
Ενότητα 1

Εισαγωγή στα Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης

Περιεχόμενα

- Εισαγωγή στο μάθημα
 - Ιστοσελίδα μαθήματος
 - Εργασία εξαμήνου
- Βασικές έννοιες και ορισμοί
- Συστατικά στοιχεία των ΠΣΔ
- Η φύση των πληροφοριών
- Ο ρόλος των ΠΣΔ στους Οργανισμούς

Εισαγωγή στο μάθημα

- Ιστοσελίδα
 - http://www.mech.upatras.gr/~nikos/course_mis-i.html
- Εργασία εξαμήνου
 - Μελέτη και εφαρμογή σύγχρονων τεχνολογιών της πληροφορικής στο επιχειρησιακό περιβάλλον

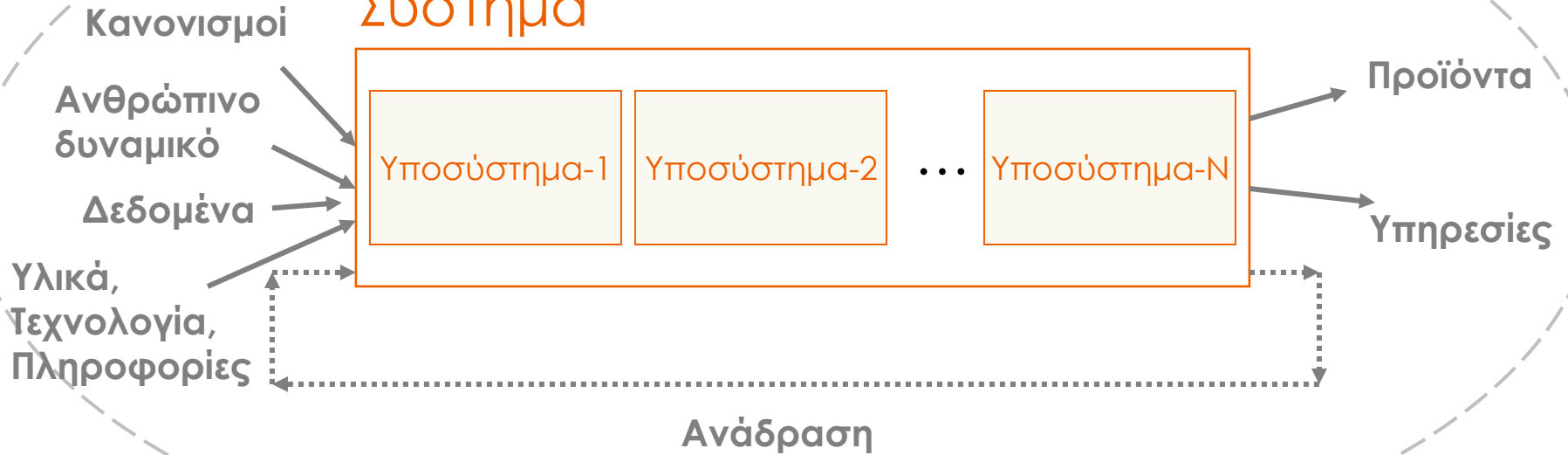
1.1: Βασικές έννοιες και ορισμοί



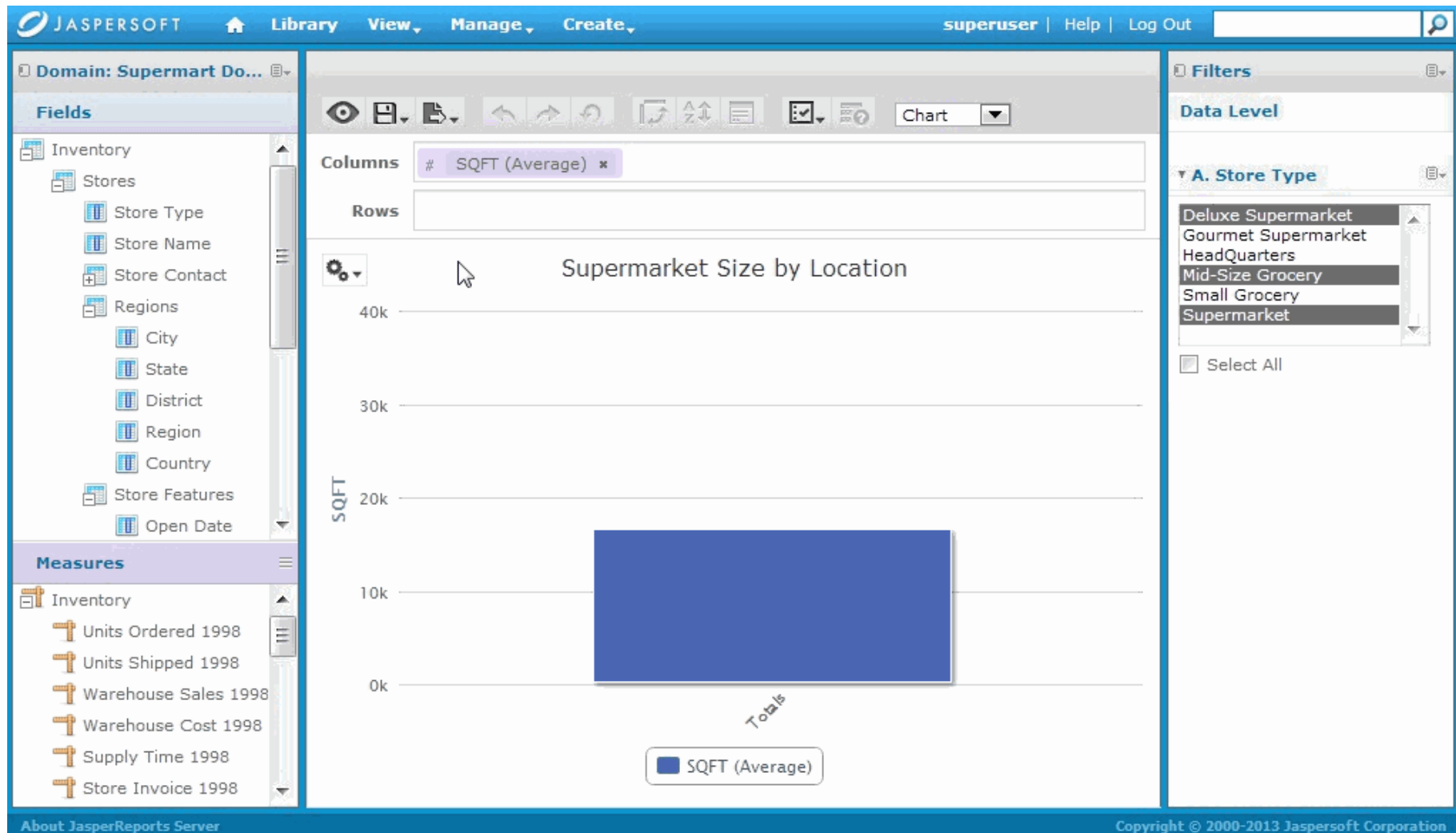
Ο Οργανισμός ως Σύστημα

Περιβάλλον

Σύστημα



Παραδείγματα (1/4)



Επιτρεπόμενες ενέργειες
(σε σχέση με το χρήστη, το
επιλεγθέν στοιχείο της
συζήτησης, κλπ.)

