



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΑΣ



# Νέα Συστήματα Διοίκησης / Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (E.R.P., C.R.M.)

“ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΟΚΤΩ(8) ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ - ΓΙΑ ΤΑ  
ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΠΟΡΩΝ ΚΑΙ ΣΧΕΣΕΩΝ ΠΕΛΑΤΗ - ΠΟΥ  
ΟΡΓΑΝΩΘΗΚΑΝ ΣΤΑ ΠΛΑΙΣΙΑ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ COINs ΑΠΟ ΤΟ  
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ  
ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ”

ΜΙΝΩΣ ΕΛΕΥΘΕΡΙΟΥ

Δ<sup>Ρ</sup> ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΟΣ ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ

Οκτώβριος 2015



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



## Αντί Προλόγου

Μέσα από το έργο COINs το Επαγγελματικό Επιμελητήριο Αθηνών ανέλαβε μία πολύ σημαντική πρωτοβουλία για ενισχύσει την συνεργατική δραστηριοποίηση των μελών του, με σκοπό αφενός να αναδείξει τα οφέλη που προκύπτουν από την αυτή και αφετέρου οι μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις να αναλάβουν πρωτοβουλίες ώστε να ανακαλύψουν τρόπους συνεργασίας και εκμετάλλευσης συνεργειών.

Καταλυτικό ρόλο στην διαμόρφωση των πρωτοβουλιών συνεργασίας και στην διαμόρφωση των συνεργατικών σχημάτων έπαιξαν οι συνεδρίες με τους εμπειρογνώμονες όπου οι συμμετέχοντες είχαν την ευκαιρία να εκτεθούν σε οκτώ διαφορετικές θεματικές περιοχές γνώσης που υποστηρίζουν το επιχειρείν.

Σκοπός της παρούσας συνεδρίας δεν ήταν να μετατρέψει τους συμμετέχοντες σε ειδικούς σε θέματα πληροφορικής, αφού έτσι και αλλιώς τα θέματα που καλύπτονται άπτονται του γνωστικού αντικειμένου από τουλάχιστον 7 διαφορετικές ειδικότητες της πληροφορικής.

Αντίθετα ο σκοπός της συνεδρίας ήταν να αναπτύξει τον προβληματισμό γύρω από την χρήση της τεχνολογίας και κυρίως να αναπτύξει την οπτική που προσεγγίζει την τεχνολογική ανάπτυξη ως ευκαιρία για καινούργια μοντέλα επιχειρείν και περισσότερες δυνατότητες ανάπτυξης.



## Αντικείμενο των Σημειώσεων

Στην συνέχεια ακολουθούν σημειώσεις για τα Συστήματα Διοίκησης και Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων και Διαχείρισης των Σχέσεων με τον Πελάτη.

Οι σημειώσεις ακολουθούν την δομή που χρησιμοποιήθηκε κατά τις συνεδρίες και περιλαμβάνει έξι Ενότητες.

Η πρώτη ενότητα αφορά μία εισαγωγή στην έννοια της πληροφορίας και πως αυτή γίνεται εκμεταλλεύσιμη από τα πληροφοριακά συστήματα.

Η δεύτερη ενότητα εξηγεί τα συστήματα διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (.

Η τρίτη ενότητα αναλύει πως λειτουργούν τα συστήματα Διαχείρισης των σχέσεων με τους πελάτες.

Η τέταρτη ενότητα περιγράφει μία σειρά από θέματα που είναι συναφή με τα συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων, δηλαδή άλλες χρήσιμες εφαρμογές για τις επιχειρήσεις, τα Μέρη ενός Συστήματος Πληροφόρησης, το κόστος και τους τρόπους Χρήσης, Κτήσης και Λειτουργίας των σύγχρονων Συστημάτων Πληροφορικής.

Η πέμπτη ενότητα αποτυπώνει την σημερινή κατάσταση της τεχνολογίας και προσπαθεί να ρίξει μία ματιά στο μέλλον.

Τέλος η έκτη ενότητα κλίνει το θέμα με μία επανεπίσκεψη στην ουσία των πραγμάτων που δεν είναι άλλη από την ποιότητα στο προϊόν και στην παρεχόμενη υπηρεσία και στην χρήση της τεχνολογίας σαν εργαλείο για την υποστήριξη της επιχειρηματικής δραστηριότητας.



## Περιεχόμενα

- Εισαγωγή
- 1 Η έννοια της Πληροφορίας
- 2 Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (ERP)
- 3 Συστήματα Διαχείρισης των Σχέσεων με τους Πελάτες (CRM)
- 4 Συμπληρωματικά Θέματα
- 5 Το Παρόν και το Μέλλον
- 6 Επίλογος



## Παράρτημα

στις Σημειώσεις των παρουσιάσεων για τα

## Νέα Συστήματα Διοίκησης / Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων

(E.R.P., C.R.M.)

**Μίνως Ελευθερίου**

**Δρ. Ηλεκτρολόγος Μηχανικός**

**2015**

## Νέα Συστήματα Διοίκησης / Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (E.R.P., C.R.M.)

### Περιεχόμενα

1	Εισαγωγή.....	5
2	Εφαρμογές.....	6
3	Χρηματοοικονομική Διαχείριση.....	8
3.1	Λογαριασμοί Πληρωτέοι.....	8
3.1.1	Δεδομένα.....	8
3.1.2	Ανταλλαγή Δεδομένων.....	9
3.1.3	Συναλλαγές.....	9
3.2	Εισπρακτέοι λογαριασμοί.....	9
3.2.1	Δεδομένα.....	10
3.2.2	Ανταλλαγή Δεδομένων.....	10
3.2.3	Συναλλαγές.....	10
3.3	Τραπεζική συμφωνία.....	10
3.3.1	Δεδομένα Εφαρμογής.....	11
3.3.2	Συναλλαγές.....	11
3.4	Διαχείριση Ταμειακής Ρευστότητας.....	11
3.4.1	Δεδομένα Εφαρμογής.....	12
3.4.2	Ανταλλαγή Δεδομένων.....	12
3.5	Νόμισμα.....	12
3.5.1	Δεδομένα Εφαρμογής.....	12
3.5.2	Ανταλλαγή Δεδομένων.....	12
3.6	Πάγια.....	12
3.6.1	Δεδομένα Εφαρμογής.....	13
3.6.2	Ανταλλαγή Δεδομένων.....	13
3.7	Γενική Λογιστική.....	13

## Νέα Συστήματα Διοίκησης / Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (E.R.P., C.R.M.)

3.7.1	Δεδομένα Εφαρμογής .....	14
3.7.2	Ανταλλαγή Δεδομένων .....	14
3.7.3	Συναλλαγές .....	14
3.8	Κοστολόγηση εργασιών .....	14
3.8.1	Δεδομένα Εφαρμογής .....	14
3.8.2	Ανταλλαγή Δεδομένων .....	14
3.9	Χρονοχρέωση .....	15
3.9.1	Δεδομένα Εφαρμογής .....	15
3.9.2	Ανταλλαγή Δεδομένων .....	15
4	Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων .....	16
4.1	CRM .....	16
4.1.1	Δεδομένα Εφαρμογής .....	16
4.2	Help Desk .....	16
4.3	Τηλεφωνικό Κέντρο .....	16
4.4	Επαφές .....	17
4.4.1	Δεδομένα Εφαρμογής .....	17
4.5	Ανάλυση Πωλήσεων .....	17
4.5.1	Δεδομένα Εφαρμογής .....	17
4.5.2	Ανταλλαγή Δεδομένων .....	17
5	Ανθρώπινο δυναμικό .....	18
5.1.1	Δεδομένα Εφαρμογής .....	18
5.1.2	Ανταλλαγή Δεδομένων .....	18
5.2	Μισθοδοσία .....	18
5.2.1	Δεδομένα Εφαρμογής .....	18
5.2.2	Ανταλλαγή Δεδομένων .....	19
6	Εφοδιαστική Αλυσίδα (SCM) .....	19

## Νέα Συστήματα Διοίκησης / Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (E.R.P., C.R.M.)

6.1	Απόθεμα.....	19
6.1.1	Δεδομένα Εφαρμογής.....	19
6.1.2	Ανταλλαγή Δεδομένων.....	20
6.2	Παραγωγή.....	20
6.3	Προληπτική Συντήρηση.....	21
6.3.1	Δεδομένα Εφαρμογής.....	21
6.3.2	Ανταλλαγή Δεδομένων.....	21
6.4	Παραγγελιοληψία Καταχώρηση Παραγγελίας / Τιμολόγηση.....	21
6.4.1	Δεδομένα Εφαρμογής.....	22
6.4.2	Ανταλλαγή Δεδομένων.....	22
6.5	Προμήθειες.....	22
6.5.1	Δεδομένα Εφαρμογής.....	23
6.5.2	Ανταλλαγή Δεδομένων.....	23
6.5.3	Συναλλαγές.....	23
6.6	Παραλαβή.....	23
6.6.1	Συναλλαγές.....	24
6.7	Αποστολή.....	24
6.7.1	Ανταλλαγή Δεδομένων.....	24
6.8	Διαχείριση Service.....	24
6.8.1	Δεδομένα Εφαρμογής.....	24
6.8.2	Ανταλλαγή Δεδομένων.....	24
7	Επιχειρηματική ευφυΐα (Business Intelligence – BI).....	25
7.1	BI εργαλεία και έννοιες.....	25

## Νέα Συστήματα Διοίκησης / Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (E.R.P., C.R.M.)

### 1 Εισαγωγή

Στο παράρτημα των παρουσιάσεων για τα Νέα Συστήματα Διοίκησης / Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (E.R.P., C.R.M.) δίνεται μία περιγραφή των εφαρμογών που συναποτελούν ένα Σύστημα Διοίκησης Επιχειρησιακών Πόρων (Enterprise Resource Planning – ERP).

Ένα Σύστημα (πακέτο) Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (ERP) είναι ένα λογισμικό και υπολογιστικό σύστημα, που εξυπηρετεί και υποστηρίζει όλα τα τμήματα και όλες λειτουργίες μιας επιχείρησης. Το σύστημα διατηρεί ένα ενοποιημένο σύνολο δεδομένων που είναι κοινό για όλες τις εφαρμογές και όλους τους χρήστες. Οποιαδήποτε συναλλαγή (transaction) πραγματοποιείται σε ένα τμήμα της επιχείρησης προκαλεί την άμεση ενημέρωση σε όλα τα άλλα εμπλεκόμενα τμήματα και τομείς.

Το παράρτημα έρχεται να συμπληρώσει τις σημειώσεις των παρουσιάσεων στις ομάδες των επιχειρηματιών και των επαγγελματιών που συμμετείχαν στο πρόγραμμα COINs με μία πιο τεχνική περιγραφή και μπορεί να χρησιμοποιηθεί σαν πρώτη επαφή για την γνωριμία με κάποια συγκεκριμένη εφαρμογή.

Το περιεχόμενο του παραρτήματος παραμένει γενικό και δεν εξειδικεύεται σε κάποια κατηγορία επιχειρήσεων, ενώ σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να θεωρηθεί εξαντλητικό του θέματος αφού τα ERP συγκροτούν ένα τεράστιο χώρο επιχειρηματικής γνώσης και πρακτικής.

Στην συνέχεια κάθε εφαρμογή περιγράφεται συνοπτικά και σε όσες περιπτώσεις κρίθηκε σκόπιμο περιγράφονται επιπρόσθετα α) οι πίνακες δεδομένων που χρησιμοποιεί η εφαρμογή, β) με ποιες άλλες εφαρμογές ανταλλάσσει δεδομένα και αλληλοεπιδρά και γ) οι βασικές πράξεις / συναλλαγές (transactions) που εκτελεί.

Για λόγους ουδετερότητας και αγνωστικότητας ως προς τους προμηθευτές Συστημάτων Διοίκησης / Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων, ως βασική πηγή πληροφοριών χρησιμοποιήθηκε η Wikipedia.

## 2 Εφαρμογές

Μία εφαρμογή είναι μια ομάδα σχετικών προγραμμάτων που υποστηρίζει μια βασική λειτουργία μέσα σε ένα Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (ERP). Δεδομένου ότι τα περισσότερα συστήματα ERP έχουν σχεδιαστεί για να εξυπηρετήσουν επιχειρήσεις σε διαφορετικούς κλάδους, δεν είναι απαραίτητο κάθε επιχείρηση να χρησιμοποιεί όλες τις διαθέσιμες εφαρμογές αλλά μόνο αυτές που υποστηρίζουν τις δικές της διαδικασίες και λειτουργίες.

Γενικά ένα Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων ERP αποτελείται από τις ακόλουθες εφαρμογές:

### Χρηματο - Οικονομικά

- \_ Λογαριασμοί Πληρωτέοι
- \_ Λογαριασμοί Εισπρακτέοι
- \_ Τραπεζική παρακολούθηση
- \_ Διαχείριση ταμειακής ρευστότητας
- \_ Νόμισμα
- \_ Διαχείριση Παγίων περιουσιακών στοιχείων
- \_ Γενική λογιστική
- \_ Κοστολόγηση εργασιών
- \_ Χρονοχρεώσεις

### Διαχείριση Σχέσεων πελατών (CRM)

- \_ Help Desk
- \_ Τηλεφωνικό κέντρο
- \_ Επαφές
- \_ Ανάλυση πωλήσεων

## Νέα Συστήματα Διοίκησης / Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (E.R.P., C.R.M.)

---

### Διαχείριση των ανθρώπινων πόρων

- \_ Προγραμματισμός προσωπικού
- \_ Ανθρώπινο δυναμικό
- \_ Μισθοδοσία

### Διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας

- \_ Αποθέματα
- \_ Παραγωγή
- \_ Καταχώρηση παραγγελίας/τιμολόγησης
- \_ Η προληπτική συντήρηση
- \_ Προμήθειες
- \_ Παραλαβές
- \_ Μεταφορές
- \_ Διαχείριση Service

### Επιχειρηματική ευφυΐα (BI)

## 3 Χρηματοοικονομική Διαχείριση

### 3.1 Λογαριασμοί Πληρωτέοι

Κάθε επιχείρηση προμηθεύεται αγαθά, υπηρεσίες, περιουσιακά στοιχεία ή προμήθειες γραφείου από τους προμηθευτές της.

Η εφαρμογή «Λογαριασμοί Πληρωτέοι» (ΛΠ) υποστηρίζει τις πληρωμές στους προμηθευτές (εκμεταλλεζόμενοι εκπτώσεις πληρωμών εάν είναι δυνατόν), αποφεύγοντας διπλές πληρωμές και υπέρβαση τραπεζικών υπολοίπων. Η εφαρμογή «Λογαριασμοί Πληρωτέοι» είναι το τελευταίο βήμα στην εφοδιαστική αλυσίδα όπου οι Προμήθειες είναι το πρώτο. Η εφαρμογή «Λογαριασμοί Πληρωτέοι» δέχεται τιμολόγια, επιλέγει τα τιμολόγια που πρέπει να εξοφληθούν, δημιουργεί ελέγχους και προβλέπει μελλοντικές ταμειακές ανάγκες με βάση τις προθεσμίες. Κάθε Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων ERP έχει μια εφαρμογή «Λογαριασμοί Πληρωτέοι».

#### 3.1.1 Δεδομένα

Υπάρχουν αρκετές μεγάλες ομάδες δεδομένων που χρησιμοποιεί η εφαρμογή όπως:

**Προμηθευτής.** Πληροφορίες τους προμηθευτές είναι τα κύρια δεδομένα που χρησιμοποιούνται από πληρωτέους λογαριασμούς. Περιέχει πληροφορίες για την επιχείρηση τους προμηθευτές και άλλους πιστωτές. Πληροφορίες για τον προμηθευτή, τις θέσεις, επαφές κλπ.

**Τράπεζα.** Πληροφορίες για τις τράπεζες είναι επίσης βασικά δεδομένα. Περιέχει πληροφορίες για τους τραπεζικούς λογαριασμούς της επιχείρησης.

**Τιμολόγια.**

**Πληρωμές.** Πληρωμές των προμηθευτών.

**Λογιστικές καταχωρήσεις** είναι οι λογιστικές καταχωρήσεις της συναλλαγής που δημιουργούνται από τα τιμολόγια και τις πληρωμές.



## Νέα Συστήματα Διοίκησης / Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (E.R.P., C.R.M.)

### 3.1.2 Ανταλλαγή Δεδομένων

Η εφαρμογή ΛΠ στέλνει στοιχεία για τα Αποθέματα, τα Πάγια και τις λογιστικές εγγραφές στη εφαρμογή της Γενικής Λογιστικής. Η εφαρμογή λαμβάνει στοιχεία από άλλες εφαρμογές όπως παραγγελίες αγοράς, παραλαβές και τα συσχετίζει με τα αντίστοιχα τιμολόγια.

### 3.1.3 Συναλλαγές

Η βασική συναλλαγή της εφαρμογής είναι η καταγραφή του τιμολογίου προμηθευτή. Αυτό μπορεί να επαληθευθεί με την σχετική παραγγελία (εάν υπάρχει) και την αντίστοιχη παραλαβή που απαριθμεί τι αγαθά όντως παρελήφθησαν.

Η δεύτερη συναλλαγή είναι η πληρωμή του τιμολογίου προμηθευτή. Κάθε πληρωμή μπορεί να πληρώσει ένα ή περισσότερα τιμολόγια του προμηθευτή. Τα Τιμολόγια πρέπει να έχουν εγκριθεί πριν πληρωθούν.

Η συντριπτική πλειοψηφία των συναλλαγών της εφαρμογής αποτελείται από τις δύο παραπάνω.

Η τρίτη βασική συναλλαγή είναι η διόρθωση/προσαρμογή, όταν γίνει κάποιο λάθος.

## 3.2 Εισπρακτέοι λογαριασμοί

Κάθε επιχείρηση πουλάει προϊόντα και υπηρεσίες στους πελάτες της. Η καταχώρηση της παραγγελίας δημιουργεί στην συνέχεια τιμολόγια προς είσπραξη. Η εφαρμογή «εισπρακτέοι λογαριασμοί» (ΕΛ) παρακολουθεί τις πληρωμές που γίνονται στα αντίστοιχα τιμολόγια.

Συνήθως, εφαρμογή έχει την δυνατότητα να συντάσσει έκθεση («ανάλυση ηλικίας») που δείχνει πόσο καιρό καθυστερεί η εξόφληση κάθε τιμολογίου.

Εάν καθυστερήσει η εξόφληση ενός τιμολογίου, η εφαρμογή κινεί τις διαδικασίες για να πληρωθούν τα χρήματα. Συνήθως αυτό σημαίνει μια τηλεφωνική κλήση που ακολουθείται από μια σειρά από ενέργειες αυξανόμενης βαρύτητας.

Αν αποτύχουν αυτές οι προσπάθειες, μπορεί να εμπλακεί η νομική υπηρεσία ή το τιμολόγιο μπορεί να διαγραφεί, ή να πωληθεί σε οργανισμό συλλογής χρεών για ένα κλάσμα από την ονομαστική του αξία. Η εφαρμογή μπορεί να είναι συνδεδεμένη με το CRM και να λειτουργεί ως

## Νέα Συστήματα Διοίκησης / Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (E.R.P., C.R.M.)

μέρος του CRM, συντηρώντας λεπτομέρειες για κάθε επικοινωνία με τον πελάτη, όπως ημερομηνία, υπεύθυνος υπάλληλος, κλπ.

### 3.2.1 Δεδομένα

Υπάρχουν δύο μεγάλες ομάδες δεδομένων στην εφαρμογή ΕΛ. Η πρώτη αποτελείται από τον πίνακα πελάτη, η οποία περιέχει μία εγγραφή για κάθε πελάτη και μία εγγραφή για κάθε επαφή κάθε πελάτη. Υπάρχει τουλάχιστον μία καρτέλα με στοιχεία επαφής για κάθε πελάτη.

Η δεύτερη ομάδα δεδομένων αποτελείται από το τιμολόγιο που περιέχει μία εγγραφή για κάθε εκδιδόμενο τιμολόγιο καθώς και μία εγγραφή για κάθε γραμμή του τιμολογίου πελάτη.

### 3.2.2 Ανταλλαγή Δεδομένων

Η εφαρμογή των Εισπρακτέων λογαριασμών λαμβάνει δεδομένα από την παραγγελιοληψία, την τιμολόγηση και στέλνει δεδομένα συναλλαγών στην παρακολούθηση των τραπεζικών λογαριασμών και στην γενική λογιστική.

### 3.2.3 Συναλλαγές

Η βασική συναλλαγή καταγράφει τα τιμολόγια. Αυτό σε πολλές περιπτώσεις γίνεται από την εφαρμογή καταχώρησης παραγγελίας και όχι από την ΕΛ.

Η δεύτερη συναλλαγή καταγράφει τις πληρωμές του πελάτη. Μία πληρωμή ενός πελάτη μπορεί να αφορά ένα ή περισσότερα τιμολόγια. Η πληρωμή μπορεί να γίνεται με μετρητά, με χρεωστική κάρτα, πιστωτική κάρτα, ή επιταγή κλπ.

Η συντριπτική πλειοψηφία των συναλλαγών της εφαρμογής αποτελείται από τους δύο παραπάνω τύπους. Η τρίτη βασική συναλλαγή είναι η διόρθωση/προσαρμογή, όταν κάτι πάει στραβά.

## 3.3 Τραπεζική συμφωνία

Κάθε επιχείρηση έχει τουλάχιστον έναν τραπεζικό λογαριασμό. Οι Επιχειρήσεις έχουν πολλούς λογαριασμούς σε διαφορετικά νομίσματα σε διαφορετικές τράπεζες. Οι περισσότερες επιχειρήσεις έχουν καθημερινά κινήσεις σε τραπεζικούς λογαριασμούς. Οι καταθέσεις μπορεί να είναι επιταγές που η επιχείρηση έχει λάβει, είτε μετρητά ή πιστωτική/χρεωστική κάρτα.

## Νέα Συστήματα Διοίκησης / Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (E.R.P., C.R.M.)

Περιοδικά (ανάλογα με τη δραστηριότητα του λογαριασμού), η επιχείρηση λαμβάνει μια δήλωση της Τράπεζας για κάθε λογαριασμό που έχει. Δηλώσεις παραλαμβάνονται ηλεκτρονικά ή μενί το ταχυδρομείο. Η Τραπεζική συμφωνία βοηθά την επιχείρηση να επιβεβαιώσει την συμφωνία του τραπεζικού λογαριασμού της με το ποσό που εμφανίζεται σε αντίστοιχους λογαριασμούς γενικής λογιστικής.

Η εφαρμογή συνδέεται με τους λογαριασμούς πληρωτέους, τους λογαριασμούς εισπρακτέους, και την μισθοδοσία, καθώς και διάφορες άλλες χρεώσεις και πιστώσεις.

### 3.3.1 Δεδομένα Εφαρμογής

Ο πρώτος πίνακας δεδομένων αφορά τους Τραπεζικούς λογαριασμούς, και περιέχει μία εγγραφή για κάθε διαφορετικό τραπεζικό λογαριασμό. Ο δεύτερος πίνακας είναι ο πίνακας αφορά τις συναλλαγές και περιέχει μία εγγραφή για κάθε τραπεζική συναλλαγή (κατάθεση, τόκοι, χρέωση υπηρεσιών, κλπ.).

### 3.3.2 Συναλλαγές

Οι βασικές συναλλαγές που πραγματοποιεί η εφαρμογή είναι η κατάθεση επιταγής για το λογαριασμό, η κατάθεση μετρητών, η χρέωση υπηρεσιών από την Τράπεζα, η πίστωση τόκων που καταβάλλονται σε λογαριασμό από την Τράπεζα, η μεταφορά ποσών από ένα λογαριασμό σε άλλο., καθώς και διάφορες άλλες προσαρμογές που γίνονται στον τραπεζικό λογαριασμό.

## 3.4 Διαχείριση Ταμειακής Ρευστότητας

Η εφαρμογή «Διαχείριση Ταμειακής Ρευστότητας» παρακολουθεί τα μετρητά της επιχείρησης που έχει λαμβάνειν από τους «Λογαριασμούς Εισπρακτέους» έναντι των μετρητών που θα πρέπει να πληρώσει η επιχείρηση συσχετίζοντας τους «Λογαριασμούς Πληρωτέους», τις Προμήθειες, την Μισθοδοσία, τους τόκους και τα τυχόν μερίσματα μετοχών. Προετοιμάζει εβδομαδιαίες προβλέψεις μετρητών και επιτρέπει στις επιχειρήσεις να προβλέπουν πότε θα υπάρξει ταμειακή στενότητα.



## Νέα Συστήματα Διοίκησης / Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (E.R.P., C.R.M.)

### 3.6.1 Δεδομένα Εφαρμογής

Ο πίνακας δεδομένων για τα πάγια περιέχει μία εγγραφή για κάθε πάγιο. Ο δεύτερος πίνακας δεδομένων είναι ο πίνακας που περιέχει μία εγγραφή για κάθε συναλλαγή (αγορά, πώληση, απόσβεση, προσαρμογή).

### 3.6.2 Ανταλλαγή Δεδομένων

Η εφαρμογή Πάγια στέλνει συναλλαγές στη Γενική Λογιστική.

## 3.7 Γενική Λογιστική

Η εφαρμογή Γενική λογιστική παράγει οικονομικές καταστάσεις όπως ο ισολογισμός, ο οποίος δείχνει τα στοιχεία ενεργητικού, παθητικού και ιδίων κεφαλαίων της επιχείρησης σε ένα σημείο στο χρόνο, η κατάσταση εσόδων και εξόδων, που δείχνει τα έσοδα, τα έξοδα και τα καθαρά κέρδη της επιχείρησης κατά τη διάρκεια μιας χρονικής περιόδου, ο πίνακας ταμειακών ροών, που εμφανίζει τις πηγές και τις αναλώσεις των μετρητών, και σχετικές οικονομικές εκθέσεις όπως ο ισολογισμός του καθολικού.

Η εφαρμογή Γενική Λογιστική είναι ασυνήθιστη δεδομένου ότι λαμβάνει συναλλαγές από πολλές άλλες εφαρμογές. Υπάρχουν δύο τρόποι για να επιτευχθεί αυτό είτε σε λεπτομέρεια είτε συγκεντρωτικά.

