



Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Ενότητα 4: Μάθημα 4

Βράνα Βασιλική
Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ
επένδυση στην κοινωνία της γνώσης
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Άδειες Χρήσης

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό υπόκειται σε άδειες χρήσης Creative Commons.
- Για εκπαιδευτικό υλικό, όπως εικόνες, που υπόκειται σε άλλου τύπου άδειας χρήσης, η άδεια χρήσης αναφέρεται ρητώς.



Χρηματοδότηση

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια του εκπαιδευτικού έργου του διδάσκοντα.
- Το έργο «Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο ΤΕΙ Κεντρικής Μακεδονίας» έχει χρηματοδοτήσει μόνο τη αναδιαμόρφωση του εκπαιδευτικού υλικού.
- Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από εθνικούς πόρους.



Πληροφοριακές Ροές (1)

Κάθε Πληροφοριακό Σύστημα πρέπει να ικανοποιεί απαιτήσεις για πληροφόρηση σε δύο κατευθύνσεις:

- **Κάθετα: απαιτήσεις εξαιτίας της ιεραρχικής δομής στη συγκεκριμένη δραστηριότητα** →
- **Πωλητής υπεύθυνος πωλήσεων**
διευθυντής μάρκετινγκ γενικός
διευθυντής

Πληροφοριακές Ροές (1)

- **Οριζόντια: απαιτήσεις εξαιτίας ανάγκης αλληλοσύνδεσης με άλλες δραστηριότητες**
→ → →
- Πωλήσεις παραγωγή
προμήθειες οικονομικές υπηρεσίες

Πληροφοριακές Ροές (3)

- Κάθε Δημόσιος οργανισμός χαρακτηρίζεται από έντονες πληροφοριακές ροές.
- Από και προς το εξωτερικό του περιβάλλον (πολίτες, επιχειρήσεις, ΜΚΟ)
- Από και προς τους βασικούς του προμηθευτές (προϊόντων και υπηρεσιών)
- Από και προς άλλους Δημόσιους οργανισμούς (εσωτερικό ή εξωτερικό)
- Στο εσωτερικό του

Πληροφοριακό Σύστημα

- **Πληροφοριακό σύστημα:** Σύνολο ανθρώπων, μέσων (εξοπλισμού) και διαδικασιών που έχει ως στόχο την παροχή πληροφοριών.
- Κρίσιμος παράγοντας είναι ο άνθρωπος
- Τα μέσα έχουν σχέση με την τεχνολογία της εποχής
- Για να είναι εφικτή η παροχή πληροφοριών απαιτείται η συλλογή, αποθήκευση και ανάλυση δεδομένων

Αξιοποίηση ΠΣ

- Τα ΠΣ δεν αποτελούν ‘αυτοσκοπό’, αλλά εργαλείο υψηλής σημασίας. Υπάρχουν πολλά επίπεδα χρήσης και αξιοποίησης:
 - Αυτοματοποίηση εργασιών και διαδικασιών → μείωση κόστους.
 - Ανασχεδιασμός διαδικασιών και τρόπων εργασίας.
 - Βελτίωση προϊόντων και υπηρεσιών προς τους πελάτες.
 - Δημιουργία νέων προϊόντων και υπηρεσιών.
 - Υποστήριξη λήψης αποφάσεων

Βασικές συνιστώσες ενός Πληροφοριακού Συστήματος (1)

- **Άνθρωποι:** Διοικητικοί υπάλληλοι διαφόρων ιεραρχικών επιπέδων στο πλαίσιο των εργασιακών τους καθηκόντων για την παροχή πληροφοριών. Εξειδικευμένο προσωπικό ΤΠΕ για την υποστήριξη του ΠΣ
- **Διαδικασίες:** Ακολουθούνται από τους υπαλλήλους εν' μέρη χειρογραφικά εν' μέρη με χρήση ΤΠΕ για την παροχή πληροφοριών.

Βασικές συνιστώσες ενός Πληροφοριακού Συστήματος (2)

- **Υλικό:** Σταθμοί εργασίας, κεντρικοί υπολογιστές, περιφερειακά κτλ
- **Λογισμικό:** Λειτουργικό σύστημα, Βάσεις δεδομένων, Διάφορες εφαρμογές
- **Δικτυακές Διασυνδέσεις:** Τοπικά δίκτυα που συνδέονται σε δίκτυα ευρείας περιοχής

Δομή Πληροφοριακού Συστήματος (1)

- **Δομή** ενός ΠΣ ορίζεται το σύνολο των δυνατοτήτων που παρέχει στους διάφορους χρήστες του. Οι δυνατότητες υποβοηθούν τους χρήστες να εκτελέσουν κάποιες λειτουργίες του Δημόσιου οργανισμού
- Τα συστήματα αποτελούνται από μικρότερα υποσυστήματα που μπορεί να εκτελούν ειδικές λειτουργίες (διαφοροποίηση ρόλων).

