

Εταιρείες Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών

Ανάπτυξη νέων προϊόντων-υπηρεσιών

13.1.1 Χρηματοδότηση λειτουργίας Έρευνας & Ανάπτυξης (E&A):

- A. Δεν υπάρχει προϋπολογισμός για E&A. Η λειτουργία της E&A στην εταιρεία δεν είναι οργανωμένη.
- B. Στον ετήσιο προϋπολογισμό της εταιρείας υπάρχει πρόβλεψη για δαπάνες που αφορούν E&A.
- C. Η E&A αποτελεί ξεχωριστό τμήμα της εταιρείας. Ο σχεδιασμός για την ανάπτυξη νέων προϊόντων περιλαμβάνεται στο ετήσιο business plan της εταιρείας και προβλέπει την χρηματοδότηση των δραστηριοτήτων του τμήματος με συγκεκριμένα κονδύλια.

Επιλέξτε μία από τις επιλογές.

13.1.2. Ιδέες για την δημιουργία νέων προϊόντων/υπηρεσιών:

- A. Δεν υπάρχει επίσημα καταγεγραμμένη διαδικασία αναγνώρισης νέων ιδεών ή ευκαιριών. Οι ιδέες προτείνονται τυχαία.
- B. Η ανάγκη δημιουργίας σταθερής διαδικασίας γέννησης και καταγραφής ιδεών έχει αναγνωριστεί από την διοίκηση. Σαν αποτέλεσμα, οι κατευθυντήριες γραμμές για την υποβολή και αξιολόγηση νέων ιδεών έχουν καθοριστεί.
- C. Όπως το B και επιπλέον οι διαδικασίες εφαρμόζονται για την καλύτερη εκμετάλλευση των νέων ιδεών.
- D. Όπως το C και επιπλέον πηγές άντλησης των νέων ιδεών αποτελούν οι πελάτες, προμηθευτές, ο ανταγωνισμός και άλλες πηγές εκτός της εταιρείας.

Επιλέξτε μία από τις επιλογές.

13.1.3. Πολιτική ανάπτυξης νέων προϊόντων/υπηρεσιών:

- A. Η ανάπτυξη νέων προϊόντων/υπηρεσιών συμβαίνει κατά περίπτωση και αποσπασματικά.
- B. Υπάρχει βούληση για την θεμελίωση καναλιών επικοινωνίας μεταξύ διαφορετικών ομάδων στην επιχείρηση για την αποτελεσματικότερη ανταλλαγή πληροφοριών που σχετίζονται με την ανάπτυξη νέων προϊόντων/υπηρεσιών.
- C. Η ανάπτυξη νέων προϊόντων θεωρείται από την διοίκηση ως διαδικασία που αφορά ολόκληρη την εταιρεία. Κανάλια επικοινωνίας λειτουργούν ήδη για την επίτευξη καλύτερου αποτελέσματος προς την κατεύθυνση αυτή.
- D. Όπως το C και επιπλέον τα κανάλια επικοινωνίας δοκιμάζονται συνεχώς και γίνονται προσπάθειες για την συνεχή βελτίωση της απόδοσής τους.

Επιλέξτε μία από τις επιλογές.

13.1.4. Μέτρηση της απόδοσης από την δημιουργία νέων προϊόντων/υπηρεσιών:

- A. Η διαδικασία ανάπτυξης νέων προϊόντων/υπηρεσιών δεν υπόκειται σε κανενός είδους μέτρηση της αποτελεσματικότητάς της.
- B. Εφαρμόζεται κάποια τεχνική μέτρησης της αποτελεσματικότητας ανάπτυξης νέων προϊόντων/υπηρεσιών (για παράδειγμα σύγκριση εσόδων από νέα προϊόντα σε σχέση με υπάρχοντα).
- C. Η εταιρεία συλλέγει στοιχεία και αναλύει το κόστος ανάπτυξης νέων προϊόντων σε σχέση με τις πωλήσεις. Εφαρμόζεται αναθεώρηση της διαδικασίας όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο.

Επιλέξτε μία από τις επιλογές.

