



Η Εφαρμογή τεχνολογιών πληροφοριών
και επικοινωνιών σε επιχειρήσεις
παροχής υπηρεσιών και ειδικότερα στις
Ασφαλιστικές Εταιρείες



ΙΩΑΝΝΟΥ ΒΑΣΙΛΙΚΗ ΑΜ 7371

ΣΕΡΙΑΤΟΣ ΙΑΣΩΝ-ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΑΜ 7501

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΓΙΑΝΝΑΚΟΠΟΥΛΟΣ ΔΙΟΝΥΣΗΣ

ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ
ΤΕΙ ΠΕΙΡΑΙΑ

Περιεχόμενα

1.Εισαγωγή	2
2. Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών	5
2.1 Ορισμός	5
2.2 Έννοια.....	5
2.3 Βασικές αρχές για την οικοδόμηση της ΤΠΕ.....	7
2.4 Προσεγγίζοντας τον τομέα και τις δραστηριότητες ΤΠΕ.....	8
2.5 Προβληματισμοί από την χρήση των ΤΠΕ	14
2.6 Επιπτώσεις από την εφαρμογή των ΤΠΕ	18
3. ΤΠΕ και επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών	22
3.1 Επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών και σύγχρονοι τρόποι προώθησης.....	22
3.2 Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) και σύγχρονες επιχειρήσεις	25
3.3 Η σημασία των νέων ηλεκτρονικών μέσων και των τεχνολογιών για τις επιχειρήσεις	26
3.4 Πως εξηγούνται οι έννοιες «δεδομένα», «πληροφορία» και «πληροφόρηση» στις μέρες μας.....	32
3.5 Ποια η Δύναμη και η Αξία των Νέων Τεχνολογιών	33
3.6 Τι Ακριβώς Είναι τα Πληροφοριακά Συστήματα για επιχειρήσεις.....	33
3.7 Στοιχεία των πληροφοριακών συστημάτων	35
4. Η περίπτωση της Εθνικής Ασφαλιστικής.....	36
4.1 Η ιστορία της Εθνικής Ασφαλιστικής	36
4.2 Διατύπωση και ανάλυση εναλλακτικών προτάσεων ανάλογα με τους περιορισμούς τους	39
4.3 Η συνεργασία με την Aviva Solutions ΑΕ.....	41
5. Η Περίπτωση της Ευρωπαϊκής Πίστης.....	47
5.1 Σημαντικοί Σταθμοί.....	47
5.2 Όραμα και Στρατηγικοί Στόχοι	50
5.3 ΤΠΕ και Ευρωπαϊκή Πίστη	52
6.Συμπεράσματα.....	65
6.1 Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας	65
6.2 Οικονομικά Αποτελέσματα των δύο Εταιρειών	66
8. Βιβλιογραφία	70

1.Εισαγωγή

Οι ραγδαίες εξελίξεις που έχουν συντελεστεί τα τελευταία χρόνια, τόσο σε οικονομικό όσο και κοινωνικό επίπεδο, έχουν διαμορφώσει νέα και πρωτοφανή δεδομένα σε κλάδους που σχετίζονται άμεσα με τις κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες όπως, χαρακτηριστικά, στον κλάδο της ασφαλιστικής διαμεσολάβησης. Η μείωση του μέσου εισοδήματος και τα συνεχώς αυξανόμενα ποσοστά ανεργίας περιορίζουν καθημερινά όλο και περισσότερο την αγοραστική δύναμη των καταναλωτών ενώ, ταυτόχρονα, η διαμόρφωση νέων εναλλακτικών μέσων και δικτύων διάθεσης ασφαλιστικών προϊόντων έχει συμβάλει σημαντικά – και αναπόφευκτα – στη μείωση του κύκλου εργασιών των ασφαλιστικών διαμεσολαβούντων. Στην συγκεκριμένη πτυχιακή, αναφερόμαστε κυρίως στα συστήματα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων και στα συστήματα διαχείρισης βάσης δεδομένων. Η Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων (CRM) είναι μία ευρέως εφαρμοσμένη στρατηγική για την διαχείριση των αλληλεπιδράσεων μιας επιχείρησης με πελάτες, συμβολαιούχους πελάτες και προοπτικές πωλήσεων. Αυτό περιλαμβάνει χρήση τεχνολογίας για να οργανώσει, αυτοματοποιήσει και συγχρονίσει διεργασίες – κυρίως δραστηριότητες πωλήσεων, αλλά και αυτές που αφορούν το μάρκετινγκ, την εξυπηρέτηση πελατών και την τεχνική υποστήριξη. Οι γενικοί στόχοι είναι να βρει, να ελκύσει και να κερδίσει νέους συμβολαιούχους πελάτες, να διατηρήσει αυτούς που η επιχείρηση ήδη έχει, να δελεάσει πρώην πελάτες να έρθουν πίσω, και να μειώσει το κόστος του μάρκετινγκ και της εξυπηρέτησης πελατών. Η Διαχείριση

Πελατειακών Σχέσεων περιγράφει μία επιχειρηματική στρατηγική σε επίπεδο επιχείρησης περιλαμβάνοντας τμήματα πελατειακών-διεπαφών καθώς και άλλα τμήματα. Μειρώντας και αποτιμώντας πελατειακές σχέσεις είναι ζωτικής σημασίας για να υλοποιείται αυτή η στρατηγική. Με τον όρο Σύστημα Διαχείρισης Βάσης Δεδομένων γνωστό ως Database Management system (DBMS) εννοείται είτε κάποιο λογισμικό μέσω του οποίου γίνεται η δημιουργία, η διαχείριση, η συντήρηση και η χρήση μιας ηλεκτρονικής βάσης δεδομένων, ανάλογα με τον τύπο βάσης δεδομένων που επιλέγεται ή ένα σύνολο αλληλοσυσχετιζόμενων προγραμμάτων που τρέχουν και διαχειρίζονται τα δεδομένα μιας τέτοιας βάσης. Το λογισμικό χρησιμοποιεί στερεότυπες (standard) μεθόδους καταλογοποίησης, ανάκτησης, και εκτέλεσης ερωτημάτων σχετικών με τα δεδομένα. Το σύστημα διαχείρισης οργανώνει τα εισερχόμενα δεδομένα με τρόπους χρησιμοποιήσιμους από εξωτερικούς χρήστες.

Ιδωμένο από μία άλλη οπτική γωνία, το σύστημα διαχείρισης βάσης δεδομένων είναι ένας διαχειριστής αρχείων (file manager) που διαχειρίζεται δεδομένα σε βάσεις δεδομένων παρά αρχεία σε συστήματα αρχείων, τα οποία είναι μία άλλη μορφή βάσης δεδομένων.

Πέραν της καταλογοποίησης το πλήρες σύστημα διαχείρισης βάσης δεδομένων ευρετηριάζει ή θα έπρεπε να ευρετηριάζει τα δεδομένα και να βελτιστοποιεί τους πίνακες δεδομένων του. Το σημαντικότερο όλων είναι ότι πρέπει να φροντίζει για την ακεραιότητα των εισαγόμενων στοιχείων και την απόδοσή τους με πολλούς διαφορετικούς τύπους, ανάλογα με ιδιαίτερες ανάγκες του χρήστη. Αντίθετα προς τα συστήματα διαχείρισης των δεδομένων που επεξεργάζονται και αλλάζουν τα δεδομένα σύμφωνα με τα προσδοκώμενα αποτελέσματα από έναν ιδιαίτερο αλγόριθμο, αποδίδοντας λογικό περιεχόμενο, το σύστημα διαχείρισης βάσης δεδομένων χρησιμοποιεί εκτελεί τους ελάχιστους

δυνατούς μαθηματικούς υπολογισμούς καθώς ο κύριος στόχος του η οργάνωση, η διαχείριση και η απόδοση δεδομένων σε περίπτωση ζήτησης.

2. Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών

2.1 Ορισμός

Τεχνολογία πληροφοριών, τεχνολογία πληροφοριών και επικοινωνίας ή τεχνολογία της πληροφορίας (ΤΠΕ, αγγλ. IT ή ICT) είναι το σύνολο των επαγγελματικών χώρων οι οποίοι σχετίζονται με τη μελέτη, σχεδίαση, ανάπτυξη, υλοποίηση, συντήρηση και διαχείριση υπολογιστικών πληροφοριακών συστημάτων, κυρίως όσον αφορά εφαρμογές λογισμικού και υλικό υπολογιστών. Τα επαγγέλματα ΤΠΕ βασίζονται στην ανάπτυξη, εγκατάσταση και συντήρηση προϊόντων πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών, με στόχο την παραγωγή, αποθήκευση, διαχείριση και μετάδοση πληροφοριών κάθε τύπου (από αυτή την άποψη συσχετίζονται και με τη βιβλιοθηκονομία).

Κατ' επέκταση, με τον όρο ΤΠΕ ή IT μπορεί να κατονομάζονται τα τμήματα τεχνικής υποστήριξης σε οργανισμούς και επιχειρήσεις, καθώς και δημόσια ή ιδιωτικά έργα που αφορούν προϊόντα πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών¹.

2.2 Έννοια

Οι τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών(ΤΠΕ) περιλαμβάνουν ένα φάσμα τεχνολογιών, από την τεχνολογία των πληροφοριών (ΤΠ) έως τις τηλεπικοινωνίες, τα ραδιοτηλεοπτικά μέσα, όλους τους τύπους επεξεργασίας και μετάδοση ήχου και βίντεο, καθώς και τις βασιζόμενες σε δίκτυο λειτουργίες ελέγχου και παρακολούθησης. Η έκφραση χρησιμοποιήθηκε πρώτη φορά το 1997 σε έκθεση του

¹ <http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A4%CE%A0%CE%95>

Dennis Stevenson προς την βρετανική κυβέρνηση και προωθήθηκε από τα νέα έγγραφα Εθνικού Διδακτικού Προγράμματος του Ηνωμένου Βασιλείου το 2000².

Τις τελευταίες δεκαετίες ο τομέας της ΤΠΕ έχει συγκλίνει τεχνολογικά, με αποτέλεσμα να γεννηθεί ο όρος «τεχνολογική σύγκλιση». Η σύγκλιση αυτή σήμερα επιταχύνει ακόμη περισσότερο την τεχνολογική μετάβαση η οποία επί πολλά έτη μειώνει διαρκώς τα όρια μεταξύ οικονομικών κλάδων, οι οποίοι από τεχνική άποψη παραδοσιακά θεωρούνται χωριστοί, κι όμως ιστορικά ομαδοποιούνται υπό την κοινή γενική ονομασία «Τηλεπικοινωνίες». Σήμερα, τα όρια ανάμεσα σε τηλεοπτικές υπηρεσίες, ραδιοτηλεοπτικές μεταδόσεις και υπηρεσίες ΤΟ συγχέονται όλο και περισσότερο: το πιο χαρακτηριστικό παράδειγμα αυτού του φαινομένου είναι η «επανάσταση των έξυπνων τηλεφώνων» και η επικείμενη διάδοση των διασυνδεδεμένων τηλεοπτικών συσκευών.

Η ΤΠΕ είναι βασική κινητήρια δύναμη της ευρωπαϊκής οικονομίας και, από το 1995, σε αυτές οφείλεται το ήμισυ της αύξησης παραγωγικότητας στην ΕΕ, χάρη στην τεχνολογική πρόοδο και στις επενδύσεις στον τομέα. Η «προστιθέμενη αξία» του κλάδου των ΤΠΕ για την ευρωπαϊκή οικονομία ανέρχεται σε περίπου 600 δισέκ. Ευρώ (4,8% του ΑΕΠ), ενώ ο κλάδος αντιπροσωπεύει το 25% του συνόλου των επιχειρηματικών επενδύσεων E&A στην ΕΕ³. Τούτο οφείλεται στα υψηλά επίπεδα δυναμισμού και καινοτομίας του τομέα, καθώς και στον καταλυτικό του ρόλο στην αλλαγή του τρόπου διεξαγωγής των συναλλαγών σε άλλους τομείς επιχειρηματικής δραστηριότητας. Ταυτόχρονα, ο κοινωνικός αντίκτυπος των ΤΠΕ έχει καταστεί σημαντικός. Σήμερα, σχεδόν το 60% των νοικοκυριών της ΕΕ έχουν πρόσβαση στο

² http://en.wikipedia.org/wiki/Information_and_communications_technology

³ http://europa.eu/rapid/press-release_IP-10-571_en.htm?locale=en

Διαδίκτυο, ενώ η πρόσβαση στην τηλεόραση είναι σχεδόν καθολική. Επιπλέον, ενώ τα περισσότερα νοικοκυριά της ΕΕ έχουν πρόσβαση σε τηλέφωνο (98%), περισσότερα είναι εκείνα που έχουν πρόσβαση σε κινητό τηλέφωνο στο σπίτι τους (89%) παρά σε σταθερή τηλεφωνική γραμμή (71%)⁴. Οι αριθμοί αυτοί αντιπροσωπεύουν μια θεαματική αλλαγή στον τρόπο ζωής πολλών πολιτών της ΕΕ μέσα σε μια-δυο μόνο δεκαετίες.

2.3 Βασικές αρχές για την οικοδόμηση της ΤΠΕ

Για τη προώθηση της ανάπτυξης, μια πραγματικά παγκόσμια κοινωνία πληροφοριών για όλους, η Παγκόσμια Σύνοδος Κορυφής, που πραγματοποιήθηκε 12-13 Δεκεμβρίου του 2003 στην Γενεύη διακήρυξε ότι οι μέτοχοι θα πρέπει να εργαστούν για να διευκολύνουν την ευρύτερη και παγκόσμια πρόσβαση στις ΤΠΕ και στις πληροφορίες ως σημαντικά εργαλεία για να προωθήσουν την οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη, τα ανθρώπινα δικαιώματα, την πολιτιστική διαφοροποίηση και την ελευθερία της έκφρασης. Για την επιτυχία και τη βελτίωση της πρόσβασης στην πληροφόρηση, στις υποδομές της επικοινωνίας και των τεχνολογιών καθώς και σε πληροφορίες και γνώσεις, θα πρέπει να τεθούν σε προτεραιότητα οι ακόλουθες αρχές:

1. Δημιουργία βασικών υποδομών στην κοινωνία των πληροφοριών
2. Υιοθέτηση ανταγωνιστικών, διαφανών και προβλέψιμων αρχών που προωθούνε την επένδυση στην υποδομή, στις εφαρμογές και στο περιεχόμενο των ΤΠΕ

⁴ <http://ec.europa.eu/digital-agenda/>

3. Αναγνώριση του ρόλου των ΤΠΕ στην οικονομική ανάπτυξη, στην κοινωνική εξέλιξη και στην μείωση της φτώχειας συμπεριλαμβανομένης και της χρήσης ΤΠΕ, ως σημαντικών εργαλείων στο να πετύχουν τη διακήρυξη της Χιλιετίας
4. Ανάπτυξη εθνικών στρατηγικών για ΤΠΕ, που θα δημιουργούν την ευκαιρία, οι μετρήσιμοι στόχοι να αξιολογούν την πρόοδο προς την εφαρμογή των στρατηγικών αυτών
5. Προώθηση των δημοσίων και ιδιωτικών συνεργασιών, για τη δημιουργία ικανοτήτων και για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού
6. Δέσμευση σε μια ανοιχτή διαδικασία δημιουργίας στρατηγικής όπου όλοι οι μέτοχοι μπορούν να συνεισφέρουν ισότιμα, αναγνωρίζοντας την μοναδική τους στους διαλόγους πολιτικής
 - ο Οικοδόμηση των ικανοτήτων
 - ο Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ασφάλειας στη χρήση των ΤΠΕ
 - ο Δημιουργία ευνοϊκού περιβάλλοντος σε όλα τα επίπεδα
 - ο Ανάπτυξη των εφαρμογών των ΤΠΕ
 - ο Σεβασμός στην πολιτιστική ποικιλομορφία
 - ο Αναγνώριση του ρόλου των μέσων ενημέρωσης
 - ο Προσαγόρευση της ηθικής διάστασης της Κοινωνίας της Πληροφορίας
 - ο Ενθάρρυνση της διεθνής και περιφερειακής συνεργασίας

2.4 Προσεγγίζοντας τον τομέα και τις δραστηριότητες ΤΠΕ

Είναι σαφές ότι ο ακριβής ορισμός του εννοιολογικού περιεχομένου του τομέα των ΤΠΕ αποτελεί εξ' ορισμού μία δύσκολη εργασία. Αυτό συμβαίνει για δύο κυρίως λόγους: καταρχάς ο τομέας περιλαμβάνει δραστηριότητες και κατ' επέκταση προϊόντα και υπηρεσίες που σχετίζονται με ραγδαία εξελισσόμενες τεχνολογίες οι οποίες αφορούν επιχειρήσεις παραγωγούς (και άρα εντάσσονται στη μεταποίηση),

αλλά ταυτόχρονα να παρέχονται ως υπηρεσίες προς άλλες επιχειρήσεις ή καταναλωτές. Το αποτέλεσμα είναι να χρησιμοποιούνται πολλές φορές εκφράσεις όπως “επιχειρήσεις νέας οικονομίας”, στην προσπάθεια να αποδοθούν κάποια από τα χαρακτηριστικά των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στο χώρο. Ο δεύτερος λόγος σχετίζεται με τις ταχύτατες τεχνολογικές εξελίξεις που χαρακτηρίζουν τον τομέα και τη σταδιακή σύγκλιση διαφορετικών τεχνολογιών που δημιουργεί νέα προϊόντα / υπηρεσίες που συνθέτουν διαφορετικές επιχειρηματικές δραστηριότητες, με αποτέλεσμα να καθίσταται ορισμένες φορές δυσδιάκριτη μία σαφή οριοθέτηση της κάθε δραστηριότητας.

