



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

ENTERPRISE RESOURCE PLANNING

ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ: ΤΖΩΡΤΖΗ ΚΑΛΛΙΟΠΗ, Α.Μ. 6496

ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: ΠΙΝΑΚΟΥΛΑΚΗ ΑΝΘΗ

ΗΡΑΚΛΕΙΟ, ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2008

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ	3
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	4

ΕΝΟΤΗΤΑ 1

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ERP

ΚΕΦΑΛΑΙΑ

1.1 Τι είναι το ERP	5
1.2 Ιστορική αναδρομή	6
1.3 Πλεονεκτήματα ERP	8
1.4 Μειονεκτήματα ERP	10
1.5 Η λειτουργικότητα των συστημάτων ERP	11

ΕΝΟΤΗΤΑ 2

ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ERP

ΚΕΦΑΛΑΙΑ

2.1 Γιατί το ERP είναι κατάλληλο τόσο για τις μεγάλες όσο και για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις	16
2.2 Ποια ERP είναι κατάλληλα για μικρομεσαίες επιχειρήσεις	21
2.3 Επιλογή καταλληλότερης στιγμής εγκατάστασης και καταλληλότερης λύσης ενός ERP συστήματος	22
2.4 Η σημασία του ERP στη Διαχείριση των Πελατειακών Σχέσεων (CRM)	27

ΕΝΟΤΗΤΑ 3

ARMONIA ERP

ΚΕΦΑΛΑΙΑ

3.1 Γενικά για το ARMONIA ERP	30
3.2 Δομή του ARMONIA ERP για την ΣΗΦΑΚΗΣ ΑΕ	37

ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	42
---------------------------	----

ΕΠΙΛΟΓΟΣ	44
----------------	----

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	45
--------------------------------	----

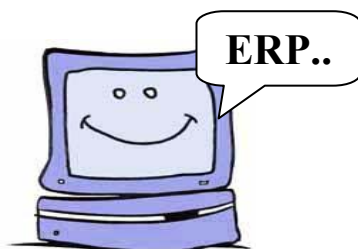
ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Με αφορμή την πρακτική μου εξάσκηση στην εταιρία ΣΗΦΑΚΗΣ ΑΕ και την εμπειρία που απέκτησα απο τη χρήση του προγράμματος ARMONIA ERP, θεώρησα σκόπιμο στην παρούσα εργασία να ασχοληθούμε με την ανάπτυξη του συστήματος ενδοεπιχειρησιακού σχεδιασμού, το οποίο είναι γνωστό στον επιχειρηματικό κόσμο ως Enterprise Resource Planning (ERP).

Το ERP αποτελεί την μετεξέλιξη των παλαιών εμπορολογιστικών εφαρμογών που λειτουργούσαν σαν συστήματα καταγραφής δεδομένων σε περιορισμένη επιχειρησιακή δραστηριότητα και κυρίως προϋπέθεταν την προσαρμογή της επιχείρησης στα χαρακτηριστικά και τις λειτουργίες τους (και όχι το αντίστροφο).

Σήμερα τα ERP καλύπτουν το σύνολο της δραστηριότητας της επιχείρησης και όλες τις ανάγκες που επιβάλλει η σύγχρονη οικονομία. Πιο συγκεκριμένα υπάρχει η δυνατότητα να παρακολουθούν το παρελθόν, αλλά κυρίως το μέλλον, το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης, να αποτυπώνουν όλες τις διεργασίες, προσαρμοζόμενα στις ανάγκες και επιθυμίες της επιχείρησης, παρέχοντας πολύτιμη πληροφόρηση, ώστε να υποβοηθούν τις επιχειρηματικές αποφάσεις για την ανάπτυξη της ανταγωνιστικότητας και της κερδοφορίας της, καθώς και την κατάκτηση διαρκούς ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Καθώς η σωστή και έγκαιρη αξιοποίηση της πληροφορίας εξελίσσεται σαν έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες ανάπτυξης μιας επιχείρησης, η υιοθέτηση ενός ERP με μηχανισμούς δυναμικής πληροφόρησης και συνδυασμού της πληροφορίας αποτελεί επένδυση ζωτικής σημασίας. Τέτοια συστήματα, λοιπόν, είναι πολύτιμα εργαλεία στα χέρια της διοίκησης, αφού κατανοούν και ενσωματώνουν τις επιχειρηματικές πρακτικές, συνδυάζουν τις παρεχόμενες πληροφορίες, αξιοποιούν την υψηλή τεχνολογία και δημιουργούν την γνώση που χρειάζεται η επιχείρηση για να ανταποκριθεί στο παρόν και να σχεδιάσει το μέλλον με ακρίβεια κα ασφάλεια.



ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι επιχειρήσεις καλούνται σήμερα να αντιμετωπίσουν ποικίλες και σημαντικές προκλήσεις, οι οποίες προκύπτουν από την παγκοσμιοποίηση της αγοράς, την εντατικοποίηση της ανταγωνιστικότητας μεταξύ των επιχειρήσεων και τη συνεχή αλλαγή του επιχειρηματικού περιβάλλοντος. Για την επιτυχή αντιμετώπιση των προκλήσεων αυτών, οι σύγχρονες επιχειρήσεις πρέπει να προχωρήσουν σε επενδύσεις και σε καινοτόμες τεχνολογίες, οι οποίες μπορούν να στηρίξουν την ανάπτυξή τους, να αξιοποιούν την υπάρχουσα υποδομή, να εγγυηθούν την απρόσκοπτη λειτουργία και συνεργασία με τους πελάτες και τους προμηθευτές τους και εντέλει να αποδώσουν άμεσα.

Αρωγός στην προσπάθεια να διακριθούν στη σύγχρονη οικονομία βρίσκεται το σύστημα ενδοεπιχειρησιακού σχεδιασμού. Τα χαρακτηριστικά του, η σημασία του και χρησιμότητα του θα παρουσιαστούν στην εργασία αυτή. Πιο συγκεκριμένα, στην πρώτη ενότητα θα γίνει περιγραφή των γενικών πληροφοριών του ERP. Τι είναι ένα ERP, από που ξεκίνησε ένα τέτοιο σύστημα, καθώς και τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα που προκύπτουν από την χρήση του. Επίσης, θα δούμε αναλυτικά τις λειτουργίες που μπορεί να προσφέρει το ERP σε μια επιχείρηση.

Η επόμενη ενότητα, περιλαμβάνει ειδικά θέματα που αφορούν το σύστημα ERP, ώστε να πάρουμε απαντήσεις σε κρίσιμα ερωτήματα, όπως γιατί και ποιο ERP είναι κατάλληλο για κάθε επιχείρηση ανεξαρτήτου μεγέθους. Συνάμα, θα αναφέρουμε την καταλληλότερη στιγμή που πρέπει να γίνει η εγκατάσταση του συστήματος, καθώς και πώς πρέπει να γίνει η εγκατάσταση αυτή σωστά. Αναφορά θα γίνει επίσης, και για τη σημασία του ERP όσον αφορά στη διαχείριση πελατειακών σχέσεων (CRM).

Τέλος, γίνεται παρουσίαση ενός συγκεκριμένου συστήματος ERP. Το σύστημα αυτό ονομάζεται ARMONIA ERP και είναι εγκατεστημένο στην εταιρεία Σηφάκης Α.Ε.. Στο σύστημα αυτό παρουσιάζεται η βασική δομή του, τα υποσυστήματα του και πως εξυπηρετούν τις ανάγκες της εταιρείας καθώς και επιπλέον πληροφορίες ως προς τα χαρακτηριστικά ενός ERP στην πράξη.

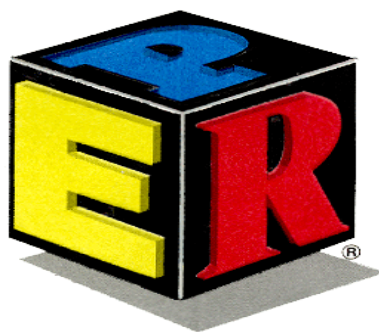
ΕΝΟΤΗΤΑ 1

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ERP

1.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ERP

ΟΡΙΣΜΟΣ: Τα ERP είναι ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα τα οποία διαχειρίζονται και συντονίζουν όλες τις λειτουργίες και διαδικασίες που λαμβάνουν χώρα σε μια επιχείρηση καθώς και τους κάθε φύσεως πόρους (οικονομικούς, ανθρώπινους κλπ) που απαιτούνται για τη διεκπεραίωσή τους.

Το ERP, από τα αρχικά των λέξεων **Enterprise Resource Planning**, είναι ένα σύστημα λογισμικού που χρησιμεύει ως σπονδυλική στήλη για ολόκληρη την επιχείρηση. Σκοπός ενός τέτοιου λογισμικού είναι η συγκέντρωση όλων των δεδομένων και διαδικασιών της κάθε εταιρίας σε ένα ενιαίο σύστημα πληροφορικής. Το ERP ενσωματώνει τις βασικές επιχειρηματικές και διοικητικές διαδικασίες για να παρέχει μια υψηλού επιπέδου άποψη για το τι γίνεται στην επιχείρηση. Παρακολουθεί τα οικονομικά της επιχείρησης, στοιχεία για το ανθρώπινο δυναμικό, καθώς και πληροφορίες για την παραγωγή (όπως πότε ένα προϊόν πρέπει να φύγει από τις αποθήκες και να πάει στα καταστήματα. Το ERP μπορεί να χαρακτηριστεί λοιπόν, χωρίς υπερβολή, ως ένα από τα βασικότερα συστατικά υποδομής μιας επιχείρησης. Αναδεικνύεται τόσο απαραίτητο όσο και το ανθρώπινο δυναμικό, τα γραφεία, οι αποθήκες, τα φορτηγά και τα προϊόντα.



1.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Τα συστήματα ERP δεν εμφανίστηκαν ξαφνικά στο προσκήνιο από τη μία ημέρα στην άλλη. Στην πραγματικότητα, πρόκειται για την εξέλιξη μίας τεχνολογίας που ξεκίνησε σαράντα πέντε χρόνια πριν και συνεχίζει να λαμβάνει χώρα μέχρι και σήμερα. Πρόκειται για μία εξέλιξη που στηρίχθηκε σε μία προσέγγιση δοκιμής και σφάλματος (trial and error), και που διαμορφώθηκε με βάση επιτυχείς αλλά και ανεπιτυχείς εφαρμογές σε πλήθος επιχειρήσεων.

Πριν από τη δεκαετία του 1960, η βιομηχανία στηριζόταν σε παραδοσιακές μεθόδους διαχείρισης αποθεμάτων με δημοφιλέστερη ίσως τη μέθοδο της Οικονομικής Μερίδας Παραγγελίας (Economic Order Quantity). Αυτή η μέθοδος προσπαθούσε να προσδιορίσει την ιδανικότερη ποσότητα παραγγελίας για κάθε υλικό, εξετάζοντας τόσο το κόστος παραγγελιοληψίας, όσο και το κόστος τήρησης αποθέματος. Η τεχνική αυτή είναι στην πραγματικότητα μία τακτική αντίδρασης στις αυξομειώσεις της ζήτησης που αναγνωρίζεται στην αγορά, παρόλα αυτά χρησιμοποιείται ακόμα επιτυχώς από πάρα πολλές επιχειρήσεις.

Το 1960, μία νέα μέθοδος διαχείρισης απαιτήσεων υλικών προέκυψε με την ονομασία Προγραμματισμός Απαιτήσεων Υλικών (Material Requirement Planning ή M.R.P.) προσπαθώντας να διαχειριστεί τα υλικά με έναν αποτελεσματικότερο τρόπο. Η μέθοδος αυτή αποσυνθέτει τη ζήτηση τελικών προϊόντων που καταγράφεται στο Κύριο Πρόγραμμα Παραγωγής (Master Production Schedule ή M.P.S.) για μία συγκεκριμένη δομή προϊόντων που καθορίζεται στον Πίνακα Υλικών (Bill Of Materials ή B.O.M.)

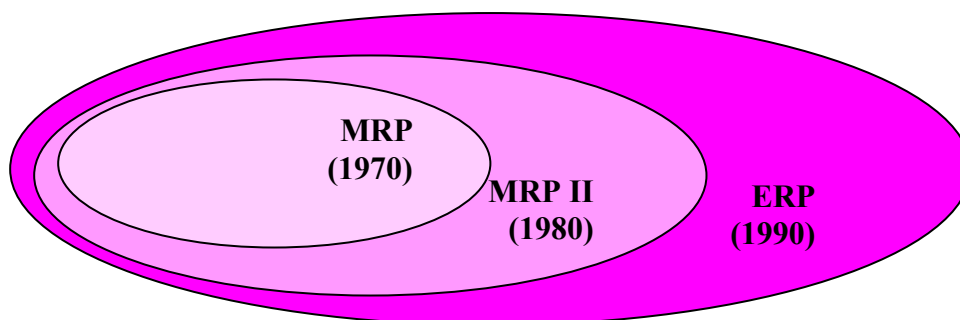
Σε γενικές γραμμές η λογική του M.R.P. είναι: 'Εάν γνωρίζουμε έγκαιρα πότε θέλουμε να παράγουμε συγκεκριμένες ποσότητες προϊόντων, μπορούμε να προγραμματίσουμε τις προμήθειές μας ή τις επιμέρους εντολές παραγωγής λαμβάνοντας υπόψη το διαθέσιμο απόθεμα.'

Παρά την απλή λογική του, το M.R.P. δεν μπορεί πρακτικά να υλοποιηθεί χωρίς την υποστήριξη ενός πληροφοριακού συστήματος. Η εφαρμογή της μεθόδου M.R.P. επέφερε σημαντικά οφέλη στις επιχειρήσεις που την εφάρμοσαν όπως μείωση του μέσου αποθέματος, ελάττωση του χρόνου παραγωγής και αποστολής των

προϊόντων στους πελάτες, αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αξιοπιστίας (αφού πλέον υπήρχε η δυνατότητα ουσιαστικού προγραμματισμού). Από την άλλη βέβαια, η μέθοδος είχε τις απαιτήσεις της όπως ακριβή βασικά δεδομένα χρόνων παράδοσης και παραγωγής, αναλυτικά καταγεγραμμένους και αξιόπιστους πίνακες υλικών και χρόνο για την πραγματοποίηση του προγραμματισμού.

Η μέθοδος M.R.P. αποδείχτηκε αρκετά καλή (χρησιμοποιείται μέχρι και τις μέρες μας), είχε όμως μία σημαντική αδυναμία: δε λάμβανε υπόψη τη διαθεσιμότητα των πόρων. Αυτήν την αδυναμία επιχείρησε να καλύψει το 1970 μία μεταλλαγμένη λογική M.R.P, η οποία ονομάστηκε M.R.P. Κλειστού Βρόγχου (Closed Loop M.R.P.) και περιλάμβανε μία πρόσθετη λειτουργία, τον Προγραμματισμό Δυναμικότητας (Capacity Requirement Planning ή C.R.P.). Η ανάδραση του κλειστού βρόγχου παρέχεται ακριβώς από το C.R.P, που ελέγχει τη διαθεσιμότητα, ή μη, των απαραίτητων πόρων

Το 1980, παρουσιάστηκε η ανάγκη να ενσωματωθούν στη μέθοδο και άλλοι πόροι που σχετίζονται με την παραγωγική διαδικασία, οπότε προέκυψε ο Προγραμματισμός Παραγωγικών Πόρων (Manufacturing Resource Planning ή M.R.P. II). Το MRP II είναι μία μέθοδος για αποτελεσματικό προγραμματισμό όλων των πόρων μίας παραγωγικής επιχείρησης. Σε ιδανικές συνθήκες αναλύει τον προγραμματισμό παραγωγής σε μονάδες, τον χρηματοοικονομικό προγραμματισμό σε αξίες και έχει τη δυνατότητα προσομοίωσης πιθανών εναλλακτικών σεναρίων λειτουργίας”.



Σχήμα 1.1 Η γέννηση του συστήματος ERP

Αποτελείται από ένα σύνολο διασυνδεδεμένων λειτουργιών, όπως Επιχειρηματικός Προγραμματισμός (Business Planning), Προγραμματισμός Παραγωγής (Production Planning), Κύριο Πρόγραμμα Παραγωγής, Προγραμματισμός Απαιτήσεων Υλικών, Προγραμματισμός Δυναμικότητας και Εκτελεστικό Σύστημα Δυναμικότητας & Προτεραιοτήτων.

Ορισμένα από τα προβλήματα του M.R.P. II ήταν η υπόθεση ντετερμινιστικών χρόνων, η Υπόθεση της άπειρης διαθέσιμη δυναμικότητα (infinite capacity) καθώς και άλλα. Που προσπάθησαν να επιλυθούν από νέα εργαλεία όπως τα συστήματα C.A.D. (Computer Aided Design), C.A.M. (Computer Aided Manufacturing), C.I.M. (Computer Integrated Manufacturing), C.O.M. (Customer Oriented Manufacturing) και πολλά άλλα. Τα άλυτα προβλήματα του M.R.P. II και η προσπάθεια ολοκλήρωσης των πρόσθετων λύσεων που αναπτύσσονταν οδήγησε στη γέννηση του ERP, το οποίο επιχειρεί πλέον να διασυνδέσει ομαλά τους πελάτες και τους προμηθευτές μίας επιχείρησης με το παραγωγικό της περιβάλλον και να συνδυάσει επιτυχώς τις λειτουργικότητες όλων των προγόνων του.

1.3 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ERP

Η εγκατάσταση ενός ERP συστήματος κατά κύριο λόγο βοηθάει την εταιρία που το επιλέγει να ενοποιήσει τις διαδικασίες των διαφορετικών τμημάτων που την απαρτίζουν. Η ενοποίηση αυτή επιτυγχάνεται χάρη στη δυνατότητα του ERP να καθιστά άμεσα διαθέσιμα σε όλα τα τμήματα της εταιρίας τα δεδομένα που καταχωρούνται από κάποιο τμήμα. Έτσι αυξάνεται η αποδοτικότητα και μειώνεται ο χρόνος αναμονής για τη συλλογή των δεδομένων καθώς ελαχιστοποιείται η ανθρώπινη παρέμβαση και γραφική εργασία με συνέπεια την βελτίωση εξυπηρέτησης του πελάτη.

Αναλυτικά τα πλεονεκτήματα:

- Πληροφορία σε πραγματικό χρόνο:** Δημιουργεί συνθήκες εύκολης διάχυσης της πληροφορίας και αποφυγής ανεπιθύμητων καταστάσεων. Η έλλειψη άμεσης και έγκυρης πληροφορίας στο γρήγορα μεταβαλλόμενο

επιχειρηματικό περιβάλλον που ζούμε ίσως μεταφράζεται και σε δυσκολία επιβίωσης.

- ☑ **Μείωση χρόνου καταχωρήσεων των δεδομένων:** Η πληροφορία εισέρχεται μία φορά και χρησιμοποιείται από ολόκληρη την εταιρία καθώς και οι ταχύτητες εκτέλεσης των αυτόματων λειτουργιών είναι εξαιρετικά γρήγορες.
- ☑ **Βελτίωση στις διαδικασίες ενοποίησης (consolidation):** Αναφέρεται στις πολυεθνικές επιχειρήσεις ή/και στους ομίλους επιχειρήσεων. Η ενοποίηση των πληροφοριών θα πρέπει να είναι (σε μεγάλο βαθμό) αυτόματη, με τις κατάλληλες μετατροπές στο νόμισμα, τα λογιστικά πρότυπα και τις όποιες άλλες ιδιαιτερότητες.
- ☑ **Ευκολότερη συμμόρφωση σε υποχρεωτικά ή προαιρετικά πρότυπα:** Είναι συνηθισμένο φαινόμενο η αδυναμία υιοθέτησης από την επιχείρηση ποικίλων προτύπων, όπως των προτύπων διασφάλισης ποιότητας ISO 9002, IAS (International Accounting Standards) καθώς και άλλων προτύπων. Για παράδειγμα τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα (IAS) μέσα στα επόμενα δύο χρόνια θα είναι υποχρεωτικά για την Ελλάδα καθώς και για όλη την Ευρώπη. Ένα ποιοτικό ERP σύστημα, μέσα από τις δυνατότητες μοντελοποίησης, κάνει τη μετάβαση εύκολη και σίγουρη.
- ☑ **Αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη:** Αποτελεί ένα πρόβλημα του οποίου η λύση είναι επιτακτική όσο και δαπανηρή. Συχνά απαιτεί αλλαγή σε πλήθος άυλων παραγόντων, όπως στη συμπεριφορά των εργαζομένων. Το λογισμικό ERP βελτιώνει την ικανοποίηση των πελατών με τη βελτίωση άλλων παραμέτρων, όπως την ταχύτερη εκτέλεση των παραγγελιών.
- ☑ **Μείωση λαθών:** Ένας παράγοντας που θεωρείται σχετικά εύκολα μετρήσιμος, έχει άμεση ανταπόκριση σε πλήθος άλλων, όπως στην ικανοποίηση των πελατών και των εργαζομένων, στη μείωση των λειτουργικών εξόδων και στη μείωση των διαφυγόντων κερδών.

- ☑ **On line λειτουργία:** Για κάθε γεγονός ενημερώνεται άμεσα το σύστημα, και καμιά ενέργεια δεν επαναλαμβάνεται.
- ☑ **Ασφάλεια:** Προστασία των δεδομένων χωρίς περιορισμούς σε επίπεδα εξουσιοδοτήσεων.
- ☑ **Τυποποίηση, απλοποίηση και αυτοματοποίηση διαδικασιών:** Απεξάρτηση από έμπειρους χρήστες και αύξηση της ικανότητας αλλαγής.
- ☑ **Εξαιρετικά εύχρηστη εφαρμογή:** Τα menu είναι δομημένα με τρόπο τέτοιο που ο χρήστης οδηγείται από την ίδια την εφαρμογή για τη ροή των εργασιών του. Οι οθόνες είναι λιτές και περιεκτικές, τα διάφορα πλήκτρα λειτουργίας οριζόμενα από το χειριστή, με βάση τις ανάγκες του και τις συνήθειές του.
- ☑ **Reporting:** Διαθέτει μεγάλο πλήθος έτοιμων εκτυπώσεων ανά λειτουργία (π.χ. αποθήκη, πελάτες, τιμολόγηση) καλύπτοντας όλες τις ανάγκες πληροφόρησης.
- ☑ **Πλήρης εικόνα των οικονομικών στοιχείων:** Τα χρηματοοικονομικά δεδομένα και οι σχετικές πληροφορίες μπαίνουν στο σύστημα από όλα τα τμήματα της επιχείρησης. Τα δεδομένα αυτά συγκεντρώνονται και διαχειρίζονται σαν μια ξεχωριστή ενιαία μονάδα και δίνουν άμεσα πληροφορίες στους χρήστες που έχουν δυνατότητα πρόσβασης σε τέτοιου είδους πληροφορίες. Είναι ανεκτίμητο εργαλείο πληροφόρησης και βοήθημα στην λήψη αποφάσεων για τα στελέχη και τον επιχειρηματία.(R.O.I., προϋπολογισμοί, προμηθευτές)

1.4 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ERP

- ☒ **Το πρώτο μειονέκτημα, είναι η έλλειψη εμπειρίας των εταιριών πώλησης τέτοιων συστημάτων.** Γίνεται φανερό, λοιπόν, ότι θέματα που μπορεί να προκύψουν κατά την προσαρμογή μπορεί να μην είναι άμεσα αντιμετωπίσιμα

από τις εταιρίες των ERP, δεδομένου ότι κάθε πελάτης γι' αυτές είναι κάτι καινούργιο και πρωτόγνωρο όσον αφορά στο «στήσιμο» του συστήματος.

- Άλλο μειονέκτημα είναι επίσης το υψηλό κόστος καταρχάς αγοράς και προσαρμογής - εκπαίδευσης του προσωπικού** (με τα δεδομένα μιας μεσαίας σε μέγεθος επιχείρησης υπολογίζεται σε 60 - 90 χιλιάδες ευρώ). Να επισημανθεί και η ανάγκη αντίστοιχου εξοπλισμού hardware, όπου στις περισσότερες των περιπτώσεων χρειάζονται αναβαθμίσεις, με το ανάλογο κόστος.

- Μεγάλο επίσης είναι και το κόστος συντήρησης - υποστήριξης.** Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι μία τέτοια χρέωση μπορεί να φτάσει τα 60 -120 ευρώ/ώρα.

- Τέλος, ο χρόνος εγκατάστασης και τελειοποίησης της λειτουργίας μιας ERP εφαρμογής κρίνεται μεγάλος.** Στατιστικά έχει υπολογισθεί ένας μέσος όρος ενός έτους. Αντίστοιχα είναι σίγουρο ότι θα επιβραδυνθούν οι καθημερινές εργασίες της επιχείρησης για προφανείς λόγους. Ανάλογα πάντα με τη δομή και το επίπεδο της εσωτερικής οργάνωσης της επιχείρησης και το επίπεδο του στελεχικού - υπαλληλικού της προσωπικού, μπορεί να αντιμετωπισθεί ευκολότερα ή δυσκολότερα και μια σειρά άλλων προβλημάτων. Η ουσία τέτοιων προβλημάτων πρέπει να αναζητηθεί στα θεμελιώδη προβλήματα της επιχείρησης.

1.5 Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ERP

Οι λειτουργικές περιοχές που μπορούν να καλυφθούν από ένα σύστημα ERP είναι αρκετά εκτεταμένες παρέχοντας τη δυνατότητα ηλεκτρονικοποίησης σχεδόν κάθε διαδικασίας ενός οργανισμού. Παρόλα αυτά είναι σπανιότατη περίπτωση όπου μια επιχείρηση επιλέγει να υλοποιήσει όλες τις εφαρμογές που παρέχει ένα σύστημα ERP. Ένας από τους σημαντικούς παράγοντες αποτυχίας εγκαταστάσεων τέτοιων συστημάτων είναι η αδυναμία επιλογής των κατάλληλων εφαρμογών που θα

υλοποιηθούν στην επιχείρηση, στο βαθμό που και η ίδια μπορεί να τις λειτουργήσει και να τις υποστηρίξει.

Τα συστήματα ERP υποστηρίζουν τις βασικότερες επιχειρηματικές διαδικασίες και είναι δομημένα σε λειτουργικά υποσυστήματα (functional modules). Οι βασικές διαδικασίες που υποστηρίζονται από κάθε υποσύστημα είναι οι εξής:

- ***Υποσύστημα οικονομικής διαχείρισης.***

Το υποσύστημα οικονομικής διαχείρισης είναι η καρδιά του ERP και ανταλλάσσει πληροφορίες με όλα τα υπόλοιπα συστήματα. Το κύκλωμα αυτό διαχειρίζεται και εκδίδει τα παραστατικά εισπράξεων και πληρωμών και τα αξιόγραφα. Επιπλέον προσφέρει την απαραίτητη πληροφόρηση για τη συνολική εικόνα της επιχείρησης, τα ανοιχτά υπόλοιπα των πελατών, τις ενηλικιώσεις των υπολοίπων, την εικόνα όλου του χαρτοφυλακίου και του cash flow.

Βασικές διαδικασίες της οικονομικής διαχείρισης περιλαμβάνουν τη γενική λογιστική, την αναλυτική λογιστική, τη διαχείριση παγίων, τις οικονομικές καταστάσεις, τους εισπρακτέους λογαριασμούς, τους πληρωτέους λογαριασμούς και τη διαχείριση διαθεσίμων. Καλύπτει, λοιπόν, απόλυτα τις ανάγκες της καλής παρακολούθησης λογαριασμών, πελατών και προμηθευτών, όπως επίσης και της διαχείρισης των κέντρων κόστους αλλά και εκμετάλλευσης. Ανάλογα με το βαθμό ολοκλήρωσης των ERP υποστηρίζονται και άλλες διαδικασίες όπως ο προϋπολογισμός, η κοστολόγηση βάσει δραστηριοτήτων και άλλες.

- ***Υποσύστημα πωλήσεων – Marketing.***

Οι βασικές λειτουργίες του υποσυστήματος πωλήσεων – Marketing περιλαμβάνουν την παραγγελιοληψία, την τιμολόγηση, τη διαχείριση συμβολαίων, το μητρώο πελατών, τα αξιόγραφα και στατιστικά πωλήσεων. Το κύκλωμα της παραγγελιοληψίας-τιμολόγησης, παρακολουθεί τις παραγγελίες που γίνονται από τους πελάτες και εκδίδει ή καταχωρεί τα παραστατικά. Η εφαρμογή προσφέρει όλες τις απαραίτητες δυνατότητες ώστε οι παραπάνω ενέργειες να γίνονται με τον πλέον αυτοματοποιημένο τρόπο για μεγαλύτερη ταχύτητα, ευχρηστία και ορθότητα, να αποφεύγονται επαναπληκτρολογήσεις και να ενημερώνουν αμέσως το χρήστη με

όλες τις απαραίτητες πληροφορίες κατά την ώρα της έκδοσης-καταχώρησης των παραστατικών.

Τα περισσότερα από τα συστήματα ERP υποστηρίζουν επίσης την ανάλυση οφειλών, την εξυπηρέτηση πελατών, τις προβλέψεις ζήτησης, την ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων και το ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω Internet. Επιπλέον, παρακολουθεί τις ειδικές συμφωνίες τιμών και εκπτώσεων, τις εκκρεμείς παραγγελίες, καθώς επίσης τους πωλητές και τις πωλήσεις αυτών. Το υποσύστημα των πωλήσεων ανταλλάσσει πληροφορίες κυρίως με τα υποσυστήματα αποθήκευσης και διανομής, οικονομικής διαχείρισης και παραγωγής.

• *Υποσύστημα προμηθειών.*

Οι βασικές λειτουργίες του υποσυστήματος προμηθειών περιλαμβάνουν τον έλεγχο και διαχείριση αιτήσεων αγοράς, τη διαχείριση εντολών αγοράς, την αξιολόγηση προμηθευτών και τη διαχείριση συμβάσεων. Επίσης, το κύκλωμα της παραγγελιοδοσίας-αγορών, το οποίο παρακολουθεί όλα τα πιθανά στάδια μιας αγοράς και προσφέρει δυνατότητες στο χρήστη αποφυγής επαναπληκτρολογήσεων, μερικής εκτέλεσης παραγγελιών, συγκέντρωση δελτίων αποστολής σε ένα τιμολόγιο, μαζικών μετασχηματισμών σε παραστατικά, παρακολούθησης επιβαρύνσεων αγορών με πολλαπλές μεθόδους επιμερισμού.

Παρακολουθεί αναλυτικά τους προμηθευτές και άλλους λογαριασμούς πιστωτών όσον αφορά τα δημογραφικά τους στοιχεία, τα οικονομικά, τα υπόλοιπα, τις εκπτώσεις, τις ειδικές συμφωνίες τιμών, τις πληρωμές τις αγορές, τις εκκρεμείς παραγγελίες (όπως και για τους πελάτες) κ.α. Το υποσύστημα προμηθειών ανταλλάσσει πληροφορίες με το υποσύστημα αποθήκευσης και διανομής, οικονομικής διαχείρισης και παραγωγής.

• *Υποσύστημα αποθήκευσης – διανομής.*

Το υποσύστημα αποθήκευσης και διανομής περιλαμβάνει τη διαχείριση αποθεμάτων και τον προγραμματισμό των απαιτήσεων διανομής. Άλλες λειτουργίες περιλαμβάνουν τη διαχείριση αποθηκών και τη διαχείριση στόλου φορτηγών.

Τα είδη στην αποθήκη ενημερώνονται αυτόματα από τις διάφορες εγγραφές που εισάγονται στις άλλες λειτουργίες της εφαρμογής (π.χ. τιμολόγηση και αγορές).

Έτσι μέσα από τις προβολές των ειδών παρέχονται άμεσα πληροφορίες που αφορούν τα υπόλοιπα των ειδών, τις τιμές, την απογραφή, την αποτίμηση του υπολοίπου, τις πωλήσεις, τις αγορές, τις ποσότητες που πρέπει να παραγγελθούν, την κυκλοφοριακή τους ταχύτητα, καθώς επίσης παρακολουθούνται και barcodes. Το υποσύστημα αυτό ανταλλάσσει πληροφορίες κυρίως με όλα τα παραπάνω υποσυστήματα, καθώς και με το υποσύστημα παραγωγής.

- ***Υποσύστημα διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων και μισθοδοσίας.***

Το υποσύστημα αυτό καλύπτει όλες τις σύγχρονες ανάγκες που έχει η διεύθυνση ανθρωπίνων πόρων, τόσο για την διοίκησή του όσο και για την κάλυψη της μισθοδοσίας προσφέροντας σύγχρονα εργαλεία μπορούν να ανταποκριθούν σε κάθε νέα απαίτηση. Ειδικά για τον υπολογισμό της μισθοδοσίας πρέπει να τονίσουμε ότι συνήθως τα υποσυστήματα είναι πλήρως παραμετρικά σε όλα τα κωδικοποιημένα στοιχεία του προσωπικού της επιχείρησης δίνοντας την κάθε πληροφορία άμεσα.

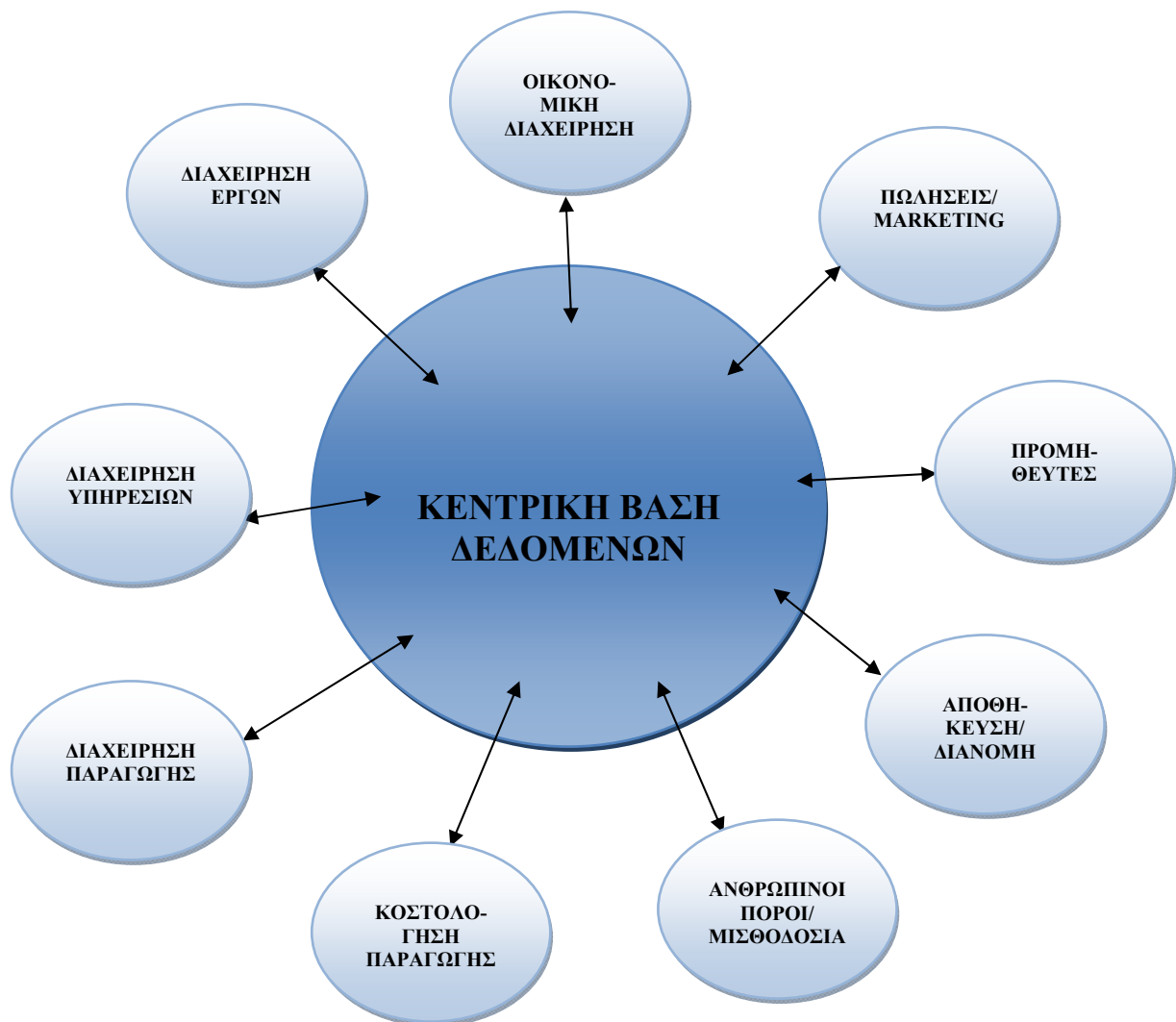
Παρακολουθούνται όλες οι υφιστάμενες συμβάσεις, υπολογίζονται αυτόματα οι μισθοδοσίες και τα διάφορα επιδόματα, καθώς επίσης καλύπτονται τα εξοδολόγια και η παρουσία προσωπικού. Είναι αυτονόητο ότι το υποσύστημα δημιουργεί αυτόματα τις αντίστοιχες λογιστικές εγγραφές για ενημέρωση της Γενικής και Αναλυτικής Λογιστικής του υποσυστήματος οικονομικής διαχείρισης.