2. Ανάπτυξη Λογισμικού

13.2.1 Στις περιπτώσεις ανάπτυξης λογισμικού από την εταιρεία σας γίνονται μετρήσεις του ρυθμού ανάπτυξης; (για παράδειγμα ανθρωποώρες ανά ρουτίνες ή γραμμές κώδικα)

- A. Ναι.
- B. Όχι.

Επιλέξτε μία από τις επιλογές.

13.2. Παρακολουθείται η ταχύτητα ολοκλήρωσης στην διαδικασία ανάπτυξης λογισμικού; (για παράδειγμα ρουτίνες ή γραμμές κώδικα στον συνολικό χρόνο ανάπτυξης του λογισμικού)

- A. Ναι.
- B. Όχι.

Επιλέξτε μία από τις επιλογές.

13.2.3. Γίνονται μετρήσεις για προγραμματιστικά λάθη ή ατέλειες; (για παράδειγμα ατέλειες ανά 1000 ρουτίνες ολοκληρωμένου λογισμικού)

- A. Ναι.
- B. Όχι.

Επιλέξτε μία από τις επιλογές.

13.2.4. Γίνονται μετρήσεις για την αποδοτικότητα της διαδικασίας ανάπτυξης λογισμικού; (προϋπολογισμένο κόστος ανάπτυξης σε σχέση με πραγματικό κόστος)

- A. Ναι.
- B. Όχι.

Επιλέξτε μία από τις επιλογές.

13.2.5 Ποιο είναι το ποσοστό του τζίρου της τελευταίας διαχειριστικής χρήσης που αφορούσε προϊόντα λογισμικού που αναπτύχθηκαν από την εταιρεία την τελευταία τριετία;

Απάντηση: _____

Ποσοστό επί του συνολικού τζίρου για την τελευταία διαχειριστική χρήση.

3. Σχεδιασμός και υλοποίηση έργων (custom made projects)

13.3.1. Ποιο είναι το ποσοστό του τζίρου που αφορούσε νέα έργα;

Απάντηση: _____

Ποσοστό επί του συνολικού τζίρου για την τελευταία διαχειριστική χρήση.

13.3.2 Ποιο είναι το ποσοστό του τζίρου που αφορούσε προσθήκες/επεκτάσεις σε υπάρχουσες εγκαταστάσεις;

Απάντηση: _____

Ποσοστό επί του συνολικού τζίρου για την τελευταία διαχειριστική χρήση.

13.3.3 Ποιο είναι το ποσοστό του τζίρου που αφορούσε υπεργολαβίες από τρίτους;

Απάντηση: _____

Ποσοστό επί του συνολικού τζίρου για την τελευταία διαχειριστική χρήση.

13.3.4. Διαδικασία υποβολής προσφορών για την ανάληψη νέων έργων:

- A. Η πρόταση/ προσφορά προετοιμάζεται αποκλειστικά από τον πωλητή χωρίς ουσιαστική συνεισφορά από υπόλοιπα τμήματα της εταιρείας.
- B. Όπως παραπάνω και επιπλέον με έρευνα σχετικά με τον ανταγωνισμό.
- C. Η πρόταση/ προσφορά προετοιμάζεται σε συνεργασία με τον τεχνικό υπεύθυνο.
- D. Για την προετοιμασία της πρότασης/ προσφοράς εξετάζονται διάφορες παράμετροι του υπό ανάληψη έργου με την ενεργό και ισότιμη συμμετοχή του τμήματος πωλήσεων και τεχνικών της εταιρείας.

Επιλέξτε μία από τις επιλογές.

13.3.5. Κατά προσέγγιση ποιο είναι το ποσοστό του χρόνου του συνόλου του προσωπικού που ασχολήθηκε με την προετοιμασία των προσφορών;

Απάντηση: _____

Ποσοστό για την τελευταία διαχειριστική χρήση.

13.3.6. Αριθμός προσφορών που υποβλήθηκαν για την ανάληψη νέων έργων.

Απάντηση: _____

Αριθμός προσφορών τους τελευταίους 12 μήνες.

