
Ενότητα 4

Προγραμματισμός και Επιλογή Συστημάτων

Μαθησιακοί στόχοι

- Κατανόηση των διαδικασιών προσδιορισμού και επιλογής έργων ανάπτυξης ΠΣ
- Κατανόηση των διαδικασιών έναρξης και προγραμματισμού έργων ανάπτυξης ΠΣ
- Εξοικείωση με τη διαδικασία αξιολόγησης σκοπιμότητας ενός έργου
- Εξοικείωση με μεθόδους ανάλυσης κόστους/οφέλους

Περιεχόμενα ενότητας

- Προσδιορισμός και επιλογή έργων ανάπτυξης ΠΣ
- Έναρξη και προγραμματισμός έργων ανάπτυξης ΠΣ
- Αξιολόγηση σκοπιμότητας έργων ανάπτυξης ΠΣ
- Αρχικό Πλάνο Έργου (Baseline Project Plan)



should we start a new IT project?

Σχέδιο Ανάπτυξης ΠΣ

- Εκπόνηση Σχεδίου Ανάπτυξης ΠΣ
 - Αντανακλά τις πληροφοριακές ανάγκες της επιχείρησης
 - Προτείνει τα γενικά χαρακτηριστικά και τις προτεραιότητες των προς ανάπτυξη εφαρμογών
- Συνιστώσες Σχεδίου Ανάπτυξης ΠΣ
 - Λειτουργίες επιχείρησης
 - Δεδομένα επιχείρησης
 - Υπάρχουσα οργανωτική διάταξη
 - Εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης

Πλαίσιο επίλυσης προβλημάτων PIECES

- **P**erformance (Απόδοση)
 - Χρόνος απόκρισης (response time) και ρυθμός απόδοσης
- **I**nformation (Πληροφορίες)
 - Πλήρης και έγκαιρη πληροφόρηση
- **E**conomy (Οικονομία)
 - Παρακολουθήση δαπανών και αύξηση κερδών
- **C**ontrol (Έλεγχος)
 - Ανίχνευση και πρόληψη μη επιθυμητών καταστάσεων
 - Ασφάλεια δεδομένων και εξοπλισμού
- **E**fficiency (Αποδοτικότητα)
 - Έξοδοι (outputs) / Είσοδοι (inputs)
- **S**ervices (Υπηρεσίες)
 - Ακρίβεια, αξιοπιστία, ευκολία στη χρήση, ευελιξία κλπ.

**J. Wetherbe
(1984)**

Originally, a checklist for identifying problems with an existing information system

Μελέτη Υπάρχοντος Συστήματος

- Αποτύπωση υπάρχοντος συστήματος
 - Ανεύρεση, συλλογή και καταγραφή στοιχείων
 - Ρόλοι στελεχών
 - Προσδιορισμός στόχων και λειτουργιών
- Ανάλυση υπάρχοντος συστήματος
 - Ορισμός προβλημάτων (όχι λύση τους)
 - Ανάλυση προβλημάτων: αιτίες και επιπτώσεις τους
- Υποβολή ιδεών για τη λύση του προβλήματος
 - Εναλλακτικές λύσεις (χωρίς δέσμευση για υλοποίηση)
- Έκθεση προσδιορισμού του προβλήματος
 - Χρήση απλής κι όχι ιδιαίτερα τεχνικής γλώσσας
 - Εκτεταμένη χρήση πινάκων, εικόνων και διαγραμμάτων

4.1: Προσδιορισμός και επιλογή έργων

- Αιτήματα ανάπτυξης ΠΣ
 - Διοίκηση
 - Εφαρμογή σχεδίου ανάπτυξης ΠΣ της επιχείρησης
 - Διευθυντές επιχειρηματικών μονάδων
 - Παροχή νέων υπηρεσιών, καλύτερη πληροφόρηση, μείωση χρονοβόρων διαδικασιών, εκσυγχρονισμός λειτουργιών κλπ.
 - Υπεύθυνοι ΠΣ
 - Ανάγκη ανάπτυξης νέου περιβάλλοντος
 - Καλύτερη απόδοση (ανασχεδιασμός) υπάρχοντος συστήματος
 - Ειδικές ομάδες / επιτροπές
 - Επίτευξη συγκεκριμένων στόχων
 - Τελικοί χρήστες
 - Δυσλειτουργίες ή αδυναμίες διαχείρισης, παροχή συγκεκριμένης λειτουργικότητας, καθυστερήσεις, λάθη σε στοιχεία προς επεξεργασία κλπ.