Παραδείγματα (2/4)

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window titled "Agora Discussion - Microsoft Internet Explorer". The address bar contains "http://localhost/Agora/JoinExistingDiscussion/Client.htm". The browser's menu bar includes "File", "Edit", "View", "Favorites", "Tools", and "Help". The main content area displays a discussion titled "Discussion: Prolactinoma case of patient CD-5687-98; what's the appropriate treatment? :: This is an ongoing discussion". Below the title, there are several expandable sections: "Surgical operation", "Pharmacological treatment", and "Preferences". Each section contains sub-items with expandable/collapsible icons. The "Details" section at the bottom shows metadata for a specific comment, including the subject, author (Dr. Wadder), and submission time (9/2/2004 6:31:47 μμ).

Δυνατότητα ενεργοποίησης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή λογισμικού τύπου chat για επικοινωνία με τον αποστολέα συγκεκριμένων στοιχείων

Δυνατότητα ανάδειξης της επικρατέστερης λύσης (σύμφωνα με την ως τώρα επιχειρηματολογία) μέσω ειδικών αλγορίθμων αξιολόγησης – Υποστήριξη χρηστών στη λήψη αποφάσεων

Δυνατότητα χειρισμού προτιμήσεων (περιλαμβάνονται αντικρουόμενες και μη συμβατές προτιμήσεις) και περιορισμών

Δυνατότητα folding / unfolding – Επικέντρωση σε επιμέρους ενότητες της συνολικής συνεργασίας

Παραδείγματα (3/4)

The screenshot displays a web browser window with the following elements:

- Browser Interface:** Mozilla Firefox, address bar: `http://150.140.18.39/Workspace/init.aspx#`, search engine: Google.
- Page Title:** CoPe_it! - Mozilla Firefox
- Page Content:**
 - Main Title:** Climate change is a SECURITY ISSUE
 - Central Diagram:** A complex network diagram with nodes (lightbulbs and speech bubbles) and connecting lines. Nodes include: "SecretaryGeneral 10/12/2007 9:22:48 PM", "ItalianUSSecFA 10/12/2007 9:54:54 PM", "EURepresentativeFromGermany 10/13/2007 2:10:46 PM", "BelgiumRepresentative 10/12/2007 7:56:58 PM", "FranceRepresentative 10/12/2007 8:53:22 PM", "BritishForeignSecretary 10/12/2007 6:39:43 PM", "SlovakiaFAMinister 10/12/2007 7:10:02 PM", "BritishForeignSecretary 10/12/2007 6:58:46 PM", "RussiaFedRepresentative 10/15/2007 7:01:27 PM", "CongoRepresentative 10/12/2007 8:02:18 PM", "QatarRepresentative 10/12/2007 8:34:19 PM", "PapuaNewGuineaRepresentative 10/13/2007 4:55:00 PM", "ChinaRepresentative 10/12/2007 9:07:27 PM", "ChinaRepresentative 10/12/2007 9:02:49 PM", "SouthAfricaRepresentative 10/12/2007 9:44:49 PM", "PhilippinesRepresentative 10/13/2007 2:33:02 PM", "IndonesiaRepresentative 10/12/2007 9:27:50 PM", "MaldivesFAMinister 10/13/2007 4:31:05 PM", "BarbadosRepresentative 10/13/2007 4:18:48 PM", "NamibiaRepresentative 10/15/2007 12:28:34 PM", "GhanaRepresentative 10/12/2007 7:51:42 PM", "UnitedStatesF 10/12/2007 8:12:09:19 PM", "EURepra 10/13/2007 12:09:19 PM", "dora 10/13/2007 2:18:24 PM", "dora 10/13/2007 7:44:58 PM", "dora 10/12/2007 7:43:46 PM", "dora 10/13/2007 6:24:03 PM", "dora 10/13/2007 3:37:47 PM", "dora 10/15/2007 5:55:19 PM", "dora 10/13/2007 5:15:09 PM".
 - Thematic Panels:**
 - Scientific evidence:** "Environmental degradation h...", "Clear evidence of m", "60% of inhabited islands fa...", "Our VERY existence is treat...", "no less threatening than th..."
 - Small Island States:** "People would fight for food...", "On behalf of the Pacific Islands Forum"
 - Protocols & Facts:** "Montreal Protocol on Substa...", "KYOTO Protocol: United Nati...", "CO2 emissions at EU countri...", "Position of Non-Aligned Movement", "Structure & voting of the U..."
 - African Countries:** "There is a need for urgent ... Climate adaptation is a cos...", "Deadly competition over res..."
 - Issues are related/all o debate...:** "Energy, security, climate", "ALL UN org"
 - Textual Elements:** "Climate change is a security issue", "Conflict prevention (incor...", "territorial changes might", "Avoid panic consider the is...", "salute the SA inia", "salute the SA inia", "Climate change is a securi...", "Convincing evidence of dang...", "Climate change exacerbated", "The poorest countries and C...", "Background of the 5663rd SC...", "Kyoto policy failed", "is welcome", "is an issue of SUSTAINABLE DEVELOPMENT", "Security Council did not ha...", "Essentially, it is an issue...", "permanent member", "permanent member", "permanent member", "permanent member", "associated views", "Is party of Kyoto", "on behalf of Non-A", "All countries to comply wit...", "Water project"
 - Visuals:** A map titled "Global Warming, EU" and a photo of water jerrycans.
 - Buttons:** "Mini Map", "Exit", "dora" (add document icon)

Παραδείγματα (4/4)

The screenshot displays the Zoho Notebook web interface. At the top, there is a navigation bar with links for Settings, Help, Forum, Feedback, and Logout. Below this is a toolbar with icons for Compose, Document, Sheet, Presentation, Task, Note, and Link. The main content area is divided into several sections:

- Dashboard:** A central area with tabs for Mail, Docs, Calendar, Notes, and Links.
- Mail:** A list of emails with columns for subject, sender, and time. The list includes emails like "Re: Using Java 1.6?", "Re: Contact?", "IDC Update (v10)", and "ZOHOCONNECTS - Static Zip up".
- Docs:** A list of documents with columns for name and time. The list includes "Google XLS download", "Google PDF download", and "Zoho Gadgets - List".
- Calendar:** A calendar view for August 2009, showing a meeting on August 11th at 10 a.m. The calendar is titled "Asia/Calcutta".
- Notes:** A section for managing notes, with a "Notes to Display" dropdown set to 4. It shows a list of notes such as "The Google Spreadsheets Data A..", "Using OAuth with the Google Da..", "jQuery - http://www.hotajax.or..", "Google Web Toolkit - Google Co..", and "twitter.com/contactnaveen Nave..".
- Contacts:** A section for managing contacts, with a "My Contacts" dropdown and an "Add Contact" button. It shows a list of contacts with profile pictures and names like "office-team", "naveenv", "support", "zorro", and "naveen".
- Tasks:** A section for managing tasks, with a "Pending" dropdown and an "Add Task" button. It shows a list of tasks like "Zoho Gadgets team meet" and "Milestone 3".

