

**ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΕΜΠΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ**



**ΜΑΘΗΜΑ: ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΘΕΜΑ: Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΣΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ  
ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΠΟΡΩΝ ΚΑΙ ΠΙΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΑ ΣΤΗΝ  
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΕΚΟ**

***« THE IMPLEMENTATION OF THE SYSTEM IN THE  
DENELOPMENT OF OPERATIONAL RESOURCES AND MORE  
SPECIFICALLY IN THE CASE OF COMPANY EKO»***

**ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ:**

**ΚΑΛΟΥΔΗ ANNA**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:**

**ΑΣΗΜΑΚΟΠΟΥΛΟΣ ΚΩΣΤΑΣ**

**ΙΟΥΛΙΟΣ 2014 ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ**

**ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΕΜΠΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ**

**ΜΑΘΗΜΑ: ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΘΕΜΑ: Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΣΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ  
ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΠΟΡΩΝ ΚΑΙ ΠΙΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΑ ΣΤΗΝ  
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΕΚΟ**

***« THE IMPLEMENTATION OF THE SYSTEM IN THE  
DENELOPMENT OF OPERATIONAL RESOURCES AND MORE  
SPECIFICALLY IN THE CASE OF COMPANY ΕΚΟ»***

**ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ:**

**ΚΑΛΟΥΔΗ ANNA**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:**

**ΑΣΗΜΑΚΟΠΟΥΛΟΣ ΚΩΣΤΑΣ**

**ΙΟΥΛΙΟΣ 2014, ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ**

# ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Σελ.

Πίνακας Σχημάτων.....	6
Ευχαριστίες.....	8
Πρόλογος.....	9
Εισαγωγή.....	12
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΙ ΠΟΡΟΙ.....</b>	<b>20</b>
1.1 Γενικά για τους επιχειρησιακούς πόρους.....	20
1.2 Οι κατηγορίες των επιχειρησιακών πόρων.....	20
1.3 Η θεωρία των πόρων και οι ικανότητες της επιχείρησης.....	21
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ERP.....</b>	<b>23</b>
2.1 Ιστορική Αναδρομή.....	23
2.2 Η σημασία του συστήματος.....	25
2.3 Η αρχιτεκτονική των συστημάτων ERP.....	27
2.4 Οι στόχοι των συστημάτων ERP.....	28
2.5 Τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των συστημάτων ERP.....	28
2.5.1 Τα πλεονεκτήματα του συστήματος ERP.....	28
2.5.2 Τα μειονεκτήματα του συστήματος ERP.....	30

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ERP.....</b>	<b>31</b>
3.1 Γενικά για τις επιχειρήσεις.....	31
3.2 Οι σύγχρονες τάσεις και στον κύκλο ζωής των συστημάτων ERP.....	32
3.3 Τι επικρατεί στην ελληνική αγορά.....	32
3.4 Η ωριμότητα της αγοράς των συστημάτων ERP στην Ελλάδα.....	33
3.5 Ο ρόλος της SAP στην ελληνική αγορά.....	34
3.6 Οι λόγοι για την μικρή εξάπλωση των συστημάτων στην Ελλάδα.....	35

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΤΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ SAP ERP.....</b>	<b>36</b>
4.1 Η σημασία του λογισμικού προγράμματος SAP ERP.....	36
4.2 Οι ομάδες εφαρμογών του λογισμικού προγράμματος SAP ERP.....	37
4.2.1 SAP ERP Financials.....	37
4.2.2 SAP ERP Human Capital Management.....	38
4.2.3 SAP ERP Operations.....	39
4.3 Οι βασικές αρχές του συστήματος SAP ERP.....	40
4.4 Τα βασικά μέρη και οι λειτουργίες του SAP ERP.....	41
4.5 Τα επιχειρηματικά οφέλη του SAP ERP.....	44
4.6 Τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του λογισμικού SAP ERP.....	44
4.6.1 Τα πλεονεκτήματα του λογισμικού SAP ERP.....	44
4.6.2 Τα μειονεκτήματα του λογισμικού SAP ERP.....	45

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5:ΤΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΕΚΟ ΑΒΕΕ (CASE STUDY).....47**

5.1 Ιστορικό εταιρείας.....	47
5.2 Οικονομικά στοιχεία.....	48
5.3 Τα προϊόντα της ΕΚΟ ΑΒΕΕ.....	50
5.4 Λίγα λόγια για το πρόγραμμα και κάποια σταθερά στοιχεία για το πρόγραμμα που χρησιμοποιεί η ΕΚΟ.....	51
5.5 Το SAP στην εταιρεία ΕΚΟ ΑΒΕΕ.....	52
5.6 Τα βασικά αρχεία της εταιρείας ΕΚΟ είναι τα παρακάτω και τα οποία είναι προσαρμοσμένα στο σύστημα.....	53
5.6.1 Αρχεία πωλήσεων.....	53
5.6.2 Αρχεία εξυπηρέτησης.....	53
5.6.3 Αρχεία νομοθεσίας.....	53
5.6.4 Αρχεία πελατών.....	53
5.6.5 Αρχεία υλικών.....	54
5.6.6 Αρχεία τιμών-τιμοδότηση.....	55
5.6.7 Λοιπά αρχεία.....	55
5.7 Τα υποσυστήματα του λογισμικού SAP ERP.....	57
5.8 Διασύνδεση με τα υπόλοιπα υποσυστήματα.....	58
5.8.1 Διασύνδεση με τη διαχείριση υλικών (MM).....	58
5.8.2 Διασύνδεση με την παραγωγή (PP).....	58
5.8.3 Διασύνδεση με την οικονομική διαχείριση (FI).....	59
5.8.4 Διασύνδεση με την ελεγκτική (CO).....	59
5.8.5 Υποσυστήματα πωλήσεων (SD).....	59

5.8.6 Υποσυστήματα IS-OIL.....	59
5.8.7 Υποσυστήματα μεταφοράς και διανομής (TD).....	60
5.9 Μερικές λειτουργίες του προγράμματος SAP ERPστην εταιρεία ΕΚΟ.....	61
5.9.1 Εμφάνιση σταθερών στοιχείων πελάτη.....	62
5.9.2 Αναλυτική καρτέλα πελάτη.....	63
5.9.3 Λίστα παραγγελιών.....	65
5.9.4 Χονδρικές τιμές/ Εκτέλεση αναφοράς τιμοδότησης.....	66
5.9.5 Ανάλυση ηλικίας υπολοίπου.....	68
5.9.6 Ανάλυση ηλικίας υπολοίπου (ληξιπρόθεσμα ανά πελάτη).....	71
5.9.7 Εκτιμώμενη Τιμή.....	71
5.9.8 Δεσμευμένα Παραστατικά.....	73
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....</b>	<b>75</b>
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....</b>	<b>79</b>

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Σελ.

ΣΧΗΜΑ 1: Σχέση Δεδομένων – Πληροφοριών.....	13
ΣΧΗΜΑ 2: Ενοποιημένη Βάση Δεδομένων.....	22
ΣΧΗΜΑ 3: Το σήμα της ΕΚΟ.....	46
ΣΧΗΜΑ 4: Τα υποσυστήματα του προγράμματος SAP.....	56
ΣΧΗΜΑ 5: Βήμα 1 Εμφάνιση Σταθερών Στοιχείων Πελάτη.....	60
ΣΧΗΜΑ 6: Βήμα 2 Εμφάνιση Σταθερών Στοιχείων Πελάτη.....	60
ΣΧΗΜΑ 7: Βήμα 3 Εμφάνιση Σταθερών Στοιχείων Πελάτη.....	61
ΣΧΗΜΑ 8: Βήμα 1 Αναλυτική Καρτέλα Πελάτη.....	62
ΣΧΗΜΑ 9: Βήμα 2 Αναλυτική Καρτέλα Πελάτη.....	62
ΣΧΗΜΑ 10: Βήμα 3 Αναλυτική Καρτέλα Πελάτη.....	63
ΣΧΗΜΑ 11: Βήμα 1 Λίστα Παραγγελιών.....	64
ΣΧΗΜΑ 12: Βήμα 2 Λίστα Παραγγελιών.....	64
ΣΧΗΜΑ 13: Βήμα 1 Εκτέλεση Αναφοράς Τιμοδότησης.....	65
ΣΧΗΜΑ 14: Βήμα 2 Εκτέλεση Αναφοράς Τιμοδότησης.....	66
ΣΧΗΜΑ 15: Βήμα 1 Ανάλυση Ηλικίας Υπολοίπου (ανά επιθεωρητή).....	67
ΣΧΗΜΑ 16: Βήμα 2 Ανάλυση Ηλικίας Υπολοίπου (ανά επιθεωρητή).....	68
ΣΧΗΜΑ 17: Βήμα 3 Ανάλυση Ηλικίας Υπολοίπου (ανά επιθεωρητή).....	68
ΣΧΗΜΑ 18: Βήμα 4 Ανάλυση Ηλικίας Υπολοίπου (ανά επιθεωρητή).....	69

ΣΧΗΜΑ 19: Ανάλυση Ηλικίας Υπολοίπου (ανά πελάτη).....	70
ΣΧΗΜΑ 20: Εκτιμώμενη Τιμή.....	71
ΣΧΗΜΑ 21: Βήμα 1 Δεσμευμένα Παραστατικά.....	72
ΣΧΗΜΑ 22: Βήμα 2 Δεσμευμένα Παραστατικά.....	72



## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον καθηγητή μου κύριο Ασημακόπουλο Κωνσταντίνο, κυρίως για την εμπιστοσύνη που μου έδειξε και την υπομονή που έκανε όλο αυτό το διάστημα υλοποίησης της πτυχιακής εργασίας μου. Καθώς επίσης, και για την βοήθεια όπως και για την καθοδήγηση του για την επίλυση διάφορων θεμάτων.

Ακόμη, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά και την κυρία Καραγιάννη Ειρήνη η οποία εργάζεται στην εμπορική εταιρεία ΕΚΟ του ομίλου Ελληνικά Πετρέλαια (ΕΛ.ΠΕ). Η κυρία Καραγιάννη είναι υπεύθυνη στο κομμάτι της πληροφορικής, κι έτσι μου έδωσε πολύτιμες πληροφορίες για τα υποσυστήματα που χρησιμοποιεί η εταιρεία ΕΚΟ σε καθημερινή βάση.

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Μέχρι πριν λίγα χρόνια, συντελεστές παραγωγής θεωρούνταν η γη, το κεφάλαιο και το ανθρώπινο δυναμικό. Τα τελευταία όμως χρόνια με την καθημερινή εξέλιξη της τεχνολογίας, προστέθηκε ακόμη ένας παραγωγικός συντελεστής που δεν είναι άλλος από την πληροφορία. Δίχως να υπάρχουν πληροφορίες να δίνονται και σε πραγματικό χρόνο αλλά φυσικά να είναι και έγκυρες οι επιχειρήσεις θα ήταν αδύνατο να λειτουργήσουν. Έτσι γι' αυτόν τον λόγο λοιπόν προστέθηκαν στην καθημερινή ζωή των επιχειρήσεων και των απλών ανθρώπων τα πληροφοριακά συστήματα. « Τα πληροφοριακά συστήματα είναι ένα σύνολο στοιχείων, όπου οι χρήστες έχουν την δυνατότητα να ανακτούν, να επεξεργάζονται, να αποθηκεύουν και να διανέμουν πληροφορίες που υποστηρίζουν την λήψη αποφάσεων» (Laudon K. & Laudon J., 2009)

Ένα είδους τύπου πληροφοριακού συστήματος είναι το ERP ή αλλιώς Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Πόρων Επιχείρησης. Το πληροφοριακό σύστημα ERP έχει δημιουργηθεί για να καλύπτει πλήρως τις λειτουργίες της επιχείρησης με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της. Με βάση το σύστημα ERP δημιουργήθηκε το λογισμικό SAP ERP. Το SAP ERP πρωτοεμφανίστηκε το 1991 και είναι το Σύστημα Σχεδιασμού Επιχειρησιακών Πόρων. Το SAP ERP είναι το λογισμικό το οποίο καλύπτει τις ανάγκες της κάθε επιχείρησης που το κατέχει. Προσαρμόζεται σε όλες της επιχείρησης ανεξαρτήτως μεγέθους με σκοπό να αυξήσει την παραγωγικότητα και διορατικότητα της επιχείρησης. Ένα παράδειγμα, χρήσης του λογισμικού SAP ERP είναι της εμπορικής εταιρείας ΕΚΟ του ομίλου Ελληνικά Πετρέλαια. Η εταιρεία ΕΚΟ εδώ και πολλά χρόνια έχει προσαρμόσει το λογισμικό αυτό σε όλα τα βασικά της αρχεία που είναι: τα αρχεία πωλήσεων, της εξυπηρέτησης, της νομοθεσίας, των πελατών, των υλικών, των τιμών και στα υπόλοιπα αρχεία όπως είναι τα αρχεία των ανταγωνιστών, των οδηγών. Το λογισμικό SAP ERP για να είναι πιο εύκολες οι λειτουργίες του έχει κάποια υποσυστήματα, που μπορεί να κάνει την επιχείρηση ακόμη πιο εξυπηρετική.

Άρα, σύμφωνα με όσα υπόθηκαν παραπάνω, η συγκεκριμένη πτυχιακή έγινε με σκοπό να μάθουμε τι σημασία του ορισμού των πληροφοριακών συστημάτων και που εξυπηρετεί τους ανθρώπους σε καθημερινή βάση. Ποιοι είναι οι κυριότεροι τύποι πληροφοριακών συστημάτων και πιο συγκεκριμένα, στον πληροφορικό σύστημα ERP που είναι πιο γνωστό

και χρήσιμο στις περισσότερες επιχειρήσεις. Καθώς, επίσης δόθηκε έμφαση και στο λογισμικό σύστημα SAP ERP και στα υποσυστήματα του και το παράδειγμα της εμπορικής εταιρείας ΕΚΟ όπου έχει στην κατοχή της τα τελευταία το λογισμικό αυτό.

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ψάχνοντας στην βιβλιογραφία κανείς διακρίνει ότι υπάρχει μεγάλη γκάμα ορισμών που έχουν δώσει για τα πληροφοριακά συστήματα. Μερικοί από αυτούς ακολουθούν παρακάτω: (Ο ρόλος των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων στη σύγχρονη επιχείρηση, 2012)

Πληροφοριακό σύστημα ονομάζεται το σύνολο των οργανωμένων διαδικασιών που όταν θα λειτουργήσει, θα παρέχει άμεσες πληροφορίες για την υποστήριξη της λήψης αποφάσεων και του ελέγχου του οργανισμού ή της επιχείρησης. (Ο ρόλος των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων στη σύγχρονη επιχείρηση, 2012)

Πληροφοριακό σύστημα είναι το σύστημα ανθρώπου-μηχανής, όπου παρέχει πληροφορίες στον χρήστη που να υποστηρίζουν τις δραστηριότητες της διαχείρισης, ανάλυσης και λήψης αποφάσεων σ' έναν οργανισμό ή σε μία επιχείρηση. Το σύστημα έχει μηχανολογικό εξοπλισμό, χρονογραφικές διαδικασίες, υποδείγματα για ανάλυση, προγραμματισμό, έλεγχο και λήψη αποφάσεων. (Ο ρόλος των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων στη σύγχρονη επιχείρηση, 2012)

Πληροφοριακό σύστημα είναι ένα επιχειρησιακό σύστημα το οποίο με την σειρά του επεξεργάζεται, αναλύει τα δεδομένα κι έπειτα δίνει τις απαραίτητες πληροφορίες στην διοίκηση του οργανισμού ή στην διοίκηση της επιχείρησης. (Ο ρόλος των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων στη σύγχρονη επιχείρηση, 2012)

Σύμφωνα με τους παραπάνω ορισμούς προκύπτει ο ορισμός του πληροφοριακού συστήματος σε μία επιχείρηση ή σ' έναν οργανισμό:

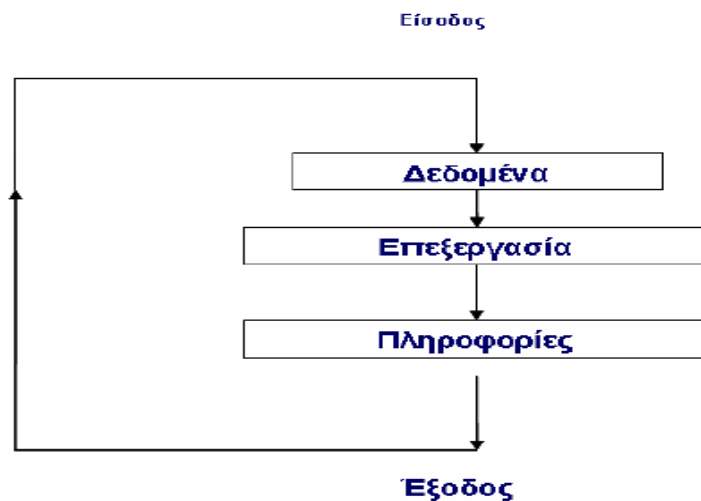
Πληροφοριακό σύστημα ονομάζεται το σύνολο αλληλοσχετιζόμενων στοιχείων, τα οποία έχουν την δυνατότητα να ανακτούν, να επεξεργάζονται, να αποθηκεύουν και να διανέμουν άμεσες πληροφορίες που να υποστηρίζουν τη λήψη αποφάσεων και τον έλεγχο σε έναν οργανισμό ή σε μια επιχείρηση. Ακόμη, πέρα από αυτές τις δυνατότητες, τα πληροφοριακά συστήματα έχουν την δυνατότητα να βοηθούν τα μέλη της επιχείρησης να επιλύουν προβλήματα που μπορεί να προκύπτουν τόσο στην απεικόνιση σύνθετων θεμάτων όσο και στην δημιουργία νέων προϊόντων. (Laudon K. & Laudon J., 2009)

Τα πληροφοριακά συστήματα περιλαμβάνουν πληροφορίες για σημαντικούς ανθρώπους, τόπους και πράγματα μέσα στην επιχείρηση ή στο περιβάλλον γύρω του. (Laudon K. & Laudon J., 2009)

Ο όρος πληροφορίας είναι το αποτέλεσμα επεξεργασίας δεδομένων που συνοδεύεται και από μία ερμηνεία για τον άνθρωπο. (Συστήματα πληροφορικής στην διοίκηση, 2009)

Αντίθετα, τα δεδομένα αποτελείται από αριθμούς, κείμενο ή σήματα που μπορούν να καταγραφούν και να τροφοδοτηθούν σε ένα σύστημα. Είναι μια παράσταση γεγονότων, εννοιών ή εντολών σε τυποποιημένη μορφή, που είναι κατάλληλη για επικοινωνία, ερμηνεία ή επεξεργασία από τον άνθρωπο ή από αυτόματα μέσα. (Συστήματα πληροφορικής στην διοίκηση, 2009)

#### ΣΧΕΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ-ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ



**ΣΧΗΜΑ 1:** Σχέση Δεδομένων - Πληροφοριών

Τα πληροφοριακά συστήματα έχουν κάποια πλεονεκτήματα και σαφώς και κάποια μειονεκτήματα τα οποία είναι παρακάτω:

<b>ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ</b>	<b>ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ</b>
Είναι αποτελεσματικά, διότι εκτελούν υπολογισμούς πιο γρήγορα από τους ανθρώπους	Κατάργηση θέσεων εργασίας
Προσφέρουν άμεση ενημέρωση και σε πραγματικό χρόνο	Όταν υπάρχει περίπτωση διακοπής του πληροφοριακού συστήματος η επιχείρηση παραλύει διότι δεν έχει λύση
Είναι παραγωγικά	Η υπερβολική χρήση του πληροφοριακού συστήματος δημιουργεί χρόνιες παθήσεις
Βοηθούν στην πρόοδο πολλών επιστημών	Το διαδίκτυο έχει το μειονέκτημα της διανομής παράνομων αντιγραφών που είναι προστατευμένο από πνευματικά δικαιώματα
Μέσω του διαδικτύου διανέμονται πληροφορίες σε εκατομμύρια ανθρώπους	Δεν πραγματοποιούνται αλλαγές στο software, διότι κοστίζει ακριβά

(Ταξινόμηση, κατηγοριοποίηση πληροφοριακών συστημάτων,2010)

Τα πληροφοριακά συστήματα κατηγοριοποιούνται ανάλογα με το προφίλ της κάθε επιχείρησης που έχει. Τα πληροφοριακά συστήματα έχουν τις εξής τέσσερις κατηγορίες και είναι οι παρακάτω:

- Στρατηγικό επίπεδο: τα συστήματα αυτά έχουν την ιδιότητα να προσφέρουν πληροφορίες στα Επιτελικά Διοικητικά Στελέχη, σ' αυτός που είναι υπεύθυνοι για την χάραξη στρατηγικής της επιχείρησης.  
Τα στελέχη αυτά διακρίνουν τις μεταβολές στο περιβάλλον, πραγματοποιούν μακροχρόνιες προβλέψεις για το εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης σε μεταβολές του εξωτερικού περιβάλλοντος.

- **Διοικητικό επίπεδο:** τα συστήματα αυτά απευθύνονται στα Μεσαία Διοικητικά Στελέχη, τα οποία είναι διεκπεραιώνουν τα προγράμματα και τα σχέδια των Επιτελικών Διοικητικών Στελεχών.  
Είναι τα διοικητικά στελέχη τα οποία ελέγχουν και διαχειρίζονται την λήψη αποφάσεων και διοικητικών δραστηριοτήτων  
Τα συστήματα αυτά παρέχουν στην επιχείρηση άμεση πληροφόρηση, ώστε να γίνεται αποτελεσματικότερη η διεύθυνση της
- **Γνωστικό επίπεδο:** απευθύνεται σε εξειδικευμένα στελέχη και στο προσωπικό που γνωρίζουν την διαχείριση των γνώσεων και των δεδομένων  
Υποστηρίζουν την ενσωμάτωση και την εφαρμογή των νέων γνώσεων στην επιχείρηση και παρέχουν εξειδικευμένα εργαλεία για την αποθήκευση και αξιοποίηση της γνώσης
- **Λειτουργικό επίπεδο:** τα συστήματα αυτά απευθύνονται σε στελέχη που δεν έχουν υψηλή ειδίκευση και αφορούν την διεκπεραίωση των καθημερινών εργασιών της επιχείρησης.  
(Συστήματα πληροφορικής στην διοίκηση, 2009)

Οι κυριότεροι τύποι πληροφοριακών συστημάτων είναι το πληροφοριακό σύστημα ERP, το CRM.

- **Συστήματα Σχεδιασμού Επιχειρησιακών Πόρων (ERP)**

Είναι τα πληροφοριακά συστήματα που ενοποιούν τις λειτουργίες της επιχείρησης, διαχειρίζονται, επεξεργάζονται και ελέγχουν τα δεδομένα. Ακόμη, διασύνδεουν τα επιμέρους πληροφοριακά συστήματα μεταξύ τους ώστε, να δημιουργηθεί μία ενιαία βάση δεδομένων, όπου όλες οι πληροφορίες της επιχείρησης να είναι διαθέσιμες σε όλους και στο πραγματικό χρόνο που τις χρειάζονται.

- **Συστήματα Πελατειακών Σχέσεων (CRM)**

Τα συστήματα αυτά υποστηρίζουν την πελατοκεντρική λειτουργία της επιχείρησης. Δηλαδή, με άλλα λόγια διαχειρίζονται πληροφορίες οι οποίες επιτρέπουν τον συντονισμό

της παροχής υπηρεσιών, του μάρκετινγκ καθώς και της στρατηγικής πωλήσεων. Έχουν την δυνατότητα αυτά τα συστήματα να τροφοδοτούνται με δεδομένα τα οποία να προέρχονται από άλλα συστήματα, όπως για παράδειγμα, από το σύστημα ERP.

Με άλλα λόγια τα συστήματα αυτά καταγράφουν πληροφορίες σχετικά με τους πελάτες που διαθέτει ένας πωλητής κατά την διάρκεια επικοινωνίας μαζί του.

(Συστήματα πληροφορικής στην διοίκηση, 2009)



## ΣΤΟΧΟΙ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία έγινε με βάση την μελέτη των πληροφοριακών συστημάτων στις ελληνικές επιχειρήσεις. Πιο συγκεκριμένα θα μελετηθεί το λογισμικό πρόγραμμα SAP R/3 το οποίο δεν είναι άλλο από το ERP ή αλλιώς σύστημα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων.

Στόχος είναι να μελετηθεί το πώς λειτουργεί το λογισμικό στις επιχειρήσεις της Ελλάδας. Αλλά και πιο συγκεκριμένα στην περίπτωση της εταιρείας ΕΚΟ του ομίλου ΕΛ.ΠΕ, όπου οι εργαζόμενοι της εταιρείας χρησιμοποιούν το λογισμικό αυτό.

### Γενικός Στόχος

Ο γενικός στόχος είναι η συλλογή πληροφοριών της εφαρμογής του συστήματος SAP ERP στην ανάπτυξη των επιχειρησιακών πόρων και πιο συγκεκριμένα στην περίπτωση της εμπορικής εταιρείας ΕΚΟ του ομίλου Ελληνικά Πετρέλαια.

### Ειδικοί Στόχοι

1. Ενημέρωση για το πληροφοριακό σύστημα ERP
2. Τι επικρατεί στην αγορά των συστημάτων ERP στην Ελλάδα
3. Ποιος είναι ο ρόλος της SAP στην Ελληνική αγορά
4. Που οφείλεται η μικρή εξάπλωση στην Ελλάδα
5. Ενημέρωση για το λογισμικό σύστημα SAP ERP
6. Σε ποια αρχεία η εταιρεία ΕΚΟ χρησιμοποιεί το SAP ERP
7. Ποια είναι τα module του SAP ERP και τι δουλειά κάνει το καθένα ξεχωριστά ανάλογα με την περίπτωση της εταιρείας ΕΚΟ
8. Μπορεί κάποιος να προσαρμόσει ένα module στις ανάγκες της επιχείρησης
9. Να διερευνηθεί αν η ΕΚΟ έχει κάποιο module σχετικά με το μάρκετινγκ
10. Να μελετηθεί αν η ΕΚΟ έχει σύστημα CRM

Η παρούσα πτυχιακή εργασία έγινε με βάση την μελέτη των πληροφοριακών συστημάτων και πιο συγκεκριμένα, στο πληροφορικό σύστημα ERP και SAP ERP.

Πιο συγκεκριμένα, στο Κεφάλαιο 1 αναλύεται η διαχείριση των επιχειρησιακών πόρων μιας επιχείρησης. Δηλαδή γενικά για την σημασία των επιχειρησιακών πόρων οι οποίοι βρίσκονται στο εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης και είναι τα στοιχεία που βοηθούν ώστε να πετύχουν οι στόχοι. Υπάρχουν τέσσερις κατηγορίες των επιχειρησιακών πόρων και αυτές είναι: οι ανθρώπινου πόροι, οι τεχνολογικοί, οι φυσικοί καθώς επίσης και χρηματοδοτικοί πόροι.

Στο Κεφάλαιο 2, παρουσιάζεται ο ορισμός του πληροφοριακού συστήματος ERP, τους σκοπούς που έχει το πρόγραμμα αυτό, τα μειονεκτήματα του καθώς επίσης και τα πλεονεκτήματα του.

Στο Κεφάλαιο 3, παρουσιάζεται η ελληνική πραγματικότητα όσο αφορά τα πληροφοριακά συστήματα και πιο συγκεκριμένα για λογισμικό πρόγραμμα ERP το πώς εξελίσσετε στην ελληνική αγορά. Επίσης, παρουσιάζεται και ο ρόλος της SAP στην ελληνική αγορά, ο οποίος έχει ανατρέψει πολύ τα δεδομένα.

Στο Κεφάλαιο 4, παρουσιάζεται το λογισμικό SAP ERP το πότε εμφανίστηκε, τα μειονεκτήματα που έχει και τα πλεονεκτήματα καθώς επίσης και τα επιχειρηματικά οφέλη και οι λειτουργίες που μπορεί κανείς να προσκομίσει από την χρήση του. Το SAP ERP χωρίζεται σε τρεις ομάδες εφαρμογών όπου και αναλύονται.

Στο Κεφάλαιο 5, αναλύεται το παράδειγμα της εταιρείας ΕΚΟ η οποία σε καθημερινή βάση χρησιμοποιεί το λογισμικό πρόγραμμα SAP ERP για την καλύτερη λειτουργία της. Το πρόγραμμα έχει προσαρμοστεί κατάλληλα ώστε να καλύπτει πλήρως τις ανάγκες της εταιρείας. Ακόμη, στην εταιρεία ΕΚΟ υπάρχει και συνδυασμός μεταξύ του συστήματος με τα υποσυστήματα του. Έτσι καταφέρνουν την ομαλή λειτουργία της επιχείρησης και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της δίχως κανένα πρόβλημα. Ακόμη θα αναλυθούν τα υποσυστήματα του SAP ERP που μπορεί να έχει μία επιχείρηση σε συνδυασμό με το λογισμικό σύστημα

Στο Κεφάλαιο 6, αναλύονται τα αποτελέσματα των στόχων που τέθηκαν. Αναφέρεται η σημασία του πληροφοριακού συστήματος ERP καθώς επίσης και το λογισμικό σύστημα

SAP ERP. Το λογισμικό σύστημα SAP ERP έχει κάποια υποσυστήματα τα οποία τα χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις ή οι οργανισμοί προκειμένου να κάνουν καλύτερα την λειτουργία τους και οι πελάτες να έχουν μια καλύτερη εξυπηρέτηση.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΙ ΠΟΡΟΙ

### *1.1 Γενικά για τους επιχειρησιακούς πόρους*

Τα στοιχεία τα οποία βρίσκονται μέσα στην επιχείρηση προκειμένου να εκπληρώσουν τους στόχους της ονομάζονται επιχειρησιακοί πόροι.

Οι πόροι μιας επιχείρησης περιλαμβάνουν: ανθρώπους, μηχανήματα, πρώτες ύλες, πληροφορία, γνώση, δεξιότητες, χρηματοοικονομικό κεφάλαιο. Τα διοικητικά στελέχη μιας επιχείρησης είναι υπεύθυνα για να ορίζουν και να επιβλέπουν την χρήση των επιχειρησιακών πόρων με αποτέλεσμα να επιτυγχάνονται οι στόχοι της επιχείρησης. (Διοίκηση επιχειρήσεων, 2010)

### *1.2 Οι κατηγορίες των επιχειρησιακών πόρων*

Το εσωτερικό περιβάλλον μιας επιχείρησης αποτελείται από επιχειρησιακούς πόρους. Οι επιχειρησιακοί πόροι διακρίνονται σε τέσσερις κατηγορίες οι οποίες είναι οι εξής:

1. Φυσικοί πόροι: περιλαμβάνουν τις εγκαταστάσεις, τον εξοπλισμό, το μηχανισμό διανομής, τα αποθέματα πρώτων υλών. Σκοπός της επιχείρησης χρησιμοποιώντας τους φυσικούς πόρους είναι η μεγιστοποίηση των κερδών της. (Εισαγωγικές έννοιες επιχειρηματικότητας, 2010)
2. Ανθρώπινοι πόροι: είναι με λίγα λόγια το κομμάτι του ανθρώπινου δυναμικού σε μια επιχείρηση. Ότι δημιουργούν οι άνθρωποι με την γνώση, τη μελέτη, τη φαντασία, την εργασία, την συνεργασία, την εμπειρία. Η διοίκηση των ανθρώπινων πόρων θα πρέπει να οργανώσει τα παρακάτω ώστε η λειτουργία της να είναι άψογη δίχως κανένα απολύτως πρόβλημα:

- Εξασφάλιση απαραίτητων εργαζομένων
- Τοποθέτηση σωστών εργαζομένων σε σωστές θέσεις
- Παροχή κινήτρων για πιο αποτελεσματική απόδοση
- Υπολογισμός απόδοσης των εργαζομένων

(Εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον, 2010)

3. Τεχνολογικοί πόροι: αναφέρεται όπως το λέει και το όνομά τους στο επίπεδο τεχνολογίας., που εφαρμόζεται μέσα στην επιχείρηση. Οι στόχοι αυτοί εξαρτώνται από τους στόχους που θέτει η επιχείρηση και από το επίπεδο ικανότητας των ανθρώπινων πόρων.

(Τεχνολογικοί πόροι, 2010)

4. Χρηματοδοτικοί πόροι: οι πόροι αυτοί περιλαμβάνουν τα εξής:

- Παρακρατηθέντα κέρδη: είναι ο φθηνότερος τρόπος για την χρηματοδότηση της ανάπτυξης της επιχείρησης
- Δανειακό κεφάλαιο: το οποίο περιλαμβάνει τα δάνεια και τους τόκους
- Μετοχικό κεφάλαιο: όπου είναι οι μετοχές
- Εύρεση πηγών χρηματοδότησης και σωστή κατανομή των κεφαλαίων στις διάφορες λειτουργίες της επιχείρησης

(Εισαγωγικές έννοιες επιχειρηματικότητας, 2010)

### *1.3 Η θεωρία των πόρων και οι ικανότητες της επιχείρησης*

Οι ικανότητες για κάθε επιχείρηση καθορίζονται από ξεχωριστές λειτουργίες που λαμβάνει αυτή σχετικά με το σχεδιασμό, την παραγωγή, την προώθηση, την πώληση και την εξυπηρέτηση μετά την πώληση, προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς επίσης και με την οργάνωση και τον συντονισμό όλων αυτών των λειτουργιών. (ΘΕΡΠΟΥ, 2005)

Κάθε εταιρεία διαθέτει πόρους οι οποίοι χωρίζονται σε δύο κατηγορίες:

- 1) Στους υλικούς που είναι οι ανθρώπινοι πόροι, οι χρηματοδοτικοί, οι φυσικοί και οι τεχνολογικοί
- 2) Και στους άυλους πόρους οι οποίοι είναι η φήμη, οι τεχνολογικοί πόροι ( software) και οι πόροι καινοτομίας

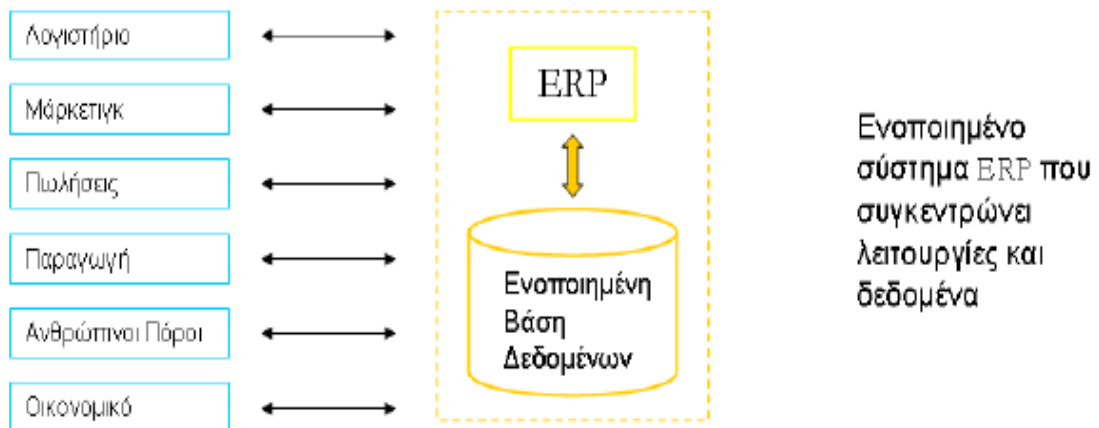
Οι πόροι μιας επιχείρησης από μόνοι τους δεν είναι πιθανό να δημιουργήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Κι αν αυτό συμβεί θα είναι αδύνατο να το διατηρήσουν. Όλες οι επιχειρήσεις για να δημιουργήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα θα πρέπει να συνδυάσουν τους πόρους ώστε να προκύπτουν οι ικανότητες. Οι ικανότητες στην συγκεκριμένη περίπτωση είναι οι δυνατότητες της επιχείρησης. Οι ικανότητες θα πρέπει να συνδυάζονται με τους πόρους προκειμένου να έχουν ένα αξιόλογο αποτέλεσμα. Οι ικανότητες χωρίζονται σε δύο ομάδες:

1. Οριακές ικανότητες: είναι οι ικανότητες τις οποίες τις διαθέτουν και οι ανταγωνιστές και αν πάλι δεν τις διαθέτουν, μπορούν κάλλιστα να τις αποκτήσουν
2. Θεμελιώδες ικανότητες: είναι εκείνες που δεν τις έχουν σε καμία περίπτωση οι ανταγωνιστές και δεν έχουν την πρόσβαση ώστε να τις αποκρυπτογραφήσουν και να τις μιμηθούν φυσικά.

Σαν αποτέλεσμα για να δημιουργήσει η επιχείρηση ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και να παραμείνει διατηρήσιμο θα πρέπει να χρησιμοποιεί τις θεμελιώδης ικανότητες.

(Διαχείριση γνώσης στην κατεύθυνση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, 2010)

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ERP



**ΣΧΗΜΑ 2:** Ενοποιημένη Βάση Δεδομένων

### 2.1 Ιστορική αναδρομή

Τα συστήματα ERP έχουν κάνει την εμφάνιση τους εδώ και 52 χρόνια περίπου, αποτελώντας τις υποδομές για τη λειτουργικότητα των επιχειρήσεων, το ηλεκτρονικό εμπόριο, τις σχέσεις και την επικοινωνία με τους πελάτες.

#### **Πριν το 1960**

Η οργάνωση των επιχειρήσεων στηριζόταν στην παραδοσιακή μέθοδο EOQ. Σύμφωνα με την οποία το κόστος παραγγελίας και αποθήκευσης βασιζόταν στην αναμενόμενη ζήτηση σε κάποιο αναμενόμενο χρονικό διάστημα.

## **Δεκαετία του 1960**

Εμφανίστηκαν τα πληροφοριακά συστήματα ελέγχου αποθεμάτων

## **Στο τέλος της δεκαετίας του 1960**

Εξελίχθηκαν οι πρώτες εφαρμογές προγραμματισμού απαιτήσεων υλικών MRP.

## **Στην αρχή της δεκαετίας του 1970**

Πολλοί ερευνητές υποστήριζαν ότι πρέπει να δημιουργηθούν τα πληροφοριακά συστήματα, που να δίνουν ολοκληρωμένες λύσεις στις επιχειρήσεις, συνδυάζοντας την επεξεργασία συναλλαγών, την υποστήριξη των αποφάσεων και την πληροφόρηση της διοίκησης μίας επιχείρησης. Έτσι δημιουργήθηκαν οι δύο τεχνολογικές καινοτομίες.

Πρώτη καινοτομία: ήταν η εισαγωγή της άμεσης επεξεργασίας με την χρήση οθονών.

Δεύτερη καινοτομία: η ανάπτυξη των συστημάτων διαχείρισης βάσεις δεδομένων.

Ο συνδυασμός αυτών των δύο καινοτομιών είχε ως αποτέλεσμα να δημιουργηθούν τα επιχειρηματικά συστήματα πληροφόρησης.

Οι παραγωγικές επιχειρήσεις υποστηρίζουν ότι τα συστήματα αυτά έγιναν γνωστά ως « Συστήματα Προγραμματισμού Παραγωγικών Πόρων» ή αλλιώς MRP II.

## **Τέλη της δεκαετίας του 1970 και αρχές της δεκαετίας του 1980**

Υπήρχαν διαφορές κριτικές για το MRP II διότι ήταν συνώνυμο του προγραμματισμού και του ελέγχου της παραγωγής στις ΗΠΑ. Αλλά παρ' όλα αυτά ήταν εφικτή η σχεδίαση των τυποποιημένων πακέτων λογισμικού.

## **Δεκαετία του 1980**

Αυξήθηκε σε μεγάλο βαθμό η λειτουργικότητα των πακέτων MRP II και επεκτάθηκαν στην διαχείριση της διανομής, του λογιστηρίου, του ανθρώπινου δυναμικού.

## **Δεκαετία του 1990**

Η εξέλιξη του συστήματος MRP II οδηγεί στα σημερινά ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα επιχειρησιακής οργάνωσης ή ERP.

(Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012



## 2.2 Σημασία του συστήματος ERP

Τα συστήματα ERP αναπτύχθηκαν το 1990 προκειμένου να καλύψουν τις ανάγκες των επιχειρήσεων στο παγκοσμιοποιημένο ανταγωνιστικό και μεταβαλλόμενο περιβάλλον, δηλαδή άμεση πληροφόρηση, δυνατότητα λειτουργίας του internet σε διαφορετικές χώρες με διαφορετική κουλτούρα, με διαφορετική γλώσσα και με διαφορετική νομισματική μονάδα. ( ΣΤΕΦΑΝΟΥ,2007)

Ως Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Πόρων Επιχείρησης- ERP ονομάζεται το πληροφοριακό σύστημα, το οποίο έχει στην κατοχή του όλες τις λειτουργίες της επιχείρησης και τις μεταξύ τους συνδέσεις, με αποτέλεσμα να έχει δυνατό τον ενοποιημένο προγραμματισμό χρήσης, αξιοποίηση και παρακολούθηση των παραγωγικών πόρων, με απώτερο στόχο την εξυπηρέτηση των πελατών και την επίτευξη άλλων επιχειρησιακών επιδόσεων. (Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)

Η έννοια των συστημάτων ERP αποτελεί τα πληροφοριακά συστήματα εφαρμογών των οποίων οι λειτουργίες τους είναι να αντικαθιστούν τα υπολογιστικά συστήματα και εφαρμογές που είχαν δημιουργηθεί στο παρελθόν με σκοπό την παρακολούθηση των σημαντικών μονάδων. ( ΣΤΕΦΑΝΟΥ,2007)

Τα συστήματα ERP αποτελούνται από ένα πακέτο λογισμικό κατασκευασμένο από μία εταιρεία παραγωγής software, το οποίο δέχεται παραμετροποίηση με αποτέλεσμα να έχει την δυνατότητα να χρησιμοποιηθεί από επιχειρήσεις, οι οποίες δραστηριοποιούνται σε παραγωγικούς κλάδους, τόσο για την παρακολούθηση των χρηματοοικονομικών εφοδιαστικών, εμπορικών και παραγωγικών λειτουργιών τους όσο και των διαχειριστών. Το σύστημα αυτό έχει επί μέρους συστατικές εφαρμογές ή υποσυστήματα, οι οποίες αποτελούν τις επωνυμίες των σημαντικών λειτουργιών της επιχείρησης, αλλά συνδέονται και συνεργάζονται μεταξύ τους και έχουν σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο με αποτέλεσμα να είναι εφικτή η παρακολούθηση ολοκληρωμένων επιχειρησιακών διαδικασιών. Τα υποσυστήματα χρησιμοποιούν μια κοινή βάση δεδομένων η οποία έχει την ιδιότητα να ενημερώνεται σε πραγματικό χρόνο σ' ένα υπολογιστικό περιβάλλον client/server επιτρέποντας τους χρήστες του συστήματος να έχουν μια πολύ επίπεδη, συνολική και άμεση εικόνα για την επιχείρηση. ( ΣΤΕΦΑΝΟΥ,2007)

Μια μεγάλη επιχείρηση κατέχει διαφορετικά πληροφοριακά είδη συστημάτων, που αναπτύχθηκαν με σκοπό οι διαφορετικές λειτουργίες, τα οργανωτικά επίπεδα και οι επιχειρηματικές διεργασίες με αποτέλεσμα να μην έχουν την δυνατότητα να ανταλλάσουν αυτόματα πληροφορίες. (Laudon K. & Laudon J., 2009)

Τα επιχειρησιακά συστήματα και πιο συγκεκριμένα το σύστημα διαχείρισης πόρων της επιχείρησης το λεγόμενο και αλλιώς ERP, έχει την δυνατότητα να επιλύει το δυσχερές πρόβλημα συγκεντρώνοντας δεδομένα από διάφορες κομβικές επιχειρηματικές διεργασίες στην κατασκευή και παραγωγή, τα χρηματοοικονομικά και το λογιστήριο, τις πωλήσεις και φυσικά το μάρκετινγκ, τους ανθρώπινους πόρους καθώς επίσης και αποθηκεύει τα δεδομένα σενα κεντρικό αποθετήριο δεδομένων. Έτσι, με αυτόν τον τρόπο οι πληροφορίες που ήταν κατακερματισμένες σε διαφορετικά συστήματα να χρησιμοποιηθούν από κοινού σε όλη την εταιρεία και σε διαφορετικά τμήματα της επιχείρησης, ώστε να συνεργάζονται, μεταξύ τους. (Laudon K. & Laudon J., 2009)

Το ERP επιταχύνει την μετάδοση πληροφοριών σε όλη την εταιρεία, με αποτέλεσμα να ευκολύνει τις επιχειρήσεις να συντονίζουν τις καθημερινές τους δραστηριότητες. Ακόμη, τα συστήματα αυτά χρησιμοποιούν μία εταιρική βάση δεδομένων, στην οποία πραγματοποιούνται όλες οι συναλλαγές της επιχείρησης που εισάγονται, υφίστανται επεξεργασία, παρακολουθούνται και αναφέρονται σε πραγματικό χρόνο. (Laudon K. & Laudon J., 2009)

Επιπλέον, το σύστημα ERP προσφέρει στις εταιρείες που το χρησιμοποιούν ευελιξία ώστε να ανταποκρίνονται ταχύτερα σε αιτήματα πελατών και ταυτόχρονα να παράγουν και να διατηρούν σε απόθεμα μόνον όσα τους χρειάζονται για να ικανοποιήσουν τα είδη παραγγελίας. (Laudon K. & Laudon J., 2009)

Το σύστημα έχει την ειδικότητα να επιφέρει στην επιχείρηση πολύτιμες πληροφορίες προκειμένου να αυξήσει την λήξη αποφάσεων από τα στελέχη. Τα τμήματα της κάθε επιχείρησης έχουν την δυνατότητα να προβούν μέχρι και το τελευταίο λεπτό σε ενημερωμένα δεδομένα για όσον αφορά τις πωλήσεις, τα αποθέματα και την παραγωγή. Έτσι, θα έχουν την δυνατότητα να συνδυάσουν τις πληροφορίες αυτές για να εκπονήσουν ακριβέστερες προβλέψεις πωλήσεων και παραγωγής. (Laudon K. & Laudon J., 2009)

Τέλος, το σύστημα ERP προσφέρει εταιρική κλίμακα πληροφοριών που βοηθούν τους μάνατζερ να αναλύσουν την συνολική κερδοφορία των προϊόντων ή τις δομές κόστους. (Laudon K. & Laudon J., 2009)

### 2.3 Αρχιτεκτονική των συστημάτων ERP

Τα συστήματα ERP έχουν μια βάση δεδομένων η οποία στηρίζεται στην επικοινωνία ηλεκτρονικών υπολογιστών που ονομάζεται Client/server.