Από πάνω προς τα κάτω vs. Από κάτω προς τα πάνω

Προσδιορισμός και επιλογή έργων (συν.)

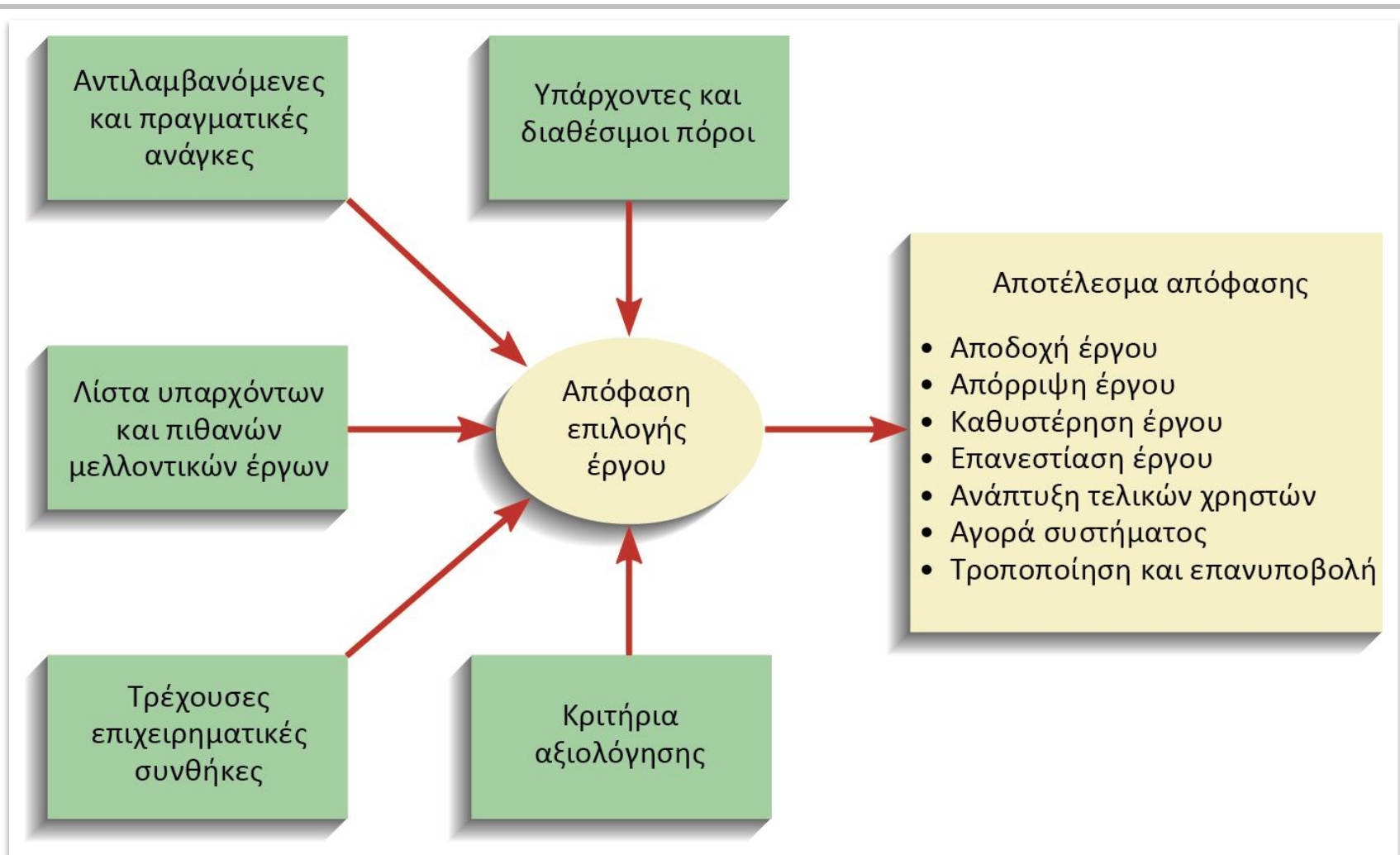
- Προσδιορισμός πιθανών έργων ανάπτυξης ΠΣ
- Αξιολόγηση και ιεράρχηση έργων
- Επιλογή έργων
 - Ανάγκες οργανισμού (βραχυπρόθεσμες, μεσοπρόθεσμες, μακροπρόθεσμες)
 - Τρέχουσες επιχειρηματικές συνθήκες
 - Υπάρχοντα ΠΣ και υπό εξέλιξη έργα
 - Διαθέσιμοι πόροι
 - Κριτήρια αξιολόγησης
 - Υποκειμενικοί παράγοντες