- ***Υποσύστημα κοστολόγησης παραγωγής.***

Το υποσύστημα κοστολόγησης παραγωγής περιλαμβάνει συνήθως την αποτίμηση, τα βασικά στοιχεία κοστολόγησης, τα δελτία παραγωγής, την προσαρμογή των θεωρητικών αναλώσεων στις πραγματικές και τον προσδιορισμό της άμεσης εργασίας και των γενικών βιομηχανικών εξόδων. Επίσης, το υποσύστημα αυτό συνήθως παρακολουθεί την παραγωγή και το κοστολόγιο, τις τεχνικές προδιαγραφές, τις καρτέλες αποθήκης και τις μηνιαίες καταστάσεις των βιβλίων αποθήκης.

- **Υποσύστημα διαχείρισης παραγωγής.**

Το υποσύστημα αυτό αφορά παραγωγικές επιχειρήσεις και είναι το σημαντικότερο υποσύστημα, καθώς επιτρέπει στις επιχειρήσεις που το χρησιμοποιούν να επιτύχουν καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών τους, με ταυτόχρονη μείωση του κόστους παραγωγής και των αποθεμάτων. Μεταξύ των άλλων παρακολουθεί τις απαιτήσεις σε υλικά, διαχειρίζεται τις εντολές παραγωγής, βοηθά στην τήρηση των τεχνικών προδιαγραφών και στην γενικότερη μοντελοποίηση της παραγωγής.



Σχήμα 1.2 Οι λειτουργίες ενός τυπικού συστήματος ERP

- **Υποσύστημα διαχείρισης υπηρεσιών.**

Καλύπτει απόλυτα τις ανάγκες των πολλαπλών λειτουργικών απαιτήσεων της επιχείρησης όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών, εργασιών υποστήριξης, συντονισμού λοιπών εργασιών, κ.τ.λ.π

- **Υποσύστημα διαχείρισης έργων.**

Αποτελεί βασικό υποσύστημα για την διατήρηση και διαχείριση έργων, υποέργων, δραστηριοτήτων, καθώς και για την σύνδεση μεταξύ δραστηριοτήτων και αντικειμένων (εντολές εργασίας, πακέτα εγγράφων, εργασίες δραστηριοτήτων και φύλλα χρονικών αναφορών). Το υποσύστημα επικοινωνεί με τα άλλα υποσυστήματα, ώστε να μπορεί να ανακτά πληροφορίες για κόστη και πρόοδο, καθώς και να εξάγει σημαντικές πληροφορίες για το σχεδιασμό, τη διαχείριση και την αποτίμηση ενός έργου ή υποέργου, όπως την πρόοδο (%), τα δεσμευμένα υλικά, τις ώρες που απαιτήθηκαν, την υπολογισμένη εργασία και όλες τις πληροφορίες που έχει ανάγκη η επιχείρηση.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2

ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ERP

2.1 ΓΙΑΤΙ ΤΟ ERP ΕΙΝΑΙ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟ ΤΟΣΟ ΓΙΑ ΤΙΣ ΜΕΓΑΛΕΣ ΟΣΟ ΚΑΙ ΓΙΑ ΤΙΣ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Οι σύγχρονες μέθοδοι και τακτικές διοίκησης επιβάλλουν στις επιχειρήσεις κάθε μεγέθους να αναζητήσουν τις βέλτιστες πρακτικές, προκειμένου να είναι σε θέση να αντεπεξέλθουν τόσο στον εξαιρετικά απαιτητικό ανταγωνισμό όσο και στις

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

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

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

Για να εξασφαλίσει μία επιχείρηση, μικρή ή μεγάλη, τα παραπάνω, θα πρέπει να χρησιμοποιήσει ένα ολοκληρωμένο σύστημα μηχανογράφησης που καλύπτει όλες τις διαδικασίες και συναλλαγές της, ένα ERP δηλαδή στα μέτρα της. Άλλωστε, όλες οι επιχειρήσεις χρειάζονται διαχείριση παγίων, αξιογράφων, μισθοδοσία, παρακολούθηση στοιχείων προσωπικού -βιογραφικά, ιδιαίτερες ικανότητες, άδειες, προϋπηρεσία κλπ.- και, κυρίως, ανεξάρτητα από το μέγεθός τους, στατιστική πληροφόρηση σχετικά με την οικονομική τους πορεία, ώστε αυτή να απεικονίζεται με σαφήνεια σε σχέση με προηγούμενες περιόδους.

Σήμερα ο "μικρός" επιχειρηματίας δε σκέφτεται καν να αποκτήσει ένα ERP σύστημα. Βασικός λόγος είναι κυρίως το μεγάλο κόστος που απαιτείται, τόσο για την αγορά του ERP όσο και για τις διαδικασίες εγκατάστασης και παραμετροποίησής του. Επίσης, οι "μικροί" επιχειρηματίες "φοβούνται" τα κρυφά κόστη που έπονται της αγοράς του ERP. Ένας επιπλέον λόγος είναι η εντύπωση που έχει δημιουργηθεί ότι τα ERP συστήματα τα χρειάζονται μόνο οι μεγάλες επιχειρήσεις. Η ανάπτυξη και η πρόοδος των μικρών επιχειρήσεων εξαρτάται άμεσα από την ταχύτητα και την ολοκληρωμένη διεκπεραίωση τόσο των υπηρεσιών προς τους πελάτες όσο και των υποχρεώσεών τους προς προμηθευτές και τρίτους φορείς.

Οι σύγχρονοι μικροί επιχειρηματίες δεν γνωρίζουν την ύπαρξη «φτηνών», αλλά πολύ αποτελεσματικών λύσεων για την ενσωμάτωση ενός συστήματος ERP στην επιχείρησή τους. Η σύγχρονη τεχνολογία έχει δημιουργήσει ένα **λογισμικό ανοικτού κώδικα**, το οποίο μπορούν να αποκτήσουν οι επιχειρήσεις με πολύ χαμηλό κόστος και το οποίο μπορεί να καλύψει τις ανάγκες τους.

Ελεύθερο Λογισμικό ή Λογισμικό Ανοικτού Κώδικα είναι το λογισμικό που ο καθένας μπορεί ελεύθερα να χρησιμοποιεί, να διανέμει, να αντιγράφει και να τροποποιεί ανάλογα με τις ανάγκες του, χωρίς να απαιτείται η απόκτηση άδειας. Είναι ένα εναλλακτικό μοντέλο ανάπτυξης και χρήσης λογισμικού, στο οποίο η δυνατότητα αλλαγών ή βελτιώσεων (ώστε να καλύπτονται οι ανάγκες αυτού που το χρησιμοποιεί) παρέχεται στο χρήστη μέσω της ελεύθερης διάθεσης και του πηγαίου κώδικα του λογισμικού. Γύρω από αυτή τη λογική δημιουργήθηκε μια τεράστια κοινότητα χρηστών και προγραμματιστών, με βάση το Διαδίκτυο, οι οποίοι συμβάλλουν από κοινού στη συνεχή βελτίωση του λογισμικού, παρέχοντας δωρεάν τις γνώσεις και τη δουλειά τους σε όλους. Ένα ανοικτό δίκτυο "εθελοντών" προγραμματιστών και εταιρειών του κλάδου, οι οποίοι αναπτύσσουν και διορθώνουν τον κώδικα των προγραμμάτων παράλληλα, κυκλοφορώντας ταχύτατα και σε μεγάλη συχνότητα τις νέες εκδόσεις λογισμικού.

Τα συγκεκριμένα πληροφοριακά συστήματα περιέχουν λογιστικά πακέτα που αναμφίβολα καλύπτουν τις βασικές υποχρεώσεις για γνωστοποίηση των στοιχείων των μικρών επιχειρήσεων, όπως αυτές προκύπτουν από τον Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων (ΚΒΣ). Επίσης, παρέχουν στοιχειώδη πληροφόρηση τόσο για τις συναλλαγές της επιχείρησης όσο και για το αποθεματικό των ειδών στις αποθήκες της.

Το λογισμικό ανοικτού κώδικα έχει και άλλα **πλεονεκτήματα** τα οποία είναι:

- Η λογική της ανάπτυξής του είναι τέτοια ώστε επιτρέπει τον ποιοτικό του έλεγχο από πολλούς ανθρώπους, ακόμα και αν αυτοί δεν είναι ικανότατοι προγραμματιστές και πολύ εξοικιωμένοι με την πληροφορική.
- Υπάρχει τεράστια δυνατότητα προσαρμογής του λογισμικού στις ανάγκες (ιδιωτών ή εταιριών).

- Μπορεί να αποτελέσει σημαντικό εκπαιδευτικό εργαλείο ή εργαλείο για απόκτηση προγραμματιστικής εμπειρίας από αυτούς που αναπτύσσουν κώδικα.
- Το κόστος χρήσης και απόκτησης του ελεύθερου λογισμικού ή του λογισμικού ανοικτού κώδικα είναι συνήθως σημαντικά μικρότερο από το κόστος αντίστοιχων εμπορικών λύσεων.
- Όταν πρόκειται για δημοφιλή προγράμματα, τα οποία χρησιμοποιούνται σε πληθώρα εγκαταστάσεων ανά τον κόσμο, η υποστήριξη σε περίπτωση εμφάνισης προβλημάτων μπορεί να προέλθει άμεσα, με τη χρήση των καναλιών επικοινωνίας του Internet (λ.χ. newsgroups).
- Η χρήση ελεύθερου λογισμικού ή λογισμικού ανοικτού κώδικα δε δημιουργεί εξαρτήσεις από κάποια συγκεκριμένη εταιρία.
- Επειδή ο κώδικας είναι διαθέσιμος, μπορεί να ελεγχθεί η αξιοπιστία του, κάτι που δεν μπορεί να γίνει σε εμπορικά προγράμματα, όπου ο κώδικας δεν είναι διαθέσιμος.

Ανάμεσα στα πλεονεκτήματα όμως υπάρχουν και κάποια **μειονεκτήματα** τα οποία είναι τα εξής:

- Δεν είναι στο σύνολό τους λύσεις σταθερές στη λειτουργία τους. Συνήθως το λογισμικό υποδομής, το οποίο χρησιμοποιείται από πολλούς είναι αρκετά ισχυρό και σταθερό. Όμως, κάποια επιμέρους προγράμματα τα οποία ενδιαφέρουν λίγους, ίσως να μην είναι το ίδιο σταθερά με τα αντίστοιχα εμπορικά.
- Η παρεχόμενη τεκμηρίωση είναι συνήθως μικρή, με εξαίρεση τα βασικά προγράμματα υποδομής (λ.χ. λειτουργικά συστήματα, δικτυακές υπηρεσίες κ.λπ.).
- Η υποστήριξη γίνεται συνήθως από την ίδια την κοινότητα ανάπτυξης και χρήσης του λογισμικού, που σημαίνει ότι δεν υπάρχει κάποια επαγγελματική δέσμευση. Πάντως, για λογισμικά που χρησιμοποιούνται ευρέως, υπάρχουν

και επαγγελματίες που αναλαμβάνουν τη σύναψη συμβολαίων υποστήριξης (λ.χ. Linux).

- Χρειάζεται να περάσουν αρκετές εκδόσεις του λογισμικού ώστε να ωριμάσει και να σταθεροποιηθεί. Έτσι, εάν κάποιος το υιοθετήσει στις πρώτες του εκδόσεις, ενδεχομένως να αντιμετωπίσει αρκετά προβλήματα.
- Δεν είναι ελεγχόμενη η ανάπτυξή του. Ο κάθε ένας προσθέτει τα χαρακτηριστικά που αυτός χρειάζεται. Έτσι, εάν κάτι δεν συμπεριλαμβάνεται στο λογισμικό και δεν το αναπτύσσει κάποιος για να προστεθεί, θα πρέπει να το αναπτύξει ο ίδιος ο ενδιαφερόμενος.

Το λογισμικό κοστίζει σημαντικά στις επιχειρήσεις, τόσο για την αγορά αδειών όσο και για τη λειτουργία, συντήρηση και υποστήριξή του. Δυστυχώς, το δεύτερο υπάρχει ως δαπάνη σε κάθε είδους λογισμικού, εμπορικού ή μη. Το κόστος των αδειών, όμως, όπου σε κάποιες περιπτώσεις είναι εξαιρετικά σημαντικό, μπορεί να μειωθεί σημαντικά με τη χρήση ελεύθερου λογισμικού ή λογισμικού ανοικτού κώδικα και αυτό ωφελεί τις εταιρίες κάθε μεγέθους και ιδιαίτερα τις Μικρομεσαίες, Επιχειρήσεις, για τις οποίες η δαπάνη αγοράς λογισμικού είναι σημαντικό πρόβλημα, καθώς δεσμεύει κεφάλαια.

Συμπερασματικά, λοιπόν, μια μικρού ή μεσαίου μεγέθους επιχείρηση, οποιουδήποτε κλάδου, πρέπει να αξιοποιήσει όλα τα πλεονεκτήματα που μπορεί να προσφέρει ένα σύστημα ERP, χωρίς αυτό να συνεπάγεται στην καταφυγή της αγοράς ενός μεγάλου, ολοκληρωμένου πακέτου. Η καλύτερη λύση -ύστερα από σοβαρή και προσεκτική μελέτη των αναγκών της εταιρίας- είναι η αξιοποίηση, με πολύ λιγότερα χρήματα, ενός ERP ανοικτού κώδικα, το οποίο θα συμβάλει ενεργά στην εύρυθμη λειτουργία και απόδοση της επιχείρησής.

2.2 ΠΟΙΑ ERP ΕΙΝΑΙ ΚΑΤΑΛΛΗΛΑ ΓΙΑ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Κάθε ERP που υπάρχει στην αγορά έχει τις δικές του δυνατότητες και η επιχείρηση που σχεδιάζει τα ERP, τα προσαρμόζει στις εκάστοτε ανάγκες της εταιρείας. Για παράδειγμα ένα λογισμικό ERP μπορεί να καλύπτει πληρέστερα τις διαδικασίες ενός λογιστηρίου ή της παραγωγής, ενώ κάποιο άλλο ERP μπορεί να είναι καλύτερο για τη διαχείριση των ανθρώπινων πόρων. Έχοντας υπόψη αυτό, είναι εύκολο να συμπεράνουμε ότι για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις καταλληλότερο είναι ένα ERP με γενικές δυνατότητες που καλύπτουν τις ανάγκες κάθε εταιρίας, σε συνάρτηση πάντα με το κόστος αγοράς και εγκατάστασης. Αυτό που παρατηρείται, όμως, όλο και περισσότερο είναι ότι οι εταιρίες που χαρακτηρίζονται ως μεσαίες επιχειρήσεις αγοράζουν ERP που έχουν σχεδιαστεί για τη λεγόμενη “μεγάλη αγορά”. Δηλαδή είναι σχεδιασμένα για εκείνους που αντέχουν το μεγάλο κόστος υλοποίησης και παραμετροποίησης του συστήματος έτσι ώστε αυτό να προσαρμοστεί στις δικές τους ανάγκες.

Αυτό συμβαίνει διότι και οι μεσαίες επιχειρήσεις έχουν την ίδια ανάγκη να υποστηρίξουν το ίδιο πολύπλοκες διαδικασίες με τις μεγάλες, αν και διαθέτουν πολύ λιγότερους πόρους. Αποφασίζουν λοιπόν να προκαταβάλουν μια μεγάλη προσπάθεια, ελπίζοντας να τους είναι χρήσιμη και στο μέλλον, όταν θα γίνουν και αυτές μεγάλες. Άλλες πάλι επιχειρήσεις θυσιάζουν λειτουργικότητα, καταφεύγοντας σε ανεπαρκή ERP όχι μόνο για οικονομικούς λόγους αλλά γιατί θεωρούν ότι δεν είναι αρκετά οργανωμένες να εφαρμόσουν μια λύση διεθνούς επιπέδου.

Οι ανάγκες στις οποίες απαιτείται να ανταποκριθεί ένα ERP κατάλληλο για μια μικρομεσαία επιχείρηση είναι οι εξής :

- ▶ Ενοποίηση τμημάτων :εργαζομένων, λειτουργιών και πληροφόρησης.
- ▶ Εξατομίκευση , ανάλογα το ρόλο και τις ανάγκες κάθε εργαζόμενου.
- ▶ Δυνατότητα επέκτασης και αναβάθμισης των συστημάτων , σύμφωνα με τις μελλοντικές ανάγκες τις επιχείρησης.
- ▶ Απόδοση της επένδυσης.
- ▶ Μείωση του συνολικού κόστους λειτουργίας.

2.3 ΕΠΙΛΟΓΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΕΡΗΣ ΣΤΙΓΜΗΣ

ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΕΡΗΣ ΛΥΣΗΣ ΕΝΟΣ

ERP

Η καταλληλότερη στιγμή εγκατάστασης ενός ERP είναι συνάρτηση των αναγκών της κάθε εταιρίας και του πόσο κρίνεται σκόπιμο να αυτοματοποιηθούν οι λειτουργίες των διάφορων τμημάτων που απαρτίζουν την εταιρία. Επειδή τα περισσότερα συστήματα ERP σχετίζονται με τις εφαρμογές του λογιστηρίου αλλά και γενικότερα με χρηματοοικονομικές διαδικασίες, είναι σκόπιμο η εγκατάσταση να γίνεται στις αρχές της λογιστικής περιόδου ή σε περίοδο που δεν θα υπάρχει σημαντική επίπτωση στις εργασίες. Η εγκατάσταση , όμως ενός ERP συστήματος δεν είναι εύκολος στόχος. Απαιτεί χρόνο, συλλογική προσπάθεια και κυρίως γνώση. Για τα έργα, λοιπόν, εγκατάστασης ERP συστημάτων θα πρέπει να συμβουλευτούμε κάποιους ειδικούς, τους λεγόμενους Συμβούλους Υλοποίησης, που θα λειτουργούν σαν “μεταφραστές” των απαιτήσεων, επιλύοντας προβλήματα, βρίσκοντας διεξόδους και γενικότερα διευκολύνοντας την ομαλή ροή της δουλειάς μέσα στα προκαθορισμένα χρονοδιαγράμματα και βοηθώντας το έργο να γίνει κτήμα όλης της οργάνωσης της επιχείρησης.

Μία επιχείρηση που προετοιμάζεται για προμήθεια ενός συστήματος ERP πρέπει να έχει εξαιρετικά αυστηρά κριτήρια για την επιλογή του Συμβούλου Υλοποίησης. Τα βασικά χαρακτηριστικά για να ξεχωρίσει κανείς μέσα από το προσφερόμενο πλήθος τον καταλληλότερο είναι τα εξής:

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

B) Πρέπει να διαθέτει μια εσωτερική οργάνωση και μια αυστηρή μεθοδολογία με βάση την οποία θα υλοποιήσει το έργο. Θα πρέπει να χρησιμοποιεί αποδεδειγμένα αποδοτικά “εργαλεία” με τα οποία θα εντοπίζει λεπτομερώς και θα ιεραρχεί τις

ανάγκες της επιχείρησης και θα σχεδιάζει τις διαδικασίες που θα λειτουργήσουν γύρω και μέσα από το ERP. Πρέπει να παράξει πλήρη τεκμηρίωση.

Γ) Πρέπει να έχει βαθιά εμπειρία από όλα τα κυκλώματα της επιχείρησης μέσα από έργα ανασχεδιασμού επιχειρηματικών διαδικασιών. Ρόλος του είναι η μεταφορά τεχνογνωσίας από αντίστοιχες περιπτώσεις σε άλλες εταιρίες.

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

Προκειμένου να υλοποιηθεί άριστα ένα τέτοιο σύστημα απαιτείται προσεκτικός σχεδιασμός και ανάλυση σε όλα τα στάδια της εφαρμογής του. Το πρώτο βήμα είναι ο προσδιορισμός των λειτουργικών και ποιοτικών προδιαγραφών του ERP συστήματος, σύμφωνα με το επιχειρησιακό μοντέλο δεδομένων της κάθε επιχείρησης. Ακολουθεί η διαδικασία της προμήθειας και εγκατάστασης όλου του απαραίτητου εξοπλισμού και λογισμικού που θα υποστηρίξει το ERP. Αναλυτικά, τα κόστη θα πρέπει να συμπεριλαμβάνουν:

- Hardware (servers, PCs, δικτυακός εξοπλισμός κλπ)
- Λειτουργικά συστήματα (Linux, Windows, UNIXes κλπ)
- Βάσεις Δεδομένων (RDBMS) και άδειες χρήσης, άπαξ και ετήσια
- Άδειες χρήσης του ERP - γενικά του Επιχειρησιακού Λογισμικού, άπαξ και ετήσια (ιδιαίτερη προσοχή στην επιλογή των ενοτήτων - μπορεί να αποδειχθεί ότι χρειάζονται περισσότερες ή λιγότερες από όσες προσφέρονται)
- Λογισμικό Τρίτων (το οποίο είναι απαραίτητο για την λειτουργία του συστήματος), άπαξ και ίσως και ετήσια
- Υπηρεσίες ενοποίησης του νέου συστήματος με άλλα Λογισμικά (υπάρχοντα ή νέα) - αν υπάρχουν
- “Καστομιές” - Custom ενότητες ή λειτουργικότητες που θα αναπτυχθούν ειδικά για εσάς

- Μετατροπή και εισαγωγή δεδομένων στο νέο σύστημα (από το παλιό) - Import (η συγκεκριμένη εργασία μπορεί να είναι πολύ δύσκολη και να μην πετύχει εντελώς - εξαρτάται από την ποιότητα των υπαρχόντων δεδομένων και την ικανότητα των υλοποιητών)
- Υπηρεσίες Διαχείρισης Έργου - Project Management
- Υπηρεσίες Συμβουλευτικές (ακόμα κι αυτές που μπορεί να προκύψουν στην διάρκεια του έργου)
- Υπηρεσίες εκπαίδευσης
- Έξοδα μεταφοράς και διαμονής (αν η υλοποίηση γίνεται εκτός έδρας)
- Έξοδα αναβαθμίσεων - ανανεώσεων λογισμικού - είτε αυτά αφορούν σε χρήστες, είτε σε νέες λειτουργικότητες είτε σε νέες εκδόσεις. (www.go-online.gr)

Αμέσως μετά ο Σύμβουλος Υλοποίησης που έχει επιλεγεί σύμφωνα με τα παραπάνω κριτήρια, προχωρά στην εγκατάσταση και παραμετροποίηση του συστήματος. Έπειτα από αυτά ακολουθεί το πολύ σημαντικό βήμα της μεταφοράς των στοιχείων από τα υπάρχοντα συστήματα (εάν αυτή απαιτείται και αν φυσικά υπάρχουν στοιχεία σε παλαιότερες εφαρμογές). Από κοινού με την επιχείρηση, ξεκινά ο αναλυτικός σχεδιασμός της εκπαίδευσης στις νέες διαδικασίες και το νέο πληροφοριακό σύστημα (αν προϋπάρχει άλλο), όλων των εργαζόμενων αλλά και των περισσότερο εμπλεκόμενων με θέματα που άπτονται του ERP.

Τέλος, γίνεται η δοκιμή και ο τελικός έλεγχος του συστήματος σε όλα τα στάδια και τα υποσυστήματά του μέχρι την είσοδό του στην καθημερινή επιχειρησιακή διαδικασία.

Το σύστημα ERP καλείται να βελτιώσει διαδικασίες μέσα στην επιχείρηση ώστε να λειτουργεί σαν ρολόι, αυτοματοποιώντας σε μεγάλο βαθμό διαδικασίες που παραδοσιακά εκτελούνταν χειρόγραφα και μη τυποποιημένα. Όμως, με την εγκατάσταση του ERP στην επιχείρηση δε σημαίνει ότι λύνονται αυτόματα όλα τα λειτουργικά προβλήματά της. Όμως, ακόμα και αυτά που λύνονται στην αρχή, πρέπει να αξιολογούνται λειτουργικά στην πορεία του χρόνου, καθώς από διάφορες αιτίες η λειτουργία του ERP συστήματος μπορεί να μην είναι πάντα η αναμενόμενη.

Ορισμένα χαρακτηριστικά “σημάδια” τα οποία δηλώνουν ότι το ERP δεν λειτουργεί σωστά είναι τα παρακάτω:

- 1.** Η εταιρία φτάνει στο σημείο να εκδίδει περισσότερα από 15 χειρόγραφα τιμολόγια το μήνα.
- 2.** Ο χρόνος μεταξύ της εγγραφής της πληρωμής και της πρόσβασης στην εφαρμογή του ταμείου είναι μερικά δευτερόλεπτα.
- 3.** Τουλάχιστον μια φορά την ημέρα παρατηρείται το φαινόμενο το σύστημα να εμφανίζει κάτι στην αποθήκη που δεν υπάρχει στην πραγματικότητα .
- 4.** Οι άνθρωποι στην παραγωγή κάνουν διαρκώς χειροκίνητες αλλαγές στις προβλέψεις.
- 5.** Ένας βασικός προμηθευτής ενημερώνει για καθυστέρηση τριών εβδομάδων στην παράδοση της παραγγελίας.
- 6.** Η εταιρία μεταφορών που χρησιμοποιεί η επιχείρηση ζητάει την αποστολή εμπορευμάτων που έχουν ίδιο προορισμό, να γίνεται την ίδια μέρα και με το ίδιο φορτηγό.
- 7.** Συχνά, οι πελάτες διαμαρτύρονται για τις εκπτώσεις που έχουν συμφωνήσει να γίνουν με την επιχείρηση αλλά δεν υπάρχουν στα τιμολόγια που εκδίδει.
- 8.** Οι υπάλληλοι δε λαμβάνουν όλες τις παροχές που έχουν συμφωνήσει με την επιχείρηση (π.χ. πληρωμή κινητού, αυτοκινήτου κ.λ.π.), με αποτέλεσμα συχνά να αναγκάζονται να απευθύνονται οι ίδιοι τηλεφωνικά στο τμήμα διαχείρισης προσωπικού.
- 9.** Η προετοιμασία της μισθοδοσίας συχνά απαιτεί χειρόγραφες παρεμβάσεις .
- 10.** Χρησιμοποιούνται χειρόγραφες φόρμες για διαδικασίες ρουτίνας.

