

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ**  
**ΤΜΗΜΑ LOGISTICS - ΕΦΟΔΙΑΣΜΟΣ**  
**& ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ**

*Μεταπτυχιακή Εργασία με Θέμα:*

**Παρουσίαση Συστημάτων Διαχείρισης Επιχειρησιακών**  
**Πόρων (ERP)**

**GETTING A BETTER VIEW OF THE BUSINESS**



*Επιβλέπων καθηγητής: Δ. Εμίρης*  
*Ιακωβίδης Χρήστος*

**Δεκέμβριος 2004**

<b>1.</b>	<b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΠΟΡΩΝ</b>	<b>7</b>
1.1.	Σύντομη ιστορική αναδρομή	7
1.2.	Τι είναι τα συστήματα ERP	7
1.3.	Η λειτουργική δομή των συστημάτων ERP	8
1.4.	Τρόποι υλοποίησης των συστημάτων	11
1.5.	Γιατί είναι αναγκαία τα συστήματα ERP σήμερα;	12
1.5.1.	Παγκοσμιοποίηση	12
1.5.2.	Υπερπαραγωγή και Ανασχεδιασμός	13
1.5.3.	Ηλεκτρονικό Εμπόριο	13
1.5.4.	Συνεχείς Αλλαγές	13
1.6.	Προϋποθέσεις αποτελεσματικής υλοποίησης ενός ERP	13
1.6.1.	Προμηθευτές του ERP λογισμικού διεθνώς	15
1.6.2.	Προμηθευτές του ERP λογισμικού στην Ελλάδα	15
1.6.3.	Η πλατφόρμα λειτουργίας ενός ERP	17
1.6.4.	Ο ρόλος του συμβούλου υλοποίησης	17
1.6.5.	Οι βασικοί λόγοι για τους οποίους αποτυγχάνει;	18
1.7.	Πλεονεκτήματα & μειονεκτήματα των ERP συστημάτων	19
1.7.1.	Πλεονεκτήματα του ERP	19
1.7.2.	Μειονεκτήματα του ERP	20
1.8.	Η κατάσταση στην αγορά των ERP συστημάτων διεθνώς	21
1.8.1.	Η κατάσταση στην Ευρώπη	23
1.8.2.	Προβλέψεις για το μέλλον της αγοράς ERP	25
<b>2.</b>	<b>SAP</b>	<b>27</b>
2.1.	SAP A.G. Η Εταιρεία	27
2.2.	Εργαστήρια - θυγατρικές - Στρατηγικές Συνεργασίες	27
2.3.	Η SAP στην Ελλάδα	28
2.3.1.	Ελληνικοποίηση	28
2.3.2.	Οι Πελάτες της SAP	29
2.4.	SAP R/3 (ERP)	33
2.5.	Περιεχόμενα του συστήματος	37
2.5.1.	Οικονομική Διαχείριση	38
2.5.2.	Εμπορική Διαχείριση	42

<b>2.6.</b>	<b>Η νέα έκδοση SAP R/3 (SAP R/3 ENTERPRISE)</b> .....	<b>47</b>
2.6.1.	Οφέλη του SAP R/3 ENTERPRISE.....	47
2.6.2.	Συνοχή και νέα λειτουργίες (Continuity and New Functionality) .....	48
2.6.3.	Ευελιξία και βελτιστοποίηση (Flexibility and Optimization) .....	48
2.6.4.	Καινοτόμος τεχνολογία (Innovative Technology) .....	48
2.6.5.	Ο πυρήνας του SAP R/3 ENTERPRISE (SAP R/3 ENTERPRISE CORE)....	49
2.6.6.	Οι SAP R/3 ENTERPRISE επεκτάσεις (SAP R/3 ENTERPRISE EXTENSIONS).....	49
2.6.7.	Η διαθεσιμότητα του SAP R/3 ENTERPRISE.....	50
<b>2.7.</b>	<b>Υπηρεσίες συντήρησης και υποστήριξης</b> .....	<b>51</b>
2.7.1.	Υπηρεσίες Συντήρησης.....	51
2.7.2.	Customer Competence Center .....	54
<b>3.</b>	<b>Η ΛΥΣΗ E-BUSINESS ΤΗΣ SAP</b> .....	<b>56</b>
3.1.	Εισαγωγή.....	56
3.2.	Η σημασία του ERP στο ηλεκτρονικό επιχειρείν.....	57
3.3.	mySAP Business Suite (mySAP.com) .....	58
3.4.	mySAP Business Intelligence (mySAP BI) .....	62
3.5.	mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM) .....	65
3.5.1.	Δυνατότητες που χαρακτηρίζουν τη λύση του mySAP CRM.....	67
3.5.2.	Διαχείριση Διαφημιστικής Καμπάνιας.....	68
3.5.3.	Πωλήσεις Μέσω Internet .....	69
3.5.4.	Διαχείριση Πωλήσεων.....	72
3.6.	mySAP Enterprise Portal.....	75
3.7.	mySAP Supply Chain Management (mySAP SCM).....	79
3.8.	mySAP Supplier Relationship Management.....	83
3.9.	mySAP Financials .....	85
3.10.	mySAP Human Resources (mySAP HR).....	89
3.11.	mySAP Marketplace.....	92
3.12.	mySAP Product Lifecycle Management (mySAP PLM).....	95
3.13.	mySAP Technology.....	98
3.14.	mySAP Net Weaver.....	100
3.15.	mySAP Industry Solutions .....	102

3.16.	<b>mySAP Services</b> .....	<b>103</b>
3.17.	<b>mySAP Hosted Solutions</b> .....	<b>104</b>
3.18.	<b>mySAP ERP</b> .....	<b>106</b>
3.18.1.	Επιχειρηματικά Οφέλη από το <b>mySAP ERP</b> .....	107
3.18.2.	Βασικές Λειτουργικές Περιτοχές <b>mySAP ERP</b> .....	108
3.18.3.	Αναλυτική μέθοδος.....	108
3.18.4.	Χρηματοοικονομικά .....	109
3.18.5.	Ανθρώπινοι Πόροι .....	110
3.18.6.	<b>Corporate Services</b> (Εταιρικές Υπηρεσίες) .....	111
3.18.7.	<b>Operations</b> (Λειτουργίες) .....	112
3.19.	<b>Απο το SAP R/3 στο mySAP ERP</b> .....	<b>114</b>
3.19.1.	<b>Analytics</b> (Αναλυτική μέθοδος).....	115
3.19.2.	<b>Financials</b> (Χρηματοοικονομικά) .....	115
3.19.3.	<b>Human Capital Management</b> (Ανθρώπινοι Πόροι).....	116
3.19.4.	<b>Corporate Services</b> (Εταιρικές Υπηρεσίες) .....	117
3.19.5.	<b>Operations</b> (Λειτουργίες) .....	118
3.19.6.	Από το <b>SAP R/3 Enterprise</b> στο <b>mySAP ERP</b> .....	120
4.	<b>ΟΙ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ ERP</b> .....	<b>122</b>
4.1.	<b>Τεχνολογία ΩΜΕΓΑ</b> .....	<b>122</b>
4.2.	<b>LogicDIS ERP Systems</b> .....	<b>123</b>
4.2.1.	<b>LogicDIS SOLUTION ERP</b> .....	123
4.2.2.	<b>LogicDIS BUSINESS ERP</b> .....	125
4.2.3.	<b>LogicDIS PRIME ERP</b> .....	126
4.2.4.	<b>BPCS</b> .....	127
4.3.	<b>SOFTECON J.D. EDWARDS</b> .....	<b>129</b>
4.4.	<b>Singular Enterprise</b> .....	<b>130</b>
4.5.	<b>ORACLE</b> .....	<b>134</b>
4.6.	<b>BAAN 90 Evolution</b> .....	<b>135</b>
4.7.	<b>ORAMA της Q &amp; R</b> .....	<b>136</b>
4.8.	<b>ADVICE</b> .....	<b>137</b>
4.9.	<b>UNIXFOR</b> .....	<b>138</b>
4.10.	<b>MAX for WINDOWS</b> .....	<b>139</b>
4.11.	<b>ATLANTIS ERP</b> .....	<b>140</b>

4.12.	ΔΕΛΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ .....	142
4.13.	SCICOM – Auto .....	143
4.14.	INTEGRA.....	144
4.15.	IFS HELLAS .....	145
4.16.	QSI Ltd.....	146
4.17.	iRenaissance .....	147
4.18.	Momentum.....	148
4.19.	Informer ARMONIA ERP .....	148
4.20.	Microsoft® Business Solutions–Navision (ελληνική έκδοση).....	150
5.	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....	153
6.	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ – REFERENCES .....	155

## Εισαγωγικό Σημείωμα

Στην παρούσα εργασία γίνεται μια προσπάθεια παρουσίασης των Συστημάτων Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (**ERP**) τα οποία έχουν εγκατασταθεί στις Ελληνικές επιχειρήσεις. Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στις δυνατότητες και την λειτουργικότητα του κορυφαίου, τόσο στον διεθνή όσο και στον Ελλαδικό χώρο, Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρηματικών Πόρων της γερμανικής εταιρείας **SAP A.G.**, το **SAP R/3**.

Αναλυτικότερα το πρώτο κεφάλαιο της εργασίας αποτελεί ένα εγχείρημα προσέγγισης και ερμηνείας των Συστημάτων Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (**ERP**), που είναι και το βασικό αντικείμενο της εργασίας. Ξεκινώντας από την δεκαετία του **1960** μέσα από μία μικρή ανασκόπηση μπορούμε να δούμε πώς προέκυψαν αυτά τα συστήματα και για ποιους λόγους. Δίνονται ορισμοί όπως τι είναι τα **ERP** συστήματα, ποια είναι η δομή λειτουργίας τους (από ποια **modules** αποτελούνται), με τους τρόπους μπορούν να υλοποιηθούν, ποιοι είναι οι λόγοι που καθιστούν αυτά τα συστήματα στις μέρες μας αναγκαία καθώς και ποιες είναι οι προϋποθέσεις ώστε να έχουμε μία αποτελεσματική υλοποίηση. Επιπλέον τι μπορεί μια επιχείρηση να αποκομίσει και τι θα χρειαστεί να ξοδέψει για αυτά τα συστήματα. Τέλος στο κεφάλαιο δίνονται στοιχεία από έρευνες της **Gartner Dataquest** που δείχνουν την κατάσταση των **ERP** συστημάτων διεθνώς, στην Ευρώπη και στην Ελλάδα ξεχωριστά, καθώς και προβλέψεις για την αγορά των **ERP** μέχρι το **2007**.

Στο δεύτερο κεφάλαιο της εργασίας γίνεται μία σύντομη παρουσίαση της εταιρείας **SAP AG**, ποια είναι η δυναμικότητα της, ποιες υπηρεσίες παρέχει η **SAP AG** στην Ελλάδα μέσω της θυγατρικής της εταιρείας **SAP Hellas A.E.**. Επίσης δίνεται μία λίστα επιχειρήσεων που έχουν εγκαταστήσει το λογισμικό **SAP R/3** στην Ελλάδα και στην Κύπρο από την **SAP Hellas** και τους πιστοποιημένους συνεργάτες υλοποίησης. Παρουσιάζονται τα υποσυστήματα (**modules**) από τα οποία αποτελείται το **SAP R/3**, ενώ τέλος αναφέρονται οι κυριότερες λειτουργίες της Εμπορικής & Οικονομικής Διαχείρισης του συστήματος. Γίνεται αναφορά στην τελευταία έκδοση του λογισμικού **SAP R/3**, την έκδοση **SAP R/3 Enterprise** η οποία είναι διαθέσιμη από το δεύτερο μισό του **2002**, καθώς και την κάλυψη συντήρησης των προηγούμενων εκδόσεων. Τέλος παρατίθενται οι υπηρεσίες συντήρησης και υποστήριξης που παρέχει το **SAP R/3**.

Στο τρίτο κεφάλαιο της εργασίας προσεγγίζουμε το ηλεκτρονικό επιχειρείν. Δίνονται ορισμοί του 'ηλεκτρονικού επιχειρείν', πως οι επιχειρήσεις κινούνται από τις στατικές εμπορικές συνεταιρικές αλληλεπιδράσεις σε πιο δυναμικά γενετικά ανασυνδιασμένα επιχειρηματικά μοντέλα και πώς αυτό προκαλεί την μετεξέλιξη των συστημάτων **ERP** ώστε να αντεπεξέλθουν στην δημιουργία και διαχείριση των δια-επιχειρησιακών διαδικασιών, εξασφαλίζοντας την ενσωματωμένη εκτέλεση τους σε μια σύνθετη αλυσίδα ανεφοδιασμού ή μια σφαιρική στρατηγική σχέσης πελατών. Γίνεται παρουσίαση της πλατφόρμας ηλεκτρονικού εμπορίου της **SAP AG**, το **mySAP Business Suite** ( πρώην **mySAP.com** ) και των 'λύσεων' της που χρειάζονται οι επιχειρήσεις για να ξεπεράσουν

τα όρια της εταιρείας και να συμμετέχουν σε ένα παγκόσμιο **marketplace**. Τέλος παρουσιάζονται τρόποι μετάβασης από το **SAP R/3 Enterprise** στο **mySAP Business Suite** και τις λύσεις ηλεκτρονικού εμπορίου της **SAP**.

Το **τέταρτο κεφάλαιο** της εργασίας παραθέτονται οι ευρέως γνωστές εταιρείες παροχής επιχειρηματικών λύσεων τις οποίες θα συναντήσουμε στον Ελλαδικό χώρο. Σε κάθε μία αναφέρονται τα υποσυστήματα (**modules**) από τα οποία αποτελούνται, τα βασικά τους ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα, τα στοιχεία διαφοροποίησης τους από τα άλλα συστήματα. Τέλος παρατίθενται το ενδεικτικό πελατολόγιο κάθε **ERP** συστήματος στην Ελλάδα.

Τέλος στο **πέμπτο κεφάλαιο** αναφέρονται κάποια συμπεράσματα από την εργασία, μια εστίαση στα κυριότερα σημεία της εργασίας.

# 1. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΠΟΡΩΝ

Σε μία εποχή, κατά την οποία ο ανταγωνισμός καθοδηγείται όλο και περισσότερο από τις δυνάμεις της τεχνολογίας, οι πρωτοπόρες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τις σύγχρονες δυνατότητες της πληροφορικής για να πετύχουν συγκριτικό πλεονέκτημα αναφορικά με τον ταχύτερο χρόνο ανταπόκρισης στις ανάγκες των πελατών και των προμηθευτών τους, μικρότερο κόστος συναλλαγών, υψηλότερη ποιότητα εξυπηρέτησης και αξιόπιστες σχέσεις συνεργασίας με τους πελάτες και τους προμηθευτές τους. Μια **ERP** λύση δίνει τη δυνατότητα στις εταιρείες να ενσωματώνουν διεθνώς κατανεμημένες οικονομικές πρακτικές και λειτουργικές διαδικασίες.

## 1.1. Σύντομη ιστορική αναδρομή

Τη δεκαετία του **1960** η προσοχή των επιχειρησιακών συστημάτων είχε επικεντρωθεί στον έλεγχο αποθηκών. Έτσι τα περισσότερα πακέτα λογισμικού ήταν σχεδιασμένα για να διαχειρίζονται τις αποθήκες, βασιζόμενα σε παραδοσιακές θεωρίες. Στη δεκαετία του **70** η προσοχή μετατοπίστηκε στα συστήματα **MRP (Material Requirement Planning)** ή συστήματα Διαχείρισης Απαιτήσεων Υλικών, τα οποία αποτέλεσαν μία τεχνική σχεδιασμού με χρονική συστηματοποίηση των προτεραιοτήτων, κατά την οποία υπολογίζονται οι απαιτήσεις σε πρώτες ύλες με βάση τις ανάγκες των τελικών προϊόντων. Στη συνέχεια, στη δεκαετία του **80** εμφανίστηκε η ιδέα του **MRP-II (Manufacturing Resource Planning)**, δηλαδή Διαχείριση Πόρων Παραγωγής, το οποίο αποτέλεσε μία προέκταση του **MRP** στις δραστηριότητες της διανομής και των πωλήσεων. Το **MRP-II** είναι ένα σύστημα σχεδιασμού και προγραμματισμού βασισμένο σε χρήση υπολογιστή για τη βελτίωση του ελέγχου του εργοστασίου και των υποστηρικτικών του λειτουργιών. Στις αρχές της δεκαετίας του **90** το **MRP-II** επεκτάθηκε περισσότερο ώστε να καλύψει περιοχές όπως τη Διαχείριση Ανθρωπίνων Πόρων, τη Χρηματοοικονομική Διαχείριση, του Λογιστηρίου, των Πωλήσεων καθώς και πολλές άλλες επιχειρηματικές διαδικασίες. Αποτέλεσμα ήταν να προκύψουν τα συστήματα **ERP (Enterprise Resource Planning)**, δηλαδή Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων[4].

## 1.2. Τι είναι τα συστήματα ERP

*Τα συστήματα **ERP** είναι ολοκληρωμένες επιχειρηματικές λύσεις οι οποίες καλύπτουν όλες τις λειτουργικές περιοχές μίας επιχείρησης, ώστε να ικανοποιηθούν οι στόχοι της, ενοποιώντας όλες τις διαδικασίες της, και οδηγούν έτσι τις επιχειρήσεις στην υιοθέτηση μίας νέας μορφής οργάνωσης, με βάση μια ενιαία πηγή πληροφόρησης. [1],[3].*

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.

*Είναι ένα πακέτο λογισμικού που δίνει τη δυνατότητα σε μια επιχείρηση να αυτοματοποιεί και να ολοκληρώνει τις βασικές της επιχειρηματικές διαδικασίες, να διαμοιράζεται κοινά δεδομένα και πρακτικές στο εσωτερικό της και να παράγει και να προσπελάζει πληροφορία σε πραγματικό χρόνο. Αναλυτικότερα ενσωματώνει 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.*

Τα πακέτα **ERP** ήρθαν στην αγορά με την υπόσχεση να προσφέρουν μία ολοκληρωμένη λύση εφαρμογών όπου κάτω από μια δυναμική λειτουργικότητα να βελτιστοποιήσουν τους διάφορους πόρους που διαθέτει η επιχείρηση, να προσφέρουν πλεονεκτήματα και ευελιξία, και να μειώσουν τα λειτουργικά έξοδα. Για πρώτη φορά από τον καιρό που ιδρύθηκαν οι μεγάλες εταιρείες, οι **managers** έχουν τη δυνατότητα να παρακολουθούν τα γεγονότα που λαμβάνουν χώρα μέσα στην εταιρεία τους σε πραγματικό χρόνο, χωρίς να χρειάζεται να περιμένουν τις μηνιαίες αναφορές των διαφόρων τμημάτων, που ενδεχομένως να είναι εκπρόθεσμες έως τη στιγμή που θα τις παραλάβουν. Έχουν επίσης τη δυνατότητα να παρακολουθούν πλέον από το γραφείο τους τι συμβαίνει όχι μόνο στην εταιρεία αλλά σε ολόκληρο τον κόσμο. Η πληροφορία ρέει ομοιόμορφα σε όλο το εύρος του οργανισμού. Ότι δηλαδή προσφέρει το **Internet** για την επικοινωνία μεταξύ οργανισμών, προσφέρουν αυτά τα συστήματα για το εσωτερικό του οργανισμού. Τα συστήματα αυτά που είναι γνωστά ως **Enterprise Resource Planning (ERP)** μπορούν στο εξής να αναφέρονται και ως **Enterprise Systems (ES)**.

Οι επιχειρησιακές εφαρμογές ξεκίνησαν με την υποστήριξη των **back-office** εφαρμογών και στη συνέχεια μετατοπίστηκαν και στις **front-office** εφαρμογές, υποστηρίζοντας την εφοδιαστική αλυσίδα, τις πωλήσεις, την εξυπηρέτηση του πελάτη κλπ. Αυτές οι νέες λειτουργίες επιτεύχθηκαν είτε με την εγκατάσταση πιο περιεκτικών πακέτων, είτε με συμπληρωματικά πακέτα λογισμικού από **third-party** εταιρείες λογισμικού. 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.

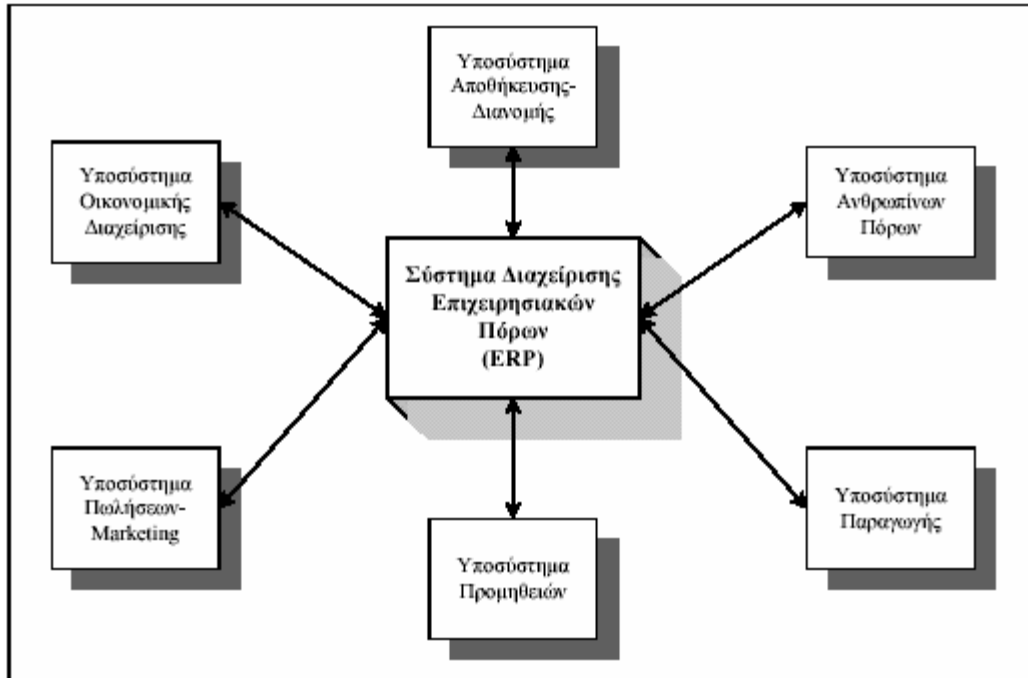
### **1.3. Η λειτουργική δομή των συστημάτων ERP**

Στη βάση δεδομένων ενός συστήματος **ERP** αποθηκεύεται κάθε είδους πληροφορία, μία και μόνο φορά, κατά τη γέννησή της. Η βάση δέχεται και στέλνει δεδομένα σε ένα σύνολο εφαρμογών οι οποίες καλύπτουν όλο το φάσμα δραστηριοτήτων της επιχείρησης. Με αυτόν τον τρόπο τυποποιούνται και ενοποιούνται οι επιχειρηματικές διαδικασίες κάτω από μια ενιαία πλατφόρμα, καταργούνται οι νησίδες πληροφοριών, απλοποιείται η επικοινωνία και διευκολύνεται η υλοποίηση νέων μεθόδων των επιχειρήσεων. Στο παρελθόν οι εταιρείες χρησιμοποιούσαν για τις ανάγκες τους εφαρμογές οι οποίες ήταν λειτουργικά απομονωμένες. Π.χ. η γενική λογιστική, η μισθοδοσία, η διαχείριση αποθεμάτων είχαν το δικό τους λογισμικό, τη δική τους

πληροφορία και το δικό τους **interface**. Όλα αυτά με το **ERP** ενοποιούνται και δίνεται η δυνατότητα της άμεσης πληροφόρησης για οτιδήποτε ζητηθεί.

Η πληροφορία της βάσης δεδομένων χρησιμοποιείται από τις ενότητες του συστήματος οι οποίες υποστηρίζουν διαφορετικές διαδικασίες, τμήματα και λειτουργίες. Η εισαγωγή μίας πληροφορίας μέσω μίας ενότητας στη βάση προκαλεί μεγάλο αριθμό δοσοληψιών και την ενεργοποίηση πολλών δραστηριοτήτων. Παράδειγμα αποτελεί η διαπραγμάτευση μιας πώλησης, όπου το σύστημα ετοιμάζει κάποιο συμβόλαιο, κοστολογεί την πώληση, ενημερώνει όλους τους σχετικούς λογαριασμούς, προγραμματίζει την παραγωγή και παραγγέλνει τα υλικά, ενημερώνει διαδικασίες πρόβλεψης, προγραμματίζει τη βέλτιστη διανομή του προϊόντος και μια σειρά άλλες ενέργειες.

Σήμερα δεν χρειάζεται οι επιχειρήσεις να δημιουργήσουν μόνες τους το δικό τους ολοκληρωμένο σύστημα. Στην αγορά διατίθενται από πολλούς κατασκευαστές προϊόντα, των οποίων οι εφαρμογές αποτελούνται από **modules**, που όλα μαζί συνεργάζονται. Κάθε **module** περιλαμβάνει μια ποικιλία εφαρμογών όπως π.χ. το **module** που αφορά τη λογιστική περιλαμβάνει τη γενική λογιστική, τους πληρωτέους λογαριασμούς, τη διαχείριση εσόδων, το συνάλλαγμα κλπ. Όλη η πληροφορία που παράγεται από αυτά τα **modules** είναι ήδη αποδεκτή από τις εφαρμογές **Internet** αλλά και **Intranet**. Για κάποιες επιχειρήσεις δεν θεωρείται απαραίτητη η εγκατάσταση όλων των πιθανών **modules** που υπάρχουν στην αγορά. Πολλά από αυτά υιοθετούνται από σχεδόν όλες τις επιχειρήσεις όπως το **Finance** και **Accounting**, ενώ κάποια άλλα όπως η διαχείριση ανθρωπίνων πόρων- **Human Resource Management**-δεν υιοθετούνται και δεν συμπεριλαμβάνονται σε συγκεκριμένα **ERP projects**. Ακολουθούν αναλυτικά τα «λειτουργικά υποσυστήματα» που συμπεριλαμβάνονται σε ένα **ERP (Functional Modules)**, τα πιο γνωστά εκ των οποίων είναι [2]:



Σχήμα 1-1: Σύνδεση λειτουργικών υποσυστημάτων και ERP (πηγή [4])

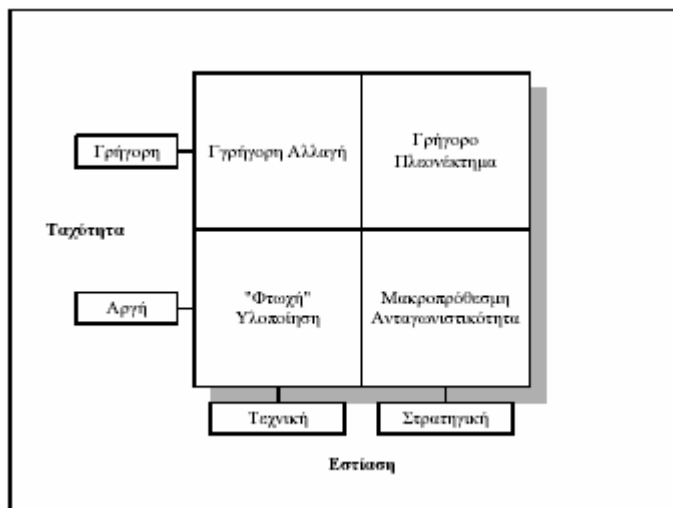
- Το υποσύστημα *Οικονομικής Διαχείρισης* είναι η καρδιά του **ERP**, και ανταλλάσσει πληροφορίες με όλα τα υπόλοιπα υποσυστήματα. Βασικές διαδικασίες της Οικονομικής Διαχείρισης περιλαμβάνουν τη Γενική Λογιστική (**General Ledger**), την Αναλυτική Λογιστική (**Analytical Ledger**), του Πληρωτέους Λογαριασμούς (**Accounts Payable**), την Κοστολόγηση βάσει δραστηριοτήτων, κλπ.
- Οι βασικές λειτουργίες του υποσυστήματος *Πωλήσεων-Marketing* περιλαμβάνουν την Παραγγελιοληψία (**Order Entry**), την Τιμολόγηση (**Invoicing**), τις Προβλέψεις Ζήτησης (**Forecasting**), την Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων (**EDI**), το Ηλεκτρονικό Εμπόριο μέσω **Internet (Electronic Commerce)**, κλπ. Το υποσύστημα των Πωλήσεων ανταλλάσσει πληροφορίες κυρίως με τα υποσυστήματα Οικονομικής Διαχείρισης, Αποθήκευσης και Διανομής, και Παραγωγής.
- Το υποσύστημα *Προμηθειών* περιλαμβάνει τη διαχείριση Εντολών Αγοράς (**Purchase Orders Management**), την αξιολόγηση των προμηθευτών (**Supplier Evaluation**), τη Διαχείριση Συμβάσεων (**Contract Management**), κλπ. Αυτό το υποσύστημα ανταλλάσσει πληροφορίες με αυτά της Οικονομικής Διαχείρισης, Αποθήκευσης και Διανομής, και Παραγωγής.
- Οι βασικές λειτουργίες του υποσυστήματος *Αποθήκευσης-Διανομής* περιλαμβάνουν τη Διαχείριση Αποθεμάτων (**Inventory Control**), και τον Προγραμματισμό Απαιτήσεων Διανομής (**Distribution Requirement Planning**). Άλλες που πιθανώς να υποστηρίζονται περιλαμβάνουν τη Διαχείριση

Αποθηκών (**Warehouse Management**) και τη Διαχείριση Στόλου Φορτηγών (**Fleet Management**). Το υποσύστημα της Αποθήκευσης-Διανομής ανταλλάσσει πληροφορίες με τα υποσυστήματα Οικονομικής Διαχείρισης, Πωλήσεων-**Marketing**, Προμηθειών και Παραγωγής.

- Το υποσύστημα *Ανθρώπινων Πόρων* περιλαμβάνει τον Προγραμματισμό Προσωπικού (**Personnel Planning**), τη Μισθοδοσία (**Payroll**), την Αξιολόγηση Προσωπικού (**Personnel Evaluation**), κλπ. Το υποσύστημα των Ανθρώπινων Πόρων ανταλλάσσει πληροφορίες κυρίως με το υποσύστημα Οικονομική Διαχείρισης.
- Οι βασικές λειτουργίες που καλύπτει το υποσύστημα *Παραγωγής* περιλαμβάνουν τον Προγραμματισμό Απαιτήσεων Υλικών (**Material Requirements Planning**), τον μακροπρόθεσμο Προγραμματισμό Παραγωγής (**Master Production Scheduling**), τον Έλεγχο Παραγωγής (**Shop Floor Control**) και άλλες. Το υποσύστημα αυτό ανταλλάσσει πληροφορίες με αυτά των Οικονομικής Διαχείρισης, Πωλήσεων-**Marketing**, Προμηθειών και Αποθήκευσης-Διανομής.

#### 1.4. Τρόποι υλοποίησης των συστημάτων

Η υλοποίηση ενός τέτοιου συστήματος όπως αναφέραμε δεν σημαίνει απλώς την εγκατάστασή του και τίποτα περισσότερο. Σημαίνει ολοκλήρωση όλων των λειτουργιών και πληροφοριών σε κοινή βάση δεδομένων, παλιές μέθοδοι εγκαταλείπονται, οι εργαζόμενοι θα απαιτηθεί να εκπαιδευτούν κλπ. Με λίγα 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 ενός **ERP** είναι ο χρόνος υλοποίησης και το μέγεθος της οργανωσιακής αλλαγής που προσδοκά η επιχείρηση. Όταν οι δύο αυτές διαστάσεις συνδυαστούν προκύπτει ο πίνακας του σχήματος.



## Σχήμα 1-2: Τρόποι υλοποίησης συστημάτων ERP (πηγή [1])

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 και 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 ανταγωνιστικότητας της. Μια υλοποίηση που αφορά τον πρώτο λόγο σκοπεύει στο να προσφέρει μια ουσιαστική λειτουργικότητα στην εταιρεία, με την όσο το δυνατόν μικρότερη οργανωσιακή αλλαγή. Αντίθετα μια υλοποίηση που αφορά τη στρατηγική στοχεύει στη μεγιστοποίηση της θετικής οργανωσιακής αλλαγής και αξίας της εταιρείας στην αγορά.

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

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

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

### 1.5. Γιατί είναι αναγκαία τα συστήματα ERP σήμερα;

Οι συνθήκες που επικρατούν σήμερα στο επιχειρησιακό περιβάλλον, επιβάλουν κατά κάποιο τρόπο την υιοθέτηση τέτοιων λύσεων που αναφέραμε. 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 (**constant change**)[1].

#### 1.5.1. Παγκοσμιοποίηση

Η παγκοσμιοποίηση είναι πλέον ένα γεγονός που δεν μπορεί να αφήσει κανένα 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 ενέργειές τους καλύτερα στη νέα πραγματικότητα, είναι τα **ERP**.

### 1.5.2. Υπερπαραγωγή και Ανασχεδιασμός

Οι περισσότερες βιομηχανίες παράγουν προϊόντα σε μεγαλύτερο βαθμό από ότι είναι απαραίτητα σύμφωνα με την 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 (**BPR**), η οποία στην πορεία αποδείχθηκε αρκετά δύσκολη και δαπανηρή. Σήμερα όταν οι εταιρείες σκέφτονται ανασχεδιασμό στρέφονται στα **ERP** για να τον επιτύχουν.

### 1.5.3. Ηλεκτρονικό Εμπόριο

Για πολλούς δεν είναι άμεσα κατανοητό όταν σκέφτονται το **e-commerce** να βλέπουν και τη σχέση του με τα **ERP**. Απλά αναφέρουν την πρόσβαση στο **Internet**, στους **Web Servers** και στους **Browsers**, βλέποντας μόνο τις **front-office** λειτουργίες και όχι τα **ES** 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 **Web** θα χρειαστεί ένα καλό **ERP** και σύνδεση αυτού με το **Internet/Intranet**.

### 1.5.4. Συνεχείς Αλλαγές

Κάθε επιχείρηση θα πρέπει να είναι προετοιμασμένη για πολύ γρήγορες αλλαγές που αφορούν την 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**.

## 1.6. Προϋποθέσεις αποτελεσματικής υλοποίησης ενός ERP

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, της μορφής:

- Σε ποια μορφή βρίσκονται οι πληροφορίες στην εταιρεία-οργανισμό; 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**;

- Ποια είναι η γνώμη των περισσότερων διοικητικών στελεχών για το **ERP**;

Μπορούν να καταλάβουν τη φύση και το σκοπό αυτών των συστημάτων, και συμφωνούν;

- Υπάρχουν κάποιες οργανωσιακές αλλαγές, θέματα ή προβλήματα, που έχουν ήδη εντοπιστεί και πιθανόν να λάβουν χώρα στο μέλλον επηρεάζοντας αρνητικά ένα μεγάλο έργο **ERP**;

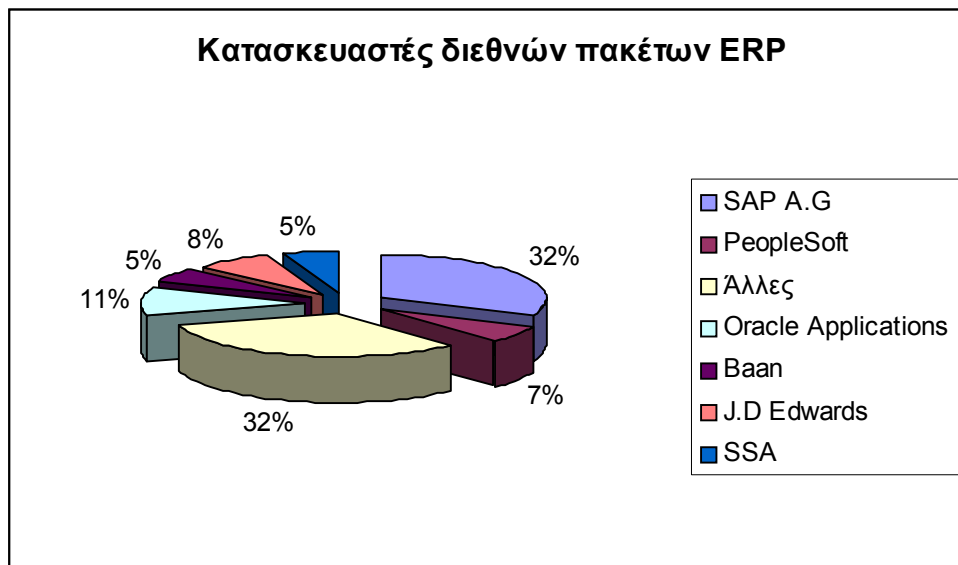
Δίνοντας απαντήσεις στα ερωτήματα που προηγήθηκαν, η εταιρεία θα μπορέσει όχι μόνο να αποφασίσει ποιο **ERP** της ταιριάζει αλλά και πώς θα το υλοποιήσει. Οι επιχειρήσεις που συνειδητοποιούν τη συνεισφορά του πληροφοριακού συστήματος που επιλέγουν για την βελτίωση της επιχείρησής τους, αναζητούν τον 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 μπορέσουν να εκμεταλλευθούν τη δύναμη της ομοιόμορφης πληροφόρησης. Αναγκαία προϋπόθεση είναι η επιχείρηση να δεχθεί 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 καινούργιο. 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 να 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 ενσωματώσει 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 αφαιρεί στρατηγικές ανταγωνιστικές πρακτικές και οδηγείται στην αποτυχία.

### 1.6.1. Προμηθευτές του ERP λογισμικού διεθνώς

Πρωτοπόρος στην κατασκευή λογισμικού ERP είναι η εταιρεία SAP. Η SAP ιδρύθηκε το 1972, από πέντε μηχανικούς πρώην εργαζομένους της IBM στο Μόναχο της Γερμανίας, και παραμένει ηγέτης στην παγκόσμια αγορά και τεχνολογία εφαρμογών επιχειρησιακού λογισμικού. Αρχική ιδέα της SAP ήταν να προσφέρει στους πελάτες της την ικανότητα της αλληλεπίδρασης με μία κοινή συνεργαζόμενη βάση δεδομένων για ένα ευρύ πεδίο εφαρμογών. Οι εφαρμογές της SAP, σχεδιασμένες γύρω από το σύστημα R/3, δίνουν τη δυνατότητα διαχείρισης των χρηματοοικονομικών, του ανθρώπινου δυναμικού, του προγραμματισμού της παραγωγής και πολλών άλλων.

Ακολουθεί η εταιρεία PeopleSoft ως η δεύτερη στη σειρά ανάμεσα στους κατασκευαστές ERP λογισμικού. Η PeopleSoft καθιερώθηκε στην αγορά με το λογισμικό που αφορούσε τη διαχείριση ανθρώπινων πόρων. Πρόσφατα η εταιρεία προώθησε στον τομέα των υπηρεσιών προϊόντα σχεδιασμένα έτσι ώστε να βοηθήσουν τις εταιρείες να διαχειριστούν τα υπέρογκα κόστη τους. Άλλες κατασκευάστριες εταιρείες που συγκαταλέγονται στην «οικογένεια» των κατασκευαστών ERP λογισμικού αποτελούν η Oracle, η Baan, D&B Software/Geac και J.D. Edwards.



Πίνακας 1-3: Κατασκευαστές διεθνών πακέτων ERP (πηγή [4])

### 1.6.2. Προμηθευτές του ERP λογισμικού στην Ελλάδα

Παρά τις συγχωνεύσεις εταιρειών στο χώρο της πληροφορικής που έχουν πυκνώσει τελευταία και που αντικειμενικά μικραίνουν τον αριθμό των εναλλακτικών προμηθευτών και πιθανά και τον αριθμό των εναλλακτικών λύσεων, η αγορά του ERP στην Ελλάδα δεν έχει εντελώς ξεκαθαρίσει. Αντίθετα, νέες λύσεις προτείνονται, κάποιες



παλιότερες κάνουν προσπάθειες ανανέωσης, οι τιμές διαφοροποιούνται και όλα δείχνουν ότι το περιβάλλον αυτό είναι δυναμικά αναπτυσσόμενο αν και με λιγότερους παίκτες. Επιπλέον, μια έρευνα αγοράς ανάμεσα σε επιχειρήσεις με σημαντικό τζίρο και προσωπικό - όχι απαραίτητα από το χώρο των ταχυκίνητων καταναλωτικών προϊόντων (FMCG) ή συναφείς χώρους αλλά και στο χώρο των υπηρεσιών - σίγουρα θα έδειχνε ότι ο αριθμός εταιρειών που είναι δυνητικοί πελάτες λύσεων ERP είναι ακόμη πάρα πολύ μεγάλος.

Αν και πλέον είναι κοινότυπο να επισημαίνεται, ένας βασικός διαχωρισμός των λύσεων ERP που διατίθενται είναι, (α) μεγάλα πολυεθνικά πακέτα και (β) ελληνικά ERP.

Στην πρώτη κατηγορία στην ελληνική αγορά δραστηριοποιούνται έντονα λύσεις SAP R/3, BaaN IV, JDEdwards, και επίσης Platinum, Oracle Financials, MFG/PRO ERP/ERM System καθώς και το κλασικό BPCS. Τα πλεονεκτήματα αυτών των λύσεων σε γενικές γραμμές είναι η υψηλή τους παραμετρικότητα, η ολοκληρωμένη (integrated) ενσωμάτωση περιφερειακών κυκλωμάτων (Παραγωγή, Διαχείριση Έργων / Συμβάσεων, Συντήρηση Εξοπλισμού, Διαχείριση Ανθρώπινων Πόρων, κ.ά.) και τέλος η λειτουργικότητα work-flow που επιτρέπει τη μηχανογραφική υποστήριξη λ.χ. διαδικασιών commitment management ή pre-sales. Πρέπει να επισημανθεί ότι, παρ' όλο που η υψηλή τους παραμετρικότητα τους προσδίδει σημαντική ευελιξία για να αντιμετωπίσουν τις ιδιαιτερότητες της κάθε επιχειρηματικής δραστηριότητας, η υιοθέτησή τους προϋποθέτει ότι η ενδιαφερόμενη εταιρεία έχει ήδη ή είναι αποφασισμένη να αποκτήσει σαφείς διαδικασίες. Επιπλέον, εφόσον θέλει να ωφεληθεί όσο το δυνατόν περισσότερο από τη μεγάλη στην περίπτωση αυτή επένδυση, είναι υποχρεωμένη να δεσμεύσει σημαντικούς ανθρώπινους πόρους στην διαδικασία της εγκατάστασης (implementation). Το ζήτημα τέλος της ελληνικοποίησης υπήρξε και συνεχίζει σε κάποιες περιπτώσεις να είναι σοβαρό, και γι' αυτό όσοι Οίκοι που αντιπροσωπεύουν διεθνή πακέτα έχουν επενδύσει σημαντικά σε αυτόν τον τομέα έχουν κερδίσει ήδη αξιολογικά μερίδια αγοράς.

Όσον αφορά τα ελληνικά πακέτα, μπορούμε να αναφέρουμε τα: Atlantis, ComPak Win, Computer Logic ERP System, Orama ERP και Singular Enterprise, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι δεν υπάρχουν και άλλες λύσεις σε συγκρίσιμα επίπεδα. Εδώ βέβαια δεν τίθενται θέματα ελληνικοποίησης, οι απαιτούμενοι πόροι που πρέπει να δεσμευτούν στο έργο της εγκατάστασης είναι δυνατόν να είναι κάπως λιγότεροι, αλλά η προσφερόμενη λειτουργικότητα και ολοκλήρωση κυκλωμάτων είναι στην παρούσα φάση πιο λιτή. Ωστόσο πρέπει να επισημανθεί ότι οι ελληνικοί Οίκοι σε γενικές γραμμές επενδύουν σημαντικά στην ανάπτυξη και την ενσωμάτωση στα προϊόντα τους λύσεων αναφορικά με τα logistics και την παραγωγή. Σημαντικό είναι ακόμα το γεγονός ότι οι ελληνικές εταιρείες στο χώρο του ERP έχουν αρκετά διαφοροποιημένες στρατηγικές αναφορικά με τα προϊόντα τους, όσον αφορά τόσο την αρχιτεκτονική ανάπτυξής τους όσο και τα νέα κυκλώματα που σταδιακά εντάσσουν σε αυτά. Η επιχείρηση που θα αρχίσει μια μακροχρόνια σχέση με έναν Οίκο Λογισμικού πρέπει να εξασφαλίσει ότι η στρατηγική του προϊόντος ERP που θα υιοθετήσει θα καλύπτει τις μελλοντικές της απαιτήσεις οργάνωσης.

Αναφορικά με την επιλογή ERP είναι τέλος σημαντικό να επισημανθεί ότι οι τάσεις που επικρατούν στην αγορά σήμερα ευνοούν εφαρμογές που βασίζονται στην πλατφόρμα Windows NT περισσότερο (σε σχέση με το UNIX και το AS-400) και συνεργάζονται με

όλες τις βάσεις δεδομένων: **Oracle, Microsoft SQL Server, DB2**, κ.λ.π. Επίσης αναφέρεται ως σημαντικό τεχνικό στοιχείο αξιολόγησης η προσέγγιση του λογισμικού στο μοντέλο της **3-tier Client-Server** αρχιτεκτονικής, που εξασφαλίζει ταχύτητες επικοινωνίας με **remote sites**, στοιχείο με ιδιαίτερο ενδιαφέρον για επιχειρήσεις που λειτουργούν υποκαταστήματα.

### 1.6.3. Η πλατφόρμα λειτουργίας ενός ERP

Τα συστήματα **ERP** αρχικά αναπτύχθηκαν για τις πολύ μεγάλες πολυεθνικές επιχειρήσεις και σχεδιάστηκαν για πολύ βαριές υπολογιστικές και δικτυακές πλατφόρμες, που στηρίζονταν σε πανίσχυρα **mainframes**. Η μεγάλη επιτυχία και αποδοχή των συστημάτων αυτών όμως δημιούργησε την ανάγκη για προσαρμογή των εν λόγω συστημάτων για μικρότερες και πιο ευέλικτες πλατφόρμες και ιδιαίτερα για τα **Windows NT**. Όλα σχεδόν τα σύγχρονα πακέτα **ERP** παρέχουν στις επιχειρήσεις που θα τα χρησιμοποιήσουν τη δυνατότητα επιλογής τόσο του λειτουργικού συστήματος όσο και της βάσης δεδομένων που προτιμούν. Μερικές από τις πιο διαδεδομένες βάσεις είναι η **Oracle**, ο **SQL Server**, η **Adabas D**, η **Informix**, και η **DB2**. Στα λειτουργικά συστήματα εντάσσονται οι διάφορες εκδόσεις **Unix** και τα **Windows NT**, ενώ ήδη εταιρείες όπως οι **SAP** και η **BAAN** οι οποίες παράγουν λογισμικό **ERP** έχουν ανακοινώσει την πλήρη υποστήριξη των **Windows 2000** [3].

### 1.6.4. Ο ρόλος του συμβούλου υλοποίησης

Στο παρελθόν έχουν γίνει αρκετά έργα **ERP** με μέτρια αποτελέσματα για τις επιχειρήσεις, ή σε ορισμένες – ευτυχώς πολύ λίγες – περιπτώσεις οδήγησαν ανάλογα **projects** σε αποτυχία. Δεν είναι τυχαίο ότι οι σοβαροί Οίκοι Λογισμικού στην Ελλάδα κάνουν το τελευταίο διάστημα μια έντονη προσπάθεια να στελεχωθούν με συμβούλους που δεν έχουν τόσο προϋπηρεσία στο χώρο του λογισμικού, όσο στο χώρο του **management consulting**. Αυτό που έλειπε από τα έργα εγκατάστασης **ERP** συστημάτων ήταν σύμβουλοι υλοποίησης με “**business**” προσέγγιση, που θα λειτουργούσαν σαν διεπιφάνεια – ή αν θέλετε «μεταφραστές των απαιτήσεων» – ανάμεσα στα στελέχη της εταιρείας και τους συμβούλους του **software**, επιλύοντας προβλήματα, βρίσκοντας διεξόδους στις περιπτώσεις που η λογική του **software** δεν μπορούσε επακριβώς να καλύψει τις ανάγκες της επιχείρησης, διευκολύνοντας την ομαλή ροή της δουλειάς μέσα στα προκαθορισμένα χρονοδιαγράμματα και βοηθώντας το έργο να γίνει κτήμα όλης της οργάνωσης της επιχείρησης.

Είναι φανερό ότι αυτοί οι σύμβουλοι υλοποίησης είναι προτιμότερο να είναι στελέχη ενός ανεξάρτητου φορέα και όχι στελέχη των δύο άλλων εμπλεκόμενων μερών. Ο λόγος είναι απλός: έχουν έννομο συμφέρον ταυτόχρονα το έργο να στεφθεί με επιτυχία και η επιχείρηση να αποκομίσει το μεγαλύτερο δυνατό όφελος από την εγκατάσταση του **ERP**. Τι όμως χαρακτηριστικά πρέπει να έχει ο Σύμβουλος Υλοποίησης;

Μια επιχείρηση που προετοιμάζεται για προμήθεια ενός συστήματος **ERP** πρέπει να έχει εξαιρετικά αυστηρά κριτήρια για την επιλογή του Συμβούλου Υλοποίησης. Τα βασικά

χαρακτηριστικά για να ξεχωρίσει κανείς μέσα από το προσφερόμενο πλήθος τον καταλληλότερο είναι τα εξής:

α) Ο Σύμβουλος Υλοποίησης και κυρίως τα στελέχη που θα χρησιμοποιήσει στο έργο πρέπει να έχουν στο βιογραφικό τους έναν σημαντικό αριθμό από έργα εγκατάστασης **ERP** λογισμικών στα οποία να έχουν παίξει τον αντίστοιχο ρόλο και να έχουν εμπλακεί στον ίδιο βαθμό.

β) Πρέπει να διαθέτει μια εσωτερική οργάνωση και μια αυστηρή μεθοδολογία με βάση την οποία θα υλοποιήσει το έργο. Θα πρέπει να χρησιμοποιεί αποδεδειγμένα αποδοτικά «εργαλεία» με τα οποία θα εντοπίζει λεπτομερώς και θα ιεραρχεί τις ανάγκες της επιχείρησης και θα σχεδιάζει τις διαδικασίες που θα λειτουργήσουν γύρω και μέσα από το **ERP**. Πρέπει να παράξει πλήρη τεκμηρίωση.

γ) Πρέπει να έχει βαθιά εμπειρία από όλα τα κυκλώματα της επιχείρησης μέσα από έργα ανασχεδιασμού (**re-engineering**) επιχειρηματικών διαδικασιών. Ρόλος του είναι η μεταφορά τεχνογνωσίας από αντίστοιχες περιπτώσεις σε άλλες εταιρείες.

δ) Επιπλέον, πρέπει να έχει άριστη γνώση των τεχνολογιών πάνω στις οποίες αναπτύσσονται τα **ERP** (εργαλεία ανάπτυξης, **RDBMS**, λειτουργικά συστήματα, **hardware**) και να παρακολουθεί συνεχώς τις εξελίξεις στο χώρο των συστημάτων **ERP**. Μόνο βασισμένος σε τέτοιες γνώσεις θα μπορεί να μεταφράζει τις επιχειρηματικές στρατηγικές και απαιτήσεις σε τεχνικές προδιαγραφές που έχουν νόημα για τους μηχανογράφους.

### 1.6.5. Οι βασικοί λόγοι για τους οποίους αποτυγχάνει;

Ο κυριότερος όμως λόγος αποτυχίας ενός **project ERP** (με την προϋπόθεση ότι έχει επιλεγεί η καταλληλότερη λύση με αντικειμενικά κριτήρια) είναι η αντίσταση των ανθρώπων στην αλλαγή είτε αυτοί προέρχονται από την μηχανογράφηση, είτε από τις οικονομικές υπηρεσίες, την παραγωγή κλπ. Το μυστικό εδώ είναι η αρχική μελέτη να ενσωματώνει όλες τις αλλαγές που πρέπει να γίνουν τόσο στο λογισμικό όσο και στις επιχειρηματικές διαδικασίες για να πετύχει η εφαρμογή και φυσικά να στηριχθεί από τη διοίκηση για να διαδοθεί η χρήση του. Επίσης, ένας κρισιμότερος παράγοντας είναι η απώλεια της στρατηγικής κατεύθυνσης και σε αυτό την κύρια ευθύνη έχουν οι προμηθευτές **ERP** που φτάνουν τους πελάτες τους στον ορίζοντα της πρώτης ημέρας που θα είναι **live** το πρόγραμμα, νομίζοντας πως ο ρόλος τους έχει τελειώσει χωρίς να τους πουν πώς θα φτάσουν μέχρι το τέλος, πώς θα αναπροσαρμόσουν την στρατηγική τους ώστε το πακέτο να αποδώσει τα οφέλη που έχουν υποσχεθεί στην αρχή. Ποια είναι η λύση εδώ; Οι επιχειρήσεις που υιοθετούν λύσεις **ERP** θα πρέπει να αναθεωρούν και να συγκρίνουν συνεχώς την εκάστοτε παρούσα κατάστασή τους με το που θέλουν να φτάσουν – τι θέλουν να πετύχουν – και να διατηρούν μια συνεκτική ομάδα **ERP** που θα φέρνει σε πέρας αυτές τις αλλαγές.

Συνοψίζοντας, θα λέγαμε ότι για να εξασφαλιστεί η επιτυχία του εγχειρήματος, θα πρέπει να πληρούνται κατ' ελάχιστο οι παρακάτω προϋποθέσεις:

- Να δεσμευθεί η ανώτατη διοίκηση για την ανάγκη και τη χρήση αυτού του πακέτου.

- Να αναπτυχθεί μια ομάδα έργου που θα απαρτίζεται από στελέχη όλων των εμπλεκόμενων τμημάτων του πελάτη αλλά και του προμηθευτή.
- Να γίνει η ανάπτυξη ή η παραμετροποίηση βήμα προς βήμα, με βάση συγκεκριμένες μεθοδολογίες.
- Να γίνει σαφές ότι η υλοποίηση ενός τέτοιου συστήματος απαιτεί χρόνο και προσπάθεια, ενώ προϋποθέτει αλλαγές σε διαδικασίες.

## 1.7. Πλεονεκτήματα & μειονεκτήματα των ERP συστημάτων

Οι πρόσφατες μελέτες δείχνουν ότι το **70%** των επιχειρήσεων στο **Fortune 1000**, έχουν ή θα εγκαταστήσουν σύντομα συστήματα **ERP**, τα οποία και θα ωθούν την παγκόσμια αγορά **ERP** από **15** δις. δολ. τώρα, σε **50** δις. δολ. κατά τα επόμενα **5** έτη. Οι εφαρμογές **ERP** αποτελούν το μερίδιο του λέοντος στους προϋπολογισμούς επένδυσης σε πληροφοριακά συστήματα. Σε απόλυτα νούμερα, το **39%** των μεγάλων επιχειρήσεων και το **60%** των μικρότερων επιχειρήσεων εφαρμόζουν συστήματα **ERP**. Υπολογίζεται πως το αναμενόμενο ετήσιο ποσοστό αύξησης για την αγορά **ERP**, κατά επόμενα **5** έτη, θα ανέρχεται σε **37%**.