Σε κάθε περίπτωση, η προσέγγιση του τομέα ΤΠΕ μπορεί να γίνει με έναν διττό και συμπληρωματικό τρόπο, συνδέοντας από τη μία πλευρά τις επιχειρήσεις και τη βασική τους δραστηριότητα (top-down approach) και από την άλλη πλευρά τα προϊόντα / υπηρεσίες τους (bottom up approach). Έτσι ο τομέας μπορεί να προσεγγιστεί από την πλευρά των κλάδων οικονομικής δραστηριότητας – που αναφέρεται δηλαδή σε μονάδες οικονομικής (παραγωγικής) δραστηριότητας, τις επιχειρήσεις - και από την πλευρά των προϊόντων / υπηρεσιών, που αναφέρονται, κατά μία έννοια, σε επιμέρους συναλλαγές. Προβλήματα και περιορισμοί προκύπτουν όμως και στις δύο προσεγγίσεις. Αναλυτικότερα:

α) Ο τομέας ΤΠΕ

Στο ζήτημα της οριοθέτησης της πλευράς της προσφοράς ΤΠΕ, έχει γίνει σημαντική δουλειά από το 1998, με κυριότερο αποτέλεσμα την επίτευξη συμφωνίας σε όλα τα κράτη - μέλη για τις δραστηριότητες που τον συνθέτουν. Πράγματι το 1998, οι χώρες μέλη του ΟΟΣΑ συμφώνησαν (και επιβεβαίωσαν το 2002) στην υιοθέτηση ενός ενιαίου ορισμού για τον τομέα των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών

(ICT sector). Καταρχάς έγινε η παραδοχή ότι υπάρχουν επιχειρήσεις που παράγουν και προϊόντα ΤΠΕ, αλλά δεν μπορούν να περιληφθούν στο σύνολό τους στον τομέα ΤΠΕ, όπως και επιχειρήσεις που σαφώς περιλαμβάνονται στον τομέα ΤΠΕ, αλλά παράγουν και προϊόντα που δεν σχετίζονται με ΤΠΕ. Επιπλέον υπάρχουν επικαλύψεις με επιχειρήσεις που παράγουν περιεχόμενο, το οποίο ανάλογα με το τρόπο διάδοσης / διανομής του μπορεί να περιλαμβάνεται και να αφορά τον τομέα ΤΠΕ. Έτσι εννοιολογικά οι συζητήσεις είχαν ως αφετηρία το ερμηνευτικό σχήμα που φαίνεται παρακάτω, όπου αναδεικνύεται η επικάλυψη των δραστηριοτήτων τηλεπικοινωνιών (παραγωγών και παρόχων / διανομέων τους) με τις αντίστοιχες δραστηριότητες πληροφορικής, αλλά κυρίως με τις επιχειρήσεις που ασχολούνται με την ανάπτυξη / μετάδοση / διανομή πληροφοριακού περιεχομένου.

Σύμφωνα με αυτό το ερμηνευτικό σχήμα, ο τομέας ΤΠΕ μπορεί να θεωρηθεί ότι αποτελείται από τις δραστηριότητες που περιέρχονται στην ένωση των δραστηριοτήτων Πληροφορικής τεχνολογίας και Τηλεπικοινωνιών, άρα και τις επιμέρους τομές μεταξύ τους, αλλά και την τομή με τις δραστηριότητες που σχετίζονται με την ανάπτυξη πληροφοριακού περιεχομένου. Αντίθετα δεν περιλαμβάνεται στον τομέα το τμήμα των τελευταίων που βρίσκεται εκτός των τομών με τις άλλες δύο. Οι συζητήσεις κατέληξαν τελικά στην υιοθέτηση μιας προσέγγισης δύο σταδίων. Στην πρώτη φάση, η έμφαση θα δινόταν στις επιχειρήσεις και στη δική τους στατιστική ταξινόμηση και σε δεύτερη φάση θα γινόταν μια προσέγγιση προϊόντων, η οποία θα ήταν σε θέση να χρησιμοποιηθεί στη συνέχεια στην περαιτέρω βελτίωση του αρχικού ορισμού του τομέα. Επίσης συμφωνήθηκε ότι αυτή η βαθμιαία προσέγγιση θα έπρεπε να οδηγεί σε έναν ξεκάθαρο ορισμό των κλάδων που θα περιληφθούν στον τομέα ΤΠΕ και στη συνέχεια μία πιο ευρεία οριοθέτηση της «οικονομίας της πληροφορίας» (information economy), όπου πλέον θα

περιλαμβάνονταν και άλλες επιχειρήσεις περιεχομένου. Για την τελική συμφωνία πάντως αποφασίστηκε να μην συμπεριληφθούν στον ορισμό επιχειρήσεις που μόνο μερικώς και για επιμέρους δευτερεύουσες δραστηριότητες ανήκουν στον τομέα.

Στο πλαίσιο αυτό υιοθετήθηκε και συμφωνήθηκε από όλες τις χώρες - μέλη του ΟΟΣΑ ότι ο τομέας ΤΠΕ αποτελείται από εκείνον τον συνδυασμό ομάδων επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην παραγωγή και διανομή τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, με τον κλάδο της Πληροφορικής να εστιάζει στις επιχειρήσεις που ασχολούνται με την παραγωγή και διανομή προϊόντων και υπηρεσιών πληροφορικής και τον κλάδο των Τηλεπικοινωνιών να αφορά τις επιχειρήσεις που ασχολούνται με την παραγωγή και διανομή προϊόντων και υπηρεσιών τηλεπικοινωνιών⁵. Αναλυτικότερα⁶ “ο τομέας ΤΠΕ αποτελείται από τον συνδυασμό ομάδων επιχειρήσεων τόσο μεταποιητικών, όσο και υπηρεσιών που συλλέγουν, διαβιβάζουν και παρουσιάζουν στοιχεία και πληροφορίες ηλεκτρονικά”.

Δύο βασικές αρχές διέπουν αυτόν τον ορισμό ανάλογα με τον τομέα της οικονομίας στον οποίο αναφέρονται: α) για τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη μεταποίηση, τα προϊόντα τους πρέπει να εκπληρώνουν τη λειτουργία της επεξεργασίας πληροφοριών και την επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένης της μετάδοσης και της απεικόνισής τους. Επιπλέον πρέπει να χρησιμοποιούνται ηλεκτρονικές επεξεργασίες για την ανίχνευση, τη μέτρηση ή / και τη καταγραφή φυσικών φαινομένων ή τον έλεγχο μιας φυσικής διαδικασίας. β) για τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα των υπηρεσιών, τα αντίστοιχα “προϊόντα” τους

⁵ “The Information and Communication and Technology Sector: A definition”, OECD, 1998

⁶ “Measuring the Information Economy 2002”, OECD, 2002,σελ 82

πρέπει να επιτρέπουν τη λειτουργία της επεξεργασίας πληροφοριών και την επικοινωνία με ηλεκτρονικά μέσα.

β) Τα προϊόντα / υπηρεσίες ΤΠΕ

Η οριοθέτηση των προϊόντων / υπηρεσιών που μπορούν να θεωρηθούν ότι εντάσσονται στον ΤΠΕ θα διευκολύνει μελλοντικά και τον επαναπροσδιορισμό ενδεχομένως του ορισμού του τομέα ΤΠΕ. Κάθε τέτοιου τύπου ταξινόμηση εξυπηρετεί περισσότερο την ανάδειξη στατιστικών στοιχείων για το σχετικό διεθνές εμπόριο, τις καταναλωτικές δαπάνες, τις δαπάνες των οικογενειακών προϋπολογισμών, τις δημόσιες επενδύσεις σε ΤΠΕ και γενικά τη διαμόρφωση μιας εικόνας για τη ζήτηση προϊόντων / υπηρεσιών ΤΠΕ. Οι προσπάθειες που έχουν γίνει ξεκίνησαν επίσης το 1998, ως συνέχεια του ορισμού του τομέα ΤΠΕ, και έχουν οδηγήσει σε μία κοινώς αποδεκτή (από τις χώρες μέλη του ΟΟΣΑ) κατηγοριοποίηση μόνο ως προς τα προϊόντα (αγαθά) ΤΠΕ.

Για τα προϊόντα ΤΠΕ έχουν προταθεί και χρησιμοποιούνται οι εξαψήφιοι κωδικοί του Εναρμονισμένου Συστήματος Περιγραφής και Κωδικοποίησης Εμπορευμάτων (HS, Harmonized System) που έχει καταρτίσει η Παγκόσμια Οργάνωση Τελωνείων για το εξωτερικό εμπόριο, κωδικοί που χρησιμοποιούνται επομένως ιδιαίτερα στη διαμόρφωση στατιστικών στοιχείων κυρίως για το διεθνές εμπόριο⁷. Στο πλαίσιο αυτό έχουν προσδιοριστεί πέντε ευρείες κατηγορίες αγαθών ΤΠΕ:

α) τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός, όπου περιλαμβάνεται κάθε είδους συσκευή και μηχανή που μεταδίδει / μεταφέρει φωνή και δεδομένα,

⁷ Measuring the information Society, σελ 92-97

β) εξοπλισμός Η/Υ και συναφών δραστηριοτήτων, όπου περιλαμβάνονται όλα τα εξαρτήματα του Η/Υ και των σχετικών περιφερειακών,

γ) ηλεκτρονικός εξοπλισμός (ημιαγωγοί, τυπωμένα κυκλώματα, καλώδια, καθοδικοί σωλήνες, κτλ),

δ) εξοπλισμός ήχου και video, όπου περιλαμβάνονται από μικρόφωνα, μαγνητόφωνα έως κάθε είδους εξοπλισμό παραγωγής και καταγραφής και τέλος

ε) άλλα αγαθά ΤΠΕ, όπου περιλαμβάνονται άλλα μηχανήματα, εργαλεία, εξοπλισμός που σχετίζεται με τις ΤΠΕ.

Θα πρέπει να τονιστεί ότι η κωδικοποίηση HS αναφέρεται κυρίως σε αγαθά που έχουν υλική διάσταση και όχι άυλα (με εξαίρεση το ηλεκτρικό ρεύμα) και κατηγοριοποιεί το περιεχόμενο κυρίως με τη μέθοδο διανομής του.

Οι περιορισμοί που υπάρχουν βέβαια σε αυτή την προσέγγιση είναι επίσης γνωστές και έχουν επισημανθεί, καθώς δεν υπάρχει απόλυτη και τέλεια αντιστοίχιση του τομέα ΤΠΕ με τα προϊόντα ΤΠΕ. Αυτό συμβαίνει αφενός γιατί επιχειρήσεις που θεωρητικά ανήκουν στον τομέα ΤΠΕ δεν παράγουν αποκλειστικά προϊόντα ΤΠΕ. Για παράδειγμα ο κλάδος NACE:30 κατασκευή μηχανών γραφείου και Η/Υ, παράγει επίσης μηχανές που δεν έχουν σχέση με ΤΠΕ (γραφομηχανές, μηχανές καταμέτρησης χαρτονομισμάτων, μηχανές διαλογής ταχυδρομείου, συρραπτικά κτλ). Αφετέρου, κάποια προϊόντα ΤΠΕ μπορεί να μην προέρχονται από κλάδους που ανήκουν στον τομέα ΤΠΕ, όπως π.χ. ιατροχειρουργικός εξοπλισμός και ορθοπεδικά όργανα. Άλλωστε, οι δύο προσεγγίσεις έχουν εκ φύσεως διαφορετικό σχεδιασμό. Οι κλάδοι οικονομικής δραστηριότητας χρησιμοποιούνται στην ταξινόμηση οικονομικών

μονάδων (επιχειρήσεων), ενώ οι κωδικοποιήσεις των προϊόντων ταξινομούν συναλλαγές μεταξύ των οικονομικών μονάδων παραγωγής και των πελατών τους. Οι κλάδοι επομένως ομαδοποιούν οικονομικές μονάδες που παράγουν παρόμοια μεν προϊόντα, αλλά όχι απόλυτα ομοιογενής.

Σε ότι αφορά την ταξινόμηση των υπηρεσιών ΤΠΕ, εκεί τα προβλήματα είναι περισσότερα, καθώς οι υπάρχουσες κωδικοποιήσεις δεν επαρκούν για να περιγράψουν το πλήθος των νέων αναδυόμενων υπηρεσιών που κάνουν την εμφάνισή τους στον τομέα, ιδιαίτερα μάλιστα σε δραστηριότητες σχετικές με υπηρεσίες Διαδικτύου. Έτσι η επίσημη κωδικοποίηση των Ηνωμένων Εθνών, η Κεντρική Ταξινόμηση Προϊόντων (CPC, Central Product Classification) αποτελεί για την ώρα μία προσωρινή προσέγγιση η οποία θα αναθεωρηθεί το 2007. Η σύνδεση πάντως με τον τομέα ΤΠΕ είναι πιο άμεση, καθώς όλες οι υπηρεσίες που έχουν επιλεγεί σύμφωνα με την CPC αντιστοιχίζονται με την ISIC των επιχειρήσεων που περιλαμβάνονται στον τομέα ΤΠΕ. Τα προβλήματα που υπάρχουν όμως με τα αγαθά ΤΠΕ παραμένουν και εδώ, καθώς υπηρεσίες ΤΠΕ μπορεί να παρέχονται και από επιχειρήσεις που δεν ανήκουν τυπικά στον τομέα. Σημαντικό στοιχείο που πρέπει να αναφερθεί είναι ότι η ανάπτυξη λογισμικού εντάσσεται στις υπηρεσίες και όχι στα αγαθά, παρόλο που μπορεί να είναι τυποποιημένο και να αποτελεί από υλικό. Σε κάθε περίπτωση πάντως πρέπει να σημειωθεί ότι ενώ για τα αγαθά ΤΠΕ υπάρχει συμφωνία όλων των μελών του ΟΟΣΑ, δεν συμβαίνει το ίδιο για τις υπηρεσίες ΤΠΕ, με αποτέλεσμα τα σχετικά στατιστικά στοιχεία εμπορικών ροών να συνοδεύονται από διάφορες υποσημειώσεις και περιορισμούς.

2.5 Προβληματισμοί από την χρήση των ΤΠΕ

- i. Η πρόοδος της τεχνολογίας αυξάνει την πολυπλοκότητα του εργασιακού περιβάλλοντος. Οι τεχνολογικές αλλαγές που συντελούνται τα τελευταία χρόνια στην παραγωγική διαδικασία, καθώς και η εξέλιξη των τεχνολογιών ασύρματων τηλεπικοινωνιών, αναδιαρθρώνουν τις εργασιακές σχέσεις, συμβάλλοντας στη δημιουργία νέων περισσότερο ευέλικτων μορφών απασχόλησης, περιορίζοντας τη μισθωτή εργασία στο μεταποιητικό τομέα και ενισχύοντας την αυτοτελή δραστηριότητα στον τομέα των υπηρεσιών. Η έννοια της απασχόλησης καθίσταται πιο ρευστή και απαιτεί περισσότερες ικανότητες και μεγαλύτερη ευελιξία. Η δια βίου μάθηση και η κινητικότητα, γεωγραφική και επαγγελματική, το υψηλό επίπεδο ειδίκευσης και οι ουσιαστικές δεξιότητες σε ΤΠΕ αποτελούν πλέον τα ιδανικά προσόντα για την αγορά εργασίας. Για να μην αποκλειστούν από την παραγωγική διαδικασία, τόσο οι άνεργοι όσο και οι εργαζόμενοι θα πρέπει να καλύψουν την έλλειψη δεξιοτήτων και να αναπτύξουν οπωσδήποτε δεξιότητες πληροφορικής, ικανότητα χειρισμού ξένων γλωσσών, τεχνολογική αντίληψη, επιχειρηματικό πνεύμα και κοινωνικές δεξιότητες.

Η συνεχής εισαγωγή νέων τεχνολογιών στις παραγωγικές διαδικασίες δεν επιδρά μόνο ποιοτικά, αλλά και ποσοτικά στις θέσεις εργασίας. Αρκετές από αυτές απειλούνται μαζικά σε ολόκληρους τομείς της παραδοσιακής οικονομίας. Παραδοσιακές ειδικότητες και επαγγέλματα απαξιώνονται, οι γνώσεις ολοένα ξεπερνιούνται από τη δημιουργία νέων αναγκών, η σύνθεση και το περιεχόμενο των εργασιακών καθηκόντων μεταβάλλονται. Είναι ορατός ο κίνδυνος της αποειδίκευσης ο οποίος θα πρέπει να αντιμετωπίζεται με πολιτικές επανακατάρτισης, δια βίου κατάρτισης κλπ

Η εξάπλωση των νέων τεχνολογιών εγκυμονεί κινδύνους για την κοινωνική συνοχή κάθε κοινωνίας, ακόμα και των περισσότερο οικονομικά αναπτυγμένων. Η διάδοση των νέων ΤΠΕ δημιουργεί την ανάγκη διασφάλισης ίσων ευκαιριών σε όλους τους πολίτες όσον αφορά στην πρόσβαση στην πληροφόρηση και στην πρόσβαση στην εκπαίδευση και κατάρτιση σε νέες τεχνολογίες. Υφίσταται καταρχήν ένας κίνδυνος δημιουργίας νέων διακρίσεων ανάμεσα σε όσους θα έχουν πρόσβαση και θα είναι χρήστες των νέων τεχνολογιών και αυτούς που δεν θα έχουν. Πρόκειται για το αποκαλούμενο ψηφιακό χάσμα μεταξύ κοινωνικών ομάδων και ατόμων, το οποίο αναλύεται σε επιμέρους χάσματα μεταξύ οικονομικά ενεργού και μη πληθυσμού, ηλικίας, εισοδήματος, αστικότητας, επιπέδου εκπαίδευσης και το οποίο πρέπει να αντιμετωπισθεί με κατάλληλα μέτρα και πολιτικές. Έχει διαπιστωθεί ότι διάφορες μορφές αποκλεισμού δημιουργούνται όταν το επίπεδο των απαιτούμενων προσόντων για τη διαχείριση των εργαλείων της γνώσης ανεβαίνει. Με αυτόν τον τρόπο αναδύονται καινούριες μορφές ψηφιακού και λειτουργικού αναλφαβητισμού, εντείνοντας τις διαφορές ανάμεσα σε αυτούς που έχουν πρόσβαση και μπορούν να χρησιμοποιήσουν και να χειριστούν την πληροφορία και αυτούς που δε μπορούν. Ήδη στις χώρες της Β. Ευρώπης ο αριθμός των χρηστών και των συνδέσεων στο Διαδίκτυο είναι πολύ μεγαλύτερος απ' ότι στο Νότο. Στην Ελλάδα, ειδικότερα, έρευνες απέδειξαν ότι οι κοινωνικές κατηγορίες που χρησιμοποιούν περισσότερο το Διαδίκτυο είναι οι νέες ηλικίες και οι άνδρες κάτοικοι των μεγάλων αστικών περιοχών με σημαντική διαφορά ως προς το εισόδημα και με ανώτερη/ανώτατη μόρφωση.

- ii. Εξίσου σοβαρό αποδεικνύεται αυτή τη στιγμή το ψηφιακό γεωγραφικό χάσμα που είναι απόρροια του οικονομικού χάσματος μεταξύ διαφορετικών περιοχών του πλανήτη, μεταξύ αναπτυγμένων και αναπτυσσόμενων χωρών,

μεταξύ του εξοπλισμένου βορρά και του λιγότερο εξοπλισμένου νότου της Μεσογείου. Η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών μπορεί να επιδεινώσει το χάσμα και να επιταχύνει τη διεύρυνσή του. Οι νέες τεχνολογίες πρέπει να δράσουν θετικά, γεφυρώνοντας τις διαφορές και μειώνοντας τις αντιθέσεις μεταξύ πληθυσμών, εξυπηρετώντας μία ορθολογικότερη κατανομή των θέσεων απασχόλησης μεταξύ Βορρά και Νότου.

