



ΑΝΑΛΥΣΗ & ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Εργασία

Μέρος 1ο: Διερευνητική Μελέτη

με χρήση της Μεθοδολογίας Ευμετάβλητων Συστημάτων

Προβληματική κατάσταση στην G4S

Ομάδα 13

Αριθμός μητρώου	Ονοματεπώνυμο
8220019	ΒΛΑΧΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ
8220132	ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΣΑΚΚΑΤΟΣ
8220046	ΧΡΗΣΤΟΣ ΖΕΖΑΣ
8220141	ΠΑΥΛΟΣ ΣΤΑΜΑΤΗΣ
8220035	ΣΠΗΛΙΟΣ ΔΗΜΑΚΟΠΟΥΛΟΣ

Αθήνα, Απρίλιος 2024

Προβληματική κατάσταση στην G4S	Version: <1.0>
	<7/4/2024>

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.	ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	3
2.	ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	4
2.1	ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟΙ ΦΟΡΕΙΣ	4
2.2	ΠΛΟΥΣΙΑ ΕΙΚΟΝΑ	5
2.3	ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΠΛΟΥΣΙΑ ΕΙΚΟΝΑ	5
3.	ΒΑΣΙΚΟΙ ΟΡΙΣΜΟΙ	6
3.1	ΒΑΣΙΚΟΣ ΟΡΙΣΜΟΣ 1 ΣΦΑΛΜΑ! ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΟΡΙΣΤΕΙ ΣΕΛΙΔΟΔΕΙΚΤΗΣ.	
3.2	ΒΑΣΙΚΟΣ ΟΡΙΣΜΟΣ 2	7
3.3	ΒΑΣΙΚΟΣ ΟΡΙΣΜΟΣ 3	8
3.4	ΒΑΣΙΚΟΣ ΟΡΙΣΜΟΣ 4	9
3.5	ΒΑΣΙΚΟΣ ΟΡΙΣΜΟΣ 5	10
3.6	ΒΑΣΙΚΟΣ ΟΡΙΣΜΟΣ ΑΝΑΛΥΤΗ.....	10
4.	ΝΟΗΤΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ (ΜΟΝΤΕΛΟ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ)	11
4.1	ΠΟΡΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΤΥΠΩΣΗ ΤΟΥ ΝΟΗΤΙΚΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ.....	11
4.2	ΝΟΗΤΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ (ΜΟΝΤΕΛΟ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ)	12
4.3	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΓΙΑ ΜΕΤΡΗΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ	13
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΠΗΓΕΣ	14

Προβληματική κατάσταση στην G4S	Version: <1.0>
	<7/4/2024>

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η G4S είναι μια πολυεθνική εταιρεία στον τομέα της παροχής ασφάλειας με έδρα το Λονδίνο. Μέσω του τεράστιου δικτύου της εταιρείας που αριθμεί περισσότερους από 800.000 υπαλλήλους, έχει τη δυνατότητα να παρέχει ολοκληρωμένες λύσεις και εξειδικευμένες υπηρεσίες κάνοντας χρήση τεχνολογίας αιχμής ενώ αξιοποιεί τις βέλτιστες πρακτικές σε όλο τον κόσμο. Με έσοδα 20 δισεκατομμυρίων δολαρίων, διαθέτει αποτελεσματικές διαδικασίες και συστήματα που της επιτρέπει να μείνει πιστή στο να κρατάει τους ανθρώπους ασφαλείς. Στην Ευρώπη, μάλιστα έχει ένα εκτεταμένο δίκτυο γραφείων και περισσότερους από 48.000 υπαλλήλους για την υποστήριξη των τοπικών κοινοτήτων και των πελατών της. Το 2021, η G4S εξαγοράστηκε από την Allied Universal®, εταιρεία παροχής υπηρεσιών ασφάλειας και διαχείρισης εγκαταστάσεων. Η εταιρεία ήρθε για πρώτη φορά στην Ελλάδα το 1978 με όνομα Group 4 Securitas Hellas και έκτοτε είναι η κορυφαία εταιρεία στον τομέα της στην χώρα μας, έχοντας αναλάβει την φύλαξη πολλών και σημαντικών επιχειρήσεων, όπως η Vodafone, το αεροδρόμιο «Ελευθέριος Βενιζέλος», το 98% των χρηματοποστολών σε όλη την χώρα, δηλαδή τον ανεφοδιασμό των ATM με χρήμα και άλλα πολλά και σημαντικά έργα σε όλη την Ελλάδα. Στην χώρα μας η G4S απασχολεί 2.800 ανθρώπους με αυτόν τον αριθμό να φτάνει και τις 3.000 σε περιόδους αιχμής, όπως το καλοκαίρι που η εταιρεία αναλαμβάνει κάποια περιστασιακά έργα.

