



ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

Δ' ΕΞΑΜΗΝΟ

Ανάλυση πληροφοριακών συστημάτων στην εταιρεία



ΟΜΑΔΑ :

Κουτοπούλης Σωτήριος Π2018143
Μπαλτατζίδης Κυριάκος Π2018176
Βλάχος Ελευθέριος Π2020089

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο : Εισαγωγή	2
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο : Ανάλυση προβληματικής κατάστασης	4
(2.1) Υφιστάμενη διαχείριση πληροφορίας και εργασιών στην επιχείρηση	4
(2.2) Βασική λειτουργικότητα πληροφοριακών συστημάτων	4
(2.3) Στρατηγική υλοποίησης πληροφοριακού συστήματος	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο : ΣΧΕΔΙΑΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	6
3.1 Αναγνώριση υποσυστημάτων και βασικής λειτουργικότητας	6
3.2 Διαγραμματική απεικόνιση λειτουργικότητας πληροφοριακού συστήματος	
Κεφάλαιο 4ο : ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	13
Βιβλιογραφία	13

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο : Εισαγωγή

Σε αυτή την εργασία θα εξετάσουμε την επιχείρηση FedEx Corporation ,πρώην Federal Express Corporation και αργότερα FDX Corporation είναι πολυεθνική αμερικανική εταιρεία υπηρεσιών αποστολής και παράδοσης και διαχείρισης αλυσίδας εφοδιασμού με έδρα το Μέμφις του Τενεσί. Το όνομα "FedEx" είναι συλλαβική συντομογραφία του αρχικού ονόματος του αεροπορικού τμήματος της εταιρείας, Federal Express, το οποίο χρησιμοποιήθηκε από το 1973 έως το 2000. Η FedEx σήμερα είναι περισσότερο γνωστή για τις αεροπορικές υπηρεσίες, FedEx Express . Είναι επίσης ένας από τους κορυφαίους εργολάβους της αμερικανικής κυβέρνησης και βοηθά στη μεταφορά ορισμένων πακέτων ταχυδρομικών υπηρεσιών των Ηνωμένων Πολιτειών μέσω της υπηρεσίας της FedEx SmartPost.

Η εταιρεία ιδρύθηκε στο Little Rock, Αρκάνσας το 1971 ως Federal Express Corporation από τον Frederick W. Smith, απόφοιτο του Πανεπιστημίου Yale. Συνέλαβε την ιδέα της σε μια εργασία στο Yale, η οποία απαιτεί ένα σύστημα ειδικά σχεδιασμένο για επείγουσες παραδόσεις. Ενώ ο καθηγητής του δεν επικροτούσε την ιδέα, ο Smith την εξέλιξε. Η εταιρεία ξεκίνησε τις εργασίες της επισήμως το 1973, όταν μετέφερε τις μετακόμισε στο Μέμφις. Ο Σμιθ ισχυρίστηκε ότι το Διεθνές Αεροδρόμιο του Μέμφις αποτελεί το πληθυσμιακό κέντρο της χώρας και απουσιάζουν ισχυρά καιρικά φαινόμενα που θα μπορούσαν να είναι τροχοπέδη για τις παραδόσεις.

Ο κύριος ανταγωνιστής της εταιρείας FedEx αποτελεί η επιχείρηση UPS (United Parcel Service) και η επιχείρηση DHL (Dalsey,Hillblom,Lynn).

Η UPS είναι μια αμερικανική πολυεθνική εταιρεία ναυτιλίας, παραλαβής και διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας που ιδρύθηκε το 1907.Η UPS σήμερα είναι κυρίως γνωστή για τις υπηρεσίες επίγειας αποστολής. Είναι από τις μεγαλύτερες εταιρείες ταχείας παράδοσης στον κόσμο με βάση τα έσοδα. Ο κύριος διεθνής κόμβος της UPS, το UPS Worldport στο Λούιςβιλ του Κεντάκι, είναι το πέμπτο πιο πολυσύχναστο αεροδρόμιο στις ΗΠΑ. Σύμφωνα με προκαταρκτικά στατιστικά στοιχεία της ACI, κατέχει την τρίτη θέση στον κόσμο σε όγκο εμπορευμάτων και την τρίτη θέση στις Η.Π.Α. πίσω από το superhub της FedEx στο Μέμφις και το Ted Stevens Anchorage International.

Η DHL είναι μια γερμανική εταιρεία logistics που παρέχει υπηρεσίες ταχυμεταφοράς, παράδοσης δεμάτων και ταχείας αλληλογραφίας, η οποία είναι τμήμα της γερμανικής εταιρείας logistics Deutsche Post. Ο όμιλος εταιρειών παραδίδει πάνω από 1,6 δισεκατομμύρια δέματα ετησίως. Η DHL Express είναι ηγέτης της αγοράς για υπηρεσίες δεμάτων στην Ευρώπη και την κύρια υπηρεσία ταχυμεταφορών και δεμάτων της Γερμανίας.Η ίδια η εταιρεία DHL ιδρύθηκε στο Σαν Φρανσίσκο των Ηνωμένων Πολιτειών το 1969 και επέκτεινε τις υπηρεσίες της σε όλο τον κόσμο μέχρι τα τέλη της δεκαετίας του 1970. Το 1979, με την επωνυμία DHL Air Cargo, η εταιρεία εισήλθε στα νησιά της Χαβάης με μια ενδονησιωτική υπηρεσία φορτίου χρησιμοποιώντας δύο αεροσκάφη DC-3 και τέσσερα αεροσκάφη DC-6.Η εταιρεία ενδιαφέρεται πρωτίστως για υπεράκτιες και

διηπειρωτικές παραδόσεις, αλλά η επιτυχία της FedEx ώθησε την επέκταση της DHL στο εσωτερικό (εντός των ΗΠΑ) ξεκινώντας το 1983.