Τα αίτια για τις παραπάνω δυσλειτουργίες μπορεί να οφείλονται σε διάφορες παραμέτρους, όπως:

- Ανεπαρκές hardware
- Προσωπικό που έχει έρθει πρόσφατα στην επιχείρηση και δεν έχει την απαιτούμενη εκπαίδευση στο σύστημα
- Σταδιακή αποστασιοποίηση του προσωπικού από το σύστημα

- Η επιχείρηση δεν προέβλεψε να επιλύσει έγκαιρα τα προβλήματα των χρηστών με το σύστημα και εκείνοι το παρακάμπτουν
- Το σύστημα έχει φορτωθεί υπερβολικά, με αποτέλεσμα να καθυστερεί τους χρήστες. (www.go-online.gr)

Έτσι, λοιπόν, το ERP δε θα πρέπει να αντιμετωπίζεται ως ένα project με ορισμένη αρχή και τέλος. Το τέλος του έργου αυτού δεν έρχεται με την εγκατάσταση του ERP στην επιχείρηση, αλλά εξακολουθεί να αποτελεί ένα έργο διαρκείας, εφόσον η επιχείρηση επιθυμεί πραγματικά να έχει οφέλη από αυτό.

Η επιτυχία του έργου είναι άμεσα συνδεδεμένη με τις έννοιες της απόδοσης, της επένδυσης και του συνολικού κόστους κτήσης, που θεωρούνται κρίσιμης σημασίας για την επιχείρηση. Μια επιτυχημένη υλοποίηση ERP πάντα αποφέρει επιστροφή επένδυσης (ROI : Return On Investment). Το ROI επιτυγχάνεται κυρίως από τα οφέλη που προκύπτουν στην κάθε επιχείρηση (π.χ. αυτοματοποίηση χρονοβόρων διαδικασιών και μικρός αριθμός ατόμων για συλλογή δεδομένων) , τα οποία και διαφέρουν ανάλογα με το κλάδο στον οποίο δραστηριοποιείται η επιχείρηση αυτή. Σε συνδυασμό και με ορισμένα οφέλη, τα οποία δεν έχουν εξακριβώσιμη χρηματική αξία (όπως είναι η εύκολη πρόσβαση σε αναλυτικές πληροφορίες μεγαλύτερης ακρίβειας και η αυξημένη ικανοποίηση/επίτευξη προσδοκιών εργαζομένων), το ROI φαίνεται να επιτυγχάνεται σε διάστημα 14 με 24 μηνών.

Μέρος της υλοποίησης του έργου καθώς και της μετέπειτα συντήρησης του συστήματος μπορεί να καλυφθεί με συμμετοχή επιλεγμένων στελεχών της επιχείρησης , με την καθοδήγηση της εταιρίας λογισμικού. Η άμεση και συνεχής εμπλοκή του προσωπικού της επιχείρησης είναι ένας καθοριστικός παράγοντας που επηρεάζει σημαντικά το κόστος , αφού τα στελέχη είναι εκείνα που γνωρίζουν καλύτερα από οποιονδήποτε σύμβουλο τις διαδικασίες και τις λειτουργίες του οργανισμού. Έτσι η επιχείρηση εξασφαλίζει μείωση του κόστους των υπηρεσιών υλοποίησης και υποστήριξης της καθημερινής λειτουργίας , αύξηση της αποτελεσματικότητας , καλύτερη αξιοποίηση του συστήματος και αύξηση απόδοσης της επένδυσης.

2.4 Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΟΥ ERP ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ (CRM)

Η διαχείριση των πελατειακών σχέσεων (Customer Relationship Management- CRM), είναι μια επιχειρησιακή στρατηγική σχεδιασμένη για να μειώνει τα κόστη και να αυξάνει την κερδοφορία, εδραιώνοντας την πιστότητα των πελατών. Είναι ένα Σύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων που συγκεντρώνει πληροφορίες από διάφορες πηγές εντός και εκτός της εταιρίας, ώστε να δίνει μία ολοκληρωμένη εικόνα για κάθε πελάτη σε πραγματικό χρόνο. Αυτό δίνει τη δυνατότητα στους υπαλλήλους που έρχονται σε άμεση επαφή με τον πελάτη, όπως συμβαίνει στις Πωλήσεις, στο Marketing και στην Εξυπηρέτηση Πελατών, να είναι πάντα πλήρως ενημερωμένοι και να παίρνουν γρήγορες αποφάσεις για σημαντικά θέματα όπως νέες ευκαιρίες πωλήσεις, στοχευμένες στρατηγικές marketing και τακτικές ανταγωνιστικής τοποθέτησης.

Υπάρχουν τρία βασικά στοιχεία-κλειδιά για μία επιτυχημένη λύση CRM: οι άνθρωποι, οι διαδικασίες και η τεχνολογία. Οι άνθρωποι σε μία επιχείρηση, από τον Γενικό Διευθυντή μέχρι τον κάθε εκπρόσωπο εξυπηρέτησης πελατών, πρέπει να υιοθετήσουν και να υποστηρίξουν τη φιλοσοφία της Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων. Οι διαδικασίες που ακολουθεί η επιχείρηση πρέπει να επανεξεταστούν ώστε να λειτουργούν υπέρ του πελάτη και να διευκολύνουν την εφαρμογή του CRM. Τέλος, οι εταιρίες πρέπει να διαλέξουν τη σωστή τεχνολογία που υποστηρίζει αυτές τις βελτιωμένες διαδικασίες, παρέχει την καλύτερη πληροφόρηση στους πελάτες και είναι, συγχρόνως, αρκετά εύκολη για τους χρήστες.

Πρόκειται, λοιπόν, για μία στρατηγική που βοηθά τις εταιρίες να μαθαίνουν περισσότερα για τις ανάγκες και τις επιθυμίες των πελατών τους, έτσι ώστε να αναπτύσσουν ισχυρότερους δεσμούς με αυτούς. Εξάλλου, μία δυνατή σχέση με τον πελάτη σημαίνει επιχειρηματική επιτυχία. Μπορούμε με λίγα λόγια, λοιπόν, να πούμε ότι CRM είναι η σωστή χρήση ανθρώπων, τεχνολογιών, στρατηγικών, και διαδικασιών ώστε η εταιρεία να δημιουργήσει, να βελτιώσει και να διατηρήσει τις σχέσεις της με τους πελάτες της ώστε να μεγαλώσει τον κύκλο ζωής τους και ν' αυξήσει τις πωλήσεις προς αυτούς.

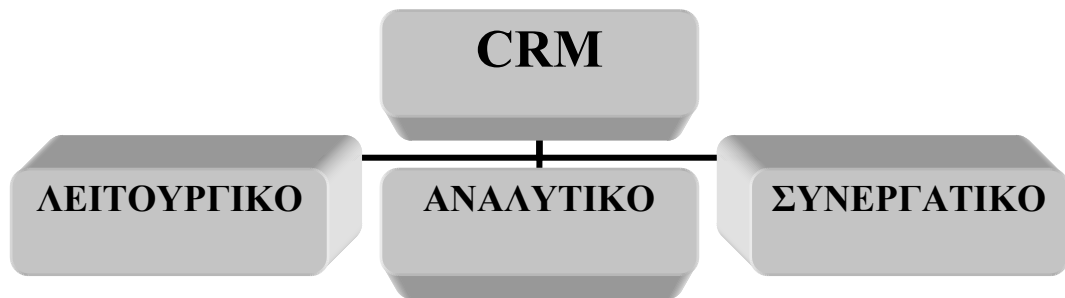
Η ανάγκη της εφαρμογής του CRM, ως φιλοσοφία και ως πληροφοριακό σύστημα, φαντάζει επιτακτική στις μέρες μας καθώς πλέον οι επιχειρήσεις δεν έχουν

να αντιμετωπίσουν τους ανενημέρωτους, εύκολους και με λίγες επιλογές και απαιτήσεις αγοραστές του παρελθόντος. Πλέον οι πελάτες απαιτούν ιδιαίτερη προσοχή στις ανάγκες και τις προτιμήσεις τους κι έτσι οι εταιρείες σταμάτησαν ν' ασχολούνται με το τι θα πουλήσουν και προσπαθούν να μάθουν όλο και περισσότερα για το ποιος είναι αυτός που αγοράζει.

Πώς όμως μία εφαρμογή CRM οδηγεί την επιχείρηση σε αύξηση της κερδοφορίας και της αποδοτικότητάς της; Πρακτικά αυτό συμβαίνει μέσα από πλήθος δραστηριοτήτων που αυτοματοποιούνται, βελτιώνονται και επιταχύνονται χάρη στο CRM:

- **Η επικοινωνία με τον πελάτη** βοηθά τους πωλητές να δημιουργήσουν καλύτερες σχέσεις ενώ είναι σε θέση (έχοντας όλες τις πληροφορίες γι' αυτούς) να καλύψουν κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο και έγκαιρα τις ανάγκες τους.
- Η επιχείρηση μπορεί να πραγματοποιεί **καλύτερα πωλήσεις από απόσταση** καθώς οι πωλητές είναι σε θέση να ενημερώνουν και να ενημερώνονται για την πορεία μίας ευκαιρίας εύκολα και γρήγορα.
- **Η διαχείριση των λογαριασμών των πελατών γίνεται ευκολότερη** γιατί οι πληροφορίες γι' αυτούς είναι συγκεντρωμένες, ταξινομημένες και στη διάθεση όλων των υπαλλήλων.
- Οι υπάλληλοι έχουν τις πληροφορίες που χρειάζονται για να ανταποκριθούν στις ανάγκες των πελατών, **να επιλύσουν τα προβλήματά τους**, αλλά και να δημιουργήσουν **επιπρόσθετες πωλήσεις**.
- Υπάρχει πάντα **ολοκληρωμένη εικόνα των στόχων της επιχείρησης και της απόδοσης των στελεχών της**, γεγονός που διευκολύνει τον εντοπισμό των εσωτερικών αδυναμιών και την επίλυση τους.
- **Το CRM βοηθά το τμήμα marketing** να προσδιορίσει τα χαρακτηριστικά των καλών πελατών της επιχείρησης, στοχεύοντας έτσι καλύτερα τις διαφημιστικές της εκστρατείες.
- **Η άμεση πρόσβαση στο ιστορικό ενός πελάτη** και στις απαιτήσεις και προτιμήσεις του μειώνει το ποσοστό αυτών που μέχρι τώρα κατέφευγαν στον ανταγωνισμό χωρίς καν αυτό να γίνει αντιληπτό.
- **Τα κόστη επικοινωνίας** τόσο στο εσωτερικό της επιχείρησης όσο και με τους πελάτες και προμηθευτές **μειώνονται σημαντικά**.

Τα πληροφοριακά συστήματα CRM διακρίνονται σε τρία μέρη, όπως φαίνεται και στο παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 2.1 Τα μέρη ενός CRM συστήματος

Λειτουργικό CRM (Operational CRM). Το λειτουργικό χειρίζεται και συντονίζει τις αλληλεπιδράσεις των πελατών με την επιχείρηση, στο marketing, στις πωλήσεις και στην εξυπηρέτηση. Χρησιμοποιεί κανάλια όπως τηλέφωνο, fax, e-mail, chat και κινητές συσκευές.

Αναλυτικό CRM (Analytical CRM). Το αναλυτικό βοηθά ώστε να χρησιμοποιηθούν αποτελεσματικότερα οι πηγές πληροφόρησης προκειμένου να κατανοηθεί καλύτερα η συμπεριφορά των πελατών. Εξάγει στοιχεία για το ιστορικό του πελάτη, τις προτιμήσεις του, την κερδοφορία του από τη βάση δεδομένων και από άλλες πηγές δεδομένων.