13.3.7. Σύνολο προϋπολογισμού των προσφορών που υποβλήθηκαν.

Απάντηση: _____

Αφορά τους τελευταίους 12 μήνες.

13.3.8. Αριθμός προσφορών που έγιναν δεκτές.

Απάντηση: _____

Αριθμός προσφορών που κατέληξαν σε υπογραφή συμβάσεων τους τελευταίους 12 μήνες.

13.3.9. Σύνολο προϋπολογισμού των προσφορών που έγιναν δεκτές.

Απάντηση: _____

Ύψος υπογεγραμμένων συμβάσεων για τους τελευταίους 12 μήνες.

13.3.10. Ο σχεδιασμός και η διαχείριση ενός έργου που αναλαμβάνετε:

- A. Συνήθως στηρίζεται σε κατά προσέγγιση εκτιμήσεις για τον χρόνο υλοποίησης, την ομάδα υλοποίησης και το περιεχόμενο των εργασιών.
- B. Για τα περισσότερα έργα όπως παραπάνω και επιπλέον με εκτιμήσεις για πιθανά απρόοπτα κατά την υλοποίηση.
- C. Για τα περισσότερα έργα όπως παραπάνω και επιπλέον με την συστηματική παρακολούθηση εργασιών και αποτελεσμάτων κατά την διάρκεια υλοποίησης.
- D. Για τα περισσότερα έργα όπως παραπάνω και επιπλέον με την εφαρμογή τεκμηριωμένου σχεδίου ποιότητας.

Επιλέξτε μία από τις επιλογές.

13.3.11. Γραπτή ανάλυση των απαιτήσεων ενός έργου:

- A. Συνήθως δεν γίνεται καθόλου.
- B. Συνήθως γίνεται όταν το απαιτεί ο πελάτης ή/ και αποτελεί προδιαγραφή της σύμβασης.
- C. Όπως παραπάνω και επιπλέον συστηματικά για κάθε έργο.
- D. Όπως παραπάνω και επιπλέον με την εφαρμογή για τα περισσότερα έργα τεκμηριωμένου σχεδίου ανάλυσης απαιτήσεων, με βάση συγκεκριμένη μεθοδολογία για κάθε έργο.

Επιλέξτε μία από τις επιλογές.

13.3.12. Λεπτομερής ανάλυση και σχεδιασμός της αρχιτεκτονικής των παραδοτέων ενός έργου:

- A. Συνήθως δεν γίνεται καθόλου.
- B. Συνήθως γίνεται όταν το απαιτεί ο πελάτης ή/ και αποτελεί προδιαγραφή της σύμβασης.
- C. Όπως παραπάνω και επιπλέον συστηματικά για κάθε έργο.
- D. Όπως παραπάνω και επιπλέον με την εφαρμογή για τα περισσότερα έργα τεκμηριωμένου σχεδίου ανάλυσης και σχεδιασμού της αρχιτεκτονικής των παραδοτέων, με βάση συγκεκριμένη μεθοδολογία για κάθε έργο.

Επιλέξτε μία από τις επιλογές.

13.3.13. Διαχείριση διαμόρφωσης και αλλαγών (configuration & change management) στη διάρκεια υλοποίησης ενός έργου:

- A. Συνήθως δεν γίνεται καθόλου.
- B. Συνήθως γίνεται όταν το απαιτεί ο πελάτης ή/ και αποτελεί προδιαγραφή της σύμβασης.
- C. Όπως παραπάνω και επιπλέον συστηματικά για κάθε έργο.
- D. Όπως παραπάνω και επιπλέον με την εφαρμογή για τα περισσότερα έργα τεκμηριωμένου σχεδίου διαχείρισης διαμόρφωσης και αλλαγών, με βάση συγκεκριμένη μεθοδολογία για κάθε έργο.

Επιλέξτε μία από τις επιλογές.

13.3.14. Έλεγχοι και δοκιμές στη διάρκεια υλοποίησης ενός έργου:

- A. Συνήθως δεν γίνονται καθόλου πριν την παράδοση.
- B. Συνήθως γίνονται πριν την τελική εγκατάσταση αλλά μόνο μετά την ολοκλήρωση των παραδοτέων.
- C. Για τα περισσότερα έργα όπως παραπάνω και επιπλέον περιοδικά κατά τη διάρκεια υλοποίησης.
- D. Για τα περισσότερα έργα όπως παραπάνω και επιπλέον με την εφαρμογή τεκμηριωμένου σχεδίου ελέγχων και δοκιμών, με βάση συγκεκριμένη μεθοδολογία για κάθε έργο.

Επιλέξτε μία από τις επιλογές.

13.3.15. Η ενσωμάτωση των παραδοτέων του έργου στο σύστημα λειτουργίας του πελάτη:

- A. Συνήθως ολοκληρώνεται με την εγκατάσταση των παραδοτέων και την αποδοχή από τον πελάτη.
- B. Για τα περισσότερα έργα όπως παραπάνω και επιπλέον με την εκπαίδευση των χρηστών.
- C. Για τα περισσότερα έργα όπως παραπάνω και επιπλέον με την παράδοση γραπτών οδηγιών εγκατάστασης, χρήσης ή/ και συντήρησης εάν απαιτείται.
- D. Για τα περισσότερα έργα όπως παραπάνω και επιπλέον με την εφαρμογή τεκμηριωμένου σχεδίου ενσωμάτωσης, με βάση συγκεκριμένη μεθοδολογία για κάθε έργο.

Επιλέξτε μία από τις επιλογές.

13.3.16 Ποσοστό με βάση τον προϋπολογισμό των έργων της τελευταίας τριετίας που ολοκληρώθηκαν μέσα στα χρονικά όρια των υπογεγραμμένων συμβάσεων.

Deleted: Π

Deleted: ς

Απάντηση: _____

Άθροισμα του προϋπολογισμού των έργων που ολοκληρώθηκαν στα χρονικά όρια, προς τον προϋπολογισμό του συνόλου των έργων της τελευταίας τριετίας (%).

13.3.17. Ποσοστό με βάση τον προϋπολογισμό των έργων της τελευταίας τριετίας που ολοκληρώθηκαν με καθυστέρηση άνω του 50% στα χρονικά όρια των υπογεγραμμένων συμβάσεων.

Απάντηση: _____

Άθροισμα του προϋπολογισμού των έργων που ολοκληρώθηκαν με καθυστέρηση 50%, προς τον προϋπολογισμό του συνόλου των έργων της τελευταίας τριετίας (%).

13.3.18. Ποσοστό με βάση τον προϋπολογισμό των έργων της τελευταίας τριετίας που ολοκληρώθηκαν μέσα στα όρια του προϋπολογισμένου κόστους.

Απάντηση: _____

Άθροισμα του προϋπολογισμού των έργων που ολοκληρώθηκαν στα όρια του προϋπολογισμένου κόστους, προς τον προϋπολογισμό του συνόλου των έργων της τελευταίας τριετίας (%).

13.3.19. Ποσοστό με βάση τον προϋπολογισμό των έργων της τελευταίας τριετίας που ολοκληρώθηκαν με υπέρβαση άνω του 50% επί του προϋπολογισμένου κόστους.

Απάντηση: _____

Άθροισμα του προϋπολογισμού των έργων που ολοκληρώθηκαν με υπέρβαση 50% στα όρια του προϋπολογισμένου κόστους, προς τον προϋπολογισμό του συνόλου των έργων της τελευταίας τριετίας (%).

13.3.20. Ποσοστό με βάση τον αριθμό των έργων που χρειάστηκαν συμπληρωματικές εργασίες λόγω αστοχίας στην αρχική υλοποίηση.

Απάντηση: _____

Ποσοστό έργων κάθε κατηγορίας επί του συνόλου των έργων της τελευταίας τριετίας(%).

4.Υποστήριξη – Συντήρηση εγκαταστάσεων

13.4.1 Σύνολο προσωπικού που ασχολείται με την συντήρηση/υποστήριξη της εγκατεστημένης βάσης.

Απάντηση: _____

Αριθμός μόνιμου προσωπικού.

13.4.2 Ποσοστό του τζίρου που προήλθε από παροχή υπηρεσιών υποστήριξης/συντήρησης στην εγκατεστημένη βάση.

Απάντηση: _____

Ποσοστό επί του συνολικού τζίρου για την τελευταία διαχειριστική χρήση.

13.4.3. Κατανομή των παρεχόμενων ανθρωποωρών για συντήρηση/υποστήριξη πελατών:

- A. Παροχή τεχνικής υποστήριξης σύμφωνα με υπογεγραμμένα συμβόλαια ετήσιας τεχνικής υποστήριξης: _____%
- B. Παροχή βοήθειας και τεχνικών συμβουλών στην χρήση μετά από σχετικό αίτημα του πελάτη: _____%
- C. Διόρθωση προβλημάτων μετά από αίτημα του πελάτη: _____%
- D. Βελτίωση των ήδη εγκατεστημένων εφαρμογών: _____%
- E. Άλλη μορφή υπηρεσίας: _____%

Επιλέξτε όσες από τις μορφές υπηρεσιών παρέχει η εταιρεία στην τελευταία διαχειριστική χρήση. Το άθροισμα των ποσοστών πρέπει να ισούται με 100%

13.4.4. Κατανομή των εσόδων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες συντήρησης/υποστήριξης πελατών:

- A. Παροχή τεχνικής υποστήριξης σύμφωνα με υπογεγραμμένα συμβόλαια ετήσιας τεχνικής υποστήριξης: _____%
- B. Παροχή βοήθειας και τεχνικών συμβουλών στην χρήση μετά από σχετικό αίτημα του πελάτη: _____%
- C. Διόρθωση προβλημάτων μετά από αίτημα του πελάτη: _____%
- D. Βελτίωση των ήδη εγκατεστημένων εφαρμογών: _____%
- E. Άλλη μορφή υπηρεσίας: _____%

Επιλέξτε όσες από τις μορφές υπηρεσιών παρέχει η εταιρεία στην τελευταία διαχειριστική χρήση. Το άθροισμα των ποσοστών πρέπει να ισούται με 100%

5.Αποτελεσματικότητα λειτουργίας

13.5.1. Ικανοποίηση πελατών:

- A. Δεν πραγματοποιούνται έρευνες για την μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών. Κάποια πληροφόρηση έρχεται από τους πωλητές της εταιρείας.
- B. Η εταιρεία καταγράφει τα παράπονα των πελατών. Κάποια στοιχεία σχετικά με το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών προκύπτουν έμμεσα.
- C. Έρευνες ικανοποίησης των πελατών πραγματοποιούνται σε μη-περιοδικά διαστήματα. Τα αποτελέσματά τους επηρεάζουν εν μέρει με την χάραξη της στρατηγικής.
- D. Έρευνες ικανοποίησης των πελατών πραγματοποιούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα. Τα αποτελέσματα παρακολουθούνται και αναλύονται διαρκώς και επηρεάζουν σε μεγάλο βαθμό την χάραξη της στρατηγικής της εταιρείας.

Επιλέξτε μία από τις επιλογές.

13.5.2. Οι οικονομικοί στόχοι της εταιρείας:

- A. Τίθενται σε ετήσια βάση.
- B. Τίθενται σε ετήσια βάση αλλά σπάνια επιτυγχάνονται.
- C. Τίθενται σε ετήσια βάση και πολύ συχνά επιτυγχάνονται.
- D. Επιτυγχάνονται ανελλιπώς την τελευταία τριετία.

Επιλέξτε μία από τις επιλογές.

13.5.3. Κατά τα τρία τελευταία έτη η σχετική θέση της εταιρείας έναντι του ανταγωνισμού:

- A. Χειρότερη.
- B. Παρέμεινε στα ίδια περίπου επίπεδα.
- C. Ελαφρώς βελτιώθηκε.
- D. Βελτιώθηκε αισθητά.

Επιλέξτε μία από τις επιλογές.