



ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΑΡΧΕΙΟΝΟΜΙΑΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

Αναδιοργάνωση επιχειρηματικών διαδικασιών οργανισμών πληροφόρησης

Όνομα φοιτητή: Καψάσκη Ελένη

Επιβλέπων καθηγητής: Σακάς Δαμιανός

Στόχος εργασίας

- ✓ Η μελέτη της μεθοδολογίας ανασχεδιασμού επιχειρηματικών διαδικασιών σε οργανισμούς πληροφόρησης
- ✓ Πιο συγκεκριμένα, θα εστιάσουμε στην χρήση της Διαδικασίας Αναδιοργάνωσης Επιχειρήσεων (Business Process Reengineering - BPR), μια από τις πιο ισχυρές εταιρικές στρατηγικές

Θεωρητικό υπόβαθρο

- ✓ Η Αναδιοργάνωση Επιχειρηματικών διαδικασιών είναι μια μέθοδος επιχειρησιακής αλλαγής με στόχο την διατήρηση της εταιρίας στον ανταγωνιστικό κόσμο
- ✓ Στόχος της αναδιοργάνωσης είναι να υπάρξει ανάπτυξη εξυπηρέτησης πελατών, μείωση λειτουργικού κόστους και διεθνής ανταγωνιστικότητα

Θεωρητικό υπόβαθρο

- ✓ Το μότο που διατυπώνεται τόσο σε επιχειρηματικό όσο και σε ερευνητικό επίπεδο, είναι:
- ✓ **«Ό,ΤΙ ΔΕΝ ΑΛΛΑΖΕΙ ΒΕΛΤΙΟΥΜΕΝΟ ΠΕΘΑΙΝΕΙ»**

Μεθοδολογίες Αναδιοργάνωσης

- ✓ Μεθοδολογία Hammer/Champy: ήταν προσαρμοσμένη στην συμβουλευτική εταιρία του Champy
- ✓ Μεθοδολογία Davenport: βάζει την πληροφορική στην καρδιά της επιχειρησιακής αναδιοργάνωσης
- ✓ Μεθοδολογία Manganelli και Klein: υποστήριζε την αλλαγή διαδικασιών που σχετίζονται με τους στρατηγικούς στόχους.
- ✓ Μεθοδολογία Kodak: μία μεθοδολογία για αναδιοργάνωση επιχείρησης, επηρεάστηκε από τους Hammer και Champy

Μεθοδολογίες Αναδιοργάνωσης

	Προετοιμασία	Ανασχεδιασμός	Εφαρμογή
Hammer/Champy (Σύμβουλοι/Ακαδημαϊκοί)	1) Εισαγωγή 2) Ταυτοποίηση 3) Επιλογή	4) Κατανόηση 5) Ανασχεδιασμός	6) Εφαρμογή
Davenport (Ακαδημαϊκοί)	1) Όραμα & Στόχοι 2) Ταυτοποίηση	3) Κατανόηση & Μέτρηση 4) Πληροφορική	5) Υπόδειγμα 6) Εφαρμογή
Manganelli/Klein (Σύμβουλοι)	1) Προετοιμασία 2) Ταυτοποίηση	3) Όραμα 4) Ανασχεδιασμός	5) Μετασχηματισμός
Kodak (Χρήστες)	1) Μύηση 5) Αλλαγή	2) Κατανόηση 3) Νέα διαδικασία	4) Μετάβαση 6) Αλλαγή

Μεθοδολογία έρευνας

- ✓ Στο πλαίσιο της ερευνητικής εργασίας πραγματοποιήθηκε ανάλυση του θεωρητικού πλαισίου με τη δημιουργία ερωτηματολογίου κλίμακας Likert
- ✓ Το ερωτηματολόγιο δόθηκε σε κατάλληλα άτομα με απασχόληση σε επιχειρήσεις και οργανισμούς ώστε να προκύψει ένα πραγματικό αποτέλεσμα από τις απαντήσεις.