Client/server: Τα συστήματα ERP βασίζονται στην επικοινωνία ηλεκτρονικών υπολογιστών που είναι γνωστό ως αρχιτεκτονικό πρότυπο Client/server .

Σ' ένα περιβάλλον Client/server, προσωπικοί υπολογιστές ή σταθμοί εργασίας, οι οποίοι αποκαλούνται client (πελάτες), επικοινωνούν μέσω δικτύου με έναν συνδεδεμένο με αυτούς ηλεκτρονικό υπολογιστή, ο οποίος ονομάζεται server (εξυπηρετητής).

3-tiered Client/server: Τα εξελιγμένα συστήματα ERP βασίζονται στο υπόδειγμα επικοινωνίας 3-tiered Client/server τα οποία αποτελούνται από τα εξής μέρη: 1) Database layer 2) Application layer 3) Presentation layer.

1. Database layer: είναι μια εφαρμογή πινάκων η οποία έχει την δυνατότητα να διαχειρίζεται όλα τα δεδομένα της εφαρμογής με την χρησιμοποίηση ενός συστήματος διαχείρισης βάσης δεδομένων. Το λογισμικό αυτό είναι συνδεδεμένο μέσω ενός λογισμικού δικτύου με τους υπόλοιπους υπολογιστές και ακόμη, με τα περιφερειακά του συστήματα.
2. Application layer ή αλλιώς το λογισμικό εφαρμογής: το λογισμικό αυτό υποστηρίζει τις σχέσεις μεταξύ των πινάκων της βάσης δεδομένων και διαχειρίζεται τα επιχειρηματικά δεδομένα καθώς επίσης και τις απαιτούμενες διαδικασίες των χρηστών, τις εκτυπώσεις του συστήματος. Τέτοιο είδος λογισμικό είναι το SAP R/3. Το λογισμικό αυτό έχει την ιδιότητα να αποθηκεύεται σε όλους τους υπολογιστές.
3. Presentation layer: είναι το λογισμικό που είναι υπεύθυνο στο να διαχειρίζεται την αλληλεπίδραση και την επικοινωνία του χρήστη με το σύστημα. Είναι συνδεδεμένο με πολλούς υπολογιστές ή μάλλον με πολλούς πελάτες, οι οποίοι είναι

κατανεμημένοι στα διάφορα τμήματα που έχει η επιχείρηση με αποτέλεσμα να παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της επεξεργασίας υπό μορφή αναφορών. Τα αποτελέσματα αυτά εμφανίζονται στον χρήστη σε μορφή γραφικών.

( ΣΤΕΦΑΝΟΥ,2007)

## 2.4 Οι στόχοι των συστημάτων ERP

Οι στόχοι των συστημάτων ERP είναι οι εξής:

- 1) Η εξέλιξη της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών
- 2) Η κατεδάφιση του συνολικού κόστους στην εφοδιαστική αλυσίδα
- 3) Η συγκέντρωση δεδομένων σε μία βάση δεδομένων
- 4) Η ελαχιστοποίηση του χρόνου παραγωγής
- 5) Η άριστη εξυπηρέτηση των πελατών
- 6) Ο καταλληλότερος συντονισμός της εφοδιαστικής αλυσίδας
- 7) Η σύγχρονη διαχείριση των αποθεμάτων

(Η αξιολόγηση των δυνατοτήτων των ERP συστημάτων στην ελληνική αγορά, 2010)

## 2.5 Τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των συστημάτων ERP

### 2.5.1 Τα πλεονεκτήματα του ERP

Όταν η επιχείρηση γνωρίζει το τι απαιτείται για να είναι η εγκατάσταση αποτελεσματική και ποιες είναι οι δυνατότητες του συστήματος αποκτά τεράστιο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Παρακάτω είναι τα πλεονεκτήματα του ERP:

- Καλύτερος συντονισμός σε όλη τη ροή των εμπορικών και παραγωγικών λειτουργιών της επιχείρησης, από τη μείωση των αποθεμάτων και τη φειδώ στις

παραγγελίες των πρώτων υλών, ως την καλύτερη εκμετάλλευση του παραγωγικού εξοπλισμού, με αποτέλεσμα τη μείωση των χρόνων διεκπεραίωσης & παράδοσης των προϊόντων στους πελάτες και την ταυτόχρονη αποφυγή νεκρών χρόνων ή άσκοπων υπερωριών.

- Κατάργηση πολλαπλής εισαγωγής των ίδιων δεδομένων σε ποικίλα πληροφοριακά συστήματα με ενοποίηση όλων των λειτουργιών εμπορίας (πωλήσεων και αγορών), προγραμματισμού και παρακολούθησης παραγωγής, οικονομικών όπως επίσης και των υπόλοιπων διοικητικών λειτουργιών σε ένα μοναδικό σύστημα.
- Μείωση των λειτουργικών εξόδων της μηχανογραφικής υποστήριξης της επιχείρησης, λόγω της χρήσης ενός και μόνο συστήματος.
- Ακριβέστερος προγραμματισμός & καλύτερη αξιοποίηση της χρήσης των πόρων της επιχείρησης.
- Τυποποίηση και κεντρικός έλεγχος των βασικών εργασιών της επιχείρησης.
- Αυτοματοποίηση διαδικασιών & αύξηση παραγωγικότητας στο γραφείο, λόγω της επιτάχυνσης διεκπεραιωτικών εργασιών ρουτίνας.
- Εξοικονόμηση χρόνου των στελεχών διοίκησης εξαιτίας της έγκυρης και ολοκληρωμένης πληροφόρησης, με αποτέλεσμα τη λήψη καλύτερων και ταχύτερων αποφάσεων και τη βελτίωση της αποδοτικότητας.
- Καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών, με περισσότερη ακρίβεια και συνέπεια στους χρόνους παράδοσης, με συνέπεια τη βελτίωση της συνολικής εικόνας της επιχείρησης.
- Βελτίωση της προσαρμοστικότητας της επιχείρησης και της απόκρισής της στις μεταβολές της αγοράς και τις αλλαγές προτεραιοτήτων από τους πελάτες, μέσα από τη δυνατότητα ταχύτερης αναπροσαρμογής των προγραμμάτων και των παραγγελιών.
- Βελτίωση της επικοινωνίας και της συνεργασίας μεταξύ των διαφόρων οργανωτικών μονάδων της επιχείρησης, εξαιτίας της ταχύτητας ανταλλαγής πληροφοριών.
- Δυνατότητα επανασχεδιασμού, βελτίωσης των υφιστάμενων διαδικασιών και επαναπροσδιορισμού των στόχων της επιχείρησης.
- Υποστήριξη της διεύρυνσης της επιχείρησης σε νέο πελατολόγιο, νέα προϊόντα, νέες γεωγραφικές περιοχές κτλ.
- Υποδομή για δραστηριότητες ηλεκτρονικού εμπορίου.

- Τα μεγάλα πακέτα *ERP* αποτελούν μονόδρομο για τις πολυεθνικές επιχειρήσεις, οι οποίες λειτουργούν διεθνώς σε εταιρικό και γλωσσικό περιβάλλον με διαφορετικά νομίσματα, παρέχουν προϊόντα και υπηρεσίες σε όλο τον κόσμο και χρησιμοποιούν διαφορετικά λογιστικά συστήματα και συστήματα μέτρησης της απόδοσης.

(Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)

### 2.5.2 Τα μειονεκτήματα του ERP

Τα συστήματα ERP παρουσιάζουν όμως και τα εξής μειονεκτήματα/προβλήματα:

- Προσαρμογή στις ιδιαίτερες ανάγκες και τον τρόπο λειτουργίας μιας επιχείρησης, συχνά απαιτούν πολυάριθμες αρχικοποιήσεις, διασυνδέσεις με άλλα συστήματα και τροποποιήσεις του επιλεγέντος συστήματος ERP.  
Έτσι, στις περιπτώσεις αυτές απαιτούνται συμβουλευτικές υπηρεσίες, οι οποίες έχουν ως αποτέλεσμα την αύξηση του κόστους και του χρόνου υλοποίησης του έργου.
- Σε πολλές περιπτώσεις έχουν υψηλό κόστος για τη μετέπειτα υποστήριξη και συντήρηση του συστήματος ERP.
- Το πλήθος των εξειδικευμένων και έμπειρων στελεχών στον προγραμματισμό και τη διαχείριση συστημάτων ERP είναι περιορισμένο.
- Υπάρχουν σημαντικές ανάγκες συνεχούς εκπαίδευσης τόσο των χρηστών όσο και του εξειδικευμένου προσωπικού πληροφορικής/επικοινωνιών της επιχείρησης, οι οποίες εντείνονται κατά την περίοδο εγκατάστασης ενημερωμένων εκδόσεων του προϊόντος.
- Κατάσταση και ανάπτυξη ενός συστήματος ERP σε μια επιχείρηση, μπορεί να επιφέρει μεγάλες αλλαγές στον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας της, κάποιες από τις οποίες ενδέχεται, να είναι αναγκαστικές προκειμένου η επιχείρηση να μπορέσει να προσαρμοστεί στο ERP.

Τα δύο παραπάνω προβλήματα μπορεί να δημιουργήσουν σημαντικές δυσარέσκειες και "αντιστάσεις" των χρηστών, για τη διαχείριση των οποίων απαιτείται κατάλληλο πρόγραμμα επικοινωνίας και διαχείρισης των αλλαγών.

(Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ERP

### *3.1 Γενικά για τις επιχειρήσεις*

Το περιβάλλον στο οποίο αναπτύσσονται σήμερα οι επιχειρήσεις μεταβάλλεται και διαμορφώνεται με ιδιαίτερη ταχύτητα, με αποτέλεσμα να δημιουργεί νέες ευκαιρίες και προοπτικές. Οι ελληνικές επιχειρήσεις εμφανίζουν ακόμη και σήμερα ένα χαμηλό αλλά και συνεχές ανοδικό επίπεδο επένδυσης στις τεχνολογίες πληροφορικής. (Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)

Μία μικρή ή μεσαία επιχείρηση επενδύει περίπου 1 % του ετήσιου προϋπολογισμού στο χώρο πληροφορικής, όταν ο μέσος όρος στην Ευρώπη είναι πάνω από τα 2 %. (Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)

Όμως, από την άλλη πλευρά η εξάπλωση του ανταγωνισμού στην Ελλάδα, δημιουργεί ολοένα και περισσότερο την ανάγκη να υιοθετηθούν επιχειρησιακές λύσεις προκειμένου να επιτύχουν μείωση λειτουργικών εξόδων, βελτίωση των υπηρεσιών προς τους πελάτες και καλύτερη και πιο έγκυρη πληροφόρηση. (Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)

Η ελληνική και διεθνής εμπειρία υποδεικνύεται ότι η εγκατάσταση ενός συστήματος ERP δεν αποτελεί καταληπτικό στόχο σε μια επιχείρηση αλλά αφετηρία της πορείας προς τη συνεχή βελτίωση της. (Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)

Καθημερινά ζούνε την ανάπτυξη της τεχνολογίας πληροφοριών η οποία συνεχίζει ακάθεκτη να επιταχύνεται. Όλο και περισσότερες επιχειρήσεις εγκαθιστούν το λογισμικό πρόγραμμα ERP προκειμένου να ανταπεξέλθουν στις ανάγκες που κρύβει ο ανταγωνισμός. Ο πυρήνας του προγράμματος είναι το σύστημα της δημοσιονομικής διαχείρισης, ο οποίος κατέχει σημαντικές πληροφορίες για τη διαχείριση και την λήψη αποφάσεων των επιχειρήσεων με την ενσωμάτωση σε άλλα υποσυστήματα. (ERP Financial, 2013)

Στην συνέχεια, το μεταβαλλόμενο περιβάλλον της αγοράς απαιτεί το σύστημα πληροφόρησης των επιχειρήσεων να είναι σε θέση να ανταποκριθεί στις μεταβολές της κάθε πτυχής, με αποτέλεσμα να υποστηρίζουν τις δικές της συμπεριφορές ευελιξίας, που αυτό φυσικά σημαίνει ότι η ευελιξία στο σύστημα είναι πολύ σημαντική. (ERP Financial, 2013)

Γι' αυτό, κατά την διεξαγωγή του ERP, οι επιχειρήσεις είναι υποχρεωμένες να καταβάλουν μια δυναμική, η οποία θα είναι ευέλικτη και φυσικά να έχει χαμηλό κόστος για την επιχείρηση, με σκοπό να διασφαλιστεί η ευελιξία του συστήματος δημοσιονομικής διαχείρισης και να επιτευχθεί με αυτόν τον τρόπο η ευελιξία των επιχειρήσεων. (ERP Financial, 2013)

### *3.2 Οι σύγχρονες τάσεις στον κύκλο ζωής των συστημάτων ERP*

Το σύστημα ERP για τις περισσότερες εταιρείες αποτελεί θεμέλιο επένδυσης της πληροφορικής, επειδή καλύπτει οικονομικούς και ανθρώπινους πόρους για την συντήρηση, την υποστήριξη, τις άδειες χρήσης, τις αναβαθμίσεις του λογισμικού και τα έργα βελτίωσης του συστήματος. (Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)

Οι δημόσιες και ιδιωτικές επιχειρήσεις προσανατολίζονται σε λύσεις με σκοπό την καλύτερη και δυνατή αξιοποίηση των επενδύσεων του σε συστήματα ER. Θα πρέπει να σημειωθεί στο σημείο αυτό ότι ένα σύστημα ERP έχει διάρκεια ζωής 15 έως 20 χρόνια. (Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)



### 3.3 Τι επικρατεί στην ελληνική αγορά

Στην χώρα μας τα επιχειρησιακά πληροφοριακά συστήματα διακρίνονται σε 4 κατηγορίες:

- 1) Πακέτα ERP: όπου είναι σημαντικά από οικονομικής και τεχνολογικής άποψης
- 2) Πακέτα για μικρή επιχείρηση
- 3) “ Complementary” πακέτα: είναι οι ειδικές λύσεις , οι οποίες ασχολούνται με την διαχείριση των αποθηκών, τα Logistics όπου και τα προωθούνται από εταιρείες λογισμικού
- 4) Πακέτα “Business Logic” : ασχολούνται με το Data Mining

(Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)

Η τάση της εποχής που φέρει αύξηση στο ηλεκτρονικό εμπόριο δημιουργεί μία ακόμη κατηγορία που είναι η χρήση E-Software. Η χρήση αυτής της κατηγορίας αυτής από τεχνικής άποψης θα ενταχθεί στα πακέτα ERP, διότι αποτελεί επέκταση των λειτουργιών τους. (Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)

Οι ελληνικές επιχειρήσεις για να επιβιώσουν από τον ανταγωνισμό κατευθύνονται στην εξέλιξη του «Complementary» προϊόντων που ενσωματώνονται σε άλλα πληροφοριακά συστήματα. (Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)

Εδώ και καιρό, οι πολυεθνικές εταιρείες δεν είναι ιδιαίτερα ανταγωνιστικές αλλά αυτό δεν είναι βέβαιο για τα αμέσως επόμενα χρόνια, επειδή η προοπτική στην μηχανογράφηση αναμένεται να είναι ένα outsourcing (στρατηγική ανάλυση θετικών και αρνητικών στοιχείων για τις υπηρεσίες που θα παρασχεθούν από τρίτους). Επομένως, όλη η φιλοσοφία του ERP θα αναπτυχθεί σε outsourcing δια μέσω του WEB. (Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)

### *3.4 Η ωριμότητα της αγοράς των συστημάτων ERP στην Ελλάδα*

Οι Έλληνες επιχειρηματίες έχουν αλλάξει πλευρά, διακρίνοντας με θετική άποψη τις επενδύσεις τους στην πληροφορική και πιο συγκεκριμένα στα συστήματα ERP. (Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)

Η υλοποίηση των ελληνικών επιχειρηματικών πλάνων απαιτεί την κατάλληλη πληροφορική υποδομή. Η ελληνική αγορά ωρίμασε ως προς αυτή την κατεύθυνση και λόγω των αυξημένων απαιτήσεων του Χρηματιστηρίου σε πληροφόρηση. Ακόμη, οι μεγάλες ελληνικές επιχειρήσεις οι οποίες επιθυμούν να συμμετέχουν στο ηλεκτρονικό χρηματιστήριο είναι υποχρεωμένες να παρέχουν δυναμική πληροφοριακή υποδομή που να στηρίζουν δύο λογισμικά σχέδια, με αποτέλεσμα να υποβάλλουν αναφορές σε ευρώ και σε δολάρια. Έτσι μ' αυτόν τον τρόπο επέλεξαν τις λύσεις των συστημάτων ERP. (Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)

Τα συστήματα ERP προβάλλουν στις επιχειρήσεις διαδικασίες, με σκοπό να αυξάνουν την αξιοπιστία τους στην αγορά.

(Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)

### *3.5 Ο ρόλος της SAP στην ελληνική αγορά*

Η εμφάνιση της SAP Hellas άλλαξε τον ορισμό του επιχειρησιακού λογισμικού. Η παροχή υψηλών υπηρεσιών πληροφορικής αύξησε το κασέ της αγοράς, το οποίο βοήθησε και τις ελληνικές επιχειρήσεις. (Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)

Η ελληνική αγορά λογισμικού άλλαξε με την εμφάνιση της SAP και πιο συγκεκριμένα με την προσαρμογή του συστήματος R/3. Με την συνεχή ανάπτυξη του SAP εισήχθησαν στην ελληνική αγορά τα πακέτα ERP. (Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)

Μία εγκατάσταση ενός τέτοιου συστήματος προϋποθέτει πολύ μεγάλες επενδύσεις, όπου η ελληνική αγορά λογισμικού δεν φαίνεται να διαθέτει και ειδικά στις σημερινές εποχές σε περίοδο οικονομικής κρίσης. Άρα τέτοιου είδους λύσεις συστημάτων διακρίνεται να μην έχουν ιδιαίτερη εξάπλωση στον ιδιωτικό τομέα. Ακόμη ένας άλλο παράγοντας είναι ότι η συντήρηση ενός τέτοιου συστήματος ERP πρέπει να πραγματοποιείται από την κατασκευάστρια εταιρεία, με αποτέλεσμα να εξασφαλίζει συμβατότητα των ενημερώσεων της. (Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)

### *3.6 Οι βασικοί λόγοι για την μικρή εξάπλωση των συστημάτων στην Ελλάδα*

***Οι βασικοί λόγοι για την μικρή εξάπλωση των συστημάτων στην Ελλάδα είναι κυρίως οι ακόλουθοι:***

- Η συγκεχυμένη εικόνα για το εύρος λειτουργικότητας και τα οφέλη ενός ERP
- Το υψηλό ρίσκο που ενυπάρχει σε μια υλοποίηση ERP, δηλαδή το συνδυασμό υψηλού κόστους, μεγάλου χρόνου υλοποίησης και αβεβαιότητας για το αποτέλεσμα
- Το υψηλό ποσοστό οργάνωσης που απαιτείται για την υλοποίησή του
- Η έλλειψη κάποιων βασικών αυτοματισμών που συμβαδίζουν με την ελληνική πραγματικότητα
- Πολλά από τα υπάρχοντα συστήματα ERP δεν διαθέτουν Interfaces με τον εξωτερικό κόσμο προσαρμοσμένα στην ελληνική πραγματικότητα, απαιτούν πολύ καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας ή βασικές έννοιες υπολογιστών και προγραμματισμού.

(Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΤΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ SAP ERP

### 4.1 Η σημασία του λογισμικού προγράμματος SAP ERP

Βασική επιλογή για μεγάλες και μεσαίες επιχειρήσεις καθώς επίσης και για οργανισμούς αποτελεί η λύση ERP της πλατφόρμας SAP με την εκτεταμένη λειτουργικότητα και επεκτασιμότητα, στην οποία η εταιρεία διαθέτει ιδιαίτερη τεχνογνωσία και εμπειρία.

( ΣΤΕΦΑΝΟΥ,2007)

Το σύστημα SAP R/3 πρωτοεμφανίστηκε το 1991 και είναι ένα από τα ολοκληρωμένα συστήματα Σχεδιασμού Επιχειρησιακών Πόρων ή αλλιώς SAP ERP. Το σύστημα SAP ERP είναι το λογισμικό το οποίο έχει την δυνατότητα να αγοράζεται όπως είναι και να προσαρμόζεται κατάλληλα σε κάθε επιχείρηση ανάλογα με τις ανάγκες που εξυπηρετεί.

( ΣΤΕΦΑΝΟΥ,2007)

Το σύστημα SAP ERP αποτελεί ένα αναπόσπαστο μέρος μιας ισχυρής στρατηγικής. Η δύναμη του SAP ERP συμπεριλαμβανομένης της προσαρμογής στις αλλαγές της αγοράς, της αίσθησης και την επέκταση των διαδικασιών πέρα από την οργάνωση. (Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)

Το λογισμικό αυτό το χρησιμοποιούν οι μεσαίες εγκαταστάσεις αλλά υπάρχουν και μεσαίες εταιρείες που χρησιμοποιούν το SAP ERP σαν κύρια λύση λογισμικού των επιχειρήσεων τους. Σαφέστατα, δεν υπάρχει ένα μέγεθος που να ταιριάζει σε όλους η λύση ERP και όλα τα συστήματα ERP. (Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)

Το σύστημα SAP ERP περιλαμβάνει μία σειρά από υποσυστήματα τα οποία χρησιμοποιούν μία κοινή βάση δεδομένων, με σκοπό να επικοινωνούν και να ανταλλάσσουν πληροφορίες μεταξύ τους σε πραγματικό χρόνο. (Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)

Με αποτέλεσμα, αρχικά, η εφαρμογή SAP ERP προκειμένου να αυξήσει την παραγωγικότητα και διορατικότητα της επιχείρησης με σκοπό να ανταποκρίνεται καλύτερα

στις αυξημένες ανάγκες της αγοράς του κλάδου και δεύτερον επειδή, τα υποσυστήματα είναι πολυάριθμα έχουν αυτά ομαδοποιηθεί σε ομάδες εφαρμογών.

(SAP ERP κατηγορίες, 2010)

#### 4.2 Οι ομάδες εφαρμογών του λογισμικού προγράμματος SAP ERP:

Οπότε, το λογισμικό SAP ERP σύμφωνα με παραπάνω έχει τις εξής ομάδες εφαρμογών:

- SAP ERP Financials
- SAP ERP Human Capital Management
- SAP ERP Operations

##### 4.2.1 SAP ERP Financials

Το SAP ERP Financials περιλαμβάνει την ομάδα οικονομικών εφαρμογών σε όλες τις κάθετες αγορές. Χρησιμοποιείτε κυρίως για λύσεις Χρηματοοικονομικής λογιστικής, Οικονομικές Αναφορές, Μέτρηση Αποδοτικότητας και Εταιρικής Διοίκησης. (SAP ERP κατηγορίες, 2010)

Το SAP ERP Financials είναι ένας στρατηγικός επιχειρησιακός «συνεργάτης», ο οποίος έχει την δυνατότητα να ενοποιεί τις στρατηγικές κινήσεις και να αποτυπώνει άμεσα και αξιόπιστα τα αποτελέσματα. (SAP ERP κατηγορίες, 2010)

Τα οφέλη που προσφέρει το SAP ERP Financials στις επιχειρήσεις που το κατέχουν είναι τα εξής:

- Αρχικά προσφέρει αξιολογημένη λειτουργικότητα στην λογιστική, σε αναφορές, στην διαχείριση οικονομικής και εφοδιαστικής αλυσίδας και σε οργανισμούς δημοσίου τομέα
- Περιέχει ένα ευρύ φάσμα στις κάθετες αγορές
- Προσβασιμότητα σε πολυεθνικούς οργανισμούς ή εταιρίες με διεθνές όραμα
- Υποστηρίζει την τοπική αγορά, την γλώσσα και νόμισμα ανά χώρα
- Έχει δυνατότητα στις οικονομικές και διοικητικές αναφορές

- Ενοποιεί την οικονομική διαχείριση με τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα ή εφαρμογές
- Προβλέπει στις καινοτόμες λύσεις ώστε να ανταποκριθεί κατάλληλα στις νέες προκλήσεις της αγοράς  
(SAP ERP κατηγορίες, 2010)

#### 4.2.2 SAP ERP Human Capital Management

Η λύση SAP ERP Human Capital Management είναι υπεύθυνη για τον κλάδο της διαχείρισης ανθρωπίνου κεφαλαίου. Όλες επιχειρήσεις θέλουν να έχουν πρόσβαση στην διαχείριση του ανθρωπίνου κεφαλαίου ώστε, να προσαρμόζονται στις απαιτήσεις του εκσυγχρονισμού για να μεταβάλλουν τις συνθήκες της αγοράς και παράλληλα να χειρίζονται τις επιχειρησιακές αλλαγές που συντελούν. (SAP ERP κατηγορίες, 2010)

Η λύση SAP ERP Human Capital Management έχει την δυνατότητα να επιβάλλει τους συντελεστές της επιτυχίας της κάθε εταιρείας όπως είναι για παράδειγμα η ποιότητα, η καινοτομία, η παραγωγικότητα, η διορατικότητα, η πελατειακή ανταπόκριση με σκοπό την ευθυγράμμιση με του ανθρώπινου δυναμικού με την εταιρική στρατηγική. (SAP ERP κατηγορίες, 2010)

Ένα άλλο χαρακτηριστικό που έχει η λύση SAP ERP Human Capital Management είναι ότι είναι σχεδιασμένη στις προδιαγραφές για κάθε είδους μεγέθους της επιχείρησης είτε είναι μεγάλου μεγέθους είτε μεσαίου. Υποστηρίζει τις λειτουργίες μισθοδοσίας, νομοθετικές ρυθμίσεις και βέλτιστες πρακτικές. (SAP ERP κατηγορίες, 2010)

Τα οφέλη που μπορούν να προκύψουν από την λύση SAP ERP Human Capital Management είναι τα παρακάτω:

- Βελτιώνει τις διαδικασίες της διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού και ενοποιεί σε όλο το εύρος της επιχείρησης
- Έχει την δυνατότητα στην πρόσβαση πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο και επιτυγχάνει την λήψη αποφάσεων του ανθρώπινου κεφαλαίου
- Προτρέπει στην παραχώρηση των κατάλληλων έργων στους υπεύθυνους του κάθε κλάδου στο σωστό χρόνο

- Παρέχει στους εργαζόμενους και στους διευθυντές βάσει του συστήματος αναφορές
- Εκπαιδεύονται οι εργαζόμενοι με χρήσιμα εργαλεία και λειτουργίες αυτοεξυπηρέτησης

(SAP ERP κατηγορίες, 2010)

#### 4.2.3 SAP ERP Operations

Η λύση SAP ERP Operations είναι υπεύθυνη για την εφοδιαστική αλυσίδα και προσφέρει τις παρακάτω λειτουργίες:

- 1) Δημιουργία αξίας: βελτιώνει τις λειτουργίες της εφοδιαστικής αλυσίδας και προσθέτει αξία στην επιχείρηση και στην υποστήριξη ολοκληρωμένων κύκλων διαχείρισης
- 2) Υποστήριξη: εφοδιάζει τις λειτουργίες της εφοδιαστικής αλυσίδας για την εξασφάλιση της ομαλής λειτουργίας των διαδικασιών, ικανοποιώντας τις απαιτήσεις της ποιότητας και συμμορφώνει με σχετικούς κανονισμούς και πρότυπα.

(SAP ERP κατηγορίες, 2010)

Παρακάτω είναι τα οφέλη της λύσης SAP ERP Operations:

- Βελτιώνει το συνολικό επιχειρησιακό σχεδιασμό
- Υποστηρίζει τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη παγίων της επιχείρησης
- Εκσυγχρονίζει τις διαδικασίες στα κέντρα αποθήκευσης και διανομής
- Διαχειρίζεται την μεταφορά και την διανομή
- Αυξάνει τις συνεργασίες με τους πελάτες και με τους προμηθευτές
- Βελτιώνει τις υπηρεσίες προς τους πελάτες και ανταποκρίνεται άμεσα στις ανάγκες τους

- Βελτιώνεται η διορατικότητα σε όλο το εύρος της επιχείρησης και έχει την δυνατότητα να προβλέπει και να διαχειρίζεται την απόδοση, μειώνοντας τους κύκλους σχεδιασμού

(SAP ERP κατηγορίες, 2010)

#### 4.3 Οι βασικές αρχές του συστήματος SAP ERP

Οι βασικές αρχές λειτουργίας των δεδομένων του συστήματος SAP ERP είναι οι παρακάτω:

- **Αρχή της ομαδοποίησης :** Σύμφωνα με αυτή την αρχή, τα βασικά αρχεία και οι κινήσεις ομαδοποιούνται, με τέτοιο τρόπο ώστε κάθε ομάδα να έχει διαφορετική αρίθμηση και διαφορετικές οθόνες καταχώρισης (π.χ., λογαριασμοί πελατών και προμηθευτών, αρχείο των παγίων, κλπ). (Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)
- **Αρχή της τμηματοποίησης:** τα βασικά αρχεία και οι κινήσεις καταχωρίζονται σε τμήματα, που αντιστοιχούν σε διαφορετικά επίπεδα μιας ιεραρχικής οργανωτικής δομής. Με τον τρόπο αυτό, επιτυγχάνεται η μία μόνο φορά καταχώριση του πελάτη ή του προμηθευτή, με τα κατάλληλα υποχρεωτικά ή προαιρετικά πεδία για την ομάδα του, οπότε εξασφαλίζονται η ορθότητα, η πληρότητα και η λιτότητα των δεδομένων, όπως επίσης και η δυνατότητα χρήσης των παραπάνω στοιχείων από τους διαφορετικούς οργανισμούς πωλήσεων ή αγορών μέσα σε μια εταιρεία. (Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)
- **Αρχή της χρήσης μεταβλητών :** οι παράμετροι που αφορούν άνω της μίας οργανωτικές δομές (π.χ. ενός ομίλου εταιρειών), καταχωρίζονται αρχικά ως αυτόνομες μεταβλητές και έπειτα κάθε οργανωτική δομή συνδέεται με αυτές. Τέτοιες παράμετροι είναι η περίπτωση του οικονομικού έτους, το Λογιστικό Σχέδιο, όπου μπορεί να δηλωθεί μία φορά σε επίπεδο εντολέα και να χρησιμοποιηθεί σε πολλές εταιρείες. (Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)



- **Αρχή της σύνδεσης των δεδομένων:** όλες οι επιχειρησιακές κινήσεις είναι συνδεδεμένες μεταξύ τους σε αλυσίδες αλληλουχίας επιχειρησιακών γεγονότων, με αποτέλεσμα οι χρήστες να έχουν δυνατότητα πρόσβασης σε όλα τα συνδεδεμένα δεδομένα, χωρίς αυτό να σχετίζεται με τη χρονική σειρά καταχώρισής τους.  
Οι ανωτέρω βασικές αρχές των δεδομένων του συστήματος SAP ERP σε όλα τα υποσυστήματα και τις εφαρμογές του παίζουν πολύ σημαντικό ρόλο στη λειτουργία του και αποτελούν το ανταγωνιστικό του πλεονέκτημα.

#### *4.4 Τα Βασικά μέρη και οι Λειτουργίες του SAP ERP*

Το SAP ERP έχει βασικό συστατικών λύσεων που προσφέρει η SAP και αποτελεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα λογισμικό. Το σύστημα αυτό αποτελείται από τεχνικά συστατικά μέρη που διαθέτουν κατάλληλη κωδικοποίηση, ομαδοποίηση και ταξινόμηση, με χρήση δόκιμων κανόνων ονοματοδοσίας, με αποτέλεσμα να είναι ορατά στους συμβούλους, τους προγραμματιστές και τους εργαζόμενους των επιχειρήσεων που το χρησιμοποιούν. (Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)

Τα κυριότερα τεχνικά συστατικά μέρη ενός συστήματος SAP ERP, είναι:

- Προγράμματα που αφορούν διάλογους για καταχωρίσεις, ή αναφορές για εκτυπώσεις.
- Οθόνες καταχώρισης και επικοινωνίας του χρήστη με τα προγράμματα.
- μενού επιλογών για την πλοήγηση στο σύστημα και την επιλογή εργασιών
- αρχεία που διακρίνονται σε αρχεία κινήσεων, βασικά αρχεία και αρχεία παραμέτρων.
- πίνακες και πληροφορίες για τα δεδομένα που κρατούνται στα αρχεία.

- και υπερκείμενα τεκμηρίωσης.
- περιβάλλον προγραμματισμού και ανάπτυξης για τη διαμόρφωση όλων των παραπάνω.

(Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)

Η εύρυθμη λειτουργία του συστατικού SAP ERP απαιτεί εργασίες, που κατατάσσονται στις παρακάτω ομάδες:

1) εργασίες παραμετροποίησης (έναρξης συστήματος)

2) λειτουργικές εργασίες

3) μαζικές εργασίες (εργασίες κλεισιμάτων)

(Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)

Όλοι οι εμπλεκόμενοι με τις ανωτέρω εργασίες, απαιτείται να δηλωθούν στο σύστημα SAP ως χρήστες (users) και να αποκτήσουν τα κατάλληλα δικαιώματα/εξουσιοδοτήσεις, ώστε να έχουν την δυνατότητα να εκτελέσουν τις εργασίες τους, οι βασικότερες από τις οποίες είναι:

- είσοδος στο σύστημα (log on),
- πλοήγηση, για την ανεύρεση και επιλογή της εργασίας που πρέπει να εκτελεστεί.
- συμπλήρωση πεδίων στις οθόνες καταχώρισης της εκάστοτε εργασίας.
- επιβεβαίωση καταχώρισης των δεδομένων, η οποία πραγματοποιείτε στην ενημέρωση των διαφόρων αρχείων του συστήματος σε πραγματικό χρόνο, επιτρέπει σε όλους τους χρήστες την πρόσβαση στα καταχωρημένα στοιχεία, ανάλογα με τις εξουσιοδοτήσεις που διαθέτει ο καθένας.
- Η έξοδος από το σύστημα (log off) με την περάτωση των εργασιών.

(Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)

#### 4.5 Τα επιχειρηματικά οφέλη του SAP ERP

Η λύση SAP ERP παρέχει μερικά επιχειρηματικά οφέλη:

- 1) Υποστήριξη λήψης αποφάσεων: έχει την δυνατότητα πρόσβασης σε πραγματικό χρόνο για καθορισμό ευθυνών και αναζήτησης ευκαιριών σύντομα.
- 2) Βελτιωμένη παραγωγικότητα, απόδοση και ανταπόκριση: επεκτείνει τις επιχειρησιακές διαδικασίες για την σύνδεση περισσότερων ατόμων σε πραγματικό χρόνο
- 3) Μειωμένα κόστη μέσω αύξησης της ευελιξίας: εισχωρεί στις επιχειρηματικές λειτουργίες καθώς οι ανάγκες όλο και συχνά αυξάνονται, με αποτέλεσμα να μειώνονται τα κόστη προωθώντας τον εκσυγχρονισμό.
- 4) Προσαρμοστικότητα στον επιχειρησιακό εκσυγχρονισμό: ανώδυνη ενοποίηση των διαδικασιών και αξιοποίηση της σύγχρονης τεχνολογίας διαδικτύου
- 5) Μειωμένος κίνδυνος: το σύστημα έχει ελάχιστο κίνδυνο στις επιχειρησιακές διαδικασίες.
- 6) Ελαχιστοποίηση δαπανών για λύσεις πληροφορικής: εξαλείφεται το υψηλό κόστος ενοποίησης και της ανάγκης για αγορά πρόσθετων τρίτων προϊόντων
- 7) Υψηλότερο ηθικό του προσωπικού και της παραγωγικότητας: παρέχει την δυνατότητα της αυτοεξυπηρέτησης στους εργαζομένους προκειμένου να ενισχύσουν το ηθικό και την παραγωγικότητα

(SAP ERP κατηγορίες, 2010)

#### 4.6 Τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του λογισμικού SAP ERP

##### 4.6.1 Τα Πλεονεκτήματα του λογισμικού SAP ERP

- 1) Το λογισμικό SAP ERP κατέχει ηγετική θέση στην αγορά των μετοχών, έτσι μ' αυτό τον τρόπο μπορεί να διατηρήσει τα περισσότερα της πελατειακής της βάσης

- 2) Λειτουργικότητα: μία συνολική λύση του SAP ERP υποστηρίζει την παγκόσμια λειτουργικότητα. Η εφαρμογή είναι επίσης επεκτάσιμη να υποστηρίζει χιλιάδες ταυτόχρονους χρήστες σε πολλαπλές υποθέσεις.
- 3) Η SAP έχει διακριθεί για την άσκηση της ενσωματωμένης Business Intelligence με το ERP σύστημα.
- 4) Στατιστικά δεδομένα : στο SAP ERP υπάρχει βάση δεδομένων με όλα τα στοιχεία.
- 5) Κινητικότητα: κατέχει το νούμερο 1 στην κινητικότητα των επιχειρήσεων και η εταιρεία είναι καλά στο δρόμο της προς τον ευγενή στόχο/
- 6) Το λογισμικό αυτό βασίζεται σε πρότυπα του INTERNET όπως HTTP ή XML, και διαδικτυακές υπηρεσίες και έχουν σχεδιαστεί για να υλοποιήσει την μεταφορά δεδομένων. Το εργαλείο προσφέρει δυνατότητες όπως λεγόμενες λειτουργίες επιχειρηματικής ευφυΐας

(Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)

#### 4.6.2 Τα Μειονεκτήματα του λογισμικού SAP ERP

- 1) Πολύ υψηλό κόστος: το λογισμικό εισέρχεται στην αγορά με ένα υψηλό συνολικό κόστος κτήσης που συμπεριλαμβάνει το κόστος εγκατάστασης σε λογικές τιμές αλλά έχει ακόμη τα επαναλαμβανόμενα έξοδα συντήρησης καθώς και τον υψηλό κόστος των εσωτερικών υποστήριξης. Μ' αυτόν τον τρόπο έχει επιβαρύνει τους αγοραστές του SAP ERP για τον εντοπισμό, τον υπολογισμό, την ανάλυση και την βελτιστοποίηση των επενδύσεων τους σε κάθε μία από αυτές τις κατηγορίες πριν από την λήψη μιας απόφασης αγοράς. Χωρίς μια σταθερή λαβή του κόστους σε κάθε μια από αυτές τις κατηγορίες είναι πολύ απίθανο ένας SAP ERP αγοραστής θα επιταχύνει τον προϋπολογισμό ή το λογισμικό στόχους επενδύσεων απόδοσης της επένδυσής τους.
- 2) Ανάπτυξη κινδύνου: το λογισμικό SAP ERP έχει μια πολύπλοκη διαδικασία καθιστώντας έτσι τις προϋποθέσεις για μια δύσκολη και δαπανηρή ανάπτυξη.

- 3) Επαναλαμβανόμενες αναβαθμίσεις: η προσθήκη του TCO και τις εκτιμήσεις του προϋπολογισμού είναι επαναλαμβανόμενο χαρακτήρα των νέων κυκλοφοριών έκδοσης. Οι αναβαθμίσεις του λογισμικού έχουν υψηλό κόστος εγκατάστασης που συχνά υπερβαίνει την τιμή αγοράς του αρχικού λογισμικού sap –erp. Το κόστος αναβάθμισης του λογισμικού μπορεί να ανεβεί εκθετικά με βάση την παραμετροποίηση του λογισμικού και σε μικρότερο βαθμό τα σχέδια της επιχειρηματικής διαδικασίας και την ολοκλήρωση του συστήματος.
- 4) Άκαμπτο λογισμικό SAP ERP: έτσι μ' αυτό το χαρακτηριστικό έχει κερδίσει την φήμη του το SAP ERP. Αν και οι περισσότεροι πελάτες πιστεύουν ότι είναι θα πρέπει να είναι αρκετά ευέλικτο ώστε να φιλοξενεί τις επιχειρηματικές διαδικασίες τους.
- 5) Το λογισμικό SAP ERP τεχνολογία έχει συχνά την ενημέρωσή επαναλήψεων, σε αντίθεση με μια πλήρη να ξαναγράψει σε μια πιο σύγχρονη τεχνολογία. Η ίδρυση της τεχνολογίας γίνεται όλο και πιο σημαντικό για τις εταιρείες.
- 6) Εμπειρία: ο κάθε χρήστης στερείται σε σχέση με την πιο σύγχρονη τεχνολογία. Συνεχώς στο λογισμικό γίνονται αναβαθμίσεις στην έκδοση του. Όσο εμπειρία κι αν έχει κάποιος δεν έχει την δυνατότητα να παρακολουθήσει την εξέλιξη της τεχνολογίας που συνεχώς αλλάζει.

(Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP, 2012)

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΤΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΤΗΣ ΕΚΟ (CASE STUDY)



**ΣΧΗΜΑ 3:** Το Σήμα της ΕΚΟ

### *5.1 Ιστορικό Εταιρείας*

**1982**

- Αγορά πακέτου των μετοχών της ESSO

**1984**

- Η ESSO μετονομάζεται σε ΕΚΟ, υπάγεται στην ΔΕΠ και λειτουργεί ως επιχείρηση του δημοσίου τομέα

**1995**

- Επέκταση των δραστηριοτήτων στο εξωτερικό με την ίδρυση της θυγατρικής εταιρείας εμπορίας καυσίμων στη Γεωργία

## **1996**

- Αρχίζει η υλοποίηση της απόφασης για τη Νέα Εταιρική Ταυτότητα της ΕΚΟ, η οποία σηματοδοτεί μια νέα αρχή στην ιστορία της εταιρείας

## **1998**

- Πραγματοποιείτε η μεταφορά των μετοχών της Πετρολίνα OVERSEAS στην ΕΚΟ ΑΒΕΕ και η ενσωμάτωση της Πετρολίνα και της ΕΚΟΛΙΝΑ στις θυγατρικές της εταιρείας.

### **Απρίλιος 1998**

- Μετονομασία της ΔΕΠ σε ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΠΕΤΡΕΛΑΙΑ Α.Ε., απορροφά την ΕΚΟ – ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΔΙΥΛΙΣΤΗΡΙΑ & ΧΗΜΙΚΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΑΒΕΕ, το βιομηχανικό κλάδο της ΕΚΟ ΑΒΕΕ , τα ΕΛΔΑ Α.Ε. και της ΔΕΠ-ΕΚΥ.  
Ο εμπορικός κλάδος της ΕΚΟ ΑΒΕΕ , καθώς και η εταιρεία ΕΚΟ –ΕΛΔΑ ΑΒΕΕ θυγατρική της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΠΕΤΡΕΛΑΙΑ Α.Ε.

### **Νοέμβριος 1998**

- Γίνεται εξαγορά της Γ. ΜΑΜΙΔΑΚΗΣ & ΣΙΑ ΑΕΕΠ από την ΕΚΟ – ΕΛΔΑ

## **2002**

- Επέκταση στην Ν.Α. Ευρώπη και ιδιαίτερα στα Βαλκάνια με την ανάπτυξη δικτύων εμπορίας καυσίμων σε Σερβία και Βουλγαρία

Σήμερα η ΕΚΟ ΑΒΕΕ αποτελεί μια σημαντικούς μεγέθους δομή εμπορικών εταιρειών, με κυρίαρχη θέση στην εμπορία πετρελαιοειδών της χώρας μας.

(Ιστορικό εταιρείας ΕΚΟ, 2009)



## 5.2 Οικονομικά στοιχεία στην ελληνική αγορά

- Το 2013 χαρακτηρίζεται ως μια χρονιά ύφεσης στην ελληνική οικονομία, με αρνητική επίδραση σε όλους τους κλάδους εμπορίας πετρελαιοειδών.
- Η μείωση του διαθέσιμου εισοδήματος των καταναλωτών προκάλεσε σημαντική περαιτέρω μείωση της ζήτησης & ενεργειακής κατανάλωσης των υγρών καυσίμων συνολικά, στην εσωτερική εγχώρια αγορά λιανικής εμπορίας
- Η τιμή του καυσίμου συνεχίστηκε να θεωρείται ένα από τα σημαντικότερα κριτήρια επιλογής εταιρίας / πρατηρίου από τους περισσότερους καταναλωτές, ενώ η μείωση του μέσου διαθέσιμου εισοδήματος ώθησε πολλούς καταναλωτές στη συχνότερη χρήση των δημοσίων μέσων μεταφοράς.
- Η εξίσωση του ΕΦΚ των πετρελαίων Θέρμανσης και Κίνησης οδήγησε τους καταναλωτές σε εναλλακτικές μορφές θέρμανσης (ηλεκτρική ενέργεια, καυσόξυλα) με αποτέλεσμα την πρωτοφανή υποχώρηση της ετήσιας ζήτησης Πετρελαίου Θέρμανσης κατά ca.55%.
- Το 2013, παρατηρήθηκε αύξηση της εγχώριας ζήτησης του Πετρελαίου Κίνησης (κατά 8%) αλλά και του Υγραερίου Κίνησης, αντανακλώντας το γεγονός ότι αποτελούν υποκατάστατα της βενζίνης λόγω της χαμηλότερης φορολόγησης σε σχέση με τη βενζίνη. Όμως οι αυξήσεις αυτές δεν ήταν συνολικά ποσοτικά αρκετές για να καλύψουν τις απώλειες πωλήσεων στην αγορά βενζίνης κατά το 2013.
- Συρρικνώθηκε περαιτέρω ο αριθμός των ενεργών πρατηρίων καυσίμων αλλά και των βιομηχανικών επιχειρήσεων στις οποίες απευθύνονται οι πωλήσεις καυσίμων.
- Το επιχειρηματικό περιβάλλον λιανικής εμπορίας καυσίμων παρέμεινε δύσκολο λόγω της συνεχιζόμενης έλλειψης ρευστότητας και της περιορισμένης χρηματοδότησης των επιχειρήσεων από τον τραπεζικό τομέα, με αποτέλεσμα την λειτουργία των επιχειρήσεων υπό συνθήκες αβεβαιότητας και πιστωτικών κινδύνων.

(Οικονομικά στοιχεία της ΕΚΟ ΑΒΕΕ, 2014)

Πιο συγκεκριμένα οι πωλήσεις της ΕΚΟ ΑΒΕΕ είναι οι παρακάτω:

Οι πωλήσεις της εταιρίας στην εσωτερική αγορά διαμορφώθηκαν στους 1.348χιλ. τόνους σημειώνοντας μείωση κατά 200 Χ.Τ. ή -12,9 % σε σχέση με το 2012 ( 1.548 χιλ. τόνοι).

Αντίστοιχα, οι πωλήσεις διεθνούς αγοράς διαμορφώθηκαν στους 921 χιλ. τόνους σημειώνοντας μείωση κατά 16 Χ.Τ. ή -1,7 % σε σχέση με το 2012 (937 χιλ. τόνοι).

Το σύνολο πωλήσεων (εσωτερικής και διεθνούς αγοράς) της ΕΚΟ ΑΒΕΕ κατά το 2013 διαμορφώθηκε στους 2.269 χιλ. τόνους έναντι 2.485 χιλ. τόνων το 2012 πτώση κατά 216 Χ.Τ. ή -8,7%.

(Οικονομικά στοιχεία της ΕΚΟ ΑΒΕΕ, 2014)

### 5.3 Τα προϊόντα της ΕΚΟ ΑΒΕΕ

Τα προϊόντα της ΕΚΟ είναι τα παρακάτω:

1. Πρόγραμμα εγγύησης ΕΚΟ: είναι το πρόγραμμα το οποίο διασφαλίζει την ποιότητα και την ποσότητα των καυσίμων ΕΚΟ, δια μέσω των συνεχών ελέγχων που πραγματοποιούν από το διυλιστήριο ως το ρεζερβουάρ του αυτοκινήτου του πελάτη.
2. Καύσιμα: είναι οι βενζίνες ΕΚΟ οι οποίες δεν είναι όπως οι κοινές βενζίνες.
  - ΕΚΟ Unleaded 95 EKONOMY
  - ΕΚΟ Unleaded 100 Speed
  - ΕΚΟ Diesel EKONOMY
3. Λιπαντικά
4. Πετρέλαιο Θέρμανσης: το πετρέλαιο θέρμανσης έχει ποιοτικά χαρακτηριστικά που εξασφαλίζει καλύτερη απόδοση στον καυστήρα , με μειωμένα έξοδα συντήρησης και χαμηλότερη κατανάλωση
5. Γράσα οχημάτων

6. Ειδικά προϊόντα αυτοκινήτου:

- EKO BRAKE FLUID SUREP (DOT-4)
- EKO BRAKE FLUID (DOT-3)
- EKO ANTIFREEZE SUPER (EXTENDED LIFE)
- EKO ANTIFREEZE
- EKO 3A

7. Προϊόντα προστασίας αυτοκινήτου:

- Αντискωρικό λιπαντικό
- Υγρό γυαλίσματος ταμπλό και εσωτερικού αυτοκινήτου
- Υγρό καθαρισμού ταπετσαρίας
- Υγρό επισκευής ελαστικών
- Απιονισμένο νερό

(Τα προϊόντα της EKO ABEE, 2009)

*5.4 Λίγα λόγια για το πρόγραμμα και κάποια σταθερά στοιχεία για το πρόγραμμα που χρησιμοποιεί η EKO*

Σύμφωνα με την εταιρεία EKO το λογισμικό SAP ERP που χρησιμοποιούν έχει προσαρμοστεί κατάλληλα στις ανάγκες της εταιρείας. Έχει κάποια ιδιαίτερα στοιχεία και κωδικούς. Δηλαδή, καταρχήν όλο το πρόγραμμα βασίζεται σε αριθμούς και όχι σε λέξεις. Ο κάθε χρήστης που το λειτουργεί έχει το δικό του όνομα καθώς επίσης και δικό του κωδικό πρόσβασης που τον ορίζει εκείνος. Οι πελάτες της εταιρείας για να γίνουν πελάτες θα πρέπει πρώτα να καταχωρήσουν τα στοιχεία του κι έπειτα να εκδοθεί ο εξαψήφιος κύριος κωδικό του π.χ. 301372. Σε πολλές περιπτώσεις όμως δεν αρκεί μόνο ο κύριος κωδικός στον πελάτη διότι, το σημείο παράδοσης του προϊόντος θα είναι σε άλλο σημείο. Άρα, σαν αποτέλεσμα θα εκδοθεί ένα νέος κωδικός. Αυτός ο κωδικός όμως δεν θα είναι κύριος αλλά ούτε και εξαψήφιος. Αυτός ο κωδικός θα λέγεται υποκωδικός και θα είναι οχταψήφιος. Π.χ. 18012125. Ο κύριος κωδικός συνήθως χρησιμοποιείτε για να στείλουν αλληλογραφία στον πελάτη και ο υποκωδικός χρησιμοποιείτε τις περισσότερες φορές στις παραγγελίες διότι, δίνετε το μέρος παράδοσης του προϊόντος.

Επιπλέον, σε κάθε καρτέλα από το μενού που χρησιμοποιούν για την δουλειά τους, είναι απαραίτητο να συμπληρωθεί πάντα και ο κωδικός της εταιρείας. Στην περίπτωση της εταιρείας ΕΚΟ ο κωδικός είναι 1001, είναι ένας τετραψήφιος κωδικός ο οποίος δεν αλλάζει ποτέ και μένει σταθερός.

Ακόμη, και οι επιθεωρητές έχουν δικός τους κωδικό στο σύστημα. Αυτός ο κωδικός περιέχει τα στοιχεία των επιθεωρητών καθώς επίσης και οι πελάτες τους. Ο κωδικός αυτός είναι τριψήφιος π.χ. 013

### *5.5 Το SAP ERP στην εταιρεία ΕΚΟ ΑΒΕΕ*

Η επιλογή του συστήματος για την εταιρεία ΕΚΟ είναι το SAR R/3 το οποίο ανήκει στην εταιρεία SAP Hellas. Είναι προσαρμοσμένο κατάλληλα προκειμένου να καλύψει τις ανάγκες της εταιρείας.

Αυτό το οποίο χρειάζεται η επιχείρηση είναι να κρατά στο σύστημα αρχεία με πληροφορίες, προκειμένου ο χρήστης να διευκολύνεται στην εισαγωγή των κινήσεων του.

*5.6 Τα Βασικά Αρχεία της εταιρείας ΕΚΟ είναι τα παρακάτω και τα οποία είναι προσαρμοσμένα στο σύστημα:*

#### *5.6.1 Αρχεία πωλήσεων*

Ως αρχεία με πληροφορίες ορίζονται τα αρχεία:

Αρχικά, τα αρχεία με τις χρηματοοικονομικές κινήσεις. Δηλαδή, οι διαδικασίες που καλύπτουν αρχίζουν από την πρώτη συνάντηση με τον πελάτη και εξελίσσονται με την χρέωση ή πίστωση στη λογική. Έτσι έχουν τη δυνατότητα να πραγματοποιηθούν ενέργειες πωλήσεων, καθώς επίσης και λειτουργίες φορτώσεων οι οποίες ενδεχομένως να είναι μαζικές.

Οι διαδικασίες των πωλήσεων, οι οποίες αναλύουν καλύπτουν τις πωλήσεις προϊόντων, καθώς και επιστροφές, ακυρώσεις, έκδοση πιστωτικών και χρεωστικών σημειωμάτων και εξειδικευμένες λειτουργίες οι οποίες είναι η διαχείριση φόρτωσης και επικοινωνίας με αυτόματα συστήματα σταθμών.

#### 5.6.2 Αρχεία εξυπηρέτησης

Ακόμη, μπορούν να αναλυθούν και οι οριζόντιες λειτουργίες, όπου είναι οι λειτουργίες εξυπηρέτησης ή συμπλήρωσης των διαδικασιών. Τέτοιου είδους λειτουργίες είναι ο πιστωτικός έλεγχος, ο έλεγχος διασαφήσεων, η τιμοδότηση των ειδών, η επεξεργασία κειμένων σχετικών με τις κινήσεις και ο καθορισμός παρτίδας.

#### 5.6.3 Αρχεία νομοθεσίας

Επιπλέον, υπάρχουν λειτουργίες οι οποίες έχουν σχέση με τις απαιτήσεις της ελληνικής νομοθεσίας, κυρίως στην εκτύπωση παραστατικών. Με αυτές τις λειτουργίες ολοκληρώνονται οι διαδικασίες και γίνονται σύντομες. Μαζί με αυτές προτείνονται και άλλες εκτυπώσεις, οι οποίες θα καλύψουν ανάγκες συνοδευτικών εκτυπώσεων.

#### 5.6.4 Αρχεία πελατών

Υπάρχει μία βάση δεδομένων όπου αφορά τα στοιχεία των πελατών. Το αρχείο αυτό των πελατών περιέχει τα εξής δεδομένα:

- 1) Γενικά Δεδομένα: περιλαμβάνει τα στοιχεία της έδρας του πελάτη που σχετίζονται με το όνομα, τη διεύθυνση, το ΑΦΜ και τα στοιχεία επικοινωνίας του πελάτη. Τα δεδομένα αυτά ανοίγονται μία φορά σε κάθε πελάτη που έχουν την δυνατότητα να αλλαχθούν οποιαδήποτε στιγμή.

- 2) Δεδομένα Περιοχής Πωλήσεων: Εδώ ανοίγονται περισσότερες φορές ανάλογα με τις περιοχές πωλήσεων που δραστηριοποιείτε ο πελάτης. Τα δεδομένα αυτά ανοίγονται τόσες φορές όσες και οι περιοχές πωλήσεων του πελάτη και η διαδικασία μπορεί να θεωρηθεί επέκταση του βασικού αρχείου και όχι Δημιουργία νέου.
- 3) Δεδομένα Κωδικού Εταιρείας: ανοίγονται μία φορά ανά κωδικό εταιρείας που δραστηριοποιείτε ο πελάτης.
- 4) Τα δεδομένα ελέγχου: Στην καρτέλα αυτή, θα καταχωρούνται και τα φορολογικά δεδομένα του πελάτη, δηλαδή ο αριθμός φορολογικού μητρώου του, καθώς και η ΔΟΥ στην οποία ανήκει.
- 5) Στα δεδομένα Μάρκετινγκ, μπορούμε να συντηρήσουμε πληροφορίες σχετικές με τον τρόπο προσέγγισης των πελατών. Στην καρτέλα αυτή, θα μπορούσαμε να συντηρήσουμε πληροφορίες σχετικές με την ιδιότητα του πελάτη ως πράκτορα ή μη, ως έμπορος ή μη κ.λπ.
- 6) Τα Δεδομένα Πωλήσεων διαφοροποιούνται σε κάθε πελάτη, ανά περιοχή πωλήσεων του πελάτη.  
Στην καρτέλα των πωλήσεων, έχουμε την δυνατότητα να συντηρούμε στοιχεία όπως ο υπεύθυνος πωλητής για την συγκεκριμένη 'περιοχή πωλήσεων', το νόμισμα του πελάτη, δεδομένα σχετικά με τη δασμολογική κατάσταση του πελάτη, και ακόμη μία ενδεικτική του τιμοκαταλόγου με τον οποίο θα τιμολογηθεί.
- 7) Δεδομένα Αποστολής: τα δεδομένα συντηρούνται, σε επίπεδο περιοχής πωλήσεων, τα πεδία αφορούν την παράδοση των υλικών του πελάτη όπως για παράδειγμα η προτεινόμενη εγκατάσταση, από την οποία προμηθεύεται ο πελάτης.
- 8) Δεδομένα Τιμολόγησης: σ' αυτά αναγράφονται τα στοιχεία της τιμολόγησης, του πελάτη, όπως η ένδειξη του ποσοστού ΦΠΑ στο οποίο υποβάλλεται ο πελάτης, ο τρόπος πληρωμής που καθορίζει τις ημέρες πίστωσης του πελάτη, η ένδειξη υποβολής του πελάτη σε εκπτώσεις όγκου ή τζίρου κτλ.

### 5.6.5 Αρχείο Υλικών

1. Κωδικός Είδους: είναι ένα αλφαριθμητικό πεδίο που χαρακτηρίζει μονοσήμαντα το είδος
2. Πωλήσεις : στις καρτέλες διαχείρισης δεδομένων πωλήσεων, μπορούμε να συντηρούμε βασικά αρχεία για την ομαδοποίηση και την διαχείριση υλικών Τέλος, μπορεί να σημειωθεί η ελάχιστη ποσότητα παραγγελίας του υλικού και η ελάχιστη ποσότητα παράδοσης.
3. Έλεγχος διαθεσιμότητας: Σε επίπεδο κίνησης μπορούμε να ορίσουμε εάν το σύστημα αυτόματα θα ελέγχει για απόθεμα σε μία εγκατάσταση, τη στιγμή της παραγγελίας ή εάν θα πρέπει ο χρήστης να κάνει τον έλεγχο.

### 5.6.6 Τιμοδότηση- Αρχεία τιμών

- 1) Η τιμοδότηση στο SAP: η τιμοδότηση αντιμετωπίζεται με τη χρήση 'διαδικασιών τιμοδότησης', οποίες συνδυάζουν τύπους συνθηκών, τα οποία είναι είδη τιμών, π.χ. χονδρική τιμή, έκπτωση, κτλ, με τη σειρά που αυτοί πρέπει να εφαρμοστούν , ώστε να διαμορφώσουν την τιμή της παραγγελίας ή του τιμολογίου. Αυτές οι διαδικασίες συνδέονται με τα παραστατικά στα οποία θα υπολογίσουν τιμές. Για κάθε τύπο συνθήκης, μπορούμε να έχουμε περισσότερα από ένα επίπεδα προσπέλασης, τα οποία λειτουργούν σα εναλλακτικά κριτήρια προσδιορισμού της τιμής.
- 2) Χονδρική τιμή και τιμή πώλησης: Η διαμόρφωση της χονδρικής τιμής του καυσίμου προκύπτει από το αποτέλεσμα της πρόσθεσης του κόστους κτήσης του καυσίμου και ενός περιθωρίου κέρδους, το οποίο μπορεί να διαφέρει ανά αγορανομική περιοχή. Το κόστος κτήσης με τη σειρά του, προκύπτει από την τιμή αγοράς του διυλιστηρίου, επιβαρημένη από ειδικούς φόρους ή δασμούς που ορίζονται από τις διάφορες υπουργικές διατάξεις.

### 5.6.7 Λοιπά Αρχεία

- 1) Αρχείο Ανταγωνιστών: Για την διερεύνηση αγοράς και ανάπτυξης επιχειρησιακών δραστηριοτήτων, μας δίνεται η δυνατότητα στο υποσύστημα Υποστήριξης Πωλήσεων να συντηρούνται στοιχεία υποψήφιων πελατών, στοιχεία ανταγωνιστών και τα προϊόντα τους, και στοιχεία επαφών με τους πελάτες. Θα χρησιμοποιηθούν οι στάνταρ λειτουργίες του SAP. Εάν χρειαστεί περαιτέρω ανάπτυξη θα καθορισθεί σε μεταγενέστερο στάδιο.
- 2) Αρχείο Πελάτη –Υλικού: Υπάρχει η δυνατότητα συντήρησης διαφορετικού κωδικού υλικού ανά πελάτη ή και διαφορετικής περιγραφής, στο αρχείο πελάτη-υλικού. Εκεί μπορούμε να αντιστοιχίσουμε σε έναν πελάτη το ίδιο υλικό με τον κωδικό που το έχει εκείνος καταχωρημένος στο σύστημά του ή/ και την περιγραφή που θα ήθελε εκείνος να έχει. Στο αρχείο αυτό, μπορούμε να αντιστοιχίσουμε και διαφορετικούς τρόπους πληρωμής ανά τέτοιο συνδυασμό.
- 3) Αρχείο οδηγών: Τα αρχεία Οδηγών στα σημερινά τοπικά συστήματα, θα περαστούν στο SAP και θα συνδεθούν με τα αρχεία βυτιών. Το αρχείο οδηγών σε ορισμένες περιπτώσεις θα αντιμετωπιστεί ως αρχείο προμηθευτή, καθώς είναι συνυφασμένο με την έννοια της αγοράς μεταφορικής υπηρεσίας. Στο αρχείο οδηγών, είναι απαραίτητη η συντήρηση του ADR του για τα προϊόντα που μπορεί να μεταφέρει.
- 4) Προώθηση /Συμφωνίες Πωλήσεων: Συμφωνίες προώθησης προϊόντων ή ομάδα προϊόντων με περιορισμένη περίοδο ισχύος που συνήθως περιλαμβάνει εκπτώσεις ή ειδικούς όρους παράδοσης. Εφαρμόζεται συνήθως σε επιχειρήσεις λιανικής / χονδρικής πώλησης εμπορευμάτων.
- 5) Παρακολούθηση Δασμολογικής Κατάστασης Προϊόντων: Η παρακολούθηση της Δασμολογικής κατάστασης των προϊόντων κατά την πώληση μπορεί να γίνει από το SAP χρησιμοποιώντας τις Δασμολογικές Άδειες (Excise Licenses):
  - a. Γενικότερα η έννοια της καταχώρησης της Διασάφησης και στη συνέχεια έγκρισης της από το τελωνείο θα μπορεί να συνεχίσει να γίνεται όπως και σήμερα.
  - b. Απόμειώνεται και να παρακολουθείται η διασάφηση μέχρι την εξάντληση της.
  - c. Συνδυάζονται δύο ή παραπάνω διασαφήσεις όταν η εναπομένουσα ποσότητα δεν επαρκεί για την κάλυψη της παραγγελθείσας ποσότητας.



- 6) Ορισμός Υλικών: Το σύστημα μπορεί αυτόματα να προτείνει εναλλακτικά προϊόντα όταν το απόθεμα του απαιτούμενου κωδικού προϊόντος δεν επαρκεί για την ολοκλήρωση της παραγγελίας. Η αυτόματη υποκατάσταση κωδικού υλικού με άλλο εναλλακτικό προϊόν είναι χρήσιμη για προϊόντα που έχουν παρόμοια χαρακτηριστικά και συνήθως εφαρμόζεται σε περιόδους προώθησης πωλήσεων.

### 5.7 Τα υποσυστήματα του λογισμικού SAP ERP



**ΣΧΗΜΑ 4:** Τα υποσυστήματα του προγράμματος SAP ERP

SAP Module	Interaction Points with PS
CO	Internal activity allocation, internal orders, settlement
CS/PM	Service order

<b>SAP Module</b>	<b>Interaction Points with PS</b>
<b>DMS</b>	For Document Info Record (DIR) attachment to WBS element and Network activity
<b>FI</b>	Down payments, payments, settlement to assets
<b>HR</b>	Entry of work for persons, posting as activity confirmation
<b>IM</b>	CAPEX projects / Investment projects
<b>MM</b>	<i>Purchasing:</i> Purchase order, goods receipt for materials & services <i>Inventory Management:</i> Goods issue for reservations
<b>PP</b>	Production orders - Independent requirements (reservations) generated from project systems
<b>SD</b>	Milestone billing & Revenues from projects

Πηγή: <http://wiki.scn.sap.com/wiki/pages/viewpage.action?pageId=35769>

## 5.8 Διασύνδεση με τα υπόλοιπα υποσυστήματα

### 5.8.1 Διασύνδεση με τη διαχείριση υλικών (Materials and Management –MM)

Η διασύνδεση των πωλήσεων με τη διαχείριση υλικών πραγματοποιείται την ώρα της κίνησης αποθέματος (πώληση, επιστροφή κ.τ.λ.), η οποία ενεργείται από την παράδοση των πωλήσεων. Η διασύνδεση γίνεται μέσω της γραμμής παράδοσης του είδους, όπου συνδέεται μία κίνηση αποθήκης. Αυτή η συγκεκριμένη κίνηση γίνεται κατά την ώρα της παράδοσης. Εκεί αντιγράφονται στοιχεία, όπως για παράδειγμα τα στοιχεία του πελάτη, τα υλικά και οι ποσότητες, οι εγκαταστάσεις και οι αποθηκευτικοί χώροι. Από την άλλη μεριά δεν αντιγράφονται στοιχεία που αφορούν αξίες.

#### 5.8.2 Διασύνδεση με την παραγωγή (Production Planning-PP)

Η διασύνδεση με την παραγωγή γίνεται μέσω της κατηγορίας γραμμής παράδοσης, η οποία έχει την δυνατότητα να ενεργοποιεί τη μεταφορά των αναγκών της παραγγελίας. Από την κατηγορία γραμμής παράδοσης πραγματοποιείται και η μεταβίβαση στην παραγωγή των απαιτήσεων με υλικά τα οποία πωλούνται από αποθέματα.

#### 5.8.3 Διασύνδεση με την οικονομική διαχείριση (Financial Accounting –FI)

Η διασύνδεση με την οικονομική διαχείριση πραγματοποιείται κατά την ώρα της αποθήκευσης του τιμολογίου πώλησης. Στην συνέχεια εντοπίζονται οι λογαριασμοί εσόδων, φόρου και πελάτη που θα απεικονισθούν. Το σημαντικό είναι ότι η εγγραφή πραγματοποιείται την ίδια στιγμή.

#### 5.8.4 Η διασύνδεση με την ελεγκτική (Controlling –CO)

Η διασύνδεση με την ελεγκτική πραγματοποιείται σε πολλά σημεία της λειτουργίας των πωλήσεων. Κάθε στοιχείο που περιέχει την τιμή, όπως επίσης και ποσότητες μεταφέρονται στην ανάλυση κερδοφορίας, τόσο από την παραγγελία όσο και από το τιμολόγιο. Ακόμη, τα στοιχεία που αφορούν το θέμα της λογιστικής κέντρων κόστους ενεργοποιούνται από τους λογαριασμούς κατά την ώρα της αποθήκευσης της λογιστικής εγγραφής.

#### 5.8.5 Υποσύστημα πωλήσεων (Sales and Distribution –SD)

Κάθε μία από τις περιοχές δεδομένων αποτελείται από οθόνες, σε κάθε μια από τις οποίες περιέχονται τα ανάλογα πεδία. Στα πεδία μπορούμε να συντηρήσουμε πληροφορίες που θα χρησιμοποιηθούν αργότερα στην δημιουργία στατιστικών για τους πελάτες, ανάλογα με το business line στο οποία και ανήκουν

#### 5.8.6 Υποσύστημα IS – OIL

Τα αρχεία των βυτίων στα οποία υπάρχουν σήμερα στα τοπικά συστήματα φόρτωσης θα μεταφερθούν στο SAP. Τα στοιχεία των βυτίων είναι η χωρητικότητα των διαμερισμάτων, οι διαστάσεις του οχήματος, ώστε να επιλέγεται όχημα συμβατό με το δρομολόγιο, και η συντήρηση των πιστοποιητικών καταλληλότητας των βυτίων.

Για τα βυτία υπάρχει η ανάγκη τήρησης ογκομετρικών δεδομένων στο SAP. Όλα αυτά θα τηρηθούν μέσω της λειτουργίας του IS – OIL και θα συμπεριλαμβάνουν τον αριθμό διαμερισμάτων και τους όγκους τους.

Ακόμη, εκτός από τα βυτία θα πρέπει να συντηρηθούν στο σύστημα και άλλα μεταφορικά μέσα, κυρίως μάλιστα τα πλοία.

#### 5.8.7 Υποσύστημα μεταφοράς και διανομής (TD)

Από την παραγγελία και μετά τους ελέγχους και εφ' όσον αυτοί είναι θετικοί θα δημιουργείται μία παράδοση στο σύστημα συνήθως με μελλοντική ημερομηνία. Η συγκέντρωση και η ομαδοποίηση αυτών των παραδόσεων θα είναι το αντικείμενο της δρομολόγησης στο υποσύστημα μεταφοράς και διανομής (TD). Τα αποτελέσματα θα είναι τα φορτία τα οποία θα αποστέλλονται στο τοπικό σύστημα.

## 5.9 Μερικές λειτουργίες του προγράμματος SAP ERP στην εταιρεία ΕΚΟ

### 5.9.1 Εμφάνιση Σταθερών Στοιχείων Πελατών

The screenshot shows the SAP ERP interface for displaying customer master data. The title bar includes 'Πρόγραμμα', 'Επεξεργασία', 'Προς', 'Σύστημα', and 'Βοήθεια'. The main title is 'EMΦΑΝΙΣΗ ΣΤΑΘΕΡΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ'. Below the title, there is a search bar and a table with the following data:

EMΦΑΝΙΣΗ ΣΤΑΘΕΡΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ			
Πελάτης		ως	
Κωδ.εταφρίας	1001		
Οικονομική Χρήση	2013		
Οργανισμός Πωλήσεων		ως	

ΣΧΗΜΑ 5: Βήμα 1 Εμφάνιση Σταθερών Στοιχείων Πελάτη

The screenshot shows the same SAP ERP interface as in Figure 5, but with the 'Customer' field now populated with the value '308924'. The table data is as follows:

EMΦΑΝΙΣΗ ΣΤΑΘΕΡΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ			
Πελάτης	308924	ως	
Κωδ.εταφρίας	1001		
Οικονομική Χρήση	2014		
Οργανισμός Πωλήσεων		ως	

ΣΧΗΜΑ 6: Βήμα 2 Εμφάνιση Σταθερών Στοιχείων Πελάτη

ΕΤΑΙΡΙΑ	2000	ELIGIBILITY STATUS	03 - INDIVIDUAL
ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΕΛΑΤΗ	0000308924	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΠΡΑΤΗΡΙΟ ΥΓΡΩΝ ΚΑΥΣΙΜΩΝ
ΕΠΩΝΥΜΙΑ	ΑΔΡΤΩ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΙΚΕ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ	10/06/2014
ΤΗΛΕΦΩΝΟ		ΤΑΧ.ΚΩΔΙΚΟΣ	38221
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΛΑΡΙΣΗΣ 246	Δ.Ο.Υ.	3321 ΒΟΛΟΥ Α'
ΠΟΛΗ	ΒΟΛΟΣ	ΧΩΡΑ	ΕΛΛΑΔΑ
Α.Φ.Μ.	800509236	ΠΑΛΑΙΟΣ ΚΩΔΙΚΟΣ	
ΑΦΤΑΡΙΑΣΜΟΣ	3000000000	ΚΥΡΙΟΣ ΚΩΔΙΚΟΣ	308924
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΕΛΑΤΗ	Βιομηχανία/Ανταγων.	ΠΕΛΑΤΗΣ ΤΒΕ	ΟΧΙ ΕΠΙΒΑΡΥΝΗ ΤΒΕ
ΝΟΜΟΣ	ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ	03 Ρ.ΜΟΥΧΤΟΥΡΗ / Ρ.ΜΟΥΧΤΟΥΡΙ
ΕΝΔΕΙΞΗ ΕΠΙΔΟΤΗΣΗΣ		Όριο ΕΚΟCARD/EUROMAT	
ΕΝΔΕΙΞΗ ΦΠΑ	Υποκείμενο σε φορολ.		
ΕΚΚΡΕΜ.ΕΜΠΟΡ.ΠΙΣΤΩΣΗ			
ΕΙΔ. ΠΙΣΤ. ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ	ΟΧΙ		
ΟΡΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ (ΕΙ)			
ΠΕΡΙΟΧΗ ΠΩΛ. ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΩΛΗΤΗ	ΑΓΟΡΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡ	ΠΙΣΤ.ΠΟΛ.	ΕΝΔΕΙΞΗ ΦΠΑ
1200/10/10	014 ΘΗΡΑΣΣΕ ΑΠΟΣΤΟΛΟΣ	ΤΕ ΤΕΛ ΤΙΜΗ ΕΛΠΕ Ε	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΕΛΑΤΗ
		ΕΚ00	06 ΕΛΕΥΘΕΡΑ ΠΡΑΤΗΡΙΑ
ΠΕΡΙΟΧΗ ΠΩΛ. ΑΠΟΣΤΟΛΕΑΣ	ΕΠΩΝΥΜΙΑ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	Τ.ΚΩΔ. ΠΟΛΗ
1200/10/10	308924	ΑΔΡΤΩ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΙΚΕ	38221 ΒΟΛΟΣ
1200/10/10	18015604	ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΙΚΕ	54628 ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
		ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΣΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΜΑΣ	20 GR
ΠΕΡΙΟΧΗ ΠΩΛ. ΠΡΑΚΤΟΡΑΣ	ΕΠΩΝΥΜΙΑ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	Τ.ΚΩΔ. ΠΟΛΗ
			ΝΟΜΟΣ ΧΩΡΑ
Περιοχή πιστωτικού ελέγχου ΚΩΔ. ΠΕΛΑΤΗ Συνθ.Ελέγγ. Πιστ.όριο	Νόμ.	Κόσωση	Σ.Ο. Λήξη φερεγ. κοσπ.
2200 Ελληνικά Κοσμία	900	0,00 EUR	17.017,49
			00.00.0000
			00.00.0000
ΠΕΛΑΤΗΣ ΟΜΙΛΟΥ/ΔΙΚΤΥΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΑ	ΕΠΩΝΥΜΙΑ		

### ΣΧΗΜΑ 7: Βήμα 3 Εμφάνιση Σταθερών Στοιχείων Πελάτη

Η εμφάνιση σταθερών στοιχείων πελατών είναι τα στοιχεία του πελάτη. Ο κάθε πελάτης ξεχωριστά έχει έναν δικό του εξαψήφιο κύριο κωδικό.

Τα στοιχεία του πελάτη είναι: η επωνυμία του, το τηλέφωνό του, το Α.Φ.Μ. του, η διεύθυνση του, ο ταχυδρομικός του κώδικας, η πόλη καθώς επίσης και ο κωδικός της εταιρείας, η κατηγορία του πελάτη π.χ. μεταπωλητής, η ημερομηνία εισαγωγής του. Ακόμη, στο κάτω μέρος της καρτέλας υπάρχει η περιοχή πωλήσεων, ο κωδικός του πωλητή ο οποίος είναι υπεύθυνος για τον πελάτη και η αγορανομική περιοχή.

Έτσι, πληκτρολογώντας στο πλαίσιο « Πελάτης» τον εξαψήφιο κωδικό του πελάτη (ΣΧΗΜΑ 5 ) θα εμφανίσει σαν αποτέλεσμα τα στοιχεία του πελάτη (ΣΧΗΜΑ 7).

## 5.9.2 Αναλυτική Καρτέλα Πελάτη

Καρτέλα Πελάτη

Καθολικό

Εταιρία

Πελάτης  ως

Εμφάνιση Πελατών με ίδιο ΑΦΜ

Επιχειρ. Περιοχή  ως

Εγγραφή Εκκαθάρισης  ως

Ομάδα προϊόντος  ως

Κινήσεις Λογ. Συμφ  Ειδικές κινήσεις  Όλες  Ανοιχτά τιμολόγια

Λογαριασμός Λογιστικής  ως

Ειδικές κινήσεις  ως

Ημ/νία έκδοσης παραστατικού  ως

Ημερομηνία καταχώρησης  ως

Ημερομηνία λήξης  ως

Όλες οι κινήσεις  Ανοιχτές κινήσεις  Εκκαθαρισμένες κινήσεις

Εμφάνιση Εκκρεμών Παραγγελιών

Εμφάνιση σε ποσά κίνησης

Εμφάνιση Παραλήπτη

ΣΧΗΜΑ 8: Βήμα 1 Αναλυτική Καρτέλα Πελάτη

Καρτέλα Πελάτη

Καθολικό

Εταιρία

Πελάτης  ως

Εμφάνιση Πελατών με ίδιο ΑΦΜ

Επιχειρ. Περιοχή  ως

Εγγραφή Εκκαθάρισης  ως

Ομάδα προϊόντος  ως

Κινήσεις Λογ. Συμφ  Ειδικές κινήσεις  Όλες  Ανοιχτά τιμολόγια

Λογαριασμός Λογιστικής  ως

Ειδικές κινήσεις  ως

Ημ/νία έκδοσης παραστατικού  ως

Ημερομηνία καταχώρησης  ως

Ημερομηνία λήξης  ως

Όλες οι κινήσεις  Ανοιχτές κινήσεις  Εκκαθαρισμένες κινήσεις

Εμφάνιση Εκκρεμών Παραγγελιών

Εμφάνιση σε ποσά κίνησης

Εμφάνιση Παραλήπτη

## ΣΧΗΜΑ 9: Βήμα 2 Αναλυτική Καρτέλα Πελάτη

Καρτέλα Πελάτη							
							ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΠΕΛΑΤΗ
ΚΩΔ. ΠΕΛΑΤΗ : 308918	(01-Επιλεγ.σε Αναφορ)	ΕΠΩΝΥΜΙΑ :				ΠΙΣΤΩΤΙΚΟ ΟΡΙΟ :	15.000
ΚΩΔ.ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ: 2000		ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ΓΛΑΥΚΗ ΔΑΡΙΣΑΣ				ΕΚΚΡ.ΕΜΠΟΡ.ΠΙΣΤ. :	0,0
ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ: 3000000000		Α.Φ.Μ. : 131150604				ΕΙΔ.ΠΙΣΤΩΤ.ΠΟΛΙΤ.:	ΟΧΙ
ΠΕΡΙΟΧΗ ΠΙΣΤ.ΕΛΕΓΚΟΥ: 2200	Ελληνικά Κούσιμα	ΣΥΝΘ.ΕΛΕΓΚΟΥ: 900	S.O.				ΟΡΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ (FI):
ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΑ	ΣΕΙΡ/ΑΡ	ΕΝΔΕΙΞΗ	ΗΜΕΡ.	ΗΜΕΡ.	ΗΜΕΡ.	ΤΕ ΦΑΚ(ΙΒΜ)	ΑΣΙΑ (ΕΥΡΟ) ΚΩΔ. ΠΡΟΙΟΝ
ΛΟΓΑΡ:	ΠΑΡ/ΚΟΥ	ΕΚΔΟΣΗ	ΕΚΔΟΣ.	ΛΗΞΗΣ	ΠΑΡΑΔ.		ΑΠΟΘ.
ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ Γ/Λ : 3000000000 ΠΕΛΑΤΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ							
ΣΥΝΟΛΑ ΜΕΧΡΙ ΤΗΝ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ							0,00
Τιμολόγιο Πελάτη	ΔΑ-ΤΠΛΘΠΖ0000641		18.06.2014	19.06.2014	18.06.2014	Q1	6.153,81 20ΚΑ 18
Μετρητά	ΕΜΒΑΣΜΑ		19.06.2014			R1	1.000,00-
Μετρητά	ΕΜΒΑΣΜΑ		20.06.2014			R1	1.500,00-
Μετρητά	ΕΜΒΑΣΜΑ		23.06.2014			R1	3.653,81-
Τιμολόγιο Πελάτη	ΔΑ-ΤΠΛΘΠΖ0000661		23.06.2014	24.06.2014	23.06.2014	Q1	3.731,38 20ΚΑ 18
Τιμολόγιο Πελάτη	ΔΑ-ΤΠΛΘΠΖ0000666		25.06.2014	26.06.2014	25.06.2014	Q1	10.127,16 20ΚΑ 18
ΣΥΝΟΛΑ ΤΡΕΧΟΝΤΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ 3000000000							13.858,54
ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΥΠΟΛΟΙΠΟ							13.858,54

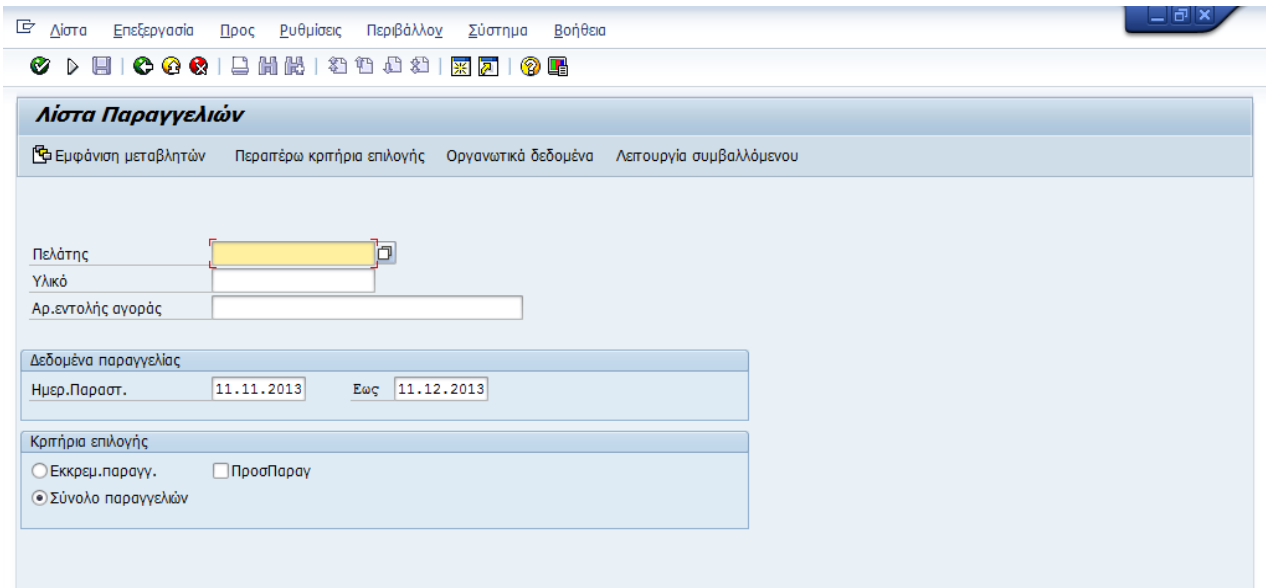
## ΣΧΗΜΑ 6: Βήμα 3 Αναλυτική Καρτέλα Πελάτη

Η αναλυτική καρτέλα πελάτη είναι οι καταθέσεις που έχει κάνει ο πελάτης όπου και εξοφλεί τα τιμολόγια πώλησης του.

Έτσι, πληκτρολογώντας στο πλαίσιο « Πελάτης» τον εξαψήφιο κωδικό του (ΣΧΗΜΑ 9) και διαλέγοντας από το κάτω μέρος « Ημερομηνία καταχώρησης» την ημερομηνία απ' όπου θέλουν από πότε μέχρι πότε έχουν καταχωρηθεί τα τιμολόγια από το λογιστήριο και δίπλα τα ποσά που αντιστοιχούν στο καθένα από αυτά (ΣΧΗΜΑ 10).



### 5.9.3 Λίστα Παραγγελιών



ΣΧΗΜΑ 11: Βήμα 1 Λίστα Παραγγελιών

**Λίστα Παραγγελιών**

Λίστα Παραγγελιών

Ημ.παρασ. 18.06.2014 ως 25.06.2014

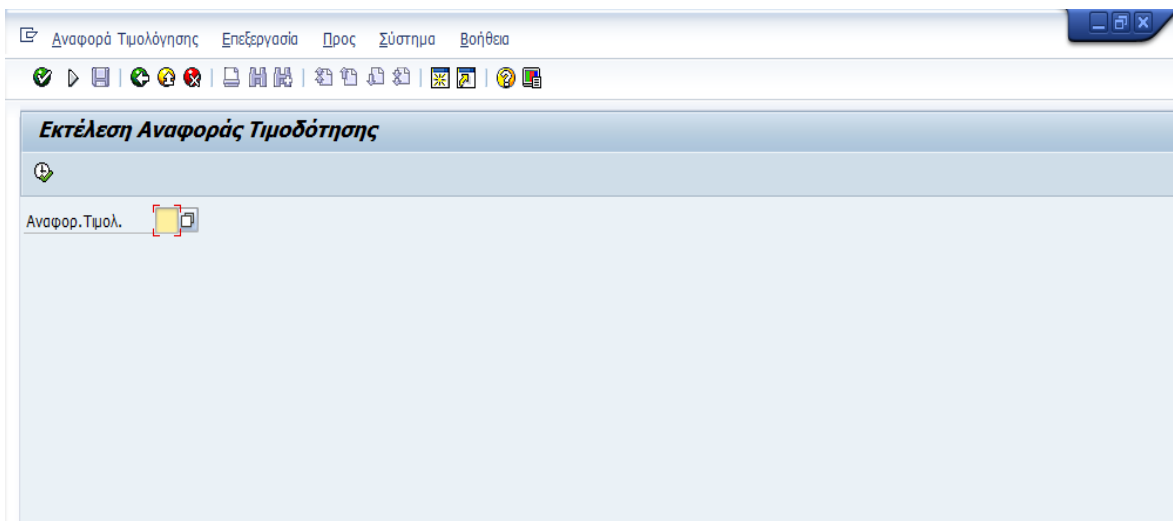
ΟρΠωλ	Πελάτης	Όνομα 1	Είδπ	Ημερ.Παρασπ.	Ημερ.παρασδ.	ΠαρασπαστSD	Υλικό	Περιγραφή	Ποσ.πα...	Δημ.από	Ημερ.πμοδ.	Γρ...	Εντ.αγο...	Επθβπ/τας	Εντ.αγο...	Είδος
1000	701641	ΔΗΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛ...	ZD...	25.06.2014		60298899	08011500	ΔIESEL.ΘΕΡΜΑΝΣΗΣ	1.000	ΕΡΑΤSI	31.01.2014			1.000		10
1000	701641	ΔΗΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛ...	ZC...	25.06.2014		60298898	08011500	ΔIESEL.ΘΕΡΜΑΝΣΗΣ	1.000	ΕΡΑΤSI	31.01.2014			1.000		10
1000	702083	ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟΣ...	ZOR	25.06.2014	26.06.2014	3349627	18200500	ΔIESEL ΚΙΝΗΣΗΣ	25.000	ΓΡΑΡΑΣΗΟΥ	25.06.2014	1		25.000		10
1000	701095	ΒΙ ΔΥΠΕ ΚΕΝΤΡΙ...	ZOR	25.06.2014	26.06.2014	3349622	18200500	ΔIESEL ΚΙΝΗΣΗΣ	2.000	ΓΡΑΡΑΣΗΟΥ	25.06.2014	1		2.000		10
1000	702083	ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟΣ...	ZOR	25.06.2014	26.06.2014	3349621	18200500	ΔIESEL ΚΙΝΗΣΗΣ	5.000	ΓΡΑΡΑΣΗΟΥ	25.06.2014	1		5.000		10
1000	702083	ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟΣ...	ZOR	25.06.2014	26.06.2014	3349525	18200500	ΔIESEL ΚΙΝΗΣΗΣ	5.000	ΓΡΑΡΑΣΗΟΥ	25.06.2014	1		5.000		10
1000	701655	ΔΗΜΟΣ ΠΥΛΑΙΑΣ...	ZOR	20.06.2014	23.06.2014	3342903	18200500	ΔIESEL ΚΙΝΗΣΗΣ	6.000	ΓΡΑΡΑΣΗΟΥ	20.06.2014	1		6.000		10
1000	700235	Ο.Λ.Θ. Α.Ε.	ZO...	19.06.2014	20.06.2014	3342051	76443130	EKO GEARLUB 220 ΔΟΧ 18Λ	6	ΜΡΑΛΑΙΟΓ	19.06.2014	1		6		10
1000	700235	Ο.Λ.Θ. Α.Ε.	ZO...	19.06.2014	20.06.2014	3342051	76443206	EKO GEARLUB 220 ΒΑΡ.205 Λ	2	ΜΡΑΛΑΙΟΓ	19.06.2014	1		2		20
1000	701641	ΔΗΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛ...	ZOR	19.06.2014	20.06.2014	3341157	18200500	ΔIESEL ΚΙΝΗΣΗΣ	31.000	ΓΡΑΡΑΣΗΟΥ	19.06.2014	1	ΦΟΡΤΩ...	31.000	ΦΟΡΤΩ...	10
1000	700235	Ο.Λ.Θ. Α.Ε.	ZOR	19.06.2014	20.06.2014	3341053	18200500	ΔIESEL ΚΙΝΗΣΗΣ	20.000	ΓΡΑΡΑΣΗΟΥ	19.06.2014	1	ΕΠΕΙΓΟ...	20.000	ΕΠΕΙΓΟ...	10

ΣΧΗΜΑ 12: Βήμα 2 Λίστα Παραγγελιών

Εδώ εμφανίζεται μία λίστα με τις παραγγελίες που έχουν γίνει. Πατώντας λοιπόν, στην καρτέλα «Οργανωτικά δεδομένα» (ΣΧΗΜΑ 11) που βρίσκεται πάνω στο μενού, ανοίγει ένα παράθυρο στο οποίο τοποθετεί, τον οργανισμό πωλήσεων, το κανάλι διανομής και το τμήμα και έπειτα οκ.

Μετά στην καρτέλα « Περαιτέρω κριτήρια επιλογής» (ΣΧΗΜΑ 11) όπου εκεί εμφανίζει ένα παράθυρο και επιλέγουν την «ομάδα πωλήσεων» και οκ. Και μετά από αυτά τα βήματα τοποθετούν και τους κωδικούς των επιθεωρητών που θέλουν να εμφανιστούν οι παραγγελίες των πελατών τους. Φυσικά, μπορεί και να βάλουν και την ημερομηνία που επιθυμούν να δουν τις παραγγελίες των πελατών (ΣΧΗΜΑ 12). Αυτό συνήθως γίνεται στο τέλος της ημέρας ώστε να έχουν ολοκληρωμένη εικόνα των παραγγελιών.

#### 5.9.4 Χονδρικές τιμές/ Εκτέλεση Αναφοράς Τιμοδότησης



**ΣΧΗΜΑ 13:** Βήμα 1 Εκτέλεση Αναφοράς Τιμοδότησης

**Τιμοκατάλογος ανά Νομό**

Τύπος Συνθήκης: ΖΧΟΝ    ως:    ➡

Υλικό:    ως:    ➡

Λίστα Τιμών:    ως:    ➡

Ομάδα τιμών: 20    ως:    ➡

**Περίοδος ισχύος**

Εύρος εγκυρότητας: 11.12.2013    ως: 31.12.9999

Υπέρβαση καθορισμένου διαστήματος από εγγραφές συνθήκης

στην έναρξη περιόδου ισχύος

στο τέλος περιόδου ισχύος

**Οθόν.καταλ.**

Εμφάνιση κλιμάκων

Εμφάνιση περιόδου εγκυρότητας

Πρόσθετα πεδία συνθήκης

Συνθ.σημειωμ.για διαγραφή

Αποκλειστικό

**ΣΧΗΜΑ 14:** Βήμα 2 Εκτέλεση Αναφοράς Τιμοδότησης

Εδώ εμφανίζονται οι χονδρικές τιμές των προϊόντων αναλόγως με τους Νόμους. Πληκτρολογώντας στο πλαίσιο «Αναφορά τιμολόγησης» (ΣΧΗΜΑ 13) ανοίγει ένα παράθυρο όπου πληκτρολογούν στο πλαίσιο «Τύπος συνθήκης» το «ΖΧΟΝ» στο κάτω πλαίσιο πληκτρολογούν τον κωδικό όπου έχει κάθε υλικό και στο πλαίσιο «Ομάδα τιμών» των κωδικό των περιοχών που επιθυμούν να εμφανιστεί η τιμή ανάλογα βέβαια και με την ημερομηνία που έχει επιλέξει (ΣΧΗΜΑ 14).

#### 5.9.5 Ανάλυση Ηλικίας Υπολοίπου (Ληξιπρόθεσμα)

Πρόγραμμα Επεξεργασία Προς Σύστημα Βοήθεια

**Ανάλυση ηλικίας υπολοίπου**

Πηγές Δεδομένων

**Επιλογή πελάτη**

Λογαριασμός πελάτη [ ] ως [ ] [→]  
 Κωδικός εταιρίας [ ] ως [ ] [→]

**Επιλογή με χρήση βοήθειας αναζήτησης**

ID βοήθειας αναζήτησης [ ]  
 Αλφαριθμητικό αναζήτησης [ ]

**Πρόσθετες επιλογές**

Δίκτυο Πελατών

Λογαρ.συμφωνίας [ ] ως [ ] [→]  
 Λογαριασμός Γ/Λ [ ] ως [ ] [→]  
 Επιχειρ.Περιοχή [ ] ως [ ] [→]  
 Ομάδα Πωλήσεων [ ] ως [ ] [→]  
 Νόμισμα [ ] ως [ ] [→]  
 Κατηγορία Πελάτη (Ομάδα Πελ) [ ] ως [ ] [→]  
 Εμφάνιση Πελατών Δικτύου  
 Επισφαλείς πελάτες  
 Μη επισφαλείς πελάτες

ΣΧΗΜΑ 15: Βήμα 1 Ανάλυση Ηλικίας Πελάτη (ανά επιθεωρητή)

**Ανάλυση ηλικίας υπολοίπου**

Πηγές Δεδομένων

**Επιλογή πελάτη**

Λογαριασμός πελάτη [ ] ως [ ] [→]  
 Κωδικός εταιρίας 1001 ως [ ] [→]

**Επιλογή με χρήση βοήθειας αναζήτησης**

ID βοήθειας αναζήτησης [ ]  
 Αλφαριθμητικό αναζήτησης [ ]

**Πρόσθετες επιλογές**

Δίκτυο Πελατών

Λογαρ.συμφωνίας [ ] ως [ ] [→]  
 Λογαριασμός Γ/Λ [ ] ως [ ] [→]  
 Επιχειρ.Περιοχή [ ] ως [ ] [→]  
 Ομάδα Πωλήσεων 212 ως [ ] [→]  
 Νόμισμα [ ] ως [ ] [→]  
 Κατηγορία Πελάτη (Ομάδα Πελ) [ ] ως [ ] [→]  
 Εμφάνιση Πελατών Δικτύου 1  
 Επισφαλείς πελάτες  
 Μη επισφαλείς πελάτες  
 Πελάτες με stor order

## ΣΧΗΜΑ 16: Βήμα 2 Ανάλυση Ηλικίας Πελάτη (ανά επιθεωρητή)

Ανάλυση ηλικίας υπολοίπου																
ΕΚΟ ΑΝΩΝΥΜΗ ΒΙΟΜ/ΚΗ & ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ (ΚΩΔΙΚΟΣ: 1001) *** Ανάλυση ηλικίας υπολοίπου ***																
ΠΕΤΡ/ΔΩΝ & ΛΙΠΑΝΤΙΚΩΝ & ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡ.																
ΚΕΙΜΑΡΡΑΣ ΒΑ, ΜΑΡΟΥΣΙ 15125 Κρίσιμη ημερ.: 25/06/2014																
ΑΡ.ΦΟΡΟΥ: 094461418 ΕΦΟΡΓΙΑ: Φ.Α.Ε ΑΘΗΝΩΝ																
ΔΙΚΤΥΟ ΠΕΛΑΤΩΝ : ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΠΕΛ. ΔΙΚΤΥΟΥ: 1 ΠΕΛΑΤΕΣ : ΟΛΟΙ ΜΕ STOP ORDER : X																
ΑΝΑ ΠΩΛΗΤΗ : X ΕΠΙΠ. ΑΝΑΛΥΣΗΣ : ΟΡΓΑΝ.ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ: ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ																
ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΣΕ EUR : >= 0,01 ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΣΕ USD: ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΕΚΟ: ΠΩΛΗΤΗΣ : 212																
Κατηγορία	Οργ.Παλ.	Οργανισμός	Ομάη	Περιγραφή	Πελάτης	Όνομα 1	Νόμ.	Υπόλοιπο	Ακάλυπτο υ	Ληξιπρόθεσ	Μη Ληξιπρό	1 - 30	31 - 60	61 - 90	91 - 120	11
* ΜΗ ΕΠΙΣΦ.	1000	Βιομηχανία	212	ΚΑΡΑΒΑΡΑΣ ΧΑΡΑΛ			EUR	122.354,24	122.354,24	122.354,24	0,00	0,00	0,00	71.664,85	0,00	50
* ΜΗ ΕΠΙΣΦ.	2000	Πρατήρια	212	ΚΑΡΑΒΑΡΑΣ ΧΑΡΑΛ			EUR	0,00	14.053,13-	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
* ΜΗ ΕΠΙΣΦ.	8000	Λιποτυκία	212	ΚΑΡΑΒΑΡΑΣ ΧΑΡΑΛ			EUR	122.837,38	7.632,59	0,00	122.837,38	0,00	0,00	0,00	0,00	
** ΜΗ ΕΠΙΣΦ.			212	ΚΑΡΑΒΑΡΑΣ ΧΑΡΑΛ			EUR	245.191,62	115.933,70	122.354,24	122.837,38	0,00	0,00	71.664,85	0,00	50
***							EUR	245.191,62	115.933,70	122.354,24	122.837,38	0,00	0,00	71.664,85	0,00	50

## ΣΧΗΜΑ 17: Βήμα 3 Ανάλυση Ηλικίας Πελάτη (ανά επιθεωρητή)

Ανάλυση ηλικίας υπολοίπου													
ΕΚΟ ΑΝΩΝΥΜΗ ΒΙΟΜ/ΚΗ & ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ (ΚΩΔΙΚΟΣ: 1001) *** Ανάλυση ηλικίας υπολοίπου ***													
ΠΕΤΡ/ΔΩΝ & ΛΙΠΑΝΤΙΚΩΝ & ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡ.													
ΚΕΙΜΑΡΡΑΣ ΒΑ, ΜΑΡΟΥΣΙ 15125 Κρίσιμη ημερ.: 25/06/2014													
ΑΡ.ΦΟΡΟΥ: 094461418 ΕΦΟΡΓΙΑ: Φ.Α.Ε ΑΘΗΝΩΝ													
ΔΙΚΤΥΟ ΠΕΛΑΤΩΝ : ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΠΕΛ. ΔΙΚΤΥΟΥ: 1 ΠΕΛΑΤΕΣ : ΟΛΟΙ ΜΕ STOP ORDER : X													
ΑΝΑ ΠΩΛΗΤΗ : X ΕΠΙΠ. ΑΝΑΛΥΣΗΣ : ΟΡΓΑΝ.ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ: ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ													
ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΣΕ EUR : >= 0,01 ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΣΕ USD: ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΕΚΟ: ΠΩΛΗΤΗΣ : 212													
Πελάτης	Όνομα 1	Υπόλοιπο	Ληξιπρόθεσ	Μη Ληξιπρό	1 - 30	31 - 60	61 - 90	91 - 120	121 - ...	Πιστωτικό όριο	Υπέρβαση	Stop order	Εκφρ. πωλή
301624	ΠΕΠΠΟΛΩΜΑΡΕΩΝ ΑΡΧΑΓΓΕΛΟΥ ΜΟΝ-ΕΠΕ	171,45	171,45	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	171,45	300.000,00	0,00	NAI	0,00
304703	ΑΕΙΟΣ ΔΕ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	OXI	0,00
304703	ΑΕΙΟΣ ΔΕ	3.219,85	0,00	3.219,85	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	30.000,00	0,00	OXI	2.678,19-
306744	ΡΑΤΟΛΑ ΟΙΩ	121.916,19	121916,19	0,00	0,00	0,00	*664,85	0,00	50251,34	0,00	*1916,19	OXI	0,00
306773	ΙΔΙΟΚΤΗΤΗΣ ΕΣΤΙΑΣ ΟΕ - ΟΕΠ-ΟΕ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	120.000,00	0,00	OXI	7.284,71
306773	ΙΔΙΟΚΤΗΤΗΣ ΕΣΤΙΑΣ ΟΕ - ΟΕΠ-ΟΕ	57.860,03	0,00	57.860,03	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	120.000,00	0,00	OXI	7.284,71
307114	ΗΥΠΕΡΦΟΣ-ΟΕΠ-ΟΕ ΠΡΑΤΗΡΕΩ-ΥΠΕΡΩΝ ΚΑΥ	266,60	266,60	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	266,60	0,00	266,60	OXI	0,00
501436	ΕΛΛΗΝΟ-ΚΙΝΗΣΙΩΣ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	OXI	0,00
501436	ΕΛΛΗΝΟ-ΚΙΝΗΣΙΩΣ	963,68	0,00	963,68	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.000,00	0,00	OXI	0,00
502064	ΠΟΥΛΟΥ ΜΙΣΕ-Ο.Ε	1.912,04	0,00	1.912,04	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	350.000,00	0,00	OXI	9.607,60
505556	ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	OXI	0,00
505556	ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ	32.157,25	0,00	32.157,25	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	90.000,00	0,00	OXI	447,72
505625	ΠΟΥΛΟΥ ΜΙΣΕ-ΟΕ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	OXI	0,00
505625	ΠΟΥΛΟΥ ΜΙΣΕ-ΟΕ	26.724,53	0,00	26.724,53	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	90.000,00	0,00	OXI	0,00
* ΚΑΡΑΒΑΡΑΣ ΧΑΡΑΛ		245.191,62	122354,24	122.837,38	0,00	0,00	*664,85	0,00	50689,39	1.103.000,00	*2182,79		21.946,55

## ΣΧΗΜΑ 18: Βήμα 4 Ανάλυση Ηλικίας Πελάτη (ανά επιθεωρητή)

Η ανάλυση ηλικίας υπολοίπου είναι τα ληξιπρόθεσμα του κάθε πελάτη. Τα ληξιπρόθεσμα μπορεί κανείς να τα βγάλει για τον κάθε πελάτη ξεχωριστά ή όλα μαζί δηλαδή όλους τους πελάτες με βάση τον επιθεωρητή που είναι υπεύθυνος για τους πελάτες του.

Πληκτρολογώντας, στο πλαίσιο «Κωδικός εταιρείας» (ΣΧΗΜΑ 16) τον κωδικό της εταιρείας ο οποίος δεν αλλάζει ποτέ. Πληκτρολογώντας στο πλαίσιο «Ομάδα πωλήσεων» τον κωδικό που έχει ο κάθε επιθεωρητής, προκειμένου να εμφανιστούν τα ληξιπρόθεσμα που μπορεί να έχουν οι πελάτες του και ακόμη, πληκτρολογώντας στο πλαίσιο « υπόλοιπο σε EYR» όπου είναι ένας καθορισμένος αριθμός και έτσι έχουν τα αποτελέσματα (ΣΧΗΜΑ 18).

### 5.9.6. Ανάλυση Ηλικίας Υπολοίπου ( Ληξιπρόθεσμα ανά πελάτη)

**Ανάλυση ηλικίας υπολοίπου**

Πηγές Δεδομένων

**Επιλογή πελάτη**

Λογαριασμός πελάτη [ ] ως [ ] [ ]  
Κωδικός εταιρίας [ ] ως [ ] [ ]

**Επιλογή με χρήση βοήθειας αναζήτησης**

ID βοήθειας αναζήτησης [ ]  
Αλφαριθμητικό αναζήτησης [ ]

**Πρόσθετες επιλογές**

Δίκτυο Πελατών

Λογαρ. συμφωνίας	[ ]	ως	[ ]	[ ]
Λογαριασμός Γ/Λ	[ ]	ως	[ ]	[ ]
Επιχειρ. Περιοχή	[ ]	ως	[ ]	[ ]
Ομάδα Πωλήσεων	[ ]	ως	[ ]	[ ]
Νόμισμα	[ ]	ως	[ ]	[ ]
Κατηγορία Πελάτη (Ομάδα Πελ)	[ ]	ως	[ ]	[ ]
Εμφάνιση Πελατών Δικτύου	<input checked="" type="checkbox"/>			
<input checked="" type="checkbox"/> Εμφάνιση πελατών				

**ΣΧΗΜΑ 19:** Ανάλυση Ηλικίας Πελάτη (ανά πελάτη ξεχωριστά)

Αν πάλι επιθυμούν να βγάλουν για κάθε ένα ξεχωριστά πληκτρολογώντας στο πλαίσιο «Λογαριασμός πελάτη» τον εξαψήφιο κωδικό του και ακόμη πληκτρολογώντας τον κωδικό της εταιρείας, έτσι θα έχουν τα αποτελέσματα που επιθυμούν.

### 5.9.7 Εκτιμώμενη τιμή

selection of materials			
Τρέχουσα Ημερομηνία	29.03.2014		
Υλικό	33021600	ως	
Είδ.Παραστ.Πωλήσεων	ZPRI		
Εγκατάσταση		ως	

**ΣΧΗΜΑ 20 :** Εκτιμώμενη τιμή

Κάποιοι πελάτες παίρνουν με εκτιμώμενη τιμή τα προϊόντα από την εταιρεία. Αυτό βέβαια έχει συμφωνηθεί εξ' αρχής με τους επιθεωρητές που είναι υπεύθυνοι για τους πελάτες αυτούς. Βάζοντας στο πλαίσιο Τρέχουσα Ημερομηνία την ημερομηνία (ΣΧΗΜΑ 20) όπου επιθυμεί ο πελάτης και βάζοντας το είδος παραστατικού πωλήσεων το κωδικό ZPRI θα υπάρξει το αποτέλεσμα της εκτιμώμενης τιμής στην ημερομηνία που ζητήθηκε. Με τον ίδιο τρόπο βγαίνει και η τελική τιμή αλλάζοντας μόνο το είδος παραστατικού των πωλήσεων σε ZTPR και την ημερομηνία που επιθυμεί ο πελάτης. Η τελική τιμή βγαίνει στις δέκα το πρωί ενώ η εκτιμώμενη από την προηγούμενη μέρα. Συνήθως οι πελάτες αυτοί είναι πελάτες υγραερίου που παίρνουν αυτές τις τιμές.



## 5.9.8 Δεσμευμένα παραστατικά

**Δεσμευμένα Παραστατικά SD (ανά εγκατάσταση)**

Πληρ.πιστ.

Εγκατάσταση	0008	ως		→
Περιοχή πιστωτικού ελέγχου		ως		→
Ομάδα αντιπροσωπ.πιστώσεων		ως		→
Ημερομηνία επόμενης αποστολή		ως		→
Πιστωτικός λογαριασμός		ως		→
Κατηγορία ρίσκου		ως		→
Ομάδα πίστωσης πελάτη		ως		→

Εκτέλ.

Μεταβλητή εμφάνισης

**ΣΧΗΜΑ 21:** Βήμα 1 Δεσμευμένα παραστατικά

Συναλλαγές Επεξεργασία Προς Λίστα Ρυθμίσεις Περιβάλλον Σύστημα Βοήθεια

**SD Παραστατικά**

Επανατιστοίχιση Απόρριψη Προς εξουσιοδότηση Επιλογή Αποθήκευση Επιλογές

Περιοχή Πιστωτικά1000γοΠιστωτικό Όριο Κλάδ ΟμάδαΑντιπροσωπευτικώνΠιστώ

ΠαραστατSD	ΟρΠωλ	ΑΛΠ.	Τμ	Πιστ.λογ.	Name 1	Πόλη	Δημ.στις	Χρόνος	ΑιτΗμΠορόδ	Πιστωτική αξία	Νόμ.	Χρ.	Πελάτης	Ημερες
976427	1000	10	20	305364	ΒΙΝΥΑΡΤΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ	ΑΓΙΟΣ ΣΤΕΦΑΝΟΣ	17.09.2007	08:44:42	18.09.2007	0,00	EUR	999	301810	1
3308877	1000	10	20	303393	ΑΚΤΩΡ ΑΤΕ	ΚΗΦΙΣΙΑ	26.05.2014	10:34:23	27.05.2014	0,00	EUR	126	306817	*
3310658	1000	10	20	303393	ΑΚΤΩΡ ΑΤΕ	ΚΗΦΙΣΙΑ	27.05.2014	10:33:57	28.05.2014	0,00	EUR	126	305822	*
3311761	1000	10	20	303393	ΑΚΤΩΡ ΑΤΕ	ΚΗΦΙΣΙΑ	28.05.2014	09:19:21	29.05.2014	0,00	EUR	126	300509	*
3313525	1000	10	20	303393	ΑΚΤΩΡ ΑΤΕ	ΚΗΦΙΣΙΑ	29.05.2014	12:04:21	30.05.2014	0,00	EUR	126	306817	*
3313809	1000	10	20	303393	ΑΚΤΩΡ ΑΤΕ	ΚΗΦΙΣΙΑ	29.05.2014	13:41:52	30.05.2014	0,00	EUR	126	303393	*
3317515	1000	10	20	303393	ΑΚΤΩΡ ΑΤΕ	ΚΗΦΙΣΙΑ	02.06.2014	09:13:29	03.06.2014	0,00	EUR	126	300509	*
3317885	1000	10	20	303393	ΑΚΤΩΡ ΑΤΕ	ΚΗΦΙΣΙΑ	02.06.2014	11:56:47	03.06.2014	0,00	EUR	126	300509	*
3320294	1000	10	20	303393	ΑΚΤΩΡ ΑΤΕ	ΚΗΦΙΣΙΑ	03.06.2014	14:40:00	04.06.2014	0,00	EUR	126	303393	*
3322907	1000	10	20	303393	ΑΚΤΩΡ ΑΤΕ	ΚΗΦΙΣΙΑ	05.06.2014	13:25:12	06.06.2014	0,00	EUR	126	300509	*
3323134	1000	10	20	303393	ΑΚΤΩΡ ΑΤΕ	ΚΗΦΙΣΙΑ	05.06.2014	14:32:37	06.06.2014	0,00	EUR	126	306933	*
3324423	1000	10	20	303393	ΑΚΤΩΡ ΑΤΕ	ΚΗΦΙΣΙΑ	06.06.2014	11:20:10	07.06.2014	0,00	EUR	126	303393	*
3329594	1000	10	20	303393	ΑΚΤΩΡ ΑΤΕ	ΚΗΦΙΣΙΑ	11.06.2014	09:06:15	12.06.2014	0,00	EUR	126	303393	0
3332759	1000	10	20	303393	ΑΚΤΩΡ ΑΤΕ	ΚΗΦΙΣΙΑ	13.06.2014	09:23:38	13.06.2014	0,00	EUR	126	300509	1
3337608	1000	10	20	303393	ΑΚΤΩΡ ΑΤΕ	ΚΗΦΙΣΙΑ	16.06.2014	14:50:16	17.06.2014	0,00	EUR	126	303393	5
3338117	1000	10	20	303393	ΑΚΤΩΡ ΑΤΕ	ΚΗΦΙΣΙΑ	17.06.2014	09:12:32	18.06.2014	0,00	EUR	126	303393	6
3338226	1000	10	20	303393	ΑΚΤΩΡ ΑΤΕ	ΚΗΦΙΣΙΑ	17.06.2014	09:51:52	18.06.2014	0,00	EUR	126	300589	6
3339629	1000	10	20	303393	ΑΚΤΩΡ ΑΤΕ	ΚΗΦΙΣΙΑ	18.06.2014	09:34:17	19.06.2014	0,00	EUR	126	300589	7
3339893	1000	10	20	303393	ΑΚΤΩΡ ΑΤΕ	ΚΗΦΙΣΙΑ	18.06.2014	11:02:50	19.06.2014	0,00	EUR	126	305822	7
3345974	1000	10	20	303393	ΑΚΤΩΡ ΑΤΕ	ΚΗΦΙΣΙΑ	23.06.2014	10:12:08	23.06.2014	0,00	EUR	126	306933	*

**ΣΧΗΜΑ 22:** Βήμα 2 Δεσμευμένα παραστατικά

Κάνοντας ο πελάτης μία παραγγελία το ποιο πιθανόν είναι να δεσμευτεί. Αυτό γιατί μπορεί να έχει κάποιο ληξιπρόθεσμο ή ποσοστό υπέρβασης ορίου. Αν έχει κάποιο ληξιπρόθεσμο περιμένουν τον πελάτη να καταθέσει τα χρήματα κι έτσι να αποδεσμευτεί η παραγγελία του. Όσο περιμένουν να κάνει ο πελάτης κατάθεση και μέχρι να εγκριθεί η αίτηση αποδέσμευσης απ' όλα τα τμήματα η παραγγελία φαίνεται να είναι δεσμευμένη όπως το παρουσιάζει το ΣΧΗΜΑ 22. Μόλις πάρουν και την τελική έγκριση από το τμήμα των πιστώσεων και ο πελάτης φυσικά κάνει την κατάθεση του η παραγγελία του είναι έτοιμη να ανοίξει κι έτσι δεν φαίνεται πλέον στον πίνακα αποδεσμεύσεων.

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Το σύστημα ERP έχει αναπτυχθεί το 1990, το οποίο έχει στην κατοχή του όλες τις λειτουργίες της επιχείρησης και τις συνδέει μεταξύ τους προκειμένου να έχει σε μία ενοποιημένη βάση δεδομένων την σωστή αξιοποίηση και παρακολούθηση των παραγωγικών πόρων, με στόχο την καλή εξυπηρέτηση των πελατών. Το σύστημα ERP έχει κάποια οφέλη που το κάνουν ακόμη πιο δυναμικό απ' ό τι είναι, αλλά έχει όμως και κάποια μειονεκτήματα όπως το υψηλό κόστος ή ακόμη ότι τα στελέχη μιας επιχείρησης για να χρησιμοποιήσουν το σύστημα χρειάζονται εμπειρία.

Το σύστημα ERP είναι ένα διαδομένο σύστημα το οποίο το χρησιμοποιούν πολλές ελληνικές επιχειρήσεις. Η ελληνική αγορά για να ανταπεξέλθει στις προσδοκίες της και λόγω των αυξημένων απαιτήσεων του χρηματιστηρίου χρειάζεται να έχει κατάλληλη πληροφορική υποδομή. Έτσι για να καλύψουν αυτές τις ανάγκες οι επιχειρήσεις κατευθύνονται στην λύση ERP.

Πριν εφαρμογή του σύστημα ERP, το 1972 κάνει την εμφάνιση της η SAP, η οποία άλλαξε τον ορισμό του επιχειρησιακού λογισμικού. Είναι η εταιρεία που παρέχει υψηλές υπηρεσίες πληροφορικής. Η εφαρμογή του συστήματος R/3 άλλαξε τελείως την ελληνική αγορά. Βασική επιλογή για μεγάλες επιχειρήσεις και οργανισμούς αποτελεί η λύση ERP της πλατφόρμας SAP, με την εκτεταμένη λειτουργικότητα και επεκτασιμότητα, στην οποία η εταιρεία διαθέτει ιδιαίτερη τεχνογνωσία και εμπειρία.

Το λογισμικό σύστημα SAP ERP είναι το ολοκληρωμένο σύστημα Σχεδιασμού Επιχειρησιακών Πόρων, το οποίο έχει την δυνατότητα να προσαρμόζεται κατάλληλα στις ανάγκες των επιχειρήσεων. Έχει σαφέστατα αρκετά πλεονεκτήματα αλλά αυτό δεν σημαίνει όμως ότι δεν έχει μειονεκτήματα. Όπως, το υψηλό κόστος, χρειάζεται συνεχώς επαναλαμβανόμενες αναβαθμίσεις στην έκδοσή του και ακόμη με την συνεχή εξέλιξη της τεχνολογίας όσο εμπειρία και να έχει κάποιος δεν αρκεί, διότι δημιουργούνται καινούργια πράγματα.

Την λύση SAP ERP την χρησιμοποιεί εδώ και αρκετά χρόνια η εμπορική εταιρεία ΕΚΟ του ομίλου ΕΛ.ΠΕ. το λογισμικό σύστημα έχει εγκατασταθεί πλήρως ώστε να καλύπτει τις ανάγκες της επιχείρησης. Το επιχειρηματικό λογισμικό SAP ERP περιλαμβάνει μία σειρά

από υποσυστήματα τα οποία έχουν την δυνατότητα να αυξήσουν την παραγωγικότητα αλλά και την διορατικότητα της επιχείρησης. Τα βασικά modules που χρησιμοποιεί η εταιρεία ΕΚΟ είναι τα παρακάτω:

#### 1. Διαχείριση υλικών ( Materials Management - MM)

Η διαχείριση υλικών είναι η διαδικασία με την οποία η εταιρεία προμηθεύεται πρώτες ύλες, υπηρεσίες και γενικά οτιδήποτε χρειάζεται προκειμένου να παράγει και να διακινεί τα προϊόντα της στην αγορά. Στην περίπτωση της εταιρείας ΕΚΟ η διαδικασία το να "προμηθεύεται" η εταιρεία πρώτες ύλες είναι τα στοιχεία του πελάτη, τα υλικά και οι ποσότητες . Αυτό συμβαίνει την ώρα της παράδοσης του προϊόντος από της εταιρεία δηλαδή μέχρι τον τόπο παράδοσης του πελάτη.

#### 2. Πωλήσεις και Διανομή (Sales and Distribution - SD)

Η σχέση που διακρίνεται ανάμεσα στις πωλήσεις με την διανομή είναι μοναδική, διότι στοχεύει στην διαχείριση των προϊόντων καθώς επίσης και στα κανάλια διάδοσης του προϊόντος. Η πώληση σημαίνει τις συναλλαγές με τον πελάτη όπου εντάσσεται η διαπροσωπική σχέση που αναπτύσσεται όσο και η γέφυρα επικοινωνίας μεταξύ της εταιρείας με τους πελάτες. Η διανομή από την άλλη αφορά την ευθύνη που έχει η εταιρεία σχετικά με την παράδοση των προϊόντων της στον πελάτη. Το module αυτό μπορεί να θεωρεί και για το marketing διότι υπάρχουν τα κανάλια διάδοσης του προϊόντος. Εδώ θα μπορούσε να αναφέρονται πληροφορίες για την προσέγγιση των πελατών.

#### 3. Οικονομική διαχείριση (Financial Accounting - FI)

Η οικονομική διαχείριση παρέχει οικονομικές πληροφορίες οι οποίες είναι διαθέσιμες σε πραγματικό χρόνο. Το module FI είναι ενσωματωμένο με τα υπόλοιπα module όπως MM,PP,SD,PM,HR,. Στην περίπτωση της ΕΚΟ η οικονομική διαχείριση πραγματοποιείτε κατά την διάρκεια αποθήκευσης του τιμολογίου πώλησης από το λογιστήριο. Εκεί σημειώνονται οι λογαριασμοί εσόδων, φόρου τα οποία θα απεικονίσουν στον πελάτη..

#### 4. Προγραμματισμός παραγωγής ( Production Planning – PP)

Σκοπός του module αυτού είναι να ελέγχει ότι η παραγωγή λειτουργεί αποτελεσματικά και αποδοτικά με αποτέλεσμα να ευθυγραμμίσουν τις διαδικασίες παραγωγής με τους πελάτες. Στην περίπτωση της ΕΚΟ η διασύνδεση της παραγωγής πραγματοποιείτε κατά την διάρκεια παράδοσης, η οποία ενεργοποιεί την μεταφορά των αναγκών της παραγγελίας.

## 5. Ελεγκτική διαχείριση (Controlling – CO)

Προσφέρει όλες τις πληροφορίες που αφορούν το κόστος και τα έσοδα που χρειάζονται υποστήριξη από την Διοίκηση με σκοπό την λήψη αποφάσεων. Στην περίπτωση της ΕΚΟ η ελεγκτική διαχείριση πραγματοποιείται σε όλες τις λειτουργίες των πωλήσεων και ποιο συγκεκριμένα στο κάθε στοιχείο που παρέχει τιμή ή θέματα λογιστικής.

Αυτά είναι τα βασικά module που χρησιμοποιεί η εταιρεία ΕΚΟ καθημερινά. Όλα αυτά τα υποσυστήματα και κάποιες άλλες εφαρμογές έχουν εγκατασταθεί στα αρχεία πωλήσεων, εξυπηρέτησης, νομοθεσίας, τιμών, πελατών, υλικών και στα λοιπά αρχεία που είναι το αρχείο των ανταγωνιστών, των βυτίων, των οδηγών.

Κάθε ένα module ξεχωριστά έχει την δυνατότητα να προσαρμοστεί στις ανάγκες του πελάτη. Γίνεται παραμετροποίηση με τις ανάγκες του πελάτη αλλά δίνεται και η δυνατότητα με πρόγραμμα, να γίνουν επεμβάσεις οι οποίες δεν εξυπηρετούνται από την παραμετροποίηση.

Σύμφωνα με όλα τα παραπάνω, τα συστήματα που χρησιμοποιούν στην εταιρεία ΕΚΟ είναι με βάση το λογισμικό σύστημα SAP ERP καθώς επίσης χρησιμοποιούνται και τα υποσυστήματα του για την καλή λειτουργία της επιχείρησης. Το SAP ERP καλύπτει σε όλα τα τμήματα τις ανάγκες που έχει η επιχείρηση, οπότε δεν έχουν κανένα πρόγραμμα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων όπως είναι το CRM.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. LAUDON, K. & LAUDON, J. (2009). ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ. ΑΘΗΝΑ: ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ
2. ΣΤΕΦΑΝΟΥ, Κ. (2007). SAP R/3: ΔΟΜΗ, ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ, ΧΡΗΣΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΦΕΣ. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ: Κ.Ι.ΣΤΕΦΑΝΟΥ
3. ΘΕΡΙΟΥ, Ν. (2005). ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ. ΑΘΗΝΑ: ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΚΡΙΤΙΚΗ
4. Ταξινόμηση, κατηγοριοποίηση πληροφοριακών συστημάτων. Διαθέσιμο σε: <http://www.teihal.gr/bus/labs/downloads/kef2mis.pdf> (Ανακτήθηκε 1 Μαΐου, 2014).
5. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ. Διαθέσιμο σε: [http://www.icsd.aegean.gr/website\\_files/metapyxiako/755738314.pdf](http://www.icsd.aegean.gr/website_files/metapyxiako/755738314.pdf) (Ανακτήθηκε 1 Μαΐου, 2014).
6. Εισαγωγικές έννοιες επιχειρηματικότητας. Διαθέσιμο σε: <http://repository.edulll.gr/edulll/retrieve/4551/1298.pdf> (Ανακτήθηκε 23 Απριλίου, 2014).
7. Εσωτερικό και εξωτερικό επιχειρηματικό περιβάλλον. Διαθέσιμο σε: [https://www.google.gr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&ved=0CEMQFjAF&url=http%3A%2F%2Fwww.icsd.aegean.gr%2Fwebsite\\_files%2Fmetapyxiako%2F402697473.ppt&ei=dr-hU72\\_HsfB0QX75IAY&usg=AFQjCNHw4HYQilpH4aiftsqIKRPRLijlyQ](https://www.google.gr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&ved=0CEMQFjAF&url=http%3A%2F%2Fwww.icsd.aegean.gr%2Fwebsite_files%2Fmetapyxiako%2F402697473.ppt&ei=dr-hU72_HsfB0QX75IAY&usg=AFQjCNHw4HYQilpH4aiftsqIKRPRLijlyQ) (Ανακτήθηκε 12 Φεβρουαρίου, 2014).
8. Τεχνολογικοί πόροι. Διαθέσιμο σε: [file:///C:/Users/%CE%B1%CE%BD%CE%BD%CE%B1/Downloads/02\\_energopoiisi.pdf](file:///C:/Users/%CE%B1%CE%BD%CE%BD%CE%B1/Downloads/02_energopoiisi.pdf) (Ανακτήθηκε 12 Φεβρουαρίου, 2014).
9. Διαχείριση γνώσης στην κατεύθυνση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Διαθέσιμο σε: [http://www.mech.upatras.gr/~nikos/colltech/work\\_fall06/06\\_04-Sofianos.pdf](http://www.mech.upatras.gr/~nikos/colltech/work_fall06/06_04-Sofianos.pdf) (Ανακτήθηκε 12 Φεβρουαρίου, 2014).
10. Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πόρων και το παράδειγμα της SAP. Διαθέσιμο σε: <http://nemertes.lis.upatras.gr/jspui/bitstream/10889/6080/3/%CE%9F%CE%BB%CE%BF%CE%BA%CE%BB%CE%B7%CF%81%CF%89%CE%BC%CE%AD%>

CE%BD%CE%BF%20%CE%A3%CF%8D%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%B  
C%CE%B1%20%CE%94%CE%B9%CE%B1%CF%87%CE%B5%CE%AF%CF  
%81%CE%B9%CF%83%CE%B7%CF%82%20%CE%A0%CF%8C%CF%81%CF  
F%89%CE%BD%20(ERP).%20%CE%A4%CE%BF%20%CF%80%CE%B1%CF  
%81%CE%AC%CE%B4.%20SAP\_(Patty%20P).pdf (Ανακτήθηκε 12 Ιουνίου, 2014).

11. Η αξιολόγηση των δυνατοτήτων του ERP συστημάτων στην ελληνική αγορά. Διαθέσιμο σε: [http://esdo.teilar.gr/files/proceedings/2010/ORAL/21\\_final.pdf](http://esdo.teilar.gr/files/proceedings/2010/ORAL/21_final.pdf) (Ανακτήθηκε 6 Μαΐου, 2014).
12. Τα module του λογισμικού συστήματος SAP ERP. Διαθέσιμο σε: <http://www.sap-erp.com/general/sap-module-overview.html> (Ανακτήθηκε 6 Μαΐου, 2014).
13. SAP module. Διαθέσιμο σε: <http://www.simplilearn.com/resources/sap-certification-articles/sap-modules-sap-fi-sap-co-sap-sd-sap-hcm-and-more-rar111> (Ανακτήθηκε 6 Ιουνίου, 2014).
14. ERP FINANCIAL. Διαθέσιμο σε: [http://web.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&auth\\_type=crawler&jrnl=18125654&AN=90644433&h=f6u%2blOvyQUUhrZ2L8kWBqepJbB9c%2bsGESdUt8ynNRLbbZQU%2f3XP%2fhpyd%2bs%2fQEaM%2fKyVFASjW3yoUU19NCpmQ5Q%3d%3d&crl=c](http://web.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&auth_type=crawler&jrnl=18125654&AN=90644433&h=f6u%2blOvyQUUhrZ2L8kWBqepJbB9c%2bsGESdUt8ynNRLbbZQU%2f3XP%2fhpyd%2bs%2fQEaM%2fKyVFASjW3yoUU19NCpmQ5Q%3d%3d&crl=c) (Ανακτήθηκε 6 Ιουνίου, 2014).
15. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΣΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ. Διαθέσιμο σε: <http://www.mkt.teithe.gr/%CF%83%CF%80%CE%BF%CF%85%CE%B4%CE%AD%CF%82/%CF%83%CE%B5%CE%BB%CE%AF%CE%B4%CE%B5%CF%82-%CE%BC%CE%B1%CE%B8%CE%B7%CE%BC%CE%AC%CF%84%CF%89%CE%BD/%CF%83%CF%85%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B1-%CF%80%CE%BB%CE%B7%CF%81%CE%BF%CF%86%CE%BF%CF%81%CE%B9%CE%BA%CE%B7%CF%83-%CF%83%CF%84%CE%B7-%CE%B4%CE%B9%CE%BF%CE%B9%CE%BA%CE%B7%CF%83%CE%B7/> (Ανακτήθηκε 6 Φεβρουαρίου, 2014).

16. Ιστορικό εταιρείας ΕΚΟ. Διαθέσιμο σε: <http://www.eko.gr/Text.aspx?menuitemid=680&lan=1> (Ανακτήθηκε 1 Ιουνίου, 2014).
17. SAP ERP κατηγορίες. Διαθέσιμο σε: <http://global.sap.com/greece/search/index.epx?q1=SAP%20ERP&referrer=http%3A%2F%2Fglobal.sap.com%2Fgreece%2Fabout%2Fpress%2Findex.epx%3Fpressid%3D18477> (Ανακτήθηκε 1 Ιουνίου, 2014).
18. Τα προϊόντα της ΕΚΟ ΑΒΕΕ. Διαθέσιμο σε: <http://www.eko.gr/Text.aspx?level=1&menuitemid=36&lan=1> (Ανακτήθηκε 1 Ιουνίου, 2014).
19. Οικονομικά στοιχεία της ΕΚΟ ΑΒΕΕ. Διαθέσιμο σε: <http://www.eko.gr/uploads/PDF/Ekthesi%20dioikitikou%20somboulioy%20EKO%202013.pdf> (Ανακτήθηκε 1 Ιουνίου, 2014).