Η Ε.Ε. επισημαίνει ότι οι χωρίς προηγούμενο τεχνολογικές ανακατατάξεις θα έχουν άμεσο αντίκτυπο στην αγορά εργασίας όσον αφορά στη ζήτηση ειδικευμένου προσωπικού στον τομέα των ΤΠΕ, και η αγορά εργασίας θα πρέπει να προσαρμοστεί ταχύτατα προκειμένου να αποφευχθεί η εις μακρόν έλλειψη ατόμων ειδικευμένων. Υπολογίζεται ότι οι μισές θέσεις που θα δημιουργηθούν εντός της επόμενης δεκαετίας θα δημιουργηθούν σε κλάδους είτε εντατικής παραγωγής είτε εντατικής χρήσης των ΤΠΕ, και γι' αυτό θα πρέπει αφενός να προετοιμάσουμε τους μελλοντικούς εργαζόμενους για το νέο περιβάλλον, αφετέρου να προβλέψουμε την προσαρμογή και την επανειδίκευση των τωρινών εργαζομένων. Ο αριθμός των εκπαιδευτικών με ειδίκευση στον εν λόγω τομέα δεν επαρκεί για να καλύψει το κενό αυτό. Θα πρέπει να υπάρξει μία επακριβής γενικού χαρακτήρα περιγραφή στον τομέα των ΤΠΕ. Η παρουσία των γυναικών στον τομέα θα πρέπει να ενισχυθεί.

Αυτές οι προοπτικές δεν είναι εφικτές παρά μόνο εάν οι τεχνολογικές υποδομές επιτρέψουν όλο και εντονότερη χρήση των νέων μέσων. Η Ε.Ε. παρουσιάζει κενά στον εν λόγω τομέα και καθυστέρηση σε σχέση με τις ΗΠΑ. Το κόστος π.χ. των τηλεπικοινωνιών στην Ευρώπη ήταν για πολύ καιρό απαγορευτικό και μολονότι η απελευθέρωση στον εν λόγω τομέα ενέτεινε τον ανταγωνισμό, οι ευρωπαϊκές τιμές εξακολουθούν να είναι υπερβολικά υψηλές συγκριτικά με τις τιμές των ΗΠΑ.

Τέλος, η ταχεία διάδοση των νέων τεχνολογιών σε όλες τις μορφές των υπηρεσιών, συμβαδίζει με την ταχεία ανάπτυξη της ηλεκτρονικής παρακολούθησης και του ηλεκτρονικού εγκλήματος, με ασύλληπτες συνέπειες για τους διεθνείς, κρατικούς και δημοσίους οργανισμούς, και τις ιδιωτικές επιχειρήσεις, ενώ καθίσταται όλο και συχνότερο φαινόμενο η παραβίαση προσωπικών δεδομένων μέσω Διαδικτύου. Για το λόγο αυτό καθίσταται αναγκαίο να θεθούν αποτελεσματικοί κανόνες λειτουργίας της χρήσης του κυβερνοχώρου, και να δημιουργηθούν διεθνείς εποπτικές-ελεγκτικές αρχές που θα παρακολουθούν την εφαρμογή τους, ενώ ιδιαίτερη μέριμνα πρέπει να δοθεί στην προστασία των ανηλίκων.

2.6 Επιπτώσεις από την εφαρμογή των ΤΠΕ

1. Άμεσες Επιπτώσεις

Η ίδια η παραγωγή ενός υλικού προκαλεί κάποιες επιπτώσεις στο περιβάλλον με κύρια την κατανάλωση ενέργειας από τη βιομηχανία που το παράγει. Ειδικότερα για τις συσκευές ΤΠΕ που αποτούν την χρήση υλικών και τεχνικών υψηλής τεχνολογίας, δεν είναι μόνο η κατανάλωση ενέργειας αλλά και οι ίδιες οι βιομηχανικές διεργασίες (π.χ. χημική μηχανική) που συντελέστηκαν και οι οποίες προκαλούν μόλυνση της ατμόσφαιρας.

Λόγω της φύσης των ΤΠΕ και εξαιτίας του μικρού κύκλου ζωής του (π.χ. ο κύκλος ζωής ενός κινητού τηλεφώνου είναι ιδιαίτερα περιορισμένος) δίνεται μεγάλη έμφαση στη φάση της σχεδίασης. Αυτή η φάση ισχύει και για τα προϊόντα ΤΠΕ που δεν είναι συσκευές (υλικό) αλλά προγράμματα (λογισμικό). Η φάση αυτή απαιτεί υψηλής

τεχνολογίας υποστηρικτικά προγράμματα και μηχανήματα και μπορεί να περιλαμβάνει τεράστια κέντρα δοκιμών (testbeds).

Τα προϊόντα υλικού και λογισμικού ΤΠΕ απαιτούν κάποιες βιομηχανικές εγκαταστάσεις (π.χ. κτίρια, εργασιακός εξοπλισμός). Η κατασκευή τους αντιστοιχεί σε ένα μη ευκαταφρόνητο ποσό καταναλωμένης ενέργειας και επιβάρυνση του περιβάλλοντος (τονίζεται πως δεν υπονοείται κάποιος ισχυρισμός να μην κτίζονται εργοστάσια αλλά πως απλά γίνεται μια προσπάθεια καταγραφής των οποίων επιπτώσεων των ΤΠΕ στο περιβάλλον).

Με την σχεδίαση και την παραγωγή ενός προϊόντος ΤΠΕ (είτε υλικό είτε λογισμικό), η επόμενη φάση είναι η διάθεσή του. Δεδομένης της παγκοσμιοποιημένης οικονομίας, τα προϊόντα αυτά κάνουν πραγματικά τον γύρο του κόσμου σχεδόν αμέσως μετά το προηγούμενο μοντέλο (αν είναι συσκευή) ή έκδοση (αν είναι λογισμικό) προκειμένου να βρίσκονται κοντά στο καταναλωτή το συντομότερο δυνατό και την κατάλληλη χρονική στιγμή για λόγους αγοράς (ανταγωνισμός).

Κατά τη διάρκεια χρήσης ενός προϊόντος υλικού σημαντικό ρόλο παίζει η υποστήριξη αυτού (η ίδια χρήση του προϊόντος παραβλέπεται καθώς στην παρούσα κατηγοριοποίηση περιλαμβάνεται στις έμμεσες επιπτώσεις) μέσω ενημερωμένων εκδόσεων (αν πρόκειται για λογισμικό) ή κάποιο είδος τεχνικής υποστήριξης αν πρόκειται για υλικό.

Το τέλος ζωής (κυρίως) ενός προϊόντος υλικού είναι το τελευταίο στάδιο των άμεσων επιπτώσεων των ΤΠΕ. Ακόμα και αν ανακυκλωθεί μια συσκευή (απορριπτόμενη σε ειδικούς κάδους) και δεν πεταχτεί αδιάφορα στα σκουπίδια (με ανυπολόγιστες μακροπρόθεσμες επιπτώσεις), ο μικρός κύκλος ζωής των συσκευών αυτών,

δημιουργεί έναν μεγάλο όγκο απορριπτόμενων συσκευών που –όσο καλή και αν είναι η διαδικασία ανακύκλωσης- απαιτούνται μεγάλα ποσά ενέργειας για να ολοκληρωθεί η διαδικασία και οπωσδήποτε ελκύνονται ρυπαντικά αέρια. Φυσικά, αυτά ισχύουν σε ένα περιβάλλον ανακύκλωσης με προδιαγραφές και όχι σε διαδικασίες παραπλανητικά βαπτιζόμενες ως ανακύκλωση που περιορίζονται στη μεταφορά των προϊόντων ΤΠΕ σε αναπτυσσόμενες/υπανάπτυκτες χώρες όπου αποδομούνται χημικά με μη ελεγχόμενο τρόπο με σκοπό το κέρδος (ως γνωστό πολλά από τα προϊόντα υλικού ΤΠΕ περιέχουν χρυσό, ο οποίος μπορεί και απομονώνεται με εξαιρετικά τοξικές διαδικασίες)⁸

2. Έμμεσες Επιπτώσεις

Οι έμμεσες επιπτώσεις αφορούν την επίδραση των διαφόρων προϊόντων ΤΠΕ (υλικού και λογισμικού) μέσα στην κοινωνία και οικονομία εξαιτίας της χρήσης/εφαρμογής τους. Σε τελική ανάλυση, αφορά την κατανάλωση ενέργειας των συσκευών ΤΠΕ(και κατά συνέπεια και του λογισμικού που εκτελείται σε αυτές) λόγω της οποιασδήποτε χρήσης τους(είτε εμπορική, είτε προσωπική, είτε επιστημονική χρήση κ.α.) αυτή η κατανάλωση ενέργειας τελικά μεταφράζεται, όπως προαναφέρθηκε, σε συγκεκριμένο αποτύπωμα CO₂ συμβάλλοντας ακόμα περισσότερο στο φαινόμενο του θερμοκηπίου. Αξίζει να σημειωθεί πως στις περισσότερες περιπτώσεις η κατανάλωση ενός συγκεκριμένου ποσού ενέργειας από μία συσκευή επιβάλλει την κατανάλωση σχεδόν του ίδιου ποσού ενέργειας για την ψύξη της συσκευής, δεδομένου πως οι

⁸ http://www.greenict.gr/site/index.php?option=com_content&view=article&id=50&Itemid=58

προδιαγραφές για πολλές συσκευές ΤΠΕ (π.χ. δρομολογητές) επιβάλλουν τη λειτουργία τους σε συγκεκριμένες συνθήκες θερμοκρασίας και υγρασίας⁹

⁹http://www.greenict.gr/site/index.php?option=com_content&view=article&catid=36%3A-ict&id=51%3A2008-11-12-13-22-55&Itemid=58

3. ΤΠΕ και επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών

3.1 Επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών και σύγχρονοι τρόποι προώθησης

Εάν πριν από μερικά μόλις χρόνια, η προσπάθεια να αποδειχθεί η σημασία του μάρκετινγκ για την προώθηση προϊόντων αποτελούσε ένα δύσκολο εγχείρημα, μέσα σε πολύ λιγότερο χρόνο, λόγω των ραγδαίων τεχνολογικών εξελίξεων και της κοινωνικής προόδου, οι επιστήμονες του μάρκετινγκ βρέθηκαν αντιμέτωποι με μια καινούρια πρόκληση. Αυτή τη φορά, έπρεπε όχι μόνο να εξηγήσουν στα στελέχη των επιχειρήσεων, αλλά και στο ευρύ κοινό, τη σημασία του μάρκετινγκ για τα προϊόντα, αλλά έπρεπε να δημιουργήσουν ορισμούς και κανόνες κατάλληλους να περιγράψουν τις αντίστοιχες έννοιες, στο χώρο των υπηρεσιών.

Σύμφωνα με τον ορισμό του Kottler, το μάρκετινγκ, αποτελεί μια κοινωνική διαδικασία, μέσω της οποίας, χρησιμοποιώντας και τεχνικές μανάτζμεντ, τα άτομα και οι ομάδες μπορούν να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους, ανταλλάσσοντας προϊόντα και αξίες με άλλα άτομα.

Η υπηρεσία, από την άλλη, ορίζεται ως μια πράξη ή μια δραστηριότητα που ένα μέρος προσφέρει σε ένα άλλο, με κύριο χαρακτηριστικό της το γεγονός ότι είναι άυλη και δεν μπορεί να αποτελέσει αντικείμενο κατοχής ή ιδιοκτησίας, με τον τρόπο που θα μπορούσε ένα προϊόν (π.χ. αποθηκεύοντάς το). Η υπηρεσία, βέβαια, μπορεί να προσφερθεί και με υλικά προϊόντα, αλλά η φύση της παρεχόμενης εξυπηρέτησης είναι άυλη. Αυτό ισχύει, για παράδειγμα, στην περίπτωση μιας τράπεζας, η οποία προσφέρει υπηρεσίες δανείων για την απόκτηση κατοικιών. Το μεν χρήμα και η

κατοικία, αποτελούν υλικά αγαθά, η τράπεζα όμως, προσφέρει την υπηρεσία του δανεισμού και αυτή διαχειρίζεται απέναντι στους πελάτες της.

Η υπηρεσία επίσης χαρακτηρίζεται κατά κύριο λόγο από τη μη υλική φύση της και επίσης, συνήθως καταναλώνεται τη στιγμή που δημιουργείται, ενώ προσφέρει αξία στα υλικά αγαθά με τα οποία σχετίζεται.

Οι υπηρεσίες, διακρίνονται από 4 κύρια χαρακτηριστικά, που τις κάνουν να ξεχωρίζουν από τα προϊόντα. Τα χαρακτηριστικά αυτά είναι (Stabel, 1998):

1. Η άυλη φύση των υπηρεσιών
2. Η μη δυνατότητα διαχωρισμού
3. Η ετερογένεια
4. Η μη δυνατότητα φύλαξης/αποθήκευσης

Οι περισσότερες εταιρείες προκειμένου να ανταποκριθούν στη σύγχρονη ανταγωνιστική αγορά ακολουθούν μια πολιτική Μάρκετινγκ, η οποία στηρίζεται στην λειτουργία των 4Ps. Το μοντέλο αυτό αναλύει τις λειτουργίες που χρειάζονται για να λειτουργήσει σωστά μια επιχείρηση μέσα σε μια ανταγωνιστική αγορά και να βελτιώσει την θέση της έναντι των ανταγωνιστών της. Η πρόσφατη θεωρία Μάρκετινγκ εστιάζει στην ιδέα των συναλλαγών, και αναγνωρίζει την προσφορά, την αξιολόγηση, την επικοινωνία και προσεγγίζει την προσφορά αυτή ως τις επτά απαραίτητες λειτουργίες του μάρκετινγκ. Τα λεγόμενα λοιπόν επτά P είναι τα εξής :

- Price (Τιμή)
- Product (Προϊόν – Παρεχόμενη Υπηρεσία)
- Promotion (Προώθηση)
- Place (Τοποθεσία)

- People (άτομα)
- Processes (διαδικασίες)
- Physical evidence (φυσική παρουσία)

Η στρατηγική αποτελεί μια κατευθυντήρια πρόταση που παρέχει κάποιο «χάρτη» που καθοδηγεί την επιχείρηση στην επίτευξη των στόχων της. Προκειμένου να εφαρμοστεί η στρατηγική θα πρέπει να μετατραπεί σε ένα υλοποιήσιμο πρόγραμμα μάρκετινγκ, έτσι σχεδιασμένο, ώστε να παρέχει υποστήριξη στο προϊόν ή την υπηρεσία. Κάτι τέτοιο πραγματοποιείται με το Μείγμα Μάρκετινγκ. Το μείγμα μάρκετινγκ αναφέρεται στο συνδυασμό των λειτουργιών του μάρκετινγκ, όπως: διαφήμιση, διανομή, προώθηση πωλήσεων, τιμολόγηση κλπ, μέσα από τον οποίο ο διευθυντής μάρκετινγκ βελτιώνει την αντιληπτή αξία του προϊόντος. Για να εφαρμόσει την ολοκληρωμένη στρατηγική μάρκετινγκ της επιχείρησής του, ένας διευθυντής μάρκετινγκ προσδιορίζει το βέλτιστο μείγμα δραστηριοτήτων μάρκετινγκ και συντονίζει τα στοιχεία του μείγματος μεταξύ τους. Αν και πολλά είναι τα στοιχεία που απαρτίζουν το μίγμα μάρκετινγκ μιας υπηρεσίας ή ενός προϊόντος, έχει πλέον καθιερωθεί η αναφορά στα 7 από αυτά, γνωστότερα ως τα 7 P's στην περίπτωση των υπηρεσιών, όπως αναφέρθηκαν παραπάνω.

Ειδικότερα για το μάρκετινγκ υπηρεσιών (στο οποίο θα αναφερθεί η παρούσα εργασία) και την εφαρμογή στρατηγικών το Μίγμα Μάρκετινγκ σε μια επιχείρηση που παρέχει υπηρεσίες μέσα από τις καθημερινές διαδικασίες της, προβλέπει να εξασφαλίσει:

- Αξία για τον καταναλωτή,
- Κόστος για τον καταναλωτή (χαμηλό),
- Ευκολία,

- Επικοινωνία,
- Διαφοροποίηση έναντι των ανταγωνιστών,
- Ανάπτυξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

3.2 Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) και σύγχρονες επιχειρήσεις

Η τεχνολογία των τηλεπικοινωνιών και της πληροφορικής αλλάζουν με εξαιρετικά γρήγορους ρυθμούς στις μέρες μας και συγχρόνως έχουν την ικανότητα να μεταβάλουν τον τρόπο εργασίας, συναλλαγής και επικοινωνίας αλλά και τις βάσεις του οικονομικού ανταγωνισμού. Η έννοια της πληροφορίας στην εποχή όπου ζούμε, δημιουργεί μια νέα κοινωνία με νέες ευκαιρίες και δεδομένα με απώτερο σκοπό την ανάπτυξη, την ποιότητα ζωής αλλά και την ευημερία των ατόμων. Αποτελούν ουσιαστικά το «εργαλείο» για τον εκσυγχρονισμό και την ανταγωνιστικότητα στην νέα αγορά αλλά φορντίζουν ταυτόχρονα να δημιουργούν κάποια νέα δεδομένα τα οποία σχετίζονται με νέους τρόπους εργασίας, νέες ανάγκες συνεχούς μεταβολής στον χώρο διεξαγωγής των επιχειρήσεων αλλά και νέες δεξιότητες (Stabel, 1998)

Η τεχνολογία με άλλα λόγια, αποτελεί τον κύριο μοχλό ανάπτυξης μιας κοινωνίας με σκοπό την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας. Προκειμένου όμως να ενισχυθεί η οικονομική μηχανή η οποία θα αξιοποιήσει τις νέες τεχνολογίες, χρήζει άμεση η ανάγκη για παρεμβολή από μέρους των ανθρώπων στις νέες αγορές για προστασία του κεφαλαίου και της εργασίας, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που θα προσφερθούν αλλά και την ανάληψη νέων πρωτοβουλιών με σκοπό την αναβάθμιση της κοινωνίας της πληροφορικής. Για την ανάπτυξη λοιπόν του ηλεκτρονικού εμπορίου, θα πρέπει να δημιουργηθεί το κατάλληλο ρυθμιστικό πλαίσιο το οποίο με την προσαρμογή της εμπορικής νομοθεσίας, την υιοθέτηση των ηλεκτρονικών πληρωμών αλλά και τα

μέτρα που θα λειτουργήσουν υπερ της προστασίας του καταναλωτή θα προσφέρει στην αγορά τις προϋποθέσεις εκείνες που χρειάζονται για μια καλύτερη και ομαλότερη λειτουργία (Δημητριάδης, 1998).