Προβληματική

- Με βάση το θεωρητικό υπόβαθρο τέθηκαν οι κάτωθι ανεξάρτητες και εξαρτημένες μεταβλητές οι οποίες προκειμένου να λάβουμε απάντηση διερευνήθηκαν με το ποσοτικό ερωτηματολόγιο:

Προβληματική

- ✓ Q1: Η ακολουθία στρατηγικών μεθοδολογιών επηρεάζει την υλοποίηση της επιχειρηματικής αναδιοργάνωσης;
- ✓ Q2: Η επιτυχία της επιχειρηματικής αναδιοργάνωσης οφείλεται κυρίως στο υπαλληλικό προσωπικό η στο στελεχιακό δυναμικό;
- ✓ Q3: Δύναται να βοηθήσει η χρήση ηλεκτρονικής παρακολούθησης (κάμερα) στην εκτέλεση των εργασιών της επιχειρηματικής αναδιοργάνωσης;

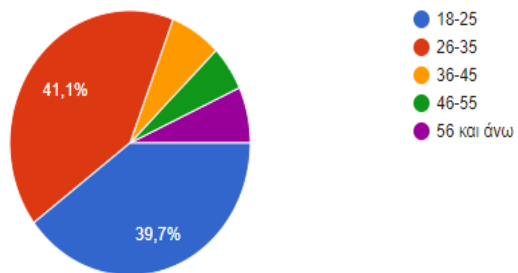
Προβληματική

- ✓ Q4: Ποια είναι η αντίληψη των πελατών αναφορικά με την αποτελεσματικότητα της επιχειρηματικής αναδιοργάνωσης;
- ✓ Q5: Μπορούν να αλλάξουν οι επιχειρηματικές προτεραιότητες ενός οργανισμού ανάλογα με τις απόψεις και τις ανάγκες των πελατών;
- ✓ Q6: Είναι ξεκάθαρή η συνδρομή του τύπου του οργανισμού στην επιχειρηματική αναδιοργάνωση;

Στατιστικά ευρήματα

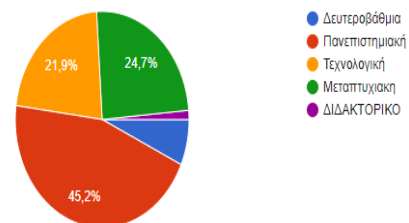
1. Ηλικία

73 απαντήσεις



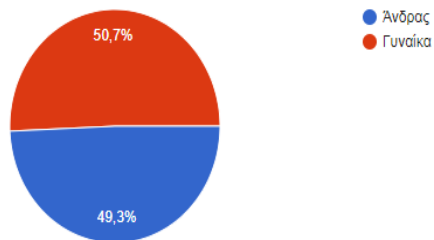
3. Εκπαίδευση

73 απαντήσεις



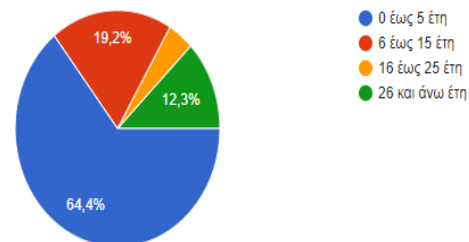
2. Φύλο

73 απαντήσεις



4. Εργασιακή εμπειρία

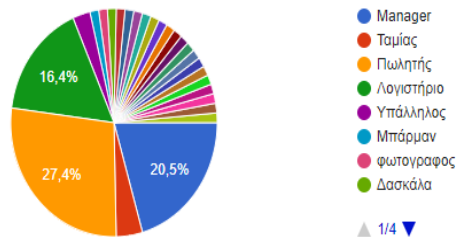
73 απαντήσεις



Στατιστικά ευρήματα

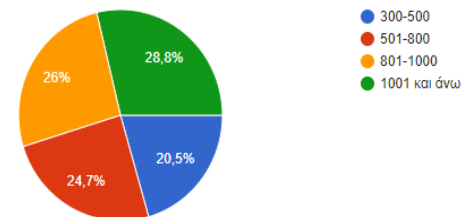
5. Θέση εργασίας

73 απαντήσεις



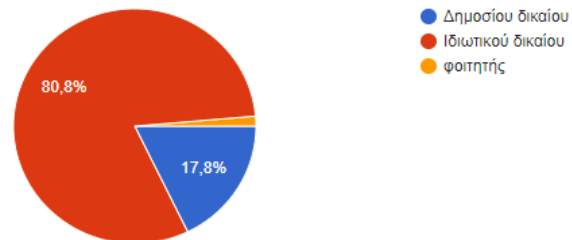
6. Εισόδημα (σε €)