Μέσα στην εταιρεία, έπειτα από τις συνεντεύξεις που πραγματοποιήσαμε, διαπιστώσαμε πως υπάρχει ένα χρόνιο πρόβλημα ροής της πληροφορίας και γενικότερα της επικοινωνίας μεταξύ των εργαζομένων της βάσης με τους ανώτερους ιεραρχικά εργαζομένους, οι οποίοι βρίσκονται στα κεντρικά γραφεία της επιχείρησης. Πιο συγκεκριμένα, είναι πολύ δύσκολο για τους φύλακες να επικοινωνήσουν με το τμήμα HR καθώς, λόγω του μεγάλου φόρτου εργασίας, το HR δεν προλαβαίνει να απαντήσει στα e-mails και στα τηλέφωνα των φυλάκων. Το τμήμα IT, σε έρευνες που πραγματοποιεί για την επικοινωνία εντός της επιχείρησης δέχεται πολλές αρνητικές κριτικές και παρατηρεί πως το one-way messaging που χρησιμοποιεί δεν έχει πολύ μεγάλα αποτελέσματα και πολλές φορές τα μηνύματα παίρνανε απαρατήρητα από τους παραλήπτες τους. Στην συνέχεια παρατηρήσαμε πως το HR δεν έχει έναν αρκετά καλό τρόπο ώστε να αξιολογεί τους εργαζομένους και πως οι αρχιφύλακες και οι επόπτες της κάθε εγκατάστασης χάνουν πολύ χρόνο στο να μεταφέρουν μηνύματα από τους φύλακες στους ανώτερους τους και αυτό τους κάνει λιγότερο αποδοτικούς στα πραγματικά τους καθήκοντα.