Συζήτηση

Χρησιμοποιείτε κάποια
ΠΣ στις καθημερινές
σας δραστηριότητες;

Ποια είναι αυτά;

Ορισμοί (1/3)

- Διαχείριση, Διοίκηση (Management)
 - Γενικά, η ενέργεια μέσω της οποίας μετασχηματίζονται οι πόροι (χώρος, εργασία, κεφάλαιο, πληροφορίες, κλπ.) στο επιθυμητό αποτέλεσμα ή αντικειμενικό στόχο
- Πληροφοριακό Σύστημα Διοίκησης (Management Information System)
 - Ένα σύστημα πληροφοριών που σχεδιάζεται για να βοηθάει στην εκτέλεση λειτουργιών διοίκησης

Ορισμοί (2/3)

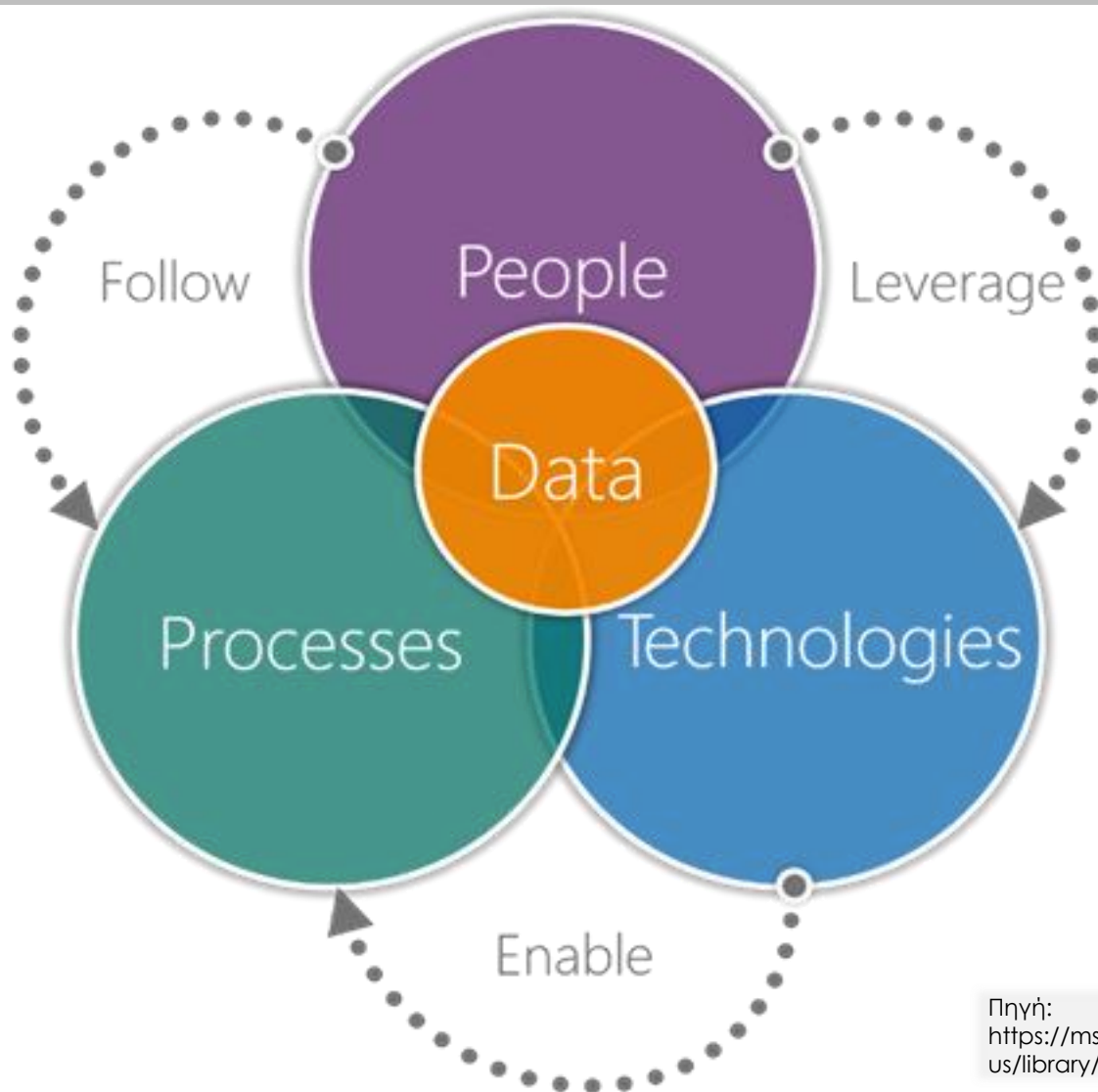
- Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα
 - Τα λειτουργικά τμήματα του ΠΣ είναι συνδεδεμένα μεταξύ τους σε μία οντότητα
 - Υπάρχει ολοκλήρωση των δεδομένων, τεχνολογική ολοκλήρωση και ολοκλήρωση των λειτουργιών
 - Ένα ολοκληρωμένο ΠΣ αποτελείται από επιμέρους εφαρμογές, κάθε μία από τις οποίες αποβλέπει στην ικανοποίηση των πληροφοριακών αναγκών μιας συγκεκριμένης λειτουργίας του οργανισμού.
 - Όμως, ο σχεδιασμός των εφαρμογών αυτών γίνεται στα πλαίσια μιας ολικής θεώρησης των πληροφοριακών αναγκών του οργανισμού.
 - Δηλαδή, οι διάφορες λειτουργικές περιοχές δεν αντιμετωπίζονται μεμονωμένα, αλλά πάντοτε σε σχέση με το όλο σύστημα

Ορισμοί (3/3)

Πηγή: <https://flic.kr/p/bbmq9r>

Ένα Πληροφοριακό Σύστημα Διοίκησης, ή απλά Πληροφοριακό Σύστημα, είναι ένα **ολοκληρωμένο σύστημα χρήστη-μηχανής** με σκοπό την υποστήριξη των διοικητικών και λειτουργικών δραστηριοτήτων και των διαδικασιών λήψης αποφάσεων σε ένα οργανισμό

1.2: Συστατικά Στοιχεία ενός ΠΣΔ



Πηγή:
<https://msdn.microsoft.com/en-us/library/mt238292.aspx>

Συζήτηση

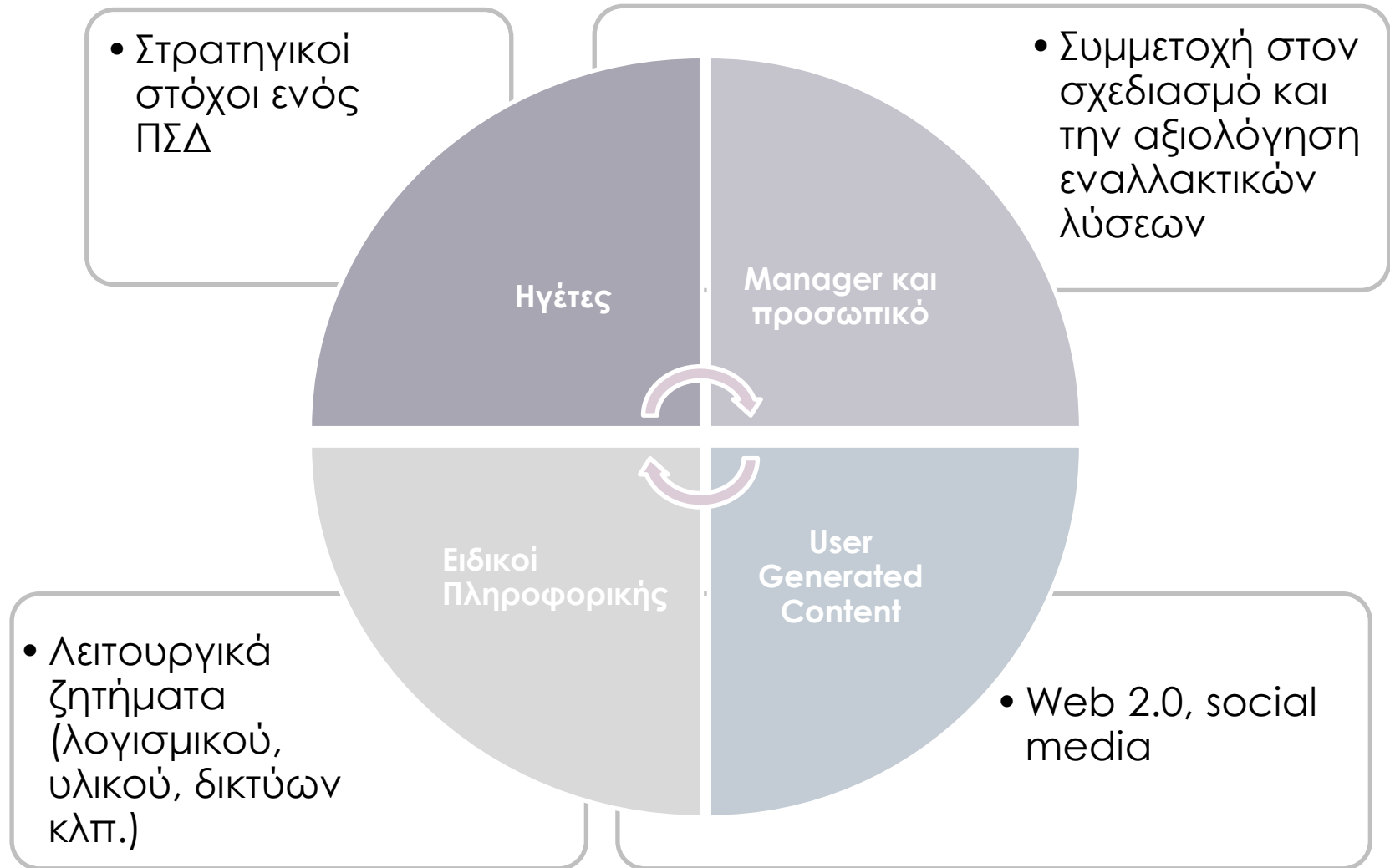
Ποιος ο ρόλος των
δεδομένων σε ένα ΠΣ;

Ποιος εισάγει
δεδομένα σε ένα ΠΣ;

Data, data everywhere ...

- Wal-Mart, a retail giant, handles more than **1m customer transactions every hour**, feeding databases estimated at more than 2.5 petabytes, the equivalent of 167 times the books in America's Library of Congress
- Facebook, a social-networking website, is home to **40 billion photos**
 - More than **30 billion pieces of content** (web links, news stories, blog posts, notes, photo albums, etc.) shared each month
- Decoding the human genome involves analyzing 3 billion base pairs, which took **ten years the first time it was done, in 2003, but can now be achieved in one week**

Άνθρωποι και ΠΣΔ



Τεχνολογία

- Το υλικό
 - Αρχιτεκτονικές υπολογιστικών συστημάτων (mainframes, servers, pc, laptops, netbooks, smartphones, tablets)
 - Αποθήκευση (HDD, SSD, Cloud Storage)
 - Είσοδος/έξοδος/περιφερειακά
- Το λογισμικό
 - Λειτουργικά Συστήματα (Operating Systems)
 - Γλώσσες/Πλατφόρμες Προγραμματισμού, Web Programming
 - Βοηθητικές Εφαρμογές (backup, antivirus, κλπ.)
- Δίκτυα και τηλεπικοινωνίες
 - Ασύρματα/ενσύρματα μέσα
 - Δίκτυα, VPN, Intranets, Client/Server, VoIP, peer-to-peer
 - Κινητή Τηλεφωνία

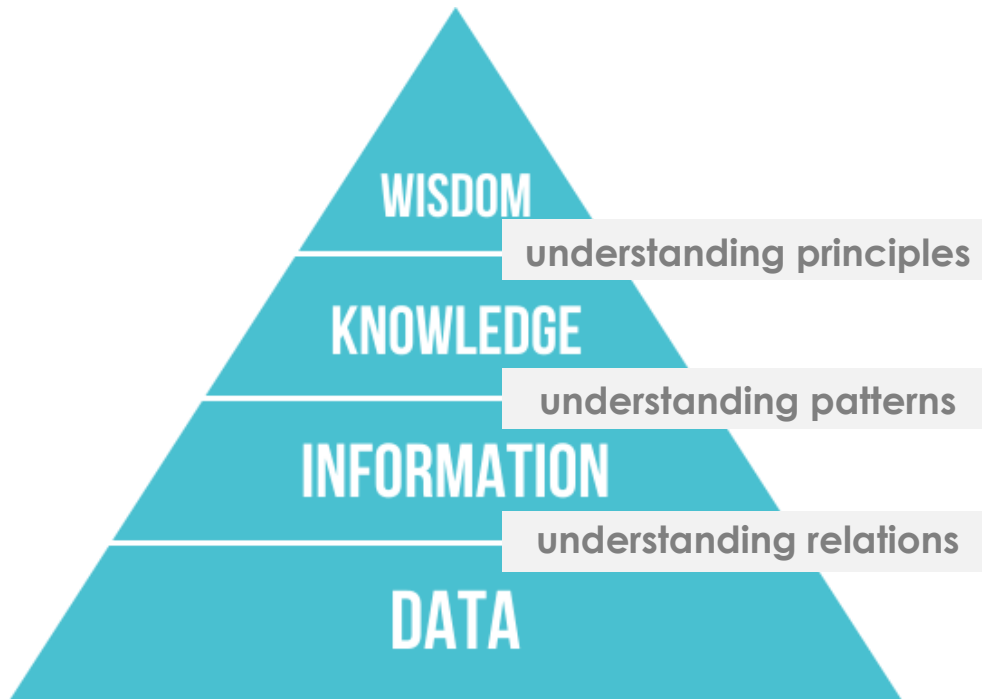
Διαδικασίες

- Μια επιχειρηματική διαδικασία (business process) είναι ένα σύνολο εργασιών σχεδιασμένων για την επιτυχή ολοκλήρωση ενός έργου
- Οι οργανισμοί χρησιμοποιούν ΠΣ για να υποστηρίξουν, να απλουστεύσουν και, ορισμένες φορές, να εξαλείψουν επιχειρηματικές διαδικασίες