Αξιολόγηση και ιεράρχηση έργων

| Κριτήρια αξιολόγησης | Περιγραφή |
|-------------------------------|--|
| Ανάλυση αλυσίδας αξίας | Η έκταση κατά την οποία οι δραστηριότητες προσθέτουν αξία και κόστος, όταν αναπτύσσονται προϊόντα ή/και υπηρεσίες. Τα έργα πληροφοριακών συστημάτων που προσφέρουν το μέγιστο συνολικό όφελος θα πάρουν μεγαλύτερη προτεραιότητα σε σχέση με αυτά που προσφέρουν λιγότερα οφέλη. |
| Στρατηγική της επιχείρησης | Η έκταση κατά την οποία θεωρείται ότι το έργο βοηθάει τον οργανισμό να επιτύχει τους στρατηγικούς και μακροπρόθεσμους στόχους του. |
| Πιθανά οφέλη | Η έκταση κατά την οποία θεωρείται ότι το έργο βελτιώνει τα κέρδη, την εξυπηρέτηση των πελατών, κ.ο.κ., και τη διάρκεια αυτών των οφελών. |
| Διαθεσιμότητα πόρων | Ποσότητα και τύπος πόρων που απαιτεί το έργο, και η διαθεσιμότητά τους. |
| Μέγεθος και διάρκεια έργου | Το πλήθος των ατόμων και ο χρόνος που χρειάζεται για να ολοκληρωθεί το έργο. |
| Τεχνική δυσκολία και κίνδυνοι | Επίπεδο τεχνικής δυσκολίας για την επιτυχή ολοκλήρωση του έργου με περιορισμένο χρόνο και πόρους. |

Πηγή: Valacich, George & Hoffer, "Ανάλυση και Σχεδίαση Πληροφοριακών Συστημάτων (5^η Έκδοση)", Εκδόσεις Τζιόλα, Θεσσαλονίκη, 2015

Επιλογή έργων



Πηγή: Valacich, George & Hoffer, "Ανάλυση και Σχεδίαση Πληροφοριακών Συστημάτων (5^η Έκδοση)", Εκδόσεις Τζιόλα, Θεσσαλονίκη, 2015

4.2: Έναρξη και προγραμματισμός έργων

- Στόχος
 - Ο μετασχηματισμός αιτήματος ανάπτυξης ενός ασαφούς ΠΣ σε μια απτή περιγραφή
- Έναρξη έργων ανάπτυξης ΠΣ
 - Βλ. Ενότητα #3
- Προγραμματισμός έργων ανάπτυξης ΠΣ
 - Καθορισμός διακριτών δραστηριοτήτων για τη συγγραφή δύο παραδοτέων
 - Αρχικό Πλάνο Έργου (Baseline Project Plan)
 - Δήλωση Έκτασης Αντικειμένου του Έργου (Project Scope Statement)

Δραστηριότητες προγραμματισμού έργων ανάπτυξης ΠΣ

- Περιγραφή του αντικειμένου του έργου, των εναλλακτικών, και της σκοπιμότητας.
 - Διαίρεση του έργου σε διαχειρίσιμες εργασίες.
 - Εκτίμηση πόρων και δημιουργία ενός σχεδίου πόρων.
 - Ανάπτυξη ενός προκαταρκτικού χρονοδιαγράμματος.
 - Ανάπτυξη ενός σχεδίου επικοινωνίας.
 - Προσδιορισμός των προτύπων και των διαδικασιών του έργου.
 - Εντοπισμός και εκτίμηση των κινδύνων.
 - Δημιουργία ενός προκαταρκτικού προϋπολογισμού.
 - Ανάπτυξη της δήλωσης του αντικειμένου του έργου.
 - Ορισμός ενός σχεδίου αναφοράς του έργου.
-