### 1.7.1. Πλεονεκτήματα του ERP

Ένα σύστημα **ERP** μπορεί να βοηθήσει στην οργάνωση μιας επιχείρησης με πολλούς τρόπους και πρώτιστα στην δραστική μείωση του λειτουργικού κόστους. Το **ERP** ενσωματώνει όλα τα μέρη μίας επιχείρησης έτσι ώστε να προσφέρει μέγιστο έλεγχο στις επιμέρους λειτουργίες της. Αυξάνει κάθετα την αποδοτικότητα αφού πλέον όλα τα μέρη και οι διαδικασίες συνδέονται και ενσωματώνονται, με αποτέλεσμα οι εργασίες να χρειάζονται λιγότερο χρόνο για να εκτελέσουν τις στοιχειώδεις, καθημερινές εργασίες τους. Υπάρχει αμεσότερη και ευκολότερη πρόσβαση στις πληροφορίες, κάτι που ευνοεί κατά πολύ τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Οι επιχειρήσεις συχνά διαθέτουν διαφορετικού τύπου εφαρμογές λογισμικού και ένα σύστημα **ERP** μπορεί να ενσωματώσει όλους τους τύπους λογισμικού, διασυνδέοντας τους κάτω από ένα σύστημα. Η ενοποίηση του λογισμικού είναι ένα βασικό πλεονέκτημα ενός **ERP**. Γενικά, τα πλεονεκτήματα που προσφέρει σε οποιαδήποτε επιχειρησιακή διαδικασία είναι απεριόριστα. Επιχειρήσεις όπως η **NIKE**, **DHL**, **Tektronix**, **Fujitsu**, **Millipore**, **Sun Microsystems**, παραθέτουν τα βασικά οφέλη που πέτυχαν με την εφαρμογή συστημάτων **ERP** στις διαδικασίες τους:

- Προσφέρεται αυξημένος έλεγχος στους οικονομικούς απολογισμούς, τις τιμολογήσεις, την επεξεργασία πληρωμών και δαπανών, ενώ προωθείται η παραγωγικότητα και εξαλείφεται η συχνή αίσθηση έλλειψης εμπιστοσύνης προς το προσωπικό της μηχανογράφησης.
- Αυτοματοποιούνται οι εργασίες που παλιά τις εκτελούσαν οι άνθρωποι.
- Μειώνεται αισθητά η εκτύπωση εγγράφων για λόγους απλής πληροφόρησης ενώ προσφέρονται πλέον ηλεκτρονικές φόρμες για την γρήγορη εισαγωγή, έλεγχο και ανάκτηση της πληροφορίας.

- Βελτιώνεται η δυνατότητα επικαιροποίησης των πληροφοριών, με την ευκολία που προσφέρεται για καθημερινή και άμεση ενημέρωση.
- Προσφέρεται μεγαλύτερη ακρίβεια στην παρουσίαση των πληροφοριών και λεπτομερέστερη εμφάνιση.
- Επιτυγχάνονται γρηγορότερες απαντήσεις από την υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών και ακριβέστερη παρακολούθηση των λογαριασμών.
- Εξασφαλίζεται αποδοτικότερη συλλογή πληρωμών, σε περίπτωση καθυστέρησης από τους πελάτες.
- Επιτρέπεται η ταχύτατη αλλαγή των επιχειρησιακών διαδικασιών εφόσον κριθεί αναγκαίο.
- Υποβοηθείται η επίτευξη σημαντικών ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων από την βελτίωση και απλούστευση των διαδικασιών.
- Βελτιώνεται κατά πολύ η παρακολούθηση της αλυσίδας διασύνδεσης προσφορών – ζητήσεων με θυγατρικές εταιρείες και παραρτήματα που βρίσκονται σε μακρινές αποστάσεις.
- Παρέχεται μια ενοποιημένη βάση δεδομένων πελατών, που μπορεί να χρησιμοποιείται από όλες τις εφαρμογές και όλα τα επιμέρους τμήματα.
- Βελτιώνονται οι διεθνείς διαδικασίες, από την υποστήριξη ποικίλων οικονομικών δομών και φορολογικών σχεδίων, διαφορετικών νομισμάτων, διαφορετικών λογιστικών περιόδων και διαφορετικών γλωσσών.
- Παρέχονται λύσεις για άλλου τύπου μηχανογραφικά ή λογιστικά προβλήματα.

### 1.7.2. Μειονεκτήματα του ERP

Το κόστος είναι το πιο σημαντικό ζήτημα που πρέπει να λάβει υπόψη της μία επιχείρηση που επιθυμεί να εγκαταστήσει ένα σύστημα **ERP**. Το συνήθως υψηλό κόστος των συστημάτων αυτών είναι και ο συχνότερος ανασταλτικός παράγοντας για την υιοθέτηση τους από της περισσότερες ΜμΕ. Υπάρχουν τρεις κατηγορίες κόστους που αναφέρονται στο **software**, στο **hardware** και στην εργασία.

- **Software** : Περιλαμβάνει το κόστος της άδειας κτήσης και χρήσης ενός **ERP** πακέτου, κόστος της συνεχούς συντήρησης από τους κατασκευαστές, καθώς και το κόστος συμπλήρωσης εφαρμογών πάνω στο αρχικό πακέτο **ERP**. Λαμβάνοντας υπ' όψη τον κατασκευαστή που έχει επιλεγεί, μπορεί να γίνει η απόκτηση και πληρωμή του πακέτου σύμφωνα με τον αριθμό των χρηστών, ή τον αριθμό των **modules** που έχει αποκτήσει κάποια εταιρεία ή με κάποιον άλλο διακανονισμό που οι συμβαλλόμενοι θα ορίσουν.
- **Hardware** : Αφορά την εγκατάσταση νέας τεχνολογίας **client/server**. Θα απαιτηθεί σίγουρα η επέκταση του υπάρχοντος δικτύου καθώς οι **servers** για να υποστηρίξουν ένα **ERP** θα πρέπει να είναι αρκετά ισχυροί και ανεξάρτητοι. Το

κόστος αυτό εξαρτάται κυρίως από την υπάρχουσα οργάνωση της επιχείρησης και τον υπάρχοντα τρόπο συγκέντρωσης και παρακολούθησης των δεδομένων.

- **Εργασία:** Τυπικά το μεγαλύτερο κόστος από το **software** και το **hardware** καταλαμβάνεται από το κόστος υλοποίησης, το οποίο περιλαμβάνει το κόστος ρύθμισης του συστήματος και εγκατάστασής του στην εταιρεία-οργανισμό, τις αλλαγές στις διαδικασίες, στην συμπεριφορά και στις στρατηγικές. Το κόστος υλοποίησης γενικά αναφέρεται στους ανθρώπους, τόσο στο κόστος για την εκπαίδευση των χρηστών όσο και στη συμβουλευτική υποστήριξη από εξειδικευμένο σύμβουλο. Οι σύμβουλοι προσλαμβάνονται καθώς έχουν τις απαραίτητες γνώσεις και ικανότητες για την υλοποίηση του **ERP**. Το κόστος υλοποίησης εξαρτάται από το μέγεθος της οργανωσιακής αλλαγής στο οποίο στοχεύει ο οργανισμός, και το οποίο όμως μπορεί να ξεπεράσει την αρχική του εκτίμηση κατά **10** φορές συγκρινόμενο με τα άλλα δύο είδη κόστους. Στην περίπτωση βέβαια που ο οργανισμός δεν σκοπεύει να προβεί σε ανασχεδιασμό των διαδικασιών, σε αλλαγή της οργανωσιακή δομής, βελτίωση των δυνατοτήτων ανταγωνισμού ή της εκμάθησης των εργαζομένων σε ένα νέο τρόπο εργασίας, το παραπάνω κόστος πιθανότατα να μην ξεπεράσει κατά πολύ τα άλλα δυο.

Άλλα πιθανά μειονεκτήματα είναι τα ακόλουθα:

- Η εξασφάλιση της ιδιωτικότητας σε ένα σύστημα **ERP**. Δηλαδή, ποιος θα έχει την πλήρη πρόσβαση στο σύστημα και ποιος θα μπορεί να αλλάζει τις πληροφορίες μέσα σε αυτό.
- Ο χρόνος είναι επίσης ένα σημαντικό στοιχείο για την εγκατάσταση ενός **ERP**, δεδομένου ότι ένα τέτοιο σύστημα απαιτεί αρκετό χρόνο μέχρι να εγκατασταθεί ολοκληρωμένα μέσα σε ένα 'ζωντανό' οργανισμό, ενώ μέχρι την τελική εφαρμογή του, είναι πολύ πιθανό να επιβραδύνει της καθημερινές εργασίες ρουτίνας της επιχείρησης.
- Μειονέκτημα ίσως μπορεί να θεωρηθεί και η μικρή δεικτικότητα του συστήματος που μπορεί να παρατηρηθεί εκ μέρους των υπαλλήλων, δεδομένου ότι ένα σύστημα **ERP** αυτοματοποιεί πολλές στερεότυπες ή άλλες είδους τύπου εργασίες, που πριν διεκπεραιώνονταν από πού χάνει πλέον το προνόμιο της εξειδίκευσης. Μπορεί να δημιουργηθεί πρόβλημα σε εκείνους τους υπαλλήλους που δεν έχουν την κατάλληλη εκπαίδευση και άρα δεν διαθέτουν ικανότητες χειρισμού ενός **ERP**. Συνεπώς πολλές επιχειρήσεις έχουν ήδη αρχίσει να προγραμματίζουν την επανεκπαίδευση των υπαλλήλων τους.

## 1.8. Η κατάσταση στην αγορά των ERP συστημάτων διεθνώς

Διεθνώς η αγορά των **ERP** συστημάτων τα τελευταία δυο χρόνια παρουσιάζει κάμψη. Σύμφωνα με έρευνα της **Gartner Dataquest**, η ευφορία που χαρακτήριζε την αγορά των κατασκευαστών προγραμμάτων λογισμικού, έχει περάσει. Αν και η συνολική αγορά παρουσίασε μεγάλη μείωση το **2002**, οι προμηθευτές **ERP** συστημάτων απέφυγαν την μείωση στους ρυθμούς ανάπτυξης με διψήφιο ποσοστό για δεύτερο συνεχή χρόνο. Ειδικότερα, ενώ η αγορά των **ERP** συστημάτων παρουσίασε μείωση **9%** το **2002** σε σχέση

με το 2001, οι αγορές των συστημάτων CRM (Customer Relationship Management) και SCM (Supply Chain Management) παρουσίασαν μείωση 20% η κάθε μία [20].

Πίνακας 1: Έσοδα από πωλήσεις ERP παγκοσμίως 1997-2002						
	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Έσοδα από άδειες χρήσης (σε εκατ.δολ.)	6226	7477	6685	7072	5459	4957
Ρυθμοί ανάπτυξης	N/A	19,3%	-10,6%	5,8%	-22,8%	-9,2%

Παρά το γεγονός ότι η αγορά των προμηθευτών ERP δεν παρουσίασε τη μείωση του προηγούμενου έτους, συνεχίζει να αντιμετωπίζει δύο κύριους παράγοντες που εμποδίζουν την ανάπτυξη: την ύφεση της οικονομίας και την μεταστροφή στην συμπεριφορά των αγοραστών. Η οικονομική ύφεση έχει οδηγήσει τις επιχειρήσεις να αναζητούν ένα ρεαλιστικό, κατευθυνόμενο από τα αποτελέσματα περιβάλλον. Το νέο περιβάλλον, εν μέρει, έχει δημιουργήσει μία στροφή σε πιο προσεκτικές κινήσεις των αγοραστών οι οποίοι αναζητούν πιο οικονομικά και μικρότερα τμήματα λογισμικού που θα τους αποφέρουν σύντομα ικανοποιητικά αποτελέσματα. Η ωρίμανση και ο κορεσμός της λειτουργικότητας των ERP συστημάτων (γεγονός που δεν αφορά βέβαια την Ελλάδα) εμποδίζουν επίσης την ανάπτυξη της αγοράς. Η σημερινή οικονομική ύφεση, η συμπεριφορά των αγοραστών και η ωρίμανση της αγοράς έχουν οδηγήσει σε μείωση των μεγάλων έργων εγκατάστασης ERP συστημάτων. Οι χρήστες αναζητούν πλέον εφαρμογές οι οποίες θα συγκεντρώνουν και θα επεκτείνουν τις βασικές τους δυνατότητες και είναι σύμφωνες με τις ιδιαίτερες τεχνολογικές ανάγκες και 'καθετοποιημένα' περιβάλλοντα στα οποία λειτουργούν. Αυτή η στροφή στην συμπεριφορά έχει οπωσδήποτε επηρεάσει τα έσοδα αλλά δεν επηρεάζει την ποσότητα των έργων ERP. Αυτό επηρεάζει την ανάπτυξη της αγοράς ενώ αυξάνει το κόστος των προμηθευτών. Αντίθετα με το 2001, το 2002 παρατηρήθηκε μείωση σε όλα τα τμήματα που απαρτίζουν ένα ERP σύστημα. Το 2001, το υποσύστημα για την διεύθυνση ανθρώπινου δυναμικού (HR) παρουσίασε θετικό πρόσημο όσον αφορά την διεύθυνση του αλλά το 2002 μειώθηκε κατά 8%. Το υποσύστημα που απευθύνεται στην διαχείριση βιομηχανικών μονάδων (manufacturing) παρουσίασε μείωση για τέταρτη συνεχή φορά (14%). Παρά το γεγονός ότι η συγκεκριμένη μείωση ήταν μικρότερη από της προηγούμενης χρονιάς (42%), το συγκεκριμένο κομμάτι αποτελεί σήμερα σχεδόν το μισό του μεγέθους που είχε το 2000 και το ένα τρίτο από το 1997. η κάμψη αυτή οφείλεται τόσο στην οικονομική ύφεση όσο και στην μείωση των εσόδων των βιομηχανιών.

Πίνακας 2: Έσοδα από άδειες χρήσης ERP παγκοσμίως ανάλογα με τα υποσυστήματα 2000-2002 (σε εκατ.δολ.) και ποσοστό ρυθμών αύξησης			
	2000	2001	2002
Manufacturing	2721 (-2%)	1549 (-43%)	1369 (-12%)

<b>HR</b>	<b>1130 (18%)</b>	<b>1248 (10%)</b>	<b>1143 (-8%)</b>
<b>Financial</b>	<b>2801 (6%)</b>	<b>2256 (-19%)</b>	<b>2078 (-8%)</b>
<b>Enterprise Asset Management</b>	<b>420 (26%)</b>	<b>407 (-3%)</b>	<b>368 (-8%)</b>
Σύνολο	<b>7072</b>	<b>5459</b>	<b>4957</b>

Σε γεωγραφικό επίπεδο, οι ΗΠΑ και η Ευρώπη παρουσίασαν κάμψη ενώ η αγορά της Δυτικής Ευρώπης έδειξε σημάδια αύξησης της διείσδυσης των **ERP** συστημάτων.

<b>Πίνακας 3: Γεωγραφική κατανομή της διείσδυσης των ERP συστημάτων</b>		
	<b>2001</b>	<b>2002</b>
Βόρεια Αμερική	<b>41,3%</b>	<b>37,4</b>
Δυτική Ευρώπη	<b>35,8%</b>	<b>39,1%</b>
Κεντρική & Ανατ. Ευρώπη	<b>3,9%</b>	<b>3,9%</b>
Ιαπωνία	<b>3,6%</b>	<b>4%</b>
Ασία / Ειρηνικός	<b>6,5%</b>	<b>6,8%</b>
Λατινική Αμερική	<b>3%</b>	<b>2,6%</b>
Μέση Ανατολή / Αφρική	<b>5,9%</b>	<b>6,2%</b>

### **1.8.1. Η κατάσταση στην Ευρώπη**

Η ευρωπαϊκή αγορά παρουσιάζει μικρή κάμψη όσον αφορά στις πωλήσεις συστημάτων **ERP**, σύμφωνα με την **Gartner**. Η μόνη αγορά που έδειξε σημάδια ανάκαμψης ήταν αυτή των υποσυστημάτων **Human Resources**. Αλλά η ανάπτυξη κατά **2%** σε σχέση με το **18,5%** το **2001**, δεν σημαίνει ότι πρόκειται για υγιή αγορά. Σε μία πιο θετική άποψη, η ευρωπαϊκή αγορά **ERP** δεν παρουσίασε τόσο μεγάλες μειώσεις στις πωλήσεις της σε σχέση με τις άλλες αγορές παγκοσμίως [20].

<b>Πίνακας 5: Έσοδα από άδειες χρήσης ERP στην Ευρώπη ανάλογα με τα υποσυστήματα 2001-2002 (σε εκατ.δολ.)</b>					
	<b>Έσοδα 2001 (εκατ.δολ.)</b>	<b>Έσοδα 2002 (εκατ.δολ.)</b>	<b>Μερίδιο Αγοράς 2001</b>	<b>Μερίδιο Αγοράς 2002</b>	<b>Ρυθμοί Ανάπτυξης 2002</b>
<b>Enterprise Asset</b>	<b>145,4</b>	<b>138,6</b>	<b>6,7%</b>	<b>6,5%</b>	<b>-4,7%</b>



<b>Management</b>					
<b>Financial</b>	<b>941,5</b>	<b>931,6</b>	<b>43,4%</b>	<b>43,7%</b>	<b>-1,1%</b>
<b>HR</b>	<b>411,2</b>	<b>419,3</b>	<b>19%</b>	<b>19,7%</b>	<b>2%</b>
<b>Manufacturing</b>	<b>669,2</b>	<b>642,8</b>	<b>30,9%</b>	<b>30,1%</b>	<b>-3,9%</b>
<b>Σύνολο</b>	<b>2167,3</b>	<b>2132,2</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>-1,6%</b>

Συμπερασματικά, η αγορά των **ERP** στην Ευρώπη παραμένει σε ύφεση. Η συρρίκνωση της αγοράς παραμένει αναπόφευκτη και τα μερίδια αγοράς των τοπικών προμηθευτών στις χώρες της Ευρώπης παραμένουν υψηλά.

Σε σύγκριση με την υπόλοιπη Ευρώπη, η Ελλάδα κατέχει τη δεύτερη θέση από το τέλος όσον αφορά στην διείσδυση των **ERP** συστημάτων στις ελληνικές επιχειρήσεις με **13,3** εκατ.δολ. έσοδα το **2001** και **16,2** εκατ.δολ. το **2002**. Την τελευταία θέση κατέχει η Πορτογαλία με **11,8** και **13,8** αντίστοιχα. Την πρώτη θέση σε δαπάνες σε **ERP** συστήματα κατέχει η Μεγάλη Βρετανία με **416,6** το **2001** και **411** το **2002**. Δεύτερη είναι η Γερμανία με **376,3** εκατ.δολ. και **384,3** εκατ.δολ. αντίστοιχα. Ωστόσο, στην ελληνική αγορά παρατηρείται ο μεγαλύτερος ρυθμός αύξησης στην διείσδυση των **ERP** συστημάτων, με ποσοστό **21,4%** μεταξύ του **2001** και **2002**. δεύτερο ακολουθεί το Βέλγιο με **17,2%**, τρίτη η Πορτογαλία με **16,1%**, και ακολουθούν οι Νορβηγία (**7,2%**), Δανία (**2,2%**), Γερμανία (**2,1%**), Ελβετία (**0,4%**), και Ισπανία (**0,2%**). Σε όλες τις υπόλοιπες χώρες της Δυτικής Ευρώπης, παρατηρούνται αρνητικοί ρυθμοί ανάπτυξης.

**Πίνακας 6: Έσοδα από άδειες χρήσης ERP στην Ελλάδα ανάλογα με τα υποσυστήματα 2001-2002 (σε εκατ.δολ.)**

	Έσοδα 2001 (εκατ.δολ.)	Έσοδα 2002 (εκατ.δολ.)	Μερίδιο Αγοράς 2001	Μερίδιο Αγοράς 2002	Ρυθμοί Ανάπτυξης 2002
<b>Enterprise Asset Management</b>	<b>1,9</b>	<b>1,9</b>	<b>14,6%</b>	<b>11,9%</b>	<b>-1,3%</b>
<b>Financial</b>	<b>5,6</b>	<b>6,9</b>	<b>42%</b>	<b>43%</b>	<b>24,3%</b>
<b>HR</b>	<b>2</b>	<b>3,1</b>	<b>14,8%</b>	<b>19,1%</b>	<b>57,5%</b>
<b>Manufacturing</b>	<b>3,8</b>	<b>4,2</b>	<b>28,7%</b>	<b>26%</b>	<b>10,1%</b>
<b>Σύνολο</b>	<b>13,3</b>	<b>16,2</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>21,4</b>

Ωστόσο σύμφωνα με στοιχεία της **IDC**, μετά από χρόνια συνεχούς ανάπτυξης, το **2002** η ελληνική αγορά για **Enterprise Application Software** σημείωσε πτώση της τάξης του **2,1%**. Το μεγαλύτερο ποσοστό των εσόδων προήλθε από επαναγορές υφιστάμενων

πελατών, ενώ το ένα τρίτο αυτών των εσόδων οφείλεται σε επενδύσεις που έγιναν στα τμήματα λογιστικής και το ένα έκτο σε επενδύσεις στη διαχείριση αποθεμάτων. Σύμφωνα με στοιχεία της ίδια έρευνας το **2002**, το **60%** των εταιρειών που χρησιμοποιούσαν ένα σύστημα **ERP** ήταν μικρές και μεσαίες (**0-99** υπάλληλοι).

Την ώρα λοιπόν, που στην Ευρώπη και τις ΗΠΑ αναζητούν νέες τεχνολογίες **ERP** συστημάτων, που αποκαλούνται **ERP II** ή σύγχρονα **ERP** συστήματα, στην Ελλάδα βρισκόμαστε στην φάση εισαγωγής της πρώτης γενιάς **ERP** συστημάτων. Οι πραγματικές ευκαιρίες παρουσιάζονται στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις που αποτελούν την κρίσιμη μάζα των ελληνικών επιχειρήσεων στο σύνολο τους. Η διείσδυση στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις και το δημόσιο τομέα παραμένει σε ιδιαίτερα χαμηλά επίπεδα με αποτέλεσμα οι προμηθευτές **ERP** συστημάτων να κοιτάζουν την συγκεκριμένη αγορά, δημιουργώντας πακέτα λογισμικού που ταιριάζουν περισσότερο στις εξειδικευμένες ανάγκες των μικρομεσαίων επιχειρήσεων με προσιτή τιμή, χαμηλό κόστος κτήσης και υπηρεσιών. Το γεγονός αυτό βέβαια, συνεπάγεται ότι οι προμηθευτές **ERP** συστημάτων έχουν αναπτύξει μέσα στην ίδια τους την εταιρεία συμβούλους οι οποίοι θα βοηθήσουν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις επιχειρήσεις να προσαρμοστούν στα νέα δεδομένα επιχειρησιακή λειτουργίας που προϋποθέτει η εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία ενός **ERP** συστήματος.

### 1.8.2. Προβλέψεις για το μέλλον της αγοράς ERP.

Με δεδομένη τη συνέχιση της οικονομικής ύφεσης, η **Gartner** έχει αναπτύξει τρία σενάρια προβλέψεων για το **ERP** από το **2003** μέχρι το **2007**. Αυτά τα σενάρια είναι η καλύτερη, η χειρότερη και η πιο πιθανή περίπτωση. Οι προοπτικές για παγκόσμια ανάκαμψη από την ύφεση κατά την διάρκεια του **2003**, δεν εμφανίζονται στον ορίζοντα, οπότε είναι πιθανή μία βελτίωση το **2004**. Το σενάριο της πιο πιθανής περίπτωσης υποθέτει μία μικρή ανάκαμψη το τέλος του **2003**. Το καλύτερο σενάριο υποθέτει την ανάκαμψη να διατηρηθεί μέχρι τουλάχιστον το **2005** με ταχείς ρυθμούς. Το χειρότερο σενάριο προβλέπει την συνέχιση της οικονομικής στασιμότητας όπου η παγκόσμια ανάπτυξη παραμένει κάτω του δυνατού, οι πιέσεις από την ύφεση αυξάνονται, και η μικρή εμπιστοσύνη στις δυνατότητες των πακέτων λογισμικού συνεχίζει. Η επίσημη πρόβλεψη της **Gartner** αφορά στο πιο πιθανό σενάριο, οπότε και εκτιμάται ότι θα σημειωθεί μία μικρή αύξηση **2,3%** το **2004** στην αγορά των **ERP** συστημάτων. Και η ανάπτυξη αυτή θα συνεχιστεί μέχρι το **2007** με μικρούς ρυθμούς [20].

**Πίνακας 4: Προβλέψεις για την αγορά των ERP συστημάτων 2002-2007**

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	Ποσοστό
Καλύτερο σενάριο	4957	5106	5361	5737	6253	6878	6,8
Πιο πιθανό σενάριο	4957	4615	4720	4874	5131	5415	1,8

Χειρότερο σενάριο	<b>4957</b>	<b>4362</b>	<b>4101</b>	<b>4060</b>	<b>4181</b>	<b>4391</b>	<b>-2,4</b>
Ανάπτυξη (%)							
Καλύτερο σενάριο	<b>-9</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>6,8</b>
Πιο πιθανό σενάριο	<b>-9</b>	<b>-7</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>1,9</b>
Χειρότερο σενάριο	<b>-9</b>	<b>-12</b>	<b>-6</b>	<b>-1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>-2,4</b>

## 2. SAP

### 2.1. SAP A.G. Η Εταιρεία



Η SAP A.G (**Systems, Applications and Products in data processing**), ιδρύθηκε το **1972** και είναι αναγνωρισμένη πλέον ως πρωτοπόρος στην παροχή **e-business** λύσεων για όλα τα είδη επιχειρήσεων και κάθε είδος αγοράς. Με έδρα της, το **Walldorf** της Γερμανίας, η **SAP** είναι η μεγαλύτερη εταιρεία παγκοσμίως στην ανάπτυξη και εφαρμογή **E.R.P. (Enterprise Resource Planning)** συστημάτων και η τρίτη κατά σειρά στην ανάπτυξη **software**.

Στη διάθεση της έχει πάνω από **24,000** υπαλλήλους σε περισσότερες από **50** χώρες εξασφαλίζοντας έτσι την παροχή υψηλού επιπέδου υποστήριξη και υπηρεσιών.

Βασισμένοι στην μεγάλη εμπειρία αλλά και γνώση που έχει αποκτηθεί τις τελευταίες τρεις σχεδόν δεκαετίες, η **SAP** παρέχει την πλέον ολοκληρωμένη πλατφόρμα λύσεων **e-business**, το **mySAP.com**.

Οι επιχειρήσεις που επιλέγουν να λειτουργούν με τις λύσεις του **mySAP.com** της **SAP**, στο χώρο του "ηλεκτρονικού επιχειρείν" επωφελούνται από :

- Την ενσωμάτωση - ολοκλήρωση όλων των συντελεστών - χρηστών, διαδικασιών και δεδομένων - εντός και πέρα από τα όρια της επιχείρησης, για ολοκληρωμένη και πλήρη e-συνεργασία.
- Την ενδυνάμωση και ενθάρρυνση της δημιουργικότητας του ανθρώπινου δυναμικού τους που είναι αποτέλεσμα της ύπαρξης εύκολης και εξατομικευμένης πρόσβασης στις πληροφορίες, στις εφαρμογές και υπηρεσίες που χρειάζεται κάθε χρήστης για να διεκπεραιώνει με επιτυχία τις επαγγελματικές του υποχρεώσεις σύμφωνα με τον ρόλο του και τις αρμοδιότητες του.
- Τη μείωση εξόδων και τη δημιουργία ευκαιριών για περισσότερα έσοδα, αποτέλεσμα της αποτελεσματικότερης συνεργασίας των χρηστών και της σωστής αξιοποίησης της πληροφόρησης, των πόρων και των δυνατοτήτων που τους παρέχονται.

### 2.2. Εργαστήρια - θυγατρικές - Στρατηγικές Συνεργασίες

Για να μπορεί η **SAP** να προσφέρει την σιγουριά και την εξασφάλιση της επιτυχίας στους πελάτες της, πραγματοποιεί κάθε χρόνο μεγάλες επενδύσεις σε έρευνα και ανάπτυξη (**R&D**). Μόνο για το **2000**, το ποσό που επενδύθηκε έφτασε τα **859** εκατομμύρια Ευρώ.

Η **SAP** έχει στη διάθεση της τρία εργαστήρια **R&D**, τα επονομαζόμενα **SAP Labs**, τα οποία είναι μοιρασμένα γεωγραφικά ως εξής:

- **SAP Labs Inc. Palo Alto** - Η.Π.Α.
- **SAP Labs France S.A.** - Ευρώπη
- **SAP Labs India** - Ασία

Για να καλύψει όσο το δυνατό πληρέστερα τις ανάγκες των πελατών της καθώς και τις γενικότερες ανάγκες που έχει επιβάλει η νέα Νέα Οικονομία, η **SAP** πραγματοποίησε στρατηγικές κινήσεις που περιλαμβάνουν ιδρύσεις νέων θυγατρικών εταιρειών με εξειδικευμένα αντικείμενα ενασχόλησης όπως επίσης και συνεργασίες με άλλες εταιρείες πρωτοπόρες στο χώρο τους.

Αξίζει να αναφερθεί η ίδρυση των:

- **SAPMarkets (Μάιος 2000)** -συγχώνευση με την εταιρεία **Commerce One**-με αντικείμενο ενασχόλησης την υποστήριξη διαδικτυακών διαδικασιών **business-to-business** μέσω ηλεκτρονικών **marketplaces**
- **SAP Portals (Απρίλιος 2001)** -συγχώνευση με την εταιρεία **Top Tier Software Inc.**- με αντικείμενο ενασχόλησης την ανάπτυξη διαδικτυακών επιχειρησιακών πυλών (**enterprise portals**)

Πρόσφατο παράδειγμα συνεργασίας αποτελεί η σύναψη συνεργασίας με την πολύ γνωστή εταιρεία **Yahoo!** για την παροχή λύσεων μέσω διαδικτυακών επιχειρησιακών πυλών.

### 2.3. Η SAP στην Ελλάδα

Οι υπηρεσίες της **SAP A.G.** παρέχονται στον ελληνικό χώρο μέσω της θυγατρικής της εταιρείας **SAP Hellas A.E** και των πιστοποιημένων συνεργατών υλοποίησης.

Η **SAP Hellas A.E.** ιδρύθηκε τον Οκτώβριο του **1994** με σκοπό τη μεγαλύτερη εξάπλωση του λογισμικού **SAP** στην Ελλάδα.

Για να συμβεί όμως αυτό έπρεπε να υπάρχουν οι σωστές βάσεις πάνω στις οποίες θα στηριζόταν μια τέτοια εγκατάσταση οι οποίες ήταν:

- Η Ελληνική Μετάφραση του προϊόντος.
- Η πιστή προσαρμογή στις απαιτήσεις της Ελληνικής Νομοθεσίας έτσι ώστε να τηρούνται απόλυτα οι διατάξεις του Κ. Β. Σ.
- Η άμεση υποστήριξη από έμπειρους συμβούλους οι οποίοι μπορούν να οδηγήσουν μια επιχείρηση από το πρώτο βήμα της εγκατάστασης μηχανογραφικής λύσης μέχρι την λειτουργία της σε παραγωγικό περιβάλλον.

Οι τρεις αυτοί στόχοι κατάφεραν να επιτευχθούν με αποτέλεσμα την πιστοποίηση του Λογισμικού **SAP R/3** από το Σώμα Ορκωτών Λογιστών (Σ.Ο.Λ).

#### 2.3.1. Ελληνικοποίηση

Η Ελληνικοποίηση (**Hellinization**) του **SAP R/3** καλύπτει τις απαιτήσεις της Ελληνικής Νομοθεσίας σχετικά με τις διατάξεις του Κ. Β. Σ. Με την παράδοση του Ελληνικοποιημένου **software**, που αποτελεί ξεχωριστό μέρος από την υπόλοιπη πλατφόρμα λύσεων, η **SAP** εξασφαλίζει:

Μία ομάδα προγραμμάτων, αντικειμένων και παραμετροποιημένων δεδομένων. Αυτά ορίζουν ένα ανεξάρτητο μοντέλο Ελληνικής Εταιρίας, σύμφωνης με την ελληνική νομοθεσία, την επιχειρησιακή πρακτική και τους επιχειρησιακούς κανόνες. Τεκμηριωμένες τοπικές απαιτήσεις, Επιχειρησιακές και Νομικές, στην Αγγλική και στην Ελληνική Γλώσσα στη μορφή Εγχειριδίων Χρήσης.

### 2.3.2. Οι Πελάτες της SAP

Στην Ελλάδα και στην Κύπρο, ο αριθμός των επιχειρήσεων που έχουν εγκαταστήσει το λογισμικό **SAP R/3** ξεπερνά τους **100**. Σε αυτό το σύνολο υπάρχουν μεγάλες, μεσαίες και μικρές επιχειρήσεις, πολυεθνικές επιχειρήσεις, οι οποίες καλύπτουν ένα πολύ μεγάλο φάσμα δραστηριοτήτων. Για παράδειγμα, στο πελατολόγιο υπάρχουν επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών, εμπορικές επιχειρήσεις και παραγωγικές.

Επωνυμία Επιχείρησης	Αντικείμενο Ενασχόλησης
Ελληνική Αεροπορική Βιομηχανία (ΕΑΒ)	Αεροπορική Βιομηχανία
<b>BDF</b>	Καταναλωτικά Αγαθά
<b>Colgate – Palmolive</b>	Καταναλωτικά Αγαθά
<b>Lever Hellas</b>	Καταναλωτικά Αγαθά
<b>Procter &amp; Gamble</b>	Καταναλωτικά Αγαθά
Παπαέλληνας	Καταναλωτικά Αγαθά
<b>Agrevo (CY)</b>	Φαρμακευτικός
<b>Henkel Ecolab</b>	Φαρμακευτικός
<b>Janssen-Cilag</b>	Φαρμακευτικός
BIBEXΡΩΜ	Βιομηχανία Χρωμάτων
<b>Agfa</b>	Χημικά
<b>Dow Chemicals</b>	Χημικά
<b>Hoechst Marion Roussel</b>	Χημικά
<b>Solvay</b>	Χημικά
<b>Linde</b>	Χημικά
ΕΛΓΕΚΑ	Διανομές

AVIN OIL	Πετρελαιοειδή
MOTOR OIL	Πετρελαιοειδή
ΕΛΠΕ	Πετρελαιοειδή
MOBIL	Πετρελαιοειδή
Cyprus Import Corp (CY)	Αυτοκινητοβιομηχανία
Ford	Αυτοκινητοβιομηχανία
Kosmocar	Αυτοκινητοβιομηχανία
Mercedes Benz	Αυτοκινητοβιομηχανία
Citroen	Αυτοκινητοβιομηχανία
Carrier	Συσκευές Κλιματισμού
Bosch Siemens Pitsos	Ηλεκτρικές Συσκευές
Whilpool Hellas	Ηλεκτρικές Συσκευές
Osram	Καταναλωτικά Αγαθά
Energiser	Μπαταρίες
Alpha Copy	Ηλεκτρονικά
ERGOTRAK	Ανώνυμη Εμπορική Εταιρεία
Info-quest	Η/Υ
Digital	Η/Υ
Compak	Η/Υ
Πλαίσιο	Η/Υ
ΙΤΕ	Τεχνολογικό Ίδρυμα
ΚΕΡΑΝΗΣ	Καπινοβιομηχανία
ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ	Καπινοβιομηχανία
Reemtsma	Καπινοβιομηχανία
Γ.Ε.Κ. Α.Ε.	Κατασκευές
ABB	Κατασκευές
Ελληνική Τεχνοδομική	Κατασκευές
Continent Hellas / DIA	Λιανεμπόριο
ΜΑΚΡΟ	Λιανεμπόριο
Costa Mare	Ναυτιλιακή
Μινωικές Γραμμές ΑΝΕ	Ναυτιλιακή
Νοσοκομείο Παπαγεωργίου	Περιθαλψη

ΜΗΤΕΡΑ	Μαιευτήριο
ΙΑΣΩ-ΗΡΑ	Μαιευτήριο
ΠΕΡΣΕΑΣ	Περιθαλψη
Αρχή Ηλεκτρισμού Κύπρου	Παραγωγή Ηλεκτρισμού
ΔΕΠΑ	Φυσικό Αέριο
<b>Ideal Standard</b>	Πυρίμαχα
TITAN	Παραγωγή Τσιμέντου
M.I. ΜΑΙΛΛΗΣ ΑΕΒΕ	Συσκευασία
<b>Schiesser-Pallas</b>	Κλωστοϋφαντουργία
ΚΛΩΝΑΤΕΞ Α.Ε.	Κλωστοϋφαντουργία
Κλωστήρια Βαρβαρέσου	Κλωστοϋφαντουργία
<b>CYFELCO</b>	Αλουμίνια
Αλουμίνιο της Ελλάδας	Αλουμίνια
ΗΛΕΝ ΦΑΣΙΟΝ ΑΕΒΕ	Καταναλωτικά Αγαθά / Ένδυση
<b>Goodyear</b>	Ελαστικών
<b>Pirelli</b>	Ελαστικών
Χαλκορ	Μεταλλουργική
Κουρβα Α.Ε.	Επεξεργασία Ξύλου
Ακριτας Α.Ε.	Επεξεργασία Ξύλου
Ελληνική Βιομηχανία Όπλων	Βιομηχανία Όπλων
B.I.K.H. ΑΒΕΕ	Αλλαντοποιεία
ΜΕΒΓΑΛ	Γαλακτοβιομηχανία
Μύλοι Κρήτης	Μύλοι
Μύλοι Παπαφαφίλη	Μύλοι
<b>Carlsberg (CY)</b>	Ποτά
<b>ΚΕΟ (CY)</b>	Ποτά
Αφοί Λανίτης (CY)	Ποτά
Γιώτης Α.Ε.	Τρόφιμα
Ελαΐς / <b>Algida</b>	Τρόφιμα
Όμιλος ΙΩΦΙΛ	Τρόφιμα – Συσκευασίες
Εθνική Ασφαλιστική	Ασφαλιστικός Κλάδος
ΦΟΙΝΙΞ Α.Ε.	Ασφαλιστικός Κλάδος



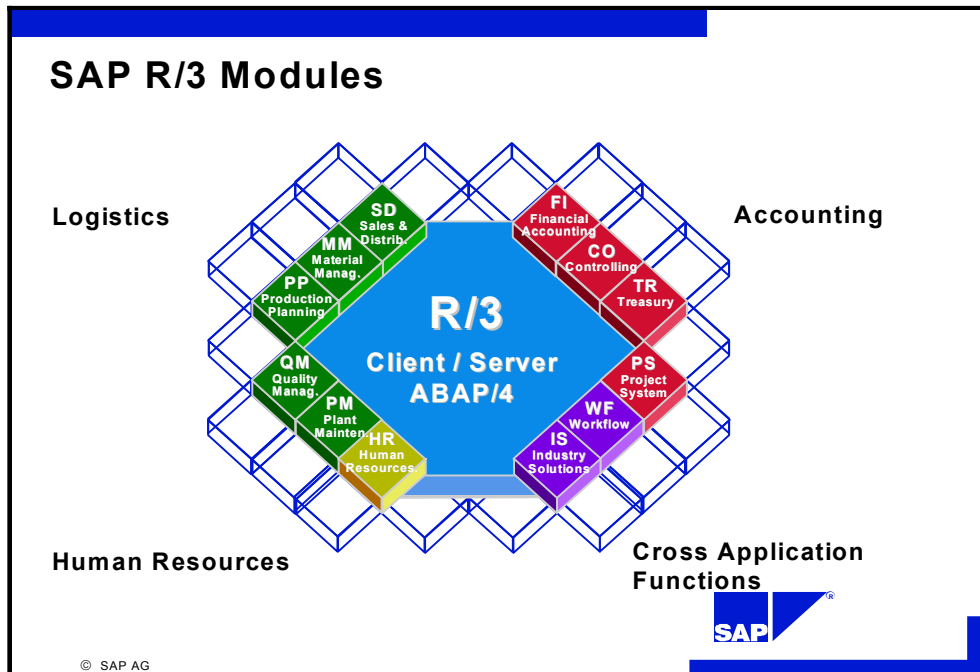
<b>Alpha</b> Ασφαλιστική	Ασφαλιστικός Κλάδος
<b>Olympic Victoria</b>	Ασφαλιστικός Κλάδος
<b>Interamerican</b>	Ασφαλιστικός Κλάδος
<b>McCann Ericsson</b>	Διαφημιστική
Δημοσιογραφικός Όμιλος Λαμπράκη	Εκτοπώσεις / Εκδόσεις
<b>Ericsson</b>	Τηλεπικοινωνίες
<b>PANAFON – VODAFONE</b>	Τηλεπικοινωνίες
<b>Stet Hellas</b>	Τηλεπικοινωνίες
<b>TELEDEV (CY)</b>	Τηλεπικοινωνίες
<b>Air Tour Greece</b>	Τουρισμός
Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος	Τουρισμός
Εγνατία Χρηματοπιστηριακή	Τουρισμός
<b>Opel Bank</b>	Χρηματοοικονομικά
INTRAKOM	Υψηλής Τεχνολογίας / Τηλεπικοινωνιών
<b>Forthnet</b>	Τηλεπικοινωνίες
<b>Diamant Winter</b>	Κατασκευές Εργαλείων
METKA	Μεταλλουργική
<b>Coca Cola Hellenic Bottling Company</b>	Ποτά
Ευθυμιάδης	Λιπάσματα
<b>Grecotel</b>	Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις
Αθηναϊκή Ζυθοποιία	Ποτά
Παίρης	Πλαστικά
<b>Plias</b>	Διανομές
<b>Perfetti Van Melle Hellas</b>	Καταναλωτικά Αγαθά
Βιομηχανικά Φωσφορικά Λιπάσματα	Λιπάσματα

Πίνακας 2-1: Ελληνικές επιχειρήσεις – πελάτες του SAP R/3 (πηγή [9], [10])

## 2.4. SAP R/3 (ERP)

Το **ERP** της **SAP** είναι ένα ολοκληρωμένο σύστημα που προσομοιώνει τις πραγματικές διαδικασίες λειτουργίας σε κάθε τμήμα μίας επιχείρησης. Τα υποσυστήματα του **R/3** καλύπτουν πλήρως το εύρος μιας σύγχρονης επιχείρησης, μικρού, μεσαίου ή μεγάλου μεγέθους [6]. [7].

Κωδικός	Περιγραφή (Αγγλικά)	Περιγραφή (Ελληνικά)
FI / AM	Finance, Assets Management	Οικονομική Διαχείριση, Πάγια
CO	Controlling	Έλεγχος, Κοστολόγηση
MM	Materials Management	Διαχείριση Υλικών, Αποθηκών
PM	Plant Management	Διαχείριση Εξοπλισμού, Υπηρεσιών
PP	Production Planning	Προγραμματισμός Παραγωγής
PS	Project System	Διαχείριση Έργων
SD	Sales and Distribution	Εμπορική Διαχείριση
QM	Quality Management	Διαχείριση Ποιότητας
CM	Cash Management	Διαχείριση Διαθεσίμων
IM	Investment Management	Διαχείριση Επενδύσεων
EC	Enterprise Controlling - EIS	Έλεγχος Επιχείρησης
BC	Basis	Βασικό Σύστημα (Βάση Δεδομένων)
HR-PD	Human Resources Personnel Development	Διαχείριση Προσωπικού Ανάπτυξη Προσωπικού
HR-PA	Human Resources Personnel Administration	Διαχείριση Προσωπικού
DW	Development Workbench	Περιβάλλον Ανάπτυξης

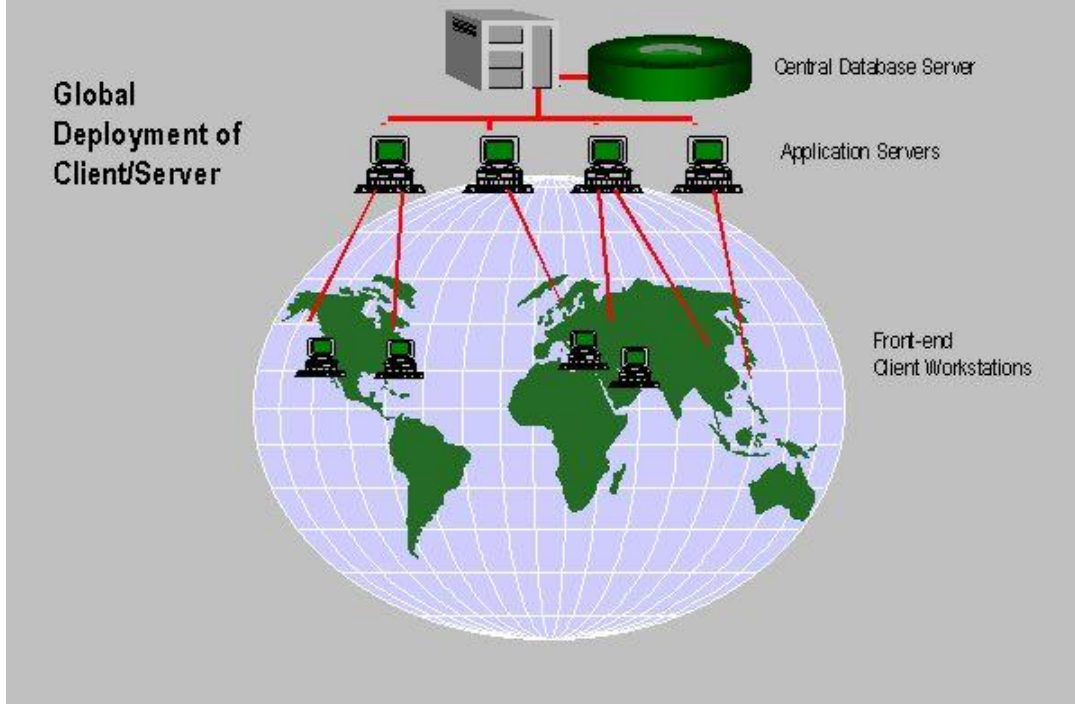


Η φιλοσοφία της **SAP**, με “την εξομοίωση της διαδικασίας” για τη διαχείριση της επιχείρησης προσφέρει τη δυνατότητα στους πελάτες της να κάνουν μια πλήρη καταγραφή και ανάλυση όλων των διαδικασιών και λειτουργιών κάθε τμήματος. Όλες οι πρωτογενείς πληροφορίες εισάγονται μόνο μια φορά στο κεντρικό σύστημα από τους χρήστες που διαθέτουν την πληροφόρηση και άμεσα ενημερώνονται όλα τα αρχεία με τις επιμέρους πληροφορίες. Η διαδικασία αυτή προσφέρει άμεση και πλήρη ενημέρωση με το λιγότερο δυνατό κόστος, καθώς και τη δυνατότητα αξιοποίησης των πληροφοριών σε όλα τα επίπεδα διοίκησης.

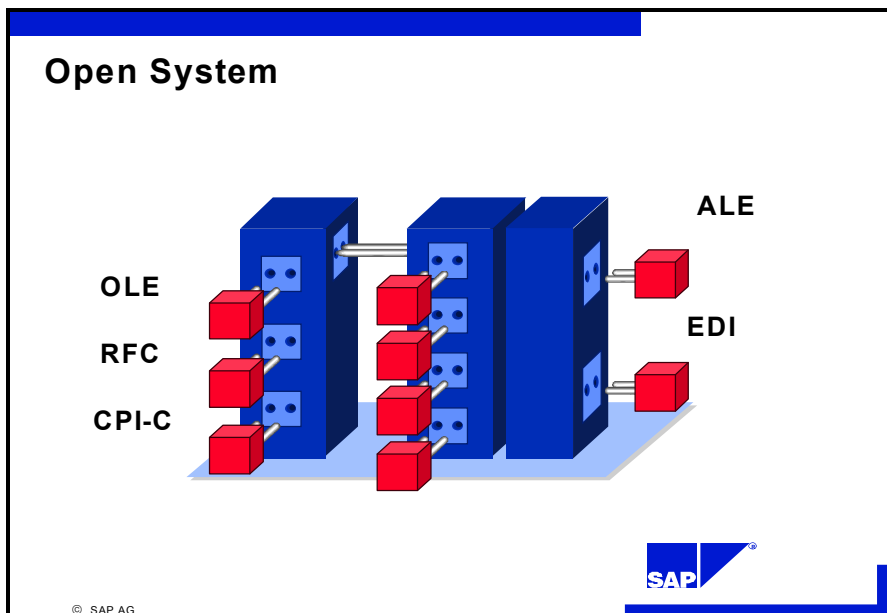
Το λογισμικό της **SAP** είναι πλήρως εναρμονισμένο με τις ιδιαίτερες απαιτήσεις του **Internet**, ώστε να μπορεί να καλύψει άμεσα τις ανάγκες του ηλεκτρονικού εμπορίου. Έτσι οι επιχειρήσεις είναι σε θέση να επωφελούνται από τα πλεονεκτήματα που παρέχει το **Internet**. Περισσότερες από **40** επιμέρους συναλλαγές του **R/3** στο **Internet** μπορούν να εγκατασταθούν άμεσα στις εσωτερικές διαδικασίες και στα συστήματα κάθε επιχείρησης, ώστε να αποδώσουν παραγωγικά. Για παράδειγμα, οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να δίνουν παραγγελίες και να διανέμουν πληροφορίες απευθείας από το σύστημα **R/3** δια μέσω του **Internet**. Αντίστοιχα εύκολα μπορούν να ικανοποιούνται οι ανάγκες των συνεργατών της εταιρείας και να γίνονται οι συναλλαγές με τους προμηθευτές παραγωγικά, χωρίς διοικητικό κόστος.

Το λογισμικό **R/3** είναι βασισμένο σε **client server** αρχιτεκτονική. Ειδικότερα υπάρχει ένας Κεντρικός Διαχειριστής Βάσης Δεδομένων (**Database Server**), ένας ή περισσότεροι διαχειριστές εφαρμογών (**Application Servers**), ενώ η Επικοινωνία με το Χρήστη πραγματοποιείται μέσω του **application server** (αρχιτεκτονική σε δύο επίπεδα) ή μέσω των **PCs** που συνδέονται στο παραπάνω (τρία επίπεδα)

## Client Server Technology



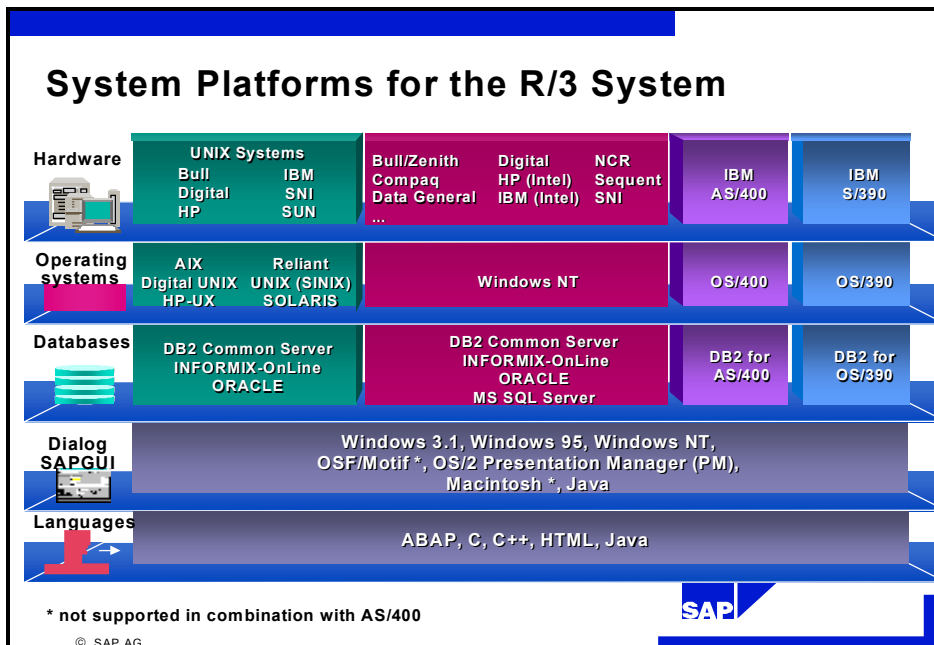
Είναι ανοικτό (**Open**), διότι δίνει τη δυνατότητα σύνδεσης με μη **SAP** περιβάλλοντα.



EDI	Electronic Data Interchange
OLE (Object Linking and	OLE (Object Linking and Embedding):

Embedding)	
RFC	<b>Remote Function Calls</b> διευκολύνουν την επεξεργασία και την επικοινωνία μεταξύ των εφαρμογών και των προγραμμάτων στα συστήματα <b>R/3</b> και <b>R/3</b> συστήματα με άλλα συστήματα, χρησιμοποιώντας τα πρωτόκολλα <b>CPI-C</b> (πρότυπα επικοινωνίας της IBM).
ALE	<b>Application Link Enabling</b> παρέχει αυτονομία και ολοκλήρωση των εφαρμογών που είναι συνδεδεμένες μεταξύ τους μέσω συστημάτων <b>R/2</b> , <b>R/3</b> ή άλλων συστημάτων
Open Interfaces	<b>Computer Aided Design (CAD)</b> , <b>Bar-coding</b> συσκευές κτλ

Οι πληροφορίες φυλάσσονται σε αρχεία σχεσιακής βάσης δεδομένων (**relational database**) που περιγράφονται στο Λεξικό Δεδομένων της **SAP** σαν μια κοινή και μοναδική λογική βάση. Γίνεται χρήση της γλώσσας και του περιβάλλοντος **ABAP/4** για τη δημιουργία εκτυπώσεων (μέσω **report generator**) ή και συγκεκριμένων εφαρμογών, χρησιμοποιώντας πρότυπο **open SQL**, ώστε να υπάρχει πρόσβαση στη **SAP** βάση δεδομένων ή άλλων μη **SAP** βάσεων.



Η επικοινωνία του χρήστη με το σύστημα είναι φιλική, αφού γίνεται μέσω παραθύρων (**Windows**), μενού (που ορίζονται για κάθε χρήστη) και παρέχει τη δυνατότητα παρουσίασης δεδομένων σε γραφική μορφή.