Στην λεπτομερή περίπτωση, κάθε τιμολόγιο, επιταγή, ή άλλη τέτοια συναλλαγή δημιουργεί μια ξεχωριστή εγγραφή στην Γενική Λογιστική. Το πλεονέκτημα αυτού είναι ότι η Γενική Λογιστική ενημερώνεται συνεχώς σε πραγματικό χρόνο και έτσι το σύνολο των Δεδομένων είναι σε συγχρονισμό και συνεχώς επικαιροποιημένο. Το μειονέκτημα είναι ο μεγάλος αριθμός των συναλλαγών.

Στη συγκεντρωτική μέθοδο, οι συναλλαγές συσσωρεύονται για κάποιο χρονικό διάστημα (συνήθως μια μέρα) και καταγράφονται συγκεντρωτικά. Αντί για πολλές μικρές πράξεις, έχουμε λίγες και μεγάλες. Το πλεονέκτημα είναι ότι υπάρχουν πολύ λιγότερες συναλλαγές. Το μειονέκτημα είναι ότι η εφαρμογή της Γενικής Λογιστικής δεν είναι συγχρονισμένη με τις υπόλοιπες εφαρμογές.

## Νέα Συστήματα Διοίκησης / Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (E.R.P., C.R.M.)

### 3.7.1 Δεδομένα Εφαρμογής

Ο λογιστικός πίνακας περιέχει μία εγγραφή για κάθε λογαριασμό της Γενικής Λογιστικής. Ένας δεύτερος πίνακας παρακολουθεί το υπόλοιπο του κάθε λογαριασμού και περιέχει το υπόλοιπο κλεισίματος για κάθε λογαριασμό για μία ή περισσότερες λογιστικές περιόδους. Ο πίνακας προϋπολογισμού περιέχει ένα ή περισσότερα κονδύλια για κάθε λογαριασμό για κάθε λογιστική περίοδο. Ο πίνακας συναλλαγών περιέχει μία εγγραφή για κάθε συναλλαγή (χρεωστική, πιστωτική).

### 3.7.2 Ανταλλαγή Δεδομένων

Η εφαρμογή Γενική λογιστική λαμβάνει συναλλαγές από τους πληρωτέους λογαριασμούς, τους εισπρακτέους λογαριασμούς, την τραπεζική συμφωνία, την εφαρμογή παγίων, τα αποθέματα, την κοστολόγηση, την καταχώρηση παραγγελίας/τιμολόγηση, την μισθοδοσία, και τις προμήθειες.

### 3.7.3 Συναλλαγές

Η Γενική λογιστική έχει μόνο μία συναλλαγή. Αποτελείται από μία ή περισσότερες χρεώσεις και μία ή περισσότερες πιστώσεις, όπου το σύνολο των χρεώσεων της ισούται με το σύνολο των πιστώσεων.

## 3.8 Κοστολόγηση εργασιών

Τα προϊόντα μίας επιχείρησης απαιτούν ημέρες ή εβδομάδες για να παραχθούν. Κατά τη διαδικασία, παραγωγής η εφαρμογή κοστολόγησης παρακολουθεί το πραγματικό κόστος, το συγκρίνει με το εκτιμηθέν, και εμφανίζει τις διακυμάνσεις με τη μορφή αναφορών και γραφημάτων. Τα κόστη χωρίζονται γενικά στις εξής κατηγορίες: άμεσα υλικά, άμεση εργασία, υπερβολαβίες, και γενικά (overheads). Αυτό επιτρέπει την διαχείριση και την παρακολούθηση των δαπανών σε σχέση με το ποσοστό ολοκλήρωσης μίας εργασίας.

### 3.8.1 Δεδομένα Εφαρμογής

Ο πίνακας δεδομένων εργασίας περιέχει μία εγγραφή για κάθε ξεχωριστή εργασία που θέλουμε να κοστολογήσουμε. Ο πίνακας δεδομένων συναλλαγών περιέχει μία εγγραφή για κάθε συναλλαγή (εργασία, υλικά, υπερβολαβία, προσαρμογή) που πραγματοποιείται στα πλαίσια μιας εργασίας.

### 3.8.2 Ανταλλαγή Δεδομένων

Η εφαρμογή Κοστολόγησης στέλνει συναλλαγές στη γενική λογιστική και τη μισθοδοσία.



### 3.9 Χρονοχρέωση

Πολλές επαγγελματικές επιχειρήσεις όπως δικηγόροι και λογιστές χρεώνουν με το χρόνο εργασίας τους πελάτες τους. Η εφαρμογή Χρονοχρέωσης είναι υπεύθυνη για τη συλλογή των στοιχείων του χρόνου, την χρέωση στον πελάτη, την σωστή χρέωση και τιμολόγηση.

#### 3.9.1 Δεδομένα Εφαρμογής

Η εφαρμογή Χρονοχρέωσης χρησιμοποιεί τους πίνακες δεδομένων για τους πελάτες και τα τιμολόγια από την εφαρμογή εισπρακτέοι λογαριασμοί καθώς και τους πίνακες δεδομένων των εργαζομένων της εφαρμογής μισθοδοσίας. Έχει έναν πίνακα δεδομένων για την χρέωση κάθε ώρας εργασίας.

#### 3.9.2 Ανταλλαγή Δεδομένων

Η εφαρμογή Χρονοχρέωσης δημιουργεί τα τιμολόγια για την εφαρμογή παραγγελιοληψίας.

## 4 Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων

### 4.1 CRM

Το CRM διαχειρίζεται την σχέση της επιχείρησης με τους πελάτες της. Αυτό περιλαμβάνει την αναγνώριση των πελατών υψηλής αξίας με βάση τις τεκμηριωμένες αλληλεπιδράσεις που οι πελάτες είχαν με την επιχείρηση. Σε πολλές περιπτώσεις το CRM είναι διαφορετικό Σύστημα από το ERP.

#### 4.1.1 Δεδομένα Εφαρμογής

Το CRM χρησιμοποιεί τα Δεδομένα του ERP ως η πηγή των δεδομένων του. Αυτά είναι κατά κύριο λόγο τα δεδομένα για τον πελάτη και τα δεδομένα της Εφαρμογής πωλήσεων.

### 4.2 Help Desk

Όταν οι πελάτες έχουν προβλήματα με τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της επιχείρησης, καλούν ένα Τηλεφωνικό Κέντρο για βοήθεια. Μερικές φορές υπάρχει χρέωση για αυτό, στην οποία περίπτωση, αντιμετωπίζεται από την εφαρμογή διαχείρισης service. Σε άλλες περιπτώσεις το Help Desk χρησιμοποιείται απλά για την παροχή υποστήριξης.

### 4.3 Τηλεφωνικό Κέντρο

Άλλη μία εφαρμογή η οποία είναι σε πολλές περιπτώσεις μέρος του CRM είναι το Τηλεφωνικό Κέντρο. Το Τηλεφωνικό Κέντρο μπορεί να δημιουργεί εκστρατείες μάρκετινγκ είτε να καταγράφει δεδομένα σε μια προσπάθεια να αναγνωρισθούν οι καλοί πελάτες για παρακολούθηση από τις πωλήσεις. Η εφαρμογή καταγράφει λεπτομέρειες της κάθε επαφής με τον πελάτη, όπως ημερομηνία, υπεύθυνος υπάλληλος, και δραστηριότητα του πελάτη.



## Νέα Συστήματα Διοίκησης / Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (E.R.P., C.R.M.)

### 4.4 Επαφές

Η εφαρμογή Επαφές παρακολουθεί τα ονόματα και τις διευθύνσεις του καθενός με τον οποίο η επιχείρηση έχει συναλλαγές είτε είναι πελάτης, προμηθευτής ή υπάλληλος. Εκτός από τις συνήθεις πληροφορίες, η εφαρμογή επαφές κρατά συχνά προσωπικές πληροφορίες, όπως για παράδειγμα τα γενέθλια της επαφής. Τα περισσότερα από αυτά τα ονόματα και τις διευθύνσεις είναι υποψήφιοι πελάτες.

#### 4.4.1 Δεδομένα Εφαρμογής

Ο πίνακας δεδομένων για τις επαφές περιέχει μία εγγραφή για κάθε επαφή. Υπάρχει τουλάχιστον μία προσωπική καρτέλα για κάθε επαφή και σε πολλές περιπτώσεις μπορεί να υπάρχουν περισσότερες. Ο πίνακας δεδομένων αλληλεπίδρασης περιέχει μία εγγραφή για κάθε αλληλεπίδραση (συνάντηση, τηλεφωνική κλήση, κλπ.).

### 4.5 Ανάλυση Πωλήσεων

Οι πωλήσεις είναι η πλέον κρίσιμη λειτουργία της κάθε επιχείρησης. Η εφαρμογή Ανάλυσης Πωλήσεων αναλύει τις πωλήσεις ανά τύπο προϊόντος, περιοχή, αντιπρόσωπο πωλήσεων, προϊόν, πελάτη, ημερομηνία, κ.λπ. καθώς και σε συνδυασμού αυτών. Η ανάλυση επιλέγει, ταξινομεί, και συνοψίζει τις συναλλαγές πωλήσεων και τις παρουσιάζει είτε αριθμητικά είτε με γραφικές μορφές. Υποστηρίζει τόσο προκαθορισμένα όσο και ad hoc ερωτήματα.

#### 4.5.1 Δεδομένα Εφαρμογής

Η εφαρμογή Ανάλυσης πωλήσεων έχει έναν ξεχωριστό - μόνο για ανάγνωση - πίνακα δεδομένων που έχει βελτιστοποιηθεί για γρήγορη πρόσβαση. Κάθε εγγραφή στον πίνακα ανάλυσης πωλήσεων αντιπροσωπεύει μια γραμμή σε μια παραγγελία. Ο πίνακας ενημερώνεται μια φορά την ημέρα.

#### 4.5.2 Ανταλλαγή Δεδομένων

Η εφαρμογή Ανάλυσης πωλήσεων λαμβάνει δεδομένα από την εφαρμογή παραγγελιοληψίας.

## 5 Ανθρώπινο δυναμικό

Η εφαρμογή Ανθρώπινου δυναμικού χειρίζεται όλες τις πτυχές της διαχείρισης των εργαζομένων εκτός από την πληρωμή τους, που γίνεται από την Μισθοδοσία. Επιβλέπει τις προσλήψεις, καταγράφει την συμμετοχή τους σε δραστηριότητες της επιχείρησης, χειρίζεται την κατάρτιση, διαχειρίζεται τα οφέλη (benefits), χειρίζεται τη συμμόρφωση με τους κανονισμούς της κυβέρνησης και εξασφαλίζει ότι γίνεται ο σωστός χειρισμός για την λύση των σχέσεων συνεργασίας. Όπως και η εφαρμογή μισθοδοσίας, η εφαρμογή για το ανθρώπινο δυναμικό είναι συχνά πολύ συγκεκριμένη για την χώρα στην οποία εφαρμόζεται.

### 5.1.1 Δεδομένα Εφαρμογής

Οι εφαρμογές Μισθοδοσίας και ανθρώπινου δυναμικού μοιράζονται τον πίνακα δεδομένων των εργαζομένων, ο οποίος περιέχει μία εγγραφή για κάθε εργαζόμενο.

### 5.1.2 Ανταλλαγή Δεδομένων

Η εφαρμογή Ανθρώπινου δυναμικού δεν αποστέλλει ούτε λαμβάνει συναλλαγές από άλλες εφαρμογές.

## 5.2 Μισθοδοσία

Η εφαρμογή Μισθοδοσίας καταγράφει εισοδήματα, υπολογίζει κρατήσεις και προετοιμάζει και εκτυπώνει αποδείξεις πληρωμής και τις σχετικές εκθέσεις μισθοδοτικών καταστάσεων. Χειρίζεται ωριαία αμειβόμενους και μισθωτούς χρησιμοποιώντας καθημερινή, εβδομαδιαία, δεκαπενθήμερη, ημι-μηνιαία, μηνιαία, τριμηνιαία, εξαμηνιαία ή ετήσια περίοδο πληρωμής. Παρακολουθεί τον χρόνο διακοπών και τις αναρρωτικές άδειες. Υπολογίζει τους φόρους και τους αποδίδει περιοδικά. Η εφαρμογή Μισθοδοσίας ρυθμίζεται σε μεγάλο βαθμό από την κυβέρνηση και τείνει να ποικίλλει σημαντικά από τη μία χώρα στην άλλη.

### 5.2.1 Δεδομένα Εφαρμογής

Οι εφαρμογές Μισθοδοσίας και ανθρώπινου δυναμικού μοιράζονται τον πίνακα δεδομένων των εργαζομένων, η οποία περιέχει μία εγγραφή για κάθε εργαζόμενο. Επιπλέον η εφαρμογή μισθοδοσίας έχει ένα πίνακα δεδομένων που περιέχει μία εγγραφή για κάθε συναλλαγή.

### 5.2.2 Ανταλλαγή Δεδομένων

Η εφαρμογή Μισθοδοσίας λαμβάνει δεδομένα από την εφαρμογή κοστολόγησης και στέλνει συναλλαγές στη Γενική Λογιστική.

## 6 Εφοδιαστική Αλυσίδα (SCM)

### 6.1 Απόθεμα

Οι επιχειρήσεις διατηρούν αποθέματα ειδών προς πώληση σε πελάτες ή πρώτες ύλες για την παραγωγή έτοιμων προϊόντων. Η εφαρμογή Απόθεμα έχει στόχο να ελαχιστοποιηθεί το ποσό των χρημάτων που είναι δεσμευμένο στα αποθέματα χωρίς η επιχείρηση να «ξεμείνει» και να είναι σε θέση να εκπληρώσει τις παραγγελίες πελατών.

Η εφαρμογή Απόθεμα αναλύει στοιχεία αποθεμάτων ανά κατηγορία, προμηθευτή, κωδικό προϊόντος, ημερομηνία, κ.λπ. καθώς και συνδυασμού αυτών.

Η ανάλυση των δεδομένων για το απόθεμα επιλέγει, ταξινομεί, και συνοψίζει τις συναλλαγές και τις παρουσιάζει είτε με αριθμητικά στοιχεία είτε σε γραφικές μορφές. Υποστηρίζει τόσο προκαθορισμένα όσο και ad hoc ερωτήματα.

#### 6.1.1 Δεδομένα Εφαρμογής

Ο πίνακα δεδομένων είδους, περιέχει μία εγγραφή για κάθε είδος αποθέματος. Κάθε είδος αποθέματος περιλαμβάνει κόστος, αγορά και πληροφορίες θέσης (τα είδη μπορεί να είναι αποθηκευμένα σε περισσότερες από μία αποθήκη και σε περισσότερες από μία τοποθεσίες εντός μιας αποθήκης). Ο πίνακας δεδομένων συναλλαγής περιέχει μία εγγραφή για κάθε συναλλαγή (παραλαβή, παράδοση, απογραφή, προσαρμογή).

Η εφαρμογή Ανάλυσης αποθεμάτων έχει έναν ξεχωριστό - μόνο για ανάγνωση - πίνακα δεδομένων που έχει βελτιστοποιηθεί για γρήγορη πρόσβαση. Κάθε εγγραφή στον πίνακα ανάλυσης πωλήσεων αποτελεί καταχωρούμενο στοιχείο. Ο πίνακας ενημερώνεται μια φορά την ημέρα.

## Νέα Συστήματα Διοίκησης / Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (E.R.P., C.R.M.)

### 6.1.2 Ανταλλαγή Δεδομένων

Η εφαρμογή Απόθεμα λαμβάνει δεδομένα από την εφαρμογή προμηθειών και την εφαρμογή πληρωτέων λογαριασμών και στέλνει συναλλαγές στη γενική λογιστική.

## 6.2 Παραγωγή

Ορισμένες επιχειρήσεις παράγουν τελικά προϊόντα είτε από τα μέρη τους (εξαρτήματα προς συναρμολόγηση) είτε από πρώτες ύλες. Αυτά τα προϊόντα μπορεί να παραχθούν είτε με τη συναρμολόγηση λίγων απλών εξαρτημάτων είτε να αποτελούνται από χιλιάδες εξαρτήματα που χρειάζονται εβδομάδες για να κατασκευασθούν. Η εφαρμογή παραγωγής (στην πραγματικότητα είναι μια ομάδα από εφαρμογές) ελέγχει τη διαδικασία με την οποία τα προϊόντα μιας επιχείρησης παράγονται.

Οι εφαρμογές Παραγωγής διακρίνονται σε αυτές που αφορούν διακριτά προϊόντα και σε αυτές που αφορούν συνεχή (χύδη) παραγωγή. Στην πρώτη περίπτωση παράγονται ξεχωριστά αντικείμενα όπως ψυγεία ή αυτοκίνητα χρησιμοποιώντας τις λίστες υλικών (Bill of Materials – BoM). Στην δεύτερη περίπτωση οι κατασκευαστές παράγουν υγρά ή χημικές ουσίες χρησιμοποιώντας φόρμουλες ή συνταγές.

Ένας Κατάλογος (μη εξαντλητικός) από τις υπο-εφαρμογές που περιλαμβάνονται στην εφαρμογή Παραγωγή είναι:

- \_ Λίστες υλικών (Bill of Materials – BoM)
- \_ Κύριο Πρόγραμμα Παραγωγής (Master Production Schedule – MPS)
- \_ Προγραμματισμό Παραγωγής
- \_ Έλεγχο ροής υλικού
- \_ Ποιότητα

### 6.3 Προληπτική Συντήρηση

Τα μηχανήματα και ο ειδικός εξοπλισμός πρέπει να συντηρούνται για να εξασφαλίσουν την μέγιστη ζωή και αποδοτικό χρόνο λειτουργίας. Σε αυτό μπορεί να βοηθήσει η εφαρμογή Προληπτικής συντήρησης που συλλέγει τις ώρες που τα μηχανήματα δουλεύουν και προγραμματίζει την συντήρησή τους.

#### 6.3.1 Δεδομένα Εφαρμογής

Ο πίνακας δεδομένων περιέχει μία εγγραφή για κάθε μηχανήμα που απαιτεί προληπτική συντήρηση. Ένας άλλος πίνακας δεδομένων συντήρησης περιέχει μία εγγραφή για κάθε συντήρηση που εκτελείται.

#### 6.3.2 Ανταλλαγή Δεδομένων

Η προληπτική συντήρηση δεν να στέλνει ούτε λαμβάνει συναλλαγές προς/από άλλες εφαρμογές.

### 6.4 Παραγγελιοληψία Καταχώρηση Παραγγελίας / Τιμολόγηση

Οι πελάτες τοποθετούν παραγγελίες είτε για προϊόντα είτε υπηρεσίες της επιχείρησης. Οι Παραγγελίες μπορούν να τοποθετηθούν αυτοπροσώπως, μέσω τηλεφώνου, με ταχυδρομείο, με φαξ, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είτε ηλεκτρονικά μέσω ιστοσελίδας. Αν υπάρχει μια χρονική υστέρηση μεταξύ της παραγγελίας και της εκπλήρωσής της (για παράδειγμα, αν τα παραγγελμένα είδη πρέπει να συλλεχθούν από το απόθεμα και να αποσταλούν), δημιουργείται μια παραγγελία πώλησης, σε διαφορετική περίπτωση δημιουργείται ένα τιμολόγιο. Τιμολόγια μπορούν να εκδίδονται τη στιγμή της αγοράς, ή να ταχυδρομούνται, ή να αποστέλλονται ηλεκτρονικά.

Η εφαρμογή Καταχώρηση Παραγγελίας/Τιμολόγηση είναι συνήθως μεγάλου όγκου και κρίσιμη για τις επιχειρήσεις.

Πολλές εταιρείες λιανικής πώλησης χρησιμοποιούν συστήματα POS (Point of Sales), στην οποία ένας σαρωτής διαβάζει ένα διεθνή κωδικό προϊόντος (UPC) για να δημιουργηθεί μια γραμμή του τιμολογίου.

## Νέα Συστήματα Διοίκησης / Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (E.R.P., C.R.M.)

### 6.4.1 Δεδομένα Εφαρμογής

Η εφαρμογή Καταχώρηση Παραγγελίας/Τιμολόγηση μοιράζεται τα δεδομένα πελατών και τιμολογίων με την εφαρμογή εισπρακτέοι λογαριασμοί. Η εφαρμογή ελέγχει τους πίνακες δεδομένων για τις παραγγελίες πώλησης.

### 6.4.2 Ανταλλαγή Δεδομένων

Η εφαρμογή Καταχώρηση Παραγγελίας/Τιμολόγηση στέλνει συναλλαγές στις εφαρμογές Απόθεμα, Γενική Λογιστική και Εισπρακτέοι Λογαριασμοί.

## 6.5 Προμήθειες

Μια παραγγελία αγοράς εξουσιοδοτεί έναν προμηθευτή να μεταφέρει τα προϊόντα του ή να παρέχει υπηρεσίες στην επιχείρηση και να τιμολογήσει για αυτό. Σε ορισμένες επιχειρήσεις, κύκλος ζωής μίας προμήθειας αρχίζει με μια έρευνα αγοράς για να εντοπίσετε τον κατάλληλο προμηθευτή και να εκδώσετε μια παραγγελία αγοράς. Για τις μεγάλες επιχειρήσεις, αυτή είναι η αρχή της διαδικασίας. Η προμήθεια είναι το πρώτο βήμα στην αλυσίδα εφοδιασμού, οι Λογαριασμοί Πληρωτέοι είναι το τελευταίο.

Δεδομένου ότι μια παραγγελία αγοράς είναι μια υπόσχεση για πληρωμή, δημιουργεί μία επιβάρυνση, η οποία γίνεται υποχρέωση όταν παραλαμβάνεται το τιμολόγιο του προμηθευτή.

Σε μεταποιητικές επιχειρήσεις, οι παραγγελίες αγορών μπορούν να δημιουργηθούν αυτόματα ως μέρος του προγραμματισμού της παραγωγής. Για νέα προϊόντα ή υπηρεσίες ή σε περίπτωση ανταγωνιστικής διαδικασίας, προκηρύξεις αποστέλλονται στους δυνητικούς προμηθευτές. Όταν τα εμπορεύματα παραλαμβάνονται, συγκρίνονται με την αρχική εντολή αγοράς και καταγράφονται τυχόν ελλείψεις. Όταν παραλαμβάνεται το τιμολόγιο, συγκρίνεται με την παραγγελία για ενδεχόμενες διαφορές στις τιμές. Η εφαρμογή Προμηθειών αλληλοεπιδρά με τις εφαρμογές για τα Αποθέματα (αύξηση στις ποσότητες), τους Πληρωτέους Λογαριασμούς (επιβεβαίωση τιμολόγησης), την Παραλαβή (Έλεγχος ποιότητας και ποσότητας), καθώς και την εφαρμογή Παραγωγής (προγραμματισμένες εντολές αγοράς).

Οι δύο κύριοι στόχοι της εφαρμογής προμηθειών είναι: α) να πετύχει την καλύτερη τιμή από τους προμηθευτές αγαθών ή υπηρεσιών αποδεκτής ποιότητας και β) να επιταχύνει την παράδοση των εμπορευμάτων, έτσι ώστε να μην καθυστερήσουν οι αποστολές σε πελάτες.



## Νέα Συστήματα Διοίκησης / Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (E.R.P., C.R.M.)

Επιπρόσθετα η Ανάλυση των προμηθειών αναλύει τις αγορές αγαθών και υπηρεσιών ανά κατηγορία, προμηθευτή, κωδικό προϊόντος, αγοραστή, τμήμα, ημερομηνία, κ.λπ. ή και συνδυασμού αυτών. Η ανάλυση των προμηθειών επιλέγει, ταξινομεί, και συνοψίζει τις συναλλαγές και τις παρουσιάζει με αριθμητικά δεδομένα και γραφικές μορφές. Υποστηρίζει τόσο προκαθορισμένα όσο και ad hoc ερωτήματα χρησιμοποιώντας ένα ξεχωριστό, μόνο για ανάγνωση πίνακα δεδομένων που έχει βελτιστοποιηθεί για γρήγορη πρόσβαση. Κάθε εγγραφή στον πίνακα δεδομένων αντιπροσωπεύει μια γραμμή στην εντολή αγοράς. Καλό είναι να γίνεται ανάλυση τόσο στις προμήθειες όσο και στα αποθέματα.

### 6.5.1 Δεδομένα Εφαρμογής

Η εφαρμογή Προμηθειών μοιράζεται τα δεδομένα για τους προμηθευτές με τις εφαρμογές για τους πληρωτέους λογαριασμούς. Ο πίνακας δεδομένων για τις εντολές αγοράς περιέχει μία εγγραφή για κάθε παραγγελία αγοράς και ο Πίνακας δεδομένων με τις λεπτομέρειες της εντολής αγοράς περιέχει μία εγγραφή για κάθε γραμμή παραγγελίας αγοράς.

### 6.5.2 Ανταλλαγή Δεδομένων

Η εφαρμογής των Προμηθειών στέλνει δεδομένα στην εφαρμογή Αποθεμάτων και στέλνει συναλλαγές στην εφαρμογή της Γενικής Λογιστικής.

### 6.5.3 Συναλλαγές

Διαφορετικοί τύποι των συναλλαγών της εφαρμογής προμηθειών είναι α) δημιουργία και έγκριση παραγγελίας αγοράς β) αποστολή της παραγγελίας αγοράς στον προμηθευτή γ) αλλαγές στην παραγγελία αγοράς δ) αποστολή αγαθών από προμηθευτή ε) παραλαβή αγαθών στ) έλεγχος ποιότητας - επιστροφή στον προμηθευτή

## 6.6 Παραλαβή

Η εφαρμογή Παραλαβής λαμβάνει τα φυσικά εμπορεύματα από τους προμηθευτές, επαληθεύει την ποσότητα και την ποιότητα τους και τα παραδίδει στον προορισμό τους μέσα στην επιχείρηση. Αλληλοεπιδρά με την εφαρμογή των προμηθειών επισημαίνοντάς γραμμές εντολών αγοράς ως παραληφθείσες και, με την εφαρμογή Αποθεμάτων μειώνοντας τις αναμενόμενες ποσότητες και αυξάνοντας τις διαθέσιμες.

Όλα τα πακέτα ERP έχουν μια εφαρμογή για τις παραλαβές αν και σε πολλές περιπτώσεις είναι μέρος της εφαρμογής των Αποθεμάτων.