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες

Η εταιρεία FedEx προσφέρει μια πολύ καλή εμπειρία ηλεκτρονικών παροχών, διότι περιέχει τις περισσότερες από τις λειτουργίες της ως επιχείρηση, διευκολύνοντας έτσι τους πελάτες της. Παρακάτω θα επισυνάψουμε τις παροχές αυτές. Αρχικά μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας της FedEx.com, μπορούν οι χρήστες να ανοίξουν έναν λογαριασμό, με τον οποίο μπορούν να επωφεληθούν 25% έκπτωσης, να χρησιμοποιήσουν εξελιγμένα εργαλεία για την πραγματοποίηση των αποστολών τους, την απλοποίηση των αποστολών τους αλλά και να έχουν δωρεάν προμήθειες. Επίσης μπορούν να δημιουργήσουν την δική τους ταυτότητα χρήστη, έτσι ώστε να μην χρειάζεται να πληκτρολογούν τα στοιχεία τους σε κάθε αποστολή. Οι αποστολές μπορούν να γίνουν online, όπως επίσης οι χρήστες μπορούν να βρουν τις τιμές και τον χρόνο μεταφοράς εύκολα και γρήγορα. Υπάρχουν αναλυτικές οδηγίες για όλες τις υπηρεσίες που μπορούν να πραγματοποιηθούν μέσω του site. Επιπλέον υπάρχουν και πιο εξειδικευμένες υπηρεσίες οι οποίες βοηθούν τους χρήστες να διαχειριστούν την αποστολή τους. Αυτές οι υπηρεσίες είναι οι εξής: προετοιμασία τελωνειακών εγγράφων, συμπλήρωση εμπορικών τιμολογίων, υποβολή ηλεκτρονικών εγγράφων συναλλαγών, παραγγελίες προμηθειών FedEx, επιλογή συσκευασίας και συσκευασία αποστολής, προγραμματισμός παραλαβής online και εντοπισμός τοποθεσίας καταστημάτων FedEx με τα οποία μπορούν να εξυπηρετηθούν οι πελάτες. Τέλος μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας της FedEx οι χρήστες μπορούν μετά την αποστολή των δεμάτων τους να εντοπίσουν που βρίσκεται το δέμα τους, να προσαρμόσουν τις επιλογές παράδοσης, αλλά και να διαχειριστούν τιμολόγια online. Οι λειτουργικοί τομείς οι οποίοι καλύπτονται από την ύπαρξη της ηλεκτρονικής πλατφόρμας είναι ο τομέας του μάρκετινγκ και των πωλήσεων, ο τομέας της τεχνολογίας και της εξυπηρέτησης πελατών. Τέλος καλύπτει και τον τομέα του ανθρώπινου δυναμικού αφού παρέχει την δυνατότητα online αίτησης για θέσεις εργασίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο : Ανάλυση προβληματικής κατάστασης

(2.1) Υφιστάμενη διαχείριση πληροφορίας και εργασιών στην επιχείρηση

Γνωρίζοντας ότι η εταιρία μεταφορών FedEx corporation έρχεται αντιμέτωπη καθημερινά με μεγάλο όγκο εργασίας το οποίο είναι εξαιρετικά σημαντικό και δύσκολο. Τα πληροφοριακά συστήματα επιλύουν τα περισσότερα ζητήματα που απασχολούν την εταιρία μεταφορών.

Στις μέρες μας μπορούμε εύκολα μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας της FedEx να εντοπίσουμε την αποστολή μας ανά πάσα ώρα για το που βρίσκεται καθώς και να προσαρμόσουμε

τις επιλογές παράδοσης αλλά και να διαχειριστούμε τιμολόγια on-line. Οι τομείς οι οποίοι καλύπτονται από την ύπαρξη της ηλεκτρονικής πλατφόρμας είναι ο τομέας του marketing και των πωλήσεων, ο τομέας της τεχνολογίας και της εξυπηρέτησης των πελατών. Μέσω αυτών των τομέων μπορεί να επιτευχθεί η αρμονική συνεργασία του ανθρώπινου δυναμικού, αφού καλύπτεται η δυνατότητα online αιτήσεων για θέσεις εργασίας. Μέσω αυτής της διαδικασίας επιλύεται ένα από τα πιο σημαντικά προβλήματα που συναντάμε στην καθημερινότητα σε μια υπηρεσία όπως η παροχή πληροφοριών και η συλλογή αιτήσεων.

Μέσω αυτών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών επιλύεται ένα από τα πιο βασικά προβλήματα, το οποίο είναι η υπερφόρτωση των εργαζομένων, κάτι που συμβαίνει λόγω μεγάλου όγκου παραγγελιών και πολιτών που πρέπει να εξυπηρετηθούν. Περαιτέρω επιτυγχάνεται μεγαλύτερη ικανοποίηση των εργαζομένων καθώς επίσης, παρατηρείται αύξηση στην αποδοτικότητά τους. Επιπλέον μειώνεται αισθητά η φυσική παρουσία των πολιτών στις εν λόγω υπηρεσίες, καθώς δεν είναι αναγκαία για τον εντοπισμό της παραγγελίας τους.