Επιπλέον θα πρέπει να υποστηρίζεται η εισαγωγή κάποιων πρωτοποριακών εφαρμογών στο ηλεκτρονικό εμπόριο των ιδιωτικών επιχειρήσεων και η δημιουργία ηλεκτρονικών κέντρων εμπορίου. Θα πρέπει τέλος ανα αναφερθεί πως η αξιοποίηση της βιομηχανικής καινοτομίας, είναι ανάγκη να προσφέρεται μέσω της προσφοράς κινήτρων σε επιχειρήσεις κάποιους ερευνητικούς φορείς με συνεργασία σε κοινά προγράμματα. Είναι γεγονός πως οι νέες τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας αποτελούν αυτοτελές κομμάτι της καθημερινότητας και οι άνθρωποι τις χρησιμοποιούν μέσω κινητού τηλεφώνου ή πιστωτικής κάρτας. Στην πόρτα του 21^{ου} αιώνα, η πολύ μεγάλη εξέλιξη των τεχνολογιών καθώς και η ευρεία τους διάχυση σε όλη την οικονομία της επιχειρηματικής ζωής έχει συνεισφέρει στο χτίσιμο μιας παγκόσμιας κοινωνίας με νέα δεδομένα μέσω των πληροφοριών.

3.3 Η σημασία των νέων ηλεκτρονικών μέσων και των τεχνολογιών για τις επιχειρήσεις

Οι αδιάκοπες εξελίξεις των επιστημών και της τεχνολογίας καθιστούν ανανεώσιμη τη χρήση του προφορικού και γραπτού λόγου, με αποτέλεσμα δεδομένες για όλους μας αρχές χρήσης των να μεταβάλλονται εξ' ολοκλήρου. Ειδικά σε μια πληθώρα τομέων που σχετίζονται με νέα τεχνολογίες, τις λεγόμενες Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), διαπιστώνεται ένας πολύ μεγάλος βαθμός διεξόδυσής τους και μάλιστα με ταχύτατους ρυθμούς σε έναν αριθμό από θέματα που αυξάνεται διαρκώς. Συγκεκριμένα, οι ΤΠΕ, εδώ και πάνω από δύο περίπου δεκαετίες διαδραματίζουν σημαντικότατο ρόλο και σε όλες τις βαθμίδες της εκπαίδευσης. Η εισαγωγή των ΤΠΕ

στον κοινωνικό, εργασιακό και εκπαιδευτικό χώρο μπορεί από τη μια να δημιουργήσει μεγάλες απαιτήσεις για την απόκτηση των βασικών δεξιοτήτων εφαρμογής τους - με αποτέλεσμα την εμφάνιση νέων φαινομένων, όπως τον ηλεκτρονικό αναλφαβητισμό - αλλά από την άλλη δημιουργεί τις προϋποθέσεις και προσφέρει τα κατάλληλα εφόδια σε όλους ανεξαιρέτως και χωρίς διακρίσεις για την πρόσβαση στη γνώση και την πληροφορία και την ανταπόκριση στις απαιτήσεις της σημερινής κοινωνίας.

Οι σύγχρονες τεχνολογίες αναμφίβολα έχουν τη δυνατότητα να μεταμορφώσουν τόσο το οικονομικό, κοινωνικό και πολιτικό περιβάλλον όσο και το εκπαιδευτικό. Έτσι, γίνονται όλο και περισσότερο απαραίτητες στις καθημερινές μας δραστηριότητες και έχουν βοηθήσει σημαντικά στην επίλυση αρκετών κοινωνικών και οικονομικών προβλημάτων, αλλά ταυτόχρονα επιφέρουν και καινούριες προκλήσεις και κοινωνικές ανισότητες. Αυτοί που εξακολουθούν να ανθίστανται στην απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων των ΤΠΕ καθιστούν τους εαυτούς τους «αμέτοχους θεατές» μιας κοινωνίας και οικονομίας που είναι άμεσα εξαρτημένη από την τεχνολογία. Ομοίως όσοι δεν έχουν πρόσβαση στην τεχνολογία βρίσκονται σε μειονεκτική θέση και αυτό αποτελεί μείζον ζήτημα για όλες τις χώρες που επιθυμούν να βλέπουν όλους τους πολίτες τους να συμμετέχουν ισότιμα και να παρακολουθούν τις ραγδαίες εξελίξεις σε όλους τους τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας. Οι ΤΠΕ, αν χρησιμοποιηθούν σωστά, μπορούν να αποτελέσουν ένα ισχυρό όπλο στα πλαίσια της δια βίου μάθησης και στην προσπάθεια της εξάλειψης των ανισοτήτων μέσα σε μια κοινωνία. Παρ' όλα αυτά η τεχνολογία γίνεται ωφέλιμη και μπορεί να αποφέρει θετικά αποτελέσματα όταν κυρίως υπάρχει γνώση, αλλά και σαφής στόχος χρησιμοποίησής της για να καλύψει συγκεκριμένες ανάγκες.

Ο σχεδιασμός της εκπαιδευτικής πολιτικής και οι στόχοι όλων των κυβερνήσεων συνεπώς πρέπει να επικεντρώνονται σε τρία σημαντικά ζητήματα. Το πρώτο αφορά

την εξασφάλιση της προετοιμασίας όλων των νέων για τον κόσμο του σήμερα και του αύριο. Το δεύτερο με την εξασφάλιση των ενηλίκων που έχουν ήδη ολοκληρώσει την εκπαίδευσή τους, ώστε να είναι ενεργοί και ουσιαστικοί συμμετέτοχοι της σημερινής κοινωνίας. Τέλος το τρίτο ζήτημα αφορά τη διασφάλιση της επικαιροποίησης της γνώσης όλων, καθώς οι τεχνολογίες και το οικονομικό και κοινωνικό περιβάλλον διαρκώς μεταβάλλονται.

Παρ' όλη την προσπάθεια όλων των χωρών του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (Ο.Ο.Σ.Α.) για το σχεδιασμό και την εφαρμογή προγραμμάτων δια βίου μάθησης σε αρκετές από αυτές τις χώρες υπάρχει ακόμη σύγχυση για την έννοια της δια βίου μάθησης. Στη σημερινή εποχή η μάθηση λαμβάνει χώρα παντού και όχι μόνο μέσα στα όρια ενός εκπαιδευτικού ιδρύματος. Αυτά θέτουν τις βάσεις για συνεχή μάθηση και για ισότιμη συμμετοχή στην κοινωνία. Αυτό που είναι ιδιαίτερης σημασίας όμως είναι ο τρόπος οργάνωσης της εργασίας και της κοινωνίας, ώστε να μετατρέπουν τη μάθηση σε μια απαραίτητη και φυσιολογική διαδικασία της καθημερινής ζωής και όχι σε κάτι που πρέπει να συντελείται μόνο σε κάποια ειδικά μέρη. Για αυτούς που έχουν διάθεση για μάθηση οι ΤΠΕ προσφέρουν δυνατότητες που θα τους επιτρέψουν να πραγματοποιήσουν αυτή την επιθυμία, καθώς μπορούν να ανταποκριθούν στις προσωπικές ιδιαιτερότητες του καθενός. Αυτό μπορεί να συμβεί καθώς προσφέρουν τρόπους όπου κάποιος μπορεί να μάθει είτε ατομικά είτε συλλογικά.

Στην εκπαίδευση οι νέες τεχνολογίες έχουν σημαντική επίδραση στο ρόλο του δασκάλου και στον τρόπο μάθησης μιας και δημιουργούν τις προϋποθέσεις για ομαδοσυνεργατική, ανακαλυπτική μέθοδο διδασκαλίας, όπου οι μαθητές έχουν ενεργό συμμετοχή στην εκπαιδευτική διαδικασία. Αρκετές χώρες αντιλαμβανόμενες τις δυσκολίες που προκύπτουν μέσα από μια τέτοια διαδικασία μετάβασης,

οργανώνουν σεμινάρια εκπαίδευσης και επιμόρφωσης των εκπαιδευτικών όλων των βαθμίδων και ειδικοτήτων στους τρόπους εφαρμογής και ενσωμάτωσης των ΤΠΕ στη διδασκαλία και τη μάθηση. Η Σουηδία και η Φινλανδία με προγράμματα επιμόρφωσης (που αποτελούν μορφές δια βίου μάθησης) και η Μεγάλη Βρετανία με το μεγαλόπνοο πρόγραμμα «Εθνικό Δίκτυο για τη Μάθηση» (National Grid for Learning), όπου εκτός από επιμόρφωση προσφέρεται και υποστήριξη στους εκπαιδευτικούς μέσα από μια σειρά από διαφορετικές ενέργειες (NGfL, 1997). Όπως υποστηρίζει ο McNair (2000), ένα μοντέλο δια βίου μάθησης που στηρίζεται στις ΤΠΕ έρχεται σε αντιπαράθεση με τους παραδοσιακούς τρόπους διδασκαλίας και μάθησης καθώς δίνει περισσότερο έμφαση στη δραστηριοποίηση του μαθητή για την ανακάλυψη και οικοδόμηση της γνώσης, όπου ο δάσκαλος δρα ως σύμβουλος και διευκολυντής. Η δια βίου μάθηση προϋποθέτει και μεγαλύτερη ποικιλία και ευελιξία ως προς τους τρόπους και τις διαδικασίες μάθησης, κάτι που οι ΤΠΕ προσφέρουν απλόχερα, καθώς μεταξύ άλλων, μπορούν να προσαρμοστούν ανάλογα και με τις προσωπικές ιδιαιτερότητες και γνωστικές ανάγκες του καθενός. Ακόμη περισσότερο οι νέες τεχνολογίες ευνοούν την επικοινωνία, αλλά και την εξ αποστάσεως μάθηση καθώς μέσω Διαδικτύου και σύγχρονης τηλεδιάσκεψης διευρύνουν τα σύνορα και τα στενά όρια μιας χώρας και η μάθηση και επικοινωνία συντελείται πλέον σε διεθνές ή και παγκόσμιο επίπεδο. Παρ' όλες όμως τις εκπληκτικές δυνατότητες που προσφέρουν οι ΤΠΕ στη δια βίου μάθηση απαιτείται χρόνος και οργανωμένη προσπάθεια, ώστε να αλλάξουν ομαλά και να προσαρμοστούν σύντομα όλα τα μέχρι τώρα παραδοσιακά συστήματα εκπαίδευσης, που δεν έχουν ακόμη καταφέρει να αφομοιώσουν και ενσωματώσουν τις νέες τεχνολογίες. Ιδιαίτερη έμφαση πρέπει να δοθεί στην αλλαγή του ρόλου του δασκάλου και του τρόπου μάθησης καθώς οι σημερινές και μελλοντικές ανάγκες της κοινωνίας επιτάσσουν από εκπαιδευτικούς

και μαθητές πολύ καλή γνώση και ικανότητα γύρω από τη χρήση και εφαρμογή των νέων τεχνολογιών. Με αυτόν τον τρόπο οι εκπαιδευτικοί μπορούν να αποτελέσουν επίσης πρότυπα μοντέλα δια βίου μάθησης για τους μαθητές τους κάτι που σήμερα είναι μία επιτακτική ανάγκη.

Η σημασία των νέων ηλεκτρονικών μέσων και τεχνολογιών για το σύγχρονο επιχειρησιακό περιβάλλον κρίνεται ως καθοριστική, αφού η χρήση των νέων ηλεκτρονικών μέσων και τεχνολογιών προσφέρουν πολλά πλεονεκτήματα. Μεταξύ των πλεονεκτημάτων αυτών συγκαταλέγονται σε γενικές γραμμές τα εξής (Hornback, 1995):

- Οι πρακτικές των νέων τεχνολογιών προσφέρουν μεγαλύτερη ευελιξία στις επιχειρήσεις σε σχέση με τις παραδοσιακές
- Προσφέρουν σημαντικές οικονομίες κλίμακας όπως π.χ. μειωμένο κόστος συναλλαγών
- Απαιτούν συγκριτικά ελάχιστη δαπάνη σε πάγια στοιχεία σε σχέση με την παραδόσιμη μέθοδο διανομής των υπηρεσιών
- Επιτρέπουν την εξυπηρέτηση μιας τεράστιας πελατειακής βάσης 24 ώρες το 24ωρο σε αντίθεση με την μέθοδο φυσικής διανομής που έχει τόσο αριθμητικούς όσο και χρονικούς περιορισμούς
- Επιτρέπουν την άριστη διαχείριση των αποθεμάτων μέσω του συστήματος just-in-time καθώς αυτό συνεπάγεται μείωση του κόστους αποθεμάτων
- Επιτρέπουν την μαζική προσέγγιση υφισταμένων και δυνητικών πελατών άμεσα και με ελάχιστο κόστος με τη βοήθεια κατάλληλων βάσεων δεδομένων και του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Παρόλα αυτά υπάρχουν και αρκετά μειονεκτήματα ή περιορισμοί σχετικά με τις μεθόδους των νέων ηλεκτρονικών μέσων και τεχνολογιών, οι οποίες θα πρέπει να ληφθούν σοβαρά υπόψη από τις επιχειρήσεις. Αυτά είναι τα εξής (Hornback, 1995):

- Δεν είναι όλοι εξοικειωμένοι με τις νέες τεχνολογίες πληροφορικής και υπολογιστών στον ίδιο βαθμό.
- Η νομοθεσία που σχετίζεται με τις ηλεκτρονικές και τεχνολογικές συναλλαγές δεν είναι ακόμα ολοκληρωμένη και συμπαγής ενώ προβλήματα δημιουργούνται και από την νομοθετική δικαιοδοσία για επίλυση τυχόν διαφορών που σχετίζονται με το ηλεκτρονικό εμπόριο.
- Η άδεια διαχείρισης των προσωπικών δεδομένων των πελατών είναι ένα ακόμα μείζον θέμα με σοβαρές νομοθετικές προεκτάσεις. Ακόμα και σήμερα οι νομοθεσίες πολλών κρατών στον τομέα αυτό υστερούν σημαντικά.

Δεδομένων των παραπάνω θα μπορούσε κανείς να προβλέψει ότι οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί θα συνεχίσουν να επενδύουν με αυξανόμενο ρυθμό στα επόμενα χρόνια στις νέες τεχνολογίες και πρακτικές των ηλεκτρονικών συστημάτων, με σκοπό την βελτίωση της αποδοτικότητας τους, την διείσδυση σε νέες αγορές και την ανάπτυξη της κερδοφορίας τους. Μια τέτοιου είδους επένδυση προϋποθέτει αφενός την ολοένα και υψηλότερη ανάμειξη του κοινού με τις τεχνολογίες αυτές και αφετέρου την προσέλκυση από πλευράς οργανισμών των κατάλληλων υποψηφίων που θα διαθέτουν τόσο ειδική κατάρτιση όσον αφορά τον τομέα τους όσο και γνώση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και υπολογιστών σε ένα αρκετά προχωρημένο επίπεδο (Δημητριάδης, 1998).

3.4 Πως εξηγούνται οι έννοιες «δεδομένα», «πληροφορία» και «πληροφόρηση» στις μέρες μας

Η πληροφόρηση ως στοιχείο βασίζεται στην έννοια της πληροφορίας και οι πληροφορίες στα δεδομένα. Τα δεδομένα αποτελούν ένα γνωστό γεγονός ή μια μη επεξεργασμένη εικόνα. Το κάθε δεδομένο μπορεί μέσω σωστής επεξεργασίας να λάβει μια πιο εξειδικευμένη μορφή και να αναφέρεται σε ένα συγκεκριμένο γεγονός. Η πληροφορία αποτελεί το αποτέλεσμα της επεξεργασίας και σύνθεσης των δεδομένων και η επεξεργασία που επιδέχονται οι πληροφορίες δημιουργούν κάποιες πληροφορίες ανώτερου επιπέδου, όπως δευτερογενείς, τριτογενείς, κλπ.

Η έννοια της πληροφόρησης αποτελεί ουσιαστικά την συνολική εικόνα την οποία μπορεί να προσφέρει ένα σύνολο πληροφοριών και που στην προκειμένη περίπτωση μπορεί να είναι ο διευθυντής προσωπικού της εταιρείας και οποίες κατέχει συγκεκριμένες πληροφορίες για τις ηλικίες των υπαλλήλων και τις ημερομηνίες γέννησης τους. Βέβαια όσο το σύνολο αυτό τυχάνει να είναι μεγαλύτερο και αξιοποιήσιμο, τόσο η πληροφόρηση αποδεικνύεται καλύτερης βάσης. Η πορεία των δεδομένων και των πληροφοριών σε μια επιχείρηση, η μετατροπή αυτών σε πληροφορίες και η βοήθεια τους στην λήψη των αποφάσεων πραγματοποιείται όπως απεικονίζεται στην παρακάτω εικόνα.

Εικόνα : Πορεία δεδομένων και πληροφοριών σε μια επιχείρηση [2][3][4]

3.5 Ποια η Δύναμη και η Αξία των Νέων Τεχνολογιών

Η πληροφορική και οι νέες τηλεπικοινωνιακές τεχνολογίες μετέβαλαν τη λειτουργία του κλασικού μοντέλου παροχής υπηρεσιών, παρέχοντας κάποια νέα «εργαλεία» στις επιχειρήσεις για την άσκηση των δραστηριοτήτων τους με στόχο την αύξηση της αποτελεσματικότητάς τους και την ικανοποίηση των διαμορφούμενων αναγκών των πελατών. Η χρήση των νέων τεχνολογιών επικοινωνίας και των συστημάτων της πληροφορικής στο περιβάλλον της επιχείρησης παρουσιάζει μιας διπλής κατεύθυνσης αλληλεξάρτηση :

- από τη μια, η χρήση της πληροφορικής και των νέων τεχνολογιών υποστηρίζει την εκπλήρωση της υπάρχουσας στρατηγικής των επιχειρήσεων
- από την άλλη όμως, μέσα από τις νέες αυτές τεχνολογίες διαμορφώνονται και αναπτύσσονται νέες στρατηγικές στον τομέα της πληροφορικής.

3.6 Τι Ακριβώς Είναι τα Πληροφοριακά Συστήματα για επιχειρήσεις

Όταν ακούμε την φράση πληροφοριακά συστήματα, τότε όλοι σκεφτόμαστε πως αυτά σχετίζονται με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και την επικοινωνία και η ανάλογη έμφαση αποδίδεται στον τεχνολογικό τομέα. Αποτελεί γενικότερα πραγματικότητα ότι οι περισσότερες τεχνολογικές αποκαλύψεις θεωρούνται εντυπωσιακές και ότι αυτές ουσιαστικά είναι το μέσο για να επιτευχθεί ένας στόχος, όπου για κάθε επιχείρηση ο στόχος αυτός είναι η αποτελεσματική της διοίκηση (Panayides, 1999). Ένα πληροφοριακό σύστημα μπορεί να αποτελεί μια ειδική κατηγορία ενός συστήματος, στο οποίο τα κυριότερα στοιχεία του να είναι οι άνθρωποι, οι διαδικασίες και τα μηχανήματα τα οποία αλληλεπιδρούν με τέτοιους τρόπους ώστε να

συνεργάζονται με σκοπό να επεξεργαστούν διάφορα δεδομένα για να παρέχουν χρήσιμες πληροφορίες στον χρήστη.