Προβληματική κατάσταση στην G4S	Version: <1.0>
	<7/4/2024>

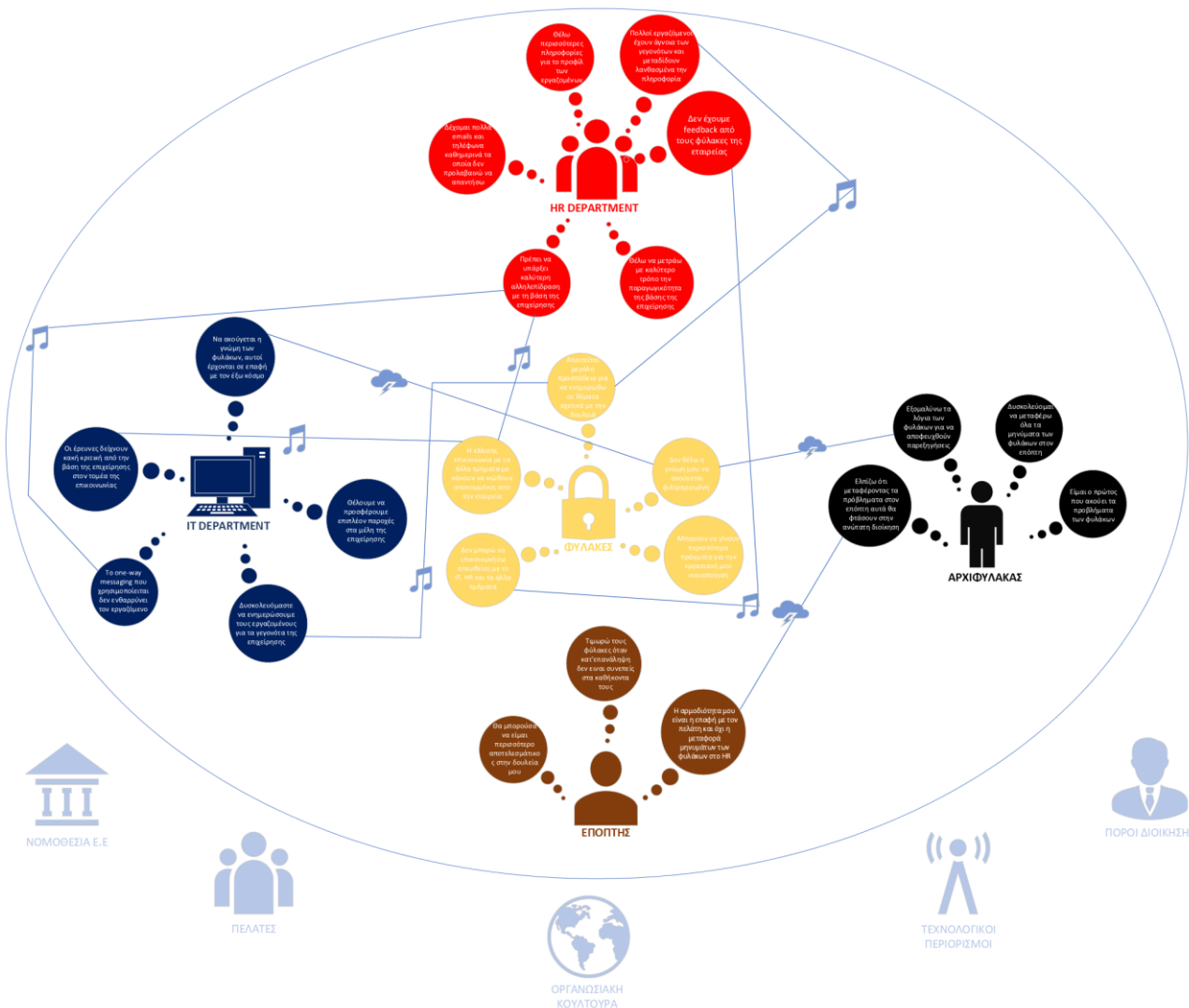
2. ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

2.1 Ενδιαφερόμενοι φορείς

- **Διοίκηση:** έχει ως αντικειμενικό στόχο την ευημερία, την μακροήμερευση και την αύξηση των κερδών της επιχείρησης.
- **HR Department:** ο ρόλος του είναι να διοικεί κατάλληλα και αποτελεσματικά τους ανθρώπινους πόρους της εταιρείας και να χρησιμοποιεί με σωστό τρόπο την τεχνολογία ώστε οι εργαζόμενοι να παραμένουν ευχαριστημένοι και αποδοτικοί, ενώ θα ήθελε να μπορεί να μετράει καλύτερα την αποδοτικότητα των εργαζομένων.
- **IT Department:** είναι υπεύθυνο για την αποθήκευση και επεξεργασία διαφόρων δεδομένων και πληροφοριών της επιχείρησης και θέλει να επικοινωνεί με τους εργαζόμενους της επιχείρησης με πιο γρήγορο και διαδραστικό τρόπο από το one-way messaging.
- **Επόπτες:** είναι αρμόδιοι για την σωστή εφαρμογή των εντολών της διοίκησης προς τους φύλακες και τους αρχιφύλακες και για την ορθή εφαρμογή όλων των όρων των συμβολαίων που συνάπτει η επιχείρηση με τους πελάτες, λειτουργώντας ουσιαστικά σαν των συνδετικό κρίκο μεταξύ των πελατών και της εταιρείας και των ανώτερων με τα κατώτερα στελέχη εντός αυτής. Βέβαια καταλήγουν να μεταφέρουν μηνύματα από τους εργαζομένους της βάσης στους ανώτερους, κάτι που δεν είναι αρμοδιότητα τους και θέλουν να αποφύγουν.
- **Αρχιφύλακας:** είναι αυτός που φροντίζει ότι όλοι οι φύλακες που είναι στην εγκατάσταση του, κάνουν σωστά την δουλειά τους. Επιπλέον είναι αυτός που τους εκπαιδεύει, τους διορθώνει τυχών λάθη που θα κάνουν και μεταφέρει οποιοδήποτε αίτημα έχουν, στους ανωτέρους τους, μέσω του επόπτη της συγκεκριμένης εγκατάστασης. Βέβαια καταλήγει και ο ίδιος να ασχολείται με όλα τα μικροπροβλήματα και τα παράπονα που έχουν οι φύλακες, κάτι που τον κάνει να μην είναι όσο αποδοτικός θα μπορούσε στις αρμοδιότητές του.
- **Φύλακες:** είναι στην βάση της επιχείρησης ιεραρχικά. Είναι υπεύθυνοι για την φύλαξη της εγκατάστασης στην οποία έχουν τοποθετηθεί και πολλές φορές αισθάνονται αποκομμένοι από την υπόλοιπη επιχείρηση γιατί τους είναι πολύ δύσκολο να επικοινωνήσουν κατευθείαν με το HR και άλλα τμήματα της εταιρείας.

Προβληματική κατάσταση στην G4S	Version: <1.0>
	<7/4/2024>

2.2 Πλούσια εικόνα



2.3 Επεξηγήσεις στην πλούσια εικόνα

One way messaging: Η εταιρεία χρησιμοποιεί ένα μοντέλο επικοινωνίας στο οποίο η ίδια επικοινωνεί με τους front-line εργαζομένους παρέχοντας ενημέρωση προς αυτούς χωρίς η ίδια να λαμβάνει πίσω κάποιου είδους ενημέρωση. Στην ουσία το one way messaging υπονοεί ότι η ροή πληροφορίας πηγάζει προς μια και μόνο κατεύθυνση(ανώτερη διοίκηση -> βάση εταιρείας) και δεν υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ των δύο.

Προβληματική κατάσταση στην G4S	Version: <1.0>
	<7/4/2024>

3. ΒΑΣΙΚΟΙ ΟΡΙΣΜΟΙ

3.1)Βασικός ορισμός 1 [ΦΥΛΑΚΕΣ] CATWOE

C	ΦΥΛΑΚΕΣ, IT, HR, Άλλα Departments
A	IT, HR
T	Δύσκολη, χρονοβόρα, φιλτραρισμένη ενημέρωση & ελλιπή επικοινωνία με τα τμήματα της επιχείρησης → Πλήρη ενημέρωση και άμεση επικοινωνία χωρίς διαστρεβλώσεις & αύξηση επιπέδων αλληλεπίδρασης με τα υπόλοιπα τμήματα
W	Η βελτιστοποίηση στον τρόπο αλληλεπίδρασης μας βοηθά να είμαστε περισσότερο ικανοποιημένοι στην εργασία μας και να νιώσουμε αναπόσπαστο κομμάτι της εταιρείας
O	Γενικός Διευθυντής
E	Νομοθεσία ΕΕ, οργανωσιακή κουλτούρα, όροι και προϋποθέσεις χρήσης, τεχνολογικές δεξιότητες

Βασικός ορισμός

Ένα σύστημα άμεσης και αφιλτράριστης επικοινωνίας στο οποίο τα τμήματα IT,HR βελτιστοποιούν τον τρόπο αλληλεπίδρασης των φυλάκων με τα τμήματα της επιχείρησης και συμβάλλουν στην αύξηση της εργασιακής τους ικανοποίησης και της σημαντικότητας τους στο εσωτερικό της εταιρείας