Πηγή: Valacich, George & Hoffer, "Ανάλυση και Σχεδίαση Πληροφοριακών Συστημάτων (5^η Έκδοση)", Εκδόσεις Τζόλα, Θεσσαλονίκη, 2015

4.3: Αξιολόγηση σκοπιμότητας έργων

Βασικοί παράγοντες επίτευξης έργων

- Οικονομικοί
- Λειτουργικοί
- Τεχνικοί
- Χρονοπρογραμματισμοί
- Νομικοί και συμβατικοί
- Πολιτικοί



Λειτουργική σκοπιμότητα

- Η αξιολόγηση του βαθμού στον οποίο ένα προτεινόμενο ΠΣ λύνει επιχειρηματικά προβλήματα ή εκμεταλλεύεται επιχειρηματικές ευκαιρίες
- Δύο βασικά κριτήρια
 - Πόσο επείγουσα είναι η λύση του προβλήματος;
 - Πόσο αποδεκτή είναι η λύση;

Λειτουργική σκοπιμότητα (συν.)

- Εφαρμογή πλαισίου PIECES
 - Performance (Απόδοση)
 - Παρέχει το σύστημα τον επιθυμητό χρόνο απόκρισης και τον κατάλληλο ρυθμό απόδοσης (πλήθος επεξεργαζόμενων δοσοληψιών ανά χρονική μονάδα);
 - Information (Πληροφορίες)
 - Παρέχει το σύστημα (σε όλες τις ομάδες χρηστών) ακριβείς, έγκυρες, έγκαιρες και κατάλληλα μορφοποιημένες πληροφορίες;
 - Economy (Οικονομία)
 - Προσφέρει το σύστημα δυνατότητες μείωσης του επιχειρηματικού κόστους ή/και αύξησης των επιχειρηματικών κερδών;
 - Control (Έλεγχος)
 - Προσφέρει το σύστημα δυνατότητες ανίχνευσης και πρόληψης μη επιθυμητών καταστάσεων; Εγγυάται την ασφάλεια των δεδομένων;
 - Efficiency (Αποδοτικότητα)
 - Γίνεται μέγιστη εκμετάλλευση των διαθέσιμων πόρων;
 - Services (Υπηρεσίες)
 - Παρέχονται αξιόπιστα οι επιθυμητές υπηρεσίες; Είναι το σύστημα εύκολο στη χρήση; Είναι ευέλικτο και επεκτάσιμο;

Τεχνική σκοπιμότητα

- Αφορά πρακτικά θέματα της προτεινόμενης τεχνολογίας και τη λογική της προτεινόμενης λύσης
- Βασικά ερωτήματα
 - Είναι η προτεινόμενη τεχνολογία ώριμη;
 - Είναι εύκολο να κατανοηθεί;
 - Υπάρχει προηγούμενη εμπειρία στη χρήση της προτεινόμενης τεχνολογίας;
 - Είναι η επιχείρηση διατεθειμένη να επενδύσει στην τεχνολογία αυτή (με εκπαίδευση προσωπικού κλπ.);
 - Μπορεί η προτεινόμενη λύση να υλοποιηθεί σε εύλογο χρονικό διάστημα;
 - Υπάρχουν προκαθορισμένα χρονικά περιθώρια για την ανάπτυξη του συστήματος;
 - Με ποια λογική έγινε η επιλογή της προτεινόμενης λύσης;

Οικονομική σκοπιμότητα

Από τα αρχικά στάδια ανάπτυξης ενός ΠΣ γίνεται προσπάθεια υπολογισμού του σχετικού κόστους και των οφελών από τις διάφορες εναλλακτικές λύσεις

- Ακριβείς υπολογισμοί είναι δύσκολοι πριν τον σαφή καθορισμό των απαιτήσεων των χρηστών

Οικονομική σκοπιμότητα (συν.)

