

Projects: 1) Διαχείριση Αλλαγής. Το έργο διαχείρισης αλλαγής (Change Management) 2) Codification



"Knowledge management is the deliberate and systematic coordination of an organization's people, technology, processes, and organizational structure in order to add value through reuse and innovation. This is achieved through the promotion of creating, sharing, and applying knowledge as well as through the feeding of valuable lessons learned and best practices into corporate memory in order to foster continued organizational learning (Dalkir)

«Η διαχείριση της γνώσης είναι ο σκόπιμος και συστηματικός συντονισμός των ανθρώπων, της τεχνολογίας, των διαδικασιών και της οργανωτικής δομής του οργανισμού, προκειμένου να προκύψει προστιθέμενη αξία μέσω της επαναχρησιμοποίησης και της καινοτομίας. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω της προώθησης της δημιουργίας, της διάχυσης και της εφαρμογής της γνώσης καθώς και μέσω της τροφοδότησης με αξιοσημείωτα διδάγματα και βέλτιστες πρακτικές της εταιρικής μνήμης, προκειμένου να προωθηθεί η συνεχής οργανωσιακή μάθηση» (Dalkir)

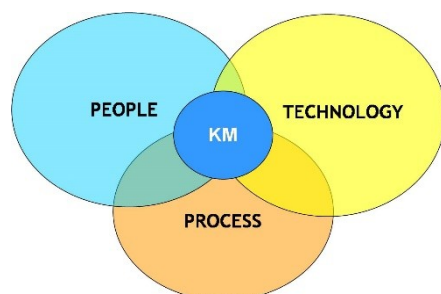
Kotter's 8-step model (Kotter, 1996):

1. Establishing a sense of urgency,
2. Creating a guiding coalition,
3. Developing a vision and strategy,
4. Communicating the change vision,
5. Empowering employees for broad-based action,
6. Generating short term wins,
7. Consolidating gains and producing more change and
8. Anchoring new approaches in the culture.

Η διαδικασία 8 σταδίων του Kotter

Ο Kotter (1996) παρουσίασε μια διαδικασία 8 σταδίων (steps), μέσω της οποίας πρέπει να πραγματοποιηθεί μια αλλαγή σε μια εταιρεία, προκειμένου η διαδικασία αλλαγής να είναι επιτυχημένη και αποτελεσματική.

1. Δημιουργία της αίσθησης του επείγοντος σχετικά με την ανάγκη για αλλαγή.
2. Οργάνωση μίας ισχυρής ομάδας με τους καταλληλότερους για καθοδήγηση και την ικανότητα συναισθηματικής δέσμευσης.
3. Δημιουργία ενός κατάλληλου και ξεκάθਾਰου οράματος αναφορικά με την αλλαγή.
4. Διάδοση του οράματος σε όλους και συνεχή επικοινωνία.
5. Απομάκρυνση των όποιων εμποδίων και παρακίνηση δράσης για το όραμα.
6. Σχεδιασμός και δημιουργία βραχυπρόθεσμων στόχων («νίκες»), ώστε να είναι εύκολο να επιτευχθούν και να επιβραβευτούν.
7. Αξιοποίηση και επένδυση πάνω στα ήδη επιτυχημένα αποτελέσματα για αλλαγή.
8. Θεσμοθέτηση των αλλαγών μέσα στην κουλτούρα και τις αξίες του οργανισμού.



Εγκατάσταση και λειτουργία μιας νέας υπηρεσίας mail στο Πανεπιστήμιο Αττικής.

Το ΤΕΙ Αθήνας και το ΤΕΙ Πειραιά, δύο από τα μεγαλύτερα Τεχνολογικά ιδρύματα της χώρας, συγχωνευτήκαν το 2018 και δημιουργήθηκε το Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής. Το ΤΕΙ Αθήνας με πάνω από 30.000 ενεργούς φοιτητές (προπτυχιακούς & μεταπτυχιακούς) και τουλάχιστον 1600 άτομα προσωπικό (μόνιμο & έκτακτο – διοικητικό & ακαδημαϊκό) είχε αναπτύξει μια εσωτερική υπηρεσία mail πάνω στο domain @teiath.gr. Το ΤΕΙ Πειραιά με πάνω από 10.000 ενεργούς φοιτητές (προπτυχιακούς & μεταπτυχιακούς) και τουλάχιστον 800 άτομα προσωπικό (μόνιμο & έκτακτο – διοικητικό & ακαδημαϊκό) είχε δώσει την υπηρεσία mail σε μεγάλο cloud provider πάνω στο domain @puas.gr.

Στο πλαίσιο δημιουργίας του νέου ιδρύματος, η διοίκηση αποφάσισε ότι θα έπρεπε να δημιουργηθεί μια νέα ενιαία υπηρεσία email βασισμένη στο καινούριο domain @uniwa.gr του ιδρύματος στην οποία θα έχουν πρόσβαση όλοι οι παλαιοί χρήστες των δύο ΤΕΙ με τα ίδια ιδρυματικά στοιχεία πρόσβασης.

Επίσης λόγω των περισσότερων και καλύτερων τεχνικών χαρακτηριστικών της υπηρεσίας email που παρείχε ο cloud provider του ΤΕΙ Πειραιά, η διοίκηση του ιδρύματος αποφάσισε και η νέα υπηρεσία mail να βασιστεί στον ίδιο cloud provider.

Το τμήμα μηχανογράφησης του Πανεπιστημίου σχεδίασε την νέα υπηρεσία mail, οριοθετώντας τα παρακάτω βασικά υποέργα:

- Διαμόρφωση της υπηρεσίας email @uniwa.gr στον πάροχο (cloud provider).
- Σχεδιασμός και εγκατάσταση μια νέας υπηρεσίας καταλόγου (LDAP) με όλους τους παλιούς χρήστες των δύο ΤΕΙ για την αυθεντικοποίηση της υπηρεσίας email.
- Συγγραφή τεκμηρίωσης (manuals) για την υποστήριξη των τελικών χρηστών στη χρήση της νέας υπηρεσίας mail.
- Ενεργοποίηση της υπηρεσίας mail και μεταφορά (migration) των παλιών γραμματοκιβωτιών των χρηστών στην νέα πλατφόρμα. Διατήρηση συμβατότητας με τα παλιά domains @teiath.gr & @puas.gr.
- Παροχή αναβαθμισμένων υπηρεσιών mail στους χρήστες (π.χ., shared mailboxes). Δημιουργία νέας υπηρεσίας κοινοποίησης μηνυμάτων με χρήση mailing lists.

Όταν ολοκληρώθηκαν τα παραπάνω υποέργα, προέκυψε το ζήτημα της ενσωμάτωσης της νέας υπηρεσίας email, στην ροή εργασιών του Πανεπιστημίου και της χρήσης της από όλους τους χρήστες.

Η ανώνυμη εταιρία ΙΚΤΕΟ Α.Ε., Συνεργείου Επαγγελματικών φορτηγών, ΙΚΤΕΟ και Εμπορίας Ανταλλακτικών

Η ανώνυμη εταιρία ΙΚΤΕΟ Α.Ε. είναι μια επιχείρηση που δραστηριοποιείται στον τομέα του Επαγγελματικού Φορτηγού από το 1982. Ξεκίνησε σαν μια επιχείρηση επισκευών φορτηγών και τώρα είναι ένα μεγάλο εξουσιοδοτημένο συνεργείο για Scania και Volvo, έχει ένα Ιδιωτικό ΚΤΕΟ στην κατοχή της και ασχολείται και με την εμπορία ανταλλακτικών. Έτσι από απλή επιχείρηση έγινε μια Ανώνυμη Εταιρία. Στη Μελέτη Περίπτωσης (Case Study) θα συζητήσουμε (συνέντευξη) με τον υπεύθυνο Μηχανολόγο της Επιχείρησης που ανέλαβε την αλλαγή όλης της λειτουργίας της εταιρίας από το παλιό σύστημα (αποθήκη, διαχείριση συνεργείου και πελατών, διανομής ανταλλακτικών, κ.λπ.) σε ένα πιο σύγχρονο και ευέλικτο. Στη συνέντευξη θα αναφερθούμε σε όλα τα στάδια/βήματα αυτής της αλλαγής, στο κατά πόσο υπήρξαν προβλήματα και αντιστάσεις από το προσωπικό, πως αντιμετωπίστηκαν και αν το έργο αλλαγής ήταν επιτυχές. Ποια στρατηγική ακολουθήθηκε, αν επέφερε οφέλη στην επιχείρηση και στους εργαζομένους αυτή η αλλαγή και τελικά αν κατάφερε και εδραιώθηκε μέσα στην εταιρία.

«Διαχείριση Λαϊκών Αγορών»

Στο χώρο εργασίας μου, στην εταιρεία Deep Thought που έχει ως αντικείμενο τον προγραμματισμό και την υποστήριξη εφαρμογών, αναπτύχθηκε η ιδέα δημιουργίας εφαρμογής που να διευκολύνει το έργο των Δήμων και των υπαλλήλων τους, όσον αφορά τις λαϊκές αγορές.

Έως τώρα η διαδικασία έχει ως εξής: οι έμποροι-παραγωγοί των λαϊκών αγορών πηγαίνουν στο Δήμο, προπληρώνουν μια καρτέλα παρουσιών και κάθε πρωί, που έχει λαϊκή, ένας υπάλληλος του Δήμου πηγαίνει και παίρνει παρουσίες (των πωλητών), βάζοντας υπογραφή στις καρτέλες και χρεώνοντάς τους ανάλογα με το εάν βρίσκονται, ή όχι, εκεί ώστε να πληρώνουν ημερησίως.

Αντί για καρτέλες με υπογραφές τοποθετείται ένα barcode στον πάγκο του καθενός και σκανάρεται από τον υπάλληλο με tablet/κινητό, περνά στη βάση δεδομένων της εφαρμογής και ενημερώνεται μηνιαία μια κατάσταση, μέσω της οποίας προκύπτει μια αντίστοιχη μηνιαία χρέωση που ο πωλητής μπορεί να καταβάλει είτε αυτοπροσώπως στο Δήμο, είτε μέσω τραπεζικής κάρτας.

Το αποτέλεσμα είναι να διευκολύνεται τόσο η δουλειά των υπαλλήλων (διεκπεραιώνεται ταχύτερα και οι υπάλληλοι δεν μεταφέρουν καθημερινά όλες τις εισπράξεις του Δήμου επάνω τους), όσο και η δουλειά των πωλητών που δε χρειάζεται να σταματούν τις πωλήσεις για να υπογράψουν και να πληρώσουν τον υπάλληλο.

Ο εκδοτικός οίκος βιβλίων λογιστικής Knowledge Publishing

Ο εκδοτικός οίκος Knowledge Management and Publishing Services for Accountants θέλει να δημιουργήσει και να λειτουργήσει συνδρομητικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής βιβλιοθήκης και να διαθέσει τα βιβλία που έχει εκδώσει και θα εκδώσει στην αγορά σε ηλεκτρονική μορφή. Παράλληλα θα δίνεται η δυνατότητα λειτουργίας μιας υπηρεσίας ερωτοαπαντήσεων σε θέματα που αφορούν λογιστές. Κατασκευάζοντας μία επαγγελματική σελίδα, ο οίκος μπορεί να προβάλει το όραμά του και να προσθέσει στο μέλλον και άλλες συνδρομητικές υπηρεσίες.

Στον εκδοτικό οίκο υπάρχουν τρία εμπλεκόμενα τμήματα για την αποδοτική λειτουργία του. Αυτά τα τμήματα είναι:

1. το τμήμα διαχείρισης των συγγραφέων των βιβλίων. Οι συγγραφείς είναι λογιστές,
2. το τμήμα διαχείρισης πελατών και τηλεφωνικών πωλήσεων το οποίο είναι απαραίτητο για την προώθηση των βιβλίων σε λογιστές, βιβλιοπωλεία, σχολές (π.χ., ΙΕΚ), σε φοιτητές και σε καθηγητές (για τα εκπαιδευτικά συγγράμματα που εκδίδει) και
3. το τμήμα ανάπτυξης λογισμικού που αποκτά πλέον περισσότερες αρμοδιότητες και θα χρειαστεί πρόσληψη νέων ατόμων.

Υπάρχει μια διαδικασία κατά την οποία πρέπει να ολοκληρωθεί η συγγραφή των βιβλίων, να γίνει η αποστολή των βιβλίων και των συγγραμμάτων (σε συγκεκριμένη μορφή). Η αποστολή στο τυπογραφείο συνοδεύεται συχνά από κάποια καθυστέρηση γιατί τα βιβλία πρέπει πρώτα να τύχουν επεξεργασίας με το εργαλείο Adobe® InDesign. Επίσης, άλλοι σημαντικοί παράγοντες καθυστέρησης είναι η διαδικασία της εκτύπωσης, η προώθηση στους πελάτες μας (λογιστές, βιβλιοπωλεία, φοιτητές κ.λπ.) με μεταφορική εταιρία. Επιπλέον, υπάρχει πιθανότητα να γίνει κάποια αλλαγή νόμου ή κάποιο λάθος στην συγγραφή. Τότε το βιβλίο θα πρέπει να επανεκδοθεί γεγονός που επιβαρύνει το κόστος και απαιτεί χρόνο.

Ο εκδοτικός οίκος δημιούργησε λογισμικό για την προβολή των βιβλίων και το σύστημα ερωτοαπαντήσεων. Θα πρέπει να ενημερωθεί το προσωπικό και να εκπαιδευτεί στο λογισμικό ώστε να γίνει η σωστή χρήση και ενσωμάτωσή του.

Υποστήριξη του προγράμματος Erasmus+

Το πρόγραμμα Erasmus+ είναι το πρόγραμμα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Εκπαίδευση, την Κατάρτιση, τη Νεολαία, και τον Αθλητισμό για το διάστημα 2014-2020. Στόχος του Erasmus+ είναι η βελτίωση των δεξιοτήτων και της απασχολησιμότητας και ο εκσυγχρονισμός των συστημάτων εκπαίδευσης, κατάρτισης και νεολαίας.

Συγκεκριμένα στον τομέα της Νεολαίας, το Erasmus+ δίνει τη δυνατότητα σε νέους και νέες, άτυπες ομάδες, άτομα και οργανώσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα της Νεολαίας να ταξιδέψουν στο εξωτερικό και να συμμετέχουν σε προγράμματα Ανταλλαγής Νέων, να υλοποιήσουν Δραστηριότητες Εθελοντισμού και να συμμετέχουν σε ευρωπαϊκά σεμινάρια και διακρατικές συναντήσεις. Στόχος των προγραμμάτων αυτών είναι οι νέοι να γνωρίσουν την Ευρώπη, τους θεσμούς της, να συμμετέχουν στη δημοκρατική ζωή του τόπου τους και να συμβάλλουν στη βελτίωση της ποιότητας εργασίας στον τομέα της Νεολαίας.

Για τη χώρα μας, Εθνική Μονάδα Συντονισμού (ΕΜΣ) του προγράμματος Erasmus+ για τον τομέα «Νεολαία» έχει οριστεί το Ίδρυμα Νεολαίας και Δια Βίου Μάθησης, ενώ η Εθνική Μονάδα διαχείρισης (ΕΜΣ) του Erasmus+ για τους τομείς της Εκπαίδευσης και της Κατάρτισης είναι το Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών.

Όλες οι ΕΜΣ δέχονται αιτήσεις για χρηματοδότηση, από φορείς, οι οποίες αξιολογούνται σύμφωνα με συγκεκριμένα κριτήρια που ορίζονται από τον Οδηγό του Προγράμματος και πρέπει να τηρούν τις διαδικασίες και τις προθεσμίες που ορίζονται από τον Οδηγό Εθνικών Υπηρεσιών.

Για το λόγο αυτό, δημιουργήθηκε ειδικό λογισμικό-πληροφοριακό σύστημα, το οποίο βοηθά τους υπαλλήλους στην παρακολούθηση όλου του κύκλου ζωής των αιτήσεων. Ο κύκλος ζωής περιλαμβάνει την καταχώρηση των αιτήσεων, τον έλεγχο και την αξιολόγηση, την πληρωμή της προκαταβολής, την καταχώρηση και τον έλεγχο του τελικού απολογισμού και την πληρωμή της τελικής καταβολής στον δικαιούχο.

Το νέο πληροφοριακό σύστημα διαθέτει μία βάση δεδομένων (SQL Server) στην οποία καταχωρούνται όλα τα παραπάνω στοιχεία και οι χρήστες συνδέονται με τη χρήση client. Η ανάπτυξη του client γίνεται σε περιβάλλον .net).

Αφού το νέο πληροφοριακό σύστημα ήταν έτοιμο δημιουργήθηκε η ανάγκη της ενσωμάτωσης στην καθημερινή ζωή των υπαλλήλων και της προσαρμογής στις εσωτερικές διαδικασίες της υπηρεσίας.

Σύστημα διαχείρισης εκπαιδευτικού υλικού στο ΙΕΚ Αιγάλεω

Στο ΙΕΚ Αθήνας καταρτίζεται μεγάλο πλήθος σπουδαστών και διδάσκουν πολλοί εκπαιδευτές.

Με δεδομένο ότι δεν υπάρχει συγκεκριμένη βιβλιογραφία για να δοθεί στους σπουδαστές και η διδασκαλία στηρίζεται μόνο στον οδηγό σπουδών της εκάστοτε ειδικότητας, ο κάθε εκπαιδευτής έχει την ευθύνη να συγγράφει τις δικές του σημειώσεις για κάθε μάθημα που αναλαμβάνει να διδάξει. Η διαδικασία αυτή παλιότερα προέβλεπε αναπαραγωγή των σημειώσεων του εκπαιδευτή στο φωτοτυπικό της σχολής και διανομή στους σπουδαστές. Πρακτική βέβαια με σημαντικό οικολογικό αποτύπωμα καθώς κάθε χρόνο σπαταλιόταν φωτοτυπικό χαρτιού και μελάνι.

Στη συνέχεια αποφασίστηκε να μην γίνεται εκτύπωση των σημειώσεων αλλά να στέλνονται σε ηλεκτρονική μορφή στους σπουδαστές μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Και αυτή η μέθοδος αποδείχτηκε ότι έχει αδυναμίες. Κάποιοι σπουδαστές μπορεί να μην λάμβαναν τα emails ή να μην αποθήκευαν τα έγγραφα - αρχεία ή και να ισχυρίζονταν ότι δεν έχουν λάβει τις σημειώσεις.

Για όλους αυτούς τους λόγους η διοίκηση του ΙΕΚ αποφάσισε να δημιουργηθεί μια ηλεκτρονική πλατφόρμα στην οποία οι εκπαιδευόμενοι θα έχουν πρόσβαση ανά πάσα στιγμή για να αντλούν το εκπαιδευτικό υλικό τους κι αντίστοιχα οι εκπαιδευτές θα μπορούν να ανεβάζουν όποτε θέλουν υλικό χωρίς να ανησυχούν για το αν και πως θα φτάσει σε όλους τους εκπαιδευόμενους.

Εγκατάσταση και λειτουργία ηλεκτρονικού συστήματος διακίνησης εγγράφων (Document Management System), προς αντικατάσταση της χειρογραφικής διαδικασίας, σε Δημόσια Υπηρεσία.

Σε Δημόσια Υπηρεσία, που στόχος της είναι η αμεσότερη εξυπηρέτηση των πολιτών, διακινούνται καθημερινά πλήθος εγγράφων. Τα έγγραφα που διακινούνται μπορούν να ταξινομηθούν σε τρεις βασικές κατηγορίες:

- A. Αιτήματα, Έγγραφα και δικαιολογητικά πολιτών
- B. Εσωτερικά διοικητικά έγγραφα του Οργανισμού
- Γ. Εισερχόμενη-Εξερχόμενη Αλληλογραφία με άλλους Οργανισμούς

Κατά την διαδικασία διακίνησης εγγράφων με παραδοσιακές μεθόδους απαιτείται η συμμετοχή πολλών εμπλεκομένων υπαλλήλων, χειρόγραφη πρωτοκόλληση σε πολλαπλά σημεία του οργανισμού και πλήθος εγκρίσεων και ενημερώσεων ώστε να ολοκληρωθεί ο κύκλος ζωής του κάθε εγγράφου.

Τα γεγονότα αυτά δημιουργούν καθυστερήσεις στην ολοκλήρωση διαδικασιών, οι οποίες θα μπορούσαν να αποφευχθούν ή να περιοριστούν με την αξιοποίηση σύγχρονων τεχνολογιών που αυτοματοποιούν τη διακίνηση των εγγράφων.

Απόφαση της διοίκησης του οργανισμού είναι η ανάπτυξη ή προμήθεια πληροφοριακού συστήματος το οποίο θα καλύψει τα προβλήματα, καθυστερήσεις και δυσλειτουργίες που προκύπτουν από την παραδοσιακή (χειρογραφική) μέθοδο διακίνησης εγγράφων.

Η υλοποίηση της αλλαγής στις διαδικασίες του οργανισμού θα περιγραφεί στην εργασία μου, ανάγοντας τα στάδια του έργου στη διαδικασία 8 σταδίων του Kotter.

Εκσυγχρονισμός του συστήματος βεβαίωσης παραβάσεων της Δημοτικής Αστυνομίας του Δήμου Αττικής

Η Δημοτική Αστυνομία του Δήμου Αττικής είναι μια υπηρεσία η οποία αποτελείται από ένστολους Δημοτικούς Αστυνομικούς, διοικητικούς υπαλλήλους του Δήμου, και αιρετούς συμβούλους, και εξυπηρετεί καθημερινά εκατοντάδες πολίτες. Μια από τις αρμοδιότητες της Δημοτικής Αστυνομίας είναι η βεβαίωση διοικητικών προστίμων με την μορφή κλήσεων σε παράνομα σταθμευμένα οχήματα στις ζώνες της ελεγχόμενης στάθμευσης. Ο Δήμος Αττικής, όντας ο μεγαλύτερος Δήμος της Ελλάδας, θέλησε να εκσυγχρονίσει το σύστημα των χειρόγραφων κλήσεων της ελεγχόμενης στάθμευσης και να μεταβεί στην ηλεκτρονική βεβαίωση και καταγραφή τους, αλλά και στην ηλεκτρονική πιστοποίηση των μόνιμων κατοίκων των ζωνών αυτών. Μέσω αυτής της διαδικασίας θα έχει την δυνατότητα να ελέγχει σε πραγματικό χρόνο τα πρόστιμα που βεβαιώνονται, τη γεωγραφική θέση των υπαλλήλων, εάν ένας μόνιμος κάτοικος έχει προβεί στην ανανέωση της συνδρομής του καθώς επίσης να αναδείξει και το οικολογικό του προφίλ με την μείωση στην κατανάλωση χαρτιού. Επίσης θα αποδεσμεύσει διοικητικούς υπαλλήλους από την καταχώρηση των κλήσεων και θα έχει τη δυνατότητα να ελέγχει την αποδοτικότητα του μέτρου της ελεγχόμενης στάθμευσης καθώς τα PDA μέσω bar code θα σκανάρουν τις κάρτες που χρησιμοποιούν οι επισκέπτες στις ζώνες της ελεγχόμενης στάθμευσης και θα αποθηκεύουν τις πληροφορίες σε μια βάση δεδομένων. Ως εκ τούτου, η διεύθυνση ελεγχόμενης στάθμευσης του Δήμου Αθηναίων εισηγήθηκε τη δημιουργία συστήματος για την υποστήριξη όλων των ανωτέρω. Επίσης εισηγήθηκε την προμήθεια φορητών συσκευών (PDA) που συνοδεύονταν από μίνι φορητούς εκτυπωτές και συνδέονταν μεταξύ τους μέσω bluetooth και τα οποία έφεραν οι υπάλληλοι κατά την εκτέλεση της εργασίας τους.

Η διεύθυνση Επιχειρησιακού Σχεδιασμού Οργάνωσης και Πληροφορικής και συγκεκριμένα το Τμήμα Προγραμματισμού, Σχεδιασμού και Τεκμηρίωσης του δήμου δημιούργησε λογισμικό για τη βεβαίωση της κλήσης και τον έλεγχο των καρτών στις ζώνες της ελεγχόμενης στάθμευσης. Το λογισμικό σχεδιάστηκε για να επικοινωνεί με άλλα λογισμικά διαφορετικών διευθύνσεων του δήμου. Αφού το λογισμικό ήταν έτοιμο, υπήρξε το θέμα της ενσωμάτωσής του στη ροή εργασίας του δήμου Αττικής και της χρησιμοποίησής του από τους εργαζόμενους.

Θα γίνει ανάλυση του έργου αλλαγής σύμφωνα με το μοντέλο Kotter. Επίσης, θα γίνει συζήτηση του κατά πόσο το μοντέλο εφαρμόστηκε σε αυτή την περίπτωση και ποια ήταν τα αποτελέσματα.

Προτάσεις για βιβλιογραφική εργασία - Παραδείγματα

Βιβλιογραφική έρευνα με θέμα τις οντολογίες και τις εφαρμογές αυτών, με έμφαση στην επεξεργασία φυσικής γλώσσας και τον σημασιολογικό ιστό.

Παρουσίαση του τρόπου δημιουργίας μιας οντολογίας, δημιουργία οντολογίας μικρού μεγέθους ή παρουσίαση υπάρχουσας υλοποίησης στο Protégé.

An overview of the Strategic planning for Information Systems. The strategic framework and when it should be used (according to Ward & Peppard (2004), Beyond strategic information systems: Towards an IS capability, Journal of strategic Information Systems, vol. 13, pp 167-194)

Describe and explain the Three-era model, and the benefits of the model when writing an IS/IT strategy. Describe and explain the Porters five forces model. Describe and explain the Critical success factors (CSF) and how it can be used in developing an IS/IT strategy.

Αλλαγή συστήματος παραπομπών για την πρόσβαση στα Κέντρα Υγείας, τις δημόσιες δομές δευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας φροντίδας υγείας και τους συμβεβλημένους με τον ΕΟΠΥΥ παρόχους υπηρεσιών υγείας.

Το Ελληνικό σύστημα Δημόσιας Υγείας, δεν παρείχε ένα ξεκάθαρο τρόπο πρόσβασης στα Κέντρα Υγείας, τις δημόσιες δομές δευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας φροντίδας υγείας και τους συμβεβλημένους με τον ΕΟΠΥΥ παρόχους υπηρεσιών υγείας. Γεγονός που προκαλούσε μία σύγχυση στους ασφαλισμένους, με αποτέλεσμα να οδηγούνται όλοι στα εξωτερικά ιατρεία των νοσοκομείων. Έτσι η δευτεροβάθμια φροντίδα υγείας επιβαρύνονταν τόσο υλικοτεχνικά όσο και εργασιακά.

Το Υπουργείο Υγείας σχεδίασε και δημιούργησε ένα νέο τρόπο πρόσβασης στη δημόσια υγεία, ο οποίος σκοπό έχει την αποσυμφόρηση της δευτεροβάθμιας φροντίδας υγείας. Το νέο σύστημα παραπομπών, θα υλοποιείται μέσω του νέου θεσμού του Οικογενειακού Γιατρού. Όλοι θα είναι υποχρεωμένοι να τον επισκέπτονται είτε για να μπορέσουν να μεταβούν σε κάποιο νοσοκομείο, είτε για να επισκεφθούν εξειδικευμένο γιατρό. Ο Οικογενειακός Γιατρός θα είναι αυτός που θα χορηγεί το σχετικό παραπεμπτικό. Θα είναι το πρώτο σημείο επαφής του πολίτη με το δημόσιο σύστημα υγείας και θα υποστηρίζει την «κυκλοφορία» του μέσα σε αυτό, ενεργώντας ως πλοηγός. Ο οικογενειακός ιατρός παραπέμπει τον λήπτη υπηρεσιών υγείας στα Κέντρα Υγείας, τις δημόσιες μονάδες δευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας φροντίδας υγείας και τους συμβεβλημένους με τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. παρόχους υπηρεσιών υγείας εντός της οικείας Υ.Π.Ε., εφόσον το κρίνει ιατρικώς απαραίτητο.

Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων στον Δήμο Αττικής

Στον Δήμο Αττικής, όπως και σε κάθε ΟΤΑ, εργάζονται δημοτικοί υπάλληλοι, αιρετοί δημοτικοί σύμβουλοι, κλπ. Η διαδικασία της εσωτερικής αλληλογραφίας μεταξύ των τμημάτων και διευθύνσεων του δήμου, τόσο για θέματα του προσωπικού όσο και για τις κοινοποιήσεις των αποφάσεων της διοίκησης, γινόταν εν μέρει χειρόγραφα, κάτι που κατανάλωνε εργατοώρες των υπαλλήλων καθώς και μεγάλη ποσότητα αναλώσιμου υλικού.

Ειδικότερα, όσον αφορά τη διαδικασία διακίνησης ενός εγγράφου μπορεί να εμπλακούν αρκετά άτομα στη σειρά (από τον εισηγητή έως και την προϊστάμενη αρχή), για να το προωθήσουν και να λάβουν γνώση (εντυπώνοντας και τις ανάλογες σφραγίδες ή υπογραφές). Ταυτόχρονα, οι φυσικές μετακινήσεις των εγγράφων αυτών μεταξύ των ενδιαφερομένων δημιουργούν επιπρόσθετη χρονοκαθυστέρηση όσο και σχετική δυσκολία εντοπισμού του σταδίου που βρίσκεται η αποστολή ενός εγγράφου (ποιός υπάλληλος ή τμήμα ή προϊστάμενος το διαχειρίζεται αυτή τη στιγμή).

Για τους λόγους αυτούς, ο Δήμος θέλησε να επιταχύνει και να απλοποιήσει τις διαδικασίες αυτές μέσω της υιοθέτησης ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακίνησης των εγγράφων. Επίσης με τον τρόπο αυτό θέλησε να μειώσει την γραφειοκρατία, την κατανάλωση χαρτιού και περιβαλλοντικού αποτυπώματος καθώς και να γνωρίζει ανά πάσα στιγμή τη πορεία της κάθε υπόθεσης.

Η εταιρία ανάπτυξης πληροφοριακών συστημάτων του δήμου (Δ.Α.Ε.Μ) ανέλαβε να υλοποιήσει το έργο αυτό, διαχωρίζοντάς το σε δύο υποέργα : α) την ενσωμάτωση της Ψηφιακής Υπογραφής στο έγγραφο και μετέπειτα την ηλεκτρονική διακίνησή του β) τη λειτουργία ενός Ψηφιακού Αποθετηρίου εγγράφων . Όταν το λογισμικό ήταν έτοιμο, προέκυψε το θέμα της ομαλής ένταξής του στη ροή εργασίας του δήμου καθώς και της εκπαίδευσης για την χρησιμοποίησή του από τους εργαζόμενους. Ακόμη, ήταν απαραίτητη η αναβάθμισή του προκειμένου να καταστεί πιο κατανοητό και ευκολόχρηστο στο προσωπικό.

Σε αυτήν τη μελέτη περίπτωσης γίνεται ανάλυση αυτού του έργου αλλαγής σύμφωνα με το μοντέλο του Kotter. Ερευνάται κατά πόσο το μοντέλο εφαρμόστηκε, ποιά ήταν τα αποτελέσματα και τελικά αν η αλλαγή αυτή ήταν επιτυχής.

Αλλαγή του συστήματος έκδοσης και καταχώρησης διατακτικών από χειρόγραφες ή μερικώς χειρόγραφες διαδικασίες σε χρήση ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος στο Συνεταιρισμό Υπαλλήλων Υπουργείου.

Στο Υπουργείο Χ. λειτουργεί ο Συνεταιρισμός Υπαλλήλων, ένας οργανισμός που έχει ως σκοπό την εξυπηρέτηση και την διευκόλυνση των υπαλλήλων του Υπουργείου.

Μια από τις κύριες εργασίες του είναι η διαχείριση των διατακτικών. Ο Συνεταιρισμός εκδίδει ένα έντυπο με τα στοιχεία του Συνεταιρισμού και τα στοιχεία του υπαλλήλου που αιτήθηκε τη διατακτική καθώς και ένα ποσό.

Ο υπάλληλος, χρησιμοποιώντας την αξία της διατακτικής ή μέρος της, μπορεί να κάνει κάποια αγορά σε κάποιο συμβεβλημένο με το Συνεταιρισμό κατάστημα. Στη συνέχεια το κατάστημα συγκεντρώνει τις διατακτικές που εξαργυρώθηκαν σ' αυτό και τις επιστρέφει στον συνεταιρισμό. Ο συνεταιρισμός πληρώνει το κατάστημα σε προσυμφωνημένο αριθμό μηνιαίων δόσεων και παρακρατεί ένα ποσοστό για το οποίο εκδίδει και τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών.

Στη συνέχεια ο συνεταιρισμός δημιουργεί 2 μηνιαίες δόσεις για το ποσό της κάθε διατακτικής και στέλνει τις καταστάσεις αυτές στις διάφορες υπηρεσίες μισθοδοσίας (ανάλογα την υπηρεσία του κάθε υπαλλήλου) για την παρακράτηση των ποσών.

Στην αρχή το σύστημα λειτουργούσε χειρόγραφα. Στη συνέχεια τοποθετήθηκε ένα πρόγραμμα σε περιβάλλον Dos το οποίο χρησιμοποιήθηκε για την καταχώρηση των στοιχείων των υπαλλήλων και την έκδοση των διατακτικών. Το πρόγραμμα αυτό, όμως δεν ήταν αρκετό, καθώς δεν κάλυπτε όλο τον κύκλο λειτουργιών του Συνεταιρισμού και πολλές από τις εργασίες του προσωπικού γίνονταν ακόμα χειρόγραφα ή έπρεπε να καταχωρεί δεδομένα σε κάποιο φύλλο εργασίας Excel.

Το διοικητικό συμβούλιο του Συνεταιρισμού, βλέποντας τον συνεχώς αυξανόμενο όγκο δουλειάς, θέλησε να βελτιώσει τις συνθήκες εργασίας του προσωπικού και το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών. Για τους λόγους αυτούς, αποφάσισε την εγκατάσταση ενός σύγχρονου ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος, που θα μπορούσε να αυτοματοποιήσει και να παρακολουθήσει όλο τον κύκλο εργασιών του Συνεταιρισμού, θα βελτίωνε τον έλεγχο των οικονομικών (αναφορές, καρτέλες, ισοζύγια, υπόλοιπα) και την επικοινωνία με τους υπαλλήλους και τα καταστήματα και να μπορεί να ενημερώνει λογιστικά προγράμματα.

Αλλαγή του συστήματος διαχείρισης και ελέγχου της εκμετάλλευσης και των πιστοποιήσεων Ηλεκτρονικών Τεχνικών-Ψυχαγωγικών Παιγνίων (ΗΤΨΠ) και Τυχερών Παιγνίων με Παιγνιομηχανήματα

Η διεξαγωγή Ηλεκτρονικών Τεχνικών-Ψυχαγωγικών Παιγνίων (ΗΤΨΠ) μέσω παιγνιομηχανημάτων, επιτρέπεται μόνο από φορείς που διαθέτουν την προβλεπόμενη Άδεια Εκμετάλλευσης και γίνεται μόνο με πιστοποιημένα παίγνια, τα οποία εγκαθίστανται σε πιστοποιημένα παιγνιομηχανήματα και λειτουργούν σε πιστοποιημένα καταστήματα. Η Αδειοδότηση και οι πιστοποιήσεις χορηγούνται μετά από εξέταση των αναγκαίων προϋποθέσεων, από αρμόδιο φορέα.

Εκτός από τα παίγνια, τα παιγνιομηχανήματα και τα καταστήματα πιστοποιούνται και οι τεχνικοί των ηλεκτρονικών τεχνικών-ψυχαγωγικών παιγνίων και παιγνιομηχανημάτων καθώς και των τυχερών παιγνίων και παιγνιομηχανημάτων τύπου Video, Lottery Terminal (VLT), οι οποίοι, με την πιστοποίησή τους, μπορούν να προβαίνουν νόμιμα στην εγκατάσταση, επισκευή, αναβάθμιση, συντήρηση και γενικά επέμβαση σε οποιοδήποτε πιστοποιημένο παίγνιο ή παιγνιομηχάνημα.

Η διαδικασία Αδειοδότησης και Πιστοποίησης από τον αρμόδιο φορέα απαιτούσε φυσική παρουσία των ενδιαφερόμενων στο φορέα και περιλάμβανε χειρογραφική εργασία.

Η Διεύθυνση του φορέα που έχει ως αντικείμενο την Αδειοδότηση και Πιστοποίηση, θέλησε να επιταχύνει τη διαδικασία και να αποκτήσουν σε αυτή έλεγχο και παρακολούθηση όλοι οι ενδιαφερόμενοι, συμπεριλαμβανομένων και των αιτούντων, καθώς και να μειωθεί η γραφειοκρατική εργασία, και η χρήση χαρτιού. Για τους λόγους αυτούς αποφάσισε να προχωρήσει σε ηλεκτρονική διαδικασία της Αδειοδότησης και Πιστοποίησης.

Η Διεύθυνση Πληροφορικής του φορέα κατόπιν αιτήματος της Διεύθυνσης Αδειοδότησεων και Πιστοποιήσεων προχώρησε στο σχεδιασμό και την υλοποίηση Πληροφοριακού Συστήματος μέσω του οποίου διεκπεραιώνεται η διαδικασία αδειοδοτήσεων και πιστοποιήσεων.

Στην εργασία αυτή θα μελετήσουμε την αλλαγή από το έγχαρτο σύστημα Αδειοδότησης και Πιστοποίησης στην ηλεκτρονική διαδικασία, θα την αναλύσουμε σύμφωνα με το μοντέλο Kotter, θα διαπιστώσουμε εάν εφαρμόστηκε το μοντέλο σε αυτήν τη περίπτωση αλλαγής και ποια ήταν τα αποτελέσματα.

Διαχείριση Αλλαγής του Συστήματος Διαχείρισης Ταυτοτήτων και Προσβάσεων στην Τράπεζα Αθήνας σε σχέση με το μοντέλο Kotter.

Στις αρχές του έτους 2015, η Τράπεζα Αθήνας αποφάσισε να προβεί στην αντικατάσταση του συστήματος διαχείρισης ταυτοτήτων και προσβάσεων (Identity & Access management system ή IDM). Ο εν λόγω οργανισμός είχε εγκαταστήσει ήδη από το έτος 2007 ένα τέτοιο σύστημα, όντας το πρώτο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα στη χώρα που αυτοματοποίησε πλήρως τη χορήγηση προσβάσεων στο προσωπικό της και μάλιστα για όλο το φάσμα των συστημάτων της και των εφαρμογών της. Όμως, λόγω του ότι η συγκεκριμένη λύση - της εταιρείας DMC - είχε ολοκληρώσει πλέον τον κύκλο ζωής της αλλά και λόγω των πολύ αυξημένων λειτουργικών απαιτήσεων που είχαν προκύψει από την επέκταση της Τράπεζας, κρίθηκε ότι έπρεπε πλέον να αντικατασταθεί, με άλλη λύση, σύγχρονη, και καλύπτουσα πλήρως τις τρέχουσες λειτουργικές απαιτήσεις. Κατόπιν εκτεταμένου evaluation όλων των λύσεων της αγοράς, επιλέχθηκε τελικά εκείνη της εταιρείας Augur.

Η μετάβαση όμως από το παλιό σύστημα (της εταιρείας DMC) στο καινούργιο (της εταιρείας Augur), παρουσίαζε ενδιαφέρουσες προκλήσεις, καθόσον: α) το εν λόγω σύστημα χρησιμοποιούνταν ευρύτατα στην εν λόγω Τράπεζα και ήταν μέρος της καθημερινότητας των χρηστών, ιδίως αυτών του Δικτύου Καταστημάτων, β) κατ' απαίτηση της Διοίκησης - αλλά και της κοινής λογικής - η αλλαγή αυτού συστήματος δεν θα έπρεπε να δημιουργήσει την παραμικρή αρνητική επίπτωση στην λειτουργία του οργανισμού, γ) η αλλαγή αυτή θα έπρεπε να συνοδευτεί και με λειτουργικές βελτιώσεις που θα προσέδιδαν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην Τράπεζα.

Στην εργασία αυτή θα αναπτυχθούν τα βήματα που διενεργήθηκαν για τη μετάβαση από το παλιό σύστημα στο καινούργιο και η αντιστοίχισή τους με το μοντέλο 8 σταδίων του Kotter. Στο τέλος θα παρουσιαστούν συμπεράσματα για την ολοκλήρωση αυτής της αλλαγής και την αποτελεσματικότητα με την οποία αυτή διεκπεραιώθηκε.

Αναβάθμιση και Διαβάθμιση υπηρεσιών πελάτη μέσω του διαδικτυακού τόπου του νοσοκομείου Αττικής.

Το νοσοκομείο Αττικής αποτελείται από διάφορα τμήματα, κλινικές περίθαλψης και εξωτερικά ιατρεία που απαρτίζονται από εξειδικευμένο ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό καθώς επίσης και από πολλαπλά τμήματα μόνιμου προσωπικού (οικονομικό, μηχανογράφηση, marketing, ασφάλεια) και διευθυντικά στελέχη.

Αυτή τη στιγμή το νοσοκομείο παρέχει ενημέρωση για το σύνολο των υπηρεσιών του, μέσω 24ωρου τηλεφωνικού κέντρου που στελεχώνεται από μόνιμο προσωπικό του νοσοκομείου. Για να κλείσει ραντεβού ο ενδιαφερόμενος πελάτης για τα εξωτερικά ιατρεία ή για να έρθει σε επικοινωνία με τα επείγοντα περιστατικά, χρειάζεται να καλέσει στο Τηλεφωνικό Κέντρο.

Επίσης, υπάρχει ένα δικτυακό site (www.na.gr), από το οποίο ο πελάτης μπορεί να αντλήσει μόνο βασικές πληροφορίες όπως για παράδειγμα τα ονόματα του υπάρχοντος ιατρικού προσωπικού. Δεν μπορεί όμως να ενημερωθεί για τις επιμέρους κλινικές, εξωτερικά ιατρεία και μονάδες απεικονιστικών τμημάτων. Επίσης δεν είναι εφικτό να πραγματοποιηθεί κλείσιμο ηλεκτρονικού ραντεβού μέσω του ιστοτόπου του νοσοκομείου.

Η πρόσβαση στη καρτέλα πελάτη όπως επίσης και στη συνταγογράφηση, επιτυγχάνεται μέσω του προγράμματος ΑΣΔΠ (Αυτοματοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης Πελατών). Στην εφαρμογή αυτή μπορούν να συνδέονται τόσο το ιατρικό όσο και τμήμα του μόνιμου διοικητικού προσωπικού. Η αυθεντικοποίηση των χρηστών γίνεται με local authentication σχήμα (Usernames/Passwords) τα οποία δίνονται από το τμήμα Προσωπικού. Πρέπει να αναφερθεί ότι οι ρόλοι χρηστών στην εφαρμογή έχουν δικαιώματα read/write και ότι δεν υπάρχει διαβάθμιση απορρήτου ανά ιατρική ειδικότητα στη καρτέλα πελάτη

Το έργο αλλαγής αποτελείται από τα παρακάτω υποσυστήματα.

A. Υποσύστημα Υπηρεσιών Πελάτη που παρέχεται από το νοσοκομείο μέσω της διασύνδεσης με τη δικτυακή πύλη «Κοινωνικής Ασφάλισης».

B. Υποσύστημα Διαχείρισης Πληροφοριών Πελάτη.

Θα χρειαστεί να τροποποιηθεί κατάλληλα η ιστοσελίδα του νοσοκομείου για να πραγματοποιείται η διασύνδεση αυτής με τη δικτυακή πύλη της «Κοινωνικής Ασφάλισης» έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η πιστοποίηση χρηστών με το σύστημα και να αντλούνται αυτόματα όλα τα απαραίτητα για το νοσοκομείο στοιχεία ασφαλιζομένου πελάτη. Μέσω της ιστοσελίδας, θα μπορεί ο ενδιαφερόμενος να κλείσει ηλεκτρονικά κάποιο ραντεβού στα εξωτερικά ιατρεία. Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας, θα εκδίδεται ηλεκτρονικό πρωτόκολλο το οποίο θα εκτυπώνει και θα προσκομίζει ο πελάτης μόλις επισκεφθεί το νοσοκομείο την ημέρα του ραντεβού. Επίσης θα δίνεται η δυνατότητα μέσω του site να πληροφορηθεί κάποιος ενδιαφερόμενος για τις ειδικότητες των ιατρών που εφημερεύουν και στα επείγοντα περιστατικά. Επίσης, στην εφαρμογή του υποσυστήματος διαχείρισης πελατών που χρησιμοποιείται από το προσωπικό του νοσοκομείου θα μπορούν να συνδέονται μόνο πιστοποιημένοι χρήστες και δεν θα υπάρχει πλέον τοπικοί χρήστες που αυτό γινόταν μέχρι στιγμής. Με αυτόν τον τρόπο ο γιατρός κάθε ειδικότητας θα έχει την αποκλειστική πρόσβαση μόνο των στοιχείων των πελατών για τη συγκεκριμένη κλινική που ανήκει. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να επιτευχθεί συγκεκριμένο Authority level σε κάθε συγκεκριμένο χρήστη και αυτό έχει άμεσο στόχο τη διαβάθμιση των πληροφοριών του πελάτη.

Αλλαγή του συστήματος αίτησης αποζημίωσης εξόδων νοσοκομειακής και εξωνοσοκομειακής περίθαλψης των υπαλλήλων από χειρόγραφες φόρμες σε χρήση ηλεκτρονικής πλατφόρμας στην Τράπεζα Αθηνών

Η Τράπεζα Αθηνών είναι ένας όμιλος ο οποίος αποτελείται από πολλές εταιρίες (Θυγατρικές). Οι υπάλληλοι της Τράπεζας και των θυγατρικών εταιριών, εργάζονται σε καταστήματα και σε κεντρικές διευθύνσεις σε όλη την Ελλάδα αλλά και σε χώρες του εξωτερικού όπως Ρουμανία, Αλβανία, Γερμανία, Ουκρανία και Λουξεμβούργο.

Για όλους τους υπαλλήλους της Τράπεζας και των θυγατρικών εταιριών, προσφέρεται ένα ομαδικό ασφαλιστικό πρόγραμμα νοσοκομειακής και εξωνοσοκομειακής περίθαλψης. Σύμφωνα με το πρόγραμμα αυτό, οι υπάλληλοι αλλά και οι συγγενείς τους (1ου βαθμού συγγένειας), δικαιούνται ανάλογα την περίπτωση, επιστροφή χρημάτων ή και απαλλαγή εξόδων από αγορά φαρμάκων, από διαγνωστικές εξετάσεις, από επισκέψεις σε γιατρούς αλλά και από εισαγωγή σε νοσοκομείο.

Η έγκριση για την επιστροφή των χρημάτων και η πληρωμή τους από την Ασφαλιστική εταιρία, γίνεται με μια διαδικασία χειρόγραφη η οποία είναι χρονοβόρα. Η διεύθυνση της Τράπεζας, η οποία αναλαμβάνει να δεχθεί τα αιτήματα των υπαλλήλων και των συγγενών τους βρίσκεται στο κέντρο της Αθήνας – στην οδό Αμερικής.

Η Διεύθυνση του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας την χειρόγραφη αυτή διαδικασία θέλησε να την αυτοματοποιήσει ώστε να γίνεται πιο γρήγορα. Με την αυτοματοποίηση της διαδικασίας θέλησε εκτός από ταχύτητα να πετύχει μείωση στην κατανάλωση χαρτιού, πρόσβαση σε στατιστικές αναφορές αλλά και πληροφόρηση κάθε στιγμή σε ποιο στάδιο είναι οι αιτήσεις και πόσος χρόνος απαιτείται για την ολοκλήρωση κάθε αιτήματος.

Στην Διεύθυνση της Μηχανογράφησης της Τράπεζας ανατέθηκε η δημιουργία κατάλληλου λογισμικού για την διαχείριση όλης της διαδικασίας έγκρισης και πληρωμής των δικαιούμενων ποσών από την ασφαλιστική εταιρία. Η εφαρμογή που υλοποιήθηκε για την συγκεκριμένη ανάγκη είναι μια ηλεκτρονική πλατφόρμα η οποία χρησιμοποιείται από τους υπαλλήλους και τους συγγενείς τους για να στέλνουν το αίτημά τους μαζί με τα απαραίτητα δικαιολογητικά, από τους υπαλλήλους της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας όπου διαχειρίζονται και ελέγχουν την διαδικασία, αλλά και από τους εγκεκριμένους υπαλλήλους της Ασφαλιστικής εταιρίας οι οποίοι κάνουν τον έλεγχο των δικαιολογητικών και τις πληρωμές ή τις απορρίψεις των αιτημάτων. Όταν το λογισμικό ολοκληρώθηκε, έπρεπε να ενσωματωθεί στις διαδικασίες της Τράπεζας και να χρησιμοποιηθεί από όλους τους εμπλεκόμενους.

Αλλαγή του τρόπου διακίνησης εγγράφων (αλληλογραφία) σε ηλεκτρονικό με την χρήση ψηφιακής υπογραφής για τον Δήμο Χ.

Ο Δήμος Χ είναι ένας από τους μεγαλύτερους δήμους της χώρας. Η γεωγραφική του έκταση εκτείνεται σε δεκάδες τετραγωνικά χιλιόμετρα. Οι υπηρεσίες του δήμου είναι διασκορπισμένες σε όλη αυτή την έκταση. Συγκεκριμένα το οργανόγραμμα του φορέα αποτελείται από πενήντα διευθύνσεις και κατά μέσο όρο από πέντε με έξι τμήματα για την κάθε Διεύθυνση. Με τον παραδοσιακό τρόπο το κάθε έγγραφο υπογράφεται από τα εμπλεκόμενα στελέχη (εισηγητή, προϊστάμενο Διεύθυνσης, Διευθυντή, εκάστοτε αντιδήμαρχο, γενικό γραμματέα, Δήμαρχο) ανάλογα με την διαβάθμιση του εγγράφου και διαβιβάζεται στην κεντρική Διεύθυνση του Δήμου για να πάρει αριθμό πρωτοκόλλου (μέσω κάποιου κλητήρα). Εν συνεχεία το έγγραφο διεκπεραιώνεται και στέλνεται στους αντίστοιχους παραλήπτες (και κοινοποιήσεις) πάλι μέσω κάποιου κλητήρα. Η ίδια διαδικασία ακολουθείται ακόμη και όταν κάποιες Διευθύνσεις βρίσκονται στο ίδιο κτίριο και το έγγραφο πρέπει να διακινηθεί μεταξύ κάποιων ορόφων.

Ο παραδοσιακός τρόπος αλληλογραφίας και διακίνησης εγγράφων, δεν μπορεί να συνεχιστεί στην σημερινή ψηφιακή και τεχνολογική εποχή. Τα έγγραφα που διεκπεραιώνονται καθημερινά είναι εκατοντάδες δυσχεραίνοντας έτσι την αποτελεσματική λειτουργία του Δήμου. Με την ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων, αναπτύχθηκε και εγκαταστάθηκε κατάλληλο λογισμικό στους Η/Υ των υπαλλήλων του φορέα, ώστε το κάθε έγγραφο να υπογράφεται ψηφιακά από όλα τα εμπλεκόμενα στελέχη, να πρωτοκολλείται ηλεκτρονικά και να διακινείται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στις αντίστοιχες Διευθύνσεις και τμήματα.

Είναι σαφές ότι τα προβλήματα με τον παραδοσιακό τρόπο διακίνησης εγγράφων είναι πολλά. Ενδεικτικά αναφέρονται μερικά, όπως η κατανάλωση σε μεγάλο βαθμό χαρτιού, η καθυστέρηση διεκπεραίωσης των εγγράφων, η αναποτελεσματικότητα εύρεσης εγγράφου παρελθόντων χρόνων κ.α. Το νέο λογισμικό από την στιγμή που μπήκε σε εφαρμογή, βοήθησε σημαντικά την καθημερινότητα των υπαλλήλων, αφού ενσωματώθηκε πλήρως, καλύπτοντας ουσιαστικές ανάγκες τους και εξυπηρετώντας συνάμα και εσωτερικές διαδικασίες που αφορούν την υπηρεσία.

Δημιουργία δικτύου επικοινωνιών περιφερειακών σημείων και εργοταξίων της κατασκευαστικής εταιρίας «X» με τα κεντρικά γραφεία και η απομακρυσμένη διαχείριση τους.

Η κατασκευαστική εταιρία «X» η οποία εδρεύει στα νότια Προάστια της Αθήνας και έχει αναλάβει πολλά (περίπου 15) έργα σε όλη την Ελλάδα, όπως επίσης έχει δημιουργήσει πρόσφατα και έχει στην ιδιοκτησία της ένα εργοστάσιο ανακύκλωσης επικίνδυνων ιατρικών αποβλήτων στην Τρίπολη. Ο συνολικός αριθμός χρηστών Η/Υ στα κεντρικά της γραφεία είναι 75 και οι απομακρυσμένοι χρήστες ανά σημείο είναι το ελάχιστο δύο που τους καθιστά συνολικά το ελάχιστο 30. Στο εργοστάσιο υπάρχουν 14 χρήστες.

Μέχρι πρόσφατα τα κεντρικά γραφεία της εταιρίας «X» αναλάμβαναν όλη τη γραφειοκρατική διαχείριση των περιφερειακών σημείων, χωρίς να υπάρχει άμεσος έλεγχος διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, διαχείρισης πόρων (υλικά κατασκευών) και προμηθευτών που είχαν ανάγκη τα εργοτάξια και το εργοστάσιο αντίστοιχα. Με αποτέλεσμα να υπάρχει αδύναμη διαχείριση των έργων.

Η εταιρία ζήτησε προτάσεις από τα αρμόδια τμήματα που την απαρτίζουν (οικονομικό, ανθρώπινου δυναμικού, πληροφορικής, προμηθειών) για να βελτιωθεί αυτό το κενό διαχείρισης και να διορθωθούν πιθανά προβλήματα που προκύπτουν μέσα από αυτό.

Το τμήμα πληροφορικής σε συνεργασία με το τμήμα οικονομικών, κατέθεσε συνδυαστική πρόταση για τη δημιουργία δικτύου επικοινωνίας των έργων (εργοταξίων) και του εργοστασίου με τα κεντρικά γραφεία της εταιρίας, καθώς και την επέκταση του Συστήματος Ενδοεπιχειρησιακού Σχεδιασμού (enterprise resource planning - ERP) σε αυτά. Οι ενέργειες αυτές θα έχουν σαν αποτέλεσμα την απευθείας εισαγωγή δεδομένων από τα εργοτάξια, στην κεντρική βάση δεδομένων της εταιρίας, συνεπώς και τον άμεσο έλεγχο πάνω στη διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού, διαχείρισης πόρων και προμηθευτών της.

Απαραίτητο βήμα στο εγχείρημα αυτό αποτέλεσε η εκπαίδευση των απομακρυσμένων χρηστών στη χρήση της εφαρμογής ERP για τη σωστή εισαγωγή δεδομένων στο πρόγραμμα όπως επίσης και η δημιουργία αίσθησης αναγκαιότητας εκμάθησης και χρήσης της εφαρμογής.

Αλλαγή του συστήματος λειτουργίας και εμπλουτισμός των παρεχόμενων υπηρεσιών των Σχολικών Εργαστηρίων Πληροφορικής σε σχολικές μονάδες Α' θμιας και Β' θμιας εκπ/σης στην Αττική, βασισμένη σε ελεύθερο λογισμικό ανοικτού κώδικα (ΕΛ/ΛΑΚ).

Σε όλες τις σχολικές μονάδες Α' θμιας και Β' θμιας εκπ/σης, λειτουργούν για τις διδακτικές τους ανάγκες Σχολικά Εργαστήρια Πληροφορικής και Εφαρμογών Ηλεκτρονικών Υπολογιστών (ΣΕΠΕΗΥ). Η προμήθεια του υλικού και του λογισμικού τους έγινε κατά βάση στις αρχές του 21ου αιώνα με προγράμματα επιδοτούμενα από την ΕΕ ή αυτοχρηματοδότηση. Η λειτουργία τους βασιζόταν σε λειτουργικά συστήματα Microsoft (Windows 2000 server, 2003 Server, 2000, XP) και λογισμικό κατά βάση ιδιοταγές (proprietary software). Έκτοτε το υλικό και το λογισμικό τους δεν ανανεώθηκε ή ανανεώθηκε αποσπασματικά («περισεύουν λίγα χρήματα ας πάρουμε έναν Η/Υ για το εργαστήριο»), με αποτέλεσμα να είναι πεπαλαιωμένο και δυσλειτουργικό με ανομοιογενές περιβάλλον εργασίας και να δυσχεραίνεται το έργο της διδασκαλίας των μαθημάτων.

Η υπηρεσία της Τεχνικής Στήριξης του Υπουργείου Παιδείας ανέπτυξε μια λύση με την χρήση λογισμικού ΕΛ/ΛΑΚ και υπηρεσιών τερματικού (terminal services) και με πολύ μικρό κόστος (προμήθεια μόνο ενός σύγχρονου Η/Υ, Gigabit switch), μπορεί να κάνει χρήση των παλιών Η/Υ, εξυπηρετώντας έτσι όλο το εργαστήριο Πληροφορικής και δίνει την δυνατότητα εάν θέλει κάποιος να χρησιμοποιήσει το παλιό περιβάλλον να το κάνει.

Η συγκεκριμένη λύση, αλλάζει την αρχιτεκτονική και όλη τη φιλοσοφία λειτουργίας του σχολικού εργαστηρίου, αντιμετωπίζοντας πολλά από τα προβλήματα, αλλά αρχικά υπήρξε το θέμα οι εκπαιδευτικοί και οι δ/νσεις των σχολικών μονάδων (μέχρι την υλοποίηση της αλλαγής) να μην γνωρίζουν την ύπαρξή της, καθώς και τους τρόπους και την διαδικασία μετάβασης σε αυτή.

Αλλαγή των βασικών ηλεκτρονικών υποδομών και διακομιστών από φυσικά μηχανήματα στο νέφος σε νοσοκομειακό ίδρυμα

Στο νοσοκομείο εργάζεται πλήθος ανθρώπων των οποίων οι ειδικότητες ποικίλουν και κυμαίνονται σε όλες τις ακαδημαϊκές βαθμίδες. Υπάρχει τεχνικό και διοικητικό προσωπικό καθώς και νοσηλευτικό, ιατρικό, παραϊατρικό. Καθημερινά το σύνολο του προσωπικού αλληλεπιδρά με εφαρμογές ηλεκτρονικού υπολογιστή οι οποίες διαθέτουν βάσεις δεδομένων των οποίων η διαχείριση πραγματοποιείται από έναν ή περισσότερους διακομιστές.

Η υπάρχουσα τοπική εγκατάσταση και τα συστήματα διακομιστών βρίσκονται εξ ολοκλήρου στο κτίριο του νοσοκομείου, σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο (computer room) και για τη συντήρησή τους απαιτείται ένα σύνολο επιστημόνων. Καθημερινά χρειάζεται έλεγχος των συστημάτων και των εφαρμογών, συχνές χειροκίνητες αναβαθμίσεις του λογισμικού καθώς και ειδική εγκατάσταση συστημάτων απρόσκοπτης παροχής ηλεκτρικής ενέργειας τα

οποία απαιτούν μεγάλο κόστος όχι μόνο για την προμήθειά τους αλλά και για τα ανταλλακτικά ηλεκτρικά τους στοιχεία. Επιπλέον, με τη χρήση των εν λόγω υπολογιστικών εγκαταστάσεων προκύπτει και το κόστος των συστημάτων επιφυλακής (π.χ. εφεδρικοί διακομιστές, σύστημα δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας). Επισημαίνεται ότι σε ένα νοσηλευτικό ίδρυμα δεν υπάρχει χρονική ανοχή στη μη απρόσκοπτη λειτουργία των υπολογιστικών υποδομών γιατί το τμήμα βιοϊατρικής του ιδρύματος και τα μηχανήματα που εποπτεύει απαιτείται να λειτουργούν αδιαλείπτως όλες τις ώρες τις ημέρας για να παρέχεται στον άνθρωπο κάθε δυνατή ιατρική υπηρεσία.

Τα διευθυντικά στελέχη και το Δ.Σ. του νοσοκομείου αποφάσισαν να προχωρήσουν στον εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση της υπάρχουσας υπολογιστικής υποδομής, με στόχο να μειώσουν τον αριθμό των εξειδικευμένων εξωτερικών συνεργατών που απασχολεί το νοσοκομείο, να συμβάλλουν στην εξοικονόμηση ενέργειας και να προχωρήσουν στην αναβάθμιση λογισμικού αφού πλέον δεν τίθεται θέμα περιορισμού πόρων.

Το τμήμα πληροφορικής και τα έμπειρα στελέχη του μετά από εμπεριστατωμένη έρευνα των διαθέσιμων υπηρεσιών νέφους πρότεινε την τεχνολογία της εικονικοποίησης σε συνδυασμό με τις υπηρεσίες νέφους. Το λογισμικό εικονικοποίησης δημιουργεί μια τεχνητή συσκευή υλικού με όλα όσα χρειάζεται για να δουλέψει ένα λειτουργικό σύστημα και παρουσιάζει ένα προσομοιωμένο περιβάλλον υλικού στο οποίο λειτουργούν τα φιλοξενούμενα λειτουργικά συστήματα. Η χρήση του υπολογιστικού νέφους έχει πολύ σημαντικά οφέλη: δεν υπάρχουν πολλές δυσλειτουργίες στις εφαρμογές του cloud computing, όπως πολλές αναβαθμίσεις, αφού ελέγχονται από μεγάλα κέντρα δεδομένων. Ένα συχνό φαινόμενο στο νοσοκομείο είναι το διοικητικό προσωπικό να αντιμετωπίζει προβλήματα με τα λογιστικά και τη διαχείριση πληροφοριών, λόγω των διαφορετικών εφαρμογών που χρησιμοποιούνται, γι' αυτό και το υπολογιστικό νέφος είναι η καλύτερη μέθοδος αφού τους επιτρέπει να αναβαθμίζουν διάφορες εφαρμογές όπως ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, επεξεργαστές κειμένου και άλλα. Έτσι οι υπάλληλοι θα είναι πιο παραγωγικοί πράγμα πολύ θετικό για το ίδρυμα.

Ενοποίηση λογαριασμών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τριών πρώην φορέων συγκοινωνιών ΜΕΤΡΟ, ΤΡΑΜ, Η.Σ.Α.Π. στο νέο φορέα ΣΤΑ.ΣΥ

Σε κάθε σύγχρονη εταιρεία είναι επιτακτική η ανάγκη ύπαρξης λογαριασμών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ώστε να εξυπηρετούνται οι ανάγκες επικοινωνίας τόσο εσωτερικά της εταιρείας, όσο και της εταιρείας με το περιβάλλον της.

Τον Ιούνιο του 2011 (ΦΕΚ 1454) πραγματοποιήθηκε η συνένωση των τριών διαφορετικών φορέων μέσω μεταφοράς και μετακίνησης σταθερής τροχιάς:

- Ηλεκτρικός Σιδηρόδρομος Αθηνών Πειραιώς (Η.Σ.Α.Π)
- Αττικό Μετρό Εταιρεία Λειτουργίας (Α.Μ.Ε.Λ)

- ΤΡΑΜ Α.Ε.

σε έναν νέο ανεξάρτητη φορέα ΣΤΑ.ΣΥ Α.Ε. (Σταθερές Συγκοινωνίες). Στο πλαίσιο αυτής της συνένωσης και εξαιτίας της αναδιάρθρωσης των τμημάτων, ο νέος αυτός φορέας έπρεπε να οργανωθεί σε αρκετά εκ νέου, ώστε να καλύψει τις νέες ανάγκες.

Μία από τις βασικότερες ανάγκες είναι ότι έπρεπε να διαθέτει έναν νέο μοναδικό e-mail server. Όλοι οι εργαζόμενοι στον νέο αυτόν φορέα έπρεπε να διαθέτουν έναν νέο μοναδικό λογαριασμό, καθώς όλοι όσοι χρησιμοποιούσαν e-mail είχαν την υποχρέωση να ελέγχουν τόσο την εισερχόμενη αλληλογραφία και στους τρεις προηγούμενους λογαριασμούς, αλλά και για να υπάρχει έγκυρο και σωστό αρχείο αλληλογραφίας, θα έπρεπε να αποστέλλουν τα e-mails μέσω και των τριών διαφορετικών εξυπηρετητών. Αυτό όπως είναι αναμενόμενο, αφενός προκαλεί σύγχυση, αφετέρου δεν είναι αποδοτικό για οποιονδήποτε οργανισμό.

Στις επόμενες ενότητες θα μελετηθούν όλα τα επί μέρους προβλήματα, όσο και οι λύσεις που δόθηκαν και κυρίως ο τρόπος με τον οποίο έγιναν οι αλλαγές και σε ποιο βαθμό και πώς συμμετείχε το σύνολο του οργανισμού στη διαδικασία αυτή.

Εγκατάσταση Ηλεκτρονικού Συστήματος Διαχείρισης Βιβλιογραφικού Υλικού σε Δημόσια Βιβλιοθήκη

Στη πόλη Χ λειτουργεί Δημόσια δανειστική βιβλιοθήκη. Σκοπός και έργο της λειτουργίας της είναι η συλλογή, η συγκέντρωση και η οργάνωση βιβλιογραφικού υλικού και η διασφάλιση της ισότιμης πρόσβασης σε αυτά. Η σειρά των τίτλων που συνθέτουν τη συλλογή της είναι πολυάριθμη και καταλαμβάνει εγκαταστάσεις μεγάλης έκτασης κατανεμημένες ανά ορόφους και τμήματα. Οι συνέχεις δωρεές και κληροδοτήματα αλλά και συνεργασία με εκδοτικούς οίκους και συγγραφείς αυξάνουν διαρκώς τον αριθμό των βιβλίων και χειρόγραφων που φιλοξενεί καθώς και τον αριθμό των ατόμων που εξυπηρετεί σε καθημερινή βάση. Ωστόσο το σύστημα καταγραφής των τίτλων, της ταξινόμησης αυτών αλλά και του δανεισμού ήταν απαρχαιωμένο με αποτέλεσμα να προκαλούνται συνεχώς προβλήματα και εντάσεις τόσο στο προσωπικό που δυσλειτουργούσε όσο και στους εξυπηρετούμενους αναγνώστες.

