Neapolis University

HEPHAESTUS Repository **http://hephaestus.nup.ac.cy**

Department of Economics and Business Master in Public Administration (MPA)

2016

þÿ £ Ä Á ± Ä · ³ ¹ º ® µ Å ¸ Å ³ Á ¬ ¼ ¼ ¹ Ã · Ä É

þÿ Ã Å Ã Ä · ¼ ¬ Ä É ½ E R P / C R M ³ ¹ ± Ä ·

þÿ ´ · ¼ ¹ ¿ Å Á ³ ¯ ± ± ¾ ¯ ± Â º ± ¹ Ä · ½ µ ½

þÿ Ä ¿ Å ± ½ Ä ± ³ É ½ ¹ Ã Ä ¹ º ¿ Í À » µ ¿ ½ µ

þÿ Ä É ½ µ À ¹ Ç µ ¹ Á ® Ã µ É ½

þÿ ¤ ¿ Í Á ² ± Â , £ ¬ ² ² ± Â

þÿ Á Ì ³ Á ± ¼ ¼ ± " · ¼ Ì Ã ¹ ± Â " ¹ ¿ ¯ º · Ã · Â , £ Ç ¿ » ® Ÿ ¹ º ¿ ½ ¿ ¼ ¹ º Î ½ • À ¹ Ã Ä · ¼ Î ½ º ± ¹ " ¹ ¿ ¯ º
þÿ ± ½ µ À ¹ Ã Ä ® ¼ ¹ ¿ • µ ¬ À ¿ » ¹ Â ¬ Æ ¿ Å

http://hdl.handle.net/11728/8815

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΝΕΑΠΟΛΙΣ ΠΑΦΟΥ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ ΓΕΝΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΥΘΥΓΡΑΜΜΙΣΗ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ERP/CRM ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΞΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΟΥ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΥ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΟΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

του Σάββα Τούρβα

Υπεύθυνος καθηγητής: Δρ. Χριστόδουλος Ακρίβος

Πάφος, Σεπτέμβριος 2016

Περίληψη

Αυτή η μελέτη εξετάζει πως από την πλευρά της Επιχειρηματικής Στρατηγικής που όταν συνδεθεί και ευθυγραμμιστεί με τα Επιχειρηματικά Συστήματα μπορεί να δημιουργηθεί αξία η οποία αντανακλάται / δημιουργεί ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των άλλων επιχειρήσεων και γίνεται πιο ελκυστική προς τους πελάτες.

Εξετάζει επίσης τις σχέσεις μεταξύ της στρατηγικής ευθυγράμμισης, τις επιδόσεις και τη στρατηγική των Επιχειρηματικών Συστημάτων, και κυρίως του Enterprise Resource Planning (ERP). Χρησιμοποιούνται διαφορετικές προοπτικές στρατηγικής για να σχηματίσουν το κατασκεύασμα μας στρατηγικής ευθυγράμμισης και επιλέγονται πολλές σημαντικές μεταβλητές αυτών των κατασκευασμάτων με βάση τη βιβλιογραφία.

Επιπλέον, η στρατηγική ευελιξία ενός επιχειρηματικού συστήματος, όπως το ERP έχει μια πρόσθετη θετική επίδραση στην απόδοση των επιχειρήσεων, αλλά διαμεσολαβείτε από την ευθυγράμμιση των επιχειρησιακών συστημάτων και των επιχειρηματικών στρατηγικών.

