

Ο ΔΕΚΑΛΟΓΟΣ ΤΟΥ ΣΥΓΧΡΟΝΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΑ

1. Με ενδιαφέρει η εισαγωγή και αξιοποίηση του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν στις εταιρικές μου διαδικασίες. Ποια βήματα πρέπει να κάνω για την επίτευξη σύνορά τέτοιου εγχειρήματος;

Αφού ενημερωθείτε για τα βασικά χαρακτηριστικά και τις δυνατότητες του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν, καταρτίστε μια οικονομοτεχνική μελέτη για τη δραστηριοίση σας στο πεδίο αυτό. Σκεφθείτε τον τρόπο με τον οποίο θα μπορούσατε να το εκμεταλλευτείτε: Ποια προϊόντα και ποιες διαδικασίες θα ωφεληθούν από την ένταξη του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν στις βασικές διαδικασίες της επιχείρησής σας, πόσα χρήματα είστε σε θέση να επενδύσετε και για πόσο χρονικό διάσπημα, διαθέτετε τα στελέχη που θα μπορούσαν να ασχοληθούν με αυτή την επιχειρηματική σας κίνηση και πόσο χρόνο μπορούν να αφιερώσουν σε αυτή; Είναι αποφασιστικής σημασίας για τη δραστηριότητά σας να θέστε ρεαλιστικούς στόχους.

2. Αν έχω ήδη μια «παραδοσιακή», σε λειτουργία, επιχείρηση, πώς μπορώ να διασφαλίσω ότι η ενσωμάτωση του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν δεν θα έχει αρνητικές επιπτώσεις στη σημερινή λειτουργία της επιχείρησής μου;

Για να εξετάσετε την επίδραση της ένταξης του ηλεκτρονικού επιχειρείν στη γενικότερη σημερινή λειτουργία της επιχείρησής σας θα πρέπει να λάβετε υπόψη τις επιμέρους διαδικασίες που αυτή περιλαμβάνει όπως: παραγωγή, εφοδιαστική αλυσίδα, μάρκετινγκ, πωλήσεις, κ.τ.λ. Διασφαλίστε με τις κατάλληλες επιλογές και επιχειρηματικές κινήσεις ότι η λειτουργία της εταιρίας σας σήμερα μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις ενός νέου τρόπου διαχείρισης. Για παράδειγμα, εξετάστε πόσο εύκολα μπορείτε να έχετε ιστορικά στοιχεία πωλήσεων, προγραμματισμό για την παραγωγή προϊόντων, αν υπάρχει δυνατότητα ενσωμάτωσης των νέων τεχνολογιών με την δήμητρα διαρχουσα δομή των πληροφοριακών συστημάτων που διαθέτετε. Διερευνήστε τις δυνατότητες που το Ηλεκτρονικό Επιχειρείν στις διαδικασίες των πωλήσεων, του μάρκετινγκ, της διαχείρισης της πελατειακής σας βάσης, καθώς και το αν συμφέρει η ανάθεση κάπιων λειτουργιών σε εξειδικευμένους εξωτερικούς συνεργάτες (outsourcing). Τέλος, εξασφαλίστε ότι η σημερινή μηχανογράφηση της επιχείρησής σας θα συμβάλλει στην επιτυχία ή τουλάχιστον δεν θα σταθεί εμπόδιο στην πρωτοβουλία σας για την υιοθέτηση νέων εφαρμογών Ηλεκτρονικού Επιχειρείν.