Προτεραιότητες των επικεφαλής των ΠΣ

Βασικές επιχειρηματικές προτεραιότητες	Βασικές τεχνολογικές προτεραιότητες
Βελτίωση επιχειρηματικών διαδικασιών	Εφαρμογές επιχειρηματικής ευφυΐας
Προσέλκυση νέων και διατήρηση των υφιστάμενων πελατών	Επιχειρηματικές εφαρμογές
Δημιουργία νέων προϊόντων και υπηρεσιών (καινοτομία)	Διακομιστές και τεχνολογίες αποθήκευσης
Επέκταση σε νέες αγορές ή γεωγραφικές περιοχές	Εκσυγχρονισμός, αναβάθμιση και ενίσχυση της υπάρχουσας υποδομής
Μείωση των εξόδων της επιχείρησης	Τεχνική υποδομή
Βελτίωση της αποτελεσματικότητας του εργατικού δυναμικού	Τεχνολογίες ασφαλείας

1.3: Η φύση των πληροφοριών



The DIKW pyramid

R. L. Ackoff, "From data to wisdom", *Journal of Applied Systems Analysis*, 16, pp 3-9, 1989.

- **Data** represents a fact or statement of event without relation to other things
- **Information** embodies the understanding of a relationship of some sort, possibly cause and effect
- **Knowledge** represents a pattern that connects and generally provides a high level of predictability as to what is described or what will happen next
- **Wisdom** embodies more of an understanding of fundamental principles embodied within the knowledge ... wisdom is essentially systemic

Παραδείγματα μετασχηματισμού δεδομένων

Δεδομένα	Πληροφορίες	Γνώση
Θερμοκρασία σώματος ασθενή κατά την εισαγωγή του στα επείγοντα στις 15/12/2017 → 38,0 C°	Πίνακας διαγνώσεων γρίπης περιοχής για το μήνα Δεκέμβριο	Παγκόσμιος χάρτης ξεσπάσματος γρίπης που καταδεικνύει πιθανή πανδημία
Τιμολόγιο Πώλησης Νο 259, Σύνολο → €139,23	Συνολικές πωλήσεις για την Δυτική Ελλάδα στο Α' τετράμηνο του έτους → €2.156.232	Αποτελεί την πιο γρήγορα αναπτυσσόμενη περιοχή ως προς τις πωλήσεις. Πιθανή διεύρυνση της διαφημιστικής εκστρατείας
Χρόνος αναμονής για ψηφοφορία στις εκλογές → 5' 32''	Γράφημα μέσου χρόνου αναμονής για ψηφοφορία ανά περιοχή	Χρόνος αναμονής σε σχέση με το κοινωνικο-οικονομικό επίπεδο κάθε εκλογικής περιφέρειας

Χαρακτηριστικά πληροφοριών

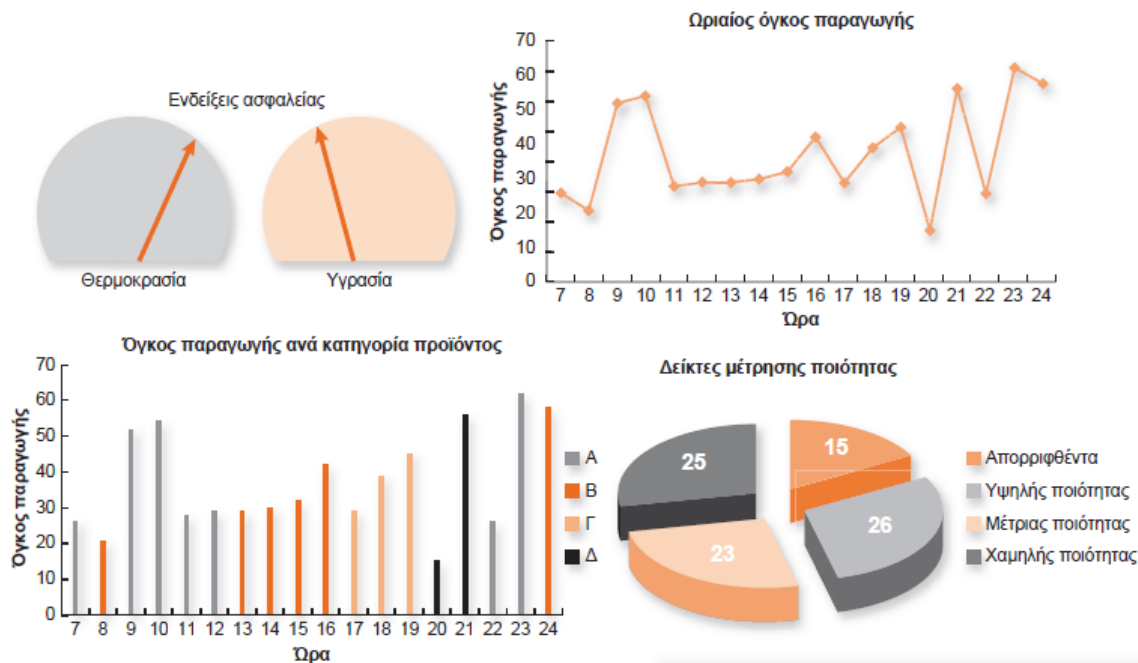
- **Επικαιρότητα (timeliness)**
 - Έγκαιρη ενημέρωση (σε πραγματικό χρόνο;)
 - Παράδειγμα: παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών
→ τιμές μετοχών ανά λεπτό
- **Ακρίβεια (accuracy)**
 - Όσο μεγαλώνει ο βαθμός ακρίβειας της πληροφορίας, τόσο αυξάνεται ο χρόνος που απαιτείται να αποκτηθεί
 - Παράδειγμα: αποτελέσματα ψηφοφοριών
- **Πληρότητα (completeness)**
 - Μια έρευνα αγοράς βασιζόμενη αποκλειστικά στους πελάτες που εισέρχονται στο φυσικό κατάστημα αποκλείοντας όσους αγοράζουν από το διαδικτυακό παράγει ημιτελή αποτελέσματα

1.4: Ο ρόλος των ΠΣΔ στους Οργανισμούς

- Διοίκηση Λειτουργιών
- Υποστήριξη της αλληλεπίδρασης με τους πελάτες
- Λήψη αποφάσεων
- Συνεργασία στο πλαίσιο της ομάδας
- Επίτευξη στρατηγικών στόχων και απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος
- Βελτίωση της ατομικής παραγωγικότητας

Διοίκηση Λειτουργιών (Operations Management)

- Ασχολείται με το σχεδιασμό, τη λειτουργία και τη βελτίωση των συστημάτων και των διαδικασιών που χρησιμοποιεί ένας οργανισμός για να παράγει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του



Πηγή: Wallace, Patricia, "Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης (1^η Έκδοση)", Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα, 2014

Αλληλεπίδραση με τους πελάτες

- Συστήματα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (Customer Relationship Management (CRM) systems)
 - Καθοριστικά για την επιτυχία ενός οργανισμού
 - ΠΣ για εδραίωση πελατειακών σχέσεων, ενίσχυση της αφοσίωσης των πελατών, και διαχείριση της αλληλεπίδρασης με τους πελάτες
- Εφαρμογές διαδικτυακής εξυπηρέτησης πελατών (front office & self-service)
 - Καλάθια αγορών, ταμεία, κριτικές, wish lists
 - Υποβολή φορολογικών δηλώσεων
 - Ψηφοφορίες κοινού/πελατών

Λήψη Αποφάσεων

- Αξιοποίηση μεγάλου όγκου δεδομένων τα οποία, όταν συνδυαστούν κατάλληλα, είναι σε θέση να αποκαλύψουν σημαντικές τάσεις, σχέσεις και μοτίβα
- **Επιχειρηματική ευφυΐα (business intelligence)**
 - Οι πληροφορίες που χρησιμοποιούν οι μάνατζερ για να λάβουν αποφάσεις ... μπορούν να αντλούνται είτε από τα ΠΣ του ίδιου του οργανισμού είτε από εξωτερικές πηγές
 - **Informed decision making**
 - **Business analytics** (skills, technologies, practices for continuous iterative exploration and investigation of past business performance to gain insight and drive business planning – Πηγή: Wikipedia)

Συζήτηση

Πως μπορεί να αξιοποιήσει μια διαφημιστική εταιρεία τις διαδικτυακές συνήθειες των χρηστών;


















































































Συνεργασία

- Καινοτόμα ΠΣ επιτρέπουν σε άτομα ή ομάδες να συνεργάζονται οποιαδήποτε ώρα και οπουδήποτε αν βρίσκονται



Collaboration Software

Compare product features and ratings to find the right Collaboration Software for your organization. ⓘ

Product	Deployment	Audio / Video Conferencing	Chat / Messaging	Contact Management	Document Management	Group Calendars	Project Management	Task Management	
 Slack ★★★★★ (3479)									Visit Website
 Zoho Cliq									Visit Website
 Confluence ★★★★★ (244)									Visit Website
 monday.com ★★★★★ (539)									Visit Website
 RealtimeBoard ★★★★★ (18)									Visit Website
 Zoho Docs ★★★★★ (35)									Visit Website
 Zoho Connect ★★★★★ (22)									Visit Website
 BeeCanvas ★★★★★ (6)									Visit Website
 Wrike ★★★★★ (627)									Visit Website

Απόκτηση Στρατηγικού Πλεονεκτήματος

- Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα θεωρείται οτιδήποτε προσφέρει στην επιχείρηση προβάδισμα έναντι των ανταγωνιστών της και μπορεί να επιτευχθεί μέσω της ανάπτυξης και εφαρμογής καινοτόμων ΠΣ



Το 2008 η Navigon, κατέχοντας λίγο περισσότερο από το 0% της αγοράς, κατάφερε να ανέβει στο 5% μέσα σε ένα μήνα, απλώς συμπεριλαμβάνοντας στις συσκευές πλοήγησης δωρεάν συνεχή ενημέρωση για την κίνηση στους δρόμους

Ανοιχτή Καινοτομία (1/2)

- Πολύτιμες ιδέες αλλά και γνώσεις για την υλοποίησή τους μπορεί να προέρχονται τόσο από το εσωτερικό όσο και από το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης
 - Η διαθεσιμότητα και η ποιότητα των εξωτερικά προερχόμενων ιδεών και γνώσεων αλλάζουν τη στρατηγική των επιχειρήσεων
- Οι επιχειρήσεις πρέπει να δομούνται έτσι ώστε να έχουν τη δυνατότητα να αντλούν γνώση από εξωτερικές πηγές
 - Μια επιχείρηση, προκειμένου να επικρατήσει, θα πρέπει να κάνει τον καλύτερο δυνατό συνδυασμό της γνώσης που παράγεται εσωτερικά με τη γνώση που παράγεται εκτός επιχείρησης

Ανοιχτή Καινοτομία (2/2)

Πηγή:
Chesbrough, H. (2003),
“The era of open
innovation”, *MIT Sloan
Management Review*
44:3, pp. 35-41.

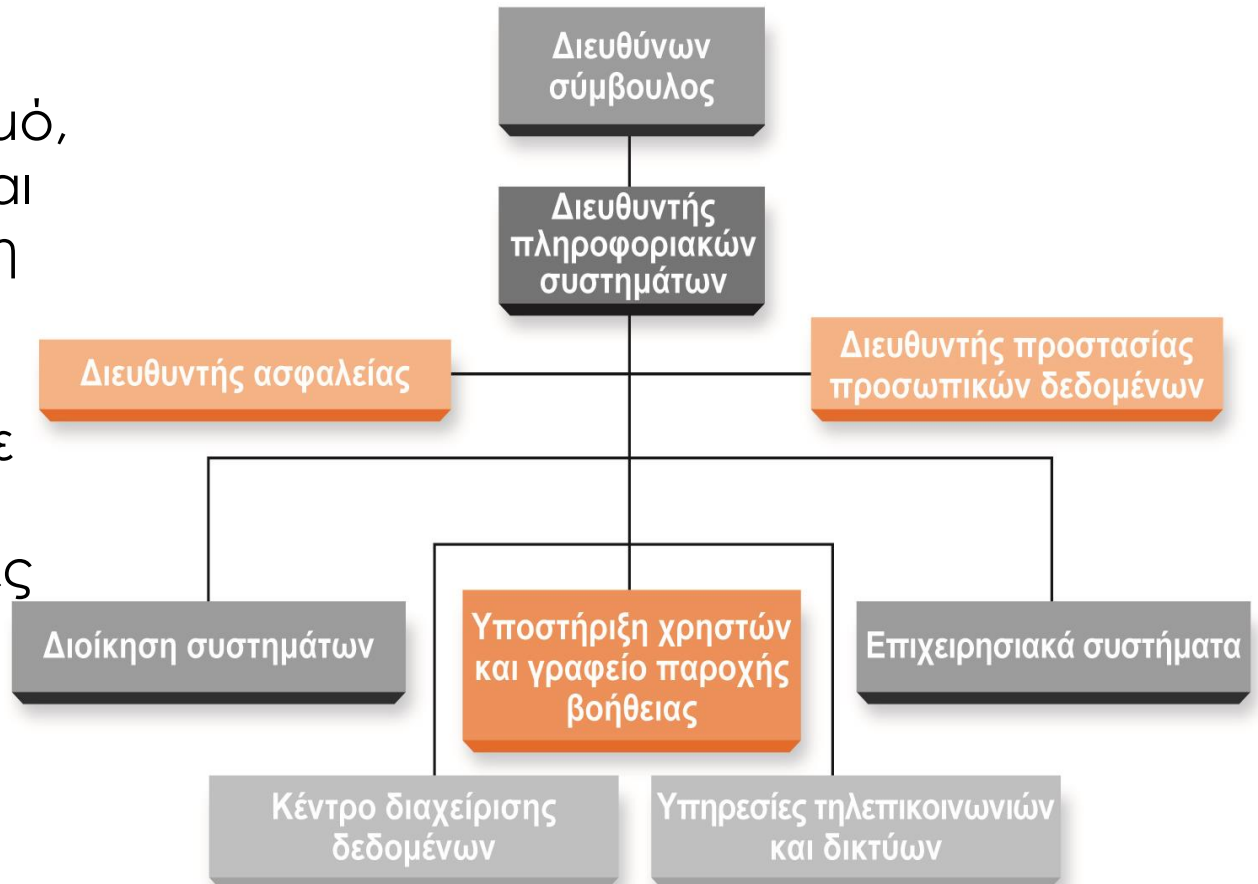
Κλειστό μοντέλο	Ανοιχτό μοντέλο
Οι καλύτεροι στο αντικείμενό μας πρέπει να δουλεύουν εντός επιχείρησής μας.	Υπάρχουν «έξυπνοι» άνθρωποι που δεν δουλεύουν για μας, και, για τον λόγο αυτό, πρέπει να βρούμε τρόπους να φέρουμε τη γνώση τους (και όχι απαραίτητα τους ίδιους) μέσα στην επιχείρησή μας.
Πρέπει να εκμεταλλευόμαστε τα κέρδη του τμήματος Έρευνας και Ανάπτυξης.	Έρευνα και ανάπτυξη εκτός επιχείρησής μας μπορεί να δημιουργήσει αξία. Χρειαζόμαστε έρευνα και ανάπτυξη εντός επιχείρησής μας προκειμένου να επωφεληθούμε από μέρος της αξίας που αναπτύχθηκε αλλού.
Αν ανακαλύψουμε κάτι πρώτοι, τότε θα το φέρουμε και πρώτοι στην αγορά.	Δεν χρειάζεται να έχουμε κάνει εμείς την έρευνα προκειμένου να επωφεληθούμε από αυτή.
Αν εμπορευματοποιήσουμε πρώτοι μια καινοτομία, τότε θα «επικρατήσουμε» στην αγορά.	Η δημιουργία ενός καλύτερου επιχειρηματικού μοντέλου είναι πιο αποδοτική στρατηγική από το να φτάνει κανείς πρώτος στην αγορά.
Αν δημιουργούμε τις περισσότερες και καλύτερες ιδέες του κλάδου, τότε θα επικρατήσουμε.	Πρέπει να κάνουμε την καλύτερη δυνατή χρήση τόσο των ιδεών που προέρχονται από το εσωτερικό περιβάλλον, όσο και αυτών που προέρχονται από το εξωτερικό προκειμένου να επικρατήσουμε.
Πρέπει να ελέγχουμε τη διανοητική μας ιδιοκτησία ώστε οι ανταγωνιστές μας να μην μπορέσουν να επωφεληθούν από αυτήν.	Πρέπει να είμαστε σε θέση να βγάσουμε κέρδος από τη διανοητική ιδιοκτησία άλλων. Επίσης, πρέπει να κάνουμε προσπάθεια να αποκτήσουμε πρόσβαση στη διανοητική ιδιοκτησία άλλων, αν αυτή εξυπηρετεί το δικό μας επιχειρηματικό μοντέλο.