Με βάση τα παραπάνω λοιπόν, θα μπορούσε να οριστεί πως ένα πληροφοριακό σύστημα είναι ουσιαστικά ένα επιχειρησιακό σύστημα το οποίο μπορεί να επεξεργαστεί δεδομένα από το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης και να παρέχει κατάλληλες πληροφορίες στην διοίκηση της με σκοπό να ληφθούν γρήγορα σωστές και έγκυρες αποφάσεις (Miller, 1998). Το κάθε πληροφοριακό σύστημα αναφέρεται στην ροή των πληροφοριών μέσα σε μια επιχείρηση και μεταξύ των επιχειρήσεων, αφού περιλαμβάνει τις πληροφορίες που η επιχείρηση συλλέγει, χρησιμοποιεί και καταχωρεί. Ο σκοπός που η επιχείρηση τις χρησιμοποιεί, είναι η παροχή της κατάλληλης πληροφορίας στους διευθυντές της προκειμένου αυτοί να πάρουν τις κατάλληλες αποφάσεις. Για το σκοπό αυτό λοιπόν, ένα πληροφοριακό σύστημα αποτελείται από τα ακόλουθα τέσσερα (4) στοιχεία :

- **Συλλογή δεδομένων:** Τα δεδομένα αφορούν αριθμούς, γεγονότα, συζητήσεις, διαδόσεις κ.α.
- **Αποθήκευση δεδομένων:** Τα δεδομένα είναι δυνατό να αποθηκευτούν στο μυαλό του ατόμου, σε καρτελοθήκη, σε αρχείο ή σε τράπεζα δεδομένων Η/Υ.
- **Επεξεργασία δεδομένων:** Η επεξεργασία των δεδομένων περιλαμβάνει κυρίως την ανάλυση, κωδικοποίηση, ταξινόμηση και σύνθεσή τους.
- **Παρουσίαση της πληροφορίας:** Η παρουσίαση της πληροφορίας στο χρήστη γίνεται στη μορφή που αυτός τη χρειάζεται.

Ένα παράδειγμα, ιδιαίτερα γνωστό τα τελευταία χρόνια, είναι τα μηχανήματα αυτόματης συναλλαγής (Automatic Teller Machine, ATM). Τα ATM αποτελούνται από IS τα οποία εφαρμόζουν την παροχή της 24ωρης υπηρεσίας, ανάληψη/κατάθεση

μετρητών, ενημέρωση κλπ. Τα μέρη όμως της τηλεπικοινωνίας, των υπολογιστών, και του λογισμικού που χρησιμοποιούνται και που αποτελούν το μηχανισμό μέσω του οποίου παρέχεται η υπηρεσία είναι τα στοιχεία ενός πληροφοριακού συστήματος.

3.7 Στοιχεία των πληροφοριακών συστημάτων

Ένα πληροφοριακό σύστημα το οποίο βασίζεται σε μια μονάδα Ηλεκτρονικού υπολογιστή ή διαφορετικά σε μια μονάδα Computer Based Information System – CBIS, αποτελείται από τα παρακάτω στοιχεία:

Λογισμικό : Δηλαδή προγράμματα ηλεκτρονικών υπολογιστών, δομές δεδομένων και τη σχετική τεκμηρίωσή τους. Το λογισμικό υλοποιεί τη λογική της μεθοδολογίας, της διαδικασίας ή του ελέγχου που απαιτείται, προς εξυπηρέτηση, άμεσα του χρήστη και έμμεσα ολόκληρου του παραγωγικού συστήματος. Παράγει με τον τρόπο αυτό πληροφορίες, δηλαδή επεξεργασμένα δεδομένα σε ωφέλιμη μορφή για αυτόν που τα αποκτά.

Υλικό : Είναι οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές που χρησιμοποιούνται σαν εργαλεία και οποιεσδήποτε άλλες συσκευές που λειτουργούν περιφερειακά.

Ανθρώπινο Δυναμικό : Ο ρόλος του ανθρώπου σαν ουσιαστική οντότητα στα πλαίσια λειτουργίας ενός Πληροφοριακού Συστήματος συχνά μειώνεται. Οι χρήστες όμως του ΠΣ είναι οι κύριοι αξιολογητές του, αφού το χρησιμοποιούν καθημερινά προς διεκπεραίωση διαφορετικών επιχειρησιακών δραστηριοτήτων. Άλλωστε το ΠΣ σχεδιάζεται με βάση τις απαιτήσεις των χρηστών, οι οποίοι διαμορφώνουν υπό περιορισμούς το τελικό προϊόν λογισμικού.

Βάση Δεδομένων : Λέγοντας δεδομένα εννοούμε μια αναπαράσταση στοιχείων ή εννοιών με τρόπο ο οποίος επιτρέπει την επεξεργασία τους. Σαν Βάση Δεδομένων

ορίζεται μια μεγάλη οργανωμένη συλλογή δεδομένων, τα οποία επεξεργάζονται με τη βοήθεια λογισμικού.

Τεκμηρίωση : Τα εγχειρίδια, οι φόρμες και κάθε άλλου είδους επεξηγηματική γραπτή πληροφορία που καθορίζει τη χρήση και λειτουργία του συστήματος.

Διαδικασίες : Τα βήματα που ορίζουν τη συγκεκριμένη χρήση κάθε στοιχείου του Πληροφοριακού Συστήματος.

4. Η περίπτωση της Εθνικής Ασφαλιστικής

4.1 Η ιστορία της Εθνικής Ασφαλιστικής

Στις 15 Ιουνίου 1891, η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος ιδρύει την Ανώνυμο Εταιρία Γενικών Ασφαλίσεων "Η ΕΘΝΙΚΗ", προκειμένου να καλύψει τις τότε ασφαλιστικές ανάγκες της ελληνικής κοινωνίας. Οι εργασίες της εταιρίας επικεντρώνονται κυρίως στους κλάδους Πυρός και Θαλάσσης ενώ γίνεται προσπάθεια να αναπτυχθεί ο κλάδος Ζωής.

Συμμετέχει σε όλα τα σοβαρά γεγονότα της εποχής είτε με τη μορφή αποζημιώσεων π.χ. φωτιά Θεσσαλονίκης τον Αύγουστο του 1917, είτε με τη μορφή οικονομικής βοήθειας σε σεισμοπαθείς και αντιμετώπισης δαπανών πολέμου το 1897.

1923- 1945

Παρά τις δυσμενείς εσωτερικές και εξωτερικές συνθήκες που επικρατούν στην Ελλάδα εκείνη την εποχή, η Εθνική Ασφαλιστική, όχι μόνο καθιερώνεται στη συνείδηση του ελληνικού λαού ως η μεγαλύτερη αλλά και ως η πιο αξιόπιστη εταιρία της ελληνικής αγοράς.

Στα δύσκολα χρόνια 1940-44, δεν διστάζει να εκποιήσει περιουσιακά της στοιχεία προκειμένου να συντηρήσει το προσωπικό της και να οργανώσει συσσίτια για τους αναξιοπαθούντες.

1946- 1969

Παρά την οικονομική στασιμότητα της πρώτης μεταπολεμικής περιόδου, η Εθνική Ασφαλιστική συνεχίζει να αναπτύσσεται στους κλάδους Πυρός, Μεταφορών, Αυτοκινήτων, Αστικής Ευθύνης και Εργατικών Ατυχημάτων.

Το 1964 ιδρύει την ναυτασφαλιστική εταιρεία Πλοίων και Αεροσκαφών ενώ μεταστεγάζεται στο κτήριο της οδού Καραγεώργη Σερβίας 8 (Οκτώβριος 1963).

1970- 1990

Την περίοδο 1970 - 1990 η Εθνική Ασφαλιστική ανασυγκροτεί το παραδοσιακό δίκτυο των πρακτορείων, δημιουργεί νέα υποκαταστήματα και πρακτορεία, καλλιεργεί την ανάπτυξη ασφαλιστικής συνείδησης στην Ελλάδα και οργανώνει τις πωλήσεις της.

Το 1980 δραστηριοποιείται ο κλάδος ασφαλίσεων Ζωής & Υγείας της Εταιρίας και δημιουργείται αποκλειστικό δίκτυο πωλήσεων με τη ανάπτυξη του Agency System, κατά τα διεθνή πρότυπα.

1990- 2009

Σε νέα πορεία ανάπτυξης, η εταιρία επανέρχεται σε κερδοφόρα αποτελέσματα, αυξάνει την παραγωγή της και γιορτάζει με μεγαλοπρέπεια τα 100 της χρόνια (1991).

Το 1997 πραγματοποιείται συγχώνευση όλων των ασφαλιστικών εταιριών του ομίλου της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος (ΑΣΤΗΡ, ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΟΣ, ΕΤΕΒΑ), κάτω από την ομπρέλα της Εθνικής Ασφαλιστικής δημιουργώντας ένα ισχυρό ασφαλιστικό

όμιλο, ικανό να ανταποκριθεί στις ανάγκες της Ελληνικής Αγοράς και να ανταγωνιστεί τις μεγαλύτερες ασφαλιστικές εταιρίες της Ευρώπης.

Η νέα πορεία ξεπερνά την εθνική επικράτεια και αποβλέπει στη δραστηριότητα και παρουσία στη Νοτιοανατολική Ευρώπη.

Δίνοντας ιδιαίτερη βαρύτητα στην ανάπτυξη του εταιρικού δικτύου πωλήσεων και αξιοποιώντας τις μεγάλες δυνατότητες που προσφέρει η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδας στο Bancassurance, η Εθνική Ασφαλιστική βρίσκεται στην κορυφή της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς (2005).

Η μεταφορά της έδρας στο υπερσύγχρονο κτηριακό συγκρότημα της Λ. Συγγρού το 2005, αποτέλεσε σταθμό στην ιστορική πορεία της Εθνικής, σηματοδοτώντας το δυναμισμό της νέας εποχής.

2009 έως σήμερα

Η διεθνής οικονομική κρίση βρίσκει την εταιρία με ισχυρή κεφαλαιοποίηση, έτοιμη να ανταπεξέλθει στις δύσκολες οικονομικές συνθήκες της εποχής. Με βασική αρχή τον σεβασμό στον ασφαλισμένο, τη μέριμνα για τους εργαζόμενους και την κοινωνική συνεισφορά της στην ελληνική κοινωνία, έχει θέσει σαν ιδιαίτερα σημαντικό στόχο για τα επόμενα έτη την συνεχή βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης και αναβάθμισης των υπηρεσιών προς τους πελάτες της. Παράλληλα συνεχίζει να στέκεται αρωγός στην ελληνική κοινωνία, παρέχοντας ευέλικτα και προσιτά προϊόντα στους τομείς ασφαλίσεων Ζωής, Υγείας και Περιουσίας.

Η Εθνική Ασφαλιστική ηγείται του ασφαλιστικού κλάδου στην Ελλάδα κατέχοντας τα μεγαλύτερα μερίδια αγοράς τόσο στον Κλάδο Ζωής με ποσοστό 19%, απέχοντας

κατά 4% περίπου από την δεύτερη εταιρία, όσο και στους Γενικούς Κλάδους με ποσοστό 16%, σχεδόν διπλάσιο από την αμέσως επόμενη.

Εταιρία με ιστορία 121 ετών έχει καταστήσει το όνομά της συνώνυμο με την πραγματική εξασφάλιση και την απόλυτη φερεγγυότητα. Τα τελευταία χρόνια η Εθνική Ασφαλιστική αναπτύσσεται με ραγδαίους ρυθμούς και παράλληλα βελτιώνει τις υποδομές της ώστε να παρέχει ποιοτικές υπηρεσίες στον Έλληνα καταναλωτή. Ενδεικτικά, το 2011, η Εταιρία κατέβαλλε στους ασφαλισμένους της αποζημιώσεις συνολικού ύψους 524,2εκατ. ευρώ, σχεδόν 1,5 εκατ. ευρώ την ημέρα.

Με δυναμικά δίκτυα πωλήσεων, εκσυγχρονισμένες δομές και φιλική εξυπηρέτηση στέκεται πάντα δίπλα στον Έλληνα πολίτη. Με 2.450 ασφαλιστικούς συμβούλους σε 184 γραφεία πωλήσεων σε όλη τη χώρα και 1.853 συνεργαζόμενα πρακτορεία και Brokers έχει δημιουργήσει ένα δίκτυ ασφαλείας, καλύπτοντας κάθε ανάγκη.

Η Εταιρία ανήκει στον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας και αποτελεί μια από τις μεγαλύτερες θυγατρικές της. Το γεγονός αυτό εγγυάται τη συνέχιση της επιτυχημένης πορείας της Εθνικής Ασφαλιστικής και παρέχει, στους πάνω από 1.000.000 ασφαλισμένους της, όλα τα προνόμια και τα οφέλη του Ομίλου.

4.2 Διατύπωση και ανάλυση εναλλακτικών προτάσεων ανάλογα με τους περιορισμούς τους

Μετά την διαπίστωση της ανάγκης για αλλαγή και τον προσδιορισμό του προβλήματος, το επόμενο βήμα είναι η ανάπτυξη εναλλακτικών προτάσεων για τη λύση του. Κατά την διατύπωση εναλλακτικών ιδεών προς την κατεύθυνση της

αλλαγής, τα στελέχη μπορούν αν θέλουν να χρησιμοποιήσουν την τεχνική της ομαδικής παραγωγής ιδεών. Αυτός είναι ένας τρόπος όπου συγκεντρώνεται μια ομάδα ανθρώπων από όλους τους εμπλεκόμενους φορείς και διατυπώνοντας εναλλακτικές ιδέες βρίσκει τρόπους επίλυσης του προβλήματος.

Αν για παράδειγμα το πρόβλημα εντοπίζεται στο ότι η εύρεση ενός κατάλληλου λογισμικού για τους υπολογιστές θα ήταν χρονοβόρα ή το κόστος θα ήταν μεγάλο, τότε θα μπορούσε ο προϊστάμενος του τμήματος οργάνωσης λειτουργιών της Εθνικής Ασφαλιστικής στην προκειμένη περίπτωση να στραφεί σε άλλους φορείς, συναφείς οργανισμούς για την γρηγορότερη απόκτηση του λογισμικού. Επίσης θα μπορούσε να συμβουλευτεί τον εκπρόσωπο της αρμόδιας υπηρεσίας και σε συνεργασία με το γραφείο προμηθειών να δεχθούν προσφορές για την μείωση του κόστους.

Αν το πρόβλημα εντοπίζεται στο φόβο των εργαζομένων στην καινούρια αλλαγή για την χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών και την εξοικείωση με το σύστημα, τότε το στέλεχος ή ο εκπρόσωπος που προσπαθεί να περάσει την αλλαγή, θα πρέπει με τη βοήθεια της επικοινωνίας να τους παρουσιάσει τα οφέλη ενός τέτοιου συστήματος και να τους ωθήσει σε μια ενδεχόμενη εκπαίδευση.

Τέλος, αν το πρόβλημα εντοπίζεται στην αδυναμία των υπαλλήλων να προσαρμοστούν γρήγορα στη χρήση νέων τεχνολογιών, τότε το στέλεχος ή ο εκπρόσωπος του στελέχους που προσπαθεί να περάσει τη συγκεκριμένη αλλαγή θα πρέπει να εξασφαλίσει κάποια είδους εκπαίδευση του προσωπικού, η οποία θα έχει ως στόχο την εξοικείωσή του με το νέο σύστημα, με στόχο την εύκολη χρήση του και ενσωμάτωση στις λειτουργίες της Εθνικής Ασφαλιστικής.

Το αναγκαίο επόμενο βήμα είναι η αξιολόγηση όλων των υπαρκτών προτάσεων και η επιλογή της καλύτερης εναλλακτικής. Το βήμα αυτό και η ανάλυσή του εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τις προτάσεις για την πραγματοποίηση της αλλαγής. Σε κάθε περίπτωση, το νέο πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να πληροί μια σειρά από προϋποθέσεις (όχι τεχνικές), έτσι ώστε να είναι πράγματι το καταλληλότερο για την εν λόγω αλλαγή. Οι προϋποθέσεις αυτές είναι οι ακόλουθες:

A) ευκολία στη χρήση του και φιλικότητα προς το χρήστη, έτσι ώστε να αποτελέσει άμεσα την ευκολότερη λύση για τους (πολλές φορές ανειδίκευτους σε ένα νέο σύστημα) υπαλλήλους.

B) να υπάρχει η δυνατότητα εκπαίδευσης των υπαλλήλων πάνω στο νέο σύστημα με στόχο την εξοικείωσή τους.

Γ) να υπάρχει επικοινωνία της Εθνικής Ασφαλιστικής με την υπεύθυνη εταιρεία έτσι ώστε να διορθώνονται τυχόν ατέλειες στη χρήση του πληροφοριακού συστήματος γρήγορα και επιτυχώς

Τα παραπάνω θεωρούνται απαραίτητα όχι ως τεχνικές προϋποθέσεις για τη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος, αλλά ως βασικά προαπαιτούμενα για την επιτυχή έκβαση της διαδικασίας της αλλαγής. Μόνο έτσι η Εθνική Ασφαλιστική θα μπορέσει να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις των καιρών για πλήρη ηλεκτρονική παροχή υπηρεσιών σε πιθανούς ασφαλισμένους.

4.3 Η συνεργασία με την Aviva Solutions AE

Η Aviva Solutions είναι μια καναδική εταιρεία που ιδρύθηκε το 1995, παρέχει μια ολοκληρωμένη οικογένεια της ασφαλούς πρόσβασης, υποδοχής και εφαρμογή ολοκληρωμένων λύσεων που προσφέρουν εταιρικές εφαρμογές συμβατές σε desktop

PC, MAC, UNIX, LINUX, φορητές συσκευές και προγράμματα περιήγησης στο Web πάνω σε SNA και IP δίκτυα. Η Aviva Solutions προσφέρει συνδεσιμότητα με τα πιο δημοφιλή servers των επιχειρήσεων συμπεριλαμβανομένων των IBM mainframes, AS/400 και iSeries συστήματα μεσαίων, UNIX και DEC.⁶

Εκτός από την παροχή ισχυρών και ολοκληρωμένων λύσεων για την δημιουργία και την ενσωμάτωση ασφαλή server-based εφαρμογές, τα προϊόντα Aviva μπορούν επίσης να παρέχουν μια ολοκληρωμένη στρατηγική για τη μετανάστευση, για την μετάβαση με ασφάλεια τις επιχειρήσεις από το παραδοσιακό desktop σε thin-client, browser-based εφαρμογές, πρόσβαση υποδοχής που επιτρέπουν την εσωτερική και απομακρυσμένος χρήστες να έχουν πρόσβαση υποδοχής-based εφαρμογές μέσω διαδικτύου ή intranets. Η οικογένεια των προϊόντων Aviva έχει αναπτυχθεί και είναι από τους μεγαλύτερους οργανισμούς στον τομέα των μεταφορών, οικονομικών, την κυβέρνηση, την υγειονομική περίθαλψη και τις βιομηχανικές μεταποιήσεις.