Δομή Πληροφοριακού Συστήματος (2)

– ΠΣ Επιχείρησης

- Υποσύστημα πωλήσεων – πελατών
- Υποσύστημα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων CRM)
- Υποσύστημα προμηθειών (αγορών) – προμηθευτών
- Υποσύστημα προγραμματισμού και παρακολούθησης παραγωγής
- Υποσύστημα αποθηκών
- Υποσύστημα οικονομικής διαχείρισης (περισσότερα του ενός: υποσύστημα γενικής λογιστικής, υποσύστημα κοστολόγησης, κ.λπ.)
- Υποσύστημα διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού
- Υποσύστημα εξοπλισμού (παγίων)
- Υποσύστημα ελέγχου ποιότητας

Δομή Πληροφοριακού Συστήματος (3)

– ΠΣ Ασφαλιστικού φορέα

- Υποσύστημα Εσόδων
- Υποσύστημα Συντάξεων
- Υποσύστημα Παροχών Υγείας
- Υποσύστημα Οικονομικής Διαχείρισης
- Υποσύστημα Ανθρώπινου Δυναμικού

- Διασυνδέσεις μεταξύ τους
- Βασίζονται σε μια κοινή βάση δεδομένων

Λειτουργικότητα Πληροφοριακού Συστήματος (1)

- **Εισαγωγή βασικών οντοτήτων** π.χ. πολίτες, επιχειρήσεις, προμηθευτές, υπάλληλοι (βασικά αρχεία)
- **Εισαγωγή στοιχείων βασικών πράξεων** π.χ. αιτήσεις πολιτών και επιχειρήσεων, διοικητικές πράξεις, πληρωμές, εισπράξεις. (αρχεία κινήσεων)
- **Παρουσίαση αποτελεσμάτων** στους χρήστες: π.χ. ειδικές οθόνες, εκτυπώσιμες καταστάσεις, αναφορές

Λειτουργικότητα Πληροφοριακού Συστήματος (2)

- **Επιλεκτική άντληση** στοιχείων βάση κριτηρίων: π.χ. πληρωμές που υλοποιήθηκαν σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα
- **Αυτοματοποίηση τυποποιημένων εργασιών:** έκδοση εγγράφου
- **Αυτοματοποίηση ροών εργασίας:** Συμμετοχή πολλών υπαλλήλων
- **Άμεσος έλεγχος από τους προϊσταμένους:** Αναφορές εργασιών που πραγματοποιήθηκαν Εικόνα παραγωγικότητας, προβλημάτων κ.α

Ανάπτυξη ΠΣ Δήμου (Στόχοι 1)

- τη βελτίωση των διαδικασιών στις εσωτερικές λειτουργίες του Δήμου
- τη διαχείριση πόρων και έργων
- την ηλεκτρονική διακίνηση πληροφοριών (δυνατότητα ελεγχόμενη πρόσβασης στην ψηφιακή καταγραφή του δημοτικού έργου)
- τη βελτίωση της εσωτερικής επικοινωνίας μεταξύ των υπηρεσιών και των αιρετών του Δήμου

Ανάπτυξη ΠΣ Δήμου (Στόχοι 2)

- την ανάπτυξη της επικοινωνίας μεταξύ των δομών του Δήμου με τις αντίστοιχες περιφερειακές, κεντρικές και ευρωπαϊκές
- τη βελτίωση των διαδικασιών ενημέρωσης και εξυπηρέτησης του πολίτη
- την προώθηση / διάχυση εκπαίδευσης και χρήσης νέων τεχνολογιών εσωτερικά προς τις υπηρεσίες του Δήμου αλλά και προς τους δημότες

Ανάπτυξη ΠΣ Δήμου (Το εσωτερικό ΠΣ)