Εν κατακλείδι, εντοπίζεται μια μεγάλη εξέλιξη ως προς τα κέρδη της εταιρείας, γεγονός που οφείλεται στην εν λόγω πλατφόρμα, η οποία δίνει επί πρόσθετος τη δυνατότητα προσφοράς πιο αρμονικών πλαισίων λειτουργικότητας.

(2.2) Βασική λειτουργικότητα πληροφοριακών συστημάτων

CUSTOMERS:

Το συγκεκριμένο σύστημα επηρεάζει στον τομέα Customers , τους πελάτες της εταιρείας οι οποίοι χρησιμοποιούν το παραπάνω σύστημα προκειμένου να ενημερωθούν για την κατάσταση της παραγγελίας τους. Επιπλέον επηρεάζει τους εργαζομένους , μειώνοντας τον φόρτο εργασίας τους αφού δεν χρειάζεται να εξυπηρετούν τόσους πολλούς πελάτες για την κατάσταση της παραγγελίας τους. Επίσης γίνεται συλλογή δεδομένων τα οποία μπορούν μεταγενέστερα να αναλυθούν προσφέροντας στην εταιρία την δυνατότητα να κανονίσει τις διανομές καλύτερα χωρίς πχ να χρειάζεται να γίνουν διπλά δρομολόγια για την παράδοση των προϊόντων.

ACTORS:

Οι υπάλληλοι που αναλαμβάνουν την δημιουργία και την συντήρηση του πληροφοριακού συστήματος και επιπλέον αναλυτές οι οποίοι αναλύουν τα δεδομένα που συλλέγονται με σκοπό να καταστήσουν την εταιρία ακόμα πιο ανταγωνιστική.

TRANSFORMATION PROGRESS:

Χρησιμοποιώντας αυτό το πληροφοριακό σύστημα , υπάρχουν δραματικές αλλαγές στον φόρτο εργασίας των εργαζόμενων αυτής , αφού δεν χρειάζεται να εξυπηρετούν τόσους πολλούς πελάτες τόσο τηλεφωνικά όσο και στα γραφεία της ίδιας της επιχείρησης.

WORLD VIEW:

Η χρήση ενός τέτοιου πληροφοριακού συστήματος απαιτεί την εξοικείωση της χρήσης τεχνολογιών από τους πελάτες της εταιρείας , μιας και κάτι τέτοιο μπορεί να μην είναι δυνατό από άτομα μεγαλύτερων ηλικιών που ίσως να μην είναι τόσο εξοικειωμένα .

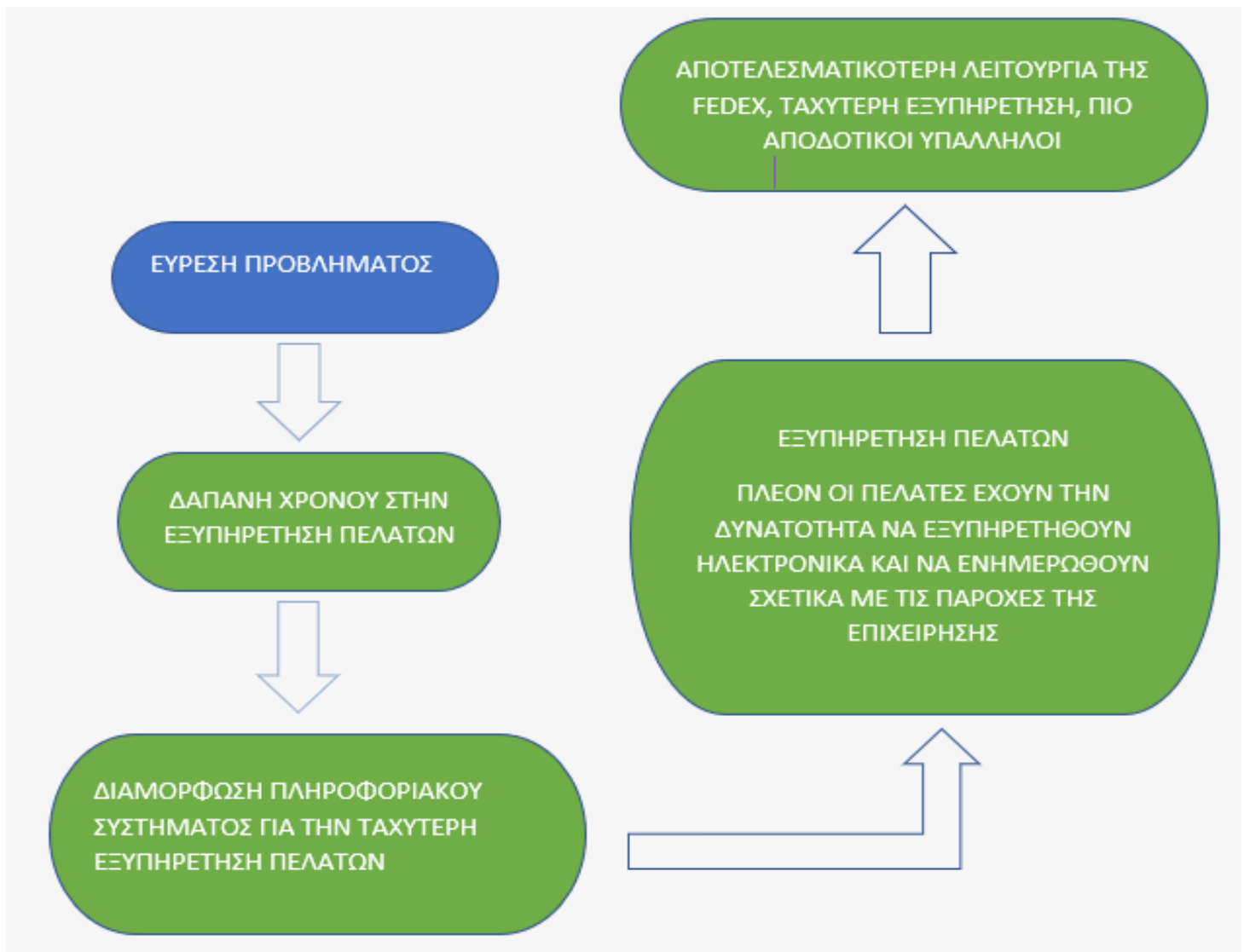
OWNERS:

Οι CEO της συγκεκριμένης εταιρείας όπως ο Frederick W.Smith που κατέχει θέση προέδρου και CEO είναι υπεύθυνα για αυτήν την αλλαγή όπως και γενικότερα το διοικητικό συμβούλιο μαζί με τους υπεύθυνους στους τομείς της πληροφορικής.

ENVIRONMENTAL CONSTRAINS:

Εξετάζοντας την συγκεκριμένη αλλαγή περιβαλλοντικά μπορούμε να την θεωρήσουμε “πράσινη” μιας και αν η εταιρεία δεν χρησιμοποιούσε το συγκεκριμένο τρόπο καταλογογράφησης των παραγγελιών θα της αποτείπωνε πάνω σε χαρτιά που όχι μόνο θα χρειαζόταν περισσότερες πρώτες ύλες αλλά θα καταλάβαιναν και περισσότερο όγκο.

(2.3) Στρατηγική υλοποίησης πληροφοριακού συστήματος



Όπως φαίνεται στο παραπάνω σχήμα, η υλοποίηση και χρήση του πληροφοριακού συστήματος της FedEx, ακολούθησε μια συγκεκριμένη διαδικασία, η οποία προκύπτει από τα εξής βήματα: αρχικά η εύρεση του προβλήματος έπαιξε πρωταγωνιστικό ρόλο στην κατασκευή του, αφού διαπιστώθηκε ότι με το να γίνεται η εξυπηρέτηση δια ζώσης σπαταλούσε πολύ χρόνο και χρήμα, αφού οι πελάτες συνωστίζονταν, με αποτέλεσμα να χάνουν και οι ίδιοι χρόνο αλλά και οι υπάλληλοι, ενώ πολλές φορές μπορεί να μην προλάβουν να εξυπηρετηθούν όλοι. Ταυτόχρονα αυτό είχε ως αποτέλεσμα οι υπάλληλοι να μην δαπανούν τον χρόνο τους για την υλοποίηση των υπόλοιπων αρμοδιοτήτων τους.

Με βάση τα παραπάνω διαπιστώθηκε ότι η ύπαρξη και χρήση ενός πληροφοριακού συστήματος, θα ήταν αναγκαία για την αντιμετώπιση του προβλήματος αυτού, αλλά παράλληλα θα μπορεί να παρέχει επιπλέον πληροφορίες στους πελάτες όπως για παράδειγμα τις τιμές και όλες τις παροχές που διαθέτει η επιχείρηση της FedEx.

Επομένως, το αποτέλεσμα αυτής της διαδικασίας θα είναι η διευκόλυνση των πελατών κατα κύριο λόγο, αλλά και των υπαλλήλων, ώστε να μην χάνουν χρόνο και οι διαδικασίες να κυλούν γρηγορότερα και ευκολότερα.

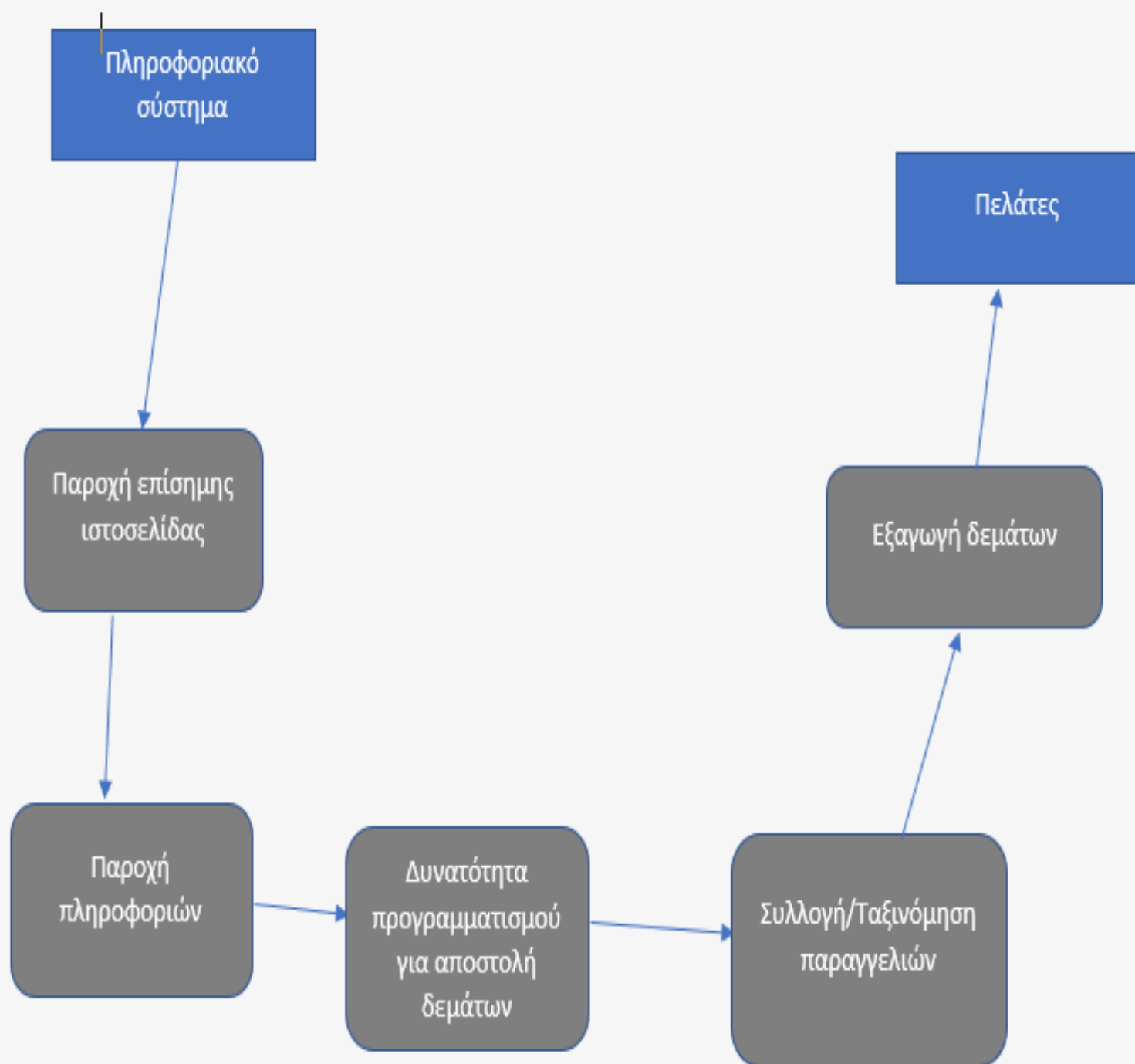
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο : ΣΧΕΔΙΑΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

3.1 Αναγνώριση υποσυστημάτων και βασικής λειτουργικότητας

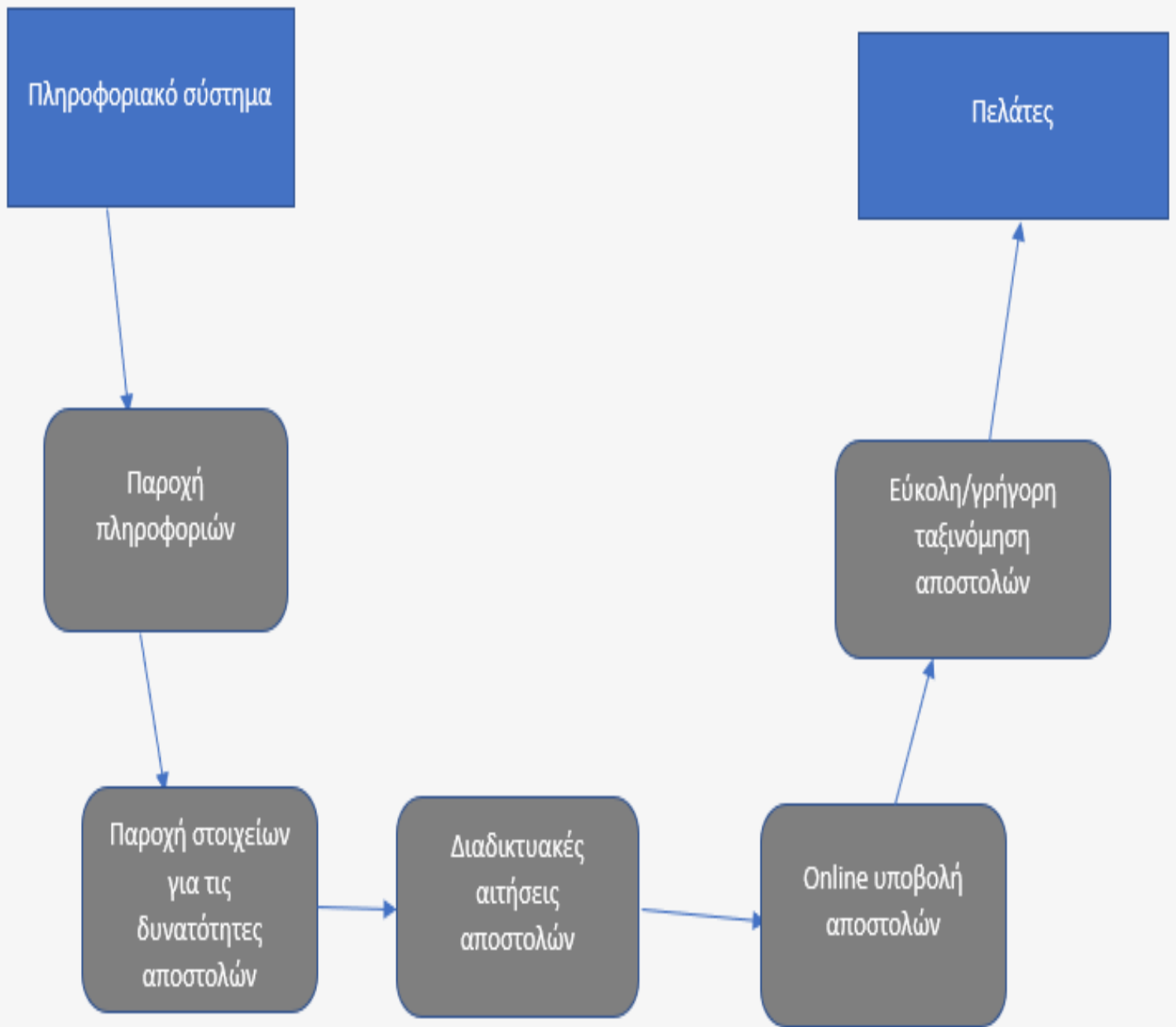
ΠΡΟΒΛΗΜΑ	ΣΤΟΧΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
Φόρτος εργασίας των υπαλλήλων με την εξυπηρέτηση των πελατών	Μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης και του φόρτου εργασίας των υπαλλήλων	Καταλογογράφηση των αποστολών στο πληροφοριακό σύστημα
Κόστος πρώτων υλών για το χαρτί που χρησιμοποιείται για να τυπωθούν οι παραγγελίες	Μείωση του κόστους των πρώτων υλών της εταιρείας/eco-friendly λυση	Πιο συνεχής και αναλυτικότερη ενημέρωση των πελατών για την κατάσταση των αποστολών
Οι πελάτες της εταιρείας μπορούν να ενημερωθούν μόνο μέσω της φυσικής τους παρουσίας για τα δέματα τους	Δυνατότητα εξυπηρέτησης των πελατών εξ αποστάσεως με αναλυτικές πληροφορίες για την κατάσταση του δέματος	Ευκαιρία ανάλυσης δεδομένων αναφορικά με τις αποστολές ώστε η εταιρεία να είναι πιο ανταγωνιστική σε σχέση με άλλες