1.5: Άλλα θέματα

- Το τμήμα ΠΣ στους οργανισμούς
- Επιστημονική έρευνα στα ΠΣΔ
- Υιοθέτηση τεχνολογιών
- Συνέργεια ανθρώπου-μηχανής

Το τμήμα ΠΣ στους οργανισμούς

- Η μονάδα που είναι υπεύθυνη για το σχεδιασμό, τη διαχείριση και την υποστήριξη των ΠΣ ενός οργανισμού, στελεχωμένη με εξειδικευμένα άτομα ή ομάδες

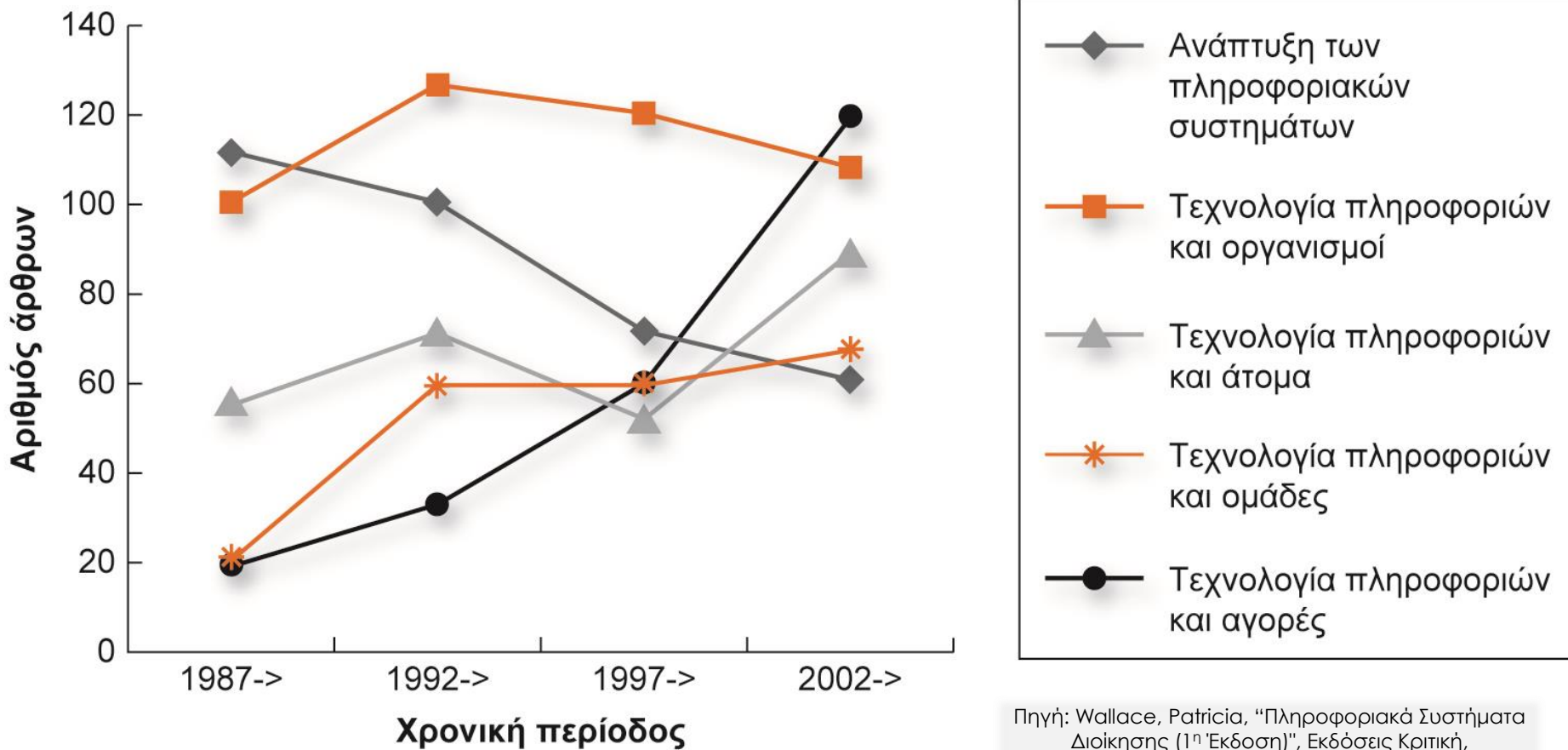


Πηγή: Wallace, Patricia, "Πληροφορικά Συστήματα Διοίκησης (1^η Έκδοση)", Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα, 2014