- Ανάλυση Κόστους-Οφέλους

- Κόστη

- Μετρήσιμα (μισθοί, λογισμικό κλπ.) / Μη μετρήσιμα (απώλεια πελάτη, αλλαγή τρόπου εργασίας προσωπικού κλπ.)
 - Σταθερά (π.χ. κόστος αγοράς Η/Υ) / Μεταβλητά (π.χ. κόστος εκτύπωσης)
 - Άμεσα (π.χ. κόστος εφαρμογής) / Έμμεσα (π.χ. δαπάνες υποστήριξης ενός server, άλλες επιβαρύνσεις)
 - Εφάπαξ δαπάνες (σχετίζονται με την έναρξη του έργου και την ανάπτυξή του) / Επαναλαμβανόμενες δαπάνες (σχετίζονται με τη χρήση του συστήματος)

- Οφέλη

- Υλικά (εύκολα μετρήσιμα, π.χ. μείωση λαθών, αυξημένη ταχύτητα διεκπεραίωσης διαδικασιών, βελτιωμένος έλεγχος διαδικασιών)
 - Άυλα (π.χ. αυξημένη ευελιξία του οργανισμού, βελτιωμένο ηθικό των υπαλλήλων, πιο έγκαιρη πληροφόρηση, ενίσχυση της μάθησης και κατανόησης στον οργανισμό)

Υπολογισμοί Ανάλυσης Κόστους-Οφέλους

- Κόστος λειτουργίας υπάρχοντος συστήματος
 - Προσωπικό (μισθολόγιο, ...)
 - Υλικά (αναλώσιμα, πάγια, ...)
 - Η/Υ (αποσβέσεις, κόστη συντήρησης, ...)
 - Διάφορες επιβαρύνσεις (ενοίκια, φωτισμός, ... [αναλογικά])
 - Μη μετρήσιμα (χαμένες πωλήσεις, κόστος αποθήκευσης υπερβολικού αποθέματος, ... [εκτιμήσεις])
- Κόστος λειτουργίας προτεινόμενου συστήματος
 - Κατά αναλογία με τα παραπάνω
- Κόστος ανάπτυξης προτεινόμενου συστήματος
 - Προσωπικό (μισθοί ΑΣ, προγραμματιστών, ...)
 - Υλικά (αναλώσιμα, ...)
 - Η/Υ (αποσβέσεις, ενοίκια, ...)
 - Εκπαίδευση (αμοιβές, απώλεια ωρών εργασίας, ...)

Τεχνικές Ανάλυσης Κόστους-Οφέλους

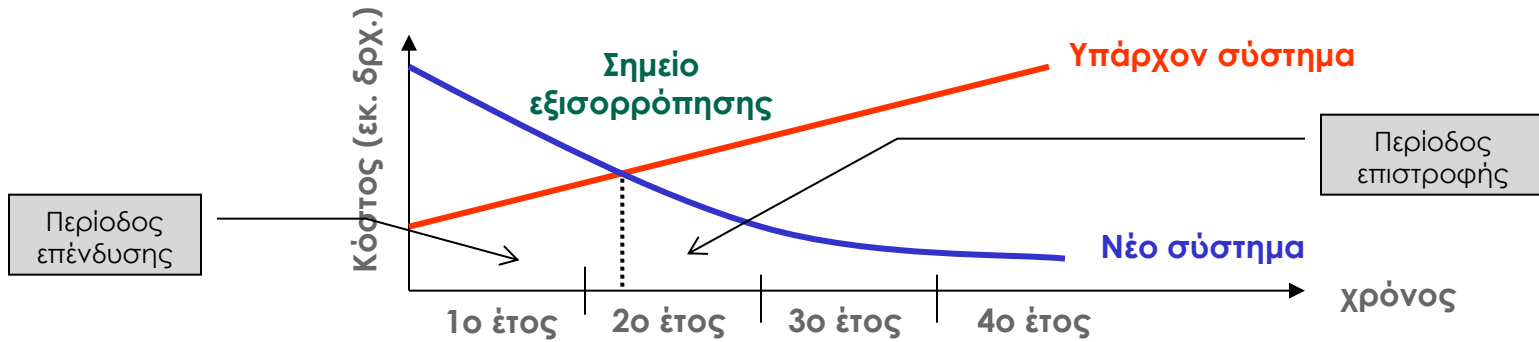
- Ανάλυση σημείου εξισορρόπησης (break-even point)
 - Σύγκριση κόστους χρήσης του παλιού και του νέου συστήματος
- Ανάλυση αποπληρωμής (payback)
 - Προσδιορισμός χρόνου για την εξίσωση του συσσωρευτικού κόστους και οφέλους του προτεινόμενου νέου συστήματος
- Ανάλυση παρούσας αξίας (present-value)
 - Κόστη και οφέλη υπολογίζονται με βάση τη σημερινή αξία της επένδυσης (και μετά συγκρίνονται)
- Ανάλυση χρηματοροής (cash-flow)
 - Σύγκριση κόστους και αναμενόμενου εισοδήματος από τις υπηρεσίες του ΠΣ (συνδυασμός των δύο πρώτων στρατηγικών)

Τεχνικές Ανάλυσης Κόστους-Οφέλους (συν.)