73 απαντήσεις



7. Σχέση εργασίας με τον φορέα

73 απαντήσεις



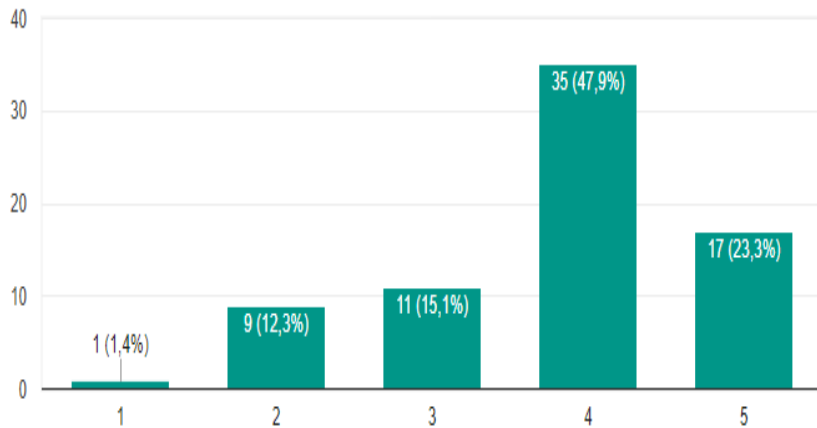
Στατιστικά ευρήματα

- ✓ Το σύνολο του ερωτηματολογίου που παρατίθεται στην πτυχιακή απαρτίζεται από 38 ερωτήματα
- ✓ Για οικονομία χρόνου επέλεξα να σας παρουσιάσω 7 αν και οι υπόλοιπες ερωτήσεις δεν στερούνται σημαντικότητας

Στατιστικά ευρήματα

10. Οι υπάλληλοι πρέπει να συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων;

73 απαντήσεις



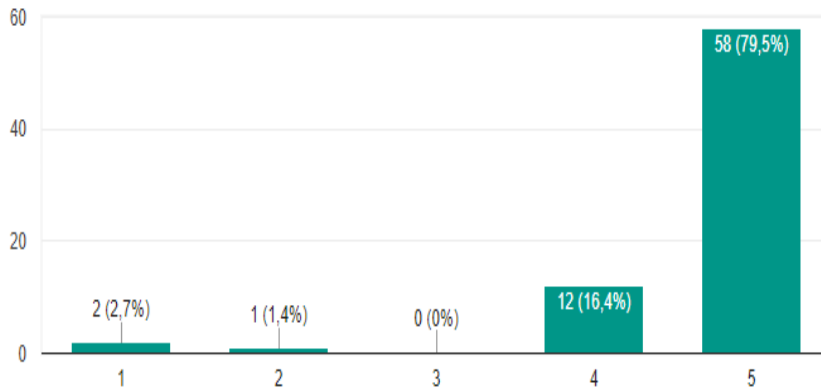
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,4	1,4	1,4
	2	9	12,3	12,3	13,7
	3	11	15,1	15,1	28,8
	4	35	47,9	47,9	76,7
	5	17	23,3	23,3	100,0

- Η πλειονότητα της θετικής αντιμετώπισης του ερωτήματος προέρχεται σχεδόν ολοκληρωτικά από τους απόφοιτους τριτοβάθμιας εκπαίδευσης

Στατιστικά ευρήματα

11. Είναι αναγκαία η συνεχής εκπαίδευση των υπαλλήλων σε ένα συχνά μεταβαλλόμενο περιβάλλον;

