



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

*Δ ι π λ ω μ α τ ι κ ή
Ε ρ γ α σ ί α*

Ανάλυση και Σχεδιασμός Συστημάτων ERP

Υλοποίηση και Ανάπτυξη σε Εταιρία

Μηχανημάτων Καθαρισμού



Επιβλέπων Καθηγητής: Χονδροκούκης Γρηγόρης

Σπουδάστρια: Βασιλείου Μαργαρίτα (ΜΠΛ/1030)

Δεκέμβριος 2012

Από τη θέση αυτή θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επίκουρο καθηγητή του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών στην Οργάνωση και Διοίκηση Βιομηχανικών Συστημάτων του Πανεπιστημίου Πειραιώς κ. Γ. Χονδροκούκη για την ευκαιρία που μου έδωσε να ασχοληθώ με το αντικείμενο της παρούσας εργασίας, καθώς και για τη βοήθεια και την καθοδήγησή του κατά τη διάρκεια της υλοποίησής της.

Θα ήθελα επίσης να εκφράσω την ευγνωμοσύνη μου στους γονείς μου, που όλα αυτά τα χρόνια μου συμπαραστέκονται ηθικά και οικονομικά και διαμορφώνουν γύρω μου ένα άνετο περιβάλλον, μέσα στο οποίο μου δίνεται η δυνατότητα να εργασθώ και να επεκτείνω τις γνώσεις μου.

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω τους ανθρώπους, οι οποίοι συνέβαλαν σημαντικά με τη συμπαράστασή τους σε όλη τη διάρκεια των μεταπτυχιακών μου σπουδών.

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Περιεχόμενα

Πρόλογος.....	5
Κεφάλαιο 1 ^ο : Η πληροφορία και ο ρόλος της	6
1.1 Εισαγωγή	6
1.2 Χαρακτηριστικά Στοιχεία Πληροφοριών.....	8
1.3 Η πληροφορία στην εφοδιαστική αλυσίδα	8
1.4 Δεδομένα και πληροφορίες	10
Κεφάλαιο 2 ^ο : Πληροφοριακά Συστήματα.....	11
2.1 Εισαγωγή	11
2.2 Χαρακτηριστικά Πληροφοριακών Συστημάτων.....	13
2.3 Κατηγοριοποίηση πληροφοριακών συστημάτων.....	13
2.4 Η Εξέλιξη των Πληροφοριακών Συστημάτων	18
2.5 Διεπιχειρησιακή επικοινωνία	20
2.6 Διαδίκτυο και Πληροφοριακά Συστήματα.....	21
2.7 ERP Συστήματα (Enterprise Resource Planning System).....	23
2.7.1 Εξέλιξη και εφαρμογές των ERP συστημάτων	24
2.7.2 Χαρακτηριστικά των Συστημάτων ERP.....	28
2.7.3 Υποσυστήματα ενός ERP συστήματος	30
2.7.4 Γιατί είναι αναγκαία τα συστήματα ERP σήμερα;	32
2.7.5 Οφέλη και Πλεονεκτήματα των ERP	33
2.7.6 Μειονεκτήματα των ERP Συστημάτων	37
2.7.7 Προβλήματα των Συστημάτων ERP.....	38
2.7.8 Τρόποι Υλοποίησης των συστημάτων ERP.....	39
2.7.9 Προϋποθέσεις αποτελεσματικής υλοποίησης των ERP συστημάτων	41
2.7.10 Παράγοντες Αποτελεσματικής Υλοποίησης ενός ERP	43
2.7.11 Διαδικασία επιλογής ERP συστήματος	51
2.7.12 Στρατηγικές Εγκατάστασης Συστημάτων ERP	56
2.7.13 Υλοποίηση Συστήματος ERP	58
2.7.14 MIS (Management Information System).....	62
2.7.15 Μελλοντικές Τάσεις στην Τεχνολογία των ERP Συστημάτων	63
Κεφάλαιο 3 ^ο : ERP & LOGISTICS.....	64
3.1 Εισαγωγή	64
3.2 Ορισμός Logistics.....	65
3.3 Διοίκηση Logistics	66
3.4 ERP & Logistics.....	67

3.5 Εφοδιαστική Αλυσίδα - ΕΑ	70
3.5.1 Αλυσίδα Αξιών.....	70
3.5.2 Ορισμοί - Βασικά Χαρακτηριστικά της Ε.Α.....	72
3.5.3 Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας - ΔΕΑ.....	75
3.6 ERP & Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας.....	78
Κεφάλαιο 4ο: Συμπεράσματα.....	81
Κεφάλαιο 5ο: Μελέτη Περίπτωσης.....	84
5.1 Εισαγωγή	84
5.2 Ανάλυση Παρούσας Κατάστασης.....	87
5.3 Αναδιοργάνωση Τροφοδοσίας και Διαχείρισης Αποθεμάτων	89
5.4 Αναδιοργάνωση Παραγγελιοληψίας - Εκτέλεση Παραγγελίας	90
5.5 Αναδιοργάνωση Αποθήκευσης και Διακίνησης Προϊόντων	91
5.6 Στάδια Υλοποίησης	92
5.7 Σενάρια Υλοποίησης	99
Επίλογος.....	100
Παράρτημα I:	101
Παράρτημα II:	178
Βιβλιογραφία και Πηγές άντλησης πληροφοριών.....	184

Πρόλογος

Οι επιχειρήσεις σήμερα καλούνται να αντιμετωπίσουν ποικίλες και σημαντικές προκλήσεις. Τα πληροφοριακά συστήματα είναι απαραίτητα για τη διοίκηση των επιχειρήσεων και την προσφορά χρήσιμων προϊόντων και υπηρεσιών. Η ανάπτυξη του Internet, η Παγκοσμιοποίηση των συναλλαγών, η άνοδος των οικονομιών της πληροφορίας και η ψηφιακή ολοκλήρωση, αναδιαμορφώνουν σήμερα το ρόλο των πληροφοριακών συστημάτων στις επιχειρήσεις και τη διοίκηση. Στη μάχη της αγοράς, ένας από τους σημαντικότερους τομείς της πληροφορικής που υποστηρίζει τις επιχειρήσεις, είναι τα ολοκληρωμένα συστήματα επιχειρησιακών πόρων (συστήματα ERP- Enterprise Resource Planning) που παρέχουν ενιαίο τρόπο λειτουργίας με τυποποιημένες διαδικασίες. Η αλματώδης ανάπτυξη της επιστήμης της πληροφορικής τα τελευταία χρόνια, έχει καταστήσει την πληροφορία ως ένα από τα βασικότερα και πολυτιμότερα αγαθά. Μια Βάση Δεδομένων είναι ένα σύνολο αρχείων με υψηλό βαθμό οργάνωσης τα οποία είναι συνδεδεμένα μεταξύ τους με λογικές σχέσεις, έτσι ώστε να μπορούν να χρησιμοποιούνται από πολλές εφαρμογές και από πολλούς χρήστες ταυτόχρονα. Μια νέα τεχνολογία που ονομάζεται Αποθήκη Πληροφοριών - Data Warehouse, είναι στην ουσία μια βάση δεδομένων για την πληροφόρηση της διοίκησης που έχει σαν στόχο την ανάπτυξη Συστημάτων Υποβοήθησης Λήψης Επιχειρηματικών Αποφάσεων (EIS- Executive Information Systems και DSS – Decision Support Systems).



Κεφάλαιο 1^ο: Η πληροφορία και ο ρόλος της

1.1 Εισαγωγή

Το δεύτερο μισό του εικοστού αιώνα ίσως θεωρηθεί δικαιολογημένα από τους ιστορικούς, ως η αρχή της εποχής των πληροφοριών. Η εφεύρεση του ηλεκτρονικού υπολογιστή και η ανάπτυξη των τεχνολογιών επικοινωνίας, έδωσε τη δυνατότητα στους ανθρώπους να αποκτούν, να διαχειρίζονται και να αξιολογούν περισσότερες πληροφορίες από ότι σε οποιαδήποτε άλλη εποχή της παγκόσμιας ιστορίας.

Μπορεί δηλαδή η εποχή αυτή να περιγραφεί ως η εποχή της Πληροφορικής Επανάστασης, η οποία άλλαξε ριζικά την όλη δομή της Μεταβιομηχανικής κοινωνίας, οδηγώντας μας προς την Κοινωνία των Πληροφοριών. Η επανάσταση αυτή έχει επηρεάσει και αναμένεται να επηρεάσει ακόμα περισσότερο, όλες τις πλευρές του παγκόσμιου κοινωνικού και οικονομικού γίνεσθαι, με σημαντικές επιπτώσεις τόσο για τους πολίτες όσο και για τις επιχειρήσεις.

Η Πληροφορική Επανάσταση αλλάζοντας ριζικά τον τρόπο ζωής των πολιτών, επέφερε και θα συνεχίσει να επιφέρει με ολοένα αυξανόμενο ρυθμό μία σειρά αλλαγών που επηρεάζουν και τις επιχειρήσεις. Αυτές οι αλλαγές μπορούν να αποτελέσουν σημαντικό όπλο στα χέρια τους, ώστε να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του νέου περιβάλλοντος, το οποίο χαρακτηρίζεται από συνεχώς μεταβαλλόμενες συνθήκες, διεθνοποίηση και εντατικοποίηση του ανταγωνισμού.

Η σύγχρονη τεχνολογία των ηλεκτρονικών υπολογιστών, με τις ασύγκριτες δυνατότητές της όσον αφορά τη δημιουργία, τη διαχείριση και την αξιολόγηση δεδομένων, ενσωματώνει έξοχα την έννοια της ευελιξίας στις πληροφορίες. Για αυτόν τον λόγο, η τεχνολογία των ηλεκτρονικών υπολογιστών έχει εξελιχθεί σε ισχυρό και χρήσιμο εργαλείο για τα σύγχρονα στελέχη. Οι υπολογιστές παράγουν τεράστιες ποσότητες πληροφοριών, αλλά εκείνο στο οποίο υπερτερεί η νέα τεχνολογία δεν είναι τόσο η ποσότητα των πληροφοριών, η οποία δεν οδηγεί από μόνη της σε καλύτερες αποφάσεις, αλλά η ποιότητα των παραγόμενων πληροφοριών. Βελτιώνοντας την ποιότητα των πληροφοριών, η τεχνολογία των ηλεκτρονικών υπολογιστών συμβάλλει στη βελτίωση της λήψης αποφάσεων.

Στο σύγχρονο επιχειρηματικό κόσμο ζητείται από τα στελέχη των επιχειρήσεων, σε οποιοδήποτε ιεραρχικό επίπεδο και αν αυτά ανήκουν (λειτουργικό, γνωστικό, διοικητικό ή στρατηγικό), να παίρνουν προγραμματισμένες ή έκτακτες αποφάσεις. Η διαδικασία της λήψης αποφάσεων επέτρεπε στο παρελθόν ένα χρονικό περιθώριο με σκοπό την αξιολόγηση των πληροφοριών πριν από τη χρήση τους. Αυτός ο χρόνος δεν διατίθεται σήμερα.

Κάθε μία από αυτές τις κατηγορίες αποφάσεων απαιτούν διαφορετικούς τύπους πληροφοριών, για αυτό και θα πρέπει να υπάρχουν διαφορετικά συστήματα πληροφοριών, τα οποία θα βοηθούν τα στελέχη στη λήψη αποφάσεων. Έτσι, η διοίκηση των σύγχρονων επιχειρήσεων βασίζεται στην παροχή καλύτερων και αμεσότερων πληροφοριών, και η ποιότητα των αποφάσεων εξαρτάται όλο και περισσότερο από την ποιότητα των πληροφοριών αυτών.

Να συμπληρώσουμε όμως εδώ, ότι η αποτελεσματικότητα ενός συστήματος τεχνολογίας πληροφοριών εξαρτάται από τις σχέσεις μεταξύ του έργου που πρέπει να γίνει, του λογισμικού που θα επιλεγεί για την εκτέλεση αυτού του έργου, της αποτελεσματικότητας του εξοπλισμού, και των δεξιοτήτων και της επάρκειας των ατόμων που χειρίζονται το σύστημα.

Να τονίσουμε ότι οι πληροφορίες είναι μια δυναμική μέθοδος δημιουργίας πλεονεκτήματος στην αγορά. Ορισμένες απόψεις μάλιστα είναι τόσο προχωρημένες στο θέμα αυτό, ώστε θεωρούν τις πληροφορίες όπλο που χρησιμοποιείται στον ανταγωνισμό. Αυτή η δυναμική άποψη των πληροφοριών στη σύγχρονη επιχειρηματική οργάνωση, οδηγεί σε μια εξίσου δυναμική άποψη για τις διαδικασίες απόκτησης, διαχείρισης και ασφάλειας των πληροφοριών.

Φαίνεται πως τελικά στο ανταγωνιστικό πεδίο του 21ου αιώνα, οι επιχειρήσεις που θα επιβιώσουν θα είναι αυτές που στον παρόντα χρόνο θα κάνουν τις στρατηγικές επιλογές για την ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στις πρακτικές τους.

1.2 Χαρακτηριστικά Στοιχεία Πληροφοριών

Για να αποτελούν οι πληροφορίες χρήσιμα στοιχεία για τα στελέχη μιας επιχείρησης και να βοηθούν στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων, χρειάζεται να έχουν τα εξής χαρακτηριστικά:

- Καταλληλότητα για τον αποδέκτη.
- Επικαιρότητα, ώστε ο χρήστης να παίρνει τις πληροφορίες τη στιγμή που τις χρειάζεται.
- Αντικειμενικότητα, δηλαδή να μην είναι επηρεασμένες από υποκειμενικές κρίσεις.
- Ταχύτητα, ώστε να αποκτώνται μέσα στον απαιτούμενο χρόνο.
- Ακρίβεια, ώστε να εκφράζουν μια κατάσταση όπως αυτή είναι στην πραγματικότητα.
- Ευκολότητες για όσους τις χρησιμοποιούν.
- Πληρότητα, ώστε να έχει ο χρήστης όλες τις απαραίτητες για αυτόν πληροφορίες.
- Προσαρμοστικότητα, ώστε να μπορούν να αξιοποιούνται από πολλούς διαφορετικούς χρήστες.
- Σαφήνεια, ώστε να μην περιέχουν ασάφειες.

1.3 Η πληροφορία στην εφοδιαστική αλυσίδα

Η ταχύτητα ανταπόκρισης στις απαιτήσεις της αγοράς εξαρτάται άμεσα από την ταχύτητα της ροής της πληροφορίας κατά μήκος της εφοδιαστικής αλυσίδας. Επιπρόσθετα, αν σκεφτεί κανείς πόσα τμήματα εμπλέκονται στην λειτουργία της εφοδιαστικής αλυσίδας, τότε μπορεί εύκολα να καταλάβει τη σημασία την οποία έχει η άμεση και σωστή πληροφόρηση. Δεν υπάρχει ουσιαστικά κανένα τμήμα μιας επιχείρησης το οποίο να μην δέχεται ή να μη στέλνει πληροφορίες σε άλλο τμήμα της επιχείρησης. Πωλήσεις, παραγωγή, λογιστήριο, marketing, προμήθειες κ. α. συνεργάζονται σε καθημερινή βάση με στόχο το κατάλληλο προϊόν να φτάσει στο πελάτη στο σωστό χρόνο και με το μικρότερο δυνατό κόστος.

Η χρήση σωστής, έγκυρης και ακριβής πληροφορίας δίνει τη δυνατότητα της πλήρους εικόνας της εφοδιαστικής αλυσίδας, και έχοντας πλήρη ορατότητα λαμβάνονται αποφάσεις που αυξάνουν την επίδοση της αλυσίδας εφοδιασμού και κατ' επέκταση ολόκληρης της εταιρείας.

Η απόκτηση της πληροφορίας που θα οδηγήσει στην γενική άποψη, και αυτή με τη σειρά της στις σωστές αποφάσεις, και άρα σε επιτυχημένη εφοδιαστική αλυσίδα, δεν είναι άλλο από μία σύνθεση πληροφοριών που πηγάζουν μέσα από κάθε στάδιο της αλυσίδας εφοδιασμού. Στη συνέχεια κάνουμε μία αναφορά στα είδη των πληροφοριών που μπορούμε να πάρουμε κατά μήκος της αλυσίδας εφοδιασμού.

- Πληροφορίες ζήτησης. Η πληροφόρηση σχετικά με την αναμενόμενη ζήτηση είναι ένα κρίσιμο θέμα το οποίο απασχολεί σε διαρκή βάση κάθε επιχείρηση. Ποιος αγοράζει τι, σε ποια τιμή, από πού, και σε τι ποσότητα είναι κρίσιμα ερωτήματα, αφού η πληροφορία που θα προκύψει μέσα από αυτά θα καθορίσει τις παραγγελίες σε α' ύλες στον προμηθευτή, το πλάνο παραγωγής, και τους όγκους των εμπορευμάτων που θα πρέπει να αποθηκευτούν και να διανεμηθούν.
- Πληροφορίες για τον προμηθευτή. Εδώ αναφερόμαστε στην προϊοντική γκάμα του προμηθευτή, τις τιμές, την ποιότητα, το service, τους όρους παράδοσης, το χρόνο εκτέλεσης της παραγγελίας, τους όρους πληρωμής, την αξιοπιστία του γενικότερα, την τεχνολογία που χρησιμοποιεί, τις εγκαταστάσεις του, την εμπειρία του προσωπικού του, την ευκολία επικοινωνίας και ανταλλαγής των δεδομένων κ.α.
- Πληροφορίες από την παραγωγή. Τι προϊόντα μπορούν να παραχθούν, σε τι ποσότητα, με την χρήση ποιων μέσων, με τι χρόνους παράδοσης, με τι κόστος κ. α.
- Πληροφορίες διανομής. Αναφερόμαστε στο τι θα μεταφερθεί και που, σε τι ποσότητα, με τι μέσο, σε πόσο χρόνο κ.α. Με την εξέλιξη της τεχνολογίας και την εισαγωγή μηχανογραφικών προγραμμάτων σε όλες τις σύγχρονες αποθήκες, το τμήμα διακίνησης της κάθε επιχείρησης μπορεί να παρέχει αυτή την πληροφορία αρκετά γρήγορα και με μεγάλο βαθμό αξιοπιστίας.
- Πληροφορίες για σχόλια και παράπονα πελατών. Πολλές επιχειρήσεις θεωρούν ότι η ροή της πληροφορίας μέσα σε ένα κύκλωμα εφοδιασμού ξεκινά από την επιχείρηση και καταλήγει στον πελάτη αγνοώντας έτσι το γεγονός ότι εξίσου σημαντική είναι και η πληροφορία που επιστρέφει από τον πελάτη προς την επιχείρηση. Τα παράπονα ή τα σχόλια των πελατών, η άποψή τους αναφορικά με τις νέες τάσεις της αγοράς, η γνώμη τους για τα ανταγωνιστικά προϊόντα, είναι

πληροφορίες που θα πρέπει όχι μόνο να επιστρέφουν στην επιχείρηση αλλά και να επεξεργάζονται διεξοδικά δεδομένου ότι βάσει αυτών η επιχείρηση θα καταστρώσει μακροχρόνια την πολιτική της.

Καταλαβαίνουμε λοιπόν ότι δεν είναι πια αρκετό απλώς να διακινείς προϊόντα, αλλά πρέπει να γνωρίζεις και σε ποιο σημείο και σε τι κατάσταση βρίσκονται, ποιες παραγγελίες εκκρεμούν και πότε πρέπει να παραδοθούν, ποιες παραλαβές αναμένονται από τους προμηθευτές και πότε θα πραγματοποιηθούν, ποιες είναι οι τάσεις της αγοράς και οι επιθυμίες των πελατών μελλοντικά κ.α. Κάτω από αυτή τη βάση γίνεται αντιληπτό ότι η διάχυση της πληροφορίας μέσα στο κύκλωμα εφοδιασμού είναι πλέον επιτακτική ανάγκη για την αποτελεσματικότητα του κυκλώματος και για την λήψη ορθών αποφάσεων.

Στη συνέχεια θα αναφερθούμε στη μετάθεση της παραγωγής, η οποία είναι μία πολύ καλή στρατηγική αντιμετώπισης της αβεβαιότητας της ζήτησης, αλλά προϋποθέτει και πολύ καλή ροή των πληροφοριών κατά μήκος της εφοδιαστικής αλυσίδας. Με την παρουσίασή της θα γίνει κατανοητό το πώς η σωστή πληροφόρηση συνεισφέρει στην εξοικονόμηση χρόνου και κόστους από τις επιχειρήσεις.

1.4 Δεδομένα και πληροφορίες

Τα δεδομένα μπορούμε να πούμε ότι είναι μια παράσταση γεγονότων, εννοιών ή εντολών σε τυποποιημένη μορφή που είναι κατάλληλη για επικοινωνία, ερμηνεία ή επεξεργασία από τον άνθρωπο ή από αυτόματα μέσα. Είναι γνωστά γεγονότα μη επεξεργασμένα. Η πληροφορία τώρα είναι το αποτέλεσμα της επεξεργασίας και της σύνθεσης των δεδομένων, και η πληροφόρηση είναι η συνολική εικόνα την οποία παρέχει ένα σύνολο πληροφοριών. Όσο αυτό το σύνολο είναι μεγαλύτερο και αξιοποιήσιμο, τόσο η πληροφόρηση είναι καλύτερη.

Κεφάλαιο 2^ο: Πληροφοριακά Συστήματα

2.1 Εισαγωγή

Κάθε σκοπιά της διοίκησης στη σύγχρονη εποχή βασίζεται κυρίαρχα στην εύρωστη ροή των πληροφοριών. Τίποτα δε λειτουργεί χωρίς πληροφορίες και είναι γενικά αποδεκτό ότι οι πληροφορίες ταυτίζονται με την ισχύ και όποιος τις έχει στην κατοχή του κατέχει και την ισχύ. Είναι ένας σημαντικός πόρος που απαιτείται για να αναπτυχθούν οι άλλοι πόροι. Καταστάσεις και περιβάλλον αενάως διαφοροποιούμενα έθεσαν ως αναγκαιότητα την ορθή διάδοση των πληροφοριών στα διάφορα επίπεδα της διοίκησης. Η ανάπτυξη και χρήση των MIS είναι ένα σύγχρονο φαινόμενο που αφορά τη χρήση των απαραίτητων πληροφοριών και θα ηγηθεί του καλύτερου σχεδιασμού, της καλύτερης λήψης αποφάσεων και των καλύτερων οικονομικών αποτελεσμάτων.

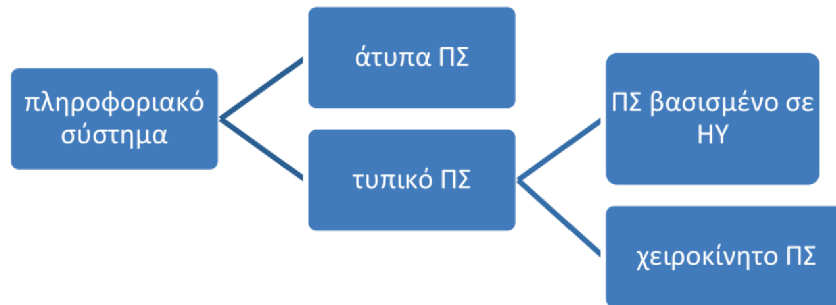
Ως πληροφοριακό σύστημα (ΠΣ) ορίζεται ένα σύστημα, αυτοματοποιημένο ή μη, το οποίο παρέχει τη δυνατότητα της συλλογής, επεξεργασίας, αποθήκευσης, ανάλυσης και διάχυσης της πληροφορίας. Αν και ο όρος πληροφοριακά συστήματα είναι στενά συνδεδεμένος με την ψηφιακή τεχνολογία, τα συστήματα αυτά δεν είναι απαραίτητο να στηρίζουν τη λειτουργία τους στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές.

Τα πληροφοριακά συστήματα κατατάσσονται αρχικά σε δύο γενικές κατηγορίες:

- ◆ Άτυπα (Informal): Τα άτυπα ΠΣ βασίζονται σε άδηλους κανόνες συμπεριφοράς. Συγκεκριμένα, απουσιάζει κάποιου είδους σύμβαση σχετική με τον τρόπο αναπαράστασης ή επεξεργασίας της πληροφορίας. Χαρακτηριστικό παράδειγμα τέτοιου ΠΣ είναι οι καθημερινές συζητήσεις μεταξύ των εργαζομένων μιας εταιρείας. Τέτοιου είδους «ελεύθερες» συζητήσεις περιέχουν συχνά σημαντική πληροφορία για τη διοίκηση της εταιρείας η οποία όμως δεν υφίσταται σημαντική καταγραφή.
- ◆ Τυπικά (Formal): Τα τυπικά ΠΣ βασίζονται σε συγκεκριμένους, προσυμφωνημένους κανόνες συλλογής, επεξεργασίας, αποθήκευσης, ανάλυσης και διάχυσης πληροφορίας. Τα τυπικά ΠΣ χωρίζονται περεταίρω σε χειροκίνητα ΠΣ (manual) και σε ΠΣ βασισμένα σε Η/Υ (Computer - Based Information Systems - CBIS). Ένα πληροφοριακό σύστημα βασισμένο στους Η/Υ είναι ένα σύστημα το οποίο χρησιμοποιεί Η/Υ για να φέρει σε πέρας ορισμένες ή όλες τις λειτουργίες του. Ο

όρος «πληροφοριακό σύστημα» θεωρείται στις περισσότερες περιπτώσεις συνώνυμος του όρου «πληροφοριακό σύστημα βασισμένο στους Η/Υ».

Στην εικόνα που ακολουθεί φαίνεται σχηματικά η γενική κατηγοριοποίηση των



πληροφοριακών συστημάτων, όπως αυτή παρουσιάζεται στην προηγούμενη παράγραφο.

Ένας πιο εξειδικευμένος ορισμός ο οποίος εστιάζει στα ΠΣ για επιχειρήσεις και αναφέρεται στις εργασίες του Mehdi (2002) και των Lado & Zhang (1998) είναι ο εξής: Ένα πληροφοριακό σύστημα ορίζεται ως ένα σύνολο συσχετιζόμενων μερών τα οποία συλλέγουν, επεξεργάζονται, αποθηκεύουν και διανέμουν πληροφορία προς υποστήριξη της λήψης αποφάσεων, του συντονισμού, του ελέγχου και της ανάλυσης σε έναν οργανισμό. Τα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα αποτελούνται από έναν αριθμό επί μέρους συστατικών στοιχείων. Η μελέτη των συστατικών αυτών και του ρόλου που κατέχουν σε ένα ΠΣ άρχισε στα τέλη της δεκαετίας του 1960 με εργασίες όπως του Aron (1969). Με βάση τη σύγχρονη θεώρηση για τα ΠΣ αναγνωρίζονται τα εξής δομικά στοιχεία:

- ◆ Υλικό Η/Υ (Computer Hardware): Αποτελεί το φυσικό τμήμα ενός Η/Υ και περιλαμβάνει τα ψηφιακά κυκλώματα, τις μονάδες εισόδου-εξόδου, τις μονάδες αποθήκευσης, της μονάδες δικτύωσης κ.α.
- ◆ Λογισμικό (Software): Το σύνολο των προγραμμάτων που εκτελούνται στο υλικό Η/Υ και του επιτρέπουν να επεξεργάζεται δεδομένα.
- ◆ Δίκτυο Η/Υ (Computer Network): Ένα σύστημα διασύνδεσης Η/Υ μέσω του οποίου είναι δυνατός ο διαμοιρασμός των διαθέσιμων δικτυακών πόρων.
- ◆ Διαδικασίες (Procedures): Το σύνολο των οδηγιών που καθορίζουν τον τρόπο με τον οποίο συνδυάζονται τα παραπάνω συστατικά για την επεξεργασία της πληροφορίας και την παραγωγή των επιθυμητών αποτελεσμάτων.

- ◆ Ανθρώπινο Δυναμικό (Human Resources): Το έμπυχο υλικό που εργάζεται στα ΠΣ, αλληλεπιδρά με αυτά και χρησιμοποιεί την παραγόμενη από αυτά πληροφορία.

2.2 Χαρακτηριστικά Πληροφοριακών Συστημάτων

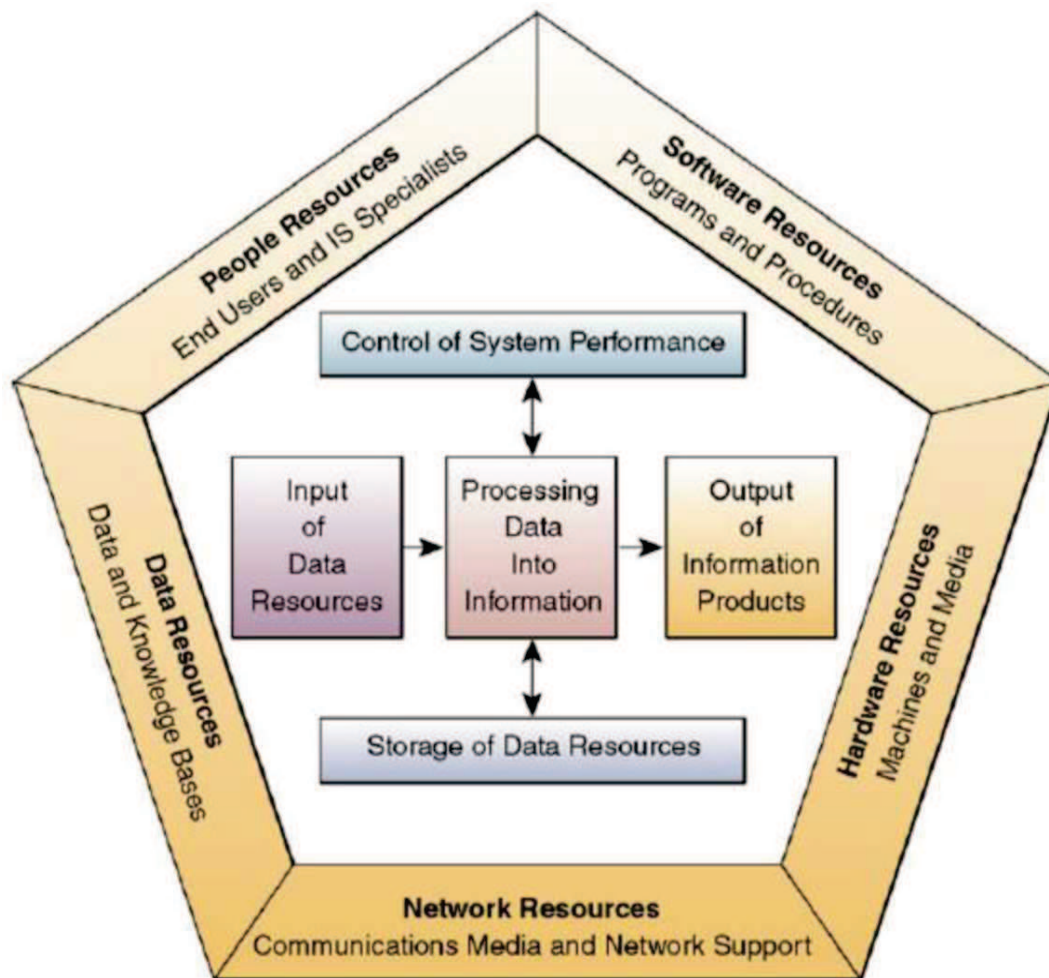
Τα συστήματα πρέπει να αναπτύσσονται με σκοπό να υποστηρίζουν την ομαδική και οργανωτική λήψη αποφάσεων. Με λίγα λόγια, η έρευνα στην λήψη αποφάσεων δείχνει ότι οι σχεδιαστές συστημάτων πληροφοριών θα πρέπει να σχεδιάζουν συστήματα που να έχουν τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- ✓ Να είναι ευέλικτα και να παρέχουν πολλές επιλογές χειρισμού δεδομένων και αξιολόγησης πληροφοριών.
- ✓ Να έχουν τη δυνατότητα υποστήριξης μιας μεγάλης ποικιλίας στυλ, δεξιοτήτων και γνώσεων.
- ✓ Να είναι ισχυρά με την έννοια ότι θα πρέπει να περιλαμβάνουν πολλαπλά αναλυτικά και διαισθητικά μοντέλα αξιολόγησης δεδομένων, καθώς και τη δυνατότητα παρακολούθησης πολλών εναλλακτικών ενεργειών και των επιπτώσεών τους.
- ✓ Να είναι ευαίσθητα στις γραφειοκρατίες και πολιτικές απαιτήσεις των συστημάτων.

2.3 Κατηγοριοποίηση πληροφοριακών συστημάτων

Το MIS (Management Information System), σε ελληνική μετάφραση Σύστημα Διαχείρισης Πληροφοριών, είναι ένα ολοκληρωμένο σύστημα συσχέτισης επιλογών χρήστη και λειτουργίας μηχανημάτων, το οποίο παρέχει πληροφορίες που υποστηρίζουν τις λειτουργίες της διοίκησης και τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων σε έναν οργανισμό (Davis and Olson, 1985).

Ένα σύστημα πληροφοριών, γνωστό και ως IS (Information System), είναι ένα σύστημα που χρησιμοποιεί τυποποιημένες διαδικασίες, οι οποίες σκοπούς έχουν να παρέχουν διαχείριση σε όλα τα επίπεδα και όλες της λειτουργίες βασισμένες σε πληροφορίες πηγάζουσες από εσωτερικούς και εξωτερικούς πόρους, να δίνουν τη δυνατότητα να λαμβάνονται έγκαιρες



Εικόνα: Συστατικά κομμάτια ενός IS (πηγή: O' Brien, 2002)

και αποτελεσματικές αποφάσεις για σχεδιασμό, ενορχήστρωση και έλεγχο των δραστηριοτήτων για τις οποίες είναι υπεύθυνες (Argyris,1991). Ο O' Brien (2002) δηλώνει ότι: «ένα σύστημα είναι μια ομάδα συσχετιζόμενων κομματιών, τα οποία εργάζονται προς την επίτευξη ενός κοινού στόχου καθώς αποδέχονται εισαγωγές και παράγουν εξαγωγές σε μία οργανωμένη διαδικασία μετασχηματισμού». Ορίζει ο ίδιος δε ότι: «ένα σύστημα πληροφοριών χρησιμοποιεί τους ανθρώπινους και τους υλικούς πόρους, τους πόρους λογισμικού και δεδομένων και τα δίκτυα προκειμένου να εκτελέσει εισαγωγή, επεξεργασία, εξαγωγή, αποθήκευση και έλεγχο δραστηριοτήτων».

Τα συστατικά κομμάτια και οι πόροι ενός IS είναι οι πόροι υλικού, οι πόροι λογισμικού, οι ανθρώπινοι πόροι, οι πόροι δεδομένων και οι πόροι δικτύων (O' Brien, 2002). Αυτά τα συστατικά κομμάτια και η συσχέτιση μεταξύ τους φαίνονται στην Εικόνα.

Ο O' Brien (2002) ορίζει τους τρεις βασικούς ρόλους ενός συστήματος πληροφοριών:

- Υποστήριξη του στρατηγικού πλεονεκτήματος
- Υποστήριξη της διοικητικής διαχείρισης αποφάσεων
- Υποστήριξη των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων

Σε στρατηγικό επίπεδο τα συστήματα πληροφοριών υποστηρίζουν ένα μακροπρόθεσμο σχεδιασμό διαχείρισης από τα υψηλόβαθμα στελέχη. Αναφορικά με την υποστήριξη των διαδικασιών λήψης αποφάσεων ενισχύουν την παρακολούθηση, τον έλεγχο και τη διαχείριση από τα στελέχη της αμέσως χαμηλότερης κλίμακας. Τέλος, σχετικά με την υποστήριξη επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, παράγουν απαντήσεις ρουτίνας θεμελιωδών λειτουργιών της επιχείρησης (Laudon and Laudon, 2006).

Βάσει O'Brien (2002) τα συστήματα πληροφοριών διαχωρίζονται σε δύο είδη, σύμφωνα με τη στήριξη των στόχων τους. Τα είδη αυτά είναι:

- Συστήματα υποστήριξης διαδικασιών (operations support systems)
- Συστήματα υποστήριξης διοίκησης (management support systems)

Πιο αναλυτικά, το πρώτο είδος απαρτίζεται από:

- Συστήματα διαδικασιών συναλλαγών (transaction processing systems)
- Συστήματα διαδικασιών ελέγχου (process control systems)
- Συστήματα επιχειρηματικών συνεργασιών (enterprise collaboration systems)

Ενώ το δεύτερο είδος απαρτίζεται από:

- Συστήματα διαχείρισης πληροφοριών (MIS)
- Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων (DSS - Decision Support Systems)
- Εκτελεστικά συστήματα πληροφοριών (EIS - Executive Information Systems)

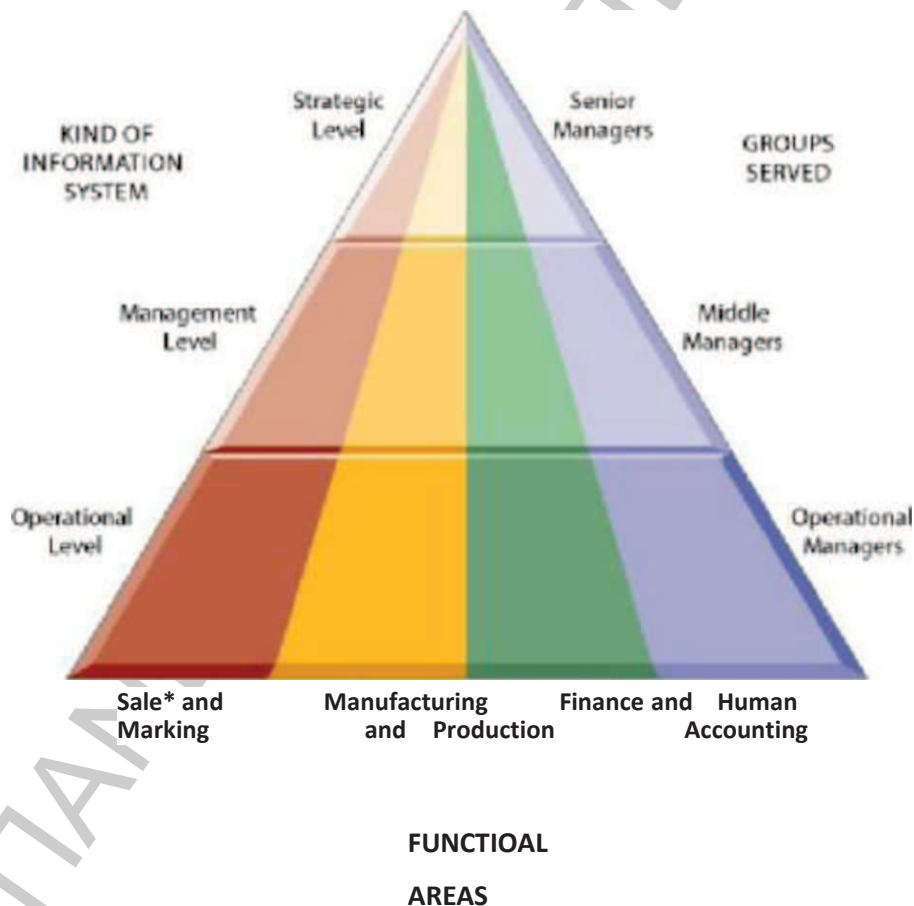
Οι Laudon & Laudon (2006) με τη σειρά τους κατηγοριοποιούν τα πληροφοριακά συστήματα ανάλογα με τις επιχειρηματικές λειτουργίες σε:

- Λειτουργικά συστήματα πληροφοριών (functional information systems)
- Δια-λειτουργικά συστήματα πληροφοριών (cross-functional information systems-EIS)

Το καθένα με τη σειρά του έχει υποκατηγορίες. Η πρώτη κατηγορία διαιρείται σε τέσσερις τύπους ανάλογα με την επιχειρηματική λειτουργία που υποστηρίζει (Laudon & Laudon, 2006):

- Πωλήσεις και Μάρκετινγκ
- Κατασκευή και Παραγωγή
- Οικονομικά και Λογιστικά
- Ανθρώπινοι πόροι

Κάθε επιχειρηματική λειτουργία διαχειρίζεται ξεχωριστές πληροφορίες σε κάθε επίπεδο λειτουργίας. Σχηματικά φαίνεται στην Εικόνα 2.2 αυτός ο διαχωρισμός των λειτουργικών συστημάτων.



Εικόνα: Διαχωρισμός λειτουργικών συστημάτων ανά λειτουργία και επίπεδο (πηγή:

Laudon & Laudon,2006)

Κάποια χαρακτηριστικά παραδείγματα για τα λειτουργικά συστήματα σε κάθε επίπεδο είναι:

Όσον αφορά τις Πωλήσεις και το Μάρκετινγκ θα μπορούσε κάποιος να αναφερθεί στις διαδικασίες παραγγελιών στο χαμηλό επίπεδο, στη διαχείριση των πωλήσεων στο μεσαίο και στην πρόβλεψη των πωλήσεων για τα επόμενα 5 χρόνια στο υψηλό. Αντίστοιχα για τις Κατασκευές και την Παραγωγή θα μπορούσε να γίνει μνεία στη διακίνηση των υλικών στο χαμηλό επίπεδο, στη διαχείριση αποθεμάτων και στον προγραμματισμό παραγωγής στο μεσαίο και στην πραγμάτωση πενταετούς πλάνου παραγωγής στο υψηλό. Παρομοίως στα Οικονομικά και Λογιστικά ζητήματα, χαμηλά θα είχαμε το μισθολόγιο και την πληρωμή λογαριασμών, ενδιάμεσα τον ετήσιο προϋπολογισμό και την ανάλυση κερδοσκοπίας και ψηλά το σχεδιασμό απόκτησης κέρδους. Τέλος, στους Ανθρώπινους πόρους τα κατώτερα στρώματα ασχολούνται με τη διατήρηση αρχείων υπαλληλικού προσωπικού, τα μεσαία με τη μετεγκατάσταση ελέγχου κόστους και τα υψηλά με τον υπαλληλικό σχεδιασμό (personnel planning).

Βέβαια δεν περιέχονται όλες οι δραστηριότητες σε μία συγκεκριμένη λειτουργική περιοχή, οπότε δεν είναι δυνατόν να αναγνωριστούν όλες από την περιοχή της εφαρμογής τους. Αυτό το θέμα δημιούργησε την ανάγκη να αναγνωρίζονται τα συστήματα από τις διαδικασίες. Αυτό είναι σημαντικό για τις διαδικασίες καθώς πολλά επιχειρηματικά καθήκοντα είναι υποσύνολα επιχειρηματικών διαδικασιών οι οποίες είναι δια-λειτουργικές (Laudon & Laudon,2006).

Οι Laudon & Laudon (2006) ορίζουν τις διαδικασίες ως «τρόποι με τους οποίους ένα έργο οργανώνεται, συντονίζεται και εστιάζει τρόπους παραγωγής προϊόντος ή υπηρεσία έχουσα αξία» και αναφέρουν ότι είναι το όριο που ξεπερνιέται μεταξύ πωλήσεων, μάρκετινγκ, κατασκευής και έρευνας & ανάπτυξης το οποίο δημιουργεί τις δια-λειτουργικές επιχειρηματικές διαδικασίες.

Σύμφωνα με τους Laudon & Laudon (2006) πολλές διαδικασίες είναι ευρύτερες από ένα τμήμα, οπότε και χωρίζουν τα δια-λειτουργικά πληροφοριακά συστήματα σε δύο υποκατηγορίες:

- Εάν διαπερνά ολόκληρη την επιχείρηση, καλούνται «Επιχειρησιακά Συστήματα» (ERP - Enterprise Resource Planning)
- Εάν διαπερνά πολλές επιχειρήσεις, καλούνται «Συστήματα Μεταξύ Οργανισμών» (IOS - Inter-Organizational Systems)

2.4 Η Εξέλιξη των Πληροφοριακών Συστημάτων

Η είσοδος της πληροφοριακής τεχνολογίας και συγκεκριμένα των ηλεκτρονικών υπολογιστών στις επιχειρήσεις άρχισε να γίνεται ιδιαίτερα αισθητή στα μέσα της δεκαετίας του 1950. Οι πρώτες εφαρμογές για επιχειρήσεις σχεδιάστηκαν για να φέρουν σε πέρας μεγάλου όγκου, επαναληπτικές υπολογιστικές συναλλαγές. Οι Η/Υ εισήχθησαν πρώτα στις λειτουργικές περιοχές του λογιστηρίου, του οικονομικού τμήματος και των ανθρωπίνων πόρων στις οποίες κατά κύριο λόγο επεξεργάζονταν αριθμούς και οργάνωναν συναλλαγές. Τα πρώτα αυτά συστήματα που χρησιμοποιήθηκαν στις επιχειρήσεις και αποτελούν ακόμη και σήμερα τη βάση όλων των ΠΣ για τις επιχειρήσεις ονομάζονται Συστήματα Επεξεργασίας Συναλλαγών (Transaction Processing Systems - TPS).

Η πρώτη καταγεγραμμένη χρήση Η/Υ για επιχειρησιακούς σκοπούς έγινε το 1951 (Land, 2000) από την εταιρεία J. Lyons and Co, μια από τις μεγαλύτερες τότε εταιρείες παραγωγής τροφίμων στη Μεγάλη Βρετανία. Η εταιρεία έστειλε το 1947 δύο υψηλόβαθμα στελέχη της στις ΗΠΑ να εξετάσουν τις νέες επιχειρησιακές μεθόδους που αναπτύχθηκαν κατά τη διάρκεια του Β' Παγκοσμίου Πολέμου. Κατά την επίσκεψή τους τα στελέχη διαπίστωσαν ότι ψηφιακοί Η/Υ χρησιμοποιούνταν αποκλειστικά για μηχανικές και μαθηματικές εφαρμογές και αναγνώρισαν σε αυτούς τη δυνατότητα να βοηθήσουν στη διοίκηση μιας επιχείρησης. Σε συνεργασία λοιπόν με το πανεπιστήμιο του Cambridge κατασκευάστηκε ο Η/Υ LEO (Lyons Electronic Office), ο οποίος χρησιμοποιήθηκε αρχικά για την επεξεργασία των παραγγελιών που έφταναν στα κεντρικά γραφεία της εταιρείας κάθε απόγευμα και υπολόγιζε μεταξύ άλλων τις απαιτήσεις από τη νυχτερινή παραγωγή, τις οδηγίες συναρμολόγησης, το πρόγραμμα διανομής, τα τιμολόγια, την κοστολόγηση, ενώ παρήγαγε και διοικητικές αναφορές.

Με τη μείωση του κόστους και την αύξηση των δυνατοτήτων των Η/Υ άρχισαν να αναπτύσσονται ισχυρότερα πληροφοριακά συστήματα για επιχειρήσεις, τα οποία δεν περιορίζονταν πια στις επαναληπτικές λειτουργίες των TPS. Τέτοιου είδους ΠΣ είναι τα Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης (Management Information Systems - MIS) τα οποία οργανώνουν, ομαδοποιούν και παρουσιάζουν πληροφορίες για την υποστήριξη των καθημερινών αποφάσεων που καλούνται να πάρουν τα χαμηλά και μεσαία στελέχη στις διάφορες λειτουργικές περιοχές. Ένα MIS εστιάζει κυρίως σε πηγές πληροφόρησης εντός της επιχείρησης. Συνήθως αντλεί στοιχεία από το TPS, τα ομαδοποιεί και παράγει

διοικητικές αναφορές προς τα μεσαία στελέχη και τους προϊσταμένους του τμήματος λειτουργιών.

Για την υποστήριξη των γραμματειακών λειτουργιών μιας επιχείρησης προέκυψαν τα Συστήματα Αυτοματοποίησης Γραφείου (Office Automation Systems - OAS), ενώ για την υποστήριξη του σχεδιασμού και της παραγωγής δημιουργήθηκαν τα συστήματα Σχεδιασμού με τη βοήθεια Η/Υ (Computer Aided Design - CAD) και τα συστήματα Κατασκευής με τη βοήθεια Η/Υ (Computer Aided Manufacturing - CAM).

Προς τα τέλη της δεκαετίας του 1960 η εξέλιξη των Η/Υ επέτρεψε τη δημιουργία ακόμη πιο ισχυρών πληροφοριακών συστημάτων τα οποία ονομάστηκαν Συστήματα Υποστήριξης Λήψης Αποφάσεων (Decision Support Systems - DSS) ή Συστήματα Διοικητικών Αποφάσεων (Management Decision Systems - MDS) (Power, 2003). Τα DSS είναι συστήματα ή υποσυστήματα βασισμένα στους Η/Υ σκοπός των οποίων είναι η παροχή βοήθειας στα στελέχη ώστε να αξιοποιούν πιο αποδοτικά την επικοινωνιακή τεχνολογία, τα δεδομένα, τα έγγραφα, τη γνώση και τα μαθηματικά μοντέλα για την αναγνώριση και την επίλυση προβλημάτων και τη λήψη αποφάσεων. Σε γενικές γραμμές τα DSS αποτελούν μια κατηγορία πληροφοριακών συστημάτων βασισμένων στους Η/Υ τα οποία υποστηρίζουν δραστηριότητες λήψης αποφάσεων. Μέσω των DSS γίνεται δυνατή η συγκέντρωση συναφούς πληροφορίας και η ανάλυση των εναλλακτικών επιλογών στις κρίσιμες αποφάσεις. Στην κατηγορία συστημάτων DSS διακρίνονται οι εξής πέντε υποκατηγορίες: Βασισμένα στην επικοινωνία (Communication-driven), στα δεδομένα (Data-driven), στα έγγραφα (Document-Driven), στη γνώση (Knowledge-driven) και στα μοντέλα (Model-driven).

Από την εξέλιξη των συστημάτων DSS προέκυψαν άλλες δύο κατηγορίες συστημάτων, τα λεγόμενα Συστήματα Υποστήριξης Υψηλόβαθμων Στελεχών (Executive Support Systems - ESS) καθώς και Συστήματα Υποστήριξης Ομάδων (Group Support Systems - GSS). Τα συστήματα ESS σχεδιάστηκαν με στόχο να υποστηρίξουν την ανώτατη διοίκηση να λάβει στρατηγικές αποφάσεις, συλλέγοντας, αναλύοντας και συνοψίζοντας κρίσιμη πληροφορία τόσο για το εσωτερικό όσο και για το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης. Για τη βέλτιστη λήψη στρατηγικών αποφάσεων τα συστήματα ESS περιλαμβάνουν συνήθως εργαλεία ανάλυσης και μοντελοποίησης. Τα συστήματα GSS από την άλλη σχεδιάστηκαν με σκοπό τη διευκόλυνση της εργασίας σε ομάδες καθώς και τη λήψη ομαδικών αποφάσεων.

Καθώς η παγκόσμια οικονομία εστίαζε όλο και περισσότερο στην εργασία με επίκεντρο τη γνώση, αναπτύχθηκαν τα Συστήματα Διαχείρισης Γνώσης (Knowledge Management Systems - KMS). Η ανάπτυξη των KMS έγινε με στόχο να βοηθήσει τις επιχειρήσεις να δημιουργούν και να διαχέουν πληροφορία. Κατά κύριο λόγο, η χρήση των συστημάτων αυτών εντοπίζεται σε επιχειρήσεις στις οποίες παράγεται τεχνολογία η οποία απαιτεί κωδικοποίηση, αποθήκευση και τελικά δημοσιοποίηση προς όλους τους ενδιαφερομένους εσωτερικά της επιχείρησης, προς περεταίρω εκμετάλλευση. Τα KMS είναι συστήματα τα οποία διευκολύνουν την κατηγοριοποίηση και τη διάδοση της γνώσης μέσα σε μια επιχείρηση. Η γνώση μπορεί να είναι κωδικοποιημένη σε διάφορες μορφές, όπως για παράδειγμα σε έγγραφα κάποιου επεξεργαστή κειμένου, σε λογιστικά φύλλα ή σε παρουσιάσεις. Χαρακτηριστικό παράδειγμα ενός KMS αποτελεί η δικτυακή πύλη (portal) στο εσωτερικό δίκτυο (intranet) μιας επιχείρησης.

2.5 Διεπιχειρησιακή επικοινωνία

Με την περεταίρω εξέλιξη των πληροφοριακής τεχνολογίας, οι επιχειρήσεις διαπίστωσαν ότι τα ΠΣ μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν και στις συναλλαγές μεταξύ των κρίκων της προμηθευτικής αλυσίδας. Η πρώτη προσπάθεια καθιέρωσης ενός προτύπου επικοινωνίας μεταξύ των ΠΣ για επιχειρήσεις έγινε στα μέσα της δεκαετίας του 1980 και αφορούσε στο πρωτόκολλο Electronic Data Interchange (EDI). Βάσει του EDI καθιερώνονταν τρόποι κωδικοποίησης παραστατικών όπως παραγγελίες και τιμολόγια. Με τον τρόπο αυτό ήταν δυνατό ακόμη και για συστήματα προερχόμενα από διαφορετικούς κατασκευαστές να ανταλλάξουν χρήσιμη πληροφορία. Τα χρόνια μετά το 2000 χαρακτηρίζονται από την επικράτηση της γλώσσας eXtended Markup Language (XML) η οποία σε μεγάλο βαθμό έχει αντικαταστήσει το EDI στην επικοινωνία μεταξύ διαφορετικών συστημάτων.

Συστήματα που αυτοματοποιούν τις συναλλαγές της επιχείρησης με τους γειτονικούς κρίκους της εφοδιαστικής αλυσίδας είναι τα συστήματα ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce) καθώς και τα Συστήματα Διαχείρισης Σχέσεων με τους Πελάτες (Customer Relationship Management - CRM). Τα συστήματα ηλεκτρονικού εμπορίου επιτρέπουν την άμεση πώληση προϊόντων εκμεταλλευόμενοι την υποδομή του Διαδικτύου (ηλεκτρονικά

καταστήματα), ενώ τα συστήματα CRM συστηματοποιούν την υποστήριξη των πελατών της επιχείρησης και βελτιώνουν την αποτελεσματικότητά της. Τα συστήματα ηλεκτρονικού εμπορίου καθώς και οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω αυτών κατηγοριοποιούνται βάσει της ιδιότητας των εμπλεκόμενων μερών.

Συγκεκριμένα οι πιο συνήθεις τύποι ηλεκτρονικού εμπορίου είναι:

- ◆ Business-to-business (B2B): Τόσο οι πωλητές όσο και οι αγοραστές των προϊόντων σε μία συναλλαγή είναι επιχειρήσεις.
- ◆ Business-to-consumer (B2C): Στις συναλλαγές αυτές οι πωλητές είναι επιχειρήσεις ενώ οι αγοραστές είναι ιδιώτες.
- ◆ Consumer-to-consumer (C2C): Στην περίπτωση του C2C πωλητές και αγοραστές στις διάφορες συναλλαγές είναι ιδιώτες. Στη κατηγορία αυτή ανήκουν μεταξύ άλλων τα συστήματα on-line δημοπρασιών (π.χ. e-bay).
- ◆ Collaborative-Commerce (c-commerce): Μέσω των συστημάτων αυτών συνεργάζονται επιχειρήσεις κατά μήκος της προμηθευτικής αλυσίδας.
- ◆ Consumer-to-business (C2B): Στα C2B οι επιχειρήσεις μειοδοτούν για την κάλυψη των αναγκών του πελάτη.
- ◆ Government-to-Citizens (G2C): Τα συστήματα αυτά επιτρέπουν στις κυβερνήσεις να προσφέρουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους πολίτες.

Η εξέλιξη του ηλεκτρονικού εμπορίου οδήγησε στο λεγόμενο ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-business). Το ηλεκτρονικό επιχειρείν αποτελεί επέκταση του ηλεκτρονικού εμπορίου, και δεν περιορίζεται στην αγοραπωλησία αγαθών και υπηρεσιών αλλά ενσωματώνει διαδικασίες όπως οι μεταπωλητικές υπηρεσίες προς τον πελάτη, η συνεργασία με άλλες επιχειρήσεις καθώς και οι ηλεκτρονικές συναλλαγές στο εσωτερικό της επιχείρησης.

2.6 Διαδίκτυο και Πληροφοριακά Συστήματα

Σημαντική μεταβολή στον τρόπο υλοποίησης των επιχειρησιακών συστημάτων επήλθε με την εξάπλωση του παγκόσμιου ιστού (world wide web) και την επικράτηση των τεχνολογιών της υποδομής του Διαδικτύου (TCP/IP, HTTP). Από τα μέσα της δεκαετίας του 1990 οι περισσότεροι κατασκευαστές λογισμικού για επιχειρήσεις άρχισαν να χτίζουν τις εφαρμογές τους βασιζόμενοι στις τεχνολογίες του διαδικτύου με αποτέλεσμα να

δημιουργηθούν τα λεγόμενα συστήματα βασισμένα στον παγκόσμιο ιστό (web-based systems). Στην εικόνα που ακολουθεί φαίνεται η αρχιτεκτονική των πρωτοκόλλων δικτύωσης του διαδικτύου, η οποία ακολουθεί τη λογική της διαστρωμάτωσης: Στο χαμηλότερο επίπεδο βρίσκονται τα φυσικά μέσα διασύνδεσης (π.χ. καλώδια, κάρτες δικτύου), το επίπεδο σύνδεσης παρέχει τη σύνδεση μεταξύ δύο ισότιμων κόμβων, στο επίπεδο δικτύου δραστηριοποιούνται οι μηχανισμοί δρομολόγησης, το επίπεδο μεταφοράς εγγυάται αξιοπιστία των δεδομένων, ενώ τέλος το επίπεδο εφαρμογής είναι αυτό με το οποίο έρχεται σε επαφή ο τελικός χρήστης. Στο επίπεδο εφαρμογής βρίσκονται όλες οι εφαρμογές του διαδικτύου συμπεριλαμβανομένων και των web σελίδων που μεταφέρονται με το πρωτόκολλο TCP/IP.

Τα web-based συστήματα έχουν τη δυνατότητα να προσφέρουν επιχειρησιακές εφαρμογές μέσω του Διαδικτύου, απαιτώντας από την πλευρά του χρήστη μόνο έναν πλοηγό σελίδων (web browser) και επιτρέποντας έτσι την λειτουργία των συστημάτων αυτών σε όλες τις πλατφόρμες, ανεξαρτήτου αρχιτεκτονικής. Σήμερα ο κύριος όγκος των εφαρμογών για επιχειρήσεις είναι web-based.

Στις αρχές της δεκαετίας του 1990 εισήχθησαν στην παγκόσμια αγορά νέα ΠΣ τα οποία έγιναν γνωστά με τον όρο Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (Enterprise Resource Planning Systems - ERP). Τα συστήματα αυτά χαρακτηρίζονται από την πολυπλοκότητά τους, το υψηλό κόστος απόκτησης αλλά και υλοποίησής τους και τις ιδιαίτερα εκτεταμένες δυνατότητές που παρέχουν. Κύρια ιδιότητα των ERPs είναι ότι ολοκληρώνουν τις ανάγκες της επιχείρησης κατά μήκος διαφορετικών λειτουργικών περιοχών και ενοποιούν τα διάφορα ΠΣ χρησιμοποιώντας μία κεντρική, κοινή βάση δεδομένων.



2.7 ERP Συστήματα (Enterprise Resource Planning System)

Τα ERP συστήματα είναι εργαλεία λογισμικού τα οποία χρησιμοποιούνται για τη διαχείριση δεδομένων. Τα ERP συστήματα βοηθούν τους οργανισμούς να διαχειριστούν καλύτερα λειτουργίες τους όπως είναι η προμηθευτική αλυσίδα, η διαχείριση αποθεμάτων, οι παραγγελίες πελατών, ο σχεδιασμός της παραγωγής, η μεταφορά προϊόντων, λογιστικά, η διαχείριση ανθρωπίνων πόρων και άλλες λειτουργίες της επιχείρησης. Πολλοί ορισμοί έχουν γραφτεί κατά καιρούς για τα ERP συστήματα.

Ένα ERP σύστημα είναι ένα οργανωμένο σύστημα λογισμικού το οποίο επιτρέπει στην εταιρεία που το χρησιμοποιεί να αυτοματοποιεί και να ολοκληρώνει την πλειοψηφία των επιχειρηματικών διαδικασιών, να μοιράζει κοινά δεδομένα και εφαρμογές σε όλη την έκταση της επιχείρησης, να παράγει και να έχει πρόσβαση σε πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο. Ένα ERP σύστημα παρέχει μια βάση δεδομένων της επιχείρησης την οποία ο χρήστης χρησιμοποιεί για να εισάγει, να επεξεργαστεί, να απεικονίσει και να βγάλει αναφορές για όλες τις διεργασίες της επιχείρησης.

Τα συστήματα ERP είναι ολοκληρωμένες επιχειρηματικές λύσεις οι οποίες καλύπτουν όλες τις λειτουργικές περιοχές μιας επιχείρησης, ώστε να ικανοποιηθούν οι στόχοι της, ενοποιώντας όλες τις διαδικασίες της, και οδηγούν έτσι τις επιχειρήσεις στην υιοθέτηση μιας νέας μορφής οργάνωσης, με βάση μια ενιαία πηγή πληροφόρησης. Αναλυτικότερα ενσωματώνουν πληροφορίες και δεδομένα από όλη την επιχείρηση, ώστε να υπάρχει καλύτερη ανάλυση της πληροφορίας, μεγαλύτερη και σωστότερη εκμετάλλευσή της με απώτερο σκοπό την αύξηση του κέρδους της επιχείρησης.

Περνάμε δηλαδή από μια παραδοσιακή μορφή οργάνωσης, όπου κάθε τμήμα της επιχείρησης μηχανογραφείται ανεξάρτητα δημιουργώντας αποκομμένες και ανομοιογενείς νησίδες πληροφοριών και στην πραγματικότητα μηχανογραφεί την ήδη υπάρχουσα οργάνωση, στα πακέτα ERP τα οποία αναδιοργανώνουν μέσω της μηχανογράφησης τις λειτουργίες της επιχείρησης, λειτουργώντας ως το μοναδικό σημείο συγκέντρωσης και αποκόμισης πληροφοριών για το σύνολο της εταιρείας.

2.7.1 Εξέλιξη και εφαρμογές των ERP συστημάτων

Οι Wallace και Kremzar (2001) περιέγραψαν το ERP ως ένα σύνολο διοικητικών εργαλείων που καλύπτει όλο το φάσμα της επιχείρησης, το οποίο ισορροπεί τη ζήτηση και την προσφορά υλικών, περιλαμβάνει τη δυνατότητα να συνδέονται οι πελάτες με τους προμηθευτές σε μία ολοκληρωμένη εφοδιαστική αλυσίδα, να παρέχει τυποποιημένες επιχειρηματικές διαδικασίες λήψης αποφάσεων και να παρέχει υψηλού επιπέδου δια-λειτουργικής ολοκλήρωσης μεταξύ πωλήσεων, μάρκετινγκ, διαχείρισης αποθεμάτων, συναλλαγών, οικονομικών μεγεθών, ανάπτυξης νέου προϊόντος και ανθρώπινου δυναμικού. Τοιούτοτρόπως ευνοεί την επιχείρηση να λειτουργεί με υψηλά επίπεδα εξυπηρέτησης πελατών και παραγωγικότητας, ενώ παράλληλα μειώνει τα κόστη και τα αποθέματα, παρέχοντας το θεμέλιο λίθο για αποτελεσματικό ηλεκτρονικό εμπόριο.

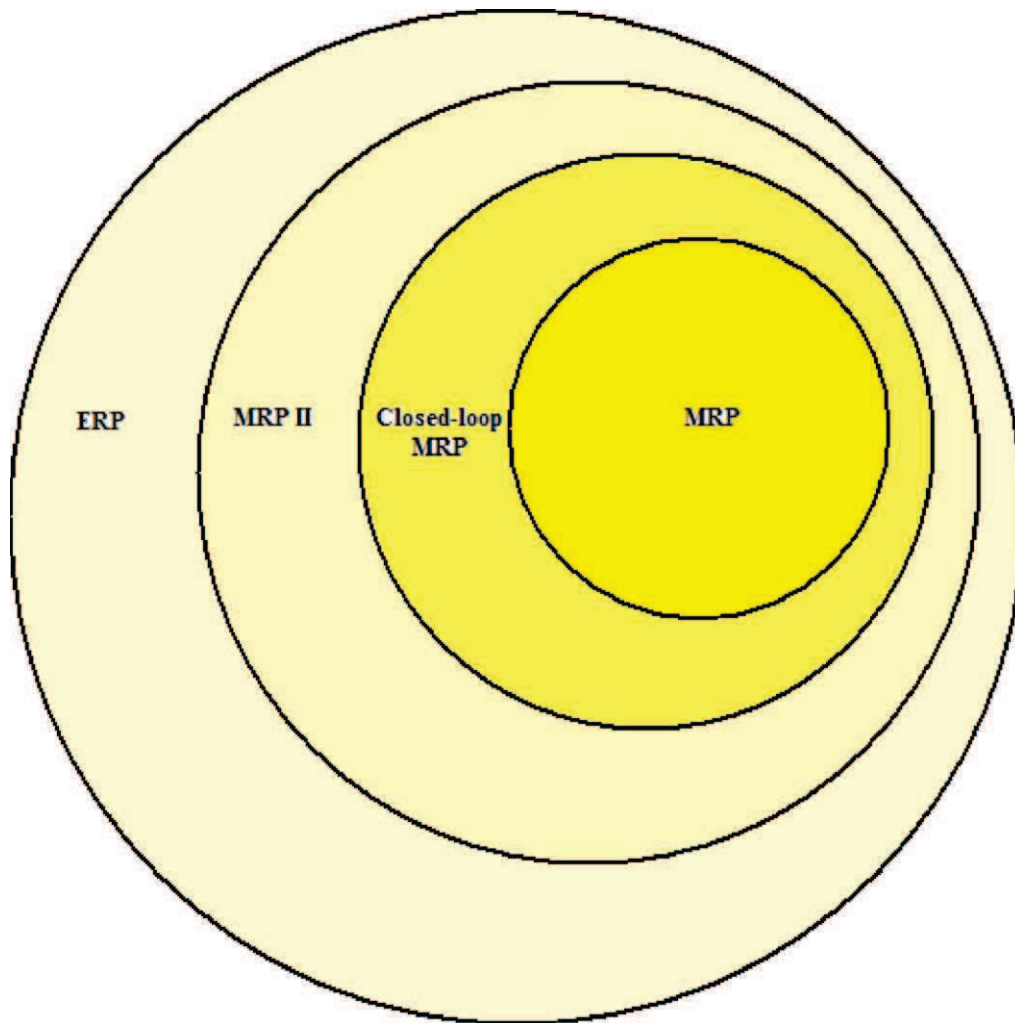
Ο προγραμματισμός επιχειρηματικών πόρων (ERP) είναι η χρήση ηλεκτρονικών συστημάτων πληροφόρησης σε όλη την έκταση της επιχείρησης με τέτοιο τρόπο ώστε διαφορετικά τμήματα του οργανισμού συνεργάζονται με τρόπο που διαφέρει από το παρελθόν, αφού τότε το καθένα δεν είχε πρόσβαση στις πληροφορίες των υπολοίπων - για παράδειγμα η παραγωγή με τη διαχείριση πελατειακών σχέσεων (CRM - Customer Relationship Management) (The Economist, 2009).