Πίνακας Περιεχομένων

1.Εισαγωγή ……...…… 7

2. Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (ERP) ……...…… 14

2.1 Εξέλιξη του ERP …….…… 14

2.2 Επισκόπηση του ERP…… ……...…… 16

2.3 Φάσεις της Έρευνας για το ERP …….…… 22

2.3.1 Προ-Υλοποίηση ……...…… 23

2.3.1.1 Λόγοι υιοθέτησης του ERP ……..…… 24

2.3.1.2 Μοντέλα Υιοθέτησης του ERP …….…… 26

2.3.1.3 Απόκτηση του ERP ……...…… 28

2.3.1.4 Πλαίσια και μοντέλα για την Απόκτηση του ERP …….…… 30

2.3.2 Εκτέλεση ……...…… 34

2.3.2.1 Κίνδυνοι Υλοποίησης του ERP ……..…… 36

2.3.2.2 Στρατηγικές Υλοποίησης του ERP …… 37

2.3.2.3 Κρίσιμοι παράγοντες της επιτυχίας Υλοποίησης του ERP …… 38

2.3.2.4 Μοντέλα και Πλαίσια για την Υλοποίηση του ERP ……..…… 43

2.3.3 Μετά την Εφαρμογή ……..…… 46

2.3.3.1 Συντήρηση του ERP ……...…… 46

2.3.3.2 Μελέτες σχετικά με την συντήρηση των ERP…… 47

2.3.3.3 Εξέλιξη των ERP …… 49

2.3.3.4 Απόσυρση του ERP …… 51

3. Διαχείριση Πελατιακών Σχέσεων (CRM) ……..…… 52

3.1 Οφέλη του CRM ……...…… 55

3.1.1 Αξία Πελατών ……...…… 59

3.1.2 Τύποι Αξίας του Πελάτη ……...…… 62

3.1.3 Ικανοποίηση Πελατών ……...…… 65

3.1.4 Διατήρηση και αφοσίωση στον πελάτη …… 66

3.2 Τα Συστατικά του CRM ……...…… 68

3.2.1 Τεχνολογία …… 69

3.2.1.1 Λειτουργικές κατηγορίες της Τεχνολογίας CRM ……..…… 71

3.2.2 Η υποδομή του CRM …… 74

3.2.2.1 Τεχνολογία αποθήκευσης δεδομένων …… 75

3.2.2.2 Τεχνολογία Internet ……...…….…… 77

3.2.3 Επιχειρηματικές διαδικασίες ……..… 79

3.2.4 Οι άνθρωποι ……...…… 81

3.2.5 Ο σωστός συνδυασμός των εξαρτημάτων του CRM …… 83

3.3 Υλοποίηση …… 84

3.3.1 Βασικοί παράγοντες της εφαρμογής του CRM ……..… 85

3.3.1.1 Στρατηγική …….…… 86

3.3.1.2 Ηγεσία …… 86

3.3.1.3 Ολοκλήρωση εντός του οργανισμού ……..…… 93

4. Επιχειρηματικές στρατηγικές και στρατηγικές ΕΣ …… 97

4.1 Στρατηγική ……...…… 97

4.2 Επιχειρηματική Στρατηγική ……. 99

4.3 Στρατηγική Επιχειρησιακών Συστημάτων …….…… 100

4.4 Οφέλη της στρατηγικής των ΕΣ ……. 101

4.5 Η ανάπτυξη μιας στρατηγικής των ΕΣ ……...…… 102

4.6 Διαστάσεις της στρατηγικής ΕΣ …….....… 104

4.7 Τρία στοιχεία των επιχειρηματικών στρατηγικών και στρατηγικών ΕΣ……..... 104

4.8 ΠΣ, ΤΠ, ΕΣ, και ERP ……. 105

5. Ευθυγράμμιση ……..…… 110

5.1 Διαφορετικές απόψεις όσο αφορά την Ευθυγράμμιση ……..…… 111

5.2 Προοπτικές για Ευθυγράμμιση ……..…… 112

5.2.1 Κατεύθυνση Ευθυγράμμισης ……..… 113

5.2.2 Οι διαστάσεις της ευθυγράμμισης ……...…… 113

5.2.3 Εστίαση του Οργανισμού …… 114

5.2.4 Επίπεδα Ευθυγράμμισης ……. 115

5.3 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της ευθυγράμμισης ……...… 116

5.4 Αξιολόγηση της ευθυγράμμισης …… 117

5.5 Τύποι Ευθυγράμμισης …… 120

5.6 Μοντέλα Ευθυγράμμισης ……... 121

6. Μεθοδολογία Έρευνας ……..……...…… 125

7. Δεδομένα και Ανάλυση Έρευνας ……. 129

7.1 McGraw-Hill Inc. Primis Online Custom Publishing …… 129

7.2 Charles Schwab Corporation Inc. ……... 132

8. Παραδείγματα ……... 135

8.1 JetHub ……...…..… 135

8.2 LG Electronics …… 138

Συμπεράσματα - Προτάσεις……..…… 141

Βιβλιογραφία …… 146