## Νέα Συστήματα Διοίκησης / Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (E.R.P., C.R.M.)

---

### 6.6.1 Συναλλαγές

Η εφαρμογή Παραλαβή στέλνει συναλλαγές στις εφαρμογές Προμηθειών και Αποθεμάτων.

## 6.7 Αποστολή

Η εφαρμογή Αποστολής λαμβάνει παραγγελίες από τη διαχείριση αποθήκης (picking) ή αν υπάρχει από την εφαρμογή παραγωγής. Υποστηρίζει την συσκευασία των εμπορευμάτων, επιλέγει τον τρόπο μεταφοράς σύμφωνα με την ημερομηνία παράδοσης, και δημιουργεί τα παραστατικά αποστολής, όπως οι ετικέτες, οι φορτωτικές, τα δελτία αποστολής. Οι πελάτες μπορούν να ειδοποιούνται ηλεκτρονικά, όταν στέλνονται τα αγαθά, όπως και το λογιστήριο για την τιμολόγηση της σχετικής παραγγελίας.

### 6.7.1 Ανταλλαγή Δεδομένων

Η εφαρμογή Αποστολής δεν στέλνει ούτε λαμβάνει συναλλαγές προς/από άλλες εφαρμογές.

## 6.8 Διαχείριση Service

Πολλές επιχειρήσεις προσφέρουν επισκευή και υπηρεσίες συντήρησης για τα προϊόντα που πωλούν. Εάν η εργασία γίνεται μέσα στην εγγύηση, δεν υπάρχει χρέωση στον πελάτη. Η εφαρμογή διαχείρισης service προγραμματίζει τις επί τόπου και στο εργαστήριο υπηρεσίες, ορίζει τις εγγυήσεις του προϊόντος, χειρίζεται τα συμβόλαια service και ελέγχει αν υπάρχουν χρεώσεις.

### 6.8.1 Δεδομένα Εφαρμογής

Η εφαρμογή διαχείρισης service χρησιμοποιεί τα ίδια δεδομένα για τους πελάτες με την εφαρμογή εισπρακτέοι λογαριασμοί. Έχει έναν πίνακα δεδομένων για τα συμβόλαια που περιέχει μία εγγραφή για κάθε συμβόλαιο service με κάθε πελάτη. Ένας πίνακας δεδομένων για τις συναλλαγές περιέχει μία εγγραφή για κάθε υπηρεσία που εκτελείται δυνάμει της σύμβασης αυτής.

### 6.8.2 Ανταλλαγή Δεδομένων

Η εφαρμογή διαχείρισης service δημιουργεί τιμολόγια σε σχέση με εντολές για παροχή υπηρεσιών.

---

Μίνως Ελευθερίου, Ph. D.

σελ. 24



## 7 Επιχειρηματική ευφυΐα (Business Intelligence – BI)

Η Επιχειρηματικής ευφυΐα (Business Intelligence - BI) αναφέρεται στις δεξιότητες, τεχνολογίες, εφαρμογές και πρακτικές που χρησιμοποιούνται για να βοηθήσουν μια επιχείρηση να μια κατανοήσει καλύτερα το εμπορικό και επιχειρηματικό της περιβάλλον. Οι εφαρμογές επιχειρηματικής ευφυΐας παρέχουν ιστορικές, τρέχουσες και προγνωστικές θεωρήσεις για τις λειτουργίες της επιχείρησης. Οι εφαρμογές Επιχειρηματικής ευφυΐας έχουν ως στόχο να υποστηρίξουν την καλύτερη λήψη αποφάσεων.

Τα Συστήματα επιχειρηματικής ευφυΐας προϋπήρχαν στη θεωρία από το 1958, αλλά δεν υπήρχε η δυνατότητα για την εφαρμογή τους στην πράξη. Ο H.P. Luhn είχε οραματιστεί τις δυνατότητες ενός συστήματος πληροφοριών της επιχείρησης πριν καν υπάρξει το υλισμικό και το λογισμικό για την εφαρμογή του συστήματος.

Ένα σύστημα Επιχειρηματικής ευφυΐας αναλύει τα δεδομένα των επιχειρήσεων και παρουσιάζει αναφορές και γραφήματα.

### 7.1 BI εργαλεία και έννοιες

Οι εφαρμογές Επιχειρηματικής ευφυΐας επιδιώκουν να μετατρέψουν τα δεδομένα σε νοημοσύνη για να βοηθήσουν τους διευθυντές να λαμβάνουν καλύτερες αποφάσεις. Η διαδικασία εξαγωγής δεδομένων από τις επιχειρηματικές διαδικασίες και της μετατροπής τους σε μια χρήσιμη μορφή απαιτεί την χρήση πολλών εργαλείων και την εξοικείωση με μία σειρά εννοιών όπως:

- \_ Μοντελοποίηση δεδομένων (Data Modeling)
- \_ Αποθήκη δεδομένων (Data Warehouse, Data Mart)
- \_ Λογισμικό αναφορών και αναζητήσεων
- \_ OLAP (OnLine Analytical Processing)
- \_ Ψηφιακό ταμπλό (Digital Dashboards)
- \_ Εξόρυξη δεδομένων (Data Mining)
- \_ Εξόρυξη διεργασιών (Process mining)



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ



## Νέα Συστήματα Διοίκησης / Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (E.R.P., C.R.M.)

Μίνως Ελευθερίου, Ph.D.



ERGO: ΑΘΗΝΑ  
ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΣΑΝΑΖΟΝΤΑΝΕΥΕΙ!  
[www.ergoathina.gr](http://www.ergoathina.gr)






Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης





Καλώς ήρθατε στην εκπαίδευση για τα Συστήματα Πληροφόρησης της Διοίκησης E.R.P και C.R.M.

Η εκπαίδευση έχει οργανωθεί μέσα από τις προσπάθειες του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Αθηνών να προσφέρει περισσότερες και καλύτερες υπηρεσίες στα μέλη του και το πρόγραμμα COINs






## Τί θα δούμε

- ΕΙΣΑΓΩΓΗ
- Η Έννοια της Πληροφορίας
- Συστήματα ERP
- Συστήματα CRM
- Σχετικά Θέματα
  - Άλλες χρήσιμες εφαρμογές για τις επιχειρήσεις
  - Μέρη Συστήματος Πληροφόρησης
  - Κόστος
  - Τρόποι Χρήσης Κτήσης και Λειτουργίας Συστημάτων Πληροφορικής
- Που βρισκόμαστε
- Τι υπάρχει στο μέλλον;



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Εάν στην τίτλο της παρουσίασης είχατε ήδη δύο άγνωστε λέξεις (E.R.P και C.R.M.) στην συνέχεια θα τις εξηγήσουμε καθώς και μια σειρά εννοιών που είναι συναφείς. Μην ανησυχείς, το σεμινάριο δεν είναι για τεχνικούς, αλλά για να βοηθήσει τον καθημερινό επιχειρηματία να αναγνωρίσει τις ευκαιρίες που προσφέρει η τεχνολογία.

Στόχος του σεμιναρίου είναι να εξοικειωθείς με τους όρους που περιγράφουν τα συστήματα πληροφορικής και να γνωρίσεις τις βασικές αρχές πάνω στις οποίες στηρίζουν την λειτουργία τους, έτσι ώστε στο τέλος να μπορείς να αποφασίσεις για την στάση σου στα θέματα των συστημάτων με μεγαλύτερη άνεση και αυτοπεποίθηση.

Θα ξεκινήσουμε από την έννοια της Πληροφορίας. Τι είναι πληροφορία – εάν έχει χρησιμότητα – εάν έχει κόστος

Επόμενος σταθμός είναι τα συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων, θα ανακαλύψεις πόσο παρόμοια είναι σε κάθε επιχείρηση αλλά και ποιες είναι οι σημαντικές διαφορές που έχουν .

Στην συνέχεια θα μάθεις για τα Συστήματα Διαχείρισης Σχέσεων με τους

πελάτες. Θα καταλάβεις τις δυνατότητες που δίνουν σε μια επιχείρηση και τους περιορισμούς που έχουν.

Η εικόνα που έχεις για τα συστήματα Πληροφορικής θα συμπληρωθεί με σύντομη περιγραφή εφαρμογών που χρησιμοποιούνται καθημερινά από τις επιχειρήσεις αλλά και τους απλούς χρήστες. Θα καταλάβεις πως δομείται ένα σύστημα που στηρίζεται στους υπολογιστές, και θα διαπιστώσεις τα κόστη που υπάρχουν.

Δεν θα σταθούμε όμως μόνο στα Συστήματα θα κοιτάξουμε γενικότερα που βρίσκονται τα πράγματα σήμερα ώστε να μπορείς να αναγνωρίσεις τις ευκαιρίες που δίνει η τεχνολογία σήμερα και να μην την βλέπεις σαν εμπόδιο στην ανάπτυξη.

Όταν μιλάμε για τεχνολογικά ζητήματα δεν μπορούμε παρά να ριψοκινδυνέψουμε και μια ματιά στο μέλλον για να δούμε πως θα διαμορφωθούν τα πράγματα τα επόμενα χρόνια.

Θέλω να ελπίζω ότι μετά από το σεμινάριο αυτό η θα έχει αποκτήσει μία ευρύτερη οπτική για την τεχνολογία της πληροφορίας και των υπολογιστών και θα είσαι δεκτικός στο αναγνωρίσεις τις ευκαιρίες που προσφέρει.

ΔΙΚΤΥΟ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ  
ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ

COINs

## Απόδειξη

ΝΟΜΙΜΗ ΑΠΟΔΕΙΞΗ - ΕΝΕΡΓΗ  
ΚΑΦΕΤΕΡΙΑ  
ΑΡΧΗ: [Redacted]  
ΔΟΥ ΧΡΥΣΑΝΘΟΥ  
ΤΗΛ. 210-6859064

ΕΙΔΗ ΕΥΡΩ 2,00 13,00%

ΣΥΝΟΛΟ € 2,00

ΤΑΜΕΙΟ 1  
ΤΕΜΑΧΙΑ 1  
ΑΕΛΑΓΙΑ ΕΣΟΔΩΝ  
ΗΜΕΡ. 11-04-15 00:12:19-58  
αγ 10006086

ΝΟΜΙΜΗ ΑΠΟΔΕΙΞΗ - ΑΝΕΝ  
## ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΠΑΝΥ ##

ΕΡΓΟ: ΑΘΗΝΑ  
ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΣΑΝΔΩΝΤΑΝΕΥΕΙ!  
www.ergoathina.gr

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Ας πάρουμε τα πράγματα από την αρχή.

Αυτή είναι μία απόδειξη από την αγορά ενός καφέ.

Η απόδειξη ένα σηματοδοτεί γεγονός που δημιουργεί μία σειρά κινήσεις και περιγράφεται από ένα σύνολο δεδομένων.

Περιμένουμε να έχει μειωθεί το απόθεμα του καφέ, το απόθεμα από τα κύπελα του καφέ να έχει μειωθεί κατά ένα, το υπόλοιπο στο ταμείο να έχει αυξηθεί κατά την αξία του καφέ κ.ά.

Ας δούμε τα στοιχεία (δεδομένα) που περιλαμβάνει η απόδειξη αυτή.

- Τον χρόνο που έγινε το γεγονός
- Τον τόπο
- Την αξία της αγοράς

Υπάρχουν όμως και δεδομένα που δεν περιλαμβάνει:

- Ποιος αγόρασε τον καφέ
- Την πλήρη περιγραφή του καφέ (σκέτος / γλυκός – με/ χωρίς γάλα κλπ)
- Ποιος τον έφτιαξε
- Σε ποια μηχανή

- Από ποιο απόθεμα

Με την σύνθεση των δεδομένων ανακτάμε την πληροφορία για το γεγονός.

Τα Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων, δίνουν την δυνατότητα, για την καταγραφή, καταχώριση, αποθήκευση, ανάκτηση και επεξεργασία των δεδομένων αυτών με αποτέλεσμα η επιχείρηση να αποκτά δύο σημαντικά πλεονεκτήματα:

1. \_ Αύξηση της παραγωγικότητάς της σαν αποτέλεσμα την αυτοματοποίησης των διαδικασιών και
2. \_Την δυνατότητα εκμετάλλευσης των δεδομένων για την απόκτηση γνώσης και την υποστήριξη των αποφάσεων με τεκμήρια και ποσοτικά στοιχεία.

Σε κάθε περίπτωση αυτό που είναι σημαντικό είναι να κρίνουμε ποιες από τι πληροφορίες είναι χρήσιμες και ποιες όχι. Για ποιες πληροφορίες αξίζει να επενδύσουμε και πως μπορούμε να τις χρησιμοποιήσουμε.



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ



## Βασικές Έννοιες

- Γεγονός
- Δεδομένα
- Πληροφορία
- Γνώση
- Ευφυΐα



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



### Γεγονός

Τα γεγονότα είναι αλλαγές της κατάστασης των πραγμάτων. Έτσι η αγορά ενός καφέ είναι ένα γεγονός, η κατάθεση χρημάτων στον τραπεζικό μας λογαριασμό, είναι ένα γεγονός.

### Δεδομένα

Τα γεγονότα δημιουργούν μία σειρά από δεδομένα και μία σειρά αντίστοιχων κινήσεων τα οποία περιγράφουν το γεγονός.

Τα δεδομένα είναι ακριβή, αναφέρονται σε συγκεκριμένο χρόνο, οργανώνονται με κάποιο σκοπό και περιγράφουν τα αντίστοιχα γεγονότα. Πρέπει να βοηθούν στην κατανόηση και στην μείωση της αβεβαιότητας.

### Πληροφορία

Η πληροφορία είναι η σύνθεση των δεδομένων, ώστε αυτά να αναπαριστούν το γεγονός. Η πληροφορία είναι πολύτιμη στο βαθμό που επηρεάζει αποφάσεις.



### **Γνώση**

Είναι η ερμηνεία της πληροφορίας και η κατανόηση των πραγμάτων. Η γνώση παρέχει την δυνατότητα για λήψη αποφάσεων.

### **Ευφυΐα**

Η δυνατότητα ή η ταχύτητα επεξεργασίας της γνώσης.

Βλέπεις ότι ξεκινώντας από απλά δεδομένα μπορείς να φτάσεις στην πληροφορία, και μετά στην γνώση και την ευφυΐα.





ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ



## Χρήσιμη Πληροφορία

- ▶ Σχετική
- ▶ Πλήρης
- ▶ Ακριβής
- ▶ Επίκαιρη
- ▶ Οικονομική



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Δεν είναι κάθε πληροφορία χρήσιμη ή χρησιμοποιήσιμη. Σε πολλές περιπτώσεις μπορεί να έχει και αρνητικά αποτελέσματα. Ας δούμε τα χαρακτηριστικά της Χρήσιμης Πληροφορίας:

### **Σχετική:**

Η πληροφορία σχετίζεται με το θέμα και είναι κατανοητή.

### **Πλήρης:**

Η πληροφορία πρέπει να περιγράφει το θέμα στο σύνολό του. Πολλά σφάλματα προέρχονται από την χρήση μερικής πληροφορίας ως πλήρους.

### **Ακριβής:**

Η λάθος πληροφορία (δεν είναι πληροφορία) μπορεί να είναι καταστροφική.

### **Επίκαιρη:**

Η πληροφορία πρέπει να αναφέρεται στο χρόνο στο οποίο θα ληφθούν αποφάσεις.

### **Οικονομική:**

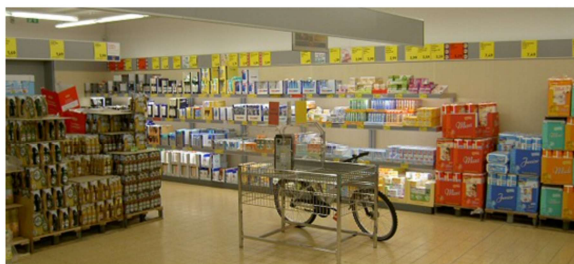
Το κόστος για την απόκτηση, αποθήκευση, ανάκληση της πληροφορίας πρέπει να είναι μικρότερο από την αξία της πληροφορίας.



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ



## Οι Παιδικές Πάνες και οι Μπύρες



ΕΡΓΟ: ΑΘΗΝΑ  
ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΣΑΝΑΖΟΝΤΑΝΕΥΕΙ!  
www.ergoathina.gr



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Και μετά την πρώτη αυτή εισαγωγή ας πάμε κατ' ευθείαν στα βαθιά ....

Στην αρχή της δεκαετίας το 90, η ανάλυση των δεδομένων από αλυσίδα καταστημάτων στην Αμερική έδειξε ότι μεταξύ 5 και 7 το απόγευμα, οι πελάτες είχαν την τάση να αγοράζουν μαζί μπίρες και παιδικές πάνες.

Πώς θα εκμεταλλευόσασταν αυτήν την γνώση εσείς;

- Α) Θα τοποθετούσατε δίπλα στις παιδικές πάνες τις μπίρες;
- Β) Θα τοποθετούσατε δίπλα στις μπίρες παιδικές πάνες
- Γ) Θα τοποθετούσατε τις παιδικές πάνες στην μία άκρη και τις μπίρες στην άλλη άκρη του διαδρόμου, έτσι ώστε οι πελάτες που θέλουν να αγοράσουν και τα δύο προϊόντα να εκτίθενται σε μια σειρά προϊόντων.
- Δ) Σε αυτό το σεμινάριο, δεν θα ασχοληθούμε με την τοποθέτηση των προϊόντων

Η σωστή απάντηση - Πάντα στα πλαίσια του σεμιναρίου αυτού - είναι η Δ.

Ο λόγος για τον οποίο αναφέραμε τον αστικό μύθο για τις «παιδικές πάνες και τις μπύρες» είναι για να δείξουμε τις δυνατότητες που μπορεί να αποκτήσει μία επιχείρηση ή ένας επιχειρηματίας από την εκμετάλλευση των πληροφοριών.

Ξεκινώντας από την καταγραφή των δεδομένων που δημιουργούνται από τα γεγονότα μπορεί κανείς να αποκτήσει πληροφορία και γνώση η οποία οδηγεί σε αποφάσεις βασισμένες σε πραγματικά στοιχεία.



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ



## Τί έμαθες

- Μέχρι τώρα έχεις καταλάβει
  - Τι είναι Πληροφορία
  - Τι δημιουργεί την πληροφορία
  - Ότι πρέπει να αξιολογείς την πληροφορία
  - Ότι υπάρχουν συστήματα για την Διαχείριση της Πληροφορίας



ΕΡΓΟ: ΑΘΗΝΑ  
ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΞΑΝΑΖΟΝΤΑΝΕΥΕΙ!  
[www.ergoathina.gr](http://www.ergoathina.gr)



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης





ΕΝΟΤΗΤΑ  
Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών  
Πόρων - ERP



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Στην ενότητα αυτή θα μάθεις για τα Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (ERP – Enterprise Resource Planning)

Θα δεις πως τα συστήματα αυτά παρακολουθούν και υποστηρίζουν τις λειτουργίες μίας επιχείρησης, πως συλλέγουν δεδομένα και πως τα χρησιμοποιούν για να δημιουργήσουν γνώση και να υποστηρίξουν τις επιχειρηματικές αποφάσεις.

Θα καταλάβεις την λειτουργική αρχιτεκτονική ενός Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων και θα διαπιστώσεις τα πλεονεκτήματα της ενιαίας Βάσης Δεδομένων.

Τα πλεονεκτήματα των Συστημάτων Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων είναι:

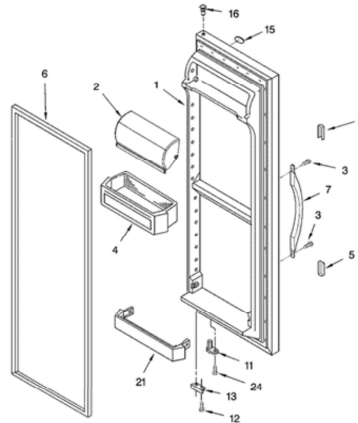
- Η αυξημένη αποδοτικότητα
- Η δυνατότητα λήψης τεκμηριωμένων αποφάσεων



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ



REFRIGERATOR DOOR PARTS  
For Models: ΕΠ5520Α0000  
(White)



0100000

9



ΕΡΓΟ: ΑΘΗΝΑ  
ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΞΑΝΑΖΟΝΤΑΝΕΥΕΙ!  
[www.ergoathina.gr](http://www.ergoathina.gr)



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης





ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ



## ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

- (ΣΥΣΤΗΜΑ) ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΑΠΑΙΤΗΣΩΝ ΥΛΙΚΩΝ
- ΚΥΡΙΟ (ΣΥΣΤΗΜΑ) ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΠΟΡΩΝ
- ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΠΟΡΩΝ
- (ΣΥΣΤΗΜΑ) ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΧΕΣΕΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ
- MATERIALS REQUIREMENTS PLANNING (MRP I)
- MASTER RESOURCE PLANNING (MRP II)
- ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)
- CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)



Με τη συνεργασία της ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΑΣ και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Στην δεκαετία του 1970, εμφανίστηκαν τα πρώτα συστήματα για τον προγραμματισμό των απαιτήσεων σε υλικά για την παραγωγή των τελικών προϊόντων.

Φαντάσου ένα τελικό προϊόν (ας πούμε μία τηλεόραση ή ένα έπιπλο). Αυτό απαρτίζεται από ένα αριθμό υλικών (ανταλλακτικών) που πρέπει να συναρμολογηθούν για να δώσουν το τελικό προϊόν. Κάθε υλικό με την σειρά του απαρτίζεται από άλλα απλούστερα υλικά και ούτω καθεξής.

Αυτή η αλληλουχία στην σύνθεση των υλικών δημιουργεί το λεγόμενο κατασκευαστικό δένδρο του προϊόντος που περιγράφει όλα τα υλικά που αποτελούν το τελικό προϊόν.

Φαντάσου για χάρη του παραδείγματος τώρα πως είσαι υπεύθυνος για την αγορά των υλικών από τους προμηθευτές σε μία βιομηχανία που έχει έναν αρκετά μεγάλο αριθμό τελικών προϊόντων. Κάθε τελικό προϊόν αποτελείται από μία σειρά υλικών α' επιπέδου τα οποία με την σειρά τους αποτελούνται από υλικά β' επιπέδου κοκ. Τα ερωτήματα που πρέπει να απαντήσεις είναι:

Πότε και σε τι ποσότητες θα αγοράσετε;

Πότε και σε τι ποσότητες θα παράγετε;



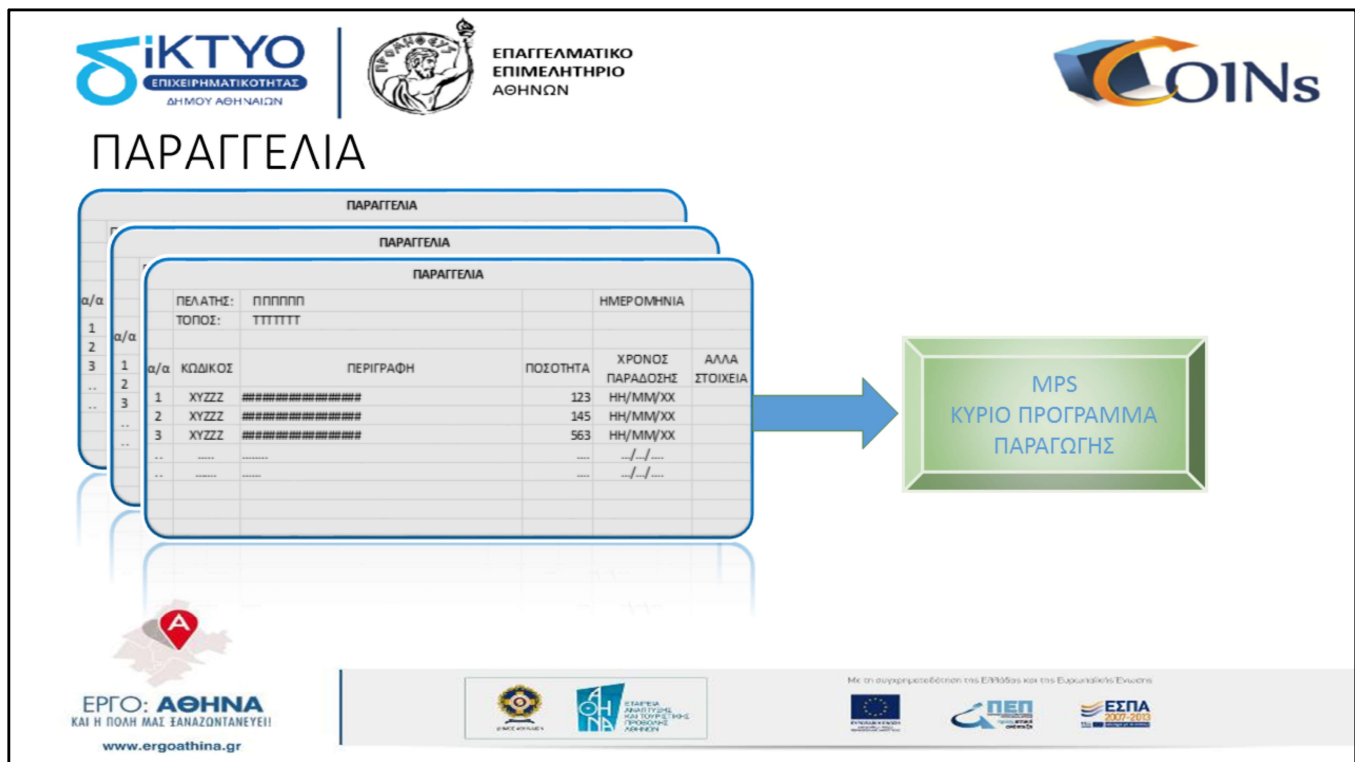
Τα πρώτα Συστήματα ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΥΛΙΚΩΝ (MATERIALS REQUIREMENTS PLANNING - MRP I) απαντούσαν στα παραπάνω ερωτήματα. Είναι χαρακτηριστικό ότι χρειαζόταν να «τρέξουν» για ημέρες ίσως και εβδομάδες για να δώσουν αποτελέσματα, κάθε αλλαγή ήταν χρονοβόρα και είχε τεράστιο κόστος.

Η δεύτερη γενιά ήταν τα συστήματα ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΠΟΡΩΝ (MASTER RESOURCE PLANNING - MRP II). Αυτά δεν υπολογίζουν μόνο τις ποσότητες και τους χρόνους παραγωγής, αλλά και τους πόρους/μέσα παραγωγής που πρέπει να χρησιμοποιηθούν. Έτσι σε μία εντολή παραγωγής υπολογίζονται όχι μόνο η ποσότητα υλικού που θα παραχθεί και ο χρόνος που θα απαιτηθεί για την εκτέλεσή της, αλλά και η μηχανή που θα χρησιμοποιηθεί, ο χειριστής που θα απασχοληθεί.

Γρήγορα έγινε κατανοητό ότι τα συστήματα για τον προγραμματισμό των υλικών και των πόρων λειτουργούν σε συνεργασία με άλλες εφαρμογές όπως «Διαχείριση Αποθεμάτων» για τον σωστό υπολογισμό των ποσοτήτων, «Λογαριασμοί Πληρωτέοι» για την διαχείριση των προμηθευτών, κλπ., οπότε τα συστήματα αυτά θα έπρεπε να «δεθούν» με όλες τις λειτουργίες που υπάρχουν σε μια επιχείρηση. Αυτό οδήγησε στα ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΠΟΡΩΝ, όπου το σημαντικό ήταν η ενοποιημένη και ολοκληρωμένη διαχείριση όλων των πόρων της επιχείρησης

Όπως θα δούμε στην επόμενη ενότητα, τελευταία και μάλλον ανεξάρτητα αναπτύχθηκαν τα συστήματα «ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΧΕΣΕΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ» (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT-CRM)

Αλλά ας πάρουμε τα πράγματα από την αρχή.



Όλα ξεκινούν από την παραγγελία του πελάτη. Η παραγγελία και η εξυπηρέτησή της είναι ο λόγος για τον οποίο υπάρχουν όλα οι πόροι της επιχείρησης και η ίδια η επιχείρηση.

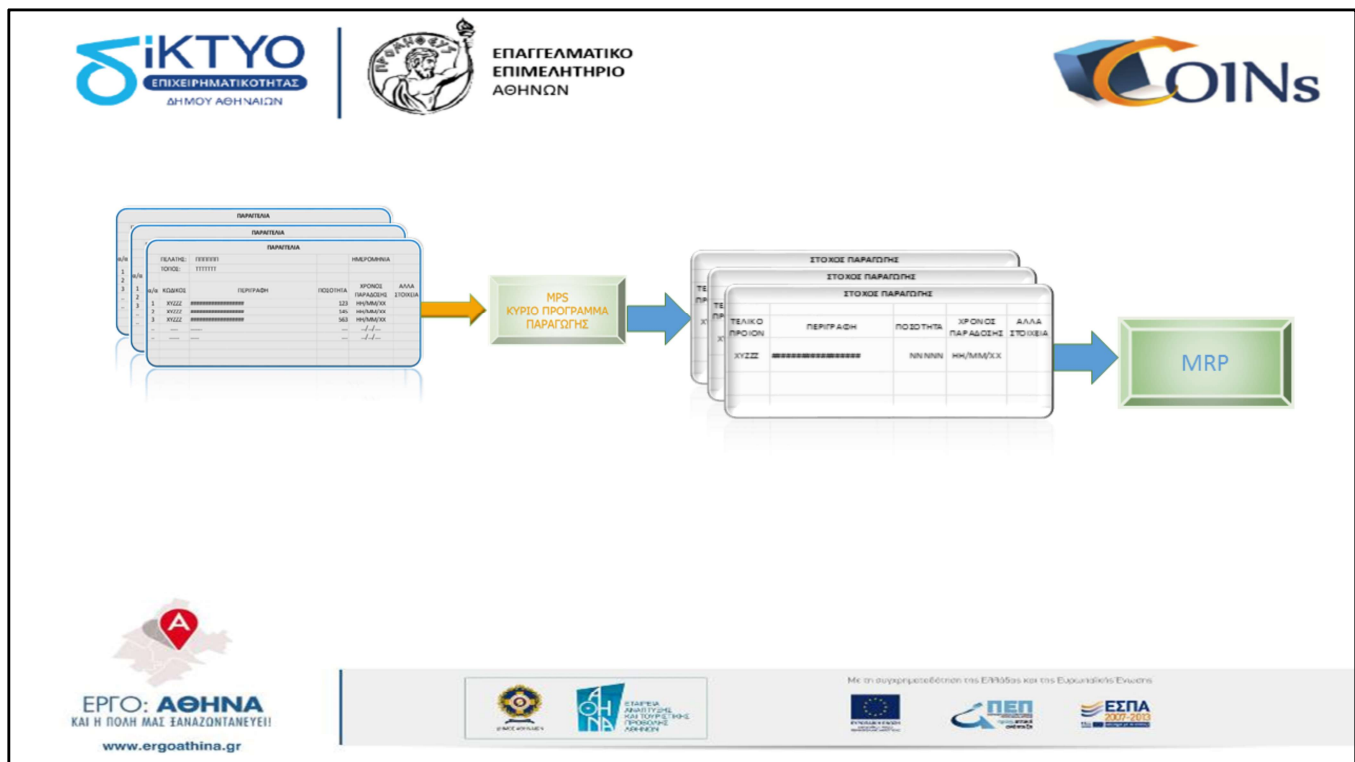
Η παραγγελία μπορεί να εμφανισθεί σε διάφορες μορφές. Εδώ θα σταθούμε σε μια απλή μορφή της.

Η παραγγελία είναι για συγκεκριμένα είδη (τελικά προϊόντα), συγκεκριμένες ποσότητες, και περιλαμβάνει τον χρόνο παράδοσης.

Κάθε πελάτης δίνει μία ή περισσότερες παραγγελίες ο σκοπός του Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων είναι η οργάνωση των πόρων της επιχείρησης, ώστε να ανταποκριθούν με τον καλύτερο τρόπο στην κάλυψη της ζήτησης.

Η επεξεργασία των παραγγελιών αρχίζει με την εφαρμογή MPS (Master Production Schedule) - Κύριο Πρόγραμμα Παραγωγής που πολύ απλά δημιουργεί τους στόχους (ποσότητες τελικών προϊόντων και χρόνοι που πρέπει να είναι έτοιμα) που πρέπει να επιτευχθούν από την παραγωγική διαδικασία για να ικανοποιηθούν όλες οι παραγγελίες.

Παρά την αλγοριθμική του απλότητα το Κύριο Πρόγραμμα Παραγωγής επιτελεί μία από τις πιο κρίσιμες λειτουργίες σε μία επιχείρηση αφού είναι αυτό που ενώνει τις δεσμεύσεις των πωλήσεων με την δυναμικότητα της παραγωγής.



Οι στόχοι της παραγωγής αποτελούν την είσοδο στο σύστημα Απαιτήσεων Υλικών (MRP) που θα πρέπει να υπολογίσει με μεγάλη ακρίβεια:

Τις ποσότητες των ενδιάμεσων προϊόντων που πρέπει να παραχθούν

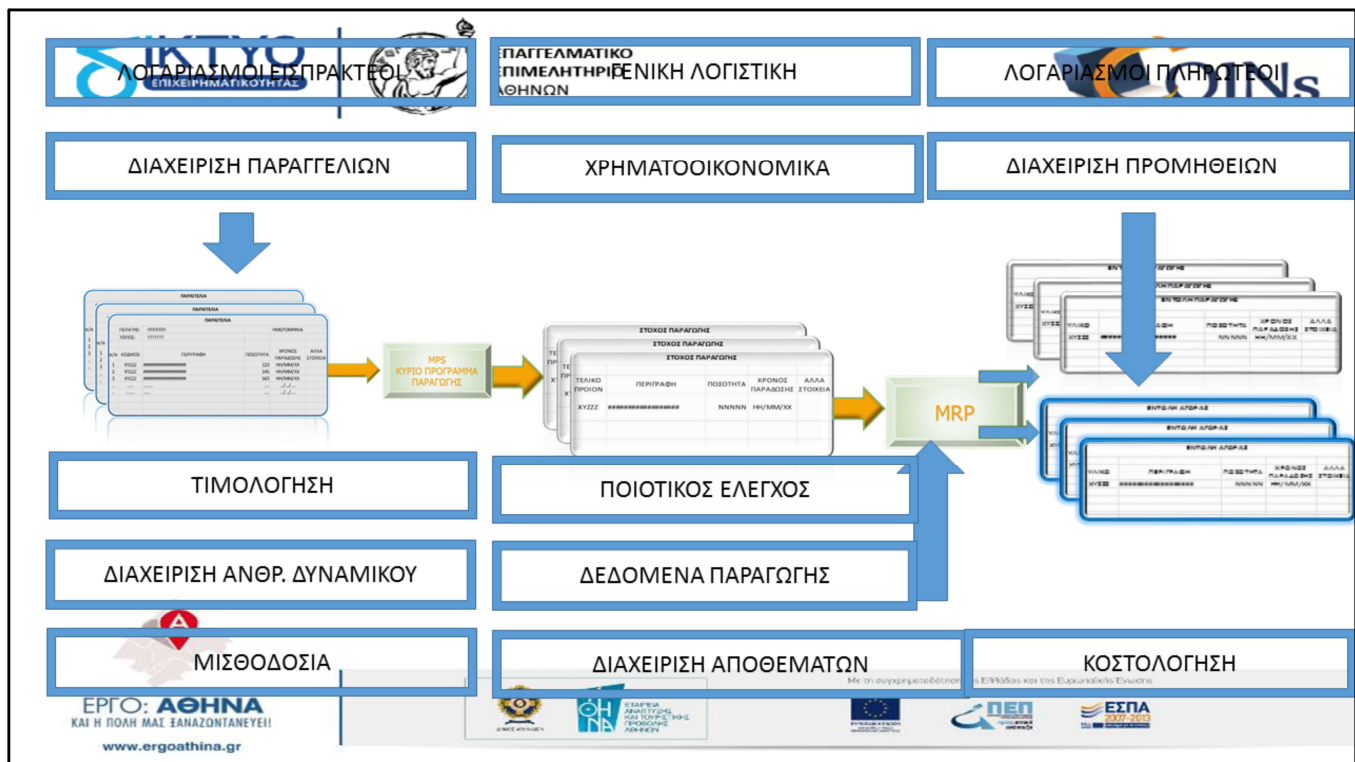
Τους χρόνους που πρέπει να είναι διαθέσιμα τα προϊόντα αυτά

Τις ποσότητες των πρώτων υλών που πρέπει να παραγγελθούν

Τους χρόνους που πρέπει να παραδώσουν οι προμηθευτές

Όστε τελικά να επιτευχθούν οι στόχοι παραγωγής και να καλυφθούν με επιτυχία στο σωστό χρόνο και με τις σωστές ποσότητες οι παραγγελίες των πελατών.

Το MRP παράγει λοιπόν τις εντολές παραγωγής που θα εκτελεστούν εσωτερικά στην επιχείρηση και τις εντολές αγοράς που θα σταλούν προς τους προμηθευτές μας.



Για να γίνουν αυτοί οι υπολογισμοί, χρειάζονται πλήθος δεδομένων. Για παράδειγμα: Όπως προκύπτει από το Κύριο Πρόγραμμα Παραγωγής, ο στόχος είναι να κατασκευάσουμε 100 καρέκλες στο τέλος του μήνα, όμως υπάρχουν στην αποθήκη 40 έτοιμες καρέκλες, άρα η εντολή παραγωγής θα πρέπει να το λάβει υπόψη της.

Η πληροφορία για τις 40 έτοιμες καρέκλες παράγεται από την εφαρμογή Διαχείρισης Αποθεμάτων. Συνεπώς το MRP πρέπει να συνδέεται με την εφαρμογή αυτή.

Εάν πάρουμε τα πράγματα από την αρχή γίνεται προφανές ότι το MRP πρέπει να συνδέεται με εφαρμογή για την Διαχείριση Παραγγελιών, η οποία με την σειρά της πρέπει να είναι συνδεδεμένη με την εφαρμογή τιμολόγησης και την εφαρμογή για τους Λογαριασμούς Εισπρακτέους.

Με παρόμοιο τρόπο οι εντολές αγοράς που δημιουργεί το MRP πρέπει να συνδέονται με μία εφαρμογή για την Παρακολούθηση των Προμηθειών και των Προμηθευτών, η οποία με την σειρά της πρέπει να είναι συνδεδεμένη με την εφαρμογή για τους Λογαριασμούς Πληρωτέους.

Και όλα αυτά με το σύστημα Γενικής Λογιστικής.

Για να δουλέψει με επιτυχία το MRP, χρειάζεται επιπλέον στοιχεία σχετικά με την πορεία εκτέλεσης των εντολών παραγωγής άρα πρέπει να είναι συνδεδεμένο και με ένα σύστημα που παρακολουθεί τα δεδομένα από το χώρο παραγωγής και από τον Ποιοτικό Έλεγχο.

Το σύστημα Κοστολόγησης αντλεί στοιχεία από το σύνολο των παραπάνω εφαρμογών ενώ το σύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού και η εφαρμογή Μισθοδοσίας είναι απαραίτητα και παραμένουν συνδεδεμένα.

Αυτή είναι μία απλουστευμένη εικόνα των εφαρμογών και των συστημάτων που συνθέτουν ένα Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων.

Είδαμε λοιπόν πώς η ανάγκη για την αποδοτική διαχείριση της ροής της πληροφορίας από την Παραγγελία στην Παραγωγή στην Προμήθεια δημιούργησε τα Συστήματα Απαιτήσεων Υλικών (MRP) και πως αυτά μέσα από την ανάγκη για διασύνδεση με άλλες εφαρμογές αναπτύχθηκαν σε συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (ERP).

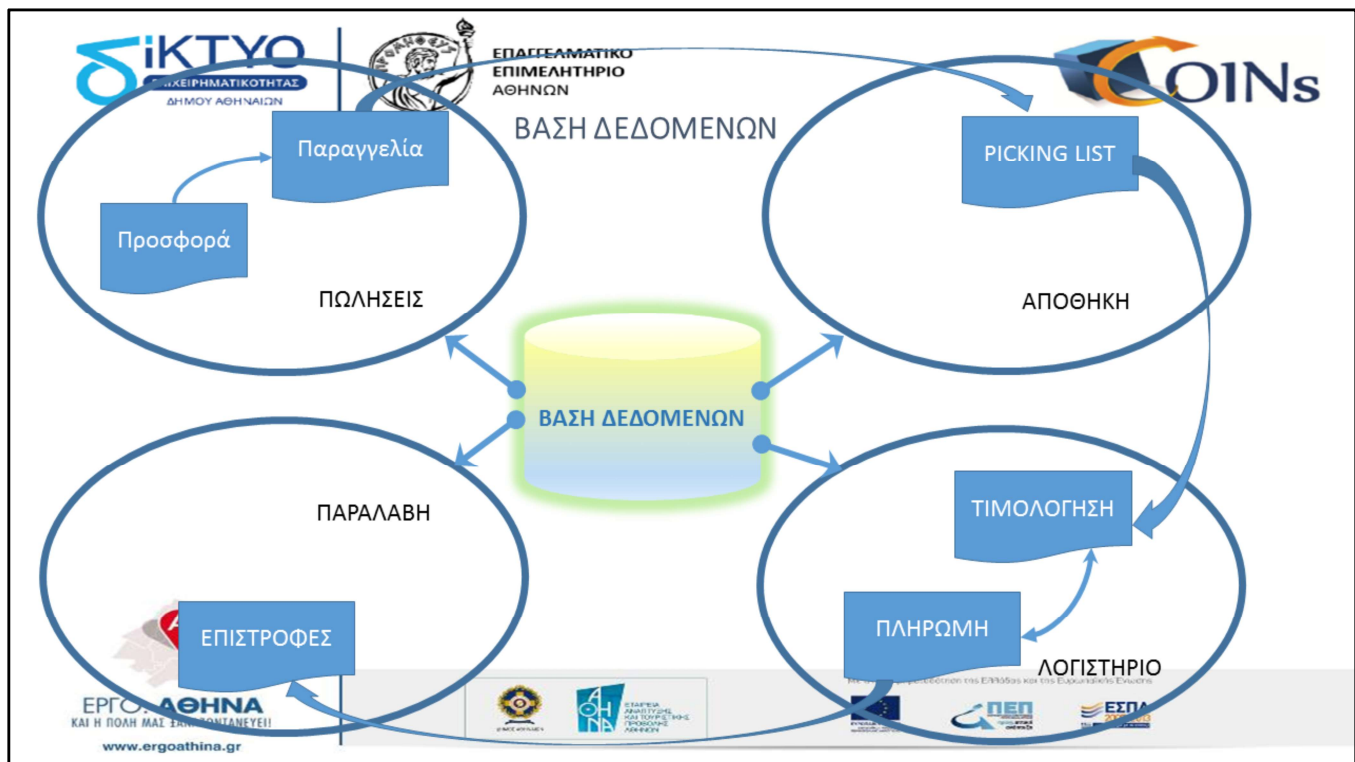
Δύο επιπλέον παρατηρήσεις:

A) Από το σχήμα θα έχετε ήδη αντιληφθεί ότι η ροή των υλικών είναι σε αντίθετη κατεύθυνση από την ροή της πληροφορίας.

The screenshot displays the ERGO system interface, which is a software solution for business process management. The interface is organized into a grid of modules, each represented by a blue-bordered box with white text. The modules are arranged in three columns and five rows. The top row contains three boxes: 'ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΕΙΣΠΡΑΚΤΕΟΙ', 'ΓΕΝΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ', and 'ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΠΛΗΡΩΤΕΟΙ'. The second row contains 'ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ', 'ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ', and 'ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ'. The third row contains 'ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ', 'ΠΟΙΟΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ', and an empty space. The fourth row contains 'ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡ. ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ', 'ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ', and an empty space. The fifth row contains 'ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ', 'ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ', and 'ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ'. At the top left, there are logos for 'ΔΙΚΤΥΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ' and 'ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ'. At the top right is the 'COINs' logo. At the bottom left is the 'ERGO: ΑΘΗΝΑ' logo with the tagline 'ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΣΑΝΑΖΟΝΤΑΝΕΥΕΙ!' and the website 'www.ergoathina.gr'. At the bottom center and right are logos for 'ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΠΟΡΩΝ', the European Union flag, 'ΟΠΕΚ', and 'ΕΣΠΑ 2007-2013'.

Β) Στις περισσότερες των περιπτώσεων και ιδιαίτερα σε εταιρίες παροχής υπηρεσιών το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων λειτουργεί χωρίς το Σύστημα Απαιτήσεων Υλικών (MRP).





Η ροή της πληροφορίας ακολουθεί τις διαδικασίες της επιχείρησης ξεκινώντας από τις πωλήσεις και την προσφορά προς τον πελάτη.

Η προσφορά γίνεται παραγγελία και η παραγγελία εκτελείται στην αποθήκη ώστε διαμορφωθεί η λίστα υλικών που θα σταλεί και παραδοθεί στον πελάτη. Ταυτόχρονα το Λογιστήριο θα πρέπει να εκδώσει τα απαιτούμενα παραστατικά (Τιμολόγιο – Δελτίο Αποστολής) και να παρακολουθεί την σχετική είσπραξη. Τέλος μπορεί σε περίπτωση επιστροφής η διαδικασία εξακολουθεί να παρακολουθείται.

Σε όλη αυτή τη ροή η πληροφορία πρέπει να παραμένει έγκυρη, να ενημερώνεται σε κάθε γεγονός και άμεσα διαθέσιμη σε όποιον την χρειάζεται.

Αυτό επιτυγχάνεται με τη χρήση κοινής Βάσης Δεδομένων όπου οι πληροφορίες τηρούνται με ενιαίο και καθολικό τρόπο για όλα τα τμήματα της εταιρίας.







## Ο Καθένας τα δικά του

ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ		
Πελάτης:	Χριστόπουλος	
Ημ/νία:		
α/α	Είδος	Ποσότητα
	Καρέκλες κουίνες αψίδες (θαλασσά)	6
	Τραπέζι OSCAR	1
	Σκαμνιά (τρίποδα)	

ΛΙΣΤΑ ΥΛΙΚΩΝ			
Πελάτης:	Οδός Αγιώστου 73		
Ημ/νία:	Σήμερα		
α/α	Είδος	Ποσότητα	Τιμή Μονάδας
	ΚΚΑ_ΤΗ	6	
	Τραπέζι		
	Σ_3P		

ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ - ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ						
Πελάτης:	AAPT					
Ημ/νία:	Σήμερα					
α/α	Είδος	ΚΩΔΙΚΟΣ	Ποσότητα	Τιμή Μονάδας	Σύνολο	
1	Καρέκλες κουίνες αψίδες (θαλασσά)	ΚΚΑ_ΤΗ	6	33,45	200,70	
2	Τραπέζι OSCAR	OS_N	1	87,12	87,12	
3	Σκαμνιά (τρίποδα)	Σ_3P	1	24,00	24,00	
					311,82	
					Έκπτωση	
					3,80%	
					299,97	
					ΦΠΑ	
					68,96	
					<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	
					<b>368,96</b>	











Ας δούμε ένα παράδειγμα. (τα ονόματα και η ιστορία είναι φανταστικά)  
Ο κος Μάκης είναι ο καλύτερος πωλητής της εταιρίας και φέρνει μία παραγγελία για τον κο Χριστόπουλο που είναι παλιός και καλός πελάτης.

Ο πωλητής συμπληρώνει την περιγραφή από τα προϊόντα προς πώληση και την συνολική τιμή, που προέκυψε μετά από την σύντομη αλλά έντονη διαπραγμάτευση με τον κο Χριστόπουλο. (προσέξτε το συνολικό τίμημα)

Ο κος Τάκης που είναι υπεύθυνος στην αποθήκη ετοιμάζει την λίστα προς αποστολή που μοιάζει κάπως έτσι. Παρατηρείς ότι ο κάθε χρήστης σημειώνει την πληροφορία που τον ενδιαφέρει. Έτσι για τον κο Τάκη το σημαντικό δεν είναι το όνομα του πελάτη, αλλά η Διεύθυνση που πρέπει να παραδοθούν τα υλικά.

Η κα Τούλα στο Λογιστήριο ετοιμάζει τα παραστατικά που είναι και αυτά λίγο διαφορετικά. Για το Λογιστήριο ο πελάτης είναι ένας κωδικός, και είναι μία επιπλέον προσπάθεια το ότι πρέπει να υπολογίσει το ποσοστό της έκπτωσης ώστε για να προκύψει το ποσό που συμφώνησε ο πωλητής.

Στα τρία αυτά παραστατικά τα στοιχεία που συμπληρώνονται είναι διαφορετικά

παρότι περιγράφουν το ίδιο πράγμα.

Τα στοιχεία του πελάτη είναι διαφορετικά ανάμεσα στο δελτίο παραγγελίας και το δελτίο της αποθήκης Το τίμημα είναι διαφορετικό στο δελτίο παραγγελίας και το παραστατικό του λογιστηρίου. Αυτό συμβαίνει διότι κάθε μέρος (ή πόρος) της επιχείρησης εστιάζει σε διαφορετικά στοιχεία του ίδιου πράγματος.

ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ

Πελάτης:	Χριστόπουλος		
Ημ/νία:			
α/α	Είδος	Ποσότη	
	Καρέκλες κουίνιας απλές (θ/α)	6	
	Τραπέζι OSCAR	1	
	Σκαμνώ (τρίποδα)		

ΛΙΣΤΑ ΥΛ

Πελάτης:	Οδός Αχινώσου 73
Ημ/νία:	Σήμερα
α/α	Είδος
	ΚΚΑ_ΤΗ
	Τραπέζι
	Ε_3Ρ

Πελάτης:	AAPT		
Ημ/νία:	Σήμερα		
α/α	Είδος	Τιμή	Σύνολο
1	Καρέκλες κουίνιας απλές (θ/α)	33,45	200,70
2	Τραπέζι OSCAR	87,12	87,12
3	Σκαμνώ (τρίποδα)	24,00	24,00
			311,82
	Εκπτώση		3,80%
			299,97
	ΦΠΑ		68,98
	ΣΥΝΟΛΟ		368,96

2 μήνες αργότερα και μερικές εκατοντάδες προσφορές, παραγγελίες, λίστες, και τιμολόγια, ο κος Χριστόπουλος θέλει να επιστρέψει μία από τις 6 καρέκλες διότι κουνάει .....

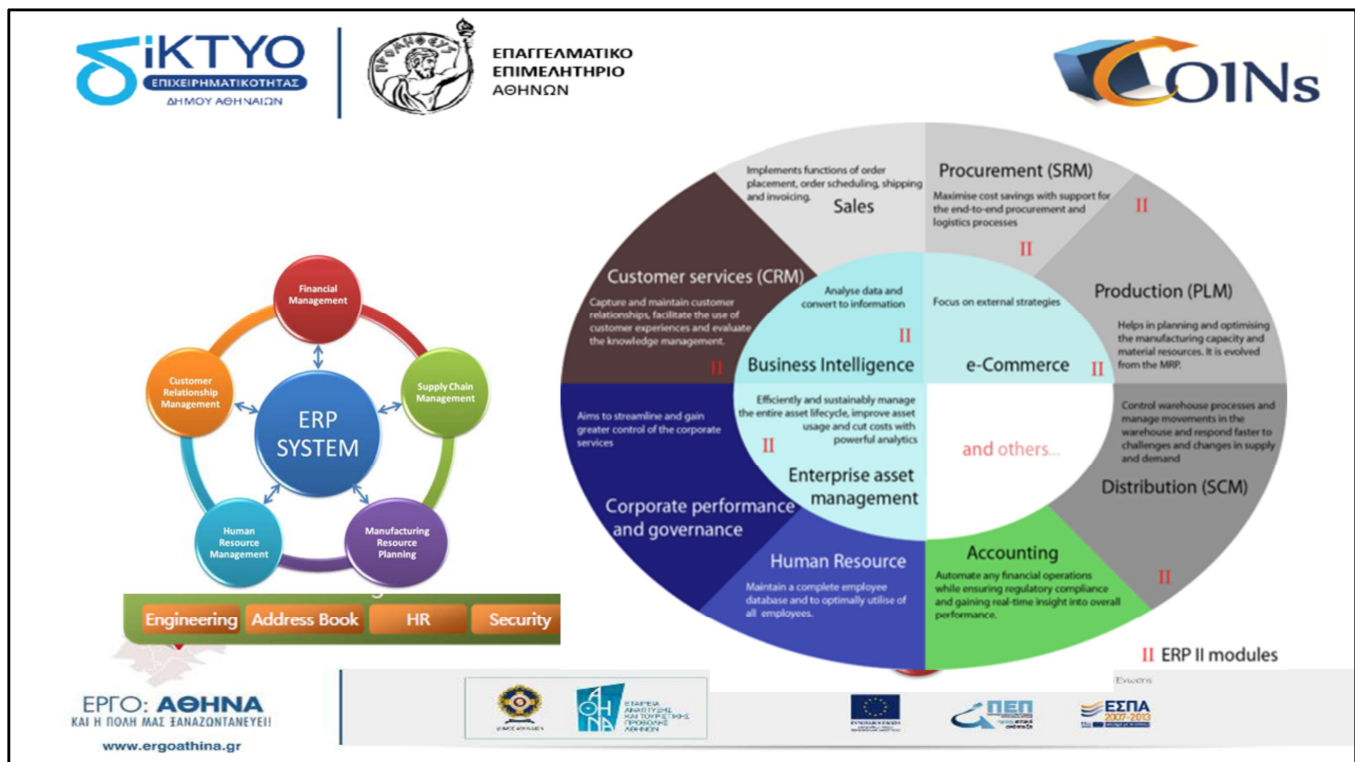
Ο κος Μάκης ψάχνει τις σημειώσεις του και αφήνει πίσω την εξυπηρέτηση των καινούργιων πελατών που μετά από πολύ κόπο και χρόνο κατάφερε να τους πείσει να δώσουν μία παραγγελία,

Ο κος Τάκης προσπαθεί, με την βοήθεια του Γιώργου – είναι ο καινούργιος βοηθός του που καταχωρεί τα στοιχεία στο ΧΙ – να εντοπίσει την αποστολή.

