκειται για ένα σύστημα το οποίο κατασκευάστηκε με τη χρήση της γλώσσας προγραμματισμού C και χρησιμοποιήθηκε σε διαφορετικούς υπολογιστές, υποστηρίζοντας πολλαπλούς χρήστες, εκτελώντας παράλληλες εργασίες.

Ορισμένες από τις λειτουργίες που παρέχει το σύστημα Unix συνοψίζονται στο παρακάτω σχήμα.



Σχήμα 4: Λειτουργίες υποσυστήματος UNIX

6.4 Τα πληροφοριακά συστήματα της εταιρίας SKAG

Είναι γεγονός, ότι οι περισσότερες επιχειρήσεις προκειμένου να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις της αγοράς και να παραμένουν ανταγωνιστικές, οφείλουν να εκσυγχρονίζονται προσαρμόζοντας τα πληροφοριακά συστήματα που διαθέτουν στις συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες τους.

Ως εκ τούτου, η προς μελέτη επιχείρηση, αποφάσισε να εντάξει σαν εμπορικό πακέτο λογισμικού, το πρόγραμμα μηχανογράφησης Softone ERP. Έχοντας κάνει ήδη μια αναφορά στα ERP συστήματα, παρακάτω πρόκειται να αναλυθεί η χρησιμότητα του αναφερθέντος προγράμματος.

Το πρόγραμμα Softone ERP αποτελεί ένα από τα πιο διαδεδομένα προγράμματα μηχανογράφησης των τελευταίων χρόνων, καθώς έχει ενσωματωθεί στις περισσότερες μικρομεσαίες επιχειρήσεις της χώρας μας, φτάνοντας τις 18.000 εγκαταστάσεις πανελλαδικά. Προσφέρει στην απλοποίηση των διαδικασιών αποβάλλοντας την πολυπλοκότητα, ενσωματώνοντας πλούσια λειτουργικότητα, παρέχοντας εύχρηστο περιβάλλον στον εκάστοτε χρήστη του. Με την προσθήκη του προγράμματος αυτού, η επιχείρηση επιτυγχάνει την μείωση των λειτουργικών εξόδων της και την αύξηση της παραγωγικότητάς της, αφού της δίνεται η δυνατότητα να ενοποιήσει διάφορες εργασίες όπως εκείνες των Finance&Accounting, Customer Relationship Management και BI/Reporting. Προμηθεύοντας αντίστοιχα προγράμματα, παρέχεται 24ωρη τεχνική υποστήριξη στους αγοραστές, για την άμεση εξυπηρέτηση των πελατών τους. Θεωρείται αναπόσπαστο κομμάτι

μικρομεσαίων επιχειρήσεων, μιας και η ραγδαία αύξηση του ανταγωνισμού, χρίζει απαραίτητη την άμεση ανταπόκρισή τους στις προκλήσεις της αγοράς.

Πρωτοπόρα λειτουργία του προγράμματος αυτού, είναι η εμπορική διαχείριση που προσφέρει στην επιχείρηση, καθώς δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες να καταχωρήσουν τις παραγγελίες πελατών που λαμβάνει η εταιρία ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Σε αυτήν εντάσσεται το πελατολόγιο, το οποίο συνδέεται άρρηκτα με το CRM, γνωστό ως τηλεφωνικό κατάλογο συναλλασσομένων. Η χρήση τους απλή: καταχωρούνται όλα τα στοιχεία πελατών πάντα με τη συγκατάθεσή τους λόγω GDPR, από τα οποία μεταγενέστερα αντλούνται οι πληροφορίες τους για την έκδοση τιμολογίων / αποδείξεων και την αποστολή των οικονομικών τους δραστηριοτήτων όπως εκείνη των χρηματικών υπολοίπων. Μέσα από αυτήν την πλατφόρμα, δίνεται η ευκαιρία άμεσης ενημέρωσης των πελατών για τις αγορές τους, την πορεία των παραγγελιών τους ή και πιθανών εκπτώσεων που μπορεί να λαμβάνουν με την αποστολή email /sms. Στις καρτέλες πελατών εκτός των άλλων, εντάσσεται και η τιμολογιακή τους πολιτική, βάση της οποίας χρεώνεται ο πελάτης για τις αγορές που πραγματοποιεί. Πέραν των αναφερθέντων, αναπόσπαστο κομμάτι του Soft1 ERP, όπως και πολλών άλλων προγραμμάτων μηχανογράφησης, είναι η διαχείριση αποθήκης.

Κωδικός	Περιγραφή	Μ.Μ	Φ.Π.Α.	Υπολ.1
10001	Τηλέφωνο LCD 32"	Τεμ.	ΦΠΑ 23%	29,00
10002	Τηλέφωνο LCD 21"	Τεμ.	ΦΠΑ 23%	25,00
10003	Ψηφιακή Φωτογραφική μηχανή 8 MP	Τεμ.	ΦΠΑ 23%	16,00
10004	Φωτογραφική μηχανή DSLR 10 MP	Τεμ.	ΦΠΑ 23%	14,00
10006	Βιντοκάμερα Flash Full HD	Τεμ.	ΦΠΑ 23%	-1,00
10009	Home cinema 1000 Watt	Τεμ.	ΦΠΑ 23%	10,00
10011	Φαρογκια kit	Τεμ.	ΦΠΑ 6,5% Νέος Συντελεστής	-14,00
10014	Σκηνή	Τεμ.	ΦΠΑ 23%	0,00
10015	Τηλέφωνο LCD 38"	100	ΦΠΑ 23%	0,00
10101	Φακοί Επιστήμης	Τ.Μέτρ	ΦΠΑ 23%	0,00
20001	Γυαλιά Ηλίου	Τεμ.	ΦΠΑ 23%	12,00
20002	Ρολόι rubber	Τεμ.	ΦΠΑ 23%	23,00
20005	Πιξίδα πυροβολικού	Τεμ.	ΦΠΑ 23%	-43,00
20006	Φακοί χρωματιστοί	Τεμ.	ΦΠΑ 23%	0,00
20007	Ψηφιακή Κορνίζα 10"	Τεμ.	ΦΠΑ 23%	-6,00
20008	Ρολόι αλτήmetro	Τεμ.	ΦΠΑ 23%	-3,00
20010	Κουτίνα Modem	Τεμ.	ΦΠΑ 23%	50,00
20011	Κουτίνα Classic	Τεμ.	ΦΠΑ 23%	-7,00
20012	Τηλέφωνο LCD 28"	Τεμ.	ΦΠΑ 23%	36,00

Εικόνα 5: Soft1 - Βασικοί Χειρισμοί/Ευρετήρια

Πηγή: <https://www.easycomtech.gr/business-software/>

Μέσα από αυτήν, δίνεται η δυνατότητα καταχώρησης όλων των εμπορικών αγαθών της εταιρίας μαζί με τους κωδικούς, τις περιγραφές, τα πιθανά Barcode, τις ποσότητες, τις τιμές, τις εκπτώσεις και την αντίστοιχη κατηγορία ΦΠΑ του εκάστοτε προϊόντος όπως φαίνεται παραπάνω. Καλύπτει βασικές ανάγκες των επιχειρηματιών, μιας και μέσα από αυτό το ενσωματωμένο module, παρέχεται η υπηρεσία παρακολούθησης όλων των αγοραπωλησιών των προϊόντων με τα ανάλογα κέρδη, κόστη και τους αντίστοιχους φόρους τους. Η επιχείρηση μπορεί έτσι τέλος του χρόνου, να πραγματοποιεί την απογραφή της, παρέχοντας στον λογιστή μέσα από αυτοματοποιημένες διαδικασίες, τα επιθυμητά ετήσια κόστη των αποθεμάτων.

Όλα τα παραπάνω, συμβάλλουν στον κύριο σκοπό της εταιρίας, που δεν είναι άλλος από την τιμολόγηση των αγαθών.

Είναι ο πιο διαδεδομένος και αποτελεσματικός τρόπος έκδοσης παραστατικών, μιας και πλέον η χρήση των χειρόγραφων αποδείξεων τείνει να καταργηθεί, σύμφωνα με τους νέους νόμους του υπουργείου Οικονομικών και της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ). Η τιμολόγηση μέσα από το πρόγραμμα της Softone,

περιλαμβάνει την καταχώρηση του στόχου πώλησης όπως την εισαγωγή του πελάτη, την επιλογή της μεθόδου τιμολόγησης και κοστολόγησης (πχ. Είσπραξη Μετρητοίς, Επί Πιστώσει, Κατάθεση σε Τράπεζα) και το είδος του παραστατικού που επίκειται να εκδοθεί (Τιμολόγιο Πώλησης-Δελτίο Αποστολής, Ειδικό Ακυρωτικό, Τιμολόγιο Αγοράς, Απόδειξη Λιανικής κ.ο.κ). Στην εύχρηστη οθόνη αυτή, καταχωρώντας τα προς πώληση αγαθά, εκδίδεται το επιθυμητό παραστατικό προς τον πελάτη, αποθηκεύοντας παράλληλα στο σύστημα, όλη την εμπορική συναλλαγή που έχει πραγματοποιηθεί. Ταυτόχρονα, με την έκδοση του παραστατικού, η καρτέλα του πελάτη χρεοπιστώνεται το ανάλογο ποσό, οι ποσότητες των πωληθέντων προϊόντων της αποθήκης αφαιρούνται, αποθηκεύοντας στην πλατφόρμα το καθαρό ποσό, τον ΦΠΑ και το τζίρο της αγοραπωλησίας.

Ως αποτέλεσμα των παραπάνω ενεργειών, είναι οι αναφορές που παράγονται από το πρόγραμμα μηχανογράφησης, γνωστό ως SoftOneReporting. Οι αναφορές ποικίλουν και προσαρμόζονται στις ανάγκες της εκάστοτε εταιρίας μιας και η χρήση τους μπορεί να διαφέρει ανάλογα το σκοπό τους. Υπάρχουν οι αναφορές Αποθήκης, που παρουσιάζουν τις κινήσεις που έχουν εφαρμοστεί στο εισαγόμενο χρονικό διάστημα που επιθυμεί να μελετήσει ο χρήστης, και αντικατοπτρίζουν μέσα από διαγράμματα και στατιστικά, την ροή των προϊόντων τόσο σε ποσοτικό επίπεδο όσο και σε κοστολογικό. Ωστόσο, πιο διαδεδομένες, θεωρούνται οι αναφορές λογιστηρίου, που χρησιμοποιούνται από τους λογιστές όλων των εμπλεκόμενων επιχειρήσεων για την μελέτη και καταβολή των απαιτούμενων χρηματικών ποσών στην εφορία και τη μισθοδοσία. Περιλαμβάνονται τα ημερολόγια πωλήσεων ανά έτος/μήνα, τα ημερολόγια αγορών ανά έτος/μήνα, λογιστικές κινήσεις επιθυμητής χρονικής περιόδου και τα βιβλία εσόδων-εξόδων.

Γίνεται εύκολα αντιληπτό, ότι η εταιρία SKAG A.B.E.E., δεν χρειάζεται να προβληματίζεται πλέον για τη διαχείριση των μηχανογραφικών της πόρων. Παρόλα αυτά, έχοντας υπ όψιν της τη διαρκή αναβάθμιση του λογισμικού της, πρόσφατα αποφάσισε να προχωρήσει σε ένα ακόμα βήμα με στόχο τη βελτιστοποίηση και την αυτοματοποίηση της λειτουργίας της.

Έχοντας πωλητές που προωθούν τα προϊόντα της εταιρίας έξω από τον εργασιακό χώρο αναζητώντας αγοραστές, χρειάζονταν πρόγραμμα το οποίο μέσα από κινητές συσκευές, θα συνέβαλε στην παραγγελιοληψία και την αυτόματη σύνδεσή του, με το πρόγραμμα μηχανογράφησης τους. Μέχρι πρότινος διέθεταν το πρόγραμμα Pocket Biz, μια σουίτα εφαρμογών της εταιρίας Entersoft, για κινητές συσκευές Android που εξυπηρετούσε τον αναγραφόμενο σκοπό. Πρόσφατα, προχώρησαν στην αναβάθμιση του λογισμικού αυτού, προμηθεύοντας το πρόγραμμα Softone S360. Πρόκειται για μια πρωτοποριακή εφαρμογή web & mobile, όπου

μέσω οποιασδήποτε φορητής συσκευής και σε ένα σύγχρονο user interface σύστημα, επιτρέπει στα στελέχη της εταιρείας σας να εργάζονται και να συνδέονται αποτελεσματικά με τους πελάτες, τους προμηθευτές και τους συνεργάτες, ακόμη και όταν βρίσκονται εκτός γραφείου, μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης.



Εικόνα 6: Πρόγραμμα Soft1 S360 σε φορητές συσκευές

Πηγή: <https://www.softone.com.cy/enterprise-mobility/>

Στις κύριες λειτουργίες της πλατφόρμας αυτής, εντάσσεται η άμεση καταχώρηση και αποστολή των παραγγελιών στην εταιρία, με σημαντική εξοικονόμηση χρόνου μειώνοντας παράλληλα το λειτουργικό κόστος. Η σύνδεση των εφαρμογών Softone ERP & Soft1 S360 παρέχει άμεση πληροφόρηση που βοηθούν στην αποτελεσματικότερη διοίκηση των πωλήσεων, όπως για παράδειγμα η ενημέρωση, ο έλεγχος και η ορθολογική διαχείριση αποθέματος των επιθυμητών αγαθών για τους πελάτες τους, ανά πάσα στιγμή. Ταυτόχρονα βελτιστοποιείται η αποδοτικότητα των πωλητών, έχοντας στη διάθεσή τους όλες τις πληροφορίες που χρειάζονται για να προχωρήσουν στην επί τόπου παραγγελία και τιμολόγηση καθώς και την λήψη της ηλεκτρονικής υπογραφής του συναλλασσόμενου στα παραστατικά. Έχοντας τα απαραίτητα δικαιώματα, ο χρήστης μπορεί στο χώρο του πελάτη να εκτυπώσει την παραγγελία / παραστατικό μέσα από τη διασύνδεση της εφαρμογής με Bluetooth εκτυπωτές για αμεσότερη συναλλαγή. Σημαντική διαφορά μεταξύ Pocket Biz και S 360, είναι πως το πρώτο διατίθεται μόνο σε android συσκευές εν αντιθέσει με το δεύτερο, που μπορεί να εγκατασταθεί τόσο σε android όσο και σε iOS περιβάλλον, δίνοντας ευελιξία στο χρήστη αξιοποίησης του εργαλείου της αρεσκείας του. Επιπροσθέτως, σημαντικός παράγοντας αποτελεί το διαδίκτυο με το οποίο γίνεται η μετάδοση των δεδομένων από την κινητή συσκευή του υπαλλήλου με τα ERP

συστήματα στα γραφεία της εταιρίας. Ακόμα και αν δεν υπάρξει η επιθυμητή σύνδεση της συσκευής στο internet, το Soft1 S360 διαθέτει την Offline λειτουργία, μέσα από την οποία παρουσιάζονται όλα τα δεδομένα που έχουν κατέβει στην εφαρμογή μέχρι και τον τελευταίο συγχρονισμό. Τέλος, διατίθεται με το πρότυπο Soft One classic menu προς άμεση χρήση στην υπηρεσία, ωστόσο υπάρχει η επιλογή ανασχεδιασμού του UI μενού από την αρχή, ώστε να προσαρμοστεί ανάλογα με τις ανάγκες του χειριστή του.

6.5 Ιστοσελίδα επιχείρησης SKAG και τα περιεχόμενά της

Η επιχείρηση Skag, αντιπροσωπεύοντας ένα μεγάλο μέρος της αγοράς στον κλάδο στον οποίο ανήκει, δεν θα μπορούσε να υστερεί στον τομέα προβολής της. Η ίδια, προκειμένου να είναι ανταγωνιστική στον χώρο δραστηριοποίησής της, διαθέτει δική της ιστοσελίδα. Παράλληλα, η επιχείρηση έχει επιλέξει τη δεδομένη στιγμή να διαθέτει την ιστοσελίδα και ως ηλεκτρονικό κατάστημα μόνο για τους πελάτες χονδρικής της. Παρά το γεγονός αυτό, η παρουσία της στο διαδίκτυο είναι ισχυρή καθώς έχει στην κατοχή της ένα ιδιαίτερα καλά σχεδιασμένο site, φιλικό προς τον επισκέπτη.

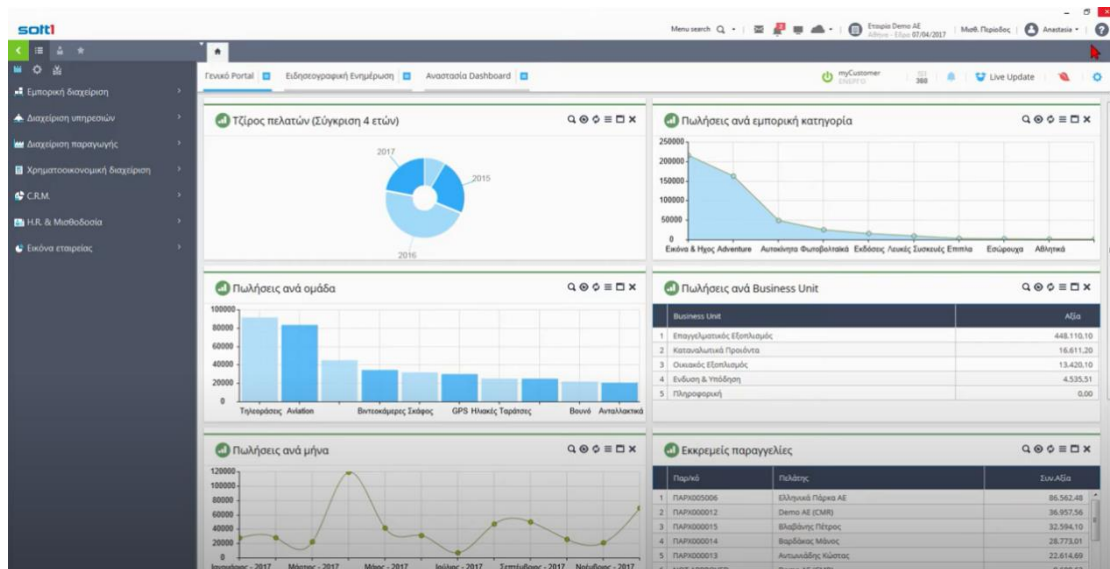
Μέσα από το site αυτό, αντλούνται πολλές πληροφορίες σχετικά με την ίδια την εταιρεία, τα προϊόντα της, και δίνονται εναλλακτικές λύσεις όσον αφορά τον τρόπο με τον οποίο θα μπορούσε κάποιος να επικοινωνήσει με την επιχείρηση. Επιπλέον, παρουσιάζεται η φιλική συμπεριφορά της επιχείρησης προς το περιβάλλον γεγονός που την διαφοροποιεί - με θετικό πάντα τρόπο- από τις υπόλοιπες. Είσοδο στην ιστοσελίδα, μπορούν να πραγματοποιούν μόνο οι πελάτες χονδρικής που συνεργάζονται με την εταιρία, για τους οποίους διατίθεται η επιλογή e-shop κατά την είσοδό τους στο site. Υπάρχει, επίσης ειδική υποενότητα στην οποία αναφέρεται το δίκτυο πωλήσεων το οποίο διαθέτει, η κοινωνική προσφορά της και το Skag Fun στο οποίο διεξάγονται διαγωνισμοί και παρουσιάζονται βίντεο που πληροφορούν, ενημερώνουν και διασκεδάζουν τους καταναλωτές. Τέλος, υπάρχει και η ειδική υποενότητα με τα νέα της επιχείρησης όπου εκεί παρουσιάζονται οι εκδηλώσεις, τα νέα προϊόντα κ.α.

Η ιστοσελίδα της επιχείρησης, είναι ιδιαίτερα εύχρηστη και παρέχει ολοκληρωμένη πληροφόρηση στους πελάτες της που εκπροσωπούν τους τελικούς καταναλωτές των προϊόντων της. Κατά τη διάρκεια συγγραφής της διπλωματικής εργασίας η ιστοσελίδα της εταιρείας Skag, αποδείχθηκε ιδιαίτερα χρήσιμη καθώς αντλήθηκαν από αυτήν πολλές πληροφορίες τόσο για την επιλογή της ως επιχείρηση μελέτης αλλά και πληροφορίες σχετικές με την ίδρυση της επιχείρησης, τη δομή της, το όραμά της, τη φιλοσοφία της αλλά και τα προϊόντα της. Τα στοιχεία αυτά αναφέρονται στο

πέμπτο κεφάλαιο και συγκεκριμένα στην υποενότητα των εισαγωγικών πληροφοριών της εταιρίας καθώς και στην υποενότητα που ακολουθεί στο ίδιο κεφάλαιο με τα γενικά στοιχεία της εταιρίας.

6.6 Η διαφύλαξη της ασφάλειας των Πληροφοριακών συστημάτων

Είναι φανερό, πως η επένδυση της εταιρίας SKAGA.B.E.E. στα πληροφοριακά της συστήματα και συγκεκριμένα στην μηχανογράφησή της, την κατατάσσει στις καινοτόμες επιχειρήσεις της αγοράς. Πέραν ωστόσο των αναφερθέντων, υπάρχει και μια σημαντική προσθήκη στην εργασιακή καθημερινότητα της εταιρίας που εξυπηρετεί και στη διαφύλαξη της ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων της. Η εν λόγω επιχείρηση διαθέτει εκτός των προγραμμάτων Softone ERP και Soft1 360, το Softone Cloud ERP.



Εικόνα 7: Πρόγραμμα SoftOne Cloud ERP και στατιστικά δεδομένα εφαρμογής

Πηγή: <https://www.softone.com.cy/enterprise-mobility/>

Το cloud ERP είναι μια τεχνολογία η οποία επιτρέπει την αποθήκευση και τον διαμοιρασμό δεδομένων και πόρων διαδικτυακά, και όχι τοπικά. Αυτό σημαίνει, πως αντί να αποθηκεύονται τα δεδομένα σε μια μονάδα υπολογιστή εταιρικά, οι πληροφορίες καταχωρούνται διαδικτυακά, ενώ για να αξιοποιηθούν αρκεί μονάχα η απομακρυσμένη σύνδεση του υπολογιστή μέσω cloud. Γίνεται εύκολα αντιληπτό, πως με τη χρήση ενός Cloud ERP, δεν υπάρχει άμεση εξάρτηση με τον επαγγελματικό χώρο γραφείου της εκάστοτε επιχείρησης. Μερικά από τα πλεονεκτήματα που προσφέρει μια τέτοια πλατφόρμα και συγκεκριμένα εκείνη του Soft1 Cloud ERP είναι τα εξής:

- Μείωση κόστους: Η απόκτηση Cloud ERP έχει σχετικά μικρό κόστος . Αν αναλογιστεί κανείς τα λειτουργικά έξοδα και τη συντήρηση ενός server τελευταίας τεχνολογίας που επωμίζεται για τοπικά συστήματα, ο οποίος όχι μόνο πρέπει να λειτουργεί σε 24ωρη βάση άλλα να έχει και αυξημένες ανάγκες σε κατανάλωση ρεύματος και πόρων, αναγνωρίζει πως χρηματικά είναι η καλύτερη λύση. Αξιοσημείωτη διαφορά, είναι επίσης και η διάρκεια ζωής ενός cloud server που είναι εμφανώς μεγαλύτερος από έναν server γραφείου.
- Ευκολία συντήρησης: Πολλοί εργοδότες, θεωρούν την εκπαίδευση του ανθρωπίνου δυναμικού που απασχολούν, μείζονος σημασίας. Χαρακτηριστικό πλεονέκτημα της χρήσης cloud, είναι πως δεν απαιτεί καμία τεχνική γνώση για τον χειρισμό και τη συντήρησή του . Εν αντιθέσει με τις τοπικές εφαρμογές σε τοπικά γραφεία, οι αναβαθμίσεις και η υποστήριξη ενός τέτοιου συστήματος παρέχονται από την πωλήτρια εταιρία, κάτι το οποίο σημαίνει και λιγότερα έξοδα για τον εργοδότη.
- Αυξημένη ασφάλεια: Τα δεδομένα βρίσκονται σε χώρο απόλυτα ασφαλή από φυσικές καταστροφές, ενώ είναι διαδεδομένο πως θεωρούνται περισσότερο ασφαλή ακόμα και από επιθέσεις ιών και κακόβουλων λογισμικών . Με την αγορά τέτοιου προγράμματος, παρέχεται εξελιγμένο σύστημα firewall ενώ διαθέτει και υποδομή εφεδρικού cloud server, σε περίπτωση αποτυχίας λειτουργικότητας του βασικού.
- Απομακρυσμένη Πρόσβαση: Σύνδεση στο διαδίκτυο. Αυτή είναι η μοναδική προϋπόθεση του Soft1 Cloud ERP για να λειτουργήσει, ανεξαρτήτου χώρου και χρόνου. Οι εργαζόμενοι της εταιρίας, έχουν στη διάθεσή τους όλο το πελατολόγιο, τις εμπορικές δραστηριότητες και χρήσιμα έγγραφα που χρειάζονται, ακόμα και κατά τη διάρκεια ενός ταξιδιού, μέσω οποιασδήποτε κινητής συσκευής.
- Απαλλαγή χρήσης backup: Ένα τοπικό σύστημα απαιτεί τακτικό backup. Όσο μεγαλώνει μια επιχείρηση, τόσο πιο μεγάλο γίνεται το αντίγραφο ασφαλείας που κρατάει, αυξάνοντας τον χρόνο επίτευξής του. Τα cloud συστήματα, παρέχουν αυτόματο backup, ενώ διαθέτουν και προηγμένο σύστημα ανάκτησης δεδομένων σε περίπτωση απώλειάς τους.

Τα 3 συστήματα αυτά, Softone ERP, Soft1 Cloud ERP και Soft1 360, διαμοιράζονται τις ίδιες πληροφορίες. Η ροή των δεδομένων είναι συνεχής, ενώ οποιαδήποτε πρόσθετη πληροφορία ενταχθεί σε ένα από αυτά τα προγράμματα, με τη βοήθεια του διαδικτύου, θα καταχωρηθεί και στα υπόλοιπα. Σε έναν πλήρως ψηφιοποιημένο

κόσμο, η πληροφορία είναι στο επίκεντρο τόσο στο εσωτερικό περιβάλλον της εταιρείας όσο και από την πλευρά των πελατών. Αυτό είναι ένα βασικό στοιχείο που επιτρέπει στις εταιρείες να επανεξετάσουν τη θέση και τη στρατηγική τους στην αγορά και να επαναπροσδιορίσουν τις επιχειρηματικές τους διαδικασίες. Η SKAGA.B.E.E. με την επένδυση που έχει πραγματοποιήσει στα πληροφοριακά της συστήματα όπως αναλύθηκαν εκτενώς παραπάνω, έχει μετατρέψει την επιχείρησή της σε έναν ψηφιακά ζωντανό οργανισμό .

6.7 Πληροφοριακά συστήματα και ανταγωνιστικό πλεονέκτημα

Οποιαδήποτε επιχείρηση, προκειμένου να εκπληρώσει τους στόχους της και να θεωρηθεί επιτυχημένη στον κλάδο δραστηριοποίησής της οφείλει να έχει κάποια στρατηγική η οποία θα την κάνει να επικρατήσει έναντι των ανταγωνιστών της. Με τον όρο στρατηγική αναφερόμαστε στο σχέδιο του επιχειρηματία σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο σκοπεύει να υποβαθμίσει τους ανταγωνιστές του (Επιχειρηματικότητα & Διοίκηση Μικρών επιχειρήσεων, Steve, Mariotti, Εκδόσεις Τζιόλα). Αυτό το είδος στρατηγικής το οποίο θα την κάνει να ξεχωρίσει, θα την βοηθήσει να προσελκύσει περισσότερους πελάτες αποτελώντας το ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα.

Σε μια αγορά όπου ο ανταγωνισμός συνεχώς αυξάνεται και οι απαιτήσεις των καταναλωτών μεγαλώνουν, δεν είναι λίγες οι φορές που τα πληροφοριακά συστήματα χρησιμοποιούνται για την υποστήριξη του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Έπειτα από την συνέντευξη που πραγματοποιήθηκε στην εταιρία SKAG, άτομα που εργάζονται στο τμήμα της διοίκησης υποστηρίζουν πως το «κλειδί» στη διοίκηση επιχειρήσεων είναι η συνεχής πληροφόρηση. Η έλλειψη αυτής οδηγεί στη λήψη λανθασμένων αποφάσεων που πολλές φορές μπορεί να έχει αρνητικές επιπτώσεις για την πορεία της επιχείρησης. Χάρη στα πληροφοριακά συστήματα, η σωστή και άμεση πληροφόρηση γίνεται πολύ εύκολα καθώς υπάρχει μεγάλος όγκος πληροφοριών διαθέσιμος στον οποίο η πρόσβαση γίνεται με εύκολο τρόπο.

Τα πληροφοριακά συστήματα της εταιρίας δεν μπορούν με σιγουριά να θεωρηθούν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της επιχείρησης SKAG καθώς όλες οι επιτυχημένες εταιρίες που ανήκουν στον ίδιο κλάδο δραστηριοποίησης διαθέτουν εξελιγμένα πληροφοριακά συστήματα. Παρόλα αυτά, ο ρόλος τους είναι καθοριστικός για τον έλεγχο του ανταγωνισμού. Αυτό συμβαίνει διότι η διαρκή πληροφόρηση τους κινητοποιεί άμεσα, προβλέποντας τις ανάγκες τις αγοράς, τις προτιμήσεις των

καταναλωτών και σε συνδυασμό με την απόκτηση νέων γνώσεων στον τομέα της τεχνολογίας ανταποκρίνονται αμεσότερα αποκτώντας ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Πιο συγκεκριμένα, η διαρκή ενημέρωση και πληροφόρηση της επιχείρησης, έχουν συμβάλει στην υψηλή ποιότητα των προϊόντων της, στην γρήγορη εξυπηρέτηση των πελατών της, στη διατήρηση καλών σχέσεων με τους πελάτες της και στην καλή σχέση μεταξύ τιμής και προϊόντων που προσφέρουν, τα οποία σύμφωνα με την ίδια την εταιρία αποτελούν τα βασικά στοιχεία που την διαφοροποιούν και την διακρίνουν στον κλάδο της.

6.8 Η επιχειρηματική επίδοση μετά την χρήση των πληροφοριακών συστημάτων

Όπως προαναφέρθηκε σε προηγούμενο κεφάλαιο, η βελτίωση της επιχειρηματικής επίδοσης επιτυγχάνεται με τρεις τρόπους. Πιο συγκεκριμένα, έγινε αναφορά στη μείωση του κόστους εργασίας, στην δημιουργία προϊόντων που διαθέτουν μεγαλύτερη αξία για τον τελικό καταναλωτή και τέλος στο συνδυασμό των δύο προαναφερόμενων τρόπων. Έπειτα από συνέντευξη με στελέχη της εταιρίας SKAG A.B.E.E., που πραγματοποιήθηκε για τον σκοπό της έρευνας διεξάχθηκαν τα εξής συμπεράσματα.

Όσον αφορά το κόστος εργασίας στην επιχείρηση, σύμφωνα με τις απαντήσεις των στελεχών, δεν μπορούμε να θεωρήσουμε ότι υπήρξε μείωση του κόστους εργασίας. Αυτό το συμπέρασμα προκύπτει από το γεγονός ότι τα πληροφοριακά συστήματα δεν αντικατέστησαν εργαζομένους ώστε η επιχείρηση να εξοικονομήσει χρήματα από την μισθοδοσία υπαλλήλων. Αντίθετα, η εγκατάσταση πληροφοριακών συστημάτων, οδήγησε σε ανάπτυξη της επιχείρησης με αποτέλεσμα τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, για την κάλυψη των πελατειακών απαιτήσεων. Παρ' όλα αυτά, η γρηγορότερη πραγματοποίηση των διαφόρων ενεργειών χάρη στα πληροφοριακά συστήματα είχε ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση εργατοωρών που στην πραγματικότητα θα είχε αρκετό κόστος για την επιχείρηση. Έτσι, όσον αφορά το κόστος εργασίας της επιχείρησης, δεν μπορούμε να συμπεράνουμε με ακρίβεια, αν τα πληροφοριακά συστήματα που εντάχθηκαν στην εταιρία, βελτίωσαν ή όχι, την επιχειρηματική επίδοση της επιχείρησης.

Σχετικά τώρα με την παραγωγή ενός αποτελέσματος, το οποίο προσδίδει μεγαλύτερη αξία στον τελικό αποδέκτη, η εξαγωγή συμπεράσματος είναι πιο εύκολη. Αυτό προκύπτει επίσης από την συνέντευξη που πραγματοποιήθηκε, σύμφωνα με την οποία, τα ερωτηθέντα στελέχη, δήλωσαν πως χάρη στα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται σήμερα, η παραγγελιοληψίες, ο έλεγχος του αποθέματος, οι εντολές παραγωγής, η ανάλυση υλών και οι πρόβλεψη των

απαιτούμενων πρώτων υλών γίνεται με ταχύτατους ρυθμούς κάνοντας την εταιρία να ανταποκρίνεται αμεσότερα στις απαιτήσεις των πελατών της. Με τον τρόπο αυτό, ικανοποιώντας άμεσα τις απαιτήσεις αυτών, κερδίζουν την εμπιστοσύνη και την προτίμησή τους, καθώς τους παρέχουν τα απαιτούμενα προϊόντα αμεσότερα. Έτσι, η καλή ανταπόκρισή τους, προσδίδει στους πελάτες μια επιπλέον αξία για αυτούς. Ταυτόχρονα, τα πληροφοριακά συστήματα βοηθούν προσδίνοντας και με άλλους τρόπους αξία στους πελάτες της επιχείρησης, μελετώντας τις προτιμήσεις τους και τις ανάγκες τους ώστε αυτές να καλυφθούν έγκαιρα. Τέλος, σύμφωνα με τα στελέχη η πληροφόρηση που πηγάζει από τα ΠΣ, είναι καθοριστική ώστε να ληφθούν οι απαραίτητες αποφάσεις προς όφελος της επιχείρησης. Οι αποφάσεις αυτές πολύ συχνά δεν ωφελούν μόνο την ίδια την επιχείρηση αλλά και τους πελάτες της προσδίδοντας τους μια επιπλέον αξία. Παραδείγματος χάρη, η μελέτη των υλικών που χρειάζεται η παραγωγή περισσότερο μπορεί να ωθήσει την επιχείρηση προς αναζήτηση μιας καλύτερης τιμής. Η εύρεση αυτής μπορεί να μειώσει το κόστος παραγωγής ενός προϊόντος και κατ' επέκταση να μειώσει και την τιμή αυτού στην αγορά. Αυτό είναι κάτι που θα ευνοήσει την εταιρία κάνοντας την περισσότερο ανταγωνιστική και ταυτόχρονα θα προσφέρει αξία στον πελάτη. Τέλος, η πληροφόρηση σχετικά με τις τάσεις της αγοράς αλλά και τις διάφορες τεχνολογίες μπορεί να διαφοροποιήσει τα προϊόντα, κάνοντάς τα καινοτόμα, προσδίδοντας με έναν διαφορετικό τρόπο αξία στον πελάτη, σε σχέση με τους ήδη προαναφερόμενους.

Απαλά τα παραπάνω, με βάση τα ευρήματα της έρευνας στη συγκεκριμένη επιχείρηση, συμπεραίνουμε πως η χρήση των πληροφορικών συστημάτων βελτίωσε την επιχειρηματική της επίδοση όσον αφορά τους παράγοντες που μελετήθηκαν.

6.9 Η συμβολή των πληροφοριακών συστημάτων της επιχείρησης στις τέσσερις διαστάσεις του VRIO και στην θεωρία RBV

Σύμφωνα με προηγούμενο κεφάλαιο, η θεωρία VRIO ως εργαλείο εσωτερικής ανάλυσης μελετά τους εσωτερικούς πόρους προκειμένου να γίνει αντιληπτό εάν οι πόροι αυτοί προσδίδουν στην επιχείρηση ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Στο σημείο αυτό θα αναλυθούν τα πληροφοριακά συστήματα ως εσωτερικός πόρος της επιχείρησης, βασιζόμενοι στην έρευνα και την θεωρία VRIO. Βάση λοιπόν της θεωρίας αυτής για να θεωρηθεί ότι τα πληροφοριακά συστήματα προσφέρουν στην επιχείρηση ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, πρέπει αυτά να θεωρούνται για την επιχείρηση πολύτιμα (Valuable), σπάνια (Rare), μη αντιγράψιμα (Inimitable) και να είναι η επιχείρηση οργανωμένη (Organized) για να αξιοποιηθούν αυτά καλύτερα.

Έπειτα από την συνέντευξη που πραγματοποιήθηκε είμαστε σε θέση να αξιολογήσουμε τα πληροφοριακά συστήματα σύμφωνα με τα τους παραπάνω χαρακτηρισμούς.

Σύμφωνα με τα στελέχη της επιχείρησης, τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται τη δεδομένη στιγμή είναι πολύτιμα για εκείνη καθώς υποστηρίζουν την άποψη πως την σήμερα ημέρα μια σοβαρή επιχείρηση προκειμένου να είναι παραγωγική δεν μπορεί να μην έχει στην κατοχή της εξελιγμένα πληροφοριακά συστήματα που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της. Επιπλέον, η επιχείρηση κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, σε μία κλίμακα από το ένα έως το δέκα, αξιολόγησε με δέκα την χρησιμότητα των πληροφοριακών συστημάτων, κάνοντας τον πόρο αυτό πολύτιμο για την ίδια την επιχείρηση. Τέλος, ο τζίρος της επιχείρησης της εταιρίας αυξήθηκε κατά 100% από την εγκατάσταση των πληροφοριακών της συστημάτων το 1993 έως το 2012, ενώ από το 2012 έως και το 2019 ακολούθησε πτώση. Σύμφωνα με τη διοίκηση της επιχείρησης, τα πληροφοριακά συστήματα της, δεν ευθύνονται για τις αυξομειώσεις του τζίρου της απαραίτητα, καθώς και οι ίδιοι οι ανταγωνιστές της διέθεταν πληροφοριακά συστήματα. Παρόλα αυτά, εξαιρώντας τον παράγοντα του τζίρου, βάση των παραπάνω θεωρείται πως τα πληροφοριακά συστήματα αποτελούν πολύτιμο πόρο της επιχείρησης.

Όσον αφορά τον χαρακτηρισμό σπάνιο, δεν θα μπορούσαμε να θεωρήσουμε τα ΠΣ της επιχείρησης έτσι καθώς όλοι οι ισχυροί ανταγωνιστές του κλάδου διαθέτουν πληροφοριακά συστήματα προσαρμοσμένα στις ανάγκες τους. Κάθε επιχείρηση προσπαθεί να διαθέτει πληροφοριακά συστήματα τα οποία παρέχουν όσο το δυνατό πιο εξελιγμένες δυνατότητες προκειμένου να διαφοροποιηθεί από τους υπόλοιπους. Αυτός είναι και ο λόγος που γίνεται ιδιαίτερη προσπάθεια παρά τις κοινές ανάγκες, να μην είναι φανερός ο τρόπος χρήσης τους καθώς και οι δυνατότητές τους εκτός της εταιρίας και επιπλέον τα πληροφοριακά συστήματα να εξελίσσονται συνεχώς. Για τον λόγο αυτό θα μπορούσαμε να τα χαρακτηρίσουμε μη αντιγράψιμα. Η επιχείρηση μελετώντας την πορεία της και την θέση της αυτή τη στιγμή στην αγορά μπορεί να θεωρηθεί καλά οργανωμένη ώστε να αξιοποιήσει τους πόρους της, ένας από τους οποίους είναι τα πληροφοριακά της συστήματα τα οποία φαίνεται να είναι αξιοποιήσιμα με σωστό τρόπο.

Πίνακας 4: Η αξιολόγηση των ΠΣ ως πόρος σύμφωνα με το VRIO.

	ΠΣ Εταιρίας SKAG ως Πόρος
Valuable	ΝΑΙ
Rare	ΟΧΙ
Inimitable	ΝΑΙ
Organized	ΝΑΙ

Αντίστοιχα με το VRIO λειτουργεί και η θεωρία των Πόρων ή αλλιώς RBV. Όπως έχει προαναφερθεί, και αυτή η θεωρία σχετίζεται με τη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και μελετά τους πόρους που αυξάνουν την αποδοτικότητα της επιχείρησης. Ο πόρος που μας αφορά είναι τα πληροφοριακά συστήματα και μελετήθηκε προκειμένου να εξάγουμε το συμπέρασμα σχετικά με το εάν αυτά διαφοροποιούν την εταιρία SKAG από τους ανταγωνιστές προσδίδοντάς της επιπλέον ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Σύμφωνα με τα στελέχη της διοίκησης που απάντησαν σχετικά με το ερώτημα αυτό, τα πληροφοριακά συστήματα βοηθούν την εταιρία να μένει ανταγωνιστική στην αγορά, να διατηρεί το μερίδιό της στην αγορά καθώς και να διατηρεί την ισχύ της έναντι των ανταγωνιστών της. Παρόλα αυτά, επειδή όλοι οι ανταγωνιστές του κλάδου διαθέτουν εξίσου ισχυρά πληροφοριακά συστήματα, δεν θεωρούν πως τα πληροφοριακά συστήματα είναι ο πόρος που τους διαφοροποιεί στην αγορά. Παρά ταύτα, η πληροφόρηση και η διαρκή παρακολούθηση της αγοράς που επιτυγχάνεται μέσω των πληροφοριακών συστημάτων είναι απαραίτητη για την επιχείρηση. Με βάση αυτό, τα πληροφοριακά συστήματα σύμφωνα με τη θεωρία RBV, αποτελούν σημαντικό παράγοντα διαφοροποίησης αλλά δεν θεωρείται καθοριστικός λόγω της ευρύτερης ύπαρξης στο ανταγωνιστικό περιβάλλον.

6.10 Βιβλιογραφία Έκτου Κεφαλαίου

Διεθνή Βιβλιογραφία

Steve Mariotti, 2016, «Επιχειρηματικότητα & Διοίκηση Μικρών επιχειρήσεων», Εκδόσεις «Τζιόλα».

Online Πηγές

Skag, «Η εταιρεία», <https://www.skag.gr#!/Company/5/>, τελευταία ημερομηνία προσπέλασης 13 Ιουλίου 2022.

Softone, «Soft1 360», <https://www.softone.com.cy/enterprise-mobility>, τελευταία ημερομηνία προσπέλασης 13 Ιουλίου 2022.

Youtube, softone technologies, https://www.youtube.com/watch?v=DUeU_4XpY3Q&t=555s&ab_channel=SoftOneTechnologiesS.A.

7^ο Κεφάλαιο: Συμπεράσματα αποτελεσμάτων έρευνας

7.1 Στόχος διπλωματικής εργασίας

Ο στόχος της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι να μελετήσει την συνεισφορά των πληροφοριακών συστημάτων, εντός των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, που έχει οδηγήσει τα τελευταία χρόνια στην ανάπτυξη αυτών. Μέσα από την εργασία αυτή επιδιώχθηκε η βαθύτερη κατανόηση των πληροφοριακών συστημάτων ως όρος, η γνώση σχετικά με τα βασικότερα είδη αυτών, η χρήση τους εντός των επιχειρήσεων και τέλος η συνεισφορά τους στην καλύτερη λειτουργία τους, στην απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και η αξιολόγησή τους ως πόροι με τη βοήθεια ορισμένων αναλύσεων.

7.2 Μελέτη του φαινομένου

Προκειμένου να μελετηθεί το φαινόμενο πραγματοποιήθηκε έρευνα εντός συγκεκριμένης επιχείρησης τα αποτελέσματα της οποίας αναλύθηκαν νωρίτερα. Για να ολοκληρωθεί η έρευνα, διεξάχθηκε συνέντευξη η οποία βασιζόταν σε ερωτήσεις οι οποίες έδιναν τις απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με το θέμα της εργασίας καλύπτοντας ένα ευρύτερο φάσμα ενημέρωσης. Η έρευνα επιλέχθηκε να πραγματοποιηθεί έχοντας ως βάση την επιχείρηση αυτή καθώς αποτελεί μία ισχυρή εταιρία στην ελληνική χαρτοβιομηχανία και έχει δεχθεί ιδιαίτερες διακρίσεις στον κλάδο δραστηριοποίησής της. Η έρευνα θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί και με άλλο τρόπο, αποστέλλοντας ερωτηματολόγια σε ένα ευρύτερο κοινό μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Προκειμένου να διεξαχθεί ένα γενικό συμπέρασμα με τη διαδικασία αυτή θα έπρεπε να υπάρξει ένα αξιόλογο δείγμα το οποίο ίσως να έπρεπε να φτάσει και τις 80 μικρομεσαίες επιχειρήσεις προκειμένου να θεωρηθεί αξιόπιστο. Λόγω των δύσκολων συνθηκών που διανύουμε, οι περισσότερες επιχειρήσεις του δείγματος αυτού της μελέτης έχουν αναστείλει τη λειτουργία τους ή δεν λειτουργούν υπό κανονικές συνθήκες λόγω πανδημίας. Έτσι, η πραγματοποίηση της έρευνας μέσω στατιστικής μελέτης συγκεκριμένου δείγματος θα αποτελούσε ένα έργο ιδιαίτερα χρονοβόρο τη δεδομένη χρονική περίοδο. Για όλους τους παραπάνω λόγους,

7.3 Αδυναμίες διατριβής

Μία ιδιαίτερα σημαντική αδυναμία της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι πως μελετά μία μόνο επιχείρηση ώστε μέσω αυτής να διεξαχθούν τα απαραίτητα συμπεράσματα. Προκειμένου τα συμπεράσματα αυτά να γενικευτούν στον ευρύτερο κύκλο των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, ως ορθότερη επιλογή, θα ήταν η ταυτόχρονη μελέτη περισσότερων επιχειρήσεων που εντάσσονται στην ίδια κατηγορία. Δυστυχώς, λόγω της χρονικής περιόδου που διεξήχθη η έρευνα, κατά την οποία πολλές επιχειρήσεις πλήττονται από τον κοροναϊό και η επικοινωνία με τα στελέχη της είναι δυσχερέστερη λόγω της δυσλειτουργίας που έχει προκύψει, επιλέχθηκε η συγκεκριμένη επιχείρηση η οποία διαθέτει αρκετά ισχυρή θέση στον κλάδο δραστηριοποίησής της. Η επιλογή αυτή έγινε έτσι ώστε τα αποτελέσματα να είναι όσο το δυνατό περισσότερο αντιπροσωπευτικά. Άλλη μία αδυναμία που αντιμετωπίστηκε κατά την διεξαγωγή της έρευνας, είναι η χρονική περίοδος συλλογής των απαραίτητων στοιχείων καθώς για τον ίδιο λόγο, η επικοινωνία με τα στελέχη έγινε μόνο τηλεφωνικά και η συνέντευξη που πραγματοποιήθηκε δεν έδωσε την ευκαιρία για καλύτερη «γνωριμία» με την εταιρία καθώς και άμεση επαφή με τον τρόπο λειτουργίας των πληροφοριακών της συστημάτων. Ως αποτέλεσμα, η συλλογή όλων των απαραίτητων πληροφοριών, λόγω έλλειψης αμεσότητας και αλληλεπίδρασης με τον συνεντευξιαζόμενο, εφαρμόστηκε κατά κόρον από τηλεφωνικές συναντήσεις, ενώ παράλληλα απαιτήθηκε περισσότερος χρόνος συγκριτικά με την επιλογή μιας διαζώσης συνέντευξης.

7.4 Μελλοντικές επεκτάσεις έρευναςΜέσα από την μελέτη που πραγματοποιήθηκε έγιναν κατανοητά τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται τη δεδομένη στιγμή από την προς μελέτη επιχείρηση, απεικονίζοντας σε γενικές γραμμές τον τρόπο χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων εντός των σύγχρονων εταιριών. Οι ανάγκες αυτές είναι προσαρμοσμένες στις απαιτήσεις της αγοράς τη δεδομένη στιγμή. Οι συνθήκες σε μια αγορά συνεχώς αλλάζουν καθώς αλλάζουν και οι απαιτήσεις των πελατών μιας επιχείρησης. Προκειμένου αυτή να παραμείνει ανταγωνιστική στον κλάδο της οφείλει να εκσυγχρονίζεται και να προβλέπει σωστά την αγορά. Η έρευνα αυτή θα μπορούσε μελλοντικά να επεκταθεί, βασιζόμενη στα νέα δεδομένα της τότε χρονικής περιόδου. Τα δεδομένα της μπορούν να αποτελέσουν το μέτρο σύγκρισης ώστε να μελετηθούν οι νέες ανάγκες που μπορούν να καλύψουν, η πορεία τους μέσα στο χρόνο και καινούργια οφέλη που αυτά προσδίδουν.

7.5 Γενικά συμπεράσματα

Έπειτα από την διεκπαιραίωση της παρούσας διπλωματικής εργασίας, κατά την πραγματοποίηση της οποίας έγινε μελέτη περίπτωσης για την επιχείρηση SKAG, εξάγονται τα παρακάτω γενικά συμπεράσματα.

Τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται σε μια σύγχρονη μικρομεσαία επιχείρηση, είναι αυτά που της προσφέρουν αξία, αυξάνουν την αποδοτικότητά της, τις δυνατότητες της και την βοηθούν να εξελίσσεται παραμένοντας ανταγωνιστική. Επιπλέον, τα πληροφοριακά συστήματα αποτελούν τα εφόδια για μια καλή πορεία στον κλάδο της. Παρά την μεγάλη αξία των πληροφοριακών συστημάτων ως πόρος, είναι εύκολα αντιγράψιμα πλέον σήμερα από ανταγωνιστές, γεγονός που τα κάνει που τα κάνει να μην είναι σπάνια σύμφωνα με την θεωρία VRIO. Επομένως, έτσι ως πόρος δεν μπορούμε να ορίσουμε ότι αυξάνει την επιχειρηματική επίδοση. Παρόλα αυτά, η μελέτη των πληροφοριακών συστημάτων εντός των επιχειρήσεων αξίζει να γίνεται καθώς αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι για μια σύγχρονη επιχείρηση σε οποιοδήποτε κομμάτι δραστηριοποίησης.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

1^ο Μέρος Ερωτηματολογίου: *Εισαγωγικές πληροφορίες εταιρίας*

1. Αριθμός εργαζομένων επιχείρησης:
2. Έτος ίδρυσης της επιχείρησης :
3. Αριθμός τμημάτων /αναφορά:
4. Νομική μορφή επιχείρησης (ΕΠΕ, Α.Ε., κτλ):
5. Αριθμός εργοστασίων:
6. Μεριδίο αγοράς της επιχείρησης:
7. Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της επιχείρησης :
8. Ηλεκτρονικό κατάστημα (ΝΑΙ/ΟΧΙ) :

2^ο Μέρος Ερωτηματολογίου: *Πληροφορίες σχετικά με τα πληροφοριακά συστήματα*

9. Πόσοι εργαζόμενοι απασχολούνται στο τμήμα των ΠΣ;
10. Ποιες γνώσεις διαθέτουν τα άτομα στο συγκεκριμένο τμήμα ;

11. Τί είδους ΠΣ χρησιμοποιούσε η εταιρία στο παρελθόν και με τι αντικαταστάθηκαν σήμερα;

12. Τι είδους ΠΣ χρησιμοποιεί η εταιρία σήμερα σε κάθε τμήμα ;

13. Χρησιμοποιείται από την εταιρία σύστημα ERP; Αν ναι, από ποια υποσυστήματα αποτελείται ;

3^ο Μέρος Ερωτηματολογίου: Οφέλη από τη χρήση των ΠΣ

14. Με ποιον τρόπο έχουν τα ΠΣ συμβάλλει στον συντονισμό των παραγγελιών ;

15. Πιστεύετε πως η χρήση των ΠΣ είχε ως αποτέλεσμα τη μείωση του προσωπικού της επιχείρησης; Αν όχι, γιατί;

16. Εάν μπορούσατε να αξιολογήσετε τη χρησιμότητα των ΠΣ σε μια σύγχρονη επιχείρηση σε μια κλίμακα από ένα έως δέκα με πόσο θα την αξιολογούσατε ;

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Ποιες διεργασίες γίνονται κατά τη γνώμη σας πλέον ευκολότερα ή με ταχύτερους ρυθμούς χάρη στα ΠΣ ; (π.χ. συντονισμός παραγγελιών, έλεγχος αποθέματος)

17. Θεωρείτε το κόστος της χρήσης των ΠΣ στην επιχείρηση μεγάλο σε σχέση με τα πλεονεκτήματα που αυτά προσφέρουν ; Τεκμηριώστε την απάντησή σας.

18. Ο τζίρος της επιχείρησης τα τελευταία χρόνια, μετά τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων αυξήθηκε ; Εάν ναι, σε τι ποσοστό ;

4ο Μέρος Ερωτηματολογίου :ΠΣ και ανταγωνιστικό πλεονέκτημα

19. Πιστεύετε ότι τα ΠΣ έχουν συμβάλει στη διατήρηση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος της επιχείρησης ; Εάν ναι, με ποιον τρόπο ;

20. Υπάρχουν φορές που αντιμετωπίζετε τους ανταγωνιστές σας στην αγορά κάνοντας χρήση ΠΣ ;

21. Υπάρχει κάποιος τομέας της επιχείρησης στον οποίο πιστεύετε ότι υπάρχουν αδυναμίες ; Εάν ναι, σκέφτεστε τα ΠΣ ως τη λύση στο πρόβλημα αυτό ;

22. Η επίδοση της επιχείρησης έχει αυξηθεί κατά τη γνώμη σας, μετά τη χρήση των ΠΣ;

23. Πώς διασφαλίζεται η ασφάλεια των ΠΣ της επιχείρησης ;

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ

Διεθνής Βιβλιογραφία

Levy M. and Powell, P. (2000). "Information systems strategy in SMEs – An organizational perspective", *Journal of Strategy Information Systems*, Vol. 9, pp. 63-84.

Steve Mariotti, Caroline Glackin, 2012, «Επιχειρηματικότητα & Διοίκηση Μικρών Επιχειρήσεων», Εκδόσεις «Τσιόλα»

Gunasekaran, A., & Ngai, E. W. (2003). The successful management of a small logistics company. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*.

Monk, E. F., & Wagner, B. J. (2013). *Concepts in enterprise resource planning*, 4-th edition. Course Technology, Cengage Learning, Boston, MA.

Nawaz, N., & Channakeshavalu, K. (2013). The impact of enterprise resource planning (ERP) systems implementation on business performance. Available at SSRN 3525298.

https://www.researchgate.net/publication/220306324_Enterprise_systems_implementation_and_accounting_benefits

Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon, «Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης», εκδόσεις «Κλειδάριθμος», 14η Έκδοση, 2021.

Porter, M. E., & Millar, V. E. (1985). How information gives you competitive advantage.

Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of management*, 17(1), 99-120.

Barney, J. B. (1995). Looking Inside for Competitive Advantage. *Academy of Management Executive*, Vol. 9, Issue 4, pp. 49-61

Berman, S., Down, J., & Hill, C. (2002), Tacit knowledge as a source of competitive advantage in the National Basketball Association. *Academy of Management Journal*, 45, 13–31.

De Landsheere, G. (1979). *Dictionnaire de l'évaluation et de la recherche en éducation: avec lexique français-anglais*. Presses Universitaires de France, Paris, France.

Thomas L Wheelen, J. David Hunger (2012) , *Strategic Management and Business Policy: Toward Global Sustainability*, 13th Edition p.p 28-31.

Tuckman, Howard P. "Who is part-time in academe ?." *AAUP bulletin* 64.4 (1978): 305-315.

Steve Mariotti, 2016, «Επιχειρηματικότητα & Διοίκηση Μικρών επιχειρήσεων», Εκδόσεις «Τζιόλα».

Ελληνική Βιβλιογραφία

Ματσατσίνης Φ. Νικόλας, Γρηγορούδης Βαγγέλης, Γαγάνης Π. Χρυσοβαλάντης, Ζοπουνίδης Κωνσταντίνος, Ιανουάριος 2010, «Ανάπτυξη και Λειτουργία Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων», Εκδόσεις «Κλειδάριθμος».

<https://www.wintowin.gr/blog/useful/123-orismos-mme> , 26 Ιουλίου 2010.

<https://ependitika.gr/%CE%B5%CF%81%CE%B3%CE%B1%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CE%B1/megethos-epichirisis/>

Γ. Οικονόμου, Ν. Γεωργόπουλος, 2004, «Πληροφοριακά Συστήματα για τη διοίκηση Επιχειρήσεων», εκδόσεις «Μπένου». Γ' Έκδοση.

Νικοπολίδου Δέσποινα, «Εφαρμογή των πληροφοριακών συστημάτων ERP, SCM, CRM & KMS στις μικρο-μεσαίες επιχειρήσεις», Πρακτικά του 2ου Πανελληνίου Επιστημονικού Συνεδρίου με Διεθνή Συμμετοχή «Ελλάδα-Ευρώπη 2020: Εκπαίδευση, Δια Βίου Μάθηση, Έρευνα, Νέες Τεχνολογίες, Καινοτομία και Οικονομία», Λαμία 28, 29, 30 Σεπτεμβρίου 2018.

https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A3%CF%8D%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BC%CE%B1_%CE%B5%CE%BD%CE%B4%CE%BF%CE%B5%CF%80%CE%B9%CF%87%CE%B5%CE%B9%CF%81%CE%B7%CF%83%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%BF%CF%8D_%CF%83%CF%87%CE%B5%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CF%83%CE%BC%CE%BF%CF%8D

Μητάκος Θ., 2015, «Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης», Εκδόσεις ΣΕΑΒ, ΚΑΛΛΙΠΟΣ.

Γεωργόπουλος, Ν. Β. (2013), Στρατηγικό Μάνατζμεντ, Εκδόσεις Γ. Μπένου, Αθήνα.

Πραστάκος, Γρηγόρης Π., 2006, Διοικητική Επιστήμη : Λήψη επιχειρησιακών αποφάσεων στην κοινωνία της πληροφορίας, 2η έκδοση, Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης, Αθήνα

Online Πηγές

IME ΓΣΕΒΕΕ, 2019, Έκθεση IME ΓΣΕΒΕΕ για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, <https://imegsevee.gr/%CE%B4%CE%B7%CE%BC%CE%BF%CF%83%CE%B9%CE%B5%CF%8D%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82/ekthesi-ime-gsevee-2019-gia-tis-mikromesaies-epicheiriseis/>, Τελευταία ημερομηνία προσπέλασης 13 Ιουλίου 2022.

Newpost, «Στην κατηγορία των μικρομεσαίων το 98% των επιχειρήσεων στην Ελλάδα», 2017. Ιστότοπος: <https://newpost.gr/oikonomia/645862/sthn-kathgoria-twn-mikromesaiwn-to-98-twn-epixeirhsewn-sthn-ellada>. Τελευταία ημερομηνία προσπέλασης 13 Ιουλίου 2022.

Win to Win Business Consultants, «Ορισμός Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων | Αυτόνομη - Ανεξάρτητη - Συνδεδεμένη Επιχείρηση», 26 Ιουλίου 2010, ιστότοπος: <https://www.wintowin.gr/blog/useful/123-orismos-mme>, τελευταία ημερομηνία προσπέλασης 13 Ιουλίου 2022.

Digital Steps, «Ηλεκτρονικό Εμπόριο Ελλάδα, ο Covid επιταχύνει την ανάπτυξη», 2020, <https://www.digitalsteps.gr/ilektroniko-emporio-ellada>, τελευταία ημερομηνία προσπέλασης 13 Ιουλίου 2022.

Πανεπιστήμιο Κύπρου, «Είδη Ερευνών», <https://www.ucy.ac.cy/pakepe/el/research-services/research-kind>, Τελευταία ημερομηνία προσπέλασης 13 Ιουλίου 2022.

CEARS, « Γιατί επιλέγουν οι ερευνητές την ποιοτική έρευνα / με ποιο τρόπο την διεξάγουν», 2016, <https://cears.edu.gr/posotiki-vs-poiotiki/>, Τελευταία ημερομηνία προσπέλασης 13 Ιουλίου 2022.

<https://izipen.gr/blog/meleti-periptwsis/>

<https://docplayer.gr/11764713-Synenteyxeis-synenteyxi-ereynitiki-methodos-poy-hrisimopoietai-stin-koinoniki-ereyna-kai-kathista-esas-ereynites.html>

Skag, «Η εταιρεία», <https://www.skag.gr/#!/Company/5/>, τελευταία ημερομηνία προσπέλασης 13 Ιουλίου 2022.

Softone, «Soft1 360», <https://www.softone.com.cy/enterprise-mobility>, τελευταία ημερομηνία προσπέλασης 13 Ιουλίου 2022.

Youtube, softone technologies,

https://www.youtube.com/watch?v=DUEU_4XpY3Q&t=555s&ab_channel=SoftOneTechnologiesS.A.