## 2.5. Περιεχόμενα του συστήματος

Το σύστημα περιλαμβάνει τα εξής [8]:

- Οικονομική Διαχείριση
- Εμπορική Διαχείριση

Αναλυτικότερα:

Οικονομική Διαχείριση	Εμπορική Διαχείριση
<ul style="list-style-type: none"><li>• Διαχείριση Παγίων</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Διαχείριση Αγορών</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Πληρωτέοι Λογαριασμοί</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Προγραμματισμός απαιτήσεων υλικών</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Προϋπολογισμός δαπανών (ή /και εσόδων)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Παραγγελιοληψία</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Γενική / Αναλυτική Λογιστική</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Τιμολογιακή Πολιτική</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Εισπρακτέοι Λογαριασμοί</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Διαχείριση Εξαγωγών</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Διαχείριση Γενικών Εξόδων – Κέντρα Κόστους Εσωτερικές Εντολές</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Διαχείριση Κυκλώματος Αποθηκών Παρακαταθηκών</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Κοστολόγηση Εισαγωγών</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Περιοδική Κοστολόγηση Αποθεμάτων</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Τιμολόγηση</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Πιστωτικός Έλεγχος</li></ul>
	Στατιστική Πωλήσεων

### 2.5.1. Οικονομική Διαχείριση

Αναλυτικότερα οι λειτουργίες της οικονομικής διαχείρισης:

#### Γενική Λογιστική

- Ταμειακές κινήσεις
- Συμφωνία ταμείου ανά ημέρα
- Αυτόματη **on-line** ενημέρωση λογαριασμών από το σύστημα τιμολόγησης, διαχείρισης αποθηκών, αγορών, μισθοδοσίας και παραγωγής
- Αυτόματος υπολογισμός φόρου εισροών/ εκροών και δυνατότητα διόρθωσης του ποσού
- Αυτόματος υπολογισμός του ποσού απόδοσης φόρου στο τέλος του μήνα
- Αυτόματος υπολογισμός συναλλαγματικών διαφορών ανά συγκεκριμένη αναλυτική γραμμή
- Αποτίμηση σε Τοπικό Νόμισμα αναλυτικών γραμμών ή υπολοίπων σε ξένο νόμισμα και αυτόματη δημιουργία εγγραφών
- Εμφάνιση και εκτύπωση ισολογισμού και κατάστασης αποτελεσμάτων χρήσης
- Αυτόματη μεταφορά των υπολοίπων των λογαριασμών Γενικής Λογιστικής στην καινούργια οικονομική χρήση
- Κάλυψη συναλλαγματικού κινδύνου (**hedging**) με αναφορά σε συγκεκριμένα τιμολόγια
- Διαχείριση Αξιόγραφων
- Συσχέτιση των εισπράξεων με τιμολόγια προς εκκαθάριση
- Διαχείριση ειδικών κινήσεων (π.χ. προκαταβολές, εγγυήσεις, αλλότρια περιουσιακά στοιχεία κ.λ.π.) με δυνατότητα εμφάνισής τους στην καρτέλα των πελατών/ προμηθευτών
- Αποτίμηση στο τέλος της κάθε περιόδου και στο τέλος του έτους των ανοιχτών τιμολογίων σε Ξένο νόμισμα
- Συσχέτιση σε μία οθόνη των χρεωστικών και πιστωτικών αναλυτικών γραμμών ενός νομικού προσώπου εφόσον είναι και πελάτης και προμηθευτής ταυτόχρονα
- Διαχείριση ανοικτών υπολοίπων χρεωστών/ πιστωτών
- Καταχώρηση εξοδολογίων υπαλλήλων με ταυτόχρονη ενημέρωση των τιμολογίων προμηθευτών

- Αυτόματο πρόγραμμα μαζικών πληρωμών για εξόφληση τιμολογίων πιστωτών
- Πληρωμή σε νόμισμα διαφορετικό από εκείνο του τιμολογίου
- Αυτόματος υπολογισμός λογιστικών αποσβέσεων με ταυτόχρονη ενημέρωση του μητρώου παγίων και του ισοζυγίου Γενικής Λογιστικής
- Μερική ή ολική πώληση παγίων με αυτόματο υπολογισμό και καταχώριση κέρδους ή ζημίας
- Διαχείριση παγίων υπό κατασκευή
- Βελτιώσεις παγίων
- Μερική ή ολική καταστροφή παγίων
- Δυνατότητα διαστημάτων ενεργοποίησης / απενεργοποίησης παγίων
- Διακινήσεις Παγίων

#### Ελληνικοποίηση / Εκτυπώσεις

- Ισοζύγια Γ/Λ και Α/Λ
- Καρτέλες Γ/Λ και Α/Λ
- Ημερολόγιο Γ/Λ, Α/Λ, Ισολογισμού
- Γενικό Καθολικό Γ/Λ, Α/Λ
- Ισοζύγιο πιστωτών με / χωρίς ειδικές κινήσεις (π.χ. προκαταβολές)
- Ισοζύγιο χρεωστών με / χωρίς ειδικές κινήσεις (π.χ. μεταχρονολογημένες επιταγές, αξιόγραφα, προκαταβολές)
- Καρτέλες χρεωστών σε Τοπικό και σε άλλο νόμισμα με / χωρίς ειδικές κινήσεις (π.χ. μεταχρονολογημένες επιταγές, αξιόγραφα, προκαταβολές)
- Καρτέλες πιστωτών σε Τοπικό και σε άλλο νόμισμα με / χωρίς ειδικές κινήσεις (π.χ. προκαταβολές)
- Λογιστικό Σχέδιο
- Άρθρα εγγραφών
- Ηλικία Υπολοίπων χρεωστών
- Μητρώο Παγίων
- Κατάσταση ΦΠΑ μήνα, έτους



- Εκτόπωση κινήσεων ταμείων με αντισυμβαλλόμενους με δυνατότητα ανάλυσης ανά εγγραφή
- Συγκεντρωτική Κατάσταση Αγορών και Πωλήσεων
- Έκδοση Βεβαιώσεων Παρακρατηθέντων Φόρων
- Ισοζύγιο σε Ηλεκτρονική Μορφή
- Έλεγχος Δεκαπενθημέρου
- Έλεγχος Α.Φ.Μ Χρεωστών – Πιστωτών

#### Διαχείριση γενικών εξόδων

- Απεικόνιση της εταιρείας ή ομίλου ως ιεραρχικού δένδρου κέντρων κόστους με ομαδοποιήσεις αυτών
- Χρήση οντοτήτων (εντολών) για την διακριτή και λεπτομερέστερη παρακολούθηση των δαπανών κατ' είδος και χρήση και πάντα με αναφορά στα κέντρα κόστους που συλλέγουν / προκαλούν την δαπάνη
- Εναλλακτικές ομαδοποιήσεις κέντρων κόστους και εντολών για τις απαιτήσεις αναφορών ή εργασιών κλεισίματος περιόδου ή ανακατανομής κόστους
- Ταυτόχρονη ενημέρωση της περιοχής ελέγχου του CO από κινήσεις που προκαλούν λογιστικές εγγραφές μέσω στοιχείων κόστους (λογαριασμοί σε αντιστοιχία με αυτούς της γενικής λογιστικής) που εξασφαλίζουν την συμφωνία των συστημάτων

#### Κλείσιμο περιόδου

- Οριστικοποίηση και ανακατανομή δαπανών για τον προσδιορισμό του λειτουργικού κόστους και της κοστολόγησης των εταιρικών δραστηριοτήτων
- Μερισμοί εξόδων στο τέλος περιόδου
- Ιστορικότητα στοιχείων πριν και μετά τις ανακατανομές
- Δυνατότητα ορισμού και παρακολούθησης πολλών κριτηρίων μερισμού όπως δραστηριοτήτων για την καταγραφή χρόνων, ποσοτήτων, αξιών και άλλων μεγεθών για χρήση είτε ως κριτήριο μερισμού είτε για χρήση στους προϋπολογισμούς
- Δυνατότητα εναλλακτικών μερισμών για λόγους κοστολόγησης και **what if** σεναρίων

#### Προϋπολογισμός Δαπανών / Εσόδων

- Κατάρτιση προϋπολογισμών δαπανών στην πηγή της δαπάνης (κέντρα κόστους, εντολές)
- Προϋπολογισμός ποσοτήτων και αξιών
- Ομαδοποιήσεις όπως και στην Διαχείριση Γενικών Εξόδων
- Ανακατανομές κόστους και δαπανών
- Πολλαπλές πληροφορίες ανά δαπάνη (π.χ. αναλώσιμο είδος, αντικείμενο για το οποίο έγινε η δαπάνη κ.α.)
- Τήρηση πολλών εκδόσεων του προϋπολογισμού για διατήρηση ιστορικότητας
- Αναπροσαρμογές του προϋπολογισμού μαζικά ή ειδικά (ελαστικοί / ανελαστικοί προϋπολογισμοί)
- Ενημέρωση των προϋπολογισμών του **R/3** μέσα από τις συνήθεις εφαρμογές φύλλων εργασίας (διασύνδεση με **Excel**)
- Ενημέρωση προϋπολογιστικών δαπανών (μισθοδοσία, αποσβέσεις) μαζικά
- Αναφορές για όλα τα προϋπολογιστικά μεγέθη κάθε έκδοσης, σύγκριση αυτών
- Αυτοματισμοί για την μεταφορά των προϋπολογιστικών δαπανών σε άλλα υποσυστήματα του **CO** όπου συντάσσονται τα προϋπολογιστικά αποτελέσματα εκμετάλλευσης

#### Αναλυτική Λογιστική

- Αυτόματη ενημέρωση της Αναλυτικής λογιστικής σε κάθε εγγραφή της Γενικής Λογιστικής
- Αυτόματη ενημέρωση της Αναλυτικής Λογιστικής με τις κινήσεις της Κοστολόγησης, Διαχείρισης Γενικών Εξόδων και γενικότερα των εγγραφών του κλεισίματος περιόδου αναλυτικά ή συγκεντρωτικά (κατ' επιλογήν)
- Προσομοίωση των εγγραφών της Αναλυτικής Λογιστικής για έλεγχο και οριστικοποίηση τους
- Ενημέρωση του **R/3** με τις οριστικοποιημένες εγγραφές
- Εύκολη παραμετροποίηση και διαχείριση των λογαριασμών της Αναλυτικής Λογιστικής
- Εκτυπώσεις ημερολογίων και ισοζυγίων, καθολικά από τα εκτυπωτικά της Ελληνικοποίησης

## 2.5.2. Εμπορική Διαχείριση

Αναλυτικότερα οι λειτουργίες της εμπορικής διαχείρισης:

### Διαχείριση Αποθηκών

- Παραλαβές Αγορών
- Διαχείριση Εντολών Μεταφοράς
- Εσωτερικές Διακινήσεις
- Διαχείριση Υπεργολαβίας
- Διαχείριση Αποθεμάτων παρά τρίτους
- Διαχείριση Αποθεμάτων Τρίτων Παρ' Ημίν
- Προγραμματισμός απαιτήσεων υλικών βάσει αναλύσεων (**MRP - Consumption Based Planning**)
- Φυσική Απογραφή

### Αναφορές Αποθήκης

- Κωδικολόγιο Υλικών
- Ταχύτητα Κίνησης Αποθεμάτων
- Ταχύτητα Κυκλοφορίας Αποθεμάτων
- Αναφορές Κινήσεων Ανά Υλικό και Αποθήκη

### Περιοδικές Εργασίες

- Άνοιγμα Περιόδου (Αποθεμάτων)
- Αλλαγή Προϋπολογιστικών Τιμών

### Διαχείριση Προμηθειών (Ενδοκοινοτικές Αποκτήσεις – Εισαγωγές)

- Διαχείριση Προμηθευτών
- Τιμοκατάλογοι Αγορών
- Αίτηση Αγοράς
- Εντολή Αγοράς
- Εντολή Μεταφοράς

- Εντολή Υπεργολαβίας

#### Παραστατικά Αγορών

- Παραστατικά ΜΥΦ και εκτός ΜΥΦ
- Τιμολόγιο
- Πιστωτικό Ποσοτήτων
- Πιστωτικό Αξιών
- Χρεωστικό Αξιών
- Τιμολόγια Λοιπών Εξόδων (εισαγωγών)
- Τιμολόγιο Υπεργολαβίας
- Ακυρωτικό Τιμολογίου
- Ακυρωτικό Πιστωτικού

#### Αναφορές Αγορών

- Λίστα Προμηθευτών
- Τιμοκατάλογοι/ Προμηθευτή
- Τιμοκατάλογοι/ Υλικό
- Τιμοκατάλογοι/ Ομάδα Υλικών
- Αιτήσεις Αγοράς
- Ανοικτές
- Κλειστές
- Μερικώς Κλειστές
- Εντολές Αγοράς ανά Προμηθευτή/ Υλικό/ Αριθμό Εντολής
  - Ανοικτές προς Παραλαβή
  - Ανοικτές προς Τιμολόγηση
  - Κλειστές προς Παραλαβή
  - Κλειστές προς Τιμολόγηση
  - Μερικώς Κλειστές προς Παραλαβή
  - Μερικώς Κλειστές προς Τιμολόγηση
- Εντολές Μεταφοράς ανά Αριθμό Εντολής / Εγκατάσταση

- Ανοικτές προς Αποστολή  
Ανοικτές προς Παραλαβή  
Κλειστές προς Αποστολή  
Κλειστές προς Παραλαβή  
Μερικώς Κλειστές προς Αποστολή  
Μερικώς Κλειστές προς Παραλαβή
- Εντολές Υπεργολαβίας ανά Υπεργολάβο/ Υλικό
  - Ανοικτές προς Παραλαβή  
Ανοικτές προς Τιμολόγηση  
Κλειστές προς Παραλαβή  
Κλειστές προς Τιμολόγηση  
Μερικώς Κλειστές προς Παραλαβή  
Μερικώς Κλειστές προς Τιμολόγηση
- Λίστα Τιμολογίων ανά Υλικό
- Λίστα Ανοικτών Τιμολογίων

#### Περιοδικές Εργασίες

- **Intrastat** (Μηνιαία – Τριμηνιαία)
- Εκκαθάριση Αγορών Υπό Τακτοποίηση (58.20)
- Δημιουργία Εγγραφών Λογαριασμού Αγορών
- Κλείσιμο Φακέλου Εισαγωγής (Εκκαθάριση λογαριασμού 32)

#### Έκδοση Θεωρημένων Βιβλίων

- Διαδικασία Ετήσιας Θεωρημένης Απογραφής
- Διαδικασία Αποτίμησης και Έκδοσης Πολυκαθολικού (Βιβλίου Αποθήκης)

#### Προσφορές σε πελάτες με ημερομηνιακό εύρος ισχύος & Συμβόλαια περιοδικής τιμολόγησης

- Ημερομηνιακό εύρος ισχύος
- Καταχώρηση υπηρεσιών προς τιμολόγηση
- Καθορισμός ημερομηνιών τιμολόγησης
- Έκδοση τιμολογίων με κριτήριο την ημερομηνία τιμολόγησης

#### Συμβόλαια πώλησης συγκεκριμένης ποσότητας σε συγκεκριμένη τιμή

- Ημερομηνιακό εύρος ισχύος

- Καταχώρηση αγαθών προς πώληση με καθορισμό τιμής
- Δημιουργία Παραγγελιών με αναφορά στο συμβόλαιο και αυτόματη ενημέρωση συμβολαίου

#### Παραγγελίες αναφοράς ανά πελάτη

- Αυτόματη πρόταση αγαθών προς πώληση σε παραγγελία πελάτη

#### Παραγγελίες σε πελάτες

- Δημιουργία – Αλλαγή – Προβολή – Ακύρωση – Διαγραφή Παραγγελίας
- Δημιουργία με αναφορά σε προσφορά, συμβόλαιο, παραγγελία, τιμολόγιο
- Τύποι παραγγελιών:
  - Πώληση, Επιστροφή, Χρέωση, Πίστωση, Παροχή Υπηρεσιών, Πιστωτικό Παροχής Υπηρεσιών, Δωρεά, Επιστροφή Δωρεάς
- Καταχώρηση παραγγελίας μέσω παραλήπτη ή πελάτη
- Εγκατάσταση αποστολής αγαθών
- Τρόπος πληρωμής ανά παραγγελία
- Πιστωτικές Κάρτες
- Καθορισμός επιμέρους χρόνων παράδοσης ανά είδος
- Αιτίες παραγγελίας
- Αιτίες δέσμευσης παραγγελίας
- Τιμοκατάλογοι – Εκπτώσεις – Ειδικές τιμές
- Έλεγχος διαθεσιμότητας – Δέσμευση Αποθεμάτων
- Πώληση συνθέσεων αγαθών
- Πιστωτικός Έλεγχος - Δέσμευση Παραγγελίας
- Αναφορές – Βοηθήματα:
  - Ανεύρεση Παραγγελίας μέσω πελάτη ή Είδους σε ημερομηνιακό εύρος
  - Κατάσταση ελέγχου Παραγγελιών

#### Παραδόσεις

- Τμηματικές παραδόσεις ανά παραγγελία – ενημέρωση παραγγελίας (**Backorder**)
- Ομαδοποίηση παραγγελιών σε μία Παράδοση
- Μαζική δημιουργία παραδόσεων ανά εγκατάσταση – ημερομηνία παράδοσης
- Ομαδοποίηση παραγγελιών σε Φορτία
- Μαζική έκδοση παραστατικών Φορτίου
- **On Line** ενημέρωση Αποθήκης – Λογιστικής (Προϋπολογιστικό Κόστος)
- Αναφορές – Βοηθήματα:
- Ανεύρεση Παράδοσης μέσω πελάτη ή Είδους σε ημερομηνιακό εύρος , Κατάσταση ελέγχου Παραδόσεων, Ατιμολόγητες παραδόσεις

#### Τιμολογήσεις

- Τιμολόγηση πολλών δελτίων με ένα τιμολόγιο
- Αλλαγή τιμών κατά την Τιμολόγηση
- **On Line** ενημέρωση Λογιστικής
- Δυνατότητα έκδοσης παραστατικού από παραγγελία (Αυτόματη παράδοση – Τιμολόγηση)
- Αναφορές – Βοηθήματα:
  - Ανεύρεση Τιμολογίου μέσω πελάτη ή Είδους σε ημερομηνιακό εύρος
- Κατάσταση ελέγχου Τιμολογίων

#### Εκτύπωση παραστατικών πώλησης

- Δελτίο Αποστολής, Δελτίο Ποσοτικής Παραλαβής, Τιμολόγιο Πώλησης, Πιστωτικό Τιμολόγιο, Ειδικό Στοιχείο Αυτοπαράδοσης, Ειδικό Ακυρωτικό Στοιχείο.

#### Στατιστική πωλήσεων

- Εισερχόμενες Παραγγελίες Πελατών: Αξίες και ποσότητες εισερχομένων παραγγελιών και εκκρεμοτήτων πελατών ανά Πελάτη και Υλικό
- Επιστροφές Πελατών: Αξίες και ποσότητες επιστροφών πελατών ανά Πελάτη και Υλικό

- Όγκος Πωλήσεων Πελατών: Αξίες και ποσότητες τιμολογημένων παραγγελιών πελατών ανά Πελάτη και Υλικό
- Πιστωτικά Σημειώματα Πελατών: Αξίες και ποσότητες πιστωτικών σημειωμάτων πελατών ανά Πελάτη και Υλικό
- Όγκος Πωλήσεων Πωλητών: Αξίες και ποσότητες τιμολογημένων παραγγελιών πωλητή ανά Πελάτη / Υλικό και Πωλητή
- Όγκος Πωλήσεων Υποκαταστημάτων: Αξίες και ποσότητες τιμολογημένων παραγγελιών Υποκαταστημάτων ανά Ομάδα Πωλήσεων

## 2.6. Η νέα έκδοση SAP R/3 (SAP R/3 ENTERPRISE)

Η λειτουργία επιχειρηματικού **ERP** είναι μια θεμελιώδης δομική μονάδα όλων των λύσεων ηλεκτρονικού εμπορίου. Το **SAP** οδηγεί την αγορά για τις επιχειρηματικές λύσεις, βασισμένη στην εμπειρία από τους χιλιάδες πελάτες που χρησιμοποιούν το **SAP R/3**. Το **SAP R/3 Enterprise** είναι ο διάδοχος της τρέχουσας έκδοσης **SAP R/3 4.6C**. Το **SAP R/3 Enterprise** παρέχει στην επιχειρηματική λειτουργία ένα νέο τεχνολογικό εργαλείο που παρέχει στους πελάτες **SAP R/3** πρόσθετα οφέλη εάν ακολουθούν είτε απλά μια πορεία **ERP** ή εφαρμόζουν μια πλήρη πλατφόρμα ηλεκτρονικού εμπορίου σε ένα ετερογενές τοπίο.

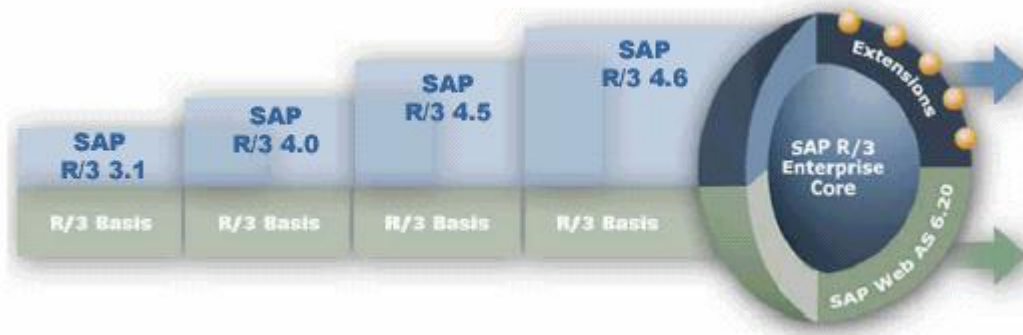
Το **SAP R/3** συνεχίζει να διαδραματίζει έναν κεντρικό ρόλο στη γενική στρατηγική **mySAP.com**. Περισσότεροι από **17.000** πελάτες **SAP** έχουν εφαρμόσει το **SAP R/3**, το οποίο τους επιτρέπει να εκτελούν σοβαρά και αποτελεσματικά τις επιχειρησιακές διαδικασίες τους [6], [7].

### 2.6.1. Οφέλη του SAP R/3 ENTERPRISE

Τα τελευταία χρόνια, το **SAP** έχει συλλέξει την εισαγωγή από έναν μεγάλο αριθμό πελατών και οι ομάδες χρηστών για τις απαιτήσεις τους για την επόμενη έκδοση των πελατών **SAP R/3**. Τόνισαν τις απαιτήσεις για τις συνεχώς βελτιωμένες λειτουργίες μια απλούστερη, πιο εύκαμπτη βελτίωση

πορεία και μια εύκολη μετάβαση στις συνεργάσιμες διαδικασίες ηλεκτρονικού εμπορίου. Η ανατροφοδότηση χτίστηκε στο σχέδιο και το σχέδιο για τις επόμενες εκδόσεις του **SAP R/3**. Έχει οδηγήσει σε τρεις νέους τομείς της εστίασης: νέες λειτουργίες, ευελιξία και βελτιστοποίηση, και καινοτόμος τεχνολογία.





### 2.6.2. Συνοχή και νέα λειτουργίες (Continuity and New Functionality)

Όπως στο παρελθόν, οι νομικές απαιτήσεις, οι απαιτήσεις πελατών, και οι νέες εσωτερικές επιχειρησιακές διαδικασίες θα περιληφθούν στις νέες εκδόσεις του **SAP R/3 Enterprise**. Όλες οι λειτουργίες που περιλαμβάνονται αυτήν την περίοδο στο **SAP R/3 4.6C** θα είναι διαθέσιμες στο **SAP R/3 Enterprise**, και οι διαδικασίες που υποστηρίζονται στο **SAP R/3 4.6C** μπορούν να εκτελεστούν στο **SAP R/3 Enterprise**. Επιπλέον, η έκδοση **SAP R/3 Enterprise** περιέχει πρόσθετες λειτουργίες στην επιχειρησιακή διαδικασία. Οι νέες λειτουργίες μέσα στο **SAP R/3 Enterprise** θα παρασχεθούν στις αποκαλούμενες επιχειρηματικές επεκτάσεις **SAP R/3 (SAP R/3 Enterprise Extensions)**. Αυτή η τεχνολογία θα επιτρέψει στις επιχειρήσεις για να εφαρμόσει τις νέες λειτουργίες βαθμιαία όπως απαιτείται.

### 2.6.3. Ευελιξία και βελτιστοποίηση (Flexibility and Optimization)

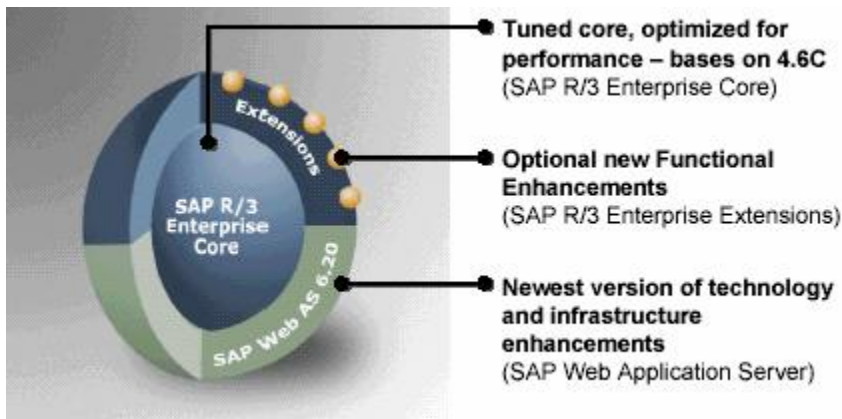
Όλο και περισσότερο, οι πελάτες έχουν ρωτήσει εάν η αναβάθμιση θα μπορούσε να αποτελεστεί ευκολότερη είτε επιτρέποντας την αναβάθμιση μόνο των συγκεκριμένων αναγκαίων περιοχών παρά από το όλο **SAP R/3** είτε επιτρέποντας την σταδιακή αναβάθμιση του συστήματος ανάλογα με τις ανάγκες της επιχείρησης. Αυτή η προσέγγιση παρέχει σημαντική μείωση του κόστους. Το **SAP R/3 Enterprise** επιτρέπει μια δυναμικότερη και εύκαμπτη στρατηγική βελτίωσης η οποία επιτρέπει στις νέες λειτουργικές αναβαθμίσεις να εφαρμοστούν όταν απαιτούνται. Αυτό παρέχει μια ευκολότερη πορεία βελτίωσης σε **mySAP.com** και τις απλούστερες προσθήκες στη λειτουργία **ERP**.

Επιπλέον, το **SAP** έχει κάνει διάφορες βελτιώσεις στην υποδομή του πυρήνα του **SAP R/3 Enterprise**, όπως η βελτιστοποίηση συμμόρφωσης **Unicode** και απόδοσης.

### 2.6.4. Καινοτόμος τεχνολογία (Innovative Technology)

Στα όλο και περισσότερο σύνθετα ετερογενή περιβάλλοντα οι πελάτες θέλουν να ενσωματώσουν τα τοπία εφαρμογής και να οργανώσουν ορθολογικά τελικά τα συστήματά τους έτσι μπορούν να αποκομίσουν τα οφέλη από το ηλεκτρονικό εμπόριο για να μειώσουν σημαντικά το κόστος της ιδιοκτησίας.

Το **SAP R/3 Enterprise** είναι βασισμένο στον **SAP Web Application Server (SAPWeb AS)**. **SAP Web Application Server (SAPWeb AS)** παρέχει την υποδομή εκτέλεσης για όλες τις λύσεις **mySAP.com**. Είναι το αποτέλεσμα της συνεχώς ενισχυμένης τεχνολογίας **SAP Basis** που βελτιστοποιεί την ολοκλήρωση των λύσεων **mySAP.com** και ετερογενών λειτουργικών συστημάτων.



#### **2.6.5. Ο πυρήνας του SAP R/3 ENTERPRISE (SAP R/3 ENTERPRISE CORE)**

Η λειτουργία του πυρήνα **SAP R/3 Enterprise** θα βασιστεί στην τρέχουσα έκδοση **SAP R/3 4.6 C**. Επιπρόσθετες αναπτύξεις στον πυρήνα περιλαμβάνουν τη βελτιστοποίηση και τη σταθεροποίηση των υπάρχουσων διαδικασιών. Στον πυρήνα του **SAP R/3 Enterprise** έχει οριστεί ο αριθμός έκδοσης **4.70**. Αυτό δηλώνει την ομοιότητά του στο **SAP R/3 4.6C** και δείχνει ότι ο πυρήνας μπορεί να αναβαθμιστεί ανεξάρτητα και να διατηρηθεί.

#### **2.6.6. Οι SAP R/3 ENTERPRISE επεκτάσεις (SAP R/3 ENTERPRISE EXTENSIONS)**

Οι επεκτάσεις **SAP R/3 Enterprise** είναι επιλεκτικά αναπτυσσόμενες και έχουν τους κύκλους απελευθέρωσής τους. Το όνομα κάθε επέκτασης **SAP R/3 Enterprise** απεικονίζει το σχετικό τομέα εφαρμογής του. Παραδείγματος χάριν, η επέκταση **Financials SAP R/3 Enterprise** περιλαμβάνει όλες τις πρόσφατα αναπτυγμένες λειτουργίες στις περιοχές οικονομικής λογιστικής και ελέγχου.

Οι επεκτάσεις **SAP R/3 Enterprise** θα παραδοθούν σύμφωνα με τη στρατηγική που φαίνεται στο παρακάτω σχήμα:

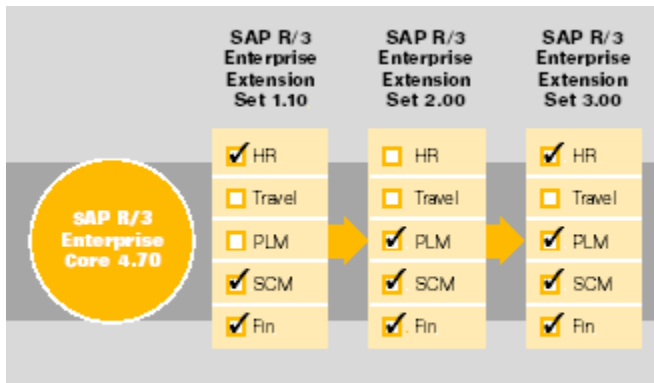


Figure 9: Delivery Strategy of SAP R/3 Enterprise

Οι επεκτάσεις του **SAP R/3 Enterprise** θα παραδίδονται στα **SAP R/3 Enterprise Extension Set**.

Οι ακόλουθες επεκτάσεις του **SAP R/3 Enterprise** θα είναι διαθέσιμες στην πρώτη έκδοση του **SAP R/3 Enterprise** (στο **SAP R/3 Enterprise Extension Set 1.10**)

- **SAP R/3 Enterprise Human Resources (HR) Extension**
- **SAP R/3 Enterprise Travel Extension**
- **SAP R/3 Enterprise Product Lifecycle Management (PLM) Extension**
- **SAP R/3 Enterprise Supply Chain Management (SCM) Extension**
- **SAP R/3 Enterprise Financials Extension**

Όταν οι πελάτες αναβαθμίζουν σε ένα πιο υψηλό επίπεδο μιας επέκτασης, πρέπει να αναβαθμίσουν το σύνολο επέκτασης. Παραδειγματος χάριν, για παράδειγμα ότι ένας πελάτης επεκτείνει τον πυρήνα του **SAP R/3 Enterprise** συν τις επεκτάσεις του **SAP R/3 Enterprise Extension Set 1.10** για το ανθρώπινο δυναμικό, τη διαχείριση αλυσίδων ανεφοδιασμού, και τα **financials**. Αργότερα, ο πελάτης θέλει να επεκτείνει το **SAP R/3 Enterprise Product Lifecycle Management (PLM) Extension 2.00**. Ο πελάτης πρέπει να αναβαθμίσει όλες τις επεκτάσεις στο επίπεδο έκδοσης **2.00**. Αυτό μειώνει τον αριθμό και την πολυπλοκότητα των συνδυασμών επέκτασης που θα αποτρέψουν και τα προβλήματα υποστήριξης και παράδοσης λόγω των πολλαπλάσιων εκδόσεων.

### 2.6.7. Η διαθεσιμότητα του SAP R/3 ENTERPRISE

Η έκδοση **SAP R/3 Enterprise** θα είναι διαθέσιμη στους πελάτες στο δεύτερο μισό **2002**. Το παρακάτω σχήμα δείχνει την διαθεσιμότητα του **SAP R/3 Enterprise** και την στρατηγική συντήρησης των άλλων εκδόσεων του **SAP R/3**. Όλες οι εκδόσεις **SAP R/3** πριν από το **SAP R/3 4.6C** θα καλύπτονται για συντήρηση μέχρι τον Αυγούστο του **2003**. Το **SAP R/3 4.6C** θα έχει τη συνεχή κάλυψη συντήρησης μέχρι **2006**.

Η έκδοση **SAP R/2** θα λήξει εξ ολοκλήρου στο τέλος **2004**.

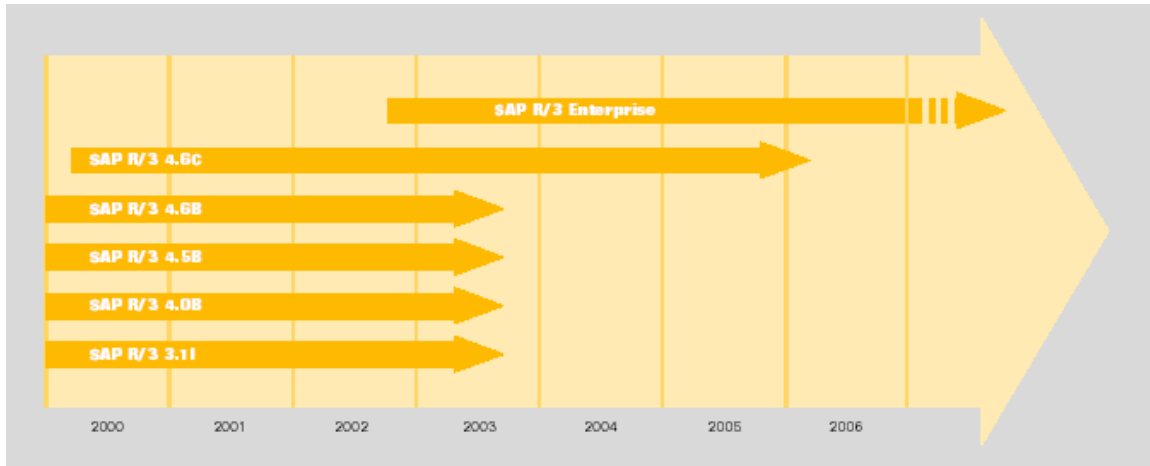


Figure 10: Availability and Maintenance of SAP R/3

## 2.7. Υπηρεσίες συντήρησης και υποστήριξης

Το τμήμα Υποστήριξης και Εξυπηρέτησης Πελατών της **SAP** καθώς και των Πιστοποιημένων Συνεργατών Υλοποίησης (Π.Σ.Υ.) προσφέρει όλες τις απαραίτητες υπηρεσίες για τη βελτιστοποίηση της χρήσης και την απρόσκοπτη διαθεσιμότητα του συστήματος **R/3**, όπως γενική και συμβουλευτική υποστήριξη, εκπαίδευση και ενεργή διαχείριση πληροφοριών.

Οι υπηρεσίες προσφέρονται είτε στον τόπο εγκατάστασης και λειτουργίας (**on site**) του λογισμικού **SAP R/3** ή εξ' αποστάσεως (**remote**) [9], [10].

### 2.7.1. Υπηρεσίες Συντήρησης

Μέσα στο πλαίσιο της ετήσιας συντήρησης του λογισμικού περιλαμβάνεται η επιπλέον βελτίωση των προγραμμάτων και της λειτουργικότητας του **R/3**, η αντιμετώπιση τυχόν σφαλμάτων, η συνεχής προσαρμογή του λογισμικού στη νέα βάση απαιτήσεων και δεδομένων της αγοράς ή / και στις εκδόσεις του λειτουργικού συστήματος. Ειδικότερα για την Ελλάδα στην ετήσια συντήρηση περιλαμβάνονται και η προσαρμογή του συστήματος στις απαιτήσεις του Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων (ΚΒΣ) και του Ενιαίου Γενικού Λογιστικού Σχεδίου (ΕΓΛΣ). Το κύριο, όμως, προϊόν της ετήσιας συντήρησης είναι η αναβάθμιση του συστήματος στις νέες εκδόσεις του **R/3**. Η **SAP** δίνει προτεραιότητα στην ελαχιστοποίηση των σφαλμάτων, διαθέτοντας εγκαίρως στους πελάτες της, νέες εκδόσεις με μεγαλύτερη λειτουργικότητα και επιλογή διαδικασιών.

Στη συνέχεια αναφέρονται οι υπηρεσίες και τα προϊόντα που εμπεριέχονται στη συντήρηση του **R/3**:

- **Νέες εκδόσεις R/3**

Η **SAP** συνεχώς επεκτείνει και βελτιώνει το **R/3**, έτσι ώστε να διασφαλίζει στους πελάτες της τη χρήση της πιο αναπτυγμένης τεχνολογίας, την αποδοτικότερη λειτουργία των επιχειρηματικών διαδικασιών τους και την αντιμετώπιση νέων διαφοροποιημένων διαδικασιών, όπως η υποστήριξη και η επεξεργασία συναλλαγών σε Ευρώ, οι λειτουργίες και η παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών μέσω **Internet**.

Η **SAP** ανακοινώνει εγκαίρως τη στρατηγική της για τις νέες εκδόσεις του λογισμικού **R/3**, καθώς και τους λόγους που οδηγούν στη δημιουργία των ενδιάμεσων εκδόσεων ή των νέων εκδόσεων, έτσι ώστε ο κάθε πελάτης να είναι σε θέση να εφαρμόσει τη δική του στρατηγική και να προσδιορίσει το χρόνο αναβάθμισης ανάλογα με τις ανάγκες του.

Παράλληλα, η **SAP** εγγυάται στους πελάτες της, ότι θα τους παρέχει την τελευταία έκδοση του λογισμικού **R/3**, που κυκλοφορεί στο εξωτερικό μέσα σε ένα λογικό χρονικό διάστημα. Η περίοδος αυτή εξαρτάται από το χρόνο που απαιτείται για τον εξελληνισμό της, τη σειρά προτεραιότητας και τις απαιτήσεις της τοπικής αγοράς. Το περιεχόμενο και η έκταση της εξελληνισμένης έκδοσης του **R/3**, ορίζεται από την ειδική Διεύθυνση Ανάπτυξης (**International Development Group**) της **SAP AG** και περιλαμβάνει τη μετάφραση στα ελληνικά και την προσαρμογή του λογισμικού στις απαιτήσεις των νόμων και των επιχειρηματικών διαδικασιών της τοπικής αγοράς, που ισχύουν για όλες τις εταιρίες.

Η έκδοση **4.6c** είναι η τελευταία ελληνικοποιημένη έκδοση που είναι διαθέσιμη από τα μέσα του **2000** στην Ελληνική αγορά.

- **Διόρθωση λαθών**

Κάθε νέα έκδοση του **SAP R/3**, περιέχει λύσεις για όλα τα λάθη που εντοπίστηκαν στις προηγούμενες εκδόσεις, έτσι ώστε το Σύστημα **R/3** να βελτιώνεται συνεχώς. Επιπλέον, παρέχονται διορθωτικά πακέτα, τα **Hot Packages**, με λεπτομερείς σημειώσεις σφαλμάτων και οδηγίες για τον τρόπο εφαρμογής και λειτουργίας τους.

- **Πρόσβαση στο Online Support System (OSS).**

Το **OSS** είναι μία εύκολη και άμεση επικοινωνία μεταξύ των συστημάτων **R/3**, των πελατών και του διεθνούς δικτύου της **SAP**. Οι εμπειρίες από όλους τους πελάτες και τα θέματα που έχουν προκύψει και αντιμετωπισθεί είναι καταγεγραμμένα σε μία κοινή Βάση Δεδομένων, με τη μορφή Σημειώσεων (**Notes**). Αυτό επιτρέπει την άμεση αναζήτηση λύσεων σε προβλήματα, ενώ παράλληλα είναι διαθέσιμες σημαντικές πληροφορίες για τις υπηρεσίες (**services, Hot News**). Το σύστημα **OSS** είναι το κύριο σημείο πρόσβασης και καταγραφής κάθε νέου θέματος ή προβλήματος που σχετίζεται με το σύστημα **R/3**. Από αυτό το σημείο ξεκινά η διαδικασία αντιμετώπισης του προβλήματος, παρέχοντας στον πελάτη υποδείξεις και συμβουλές για την επίλυση του.

Μέσω της απευθείας σύνδεσης (**OSS**), οι πελάτες έχουν στη διάθεση τους όλες τις πληροφορίες που ενδεχομένως χρειαστούν, **24** ώρες την ημέρα και επτά ημέρες την εβδομάδα.

Ο τρόπος λειτουργίας, η υποδομή και οι αποτελεσματικοί μηχανισμοί στη ροή πληροφόρησης μέσω του **OSS**, διασφαλίζουν σε όλους τους πελάτες μας, την άμεση ενημέρωση του αρμόδιου τμήματος της **SAP** και παρέχει υπηρεσίες όσο αναφορά την επεξεργασία των μηνυμάτων, μέσα στους καθορισμένους χρόνους. Η όλη λειτουργία του τμήματος Υποστήριξης και Εξυπηρέτησης των πελατών είναι πιστοποιημένη σύμφωνα με τις διαδικασίες **ISO 9002**.

- **Δίκτυο SAPNet**

Όλες οι πληροφορίες που αφορούν στο λογισμικό **R/3** είναι συγκεντρωμένες και στο **SAPNet**, τη νέα **on-line** Υπηρεσία Πληροφοριών και Επικοινωνίας της **SAP**. Η νέα αυτή υπηρεσία απευθύνεται σε μια μεγάλη γκάμα ανθρώπων όπως **SAP** συμβούλους, πελάτες, συνεργάτες και το ευρύ κοινό που θέλει να εμπλουτίσει τις γνώσεις του σε ότι αφορά το λογισμικό **SAP R/3**.

Μέσα από την υπηρεσία αυτή η επιχείρηση μπορεί να αναζητήσει πληροφορίες που σχετίζονται με το λογισμικό **R/3**. Συγκεκριμένα, η λειτουργία αναζήτησης (**search**) βοηθά στη διαδικασία ανεύρεσης κειμένων, παρουσιάσεων, γενικών και ειδικών πληροφοριών.

Επιπλέον, στο **SAPNet** υπάρχει και η σελίδα της **SAP Hellas**, η οποία αναφέρεται σε θέματα που αφορούν κυρίως την τοπική αγορά.

Πέραν αυτής της δυνατότητας πληροφόρησης μέσω **SAPNet**, η **SAP** ενημερώνει τους πελάτες της, για τις πιο σημαντικές εξελίξεις του λογισμικού **SAP R/3**, σε τακτά χρονικά διαστήματα, με επιστολές, γενικά και ειδικά κατά περίπτωση έντυπα.

- **Self Regulation - Αυτοέλεγχος**

Το σύστημα **R/3** έχει την δυνατότητα να ελέγχει τις λειτουργίες και της βάσης δεδομένων αλλά και της απόδοσης του λειτουργικού **H/W**. Γίνονται αυτόματες διορθωτικές εργασίες ή ειδοποιείται ανάλογα η μηχανογράφηση ή ο χρήστης (εφόσον μπορεί να ανταποκριθεί ανάλογα) με συμβουλές σε σχέση με την αντιμετώπιση των παραπάνω. Γίνονται διάφορες αυτόματες ρυθμίσεις ώστε το σύστημα να μπορεί να αποδώσει τα μέγιστα. Η παραπάνω λειτουργία αποτελεί μέρος του συστήματος **R/3**. Λάθη του χρήστη ή προβλήματα επικοινωνίας, **H/W** κλπ. απομονώνονται ώστε να μην προκαλούν την διακοπή λειτουργίας όλου του συστήματος.

- **Early Watch - Early Watch Alert**

Το **Early Watch** είναι μια ειδική υπηρεσία, που προσφέρεται σε όλους τους πελάτες της **SAP** για έγκαιρη διάγνωση και αξιολόγηση των επιδόσεων του συστήματος **R/3** κατά τη διάρκεια όλων των φάσεων του κύκλου ζωής του. Μέσω αυτής της σύνδεσης εξ' αποστάσεως, οι ειδικοί της **SAP** κάνουν διάγνωση και αναλύουν τα προβλήματα, πριν αυτά εμφανιστούν. Η υπηρεσία αυτή ελέγχει την κατάσταση του συστήματος σε τακτά χρονικά διαστήματα και προβλέπει τη χρήση πόρων, βασισμένη στα τρέχοντα ή προηγούμενα δεδομένα που παρέχονται από το σύστημα. Ο σκοπός της υπηρεσίας **Early**

**Watch** είναι να προετοιμάσει και να πραγματοποιήσει διορθωτικές ενέργειες πριν παρουσιαστούν ή δημιουργηθούν προβλήματα.

Η υπηρεσία **Early Watch Alert** επιτρέπει στους πελάτες που λειτουργούν παραγωγικά να στείλουν μέσω του **OSS** όλες τις πληροφορίες που χρειάζονται για την κατάσταση της εγκατάστασης του λογισμικού στην εταιρεία τους. Αυτές οι πληροφορίες αναλύονται αυτόματα από τους ειδικούς της **SAP** και συγκρίνονται με γενικές οδηγίες και εμπειρικά δεδομένα. Τα αποτελέσματα των αναλύσεων στέλνονται στους πελάτες με τη μορφή σημειώσεων (**Notes**) μέσω του **OSS** ή και του **SAPNet**.

- **On-Line Help**

Το σύστημα περιλαμβάνει εκτεταμένο **on-line help** για όλες τις δραστηριότητες και επιλογές που μπορεί να έχει ένας χρήστης. Για κάθε σημείο αναφοράς, υπάρχουν αναλυτικά τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει ο χρήστης. Σε ορισμένες περιπτώσεις ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να πατήσει το κουμπί **Proceed** ώστε το σύστημα να εκτελέσει τα παραπάνω βήματα με την σειρά, περιμένοντας δεδομένα από τον χρήστη όπου αυτό είναι αναγκαίο.

### 2.7.2. Customer Competence Center

Για να υποστηρίξει τους μεγάλους πελάτες, που συνήθως αποτελούν ομίλους επιχειρήσεων, με πολλαπλές εγκαταστάσεις σε μεγάλο αριθμό νομικών προσώπων (εταιρείες), η **SAP AG** εισάγει την έννοια του **Customer Competence Center** που μπορεί να συσταθεί και λειτουργήσει εσωτερικά στους ομίλους που χρησιμοποιούν **SAP R/3**.

Για τις μεγάλες εγκαταστάσεις (όπου ο αριθμός χρηστών ανέρχεται στο ύψος των **500**), η **SAP AG** υποχρεώνει τους πελάτες να δημιουργήσουν **Customer Competence Center (CCC)**, ώστε να αντεπεξέλθουν καλύτερα στις ανάγκες διατήρησης και ομαλής λειτουργίας του συστήματος **SAP R/3**, δίνοντας ως κίνητρο σύστασης του κέντρου μείωση στο κόστος της ετήσιας συντήρησης λογισμικού.

Το **CCC** είναι οργανωτική μονάδα που έχει ως ρόλο να αποτελεί το κομβικό σημείο επαφής με την **SAP** μέσα στον οργανισμό της εταιρείας (ομίλου). Ως μόνιμο κέντρο δεξιοτήτων και τεχνογνωσίας, το **CCC** υποστηρίζει την ομαλή εφαρμογή, βελτίωση και συντήρηση των επιχειρησιακών διαδικασιών που σχετίζονται με το λογισμικό **SAP**.

Για τη λήψη πιστοποιητικού **CCC** είναι απαραίτητο να πληρούνται τα ακόλουθα από μέρους της εταιρείας (ομίλου):

#### **Support Desk:**

Συγκρότηση και υποστήριξη γραφείο για **Basis** και **Applications**, κατά τη διάρκεια των συνήθων ωρών εργασίας της εταιρείας (τουλάχιστον **8** ώρες την ημέρα, **5** ημέρες την εβδομάδα)

### **Διαχείριση Συμβολαίου :**

Διαχείριση συμβολαίου και αδειών χρήσης σε συνεργασία με την **SAP** (έλεγχος συστήματος, **maintenance billing, release order processing, user master and installation data management**).

### **Συντονισμός αιτήσεων ανάπτυξης:**

Συλλογή και συντονισμός των αιτήσεων ανάπτυξης από τον όμιλο και αντιπροσώπευση των ενδιαφερόντων του στην **SAP**.

### **Internal Marketing / information management:**

Διάχυση της πληροφορίας του **CCC** μέσα στον όμιλο. Οργάνωση και εσωτερικές παρουσιάσεις, ημερίδες πληροφόρησης και **marketing** για λύσεις της **SAP**.

Αν ο πελάτης αποτύχει στο να δημιουργήσει **CCC** ένα χρόνο από την ολοκλήρωση του συμβολαίου, η **SAP** διατηρεί το δικαίωμα να άρει το κίνητρο μείωσης του κόστους ετήσιας συντήρησης λογισμικού.



## 3. Η ΛΥΣΗ E-BUSINESS ΤΗΣ SAP

### 3.1. Εισαγωγή

Οι τεχνολογικές καινοτομίες (π.χ. το **Internet**) και το σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον (π.χ. η μαζική προσαρμογή στις απαιτήσεις των πελατών, οι πιέσεις μείωσης των αποθεμάτων) ωθούν προς μαζικές αλλαγές στον τρόπο με τον οποίο οι επιχειρήσεις συνεργάζονται μεταξύ τους και ολοκληρώνονται μέσα στην παγκόσμια αγορά. Καθώς οι επιχειρήσεις κινούνται από τις στατικές εμπορικές συνεταιρικές αλληλεπιδράσεις σε πιο δυναμικά γενετικά ανασυνδισμένα επιχειρηματικά μοντέλα, οι επιτυχημένες επιχειρήσεις θα χρειαστούν εφαρμογές για να βοηθήσουν την αλληλεπίδραση και την βελτιστοποίηση αυτών των σχέσεων[21], [22].

Την ίδια στιγμή, οι πελάτες που γνωρίζουν τις νέες δυνατότητες και υπηρεσίες που προσφέρει η τεχνολογία γίνονται όλο και πιο απαιτητικοί, αλλά και πιο ανυπόμονοι. Έτσι, οι εταιρίες νοιώθουν επιτακτική την ανάγκη να εστιάζουν όλο και περισσότερο στις ανάγκες των πελατών, να οργανωθούν γύρω από τους πελάτες ώστε να προσφέρουν τις καλύτερες υπηρεσίες και να αφαιρούν διαδικασίες που δεν προσφέρουν αξία, κατά μήκος της αλυσίδας αξιών, προς όφελος του πελάτη και του τελικού καταναλωτή.

Αυτό το νέο κύμα των δυναμικών σχέσεων και της καινοτομίας που επικεντρώνεται στους πελάτες απαιτεί σε όλο το εύρος της επιχείρησης μια ολοκλήρωση των επιχειρήσεων της διαδικασιών, των εφαρμογών και των συστημάτων της, σε μία άνευ προηγουμένου κλίμακα. Αυτή η ολοκλήρωση σε όλο το εύρος της επιχείρησης καλείται **e-πχειρείν (e-business)** και είναι ο οργανωσιακός θεσμός / υποδομή που μπορεί να υποστηρίξει την επιχείρηση στην Δικτυακή Οικονομία.

Σύμφωνα με το **GartnerGroup**, το **e-business** έχει να κάνει αποκλειστικά με την συνεχή βελτιστοποίηση του προτεινόμενου σχεδίου αξιών και της θέσης στην αλυσίδα αξίας μιας επιχείρησης, που γίνεται δυνατή με τη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας και το **Internet** ως πρωταρχικό μέσο επικοινωνίας. Οι οδηγοί που βρίσκονται πίσω από αυτή τη βελτιστοποίηση, δίνοντας σε μια επιχείρηση τη δυνατότητα να εκμεταλλευτεί πλήρως τις δυνατότητες της ψηφιακής οικονομίας και του **Internet**, είναι οι έννοιες του **ανασχεδιασμού** και της **ολοκλήρωσης**.

Η πρώτη έννοια εφαρμόζεται στην καθολική μεταμόρφωση και αναδιοργάνωση των επιχειρηματικών διαδικασιών, ώστε αυτές να εστιάζονται στις σχέσεις, είτε με τον πελάτη, είτε με τους επιχειρηματικούς εταίρους, κατά μήκος της αλυσίδας αξίας. Η δεύτερη έννοια είναι προαπαιτούμενη της πρώτης και αναφέρεται στην ολοκλήρωση των επιχειρηματικών εφαρμογών κλειδιά, συμπεριλαμβανομένων της διαχείρισης σχέσεων με πελάτες (**customer relationship management**), της διαχείρισης γνώσης (**knowledge management**), της υποστήριξης αποφάσεων (**decision making**), του σχεδιασμού επιχειρησιακών πόρων (**enterprise resource planning - ERP**) και της διαχείρισης της αλυσίδας προσφοράς (**supply chain management**), τα οποία υποστηρίζονται και ολοκληρώνονται με εφαρμογές ηλεκτρονικού εμπορίου.

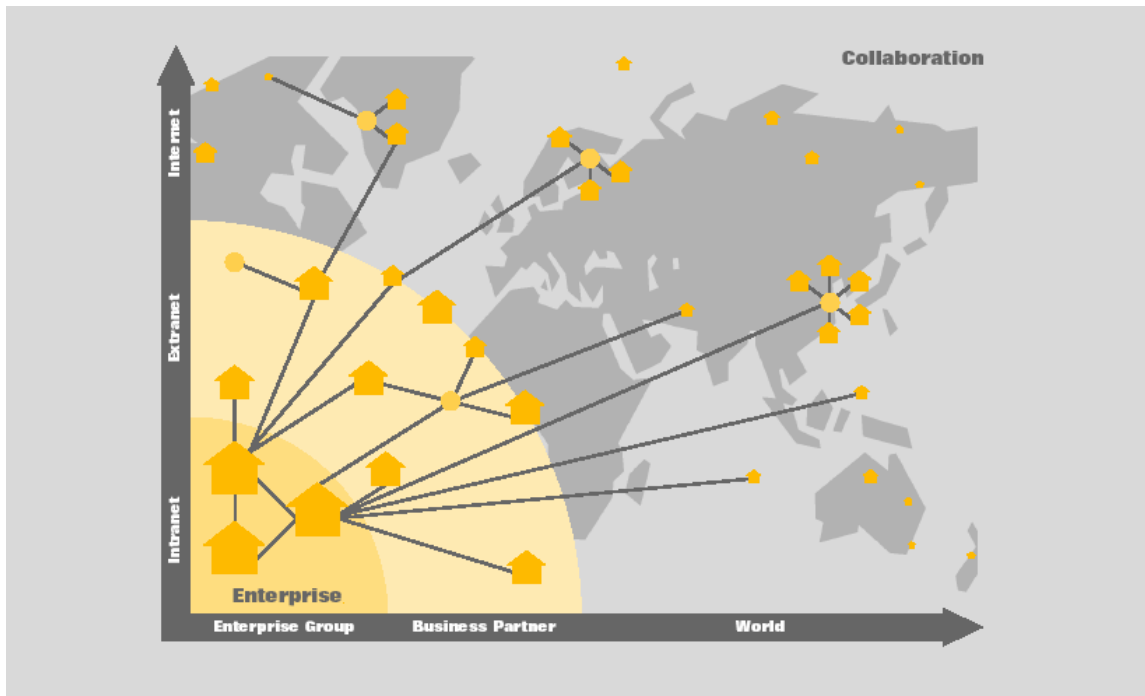


Figure 1: Boundaries Between Companies Blur

Μια επιχείρηση που είναι οργανωμένη γύρω από αυτές τις δύο έννοιες είναι μια **e-επιχείρηση (e-business)**, έτοιμη να ξεπεράσει τις παραδοσιακές επιχειρήσεις, με το να προσαρμόζεται πιο γρήγορα στις αλλαγές της αγοράς, να ανταποκρίνεται ταχύτερα στις ανάγκες των καταναλωτών, να λειτουργεί με το μικρότερο κόστος και να χειρίζεται σωστά και με ευελιξία την διάλυση ή την δημιουργία σχέσεων στην αγορά, όπως απαιτείται κάθε φορά.