Και η κα Τούλα επιμένει ότι χρειάζεται οπωσδήποτε τον κωδικό πελάτη για να εντοπίσει το Δελτίο Αποστολής – Τιμολόγιο.

Μερικές ώρες αργότερα και άφθονη άεργο ενέργεια, ο κος Χριστόπουλος φεύγει ικανοποιημένος γιατί επιτέλους βρήκε καρέκλα στο ίδιο χρώμα με την αρχική.

Αυτό βέβαια δεν ξέρουμε εάν αναιρεί την δυσαρέσκειά του για την αργή και αναποτελεσματική εξυπηρέτηση που είχε.



Ένα Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων αποτελείται τελικά από ένα σύνολο εφαρμογών προσαρμοσμένων για να υποστηρίζουν τις λειτουργίες μίας επιχείρησης.

Οι Διάφοροι Προμηθευτές «συσκευάζουν» τις εφαρμογές τους με διαφορετικούς τρόπους και ανάλογα με το είδος της επιχείρησης.

Οι περισσότεροι προμηθευτές τέτοιων Συστημάτων συνήθως αποκτούν μία εξειδίκευση είτε σε κάποια λειτουργία (πχ τις αποθήκες, ή τις πωλήσεις)

είτε σε σχέση με έναν τομέα οικονομικής δραστηριότητας. (πχ υπάρχουν συστήματα με ειδικές λειτουργίες για ιατρεία, ή κοσμηματοπωλεία κλπ)

**ΔΙΚΤΥΟ**  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ  
ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ

**ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ**

**COINs**

## Οι (τυπικές) εφαρμογές (1/3)

- Ένα ERP καλύπτει τις εξής λειτουργικές περιοχές
- Χρηματο-οικονομικά:
  - Γενική Λογιστική
  - Πάγια
  - Λογαριασμοί Πληρωτέοι
  - Λογαριασμοί Εισπρακτέοι
  - Διαχείριση χρηματικού κ.α.
- Λογιστικά
  - Προϋπολογισμός
  - Κοστολόγηση
  - Διαχείριση Κόστους

**ERGO: ΑΘΗΝΑ**  
ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΣΑΝΑΖΟΝΤΑΝΕΥΕΙ!  
www.ergoathina.gr

Με τη συνεργασία/επίσημοι της ΕΠΚΑ και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Σε κάθε περίπτωση σε ένα Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων περιμένεις να βρεις εφαρμογές που υποστηρίζουν τα Χρηματοοικονομικά και το Λογιστήριο, όπως:

- Γενική Λογιστική
- Πάγια
- Λογαριασμοί Πληρωτέοι
- Λογαριασμοί Εισπρακτέοι
- Διαχείριση χρηματικού κ.α
- Προϋπολογισμός
- Κοστολόγηση
- Διαχείριση Κόστους

**ΔΙΚΤΥΟ**  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ  
ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ

**ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ**

**COINs**

## Οι (τυπικές) εφαρμογές (2/3)

- Παραγωγή
  - Φασεολόγιο
  - Εντολές Παραγωγής
  - Προγραμματισμός Παραγωγής
  - Ποιοτικός Έλεγχος
- Διαχείριση της Αλυσίδας Εφοδιασμού (Supply chain management)
  - Αποθέματα
  - Αποθήκες
  - Διανομή

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Επίσης και εφόσον υπάρχει παραγωγική διαδικασία το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων περιλαμβάνει εφαρμογές για την

Παραγωγή , όπως:

Φασεολόγιο προϊόντος,

Εντολές Παραγωγής

Προγραμματισμός Παραγωγής

Ποιοτικός Έλεγχος

Σε κάθε Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων, περιλαμβάνονται

Εφαρμογές που σχετίζονται με την Διαχείριση της Αλυσίδας Εφοδιασμού (Supply chain management) όπως για παράδειγμα:

Αποθέματα

Αποθήκες

Διανομή



**ΔΙΚΤΥΟ**  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ  
ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ

**COINs**

## Οι (τυπικές) εφαρμογές (3/3)

- Ανθρώπινο Δυναμικό
  - Προσλήψεις
  - Εκπαίδευση
  - Μισθοδοσία
- Άλλες Εφαρμογές
  - Διαχείριση Έργου (Project Management )
  - Διαχείριση Σχέσεων Πελατών (Customer relationship management)

ERGO: ΑΘΗΝΑ  
ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΣΑΝΔΟΝΤΑΝΕΥΕΙ!  
www.ergoathina.gr

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΡΩΝ

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ

ΠΕΠ

ΕΣΠΑ 2007-2013

Εφαρμογές για την Διοίκηση του Ανθρώπινου Δυναμικού, όπως:  
Προσλήψεις  
Εκπαίδευση  
Μισθοδοσία

Σε πολλές περιπτώσεις το Σύστημα μπορεί να περιλαμβάνει και ένα πλήθος επιπρόσθετων εφαρμογών όπως η Διαχείριση Έργου (Project Management ), καθώς και η Διαχείριση Σχέσεων Πελατών (Customer relationship management)

Αλλά αυτό θα το δούμε στην επόμενη Ενότητα



Ένας άλλος τρόπος να δεις το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (ERP) είναι να διακρίνεις τρία διαφορετικά επίπεδα

Το πρώτο είναι το επίπεδο λειτουργίας που αποτελείται από τα **Συστήματα που συλλέγουν τα δεδομένα** ή αλλιώς συστήματα **Δοσοληψιών** (Transaction Processing Systems, TPS) είναι τα βασικά μέρη του ERP, που εκτελούν και καταγράφουν τις καθημερινές και συνήθως επαναλαμβανόμενες συναλλαγές που συμβαίνουν κατά την λειτουργία της επιχείρησης, όπως οι ταμειακές μηχανές, οι αναγνώστες γραμμωτού κώδικα, οι υπολογιστές που εκδίδουν τιμολόγια.

*(Δοσοληψία είναι μια πράξη που περατώνεται κανονικά (commit) ή αναιρείται ολοκληρωτικά (rollback)).*

*Διορθώνεται μόνο με διορθωτική κίνηση – δεν μπορεί να διαγραφεί, ούτε να διορθωθεί.)*

Συνήθεις χρήστες: εργαζόμενοι στο λογιστήριο, στις αποθήκες, στις πωλήσεις

Το δεύτερο επίπεδο είναι αυτό που δημιουργείται η πληροφορία και η γνώση. Το επίπεδο αυτό επεξεργάζεται τα δεδομένα, δημιουργούνται αναφορές για τα οικονομικά στοιχεία, τις πωλήσεις, τα αποθέματα, το ανθρώπινο δυναμικό και αποτυπώνουν την πραγματική κατάσταση της επιχείρησης.

Σο τρίτο επίπεδο γίνεται η ανάλυση των παραπάνω κα συντίθενται με εξωτερικές πηγές δεδομένων για την υποστήριξη των αποφάσεων της Διοίκησης.

Παράδειγμα: θέλω να αποφασίσω τι ποσότητα προϊόντος να στοκάρω στις απομακρυσμένες αποθήκες για να καλύψω τη ζήτηση, με βάση τα στοιχεία των προηγούμενων ετών και λαμβάνοντας υπόψη την παγκόσμια κατάσταση στην αγορά.



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ



## Αντί Επιλόγου

- Η έρευνα της McKinsey καταδεικνύει ότι οι επιχειρήσεις περιμένουν από τις ψηφιακές τους πρωτοβουλίες να προκύψει ετήσιος ρυθμός ανάπτυξης και αύξηση της αποτελεσματικότητας 5 – 10 %
- Πηγή: Το άρθρο «Raising your Digital Quotient» των Tanguy Catlin, Jay Scanlan, και Paul Willmott της McKinsey, που αναφέρεται στα τέσσερα μαθήματα / οδηγίες για αυτό που ονομάζει “Digital Quotient” και εμείς θα το λέγαμε «Ψηφιακή Ετοιμότητα» των επιχειρήσεων βρίσκεται στην διαδικτυακή διεύθυνση:  
[http://www.mckinsey.com/insights/strategy/Raising\\_your\\_Digital\\_Quotient?cid=Digital-eml-alt-mkq-mck-oth-1506](http://www.mckinsey.com/insights/strategy/Raising_your_Digital_Quotient?cid=Digital-eml-alt-mkq-mck-oth-1506)



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Από την εφεύρεση των ψηφιακών επεξεργαστών και των Ηλεκτρονικών Υπολογιστών που έγινε πριν από περίπου 50 χρόνια, και παρά την μέχρι τώρα αλματώδη άνοδο της χρήσης των ψηφιακών εργαλείων από τις επιχειρήσεις η έρευνα της McKinsey επιβεβαιώνει ότι υπάρχουν ακόμη μεγάλα περιθώρια για την βελτίωση της λειτουργίας των επιχειρήσεων με την χρήση των εργαλείων της ψηφιακής τεχνολογίας.

Αύξηση της ανάπτυξης και της αποτελεσματικότητας 5 – 10% ετησίως, μπορεί να επιτευχθεί από την αξιοποίηση των ευκαιριών που δίνει η σύγχρονη τεχνολογία.



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ



## Τί έμαθες

- Μέχρι τώρα έχεις μάθει:
  - Τι είναι ένα Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (ERP)
  - Ποια ήταν η εξέλιξη των συστημάτων αυτών
- Και έχεις καταλάβει:
  - Τα βασικά πλεονεκτήματα που δίνουν τα Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων σε μία επιχείρηση και από πού προκύπτουν



ΕΡΓΟ: ΑΘΗΝΑ  
ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΣΑΝΑΖΟΝΤΑΝΕΥΕΙ!  
[www.ergoathina.gr](http://www.ergoathina.gr)



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης





ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ



## ΕΝΟΤΗΤΑ Γ΄ Συστήματα Διαχείρισης των Σχέσεων με τους Πελάτες - CRM



ΕΡΓΟ: ΑΘΗΝΑ  
ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΣΑΝΑΖΟΝΤΑΝΕΥΕΙ!  
[www.ergoathina.gr](http://www.ergoathina.gr)



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Στην ενότητα αυτή θα μιλήσουμε για τα Συστήματα Διαχείρισης των Σχέσεων με τους Πελάτες.

Οι πελάτες είναι ότι πιο σημαντικό έχει μία επιχείρηση. Το πώς η τεχνολογία μπορεί να βοηθήσει στην διαχείριση των Σχέσεων που υπάρχουν ανάμεσα στην επιχείρηση σου και τους πελάτες της είναι το θέμα της ενότητας αυτής.

Στο σεμινάριο αυτό θα δώσουμε την περιγραφή των διαθέσιμων τεχνολογικών μέσων που επιτρέπουν την σωστή και κυρίως την αποτελεσματική διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες, ώστε να ανακαλύψεις τις ευκαιρίες που παρέχει η τεχνολογία στην δική σου επιχείρηση και να πιάσεις να την βλέπεις σαν κίνδυνο.



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ



## Τι είναι CRM;

- Η Gartner ορίζει το CRM σαν την Επιχειρησιακή Στρατηγική που μεγιστοποιεί τα κέρδη, τα έσοδα και την ικανοποίηση του πελάτη:
  - Οργανώνοντας την επιχείρηση γύρω από τα διαφορετικά «είδη» πελατών
  - Ενισχύοντας τις συμπεριφορές που ικανοποιούν τους πελάτες
  - Εφαρμόζοντας πελατό-κεντρικές διαδικασίες



Με τη συνεργασία της ΕΥΡΩΣ και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Τι σημαίνει όμως CRM;

CRM είναι το ακρωνύμιο του Customer Relationship Management που στα Ελληνικά μπορεί να αποδοθεί με τον όρο «Διαχείριση των Σχέσεων με τους Πελάτες», σε πολλές περιπτώσεις ο όρος χρησιμοποιείται για να δηλώσει το Τεχνολογικό Σύστημα που υποστηρίζει και βοηθάει στην Διαχείριση των Σχέσεων μιας επιχείρησης με τους πελάτες της.

Σύμφωνα με το ορισμό που δίνει η Gartner – η παγκοσμίως μεγαλύτερη και ίσως πιο έγκυρη συμβουλευτική εταιρία σε θέματα πληροφορικής – η «Διαχείριση των Σχέσεων με τους Πελάτες» ή απλά το CRM είναι μία Στρατηγική της επιχείρησης που έχει σκοπό να μεγιστοποιήσει τα κέρδη, τα έσοδα αλλά και την ικανοποίηση του πελάτη

Οργανώνοντας την επιχείρηση γύρω από τα διαφορετικά «είδη» πελατών  
Ενισχύοντας τις συμπεριφορές που ικανοποιούν τους πελάτες  
Εφαρμόζοντας πελατό-κεντρικές διαδικασίες

Πριν πάμε στα τεχνολογικά θέματα ας κάνουμε δύο παρατηρήσεις





ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ



## Τι είναι CRM

- Το CRM δεν είναι απλά τεχνολογία, αλλά κυρίως στρατηγική διαδικασία που αφορά το σύνολο της επιχείρησης.
- Το CRM σου δίνει την δυνατότητα να:
  - Αναγνωρίζεις τους «τύπους» πελάτη που έχει
  - Σχεδιάζεις ατομικές εκστρατείες marketing
  - Φέρεις σε κάθε πελάτη διαφορετικά
  - Καταλαβαίνεις τις καταναλωτικές συνήθειες κάθε πελάτη



ΕΡΓΟ: ΑΘΗΝΑ  
ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΣΑΝΑΖΟΝΤΑΝΕΥΕΙ!  
[www.ergoathina.gr](http://www.ergoathina.gr)



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης





ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ



## Η αξία του πελάτη

- Διατήρηση 5% επιπλέον της πελατείας μπορεί να αυξήσει τον τζίρο κατά 100%
- Κοστίζει επτά φορές περισσότερο να αποκτήσεις ένα νέο πελάτη από το να διατηρήσεις έναν ήδη υπάρχοντα.



ΕΡΓΟ: ΑΘΗΝΑ  
ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΣΑΝΑΖΟΝΤΑΝΕΥΕΙ!  
www.ergoathina.gr



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Σύμφωνα με έρευνα του Harvard Business Review μερικές εταιρείες μπορούν να αυξήσουν το τζίρο της εταιρείας κατά 100% με το να διατηρήσει ένα 5% επιπλέον της πελατείας της.

Μια άλλη πηγή αναφέρει ότι είναι επτά φορές πιο ακριβό να αποκτήσεις ένα νέο πελάτη από το να διατηρήσεις έναν ήδη υπάρχοντα. Έτσι, κατ' αυτό τον τρόπο το C.R.M. μπορεί να αυξήσει την κερδοφορία της επιχείρησης μέσω της αναγνώρισης, προσέλκυσης και διατήρησης των καλύτερων πελατών. Αναπτύσσοντας στενότερες σχέσεις με τους πελάτες μία εταιρεία μπορεί να βελτιώσει τις επιδόσεις της στον δείκτη του, "ικανοποίηση πελάτη" (customer satisfaction) και είναι γνωστό ότι ένας ικανοποιημένος πελάτης μπορεί να γίνει ένας πιστός πελάτης.

Μπορείς να ρωτήσεις εάν τα στοιχεία αυτά είναι σωστά και που στηρίζονται. Επίτρεψέ μου να αντιστρέψω την ερώτηση. ΕΣΥ είσαι σε θέση να γνωρίζεις τι ισχύει στην δική σου επιχείρηση και εάν όχι μπορείς σκεφθείς τι χρειάζεται για να μπορείς να γνωρίσεις το κόστος απόκτησης και το κόστος διατήρησης ενός πελάτη.



The slide features several logos at the top: ΔΙΚΤΥΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ, and COINs. The main title is "Ο «καλός» πελάτης". Below it, a bullet point states: "Οι επιχειρήσεις μπορούν να ανακαλύψουν τους «καλούς» πελάτες με βάση τρία χαρακτηριστικά. Ο καλός πελάτης:" followed by three sub-bullets: "Είναι Πρόσφατος", "Είναι Συχνός, και", and "Έχει σημαντική Χρηματική Αξία". At the bottom left is the ERGO logo with the text "ΕΡΓΟ: ΑΘΗΝΑ ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΣΑΝΑΖΟΝΤΑΝΕΥΕΙ!" and the website "www.ergoathina.gr". At the bottom right are logos for the European Union, NER (National Enterprise Research), and NSRF (NSRF 2007-2013).

Αν έψαχνες να βρεις ποια χαρακτηριστικά των «καλών» πελατών, ποια θα ήταν αυτά;

Αυτά μπορούν να συνοψισθούν σε ερευνώντας τρία χαρακτηριστικά, ο «καλός πελάτης» είναι

- Πρόσφατος: Πότε ήταν η τελευταία φορά που ο πελάτης έκανε την αγορά;
- Συχνότητα: Αγοράζει συχνά από την επιχείρησή σου.
- Χρηματική Αξία: Αγοράζει προϊόντα σημαντικής Αξίας.

Συνεχίζοντας τους αγγλισμούς μπορούμε να πούμε ότι ο καλός πελάτης είναι RFM που προέρχεται σαν ακρωνύμιο των Recency, Frequent, και Monetary Value

Το «Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με τους Πελάτες» θα σε βοηθήσει να βρεις τους «καλούς πελάτες» το πώς θα τους μεταχειρισθείς είναι θέμα της Στρατηγικής που έχεις για να διαχειρίζεσαι τις σχέσεις σου με τους πελάτες.

Εάν θυμάσαι το παράδειγμα με τις μπύρες και τις πάνες το «Σύστημα» μας βοήθησε να ανακαλύψουμε ότι πολλοί πελάτες αγοράζουν μαζί μπύρες και πάνες για μωρά. Το πώς αξιοποιείται η γνώση αυτή είναι θέμα της Στρατηγικής που πρέπει να έχεις.



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ



## Δεδομένα CRM

- Τηλέφωνο
- Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο
- Ιστοσελίδα
- Φυσική Παρουσία
- Παραγγελία
- Αγορά
- Επιστροφή
- Κοινωνικά Δίκτυα



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Όπως για το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων τα διάφορα γεγονότα δημιουργούσαν δεδομένα έτσι και για το Σύστημα Διαχείρισης των Σχέσεων με τους Πελάτες, τα γεγονότα δημιουργούν δεδομένα.

Θυμάσαι ότι η αγορά ενός καφέ δημιούργησε δεδομένα που χρησιμοποιεί το ERP για να υποστηρίξει τις λειτουργίες της επιχείρησης. Κάτι παρόμοιο συμβαίνει και με το CRM. Υπάρχει όμως μία διαφορά που κάνει το Σύστημα πιο σύνθετο. Κάθε είδους επαφή του πελάτη με την επιχείρηση δημιουργεί δεδομένα. Σκέψου λίγο

Ένα τηλεφώνημα ... δημιουργεί δεδομένα,

Ένα μήνυμα ηλεκτρονική ταχυδρομείου ... δημιουργεί δεδομένα,

Η φυσική παρουσία του πελάτη στο κατάστημα .... δημιουργεί δεδομένα  
(Σε πολλές περιπτώσεις τα πιο δύσκολα να καταχωρηθούν)

Ένας πωλητής παίρνει μία παραγγελία, και αυτό ... δημιουργεί δεδομένα

Η επίσκεψη στην ιστοσελίδα της επιχείρησης ... δημιουργεί δεδομένα.

Η πραγματοποίηση μίας αγοράς ... δημιουργεί δεδομένα

Και δεν είναι μόνο αυτά, ένα σχόλιο για το προϊόν σου ή η δήλωση μίας αρέσκειας (Like) στο FaceBook, ... δημιουργούν δεδομένα

**ΔΙΚΤΥΟ**  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ  
ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ

**COINs**

## Επαφή με τον πελάτη

- ▶ Διαχείριση των Επαφών με τον Πελάτη με
  - ▶ Τηλεφωνικό Κέντρο
  - ▶ Ιστοσελίδα
  - ▶ ERP

Τηλέφωνο

Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο

Πελάτης

Ιστοσελίδα

Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης

Φυσική Παρουσία

ΕΡΓΟ: ΑΘΗΝΑ  
ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΣΑΝΑΖΟΝΤΑΝΕΥΕΙ!  
www.ergoathina.gr

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ  
ΕΣΠΑ 2007-2013

Συνεπώς το CRM πρέπει να έχει την δυνατότητα να συλλέγει πληροφορία από κάθε μέσο με το οποίο έρχονται σε επαφή οι πελάτες σου με την επιχείρηση και να τα συγκεντρώνει σε ένα κοινό τόπο με ομοιόμορφο τρόπο προσβάσιμο σε όσους τα χρειάζονται.. Αυτά μπορεί να είναι:

Το τηλεφωνικό Κέντρο  
Η Ιστοσελίδα της επιχείρησης  
Το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων

Ή ότι άλλο χρησιμοποιεί η επιχείρηση.

Αυτή η μεγάλη ποικιλία στους τρόπους που μπορεί ο πελάτης να έρθει σε επαφή με την επιχείρηση, δημιουργεί στην πράξη και διαφορετικά είδη CRM.

Εάν για παράδειγμα το **τηλεφωνικό κέντρο** αποτελεί κεντρικό και σημαντικό σημείο επαφής με τον πελάτη, το CRM θα δομηθεί γύρω από αυτό.

Εάν το **ηλεκτρονικό κατάστημα** είναι το κυρίαρχο μέσο για τις πωλήσεις το CRM θα δομηθεί αντίστοιχα.

Οι διαφορετικές πηγές των δεδομένων δεν είναι και ο μόνος λόγος που κάνει τα πράγματα πιο σύνθετα. Όταν θέλουμε να διαχειριστούμε τις σχέσεις με τον πελάτη δεν έχουμε μόνο ποσοτικά δεδομένα όπως στο ERP, αλλά και δεδομένα που περιγράφουν

την συναισθηματική κατάσταση του πελάτη, τις προτιμήσεις του.



Παρά την πρόσθετη πολυπλοκότητα ένα Σύστημα CRM είναι δυνατόν να το διακρίνουμε σε τρία μέρη:

Το **Επιχειρησιακό** με κύριο στόχο την συλλογή, καταχώριση και αποθήκευση των δεδομένων που δημιουργούνται από την επαφή των πελατών με την επιχείρηση. Ανάλογα με την φύση της επιχείρησης το Επιχειρησιακό μπορεί να δομείται γύρω από το τηλεφωνικό κέντρο, το ηλεκτρονικό κατάστημα, το ERP.

Το **Συνεργατικό** με κύριο στόχο την αυτοματοποίηση των διαδικασιών που γίνονται στην επιχείρηση για την εξυπηρέτηση του πελάτη. Και εδώ ανάλογα με το μοντέλο λειτουργίας που έχουμε μπορεί να διαφοροποιηθεί σε Σύστημα αυτοματισμού των πωλήσεων, Σύστημα αυτοματισμού εξερχομένων κλήσεων, Σύστημα αυτοματισμού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, Διαδραστικό Σύστημα Φωνής (IVR).

Το **Αναλυτικό** με κύριο στόχο την Ανάλυση των δεδομένων, την δημιουργία αναφορών, την εξαγωγή συμπερασμάτων, τον Σχεδιασμό εκστρατειών Marketing, την Υποστήριξη στην Λήψη Αποφάσεων



**ΔΙΚΤΥΟ**  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ  
ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ

**ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ**

**COINs**

## Επιχειρησιακό

- Διαχείριση της επαφής με τον πελάτη.
- Καταγραφή του ιστορικού
- Επικοινωνιακή συνέχεια

**ΕΡΓΟ: ΑΘΗΝΑ**  
ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΣΑΝΔΩΝΤΑΝΕΥΕΙ!  
[www.ergoathina.gr](http://www.ergoathina.gr)

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΡΩΝ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ

ΠΕΠ

ΕΣΠΑ 2007-2013

Το Επιχειρησιακό μέρος του CRM αφορά την αυτοματοποίηση στις διαδικασίες επαφής του Πελάτη με την επιχείρηση, συμπεριλαμβανομένων των σημείων υποδοχής / επαφής (front office), τους πωλητές και τους υπευθύνους Marketing. Κάθε αλληλεπίδραση των πελατών με την επιχείρηση καταγράφεται από το CRM, έτσι ώστε κάθε ένας μπορεί να ανακτήσει τις πληροφορίες των πελατών ανά πάσα στιγμή.



## Συνεργατικό

- Άμεση Επικοινωνία
- Μείωση Κόστους
- Βελτίωση των Υπηρεσιών



ERGO: ΑΘΗΝΑ  
ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΣΑΝΑΖΟΝΤΑΝΕΥΕΙ!  
www.ergoathina.gr



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΡΩΝ



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Το συνεργατικό μέρος του CRM επιδιώκει να αυξήσει την αποδοτικότητα των διαδικασιών με τις οποίες έρχεται σε επαφή με τους πελάτες της μία επιχείρηση.