Συνήθεις λειτουργικές μονάδες ενός τμήματος ΠΣ

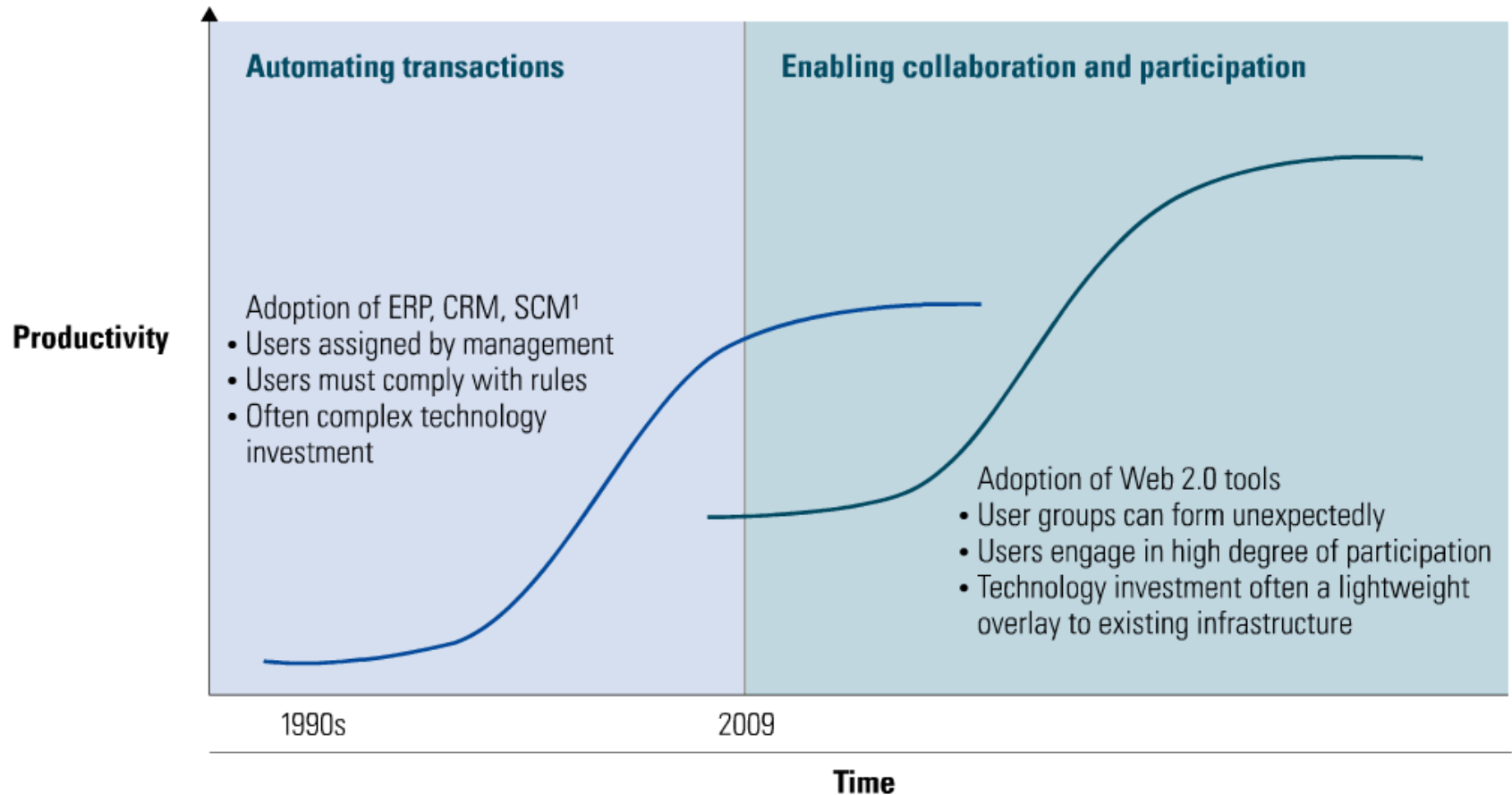
Μονάδες τμήματος ΠΣ	Αρμοδιότητες
Υποστήριξη χρηστών και γραφείο παροχής βοήθειας	Παροχή υπηρεσιών σε εσωτερικούς και εξωτερικούς πελάτες (χρήστες) σε θέματα τεχνολογίας. Παροχή απαντήσεων σε κλήσεις ή σε μηνύματα παροχής βοήθειας και αντιμετώπιση προβλημάτων. Εγκατάσταση και συντήρηση του εξοπλισμού.
Διοίκηση συστημάτων	Εγκατάσταση, διαχείριση και ενημέρωση διακομιστών.
Λειτουργίες	Συντήρηση διακομιστών και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού. Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας.
Επιχειρησιακά συστήματα και εφαρμογές	Ανάπτυξη, εγκατάσταση, συντήρηση και επίβλεψη των λογισμικών.
Υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών και δικτύων	Εγκατάσταση και διαχείριση των τηλεπικοινωνιών και δικτύων, σταθερών και κινητών τηλεφώνων και των ασύρματων δικτύων.

Επιστημονική έρευνα στα ΠΣΔ



Πηγή: Wallace, Patricia, "Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης (1^η Έκδοση)", Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα, 2014

Υιοθέτηση τεχνολογιών



¹ ERP: Enterprise Resource Planning, CRM: Customer Relationship Management, SCM: Supply Chain Management

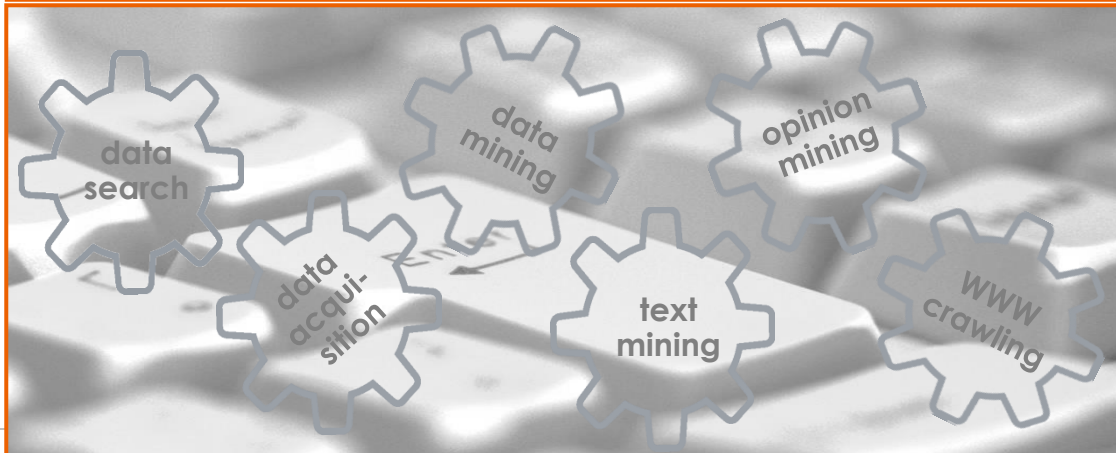
Συνέργεια ανθρώπου-μηχανής

human reasoning



proper orchestration and exploitation
of each side's strengths

machine reasoning



Σημείωμα αδειοδότησης

Το παρόν υλικό διατίθεται με τους όρους της άδειας χρήσης Creative Commons «Αναφορά Δημιουργού - Μη Εμπορική Χρήση - Παρόμοια Διανομή» 4.0 ή μεταγενέστερη, Διεθνής Έκδοση [<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>]