Το λογισμικό ERP, που αποσκοπεί στην εφαρμογή του, λειτουργεί ως ένα είδος κεντρικού νευρικού συστήματος για την εταιρία. Συγκεντρώνει πληροφορίες για την κατάσταση και τη δραστηριότητα των διαφόρων τμημάτων του σώματος της επιχείρησης και μεταφέρει τις πληροφορίες σε τμήματα άλλων περιοχών που μπορούν να τις χρησιμοποιήσουν αποδοτικά. Οι πληροφορίες ενημερώνονται σε πραγματικό χρόνο από τους χρήστες και είναι προσβάσιμες σε όλους μέσω του δικτύου ανά πάσα στιγμή (The Economist, 2009).

Η εξέλιξη του ERP ξεκίνησε με το MRP (Material Requirement Planning) ως παγκόσμια κατασκευαστική εξίσωση. Η λογική του εφαρμόζεται όταν τίθενται ερωτήματα πάνω σε οποιαδήποτε παραγωγή αγαθών, είτε αυτά είναι αεροπλάνα, είτε είναι χημικά, είτε είναι εργαλεία. Το MRP εξελίχθηκε στο MRP κλειστού κόμβου (Closed loop-MRP). Επιπλέον εξελίχθηκαν εργαλεία, όπως ο Προγραμματισμός Πωλήσεων & Διαδικασιών, η Διαχείριση Ζήτησης και ο Προγραμματισμός Δυναμικότητας. Το επόμενο βήμα ήταν η εξέλιξη αυτού, η οποία αποκαλείται MRP II (Manufacturing Resource Planning) το οποίο εμπεριείχε επιπρόσθετα τη Διαχείριση Χρηματοδότησης και την Προσομοίωση (Wallace and Kremzar, 2001).

Η ιστορία του ERP είναι η ιστορία της SAP (System Analyse und Programmentwicklung), μιας γερμανικής εταιρείας λογισμικού που τη δεκαετία του 1990 εδραίωσε μια εκτεταμένη κυριαρχία στην αγορά των ERP συστημάτων. Η SAP ιδρύθηκε από τρεις μηχανικούς στο Mannheim το 1972. Στόχος τους ήταν να βοηθήσουν τις εταιρείες να συνδέσουν διαφορετικές επιχειρηματικές διαδικασίες, συνδυάζοντας τις πληροφορίες από διάφορες λειτουργίες και τις χρησιμοποιούσαν για να τρέξει η όλη επιχείρηση πιο ομαλά (The Economist, 2009).

Το λογισμικό της SAP έχει σχεδιαστεί για να μπορεί να λειτουργήσει αρθρωτά έτσι ώστε τα συστήματα της εταιρίας να μπορούν να προσαρμόζονται γρήγορα λαμβάνοντας υπόψη την ανάπτυξη και τις αλλαγές στην αγορά. Ήταν τόσο μεγάλη η επιτυχία του στην αναγνώριση και στην ανταπόκριση των επιχειρηματικών αναγκών ώστε από τα τέλη του 1990 το μερίδιο της SAP στην αγορά των ERP συστημάτων ήταν μεγαλύτερο από εκείνο των πέντε πλησιέστερων ανταγωνιστών της μαζί. Τα συστήματα της υπολογίζονται να είναι σε χρήση από τουλάχιστον το ήμισυ των 500 μεγαλύτερων εταιρειών στον κόσμο (The Economist, 2009).



Εικόνα: Σηματική αναπαράσταση εξέλιξης ERP

Τα θεμελιώδη στοιχεία ενός ERP είναι τα ίδια με το MRP II. Παρόλα αυτά, χάρη σε μεγάλο βαθμό του επιχειρηματικού λογισμικού, το ERP είναι αρκετά ευρύτερο σε έκταση και πιο αποτελεσματικό όταν αντιμετωπίζει πολλαπλά επιχειρηματικά ζητήματα. Η οικονομική ολοκλήρωση είναι πολύ πιο πλήρης. Τα εργαλεία εφοδιαστικής αλυσίδας, τα οποία υποστηρίζουν τις επιχειρήσεις πέρα από τα όρια της εταιρίας, είναι πιο δυναμικά. Το πρόβλημα το οποίο καλούνται να επιλύσουν ουσιαστικά είναι «ο καταμερισμός των πληροφοριών σε μεγάλες επιχειρήσεις» (Davenport, 2008). Πρόκειται δηλαδή για μια εκτεταμένη, παράλληλα όμως περιεκτική, βάση δεδομένων. Αυτή συγκεντρώνει δεδομένα από κανάλια ανατροφοδότησης πληροφοριών (τερματικά στους χώρους εργασίας) σε

«εφαρμογές-σπονδύλους» (modules) υποστηρίζοντας έτσι εικονικά τις δραστηριότητες της επιχείρησης διαμέσου των λειτουργιών της, των μονάδων της και σε όλη της την έκταση. Η διατήρηση πολλών διαφορετικών υπολογιστικών συστημάτων οδηγεί σε τεράστια κόστη αποθήκευσης δεδομένων, συλλογής αυτών και επεξεργασίας των, μεταφοράς από το ένα σύστημα στο άλλο, αναβάθμισης όλων αυτών και προγραμματισμό όλων για σύνδεση και αυτοματοποίηση μεταφοράς δεδομένων μεταξύ των (Davenport, 1998).

Ένα σύστημα ERP εκσυγχρονίζει τη ροή πληροφοριών στο εσωτερικό μια επιχείρησης και παρέχει διαχείριση με άμεση πρόσβαση στο σύνολο των πληροφοριών ανά πάσα στιγμή. Για πολλές εταιρίες αυτά τα οφέλη μεταφράζονται σε κέρδος στην παραγωγικότητα και στην ταχύτητα εκτέλεσης οποιασδήποτε διαδικασίας. Το ERP προβλέπει και εξισορροπεί τη ζήτηση με την προσφορά υλικών. Είναι δηλαδή ένα εργαλείο που καλύπτει όλη την έκταση της επιχείρησης και εκτελεί προβλέψεις, προγραμματισμό εργαλείων και σχεδιασμό παραγωγής.

Συνοπτικά τα εργαλεία που διαθέτει α) συνδέουν τους πελάτες με τους προμηθευτές σε μία ολοκληρωμένη εφοδιαστική αλυσίδα, β) εφαρμόζουν τυποποιημένες διαδικασίες όταν τίθεται ζήτημα λήψης αποφάσεων και γ) συντονίζουν τις πωλήσεις, το μάρκετινγκ, τη διαχείριση αποθεμάτων, τις συναλλαγές, τα λογιστικά, την ανάπτυξη προϊόντος και τους ανθρώπινους πόρους (Wallace and Kremzar, 2001).

Ακριβώς όπως η ικανότητα του κεντρικού νευρικού συστήματος να μπορεί κατά καιρούς να ξεπεράσει με τη συλλογική ικανότητα των επιμέρους τμημάτων του ένα πρόβλημα (ένα φαινόμενο που ονομάζουμε συνείδηση), έτσι ορίζεται και η ικανότητα του ERP συστήματος. Αυτό προσδίδει στην εταιρεία αυτογνωσία. Ειδικότερα, τα συστήματα ERP συνδέουν μεταξύ τους πληροφορίες σχετικά με τη χρηματοδότηση, τους ανθρώπινους πόρους, την παραγωγή και τη διανομή. Ενορχηστρώνει επίσης τα συστήματα ελέγχου και διαχείρισης αποθεμάτων, τις βάσεις δεδομένων των πελατών, τα συστήματα παρακολούθησης παραγγελιών, την πληρωμή λογαριασμών, και ούτω καθεξής. Επίσης αλληλεπιδρούν όπου και όποτε χρειάζεται με τους προμηθευτές και τους πελάτες (The Economist, 2009).

Οι στόχοι του ERP περιλαμβάνουν υψηλά επίπεδα εξυπηρέτησης πελατών, παραγωγικότητας, μείωσης κόστους και ανακύκλωσης αποθεμάτων και σύστημα που παρέχει τη δυνατότητα αποτελεσματικής διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας και ηλεκτρονικού εμπορίου. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω της ανάπτυξης σχεδίων και προγραμμάτων ώστε ο σωστός πόρος, είτε αυτός είναι το ανθρώπινο δυναμικό, είτε τα

υλικά, είτε τα μηχανήματα, είτε πόροι χρηματοδότησης, να είναι διαθέσιμοι στη σωστή ποσότητα, όταν αυτός χρειάζεται (Wallace and Kremzar, 2001).

Αν θα θέλαμε να συνοψίσουμε τον κύριο στόχο του ERP σε μία γραμμή, θα λέγαμε ότι στόχος του είναι να τρέχει μία επιχείρηση, σε ένα διηνεκώς μεταβαλλόμενο και εξαιρετικά ανταγωνιστικό περιβάλλον, καλύτερα από ποτέ.

2.7.2 Χαρακτηριστικά των Συστημάτων ERP

Τα πακέτα ERP ήρθαν στην αγορά με την υπόσχεση να προσφέρουν μια ολοκληρωμένη λύση εφαρμογών όπου κάτω από μια δυναμική λειτουργικότητα θα βελτιστοποιήσουν τους διάφορους πόρους που διαθέτει η επιχείρηση, θα προσφέρουν πλεονεκτήματα και ευελιξία, και θα μειώσουν τα λειτουργικά έξοδα. Για πρώτη φορά από τον καιρό που ιδρύθηκαν οι μεγάλες εταιρείες η διοίκηση έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί τα γεγονότα σε πραγματικό χρόνο, χωρίς να χρειάζεται να περιμένει τις μηνιαίες αναφορές διαφόρων τμημάτων. Οι υπεύθυνοι κάθε διεύθυνσης έχουν τη δυνατότητα να παρακολουθούν πλέον από το γραφείο τους τι συμβαίνει όχι μόνο στην εταιρεία αλλά και σε ολόκληρο τον κόσμο. Η πληροφορία ρέει ομοιόμορφα σε όλο το εύρος του οργανισμού.

Προκειμένου ένα ERP σύστημα να θεωρείται ολοκληρωμένο, απαιτείται να δρα καταλυτικά στην ενοποίηση των επιχειρηματικών διαδικασιών, αλλά συγχρόνως να προσαρμόζεται στις ποικίλες οργανωτικές δομές και το σημαντικότερο να προσδίδει αξία σε ολόκληρο τον οργανισμό ώστε να του παρέχει σημαντικά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα. Επομένως τα βασικά χαρακτηριστικά και οι δυνατότητες των ERP συστημάτων συνοψίζονται ως εξής:

- ◆ Τα σύγχρονα ERP συστήματα ενσωματώνουν και τις επιχειρηματικές δραστηριότητες που σχετίζονται με το διαδίκτυο.
- ◆ Παρέχουν πληροφορίες και υποστηρίζουν όλα τα επίπεδα της διοικητικής πυραμίδας, δηλαδή εμπεριέχουν στην τελική τους ολοκλήρωση τα Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης (Management Information Systems - MIS) και τα Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων (Decision Support Systems - DSS).

- ◆ Αξιοποιούν όλες τις νέες τεχνολογίες στον τομέα της πληροφορικής, υποστηρίζοντας την αρχιτεκτονική client - server καθώς και Σχεσιακά Σχήματα Διαχείρισης Βάσεων Δεδομένων.
- ◆ Λειτουργούν αποτελεσματικά, τόσο σε συνθήκες τοπικού δικτύου (LAN), όσο και σε περιβάλλον δικτύου ευρείας ζώνης.
- ◆ Παρέχουν ενιαία πληροφορία (καρτέλα) και εικόνα για κάθε συναλλασσόμενο ανεξάρτητα από τον τύπο των συναλλαγών του και τη σχέση του με την επιχείρηση (πελάτης, προμηθευτής, χρεώστης, πιστωτής κ.λπ.).
- ◆ Δίνουν τη δυνατότητα προϋπολογισμού (πολλαπλά σενάρια) καθώς και ορισμού ορισμένων (user defined) οθόνων προβολής και εκτυπώσεων - οικονομικών αναφορών (Ισοζύγια, Καρτέλες κ.λπ.).
- ◆ Προσφέρουν ένα εξελιγμένο και εύχρηστο σύστημα αντιστοίχισης ανοικτών εγγραφών (Many-to-many-open-item matching) που μπορούν να ανήκουν ακόμα και σε διαφορετικές χρήσεις.
- ◆ Παρακολουθούν διαφορετικούς τομείς ειδικού οικονομικού ενδιαφέροντος (επιχειρηματικές μονάδες, κέντρα κόστους, έργα, τομείς δραστηριότητας κ.λπ.) και έχουν τη δυνατότητα επιμερισμού των αξιών κάθε παραστατικού το οποίο καταχωρείται σε έναν ή περισσότερους άλλους τομείς.
- ◆ Δίδουν τη δυνατότητα εξαγωγής οικονομικών αναφορών για κάθε τομέα καθώς και αυτόματων επιμερισμών στην Αναλυτική Λογιστική.

Οι επιχειρησιακές εφαρμογές ξεκίνησαν με την υποστήριξη των Υποστηρικτικών (back - office) εφαρμογών και στη συνέχεια μετατοπίστηκαν και στις Εφαρμογές Πρώτης Γραμμής (front - office) εφαρμογές, υποστηρίζοντας την εφοδιαστική αλυσίδα, τις πωλήσεις, την εξυπηρέτηση του πελάτη κ.λπ. Αυτές οι νέες λειτουργίες επιτεύχθηκαν είτε με την εγκατάσταση πιο περιεκτικών πακέτων, είτε με συμπληρωμένα πακέτα λογισμικού από τρίτους (third-party companies). Οι αλλαγές που υπεισέρχονται με αυτά τα συστήματα είναι αρκετά μεγάλες, καθώς αλλάζουν τον τρόπο που μέχρι τότε λειτουργούσε κάποια επιχείρηση. Η οργανωσιακή δομή, η κουλτούρα, ο τρόπος που εργάζονταν οι εργαζόμενοι και η επιχειρησιακή στρατηγική της επιχείρησης αναδομούνται.

2.7.3 Υποσυστήματα ενός ERP συστήματος

Ένα Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα αποτελείται από διάφορα υποσυστήματα τα οποία αναφέρονται στη συγκεκριμένη ενότητα. Αξίζει να σημειωθεί ότι μια επιχείρηση μπορεί να επιλέξει ποια από τα υποσυστήματα θέλει να εγκαταστήσει ανάλογα με τις επιχειρηματικές λειτουργίες και ανάγκες της.

Συντήρηση Εγκαταστάσεων (Maintenance & Service)

Το ERP μπορεί να καθορίσει τα προγράμματα των επισκευών, των συντηρήσεων και των αναβαθμίσεων σε συνδυασμό με τα προγράμματα παραγωγής και τις απαιτήσεις.

Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας (Supply Chain Management)

Στον τομέα της Διαχείρισης Εφοδιαστικής Αλυσίδας (SCM), το ERP μπορεί να προάγει εφαρμογές προγραμματισμού και σχεδιασμού, να παρακολουθήσει και να ελέγξει τις δεσμεύσεις και τους περιορισμούς, να προβλέψει τη ζήτηση και να εξασφαλίσει τις έγκαιρες παραδόσεις των παραγγελιών. Η εφαρμογή Διαχείρισης Εφοδιαστικής Αλυσίδας, συνδέει την εφοδιαστική αλυσίδα μιας εταιρείας με τα κυκλώματα των Προμηθειών, του Προγραμματισμού Παραγωγής και των Πωλήσεων και αναλαμβάνει τον προγραμματισμό και τη διεκπεραίωση των διαδικασιών της εφοδιαστικής αλυσίδας από την πρόβλεψη πωλήσεων έως την εκτέλεση της διανομής.

Πληροφοριακό Σύστημα Διοίκησης (Management Information System - MIS)

Πρόκειται για πλήρες σύστημα αναφορών και εκτυπώσεων μαζί με ενσωματωμένη γεννήτρια αναφορών με στοιχεία από όλα τα υποσυστήματα της εφαρμογής για την υποστήριξη του MIS μιας επιχείρησης.

Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων (Customer Relationship Management)

Διαχείριση των υπαρχόντων και δυνητικών πελατών. Παρακολούθηση των ευκαιριών πώλησης, καταγραφή των επικοινωνιών, διαχείριση των ενεργειών - εργασιών που πραγματοποιούνται, δημιουργία και αξιοποίηση βάσης γνώσης.

Third Party Logistics (3PL)

Διαχείριση των υπηρεσιών που προσφέρουν οι εταιρείες 3PL για την αποθήκευση εμπορευμάτων τρίτων στους χώρους τους.

- 🖥️ Ηλεκτρονικό Εμπόριο (Electronic Commerce)
- 🖥️ Διαχείριση Έργων (Project Management)
- 🖥️ Διαχείριση Διεργασιών (Process Management)
- 🖥️ Τηλεφωνικά Κέντρα (Call Centers)



2.7.4 Γιατί είναι αναγκαία τα συστήματα ERP σήμερα;

Οι συνθήκες που επικρατούν σήμερα στο επιχειρησιακό περιβάλλον, επιβάλλουν κατά κάποιο τρόπο την υιοθέτηση των λύσεων που προσφέρει ένα ERP σύστημα. Η ανάγκη για την ύπαρξη τέτοιων συστημάτων προέρχεται από την παγκοσμιοποίηση (globalization), την υπερπαραγωγή και τον ανασχεδιασμό (overcapacity and reengineering), την εμφάνιση του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce) και τις συνεχείς αλλαγές.

Παγκοσμιοποίηση

Η παγκοσμιοποίηση είναι πλέον ένα γεγονός που δεν μπορεί να αφήσει κανέναν αδιάφορο. Οι εταιρείες ξεπερνούν τα γεωγραφικά τους σύνορα και επεκτείνονται ανά τον κόσμο. Ένα σύστημα που τους δίνει τη δυνατότητα να συγχρονίζουν και να ελέγχουν τις ενέργειες τους καλύτερα στη νέα πραγματικότητα είναι το ERP.

Υπερπαραγωγή και Ανασχεδιασμός

Οι περισσότερες βιομηχανίες παράγουν προϊόντα σε μεγαλύτερο βαθμό από ότι είναι απαραίτητα σύμφωνα με τη παγκόσμια ζήτηση. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα οι βιομηχανίες αυτές συνεχώς να βελτιώνουν τα προϊόντα και τις διαδικασίες τους, ώστε να γίνονται όλο και πιο ανταγωνιστικές.

Στις αρχές της δεκαετίας του 90 αυτή η ανάγκη για συνεχή βελτίωση πήρε τη μορφή του ανασχεδιασμού των επιχειρηματικών διαδικασιών (Business Process Reengineering - BPR), η οποία στην πορεία αποδείχθηκε αρκετά δύσκολη και δαπανηρή. Σήμερα όταν οι εταιρείες σκέφτονται ανασχεδιασμό στρέφονται στα ERP για να τον επιτύχουν.

Ηλεκτρονικό Εμπόριο (e-commerce)

Για πολλούς δεν είναι άμεσα κατανοητό όταν σκέφτονται το ηλεκτρονικό εμπόριο να βλέπουν και τη σχέση του με τα ERP. Απλά αναφέρουν την πρόσβαση στο Διαδίκτυο, στους Web Servers και στους Περιηγητές, βλέποντας μόνο τις λειτουργίες πρώτης γραμμής και όχι τα ηλεκτρονικά συστήματα και τις βάσεις δεδομένων που βρίσκονται πίσω από αυτές. Όταν κάποιος επιθυμεί οι πελάτες του, οι προμηθευτές και οι εργαζόμενοι του να έχουν σύνδεση με τις πιο σημαντικές πληροφορίες στο Διαδίκτυο θα χρειαστεί ένα καλό ERP και σύνδεση αυτού με το Internet / Intranet.

Συνεχείς Αλλαγές

Κάθε επιχείρηση θα πρέπει να είναι προετοιμασμένη για πολύ γρήγορες αλλαγές που αφορούν στη στρατηγική, την οργανωσιακή δομή, συμμαχίες με άλλες επιχειρήσεις και τις σχέσεις στην αγορά. Αυτό απαιτεί ευελιξία των πληροφοριακών συστημάτων και συνεπώς την ύπαρξη ενός ERP.

2.7.5 Οφέλη και Πλεονεκτήματα των ERP

Τα ERP συστήματα επηρεάζουν και ενισχύουν σημαντικά τις επιχειρηματικές διαδικασίες συνεισφέροντας στην ορθολογική διαχείριση των ανθρώπινων, υλικών και οικονομικών πόρων μιας επιχείρησης. Υπάρχουν πολλοί διαφορετικοί τρόποι από τους οποίους μπορεί μια εταιρεία να αποκομίσει οφέλη από ένα ERP, τα σημαντικότερα εκ των οποίων είναι:

1. Βελτιωμένη Εξυπηρέτηση Πελατών & Αύξηση των Πωλήσεων

Για ορισμένες εταιρείες ο κύριος στόχος τους είναι η διατήρηση των πωλήσεων σε ολοένα και πιο ανταγωνιστικό περιβάλλον. Σε κάθε περίπτωση, η αύξηση της αξιοπιστίας όλου του συστήματος συνεπάγεται ότι δεν θα υπάρχουν χαμένες πωλήσεις εξαιτίας εσωτερικών αδυναμιών. Το ERP έχει δώσει τη δυνατότητα σε πολλές επιχειρήσεις να αποστέλλουν έγκαιρα τα παραγγελθέντα προϊόντα, να προετοιμάζουν και να αποστέλλουν τις παραγγελίες σε λιγότερο χρόνο από αυτόν του ανταγωνισμού και να αξιοποιούν τους πωλητές με μεγάλη αποδοτικότητα. Η μείωση των λαθών στις παραγγελίες, η βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, η δυνατότητα συμμετοχής του πελάτη σε ορισμένες διαδικασίες της επιχείρησης, η άμεση ενημέρωση των προμηθευτών, ο ακριβής και ταχύτερος χρόνος παράδοσης, συνεπάγεται παροχή υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης πελατών και επομένως δημιουργία πιστών καταναλωτών και αύξηση των κερδών για την εταιρία.

Το ERP μπορεί να αποτελέσει ένα πολύ ισχυρό όπλο δημιουργίας ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, όσον αφορά στις πωλήσεις και την εξυπηρέτηση πελατών. Εταιρίες που έχουν εφαρμόσει ERP συστήματα, επιβεβαιώνουν αυξημένα επίπεδα εξυπηρέτησης πελατών από 15% μέχρι 30%. Στις περισσότερες επιχειρήσεις η αύξηση της εξυπηρέτησης πελατών σημαίνει και ταυτόχρονη αύξηση των πωλήσεων και του μεριδίου αγοράς.

2. Αύξηση της Παραγωγικότητας

Η αύξηση της παραγωγικότητας προέρχεται ως άμεσο αποτέλεσμα των έγκυρων και έγκαιρων προγραμμάτων που παρέχει το ERP. Η παραγωγικότητα αυξάνει διότι:

- Εξασφαλίζει, παρέχει στην παραγωγή και στη συναρμολόγηση το κατάλληλο
- σύνολο υλικών, έτσι ώστε να εξαλείφονται τα ακατάλληλα κομμάτια και υλικά καθώς και η σπατάλη χρόνου.
- Μειώνει δραστικά το ποσό των αιφνιδιαστικών και αναγκαστικών αλλαγών στο πρόγραμμα παραγωγής.
- Απαιτεί πολύ μικρότερο χρόνο ο οποίος θα αναλωθεί σε εργασίες που δεν έχουν προβλεφθεί και πολύ μικρότερο χρόνο σε υπερωρίες, εξαιτίας του καλύτερου προγραμματισμού, της καλύτερης οργάνωσης και πρόγνωσης.
- Τα αποτελέσματα ερευνών αποκαλύπτουν ότι οι εταιρείες που εφάρμοσαν ολοκληρωμένες λύσεις ERP αύξησαν την παραγωγικότητά τους κατά 11% - 20%.

3. Μειωμένο κόστος αγορών

Το ERP παρέχει τα κατάλληλα εργαλεία στους προμηθευτές, ώστε να έχουν καλύτερη και έγκαιρη ενημέρωση για τις ανάγκες της επιχείρησης. Από τη στιγμή που οι επιχειρήσεις - πελάτες και οι προμηθευτές απαλλαχθούν από το κλασικό σύστημα αναπαραγγελίας, οι προμηθευτές μπορούν να παράγουν τα προϊόντα τους πιο αποδοτικά και με μικρότερο κόστος. Ένα μέρος από αυτή την αποταμίευση μπορεί να χρησιμοποιηθεί είτε ως κέρδος, είτε ως χαμηλότερη τιμολόγηση, η οποία μπορεί να αυξήσει τις πωλήσεις και τα συνολικά κέρδη.

Περαιτέρω, τα έγκυρα προγράμματα μπορούν να απελευθερώσουν τους αγοραστές από διαδικασίες που κοστίζουν τόσο σε χρήμα όσο και σε χρόνο και να δώσουν τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις να απασχολήσουν πόρους για τις κύριες διεργασίες της επιχείρησης (core business processes). Επομένως, η μείωση δεν προέρχεται απλώς από τις χαμηλότερες τιμές, αλλά μάλλον από τη συνολική μείωση των δαπανών αγορών. Έρευνα της εταιρείας APICS (βλ. βιβλιογραφία Dillon) μας δίνει το συμπέρασμα ότι η χρήση ERP μειώνει τις συνολικές δαπάνες αγορών κατά 7% - 13%. Σε πολλές επιχειρήσεις το μεγαλύτερο οικονομικό όφελος από το ERP προέρχεται από τη μείωση του κόστους αγορών.

4. Βελτιωμένη Διαχείριση της Πληροφορίας

Τα ERP τυποποιούν και ενοποιούν τις επιχειρηματικές διαδικασίες κάτω από μια ενιαία πλατφόρμα, καταργούν τις νησίδες πληροφοριών, απλοποιούν την επικοινωνία και διευκολύνουν την υλοποίηση νέων προγραμμάτων και μεθόδων των επιχειρήσεων. Τα απαραίτητα δεδομένα εισάγονται στη βάση δεδομένων μόνο μια φορά και το σύστημα ενημερώνει αυτόματα όλα τα συνδεδεμένα πεδία, με αποτέλεσμα να μειώνεται η πιθανότητα για λάθος κατά την εισαγωγή των δεδομένων, τη βελτίωση της ποιότητας και διαθεσιμότητας των πληροφοριών.

5. Μειωμένα Αποθέματα

Η αποτελεσματική διαχείριση των απαιτήσεων και ο προσεκτικός σχεδιασμός, οδηγεί σε καλύτερο προγραμματισμό με αποτέλεσμα η παραγωγή να λειτουργεί πολύ αποδοτικά, χωρίς λάθη και με συγκεκριμένο ρυθμό. Ο προσεκτικός αυτός σχεδιασμός, έχει ως αποτέλεσμα όλα τα προϊόντα να αποστέλλονται έγκαιρα, οι απαιτήσεις σε πρώτες ύλες να είναι εκ των προτέρων γνωστές και τελικά το επίπεδο των αποθεμάτων σε πρώτες ύλες και τελικά προϊόντα να μειώνεται σημαντικά.

6. Μειωμένο Απαρχαιωμένο και Απαξιωμένο Απόθεμα

Η αυξημένη ικανότητα για διοίκηση αλλαγών, οι καλύτεροι μηχανισμοί πρόβλεψης, η ύπαρξη μικρότερου ρίσκου και το χαμηλότερο επίπεδο αποθεμάτων οδηγεί στη μείωση των απαρχαιωμένων αποθεμάτων. Σε πολλές εταιρείες το απαρχαιωμένο και απαξιωμένο απόθεμα αποτελεί κρυφό κόστος, ωστόσο επειδή αυτό μπορεί να είναι μεγάλο, απαιτείται ιδιαίτερη προσοχή.

7. Προώθηση της Ολοκλήρωσης

Το ERP ενημερώνει αυτόματα τα απαραίτητα στοιχεία μεταξύ των διαφορετικών επιχειρησιακών τμημάτων και λειτουργιών. Επομένως, η επικοινωνία και η ολοκλήρωση μεταξύ των διαφορετικών επιχειρησιακών διαδικασιών βελτιώνεται κατά μήκος ολόκληρης της επιχείρησης.

8. Προσαρμογή Στην Παγκοσμιοποίηση

Το ERP επιτρέπει την εύκαμπτη χρήση της γλώσσας, του νομίσματος, και των προτύπων λογιστικής. Βελτιώνει έτσι την προσαρμογή στα πολυεθνικά επιχειρησιακά περιβάλλοντα.

9. Πρόσβαση στο Ιστορικό του Πελάτη

Η εταιρεία μπορεί να μελετήσει ανά πάσα στιγμή τις συναλλαγές της με τους πελάτες της, να ξεχωρίσει κάποιους από αυτούς και να τους αντιμετωπίσει διαφορετικά καθώς και να προβλέψει τις μελλοντικές συναλλαγές μαζί τους.

10. Συντονισμός

Ένα σύστημα ERP φροντίζει το συγχρονισμό όλων των λειτουργιών της επιχείρησης προκειμένου να παραχθεί το σωστό προϊόν, στο μικρότερο δυνατό χρόνο, ικανοποιώντας παράλληλα όλα τα πρότυπα ποιότητας που έχουν τεθεί.

11. Χρήση Τεχνικών Εξόρυξης Δεδομένων (Data Mining)

Τα συστήματα ERP μπορούν να αξιοποιήσουν τις τεχνικές data mining και να εντοπίσουν σχέσεις μεταξύ των δεδομένων που δεν είναι άμεσα αντιληπτές. Έτσι θα βελτιστοποιηθεί η λήψη αποφάσεων και θα αναβαθμιστεί η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν οι επιχειρήσεις.

12. Βελτίωση της Ανταγωνιστικότητας

Τα συστήματα ERP με την αξιοποίηση νέων μεθόδων και τεχνολογιών (e-business, web) και διαφοροποίηση με την υιοθέτηση νέων πρακτικών και μεθόδων (SCM - CRM) δίνουν τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις να βελτιώσουν την ανταγωνιστικότητά τους. Στο νέο επιχειρηματικό περιβάλλον ο οργανισμός αλληλεπιδρά με πελάτες και προμηθευτές χρησιμοποιώντας εφαρμογές διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας και διαχείρισης πελατών. Η παραγόμενη πληροφορία διοχετεύεται μέσα από το ERP παρέχοντας στη διοίκηση στρατηγικό πλεονέκτημα σε σχέση με το παρελθόν. Οι επιχειρήσεις οι οποίες θα διασυνδέσουν τις εφαρμογές SCM και CRM θα διαφοροποιηθούν στον τρόπο που αντιμετωπίζουν τους πελάτες τους. Με την ενσωμάτωση τεχνολογιών internet θα αναπτύξουν ψηφιακά συστήματα διαχείρισης ζήτησης και προσφοράς ώστε να ανταποκρίνονται σε πραγματικό χρόνο σε αιτήματα πελατών - προμηθευτών με κριτήρια που οι ίδιοι οι οργανισμοί θέτουν (πιστωτικά όρια πελατών, ύψος παραγγελίας, χρόνος παράδοσης κ.λπ.)

2.7.6 Μειονεκτήματα των ERP Συστημάτων

Αν και τα ERP συστήματα διατηρούν ένα πολύ μεγάλο αριθμό ωφελειών και πλεονεκτημάτων, εμφανίζουν και ορισμένα σημαντικά μειονεκτήματα:

1. Υψηλό κόστος Υλοποίησης

Το υψηλό κόστος υλοποίησης έχει ως αποτέλεσμα πολλές μικρές επιχειρήσεις να μην είναι σε θέση να υλοποιήσουν ένα έργο ERP. Για αυτό το λόγο μια επιχείρηση που προγραμματίζει να επενδύσει σε ένα ERP πρέπει να έχει διαμορφώσει μια κατάλληλη στρατηγική και να έχει μια σαφή εικόνα για το κόστος.

2. Μεγάλο Χρονικό Διάστημα Υλοποίησης

Η υλοποίηση ενός τέτοιου έργου εξαιτίας της πολυπλοκότητας, του μεγέθους και της ιδιομορφίας του αποτελεί μια μακροχρόνια και επίπονη διαδικασία.

3. Δέσμευση στο «Άρμα» ενός Κατασκευαστή (ERP Vendor) και μεγάλος βαθμός εξάρτησης από αυτόν.

4. Επιπτώσεις στους εργαζόμενους της επιχείρησης λόγω της αλλαγής φιλοσοφίας που επιβάλλει το νέο σύστημα και πιθανές αντιδράσεις.

5. Υψηλό Κόστος Συντήρησης και Αναβαθμίσεων

6. Μικρός βαθμός Ευελιξίας

Οι σημερινές επιχειρήσεις πρέπει να εφαρμόζουν διαδικασίες διαρκούς βελτίωσης. Οι βελτιώσεις πρέπει να υποστηρίζονται από το πληροφοριακό σύστημα. Οι απαιτούμενες προσαρμογές είναι χρονοβόρες και δαπανηρές από τη στιγμή που ένα σύστημα ERP έχει μπει σε λειτουργία. Για παράδειγμα, πολλές επιχειρήσεις, πρωτοβουλίες Just In Time - JIT (στρατηγική αποθήκευσης εμπορευμάτων) και μείωσης χρόνων εκκίνησης παραγωγικής διαδικασίας παρεμποδίζονται μετά την εισαγωγή των συστημάτων.

2.7.7 Προβλήματα των Συστημάτων ERP

Οι επιχειρήσεις δεν επιλέγουν πάντοτε ένα σύστημα που ταιριάζει στο μοντέλο λειτουργίας και τη στρατηγική τους. Μερικές φορές αγοράζουν συστήματα που άλλοι έχουν προδιαγράψει για αυτούς (βλέπε δημόσιο), άλλες φορές υιοθετούν σύστημα που χρησιμοποιείται από το μητρικό οργανισμό και άλλες φορές το σύστημα ενός συνεργαζόμενου οργανισμού. Συμβαίνει τα υιοθετούμενα με αυτό τον τρόπο να μην είναι κατάλληλα για το μοντέλο λειτουργίας της επιχείρησης. Ανάλογα με τον τύπο παραγωγής απαιτούνται διαφορετικά χαρακτηριστικά ERP, π.χ. στην κατά παρτίδες παραγωγή απαιτείται λεπτομερής παρακολούθηση κάθε εργασίας, χαρακτηριστικό το οποίο επηρεάζει αρνητικά την παραγωγικότητα στην συνεχή ή εναπαναληπτική παραγωγή. Ένας τύπος συστήματος μπορεί να είναι κατάλληλος για την πλειονότητα των μονάδων μίας μεγάλης επιχείρησης αλλά ακατάλληλος για μεμονωμένες εγκαταστάσεις που διαφέρουν σημαντικά.

Που χαράζεται ο διαχωρισμός μεταξύ τοπικών και παγκόσμιων διαδικασιών προκειμένου να συντηρούνται τοπικά στρατηγικά πλεονεκτήματα; Οι κεντρικές ομάδες ERP συχνά δεν ασχολούνται με την πρόσθετη προσπάθεια για προσαρμογή του συστήματος μίας μεμονωμένης εγκατάστασης διότι είναι επιφορτισμένες με τη διόρθωση των κοινών προβλημάτων όλων των εγκαταστάσεων. Αποτέλεσμα είναι να χρησιμοποιούνται άτυπα χειρόγραφα πληροφοριακά συστήματα.

Για να αντιμετωπίσουν το υψηλό κόστος και την πολυπλοκότητα, οι πωλητές των συστημάτων έχουν αναπτύξει προκαθορισμένες παραμέτρους λογισμικού που βασίζονται σε υποδειγματικές πρακτικές ανάλογα με το είδος της βιομηχανίας. Οι ενσωματωμένες υποδειγματικές πρακτικές στα συστήματα μπορεί να βασίζονται σε μεθόδους περασμένων δεκαετιών και να μην προβλέπουν τις μελλοντικές ανάγκες των διαρκώς εξελισσόμενων οργανισμών. Η προσέγγιση αυτή αυξάνει την πολυπλοκότητα της υλοποίησης διότι προσθέτει ακαμψία στη διαδικασία υλοποίησης με αποτέλεσμα καθυστερήσεις και αποτυχία. Επίσης, η αυστηρή πειθαρχία και τάξη που επιβάλλουν τα συστήματα ERP είναι δυνατόν να εμποδίζουν τους νεωτερισμούς και τη δημιουργικότητα.

Οι επιχειρήσεις δεν αντιμετωπίζουν την εισαγωγή των ERP ως ευκαιρία για ριζικό ανασχεδιασμό υφιστάμενων αναποτελεσματικών διαδικασιών με αποτέλεσμα αυτές να διαγωνίζονται στο νέο σύστημα. Επίσης, οι διοικήσεις των επιχειρήσεων μετά από την έγκριση της δαπάνης για την απόκτηση του συστήματος αφήνουν τους τεχνικούς πληροφορικής να αναλάβουν την εγκατάσταση.

Λόγω μεγάλης επένδυσης για να αποδώσουν τα συστήματα ERP προϋποθέτουν μεγάλους αριθμούς χρηστών και μεγάλο βαθμό επαναλαμβανόμενων εργασιών. Για παράδειγμα, μία επιχείρηση που χρησιμοποιούσε το SRM διαπίστωσε ότι οι προμηθευτές της δεν είναι Web enabled, γεγονός που οδήγησε σε σημαντική μείωση του αριθμού των χρηστών.

Ελλείψεις σε εκπαιδευμένα στελέχη σε θέματα ERP και οι δραματικές αλλαγές από την εισαγωγή του συστήματος αποτελούν κρίσιμους παράγοντες για την υλοποίησή τους. Η υλοποίηση απαιτεί συνδυασμό διοικητικών γνώσεων και γνώσεων σε θέματα ERP. Οι μεγάλες ελλείψεις και οι υψηλές αμοιβές σπρώχνουν τα εκπαιδευμένα στελέχη έξω από την επιχείρηση που υλοποιεί το σύστημα. Από την άλλη πλευρά οι εξωτερικοί ειδικοί σε θέματα ERP μπορεί να είναι γνώστες της πληροφορικής αλλά συχνά δεν γνωρίζουν το αντικείμενο της επιχείρησης με αποτέλεσμα να μην αξιοποιούνται οι ευκαιρίες για βελτίωση διαδικασιών που ανοίγονται κατά την περίοδο προετοιμασίας του νέου συστήματος.

Συχνά, η εκπαίδευση των χρηστών επικεντρώνεται στη χρήση του συστήματος χωρίς να εξηγούνται οι λόγοι για τους οποίους χρησιμοποιούνται τα νέα συστήματα. Προβλήματα προστίθενται από το χαμηλό επίπεδο μόρφωσης, την ανεπαρκή τεκμηρίωση και τη σύγχυση από τις συχνές αποχωρήσεις του προσωπικού.

2.7.8 Τρόποι Υλοποίησης των συστημάτων ERP

Η υλοποίηση ενός τέτοιου συστήματος δε σημαίνει απλώς την εγκατάστασή του και τίποτα περισσότερο. Σημαίνει ολοκλήρωση όλων των λειτουργιών και πληροφοριών σε κοινή βάση δεδομένων, εγκατάλειψη παλαιών μεθόδων εργασίας, εκπαίδευση εργαζομένων κ.λπ. Με άλλα λόγια, η οργανωσιακή αλλαγή αντιπροσωπεύει σε μεγάλο βαθμό την επιτυχία ενός ERP. Οι επιχειρήσεις μπορούν να υλοποιήσουν ένα ERP με πολλούς διαφορετικούς τρόπους. Οι διαστάσεις - κλειδιά που διαφοροποιούν τον τρόπο υλοποίησης είναι ο χρόνος υλοποίησης και το μέγεθος της οργανωσιακής αλλαγής που προσδοκά η επιχείρηση.

Τα συστήματα μπορούν να υλοποιηθούν είτε αργά είτε γρήγορα, και αυτό εξαρτάται από τους στόχους που έχει θέσει η επιχείρηση, από το πόσο περιορισμένος είναι ο διαθέσιμος χρόνος και από το πόσο καλά προχωρά η υλοποίηση. Μια γρήγορη υλοποίηση μπορεί να

διαρκέσει από μερικούς έως έξι (6) μήνες, ενώ μια αργή να χρειαστεί πέντε (5) ή και παραπάνω χρόνια.

Ανάλογα με τις επιδιώξεις της εταιρείας τα συστήματα διαχείρισης μπορούν να εγκατασταθούν για τεχνικούς λόγους ή για την υποστήριξη της στρατηγικής και της ανταγωνιστικότητάς της. Μια υλοποίηση που αφορά τον πρώτο λόγο σκοπεύει στο να προσφέρει μια ουσιώδη λειτουργικότητα στην εταιρεία, με την όσο το δυνατόν μικρότερη οργανωσιακή αλλαγή. Αντίθετα μια υλοποίηση που αφορά στη στρατηγική στοχεύει στη μεγιστοποίηση της θετικής οργανωσιακής αλλαγής και αξίας της εταιρείας στην αγορά.

Από τον παραπάνω πίνακα ο μοναδικός συνδυασμός ο οποίος δεν φαίνεται να είναι λογικός είναι η επιλογή Αργή - Τεχνική. Καθώς η εστίαση στους τεχνικούς λόγους προσφέρει μικρή επιχειρηματική αξία, θα ήταν ορθό να ολοκληρώνεται όσο το δυνατόν γρηγορότερα. Όταν κάποιος διαπιστώσει ότι βρίσκεται σε αυτήν την κατηγορία, αντιλαμβάνεται ότι έχει πραγματοποιήσει μια «φτωχή» υλοποίηση.

Ο συνδυασμός Γρήγορη - Τεχνική σημαίνει γρήγορη ανακούφιση από πολλά τεχνικά προβλήματα και είναι μια προσέγγιση που θεωρείται ως η πιο οικονομική.

Κάποιες εταιρείες θεωρούν ορθότερο να ξεκινούν μια γρήγορη τεχνική υλοποίηση, σκοπεύοντας όμως στην απόκτηση συγκεκριμένης επιχειρηματικής αξίας από τα συστήματά τους. Για να γίνει αυτό περισσότερο κατανοητό, η θεώρησή τους αυτή αναφέρει τη γρήγορη τοποθέτηση του συστήματος και στην πορεία τη βελτιστοποίησή του και το ταίριασμα του στην εταιρεία.

2.7.9 Προϋποθέσεις αποτελεσματικής υλοποίησης των ERP συστημάτων

Πριν ακόμη μια επιχείρηση αποφασίσει ποιο ERP της ταιριάζει και ξεκινήσει τη διαδικασία της υλοποίησης, θα πρέπει να έχει συγκεντρώσει κάποιες απαραίτητες πληροφορίες, ώστε να εξασφαλίσει ότι κινείται προς τη σωστή κατεύθυνση, καθώς οι αποφάσεις της θα παίξουν πολύ σημαντικό ρόλο για το μέλλον της. Οι πληροφορίες που θα χρειαστεί να συλλεχθούν θα απαιτήσουν αρκετό χρόνο, που όμως ακόμη και στην περίπτωση που θα αποφασιστεί να εγκαταλειφθεί η ιδέα για ένα ERP, θα είναι πολύ χρήσιμες για άλλους σκοπούς. Η συλλογή των πληροφοριών θα γίνει μέσω ορισμένου τύπου ερωτημάτων, όπως τα ακόλουθα:

- Σε ποια μορφή βρίσκονται οι πληροφορίες στην εταιρεία; πόσο διαφέρουν κάποιες πληροφορίες «κλειδιά» σε αυτή, π.χ. πόσες διαφορετικές έννοιες της λέξης πελάτης μπορεί να βρει κάποιος;
- Το διαθέσιμο προσωπικό έχει τις απαραίτητες δεξιότητες ώστε να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις ενός επιχειρησιακού συστήματος διαχείρισης; Π.χ. μπορεί να υιοθετήσει νέους τρόπους εργασίας, να σχεδιάσει κάποιες διαδικασίες και να ανταποκριθεί στο μεγάλο βαθμό της οργανωσιακής αλλαγής και να καταλάβει τον ιδιαίτερο τρόπο λειτουργίας ενός ERP πακέτου.
- Σε τι είδους μορφή βρίσκεται η τεχνολογική υποδομή της εταιρείας; Μπορούν οι τωρινοί servers, τα συστήματα desktop και τα δίκτυα να υποστηρίξουν μια μεγάλη νέα εφαρμογή;
- Ποιες είναι οι στρατηγικές της εταιρείας τόσο από εταιρική άποψη όσο και από πλευράς συνεργασιών; (εάν δεν μπορεί να γίνει καθορισμός των στρατηγικών δεν θα μπορεί να τις υποστηρίξει η εταιρεία με ένα νέο πληροφοριακό σύστημα)
- Πόσα χρήματα προτίθεται να επενδύσει η εταιρεία για ένα νέο ERP;
- Υπάρχουν κάποιες οργανωσιακές αλλαγές, θέματα ή προβλήματα, που έχουν ήδη εντοπιστεί και πιθανόν να λάβουν χώρα στο μέλλον επηρεάζοντας αρνητικά ένα μεγάλο έργο ERP;

Δίνοντας απαντήσεις στα ερωτήματα που προηγήθηκαν, η εταιρεία θα μπορέσει όχι μόνο να αποφασίσει ποιο ERP σύστημα της ταιριάζει αλλά και πώς θα το υλοποιήσει. Οι επιχειρήσεις που συνειδητοποιούν τη συνεισφορά του πληροφοριακού συστήματος που επιλέγουν για τη βελτίωση της επιχείρησής τους, αναζητούν τον ταχύτερο τρόπο για τη βελτιστοποίηση των διαδικασιών τους με αφορμή το νέο σύστημα. Το σημαντικότερο

στοιχείο και καταλυτικός παράγοντας για την επιτυχή ολοκλήρωση είναι η νέα εγκατάσταση να καλύπτει την «επικράτεια» της επιχείρησης. Σε πολλές περιπτώσεις οι διαδικασίες αυτές πρέπει να οριστούν από την αρχή για να μπορέσει η επιχείρηση να εκμεταλλευτεί τη δύναμη της ομοιόμορφης πληροφόρησης. Αναγκαία προϋπόθεση είναι η επιχείρηση να δεχτεί να περάσει αυτό το μετασχηματισμό των διαδικασιών της δείχνοντας διαλλακτικότητα προς το τι πρέπει να παραμείνει ως έχει και τι πρέπει να αναθεωρηθεί. Σε εταιρείες που μόλις ξεκινούν τη μηχανογράφηση τους, η ανάγκη περιορίζεται μόνο στις διαδικασίες, ενώ σε άλλες περιπτώσεις που κάποιο σύστημα είναι σε λειτουργία πρέπει να ερμηνευθούν τα δεδομένα που έχουν συλλεχθεί και να μεταφερθούν στο καινούριο. Καθοριστικό ρόλο παίζουν οι άνθρωποι που υλοποιούν τη λύση αλλά και αυτοί που υφίστανται το νέο τρόπο λειτουργίας. Η έλλειψη καταρτισμένου τεχνικά προσωπικού στη χώρα μας δημιουργεί την ανάγκη για προσωπικό το οποίο μπορεί να παίζει διαφορετικούς ρόλους κατά περίπτωση, για να μπορεί να συμβάλει ενεργά σε όλα τα στάδια που περιλαμβάνει ένα τέτοιο έργο. Στο σημείο αυτό η απόφαση για την επιλογή του κατάλληλου μηχανογραφικού πακέτου που θα κληθεί να ενσαρκώσει όλα τα παραπάνω είναι καθοριστική.

Η επιτυχία ωστόσο των ERP σε μεγάλο βαθμό εξαρτάται από τον τρόπο με τον οποίο υλοποιούν οι επιχειρήσεις τις επιχειρηματικές πρακτικές. Για παράδειγμα, εάν ένα σύστημα δεν καταφέρνει να ενσωματώσει την πρακτική της εταιρείας στον υπολογισμό της τελικής έκπτωσης για τον πελάτη, αλλά απαιτούνται παρεμβάσεις του χειριστή, τότε το αποτέλεσμα είναι αύξηση της πιθανότητας λάθους, διάσπαση των δεδομένων, καθυστέρηση στην εξυπηρέτηση του πελάτη και συνεπώς αφαίρεση στρατηγικών ανταγωνιστικών πρακτικών και οδήγηση στην αποτυχία.

Η υλοποίηση ενός ERP συστήματος δεν αποτελεί φθηνό και δίχως ρίσκο εγχείρημα. Στην πραγματικότητα το 6.5% των στελεχών πιστεύουν ότι τα ERP συστήματα έχουν μια λογική πιθανότητα να βλάψουν την επιχείρηση μέσα από το ενδεχόμενο προβληματικής υλοποίησης. Για αυτό το λόγο είναι σκόπιμο να εξετάσουμε τους παράγοντες εκείνους που σε μεγάλο βαθμό καθορίζουν εάν θα επιτύχει η διαδικασία της υλοποίησης. Μεγάλος αριθμός συγγραφέων έχει αναγνωρίσει διαφορετικούς παράγοντες οι οποίοι μπορούν να θεωρηθούν κρίσιμοι για την επιτυχημένη υλοποίηση ενός ERP.

2.7.10 Παράγοντες Αποτελεσματικής Υλοποίησης ενός ERP

2.7.10.1 Σαφής Καθορισμός των Στρατηγικών Στόχων

Η υλοποίηση ενός ERP απαιτεί από τους ανθρώπους με κρίσιμες θέσεις μέσα στην επιχείρηση να δημιουργήσουν ένα σαφές όραμα για το πώς θα πρέπει να λειτουργεί η επιχείρηση, ώστε να ικανοποιεί τους πελάτες να ενδυναμώνει και να παρακινεί τους εργαζομένους, να διευκολύνει τις συνεργασίες και να βελτιώνει τις σχέσεις με τους προμηθευτές. Πρέπει επίσης να υπάρξει σαφής καθορισμός των στόχων και των προσδοκιών. Τέλος η επιχείρηση πρέπει προσεκτικά να καθορίσει τους λόγους για τους οποίους θα γίνει η υλοποίηση του ERP συστήματος και ποιες κρίσιμες επιχειρηματικές ανάγκες θα καλύπτει το σύστημα.

2.7.10.2 Δέσμευση Από τη Γενική Διοίκηση

Επιτυχημένη υλοποίηση απαιτεί ηγετική ικανότητα, δέσμευση και συμμετοχή από τη διοίκηση. Δεδομένου ότι η συμμετοχή της διοίκησης είναι εξαιρετικά κρίσιμη κατά τη διαδικασία της ανάλυσης και του επαναπροσδιορισμού των υφιστάμενων επιχειρησιακών διαδικασιών, το έργο της εφαρμογής πρέπει να βρίσκεται κάτω από τη διοίκηση μιας επιτροπής η οποία θα αποτελείται από υψηλόβαθμα στελέχη. Η επιτροπή αυτή θα είναι δεσμευμένη στην επιχειρηματική ενοποίηση και ολοκλήρωση, θα συνειδητοποιεί την ανάγκη για επένδυση σε ERP, θα υποστηρίζει πλήρως τις δαπάνες και την επιστροφή της επένδυσης και τέλος θα υπερασπίζεται την επιτυχημένη υλοποίηση ολόκληρου του έργου. Η εφαρμογή πρέπει να γίνεται κάτω από την εποπτεία ενός ευρέως αποδεκτού στελέχους από τα ανώτερα επίπεδα της ιεραρχίας. Τα διευθυντικά στελέχη της επιχείρησης πρέπει να διαθέτουν ξεκάθαρη εικόνα για το πώς η επιχείρηση θα πρέπει να λειτουργήσει ώστε να ικανοποιεί τους πελάτες, να υποκινεί τους εργαζόμενους και να διευκολύνει τους προμηθευτές.

2.7.10.3 Διοίκηση του Έργου

Η επιτυχής υλοποίηση ενός ERP απαιτεί σωστή και αποτελεσματική Διοίκηση Έργου (Project Management - PM). Αυτό περιλαμβάνει σαφή καθορισμό των στόχων, με ταυτόχρονη ανάπτυξη ενός σχεδίου δράσης και ενός σχεδίου πόρων καθώς και προσεκτική παρακολούθηση της προόδου των εργασιών. Επίσης το πλάνο του έργου πρέπει να έχει επιθετικό χαρακτήρα, αλλά να είναι και εφαρμόσιμο με σχέδια και προγράμματα τα οποία επισημαίνουν τη σημασία και την κρισιμότητά του.

Ένας σαφής καθορισμός των στόχων του έργου και ένα σαφές σχέδιο θα βοηθήσουν την επιχείρηση να αποφύγει παράγοντες οι οποίοι μπορεί να πιέσουν τον προϋπολογισμό, να διακινδυνεύσουν την πρόοδο του έργου και να περιπλέξουν την υλοποίηση. Το αντικείμενο του έργου πρέπει να καθοριστεί σαφώς στην έναρξη του και πρέπει να αναγνωριστούν τα λειτουργικά υποσυστήματα τα οποία θα επιλεγούν για υλοποίηση καθώς και οι άμεσα επηρεαζόμενες επιχειρηματικές διαδικασίες.

2.7.10.4 Ομάδα Υλοποίησης

Η ομάδα υλοποίησης πρέπει να αποτελείται από στελέχη ιδιαίτερος ικανά, που επιλέγονται για τις ικανότητές τους, την εμπειρία τους και για προηγούμενες επιτυχίες τους. Αυτοί οι άνθρωποι πρέπει να επιφορτιστούν με τη σημαντική ευθύνη της λήψης κρίσιμων αποφάσεων και με τη σταδιακή υλοποίηση του έργου. Η διοίκηση πρέπει να είναι σε άμεση επαφή με την ομάδα υλοποίησης, αλλά πρέπει επίσης να δώσει την εξουσιοδότηση για άμεση λήψη αποφάσεων.

Η ομάδα υλοποίησης είναι σημαντική διότι είναι υπεύθυνη για τη δημιουργία του γενικού, αρχικού, λεπτομερούς σχεδίου υλοποίησης του έργου (Project Plan), προσδιορίζοντας δραστηριότητες, ευθύνες και χρονοδιαγράμματα. Επίσης, η ομάδα υλοποίησης αναγνωρίζει προβλήματα και παράγοντες που εμποδίζουν και καθυστερούν την εφαρμογή του ERP, αναζητάει τις βέλτιστες λύσεις, κάνει έγγραφες αναφορές για τις πραγματικές επιδόσεις

έναντι των προκαθορισμένων στόχων και εξασφαλίζει ότι όλοι οι απαραίτητοι πόροι θα είναι διαθέσιμοι, όπως απαιτούνται για την υλοποίηση.

Η ομάδα υλοποίησης αποτελείται από:

- ∞ Υπεύθυνος Έργου
- ∞ Σύμβουλοι Υλοποίησης
- ∞ Υπεύθυνοι Υποστήριξης
- ∞ Ανώτερη Διοικητική Επιτροπή

2.7.10.5 Ακρίβεια Δεδομένων

Η ακρίβεια των δεδομένων είναι ένα στοιχείο απολύτως αναγκαίο για τη σωστή λειτουργία του ERP. Λόγω της ολοκληρωμένης φύσης του ERP αν γίνει μια λανθασμένη εισαγωγή στοιχείων στο σύστημα, τότε το συγκεκριμένο θα επηρεάσει και άλλες εγγραφές και θα έχει μια αρνητική επίπτωση ντόμινο σε όλη την επιχείρηση. Επομένως, η εκπαίδευση των χρηστών σχετικά με τη σημασία της ακρίβειας των προς εισαγωγή δεδομένων και γενικότερα με τις σωστές διαδικασίες εισαγωγής στοιχείων, πρέπει να αποτελεί κορυφαία προτεραιότητα κατά τη διάρκεια υλοποίησης ενός ERP έργου.

2.7.10.6 Εκτενής Εκπαίδευση και Κατάρτιση

Η εκπαίδευση και η κατάρτιση είναι ευρέως αποδεκτό ότι αποτελεί αν όχι τον πιο κρίσιμο, έναν από τους πιο κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας. Η υλοποίηση ενός συστήματος ERP απαιτεί μια κρίσιμη μάζα γνώσεων, ώστε οι χρήστες να είναι σε θέση να λύσουν προβλήματα μέσα στα πλαίσια του συστήματος. Εάν οι υπάλληλοι δεν κατανοήσουν τον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί το σύστημα, θα εφεύρουν δικές τους διαδικασίες χρησιμοποιώντας μόνο εκείνα τα μέρη του συστήματος που θα είναι σε θέση να χειριστούν.

Τα πλήρη οφέλη του ERP δεν μπορούν να συνειδητοποιηθούν έως ότου οι τελικοί χρήστες μάθουν να το χρησιμοποιούν κατάλληλα. Για να μπορέσει η εκπαίδευση να είναι επιτυχημένη θα πρέπει να ξεκινήσει πριν την έναρξη της διαδικασίας υλοποίησης του ERP. Πολλές επιχειρήσεις υποτιμούν, τόσο τη διαδικασία της εκπαίδευσης και της κατάρτισης των χρηστών, όσο και τα αποτελέσματα αυτής, εξαιτίας του κόστους. Η διοίκηση πρέπει να είναι πλήρως δεσμευμένη να καταβάλει τα επαρκή κεφάλαια για την εκπαίδευση και την κατάρτιση των χρηστών και να τα ενσωματώνει ως τμήμα του προϋπολογισμού του ERP. Έχει διαπιστωθεί ότι με την επένδυση στην εκπαίδευση 10% - 15% του συνολικού προϋπολογισμού υλοποίησης του ERP αυξάνει το ποσοστό επιτυχίας της εφαρμογής περίπου στο 80%.

Συχνά πολλοί εργαζόμενοι, θεωρούν ότι είναι σε θέση να χρησιμοποιήσουν το νέο σύστημα, βασιζόμενοι μόνο στην εκπαίδευση. Ένα μεγάλο μέρος όμως της διαδικασίας της εκπαίδευσης προέρχεται από την πραγματική χρήση του συστήματος κάτω από πραγματικές συνθήκες λειτουργίας. Υπάρχει λοιπόν επιτακτική ανάγκη για συνέχιση της εκπαίδευσης και μετά το τέλος της υλοποίησης. Περιοδικές συναντήσεις των χρηστών μπορούν να συμβάλλουν στον προσδιορισμό και στην επίλυση προβλημάτων που έχουν προκύψει με τη χρήση του συστήματος. Η εκπαίδευση έχει δύο βασικούς αντικειμενικούς στόχους:

1. Την εκμάθηση χειρισμού του συστήματος, με παράλληλη γνώση των εργαλείων και των δυνατοτήτων του.
2. Την αλλαγή συμπεριφοράς των χρηστών, η οποία προκύπτει όταν οι χρήστες του συστήματος έχουν πειστεί και έχουν συνειδητοποιήσει την ανάγκη για αλλαγή του τρόπου με τον οποίο εργάζονταν μέχρι σήμερα. Πρέπει επίσης να έχουν καταλάβει γιατί και πώς η χρήση ενός καινούριου ενιαίου συστήματος κρίνεται επιτακτική και ποια θα είναι τα οφέλη για τη επιχείρηση αλλά και για τους ίδιους.

2.7.10.7 Διοίκηση Επιχειρησιακών Αλλαγών

Οι υπάρχουσες οργανωτικές δομές και διαδικασίες που παρατηρούνται στις περισσότερες επιχειρήσεις δεν είναι πλήρως συμβατές με τη δομή, τα εργαλεία και τους τύπους πληροφοριών που παρέχονται από τα συστήματα ERP. Ακόμα και το πιο εύκαμπτο ERP σύστημα επιβάλλει τη δική του λογική στη στρατηγική μιας επιχείρησης, στην οργάνωση και την κουλτούρα. Κατά συνέπεια, η εφαρμογή ενός συστήματος ERP επιβάλλει τον επαναπροσδιορισμό και τον ανασχεδιασμό των βασικών επιχειρησιακών διαδικασιών και / ή την ανάπτυξη νέων επιχειρησιακών διαδικασιών για την υποστήριξη των ευρύτερων στόχων. Οι νέες διαδικασίες απαιτούν αντίστοιχη ευθυγράμμιση στον οργανωτικό έλεγχο, έτσι ώστε να διατηρηθεί η αποτελεσματικότητα της προσπάθειας για ανασχεδιασμό. Ο νέος αυτός σχεδιασμός έχει αντίκτυπο στις περισσότερες λειτουργικές περιοχές της επιχείρησης. Οι αλλαγές που προκύπτουν μπορεί να επηρεάσουν σε σημαντικό βαθμό τις οργανωτικές δομές, την πολιτική, τις διαδικασίες και τους εργαζόμενους.

Δυστυχώς, πολλοί διοικητικοί υπάλληλοι βλέπουν το ERP σαν ένα σύστημα λογισμικού και την εφαρμογή του κυρίως σαν μια τεχνολογική πρόκληση. Δε συνειδητοποιούν ότι το ERP μπορεί να αλλάξει πλήρως τον τρόπο με τον οποίο η επιχείρηση αναπτύσσει δραστηριότητες. Ο τελικός στόχος πρέπει να είναι η βελτίωση της επιχείρησης και όχι αυτή η καθ' αυτή εφαρμογή του λογισμικού. Η εφαρμογή του πρέπει να είναι προσανατολισμένη στην επιχείρηση και να κατευθύνεται από τις επιχειρησιακές απαιτήσεις και από το τμήμα Πληροφοριακής Τεχνολογίας.

Σίγουρα, η εφαρμογή ενός ERP μπορεί να προκαλέσει βαθιές αλλαγές στον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί η επιχείρηση και στην επιχειρησιακή κουλτούρα. Αν το ανθρώπινο δυναμικό δεν είναι κατάλληλα προετοιμασμένο για τις επικείμενες αλλαγές, τότε η άρνηση, η αντίσταση και το χάος θα είναι προβλέψιμες συνέπειες που θα προκύψουν από την υλοποίηση. Εντούτοις, αν χρησιμοποιηθούν οι κατάλληλες τεχνικές, η επιχείρηση πρέπει να είναι προετοιμασμένη να αποδεχτεί τις ευκαιρίες που παρέχονται από το νέο ERP σύστημα, ένα σύστημα που θα παρέχει περισσότερες πληροφορίες και θα καταστήσει εφικτές περισσότερες βελτιώσεις από ότι πρώτα φαινόταν πιθανό. Η διοίκηση πρέπει να είναι αρκετά εύκαμπτη, ώστε να εκμεταλλευτεί πλήρως αυτές τις ευκαιρίες.

2.7.10.8 Σύστημα Αξιολόγησης

Το σύστημα αξιολόγησης αποτιμά την επιρροή του νέου συστήματος και πρέπει να σχεδιαστεί με μεγάλη προσοχή. Τα κριτήρια αξιολόγησης πρέπει να δείξουν αν το σύστημα λειτουργεί με επιθυμητά αποτελέσματα. Ωστόσο, πρέπει να σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο ώστε να ενθαρρύνει τις επιθυμητές συμπεριφορές και λειτουργίες. Τέτοια κριτήρια μπορεί να είναι οι έγκαιρες παραδόσεις, το μεικτό κέρδος, η ταχύτητα κυκλοφορίας των αποθεμάτων, η απόδοση των προμηθευτών, η απόδοση του προσωπικού, το επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών.

Το σύστημα αξιολόγησης πρέπει να υλοποιηθεί στο αρχικό στάδιο, ώστε η διοίκηση, οι προμηθευτές και οι χρήστες να μοιραστούν μια σαφή κατανόηση του στόχου. Εάν κάποιος δεν είναι ικανός να πετύχει τους προσυμφωνημένους στόχους, πρέπει είτε να λάβει την απαραίτητη βοήθεια, είτε να αντικατασταθεί. Όταν όμως οι ομάδες επιτυγχάνουν τους στόχους τους, τότε πρέπει η ανταμοιβή να παρουσιάζεται με εμφανείς τρόπους. Το έργο πρέπει να ελέγχεται στενά μέχρι να ολοκληρωθεί η διαδικασία της υλοποίησης, ενώ το σύστημα πρέπει να παρατηρείται και να αξιολογείται καθ' όλη τη διάρκεια της «ζωής» του.

Σε ορισμένες περιπτώσεις η διοίκηση υποστηρίζει ότι η παραγωγικότητα και η αποδοτικότητα θα αρχίσει να βελτιώνεται ακριβώς τη στιγμή που το ERP θα αρχίσει να χρησιμοποιείται. Αντί αυτού, επειδή το νέο σύστημα είναι πολύπλοκο και απαιτητικό στη χρήση, οι επιχειρήσεις πρέπει να προετοιμαστούν για το ενδεχόμενο μιας αρχικής και προσωρινής μείωσης της παραγωγικότητας. Όσο αυξάνεται η χρήση του νέου συστήματος, τόσο αυξάνεται και η οικειότητα των χρηστών με αυτό, με αποτέλεσμα την εμφάνιση των πρώτων βελτιώσεων. Κατά συνέπεια, οι ρεαλιστικές προσδοκίες για την παραγωγικότητα και τα χρονικά πλαίσια πρέπει να εναρμονιστούν και να ευθυγραμμιστούν.

2.7.10.9 Ολιστική Αντίληψη Διαδικασιών

Για αποτελεσματική εφαρμογή ενός ERP συστήματος, η επιχείρηση πρέπει να έχει μια ολιστική αντίληψη των διαδικασιών. Ποικίλα ζητήματα σε στρατηγικό, διοικητικό και λειτουργικό επίπεδο πρέπει να αντιμετωπιστούν ώστε να επιτευχθεί το βέλτιστο αποτέλεσμα από το σύστημα. Επιπλέον, για επιτυχημένα αποτελέσματα, μια επιχείρηση πρέπει να επιτύχει ιδιαίτερες ικανότητες σε τέσσερις βασικούς τομείς: ανάπτυξη στρατηγικής αλλαγών, αποτελεσματική διοίκηση έργου, ενοποίηση του ανασχεδιασμού των επιχειρηματικών διαδικασιών με την πληροφοριακή τεχνολογία και ολοκληρωμένη γνώση τεχνικών θεμάτων της υλοποίησης του ERP.

Εντοπίζονται πολλές μελέτες πάνω σε αυτό το θέμα. Στη συνέχεια παρατίθενται οι σημαντικότερες και ακολουθεί ανάλυση της πιο πρόσφατης.

Εντοπίζονται 11 παράγοντες (Nah et al.,2001), οι οποίοι είναι κρίσιμοι για την επιτυχία της εφαρμογής ενός ERP:

1. Εργασία ομάδας παραγωγής ERP και σύνθεση αυτής
2. Διαφοροποίηση προγράμματος διοίκησης και εταιρικής κουλτούρας
3. Υποστήριξη μετάβασης από τα ανώτερα στελέχη
4. Πλάνο και όραμα της επιχείρησης
5. Μέθοδος αναδιοργάνωσης επιχείρησης
6. Αποτελεσματική επικοινωνία
7. Διαχείριση έργου
8. Ανάπτυξη λογισμικού, δοκιμές και διόρθωση βλαβών
9. Παρακολούθηση και αξιολόγηση επίδοσης
10. Επιτυχία έργου
11. Κατάλληλα επιχειρηματικά και πληροφοριακά κληροδοτημένα συστήματα

Οι Stratman και Roth (2002) μέσα από μία έρευνα με ερωτηματολόγιο συμπληρωμένο από 79 κατασκευαστικές εταιρίες της Β. Αμερικής, χρήστες συστημάτων ERP αναγνώρισαν 8 παράγοντες που υποθέτονται ότι συντελούν με την επιτυχημένη υιοθέτηση ενός συστήματος ERP. Αυτοί είναι οι:

1. Στρατηγικός σχεδιασμός πληροφοριακού συστήματος.
2. Αφοσίωση ανώτερων στελεχών.
3. Διαχείριση έργου.
4. Δυνατότητες τεχνολογίας λογισμικού.
5. Δυνατότητες επιχειρηματικών διαδικασιών.
6. Κατάρτιση πάνω στο ERP.
7. Διαρκής εκμάθηση.
8. Ετοιμότητα για βελτιώσεις.

Τέλος οι Gareya και Brady (2005) κάνοντας χρήση μοντέλων ανάλυσης περιεχομένου και αναζητώντας περισσότερα από 100 άρθρα και βιβλία προτείνουν τους ακόλουθους κρίσιμους παράγοντες επιτυχημένης εφαρμογής ενός ERP:

1. Εργασία με λειτουργικότητα/ Διατήρηση πεδίου εφαρμογής.
2. Ομάδα υλοποίησης/ Υποστήριξη διοίκησης/ Σύμβουλοι.
3. Εσωτερική ετοιμότητα/ Κατάρτιση.
4. Ενασχόληση με την οργανωτική ποικιλομορφία.
5. Σχεδιασμός/ Ανάπτυξη/ Κατάρτιση του προϋπολογισμού.
6. Επαρκείς δοκιμές.

Το τελευταίο μοντέλο θεωρείται, από προσωπική σκοπιά, το πιο σύγχρονο και πιο πλήρες και στη συνέχεια αναλύονται οι παράγοντες αυτού.

2.7.11 Διαδικασία επιλογής ERP συστήματος

Δεδομένου ότι ένα σύστημα ERP από την ίδια του τη φύση θα επιβάλλει τη δική του λογική στρατηγική, στην οργάνωση και στην κουλτούρα της επιχείρησης, είναι επιτακτική ανάγκη η διαδικασία επιλογής συστήματος ERP να διευθύνεται με ιδιαίτερη προσοχή. Οι μεγαλύτερες αποτυχίες εφαρμογής επιχειρηματικών συστημάτων φαίνονται να παρουσιάζονται όταν οι νέες τεχνολογικές ικανότητες και ανάγκες δε συνδυάζονται επιτυχώς με τις υπάρχουσες επιχειρηματικές διαδικασίες.

Οι περισσότερες επιχειρήσεις μπορούν να αναμένουν μια αλλαγή ή μια αναβάθμιση των πληροφοριακών τους συστημάτων, τουλάχιστον κάθε πέντε ή επτά έτη. Με τη ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας, την επέκταση των χαρακτηριστικών γνωρισμάτων και ικανοτήτων και του πολλαπλασιασμού των προμηθευτών λογισμικού, υπάρχουν πολυάριθμες επιλογές για τα ERP συστήματα. Ενώ τα περισσότερα πακέτα ERP έχουν πολλές ομοιότητες, παρουσιάζουν και ουσιαστικές διαφορές. Οι περισσότεροι προμηθευτές πακέτων ERP ενσωματώνουν σε αυτά ορισμένες φιλοσοφίες διοίκησης και επιχειρηματικές πρακτικές τις οποίες θεωρούν βέλτιστες. Κατά συνέπεια, η αγορά μιας επιχειρηματικής εφαρμογής ERP, είναι κάτι σαφώς πιο πολύπλοκο από την απλή αγορά λογισμικού. Ουσιαστικά, σημαίνει την αποδοχή της φιλοσοφίας και των διαδικασιών που έχει ενσωματώσει στο σύστημά του ο κάθε προμηθευτής. Έτσι κάθε επιχείρηση πρέπει να προσπαθήσει να επιλέξει και να εφαρμόσει ένα σύστημα που να υπογραμμίζει και να αναδεικνύει τις μοναδικές ανταγωνιστικές του ικανότητες, βοηθώντας παράλληλα να υπερνικήσει τις ανταγωνιστικές αδυναμίες. Ο τελικός στόχος δεν πρέπει να είναι αυτή καθ' αυτή η εφαρμογή του λογισμικού, αλλά η βελτίωση των διαδικασιών και η συνολική βελτίωση της επιχείρησης τα οποία επιδιώκονται από το

ERP.

Από έρευνες προκύπτει ότι το 80%-90% των συστημάτων που εφαρμόζονται στις επιχειρήσεις είναι άκρως τυποποιημένα και κοινά για όλες τις εταιρείες, ενώ μόνο το 10% - 20% είναι διαφοροποιημένα και προσαρμοσμένα στις συγκεκριμένες ανάγκες της επιχείρησης. Επομένως η επιχείρηση πρέπει να προσδιορίσει της κρίσιμες επιχειρησιακές της ανάγκες καθώς και τα επιθυμητά χαρακτηριστικά και ιδιότητες του επιλεγμένου συστήματος.

Δύο ευδιάκριτες μέθοδοι μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την επιλογή ERP συστημάτων. Μια μέθοδος είναι να επιλεγεί ένα πακέτο λογισμικού πάνω στο οποίο θα χτιστούν όλες οι διαδικασίες της επιχείρησης. Η άλλη μέθοδος είναι να καθοριστούν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τα οποία απαιτούνται για την αποτελεσματική διοίκηση μιας επιχείρησης και με βάση αυτά να επιλεγεί ένα πακέτο το οποίο θα «χτιστεί» ουσιαστικά πάνω σε αυτά.

Τυποποιημένα πακέτα όπως είναι το SAP R/3 και το PeopleSoft απαιτούν από τις επιχειρήσεις που τα εφαρμόζουν να προσαρμόσουν τις διαδικασίες επάνω στις απαιτήσεις του λογισμικού. Η SQL και η Oracle πάνω στις οποίες βασίζονται το SAP και το PeopleSoft αντίστοιχα, έχουν πιο ανοιχτή αρχιτεκτονική, διαφορετική φιλοσοφία και επιτρέπουν στις επιχειρήσεις που τα εφαρμόζουν να προσαρμόσουν το λογισμικό επάνω στις υφιστάμενες διαδικασίες. Επιπλέον, οι επιχειρήσεις που έχουν την κατάλληλη εξειδίκευση μπορούν να αναπτύξουν τα δικά τους συστήματα για ολοκλήρωση. Αναπτύσσοντας ένα «εσωτερικό» (in-house) λογισμικό υπάρχει η ελευθερία να βρεθούν δημιουργικές λύσεις σε προβλήματα ολοκλήρωσης. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η εταιρεία DELL, η οποία το 1996, σχεδίαζε να εφαρμόσει το πακέτο SAP R/3. Ύστερα από προτροπή της διοίκησης, η εταιρεία δεν προχώρησε στην υλοποίηση αυτού του σχεδίου, διότι πίστευε ότι το σύστημα δεν θα ήταν ικανό να ανταποκριθεί στην ασυνήθιστη εταιρική ανάπτυξη. Αντί αυτού, η επιχείρηση σχεδίασε μια ανοιχτή αρχιτεκτονική, πάνω στην οποία θα είχε τη δυνατότητα να προσθέσει και να αφαιρέσει άμεσα εφαρμογές και να επιλέξει λογισμικό από ποικίλους προμηθευτές. Η σημασία του ακριβή καθορισμού της διαδικασίας επιλογής πακέτου ERP δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να υποτιμάται. Για την καλύτερη δυνατή επιλογή, προτείνεται μια συγκεκριμένη διαδικασία η οποία περιλαμβάνει έντεκα συγκεκριμένα στάδια.

1° Στάδιο - Δημιουργία Οράματος

Καθορισμός της εταιρικής αποστολής, των στόχων και των σκοπών της επιχείρησης. Χρήση ομάδων που αποτελούνται από διάφορα τμήματα της επιχείρησης (cross-functional teams) καθώς και της διοίκησης, για τον έλεγχο των υφισταμένων επιχειρησιακών διαδικασιών. Είναι απαραίτητο να διευκρινιστεί ο λόγος για τον οποίο γίνεται η υλοποίηση του ERP. Εάν εμπλέκονται πολλές εγκαταστάσεις, η διαδικασία πρέπει να περιλαμβάνει τους συμμετέχοντες από όλες τις εγκαταστάσεις. Μόλις το όραμα εγκριθεί από τη διοίκηση, πρέπει αυτό να γίνει γνωστό σε ολόκληρη την επιχείρηση.

2° Στάδιο - Δημιουργία Καταλόγου Λειτουργιών Και Χαρακτηριστικών

Σύνταξη μιας ομάδας αποτελούμενης από άτομα γενικής αποδοχής, τα οποία είναι εξοικειωμένα με διάφορα πακέτα λογισμικού και με εσωτερικές διαδικασίες. Η ομάδα αυτή θα είναι υπεύθυνη για τον προσδιορισμό των χαρακτηριστικών και των λειτουργιών που απαιτούνται, ώστε το λογισμικό αποτελεσματικά να υποστηρίζει κάθε λειτουργική περιοχή καθώς και το γενικό όραμα της επιχείρησης.

3° Στάδιο - Δημιουργία Καταλόγου Υποψηφίων Εταιριών Παροχής Λογισμικού

Ο κατάλογος αυτός θα καταρτιστεί με βάση το μέγεθος και τον τύπο της επιχείρησης ή της βιομηχανίας και από τη συλλογή πληροφοριών από άλλες εταιρείες, οι οποίες χρησιμοποιούν τα αντίστοιχα προγράμματα και ανήκουν στον ίδιο κλάδο.

4° Στάδιο - Προκαταρκτική Αξιολόγηση Των Υποψηφίων

Αξιολόγηση των υποψηφίων εταιριών και παρεχομένων πακέτων με βάση τη SWOT ανάλυση, ελέγχοντας δηλαδή τις δυνάμεις και τις αδυναμίες των υποψηφίων καθώς και τις ευκαιρίες και τις απειλές οι οποίες παρουσιάζονται από την εφαρμογή κάποιου συστήματος. Η αξιολόγηση των υποψηφίων προμηθευτών πρέπει να είναι πολυκριτηριακή και να ακολουθήσει συστηματική διαδικασία.

5° Στάδιο - Δημιουργία της Πρότασης (Request For Proposal - RFP)

Το συγκεκριμένο στάδιο συνήθως περιέχει έναν κατάλογο χαρακτηριστικών γνωρισμάτων και λειτουργιών που περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο επιθυμεί η επιχείρηση να λειτουργεί κάθε τμήμα ή διαδικασία, οριοθετεί τεχνικές προδιαγραφές καθώς και οδηγίες προς τον προμηθευτή, όρους και δεσμεύσεις.

6° Στάδιο - Αξιολόγηση Των Προσφορών

Σε αυτό το στάδιο γίνεται αξιολόγηση, τόσο όσον αφορά στα τεχνικά και λειτουργικά χαρακτηριστικά των προσφορών που υποβλήθηκαν, όσο και με βάση τα χαρακτηριστικά του προμηθευτή, χρησιμοποιώντας ένα σύστημα βαθμολόγησης με συντελεστές βαρύτητας και ζητούνται πρόσθετες, διευκρινιστικές πληροφορίες. Το αποτέλεσμα της διαδικασίας αυτής είναι η επιλογή των δύο ή τριών επικρατέστερων συστημάτων. Τα πιο σημαντικά κριτήρια που εξετάζονται σε αυτή τη διαδικασία είναι:

- ✓ Ελληνικοποίηση
- ✓ Επεκτασιμότητα
- ✓ Προσαρμοστικότητα
- ✓ Λειτουργικό Σύστημα
- ✓ Δυνατότητα συνεργασίας με ανεξάρτητες εφαρμογές
- ✓ Ολοκλήρωση βάσης δεδομένων
- ✓ Γλώσσα υλοποίησης
- ✓ Γλώσσα προγραμματισμού
- ✓ Οικονομική ισχύς προμηθευτή
- ✓ Εμπειρία σε παρόμοιες εγκαταστάσεις
- ✓ ISO προμηθευτή (ανάπτυξη λογισμικού, υλοποίηση και συντήρηση - εγγύηση)
- ✓ Κόστος και χρόνος υλοποίησης

7° Στάδιο - Τελική Αξιολόγηση των Συστημάτων

Όταν οι επιχειρήσεις επιλέγουν το σύστημα που θα υλοποιήσουν, επηρεάζονται άμεσα από τη χρηματική αξία του συστήματος, από τη δυνατότητα υποστήριξης των προμηθευτών, από την ευκολία εφαρμογής, από την ευελιξία και την εύκολη προσαρμογή του σε νέες επιχειρησιακές διαδικασίες, από το τεχνολογικό ρίσκο και από την αναμενόμενη απόδοση της επένδυσης.

8° Στάδιο - Αξιολόγηση της Προτεινόμενης Επένδυσης

Με βάση το συγκεκριμένο πακέτο που έχει επιλεγεί μπορούν να συγκριθούν τα αναμενόμενα, μετρήσιμα και μη οφέλη που θα προκύψουν σε σχέση με το κόστος υλοποίησης. Τα μετρήσιμα οφέλη μπορεί να περιλαμβάνουν καλύτερη διαχείριση αποθεμάτων, πιο ακριβή πρόβλεψη μελλοντικών απαιτήσεων, αυξημένη παραγωγικότητα και έγκαιρες παραδόσεις, βελτιωμένη επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών, εξάλειψη περιττών και αντιφατικών βάσεων δεδομένων και μείωση κόστους. Τα μη μετρήσιμα αποτελέσματα μπορεί να περιλαμβάνουν βελτιωμένες επικοινωνίες, πιο άμεση και γρήγορη πληροφόρηση και υψηλότερο ηθικό.

9° Στάδιο - Υπογραφή της Σύμβασης

Στο στάδιο αυτό λαμβάνει χώρα η συνάντηση των εμπλεκόμενων και υπογράφεται το συμβόλαιο - σύμβαση με τους όρους που έχουν προκαθοριστεί σε προηγούμενα βήματα.

10^ο Στάδιο-Πειραματική Εφαρμογή Ενός Αντιγράφου (Demo)

Σκοπός αυτής της πειραματικής εφαρμογής είναι η αποκάλυψη σημαντικών εκπλήξεων, τόσο θετικών όσο και αρνητικών που σχετίζονται με το λογισμικό και που επιταχύνουν τη διαδικασία της υλοποίησης.

11^ο Στάδιο - Επικύρωση Της Έναρξης Της Διαδικασίας Εφαρμογής Του ERP



2.7.12 Στρατηγικές Εγκατάστασης Συστημάτων ERP

Από τη στιγμή που έχει ληφθεί η απόφαση υλοποίησης του ERP συστήματος και έχουν προηγηθεί όλα τα απαραίτητα βήματα για την προετοιμασία της επιχείρησης, ακολουθεί η εγκατάσταση του ERP, για την οποία έχουν αναπτυχθεί τρεις βασικές στρατηγικές:

1. Παράλληλη Προσέγγιση

Στη μέθοδο αυτή το παλιό και το νέο σύστημα χρησιμοποιούνται ταυτόχρονα, μέχρι να γίνει απολύτως βέβαιο ότι το νέο λειτουργεί σωστά. Αυτή είναι η πιο ασφαλής μέθοδος μετατροπής γιατί σε περίπτωση που υπάρχουν λάθη ή διακοπές κατά την επεξεργασία, το παλιό σύστημα δίνει τη λύση. Τα αποτελέσματα από το νέο σύστημα συγκρίνονται με αυτά του παλαιού, και όταν διαπιστωθεί ότι το νέο σύστημα λειτουργεί φυσιολογικά χωρίς προβλήματα, καταργείται το παλιό.

Η χρήση και η εφαρμογή αυτής της μεθόδου αντιμετωπίζει από την πλευρά του σχεδιασμού και του προγραμματισμού ορισμένες δυσκολίες. Είναι μια μέθοδος που απαιτεί επαρκές, κατάλληλο και πολυπληθές προσωπικό, απαιτεί να δαπανηθεί μεγάλο χρονικό διάστημα μέχρι να ολοκληρωθεί, είναι πολύπλοκη και ουσιαστικά δημιουργεί υψηλό κόστος σε οποιαδήποτε επιχείρηση συντηρεί και λειτουργεί ταυτόχρονα δύο συστήματα.

2. Άμεση Εφαρμογή

Η αδυναμία εφαρμογής παράλληλης μεθόδου, οδηγεί ορισμένες επιχειρήσεις στην αναζήτηση άλλων επιλογών εγκατάστασης. Μια λύση είναι η άμεση εφαρμογή του νέου ERP συστήματος με ταυτόχρονη κατάργηση του παλαιού. Το παλιό σύστημα αντικαθίσταται ολόκληρο από το νέο σύστημα χωρίς να υπάρχει καμία παράλληλη δραστηριότητα. Η χρήση αυτής της μεθόδου αντιμετωπίζει ορισμένες σημαντικές δυσκολίες. Ο όγκος των δεδομένων από την πρώτη πραγματική εφαρμογή του συστήματος από το κυρίως πρόγραμμα παραγωγής και το MRP μπορεί να είναι μεγαλύτερος από το αναμενόμενο, με αποτέλεσμα να συσσωρευτεί μεγάλος αριθμός πληροφοριών και οι χρήστες να μην είναι σε θέση να ανταπεξέλθουν. Το αποτέλεσμα αυτής της αδυναμίας χειρισμού πληροφοριών, θα είναι η αστοχία και η τελική αποτυχία ορθής εφαρμογής του ERP. Η διακοπή της λειτουργίας του προηγούμενου συστήματος και η αποτυχία εφαρμογής

και λειτουργίας του νέου ERP, θα έχει ως άμεσο αποτέλεσμα τη διάχυση λανθασμένων και με πολλές ελλείψεις πληροφοριών οι οποίες θα οδηγήσουν σε λανθασμένες εντολές παραγωγής, αποθέματα και εκτελέσεις παραγγελιών. Το παλιό σύστημα δεν μπορεί να βοηθήσει καθώς έχει σταματήσει να λειτουργεί και οι πληροφορίες του δεν είναι διαθέσιμες. Το νέο σύστημα στη συγκεκριμένη περίπτωση δεν βοηθά την επιχείρηση. Όπου να συνειδητοποιηθεί η σοβαρότητα του προβλήματος, η επιχείρηση δεν μπορεί να επιστρέψει στο παλιό σύστημα διότι οι ισορροπίες των αποθεμάτων και όλα τα στοιχεία δεν ισχύουν πλέον και είναι μάλλον απίθανο να κατασκευαστούν από την αρχή.

Ορισμένες επιχειρήσεις περνούν από αυτή τη διαδικασία αλώβητες. Υπάρχουν όμως περιπτώσεις επιχειρήσεων όπου έχασαν μερίδιο αγοράς και κινδύνεψε η βιωσιμότητά τους για αυτό το λόγο. Οι διακοπές και τα κόστη για διορθώσεις μπορεί να είναι καταστροφικά.

3. Δοκιμαστική - Πιλοτική Προσέγγιση

Ο σωστός τρόπος υλοποίησης του έργου είναι η πιλοτική χρήση του νέου ERP. Επιλέγεται μια ομάδα προϊόντων, ή ένα προϊόν το οποίο δεν περιέχει πολλούς κωδικούς και γίνεται σε αυτό η εφαρμογή του νέου πακέτου. Ο σκοπός αυτής της δοκιμαστικής εφαρμογής είναι να διαπιστωθεί ότι το πρόγραμμα παραγωγής, το MRP και το ERP λειτουργούν κανονικά, προτού χιλιάδες ή εκατομμύρια κωδικών εισέλθουν στο σύστημα. Η κανονική και απρόσκοπτη λειτουργία αναφέρεται τόσο στην τεχνική πλευρά, αν δηλαδή λειτουργεί κανονικά το λογισμικό, όσο και στην πλευρά των χρηστών, αν δηλαδή το σύστημα είναι φιλικό προς τους χρήστες, εκείνοι το καταλαβαίνουν και γνωρίζουν ή μπορούν σχετικά εύκολα να μάθουν να το χειρίζονται.

Εάν το ERP δεν λειτουργήσει σωστά κατά τη διάρκεια της πιλοτικής εφαρμογής, η επιχείρηση δεν θα αντιμετωπίσει μεγάλο πρόβλημα διότι το σύστημα διαχειρίζεται λίγους μόνο κωδικούς. Σχεδόν όλοι οι κωδικοί ελέγχονται από το παλαιό σύστημα. Έτσι, ακόμα και σε περίπτωση αστοχίας οι λίγοι αυτοί κωδικοί μπορούν να περαστούν ξανά στο παλαιό σύστημα. Αυτό που έχει ιδιαίτερη σημασία είναι να διαπιστωθεί ο λόγος για τον οποίο το σύστημα δεν λειτουργεί σωστά, να εντοπιστούν δηλαδή οι αιτίες και να αντιμετωπιστούν ώστε να δοκιμαστεί το σύστημα ξανά για τη λειτουργία του και στη συνέχεια να προχωρήσει η επιχείρηση στην ολική υλοποίηση και εφαρμογή του ERP είτε ταυτόχρονα είτε σταδιακά.

2.7.13 Υλοποίηση Συστήματος ERP

Η ορθή υλοποίηση του συστήματος ERP αποτελεί απαραίτητη συνθήκη για την μακρόχρονη επιτυχία του συστήματος. Παρακάτω παρουσιάζονται οι βασικές φάσεις της διαδικασίας υλοποίησης και οι παράγοντες οι οποίοι συμβάλλουν στην επιτυχημένη ολοκλήρωση της διαδικασίας αυτής:

Φάση 1: Προετοιμασία

Η προετοιμασία της υλοποίησης περιλαμβάνει δύο βασικές ενέργειες:

- Οργάνωση της ομάδας υλοποίησης
- Ανάπτυξη του προγράμματος υλοποίησης

Η ομάδα υλοποίησης δεν ταυτίζεται κατ' ανάγκη με την ομάδα αξιολόγησης και επιλογής του λογισμικού, αν και συνήθως οι δύο ομάδες περιλαμβάνουν κοινά μέλη. Η δομή της ομάδας υλοποίησης διαμορφώνεται με βάση τις ανάγκες του εκάστοτε έργου.

Μια τυπική ιεραρχία της ομάδας περιλαμβάνει τα εξής επίπεδα:

1. **Χορηγός έργου (project sponsor)**, ο οποίος εξασφαλίζει τους απαραίτητους πόρους. Ο ρόλος του χορηγού αναλαμβάνεται από ανώτατο διοικητικό στέλεχος, όπως ο αναπληρωτής διευθύνων σύμβουλος ή ο γενικός διευθυντής, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η δέσμευση της διοίκησης.
2. **Υπεύθυνος έργου (project manager)**, ο οποίος αναλαμβάνει τη διοίκηση του έργου υλοποίησης. Ο project manager πρέπει να έχει ολοκληρωμένη αντίληψη των σημαντικών επιχειρηματικών διαδικασιών και των διασυνδέσεών τους. Συνιστάται η θέση αυτή να ανατεθεί σε manager, όχι όμως στον υπεύθυνο μηχανογράφησης.
3. **Επιτροπή Παρακολούθησης και αξιολόγησης (steering committee)**, η οποία ασκεί την εποπτεία του έργου. Συνήθως τα διευθυντικά στελέχη της εταιρείας αποτελούν μέλη τους steering committee.
4. **Ομάδες έργου (project teams)**, οι οποίες επικεντρώνονται και εκτελούν βασικά τμήματα του έργου. Ο υπεύθυνος κάθε ομάδας έργου είναι συνήθως manager της εταιρείας, ο οποίος αφιερώνει σημαντικότερο χρόνο στο έργο υλοποίησης (από 40% έως 60% του διαθέσιμου χρόνου του).
5. **Υπεύθυνος διασφάλισης ποιότητας του έργου**, ο οποίος ασκεί συμβουλευτικό ρόλο. Η θέση αυτή δεν εντάσσεται σε ιεραρχικό επίπεδο.

Επισημαίνεται επίσης ότι στελέχη του εξωτερικού συμβούλου υλοποίησης συμμετέχουν στην επιτροπή παρακολούθησης και αξιολόγησης, καθώς και στις ομάδες έργου.

Το πρόγραμμα υλοποίησης καταρτίζεται σε συνεργασία με τον εξωτερικό σύμβουλο. Περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες δραστηριότητες και είναι κατάλληλο δομημένο, ώστε να διευκολύνεται η εφαρμογή του.

Συνίσταται επίσης η αποτύπωση του προγράμματος υλοποίησης σε διάγραμμα PERT, και ο σαφής καθορισμός του κρίσιμου δρόμου. Σημαντικός παράγοντας επιτυχίας είναι η ανάπτυξη διαδικασίας και αναθεώρησης του προγράμματος από το steering committee.

Φάση 2: Σχεδιασμός και Παραμετροποίηση

Η φάση αυτή αποτελεί τον πυρήνα της διαδικασίας υλοποίησης και απαιτεί τη μεγαλύτερη συνεισφορά από όλους της συμμετέχοντες στην ομάδα. Σημαντικές δραστηριότητες περιλαμβάνουν:

- Εγκατάσταση εξοπλισμού, λογισμικού και αρχικές δοκιμές λειτουργικότητας.
- Εκπαίδευση της ομάδας υλοποίησης στο πακέτο ERP και ειδικότερα των project teams στα αντίστοιχα εξειδικευμένα υποσυστήματα του πακέτου.
- Αποτύπωση των υφιστάμενων επιχειρηματικών διαδικασιών.
- Ανάλυση και αξιολόγηση των υφιστάμενων επιχειρηματικών διαδικασιών.
- Προσαρμογή των ανωτέρω διαδικασιών σε επιλεγμένες διαδικασίες που υποστηρίζει το πακέτο ERP.
- Ανάπτυξη των κατάλληλων τιμών για τις παραμέτρους των διαδικασιών του συστήματος.
- Σχεδιασμός και υλοποίηση οθονών και αναφορών.
- Σχεδιασμός και υλοποίηση επιπέδων πρόσβασης και εξατομίκευση περιβάλλοντος χρηστών.

Η αποτύπωση ανάλυση και προσαρμογή των επιχειρηματικών διαδικασιών αποτελούν κρίσιμα βήματα όχι μόνο για την επιτυχή υποστήριξη της επιχείρησης από το πακέτο ERP, αλλά και για την ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης γενικότερα. Συνιστάται η διεξαγωγή ενός έργου Ανασχεδιασμού των Επιχειρηματικών των Επιχειρηματικών Διαδικασιών (Business Process Reengineering BPR) προ της επιλογής και υλοποίησης του συστήματος ERP. Η τακτική αυτή διευκολύνει όχι μόνο την επιλογή του πλέον κατάλληλου συστήματος, αλλά και την καίρια αυτή φάση της υλοποίησης.

Γνωρίζοντας εκ των προτέρων τις βέλτιστες διαδικασίες προς υλοποίηση, οι προσπάθειες των μελών της ομάδας επικεντρώνονται: α) στην υλοποίηση της κατάλληλης παραλλαγής από πολλές εναλλακτικές διαδικασίες που υποστηρίζουν τα περισσότερα από τα ισχυρά πακέτα και β) στην ανάπτυξη των κατάλληλων παραμέτρων, οι οποίοι εξειδικεύουν τις διαδικασίες αυτές. Χαρακτηριστικά παραδείγματα τέτοιων παραμέτρων αποτελούν οι χρόνοι διέλευσης (lead times) παραγωγής, ή η ιεραρχία των κέντρων κέρδους (profit centers) της εταιρίας. Εάν δεν έχει προηγηθεί έργο BPR, τότε η Φάση σχεδιασμού και παραμετροποίησης περιλαμβάνει σημαντικές δραστηριότητες αξιολόγησης και σχεδιασμού διαδικασιών, οι οποίες τείνουν να επιμηκύνουν και ορισμένες φορές να αποπροσανατολίζουν το έργο της υλοποίησης.

Επισημαίνεται επίσης ότι τα πλέον ολοκληρωμένα πακέτα ERP περιλαμβάνουν εξειδικευμένα εργαλεία αποτύπωσης των επιχειρηματικών διαδικασιών. Ορισμένα από αυτά δεν προσαρμόζουν το σύστημα αυτόματα βάσει της εκάστοτε αποτυπωμένης, μέσω των ειδικών εργαλείων, επιχειρηματικής διαδικασίας.

Καίριο ρόλο διαδραματίζει ο σύμβουλος υλοποίησης στη αποτύπωση / ανάλυση / προσαρμογή των διαδικασιών, καθώς και στην παραμετροποίηση του συστήματος. Επίσης η υποστήριξη του συμβούλου είναι σημαντική στον καθορισμό αρμοδιοτήτων και επιπέδων πρόσβασης των χρηστών.

Φάση 3: Προετοιμασία για πλήρη εφαρμογή και δοκιμές

Η φάση αυτή αποσκοπεί στην προετοιμασία του παραμετροποιημένου συστήματος για την πλήρη εφαρμογή και περιλαμβάνει:

- Μετάβαση δεδομένων
- Εκπαίδευση χρηστών
- Τεκμηρίωση διαδικασιών και συστήματος
- Πιλοτική εφαρμογή
- Έλεγχο αποδοχής

Η εκπαίδευση των χρηστών περιλαμβάνει διαφορετικά στάδια όπως η γενική εισαγωγή στη χρήση του συστήματος, εκπαίδευση στις διαδικασίες και στις μεθόδους που υποστηρίζει το σύστημα, λεπτομερή εκπαίδευση στις οθόνες που χρησιμοποιεί και τα βήματα που εκτελεί ο κάθε χρήστης, εκπαίδευση στα εργαλεία του συστήματος κλπ. Ο σωστός κατακερματισμός της εκπαίδευσης, καθώς και η προσαρμογή της στις ανάγκες των χρηστών αποτελούν σημαντικές προϋποθέσεις επιτυχίας.

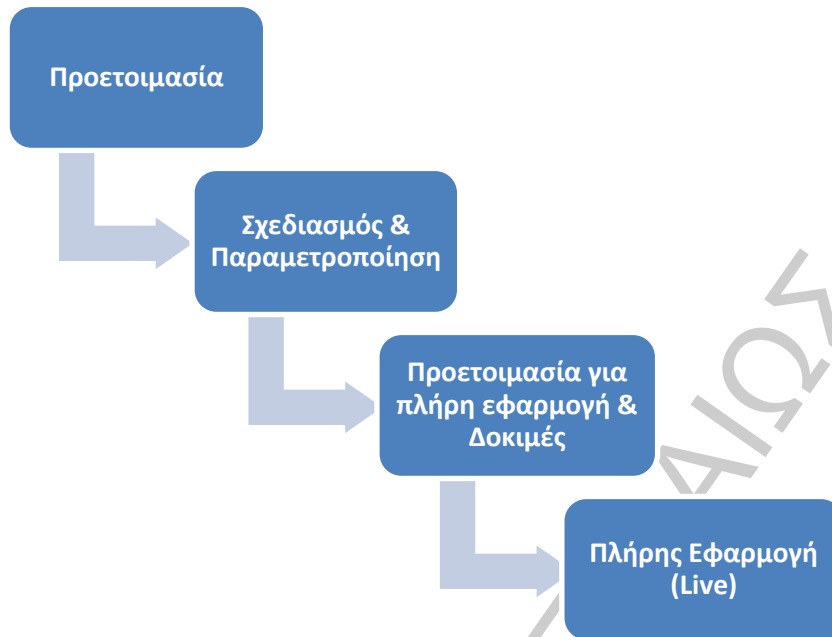
Η πιλοτική εφαρμογή επικεντρώνεται σε ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα περιπτώσεων (περιορισμένο εύρος δεδομένων), αλλά εισχωρεί σε βάθος στις ιδιαιτερότητες κάθε διαδικασίας. Κατά την πιλοτική εφαρμογή διαφαίνονται προβλήματα του σχεδιασμού και της υλοποίησης των διαδικασιών, καθώς και της παραμετροποίησης του συστήματος. Τα προβλήματα αυτά πρέπει να αντιμετωπιστούν επιτυχώς προ της έναρξης της πλήρους λειτουργίας του συστήματος. Επισημαίνεται ότι υπάρχουν συγκεκριμένες μέθοδοι διεξαγωγής της πιλοτικής εφαρμογής και αξιολόγησης του συστήματος με τη χρήση ειδικών εργαλείων. Η αποδοχή του συστήματος γίνεται με βάση τα αποτελέσματα της πιλοτικής εφαρμογής

Φάση 4: Πλήρης εφαρμογή (Live)

Σε αυτή τη φάση το σύστημα τίθεται σε πλήρη λειτουργία. Η φάση αυτή συνήθως περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- Δοκιμαστική εκτέλεση πλήρους λειτουργίας (parallel run)
- Αποτύπωση και ανάλυση των αποτελεσμάτων της πλήρους λειτουργίας
- Βελτιστοποίηση συστήματος

Κατά τη δοκιμαστική εκτέλεση το νέο σύστημα ERP και τα υφιστάμενα συστήματα της εταιρίας λειτουργούν παράλληλα. Τα υφιστάμενα συστήματα όμως είναι αυτά τα οποία υποστηρίζουν ακόμη τις επιχειρηματικές διαδικασίες της επιχείρησης. Τα αποτελέσματα της λειτουργίας των δύο συστημάτων συγκρίνονται και διεξάγονται οι τελευταίες ρυθμίσεις και βελτιώσεις στο πακέτο ERP. Μετά την έναρξη πλήρους λειτουργίας καταγράφονται όλα τα λειτουργικά προβλήματα, τα οποία αναλύονται και διορθώνονται. Πέραν της αντιμετώπισης προβλημάτων της υλοποίησης, η βελτίωση του συστήματος αλλά και των επιχειρηματικών διαδικασιών αποτελεί συνεχές έργο, το οποίο αποβλέπει και στη δυναμική προσαρμογή της επιχείρησης στις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς.



Διάγραμμα: Οι τέσσερις φάσεις υλοποίησης ενός συστήματος ERP

2.7.14 MIS (Management Information System)

“A collection of data designed to support management decision making”

“Μία συλλογή δεδομένων σχεδιασμένη να υποστηρίζει την Διοίκηση να παίρνει Αποφάσεις.”

Περιλαμβάνει πλήθος δεδομένων με τέτοια συνοχή ώστε να αποτελούν την επιχειρησιακή εικόνα σε σχέση με το χρόνο.

Γενικά, αναφέρεται στον συνδυασμό πολλών διαφορετικών Βάσεων Δεδομένων που αναφέρονται στο σύνολο της επιχείρησης.



2.7.15 Μελλοντικές Τάσεις στην Τεχνολογία των ERP Συστημάτων

Όσον αφορά στις μελλοντικές τάσεις στην τεχνολογία και τη λειτουργικότητα των συστημάτων ERP, αναμένεται στο άμεσο μέλλον μια δυναμική εξέλιξη, που προβλέπεται να συμβαδίσει με τη ραγδαία εξέλιξη όλων των σύγχρονων τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών. Μια πρώτη σημαντική τάση είναι η ολοκλήρωση ενός συστήματος ERP με το σύστημα ποιότητας ISO μιας επιχείρησης. Η συνύπαρξη και αρμονική λειτουργία ERP και ISO δεν θα πρέπει να περιορίζεται σε επίπεδο σχεδιασμού και εποπτείας των διαδικασιών αλλά θα πρέπει να επεκτείνεται σε επίπεδο εφαρμογής με τη χρήση σύγχρονων τεχνολογιών όπως το ηλεκτρονικό ISO και τα συστήματα ροής εργασίας και διαχείρισης εγγράφων (Workflow Management).

Μια πολύ σημαντική νέα τεχνολογία που πρόκειται να επηρεάσει άμεσα τον τρόπο λειτουργίας των επιχειρήσεων τα επόμενα χρόνια είναι η Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων (EDI) και οι άλλες τεχνολογίες Ηλεκτρονικού Εμπορίου (Electronic Commerce). Η ολοκλήρωση με τις νέες αυτές τεχνολογίες αναμένεται να αποτελέσει ένα σημαντικό παράγοντα πληρότητας και λειτουργικότητας των συστημάτων ERP τα επόμενα χρόνια. Η ευρεία εξάπλωση του Internet και των συναφών τεχνολογιών (Intranets, Extranets κτλ) αναμένεται να επηρεάσει σημαντικά τον τρόπο λειτουργίας των συστημάτων ERP τα επόμενα χρόνια.

Εκτός από τους νέους τρόπους επεξεργασίας και παρουσίασης των δεδομένων, οι νέες αυτές τεχνολογίες θα κάνουν πιο ευέλικτη την επικοινωνία και ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ διαφορετικών εγκαταστάσεων μιας επιχείρησης, ακόμα και σε παγκόσμια κλίμακα, ενώ θα επιτρέπουν την υιοθέτηση και εφαρμογή από τις επιχειρήσεις νέων, ευέλικτων μορφών εργασίας, όπως η τηλεργασία.

Τέλος, καθώς τα σύγχρονα ERP συστήματα έχουν την υποδομή και λειτουργούν σαν ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης (MIS) και Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων (DDS), αναμένεται σύντομα να ολοκληρωθούν με εφαρμογή των τελευταίων εξελίξεων της Επιχειρησιακής Έρευνας, με παράλληλη χρήση Έμπειρων Συστημάτων και Τεχνητής Νοημοσύνης. Έτσι θα οδηγηθούμε με μια νέα γενιά "έξυπνων" συστημάτων ERP που θα προσφέρουν ανεκτίμητες υπηρεσίες σε όλα τα επίπεδα διοίκησης μιας σύγχρονης επιχείρησης.

Κεφάλαιο 3^ο: ERP & LOGISTICS

3.1 Εισαγωγή

Η εισβολή της τεχνολογίας και η επιτακτική ανάγκη για πιο αποτελεσματική λειτουργία της εφοδιαστικής αλυσίδας οδηγεί αναγκαία τις περισσότερες επιχειρήσεις στη στελέχωση και εκπαίδευση ενός τμήματος logistics από εξειδικευμένους επιστήμονες με βαθιά γνώση του αντικειμένου, ικανούς να ανταπεξέλθουν με αποτελεσματικό τρόπο στην πολυπλοκότητα των καθηκόντων και των αναγκών που προκύπτουν από την καθημερινή λειτουργία ενός από τους πλέον δυναμικούς τομείς μιας επιχείρησης. Logistics είναι η επιστήμη που ασχολείται με τη μελέτη και ανάλυση των θεμάτων που σχετίζονται με το σχεδιασμό, την οργάνωση και τον προγραμματισμό της φυσικής ροής των αγαθών καθώς και με τον έλεγχο και συντονισμό όλων των σχετικών εργασιών και πληροφοριών της.

Η αγορά των πληροφοριακών συστημάτων καθώς και η εκπαίδευση σε θέματα logistics στην Ελλάδα ακολουθεί σε γενικές γραμμές τις τάσεις που επικρατούν κυρίως στην Ευρώπη. Ο βαθμός διείσδυσης εφαρμογής των αρχών logistics αυξάνεται συνεχώς καθώς αυξάνονται οι ανάγκες της ελληνικής βιομηχανίας και των επιχειρήσεων για συστήματα logistics, όχι μόνο στον ιδιωτικό αλλά και στον ευρύτερο δημόσιο τομέα. Τα πληροφοριακά συστήματα logistics παίρνουν μια άλλη διάσταση υποστηρίζοντας τον μετασχηματισμό των αποθηκών σε κέντρα εκπλήρωσης παραγγελιών ηλεκτρονικού εμπορίου (e-fulfillment centers). Τονίζεται, πως στην εποχή του ηλεκτρονικού εμπορίου το να σχεδιαστεί και να λειτουργήσει μια ιστοσελίδα για να προσελκύσει και να συναλλάσσεται μια εταιρεία με τους πελάτες της είναι το ευκολότερο μέρος. Η δυσκολία έρχεται όταν πρέπει να εκπληρωθούν οι παραγγελίες που κατόρθωσε να παραλάβει. Αρκετοί υποστηρίζουν ότι όποια επιχείρηση παραβλέψει το τμήμα αυτό πιθανώς να αφανιστεί.



3.2 Ορισμός Logistics

Ένας από τους πρώτους ορισμούς που δόθηκαν για τα Logistics είναι αυτός του Council of Logistics Management το 1986. Σύμφωνα με αυτόν, Logistics είναι διαδικασία του σχεδιασμού, υλοποίησης και ελέγχου της αποτελεσματικής και αποδοτικής ροής και αποθήκευσης προϊόντων, υπηρεσιών και σχετικών πληροφοριών από την αρχική παραγγελία / παραγωγή, μέχρι την τελική παράδοση στον τελικό καταναλωτή, με σκοπό την εκπλήρωση των απαιτήσεων του πελάτη. Μπορεί να θεωρηθεί επίσης ως η τέχνη και η επιστήμη της διοίκησης, της τεχνικής μεθοδολογίας και των τεχνικών δραστηριοτήτων που σχετίζονται με το σχεδιασμό, τον προσδιορισμό των απαιτήσεων, την απόκτηση, τη διατήρηση και τη διάθεση των παραγωγικών πόρων και μέσων που υποστηρίζουν τους στόχους, τη στρατηγική, την τακτική και τον έλεγχο μιας επιχείρησης. Σύμφωνα με τους ανωτέρω ορισμούς το αντικείμενο των Logistics είναι ευρύτατο και καλύπτει ένα μεγάλο φάσμα των δραστηριοτήτων μιας επιχείρησης, δραστηριοτήτων που έχουν να κάνουν με τις διαδικασίες του σχεδιασμού, εφαρμογής και ελέγχου μιας επιχείρησης (όπως προμήθειες, στρατηγική, διακίνηση υλικών, συσκευασία, κανάλια διανομής, αριθμός και τοποθεσία κέντρων διανομής, τεχνολογία, ανακύκλωση, αγορές, μεταφορές, έλεγχος αποθεμάτων, εξυπηρέτηση πελατών κ.λπ.).

Μια επιχείρηση χρησιμοποιεί όλους τους πόρους που διαθέτει (φυσικούς, οικονομικούς, ανθρώπινους και πληροφοριακούς), με σκοπό τη βελτιστοποίηση του λόγου κόστος/κέρδος, την ευελιξία παραγωγής και παράδοσης των προϊόντων (ευελιξία χρόνου και τόπου), την προσαρμογή στις ιδιαίτερες ανάγκες του πελάτη που οδηγεί στη δυνατότερη σχέση και δέσιμο με τους πελάτες και στην καλύτερη εξυπηρέτησή τους και την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

3.3 Διοίκηση Logistics

Η Διοίκηση του κυκλώματος Logistics αποτελεί μέτρο για την αξιολόγηση της πορείας μιας επιχείρησης, καθώς οι λειτουργίες που εκτελούνται σε αυτό επηρεάζουν όχι μόνο το σύνολο της επιχείρησης αλλά και τις σχέσεις της τόσο με τους προμηθευτές όσο και με τους πελάτες της. Οι επιχειρήσεις έχουν στα χέρια τους ένα κρυμμένο θησαυρό, τα logistics, που μπορεί να τους προσδώσει σημαντικά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα προσφέροντας τους μεγάλες δυνατότητες ανάπτυξης, αρκεί να δοθεί η κατάλληλη προσοχή σε μια σειρά καθοριστικών παραγόντων που αν οργανωθούν και διοικηθούν σωστά μπορούν να εξασφαλίσουν σε σημαντικό βαθμό την επιτυχημένη πορεία της επιχείρησης.

Η λειτουργία της εφοδιαστικής αλυσίδας επηρεάζει και επηρεάζεται περισσότερο από οποιαδήποτε άλλη από τα περισσότερα τμήματα μιας επιχείρησης, καθώς επίσης και από τους προμηθευτές και πελάτες της, αφού με αυτήν ξεκινά και σε αυτήν καταλήγει η ροή του προϊόντος, αρχικά με τη μορφή της πρώτης ύλης που παραλαμβάνεται από τον προμηθευτή και τελικά με τη μορφή του έτοιμου προϊόντος που αποστέλλεται στον πελάτη. Η εποχή που η λειτουργία των logistics ταυτιζόταν μόνο με τη μεταφορά ή στην καλύτερη περίπτωση και με την αποθήκευση των έτοιμων προϊόντων ή εμπορευμάτων ανήκει οριστικά στο παρελθόν. Θεωρώντας ως δεδομένη την ανταπόκριση στις όλο και υψηλότερες απαιτήσεις μια ανταγωνιστικής αγοράς, η μάχη κερδίζεται από αυτόν που θα μπορέσει να ανταποκριθεί σε αυτές με ταχύτητα και ακρίβεια.

Υπάρχουν πέντε βασικά σημεία τα οποία επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα της Διοίκησης Logistics και αντικατοπτρίζουν αντίστοιχα τη θέση και τη δύναμη της επιχείρησης στην αγορά και στα οποία αυτή θα πρέπει να αναζητήσει το χαμένο θησαυρό, καθώς η αποτελεσματική διοίκηση τους οδηγεί πάντοτε σε μείωση του κόστους (άρα σε μεγαλύτερη κερδοφορία) και ακόμα περισσότερο σε μεγαλύτερη ευελιξία απέναντι στον ανταγωνισμό. Τα σημεία, λοιπόν, που απαιτούν προσεκτική μελέτη στο κύκλωμα Logistics είναι:

- ◆ Η αποθήκευση των προϊόντων
- ◆ Η διακίνηση των προϊόντων
- ◆ Η ροή των πληροφοριών κατά μήκος της εφοδιαστικής αλυσίδας

- ◆ Η συνεργασία με τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης
- ◆ Η συνεργασία με τους προμηθευτές και τους πελάτες

Οι πέντε αυτές λειτουργίες αποτελούν όλες μαζί τη Διοίκηση της Εφοδιαστικής Αλυσίδας και, όπως είναι γνωστό, οποιοδήποτε έλλειμμα σε μία από αυτές δεν μπορεί να καλυφθεί από τις υπόλοιπες.

3.4 ERP & Logistics

Η ταχύτητα ανταπόκρισης στις απαιτήσεις της αγοράς εξαρτάται από την ταχύτητα της ροής της πληροφορίας κατά μήκος της εφοδιαστικής αλυσίδας. Όσο η τεχνολογία αναπτύσσεται προσφέροντας στις επιχειρήσεις νέα εργαλεία και μεθόδους για τη συλλογή, επεξεργασία, αποθήκευση και τελικά αξιοποίηση της πληροφορίας, τόσο θα μειώνονται οι χρόνοι ανταπόκρισης στον πελάτη και τόσο περισσότερο θα αυξάνεται η αποτελεσματικότητα του κυκλώματος Logistics. Η χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών, bar codes, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), συστημάτων ανταλλαγής δεδομένων (Electronic Data Interchange - EDI), συστημάτων διαχείρισης επιχειρηματικών πόρων (Enterprise Resource Planning - ERP), συστημάτων διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (Customer Relationship Management - CRM), διαδικτύου (internet) και ηλεκτρονικού επιχειρείν (e-business) και πολλών άλλων ακόμα, επεκτείνεται συνεχώς στη λειτουργία των logistics προσφέροντας σημαντικά πλεονεκτήματα σε όσες επιχειρήσεις την υιοθετούν. Η χρήση της τεχνολογίας bar code είναι πλέον απαραίτητη στο σύνολο σχεδόν των λειτουργιών της αποθήκης, στον έλεγχο των αποθεμάτων, στην εκτέλεση των παραγγελιών, στη συλλογή πληροφοριών, στην παρακολούθηση των προϊόντων και στην ανάκληση. Η χρήση ERP ελαχιστοποιεί πολλαπλές καταχωρήσεις, μειώνει τα λάθη και δημιουργεί τις προϋποθέσεις για άμεση ανταπόκριση σε οποιαδήποτε μεταβολή, βοηθώντας παράλληλα τη βελτίωση της συνεργασίας μεταξύ των μελών που ανταλλάσσουν τις πληροφορίες. Η επιχείρηση γνωρίζει άμεσα τις παραγγελίες που πρέπει να εκτελέσει και ο πελάτης μαθαίνει εκ των προτέρων ποια προϊόντα πρόκειται να παραλάβει.

Αντικειμενικός στόχος κάθε επιχείρησης είναι να ικανοποιήσει τους πελάτες της, ώστε να εξασφαλίσει την πώληση των προϊόντων της και, κατά συνέπεια, την ανάπτυξη της και την κερδοφορία της. Καθοριστικός παράγοντας για την επίτευξη του στόχου αυτού είναι η συνεργασία αρχικά όλων των τμημάτων της επιχείρησης και στη συνέχεια των αντίστοιχων τμημάτων με τους προμηθευτές και τους πελάτες. Πρέπει να αναλογιστεί κανείς με πόσα τμήματα συνεργάζεται το τμήμα Logistics μιας επιχείρησης για να καταλάβει τη σημασία την οποία έχει η σωστή, άμεση και σε πραγματικό χρόνο πληροφόρηση. Δεν υπάρχει ουσιαστικά κανένα τμήμα μιας επιχείρησης το οποίο να μη δέχεται ή να μη στέλνει πληροφορίες που σχετίζονται με τις λειτουργίες των Logistics: πωλήσεις, παραγωγή, λογιστήριο, marketing, εξυπηρέτηση πελατών, προμήθειες. Με τις άλλες επιχειρήσεις, είτε πρόκειται για προμηθευτές είτε για πελάτες, οι συνεργασίες πρέπει να διαμορφωθούν σε ένα υψηλότερο επίπεδο από αυτό του πελάτη -προμηθευτή. Ουσιαστικά, τόσο οι προμηθευτές όσο και οι πελάτες αποτελούν τμήματα της επιχείρησης. Κανένας δεν μπορεί να διατηρηθεί χωρίς την ύπαρξη των άλλων. Αν μάλιστα αναλογιστεί κανείς το ποσοστό των δραστηριοτήτων του κυκλώματος Logistics που λαμβάνει χώρα εκτός της επιχείρησης, κάπου δηλαδή μεταξύ επιχείρησης και προμηθευτή ή πελάτη, το οποίο μπορεί να είναι και το μεγαλύτερο, είναι αντιληπτό πόσο χρήσιμη μπορεί να αποδειχθεί μια πραγματικά αποδοτική συνεργασία για όλες τις πλευρές.

Καθώς λοιπόν δεν είναι πλέον αρκετό για μια επιχείρηση να διακινούνται απλώς τα προϊόντα αλλά πρέπει να γνωρίζει και σε ποιο σημείο και σε τι κατάσταση βρίσκονται, ποιες παραγγελίες εκκρεμούν και πότε πρέπει να παραδοθούν, ποιες παραλαβές και πότε θα πραγματοποιηθούν, γίνεται αντιληπτό ότι η επένδυση στην τεχνολογία της πληροφορικής δεν είναι πλέον μια εναλλακτική λύση για τη διάχυση των πληροφοριών αλλά μια επιτακτική ανάγκη για την αποτελεσματικότητα του κυκλώματος Logistics και της επιχείρησης γενικότερα.

Η πραγματικότητα της νέας οικονομίας η οποία επιβάλλει συγχωνεύσεις, εξαγορές, ανακατατάξεις, αλλά και συνεργασία μεταξύ των επιχειρήσεων και οργανισμών σε παγκόσμιο επίπεδο, αναδεικνύουν τα Logistics σε πρωταγωνιστή και κινητήρια δύναμη των εξελίξεων.

Οι κατασκευαστές και οι προμηθευτές συστημάτων ERP έχουν κατανοήσει τη κρισιμότητα των Logistics στο νέο επιχειρηματικό περιβάλλον και ενσωματώνουν στα πακέτα τους,

εφαρμογές για την υποστήριξη του Business Logistics Management. Ορισμένες τέτοιες εφαρμογές που ανήκουν καθαρά στην οικογένεια των Logistics είναι:

- ✓ Διαχείριση αποθεμάτων και Μοντέλα Προβλέψεων Ζήτησης (Customer Demand Management)
- ✓ Διαχείριση Αποθήκης (Warehouse Management)
- ✓ Προγραμματισμό δρομολογίων διανομής & Διαχείριση Στόλου (Fleet Management)
- ✓ Ασύρματη παρακολούθηση δρομολογίων διανομής σε πραγματικό χρόνο Προγραμματισμό και έλεγχο παραγωγής
- ✓ Διοίκηση Έργων & Διαχείριση Συμβάσεων
- ✓ Διαχείριση Παραγγελιών (Order Processing) Ηλεκτρονικό Εμπόριο



3.5 Εφοδιαστική Αλυσίδα - ΕΑ

Από τη χρονική στιγμή (μέσα δεκαετίας 1980) που οι επιχειρήσεις αντιλήφθηκαν ότι μόνο μέσα από τη συνεργασία μπορούν να παραμείνουν βιώσιμες και ανταγωνιστικές, προέκυψε η ανάγκη ενοποίησης των διαδικασιών τους και κατ' επέκταση των συστημάτων τους με τους βασικούς συνεργάτες τους (προμηθευτές και πελάτες). Ένα ισχυρά ενοποιημένο περιβάλλον, το οποίο υποστηρίζεται από τεχνολογίες που προάγουν τη συνεργασία, συνιστά μια διαμοιραζόμενη αλυσίδα αξιών, που παρέχει αυξημένη αποδοτικότητα, μειωμένα κόστη και μεγαλύτερη ικανοποίηση στους πελάτες.

3.5.1 Αλυσίδα Αξιών

Μια επιχείρηση μπορεί να καθοριστεί από την αλυσίδα των διαδικασιών που είναι απαραίτητες για την υλοποίηση των βασικών της λειτουργιών και συγκεκριμένα του σχεδιασμού, παραγωγής, αγορών, πωλήσεων, διανομής και εξυπηρέτησης των πελατών της. Οι παραπάνω διαδικασίες θεωρούνται σημαντικοί στρατηγικοί παράγοντες, απαρτίζουν την αλυσίδα αξιών και ονομάζονται διαδικασίες προστιθέμενης αξίας γιατί προσθέτουν αξία σε ένα προϊόν ή υπηρεσία.

Διακρίνονται δύο τύποι διαδικασιών: οι κύριες και οι διαδικασίες υποστήριξης.

Οι κύριες σχετίζονται με τη φυσική δημιουργία προϊόντος, την πώληση και διανομή του στον τελικό αγοραστή και την εξυπηρέτηση του τελευταίου. Συμπεριλαμβάνουν τις:

- Εσωτερικές διαδικασίες διαχείρισης εισροών, που απαιτούνται για την παραλαβή, αποθήκευση και εσωτερική διανομή των εισαγόμενων - σε μια επιχείρηση - προϊόντων / υπηρεσιών όπως τη διαχείριση υλικών, τον έλεγχο αποθεμάτων, την αποθήκευση και τις συναλλαγές με τους προμηθευτές.
- Λειτουργίες που σχετίζονται με την παραγωγή / κατασκευή των προϊόντων / υπηρεσιών όπως η κατασκευή, ο έλεγχος και η συσκευασία.
- Εξωτερικές διαδικασίες εκροών, που αφορούν την αποθήκευση και διανομή των προϊόντων / υπηρεσιών προς τους πελάτες, όπως αποθήκευση, παραγγελιοληψία και μεταφορά.

- Πωλήσεις και Μάρκετινγκ, όπως διαφήμιση, πώληση, κοστολόγηση και προώθηση.
- Υπηρεσίες που σχετίζονται με την ευρύτερη εξυπηρέτηση πελατών όπως η εγκατάσταση, η συντήρηση και η εκπαίδευση.

Οι διαδικασίες υποστήριξης υποστηρίζουν τις κύριες, παρέχοντας λειτουργίες προμήθειας υλικών (έτοιμων ή ημι-έτοιμων), τεχνολογικούς και ανθρώπινους πόρους καθώς και διάφορες επιχειρηματικές λειτουργίες που αφορούν στη δομή της. Ειδικότερα περιλαμβάνουν τις:

- Προμήθειες υλικών που αφορούν όλες τις διαδικασίες προμήθειας πρώτων υλών και εξοπλισμού (εκτός των ανθρωπίνων πόρων).
- Διαδικασίες έρευνας / ανάπτυξης νέων προϊόντων και τεχνολογιών και διαχείρισης αυτών.
- Διαδικασίες διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων, όπως πρόσληψη, εκπαίδευση και επανατοποθέτηση προσωπικού.
- Διαδικασίες που σχετίζονται με τη γενική δομή της επιχείρησης όπως τμηματοποίηση σε χρηματοδότηση, σχεδιασμό, έλεγχο ποιότητας και την ανάθεση αρμοδιοτήτων σε επιμέρους Διευθύνσεις της επιχείρησης κ.λπ.

Οι νέες συνθήκες της παγκόσμιας αγοράς ωθούν τις επιχειρήσεις στη δημιουργία σχέσεων και συνεργασιών με άλλες. Αρωγοί στις προσπάθειες των επιχειρήσεων είναι οι νέες τεχνολογίες της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών οι οποίες επιτρέπουν σε μια επιχείρηση να επεκτείνει τις εσωτερικές της δραστηριότητες πέρα από τις καθαρά δικές της λειτουργίες συνδέοντας την με το έξω - επιχειρησιακό περιβάλλον.

Υποστηρίζεται δηλαδή η υλοποίηση αλληλεπιδράσεων μεταξύ των διαδικασιών προστιθέμενης αξίας μιας επιχείρησης, (για παράδειγμα των διαδικασιών των προμηθειών ενός πελάτη) και των αντίστοιχων διαδικασιών ενός επιχειρηματικού της συνεργάτη (για παράδειγμα των διαδικασιών μάρκετινγκ και πωλήσεων ενός προμηθευτή).

Είναι προφανές, ότι οι επιχειρήσεις δεν είναι πλέον αποτελεσματικά ανταγωνιστικές όταν βρίσκονται σε απομόνωση από τους προμηθευτές και όλες τις υπόλοιπες οντότητες της αλυσίδας αξιών. Μια επιχείρηση συνήθως δεν διαθέτει τις απαραίτητες δεξιότητες και τους πόρους για τη διαχείριση και τον έλεγχο της ροής προϊόντων / υπηρεσιών και πληροφοριών

από τις αρχικές προμήθειες μέχρι την τελική κατανάλωση. Έτσι η ανάγκη για τη δημιουργία συνεργασιών διαφαίνεται όλο και περισσότερο.

Μάλιστα, εκτιμάται ότι η επιτυχία μιας επιχείρησης οφείλεται όχι μόνο στην εξισορρόπηση αλλά και στη συνδυασμένη εκμετάλλευση των ιδιαίτερων δεξιοτήτων και της αλυσίδας ζήτησης. Οι σημερινές επιχειρήσεις αντιλαμβάνονται όλο και περισσότερο ότι η δραστηριοποίηση και ο διογκούμενος ανταγωνισμός στην παγκόσμια επιχειρηματική σκηνή, επιβάλλουν τη σύναψη δυναμικών δικτύων συνεργασίας με αμοιβαίους στόχους και οφέλη, τα οποία είναι εφικτά μέσα από την πλήρη ενοποίηση διαδικασιών και πληροφοριακών ροών.

3.5.2 Ορισμοί - Βασικά Χαρακτηριστικά της Ε.Α.

Η εφοδιαστική αλυσίδα (ΕΑ) αποτελεί το γενικά αποδεκτό μοντέλο / πλαίσιο του τρόπου δημιουργίας συνεργατικών σχέσεων με άλλες επιχειρήσεις και οργανισμούς (προμηθευτές, χονδρεμπόρους, λιανέμπορους κ.λπ.). Το πλαίσιο αυτό των επιχειρήσεων ονομάζεται επίσης αλυσίδα ζήτησης (demand chain) ή αλυσίδα αξιών (value chain). Υλοποιείται θεωρητικά, όταν δύο ή περισσότερες επιχειρήσεις συνδέονται μεταξύ τους σχηματίζοντας μια ολόκληρη αλυσίδα επιχειρήσεων που καθεμία από αυτές προσθέτει αξία στο προϊόν καθώς αυτό μετακινείται κατά μήκος αυτής. Η ΕΑ θεωρείται ως το δίκτυο των οργανισμών ή επιχειρήσεων που συμμετέχουν σε αυτά μία ή περισσότερες επιχειρήσεις - κόμβοι.

Μια επιχείρηση μπορεί να ανήκει σε πολλά παρόμοια δίκτυα με διαφορετικούς ή ίδιους ρόλους σε καθένα από αυτά. Για παράδειγμα, μια επιχείρηση μπορεί να είναι ταυτόχρονα προμηθευτής σε μια Εφοδιαστική Αλυσίδα, πελάτης σε μια άλλη και συνεργάτης σε μια τρίτη. Κάθε συμμετέχουσα επιχείρηση είναι πελάτης στο προηγούμενο και προμηθευτής στο αμέσως επόμενο επίπεδο έως ότου το τελικό προϊόν / υπηρεσία να φθάσει στον καταναλωτή. Συνεπώς η Εφοδιαστική Αλυσίδα είναι η προσέγγιση που αντιμετωπίζει την επιχείρηση σαν μια αλυσίδα από συνδεδεμένες μεταξύ τους οντότητες και παρέχει μια

πλήρη εικόνα για τις προοπτικές της επιχείρησης. Επιπλέον αντικατοπτρίζει την πραγματικότητα των προβλέψεων και της ζήτησης.

Το ενδιαφέρον απέναντι στην έννοια της Εφοδιαστικής Αλυσίδας αυξάνεται σταθερά από τη δεκαετία του 1980 όταν οι επιχειρήσεις αντιλήφθηκαν τα πλεονεκτήματα των συνασπισμών συνεργασίας μέσα και πέρα από την εταιρεία τους. Μάλιστα, τα τελευταία χρόνια ο όρος συμπεριλαμβάνει όλες τις δραστηριότητες και διαδικασίες που σχετίζονται με το σχεδιασμό και την παραγωγή προϊόντων / υπηρεσιών, τη διανομή τους και την εξυπηρέτηση πελατών που εκτελούνται από δύο ή περισσότερες επιχειρήσεις για την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών. Η Εφοδιαστική Αλυσίδα περιγράφει ένα δίκτυο υποστήριξης των λειτουργιών μιας επιχείρησης που σχετίζονται με την αναζήτηση και προμήθεια πρώτων υλών, το μετασχηματισμό σε έτοιμα ή ημι-έτοιμα προϊόντα και στη διανομή των τελικών προϊόντων στους καταναλωτές. Γενικά μπορεί να θεωρηθεί ως ένα δίκτυο αυτόνομων και ημιαυτόνομων επιχειρήσεων που είναι από κοινού υπεύθυνες για το σχεδιασμό του δικτύου τους, τη διαχείριση των πληροφοριακών τους συστημάτων, τις προμήθειες, τον προγραμματισμό παραγωγής, την επεξεργασία των παραγγελιών, τη διαχείριση των αποθεμάτων, την αποθήκευση, τη διαχείριση εισροών και εκροών, τις μεταφορές, την εξυπηρέτηση πελατών και τέλος την απόσυρση μιας ή περισσότερων ομάδων προϊόντων.

Οι επιχειρήσεις αυτές μπορεί να είναι προμηθευτές πρώτων υλών, μεταφορείς, παραγωγοί / κατασκευαστές, κέντρα διανομής, χονδρέμποροι, λιανέμποροι και πελάτες. Η δομή κάθε Εφοδιαστικής Αλυσίδας καθορίζεται κύρια από το ρόλο / αρμοδιότητα κάθε συμμετέχουσας επιχείρησης. Υπάρχουν Εφοδιαστικές Αλυσίδες που αποτελούνται από όλα τα στάδια που προαναφέρθηκαν και συμμετέχουν σε αυτές όλες οι ανωτέρω επιχειρήσεις, αλλά και αλυσίδες στις οποίες παραλείπονται συγκεκριμένα στάδια, ως στρατηγική επιλογή της επιχείρησης.

Στόχος της Εφοδιαστικής Αλυσίδας είναι ο συντονισμός των επιχειρηματικών διαδικασιών κάθε επιχείρησης και μεταξύ αυτών, ώστε να εξασφαλιστεί στο μέγιστο βαθμό η αποτελεσματική ροή των προϊόντων και πληροφοριών που διακινούνται κατά μήκος της αλυσίδας, με το μικρότερο δυνατό κόστος και χρόνο, εξισορροπώντας την αγορά προσφοράς και ζήτησης. Θα μπορούσε επίσης να θεωρηθεί ως το σύνολο προσεγγίσεων και προσπαθειών για την αποδοτική ενοποίηση παραγωγών, προμηθευτών, μεταφορέων κ.λπ. μιας αλυσίδας αξιών έτσι ώστε τα προϊόντα να παράγονται και να διανέμονται στη σωστή ποσότητα, ποιότητα, στο σωστό χρόνο, στο σωστό τόπο με τελικό στόχο τη μείωση

του συνολικού κόστους επιτυγχάνοντας ταυτόχρονα υψηλά επίπεδα εξυπηρέτησης των τελικών πελατών.

Τα βασικά χαρακτηριστικά μιας Εφοδιαστικής Αλυσίδας είναι τα εξής:

- Λαμβάνεται υπόψη κάθε πόρος, σύστημα κ.λπ. που παίζει κάποιο ρόλο ή επιδρά άμεσα ή έμμεσα στο τελικό κόστος και στο επίπεδο των παρερχομένων υπηρεσιών, από τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό των προμηθευτών και των μονάδων παραγωγής, μέσω κεντρικών αποθηκών και κέντρων διανομής, έως τους λιανέμπορους και τα κέντρα πώλησης. Μάλιστα, σε μερικές περιπτώσεις λαμβάνονται υπόψη οι προμηθευτές των προμηθευτών και οι πελάτες των πελατών διότι επιδρούν στη συνολική απόδοση της Εφοδιαστικής Αλυσίδας. Οι σύγχρονες επιχειρήσεις εκτιμάται ότι προκειμένου να παραμείνουν βιώσιμες και ανταγωνιστικές, θα αναγκαστούν να ενοποιήσουν και τις Εφοδιαστικές Αλυσίδες τους.
- Εφόσον, μια Εφοδιαστική Αλυσίδα συμπεριλαμβάνει όλες τις διαδικασίες που απαιτούνται για την πώληση ενός προϊόντος ή υπηρεσίας στον πελάτη / καταναλωτή είναι προφανές ότι δίνεται έμφαση στην ολοκληρωμένη διαχείριση της Εφοδιαστικής Αλυσίδας. Η επικέντρωση δηλαδή γίνεται στην αύξηση της προστιθέμενης αξίας σε όλο το μήκος του συστήματος της αλυσίδας και όχι κάθε επιχείρησης / μέλους ξεχωριστά. Η έμφαση για παράδειγμα, δεν δίνεται απλά και μόνο στην ελαχιστοποίηση του κόστους μεταφοράς ή στον περιορισμό των αποθεμάτων αλλά στη συνολική / συστημική προσέγγιση (systems approach).
- Εφόσον η Εφοδιαστική Αλυσίδα βασίζεται στην αποτελεσματική ολοκλήρωση όλων των επιπέδων (προμηθευτών, παραγωγών κ.λπ.), περικλείονται οι δραστηριότητες μιας επιχείρησης σε όλα τα στάδια, από το στρατηγικό έως το τακτικό και το λειτουργικό επίπεδο.

3.5.3 Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας - ΔΕΑ

Ο όρος «Διαχείριση της Εφοδιαστικής Αλυσίδας -ΔΕΑ» πρωτο-χρησιμοποιήθηκε γύρω στα τέλη της δεκαετίας του 1980. Από τότε έχουν δοθεί πολλοί ορισμοί κυρίως εξαιτίας του μεγάλου εύρους των δραστηριοτήτων που καλύπτει η ΔΕΑ και των διαφορετικών προσεγγίσεων με τις οποίες εξετάζεται από πολλούς ειδικούς του χώρου. Ορισμός 1^{ος}: Η ΔΕΑ είναι μια ολοκληρωμένη φιλοσοφία / στρατηγική που αφορά τη διαχείριση όλων των ροών του καναλιού διανομής από τον προμηθευτή έως τον τελικό καταναλωτή. Αντίστροφος ορισμός: Η διαχείριση ξεκινά από την αρχική ζήτηση του εξωτερικού πελάτη και εν συνεχεία αφορά όλες τις οριζόντιες διαδικασίες που απαιτούνται για να παρέχουν στον πελάτη προστιθέμενη αξία. Γενικά, συμπεριλαμβάνει όλα τα τμήματα της ΕΑ, εμπλέκοντας όλες τις δραστηριότητες σε όλα τα επιχειρηματικά επίπεδα και όχι μόνο στο επίπεδο μιας επιχειρηματικής μονάδας. Έτσι η έννοια του ανταγωνισμού επεκτείνεται και ο ανταγωνισμός υλοποιείται σε επίπεδο αλυσίδων δημιουργώντας ένα περιβάλλον ανταγωνισμού όχι μεταξύ απλών επιχειρηματικών οντοτήτων αλλά μεταξύ εικονικών επιχειρηματικών οντοτήτων ή αλυσίδων παραγωγής. Επίσης, λόγω της δραματικής εξέλιξης και της επίδρασης των νέων τεχνολογιών της Πληροφορικής και των Τηλεπικοινωνιών, η ΔΕΑ μπορεί να θεωρηθεί ως ο μηχανισμός μέσω του οποίου διαφορετικές και γεωγραφικά διασκορπισμένες επιχειρήσεις δημιουργούν στρατηγικές συμμαχίες για να αντιμετωπίσουν τη νέα ζήτηση μέσα από το διαδίκτυο. Οι συμμαχίες αυτές αποτελούν δυναμικά δίκτυα που εκμεταλλεύονται τις ιδιαίτερες δεξιότητες και χρησιμοποιούν τους διαθέσιμους πόρους των εμπλεκόμενων μερών με τελικό στόχο την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και της ηγετικής θέσης στην αγορά.

Η αποτελεσματική ΔΕΑ είναι το κλειδί για την απόκτηση στρατηγικού ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Τα κυριότερα οφέλη που προκύπτουν από την εφαρμογή της, είναι η βελτίωση επιπέδου εξυπηρέτησης πελατών (σωστό προϊόν, διαθέσιμο όταν αυτό απαιτηθεί, στη σωστή ποιότητα και τιμή), η μείωση του κόστους, η καλύτερη διαχείριση των διαθέσιμων πόρων - πρώτων υλών - αποθεματικών προϊόντων, ο καλύτερος προγραμματισμός χρονοδιαγράμματος παραγωγής - διανομών και η επαύξηση της αξίας του πελάτη.

Κατά συνέπεια η ΔΕΑ περιλαμβάνει το σχεδιασμό ενός μεγάλου εύρους επιχειρηματικών λειτουργιών: το σχεδιασμό της ζήτησης, το σχεδιασμό και τον προγραμματισμό παραγωγής, το σχεδιασμό των προμηθειών και τέλος το σχεδιασμό των μεταφορών.

Πίνακας 1: Βασικές Λειτουργίες Σχεδιασμού Διαχείρισης Εφοδιαστικής Αλυσίδας

Λειτουργία	Εξεταζόμενες ενέργειες
Σχεδιασμός Ζήτησης	Η διαδικασία σχεδιασμού πρόβλεψης της ζήτησης των προϊόντων / υπηρεσιών (σύμφωνα με τον προσδιορισμό και εξέταση των παλαιότερων τάσεων). Ακριβέστερη πρόβλεψη της ζήτησης των πελατών βελτιώνει την εξυπηρέτησή τους μειώνοντας ταυτόχρονα τα κόστη που προκύπτουν από την αβεβαιότητα της ζήτησης.
Σχεδιασμός προμηθειών	Η διαδικασία σχεδιασμού για την ικανοποίηση της ζήτησης της αγοράς βάσει των διαθέσιμων πόρων και των επιπέδων αποθεμάτων. Η κάλυψη των απαιτήσεων ανεφοδιασμού εξασφαλίζει ότι τα αποθέματα ασφαλείας βρίσκονται στα κατάλληλα επίπεδα.
Προγραμματισμός παραγωγής	Η διαδικασία σχεδιασμού που εξετάζει τους διαθέσιμους πόρους και καταστρώνει ένα πρόγραμμα βέλτιστης παραγωγής που βασίζεται στους περιορισμούς που επιβάλλονται από τα όρια της πραγματικότητας. Μπορεί να προσαρμόζει αυτόματα τα σχέδια παραγωγής, αν ορισμένοι προμηθευτές δεν έχουν διαθεσιμότητα, ή ένα παραγωγικό στοιχείο -κλειδί είναι εκτός ενέργειας.
Προγραμματισμός μεταφορών	Η διαδικασία σχεδιασμού για τη βέλτιστη και οικονομικότερη μέθοδο μεταφορών και διανομών, λαμβάνοντας υπόψη περιορισμούς όπως ημερομηνία / ώρα παραλαβής, μεταφορικού μέσου κ.λ.π.

ΠΑΙ

Η λέξη κλειδί για την αποτελεσματική Εφοδιαστική Αλυσίδα προκειμένου η επιχείρηση να ελέγχει πλήρως τις δραστηριότητές της, περιορίζοντας το κόστος και βελτιώνοντας παράλληλα τα επίπεδα εξυπηρέτησης των πελατών είναι η ολοκλήρωση. Όμως η έννοια αυτή συνιστά ένα ιδιαίτερα δύσκολο εγχείρημα διότι πρέπει να αντιμετωπισθούν οι παρακάτω καταστάσεις:

- ·Διαφορετικά μέρη έχουν διαφορετικές και συχνά αντικρουόμενες επιδιώξεις / στόχους (για παράδειγμα οι προμηθευτές επιθυμούν να παραδίδουν μεγάλες ποσότητες παραγγελιών σε συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα, ενώ οι παραγωγοί επιθυμούν χαμηλά επίπεδα αποθεμάτων και παραλαβή προϊόντων την κατάλληλη στιγμή για μεταποίηση και προώθηση στον τελικό πελάτη). Μάλιστα το αντικείμενο της Διαχείρισης Εφοδιαστικής αλυσίδας είναι ο συγχρονισμός των απαιτήσεων του πελάτη με τις παροχές των προμηθευτών, προκειμένου να επιτευχθεί μια ισορροπία ανάμεσα στους αντιτιθέμενους στόχους.
- ·Η Εφοδιαστική Αλυσίδα είναι ένα δυναμικά μεταβαλλόμενο - ως προς το χρόνο- σύστημα. Οποιοσδήποτε αριθμός επιχειρήσεων μπορεί να συμμετάσχει και να γίνει μέλος μιας Εφοδιαστικής Αλυσίδας. Μια επιχείρηση μπορεί να παίζει το ρόλο του πελάτη σε μια σχέση και αυτό του προμηθευτή σε μια άλλη. Γενικά, όχι μόνο μεταβάλλονται συνεχώς οι απαιτήσεις των πελατών, οι δυνατότητες των προμηθευτών και οι παρερχόμενες ποσότητες των παραγωγών αλλά και οι σχέσεις μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών μιας Εφοδιαστικής Αλυσίδας. Οι συχνές μεταβολές αυτού του συστήματος δημιουργούν ποικίλα προβλήματα και δυσκολεύουν ουσιαστικά την επιλογή μιας κατάλληλης στρατηγικής Διαχείρισης Εφοδιαστικής Αλυσίδας.
- ·Πολλά από τα σύγχρονα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις στις διαδικασίες της Εφοδιαστικής Αλυσίδας είναι σχετικά καινούργια και δεν υπάρχει κατάλληλη γνώση - κατανόηση του συνόλου των θεμάτων τα οποία εμπλέκονται.

Η αντιμετώπιση των παραπάνω προβλημάτων και η επιλογή της κατάλληλης στρατηγικής Διαχείρισης Εφοδιαστικής Αλυσίδας εστιάζεται στην ολοκλήρωση της πληροφοριακής δομής της αλυσίδας. Ο διαμοιρασμός και η διαφάνεια της πληροφορίας κατά μήκος της Εφοδιαστικής Αλυσίδας αποτελεί κρίσιμο παράγοντα επιτυχίας διότι αφενός επιτρέπει την εφαρμογή σύγχρονων πρακτικών και αφετέρου μειώνει σημαντικά τη δυσμενή παράμετρο της αβεβαιότητας. Η ολοκλήρωση αυτή εκτιμάται ότι θα εξασφαλιστεί με τη χρήση καινοτόμων τεχνολογιών. Καινοτόμες τεχνολογίες που επιτρέπουν επίσης την υλοποίηση μετρήσεων - δεικτών απόδοσης και αποτελεσματικότητας λειτουργίας, γεγονός που βοηθά

τις διευθύνσεις των επιχειρήσεων στην αναζήτηση και τη συνεχή επίβλεψη βελτιώσεων στην απόδοση της Εφοδιαστικής Αλυσίδας.

3.6 ERP & Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας

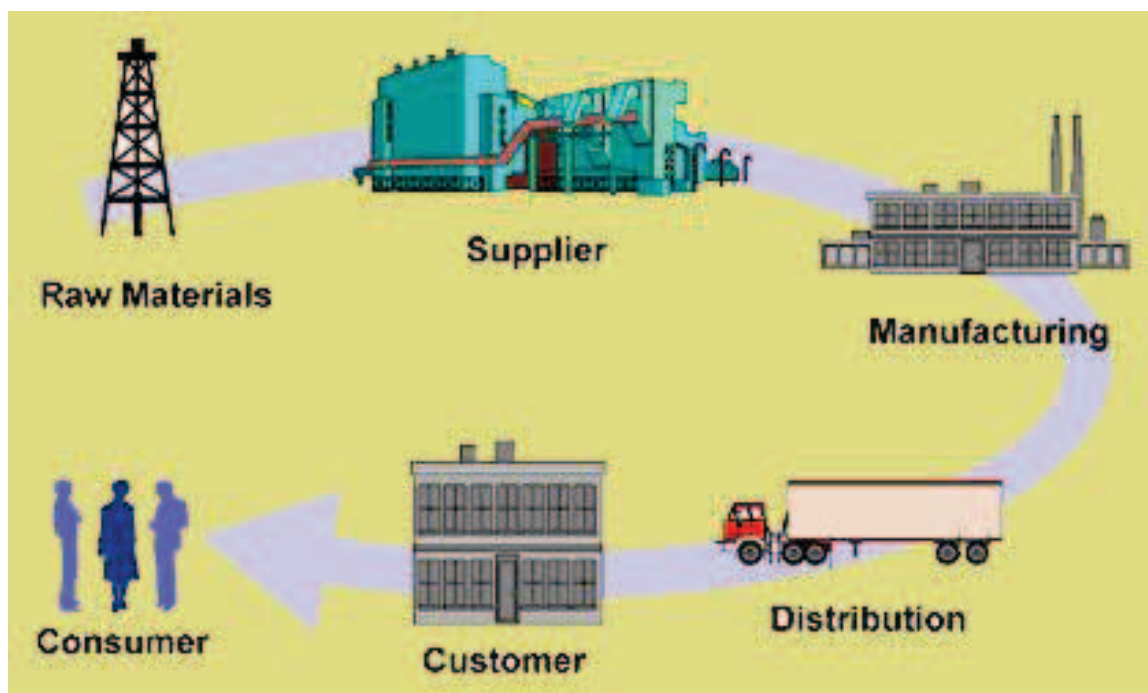
Η διοίκηση της εφοδιαστικής αλυσίδας περιλαμβάνει δραστηριότητες όπως η διαχείριση υλικών, ο προγραμματισμός παραγωγής και τα συστήματα διανομής συνδυασμένα με την απαραίτητη ροή πληροφοριών (Bovet and Martha, 2003). Η επιτυχημένη διοίκηση της εφοδιαστικής αλυσίδας, λόγω του ότι προσδίδει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε κάθε επιχείρηση, έχει σαν αποτέλεσμα την ανάπτυξη της φιλοσοφίας διοίκησης της εφοδιαστικής αλυσίδας αλλά και σχετικών τεχνικών όπως τα ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα. Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας για μια εταιρεία τον 21^ο αιώνα είναι η διαχείριση της πολυπλοκότητας καθώς και των σχέσεων και των αλλαγών στην εφοδιαστική αλυσίδα. Επομένως μια εφοδιαστική αλυσίδα που είναι ευέλικτη και ανταποκρίνεται στα παραπάνω θα είναι και επιτυχημένη.

Ο ανταγωνισμός σήμερα ωθεί τις επιχειρήσεις να ολοκληρώνονται με τους προμηθευτές και τους πελάτες τους προκειμένου να καταφέρουν να μειώσουν τον χρόνο απόκρισης τους σε αυτούς. Προτού οποιαδήποτε επιχείρηση καταφέρει να δημιουργήσει μια ευέλικτη εφοδιαστική αλυσίδα θα πρέπει να αναδιοργανώσει πολλές εσωτερικές διαδικασίες. Πολλές είναι οι επιχειρήσεις που προσπαθούν να συνδεθούν με τους προμηθευτές και τους πελάτες τους και δεν τα καταφέρνουν συνειδητοποιώντας ότι εσωτερικές διαδικασίες δεν είναι διαμορφωμένες όπως πρέπει. Παρόλα αυτά, χωρίς επαρκή έλεγχο των εσωτερικών διαδικασιών μια ολοκληρωμένη εφοδιαστική αλυσίδα είναι τόσο δυνατή όσο το πιο αδύναμο σημείο της. Τα ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα είναι ένας τρόπος για αποτελεσματικό σχεδιασμό και διαχείριση όλων των πόρων της εταιρείας. Έχει παρατηρηθεί ότι αυτά τα συστήματα πληροφορίας παίζουν καθοριστικό ρόλο στη διοίκηση της εφοδιαστικής αλυσίδας.

Τα πληροφοριακά συστήματα αποτελούν τεχνολογία - κλειδί απαραίτητη για το συντονισμό των τμημάτων ή και εταιρειών που αποτελούν την εφοδιαστική αλυσίδα (Knolmayer et al, 2002). Μόνο μέσω ισχυρής ολοκλήρωσης, από πελάτη του πελάτη μέχρι τον προμηθευτή του προμηθευτή, μπορεί μια εταιρεία να ελπίζει ότι θα ανταγωνιστεί επιτυχώς.

Σε παγκόσμια επιχειρηματική προοπτική, οι επιχειρήσεις επεκτείνονται εκτός της αρχικής περιοχής τους προκειμένου να αναζητήσουν νέες ευκαιρίες σε όλο τον κόσμο. Αφού το δυναμικό και γρήγορα μεταβαλλόμενο εξωτερικό περιβάλλον προκαλεί μεγάλες πιέσεις στις λειτουργίες και αποφάσεις των εταιρειών, κρίσιμο θέμα για τις επιχειρήσεις αποτελεί το πως θα αντιδράσουν γρήγορα στις εξωτερικές αλλαγές και πως θα ανταγωνιστούν αποτελεσματικά σε παγκόσμιο επίπεδο. Ιδιαίτερα σε εταιρείες που δραστηριοποιούνται σε πολλές χώρες απαιτείται η ανάπτυξη ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων τα οποία επιτρέπουν την εύκολη και γρήγορη διάδοση της πληροφορίας από τη μία γεωγραφική περιοχή στην άλλη. Ακόμη και επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε μια μόνο περιοχή επιθυμούν να δημιουργήσουν εταιρικές εφαρμογές μέσω των οποίων θα μπορούν διαφορετικά τμήματα μιας επιχείρησης να επικοινωνούν αποτελεσματικά (Tarn et al, 2002). Προκειμένου να πετύχουν αυτόν τον στόχο, απαιτείται από τις επιχειρήσεις ολοκλήρωση των λειτουργιών τους. Για παράδειγμα, οι διαδικασίες logistics και οι λειτουργίες διανομής πρέπει να ολοκληρωθούν με τη διοίκηση προμηθειών, την παραγωγή και την πληροφοριακή τεχνολογία προτού η λειτουργική ολοκλήρωση επεκταθεί σε άλλες εταιρείες της εφοδιαστικής αλυσίδας (Ferguson, 2000).

Τα ERP συστήματα στοχεύουν να βελτιώσουν την εσωτερική αποδοτικότητα ολοκληρώνοντας διαφορετικά μέρη του οργανισμού, ενώ η διοίκηση εφοδιαστικής αλυσίδας εστιάζει σε εξωτερικές σχέσεις με εμπορικούς συνεργάτες της εφοδιαστικής αλυσίδας. Η διάδοση των ERP συστημάτων αναγκάζει τις εταιρείες να παρέχουν επικοινωνία και ροή πληροφοριών ανάμεσα σε πράκτορες της εφοδιαστικής αλυσίδας παρακάμπτοντας τα φυσικά εμπόδια. Έτσι η ολοκλήρωση των ERP και SCM συστημάτων είναι μια φυσική και απαραίτητη διεργασία στη στρατηγική και διοικητική εκτίμηση. Τεχνολογικά τα ERP συστήματα θεωρούνται η ραχοκοκαλιά των SCM συστημάτων. Το γεγονός ότι και τα δύο στηρίζονται σε παρόμοια πλαίσια όπως είναι τα ιδιωτικά δίκτυα (intranet, extranet) και η ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων καθιστά εφικτή την ολοκλήρωσή τους. Οι περισσότεροι πάροχοι ERP συστημάτων ενισχύουν τα προϊόντα τους ώστε να περιλαμβάνουν αυτοματοποίηση των πωλήσεων, αποθήκευση σε βάσεις δεδομένων (data warehousing), διαχείριση εγγράφων, υπηρεσίες και στήριξη μετά την πώληση. Η σημαντικότερη τάση όμως είναι να ενισχύουν την ολοκλήρωση με την εφοδιαστική αλυσίδα.



Συχνές ερωτήσεις και απαντήσεις για τα συστήματα ERP αναγράφονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ.

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΑΤΡΩΝ

Κεφάλαιο 4ο: Συμπεράσματα

Η ραγδαία εξέλιξη της πληροφοριακής τεχνολογίας έχει επιφέρει ριζικές αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας των σύγχρονων επιχειρήσεων. Τα Πληροφοριακά Συστήματα έχουν αναχθεί σε κύριο παράγοντα επιτυχίας μιας επιχειρηματικής δραστηριότητας ενώ είναι κοινά αποδεκτό το γεγονός ότι η αποδοτική τους χρήση μπορεί να προσδώσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε μια επιχείρηση στον κλάδο δραστηριοποίησής της. Όπως προκύπτει από την ανάλυση του πρώτου κεφαλαίου της παρούσας εργασίας, η χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων στις επιχειρήσεις δεν περιορίζεται ούτε σε συγκεκριμένη λειτουργική περιοχή, αλλά ούτε και σε συγκεκριμένο επίπεδο της οργανωσιακής ιεραρχίας. Ωστόσο, το συμπέρασμα στο οποίο οδήγησε η μελέτη των Πληροφοριακών Συστημάτων στο χώρο των επιχειρήσεων είναι ότι η απλή εφαρμογή Πληροφοριακής Τεχνολογίας στις προϋπάρχουσες επιχειρησιακές διαδικασίες δεν αρκεί για να φέρει το μέγιστο επιθυμητό αποτέλεσμα.

Η έννοια της αναδιοργάνωσης επιχειρησιακών διαδικασιών εμφανίστηκε την ίδια χρονική περίοδο με τα επιχειρησιακά πληροφοριακά συστήματα ERP. Τα συστήματα ERP είναι ολοκληρωμένες επιχειρηματικές λύσεις οι οποίες καλύπτουν όλες τις λειτουργικές περιοχές μιας επιχείρησης, ώστε να ικανοποιηθούν οι στόχοι της, ενοποιώντας όλες τις διαδικασίες της, και οδηγούν έτσι τις επιχειρήσεις στην υιοθέτηση μιας νέας μορφής οργάνωσης, με βάση μια ενιαία πηγή πληροφόρησης. Η υλοποίηση ενός τέτοιου συστήματος αποτελεί ένα πολύ μεγάλο έργο για την επιχείρηση αφού προϋποθέτει ότι η εταιρεία είναι προετομασμένη για ριζικές αλλαγές όπως την ολοκλήρωση όλων των λειτουργιών και πληροφοριών σε κοινή βάση δεδομένων, την εγκατάλειψη παλαιών μεθόδων εργασίας, την εκπαίδευση εργαζομένων κ.λπ. Οι παράγοντες, οι οποίοι επηρεάζουν την επιτυχία ενός τέτοιου έργου είναι πολλοί και καλό είναι να αναλύονται προσεκτικά από τη διοίκηση της εταιρείας πριν προχωρήσει στην υλοποίησή του.

Με την εγκατάσταση ενός Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος επηρεάζονται, όπως είναι λογικό, όλες οι λειτουργίες της επιχείρησης και πρώτα από όλες οι λειτουργίες αλυσίδας αξίας. Το τμήμα Logistics είναι από τα σημαντικότερα τμήματα για την πλειονότητα των επιχειρήσεων καθώς το αντικείμενο του τμήματος είναι ευρύτατο και καλύπτει ένα μεγάλο φάσμα των δραστηριοτήτων μιας επιχείρησης, δραστηριοτήτων που

έχουν να κάνουν με τις διαδικασίες του σχεδιασμού, εφαρμογής και ελέγχου μιας επιχείρησης (όπως προμήθειες, στρατηγική, διακίνηση υλικών, συσκευασία, κανάλια διανομής, αριθμός και τοποθεσία κέντρων διανομής, τεχνολογία, ανακύκλωση, αγορές, μεταφορές, έλεγχος αποθεμάτων, εξυπηρέτηση πελατών κ.λπ.). Η Διοίκηση του κυκλώματος Logistics αποτελεί μέτρο για την αξιολόγηση της πορείας μιας επιχείρησης, καθώς οι λειτουργίες που εκτελούνται σε αυτό επηρεάζουν όχι μόνο το σύνολο της επιχείρησης αλλά και τις σχέσεις της τόσο με τους προμηθευτές όσο και με τους πελάτες της.

Οι πελάτες, προμηθευτές και όλοι οι συμβαλλόμενοι της επιχείρησης αποτελούν την εφοδιαστική αλυσίδα της επιχείρησης. Στόχος της Εφοδιαστικής Αλυσίδας είναι ο συντονισμός των επιχειρηματικών διαδικασιών κάθε επιχείρησης και μεταξύ αυτών, ώστε να εξασφαλιστεί στο μέγιστο βαθμό η αποτελεσματική ροή των προϊόντων και πληροφοριών που διακινούνται κατά μήκος της αλυσίδας, με το μικρότερο δυνατό κόστος και χρόνο, εξισορροπώντας την αγορά προσφοράς και ζήτησης. Ο στόχος αυτός έχει πολύ μεγάλες πιθανότητες να επιτευχθεί με την εγκατάσταση ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος. Τα πληροφοριακά συστήματα αποτελούν τεχνολογία - κλειδί απαραίτητη για το συντονισμό των τμημάτων ή και εταιρειών που αποτελούν την εφοδιαστική αλυσίδα.

Συγκεκριμένα, όπως φαίνεται και μέσα από τη μελέτη περίπτωσης που εξετάστηκε στην παρούσα εργασία, προσδίδουν εξαιρετικά πλεονεκτήματα σε μια επιχείρηση όσον αφορά στη διαχείριση αποθήκης. Με τη χρήση πληροφοριακών συστημάτων οι λειτουργίες διαχείρισης της αποθήκης ενσωματώνονται πλήρως στην υπόλοιπη επιχείρηση. Οι παραλαβές και οι τοποθετήσεις αποθεμάτων γίνονται πολύ αποτελεσματικότερα μέσω του συστήματος, ενώ παράλληλα δίνεται η δυνατότητα διάφορων μεθόδων αποθήκευσης οι οποίες αποσκοπούν βεβαίως στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, σε καλύτερη συνεργασία με τους προμηθευτές και μείωση πολλών πηγών κόστους της επιχείρησης. Υπάρχει η δυνατότητα εσωτερικών μετακινήσεων του εμπορεύματος η οποία γίνεται εύκολα και αποτελεσματικά μειώνοντας το χρόνο ενασχόλησης του προσωπικού με τις παραγγελίες αλλά και το χρόνο απόκρισης της εταιρείας στις παραγγελίες των πελατών της. Εξαιρετικά σημαντική λειτουργία την οποία μπορεί να εκμεταλλευθεί κάθε εταιρεία που θα εγκαταστήσει πληροφοριακό σύστημα για τη διαχείριση αποθήκης είναι τα φύλλα αναπλήρωσης, τα οποία παρέχονται στο χρήστη με τη μορφή αναφορών και ουσιαστικά

αποτελούν πρόταση του συστήματος για τις παραγγελίες οι οποίες πρέπει να γίνουν από την εταιρεία στο άμεσο μέλλον, εξοικονομώντας έτσι πολύτιμο χρόνο από το ανθρώπινο δυναμικό.

Συμπερασματικά, η ανάπτυξη της τεχνολογίας και η αξιοποίηση των δυνατοτήτων της αύξησαν το ενδιαφέρον των επιχειρήσεων, ώστε να χρησιμοποιηθεί στις σύγχρονες αποθήκες. Τα τελευταία χρόνια σημειώνεται μια τεχνολογική έκρηξη η οποία συνοδεύεται από την κυριαρχία πολλών υπολογιστικών συστημάτων και μια πληθώρα σύγχρονων τεχνολογιών που συμβάλλουν στη δημιουργία μιας νέας δυναμικής στον τομέα των Logistics και της Διαχείρισης Αποθήκης και οδηγούν στην αυτοματοποίηση των αποθηκών. Στα προηγούμενα κεφάλαια αναφέρθηκαν κάποιες μόνο από τις δυνατότητες που παρέχει ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης αποθήκης σε μια επιχείρηση. Η εξέλιξη των πληροφοριακών συστημάτων είναι συνεχής με αποτέλεσμα η εταιρεία που τα χρησιμοποιεί να απολαμβάνει περισσότερα οφέλη με τον καιρό αφού το σύστημα μπορεί να ακολουθεί την εξέλιξη της εταιρείας.



Κεφάλαιο 5ο: Μελέτη Περίπτωσης

5.1 Εισαγωγή

Η εποχή που διανύουμε, και η οποία έχει διαδεχτεί αυτές της αποδοτικότητας και της ποιότητας, χαρακτηρίζεται από πολλούς ως η εποχή της πληροφορίας. Για αυτό το λόγο οι επιχειρήσεις που θα επιβιώσουν θα είναι αυτές που θα ενσωματώσουν νέες τεχνολογίες στις πρακτικές τους, και θα κάνουν πλήρη χρήση των διατιθέμενων σε αυτές πληροφοριών. Και αυτό, γιατί αυτές μπορούν να αποτελέσουν σημαντικό όπλο στα χέρια τους, και να τις βοηθήσουν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του νέου περιβάλλοντος, το οποίο χαρακτηρίζεται από συνεχώς μεταβαλλόμενες συνθήκες, διεθνοποίηση και εντατικοποίηση του ανταγωνισμού.

Σκοπός λοιπόν κάθε επιχείρησης είναι να αξιοποιεί όσο το δυνατόν καλύτερα το σύνολο των πληροφοριών που μπορεί να υπάρξουν στο σύνολο της εφοδιαστικής της αλυσίδας, γιατί η χρήση σωστής, έγκυρης και ακριβής πληροφορίας δίνει τη δυνατότητα να λαμβάνονται αποφάσεις που αυξάνουν την επίδοση της αλυσίδας εφοδιασμού και κατ' επέκταση ολόκληρης της επιχείρησης. Πρέπει δηλαδή να αξιοποιεί όλες τις πληροφορίες για τον προμηθευτή, για τη ζήτηση, για τη διανομή, από την παραγωγή και για σχόλια και παράπονα των πελατών.

Φυσικά να συμπληρώσουμε ότι όλες αυτές οι πληροφορίες, όπως έχουμε ήδη αναφέρει, πρέπει να χαρακτηρίζονται από καταλληλότητα για τον αποδέκτη, επικαιρότητα, ώστε ο χρήστης να παίρνει τις πληροφορίες τη στιγμή που τις χρειάζεται, αντικειμενικότητα, δηλαδή να μην είναι επηρεασμένες από υποκειμενικές κρίσεις, ταχύτητα, ώστε να αποκτώνται μέσα στον απαιτούμενο χρόνο, ακρίβεια, ώστε να εκφράζουν μια κατάσταση όπως αυτή είναι στην πραγματικότητα, πληρότητα, ώστε να έχει ο χρήστης όλες τις απαραίτητες για αυτόν πληροφορίες, προσαρμοστικότητα, ώστε να μπορούν να αξιοποιούνται από πολλούς διαφορετικούς χρήστες, σαφήνεια, ώστε να μην περιέχουν ασάφειες, και να είναι ευκολονόητες για όσους τις χρησιμοποιούν.

Έτσι λοιπόν, και η επιχείρηση για την οποία θα αναφερθούμε στη συγκεκριμένη εργασία, αποφάσισε την υιοθέτηση ενός συστήματος ERP για να αξιοποιεί πλήρως τις πληροφορίες που τις παρέχονται και να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις της αγοράς. Η επιχείρηση αυτή είναι θυγατρική μιας Δανέζικης εταιρείας ταχέως αναπτυσσόμενη που εμπορεύεται και υποστηρίζει προϊόντα επαγγελματικού καθαρισμού και ονομάζεται Nilfisk-Advance S.A. Η Nilfisk-Advance S.A δραστηριοποιείται στο χώρο των επαγγελματικών μηχανημάτων

καθαρισμού. Τα γραφεία της εδρεύουν στη Δανία και διαθέτει εταιρείες πωλήσεων - θυγατρικές σε πολλές χώρες και κατασκευαστικές μονάδες στη Δανία, Ιταλία, Ουγγαρία, ΗΠΑ και Κίνα. Απασχολεί 5.160 εργαζόμενους, και το δίκτυο των αποκλειστικών εμπορικών συνεργατών καλύπτει πωλήσεις και service σε πάνω από 120 χώρες. Η κύρια δραστηριότητα της είναι η διάθεση βιομηχανικών και επαγγελματικών μηχανημάτων καθαρισμού, όπως επίσης και μιας ολοκληρωμένης σειράς από ηλεκτρικές σκούπες και πλυστικά μηχανήματα για τον ιδιώτη. Η Nilfisk-Advance έχει προχωρήσει στην πιστοποίηση ποιότητας κατά TSO 9001:2000 και ανταποκρινόμενη στις προκλήσεις του διεθνούς ανταγωνισμού δραστηριοποιείται με επιτυχία στην βελτιστοποίηση των υπηρεσιών και του χρόνου παράδοσης των υλικών.

Our capabilities are unmatched

We clean in more applications than any other brand.

- Commercial
- Industrial
- Consumer

Nilfisk Advance

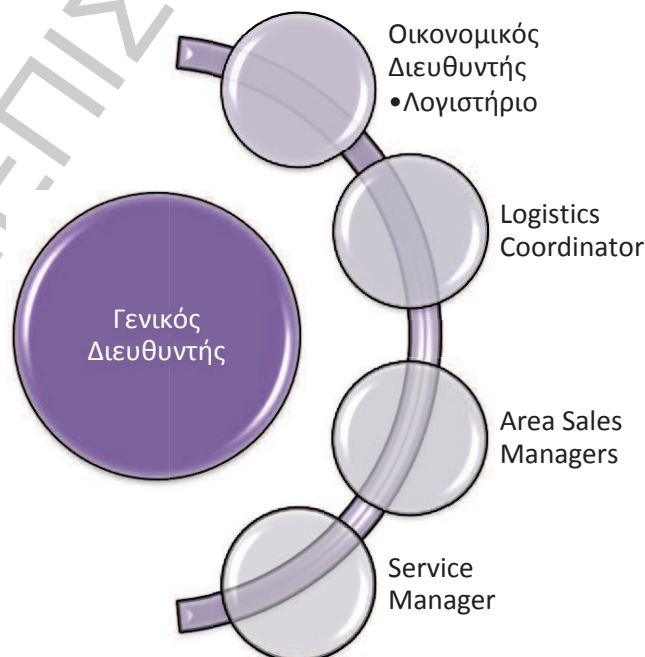
Nilfisk-Advance Greece A.E

Η Nilfisk-Advance στην Ελλάδα δραστηριοποιείται από το 1956. Στην διάρκεια της 56 άχρονης παρουσίας της, κατέχει ηγετική θέση στον τομέα των μηχανημάτων καθαρισμού στην Ελληνική αγορά και έχει καταξιωθεί στη συνείδηση των επαγγελματιών. Στο πελατολόγιο της συμπεριλαμβάνονται οι σημαντικότερες βιομηχανίες, ξενοδοχειακές μονάδες, εταιρείες logistics, δημόσιοι οργανισμοί και συνεργεία καθαρισμού. Από το 2003 λειτουργεί στην Ελλάδα σαν θυγατρική, η οποία βασιζόμενη στην τοπική γνώση και την διεθνή εμπειρία της, προσφέρει στους πελάτες της ποιοτικά προϊόντα με υψηλό επίπεδο υποστήριξης. Στόχος της Nilfisk-Advance είναι η συνεχής μείωση του κόστους καθαρισμού με την παροχή της καλύτερης σχέσης ποιότητας-τιμής στον χώρο των μηχανημάτων καθαρισμού.

Η Nilfisk-Advance Greece A.E διατηρεί την έδρα της στην περιοχή του Κορωπίου στον νομό Αττικής και τον αποθηκευτικό της χώρο στην Ελευσίνα σε third party logistics partner (3pl). Επίσης διαθέτει δίκτυο συνεργατών σε όλη την Ελλάδα, όπως επίσης και υπηρεσίες service.

Στο διάγραμμα που ακολουθεί απεικονίζεται η οργανωτική της δομή της εταιρείας, η οποία απασχολεί συνολικά 13 άτομα.

Οργανόγραμμα



Στα τέλη του 2008 η εταιρεία πραγματοποίησε επιχειρησιακό ανασχεδιασμό σε όλες τις διαδικασίες με στόχο την αναδιοργάνωση στο ευρύτερο κύκλωμα εξυπηρέτησης πελατών της εταιρείας, ενόψει της εγκατάστασης ενός νέου Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος.

Οι διαδικασίες - πυρήνες (core business processes) οι οποίες εξετάστηκαν διεξοδικά, καθώς αποτελούν τον ακρογωνιαίο λίθο της όλης μελέτης ανασχεδιασμού, είναι:

- Η τροφοδοσία και η διαχείριση αποθεμάτων μέσω σύγχρονων μεθοδολογιών.
- Η παραγγελιοληψία και επεξεργασία παραγγελίας μέσω σύγχρονων μεθόδων παραγγελιοληψίας και εκμετάλλευσης των δυνατοτήτων που παρέχουν οι τεχνολογικές πλατφόρμες των πληροφοριακών συστημάτων..
- Η εκτέλεση παραγγελίας, διανομή και διαχείριση επιστροφών μέσω σύγχρονων διαδικασιών.

5.2 Ανάλυση Παρούσας Κατάστασης

Έχοντας αναδείξει το πόσο σημαντική είναι η πληροφόρηση, και παρουσιάζοντας τα πληροφοριακά συστήματα και τα συστήματα ERP, σε αυτό το κεφάλαιο θα παρουσιάσουμε την εφαρμογή του SEN (Singular Enterprise) στη θυγατρική εταιρία Nilfisk-Advance Greece. Θα καταγράψουμε τους λόγους εισαγωγής του στη συγκεκριμένη επιχείρηση, τη διαδικασία επιλογής και τις φάσεις υλοποίησής του, την ομάδα υλοποίησης, τους λόγους της επιτυχημένης υλοποίησής του, τα modules του, και στο τέλος θα αναφέρουμε τα οφέλη που αποκόμισε η επιχείρηση και θα κάνουμε ένα σχολιασμό για το συγκεκριμένο πακέτο λογισμικού.

Η διοίκηση της εταιρείας, έχοντας στόχο τον εκσυγχρονισμό της λειτουργίας της και τη βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης, προχώρησε αρχικά σε Αναδιοργάνωση των Επιχειρηματικών Διαδικασιών (BPR) του κυκλώματος Logistics και Customer Service, πριν την παραμετροποίηση και εγκατάσταση του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος. Στόχος του ανασχεδιασμού ήταν η βελτίωση των διαδικασιών στα κυκλώματα Logistics και Customer Service έτσι ώστε να ικανοποιηθούν πλήρως οι αυξημένες ανάγκες της εταιρείας, με ταυτότητα εκμετάλλευση όλων των δυνατοτήτων που θα παρέχει το πληροφοριακό σύστημα.

Το όλο έργο έγινε με τη βοήθεια εξειδικευμένου συμβούλου σε έργα Logistic Management. Η συνεισφορά του συμβούλου κατά τη διάρκεια του έργου αφορούσε τα κάτωθι σημεία:

- Στην αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης, όσον αφορά τις διαδικασίες του κυκλώματος Logistics αλλά και Customer Service και των αδυνάτων σημείων που χρήζουν βελτιωτικών επεμβάσεων.
- Στην ανίχνευση και καταγραφή των δυνατοτήτων, τις οποίες προσφέρει το νέο πληροφοριακό σύστημα που επρόκειτο να εγκατασταθεί, και των παραμέτρων του προγράμματος που έπρεπε να καθοριστούν για την υποστήριξη του κυκλώματος Logistics.
- Στον ανασχεδιασμό των επιχειρηματικών διαδικασιών του κυκλώματος Logistics με στόχο την πλήρη ικανοποίηση των απαιτήσεων της επιχείρησης, την αύξηση της απόδοσής της και την απόκτηση ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων, μέσω της εφαρμογής βέλτιστων μεθόδων λειτουργίας.
- Στη διαμόρφωση των απαιτήσεων που προκύπτουν από τις ανασχεδιασμένες διαδικασίες, όσον αφορά τις δομές δεδομένων, τα απαιτούμενα πεδία των αρχείων που θα τηρούνται και του τρόπου υποστήριξής του από τα υποσυστήματα του λογισμικού.
- Στη διερεύνηση του τρόπου βέλτιστης εκμετάλλευσης των δυνατοτήτων του λογισμικού και προσαρμογής του στις απαιτήσεις που προκύπτουν για την κάλυψη των αναγκών της εταιρείας.
- Στη διασφάλιση της επιτυχούς υλοποίησης και ικανοποίησης των απαιτήσεων και προδιαγραφών παραμετροποίησης του λογισμικού, με στόχο την ικανοποίηση των αναγκών της εταιρείας.
- Στη διερεύνηση των δυνατοτήτων περαιτέρω παραμετροποίησης και προσαρμογής του λογισμικού, έτσι ώστε να καλύψει τυχόν μελλοντικές ανάγκες της εταιρείας.

Η εταιρεία εμπορεύεται μια μεγάλη γκάμα προϊόντων και απευθύνεται σε ένα μεγάλο πλήθος πελατών. Η εταιρεία δραστηριοποιείται σε τρία διαφορετικά κανάλια διανομής:

1. Με απευθείας εξυπηρέτηση των πελατών από την 3pl με φορτηγά
2. Με απ' ευθείας εξυπηρέτηση των πελατών από τη κύρια εταιρία στη Δανία
3. Με πελάτες που προσέρχονται οι ίδιοι στην 3pl

Κατά τη διάρκεια της αποτύπωσης της υφιστάμενης κατάστασης στο κύκλωμα Logistics εντοπίστηκαν κάποιες ιδιαιτερότητες τις οποίες έπρεπε να υποστηρίξει το νέο σύστημα. Κάποιες από αυτές είναι οι ακόλουθες:

- ◆ Ύπαρξη πολλών ομάδων προϊόντων με πολλούς κωδικούς σε κάθε ομάδα
- ◆ Μεγάλες διαφοροποιήσεις στη ζήτηση από κωδικό σε κωδικό στην ίδια ομάδα Ύπαρξη μεγάλων lead-time (χρόνος που μεσολαβεί από την τοποθέτηση της παραγγελίας έως την παραλαβή του εμπορεύματος) από τους προμηθευτές και με σημαντικές αποκλίσεις
- ◆ Χρονοβόρα διαδικασία αποστολής παραγγελιών στην 3pl
- ◆ Ανάγκη για μείωση του επιπέδου αποθεμάτων, λόγω της έλλειψης μεγάλων
- ◆ αποθηκευτικών χώρων

5.3 Αναδιοργάνωση Τροφοδοσίας και Διαχείρισης Αποθεμάτων

Ο έλεγχος και η τήρηση αποθεμάτων είναι ένα πρόβλημα συνηθισμένο για όλες τις εταιρείες. Το υφιστάμενο σύστημα τροφοδοσίας και διαχείρισης αποθεμάτων χαρακτηριζόταν από πολυδιάσπαση των λειτουργιών, έλλειψη συστηματικών μηχανισμών ελέγχου, κεντρικής παρακολούθησης και πολυτυπία στη μέθοδο τοποθέτησης παραγγελίας προς τους προμηθευτές. Στο ανασχεδιασμένο σύστημα, όλες οι λειτουργίες τροφοδοσίας, διαχείρισης αποθεμάτων και διαμόρφωσης πρότασης παραγγελίας ανήκουν στην αρμοδιότητα της διεύθυνσης Logistics. Η όλη διαχείριση θα είναι πλήρως αυτοματοποιημένη και όλες οι διαδικασίες θα πραγματοποιούνται μέσω ειδικών υποσυστημάτων του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος. Στόχος είναι η ορθολογικότερη παρακολούθηση και έλεγχος των διαδικασιών που σχετίζονται με την τροφοδοσία και διαχείριση αποθεμάτων.

Στη συνέχεια παρατίθενται μερικές από τις βασικότερες επεμβάσεις που έχουν αποφασιστεί με στόχο την αποδοτικότερη λειτουργία του κυκλώματος τροφοδοσίας και διαχείρισης αποθεμάτων:

- ✓ Κατηγοριοποίηση των κωδικών της εταιρείας με βάση τις ιδιαιτερότητες στη διαχείριση που απαιτούν, όπως εποχικότητα, εναλλαξιμότητα ειδών κ.λπ.
- ✓ Εισαγωγή νέου τρόπου ανάλυσης των κωδικών, στον οποίο λαμβάνεται υπόψη η κατάσταση κάθε είδους από πλευράς τζίρου στο σύνολο της εταιρείας, στο σύνολο της κατηγορίας που ανήκει αλλά και στο σύνολο της ομάδας στην κατηγορία.
- ✓ Τροποποίηση του υφιστάμενου συστήματος περιοδικής διαχείρισης αποθεμάτων με ενσωμάτωση παραμέτρων που καλύπτουν τις ιδιαίτερες απαιτήσεις της επιχείρησης (συντελεστές εποχικότητας, τάση αγοράς, επιθυμητή κάλυψη ανά κατηγορία ειδών).
- ✓ Βελτιστοποίηση του υφιστάμενου συστήματος αυτόματης τοποθέτησης παραγγελίας, είτε με χρήση ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων (Electronic Data Interchange - EDI), είτε μέσω on line παραγγελίας.
- ✓ Εκμετάλλευση της δυνατότητας ενημέρωσης της εταιρείας για τη διαθεσιμότητα των παραγγελθέντων κωδικών, την αναμενόμενη ημερομηνία εκτέλεσης και την κατάσταση (status) της παραγγελίας, μέσω του νέου πληροφοριακού συστήματος της εταιρείας.

5.4 Αναδιοργάνωση Παραγγελιοληψίας - Εκτέλεση Παραγγελίας

Κατά τη διάρκεια του όλου έργου έγινε αναδιοργάνωση του κυκλώματος λήψης παραγγελίας - εκτέλεσης παραγγελίας. Στόχος, η απλοποίηση των διαδικασιών, η αύξηση της ταχύτητας εκτέλεσης παραγγελίας και η βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης. Σημαντικός παράγοντας για την επίτευξη αυτού του στόχου ήταν η ηλεκτρονική διαχείριση της ροής των πληροφοριών και η αυτοματοποίηση των διαδικασιών του κυκλώματος εξυπηρέτησης πελατών, το οποίο περιλαμβάνει τις δυνατότητες λήψης παραγγελίας, καταχώρησης παραγγελίας, πιστωτικού ελέγχου (credit control), ελέγχου διαθεσιμότητας αποθεμάτων (stock control), μηχανογραφικής διαχείρισης των εναλλακτικών σεναρίων τιμολογιακής πολιτικής και της διαχείρισης και ενημέρωσης του Κεντρικού Αρχείου Πελατών.

Με την αναδιοργάνωση του κυκλώματος λήψης παραγγελίας και εκτέλεσης παραγγελίας έγινε καταγραφή των απαιτήσεων που προκύπτουν για την κάλυψη των αναγκών των ανασχεδιασμένων διαδικασιών από το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα. Κάποιες από αυτές είναι:

- ◆ Η διαδικασία credit control με την εφαρμογή διαμορφωμένων σεναρίων πιστωτικής πολιτικής για κάθε πελάτη.
- ◆ Η διαδικασία stock control με βάση την πληροφόρηση για παραγγελίες υπό εκτέλεση, διαθέσιμο, δεσμευμένο και αναμενόμενο απόθεμα από κάθε κωδικό.
- ◆ Η διαδικασία εφαρμογής τιμολογιακής πολιτικής (εκπτώσεις - δώρα) με την υλοποίηση και αυτοματοποίηση σύνθετων σεναρίων εκπτώσεων, χωρίς να απαιτείται η καταχώρηση από το χρήστη και επομένως χωρίς να προκύπτουν λάθη κατά την τιμολόγηση.
- ◆ Η διαδικασία προώθησης της παραγγελίας προς εκτέλεση από την αποθήκη και η έκδοση του δελτίου αποστολής.

5.5 Αναδιοργάνωση Αποθήκευσης και Διακίνησης Προϊόντων

Αναμφίβολα το κομβικό σημείο των Logistics αποτελεί η αποθήκη, καθώς από αυτή διέρχονται αναγκαστικά όλες οι ροές προϊόντων και πληροφοριών που αφορούν στα προϊόντα. Είναι λοιπόν προφανές ότι στην αποθήκη πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη βαρύτητα όσον αφορά την οργάνωση των λειτουργιών, έτσι ώστε να μπορέσει να ανταποκριθεί στο ρόλο της με αποτελεσματικότητα και με τη μικρότερη δυνατή δαπάνη.

Μέσα στην αποθήκη εκτελείται μια σειρά λειτουργιών που αρχίζει από την εισαγωγή των προϊόντων και ολοκληρώνεται με την αποστολή των παραγγελιών. Μεταξύ των δύο αυτών ακραίων λειτουργιών λαμβάνουν χώρα ένα πλήθος άλλων σημαντικών διαδικασιών που σχετίζονται τόσο με τα προϊόντα, όπως είναι η τακτοποίηση στα ράφια, όσο και με τους πελάτες, όπως είναι η συλλογή των παραγγελιών.

Αναγνωρίζοντας το γεγονός ότι οι λειτουργίες της αποθήκης προσθέτουν κόστος και όχι αξία στα προϊόντα (non - value added services), αλλά είναι αναγκαίες για την εξυπηρέτηση των πελατών και τελικά για την ανάπτυξη και κερδοφορία της επιχείρησης, καθοριστικό ρόλο στον περιορισμό του κόστους αυτού παίζει η σωστή οργάνωση του τρόπου λειτουργίας της αποθήκης.

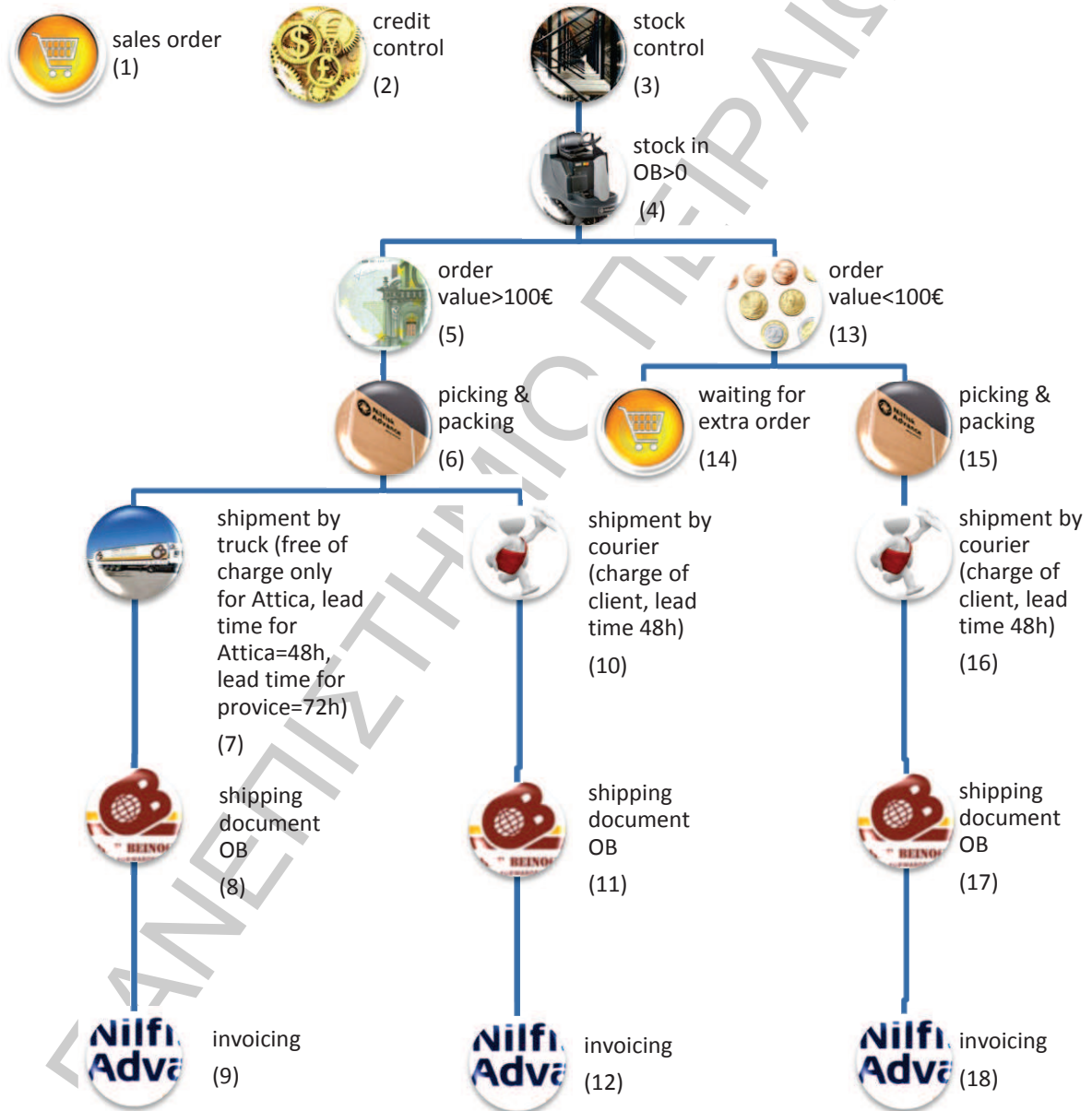
Κατά τη διάρκεια του έργου έγινε διάσπαση των λειτουργιών της αποθήκης στις επιμέρους δραστηριότητες που απαρτίζουν το κύκλωμα αποθήκευσης και διακίνησης. Πιο συγκεκριμένα έγινε ανάλυση των παρακάτω δραστηριοτήτων:

1. Παραλαβή και εισαγωγή των προϊόντων στην αποθήκη
2. Τακτοποίηση των προϊόντων στην αποθήκη
3. Ανατακτοποίηση των προϊόντων στην αποθήκη
4. Τροφοδοσία των θέσεων συλλογής
5. Συλλογή - Διαμόρφωση - Έλεγχος των παραγγελιών
6. Φόρτωση - Αποστολή

5.6 Στάδια Υλοποίησης

Στη συνέχεια αναλύονται και απεικονίζονται σχηματικά τα στάδια-κρίκοι της αλυσίδας εφοδιασμού, δηλαδή τις ενέργειες που πραγματοποιούνται για την εκτέλεση και αποστολή μιας παραγγελίας. Μέσα από τις διαδικασίες αυτές γίνεται σαφής ο τρόπος που λειτουργεί η εταιρεία με τη βοήθεια του πληροφοριακού συστήματος και σε συνδυασμό με άλλα λογισμικά (SAP, WMS Mantis). Ο τρόπος υλοποίησης των σεναρίων αυτών περιγράφεται αναλυτικά με παράθεση οθόνων από το σύστημα SEN στο Παράρτημα Ι.

Παρακάτω απεικονίζονται σχηματικά τα στάδια παραγγελίας πώλησης και αγοράς:



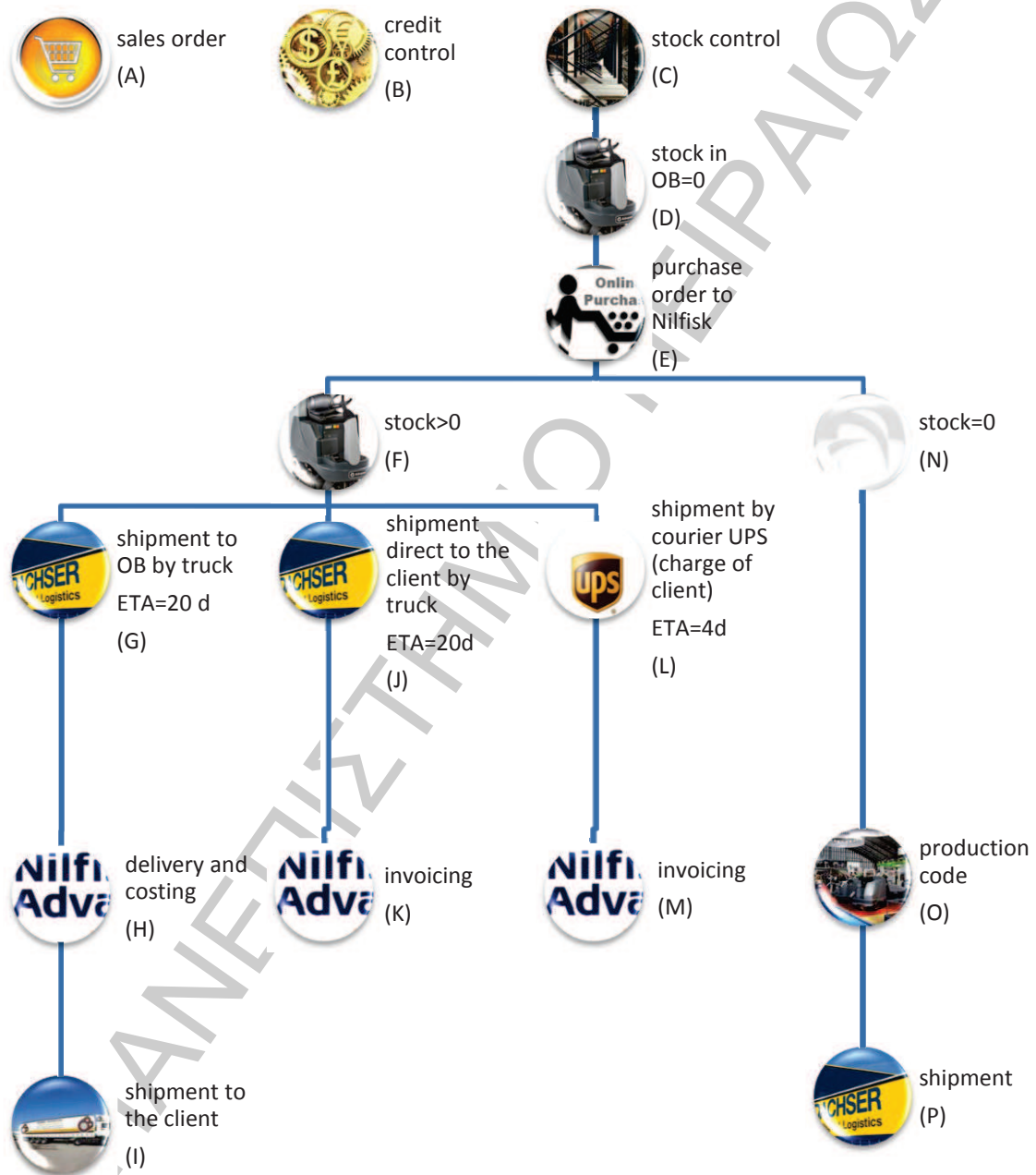
Σχήμα 1: Στάδια παραγγελίας όταν υπάρχει διαθέσιμο απόθεμα στην αποθήκη OB

Ανάλυση σχήματος 1:

<ol style="list-style-type: none"> 1. Παραλαβή παραγγελίας πελάτη μέσω e-mail η μέσω φαξ 2. Έλεγχος λογαριασμού πελάτη 3. Έλεγχος αποθέματος στην αποθήκη ΟΒ (Ορφέας Βεινόγλου) 4. Δημιουργούμε παραγγελία νε τα είδη που υπάρχουν στην αποθήκη μας 	
<ol style="list-style-type: none"> 5. Υποθέτουμε ότι η αξία της παραγγελία είναι άνω των 100€ 6. Δίνεται εντολή εκτέλεσης της παραγγελίας από τον ΟΒ 7. Η παραγγελία δρομολογείται και παραδίδεται στους πελάτες της Αττικής εντός 48 ωρών και στους πελάτες της επαρχίας εντός 72 ωρών. ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Εφόσον η παραγγελία ληφθεί έως τις 12:00 π, για την περιοχή της Αττικής ισχύουν οι 48 ώρες παράδοση και για την επαρχία οι 72 ώρες (εξαρτάται από το πρακτορείο). 8. Έκδοση Δελτίου Αποστολής από τον ΟΒ 9. Έκδοση τιμολογίου 10. Εναλλακτική μέθοδος αποστολής παραγγελίας είναι η courier την οποία μας υποδεικνύει ο πελάτης με χρέωση είναι δική του. Ο χρόνος παράδοσης με αυτό τον τρόπο είναι 48 ώρες, 	<ol style="list-style-type: none"> 13. Υποθέτουμε ότι η αξία της παραγγελία δεν ξεπερνά τα 100€ 14. Η μία περίπτωση είναι να αναμένουμε νέα πρόσθετη παραγγελία 15. Δίνεται εντολή εκτέλεσης της παραγγελίας από τον ΟΒ 16. Η παραγγελία αποστέλλεται μέσω courier την οποία μας υποδεικνύει ο πελάτης με χρέωση είναι δική του. Ο χρόνος παράδοσης με αυτό τον τρόπο είναι 48 ώρες, εφόσον η παραγγελία έχει παραληφθεί από την προηγούμενη ημέρα έως τις 12:00π.μ. 17. Έκδοση Δελτίου Αποστολής από τον ΟΒ 18. Έκδοση τιμολογίου

<p>εφόσον η παραγγελία έχει παραληφθεί από την προηγούμενη ημέρα έως τις 12:00π.μ.</p> <p>11. Έκδοση Δελτίου Αποστολής από τον ΟΒ</p> <p>12. Έκδοση τιμολογίου</p>	
--	--

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ



Σχήμα 2: Στάδια παραγγελίας όταν δεν υπάρχει διαθέσιμο απόθεμα στην αποθήκη OB

Ανάλυση σχήματος 2:

<p>A. Παραλαβή παραγγελίας πελάτη μέσω e-mail η μέσω φαξ</p> <p>B. Έλεγχος λογαριασμού πελάτη</p> <p>C. Έλεγχος αποθέματος στην αποθήκη OB (Ορφέας Βεινόγλου)</p> <p>D. Σε αυτή την περίπτωση τα είδη δεν υπάρχουν στην αποθήκη OB</p> <p>E. Πραγματοποιείται παραγγελία στη Nilfisk στη Δανία (EDC) διαδικτυακά.</p>	
<p>F. Υποθέτουμε ότι υπάρχει απόθεμα στην αποθήκη της Nilfisk</p> <p>G. Η Nilfisk συνεργάζεται με τη μεταφορική εταιρία Dachser, η οποία μεταφέρει την παραγγελία από το EDC στην Ελλάδα και έπειτα η διανομή πραγματοποιείται από την Goldair Cargo, η οποία συνεργάζεται με την Dachser.</p> <p>Δρομολόγιο για τη χώρα μας πραγματοποιείται μια φορά την εβδομάδα (κάθε Πέμπτη) και η παραγγελία αγοράς θα πρέπει να αποστέλλεται έως την Δευτέρα.</p> <p>Ο εκτιμώμενος χρόνος παράδοσης των εμπορευμάτων στον OB είναι περίπου 14 εργάσιμες ημέρες.</p> <p>H. Παραλαβή και κοστολόγηση των εμπορευμάτων στον OB</p> <p>Εκτιμώμενος χρόνος παραλαβής εμπορευμάτων 3 εργάσιμες ημέρες</p> <p>I. Αποστολή παραγγελίας στον πελάτη</p>	<p>N. Υποθέτουμε ότι δεν υπάρχει απόθεμα στη Nilfisk-EDC</p> <p>O. Δίνεται εντολή προμήθειας – παραγωγής του είδους</p> <p>P. Εκτέλεση και αποστολής της παραγγελίας</p>

<p>J. Εναλλακτική μέθοδος αποστολής παραγγελίας από το EDC είναι η παράδοση στον πελάτη απ' ευθείας (direct delivery)</p> <p>Ο εκτιμώμενος χρόνος παράδοσης των εμπορευμάτων στον πελάτη είναι περίπου 14 εργάσιμες ημέρες.</p> <p>K. Έκδοση τιμολογίου</p> <p>L. Εναλλακτική μέθοδος αποστολής παραγγελίας είναι η courier UPS από το EDC με χρέωση πελάτη. Οι χρεώσεις είναι σταθερές ανάλογα με το βάρος τον όγκο και την αξία της παραγγελίας. Ο εκτιμώμενος χρόνος παράδοσης των εμπορευμάτων στον πελάτη είναι περίπου 4 εργάσιμες ημέρες.</p> <p>M. Έκδοση τιμολογίου</p>	
--	--



5.7 Σενάρια Υλοποίησης

Στη συνέχεια αναφέρονται ενδεικτικά κάποιες διαδικασίες οι οποίες λαμβάνουν χώρα τον Σεπτέμβριο του 2012. Μέσα από τις διαδικασίες αυτές γίνεται σαφής ο τρόπος που λειτουργεί η εταιρεία με τη βοήθεια του Πληροφοριακού Συστήματος. Ο τρόπος υλοποίησης των σεναρίων αυτών περιγράφεται αναλυτικά με παράθεση οθονών από το σύστημα SEN (Singular Enterprise) στο παράρτημα Ι.

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Επίλογος

Είναι προφανής και αναπόφευκτη η ανάγκη εγκατάστασης ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος ERP σε μια επιχείρηση, διότι ικανοποιεί τις ανάγκες της, ενοποιώντας και τυποποιώντας τις βασικές επιχειρηματικές διαδικασίες της, και δημιουργώντας ένα ενιαίο πλαίσιο λειτουργίας και επικοινωνίας.

Αποτελεί ένα υπόβαθρο στο οποίο μπορούν να συνδεθούν εξειδικευμένες εφαρμογές που εξυπηρετούν συγκεκριμένες ανάγκες της εταιρίας. Ένα σύστημα ERP είναι μια έτοιμη λύση που απαιτεί βασικά παραμετροποίηση και προσφέρει ευκολία εγκατάστασης και συντήρησης.

Η επιλογή ενός συστήματος ERP θα πρέπει να ανταποκρίνεται στις πραγματικές ανάγκες, το μέγεθος και τον προσανατολισμό της επιχείρησης. Για το λόγο αυτό απαιτείται καθιέρωση προδιαγραφών επιλογής από θεσμοθετημένη ομάδα αξιολόγησης σε συνεργασία με εξωτερικό συνεργάτη - σύμβουλο.

Η επιτυχία της υλοποίησης εγκατάστασης ενός συστήματος ERP εξαρτάται κατά κύριο λόγο από τη δέσμευση της διοίκησης, την εξασφάλιση διαθεσιμότητας των βασικών εμπλεκόμενων στελεχών, την πληρότητα της εκπαίδευσης των τελικών χρηστών, την αξιοπιστία των διαθέσιμων στοιχείων (data), την εξασφάλιση χρηματοδοτικών πόρων, το λειτουργικό οργανόγραμμα έργου, το ρεαλιστικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης και την αποτελεσματική διοίκηση του έργου.



Παράρτημα I:

Το κύριο μενού μοιάζει με αυτό του Microsoft Office Outlook. Στην αριστερή κολώνα εμφανίζονται όλες οι υποπεριοχές του προγράμματος, τις οποίες μπορεί να προσαρμόσει ο χρήστης μόνος του ανάλογα με τις ανάγκες του.

■ Κύριο Μενού SEN – Κεντρική Οθόνη



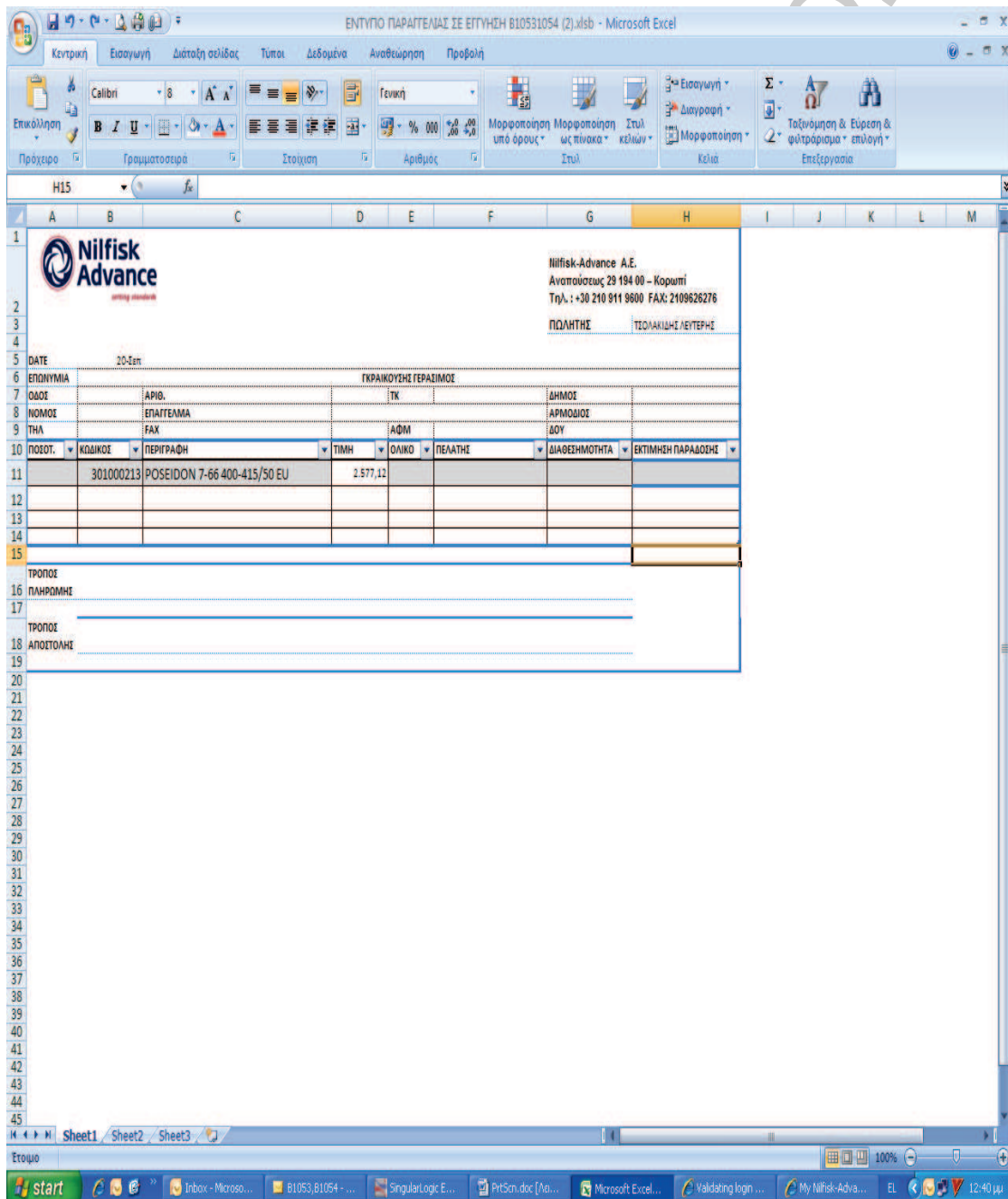
■ Επιλογή Αποθηκευτικού Χώρου

Η εταιρία διατηρεί την κεντρική της αποθήκη (ΑΧ8) στον Ορφέα Βεινόγλου (ΟΒ) και μια πολύ μικρή αποθήκη (ΑΧ5) στην έδρα , όπου φυλάσσονται κυρίως εμπορεύματα για επιδείξεις-παραουσιάσεις σε πελάτες.

The screenshot displays the SingularLogic Enterprise software interface. The main window features a dashboard with several management icons: Πωλήσεις & Διανομές, Διοίκηση Προμηθειών, Οριζόμενη Σελίδα, Διοίκηση Αποθεμάτων, Διοίκηση Παραγωγής, Οικονομική Διαχείριση, Διαχείριση Παγίων, Μ.Ι.Σ., Προϋπολογισμοί, and Οργάνωση Εφαρμογής. A dropdown menu is open, listing warehouse locations: 001 - ΘΟΥΚΙΔΙΔΟΥ 8, 002 - TRIDENT, 003 - ΚΕΝΤΡΙΚΟ ΤΡΙΤΩΝ, 004 - ΒΕΙΝΟΓΛΟΥ ΠΑΤΡΑΣ, 005 - ΑΝΑΠΑΥΣΕΩΣ 29 ΚΟΡΩΠΙ, 006 - CTL ΕΠΕ, 007 - ΒΕΙΝΟΓΛΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ, 008 - ΒΕΙΝΟΓΛΟΥ (selected), 009 - ΒΕΙΝΟΓΛΟΥ ΤΡΙΤΩΝ, 010 - ΜΑΝΩΛΕΩΣ ΤΡΙΤΩΝ. The bottom status bar shows '0008 - ΚΕΝΤΡΙΚΟ' and '008 - ΒΕΙΝΟΓΛΟΥ'.

Σενάριο 1^ο: Παραγγελία Direct σε πελάτη

Στις 20 Σεπτεμβρίου λαμβάνουμε μέσω mail την παρακάτω παραγγελία από τον πελάτη Γκραικούση για ένα μηχάνημα πιεστικό κρύου νερού με κωδικό 301000213 και περιγραφή 'Poseidon 7-66 400-415/50 EU'. Ακολουθούμε την διαδικασία που περιγράψαμε παραπάνω στο σχεδιάγραμμά μας.



ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ ΣΕ ΕΓΓΥΗΣΗ Β10531054 (2).xlsx - Microsoft Excel

Κεντρική Εισαγωγή Διάταξη σελίδας Τύποι Δεδομένα Αναθεώρηση Προβολή

Calibri 8 A A Γενική Μορφοποίηση υπό όρους Μορφοποίηση ως πίνακα Στυλ κελιών Διαγραφή Μορφοποίηση Σύνολο Ταξινόμηση & Εύρεση & φάτρωμα επιλογή Επεξεργασία

H15

1 **Nilfisk Advance** **Nilfisk-Advance A.E.**
Αναστάσιος 29 194 00 - Κορωπί
Τηλ. : +30 210 911 9800 FAX: 2109626276
ΠΩΛΗΤΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗ/ΕΥΤΕΡΗΣ

2
3
4

5 DATE 20-επ

6 ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΓΚΡΑΙΚΟΥΣΗΣ ΓΕΡΑΣΙΜΟΣ

7 ΟΔΟΣ ΑΡΙΘ. ΤΚ ΔΗΜΟΣ

8 ΝΟΜΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΑΡΜΟΛΙΟΣ

9 ΤΗΛ FAX ΑΦΜ ΔΟΥ

10 ΠΟΣΟΤ. ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΙΜΗ ΟΛΙΚΟ ΠΕΛΑΤΗΣ ΔΙΑΒΕΒΗΜΟΤΗΤΑ ΕΚΤΙΜΗΜΕΝΗ ΠΑΡΑΔΟΣΗ

11 301000213 POSEIDON 7-66 400-415/50 EU 2.577,12

12
13
14
15

16 ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

17

18 ΤΡΟΠΟΣ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ

19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45

Sheet1 Sheet2 Sheet3

Ετοιμο

start Inbox - Micro... B1053, B1054 - ... SingularLogic E... PtsSn.doc [Λα... Microsoft Excel... Validating login ... My Nilfisk-Adva... EL 12:40 μμ

Αρχικά ελέγχουμε αν ο πελάτης είναι καταχωρημένος στο σύστημά μας. Διαπιστώνουμε ότι ο πελάτης μας δεν είναι καταχωρημένος στο σύστημά μας και ακολουθούμε παρακάτω τη διαδικασία “άνοιγμα πελάτη”.

■ «ΑΝΟΙΓΜΑ ΠΕΛΑΤΗ»

Χρησιμοποιούμε τον πίνακα "Πελάτης" για να καταγράψουμε όλες τις πληροφορίες για το σύνολο των πελατών της εταιρείας.

Ο πίνακας "Πελάτης" περιέχει μια καρτέλα για κάθε πελάτη, στην οποία εισάγουμε βασικές πληροφορίες όπως είναι το όνομα, η διεύθυνση και οι δυνατότητες έκπτωσης. Κάθε πελάτης πρέπει να έχει επίσης έναν αριθμό αναγνώρισης. Όπως έχει οριστεί νωρίτερα ο κωδικός κάθε πελάτη δίνεται από το σύστημα αυτόματα, χωρίς να χρειάζεται να τον καταχωρήσουμε χειροκίνητα. Όταν εισαγάγουμε τον κωδικό πελάτη αλλού στο πρόγραμμα (σε μια προσφορά πώλησης, για παράδειγμα), το πρόγραμμα θα χρησιμοποιήσει αυτόματα πληροφορίες από τον πίνακα "Πελάτης" για τον συγκεκριμένο πελάτη.

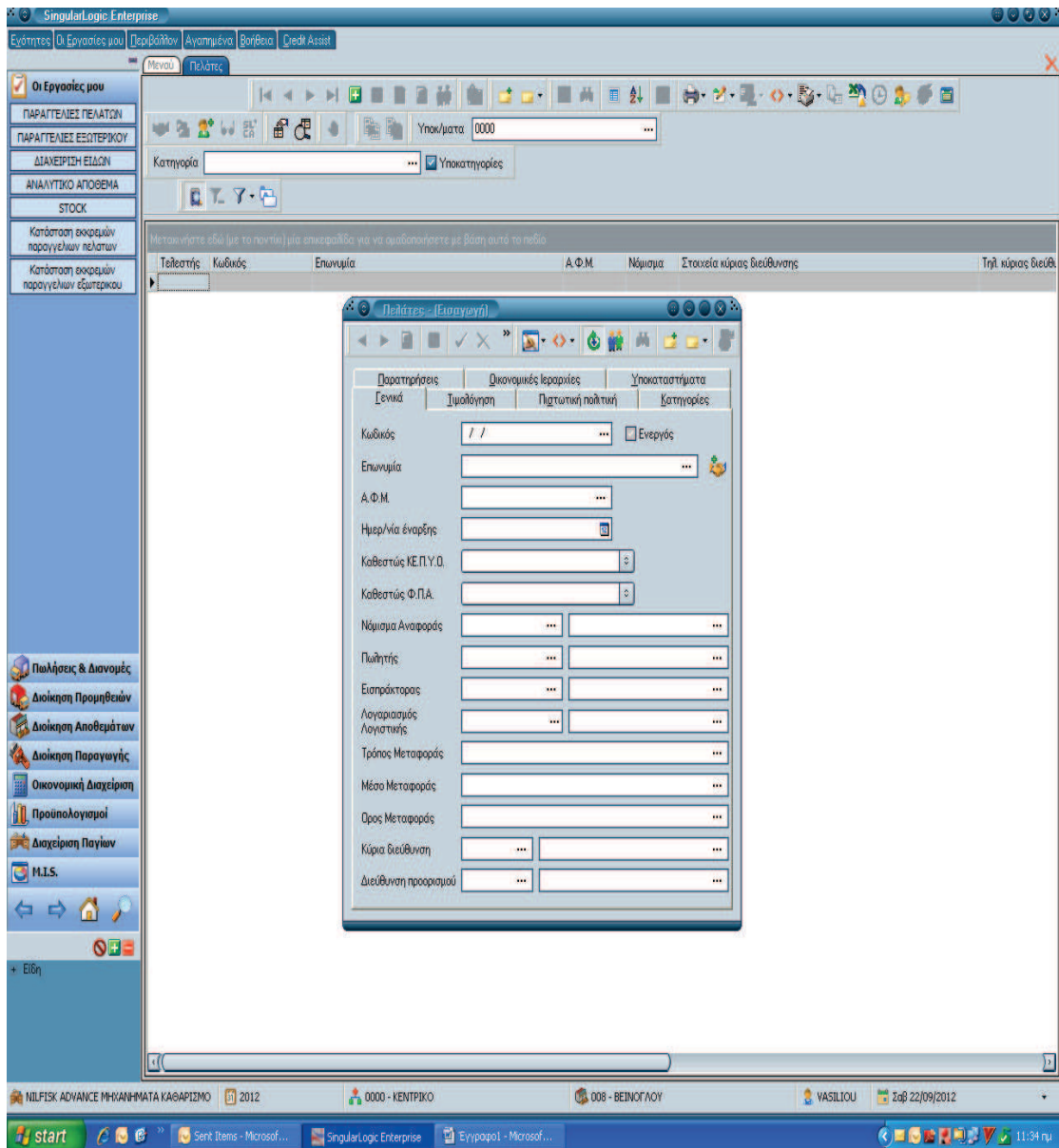
Η διαχείριση πελατών αποτελεί επίσης σημαντικό τμήμα της διαχείρισης των συνολικών οικονομικών της εταιρείας. Στο SEN, μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε τον πίνακα "Πελάτης" για αυτό το σκοπό. Ο πίνακας περιέχει πληροφορίες που χρησιμοποιούνται από αρκετές λειτουργίες που συμβάλλουν στην ελαχιστοποίηση του κόστους πελατών. Για παράδειγμα, οι λειτουργίες του πιστωτικού ορίου, του ποσού υπολοίπου και των όρων πληρωμής δίνουν στο πρόγραμμα τη δυνατότητα να εκδίδει ειδοποιήσεις για πιστωτικά ή ληξιπρόθεσμα υπόλοιπα όταν καταχωρούμε μια παραγγελία πώλησης. Το πεδίο «υπόλοιπο» συμπληρώνεται αυτόματα από το σύστημα κάθε φορά που συμπληρώνεται ένα παραστατικό για τον πελάτη. Επιλέγοντας το βελάκι δίπλα στο πεδίο «Υπόλοιπο» μπορούμε να δούμε όλες τις εγγραφές τις σχετικές με το συγκεκριμένο πελάτη, κάτι που συμβαίνει και αν επιλέξουμε Πελάτης Εγγραφές στο κάτω μέρος της οθόνης. Το πιστωτικό όριο κάθε πελάτη το ορίζουμε εμείς ανάλογα με τις συμφωνίες που έχουν γίνει με τον πελάτη ή με ότι θεωρείται από την εταιρεία σωστό.

PATH: Οικονομική Διαχείριση - Πελάτης-Αρχεία-Διαχείριση- Εισαγωγή Εγγραφής

Υπάρχουν διάφορες καρτέλες τις οποίες μπορούμε να συμπληρώσουμε.

Θα ξεκινήσουμε με την καρτέλα “ΓΕΝΙΚΑ” και έπειτα θα συνεχίσουμε με την καρτέλα “ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ” και την καρτέλα “ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ”.

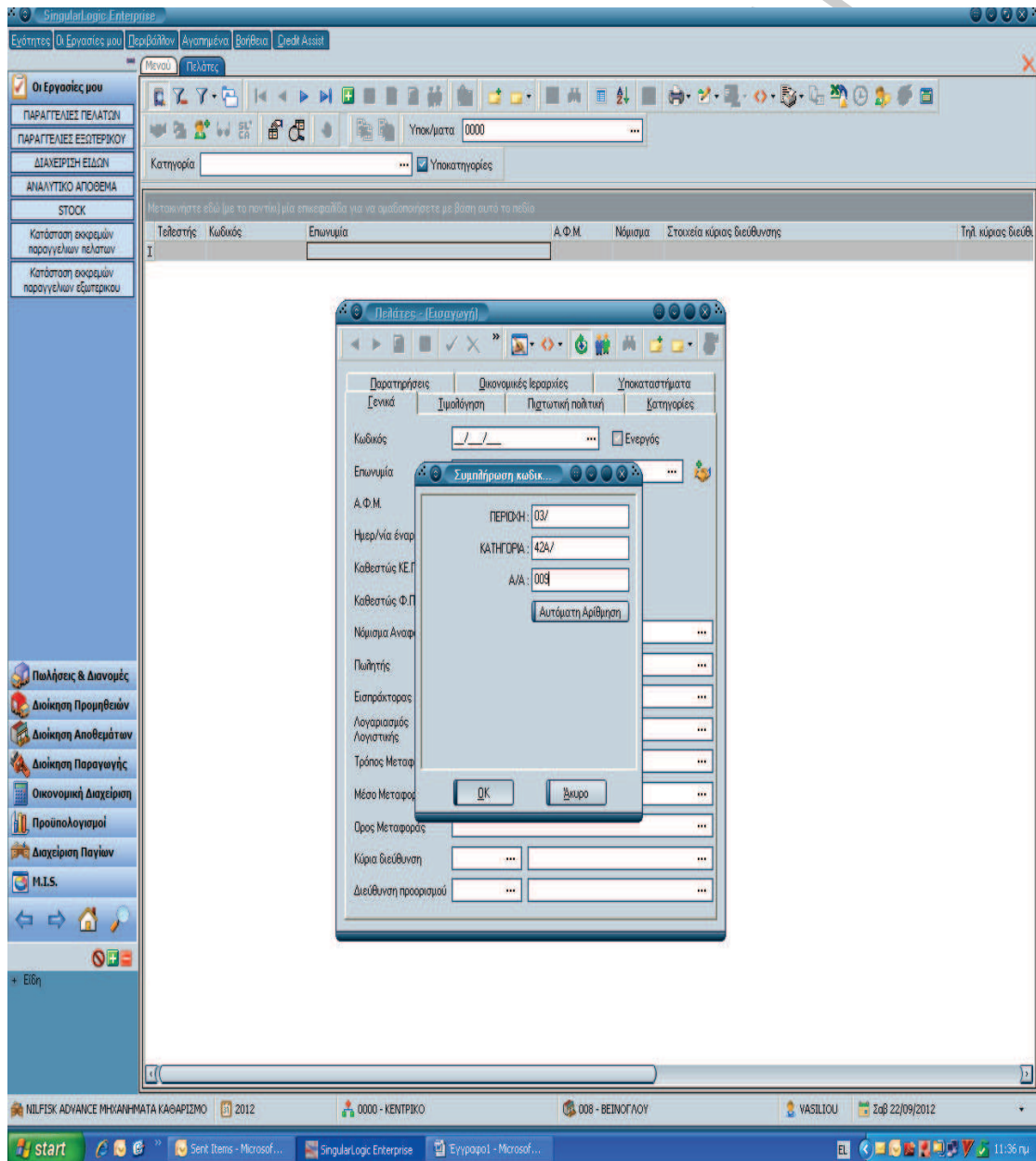
☐ ΚΑΡΤΕΛΑ “ΓΕΝΙΚΑ”



ΠΕΔΙΟ “ΚΩΔΙΚΟΣ”

Δημιουργούμε τον κωδικό του πελάτη θέτοντας έναν κωδικό στο πεδίο “ΠΕΡΙΟΧΗ” και άλλον ένα στο πεδίο “ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ”, δηλαδή κατηγορία επαγγέλματος του πελάτη. Όλες οι περιοχές και οι κατηγορίες επαγγελματών έχουν κωδικοποιηθεί από την ίδια την εταιρία.

A/A: αυτόματη αρίθμηση αύξοντος αριθμού



ΠΕΔΙΟ “ΕΠΩΝΥΜΙΑ”

Εισάγουμε τα στοιχεία του συναλλασσόμενου. (ΑΦΜ, Δ.Ο.Υ , επάγγελμα , κύρια διεύθυνση, διεύθυνση προορισμού κ.α)

The screenshot displays the SingularLogic Enterprise application window. The main window title is 'Συναλλασσόμενοι - ΓΚΡΑΚΟΥΣΗΣ ΓΕΡΑΣΙΜΟΣ'. A modal dialog box is open, showing the data entry form for a supplier. The form fields are as follows:

Field	Value
Επωνυμία	ΓΚΡΑΚΟΥΣΗΣ ΓΕΡΑΣΙΜΟΣ
Κωδικός	
Α.Φ.Μ.	050362200
Είδος Ταυτότητας	Αριθμός
Δ.Ο.Υ.	1177 ... ΑΡΓΥΡΟΥΠΟΛΗΣ
Χώρα Έδρας	ΕΛΛΑΔΑ
Επάγγελμα	ΕΜΠΟΡΙΟΣ ΕΠΙΣΚ. ΜΗΧΑΝ
Νόμισμα Αναφοράς	EUR ... EURO
Κύρια Διεύθυνση	01 ... ΕΔΡΑ
Αριθμός Μητρώου ΗΦΑΙΣΤΟΣ	

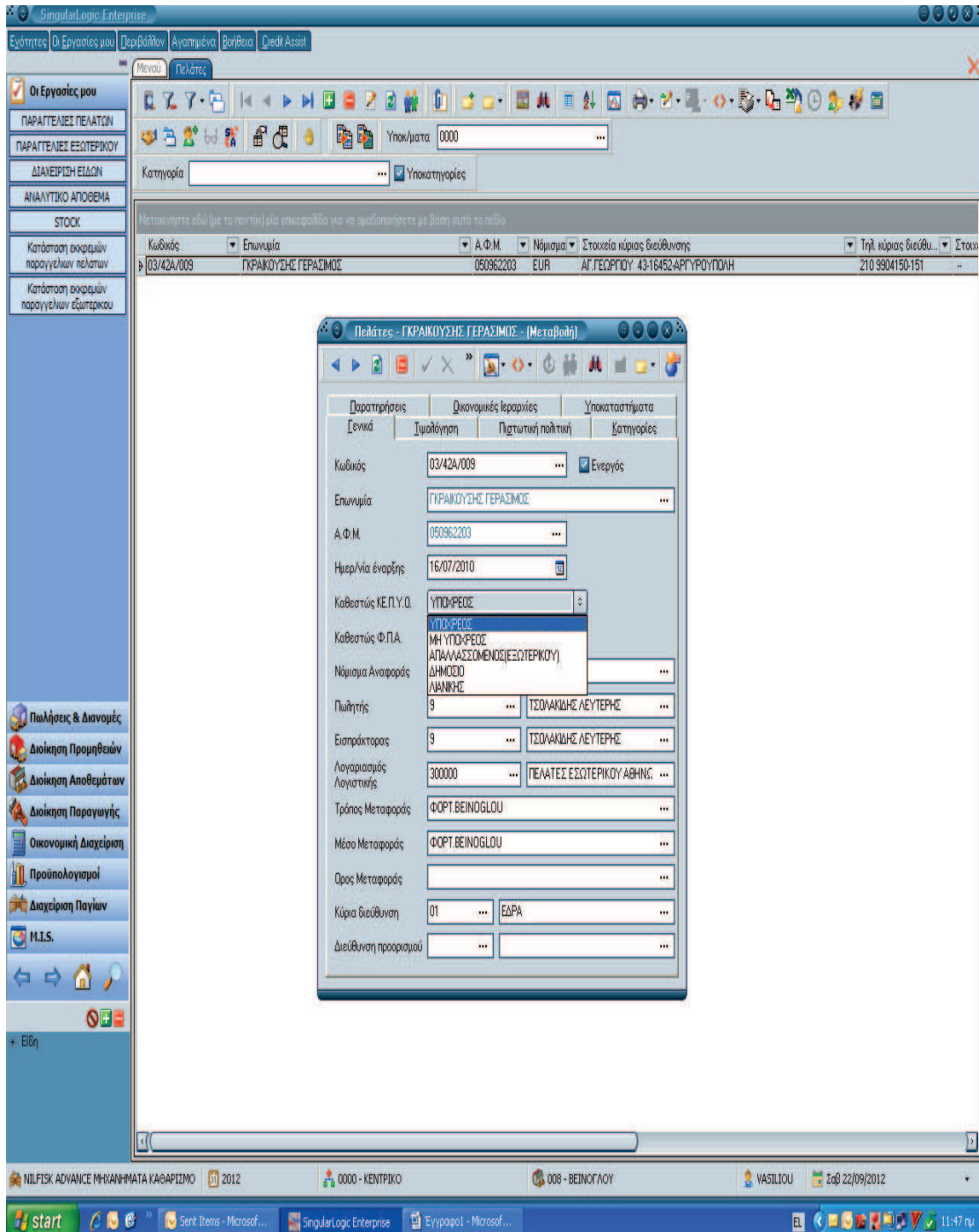
The background window shows a list of suppliers with the following visible data:

Κωδικός	Επωνυμία	Α.Φ.Μ.	Νόμισμα	Στοιχεία κύριας διεύθυνσης	Τηλ. κύριας διεύθ...	Στοι...
03/424/009	ΓΚΡΑΚΟΥΣΗΣ ΓΕΡΑΣΙΜΟΣ	050362203	EUR	ΑΓ.ΓΕΩΡΓΙΟΥ 43-16452-ΑΡΓΥΡΟΥΠΟΛΗ	210 9904150-151	-

The taskbar at the bottom shows the system date as 22/09/2012 and the time as 11:45 πμ.

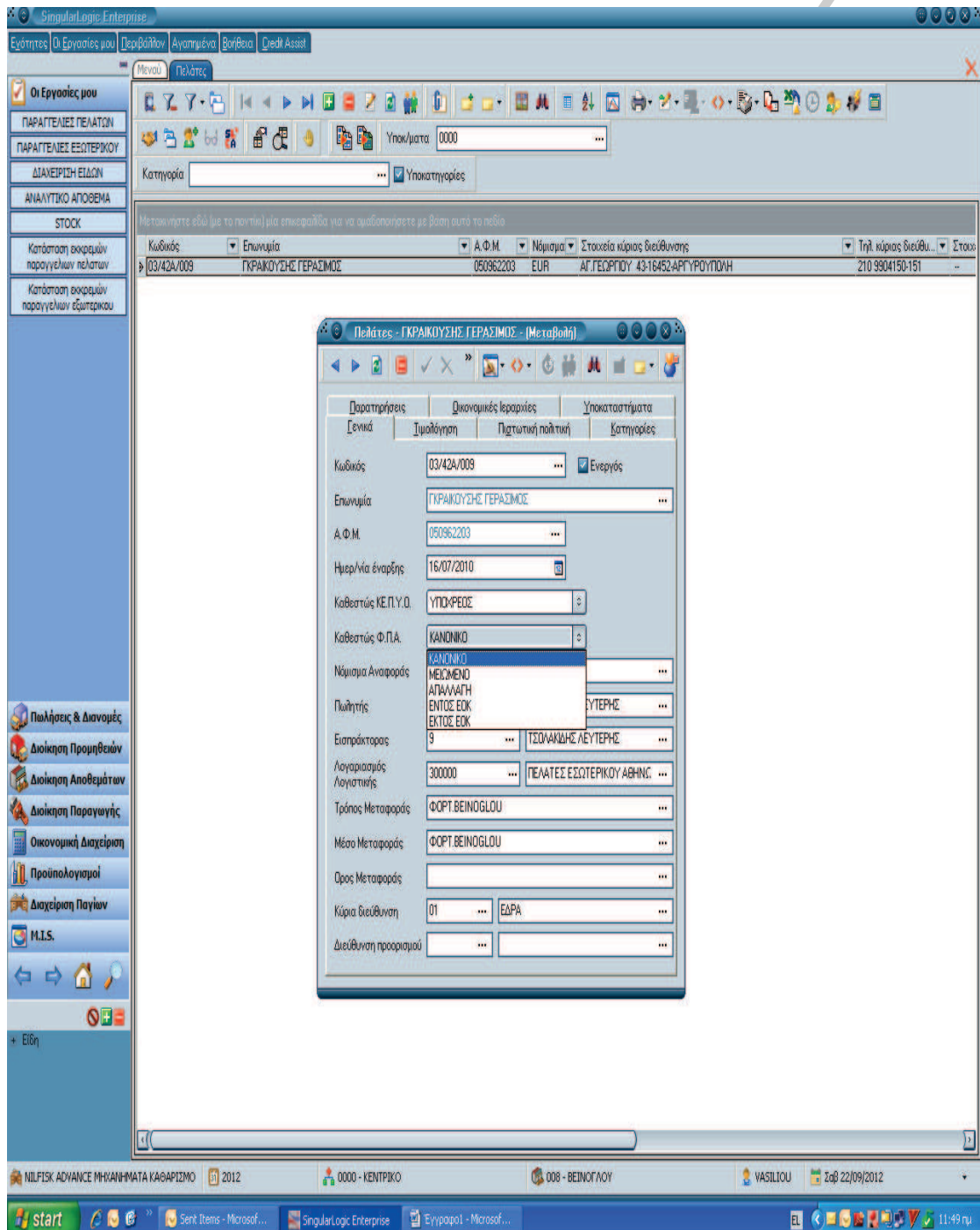
ΠΕΔΙΟ “ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΚΕ.Π.Υ.Ο”

Έχοντας καταχωρήσει στην παραμετροποίηση του προγράμματος τις επιλογές που εμφανίζονται στην απεικόνιση , μας δίνεται η δυνατότητα να επιλέξουμε το καθεστώς του ΚΕ.Π.Υ.Ο του πελάτη μας.



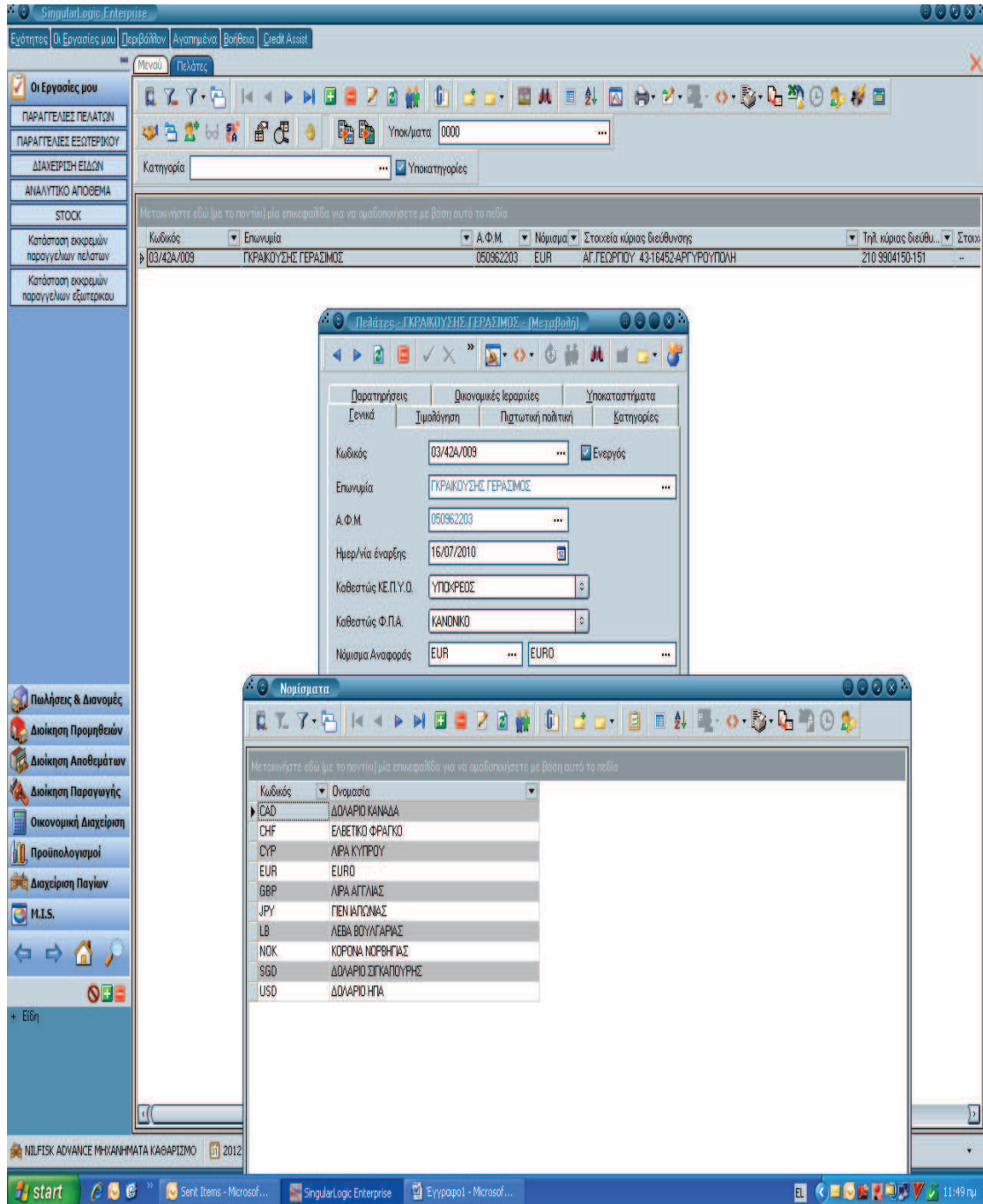
ΠΕΔΙΟ “ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΦΠΑ”

Στην παραμετροποίηση του προγράμματος ζητήσαμε τις παρακάτω επιλογές για το καθεστώς Φ.Π.Α.



ΠΕΔΙΟ “ΝΟΜΙΣΜΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ”

Στην παραμετροποίηση εισάγαμε τις χρηματικές μονάδες μέτρησης διαφόρων χωρών.



ΠΕΔΙΟ “ΠΩΛΗΤΗΣ”

Στην παραμετροποίηση έχουμε καταχωρήσει όλους τους πωλητές της εταιρίας μας.

Μετακινήστε εδώ με το ποντίκι μία επικραθίδα για να αφομοιώσετε με βάση αυτό το πεδίο

Κωδ.	Όνοματεπώνυμο	Ενεργός	Πωλητ...	Εισπράκ...	Αντιπρά...
96	RENTAL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
97	SINGER-NILFISK	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	ΑΓΓΙΟΥΣ ΣΤΑΥΡΟΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11	ΑΝΑΝΙΑΔΗΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
14	ΑΝΑΝΙΑΔΗΣ ΑΛΤΟ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
99	ΑΠΕΥΘΕΑΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
98	ΑΠΟΖΗΜ/ΣΕΣ ΑΣΦ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
18	ΒΟΥΖΟΥΚΑΣ ΑΛΤΟ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
22	ΚΑΛΟΣΑΚΑΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
23	ΚΑΠΤΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
17	ΚΕΦΑΛΑΣ ΑΛΤΟ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
16	ΚΕΦΑΛΑΣ NILF	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20	ΚΟΝΤΩΝΙΔΗΣ ΑΛΤΟ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	ΚΟΝΤΩΝΙΔΗΣ ΔΗΜΗΤΡΗΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
15	ΚΟΝΤΟΣ ΑΛΤΟ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	ΚΟΝΤΟΣ ΧΡΗΣΤΟΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
19	ΜΠΑΡΟΥΤΗΣ ΑΛΤΟ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	ΜΠΑΡΟΥΤΗΣ ΝΙΚΟΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	ΜΠΕΚΡΗΣ ΓΕΡΑΣΙΜΟΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
21	ΠΑΝΑΓΙΩΤΙΔΗΣ ΑΛΤΟ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1	ΠΑΝΑΓΙΩΤΙΔΗΣ ΜΙΧΑΗΛ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΙΟΥ ΜΑΝΘΟΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10	ΠΕΡΡΟΥΤΣΑΚΟΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12	ΣΑΡΩΒΡΑ ΔΗΜΩΝ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	ΤΣΑΚΑΛΟΣ ΧΡΗΣΤΟΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	ΤΣΟΛΑΚΙΔΗΣ ΛΕΥΤΕΡΗΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Taskbar: NILFISK ADVANCE ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟ 2012 | 0000 - ΚΕΝΤΡΙΚΟ | 008 - ΒΕΙΝΟΓ/ΛΟΥ | VASILIOU | Σαβ 22/09/2012 | 11:50 πμ

ΠΕΔΙΟ “ΕΙΣΠΡΑΚΤΟΡΑΣ”

Στην παραμετροποίηση έχουμε καταχωρήσει τους ανθρώπους που είναι υπεύθυνοι για τις εισπράξεις από τους πελάτες.

Μετακινήστε εδώ (με το ποντίκι) μία σφραγίδα για να ομαδοποιήσετε με βάση αυτό το πεδίο

Κωδ...	Όνοματεπώνυμο	Ενεργός	Πωλητ...	Εισπράτ...	Αντηρό...
96	RENTAL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
97	SINGER-NILFISK	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	ΑΓΓΙΟΥΣ ΣΤΑΥΡΟΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11	ΑΝΑΝΔΗΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
14	ΑΝΑΝΔΗΣ ΑΛΤΟ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
99	ΑΓΕΥΒΕΑΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
98	ΑΠΟΖΗΜΣΕΣ ΑΣΦ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
18	ΒΟΥΖΟΥΚΑΣ ΑΛΤΟ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
22	ΚΑΛΩΣΑΚΑΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
23	ΚΑΠΠΟΣ ΚΩΝΝΗΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
17	ΚΕΦΑΛΑΣ ΑΛΤΟ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
16	ΚΕΦΑΛΑΣ NILF	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20	ΚΟΝΤΩΔΗΜΟΣ ΑΛΤΟ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	ΚΟΝΤΩΔΗΜΟΣ ΔΗΜΗΤΡΗΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
15	ΚΟΝΤΟΣ ΑΛΤΟ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	ΚΟΝΤΟΣ ΧΡΗΣΤΟΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
19	ΜΠΑΡΟΥΤΗΣ ΑΛΤΟ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	ΜΠΑΡΟΥΤΗΣ ΝΙΚΟΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	ΜΠΕΚΡΗΣ ΓΕΡΑΣΙΜΟΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
21	ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΑΛΤΟ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1	ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΜΚΑΛΗΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΙΟΥ ΜΑΝΘΟΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10	ΠΕΡΡΟΥΤΣΑΚΟΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12	ΣΑΡΩΡΑ ΔΗΜΩΝ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	ΤΣΑΚΑΛΟΣ ΧΡΗΣΤΟΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	ΤΣΟΡΑΚΙΔΗΣ ΛΕΥΤΕΡΗΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

ΠΕΔΙΟ “ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ”

Τις περισσότερες φορές αφορά πελάτη εσωτερικού, οπότε είναι ο κωδικός 300000.

Κωδικός	Περιγραφή	Τύπος λογαρια...	Νόμισμα	Είναι κινούμ...	Ημερ/νία Ανοίγμ...	Κωδ. Υπο...	Περιγραφή Υποκ/τος	Ξενογλώσσα Περιγρα...
20	ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΑ	ΕΝΡ	EUR	<input type="checkbox"/>				
2000	ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ	ΕΝΡ	EUR	<input type="checkbox"/>				
200000	ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ	ΕΝΡ	EUR	<input type="checkbox"/>				
200000000	ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΕΝΑΡΞΗΣ	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200000001	ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΛΗΞΕΩΣ	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200001	ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ ΣΕ Δ ΦΥΛΑΚΤΟΣ ΕΠΕ	ΕΝΡ	EUR	<input type="checkbox"/>				
200001000	ΑΠΟΘ ΕΝΑΡΞΗΣ ΣΕ Δ ΦΥΛΑΚΤΟΣ ΕΠΕ	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200001001	ΑΠΟΘ ΛΗΞΗΣ ΣΕ Δ ΦΥΛΑΚΤΟΣ ΕΠΕ	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200003	ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ ΑΠΟΘΗΚΗΣ ΘΥΓΚΙΔΩΔΟΥ	ΕΝΡ	EUR	<input type="checkbox"/>				
200003000	ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ ΕΝΑΡΞΗΣ ΑΠΟΘΗΚΗΣ ΘΟΥ	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200003001	ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ ΛΗΞΗΣ ΑΠΟΘΗΚΗΣ ΘΟΥΚΙ	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200004	ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ ΑΠΟΘΗΚΗΣ ΕΠΙΔΕΙΞΕΩΝ	ΕΝΡ	EUR	<input type="checkbox"/>				
200004000	ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ ΕΝΑΡΞΗΣ ΕΠΙΔΕΙΞΕΩΝ Σ	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200004001	ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ ΛΗΞΗΣ ΕΠΙΔΕΙΞΕΩΝ ΣΕ	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200005	ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ ΣΕ ΒΕΝΟΓΛΟΥ	ΕΝΡ	EUR	<input type="checkbox"/>				
200005000	ΑΠΟΘ ΕΝΑΡΞΗΣ ΣΕ ΒΕΝΟΓΛΟΥ	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200005001	ΑΠΟΘ ΛΗΞΗΣ ΣΕ ΒΕΝΟΓΛΟΥ	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200006	ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ ΣΕ ΜΑΝΩΛΕΣΣΟΣ	ΕΝΡ	EUR	<input type="checkbox"/>				
200006000	ΑΠΟΘΕΜ ΕΝΑΡΞΗΣ ΣΕ ΜΑΝΩΛΕΣΣΟΣ	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200006001	ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ ΛΗΞΗΣ ΣΕ ΜΑΝΩΛΕΣΣΟΣ	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200007	ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ ΣΕ ΒΕΝΟΓΛΟΥ (ΒΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ)	ΕΝΡ	EUR	<input type="checkbox"/>				
200007000	ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ ΕΝΑΡΞΗΣ ΣΕ ΒΕΝΟΓΛΟΥ (ΒΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ)	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200007001	ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ ΛΗΞΗΣ ΣΕ ΒΕΝΟΓΛΟΥ (ΒΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ)	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
2001	ΑΓΟΡΕΣ ΧΡΗΣΕΩΣ	ΕΝΡ	EUR	<input type="checkbox"/>				
200100	ΑΓΟΡΕΣ ΧΡΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΡΙΤΕΣ ΧΩΡΕΣ	ΕΝΡ	EUR	<input type="checkbox"/>				
200100000	ΑΓΟΡΕΣ ΑΠΟ ΤΡΙΤΕΣ ΧΩΡΕΣ ΧΡΗΣΕΩΣ	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200100005	ΑΓΟΡΕΣ ΧΡΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΡΙΤ.ΧΩΡ. 19%	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200100009	ΔΙΑΦ.ΦΟΡΟΛΟΓΗΤΕΑΣ ΑΞΙΑΣ ΠΡΑΓΜΑ	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200100021	ΑΓΟΡΕΣ ΧΡΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΡΙΤΕΣ ΧΩΡΕΣ ΜΕ 21%	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>	11/03/2010			
200100023	ΑΓΟΡΕΣ ΧΡΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΡΙΤΕΣ ΧΩΡΕΣ ΜΕ 23%	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>	11/03/2010			
200101	ΕΠΙΔΟΚΟΙΝΟΤΙΚΕΣ ΑΠΟΚΤΗΣΕΙΣ ΧΡΗΣ	ΕΝΡ	EUR	<input type="checkbox"/>				
200101000	ΕΠΙΔΟΚΟΙΝ ΑΠΟΚΤ ΧΡΗΣΗΣ ΑΝΕΥ ΦΠΑ	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200101005	ΕΠΙΔΟΚ/ΚΕΣ ΑΠΟΚΤ ΧΡΗΣΗΣ 19%	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200101021	ΕΠΙΔΟΚ/ΚΕΣ ΑΠΟΚΤ ΧΡΗΣΗΣ ΜΕ 21%	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>	11/03/2010			
200101023	ΕΠΙΔΟΚ/ΚΕΣ ΑΠΟΚΤ ΧΡΗΣΗΣ ΜΕ 23%	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>	11/03/2010			
200101105	ΕΠΙΔΟΚΟΝΟΤΙΚΕΣ ΑΠΟΚΤ ΧΡΗΣΗΣ ΝΑΥΛΟΣ 19%	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>	18/12/2008	0000	ΚΕΝΤΡΙΚΟ	
200101121	ΕΠΙΔΟΚ/ΚΕΣ ΑΠΟΚΤ ΧΡΗΣΗΣ ΝΑΥΛΟΣ ΜΕ 21%	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>	11/03/2010			
200101123	ΕΠΙΔΟΚ/ΚΕΣ ΑΠΟΚΤ ΧΡΗΣΗΣ ΝΑΥΛΟΣ ΜΕ 23%	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>	11/03/2010			
200102	ΑΓΟΡΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΧΡΗΣΕΩΣ	ΕΝΡ	EUR	<input type="checkbox"/>				
200102000	ΑΓΟΡΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΧΡΗΣΗΣ ΚΕΝΤΡ	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200102005	ΑΓΟΡΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΜΕ 19%	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200102021	ΑΓΟΡΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΜΕ 21%	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>	11/03/2010			
200102023	ΑΓΟΡΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΜΕ 23%	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>	11/03/2010			
2098	ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ ΑΓΟΡΩΝ	ΕΝΡ	EUR	<input type="checkbox"/>				
209802	ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ ΑΓΟΡΩΝ ΕΣΩΤΕΡ ΚΕΝΤΡ	ΕΝΡ	EUR	<input type="checkbox"/>				
209802004	ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ ΑΓΟΡΩΝ ΕΣΩΤΕΡ ΚΕΝΤΡ	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
209802005	ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ ΑΓΟΡΩΝ ΕΣΩΤΕΡ ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΦΠΑ 1	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>	15/04/2009			
209802023	ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ ΑΓΟΡΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΜΕ ΦΠΑ 23%	ΕΝΡ	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>	14/12/2010			
209812	ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ ΑΓΟΡΩΝ ΕΣΩΤΕΡ ΒΕΣ/ΝΙ	ΕΝΡ	EUR	<input type="checkbox"/>				

ΠΕΔΙΟ “ΤΡΟΠΟΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ”

Έχουμε καταχωρήσει όλα τα πρακτορεία μεταφορών με τα οποία συνεργάζονται οι πελάτες μας.

Περιγραφή	Κωδικός INTRASTAT	Κωδικός EANCOM
ΠΑΤΛΑΚΑΣ ΑΓ ΑΝΝΗΣ 72		
ΠΑΤΡΑΙΚΗ ΣΑΛΑΜΙΝΟΣ 41		
ΠΑΥΣ-ΟΡΦΕΟΣ 160 ΒΟΤΑΝΚΟΣ 3410333		
ΠΕΠΤΑ ΦΩΚΙΩΝ 35 ΠΕΡΙΣΤΕΡΗ 5746533		
ΠΕΤΡΟΣ ΗΡΑΣ 24 ΤΑΥΡΟΣ 3471765		
ΠΗΓΑΣΣΟΣ ΑΓ ΠΟΥΛΚΑΡΠΟΥ 81 ΒΟΤΑΝΚΟΣ 2103464650		
ΠΟΡΕΙΑ ΚΩΣΤΑΝΤΙΝΟΥΠΟΛΕΩΣ 20 ΡΕΝΤΗΣ 2104836674		
ΠΟΥΛΙΑΣ ΟΡΦΕΟΣ 3472560		
ΠΡΑΚΤΟΡ ΜΥΤΛΗΣ		
ΠΡΑΚΤΟΡ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ		
ΠΡΟΜΕΤ ΠΛΟΥΤΩΝΟΣ 65 ΑΙΓΑΛΕΩ 2103461189		
ΠΡΟΔΕΥΤΙΚΗ ΦΙΛΙΠΠΟΥ 91 ΓΣ ΑΙΓΑΛΕΩ 3454422		
ΠΡΟΔΕΥΤΙΚΗ ΠΙΣΑΚΗ 40 ΡΕΝΤΗΣ 4833225		
ΠΡΟΣΘΕΣΗ ΠΛΟΥΤΩΝΟΣ 65 ΑΙΓΑΛΕΩ 2103465394		
ΡΟΥΜΕΛΙΩΤΗΣ ΜΑΡΚΟΝ 20 ΒΟΤΑΝΚΟΣ 3477784		
ΡΟΥΣΣΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ 91 ΑΙΓΑΛΕΩ 3455612		
ΣΑΚΟΡΑΦΑΣ ΟΡΦΕΟΣ 168 ΒΟΤ 3470158		
ΣΑΜΑΧΗ ΚΩΝ/ΛΕΩΣ 20 ΡΕΝΤΗΣ 4820426		
ΣΑΝΤΟΡΙΝΙΟΥ ΟΡΦΕΟΣ 153 ΒΟΤ 3463905		
ΣΗΦΑΚΙΔΑΦΟΙ ΟΕ ΣΑΛΑΜΙΝΟΣ 14 ΡΟΥΦ 3461666		
ΣΙΑΜΑΣ ΟΡΦΕΟΣ 197Β 3450154		
ΣΟΦΑΝΔΕΚΗ ΦΙΛΙΠΠΟΥ 91 Δ-16 ΑΙΓΑΛΕΩ 2103466266		
ΣΠΑΝΟΣ ΑΓ ΑΝΝΗΣ 34 3423403		
ΣΠΙΤΟΣ ΟΡΦΕΟΣ 117 ΒΟΤΑΝΚΟ 3425444		
ΣΠΥΡΟΠΟΥΛΟΣ ΑΓ ΑΝΝΗΣ 43 ΒΟΤΑΝΚΟΣ 2103452351		
ΣΤΟΠΑΣ ΟΡΦΕΟΣ 197Α ΒΟΤΑΝ 3459335		
ΣΥΝΕΡΓ/ΚΗ ΔΗΜ & ΚΟΥΥΤΣΑΣ 10 ΤΑΥΡΟΣ		
ΣΥΝΕΡΓΑΤΙΚΗ ΠΕΛ/ΣΟΥ ΑΓ ΑΝΝΗΣ 40 ΑΙΓΑΛΕΩ 2103426740		
ΣΥΡΟΣ ΕΚΡ ΑΓ ΠΟΥΚ 114 ΒΟΤΑΝ 3466820		
ΣΦΑΙΡΑ ΑΕ ΑΓ ΑΝΝΗΣ 166 ΘΕΣ ΡΕΝΤΗΣ 4254400		
ΤΑΥΤΕΤΟΣ ΟΡΦΕΟΣ 151 ΒΟΤΑΝ 3457803		
ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟΣ		
ΤΖΩΝΗΣ ΟΡΦΕΟΣ 199 ΑΙΓΑΛΕΩ 3473084		
ΤΟΜΠΡΟΣ ΑΓ ΑΝΝΗΣ 20 ΒΟΤΑΝ 3451420		
ΤΟΥΡΟΣ ΔΗΜΗΤΡΟΣ ΚΟΥΡΥΤΣΑΣ 10 ΤΑΥΡΟΣ 6972 274040		
ΤΣΙΡΚΟΣ ΑΓ ΑΝΝΗΣ 43 ΒΟΤΑΝΚΟ 3457373		
ΤΣΟΥΜΠΕΚΑΣ ΟΡΦΕΟΣ 190 ΑΓ ΑΝΝΗΣ 2103473803		
ΥΜΚ 9688		
ΦΑΜΕ ΟΡΦΕΟΣ 124 ΒΟΤΑΝΚΟΣ 3461937		
ΦΟΡ Δ-12Μ 1496		
ΦΟΡΤ ΡΩΔΟΥ ΟΡΦΕΟΣ 190 ΒΟΤΑΝ 3414441		
ΦΟΡΤ.ΒΕΙΝΟΓΛΟΥ		
ΦΟΡΤΗΓΟ ΔΧ		
ΦΟΡΤΗΓΟ ΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ		
ΦΟΥΣΤΑΝΕΛΑΣ ΦΩΚΙΩΤΗΣ 19 ΜΟΣΧΑΤΟ 4827751		
ΦΥΛΛΑΔΙΤΗΣ ΜΑΡΚΟΝ 11 ΑΙΓΑΛ 3420585		
ΦΩΣΤΗΡΑΣ ΕΠΕ ΑΓ ΑΝΝΗΣ ΑΓ ΠΟΥΚ 3424674		
ΧΑΛΚΙΣ ΙΜΕ ΟΡΦΕΟΣ 197Α ΒΟΤΑΝΚΟΣ		
ΧΑΡΟΚΟΠΟΣ ΟΡΦΕΟΣ 200 2103474498		

ΠΕΔΙΟ " ΜΕΣΟ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ"

Έχουμε καταχωρήσει τους αριθμούς αυτοκινήτων που διανέμουν εμπορεύματά μας.

Περιγραφή	Κωδικός EANCOM
Ω.ΜΕΤΑΦ.ΜΕΣΟ	
ΕΚ 9667	
ΕΜ 1070 (ΜΠΘΒΟΣ)	
ΕΜ 1071	
ΕΜ 1496	
ΕΜ 1071 (ΜΠΘΒ)	
ΗΖ 6449 ΠΑΝΑΓΙΩΤΙΔΗΣ	
ΗΙ 3042	
ΚΚ 1882	
ΚΜ 7074 (ΜΠΘΒΟΣ)	
ΚΜ 9667 (ΜΠΘΒΟΣ)	
ΚΚ 9868	
ΚΜΥ 7691 (ΚΟΥΝΑΔΙΝΗΣ)	
ΚΜΚ 1895 ΚΟΝΤΟΔΗΜΟΣ	
ΚΜΚ 1887 ΤΣΩΝΑΚΙΔΗΣ	
ΚΜΚ 3781	
ΙΔΑ 1028	
ΙΔΕ 6853 (ΓΚΡΑΙΚΟΥΣΗΣ)	
ΙΔΕ 6853 (ΓΚΡΑΙΚ)	
ΙΔΗ 6397 (ΩΔΥΣΣΕΑΣ)	
ΙΔΝ 5530	
ΙΔΝ 9473	
ΙΔΝ 9473 (ΤΣΑΚΑΛΟΣ)	
ΙΔΟ 1651	
Κ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟ	
ΜΕΤ.ΕΤ.ΝΕΡΤΥΝΕ TRANS	
ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ	
ΝΝΑ 2170	
ΝΝΑ 6979	
ΝΝΑ 6979 (ΑΝΤΩΝΙΑΔΗΣ Σ.)	
ΝΝΑ 7035	
ΝΝΑ 9514	
ΝΝΑ 1606	
ΠΛΟΙΟ	
ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ	
ΤΑΧΥΔΡΟΜ ΕΛΤΑ	
ΤΡΕΝΟ	
ΥΜΒ 8070	
ΥΜΒ 9302 (ΒΑΜΒ)	
ΥΜΚ 9668 (ΧΡΙΣΤ)	
ΥΝΑ 9007	
ΥΝΒ 9302	
ΥΝΜ 9176 (ΑΙΡΟΟ)	
ΥΡΤ 5345 (ΚΑΤΡΗΣ)	
ΥΧΗ 4824 (ΚΟΤΖΑΜ)	
ΦΟΡΤ.ΒΕΙΝΟΓΛΟΥ	
ΦΟΡΤ.ΩΚ.ΕΜ 1496	
ΦΟΡΤΗΓΟ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟ	
ΦΟΡΤΗΓΟ ΩΚΤΗΣΙΑΣ	
ΧΑΝ 4806 (CLEANWAY)	

- ▮ ΠΕΔΙΟ “ΚΥΡΙΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ”
- &
- ▮ ΠΕΔΙΟ “ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΥ”

Η κύρια διεύθυνση είναι η διεύθυνση στην οποία έχει έδρα το κατάστημα του πελάτη μας και η διεύθυνση προορισμού είναι η διεύθυνση την οποία μας υποδεικνύει ο πελάτης για να παραδοθούν τα εμπορεύματά του.

The screenshot displays the SingularLogic Enterprise application interface. The main window shows a data table titled "Διευθύνσεις Συναπλοασμένου" (Associated Addresses). The table has columns for Κωδικός (Code), Περιγραφή (Description), Οδός (Street), Αριθ... (Number), Ταξ. Κω... (Tax Code), Περιοχή (Area), Πόλη (City), and Χώρα (Country). Two rows of data are visible:

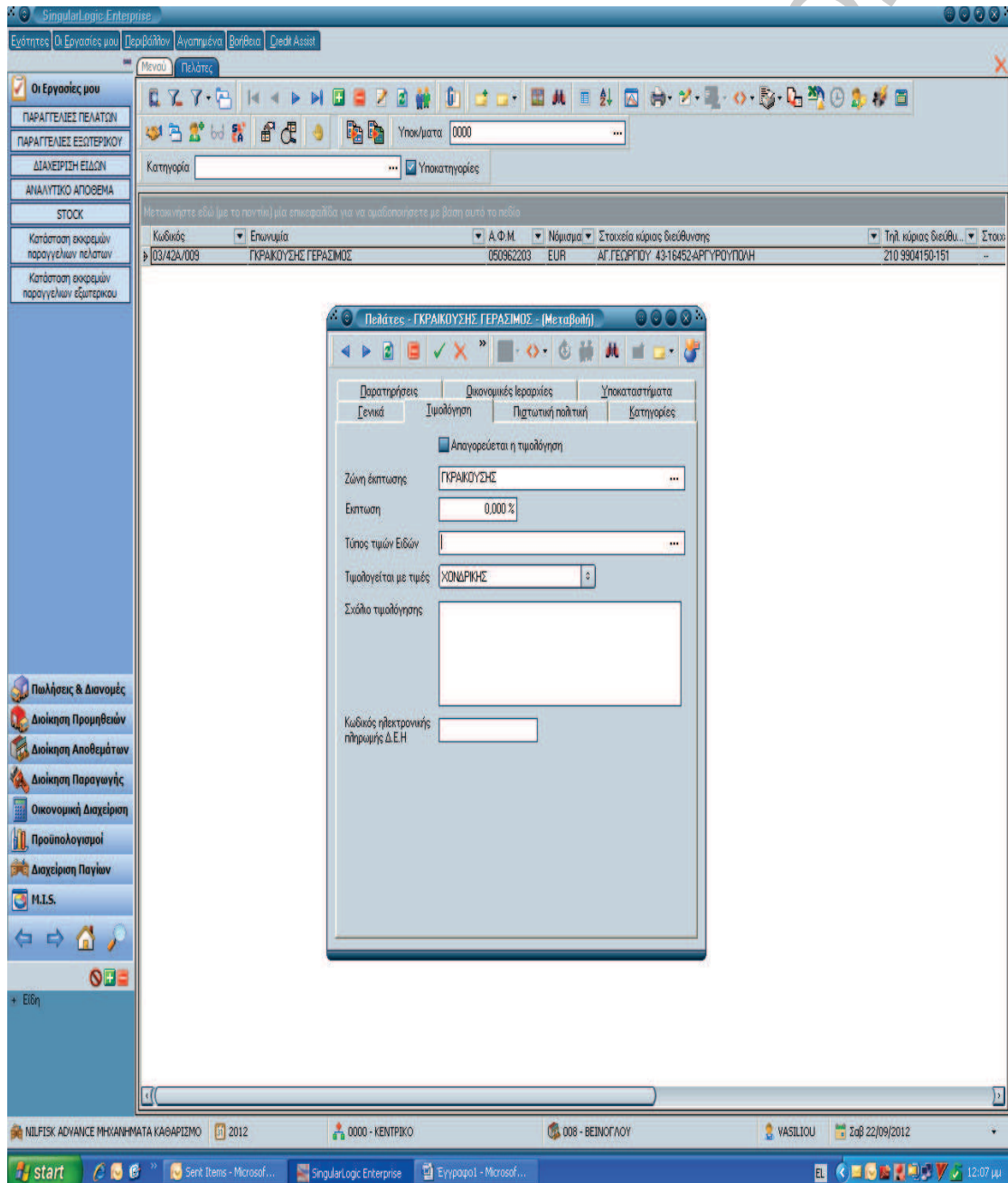
Κωδικός	Περιγραφή	Οδός	Αριθ...	Ταξ. Κω...	Περιοχή	Πόλη	Χώρα
01	ΕΔΡΑ	ΑΓ.ΓΕΩΡΓΙΟΥ	43	16452	ΑΡΓΥΡΟΥΠΟΛΗ	ΑΡΓΥΡΟΥΠΟΛΗ	ΕΛΛΑΔΑ
02	ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΣ	ΧΡΗΣΤΙΑΝΟΥΠΟΛΕΩΣ	108	11146	ΓΑΛΑΤΣΙ	ΓΑΛΑΤΣΙ	ΕΛΛΑΔΑ

The interface also includes a sidebar with navigation options like "Πωλήσεις & Διανομές", "Διοίκηση Προμηθειών", and "Οικονομική Διαχείριση". The Windows taskbar at the bottom shows the date as 22/09/2012 and the time as 11:57 πμ.

☐ ΚΑΡΤΕΛΑ “ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ”

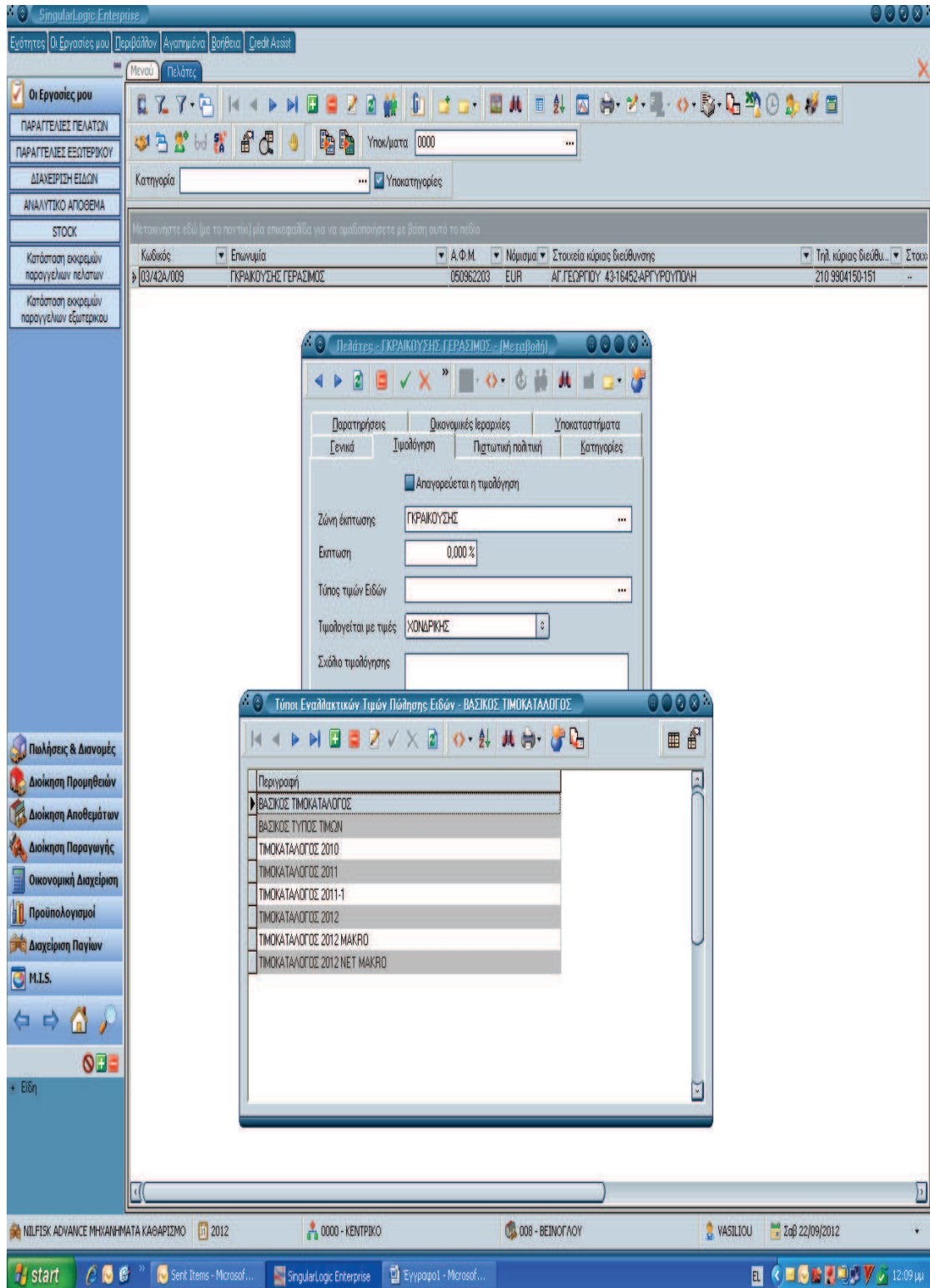
📄 ΠΕΔΙΟ “ΖΩΝΗ ΕΚΠΤΩΣΗΣ”

Επιλέγουμε τον ίδιο τον πελάτη (στον οποίο έχουμε καταχωρήσει σε ένα αρχείο τις εκπτώσεις που θα λαμβάνει σύμφωνα με την κατηγορία του είδους) ή διαφορετικά αν θέλουμε να λαμβάνει την ίδια έκπτωση σε όλα τα είδη τότε στο ΠΕΔΙΟ “ΕΚΠΤΩΣΗ” θέτουμε το ποσοστό που έχει συμφωνηθεί με την εταιρία και τον πελάτη.



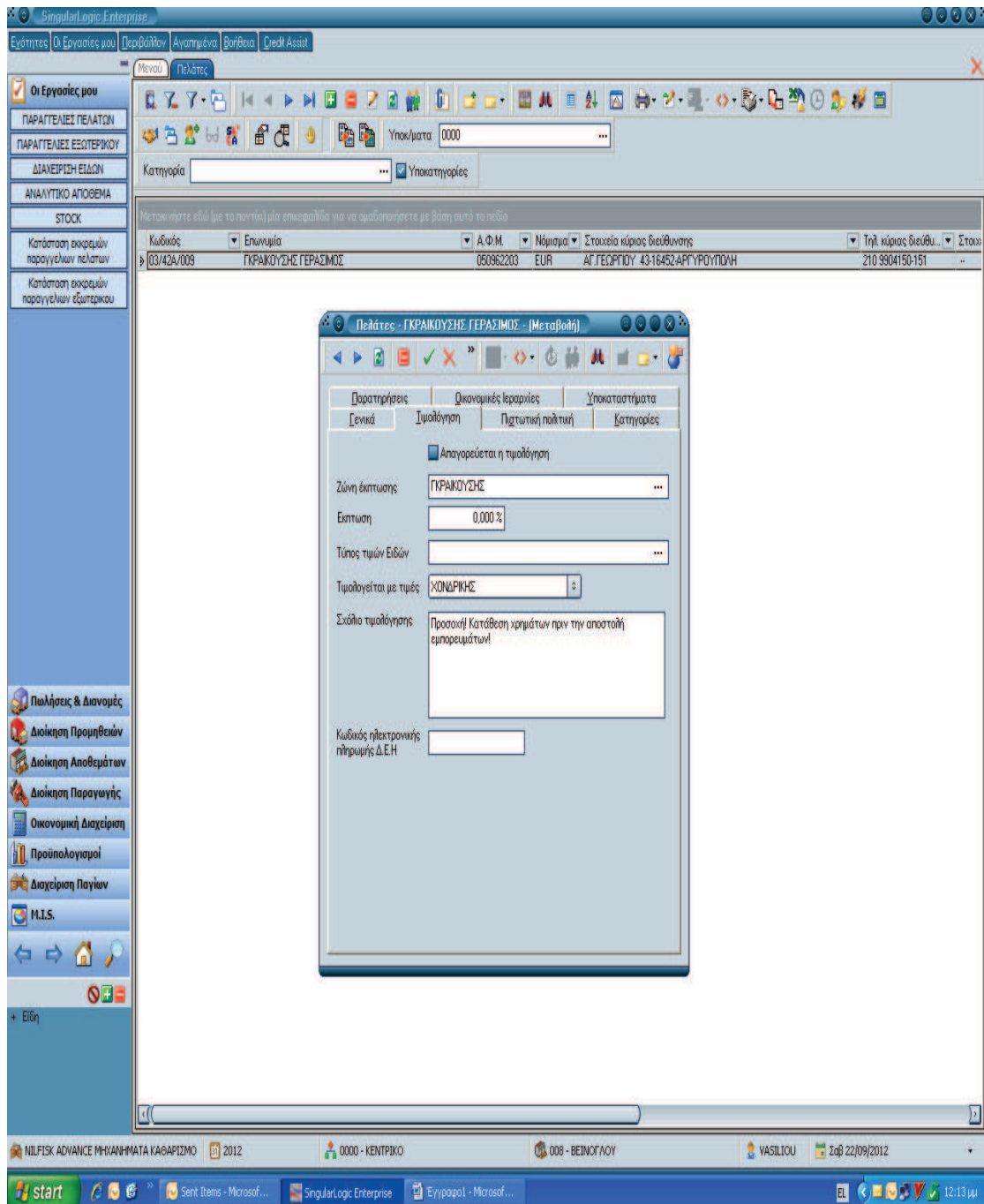
ΠΕΔΙΟ “ ΤΥΠΟΣ ΤΙΜΩΝ ΕΙΔΩΝ”

Αφορά τον τιμοκατάλογο ο οποίος όμως δεν χρειάζεται να οριστεί ανά πελάτη καθώς όλοι οι πελάτες έχουν τον ίδιο τιμοκατάλογο με τη διαφορά μόνο ότι αλλάζουν οι εκπτώσεις ανά πελάτη.



ΠΕΔΙΟ “ΣΧΟΛΙΟ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗΣ”

Μπορούμε να γράψουμε κάποιο σχόλιο το οποίο θα θέλουμε να εμφανίζεται στην οθόνη μας όταν καταχωρούμε οποιοδήποτε παραστατικό. Για παράδειγμα: Προσοχή! Κατάθεση χρημάτων πριν την αποστολή εμπορευμάτων!

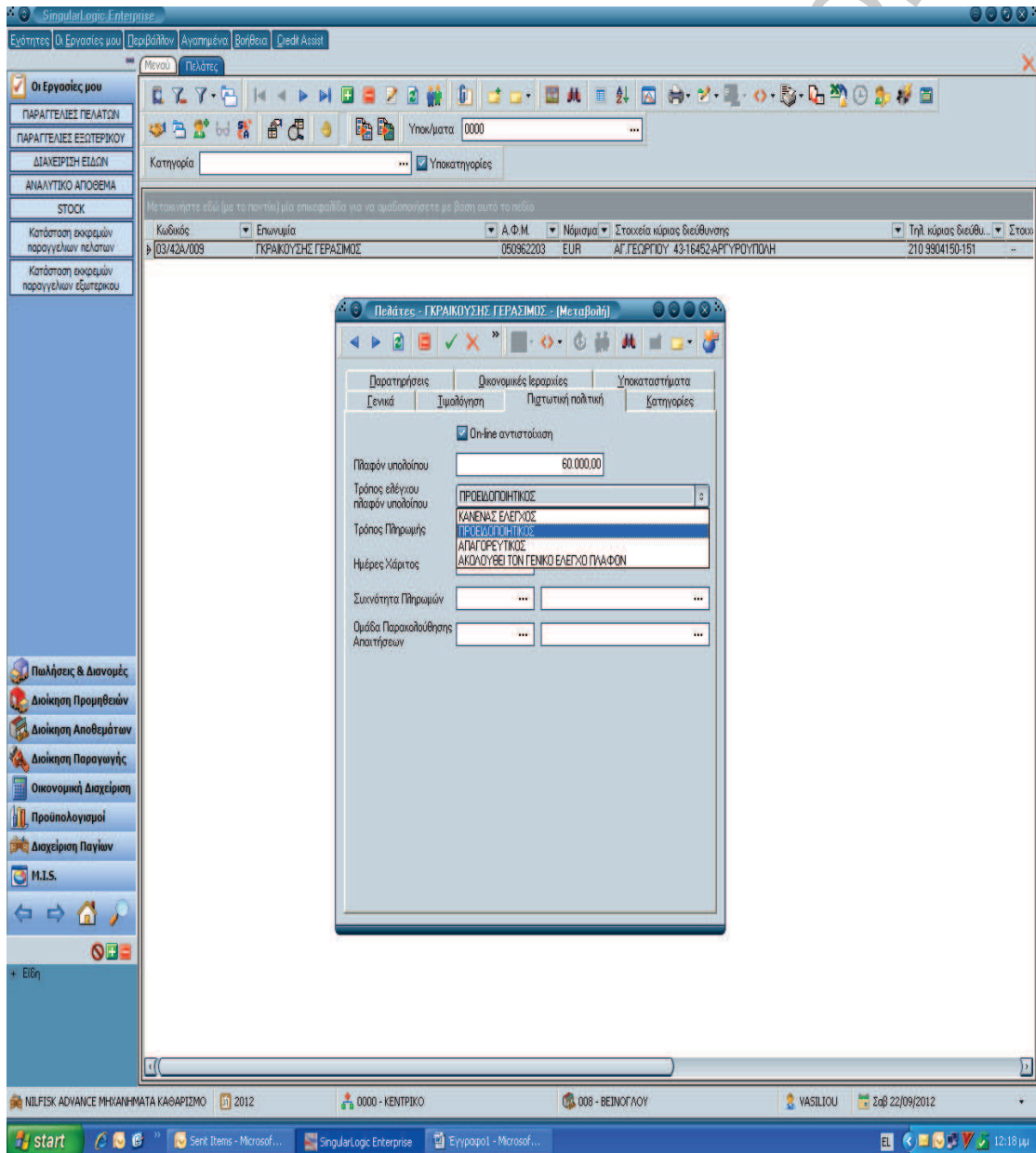


Στην καρτέλα αυτή “ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ” υπάρχει και μια επιλογή η οποία αναγράφει “Απαγορεύεται η πώληση”. Το συγκεκριμένο επιλέγεται από το λογιστήριο όταν υπάρχει πρόβλημα με την τακτοποίηση του λογαριασμού του πελάτη κι έτσι δεν επιτρέπει το σύστημα να καταχωρήσεις παραστατικό.

☒ ΚΑΡΤΕΛΑ “ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ”

📄 ΠΕΔΙΟ “ΠΛΑΦΟΝ”

Αναγράφουμε το χρηματικό ποσό του πλαφόν το οποίο έχει συμφωνηθεί από την διεύθυνση με τον πελάτη. Επίσης στο πεδίο “ΤΡΟΠΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΛΑΦΟΝ ΥΠΟΛΟΙΠΟΥ” πρέπει να επιλέξουμε μια από τις επιλογές, αναλόγως αν θέλουμε να μας προειδοποιεί το σύστημα για το πλαφόν του πελάτη.



ΠΕΔΙΟ “ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ”

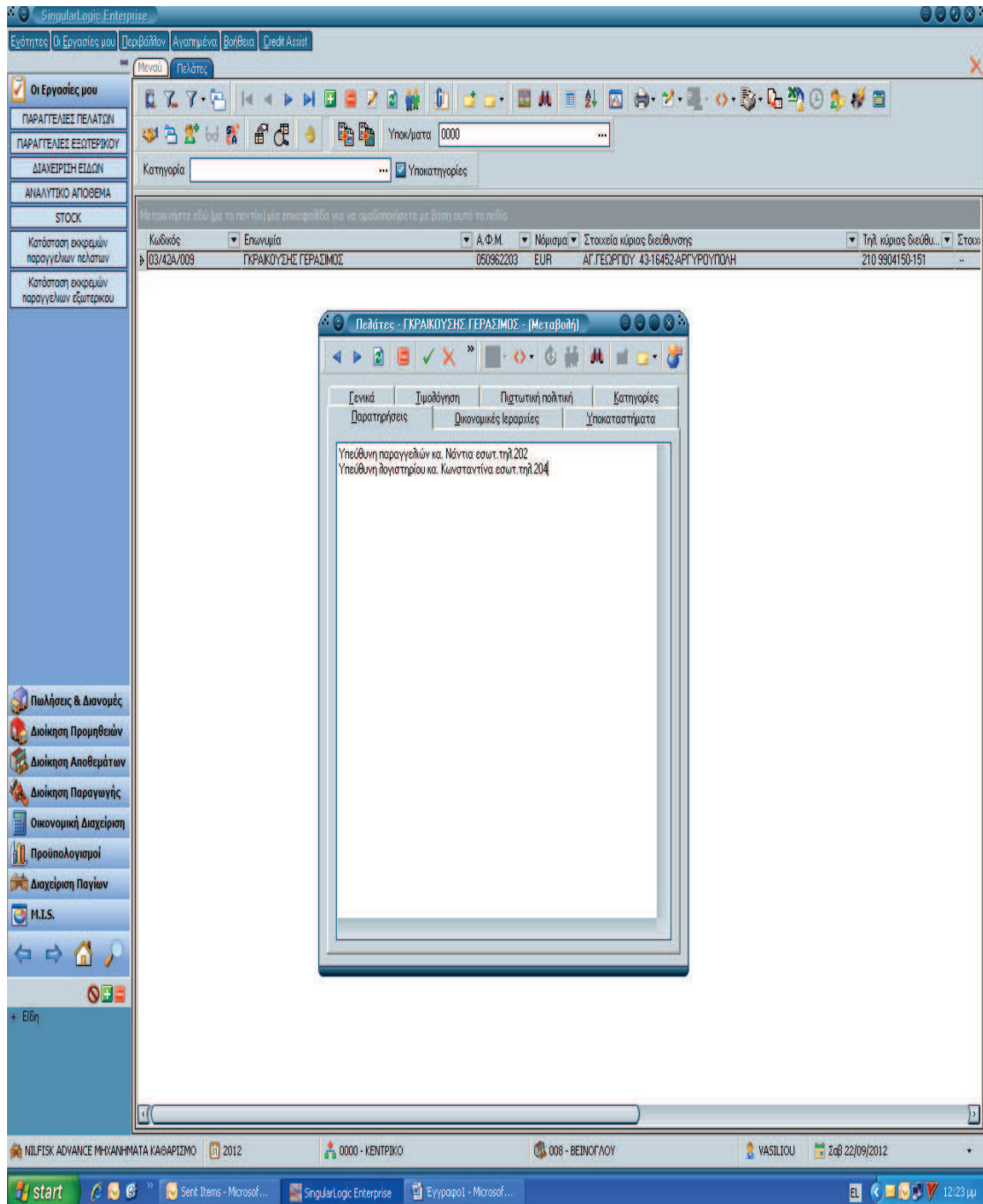
Επιλέγουμε τον τρόπο με τον οποίο έχει συμφωνηθεί να εξοφλεί το υπόλοιπό του ο πελάτης.

The screenshot displays the SingularLogic Enterprise interface. The main window shows a customer record for 'ΓΚΡΑΚΟΥΣΗΣ ΓΕΡΑΣΙΜΟΣ'. A dialog box titled 'Πελάτης - ΓΚΡΑΚΟΥΣΗΣ ΓΕΡΑΣΙΜΟΣ - (Μεταβολή)' is open, showing the 'Payment Method' (Τρόπος Πληρωμής) section. The 'ΕΠΙ ΠΙΣΤΩΣΕΙ 90 ΗΜ' option is selected. Below the dialog, a table lists various payment methods and their corresponding credit terms.

Κωδ.	Περιγραφή	Επιπ.	Συμφωνία Αποπληρωμής
001	ΜΕΤΡΗΣΙΣ (ΑΥΤ. ΕΣΤ)	0,000 %	
002	ΕΜΒΑΣΜΑ	0,000 %	
003	ΑΝΤΙΚΑΤΑΒΟΗ	0,000 %	
004	ΑΝΤΙΚΑΤΑΒΟΗ 45 ΗΜ.	0,000 %	ΠΙΣΤΩΣΗ 45 ΗΜΕΡΩΝ
005	ΑΝΤΙΚΑΤΑΒΟΗ 60 ΗΜ.	0,000 %	ΠΙΣΤΩΣΗ 60 ΗΜΕΡΩΝ
006	ΑΝΤΙΚΑΤΑΒΟΗ 90 ΗΜ.	0,000 %	ΠΙΣΤΩΣΗ 90 ΗΜΕΡΩΝ
008	ΕΠΙ ΠΙΣΤΩΣΕΙ 30 ΗΜ.	0,000 %	ΠΙΣΤΩΣΗ 30 ΗΜΕΡΩΝ
009	ΕΠΙ ΠΙΣΤΩΣΕΙ 180 ΗΜ.	0,000 %	ΠΙΣΤΩΣΗ 180 ΗΜΕΡΩΝ
010	ΕΠΙ ΠΙΣΤΩΣΕΙ 80 ΗΜ.	0,000 %	ΠΙΣΤΩΣΗ 80 ΗΜΕΡΩΝ
011	ΕΠΙ ΠΙΣΤΩΣΕΙ 105 ΗΜ.	0,000 %	
012	ΕΠΙ ΠΙΣΤΩΣΕΙ 5 ΗΜ.	0,000 %	
013	ΕΠΙ ΠΙΣΤΩΣΕΙ 10 ΗΜ.	0,000 %	
097	ΜΙΚΤΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡ.	0,000 %	
099	ΠΙΣΤΩΣΗ 60 ΗΜΕΡΩΝ	0,000 %	ΠΙΣΤΩΣΗ 60 ΗΜΕΡΩΝ
1	Τοίς Μετρητοίς	0,000 %	
10	ΕΠΙ ΠΙΣΤΩΣΕΙ 120 ΗΜ.	0,000 %	ΠΙΣΤΩΣΗ 120 ΗΜΕΡΩΝ
11	ΕΠΙ ΠΙΣΤΩΣΕΙ 150 ΗΜ.	0,000 %	
12	ΕΠΙ ΠΙΣΤΩΣΕΙ 75 ΗΜ.	0,000 %	ΠΙΣΤΩΣΗ 75 ΗΜΕΡΩΝ
13	ΕΠΙ ΠΙΣΤΩΣΕΙ 10 ΗΜΕΡ.	0,000 %	
16	ΕΠΙ ΠΙΣΤΩΣΕΙ 90 ΗΜ.	0,000 %	ΠΙΣΤΩΣΗ 90 ΗΜΕΡΩΝ

☒ ΚΑΡΤΕΛΑ “ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ”

Στην καρτέλα αυτή έχουμε τη δυνατότητα να αναγράψουμε κάποιες πληροφορίες που πιθανόν να μας εξυπηρετούν.



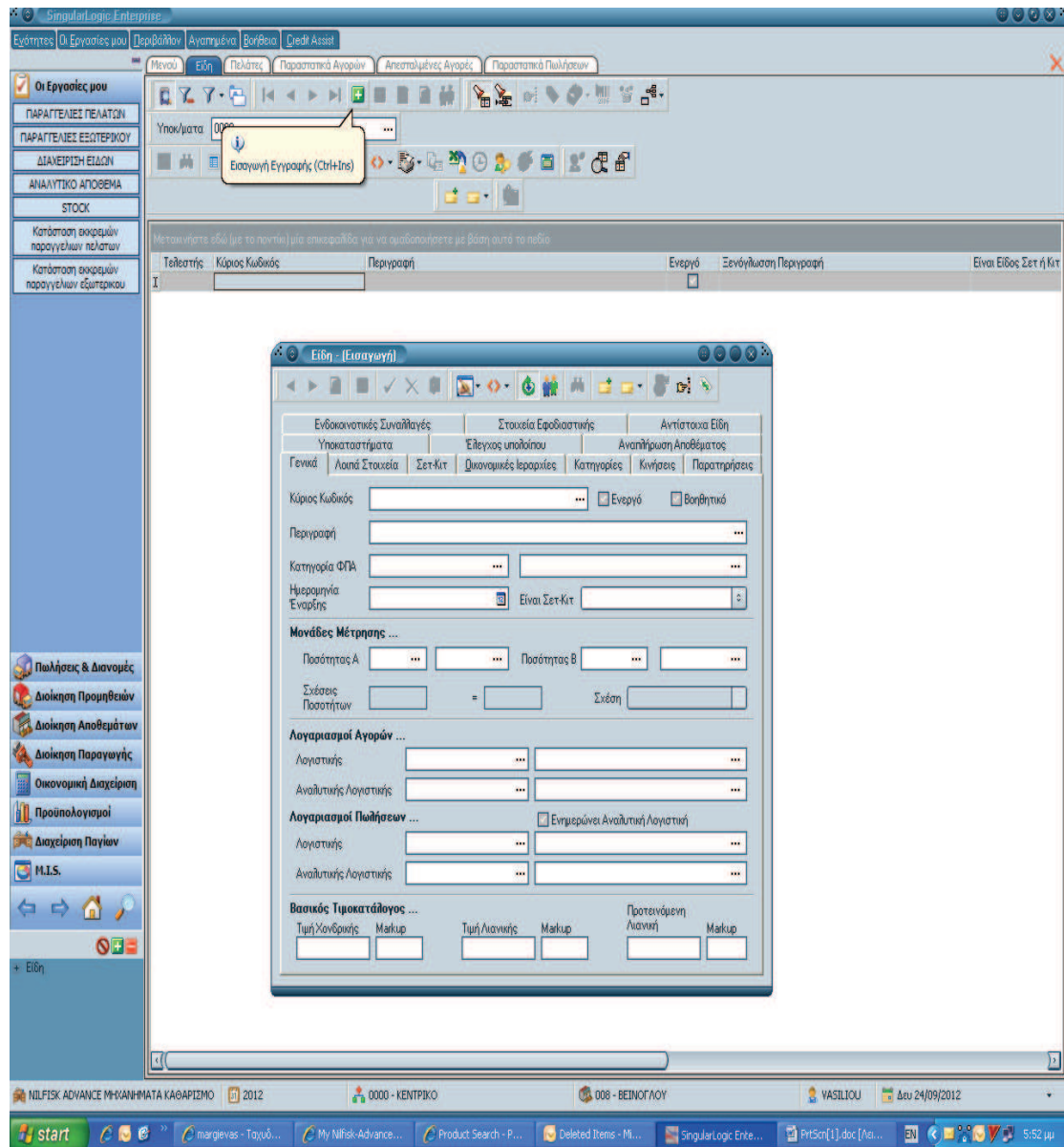
Ο πελάτης μας καταχωρήθηκε!

Το δεύτερο βήμα είναι να ελέγξουμε αν το είδος της παραγγελίας υπάρχει στο σύστημά μας. Όπως διαπιστώσαμε το είδος μας είναι καινούριο για το σύστημά μας, δηλαδή δεν το έχουμε διακινήσει ξανά, οπότε θα πρέπει να το καταχωρήσουμε στο SEN.

■ «ΑΝΟΙΓΜΑ ΚΩΔΙΚΟΥ»

Ο συγκεκριμένος πίνακας περιέχει πληροφορίες σχετικά με τα είδη που υπάρχουν στο απόθεμα της εταιρείας. Για κάθε είδος υπάρχει και μια καρτέλα, στην οποία εισαγάγουμε βασικές πληροφορίες, όπως το όνομα, τον κωδικό, τις μονάδες μέτρησης, την αποθήκη, το ράφι στο οποίο βρίσκεται το προϊόν, τον κωδικό ομάδας προϊόντων στην οποία ανήκει καθώς και την τιμή μονάδας. Το κάθε είδος πρέπει να έχει έναν κωδικό για σκοπούς αναγνώρισης. Ο κωδικός αυτός δίνεται από το σύστημα αυτόματα όπως έχουμε ορίσει εμείς. Όταν εισαγάγουμε τον κωδικό σε πεδία "Κωδ. Είδους" που βρίσκονται σε κάποια άλλη θέση του προγράμματος (για παράδειγμα, σε μια προσφορά πώλησης), το πρόγραμμα χρησιμοποιεί αυτόματα τις πληροφορίες που συσχετίζονται με τον κωδικό. Το πεδίο «απόθεμα» συμπληρώνεται αυτόματα από το σύστημα κάθε φορά που συμπληρώνεται ένα παραστατικό για το συγκεκριμένο είδος. Επιλέγοντας το βελάκι δίπλα στο πεδίο «Απόθεμα» μπορούμε να δούμε όλες τις εγγραφές τις σχετικές με το συγκεκριμένο είδος.

PATH: Διοίκηση Αποθεμάτων – Διαχείριση Ειδών – Αρχεία-Είδη – Διαχείριση – Εισαγωγή



☒ ΚΑΡΤΕΛΑ “ΓΕΝΙΚΑ”

▶ ΠΕΔΙΟ “ΚΥΡΙΟΣ ΚΩΔΙΚΟΣ”

Εισάγουμε τον κωδικό του είδους, δηλαδή στην συγκεκριμένη περίπτωση τον κωδικό 301000213.

▶ ΠΕΔΙΟ “ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ”

Εισάγουμε την περιγραφή του είδους, δηλαδή POSEIDON 7-66 400-415/50 EU

▶ ΠΕΔΙΟ “ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Φ.Π.Α”

Επιλέγουμε σύμφωνα με τη νομοθεσία την κατηγορία του Φ.Π.Α που ανήκει το είδος.

The screenshot shows the SingularLogic Enterprise software interface. The main window is titled "Είδος - POSEIDON 7-66 400-415/50 EU - (Μεταβολή)". The "ΚΥΡΙΟΣ ΚΩΔΙΚΟΣ" (Main Code) field contains "301000213" and the "ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ" (Description) field contains "POSEIDON 7-66 400-415/50 EU". The "Κατηγορία Φ.Π.Α." (VAT Category) field is set to "0023" and "Φ.Π.Α. ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ 23%". The "Ημερομηνία Έναρξης" (Start Date) is "01/01/2009".

A dialog box titled "Κατηγορίες Φ.Π.Α." (VAT Categories) is open, displaying a table of VAT categories. The selected category is "Φ.Π.Α. ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ 23%".

Κα...	Περιγραφή	Κανονικό Ποσ...	Μειωμένο Ποσ...	Ποσοστό Αναλ...
0000	Φ.Π.Α. ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ 0%	0,000 %	0,000 %	0,000 %
0009	Φ.Π.Α. ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ 09%	9,000 %	6,000 %	0,000 %
0010	Φ.Π.Α. ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ 10%	10,000 %	7,000 %	0,000 %
0011	Φ.Π.Α. ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ 11%	11,000 %	8,000 %	0,000 %
0019	Φ.Π.Α. ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ 19%	19,000 %	13,000 %	0,000 %
0021	Φ.Π.Α. ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ 21%	21,000 %	15,000 %	0,000 %
0023	Φ.Π.Α. ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ 23%	23,000 %	16,000 %	0,000 %
1009	Φ.Π.Α. ΠΑΡΓΩΝ 9%	9,000 %	6,000 %	0,000 %
1010	Φ.Π.Α. ΠΑΡΓΩΝ 10%	10,000 %	7,000 %	0,000 %
1011	Φ.Π.Α. ΠΑΡΓΩΝ 11%	11,000 %	8,000 %	0,000 %
1019	Φ.Π.Α. ΠΑΡΓΩΝ 19%	19,000 %	13,000 %	0,000 %
1021	Φ.Π.Α. ΠΑΡΓΩΝ 21%	21,000 %	15,000 %	0,000 %
1023	Φ.Π.Α. ΠΑΡΓΩΝ 23%	23,000 %	16,000 %	0,000 %
6000	Φ.Π.Α. ΔΑΠΑΝΩΝ 0%	0,000 %	0,000 %	0,000 %
6009	Φ.Π.Α. ΔΑΠΑΝΩΝ 09%	9,000 %	6,000 %	0,000 %
6010	Φ.Π.Α. ΔΑΠΑΝΩΝ 10%	10,000 %	7,000 %	0,000 %
6011	Φ.Π.Α. ΔΑΠΑΝΩΝ 11%	11,000 %	8,000 %	0,000 %
6013	Φ.Π.Α. ΔΑΠΑΝΩΝ 13%	13,000 %	6,000 %	0,000 %
6016	Φ.Π.Α. ΔΑΠΑΝΩΝ 16%	16,000 %	8,000 %	0,000 %
6019	Φ.Π.Α. ΔΑΠΑΝΩΝ 19%	19,000 %	12,000 %	0,000 %

ΠΕΔΙΟ “ΜΟΝΑΔΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ”

Επιλέγουμε ποια μονάδα μέτρησης θα έχουμε στο είδος μας.

The screenshot shows the SingularLogic Enterprise software interface. The main window displays a list of items with columns for 'Code' (Κωδικός) and 'Description' (Περιγραφή). The 'Units of Measure' (Μονάδες Μέτρησης) dialog box is open, showing a table of units and their corresponding descriptions.

Κωδικός	Περιγραφή
ΔΕΜ	ΔΕΜΑΤΑ
ΖΕΥ	ΖΕΥ
ΚΒ	ΚΒΩΤΙΟ
ΚΑ	ΚΑΘ
ΛΙΤ	ΛΙΤΡΑ
Μ2	ΤΕΤΡΑΓΩΝΙΚΑ ΜΕΤΡΑ
Μ3	ΚΥΒΙΚΑ ΜΕΤΡΑ
ΜΕΤ	ΜΕΤΡΑ
ΤΕΜ	ΤΕΜΑΧΙΟ
ΤΝ	ΤΟΝΟΣ

▶ ΠΕΔΙΟ “ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΑΓΟΡΩΝ”

Σύμφωνα με το λογιστικό σχέδιο επιλέγουμε τον κωδικό 20, ο οποίος δηλώνει ότι το είδος είναι εμπορεύματα.

▶ ΠΕΔΙΟ “ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΠΕΛΑΤΩΝ”

Σύμφωνα με το λογιστικό σχέδιο επιλέγουμε τον κωδικό 70, ο οποίος δηλώνει ότι το είδος είναι προς πώληση.

Λογαριασμοί Λογιστικού Σχεδίου

Κατηγορία: Υποκατηγορίες

Μετακινείτε εδώ (με το ποντίκι) μια επικεφαλίδα για να αναδιοργανώσετε με βάση αυτή το πεδίο

Κωδικός	Περιγραφή	Τύπος Λογαρια...	Νόμισμα	Είναι κινούμ...	Ημερ/Νία Αναμ...	Κωδ. Υπο...	Περιγραφή Υποκ/τος	Ξενογλώσσα Περιγρα...
20	ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΑ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
2000	ΑΠΟΒΕΜΑΤΑ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200000	ΑΠΟΒΕΜΑΤΑ ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
20000000	ΑΠΟΒΕΜΑΤΑ ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΕΝΑΡΧΗΣ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200000001	ΑΠΟΒΕΜΑΤΑ ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΛΗΣΕΩΣ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200001	ΑΠΟΒΕΜΑΤΑ ΣΕ Δ. ΦΥΛΑΚΤΟΣ ΕΠΕ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200001000	ΑΠΟΒ.ΕΝΑΡΧΗΣ ΣΕ Δ. ΦΥΛΑΚΤΟΣ ΕΠΕ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200001001	ΑΠΟΒ.ΛΗΣΗΣ ΣΕ Δ. ΦΥΛΑΚΤΟΣ ΕΠΕ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200003	ΑΠΟΒΕΜΑΤΑ ΑΠΟΘΗΚΗΣ ΒΟΥΚΛΙΔΙΟΥ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200003000	ΑΠΟΒΕΜΑΤΑ ΕΝΑΡΧΗΣ ΑΠΟΘΗΚΗΣ ΒΟΥ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200003001	ΑΠΟΒΕΜΑΤΑ ΛΗΣΗΣ ΑΠΟΘΗΚΗΣ ΒΟΥΚΙ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200004	ΑΠΟΒΕΜΑΤΑ ΑΠΟΘΗΚΗΣ ΕΠΙΔΕΙΞΕΩΝ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200004000	ΑΠΟΒΕΜΑΤΑ ΕΝΑΡΧΗΣ ΕΠΙΔΕΙΞΕΩΝ Σ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200004001	ΑΠΟΒΕΜΑΤΑ ΛΗΣΗΣ ΕΠΙΔΕΙΞΕΩΝ ΣΕ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200005	ΑΠΟΒΕΜΑΤΑ ΣΕ ΒΕΝΟΓΛΟΥ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200005000	ΑΠΟΒ.ΕΝΑΡΧΗΣ ΣΕ ΒΕΝΟΓΛΟΥ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200005001	ΑΠΟΒ.ΛΗΣΗΣ ΣΕ ΒΕΝΟΓΛΟΥ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200006	ΑΠΟΒΕΜΑΤΑ ΣΕ ΜΑΝΩΛΕΣΣΟΣ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200006000	ΑΠΟΒΕΜ.ΕΝΑΡΧΗΣ ΣΕ ΜΑΝΩΛΕΣΣΟΣ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200006001	ΑΠΟΒΕΜΑΤΑ ΛΗΣΗΣ ΣΕ ΜΑΝΩΛΕΣΣΟΣ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200007	ΑΠΟΒΕΜΑΤΑ ΣΕ ΒΕΝΟΓΛΟΥ (ΒΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ)	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200007000	ΑΠΟΒΕΜΑΤΑ ΕΝΑΡΧΗΣ ΣΕ ΒΕΝΟΓΛΟΥ (ΒΕΣΣΑΛ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200007001	ΑΠΟΒΕΜΑΤΑ ΛΗΣΗΣ ΣΕ ΒΕΝΟΓΛΟΥ (ΒΕΣΣΑΛΟΝ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
2001	ΑΓΟΡΕΣ ΧΡΗΣΕΩΣ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200100	ΑΓΟΡΕΣ ΧΡΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΡΙΤΕΣ ΧΩΡΕΣ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200100000	ΑΓΟΡΕΣ ΑΠΟ ΤΡΙΤΕΣ ΧΩΡΕΣ ΧΡΗΣΕΩ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200100005	ΑΓΟΡΕΣ ΧΡΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΡΙΤ.ΧΩΡ. 19%	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200100009	ΔΙΑΦ.ΦΟΡΟΛΟΓΗΤΕΑΣ ΑΞΙΑΣ ΠΡΑΓΜΑ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200100021	ΑΓΟΡΕΣ ΧΡΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΡΙΤΕΣ ΧΩΡΕΣ ΜΕ 21%	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>	11/03/2010			
200100023	ΑΓΟΡΕΣ ΧΡΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΡΙΤΕΣ ΧΩΡΕΣ ΜΕ 23%	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>	11/03/2010			
200101	ΕΝΔΟΚΟΙΝΟΤΙΚΕΣ ΑΠΟΚΤ.ΧΡΗΣΕΙΣ ΧΡΗΣ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200101000	ΕΝΔΟΚΟΙΝ.ΑΠΟΚΤ.ΧΡΗΣΗΣ ΑΝΕΥ ΦΠΑ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200101005	ΕΝΔΟΚ.ΚΕΣ ΑΠΟΚΤ.ΧΡΗΣΗΣ 19%	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200101021	ΕΝΔΟΚ.ΚΕΣ ΑΠΟΚΤ.ΧΡΗΣΗΣ ΜΕ 21%	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>	11/03/2010			
200101023	ΕΝΔΟΚ.ΚΕΣ ΑΠΟΚΤ.ΧΡΗΣΗΣ ΜΕ 23%	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>	11/03/2010			
200101105	ΕΝΔΟΚΟΙΝΟΤΙΚΕΣ ΑΠΟΚΤ.ΧΡΗΣΗΣ ΝΑΥΛΟΣ 19%	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>	18/12/2008	0000	ΚΕΝΤΡΙΚΟ	
200101121	ΕΝΔΟΚ.ΚΕΣ ΑΠΟΚΤ.ΧΡΗΣΗΣ ΝΑΥΛΟΣ ΜΕ 21%	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>	11/03/2010			
200101123	ΕΝΔΟΚ.ΚΕΣ ΑΠΟΚΤ.ΧΡΗΣΗΣ ΝΑΥΛΟΣ ΜΕ 23%	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>	11/03/2010			
200102	ΑΓΟΡΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΧΡΗΣΕΩΣ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200102000	ΑΓΟΡΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΧΡΗΣΗΣ ΚΕΝΤΡ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200102005	ΑΓΟΡΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΜΕ 19%	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
200102021	ΑΓΟΡΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΜΕ 21%	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>	11/03/2010			
200102023	ΑΓΟΡΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΜΕ 23%	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>	11/03/2010			
2098	ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ ΑΓΟΡΩΝ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
209802	ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ ΑΓΟΡΩΝ ΕΣΩΤΕΡ.ΚΕΝΤΡ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
209802004	ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ ΑΓΟΡΩΝ ΕΣΩΤΕΡ.ΚΕΝΤΡ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				
209802005	ΕΚΠΤΩΣΕΣ ΑΓΟΡΩΝ ΕΣΩΤΕΡ.ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΦΠΑ 1	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>	15/04/2009			
209802023	ΕΚΠΤΩΣΕΣ ΑΓΟΡΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΜΕ ΦΠΑ 23%	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>	14/12/2010			
209812	ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ ΑΓΟΡΩΝ ΕΣΩΤΕΡ.ΒΕΣ/ΝΙ	ENP	EUR	<input checked="" type="checkbox"/>				

🗄️ ΚΑΡΤΕΛΑ “ΛΟΙΠΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ”

▶ ΠΕΔΙΟ “ΒΑΡΟΣ”

Καταχωρούμε το βάρος του είδους.

▶ ΠΕΔΙΟ “ΚΥΡΙΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ”

Καταχωρούμε τον προμηθευτή μας.

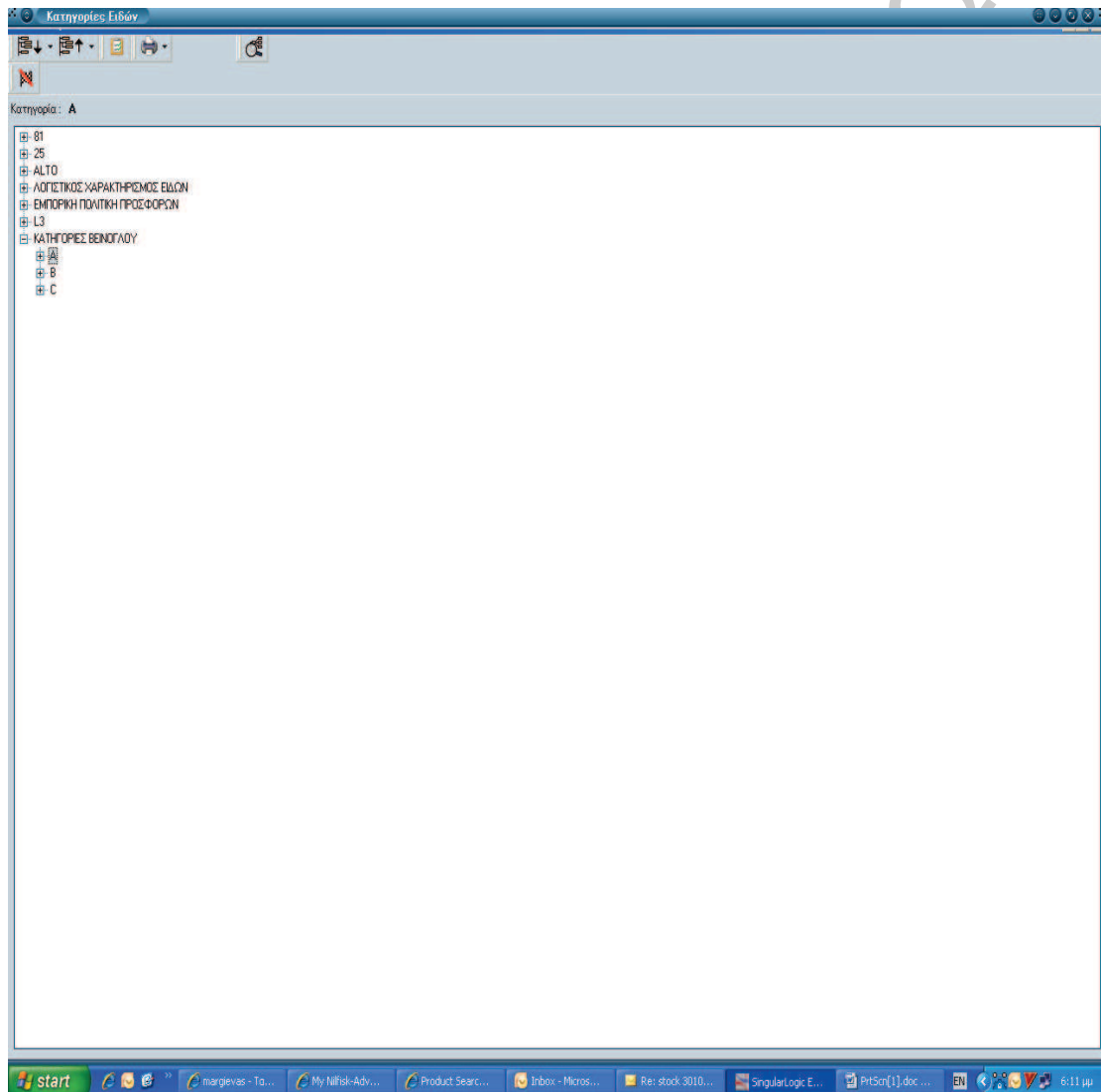
The screenshot displays the SingularLogic ERP interface. The main window shows the product card for 'POISEIDON 7-66 400-415/50 EU'. The 'Λοιπά Στοιχεία' (Additional Data) tab is active, showing the following fields:

- Ενδύλιση Περιγραφή: POISEIDON 7-66 400-415/50 EU
- Σύνθεση: 93503
- Όγκος: [Empty] Βάρος: 94,000 Kg
- Χώρα Προέλευσης: [Empty]
- Προτεραιότητα Διαλογής: [Empty]
- Διαμορφωτική Κλάση: [Empty]
- Κύριος Προμηθευτής: 500101 NILFISK-ADVANCE A/S
- Κωδικός Συνάφειας: [Empty] Κωδικός Μεταφοράς: [Empty]
- Ποιότητα Α = [Empty]
- Ποιότητα Β = [Empty]

The system status bar at the bottom shows the user is 'VASILIOU' on 'Δευ 24/09/2012'.

ΚΑΡΤΕΛΑ “ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ”

Η καρτέλα αυτή αποτελεί το πιο σημαντικό στοιχείο του είδους που είναι η κατηγορία. Δηλαδή σε ποιο κατηγορία ανήκει το είδος. Παρακάτω βλέπουμε τις κατηγορίες που χωρίζεται ένα είδος. Τις κατηγορίες αυτές τις δημιουργήσαμε κατά την εγκατάσταση του προγράμματος σύμφωνα με τα δεδομένα της Nilfisk. Θεωρείται η πιο σημαντική καρτέλα καθώς όλες οι εκτυπώσεις βασίζονται σε αυτή.



ΚΑΡΤΕΛΑ “ ΚΙΝΗΣΕΙΣ”

ΠΕΔΙΟ “ΖΩΝΗ ΕΚΠΤΩΣΗΣ”

Έχοντας ορίσει ζώνες έκπτωσης στις κατηγορίες ειδών, σε αυτό το πεδίο ορίζουμε στο είδος ποιας ζώνης την έκπτωση θα λαμβάνει.

The screenshot displays the SingularLogic ERP software interface. The main window is titled "Είδη - POSEIDON 7-66 400-415/50 EU - (Μεταβολή)". The interface includes a menu bar, a toolbar, and a sidebar with navigation options like "Πωλήσεις & Διανομές", "Διοίκηση Προμηθειών", and "Οικονομική Διαχείριση".

In the foreground, a dialog box titled "Ζώνες Εκπτώσεων Ειδών - NILFISK ΜΗΧ/ΤΑ Α" is open. It contains the following fields and options:

- Ενδοκινητικές Συναλλαγές:** Includes "Υποκαταστήματα", "Έλεγχος υπολοίπου", and "Ανατίθιση Αποθέματος".
- Αντίστοιχα Είδη:** Includes "Γενικά", "Λοιπά Στοιχεία", "Σετ-Kit", "Οικονομικές Ιεραρχίες", "Κατηγορίες", "Κινήσεις", and "Παρατηρήσεις".
- Τμή Κόστους για τον υπολογισμό τρέοντος κόστους κίνησης:** Set to "ΤΥΠΙΚΗ ΤΙΜΗ ΚΟΣΤΟΥΣ".
- Πωλήσεις...:** Includes checkboxes for "Απαγορεύεται η Πώληση" and "Υπολογισμός Ποσότητας βάσει Αξίας".
- Πωλείται σε ποσότητα πωλητήσια του:** Value: 0,00 TEM.
- Ποσοστό Εκπτώσης:** Two input fields for percentage.
- Τρόπος Ελέγχου Μέγιστης Εκπτώσης:** Set to "ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟΝ ΓΕΝΙΚΟ ΕΛΕΓΧΟ ΜΕΓΙΣΤΗΣ ΕΚΠΤΩΣΗΣ".
- Ζώνη Εκπτώσης:** Set to "NILFISK ΜΗΧ/ΤΑ Α".

The dialog box also features a list of goods with their descriptions and codes, including "NILFISK ΜΗΧ/ΤΑ Α", "NILFISK ΜΗΧ/ΤΑ Β", "NILFISK ΜΗΧ/ΤΑ C", "NILFISK ΑΝΤ/ΚΤΙΚΑ", "NILFISK ΑΠΟΡΥΨΑΝΤΙΚΑ", "NILFISK ΕΞΑΡΤΗΜΑΤΑ", "NILFISK ΜΠΑΤΑΡΙΕΣ-ΦΟΡΤΙΣΤΕΣ", and various part numbers like "P 4010300045(CFM137)".

ΠΕΔΙΟ “ΣΧΟΛΙΑ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ”

Σε περίπτωση που θέλουμε να εμφανίζεται κάποιο μήνυμα κατά τη διάρκεια της τιμολόγησης, το καταγράφουμε στο πεδίο αυτό.

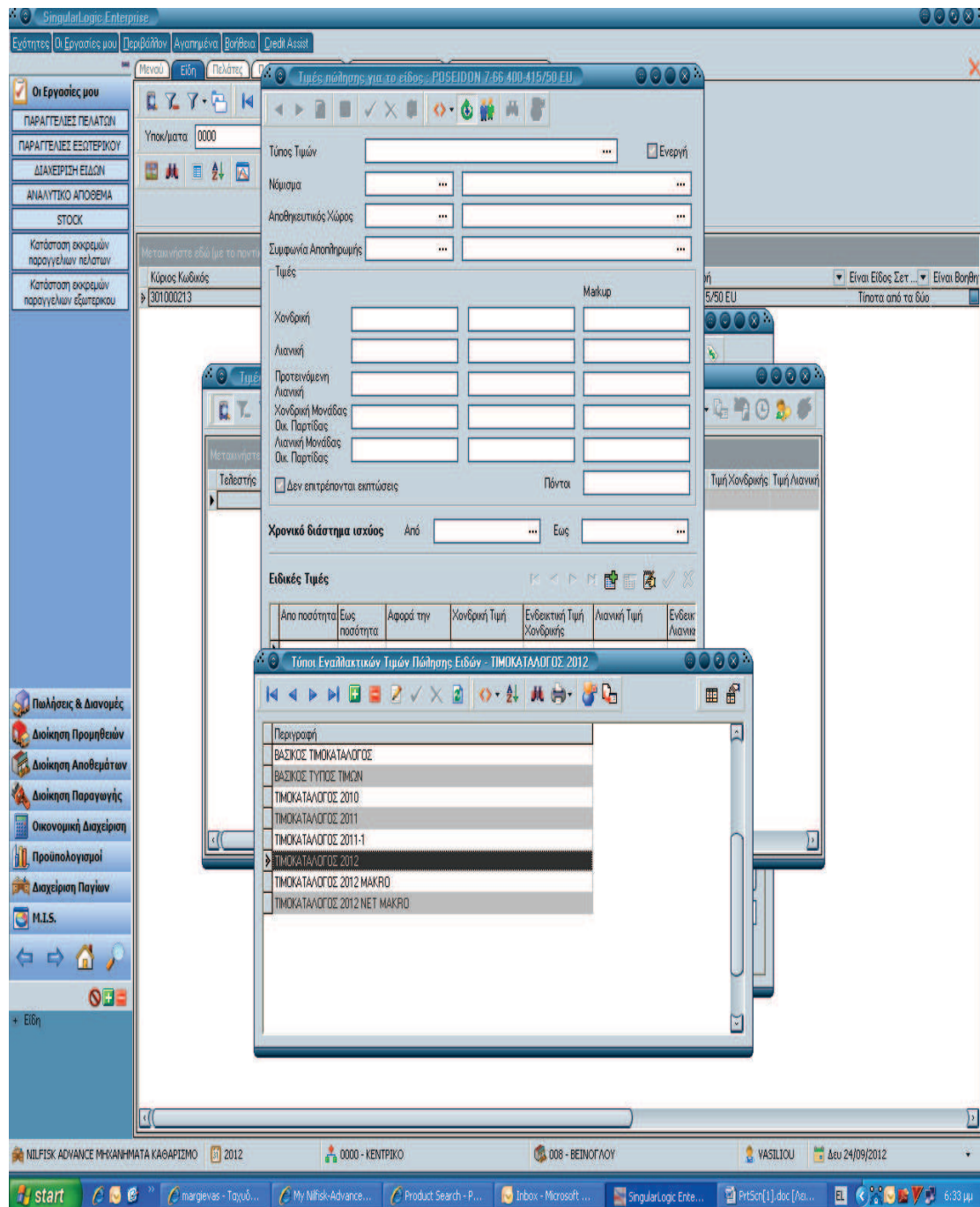
The screenshot shows the SingularLogic Enterprise software interface. The main window displays a product entry for "POSEIDON 7-66 400-415/50 EU". A pop-up window titled "Είδη - POSEIDON 7-66 400-415/50 EU - (Μεταβολή)" is open, showing various pricing and sales parameters. The "Comments Pricing" field is highlighted with a red box, containing the text "ΠΡΟΣΟΧΗ".

The pop-up window contains the following fields and options:

- Ενδοκινητικές Συναλλαγές:** Υποκαταστήματα, Γενικά, Λοιπά Στοιχεία, Σετ-Κιτ
- Στοιχεία Εφοδιαστικής:** Έλεγχος υπολοίπου, Οικονομικές Ιεραρχίες, Κατηγορίες
- Αντίστοιχα Είδη:** Αναλήρωση Αποθέματος, Κινήσεις, Παρατηρήσεις
- Τμή Κόστους για τον υπολογισμό τρέοντος κόστους κίνησης:** ΤΥΠΙΚΗ ΤΙΜΗ ΚΟΣΤΟΥΣ
- Πωλήσεις...:**
 - Απαγορεύεται η Πώληση
 - Υπολογισμός Ποσότητας βάσει Αξίας
 - Πωλείται σε ποσότητα πολλαπλασία του: 0,00 TEM
 - Ποσοστό Επιπτώσης: Μέγιστο επιτρεπόμενο Ποσοστό Επιπτώσης
 - Τρόπος Ελέγχου Μέγιστης Επιπτώσης: ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟΝ ΓΕΝΙΚΟ ΕΛΕΓΧΟ ΜΕΓΙΣΤΗΣ ΕΚΠΤΩΣΗΣ
 - Ζώνη Επιπτώσης: NILFISK ΜΗΧ/ΤΑ Α
 - Ζώνη Προμήθειας
 - Συμφωνία Αποθήρευσης Πελατών
 - Σχόλια Τιμολόγησης: ΠΡΟΣΟΧΗ
- Αγορές...:**
 - Απαγορεύεται η Αγορά
 - Ποσότητα Τιμολόγησης Αγορών: ΠΟΣΟΤΗΤΑ Α
 - Συμφωνία Αποθήρευσης Προμηθευτών
 - Αγοράζεται σε ποσότητα πολλαπλασία του: 0,00 TEM

▶ ΠΕΔΙΟ “ΤΙΜΗ ΠΩΛΗΣΗΣ”

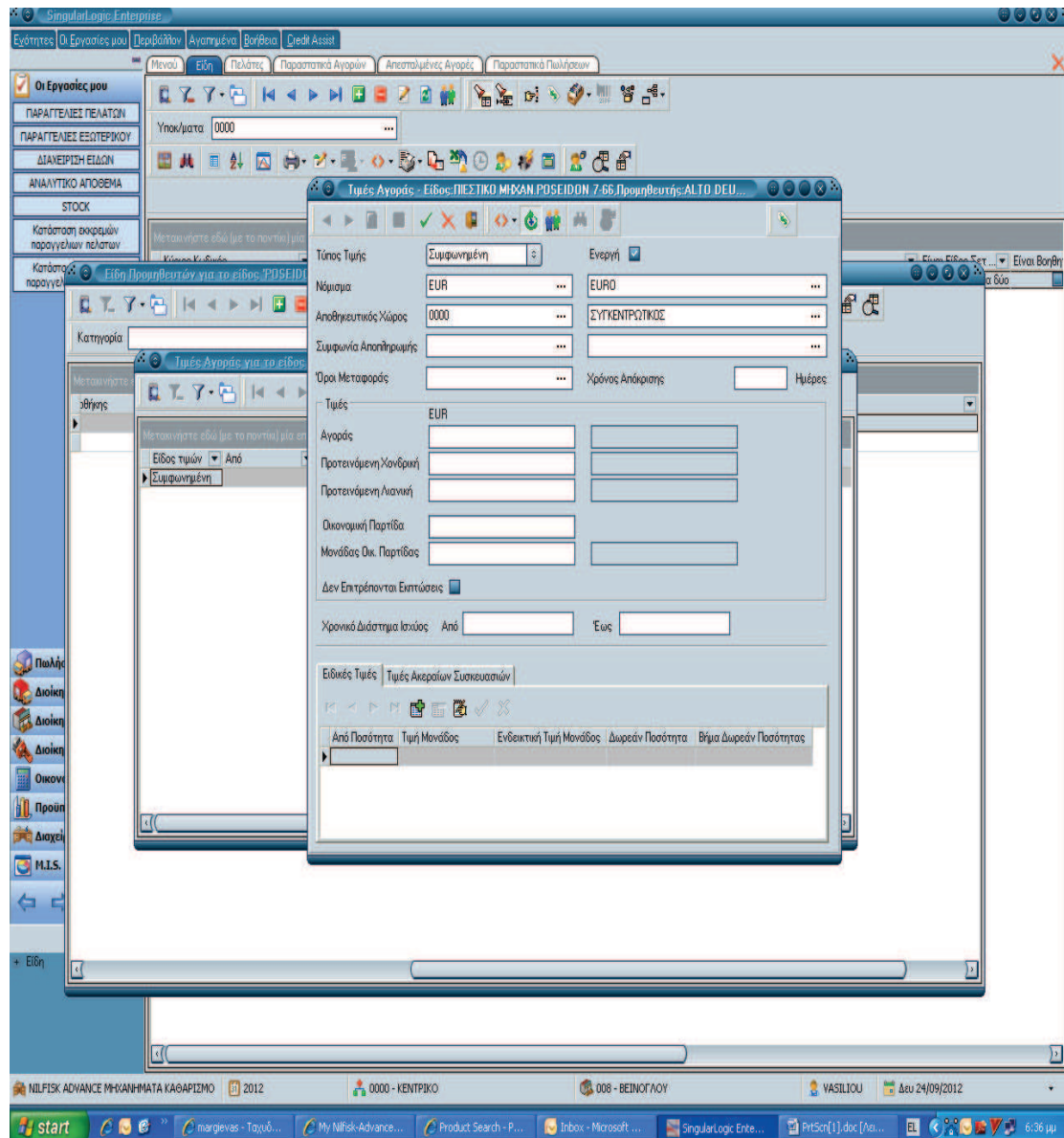
Καταχωρούμε την τιμή πώλησης ορίζοντας όμως πρώτα τον τιμοκατάλογο που ανήκουμε, δηλαδή Τιμοκατάλογος 2012.



Κι έτσι εισάγουμε την τιμή πώλησης σύμφωνα με την τιμολογιακή πολιτική της εταιρίας.

ΠΕΔΙΟ “ΤΙΜΗ ΑΓΟΡΑΣ”

Στο πεδίο αυτό καταχωρούμε την τιμή που αγοράσαμε το είδος.

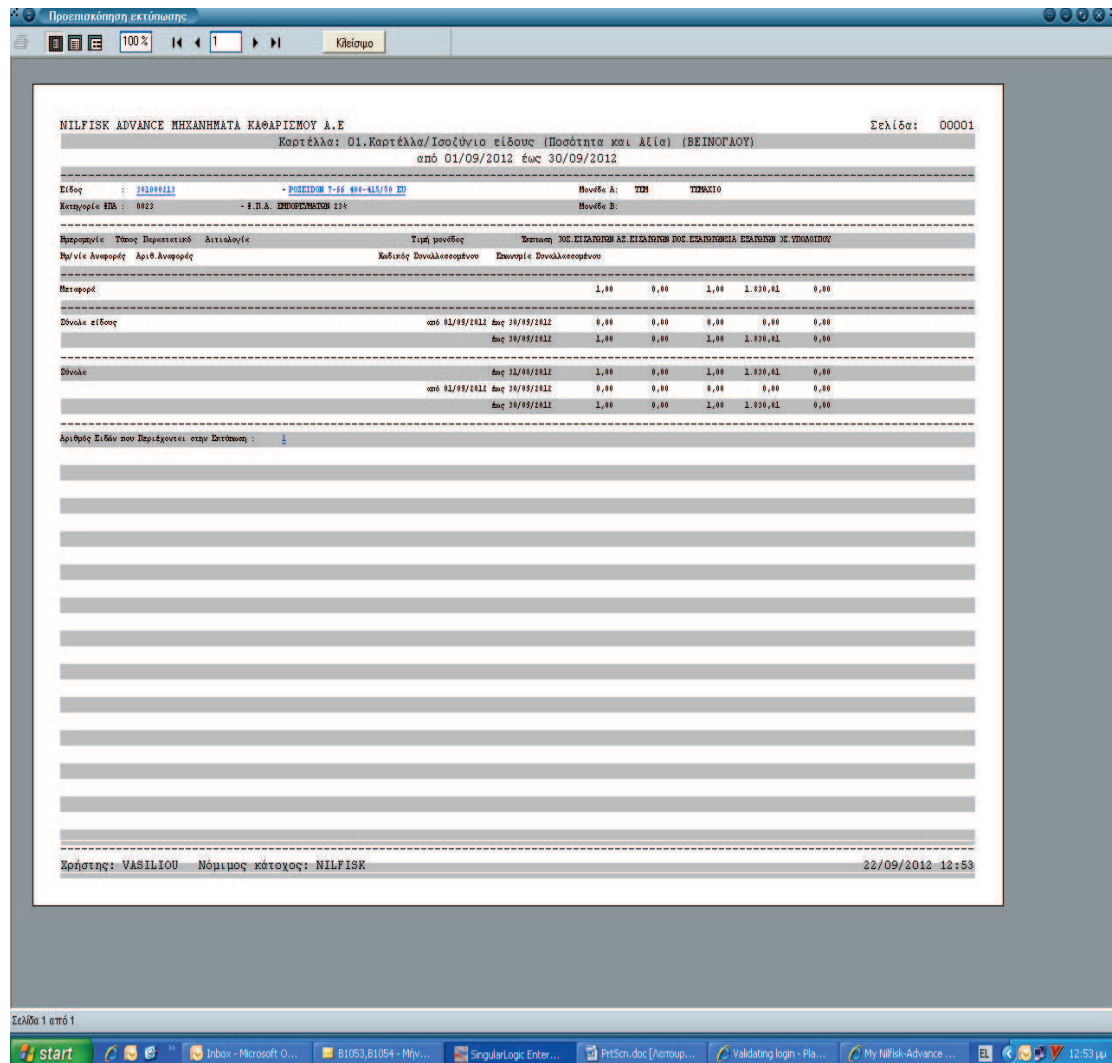


Το είδος καταχωρήθηκε!

Το επόμενο βήμα είναι να αποσταλεί το αρχείο αυτό με τον ίδιο ακριβώς τρόπο της εξαγωγής παραγγελίας που περιγράφουμε παρακάτω.

Στην περίπτωση που υπήρχε καταχωρημένος ο κωδικός θα κάναμε έλεγχο αποθέματος στην αποθήκη μας AX8 όπως αναλύουμε παρακάτω.

PATH: Διοίκηση Αποθεμάτων – Διαχείριση Ειδών – Αρχεία – είδη – Διαχείριση – πληκτρολογούμε τον κωδικό του είδους – Καρτέλα Είδους



Η ποσότητα του υπολοίπου είναι 0 μηδέν – αφού μόλις καταχωρήσαμε το νέο είδος. Σύμφωνα με το 2^ο σχεδιάγραμμα , το επόμενο βήμα είναι να παραγγείλουμε το είδος από τον προμηθευτή , ο οποίος είναι η Nilfisk-Advance SA που εδρεύει στη Δανία. Η παραγγελία καταχωρείτε σε μια φόρμα παραγγελίας διαδικτυακά και από το σύστημα αυτό εισέρχεται στο λογισμικό σύστημα SAP που χρησιμοποιεί η Nilfisk στη Δανία. Θα πρέπει να επισημάνουμε ότι ο server της εταιρίας μας είναι συνδεδεμένος με τον κεντρικό server στη Δανία κι έτσι η σύνδεση στο site της Nilfisk είναι άμεση, γρήγορη και ασφαλής.

■ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΣΕ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ DIRECT

Το κύριο μενού του site της Nilfisk μέσα από το οποίο μπορούν οι πελάτες να αναζητήσουν οποιαδήποτε πληροφορία χρειάζονται για τα προϊόντα της εταιρίας φαίνεται παρακάτω.

Να σημειώσουμε ότι στους πελάτες δίνονται κωδικοί πρόσβασης για το σύστημα.

My Nilfisk-Advance • XX341011101030 - Plaisio Computers
 http://my.nilfisk-advance.com/front.asp

Main | User settings | Contact Nilfisk-Advance | Logout

Nilfisk
 trusted since 1906

Menu Internal Menu Shopping cart: (1)

C 110.3 / C 115.3

Compact and handy high pressure washers for basic outdoor cleaning tasks

You can make good use of the C 110.3 pressure washer. It is handy sized and the build-in trolley on the X-TRA models makes it easy to transport. This machine has a number of functions that cover basic cleaning needs and is used for tasks around the house such as cleaning of bicycles and small patio

The C 110.3 is for typical domestic cleaning tasks like cleaning of flagstones, stairways, vehicles with a moderate use.

- CLICK & CLEAN (C&C) nozzle system ensures quick and easy change of nozzle,
- Reliable aluminium pump,
- Trolley for high mobility,
- Automatic start/stop,
- Compact and easy to store,
- Light-weight makes it easy to transport,
- Easy to handle and operate,
- Interactive CD rom included in the machine packaging,
- X-TRA models include a trolley,
- "PC" models include a Compact Patio cleaner,
- "A" models include a rotary brush,

Claim status

Status	Claims
Open Claims	2
Rejected Claims	26
Closed Claims	36

Order status

Status	Orders
Drafts	0
Sent orders	1
Open orders	2
Orders partially delivered	19
Closed orders	240

Done

start | Inbox - Microsoft O... | 61053,61054 - My... | SingularLogic Enter... | PntSci.doc [Άνεπι... | Validating login - Pla... | My Nilfisk-Advance ... | EN | 1:08 μ

Θέτουμε την παραγγελία μας στο εξωτερικό.

Αρχικά επιλέγουμε τον πελάτη μας , στον οποίο θέλουμε να στείλουμε την παραγγελία απ' ευθείας από το EDC(European Distribution Center) που εδρεύει στη Δανία με προορισμό την διεύθυνση παράδοσης του πελάτη.

Θέτουμε έναν κωδικό αναφοράς “reference number” , ο οποίος μόλις παραληφθεί και καταχωρηθεί στο SAP, η παραγγελία τότε συνδέεται με έναν αριθμό παραγγελίας του SAP.

Τέλος επιλέγουμε τον τρόπο μεταφοράς του είδους.

The screenshot shows the 'My Nilfisk-Advance' web interface. The main content area is titled 'Order Page' and includes a 'Confirm order' button. On the left, there is a navigation menu with options like 'Order page', 'Drafts', 'Find orders', 'Sent orders', 'Back orders', and 'Delivery address'. The central form contains the following information:

- Billing address:** Nilfisk-Advance Greece A.E, 9 THOUKIDIDOU STR, ARGYROUPOLI, 16452 Athens
- Delivery address:** GRAIKOUSIS GERASIMOS, AG. GEORGIOU 43, ARGYROUPOLI, 16452 ARGYROUPOLI
- Reference:** 7718
- Delivery:** Partial
- Freight type:** Truck (selected), Airfreight, Seafreight, Courier

Below the form is an 'Order text:' field with '140 characters left'. A table lists the order items:

Product no	Qty	Assembly	Details	Description	Price (EUR)	Discount %	Total price	Extra
301000213	1							
	0				0,00	0	0,00	
	0				0,00	0	0,00	
	0				0,00	0	0,00	
	0				0,00	0	0,00	
	0				0,00	0	0,00	
	0				0,00	0	0,00	
	0				0,00	0	0,00	
	0				0,00	0	0,00	
	0				0,00	0	0,00	

At the bottom of the form are buttons for 'Update', 'Save', 'Send', 'Clear', and 'Std. address'. The footer of the page contains 'Conditions of use / terms of business', 'Copyright © Nilfisk-Advance Group', and 'Source'.

ΠΑΙ

Προτού στείλουμε την παραγγελία, ελέγχουμε αν υπάρχει διαθέσιμο στο EDC.

The screenshot shows the Nilfisk-Advance website interface. A 'Product description' window is open, displaying the following details:

- Product details:**
 - Stockcode: 301000213
 - Description: POSEIDON 7-66 400-415/50 EU
 - Stock availability figure is an indication of live stock only
 - Available on stock from: 220912
- Product text:** (Empty field)

Below the product details, there is a table of replacement parts:

	Price(EUR)	Replacement	Extra
9 400-415/50 EU	107146800	REPLACED	
9 230.400/50	301000213	alternative 301000213	
6 400-415/50 EU	REPLACED		
6 400/3/50 DK	107146811	REPLACED	
6 230.400/50	107146803	REPLACED	
6 200/3/50 JP	REPLACED		
6 200/3/60 JP	107146805	REPLACED	
6 440.220/60 US	REPLACED		
6 440.220/60 EXP	REPLACED		

The page also features a navigation menu on the left with categories like Vacuum Cleaners, Floor Cleaning Maintenance, Pressure Washers, Restoration equipment, Detergents & utensils, and Miscellaneous. A shopping cart icon shows 1 item. The footer includes 'Conditions of use / terms of business', 'Copyright © Nilfisk-Advance Group', and 'Source'.

Παρατηρούμε ότι το συγκεκριμένο είδος θα υπάρχει στο EDC από τις 22/9, οπότε θέτοντας εμείς την παραγγελία, ο πελάτης θα παραλάβει το μηχάνημα μετά από 14 εργάσιμες ημέρες από τις 22/9.

Αν κάποιο είδος αντικατασταθεί με κάποιο νέο είδος , τότε μας ενημερώνουν από το EDC μέσω mail. Παρακάτω δίνεται ένα παράδειγμα:

The screenshot displays an email interface with a toolbar at the top containing icons for actions like 'Απάντηση σε όλους', 'Προώθηση', 'Διαγραφή', 'Μετακίνηση σε φάκελο', 'Δημιουργία κειμένου', 'Άλλες ενέργειες', 'Αποκλεισμός αποστολέα', 'Κατηγοριοποίηση', 'Παρακολούθηση', 'Σήμανση ως μη αναγνωσμένου', 'Εύρεση', 'Επιλογή', and 'Εύρεση'. The email header shows 'Από: Thomas Mikkelsen', 'Προς: Margarita Vasiliou', 'Κοιν.:', and 'Θέμα: obsolete, replacement 9099687000'. The main content is an HTML message titled 'Change Standard Order 2390862: Overview'. It includes fields for 'Standard Order', 'Net value', 'Sold-to party', 'Ship-to party', 'PO Number', and 'PO date'. Below this is a tabbed interface with 'Sales' selected. The 'All Items' table is as follows:

Item	Material	Order Q.	UoM	Description	C.	ZCa	DGP	H	Item	D	First Date	Pmt	St...	Ba...	OnTy	A C...	Net price
10	328483108	3	PC	LOW PRESSURE NOZZLE W...	TAR					D	11.09.2012	1120					ETB
20	90500000	1	PC	COMBI NOZZLE STD. BLACK	TAR					D	11.09.2012	1110					ETB
30	12004300	1	PC	LOCK ASSEMBLY	TAR					D	11.09.2012	1110					ETB
40	12441194	1	PC	G3 LANCE COMPLETE	TAR					D	11.09.2012	1120					ETB
50	107400032	1	PC	EXTENSION TUBE 036 2X50	TAR					D	11.09.2012	1120					ETB
60	140 9512 500	2	PC	FILTER SACK GIVD/MAXKI	TAR					D	11.09.2012	1120					ETB
70	140 8618 800	2	PC	DUST BAG 10L 10 PCS	TAR					D	11.09.2012	1120					ETB
80	909235000	4	PC	HOSE DRAB	TAR					D	11.09.2012	1110					ETB
90	10912901	5	PC	HOSE COPPER	TAR					D	11.09.2012	1110					ETB
100	10912998	5	PC	CABLE	TAR					D	11.09.2012	1120					ETB
110	10912998	5	PC	CABLE	TAR					D	11.09.2012	1120					ETB

Μόλις ο πελάτης παραλάβει την παραγγελία του, θα πρέπει να στείλει στην εταιρία υπογεγραμμένο και με ημερομηνία παραλαβής το έγγραφο "packing list". Όλες οι αποστολές από το εξωτερικό συνοδεύονται από αυτό το έγγραφο το οποίο αναφέρει τον πελάτη, τόπο προορισμού, τα είδη, τον τρόπο αποστολής, τον όγκο και το βάρος της αποστολής. Επίσης όλες οι παραγγελίες συνοδεύονται εκτός από το packing list και από το delivery note το οποίο έχει τα serial numbers των ειδών, τα βάρη τους και τον όγκο τους

αναλυτικά ανά είδος και ενημερώνει τους πελάτες για τα back orders και τις εκτιμώμενες ημερομηνίες παραλαβής. Παρακάτω επισυνάπτουμε ένα packing list και ένα delivery note.

Delivery Note

Nilfisk
trust since 1895

Nilfisk-Advance A/S
 European Distribution Center (EDC)
 Sognevej 25
 DK-2605 Brøndby
 Denmark
 Phone: +45 43 23 81 00
 Fax: +45 43 43 77 00
 www.nilfisk-advance.com

Delivery note

Ship-to address:
 TEKNIKES ANTIPROSOPIES PROTOPAPAS S
 ANT. SAMARAKI & G.SKLAVOU
 MPOZAITIKA PATRON
 GR-26442 PATRA

Delivery number	83825596
Order No./date	2390838 / 11.09.2012
PO number	333746.7663
Customer number	3410
Sales Customer Ref.	7663
Sales Customer No.	7663
Total boxes	8
Total weight (kg)	70.71
Total volume (m3)	0.873
Packing date	13.09.2012
Mode of transportation	Truck
Carrier	Dachser
C.O.D	

Material	Description	Ordered	Delivered	Prev. delivered	Backorder
Customer material	HU no.				
Sales order no-item					
12018001	HOSE 38/32 W. CURVED TUBE GD	1.00	1.00	0.00	0.00
2390838-30	357154920038554953 PO number: 333746.7663		1.00		
140 8007 010	DUST BAG GD110 5 PCS	1.00	1.00	0.00	0.00
2390838-50	357154920038554953 PO number: 333746.7663		1.00		
128470010	C 120.3-6 EU	5.00	5.00	0.00	0.00
2390838-90	357154920038554304 357154920038554342 357154920038554359 357154920038554373 357154920038554380 PO number: 333746.7663		1.00 1.00 1.00 1.00 1.00		
128470010	C 120.3-6 EU	1.00	1.00	0.00	0.00
2390838-100	357154920038554403		1.00		

Nilfisk
trusted since 1906

Nilfisk-Advance A/S
European Distribution Center (EDC)
Sogrevej 25
DK-2605 Brøndby
Denmark
Phone: +45 43 23 81 00
Fax: +45 43 43 77 00
www.nilfisk-advance.com

Delivery Number 83825596

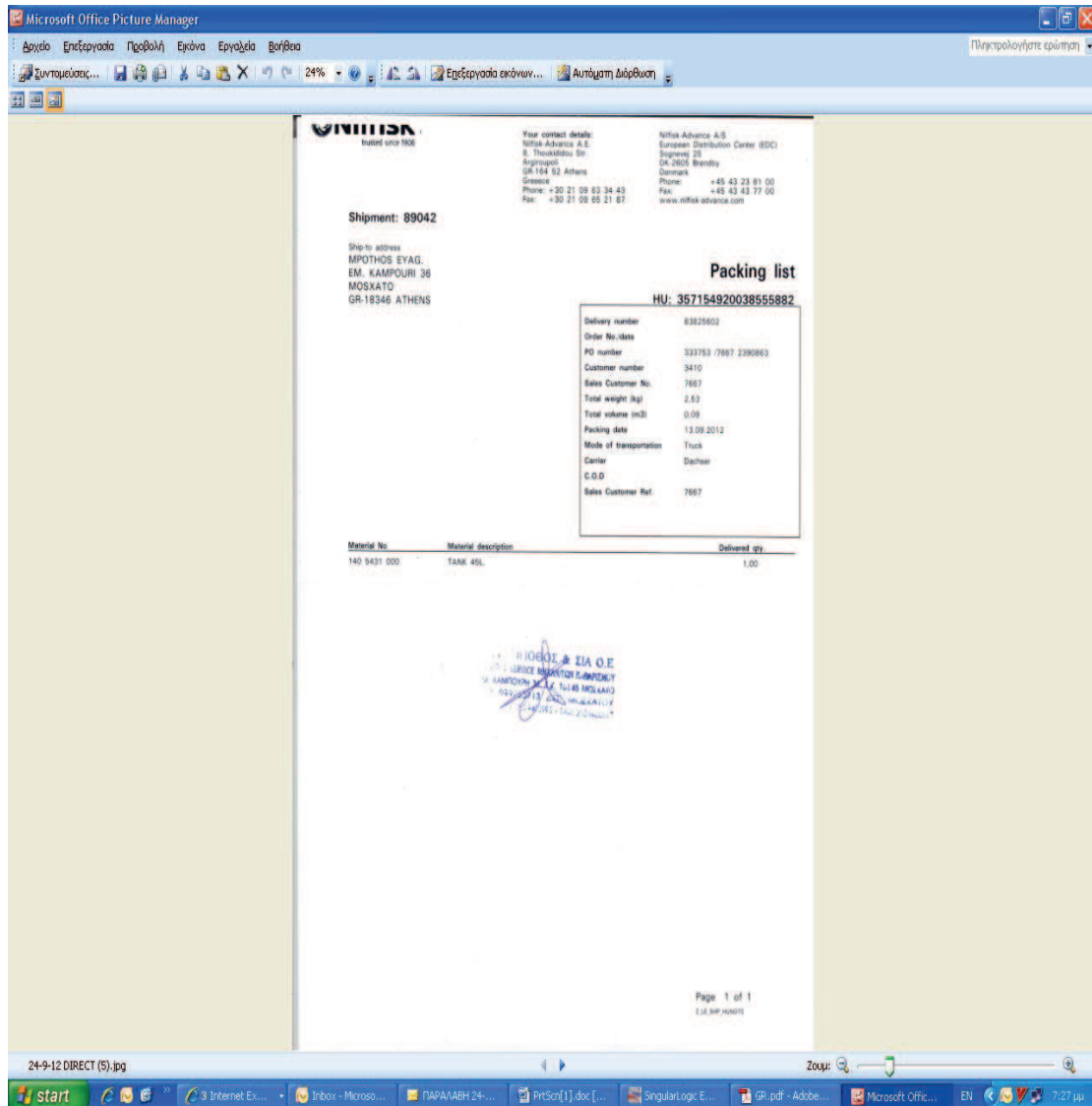
HU details:

HU number	Weight(kg)	Volume(m ³)	Dimensions w*d*h(cm)
15715492003855277	6,32	0,480	80 * 80 * 100
357154920038554304	10,43	0,062	29 * 38 * 57
357154920038554342	10,43	0,062	29 * 38 * 57
357154920038554359	10,43	0,062	29 * 38 * 57
357154920038554373	10,43	0,062	29 * 38 * 57
357154920038554380	10,43	0,062	29 * 38 * 57
357154920038554403	10,43	0,062	29 * 38 * 57
357154920038554693	1,81	0,021	30 * 39 * 18

Future scheduled deliveries:

Sales order -item	Material	Description	Qty. to be delivered	Expected delivery date
2390838-40	126531684	E 140.2-9 G X-TRA EU	1,00	05.10.2012
2390838-110	126139367	G 110.3-5 X-TRA EU	1,00	25.10.2012

Packing List



Το τελικό στάδιο είναι η έκδοση του τιμολογίου.

Επίσης , θα μπορούσαμε να παραγγείλουμε το είδος από το εξωτερικό και να θέσουμε ως τόπο προορισμού την αποθήκη μας στον Ορφέα Βεϊνόγλου (OB) και έπειτα να εκτελεστεί η παραγγελία από τον OB. (όμως για την συγκεκριμένη περίπτωση , η διαδικασία αυτή θα ήταν πιο χρονοβόρα και κοστοβόρα ταυτόχρονα)

Επίσης , θα μπορούσαμε να χρησιμοποιήσουμε την αποστολή μέσω Courier. Στην περίπτωση μας όμως λόγω μεγάλου βάρους και όγκου του είδους , δεν είναι εφικτός αυτός ο τρόπος.

Γενικότερα ο τρόπος μεταφοράς διαφέρει ανά περίπτωση με γνώμονες τις ανάγκες του πελάτη, το κόστος, τον χρόνο κ.α.

🚩 Σενάριο 2^ο: Παραγγελία 3PL

Στις 20 Σεπτεμβρίου λαμβάνουμε ακόμη μια παραγγελία από τον ήδη πελάτη μας Μπόθο Ευάγγελο. Αρχικά ελέγχουμε το απόθεμά μας στα είδη που μας ζητήθηκαν. Γίνεται ο έλεγχος και διαπιστώνουμε ότι όλα τα είδη υπάρχουν διαθέσιμα στην κεντρική μας αποθήκη ΑΧ8 στον Ορφέα Βεινόγλου. Το επόμενο βήμα είναι η καταχώρηση της παραγγελίας στο σύστημά μας.

■ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ - 3PL

ΡΑΤΗ: Πωλήσεις & Διανομές – Παραστατικά πωλήσεων – Κινήσεις – Παραστατικά – Διαχείριση – Εισαγωγή-7052

🗪 ΚΑΡΤΕΛΑ “ΓΕΝΙΚΑ”

Παραστατικό Πώλησης - 7052.7052... (Εισαγωγή)

Καταχώρηση: 22/09/2012 | Τύπος: 7052 | Σειρά: 705 | Έκδοση: 22/09/2012 | Αιτιολογία: ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ | Υπό/μα: 000 | ΑΧ: 008 | Στρα Αποστολής:

Γενικά | Λογιστ. | Πελάτης | Πληρωμή | Σύνολο (EUR) | Σύνολο Ξ.Ν.

Πελάτης: ... | Α.Φ.Μ.: ... | Δ.Ο.Υ.: ... | Νόμισμα: ... | Ημ/νία Εκτέλεσης: ...

Επιτάξεις: ... | Τρόπος Μεταφοράς: ... | Άνοιγμάς Αριθμός: ... | Ημερομηνία: ...

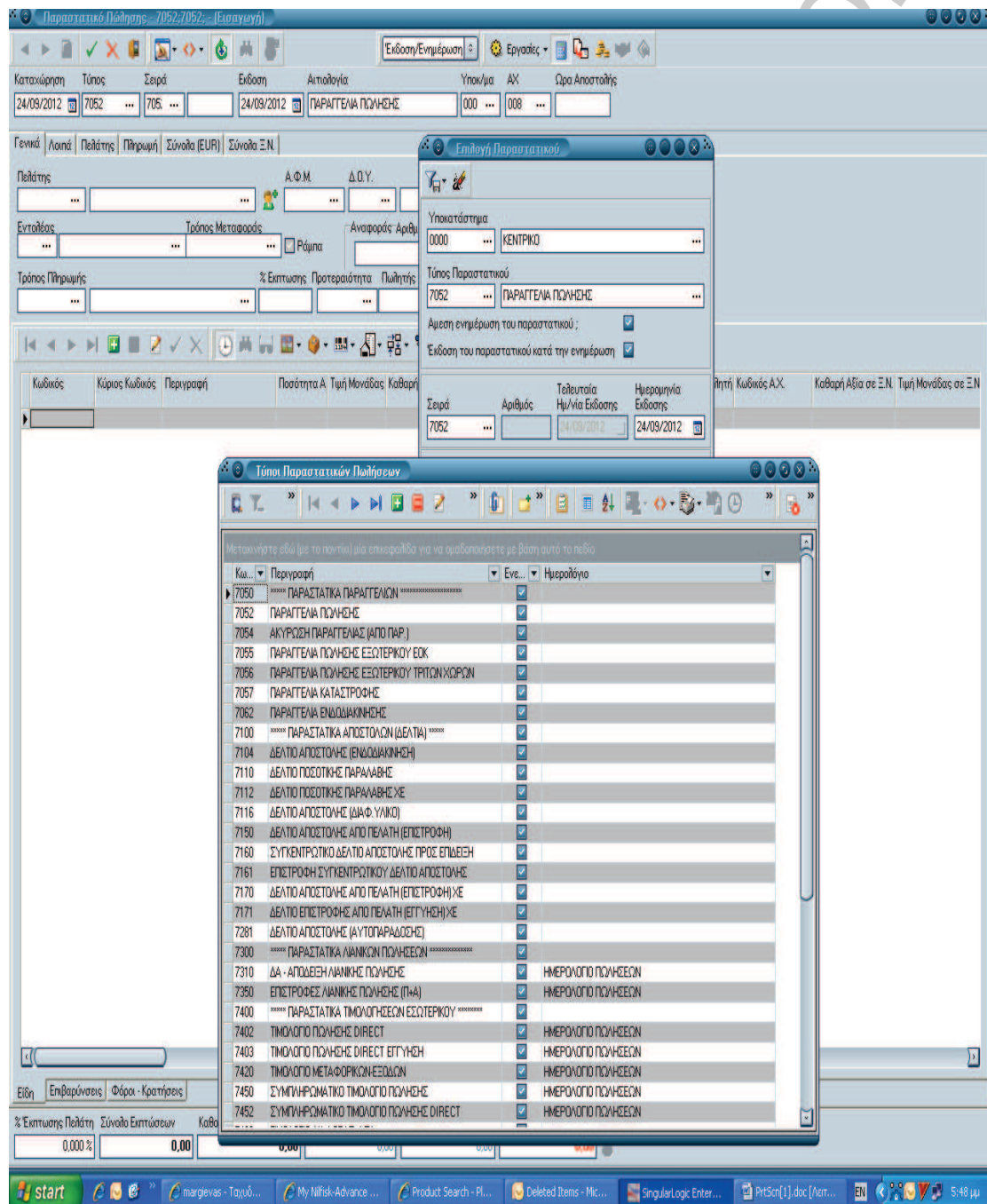
Τρόπος Πληρωμής: ... | % Εκπτώσης: ... | Προτεραιότητα: ... | Πωλητής: ...

Κωδικός	Κύριος Κωδικός	Περιγραφή	Ποσότητα Α	Τιμή Μονάδας	Καθαρή Αξία	Έκπτωση Ζώνης %	Αναλυτική Περιγραφή	Κωδικός Πωλητή	Κωδικός Α.Χ.	Καθαρή Αξία σε Ξ.Ν.	Τιμή Μονάδας σε Ξ.Ν.

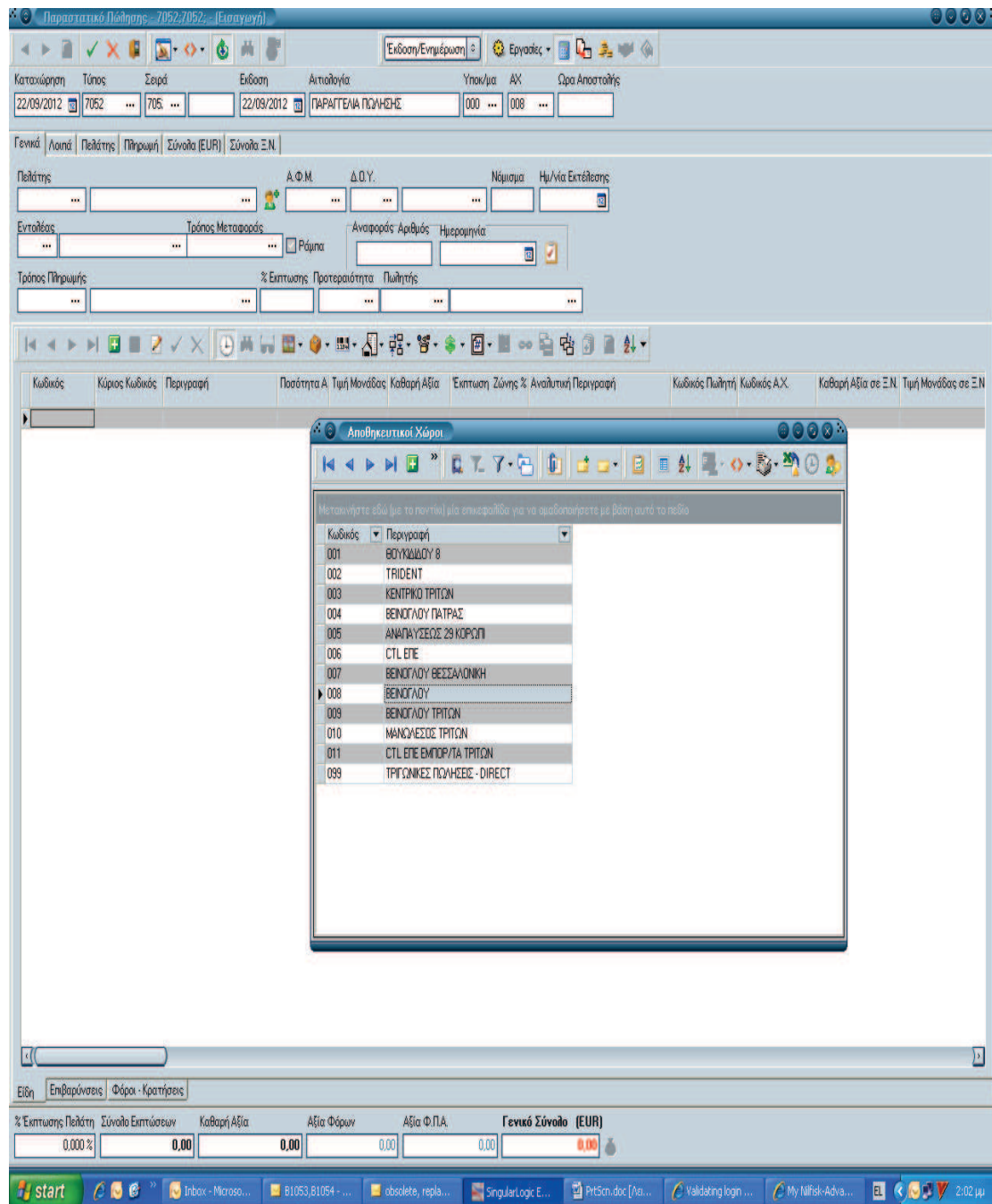
Είδη: Επιβαρύνσεις | Φόροι - Κρατήσεις

% Εκπτώσης Πελάτη	Σύνολο Εκπτώσεων	Καθαρή Αξία	Αξία Φόρων	Αξία Φ.Π.Α.	Γενικό Σύνολο (EUR)
0.000 %	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

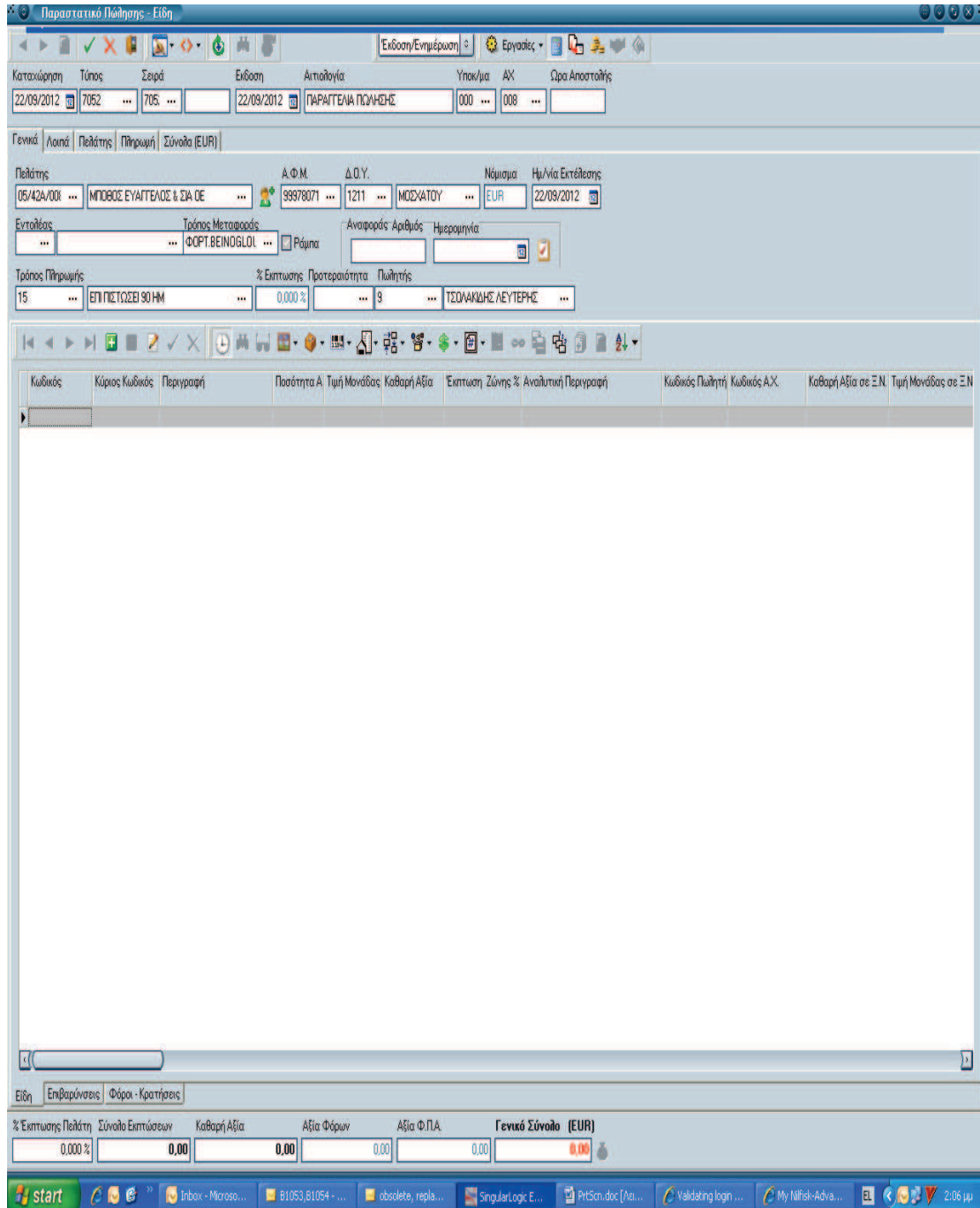
Καταχωρούμε την ημερομηνία και επιλέγουμε το είδος του παραστατικού που θέλουμε να καταχωρήσουμε. Στην περίπτωση μας θέλουμε να καταχωρήσουμε παραγγελία πώλησης με κωδικό 7052.



Επίσης επιλέγουμε και τον αποθηκευτικό χώρο από τον οποίο θα εξάγουμε τα εμπορεύματα , δηλαδή στην περίπτωση μας από τον AX8.



Έπειτα επιλέγουμε τον πελάτη μας Μπόθο Ευάγγελο και καταχωρούμε την ημερομηνία εκτέλεσης της παραγγελίας, δηλαδή ποια μέρα θέλουμε να εκτελεστεί η παραγγελία. Τα υπόλοιπα στοιχεία αυτής της καρτέλας εμφανίζονται αυτόματα καθώς τα είχαμε συμπεριλάβει στην καρτέλα του πελάτη.



Καταχωρούμε τα είδη της παραγγελίας

Καταχώρηση: 22/09/2012, Τύπος: 7052, Σειρά: 705, Έκδοση: 22/09/2012, Αποστολία: ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ, Υποκ/μα: 000, ΑΧ: 008, Στρα. Αποστολής:

Πελάτης: 05/42Α/008, ΜΠΟΒΟΣ ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ & ΣΙΑ ΟΕ, Α.Φ.Μ.: 99978071, Δ.Ο.Υ.: 1211, ΜΟΣΧΑΤΟΥ, Νόμισμα: EUR, Ημ/νία Εκτέλεσης: 22/09/2012

Τρόπος Πληρωμής: 15, ΕΠΙ ΠΙΣΤΩΣΕΙ 90 ΗΜ, % Εκπτώσης: 0,000%, Προτεραιότητα: 9, Πωλητής: ΤΣΩΝΑΚΙΔΗΣ ΛΕΥΤΕΡΗΣ

Κωδικός	Κύριος Κωδικός	Περιγραφή	Ποσότητα Α	Τιμή Μονάδας	Καθαρή Αξία	Έκπτωση Ζώνης %	Αναλυτική Περιγραφή	Κωδικός Πωλητή	Κωδικός Α.Χ.	Καθαρή Αξία σε Ε.Ν.	Τιμή Μονάδας σε
9095637000	9095637000	ΕΛΑΤΗΡΙΟ SQUEEGEE	1,00	43,580	37,04	15,000 %		9	008	37,04	43
56391333	56391333	ΛΑΣΤΙΚΟ ΕΜΠΡΟΣ	1,00	23,400	19,89	15,000 %		9	008	19,89	23
56391334	56391334	ΛΑΣΤΙΚΟ	1,00	23,920	20,33	15,000 %		9	008	20,33	23
1107402336	107402336	DUST BAG 4 PCS MULTI	4,00	18,300	62,22	15,000 %		9	008	62,22	18

Σύνολο: % Εκπτώσης Πελάτη: 0,000%, Σύνολο Εκπτώσεων: 28,28, Καθαρή Αξία: 135,82, Αξία Φόρων: 0,00, Αξία Φ.Π.Α.: 31,24, Γενικό Σύνολο (EUR): 167,06

Όπως βλέπουμε οι εκπτώσεις εμφανίζονται αυτόματα καθώς στην καρτέλα του πελάτη έχουμε ορίσει 15% έκπτωση.

Ελέγχουμε τις καρτέλες “ΛΟΙΠΑ” , “ΠΕΛΑΤΗΣ”, “ΠΛΗΡΩΜΗ”, “ΣΥΝΟΛΑ EURO” για να δούμε αν όλες οι πληροφορίες που χρειαζόμαστε εμφανίζονται. Η αυτόματη εμφάνιση των στοιχείων αυτών προκύπτει από τα στοιχεία που καταχωρήσαμε στην καρτέλα του πελάτη.

☒ ΚΑΡΤΕΛΑ “ΛΟΙΠΑ”

Εμφανίζεται ο πωλητής που έχει αναλάβει τον συγκεκριμένο πελάτη, όπως επίσης και τρόπος μεταφοράς.

Παραστατικό Πώλησης - 7052.7052 - (Εισαγωγή)

Καταχώρηση: 22/09/2012 | Τύπος: 7052 | Σειρά: 705 | Έκδοση: 22/09/2012 | Αιτιολογία: ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ | Υπο/μια: 000 | ΑΧ: 008 | Στρα Αποστολής:

Γενικά | Λοπά | Πελάτης | Πληρωμή | Σύνολα (EUR)

Εγκρίσεις
 Επιτρέπεται η Έκδοση
 Επιτρέπεται η Ακύρωση
 Επιτρέπεται ο Μετασχηματισμός

Τύπος Προορισμού: ... Κόδα: ...
 Σκοπός Διακίνησης: ... Επιτυτική Πολιτική Συνοδείας: ...
 Τύπος Αποστολής: ... Εισπράκτορας: 9 ... ΤΣΟΝΑΚΙΔΗΣ ΛΕΥΤΕΡΗΣ ...
 Τύπος Παράδοσης: ... Κωδικός ηλεκτρονικής πληρωμής Δ.Ε.Η: ...
 Όροι Μεταφοράς: ... Ημ/νία Επεξεργασίας: 22/09/2012 ...
 Μέσο Μεταφοράς: ΦΟΡΤ.ΒΕΙΝΟΓΛΟΥ ...
 Παρατηρήσεις Μεταφοράς: ... Τύπος παραστατικού για υποχρεωτικό μετασχηματισμό

Αιτιολογία: ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ
 Παρατηρήσεις: ...

% Έκπτωσης Πελάτη	Σύνολο Εκπτώσεων	Καθαρή Αξία	Αξία Φόρων	Αξία Φ.Π.Α.	Γενικό Σύνολο (EUR)
0.000%	24,62	139,48	0,00	32,08	171,56

ΚΑΡΤΕΛΑ “ΠΕΛΑΤΗΣ”

Μας δίνεται η δυνατότητα να καταχωρήσουμε τόπο προορισμού της παραγγελίας.

Παραστατικό Πώλησης - 7052,7052- (Εισαγωγή)

Εκδόση/Ενημέρωση Εργασίες

Καταχώρηση: 22/09/2012 Τύπος: 7052 Σειρά: 705 Είσοψη: 22/09/2012 Αποστολή: ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ Υποκ/μα: 000 ΑΧ: 008 Στρα Αποστολής:

Γενικά Λογιά Πελάτης Πληρωμή Σύνολο (EUR)

Γενικά Αποπληρωμή Παραστατικού

Συμφωνία Αποπληρωής Παραστατικού

000000000 ... ΠΙΣΤΩΣΗ 90 ΗΜΕΡΩΝ ...

Μεταφέρεται στα είδη

Ημέρες	Ποσοστό

Συνολικό Ποσοστό: 0,000 %

Ημέρες Χάρικος:

Πληρωμή

	Νέμισμα βιβλίων (EUR)	Νέμισμα συναλλαγής (EUR)
Γενικό Σύνολο	171,56	171,56
Κρατήσεις	0,00	0,00
Πληρωτέο	171,56	171,56
Ποσό Προκαταβολής	0,00	0,00
Χρήση Προκαταβολής	0,00	0,00
Υπόλοιπο	171,56	171,56
Ποσό Πληρωμής	0,00	0,00

Ημερομηνία Έναρξης Αποπληρωμών:

% Εκπτώσης Πελάτη	Σύνολο Εκπτώσεων	Καθαρή Αξία	Αξία Φόρων	Αξία Φ.Π.Α.	Γενικό Σύνολο (EUR)
0,000 %	24,62	139,48	0,00	32,08	171,56

start | Inbox - Microso... | B1053.B1054 - ... | obsolete, repla... | SingularLogic E... | P1E5m.doc (Aa... | Valdatmg login ... | My Nihilal-Adva... | EL | 2:19 μμ

ΚΑΡΤΕΛΑ "ΠΛΗΡΩΜΗ"

Όροι αποπληρωμής του παραστατικού.

Παραστατικό Πώλησης - 7052.7052 - (Εισαγωγή)

Καταχώρηση: 22/09/2012, Τύπος: 7052, Σειρά: 705, Έκδοση: 22/09/2012, Αιτιολογία: ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ, Υποκ/μα: 000, ΑΧ: 008, Ωρο Αποστολής:

Γενικά	Λογιά	Πελάτης	Πληρωμή	Σύνολο (EUR)	
Ποσότητα Α	Ποσότητα Β	Μετασ/η Ποσ. Α	Μετασ/η Ποσ. Β	Ποσ. Α Εγγυωδ.	Ποσ. Β Εγγυωδ.
7,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Εκπτώσεις

Πελάτη	Τρόπου Πληρωμής	Ειδών	Τιμοκαταλόγου	Πολιτικής	Επιπέδου	Συναλλαγής
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Ποσότητας Α	Ποσότητας Β	Ζώνης Έκπτωσης	Σύνολο
0,00	0,00	24,62	24,62

Αξίες

Καθ. Αξία Δώρων	Καθ. Αξία Ειδών	Λοιπές Αξίες	Επιβαρύνσεις	Αξία Φόρων	Μικτή Αξία	Καθαρή Αξία
0,00	139,48	0,00	0,00	0,00	164,10	139,48

Φ.Π.Α.

Ποσοστό ΦΠΑ	Καθαρή Αξία σε Νόμισμα Βιβλίων	Καθαρή Αξία Δώρων σε Νόμισμα Βιβλίων	Αξία ΦΠΑ σε Νόμισμα Βιβλίων	Καθαρή Αξία Φόρων στο Νόμισμα Βιβλίων	Αξία ΦΠΑ Φόρων στο Νόμισμα Βιβλίων	Ειδών	Επιβαρύνσεων	Φόρων	Λοισίων	Σύνολο Φ.Π.Α.
23,000 %	139,48	0,00	32,08	0,00	0,00	32,08	0,00	0,00	0,00	32,08

Γενικό Σύνολο με Εγγυοδοσία	Ληφθείσα αξία εγγυοδοσίας	Επιστροφείσα αξία εγγυοδοσίας	Γενικό Σύνολο	Κρατήσεις	Πληρωτέο
171,56	0,00	0,00	171,56	0,00	171,56

% Έκπτωσης Πελάτη: 0,000 %
 Σύνολο Εκπτώσεων: 24,62
 Καθαρή Αξία: 139,48
 Αξία Φόρων: 0,00
 Αξία Φ.Π.Α.: 32,08
Γενικό Σύνολο (EUR): 171,56

ΠΑΡΑ

ΚΑΡΤΕΛΑ “ΣΥΝΟΛΑ”

Εμφανίζεται αρχικά η ποσότητα σε τεμάχια των ειδών της παραγγελίας , όπως επίσης η αξία της παραγγελίας και η αξία του Φ.Π.Α.

Παραστατικό Πώλησης - 7052,7052: (Εισαγωγή)

Καταχώρηση: 22/08/2012, Τύπος: 7052, Σειρά: 705, Είδωση: 22/08/2012, Αιτιολογία: ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ, Υποκ/μα: 000, ΑΧ: 008, Ωρο Αποστολής:

Γενικά | Λογιστ | Πελάτης | Πληρωμή | Σύνολα (EUR)

Διεύθυνση Λογιστηρίου

Κωδικός: 01, Περιγραφή: ΕΔΡΑ

Οδός: ΕΜΜ ΚΑΜΠΟΥΡΗ, Αριθμός: 36, Περιοχή: ΜΟΣΧΑΤΟ

Ταξ. Κώδικας: 18345, Πόλη: ΜΟΣΧΑΤΟ, Χώρα:

Διεύθυνση Προσφορών

Υποκατάστημα Πελάτη: 01, ΕΔΡΑ

Αποστολής Εμπροσμάτων: 01, ΕΔΡΑ

ΕΜΜ ΚΑΜΠΟΥΡΗ 36
18345 ΜΟΣΧΑΤΟ
ΜΟΣΧΑΤΟ

Στοιχεία Τριγωνικής Συναλλαγής

Συναλλασσόμενος: ..., Κωδικός Συναλλασσόμενου: ...

Α.Φ.Μ. Συναλλασσόμενου: ..., Δ.Ο.Υ. Συναλλασσόμενου: ...

Διεύθυνση Παραδόσεων

Κωδικός: ..., Περιγραφή: ...

Οδός: ..., Αριθμός: ..., Περιοχή: ...

Ταξ. Κώδικας: ..., Πόλη: ..., Χώρα: ...

Καθεστώς Φ.Π.Α.: ΚΑΝΟΝΙΚΟ, Ζώνη Εκπτώσης: ΜΠΟΒΟΣ

ΑΔΤ: ...

% Εκπτώσης Πελάτη	Σύνολο Εκπτώσεων	Καθαρή Αξία	Αξία Φόρων	Αξία Φ.Π.Α.	Γενικό Σύνολο (EUR)
0,000%	24,62	139,48	0,00	32,08	171,56

Η παραγγελία καταχωρήθηκε!

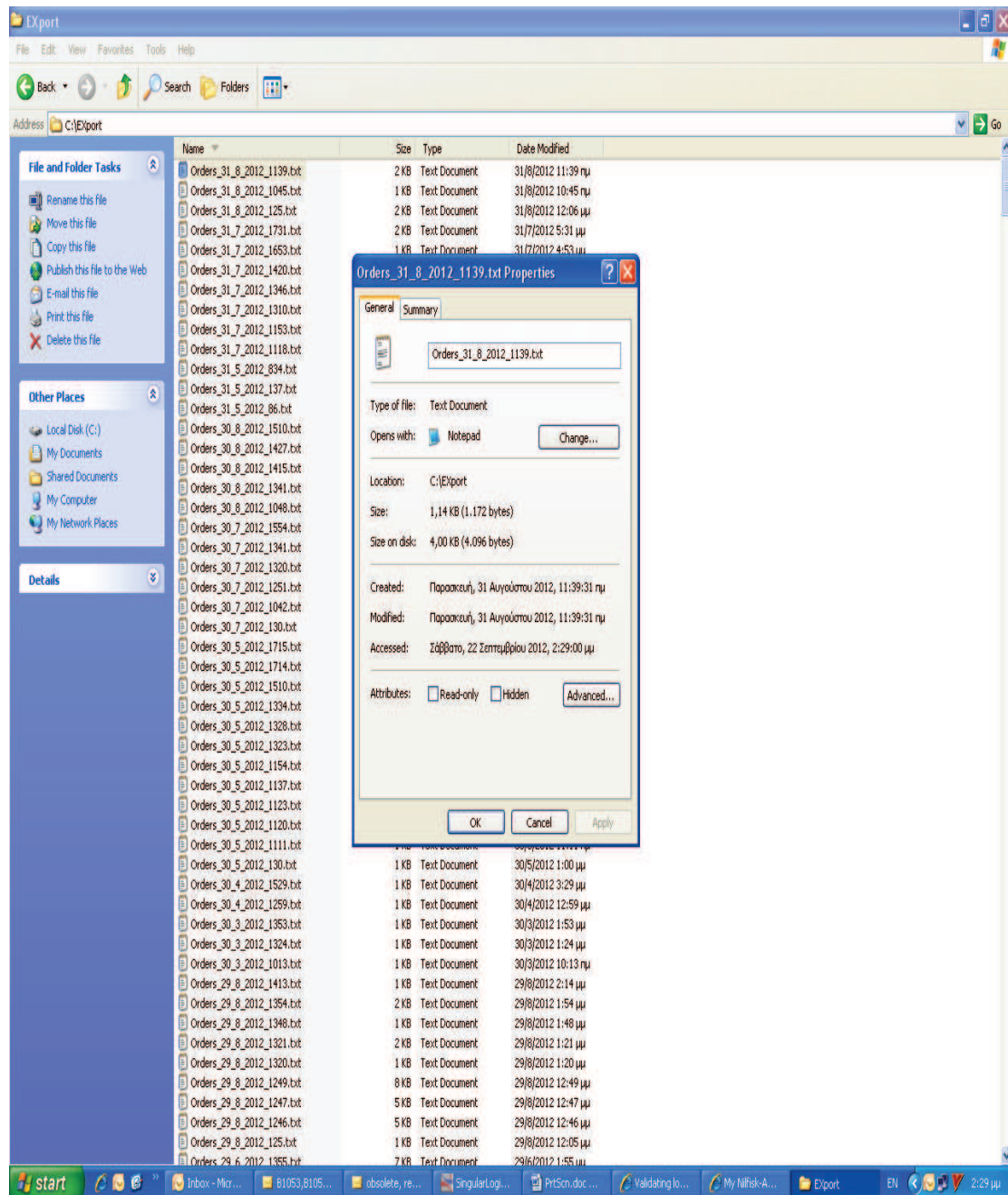
■ ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ ΣΕ 3PL

Το επόμενο βήμα είναι η αποστολή της παραγγελίας στο σύστημα του ΟΒ και η εκτέλεση της παραγγελίας. Έως τον Οκτώβρη του 2011 η αποστολή των παραγγελιών προς εκτέλεση όπως επίσης και των παραγγελιών αγοράς και αρχείων με τα στοιχεία νέων κωδικών, πραγματοποιούνταν μέσω ενός excel που γινόταν manually από τον χρήστη. Δηλαδή δεν μπορούσε να γίνει εξαγωγή αυτών των στοιχείων σε αρχείο από το σύστημα. Όμως μετά από ιδέες, αρκετές συναντήσεις και αρκετή εργασία και μελέτη από τον υπεύθυνο μηχανογράφησης μας και τον αντίστοιχο στον Ορφέα Βεινόγλου κατάφεραν να κατασκευάσουν μια “γέφυρα” σύνδεσης. Από τον Νοέμβριο του 2011, μπορούμε να εξάγουμε σε αρχείο txt τις παραγγελίες πώλησης και αγοράς όπως επίσης και νέους κωδικούς και να αποσταλούν με ένα mail σε μια διεύθυνση που δημιουργήθηκε για να δέχεται μόνο αυτά τα αρχεία και με τη σειρά του ο ΟΒ να τα εισάγει στο σύστημά του και να καταχωρούνται όλα τα δεδομένα και οι πληροφορίες χωρίς να χρειάζεται να γίνει manually. Με αυτό τον τρόπο εξοικονομήθηκε μεγάλος όγκος χρόνου. Παρακάτω περιγράφουμε την διαδικασία αυτή.

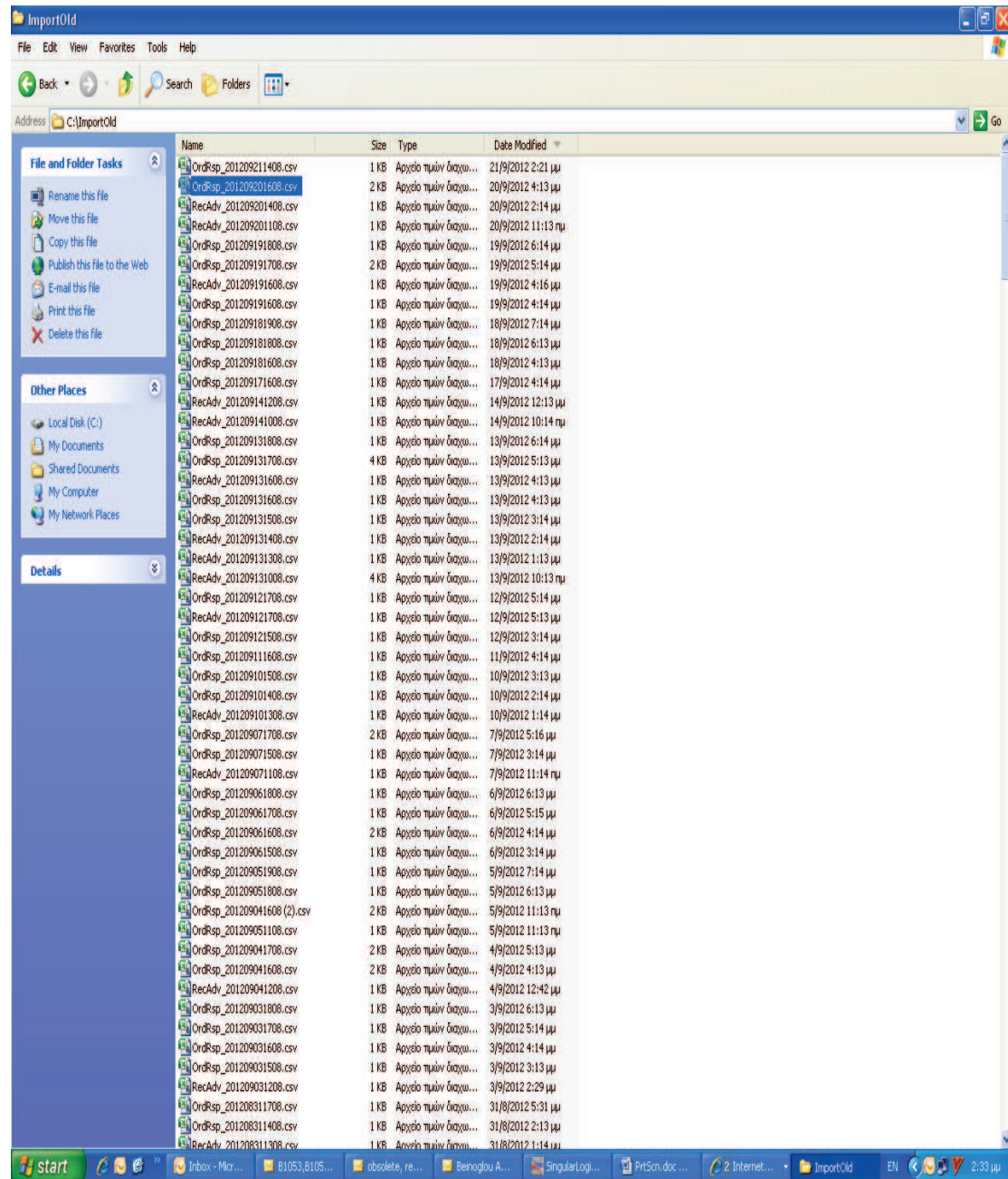
PATH: Οριζόμενη Σελίδα – Εξαγωγή Πωλήσεων – επιλογή παραγγελίας – εξαγωγή

Κριτήρια	Τύπος Παραστατικού	Αριθμός	Ημερομηνία	Παλιέτης	Αιτιολογία
Ημερομηνία Από	7052	43	12/09/2012	NILFISK ADVANCE ΜΗΧ/ΤΑ ΚΑΘ/ΜΟΥ ΑΕ	ΠΑΡΑΓΓΕ
1/9/2012	7052	1888	13/09/2012	ΚΑΛΟΓΙΑΝΝΗ ΑΦΟΙ ΑΕ	ΠΑΡΑΓΓΕ
Ημερομηνία Έως	7052	1890	19/09/2012	ΜΟΥΖΟΥ ΧΡΗΣΤΙΝΑ & ΣΙΑ Ε.Ε	ΠΑΡΑΓΓΕ
22/9/2012	7052	1786	03/09/2012	ΚΑΛΟΓΙΑΝΝΗ ΑΦΟΙ ΑΕ	ΠΑΡΑΓΓΕ
Προτεινόμενος Παλιέτης	7052	1795	04/09/2012	ΒΑΜΒΑΚΑΣ ΒΙΟΜΗΧΝΟΣ ΕΣΟΓΝΩΜΟΣΑΕ	ΠΑΡΑΓΓΕ
	7052	1804	05/09/2012	ΜΠΟΒΟΣ ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ & ΣΙΑ ΟΕ	ΠΑΡΑΓΓΕ
	7052	1848	03/09/2012	ΤΕΚΑΝΤ ΠΡΟΤΟΠΛΑΣ ΑΕ	ΠΑΡΑΓΓΕ
	7052	1854	12/09/2012	ΒΑΜΒΑΚΑΣ ΒΙΟΜΗΧΝΟΣ ΕΣΟΓΝΩΜΟΣΑΕ	ΠΑΡΑΓΓΕ
	7052	1864	12/09/2012	ΠΑΛΙΟΥΡΗΣ Κ. & ΥΙΟΙ Ε.Σ.Τ.Ε. ΑΕ	ΠΑΡΑΓΓΕ
	7052	1813	05/09/2012	ΚΑΛΟΓΙΑΝΝΗ ΑΦΟΙ ΑΕ	ΠΑΡΑΓΓΕ
	7052	1883	18/09/2012	ΚΑΤΡΗΣ Δ. ΝΙΚΟΣ & ΣΙΑ ΕΕ	ΠΑΡΑΓΓΕ
	7052	1891	19/09/2012	ΚΑΤΡΗΣ Δ. ΝΙΚΟΣ & ΣΙΑ ΕΕ	ΠΑΡΑΓΓΕ
	7052	1899	20/09/2012	ΒΑΝΕΣ ΑΕ	ΠΑΡΑΓΓΕ
	7052	44	20/09/2012	NILFISK ADVANCE ΜΗΧ/ΤΑ ΚΑΘ/ΜΟΥ ΑΕ	ΠΑΡΑΓΓΕ
	7052	1914	21/09/2012	ΚΑΤΡΗΣ Δ. ΝΙΚΟΣ & ΣΙΑ ΕΕ	ΠΑΡΑΓΓΕ
	7052	1830	06/09/2012	ΚΑΤΣΑΡΩΝΗ ΑΦΟΙ & ΣΙΑ ΟΕ	ΠΑΡΑΓΓΕ
	7052	1832	07/09/2012	ΕΛΛΗΝΙΚ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ ΑΕ (ΚΥΚΙΝΟΣ)	ΠΑΡΑΓΓΕ
	7052	1847	20/09/2012	ΣΚΑΜΠ ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΠΑΡΑΓΓΕ
	7052	1895	20/09/2012	ΤΕΚΑΝΤ ΠΡΟΤΟΠΛΑΣ ΑΕ	ΠΑΡΑΓΓΕ
	7052	1900	20/09/2012	ΒΑΦΕΛΑΗ ΦΩΤΕΙΝΗ	ΠΑΡΑΓΓΕ
	7052	1915	21/09/2012	ΦΡΑΓΚΙΣΚΑΚΗΣ ΠΕΤΡΟΣ	ΠΑΡΑΓΓΕ
	7052	1799	04/09/2012	ΜΠΟΒΟΣ ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ & ΣΙΑ ΟΕ	ΠΑΡΑΓΓΕ
	7052	1766	05/09/2012	ΕΛΛΗΝΙΚ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ ΑΕ (ΚΥΚΙΝΟΣ)	ΠΑΡΑΓΓΕ
	7052	1858	12/09/2012	ΜΠΟΒΟΣ ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ & ΣΙΑ ΟΕ	ΠΑΡΑΓΓΕ
	7052	1861	12/09/2012	ΠΕΡΔΙΚΗΣ ΚΩΝΣΤΟΣ - ΤΑΒΟΥΛΑΡΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ Ο.Ε	ΠΑΡΑΓΓΕ
	7052	1784	13/09/2012	ΦΡΑΓΚΙΣΚΑΚΗΣ ΠΕΤΡΟΣ	ΠΑΡΑΓΓΕ

Το αρχείο αποθηκεύεται στον υπολογιστή μας σε μορφή txt και από εκεί στέλνουμε το αρχείο στον OB μέσω mail.



Το επόμενο βήμα είναι picking και racking από τον ΟΒ και η έκδοση δελτίου αποστολής. Έπειτα λαμβάνουμε (με mail) το δελτίο αποστολής μέσω αρχείου μορφής ASCII.



■ ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΔΕΛΤΙΟΥ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ

Εισάγουμε το δελτίο αποστολής στο SEN.

ΡΑΤΗ: Οριζόμενη Σελίδα – Εισαγωγή Πωλήσεων – Εκτέλεση

The screenshot displays the SEN ERP system's 'Οριζόμενη Σελίδα' (Horizontal Page) for 'Εισαγωγή Παραστατικών Π...' (Import of Invoices). The interface features a sidebar on the left with navigation options such as 'Παράγγελσιες Πελατών', 'Παράγγελσιες Εσωτερικού', 'ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΙΔΩΝ', 'ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΑΠΟΘΕΜΑ', 'STOCK', and 'Πωλήσεις & Διανομές'. The main area shows a list of actions including 'Εξαγωγή Πωλήσεων..', 'Εισαγωγή Αγορών..', 'Ανεπαρκείς Πωλήσεις..', 'Διόρθωση Ειδών..', and 'Προκατόρα..'. A central window displays a list of actions with buttons for 'Εκτέλεση' (Execute) and 'Σβόθος' (Cancel). The taskbar at the bottom shows the system date as 22/09/2012 and the time as 2:35 μ.

Το δελτίο Αποστολής βρίσκεται στην οθόνη Παραστατικά Πωλήσεων που μετασχηματίζονται.

Κάνουμε ανεύρεση αφού πρώτα μαρκάρουμε το κουτάκι του “μετασχηματίζεται” και στον τύπο παραστατικού τα δελτία αποστολής έχουν τον κωδικό “7102”.

The screenshot shows the 'Παραστατικά Πωλήσεων' (Sales Invoices) module. A search bar at the top contains '0000'. A yellow callout box with a magnifying glass icon and the text 'Ανεύρεση Εγγράφων (Ctrl+F)' points to the search button. Below the search bar is a table with the following columns: 'Τελεστής', 'Α.Χ.', 'Τύπος Παρακού', 'Περιγραφή', 'Σειρά', 'Αριθμός', 'Εχει εκδοθεί', 'Μετασχηματίζεται', 'Ημερομηνία Έκδοσης', 'Συνολική Αξία', 'Επωνυμία Πελάτη', and 'Κωδικός Πελάτη Α.Φ.Μ.ε'. The first row of the table has the value '7102' in the 'Τύπος Παρακού' column. The left sidebar contains various menu items like 'Πωλήσεις & Διαφορές', 'Διοίκηση Προμηθειών', and 'Οικονομική Διαχείριση'. The bottom status bar shows the user 'VASILIOU' and the date 'Σαβ 22/09/2012'.

The screenshot displays the SingularLogic Enterprise software interface. The main window shows a list of sales orders (Παράγγελια) with the following columns: Α/Α, Τύπος Παρ/λούς, Περιγραφή, Σειρ, Αριθμός, Εκει ενδοθεί, Μετασχι, Ημερομηνία Είσοδης, Συνολική Αξία, Επωνυμία Πελάτη, and Κωδικός Πελάτη. The search criteria are set to '0000'.

Α/Α	Τύπος Παρ/λούς	Περιγραφή	Σειρ	Αριθμός	Εκει ενδοθεί	Μετασχι	Ημερομηνία Είσοδης	Συνολική Αξία	Επωνυμία Πελάτη	Κωδικός Πελάτη
008	7102	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΑΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ)	7102	1405	✓	✓	20/09/2012	97,36	ΑΒΑΣ ΑΒΕΕ	02/236/001
008	7102	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΑΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ)	7102	1411	✓	✓	21/09/2012	1.704,94	ΓΥΡΑΚΟΥΣΗΣ ΓΕΡΑΣΙΜΟΣ	03/424/009
008	7102	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΑΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ)	7102	1412	✓	✓	21/09/2012	161,70	ΚΟΥΖΑΜΑΝΗΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ ΑΕ	02/424/013
008	7102	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΑΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ)	7102	1413	✓	✓	21/09/2012	394,03	ΤΣΩΝΑΣ ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ	70/424/004
008	7102	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΑΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ)	7102	1414	✓	✓	21/09/2012	879,08	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ ΑΕ (ΚΥΚΛΟΣ)	20/214/001
008	7102	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΑΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ)	7102	1415	✓	✓	21/09/2012	273,40	ΜΠΟΒΟΣ ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ & ΣΙΑ ΟΕ	05/424/008
008	7102	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΑΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ)	7102	1416	✓	✓	21/09/2012	281,53	ΜΑΚΡΟ CASH&CARRY ΑΝΧΟΝΕΤ ΑΕ	01/428/018
008	7102	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΑΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ)	7102	1417	✓	✓	21/09/2012	1.045,50	ΕΥΚ ΑΕ	04/144/019
008	7102	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΑΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ)	7102	1418	✓	✓	21/09/2012	5.269,32	ΧΡΗΣΤΟΔΟΥΛΟΥ ΣΥΣ/ΤΕΣ ΕΠΕ	01/294/000

The interface includes a sidebar with navigation options such as 'Παράγγελίες Πελατών', 'Διαχείριση Ειδών', 'Αναλυτικό Αποθεμα', 'STOCK', and 'Παρήσεις & Διανομές'. The bottom status bar shows the user 'VASILIOU' and the date '22/09/2012'.

■ ΕΚΔΟΣΗ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ ΠΩΛΗΣΗΣ

Επιλέγουμε το παραστατικό που θέλουμε να τιμολογήσουμε (έστω ότι επιλέγουμε το ΔΑ 1413 – ΤΣΙΧΛΑΣ ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ), μετασχηματίζουμε το παραστατικό σε Τιμολόγιο Πώλησης (7401) αφού πρώτα επιλέξουμε την σειρά του παραστατικού δηλαδή μηχανογραφημένη ή μη.

The screenshot displays the 'NLFISK ADVANCE ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ ΚΑΘΑΡΙΣΤ' application. The main window shows a list of invoices with columns for Α.Χ., Τύπος Παρ/κού, Περιγραφή, Σειρ., Αριθμός, Έχει εκδοθεί, Μετασχημ., Ημερομηνία Έκδοσης, Συνολική Αξία, Επωνυμία Πελάτη, and Κωδικός Πελάτη. A dialog box titled 'Επιλογή Τύπου & Σειράς για Μετασχημ.' is open, allowing the user to select the invoice type and series. The dialog shows 'Υποκατάστημα' as 0000 and 'ΚΕΝΤΡΙΚΟ', 'Τύπος Παραστατικού' as 7401 and 'ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ ΠΩΛΗΣΗΣ', and 'Σειρά' as Α ΤΠ. Below the dialog, a 'Σειρές Παραστατικών' window shows the selected invoice (7401) being converted to a sales invoice (7401) with the series 'Α ΤΠ'.

Α.Χ.	Τύπος Παρ/κού	Περιγραφή	Σειρ.	Αριθμός	Έχει εκδοθεί	Μετασχημ.	Ημερομηνία Έκδοσης	Συνολική Αξία	Επωνυμία Πελάτη	Κωδικός Πελάτη
008	7102	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΑΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ)	7102	1405	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	20/09/2012	97,36	ΑΒΑΣ ΑΒΕΕ	02/236/001
008	7102	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΑΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ)	7102	1411	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	21/09/2012	1.704,94	ΓΥΡΑΚΟΥΣΗΣ ΓΕΡΑΣΙΜΟΣ	03/424/009
008	7102	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΑΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ)	7102	1412	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	21/09/2012	161,70	ΚΟΤΖΑΜΑΝΗΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ ΑΕ	02/424/013
008	7102	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΑΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ)	7102	1413	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	21/09/2012	394,03	ΤΣΙΧΛΑΣ ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ	70/424/004
008	7102	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΑΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ)	7102	1414	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	21/09/2012	879,08	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ ΑΕ (ΚΥΚΛΟΣ)	20/214/001
008	7102	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΑΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ)	7102	1415	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	21/09/2012	273,40	ΜΠΟΘΟΣ ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ & ΣΙΑ ΟΕ	05/424/008
008	7102	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΑΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ)	7102	1416	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	21/09/2012	261,53	ΜΑΚΡΟ CASH&CARRY ΑΝΧΟΝ ΕΤΑΕ	01/426/018
008	7102	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΑΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ)	7102	1417	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	21/09/2012	1.045,50	ΕΥΚ ΑΕ	04/144/019
008	7102	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΑΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ)	7102	1418	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	21/09/2012	5.269,32	ΧΡΗΣΤΟΔΩΛΟΥ ΣΥΣ/ΤΕΣ ΕΠΕ	01/294/000

Όπως βλέπουμε μας δίνεται η δυνατότητα μερικού μετασχηματισμού, στην περίπτωση που δεν θέλουμε να τιμολογήσουμε όλα τα είδη.

The screenshot shows the SinglarLogic Enterprise software interface. The main window displays a list of orders with columns for Α/Χ, Τύπος Παρ/κού, Περιγραφή, Σειρά, Αριθμός, Εχει εκδοθεί, Μετασχημ., Ημερομηνία Έκδοσης, Συνολική Αξία, Επωνυμία Πελάτη, and Κωδικός Πελάτη. A dialog box titled "Επιβεβαίωση" (Confirmation) is open in the center, with the text: "Ο μετασχηματισμός ολοκληρώθηκε. Το μετασχηματισμένο παραστατικό δημιουργήθηκε." (The transformation is complete. The transformed invoice has been created.) Below the text are three buttons: "Μεταβολή" (Change), "Ακύρωση" (Cancel), and "Άκυρο" (Close).

Α/Χ	Τύπος Παρ/κού	Περιγραφή	Σειρά	Αριθμός	Εχει εκδοθεί	Μετασχημ.	Ημερομηνία Έκδοσης	Συνολική Αξία	Επωνυμία Πελάτη	Κωδικός Πελάτη
008	7102	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΑΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ)	7102	1405	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	20/09/2012	97,36	ΑΒΑΣ ΑΒΕΕ	02/236/001
008	7102	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΑΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ)	7102	1411	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	21/09/2012	1.704,94	ΠΥΡΑΚΟΥΣΗΣ ΓΕΡΑΣΙΜΟΣ	03/424/009
008	7102	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΑΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ)	7102	1412	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	21/09/2012	161,70	ΚΟΤΖΑΜΑΝΗΣ ΑΝΑΣΤΑΣΟΣ ΑΕ	02/424/013
008	7401	ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ ΠΩΛΗΣΗΣ		Α ΠΠ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		394,03	ΤΣΩΝΑΣ ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ	70/424/004
008	7102	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΑΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ)	7102	1413	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	21/09/2012	394,03	ΤΣΩΝΑΣ ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ	70/424/004
008	7102	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΑΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ)	7102	1414	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	21/09/2012	879,08	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ ΑΕ (ΚΥΚΛΟΣ)	20/214/001
008	7102	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΑΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ)	7102	1415	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	21/09/2012	273,40	ΜΠΟΒΟΣ ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ & ΣΙΑ ΟΕ	05/424/008
008	7102	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΑΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ)	7102	1416	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	21/09/2012	261,53	ΜΑΚΡΟ CASH&CARRY ΑΝΧΟΝΕΤ ΑΕ	01/428/019
008	7102	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΑΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ)	7102	1417	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	21/09/2012	1.045,50	ΕΥΚ ΑΕ	04/744/019
008	7102	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΑΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ)	7102	1418	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	21/09/2012	5.269,32	ΧΡΕΤΩΔΟΥΛΟΥ ΣΥΣ/ΤΕΣ ΕΠΕ	01/294/000

Το δελτίο αποστολής μετασχηματίζεται σε Τιμολόγιο Πώλησης.

Παραστατικό Πώλησης - Είδη - [1 / 6]

Καταχώρηση: 22/09/2012 | Τύπος: ... | Σειρά: ... | Έκδοση: 22/09/2012 | Αιτιολογία: ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ ΠΩΛΗΣΕΩΣ | Έκδοση/Ενημέρωση: ... | Άμα: AX | Ωρα Αποστολής: 10:08

Γενικά | Λογιά | Πελάτης | Πήρωσή | Σύνολο (EUR)

Πελάτης: 70/42A/00... ΤΣΚΛΑΣ ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ | Α.Φ.Μ.: 0518764... | Δ.Ο.Υ.: 8111... | Νόμισμα: EUR | Ημ/να Εκτέλεσης: ...

Επιτόχεις: ... | Τρόπος Μεταφοράς: ΑΖΑΡΟΣ MET... | Σύμβαση: ...

Τρόπος Πήρωσης: 15... ΕΠΙ ΠΙΕΤΟΣΕΙ 90 ΗΜ... | % Εκπτώσης: 0.000% | Προτεραιότητα Πωλητής: 7... ΚΟΝΤΟΛΗΜΟΣ ΔΗΜΗΤΡΗΣ...

Κωδικός	Κύριος Κωδικός	Περιγραφή	Ποσότητα A	Ποσότητα B	Τιμή
301001148	301001148	KIT PISTON SEALING 18	1,00	0,00	
9096052000	9096052000	SUPPORT SQUEEGEE SPF	1,00	0,00	
106403122	106403122	ERIGO 2000 STANDARD W	2,00	0,00	
64314	64314	REPAIR KIT	1,00	0,00	
909 6860 000	909 6860 000	BLADES RUBBER KIT	2,00	0,00	
9058301010	9058301010	GWD335 MHV-AN-HMA	1,00	0,00	

Είδη: Επιβαρύνσεις Φόροι - Κρατήσεις

% Εκπτώσης Πελάτη	Σύνολο Εκπτώσεων	Καθαρή Αξία	Αξία Φόρων	Αξία Φ.Π.Α.	Γενικό Σύνολο
0.000%	196,23	320,35	0,00	73,68	394,03

Καταχωρώντας το παραστατικό και έχοντας επιλέξει την “έκδοση και ενημέρωση” , το παραστατικό εκδίδεται.

■ ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΕΙΣ

Το παραστατικό χωρίζεται επίσης και σε ακόμη τρεις καρτέλες (κάτω αριστερά). Εμείς περιγράψαμε τις κύριες ενέργειές μας στην πρώτη καρτέλα “είδη”. Η δεύτερη καρτέλα αφορά τις επιβαρύνσεις που μπορεί να έχει κάποια παραγγελία.

Μπορούμε να ορίσουμε κωδικούς για διαφορετικούς τύπους επιβαρύνσεων που θέλουμε να καταχωρήσουμε και στη συνέχεια να προσδιορίσουμε σε ποιους λογαριασμούς θα καταχωρήσει το πρόγραμμα κόστος που αφορά σε πωλήσεις, αγορές και προσαρμογές αποθεμάτων. Στον πίνακα αυτό, ορίζουμε ένα συνδυασμό ομάδας καταχώρησης προϊόντος, μια ομάδα καταχώρησης είδους ΦΠΑ και μια επιβάρυνση. Εδώ μπορούμε να εισάγουμε τον κωδικό επιβάρυνσης σε ένα παραστατικό αγορών ή πωλήσεων, το πρόγραμμα ανακτά το λογαριασμό Γ/Λ που βασίζεται στον ορισμό του κωδικού επιβάρυνσης και η πληροφορία αποθηκεύεται στο μεμονωμένο παραστατικό.

The screenshot shows the 'Επιβαρύνσεις' (Tax Burdens) tab in an ERP system. The interface includes several input fields for customer and company details, and a table for defining tax burden codes.

Κωδικός	Περιγραφή	Κατηγορία ΦΠΑ	Ποσοστό	Καθαρή Αξία Επιβάρυνσης	Αξία ΦΠΑ Επιβάρυνσης	Περιγραφή Φ.Π.Α.	Καθαρή Αξία Επιβάρυνσης σε Ξ.Ν.	Αξία ΦΠΑ Επιβάρυνσης σε Ξ.Ν.
001	ΕΙΣΦΟΡΑ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗΣ	9023	0,000 %	2,01	0,46	Φ.Π.Α. ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΕΩΝ 23%	2,01	0,46

At the bottom of the window, there is a summary section with the following data:

% Εκπτώσεων Πελάτη	Σύνολο Εκπτώσεων	Καθαρή Αξία	Αξία Φόρων	Αξία Φ.Π.Α.	Γενικό Σύνολο
0,000 %	196,23	320,35	0,00	73,68	394,03

Σενάριο 3^ο : Παραγγελία Direct se 3pl

Στις 20 Σεπτεμβρίου λαμβάνουμε ακόμη μια παραγγελία από τον ήδη πελάτη μας Πρωτοπαππά για παραγγελία μιας σκούπας (κωδ. 906 0901 010). Το είδος δεν υπάρχει διαθέσιμο αυτή τη στιγμή στην αποθήκη μας, οπότε θα πρέπει να παραγγελθεί από το EDC. Για το λόγω του ότι ο πελάτης θα πρέπει πρώτα να εξοφλήσει την σκούπα που παρήγγειλε και έπειτα να του αποσταλεί, θα πρέπει να εισάγουμε το είδος στην κεντρική μας αποθήκη πρώτα και έπειτα να του αποσταλεί. Θέτουμε την παραγγελία αγοράς στο on line σύστημα του προμηθευτή μας. Η διαδικασία που ακολουθούμε είναι ακριβώς όπως την περιγράψαμε παραπάνω.

ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΑΓΟΡΑΣ

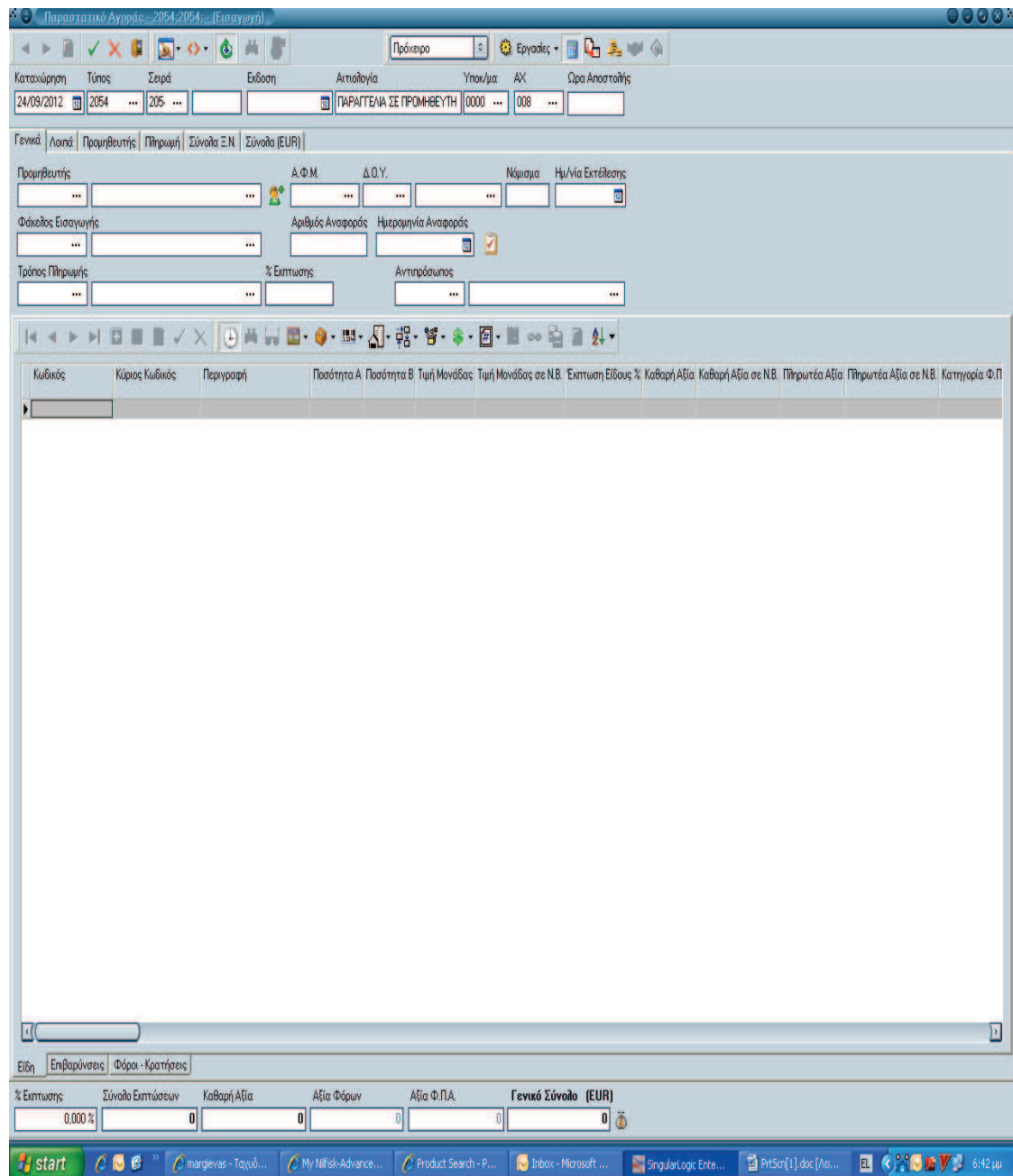
ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το επόμενο βήμα είναι η εισαγωγή της παραγγελίας αγοράς στον AX8. Η πρώτη κίνηση που κάνουμε είναι να ενημερώσουμε τον ΟΒ για την εισαγωγή και ταυτόχρονα να του στείλουμε το αρχείο με το είδος που αναμένεται να εισαχθεί. Πιο συγκεκριμένα καταχωρούμε στο σύστημά μας την παραγγελία αγοράς με κωδικό 2054:

ΡΑΤΗ: Διοίκηση Προμηθειών – Παραστατικά Αγορών – Κινήσεις – Παραστατικά – Διαχείριση – Εισαγωγή

ΚΑΡΤΕΛΑ "ΓΕΝΙΚΑ"

Θέτουμε στην αρχική σελίδα την ημερομηνία και τον αποθηκευτικό χώρο στον οποίο θα εισαχθεί το εμπόρευμα.



Επιλέγουμε τον τύπο του παραστατικού που θέλουμε. Στην συγκεκριμένη περίπτωση θέλουμε να καταχωρήσουμε Παραγγελία Αγοράς, οπότε ο κωδικός του παραστατικού είναι 2054.



Επιλέγουμε τον προμηθευτή μας.

Προμηθευτές

Με το κλικ επάνω (με το ποντίκι) μία συγκεκριμένα για να ομοιοποιήσετε με βάση αυτό το πεδίο

Κωδικός	Επωνυμία	Α.Φ.Μ.	Νόμισμα	Στοιχεία κύριας διεύθυνσης	Τι
500100036	NILFISK ADVANCE AE FRANCE	81966202376	EUR	BP246 AVENUE DE LA BALTIGU 26-91944-FRANCA	01
500100038	NILFISK ADVANCE PTE LTD- DEN-SIN DIVISION		EUR	17 LINK SINGAPORE -613034-SINGAPORE	01
500100089	NILFISK ADVANCE PTE LTD- DEN-SIN DIVISION		SGD	17 LINK SINGAPORE -613034-SINGAPORE	01
500100033	NILFISK ALTO DENMARK	10853257	EUR	INDUSTRIVEJ 1 HADSUND 1-DK-9560	01
500101	NILFISK ADVANCE A/S	62572213	EUR	DK-2605 BRONDBY SOGNEVEJ 25-DENMARK	01
500100088	NILFISK ADVANCE ITALIA SPA	10803750156	EUR	LOCAL NOV/LA TERZA -26862-TORINO	03

Κατηγορία Φ.Π

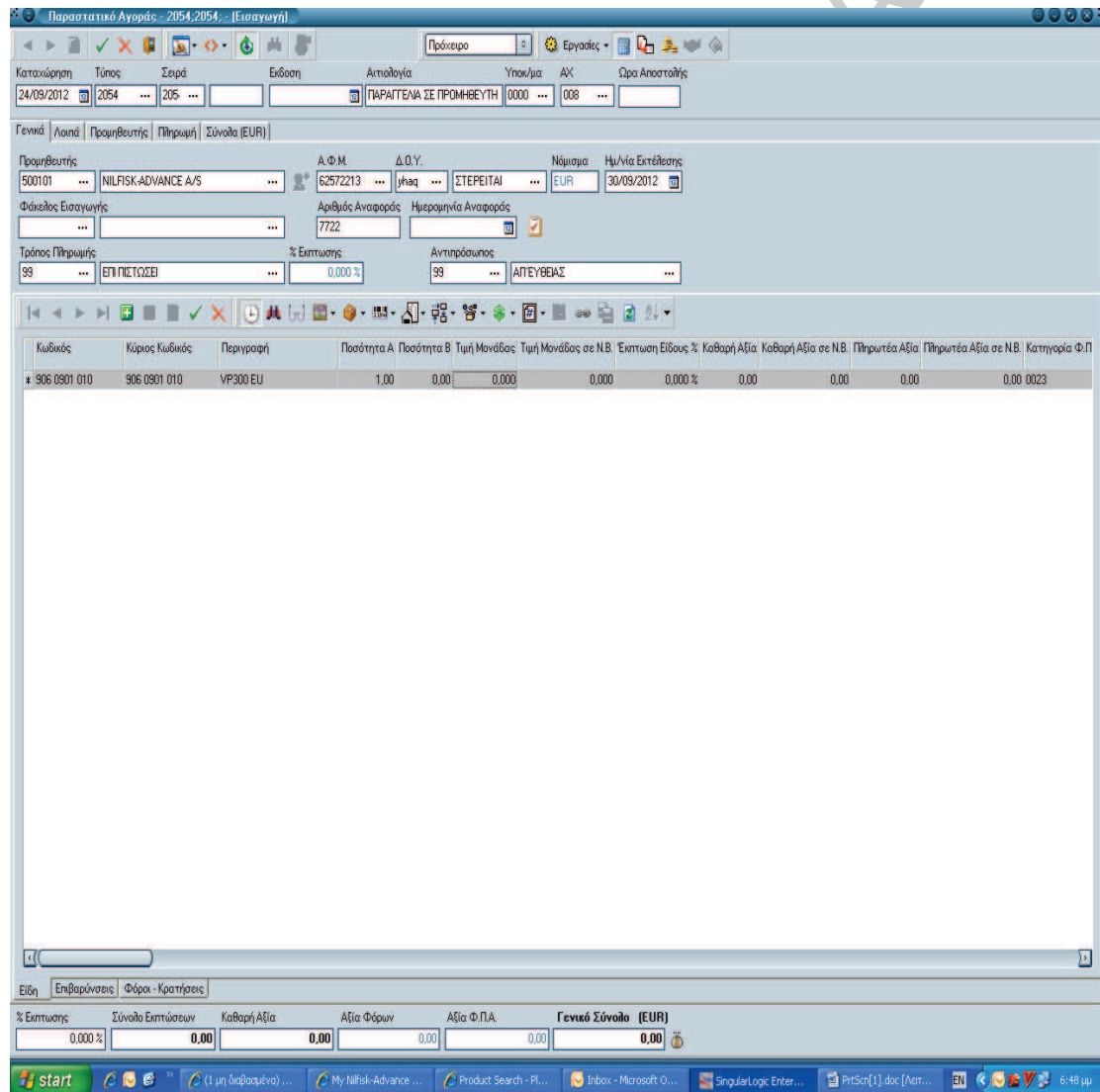
▶ ΠΕΔΙΟ “ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ”

Ορίζουμε την ημερομηνία της εισαγωγής.

▶ ΠΕΔΙΟ “ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ”

Θέτουμε τον αριθμό της παραγγελίας που στείλαμε στον προμηθευτή μας.

Και έπειτα καταχωρούμε το είδος μας.



ΚΑΡΤΕΛΑ “ΛΟΙΠΑ”

ΠΕΔΙΟ “ΜΕΣΟ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ”

Επιλέγουμε τον τρόπο μεταφοράς του είδους.

Καταχώρηση: 24/09/2012 | Τύπος: 2054 | Σειρά: 205 | Είδος: ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΣΕ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ | Υποκ/μα: 0000 | ΑΧ: 008 | Στρα Αποστολής: ...

Γενικά | Λοιπά | Προμηθευτής | Πληρωμή | Σύνολα (EUR)

Εγκρίσεις: Επιτρέπεται η Είδωση | Επιτρέπεται η Ανάριση | Επιτρέπεται ο Μετασχηματισμός

Κόστα: ...

Επιτυχή Πολιτική Συμβάσεων: ...

Μέσο Μεταφοράς - DACHSER

Περιγραφή	Κωδικός EANCOM
CARGO 08	
CARGO ΠΕΛΑΤΗ	
COURIER	
COURIER ACS	
COURIER DHL	
COURIER EXPRESS LINE	
COURIER FEDEX	
COURIER 08	
COURIER SPEEDEX	
COURIER UPS	
COURIER ΒΕΙΝΟΓ/ΟΥ	
COURIER ΓΕΝΙΚΗ	
COURIER ΠΕΛΑΤΗ	
CTL ΕΠΕ Ν°Α5996	
DACHSER	

Αιτιολογία: ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΣΕ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ

Παρατηρήσεις: ...

% Εμπώσης	Σύνολο Εμπώσεων	Καθαρή Αξία	Αξία Φόρων	Αξία Φ.Π.Α.	Γενικό Σύνολο (EUR)
0,000 %	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

ΚΑΡΤΕΛΑ “ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ”

Εμφανίζονται τα στοιχεία του προμηθευτή μας.

Παραστατικό Αγόρας - 2054.2054 - (Εισαγωγή)

Καταχώρηση: 24/09/2012 | Τύπος: 2054 | Σειρά: 205 | Είδος: | Αιτιολογία: ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΣΕ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ | Υποκ/μα: 0000 | ΑΧ: 008 | Ωρο Αποστολής: |

Γενικά | Λογιά | Προμηθευτής | Πληρωμή | Σύνολο (EUR)

Διεύθυνση Λογιστηρίου

Κωδικός: 001 | Περιγραφή: ΚΥΡΙΑ

Οδός: DK-2605 BRONDBY SOGNEVEJ | Αριθμός: 25 | Περιοχή: DENMARK

Ταξ. Κώδικας: | Πόλη: DENMARK | Χώρα: |

Διεύθυνση Αποστολής

Υποκατάστημα Προμηθευτή: 001 ... ΚΥΡΙΑ ...

Προορισμός: 001 ... ΚΥΡΙΑ ...

DK-2605 BRONDBY SOGNEVEJ 25
DENMARK
DENMARK

Στοιχεία Τριγωνικής Συναλλαγής

Συναλλασσόμενος: ... | Κωδικός Συναλλασσόμενου: ...

A.Φ.Μ. Συναλλασσόμενου: ... | Δ.Ο.Υ. Συναλλασσόμενου: ...

Νόμισμα Συναλλαγής | **Νόμισμα Αναφοράς**

EUR | EUR

Τύπος Ισοτιμίας: EUR - EUR | *** EUR-EUR ***

FXRING | 1,00000 | 1,00000

Διεύθυνση Λογιστηρίου | **Διεύθυνση Παράδοσης**

Κωδικός: ... | Περιγραφή: ...

Οδός: | Αριθμός: | Περιοχή: |

Ταξ. Κώδικας: | Πόλη: | Χώρα: |

Καθεστώς Φ.Π.Α.: ΕΝΤΟΣ ΕΟΚ

ΑΔΤ: | |

% Εκπτώσης	Σύνολο Εκπτώσεων	Καθαρή Αξία	Αξία Φόρων	Αξία Φ.Π.Α.	Γενικό Σύνολο (EUR)
0,000 %	0,00	100,00	0,00	0,00	100,00

Windows Taskbar: start | (1 μη διαβασμένο) ... | My Nafisk-Advance ... | Product Search - Pl... | Inbox - Microsoft O... | SingularLogic Enter... | PittScr[1].doc [Act... | EN | 6:53 μμ

ΚΑΡΤΕΛΑ “ΠΛΗΡΩΜΗ”

Εμφανίζεται ο όρος αποπληρωμής του είδους που αγοράσαμε.

Παραστατικό Αγόρας - 2054.2054 - (Εισαγωγή)

Καταχώρηση: 24/09/2012 | Τύπος: 2054 | Σειρά: 205 | Είδος: | Αιτιολογία: ΠΑΡΑΓΕΛΙΑ ΣΕ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ | Υποκ/μα: 0000 | ΑΧ: 008 | Ωρο Αποστολής: | Πρόχειρο | Εργασίες

Γενικά | Λογιά | Προμηθευτής | Πληρωμή | Σύνολο (EUR)

Γενικά | Αποπληρωμή Παραστατικού

Συμφωνία Αποπληρωμής Παραστατικού: 000000000 | ΠΙΣΤΩΣΗ 90 ΗΜΕΡΩΝ

Μεταφέρεται στα είδη

Ημέρες	Ποσοστό

Συνολικό Ποσοστό: 0,000 %

Ημέρες Χάρκτος:

Πληρωμή

	Νόμισμα βιβλίων (EUR)	Νόμισμα συναλλαγής (EUR)
Γενικό Σύνολο	100,00	100,00
Κρατήσεις	0,00	0,00
Πληρωτέο	100,00	100,00
Ποσό Προκαταβολής	0,00	0,00
Χρήση Προκαταβολής	0,00	0,00
Υπόλοιπο	100,00	100,00
Ποσό Πληρωμής	0,00	0,00

Ημερομηνία Έναρξης Αποπληρωμών:

% Επιστροφής	Σύνολο Επιστροφών	Καθαρή Αξία	Αξία Φόρων	Αξία Φ.Π.Α.	Γενικό Σύνολο (EUR)
0,000 %	0,00	100,00	0,00	0,00	100,00

start | (1 μη διαβαζόμενο) ... | My Nifisk-Advance ... | Product Search - Pl... | Firefox - Microsoft O... | SingularLogic Enter... | PttScr[1].doc [Nεμ... | 6:53 μμ

ΚΑΡΤΕΛΑ “ΣΥΝΟΛΑ (EUR)”

Εμφανίζεται αναλυτικά οι ποσότητες ως σύνολο , η συνολική αξία, η αξία του Φ.Π.Α κα.

Παραστατικό Αγοράς - 2054.2054 - (Εισαγωγή)

Καταχώρηση: 24/09/2012 | Τύπος: 2054 | Σειρά: 205 | Είδση: | Αιτιολογία: ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΣΕ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ | Υποκ/μα: 0000 | ΑΧ: 008 | Στρα Αποστολής:

Γενικά / Λοιπά / Προμηθευτής / Πληρωμή / Σύνολα (EUR)

Ποσότητα Α	Ποσότητα Β	Μετασ/λη Ποσ. Α	Μετασ/λη Ποσ. Β	Ποσ. Α Εγγυοδ.	Ποσ. Β Εγγυοδ.
1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Εκπτώσεις

Προμηθευτή	Τρόπου Πληρωμής	Ειδών	Τιμοκαταλόγου	Πολιτικής	Επιπέδων	Συναλλαγής
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Ποσότητας Α: 0,00 | Ποσότητας Β: 0,00 | Σύνολο: 0,00

Αξίες

Καθ. Αξία Δώρων	Καθ. Αξία Ειδών	Λοιπές Αξίες	Επιβαρύνσεις	Αξία Φόρων	Μικτή Αξία	Καθαρή Αξία
0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00	100,00

Φ.Π.Α.

Ποσοστό ΦΠΑ	Καθαρή Αξία σε Νόμισμα Βιβλίων	Καθαρή Αξία Δώρων σε Νόμισμα Βιβλίων	Αξία ΦΠΑ σε Νόμισμα Βιβλίων	Καθαρή Αξία Φόρων στο Νόμισμα Βιβλίων	Αξία ΦΠΑ Φόρων στο Νόμισμα Βιβλίων	Π.Α.	Ειδών
0,000 %	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00
							Επιβαρύνσεων
							0,00
							Φόρων
							0,00
							Λοισίων
							0,00
							Σύνολο Φ.Π.Α.
							0,00

Γενικά Σύνολο με Εγγυοδοσία: 100,00 | Ληφθείσα αξία εγγυοδοσίας: 0,00 | Επιστροφείσα αξία εγγυοδοσίας: 0,00

Γενικό Σύνολο: 100,00 | Κρατήσεις: 0,00 | Πληρωτέο: 100,00

% Εκπτώσης	Σύνολο Εκπτώσεων	Καθαρή Αξία	Αξία Φόρων	Αξία Φ.Π.Α.	Γενικό Σύνολο (EUR)
0,000 %	0,00	100,00	0,00	0,00	100,00

Η αγορά μας καταχωρήθηκε στο SEN!

■ ΕΞΑΓΩΓΗ ΑΓΟΡΑΣ

Το επόμενο βήμα είναι να αποσταλεί το αρχείο αυτό με τον ίδιο ακριβώς που ενεργήσαμε στην εξαγωγή της παραγγελίας μόνο που στην περίπτωση αυτή το αρχείο ονομάζεται “εξαγωγή αγορών”.

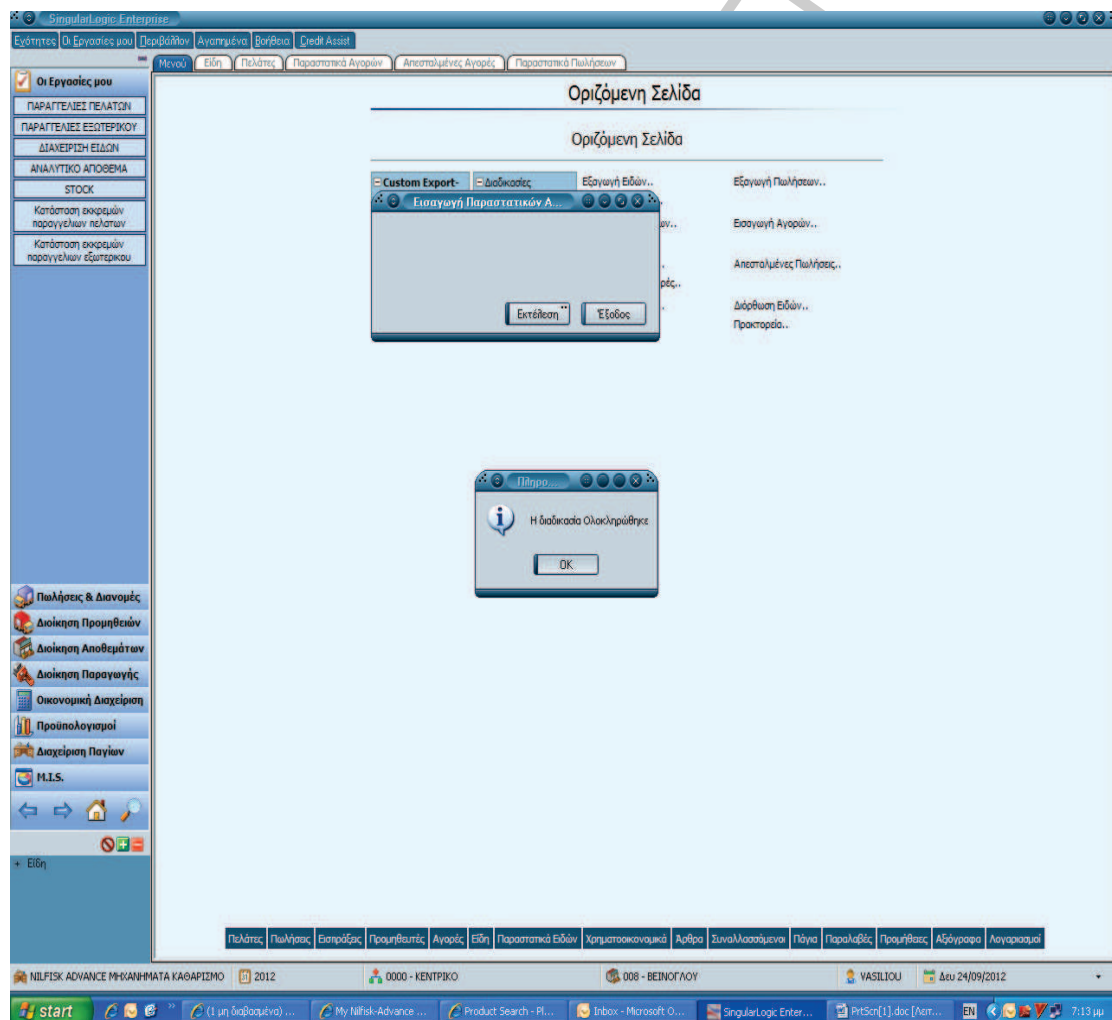
The screenshot displays the 'Εξαγωγή Αγορών' (Export Orders) window within the SingularLogic Enterprise application. The interface is in Greek and features a sidebar on the left with various management modules like 'Παλιές & Διανομές', 'Διοίκηση Προμηθειών', and 'Οικονομική Διαχείριση'. The main window has a top menu bar with 'Εξαγωγή' highlighted. Below the menu, there are filter fields for 'Κατηγορία', 'Ημερομηνία Από' (set to 1/1/2012), 'Ημερομηνία Έως' (set to 24/9/2012), and 'Προτεινόμενος Πακέτης'. A list of order types is shown, including '2000-ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΑ Π...', '2053-ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΣΕ ΠΡΟ...', '2054-ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΣΕ ΠΡΟ...', '2055-ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΕΝΔΩ...', '2085-ΑΚΥΡΟΣΗ ΠΑΡΑΓΓ...', '2100-ΔΕΛΤΑ ΕΣ...', '2102-ΔΕΛΤΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ', '2103-ΔΕΛΤΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ', '2104-ΔΕΛΤΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ', '2105-ΔΕΛΤΟ ΠΟΣΤΩΣΗΣ', '2110-ΔΕΛΤΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ', '2111-ΔΕΛΤΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ', '2200-ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΟ ΔΕ...', '2201-ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ ΑΓΟΡΑΣ', '2215-ΔΑ - ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟ...', '2230-ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΟ Τ...', '2270-ΠΙΣΤΩΤΙΚΟ ΤΙΜΟΛΟΓ...', '2273-ΠΙΣΤΩΤΙΚΟ ΤΙΜΟΛΟΓ...', '2275-ΠΙΣΤΩΤΙΚΟ ΤΙΜΟΛΟΓ...', '2300-ΑΠΩΔΕΙΞΗ ΔΑΠΑΝΩΝ', and '2301-ΑΠΩΔΕΙΞΗ ΔΑΠΑΝΩΝ'. The bottom of the screen shows a Windows taskbar with the start button and several open applications, including 'My Nilfisk-Advance...', 'Product Search - Pl...', 'Inbox - Microsoft O...', 'SingularLogic Enter...', and 'PrtScr[1].doc [Aest...'. The system tray shows the date and time as 'Δευ 24/09/2012' and '7:11 μμ'.

■ ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟΥ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ

Μόλις πραγματοποιηθεί η παραλαβή του είδους τότε ο ΟΒ κάνει picking στο είδος και το εισάγει στο σύστημά του με όλα τα απαραίτητα στοιχεία που του έχουμε στείλει. Δηλαδή από πού έρχεται, ποιος είναι ο προμηθευτής, ποιος ο κωδικός του είδους και η ποσότητά του. Έπειτα η εισαγωγή αποστέλλεται στην εταιρία μας μέσω ενός αρχείου σε μορφή ASCII κι εμείς με τη σειρά μας το εισάγουμε στο σύστημά μας όπως ακριβώς και πράξαμε και στην παραγγελία.

Εισάγουμε το δελτίο αποστολής στο SEN.

PATH: Οριζόμενη Σελίδα – Εισαγωγή Αγορών – Εκτέλεση



Το δελτίο Αποστολής βρίσκεται στην οθόνη Παραστατικά Αγορών που μετασηματίζονται.

Κάνουμε ανεύρεση αφού πρώτα μαρκάρουμε το κουτάκι του “μετασηματίζεται” και στον τύπο παραστατικού τα δελτία αποστολής έχουν τον κωδικό “2501”.

The screenshot shows the 'Παραστατικά Αγορών' (Purchase Invoices) screen in SingularLogic Enterprise. The search criteria are set to 'Υποκαστήματα: 0000'. The table below lists the search results, showing columns for invoice number, type, description, quantity, status, invoice date, and value.

Α/Α	Τύπος Παρ/κού	Περιγραφή	Σ.	Αρ.	Εκεί εκ.	Μετασηματίζ.	Ημερομηνία Έκδοσης	Συνολική Αξία	Επωνυμία Προμηθευτή
008	2501	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΕΕ (ΕΚΤΟΣ Φ.) (ΑΠΟ ΠΑΡ.)	2501	457			03/08/2012	0,01	NILFISK-ADVANCE A/S
008	2501	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΕΕ (ΕΚΤΟΣ Φ.) (ΑΠΟ ΠΑΡ.)	2501	485			21/08/2012	0,02	NILFISK-ADVANCE A/S
008	2501	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΕΕ (ΕΚΤΟΣ Φ.) (ΑΠΟ ΠΑΡ.)	2501	488			24/08/2012	2.101,49	NILFISK-ADVANCE A/S
005	2501	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΕΕ (ΕΚΤΟΣ Φ.) (ΑΠΟ ΠΑΡ.)	2501	505			12/09/2012	120,77	NILFISK-ADVANCE A/S
008	2501	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΕΕ (ΕΚΤΟΣ Φ.) (ΑΠΟ ΠΑΡ.)	2501	506			12/09/2012	62,86	NILFISK-ADVANCE A/S
008	2501	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΕΕ (ΕΚΤΟΣ Φ.) (ΑΠΟ ΠΑΡ.)	2501	507			12/09/2012	20,85	NILFISK-ADVANCE A/S
008	2501	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΕΕ (ΕΚΤΟΣ Φ.) (ΑΠΟ ΠΑΡ.)	2501	508			12/09/2012	3.379,95	NILFISK-ADVANCE A/S
008	2501	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΕΕ (ΕΚΤΟΣ Φ.) (ΑΠΟ ΠΑΡ.)	2501	509			12/09/2012	9.963,16	NILFISK-ADVANCE A/S
008	2501	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΕΕ (ΕΚΤΟΣ Φ.) (ΑΠΟ ΠΑΡ.)	2501	510			12/09/2012	0,00	NILFISK-ADVANCE A/S
008	2501	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΕΕ (ΕΚΤΟΣ Φ.) (ΑΠΟ ΠΑΡ.)	2501	511			12/09/2012	57,20	NILFISK-ADVANCE A/S
008	2501	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΕΕ (ΕΚΤΟΣ Φ.) (ΑΠΟ ΠΑΡ.)	2501	513			19/09/2012	149,99	NILFISK-ADVANCE A/S
005	2501	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΕΕ (ΕΚΤΟΣ Φ.) (ΑΠΟ ΠΑΡ.)	2501	514			20/09/2012	74,70	NILFISK-ADVANCE A/S
008	2501	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΕΕ (ΕΚΤΟΣ Φ.) (ΑΠΟ ΠΑΡ.)	2501	515			20/09/2012	1.000,33	NILFISK-ADVANCE A/S
008	2501	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΕΕ (ΕΚΤΟΣ Φ.) (ΑΠΟ ΠΑΡ.)	2501	516			18/09/2012	362,78	NILFISK-ADVANCE A/S
008	2501	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΕΕ (ΕΚΤΟΣ Φ.) (ΑΠΟ ΠΑΡ.)	2501	517			19/09/2012	226,25	NILFISK-ADVANCE A/S
008	2501	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΕΕ (ΕΚΤΟΣ Φ.) (ΑΠΟ ΠΑΡ.)	2501	518			07/09/2012	0,00	NILFISK-ADVANCE A/S
008	2501	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΕΕ (ΕΚΤΟΣ Φ.) (ΑΠΟ ΠΑΡ.)	2501	519			11/09/2012	7.947,78	NILFISK-ADVANCE A/S
008	2501	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΕΕ (ΕΚΤΟΣ Φ.) (ΑΠΟ ΠΑΡ.)	2501	520			21/09/2012	537,11	NILFISK-ADVANCE A/S
008	2501	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΕΕ (ΕΚΤΟΣ Φ.) (ΑΠΟ ΠΑΡ.)	2501	521			21/09/2012	1.998,96	NILFISK-ADVANCE A/S
008	2501	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΕΕ (ΕΚΤΟΣ Φ.) (ΑΠΟ ΠΑΡ.)	2501	522			21/09/2012	545,71	NILFISK-ADVANCE A/S
008	2501	ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΕΕ (ΕΚΤΟΣ Φ.) (ΑΠΟ ΠΑΡ.)	2501	523			21/09/2012	35,65	NILFISK-ADVANCE A/S

Έτσι, το είδος έχει πλέον εισαχθεί στην αποθήκη μας και μπορούμε να το διακινήσουμε. Συνεχίζουμε την διαδικασία όπως ακριβώς περιγράψαμε στο σενάριο 2.

Σενάριο 4^ο: Εντολές Ενδοδιακίνησης

Στις 20 Σεπτεμβρίου γίνεται παραγγελία πώλησης ειδών που βρίσκονται στην κεντρική αποθήκη ΑΧ8. Γίνεται μια εντολή διακίνησης προκειμένου τα είδη να μεταφερθούν στην αποθήκη μας στο Κορωπί , δηλαδή στην έδρα μας. Αυτό μπορεί να συμβεί είτε επειδή κάποιος πελάτης θέλει να προμηθευτεί το είδος από την έδρα μας καθώς τον εξυπηρετεί. Επίσης ένας άλλος λόγος είναι ότι υπάρχουν εμπορεύματα τα οποία μπορεί κατά τη μεταφορά τους να φθάρθηκε η συσκευασία κι έτσι το προϊόν να μην είναι σε κατάσταση προς πώληση. Οπότε πρέπει να μεταφερθεί στην έδρα μας και έπειτα να πουληθεί με ειδικούς όρους , πιο συγκεκριμένα με μειωμένη τιμή. Η διαδικασία είναι ακριβώς η ίδια με την διαδικασία πώλησης από τον Ορφέα Βεϊνόγλου με τη διαφορά ότι δεν γίνεται πώληση αλλά ενδοδιακίνηση από την αποθήκη ΑΧ8 στον αποθηκευτικό χώρο ΑΧ5 και το παραστατικό φέρει τον αριθμό 7062.

ΡΑΤΗ: Πωλήσεις & Διανομές – Παραστατικά πωλήσεων – Κινήσεις – Παραστατικά – Διαχείριση – Εισαγωγή – 7062

▣ ΚΑΡΤΕΛΑ “ΓΕΝΙΚΑ”

Καταχωρούμε την ημερομηνία και επιλέγουμε το είδος του παραστατικού που θέλουμε να καταχωρήσουμε. Στην περίπτωση μας θέλουμε να καταχωρήσουμε παραγγελία πώλησης με κωδικό 7052.

Έπειτα επιλέγουμε τον πελάτη , δηλαδή τη Nilfisk-Advance Α.Ε. και καταχωρούμε την ημερομηνία εκτέλεσης της παραγγελίας, δηλαδή ποια μέρα θέλουμε να εκτελεστεί η παραγγελία. Τα υπόλοιπα στοιχεία αυτής της καρτέλας εμφανίζονται αυτόματα καθώς τα είχαμε συμπεριλάβει στην καρτέλα του πελάτη.

Επίσης επιλέγουμε και τον αποθηκευτικό χώρο από τον οποίο θα εξάγουμε τα εμπορεύματα , δηλαδή στην περίπτωση μας από τον ΑΧ8.

Έπειτα καταχωρούμε τα είδη μας και στην συνέχεια αποστέλλουμε την παραγγελία μας στον 3^ο μας προς εκτέλεση. Η παραγγελία εκτελείται και αποστέλλεται εντός 24 ωρών όπως ακριβώς περιγράψαμε στο σενάριο 2.

The screenshot displays an ERP software interface for sales order management. The main window is titled "Παραστατικό Πώλησης - 7062/7062 - (Εισαγωγή)". It contains several data entry fields and a list of sales order types.

Main Form Fields:

- Καταχώρηση: 20/09/2012
- Τύπος: 7062
- Σειρά: 7062
- Εκδοση: 20/09/2012
- Αιτιολογία: ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΕΠΙΔΩΜΑΚΙΝΗΣΗΣ
- Υποκ/μα: 000
- ΑΧ: 008
- Στρα Αποστολής: [Blank]

Customer Information:

- Πελάτης: 03/25A/00
- Α.Φ.Μ.: 09447508
- Δ.Ο.Υ.: 1159
- Εντολέας: NILFISK ADVANCE ΜΗΧ/ΤΑ ΚΑΘ/ΜΟ
- Τρόπος Μεταφοράς: ΦΟΡΤ ΒΕΙΝΟΣ
- Σύμβαση: [Blank]
- Τρόπος Πληρωμής: 99
- % Εκπτώσης: 0.000 %
- Προτεραιότητα: 99

Order Details Table:

Κωδικός	Κύριος Κωδικός	Περιγραφή	Ποσότητα Α	Ποσότητα Β	Τύπος
7062		ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΕΠΙΔΩΜΑΚΙΝΗΣΗΣ			

Order Type Selection Dialog:

This dialog box, titled "Επιλογή Παραστατικού", allows selecting the order type. It shows:

- Υποκατάστημα: 0000 ΚΕΝΤΡΙΚΟ
- Τύπος Παραστατικού: 7062 ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΕΠΙΔΩΜΑΚΙΝΗΣΗΣ
- Αμεση ενημέρωση του παραστατικού:
- Εκδοση του παραστατικού κατά την ενημέρωση:
- Σειρά: 7062
- Αριθμός: [Blank]
- Τελευταία Ημ/νία Εκδόσης: 24/09/2012
- Ημερομηνία Εκδόσης: 27/09/2012
- Αριθμός Αναφοράς: [Blank]
- Ημερομηνία Αναφοράς: //

Order Type List Window:

This window, titled "Τύποι Παραστατικών Πωλήσεων", displays a list of order types with checkboxes for selection:

Κω...	Περιγραφή	Ενε...	Ημερομηνία
7050	ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΑ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ	<input checked="" type="checkbox"/>	
7052	ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	
7054	ΑΚΥΡΩΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ (ΑΠΟ ΠΑΡ.)	<input checked="" type="checkbox"/>	
7055	ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΣΚ	<input checked="" type="checkbox"/>	
7056	ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΤΡΙΤΩΝ ΧΩΡΩΝ	<input checked="" type="checkbox"/>	
7057	ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	
7062	ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΕΠΙΔΩΜΑΚΙΝΗΣΗΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	
7100	ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΑ ΑΠΟΣΤΟΛΩΝ (ΔΕΛΤΑ)	<input checked="" type="checkbox"/>	
7104	ΔΕΛΤΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΕΠΙΔΩΜΑΚΙΝΗΣΗΣ)	<input checked="" type="checkbox"/>	
7110	ΔΕΛΤΟ ΠΟΣΙΤΙΚΗΣ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	
7112	ΔΕΛΤΟ ΠΟΣΙΤΙΚΗΣ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΧΕ	<input checked="" type="checkbox"/>	
7116	ΔΕΛΤΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΔΙΑΦ. ΥΛΙΚΟ)	<input checked="" type="checkbox"/>	
7150	ΔΕΛΤΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΑΠΟ ΠΕΛΑΤΗ (ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ)	<input checked="" type="checkbox"/>	
7160	ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟ ΔΕΛΤΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΠΡΟΣ ΕΠΙΔΕΞΗ	<input checked="" type="checkbox"/>	
7161	ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟΥ ΔΕΛΤΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	
7170	ΔΕΛΤΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΑΠΟ ΠΕΛΑΤΗ (ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ) ΧΕ	<input checked="" type="checkbox"/>	
7171	ΔΕΛΤΟ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ ΑΠΟ ΠΕΛΑΤΗ (ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ) ΧΕ	<input checked="" type="checkbox"/>	
7281	ΔΕΛΤΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΑΥΤΟΠΑΡΑΔΟΣΗΣ)	<input checked="" type="checkbox"/>	
7300	ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΑ ΛΙΑΝΙΚΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	<input checked="" type="checkbox"/>	
7310	ΔΑ - ΑΠΩΔΕΞΗ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ ΠΩΛΗΣΕΩΝ
7350	ΕΠΙΣΤΡΟΦΕΣ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ (ΠΗΑ)	<input checked="" type="checkbox"/>	ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

Summary Fields:

- % Εκπτώσης Πελάτη: 0.000 %
- Σύνολο Εκπτώσεων: 0.00

The Windows taskbar at the bottom shows the Start button and several open applications, including "Nifisk-Advance - H...", "Product Search - Pl...", and "Inbox - Microsoft O...". The system clock indicates the time is 10:00 on 27/09/2012.

Σενάριο 5^ο: Πλάνο Αναπλήρωσης MIS

Δύο φορές το μήνα το τμήμα logistics πραγματοποιεί ένα πλάνο αναπλήρωσης αποθεμάτων στην προσπάθειά της να είναι περισσότερο συνεπής απέναντι στους πελάτες της.

Φύλλο Αναπλήρωσης

Η συγκεκριμένη εργασία παρέχει τη δυνατότητα στο χρήστη να δημιουργήσει ένα σχέδιο αναπλήρωσης για τα είδη και τις αποθηκευτικές μονάδες, για τις οποίες ο Τρόπος Αναπλήρωσης έχει οριστεί ως "Αγορά".

Η μαζική εργασία "Υπολογισμός Πλάνου" πραγματοποιεί τα παρακάτω βήματα:

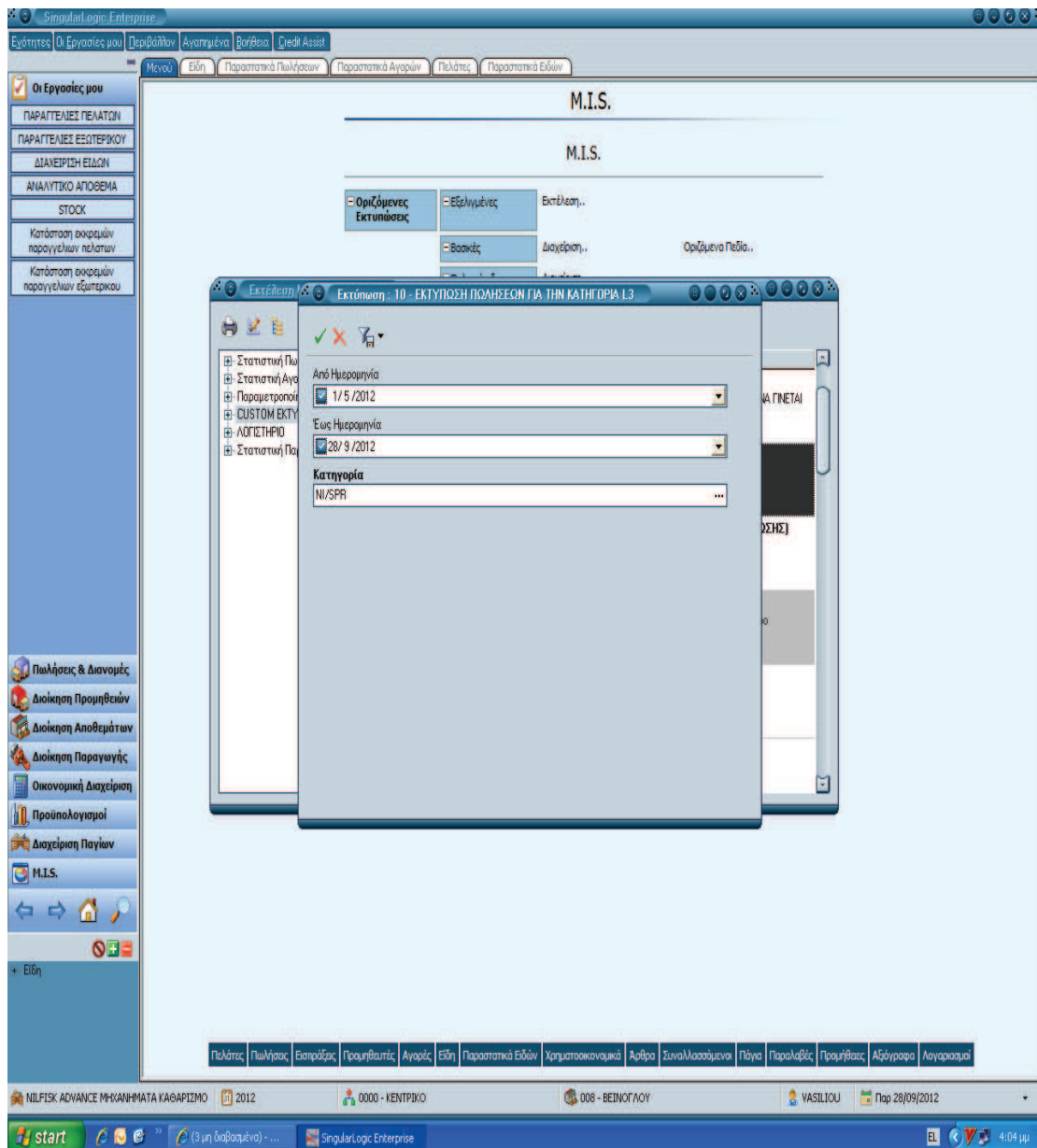
1. Ερευνά την κατάσταση προσφοράς και ζήτησης του είδους και υπολογίζει το προγραμματισμένο Διαθέσιμο Υπόλοιπο. Αυτό ορίζεται ως Απόθεμα + Προγραμματισμένες Αποστολές .
2. Δηλώνει τις καθαρές απαιτήσεις για το είδος.
3. Δημιουργεί ένα πλάνο αναπλήρωσης είδους που ανταποκρίνεται στις καθαρές απαιτήσεις. Το πλάνο παρουσιάζεται στο φύλλο αναπλήρωσης ως λεπτομερείς γραμμές προτάσεων εντολών που συνοδεύονται από δυναμικά μηνύματα που προτείνουν συγκεκριμένες ενέργειες στο χρήστη.

Μπορούμε να αποδεχθούμε το δυναμικό μήνυμα στη γραμμή πρότασης εντολής και να το επεξεργαστούμε περαιτέρω. Εάν δεν θέλουμε να το αποδεχθούμε, μπορούμε να επεξεργαστούμε ή να διαγράψουμε γραμμές στο φύλλο αναπλήρωσης με μη αυτόματο τρόπο.

Αφού ολοκληρώσουμε τη λίστα μας με τα είδη αναπλήρωσης αποθέματος, θέτουμε την παραγγελία μας στο on line σύστημα παραγγελιών της Nilfisk και η διαδικασία που ακολουθείται είναι ακριβώς η ίδια που περιγράφηκε στο σενάριο 3.

PATH: MIS – Οριζόμενες Εκτυπώσεις - Εξελιγμένες – Εκτέλεση - CUSTOM ΕΚΤΥΠΩΣΕΙΣ – Εκτύπωση Πωλήσεων ανά κατηγορία

(Οι custom εκτυπώσεις όπως λέει και η λέξη είναι εκτυπώσεις που έχουμε ζητήσει για να ικανοποιούμε τα ζητήματά μας.)



Το αρχείο με τα δεδομένα που μας δίνει το σύστημα μπορεί να εξαχθεί σε οποιαδήποτε μορφή αρχείου θέλουμε. Για να μας εξυπηρετεί καλύτερα και να είναι πιο εύκολα επεξεργάσιμο, εμείς το εξάγουμε σε excel. Παρακάτω φαίνεται το excel με τα στοιχεία που αντήσαμε από την εκτύπωσή μας στο SEN.

		Υπό ομά	Αναμ ονές	Δεσμ εύσε τε	Διαθ έσμο	8ος	7ΟΣ	6ΟΣ	5ΟΣ	9ΟΣ	AV (5-8)	ΕΚΤΙΜΗΣ Η ΠΑΡΑΙ	ORDER
302002404	ΣΑΚΟΥΛΕΣΑΕΡΟ4TEM	1	0	1	0	0	14	44	7	37	16,25	16	25
1600493	NIPPLE3/8	12	10	10	12	26	45	21	26	16	29,5	18	5
106402075	ERGOCOUPPLINGFEMALE	5	0	5	0	9	0	9	0	1	4,5	5	5
9097499000	BLADESRUBBERKIT	12	0	10	2	3	4	19	0	0	6,5	5	5
127500052	VALVECOMPLETE	4	0	0	4	13	10	4	4	6	7,75	4	4
126481118	PRTORNADO	5	0	2	3	4	11	10	2	3	6,75	4	4
6526253	INJECTORCOMPL.	1	2	1	2	11	6	13	4	11	8,5	7	3
126528653	ΒΑΛΒΙΔΑ	2	0	2	0	3	4	6	0	2	3,25	3	3
81585000	DUSTBAGGS81-5PCS	0	0	0	0	8	0	0	0	12	2	2	2
6526018	REP.KITSEALINGSYSTEM	2	0	0	2	4	6	5	16	8	7,75	6	2
12018001	ΣΩΛΗΝΑΣ38/32MM2M	2	0	0	2	4	2	2	2	7	2,5	1	2
1470677500	LATCHESKIT	5	0	3	2	7	0	6	2	6	3,75	2	2
6524711	WATEROUTLET	2	0	0	2	1	2	6	1	4	2,5	1	2
6526254	AUTOMATICVALVES/SCO	2	0	1	1	6	6	1	2	3	3,75	3	2
1408689500	ΜΟΤΕΡGWD	0	3	0	3	0	4	2	1	3	1,75	-1	2
08812939	ΤΡΟΧΟΣΕΜΠΡΟΣ430S/51	0	0	0	0	2	0	0	2	2	1	1	2
11112401	ΣΩΛΗΝΑΣ	2	0	0	2	2	3	7	-2	2	2,5	1	2
126528655	INJECTORBLUE	5	0	3	2	5	0	6	13	1	6	4	2
1118124	WEARINGNOZZLESET	1	0	0	1	4	3	4	0	1	2,75	2	2
126481123	POWERSPEED	2	0	1	1	0	11	0	0	1	2,75	2	2
08812891	ΒΟΥΡΤΣΑΡΡΟΛΕΝΕ410	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0,75	1	2
11276800	ΕΞΑΡΤΗΜΑΤΑΠΗΤΩΝ28E	0	0	0	0	0	17	0	0	0	4,25	4	2
56314060	SQUEEGEEBLADEKIT	0	0	0	0	1	0	2	3	0	1,5	2	2
9099028000	WHEELCASTORWITΗΗΑ	4	0	0	4	0	9	2	6	0	4,25	0	2
12112153	ΜΟΤΕΡGMP220-	4	2	4	2	1	6	2	-1	0	2	0	2
1119310	VALVESET(4X)	1	0	0	1	8	1	0	2	5	2,75	2	1
1408246040	ΣΩΛΗΝΑΣΝΙΚΙΝG	0	0	0	0	0	1	0	1	3	0,5	1	1
1470765500	ΣΩΛΗΝΑΣ	1	0	1	0	0	4	3	1	2	2	2	1
9095723000	ΜΟΤΕΡΑΝΑΡΡΟΦΗΣΗΣC	0	0	0	0	2	0	0	2	1	1	1	1
1462480000	PEDAL	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0,5	1	1
107144101	WATERSEALKIT	0	1	0	1	1	0	8	7	0	4	3	0
48940	IGNITIONELECTRODE	0	0	0	0	4	3	0	0	0	1,75	2	1
22350900	ΚΙΤΓΙΑΣΩΛΗΝΕΣGD1010	0	0	0	0	1	0	0	5	0	1,5	2	1
56105569	ΛΑΣΤΙΧΟΣΚΟΥΙΤΖ	0	0	0	0	2	2	0	0	0	1	1	1
9095578000	ΣΩΛΗΝΑΣΑΝΑΡΡΟΦΗΣΗ	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0,75	1	1
08603888	ΜΟΤΕΡΑΝΑΡΡΟΦΗΣΗΣB	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0,5	1	1
1408618000	DUSTBAG10L10PCS	10	80	3	87	58	114	72	132	94	94	7	0
3004304	O-RING51X16	0	40	0	40	30	32	54	71	60	46,75	7	0
9095555000	ΚΑΙΠΣSQUEEGEE410	0	25	0	25	37	32	21	20	31	27,5	3	0
9098761000	CONNECTOR50ARED	1	5	1	5	6	9	8	0	11	5,75	1	0
301001148	ΚΙΤPISTONSEALING18	1	6	0	7	5	4	23	6	9	9,5	3	0
126481134	LANCECOMPLETE	0	5	0	5	2	17	9	3	8	7,75	3	0
106403122	ERGO2000STANDARDW.	8	0	2	6	5	12	10	13	6	10	4	0
63347	FLOATVALVE	0	5	0	5	13	13	0	4	6	7,5	3	0
6526026	REP.KITVALVESYSTEM	1	2	0	3	3	17	0	3	5	5,75	3	0
302003384	ΜΟΤΕΡ	2	2	0	4	5	12	5	4	5	6,5	3	0
126481146	ΣΚΑΝΔΑΛΗΕ140	4	0	0	4	15	3	13	7	4	9,5	6	0
08812706	ΒΙΔΑ	3	0	0	3	0	2	10	7	4	4,75	2	0
64314	REPAIRKIT	16	0	4	12	24	20	22	14	3	20	8	0
301000911	SAFETYVALVE250BAR	1	2	0	3	4	6	1	8	3	4,75	2	0
9095573000	NTIZA	0	0	0	0	3	2	1	1	3	1,75	2	0
6084	CREVICENOZZLE	0	0	0	0	2	4	0	1	2	1,75	2	0
1802511	SEEGERCIRCLIPRING	0	0	0	0	10	0	0	0	1	2,5	3	0
63058	CONNECTION	0	0	0	0	9	0	0	0	1	2,25	2	0
1119570	REP.KITGASKETS3	5	0	0	5	13	5	4	5	1	6,75	2	0
1409512500	FILTERSACK	4	0	4	0	0	2	2	3	1	1,75	2	0
301000729	FLAMESENSOR	3	0	0	3	9	7	2	0	1	4,5	2	0
82295700	25M-	3	0	0	3	25	25	0	0	0	12,5	10	0
56519	O-RING6.5X3	11	15	0	26	106	11	18	1	0	34	8	0
302000449	FILTERBAGSETS	1	5	1	5	9	15	10	14	0	12	7	0
82295500	ΣΩΛΗΝΑΣ32MM	1	0	0	1	0	0	0	25	0	6,25	5	0
1803048	VIBRATIONDAMPER	0	0	0	0	20	0	0	0	0	5	5	0

Παράρτημα II:

ERP: Συχνές Ερωτήσεις

1. Τι είναι το ERP (*Enterprise Resource Planning*);

Πρόκειται για λύση λογισμικού η οποία ολοκληρώνει διάφορες λειτουργίες σε μία εταιρία. Αν και κατά την εγκατάστασή του παραμετροποιείται για τις ανάγκες της κάθε εταιρίας, εντούτοις πρόκειται για έτοιμο πακέτο λογισμικού και δεν κατασκευάζεται από την αρχή για την εκάστοτε εταιρία. Άλλωστε, πολλές από τις διαδικασίες που καλύπτει ένα πακέτο ERP είναι κοινές σε κάθε εταιρία (λ.χ. επεξεργασία παραγγελιών, τιμολόγηση, ισολογισμοί κ.ά.).

2. Ποιος ο στόχος του;

Στόχος του ERP δεν είναι η εξυπηρέτηση των απαιτήσεων ενός τομέα στην επιχείρηση, όπως λ.χ. του λογιστηρίου, της παραγωγής, των πωλήσεων κ.λπ., αλλά η εξυπηρέτηση των διαδικασιών μέσα στην επιχείρηση, στις οποίες διαδικασίες εμπλέκονται οι διάφοροι τομείς, έτσι ώστε να μπορεί αυτή να διεκπεραιώνει τις κύριες επιχειρηματικές δραστηριότητές της (core businesses).

Από τη στιγμή που τα δεδομένα εισαχθούν σε κάποια μονάδα (module) του ERP, αυτά είναι διαθέσιμα σε οποιαδήποτε μονάδα του ERP τα χρειαστεί. Με τον τρόπο αυτό, επιτυγχάνεται μία λογική ενοποίηση των διαδικασιών μεταξύ των τμημάτων της επιχείρησης.

3. Γιατί να το εγκαταστήσει μία επιχείρηση;

Οι βασικοί λόγοι για την εγκατάσταση ενός ERP είναι δύο: α) η επίλυση υπαρχόντων προβλημάτων και β) η προσπάθεια για βελτίωση των διαδικασιών στην επιχείρηση.

Όσον αφορά στον πρώτο λόγο, πολλές ήταν οι επιχειρήσεις που αποφάσισαν να εγκαταστήσουν συστήματα ERP για να επιλύσουν το πρόβλημα του 2000, ενώ άλλες προχωρούν στο ERP για να επιλύσουν τα προβλήματα από τα ετερογενή συστήματα (λογισμικού και hardware) τα οποία η επιχείρηση έχει αναπτύξει και εγκαταστήσει κατά το παρελθόν. Όσον αφορά στο δεύτερο λόγο, πολλές είναι οι επιχειρήσεις που ενδιαφέρονται για τη δυνατότητα που παρέχουν τα συστήματα ERP για άμεση πρόσβαση στην πληροφορία σε ολόκληρη την επιχείρηση. Η διαθεσιμότητα της πληροφορίας επιτρέπει

στην επιχείρηση να περιορίσει το κόστος αποθήκευσης, να μειώσει σημαντικά τους κύκλους εκτέλεσης των διαδικασιών και, βέβαια, να παρέχει καλύτερες υπηρεσίες προς τους πελάτες της.

Φυσικά, πρέπει να γνωρίζουμε ότι το ERP είναι απλώς το μέσο, η δυνατότητα για την επιχείρηση να βελτιώσει τις λειτουργίες της. Από εκεί και πέρα, χρειάζεται δημιουργική ενσωμάτωση του συστήματος ERP μέσα στην επιχείρηση, ώστε να είναι παραγωγική.

4. Πώς μπορεί ένα έτοιμο πακέτο λογισμικού να ταιριάζει σε όλες τις επιχειρήσεις;

Το ερώτημα αυτό θα μπορούσε να διατυπωθεί και ως εξής: "Πώς μπορεί μία εταιρία λογισμικού στις ΗΠΑ, τη Γερμανία ή την Ολλανδία να κατανοήσει τις ανάγκες μιας εταιρίας που εδρεύει στην Ισπανία και με το ίδιο λογισμικό να καλύπτει εταιρίες και στην Ελλάδα και στην Αίγυπτο;" Πολλοί πιθανόν να θεωρήσουν ότι το λογισμικό που κατασκευάζεται αποκλειστικά για την κάθε εταιρία θα λειτουργεί καλύτερα σε σχέση με το λογισμικό σε πακέτο.

Όμως, δεν πρέπει να ξεχνάμε ότι, στη συντριπτική τους πλειοψηφία, οι βασικές διαδικασίες σε κάθε επιχείρηση είναι οι ίδιες. Επίσης, με την παγκοσμιοποίηση, υπάρχει ανάγκη για χρήση σε μεγάλο βαθμό ίδιων πρακτικών και διαδικασιών από τις επιχειρήσεις διαφόρων χωρών. Οι πολυεθνικές εταιρίες που αναπτύσσουν ERP πακέτα επενδύουν αρκετά χρήματα στη μελέτη των αναγκών των επιχειρήσεων και, βέβαια, στην ανάπτυξη υψηλής ποιότητας λογισμικού.

Από την άλλη, οι ελληνικές εταιρίες λογισμικού έχουν το πλεονέκτημα ότι μπορούν να είναι πιο κοντά στις πρακτικές των ελληνικών επιχειρήσεων και να τις κατανοούν καλύτερα, έστω κι εάν δεν μπορούν να επενδύσουν τα ίδια κεφάλαια με αυτά των πολυεθνικών στην ανάπτυξη του λογισμικού, λόγω της μικρότερης αγοράς στην οποία απευθύνονται.

5. Πώς μπορεί να υπολογιστεί η ""επιστροφή επένδυσης"" (Return of Investment) σε ένα ERP project;

Ο υπολογισμός της "επιστροφής επένδυσης" στην περίπτωση του ERP αφ' ενός είναι δύσκολη διαδικασία και αφ' ετέρου δε συνδυάζεται με την επιτυχία του έργου, καθώς δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις που επιτυχείς εγκαταστάσεις ERP δεν έχουν ικανοποιητική "επιστροφή επένδυσης". Ενδεικτικά, μπορούμε να αναφέρουμε μία εκτίμηση της Microsoft, ότι οι επενδύσεις ERP αποσβήνονται σε διάστημα δύο ετών από την καλύτερη απόδοση της επιχείρησης. Η εγκατάσταση ενός συστήματος ERP δημιουργεί καλύτερες δομές στην

επιχείρηση, οι οποίες επιτρέπουν στους εργαζόμενους να εργαστούν αποτελεσματικότερα και πιο παραγωγικά. Το πώς αυτή η αύξηση της παραγωγικότητας μεταφράζεται σε οικονομικά οφέλη δεν είναι πάντα εύκολο να προσδιοριστεί.

6. Εγκατάσταση ERP = Μείωση τον προσωπικού της επιχείρησης;

Προκειμένου να δώσουμε απάντηση στο ερώτημα αυτό, πρέπει να δούμε πώς λειτουργεί η επιχείρηση πριν και μετά την εγκατάσταση του ERP. Πριν την εγκατάσταση του ERP, ένας μεγάλος αριθμός προσωπικού, συμπεριλαμβανομένων και μεσαίων στελεχών αφιερώνει χρόνο για τη συλλογή στοιχείων και τη σύνταξη διαφόρων καταστάσεων και reports. Με την εγκατάσταση του ERP, η πληροφορία είναι διαθέσιμη προς όλους και μάλιστα άμεσα. Συνεπώς, ένας αριθμός εργασιών ρουτίνας θα πάψει να υφίσταται. Όμως, η ευκολία με την οποία είναι πλέον διαθέσιμη η πληροφορία επιτρέπει στα στελέχη να κάνουν πιο ουσιώδεις αναλύσεις, με βάση τα στοιχεία που παρέχονται από το ERP, με αποτέλεσμα τα στελέχη που πριν δούλευαν για να δημιουργήσουν την πληροφορία, τώρα να μπορούν να δουλεύουν με την πληροφορία.

Βέβαια, εάν η επιχείρηση δεν μπορεί να εμπνεύσει τα στελέχη της, ώστε να αξιοποιήσουν την πληροφορία που προέρχεται από το ERP, τότε πράγματι μπορεί να οδηγηθεί σε μείωση του προσωπικού της. Πάντως, γενικά δεν είναι σωστή προσέγγιση το να αξιολογούμε ή το να μετράμε ένα έργο ERP με βάση τον αριθμό εργαζομένων που προσθέτει ή αφαιρεί στην επιχείρηση.

7. Ποια είναι η κατάλληλη στιγμή για τη λειτουργία τον συστήματος;

Οι περισσότερες εγκαταστάσεις ERP περιλαμβάνουν χρηματοοικονομική διαχείριση. Συνεπώς, μία καλή ημερομηνία για να ξεκινήσει κάποιος τη λειτουργία ενός συστήματος είναι στην αρχή της λογιστικής περιόδου ή στις αρχές των τριμήνων. Φυσικά, από τα ERP συστήματα δεν τίθενται τεχνικοί περιορισμοί και η έναρξη λειτουργίας τους μπορεί να γίνει οποιαδήποτε χρονική στιγμή.

8. Ποιο ERP είναι κατάλληλο για μία επιχείρηση;

Κάθε ERP σύστημα έχει τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία του. Άλλο είναι καλό στην παραγωγή, άλλο στη διαχείριση ανθρωπίνων πόρων και, γενικά, εάν υπήρχε ένα ERP σύστημα που θα ήταν το καλύτερο από όλα τα άλλα σε όλα τα σημεία, καταλαβαίνουμε ότι δε θα είχε νόημα ο ανταγωνισμός.

Μία προσέγγιση είναι να δούμε ποιοι τομείς ενδιαφέρουν περισσότερο τη δραστηριότητα της επιχείρησής μας και να επιλέξουμε το ERP που είναι ισχυρό σε αυτούς. Μία άλλη προσέγγιση την οποία και ακολουθεί η πλειοψηφία των εταιριών-είναι να επιλέξουμε το ERP που καλύπτει καλύτερα τη βιομηχανία στην οποία δραστηριοποιείται η επιχείρησή μας, λ.χ. κατασκευές, παραγωγή, υπηρεσίες κ.λπ.

9. ERP και MME: Μία μικρή επιχείρηση χρειάζεται ERP σύστημα;

Με τη χρήση ERP εφαρμογών, ακόμα και οι μικρές επιχειρήσεις επιτυγχάνουν την ολοκληρωμένη και απόλυτα προγραμματιζόμενη αξιοποίηση των πόρων τους, έχοντας πλήρη εικόνα για τους συναλλασσομένους με την επιχείρηση, το ανθρώπινο δυναμικό τους, τα αποθέματα των ειδών, των μηχανών, των αποθηκευτικών χώρων κ.λπ.

Όλα αυτά έχουν ως αποτέλεσμα μία επιχείρηση να λειτουργεί οικονομικά, με ταυτόχρονα απόλυτη αξιοπιστία σε θέματα παροχής υπηρεσιών. Παράλληλα, και αυτό αποτελεί ένα βασικό χαρακτηριστικό των ERP συστημάτων, θα μπορεί να έχει πρόσβαση σε όλο τον όγκο των πρωτογενών εγγραφών προκειμένου να αντλήσει οποιαδήποτε πληροφόρηση επιθυμεί και να την επεξεργαστεί σε συνδυασμό και με άλλες πηγές δεδομένων, τεχνικές που χρησιμοποιούνται από μεγάλες επιχειρήσεις για στήριξη επιχειρηματικών αποφάσεων.

Τέλος, το ERP αποτελεί απαραίτητο εργαλείο για τις μικρές επιχειρήσεις δεδομένης της μεγάλης προοπτικής που δημιουργείται μέσω του Internet. Την τάση αυτή ενισχύει ακόμα περισσότερο το γεγονός ότι πολλές από τις υποχρεώσεις των επιχειρήσεων έχουν μηχανογραφηθεί από τους αντίστοιχους δημόσιους φορείς, λ.χ. πληρωμή ΦΠΑ, ΑΠΔ κ.α.

10. ERP και MME: Γιατί σήμερα μία μικρή επιχείρηση δεν έχει ERP σύστημα;

Σήμερα ο "μικρός" επιχειρηματίας δε σκέφτεται καν να αποκτήσει ένα ERP σύστημα. Βασικός λόγος είναι κυρίως το μεγάλο κόστος που απαιτείται, τόσο για την αγορά του ERP όσο και για τις διαδικασίες εγκατάστασης και παραμετροποίησης του.

Ένας επιπλέον λόγος είναι η εντύπωση που έχει δημιουργηθεί ότι τα ERP συστήματα τα χρειάζονται μόνο οι μεγάλες επιχειρήσεις. Η ανάπτυξη και η πρόοδος των μικρών επιχειρήσεων εξαρτάται άμεσα από την ταχύτητα και την ολοκληρωμένη διεκπεραίωση τόσο των υπηρεσιών προς τους πελάτες όσο και των υποχρεώσεών τους προς προμηθευτές και τρίτους φορείς. Για να εξασφαλίσει μία επιχείρηση, μικρή ή μεγάλη, τα παραπάνω, θα πρέπει να χρησιμοποιήσει ένα ολοκληρωμένο σύστημα μηχανογράφησης που καλύπτει όλες τις διαδικασίες και συναλλαγές της, ένα ERP δηλαδή στα μέτρα της.

11. ERP και MME: Πόσο επαρκή είναι τα λογιστικά πακέτα που κυκλοφορούν για τις μικρές επιχειρήσεις;

Τα λογιστικά πακέτα που έχουν ευρέως διαδοθεί στο χώρο των μικρών επιχειρήσεων, αναμφίβολα καλύπτουν τις βασικές υποχρεώσεις των μικρών επιχειρήσεων, όπως αυτές προκύπτουν από τον Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων (ΚΒΣ). Επίσης, παρέχουν στοιχειώδη πληροφόρηση τόσο για τις συναλλαγές της επιχείρησης όσο και για το αποθεματικό των ειδών στις αποθήκες της.

Βασικό μειονέκτημα τους είναι η ξεπερασμένη τεχνολογία, η οποία δε χρησιμοποιεί βάση δεδομένων, γεγονός που καθιστά την περαιτέρω διαχείρισή τους δύσκολη καθώς και εξαιρετικά χρονοβόρα τη διαδικασία προσαρμογής ιδιαίτερων απαιτήσεων.

Στις περισσότερες περιπτώσεις, όταν οι επιχειρήσεις επεκτείνονται ή δημιουργούν νέες δραστηριότητες αναγκάζονται να αντικαταστήσουν αυτά τα κλασικά λογιστικά πακέτα προκειμένου να εξασφαλίσουν την πληροφόρηση που απαιτείται.

12. Απόδοση της επένδυσης: Τι θα πρέπει να προσέχουμε;

Το σύστημα είναι για το μέγεθος της εταιρίας μας και όχι για κολοσσούς. Μην προσπαθείτε να αγοράσετε ένα τρένο για να διανύσετε μια μικρή απόσταση, αλλά ούτε ένα πατίνι. Βεβαιωθείτε πως το σύστημα που θα επιλέξετε είναι ευέλικτο και προσαρμόζεται γρήγορα και εύκολα στις ανάγκες σας.

Σιγουρευτείτε ότι η κατασκευάστρια εταιρία είναι μεγάλη, δυνατή, με μέλλον. Δεν είναι δυνατό μια μικρή εταιρία με μερικούς προγραμματιστές να υποστηρίζει σοβαρά πως έχει κατασκευάσει ERP. Η τεχνολογία και οι απαιτήσεις διαρκώς αλλάζουν. Θα μπορεί το σύστημα να σας καλύψει στο μέλλον, ή ακόμη περισσότερο: Θα υπάρχει στο μέλλον;

Ανοικτή αρχιτεκτονική. Επειδή κανένα σύστημα δεν είναι πλήρες, η απροβλημάτιστη επικοινωνία με άλλα συστήματα, Internet κλπ., είναι ένας σημαντικός παράγοντας που μακροπρόθεσμα προστατεύει την επένδυση της επιχείρησης.

14. Με ένα ERP σύστημα η εταιρία μπορεί να μπει στο e-Business;

Όπως αναφέραμε, τα συστήματα ERP αυτοματοποιούν διαδικασίες που παλαιότερα εκτελούνταν με "παραδοσιακές" μεθόδους. Με το e-Business, έχουμε την επιχείρηση να συναλλάσσεται με τους συνεργάτες της με ηλεκτρονικές μεθόδους. Συνεπώς, η εγκατάσταση ενός ERP διευκολύνει τη μετάβαση μιας επιχείρησης στο e-Business. Οι περισσότερες εταιρίες που κατασκευάζουν ERP συστήματα διαθέτουν έτοιμα υποσυστήματα λογισμικού για ηλεκτρονικές συναλλαγές, τα οποία προσαρμόζονται στο βασικό ERP σύστημα.

Επίσης, τα συστήματα ERP έχουν συνήθως ανοικτή αρχιτεκτονική που επιτρέπει τη διασύνδεση του ERP με το λογισμικό e-Business που εγκαθιστά η εταιρία. Εάν μέσα στα σχέδια της επιχείρησης είναι και η είσοδος στο e-Business, τότε πρέπει να εξεταστεί και η συγκεκριμένη πτυχή στην επιλογή του συστήματος ERP.

15. Οι τελικοί χρήστες θα το αποδεχθούν;

Το ERP είναι μία εφαρμογή λογισμικού που "μιλά τη γλώσσα" του χρήστη. Έχει κατασκευαστεί γι' αυτόν, με βάση τις επιχειρησιακές διαδικασίες, και όχι για την εκπλήρωση των διαδικασιών του τμήματος μηχανογράφησης.

Συνεπώς, τα συστήματα ERP έχουν τις προδιαγραφές για να γίνουν αποδεκτά από τους χρήστες. Από εκεί και πέρα, χρειάζεται η κατάλληλη εκπαίδευση των χρηστών στο ERP, η οποία πρέπει να τους παρουσιάζει το σύστημα και τις λειτουργίες του με βάση τις λειτουργίες της επιχείρησης και όχι με βάση τις επιλογές κάποιων μενού του λογισμικού.

Έτσι, οι χρήστες θα δουν το ERP ως συνέχεια της εργασίας που έκαναν πριν και όχι ως κάτι ριζικά διαφορετικό. Για τὸ λόγο αυτό, πρέπει αυτός που αναλαμβάνει την εκπαίδευση να γνωρίζει για τις λειτουργίες της επιχείρησης και πώς αυτές διεκπεραιώνονται από το ERP.

Βιβλιογραφία και Πηγές άντλησης πληροφοριών

- ❖ Αδριανόπουλος Σ. Ασίκη Β., Βασιλειάδης Ε., Μίνης Ι., Παναγιωτόπουλος Γ., Παπακυριακόπουλος Ι., (2002) , *Τα Πληροφοριακά Συστήματα Enterprise Resource Planning (ERP) στην Ελληνική Επιχείρηση*, "www.plant-management.gr"
- ❖ Βαζακόπουλος Α., (2002), *Ένα σύστημα Logistics Information System (LIS) αποτελεί στην κύρια βάση του μέρος ενός πακέτου ERP*, "www.plant-management.gr"
- ❖ Βαζακόπουλος Α., (2002), *Το μέλλον των ERP βρίσκεται στο Web*, "www.plant-management.gr"
- ❖ Βλαχοπούλου Μ., Μάνθου Β., (2002), *Σύγχρονη ολοκλήρωση των συστημάτων ERP*, "www.plant-management.gr"
- ❖ Γιαννάκαινας Β., *Ανατομία των Business Logistics*
- ❖ Γκαγιάλης Σωτήρης, (2010), *Οι Ρόλοι ως Μέσο Οργάνωσης της Πρόσβασης στα Πληροφοριακά Συστήματα*
- ❖ Γκαγιάλης Σωτήρης, (2010), *Οι Σύγχρονες Τάσεις στον Κύκλο Ζωής των ERP Συστημάτων*
- ❖ Δημητριάδης Αντώνης (1998), *Διοίκηση - Διαχείριση Πληροφοριακών Συστημάτων*
- ❖ Ζώης Ι., Βαλάκης Σ., (2002), *Πώς θα εξασφαλίσετε την επιτυχή εγκατάσταση ενός συστήματος ERP*, "www.plant-management.gr"
- ❖ Καρακωνσταντής Κ., (2002), *Ένα πακέτο ERP πρέπει να είναι ευέλικτο και δυναμικό στις αλλαγές*, "www.plant-management.gr"
- ❖ Κουφόπουλος Μ., (2002), *Supply Chain Management & Enterprise Resources Planning (ERP)*, "www.plant-management.gr"

- ❖ Κυριακάκης Η., (2002), Ένα ERP σύστημα επιβάλλεται να «παρακινεί» τις επιχειρήσεις προς την κατεύθυνση επαναπροσδιορισμού της στρατηγικής τους? "www.plant-management.gr"
- ❖ Λεκάτης Ν., (2002), Οι πληροφοριακές ανάγκες των Επιχειρήσεων και πώς αντιμετωπίζονται από ένα ERP Σύστημα, "www.plant-management.gr"
- ❖ Λαοπόδης Βασίλης (1992), Ανάλυση και σχεδιασμός συστημάτων
- ❖ Μακρής Α., (2000), Συστήματα Ολοκληρωμένης Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων, Σημειώσεις Μαθήματος <http://amacris.ode.unipi.gr/present/erp.pdf>
- ❖ Παπαδάκης Βασίλης Μ., (1997), Στρατηγική των Επιχειρήσεων: Ελληνική και Διεθνής εμπειρία ΤΟΜΟΣ Α': ΘΕΩΡΙΑ
- ❖ Παππής Κωνσταντίνος, (2006), Συστήματα Προγραμματισμού, Εφοδιασμού και Διανομής
- ❖ Χονδροκούκης Γρηγόρης Π., (2005), Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων
- ❖ Ballou, R., Business Logistics Management: *Planning, Organizing and Controlling the Supply Chain*, 4th Edition, New Jersey, Prentice Hall
- ❖ Ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Πειραιώς, "<http://www.lib.unipi.gr/>"