Συνεργατικό CRM (Collaborative CRM). Το συνεργατικό βοηθά στη συνεργασία με προμηθευτές, πελάτες και συνεργάτες ώστε να κατανοηθούν καλύτερα οι ανάγκες των πελατών.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3

ARMONIA ERP

3.1 ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΟ *ARMONIA ERP*

Το *ARMONIA ERP* είναι ένα πακέτο εφαρμογών, το οποίο έχει αναπτυχθεί με τεχνολογία αιχμής, με τα πλέον σύγχρονα εργαλεία 4ης γενιάς που έχει υιοθετήσει η Ευρωπαϊκή Ένωση, ώστε να του παρέχει τη δυνατότητα να συμβάλλει σημαντικά στην ανταγωνιστικότητα της Επιχείρησης, και έχει υλοποιηθεί με την αρχή της ανεξάρτητης λειτουργίας από τη βάση δεδομένων κάνοντας χρήση Native drivers για την επικοινωνία με τις σχετικές βάσεις δεδομένων.

Οι σχεσιακές βάσεις δεδομένων, που υποστηρίζονται και που είναι ανεξάρτητες από το σύνολο των εφαρμογών, είναι ORACLE, SQL SERVER, DB2 της IBM, χωρίς να αποκλείονται στο μέλλον και άλλες. Τα λειτουργικά συστήματα που υποστηρίζονται είναι LINUX, UNIX, WINDOWS NT, Advanced Server 2000, οι σταθμοί εργασίας WINDOWS 95 - 98 - 2000, NT Workstation Server, WINDOWS XP καθώς είναι ανεπτυγμένο σε γραφικό περιβάλλον (GUI - POWERBUILDER, Microsoft .NET).

Το *ARMONIA ERP* απευθύνεται στους ομίλους Εταιρειών και στη μεγάλη Εταιρεία όπου μπορεί να αξιοποιηθούν οι μεγάλες δυνατότητες που έχει. Καλύπτει πιστοποιημένα τις φορολογικές απαιτήσεις, έχει ήδη εγκατασταθεί σε μεγάλες Εταιρίες, Ελληνικές και Ξένες, του Ιδιωτικού και του Δημοσίου Τομέα.

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

Το σύστημα έχει αναπτυχθεί με τη φιλοσοφία της υποστήριξης τόσο της κεντρικής όσο και της αποκεντρωμένης λειτουργίας των συστημάτων, όπως επίσης και της επικοινωνίας ανεξάρτητων συστημάτων και την ανταλλαγή δεδομένων, ώστε

να επιτυγχάνεται η συνολική λειτουργία τόσο του Ομίλου όσο και των μεμονωμένων εταιρειών και όλων των εγκαταστάσεων που διαθέτει.

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

Τα πλεονεκτήματα της δομής του συστήματος είναι:

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

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

Πλεονεκτήματα του ARMONIA ERP:

- Είναι ανεπτυγμένο με τεχνογνωσία αιχμής
- Ωριμο, πολυεγκατεστημένο πακέτο
- Ανοιχτής Αρχιτεκτονικής
- Ευέλικτο, παραμετρικό, φιλικό στον χρήστη
- Υποστηρίζεται από τους επιστήμονες που το δημιούργησαν και το γνωρίζουν σε βάθος

Βασικά χαρακτηριστικά του ARMONIA ERP

- Πολυεταιρικό
- ΠολυΥποκαταστηματικό
- ΠολυΑποθηκευτικό
- ΠολυΓλωσσικό
- ΠολυΝομισματικό

- Δυναμικές Προσαρμογές
- Ενοποίηση Αποτελεσμάτων

Το ARMONIA ERP αποτελείται από τα παρακάτω υποσυστήματα:

- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ
- ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ
- ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ
- ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ
- ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ
- ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
- ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΩΝ
- ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ
- ΙΑΤΡΙΚΟ ΚΥΚΛΩΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ (ARMONIA ERP)

Το κύκλωμα Οικονομικής Διαχείρισης καλύπτει απόλυτα τις ανάγκες μιας πολύ καλής παρακολούθησης Open Items λογαριασμών, προμηθευτών και πελατών, όπως επίσης και μιας πολύ καλής διαχείρισης Κέντρων Κόστους και Εκμετάλλευσης. Η ενημέρωση τόσο της Αναλυτικής Λογιστικής όσο και των υποκαταστημάτων γίνεται αυτόματα, ενώ η ενημέρωση της Γενικής Λογιστικής γίνεται με βάση τις διατάξεις του Κ.Β.Σ. και του Ε.Γ.Λ.Σ.

Το κύκλωμα Οικονομικής Διαχείρισης περιλαμβάνει:

- **Λογιστική**
- **Εισπρακτέοι / Πληρωτέοι Λογαριασμοί**
- **Διαχείριση Παγίων Στοιχείων**

ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ (ARMONIA ERP)

Το κύκλωμα της Εμπορικής Διαχείρισης καλύπτει όλες τις μορφές διακινήσεων των αποθηκών, που αφορούν αγορές, πωλήσεις, αναλώσεις και απογραφή. Σε συνδυασμό με την τήρηση πολλαπλών αποθηκών καλύπτουν πλήρως όλες τις λειτουργίες μιας σύγχρονης Επιχείρησης.

Το κύκλωμα Εμπορικής Διαχείρισης περιλαμβάνει:

- ⇒ *Διαχείριση Αποθεμάτων*
- ⇒ *Διαχείριση Παραγγελιών Πελατών*
- ⇒ *Διαχείριση Προμηθειών*

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ (ARMONIA ERP)

Το υποσύστημα της διαχείρισης ανθρωπίνου δυναμικού και μισθοδοσίας καλύπτει όλες τις σύγχρονες ανάγκες, που έχει η διεύθυνση ανθρώπινου δυναμικού, τόσο για την διοίκησή του, όσο και για την κάλυψη της μισθοδοσίας προσφέροντας σύγχρονα εργαλεία που μπορούν να ανταποκριθούν σε κάθε νέα απαίτηση.

Ο υπολογισμός της μισθοδοσίας είναι πολυεταίρικός, είναι πλήρως παραμετρικός σε όλα τα κωδικοποιημένα στοιχεία με έξυπνα φίλτρα επιλογής, δίδοντας κάθε πληροφορία άμεσα. Παρακολουθεί όλες τις υφιστάμενες συμβάσεις οι οποίες μπορεί να ορίζονται δυναμικά από τον χρήστη, έχει αυτόματη δημιουργία κρατήσεων δανείων (στοιχεία οφειλών) και υπολογίζει αυτόματα επιδόματα, αναδρομικά είτε αυτά προέρχονται από προσωπική μεταβολή (ενηλικίωση τέκνων) είτε από αναδρομική εφαρμογή συλλογικής σύμβασης είτε από αναδρομική εφαρμογή αλλαγής νομικού καθεστώτος (αλλαγή υπολογισμού κρατήσεων). Δημιουργεί τις αντίστοιχες λογιστικές εγγραφές για αυτόματη ενημέρωση της Γενικής και Αναλυτικής Λογιστικής.

Ειδικότερα περιέχει τις ακόλουθες βασικές ενότητες:

- *Διαχείριση Προσωπικού*
- *Διαχείριση Μισθοδοσίας*

ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ (ARMONIA ERP)

Η γνώση του κόστους είναι σημαντική για την επιτυχία μιας Επιχειρήσεις. Το ίδιο ισχύει και για τον μερισμό του κόστους στα προϊόντα. Το υποσύστημα *ARMONIA ERP* / Κοστολόγηση Παραγωγής επιτυγχάνει και τα δύο.

Ο βασικός κορμός περιλαμβάνει τα ακόλουθα υποσυστήματα:

- Αποτίμηση (fifo ή μέση σταθμική)
- Βασικά Στοιχεία Κοστολόγησης
(τεχνικές προδιαγραφές, διαδρομές παραγωγής – μηχανές)
- Δελτία Παραγωγής
- Προσαρμογή Θεωρητικών Αναλώσεων στις Πραγματικές
- Προσδιορισμός Άμεσης Εργασίας & Γεν. Βιομηχ. Εξόδων
- Βιβλίο Παραγωγής & Κοστολογίου – Τεχν. Προδιαγραφών
- Καρτέλα Αποθήκης – Αναλυτ. Λογιστικής
- Μηνιαία Κατάσταση Βιβλίου Αποθήκης – Αναλυτ. Λογιστικής
- Εσωλογιστική Κοστολογ. Σύμφωνα ΚΒΣ & ΕΓΛΣ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ (ARMONIA ERP)

Η Διαχείριση Παραγωγής είναι το σημαντικότερο σύστημα για μια βιομηχανική επιχείρηση, καθώς επιτρέπει στις επιχειρήσεις που το χρησιμοποιούν να επιτύχουν καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών τους, με ταυτόχρονη μείωση του κόστους παραγωγής και των αποθεμάτων.

Το κύκλωμα Διαχείριση Παραγωγής περιλαμβάνει τα κάτωθι modules:

- *Προγραμματισμός & Έλεγχος Δυναμικότητας*
- *Προγραμματισμός Απαιτήσεων Υλικών (MRP)*
- *Κύριος Προγραμματισμός Παραγωγής (MPS)*
- *Διαχείριση Εντολών Παραγωγής*
- *Μοντελοποίηση Παραγωγής*
- *Τεχνικές Προδιαγραφές*
- *Κοστολόγηση Παραγωγής*

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ARMONIA ERP)

Το σύστημα περιλαμβάνει μια σειρά από λειτουργίες και ένα πλήθος από χαρακτηριστικά, τα οποία το καθιστούν ικανό να διαχειριστεί τις πολλαπλές λειτουργικές απαιτήσεις της Προληπτικής & Επανορθωτικής Συντήρησης.

Το κύκλωμα Διαχείρισης Υπηρεσιών περιλαμβάνει:

- *Διαχείριση Εξοπλισμού*
- *Διαχείριση Κλήσεων*
- *Διαχείριση Εργασιών*
- *Διαχείριση Συντήρησης*

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΩΝ (ARMONIA ERP)

Το Σύστημα Διαχείρισης Έργων (Project Management) αποτελεί κεντρικό σύστημα για τις πληροφοριακές απαιτήσεις της επιχείρησης. Διατηρεί και διαχειρίζεται πληροφορίες για έργα, υποέργα, δραστηριότητες, καθώς και τις συνδέσεις μεταξύ δραστηριοτήτων και αντικειμένων (Εντολές Εργασίας, Πακέτα Εγγράφων, Εργασίες Δραστηριοτήτων και Φύλλα Χρονικών Αναφορών) σε άλλα συστήματα.

Το σύστημα επικοινωνεί με άλλα συστήματα, ώστε να μπορεί να ανακτά αντικείμενα για κόστη και πρόοδο, καθώς και να εξάγει σημαντικές πληροφορίες για το σχεδιασμό, τη διαχείριση, και την αποτίμηση ενός έργου ή υποέργου, όπως την πρόοδο (%), τα δεσμευμένα υλικά, τις ώρες που απαιτήθηκαν και την υπολογισμένη εργασία.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ (ARMONIA ERP)

Το σύστημα διαχείρισης εγγράφων (document management system) αποτελεί ένα από τα πιο σημαντικά πληροφοριακά συστήματα σε μια επιχείρηση ή έναν οργανισμό που ασχολείται με την παραγωγή, διαχείριση, διακίνηση, έγκριση και τροποποίηση μεγάλου πλήθους εγγράφων σε καθημερινή βάση. Βασικές λειτουργίες του συστήματος είναι η παραγωγή, τροποποίηση, διακίνηση, παρακολούθηση και τροποποίηση εγγράφων.