- εισαγωγής στοιχείων
- επεξεργασίας στοιχείων
- παρουσίασης των στοιχείων και των αποτελεσμάτων (πίνακες, κείμενα, χάρτες)
- επιλεκτικής παρουσίασης των στοιχείων και των αποτελεσμάτων, με βάση κριτήρια επιλογής
- αυτοματοποίησης διαφόρων επεξεργασιών
- παρακολούθησης της ροής εργασιών

Συστήματα Διαχείρισης Ροών εργασίας και Διαχείρισης εγγράφων (1)

- Στο Δημόσιο το μεγαλύτερο μέρος των εργασιών είναι οργανωμένες με μορφή *Διαδικασίας*.
- Κάθε διαδικασία έχει ένα σκοπό,
- απαιτεί την εκτέλεση μιας σειράς *βημάτων*
- Κάθε ένα από τα βήματα εκτελείται από ένα Υπάλληλο (*Συμμετέχοντα*) στη διαδικασία
- Η υλοποίηση γίνεται μέσω *Ροής εγγράφων και εργασίας*

Συστήματα Διαχείρισης Ροών εργασίας και Διαχείρισης εγγράφων (2)

- Βασικός στόχος του συστήματος διαχείρισης ροών εργασίας) είναι η παροχή όλων των λειτουργιών οργάνωσης, διαχείρισης, παρακολούθησης και αυτοματοποίησης των επιχειρησιακών διαδικασιών του οργανισμού, έτσι ώστε να επιτυγχάνεται:
 - Αυξημένη αυτοματοποίηση, οργάνωση και συντονισμός των επιχειρησιακών διαδικασιών
 - Βέλτιστη συνέπεια και τυποποίηση των καλυπτόμενων διαδικασιών με δυνατότητα να καλύψει στο μέλλον το σύνολο των διαδικασιών του οργανισμού
 - Απλοποίηση και καθοδήγηση των χρηστών στη διεκπεραίωση των καθημερινών διαδικασιών

Συστήματα Διαχείρισης Ροών εργασίας και Διαχείρισης εγγράφων (3)

- Σχεδιασμό επιχειρησιακών ροών εργασίας
- Εκτέλεση προγραμματισμένης ροής
- Παρακολούθηση διεκπεραίωσης ροής

Σχεδίαση διαδικασιών (1)

Πηγή: <http://www.modus.gr/products/diaxeirisi-rois-ergasion.html>

- Το όνομα της διαδικασίας.
- Οι χρήστες που μπορούν να εκκινήσουν την διαδικασία.
- Χρήστες, ομάδες ή ρόλοι χρηστών που διεκπεραιώνουν ένα βήμα.
- Τα βήματα που την απαρτίζουν και η περιγραφή των λειτουργιών τους.
- Οι συνθήκες μετάβασης της διαδικασίας από βήμα σε βήμα.

Σχεδίαση διαδικασιών (2)

Πηγή: <http://www.modus.gr/products/diaxeirisi-rois-ergasion.html>

- Συνδέσεις βημάτων. Ορίζονται οι εναλλακτικές διαδρομές της διαδικασίας ανάλογα με τα αποτελέσματα της εκτέλεσης του κάθε βήματος.
- Προθεσμίες για τη διεκπεραίωση ενός βήματος.
- Ενέργειες (αυτοματοποιημένες ή μη), οι οποίες πρέπει να γίνουν από τον αρμόδιο χρήστη, έτσι ώστε ένα βήμα να θεωρηθεί ολοκληρωμένο.

Σχεδίαση διαδικασιών (3)

Πηγή: <http://www.modus.gr/products/diaxeirisi-rois-ergasion.html>

- Συνθήκες βάσει των οποίων η διαδικασία μεταβιβάζεται σε επόμενο ή προηγούμενο βήμα.
- Τους τύπους εγγράφων τους οποίους αφορά. Αυτό σημαίνει ότι μία διαδικασία μπορεί να χρησιμοποιείται για ορισμένους και μόνο τύπους εγγράφων και υποθέσεων.