Τότε είναι που η διοίκηση της βιβλιοθήκης αποφάσισε μετά από συζητήσεις με το προσωπικό να αλλάξει το σύστημα σε ηλεκτρονικό, εξασφαλίζοντας καλύτερες συνθήκες στους υπαλλήλους και τους συνδρομητές και ασφάλεια στην απρόσκοπτη συνέχιση της λειτουργίας της βιβλιοθήκης και συγχρόνως μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα στο έργο της. Μετά από συζητήσεις των προβλημάτων του υπάρχοντος συστήματος, η διοίκηση κατέληξε σε συμφωνία με την εταιρεία Τ που ανέλαβε να αναπτύξει το κατάλληλο σύστημα και να το εγκαταστήσει.

Σκοπός ήταν να καταγραφούν και να συνδεθούν με ειδικό barcode όλοι οι τίτλοι (βιβλία, περιοδικά, χειρόγραφα κτλ.). Η καταγραφή όμως δεν θα ήταν απλά αλφαβητική, όπως γινόταν μέχρι τώρα, αλλά θα έδινε και δυνατότητες αναζήτησης με εναλλακτικούς χαρακτήρες. Θα γινόταν επιπλέον κατηγοριοποίηση με τους συγγραφείς, τη θεματική και τη χρονολογία, δίνοντας περισσότερους εναλλακτικούς και ταχύτερους τρόπους αναζήτησης με ταυτόχρονη σύνδεση με το τμήμα που ήταν τοποθετημένο στο χώρο. Ταυτόχρονα οποιαδήποτε απομάκρυνση χωρίς έγκριση θα σήμανε συναγερμό, καθώς θα γινόταν εγκατάσταση ειδικών μηχανήματων σάρωσης barcode.

Μετάβαση σε ένα νέο σύστημα ιδρυματικής ηλεκτρονικής αλληλογραφίας των διδασκόντων & υπαλλήλων της Σχολής Προγραμματιστών του Πανεπιστημιακού Ιδρύματος Τεχνικής Κατεύθυνσης Ζωγράφου με αποθήκευση γραμματοκιβωτίων, μηδενικό downtime, όπως και μηδενική συνολική απώλεια αλληλογραφίας

Το Πανεπιστημιακό Ίδρυμα Τεχνικής Κατεύθυνσης Ζωγράφου είναι από τα μεγαλύτερα και πιο αναγνωρίσιμα ΑΕΙ της χώρας. Η Σχολή Προγραμματιστών του Ιδρύματος απασχολεί περίπου 40 υπαλλήλους, 100 Μέλη ΔΕΠ και σε αυτήν φοιτούν πάνω από 300 φοιτητές σε Μεταπτυχιακά ή Διδακτορικά προγράμματα. Η επικοινωνία όλων των παραπάνω συντελεστών, γίνεται σχεδόν αποκλειστικά μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας. Η ηλεκτρονική αλληλογραφία της Σχολής Προγραμματιστών εξυπηρετείτο από ένα σύστημα 2 διακομιστών, με λειτουργικό σύστημα Windows Server Enterprise Edition 2003, με server ηλεκτρονικής αλληλογραφίας Microsoft Exchange Server 2003, σε active/passive cluster τοπολογία, με τα δεδομένα να αποθηκεύονται σε ένα SAN (Storage Area Network), μέσω FC 4 GB/s. Η συγκεκριμένη τοπολογία, λειτούργησε αποτελεσματικά για πολλά χρόνια, όμως με τον καιρό και τη φυσιολογική φθορά του συστήματος, άρχισαν να δημιουργούνται προβλήματα, τα οποία θα αναφερθούν στη συνέχεια. Έτσι, σχεδιάστηκε η μετάβαση στο κεντρικό σύστημα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας του Ιδρύματος που παρέχει mails της μορφής user@school.institution.gr για τη συντριπτική πλειοψηφία των Σχολών/Υπηρεσιών του Ιδρύματος. Η λύση που επιλέχθηκε ήταν να φιλοξενηθεί η αλληλογραφία σε εικονικό διακομιστή του κέντρου δικτύων, που θα έχει και όλη την ευθύνη για την ορθή λειτουργία του και διαθέτει το απαραίτητο προσωπικό για αυτό, αφού είναι υπεύθυνο για όλες τις υπόλοιπες Σχολές/Υπηρεσίες του Ιδρύματος.

Διαχείριση Αλλαγής (Change Management) από χάρτινο σε ηλεκτρονικό εισιτήριο του ΟΑΣΑ

Σκοπός της μετάβασης από το χάρτινο στο ηλεκτρονικό εισιτήριο είναι να παρέχεται μεγαλύτερη ευελιξία στη χρήση και στην αγορά διαφορετικών, ακόμα και ταυτόχρονα, τύπων κομίστρου. Το σύστημα ηλεκτρονικού κομίστρου υποστηρίζει δύο κατηγορίες προϊόντων:

- Προϊόντα χρονικής διάρκειας, όπως είναι επί παραδείγματι το κλασικό εισιτήριο των 90 λεπτών, η μηνιαία κάρτα κλπ.
- Αποθηκευμένη αξία (σε ευρώ), η οποία χρησιμοποιείται ως ηλεκτρονικό πορτοφόλι και απ' το οποίο κάθε φορά αφαιρείται η αντίστοιχη αξία.

Συγχρόνως, μεγάλα είναι τα οφέλη, όχι μόνο από μεριάς κοινού, αλλά και από τη μεριά του Φορέα (ΟΑΣΑ), καθώς:

- Υπάρχει καλύτερος και πιο άμεσος έλεγχος στα οικονομικά στοιχεία, μέσα από την εφαρμογή εσωτερικής χρήσης του Κέντρου Διαχείρισης του ΟΑΣΑ
- Υπάρχει συλλογή στατιστικών στοιχείων μέσα από τις αντίστοιχες σελίδες στα επί μέρους Κέντρα Διαχείρισης (ΣΤΑΣΥ, ΟΣΥ, ΤΡΑΙΝΟΣΕ)
- Εξοικονομούνται πόροι απ' το μεταβλητό κεφάλαιο του Φορέα, καθώς μπορούν να αξιοποιηθούν εργαζόμενοι σε άλλα πόστα, που ανά διαστήματα γίνονταν προσφορές έργου από υπεργολάβους, αλλά και με τη μείωση εργατοωρών απ' το υπάρχον προσωπικό.
- Το σημαντικότερο όφελος από μεριάς Φορέα είναι η αύξηση εσόδων, αφού μιλάμε για ένα «κλειστό κύκλωμα» συγκοινωνιών.

Για να υλοποιηθεί όμως ένα τέτοιο έργο, χρειάζεται λεπτομερής και ολοκληρωμένος σχεδιασμός μετάβασης.

Καταγραφή Γνώσης (Codification) για το Θεραπευτικό Παιδαγωγικό Κέντρο Αιγίου Ατόμων με Νοητική Υστέρηση η « ΜΕΡΙΜΝΑ »

Στην εργασία αυτή, εστιάζουμε στην κωδικοποίηση και καταγραφή της γνώσης που διαθέτουν οι εργαζόμενοι και το επιστημονικό προσωπικό του Θεραπευτικού Παιδαγωγικού Κέντρου Αιγίου Ατόμων με Νοητική Υστέρηση η «ΜΕΡΙΜΝΑ». Το διοικητικό συμβούλιο του ιδρύματος έχει αναγνωρίσει το σημαντικό ρόλο της διαχείρισης γνώσης στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του ιδρύματος. Συζητάμε με τον επικεφαλής της ιατροπαιδαγωγικής και ψυχοπαιδαγωγικής υπηρεσίας, κωδικοποιούμε και καταγράφουμε τη γνώση μέσα από μια δομημένη συνέντευξη. Στόχος είναι να καταγραφούν οι διαδικασίες παροχής ψυχοπαιδαγωγικών υπηρεσιών στα άτομα που επισκέπτονται αλλά και διαμένουν στο κέντρο και να ελαχιστοποιηθεί η απώλεια γνώσης (Knowledge Waste), χωρίς όμως να μειώνεται στο ελάχιστο η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών

Αλλαγή του συστήματος ελέγχου παρακολούθησης σεμιναρίων από αποστολή email σε ηλεκτρονική πλατφόρμα έγκρισης ή απόρριψης σεμιναρίων συνεχούς εκπαίδευσης.

Το Σ.Ε.Λ είναι ένα σώμα στο οποίο ανήκουν όλες οι ελεγκτικές εταιρίες ανά την χώρα. Οι υπάλληλοι των ελεγκτικών εταιριών εργάζονται και στο εξωτερικό.

Για όλους του ορκωτούς ελεγκτές θα πρέπει να τηρείται σε έναν βαθμό, μία αρχή σχετικά με την συνεχή εκπαίδευση τους.

Στο τμήμα Μηχανογράφησης του Σ.Ε.Λ. ανατέθηκε η δημιουργία κατάλληλου Software - ηλεκτρονικής πλατφόρμας, για την διαχείριση ολόκληρης της διαδικασίας έγκρισης ή μη κατοχυρωμένων ωρών που έχουν παρακολουθηθεί στο παρελθόν από τους ορκωτούς. Η συγκεκριμένη πλατφόρμα χρησιμοποιείται από όλους τους ορκωτούς αλλά και από τους εντεταλμένους χρήστες των ελεγκτικών εταιριών.