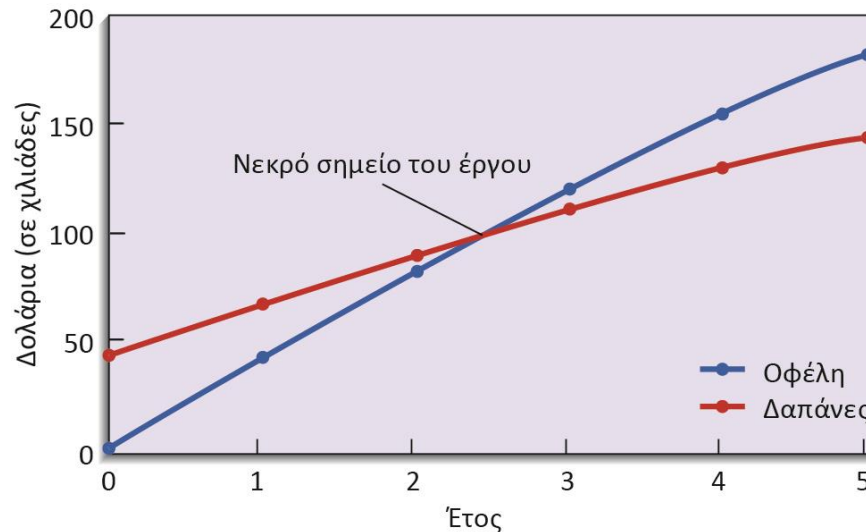
| Τεχνική ανάλυσης | Περιγραφή |
|------------------------|--|
| Καθαρή Παρούσα Αξία | Η καθαρή παρούσα αξία χρησιμοποιεί ένα προεξοφλητικό επιτόκιο που καθορίζεται από το κόστος του κεφαλαίου της εταιρείας για τον προσδιορισμό της παρούσας αξίας ενός έργου. Το προεξοφλητικό επιτόκιο χρησιμοποιείται για τον προσδιορισμό της παρούσας αξίας τόσο των εισπράξεων όσο και των δαπανών. |
| Απόδοση Επένδυσης | Η απόδοση της επένδυσης είναι ο λόγος των καθαρών εισπράξεων μετρητών του έργου προς τις πληρωμές του έργου. Η ανάλυση αντισταθμίσεων μπορεί να γίνει μεταξύ έργων που ανταγωνίζονται για χρηματοδότηση, χρησιμοποιώντας τους αντίστοιχους λόγους απόδοσης της επένδυσης. |
| Ανάλυση Νεκρού Σημείου | Η ανάλυση νεκρού σημείου βρίσκει το χρόνο που απαιτείται ώστε να εξισωθεί η συνολική ταμειακή ροή του έργου με την αρχική και συνεχιζόμενη επένδυση. |

Πηγή: Valacich, George & Hoffer, "Ανάλυση και Σχεδίαση Πληροφοριακών Συστημάτων (5^η Έκδοση)", Εκδόσεις Τζιόλα, Θεσσαλονίκη, 2015

Ανάλυση Κόστους-Οφέλους



Πηγή: Valacich, George & Hoffer, "Ανάλυση και Σχεδίαση Πληροφοριακών Συστημάτων (5^η Έκδοση)", Εκδόσεις Τζιόλα, Θεσσαλονίκη, 2015



Άλλα ζητήματα σκοπιμότητας

- Σκοπιμότητα χρονοδιαγράμματος
 - Η αξιολόγηση του βαθμού στον οποίο το πιθανό χρονοδιάγραμμα και οι ημερομηνίες όλων των κύριων δραστηριοτήτων του έργου ικανοποιούν τις διορίες και τους περιορισμούς του οργανισμού για την αλλαγή που γίνεται
- Νομική και συμβατική σκοπιμότητα
 - Η αξιολόγηση των πιθανών νομικών και συμβατικών επιπτώσεων από την ανάπτυξη ενός ΠΣ
- Πολιτική σκοπιμότητα
 - Η αξιολόγηση του πώς βλέπουν το προτεινόμενο ΠΣ οι βασικοί εμπλεκόμενοι ενός οργανισμού

4.4: Αρχικό Πλάνο Έργου (Baseline Project Plan)

- Στόχοι
 - Διασφαλίζει ότι ο πελάτης και η ομάδα ανάπτυξης κατανοούν πλήρως το προτεινόμενο ΠΣ και τις απαιτήσεις του
 - Παρέχει στον οργανισμό που χρηματοδοτεί το έργο μια ξεκάθαρη ιδέα του αντικειμένου, των οφελών και της διάρκειας του έργου
- Τέσσερις βασικές ενότητες
 - Εισαγωγή
 - Περιγραφή συστήματος
 - Αξιολόγηση σκοπιμότητας
 - Ζητήματα διαχείρισης

Αρχικό Πλάνο Έργου (συν.)

- Εισαγωγή
 - Σύντομη επισκόπηση
 - Συνιστώμενη πορεία δράσης
 - Ορισμός του αντικειμένου του έργου
 - Μονάδες που επηρεάζονται, αλληλεπίδραση με άλλα συστήματα, εύρος δυνατοτήτων του ΠΣ
- Περιγραφή συστήματος
 - Περίγραμμα πιθανών εναλλακτικών λύσεων (αφηγηματική μορφή)
- Αξιολόγηση σκοπιμότητας
 - Δαπάνες και οφέλη του έργου
 - Τεχνικές δυσκολίες
 - Υψηλού-επιπέδου χρονοδιάγραμμα του έργου
- Ζητήματα διαχείρισης
 - Σύνθεση της ομάδας
 - Σχέδιο επικοινωνίας
 - Πρότυπα και διαδικασίες του έργου

1.0 Εισαγωγή

- A. Επισκόπηση Έργου - Παρέχει μια σύνοψη που αναφέρει το σκοπό του έργου, τη δυνατότητα επίτευξής του, την αιτιολόγησή του, τις απαιτήσεις σε πόρους, και τα χρονοδιαγράμματα. Επιπλέον περιέχει μια σύντομη δήλωση του προβλήματος, το περιβάλλον στο οποίο θα υλοποιηθεί το σύστημα, καθώς και τους περιορισμούς που επηρεάζουν το έργο.
- B. Πρόταση - Δίνει μια σύνοψη των σημαντικών ευρημάτων της διεργασίας σχεδιασμού, και προτάσεις για τις επόμενες δραστηριότητες.

2.0 Περιγραφή Συστήματος

- A. Εναλλακτικές - Παρέχει μια σύντομη παρουσίαση των εναλλακτικών διαμορφώσεων του συστήματος.
- B. Περιγραφή Συστήματος - Παρέχει μια περιγραφή της επιλεγμένης διαμόρφωσης και μια αφηγηματική περιγραφή των πληροφοριών εισόδου, των εργασιών που εκτελούνται, και των πληροφοριών που προκύπτουν.

3.0 Αξιολόγηση Σκοπιμότητας

- A. Οικονομική Ανάλυση - Παρέχει την οικονομική αιτιολόγηση του συστήματος, χρησιμοποιώντας ανάλυση κόστους-οφέλους.
- B. Τεχνική Ανάλυση - Παρέχει μια συζήτηση των σχετικών τεχνικών κινδύνων και μια γενική αξιολόγηση κινδύνων του έργου.
- Γ. Λειτουργική Ανάλυση - Παρέχει μια ανάλυση των τρόπων που το προτεινόμενο σύστημα λύνει επιχειρηματικά προβλήματα ή αξιοποιεί επιχειρηματικές ευκαιρίες, πέραν των τρόπων αλλαγής των ημερήσιων δραστηριοτήτων από το σύστημα.
- Δ. Νομική και Συμβατική Ανάλυση - Παρέχει μια περιγραφή δυνητικών νομικών και συμβατικών κινδύνων που σχετίζονται με το έργο (π.χ. ζητήματα πνευματικών δικαιωμάτων ή εμπιστευτικότητας, συλλογής ή μεταφοράς δεδομένων, κ.ο.κ.).
- Ε. Πολιτική Ανάλυση - Παρέχει μια περιγραφή του πώς βλέπουν οι ενδιαφερόμενοι στον οργανισμό το προτεινόμενο σύστημα.
- ΣΤ. Χρονοδιαγράμματα, Γραμμή Χρόνου, και Ανάλυση Πόρων - Παρέχει μια περιγραφή των ενδεχόμενων ημερομηνιών ολοκλήρωσης, χρησιμοποιώντας διάφορους τρόπους ανάθεσης πόρων.

4.0 Ζητήματα Διαχείρισης

- A. Διαμόρφωση και Διαχείριση Ομάδων - Παρέχει μια περιγραφή των ρόλων των μελών των ομάδων, καθώς και τους σχέσεων που ορίζουν το ποιος αναφέρει σε ποιον.
- B. Σχέδιο Επικοινωνίας - Παρέχει μια περιγραφή των διαδικασιών επικοινωνίας που θα ακολουθηθούν από τη διοίκηση, τα μέλη των ομάδων, και τον πελάτη.
- Γ. Πρότυπα και Διαδικασίες Έργου - Παρέχει μια περιγραφή του τρόπου αξιολόγησης των παραδοτέων και της αποδοχής τους από τον πελάτη.
- Δ. Άλλα Θέματα που Σχετίζονται με το Έργο - Παρέχει μια περιγραφή οποιωνδήποτε άλλων ζητημάτων που σχετίζονται με το έργο και ανακύπτουν κατά τη διάρκεια του σχεδιασμού.

Αρχικό Πλάνο Έργου (Baseline Project Plan)

Γενικές Πληροφορίες Έργου

Όνομα Έργου: Σύστημα Διαχείρισης Πελατών
Χρηματοδότης: Jackie Judson, Αντιπρόεδρος Μάρκετινγκ
Διευθυντής Έργου: Jim Woo

Δήλωση Προβλήματος/Ευκαιρία:

Η αύξηση των πωλήσεων είχε ως αποτέλεσμα να ξεπεραστούν οι δυνατότητες του τμήματος Μάρκετινγκ να παρακολουθεί και να προβλέπει με ακρίβεια τις τάσεις αγοράς των πελατών. Πρέπει να βρεθεί μια βελτιωμένη μέθοδος γι' αυτήν τη διαδικασία, ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι της εταιρείας.

Στόχοι Έργου:

Να δοθεί η δυνατότητα στο τμήμα Μάρκετινγκ να παρακολουθεί και να προβλέπει με ακρίβεια τις τάσεις αγοράς των πελατών, ώστε να τους εξυπηρετήσουμε καλύτερα με τη βέλτιστη γκάμα προϊόντων. Ακόμη, αυτό θα βοηθήσει την PVF να προσδιορίσει τη βέλτιστη χρήση υλικών και πόρων παραγωγής.

Περιγραφή Έργου:

Θα κατασκευαστεί ένα νέο πληροφοριακό σύστημα που θα συλλέγει όλες τις δραστηριότητες αγοράς των πελατών, θα υποστηρίζει την προβολή και αναφορά πληροφοριών σχετικές με τις πωλήσεις, θα υπολογίζει συνολικά δεδομένα, και θα δείχνει τις τάσεις ώστε να βοηθηθεί το προσωπικό του μάρκετινγκ στην κατανόηση των δυναμικών συνθηκών της αγοράς. Το έργο θα ακολουθήσει τον κύκλο ανάπτυξης συστημάτων της PVF.

Οφέλη στην Επιχείρηση:

Καλύτερη κατανόηση των τάσεων αγοράς των πελατών
Καλύτερη αξιοποίηση του προσωπικού μάρκετινγκ και πωλήσεων
Καλύτερη αξιοποίηση της παραγωγής και των υλικών

Παραδοτέα Έργου:

Ανάλυση και σχεδίαση συστήματος διαχείρισης πελατών
Προγράμματα διαχείρισης πελατών
Τεκμηρίωση συστήματος διαχείρισης πελατών
Διαδικασίες κατάρτισης

Εκτιμώμενη Διάρκεια Έργου:

5 μήνες

Δήλωση Έκτασης Αντικειμένου του Έργου (Project Scope Statement)

ΑΝΤΙ ΕΠΙΛΟΓΟΥ



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/>]