ΙΑΤΡΙΚΟ ΚΥΚΛΩΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ

Το Ιατρικό κύκλωμα πέρα της Οικονομικής & Εμπορικής Διαχείρισης περιέχει τις ακόλουθες βασικές ενότητες όσον αφορά τον ασθενή:

- ⇒ **Εισαγωγή Ασθενών**
- ⇒ **Λογιστήριο Ασθενών**
- ⇒ **Διαχείριση Φαρμακείου**
- ⇒ **Διαχείριση Εξετάσεων**
- ⇒ **Διαχείριση Υλικών (Παραγγελιών)**
- ⇒ **Διαχείριση Εξωτερικών Ιατρείων**
- ⇒ **Διαχείριση Τιμοκαταλόγων**
- ⇒ **Διαχείριση Κλινών**
- ⇒ **Διαχείριση Ασφαλιστικών Φορέων και Ταμείων**
- ⇒ **Μεριδολόγια**
- ⇒ **Ιστορικό Αρχείο**

- ▣ *Barcode*
- ▣ *Συγκεντρωτικά Τιμολόγια Ασφ. Ταμείων*
- ▣ *Εκτυπώσεις Φύλλου Νοσηλείας, Στατιστικής Υπηρεσίας, Ταμείων*
- ▣ *Αυτόματη Εκτύπωση Βιβλίου Επίσκεψης Ασθενών*
- ▣ *Πακέτα Χρεώσεων*
- ▣ *Τεχνητό Νεφρό*

3.2 Η ΔΟΜΗ ΤΟΥ ARMONIA ERP ΓΙΑ ΤΗΝ ΣΗΦΑΚΗΣ ΑΕ

Για την κάλυψη των αναγκών της, η εταιρία ΣΗΦΑΚΗΣ ΑΕ απέκτησε το σύστημα της ARMONIA ERP. Όμως, κάθε επιχείρηση τις περισσότερες φορές δεν εγκαθιστά όλες τις εφαρμογές ενός ERP. Έτσι και η εταιρία ΣΗΦΑΚΗΣ ΑΕ δεν εγκατέστησε ολόκληρο το πακέτο του συστήματος, αλλά μόνο τις λειτουργίες που της ήταν απαραίτητες με τα συγκεκριμένα modules:

ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Διαχείριση Συστήματος
Διαχείριση Ασφάλειας
Εργασίας Συστήματος

ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΕΙΣ

Δραστηριότητες
Μονάδες Μέτρησης
Γεωγραφικοί τομείς
Χώρες / Περιοχές
Τράπεζες Τρίτων
Όροι Πληρωμής
Τρόποι Πληρωμής

Εθνικότητες
Ζώνες Τιμών
Ζώνες Εκπτώσεων
Δρομολόγια
Πωλητές
Look Up Παράμετροι
Παράμετροι Εταιρίας
Παράμετροι Ανεξ. Γλώσσας
Παραστατικά
Κατηγορίες Πελατών
Κατηγορίες Προμηθευτών
Αντιπρόσωποι Προμηθευτών
Μορφές Παραστατικών



**ΓΕΝΙΚΑ
ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΑ**

Ρυθμίσεις Υποσυστημάτων
Ελεύθερα Πεδία



ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ

Λογιστική
Πελάτες
Προμηθευτές
Τράπεζες
Αξιόγραφα
Factoring
Διαδικασίες Μ.Υ.Φ
Βοηθητικές Εργασίες

ΠΑΓΙΑ

Συντήρηση Αρχείων
Αποσβέσεις
Ακυρώσεις Αποσβέσεων
Εκτοπώσεις Παγίων

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΑΚΙΝΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ

Βοηθητικά Αρχεία
Είδη
Προαπαιτούμενα Διακινήσεων
Διακινήσεις Ειδών
Εκτοπώσεις
Βοηθητικές Διαδικασίες

ΠΑΡΑΓΩΓΗ

Τεχνικές Προδιαγραφές
Εκτοπώσεις

ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ- ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ

Κοστολογικές Περίοδοι
Βήματα Αποτίμησης
Παράμετροι Επιμερισμού Δαπανών Αγορών/Πωλήσεων
Φύσεις Δαπανών
Αμ. Εργασία / Γεν. Βιομηχανικά Έξοδα

*Κανόνες Επιμερισμού Βοηθ. Κέντρων σε Κύρια
Σύνδεση Παραστατ. Αποθ. με Παραστατ. Κόστους
Ταξινομήσεις Αναλυτική Λογιστικής
Υπολογισμός Συντελ. Προσαρμογής
Επιμερισμός Δαπανών Αγορών/Πωλήσεων
Επιμερισμός Βοηθ. Κ. Κ. σε Κύρια
Αποτίμηση Ειδών
Εγγραφές Κόστους στην Αποθήκη
Ενημέρωση Αναλυτικής Λογιστικής
Διορθωτικές Εγγραφές Κόστους
Εκτοπώσεις
Βοηθητικές Διαδικασίες
Διαδικασίες FIFO*

**ΕΙΔΙΚΑ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ Σ/Μ**

*Συμφωνίες Πελατών/Προμηθευτών
Αποστολή Τιμοκαταλόγων
Εκτοπώσεις Διαφόρων Τιμών
Εκτοπώσεις Δελτίων Χρέωσης
Εκτοπώσεις Μητρώου Προμηθευτών
Βιβλίο Αποθήκης
Καταστάσεις Ελέγχου
Δημιουργία Αρχείων Στατιστικών
Δημιουργία Αρχείων IRI
Δημιουργία Αρχείων ASCII προς POS
Εισαγωγή Αρχείου ASCII από POS
Εκτύπωση Ειδών με BARCODE
Εκτύπωση Ελέγχου Αγορών/Πωλήσεων
Συγκεντρωτική Εκπτώσεων Πωλήσεων Πελατών
Αναλυτική Εκπτώσεων Πωλήσεων Πελατών
Διαφορές ΕΦΚ*



**ΕΙΔΙΚΕΣ
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ**

*Λογιστικής
Εκτοπώσεις Λογιστικής
Εμπορικού*

Με τη συγκεκριμένη δομή, λοιπόν, το σύστημα είναι σε θέση να εκπληρώσει βασικές λειτουργίες που απαιτεί η επιχείρηση. Μερικές από αυτές τις λειτουργίες είναι η παρακολούθηση οικονομικών κινήσεων (εισπράξεις, πληρωμές, αξιόγραφα), παρακολούθηση και διαχείριση της αποθήκης (αγορές, πωλήσεις), καταχώρηση αποδείξεων εισπράξεων και επιταγών, τιμολόγηση δρομολογίων, καρτέλες και υπόλοιπα τραπεζών και ταμείων, υπεραιτετικές καρτέλες και ισοζύγια, παραγγελίες σε προμηθευτές και υποκαταστήματα, σύστημα εκπτώσεων, παρακολούθηση προμηθευτών και πελατών και άλλες λειτουργίες της ΣΗΦΑΚΗΣ Α.Ε.

ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Την ολοκληρωμένη διαχείριση όλων των δεδομένων και διαδικασιών μιας επιχείρησης επιτρέπει το ERP, το οποίο είναι ένα ενιαίο και ενοποιημένο περιβάλλον εργασίας. Τα ERP αγγίζουν όλες τις πτυχές μιας επιχείρησης, όπως τα χρηματοοικονομικά, την εφοδιαστική αλυσίδα, τις πελατειακές σχέσεις, το ανθρώπινο κεφάλαιο, την επιχειρηματική απόδοση.

Η ανάγκη εγκατάστασης και χρήσης ενός ERP συστήματος από τις επιχειρήσεις είναι αδιαμφισβήτητη, ειδικά στη σύγχρονη κοινωνία της πληροφορίας και της ταχύτητας. Στη σημερινή εποχή η μηχανογράφηση όλων των μεγάλων εταιριών βασίζεται στη χρήση ενός τέτοιου συστήματος, και όλες οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις αργά ή γρήγορα κινούνται προς την κατεύθυνση της εγκατάστασης του. Η καταλληλότερη στιγμή για να επενδύσει μια επιχείρηση στο πληροφοριακό της σύστημα είναι σήμερα, διότι με την επένδυση αυτή θέτει τις βάσεις για την μελλοντική της εξέλιξη.

Το σύστημα ERP ξεκίνησε στα τέλη του προηγούμενου αιώνα ως μια απλή εφαρμογή και στη συνέχεια εξελίχθηκε με την χρήση σε περισσότερο ανεπτυγμένα συστήματα για να καλύπτει τις νέες ανάγκες που προέκυπταν.

Τα σημαντικότερα οφέλη που μπορεί να έχει μια επιχείρηση από την απόκτηση ενός ERP είναι τα εξής:

- Μείωση λαθών
- Βελτιωμένη εξυπηρέτηση του πελάτη
- Χαμηλότερο κόστος
- Βελτιωμένα επίπεδα αποδοτικότητας και παραγωγικότητας
- Μείωση χρόνου καταχωρήσεων δεδομένων
- Πληροφορία έγκαιρη και έγκυρη σε πραγματικό χρόνο
- Βελτίωση στις διαδικασίες ενοποίησης και των ροών
- Δυνατότητα να μοιραστούν εύκολα τα στοιχεία στα διάφορα τμήματα της επιχείρησης

Παρά την αυξημένη χρησιμότητα του συστήματος και την ανάγκη να υιοθετηθεί από τις επιχειρήσεις για να διευκολύνει και να βελτιώσει την καθημερινότητα τους, παρουσιάζονται ορισμένα μειονεκτήματα, που εντοπίζονται στο αυξημένο κόστος απόκτησης και συντήρησης και στην έλλειψη γνώσεων χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών από αρκετούς υπαλλήλους.

Οι λειτουργίες του συστήματος περιλαμβάνουν υποσύστημα οικονομικής διαχείρισης της επιχείρησης, υποσύστημα διαχείρισης μάρκετινγκ, προμηθειών, αποθήκευσης-διανομής, διαχείρισης ανθρώπινων πόρων, κοστολόγησης και παραγωγής, δηλαδή περιλαμβάνει όλα τα τμήματα της επιχείρησης και τις λειτουργίες τους.

Επίσης, οι λειτουργίες ενός ERP συστήματος μπορούν να αυξομειωθούν ανάλογα με τις ανάγκες (και το μέγεθος) που έχει μια εταιρία, όπως είναι αυτή της ΣΗΦΑΚΗΣ ΑΕ, που σύμφωνα με τις δικές της προσδοκίες εγκατέστησε το σύστημα της ARMONIA ERP. Το σύστημα αυτό εξασφαλίζει σημαντικές δραστηριότητες για την εμπορική αυτή εταιρία, όπως είναι η τιμολόγηση των δρομολογίων και η καταχώρηση των εμπορευμάτων που εισέρχονται στην αποθήκη της επιχείρησης που αποτελούν και το αναπόσπαστο κομμάτι για την συγκεκριμένη εταιρία.

Μετά από προσωπική χρήση του συστήματος ARMONIA ERP και τα βασικά χαρακτηριστικά που γνωρίζω ότι πρέπει να έχει ένα σύστημα ERP θεωρώ ότι το σύστημα της εταιρείας ΣΗΦΑΚΗΣ Α.Ε. είναι ένα ERP που καλύπτει τις ανάγκες της εταιρείας, διότι έχει δομηθεί πάνω στην ίδια την εταιρεία. Θα πρέπει όμως να προστεθούν επιπλέον πληροφορίες για τα προϊόντα, όπως για παράδειγμα υπενθύμιση για την ημερομηνία λήξης τους, ώστε να γίνεται καλύτερη διαχείριση των αποθεμάτων, να ικανοποιούνται οι πελάτες και να μειωθούν οι επιστροφές εμπορευμάτων. Από την παρατήρηση αυτή συμπεραίνουμε ότι το σύστημα ERP απαιτεί συνεχώς βελτιώσεις, όσο η τεχνολογία αναπτύσσεται.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Στην παρούσα εργασία ασχοληθήκαμε με τον όρο Enterprise Resource Planning. Αναφέραμε από πού προήλθε, αναπτύξαμε τις λειτουργίες που μπορεί να παρέχει, καθώς και επισημάναμε τα προτερήματα και μειονεκτήματά του συστήματος. Επίσης, απαντήσαμε σε ερωτήματα όπως γιατί το ERP είναι απαραίτητο για κάθε μεγέθους επιχείρηση, πότε και ποιο ERP θα πρέπει να εγκαταστήσει μια επιχείρηση και φυσικά τις επιπτώσεις που έχει στη Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων.

Συνάμα, ασχοληθήκαμε με το σύστημα ARMONIA ERP, στο οποίο αναφέραμε τα πλεονεκτήματα, τα χαρακτηριστικά του καθώς και τα υποσυστήματα που διαθέτει. Στη συνέχεια αναπτύξαμε τη δομή του, όπως αυτό είναι εγκατεστημένο στην εταιρία ΣΗΦΑΚΗΣ ΑΕ, και τελικά καταγράψαμε τα συμπεράσματα που απορρέουν από την εργασία αυτή.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω ειλικρινά και μέσα από την καρδιά μου, την οικογένεια μου, η οποία με στήριξε σε όλη τη διάρκεια της πορείας μου από την είσοδο μου στο ΑΤΕΙ Ηρακλείου και μέχρι την εκπόνηση της εργασίας αυτής, Επίσης την καθηγήτριά μου κυρία Ανθή Πινακουλάκη, η οποία με βοήθησε απεριόριστα και με κάθε τρόπο για την σωστή και έγκαιρη διεκπεραίωση αυτής της εργασίας, καθώς και την εταιρία ΣΗΦΑΚΗΣ ΑΕ για την πολύτιμη εμπειρία που απέκτησα κατά τη διάρκεια της πρακτικής μου εξάσκησης, και που συντέλεσε για την επίτευξη της εργασίας.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- www.plant-management.gr
- www.go-online.gr
- www.hnm.gr
- www.tech-faq.com
- www.epilegoerp.wordpress.com
- www.informer.gr
- www.logistics-management.gr