Έτσι μπορεί να έχει σκοπό την αυτοματοποίηση της αλληλεπίδρασης με τους πελάτες χωρίς την παρέμβαση του εκπροσώπου. Τέτοια παραδείγματα είναι καθημερινά πλέον από τους αυτόματους πωλητές, τις ηλεκτρονικές παραγγελίες, τα ΑΤΜ των τραπεζών, τις διαδικασίες check in στα αεροπορικά ταξίδια.

Στόχος η μείωση του κόστους και η καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών. Εργαλεία που χρησιμοποιούνται είναι τα αυτοματοποιημένα συστήματα φωνής IVR, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, (e-mail), τα SMS, κ.α.



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ



## Αναλυτικό

- Ανάλυση δεδομένων πελατών
- Σχεδιασμός εκστρατειών marketing
- Λήψη Αποφάσεων για τα προϊόντα
- Η διαχείριση του περιεχομένου



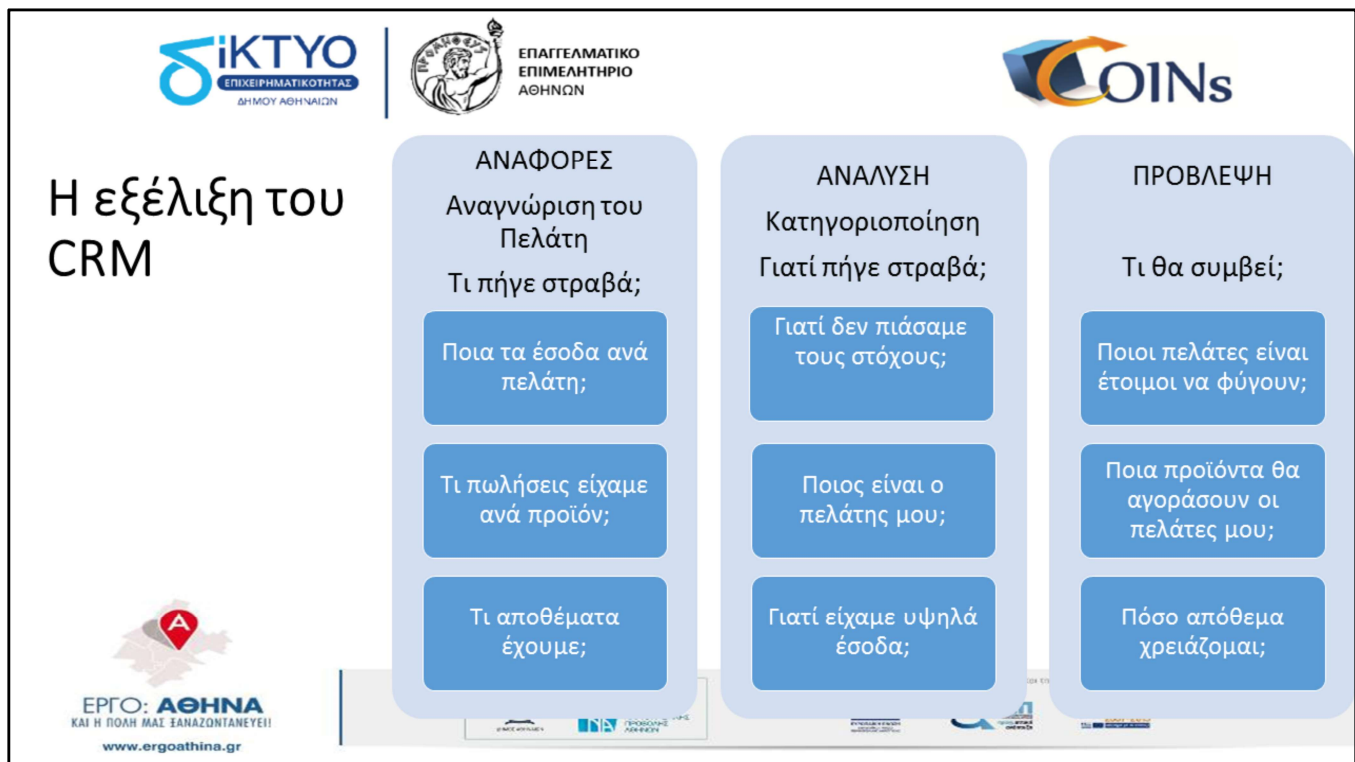
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Ανάλυση των δεδομένων πελατών με σκοπό:  
την βελτιστοποίηση της αποτελεσματικότητας του μάρκετινγκ,  
τη διατήρηση των πελατών,  
Την ανάλυση συμπεριφοράς των πελατών,  
την συγκέντρωση στοιχείων για την λήψη αποφάσεων  
Την διαχείριση περιεχομένου



Γενικά λόγω της ποικιλίας των δεδομένων που συλλέγονται από συστήματα διαφορετικής φύσης



Η εξέλιξη των συστημάτων έχει οδηγήσει διαχρονικά στην καλύτερη εξυπηρέτηση της Στρατηγικής μιάς επιχείρησης.

Έτσι αρχικά τα συστήματα CRM μπορούσαν να απαντήσουν σε απλά ερωτήματα και να δημιουργήσουν σχετικές αναφορές όπως  
Ποια τα έσοδα ανά πελάτη;  
Τι πωλήσεις είχαμε ανά προϊόν;  
Τι Αποθέματα έχουμε;

Στην συνέχεια τα δεδομένα εμπλουτίστηκαν, συσχετίστηκαν και αναλύθηκαν για να μπορούν να απαντούν ερωτήματα, όπως  
Γιατί δεν πιάσαμε τους στόχους;  
Ποιος είναι πραγματικά ο πελάτης μου;  
Που οφείλονται τα υψηλά έσοδα;

Και σήμερα τα μοντέρνα συστήματα επιχειρηματική ευφυΐας προσπαθούν να προβλέψουν τι θα συμβεί παντρεύοντας τα δεδομένα της επιχείρησης με εξωτερικά δεδομένα και μεθόδους marketing και να απαντήσουν ερωτήματα όπως  
Ποιοι πελάτες είναι έτοιμοι να φύγουν;  
Ποια είναι τα προϊόντα που οι πελάτες μου θα αγοράσουν;



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ



## Το παράδοξο του CRM

- Διαφορετικοί Πελάτες
- Διαφορετική Συμπεριφορά
- Αίσθηση Αδικίας
- Παράδειγμα:
  - Δυναμική τιμολόγηση



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Το παράδοξο του CRM (Paradox), -αναφέρεται επίσης ως η «σκοτεινή πλευρά του CRM» -συνεπάγεται την ευνοιοκρατία και την διαφοροποιημένη μεταχείριση ορισμένων (των «καλών») πελατών.

Αυτό μπορεί να προκαλέσει αίσθηση αδικίας μεταξύ των πελατών, με αποτέλεσμα είτε την διάδοση αρνητικών πληροφοριών, είτε την συμμετοχή σε συμπεριφορές, βλαπτικές για την εταιρεία.

Το CRM ουσιαστικά σημαίνει την αναγνώριση της διαφορετικότητας των πελατών και την διαφορετική αντιμετώπισή τους,

Ένα αυτή η ανισότητα γίνει αντιληπτή μπορεί να προκαλέσει δυσαρέσκεια, ή δυσπιστία και να οδηγήσει σε αθέμιτες πρακτικές. Ένας πελάτης δείχνει την εμπιστοσύνη όταν ξέρει ότι η επιχείρηση ενεργεί δίκαια

Για παράδειγμα, η δοκιμή χρήσης από την Amazon της δυναμικής τιμολόγησης (διαφορετικές τιμές για διαφορετικούς πελάτες) αποδείχτηκε ένας εφιάλτης για την εταιρεία.

Το πρόβλημα ξεκίνησε για την Amazon.com όταν πελάτες που αγόρασαν DVD ταινίες άρχισαν συγκρίνουν τις σημειώσεις άλλων πελατών και να βρίσκουν διαφορές. Τα μέσα μαζικής ενημέρωσης εντόπισαν το γεγονός και το δημοσιεύσαν, αναγκάζοντας Amazon.com να παραδεχθεί ότι είχε διεξάγει δοκιμές με τυχαίες τιμές.

Ο εκπρόσωπος του Amazon.com Μπιλ Κάρι είπε ότι οι δοκιμές ήταν χρήσιμες για τον

καθορισμό της τιμής πώλησης – κρατώντας την σωστή ισορροπία μεταξύ της τιμής και του όγκου πωλήσεων. Παρ' όλα αυτά, λόγω της κατακραυγής των καταναλωτών, η Amazon.com κατέληξε στην επιστροφή σε 6.896 πελάτες κατά μέσο όρο 3,10 δολαρίων, ή συνολικά \$ 21,377.60. Όπως καταλαβαίνεις η χρηματική ζημιά δεν επιδέχεται καμία σύγκριση με την ζημιά στην φήμη της εταιρίας.

Σύμφωνα με την Wall Street Journal (23/08/2012), Η ιστοσελίδα online ταξιδιωτικών κρατήσεων Orbitz χρησιμοποίησε τη γνώση δημογραφικών στοιχείων των πελατών της για να χρεώνει ορισμένους πελάτες περισσότερο για τα ξενοδοχεία. Η Orbitz διαπίστωσε ότι οι χρήστες που χρησιμοποιούν συσκευές Mac της Apple, ήταν πρόθυμοι να πληρώσουν 20 έως 30 δολάρια περισσότερο για ένα ξενοδοχείο σε σχέση με τους χρήστες των Windows. Η Orbitz χρησιμοποίησε την πληροφορία αυτή για να κατευθύνει τους χρήστες Mac σε πιο ακριβές επιλογές,.

## Στατιστικά για τα Κοινωνικά Δίκτυα

1. Η ομάδα των ατόμων ηλικίας 55-64 ετών μεγαλώνει ταχύτερα στο Twitter.
2. 189 εκατομμύρια χρήστες του FB χρησιμοποιούν μόνο το κινητό.
3. Κάθε 2 δευτερόλεπτα το LinkedIn έχει ένα καινούργιο μέλος
4. 93% των marketers χρησιμοποιούν τα Κοινωνικά Δίκτυα.
5. 25% των χρηστών έξυπνων τηλεφώνων στις ηλικίες 18-44 δεν τα αποχωρίζονται ποτέ.



1 Η δημογραφική ομάδα των ηλικιών 55 – 64 έχει αυξηθεί 79% το διάστημα 2012-2014.

Η ηλικιακή ομάδα 45-54 ετών είναι η ταχύτερα αυξανόμενη δημογραφική τόσο στο Facebook όσο και στο Google+.

Στο Facebook, αυτή η ομάδα έχει αυξηθεί κατά 46%. Στο Google+, κατά 56%.

Αυτά είναι εντυπωσιακά νούμερα ενάντια στην επικρατούσα ιδέα ότι τα Κοινωνικά Δίκτυα είναι μόνο για τους εφήβους. Σίγουρα υπογραμμίζει τη σημασία που έχει μια σταθερή στρατηγική για τα κοινωνικά μέσα μαζικής ενημέρωσης, ιδιαίτερα αν αυτές είναι οι ηλικιακές ομάδες που στοχεύετε.

2 Δεν είναι μόνο ότι το Facebook έχει εκατομμύρια χρήστες που δεν έχουν πρόσβαση μέσω ενός επιτραπέζιου ή φορητού υπολογιστή, αλλά οι χρήστες κινητού δημιουργούν το 30% των εσόδων διαφήμισης του Facebook, μία αύξηση κατά 7% από το τέλος του 2012.

3 **LinkedIn**, το κοινωνικό δίκτυο για επαγγελματίες, συνεχίζει να αυξάνεται κάθε δευτερόλεπτο. Από τις ομάδες και τα blogs ,στις λίστες εύρεσης εργασίας, η πλατφόρμα



αυτή είναι μια πλούσια πηγή πληροφοριών και συζήτησης για τους επαγγελματίες που θέλουν να συνδεθούν με άλλους συναδέλφους τους.  
Το LinkedIn σίγουρα αξίζει προσοχής.

4 Μόνο το 7% των marketers λένε ότι δεν χρησιμοποιούντα social media για την δουλειά τους. Αυτό σημαίνει ότι υπάρχουν πολλοί άνθρωποι που μπορούν να διαχειριστούν τα κοινωνικά δίκτυα. Όλο και πιο συχνά τα social media περιλαμβάνονται στον συνολικό προϋπολογισμό marketing.

5 Είναι αρκετά σαφές ότι τα κινητά είναι ένας αναπτυσσόμενος χώρος που πρέπει να δώσουμε προσοχή. Και όλοι έχουμε ακούσει το κλισέ των χρηστών smartphone που δεν θέλουν να αφήσουν τα τηλέφωνα τους, ούτε για πέντε λεπτά.  
Εάν το 25% των ατόμων ηλικίας 18-44 δεν μπορούν να θυμηθούν πότε ήταν η τελευταία φορά που δεν είχαν το τηλέφωνο μαζί τους, υπάρχουν πιθανώς πολύ λίγες φορές, που δεν ήταν συνδεδεμένοι στο διαδίκτυο με κάποιο τρόπο.

Προσέξτε όμως, ενώ έχετε την θεωρητική δυνατότητα να προσεγγίσετε τους ανθρώπους οποιαδήποτε στιγμή, δεδομένου ότι έχουν smartphones τους μαζί τους πάντα, αυτό δεν σημαίνει, ότι μπορείτε και να τους διακόψετε από αυτό που κάνουν. Μην ξεχνάτε ότι η ύπαρξη ενός τηλεφώνου στην τσέπη δεν σημαίνει απαραίτητα και διαθεσιμότητα ή διάθεση του χρήστη για το δικό σας μήνυμα.



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ



## Τι έμαθες;

- Ότι πρέπει να έχεις Στρατηγική για την διαχείριση των Σχέσεων με τους πελάτες
- Ποια είναι τα χαρακτηριστικά του καλού πελάτη
- Πώς το Σύστημα CRM μπορεί να σε βοηθήσει να πραγματοποιήσεις την Στρατηγική σου
  - Συλλέγοντας τα δεδομένα
  - Αυτοματοποιώντας τις διαδικασίες
  - Δημιουργώντας γνώση



ΕΡΓΟ: ΑΘΗΝΑ  
ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΣΑΝΑΖΟΝΤΑΝΕΥΕΙ!  
[www.ergoathina.gr](http://www.ergoathina.gr)



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης





ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ



## ΕΝΟΤΗΤΑ Δ΄ ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ



ΕΡΓΟ: ΑΘΗΝΑ  
ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΣΑΝΑΖΟΝΤΑΝΕΥΕΙ!  
[www.ergoathina.gr](http://www.ergoathina.gr)



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Εδώ θα καλύψουμε μια σειρά από άλλα θέματα που είναι σχετικά με τα Πληροφοριακά Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών πόρων και Σχέσεων με τον πελάτη. Πιο συγκεκριμένα θα πληροφορηθείς:

Για μία σειρά από συμπληρωματικές εφαρμογές και συστήματα τα οποία είναι χρήσιμα σε μια επιχείρηση και πολλές φορές απαραίτητα



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ



## Θέματα της Ενότητας

- Περισσότερα Συστήματα και Εφαρμογές
- Λίγα λόγια για την τεχνική υποδομή
- Κόστος των Πληροφοριακών Συστημάτων
- Τρόποι κτήσης και χρήσης των Πληροφοριακών Συστημάτων



ERGO: ΑΘΗΝΑ  
ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΣΑΝΑΖΟΝΤΑΝΕΥΕΙ!  
[www.ergoathina.gr](http://www.ergoathina.gr)



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Πιο συγκεκριμένα θα πληροφορηθείς:

Για μία σειρά από συμπληρωματικές εφαρμογές και συστήματα τα οποία είναι χρήσιμα σε μια επιχείρηση και πολλές φορές απαραίτητα.

Θα διακρίνεις τα διαφορετικά κόστη που έχει η χρήση ενός Πληροφορικού Συστήματος για την Επιχείρησή σου

Θα αναγνωρίσεις τους διαφορετικούς τρόπους που είναι διαθέσιμοι για την χρήση ή την κτήση του Συστήματος σου.

Τέλος θα προσπαθήσουμε να περιγράψουμε τα τεχνικά μέρη που συνθέτουν ένα Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα.

ΔΙΚΤΥΟ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ  
ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ

COINs

Άλλα Συστήματα

- Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (e-mail)

info@myjob.com

ΕΡΓΟ: ΑΘΗΝΑ  
ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΣΑΝΑΖΟΝΤΑΝΕΥΕΙ!  
www.ergoathina.gr

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Εκτός από τα Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων και Σχέσεων με τον Πελάτη, υπάρχουν πλήθος εφαρμογών που μπορεί να λειτουργούν στο περιβάλλον μίας επιχείρησης. Εδώ θα κάνουμε μία σύντομη αναφορά στις πλέον διαδεδομένες από τις εφαρμογές αυτές, για να μπορείς να τις διακρίνεις σαν ξεχωριστές από τις υπόλοιπες εφαρμογές και κυρίως να αναγνωρίζεις την δυνατότητα για διασυνδεσιμότητα που πρέπει να επιζητάς.

Ξεκινάμε από το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο - το γνωστό και ως e-mail – που είναι από τις πλέον ευρέως χρησιμοποιούμενες εφαρμογές. Πρακτικά έχει αντικαταστήσει τις επιστολές του συμβατικού ταχυδρομείου, τα τηλεγραφήματα, τις ευχετήριες κάρτες. Αναγνωρίζεται πλέον σαν επίσημο μέσο επικοινωνίας με τις διοικητικές αρχές

Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο είναι πρακτικό, γρήγορο και άμεσο. είναι εύκολο στην χρήση και προσβάσιμο από παντού ιδίως εάν χρησιμοποιούμε έξυπνη συσκευή κινητού τηλεφώνου.

Τρία πράγματα που πρέπει να έχει υπόψη σου

- Το ηλεκτρονικό μήνυμα είναι μέρος της εικόνας της επιχείρησής σου. Επειδή είναι βολικό και γρήγορο δεν σημαίνει ότι είναι και πρόχειρο. Αφιέρωσε κάποιο χρόνο για να σχεδιάσεις την μορφή των ηλεκτρονικών σου μηνυμάτων, και κάθε φορά που

γράφεις ένα μήνυμα έχε υπόψη σου ότι όχι μόνο αυτό μένει για πάντα (scriptum manet), αλλά κι αναπαράγεται πολύ εύκολα.

- Επειδή τα ηλεκτρονικά μηνύματα φθάνουν σε κάθε χρόνο δεν σημαίνει ότι πρέπει να παρατάς οτιδήποτε άλλο κάνεις για να ασχοληθείς με αυτά. Ίσως η καλύτερη τακτική είναι να προσδιορίσεις κάποιο χρόνο της ημέρας που θα αφιερωθεί στην ανάγνωση και απάντηση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Εάν χρησιμοποιείς κάποια ηλεκτρονική διεύθυνση του τύπου: info@ ..., πρέπει να είσαι και προσεκτικός και μεθοδικός στον χειρισμό της. Πίσω από κάθε μήνυμα υπάρχει κάποιος πελάτης. Εάν δεν απαντήσεις ή εάν απαντήσεις μετά από έναν χρόνο θα έχεις ένα δυσαρεστημένο πελάτη.

**ΔΙΚΤΥΟ**  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ  
ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ

**COINs**

## Άλλα Συστήματα

- Αυτοματισμός Γραφείου
  - Κειμενογράφος
  - Υπολογιστικά Φύλλα
  - Δημιουργία παρουσιάσεων

▶ Δημιουργία εντύπων Adobe

ΕΡΓΟ: ΑΘΗΝΑ  
ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΣΑΝΑΖΟΝΤΑΝΕΥΕΙ!  
www.ergoathina.gr

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Ο εφαρμογές αυτοματισμού γραφείου αποτελούν πλέον καθημερινότητα. Τέτοιες εφαρμογές είναι:

Ο κειμενογράφος με πιο γνωστή εφαρμογή το MSWord.

Τα φύλλα υπολογισμού, οι περισσότεροι γνωρίζουν το MS XL

Οι εφαρμογές παρουσιάσεων όπως το MS Power Point

Και οι εφαρμογές διαχείρισης εντύπων όπως το Adobe.

Τα παραπάνω είναι απλά παραδείγματα των πιο γνωστών εφαρμογών. Καλό είναι να γνωρίζεις ότι υπάρχουν πολλές εναλλακτικές εφαρμογές και κάποιες ανοιχτού τύπου (open).

**ΔΙΚΤΥΟ**  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ  
ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ

**COINs**

## Άλλα Συστήματα

- Περιηγητές του Διαδικτύου

- Firefox
- Chrome
- Opera
- Safari
- Internet Explorer
- MS Edge

ΕΡΓΟ: ΑΘΗΝΑ  
ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΣΑΝΑΖΟΝΤΑΝΕΥΕΙ!  
www.ergoathina.gr

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ  
ΠΡΟΒΛΕΨΗΣ ΑΘΗΝΩΝ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Περιηγητές του Διαδικτύου, οι γνωστοί Browsers. Υπάρχει μία σειρά από τέτοια προγράμματα και η χρήση τους είναι δωρεάν. Για να αναφέρουμε τα πιο γνωστά είναι:  
Ο Firefox από την Mozilla  
Ο Chrome της Google  
Ο Opera  
Ο Safari της Apple για τα συστήματα Mac  
Ο Internet Explorer της Microsoft, που στα Windows10 θα αντικατασταθεί από τον Microsoft Edge

Λαμβάνοντας υπόψη ότι πλέον οι περισσότερες εφαρμογές είναι διαδικτυακές, η εφαρμογή το Περιηγητή είναι αρκετά σημαντική παράμετρος.





The slide features several logos at the top: the 'ΔΙΚΤΥΟ' logo for the Municipality of Athens, the 'ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ' logo, and the 'COINs' logo. The main title is 'Άλλα Συστήματα'. Below it is a bulleted list of systems: 'Ηλεκτρονικό εμπόριο', 'Συστήματα Ασφάλειας και Προστασίας', and 'Συστήματα Γεωγραφικών Πληροφοριών (GIS)'. At the bottom left is the 'ΕΡΓΟ: ΑΘΗΝΑ' logo with the website 'www.ergoathina.gr'. At the bottom right are logos for the European Union, the National Operational Program (NRF), and the ERDF (ΕΣΠΑ 2007-2013).

Το ηλεκτρονικό εμπόριο αποκτά όλο και μεγαλύτερο όγκο. Οι εφαρμογές που το υποστηρίζουν θα πρέπει να ολοκληρώνονται μα τα υπόλοιπα συστήματα της επιχείρησης.

Μία σύντομη αναφορά για τα προγράμματα προστασίας από ιούς, τα antivirus. Προγράμματα που είναι τελείως απαραίτητα για την λειτουργία των προσωπικών υπολογιστών. Κύριο χαρακτηριστικό τους είναι ότι πρέπει να ενημερώνονται συνεχώς. Αυτό είναι το κύριο χαρακτηριστικό τους που τα κάνει κατάλληλα για την αγορά της χρήσης τους.

Οι περισσότεροι είναι εξοικειωμένοι με τα Γεωγραφικά Συστήματα Πληροφοριών (GIS). Στις επιχειρήσεις βρίσκουν πλήθος χρήσεων σε εφαρμογές διαχείρισης στόλου οχημάτων, διαχείρισης των διανομών κ.ά.



Ας δούμε τώρα ποιες είναι οι υποδομές που χρειάζονται για να λειτουργήσουν οι εφαρμογές που έχουμε περιγράψει μέχρι τώρα.

Κατ' αρχήν είναι ο Υπολογιστικός εξοπλισμός (το λεγόμενο hardware). Ο Εξοπλισμός αυτό περιλαμβάνει κάποιος «δυνατούς» υπολογιστές, που χαρακτηρίζονται ως «εξυπηρετητές» (Servers) και θα αναλάβουν να εκτελέσουν «τρέξουν» – όπως συνηθίζεται να λέγεται – τις εντολές που καθορίζει το λογισμικό. (Software). Κύριοι κατασκευαστές του υπολογιστικού εξοπλισμού είναι οι Dell, IBM, Sun (πλέον Oracle), HP, κ.ά. Σε αυτούς μπορούμε να προσθέσουμε την EMC που κατασκευάζει αποκλειστικά συστήματα αποθήκευσης δεδομένων. Εκτός από τον υπολογιστικό εξοπλισμό υπάρχει και ο εξοπλισμός που δημιουργεί το δίκτυο που διασυνδέει τους υπολογιστές με βασικό μέρος τους «δρομολογητές» (routers) που αναλαμβάνουν την αποστολή και την λήψη των δεδομένων από τον έναν υπολογιστή στον άλλον (Cisco), αλλά και τα λεγόμενα παθητικά στοιχεία όπως οι καλωδιώσεις και οι τηλεπικοινωνιακές πρίζες.

Ο Υπολογιστικός εξοπλισμός συμπληρώνεται με τις τερματικές συσκευές που αποτελούν την διασύνδεση του συστήματος με τους χρήστες. Οι τερματικές συσκευές περιλαμβάνουν: τους προσωπικούς υπολογιστές (φορητούς ή μη), κινητά τηλέφωνα, ταμειακές μηχανές, συσκευές γραμμωτού κώδικα και κάθε άλλη συσκευή που μπορεί να χρησιμοποιείται για την σύνδεση με το Πληροφοριακό Σύστημα.

Το Συστημικό Λογισμικό, όπως για παράδειγμα τα Λειτουργικά Συστήματα (Unix, Windows, Linux κλπ) είναι αυτό που επιτρέπει τον συντονισμό και την συνεργασία των διαφορετικών μερών του εξοπλισμού.

Πάνω σε όλα αυτά έρχεται το Λογισμικό που διαχειρίζεται την Βάση των Δεδομένων.

Μετά οι εφαρμογές όπως τις έχουμε περιγράψει μέχρι τώρα, και τέλος μπορούμε να περιλάβουμε τις

σχετικές υπηρεσίες που καλύπτουν την εγκατάσταση, την παραμετροποίηση, την εκπαίδευση και όλες τις εργασίες που απαιτούνται ώστε το όλο σύστημα να καταστεί λειτουργικό.

Έχε υπόψη σου ότι σαν γενικός κανόνας ισχύει πως τα κόστη για τα διάφορα μέρη της υποδομής μοιράζονται περίπου σε 1/3 για τον Εξοπλισμό και το Λογισμικό Συστημάτων, 1/3 για τις άδειες χρήσης των εφαρμογών και 1/3 για τις υπηρεσίες.



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ



## Συνολικό Κόστος Ιδιοκτησίας

- Στο συνολικό κόστος ιδιοκτησίας (total cost of ownership) περιλαμβάνει:
  - Κόστος αγοράς εξοπλισμού
  - Κόστος αγοράς αδειών χρήσης εφαρμογών.
  - Κόστος εγκατάστασης
  - Εκπαίδευση προσωπικού
  - Συντήρηση: αναβαθμίσεις, τήρηση επιπέδου υπηρεσιών
  - Χρόνος μη διαθεσιμότητας εξαιτίας βλαβών
  - Χώρος & Ενέργεια



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Όταν λοιπόν σκέφτεσαι για το κόστος ενός Συστήματος Πληροφορικής από το πιο απλό και συνηθισμένο (όπως για παράδειγμα το κινητό σου ή ο φορητός υπολογιστής) μέχρι ένα σύνθετο Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων θα πρέπει να έχεις υπόψη σου ότι αυτό συντίθεται από μία σειρά επί μέρους κόστη, πολλά από τα οποία δεν είναι ευδιάκριτα από την αρχή. Συγκεκριμένα

Είναι το κόστος αγοράς της υποδομής που απαιτείται και όπως είδαμε αυτό περιλαμβάνει τον υπολογιστικό και δικτυακό εξοπλισμό, το Λογισμικό για τα Συστήματα, καθώς και το Λογισμικό για την διαχείριση των Δεδομένων.

Είναι το κόστος για τις άδειες χρήσης των εφαρμογών. Αυτό εξαρτάται από το πλήθος των χρηστών κάθε εφαρμογής και τον χρόνο χρήσης.

Είναι τα κόστη για τις υπηρεσίες εγκατάστασης τους συστήματος. Τέτοια κόστη αφορούν την εγκατάσταση του εξοπλισμού, την παραμετροποίηση των εφαρμογών, την μεταφορά δεδομένων από άλλα προϋπάρχοντα συστήματα, το κόστος των εκπαιδευτών που θα εκπαιδεύσουν τους τελικούς χρήστες κ.ά.

Σαν ξεχωριστό κόστος μπορείς να υπολογίσεις τον ανθρωποχρόνο που θα ξοδέψει το προσωπικό της επιχείρησης για να εκπαιδευτεί στις εφαρμογές.

Το κόστος συντήρησης είναι πολύ σημαντικό γιατί και αρκετά υψηλό είναι και επαναλαμβανόμενο. Για παράδειγμα αγοράζεις άδεια χρήσης για εφαρμογή λογιστικής. Σε λίγους μήνες υπάρχει αλλαγή της νομοθεσίας και χρειάζεται να αλλάξει η εφαρμογή. Αυτό συνήθως καλύπτεται από την σύμβαση για την συντήρηση της εφαρμογής, που προβλέπει και την αναβάθμισή της σε νεότερες εκδόσεις όπως αυτές παράγονται από τον κατασκευαστή.

Άλλο παράδειγμα χαλάει ο υπολογιστής που χρησιμοποιείς στην αποθήκη. Είναι επείγον να επιδιορθωθεί άμεσα. Ο χρόνος απόκρισης, όπως και ο χρόνος αποκατάστασης της βλάβης, καθορίζεται στο συμβόλαιο συντήρησης που έχεις με τον προμηθευτή του εξοπλισμού. Αυτό είναι το λεγόμενο Συμφωνημένο Επίπεδο Υπηρεσιών (Service Level Agreement) που έχει προσυμφωνηθεί με τους προμηθευτές.

Καλό είναι να λάβεις υπόψη σου το κόστος του χώρου που πρέπει να διαθέσεις για τα υπολογιστικά συστήματα που διαθέτεις καθώς και το κόστος ενέργειας που καταναλώνουν.



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ



## Τρόποι Κτήσης / Χρήσης

- Πλήρης ιδιοκτησία
- Παροχή Υποδομής
- Λογισμικό σαν Υπηρεσία



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Με την συνεχώς αυξανόμενη πολυπλοκότητα των συστημάτων Πληροφορικής όλο και περισσότεροι Οργανισμοί και Επιχειρήσεις δυσκολεύονται να συντηρήσουν την δικιά τους υπολογιστική υποδομή.

Οι επιχειρήσεις ιδιαίτερα οι μικρές διαπιστώνουν ότι χρειάζονται πολλούς πόρους και τεχνογνωσία για να συντηρούν υποδομές που τελικά είναι υποστηρικτικές στις κύριες δραστηριότητές τους.

Έτσι έχουν αναπτυχθεί μία σειρά υπηρεσιών, που επιτρέπουν σε μία επιχείρηση να αποκτήσει τα πλεονεκτήματα της χρήσης του πληροφοριακού συστήματος χωρίς να δεσμεύσει αντίστοιχους παραγωγικούς πόρους (ανθρώπους, μηχανήματα, κτίρια).

Η επιχείρηση μπορεί να επιλέξει να λειτουργήσει νοικιάζοντας την υπολογιστική υποδομή η οποία θα βρίσκεται στους χώρους του παρόχου. Ο πάροχος έχει την ευθύνη της σωστής λειτουργίας του εξοπλισμού και της τήρησης των δεδομένων, ο πάροχος διαχειρίζεται τα συστήματα, την ασφάλεια, τις τοποθεσίες ιστού, κα είναι υπεύθυνος για την απόδοση των συστημάτων. Η επιχείρηση έχει μόνο τερματικές συσκευές με τις οποίες επικοινωνεί για την εκτέλεση των διαδικασιών της.

Η παροχή της των εφαρμογών λογισμικού σαν υπηρεσία (το λεγόμενο SaaS - Software as a Service). Ο πάροχος προσφέρει τις εφαρμογές σαν υπηρεσία σε δικό του εξοπλισμό και για όσο χρόνο χρειάζεται η εταιρία.



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ



## Τι έμαθες στην ενότητα αυτή

Στην ενότητα αυτή έμαθες:

- Για εφαρμογές που είναι συμπληρωματικές στο ERP και στο CRM
- Πως δομείται ένα Πληροφοριακό Σύστημα
- Ποια είναι τα βασικά κόστη ενός Πληροφοριακού Συστήματος
- Τους διαφορετικούς τρόπους για την απόκτηση και χρήση ενός Πληροφοριακού Συστήματος



ERGO: ΑΘΗΝΑ  
ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΣΑΝΑΖΟΝΤΑΝΕΥΕΙ!  
[www.ergoathina.gr](http://www.ergoathina.gr)



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Στην ενότητα αυτή προσπαθήσαμε να καλύψουμε μια σειρά από θέματα τα οποία συνδέονται έμμεσα με τα Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων και τα Συστήματα Διαχείρισης Πελατών.

Τώρα αναγνωρίζεις ότι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ο Αυτοματισμός Γραφείου, οι Περιηγητές του Διαδικτύου, Τα προγράμματα προστασίας από ιούς, και τα Γεωγραφικά Πληροφοριακά Συστήματα, είναι ξεχωριστές εφαρμογές που σε πολλές περιπτώσεις πρέπει να συνδέονται και να επικοινωνούν με το ERP ή το CRM της επιχείρησής σου.

Μπορείς να αναγνωρίσεις σε γενικές γραμμές τα μέρη που απαρτίζουν ένα Πληροφοριακό Σύστημα

Αντιλαμβάνεσαι τα βασικά κόστη που συντρέχουν στην διαμόρφωση του συνολικού κόστους ενός Πληροφοριακού Συστήματος.

Ξέρεις για τα διαφορετικά μοντέλα με τα οποία μπορούν να γίνουν διαθέσιμες οι εφαρμογές που σε ενδιαφέρουν



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ



## ΕΝΟΤΗΤΑ Ε΄ ΤΟ ΠΑΡΟΝ ΚΑΙ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ



ΕΡΓΟ: ΑΘΗΝΑ  
ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΣΑΝΑΖΟΝΤΑΝΕΥΕΙ!  
[www.ergoathina.gr](http://www.ergoathina.gr)



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Εδώ θα καλύψουμε μια σειρά από άλλα θέματα που είναι σχετικά με τα Πληροφοριακά Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών πόρων και Σχέσεων με τον πελάτη. Πιο συγκεκριμένα θα πληροφορηθείς:

Για μία σειρά από συμπληρωματικές εφαρμογές και συστήματα τα οποία είναι χρήσιμα σε μια επιχείρηση και πολλές φορές απαραίτητα





ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ



## Ψηφιακή Οικονομία

- 32% των εσόδων «απειλούνται» από τα εναλλακτικά μέσα που προσφέρει η ψηφιακή οικονομία.
- 60% των ανωτάτων στελεχών θεωρούν ότι πρέπει να δαπανήσουν περισσότερο χρόνο σε θέματα σχετικά με την ψηφιακή οικονομία



ΕΡΓΟ: ΑΘΗΝΑ  
ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΣΑΝΑΖΟΝΤΑΝΕΥΕΙ!  
[www.ergoathina.gr](http://www.ergoathina.gr)



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



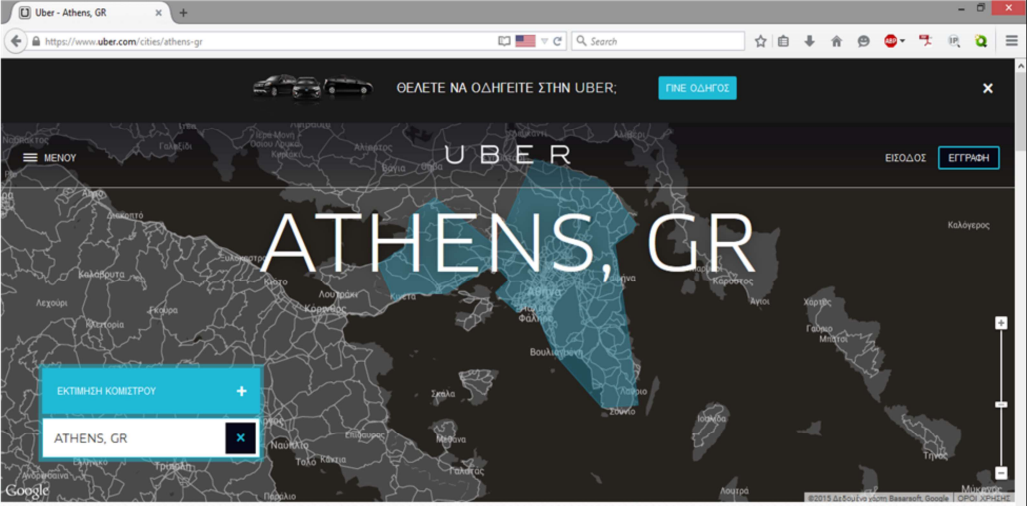
Σε πρόσφατη έρευνα του MIT Center for Information Systems Research, ανώτατα στελέχη επιχειρήσεων εκτιμούν ότι το 32% των εσόδων της εταιρείας τους θα είναι υπό απειλή από την ψηφιακή αλλαγή μέσα στα επόμενα πέντε χρόνια

60% των ανωτάτων στελεχών εκτιμούν ότι θα πρέπει να δαπανήσουν σημαντικά περισσότερο χρόνο σε αυτό το θέμα το επόμενο έτος.

Μεταξύ των εταιριών για τι οποίες ανησυχούν περισσότερο ήταν  
Uber (TAXI)  
Airbnb (ξενοδοχεία)  
Apple Pay,  
Kabbage, Venmo ( τράπεζες) και η  
Amazon (βιβλιοπωλεία λιανικό εμπόριο)

ΔΙΚΤΥΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ | ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ | COINs

Παραδείγματα από το μέλλον που (δεν) βλέπουμε.



The image shows a screenshot of the Uber website for Athens, Greece. The browser address bar shows 'https://www.uber.com/cities/athens-gr'. The main content area features a map of Athens with the text 'ATHENS, GR' overlaid. A search bar contains 'ATHENS, GR'. There are buttons for 'ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΚΟΜΙΣΤΡΟΥ' and 'ΕΙΣΟΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΗ'. The Uber logo is visible on the left side of the screenshot.

ΕΡΓΟ: ΑΘΗΝΑ ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΣΑΝΑΖΟΝΤΑΝΕΥΕΙ! [www.ergoathina.gr](http://www.ergoathina.gr)

ΜΕΤΑΚΙΝΗΘΕΙΤΕ ΜΕ UBER

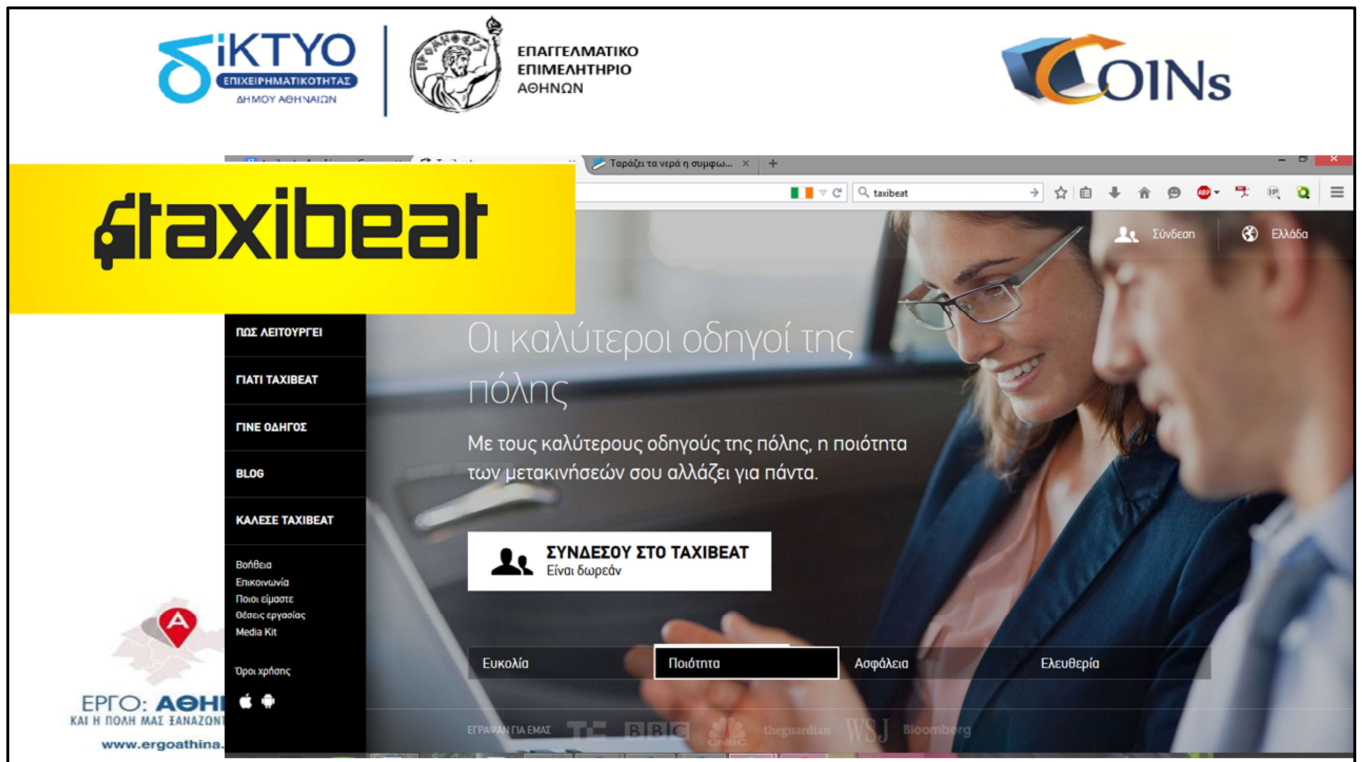
Η Uber είναι μία Αμερικανική διεθνής εταιρεία μεταφορών με έδρα το Σαν Φρανσίσκο, Καλιφόρνια ιδρύθηκε το 2009. Λειτουργεί την εφαρμογή Uber για κινητά, η οποία επιτρέπει στους επιβάτες να υποβάλουν αίτηση διαδρομής και να μοιραστούν το κόστος με άλλους συνεπιβάτες. Από την 28η του Μαΐου του 2015, η υπηρεσία ήταν διαθέσιμη σε 58 χώρες και 300 πόλεις σε όλο τον κόσμο.

Αρκετές άλλες εταιρείες έχουν μιμηθεί το επιχειρηματικό μοντέλο της Uber, μια τάση που να αναφέρεται ως «Uberification».

Uber ιδρύθηκε ως «UberCab» από τους Travis Kalanick και Garrett Camp το 2009 και η εφαρμογή τους κυκλοφόρησε τον Ιούνιο του επόμενου έτους. Μάζεψε 49 εκατομμύρια δολάρια σε κεφάλαια επιχειρηματικού κινδύνου ως την αρχή του 2011. Αρχές του 2012, η Uber επεκτάθηκε διεθνώς.

Το 2014, το πειραματίστηκε με carpooling και έκανε και άλλες ενημερώσεις. Η πρόσθετη χρηματοδότηση, στις αρχές του 2015 έφθασε τα 2,8 δις δολάρια.

Σε πολλές χώρες η χρήση του αμφισβητείται ως μη νόμιμη και μη συμμορφούμενη με τους ισχύοντες κανονισμούς.



Είναι η Ελληνική πρόταση για το καινούργιο επιχειρηματικό μοντέλο λειτουργίας των TAXI. Δημιουργήθηκε το 2011 από τον Νίκο Δρανδάκη, και λειτουργεί με επιτυχία όχι μόνο στην Ελλάδα αλλά και στο εξωτερικό σε χώρες όπως η Βραζιλία, η Γαλλία, η Νορβηγία, η Ρουμανία, το Μεξικό, και το Περού.

**ΔΙΚΤΥΟ**  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ  
ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ

**COINs**

**The Black Tux** (A Leading Online Provider Of Men's Tuxedo And Formalwear Rentals)

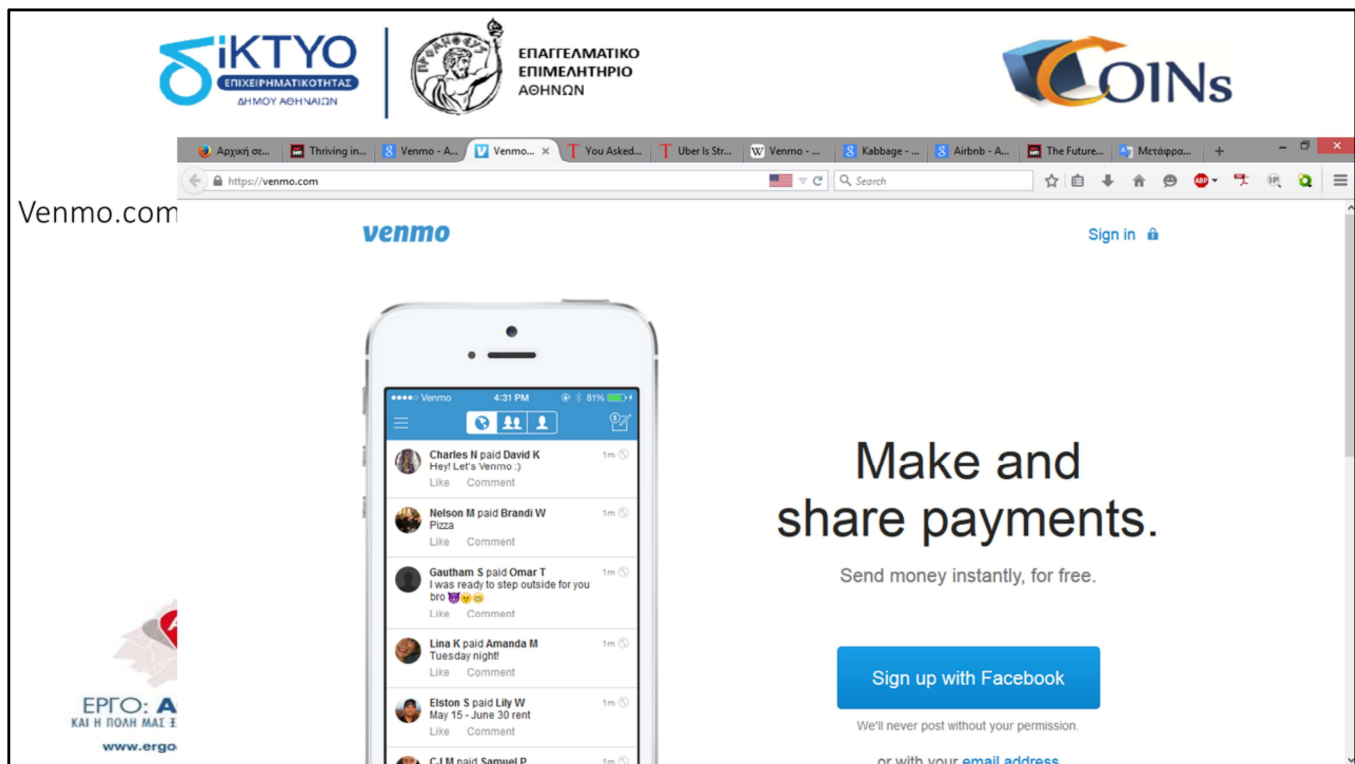
**THE  
BLK  
TUX**

ΕΡΓΟ: ΑΘΗΝΑ  
ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΣΑΝΔΑΝΤΑΝΕΥΕΙ!  
www.ergoathina.gr

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Η **Black Tux** ιδρύθηκε το 2013 από τον Andrew Blackmon και τον Patrick Coyne και παρέχει σμόκιν και κοστούμι με ενοίκιο. Μία εμπειρία που είχαν βιώσει κατά την προετοιμασία για το γάμο Andrew . Ήθελαν να δημιουργήσουν ένα προϊόν-υπηρεσία που ήταν ταυτόχρονα βολικό, κομψό και προσιτό σε μια βιομηχανία που κυριαρχείται από το κατεστημένο και δεν ελκύει την δική τους δημογραφική ομάδα των millennials. Με τη δημιουργία της BlackTux, προσφέρουν μία σύγχρονη και υψηλής ποιότητας γκάμα κοστούμιών και μια βολική πλατφόρμα για online παραγγελίες με χαμηλότερες τιμές από ό, τι οι ανταγωνιστές τους λιανικής.

Η Stripes (επενδυτική εταιρία) εντόπισε στη BlackTux εντόπισε και , παρακολούθησε στενά την εταιρία. Επενδύοντας τελικά το Σεπτέμβριο του 2015 25 εκ. δολάρια.



The image shows a browser window displaying the Venmo website. At the top, there are logos for 'ΔΙΚΤΥΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ', 'ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ', and 'COINs'. The browser's address bar shows 'https://venmo.com'. The main content of the page features a smartphone displaying a list of recent payments, such as 'Charles H paid David K Hey! Let's Venmo :)', 'Nelson M paid Brandi W Pizza', and 'Gautham S paid Omar T I was ready to step outside for you bro 🍕👉'. To the right of the phone, the text reads 'Make and share payments. Send money instantly, for free.' Below this is a blue button that says 'Sign up with Facebook' and a smaller link 'or with your email address'. In the bottom left corner of the browser window, there is a logo for 'ΕΡΓΟ: Α ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΛ Ξ www.ergo'.

Venmo είναι ένας τρόπος για να στείλετε χρήματα από άτομο σε άτομο μέσω του διαδικτύου. Όπως η PayPal (η οποία κατέχει την Venmo), συνδέεται μέσω Διαδικτύου και κινητού με τον τραπεζικό λογαριασμό ή την χρεωστική κάρτα. Έτσι μπορείς να κάνεις καταθέσεις ή αναλήψεις στους τραπεζικούς λογαριασμούς. Το ιδιαίτερο είναι ότι συνήθως χρησιμοποιείται για την καταβολή ενός ποσού σε φίλους και για μικροποσά, όπως το μίσθωμα του λογαριασμού σε μια ταβέρνα σε ένα TAXI κλπ.

Το εντυπωσιακό δεν υπάρχει χρέωση για μεταφορά των ποσών από ένα φυσικό πρόσωπο σε άλλο και το κερασάκι μπορείς να το δημοσιεύσεις απ' ευθείας στην σελίδα σου στο Facebook.

Το όφελος η ευκολία του να πληρώνεις από κοινού ένα λογαριασμό όπως η χρήση του Uber. (Σε αυτή την περίπτωση υπάρχει αμοιβή για την Venmo).

Η Venmo ιδρύθηκε από δύο φίλους, τον Andrew Kortina και τον Iqram Magdoή-Ισμαήλ. Σύμφωνα με τον Kortina, η ιδέα της Venmo προήλθε, όταν ο Magdoή-Ισμαήλ ξέχασε το πορτοφόλι του κατά τη διάρκεια ενός ταξιδιού για να επισκεφθεί τον Kortina.

Προσπάθησαν να «σετάρουν» τους τραπεζικούς τους λογαριασμούς για μεταφορά χρημάτων αλλά η διαδικασία αυτή αποδείχθηκε μία σκέτη ταλαιπωρία. Έτσι τους ήρθε η ιδέα να αναπτύξουν μία εφαρμογή για μεταφορά χρημάτων μέσω

κινητού.

Το μέγεθος της 700 εκ. δολάρια το τέταρτο τρίμηνο του 2014, Επάνω 50% από το προηγούμενο.

Το μέγεθος της επιχείρησης: Το 2012, η Braintree απέκτησε την Venmo για 26.200.000 δολάρια. Το 2013, η PayPal απέκτησε την Braintree για 800 εκατομμύρια δολάρια.