3. Γνωρίζω πως σε ό,τι αφορά τις τεχνολογίες και τις εφαρμογές που υποστηρίζουν το Ηλεκτρονικό Επιχειρείν, υπάρχουν σήμερα πολλές εναλλακτικές λύσεις. Πώς θα επιλέξω τις κατάλληλες που να ταιριάζουν στην δική μου επιχείρηση;

Αν η επιχείρησή σας δεν διαθέτει την απαιτούμενη τεχνογνωσία μπορεί να την αποκτήσει με τη βοήθεια εξειδικευμένων συμβούλων και τεχνολογικών προμηθευτών. Στην περίπτωση που δεν είστε εξοικειωμένος με την τεχνολογία θα πρέπει να ενημερωθείτε γύρω από τα σχετικά θέματα γιατί θα πρέπει να λάβετε ορισμένες κρίσιμες αποφάσεις. Για παράδειγμα, θα πρέπει να αποφασίσετε αν θέλετε να

αποκτήσετε ιδιόκτητη υποδομή για τη λειτουργία συγκεκριμένων εφαρμογών ή αν προτιμάτε μια λύση φιλοξενίας σε κάποια εξειδικευμένη εταιρία παροχής λύσεων (π.χ. πλατφόρμα ηλεκτρονικής τιμολόγησης και ανταλλαγής παραστατικών), με ποια μέσα θέλετε να διατηρείτε επικοινωνία με τους πελάτες σας, καθώς και το είδος των πιθανών λειτουργιών που θέλετε να παρέχονται από μια συγκεκριμένη εφαρμογή. Συγκρίνετε τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα όλων των διαθέσιμων επιλογών πριν αποφασίσετε.

4. Πώς μπορώ να παρακολουθώ την πορεία της λειτουργίας της επιχείρησής μου μετά την ενσωμάτωση εφαρμογών Ηλεκτρονικού Επιχειρείν, ιδιαίτερα αν δεν έχω τεχνικές γνώσεις;

Δεν απαιτούνται ιδιαίτερες τεχνικές γνώσεις για την παρακολούθηση της λειτουργίας της επιχείρησής σας μετά την υιοθέτηση του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν. Απεναντίας, η τεχνολογία σας εξασφαλίζει ανά πάσα στιγμή την ηλεκτρονική παρακολούθηση οποιοδήποτε στοιχείων και τον πλήρη έλεγχο κάθε διαδικασίας, γι' αυτό και θα πρέπει να συμπεριλαβετε τη συστηματική σας ενημέρωση στο σχεδιασμό της νέας μορφής της εταιρικής σας λειτουργίας. Σε κάθε περίπτωση βέβαια, απαιτείται να υλοποιήσετε τους απαραίτητους ελεγκτικούς μηχανισμούς που να σας δίνουν την πληροφορία που απαιτείτε. Μην ξεχνάτε πως η αποτελεσματικότητα των ηλεκτρονικών εφαρμογών αποτελεί μέρος της όλης παρουσίας σας στην αγορά: να ενημερώνετε συχνά από τα αρμόδια πρόσωπα εντός και εκτός της επιχείρησής σας για την πορεία τους και να πάρετε, σε συνεργασία με αυτούς, τις κατάλληλες αποφάσεις για τη διαρκή βελτίωσή τους.

5. Τι προβλήματα αναμένεται να αντιμετωπίσω από την ενσωμάτωση του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν στις εταιρικές μου διαδικασίες;

Για να εκμεταλλευτείτε τα πλεονεκτήματα των ηλεκτρονικών εφαρμογών θα πρέπει να έχετε και την απαραίτητη πληροφοριακή υποδομή η οποία θα μπορεί να αποθηκεύσει και επεξεργαστεί τον αυχημένο όγκο πληροφορίας που είναι διαθέσιμος. Ως εκ τούτου, ενδέχεται οι υπάρχουσες πληροφοριακές υποδομές που χρησιμοποιούνται να χρειάζονται αναβάθμιση ή επέκταση. Σε κάθε περίπτωση θα απαιτηθεί να δημιουργηθούν οι απαραίτητες διεπαφές (interfaces) μεταξύ του υλικοτεχνικού εξοπλισμού που θα προμηθευτείται με τα ήδη υπάρχοντα συστήματα σας. Παράλληλα, είναι πιθανόν οι νέες εφαρμογές να αντιμετωπίσουν κακύποπτα από το υπάρχον προσωπικό της επιχείρησής σας καθώς θα αυτοματοποιήσει διαδικασίες που έως τώρα συμμετείχε ο ανθρώπινος παράγοντας. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να ενημερώνετε και να εκπαιδεύσετε τους

υπαλλήλους σας αναφορικά με τις δυνατότητες που παρέχουν οι ηλεκτρονικές εφαρμογές και υπηρεσίες. Ο κύριος στόχος της εκπαίδευσης είναι η αύξηση του βαθμού προσαρμογής των χρηστών στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν και η ικανότητα αντιμετώπισης των αλλαγών και των επιπτώσεων που θα έχει η εφαρμογή του στην ενδοεταιρική λειτουργία και στις εσωτερικές σχέσεις της επιχείρησης. Ιδιαίτερη έμφαση θα πρέπει να δοθεί στον συνδυασμό άνθρωπος-τεχνολογία, δηλαδή στην επιμόρφωση του προσωπικού καθώς και στα κίνητρα που θα πρέπει να δοθούν στο ανθρώπινο δυναμικό για την υιοθέτηση του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν στις εταιρικές διαδικασίες.

6. Υπάρχει πραγματικά ασφάλεια στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, ιδιαίτερα κατά τη μετάδοση ευαίσθητων δεδομένων;
Αν όχι, πώς μπορεί να επιτευχθεί;

Σε κάθε ηλεκτρονική επικοινωνία είναι πολύ σημαντικό να διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα της μεταδιδόμενης πληροφορίας, γι' αυτό και θα πρέπει να δώσετε ιδιαίτερη έμφαση στο θέμα της ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών σας. Η εισαγωγή νέων τεχνολογιών στις εταιρικές διαδικασίες όπου διακινούνται εμπιστευτικές πληροφορίες θα πρέπει να συνοδεύεται από όλα τα απαραίτητα συστήματα ασφάλειας και θα πρέπει να παρέχει τις απαιτούμενες εγγυήσεις για την ασφάλεια των μεταδιδόμενων πληροφοριών. Ενημερωθείτε από ειδικούς για όλες τις δυνατές λύσεις και επιλέξτε, με τη βοήθειά τους, τις πλέον κατάλληλες για την επιχείρησή σας.

7. Που μπορώ να βρω πληροφορίες για θέματα που αφορούν το ηλεκτρονικό επιχειρείν και προγράμματα επιδοτήσεων;

Η βασική πηγή πληροφόρησης σε θέματα που αφορούν το Ηλεκτρονικό Επιχειρείν και προγράμματα επιδοτήσεων είναι το Υπουργείο Ανάπτυξης και η Γενική Γραμματεία Εμπορίου. Στις κεντρικές τους σελίδες, υπάρχουν ειδικοί σύνδεσμοι (π.χ. www.go-online.gr) με υλικό αναφοράς για νέα προγράμματα επιδοτήσεων και άλλες χρήσιμες πληροφορίες. Εκεί ο κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να έχει πρόσβαση σε υλικό που αφορά τις νέες τεχνολογίες, σε προγράμματα που πρωθυπουργός, καθώς επίσης και σε άλλες γενικές αρχές που διέπουν το καθεστώς του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν στην Ελλάδα.

8. Τελικά τι προτείνει η Ομάδα Εργασίας I2 στα επιχειρηματικά σχήματα;

Η ενσωμάτωση εφαρμογών και υπηρεσιών Ηλεκτρονικού Επιχειρείν στις διαδικασίες μιας εταιρίας απαιτεί ιδιαίτερα προσεκτικό σχεδιασμό. Ο σχεδιασμός αυτός θα πρέπει να εστιάζει στη σύνταξη ενός ολοκληρωμένου επιχειρηματικού σχεδίου που να ενσωματώνει την παραμετροποίηση των στρατηγικών παραγόντων που θα καθορίσουν την επιτυχία του όλου εγχειρήματος. Μια πρώτη προσέγγιση για τα βήματα που πρέπει να ακολουθηθούν είναι η εξής: