

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα θέλαμε να εκφράσουμε τις ειλικρινείς ευχαριστίες μας σε όλους αυτούς τους ανθρώπους που συνέβαλλαν στο να φέρουμε εις πέρας την παρούσα πτυχιακή εργασία.

Αρχικά θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε την επιβλέπουσα καθηγήτρια μας κ.Τίγκα Καλλιόπη, για την πολύτιμη βοήθειά της.

Καθώς και τα μέλη της εταιρείας ΑΚΑΗΑΙ και τον κ. Κουντούρογλου Νίκο, Διευθυντή της ΑΚΑΗΑΙ, που μας βοήθησαν σε πρακτικά θέματα και μας παρείχαν όλες τις απαραίτητες πληροφορίες που χρειαστήκαμε για τη διεκπεραίωση της εργασίας μας.

Και τελευταίες αλλά εξίσου σημαντικές θερμές ευχαριστίες στις οικογένειες μας και τους φίλους μας για την ηθική και υλική υποστήριξη τους.

Πίνακας περιεχομένων

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	3
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	6
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	8
ABSTRACT.....	9
Μέρος Α.....	10
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ.....	10
1.1. Ορισμός πληροφοριακού συστήματος.....	10
1.2. Κατηγοριοποίηση πληροφοριακών συστημάτων.....	10
1.3. Τύποι πληροφοριακών συστημάτων.....	12
2. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ.....	16
2.1. Πληροφορικά Συστήματα.....	16
2.2. Συστήματα ERP.....	18
3. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ERP (Enterprise Resource Planning).....	20
3.1. Ορισμός.....	20
3.2. Σκοπός.....	20
3.3. Στόχος.....	20
3.4. Πλεονεκτήματα και Οφέλη.....	21
3.5. Μειονεκτήματα.....	22
3.6. ERP στην Ελληνική αγορά.....	23
3.7. Συστήματα CRM και SRM.....	25
3.8. Cloud Συστήματα ERP.....	26
3.8.1. Ορισμός.....	26
3.8.2. Πλεονεκτήματα & μειονεκτήματα.....	27
3.8.3. Σύγκριση Cloud ERP με παραδοσιακά συστήματα ERP.....	27
4. ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ERP.....	29
4.1. Αναγκαιότητα εγκατάστασης συστήματος ERP σε μία επιχείρηση.....	29
4.2. Κριτήρια επιλογής ενός συστήματος ERP από μια επιχείρηση.....	30
4.3. Υλοποίηση συστημάτων ERP σε μια επιχείρηση.....	31

4.4. Οι Σύμβουλοι υλοποίησης των συστημάτων ERP	33
4.5. Κριτήρια επιλογής Συμβούλων Υλοποίησης.....	34
Μέρος Β.....	36
1. Εισαγωγή.....	36
2. ΑΚΑΗΑΙ-Physiology by purpose.....	37
3. Microsoft DynamicsNAV – InnovEra και Galaxy Enterprise Suite στην εταιρεία ΑΚΑΗΑΙ ..	41
4. SingularLogic και Galaxy Enterprise Suite	44
5. Πλεονεκτήματα του Galaxy Enterprise Suite στην ΑΚΑΗΑΙ	48
6. Το Galaxy Enterprise Suite στην ΑΚΑΗΑΙ και η αλληλεπίδραση με πελάτες και προμηθευτές.....	50
6.1. Η έλλειψη λογισμικών CRM και SRM από το πρόγραμμα ERP της ΑΚΑΗΑΙ.....	53
7. Η συντήρηση λογισμικού της ΑΚΑΗΑΙ από τη SingularLogic	54
8. Η ηλεκτρονική μορφή του Galaxy Enterprise Suite στην εταιρεία ΑΚΑΗΑΙ	56
8.1. Εμπορική Διαχείριση.....	56
8.2. Οικονομική Διαχείριση	57
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	58
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	60
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	62

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σήμερα οι επιχειρήσεις προκειμένου να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις της σύγχρονης εποχής, η οποία χαρακτηρίζεται από έντονο ανταγωνισμό και ραγδαίες εξελίξεις στον τομέα της τεχνολογίας, δίνουν σημαντική βαρύτητα και επενδύουν σε διάφορα Πληροφοριακά Συστήματα. Είναι γνωστό ότι η εφαρμογή των σύγχρονων τεχνολογιών της πληροφορικής, ιδιαίτερα με την μορφή ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων, αναδεικνύεται πολύτιμος σύμμαχος σε ζητήματα που αφορούν την καθημερινότητα καθώς και τις ανάγκες εσωτερικής-εξωτερικής πληροφόρησης. Επιπλέον, συμβάλλει και στην λήψη αποφάσεων στα πλαίσια της λειτουργίας και της ανάπτυξης μιας σύγχρονης επιχείρησης, γεγονός που τις παρέχει σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα ώστε να ανταποκριθούν σωστά στο νέο περιβάλλον. Στην κορυφή της λίστας των νέων τεχνολογιών βρίσκονται τα Πληροφοριακά Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων ή αλλιώς Συστήματα Ενδοεπιχειρησιακού Σχεδιασμού, Enterprise Resource Planning (ERP), τα οποία ενδείκνυνται για τη διαχείριση κάθε επιχείρησης.

Όταν χρησιμοποιεί μία επιχείρηση ένα σύστημα ERP έχει τη δυνατότητα να βελτιώσει σε σημαντικό βαθμό την παραγωγή της και κατ' επέκταση να γίνει περισσότερο ανταγωνιστική έναντι άλλων επιχειρήσεων του κλάδου της. Το πληροφοριακό σύστημα ERP μιας επιχείρησης αποτελεί στρατηγική επιλογή. Δημιουργεί υποδομή και παρέχει εργαλεία που στηρίζουν την ανταγωνιστικότητα και την ανάπτυξη για πολλά χρόνια. Επιπλέον, αποτελεί μία ακολουθία από άμεσα υλοποιήσιμα πακέτα εφαρμογών, τα οποία καλύπτουν όλες τις λειτουργίες μίας επιχείρησης όπως είναι η διοίκηση, η παραγωγή, η διαχείριση της αποθήκης, το μάρκετινγκ, οι πωλήσεις και οι πελατειακές σχέσεις.

Επομένως η εγκατάσταση ενός συστήματος ERP και η ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στο περιβάλλον μιας επιχείρησης αποτελεί σημαντική επένδυση και μονόδρομο για αυτήν, ώστε να αντέξει τον ανταγωνισμό και να παραμείνει στην αγορά. Στην παρούσα εργασία, παρουσιάζουμε τα πληροφοριακά συστήματα γενικά και πιο ειδικά επικεντρωνόμαστε στα συστήματα ERP. Αναλύουμε στο πρώτο μέρος αυτής το σκοπό και τον ρόλο ενός συστήματος ERP σε μια επιχείρηση ενώ στο δεύτερο μέρος προκειμένου να δούμε στην πράξη πόσο χρήσιμο και εύχρηστο θεωρείται το εν λόγω λογισμικό συλλέξαμε δεδομένα από μία εμπορική εταιρία την ΑΚΑΗΑΙ η οποία

δραστηριοποιείται στην Ελλάδα και ασχολείται με την προμήθεια αναλώσιμων ιατρικών ειδών σε νοσοκομεία και κλινικές.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία εκπονήθηκε στα πλαίσια του τμήματος Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής της Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού ιδρύματος Θεσσαλονίκης με θέμα που διαπραγματεύεται τα Πληροφοριακά Συστήματα και ειδικότερα τα Πληροφοριακά Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων, ERP.

Το πρώτο μέρος της εργασίας είναι θεωρητικό, παρουσιάζουμε μια εισαγωγή στα Πληροφοριακά Συστήματα καθώς και την πορεία τους με την πάροδο του χρόνου. Ειδικότερα επικεντρωνόμαστε στα Πληροφοριακά Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων ERP και σε ότι αφορά το ρόλο που αυτά διαπραγματεύονται μέσα σε μία επιχείρηση.

Το δεύτερο μέρος αποτελεί μελέτη περίπτωσης σε ότι αφορά την εφαρμογή του συστήματος Galaxy Enterprise Suite της Singular Logic στην εταιρεία ΑΚΑΗΑΙ, η οποία είναι βασισμένη σε συνεντεύξεις που πάρθηκαν από μέλη της επιχείρησης και βρίσκονται στο παράρτημα, στο τέλος της εργασίας.

Σκοπός της εργασίας είναι η παρουσίαση της χρησιμότητας των πληροφοριακών συστημάτων για τις σύγχρονες επιχειρήσεις και η καταγραφή της δυναμικής αυτών των συστημάτων στις λειτουργίες μιας επιχείρησης.

ABSTRACT

The dissertation was elaborated in the Accounting and Finance department of the school of business administration and economics at the Alexander Technological Educational Institute of Thessaloniki. The subject of this paper negotiates the Information Systems and more specific the Enterprise Resource Planning (ERP).

At the first scale of the project we present a theoretical approach of the Information Systems introduction along with their due to time course. Moreover, we focus on the Enterprise Resource Planning (ERP) and its current purpose on the organisation.

The second scale consists the study of the Galaxy Enterprise Suite system of the Singular Logic organisation applied at the AKAHAI Company. The study is based on interviews, which took place at the department of AKAHAI in Thessaloniki.

The main purpose of the dissertation is to present how useful the Information Systems are on the contemporary organisations and the dynamic records of the systems at the functions of an organisation.

Μέρος Α

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

1.1. Ορισμός πληροφοριακού συστήματος

Ως πληροφοριακό σύστημα ορίζεται ένα σύνολο που αποτελείται από συνιστώσα στοιχεία τα οποία αλληλεπιδρούν μεταξύ τους με σκοπό την παραγωγή και τη διαχείριση πληροφορίας για την υποστήριξη μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού. Τα εν λόγω στοιχεία είναι τα εξής ακόλουθα:

1. Το σύνολο των ανθρώπων που χρησιμοποιούν το πληροφοριακό σύστημα και έχουν διάφορους ρόλους όπως απλοί χρήστες ή διαχειριστές, ανάλογα τη θέση που κατέχουν στην επιχείρηση και το αντικείμενο εργασίας τους, (ανθρώπινοι πόροι).
2. Το σύνολο των οδηγιών χρήσεως όλων των στοιχείων υποδομής του πληροφοριακού συστήματος, (κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας).
3. Μια βάση δεδομένων του συστήματος, (data base).
4. Ένα λογισμικό, (software).
5. Ένα δίκτυο, (τηλεπικοινωνίες και Internet).
6. Ο υλικός εξοπλισμός, (hardware, υπολογιστές και περιφερικά).

(Στεφάνου, Ι. Κ. & Μπιάλας, Χ., 2014)

1.2. Κατηγοριοποίηση πληροφοριακών συστημάτων

Η κατηγοριοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων βασίζεται στα τέσσερα βασικά επίπεδα εργασιακού προφίλ του προσωπικού, που αντιστοιχούν στην οργανωτική πυραμίδα ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης. Η οργανωτική πυραμίδα από την κορυφή ως τη βάση της αποτελείται από τις εξής τέσσερις κατηγορίες εργασιακού προφίλ:

1. Ανώτερα στελέχη.

2. Μεσαία στελέχη.
3. Εξειδικευμένο προσωπικό.
4. Λειτουργικά στελέχη.

Τα ανώτερα στελέχη της οργανωτικής πυραμίδας ανήκουν στο στρατηγικό επίπεδο οργάνωσης ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης και συνεπώς σε αυτό το επίπεδο αντιστοιχούν τα **Στρατηγικά Συστήματα**, τα μεσαία στελέχη ανήκουν στο διοικητικό επίπεδο στο οποίο και αντιστοιχούν τα **Διοικητικά Συστήματα**, το εξειδικευμένο προσωπικό ανήκει στο γνωστικό επίπεδο και άρα σε αυτό αντιστοιχούν τα **Γνωστικά Συστήματα** και τέλος τα λειτουργικά στελέχη ανήκουν στο λειτουργικό επίπεδο και κατ'επέκταση σε αυτό αντιστοιχούν τα **Λειτουργικά Συστήματα**.

Περισσότερο αναλυτικά για το κάθε ένα από τα τέσσερα επίπεδα ισχύουν τα εξής:

- **Στρατηγικό επίπεδο** (Strategic level): Είναι το επίπεδο αυτό στο οποίο αντιστοιχούν τα Στρατηγικά Συστήματα (Strategic Systems) και περιλαμβάνει τα ανώτερα διοικητικά στελέχη ενός οργανισμού, τα οποία χρησιμοποιούν τα εν λόγω συστήματα ώστε να καταφέρουν να προσδιορίσουν τις μεταβολές του εξωτερικού περιβάλλοντος ώστε να προσαρμόσουν σε αυτές το εσωτερικό περιβάλλον του οργανισμού.
- **Διοικητικό επίπεδο** (Management level): Είναι το επίπεδο αυτό στο οποίο τα μεσαία διοικητικά στελέχη του οργανισμού ασχολούνται με τη διεκπεραίωση των προγραμμάτων και των σχεδίων των ανώτερων διοικητικών στελεχών. Σε αυτό το επίπεδο τα μεσαία διοικητικά στελέχη χρησιμοποιούν τα Διοικητικά Συστήματα (Management System) για εργασίες που σχετίζονται με τη διαχείριση, τον έλεγχο και τη λήψη αποφάσεων σε ότι αφορά τις διοικητικές δραστηριότητες.
- **Γνωστικό επίπεδο** (Knowledge level): Σε αυτό το επίπεδο χρησιμοποιούνται τα Γνωστικά συστήματα (Knowledge Systems) από εξειδικευμένα στελέχη και προσωπικό που ασχολείται με τη διαχείριση δεδομένων και τη εφαρμογή νέων γνώσεων μέσα στην επιχείρηση.

- **Λειτουργικό επίπεδο (Operational level):** Σε αυτό το επίπεδο συναντάμε τα λειτουργικά στελέχη που έχουν να κάνουν με την παρακολούθηση των στοιχειωδών συναλλαγών και δραστηριοτήτων καθώς και τη διεκπεραίωση των καθημερινών εργασιών ενός οργανισμού. Χρησιμοποιούν Λειτουργικά Συστήματα (Operational Systems) ώστε να κατέχουν την απαραίτητη πληροφόρηση αναφορικά με τις καθημερινές δοσοληψίες ενός οργανισμού. (Ιωάννου, Γ., 2006)

1.3. Τύποι πληροφοριακών συστημάτων

Όλα τα πληροφοριακά συστήματα που αναφέρθηκαν παραπάνω ανήκουν σε έναν από τους παρακάτω τύπους με βάση τις εργασίες που εκτελεί το κάθε ένα από αυτά.

- **Συστήματα Επεξεργασίας Δοσοληψιών (Transaction Processing Systems-TPS):** Πρόκειται για συστήματα που συνηθίζεται να συναντάμε πολλές φορές με τη μορφή τυποποιημένου λογισμικού. Για την ιστορία, είναι από τα πρώτα συστήματα που χρησιμοποιήθηκαν από μεγάλες επιχειρήσεις μαζί με τα συστήματα γενικής λογιστικής, ενώ στη συνέχεια επεκτάθηκαν και σε άλλους τομείς λειτουργίας των επιχειρήσεων. Κύριο αντικείμενο τους είναι η επεξεργασία των δεδομένων, σε συνεχή βάση, που έχουν να κάνουν με τις δραστηριότητες της λειτουργίας μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού καθώς παρέχουν πληροφορίες σχετικά με την εκτέλεση των εργασιών και τον καθημερινό έλεγχο των διαδικασιών. Επίσης, παρέχουν πληροφορίες σχετικά με την ικανοποίηση των απαιτήσεων και των κανόνων που έχουν να κάνουν με το εξωτερικό περιβάλλον όπως είναι τα ασφαλιστικά ταμεία και οι διάφορες υπηρεσίες οικονομικού ελέγχου. Η λειτουργία τους είναι σχετικά απλή και πραγματοποιείται με τη χρήση σταθερών κανόνων και προκαθορισμένων διαδικασιών, από υψηλότερο οργανωτικό επίπεδο. Πρόκειται για τη βασική πηγή δεδομένων των πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης παρόλο που δεν παράγουν πληροφορίες οι οποίες χρησιμοποιούνται άμεσα για τη λήψη αποφάσεων. Τέλος, κάποια παραδείγματα του εν λόγω τύπου πληροφοριακών συστημάτων είναι:
 - Συστήματα παραγγελιών και πωλήσεων.
 - Συστήματα μισθοδοσίας και λογιστηρίου.

- Συστήματα αποθεμάτων.
- **Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης (Management Information Systems-MIS):** Τα συστήματα αυτά αποτελούν πολλές φορές προέκταση των Συστημάτων Επεξεργασίας Δοσοληψιών (TPS) και βρίσκονται ένα επίπεδο πιο πάνω. Το κύριο χαρακτηριστικό τους είναι η έκδοση κατηγοριοποιημένων πληροφοριών υπό μορφή αναφορών και γραφικών παραστάσεων για τα διάφορα επίπεδα διοίκησης, που προέρχονται από την επεξεργασία δεδομένων τα οποία το σύστημα έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει είτε από άλλα πληροφοριακά συστήματα είτε από αρχεία περασμένων χρήσεων. Οι εν λόγω κατηγοριοποιημένες πληροφορίες έχουν συνήθως προκαθορισμένο περιεχόμενο όπως και μορφή και η έκδοση τους γίνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα. Παραδείγματα πληροφοριών που προέρχονται από Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης (MIS):
 - Πληροφορίες ανθρωπίνων πόρων.
 - Ανάλυση και προβλέψεις πωλήσεων.
 - Πληροφορίες για τη διαχείριση των αποθεμάτων πρώτων υλών και υλικών.
- **Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων (Decision Support Systems-DSS):** Τα Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων (DSS) έχουν να κάνουν με προβλήματα πολύπλοκα και ασαφή τα οποία δεν εντάσσονται συνήθως στις καθημερινές λειτουργίες της επιχείρησης, αυτή είναι και η βασική τους διαφορά με τα Συστήματα Επεξεργασίας Δοσοληψιών (TPS) και τα Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης (MIS). Τα συστήματα αυτά περιλαμβάνουν μεθοδολογίες βελτιστοποίησης και με τη χρήση μαθηματικών μοντέλων όπως και μοντέλων επιχειρησιακής έρευνας αναλύουν τα δεδομένα στοχεύοντας στην εκτίμηση των αποτελεσμάτων που προκύπτουν από την χρήση εναλλακτικών σεναρίων επιχειρηματικής δράσης διαφορετικών μεταξύ τους. Η επιχείρηση εν συνεχεία δοκιμάζει κάθε ένα από αυτά τα διαφορετικά σενάρια και επιλέγει το πιο αποτελεσματικό σε σχέση με το οικονομικό αποτέλεσμα. Επιπλέον, πρόκειται για συστήματα που επιτρέπουν την αλληλεπίδραση με το χρήστη διότι του δίνουν τη δυνατότητα να παρέμβει στις διαδικασίες του συστήματος αλλάζοντας τα δεδομένα και δοκιμάζοντας διαφορετικά σενάρια με διαφορετικές

παραμέτρους. Παραδείγματα επιχειρηματικών δράσεων που χρησιμοποιούν Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων (DSS) είναι:

- Οι επενδυτικές αποφάσεις.
 - Ο προγραμματισμός του προσωπικού.
 - Οι προβλέψεις των πωλήσεων.
 - Οι προβλέψεις των αγορών νέων προϊόντων.
 - Ο προγραμματισμός της παραγωγικής διαδικασίας.
 - Ο σχεδιασμός της πολιτικής του μάρκετινγκ.
 - Ο σχεδιασμός των συστημάτων διανομής των προϊόντων.
- **Έμπειρα Συστήματα (Expert Systems-ES):** Τα Έμπειρα Συστήματα (ES) είναι μέρος των εφαρμογών του κλάδου της τεχνητής νοημοσύνης. Αυτό που κάνουν ουσιαστικά είναι να καθοδηγούν τα άτομα που δε διαθέτουν την εμπειρία που διαθέτει ένα έμπειρο στέλεχος, προσομοιώνοντας την εργασία με τον τρόπο που θα την εκτελούσε αυτό. Πρόκειται για ειδική κατηγορία των πληροφοριακών συστημάτων που σκοπός τους είναι να παρέχουν συμβουλές στις περιπτώσεις που η λήψη κάποιας απόφασης δε μπορεί να βασιστεί στις πληροφορίες ποσοτικής μορφής που παράγονται από την επεξεργασία των δεδομένων. Τα Έμπειρα Συστήματα (ES) χρησιμοποιούνται, για παράδειγμα, στον προσδιορισμό της αξιοπιστίας ενός καινούριου ή και παλαιού πελάτη μέσα σε μια επιχείρηση. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω μιας διαδικασίας ελέγχου-κρίσεως των χαρακτηριστικών του πελάτη που κατέχει το σύστημα και μέσω αυτής οδηγείται στην εξαγωγή συμπερασμάτων που του δίνουν την ευκαιρία να κρίνει τον βαθμό αξιοπιστίας του πελάτη.
 - **Συστήματα Πληροφόρησης Ανώτατων Στελεχών (Executive Information Systems-EIS):** Τα εν λόγω συστήματα είναι περισσότερο χρήσιμα στην αναζήτηση των προβλημάτων και όχι στην επίλυση αυτών. Βασίζονται στη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή και τα χρησιμοποιούν συνήθως τα ανώτερα διοικητικά στελέχη, όπου μέσω αυτών έχουν την πρόσβαση ώστε να δημιουργούν αλλά και να διανέμουν πληροφορίες.
 - **Συστήματα Επικοινωνιών Γραφείου (Office Communication Systems-OCS):** Βασίζονται σε δίκτυα ηλεκτρονικών υπολογιστών και βοηθούν στην μεταφορά αλλά και στην ανταλλαγή πληροφοριών στο εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης μεταξύ των διοικητικών στελεχών όπως και στο εξωτερικό

περιβάλλον μεταξύ επιχείρησης και πελατών ή προμηθευτών. Ένα ενδεικτικό παράδειγμα Συστήματος Επικοινωνιών Γραφείου (OCS) με το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης:

- Μια τεχνική εταιρεία επιθυμεί να αγοράσει τεχνικό εξοπλισμό για ίδια χρήση ώστε να τον χρησιμοποιήσει σε μελέτες που διεξάγει. Επικοινωνεί με διάφορους προμηθευτές και ζητά οικονομικές προσφορές. Η επικοινωνία αυτή μπορεί να γίνει με τους εξής δυο τρόπους είτε Παραδοσιακά είτε με τη χρήση του Διαδικτύου.

- **Παραδοσιακά**

1. Τηλεφωνική επικοινωνία επιχείρησης με τον προμηθευτή ώστε να ζητήσει την οικονομική προφορά.
2. Αναζήτηση τιμών στους τιμοκαταλόγους και υπολογισμός τελικής αξίας, από τον προμηθευτή και δημιουργία καλύτερης δυνατής προσφοράς για τον πελάτη του (επιχείρηση).
3. Αποστολή προσφοράς μέσω ταχυδρομείου.
4. Αξιολόγηση προσφοράς από την επιχείρηση για αποδοχή ή μη αυτής.
5. Φύλαξη αντιγράφου τελικού αποτελέσματος.

- **Διαδίκτυο**

1. Επικοινωνία επιχείρησης με το προμηθευτή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) ώστε να ζητήσει την προσφορά.
2. Ο προμηθευτής αναζητά τις τιμές σε μια βάση δεδομένων, βρίσκοντας την καλύτερη δυνατή προσφορά και αυτόματα υπολογίζεται η τελική αξία.
3. Αποστολή οικονομικής προσφοράς από τον προμηθευτή στην εταιρεία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail).
4. Εισαγωγή προσφερόμενων τιμών σε ηλεκτρονικό αρχείο.

- **Γνωστικά Συστήματα Εργασίας (Knowledge Work Systems-KWS):** Χρησιμοποιούνται στο γνωστικό οργανωτικό επίπεδο από το εξειδικευμένο προσωπικό μιας επιχείρησης όπως είναι οι μηχανικοί, οι δικηγόροι κλπ οι οποίοι παράγουν νέες πληροφορίες και γνώση όπου και ενσωματώνουν στην επιχείρηση. (Ιωάννου, Γ., 2006)

2. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

2.1. Πληροφοριακά Συστήματα

Η τεχνολογία διαδραματίζει αναμφισβήτητα ένα πολύ σημαντικό ρόλο στο σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον. Η ραγδαία ανάπτυξη της πληροφορικής τεχνολογίας τις τελευταίες δεκαετίες, είχε ως αποτέλεσμα την ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων σε όλες τις επιχειρήσεις. Είναι πολύ σημαντικό μια επιχείρηση σήμερα, να διαθέτει κάποιο πληροφοριακό σύστημα διοίκησης διότι χωρίς αυτό είναι δύσκολο να αποκτήσει βιωσιμότητα και να σταθεί απέναντι στον ανταγωνισμό. Η εφαρμογή των σύγχρονων τεχνολογιών της πληροφορικής, ιδιαίτερα με την μορφή ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων, αναδεικνύεται πολύτιμος σύμμαχος, σε θέματα που αφορούν τις ανάγκες πληροφόρησης στα πλαίσια της λειτουργίας και της ανάπτυξης των σύγχρονων επιχειρήσεων.

Σε αυτά τα πληροφοριακά συστήματα καταγράφονται τεράστιες ποσότητες λειτουργικών δεδομένων, δηλαδή δεδομένων που αφορούν μεταξύ άλλων και την καθημερινή λειτουργία των επιχειρήσεων. Οι πληροφορίες, που αφορούν την γενικότερη εικόνα της επιχείρησης, όπως η αποδοτικότητα ενός προϊόντος ανά γεωγραφική περιοχή, βρίσκονται διάσπαρτες στα πληροφοριακά συστήματα της εταιρίας, χωρίς να υπάρχει κάποιος αυτοματοποιημένος τρόπος για τη δημιουργία μιας συγκεντρωτικής εικόνας που απαιτείται από τη διοίκηση. Η ανάγκη για απλούστευση των διαδικασιών της επιχείρησης ήταν η αφορμή για την ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων. Έτσι την δεκαετία του 1950 ξεκίνησε η εξέλιξη των πληροφοριακών συστημάτων, όπου μέσω αυτών αντλούνται όλες οι πληροφορίες που χρειάζεται η επιχείρηση ώστε να πετύχει τους στόχους της αποδοτικά και αποτελεσματικά.

Τη δεκαετία του 1960, τα πληροφοριακά συστήματα ήταν ακόμα πιο αναγκαία. Ανέλαβαν ένα νέο ρόλο, καθώς έγιναν τα πιο σημαντικά εργαλεία που χρησιμοποιούσαν τα ανώτερα στελέχη των επιχειρήσεων. Αρχισαν να δημιουργούνται εφαρμογές, με σκοπό να βοηθούν τα στελέχη στη συγκέντρωση στοιχείων που ήταν χρήσιμα ώστε να προσδιοριστούν οι ανάγκες των επιχειρήσεων.

Τη δεκαετία του 1970, τα πληροφοριακά συστήματα εξελίσσονται ακόμα περισσότερο. Με την χρήση τους επιλύονταν όλο και περισσότερα προβλήματα που υπήρχαν στις

επιχειρήσεις. Θεωρήθηκαν απαραίτητα εργαλεία για τη διαχείριση του μεγάλου όγκου δεδομένων που επεξεργάζεται η κάθε επιχείρηση για την βελτίωση της διαδικασίας λήψης αποφάσεων.

Τη δεκαετία του 1980, η διαρκώς εξελισσόμενη τεχνολογία συνέβαλε και στην ανάπτυξη των δυνατοτήτων των πληροφοριακών συστημάτων, διότι ήταν πολύ σημαντικά τόσο στην παραγωγή όσο και στην διαχείριση. Αυτό αποτελούσε το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα τους και τα καθιστούσε τα πιο απαραίτητα εργαλεία στα χέρια των στελεχών. (Βασιλακόπουλος, Γ. & Χρυσικόπουλος Β., 1990)

Στα μέσα της δεκαετίας του 1990 οι περισσότεροι κατασκευαστές λογισμικού για επιχειρήσεις άρχισαν να σχεδιάζουν τις εφαρμογές τους δίνοντας βάση στις τεχνολογίες διαδικτύου με αποτέλεσμα να δημιουργηθούν τα λεγόμενα συστήματα βασισμένα στον παγκόσμιο ιστό (web-based systems). Τα συστήματα αυτά είχαν τη δυνατότητα να προσφέρουν επιχειρησιακές εφαρμογές μέσω του διαδικτύου, απαιτώντας από το χρήστη μόνο έναν φυλλομετρητή (browser) με αποτέλεσμα να επιτρέπεται έτσι η λειτουργία των συστημάτων αυτών σε όλες τις πλατφόρμες, ανεξαρτήτου αρχιτεκτονικής. Παράλληλα, στην ίδια δεκαετία τα πληροφοριακά συστήματα αποτέλεσαν αναπόσπαστο κομμάτι των επιχειρήσεων, καθώς συνέβαλαν σημαντικά στο να ληφθούν άμεσα αποφάσεις που αφορούν το μακροχρόνιο ορίζοντα. (Οικονόμου, Γ. Σ. & Γεωργόπουλου, Ν. Β., 1995)

Από τότε έως και σήμερα παρατηρούμε ότι τα πληροφοριακά συστήματα, έχουν γίνει πλέον το κύριο εργαλείο της πλειοψηφίας των επιχειρήσεων αλλά και των οργανισμών. Αυτό συμβαίνει γιατί τα πληροφοριακά συστήματα έχουν δώσει στις σημερινές επιχειρήσεις την δυνατότητα πληροφόρησης σε όλα τα επίπεδα ,παρέχοντας πληροφορίες που είναι απαραίτητες για την αποδοτική και αποτελεσματική διαχείριση των δεδομένων που έχουν στη διάθεση τους οι οργανισμοί ενώ παράλληλα χρησιμοποιούν την τεχνολογία των δικτύων με σκοπό την παροχή εφαρμογών αλλά και την αποθήκευση δεδομένων. Ταυτόχρονα, με την εξέλιξη των κινητών τηλεφώνων αλλά και των ασύρματων δικτύων, οδήγησαν σε ένα άλλο επίπεδο κινητικότητας καθώς οι διαχειριστές έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης σχεδόν από παντού μέσω της χρήσης φορητών συσκευών.

2.2. Συστήματα ERP

Το ERP στην τωρινή του μορφή είναι αποτέλεσμα μετά από 40 χρόνια δοκιμών. Το όνομα του προέρχεται από τους όρους σχεδιασμός υλικών απαιτήσεων (material requirements planning-MRP) και το MRP II. Πριν το 1960 οι επιχειρήσεις έπρεπε να στηριχθούν στους παραδοσιακούς τρόπους διαχείρισης καταλόγων για να διασφαλίσουν την ομαλή λειτουργία ενός οργανισμού. Ο πιο γνωστός από αυτούς είναι ο EOQ (Economic Order Quantity). Σε αυτή τη μέθοδο, κάθε αντικείμενο στο απόθεμα αναλύεται για το επίπεδο κόστους του και το κόστος κατασκευής του.

Τη δεκαετία του 1960, οι διεθνείς, αλλά και ελληνικές, επιχειρήσεις έστρεψαν την προσοχή τους στη μηχανογραφημένη υποστήριξη πολύπλοκων λειτουργιών τους. Συγκεκριμένα αναπτύχθηκαν εξειδικευμένα πληροφορικά πακέτα που υποβοηθούσαν βασικές διαδικασίες της οικονομικής διαχείρισης, όπως είναι η λογιστική και η μισθοδοσία, καθώς επίσης και εξειδικευμένες "τεχνικές" εφαρμογές, οι οποίες διευκόλυναν την εφαρμογή αναλυτικών μεθόδων, όπως είναι ο έλεγχος των αποθεμάτων.

Στα τέλη της δεκαετίας του 1960 και στις αρχές της δεκαετίας του 1970 εμφανίστηκαν τα συστήματα MRP (Material Requirements Planning), τα οποία παρουσίασαν κάποιο βαθμό ολοκλήρωσης καθώς μπορούσε να γίνει προγραμματισμός των απαιτήσεων των υλικών. Σχεδόν όλοι οι μεγάλοι κατασκευαστές υπολογιστικών συστημάτων και οι εταιρείες λογισμικού ανέπτυξαν τα δικά τους ιδιόχρηστα συστήματα (proprietary systems). Ωστόσο συνάντησε πολλά προβλήματα εξαιτίας της δυσκολίας υποστήριξης ενός δυναμικά μεταβαλλόμενου παραγωγικού περιβάλλοντος. Το MRP αποδείχτηκε ότι είναι μία πολύ καλή τεχνική για διαχείριση καταλόγων, αλλά δεν λάμβανε υπόψη τους άλλους πόρους ενός οργανισμού.

Στα τέλη της δεκαετίας του 1970, δημιουργήθηκε η ανάγκη να ολοκληρώσουν και τους άλλους πόρους ενός κατασκευαστικού οργανισμού. Έτσι, εμφανίστηκε το MRPII (Manufacturing Resources Planning), ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης κατασκευών που ονομάστηκε διαχείριση κατασκευαστικών πόρων. Με την εμφάνιση του MRPII τα συστήματα MRP συνέδεσαν μεταξύ τους τα κυκλώματα προγραμματισμού παραγωγής, του ελέγχου παραγωγής και των προμηθειών, και της κοστολόγησης. Η κατακόρυφη αύξηση της υπολογιστικής ισχύος ενίσχυσε την ερευνητική προσπάθεια για επιχειρηματική ολοκλήρωση, η οποία χρησιμοποιούσε ως

τεχνολογικό υπόβαθρο τις βάσεις δεδομένων και προσπαθούσε να ενοποιήσει τις βασικές επιχειρηματικές διαδικασίες και κυρίως την οικονομική διαχείριση και την παραγωγή. Η διαφορά των συστημάτων MRP και MRPII, είναι στο ότι τα συστήματα MRPII δίνουν έμφαση στο σχεδιασμό και στον έλεγχο των παραγωγικών πόρων κι όχι μόνο στο σχεδιασμό και στην προμήθεια των πρώτων υλών. Ωστόσο, αποδείχτηκε ότι οι άνθρωποι που χρησιμοποιούσαν τα συστήματα MRPII δεν κατανόησαν τον κύριο σχεδιασμό.

Στην αρχή της δεκαετίας του 1980, ο κύριος προβληματισμός προερχόταν από την ανάγκη για την ανάπτυξη ποιοτικών και αξιόπιστων συστημάτων που να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των χρηστών και να είναι φιλικά προς αυτούς. Έτσι ξεκίνησε μια προσπάθεια έρευνας για επιχειρηματική ολοκλήρωση, η οποία χρησιμοποιούσε ως τεχνολογικό υπόβαθρο τις βάσεις δεδομένων και προσπαθούσε να ενοποιήσει τις βασικές επιχειρηματικές διαδικασίες με βασική προτεραιότητα την παραγωγή και την οικονομική διαχείριση. (Βασιλακόπουλος, Γ. & Χρυσικόπουλος Β., 1990)

Οι αδυναμίες του MRP II και η ανάγκη να ολοκληρωθούν αυτές οι νέες τεχνικές, οδήγησαν στην ανάπτυξη της λύσης της συνολικής ολοκλήρωσης που ονομάστηκε διαχείριση επιχειρησιακών πόρων (Enterprise Resource Planning — ERP). Έτσι στις αρχές του 1990 εμφανίστηκε αυτό το σχέδιο του ολοκληρωτικού σχεδιασμού επιχείρησης, το οποίο ολοκληρώνει, εκτός από το κύκλωμα της Οικονομικής Διαχείρισης και Παραγωγής, και άλλες βασικές επιχειρηματικές διαδικασίες, όπως τη Διαχείριση Ανθρώπινων Πόρων, το κύκλωμα Πωλήσεων κ.λπ. Τα συστήματα ERP είναι λοιπόν ολοκληρωμένα συστήματα πληροφορικής, τα οποία καλύπτουν όλες τις λειτουργικές περιοχές μιας επιχείρησης, ώστε να ικανοποιηθούν οι στόχοι της, ενοποιώντας όλες τις διαδικασίες της. Τα συστήματα ERP αποτέλεσαν την απάντηση στις ανάγκες της αγοράς για μια έτοιμη, ολοκληρωμένη λύση, που ανταποκρίνεται στους σύγχρονους ρυθμούς εξέλιξης και μπορεί να προσαρμοστεί στις επιμέρους ανάγκες της κάθε επιχείρησης. Αποτελεί την πρόταση για πιο άρτια διαχείριση της πληροφορίας, ο όγκος της οποίας αυξάνεται ραγδαία σε συνάρτηση με τις αλλαγές των αγορών και του περιβάλλοντος. (Οικονόμου, Γ. Σ. & Γεωργόπουλου, Ν. Β., 1995)

3. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ERP (Enterprise Resource Planning)

3.1. Ορισμός

Τα συστήματα ERP (Enterprise Resource Planning) δηλαδή Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων, αποτελούν ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα, τα οποία υποστηρίζουν τις διαδικασίες ολόκληρης της επιχείρησης. Αυτό που κάνουν είναι να δένουν όλες τις διαδικασίες και να ενοποιούν διαλειτουργικά όλα τα τμήματα της επιχείρησης. Η διαλειτουργική ενοποίηση των τμημάτων έχει ως αποτέλεσμα την επίτευξη της πληροφορίας (σχετικά με κόστος, κέρδη, υλικά κλπ) μέσα στην επιχείρηση με ταχύτητα, ακρίβεια και εγκυρότητα. (Οικονόμου Σ. , Γεωργόπουλου Ν. 1995)

3.2. Σκοπός

Ο σκοπός μιας επιχείρησης από τη χρήση ενός Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (ERP) είναι η καλύτερη δυνατή οργάνωση της ώστε να προχωράει ανοδικά και να αναπτύσσεται. Αυτό που κάνει ουσιαστικά το ERP είναι να συγκεντρώνει όλα τα απαραίτητα στοιχεία όλων των τμημάτων της επιχείρησης είτε συλλογικά είτε ξεχωριστά για το κάθε ένα τμήμα σε μία βάση δεδομένων με σκοπό την οργάνωση των διαδικασιών τους. Σκοπός του συστήματος ERP είναι να βοηθήσει την επιχείρηση να βελτιώσει την ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών που προσφέρει καθώς και να προσφέρει την καλύτερη εξυπηρέτηση προς τους πελάτες της. Επιπλέον, συμβάλλει στον αποτελεσματικότερο συντονισμό του κυκλώματος ζήτησης παραγωγής προσφοράς καθώς επίσης και στη βέλτιστη διαχείριση των αποθεμάτων.

3.3. Στόχος

Ένα Σύστημα ERP επιτρέπει σε μια επιχείρηση να παρέχει περισσότερη επικοινωνία και υπευθυνότητα απέναντι σε όλους τους μετόχους της, διότι με το να συμβάλλει στην ενοποίηση των τμημάτων της αυξάνει την απαίτηση για διατμηματική συνεργασία και οργάνωση. Αυτό έχει ως συνέπεια την επίτευξη σημαντικών στόχων που συμβάλλουν στην ανάπτυξη της επιχείρησης, όπως τη σύνδεση όλων των εσωτερικών λειτουργιών

της μεταξύ τους και κατ επέκταση την καλύτερη και συντομότερη πληροφόρηση καθώς και την εκτέλεση τυποποιημένων ή έκτακτων εργασιών με σύντομο και εύκολο τρόπο. Επιπλέον συμβάλλει με πολύ σημαντικό τρόπο στην αύξηση της αποδοτικότητας της επιχείρησης και ταυτόχρονα στη μείωση του κόστους της λειτουργίας της.

3.4.Πλεονεκτήματα και Οφέλη

Τα πλεονεκτήματα και τα οφέλη που προσφέρει ένα σύστημα ERP σε μία επιχείρηση είναι πολλά και έχουν κυρίως να κάνουν με τη σωστή λειτουργία της επιχείρησης καθώς και με τη διευκόλυνση της λειτουργίας αυτής, ώστε να μπορεί να εξελίσσεται και να εξασφαλίζει ανοδική πορεία .

Τα πλεονεκτήματα ενός συστήματος ERP, τα οποία το κάνουν να ξεχωρίζει από ένα οποιοδήποτε άλλο απλό πληροφοριακό σύστημα, επικεντρώνονται κυρίως στο γεγονός ότι η μέθοδος υλοποίησης τους εξασφαλίζει την πιο έγκυρη καταγραφή των απαιτήσεων απευθείας από τους business users και παρέχει εξαιρετική ποιότητα και παραγωγικότητα στη διάρκεια της υλοποίησης και της συντήρησης του συστήματος. Επιπλέον συνοδεύεται από πλήρη τεκμηρίωση, διαθέτει συνεκτική καθώς και ολοκληρωμένη αρχιτεκτονική και ταυτόχρονα εξασφαλίζει μεγάλο βαθμό τυποποίησης. Τελευταίο πλεονέκτημα και με μεγάλη σημασία είναι το γεγονός ότι τα εν λόγω συστήματα εξασφαλίζουν στην επιχείρηση υψηλή ποιότητα σε όλα τα modules από τα οποία αποτελείται.

Σε ό,τι αφορά τα οφέλη που προσφέρει ένα σύστημα ERP σε μια επιχείρηση παραθέτονται ενδεικτικά κάποια από τα πιο σημαντικά:

1. Διευκολύνουν πρακτικά τη συγκέντρωση και τη μετάδοση της πληροφορίας μέσα στην επιχείρηση.
2. Συμβάλλουν στην μεγιστοποίηση της εταιρικής εικόνας και του μεριδίου αγοράς.
3. Προσθέτουν στην επιχείρηση ευελιξία στην υιοθέτηση νέων πρακτικών και νέων τεχνολογιών.
4. Δίνουν τη δυνατότητα ενσωμάτωσης απομακρυσμένων συστημάτων που ενδεχομένως χρειάζεται η εταιρεία.

5. Παρέχουν έτοιμες λύσεις για τα περισσότερα προβλήματα που μπορεί να προκύψουν.
6. Έχουν την ικανότητα να ανταποκρίνονται άμεσα και αποτελεσματικά στις ανάγκες της αγοράς.
7. Παρέχουν με επιτυχία τη δυνατότητα επικοινωνίας με πελάτες και προμηθευτές.
8. Συμβάλλουν στη μείωση των αποθεμάτων καθώς και του λειτουργικού κόστους.
9. Μειώνουν το χρόνο παραγωγής καθώς συμβάλλουν στο γρηγορότερο σχεδιασμό των εργασιών.
10. Ενσωματώνουν όλα τις λειτουργίες της επιχείρησης σε ένα ενιαίο ενοποιημένο περιβάλλον. (Γκεμάλια Α., 2013)

3.5. Μειονεκτήματα

Αν και τα Συστήματα ERP είναι πολύ αξιόλογα και σημαντικά για τη λειτουργία μιας επιχείρησης έχουν και την αρνητική πλευρά τους καθώς παρουσιάζουν κάποια τόσο πρακτικά κυρίως, όσο και λειτουργικά ωστόσο προβλήματα. Ενδεικτικά αναφέρονται κάποια από τα πιο σημαντικά προβλήματα που προκύπτουν από τη χρήση των συστημάτων ERP μέσα σε μία επιχείρηση:

1. Επειδή το ERP είναι ένα σύστημα με γενική χρήση μπορεί να μην καλύπτονται κάποιες ιδιαίτερες ανάγκες της επιχείρησης, εάν λάβουμε υπόψη μας το γεγονός ότι οι προμηθευτές είναι εξωτερικοί συνεργάτες της επιχείρησης και δεν κατέχουν τη γνώση των ιδιαιτεροτήτων του συστήματος.
2. Υπάρχει μεγάλος βαθμός δέσμευσης προς την επιχείρηση διότι είναι δύσκολο για αυτήν να κάνει δικές της αλλαγές, κάτι που προκύπτει από το γεγονός ότι η επιχείρηση ακολουθεί την ανάπτυξη του συστήματος από τον κατασκευαστή της και συνήθως δεν μπορεί να την επηρεάσει γιατί η επικοινωνία μεταξύ πωλητών και πελατών είναι ελλιπής.
3. Το προσωπικό της επιχείρησης πρέπει να εξοικειωθεί με τα νέα δεδομένα όταν θα εισαχθεί το νέο σύστημα στην επιχείρηση, όμως είναι δύσκολο και σπάνιο να ταιριάζει ένα σύστημα ERP απόλυτα στις προϋπάρχουσες λειτουργίες μιας επιχείρησης, γεγονός που κάνει δυσκολότερη την επίτευξη της εξοικείωσης.
4. Υπάρχουν περιπτώσεις που ορίζονται μη ρεαλιστικά χρονοδιαγράμματα και δεν τηρούνται, με αποτέλεσμα να δίνουν μια αρνητική εικόνα για την επιχείρηση.

5. Εκδίδονται συνεχώς νέες εκδόσεις που διαθέτουν βελτιώσεις καθώς και νέες δυνατότητες , συνεπώς η επιχείρηση πρέπει να διαθέτει συνεχώς ρευστό ώστε να αγοράζει τις μελλοντικές εκδόσεις.
6. Υπάρχει αυξημένη ανάγκη για λήψη εξωτερικής βοήθειας κάτι που ανεβάζει τα έξοδα της επιχείρησης. Αυτό πηγάζει από το γεγονός ότι η αγορά των ERP συστημάτων αναπτύχθηκε με πολύ γρήγορους ρυθμούς με αποτέλεσμα να μην υπάρχει ο κατάλληλος αριθμός ικανών και έμπειρων ατόμων πάνω στη χρήση των συστημάτων, γι αυτό και είναι δύσκολο για κάθε μία επιχείρηση να διαθέτει δικό της εξειδικευμένο προσωπικό για τη συντήρηση του συστήματος.
7. Υπάρχει πάντα ένα ποσοστό πιθανότητας να αντιμετωπίσει η επιχείρηση την εισαγωγή κάποιου ιού στο σύστημα και τότε υπάρχει ο κίνδυνος να χάσει η επιχείρηση κάποιους πελάτες και συνεπώς κάποια κέρδη.
8. Δημιουργούνται προστριβές και καθυστερήσεις πολλές φορές και αυτό πηγάζει από το γεγονός ότι οι απόψεις των διαχειριστών διαφέρουν συχνά από τις απόψεις των συμβούλων. (Γκεμάλα Α., 2013)

3.6. ERP στην Ελληνική αγορά

Σύμφωνα με το Ίδρυμα Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών (IOBE) η αγορά λογισμικού στην Ελλάδα κινείται σε συνεχή ανοδική πορεία, γεγονός που πηγάζει από την πληθώρα μικρών επιχειρήσεων που απαρτίζουν την εγχώρια οικονομία και έχουν ανάγκη από τυποποιημένες εφαρμογές. Παρόλα αυτά στην ελληνική οικονομία υπάρχει έλλειψη από μεγάλες επιχειρήσεις που είναι ικανές να απορροφούν εξειδικευμένα προγράμματα και ολοκληρωμένες λύσεις. Επομένως οδηγούμαστε στο συμπέρασμα πως στην ελληνική αγορά δεν υπάρχουν οι προϋποθέσεις χρησιμοποίησης καινοτόμων και εξειδικευμένων προϊόντων λογισμικού, γεγονός που ωστόσο αναμένεται να αλλάξει λόγω της ανάγκης των επιχειρήσεων για εκσυγχρονισμό και την μεγάλης ανάπτυξης μέσα στην αγορά των τεχνολογιών πληροφορικής και τεχνολογίας που οδηγούν στην αύξηση της ζήτησης σύγχρονων εργαλείων λογισμικού. Επίσης φαίνεται πως τα μεγάλα έργα του Δημόσιου τομέα θα συμβάλλουν σημαντικά στην ανάπτυξη του κλάδου προσδίδοντας μεγάλη ώθηση στην αγορά λογισμικού. Όπως προκύπτει από την προαναφερθείσα μελέτη του IOBE τα προβλήματα που προκύπτουν στην αγορά λογισμικού στην ελληνική οικονομία έχουν να κάνουν με τα μεγάλα ποσοστά της πειρατείας λογισμικού, η οποία βρίσκεται σε μεγάλα ποσοστά στη χώρα μας, όπως και

με την έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού σε προγραμματιστές υψηλού επιπέδου. Για την επίλυση των εν λόγω δύο προβλημάτων προτείνεται η διενέργεια τακτικών ελέγχων από το κράτος, για την εξάλειψη της παράνομης χρήσης λογισμικού στις επιχειρήσεις και στους διάφορους οργανισμούς. Επιπροσθέτως προτείνεται να υπάρξει επακριβής προσδιορισμός των αναγκών της αγοράς για εξειδικευμένα στελέχη, στα οποία θα παρέχονται τα κίνητρα και σύγχρονη εκπαίδευση.

Η ραγδαία ανάπτυξη του ανταγωνισμού στην ελληνική οικονομία τα τελευταία κυρίως χρόνια έχει οδηγήσει τις επιχειρήσεις να στρέφονται στην υιοθέτηση μιας ολοκληρωμένης επιχειρησιακής λύσης ώστε να καταφέρουν:

- Να μειώσουν τα λειτουργικά τους έξοδα.
- Να βελτιώσουν τις υπηρεσίες τους προς τους πελάτες τους.
- Να ανακαλύπτουν νέες αγορές.
- Να κατέχουν την καλύτερη δυνατή και έγκυρη πληροφόρηση.

Όλα τα παραπάνω συμβάλλουν στην διαμόρφωση συνθηκών που βοηθούν μια επιχείρηση να παραμείνει ανταγωνιστική.

Στην Ελλάδα η αγορά των ERP συστημάτων δεν έχει ωριμάσει, γεγονός που οφείλεται στην μη ικανοποιητική επίτευξη των αρχικών τους στόχων. Δύο είναι οι λόγοι που παρατηρούνται για την εν λόγω κατάσταση:

1. Η δυσκολία εκτίμησης των απαιτούμενων πόρων, οικονομικών αλλά και ανθρωπίνου δυναμικού, για την υλοποίηση ενός ERP συστήματος σε μία επιχείρηση.
2. Η αδυναμία κάποιων συστημάτων πρώτης γενιάς να προσαρμόζονται στις νέες συνθήκες ώστε να ικανοποιούν τις επιχειρησιακές αλλαγές με χαμηλό κόστος διατηρώντας ίδια τη λειτουργία της επιχείρησης.

Επομένως το περιβάλλον μέσα στο οποίο εξελίσσονται σήμερα οι επιχειρήσεις μεταβάλλεται και διαμορφώνεται με ιδιαίτερα μεγάλη ταχύτητα, δημιουργώντας έτσι νέες ευκαιρίες και προκλήσεις. Στην Ελλάδα οι επιχειρήσεις παρουσιάζουν ακόμα ένα χαμηλό αλλά συνεχώς ανοδικό επίπεδο επένδυσης στις τεχνολογίες πληροφορικής, όμως η ραγδαία ανάπτυξη και η όξυνση του ανταγωνισμού στην δημιουργεί ολοένα και περισσότερο την ανάγκη να υιοθετηθούν επιχειρησιακές λύσεις προκειμένου να

επιτύχουν μείωση των λειτουργικών εξόδων, βελτίωση των υπηρεσιών προς τους πελάτες και καλύτερη και πιο έγκυρη πληροφόρηση.

3.7. Συστήματα CRM και SRM

Ένα σύστημα ERP γίνεται περισσότερο λειτουργικό όταν η χρήση του πραγματοποιείται σε συνδυασμό με ένα σύστημα CRM (customer relationship management) δηλαδή συστήματα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων και με ένα σύστημα SRM (supplier relationship management) δηλαδή συστήματα διαχείρισης σχέσεων με προμηθευτές.

– Συστήματα CRM

Με τον όρο CRM (customer relationship management) εννοούμε όλες τις πτυχές των σχέσεων και της αλληλεπίδρασης που μια επιχείρηση έχει με τους πελάτες της. (Σταφυλά, Α., 2013)

Τα συστήματα CRM συμπληρώνουν τα απλά πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις. Έχουν τη δυνατότητα να αξιοποιούν τις ήδη καταχωρημένες πληροφορίες και να βοηθούν τις επιχειρήσεις να εξυπηρετούν τους πελάτες τους καθώς και να διαχειρίζονται τις σχέσεις τους με τους ήδη υπάρχοντες πελάτες αλλά και με τους εν δυνάμει. Πρόκειται για την εξασφάλιση λύσεων στα προβλήματα των πελατών κάτι που αυξάνει την ικανοποίησή τους και κατά συνέπεια την αποδοτικότητα την επιχείρησης, γιατί συμβάλλει σημαντικά στη λήψη των αποφάσεων.

Τα εν λόγω συστήματα παρέχουν εργαλεία και εφαρμογές πληροφορικής τεχνολογίας τα οποία εξασφαλίζουν:

1. Άμεσο εντοπισμό ευκαιριών για συμπληρωματικές πωλήσεις.
2. Εύκολη πρόσβαση στο ιστορικό πληρωμών.
3. Προσδιορισμό οικονομικής δυνατότητας για επιπλέον αγορές.
4. Έλεγχο διαθεσιμότητας προϊόντων.
5. Άμεση ενημέρωση πελατών για τις παραγγελίες τους.
6. Αποδοτικότερη στρατηγική προσφορών.
7. Εντοπισμό κερδοφόρων πελατών, ώστε να στραφούν εκεί δείχνοντας πιο έντονο ενδιαφέρον για να αναπτύξουν και να διατηρήσουν αμοιβαία οφέλη.
8. Επίτευξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Με βάση τα παραπάνω δημιουργείται κλίμα εμπιστοσύνης ανάμεσα στην επιχείρηση και τους πελάτες της το οποίο μακροπρόθεσμα οδηγεί σε θετικά οικονομικά αποτελέσματα διότι αποκτά μια ισχυρή πελατειακή βάση. (Στεφάνου, Ι. Κ. & Μπιάλας, Χ., 2014)

– Συστήματα SRM

Με τον όρο SRM (supplier relationship management) εννοούμε όλες τις πτυχές των σχέσεων και της αλληλεπίδρασης που μια επιχείρηση έχει με τους προμηθευτές της. (Σταφυλά, Α., 2013)

Αντίστοιχα τα συστήματα SRM καθορίζουν τον τρόπο κατά τον οποίο μια εταιρεία συνεργάζεται με τους προμηθευτές της. Συμβάλλουν στην εξεύρεση, την επιλογή και τη διαχείριση των σχέσεων της επιχείρησης με τους προμηθευτές της, με στόχο τη μείωση του κόστους και την αύξηση των εσόδων της. Αυτό επιτυγχάνεται με:

1. Τη βελτίωση των επιχειρησιακών διαδικασιών σε όλη την αλυσίδα εφοδιασμού.
2. Τη διευκόλυνση επιλογής προμηθευτών.
3. Τη διευκόλυνση επιλογής αποτελεσματικών προμηθειών.
4. Τη διευκόλυνση επιλογής ταχέων κύκλων προϊόντων.

Η χρήση ενός συστήματος SRM από μία επιχείρηση είναι πολύ χρήσιμη διότι με αυτό διαχειρίζεται τις σχέσεις της με τους προμηθευτές της, ώστε να πραγματοποιούνται ομαλά και αποτελεσματικά. Με αυτόν τον τρόπο αποτρέπει τη δυσλειτουργία στη διαδικασία των προμηθειών, που θα είχε ως αντίκτυπο την αναποτελεσματική εξυπηρέτηση των πελατών της επιχείρησης. (Στεφάνου, Ι. Κ. & Μπιάλας, Χ., 2014)

3.8. Cloud Συστήματα ERP

3.8.1. Ορισμός

Ως cloud Σύστημα ERP ορίζεται ένα ERP λογισμικό που έχει αναπτυχθεί σε ένα cloud περιβάλλον. Με τον όρο cloud περιβάλλον εννοούμε το Cloud Computing το οποίο είναι μια νέα υπολογιστική μέθοδος για την παροχή υπηρεσιών πληροφορικής.

Οι Cloud ERP λύσεις παραδίδονται με το μοντέλο SaaS (Software as a Service), το οποίο παρέχει απ' ευθείας στο τελικό χρήστη μιας επιχείρησης την δυνατότητα χρήσης του λογισμικού και των δεδομένων. Η εκτέλεση της εφαρμογής γίνεται από τον υπολογιστή του τελικού χρήστη μέσω ενός απλού Browser. Ωστόσο, υπάρχουν και

περιπτώσεις όπου εγκαθίσταται απλώς η εφαρμογή του τελικού χρήστη και η βάση δεδομένων είναι στο σύννεφο (Cloud Hosted Model).

3.8.2. Πλεονεκτήματα & μειονεκτήματα

– Πλεονεκτήματα Cloud ERP

- Το κόστος συντήρησης του συστήματος ERP είναι ελάχιστο διότι εξαρτάται μόνο από το πόσο χρησιμοποιεί η εταιρεία το σύννεφο και αυτό καθορίζεται σύμφωνα με τις ανάγκες της.
- Μετά την πρώτη εγκατάσταση συστήματος ERP στο σύννεφο, παραμένει σε αυτό το υλικό της εταιρείας και μπορεί να χρησιμοποιηθεί από οπουδήποτε.
- Η πρόσβαση σε αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί από οπουδήποτε υπάρχει πρόσβαση στο διαδίκτυο.
- Προσφέρει ευελιξία στην εταιρεία, στην περίπτωση που υπάρχει ανάγκη ένα μέρος των δραστηριοτήτων της να μετακινηθεί δεν υπάρχει καμία απώλεια πληροφοριών και η δυνατότητα μετακίνησης των δραστηριοτήτων είναι εντελώς εφικτή.
- Παρέχει σε διαφορετικές ομάδες την δυνατότητα να εργάζονται στο ίδιο αντικείμενο ταυτόχρονα.

– Μειονεκτήματα Cloud ERP

- Δεν παρέχει πλήρη ασφάλεια στα δεδομένα της εταιρείας διότι το σύννεφο μπορεί εύκολα να γίνει στόχος και να δεχτεί επιθέσεις.
- Δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους χρήστες εάν δεν υπάρχει σωστή και αδιάκοπη πρόσβαση στο διαδίκτυο.
- Έχει μεγάλο αρχικό κόστος μετάβασης των δεδομένων του συστήματος στο σύννεφο.

3.8.3 Σύγκριση Cloud ERP με παραδοσιακά συστήματα ERP

Το Cloud ERP υπερτερεί σε σχέση με τα παραδοσιακά συστήματα ERP διότι το κόστος έναρξης και τα λειτουργικά κόστη του είναι πολύ μικρότερα. Αυτό συμβαίνει επειδή προφανώς η επιχείρηση δεν επενδύει σε υποδομές λογισμικού, δικτύου και εξοπλισμού όταν χρησιμοποιεί ένα Cloud ERP. Ταυτόχρονα το εν λόγω μοντέλο επιτρέπει την επίσπευση του στησίματος και των διαδικασιών υλοποίησης κάτι που επίσης με την σειρά του μεταφράζεται σε μείωση του κόστους.

Από την άλλη ένα βασικό μειονέκτημα του Cloud ERP σε σχέση με τα παραδοσιακά συστήματα ERP είναι τα ζητήματα ασφάλειας. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η επιχείρηση δεν έχει τη δυνατότητα να έχει τον έλεγχο πάνω στα δεδομένα και στην ασφάλεια και στηρίζεται μόνο σε αυτή που τους διασφαλίζει ο πάροχος της υπηρεσίας. Αυτό γίνεται περισσότερο ελκυστικό σε επίδοξους hackers καθώς έχουν μεγαλύτερες στατιστικά πιθανότητες εισόδου. Έτσι, τα παραδοσιακά συστήματα ERP αποτελούν σίγουρα πολύ πιο ασφαλή επιλογή καθώς η επιχείρηση έχει άμεσο έλεγχο του συστήματος και των δεδομένων. Άλλο μειονέκτημα του Cloud ERP είναι ότι θεωρείται αβέβαια η αποδοτικότητα των υπηρεσιών που λαμβάνει ο χρήστης σε ότι αφορά την ταχύτητα και την αξιοπιστία του δικτύου, η οποία μάλιστα μειώνεται ακόμη περισσότερο όσο αυξάνει ο αριθμός των χρηστών της επιχείρησης και όσο αυξάνει ο όγκος των δεδομένων.

Επομένως καταλήγουμε στο συμπέρασμα πως στις μικρότερες επιχειρήσεις όπως είναι και η ΑΚΑΗΑΙ που μελετάμε στην παρούσα πτυχιακή εργασία, τα πλεονεκτήματα του Cloud ERP είναι περισσότερο ελκυστικά σε σχέση με τις μεγαλύτερες επιχειρήσεις. Αυτό συμβαίνει διότι οι μικρότερες επιχειρήσεις συνήθως δεν διαθέτουν τους οικονομικούς και ανθρώπινους πόρους για μια επένδυση η οποία ταυτόχρονα απαιτεί καλή έρευνα και γνώση της αγοράς. Έτσι η λύση του cloud μειώνει τα κόστη και φυσικά το ρίσκο της επιλογής ενός συστήματος ERP που δε θα επέφερε θετικά αποτελέσματα για την επιχείρηση. Από την άλλη μια μεγαλύτερη επιχείρηση δύσκολα προς το παρόν υιοθετεί μια λύση cloud καθώς προτιμά την προμήθεια ενός συστήματος ERP που έχει περισσότερο τον χαρακτήρα επένδυσης.

4. ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ERP

4.1. Αναγκαιότητα εγκατάστασης συστήματος ERP σε μία επιχείρηση

Σε μια εποχή που χαρακτηρίζεται από έντονο ανταγωνισμό, η ανάγκη των επιχειρήσεων για ανάπτυξη, πρόοδο και υπεροχή έναντι των άλλων επιχειρήσεων οδηγεί στη δημιουργία νέων αναγκών, οι οποίες έχουν να κάνουν με το εσωτερικό αλλά και με το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης.

Κατά κύριο λόγο οι ανάγκες αυτές αντικατοπτρίζουν την επιθυμία της κάθε επιχείρησης να έχει την ικανότητα να λειτουργεί και να δραστηριοποιείται στον τομέα της, με τρόπο τέτοιο ώστε να είναι ανταγωνιστική και να αποκτά πλεονέκτημα μεταξύ των ανταγωνιστών της. Αυτό προϋποθέτει πλήρη γνώση των λειτουργιών της και απόλυτο έλεγχο των δραστηριοτήτων της. Και εδώ έρχονται να προστεθούν και να εδραιωθούν τα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης των επιχειρησιακών πόρων ή αλλιώς Συστήματα Ενδοεπιχειρησιακού Σχεδιασμού, Enterprise Resource Planning (ERP).

Επομένως στην εποχή των γρήγορων μεταβολών ένα πληροφοριακό σύστημα το οποίο δίνει σε μια επιχείρηση τη δυνατότητα να ενσωματώνει, να ελέγχει και να εκτελεί κάθε λειτουργία της ξεχωριστά στο ίδιο όμως περιβάλλον εργασίας αποτελεί τεράστιο πλεονέκτημα ως προς το χρόνο που κερδίζει σε ό, τι αφορά τη διεκπεραίωση των εργασιών της.

Με τη χρήση ενός τέτοιου λογισμικού καταφέρνει να συνδέει όλες τις εσωτερικές λειτουργίες της μεταξύ τους με αποτέλεσμα να μπορεί να εκτελεί τυποποιημένες και έκτατες εργασίες εύκολα κ γρήγορα χρησιμοποιώντας χρόνο αλλά και ανθρώπινη εργασία στο ελάχιστο. Έχει επίσης την ευκαιρία να αυξήσει την αποδοτικότητα της με ταυτόχρονη μείωση του κόστους της λειτουργίας της.

Οι απαιτήσεις που επιθυμούν να καλύψουν οι επιχειρήσεις και οδηγούνται στην εγκατάσταση των εν λόγω συστημάτων, ποικίλουν από επιχείρηση σε επιχείρηση αλλά κατά κύριο λόγο έχουν να κάνουν με θέματα που αφορούν με τον έλεγχο του κόστους της επιχειρηματικής μονάδας καθώς και τη μείωση των δαπανών της. Υπάρχει η ανάγκη να αναλύονται οι δαπάνες που γίνονται για κάθε ένα προϊόν αλλά και τα εισοδήματα που εισπράττονται από κάθε πελάτη και ένα τέτοιο σύστημα παρέχει τη

δυνατότητα του πλήρη ελέγχου αυτόν των ενεργειών εύκολα γρήγορα και αποτελεσματικά από ένα μόνο υπάλληλο της επιχείρησης.

Άλλοι λόγοι που οδηγούν την επιχείρηση στην αναγκαιότητα εγκατάστασης ενός ERP συστήματος έχουν να κάνουν με διοικητικούς σκοπούς καθώς και με τη διαχείριση σχέσεων με πελάτες κυρίως αλλά και προμηθευτές.

Ένα ERP σύστημα δίνει στην επιχείρηση την ευελιξία στο να ανταποκριθεί στις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις της και την ενισχύει στον τομέα λήψης διοικητικών αποφάσεων καθώς όλες οι εργασίες μπορούν να πραγματοποιηθούν μέσω του συστήματος από έναν χειριστή εύκολα, αποτελεσματικά και σε ελάχιστο χρόνο.

Τέλος, μέσω του συστήματος της ενδοεπιχειρησιακής διαχείρισης μπορούν να εξαχθούν γρήγορα και σημαντικά αποτελέσματα σε ό, τι αφορά τη σχέση της επιχείρησης με τους πελάτες της. Επομένως το εν λόγω σύστημα δίνει τη δυνατότητα στην επιχείρηση να κρατά ουσιαστική επαφή με τον κάθε ένα πελάτη της ξεχωριστά, ώστε να καθιστά εφικτή και αποτελεσματική την επικοινωνία μεταξύ τους πράγμα που οδηγεί στην καλύτερη κατανόηση του πελάτη από την ίδια την επιχείρηση και μπορεί έτσι να προλαβαίνει να ικανοποιεί τις ανάγκες και τις επιθυμίες του ώστε να προσαρμόζει ανάλογα τα προϊόντα που του προσφέρει και την εξυπηρετήσει που του παρέχει πράγμα που φέρνει θετικά αποτελέσματα στην ίδια την επιχείρηση και της προσδίδει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Είναι σημαντικό για κάθε επιχείρηση που είτε σκοπεύει να αποκτήσει ένα σύστημα ενδοεπιχειρησιακής διαχείρισης είτε κατέχει ήδη ένα, να γνωρίζει και να κατανοεί πως το ERP είναι μόνο το μέσο που της παρέχει τη δυνατότητα να βελτιώσει τις λειτουργίες της. Παρόλα αυτά για να έχει τα επιθυμητά αποτελέσματα και να είναι παραγωγική μια επιχείρηση που χρησιμοποιεί ERP, η δημιουργική ενσωμάτωση του συστήματος μέσα στην ίδια την επιχείρηση είναι απαραίτητη.

4.2. Κριτήρια επιλογής ενός συστήματος ERP από μια επιχείρηση

Η τελική επιλογή του πληροφοριακού συστήματος ERP από την επιχείρηση, πραγματοποιείται έπειτα από προσεκτική και λεπτομερή αξιολόγηση όλων των προτεινόμενων συστημάτων που προσφέρονται στην αγορά. Την αξιολόγηση αναλαμβάνουν κυρίως στελέχη της επιχείρησης που έχουν πλήρη γνώση όλων των

υφιστάμενων επιχειρηματικών διαδικασιών, καθώς και των λειτουργιών αυτών που η ανάγκη τους για αναδιοργάνωση είναι μείζον θέμα για τη ανάπτυξη της επιχείρησης.

Τα κριτήρια σύμφωνα με τα οποία μια επιχείρηση θα επιλέξει να εγκαταστήσει ένα σύστημα ERP ποικίλουν και φυσικά διαφέρουν και αναπροσαρμόζονται για κάθε μονάδα με βάση τις ανάγκες αυτής. Ωστόσο παρακάτω μπορούμε να δούμε μια γενικευμένη λίστα με κριτήρια επιλογής συστημάτων ERP από τις επιχειρήσεις:

- Κόστος αδειών χρήσης του συστήματος καθώς και κόστος εγκατάστασης και συντήρησης αυτού.
- Μετάπτωση του συστήματος.
- Χρονοδιάγραμμα και ομάδα υλοποίησης του συστήματος.
- Ωριμότητα εφαρμογής.
- Κύρος της κατασκευάστριας εταιρείας.
- Υποστήριξη συστήματος από την κατασκευάστρια εταιρεία προς την επιχείρηση μετά την εγκατάσταση του συστήματος.
- Ανοιχτή αρχιτεκτονική του συστήματος ώστε να είναι δυνατή η επικοινωνία του με άλλα συστήματα που ενδεχομένως χρησιμοποιεί η επιχείρηση.
- Να είναι εφικτή η επικοινωνία μεταξύ διαφορετικών εφαρμογών.
- Να είναι εφικτή η δυνατότητα ανάπτυξης custom εφαρμογών.
- Καθετοποίηση του προμηθευτή στον κλάδο όπου δραστηριοποιείται η επιχείρηση.
- Το τεχνικό επίπεδο της εφαρμογής, αποτελεί επίσης σημαντικό κριτήριο.
- Η φιλικότητα της εφαρμογής προς το χρήστη.
- Και τέλος αλλά κύριο, η λειτουργικότητα του συστήματος και η κάλυψη απαιτήσεων της επιχείρησης.

4.3. Υλοποίηση συστημάτων ERP σε μια επιχείρηση

Με τον όρο Υλοποίηση ενός συστήματος ERP αναφερόμαστε στη διαδικασία εγκατάστασης και παραμετροποίησης του συστήματος με τρόπο τέτοιο ώστε να καλύπτονται όλες, ή έστω κατά κύριο λόγο οι περισσότερες ανάγκες της επιχείρησης, από το ίδιο το σύστημα. Επιπλέον, η υλοποίηση ενός νέου συστήματος ERP οφείλει να αναγνωριστεί από την επιχείρηση ως ευκαιρία εισαγωγής νέων διαδικασιών, οργανωτικών λύσεων και πρακτικών σε ότι αφορά τη διαχείριση των λειτουργιών της. Επομένως, πριν μια επιχείρηση προχωρήσει στην υλοποίηση ενός συστήματος ERP θα

πρέπει, αφού πρώτα ζυγίσει πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα, να επιλέξει ποιος τρόπο υλοποίησης είναι ο ιδανικός για την περίπτωση της, ώστε να προχωρήσει στην εγκατάσταση του νέου συστήματος και στην προσαρμογή των τρεχουσών διαδικασιών στα νέα δεδομένα. Μια επιχείρηση μπορεί να επιλέξει να προχωρήσει στην Υλοποίηση του συστήματος ERP με τους εξής τέσσερις τρόπους:

1. Υλοποίηση συστήματος με πόρους της επιχείρησης.

Με αυτόν τον τρόπο, εγκατάσταση και παραμετροποίηση του συστήματος με πόρους της επιχείρησης, η επιχείρηση διασφαλίζει τη συντηρησιμότητα του συστήματος και την υποστήριξη των χρηστών γεγονός που έχει ως αποτέλεσμα τη μείωση του κόστους υλοποίησης του έργου. Παρόλα αυτά προκύπτει ο εξής κίνδυνος που αφορά στο κατά πόσο ώριμη και ικανή είναι η ομάδα να διασφαλίσει την αποτελεσματικότητα της υλοποίησης του έργου, καθώς και απαραίτητο δεν πρέπει να περνά το γεγονός ότι με αυτόν τον τρόπο υλοποίησης αυξάνεται το κόστος της λειτουργίας της εσωτερικής μονάδας της επιχείρησης.

2. Υλοποίηση συστήματος με συμβούλους της εταιρείας πώλησης του ERP

Όταν η επιχείρηση επιλέγει για την υλοποίηση του συστήματος ERP συμβούλους της εταιρείας πώλησης του εν λόγω συστήματος, ουσιαστικά επενδύει στην αξιοποίηση της τεχνογνωσίας και εμπειρίας του ίδιου του προμηθευτή. Με τον τρόπο αυτό ο προμηθευτής δεσμεύεται απέναντι στην επιχείρηση για την αποτελεσματική λειτουργία και αξιοποίηση του συστήματος, έχοντας ως εγγύηση προς την εκάστοτε επιχείρηση ένα ευρύ πελατολόγιο στο οποίο παρέχει τις υπηρεσίες του καθώς και εξειδικευμένα άτομα τα οποία στελεχώνουν την ομάδα συμβούλων. Υπάρχει όμως και η αρνητική πλευρά αυτού του τρόπου υλοποίησης του συστήματος ERP και οφείλεται στο γεγονός ότι είναι ένας τρόπος υλοποίησης με αυξημένο κόστος που επιπλέον περιορίζει την επιχείρηση σε ότι αφορά τη διαδικασία διαπραγμάτευσης και τη διαθεσιμότητα ποιοτικής ή ακόμα και ολοκληρωμένης ομάδας εργασίας καθώς δεν είναι δική της η επιλογή της ομάδας συμβούλων.

3. Υλοποίηση του συστήματος με συμβουλευτική εταιρεία συνεργαζόμενη με την εταιρεία πώλησης του ERP

Θετικά σημεία στην επιλογή συμβουλευτικής εταιρείας συνεργαζόμενης με τον προμηθευτή, παρατηρούμε στο κόστος υλοποίησης του έργου που φαίνεται να είναι

αρκετά ευνοϊκό για την επιχείρηση καθώς και σε ότι αφορά στον τρόπο με τον οποίο ασκείται η διοίκηση σε όλα τα επίπεδα, οικονομικό-λειτουργικό-τεχνικό. Επιπλέον, ο εν λόγω τρόπος υλοποίησης προσφέρει τη δυνατότητα της αξιοποίησης των πλεονεκτημάτων που έχουν να προσφέρουν η ιδιωτική πρωτοβουλία καθώς και η πελατειακή σχέση. Από την άλλη πλευρά αρνητικά σημεία στην επιλογή αυτού του τρόπου υλοποίησης του συστήματος ERP από μια επιχείρηση έχουν να κάνουν με την αβεβαιότητα για την ποιότητα και τη διαθεσιμότητα της ομάδας εργασίας υλοποίησης του έργου, τη διασφάλιση της τεχνογνωσίας καθώς και σε ότι αφορά την ποιότητα των σχέσεων μεταξύ συμβούλου και κατασκευαστή του συστήματος.

4. Υλοποίηση του συστήματος με εσωτερικούς πόρους και με περιστασιακή συμβουλευτική βοήθεια

Επιλέγοντας μια επιχείρηση τον εν λόγω τρόπο υλοποίησης εννοείται ως προς το κόστος του έργου που βρίσκεται σε χαμηλά επίπεδα και παράλληλα ως προς τη διασφάλιση της συντηρησιμότητας του συστήματος και της υποστήριξης σε θέματα τεχνογνωσίας. Παρόλα αυτά έχει να αντιμετωπίσει προβλήματα που έχουν να κάνουν με τη διαθεσιμότητα των συμβούλων, με το κόστος των συμβουλευτικών υπηρεσιών αλλά και με τον κίνδυνο που αφορά το επίπεδο ικανότητας υλοποίησης του συστήματος. (Πολλάλης Α. Γ. & Βοζίκης Π. Α., 2012)

4.4. Οι Σύμβουλοι υλοποίησης των συστημάτων ERP

Αυτό που παρατηρούμε από την ανάλυση που προηγήθηκε, είναι ένας κοινός παράγοντας σε κάθε μία από τις τέσσερις επιλογές τρόπου υλοποίησης του συστήματος ERP και αυτός είναι οι σύμβουλοι υλοποίησης. Η επιλογή του συμβούλου υλοποίησης του συστήματος είναι το ίδιο σημαντική με την επιλογή του ίδιου του συστήματος ERP, καθώς αυτοί είναι που διαθέτουν εμπειρία και γνώση πάνω στο αντικείμενο και είναι σε θέση να γνωρίζουν λεπτομέρειες και να κατέχουν πληροφορίες σημαντικές ώστε να μπορούν να συγκρίνουν και να εφαρμόζουν τις πιο αποτελεσματικές τεχνικές. Για αυτό το λόγο σπάνια συναντάμε επιχειρήσεις να εφαρμόζουν την υλοποίηση του συστήματος ERP τους με ιδίους πόρους, διότι οι ίδιες προτιμάνε στελέχη με επαγγελματική και εξειδικευμένη εμπειρία ώστε να αναλάβουν την ανάλυση των απαιτήσεων και των ιδιαιτεροτήτων της πάνω στο νέο της σύστημα.

Όταν ο σύμβουλος κατέχει την τεχνική και οργανωτική τεχνογνωσία υλοποίησης ενός ERP συστήματος, καθώς και την απαραίτητη εμπειρία στον ανασχεδιασμό των διαδικασιών και των ρόλων εργασίας είναι σε θέση να οδηγήσει την εταιρεία σε απόλυτη επιτυχία. Αντίθετα στην περίπτωση που ο σύμβουλος δεν κατέχει όλα τα παραπάνω οι πιθανότητες να οδηγήσει το έργο σε αποτυχία, σε επίπεδο τεχνικό και διοικητικό είναι σχεδόν βέβαιες. Το γεγονός αυτό εκφράζει την αναγκαιότητα η διαδικασία εύρεσης και επιλογής συμβούλου υλοποίησης του συστήματος ERP από μια εταιρεία να γίνει με σύνεση και μεγάλη προσοχή από την ίδια την εταιρεία.