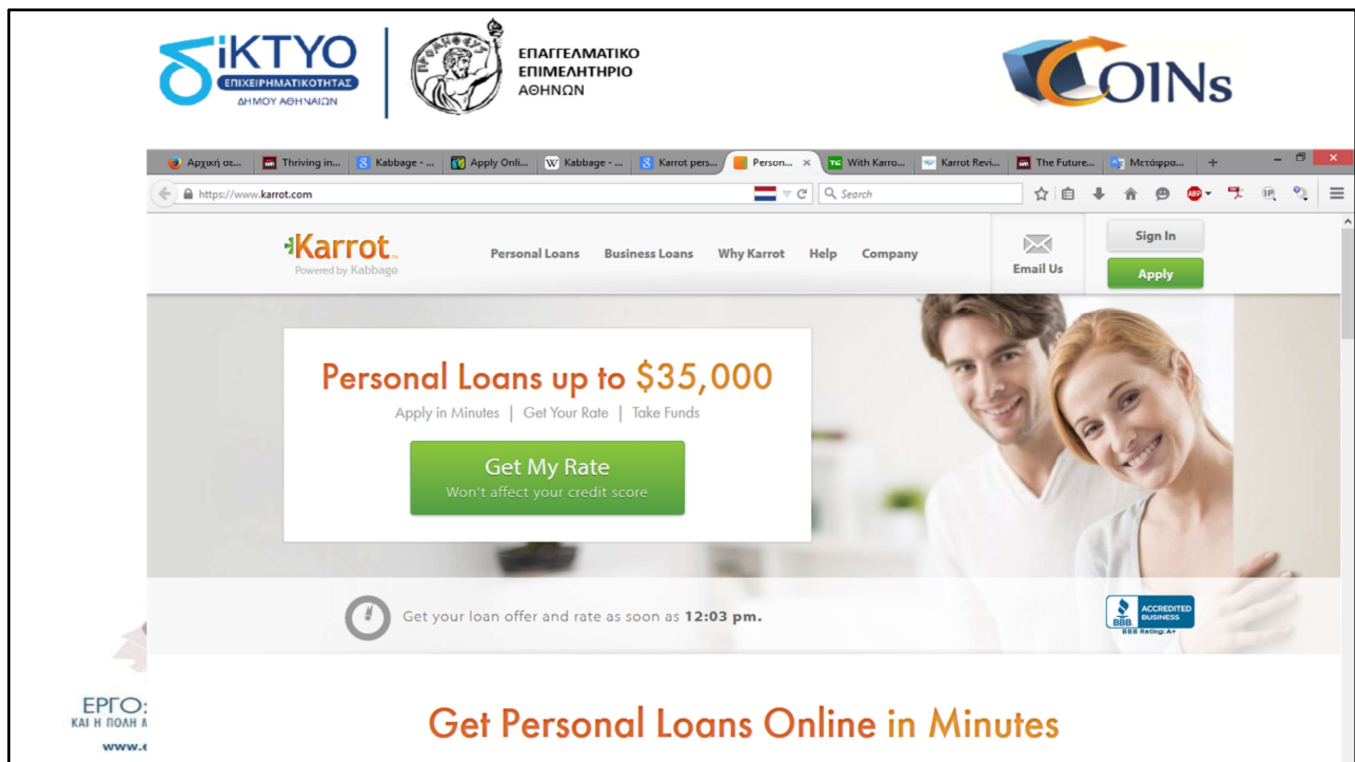


The screenshot shows the Kabbage website interface. At the top, there are logos for 'ΔΙΚΤΥΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ', 'ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ', and 'COINs'. The browser address bar shows 'https://www.kabbage.com'. The navigation menu includes 'USA', 'Email Us', 'Help Center', 'Contact Sales 888-986-8263', 'Refer a Business, Get \$200', and 'Sign In'. The main banner features the Kabbage logo and the headline 'Get the working capital you need to grow your business in minutes!' with a sub-headline 'No paperwork, faxing or waiting in line.' and a prominent green 'Get Started Now!' button. Below this, a smaller button says 'Learn how Kabbage works in this 60-second video'. A clock icon indicates 'Have \$2,000 - \$100,000 in your account by 11:34 am.' and there are logos for TRUSTe and BBB Accredited Business. The footer text reads '#1 Online Provider of Small Business Loans'.

Η Kabbage, Inc είναι μία εταιρία OnLine χρηματοδότησης της και δεδομένων με έδρα την Ατλάντα, Γεωργία. Η Kabbage δανείζει χρήματα σε μικρές επιχειρήσεις και καταναλωτές. Η εταιρεία απλοποίησε τη μακρά, χειροκίνητη διαδικασία αίτησης δανείου σε μία που είναι σε μία OnLine διαδικασία, αυτοματοποιημένη 100%.

Η Kabbage χρησιμοποιεί στοιχεία από τους τραπεζικούς λογαριασμούς, τον ισολογισμό, δεδομένα από την UPS, και άλλα διαδικτυακά εργαλεία όπως μεγάλα sites ηλεκτρονικού εμπορίου όπως το eBay, το Amazon, το Etsy, το Shopify, και το Yahoo! Store για να βρει στοιχεία για μικρές επιχειρήσεις που αναζητούν δάνεια.

Η Kabbage έχει δεκάδες χιλιάδες πελάτες, και το 80 τοις εκατό των οποίων την ξαναχρησιμοποιούν.



The screenshot displays the Karrot website interface. At the top, there are logos for 'ΔΙΚΤΥΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ', 'ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ', and 'COINs'. The browser address bar shows 'https://www.karrot.com'. The website header includes 'Karrot Powered by Kabbage', navigation links for 'Personal Loans', 'Business Loans', 'Why Karrot', 'Help', and 'Company', and a 'Sign In' button. The main content area features a large green button labeled 'Get My Rate' with the text 'Personal Loans up to \$35,000' and 'Apply in Minutes | Get Your Rate | Take Funds'. Below this, a smaller green button says 'Apply'. A timer indicates 'Get your loan offer and rate as soon as 12:03 pm.' and a 'BBB ACCREDITED BUSINESS' logo is visible. At the bottom left, there is a logo for 'ΕΡΓΟ: ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ Α' www.e' and at the bottom center, the text 'Get Personal Loans Online in Minutes'.

Και η θυγατρική της Kabbage με το όνομα Karrot, παρέχει προσωπικά δάνεια μέχρι 35.000 δολάρια στηριζόμενη 100% σε στοιχεία που βρίσκει στο διαδίκτυο.

Η Karrot βαθμολογεί τους πελάτες της με βάση τα εισοδήματα και την αξιοπιστία τους. Το επιτόκιο δανεισμού που προσφέρει εξαρτάται άμεσα από τον βαθμό αυτό. Οι αιτούντες πρέπει να δώσουν στην Karrot πρόσβαση στα στοιχεία των τραπεζικών τους λογαριασμών καθώς και πρόσβαση στις ιστοσελίδες κοινωνική δικτύωσης με αντάλλαγμα, οι αιτούντες γνωρίζουν το επιτόκιο τους και πόσα χρήματα μπορούν να δανειστούν μέσα σε λίγα λεπτά.



ΔΙΚΤΥΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ | ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ | COINs

## Πολυ χρηματοδότηση (CrowdFunding)

Over \$1 Billion Raised | Learn More

### Top 10 Crowdfunding Sites

This list is based on independent traffic data found on Alexa & Compete.

TOP 3					
Rank	Crowdfunding Site	2014 Volume	US Alexa Rank	Fee	Important to Know
1		\$470M	289	5%	Over \$1 billion raised for general fundraising. Processing fee of 2.9% - 8.25 cents.
2		\$444M	190	5%	Personal fundraising and <u>GoFundMe</u> . Creditors with processing fee of between 3-15 cents.
3		???	713	5%	2% processing fee, \$25 fee for international sites.

**HIDDEN FEE ALERT!** Sites claiming to be "100% Free" will charge your donors up to 12% and you'll still need to pay 2% for processing. GoFundMe will charge your donors anything. Questions about this page? Contact GoFundMe >>>

THE REST					
Rank	Crowdfunding Site	US Alexa Rank	Compete Rank	Fee	Important to Know
4		1,173	823	10%+	100% crowdfunding sites. Fees vary based on whether individual or bulk.

Με τη συνεργασία/επίσημη της ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

ΕΡΓΟ: ΑΘΗΝΑ ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΣΑΝΑΖΟΝΤΑΝΕΥΕΙ! [www.ergoathina.gr](http://www.ergoathina.gr)

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΑΘΗΝΩΝ | ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ | ΝΕΤ | ΕΣΠΑ 2007-2013

Crowdfunding είναι η πρακτική της χρηματοδότησης ενός έργου ή μίας επιχείρησης με την οικονομική συνεισφορά από ένα μεγάλο αριθμό ανθρώπων. Σήμερα, πραγματοποιούνται κυρίως μέσω internet με τη μεσολάβηση ειδικής πλατφόρμας, αλλά η έννοια μπορεί επίσης να εκτελεστεί μέσω συνδρομών δι' αλληλογραφίας, εκδηλώσεις όφελος, και άλλες μεθόδους. [1] Crowdfunding είναι μια μορφή εναλλακτικής χρηματοδότησης, η οποία έχει προκύψει εκτός του παραδοσιακού χρηματοπιστωτικού συστήματος. [2]

Το μοντέλο crowdfunding βασίζεται σε τρεις ρόλους: του εισηγητή του έργου ο οποίος προτείνει την ιδέα ή το προϊόν που θα χρηματοδοτηθούν, τα άτομα ή τις ομάδες που υποστηρίζουν την ιδέα και θα την χρηματοδοτήσουν και μια οργάνωση (η "πλατφόρμα"), που φέρνει τα μέρη σε επαφή για να ξεκινήσει την ιδέα.

Το 2013, η βιομηχανία crowdfunding συγκέντρωσε πάνω από \$ 5.1 δισεκατομμύρια σε όλο τον κόσμο.

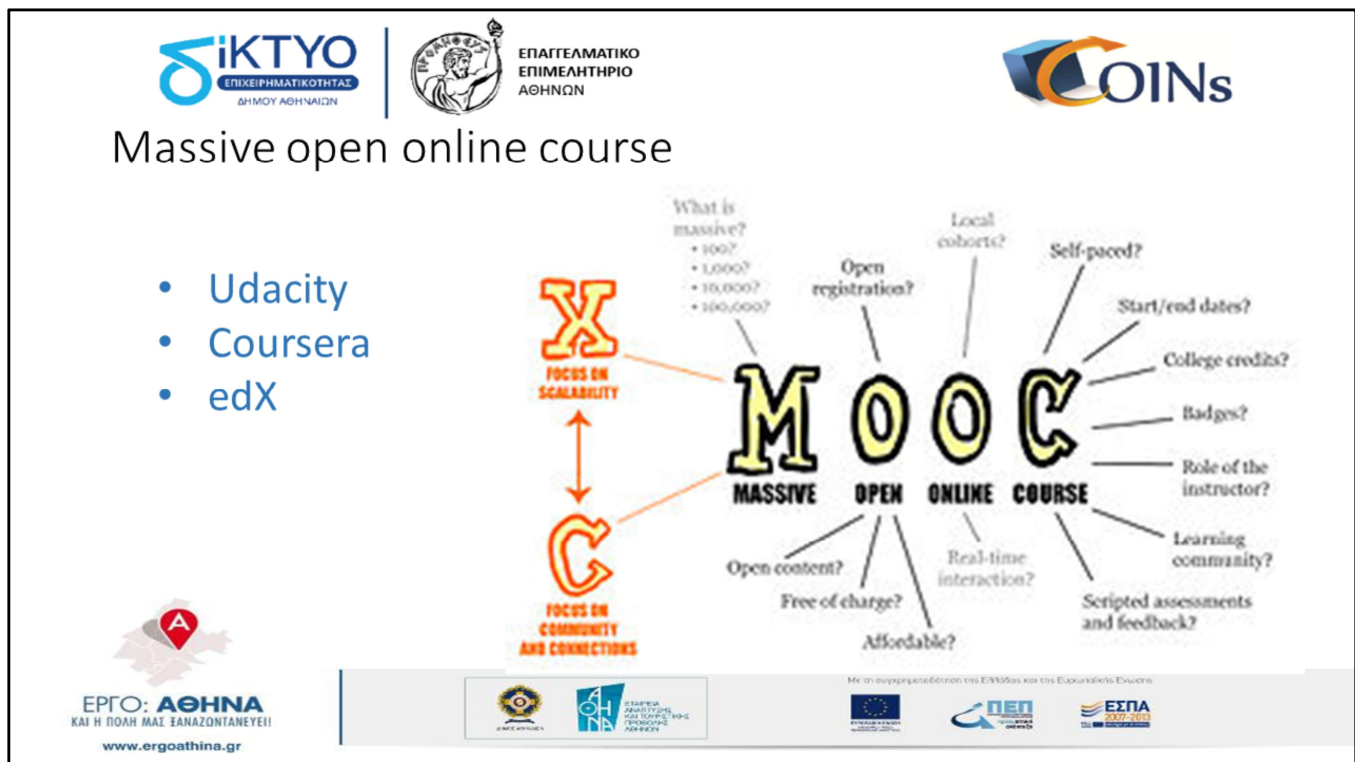


Το Baidu ιδρύθηκε το 2000 από τον Robin Li και ο Eric Xu. Και οι δύο συνιδρυτές είναι κινέζοι υπήκοοι οι οποίοι έχουν σπουδάσει και εργαστεί στο εξωτερικό πριν επιστρέψουν στην Κίνα. Τον Μάρτιο του 2015, Baidu κατετάγη 4η συνολικά στην κατάταξη της Alexa στο Διαδίκτυο.

Τον Δεκέμβριο του 2007, το Baidu έγινε η πρώτη κινεζική εταιρεία που συμπεριλήφθηκε στον δείκτη NASDAQ-100.

Για το Baidu η διαφορά έχει να κάνει όχι μόνο με τις πληροφορίες, αλλά και με τη παροχή πληροφοριών για υπηρεσίες. για παράδειγμα, αν ψάξει κάποιος στο Baidu για "κινηματογράφο" θα δώσει πληροφορίες για τις αίθουσες που βρίσκονται σε ακτίνα 1,1 χιλιομέτρων, τι ώρα είναι οι προβολές, ποιες ταινίες παίζονται, τα διαθέσιμα καθίσματα και επιτρέπει την αγορά των εισιτηρίων.

Συνεπώς επιτρέπει μια ολόκληρη σειρά από ενέργειες που μπορούν να γίνουν από το Baidu. Η Google δεν έχει κάνει κάτι τέτοιο, έχει διαφορετική προσέγγιση αφού αρκείται στο να καταχωρήσει ότι είναι διαθέσιμο στο Διαδίκτυο.



The image contains a central diagram of the acronym MOOC (Massive Open Online Course) with various characteristics and questions branching from each letter. To the left, a list of providers is shown. At the top, logos for ΔΙΚΤΥΟ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ, and COINs are present. At the bottom, logos for ERGO, AΘΗΝΑ, and various European Union programs are displayed.

**ΔΙΚΤΥΟ** | **ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ** | **COINs**

### Massive open online course

- Udacity
- Coursera
- edX

**MOOC** (Massive Open Online Course) characteristics and questions:

- M (Massive):** What is massive? (100?, 1,000?, 10,000?, 100,000?)
- O (Open):** Open registration?, Open content?, Free of charge?, Affordable?
- O (Online):** Local cohorts?, Self-paced?, Real-time interaction?
- C (Course):** Start/end dates?, College credits?, Badges?, Role of the instructor?, Learning community?, Scripted assessments and feedback?

Additional focus areas:

- X:** FOCUS ON SCALABILITY
- C:** FOCUS ON COMMUNITY AND CONNECTIONS

Logos at the bottom: ERGO: ΑΘΗΝΑ ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΣΑΝΑΖΟΝΤΑΝΕΥΕΙ!, ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ, ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ, ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΕΝΤΡΙΚΟ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΥΛΑΞΙΑΣ, ΝΕΤ, ΕΣΠΑ 2007-2013

MOOC είναι το ακρωνύμιο του Massive Open Online Course, δηλαδή Μαζικό, ανοικτό, (Διαδικτυακό/μέσω γραμμής υπολογιστή) Μάθημα.

Θεωρείται και είναι η καινούργια τάση στην εκπαίδευση, όπου όλο και περισσότερα Πανεπιστήμια εμπλέκονται ενεργά. Οι κυριότερες πλατφόρμες είναι οι:

**Udacity**, τον Σεπτέμβριο του 2014 επενδύθηκαν 35 εκ. δολάρια για την ανάπτυξη της εταιρίας. Εταιρίες όπως οι Google, AT&T, Facebook, Salesforce, Cloudera, είναι συνεργάτες για την δημιουργία επαγγελματικών πτυχίων. Ο όρος Nanodegree είναι εμπορικό σήμα της Udacity.

**Coursera**, ιδρύθηκε από δυο καθηγητές του Stanford και είναι ίσως η μεγαλύτερη πλατφόρμα από πλευράς αριθμού μαθημάτων και σπουδαστών.

**edX**, έχει έδρα την Μασαχουσέτη και διοικείται από το MIT και το Harvard. Οι αρχές του είναι να παραμένει μη κερδοσκοπικό, ανοικτό, συνεργατικό και οικονομικά αειφόρο.

The slide features several logos at the top: the 'ΔΙΚΤΥΟ' logo for the Municipality of Athens, the 'ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ' logo, and the 'COINs' logo. The main title is 'Τι φέρνει το μέλλον' (What the future brings). Below it is a bulleted list: '• Το Διαδίκτυο των Πραγμάτων (Internet of Things – IoT)', '• Φορητές Συσκευές (Wearable Devices)', and '• Περιεχόμενο σε Συνάφεια (Content on Context)'. The slide includes two images: a colorful cloud of digital icons on the left and a smartwatch with a smartphone nearby on the right. At the bottom, there are logos for 'ΕΡΓΟ: ΑΘΗΝΑ', the 'ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΟΧΗΣ ΑΣΤΕΡ' (ERDF), the 'ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ' (European Union), 'ΟΠΕΚ' (Ministry of Economic Development), and 'ΕΣΠΑ 2007-2013' (ERDF).

ΔΙΚΤΥΟ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ  
ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ

COINs

Τι φέρνει το μέλλον

- Το Διαδίκτυο των Πραγμάτων (Internet of Things – IoT)
- Φορητές Συσκευές (Wearable Devices)
- Περιεχόμενο σε Συνάφεια (Content on Context)

ΕΡΓΟ: ΑΘΗΝΑ  
ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΣΑΝΑΖΟΝΤΑΝΕΥΕΙ!  
www.ergoathina.gr

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΟΧΗΣ  
ΑΣΤΕΡ

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ

ΟΠΕΚ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΕΣΠΑ  
2007-2013

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

### That 'Internet of Things' Thing

In the real world, things matter more than ideas.

By Kevin Ashton



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ



## Τι έμαθες

- Εφαρμογές που ανατρέπουν το επιχειρησιακό περιβάλλον
- Ποιες τεχνολογίες αναμένεται να διαμορφώσουν το μέλλον



ΕΡΓΟ: **ΑΘΗΝΑ**  
ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΣΑΝΑΖΟΝΤΑΝΕΥΕΙ!  
[www.ergoathina.gr](http://www.ergoathina.gr)



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης





ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ



## ΕΝΟΤΗΤΑ ΣΤ' ΕΠΙΛΟΓΟΣ



ΕΡΓΟ: **ΑΘΗΝΑ**  
ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΞΑΝΑΖΟΝΤΑΝΕΥΕΙ!  
[www.ergoathina.gr](http://www.ergoathina.gr)



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης





ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ



## Τα καλά νέα

Η εταιρία σας έχει επίσης μια δυναμική παρουσία στα Social Media. Πόσο σημαντικά είναι εν έτη 2014 τα Social Media για την ανάπτυξη ενός startup;

*Εννοείται ότι τα Social Media είναι πολύ σημαντικά. Θα πρέπει να πούμε βέβαια, ότι η παρουσία που έχει μια εταιρία στα Social Media, είναι το αποτέλεσμα τους προϊόντος της. Αν έχεις κάτι το οποίο αξίζει, οι πελάτες σου θα μιλάνε για αυτό. Και στην δικιά μας περίπτωση, οι χρήστες είναι αυτοί που γράφουν καλά λόγια για εμάς. Εδώ στα γραφεία μας, έχουμε "ντύσει" έναν ολόκληρο τοίχο με tweets που έχουν κάνει πολλοί χρήστες για την εταιρίας μας.*

Νίκος Δρανδάκης, Ιδρυτής TAXIbeat, από συνέντευξη στον Ν. Μπελεγρίνη στην HuffPost Greece (8/12/2014)  
[http://www.huffingtonpost.gr/2014/12/08/taxibeat---n\\_6285980.html](http://www.huffingtonpost.gr/2014/12/08/taxibeat---n_6285980.html)



ΕΡΓΟ: ΑΘΗΝΑ  
ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΣΑΝΑΖΟΝΤΑΝΕΥΕΙ!  
[www.ergoathina.gr](http://www.ergoathina.gr)



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Τα καλά νέα για όλους.

Πέρα από το τι γίνεται στο Διαδίκτυο, άσχετα με την βοήθεια που μπορεί να προσφέρει η πληροφορική και τα συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων ή τα Συστήματα Διαχείρισης Σχέσεων Πελατών, η ουσία παραμένει ότι αυτό που τελικά έχει σημασία είναι η ποιότητα που έχει το προϊόν και η υπηρεσία που παρέχεις.

Εκεί βρίσκεται η αξία που ψάχνει ο δικός σου πελάτης και εκεί πρέπει να συνεχίσεις να εστιάζεις.

Η τεχνολογία είναι για να στηρίξει την προσπάθειά σου αυτή. Εσύ χρειάζεται να την εκμεταλλευτείς.



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ



# Ερωτήσεις;



ΕΡΓΟ: **ΑΘΗΝΑ**  
ΚΑΙ Η ΠΟΛΗ ΜΑΣ ΞΑΝΑΖΟΝΤΑΝΕΥΕΙ!  
[www.ergoathina.gr](http://www.ergoathina.gr)



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης







ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΑΣ



## Νέα Συστήματα Διοίκησης / Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (E.R.P., C.R.M.)

**Μίνως Ελευθερίου, Ph.D.**

### Βιβλιογραφία

- 1) Σχετικά με τον αστικό μύθο των 'rumpers' και της μύρας περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στις παρακάτω ιστοσελίδες:

[http://www.theregister.co.uk/2006/08/15/beer\\_diapers/](http://www.theregister.co.uk/2006/08/15/beer_diapers/)

<http://www.dssresources.com/newsletters/66.php>

- 2) Η έκθεση για τις τάσεις στο Διαδίκτυο του 2015 της KPCB βρίσκεται στον σύνδεσμο:

<http://www.kpcb.com/internet-trends>

- 3) Η πρόσφατη έρευνα του MIT Center for Information Systems Research, όπου ανώτατα στελέχη διοίκησης εταιριών εκτιμούν ότι το 32% των εσόδων της εταιρείας τους θα είναι υπό την απειλή από την ψηφιακή αναστάτωση (Digital Disruption) μέσα στα επόμενα πέντε χρόνια. Επίσης 60% των ανωτάτων διοικητικών στελεχών πιστεύουν ότι θα πρέπει να δαπανήσουν σημαντικά περισσότερο χρόνο σε αυτό το θέμα το επόμενο έτος. Μεταξύ των εταιριών που προκαλούν την «ψηφιακή αναστάτωση» συγκαταλέγονται οι Uber (ταξί), Airbnb (ξενοδοχεία), Η Apple Pay Kabbage, η Venmo και άλλοι (τράπεζες) και η Amazon (βιβλία, λιανική), είναι:

P. Weill and S.L. Woerner, "Working With Your Board on Digital Disruption?," research briefing, MIT Center for Information Systems Research, Cambridge, Massachusetts, April 16, 2015.

- 4) Πληροφορίες για την Taxibeat υπάρχουν στο δικτυακό άρθρο – συνέντευξη «Taxibeat-Δρανδάκης: Ανταγωνιστής μας...είναι η συνήθεια να καλούμε ταξί με το χέρι» (22/04/2015) από το ΤΟ ΧΡΗΜΑ στην ηλεκτρονική Διεύθυνση:

<http://www.toxrima.gr/taxibeat-drاندakis-antagonistis-mas-einai-i/>



Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης



Πρόγραμμα για την ανάπτυξη

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ  
ΑΘΗΝΑΣ



- 5) Αρκετά ενδιαφέροντα άρθρα σε σχέση με τις «δυναμικές τιμές» (dynamic pricing) είναι τα: «*Dynamic Pricing: Which Customers Are Worth The Most? Amazon, Delta Airlines And Staples Weigh In*» του Greg Petro από το περιοδικό FORBES, (29/9/2014) στην διεύθυνση:

<http://www.forbes.com/sites/gregpetro/2015/04/17/dynamic-pricing-which-customers-are-worth-the-most-amazon-delta-airlines-and-staples-weigh-in/>

- 6) και το άρθρο του Michael J. Martinez, «Amazon Error May End 'Dynamic Pricing'» από την ιστοσελίδα του ABC στην Διεύθυνση:

<http://abcnews.go.com/Technology/story?id=119399>

- 7) Το άρθρο «Raising your Digital Quotient» των Tanguy Catlin, Jay Scanlan, και Paul Willmott της McKinsey, που αναφέρεται στα τέσσερα μαθήματα / οδηγίες για αυτό που ονομάζει “Digital Quotient” και εμείς θα το λέγαμε «Ψηφιακή Ετοιμότητα» των επιχειρήσεων βρίσκεται στην διαδικτυακή διεύθυνση:

[http://www.mckinsey.com/insights/strategy/Raising\\_your\\_Digital\\_Quotient?cid=Digital-eml-alt-mkq-mck-oth-1506](http://www.mckinsey.com/insights/strategy/Raising_your_Digital_Quotient?cid=Digital-eml-alt-mkq-mck-oth-1506)

- 8) Η έρευνα που κατέδειξε την αξία της διατήρησης των πελατών από το γεγονός ότι ο τζίρος μπορεί να αυξηθεί κατά 25% έως 95% με την διατήρηση ενός 5% επιπλέον της πελατείας τους, δημοσιεύθηκε στο τεύχος Σεπτεμβρίου-Οκτωβρίου του Harvard Business Review με τίτλο “Zero Defections: Quality Comes to Services”

- 9) Ενδιαφέρον υλικό για τον δυναμικό ρόλο της Πληροφορικής στο επιχειρείν και τις επιχειρήσεις περιλαμβάνεται στην έκθεση της Deloitte με τίτλο «*Tech Trends 2015 The fusion of business and IT*». Την έκθεση μπορείτε να την βρείτε στον σύνδεσμο:

<http://www2.deloitte.com/gr/en/pages/technology/articles/tech-trends.html>



Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης



Περιφερειακό Επικρατικό Πρόγραμμα «Αττική 2007-2013»

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης