

# ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΔΡΑΣΗ

ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ

# ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

## 1.1 Σύγχρονη επιχείρηση και μηχανογραφικά συστήματα

---

### 1.1.1 Γενικά για την πληροφορία

Λόγω της συνεχούς αλληλεπίδρασης με το περιβάλλον της, η επιχείρηση θεωρείται ένα ανοιχτό σύστημα. Η επιχείρηση αλληλεπιδρά μέσω των συναλλαγών με τρίτους με το περιβάλλον της, ενώ η εσωτερική της λειτουργία βασίζεται με την βοήθεια των εσωτερικών διεργασιών στους μετασχηματισμούς των εισροών σε εκροές. Η λειτουργία της επιχείρησης εκδηλώνεται με ένα συνεχή μετασχηματισμό υλικών και υλών σε χρήμα και αντίστροφα. Ως αποτέλεσμα των συνεχών διεργασιών μέσα στην επιχείρηση είναι η πληροφορία. Μια βασική προϋπόθεση για την σωστή λειτουργία της επιχείρησης είναι η παρακολούθηση των πληροφοριακών στοιχείων και η σωστή αξιοποίηση των δεδομένων που προκύπτουν από τις διεργασίες. Ένα παράδειγμα είναι, το χρήμα που δημιουργείται από τον μετασχηματισμό των πωλούμενων προϊόντων. Η διαδικασία αυτή παράγει πληροφοριακά στοιχεία όπως είναι το δελτίο αποστολής, το τιμολόγιο, τα δελτία παράδοσης και παραλαβής. Ουσιαστικά η πληροφορία αποτελεί μέσο συγκέντρωσης και καταγραφής και ένα μέσο μελέτης της λειτουργίας της επιχείρησης. Η πληροφορία με σωστή διαχείριση μπορεί να συμβάλλει σημαντικά στην μεγέθυνση της επιχείρησης καθώς αποτελεί σημαντικό περιουσιακό στοιχείο για την επιχείρηση. Τέλος η πορεία εξέλιξης μιας επιχείρησης εξαρτάται από την ποσότητα και την ποιότητα των διαθέσιμων πληροφοριών όπως επίσης και από την ορθή επεξεργασία

τους για την διαμόρφωση της απαιτούμενης πληροφόρησης (Rainer και Watson, 2012).

### 1.1.2 Γνώση και δεδομένα

Η γνώση βασίζεται στις πληροφορίες και αυτές με την σειρά τους στα δεδομένα. Τα ακατέργαστα εκείνα στοιχεία τα οποία συλλέγονται από ποικίλες πηγές εντός και εκτός της επιχείρησης και τα οποία περιγράφουν πράγματα, έννοιες καθώς και γεγονότα είναι τα γνωστά σε όλους γεγονότα (Παπαθανασίου, 2008).

Ως αποτέλεσμα διαλογής, επεξεργασίας και σύνθεσης δεδομένων είναι η λεγόμενη *πληροφορία*.

Η γνώση απαρτίζει την συνολική εικόνα μέσω της οποίας παρέχεται ένα σύνολο πληροφοριών. Όταν είναι ακριβές και κατανέμεται σωστά, αυτό το σύνολο των πληροφοριών, στην διοικητική ιεραρχία της επιχείρησης, ανάλογα με την ανάγκη αξιοποίησης της πληροφορίας, τότε η γνώση είναι η καλύτερη δυνατή και έχει ως αποτέλεσμα την μείωση του επιπέδου αβεβαιότητας, το οποίο εμφανίζεται σε κάθε επιχειρηματική απόφαση.

Η γνώση επηρεάζει σημαντικά την πορεία της επιχείρησης είτε είναι σωστή είτε λανθασμένη. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως ένα σημαντικό μέσο για την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Μια επιχείρηση που έχει άμεση πρόσβαση σε μοναδικές πληροφορίες μπορεί να κάνει επιχειρηματικές κινήσεις ώστε να βελτιώσει τη θέση της σε σχέση με τους ανταγωνιστές της. Κάθε επιχείρηση πρέπει να δίνει μεγάλη βαρύτητα στη σωστή αξιοποίηση της γνώσης διότι αποτελεί ένα άυλο πάγιο περιουσιακό στοιχείο και το κόστος της μη σωστής παροχής πληροφοριών και πληροφόρησης μπορεί να επιβαρύνει τη θέση της επιχείρησης. Ως πόροι της επιχείρησης θεωρούνται η γη, το προσωπικό, τα μηχανήματα, τα κτίρια, τα χρήματα, τα υλικά καθώς είναι φυσικά πάγια και είναι σαφώς δύσκολο να παραλειφθούν. Η γνώση είναι εξίσου σημαντική με τα υπόλοιπα πάγια στοιχεία της εταιρείας. Το πραγματικό πλεονέκτημα στον ανταγωνισμό μεταξύ των επιχειρήσεων δεν προέρχεται μόνο από τα υλικά αλλά εξίσου και από τα άυλα περιουσιακά στοιχεία. Αυτή η άποψη προέρχεται από το γεγονός ότι η ανάπτυξη της τεχνολογίας για την συλλογή επιχειρηματικών πληροφοριών διαρκεί χρόνια αλλά οι πόροι μπορούν να αγοραστούν πολύ γρήγορα.

Καθώς η πληροφορία είναι διάχυτη στην επιχείρηση τα πλεονεκτήματα της γνώσης είναι εμφανή και επομένως δεν είναι και τόσο σημαντικό να κατέχει κάποιος

μόνο την πληροφορία. Όπως γίνεται και με τα άλλα πάγια στοιχεία η κατοχή τους δεν έχει μεγάλη σημασία, όσο η χρησιμότητα τους (Hicks, 1993).

### 1.1.3 Η σημασία της τεχνολογίας στην επιχείρηση

Τα συστήματα μηχανογράφησης παίζουν πρωταρχικό ρόλο σε μια επιχείρηση. Οι βασικοί λόγοι είναι οι εξής (Nakahara, 1999):

- **Η σωστή διαχείριση του κεφαλαίου**

Η πληροφορική συνιστά ένα βασικό τομέα στον οποίο επενδύουν οι επιχειρήσεις.

- **Υποδομή για την λειτουργία των επιχειρήσεων**

Χωρίς την πληροφορική και τις νέες τεχνολογίες πολλές επιχειρήσεις δεν θα μπορούσαν να λειτουργήσουν. Πρωταρχικό ρόλο παίζει η πληροφορική στην αύξηση του μεριδίου αγοράς, βοηθά στην μείωση του κόστους παραγωγής της επιχείρησης καθώς είναι ζωτικής σημασίας για την ανάπτυξη νέων προϊόντων. Οι διαδικασίες, οι στρατηγικές και οι δυνατότητες της επιχείρησης είναι σε συνεχή αλληλεπίδραση με την υποδομή πληροφορικής της επιχείρησης.

- **Επηρεάζεται η παραγωγικότητα**

Για την αύξηση της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας των επιχειρήσεων σημαντικό ρόλο παίζουν οι νέες τεχνολογίες. Η πληροφορική έχει μειώσει τον πληθωρισμό και αυτό γιατί επιτρέπει τις εταιρείες να λειτουργούν με μικρότερο κόστος. Επίσης έχει αυξηθεί η παραγωγικότητα, που σημαίνει ότι είναι πηγή αποτελεσματικότητας στις επενδύσεις κεφαλαίου και στην εργασία.

- **Δημιουργία στρατηγικών ευκαιριών και ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων**

Μια εταιρεία μπορεί να δημιουργήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα μέσα από την πληροφορική. Η δυνατότητα για λειτουργία νέων επιχειρηματικών μοντέλων είναι ένας τρόπος δημιουργίας πλεονεκτήματος. Ένα τέτοιο παράδειγμα είναι της εταιρείας E-Shop που έχει δημιουργήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, χωρίς οι ανταγωνίστριες εταιρείες να έχουν καταφέρει να το αντιγράψουν και το οποίο επιτρέπει να γίνεται η παραγγελιοληψία μέσω των συστημάτων πληροφορικής που διαθέτει. Η δημιουργία νέων υπηρεσιών αποτελεί έναν δεύτερο τρόπο. Ένα τέτοιο παράδειγμα είναι η eBay

(ebay.com) που αποτελεί την μεγαλύτερη πλατφόρμα δημοπρασιών που χρησιμοποιείται από εταιρείες και καταναλωτές και οι ανταγωνιστές της δεν έχουν καταφέρει να την αντιγράψουν.

Πρέπει να αναφέρουμε ότι έχει γραφεί πως τα πλεονεκτήματα που πηγάζουν από την πληροφορική μπορούν να αντιγραφούν εύκολα από ανταγωνιστές. Η άποψη αυτή δίστανται σε σχέση με τις περιπτώσεις εταιρειών όπως Dell, Amazon, eBay, που αποτελούν παραδείγματα με ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και έχουν σαν βάση τα συστήματα πληροφορικής. Εμπόδιο αποτελεί το γεγονός ότι η τεχνολογία αντιγράφεται, στην ανάδειξη νέων καινοτόμων επιχειρηματικών μοντέλων, υπηρεσιών και προϊόντων. Μέσα από την τεχνολογία δεν προέρχεται το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα αλλά από τον τρόπο με τον οποίο την αξιοποιεί. Έτσι με αυτό τον τρόπο δεν είναι καθόλου εύκολο να αντιγραφούν καινοτομίες σε επιχειρηματικές διαδικασίες καθώς και πρακτικές διοίκησης και οργάνωσης.

### 1.1.4 Η σημασία της πληροφορικής στις επιχειρήσεις

Οι παράγοντες στους οποίους οφείλεται η επίδραση της πληροφορικής στις επιχειρήσεις αναλύονται παρακάτω (Beekman & Quinn, 2008).

- **Στην τεχνολογική σύγκλιση και την εξάπλωση του Διαδικτύου**

Ραγδαία εξαπλώνεται το Διαδίκτυο καθώς προωθεί και επιφέρει τη σύγκλιση στις τεχνολογίες πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών, όπως τηλέφωνα μέσω Διαδικτύου και VoIP τηλέφωνα. Διαρκώς αναπτύσσονται τα μοντέλα e-business, e-government και e-commerce. Επίσης δραστηκές αλλαγές στις αγορές και τη δομή τους προκαλεί το Internet, όπως τα τραπεζικά συστήματα και οι οικονομικές υπηρεσίες.

- **Στον μετασχηματισμό των επιχειρήσεων**

Ανάλογα με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά μετασχηματίζονται οι επιχειρήσεις.

- ✓ Συνεργασίες-Συνεργατική επιχειρηματικότητα.
- ✓ Επιπεδοποίηση - Ισοπέδωση - Λιγότερα Επίπεδα.
- ✓ Μικρότερο κόστος συντονισμού δραστηριοτήτων και συναλλαγών.
- ✓ Ευελιξία, αποκέντρωση και ανεξαρτησία από τοποθεσία σε ένα παγκόσμιο περιβάλλον.

- **Στην παγκοσμιοποιημένη οικονομία**

Διοίκηση και έλεγχο απαιτούν οι επιχειρήσεις σε μια παγκοσμιοποιημένη αγορά ενώ ανταγωνίζονται σε παγκόσμιες αγορές. Έχουν συστήματα παράδοσης προϊόντων σε παγκόσμια κλίμακα καθώς και ομάδες σε όλα τα πλάτη και μήκη του πλανήτη.

- **Στην οικονομία της γνώσης και της πληροφορίας**

Από τις οικονομίες των πληροφοριών και της γνώσης επηρεάζεται το επιχειρηματικό περιβάλλον. Νέα προϊόντα και υπηρεσίες αναπτύσσονται στο πλαίσιο των οικονομιών αυτών, βασικό συστατικό παραγωγικότητας και στρατηγικής αποτελεί η γνώση, σε πολύ στενά χρονικά πλαίσια διεξάγεται ο ανταγωνισμός, πολύ μικρό χρόνο ζωής έχουν τα προϊόντα και το επιχειρηματικό περιβάλλον είναι μεταβαλλόμενο και ασταθές. Σε ένα ανταγωνιστικό και μεταβαλλόμενο περιβάλλον η πληροφορική διευκολύνει την δράση και την επιβίωση.

- **Στην εμφάνιση της ψηφιακής εταιρείας**

Είναι ιδιαίτερα σημαντική η σημασία της πληροφορικής και αυτό στην περίπτωση των εταιρειών που χαρακτηρίζονται με τον όρο ψηφιακές και επιτυγχάνουν επιχειρησιακές διαδικασίες μέσω ψηφιακών δικτύων, ψηφιακή διαχείριση βασικών εταιρικών πόρων, ψηφιακά διαχειριζόμενες σχέσεις με εργαζόμενους, πελάτες και προμηθευτές, ανίχνευση και ανταπόκριση σε ανάγκες του περιβάλλοντος και τέλος συνεχή ροή πληροφοριών μέσα στην εταιρεία καθώς και έξω από την εταιρεία και με στρατηγικούς συνεργάτες.

### 1.1.5 Τα συστήματα μηχανογράφησης από επιχειρηματική άποψη

Μέσω της βελτίωσης των διαδικασιών λήψης αποφάσεων αλλά και μέσω της αλλαγής επιχειρηματικών διαδικασιών τα μηχανογραφικά συστήματα δημιουργούν αξία. Για μεγαλύτερα κέρδη και μεγαλύτερη αξία οι επιχειρήσεις επενδύουν σε πληροφορική (Δουκίδης, 2009).

Τα μηχανογραφικά συστήματα από επιχειρηματική άποψη μπορούν να ιδωθούν ως μια διοικητική και οργανωτική λύση βασιζόμενη σε τεχνολογία πληροφορικής και ως ένα εργαλείο δημιουργίας επιχειρηματικής αξίας.