Διακίνηση εγγράφων (1)

Πηγή: <http://www.modus.gr/products/diaxeirisi-rois-ergasion.html>

- **Διακίνηση εγγράφων και υποθέσεων.**

Δρομολογούνται είτε μεμονωμένα έγγραφα, είτε έγγραφα ομαδοποιημένα

- **Σειριακή δρομολόγηση.**

Έγγραφα και υποθέσεις δρομολογούνται σε χρήστες ή ομάδες σειριακά, δηλαδή καθορίζεται κάθε επόμενο βήμα αφού ο προηγούμενος χρήστης έχει διεκπεραιώσει την εργασία του

Διακίνηση εγγράφων (2)

Πηγή: <http://www.modus.gr/products/diaxeirisi-rois-ergasion.html>

- **Παράλληλη δρομολόγηση.**

Έγγραφα και υποθέσεις δρομολογούνται σε χρήστες ή ομάδες παράλληλα, δηλαδή μπορούν να δρομολογούνται ταυτόχρονα σε περισσότερους χρήστες ή ομάδες χρηστών, ώστε όλοι οι εμπλεκόμενοι ταυτόχρονα να λαμβάνουν γνώση της εργασίας.

Διακίνηση εγγράφων (3)

Πηγή: <http://www.modus.gr/products/diaxeirisi-rois-ergasion.html>

- **Προσδιορισμός απαιτούμενων ενεργειών.**

Σε κάθε βήμα της διαδικασίας καθορίζονται οι ενέργειες που πρέπει να γίνουν από τον επόμενο χειριστή, ώστε να διευκολύνεται αυτός στην εργασία του.

Απαιτούμενες ενέργειες (1)

Πηγή: <http://www.modus.gr/products/diaxeirisi-rois-ergasion.html>

- **Αυτόματη ροή εργασίας**

Αυτόματη μετάβαση στο επόμενο βήμα του σεναρίου ροής με την εκπλήρωση του τρέχοντος.

- **Καθορισμός χρόνου διεκπεραίωσης - Προτεραιότητα**

Για κάθε βήμα της διαδικασίας ορίζονται προθεσμίες, μέσα στις οποίες πρέπει να ολοκληρωθεί η εργασία που αντιστοιχεί σε αυτό. Επίσης καθορίζεται η προτεραιότητα της κάθε χρέωσης: Υψηλή, Κανονική, Χαμηλή

Απαιτούμενες ενέργειες (2)

Πηγή: <http://www.modus.gr/products/diaxeirisi-rois-ergasion.html>

- **Ασφάλεια πρόσβασης.**

Μόνο εξουσιοδοτημένοι χρήστες μπορούν να δουν μία ροή εγγράφου, να δρομολογήσουν έγγραφο ή να διαχειρισθούν έγγραφα που συμμετέχουν σε μια ροή.

- **Αυτόματη ροή εργασίας.**

Αυτόματη μετάβαση στο επόμενο βήμα του σεναρίου ροής με την εκπλήρωση του τρέχοντος.

Απαιτούμενες ενέργειες (3)

Πηγή: <http://www.modus.gr/products/diaxeirisi-rois-ergasion.html>

- **Ψηφιακή υπογραφή.**

Δίδεται η δυνατότητα χρήσης ψηφιακής υπογραφής ως τρόπος έγκρισης ενέργειας βήματος.

- **Ειδοποιήσεις.**

Για την αποδοτικότερη αξιοποίηση του χρόνου του κάθε χρήστη παρέχεται ένας ειδικός φάκελος εκκρεμοτήτων, ο οποίος ενημερώνεται με τα νέα έγγραφα ή υποθέσεις που έχουν δρομολογηθεί – χρεωθεί προς αυτόν.

Απαιτούμενες ενέργειες (3)

Πηγή: <http://www.modus.gr/products/diaxeirisi-rois-ergasion.html>

- **Επισκόπηση των δρομολογήσεων και ροών εργασίας**

Για κάθε έγγραφο ή υπόθεση που συμμετέχει σε μία ροή εργασίας, χρήστες που διαθέτουν κατάλληλο δικαίωμα μπορούν να δουν την πλήρη διαδρομή που ακολούθησε αυτό, ποιοι χρήστες το επεξεργάστηκαν, χρόνο παραλαβής και διεκπεραίωσης, η απόφαση που ελήφθη και τι ενέργειες έκανε ο καθένας.

Οφέλη ΣΔΡΕΕ

- Μείωση κόστους και χρόνου ολοκλήρωσης διαδικασιών
- Μείωση σφαλμάτων και αύξηση ποιότητας εκτελούμενης εργασίας
- Βελτίωση συνθηκών εργασίας
- Βελτίωση επικοινωνίας εμπλεκομένων
- Επιτάχυνση εξυπηρέτησης ‘πελατών’
- Παρακολούθηση κάθε περίπτωσης
- Παρακολούθηση απόδοσης εμπλεκομένων
- Στατιστικά στοιχεία

Τέλος Ενότητας