73 απαντήσεις



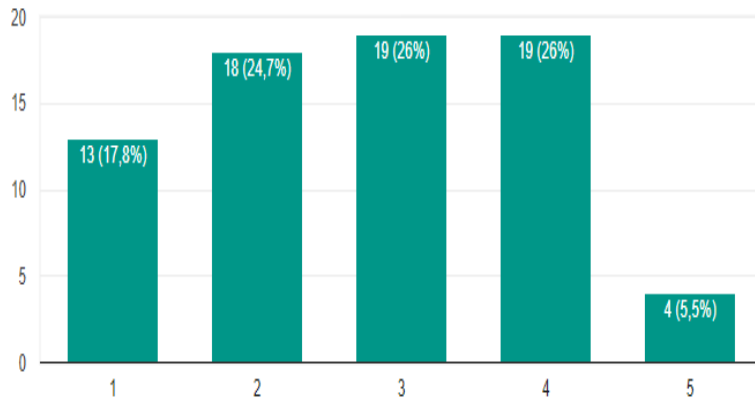
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,7	2,7	2,7
	2	1	1,4	1,4	4,1
	4	12	16,4	16,4	20,5
	5	58	79,5	79,5	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

- Η παρακίνηση με βάση την εκπαίδευση είναι μια δοκιμή στρατηγικής για την ανάπτυξη των εταιρειών και οργανισμών σε εποχές κρίσης

Στατιστικά ευρήματα

14. Δίδονται ανταμοιβές ως αναγνώριση των προσπαθειών των υπαλλήλων;

73 απαντήσεις



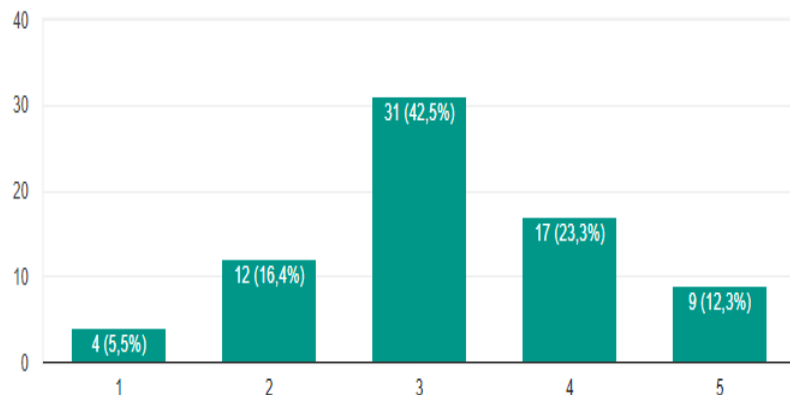
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	13	17,8	17,8	17,8
	2	18	24,7	24,7	42,5
	3	19	26,0	26,0	68,5
	4	19	26,0	26,0	94,5
	5	4	5,5	5,5	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

- Η πλειοψηφία των manager δεν γνωρίζει στρατηγικές ανταμοιβής γεγονός που στερεί από τους υπαλλήλους το κίνητρο

Στατιστικά ευρήματα

15. Υπάρχουν σαφώς διαχωρισμένες αρμοδιότητες για τα άτομα της εταιρίας;

73 απαντήσεις



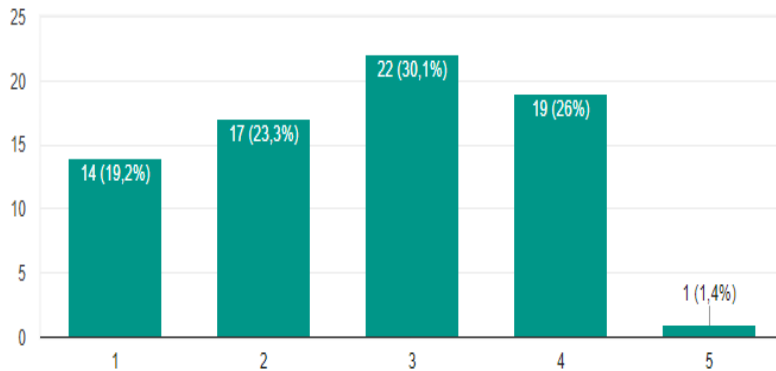
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	5,5	5,5	5,5
	2	12	16,4	16,4	21,9
	3	31	42,5	42,5	64,4
	4	17	23,3	23,3	87,7
	5	9	12,3	12,3	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

- Το ποσοστό που απάντησε θετικά στην κατανομή των ευθυνών έγκειται στα μεσαία στελέχη που έχουν την ευθύνη διεκπεραίωσης διαδικαστικών αντικειμένων

Στατιστικά ευρήματα

18. Υπάρχει ομάδα υποστήριξης για την εκτέλεση εργασιών ανασχεδιασμού και άλλων βελτιωτικών προσπαθειών στον οργανισμό;

73 απαντήσεις



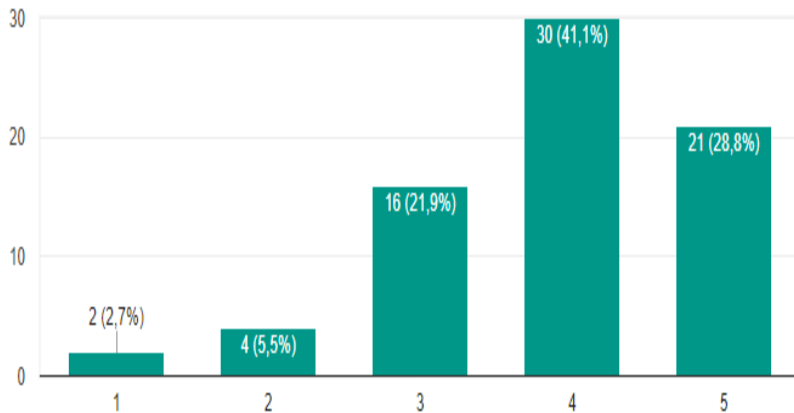
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	14	19,2	19,2	19,2
	2	17	23,3	23,3	42,5
	3	22	30,1	30,1	72,6
	4	19	26,0	26,0	98,6
	5	1	1,4	1,4	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

- Κατά 75% οι ελληνικές επιχειρήσεις δεν έχουν ενταγμένη στην στρατηγική τους την αναδιοργάνωση

Στατιστικά ευρήματα

20. Χρειάζεται η αξιολόγηση λύσεων και εναλλακτικών της διοίκησης από τους υπαλλήλους;

73 απαντήσεις



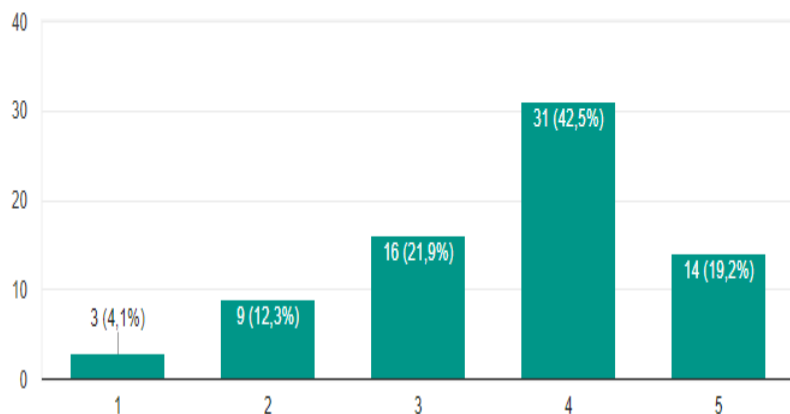
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,7	2,7	2,7
	2	4	5,5	5,5	8,2
	3	16	21,9	21,9	30,1
	4	30	41,1	41,1	71,2
	5	21	28,8	28,8	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

- Κατώτερα στελέχη που εξυπηρετούν τους πελάτες έχουν καλύτερη άποψη των αναγκών τους

Στατιστικά ευρήματα

26. Είναι αυστηρά τα χρονικά περιθώρια ολοκλήρωσης των εργασιών;

73 απαντήσεις



		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	4,1	4,1	4,1
	2	9	12,3	12,3	16,4
	3	16	21,9	21,9	38,4
	4	31	42,5	42,5	80,8
	5	14	19,2	19,2	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

- Αυστηρότητα των χρονικών περιθωρίων ολοκλήρωσης των εργασιών, στοιχείο το οποίο έπασχε διαχρονικά η ελληνική επιχειρηματικότητα

Συμπεράσματα

- ✓ Σύμφωνα με τη βιβλιογραφική επισκόπηση που παρουσιάστηκε στο θεωρητικό πλαίσιο, γίνεται αντιληπτό πως ο ανασχεδιασμός επιχειρηματικών διαδικασιών είναι μια διαδικασία που στοχεύει την αναδιοργάνωση των επιχειρήσεων σε όλα τα επίπεδα
- ✓ Η βελτίωση εξυπηρέτησης πελατών, η βελτίωση ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών και η μείωση λειτουργικού κόστους μπορεί να επιτευχθεί μέσα από μια σειρά ενεργειών εμπεριεχομένης και της χρήσης τεχνολογίας μέσω πληροφοριακών συστημάτων.

Ανοιχτά προβλήματα

- ✓ Μικρή ανταπόκριση στις απαντήσεις του ερωτηματολογίου λόγω μεγάλου φόρτου εργασίας των ερωτηθέντων
- ✓ Ύπαρξη αρκετών ακόμα ερευνητικών ερωτημάτων από τα οποία επιλέχθηκαν μόνο ορισμένα να αναλυθούν στην παρούσα εργασία
- ✓ Το ερωτηματολόγιο απεστάλη αποκλειστικά και μόνο σε έλληνες που εργάζονται στην Ελλάδα
- ✓ Πραγματοποιήθηκε διερεύνηση του θέματος με ποσοτικά ερωτηματολόγια ενώ πιθανώς να χρειαζόταν η διαδικασία ποιοτικής συνέντευξης των στελεχών για την αποκρυστάλλωση των απόψεων αναφορικά με την αναδιοργάνωση

Αρθρογραφία

- [Gerrit Remane](#), [Andre Hanelt](#), [Robert C. Nickerson](#), [Lutz M. Kolbe](#), (2017) "Discovering digital business models in traditional industries", Journal of Business Strategy, Vol. 38 Issue: 2, pp.41-51, <https://doi.org/10.1108/JBS-10-2016-0127>
- [Neda Abdolvand](#), [Amir Albadvi](#), [Zahra Ferdowsi](#), (2008) "Assessing readiness for business process reengineering", Business Process Management Journal, Vol. 14 Issue: 4, pp.497-511, <https://doi.org/10.1108/14637150810888046>
- [George Valiris](#), [Michalis Glykas](#), (1999) "Critical review of existing BPR methodologies: The need for a holistic approach", Business Process Management Journal, Vol. 5 Issue: 1, pp.65-86, <https://doi.org/10.1108/146371599102>
- [Nazanin Eftekhari](#), [Peyman Akhavan](#), (2013) "Developing a comprehensive methodology for BPR projects by employing IT tools", Business Process Management Journal, Vol. 19 Issue: 1, pp.4-29, <https://doi.org/10.1108/1463715131129>

Αρθρογραφία

- [Ross Brown](#), [Jan Recker](#), [Stephen West](#), (2011) "Using virtual worlds for collaborative business process modeling", Business Process Management Journal, Vol. 17 Issue: 3, pp.546-564, <https://doi.org/10.1108/14637151111136414>
- [Maximilian Röglinger](#), [Jens Pöppelbuß](#), [Jörg Becker](#), (2012) "Maturity models in business process management", Business Process Management Journal, Vol. 18 Issue: 2, pp.328-346, <https://doi.org/10.1108/14637151211225225>
- [Catherine L. Wang](#), [Pervaiz K. Ahmed](#), (2003) "Organisational learning: a critical review", The Learning Organization, Vol. 10 Issue: 1, pp.8-17, <https://doi.org/10.1108/09696470310457469>
- [Gary Craig](#), [Jill Manthorpe](#), (1997) "Stressing Reorganisation", Journal of Integrated Care, Vol. 5 Issue: 3, pp.109-115, <https://doi.org/10.1108/147690181997>

**ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΠΟΛΥ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΟΧΗ ΣΑΣ!**