Στον χώρο του λιανεμπορίου, για παράδειγμα, οι προάγγελοι του **e-business** ήταν οι συναλλαγές **EDI** και τα μηνύματα **email**, που είχαν σκοπό να «συνδέουν» τις εταιρείες ηλεκτρονικά ώστε να αυξάνουν την αποτελεσματικότητα της αλυσίδας αξίας. Ωστόσο, οι περισσότερες από τις σχέσεις μεταξύ επιχειρηματικών εταιρών ήταν περιορισμένες σε λίγα μόνο στοιχεία, ο χρόνος για την διαχείριση παραλαβών ήταν μία νύχτα και οι συναλλαγές διεκπεραιώνονταν σε **batch** μορφή. Το μοντέλο της e-επιχείρησης ξεπερνάει αυτόν τον περιορισμό, οδηγώντας στην αναδόμηση του κλάδου, με τον περιορισμό των αδύνατων καναλιών και των ενδιάμεσων φορέων στην αλυσίδα προσφοράς, ενώ φέρνει τους παραγωγούς σε στενότερη επαφή με τους τελικούς καταναλωτές.

### 3.2. Η σημασία του ERP στο ηλεκτρονικό επιχειρείν

Η ρίζα των περισσότερων συστημάτων **ERP** βρίσκεται στον παραδοσιακό έλεγχο των αποθεμάτων που υπαγόρευσε και το στυλ των πακέτων λογισμικού στη δεκαετία του '60. Στην δεκαετία του '70 είχαμε την εμφάνιση των συστημάτων **MRP** (προγραμματισμός απαιτήσεων υλικού), τα οποία βασίστηκαν στην έννοια του προγραμματισμού παραγωγής. Στην επόμενη δεκαετία αναπτύχθηκαν τα συστήματα **MRP II**

(προγραμματισμός πόρων παραγωγής), τα οποία συμπεριέλαβαν και άλλες λειτουργίες, όπως παραγωγή και διανομή. Η ολοκλήρωση την οποία ενσωμάτωσαν, τα έκαναν ιδιαίτερα ελκυστικά και σε άλλες λειτουργίες και έτσι σταδιακά εξάπλωσαν την επιρροή τους στα χρηματοοικονομικά, στους ανθρώπινους πόρους και στην διαχείριση έργων. Τα **MRP II** συνεπώς εξελίχθηκαν σταδιακά στα συστήματα **ERP**.

Τα σημερινά συστήματα **ERP** προσφέρουν πολύ λίγα για τον διεπιχειρησιακό προγραμματισμό. Παραδοσιακά υπερέχουν στη διαχείριση των συναλλαγών, δηλαδή στην ικανότητα να διαχειρίζονται διοικητικές λειτουργίες όπως μισθοδοσίες, λειτουργίες χρηματοοικονομικών απογραφών και επεξεργασίες παραγγελιών. Ένα σύστημα **ERP** διαθέτει τη λειτουργικότητα να επεξεργαστεί παραγγελίες, αλλά παρέχει μερική ή καθόλου πληροφορία όσον αφορά την αποδοτικότητα μιας παραγγελίας, ή τον βέλτιστο τρόπο παράδοσής της στον πελάτη. Το μόνο που κάνει είναι να επεξεργάζεται τη συναλλαγή. Η διαφορά στο πως το **ERP** και ο Προγραμματισμός της Αλυσίδας Προσφοράς (**Supply Chain Planning - SCP**) αντιμετωπίζουν το προγραμματιστικό πρόβλημα βρίσκεται σε μια φράση: «Θα μπορούσα να έχω την παραγγελία σας;» αντί «Μπορώ να έχω την παραγγελία σας;».

Σήμερα, οι προγραμματιστικές δυνατότητες στα πλαίσια των **ERP** είναι στοιχειώδεις. Τα δεδομένα από τα **ERP** προσφέρουν μόνο ένα χρονικό στιγμιότυπο και δεν στηρίζουν τη συνεχή προγραμματιστική διεργασία, η οποία είναι κεντρική σε ένα σύστημα **SCP**, ένα σύστημα το οποίο συνεχίζει να βελτιώνει και να εμπλουτίζει μέχρι και το τελευταίο λεπτό το πλάνο, αλλά και ενσωματώνει τις αλλαγές που επέρχονται, προτού να εκτελέσει το πλάνο. Συνεπώς, τα συστήματα **SCP** έχουν αναδειχθεί σε συμπλήρωση των **ERP** προκειμένου να παρασχεθούν ευφρείς δυνατότητες στήριξης αποφάσεων. Ένα **SCP** είναι σχεδιασμένο να επικαλύπτει υπάρχοντα συστήματα και να εξάγει δεδομένα σε κάθε βήμα της αλυσίδας προσφοράς, παρέχοντας μία καθαρή και σφαιρική εικόνα της πορείας της επιχείρησης. Η δημιουργία ενός πλάνου βασισμένου σε **SCP** επιτρέπει στις επιχειρήσεις γρήγορη πρόσβαση στην επίδραση των ενεργειών τους διαμέσου όλης της αλυσίδας προσφοράς, συμπεριλαμβανομένης και της καταναλωτικής ζήτησης.

Ένα καλό πλάνο είναι χρήσιμο, αλλά εάν δεν μπορεί να εκτελεστεί, αποβαίνει άχρηστο. Η εκτέλεση της αλυσίδας προσφοράς και η διαχείριση της αλυσίδας πωλήσεων (**selling-chain management**) πρέπει να υποστηρίζει το **SCP**. Η ολοκλήρωση αυτών των λειτουργιών αντιπροσωπεύει την εξωτερική χροιά της επιχείρησης. Το στενό ταίριασμα της εκτέλεσης και της λήψης απόφασης είναι ένα απαραίτητο συστατικό για ένα αποτελεσματικό **SCP**.

Συμπερασματικά, το ηλεκτρονικό επιχειρείν προκαλεί την μετεξέλιξη των συστημάτων **ERP**. Πρόσφατες καινοτομίες έδωσαν ώθηση σε τομείς όπως “**eERP**” (**extended ERP**) και λειτουργίες όπως ενοποίηση προμηθευτή και πελάτη. Η εξάπλωση του **Internet** έχει κάνει τη δικιά του προσφορά: τα τρία **w** (**Web, workflow** και **warehouse**) ενσωματώνονται στο **ERP**.

### 3.3. mySAP Business Suite (mySAP.com)



Η πλατφόρμα **e-business mySAP Business Suite** ( πρώην **mySAP.com** ) είναι μια πλήρης λύση ηλεκτρονικού εμπορίου η οποία παρέχει την δυνατότητα διαχείρισης και δημιουργίας των δια-επιχειρησιακών διαδικασιών, εξασφαλίζοντας την ενσωματωμένη εκτέλεση τους σε μια σύνθετη αλυσίδα ανεφοδιασμού ή μια σφαιρική στρατηγική σχέσης πελατών.

Η πλατφόρμα ηλεκτρονικού εμπορίου **mySAP Business Suite** είναι οικογένεια των λύσεων και υπηρεσιών που δίνει την δυνατότητα στις επιχειρήσεις να συνεργαστούν επιτυχώς - οπουδήποτε, οποτεδήποτε. Οι λύσεις **mySAP Business Suite** επιτρέπουν στις επιχειρήσεις - ανεξάρτητα από το μέγεθος και τη βιομηχανία - να διευθύνουν τις λειτουργίες τους πιο αποτελεσματικά και παραγωγικά ώστε να κερδίσουν σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα . Το τμήμα **SAP R/3** είναι μια σημαντική δομική μονάδα της πλατφόρμας ηλεκτρονικού εμπορίου **mySAP Business Suite**. Το **SAP R/3** παρέχει τη λειτουργία προγραμματισμού των επιχειρηματικών πόρων (**ERP**) που είναι μια προϋπόθεση για οποιαδήποτε επιτυχή επιχειρησιακή λύση. Η επόμενη έκδοση του **SAP R/3 - SAP R/3 Enterprise** - όχι μόνο συνεχίζει την τελειότητα του λογισμικού **ERP** του **SAP**, αλλά και επεκτείνει τη λειτουργία της χρησιμοποιώντας μια πρόσφατα σχεδιασμένη ανοικτή τεχνική πλατφόρμα που εξασφαλίζει μια εύκολη μετάβαση στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Συγχρόνως, το **Enterprise SAP R/3** παραδίδει την αξιοπιστία, την εξελισσιμότητα, και τη λειτουργικότητα που οι πελάτες **SAP** αναμένουν [7].



Οι λύσεις **mySAP Business Suite** χωρίζονται σε 3 περιοχές:

- Διακλαδικές λύσεις (Cross-Industry Solutions)

### ***mySAP Business Suite Cross-Industry Solutions***

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> mySAP Business Intelligence       | <input type="checkbox"/> mySAP Marketplace                 |
| <input type="checkbox"/> mySAP Customer Relationship Mgmt. | <input type="checkbox"/> mySAP Mobile Business             |
| <input type="checkbox"/> mySAP Enterprise Portal           | <input type="checkbox"/> mySAP Product Lifecycle Mgmt.     |
| <input type="checkbox"/> mySAP ERP                         | <input type="checkbox"/> mySAP Supplier Relationship Mgmt. |
| <input type="checkbox"/> mySAP Financials                  | <input type="checkbox"/> mySAP Supply Chain Mgmt.          |
| <input type="checkbox"/> mySAP Human Resources             |  |

- Infrastructure and Service

### ***mySAP Business Suite Infrastructure and Service***

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> mySAP NetWeaver | <input type="checkbox"/> mySAP Hosted Solutions |
| <input type="checkbox"/> mySAP Services  |   |

- Κλαδικές λύσεις (**Industry Solutions**)

### ***mySAP Business Suite Industry Solutions***

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Aerospace & Defence                    | <input type="checkbox"/> Insurance             |
| <input type="checkbox"/> Automotive                             | <input type="checkbox"/> Media                 |
| <input type="checkbox"/> Banking                                | <input type="checkbox"/> Mill Products         |
| <input type="checkbox"/> Chemicals                              | <input type="checkbox"/> Mining                |
| <input type="checkbox"/> Consumer Products                      | <input type="checkbox"/> Oil & Gas             |
| <input type="checkbox"/> Engineering, Construction & Operations | <input type="checkbox"/> Pharmaceuticals       |
| <input type="checkbox"/> Financial Service Provider             | <input type="checkbox"/> Professional Services |
| <input type="checkbox"/> Healthcare                             | <input type="checkbox"/> Public Sector         |
| <input type="checkbox"/> Higher Education & Research            | <input type="checkbox"/> Retail                |
| <input type="checkbox"/> High Tech                              | <input type="checkbox"/> Service Providers     |
| <input type="checkbox"/> Industrial Machinery & Components      | <input type="checkbox"/> Telecommunications    |
|   | <input type="checkbox"/> Utilities             |

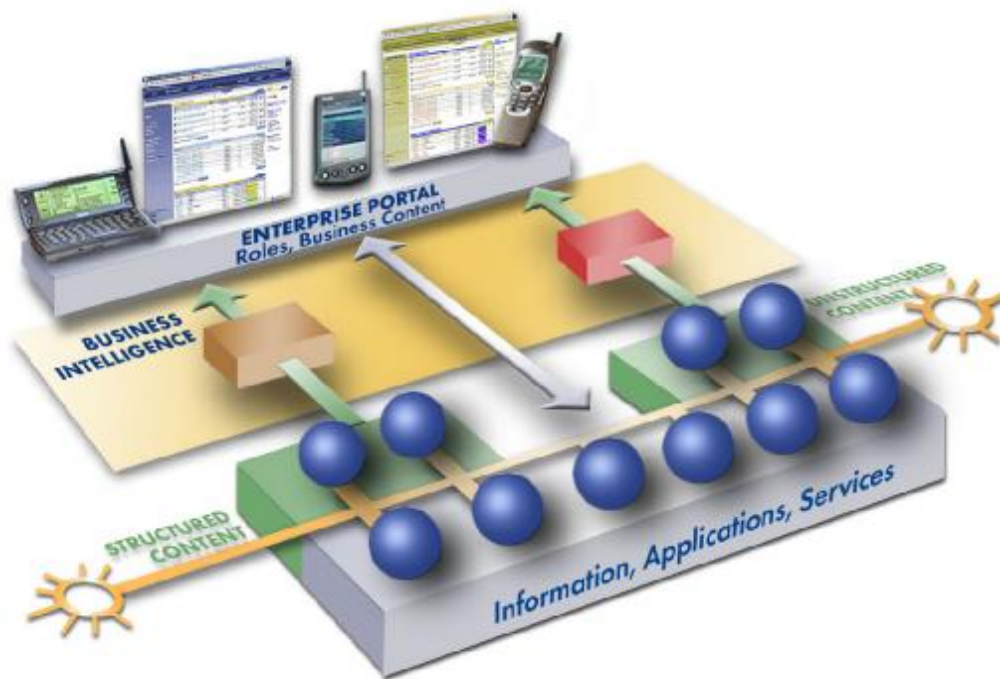
Οι πελάτες, εντούτοις, μπορούν να θελήσουν τη λειτουργία μέρους της ανάλογα με τις ανάγκες τους. Παραδείγματος χάριν, μια επιχείρηση μπορεί μόνο να ενδιαφερθεί για μια καθαρή λύση **financials** ή μια λύση **CRM**. Σε μια περίπτωση όπως αυτό, η επιχείρηση θα χρειαζόταν μόνο τις επιλεγμένες πτυχές **mySAP Business Suite**, όχι η πλήρης λύση ηλεκτρονικού εμπορίου. Γιαυτό η αρχιτεκτονική **mySAP Business Suite** παρέχει στις επιχειρήσεις την ευελιξία να επεκτείνουν και να αναβαθμίσουν τις λύσεις χωριστά επιτρέποντας στις πρόσθετες λύσεις να ενσωματωθούν χωρίς προβλήματα στο υπάρχον περιβάλλον.

### 3.4. mySAP Business Intelligence (mySAP BI)

Η ερμηνεία και η αξιοποίηση των πληροφοριακών στοιχείων που διαθέτει μια επιχείρηση αποτελεί πολύ μεγάλη βοήθεια για την έγκαιρη και σωστή λήψη αποφάσεων. Με τη λύση **mySAP BI** είναι δυνατός ο συνδυασμός των πληροφοριακών στοιχείων των αποθηκών με τα πλήρη αναλυτικά στοιχεία που διατίθενται μέσω μιας επιχειρησιακής πύλης. Επιπλέον καθίσταται δυνατή η μέτρηση και η αποτελεσματικότητα των επιχειρησιακών διαδικασιών που διατρέχουν μια επιχείρηση με αποτέλεσμα να μπορούν να ληφθούν άμεσα μέτρα για την διόρθωση και βελτίωση μιας δράσης.

Με τη λύση αυτή είναι δυνατή η ενσωμάτωση των πληροφοριών που βρίσκονται σε όλο το μήκος και πλάτος της πλατφόρμας του **mySAP Business Suite**, από πληροφοριακά στοιχεία που αφορούν τη διαχείριση της Εφοδιαστικής Αλυσίδας (**Supply Chain Management**) μέχρι πληροφοριακά στοιχεία που αφορούν την Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων (**Customer Relationship Management**).

Το **mySAP Business Intelligence** στηρίζεται στην πλατφόρμα **SAP NetWeaver** και τρέχει σε **SAP Web Application Server**.



Στον τομέα της διαχείρισης και αξιοποίησης των πληροφοριακών δεδομένων, οι ανάγκες των επιχειρήσεων εστιάζονται στα επόμενα σημεία :

- ✓ Επιθεώρηση όλων των επιχειρησιακών λειτουργιών και πληροφοριακά στοιχεία για την λήψη κερδοφόρων αποφάσεων, καθορισμό στρατηγικής και μέτρηση των αποτελεσμάτων της επιχειρησιακής τακτικής που ακολουθείται.
- ✓ Γρήγορη και αποτελεσματική συλλογή, οργάνωση και ανάλυση πληροφοριακών στοιχείων ώστε να είναι δυνατή η ικανοποίηση των απαιτήσεων που επιβάλλονται από την αγορά.

Τα βασικά οφέλη που προκύπτουν από την εφαρμογή του **mySAP Business Intelligence** φαίνονται παρακάτω :

- ✓ Γρήγορη προσαρμογή της στρατηγικής των επιχειρήσεων σύμφωνα με τις συνεχώς μεταβαλλόμενες απαιτήσεις της αγοράς.
- ✓ Αποτελεσματικότερη επικοινωνία της στρατηγικής της επιχείρησης στους μετόχους της και συλλογή πληροφοριακών στοιχείων ανατροφοδοσίας.
- ✓ Αύξηση της οικονομικής λειτουργικής αποδοτικότητας.
- ✓ Παρακολούθηση των δεικτών αξιολόγησης και απόδοσης με τη χρήση εξωτερικών και εσωτερικών στοιχείων.
- ✓ Μείωση κόστους, εργατικού κεφαλαίου και παγίων στοιχείων.
- ✓ Λόγω του ότι το **mySAP BI** είναι πλήρως ενσωματωμένο με το **mySAP Enterprise Portal**, οι υπάλληλοι της επιχείρησης μπορούν να χρησιμοποιούν οποιαδήποτε υπηρεσία επιχειρηματικών πληροφοριών μέσα από τους προκαθορισμένους ρόλους τους. Για την συγκεκριμένη λύση, υπάρχουν παραπάνω από **75** προκαθορισμένοι ρόλοι για τους χρήστες κάθε επιχείρησης, καθώς επίσης και παραπάνω από **900** προσχεδιασμένα ερωτήματα (**queries**).
- ✓ Ένα πλεονέκτημα ακόμα του **mySAP BI**, είναι η δυνατότητα υποστήριξης του από ασύρματα πρωτόκολλα επικοινωνίας (**Wireless Application Protocol – WAP**), με αποτέλεσμα την πρόσβαση σε πληροφοριακά στοιχεία από οπουδήποτε και οποιαδήποτε ώρα μέσω συσκευών **WAP** κινητής τηλεφωνίας, ή από ηλεκτρονικούς υπολογιστές χειρός ή άλλες παρόμοιες συσκευές.

Οι λειτουργικές περιοχές που καλύπτονται από τη λύση **mySAP BI** περιλαμβάνουν τα παρακάτω:

#### **Data Warehousing:**

Δίνεται η δυνατότητα ενσωμάτωσης και αποθήκευσης πληροφοριακών στοιχείων προερχόμενων από πολλαπλές πηγές πληροφοριών με σκοπό την υποστήριξη της λήψης αποφάσεων διαδικασιών. Επίσης αποτελεί μέρος της εσωτερικής δομής που είναι



αναγκαία για την υποστήριξη **e-business** διαδικασιών και ενδυναμώνει τους οργανισμούς να μετατρέπουν τις βλέψεις τους σε έργα.

#### **Reporting and analysis:**

Παρέχει χρήσιμα εργαλεία για την υποστήριξη της λήψης αποφάσεων υπό τη μορφή **query**, εκτυπωτικές αναλύσεις και πολυδιάστατες αναλυτικές διαδικασίες (**OLAP**).

#### **Information deployment:**

Υποστηρίζεται η ανάπτυξη των πληροφοριακών στοιχείων με μεσολάβηση πολλαπλών καναλιών και μεθόδων μέσω του **mySAP Enterprise Portal**. Επίσης συνδυάζονται εσωτερικά επιχειρησιακά πληροφοριακά στοιχεία με εξωτερικά δεδομένα και επιτρέπεται η πρόσβαση σε αυτά σε όσους υπαλλήλους της επιχείρησης κρίνονται αναγκαία για να εκτελέσουν τα εργασιακά τους καθήκοντα με ευκολία και αποτελεσματικότητα. Η πρόσβαση αυτή γίνεται μέσω **Intranet** ή κάποιας άλλης κινητής συσκευής.

#### **Knowledge Management:**

Πραγματοποιείται ο χειρισμός αδόμητων πληροφοριακών στοιχείων συμπεριλαμβανομένων εγγράφων και οπτικό-ακουστικών.

#### **Planning and Simulation:**

Παρέχει την λειτουργία της σύνδεσης στρατηγικών στόχων με ήδη εφαρμοσμένους στόχους και επιτρέπει την προσομοίωση της επίδρασης αλλαγών σκοπιμότητας στον οικονομικό τομέα και στις λειτουργίες των διαδικασιών.

#### **Web Content Management :**

Η κοινή λειτουργία επιτρέπει στο εξειδικευμένο προσωπικό να κοινοποιήσει πληροφορίες σε συγκεκριμένους χρήστες. Από την άλλη πλευρά, οι χρήστες έχουν πρόσβαση σε συγκεκριμένες περιοχές και την δυνατότητα να συλλέγουν τις σχετικές πληροφορίες.

#### **Web-based information cockpits:**

Τα πληροφοριακά στοιχεία που διατίθενται στο δίκτυο είναι διαθέσιμα σε συγκεκριμένες ομάδες χρηστών. Επίσης υπάρχουν αυτόνομες πύλες πληροφοριών (**information portal**) ενσωματωμένες μέσα σε υπάρχουσες επιχειρησιακές πύλες όπως το **mySAP Enterprise Portal**.

#### **Business Performance Management:**

Παρέχονται αναλυτικά πληροφοριακά στοιχεία καθώς και εργαλεία μοντελοποίησης πληροφοριακών στοιχείων έτσι ώστε να καθίσταται δυνατή η παρακολούθηση της επίτευξης των στόχων και η μοντελοποίηση ποικίλων σεναρίων για την βελτίωση των στρατηγικών πλάνων.

### **Analytical Applications:**

Παρέχονται προκαθορισμένα επιχειρησιακά σενάρια που περιλαμβάνουν προκαθορισμένους δείκτες που επιτρέπουν την αξιολόγηση της αποδοτικότητας των επιχειρησιακών λειτουργιών. Όπως γίνεται αντιληπτό, είναι εφικτή πλέον η άμεση λήψη διορθωτικών ενεργειών. Στον ακόλουθο πίνακα φαίνονται πιο συγκεκριμένα οι περιοχές που καλύπτονται από την λειτουργία των εφαρμοσμένων αναλύσεων.

<b><i>Analytical Applications</i></b>	
<b>Functional Areas</b>	<b>Capabilities</b>
<b>Customer Relationship Analytics</b>	Μέτρηση και βελτίωση των πελατειακών σχέσεων.
<b>Enterprise Analytics</b>	Αξιολόγηση της Οικονομικής Απόδοσης.
<b>Supply Chain Analytics</b>	Μέτρηση και βελτιστοποίηση της Εφοδιαστικής Αλυσίδας (Προμήθειες, Αποθέματα, Παραγωγή)
<b>E-Commerce / Marketplace Analytics</b>	Ανάλυση στοιχείων Πελατών, αύξηση του ανταγωνιστικού επιπέδου.

### **3.5. mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM)**

Σήμερα οι ανάγκες κάθε αγοράς και κατ' επέκταση οι ανάγκες και της νέας ψηφιακής Οικονομίας απαιτούν:

- Υπεροχή στην Προσέγγιση των Νέων Πελατών - Με εστίαση σε εξατομικευμένο χειρισμό και κτίσιμο μακροχρόνιας σχέσης με τον πελάτη.
- Λειτουργική Υπεροχή – Με εστίαση σε μεγαλύτερη ευκολία και ικανοποίηση του πελάτη.

- Υπεροχή σε Νέα Προϊόντα - Με εστίαση σε παροχή πρωτοποριακών προϊόντων που Ικανοποιούν τις ανάγκες του πελάτη.

Οι επιτυχημένες επιχειρήσεις υπερέχουν ιδιαίτερος σε μια από τις τρεις παραπάνω περιοχές χωρίς να υστερούν στις άλλες δύο, ενώ οι προσδοκίες των πελατών συνεχώς εξελίσσονται και αναμένουν υπεροχή και στις τρεις αυτές παραμέτρους.

Το **mySAP CRM** δίνει τη δυνατότητα στη επιχείρηση να αναβαθμιστεί τεχνολογικά και:

- Είναι μία αντίληψη που θέτει τον πελάτη στο κέντρο των λειτουργιών της επιχείρησης
- Είναι μία εταιρική κουλτούρα που αντιμετωπίζει κάθε πελάτη ως μοναδικό και
- Βοηθάει στην ενδυνάμωση κάθε εργαζόμενου ώστε να έχει ως πρωταρχικό σκοπό την ικανοποίηση του πελάτη – σε κάθε επαφή μαζί του.

Το **mySAP CRM** οδηγεί τον πελάτη στην καρδιά της επιχείρησης με τους εξής τρόπους:

#### 1. Διασύνδεση με τον πελάτη

- Εντοπισμός και προσέγγιση πιθανών πελατών.
- Αναζήτηση προσωπικής επαφής με τους πελάτες και πληροφορίες.

#### 2. Συναλλαγή με τον πελάτη

- Με την εκπλήρωση συμβολαίων και παραγγελιών.
- Με τη διαμόρφωση & έλεγχο διαθεσιμότητας σε κάθε συναλλαγή.

#### 3. Εκπλήρωση της υπόσχεσης στον πελάτη

- Με παραγωγή και ανάθεση εργασιών.
- Με παράδοση υπηρεσιών ή προϊόντων σε συνεργασία με το **R/3** σύστημα με το οποίο υπάρχει πλήρη διασύνδεση.
- Με παρακολούθηση παραγγελιών και διανομών σε συνεργασία με το **R/3** σύστημα με το οποίο υπάρχει πλήρη διασύνδεση.

#### 4. Εξυπηρέτηση των συνεχών αναγκών του πελάτη

- Παροχή φροντίδας μετά την πώληση (**after-sales**).
- Παροχή δυνατότητας αυτοεξυπηρέτησης του πελάτη.

### 3.5.1. Δυνατότητες που χαρακτηρίζουν τη λύση του mySAP CRM

1. Λειτουργική Υπεροχή με:
  - Διασφάλιση απόκρισης και ακριβούς παράδοσης των απαιτήσεων του πελάτη.
  - Παροχή απρόσκοπτων επαφών μέσα από κάθε κανάλι (πρόσωπο με πρόσωπο, κέντρο επαφής, διαδίκτυο, κινητές συσκευές).
2. Αξιοποίηση ανάλυσης μέσω:
  - Προγραμματισμού και πρόβλεψης πωλήσεων.
  - Ανάλυσης και πρόβλεψης της συμπεριφοράς του πελάτη.
  - Αναγνώρισης της σωστής στιγμής για τη σωστή προσφορά σε κάθε πελάτη.
  - Βελτίωση της εμπειρίας της επιχείρησης μέσω της ιστορικής καταγραφής όλων των επαφών και της δυνατότητας εξαγωγής μοντέλου αγοραστικής συμπεριφοράς του πελάτη.
3. Βελτιστοποίηση συνεργασίας με:
  - Ανάμιξη των πελατών για καλύτερη κάλυψη των αναγκών τους.
  - Ένταξη των προμηθευτών στην εφοδιαστική αλυσίδα και αμεσότητα πρόσβασης στην παραγωγή, βάσει ζήτησης.

Οι επιμέρους λειτουργίες (**functionalities**) που καλύπτει η λύση του **mySAP CRM** είναι:

- Οργάνωση και εκτέλεση διαφημιστικών εκστρατειών
- Πωλήσεις μέσω **Internet** (σενάρια **Business to Business** και **Business to Consumer**)
- Οργάνωση και αυτοματοποίηση τηλεφωνικού κέντρου – πωλήσεις μέσω τηλεφώνου
- Πωλήσεις και **Service** μέσω κινητών συσκευών (**Laptops, palmtops, PDA/s**, κλπ)
- Αναφορές (**reporting**) με στατιστική ανάλυση που καλύπτουν όλες τις άνωθεν

περιοχές και μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως εργαλεία λήψης αποφάσεων.

## 3.5.2. Διαχείριση Διαφημιστικής Καμπάνιας

### 3.5.2.1. Λειτουργίες

Το υποσύστημα “Marketing and Campaign Management” περιλαμβάνει:

- Τμηματοποίηση του υπάρχοντος πελατολογίου (**market segmentation**) και δημιουργία **target groups** πελατών με βάση τα προαναφερθέντα χαρακτηριστικά των πελατών.
- Δημιουργία **Marketing Campaigns** για την επιλεκτική πρόσβαση σε τμήματα της αγοράς (δηλαδή σε προκαθορισμένα **target groups** πελατών).

Οι τρόποι επικοινωνίας είναι:

- **Μαζική δημιουργία και εκτύπωση επιστολών:** Η μορφή των επιστολών είναι παραμετροποιήσιμη και μπορεί να είναι διαφορετική για κάθε **target group** ή / και για κάθε **Marketing Campaign**.
- **Μαζική αποστολή e-mails:** Ισχύουν και εδώ οι ίδιες δυνατότητες παραμετροποίησης.
- **Δημιουργία λίστας τηλεφωνικών κλήσεων:** Η λίστα προωθείται και επεξεργάζεται στο τηλεφωνικό κέντρο με αυτόματο τρόπο (μέσω του **CIC**) ή μη αυτόματο τρόπο.

Σε όλους τους παραπάνω τρόπους επικοινωνίας υπάρχει η δυνατότητα καταχώρησης στο σύστημα της ανταπόκρισης του πελάτη (με την προϋπόθεση ότι μπορεί να προσδιοριστεί αυτή διαδικαστικά), καθώς και της αξιολόγησής της (θετική, αρνητική, κλπ).

Είναι δυνατή η παρακολούθηση της αποδοτικότητας της διαφημιστικής εκστρατείας λαμβάνοντας υπόψη μεγέθη όπως το κόστος και η κερδοφορία ανά δραστηριότητα, το ποσοστό επιτυχών δραστηριοτήτων, κλπ.

### 3.5.2.2. Αναμενόμενα Οφέλη

Με τη χρήση του συστήματος **mySAP CRM** για τη διείσδυση της στην αγορά, η επιχείρηση μπορεί να αποκομίσει σημαντικά οφέλη, τα βασικότερα από τα οποία είναι:

- Γρήγορη και ευέλικτη τμηματοποίηση της αγοράς βάσει πολλαπλών κριτηρίων. Όλα τα διαθέσιμα χαρακτηριστικά των πελατών (δημογραφικά, συναλλαγών, κλπ) και οποιοδήποτε συνδυασμοί αυτών μπορούν να χρησιμοποιηθούν ώστε να προσδιορίζονται με ταχύτητα και ακρίβεια τα τμήματα της αγοράς που έχουν το καταλληλότερο προφίλ για την προώθηση των προϊόντων της επιχείρησης.

- Η αυτοματοποίηση των διαδικασιών κατά τη δημιουργία και εκτέλεση των Διαφημιστικών Εκστρατειών οδηγεί σε μειωμένα λειτουργικά κόστη που σχετίζονται με αυτές τις δραστηριότητες.
- Παρακολούθηση των αποτελεσμάτων μιας εκστρατείας (ανταπόκριση των πελατών) οποιαδήποτε στιγμή κατά τη διάρκεια εξέλιξής της ή και μετά το τέλος της, με την προϋπόθεση ότι το σύστημα θα ενημερώνεται με την ανταπόκριση των πελατών.

Η χρήση του συστήματος **mySAP CRM** μακροπρόθεσμα, δημιουργεί πολύτιμη γνώση για τις προτιμήσεις και συμπεριφορές της πελατειακής βάσης, η οποία προκύπτει από τα ιστορικά δεδομένα που αποθηκεύονται στο σύστημα και μπορεί να χρησιμοποιηθεί για ακόμα αποτελεσματικότερες προωθητικές ενέργειες στο μέλλον.

### 3.5.3. Πωλήσεις Μέσω Internet

Μέσω του **mySAP Internet Sales** επιτυγχάνεται η δημιουργία ενός νέου λειτουργικού καναλιού πωλήσεων. Παρέχει την αμφίπλευρη επικοινωνία που βασίζεται στο προφίλ του πελάτη, με αποστολή προσωποποιημένων προσφορών, **online** διαμόρφωση προϊόντων, πληρωμή μέσω πιστωτικής κάρτας με πιστοληπτικό έλεγχο από την αρμόδια τράπεζα, καθώς και πολλές άλλες δυνατότητες.

Το **SAP Internet Sales** παρέχει ευελιξία και ολοκλήρωση με το αντίστοιχο **backend** σύστημα της επιχείρησης. Μέσω της λύσης υποστηρίζονται σενάρια πώλησης σε επιχειρήσεις (**Business to Business**), καθώς και σενάρια πώλησης σε καταναλωτές (**Business to Consumers**).

#### 3.5.3.1. Λειτουργικότητα

##### 1. Business to Business

- Το σενάριο αφορά απευθείας πωλήσεις σε επιχειρήσεις λαμβάνοντας υπόψη υπάρχοντα συμβόλαια και προσυμφωνημένες τιμές. Παρέχεται η δυνατότητα διαμόρφωσης του **Site** και παροχής πληροφοριών ανάλογα με το είδος του πελάτη (ευέλικτη κατηγοριοποίηση μέσω χαρακτηριστικών).
- Μέσω του **Internet Pricing and Configuration** διαμορφώνονται ειδικές τιμές ανά πελάτη. Η λύση υποστηρίζει πολλαπλούς χρήστες ανά συμβάλλουσα εταιρία, καθώς και διαφορετικούς τρόπους παράδοσης ανά χρήστη. Παρέχει επίσης τη δυνατότητα γρήγορης καταχώρησης παραγγελίας, επιλογή τρόπου πληρωμής, δυνατότητα διασύνδεσης μέσω της λύσης **Business to Business** εφοδιαστική αλυσίδα.

##### 2. Business to Consumers

- Το σενάριο αφορά πωλήσεις σε τελικούς καταναλωτές.

- Σύμφωνα με αυτό το σενάριο, ο κάθε επισκέπτης έχει τη δυνατότητα να συνδεθεί ως χρήστης με την επίσκεψή του στο **online** κατάστημα.
- Στο **online** κατάστημα παρέχονται όλες οι δυνατές πληροφορίες ανά προϊόν, όπως κείμενα, φωτογραφίες, επιπλέον πληροφορίες όπως ηχητικά αρχεία κ.ά.
- Στο κατάστημα υπάρχει η δυνατότητα συντήρησης πολλαπλών καταλόγων προϊόντων και εμφάνισή τους ανά ειδική κατηγορία πελάτη.
- Η κατάταξη των πελατών σε ειδικές κατηγορίες (**target groups**) γίνεται με τη συλλογή πληροφοριών από προηγούμενες αγορές, είτε από προσωπικά στοιχεία του αρχείου τους. Με τον τρόπο αυτό προσωποποιούνται οι προσφορές ανά **target group** και τελικά ο πελάτης βλέπει από το πλήθος του καταλόγου τα προϊόντα που τον αφορούν, καθώς και τις αντίστοιχες προσφορές.

### 3. Κατάλογοι Προϊόντων

- Είναι δυνατή η κατασκευή Καταλόγου Προϊόντων με ελεύθερα ορισμένη δομή, στον οποίο μπορούν επίσης να συνδεθούν διάφορα **multimedia objects** (εικόνες, κλπ)
- Παρέχεται η δυνατότητα γρήγορης αναζήτησης των προϊόντων μέσω χαρακτηριστικών που έχουν προκαθοριστεί, καθώς και η δυνατότητα έξτρα προσφορών μέσω των χαρακτηριστικών αυτών.

### 4. Προσωποποιημένη Επαφή με τον πελάτη

- Με τη χρήση ερωτηματολογίου δίνεται η δυνατότητα κατηγοριοποίησης των πελατών και δημιουργίας προτάσεων αγορών ανά κατηγορία. Επίσης, παρέχεται η δυνατότητα πρότασης είτε συμπληρωματικών ειδών, (**cross selling**), είτε ειδών διαφορετικής κατηγορίας τιμής (**down / up selling**).

### 5. Καλάθι Αγορών

- Με την προσθήκη του κάθε προϊόντος στο καλάθι αγοράς, γίνεται ο υπολογισμός της τελικής τιμής πώλησης (βάσει του ισχύοντος τιμοκαταλόγου, με δυνατότητα **online** ενημέρωσης), έλεγχος διαθεσιμότητας με πρόταση ημερομηνίας παράδοσης, καθώς και η επιλογή διαφορετικής τοποθεσίας παράδοσης. Δίνεται επίσης η δυνατότητα λεπτομερειακής ανάλυση της τιμοδότησης του προϊόντος. Επιπρόσθετα, παρέχεται η δυνατότητα προσθήκης ή διαγραφής προϊόντος σε δεύτερο χρόνο, καθώς και η δυνατότητα επισκόπησης του καλάθιού αγορών οποιαδήποτε στιγμή. Είναι δυνατή η συντήρηση προτύπου παραγγελίας, για ευκολότερη καταχώρηση

επαναλαμβανόμενων αγορών. Επιπλέον είναι δυνατή η καταχώρηση παρατηρήσεων ανά προϊόν παραγγελίας.

#### 6. Διαμορφώσιμα Προϊόντα (**Build to Order**)

- Στον κατάλογο προϊόντων είναι δυνατή η συντήρηση διαμορφώσιμων προϊόντων (π.χ Η/Υ). Η διαμόρφωση των προϊόντων γίνεται στο καλάθι αγορών και υπάρχει δυνατότητα ελέγχου της συμβατότητας μεταξύ των τμημάτων του διαμορφώσιμου προϊόντος.

#### 7. Προσφορές

- Είναι δυνατή η ερώτηση του πελάτη για προϊόντα του καταλόγου, μέσω του **Website**, και η δημιουργία προσφοράς σε αυτόν. Με τον τρόπο αυτό, ο πελάτης λαμβάνει την προσφορά του, χωρίς να επιβαρύνει λειτουργικά την επιχείρηση. Σε περίπτωση αποδοχής της προσφοράς από τον πελάτη, ακολουθεί παραγγελία.

#### 8. Ασφάλεια Αγορών

- Παρέχεται πλήρης ασφάλεια (σύμφωνα με τα ισχύοντα τραπεζικά πρότυπα) με την επιλογή πληρωμής μέσω πιστωτικής κάρτας, καθώς και με την επιλογή της πληρωμής με την παράδοση.

#### 9. Έλεγχος Κατάστασης (**status**) Παραγγελίας

- Μέσω του **SAP Internet Sales** γίνεται εύκολη η αναζήτηση της παραγγελίας του πελάτη μέσα από το ηλεκτρονικό κατάστημα, καθώς και η ενημέρωσή του για το στάδιο (παράδοση – τιμολόγηση) στο οποίο βρίσκεται κάθε ένα από τα προϊόντα της παραγγελίας. Επίσης, είναι δυνατή η ανεύρεση όλων των παραγγελιών, ολοκληρωμένων ή μη, καθώς και των προσφορών.

#### 10. Ευελιξία - Υψηλή απόδοση - Ολοκλήρωση

- Το **mySAP Internet Sales** έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να παρέχει υψηλή απόδοση και γρήγορη απόκριση σε όλες τις συνδιαλλαγές με τους πελάτες, χαρακτηριστικά που είναι απαραίτητα σε κάθε αποτελεσματικό **e-commerce Website**.
- Η εφαρμογή τρέχει σε ειδικά διαμορφωμένη πλατφόρμα, και βασίζεται σε τεχνολογία που παρέχει ευελιξία και σωστό χειρισμό στο φόρτο του συστήματος.
- Το ηλεκτρονικό κατάστημα (**internet frontend**) λειτουργεί αυτόνομα από το **backend** σύστημα. Με αυτό τον τρόπο, αλλαγές στην εμφάνιση του ηλεκτρονικού καταστήματος δεν επηρεάζουν τις διεργασίες στο **backend** σύστημα.



Μέσω της ολοκλήρωσης του **backend** συστήματος και του **Internet Sales** προσφέρονται δυνατότητες όπως διεργασίες ενός βήματος (**One step business**). Για παράδειγμα, παραγγελία μέσω του ηλεκτρονικού καταστήματος δημιουργεί εντολή αγοράς στο διασυνδεδεμένο σύστημα του προμηθευτή.

### 3.5.3.2. Αναμενόμενα Οφέλη

Με τη χρήση του συστήματος **mySAP CRM Internet Sales** για τη διείσδυση της στην αγορά, η επιχείρηση μπορεί να αποκομίσει σημαντικά οφέλη, τα βασικότερα από τα οποία είναι:

- Γρήγορη απόσβεση της επένδυσης μέσω της μείωσης του κόστους πωλήσεων και **Marketing**, ως αποτέλεσμα της **on line** παρακολούθησης όλης της αλυσίδας πωλήσεως από τον πελάτη, καθώς και της δυνατότητας προσωποποιημένης επαφής.
- Αύξηση του περιθωρίου κέρδους μέσω της αύξησης της ικανοποίησης των πελατών, η οποία βασίζεται σε: πρόσβαση στην επιχείρηση μέσα από πάντα διαθέσιμο (**24x7**) κανάλι επικοινωνίας, προσωπικές προτάσεις προϊόντων, **on line** έλεγχο διαθεσιμότητας, **on line** έλεγχο πιστοληπτικής ικανότητας, έλεγχο της κατάστασης παραγγελίας, κ.ά.
- Συγκεντρωτική διαχείριση και συντήρηση πληροφοριών γύρω από τον πελάτη και την αγοραστική του συμπεριφορά.
- Γρήγορη και με το μικρότερο δυνατό κόστος εγκατάσταση του συστήματος, μέσω προ-τυποποιημένων διαδικασιών, αναπτυγμένων από τη **SAP Hellas**.

### 3.5.4. Διαχείριση Πωλήσεων

#### 3.5.4.1. Λειτουργικότητα

##### 1. Διαχείριση πελατών

- Παρέχεται η δυνατότητα συντήρησης αρχείου πελατών, καθώς και αρχείου πιθανών πελατών. Στο αρχείο αυτό δίνεται η δυνατότητα συντήρησης χαρακτηριστικών. Έτσι, οι πιθανοί πελάτες ομαδοποιούνται σε επιμέρους κατηγορίες, τις οποίες μπορούμε να προσεγγίσουμε με μαζικές δραστηριότητες προώθησης πωλήσεων.
- Οι πελάτες μπορεί να κατηγοριοποιηθούν σε ιεραρχία, με σκοπό την διεξαγωγή στατιστικών στοιχείων, καθώς και απόδοσης ειδικών τιμών.
- Στο αρχείο πελάτη συντηρείται η οργανωτική δομή της επιχείρησής του (π.χ. συμβαλλόμενοι, υπεύθυνοι υπάλληλοι, κ.ά.) καθώς και άλλες πληροφορίες (**budget** κ.ά.).

- Οι πιθανοί πελάτες προσεγγίζονται (π.χ. στο πλαίσιο μιας διαφημιστικής καμπάνιας) και σε περίπτωση που δείξουν κάποιο ενδιαφέρον, δημιουργείται μια δραστηριότητα πώλησης από τον αντίστοιχο πωλητή, η οποία μπορεί να οδηγήσει σε παραγγελία.

## 2. Δημιουργία ευκαιριών

- Οι ευκαιρίες δημιουργούνται κατόπιν επαφής με τον πιθανό πελάτη. Η επαφή γίνεται είτε μέσω επίσκεψης είτε με άλλο τρόπο προσέγγισης (τηλεφώνημα, αποστολή **mail**, κτλ). Αρχικά, οι πιθανοί πελάτες κατηγοριοποιούνται, με βάση προκαθορισμένα χαρακτηριστικά, σε **target groups** και, έτσι, οποιαδήποτε δραστηριότητα πωλήσεων μπορεί να αποταθεί σε ολόκληρο το **target group**. Η δραστηριότητα μπορεί να συντηρηθεί στο σύστημα, εφόσον ο πελάτης ανταποκριθεί.

## 3. Διαθέσιμες πληροφορίες

- Παρέχεται η δυνατότητα πληροφόρησης σχετικά με τον πιθανό πελάτη (οργανωτικές δομές, εμπλεκόμενα μέρη, ανταγωνισμός, κ.ά). Όλη η πληροφορία συντηρείται στο αρχείο πελάτη και είναι διαθέσιμη σε κάθε ευκαιρία πώλησης που αφορά το συγκεκριμένο πελάτη.
- Αναμενόμενα έσοδα: Μπορεί κατά την καταχώρηση της ευκαιρίας πώλησης να συντηρηθούν τα αναμενόμενα έσοδα, καθώς και εκτίμηση της πιθανότητας πώλησης διευκολύνοντας έτσι την πρόβλεψη εσόδων της επιχείρησης.
- Το διαθέσιμο **budget** του πελάτη.
- Αναμενόμενη καταληκτική ημερομηνία αποδοχής από τον πελάτη της προσφοράς.
- Συντήρηση του αποτελέσματος της προσέγγισης του πελάτη, καθώς και της αντίστοιχης αιτίας, διευκολύνοντας έτσι τη διεξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με την αποτελεσματικότητα του τρόπου προσέγγισης κάθε πελάτη.
- Επιπλέον πληροφορίες ανά προωθούμενο προϊόν (ειδικά κείμενα ,φωτογραφίες).

## 4. Αξιολόγηση ευκαιριών

- Προσφέρεται η δυνατότητα περιοδικής αξιολόγησης των ευκαιριών που έχουν συντηρηθεί στο σύστημα ως προς τη σημαντικότητα / πιθανότητα μετατροπή τους σε παραγγελίες. Επιπρόσθετα προσφέρεται η χρήση ειδικού ερωτηματολογίου το οποίο συντηρείται στο σύστημα, και μέσω του οποίου γίνεται η αξιολόγηση των πιθανών ευκαιριών. Έτσι όταν η ευκαιρία αξιολογηθεί με κάποιο συγκεκριμένο βαθμό (π.χ. χαρακτηριστεί

ως 'θερμή') μπορεί να περάσει στο επόμενο στάδιο και να προωθηθεί από το τμήμα **Marketing** στο τμήμα πωλήσεων για περαιτέρω επεξεργασία. Η διαδικασία αυτοματοποιείται μέσω προκαθορισμένου **workflow**. Προφανώς μπορεί η ευκαιρία να αξιολογηθεί κατά τη δημιουργία της από το αντίστοιχο τμήμα ανάλογα με τη διαθέσιμη πληροφόρηση.

- Παρέχονται από το σύστημα διάφορες αναφορές οι οποίες βοηθούν στην αξιολόγηση των ευκαιριών και με τον τρόπο αυτό μετατρέπονται σε εργαλεία για τη λήψη αποφάσεων.

#### 5. Δημιουργία παραγγελίας πώλησης

Με την καταχώρηση στο σύστημα της παραγγελίας του πελάτη παρέχονται οι δυνατότητες:

- Έλεγχος διαθεσιμότητας με βάση τα υπάρχοντα αποθέματα
- Ανάλυση τιμοδότησης του κάθε προϊόντος με βάσει τους τρέχοντες τιμοκαταλόγους..
- Εύρεση τρόπου πληρωμής από το αρχείο του πελάτη και δυνατότητα αλλαγής του.
- Έλεγχος της πιστοληπτικής ικανότητας του πελάτη, υποστήριξη πληρωμής μέσω πιστωτικής κάρτας.
- Έλεγχος της κατάστασης της παραγγελίας και ανεύρεση παλαιότερων παραγγελιών
- Άμεση εικόνα της κατάστασης λογαριασμού του πελάτη (ύψος παραγγελιών, ανεξόφλητα τιμολόγια, ιστορικότητα πληρωμών κ.ά.)
- Δυνατότητα **cross selling, up/down selling**.

#### 6. Πωλήσεις-Παροχή Υπηρεσιών στο χώρο του πελάτη

- Παρέχεται η δυνατότητα αποτελεσματικών πωλήσεων και παροχής υπηρεσιών στο χώρο του πελάτη, με τη βοήθεια φορητών συσκευών όπως: **laptops, PDAs** κ.ά.
- Με τη βοήθεια του συστήματος μεταβιβάζονται στη φορητή συσκευή του πωλητή / τεχνικού όλες οι πληροφορίες που αφορούν τον συγκεκριμένο πελάτη, όπως ιστορικό πωλήσεων, τιμοκατάλογοι, προσφορές, οι οποίες είναι απαραίτητες στον πωλητή για την αποτελεσματική επαφή με τον πελάτη.
- Ο πωλητής μπορεί με απλή σύνδεση να μεταβιβάσει τις δραστηριότητες του καθώς και τις παραγγελίες του στο κεντρικό σύστημα.

### 3.5.4.2. Αναμενόμενα Οφέλη

Με τη χρήση του συστήματος **mySAP CRM** για τη διεύθυνσή της στην αγορά, η επιχείρηση μπορεί να αποκομίσει σημαντικά οφέλη, τα βασικότερα από τα οποία είναι:

- Αύξηση εσόδων μέσω της καλύτερης διαχείρισης και αξιολόγησης των ευκαιριών πώλησης
- Αποτελεσματικότερη συνεργασία του τμήματος πωλήσεων και **Marketing** μέσω του προκαθορισμένου **workflow** αξιολόγησης και μετατροπής των ευκαιριών πώλησης σε παραγγελίες.
- Βελτιστοποίηση του κύκλου πωλήσεων (από την πρώτη επαφή έως την παραγγελία) μέσω προκαθορισμένων διαδικασιών.
- Αποτελεσματικότερη πρόβλεψη εσόδων μέσω της σωστής αξιολόγησης των ευκαιριών πώλησης.
- Αποτελεσματικότερη αξιολόγηση του ανταγωνισμού στην υπάρχουσα αγορά.
- Μείωση του λειτουργικού κόστους πωλήσεων.
- Αυξημένη πληροφόρηση σχετικά με τον πιθανό πελάτη (οργανωτικές δομές στην επιχείρησή του, εμπλεκόμενα μέρη, ανταγωνιστές, κ.ά.).
- Αύξηση των περιθωρίων κέρδους ανά πελάτη μέσω της αύξησης της ικανοποίησής τους, η οποία βασίζεται: σε προσωπικές προτάσεις προϊόντων, **on line** έλεγχο διαθεσιμότητας, **on line** έλεγχο πιστοληπτικής ικανότητας, έλεγχο του **status** παραγγελίας, κ.ά.
- Συγκεντρωτική διαχείριση και συντήρηση πληροφοριών γύρω από τον πελάτη και την αγοραστική του συμπεριφορά

### 3.6. mySAP Enterprise Portal

Οι χρήστες χρειάζονται πληροφορίες από εφαρμογές, βάσεις δεδομένων, **e-mails**, κοινά αρχεία και το Διαδίκτυο. Έτσι, χρειάζεστε μία λύση όπως το **mySAP Enterprise Portal**, η οποία αξιοποιεί την τεχνολογία της ενοποίησης – φέρνοντας κοντά κάθε κομμάτι αναγκαίας πληροφορίας και παραδίνοντας το στους χρήστες. Με αυτό τον τρόπο, οι εργαζόμενοι μπορούν να παίρνουν καλύτερες αποφάσεις, να συνεργάζονται και να αυξάνουν την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητά τους. Με το **mySAP Enterprise Portal** (προηγούμενα γνωστό ως **mySAP Workplace**) είναι δυνατή:

- Η διαχείριση όλων των επιχειρησιακών δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων εφαρμογών, βάσεων δεδομένων, αποθηκευμένων αρχείων και πληροφοριών Διαδικτύου.

- Η ενοποίηση όλων των πληροφοριών της εταιρείας
- Η εύκολη πρόσβαση από κάθε χρήστη ανάλογα με τη θέση του στην οργάνωση, στα περιεχόμενα που έχει ανάγκη για να διεκπεραιώσει τα καθήκοντα του
- Η μετατροπή αναξιοποίητων δεδομένων σε γνώση και αξία
- Η συνεργασία και η εξατομικευση
- Η πρόσβαση με **single sign-on** παντού
- Η αξιοποίηση της μεγάλης εμπειρίας της **SAP** σε επιχειρησιακές λειτουργίες

Το **mySAP Enterprise Portal** στηρίζεται στην πλατφόρμα **SAP NetWeaver** που επιτρέπει την ενσωμάτωση εργαζομένων, πληροφοριών και λειτουργιών σε όλο το εύρος της οργάνωσης και των εγκατεστημένων τεχνολογιών μειώνοντας την πολυπλοκότητα και το κόστος λειτουργίας (**total cost of ownership**)

Η **standard** έκδοση του **mySAP Enterprise Portal** είναι χωρισμένη σε δύο κύριες περιοχές : το **LaunchPad** και το **Workspace**.

#### **LaunchPad:**

Είναι η περιοχή «πλοήγησης» του **mySAP Enterprise Portal**. Ο χρήστης μέσα από τους συνδετικούς κρίκους (**links**) που έχει στη διάθεσή του και που είναι σχετικοί με τα εργασιακά του καθήκοντα, έχει τη δυνατότητα ανάπτυξης συνεργασίας εντός ή εκτός της επιχείρησης στην οποία ανήκει.

#### **WorkSpace:**

Αποτελεί την περιοχή εργασίας του **mySAP Enterprise Portal**. Σε αυτήν εμφανίζεται μια ομάδα μικρό-εφαρμογών (**MiniApps**) και οι οποίες είναι βασισμένες στους ρόλους που έχει κάθε χρήστης. Επιπροσθέτως δίνεται η δυνατότητα εμφάνισης και άλλων πληροφοριών όπως εργαλείων πλοήγησης στο **Internet**, νέα της εταιρείας, προειδοποιήσεις εγγράφων και σημαντικά **report**. Όλα τα παραπάνω είναι διαθέσιμα στον κάθε χρήστη από τη στιγμή που αυτός θα έχει πρόσβαση στο **mySAP.com**.

Η λύση **mySAP Enterprise Portal** ικανοποιεί τις απαιτήσεις των επιχειρήσεων σχετικά με :

- Την ευκολία της χρήσης των συστημάτων που χρησιμοποιούνται καθημερινά από τους χρήστες.
- Την βασισμένη σε «ρόλους» πρόσβαση των χρηστών σε πληροφοριακά στοιχεία και άλλες υπηρεσίες που διευκολύνουν την διεκπεραίωση των εργασιακών τους καθηκόντων.

- Την διερεύνηση της επιχειρησιακής κοινότητας των επιχειρήσεων με την συμμετοχή νέων ομάδων όπως οι προμηθευτές, οι πελάτες και οι επαγγελματικοί συνεργάτες αυτών. Η διερεύνηση αυτή επιτυγχάνεται με την πρόσβαση τέτοιων ομάδων σε πληροφοριακά στοιχεία και επιχειρησιακές διαδικασίες μέσω **Internet**.

Από την εφαρμογή της λύσης **mySAP Enterprise Portal**, οι πελάτες θα αποκομίσουν τα παρακάτω οφέλη :

- Γρηγορότερη και αποτελεσματικότερη εκτέλεση των εργασιακών καθηκόντων των υπαλλήλων των επιχειρήσεων και συντόμευση του χρόνου διεκπεραίωσης των επιχειρησιακών διαδικασιών από τους επαγγελματικούς συνεργάτες αυτών.
- Αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων.
- Εύκολη πρόσβαση σε πληροφοριακά στοιχεία και δεδομένα μέσω **Internet** οποιαδήποτε χρονική στιγμή και από οποιαδήποτε τοποθεσία.

Οι λειτουργικές περιοχές που καλύπτονται από τη λύση **mySAP Enterprise Portal** είναι οι ακόλουθες :

#### **Roles:**

Υπάρχουν σχεδιασμένοι, για κάθε εργασιακή λειτουργία, ρόλοι με τους οποίους είναι εφικτή η πρόσβαση στους κατάλληλους πληροφοριακούς πόρους και εφαρμογές έτσι ώστε να εφαρμόζονται ταχύτερα οι επιχειρησιακές διαδικασίες.

#### **Personalization:**

Διαμόρφωση των επιχειρησιακών πυλών σύμφωνα με τις ανάγκες και τα ενδιαφέροντα των υπαλλήλων.

