



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
Πρόγραμμα Σπουδών Λογιστικής και
Χρηματοοικονομικής

**ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ
ΠΟΡΩΝ(ΘΕΩΡΙΑ)**

ΕΝΟΤΗΤΑ 6:

**ERP ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ
ΓΝΩΣΗΣ**

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

- Από επιχειρηματικής πλευράς η πραγματική αξία κάθε συστήματος ERP, προέρχεται από την ικανότητα του να:
 - ✓ **αποκαλύπτει** στους τελικούς χρήστες πως εκτελούνται πραγματικά οι επιχειρηματικές διαδικασίες
 - ✓ να **κατανοήσουν** τα αποτελέσματα των επιχειρηματικών τους αποφάσεων και ενεργειών, ώστε να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες που θα συμβαδίζουν με τη στρατηγική κάθε επιχείρηση

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Εξέλιξη τεχνικών και πρακτικών διαχείρισης επιχειρηματικής πληροφορίας

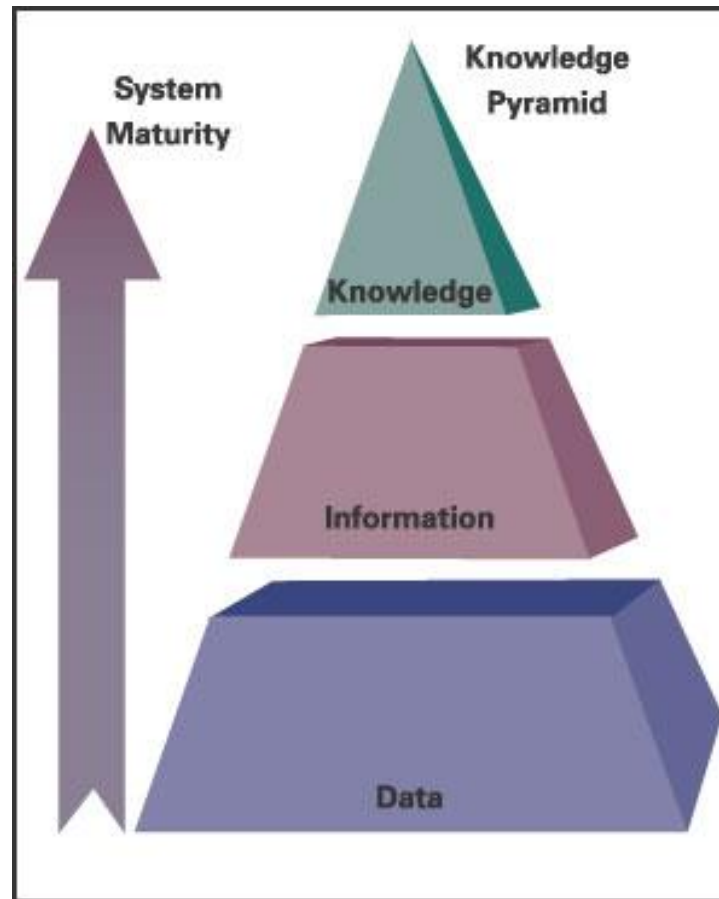
Σημεία εξέλιξης	Επιχειρηματικά θέματα	Τεχνολογίες / πρακτικές
Συλλογή δεδομένων ('60)	Ποιος ο συνολικός τζίρος την χρονιά που πέρασε;	Υπολογιστικά συστήματα, μαγνητικά αποθηκευτικά μέσα
Πρόσβαση σε δεδομένα ('80)	Ποιες οι πωλήσεις μας του προϊόντος χ στην πόλη της Αθήνας τον προηγούμενο μήνα;	Σχεσιακές βάσεις δεδομένων, Γλώσσα δημιουργία ερωτημάτων
Δημιουργία κεντρικών σημείων αποθήκευσης δεδομένων ('90)	Ποιες οι πωλήσεις μας του προϊόντος χ στην πόλη της Αθήνας τον προηγούμενο μήνα και ποιες οι αντίστοιχες στην πόλη της Θεσσαλονίκης;	Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα, Τράπεζες Πληροφοριών
Ανάλυση δεδομένων (OLAP) ('90)	Ποια υλικά χρησιμοποιούνται ανά είδος, ανά προμηθευτή για την παραγωγή άλλων, για κάθε χρονιά;	OLAP
Εξόρυξη δεδομένων ('00)	Πως θα εξελιχθούν οι πωλήσεις του προϊόντος χ την επόμενη χρονιά στην Αθήνα και γιατί;	Τεχνικές εξόρυξης δεδομένων, πολύπλοκα μαθηματικά μοντέλα και αλγόριθμοι

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΓΝΩΣΗΣ

- **Γνώση (Knowledge)**: η θεωρητική και πρακτική κατανόηση ενός θέματος (αφομοίωση επεξεργασμένων πληροφοριών), η οποία ενδεχομένως βοηθά στην απόκτηση δεξιοτήτων και ικανοτήτων για συγκεκριμένο σκοπό
- **Διαχείριση γνώσης (Knowledge Management)**: ένας νέος κλάδος της διοικητικής επιστήμης που αφορά τη συστηματική και συλλογική δημιουργία, διάχυση και χρήση της επιχειρηματικής γνώσης, με σκοπό τη ριζική βελτίωση της οργανωτικής αποδοτικότητας, τη βελτίωση της επιχειρηματικής ανταγωνιστικότητας και την ανάπτυξη της καινοτομίας

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΓΝΩΣΗΣ

Πυραμίδα της γνώσης



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΓΝΩΣΗΣ

- Αλυσίδα αξίας γνώσης (Knowledge value chain):
 1. **Δημιουργία** γνώσης (προσθήκη νέας ή βελτίωση υπάρχουσας)
 2. **Αποθήκευση** γνώσης (ατομικά, οργανωσιακά)
 3. **Διαμοιρασμός** γνώσης (επαφή του αποδέκτη με την αποθηκευμένη γνώση)
 4. **Εφαρμογή** γνώσης στη λήψη αποφάσεων

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΓΝΩΣΗΣ

- Τα **Συστήματα Διαχείρισης Γνώσης** (Knowledge Management Systems, KMS) συλλέγουν όλες τις σχετικές γνώσεις και εμπειρίες της επιχείρησης και τις καθιστούν διαθέσιμες οποτεδήποτε και οπουδήποτε χρειάζονται για να υποστηρίξουν επιχειρηματικές διαδικασίες και διοικητικές αποφάσεις

ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΓΝΩΣΗΣ

Διατήρηση των επιχειρηματικών δεδομένων σε ετερογενή συστήματα και σε πολλαπλές μορφές

Επιχειρηματικά δεδομένα διατηρούνται σε:



Πολλαπλά συστήματα:

Ενδοεπιχειρησιακά
Υποσυστήματα
Συστήματα συνεργατών

Επιχειρηματικά δεδομένα διατηρούνται σε:




Πολλαπλές μορφές:

Λογιστικά φύλλα
Μη δομημένα έγγραφα
Ηλεκτρονικά μηνύματα
άλλες μορφές πχ. xml

ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΓΝΩΣΗΣ

Απαίτηση παροχής γνώσης σε πραγματικό χρόνο



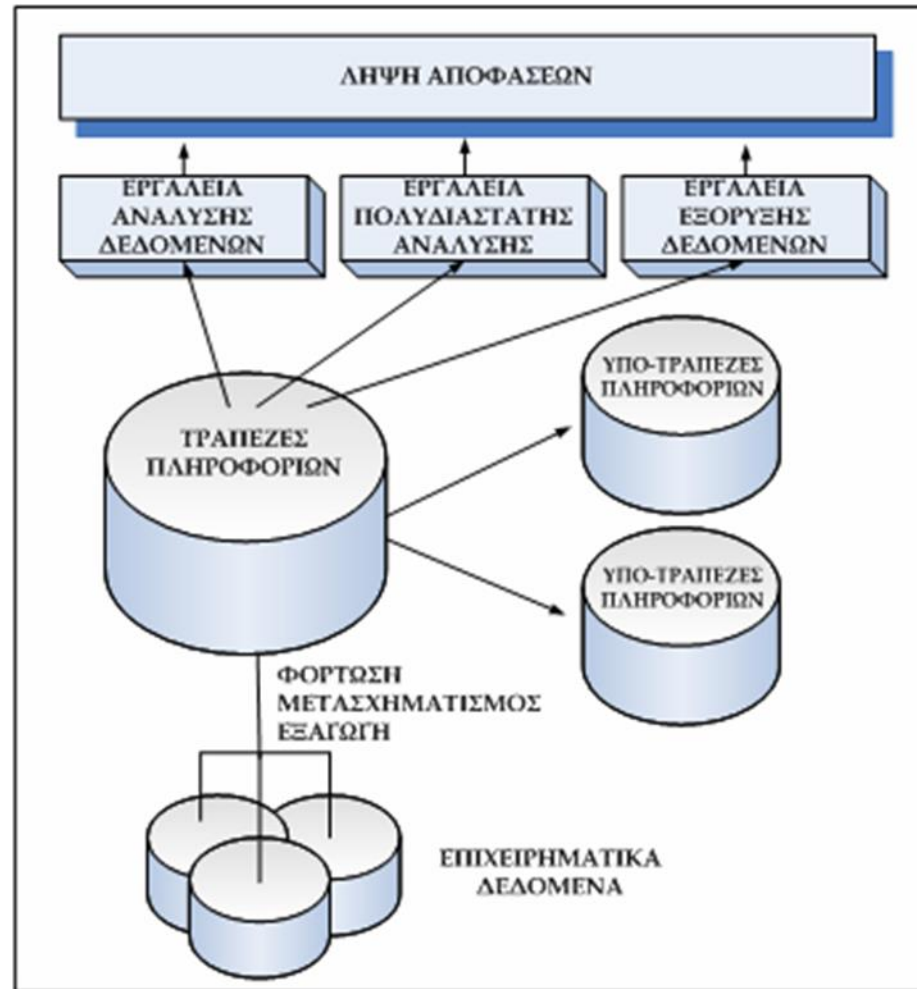
Δεδομένα στο σωστό χρόνο ή σε πραγματικό χρόνο;

- **Εξαρτάται από:**
 - Τις ανάγκες της επιχείρησης
 - Το χρόνο εφαρμογής στην πράξη μιας απόφασης
 - Αποθήκη και μετοχές

ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΓΝΩΣΗΣ

- Προκλήσεις **ηθικής** και **νομικά αποδεκτής** διαχείρισης της γνώσης:
 - ✓ Η **ασφάλεια** των δεδομένων αποτελεί σημαντικό ζήτημα για τη βιωσιμότητα μιας επιχείρησης
 - ✓ Ανάγκη για απόλυτη στήριξη στα δικαιώματα και τις ελευθερίες του ατόμου, μέσω **προστασίας των προσωπικών του δεδομένων**

ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΥΠΟΤΡΑΠΕΖΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ



ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΥΠΟΤΡΑΠΕΖΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

- **Τράπεζες Πληροφοριών (Data Warehouses):** το κεντρικό αποθηκευτικό μέσο των επιχειρηματικών δεδομένων μιας επιχείρησης ή ενός δικτύου επιχειρήσεων, μέσα στο οποίο συγκεντρώνεται όλη η διαθέσιμη πληροφορία από πολλαπλές επιχειρηματικές ή εξωτερικές πηγές, με σκοπό τη διατήρηση ολοκληρωμένης και ακριβής εικόνας για το επιχειρηματικό περιβάλλον

ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΥΠΟΤΡΑΠΕΖΕΣ

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

- Βασικά χαρακτηριστικά των Τραπεζών Πληροφοριών:
 - ✓ **Ενοποιημένα δεδομένα** (π.χ. ως προς την ονομασία των πεδίων, μεταβλητών, δομών κλπ)
 - ✓ Τα δεδομένα αναφέρονται σε **μεγάλη χρονική περίοδο** (μεγάλος χρονικός ορίζοντας, χρόνος βασική παράμετρος κάθε εγγραφής)
 - ✓ Υποστηρίζονται μόνο οι ενέργειες **της αρχικής φόρτωσης** και **πρόσβασης** (δεν υποστηρίζεται η ενέργεια της ενημέρωσης)

ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΥΠΟΤΡΑΠΕΖΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

- **Υποτράπεζες Πληροφοριών (Data Marts):** υποσύνολα των Τραπεζών Πληροφοριών που περιέχουν δεδομένα που αφορούν συγκεκριμένες λειτουργίες - δραστηριότητες της επιχείρησης - οργανισμού σε επίπεδο τμημάτων - λειτουργικών περιοχών και εξυπηρετούν συγκεκριμένους σκοπούς όπως μετρήσεις ή προβλέψεις πωλήσεων ενός προϊόντος, την απόδοση ενός νέου τμήματος κλπ

ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΥΠΟΤΡΑΠΕΖΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

- Τρεις **τύποι υποτραπεζών** πληροφοριών :
 - ✓ **Εξαρτημένες**, που δημιουργούνται με δεδομένα που αντλούνται από την Τράπεζα Πληροφοριών
 - ✓ **Ανεξάρτητες**, που δημιουργούνται από άλλες εφαρμογές λογισμικού
 - ✓ **Υβριδικές**, που συνδυάζουν τις δύο παραπάνω

ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΥΠΟΤΡΑΠΕΖΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Σύγκριση Τραπεζών και Υποτραπεζών πληροφοριών

Αγορές (Υπο-Τράπεζες) Πληροφοριών	Τράπεζες Πληροφοριών
Τμηματικό χαρακτήρα	Συλλογικό χαρακτήρα
Μοναδικό θέμα	Πολλαπλά θέματα
Συνοπτική πληροφορία	Αναλυτική πληροφορία
Λίγες πηγές δεδομένων	Πολλές πηγές δεδομένων
Μέτριος όγκος ιστορικών δεδομένων	Τεράστιος όγκος ιστορικών δεδομένων
Η τεχνολογία που εφαρμόζεται βοηθά την πρόσβαση και την ανάλυση των δεδομένων	Η τεχνολογία που εφαρμόζεται βοηθά στη διαχείριση και διατήρηση τεράστιων ποσών δεδομένων
Δεδομένα με αυξημένη ευρετηριοποίηση	Δεδομένα με μικρή ευρετηριοποίηση
Κάθε τμήμα έχει διαφορετική δομή	Η δομή αντικατοπτρίζει την ανάγκη αντιμετώπισης όλων των δεδομένων
Μικρός χρόνος εγκατάστασης	Μεγάλος χρόνος εγκατάστασης