Προβληματική κατάσταση στην G4S	Version: <1.0>
	<7/4/2024>

3.2)Βασικός ορισμός 2 [ΑΡΧΙΦΥΛΑΚΕΣ] CATWOE

C	ΑΡΧΙΦΥΛΑΚΕΣ, IT, HR, Άλλα Departments
A	ΑΡΧΙΦΥΛΑΚΕΣ
T	Μεγάλος όγκος μηνυμάτων από τους φύλακες & Αδυναμία αυτούσιας μεταφοράς των μηνυμάτων στα αντίστοιχα τμήματα → Περισσότερη προσοχή στην επίβλεψη των φυλάκων, λιγότερη έμφαση στην επικοινωνία με φύλακες και επόπτη αλλά και αμεσότερη/ευκολότερη επικοινωνία με τα άλλα τμήματα
W	Οι μειωμένες ευθύνες στην επικοινωνία μας εξυπηρετούν στο να εξοικονομούμε χρόνο και να αποδεσμευόμαστε από ανούσιες εργασίες, αναδεικνύοντας καλύτερα το ρόλο μας στο εσωτερικό της οργάνωσης
O	Γενικός Διευθυντής
E	Νομοθεσία ΕΕ, οργανωσιακή κουλτούρα, όροι και προϋποθέσεις χρήσης, τεχνολογικές δεξιότητες

Βασικός ορισμός

Ένα σύστημα διακοπής της ανούσιας επικοινωνίας του αρχιφύλακα με τον επόπτη και τους φύλακες και έναρξης άμεσης επικοινωνίας με τα τμήματα της επιχείρησης, στο οποίο ο αρχιφύλακας πλέον συγκεντρώνει την προσοχή του στην επίβλεψη των φυλάκων εξοικονομώντας χρόνο από περιττές επικοινωνιακές δραστηριότητες με στόχο να αισθανθεί περισσότερο ουσιαστικός για την εταιρεία

Προβληματική κατάσταση στην G4S	Version: <1.0>
	<7/4/2024>

3.3)Βασικός ορισμός 3 [HR Department] CATWOE

C	HR, ΦΥΛΑΚΕΣ, ΑΡΧΙΦΥΛΑΚΕΣ
A	IT, HR
T	Κακή διαχείριση emails και τηλεφώνων & ελλιπής γνώση των εργαζομένων → Παροχή ταχύτερης εξυπηρέτησης προς την βάση της εταιρείας μέσω αυτοματοποιημένης απάντησης των αιτημάτων της, απόκτηση πληροφοριών μέσω feedback των εργαζομένων που μας παρέχει το IT
W	Η βελτιστοποίηση στον τρόπο επικοινωνίας με τους εργαζομένους θα αυξήσει την εργασιακή τους ικανοποίηση, τα επίπεδα δέσμευσης με το όνομα της εταιρείας και μετρώντας την παραγωγικότητα των εργαζομένων διαπιστώνουμε τα δυνατά και αδύνατα σημεία τους
O	Γενικός Διευθυντής
E	Νομοθεσία ΕΕ, οργανωσιακή κουλτούρα, τεχνολογικές δεξιότητες, πόροι διοίκησης

Βασικός ορισμός

Ένα σύστημα ταχύτερης εξυπηρέτησης της βάσης της επιχείρησης μέσω αυτοματοποιημένης απάντησης των αιτημάτων της και απόκτησης χρήσιμων πληροφοριών για τους εργαζόμενους μέσα από το IT, στο οποίο το HR γνωρίζει τις δυνατότητες των εργαζομένων και βελτιστοποιεί τον τρόπο αλληλεπίδρασης με τους front-line εργαζομένους αυξάνοντας την εργασιακή τους ικανοποίηση και την δέσμευση με την εταιρεία

Προβληματική κατάσταση στην G4S	Version: <1.0>
	<7/4/2024>

3.4)Βασικός ορισμός 4 [IT Department] CATWOE

C	HR, ΦΥΛΑΚΕΣ, ΑΡΧΙΦΥΛΑΚΕΣ, Άλλα Departments
A	IT, HR, ΦΥΛΑΚΕΣ
T	Δυσκολία ταχείας ενημέρωσης των εργαζομένων για γεγονότα της επιχείρησης, μονόδρομος τρόπος επικοινωνίας εντός της επιχείρησης, ελλιπή συμμετοχή εργαζομένων στην λήψη αποφάσεων → Λήψη feedback από front-line εργαζομένους, ενημέρωση μέσω newsletter, δημιουργία εταιρικών λογαριασμών των εργαζομένων και μεταβίβαση τους στο HR
W	Ο νέος τρόπος επικοινωνίας μας βοηθά να εξοικονομήσουμε χρόνο, μειώνοντας τον φόρτο εργασίας στον τομέα της επικοινωνίας και να συνεργαζόμαστε αποδοτικότερα με τα τμήματα της επιχείρησης προάγοντας παράλληλα τεχνολογική πρόοδο για την επιχείρηση
O	Γενικός Διευθυντής
E	Νομοθεσία ΕΕ, οργανωσιακή κουλτούρα, πόροι διοίκησης, τεχνολογικές δυνατότητες, Τμήμα Επικοινωνίας

Βασικός ορισμός

Ένα σύστημα άμεσης ενημέρωσης των εργαζομένων, λήψης feedback από τους front-line υπαλλήλους, δημιουργίας εταιρικών λογαριασμών των εργαζομένων και μεταβίβασης τους στο HR, στο οποίο το IT εξοικονομεί χρόνο, συνεργάζεται αποδοτικότερα με τα τμήματα της επιχείρησης και προάγει τεχνολογική πρόοδο για την εταιρεία.

Προβληματική κατάσταση στην G4S	Version: <1.0>
	<7/4/2024>

3.5)Βασικός ορισμός 5 [ΕΠΟΠΤΗΣ] CATWOE

C	ΕΠΟΠΤΗΣ, ΑΡΧΙΦΥΛΑΚΕΣ, ΦΥΛΑΚΕΣ, ΠΕΛΑΤΕΣ
A	ΕΠΟΠΤΗΣ
T	Εκτέλεση αρμοδιοτήτων που δεν συμβαδίζουν με το αντικείμενο της εργασίας → Μειωμένη ευθύνη στην επικοινωνία τμημάτων της εταιρείας και φυλάκων
W	Με την μείωση των ευθυνών μου στην επικοινωνία βάσης κορυφής, σπαταλώ λιγότερο χρόνο στην μεταφορά μηνυμάτων και είμαι αποτελεσματικότερος στην εργασία μου, εξυπηρετώντας με συνέπεια τον πελάτη
O	Γενικός Διευθυντής
E	Νομοθεσία ΕΕ, οργανωσιακή κουλτούρα, όροι και προϋποθέσεις χρήσης, τεχνολογικές δεξιότητες

Βασικός ορισμός

Ένα σύστημα εξάλειψης της περιττής ευθύνης στην επικοινωνία μεταξύ του επόπτη και των front-line εργαζομένων, στο οποίο ο επόπτης σπαταλάει λιγότερο χρόνο στην επίτευξη της επικοινωνίας, γίνεται αποτελεσματικότερος μαζί με τους εργαζομένους της βάσης της επιχείρησης και συνεπώς καταφέρνει να εξυπηρετήσει με μεγαλύτερη συνέπεια τους πελάτες της εταιρείας.

3.6)Βασικός ορισμός αναλυτή CATWOE ANALYTH

C	ΦΥΛΑΚΕΣ, ΑΡΧΙΦΥΛΑΚΕΣ, ΕΠΟΠΤΗΣ, IT, HR, Άλλα Departments
A	ΦΥΛΑΚΕΣ, ΑΡΧΙΦΥΛΑΚΕΣ, IT, HR, ΕΠΟΠΤΗΣ
T	Προβληματική επικοινωνία και αναποτελεσματική αλληλεπίδραση εσωτερικά της επιχείρησης → Βελτιωμένη ροή επικοινωνίας, αποτελεσματικότερη συνεργασία μεταξύ των τμημάτων και επιπρόσθετες παροχές προς την επιχείρηση
W	Το σύστημα προάγει το εργασιακό κλίμα και επιτρέπει στα μέλη της επιχείρησης να είναι περισσότερα ουσιαστικά με τις πραγματικές τους αρμοδιότητες
O	Γενικός Διευθυντής
E	Νομοθεσία ΕΕ, οργανωσιακή κουλτούρα, όροι και προϋποθέσεις χρήσης, τεχνολογικές δεξιότητες, τεχνολογικές δυνατότητες, τμήμα Επικοινωνίας, πόροι διοίκησης,

Βασικός ορισμός

Ένα σύστημα βελτιωμένης επικοινωνίας και συνεργασίας ανάμεσα στα τμήματα της επιχείρησης με επιπρόσθετες παροχές προς την εταιρεία στο οποίο η βάση της επιχείρησης, ο επόπτης και τα τμήματα του HR,IT συμβάλλουν στην επικράτηση υψηλού εργασιακού κλίματος εσωτερικά της επιχείρησης, επικεντρώνονται στις πραγματικές τους αρμοδιότητες και είναι ουσιαστικότεροι στην εργασία τους.

Προβληματική κατάσταση στην G4S	Version: <1.0>
	<7/4/2024>

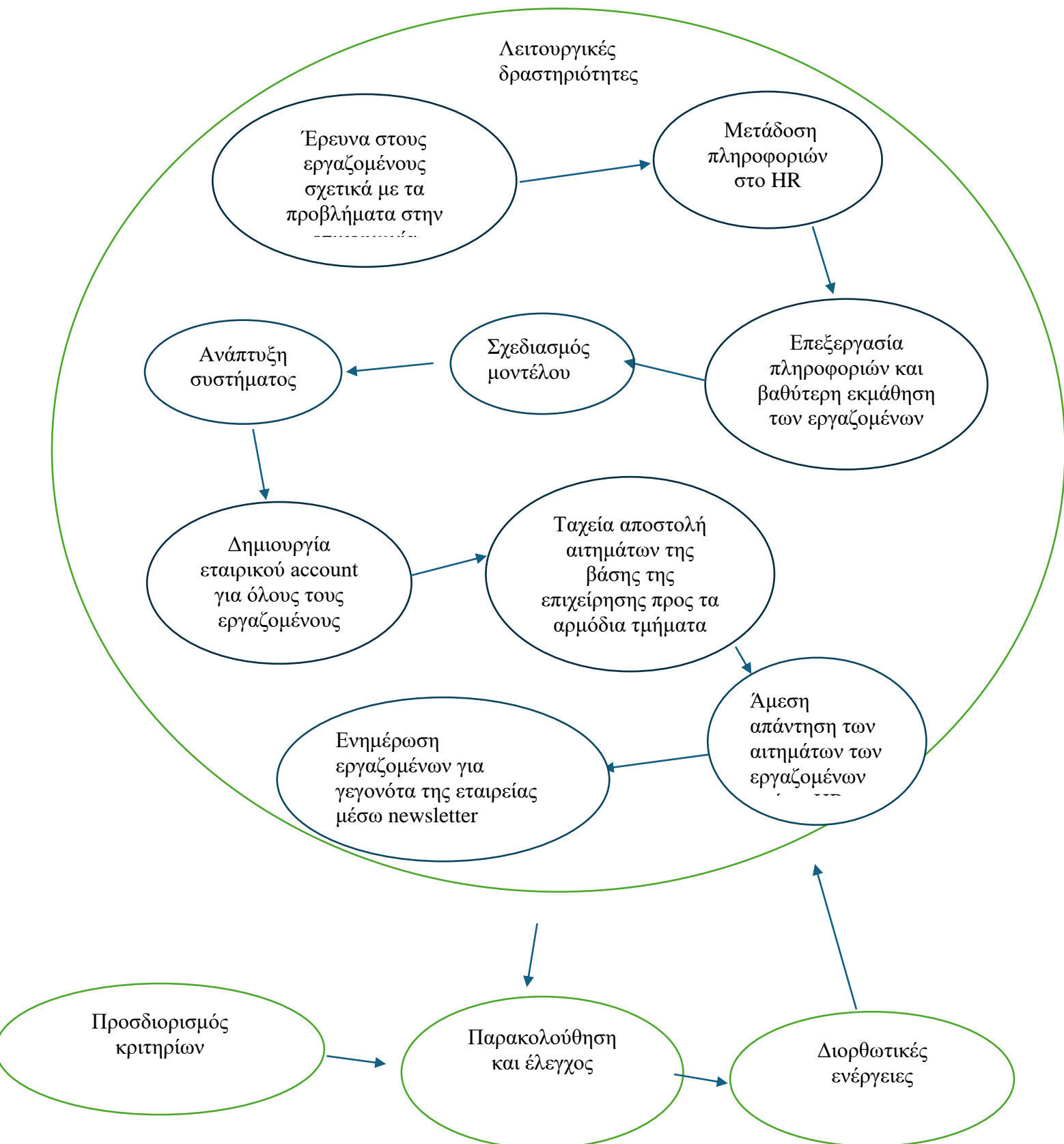
4. ΝΟΗΤΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ (ΜΟΝΤΕΛΟ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ)

4.1 Απαραίτητες δραστηριότητες για να λειτουργήσει το σύστημα:

1. Έρευνα στους εργαζομένους σχετικά με τα προβλήματα στην επικοινωνία
2. Μετάδοση πληροφοριών στο HR
3. Επεξεργασία πληροφοριών και βαθύτερη εκμάθηση των εργαζομένων
4. Σχεδιασμός μοντέλου
5. Ανάπτυξη συστήματος
6. Δημιουργία εταιρικού account για όλους τους εργαζομένους
7. Ταχεία αποστολή αιτημάτων της βάσης της επιχείρησης προς τα αρμόδια τμήματα
8. Άμεση απάντηση των αιτημάτων των εργαζομένων
9. Ενημέρωση εργαζομένων για γεγονότα της εταιρείας μέσω newsletter

Προβληματική κατάσταση στην G4S	Version: <1.0>
	<7/4/2024>

4.2 Νοητικό Μοντέλο Συστήματος



Προβληματική κατάσταση στην G4S	Version: <1.0>
	<7/4/2024>

4.3 Κριτήρια για μέτρηση απόδοσης

Efficacy (Ορθότητα)	Λειτουργεί σωστά το σύστημα; Μπορεί να επικοινωνήσουν οι φύλακες άμεσα με τα άλλα τμήματα της επιχείρησης;
Efficiency (Αποδοτικότητα)	Γίνεται αξιοποίηση των υλικών πόρων; Συγκεντρώνονται τα δεδομένα των εργαζομένων στο HR;
Effectiveness (Αποτελεσματικότητα)	Βελτίωσε την επικοινωνία στην επιχείρηση; Αντικατέστησε τους προηγούμενους τρόπους επικοινωνίας;
Ethicality (Ηθική)	Είναι ασφαλή τα προσωπικά δεδομένα των εργαζομένων;

Προβληματική κατάσταση στην G4S	Version: <1.0>
	<7/4/2024>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: Πηγές

Χρήστος Ντίσκος, IT Director (Central and Southern Europe)

Ηλίας Χονδρός, HR Director

Φοίβος Παππάς, IT Project Manager

Χριστίνα Καπού, On Call Rostering

Website: [G4S Greece](#)