#### **Unification:**

Χρησιμοποιώντας την λειτουργία «**Drag & Relate**» είναι εφικτή η πρόσβαση σε πληροφορίες που προέρχονται από κάποια άλλη εσωτερική ή εξωτερική πηγή πληροφορίας, χωρίς να είναι αναγκαία η άντληση άλλων στοιχείων.

#### **Single sign on:**

Το **mySAP Enterprise Portal** παρέχει τη λειτουργία της μιας και μοναδικής πρόσβασης στο σύστημα για κάθε χρήστη για την εκτέλεση όλων των εργασιών αυτού. Έχοντας λοιπόν προσωπικό κωδικό πρόσβασης, ο κάθε χρήστης μπορεί να βλέπει πληροφοριακά

στοιχεία, να εξυπηρετείται από συγκεκριμένες εφαρμογές και υπηρεσίες με αποτέλεσμα να εκτελεί γρήγορα και αποτελεσματικά τα εργασιακά του καθήκοντα.

### **Internet Security:**

Γίνεται εύκολα αντιληπτή η ανάγκη για ασφάλεια της μεταφοράς δεδομένων και της πρόσβασης σε πηγές πληροφορίας. Αυτό γίνεται εφικτό με την απαίτηση ειδικών κωδικών πρόσβασης καθώς και με τη λειτουργία όλων των εφαρμογών μέσα από ασφαλή πρωτόκολλα λειτουργίας **Internet**.

### **Portal Builder:**

Είναι η μηχανή που συγκεντρώνει τα πληροφοριακά στοιχεία, τις εφαρμογές και τις υπηρεσίες από μια πληθώρα πληροφοριακών πηγών.

### **Syndication:**

Είναι η ικανότητα πρόσβασης σε πληροφοριακά στοιχεία από διάφορες ηλεκτρονικές τοποθεσίες.

### **Collaboration:**

Αποτελεί τη δυνατότητα συνεργασίας μεταξύ διαφορετικών ανθρώπων-υπαλλήλων, προμηθευτών, πελατών και επαγγελματικών συνεργατών.

Δυνατότητα αλλαγής της Οθόνης εργασίας : Κάθε χρήστης μπορεί να δημιουργήσει το προσωπικό **layout** της οθόνης εργασίας, προσθέτοντας νέες περιοχές πληροφοριών, νέα **MiniApps** ή ακόμα και νέες ιστοσελίδες.

### **Web Content Management :**

Είναι η ικανότητα διαχείρισης ολόκληρου του κύκλου των πληροφοριακών στοιχείων και δεδομένων που περιλαμβάνει εξουσιοδοτήσεις πρόσβασης, κατηγοριοποίηση πληροφοριών, δόμηση πληροφοριακών στοιχείων και διανομή αυτών.

### **Search & Classification:**

Είναι η λειτουργία που παρέχεται για την αναζήτηση πληροφοριακών στοιχείων καθώς και εγγράφων.

### **Publish & Subscribe:**

Είναι η δυνατότητα που παρέχεται σε συγκεκριμένους χρήστες να προωθούν πληροφοριακά στοιχεία σε συγκεκριμένους παραλήπτες στοιχείων. Επίσης

συμπεριλαμβάνει και τη λειτουργία που επιτρέπει σε χρήστες την πρόσβαση σε περιοχές ενδιαφέροντος και την αυτόματη άντληση πληροφοριακών στοιχείων.

### **Session Management:**

Σε ένα δραστήριο χώρο εργασίας, οι χρήστες θα πρέπει να έχουν την δυνατότητα να απασχολούνται με διάφορες εφαρμογές και γενικότερα λειτουργίες ταυτόχρονα. Με το **mySAP Enterprise Portal** δίνεται η δυνατότητα παράλληλης εργασίας μέσω πολλαπλών «παραθύρων» χωρίς να υπάρχει απώλεια πληροφοριακών στοιχείων από προηγούμενες εργασίες και χωρίς να είναι αναγκαία η σύνδεση (**log-on**) ή η αποσύνδεση (**log-off**) από άλλες εφαρμογές.

## **3.7. mySAP Supply Chain Management (mySAP SCM)**

Το **mySAP Supply Chain Management** είναι η λύση εφοδιαστικής αλυσίδας που δημιουργεί πραγματική αξία. Από τον προγραμματισμό έως τη δικτύωση. Το **mySAP SCM** είναι αποδεδειγμένα ανοιχτό, ενσωματωμένο και σχεδιασμένο για την αποτελεσματικότερη λειτουργία του δικτύου της εφοδιαστικής αλυσίδας και της εξυπηρέτησης του πελάτη.

Με το **mySAP SCM** δίνεται η ικανότητα συνεργασίας του προσωπικού με συνεργάτες και πελάτες. Έτσι, εξελίσσεται από μία γραμμική αλυσίδα σε ένα ευέλικτο δίκτυο εφοδιαστικής αλυσίδας, όπου οι εργαζόμενοι λαμβάνουν όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για την κατάσταση της αποθήκης, για το σχεδιασμό και τον προγραμματισμό της εφοδιαστικής αλυσίδας, μειώνοντας πιθανά προβλήματα στις ημερομηνίες παράδοσης, στην ταχύτητα των συναλλαγών και στην διαχείριση της ευρύτερης εφοδιαστικής αλυσίδας.

Το **mySAP SCM** ενσωματώνει **SAP** και μη - **SAP** λύσεις - εντός και εκτός της επιχείρησης.

Το αποτέλεσμα είναι μία ολοκληρωμένη λύση που καλύπτει τη δικτύωση, τον προγραμματισμό, τον συντονισμό και την εκτέλεση. Η ενσωμάτωση με το **mySAP Customer Relationship Management** δίνει σαφή επαφή με τους πελάτες. Η ενσωμάτωση με το **mySAP Product Lifecycle Management** επιτρέπει την ανάμειξη των προμηθευτών στην διαδικασία σχεδιασμού – έτσι τα προϊόντα λανσάρονται στην αγορά πιο γρήγορα. Η ενσωμάτωση με το **mySAP Business Intelligence** επιτρέπει τη μέτρηση της απόδοσης της εφοδιαστικής αλυσίδας σε πραγματικό χρόνο σε ολόκληρο το δίκτυο.

Η λύση **mySAP SCM** είναι αυτή που δίνει την ευκαιρία στις επιχειρήσεις να ελέγχουν εξολοκλήρου το δίκτυο της εφοδιαστικής αλυσίδας. Με τη λύση αυτή πραγματοποιείται ο συνδυασμός όλων των διαδικασιών που εμπλέκονται στον προγραμματισμό, την εκτέλεση και τον συντονισμό της εφοδιαστικής αλυσίδας με την ταυτόχρονη εμπλοκή σε αυτή των πελατών, των προμηθευτών και των επαγγελματικών συνεργατών.

Οι ανάγκες των επιχειρήσεων σχετικά με τον έλεγχο της εφοδιαστικής αλυσίδας επικεντρώνονται στα εξής :



- ✓ Μείωση του κόστους και της διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας.
- ✓ Ολοκληρωτικό συντονισμό και συνεργασία για την εκπλήρωση των αναγκών που προκύπτουν.
- ✓ Αυξημένη ορατότητα πάνω σε θέματα που αφορούν τις εκτεταμένες δραστηριότητες που λαμβάνουν χώρα στο δίκτυο του εφοδιασμού.
- ✓ Η προστιθέμενη αξία που δίνεται στις επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν τη λύση **mySAP SCM** είναι η μείωση του κόστους διαχείρισης και διανομής των αγαθών, η εκμετάλλευση και η αξιοποίηση της επένδυσης που έγινε για την εγκατάσταση και λειτουργία ενός συστήματος **ERP** και η πρόσβαση σε νέα εδάφη ηλεκτρονικών συναλλαγών. Με άλλα λόγια, το **mySAP SCM** επιτρέπει στις επιχειρήσεις να προγραμματίσουν και να εκτελέσουν σωστά και εγκαίρως τα ζητηθέντα αγαθά ή τις ζητηθείσες αξίες από τους πελάτες κάθε στοχοποιημένης αγοράς.

Τα ξεχωριστά χαρακτηριστικά του **mySAP SCM** είναι τα παρακάτω :

- ✓ Η μεγάλη εμπειρία και εξειδίκευση της **SAP** σε βιομηχανικές λύσεις.
- ✓ Η υψηλή και ευέλικτη αρχιτεκτονική, κάτι που καθιστά τη λύση **mySAP SCM** εφαρμόσιμη για τις ξεχωριστές απαιτήσεις των πελατών.
- ✓ Η ενοποιημένη και όχι αποσπασματική αρχιτεκτονική.
- ✓ Η εφαρμογή και η μελλοντική εξέλιξη αυτή βασίζεται στη μακροπρόθεσμη συνεργασία, κάτι που μετατρέπει την επιχείρηση του πελάτη σε **process-oriented**.
- ✓ Εγκαθιδρύεται και σταθεροποιείται η συνεργασία μεταξύ της επιχείρησης και των συνεργατών της.

Η λύση **mySAP SCM** επηρεάζει όλες τις παραμέτρους του **return on investment (ROI)**. Οι λειτουργικές περιοχές που καλύπτονται από τη λύση **mySAP SCM** είναι οι παρακάτω :

#### **Supply Chain Collaboration:**

Υποστηρίζει όλες τις απαιτούμενες διαδικασίες για τον προγραμματισμό της εφοδιαστικής αλυσίδας και την εκτέλεση των διαδικασιών πέρα από τα σύνορα ενός επιχειρησιακού οργανισμού. Αυτό περιλαμβάνει τον προγραμματισμό, τον προϋπολογισμό και την αναπλήρωση, τον έλεγχο αποθεμάτων και τις άμεσες προμήθειες.

#### **Supply Chain hub:**

Δίνει την δυνατότητα στις επιχειρήσεις να εμπλέξουν τους συνεργάτες και τους πελάτες τους στις διαδικασίες που αφορούν το δίκτυο της εφοδιαστικής αλυσίδας.

### **Supply Chain event management:**

Πραγματοποιείται η παρακολούθηση κάθε σταδίου των διαδικασιών που περιγράφουν την εφοδιαστική αλυσίδα, περιλαμβάνοντας όλα τα ορόσημα, από την προσφορά για αγορά μέχρι το σημείο παράδοσης. Επίσης υπάρχουν προειδοποιήσεις για λάθος κινήσεις καθώς και προτεινόμενες δράσεις για παραλειπούμενες διαδικασίες. Τέλος, περιλαμβάνει ολοκληρωμένες και αναλυτικές εκτυπώσεις στις οποίες φαίνονται όλα τα στάδια της εφοδιαστικής αλυσίδας.

### **Supply Chain performance management:**

Γίνεται παρακολούθηση όλων των δεικτών αξιολόγησης (**Key Performance Indicators-KPIs**) οι οποίοι χρησιμοποιούνται για τον έλεγχο του κόστους, των παγίων καθώς και άλλων αντικειμένων.

### **Supply Chain design:**

Η ευελιξία που παρέχει η λύση **mySAP SCM** δίνει τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις να μπορούν να ανταποκριθούν στις αλλαγές που λαμβάνουν χώρα στις συνθήκες αγορών, όπως για παράδειγμα την εμφάνιση νέων προϊόντων, τις νέες κατηγοριοποιήσεις των πελατών και την ευθυγράμμιση των εσωτερικών δομών της εφοδιαστικής αλυσίδας. Με τον τρόπο αυτό μπορούν να δοθούν στρατηγικές απαντήσεις σε σημαντικές ερωτήσεις όπως για παράδειγμα «Σε ποιά τοποθεσία θα πρέπει να γίνει παραγωγή και πώς θα πρέπει να γίνει η διανομή ;».

### **Demand and supply planning:**

Δίνεται η δυνατότητα στους συνεργάτες μιας επιχείρησης να προϋπολογίσουν και να προγραμματίσουν τις απαιτήσεις τους λαμβάνοντας υπόψη τα ιστορικά στοιχεία αγορών και προμηθειών.

### **Manufacturing:**

Υποστηρίζονται οι παραγωγικές διαδικασίες από το στάδιο του προγραμματισμού μέχρι το στάδιο της εκτέλεσης με την ταυτόχρονη παροχή αναλυτικών στοιχείων. Επίσης γίνεται η εφαρμογή, η βελτιστοποίηση του προγραμματισμού παραγωγής λαμβάνοντας υπόψη την διαθεσιμότητα των υλικών και η εξασφάλιση της ευελιξίας σε μηχανικές αλλαγές και άλλες νέες απαιτήσεις των πελατών.

### **Direct Procurement:**

Ενσωματώνει τις άμεσες προμήθειες μέσω **Internet**, δυνατότητες οι οποίες παρέχονται από την **Enterprise BuyerTM**, που είναι αποτέλεσμα της συνεργασίας της **SAP Markets** και της **Commerce One** και αφορά λύσεις για τις εμπορικές συναλλαγές τύπου **B2B (Business-to-Business)**.

### **Order Fulfillment:**

Γίνεται συνδυασμός όλων των διαδικασιών που αφορούν την παραγγελιοληψία από το στάδιο της καταχώρησής της μέχρι την παράδοσή της. Έτσι πραγματοποιείται η έγκαιρη παράδοσή της έχοντας ήδη εξασφαλίσει την συλλογή της από όλους τους αποθηκευτικούς χώρους, τις διαδικασίες μεταφοράς της κ.τ.λ. Γίνεται λοιπόν αντιληπτό ότι σε αυτό το μέρος του **mySAP SCM** καλύπτονται διαδικασίες χειρισμού προσφορών, παραγγελιών, τιμολόγησης και διακίνησης.

Λόγω της μεγάλης εμπειρίας και εξειδίκευσης της **SAP**, η λύση **mySAP SCM** μπορεί να εφαρμοστεί σε όλους τους τύπους επιχειρήσεων καλύπτοντας τις μοναδικές απαιτήσεις αυτών.

### **Discrete Industries:**

Η εφαρμογή της λύσης **mySAP SCM**, δίνει τη δυνατότητα σε επιχειρήσεις με διακριτή παραγωγή, να αυξήσουν τη δυναμική παραγωγή τους, ανάλογα με τη ζήτηση των προϊόντων.

### **Process Industries:**

Με το **mySAP SCM** δίνεται η δυνατότητα στις επιχειρήσεις να ενσωματώσουν τις απαιτήσεις τους και την εφοδιαστική αλυσίδα με πολυεπίπεδα περιβάλλοντα παραγωγής.

### **Consumer Product Industries :**

Καθιστά δυνατό στις επιχειρήσεις να προλαμβάνουν τη συμπεριφορά των πελατών, συμπεριλαμβανομένης της επίδρασης των ενεργειών διαφήμισης και να κάνουν ακριβέστερες προβλέψεις.

Τα στοιχεία όμως που κάνουν το **mySAP SCM** ιδιαίτερη λύση είναι τα παρακάτω :

- ✓ Αποτελεί μια ολοκληρωμένη λύση η οποία καλύπτει ολόκληρο το φάσμα εφαρμογών της εφοδιαστικής αλυσίδας, περιλαμβάνοντας δηλαδή τον προγραμματισμό της και την εκτέλεσή της με παράλληλη ενσωμάτωση με πληροφοριακά στοιχεία αποθήκευσης, αγορών, **CRM**, **PLM** και γενικότερα με τον βασικό κορμό **ERP** που βρίσκεται πίσω από το **mySAP SCM**.
- ✓ Η αρχιτεκτονική του, που καθιστά τη λύση **mySAP SCM** να υποστηρίζει τις βιομηχανίες συνεχούς παραγωγής σε όλο το φάσμα της παραγωγικής λειτουργίας σχετικά με τον σχεδιασμό, τον προγραμματισμό και την εκτέλεση.
- ✓ Πλαίσιο υποστήριξης λήψης αποφάσεων σε παραγωγικό περιβάλλον.
- ✓ Εφαρμόζεται στους περισσότερους τύπους βιομηχανιών.

- ✓ Παρέχει πρόσβαση μέσω δικτυακών πυλών (**portal**) μέσω του **mySAP Workplace**.
- ✓ Ευέλικτη τεχνολογία που μπορεί να καλύψει τις απαιτήσεις κάθε πελάτη.

Τα βασικότερα οφέλη που θα αποκομίσουν οι επιχειρήσεις που θα επιλέξουν τη λύση **mySAP.com** αριθμούνται παρακάτω :

- ✓ Βελτίωση του **Customer Service** των πελατών τους.
- ✓ Πιο λεπτομερή πληροφόρηση των σταδίων εξέλιξης των παραγγελιών.
- ✓ Υψηλότερη παραγωγική απόδοση.
- ✓ Καλύτερη ανταπόκριση σε απροσδόκητες απαιτήσεις.
- ✓ Μείωση αποθεματικών χωρίς την απειλή της μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις.
- ✓ Μειωμένοι χρόνοι κύκλων παραγγελιών.
- ✓ Καλύτερη εκμετάλλευση της δυναμικότητας παραγωγής.
- ✓ Μείωση του κόστους εφοδιαστικής αλυσίδας.
- ✓ Υψηλότερα περιθώρια παραγωγής.

Όπως γίνεται εύκολα αντιληπτό όλα τα παραπάνω συμβάλλουν στο **ROI (Return of Investment)** – Απόδοση των επενδύσεων – και **ROA (Return of Assets)** – Απόδοση των Παγίων – που είναι θέματα που αφορούν τις επιχειρήσεις και σίγουρα επιδέχονται βελτιώσεις μετά από την εφαρμογή της λύσης **mySAP SCM**.

### 3.8. mySAP Supplier Relationship Management

Στις περισσότερες εταιρείες, η διαδικασία αγοράς προμηθειών δεν έχει αλλάξει εδώ και δεκαετίες. Η πλειοψηφία χρησιμοποιεί μία διαδικασία βασισμένη σε έντοπες αιτήσεις – αναποτελεσματική και επιρρεπή σε λάθη. Ήρθε η ώρα για μία ολοκληρωμένη λύση όπως το **mySAP Supplier Relationship Management** με αναπτυγμένες δυνατότητες για άμεσες και έμμεσες δι-επιχειρησιακές προμήθειες από στρατηγικούς ή από κατά περίπτωση (**ad-hoc**) προμηθευτές.

Το **mySAP Supplier Relationship Management** κάνει τη διαδικασία αιτήσεων, προσφορών και προμηθειών αποτελεσματική και φιλική στο χρήστη. Είναι απρόσκοπτα ενσωματωμένο με τα υπόλοιπα συστήματα ενώ παρέχει σε κάθε χρήστη εξατομικευμένη πρόσβαση στην απαιτούμενη λειτουργικότητα, ανάλογα με τη θέση του. Χάρη στην ενσωματωμένη αναλυτική των επιχειρησιακών διαδικασιών, μπορείτε να διαχειριστείτε ολόκληρο τον κύκλο προμηθειών αποτελεσματικά, και να βελτιώσετε όλες τις πλευρές της εφοδιαστικής αλυσίδας.

Εγκαθιστώντας μια τέτοια λύση είναι δυνατή η επίτευξη των παρακάτω :

- ✓ Μείωση των ασαφών στοιχείων που υπάρχουν στα έντυπα στα οποία μέχρι τώρα βασιζόνταν οι διαδικασίες των Προμηθειών.
- ✓ Μείωση του κόστους Προμηθειών.
- ✓ Αποφυγή των καθυστερήσεων, αύξηση έγκαιρων παραδόσεων, παραγωγή **just-in-time**.
- ✓ Καθίσταται δυνατή η ανάλυση και ο έλεγχος των δραστηριοτήτων προμηθειών που λαμβάνουν χώρα μέσα σε ένα εταιρικό οργανισμό.
- ✓ Εξασφάλιση των πόρων και της επιλογής των καλύτερων αντικειμένων από θέματα ποιότητας, τιμής, παράδοσης, εξυπηρέτησης κ.τ.λ.).

Μερικά από τα μοναδικά χαρακτηριστικά της λύσης **mySAPSupplier Relationship Management** είναι :

- ✓ Η κλιμακωτή μετάβαση από τις έμμεσες στις άμεσες Προμήθειες.
- ✓ Αυτόματη δημιουργία εντολών αγοράς βασισμένες στα πλάνα παραγωγής.
- ✓ Πρόσβαση σε κάθε είδους σχηματισμό αγοράς – εσωτερικής, μέσω τρίτων, εξωτερικής και ηλεκτρονικής αγοράς – με παράλληλη δυνατότητα διαχείρισης τιμοκαταλόγων και άλλων εργαλείων για κάθε δραστηριότητα.
- ✓ Ενσωμάτωση με το **MarketSet**.
- ✓ Εκτεταμένες δυνατότητες **reporting** για την παρακολούθηση των προμηθευτών και τελικά την επιλογή της πιο συμφέρουσας λύσης.
- ✓ Ενσωμάτωση με τις υπόλοιπες λύσεις **SAP** αλλά και άλλα μη-**SAP** συστήματα.
- ✓ Δυνατότητα διεκπεραίωσης δραστηριοτήτων Προμηθειών μέσω ασύρματων μέσων επικοινωνίας μέσω των περισσότερων κινητών συσκευών.
- ✓ Η ενσωμάτωση με τις εντολές αγοράς συντήρησης των εγκαταστάσεων δίνει τη δυνατότητα για την ικανοποίηση των απαιτήσεων των συντηρητών για αυτόματη αγορά υλικών μέσω **Internet** και τη διατήρηση εσωτερικού **stock**.
- ✓ Η Διαχείριση Συμβολαίων επιτρέπει την διαχείριση συμβολαίων προμηθειών έμμεσων ή άμεσων υλικών του συστήματος.
- ✓ Προσωποποίηση των χρηστών έτσι ώστε να εκτελούνται οι εργασίες αυτών με τον πλέον αποδοτικότερο τρόπο.

Τελικά τα οφέλη που προκύπτουν από την υλοποίηση της συγκεκριμένης λύσης για όλα τα είδη πελατών είναι :

- ✓ Μείωση του κόστους προμήθειας των αγαθών προμήθειας.
- ✓ Μείωση του κόστους ανά κίνηση προμήθειας.

✓ Αύξηση παραγωγικότητας.

Αυτοματοποίηση ολόκληρης της διαδικασίας του κύκλου των προμηθειών, από το στάδιο της προσφοράς έως το στάδιο της πληρωμής.

### 3.9. mySAP Financials

Η λύση αυτή παρέχει την δυνατότητα κάλυψης των αναγκών και των απαιτήσεων που έχουν επιβληθεί στις σύγχρονες επιχειρήσεις από το μοντέλο της Νέας Οικονομίας.

Οι βασικές ανάγκες των σύγχρονων επιχειρήσεων σχετικά με τον Οικονομικό Τομέα εστιάζονται σε δύο βασικά σημεία :

- Ανάγκη για την εξασφάλιση βραχυπρόθεσμων κερδών με παράλληλη βελτίωση των μακροπρόθεσμων στρατηγικών αποδόσεων.
- Ανάγκη της Διοίκησης κάθε επιχείρησης να έχει ολοκληρωτική εικόνα της ίδιας της επιχείρησης η οποία συμπεριλαμβάνει την μέτρηση της απόδοσης της επιχείρησης έτσι ώστε να είναι εφικτή η λήψη κερδοφόρων αποφάσεων.

Με την λύση **mySAP Financials**, δίνεται η δυνατότητα στις επιχειρήσεις να μπορούν να ελέγχουν και να παρακολουθούν την απόδοση της επιχείρησης μέσω δεικτών αξιολόγησης και σύγκριση με τα στοιχεία σημείων αναφοράς. Επίσης βελτιώνεται η λειτουργική απόδοση των επιχειρήσεων μέσω προηγμένων αναλυτικών μεθόδων και επίσης πραγματοποιείται ο έλεγχος και η έγκαιρη παράδοση των οικονομικών πληροφοριακών στοιχείων πέρα από τα επιχειρησιακά όριά τους ακόμα και σε πληροφοριακά συστήματα άλλων προμηθευτών.

Τα οφέλη από την εφαρμογή και την λειτουργία της λύσης **mySAP Financials** θα είναι τα ακόλουθα :

- Βελτίωση των αποτελεσμάτων με βάση την προσεκτική ανάλυση όλων των δεικτών αξιολόγησης.
- Βελτίωση των σχέσεων των επενδυτών με τους μετόχους των επιχειρήσεων.
- Προσθέτει αξία στις στρατηγικές **e-business** των επιχειρήσεων συνδυάζοντας τις οικονομικές διαδικασίες που τις διέπουν με τις αντίστοιχες των επαγγελματικών συνεργατών τους και τους παροχείς υπηρεσιών.
- Ενδυναμώνει τους **managers** παρέχοντας σε αυτούς προηγμένες υπηρεσίες.
- Παρέχονται τρόποι πληρωμής και αυτοεξυπηρετούμενοι τρόποι τακτοποίησης οικονομικών εκκρεμοτήτων για τους πελάτες μέσω **Internet**.

- Δίνεται η δυνατότητα για την εφαρμογή εκσυγχρονισμένων οικονομικών διαδικασιών που αφορούν την εφοδιαστική αλυσίδα, έτσι ώστε να είναι εφικτή η μείωση κόστους και η δέσμευση κεφαλαίων.
- Προσφέρονται ενσωματωμένες λύσεις όπως η Διαχείριση Ταξιδιών (**Travel Management**) και η Διαχείριση Ακινήτων (**Real Estate Management**).
- Οι οικονομικές λειτουργίες μετατρέπονται από εκτελεστικές σε προστιθέμενης αξίας υπηρεσίες για τους πελάτες και τους μετόχους.

Η λύση **mySAP Financials** καλύπτει τις παρακάτω λειτουργικές δραστηριότητες :

#### **Financial Supply-Chain Management:**

Ενεργοποιεί την συνεργασία μεταξύ των επιχειρήσεων και των μεταξύ τους επιχειρησιακών δικτύων χρησιμοποιώντας επιχειρησιακές στρατηγικές και υπηρεσίες με σκοπό τον χειρισμό όλων των θεμάτων που αφορούν οικονομικές διαδικασίες.

#### **Accounting:**

Πραγματοποιείται καταγραφή των ποσοτήτων και των αξιών από οικονομικές κινήσεις.

#### **Business Analytics:**

Δίνεται η δυνατότητα μέσα από ένα ενσωματωμένο πλαίσιο, της αναγνώρισης και της εκμετάλλευσης ευκαιριών που έχουν να προσδώσουν αξία στην επιχείρηση, της βελτίωσης της λειτουργικής απόδοσης, της δημιουργίας ακριβών προβλέψεων και του επιχειρησιακού σχεδιασμού.

#### **Strategy and Enterprise Management:**

Δίνει την δυνατότητα στις επιχειρήσεις να εκτελέσουν τις στρατηγικές τους γρήγορα και με επιτυχία και να διαχειριστούν τις επιχειρησιακές αποδόσεις. Επίσης υποστηρίζει τον ολοκληρωμένο στρατηγικό σχεδιασμό, την παρακολούθηση της απόδοσης, την επιχειρησιακή σταθεροποίηση και την αποτελεσματική επικοινωνία των μετόχων.

#### **Corporate Services:**

Παρέχει υπηρεσίες όσον αφορά τα παρακάτω :

#### **Travel Management :**

Περιλαμβάνει εφαρμογές που καλύπτουν τις διαδικασίες διαχείρισης ταξιδιών.

#### **Real Estate:**

Περιλαμβάνει την διαχείριση ακινήτων σε όποιο στάδιο βρίσκεται αυτή, από ενοικίαση μέχρι και πώληση.

**Corporate Finance Management:**

Αποτελεί λύση που περιλαμβάνει πλήρη οικονομική διαχείριση σε επίπεδα προγραμματισμού, οικονομικών αναλύσεων, οικονομικών κινήσεων, πληρωμών σε διάφορα ομαδοποιημένα περιβάλλοντα.

Αναλυτικότερα, οι δυνατότητες της λύσης **mySAP Financials** είναι οι παρακάτω:

	<i>Functional Areas</i>	<i>Capabilities</i>
<b>MySAP Financials</b>	<b>Financial Supply-Chain Management</b>	<b>Financing, customer payment and settlement.</b>
		<b>Collaborative financial processing.</b>
		<b>Vendor invoice verification and processing.</b>
		<b>Bank processes and relationship management.</b>
		<b>Allocation of shared services.</b>
<b>mySAP Financials</b>	<b>Accounting</b>	<b><i>Financial statements</i></b>
		<b>General Ledger and subledger</b>
		<b>Revenue and cost accounting</b>
		<b>Job and project accounting</b>
		<b>Product and service cost calculation</b>
		<b>Financial analytics</b>
		<b>Customer relationship analytics</b>
		<b>Supply-chain analytics</b>



	Business Analytics E-commerce/marketplace analytics Human resources analytics Product life-cycle analytics
--	---

<b>mySAP Financials</b>	<b>Corporate Services</b>	<b><i>Stakeholder relationship Management</i></b>	
		Strategy Management Performance measurement Strategic planning and simulation Business consolidation	
		<b>Corporate Finance Management</b>	Transaction Manager Market Risk Analyzer Portfolio Analyzer Liquidity Planner In-house Cash Credit Risk Analyzer Real Estate portfolio management Project development
		<b>Real Estate</b>	E-business Commercial management Technical & Infrastructure management Real Estate controlling

<b>mySAP Financials</b>	<b>Corporate Services</b>	<b>Travel Management</b>	Traveler self-services anytime and anywhere
			Trip life-cycle management
			Multi-GDS (Global Distribution System) reservations
			Travel policy, multiple tax and fiscal compliance
			Travel management analytics

### 3.10. mySAP Human Resources (mySAP HR)

Η λύση **mySAP HR** καθιστά δυνατή την εγκαθίδρυση και εφαρμογή θεμελιωδών στρατηγικών πλάνων μιας επιχείρησης. Όλες οι επιχειρήσεις πρέπει να κινούνται με ταχύτητα τέτοια έτσι ώστε να μπορούν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις που επιβάλλονται από τις νέες αγορές ενώ παράλληλα θα πρέπει να διαχειρίζονται και τις τόσες επιχειρηματικές αλλαγές που πραγματοποιούνται.

Με την εφαρμογή της λύσης **mySAP HR** παρέχεται στα στελέχη διοίκησης και διεύθυνσης ανθρωπίνων πόρων μια σειρά από εργαλεία που βοηθούν στην βελτίωση των πραγματοποιούμενων επενδύσεων σε ανθρώπινο δυναμικό.

Οι ανάγκες των επιχειρήσεων, όσον αφορά το ανθρώπινο δυναμικό τους, εστιάζεται στα παρακάτω σημεία :

- ✓ Καλύτερη αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού των επιχειρήσεων.
- ✓ Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να είναι σε θέση να προσελκύουν τους υπαλλήλους τους, καθώς επίσης και να τους αναβαθμίζουν σε θέματα γνώσεων.
- ✓ Ο έκδηλος ανταγωνισμός που υπάρχει μεταξύ των υπαλλήλων θα πρέπει να αντιμετωπίζεται με νέες στρατηγικές και μεθόδους.
- ✓ Η Διοίκηση θα πρέπει να αντιδρά γρήγορα στις επιχειρηματικές αλλαγές των καιρών λαμβάνοντας τις σωστές αποφάσεις.
- ✓ Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να εξασφαλίσουν ότι οι διαδικασίες Ανθρωπίνων Πόρων είναι εκσυγχρονισμένες και διαφανείς με σκοπό την εγγύηση λειτουργικότητας του απαιτούμενου ελέγχου για τις ενοποιημένες και αμετάβλητες πληροφορίες που αφορούν το εργατικό δυναμικό.

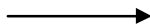
#### Strategy

##### A lifestyle of Human Capital

- \* Source, Develop and Deploy

##### Optimization of Human Capital

- \* Increase Productivity and Efficiency



#### Services

**Recruitment and Training,  
Skills Management,  
Workforce Planning**

**Knowledge Management,  
e-Learning, Workforce  
Engagement**

**The Retention of Human Capital**—————→

- \* Boost morale and company Satisfaction

**Work / life Balance,  
Company branding**

**Planning and Analysis**

- \* Ensure HCM strategies are working—————→

**Score carding,  
Benchmarking**

Το μεγάλο πλεονέκτημα της λύσης **mySAP HR** είναι ότι μπορεί να εφαρμοστεί σε επιχειρήσεις κάθε είδους και μεγέθους με μοναδικό σκοπό την καλύτερη αξιοποίηση της επένδυσης σε εργατικό δυναμικό, καλύπτοντας όλες τις διαδικασίες που διατρέχουν κάθετα μια επιχείρηση.

Τα βασικότερα χαρακτηριστικά της λύσης **mySAP HR** είναι τα παρακάτω :

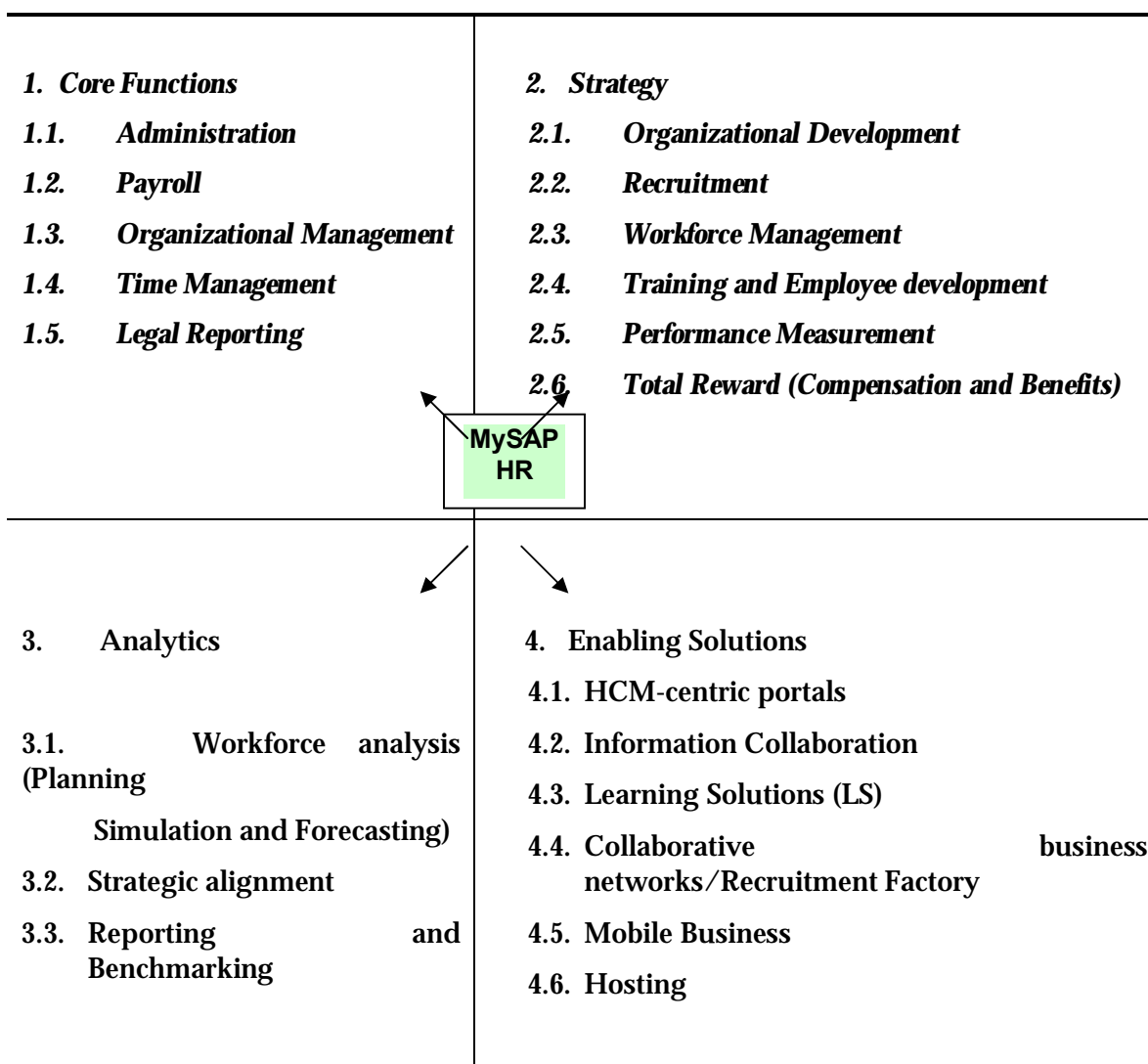
- ✓ Μοναδικός και πλήρης σχεδιασμός φέροντας διεθνή χαρακτηριστικά και **standard** συστήματα μισθοδοσίας για παραπάνω από **35** χώρες.
- ✓ Πάνω από **5.300** πελάτες με συνολικά πάνω από έξι εκατομμύρια υπαλλήλους έχουν προτιμήσει τη λύση **mySAP HR**.
- ✓ Ευθυγράμμιση των θεμάτων που αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό με θέματα που αποτελούν στρατηγικούς στόχους των επιχειρήσεων.
- ✓ Καθιστά δυνατή την καλύτερη και ταχύτερη λήψη αποφάσεων, την αύξηση της παραγωγικότητας.
- ✓ Παρέχει αναλυτικά στοιχεία για το εργατικό δυναμικό.
- ✓ Αμετάβλητο υψηλό επίπεδο υποστήριξης για την εξασφάλιση της ομαλής και αποδοτικής λειτουργίας της Διεύθυνσης Ανθρώπινων Πόρων.

Τα οφέλη που θα αποκομίσουν οι πελάτες μας θα είναι :

- ✓ Όλοι οι χρήστες του **mySAP.com** θα έχουν τους δικούς τους ρόλους στο σύστημα έτσι ώστε να μπορούν να εκτελέσουν τα εργασιακά τους καθήκοντα και να παρέχουν την απαιτούμενη πληροφόρηση κατά τον καλύτερο και αποδοτικότερο τρόπο.
- ✓ Εκσυγχρονισμένες διαδικασίες Διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων και μειωμένα διαχειριστικά κόστη.
- ✓ Βελτίωση του τρόπου λήψεως αποφάσεων.
- ✓ Διευκόλυνση της επικοινωνίας για την υλοποίηση του οράματος των επιχειρήσεων για αλλαγή σε όλα τα στάδια υλοποίησης αυτής.

- ✓ Υποστηρίζει την μεταβολή του οράματος των επιχειρήσεων για αλλαγή σε ατομικές δραστηριότητες.
- ✓ Εντύνει την δικτυακή εργασία, την επικοινωνία των υπαλλήλων και την κατανομή και το μοίρασμα των πληροφοριακών στοιχείων μεταξύ διαφόρων ενδοεπιχειρησιακών τμημάτων.
- ✓ Υποστηρίζει τη γλώσσα, το νόμιμο και τη νομοθεσία για παραπάνω από 35 χώρες.
- ✓ Τυποποίηση των αναφορών.

Οι λειτουργικές περιοχές που καλύπτει η λύση **mySAP HR** είναι οι παρακάτω :



### 3.11. mySAP Marketplace

Το **mySAP Marketplace** προσφέρει μία πλατφόρμα συνεργασίας μεταξύ επιχειρήσεων, συνδέοντας επιχειρησιακές λειτουργίες ανεξάρτητα από τα υπάρχοντα λογισμικά συστήματα και τις υπηρεσίες που δημιουργούν αξία.

Το **mySAP Marketplace** δημιουργεί την αναγκαία υποδομή για διεπιχειρησιακές αγορές, πωλήσεις και συνεργασίες. Συνδυάζει το **supplier relationship management** με τις εμπορικές κοινότητες, με σκοπό τη μείωση του χρόνου ανάπτυξης προϊόντων, τη βελτίωση της σχέσης με τους πελάτες, την αύξηση της παραγωγικότητας και τελικά τη δημιουργία ευκαιριών που προσθέτουν αξία στην επιχείρησή.

Η **SAPMarkets Inc.** είναι εταιρεία συναλλαγών η οποία ανήκει στον όμιλο εταιρειών της **SAP**, και με τις υπηρεσίες που παρέχει καθιστά ικανές τις επιχειρήσεις να λειτουργούν με μεγαλύτερες αποδόσεις και κέρδη, να είναι πιο ακριβείς και περισσότερο ευκίνητες. Το **MarketSet 2.0** αποτελεί τη λύση της **SAPMarkets** η οποία αυτοματοποιεί τις επιχειρησιακές διαδικασίες και διευκολύνει την συνεργασία σχετικά με θέματα σχεδιασμού και μηχανικής προϊόντων, διαχείρισης απαιτήσεων και εφοδιασμού, διαχείρισης προμηθειών, παραγγελιοληψίας και πωλήσεων.

Οι ανάγκες των επιχειρήσεων σε αυτό τον τομέα ανάπτυξης εστιάζονται στα παρακάτω :

- ✓ Συγκέντρωση των κεντρικών επιχειρησιακών διαδικασιών με παράλληλη παροχή υπηρεσιών μέσα από το, έτσι ώστε να υποστηρίζονται, οι εκτεταμένες εφοδιαστικές αλυσίδες, οι στενές επαφές με τους συνεργάτες καθώς και άλλες επιχειρησιακές λειτουργίες.
- ✓ Επίτευξη των στόχων ως προς την αύξηση του εισοδήματος από την εκμετάλλευση των κατάλληλων ευκαιριών και ως προς την βελτιστοποίηση της ανταπόκρισης στις μεταβολές των αναγκών και απαιτήσεων των πελατών.
- ✓ Μείωση των αποθεμάτων και του κόστους προμηθειών.
- ✓ Δραστηριοποίηση με καλύτερη στρατηγική εκμετάλλευση πόρων.
- ✓ Καθοδήγηση των προμηθευτών για συμμετοχή σε ιδιωτικές και δημόσιες συναλλαγές.
- ✓ Βελτίωση των σχέσεων με τους προμηθευτές δεύτερης και τρίτης βαθμίδας κλιμάκωσης των οποίων ο λογαριασμός είναι περίπου το **20%** με **30%** περίπου των συνολικών εξόδων προμηθειών.
- ✓ Η εκμετάλλευση της γρήγορης πρόσβασης σε λύσεις που αφορούν τη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας, τη διαχείριση πελατειακών σχέσεων, τη διαχείριση του κύκλου ζωής των αγαθών που παρέχονται από άλλες ιδιωτικές συναλλαγές.
- ✓ Χρήση **on-line** συναλλαγών για τη μεγιστοποίηση των επενδύσεων ενός ήδη εγκατεστημένου πληροφοριακού συστήματος.

Τα βασικά χαρακτηριστικά της λύσης είναι τα παρακάτω :

- ✓ Το **MarketSet** αποτελεί μοναδική λύση για τη βιομηχανία από πολλές απόψεις. Προσφέρει πολύ μεγάλη λειτουργικότητα, ευρύ λειτουργικό φάσμα, αρχιτεκτονική τελευταίας τεχνολογίας και ενσωματωμένες συνδέσεις με προμηθευτές και εταιρείες παροχής υπηρεσιών.

Κύρια χαρακτηριστικά της λύσης είναι τα παρακάτω :

#### **Depth:**

Εμπεριέχονται σε αυτό διαδικασίες εφοδιαστικής αλυσίδας, άμεσων προμηθειών καθώς επίσης και άλλες αναλυτικές επιχειρησιακές διαδικασίες.

#### **Scope:**

Δημιουργείται ένα επαγγελματικό περιβάλλον συνεργασίας εντός της επιχείρησης, στο οποίο ενσωματώνονται διάφορα άλλα **back-end** συστήματα.

#### **Openness:**

Το **MarketSet** χρησιμοποιεί μια «ανοιχτή» αρχιτεκτονική που υποστηρίζει τις συναλλαγές μεταξύ **marketplaces** και καθιστά δυνατή την ανάπτυξη επιπρόσθετων δυνατοτήτων και υπηρεσιών.

#### **Flexibility:**

Με την κλιμάκωση που επιτυγχάνεται, δίνεται δυνατότητα συνεργασίας με άλλα **marketplaces**, δημιουργώντας κέντρα εσωτερικών συνεργασιών ιδιωτικών συναλλαγών.

#### **Execution:**

Το **MarketSet** αποτελεί συμπαραγωγή της **SAPMarkets** και της **Commerce One**, που είναι αναγνωρισμένοι και ως επικεφαλείς του χώρου B2B (**Business-to-Business**) και εφαρμογών **e-business**.

Τα οφέλη που θα αποκομίσουν οι πελάτες από την εφαρμογή του **mySAP Marketplace** αριθμούνται παρακάτω:

- ✓ Εκτεταμένα επίπεδα συνεργασίας.
- ✓ Έλεγχος των προμηθειών, στρατηγική επιλογή πόρων και έλεγχος συμβολαίων.

- ✓ Σημαντική μείωση των αποθεμάτων ασφαλείας και των συσχετιζόμενων αποθεμάτων.
- ✓ Παρέχει λειτουργίες που αφορούν συναλλαγές **Supply Chain Management**, **Customer Relationship Management** και **Product Lifecycle Management** και επιτρέπει στις επιχειρήσεις να εφαρμόσουν εικονικές διαδικασίες με πρωτοφανείς τρόπους εκτός των επιχειρησιακών συνόρων τους.
- ✓ **To MarketSet** παρέχει το απαιτούμενο **software** έτσι ώστε να είναι δυνατή η δημιουργία ενός **marketplace** και να παρέχονται όλες οι επιχειρησιακές υπηρεσίες συνεργασίας. Η πλατφόρμα του **MarketSet** παρέχει επίσης όλη την απαιτούμενη τεχνολογία έτσι ώστε να εξασφαλιστεί η ασφάλεια, η κλιμάκωση και η υψηλή διαθεσιμότητα των συναλλαγών.

Από τη στιγμή που θα δημιουργηθεί το **Marketplace**, υλοποιούνται οι παρακάτω υπηρεσίες:

#### **Supply-chain collaboration:**

Παρέχονται δυνατότητες συνεργασίας για θέματα που αφορούν την εφοδιαστική αλυσίδα συμπεριλαμβανομένων του προγραμματισμού, της διαχείρισης των αποθεμάτων και άλλα.

#### **Life-cycle collaboration:**

Περιλαμβάνει τα απαιτούμενα για την επίτευξη συνεργασιών εφαρμοσμένης μηχανικής πέρα από τα σταθερά επιχειρησιακά σύνορα, όπως τον σχεδιασμό, το **project management** και άλλα.

#### **Analytics:**

Περιλαμβάνει εκτυπώσεις και προϋποθέσεις σχεδιασμού σημείων αναφοράς.

#### **Content Management:**

Παρέχει δυνατότητες εμφάνισης καταλόγων, **product management** και **knowledge management**.

#### **E-Procurement:**

Υποστηρίζει τις άμεσες και έμμεσες προμήθειες, έχοντας σε λειτουργία κύκλωμα προσφορών, διαχείριση συμβολαίων και **on-line** διαπραγματεύσεων.

#### **E-Selling:**

Περιλαμβάνει τη διαχείριση παραγγελιών πώλησης με όλες τις δυνατότητες πώλησης μέσω **Internet**.

### **Dynamic Pricing:**

Υποστηρίζει την πραγματοποίηση δημοπρασιών είτε με τη μορφή διοργάνωσης, είτε με τη μορφή συμμετοχής όπως επίσης παρέχει υποστήριξη σε αιτήσεις πληροφοριών (**Request For Information –RFI**), τιμών (**Request For Quotation – RFQ**) και προσφορών (**Request For Proposal – RFP**).

Γίνεται αντιληπτό, το ότι η λύση **mySAP Marketplace** δίνει στην κάθε επιχείρηση τη δυνατότητα να ξεφύγει από τα σύνορά της και να διεισδύσει σε άλλες αγορές και να προσεγγίσει νέους πελάτες, μειώνοντας σημαντικά τα κόστη επικοινωνίας και απλουστεύοντας κατά ένα σημαντικό βαθμό τις επιχειρησιακές της διαδικασίες.

## **3.12. mySAP Product Lifecycle Management (mySAP PLM)**

Η λύση **mySAP PLM** δημιουργεί ένα συνεργατικό περιβάλλον με σκοπό τη διαχείριση, τον εντοπισμό αλλά και τον έλεγχο όλων των πληροφοριακών στοιχείων που αφορούν ολόκληρο τον «κύκλο ζωής» των προϊόντων αλλά και των παγίων μιας επιχείρησης.

Με τη λύση αυτή δίνεται η δυνατότητα ελέγχου όλων των διαδικασιών μέσα από τις οποίες διέρχονται τα υλικά, είτε αυτά είναι προϊόντα, είτε είναι πάγια στοιχεία. Φαίνεται λοιπόν η άμεση σχέση που υπάρχει και με άλλες λειτουργίες και λύσεις του **mySAP.com** όπως η διαχείριση των αποθηκών, οι ηλεκτρονικές αγορές, η διαχείριση των Πελατών και η διαχείριση της Εφοδιαστικής Αλυσίδας.

Το **mySAP Product Lifecycle Management** είναι η μόνη επιχειρησιακή λύση που επιτρέπει το **collaborative engineering**, την ανάπτυξη προϊόντος κατά παραγγελία, και τη διαχείριση του **project**, του εξοπλισμού και της ποιότητας ανάμεσα σε πολλούς συνεργάτες. Εμπλέκει όλους τους συμμετέχοντες στη διαδικασία ανάπτυξης προϊόντων: σχεδιαστές, προμηθευτές, κατασκευαστές και πελάτες. Έτσι, το **engineering** δεν είναι πλέον μία γραμμική αλυσίδα, αλλά μία τριδιάστατη κοινότητα συνεργασίας για ένα κοινό σκοπό.

Στον τομέα της Διαχείρισης του κύκλου ζωής των προϊόντων, οι ανάγκες των επιχειρήσεων συγκεντρώνονται στα παρακάτω :

- ✓ Την απαίτηση των πελατών για περισσότερες επιλογές προϊόντων και υψηλότερο επίπεδο ποιότητας αυτών.
- ✓ Την δημιουργία καινοτομικών προϊόντων με γρήγορη κίνηση στην αγορά έτσι ώστε αυτά να καταλήγουν να είναι πρωτοπόρα σε ένα ιδιαίτερα ανταγωνιστικό περιβάλλον.



Το **mySAP PLM** καλύπτει τις λειτουργικές περιοχές και παρέχει τις δυνατότητες που αναφέρονται παρακάτω :

**Life-cycle data management:**

Παρέχονται ολοκληρωμένες διαδικασίες σχεδιασμού προϊόντων και διαδικασιών καθώς και δυνατότητες για τη διαχείριση απαιτήσεων, συνταγολογίων, μοντέλων **CAD**, πληροφοριακών πόρων και έγγραφα τεχνική τεκμηρίωση.

**Life-cycle collaboration:**

Ενσωματώνει επαγγελματικούς συνεργάτες, προμηθευτές, πελάτες με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι δυνατή η ανταλλαγή πληροφοριακών δεδομένων, όπως για παράδειγμα, προγραμματισμό μελετών, έγγραφα, πρόσθετα πληροφοριακά στοιχεία, προϊόντικές δομές κ.τ.λ.

**Program and project management:**

Παρέχονται πολλές δυνατότητες για τον προγραμματισμό, σχεδιασμό, διαχείριση και έλεγχο ολόκληρου του κύκλου των ακολουθούμενων προϊόντικών διαδικασιών με ταυτόχρονη παρακολούθηση των δομών των μελετών, των χρονοπρογραμμάτων που έχουν ορισθεί, του κόστους υλοποίησης καθώς και των διαθέσιμων πόρων.

**Quality Management:**

Παρέχεται η δυνατότητα ελέγχου της ποιότητας καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής των προϊόντων.

**Asset life-cycle management:**

Είναι η διαχείριση των φυσικών πάγιων υλικών και γενικότερα εξοπλισμού και περιλαμβάνει την προληπτική συντήρηση των υλικών, προγραμματισμό επιθεώρησης, τον προσδιορισμό ελαττωματικών υλικών. Επιπλέον περιλαμβάνονται οι προμήθειες μέσω ηλεκτρονικών αγορών, η διαχείριση των αποθηκών καθώς και η διαχείριση των εντολών εργασίας.

**Environment, health and safety (EH&S):**

Παρέχονται λύσεις που αφορούν θέματα περιβάλλοντος, υγιεινής και ασφάλειας ούτως ώστε να τηρούνται οι προδιαγραφές που έχουν τεθεί από την νομοθεσία (χειρισμός επικίνδυνων υλικών, ασφάλεια και υγιεινή εγκαταστάσεων και διαχείριση αποβλήτων).

Κατά τον ίδιο τρόπο, όπως άλλωστε και άλλες λύσεις του **mySAP.com**, υπάρχει η δυνατότητα δημιουργίας προσωπικών ρόλων για κάθε χρήστη, όπως για παράδειγμα **Design Engineer**, του **Project Manager**, **Quality Manager**, **Maintenance Manager** κ.λπ.

Από την εφαρμογή της λύσης **mySAP PLM**, οι πελάτες έχουν τα παρακάτω οφέλη :

- ✓ Αύξηση εσόδων από την ανάπτυξη καινοτομικών προϊόντων και την διεύθυνση σε νέες αγορές και την εκμετάλλευση νέων ευκαιριών.
- ✓ Αύξηση της ικανοποίησης των πελατών από την υψηλή ποιότητα των παραδιδόμενων προϊόντων.
- ✓ Μείωση του κόστους διαχείρισης των προϊόντων.
- ✓ Προωθεί την λήψη καλύτερων αποφάσεων και μειώνει το χρόνο εισόδου στην αγορά λόγω της ανταλλαγής απόψεων και πληροφοριών με τρίτους συνεργάτες.
- ✓ Λόγω της ενσωμάτωσης με τη Διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας και τη Διαχείριση των προμηθειών που έχει ως αποτέλεσμα τη μείωση του χρόνου εκτέλεσης παραγγελιών σε σχέση με τον όγκο αυτών, οι επιχειρήσεις καταλαμβάνουν μεγαλύτερο μερίδιο της αγοράς.
- ✓ Μείωση του κόστους συντήρησης και αύξηση της διαθεσιμότητας εξοπλισμού από την εφαρμογή μεθόδων προγραμματισμού, μετρήσεων απόδοσης, λειτουργικότητας, ασφάλειας και συντήρησης εξοπλισμού.

Η λύση **mySAP PLM** χρησιμοποιεί τεχνολογία αιχμής και επιπλέον είναι εφικτή η υποστήριξη κινητών συσκευών που γίνεται με τη βοήθεια της λύσης **mySAP Enterprise Portals**. Επίσης υπάρχει πλήρης συμβατότητα με τα :

- **mySAP SCM**,
- **mySAP CRM**,
- **mySAP BI**,
- **mySAP SRM** και
- **mySAP Marketplace**

έτσι ώστε να υποστηρίζονται όλες οι λειτουργικές διαδικασίες.

Έχει πλήρη εφαρμογή σε όλες τις βιομηχανίες που απαιτούν διαχείριση προϊόντων και μελετών. Επιπροσθέτως, οι καταναλωτικού τύπου επιχειρήσεις μπορούν να εκμεταλλευτούν τη λύση **mySAP PLM** εφαρμόζοντας τη διαχείριση μεθόδων όπως επίσης και επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών δύνανται να εφαρμόσουν τη διαχείριση έργων και τη διαχείριση εγγράφων.

### 3.13. mySAP Technology

Ένα μεγάλο πλεονέκτημα της πλατφόρμας **mySAP.com** είναι η αρχιτεκτονική της δομή με την οποία παρέχονται πλήρης και ευέλικτες λύσεις **e-business**. Η λύση **mySAP Technology** είναι βασισμένη πάνω στις βασικές δομές και λειτουργίες των βιομηχανικών επιχειρήσεων υποστηρίζοντας τεχνολογίες **HTTP (HyperText Transfer Protocol)** και **XML (extensible Markup Language)** έτσι ώστε να εξασφαλιστεί η συμβατότητα και η λειτουργικότητα με διαφορετικά συστήματα.

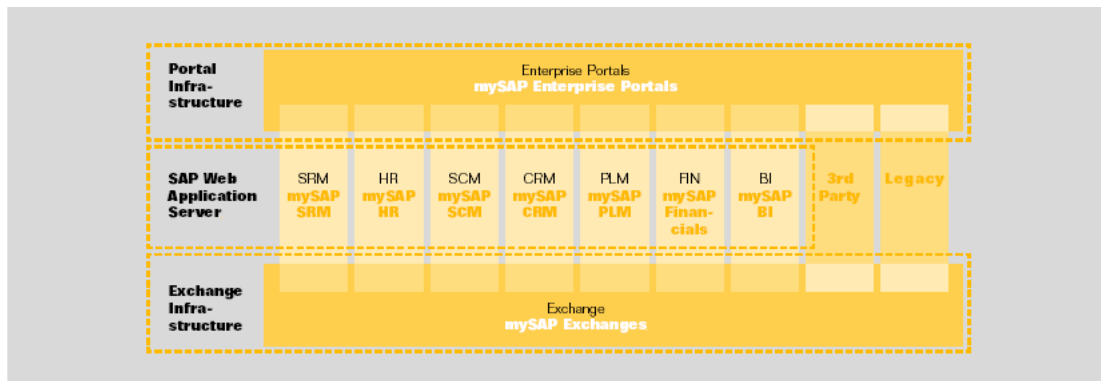


Figure 4: mySAP Technology Overview

Για την συμβατότητα και λειτουργικότητα με συστήματα άλλων προμηθευτών, η **SAP** έχει δημιουργήσει **interfaces**. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται η εγκατάσταση επιχειρησιακών λύσεων από την **SAP** για κάθε τύπο επιχείρησης, ικανοποιώντας τις απαιτήσεις των πελατών της αλλά και των επαγγελματιών συνεργατών αυτών.

Οι λειτουργικές περιοχές του **mySAP Technology** περιλαμβάνουν:

- **Internet Business Framework:**

Με τη δομημένη και ευέλικτη αρχιτεκτονική καθίσταται δυνατή η εφαρμογή επιχειρησιακών λύσεων **e-business**. Η χρησιμοποιούμενη τεχνολογία είναι τέτοια που επιτρέπει την εφαρμογή των επιχειρησιακών λύσεων της **SAP** ακόμα και με άλλα συστήματα. Καλύπτονται οι επιχειρησιακές διαδικασίες (**business objects**) και παραδίδονται **interfaces (Business Application Programming Interfaces - BAPIs)** διαθέσιμα σε **XML** μορφές για την συμβατότητα με άλλες τεχνολογίες

- **Solution Life-Cycle Management (ASAP):**

Παρέχεται η απαιτούμενη τεχνολογία σε οποιοδήποτε στάδιο ανάπτυξης μιας λύσης, από την εγκατάσταση μέχρι και την παραγωγική της λειτουργία

- **Internet Security:**

Για την ομαλή εφαρμογή των λύσεων μέσα από τη χρήση του **Internet**, πρέπει εξασφαλίζεται η ύπαρξη της απαραίτητης τεχνολογίας για την προφύλαξη και την ασφάλεια των μεταφερόμενων δεδομένων και πληροφοριών.

- **Open Internet Standards:**

Εξασφαλίζεται η παροχή όλων των απαιτούμενων τεχνολογιών **Internet** για την ομαλή λειτουργία των **e-business** επιχειρησιακών διαδικασιών, όπως για παράδειγμα **HTTP**, **XML**, **HTML (Hypertext Markup Language)** και **JavaScript**, όπως επίσης και άλλοι σημαντικοί τύποι ανταλλάξιμων στοιχείων όπως **RosettaNet**, **XML.org**, **BizTalk** κλπ.

- **Connectivity:**

Είναι δυνατή η ενσωμάτωση των λύσεων της πλατφόρμας **mySAP.com** με αντίστοιχα προϊόντα άλλων προμηθευτών χρησιμοποιώντας το **Internet** και την τεχνολογία **HTTP** ως πρωτεύουσες πλατφόρμες επικοινωνίας και τεχνολογίες **XML** και **HTML** ως βασικά **format** πληροφοριών. Άλλου τύπου τεχνολογίες όπως **DCOM (Distributed Component Object Model)** και **CORBA (Common Object Request Broker Architecture)** της **Microsoft** χρησιμοποιούνται για την παροχή πλήρους τεχνικής εσωτερικής συμβατότητας και λειτουργίας των λύσεων της πλατφόρμας **mySAP.com** με άλλες μη-**SAP** λύσεις.

- **WebFlow:**

Παρέχεται η λύση της επόμενης γενιάς χρησιμοποιώντας το **Internet** ως μέσο επικοινωνίας και τις δικτυακές εφαρμογές ως μέσα μεταφοράς πληροφοριακών στοιχείων. Δίνεται η δυνατότητα για την εύκολη δημιουργία διαγραμμάτων ροής διαδικασιών και την παρακολούθησή τους μέσα από γραφικές απεικονίσεις.

- **XML Infrastructure:**

Περιλαμβάνει την υποστήριξη των ακόλουθων δυνατοτήτων:

- **XML-based messaging:**

Εξασφαλίζεται η συμβατότητα με άλλες εφαρμογές και **middleware** βασισμένες σε **XML**

- **XML-based document standards:**

Διευκολύνει τη διαχείριση εγγράφων

- **XML-based interface repository:**

Παρέχει ένα κεντρικό μέρος για την κατανομή των βασικών στοιχείων και της **interface** τεχνολογίας

### **SAP Web Application Server (SAP Web AS):**

Υποστηρίζει την τεχνολογία **Internet** όπως **HTTP**, **XML**, **JavaScript**, όπως επίσης και την γρήγορη ανάπτυξη ανεξάρτητων δικτυακών εφαρμογών τεχνολογίας **server-side scripting** παρόμοιες με τις **Java Server Pages (JSP)** και τις **Active Server Pages (ASP)**. Επιπροσθέτως παρέχεται αξιόπιστη δικτυακή εσωτερική δομή με την οποία εξασφαλίζεται η υψηλή απόδοση και η **online** λειτουργίες των **e-business** λύσεων. Τέλος υποστηρίζεται η πρόσβαση στο δίκτυο μέσω **browser** και η πρόσβαση και λειτουργία πολλών κινητών συσκευών.

- **Integration Broker:**

Παρέχεται μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα για την ομαλή ανταλλαγή και γενικότερα ροή πληροφοριακών δεδομένων και εγγράφων

- **Web application development:**

Είναι ένα "ανοιχτό" δικτυακό περιβάλλον στο οποίο υπάρχουν τα κατάλληλα εργαλεία που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τους κατάλληλους προγραμματιστές, για παράδειγμα σε αυτό το περιβάλλον ανάπτυξης περιλαμβάνεται το **Microsoft FrontPage**, εργαλείο κατάλληλο για τους ανθρώπους που δημιουργούν ιστοσελίδες

- **Third-party integration:**

Παρέχεται η γρήγορη και σταθερή ανάπτυξη στοιχείων άλλων προμηθευτών καθώς και η πιστοποίηση και εγγύηση της πλήρους συνεργασίας της πλατφόρμας **mySAP.com** με άλλες εφαρμογές

- **Globalization:**

Υποστήριξη των **e-business** εφαρμογών σε πολλαπλές γλώσσες, διαφορετικά νομίσματα και χρονικές ζώνες.

- **Infrastructure Management:**

Επιτρέπεται η εύκολη διαχείριση ενός χαμηλού κόστους περιβάλλοντος συμπεριλαμβάνοντας κατά το διάστημα σχεδιασμού, ανάπτυξης, παραγωγικής λειτουργίας και μετατροπών των λειτουργικών στοιχείων.

### 3.14. mySAP Net Weaver

Τον Ιανουάριο του **2003** η **SAP** Ανακοινώνει την Πρωτοποριακή Πλατφόρμα Εφαρμογών και Ενοποίησης **SAP® NetWeaver™**. Με το **NetWeaver**, η **SAP** εισάγει δύο νέες δυνατότητες, το **composite application framework** και το **master data management**, οι οποίες επεκτείνουν τις δυνατότητες του προηγηθέντος **mySAP Technology**.

Η νέα πλατφόρμα σχεδιάστηκε για να προσφέρει πλήρη συνεργασία με τις πλατφόρμες **Microsoft.NET** και **IBM WebSphere**, προσφέροντας στις επιχειρήσεις ευελιξία στη διαχείριση ετερογενών υποδομών και μειώνοντας την πολυπλοκότητα και το κόστος λειτουργίας.

Το **SAP NetWeaver** είναι η ετοιμοπαράδοτη πλατφόρμα υπηρεσιών για όλες τις λύσεις της **SAP**, και το θεμέλιο στήριξης της **Enterprise Services Architecture (ESA)**, της νέας Αρχιτεκτονικής Παροχής Υπηρεσιών Επιχειρησιακού Επιπέδου.

Η **SAP**, η **IBM** και η **Microsoft** έχουν συστήσει κοινά κέντρα τεχνολογικής συνεργασίας και υποστήριξης, που θα διευκολύνουν τους κοινούς τους πελάτες στα έργα διασύνδεσης του **SAP NetWeaver** με το **IBM WebSphere** και το **Microsoft.NET**.

Το νέο **composite application framework** επιτρέπει στη **SAP** και τους συνεργάτες της την δημιουργία νέων εφαρμογών που καλύπτουν διατμηματικές επιχειρησιακές λειτουργίες, με χρήση νέων εργαλείων και μεθοδολογιών, όπως για παράδειγμα ένα **object access**

**layer** που επιτρέπει τη δημιουργία ενός ομοιογενούς περιβάλλοντος ανάπτυξης, ανεξάρτητα από την ετερογένεια των εγκατεστημένων συστημάτων.

Το **master data management (MDM)** αποτελεί την πρώτη τυποποιημένη πρόταση επίλυσης του διαδεδομένου προβλήματος της ενοποίησης βάσεων δεδομένων από πολλαπλά συστήματα, σε διαφορετικά σημεία και από διαφορετικούς προμηθευτές. Το **MDM** εξασφαλίζει την αξιοπιστία των πληροφοριών σε όλο το επιχειρησιακό πλάτος, επιτρέποντας έτσι την εναρμόνιση και κεντρική διαχείριση στοιχείων από ετερογενή περιβάλλοντα.

Το **SAP NetWeaver** απαρτίζεται ακόμη από τις ακόλουθες δυνατότητες:

- **multichannel access: mobile** και διαδικτυακή πρόσβαση σε επιχειρησιακά συστήματα σε σύνδεση ή όχι,
- **enterprise portal**: παροχή εσωτερικής και εξωτερικής ομοιογενούς πρόσβασης των χρηστών, μέσω ενός **browser** και με εξατομίκευση ανάλογα με το ρόλο του καθενός στην οργάνωση,
- **collaboration**: δι-επιχειρησιακή συνεργασία σε πραγματικό χρόνο μεταξύ εργαζομένων
- **business intelligence**: η υποδομή για άντληση, συγκέντρωση και ανάλυση δομημένων πληροφοριών,
- **knowledge management**: ενοποίηση πολλαπλών πηγών αδόμητης πληροφόρησης
- **integration broker**: για ενσωμάτωση λειτουργιών, βάσει **XML**,
- **business process management**: σχεδιασμός, ανάπτυξη, διαχείριση επιχειρησιακών λειτουργιών.

Υπάρχουν **3** τρόποι με τους οποίους οι επιχειρήσεις μπορούν να εκμεταλλευθούν το **SAP NetWeaver**.

Πρώτον, ως τεχνολογικό θεμέλιο της οικογένειας επιχειρησιακών εφαρμογών της **SAP**. Δεύτερον, για την επίλυση συγκεκριμένων αναγκών ενοποίησης, επιλέγοντας, για παράδειγμα το **mySAP Enterprise Portal** ή/και το **mySAP Business Intelligence**. Τρίτον, ως την στρατηγική πλατφόρμα εφαρμογών και ενοποίησης, για την πληρέστερη εκμετάλλευση υφισταμένων ετερογενών συστημάτων.

Εφεξής, όλες οι λύσεις της **SAP** θα στηρίζονται στο **SAP NetWeaver**, ως μέρος της υλοποίησης της νέας Αρχιτεκτονικής της **SAP Enterprise Services Architecture**. Παραδίδοντας τις πρώτες λύσεις **SAP xApps (cross – applications)**, η **SAP** ήδη υλοποιεί τη νέα Αρχιτεκτονική. Τα **SAP xApps** αναπτύσσονται από τη **SAP** και τους συνεργάτες της και αποτελούν μια νέα γενιά προ-κατασκευασμένων (**packaged**) σύνθετων εφαρμογών που εγκαθίστανται πάνω σε υπάρχοντα περιβάλλοντα πληροφορικής. Τα **SAP xApps** βελτιώνουν συγκεκριμένες επιχειρησιακές λειτουργίες (όπως **Resource and**

**Program Management** ή την ενοποίηση 2 οργανισμών που συγχωνεύονται μετά από μία εξαγορά), προσφέροντας νέα λειτουργικότητα που ενώνει πληροφορίες και υπηρεσίες από μια ποικιλία ετερογενών συστημάτων, μέσα και έξω από μία επιχείρηση.

Για την ενδυνάμωση και προώθηση του δικτύου Προγραμματιστών που επενδύουν στην ανάπτυξη νέων **SAP xApps**, η **SAP** θα υποστηρίξει τις Ομάδες με διάφορους τρόπους (παροχή εκπαίδευσης, προσφορά τεχνικών εγχειριδίων, διοργάνωση εκδηλώσεων).

### 3.15. mySAP Industry Solutions

Η πλατφόρμα **mySAP.com** μπορεί να εφαρμοσθεί σε κάθε είδους επιχείρηση ικανοποιώντας τις οποιοδήποτε απαιτήσεις. Τα **Industry Solutions** δημιουργήθηκαν από την **SAP** μετά από την εμπειρία που έχει αποκτηθεί από τις εγκαταστάσεις της **SAP** τις περασμένες δεκαετίες.

Τα **Industry Solutions** βρίσκονται σε πλήρη συγχρονισμό με τις οριζόντιες λύσεις που παρέχει η πλατφόρμα **mySAP.com**. Για παράδειγμα, όλες οι βιομηχανικές λύσεις (**Industry Solutions**) συνδέονται με τη λύση **mySAP Marketplace**, τη λύση **mySAP Enterprise Portals** ή τη λύση **mySAP CRM**.

Όλες οι λύσεις είναι δομημένες πάνω στην πλατφόρμα **e-business mySAP Business Suite** σύμφωνα με τις συγκεκριμένες ανάγκες κάθε τύπου βιομηχανίας ή επιχείρησης. Το φάσμα των λύσεων που καλύπτεται μέσω των βιομηχανικών λύσεων φαίνεται στον ακόλουθο πίνακα.

<b>Discrete Industries</b>	mySAP Aerospace & Defence	<b>Process Industries</b>	mySAP Chemicals
	mySAP Automotive		mySAP Mill Products
	mySAP Engineering & Construction		mySAP Pharmaceuticals
	mySAP High Tech		mySAP Oil & Gas
			mySAP Mining
<b>Consumer Industries</b>	mySAP Consumer Products	<b>Service Industries</b>	mySAP Media
	mySAP Retail		mySAP Service Providers
			mySAP Telecommunications
			mySAP Utilities
<b>Financial Services</b>	mySAP Banking	<b>Public Services</b>	mySAP Healthcare
	mySAP Financial Service Providers		mySAP Higher Education & Research
	mySAP Insurance		mySAP Public Sector

### 3.16. mySAP Services

Η λύση **mySAP Services** έχει δημιουργηθεί για να εξασφαλίσει σε όλους τους πελάτες της **SAP** να λαμβάνουν τα μέγιστα από τα οφέλη που τους παρέχονται και να έχουν την μέγιστη της απόδοσης της επένδυσης που πραγματοποιούν με την αγορά και χρήση της πλατφόρμας **mySAP.com**.

Οι λειτουργικές περιοχές που καλύπτονται από τη λύση **mySAP Services** είναι οι παρακάτω:

- **Business solutions consulting:**

Αφορούν τις συμβουλευτικές υπηρεσίες πάνω στην εφαρμογή των λύσεων που προσφέρονται και περιλαμβάνουν τον στρατηγικό σχεδιασμό, την διαχείριση της μελέτης, την διαχείριση μεταβολών και αλλαγών, διαχείριση ποιότητας και επικινδυνότητας καθώς και τη συνεχή βελτίωση των επιχειρησιακών διαδικασιών

- **Solution operations services:**

Αφορούν τον αρχιτεκτονικό σχεδιασμό και προγραμματισμό της εγκατάστασης των προσφερόμενων λύσεων, τη δυνατότητα ανάπτυξης **custom** λύσεων και την βελτιστοποίηση των διαδικασιών.

- **Education:**

Για την αποδοτική και αποτελεσματική χρήση των λύσεων της πλατφόρμας **mySAP.com**, καθίσταται αναγκαία η εκπαίδευση των χρηστών και η μεταφορά τεχνογνωσίας. Έτσι λοιπόν παρέχονται στους πελάτες της **SAP** προγράμματα εκπαίδευσης για την μεταφορά τεχνογνωσίας προς όλα τα επίπεδα, από την ομάδα έργου μέχρι και τους κοινούς χρήστες των εφαρμογών.

- **Support:**

Παρέχεται υποστήριξη όσον αφορά τον σχεδιασμό, τον προγραμματισμό, την εγκατάσταση και τη λειτουργία των εφαρμοσμένων λύσεων του **mySAP.com**

- **Service Infrastructure:**

Είναι η υποστήριξη στην ενσωμάτωση της πλατφόρμας **mySAP.com** μέσω δικτυακών πυλών (**Internet Portals**) για να είναι εφικτή η πρόσβαση σε υπηρεσίες, πληροφοριακά στοιχεία, εργαλεία και μεθοδολογίες.



Με το **mySAP Services**, παρέχονται στην επιχείρηση όλες οι απαραίτητες προϋποθέσεις για να μεταβεί με επιτυχία από ένα συμβατικό επιχειρησιακό σχέδιο σε ένα συνεργατικό περιβάλλον **e-business**

### 3.17. mySAP Hosted Solutions

Για πολλές επιχειρήσεις, μικρού ή μεσαίου οικονομικού επιπέδου, το κόστος εφαρμογής και εγκατάστασης νέων λύσεων για την αντιμετώπιση των απαιτήσεων της Νέας Οικονομίας, κρίνεται υψηλό, με αποτέλεσμα η πορεία ανάπτυξής τους να οδεύει προς ένα αδιέξοδο. Με τη λύση **mySAP Hosted Solutions** δίνεται η ευκαιρία στις επιχειρήσεις αυτής της κατηγορίας να εγκαταστήσουν την πλατφόρμα **mySAP.com** με πολύ μικρότερο κόστος και σε μικρότερο χρονικό διάστημα.

Με τη **mySAP Hosted Solutions**, η **SAP** και οι πιστοποιημένοι συνεργάτες της συντηρούν και λειτουργούν την εγκατεστημένη πλατφόρμα του **mySAP.com** για λογαριασμό των πελατών της.

Με άλλα λόγια :

- Οι επιχειρήσεις μπορούν να μεταβούν σε **e-business** λύσεις, να αποκτήσουν τα πλεονεκτήματα και να καρπωθούν τα οφέλη από την επένδυσή τους.
- Το κόστος εγκατάστασης και λειτουργίας των λύσεων **mySAP.com** είναι πλέον αρκετά μειωμένο καθώς οι επιχειρήσεις λειτουργούν τις εφαρμογές μέσω **Internet** χρησιμοποιώντας απλά ένα **browser** χωρίς να δημιουργείται η ανάγκη για αγορά και διαχείριση ακριβού **hardware**.
- Οι συνεργάτες της **SAP** είναι σε θέση να βοηθήσουν την επιχείρηση υλοποιώντας έξυπνα και με ασφάλεια τα επιχειρησιακά πλάνα της.

Οι λειτουργικές περιοχές που καλύπτονται από την λύση **mySAP Hosted Solutions** είναι οι ακόλουθες:

#### **Application Service Provider (ASP):**

Συνδυάζει το **software**, την εσωτερική δομή, τις υπηρεσίες, την υποστήριξη και την ταχεία έτοιμη εγκατάσταση με μία μόνο προσπάθεια. Με τη λύση **mySAP Hosted Solutions ASP**, οι πελάτες της **SAP** δεν χρειάζεται να προμηθευτούν τις άδειες χρήσης της πλατφόρμας **mySAP.com**.

#### **Application Hosting:**

Αφορά τις επιχειρήσεις που απαιτούν πλήρεις λύσεις κατά παραγγελία μα εξακολουθούν να μην έχουν την δυνατότητα της επένδυσης σε μια τόσο εκτεταμένη

τεχνολογικά λύση. Οι εφαρμογές αυτού του τύπου λειτουργούνται μέσα από ένα κεντρικό σημείο και τιμολογούνται είτε ως ένα πακέτο λύσεων, είτε ανά χρήστη ή ανά μήνα χρήσης. Τυπικά ο πελάτης σε αυτήν την περίπτωση έχει το δικαίωμα χρήσης της εφαρμογής. Επιπροσθέτως, η λύση αυτή συνδυάζει τις υπηρεσίες που προσφέρει μια λύση συμπεριλαμβανομένων και την εγκατάσταση και την διαχείριση της εφαρμογής.

### **Marketplace Hosting:**

Περιλαμβάνει τις υπηρεσίες εξ' αποστάσεως που παρέχει ένα **marketplace** δηλαδή εμπορικές συναλλαγές ή συμμετοχή σε δημοπρασίες καθώς και άλλες πιο ειδικές εφαρμογές. Αυτού του τύπου το **marketplace** προσφέρει την εφαρμογή διαδικασιών **business-to-business** καθώς και κινήσεις **business-to-consumer**.

Η λύση **mySAP Hosted Solutions** παρέχεται επίσης και από την **SAP Hosting** που είναι εταιρεία η οποία δημιουργήθηκε από την **SAP** με σκοπό την ανάπτυξη τέτοιας μορφής λύσεων για τους πελάτες και τους συνεργάτες της **SAP**.

Η **SAP Hosting** προσφέρει τέσσερις βασικές διαδικασίες με σκοπό την ομαλή λειτουργία των λύσεών της.

### **Online test drive:**

Καθιστά δυνατό στους πελάτες της **SAP** να εξετάσουν και να εκτιμήσουν τις προσφερόμενες λύσεις **online**. Για την υποστήριξη αυτού, η **SAP Hosting** παρέχει την υπηρεσία **Internet Demonstration and Evaluation System (IDES)**, η οποία είναι μία **online** εγκατάσταση των λύσεων της πλατφόρμας **mySAP.com** η οποία επιτρέπει στους χρήστες να παρατηρήσουν την λειτουργία των λύσεων και να καταλάβουν τα οφέλη που μπορούν να αποκομίσουν. Η υπηρεσία **IDES** παρέχεται χωρίς χρέωση μέσω ενός **browser** στο **Internet**.

### **Online Selection:**

Καθιστά δυνατό στους πελάτες της **SAP** να επιλέξουν τη λύση **online** που ικανοποιεί πλήρως τις απαιτήσεις και τις ανάγκες τους.

### **Online Implementation:**

Επιτρέπει στην **SAP** ή στους συνεργάτες της να εγκαταστήσουν τις λύσεις στους πελάτες τους μέσα από ένα κέντρο πληροφοριών της **SAP**.

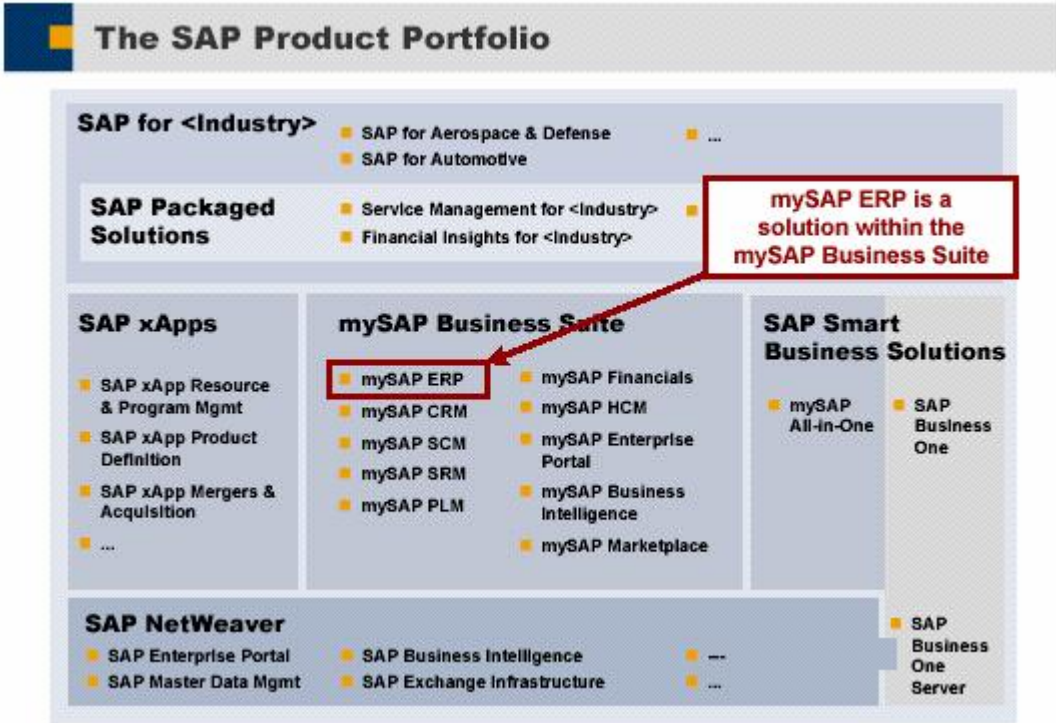
### **Hosted Solution :**

Πραγματοποιείται εγκατάσταση σε **site** της **SAP Hosting** ή κάποιου άλλου συνεργάτη της **SAP**, απελευθερώνοντας τους πελάτες της **SAP** από τις διαδικασίες συντήρησης των

πληροφοριακών τους δεδομένων. Η **SAPHosting** ή ο επιλεγμένος συνεργάτης είναι υπεύθυνοι για τη λειτουργία και τη συντήρηση όλων των μερών των προσφερόμενων λύσεων.

### 3.18. mySAP ERP

Το **mySAP ERP** προσφέρει πλήρη ορατότητα και έλεγχο σε κάθε στοιχείο εσόδων, εξόδων, υλικών, κόστους. Το **mySAP ERP** εξασφαλίζει την ενοποίηση των πληροφοριακών υποδομών, οδηγεί στην αυτοματοποίηση των διαδικασιών, προσφέρει ευελιξία, είναι εύκολα επεκτάσιμο και κυρίως προσφέρει μία συνολική θεώρηση της θέσης της εταιρίας, ενοποιώντας την πληροφόρηση που παράγεται στα διάφορα τμήματα. Έτσι που να μπορούν να ληφθούν οι αποφάσεις που πρέπει, κάτω από συνθήκες πλήρους ενημέρωσης, την ώρα που πρέπει, αφού η πληροφόρηση είναι διαθέσιμη σε πραγματικό χρόνο (**real time**). Στο παρελθόν, τα **ERP** συστήματα είχαν σχεδιαστεί με εσωστρεφή επιχειρηματική προσέγγιση. Σήμερα όμως, σημαντικός αριθμός επιχειρήσεων αντιλαμβάνεται την ανάγκη για αποτελεσματικότητα στη διαχείριση και τη λειτουργικότητα που φθάνει στον υπολογιστή του κάθε εργαζομένου. Υπάρχει λοιπόν αυξημένη ανάγκη για εξέλιξη των **ERP** λύσεων η οποία θα επιτρέπει στις επιχειρήσεις να διευρύνουν τη συνεργασία τους και να επεκτείνουν τις υπάρχουσες διαδικασίες ενδο-επιχειρησιακής οργάνωσης. Στηριζόμενη στην πλατφόρμα **SAP NetWeaver**, η λύση **mySAP ERP** επιτρέπει σε μια επιχείρηση να ενσωματώσει εργαζομένους, πληροφορίες και λειτουργίες σε όλο το εύρος της οργάνωσης και των εγκατεστημένων τεχνολογιών της. Το **mySAP ERP** παρέχει στις εταιρίες καλύτερο έλεγχο των παγίων, της χρηματοοικονομική διαχείρισης, της εφοδιαστικής αλυσίδας, των ηλεκτρονικών προσλήψεων, καθώς και εκτίμηση κερδοφορίας υπαλλήλων, τμημάτων και πελατών. Ως αποτέλεσμα, η επιχείρηση μειώνει την πολυπλοκότητα και το κόστος λειτουργίας και εξασφαλίζει γρήγορη απόδοση επένδυσης, αφού δεν χρειάζονται πια κατά περίπτωση – **customized** διασυνδέσεις [7].



### 3.18.1. Επιχειρηματικά Οφέλη από το mySAP ERP

- **Νέες δυνατότητες ενσωματωμένων επιχειρησιακών διαδικασιών από άκρο εις άκρο της οργάνωσης.** Το mySAP ERP επεκτείνει το παραδοσιακό SAP R/3 σε ένα περιβάλλον συνεργασίας, με δυνατότητα πρόσβασης σε όλο το εύρος του οργανισμού, καθώς και σε πελάτες, συνεργάτες και προμηθευτές. Το mySAP ERP βελτιώνει αποτελεσματικά την επιχειρηματική διαδικασία από άκρο εις άκρο της οργάνωσης, ενώ παρέχει αυστηρή ολοκληρωμένη και τεκμηριωμένη πληροφόρηση. Το εύρος, βάθος και η ευελιξία του mySAP ERP είναι αζεπέραστα, καθιστώντας το την πρώτη λύση ERP.
- **Ενοποιημένη εταιρική λειτουργία.** Όλα τα δομικά στοιχεία προσφέρονται από κατασκευής ενσωματωμένα (**integrated**) μεταξύ τους. Έτσι, απαλλάσσετε από τον πονοκέφαλο, τις καθυστερήσεις και τα κρυφά έξοδα για κατασκευή διασυνδέσεων, και έχετε πιο γρήγορη έναρξη παραγωγικής λειτουργίας.
- **Διαδρομή ανοδικής αναβάθμισης.** Το mySAP ERP επιτρέπει στις εταιρίες εγκατάσταση στο ρυθμό που η κάθε μια οργάνωση μπορεί να αφομοιώσει, αφού αποτελείται από πολλά δομικά στοιχεία.
- **Σίγουρη επεκτασιμότητα και ανανεωσιμότητα** καθώς η επιχείρηση αναπτύσσεται και προστίθενται νέες ανάγκες αλλά και η τεχνολογία εξελίσσεται. Για να υπάρχει πάντα τη νεώτερη λύση, η οποία αντικαθιστά ομαλά την προηγούμενη και συνδέεται απρόσκοπτα με τις υπόλοιπες.
- **Καλύτερος έλεγχος των στοιχείων του ενεργητικού της επιχείρησης.** Το mySAP ERP βοηθά τις εταιρίες να κερδίζουν μεγαλύτερο έλεγχο στα στοιχεία

του ενεργητικού της επιχείρησης, προσφέροντας μεγαλύτερο βάθος και εύρος λειτουργικότητας, συμπεριλαμβανομένης, για παράδειγμα, διαχείρισης λειτουργιών, ενοποίησης, διαχείρισης προμηθειών, ακίνητης περιουσίας, και διαχείρισης ταξιδιών.

- **Μείωση Κόστους Λειτουργίας (TCO).** Η πλατφόρμα νέας γενιάς τεχνολογίας εφαρμογών και ενοποίησης, **SAP NetWeaver**, επιτρέπει σε μια επιχείρηση να ενσωματώνει εργαζόμενους, πληροφορίες και λειτουργίες, σε όλο το εύρος της οργάνωσης και των εγκατεστημένων τεχνολογιών. Το **SAP NetWeaver** συνεργάζεται πλήρως με τις πλατφόρμες **Microsoft.NET** και **IBM WebSphere (J2EE)**, προσφέροντας στις επιχειρήσεις ευελιξία στη διαχείριση ετερογενών υποδομών και μειώνοντας την πολυπλοκότητα και το κόστος λειτουργίας.

### 3.18.2. Βασικές Λειτουργικές Περιοχές mySAP ERP

Οι λειτουργικές περιοχές του **mySAP ERP** είναι:

- Αναλυτική μέθοδος
- Χρηματοοικονομικά
- Ανθρώπινοι Πόροι
- **Corporate Services** (Εταιρικές Υπηρεσίες)
- **Operations** (Λειτουργίες)

### 3.18.3. Αναλυτική μέθοδος

Η Αναλυτική μέθοδος περιλαμβάνει :



**Strategic Enterprise Management** – Επιτρέπει στις εταιρίες να εκτελούν στρατηγικές γρήγορα και επιτυχημένα, ενώ διαχειρίζονται την επιχειρηματική απόδοση σε όλο το εύρος του οργανισμού. Συνδέει τη διαδικασία ανάπτυξης της εταιρικής στρατηγικής με τη διαδικασία ανάλυσης και επεξεργασίας των εταιρικών, και όχι μόνον, δεδομένων. Συγκεκριμένα υποστηρίζει: την ανάλυση των συνθηκών αγοράς, ανταγωνισμού και των γενικότερων οικονομικών συνθηκών, την ανάλυση των ενδο-εταιρικών δυνατοτήτων την οριοθέτηση και ανάπτυξη της εταιρικής στρατηγικής, την κατάρτιση του προϋπολογισμού, την ανάπτυξη, ή όπου αυτό απαιτείται τη διαφοροποίηση των ενδο-εταιρικών διαδικασιών, την επικοινωνία των διαδικασιών αυτών μεταξύ των συμμετεχόντων στην υποστήριξη της εταιρικής στρατηγικής, καθώς και την παρακολούθηση της όλης υλοποίησης της εταιρικής στρατηγικής

**Επιχειρηματική αναλυτική μέθοδος** – Επιτρέπει στη διοίκηση μιας επιχείρησης να αναγνωρίζει και να αξιοποιεί τις ευκαιρίες προστιθέμενης αξίας κατά την

καθημερινή επιχειρηματική δραστηριότητα – παρέχοντας τη δυνατότητα βελτίωσης της λειτουργικής απόδοσης καθώς και τη δυνατότητα ακριβούς πρόβλεψης και επιχειρηματικού σχεδιασμού. Αναγνωρίζει ευκαιρίες για δημιουργία προστιθέμενης αξίας με την καλύτερη αξιοποίηση των άυλων και υλικών στοιχείων του ενεργητικού, όπως των πελατών, του ανθρώπινου δυναμικού και των επενδύσεων έρευνας και τεχνολογίας.

#### 3.18.4. Χρηματοοικονομικά

Τα Χρηματοοικονομικά περιλαμβάνουν:



**Χρηματοοικονομική Λογιστική** – Η πιο ολοκληρωμένη, αυτοδύναμη και δοκιμασμένη λύση χρηματοοικονομικής λογιστικής που είναι διαθέσιμη σήμερα, βοηθά τις εταιρίες να παρακολουθούν σε πραγματικό χρόνο όλες τις αξίες από χρηματοοικονομικές συναλλαγές με διαδικασίες προστιθέμενης αξίας. Επιπλέον συντηρεί τα λογιστικά βιβλία βάσει του κώδικα φορολογικών στοιχείων για θεσμική αναφορά, για υποστήριξη της διοίκησης και ως πηγή πληροφόρησης για τις αναλυτικές εφαρμογές.

**Managerial Accounting (Διαχειριστική Λογιστική)** – Βοηθά τις εταιρίες να παρακολουθούν και να ελέγχουν με το βέλτιστο τρόπο όλες τις πληροφορίες που αφορούν στην απόδοση σε ένα πλήρες ενοποιημένο περιβάλλον που συνδέει απρόσκοπτα όλες τις λειτουργικές συναλλαγές της εταιρίας. Η διαχειριστική λογιστική επιτρέπει τον απόλυτο έλεγχο της κερδοφορίας της.

**Financial supply management (Χρηματοοικονομική διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας)** – Επιτρέπει την ενδο-επιχειρησιακή και δι-επιχειρησιακή χρηματοοικονομική συνεργασία με χρήση καθορισμένων εταιρικών αρχών και κοινών υπηρεσιών για τη διαχείριση όλων των χρηματοοικονομικών διαδικασιών που αφορούν σε πελάτες και στην εφοδιαστική αλυσίδα. Βοηθά στην αυτοματοποίηση της χρηματοοικονομικής εφοδιαστικής αλυσίδας μέσω του Διαδίκτυου και άλλων νέων ηλεκτρονικών μοντέλων υπηρεσιών.

**Manager Self Service (Αυτοεξυπηρέτηση Διευθυντικού Στελέχους)**– Παρέχει στη διοίκηση της επιχείρησης πρόσβαση σε όλες τις σχετικές επιχειρηματικές πληροφορίες και υπηρεσίες, μέσω επιχειρηματικών πύλων. Πρόκειται για υπηρεσίες εφαρμογής που διευκολύνουν τη βέλτιστη, ταχύτερη λήψη αποφάσεων και την αυξημένη παραγωγικότητα μέσω επιχειρηματικών πύλων, ειδικά σχεδιασμένων για τη διοίκηση της επιχείρησης. Το περιεχόμενο και οι

διαδικασίες διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού ενδυναμώνουν οποιονδήποτε λαμβάνει αποφάσεις σχετικά με τα χρηματοοικονομικά, τη διαχείριση και το ανθρώπινο κεφάλαιο. Οι τεχνολογίες πολλαπλής αμφίδρομης πλατφόρμας (**browser, voice, mobile**) παρέχουν τη δυνατότητα πρόσβασης πάντα και παντού. Οι πύλες παρέχουν κατάλληλη πρόσβαση μέσω του Διαδικτύου σε εσωτερικές και εξωτερικές εφαρμογές, επιχειρηματικού περιεχομένου και υπηρεσίες απαραίτητες για την ολοκλήρωση εργασιών και τη λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων.

### 3.18.5. Ανθρώπινοι Πόροι

Οι ανθρώπινοι πόροι περιλαμβάνουν:



**Employee Transaction Management (Διαχείριση Κίνησης Εργαζομένων)** – Συνδέει απρόσκοπτα υπηρεσίες και διαδικασίες διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού για την εύρυθμη λειτουργία του Τμήματος Ανθρώπινων Πόρων. Με αυτόν τον τρόπο μπορεί μια επιχείρηση να επωφελείται από ένα σύστημα που ικανοποιεί τις τοπικές νομοθετικές ρυθμίσεις, καθώς και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές.

**Employee Lifecycle Management (Διαχείριση Διάρκειας Ζωής Εργαζόμενου)** – Παρέχει αυτοματισμό και βελτίωση όλων των φάσεων του κύκλου ζωής του εργαζόμενου: προσέλκυση/ πρόσληψη, ανάπτυξη, επιρροή, ανάπτυξη, και διατήρηση. Αυτό οδηγεί σε αυξημένη αποτελεσματικότητα του ανθρώπινου κεφαλαίου μέσω βέλτιστων πρακτικών πρόσληψης, ανάπτυξης, διατήρησης και αφοσίωσης.

**E-Recruiting (Ηλεκτρονικές Προσλήψεις)** – Βοηθά στον εντοπισμό και αξιολόγησης των καλύτερων υποψήφιων εργαζομένων.

**Employee Relationship Management (Διαχείριση Σχέσης Εργαζομένων)** – Επιτρέπει στους εργαζόμενους μιας επιχείρησης να δημιουργούν σχέσεις συνεργασίας με συναδέλφους, με τη διοίκηση, με προμηθευτές. Η διαχείριση γνώσεων και οι επιχειρησιακές πύλες χρησιμοποιούνται για να αναβαθμίσουν τις παραδοσιακές υπηρεσίες διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού και την αποτελεσματικότητα των εργαζομένων.

**Employee Self-Service (Αυτοεξυπηρέτηση Εργαζομένου)** – Προσφέρει πολλαπλές υπηρεσίες αυτοεξυπηρέτησης του εργαζομένου έτοιμες προς χρήση, διαθέσιμες σε τριάντα δύο γλώσσες για τριάντα δύο χώρες, εξασφαλίζοντας στους εργαζομένους έλεγχο για πολλαπλές διαχειριστικές εργασίες καθώς και αποτελεσματική και ευχάριστη εμπειρία.

**HCM Analytics (Αναλυτική Μέθοδος HCM)** – Παρέχει ανάλυση δεδομένων και εργαλεία αναφοράς, καθώς και δυνατότητες στρατηγικής διαχείρισης επιχείρησης για αποτελεσματικότερη λήψη αποφάσεων. Οι λύσεις επιτρέπουν στην εταιρία την ανάλυση και βελτίωση του εργατικού δυναμικού, την εφαρμογή και παρακολούθηση της στρατηγικής της εταιρίας και τη συνεχή αξιολόγηση διαφόρων σεναρίων που θα επηρεάσουν τους στόχους της επιχείρησης.

### 3.18.6. Corporate Services (Εταιρικές Υπηρεσίες)

Οι Εταιρικές Υπηρεσίες περιλαμβάνουν:



Επιτρέπει την αποτελεσματική παροχή κεντρικών και αποκεντρωμένων εταιρικών υπηρεσιών στον οργανισμό.

**Real Estate (Ακίνητη Περιουσία)** – Παρέχει ολοκληρωμένη λύση διαχείρισης κάθε φάσης του κύκλου ζωής του χαρτοφυλακίου ακίνητης περιουσίας. Επιπλέον επιτρέπει στις εταιρίες να χρησιμοποιήσουν και να διαχειρίζονται με αποτελεσματικό τρόπο τα πάγια της ακίνητης περιουσίας τους.

**Incentive and Commission Management (Διαχείριση Κινήτρων και Προμηθειών)** – Επεξεργάζεται όλους τους τύπους μεταβλητών αμοιβών για το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού, του τμήματος πωλήσεων και των συνεργατών, όπως κίνητρα, προμήθειες, και αμοιβές μεσιτείας, κλπ.

**Travel Management (Διαχείριση Ταξιδιών)** – Παρέχει εφαρμογές για διαχείριση επαγγελματικών ταξιδιών που υποστηρίζουν και βελτιώνουν τις διαδικασίες. Περιλαμβάνει ηλεκτρονική αγορά ταξιδιών, που υποστηρίζει την παροχή υπηρεσιών ταξιδιού. Με απρόσκοπτη ενσωμάτωση με την αναφορά εξόδων, η διαχείριση ταξιδιών επιτρέπει τη βέλτιστη διαχείριση όλου του κύκλου επαγγελματικών ταξιδιών.



### 3.18.7. Operations (Λειτουργίες)

Οι λειτουργίες περιλαμβάνουν:



Επιτρέπει στην εταιρία την ευθυγράμμιση των λειτουργιών **logistics** για τη βέλτιστη εκτέλεση όλων των εντολών που προκύπτουν από περιβάλλοντα προμηθειών, πωλήσεων, παραγωγής και διαχείρισης αλλαγών. Αυτή η λειτουργία προετοιμάζει μια εταιρία να εξελιχθεί και να ενοποιηθεί με εκτεταμένες περιοχές συνεργασίας, όπως την εφοδιαστική αλυσίδα, τις πελατειακές σχέσεις, τον κύκλο ζωής του προϊόντος και τη διαχείριση της σχέσης με τους προμηθευτές.

**Purchase Order Management (Διαχείριση Εντολών Αγοράς)** – Επιτρέπει την αποτελεσματική διαχείριση και εκτέλεση εντολών αγοράς ενοποιημένων σε συνολική εφοδιαστική διαδικασία. Αυτό παρέχει τη δυνατότητα στην εταιρία να προετοιμαστεί πλήρως για ενοποίηση με τη λύση Διαχείρισης Σχέσεων Προμηθευτών **mySAP SRM** ή άλλα στρατηγικά συστήματα σχέσεων προμηθευτών.

**Inventory Management (Διαχείριση Αποθέματος)** – Επιτρέπει στην εταιρία ολοκληρωμένη διαχείριση αποθέματος και απογραφής σε ολοκληρωμένο λειτουργικό περιβάλλον.

**Production Management (Διαχείριση Παραγωγής)** – Επιτρέπει την αποτελεσματική διαχείριση και εκτέλεση της διαδικασίας παραγωγής της επιχείρησης προετοιμάζοντας τον πελάτη για μετέπειτα επέκταση σε εφοδιαστική αλυσίδα πλήρους κλίμακας και περιβάλλον κατασκευής με λύσεις όπως τη Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας **mySAP SCM** ή άλλες λύσεις διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας.

**Maintenance & Quality (Συντήρηση & Ποιότητα)** – Επιτρέπει στην εταιρία να διαχειρίζεται αποτελεσματικά τη συντήρηση των εγκαταστάσεων και την ποιότητα εντός της εταιρίας.  
**Delivery Management (Διαχείριση Παράδοσης)** – Εκτελεί τη διαδικασία παράδοσης και μεταφοράς για αποτελεσματική υποστήριξη του τμήματος πωλήσεων.

**Sales Order Management (Διαχείριση Παραγγελιών)** – Επιτρέπει τη διαδικασία ολοκλήρωσης της παραγγελίας διευκολύνοντας τη γρήγορη και αποτελεσματική εκτέλεση παραγγελιών του πελάτη. Η Διαχείριση Παραγγελιών μπορεί να

αναπτυχθεί και να ενοποιηθεί με τη λύση Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων **mySAP CRM** ή άλλη **CRM** λύση.

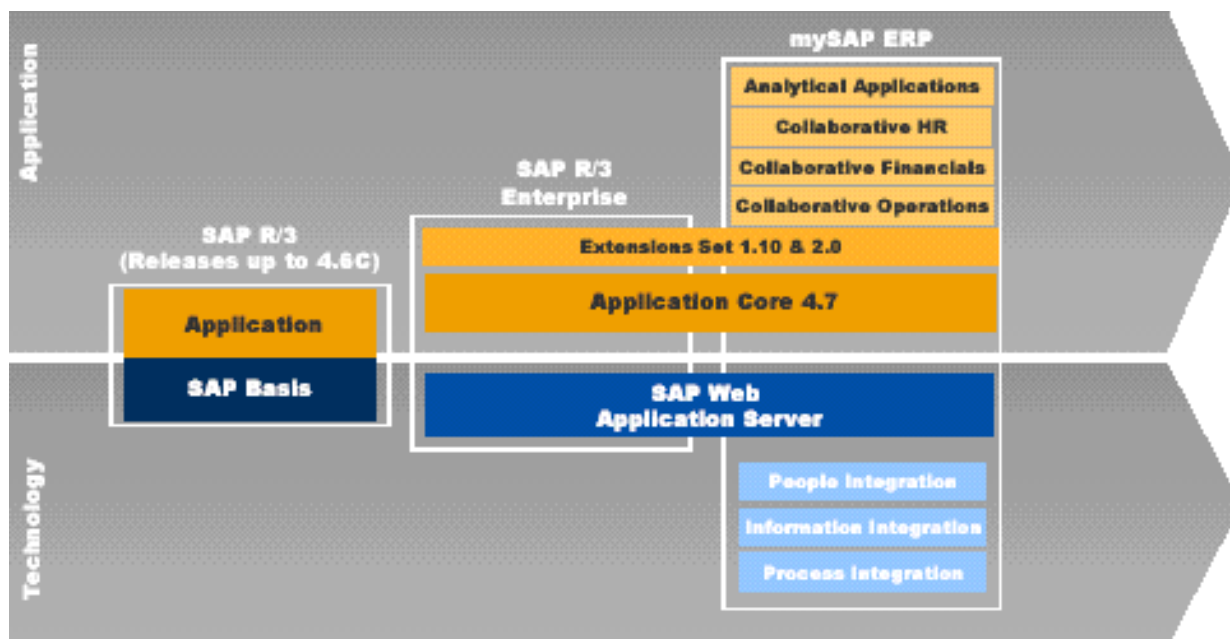
### 3.19. Από το SAP R/3 στο mySAP ERP

Δεδομένου ότι η έκδοση **SAP R/3 Enterprise** είναι συμβατή με το **mySAP ERP**, μια επιχείρηση, η οποία έχει υλοποιήσει την λύση **SAP R/3 Enterprise**, είναι καλά προετοιμασμένη για την περαιτέρω μετάβαση. Οι πρόσθετες ικανότητες του **ERP mySAP** μπορούν να εφαρμοστούν βαθμιαία.

Όλα τα μέρη του **SAP R/3 Enterprise** (**Web Application Server**, **Enterprise Core** και **Enterprise**

**Extensions**) είναι **100%** συμβατά και που ενσωματώνονται μέσα στο **mySAP ERP** το οποίο παρέχει πρόσθετες λειτουργίες και νέες ολόκληρες λειτουργικές περιοχές (π.χ. **SEM**, **Self-Service Procurement**, **Internet Sales**, **ESS**), ενώ χρησιμοποιεί επίσης διάφορα άλλα τεχνικά συστατικά όπως τα **Enterprise Portal**, το **Business Information Warehouse** και το **SEM**.

Το **SAP R/3 Enterprise** ενισχύεται από **mySAP ERP** μέσω της εκτεταμένης λειτουργίας, της δυνατότητα χρησιμοποίησης, του επιχειρησιακού περιεχομένου (**Business Content**) και του **SAP NetWeaver** [7].



Συγκρίνοντας τις λειτουργίες του **mySAP ERP** και του **SAP R/3 Enterprise** παρατηρούμε ανά λειτουργία:

### 3.19.1. Analytics (Αναλυτική μέθοδος)

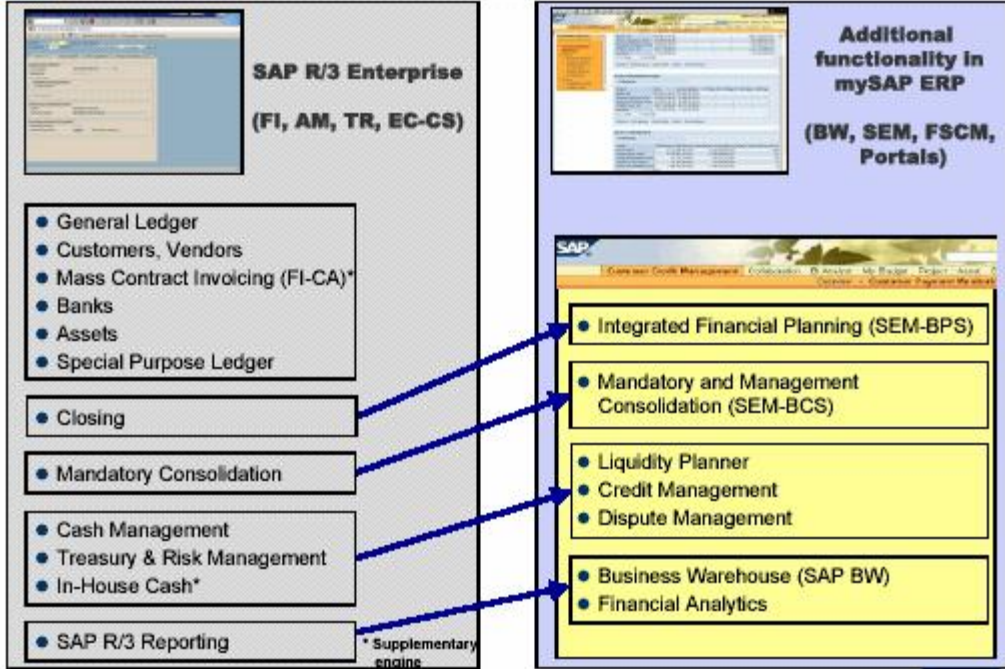
**From SAP R/3 to mySAP ERP – Analytics**

The image illustrates the transition from SAP R/3 Enterprise to mySAP ERP, specifically focusing on Analytics. It is divided into two main sections:

- SAP R/3 Enterprise:** This section shows a screenshot of the SAP R/3 interface. Below the screenshot is a large, empty rectangular box, indicating that the R/3 version does not have the advanced analytics capabilities shown in the mySAP ERP section.
- Additional functionality in mySAP ERP:** This section highlights the new analytics features. It includes a small screenshot of a dashboard and a list of four key analytics areas:
  - Strategic Enterprise Management
  - Financial Analytics
  - Operations Analytics
  - Workforce Analytics

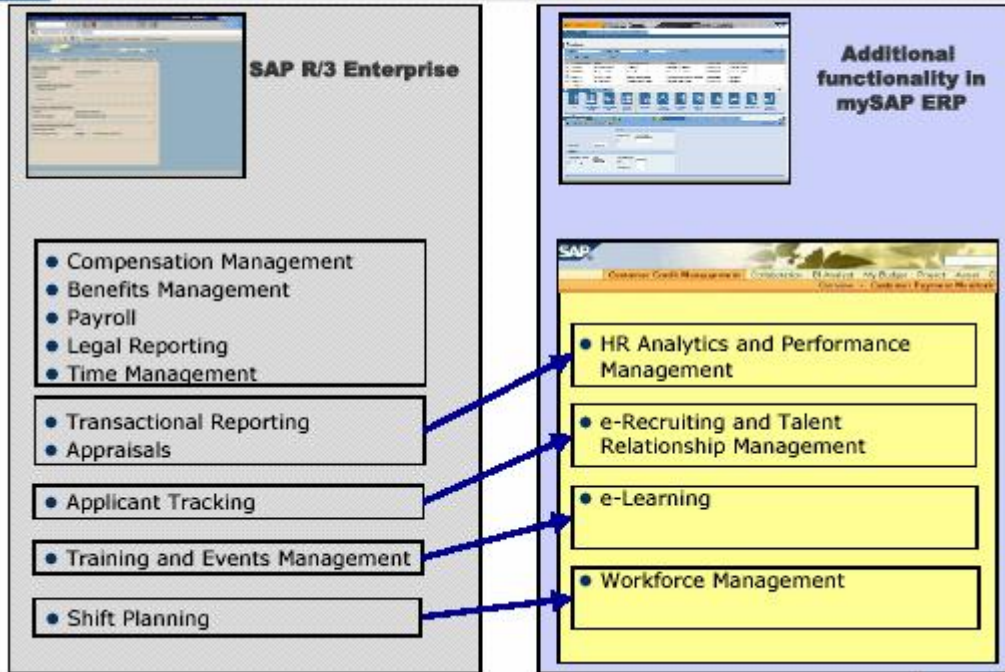
### 3.19.2. Financials (Χρηματοοικονομικά)

## From SAP R/3 to mySAP ERP - Financial Accounting

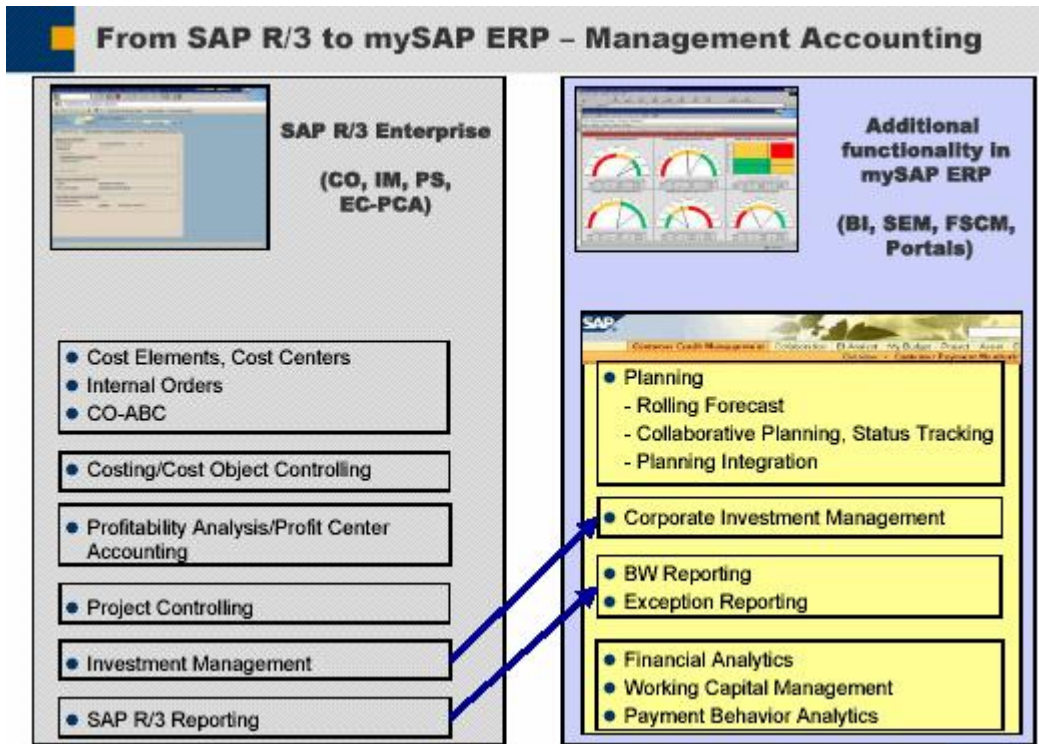


### 3.19.3. Human Capital Management (Ανθρώπινοι Πόροι)

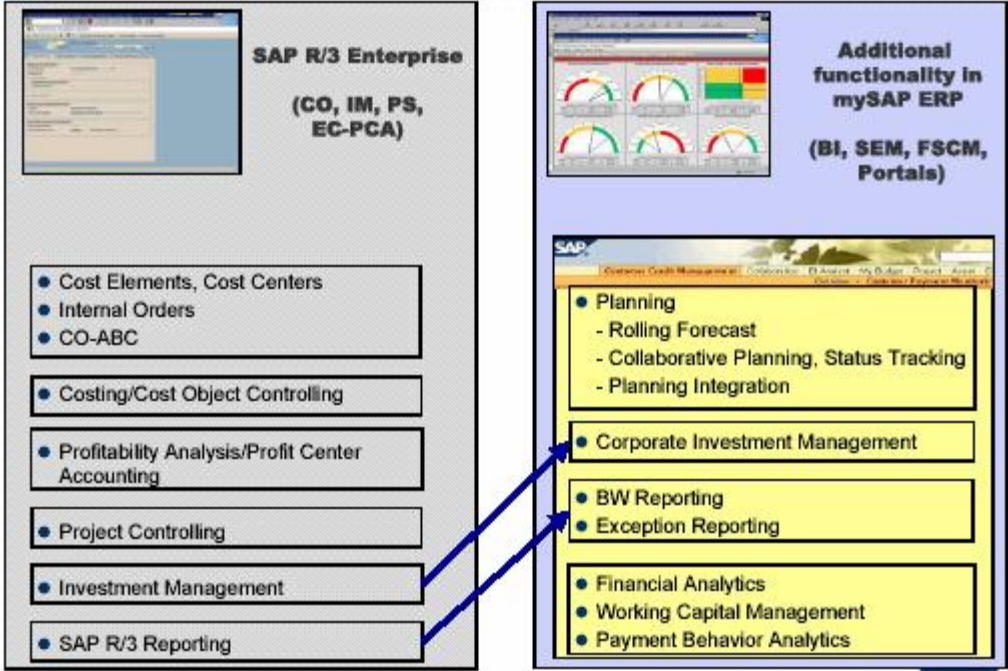
## From SAP R/3 to mySAP ERP - Human Capital Management



### 3.19.4. Corporate Services (Εταιρικές Υπηρεσίες)

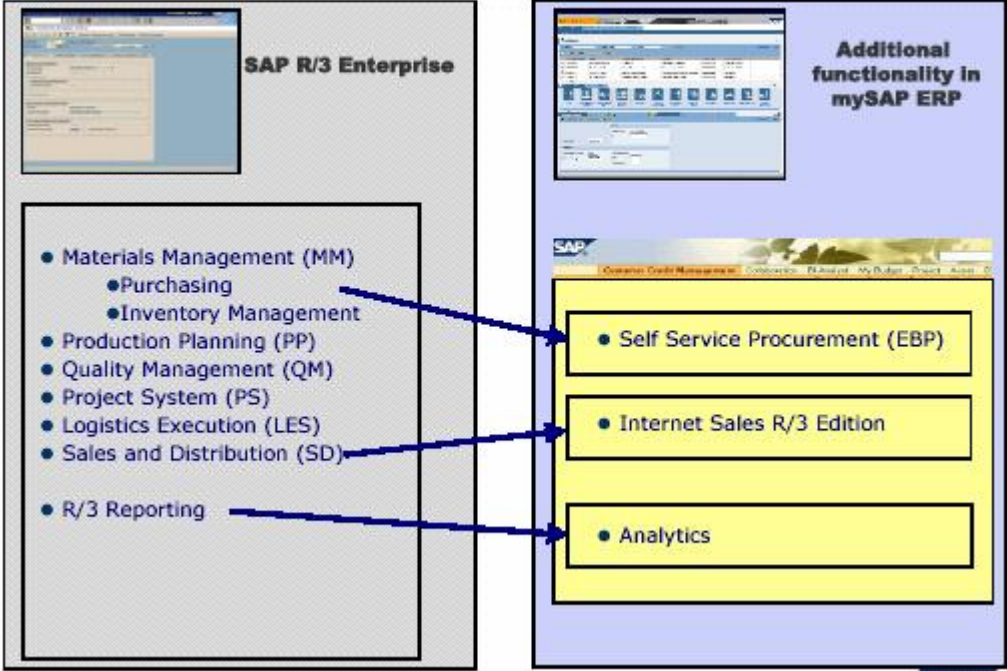


**From SAP R/3 to mySAP ERP – Management Accounting**



**3.19.5. Operations (Λειτουργίες)**

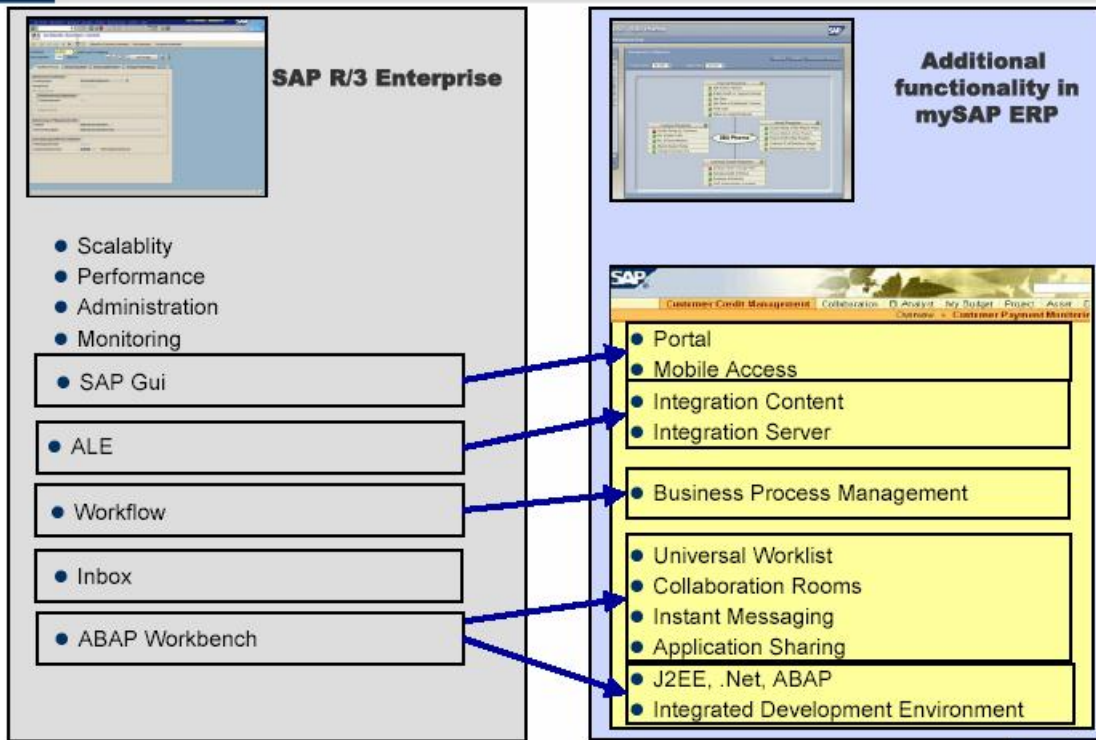
**From SAP R/3 to mySAP ERP – Operations**



Τέλος, εκτός από τον **the SAP Web Application Server** που περιλαμβάνεται στο **SAP R/3 Enterprise**, το **mySAP ERP** είναι βασισμένο στο **SAP NetWeaver** (π.χ. λύσεις για την **business intelligence, enterprise portal, exchange infrastructure**).



## From SAP R/3 to mySAP ERP – SAP NetWeaver



### 3.19.6. Από το SAP R/3 Enterprise στο mySAP ERP

Οι τρόποι μετάβασης από το SAP R/3 Enterprise στο mySAP ERP είναι οι ακόλουθοι:

#### mySAP Business Suite

- Customer can buy and deploy mySAP Business Suite



Αγορά ολόκληρης της λύσης mySAP Business Suite βασισμένη στην πλατφόρμα SAP Netweaver

#### mySAP ERP

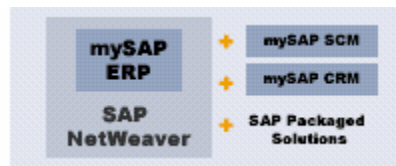
- Customer can buy and deploy mySAP ERP



Αγορά μόνο της λύσης **mySAP ERP**.

### Combining mySAP ERP & Solutions

- Customer can combine mySAP ERP with mySAP Solutions



Αγορά της λύσης **mySAP ERP** σε συνδυασμό με άλλες λύσεις της πλατφόρμας **mySAP Business Suite** (**mySAP CRM**, **mySAP SRM** **mySAP BI** κτλ.).

### Combining SAP R/3 Enterprise and mySAP Solutions

- Customer can combine SAP R/3 Enterprise installations with other mySAP Solutions



Συνεργασία του **SAP R/3 Enterprise** με λύσεις της πλατφόρμας **mySAP Business Suite** εκτός από την **mySAP ERP**.

## 4. ΟΙ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ ERP

Οι ευρέως γνωστές εταιρείες παροχής επιχειρηματικών λύσεων, θα παραθέσουμε κάποιες τις οποίες θα συναντήσουμε στον Ελλαδικό χώρο είναι οι ακόλουθες [5]:

### 4.1. Τεχνολογία ΩΜΕΓΑ

Το **COMPUTER LOGIC ERP SYSTEM** έχει δημιουργηθεί βάσει της τεχνολογίας **Omega** της **Computer Logic**, που αποτελεί το σύνολο των τεχνικών επιλογών της εταιρίας. Το λογισμικό αποτελείται από δύο διαφορετικά επίπεδα, το **Core** και το **Customization**. Το πρώτο αφορά ένα διαρκώς επεκτεινόμενο αριθμό **Business Objects**, τόσο ως προς την λειτουργικότητα όσο και προς το αντικείμενο, που καλύπτει όλα τα τμήματα της επιχείρησης που συνθέτουν το **Core** του συστήματος. Κάθε **business Object** είναι στην ουσία μια εφαρμογή ή **module**, που καλύπτει έναν συγκεκριμένο λειτουργικό χώρο μιας επιχείρησης. Το **Customization** χρησιμοποιείται για να ανταποκριθεί στις ιδιαίτερες ανάγκες του κάθε πελάτη, ενισχύοντας τις λειτουργίες του **Core** με το μικρότερο δυνατό χρόνο και κόστος ανάπτυξης. Το βασικό σύστημα του **COMPUTER LOGIC ERP SYSTEM** εμπεριέχει τα ακόλουθα σημεία :

- **Οικονομική Διαχείριση :**

Λογιστική Αναλυτική, Γενική Λογιστική, Κοστολόγηση, Διαχείριση Προϋπολογισμών, Πληρωτέοι – Εισπρακτέοι Λογαριασμοί, Χρηματοοικονομική Διαχείριση, Πιστωτικός Έλεγχος, Διαχείριση Παγίων.

- **Διαχείριση Αποθεμάτων :**

Διαχείριση Αποθηκών, Διαχείριση Ειδών, Διαχείριση Αναγκών / Ζήτησης, Διαχείριση Ροής Αποθεμάτων, Συνταγολόγια, Διαχείριση Παρτίδων.

- **Διαχείριση Πωλήσεων και Διανομών :**

Διαχείριση Τμήματος Πωλήσεων και **Marketing**, Διαχείριση Συμβολαίων και Συμφωνιών, Διαχείριση Παραγγελιών / Αποστολών, Τιμολόγηση Πωλήσεων / Εξαγωγών.

- **Διαχείριση Αγορών και Προμηθειών :**

Παρακολούθηση Προμηθειών, Διαχείριση Συμβολαίων και Συμφωνιών, εναλλακτικοί Προμηθευτές – Αξιολόγηση, Διαχείριση και Παρακολούθηση εξέλιξης παραγγελιών, Τιμολόγηση Αγορών, Κοστολόγηση Εισαγωγών.

- **Βιομηχανική Παραγωγή :**

Συγκεντρωτικός / Βραχυπρόθεσμος σχεδιασμός παραγωγής, Σχεδιασμός απαιτήσεων πόρων, Δομή προϊόντων, Συνταγολόγια, Φασεολόγια, Διαχείριση Εξέλιξης Παραγωγικών Εργασιών, Διαχείριση Συντήρησης Εγκαταστάσεων και Μηχανημάτων, Υποστήριξη Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας, Κοστολόγηση Παραγωγής.

- **Διαχείριση Ανθρώπινων Πόρων :**

Διαχείριση Προσωπικού, Ωρομέτρηση, Παρακολούθηση εξέλιξης εργασιών.

Το λογισμικό έχει εγκατασταθεί σε εταιρείες **leasing** (όπως η Εθνική, Ιονική, ABN, **Cyprus**, Εμπορική, Λαϊκή, ΟΤΕ, **Alpha**), στον Δημόσιο Τομέα (Νομαρχία Αθηνών, Ολυμπιακή Αεροπορία, Νοσοκομείο Αιγαίου, Πανεπιστήμιο Αθηνών, ΕΚΤ, κ.ά.) και στον Ιδιωτικό Τομέα (**Sony Hellas**, **Eurobank AXE**, **ING Bank**, **Toyota Hellas**, **Neoset**, Καζίνο Λουτρακίου και Ρόδου).

## 4.2. LogicDIS ERP Systems

Ο Όμιλος **LogicDIS**, Ηγέτης στην Κοινωνία της Πληροφορίας, διαθέτει μια ολοκληρωμένη γκάμα πληροφοριακών συστημάτων **ERP** κατάλληλα προσαρμοσμένων σε όλες τις δυναμικές επιχειρήσεις με αναπτυξιακό όραμα.

Τα συστήματα της **LogicDIS** είναι τα ακόλουθα [11]:

### 4.2.1. LogicDIS SOLUTION ERP



Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (**ERP-Enterprise Resource Planning System**) για μεγάλες επιχειρήσεις με τζίρο μεγαλύτερο από 7,5 εκατ. Ευρώ.

Περιλαμβάνει τα υποσυστήματα:

- **Accounting:** Γενική Λογιστική, Πάγια, Ισολογισμός/**Reporting**, **Consolidation**, Αναλυτική Λογιστική, Πιστωτές-Προμηθευτές.
- **Financials:** Προϋπολογισμός-Απολογισμός (**Budget**), Αξιόγραφα, Ταμειακός Προγραμματισμός (**Cash Flow**, **P&L**).
- **Sales/Distribution:** Πελάτες, Παραγγελιοληψία/Τιμολόγηση, **Retail Sales**, Στατιστικά Πωλήσεων, Αποθήκες, Αγορές-Παραγγελίες προς Προμηθευτές, Κοστολόγηση Εισαγωγών (**CI**), **Open Items**.

- **Manufacturing M.R.P. II:** Δεδομένα Παραγωγής, Έλεγχος Παραγωγής, Προγραμματισμός Παραγωγής και Απαιτήσεων Υλικών, Κοστολόγηση Παραγωγής, **Capacity Planning**
- **Business Strategy & MIS:** What-if scenarios, Map manager, Query manager, Statistics manager, Report manager.
- **Add Ons:** HRM-Human Resources Management, PAYROLL/ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ, SCM-Supply Chain Management, WHM-Warehouse Management, CRM-Customer Relationship Management, BI-Business Intelligence, BPM-Business Performance Management.
- **Plus-Εξειδικευμένες Εφαρμογές:** Παρακαταθέτες, Service management, Promotions-Πιστωτικά, Συντήρηση εξοπλισμού, Κοστολόγηση έργου, Αγορές αγροτικών προϊόντων, Ανατροφοδότηση, Ιατρικοί επισκέπτες, Κύκλωμα διαγωνισμών.
- **Multi-Currency, Multi-Company, Multi-Lingual**

Τα βασικά του ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα/στοιχεία διαφοροποίησης είναι:

- Εξασφαλίζει την αυτοματοποίηση και το συντονισμό όλων των λειτουργιών του προγραμματισμού, της εκμετάλλευσης και του ελέγχου όλων των επιχειρησιακών πόρων.
- Επιτυγχάνει την προσομοίωση κάθε εργασίας για όλα τα στάδια παραγωγής προστιθέμενης αξίας σε ένα ενιαίο περιβάλλον Οικονομικής & Εμπορικής Διαχείρισης, Προγραμματισμού Παραγωγής και Διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων.
- Εξασφαλίζει την εποπτεία της επιχείρησης σε όλα τα υποκαταστήματά της και για όλες τις σχέσεις με συνεργάτες.
- Συμβάλει στην κατάργηση της γραφειοκρατίας με την εισαγωγή αποδοτικών ηλεκτρονικών διαδικασιών επεξεργασίας όλων των συναλλαγών και πραγματοποίησης προκαθορισμένων ελέγχων και παροχής εγκρίσεων (**Workflow Management**).
- Εξασφαλίζει την προτυποποίηση και συστηματοποίηση των διαδικασιών της λειτουργίας της βιομηχανικής παραγωγής με τις προηγμένες δυνατότητες του υποσυστήματος **M.R.P.II (Manufacturing Resources Planning)**.

Επιτυγχάνει την εξοικονόμηση δυναμικότητας με τη μείωση των χρόνων παραγωγής έργου σε όλα τα τμήματα και την καλύτερη αξιοποίηση των ανθρωπίνων πόρων (**Human Resource Management**).

**Ενδεικτικό πελατολόγιο: EFG EUROBANK ERGASIAS A.E., HELLAS CAN A.E., GSK A.E.B.E., PHILIP MORRIS HELLAS A.E.B.E., ΓΕΡΜΑΝΟΣ A.E.B.E., ΔΕΛΤΑ**

ΠΡΟΤΥΠΟΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΓΑΛΑΚΤΟΣ Α.Ε., Ι. ΜΠΟΥΤΑΡΗΣ & ΥΙΟΣ Α.Ε.,  
ΝΕΟΣΕΤ Α.Ε., Π.Ν. ΓΕΡΟΛΥΜΑΤΟΣ Α.Ε.Β.Ε., ΣΑΡΑΝΤΗΣ Α.Ε.Β.Ε., ΣΕΚΑΠ Α.Ε.,  
ΤΗΛΕΤΥΠΟΣ Α.Ε., ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε., κ.α.

#### 4.2.2. LogicDIS BUSINESS ERP



Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (**ERP-Enterprise Resource Planning System**) για μεσαίες επιχειρήσεις που έχουν αναπτύξει σημαντικό μέγεθος, με τζίρο από **2,9** Ευρώ και άνω.

Περιλαμβάνει τα υποσυστήματα:

- **Υποσύστημα Εμπορικής Διαχείρισης** (ενδεικτικά Διαχείριση Αποθεμάτων, Πωλήσεων, Αγορών, Συντιθέμενα Είδη, Ελεγχόμενη Διακίνηση Ειδών, Κιβωτιοποίηση/**Packing List**), **Advanced Order Processing**, Αριθμοί Σειράς, Παρτίδες, Κοστολόγηση Εισαγωγών, **Sales & Marketing**
- **Υποσύστημα Οικονομικής Διαχείρισης** (ενδεικτικά Γενική Λογιστική, Αναλυτική Λογιστική, Διαχείριση Εισπρακτέων & Πληρωτέων Λογαριασμών, Χρηματοοικονομική Διαχείριση, **Cash Flow**, Πιστωτική Πολιτική Πελατών, Τραπεζικοί Λογαριασμοί / **Extractions**, Τόκοι Υπερμερίας, Προϋπολογισμός Λογαριασμών, Μητρώο Παγίων / Αποσβέσεις Παγίων, Παραστατικά Παγίων), **Advanced** Διαχείριση Παγίων, Εναλλακτικά Λογιστικά Σχέδια Διαχείριση Δανείων, **Consolidation**
- **Υποσύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης / Προγραμματισμού (MIS Components** (ενδεικτικά **On Line Analytical Processing (OLAP) Viewer**, **Hierarchical Data Views (HDVs)**, **Graph Viewer**, **Query Viewer**, Έτοιμες Εκτυπώσεις), **Advanced Reporting Tools**, Διαχείριση Προϋπολογισμών, Αναλυτικός Προϋπολογισμός και Απολογισμός Διοίκησης
- **Υποσύστημα Παραγωγής** (ενδεικτικά **Τεχνικές προδιαγραφές, Φασεολόγια, Παραγωγές-Αναλώσεις, Κοστολόγηση παραγωγής**) Υποσύστημα Παραγωγής (ενδεικτικά **Τεχνικές προδιαγραφές, Φασεολόγια, Παραγωγές-Αναλώσεις, Κοστολόγηση παραγωγής**)
- **Euro ready, Διαχείριση ξένου νομίσματος, Multi-Company, e-business, Security System, Προηγμένες δυνατότητες Customization**

Τα βασικά του ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα / στοιχεία διαφοροποίησης είναι:

- Διασυνδέει όλα τα τμήματα, τις λειτουργίες και τις πληροφορίες μιας επιχείρησης σε ένα στιβαρό, ομοιογενές και ενιαίο **Windows** περιβάλλον εργασίας.
- Προσφέρει προηγμένες δυνατότητες συντονισμού μεταξύ των διαφόρων υποσυστημάτων της επιχείρησης.
- Παρέχει δυνατότητες σύνθεσης γνώσης από τα πολύπλοκα και πολυδιασπασμένα δεδομένα των συναλλαγών.

Εξασφαλίζει στη διοίκηση ολοκληρωμένη και καθαρή εικόνα της επιχειρηματικής δραστηριότητας.

**Ενδεικτικό πελατολόγιο:** IZOMAT A.B.E.E., ΠΑΠΙΣΤΑΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗ Α.Ε., ΚΟΝΤΖΟΓΛΟΥ ΑΦΟΙ Α.Ε., VHB HELLAS AE

#### 4.2.3. LogicDIS PRIME ERP



Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (**ERP-Enterprise Resource Planning System**) για μεσαίες επιχειρήσεις που αναπτύσσονται με ταχείς ρυθμούς, με τζίρο από **1** έως **2,9** εκατ. Ευρώ.

Περιλαμβάνει τα υποσυστήματα:

- **Υποσύστημα Εμπορικής Διαχείρισης** (ενδεικτικά Διαχείριση Αποθεμάτων, Πωλήσεων, Αγορών), **Advanced** Εμπορική Διαχείριση, Αριθμοί Σειράς, Παρτίδες, Συνταγές, Κοστολόγηση Εισαγωγών, **Sales & Marketing**
- **Υποσύστημα Οικονομικής Διαχείρισης** (ενδεικτικά Γενική Λογιστική, Διαχείριση Εισπρακτέων & Πληρωτέων Λογαριασμών, Χρηματοοικονομική Διαχείριση, Προϋπολογισμός Λογαριασμών), **Advanced** Οικονομική Διαχείριση, Διαχείριση Παγίων
- **Υποσύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης / Προγραμματισμού (MIS Components** (ενδεικτικά **On Line Analytical Processing (OLAP) Viewer, Hierarchical Data Views (HDVs), Graph Viewer, Query Viewer**, Έτοιμες Εκτυπώσεις), **Advanced Reporting Tools**, Διαχείριση Προϋπολογισμών
- **Euro ready, Διαχείριση ξένου νομίσματος, Multi-Company, e-business, Security System, Προηγμένες δυνατότητες Customisation**

Τα βασικά του ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα/στοιχεία διαφοροποίησης είναι:

- Διασυνδέει και ολοκληρώνει τις λειτουργίες της Εμπορικής και της Οικονομικής Διαχείρισης σε ένα ενιαίο και ισχυρό πληροφοριακό σύστημα με προηγμένες δυνατότητες στατιστικής πληροφόρησης.
- Προσθέτει αξία στις επιχειρησιακές λειτουργίες με τον προγραμματισμό της δυναμικότητας βάσει της διαθεσιμότητας των πόρων.
- Μειώνει δραστικά το κόστος και το χρόνο εξυπηρέτησης των πελατών με την αυτοματοποίηση των διαδικασιών.

Βελτιώνει την ποιότητα των αποφάσεων με τη μετατροπή των στατικών λογιστικών δεδομένων σε δυναμικές εκφράσεις της εικόνας της επιχείρησης.

**Ενδεικτικό πελατολόγιο:** ΑΤΛΑΣ Α.Β.Ε.Ε., GU HELLAS Α.Ε., ΛΕΟΝΤΕΙΟ ΛΥΚΕΙΟ ΝΕΑΣ ΣΜΥΡΝΗΣ ΑΕΕ, ΑΦΟΙ ΦΛΩΡΟΥ ΑΕΒΕ, EUROCOSMETICA ΜΟΝ. ΕΠΕ, κ.α.

#### 4.2.4. BPCS

# BPCS

Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (**ERP-Enterprise Resource Planning System**) για μεγάλες επιχειρήσεις, με τζίρο μεγαλύτερο από 7,5 εκατ. Ευρώ

Περιλαμβάνει τα υποσυστήματα:

- **Configurable Enterprise Accounting (Configurable Ledger, Advanced Budgeting and Analysis, Enterprise Structures and Consolidations, Configurable Currency Translation, Advanced Transaction Processing, Financial Report Writer.)**
- **Configurable Enterprise Financials (Cost Accounting, Accounts Payable, Accounts Receivable, Multiple Currencies, Cash Management, Fixed Assets, Configurable Ledger)**
- **Supply Chain Management (Inventory Management, Purchasing Management, Order Processing, Billing, Sales Analysis, Distribution Resource Planning, Forecasting Management, Promotions and Deals, Warehouse Management, Outbound Logistics Management , Sales Performance Management, Configuration Management, Inbound Logistics Management)**
- **Multi-Mode Manufacturing -MRP II (Manufacturing Data Management, Shop Floor Control, Capacity Planning, Master Production Scheduling, Material Requirements Planning, JIT/Repetitive Manufacturing, Advanced Process**



- Industries, Performance Measurement, Quality Laboratory Management, Plant Maintenance)
- **Business Strategy & MIS (What-if scenarios, Map manager, Query manager, Statistics manager, Report manager)**
  - **Add Ons LogicDIS Modules (Financials: Accounting, Accounts Receivable, Cash Management, Accounts Payable, Production Costing, Import Costing, Fixed Assets, Distribution: Inventory Management, Billing, Sales Statistics, Budget, Period End Discounts, Warehouse Management, Order Management)**
  - **Multi-Currency, Multi-Company, Multi-Lingual**

Τα βασικά του ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα/στοιχεία διαφοροποίησης είναι:

- Το **BPCS (Business Planning and Control System)** είναι ένα ολοκληρωμένο σύνολο από **client/server** εφαρμογές οι οποίες ικανοποιούν ακόμα και τις πιο εξεζητημένες ανάγκες εταιρειών που δραστηριοποιούνται στον βιομηχανικό τομέα.
- Η εταιρεία **SSA GT** κατέχει, στη συγκεκριμένη αγορά στην οποία απευθύνεται, μία από τις μεγαλύτερες εγκατεστημένες βάσεις σε παγκόσμια κλίμακα, με **6.500** εγκαταστάσεις.
- Το **BPCS** προσφέρει ολοκλήρωση των διαδικασιών, παρακολουθεί απλές έως τρομερά πολύπλοκες διαδικασίες παραγωγής, συμπεριλαμβάνοντας ταυτόχρονα οικονομικές εφαρμογές, **supply chain management** και ηλεκτρονικό εμπόριο.
- Επίσης, καλύπτει νομικές και οικονομικές ιδιαιτερότητες διαφορετικών χωρών (πλήρης συμβατότητα με **European currency (euro)**) και είναι διαθέσιμο σε **20** διαφορετικές γλώσσες.
- Η **SSA GT** συνεχίζει να εξελίσσει συνεχώς το **BPCS** προσθέτοντας νέα χαρακτηριστικά και δυνατότητες, συνεισφέροντας σημαντικά στους ήδη υπάρχοντες αλλά και στους νέους πελάτες, και διατηρώντας την ηγετική της θέση στην αγορά που δραστηριοποιείται.
- Αξίζει να σημειωθεί ότι στο **BPCS** προσφέρεται πλέον μία επιπλέον δυνατότητα χρήσης, μέσω **Web Browser** περιβάλλοντος. Με αυτό τον τρόπο οι χρήστες μπορούν να αξιοποιήσουν τις δυνατότητές του μέσω **Intranet** αλλά και μέσω **Internet** χρησιμοποιώντας μία απλή τηλεφωνική σύνδεση με **ISP**. Η δυνατότητα αυτή προσφέρεται μόνο για τις **thin client** εφαρμογές που συμπεριλαμβάνονται στο **BPCS**.
- Εξασφαλίζει την αυτοματοποίηση και το συντονισμό όλων των λειτουργιών του προγραμματισμού, της εκμετάλλευσης και του ελέγχου όλων των επιχειρησιακών πόρων.

- Επιτυγχάνει την προσομοίωση κάθε εργασίας για όλα τα στάδια παραγωγής προστιθέμενης αξίας σε ένα ενιαίο περιβάλλον Οικονομικής & Εμπορικής Διαχείρισης, Προγραμματισμού Παραγωγής και Διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων.
- Εξασφαλίζει την εποπτεία της επιχείρησης σε όλα τα υποκαταστήματά της και για όλες τις σχέσεις με συνεργάτες.
- Εξασφαλίζει την προτυποποίηση και συστηματοποίηση των διαδικασιών της λειτουργίας της βιομηχανικής παραγωγής με τις προηγμένες δυνατότητες του υποσυστήματος **M.R.P.II (Manufacturing Resources Planning)**.

Επιτυγχάνει την εξοικονόμηση δυναμικότητας με τη μείωση των χρόνων παραγωγής έργου σε όλα τα τμήματα και την καλύτερη αξιοποίηση των ανθρωπίνων πόρων (**Human Resource Management**).

**Ενδεικτικό πελατολόγιο:** ΦΑΜΑΡ, **FAMAR ITALY, FAMAR FRANCE, CARREFOUR, WELLA HELLAS, ΧΡΩΤΕΧ, ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΚΑΛΩΔΙΑ, HELLAS CAN A.E. UNITED DISTILLERS & VINTNERS HELLAS, ABETE (BEAUTY SHOPS, MARKS & SPENCER), BOEHRINGER INGELHEIM HELLAS, κ.α.**

### **4.3. SOFTECON J.D. EDWARDS**

Το λογισμικό της **J.D.Edwards** είναι ένα **ERP** σύστημα για την Οικονομική, Εμπορική Διαχείριση και Έλεγχο Παραγωγής οποιασδήποτε εμπορικής και παραγωγικής εταιρείας. Επιπλέον η **J.D.Edwards** με τα Υποσυστήματα **Energy and Chemical Solution** και **Project Management** παρέχει λύσεις για τον κλάδο της εμπορίας Πετρελαιοειδών και Χημικών και των Κατασκευαστικών Εταιρειών.

Το **OneWorld** είναι δομημένο σύμφωνα με μία αρχιτεκτονική δικτυακής ανάπτυξης, την λεγόμενη **CNC (Configurable Network Computing)**. Εστιάζεται δηλαδή στο δίκτυο (**network-centric**) και όχι σε κεντρικούς υπολογιστές, ενώ κρατά σε απόλυτα διαχωρισμένες έννοιες τις απαιτήσεις λειτουργίας (**business needs**) από την τεχνολογία των μηχανών.

Το παραπάνω χαρακτηριστικό παρέχει στις επιχειρήσεις την απαραίτητη ευελιξία ώστε να τροποποιούν τις επιχειρησιακές τους διαδικασίες όταν οι συνθήκες το απαιτούν, χωρίς το σύστημα να αποτελεί εμπόδιο για την ανάπτυξη και εξέλιξη.

Για τον τομέα του **e-Business**, το **OneWorld** προσφέρει ως ολοκληρωμένη λύση το «**ActivEra E-Business**». Η λύση αυτή καλύπτει :

- **ActivEra Portal** το οποίο προσφέρει πρόσβαση στο επιχειρησιακό πληροφοριακό σύστημα σε συνεργάτες και υπαλλήλους μέσα από το διαδίκτυο.

- **Business to Business** λύσεις με τις εφαρμογές **Ariba E-Procurement** οι οποίες επιτρέπουν την άμεση επικοινωνία μεταξύ των εταιρειών για την αγορά – πώληση υπηρεσιών και προϊόντων.
- **Business to Consumer** λύσεις με τις εφαρμογές **CRM (Customer Relationship Management)** και ηλεκτρονικά καταστήματα χρησιμοποιώντας τα εργαλεία **IBM Websphere Commerce Suite** και **Microsoft Site Server**.

Οι εφαρμογές που περιλαμβάνει το σύστημα **OneWorld** είναι οι ακόλουθες :

- Βασικό Σύστημα (Διευθυνσιογράφος – **Work Flow** – Εργαλεία Ανάπτυξης – Εργαλεία Σχεδίασης εφαρμογών αναφορών – **Business Intelligence** – **Localization** Κώδικας Βιβλίων Στοιχείων).
- Οικονομική Διαχείριση.
- Εμπορική Διαχείριση / **Logistics**.
- Έλεγχος Παραγωγής (**Discrete – Process**).
- Διαχείριση Υπηρεσιών Πελάτη (**Customer Service**).
- Διαχείριση Κατασκευαστικών Έργων.
- Διαχείριση Χημικών Πετρελαιοειδών.
- **E-Business**.

Οι λύσεις **ERP** που ανέπτυξε η **J.D.Edwards**, η οποία στην Ελλάδα αντιπροσωπεύεται από την **Softecon**, έχουν εγκατασταθεί στις : **SHELL, Mobil LPC, Alcon, SmithKline Beetcham, Wyeth, Cyanamid, Premier Chemicals, CYBARCO, BicViolex, Warner Lambert, Universal Music (Polygram), Luxottica, DIESEL, Ελληνική Υφαντουργία, Εκκοκκιστήρια Θράκης, Ήλιος TenCate, ΗΛΙΟΤΕΞ** και **ATC Services**.

#### 4.4. Singular Enterprise

Το **Singular Enterprise** απευθύνεται κυρίως σε επιχειρήσεις του ιδιωτικού αλλά και του ευρύτερου δημόσιου τομέα (ΔΕΚΟ, Αγροτικοί Συνεταιρισμοί). Έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να ενσωματώνει και να περιέχει όλες εκείνες τις δυνατότητες που είναι απαραίτητες για την πλήρη, ολοκληρωμένη μηχανογραφική λειτουργία των σύγχρονων επιχειρήσεων, ανεξάρτητα από τον τύπο της δραστηριότητάς τους [12].

Καλύπτει την ελληνική φορολογική νομοθεσία και τον ελληνικό τρόπο λειτουργίας και οργάνωσης των επιχειρήσεων. Το **Singular Enterprise** χρησιμοποιεί το σχεσιακό σύστημα διαχείρισης βάσης δεδομένων (**RDBMS**) της **Oracle** και λειτουργικό σύστημα που υποστηρίζεται από την βάση δεδομένων αυτή. Η εφαρμογή εμπεριέχει τα παρακάτω τεχνικά χαρακτηριστικά :

- Λειτουργία **on-line** και **real time**.
- Διαχείριση και επεξεργασία μεγάλων όγκων δεδομένων.
- Ασφάλεια και ακεραιότητα δεδομένων και εξάλειψη του κινδύνου πρόσβασης και αλλοίωσής τους από εξωγενείς παράγοντες.
- Ασφάλεια και έλεγχο κατά την διενέργεια συναλλαγών με δυνατότητα ολικού **roll back**.
- Λειτουργία σε **LAN & WAN**.
- Δυνατότητα δια-λειτουργικότητας με άλλες εφαρμογές όπως π.χ. αυτοματισμού γραφείου.
- Δυνατότητα χρήσης ισχυρών εργαλείων για την άντληση πληροφοριών.
- Δυνατότητα σύνδεσης και συνεργασίας με γνωστά πακέτα της αγοράς που διαχειρίζονται **work flows**.
- Συνεργασία και ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων με άλλα ετερογενή μηχανογραφικά συστήματα.
- Αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών **Internet & Extranet**.

Τα υποσυστήματα που περιλαμβάνει είναι:

- **Οικονομική Διαχείριση:** Οργανώνει το Λογιστήριο και την Οικονομική Διεύθυνση της επιχείρησης, ενώ μέσα από ένα πλήρες σύστημα οικονομικών αναφορών δίνει τη δυνατότητα σωστής αξιοποίησης της πληροφορίας.
- **Εμπορική Διαχείριση:** Περιλαμβάνει τη λογιστική παρακολούθηση των ειδών, τη διαχείριση των αγορών και πωλήσεων, τη διαχείριση του δικτύου των πωλητών-εισπρακτόρων και των αντιπροσώπων, ενώ δίνει τη δυνατότητα της εσωλογιστικής κοστολόγησης της παραγωγής με τη μέθοδο της ισοζύγησης μάζας.
- **Διαχείριση Παγίων:** Περιλαμβάνει παρακολούθηση των παγίων της επιχείρησης, υπολογισμό αποσβέσεων, αναπροσαρμογών. Εκτύπωση Μητρώου Παγίων και όλων των απαραίτητων πληροφοριακών καταστάσεων.

Επιπλέον διαθέτει τα παρακάτω υποσυστήματα:

- **Management Information System (M.I.S.):** Πλήρες σύστημα αναφορών και εκτυπώσεων μαζί με ενσωματωμένη γεννήτρια αναφορών με στοιχεία από όλα τα υποσυστήματα της εφαρμογής για την υποστήριξη του **M.I.S.** μιας επιχείρησης.
- **Διαχείριση Προϋπολογισμών:** Καταχώριση των προβλέψεων, παρακολούθηση του προϋπολογισμού, έκθεση αποτελεσμάτων, αναθεώρηση του προϋπολογισμού.
- **Singular Enterprise e-order:** Εισαγωγή και παρακολούθηση παραγγελιών από επιχειρηματικούς συνεργάτες (**Business Partners**), μέσω του **Internet**. Πλήρης, **on-**

- line** και **real-time** λειτουργία με τα δεδομένα της εφαρμογής **Singular Enterprise** για ελαχιστοποίηση επαναισαγωγής στοιχείων και διασφάλισης της ενημερότητας των δεδομένων.
- **Διαχείριση Διανομών:**  
Διαχειρίζεται τον προγραμματισμό και την εκτέλεση των αποστολών αγαθών στον τελικό πελάτη σε όλα τους τα στάδια. Παρακολουθεί δρομολόγια διανομών αλλά και μεταφορές πρακτορείων με παράλληλο έλεγχο των φορτωτικών των μεταφορέων. Διαχειρίζεται συμφωνίες και τιμολογήσεις υπηρεσιών διανομής για τις **3PL** και **4PL** επιχειρήσεις.
  - **Προγραμματισμός και έλεγχος αποθεμάτων:**  
Προσφέρει τη δυνατότητα για προγραμματισμό και έλεγχο των αποθεμάτων μιας επιχείρησης, διαχειρίζεται την στοχοθέτηση και την αναπλήρωση των αποθεμάτων.
  - **Εφοδιαστική Διαχείριση αποθεμάτων:**  
Ολοκληρωμένο σύστημα Εφοδιαστικής διαχείρισης των Αποθηκών. Καταγράφει, παρακολουθεί και ελέγχει τη διακίνηση των ειδών σε όλες τις φάσεις της Εφοδιαστικής αλυσίδας
  - **Διοίκηση Ασύρματων Τερματικών:**  
Σύνδεση με ασύρματα τερματικά
  - **Third Party Logistics:**  
Τιμολόγηση για την αποθήκευση προϊόντων τρίτων
  - **Διοίκηση παραγωγής:**  
Ολοκληρωμένη παρακολούθηση του κυκλώματος της παραγωγής. Συνταγές παραγωγής, φασεολόγιο, εντολές παραγωγής, κοστολόγηση παραγωγής
  - **Διαχείριση Προϋπολογισμών:**  
Καταχώρηση των προβλέψεων, παρακολούθηση του προϋπολογισμού, έκθεση αποτελεσμάτων, αναθεώρηση του προϋπολογισμού.

Το βασικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα του **Singular Enterprise** είναι η ελαχιστοποίηση του χρόνου έναρξης της παραγωγικής χρήσης του συστήματος, καθώς του κόστους υλοποίησής του.

Το **Singular Enterprise** διαθέτει ειδική προσχεδιασμένη μεθοδολογία εγκατάστασης και ενσωματώνει διαδικασίες προ-παραμετροποίησης και λειτουργίας συγκεκριμένων επιχειρηματικών μοντέλων. Παράλληλα διαθέτει εκτεταμένη λειτουργικότητα με δυνατότητα προσαρμογής στις ιδιαιτερότητες της επιχείρησης.

Επιπλέον το **Singular Enterprise** διαθέτει τα παρακάτω πλεονεκτήματα:

- **Πλήρης αξιοποίηση της ήδη υπάρχουσας πληροφορίας** . Διαθέτει ειδική μεθοδολογία και εργαλεία **migration** για την ασφαλή και γρήγορη μετάπτωση των στοιχείων από το παλαιότερο πληροφοριακό σύστημα της επιχείρησης. Έτσι μειώνεται ο χρόνος παραγωγικής έναρξης του νέου συστήματος, δεν χάνεται, αλλά αντιθέτως αξιοποιείται, η ήδη υπάρχουσα πληροφορία και διασφαλίζεται η αδιάλειπτη και ομαλή ροή λειτουργίας της επιχείρησης.
- **Πρωτοποριακή τεχνολογία αιχμής βασισμένη στα υψηλότερα διεθνή πρότυπα** . Είναι σχεδιασμένο με την αρχιτεκτονική **3 tier** που προσδίδει ένα ξεχωριστό χαρακτήρα (**Look-and-Feel**), με μοναδικά χαρακτηριστικά ευχρηστίας και αυξημένες δυνατότητες ανάκλησης και σταδιακής περαιτέρω ανάλυσης όλων των στοιχείων και των πληροφοριών στην οθόνη (**drill-down**). Το **User Interface** της εφαρμογής τρέχει στους **Clients**, ενώ η επιχειρησιακή λογική (**business logic**) και το σύστημα διαχείρισης συναλλαγών (**transactions**) υλοποιείται μέσω ενός **application server**. Η διαχείριση της βάσης δεδομένων και η αποθήκευσή τους υποστηρίζεται μέσω ενός **Data Base Server**. Η εφαρμογή διαθέτει επίσης τα κατάλληλα χαρακτηριστικά ώστε να καλύψει εκτεταμένη λειτουργικότητα μέσω του **Internet (e-extensions)** για ανάγκες των επιχειρήσεων που αφορούν σε λειτουργίες **Business to Business (B2B)** και **Business to Consumer (B2C)**.
- **Παραμετρικότητα και ευελιξία προσαρμογής** . Το προ-παραμετροποιημένο επιχειρηματικό μοντέλο λειτουργίας που διαθέτει πληροί κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις απαιτήσεις μίας τυπικής μεσαίας ελληνικής επιχείρησης και ελαχιστοποιεί έτσι το χρόνο εγκατάστασης και λειτουργίας του συστήματος. Έχοντας ενσωματωμένα όλα τα τεχνικά χαρακτηριστικά και τη λειτουργικότητα μιας εξελιγμένης πληροφοριακής λύσης, διαθέτει όλες τις δυνατότητες προσαρμογής σε επιχειρηματικές ιδιαιτερότητες και κλαδικές ανάγκες.

Το **Singular Enterprise** έχει χαμηλό κόστος αρχικής επένδυσης και ταυτόχρονα διασφαλίζει τη μελλοντική επέκτασή του, σύμφωνα με τις ανάγκες της επιχείρησης, σε ένα πλήρες **ERP** σύστημα με αναβαθμίσεις στα συστήματα του **Singular Enterprise**.

Το **Singular Enterprise** έχει εγκατασταθεί στις επιχειρήσεις: **Uniclina** – ΓΚΡΙΣΙΝ ΠΑΠΠΙΑΣ ΑΕ., **LAMBERT CHEMICAL CO. LTD.**, **ΗΠΕΙΡΩΤΙΚΗ ΕΥΛΕΜΠΟΡΙΑ ΣΤΕΡΓΙΟΥ ΑΒΕΕ.**, **ASTRA HELLAS**, **ΜΠΑΛΑΦΑΣ ΚΑΤΕ ΓΕΝΙΚΗ ΜΗΧΑΝΙΚΗ ΑΕ.**, **HEWLETT PACKARD**, **ΚΕΡΔΟΣ ΕΚΔΟΤΙΚΗ**, **TELEPOLIS**, **ΜΑΚΕΔΟΝΙΚΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΑ**, κ.ά.

## 4.5. ORACLE

Τα **Oracle Applications** αποτελούν μια πλήρη σουίτα εφαρμογών που καλύπτουν τις ανάγκες (**end to end**) μιας επιχείρησης με ολοκληρωμένο τρόπο.

Η τελευταία έκδοση (**Release 11i**) είναι μια ολοκληρωμένη σουίτα εφαρμογών που έχει σχεδιαστεί ώστε να «τρέχει» εξ ολοκλήρου σε **Internet / Intranet** περιβάλλον με όλα τα συνεπαγόμενα οφέλη τα οποία εστιάζονται στα ακόλουθα σημεία :

- Απλότητα διαχείρισης.
- Εύκολη εκμάθηση εκ μέρους των χρηστών του γραφικού **interface** (αρκεί ένας απλός **Internet browser**).
- Κεντρική διαχείριση των δεδομένων, προσβάσιμη από απομακρυσμένα σημεία με μικρό κόστος, κ.λ.π.

Τα **Oracle Applications** βασίζονται στην βάση δεδομένων της **Oracle**, έχουν δημιουργηθεί με τα εργαλεία ανάπτυξης εφαρμογών της ίδιας και περιλαμβάνουν τα ακόλουθα υποσυστήματα :

### ERP

- Οικονομική Διαχείριση (**Oracle Financials**).
- Διαχείριση Προμηθειών (**Oracle Purchasing & Internet Procurement**).
- Παραγγελιοληψία και Αποθήκες (**Order Management & Inventory**).
- Διαχείριση Ανθρώπινων Πόρων (**Human Resources**).
- Διαχείριση Έργων (**Oracle Projects**).
- Λύσεις για βιομηχανία **Process & Discrete**.
- **Manufacturing**.
- **Supply Chain**.
- **Financial Intelligence** για όλες τις ανωτέρω εφαρμογές.

### CRM

- **Sales**.
- **Marketing**.
- **Service**.
- **Call Center**.
- **eCommerce suite**.

- CRM intelligence.

Τα **Oracle Applications** έχουν εγκατασταθεί στις ακόλουθες επιχειρήσεις / οργανισμούς : Ολυμπιακή Αεροπορία, **Panafon**, **DHL**, Κεντρικό Αποθετήριο, **Tasty Foods**, **Reuters**, Σελόντα, Ελληνική Τράπεζα Κύπρου, **Aeolos**, ΔΕΗ, ΙΚΑ, ΕΛΤΑ, Αεροδρόμιο, Ιντρακόμ / Ιντρασόφτ, κ.ά.

#### 4.6. BAAN 90 Evolution

Το **Baan 90 evolution** είναι ένα εξειδικευμένο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Αξιοποίησης και Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων που απευθύνεται στις ελληνικές επιχειρήσεις που αναπτύσσουν έντονη παραγωγική δραστηριότητα. Το προϊόν αυτό, που δημιουργήθηκε από τη συνεργασία της **Singular** και της **Baan Company**, βασίζεται στην εκτεταμένη λειτουργικότητα του **Baan IV ERP** και υποστηρίζει όλους τους κυρίαρχους τύπους παραγωγικών διαδικασιών της ελληνικής βιομηχανίας (συνεχής, διακριτή, υβριδική). Μέσω του **DEM** - Δυναμική Μοντελοποίηση Επιχειρήσεων (**Dynamic Enterprise Modeling**) - το **Baan 90 evolution** παρέχει μία προ-διαμορφωμένη (**pre-configured**) λύση που εμπεριέχει τις βέλτιστες επιχειρησιακές πρακτικές του βιομηχανικού κλάδου και ολοκληρώνει αποτελεσματικά της οργάνωση της επιχείρησης. Ακόμα, με την τεχνολογία της Δυναμικής Μοντελοποίησης Επιχειρήσεων, το **Baan 90 evolution** προσφέρει προκαθορισμένα πρότυπα που μπορούν να «τρέξουν» από την πρώτη ημέρα εγκατάστασης.

Τα πρότυπα αυτά περιλαμβάνουν προκαθορισμένες επιχειρησιακές διαδικασίες, δείγμα από δεδομένα και ολοκληρωμένη τεκμηρίωση. Το **Baan 90 evolution**, με την χρήση ειδικών **modules** ηλεκτρονικού εμπορίου μέσω **Internet**, παρέχει στην επιχείρηση τη δυνατότητα ανταλλαγής δεδομένων με πελάτες, προμηθευτές και συνεργάτες ανεξάρτητα από τα μηχανογραφικά συστήματα που αυτοί χρησιμοποιούν. Μεταξύ άλλων, παρέχει δυνατότητες όπως :

- Αυτόματη ανταλλαγή εμπορικών πληροφοριών.
- Αυτόματη λήψη και αποστολή παραγγελιών / τιμολογίων / επιβεβαιώσεων / προγραμμάτων παράδοσης.
- Αυτόματη αποστολή τιμοκαταλόγων και προσφορών.
- Ηλεκτρονικό Πίνακα Ανακοινώσεων.

Ακόμα το **Baan 90 evolution** προσφέρει τη δυνατότητα χρήσης εκτεταμένου πληροφοριακού συστήματος διοίκησης, το οποίο περιλαμβάνει :



- Οικονομική και κοστολογική ανάλυση.
- Οικονομικές καταστάσεις για μη οικονομικούς με δυνατότητα δυναμικού επαναπροσδιορισμού των μεγεθών και των αξόνων X και Y.
- Στατιστική ανάλυση αγορών και πωλήσεων με χρήση γραφημάτων.
- Δημιουργία προσωπικών επιλογών εκτυπώσεων απευθυνόμενων σε διευθυντικά στελέχη χωρίς ανάγκη ύπαρξης εξειδικευμένων γνώσεων μηχανογράφησης.
- Ενημέρωση οικονομικών καταστάσεων σε πραγματικό χρόνο με απλή εκτέλεση ενός πλήκτρου «Refresh».
- Ενημέρωση γραφημάτων, **pivot** πινάκων και εκτυπώσεων σε πραγματικό χρόνο.
- Δυνατότητα διασύνδεσης με εφαρμογές **Microsoft** (π.χ. **excel**) για λεπτομερέστατη ανάλυση των πληροφοριών.

Μεταξύ των πελατών της **BaaN**, οι οποίοι είναι περισσότεροι από **7.000**, με **12.000** εγκαταστάσεις διεθνώς, συμπεριλαμβάνονται ηγέτες του παραγωγικού τομέα, όπως οι **Hitachi, Boeing Company, Mercedes-Benz US International Inc., Nortel, Philips Medical Systems, FIAT, Ferrari**, κ.ά.

Στην Ελλάδα το λογισμικό έχει εγκατασταθεί σε : Γιούλα ΑΕ., Η.Σ.Α.Π. ΑΕ., ΕΛ.ΒΟ. ΑΕ., Αττικό Μετρό ΑΕ., **M.S.J. Distribution Company Ltd.**, Όμιλος **Frigoglass**, Νηρέας ΑΕ. και Σαραντής ΑΕ. και Π.Δ. Παπουτσάνης.

#### 4.7. ORAMA της Q & R

Σχεδιασμένο με ανοικτή αρχιτεκτονική **client / server** με **RDBMS Oracle**, το **ORAMA ERP** είναι ένα σύστημα ανοικτό σε προσαρμογές, κατασκευασμένο από Έλληνες για ελληνικές επιχειρήσεις. Καλύπτει όλο το οικονομικό και τεχνικό μέρος της λειτουργίας της επιχείρησης αλλά και τα θέματα διαχείρισης ανθρώπινων πόρων. Κατασκευασμένο με **Case & Development Tools** της **Oracle**, διασφαλίζει την εύκολη προσαρμογή στις ανάγκες του χρήστη, πληρέστερη κατανόηση και σαφέστερη τεκμηρίωση του τελικού προγράμματος. Το **ORAMA ERP** εμπλουτισμένο με όλες τις διευκολύνσεις της σύγχρονης τεχνολογίας, χρησιμοποιεί παραθυρικό περιβάλλον, αξιοποιεί πλήρως το διαδίκτυο και το **Data Warehousing** και συνδέεται με όλα τα σύγχρονα εργαλεία της **Oracle (OLAP, Express, Analyser, Discoverer)**.

Το σύστημα περιλαμβάνει τα εξής :

- **Οικονομική διαχείριση:**  
Γενική Λογιστική, Αναλυτική Λογιστική.

- **Εμπορική διαχείριση:**  
Αποθήκες, Πωλήσεις, Τιμολόγηση, Πελάτες, Παραγγελιοληψία, Λιανική, Αξιόγραφα Εισπρακτέα, Εισπράξεις.
- **Αγορές:**  
Προμηθευτές, Αγορές Εσωτερικού, Αξιόγραφα Πληρωτέα, Πληρωμές.
- **Διαχείριση παραγωγής:**  
Παραγωγή, Κοστολόγηση Παραγωγής.
- **Human resource planning:**  
Διοίκηση Προσωπικού, Μισθοδοσία.

#### 4.8. ADVICE

Το **Advisor e-business** καλύπτει τις βασικές λειτουργίες της σύγχρονης επιχείρησης αξιοποιώντας και ενοποιώντας τις τελευταίες τεχνολογίες λογισμικού (**S/W**), εξοπλισμού (**H/W**), δικτύων (**LAN-WAN**), επικοινωνιών και το παγκόσμιο διαδίκτυο. Το περιβάλλον εργασίας του **Advisor e-business** δίνει την δυνατότητα γρήγορου και ασφαλούς **customization** και επιτρέπει ταυτόχρονα την επικοινωνία με άλλες εφαρμογές. Ακόμα μπορεί να συνδέει και να διαχειρίζεται μεγάλο όγκο δεδομένων, πολλούς χρήστες και καταστήματα. Το **Advisor e-business** περιλαμβάνει τις ακόλουθες ενότητες :

- **Οικονομική διαχείριση:**  
Γενική Λογιστική, Αναλυτική Λογιστική, Διαχείριση Προϋπολογισμού, Λογαριασμοί Εισπρακτέοι – Πληρωτέοι, Χρηματοοικονομικά, Πιστωτικός Έλεγχος, Διαχείριση Πάγιων Στοιχείων.
- **Διαχείριση αγορών:**  
Παρακολούθηση Προμηθειών, Διαχείριση Συμβολαίων & Συμφωνιών, Εναλλακτικοί Προμηθευτές – Αξιολόγηση, Διαχείριση & Παρακολούθηση Εξέλιξης Παραγγελιών, Τιμολόγηση Αγορών, Κοστολόγηση Εισαγωγών.
- **Διαχείριση πωλήσεων:**  
Διαχείριση Πωλήσεων & **Marketing**, Διαχείριση Συμβολαίων & Συμφωνιών, Διαχείριση Παραγγελιών, Διαχείριση Αποστολών, Διαχείριση Καταστήματος, Τιμολόγηση Πωλήσεων, Τιμολόγηση Εξαγωγών.

- Διαχείριση παραγωγής:  
Συγκεντρωτικός - Βραχυπρόθεσμος Σχεδιασμός Παραγωγής, Σχεδιασμός Απαιτήσεων Πόρων, Δομή Προϊόντων, Συνταγολόγια, Φασεολόγια, Διαχείριση Εξέλιξης Παραγωγικών Διαδικασιών, Συντήρηση Εγκαταστάσεων & Βιομηχανικού Εξοπλισμού, Υποστήριξη Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας, Βιομηχανική Κοστολόγηση.
- Διαχείριση προϊόντων:  
Διαχείριση Αποθηκών, Διαχείριση Ειδών Αποθήκης, Διαχείριση Αναγκών Ζήτησης, Διαχείριση Ροής Αποθεμάτων, Συνταγολόγια, Διαχείριση Παρτίδων.
- **Management information system:**  
Χρηματοοικονομική Ανάλυση, Ανάλυση Πωλήσεων, Ανάλυση **Marketing**.
- Διαχείριση Προσωπικού
- **E-commerce.**

Το **Advisor e-business** απευθύνεται σε ελληνικούς και πολυεθνικούς οργανισμούς που καλύπτουν όλους τους τομείς δραστηριότητας. Το σύστημα έχει ήδη εγκατασταθεί και λειτουργεί με επιτυχία σε γνωστές επιχειρήσεις όπως : **Bayer Hellas ABEE., Ipsen ΕΠΕ., Solvay Pharma ΜΕΡΕ., Sergio Tachini, Franke Hellas ΑΕΒΕ., Τροφό ΑΕ., Market In ΑΕΒΕ., Μίσιος Ν. - Τρύφωνος ΟΕ. (MITOS), Expo ΕΠΕ., ΑΦΟΙ Μ. Καμινιώτη ΑΕΒΕ (Iussile), κ.ά.**

#### 4.9. UNIXFOR

Το σύστημα **Enterprise Retail Applications** στηρίζει όλες τις εταιρικές λειτουργίες σε επιχειρησιακά περιβάλλοντα με πολλαπλούς αποθηκευτικούς χώρους. Χρησιμοποιεί μία κεντρική βάση δεδομένων για όλα τα στοιχεία της επιχείρησης και διαχειρίζεται τις εργασίες της επιχείρησης σαν ολοκληρωμένες διαδικασίες, στις οποίες εμπλέκονται περισσότερα από ένα τμήματα (**Cross-Functional Processes**) και όχι σαν εργασίες λειτουργικά ανεξάρτητων τμημάτων. Το σύστημα χρησιμοποιεί την σχεσιακή βάση δεδομένων **Oracle RDBMS** και μπορεί να λειτουργήσει σε όλες τις πλατφόρμες για τις οποίες είναι διαθέσιμη η **Oracle RDBMS** (περισσότερες από **80** πλατφόρμες). Ο κώδικας (**Source Code**) του συστήματος είναι γραμμένος εξολοκλήρου από την αρχή για να εκμεταλλευθεί πλήρως τις δυνατότητες της **RDBMS Oracle**, η οποία είναι καθαρά **Client/Server, Network** και **Internet Computing** εργαλείο. Ο Λογικός Σχεδιασμός (**Logical Design**) του Συστήματος και η υλοποίησή του σε **Client Server** περιβάλλον, προσφέρουν πρόσθετες δυνατότητες και άμεσα οφέλη, τα οποία προσδίδουν μεγαλύτερη

προστιθέμενη αξία στην επένδυση της επιχείρησης. Τα κυριότερα **modules** που διατίθενται για το σύστημα είναι :

- Χρηματοοικονομική διαχείριση.
- Διαχείριση Αγορών.
- Διοίκηση Πωλήσεων.
- **E-Commerce Applications.**
- **Human Resource Management.**
- **Logistics Management** (Διαχείριση Αποθηκών και Καταστημάτων).
- **Logistics Management** (Εφαρμογές Φορητών και Ασύρματων Τερματικών).
- **Activity Based Costing.**
- **Data Warehousing.**
- **Management Information System.**
- **Decision Support System.**
- Εξειδικευμένες Εφαρμογές.

#### **4.10. MAX for WINDOWS**

Το πληροφοριακό σύστημα «**MAX for Windows**» της **Kewill ERP**, αποτελεί την πρόταση της εταιρείας **MANCOM ΑΕ**. για μικρομεσαίες βιομηχανικές επιχειρήσεις.

Το λογισμικό παρακολουθεί τις εμπορικές και οικονομικές δραστηριότητες της επιχείρησης ενώ υποστηρίζει τη λήψη των αποφάσεων που αφορούν τη Διοίκηση της Παραγωγής σε όλα τα επίπεδά της, από την ανώτερη διοίκηση μέχρι τους κατώτερους ιεραρχικά χρήστες.

Επιπρόσθετα, το «**MAX for Windows**» είναι σχεδιασμένο σε αρχιτεκτονική **Client/Server**, στην πλατφόρμα των **Windows NT** για να είναι εύχρηστο, προσαρμόσιμο στις ιδιαιτερότητες της επιχείρησης και έτοιμο για διασύνδεση με οποιαδήποτε άλλη εφαρμογή. Το **Max for Windows** είναι εξαρχής σχεδιασμένο για την πλατφόρμα των **Windows NT**, η υλοποίηση της εφαρμογής του διαρκεί από **3** έως **6** μήνες, έχει χαμηλό κόστος λογισμικού (**Software**) και εξοπλισμού (**Hardware**) και περιλαμβάνει τα ακόλουθα υποσυστήματα κορμού :

- Πίνακες Υλικών – Συνταγολόγια (**Bill of Materials – BOM**).
- Έλεγχος Αποθεμάτων (**Inventory Control**).
- Κύριος Προγραμματισμός Παραγωγής (**Master Production Scheduling – MPS**)

- Προγραμματισμός Απαιτήσεων Υλικών (**Material Requirement Planning – MRP**).
- Διαχείριση Εντολών Παραγωγής (**Shop Floor Execution**) – Έλεγχος Παραγωγής (**Production Control**).
- Κοστολόγηση Παραγωγής (**Costing**).
- Διαχείριση Παρτίδων και Σειριακών Αριθμών (**Lot/Serial Tracking**).
- Διαχείριση **Just-in-Time** Παραγωγής (**Repetitive Manufacturing**).
- Διαχείριση Εντολών Πωλήσεων (**Sales Order Processing**).
- Διαχείριση Προμηθειών (**Purchasing Control**).
- Γενική & Αναλυτική Λογιστική.

Πέραν των βασικών υποσυστημάτων του, το **MAX** διαθέτει μια πληθώρα υποσυστημάτων επέκτασης (**Expansion Modules**).

Οι πέντε εγκαταστάσεις του παραπάνω πακέτου είναι οι ακόλουθες : **BIOXPΩM A.E.**, **CONVEX AEBE.**, **METALOR ABEE.**, **OPT HELLAS LTD.** και **ALCO FILTERS LTD.** (Κύπρος).

#### 4.11. ATLANTIS ERP



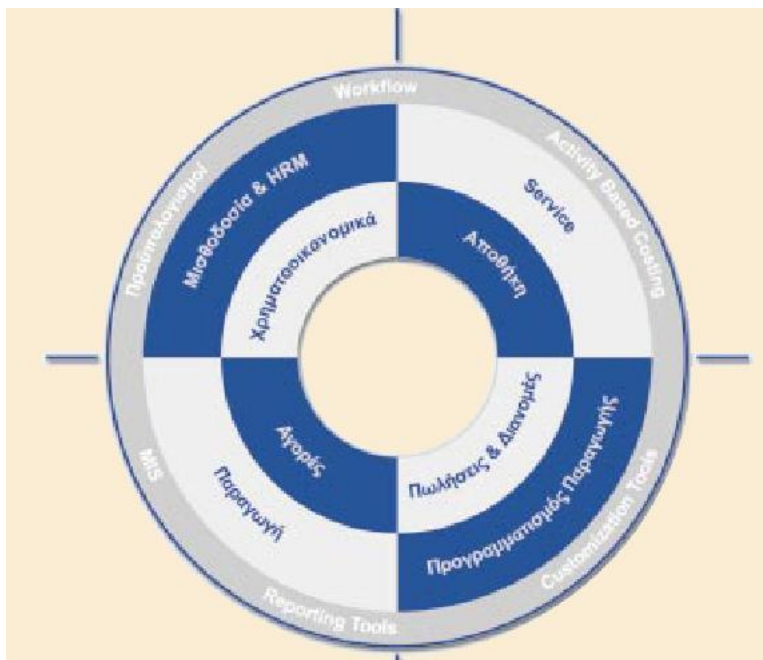
Βασισμένο στην τεχνολογία **ROADS** που ανέπτυξε η **UNISOFT**, το **ATLANTIS** είναι ένα σύστημα ανοικτής αρχιτεκτονικής **client/server**, **multi-tier**, που εκμεταλλεύεται τις βάσεις δεδομένων **Oracle**, **MS SQL Server**, **DB2**.

Το **ATLANTIS ERP** ενσωματώνει μια σειρά εργαλείων για την εύκολη σύνδεση του συστήματος με εφαρμογές τρίτων κατασκευαστών, την επέκταση των λειτουργικών του δυνατοτήτων και την πλήρη προσαρμογή του στον τρόπο λειτουργίας της επιχείρησης [13].

Τα υποσυστήματα που περιλαμβάνει είναι:

- **Χρηματοοικονομικά:** Γενική λογιστική, Αναλυτική λογιστική, Συναλλασσόμενοι, Πάγια, Τράπεζες, Εισπράξεις – Πληρωμές, Αξιόγραφα.
- **Αποθέματα:** Είδη, Αποθηκευτικοί χώροι, Παρτίδες, Χρώμα – Μέγεθος – Σορτίμεντα, Αποτίμηση Αποθεμάτων, Αναπαραγγελίες.

- **Πωλήσεις & Διανομές:** Παραγγελιοληψία, Τιμολογιακή πολιτική, Προγραμματισμός παραδόσεων, Πωλητές - Αντιπρόσωποι, Κοστολόγηση εξαγωγών, Λιανική, **Picking list**, Συμφωνίες πελατών.
- **Αγορές:** Παραγγελιοδοσία, Εναλλακτικοί προμηθευτές, Κοστολόγηση εισαγωγών, Προβλέψεις αγορών, Συμφωνίες προμηθευτών.
- **Παραγωγή:** Προδιαγραφές, Φασεολόγια, Εντολές Παραγωγής, Κοστολόγηση Διαφορών Απογραφής, Εσωλογιστική Κοστολόγηση.
- **Service:** Διαδικασίες Συντήρησης, Φάκελοι Παροχής Υπηρεσιών, Εγγυήσεις, Ανταλλακτικά.
- **Ανθρώπινοι Πόροι & Μισθοδοσία:** Εργαζόμενοι, Μισθοδοσία, Κέντρα Κόστους.
- **Προγραμματισμός Παραγωγής:** Μηχανές, Εργαζόμενοι, Προγραμματισμός Απαιτήσεων, Δελτία Εργασίας.
- **Enterprise Wide Modules:** MIS, Προϋπολογισμοί, Ροή Εργασιών - **Workflow**, **Activity Based Costing**.
- **Tools: Reporting, Customization.**



Το **ATLANTIS ERP** επεκτείνεται με το **'Extended Unisoft Atlantis'** που περιλαμβάνει τα συστήματα διαχείρισης πελατών (**Customer Relationship Management - CRM**), εφοδιαστικής αλυσίδας (**Supply Chain**

**Management - SCM)** και εφαρμογές ολοκλήρωσης (**Enterprise Application Integration - EAI)** που δημιουργούν μια αλυσίδα αξίας, όπου κάθε πόρος της επιχείρησης υποστηρίζεται από αυτήν, ξεκινώντας από την προμήθεια των πρώτων υλών ως την παράδοση των προϊόντων και των υπηρεσιών στον πελάτη.

Τα πλεονεκτήματα του 'Extended Unisoft Atlantis' είναι:

- Η μείωση του συνολικού κόστους και της χρονικής διάρκειας διεκπεραίωσης και βελτίωση της αποδοτικότητας της παραγωγικής διαδικασίας.
- Η βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών που παρέχονται στον πελάτη.
- Αποδοτικότερη συνεργασία με προμηθευτές, πελάτες και συνεργαζόμενους φορείς σε όλο το μήκος της εφοδιαστικής αλυσίδας.



Η UNISOFT ανέπτυξε και εφαρμόζει συγκεκριμένη μεθοδολογία για την υλοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων **Atlantis** (πιστοποιημένη κατά **ISO 9002**), η οποία περιλαμβάνει δύο φάσεις: τη φάση προϋλοποίησης που αφορά στην ανάλυση των αναγκών του ενδιαφερόμενου πελάτη βάσει καθορισμού των επιχειρηματικών στόχων του και τη φάση υλοποίησης που ολοκληρώνεται σε τέσσερα στάδια: απεικόνιση, πιλοτική εγκατάσταση, μετάπτωση δεδομένων και βελτιστοποίηση λειτουργίας συστήματος που αποσκοπούν στην κάλυψη αντίστοιχων αναγκών.

#### 4.12. ΔΕΛΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ



Το **Platinum SQL/ERA**, που αναπτύσσει η **Epicor Software Corporation**, απευθύνεται σε μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις. Διαθέτει μεγάλο εύρος εφαρμογών με πελατοκεντρική φιλοσοφία όπως [14] :

- Διαχείριση Σχέσεων με Πελάτες – **CRM** (αυτοματισμός πωλήσεων, οργάνωση πωλήσεων, **marketing**, απόδοση διαφήμισης, διαχείριση τεχνικών κλήσεων, υποστήριξη τεχνικών προβλημάτων και υπηρεσίες).
- Οικονομική Διαχείριση – **Financials** (γενική και αναλυτική λογιστική, εσωτερική κοστολόγηση, πελάτες, προμηθευτές, πάγια, αξιόγραφα, διαχείριση χρηματοοικονομικών, διαχείριση πολλαπλών νομισμάτων).
- Διαχείριση Διανομών – **Distribution** (παραγγελίες αγορών, παραγγελίες πωλήσεων, παρακολούθηση αποθεμάτων, **Logistics**, έλεγχος ποιότητας, **Net-Order**).
- Βιομηχανική Παραγωγή – **Manufacturing** (σχεδιασμός παραγωγής, προγραμματισμός παραγωγής, παρακολούθηση παραγωγής, βιομηχανική κοστολόγηση).
- Προϋπολογισμό – **Budget Manager**.
- Εφαρμογές ηλεκτρονικού εμπορίου – **eStorefront** (δημιουργία ηλεκτρονικού καταστήματος στο **Internet** για **eBusiness** και **eCommerce**).
- Διοικητική Πληροφόρηση – **Business Intelligence** (εξελιγμένο **Executive Information System** με στόχο την μέτρηση της Επιχειρηματικής Δραστηριότητας (**Business Performance**)).

Το **Platinum SQL/ERA** υποστηρίζει το ευρώ με δυνατότητα τριγωνισμού ισοτιμιών και είναι το μοναδικό που ενσωματώνει τη λειτουργικότητα **Customer Relationship Management** στο ίδιο προϊόν από τον έναν και μοναδικό προμηθευτή.

Το **Platinum SQL/ERA** έχει περισσότερες από **4.000** εγκαταστάσεις σε όλες τις ηπείρους.

Χαρακτηριστικές εγκαταστάσεις στην Ελλάδα περιλαμβάνουν τις εταιρείες Κόκνος, **Micromedia**-Μπριτάννια, Σουρδής, Κόμβος, **Kunststoff**, Δρ. Δελλής, Ιονική, Εγνατία Τράπεζα, Όμιλος Αντέννα, Μπακάκος, **Eletson**, **Stelmar**, Ευρωκλινική, **Budget**, **Space Imaging**, Δοξιάδης.

### 4.13. SCICOM – Auto



Το **SCICOM – Auto** είναι ένα ολοκληρωμένο **ERP** σύστημα, το οποίο απευθύνεται στις Επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται γενικά στο χώρο του αυτοκινήτου [15].



Οι εκδόσεις του **ERP** διαμορφώνονται ανάλογα με την αγορά στην οποία απευθύνεται :

- Το **SCICOM – AutoEnterprise** απευθύνεται στις κεντρικές Αντιπροσωπείες Αυτοκινήτων και Οχημάτων με Εισαγωγές και δίκτυο **Dealers**.
- Το **SCICOM – AutoDealer** που είναι μια μικρή έκδοση του **Enterprise**, απευθύνεται στα δίκτυα των **dealers** και γενικά στις μικρές επιχειρήσεις με κάθετες μονάδες γύρω από το Αυτοκίνητο.
- Το **SCICOM – MetaCar** απευθύνεται στις νέες μορφές επιχειρήσεων γύρω από το Αυτοκίνητο που δημιουργούν μεγάλες αλυσίδες καταστημάτων Λιανικής Πώλησης Αυτοκινήτων διαφόρων κατασκευαστών (Αλυσίδες **Super Market** Αυτοκινήτων) που εμπορεύονται νέα και μεταχειρισμένα με όλες τις δυνατότητες για ανταλλαγές.

Όλα τα υποσυστήματα του **ERP SCICOM – Auto** μπορούν να είναι σε πλήρη επικοινωνία μεταξύ τους και να αποτελούν ένα ολοκληρωμένο σύστημα με όλες τις διαδικασίες πλήρως αυτοματοποιημένες για όλα τα επίπεδα της επιχείρησης μέχρι και την Πληροφόρηση της Διοίκησης.

Επισημαίνεται ότι πολλές από τις λειτουργίες του **SCICOM – Auto** λειτουργούν και μέσα από **Internet**. Μερικές από τις επιχειρήσεις στις οποίες έχει εγκατασταθεί στην Ελλάδα είναι : **HYUNDAI HELLAS, HYUNDAI BOMBΥΛΑΣ, MOTOR LINE AE., HYUNDAI KOMBOΣ, CITROEN HELLAS, CHRYSLER HELLAS, KIA MOTORS, KIA ΣΤΕΦΑΝΙΔΗΣ, AUTOPOINT (ΑΘΗΝΩΝ, ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ)** και **MEGADRIVE** του Ομίλου Θεοχαράκη.

#### **4.14. INTEGRA**

Το **ERP Integra** καλύπτει τις ανάγκες του βιομηχανικού κλάδου με το **Integra Industry** και των κατασκευών με το **Integra Construction**. Πιο αναλυτικά, τα χαρακτηριστικά τους είναι τα ακόλουθα :

- **Integra Industry**

Πέρα από την πλήρη κάλυψη των λειτουργιών που ικανοποιούν τις βασικές λογιστικές και συναλλακτικές ανάγκες, ιδιαίτερη έμφαση έχει δοθεί στον σχεδιασμό και υλοποίηση σύνθετων υποσυστημάτων που αποτελούν για τον χρήστη συστήματα υποβοηθητικά στη λήψη αποφάσεων, ακόμα δε και συστήματα λήψης αποφάσεων.

Το **Integra** προσφέρει μια ολοκληρωμένη λύση στο χώρο της παραγωγής, που φθάνει μέχρι και το επίπεδο των μηχανών παραγωγής.

Στα πλαίσια αυτά συνεργάζεται με συστήματα που κάνουν **Real-Time Data Acquisition** και τα στοιχεία τους μπορούν να αξιοποιηθούν σε πραγματικό χρόνο από τις εφαρμογές του **Integra**.

- **Integra Construction**

Οι Κατασκευαστικές Εταιρείες έχουν την ιδιαιτερότητα ότι όλες τους οι δραστηριότητες είναι συνυφασμένες με την έννοια του «έργου».

Το **Integra** καλύπτει τις ανάγκες των Κοινοπραξιών και των Ομίλων Εταιριών. Παρέχει επίσης και τα κατάλληλα εργαλεία για την ενοποίηση των αποτελεσμάτων αυτών και την αξιοποίησή τους σε επίπεδο Ομίλου. Μεγάλη έμφαση έχει δοθεί στον σχεδιασμό και υλοποίηση του Συστήματος Κοστολόγησης του **Integra**. Το **Integra** έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να επιτρέπει την, με απλό και οικονομικό τρόπο, συλλογή της πληροφορίας **on-line** μέσω των εργοταξίων (υλοποιώντας την έννοια του Ημερολογίου του Εργοταξίου) χρησιμοποιώντας τις νέες τεχνολογικές δυνατότητες και εργαλεία που προσφέρει η **Oracle** για **Secured Internet Computing**.

Αναλυτικά το **Integra** περιλαμβάνει :

- Λογιστική – Οικονομική Διαχείριση.
- Εμπορική Διαχείριση.
- Διαχείριση Προμηθειών.
- Διαχείριση Ειδών – Αποθηκών – Αποθεμάτων.
- Διαχείριση Έργου – Κοστολόγηση.
- Διαχείριση Παραγωγής.

Επιπρόσθετα προσφέρονται το εργαλείο **MIS**, **Oracle Discoverer** και το Σύστημα **Decision Support**, για τμήματα **marketing** εταιρειών καταναλωτικών προϊόντων.

Το **Integra** έχει εγκατασταθεί στις : ΑΤΤΙ-ΚΑΤ Α.Τ.Ε., ΣΙΓΑΛΑΣ Α.Τ.Ε., ΜΑΚΕΔΟΝΙΚΑ ΚΛΩΣΤΗΡΙΑ ΑΕ. – **STABILTON** ΑΕ. και **RAYCAP** ΑΕ.

#### 4.15. IFS HELLAS



Το **IFS-2000** είναι πλήρως αναπτυγμένο σε **web interface** και μπορεί να λειτουργήσει σε περιβάλλοντα όπου γίνεται εφαρμογή διαδικασιών **electronic commerce** [16].

Το υποσύστημα **Web Store** παρέχει την δυνατότητα για μαζικό και προσωπικό μάρκετινγκ, ενώ οι απαιτήσεις για τις **business-to-business** λειτουργίες είναι στενότερες και υψηλότερες τόσο σε ποιότητα όσο και σε ποσότητα υπηρεσιών.

Επιπλέον, οι δημιουργοί του **IFS-2000** θεώρησαν σκόπιμο να έχει ο χρήστης άμεση πρόσβαση στις υπηρεσίες του συστήματος από μόνος του.

Για το σκοπό αυτό, το υποσύστημα **IFS W Collaboration** παρέχει στους χρήστες άμεση πρόσβαση στα στοιχεία των εφαρμογών που τους αφορούν, ενώ ο ορισμός των πληροφοριών στις οποίες μπορούν να έχουν πρόσβαση ανά πάσα στιγμή καθορίζεται από την επιχείρηση. Ακόμα το υποσύστημα **IFS eConnect** παρέχει τη δυνατότητα σύνδεσης πελατών / προμηθευτών με χρήση **EDI, XML, BizTalk**. Το **IFS-2000** προσφέρει επίσης λύσεις για το λιανεμπόριο και υποστηρίζει **Oracle**.

Το σύστημα περιλαμβάνει τις ακόλουθες ενότητες :

- **Financials, Distribution, Manufacturing, Project, Engineering, Document Management, Front Office, Sales Force Automation, Trade, Retail, Web Store, eConnect.**

Το **IFS-2000** έχει εγκατασταθεί στις εταιρείες : **Cosmote, CTC Argosy (Cyprus), CTC CD HAY Ltd., NEMITSA PUMPS, κ.ά.**

#### **4.16. QSI Ltd.**

Οι ολοκληρωμένες εφαρμογές που απαρτίζουν το **MFG/PRO** περιλαμβάνουν ηλεκτρονικό εμπόριο (**e-business, e-commerce**), διαχείριση παραγωγής, διαχείριση ολόκληρης της εφοδιαστικής αλυσίδας, διακίνηση προϊόντων, διαχείριση χρηματοοικονομικών, υψηλής ποιότητας υποστήριξη καθώς και οποιαδήποτε εφαρμογή προσαρμοσμένη στις ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη.

Το **ERP MFG/PRO** περιλαμβάνει τα εξής **modules** :

- Διαχείριση Βασικών Αρχείων Βάσης Δεδομένων (Είδη, Αποθήκες, Θέσεις, Πελάτες, Προμηθευτές, Σύνδεση Πελατών - Ειδών, Τιμοκατάλογοι, Σύνδεση Ειδών - Κέντρων, Διευθύνσεις, Νομίματα, Τράπεζες, Κωδικοί Αποθηκευτικής Κατάστασης, Αιτίες Κίνησης, Λογαριασμοί Γενικευμένοι Κωδικοί κ.ά.).
- Κύκλωμα Προμηθειών, Κύκλωμα Αποθεματικού Ελέγχου, Φυσικό Απόθεμα, Κύκλωμα Προσφορών Πωλήσεων, Κύκλωμα Πωλήσεων, Στατιστική Ανάλυση Πωλήσεων, Ενδο-επιχειρησιακές ανταλλαγές αποθέματος, Ηλεκτρονική Εναλλαγή Δεδομένων (**Electronic Data Interchange**), Υπηρεσίες / Υποστήριξη, Κύκλωμα Παραγωγής, Μεσοπρόθεσμος Προγραμματισμός Παραγωγής, Προγραμματισμός Απαιτήσεων Υλικών (**Material Requirements Planning**), Κύκλωμα Προβλέψεων (**Forecasting**), Κύκλωμα Ποιοτικού Ελέγχου, Κύκλωμα Κοστολόγησης, Διαχείριση Χρηματοοικονομικών, Διαχείριση Παγίων, Εισπρακτέοι Λογαριασμοί, Πληρωτέοι Λογαριασμοί, Γενική Λογιστική, Γενική Διαχείριση Συστήματος.

Ορισμένες από τις εγκαταστάσεις που χρησιμοποιείται το **ERP MFG/PRO** είναι οι ακόλουθες : **ΜΙΝΕΡΒΑ ΕΛΑΙΟΥΡΓΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΑΕ., ΕΛΑΪΣ ΑΕ.,**

RAYCHEM TECHNOLOGIES Ltd. (Κύπρος), SAFT NIFE MIDDLE EAST Ltd. (Κύπρος), STRYKER HOWMEDICA HELLAS, ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΓΑΛΑΚΤΟΣ ΚΑΙ ΑΛΕΥΡΟΥ ΑΕ.

#### 4.17. iRenaissance



Η ROSS Systems, κύριος partner της Microsoft, δημιούργησε το λογισμικό **iRenaissance** το οποίο είναι ειδικά σχεδιασμένο για βιομηχανικές επιχειρήσεις. Η αρχιτεκτονική του λογισμικού βασίζεται στην δομή **Distributed interNet Applications Architecture (DNA)** η οποία έχει καθοριστεί από την Microsoft για όλες τις εφαρμογές στα Windows, με σκοπό την κάλυψη όλων των αναγκών μιας επιχείρησης.

Ανεξάρτητα από την μορφή της βάσης της παραγωγικής διαδικασίας, το **iRenaissance** είναι σχεδιασμένο να ακολουθεί τη ροή της ίδιας της επιχείρησης, με αποτέλεσμα η μετακίνηση από τη μια λειτουργία σε μια άλλη μέσα στην αλυσίδα λειτουργιών παροχής τελικού προϊόντος, να είναι εύκολη. Έτσι μέσα από το ίδιο παράθυρο, υπάρχει πρόσβαση σε πληροφορίες για τη διαχείριση κάθε βασικής λειτουργίας και συγκεκριμένα για τη Διαχείριση :

- Προϊόντων.
- Προδιαγραφών Παραγωγής.
- Σχεδιασμού Παραγωγής & Πόρων.
- Προγραμματισμού & Ελέγχου Αγορών.
- Εκτέλεσης & Ελέγχου Παραγωγής.
- Πωλήσεων.
- Διανομών.

Επιπλέον, η **Ross** παρέχει λύση **e-commerce portal**, το «**iRenaissance.Portal**», το οποίο αποτελεί έναν συνδυασμό των προϊόντων **Microsoft Outlook**, **Microsoft Binder** και **Internet Explorer**.

Το σύστημα διατίθεται από την **Indelec Europe**, στο πελατολόγιο της οποίας περιλαμβάνονται Ελληνικές Βιομηχανίες, ΔΕΚΟ, Πανεπιστήμια και Τεχνικές Εταιρείες. Μεταξύ αυτών περιλαμβάνονται : Διυλιστήρια Ασπροπύργου, Αλουμίνιο της Ελλάδος, Ελληνικά Καλώδια, **Hellenic Steel**, Διυλιστήρια ΕΚΟ, **Motor Oil**, **Hellas Can**, Χαλκόρ, Α.Γ. Πετζετάκης, Βιοχρώμ, Πλαστικά Μακεδονίας, Χημικές Βιομηχανίες Βορείου Ελλάδος, Εργοστάσια ΔΕΗ, **Viorex-Bic**, ΑΓΝΟ, ΔΕΛΤΑ, ΦΛΩΡΙΝΑ, Μαρινόπουλος **Super Market**, **Continent**, Αθηναϊκή Ζυθοποιία, **Pitsos**, **Intrakom**, ΕΥΔΑΠ, Χαρτοποιία Θράκης, Αθηναϊκή Χαρτοποιία, **Colgate-Palmolive**, **SATO**, **MOBIL**, ΕΤΒΑ, ΑΚΤΩΡ, ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΕΧΝΟΔΟΜΙΚΗ, κ.ά.

## 4.18. Momentum



Το **Momentum** της **Logismos** – ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΙΣΤΙΚΗ υφίσταται σε δύο εκδόσεις. Η μία έκδοση είναι η πλήρως παραμετροποιήσιμη (σε οποιαδήποτε έκταση και βαθμό) και η άλλη είναι «άμεσα εγκαταστάσιμη», δηλαδή είναι προ-παραμετροποιημένη λαμβάνοντας υπόψη το περιβάλλον μιας τυπικής ελληνικής επιχείρησης και βασισμένη στο γενικό και κοινό νομικό πλαίσιο λειτουργίας των ελληνικών εταιρειών (ενιαίο γενικό λογιστικό σχέδιο ως κάποιο βαθμό, απαιτήσεις ΚΒΣ, κ.λπ.) [17].

Το **Momentum** λειτουργεί σε πλατφόρμες ανοικτής αρχιτεκτονικής σε συνεργασία με το σύστημα σχεσιακής βάσης δεδομένων (**RDBMS**) της **Oracle**.

Καλύπτει μηχανογραφικά όλες τις βασικές λειτουργίες μιας σύγχρονης επιχείρησης και μπορεί να επεκταθεί κατά παραγγελία, ώστε να καλύψει το **100%** των αναγκών του εκάστοτε πελάτη. Αντιπροσωπευτικοί τύποι επιχειρήσεων στις οποίες έχει εγκατασταθεί το **ERP Momentum** της **Logismos** – ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΙΣΤΙΚΗ είναι : Πυραμίδς Μεταλλουργία, **Hellenic Catering** (παραγωγική μονάδα του Ομίλου **Goody's**), **ZANAE** Βιομηχανία Τροφίμων, Εκδοτική Βορείου Ελλάδος (ημερήσιος & περιοδικός τύπος), Όμιλος Επιχειρήσεων Γρηγοριάδη (ξενοδοχειακές μονάδες).

## 4.19. Informer ARMONIA ERP



Το **ARMONIA ERP** είναι ένα πακέτο εφαρμογών, το οποίο έχει αναπτυχθεί με τεχνολογία αιχμής, με τα πλέον σύγχρονα εργαλεία 4ης γενιάς που έχει υιοθετήσει η Ευρωπαϊκή Ένωση, ώστε να του παρέχει τη δυνατότητα να συμβάλλει σημαντικά στην ανταγωνιστικότητα της Επιχείρησης [18].

Το **ARMONIA ERP** έχει υλοποιηθεί με την αρχή της ανεξάρτητης λειτουργίας από τη βάση δεδομένων κάνοντας χρήση **Native drivers** για την επικοινωνία με τις σχετικές βάσεις δεδομένων.

Οι σχεσιακές βάσεις δεδομένων, που υποστηρίζονται και που είναι ανεξάρτητες από το σύνολο των εφαρμογών, είναι **ORACLE, INFORMIX, SQL SERVER**, χωρίς να αποκλείονται στο μέλλον και άλλες.

Τα λειτουργικά συστήματα που υποστηρίζονται είναι **UNIX, WINDOWS NT, Advanced Server 2000**, οι σταθμοί εργασίας **WINDOWS 95 - 98 - 2000, NT Workstation Server** καθώς είναι ανεπτυγμένο σε γραφικό περιβάλλον (**GUI - POWERBUILDER**)

Η **Informer** έχει επιλέξει την αρχή της ανοικτής αρχιτεκτονικής, έτσι ώστε να δώσει τη δυνατότητα επικοινωνίας του δικού της συστήματος με οποιοδήποτε τρίτο σύστημα

λειτουργεί σε άλλη επιχείρηση, κι επομένως να επιτευχθεί η ουσιαστική ενοποίηση πληροφοριακών συστημάτων.

Το **ARMONIA ERP** απευθύνεται στους ομίλους Εταιρειών και στη μεγάλη Εταιρεία όπου μπορεί να αξιοποιηθούν οι μεγάλες δυνατότητες που έχει.

Καλύπτει πιστοποιημένα τις φορολογικές απαιτήσεις, είναι πλήρως συμβατό με το **Euro** και έχει ήδη εγκατασταθεί σε μεγάλες Εταιρίες, Ελληνικές και Ξένες, του Ιδιωτικού και του Δημόσιου Τομέα.

Όλες οι εφαρμογές του **ARMONIA ERP** έχουν σχεδιαστεί κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να παρέχουν την δυνατότητα σε κάθε επιχείρηση να προσθέτει τα απαραίτητα **modules** υποσυστημάτων σύμφωνα με τις ανάγκες και τους χρονικούς προσδιορισμούς υλοποίησης που επιθυμεί. Το μοντέλο αυτό είναι εφικτό, αφού το κάθε υποσύστημα αποτελεί ανεξάρτητη ενότητα λειτουργίας, η οποία συνεργάζεται, αδιαφανώς στον χρήστη, με το υπόλοιπο σύστημα.

Το σύστημα έχει αναπτυχθεί με τη φιλοσοφία της υποστήριξης τόσο της κεντρικής όσο και της αποκεντρωμένης λειτουργίας των συστημάτων, όπως επίσης και της επικοινωνίας ανεξάρτητων συστημάτων και την ανταλλαγή δεδομένων, ώστε να επιτυγχάνεται η συνολική λειτουργία τόσο του Ομίλου όσο και των μεμονομένων εταιρειών και όλων των εγκαταστάσεων που διαθέτει.

Στα πλαίσια αυτής της φιλοσοφίας έχει αναπτυχθεί το υποσύστημα **pipeline control**, το οποίο επιτρέπει τόσο την αυτόνομη λειτουργία, όπως επίσης και τον κεντρικό έλεγχο ή όχι ενεργειών, αφού μπορεί να προσαρμοστεί στην οποιαδήποτε λειτουργία για την κάλυψη των ιδιαιτεροτήτων κάθε επιχείρησης ή Ομίλου.

Το **ARMONIA ERP** βασίζεται σε ένα ιδιαίτερος αναπτυγμένο σύστημα ασφαλείας, το οποίο επιτρέπει τον προσδιορισμό επιπέδων λειτουργικής πρόσβασης ανά χρήστη ή ομάδα χρηστών, καθώς και την παρακολούθηση σε επίπεδο **transaction (tracing)**. Το σύστημα αυτό παραμετροποιείται και συντηρείται από τους υπευθύνους λειτουργίας και ασφάλειας του συστήματος.

Η δομή του **ARMONIA ERP** έχει βασιστεί και σχεδιαστεί σε διεθνείς αρχές ανάπτυξης συστημάτων, διατηρώντας παράλληλα τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των τοπικών αγορών, έτσι ώστε η δομή του να επιτρέπει την υλοποίηση της οποιαδήποτε επιχειρηματικής οργάνωσης και μηχανογραφικής κάλυψης όλων των δραστηριοτήτων.

Τα πλεονεκτήματα της δομής του συστήματος είναι:

- Εύκολη Ενοποίηση Εταιρείας - Υποκαταστήματος - Λογαριασμών σε οποιαδήποτε μορφή επιθυμεί ο τελικός χρήστης.
- Εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες με οποιοδήποτε συνδυασμό.
- Καλύτερη οργάνωση του Λογιστικού Σχεδίου για ελαχιστοποίηση των λαθών των χρηστών και μεγιστοποίηση της ασφάλειας.

Το **ARMONIA ERP** είναι η λύση της **Informer** στις ανάγκες κάθε εταιρίας που θέλει να εγκαταστήσει ένα σύγχρονο πληροφοριακό σύστημα με σκοπό την πλήρη μηχανογραφική κάλυψη όλων των δραστηριοτήτων τους.

Πλεονεκτήματα του **ARMONIA ERP**:

- Είναι ανεπτυγμένο με τεχνογνωσία αιχμής
- Ωριμο, πολυεγκατεστημένο πακέτο
- Ανοιχτής Αρχιτεκτονικής
- Ευέλικτο, παραμετρικό, φιλικό στον χρήστη

Το **ARMONIA ERP** αποτελείται από τα ακόλουθα υποσυστήματα:

- **Οικονομική διαχείριση:** Το κύκλωμα Οικονομικής Διαχείρισης καλύπτει απόλυτα τις ανάγκες μιας πολύ καλής παρακολούθησης **Open Items** λογαριασμών, προμηθευτών και πελατών, όπως επίσης και μιας πολύ καλής διαχείρισης Κέντρων Κόστους και Εκμετάλλευσης. Η ενημέρωση τόσο της Αναλυτικής Λογιστικής όσο και των υποκαταστημάτων γίνεται αυτόματα, ενώ η ενημέρωση της Γενικής Λογιστικής γίνεται με βάση τις διατάξεις του Κ.Β.Σ. και του Ε.Γ.Λ.Σ.
- **Εμπορική διαχείριση:** Το κύκλωμα της Εμπορικής Διαχείρισης καλύπτει όλες τις μορφές διακινήσεων των αποθηκών, που αφορούν αγορές, πωλήσεις, αναλώσεις, απογραφή κ.λ.π. Σε συνδυασμό με την τήρηση πολλαπλών αποθηκών καλύπτουν πλήρως όλες τις λειτουργίες μιας σύγχρονης Επιχείρησης.
- **Διαχείριση ανθρωπίνων πόρων:** Το υποσύστημα της διαχείρισης ανθρωπίνου δυναμικού και μισθοδοσίας καλύπτει όλες τις σύγχρονες ανάγκες, που έχει η διεύθυνση ανθρωπίνου δυναμικού, τόσο για την διοίκησή του, όσο και για την κάλυψη της μισθοδοσίας προσφέροντας σύγχρονα εργαλεία που μπορούν να ανταποκριθούν σε κάθε νέα ανάγκη.
- **Βιομηχανική κοστολόγηση / προγραμματισμός & έλεγχος παραγωγής:** Το κύκλωμα Βιομηχανικής Κοστολόγησης / Διαχείρισης Παραγωγής αποτελείται από ένα βασικό κορμό με τις βασικά απαραίτητες εφαρμογές για μια σύγχρονη Βιομηχανία και κατά παραγγελία δημιουργούνται όλες οι επιπλέον εξειδικευμένες βιομηχανικές εφαρμογές που θα θελήσει ο πελάτης.

#### **4.20. Microsoft® Business Solutions–Navision (ελληνική έκδοση)**

Η **Microsoft Business Solutions** διαθέτει ένα ευρύ φάσμα επιχειρηματικών εφαρμογών, που στοχεύουν να βοηθήσουν στην υλοποίηση της στρατηγικής των επιχειρήσεων μικρού, μεσαίου αλλά και μεγαλύτερου μεγέθους. Το **Microsoft Business Solutions–**

**Navision** είναι μια επιτυχημένη εφαρμογή λογισμικού διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (**ERP**), η οποία καλύπτει αποτελεσματικά τις ανάγκες όλων των επιχειρήσεων, ανεξαρτήτως μεγέθους. Συγκεκριμένα, αυτοματοποιεί τις επιχειρησιακές διαδικασίες που αφορούν τα οικονομικά, τη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας, την παραγωγή, την ανάλυση και τις εκτιμήσεις, το ηλεκτρονικό εμπόριο, καθώς και τη διαχείριση των ανθρώπινων πόρων, του έργου, της πελατειακής σχέσης και της τεχνικής υποστήριξης. Ήδη **34.000** εταιρίες ανά τον κόσμο εμπιστεύονται την εφαρμογή αυτή, ενώ η νέα έκδοση, ειδικά προσαρμοσμένη στις ανάγκες της ελληνικής αγοράς, αποσκοπεί να αποτελέσει ένα πολύτιμο εργαλείο που θα βοηθήσει το σύγχρονο Έλληνα επιχειρηματία να παίρνει πιο επικερδείς αποφάσεις [19].

Στους πιστοποιημένους συνεργάτες της **Microsoft Business Solutions** στην Ελλάδα περιλαμβάνονται ήδη οι εταιρίες **1Proton, ABC Professional Services, Ace-Hellas, Business Advanced Technological Solutions, Computer Project, Cosmos Business Systems, Effect, Entersoft, Exodus, Intersys, KPMG, Logismos, Real Consulting, Scicom, Step One Consulting** και **Team Vision Hellas**.

Το **Microsoft Business Solutions-Navision** πιστοποιήθηκε τον Ιούλιο **2003** ότι είναι πλήρως συμβατό με τον Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων καθώς και με το Ελληνικό Γενικό Λογιστικό Σχέδιο. Παράλληλα, η ελληνική έκδοση περιλαμβάνει δύο νέα υποσυστήματα και ένα πλήθος διαδικασιών ειδικά σχεδιασμένων για τις ανάγκες των επιχειρήσεων στην ελληνική αγορά.



Οι λύσεις που περιέχει είναι:

- Ανάλυση (**Analytics**)
- Διαχείριση Ανθρώπινων Πόρων (**HR Management**)
- Διαχείριση Έργου (**Project Management**)
- Διαχείριση της Εφοδιαστικής Αλυσίδας (**Supply Chain Management**)
- Διαχείριση της Πελατειακής Σχέσης (**Customer Relationship Management**)
- Διαχείριση της Τεχνικής Υποστήριξης (**Field Service Management**)



- Ηλεκτρονικό Εμπόριο (**E-commerce**)
- Οικονομική Διαχείριση (**Financial Management**)
- Παραγωγή (**Manufacturing**)



Ορισμένες από τις εγκαταστάσεις που χρησιμοποιείται το **ERP Navision** είναι οι ακόλουθες : Δ.Ι.ΦΕΙΔΑΣ Α.Ε, WINLINK-RADIOSHACK Α.Ε, ELFA Α.Ε., PRINTEC Α.Ε.

## 5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στην εργασία που εκπονήθηκε έγινε μια προσπάθεια παρουσίασης και προσέγγισης των Συστημάτων Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (**ERP**). Μέσα από μια σύντομη ιστορική αναδρομή είδαμε πώς δημιουργήθηκαν τα συστήματα αυτά, πώς από τα συστήματα **MRP** της δεκαετίας του '70 και τον παραδοσιακό έλεγχο των αποθεμάτων, οδηγηθήκαμε στα **MRP II** τα οποία στην δεκαετία '90 εξελίχθηκαν σταδιακά στα συστήματα **ERP**.

Αναλύσαμε την λειτουργική δομή των συστημάτων **ERP**, ποιες εφαρμογές περιλαμβάνουν τα λειτουργικά υποσυστήματα (**modules**), ποια είναι τα πιο γνωστά **modules** των **ERP** συστημάτων και πώς λειτουργικά ενοποιούνται κάτω από μία κοινή βάση δεδομένων δίνοντας τη δυνατότητα της άμεσης πληροφόρησης για οτιδήποτε ζητηθεί.

Οι συνθήκες που επικρατούν σήμερα στο επιχειρησιακό περιβάλλον, επιβάλλουν την υιοθέτηση συστημάτων **ERP**. 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 (**constant changes**).

Αναπτύξαμε τους κύριους λόγους για τους οποίους η εγκατάσταση ενός **ERP** συστήματος σε επιχειρήσεις έχει αποτύχει ή έχει αποφέρει μέτρια αποτελέσματα. Σημαντικό είναι η αρχική μελέτη να ενσωματώνει όλες τις αλλαγές που πρέπει να γίνουν τόσο στο λογισμικό όσο και στις επιχειρηματικές διαδικασίες για να πετύχει η εφαρμογή και φυσικά να στηριχθεί από τη διοίκηση για να διαδοθεί η χρήση του. Ο ρόλος του συμβούλου υλοποίησης που θα συμμετέχει στην ομάδα έργου είναι καθοριστικός στην εγκατάσταση του **ERP**, και γι' αυτό η επιλογή του προϋποθέτει προϋπηρεσία σε ένα σημαντικό αριθμό από έργα εγκατάστασης **ERP** λογισμικών, βαθειά εμπειρία από όλα τα κυκλώματα της επιχείρησης μέσα από έργα ανασχεδιασμού (**re-engineering**) επιχειρηματικών διαδικασιών (μεταφορά τεχνογνωσίας από αντίστοιχες περιπτώσεις σε άλλες εταιρείες), εσωτερική οργάνωση και αυστηρή μεθοδολογία υλοποίησης των έργων καθώς άριστη γνώση των τεχνολογιών πάνω στις οποίες αναπτύσσονται τα **ERP**.

Προσεγγίστηκε η έννοια του 'ηλεκτρονικού επιχειρείν', πώς κινούνται δηλαδή οι επιχειρήσεις από τις στατικές εμπορικές συνεταιρικές αλληλεπιδράσεις σε πιο δυναμικά γενετικά ανασυνδισμένα επιχειρηματικά μοντέλα και πώς αυτό προκαλεί την μετεξέλιξη των συστημάτων **ERP** ώστε να αντεπεξέλθουν στην δημιουργία και διαχείριση των δια-επιχειρησιακών διαδικασιών, εξασφαλίζοντας την ενσωματωμένη εκτέλεση τους σε μια σύνθετη αλυσίδα ανεφοδιασμού ή μια σφαιρική στρατηγική σχέσης πελατών.

Γίνεται παρουσίαση της μεγαλύτερης εταιρείας παγκοσμίως στην ανάπτυξη και εφαρμογή **E.R.P SAP AG** με το **SAP R/3** καθώς και της πλατφόρμας ηλεκτρονικού εμπορίου της, το **mySAP Business Suite** ( πρώην **mySAP.com** ). Επίσης παραθέτονται οι ευρέως γνωστές εταιρείες παροχής επιχειρηματικών λύσεων τις οποίες θα συναντήσουμε στον Ελλαδικό χώρο. Σε κάθε μία αναφέρονται τα υποσυστήματα (**modules**) από τα

οποία αποτελούνται, τα βασικά τους ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα, τα στοιχεία διαφοροποίησης τους από τα άλλα συστήματα.

Από την ανάλυση της αγοράς **ERP** σε διεθνές και σε ευρωπαϊκό επίπεδο παρατηρήσαμε ότι η αγορά τα τελευταία χρόνια παρουσιάζει κάμψη. Η αγορά των προμηθευτών **ERP** αντιμετωπίζει δύο κύριους παράγοντες που εμποδίζουν την ανάπτυξη: την ύφεση της οικονομίας και την μεταστροφή στην συμπεριφορά των αγοραστών. Η οικονομική ύφεση έχει οδηγήσει τις επιχειρήσεις να αναζητούν ένα ρεαλιστικό, κατευθυνόμενο από τα αποτελέσματα περιβάλλον. Το νέο περιβάλλον, εν μέρει, έχει δημιουργήσει μία στροφή σε πιο προσεκτικές κινήσεις των αγοραστών οι οποίοι αναζητούν πιο οικονομικά και μικρότερα τμήματα λογισμικού που θα τους αποφέρουν σύντομα ικανοποιητικά αποτελέσματα. Η ωρίμανση και ο κορεσμός της λειτουργικότητας των **ERP** συστημάτων (γεγονός που δεν αφορά βέβαια την Ελλάδα) εμποδίζουν επίσης την ανάπτυξη της αγοράς. Η σημερινή οικονομική ύφεση, η συμπεριφορά των αγοραστών και η ωρίμανση της αγοράς έχουν οδηγήσει σε μείωση των μεγάλων έργων εγκατάστασης **ERP** συστημάτων. Οι χρήστες αναζητούν πλέον εφαρμογές οι οποίες θα συγκεντρώνουν και θα επεκτείνουν τις βασικές τους δυνατότητες και είναι σύμφωνες με τις ιδιαίτερες τεχνολογικές ανάγκες και 'καθετοποιημένα' περιβάλλοντα στα οποία λειτουργούν. Αυτή η στροφή στην συμπεριφορά έχει οπωσδήποτε επηρεάσει τα έσοδα αλλά δεν επηρεάζει την ποσότητα των έργων **ERP**. Αυτό επηρεάζει την ανάπτυξη της αγοράς ενώ αυξάνει το κόστος των προμηθευτών.

Την ώρα, που στην Ευρώπη και τις ΗΠΑ αναζητούν νέες τεχνολογίες **ERP** συστημάτων, που αποκαλούνται **ERP II** ή σύγχρονα **ERP** συστήματα, στην Ελλάδα βρισκόμαστε στην φάση εισαγωγής της πρώτης γενιάς **ERP** συστημάτων. Οι πραγματικές ευκαιρίες παρουσιάζονται στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις που αποτελούν την κρίσιμη μάζα των ελληνικών επιχειρήσεων στο σύνολο τους. Η διείσδυση στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις και το δημόσιο τομέα παραμένει σε ιδιαίτερα χαμηλά επίπεδα με αποτέλεσμα οι προμηθευτές **ERP** συστημάτων να κοιτάζουν την συγκεκριμένη αγορά, δημιουργώντας πακέτα λογισμικού που ταιριάζουν περισσότερο στις εξειδικευμένες ανάγκες των μικρομεσαίων επιχειρήσεων με προστιθέτιμη, χαμηλό κόστος κτήσης και υπηρεσιών. Το γεγονός αυτό βέβαια, συνεπάγεται ότι οι προμηθευτές **ERP** συστημάτων έχουν αναπτύξει μέσα στην ίδια τους την εταιρεία συμβούλους οι οποίοι θα βοηθήσουν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις επιχειρήσεις να προσαρμοστούν στα νέα δεδομένα επιχειρησιακή λειτουργίας που προϋποθέτει η εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία ενός **ERP** συστήματος.

Τέλος θα πρέπει να τονιστεί η έλλειψη διασύνδεσης μεταξύ επιχειρήσεων και πανεπιστημίων. Σε χώρες του εξωτερικού, μεγάλοι Οίκοι λογισμικού έχουν απο κοινού προγράμματα με τα πανεπιστήμια ανά τον κόσμο, επιτρέποντας στα εκπαιδευτικά ιδρύματα να χρησιμοποιούν το λογισμικό ως εκπαιδευτικό εργαλείο. Στόχος είναι η ανάπτυξη προπτυχιακών και μεταπτυχιακών προγραμμάτων που δίνουν την δυνατότητα εκπαίδευσης και κατανόησης των επιχειρηματικών διαδικασιών, η δημιουργία ενός δικτύου πανεπιστημιακών ερευνητών που θα συνεισφέρουν στην γνώση και την δημιουργία καινοτόμων εφαρμογών, ενώ θα προσφέρουν τις απαραίτητες γνώσεις για την ώθηση της καριέρας των φοιτητών σε πραγματικό επιχειρηματικό περιβάλλον στο μέλλον.

## 6. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ – REFERENCES

1. Thomas H. Davenport, *Mission Critical, Realizing the Promise of Enterprise Systems*, Harvard Business School Press 2000.
2. RAM. *Ειδική Έκδοση για την Ηλεκτρονική Οικονομία.*, Απρίλιος 2000.
3. Ματσατσίνης Νικόλαος, *Ειδικά Θέματα Πληροφοριακών Συστημάτων.*, Μεταπτυχιακό Μάθημα, Πολυτεχνείο Κρήτης, Σεπτέμβριος 2000.
4. Plant Management, Πληροφορική *Η δεύτερη γενιά των ERP συστημάτων - ERP II απαντά στην πρόκληση της νέας οικονομίας*, 2001.
5. INFOPLUS, Πληροφορική, *‘ERP: Η ατμομηχανή του ηλεκτρονικού εμπορίου’*, Οκτώβριος 2000.
6. [www.sap.com](http://www.sap.com)
7. [www.mysap.com](http://www.mysap.com)
8. [www.sap-ag.com](http://www.sap-ag.com)
9. SAP HELLAS A.E., *Εταιρεία Συστημάτων Εφαρμογών & Προϊόντων Πληροφορικής.*
10. D.D. Synergy Hellas A.E., *Εταιρεία Παροχής Υπηρεσιών Πληροφορικής, Π.Σ.Υ. του SAP R/3.*
11. [www.logicdis.gr](http://www.logicdis.gr)

12. [www.singular.gr](http://www.singular.gr)
13. [www.unisoft.gr](http://www.unisoft.gr)
14. [www.epicor.gr](http://www.epicor.gr)
15. [www.scicom.gr](http://www.scicom.gr)
16. [www.ifs.gr](http://www.ifs.gr)
17. [www.logismos.gr](http://www.logismos.gr)
18. [www.informer.gr](http://www.informer.gr)
19. [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)
20. NETWEEK, Πληροφορική, '**ERP** Συστήματα', Νοέμβριος 2003.
21. [www.eltrun.aueb.gr/press/erp.htm](http://www.eltrun.aueb.gr/press/erp.htm)
22. Strategic e-Business, '*Το **e-business** δεν είναι **e-commerce***', Μάρτιος 2000.
23. Ιωάννη Ζωή & Σαράντη Βαλάκη, '*Πώς θα εξασφαλίσετε την επιτυχή εγκατάσταση ενός συστήματος **ERP** στην εταιρεία σας;*'