Aviva Λογισμικό Rvt. Ltd.

Ξεκίνησε το έτος 2007 με σκοπό να δώσει εξαιρετική, υψηλής ποιότητα λύσεις web στους πελάτες σε όλο τον κόσμο.

Η εταιρεία έχει νέα, δυναμική, προχωρούν και την ειδική δομή του προσωπικού για αν εκπληρώσει τις ανάγκες των πελατών. Η εταιρεία έχει καθιερωθεί στον τομέα αυτό σε σύντομο χρονικό διάστημα και λαμβάνοντας υπόψη της, τις ανάγκες των πελατών και τις απαιτήσεις τους, μας διευκολύνει με σύγχρονη και βολική τεχνολογία.

⁶www.avivasoftware.in

Η αποστολή της είναι να γίνει ένας κορυφαίος καινοτόμο πάροχος, οικονομικά αποδοτικός, αξιόπιστος με αποτελεσματικές λύσεις, με προϊόντα και υπηρεσίες σε μορφή Web based για την αποτελεσματική και παραγωγική διαχείριση των επιχειρήσεων.

AVIVA ΓΙΑ JAVA

Aviva για Java™ - μια πραγματική «thin-client, web για να φιλοξενήσει λύση που παρέχει πλήρη και ασφαλή λειτουργία mainframe, και τη συνδεσιμότητα του διακομιστή UNIX σε οποιαδήποτε εφαρμογή, στο Διαδίκτυο. Το Aviva για Java™ επιτρέπει σε έναν οργανισμό να επεκτείνει με ασφάλεια τα δεδομένα υποδοχής που βασίζεται απευθείας σε προγράμματα περιήγησης στο Web χρήστες του ». Προσφέρει ολοκληρωμένη, end-to-end ασφάλεια και υποστηρίζει την άμεση κρυπτογράφηση SSL με κάθε δυνατότητα διακομιστή TN. Το προϊόν υποστηρίζει την πλήρη TN3270, TN3270E, TN5250, TN5250E και VT220 συνδεσιμότητα. Περιλαμβάνει, χαρακτηριστικά να λειτουργεί ως desktop εφαρμογή και υποστήριξη διακομιστή μεσολάβησης για την ασφαλή διάσχιση firewall.

Aviva για την έκδοση Java

Σύστημα Εκτύπωσης - Aviva για Java™ παίρνει τώρα την πλήρη πλεονέκτημα της Java διαθέσιμα στην έκδοση Java Runtime Environment 1.4 ή νεότερη Print Services. Οι υπηρεσίες αυτές παρέχουν πρόσβαση στο όνομά τους εκτυπωτές του

συστήματος εμφανίζεται στο παράθυρο διαλόγου Print από τις περισσότερες εφαρμογές.

Quick Print - Εκτυπώστε απευθείας από τη γραμμή εργαλείων χρησιμοποιώντας το όνομα χρήστη που ορίζεται προεπιλεγμένες ρυθμίσεις του εκτυπωτή.

APL Σύνολο Χαρακτήρων -. Υποστήριξη για APL που υποστηρίζουν σελίδα κώδικα, όταν ζητηθεί από τον ξενιστή

Macro Ελέγχου Σελίδα Αυτοματισμοί - Ενισχυμένη Page Automation API που μπορεί τώρα να ξεκινήσει και να σταματήσει τις μακροεντολές επικοινωνούν με τον κεντρικό υπολογιστή μέσω ενός SOCKS Version 4 διακομιστή μεσολάβησης. Το πρωτόκολλο SOCKS παρέχει ένα πλαίσιο για τις εφαρμογές client-server με διαφάνεια και με ασφάλεια διασχίζει ένα τείχος προστασίας του δικτύου. "Με την αξιοποίηση από τις τελευταίες βελτιώσεις του περιβάλλοντος SUN Java Runtime, Aviva για Java™ συνεχίζει να παρέχει στους πελάτες μια ολοκληρωμένη, ασφαλή βάση το Java τερματικού λύση εξομοίωσης που εκτείνεται υποδοχής based εφαρμογές για desktop web browsers. " είπε ο Willy Stieger, Διευθυντής Πωλήσεων και Λειτουργιών για την Aviva Solutions. "Με δεδομένη την έμφαση στην επέκταση των επιχειρήσεων-υπολογιστικά περιβάλλοντα σε εσωτερικούς και εξωτερικούς χρήστες, είναι σημαντικό να προσφέρουμε ισχυρή και φιλική προς το χρήστη λύσεις που υποστηρίζουν την ένταξη των εφαρμογών που βασίζονται υποδοχής ως μέρος της εκτεταμένης. Στόχος της επιχείρησης είναι." ολοκληρωμένη, end-to-end ασφάλεια και υποστηρίζει την άμεση κρυπτογράφηση SSL με κάθε δυνατότητα διακομιστή TN. Το προϊόν υποστηρίζει την πλήρη TN3270, TN3270E, TN5250E και VT220 συνδεσιμότητα.

Βασικά Πλεονεκτήματα

Κεντρική Διοίκηση - Διαχειρίζεται από ένα απομακρυσμένο browser - εύκολο στην εγκατάσταση, τη διανομή και την αναβάθμιση.

Ισχυρό σύστημα Macro - επιτρέπει την αυτοματοποίηση των ενεργειών των χρηστών σε συνεδρία της οθόνης. Χρησιμοποιώντας τη λαϊκή γλώσσα JavaScript, μακροεντολές μπορεί εύκολα να καταγραφεί, να τροποποιηθούν ή να γραφτεί από την αρχή.

Ασφαλής συνδεσιμότητα - ισχυρή κρυπτογράφηση SSL για όλους τους τύπους συνόδου, καθώς και υποστήριξη διακομιστή μεσολάβησης για την ασφαλή διάσχιση firewall

Τρέξιμο ως εφαρμογή - εκτός από την παραδοσιακή λειτουργία ως μια βοηθητική εφαρμογή Java, Aviva για Java TM τρέχει τώρα ως μια εφαρμογή Java. Μόλις ξεκίνησε μέσω ενός προγράμματος περιήγησης, λειτουργεί ανεξάρτητα.

100% καθαρή Java της Apple t - SNA εφαρμογές υποδοχής μπορεί να προσεγγιστεί με οποιοδήποτε πρόγραμμα περιήγησης που βασίζονται σε Java JDK υποστήριξη 1.1.5 ή νεότερη έκδοση **client και server Ανεξαρτησία πλατφόρμας** - 100% καθαρή Java! Τρέχει σε οποιοδήποτε Java-enabled πρόγραμμα περιήγησης στο Web και κάθε διακομιστή Web - ιδανικό για απομακρυσμένη διαχείριση και από χρήστες κινητών.

Απεριόριστη επεκτασιμότητα - δεδομένου ότι η σύνδεση από τη μικροεφαρμογή πηγαίνει απευθείας στο Host. Δεν υπάρχει διακομιστής που παρουσιάζει συμφόρηση της κυκλοφορίας!

Ισχυρή και ευέλικτη διαχείριση άδεια - σας επιτρέπει να ορίσετε οποιοδήποτε συνδυασμό των τελικών δικαιώματα χρήστη. Οι προτιμήσεις του χρήστη αποθηκεύονται τοπικά στις θέσεις εργασίας τους **σε εντοπισμό και βοηθητικού προγράμματος καταγραφής** - παρέχει τη σε βάθος ανάλυση χρειάστηκε να εκσυγχρονίσει την επίλυση προβλημάτων με τη χρήση εξελιγμένα διαγνωστικά **TN3270 (E), TN5250 και VT220 Συνδεσιμότητα** - ευελιξία για να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της σύνδεσής σας **Java SSL ανακατεύθυνσης** - SSL-επιτρέπει σε οποιονδήποτε διακομιστή TN που δεν υποστηρίζει το ίδιο SSLSecurity **Management Console** - κεντρική διαχείριση των ρυθμίσεων ασφαλείας και SSL ανακατεύθυνσης (s) **Διεθνές Υποστήριξη** - Aviva για Java υποστηρίζει πολλές σελίδες κώδικα.

Αυτοματισμού / Προγραμματισμένη πρόσβαση - χρήση JavaScript και πλούσιο σύνολο των APIs, συμπεριλαμβανομένης της πρώτης εμπορικής εφαρμογής OHIO

Ευφυής Applet Caching - μείωση του χρόνου λήψης. Aviva για Java ελέγχει το διακομιστή Web κάθε φορά που ανοίγει για να δούμε αν έχουν οποιοσδήποτε αλλαγές (π.χ. αναβάθμιση) έχουν γίνει, η λήψη μόνο όταν είναι αναγκαίο με βάση τις **προτιμήσεις του χρήστη** - είναι αποθηκευμένα σε σταθμούς εργασίας τους (αν ο διαχειριστής χορηγεί άδεια) **Cut & Paste** - standard Windows λειτουργικότητα **Print Screen** - εκτυπώσει το περιεχόμενο της οθόνης συνεδρίας

Γραφική Διαμόρφωση πληκτρολογίου και χρώματα - Οι χρήστες μπορούν να προσαρμόσουν τα χρώματα για μέγιστη ορατότητα της οθόνης, και να αλλάξετε τις αντιστοιχίσεις πληκτρολογίου για να ταιριάζουν στις απαιτήσεις τους

Δυναμική Αλλαγή μεγέθους γραμματοσειράς - για να χωρέσει το μέγεθος της οθόνης σας **Επεκτείνετε Χαρακτηριστικά** - 16 χρώματα, αναλαμπή, υπογραμμίζουν και να αντιστρέψει την υποστήριξη βίντεο

Εκτεταμένες HTML Help - παρέχει σύντομες, λειτουργικές περιγραφές των αντικειμένων

5. Η Περίπτωση της Ευρωπαϊκής Πίστης

Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ Α.Ε.Γ.Α. είναι μια πλήρης ασφαλιστική εταιρεία που δραστηριοποιείται σε όλους τους σύγχρονους κλάδους ασφάλισης, παρέχοντας ολοκληρωμένη ασφαλιστική κάλυψη τόσο σε ιδιώτες όσο και σε επιχειρήσεις. Έχει δημιουργήσει ειδικά σχεδιασμένα πρωτοποριακά και ευέλικτα ασφαλιστικά προγράμματα, ενώ παράλληλα επενδύει συνεχώς σε νέες τεχνολογίες. Η Εταιρεία διατηρεί ένα Δίκτυο Πωλήσεων 4.000 συνεργατών σε ολόκληρη την Ελλάδα, οι οποίοι εξυπηρετούν περισσότερους από 330.000 πελάτες.

5.1 Σημαντικοί Σταθμοί

1977

Ίδρυση της Εταιρείας από μια ομάδα 19 ασφαλιστικών συμβούλων Ζωής.

1983

Ανάγερση του πρώτου ακινήτου 3.500 τ.μ. στη Λ. Κηφισίας.

1986

Σύσταση της εταιρείας ALTER EGO Α.Ε. ως κέντρου υποστήριξης ασφαλίσεων και ποιότητας ζωής που πρώτη και μόνη εισήγαγε η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ ΑΕΓΑ στον κλάδο των ασφαλίσεων.

1990

Σύσταση της εταιρείας ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ Α.Ε.Δ.Α.Κ. εκ των πρώτων ιδρυθεισών Α.Ε.Δ.Α.Κ.

1997

Είσοδος της εταιρείας στην κύρια αγορά του Χρηματιστηρίου Αθηνών με δημόσια εγγραφή. Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ ΑΕΓΑ είναι η πρώτη ασφαλιστική εταιρία που επέτυχε τέτοια είσοδο μετά από 34 ολόκληρα χρόνια.

1999

Σύσταση της εταιρείας ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ FINANCE Α.Ε.Π.Ε.Υ.

2002

Πιστοποίηση της Εταιρίας με ISO 9001:2000 για το σύνολο των υπηρεσιών της. Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ ΑΕΓΑ είναι η πρώτη εταιρία που έλαβε αυτή την πιστοποίηση και τη διατηρεί συνεχώς μέχρι σήμερα με το νέο ISO 9001:2008.

2005

Από την 1/1/2005 η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ ΑΕΓΑ ως εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών εταιρία εφαρμόζει IFRS. Αυτή η εφαρμογή την ανέδειξε ως τη μόνη εταιρία έναντι όλων των άλλων εισηγμένων ασφαλιστικών εταιριών που βελτίωσε την καθαρή της θέση μετά την εφαρμογή των Διεθνών Λογιστικών Προτύπων, σύμφωνα με μελέτη της Ernst & Young.

2007

Συμφωνία ανάμεσα στην ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ ΑΕΓΑ και στην Τράπεζα Πειραιώς προκειμένου η δεύτερη να αποκτήσει το 30% του μετοχικού κεφαλαίου της πρώτης. Παράλληλα συμφωνείται η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ ΑΕΓΑ να αναλάβει την κάλυψη του 30% των στεγαστικών δανείων και άλλων εμπορικών συμφερόντων αλλά και περιουσιακών στοιχείων της Τράπεζας Πειραιώς.

2009

Έναρξη διαδικασίας συγχώνευσης των θυγατρικών Α.Ε.Δ.Α.Κ. & Α.Ε.Π.Ε.Υ. σε ενιαίο φορέα που απελευθερώνει περίπου € 2,5 εκ. κεφάλαια για την ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ ΑΕΓΑ και των εταιριών ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ Α.Ε., E-NOVATION Α.Ε & ALTER EGO Α.Ε. επίσης σε ενιαίο φορέα.

2010

Η Εταιρία μέσα σε ένα δυσμενές οικονομικό περιβάλλον και σε μια χρονιά που η ασφαλιστική αγορά σημείωσε μείωση παραγωγής -0,8%, πέτυχε σημαντική αύξηση παραγωγής +14%. Παράλληλα, τα προ φόρων κέρδη διαμορφώθηκαν στα € 3.885 χιλ., έναντι € 3.663 χιλ. το 2009.

2011

Επιτυχής συμμετοχή στο πανευρωπαϊκό stress – test των ασφαλιστικών εταιριών, με εκπλήρωση όλων των κριτηρίων αξιολόγησης.

2012

Τριπλασιασμός των κερδών στα € 12 εκ. έναντι €4 εκ. το 2011 σε μια περίοδο ύφεσης για τρίτη χρονιά στο ασφαλιστικό κλάδο.

5.2 Όραμα και Στρατηγικοί Στόχοι

Σε όλα τα χρόνια της λειτουργίας της η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ ΑΕΓΑ στήριξε την ανάπτυξή της στις αρχές της, στη χρηστή διαχείριση, στη σκληρή δουλειά και σε στρατηγικούς στόχους όπως είναι:

Η συνεχής βελτίωση της ποιότητας και της εκτάσεως των προσφερόμενων υπηρεσιών στον πολίτη – πελάτη.

Η δημιουργία μιας κοινωνίας ευχαριστημένων ανθρώπων, των ανθρώπων της ΑΕΓΑ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ, η ικανοποίηση των οποίων θα πηγάζει από τη συμμετοχή τους στους μηχανισμούς των αποφάσεων και τα αποτελέσματα.

Η επιρροή και κατάκτηση καθημερινά μεγαλύτερου μέρους της αγοράς πελατών και της αγοράς εργασίας, με στόχο την κατάκτηση της κορυφαίας θέσεως.

Η δημιουργία και ανάπτυξη νέων επιχειρηματικών δραστηριοτήτων με σκοπό την ταχύτερη υλοποίηση των οικονομικών και διοικητικών φιλοδοξιών των στελεχών της εταιρίας.⁷

Το Όραμά μας αναλλοίωτο στον χρόνο είναι:

- Η δημιουργία και η ανάπτυξη ενός οργανισμού κοντά στον οποίο ο πολίτης θα βρίσκει πλήρη ικανοποίηση όλων των αναγκών του στις δύσκολες ώρες του και όλων των επιθυμιών του.
- Η δημιουργία και η ανάπτυξη ενός οργανισμού κοντά στον οποίο οι εργαζόμενοι θα βρουν μόνιμη και σταθερή δουλειά αλλά και διέξοδο στις οικονομικές, διοικητικές και κοινωνικές φιλοδοξίες τους.

⁷ <http://www.europaikipisti.gr/gr/Home>

- Η δημιουργία και η ανάπτυξη ενός οργανισμού κοντά στον οποίο οι επενδυτές- οι μέτοχοι- θα βρουν δικαίωση για την εμπιστοσύνη τους.
- Η δημιουργία ενός πανίσχυρου οικονομικά, συναισθηματικά και πνευματικά οργανισμού.

5.3 ΤΠΕ και Ευρωπαϊκή Πίστη

Η ζωή στα τέλη του 20ου αιώνα επαναπροσδιορίστηκε από τη ψηφιακή επανάσταση. Τώρα, στον 21ο αιώνα και στη νέα χιλιετία, μια καινούργια κουλτούρα μάς διαπερνά όλους. Ο σύγχρονος ψηφιακός πολιτισμός μας βασίζεται στην αυξανόμενη χρήση του υπολογιστή ως εργαλείου για επικοινωνία, δημιουργικότητα και αποθήκευση. Ίσως ο υπολογιστής να είναι το πιο ισχυρό εργαλείο που δημιουργήθηκε ποτέ από τον άνθρωπο μέχρι σήμερα.

Σε ένα τέτοιο περιβάλλον, η δυνατότητα χρήσης ΤΠΕ εξελίσσεται σε μια νέα μορφή βασικής εκπαίδευσης. Η ψηφιακή μόρφωση έχει καταλήξει να είναι όσο σημαντική ήταν η γραφή, η ανάγνωση και η αριθμητική 100 χρόνια πριν. Χωρίς αυτήν, μπορεί να ισχυριστεί κανείς, οι πολίτες δεν μπορούν ούτε να συμμετέχουν πλήρως στην κοινωνία, ούτε να αποκτήσουν τις δεξιότητες και τις γνώσεις που είναι απαραίτητες για τον 21ο αιώνα.