### 1.1.6 Διοικητική, Οργανωτική και Τεχνολογική Διάσταση

Σημαντικές επενδύσεις σε οργανωτικές αλλαγές και καινοτόμες διοικητικές δομές απαιτούν τα μηχανογραφικά συστήματα. Τα μηχανογραφικά συστήματα δεν στηρίζονται μόνο στην τεχνολογία αλλά και σε διοικητικές και οργανωτικές δομές (Δουκίδης, 2009).

#### ■ Τεχνολογική διάσταση

Η διάσταση αυτή συνιστάται σε:

*Υλικό*. Εξοπλισμός.

*Λογισμικό*. Προγραμματικές εντολές-προγράμματα.

*Αποθήκευση*. Φυσικά μέσα αποθήκευσης πληροφοριών καθώς και δεδομένων.

*Τεχνολογίες επικοινωνιών*. Μεταφορά δεδομένων από μια τοποθεσία σε μια άλλη.

*Δίκτυα*. Σύνδεση υπολογιστών για κοινή χρήση των δεδομένων.

Προκειμένου να λαμβάνουν έξυπνες αποφάσεις που δημιουργούν επιχειρηματική αξία τα διοικητικά στελέχη πρέπει να έχουν καλή γνώση της πληροφορικής. Για την υλοποίηση και λειτουργία μηχανογραφικών συστημάτων απαιτούνται συμπληρωματικοί πόροι που αποτελούν νέες διοικητικές συμπεριφορές, νέες επιχειρηματικές διαδικασίες, νέα οργανωτική κουλτούρα καθώς επίσης και εκπαίδευση. Η σημασία αυτών των πόρων μαζί με τις άλλες δυο διαστάσεις διαφοροποιούν τις αποδόσεις παραγωγικότητας των εταιρειών για επενδύσεις κεφαλαίου σε πληροφορική.

#### ■ Οργανωτική διάσταση

Σημαντικά συστατικά αυτής της διάστασης είναι:

Οι *άνθρωποι* όπως εργαζόμενοι, διοικητικά στελέχη.

Η *δομή* του όπως ομάδες ειδικών, γεωγραφία, οργανόγραμμα, προϊόντα.

Οι *λειτουργικές διαδικασίες* του που καθορίζουν τους κανόνες και τους όρους δράσης τους.

Οι *πολιτικές αλληλεπίδρασης* που συνιστούν τη δύναμη του να πείθεις και να πετυχαίνεις τους στόχους.

Η *εταιρική κουλτούρα* καθώς περιλαμβάνει αντιλήψεις και συμπεριφορές μέσα στον οργανισμό.

# ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΔΡΑΣΗ

ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ



# ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ

## 1.1 Γενικά για τα Συστήματα Διαχείρισης Περιεχομένου

Ο όρος **Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου (Content Management System - CMS)**, χρησιμοποιείται για να δηλώσει τα συστήματα δημοσίευσης ιστοσελίδων στο Δίκτυο, όπως και για τα προγράμματα διαχείρισης περιεχομένου ευρύτερα. Τα πρώτα συστήματα διαχείρισης περιεχομένου αναπτύχθηκαν εσωτερικά στους οργανισμούς από το τεχνικό τους τμήμα, καθώς ήταν απαραίτητα για την δημοσίευση ενός μεγάλου όγκου υλικού (AberdeenGroup, 2001).

Το 1995 η εταιρία CNET αποφάσισε να επεκτείνει το εσωτερικό σύστημα διαχείρισης περιεχομένου, που χρησιμοποιούσε, για την δημοσίευση ηλεκτρονικού υλικού και να δημιουργήσει μια ξεχωριστή εταιρία (Shankland, 2002). Στόχος της ξεχωριστής εταιρίας ήταν να εκμεταλλευτεί εμπορικά τα CMS. Στην διάρκεια της δεκαετίας που ακολούθησε, η αγορά εξελίχθηκε και σήμερα υπολογίζεται ότι υπάρχουν χιλιάδες εφαρμογές CMS κάθε είδους (Benevolo and Negri, 2007). Η αγορά εξελίσσεται συνεχώς προκαλώντας τους οργανισμούς να ενημερώνονται στα συστήματα που καλύπτουν όλο και περισσότερο της ανάγκες τους.

## 1.2 Ορισμός - Περιγραφή Συστημάτων Διαχείρισης Περιεχομένου

Το Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου είναι μία μορφή λογισμικού για ηλεκτρονικούς υπολογιστές, που αυτοματοποιεί τις διαδικασίες δημιουργίας, διάθεσης, ανακάλυψης εταιρικών πληροφοριών, έκδοσης, οργάνωσης, ελέγχου και δημο-

σίευσης περιεχομένου σε μία πληθώρα μορφών (Pedersen, 2003). Τα περισσότερα CMS έχουν την δυνατότητα να διαχειριστούν περιεχόμενο στις εξής μορφές: κείμενα, εικόνες, βίντεο, java, κινούμενα σχέδια, πρότυπα σχεδίασης, βάσεις δεδομένων κ.α. Πολλές φορές ένα CMS επιτρέπει και την ομαδική δημιουργία κειμένων και άλλου υλικού, για αυτό συχνά χρησιμοποιείται, για παράδειγμα, στα εκπαιδευτικά προγράμματα πολλών εταιριών. Τα CMS χρησιμοποιούνται συχνά και για την αποθήκευση, οργάνωση και εξυπηρέτηση συνεργατικής δημιουργίας εγγράφων και άλλου τύπου περιεχομένων, τον έλεγχο, την διαχείριση και την δημοσίευση εκδόσεων, ο προσανατολισμός των οποίων εξαρτάται από τον φορέα, στον οποίο ανήκει το περιεχόμενο. Έτσι, μπορούν οι εκδόσεις αυτές να αποτελούνται από ειδησεογραφικά άρθρα, εγχειρίδια λειτουργίας, τεχνικά εγχειρίδια, οδηγίες πωλήσεων έως και εμπορικό διαφημιστικό υλικό. Πρόσθετα, τα CMS είναι ένα πακέτο λογισμικού σχεδιασμένο για την διαχείριση ενός ιστότοπου. Διαχειρίζεται ολόκληρο τον κύκλο ζωής μιας σελίδας από την δημιουργία της μέχρι και την αρχειοθέτηση της.

Ένα Web CMS είναι λογισμικό, που παρέχει επιπρόσθετες δυνατότητες, για την διευκόλυνση των απαραίτητων εργασιών δημοσίευσης ηλεκτρονικού περιεχομένου σε μία ιστοσελίδα. Επιπλέον είναι ένα λογισμικό το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την δημιουργία της υποδομής πάνω στην οποία θα σταθεί ένας δυναμικός δικτυακός τόπος. Τα Web CMS έχουν την μεγαλύτερη διείσδυση στους οργανισμούς σήμερα για αυτόν τον λόγο και αποτελούν ένα συνδυασμό μία μεγάλης βάσης δεδομένων, ενός συστήματος αρχειοθέτησης και άλλων στοιχείων λογισμικού, τα οποία χρησιμοποιούνται για την αποθήκευση και την μετέπειτα ανάκτηση των δεδομένων, καθώς χρησιμοποιούνται και για τις διάφορες ξεχωριστές λειτουργίες των CMS (McKeever, 2003). Αυτά τα συστήματα ηλεκτρονικής δημοσίευσης, λοιπόν, γίνεται φανερό ότι διαφέρουν από τις απλές βάσεις δεδομένων υπό την έννοια ότι μπορούν να καταλογογραφήσουν κείμενο, ηχητικά αποσπάσματα, αποσπάσματα βίντεο ή εικόνες.

Οι χρήστες των Web CMS μπορούν να εντοπίσουν σχετικό υλικό στην βάση δεδομένων, ψάχνοντας με κριτήριο μία λέξη-κλειδί, τον συγγραφέα του κειμένου, την ημερομηνία δημιουργίας του αρχείου κτλ. Έτσι, μπορούν να αποτελέσουν πλέον τα Web CMS μία πύλη πληροφοριών, ή οποία μπορεί να χρησιμεύσει σαν ραχοκοκαλιά για την διαχείριση δεδομένων του ιδιοκτήτη της ιστοσελίδας. Για παράδειγμα, θα μπορούσε να χρησιμεύσει αποθηκεύοντας κάθε άρθρο, που δημοσιεύτηκε σε μία ηλεκτρονική εφημερίδα τα τελευταία τρία χρόνια, και δημιουργώντας ένα ευρετήριο. Έτσι δημιουργεί στην ουσία αυτόματα ένα αρχείο της εφημερίδας

εύχρηστο και προσβάσιμο σε κάθε συντάκτη, χωρίς να χρειάζεται να εκτυπώνεται κάθε άρθρο και να διατηρείται ένα ογκώδες και απροσπέλαστο αρχείο.

Ταυτόχρονα, πέρα από τις δυνατότητες σχετικά με την διαχείριση βάσεων δεδομένων, τα λογισμικά αυτά επιτρέπουν στον καθένα να συνεισφέρει πληροφορίες σε μία ιστοσελίδα με την χρήση μίας Γραφικής Διασύνδεσης Χρήστη (Graphical User Interface - GUI). Η διασύνδεση αυτή βασίζεται σε προκατασκευασμένα πρότυπα της ιστοσελίδας και παρέχει μία πλατφόρμα για την εισαγωγή δεδομένων σε κάθε τμήμα της ιστοσελίδας αυτής, χωρίς να είναι απαραίτητη η γνώση εξειδικευμένων γλωσσών προγραμματισμού. Επομένως, μπορούν πλέον οι συντάκτες των ιστοσελίδων να διαχωριστούν από τους τεχνικούς και να εισάγουν απευθείας δεδομένα. Διαχωρίζεται δηλαδή το περιεχόμενο από την παρουσίαση της ιστοσελίδας, που αποτελεί ένα από τα βασικά πλεονεκτήματα των CMS .

Τα Web CMS μπορούν ακόμη να διανείμουν υλικό σε πελάτες και εταιρικούς συνεργάτες πέρα από τα όρια ενός οργανισμού, παραδείγματος χάρη με την αυτόματη αποστολή newsletters στους πελάτες και την αυτόματη σύνταξη Δελτίων Τύπου και στατιστικών στοιχείων και την ηλεκτρονική αποστολή τους σε συνεργαζόμενες επιχειρήσεις ή ΜΜΕ. Ο πυρήνας, όμως, ενός CMS είναι η διαχείριση του περιεχομένου σε όλο τον κύκλο ζωής της πληροφορίας, δηλαδή από την παραγωγή της μέχρι την δημοσίευση της, αλλά και την μετέπειτα αποθήκευση της.

Τα Web CMS, επομένως, βασίζονται στην ίδια ιδέα, δηλαδή η διαχείριση περιεχομένου επιτρέπει στους σχεδιαστές να επικεντρωθούν στην σχεδίαση με το χτίσιμο προτύπων (templates). Από την άλλη, οι συντάκτες χτίζουν το περιεχόμενο σε ξεχωριστό περιβάλλον, ο κεντρικός διακομιστής παίρνει το περιεχόμενο, το εισάγει στο σωστό template και το στέλνει όλο μαζί, καθαρά περιτυλιγμένο, στους τελικούς χρήστες

### 1.3 Χρήση Συστήματος CMS

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω τα συστήματα CMS είναι βασικό συστατικό στη ροή της πληροφορίας και αυτό μας το αποδεικνύει ο τρόπος χρήσης τους. Η χρήση τους λοιπόν γίνεται απαραίτητη για τον λόγο του ότι αρχικά παρέχουν αποδοτική οργάνωση εταιρικής πληροφορίας. Αυτό σημαίνει ότι οι πληροφορίες που εκρέουν στο κοινό είναι επεξεργασμένες, σωστά οργανωμένες και πρόσφατες. Επίσης είναι εύκολο με αυτός το σύστημα αρχειοθέτηση των πληροφοριών και διευκολύνει στην δημιουργία συνεργατικών δικτυακών τόπων (Wersin, 2001).

## 1.4 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα Συστημάτων CMS

Τα Συστήματα Διαχείρισης Περιεχομένου (CMS) είναι απολύτως χρήσιμα με τις λειτουργίες που προσφέρουν. Για αυτό τον λόγο και τα πλεονεκτήματα τους είναι αρκετά. Μερικά από αυτά είναι γενικά και μερικά ειδικά και εξαρτώνται από τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του συγκεκριμένου CMS που χρησιμοποιείται (Mirdha et al., 2014; Iglesias et al., 2014).

### 1.4.1 Γενικά Πλεονεκτήματα

Στα γενικά πλεονεκτήματα θα μπορούσαν να καταταχθούν η μείωση των εξόδων για την διατήρηση μίας ιστοσελίδας και η αύξηση του εισοδήματος εξαιτίας της επιτυχημένης παρουσίας της ιστοσελίδας αυτής. Επιπλέον, ένα ακόμη σημαντικό πλεονέκτημα είναι η δυνατότητα ιεράρχησης και ροής της διαδικασίας δημιουργίας και δημοσίευσης άρθρων και διαφόρων άλλων αντικειμένων στην ιστοσελίδα με την χρήση των CMS. Συνεπώς, ιδιαίτερα στην δημιουργία ενός ιστοχώρου, όπου πολλά άτομα θα έχουν πρόσβαση, ώστε να εισάγουν υλικό και να διατηρήσουν ενημερωμένη την ιστοσελίδα, χρειάζεται ένας έλεγχος των σταδίων, που θα ακολουθήσει η πληροφορία για να δημοσιευτεί. Ακόμη, με την βοήθεια των CMS μπορεί να αυξηθεί κατακόρυφα η ποιότητα μίας ιστοσελίδας με την χρήση υψηλής ποιότητας προτύπων σχεδίασης, που θα δίνουν μία εντυπωσιακή εικόνα για τον ιδιοκτήτη τους. Επίσης, τα πρότυπα αυτά μπορούν και να προσδίδουν την ταυτότητα και τον χαρακτήρα του, όπως για παράδειγμα με την χρήση πράσινου χρώματος στην ιστοσελίδα της Green-Peace.

Στα γενικά πλεονεκτήματα ενός Συστήματος Διαχείρισης Περιεχομένου, θα μπορούσαν να προστεθούν και οι λιγότερες ανάγκες εκπαίδευσης που απαιτούνται. Με τις έτοιμες φόρμες εισαγωγής, μορφοποίησης και προεπισκόπησης, που προσφέρουν, δεν απαιτούνται πλέον ειδικές γνώσεις προγραμματισμού και σχεδίασης ιστοσελίδων. Με απλές γνώσεις χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών, που είναι πλέον απαραίτητες στους εργαζόμενους κάθε τομέα της παραγωγής, αλλά και γενικότερα στην καθημερινή ζωή, μπορεί κάποιος να δημιουργήσει ένα εντυπωσιακό, περιεκτικό και ενημερωμένο ιστοχώρο. Σύμφωνα με όσα ειπώθηκαν παραπάνω, ένα από τα βασικά πλεονεκτήματα των CMS είναι η μείωση του τεχνικού τμήματος, που απαιτείται για την διαχείριση μίας ιστοσελίδας σε ένα μικρό αριθμό τεχνικών, που θα χρειάζονται για την σωστή λειτουργία και συντήρηση των CMS. Επομένως, αυξάνεται ακόμη περισσότερο το κέρδος από την λειτουργία τους.

### 1.4.2 Ειδικά Πλεονεκτήματα

Πιο εξειδικευμένα πλεονεκτήματα ενός CMS μπορεί να έχει ένας οργανισμός βραχυπρόθεσμα και ανάλογα με το είδος του CMS, που χρησιμοποιεί. Πρώτον, ένας οργανισμός μπορεί να αποκεντρώσει την διατήρηση του περιεχομένου της ιστοσελίδας του, μειώνοντας τις οποιεσδήποτε καθυστερήσεις. Πλέον, τα βήματα που ακολουθούνται, μειώνονται και απλουστεύονται, ενώ η δημιουργία του περιεχομένου μπορεί να διανεμηθεί σε πολλούς εργαζομένους. Εξαιτίας της ομοιομορφίας του προτύπου σχεδίασης που προσφέρει το κάθε CMS, πλέον μπορούν να δημιουργηθούν συνεκτικοί αλλά και πολύ πλούσιοι σε περιεχόμενο ιστοχώροι, αποτέλεσμα της εργασίας πολλών διαφορετικών ανθρώπων και όχι λίγων τεχνικά καταρτισμένων.

Ο διαχωρισμός της λειτουργικότητας και της παρουσίασης της ιστοσελίδας από την δημοσίευση και το περιεχόμενο αντίστοιχα, μπορεί να συνεισφέρει σημαντικά σε έναν οργανισμό. Μπορεί να βοηθήσει στην καλύτερη ιεράρχηση των υπεύθυνων για την δημιουργία και διαχείριση της ιστοσελίδας, καθώς επίσης και στην εστίαση του κάθε υπεύθυνου συγκεκριμένα σε κάποιους τομείς της ιστοσελίδας. Αποτέλεσμα αυτού, είναι ο καλύτερος καταμερισμός της εργασίας, ώστε να προκύψουν τα μέγιστα δυνατά αποτελέσματα.

Εμφανή είναι και τα οφέλη από την παροχή πληροφοριών σε τακτά χρονικά διαστήματα, βασική δυνατότητα που προσφέρουν τα CMS στους οργανισμούς. Αποτέλεσμα είναι να αυξάνονται θεαματικά οι επισκέπτες, που επισκέπτονται την ιστοσελίδα ή να επιστρέφουν σε αυτή, καθώς μέχρι τώρα δεν μπορούσαν να εντοπίσουν τις άμεσες πληροφορίες, που χρειάζονταν. Επιπλέον, εκτός από την αύξηση των επισκεπτών, αυξάνεται και η συχνότητα επισκεψιμότητας της ιστοσελίδας, αφού πλέον ο ίδιος επισκέπτης την επισκέπτεται συχνότερα, για να μπορέσει να βρει νέες πληροφορίες. Σε αυτήν την περίπτωση, ο κερδοσκοπικός οργανισμός κερδίζει από την δημιουργία πολλές φορές ενός μεγάλου πελατολογίου μέσω του Διαδικτύου, ενώ ο μη κερδοσκοπικός οργανισμός από την αύξηση της επιρροής του. Βασικό στοιχείο εδώ είναι ότι σχεδόν όλα τα CMS παρέχουν στατιστικά στοιχεία σχετικά με την επισκεψιμότητα, την συχνότητα επισκεψιμότητας και τις επιλογές των επισκεπτών της ιστοσελίδας.

Επιπροσθέτως, ένα από τα πιο σημαντικά πλεονεκτήματα αποτελεί η δυνατότητα πολλαπλών δημοσιεύσεων της πληροφορίας σε διάφορα κανάλια. Ως εκ τούτου μπορεί ένας οργανισμός να δημοσιεύσει αυτόματα περιεχόμενο σε διάφορα σημεία στην κεντρική σελίδα του, σε διάφορα τμήματα του δικτυακού τόπου

του, αλλά πλέον μπορεί πολύ γρήγορα και αυτόματα να δημοσιεύσει υλικό και σε διάφορες συνεργαζόμενες ιστοσελίδες άλλων οργανισμών. Για παράδειγμα, ένα υποκατάστημα μιας εταιρίας στην Ελλάδα βγάζει στον ισολογισμό του υψηλά κέρδη. Ο ισολογισμός δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα την εταιρίας στην Ελλάδα και γράφεται ένα μικρό άρθρο σχετικά με τις αιτίες, που οδήγησαν στην υψηλή αυτή κερδοφορία. Ταυτόχρονα, όμως, το νέο αυτό δημοσιεύεται στην διεθνή ιστοσελίδα της εταιρίας στο τμήμα των νέων και παρέχεται μία υπερσύνδεση προς την ελληνική σελίδα της εταιρίας και προς το συγκεκριμένο άρθρο. Η παγκοσμιοποίηση του 21ου αιώνα και του Διαδικτύου μπορεί να οδηγήσει, λόγω του προηγούμενου παραδείγματος, σε υψηλές επενδύσεις στις μετοχές της εταιρείας στην Ελλάδα μετά από την ανάγνωση αυτού του άρθρου διεθνώς.

Η παροχή προσωποποιημένων υπηρεσιών αποτελεί την κορυφή στις υπηρεσίες, που προσφέρουν τα CMS, καθώς στον σύγχρονο εξατομικευμένο κόσμο το νέο μοντέλο της πληροφόρησης βασίζεται πλέον στις επιθυμίες και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του κάθε ατόμου. Είναι απαραίτητο πια στην ιστοσελίδα κάθε μεγάλου οργανισμού να υπάρχει μία περιοχή μελών, είτε αυτοί αποτελούν τα μέλη του οργανισμού, είτε αποτελούν τους επισκέπτες της ιστοσελίδας, που επιθυμούν να ενημερώνονται σχετικά με τον οργανισμό, να έχουν οικονομικές σχέσεις μαζί του ή να συμμετάσχουν στην βελτιστοποίηση του. Τα CMS παρέχουν την δυνατότητα για την δημιουργία τέτοιων υπηρεσιών, συμβάλλοντας στην παροχή καλύτερων υπηρεσιών του οργανισμού προς τους επισκέπτες της ιστοσελίδας του και μεγαλύτερη ικανοποίηση από τα μέλη του είτε εσωτερικά είτε εξωτερικά.

Τέλος, πολύ σημαντικό πλεονέκτημα, που θα έπρεπε να αναπτυχθεί διεξοδικότερα, είναι το ζήτημα του κόστους, που θα εξοικονομήσει ένας οργανισμός από την χρήση των CMS. Ήδη έχει αναφερθεί η μείωση του κόστους, εξαιτίας της μείωσης του τεχνικού προσωπικού, που απαιτείται για την διαχείριση της ιστοσελίδας. Η εξοικονόμηση, όμως για την εταιρία δεν περιορίζεται μόνο σε αυτόν τον τομέα. Επιπροσθέτως, θα μειωθεί το κόστος για την δημιουργία του εταιρικού branding μιας επιχείρησης και των εξόδων μάρκετινγκ, όταν πρόκειται για έναν κερδοσκοπικό οργανισμό, ή των εξόδων διαφήμισης και πρόσβασης σε ενδιαφερόμενους για την πληροφόρησή τους, όταν πρόκειται για μη κερδοσκοπικό οργανισμό. Τα CMS θα βελτιώσουν την παραγωγικότητα του εργατικού δυναμικού του οργανισμού, που σχετίζεται με την διαχείριση της ιστοσελίδας και θα μειώσουν κατακόρυφα τις τεχνικές γνώσεις, που απαιτούνται γενικότερα για την διαχείριση των ιστοσελίδων. Επομένως, θα μειωθούν τα έξοδα για την εκπαίδευση των μελών του οργανισμού και θα αυξηθούν τα οφέλη.