3.2 Διαγραμματική απεικόνιση λειτουργικότητας πληροφοριακού συστήματος

ΔΡΔ – 0 (Μηδενικού επιπέδου)

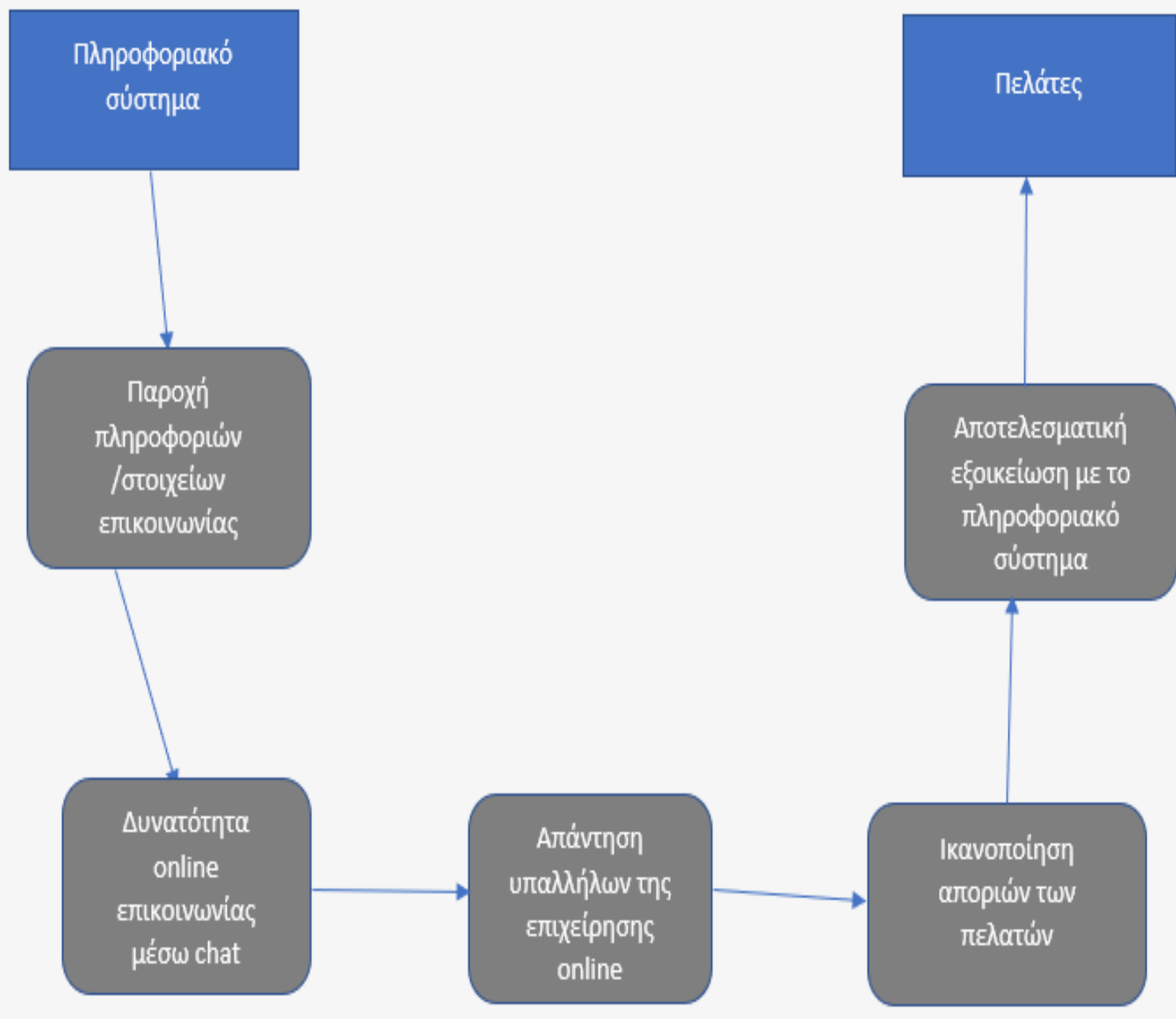


ΔΡΔ – 1 (Πρώτου επιπέδου)