Όλα αυτά τα ζητήματα προκύπτουν από το γεγονός ότι η χρήση των υπολογιστών έχει αποδεσμεύσει πολλούς ανθρώπους από ένα πλήθος επαναλαμβανόμενων καθηκόντων και πνευματικών εργασιών, πράγμα που είναι ιδιαίτερα έντονο σε περιπτώσεις όπου χρειάζεται να διεκπεραιώνονται λεπτομερείς οδηγίες, και από το γεγονός ότι οι ΤΠΕ έχουν εισέλθει στην καθημερινή τους ζωή. Οι ΤΠΕ μπορούν να παρέχουν σημαντικές ευκαιρίες για καινοτομία όχι μόνο στη βιομηχανία και στην διακυβέρνηση αλλά και στην εκπαίδευση. Σ' αυτή τη φάση, όλοι όσοι εμπλέκονται

σε θέματα κατάρτισης πρέπει να αναγνωρίσουν την ανάγκη να τις υιοθετήσουν ως μέρος της δουλειάς τους, ανεξάρτητα από το αντικείμενο εξειδίκευσής τους.

Η πρακτική δυνατότητα να χρησιμοποιήσουμε τις ΤΠΕ μάς επιτρέπει να τροποποιήσουμε και να βελτιώσουμε την εργασία μας, με δεδομένες τις απαιτήσεις της σύγχρονης κοινωνίας. Μπορούμε να προσαρμόσουμε τα προγράμματα κατάρτισης εισάγοντας δημιουργικές δραστηριότητες καθώς και δραστηριότητες ανάλυσης και επίλυσης προβλημάτων για την κάλυψη πολλών αναγκών των μαθητών μας. Μπορούμε να αλλάξουμε τα συστήματα γνώσης, αναπτύσσοντας καινοτομίες και διαχειριζόμενοι τα δεδομένα. Μπορούμε να καθιερώσουμε νέα μοντέλα επικοινωνίας και εκπαίδευσης χωρίς να περιοριζόμαστε από το χώρο και το χρόνο, όπως παλιά. Δεν είναι τόσο ζήτημα παροχής εύκολης πρόσβασης στην πληροφορία όσο μετασχηματισμού της πληροφορίας σε γνώση μέσω κατάρτισης και επικοινωνίας.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη θέλοντας και αυτή με την σειρά της να ακολουθήσει την εξέλιξη της τεχνολογίας και να υιοθετήσει την κουλτούρα των ΤΠΕ, χρησιμοποιεί τα λογισμικά προγράμματα ERP και CRM.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ERP-CRM

Στόχος του έργου είναι η **αναβάθμιση του πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης της εταιρείας (ERP).**

Η εταιρεία σας αναμένεται να αποκομίσει από τη χρήση του νέου Πληροφοριακού Συστήματος τα παρακάτω οφέλη:

- Να καλύψει με πληρότητα τις δραστηριότητες της επιχείρησης ώστε να έχει ελάχιστες «ειδικές διαχειρίσεις» δεδομένων εκτός του Πληροφοριακού Συστήματος
- Να αποκτήσει ένα εργαλείο δουλειάς και παραγωγικότητας στον καθημερινό κύκλο εργασιών
- Να αποτυπώσει με ακρίβεια το σύνολο των δεδομένων της λειτουργίας και των πόρων της επιχείρησης

Επιπλέον, η χρήση του συστήματος

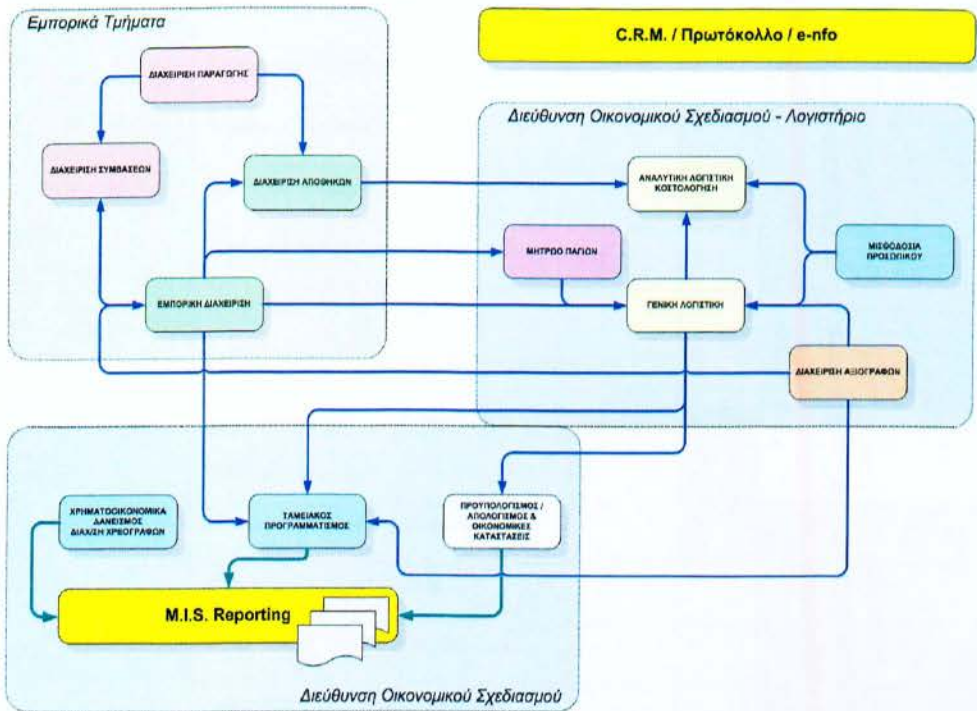
- Βοηθάει αποφασιστικά στον καλύτερο προγραμματισμό και την οριοθέτηση στόχων της επιχειρηματικής δραστηριότητας
- Περιορίζει την απώλεια χρόνου και πόρων μιας επιχείρησης σε ότι αφορά τη διαχείρισή της
- Προσφέρει αποτελέσματα που υποβοηθούν επιχειρηματικές αποφάσεις, με σημαντικότερες πτυχές τον έλεγχο του κόστους και της παραγωγικότητας

Εφαρμογή ERP

Ολοκληρωμένο σύστημα Εμπορικής και Οικονομικής Διαχείρισης το οποίο καλύπτει πλήρως το εύρος μιας σύγχρονης επιχείρησης ή οργανισμού.

Οι πρωτογενείς πληροφορίες εισάγονται μόνο μία φορά στο κεντρικό σύστημα από τους χρήστες που διαθέτουν την πληροφόρηση και άμεσα ενημερώνονται όλα τα αρχεία με τις επιμέρους πληροφορίες. Η διαδικασία αυτή προσφέρει άμεση και πλήρη ενημέρωση με το λιγότερο δυνατό κόστος, καθώς και τη δυνατότητα αξιοποίησης των πληροφοριών σε όλα τα επίπεδα διοίκησης.

Ενδεικτικά το σύστημα ERP παρουσιάζεται σε πλήρη ανάπτυξη και περιλαμβάνει τις παρακάτω εφαρμογές και modules:



Εικόνα 1

Περιγραφή – Εκδόσεις Εφαρμογής

HOTech ERP	SOH	Small	Enterpris
	O	Busines	e

Εμπορική Διαχείριση	Προσφορές - Παραγγελίες	•	•	•
	Τιμολόγηση	•	•	•
	Αγορές - Δαπάνες	•	•	•
	Συναλλασσόμενοι	•	•	•
	Τιμοκατάλογοι - Εκπτώσεις	•	•	•

	Συμβάσεις - Πωλητές	•	•	•
	Παρακαταθήκη - Restock	•	•	•
	Αποθήκες	•	•	•
	Εκτυπώσεις Θεωρημένων Αποθηκών	-	-	•
	Πρόσθετες Μέθοδοι Αποτίμησης Αποθεμάτων	-	•	•
	Ταμείο - Τράπεζες	•	•	•
	Επιταγές - Αξιόγραφα	•	•	•
	Ταμειακό Πρόγραμμα (CashFlow)	-	•	•
	Υποστήριξη Serial Numbers	-	•	•
	Ενδοκοινοτικές Συναλλαγές - INTRASTAT	-	•	•
	Συγκεντρωτικές Καταστάσεις Τιμολογίων (ΚΕΠΥΟ)	•	-	-
	Στατιστικά Αγορών - Πωλήσεων	•	•	•
Λογιστική	Βασικό Module Λογιστικής	-	•	•
	Reporting Β' Κατηγορίας Βιβλίων	-	• ¹	•
	Reporting Γ' Κατηγορίας Βιβλίων	-	• ¹	•
	Σύστημα Εκκαθάρισης & Reporting Φ.Π.Α.	-	•	•
	Συγκεντρωτικές Καταστάσεις Τιμολογίων (ΚΕΠΥΟ)	-	•	•
	Βεβαιώσεις Παρακράτησης Φόρου Εισοδήματος	-	•	•
	Γέφυρα και Reporting Αναλυτικής Λογιστικής	-	-	•
Διαχείριση Παγίων	Μητρώο Παγίων	-	•	•
	Διαχείριση Συντελεστών Απόσβεσης	-	•	•
	Αγορές - Πωλήσεις - Βελτιώσεις Παγίων	-	•	•
	Reporting Β' Κατηγορίας Βιβλίων	-	• ¹	•
	Reporting Γ' Κατηγορίας Βιβλίων	-	• ¹	•
	Ιστορικό Διαχείρισης Παγίων	-	•	•
Οικονομικές	Προϋπολογισμός - Απολογισμός	-	-	•

Καταστάσεις	Προβλέψεις / Προβολές Ανάλωσης Κονδυλίων Π/Υ	-	-	•
	Περιοδικές Καταστάσεις Αποτελέσματος Χρήσης	-	-	•
	Προετοιμασία Επεξεργασία Δεδομένων Ισολογισμού	-	-	•
Μισθοδοσία Προσωπικού	Μητρώο Προσωπικού	-	-	•
	Μισθολογικά - Ασφαλιστικά Στοιχεία	-	-	•
	Παρουσίες - Απουσίες - Άδειες	-	-	•
	Μισθοδοσίες Μήνα - Δώρων - Επιδομάτων	-	-	•
	Καταστάσεις Κόστους Αμοιβών Προσωπικού	-	-	•
	Συγκεντρωτικές Καταστάσεις	-	-	•
	Βεβαιώσεις Αποδοχών	-	-	•
¹ Με Επιλογή ενός εκ των δύο				

Παραμετροποίηση & Ειδικές Απαιτήσεις

Στο ERP θα γίνει παραμετροποίηση ή / και ανάπτυξη τμημάτων λογισμικού για την κάλυψη των παρακάτω απαιτήσεων (ενδεικτική αναφορά):

- Αρχική εισαγωγή δεδομένων ειδών (κωδικών εμπορευμάτων και υπηρεσιών) ανά κατηγορία
- Μεταφορά πελατολογίου και στοιχείων προμηθευτών
- Αρχικοποίηση παραστατικών και λοιπών στοιχείων για την έναρξη χρήσης της εμπορικής διαχείρισης
- Αρχικοποίηση στοιχείων που αφορούν στην ταμειακή διαχείριση (ταμείο – τραπεζικοί λ/σμοί και επιταγές)
- Προσαρμογή αναφορών (εκτυπώσεων) με τα διακριτικά της εταιρείας.

Σχετικά με το CRM

Είναι μία ευρέως εφαρμοσμένη στρατηγική για την διαχείριση των αλληλεπιδράσεων μιας επιχείρησης με πελάτες, συμβολαιούχους πελάτες και προοπτικές πωλήσεων. Αυτό περιλαμβάνει χρήση τεχνολογίας για να οργανώσει, αυτοματοποιήσει και συγχρονίσει διεργασίες – κυρίως δραστηριότητες πωλήσεων, αλλά και αυτές που αφορούν το μάρκετινγκ, την εξυπηρέτηση πελατών και την τεχνική υποστήριξη. Οι γενικοί στόχοι είναι να βρει, να ελκύσει και να κερδίσει νέους συμβολαιούχους πελάτες, να διατηρήσει αυτούς που η επιχείρηση ήδη έχει, να δελεάσει πρώην πελάτες να έρθουν πίσω, και να μειώσει το κόστος του μάρκετινγκ και της εξυπηρέτησης πελατών. Η Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων περιγράφει μία επιχειρηματική στρατηγική σε επίπεδο επιχείρησης περιλαμβάνοντας τμήματα πελατειακών-διεπαφών καθώς και άλλα τμήματα. Μετρώντας και αποτιμώντας πελατειακές σχέσεις είναι ζωτικής σημασίας για να υλοποιείται αυτή η στρατηγική.

ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ

Η επιτυχής ανάπτυξη, υλοποίηση, χρήση και υποστήριξη των συστημάτων διαχείρισης πελατειακών σχέσεων μπορούν να προσφέρει ένα σημαντικό πλεονέκτημα στον χρήστη, αλλά συχνά, υπάρχουν εμπόδια που παρακωλύουν το χρήστη στο να χρησιμοποιεί το σύστημα στο πλήρες δυναμικό του. Περιπτώσεις ενός CRM να προσπαθεί να περιέχει μια μεγάλη, πολύπλοκη ομάδα δεδομένων μπορεί να γίνει περίπλοκη και δυσνόητη για μιας κακής εκπαίδευσης χρήστη.

Επιπλέον, μια διεπαφή που είναι δύσκολο να πλοηγηθεί ή να κατανοηθεί μπορεί να παρεμποδίσει την αποτελεσματικότητα του CRM, προκαλώντας χρήστες να διαλέξουν και να επιλέξουν ποιες περιοχές του συστήματος θα χρησιμοποιηθούν, ενώ άλλες μπορεί να παραμεριστούν. Αυτή η αποσπασματική εφαρμογή μπορεί να προκαλέσει εγγενείς προκλήσεις, όπως το ότι είναι ορισμένα μόνο μέρη που χρησιμοποιούνται και το σύστημα δεν είναι πλήρως λειτουργικό. Η αυξημένη χρήση του λογισμικού διαχείρισης πελατειακών σχέσεων έχει επίσης οδηγήσει σε

μια μεγάλη βιομηχανία στην αξιολόγηση του ρόλου του δημιουργού στο σχεδιασμό και τη συντήρηση του λογισμικού του. Οι εταιρείες καλούνται να εξετάσουν τις συνολικές επιπτώσεις μιας βιώσιμης σουίτα λογισμικού CRM και τις δυνατότητες για καλή ή κακή χρήση του.

ΠΟΛΥΠΛΟΚΟΤΗΤΑ

Τα εργαλεία και οι ροές εργασίας μπορεί να είναι πολύπλοκα, ειδικά για τις μεγάλες επιχειρήσεις. Προηγουμένως αυτά τα εργαλεία ήταν σε γενικές γραμμές περιορισμένα σε απλές λύσεις CRM που επικεντρώνονταν στην παρακολούθηση και καταγραφή αλληλεπιδράσεων και επικοινωνιών. Λύσεις λογισμικού στη συνέχεια επεκτάθηκαν για να αγκαλιάσουν τα: deal tracking, territories, opportunities, sales pipeline. Έπειτα ήρθε η έλευση των εργαλείων για άλλες client-interface επιχειρηματικές λειτουργίες, όπως περιγράφεται παρακάτω. Τα εργαλεία αυτά ήταν, και εξακολουθούν να προσφέρονται ως επί εγκαταστάσεις λογισμικού όπου οι εταιρείες αγοράζουν και λειτουργούν στην δική τους IT υποδομή.

ΕΥΧΡΗΣΤΙΑ

Μία από τις μεγαλύτερες προκλήσεις που αντιμετωπίζουν τα συστήματα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων είναι η έλλειψη ευχρηστίας. Σε ένα δύσχρηστο περιβάλλον πλοήγησης για τον χρήστη, η εφαρμογή μπορεί να φαίνεται αποσπασματική ή ελλιπής. Η σημασία της έννοιας της ευχρηστίας έχει αναπτυχθεί με την πάροδο του χρόνου. Οι πελάτες δεν είναι υπομονετικοί να εργαστούν με δυσλειτουργίες ή κενά στην ασφάλεια και υπάρχει η προσδοκία ότι η ευχρηστία του συστήματος θα πρέπει να είναι κάπως διαισθητική: "βοηθά να γίνει η μηχανή προέκταση του τρόπου που σκέφτομαι – όχι του πως θέλει να σκεφτώ."

Ένας έξυπνος σχεδιασμός μπορεί να αποδειχθεί πολύ αποτελεσματικός για την ανάπτυξη του περιεχομένου και της δομής ενός συστήματος διαχείρισης

πελατειακών σχέσεων. Δύο μελέτες περίπτωσης του 2008 δείχνουν ότι οι ρυθμίσεις ενός συστήματος συσχετίζονται υψηλά με την ευκολία χρήσης του, ενώ αποδείχθηκε πιο συμφέρουσα η επικέντρωση του σχεδιασμού στην παρουσίαση πληροφοριών με τρόπο που δείχνει τους πλέον σημαντικούς στόχους και καθήκοντα του χρήστη, αντί στην παρουσίαση τη δομή της οργάνωσης. Αυτή η ευκολία χρήσης είναι υψίστης σημασίας για την ανάπτυξη ενός εύχρηστου συστήματος.

Σε πολλές περιπτώσεις, η εξέλιξη των δυνατοτήτων και της πολυπλοκότητας των συστημάτων έχει δυσχεράνει την ευχρηστία ενός συστήματος διαχείρισης πελατειακών σχέσεων. Ένα υπερβολικά περίπλοκο υπολογιστικό σύστημα μπορεί να οδηγήσει σε ένα εξίσου σύνθετο και μη-φιλικό περιβάλλον χρήσης, μη επιτρέποντας έτσι την πλήρη λειτουργία και εκτέλεση των λειτουργιών του συστήματος. Το λογισμικό μπορεί να δείχνει αργό ή με υπερβολικά φορτωμένες λειτουργίες για τον χρήστη, περιορίζοντας την πλήρη χρήση των δυνατοτήτων του. Μια σειρά ερευνών του 1998, δείχνει ότι κάθε στοιχείο που προστίθεται σε μια οθόνη πληροφοριών μπορεί να επηρεάσει σημαντικά τη συνολική εμπειρία του χρήστη.

ΑΠΟΣΠΑΣΜΑΤΙΚΟΠΟΙΣΗ

Συχνά, η κακή χρηστικότητα μπορεί να οδηγήσει σε εφαρμογές που είναι αποσπασματικές - μεμονωμένες πρωτοβουλίες από μεμονωμένα τμήματα να αντιμετωπίσουν τις δικές τους ανάγκες. Συστήματα που ξεκινούν διαχωρισμένα συνήθως παραμένουν έτσι: Η ατομική σκέψη και διαδικασίες λήψης αποφάσεων συχνά οδηγούν σε ξεχωριστές και μη συμβατά συστήματα, και δυσλειτουργικές διαδικασίες.