Επομένως, το παραπάνω γεγονός έχει ως αποτέλεσμα τα τελευταία χρόνια να καταβάλλεται από πολλές εταιρείες λογισμικού στη χώρα μας, η μεγαλύτερη δυνατή προσπάθεια στελέχωσης των τμημάτων της με έμπειρους και καταρτισμένους τεχνικά συμβούλους. Με απλά λόγια έχει γίνει κοινώς αποδεκτό το γεγονός ότι είναι εξαιρετικά χρήσιμη η προσθήκη των συμβούλων υλοποίησης, ώστε να υπάρχει το μέσον αυτό που θα μεταφράζει τις απαιτήσεις του συστήματος ανάμεσα στα στελέχη της επιχείρησης και τους συμβούλους του λειτουργικού προγράμματος, ώστε όταν η λογική των τελευταίων δεν μπορεί να καλύψει τις ανάγκες της επιχείρησης να επιλέγονται οι καταλληλότερες λύσεις από τους συμβούλους υλοποίησης.

4.5. Κριτήρια επιλογής Συμβούλων Υλοποίησης

Η επιλογή του συμβούλου υλοποίησης από την εταιρεία γίνεται με βάση αυστηρά κριτήρια, διότι πρόκειται για μεγάλη και σημαντική απόφαση αφού από αυτόν εξαρτάται η επιτυχία ή μη του συστήματος. Τα κριτήρια επιλογής είναι τα εξής ακόλουθα:

- Επιστημονική κατάρτιση και γνώση της τεχνολογίας των συστημάτων ERP.
- Συνεχής επαφή με το αντικείμενο και το περιβάλλον που δρουν και αναπτύσσονται τα συστήματα ERP, ώστε να γνωρίζει τις συνεχείς εξελίξεις σε αυτόν τον τομέα.
- Ανταγωνιστική καθώς και πρακτική εμπειρία στον εν λόγω τομέα.
- Οργανωτική ικανότητα, χρήση αυστηρής μεθοδολογίας και λεπτομερής σχεδιασμός των διαδικασιών λειτουργίας του συστήματος.
- Αξιοπιστία και εχεμύθεια στην αποτύπωση των επιχειρηματικών διαδικασιών.

- Επιμέλεια, σύνεση και επαγγελματικότητα σε ότι αφορά τα χρονοδιαγράμματα και την επίβλεψη του έργου.
- Οικονομικά προσιτή αμοιβή που να αξιώνεται βάσει των αποτελεσμάτων του έργου και τη δυναμική της αγοράς.

Μέρος Β

1. Εισαγωγή

Στο δεύτερο μέρος της παρούσας εργασίας θα μελετήσουμε την περίπτωση μιας εμπορικής εταιρείας που ονομάζεται ΑΚΑΗΑΙ και δραστηριοποιείται στην ελληνική αγορά προμηθεύοντας με ιατρικά είδη, που εισάγει από χώρες του εξωτερικού, νοσοκομεία και κλινικές. Η εν λόγω εταιρεία διαθέτει το Galaxy Enterprise Suite της εταιρείας SingularLogic, το οποίο αποτελεί δεύτερη επιλογή της στη χρήση συστημάτων ERP καθώς πριν από αυτό είχε επιλέξει το σύστημα Microsoft DynamicsNAV – InnovEra της εταιρείας Microsoft.

Μετά από συνεντεύξεις που έχουμε πάρει από το διευθυντή της ΑΚΑΗΑΙ και από μία διοικητική υπάλληλο της εταιρείας που χρησιμοποιεί το νέο σύστημα τώρα αλλά και το παλιό προηγουμένως, θα παρουσιάσουμε στο β μέρος της εργασίας μας τα δύο αυτά συστήματα συγκρίνοντας τα και μελετώντας τους λόγους για τους οποίους η εταιρεία οδηγήθηκε στη μεγάλη αυτή αλλαγή επιλογής νέου συστήματος ERP.

Στη συνέχεια θα δούμε σε ποιες καθημερινές λειτουργίες και εργασίες είναι χρήσιμο το νέο σύστημα μέσα στην επιχείρηση και με ποιόν τρόπο βοηθάει στη διεκπεραίωση αυτών.

Επιπλέον, σε αυτό το μέρος της εργασίας είναι διαθέσιμα πραγματικά στιγμιότυπα παρμένα από το σύστημα της εταιρείας ΑΚΑΗΑΙ ώστε να έχουμε μια ιδέα για τη μορφή του συστήματος που μελετάμε. Καθώς επίσης στο τέλος της παρούσας εργασίας, στο Παράρτημα βρίσκονται και οι συνεντεύξεις που πραγματοποιήθηκαν με τα μέλη της εταιρείας από όπου πάρθηκαν και όλες οι πληροφορίες για τα δύο συστήματα ώστε να γίνει η σύγκριση και η παρουσίαση τους.

2. ΑΚΑΗΑΙ-Physiology by purpose

Η εταιρεία ΑΚΑΗΑΙ ιδρύθηκε το 2004 στην Αθήνα από δύο πρώην στελέχη μεγάλων πολυεθνικών εταιρειών, με μεγάλη εμπειρία στον ιατροτεχνολογικό χώρο, τον Γιώργο Κουντούρογλου και τη Σοφία Ξουράφη. Το 2012 ιδρύθηκε και το γραφείο στη Θεσσαλονίκη και έκτοτε η εταιρία αποκτά μόνιμη παρουσία και στη Βόρεια Ελλάδα, με υπεύθυνο το Νίκο Κουντούρογλου.

Η ΑΚΑΗΑΙ από το 2004 δραστηριοποιείται στο χώρο της προμήθειας ιατρικών συστημάτων υψηλής τεχνολογίας σε νοσοκομεία και κλινικές, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στους τομείς της νευροχειρουργικής και των χειρουργικών αναλωσίμων. Η εταιρεία δεν έχει πρωτογενή παραγωγή, εξειδικεύεται στην εμπορία ιατρικών συστημάτων υψηλής τεχνολογίας όπως είναι τα νευροχειρουργικά αναλώσιμα και τα αναλώσιμα χειρουργείου με τα οποία προμηθεύει δημόσια νοσοκομεία και ιδιωτικές κλινικές σε όλη την Ελλάδα.

Τα προϊόντα της εταιρείας είναι τα εξής:

- Ενδοκράνιοι καθετήρες
- Βαλβίδες υδροκεφάλου
- Συστήματα κρανιοστερέωσης και λαβίδες
- Αναλώσιμα χειρουργείου
- Υποκατάστατα μήνιγγος
- Νευροχειρουργικό βαμβάκι (Patties)

Η εξειδίκευση της εταιρείας στους τομείς των νευροχειρουργικών και χειρουργικών αναλωσίμων είναι μια συνειδητή επιλογή που στοχεύει στην παροχή των εξειδικευμένων υλικών και της απαραίτητης υποστήριξης που προϋποθέτουν τα εν λόγω υψηλής τεχνολογίας υλικά. Βασικό κριτήριο της ΑΚΑΗΑΙ για κάθε προϊόν που εμπορεύεται είναι ο συνδυασμός της ικανοποίησης του θεράποντος ιατρού από τη χρήση του υλικού, καθώς και η ελκυστική τιμολόγηση που ανταποκρίνεται στις ανάγκες της τρέχουσας χρονικής περιόδου.

Τα υψηλής τεχνολογίας υλικά με τα οποία προμηθεύει η εταιρεία τους πελάτες της επιλέγονται με προσοχή κατόπιν συνεχούς παρακολούθησης της ευρωπαϊκής και παγκόσμιας αγοράς των ιατροτεχνολογικών υλικών, με την διασφάλιση αποκλειστικών

συνεργασιών με εταιρίες του εξωτερικού, όπως είναι η Γερμανία, η Ιταλία, η Τουρκία και η Ινδία. Παρακάτω ακολουθεί πίνακας με τις συνεργαζόμενες εταιρίες από τις οποίες η ΑΚΑΗΑΙ εισάγει τα προϊόντα με τα οποία προμηθεύει τους πελάτες της, καθώς και λίγα λόγια για την κάθε μία από αυτές.



Συνεργαζόμενες εταιρίες με ΑΚΑΗΑΙ

Όνομασία εταιρείας	Έτος συνεργασίας	Χώρα προέλευσης εταιρείας	Εισαγόμενο προϊόν
RAUMEDIC AG	2004	Γερμανία	Καθετήρες μέτρησης ενδοκράνιας πίεσης
VOSTRA GmbH	2005	Γερμανία	Νευροχειρουργικά βαμβάκια (Patties)
AUDIO TECHNOLOGIES Srl	2006	Ιταλία	Υποκατάστατο μήνιγγας εγκεφάλου
SURGIWEAR Ltd	2012	Ινδία	Βαλβίδες Υδροκεφάλου
ALTAYLAR MEDICAL Ltd	2012	Τουρκία	Αιμοστατικές γάζες και πλέγματα
PRO MED INSTRUMENTS GmbH	2015	Γερμανία	Συστήματα κρανιοστερέωσης και λαβίδες διαθερμίας

Πηγή: www.akahai.gr

- Η RAUMEDIC AG συνδυάζει δεκαετίες εμπειρίας στην ιατρική τεχνολογία με την αποτελεσματικότητα και τη δυναμική μιας σύγχρονης εταιρείας. Πρόκειται για μια μεσαίου μεγέθους εταιρεία που δίνει μεγάλη αξία στην ποιότητα των προϊόντων της. Διαθέτει παγκόσμιο δίκτυο διανομής και δρα σε επιλεγμένες αγορές μέσω δικών της εταιρειών διανομής.

www.raumedic.com

- Η Vostra GmbH ιδρύθηκε το 1985 με στόχο την ανάπτυξη, κατασκευή και εμπορία ποιοτικών αναλωσίμων για τη νευροχειρουργική και τη γενική χειρουργική. Διαθέτει μια διεθνή πελατειακή βάση, την οποία θα παρέχει εν δυνάμει σε παγκόσμια κλίμακα.

www.vostra.de

- Η Audio Technologies, ιδρύθηκε από έναν χειρουργό το 1976 και αναπτύσσει συνεχώς νέες ιδέες, παρέχοντας σημαντικές επιστημονικές βελτιώσεις στην χειρουργική.

www.audiotechnologies.net

- Η SURGIWEAR ιδρύθηκε το 1982 με αντικείμενο την κατασκευή και την εμπορία καινοτόμων ιατρικών συσκευών υψηλής ποιότητας για τους κοινούς ανθρώπους. Μετά από 25 χρόνια, το SURGIWEAR είναι ο μεγαλύτερος κατασκευαστής εμφυτευμάτων στην Ινδία και τις γύρω χώρες, κατασκευάζει σχεδόν 300 είδη προϊόντων (εμφυτεύματα και αναλώσιμα) που εξυπηρετούν τις ανάγκες των κοινών ανθρώπων.

www.surgiwear.co.in

- Η ALTAYLAR MEDICAL ιδρύθηκε το 2007, κατέχει πλούσια εμπειρία και ισχυρή οικονομική υποστήριξη της και ασχολείται κυρίως με την ανάπτυξη, το

σχεδιασμό, την κατασκευή και τις πωλήσεις των πολυπροπυλενίου χειρουργικών ματιών, Neurochirurgical Patties, απορροφήσιμη οικογένεια αιμοστατών όπως οξειδωμένη αναγεννημένη κυτταρίνη, ζελατίνη, κολλαγόνο και chitosan Αιμοστατικά σύμφωνα με τα πρότυπα ιατρικών συσκευών στη μονάδα του.

www.altaylarmedikal.com

- Η PRO MED INSTRUMENTS GmbH ξεκίνησε ως διανομέας της νευροχειρουργικής αγοράς το 1993 και εγγράφηκε στο εμπορικό μητρώο ως promed instruments GmbH τον Ιανουάριο του 1995. Βασικά προϊόντα της είναι τα συστήματα κρανιακής σταθεροποίησης και συσπειρωτήρα για νευροχειρουργικές εφαρμογές.

www.pmisurgical.com



SURGIWEAR



3. Microsoft DynamicsNAV – InnovEra και Galaxy Enterprise Suite στην εταιρεία ΑΚΑΗΑΙ

Η εταιρεία ΑΚΑΗΑΙ με την οποία ασχολούμαστε στην παρούσα εργασία, έχει χρησιμοποιήσει δύο διαφορετικά Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (ERP) και ο λόγος είναι πως οι χρήστες δεν έμειναν ευχαριστημένοι από το αρχικό σύστημα και οδηγήθηκαν στην απόφαση να το αντικαταστήσουν με κάποιο σύστημα περισσότερο φιλικό στους χρήστες, δηλαδή στα άτομα που απαρτίζουν το ανθρώπινο δυναμικό της εταιρείας που εργάζεται με τη βοήθεια του συστήματος και περισσότερο χρήσιμο ως προς την κάλυψη των αναγκών της εταιρείας.

Το αρχικό σύστημα που χρησιμοποίησαν είναι της εταιρείας Microsoft και ονομάζεται Microsoft DynamicsNAV – InnovEra. Πρόκειται για ένα σύστημα ERP που υπόσχεται πως έχει τη δυνατότητα να καλύπτει ολοκληρωμένα όλες τις δραστηριότητες μιας επιχείρησης στην ελληνική αγορά, είτε αυτή διαθέτει σύνθετες ανάγκες είτε τυποποιημένες λειτουργίες, καθώς είναι προσαρμοσμένο στις απαιτήσεις της ελληνικής νομοθεσίας αλλά ταυτόχρονα και ανοιχτό για περαιτέρω επεκτάσεις.

Παρόλα αυτά το σύστημα αυτό δε λειτούργησε θετικά για την εταιρεία ΑΚΑΗΑΙ, η οποία συνάντησε κάποια εμπόδια και δυσκολίες ως προς τη χρήση του. Σύμφωνα με τους χρήστες του συστήματος:

1. Ήταν ένα αρκετά βαρύ και υπεραρκετό σύστημα για μία μεσαίου μεγέθους επιχείρηση εσόδων εξόδων, γεγονός που το καθιστούσε υπερβολικό για τα δεδομένα της εταιρείας και δυσκόλευε τους χρήστες στις απλές καθημερινές διαδικασίες.
2. Στο εν λόγω σύστημα είχε πρόσβαση οποιοσδήποτε διέθετε των κωδικό διότι ήταν ένας και μοναδικός κωδικός, ο ίδιος για όλους τους χρήστες με αποτέλεσμα να μη διαθέτει ο κάθε χρήστης δικό του ξεχωριστό λογαριασμό για τις προσωπικές του εργασίες αλλά να μπορεί ο καθένας να εισέρχεται ανεξέλεγκτα και με ίση πρόσβαση σε όλες τις πλατφόρμες χωρίς να γίνεται διαχωρισμός σε διαχειριστές και απλούς χρήστες του συστήματος.
3. Επιπλέον, παρουσίαζε πρακτικές ιδιομορφίες που έκαναν πιο δύσκολες και χρονοβόρες τις διαδικασίες. Παράδειγμα που μας έδωσαν υπάλληλοι της επιχείρησης αφορά μία απλή καθημερινή και συχνή διαδικασία όπως είναι οι

καθημερινές συναλλαγές με πελάτες και προμηθευτές, το εν λόγω σύστημα δε σου επέτρεπε να ανοίξεις πολλές καρτέλες ταυτόχρονα με αποτέλεσμα να μην σου παρέχει τη δυνατότητα να ανατρέξεις επιτόπου στην καρτέλα ενός πελάτη ή προμηθευτή ώστε να ελέγξεις κάποιο σχετικό παραστατικό, έτσι έπρεπε να εξέλθεις από την εφαρμογή και να εισέλθεις ξανά απευθείας στη συγκεκριμένη καρτέλα, γεγονός που αύξανε το χρόνο των διαδικασιών.

Όλες οι παραπάνω δυσκολίες που αντιμετώπιζαν οι χρήστες και σε συνδυασμό με το υψηλό κόστος συντήρησης αλλά και υποστήριξης του συστήματος από τον προμηθευτή, οδήγησαν τη διοίκηση της ΑΚΑΗΑΙ στην εύρεση και στην απόκτηση ενός συστήματος πιο κοντά στα δικά της δεδομένα, περισσότερο εύχρηστο και φιλικό προς το χρήστη αλλά και πιο οικονομικό από το προηγούμενο.



Το νέο σύστημα που επέλεξε η εταιρεία είναι το Galaxy Enterprise Suite της γνωστής εταιρείας λογισμικών SingularLogic. Σύμφωνα με τη διοίκηση της ΑΚΑΗΑΙ, η επιλογή του εν λόγω συστήματος έγινε μετά από πολύ προσεκτική και εκτενή μελέτη διαφόρων Συστημάτων Διαχείρισης Επιχειρηματιών Πόρων (ERP), ώστε αυτή τη φορά να βρεθεί το κατάλληλο για την εταιρεία σύστημα.

Οι λόγοι που οδήγησαν την εταιρεία να καταλήξει τελικά στην εν λόγω επιλογή συστήματος ERP ποικίλουν και αφορούν τόσο τα οικονομικά όσο και τα πρακτικά οφέλη που της προσφέρει το Galaxy Enterprise Suite. Αναφορικά οι λόγοι επιλογής του συστήματος έχουν να κάνουν με το γεγονός ότι:

1. Αποτελεί μία από τις πιο προσιτές και πληρέστερες ERP εφαρμογές για τη μεσαία αγορά και τα ελληνικά δεδομένα της. Και επιπλέον, σε συνδυασμό με την ευελιξία αγοράς των υποσυστημάτων που έχει ανάγκη η επιχείρηση το αρχικό κόστος επένδυσης μειώνεται ακόμη περισσότερο.

2. Παρέχει γρήγορη εγκατάσταση μέσω των έτοιμων μοντέλων παραμετροποίησης που διαθέτει, με αποτέλεσμα να ελαχιστοποιεί σημαντικά το κόστος υλοποίησης του συστήματος.
3. Χρειάστηκε μικρός χρόνος εκπαίδευσης του προσωπικού για να εξοικειωθεί με τα δεδομένα του νέου συστήματος, κάτι που επίσης συμβάλει στη μείωση κόστους.
4. Πρόκειται για ένα ολοκληρωμένο σύστημα ERP που αυτοματοποιεί όλες τις λειτουργίες της εταιρείας από τις πιο σύνθετες ως τις απλές και καθημερινές διαδικασίες της.
5. Έχει τη δυνατότητα να παρέχει στη διοίκηση τη συνολική οικονομική εικόνα της εταιρείας, καθώς και να καλύπτει ταυτόχρονα τις πιθανές εξειδικευμένες ανάγκες της μέσω των extra modules που χρησιμοποιεί μέσα σε ένα εύκολα διαχειρίσιμο και φιλικό προς το χρήστη περιβάλλον.
6. Επιπλέον, χαρακτηρίζεται από τη σταθερότητα και την αξιοπιστία που προσφέρει η SingularLogic καθώς επίσης και από το γεγονός ότι υποστηρίζεται από το μεγαλύτερο πανελλαδικό δίκτυο συνεργατών.

Επομένως, όλοι οι παραπάνω λόγοι οδήγησαν τη διοίκηση της εταιρείας ΑΚΑΗΑΙ να στραφεί στη SingularLogic και στο Galaxy Enterprise Suite και να εγκαταλείψει την αρχική της επιλογή, το Microsoft DynamicsNAV – InnonEra από την εταιρεία Microsoft. Πλέον χρησιμοποιεί το νέο σύστημα που επέλεξε τον τελευταίο ένα χρόνο και όλοι οι χρήστες παραμένουν πολύ ευχαριστημένοι και ικανοποιημένοι διότι εργάζονται σε ένα φιλικό περιβάλλον που τους παρέχει το ίδιο σύστημα με αποτέλεσμα να διευκολύνει τις καθημερινές διαδικασίες και συναλλαγές της εταιρείας και την εργασία τους με αυτό.

Όλες οι παραπάνω πληροφορίες για τα δύο συστήματα και την αλληλεπίδραση τους με την εταιρεία ΑΚΑΗΑΙ μας δόθηκαν από τη γραμματεία της διοίκησης της εταιρείας ώστε να έχουμε μια πλήρη εικόνα για τους λόγους που οδήγησαν την εταιρεία να επιλέξει το σύστημα ERP που χρησιμοποιεί σήμερα.



4. SingularLogic και Galaxy Enterprise Suite

Η επιλογή των Συστημάτων Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (ERP) στην σύγχρονη επιχειρηματική πραγματικότητα αποτελεί μια πολύ μεγάλης σημασίας επένδυση, τόσο οικονομικής όσο και λειτουργικής σε ότι αφορά τη διαχείριση των λειτουργιών μιας επιχείρησης. Το γεγονός αυτό καθιστά σημαντική τη παρουσίαση ενός ξεκάθαρα και αναλυτικού μεθοδολογικού πλαισίου για την επιλογή της προτιμότερης λύσης για την επιχείρηση, καθώς η επιλογή ERP χαρακτηρίζεται από πολλαπλά κριτήρια και εναλλακτικές λύσεις.

Η SingularLogic αποτελεί την ισχυρότερη ελληνική εταιρεία παραγωγής επιχειρηματικού λογισμικού και μία από τις μεγαλύτερες εταιρείες υπηρεσιών και λύσεων Πληροφορικής στην Ελλάδα. Δημιουργήθηκε από τη συνένωση δύο ηγετικών εταιρειών της αγοράς, της LogicDIS και της Singular.

Οι δραστηριότητες της SingularLogic, περιλαμβάνουν:

- Την ανάπτυξη και τη διάθεση καινοτόμων προϊόντων επιχειρηματικού λογισμικού,
- Τη μελέτη, τη σχεδίαση και την υλοποίηση ολοκληρωμένων έργων πληροφορικής
- Καθώς και τη διάθεση και υποστήριξη προϊόντων καταξιωμένων διεθνών οίκων πληροφορικής.

Η Singular Logic είναι μέλος του Marfin Investment Group (MIG) και διαθέτει μία μεγάλη εγκατεστημένη βάση που αριθμεί 40.000 μικρομεσαίες επιχειρήσεις καθώς και 700 μεγάλες επιχειρήσεις. Χαρακτηρίζεται από ένα ισχυρό πανελλαδικό δίκτυο συνεργατών και περισσότερα από 400 σημαντικά υλοποιημένα έργα πληροφορικής στον Ιδιωτικό και Δημόσιο τομέα.

Σήμερα διαθέτει ίσως τη μεγαλύτερη εγκατεστημένη βάση στην ελληνική αγορά παρέχοντας λύσεις ERP, οι οποίες καλύπτουν διάφορες επιχειρήσεις διαφορετικών μεγεθών και δραστηριοτήτων, όπως επίσης και Δημόσιους οργανισμούς που απαιτούν εξατομικευμένες λύσεις μεγάλης κλίμακας.

Οι λύσεις ERP της SingularLogic βασίζονται σε ιδιοπαραγόμενα προϊόντα ή σε διεθνείς πλατφόρμες και συνοδεύονται από υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, με στόχο να

παραδοθεί μία απόλυτα λειτουργική λύση προσαρμοσμένη στις ιδιαίτερες ανάγκες κάθε επιχειρησιακού περιβάλλοντος. Οι εν λόγω λύσεις έχουν βασισθεί σε μία σειρά προϊόντων, που αναπτύχθηκαν από την ίδια τη Singular Logic και έχουν τη δυνατότητα να υποστηρίζονται σε πολλαπλές εγκαταστάσεις.

Η SingularLogic ειδικεύεται στην ανάπτυξη λογισμικού πάνω από 30 χρόνια. Το τμήμα ανάπτυξης της φροντίζει για τη διαμόρφωση και τη συνεχή εξέλιξη των προτύπων για την υλοποίηση ευρείας κλίμακας εφαρμογών, με σκοπό την μείωση των κινδύνων και τη βελτιστοποίηση του κόστους. Με την εμπειρία που έχει δημιουργήσει ένα πρότυπο πλαίσιο ανάπτυξης εφαρμογών, που είναι ανεξάρτητο από τις τεχνολογίες υλοποίησης (Microsoft, Oracle, Open Source, κλπ.) και το οποίο παρέχει τη δυνατότητα ταχείας ανάπτυξης σύγχρονων εφαρμογών. Τα περιβάλλοντα που χρησιμοποιούνται για την ανάπτυξη εφαρμογών καθορίζονται κάθε φορά από το έργο και τις απαιτήσεις του. Έτσι εξασφαλίζεται η δημιουργία αξιόπιστων λύσεων λογισμικού, που μπορούν να προωθήσουν τις επιχειρηματικές δραστηριότητες του πελάτη και να εξασφαλίσουν την αποδοτικότητα της επένδυσης του.

Με κριτήριο τις ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις, η SingularLogic χρησιμοποιεί για τον σχεδιασμό και την επίτευξη λογισμικού, μια προσαρμοσμένη διαδικασία υλοποίησης, η οποία βασίζεται σε ανάπτυξη μέσω πρωτοτύπου, επιτρέποντας έτσι την ταχεία και βέλτιστη υλοποίηση εφαρμογών για ποικίλες πλατφόρμες (cloud, desktop, mobile, κ.λπ.).

Το προϊόν, το οποίο αποτελεί σήμερα την πλέον εξελιγμένη τεχνολογικά και λειτουργικά επιλογή για μεγάλη γκάμα επιχειρήσεων, αποτελεί το Enterprise Suite της πλατφόρμας Galaxy και είναι βασική επιλογή για μεγάλες επιχειρήσεις και οργανισμούς.

Το Galaxy Enterprise Suite περιλαμβάνει τις εξής κύριες λειτουργίες:

- Οικονομική διαχείριση.
- Εμπορική διαχείριση.
- Συναλλασόμενοι πελάτες και προμηθευτές.
- Είδη καταχώρησης προϊόντων.

Κάθε εταιρεία που αναπτύσσει και προωθεί λογισμικό πρέπει να ελέγχει και να βελτιώνει διαρκώς την πρόσβαση, την χρήση και την υποστήριξη που παρέχει έτσι ώστε να αναπτυχθεί το κατάλληλο κλίμα εμπιστοσύνης και από τις δύο πλευρές (εταιρεία λογισμικού-ενδιαφερόμενος). Με χιλιάδες πελάτες σε όλη την Ελλάδα σε επιχειρήσεις κάθε τομέα και μεγέθους, η πολυετή εμπειρία της SingularLogic, ήταν η μεγαλύτερη πηγή γνώσης και η εγγύηση ποιότητας για ένα σύστημα σαν το SingularLogic Enterprise ERP.

Το πληροφοριακό σύστημα Enterprise Suite, αποτελεί την πλέον ολοκληρωμένη, σύγχρονη και ευέλικτη λύση ERP (Enterprise Resource Planning), για κάθε μεσαία ή μεγάλη επιχείρηση ανεξαρτήτως δραστηριότητας. Είναι η λύση για κάθε επιχείρηση όπου οι σύνθετες και πολλαπλές ανάγκες της απαιτούν ολοκληρωμένη λειτουργικότητα, αυτοματοποίηση και πληροφόρηση χωρίς όρια. Καλύπτει όλες τις λειτουργίες μιας σύγχρονης επιχείρησης και επιπλέον προσαρμόζεται, αναδιοργανώνεται και εγκαθιστά εύκολα νέες επιχειρηματικές πρακτικές ώστε να πάρει το σχήμα της επιχείρησης.

Το πληροφοριακό σύστημα SingularLogic Enterprise είναι ένα καταξιωμένο σύστημα που διανύει μια συνεχή περίοδο ανάπτυξης και βελτίωσης, γεγονός που με ασφάλεια σήμερα μπορεί να του προσδώσει τον χαρακτηρισμό του απόλυτα σταθερού και δοκιμασμένου ERP. Είναι ιδανικό για επιχειρήσεις με πολλά υποκαταστήματα και κεντρική διασύνδεση.

Το Enterprise Suite είναι σχεδιασμένο και ανεπτυγμένο από την Singular Logic στην πιο σύγχρονη τεχνολογία Galaxy. Αξιοποιεί τις πλέον σύγχρονες διεθνείς τάσεις συνδυάζοντας το Microsoft NET Framework 4 (συμβατότητα και με την έκδοση 3.5) και τα εξελιγμένα εργαλεία ανάπτυξης εφαρμογών της SingularLogic. Αποτελεί την εγγύηση για το παρόν και το μέλλον κάθε επιχείρησης που το επιλέγει. Καλύπτει μηχανογραφικά όλες τις βασικές λειτουργίες της σύγχρονης επιχείρησης και επιπλέον μπορεί να επεκταθεί ώστε να καλύψει απόλυτα τις ανάγκες της. Το λογισμικό του έχει την ευχέρεια αναβάθμισης εφαρμογής χωρίς μεταφορά δεδομένων και εκ νέου εκπαίδευση. Είναι από τα πιο γρήγορα λογισμικά, διότι καταναλώνει λίγους πόρους από το σύστημα. Διαθέτει ένα σύγχρονο περιβάλλον εργασίας, ώστε να μπορεί να αποτελέσει ένα εργαλείο ανάπτυξης και αύξησης της παραγωγικότητας για την επιχείρηση. Σε συνεργασία με το SingularLogic Artius που χρησιμοποιείται σε

καταστήματα εντατικής λιανικής είναι η τέλεια λύση για αλυσίδες και επιχειρήσεις franchise. Χιλιάδες επιχειρήσεις έχουν επιλέξει το Galaxy Enterprise Suite ERP και απολαμβάνουν τα μοναδικά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα που τους προσφέρει μέσα από τη λειτουργία πρωτοποριακών τεχνολογικών συστημάτων και διαδικασιών διαχείρισης. Παράλληλα δημιουργούνται σημαντικές υποδομές για την καλύτερη εξυπηρέτηση και την έγκαιρη και έγκυρη πληροφόρηση. Επιπλέον, η κάθε επιχείρηση επιλέγει τον τρόπο με τον οποίο θα χρησιμοποιήσει το σύστημα της ανάλογα με το ύψος του επενδυτικού της προγράμματος, τα προβλήματα που θέλει να επιλύσει καθώς και τον χρόνο που προτίθεται να διαθέσει στην οργανωτική και εκπαιδευτική διαδικασία.

Singular Logic

5. Πλεονεκτήματα του Galaxy Enterprise Suite στην ΑΚΑΗΑΙ

Η SingularLogic είναι ισχυρή εταιρία λόγω των σημαντικών πλεονεκτημάτων που προσφέρει σε κάθε επιχείρηση. Ειδικότερα στην εταιρεία ΑΚΑΗΑΙ που διαθέτει το πληροφοριακό σύστημα Galaxy Enterprise Suite και σύμφωνα με το προσωπικό της επιχείρησης που χρησιμοποιεί το σύστημα, παρουσιάζει τα εξής πλεονεκτήματα:

- Ελέγχει καλύτερα και βοηθάει στον προγραμματισμό της εταιρείας με σκοπό την βελτιστοποίηση της σε διοικητικό και οργανωτικό επίπεδο, γρήγορα και αξιόπιστα.
- Εξασφαλίζει την αυτοματοποίηση που επιζητούσε η εταιρεία ΑΚΑΗΑΙ και τον έλεγχο σε όλες τις διαδικασίες και συναλλαγές.
- Συμβάλει στη μείωση των λειτουργικών εξόδων.
- Προσφέρει ουσιαστικό έλεγχο στα αποθέματα, στις παραλαβές, στις διανομές και στο λογιστικό τμήμα της επιχείρησης.
- Προσφέρει μεγάλη ευχέρεια στην παρακολούθηση των επαφών και του πελατολογίου της εταιρείας.
- Διατηρεί αρχείο συναλλαγών με πελάτες για λογαριασμό της εταιρείας.
- Παρέχει ολοκληρωμένη παρακολούθηση όρων πληρωμής ανά κατηγορία πελατών.
- Παρέχει αναλυτική και ακριβή πληροφόρηση προς την διοίκηση από όλα τα τμήματα της εταιρείας.
- Συμβάλλει στην ομαλότερη ροή και βελτίωση της διαδικασίας ολοκλήρωσης της παραγγελίας εντός της εταιρείας. Αυτό μπορεί να βοηθήσει τους χρήστες να σχεδιάσουν καλύτερα τις παραδόσεις στους πελάτες, μειώνοντας το τελικό απόθεμα στις αποθήκες.
- Επιπρόσθετα, διαθέτει και ένα εκτεταμένο σύστημα ασφαλείας για την διαχείριση των δικαιωμάτων των χρηστών ώστε να μην μπορούν να δουν, να εκτυπώσουν ή να εξάγουν χρήσιμες πληροφορίες της επιχείρησης. Προσφέρει δηλαδή εμπιστευτικότητα και διαβάθμιση ασφάλειας για απομακρυσμένη πρόσβαση.

- Πολυεταιρικήτητα: δίνει τη δυνατότητα ταυτόχρονης καταχώρησης εγγραφών σε διαφορετικές εταιρείες χωρίς την ανάγκη εξόδου από την μία και εισόδου στην άλλη, γεγονός που είναι απαραίτητο για την εταιρία ΑΚΑΗΑΙ όπου το σύστημα χρησιμοποιείται από διάφορα μέλη της επιχείρησης ταυτόχρονα. Εισάγοντας τον δικό τους κωδικό, από οποιοδήποτε υπολογιστή μπορούν να εργαστούν στο δικό τους προσωπικό περιβάλλον.
- Συμβάλλει στην γρήγορη ολοκλήρωση διαδικασιών και στην αύξηση παραγωγικότητας χρηστών χωρίς χρόνους αναμονής (πχ μετασχηματίζει ένα δελτίο αποστολής σε τιμολόγιο πώλησης , που είναι πιο γρήγορη και πιο ασφαλής διαδικασία, για να μην χάσει ο χρήστης ή του διαφύγει κάποιο στοιχείο).
- Είναι πολύ εύχρηστο, διότι διαθέτει φιλικό λειτουργικό περιβάλλον που δίνει την δυνατότητα να δημιουργήσει ο χρήστης δικό του αγαπημένο menu.
- Τέλος, χρειάστηκε μικρός χρόνος εκπαίδευσης των υπαλλήλων της ΑΚΑΗΑΙ, το οποίο διευκόλυνε την μετάβαση τους από το προηγούμενο σύστημα στην πλατφόρμα της Galaxy.



6. Το Galaxy Enterprise Suite στην ΑΚΑΗΑΙ και η αλληλεπίδραση με πελάτες και προμηθευτές.

Σύμφωνα και με το πρώτο κεφάλαιο του Β' Μέρους της εργασίας που αναφέρεται στην εταιρεία ΑΚΑΗΑΙ, πρόκειται για μία εταιρεία που ασχολείται με το εμπόριο προϊόντων, με τα οποία προμηθεύει κλινικές και νοσοκομεία στην Ελλάδα αλλά και σε χώρες του εξωτερικού, τα οποία προϊόντα προμηθεύεται η ίδια από διάφορες άλλες εταιρείες του εξωτερικού όπως ήδη αναφέρθηκε.

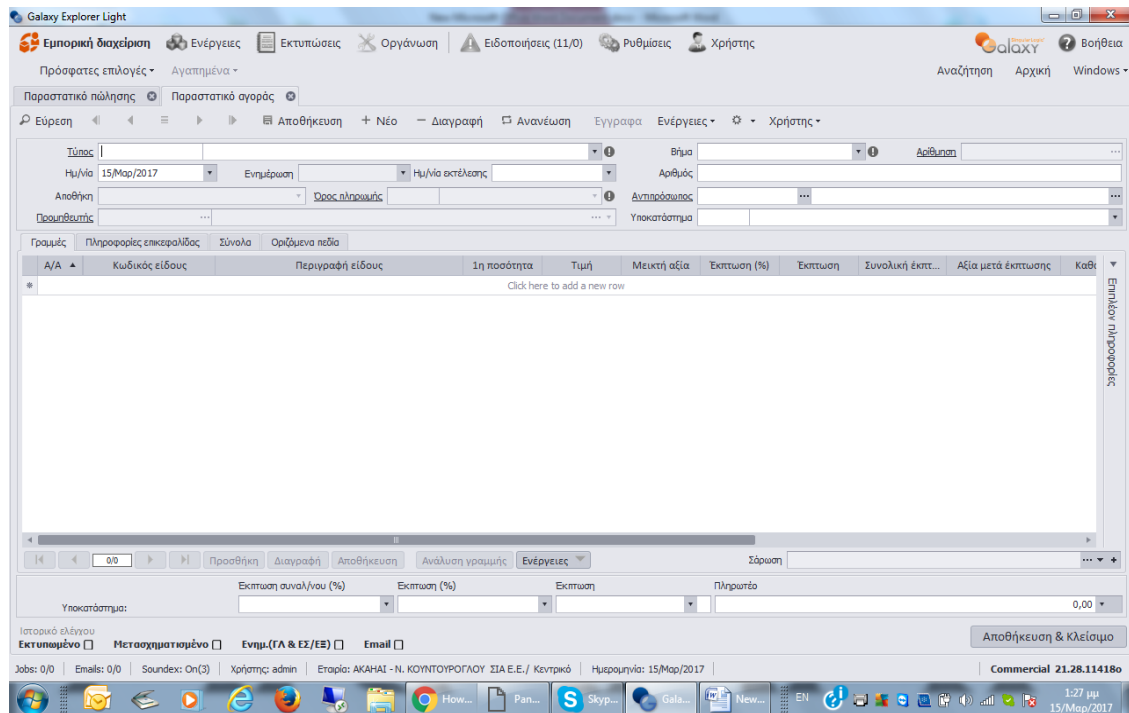
Η εταιρεία λοιπόν διαχειρίζεται τις παραγγελίες που κάνει η ίδια προς τους προμηθευτές της αλλά και τις παραγγελίες που δέχεται από τους πελάτες της μέσω του συστήματος ERP της, το Galaxy Enterprise Suite. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω της Εμπορικής Διαχείρισης που είναι ενσωματωμένη στο ίδιο το σύστημα και χωρίζεται στις ενότητες ΑΓΟΡΕΣ και ΠΩΛΗΣΕΙΣ.

➤ Ενότητα Αγορών

Στην ενότητα ΑΓΟΡΕΣ η εταιρεία καταχωρεί τις παραγγελίες που η ίδια κάνει από τους προμηθευτές της, ώστε να έχει μια συνολική εικόνα για τις παραγγελίες που έχει αποστείλει σε κάθε προμηθευτή. Αυτό είναι σημαντικό ώστε να γνωρίζει ανά πάσα στιγμή τι έχει παραλάβει, τι έχει ακόμα να περιμένει και από ποιόν προμηθευτή, καθώς δεν υπάρχει η δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας με τους προμηθευτές της μέσω του συστήματος ώστε να αποστέλλει αυτόματα μέσω αυτού την παραγγελία της στον προμηθευτή και συνήθως η παραγγελία θα γίνει είτε με άμεση τηλεφωνική επικοινωνία είτε μέσω email. Η ενότητα ΑΓΟΡΕΣ αποτελείται από λειτουργίες όπως καταχώρηση προμηθευτή / πωλητή, προμηθευτής και σύνδεσμος στοιχείου, αποστολή αιτήματος προσφοράς στους πωλητές, παραλαβή και καταγραφή τιμών, ανάλυση των τιμών, προετοιμασία παραγγελιών αγοράς, παρακολούθηση των στοιχείων αγοράς και διάφορες εκθέσεις.

Στο παρακάτω στιγμιότυπο, που προέρχεται από το ίδιο το σύστημα Galaxy Enterprise Suite της εταιρείας ΑΚΑΗΑΙ, βλέπουμε πως είναι το παραστατικό αγοράς. Σε αυτό λοιπόν ο χρήστης πρέπει να συμπληρώσει χειροκίνητα τον Τύπο Παραγγελίας, την Ημ/νία, τον Προμηθευτή, την Αποθήκη στην οποία επιθυμεί να σταλούν τα προϊόντα, τους Όρους Πληρωμής, την Ποσότητα του προϊόντος που έχει παραγγείλει καθώς και

τον Κωδικό και την Περιγραφή του προϊόντος. Αφού καταχωρήσει τα απαραίτητα στοιχεία και τα αποθηκεύσει δημιουργεί μια Παραγγελία Αγοράς και παρακολουθεί μέσα από το σύστημα την εξέλιξη αυτής, ενημερώνοντας το σύστημα όποτε είναι απαραίτητο σύμφωνα με ενημερώσεις που λαμβάνει από τον προμηθευτή, εωσότου φτάσει η παραγγελία στην αποθήκη της εταιρείας.



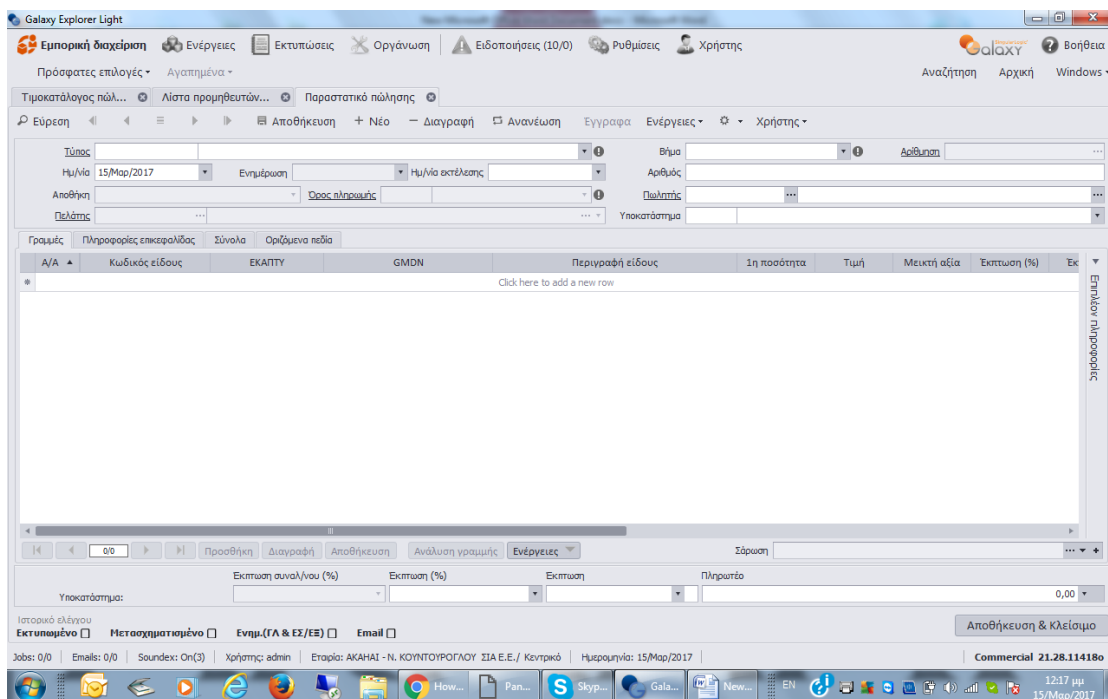
Παραστατικό Αγοράς του συστήματος Galaxy Enterprise Suite.

➤ Ενότητα Πωλήσεων

Στην ενότητα ΠΩΛΗΣΕΙΣ η εταιρεία καταχωρεί της παραγγελίες που δέχεται από τους πελάτες της. Όπως και στην ενότητα ΑΓΟΡΕΣ που δεν υπάρχει άμεση επικοινωνία με τους προμηθευτές μέσω του συστήματος, έτσι και εδώ δεν υπάρχει η δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας με τους πελάτες μέσω του συστήματος, ώστε να μπορεί η εταιρεία να λαμβάνει τις παραγγελίες αυτόματα μέσω αυτού. Οπότε καταχωρεί αντίστοιχα και εδώ τις παραγγελίες που λαμβάνει από τους πελάτες της χειροκίνητα, ώστε να γνωρίζει τι έχει να παραδώσει σε τι χρόνο και σε ποιόν πελάτη αντίστοιχα, καθώς επίσης να ελέγχει τα αποθέματα στις αποθήκες ώστε να γνωρίζει εάν έχει την κατάλληλη ποσότητα για να καλύψει την παραγγελία που έχει λάβει ή αν είναι απαραίτητο να κάνει με τη σειρά της παραγγελία σε κάποιον προμηθευτή. Η τυπική διαδικασία

πώλησης περιλαμβάνει διαδικασίες όπως ερωτήματα πωλήσεων και ανάλυση και χειρισμό διερευνήσεων, σύνταξη τιμοκαταλόγου, αποδοχή παραγγελιών πωλήσεων, σύνταξη τιμολογίων πωλήσεων με σωστή φορολογία, αποστολή / αποστολή υλικού ή υπηρεσίας, εντοπισμός εκκρεμύσας εντολής πώλησης. Όλες αυτές οι συναλλαγές πωλήσεων διοικούνται από το τμήμα πωλήσεων του ERP.

Στο παρακάτω στιγμιότυπο, που προέρχεται επίσης από το ίδιο το σύστημα Galaxy Enterprise Suite της εταιρείας ΑΚΑΗΑΙ, βλέπουμε πως είναι το παραστατικό πώλησης. Σε αυτό λοιπόν όπως και στο παραστατικό αγοράς, ο χρήστης πρέπει να συμπληρώσει χειροκίνητα τον Τύπο Παραγγελίας, την Ημ/νία, τον Πελάτη, την Αποθήκη από την οποία θα βγουν τα προϊόντα, τους Όρους Πληρωμής, την Ποσότητα του προϊόντος που έχει παραγγείλει ο πελάτης καθώς και τον Κωδικό και την Περιγραφή των προϊόντων. Έτσι αφού καταχωρήσει τα απαραίτητα στοιχεία και τα αποθηκεύσει δημιουργεί μια Παραγγελία Πώλησης και παρακολουθεί μέσα από το σύστημα την εξέλιξη αυτής, ενημερώνοντας το σύστημα όποτε είναι απαραίτητο σύμφωνα με ενημερώσεις που δίνει στον πελάτη, εωσότου φτάσει η παραγγελία στον χώρο παράδοσης που έχει ορίσει ο πελάτης.



Παραστατικό Πώλησης του συστήματος Galaxy Enterprise Suite.

6.1. Η έλλειψη λογισμικών CRM και SRM από το πρόγραμμα ERP της ΑΚΑΗΑΙ

Επομένως βλέπουμε πως η ΑΚΑΗΑΙ δεν διαχειρίζεται τις σχέσεις της με πελάτες και προμηθευτές μέσω λογισμικών CRM και SRM παρόλο που το σύστημα ERP που χρησιμοποιεί, το Galaxy Enterprise Suite, μπορεί να παρέχει αυτή τη δυνατότητα.

Είναι κατανοητό πως για εταιρείες μικρού ή μεσαίου μεγέθους, το CRM είναι συνήθως μια σχετικά υψηλή μακροπρόθεσμη επένδυση, όχι όμως αδύνατη. Με βάση τη μελέτη που πραγματοποιήσαμε στην εταιρεία ΑΚΑΗΑΙ θεωρούμε πως ένα πληροφοριακό σύστημα όπως το CRM θα διευκόλυνε ακόμα περισσότερο την λειτουργικότητα της αναπτύσσοντας μακροχρόνιες σχέσεις με τους πελάτες. Συγκεκριμένα θα βοηθούσε στην βαθύτερη κατανόηση των αξιών και των επιθυμιών του πελάτη, στην βελτίωση της διαδικασίας της επικοινωνίας με τους επικερδείς πελάτες και στην ενδυνάμωση των μεταξύ τους σχέσεων.

Επιπλέον πολλοί από τους προμηθευτές της εταιρείας ΑΚΑΗΑΙ βρίσκονται στο εξωτερικό με αποτέλεσμα να είναι πιο δύσκολη η επικοινωνία μεταξύ τους. Έτσι καταλήγουμε στο συμπέρασμα πως τα συστήματα SRM είναι εξίσου σημαντικά, διότι ένα SRM θα έκανε πιο εύκολη και άμεση την επικοινωνία με τους προμηθευτές της, αποφεύγοντας τυχόν λάθη και παραλείψεις στις παραγγελίες και στα στοιχεία τους.

7. Η συντήρηση λογισμικού της ΑΚΑΗΑΙ από τη SingularLogic

Η προσαρμογή ενός ERP στις ιδιαίτερες ανάγκες και τον τρόπο λειτουργίας μιας επιχείρησης, συχνά απαιτούν συντήρηση και υποστήριξη από την εταιρεία που αγοράζει ο ενδιαφερόμενος ένα λογισμικό . Η SingularLogic παρέχει ένα μεγάλο εύρος υπηρεσιών υποστήριξης που μπορούν εύκολα να προσαρμοστούν στις ιδιαίτερες ανάγκες κάθε επιχείρησης και να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά κάθε απαίτηση και ανάγκη. Η SingularLogic δίνει εγγύηση για τη συντήρηση και υποστήριξη του προσφερόμενου λογισμικού για 5 χρόνια από την αγορά του. Παρακάτω αναφέρονται οι βασικές υπηρεσίες υποστήριξης.

Ετήσιο Συμβόλαιο Συντήρησης

Το βασικό ετήσιο συμβόλαιο συντήρησης περιλαμβάνει

- Εκδόσεις Συντήρησης με πλήρεις οδηγίες και διαδικασίες εκμετάλλευσης και εγκατάστασης.
- Νέες κύριες εκδόσεις με τα αντίστοιχα κατά περίπτωση νέα εγχειρίδια χειρισμού και τις σχετικές οδηγίες.
- Τηλεφωνική Υποστήριξη
 1. Τηλεφωνική βοήθεια σχετικά με τη χρήση του Λογισμικού Εφαρμογών τα οποία καλύπτονται από Σύμβαση Συντήρησης.
 2. Αντιμετώπιση των προβλημάτων , τα οποία έχει παρουσιάσει εγγράφως με έγκυρο τρόπο ο Πελάτης .
 3. Τηλεφωνική βοήθεια για την πρόταση μέτρων που πρέπει να ληφθούν για την επανόρθωση των δυσκολιών που συναντά ο χρήστης.
 4. Η υπηρεσία άμεσης τηλεφωνικής βοήθειας είναι προσιτή σ' όλους τους χρήστες που διαθέτουν προσωπικό υπολογιστή (PC), μέσω ειδικών τηλεφωνικών γραμμών που θα γνωστοποιηθούν στον Πελάτη από την SingularLogic. Αυτή η υπηρεσία παρέχεται κατά τις εργάσιμες ώρες.

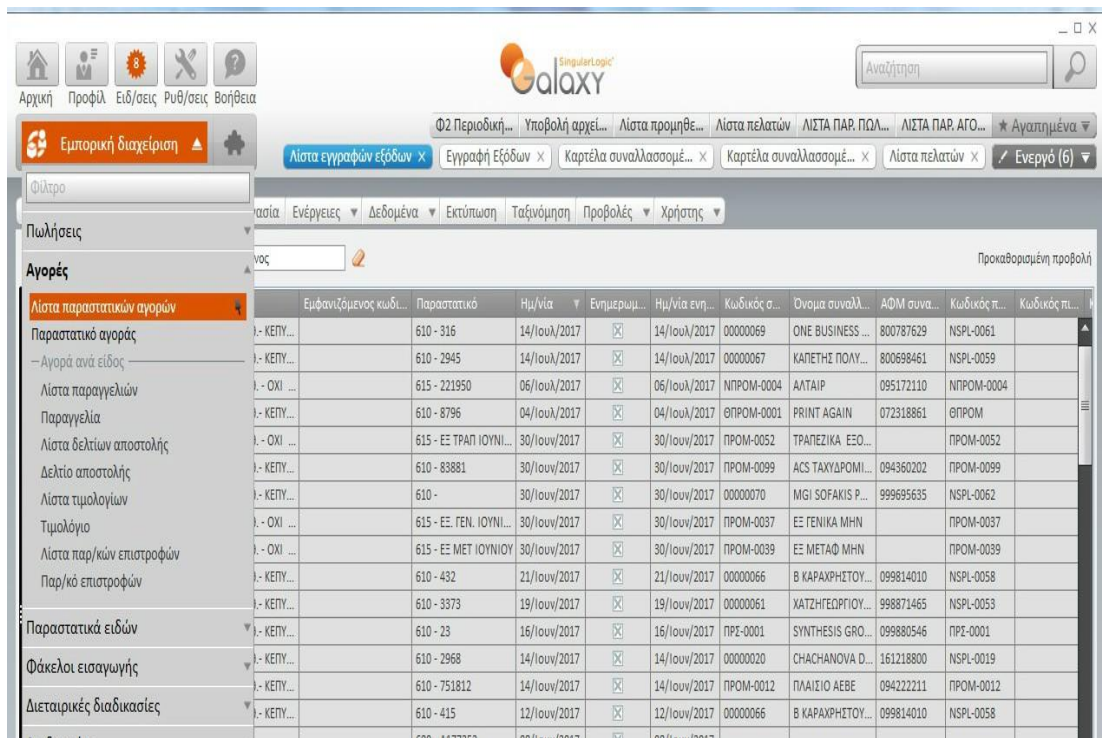
Επιπρόσθετες Υπηρεσίες οι οποίες είναι και προαιρετικές. Πρόκειται για υπηρεσίες που πιθανόν να έχει ανάγκη ο Πελάτης και μπορεί να ζητήσει από την SingularLogic. Το εξειδικευμένο προσωπικό της SingularLogic διαθέτει επαρκής δεξιότητες και μεγάλη εμπειρία στα προϊόντα λογισμικού της εταιρείας και παρέχοντας στους πελάτες της την

βέλτιστη υποστήριξη με χρήση προηγμένων εργαλείων, τεχνολογιών και υπηρεσιών. Η αξία των παρακάτω υπηρεσιών καθορίζεται με ξεχωριστή συμφωνία και έχει ειδικό τιμοκατάλογο.

- Εγκατάσταση νέων εκδόσεων. Αν η εταιρεία ΑΚΑΗΑΙ το επιθυμεί η εγκατάσταση των νέων εκδόσεων των εφαρμογών μπορεί να γίνει από συμβούλους της SingularLogicDIS.
- Κλιμάκωση - Δεύτερο επίπεδο παρέμβασης. Αν στην εταιρεία οι χρήστες αντιμετωπίζουν ένα πρόβλημα το οποίο δεν μπορεί να λυθεί από την Τηλεφωνική Υποστήριξη, τότε τίθεται αυτόματα σε λειτουργία ο μηχανισμός κλιμάκωσης της κλήσης: Το πρόβλημα μεταφέρεται στα εξειδικευμένα άτομα υποστήριξης δευτέρου επιπέδου και συγκεκριμένα στον υπεύθυνο που έχει οριστεί για την εταιρεία ΑΚΑΗΑΙ, που θα αντιμετωπίσει το πρόβλημα σε συνεργασία με το Τμήμα Ανάπτυξης της SingularLogic.
- Προγραμματισμένες επιτόπιες επισκέψεις. Σε περιπτώσεις που η εταιρεία ΑΚΑΗΑΙ κρίνει πως είναι απαραίτητο, συγκεκριμένος ειδικός της SingularLogic επισκέπτεται το αρμόδιο τμήμα της εταιρείας για τον έλεγχο της καλής λειτουργίας της εγκατάστασης του και να επιλύσει τυχόν μικρό-προβλήματα που έχουν εμφανιστεί. Οι επισκέψεις αυτές πραγματοποιούνται έπειτα από συνεννόηση της εταιρείας ΑΚΑΗΑΙ και του συγκεκριμένου ειδικού της SingularLogic. Ακόμη, κατά τη διάρκεια αυτών των επισκέψεων η εταιρεία ΑΚΑΗΑΙ έχει την δυνατότητα να ζητήσει την παροχή οποιασδήποτε από τις «πρόσθετες» υπηρεσίες . Εννοείται ότι για την παροχή των επιτόπιων υπηρεσιών, η εταιρεία ΑΚΑΗΑΙ δίνει την πρόσβαση που απαιτείται στην SingularLogic για να εισέλθει στο σύστημα ή σε άλλο απαραίτητο μηχανήμα.

8. Η ηλεκτρονική μορφή του Galaxy Enterprise Suite στην εταιρεία ΑΚΑΗΑΙ

8.1. Εμπορική Διαχείριση



Εμφανιζόμενος κωδ...	Παραστατικό	Ημ/νία	Ενημερω...	Ημ/νία εν...	Κωδικός σ...	Όνομα συναλλ...	ΑΦΜ συνα...	Κωδικός π...	Κωδικός π...
1- ΚΕΠΥ...	610 - 316	14/Ιουλ/2017	☒	14/Ιουλ/2017	00000069	ONE BUSINESS ...	800787629	NSPL-0061	
1- ΚΕΠΥ...	610 - 2945	14/Ιουλ/2017	☒	14/Ιουλ/2017	00000067	ΚΑΠΙΤΗΣ ΠΟΛΥ...	800699461	NSPL-0059	
1- ΟΧΙ ...	615 - 221950	06/Ιουλ/2017	☒	06/Ιουλ/2017	NPROM-0004	ΑΛΤΑΙΡ	095172110	NPROM-0004	
1- ΚΕΠΥ...	610 - 8796	04/Ιουλ/2017	☒	04/Ιουλ/2017	ΘPROM-0001	PRINT AGAIN	072318861	ΘPROM	
1- ΟΧΙ ...	615 - ΕΕ ΤΡΑΠ ΙΟΥΝΙ...	30/Ιουν/2017	☒	30/Ιουν/2017	PROM-0052	ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΕΞΟ...		PROM-0052	
1- ΚΕΠΥ...	610 - 83881	30/Ιουν/2017	☒	30/Ιουν/2017	PROM-0099	ACS TAXYΔΡΟΜΙ...	094360202	PROM-0099	
1- ΚΕΠΥ...	610 -	30/Ιουν/2017	☒	30/Ιουν/2017	00000070	MGI SOFAKIS P...	999695635	NSPL-0062	
1- ΟΧΙ ...	615 - ΕΕ ΓΕΝ. ΙΟΥΝΙ...	30/Ιουν/2017	☒	30/Ιουν/2017	PROM-0037	ΕΕ ΓΕΝΙΚΑ ΜΗΝ		PROM-0037	
1- ΟΧΙ ...	615 - ΕΕ ΜΕΤ ΙΟΥΝΙΟΥ	30/Ιουν/2017	☒	30/Ιουν/2017	PROM-0039	ΕΕ ΜΕΤΑΦ ΜΗΝ		PROM-0039	
1- ΚΕΠΥ...	610 - 432	21/Ιουν/2017	☒	21/Ιουν/2017	00000066	Β ΚΑΡΑΧΡΗΣΤΟΥ...	099814010	NSPL-0058	
1- ΚΕΠΥ...	610 - 3373	19/Ιουν/2017	☒	19/Ιουν/2017	00000061	ΧΑΤΖΗΓΕΩΡΓΙΟΥ...	998871465	NSPL-0053	
1- ΚΕΠΥ...	610 - 23	16/Ιουν/2017	☒	16/Ιουν/2017	ΠΡΕ-0001	SYNTHESIS GRO...	099880546	ΠΡΕ-0001	
1- ΚΕΠΥ...	610 - 2968	14/Ιουν/2017	☒	14/Ιουν/2017	00000020	CHACHANOVA D...	161218800	NSPL-0019	
1- ΚΕΠΥ...	610 - 751812	14/Ιουν/2017	☒	14/Ιουν/2017	PROM-0012	ΠΑΛΑΙΟ ΑΕΒΕ	094222211	PROM-0012	
1- ΚΕΠΥ...	610 - 415	12/Ιουν/2017	☒	12/Ιουν/2017	00000066	Β ΚΑΡΑΧΡΗΣΤΟΥ...	099814010	NSPL-0058	
1- ΚΕΠΥ...	610 - 417353	08/Ιουν/2017	☒	08/Ιουν/2017					

Απευθύνεται σε αναπτυσσόμενες επιχειρήσεις και καλύπτει πλήρως την εμπορική τους δραστηριότητα. Ο χρήστης έχει την δυνατότητα να ελέγχει τις αγορές και τις πωλήσεις, να επεξεργάζεται τους τιμοκαταλόγους των αγορών καθώς και τους αντίστοιχους των πωλήσεων, τα παραστατικά αγορών, πωλήσεων και ειδών. Μπορεί ακόμα να παρακολουθεί την αποθήκη και να διαχειρίζεται τα είδη της, διαμορφώνοντας οποιαδήποτε στιγμή επιθυμεί τα χαρακτηριστικά τους. Επιπλέον, επεξεργάζεται και την κοστολόγηση των αποθεμάτων, όπου παρέχονται αυτόματες διαδικασίες κοστολόγησης εξαγωγών και δημιουργίας προβλέψεων.

8.2. Οικονομική Διαχείριση

The screenshot displays the SingulartLogic Galaxy software interface for financial management. The main window shows a list of transactions with the following columns: Εμφανιζόμενος κωδ., Παραστατικό, Ημ/νία, Ενημερω..., Ημ/νία εν..., Κωδικός σ..., Όνομα συναλλ..., ΑΦΜ συνα..., Κωδικός π..., and Κωδικός π... The table lists various transactions, including entries for ΚΕΠΥ..., ΟΧΙ..., and ΠΡΟΜ... with associated dates and codes. The interface also features a navigation menu on the left, a top toolbar with icons for home, profile, settings, and help, and a status bar at the bottom showing system information.

Χρησιμοποιείτε κυρίως από το λογιστήριο της εταιρείας και ο εκάστοτε χρήστης, συνήθως ο λογιστής, έχει την δυνατότητα να διαχειρίζεται τους λογαριασμούς εσόδων/εξόδων και τις οικονομικές εγγραφές τους. Μπορεί μέσω του ίδιου του συστήματος να κάνει εγγραφές εσόδων και εξόδων, πληρωμών και εισπράξεων, χωρίς να υπάρχει η ανάγκη εγκατάστασης και λειτουργίας κάποιου άλλου επιπλέον ξεχωριστού προγράμματος λογιστικής διαχείρισης.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η τεχνολογία ERP δεν είχε διεισδύσει μέχρι πρόσφατα στην ελληνική αγορά. Οι επιχειρήσεις δεν είχαν συνειδητοποιήσει την χρησιμότητα της και επιπλέον δεν υπήρχαν οι απαραίτητοι πόροι προκειμένου να προχωρήσουν σε αυτή την επένδυση.

Ωστόσο, οι ελληνικές επιχειρήσεις με τον καιρό, διαπίστωσαν ότι τα πληροφοριακά συστήματα ERP αποτελούν αναγκαία προϋπόθεση προκειμένου να έχουν το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι άλλων επιχειρήσεων στο σύγχρονο ανταγωνιστικό περιβάλλον. Τώρα πια, πολλές επιχειρήσεις έχουν επενδύσει και έχουν υιοθετήσει συστήματα ERP, ώστε να εκμεταλλευτούν τα πλεονεκτήματα που τους προσφέρουν. Επιπλέον, το κόστος κτήσης και συντήρησης του λογισμικού έχει μειωθεί αισθητά σε σχέση με τα αναμενόμενα οφέλη, γεγονός που εξασφαλίζει την γρήγορη απόσβεση της επένδυσης.

Στην εταιρεία ΑΚΑΗΑΙ, με την οποία ασχολείται η παρούσα πτυχιακή εργασία, η χρήση του πληροφοριακού συστήματος Galaxy Enterprise Suite της SingularLogic, βοήθησε στην αντιμετώπιση κάποιων καθημερινών προβλημάτων. Ένα ενδεικτικό καθημερινό πρόβλημα ήταν ο μεγάλος όγκος πληροφοριών, αντίθετα τώρα υπάρχει σημαντική εξοικονόμηση χώρου καθώς όλες οι εφαρμογές και οι λειτουργίες υπάρχουν σε ένα ενοποιημένο σύστημα. Επίσης η μη διατήρηση αρχείου συναλλαγών με πελάτες για λογαριασμό της εταιρίας και η παροχή ολοκληρωμένης παρακολούθησης των όρων πληρωμής ανά κατηγορία πελατών που προσφέρει πλέον το λογισμικό βοηθά στην εξοικονόμηση χρόνου. Επομένως, το συγκεκριμένο σύστημα πρόσφερε μια τεχνολογία πιο φιλική και εύχρηστη προς τους χρήστες με την καλύτερη δυνατότητα εξέλιξης.

Αν και είδαμε πόσο χρήσιμα είναι τα συστήματα ERP καταλήξαμε στο συμπέρασμα πως δεν ταιριάζουν όλα τα συστήματα σε όλες τις εταιρείες. Όπως είδαμε εμείς με την μελέτη που κάναμε, ένα πολύ καλό σύστημα όπως είναι το Microsoft DynamicsNAV – InnonEra της εταιρείας Microsoft που η εταιρεία ΑΚΑΗΑΙ το χρησιμοποιούσε τρία χρόνια αποδείχθηκε βαρύ, δύσκολο στην χρήση του και πολυέξοδο για την εν λόγω εταιρεία. Και έτσι η εταιρεία στράφηκε σε μια πιο συμβατή λύση για την ίδια, στο πληροφοριακό σύστημα Galaxy Enterprise Suite της SingularLogic. Κατά την γνώμη μας, πρέπει να υιοθετηθεί και από άλλες εταιρείες που έχουν ανάγκη αυτές τις λειτουργίες και είναι ίδιου μεγέθους.

Επιπλέον είδαμε πόσο χρήσιμα είναι τα λογισμικά CRM και SRM, δηλαδή τα λογισμικά διαχείρισης σχέσεων με πελάτες και προμηθευτές. Καθώς μεγαλώνει μια επιχείρηση, η ανάγκη πληροφοριακών συστημάτων καθίσταται απαραίτητη και επομένως το CRM βελτιώνει τις πωλήσεις και αυξάνει τα κέρδη, για αυτό και είναι συχνά το καλύτερο βήμα για την πρώτη επένδυση μιας επιχείρησης. Η παραγωγή και η διατήρηση των πωλήσεων είναι συνήθως αυτό που κάνει όλα τα υπόλοιπα δυνατά. Βοηθώντας στη μεγιστοποίηση των πωλήσεων, το CRM μπορεί να επιτρέψει σε μια επιχείρηση να αυξηθεί στο βαθμό που το ERP γίνεται αναγκαίο. Το ERP και το CRM σε συνδυασμό, καθιστούν πολύ πιο εύκολο για μια επιχείρηση να αυξήσει τα κέρδη, μειώνοντας ταυτόχρονα το κόστος. Τα δύο αυτά συστήματα μπορούν να βοηθήσουν στην ανάπτυξη μιας επιχείρησης. Το ίδιο συμβαίνει και με τα συστήματα SRM αντίστοιχα, για τη σωστή επικοινωνία με προμηθευτές, διότι όταν υπάρχουν δυσκολίες στην επικοινωνία με τους προμηθευτές, δεν εξυπηρετούνται σωστά οι πελάτες, γεγονός που μπορεί εύκολα να αποφευχθεί με τη χρήση λογισμικών SRM.

Από την άλλη πλευρά είδαμε ότι η πολυπλοκότητα των συστημάτων μπορεί να επηρεάσει αρνητικά την υιοθέτηση τους. Επιπλέον, η εκπαίδευση απαιτεί χρόνο, χρήμα και δέσμευση.

Αναμφίβολα όμως, η εγκατάσταση πληροφοριακών συστημάτων σε μια επιχείρηση είναι αναπόφευκτη και αναγκαία προϋπόθεση προκειμένου η επιχείρηση να αποκτήσει το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και να αντέξει στον χρόνο.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Οικονόμου, Γ. Σ. & Γεωργόπουλου, Ν. Β., 1995. Πληροφοριακά Συστήματα για τη Διοίκηση Επιχειρήσεων, Τόμος Α. Έκδοση Β΄. Αθήνα: Μπένου.
- Πολλάλης, Α. Γ. & Γιαννακόπουλος, Δ. & Παπουτσής Ι., 2004. Πληροφοριακά Συστήματα Επιχειρήσεων Ι – Εισαγωγή στην Τεχνολογία & Στρατηγική. Αθήνα: Σταμούλης.
- Στεφάνου, Ι. Κ. & Μπιάλας, Χ., 2014. Σύγχρονα Επιχειρησιακά Συστήματα- Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης και Συστήματα Επιχειρησιακών Πόρων (ERP). Θεσσαλονίκη.
- Πολλάλης Α. Γ. & Βοζίκης Π. Α., 2012. Πληροφοριακά Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρηματικών Πόρων –Στρατηγικές και Εφαρμογές. Αθήνα: Utopia.
- Πολλάλης, Α. Γ., 2009. Πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης επιχειρησιακών Πόρων: Στρατηγικές και εφαρμογές ERP. Αθήνα :Utopia.
- Βασιλακόπουλος, Γ. & Χρυσικόπουλος Β., 1990. Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης. Αθήνα: Σταμούλης.
- Ιωάννου, Γ., 2006. ERP–Ολοκληρωμένα Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων(Εφαρμογή στο Microsoft Business Solutions Navision). Αθήνα: Σταμούλης.
- Σταφυλά, Α., 2013. Διαχείριση Σχέσεων Πελατών και Προμηθευτών. Θεσσαλονίκη.
- Γκεμάλα Α., 2013. Συγκριτική Ανάλυση και Μελέτη ERP Συστημάτων (ανάλυση των υποσυστημάτων οικονομικής διαχείρισης και διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων). Διπλωματική Εργασία, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.

ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

- <https://portal.singularlogic.eu/>
- <https://www.softwareadvice.com/accounting/microsoft-dynamics-nav-accounting-profile/>
- <https://www.microsoft.com/en-us/dynamics365/nav-overview>
- <http://www.akahai.gr/>
- <http://lisi.gr/index.php?id=301>
- <http://iobe.gr/>
- www.raumedic.com
- www.vostra.de
- www.audiotechnologies.net
- www.surgiwear.co.in
- www.altaylarmedikal.com
- www.pmisurgical.com

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Στα πλαίσια της εκπόνησης της παρούσας πτυχιακής εργασίας, ήρθαμε σε επαφή με τα μέλη της εταιρείας ΑΚΑΗΑΙ όπου μας παρουσίασαν την εταιρεία τους, το σύστημα ERP που χρησιμοποιούν και το ρόλο του συστήματος μέσα στην εταιρεία.

Πραγματοποιήσαμε μια σειρά επισκέψεων στο παράρτημα της εταιρείας ΑΚΑΗΑΙ που βρίσκεται στη Θεσσαλονίκη και αφιερώσαμε χρόνο στη μελέτη του συστήματος.

Μέσα σε αυτό το διάστημα πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις με δύο μέλη της εταιρείας, με τον Διευθύνων Σύμβουλο της εταιρείας κ. Κουντούρογλου Νίκο και με μία διοικητική υπάλληλο, την κ. Λαζανά Νίκη, η οποία εργάζεται χρόνια στην ΑΚΑΗΑΙ και έχει μεγάλη εμπειρία στη χρήση συστημάτων ERP.

Έτσι, πήραμε πληροφορίες που αφορούν στη διαχείριση της εταιρείας και όλα όσα μας είπαν παρατίθενται παρακάτω και αποτέλεσαν την κύρια πηγή άντλησης πληροφοριών για το δεύτερο σκέλος της παρούσας εργασίας.

- Ποιο είναι το αντικείμενο της εταιρείας σας και που δραστηριοποιείστε;

Από το 2004 δραστηριοποιούμαστε στο χώρο της προμήθειας ιατρικών συστημάτων υψηλής τεχνολογίας σε νοσοκομεία και κλινικές και δίνουμε ιδιαίτερη έμφαση στους τομείς της νευροχειρουργικής και των χειρουργικών αναλωσίμων. Δεν έχουμε πρωτογενή παραγωγή, αλλά εξειδικευόμαστε στην εμπορία ιατρικών συστημάτων υψηλής τεχνολογίας όπως είναι τα νευροχειρουργικά αναλώσιμα και τα αναλώσιμα χειρουργείου με τα οποία στη συνέχεια, προμηθεύουμε δημόσια νοσοκομεία και ιδιωτικές κλινικές σε όλη την Ελλάδα.

- Ποιος λόγος σας οδήγησε να αλλάξετε το Microsoft DynamicsNAV – InnovEra της εταιρείας Microsoft, το οποίο ήταν και το πρώτο σύστημα ERP που χρησιμοποιούσε η ΑΚΑΗΑΙ;

Ήταν ένα βαρύ και υπεραρκετό σύστημα για μία επιχείρηση σαν τη δική μας, δηλαδή μια επιχείρηση μεσαίου μεγέθους εσόδων εξόδων, γεγονός που το

καθιστούσε υπερβολικό για τα δεδομένα της ΑΚΑΗΑΙ και μας δημιουργούσε αρκετές δυσκολίες στις απλές καθημερινές διαδικασίες. Επιπλέον ήταν ακριβή η υποστήριξη του συστήματος που μας παρείχε ο προμηθευτής.

- Ποιες ήταν οι κύριες δυσκολίες που αντιμετωπίζατε από τη χρήση του συστήματος;

Παρουσίαζε πρακτικές κυρίως ιδιομορφίες που έκαναν πιο δύσκολες και χρονοβόρες τις καθημερινές μας διαδικασίες. Για παράδειγμα μια απλή και συχνή διαδικασία που συναντάμε κάθε μέρα, είναι φυσικά οι καθημερινές συναλλαγές με πελάτες και προμηθευτές, το Microsoft DynamicsNAV – InnonEra δεν μας παρείχε τη δυνατότητα να ανοίγουμε πολλές καρτέλες ταυτόχρονα και έτσι δεν μας επέτρεπε να ανατρέχουμε επιτόπου στην καρτέλα ενός πελάτη ή προμηθευτή όταν κάτι προέκυπτε, ώστε να ελέγχουμε επιτόπου κάποιο σχετικό παραστατικό και άρα χρειαζόταν να αποσυνδεθούμε από την εφαρμογή και να συνδεθούμε ξανά απευθείας στη συγκεκριμένη καρτέλα, γεγονός που αύξανε το χρόνο των διαδικασιών.

- Πόσο καιρό το είχατε στην κατοχή σας πριν πάρετε την απόφαση να στραφείτε στο νέο σύστημα το Galaxy Enterprise Suite της εταιρείας SingularLogic;

Το Microsoft DynamicsNAV – InnonEra της εταιρείας Microsoft το είχαμε στην εταιρεία περίπου τρία χρόνια.

- Ποιο είναι το νέο σύστημα στο οποίο στραφήκατε;

Το Galaxy Enterprise Suite της εταιρείας SingularLogic.

- Με ποια κριτήρια επιλέξατε το καινούριο σύστημα;

Αυτό που χρειαζόμασταν ήταν ένα σύστημα περισσότερο φιλικό προς τον χρήστη το οποίο να μην είναι υπερβολικό για τα δεδομένα της εταιρείας μας.

- Πόσο καιρό χρησιμοποιείται το Galaxy Enterprise Suite της εταιρείας SingularLogic;

Το χρησιμοποιούμε κοντά στα δύο χρόνια.

- Θεωρείτε πως ως χρήστες είστε πλέον περισσότερο ευχαριστημένοι;

Είμαστε πολύ ικανοποιημένοι με το συγκεκριμένο ERP σύστημα, γιατί υπάρχει σημαντική εξοικονόμηση χρόνου καθώς όλες οι εφαρμογές υπάρχουν σε ένα ενοποιημένο σύστημα και αυτό κάνει πιο εύκολη και γρήγορη τη λειτουργία της εταιρείας.

- Το νέο σύστημα σε τι υπερτερεί από το παλιό;

Όπως σας ανέφερα πριν, το σύστημα της SingularLogic είναι ένα σύστημα πιο φιλικό απέναντι στο χρήστη σε σχέση με το σύστημα της Microsoft. Η υποστήριξη που μας παρέχει ο προμηθευτής είναι πιο οικονομική, σε αντίθεση με τον προηγούμενο και είναι περισσότερο ασφαλές σύστημα γιατί ο κάθε χρήστης έχει το δικό του προσωπικό κωδικό ενώ στο προηγούμενο μπορούσε να μπει όποιος επιθυμούσε ανεξέλεγκτα.

- Πόσο καιρό διήρκεσε η εκπαίδευση του προσωπικού;

Για την εκπαίδευση των υπαλλήλων χρειάστηκε μικρός χρόνος, έγινε επιτόπου με την εγκατάσταση του συστήματος από τους ανθρώπους της SingularLogic. Επιπλέον μας παρείχαν manual για περαιτέρω πληροφορίες και επεξηγήσεις.

- Η ποσότητα και η ποιότητα των εξειδικευμένων οδηγιών και πρακτικών που παρείχε στην ΑΚΑΗΑΙ ο προμηθευτής του συστήματος ήταν ικανοποιητική;

Η εκπαίδευση που μας παρείχε η SingularLogic προκειμένου να εκπαιδευτούν οι υπάλληλοι μας ώστε να συμφιλιωθούν με τη χρήση του νέου συστήματος ήταν ικανοποιητική, το προσωπικό της ήταν συνεργάσιμο και πολύ εξυπηρετικό.

- Το Galaxy Enterprise Suite το χρησιμοποιείται και στην έδρα σας στην Αθήνα και στο υποκατάστημα στη Θεσσαλονίκη; Και με ποιόν τρόπο γίνεται αυτό;

Το σύστημα το χρησιμοποιούμε και στην έδρα μας αλλά και στο υποκατάστημα. Ο server βρίσκεται στην Αθήνα και για λόγους εξοικονόμησης πόρων υπάρχει ένα υποσύστημα στη Θεσσαλονίκη.