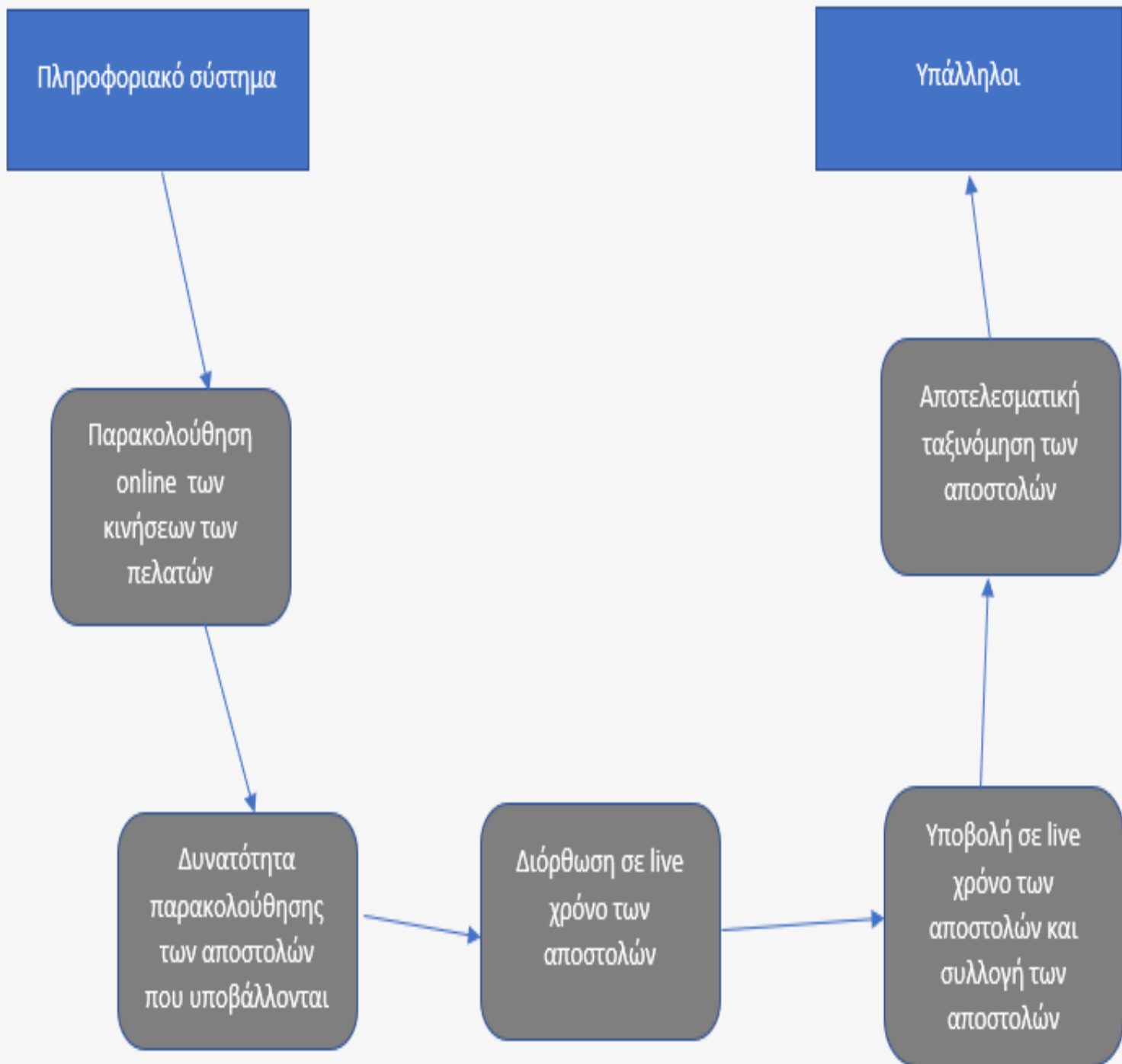


Μετασχηματισμοί

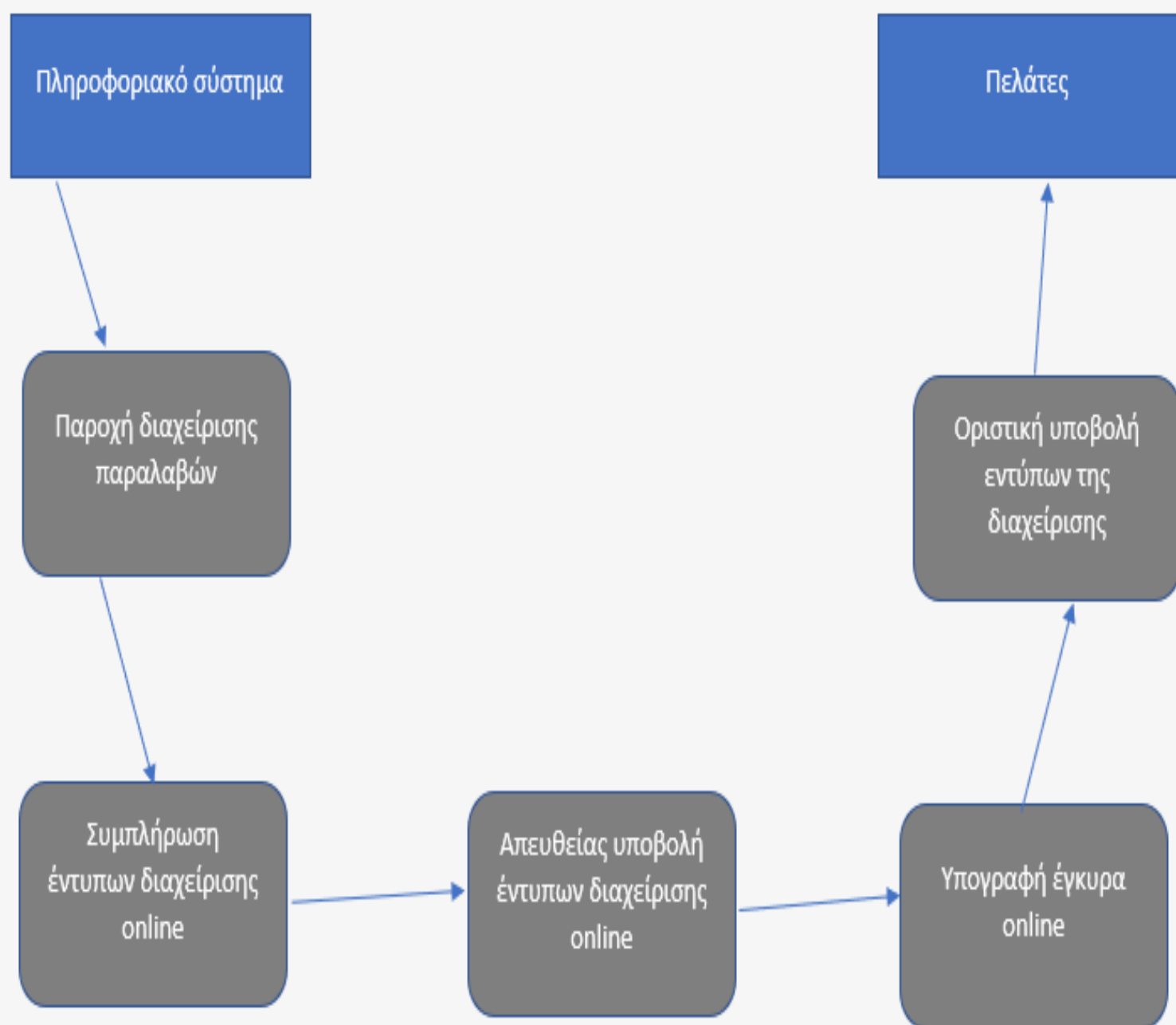
1ος μετασχηματισμός :



2ος μετασχηματισμός :



3ος μετασχηματισμός :



Κεφάλαιο 4ο : ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Όπως προκύπτει από την ανάλυση που πραγματοποιήθηκε στην παρούσα εργασία, η χρήση Τεχνολογίας Πληροφοριών και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) και η κατασκευή ενός πληροφοριακού συστήματος, μπορεί να οδηγήσει πρακτικά στην βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει η εταιρεία FedEx στους πελάτες, που την προτιμούν.

Μέσω της παροχής υπηρεσιών διαδικτυακά, βελτιώνονται εμφανώς οι παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους πελάτες, καθώς έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες της εταιρίας χωρίς να χρειάζεται να προσέλθουν δια ζώσης.

Η χρήση πληροφοριακού συστήματος, μέσω του οποίου οι πελάτες έχουν την δυνατότητα να λάβουν τις απαραίτητες πληροφορίες, να προγραμματίσουν online αποστολή και παράδοση, να δουν τις τιμές, να επιλέξουν συσκευασία, να παρακολουθούν την πορεία του δέματος τους, αλλά και οι υπάλληλοι της εταιρείας να διευκολύνονται, εφόσον δεν σπαταλούν χρόνο στην εξυπηρέτηση των πελατών.

Παρόλα αυτά σε κάθε πληροφοριακό σύστημα ακόμα και αυτό της FedEx που είναι μία από τις μεγαλύτερες εταιρείες μεταφορικής στον κόσμο, μπορούν να γίνουν βελτιώσεις.

Συμπερασματικά η χρήση πληροφοριακών συστημάτων βελτιώνει σημαντικά τις υπηρεσίες που παρέχει η FedEx Corporation.

Βιβλιογραφία

- 1) Basden, A., & Wood-Harper, A. T. (2006). A philosophical discussion of the root definition in soft systems thinking: an enrichment of CATWOE. *Systems Research and Behavioral Science : The Official Journal of the International Federation for System Research*, 23(1), 61-87.
- 2) Hasselbring, W. (2000). Information system integration. *Communications of the ACM*, 43(6), 32-38.
- 3) Ives, B., & Learmonth, G. P. (1984). The information system as a competitive weapon. *Communications of the ACM*, 27(12), 1193-1201.
- 4) Lucas Jr, H. C. (1975). Performance and the use of an information system. *Management Science*, 21(8), 908-919.
- 5) The official website of FedEx Corporation : fedex.com