Μια αποσπασματική εφαρμογή μπορεί να εξουδετερώσει κάθε οικονομικό όφελος που συνδέεται με ένα σύστημα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων, καθώς οι εταιρείες επιλέγουν να μην χρησιμοποιούν όλα τα συσχετιζόμενα γνωρίσματα που συνυπολογίστηκαν κατά την αιτιολόγηση της επένδυσης. Αντ' αυτού, είναι

σημαντικό ότι η υποστήριξη για το σύστημα CRM είναι διεταιρική. Η πρόκληση των αποσπασματικών υλοποιήσεων μπορεί να μετριάσει με βελτιώσεις στα τελευταίας γενιάς συστήματα CRM.

Βάση Δεδομένων στις Εφαρμογές CRM

Όλες οι εφαρμογές του CRM έχουν ένα κοινό και σε μεγάλο βαθμό καθοριστικό παρονομαστή, τη βάση δεδομένων, μια βάση όπου συγκεντρώνονται, αναλύονται, και διαμοιράζονται όλες αυτές οι πληροφορίες που είναι χρήσιμες σε κάθε λειτουργία ή δραστηριότητα μιας επιχείρησης. Όλες οι εφαρμογές του CRM έχουν ένα κοινό και σε μεγάλο βαθμό καθοριστικό παρονομαστή, τη βάση δεδομένων (Data Base). Η βάση δεδομένων με τη χρήση εξειδικευμένου software (λογισμικού προγράμματος) επιτρέπει τη συλλογή, χρήση ανάλυση και τελική αξιολόγηση των υπάρχοντων στοιχείων του καταναλωτικού κοινού, δίνοντας βοήθεια στη διαχείριση αυτών των πληροφοριών. Οι εφαρμογές της βάσης δεν έχουν μονοδιάστατο χαρακτήρα, αλλά χαρακτηρίζονται από πολλαπλές λειτουργίες κι εναλλαγή. Στο Customer Relationship Management η επικοινωνία έχει άμεση σύνδεση με τη γνώση των χαρακτηριστικών αγοραστικής συμπεριφοράς του καταναλωτή. Μπορεί με τον τρόπο αυτό μία επιχείρηση να ενημερωθεί για μία σειρά θεμάτων όπως:

- Ποια τα είδη που καταναλώνει περισσότερο ο πελάτης;
- Σε ποιες ποσότητες;
- Με ποιον τρόπο;
- Τι άλλου είδους αγορές πραγματοποιεί;
- Ποια είναι τα κανάλια αγορών στα οποία καταφεύγει;
- Για ποιους λόγους διακόπτει τις αγορές του και σε ποια άλλα προϊόντα προσανατολίζεται;.

Άμεση συμμετοχή των σύγχρονων επιχειρήσεων στο Open Cloud ΕΔΩ & ΤΩΡΑ !!

Ενώ στο ξεκίνημά τους οι προγραμματιστές, και οι μικρές επιχειρήσεις συρρέουν στα μεγαθήρια των δημόσιων clouds όπως αυτό της Amazon Web Services και της Google Compute Engine που δίνουν ένα βαθιά αποτελεσματικό κτύπημα σε όσους επιζητούν την πρόοδο χωρίς φραγμούς, οι μεγαλύτερες επιχειρήσεις, κατά κόρον, επιμένουν να πληρώνουν το υψηλό κόστος για τα ιδιωτικά clouds.

Είναι επιφυλακτικές λόγω του φόβου της δυνατότητας πρόσβασης και των θεμάτων ασφαλείας που, όντως, θα μπορούσαν να παρεμποδίσουν ή ακόμα και να ακρωτηριάσουν τις επιχειρήσεις τους.

Δεν έχουν αντιληφθεί πόσο μικρό είναι το ρίσκο εν συγκρίσει με το όφελος από την εξοικονόμηση χρημάτων στην περίπτωση που θα στραφούν σε ένα δημόσιο σύννεφο.

Αλλά το δημόσιο cloud δεν είναι αυτό που γνωρίζαμε μέχρι πριν από δύο χρόνια. Είναι πολύ καλύτερο. Είναι πιο ασφαλές. Περισσότερο ελεγχόμενο. Περισσότερο διαχειρίσιμο. Και, ενώ ίσως δεν είναι φθηνό, είναι λιγότερο δαπανηρό· σε ορισμένες περιπτώσεις μάλιστα, η διαφορά είναι αξιοσημείωτη.

Όλοι οι λόγοι που οι επιχειρήσεις είχαν, μέχρι τώρα, για να αποφεύγουν ένα δημόσιο cloud αντιμετωπίζονται και μάλιστα με ταχύτατους ρυθμούς.

Μεγάλο μέρος αυτής της αποτελεσματικής μετάβασης οφείλεται στην κοινότητα του Ανοιχτού Κώδικα, ο οποίος δεν δημιουργεί απλά προϋποθέσεις ασφαλείας αλλά και άλλες υποχρεωτικές δυνατότητες που έχουν καταστήσει τα δημόσια σύννεφα όλο και πιο έτοιμα για επιχειρήσεις.

Το σημαντικότερο είναι πως δίνει ένα δυνατό κτύπημα στους ιδιώτες πωλητές των ιδιόκτητων clouds που μέχρι τώρα είχαν το μονοπώλιο.

Πρωτοβουλίες όπως αυτές των Rackspace, Red Hat και VMware (για να αναφέρουμε μερικές) που προσφέρουν δημόσιο σύννεφο, χρησιμεύουν ως τρέχοντα παραδείγματα που δείχνουν τη ριζική αλλαγή σε ό,τι μέλλει γενέσθαι.

Τα Open source clouds είναι οι στυλοβάτες μιας νέας εποχής που θα προσφέρει το ελεύθερο και Ανοιχτό σε όλους, κάτι που θα ρίξει τα προπύργια των ιδιόκτητων εταιρειών που παρείχαν τα ιδιόκτητα σύννεφα και οι οποίες είχαν μέχρι τώρα το μονοπώλιο. Έτσι, ο ανταγωνισμός στο σύννεφο θα συνεχίσει να αυξάνεται.

Οι επιχειρήσεις είτε θα προσαρμοστούν τώρα είτε θα προσαρμοστούν αργότερα, με τη ζυγαριά να γέρνει υπέρ της άμεσης προσαρμογής, ιδιαίτερα για τις προοδευτικές επιχειρήσεις.

Όσες από αυτές εμπλακούν τώρα στη διαμόρφωση του open source cloud, θα ανταμειφθούν.

Οι επιχειρήσεις έχουν την ευκαιρία και θα πρέπει να την εκμεταλλευτούν, για να μην πούμε πως είναι και υποχρέωσή τους, να αγκαλιάσουν τώρα το σύννεφο Ανοιχτού Κώδικα και να αρχίσει, έτσι, πραγματικά να σπάει το οχυρό του ιδιωτικού cloud.

Είναι αξιοσημείωτα περίεργο το πόσο έχει εξελιχθεί το cloud μέσα σε λίγα μόλις χρόνια· οι δυνατότητές του όμως είναι πλέον γεγονός.

Θα πρέπει να συνεχίσει να εξελίσσεται πολύ περισσότερο και με επιταχυνόμενους ρυθμούς, έτσι ώστε να συμμετέχουμε όλοι όσοι χρειαζόμαστε τις εφαρμογές του και να βοηθήσουμε να σχηματιστεί το δημόσιο σύννεφο μέσα από τις κοινότητες Ανοιχτού Κώδικα.

Ως εκ τούτου, οι επιχειρήσεις θα ωφεληθούν με τρεις βασικούς τρόπους:

- Θα έχουν λόγο σε ό,τι χαρακτηριστικά χρήζουν αντιμετώπισης και εξέλιξης, φροντίζοντας τις δικές τους ανάγκες, καθώς κάτι τέτοιο είναι είτε ρητό είτε σιωπηρό μέρος της όλης εξίσωσης.
- Θα δυνηθούν να επιτύχουν την ταχύτερη πρόσβαση στα δημόσια clouds, τα οποία -με αριθμητικά στοιχεία- είναι αναμφισβήτητα το αναπόφευκτο μέλλον, καθώς οι περισσότερες από τις παραδοσιακές μεθόδους έχουν πλέον «συνταξιοδοτηθεί».
- Οι επιχειρήσεις θα ωφεληθούν της υπεραξίας και της φήμης που θα αποκτήσουν, απέναντι τόσο στους πελάτες όσο και στους

συνεργάτες τους, ότι έχουν υπάρξει ηγέτες της καινοτομίας με αποτέλεσμα να έχουν τη δυνατότητα να πληρώσουν μεγάλα μερίσματα, όχι μόνο από την άποψη της απόδοσης και του χαμηλότερου κόστους, αλλά και λόγω της αύξησης των πωλήσεων.

- Η οικονομία που προσφέρει το δημόσιο cloud είναι άκρως συναρπαστική και οι επιχειρήσεις εξυπηρετούνται και οι ίδιες πολύ καλύτερα (για να μην αναφέρουμε και την κοινότητα), καθώς τυγχάνουν της δέουσας προσοχής, συμβάλλοντας ταυτόχρονα και στην ανάπτυξη του Ανοιχτού Κώδικα, με το Open Source cloud.

6.Συμπεράσματα

6.1 Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας

Η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της αλλαγής είναι μια καθόλα απαιτούμενη διαδικασία, η οποία αποτελεί μέρος της αλλαγής αυτής καθαυτής. Αυτό διότι η αποτυχία αναφορικά με την εξασφάλιση των προσδοκώμενων αποτελεσμάτων από την αλλαγή, αποτελεί και γενική αποτυχία στην πραγματοποίηση της αλλαγής. Επομένως, το στέλεχος ή σε γενικές γραμμές ο εκπρόσωπος που είναι υπεύθυνος για την αλλαγή, πρέπει να έχει προετοιμάσει πριν τη διαδικασία της αλλαγής συγκεκριμένους τρόπους για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητάς της. Στην περίπτωση της χρήσης του νέου πληροφοριακού συστήματος, ορισμένοι πιθανοί τρόποι είναι οι ακόλουθοι:

A) μέτρηση του ποσοστού ελάττωσης του χρόνου για την πραγματοποίηση συγκεκριμένων ενεργειών και διαδικασιών

B) αξιολόγηση της ευκολίας στην πραγματοποίηση συγκεκριμένων ενεργειών από το προσωπικό

Γ) αποστολή ερωτηματολογίων για συμπλήρωση στο υπεύθυνο προσωπικό σχετικά με τη χρήση του νέου πληροφοριακού συστήματος, αλλά και σχετικά με προτάσεις για πιθανές βελτιώσεις του συστήματος

Δ) Αύξηση του μεριδίου αγοράς στην αγορά ηλεκτρονικών υπηρεσιών ασφάλισης και αντιμετώπιση των ανταγωνιστών

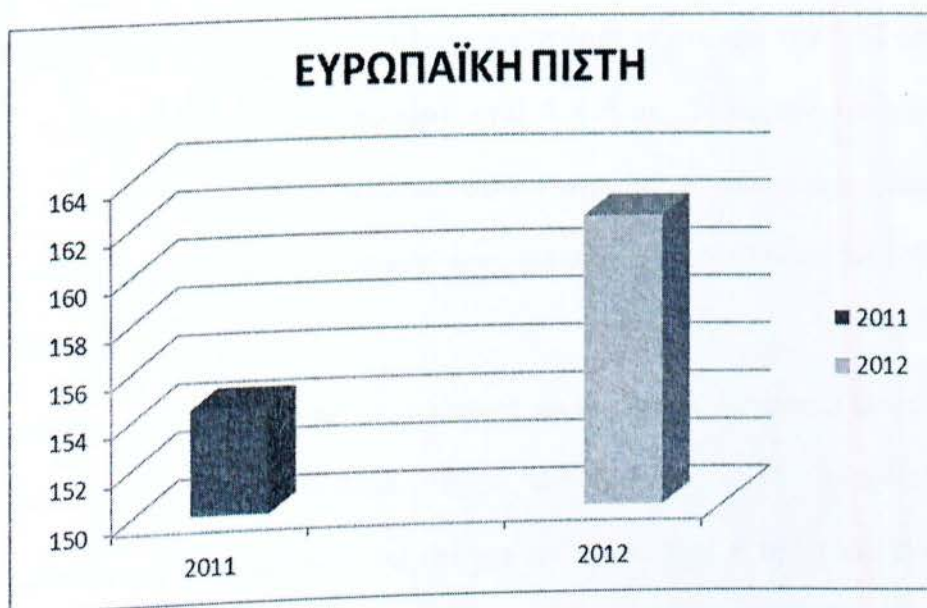
Οι παραπάνω ενέργειες θα πρέπει να πραγματοποιηθούν σε συνεργασία και με την εταιρεία παροχής υποστήριξης του πληροφοριακού συστήματος, έτσι ώστε να

επιτευχθεί το βέλτιστο δυνατό αποτέλεσμα από τη χρήση του πληροφοριακού συστήματος και την παροχή υπηρεσιών ασφάλισης μέσω διαδικτύου.

67.2 Οικονομικά Αποτελέσματα των δύο Εταιρειών⁸



Εικόνα 2



Εικόνα 3

⁸ www.inewsgr.com

Κέρδη προ φόρων ύψους 89,5 εκ. ευρώ εμφάνισε για το 2012 ο Όμιλος της Εθνικής Ασφαλιστικής, έναντι ζημιών προ φόρων ύψους 521,5 εκ. ευρώ το 2011, εξέλιξη που σηματοδοτεί την συνέχιση της κερδοφορίας προ απομειώσεων του Ομίλου που ξεκίνησε το 2011.

Ομοίως η Μητρική Εταιρία παρουσίασε κέρδη προ φόρων ύψους € 87,9 εκ. έναντι ζημιών προ φόρων (€519,4 εκ.).

Το ζημιογόνο αποτέλεσμα της χρήσης 2011 οφείλεται κυρίως στις απομειώσεις αξιογράφων από τη συμμετοχή της εταιρίας στο πρόγραμμα ανταλλαγής Ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου (PSI).

Για την αντιστάθμιση των αρνητικών επιδράσεων στα Ίδια Κεφάλαια συνεπεία της συμμετοχής της Εταιρίας στο πρόγραμμα ανταλλαγής Ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου (PSI), η εταιρία προχώρησε στην αύξηση του μετοχικού της κεφαλαίου κατά € 500 εκ., από τον μοναδικό της μέτοχο, την ΕΤΕ, συμβάλλοντας στην πλήρη αποκατάσταση και θωράκιση της κεφαλαιακής της ισορροπίας.

Η θωράκιση της κεφαλαιακής της βάσης ενισχύθηκε περαιτέρω στο 2012 από την επιπλέον αύξηση των Ιδίων Κεφαλαίων κατά € 115 εκ., λόγω των λειτουργικών κερδών μετά φόρων ύψους € 66,3 εκ. που πέτυχε τη συγκεκριμένη χρήση και αποτιμητικών κερδών του διαθέσιμου προς πώληση χαρτοφυλακίου αξιογράφων ύψους € 48,7 εκ.

Αναφορικά με τον κύκλο εργασιών, σύμφωνα με τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα, η παραγωγή (συμπεριλαμβανομένων των ασφαλιστρών από αναληφθείσες αντασφαλίσεις και δικαιωμάτων) ανήλθε για τον Όμιλο στα € 651,1 εκ. έναντι € 848,8 εκ., ενώ για τη Μητρική Εταιρία ανήλθε στα € 617,0 εκ. έναντι € 814,2 εκ. το 2011. Η εταιρία κατάφερε να αντισταθμίσει την εν λόγω μείωση και να πετύχει ένα

σημαντικά κερδοφόρο αποτέλεσμα μέσα στο εξαιρετικά δυσμενές οικονομικό περιβάλλον.

Ευρωπαϊκή Πίστη

Στα 12 εκατ. ευρώ ενισχύθηκαν τα προ φόρων κέρδη για την Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΓΑ το 2012.

Πιο συγκεκριμένα η Εταιρία σημείωσε:

1. Τριπλασιασμό των προ φόρων κερδών στα 12 εκ. ευρώ, έναντι 4 εκ. ευρώ το 2011.
2. Αύξηση της παραγωγής ασφαλίσεων κατά 11,5% στα 162,1 εκ. ευρώ, έναντι 145,4 εκ. ευρώ την προηγούμενη χρήση.
3. Σημαντική αύξηση της Καθαρής Θέσης κατά 10,3 εκ. ευρώ, ή κατά 24,8%.
4. Αύξηση του Ενεργητικού της κατά 8,3% στα 278,4 εκ. ευρώ, έναντι 257,0 εκ. ευρώ της χρήσης 2011.
5. Αύξηση των ασφαλιστικών προβλέψεων της κατά 6,9% στα 202,3 εκ. ευρώ, έναντι 189,2 εκ. ευρώ της προηγούμενης χρήσης.
6. Combined loss ratio των Ασφαλίσεων κατά Ζημιών 53,47%, του Κλάδου Αυτοκινήτων 94,93% και των Συμπληρωματικών Ατομικών Ασφαλίσεων 97,63%.
7. Υψηλή ρευστότητα, γεγονός που της επιτρέπει να έχει μηδενικό δανεισμό και ελεύθερα αποθεματικά.
8. Συνέχιση της αναδιάρθρωσης του χαρτοφυλακίου στον τομέα των επενδύσεων με βάση τις απαιτήσεις του Solvency II, που είχε ως αποτέλεσμα τη βελτίωση της πιστοληπτικής εικόνας των ομόλογων που αποτελούν το 92% του χρηματοοικονομικού χαρτοφυλακίου, από A+ σε AA-.

8. Βιβλιογραφία

1. Δημητριάδης Α., Διοίκηση - Διαχείριση Πληροφοριακών Συστημάτων, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 1998.
2. Hornback R., Commerce in the 21st Century, Journal of Systems Management, 1995.
3. Miller A., Strategic Management, Third edition, McGraw Hill, 1998
4. Stabel et al., Configuring Value for Competitive Advantage: On Chains, Shops and Networks, Strategic Management Journal 19 (1998), 413-437.
5. Touraine, A. (1971), The Post-Industrial Society, Random House, Νέα Υόρκη, (σελ. 42-47).
6. Aamodt, A., & Plaza, E. (1994). Case-based reasoning: Foundational issues, methodological variations and system approaches. AI Communications, 7 (1), 39-59.
7. Fensel, D. (2000). Problem-Solving Methods: Understanding, Description, Development and Reuse. Springer.
8. Kotler Ph., (1994): «Marketing, Management, Analysis, Planning, Implementation & Control», σελ. 495.
9. Manes Thomas Anne, (2003): «Web Services-A Manager's Guide», σελ. 228.
10. Επίσκεψη στην εταιρεία HOTECH για πληροφορίες σχετικά με τα λογισμικά προγράμματα ERP-CRM