

# Αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης στο κύκλωμα εφοδιασμού στον κλάδο της ποιοποιίας στην Περιφέρεια Βορείου Αιγαίου

Μεταπτυχιακός Φοιτητής  
Γιάννης Φρεζούλης  
ΑΜ: 2332014024

Επιβλέπων: Δρ. Βασίλειος Ζεϊμπέκης,  
Επίκουρος Καθηγητής ΤΜΟΔ



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΑΙΓΑΙΟΥ

ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ  
ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ  
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Διπλωματική Εργασία στο πλαίσιο του  
ΠΜΣ «Οικονομική και Διοίκηση για  
Μηχανικούς»

- Σκοπός και Στόχοι της εργασίας
- Ο κλάδος της ποτοποίησης στην Ελλάδα και στην Περ. Β. Αιγαίου: Βασικά χαρακτηριστικά και Δείκτες
- Κύριες διαδικασίες κυκλώματος αλυσίδων εφοδιασμού
- Μεθοδολογία και ταυτότητα της έρευνας
- Αποτελέσματα έρευνας: Υφιστάμενη κατάσταση και μελλοντικές τάσεις
- Συμπεράσματα και μελλοντικά βήματα



- Σκοπός και Στόχοι της εργασίας
- Ο κλάδος της ποτοποίησης στην Ελλάδα και στην Περ. Β. Αιγαίου: Βασικά χαρακτηριστικά και Δείκτες
- Κύριες διαδικασίες κυκλώματος αλυσίδων εφοδιασμού
- Μεθοδολογία και ταυτότητα της έρευνας
- Αποτελέσματα έρευνας: Υφιστάμενη κατάσταση και μελλοντικές τάσεις
- Συμπεράσματα και μελλοντικά βήματα



# Σκοπός και Στόχοι της εργασίας

Η αποτύπωση του κυκλώματος εφοδιασμού στις επιχειρήσεις ποιοτικής της Περ. Βορείου Αιγαίου με σκοπό την ανάδειξη των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών του κλάδου μέσα στο νησιωτικό περιβάλλον που δραστηριοποιούνται.

Επιμέρους στόχοι περιλαμβάνουν:

- την καταγραφή των επιχειρήσεων
- την αποτύπωση του κυκλώματος εφοδιασμού, των υποδομών, του εξοπλισμού και των παρεχόμενων υπηρεσιών
- την καταγραφή του επιπέδου εξειδίκευσης στο κλάδο των logistics
- την ανάδειξη της επενδυτικής στρατηγικής τα επόμενα 3 έτη
- την ανάδειξη των μελλοντικών τάσεων και των προκλήσεων του κλάδου



1. Βιβλιογραφική επισκόπηση
2. Δημιουργία ερωτηματολογίου
3. Εντοπισμός του δείγματος
4. Συλλογή δεδομένων
5. Ανάλυση των αποτελεσμάτων και εξαγωγή συμπερασμάτων

- Σκοπός και Στόχοι της εργασίας
- Ο κλάδος της ποτοποίησης στην Ελλάδα και στην Περ. Β. Αιγαίου: Βασικά χαρακτηριστικά και Δείκτες
- Κύριες διαδικασίες κυκλώματος αλυσίδων εφοδιασμού
- Μεθοδολογία και ταυτότητα της έρευνας
- Αποτελέσματα έρευνας: Υφιστάμενη κατάσταση και μελλοντικές τάσεις
- Συμπεράσματα και μελλοντικά βήματα



# Οριοθέτηση του κλάδου των οινοπνευματωδών ποτών στην Ελλάδα



Αλκοολούχα ποτά -  
Αιθυλική αλκοόλη >15%



Υπόλοιπα οινοπνευματώδη ποτά  
Αιθυλική αλκοόλη <15%



Μη οινοπνευματώδη ποτά

Πηγή: ΣΤΑΚΟΔ/ΕΛ.ΣΤΑΤ, 2008



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΑΙΓΑΙΟΥ

ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ  
ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ  
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

7

Διπλωματική Εργασία στο πλαίσιο του  
ΠΜΣ «Οικονομική και Διοίκηση για  
Μηχανικούς»

# Στοιχεία μεγεθών του κλάδου της ποτοποιίας στην Ελλάδα



Κύκλος εργασιών  
**€ 1,9 δισ**



Εξέλιξη του αριθμού των  
επιχειρήσεων 2014-2016  
**-3,8%**



Συνεισφορά στον εθνικό  
κύκλο εργασιών  
**0,7%**



Εξέλιξη του αριθμού των  
μικροζυθοποιείων 2011-2017  
**7 → 30 ≈ + 330%**



Εξέλιξη του αριθμού των  
απασχολούμενων 2014-2016  
**-10%**

Πηγή: ΕΛ.ΣΤΑΤ, 2018; The Brewers of Europe, 2018



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΑΙΓΑΙΟΥ

ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ  
ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ  
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

8

Διπλωματική Εργασία στο πλαίσιο του  
ΠΜΣ «Οικονομική και Διοίκηση για  
Μηχανικούς»



# Στοιχεία μεγεθών του κλάδου της ποιοποίησης στο Βόρειο Αιγαίο



Κύκλος εργασιών  
**€ 42 εκ**



Εξέλιξη του αριθμού των  
επιχειρήσεων 2014-2016  
**+ 37%**



Συνεισφορά στον κύκλο  
εργασιών της Περιφέρειας  
**2,2 %**



Συνεισφορά κύκλου εργασιών Π.  
Β. Αιγαίου στο σύνολο της χώρας  
**0,7 %**



Εξέλιξη του αριθμού των  
απασχολούμενων 2014-2016  
**-18%**



Συνεισφορά κύκλου εργασιών της  
ποιοποίησης στην Π. Β. Αιγαίου ως  
προς το σύνολο της χώρας  
**2,2 %**

Πηγή: ΕΛ.ΣΤΑΤ, 2018



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΑΙΓΑΙΟΥ

ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ  
ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ  
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

9

Διπλωματική Εργασία στο πλαίσιο του  
ΠΜΣ «Οικονομική και Διοίκηση για  
Μηχανικούς»

# Οινοπνευματώδη Ποτά με Προστατευόμενη Γεωγραφική Ένδειξη (ΠΓΕ) ή Προστατευόμενης Ονομασίας Προέλευσης (ΠΟΠ) στη Περ. Βορείου Αιγαίου

Σύμφωνα με τον Καν.(ΕΚ)110/2008

**Αποσταγμένο Anis:**

- Ούζο Μυτιλήνης
- Ούζο Πλωμαρίου (περιοχή της Λέσβου)

**Liqueur:**

- Ηδύποτο Μαστίχα Χίου

**Καταχωρημένα στη Βάση Δεδομένων “E-Bacchus” της Ευρωπαϊκής Επιτροπής**

- «Ικαρίας»
- «Λήμνου»
- «Σάμου» και άλλα

Πηγή: Γενικό Χημείο του Κράτους, 2008; Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2013



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΑΙΓΑΙΟΥ

ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ  
ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ  
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

10

Διπλωματική Εργασία στο πλαίσιο του  
ΠΜΣ «Οικονομική και Διοίκηση για  
Μηχανικούς»

- Σκοπός και Στόχοι της εργασίας
- Ο κλάδος της ποτοποίησης στην Ελλάδα και στην Περ. Β. Αιγαίου: Βασικά χαρακτηριστικά και Δείκτες
- Κύριες διαδικασίες κυκλώματος αλυσίδων εφοδιασμού
- Μεθοδολογία και ταυτότητα της έρευνας
- Αποτελέσματα έρευνας: Υφιστάμενη κατάσταση και μελλοντικές τάσεις
- Συμπεράσματα και μελλοντικά βήματα



**Διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας** ορίζεται ο συστηματικός, στρατηγικός συντονισμός μεταξύ των παραδοσιακών επιχειρηματικών λειτουργιών, τόσο εντός της εταιρίας όσο και μεταξύ συνεργαζόμενων εταιριών, με σκοπό τη βελτίωση της μακροπρόθεσμης απόδοσης των επιμέρους διαδικασιών και της εφοδιαστικής αλυσίδας ως σύνολο. Στόχος, σε κάθε περίπτωση, αποτελεί η ικανοποίηση των πελατών με ταυτόχρονη μείωση του λειτουργικού κόστους, κάτι το οποίο μπορεί να επιτευχθεί μέσω ενδοεπιχειρησιακού συντονισμού, στον οποίο τα logistics διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο. (Mentzer, et al., 2001)

Με τον όρο **Διοικητική Μέριμνα / Εφοδιαστική (logistics)** αναφερόμαστε στην διαδικασία που περιλαμβάνει το σχεδιασμό, την εφαρμογή και τον έλεγχο της αποτελεσματικής και αποδοτικής μεταφοράς και αποθήκευσης πρώτων υλών, ενδιάμεσων και τελικών προϊόντων, καθώς και τη διαχείριση πληροφοριών που σχετίζονται με τη διακίνηση προϊόντων από τους τόπους παραγωγής σε τόπους κατανάλωσης, με στόχο την ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών (Council of Logistics Management, 1986).





- Σκοπός και Στόχοι της εργασίας
- Ο κλάδος της ποτοποίησης στην Ελλάδα και στην Περ. Β. Αιγαίου: Βασικά χαρακτηριστικά και Δείκτες
- Κύριες διαδικασίες κυκλώματος αλυσίδων εφοδιασμού
- Μεθοδολογία και ταυτότητα της έρευνας
- Αποτελέσματα έρευνας: Υφιστάμενη κατάσταση και μελλοντικές τάσεις
- Συμπεράσματα και μελλοντικά βήματα



## Στόχοι

### Στάδιο Α

- Αποτύπωση υφιστάμενης κατάστασης του κυκλώματος εφοδιασμού των επιχειρήσεων παραγωγής και εμπορίας οινοπνευματωδών ποτών στην Περιφέρεια Β. Αιγαίου
- Αποτύπωση των υποδομών, εξοπλισμού και παρεχόμενων υπηρεσιών

### Στάδιο Β

- Αποτύπωση των μελλοντικών τάσεων και των προκλήσεων του κλάδου σύμφωνα με την άποψη των στελεχών των επιχειρήσεων

## Μεθοδολογία

- Επισκόπηση στοιχείων για τον κλάδο της ποτοποιίας στην Περ. Β. Αιγαίου
- Εντοπισμός Δείγματος
- Δημιουργία ερωτηματολογίου
- Έλεγχος και οριστικοποίηση ερωτηματολογίου
- Διεξαγωγή έρευνας για διάστημα 90 ημέρων (20/11/2018 – 20/02/2019)
- Ανάλυση και καταγραφή της υφιστάμενης κατάστασης και των τάσεων της αγοράς



Α. Γενικά Στοιχεία Επιχείρησης

Β. Πρόβλεψη ζήτησης και διαχείριση αποθέματος

Γ. Προμήθειες

Δ. Αποθήκευση

Ε. Μεταφορές

ΣΤ. Πληροφοριακά συστήματα

Ζ. Εξυπηρέτηση πελατών

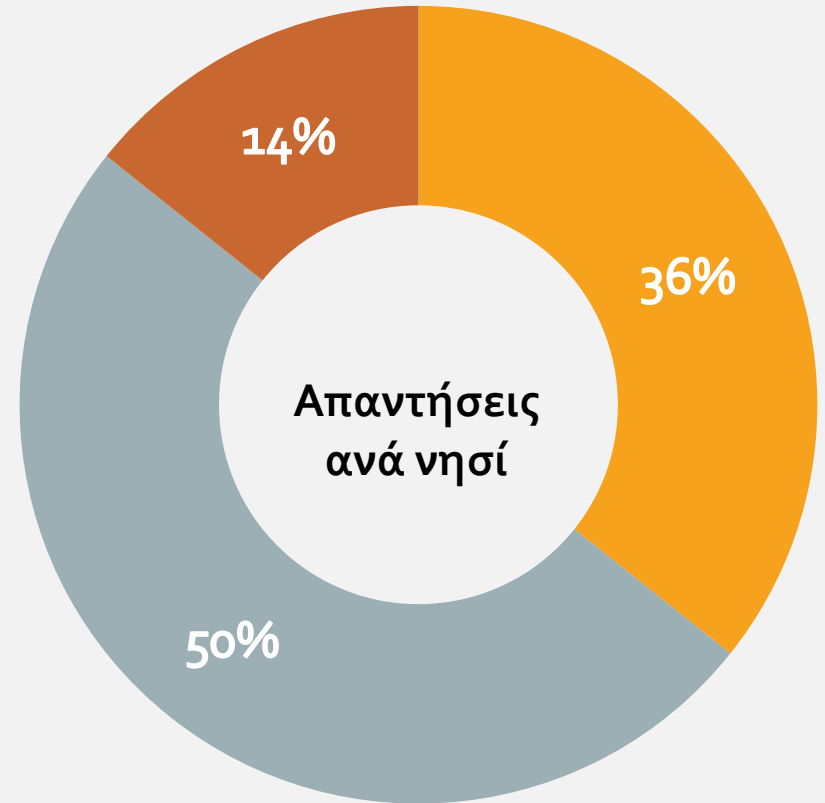
Η. Μελλοντικές Τάσεις



Από τις 50 επιχειρήσεις που εντοπίστηκαν, μόλις οι 14 απάντησαν το ερωτηματολόγιο



■ Λέσβος ■ Χίος ■ Λήμνος  
■ Σάμος ■ Ικαρία



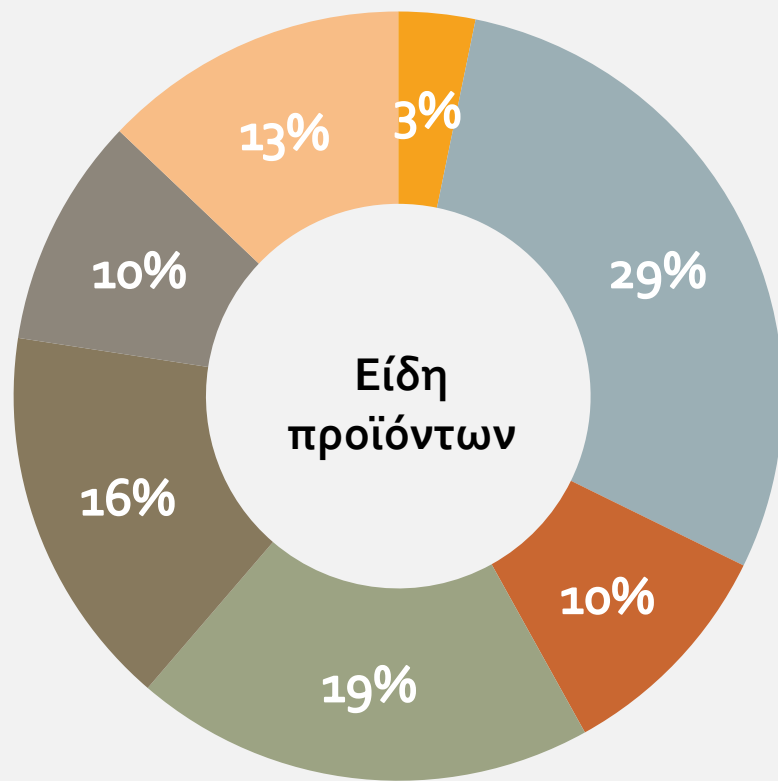
■ Λέσβος ■ Χίος ■ Σάμος



Κυριαρχεί η παραγωγή ούζου σε ποσοστό 29% και ακολουθούν τα ηδύποτα - λικέρ (19%) και το κρασί (16%).



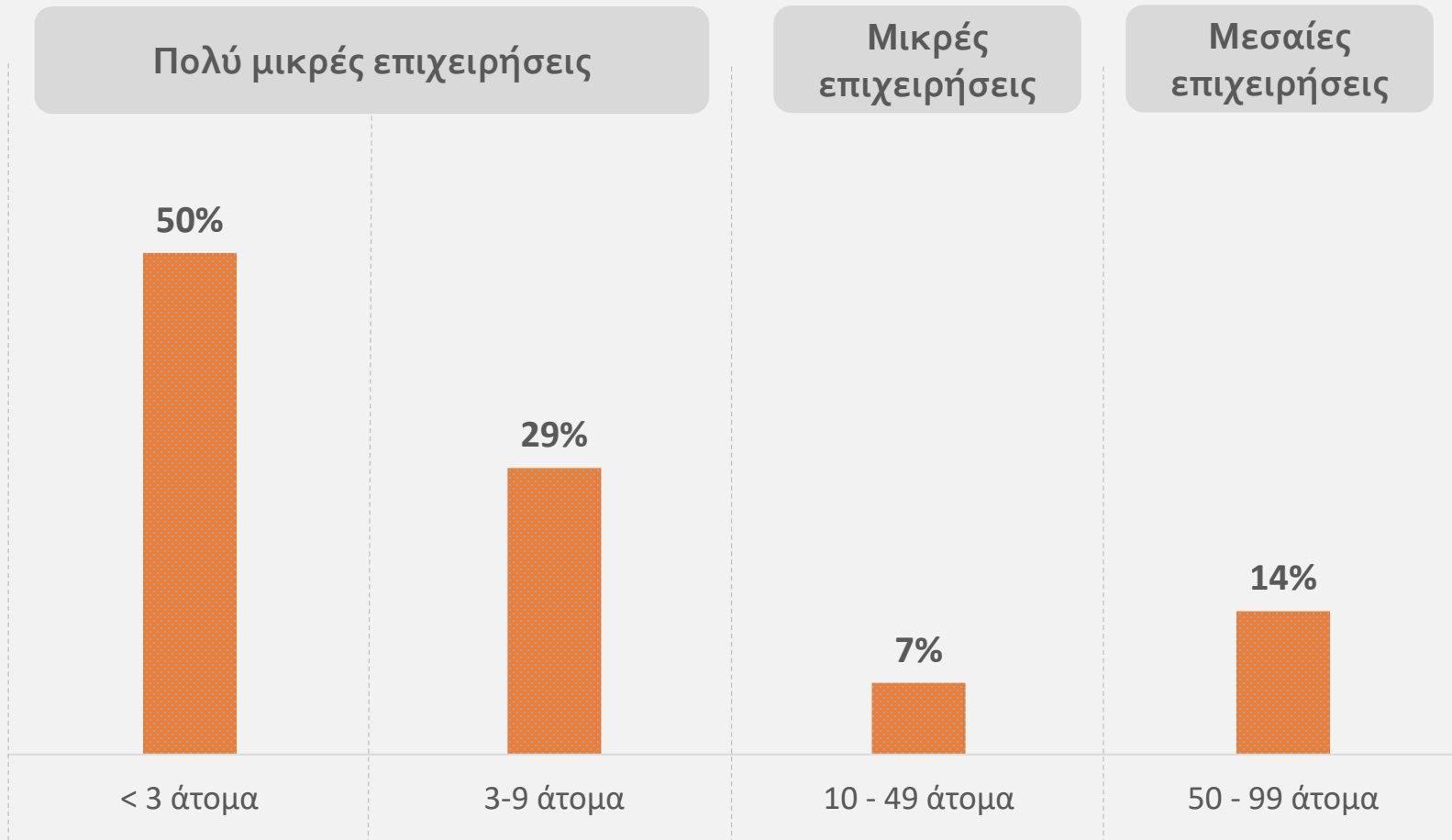
- Παραγωγή & Εμφιάλωση
- Λιανικό Εμπόριο
- Χονδρικό Εμπόριο



- Μπύρα
- Τσίπουρο
- Κρασί
- Άλλα
- Ούζο
- Ηδύποτα - Λικέρ
- Κονιάκ - Brandy



# Η πλειοψηφία των επιχειρήσεων είναι πολύ μικρού μεγέθους (79%)



Σημείωση: Η κατηγοριοποίηση έγινε μόνο με βάσει τον αριθμό εργαζομένων



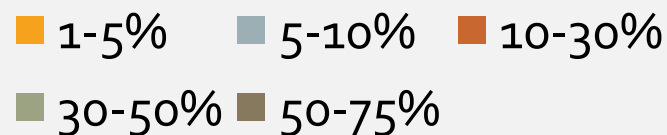
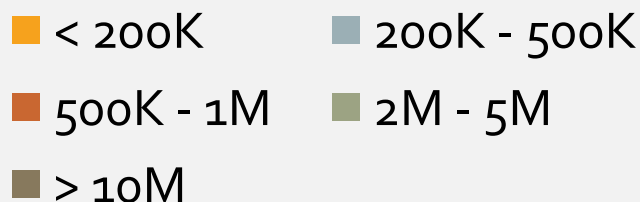
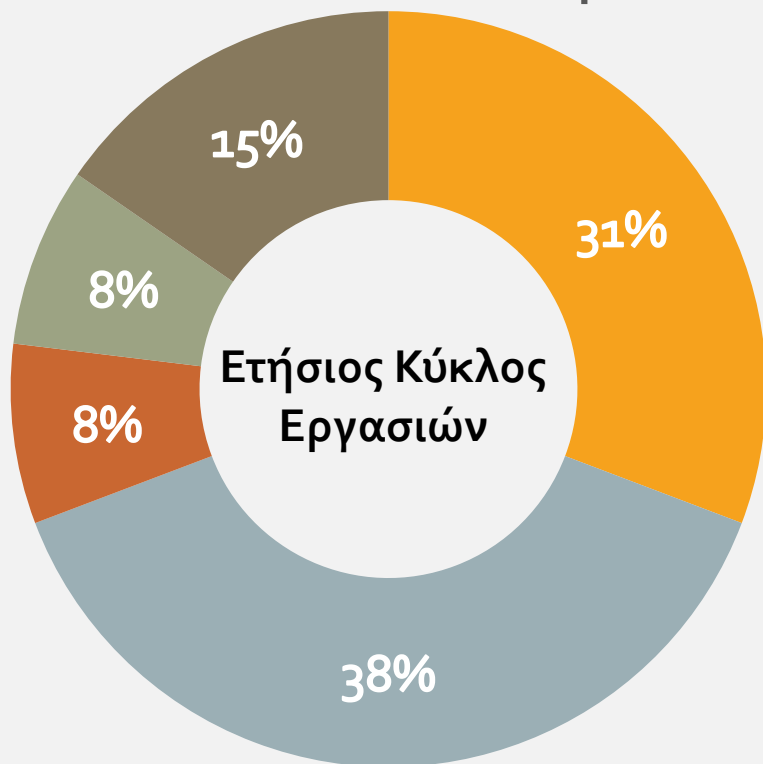
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΑΙΓΑΙΟΥ

ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ  
ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ  
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

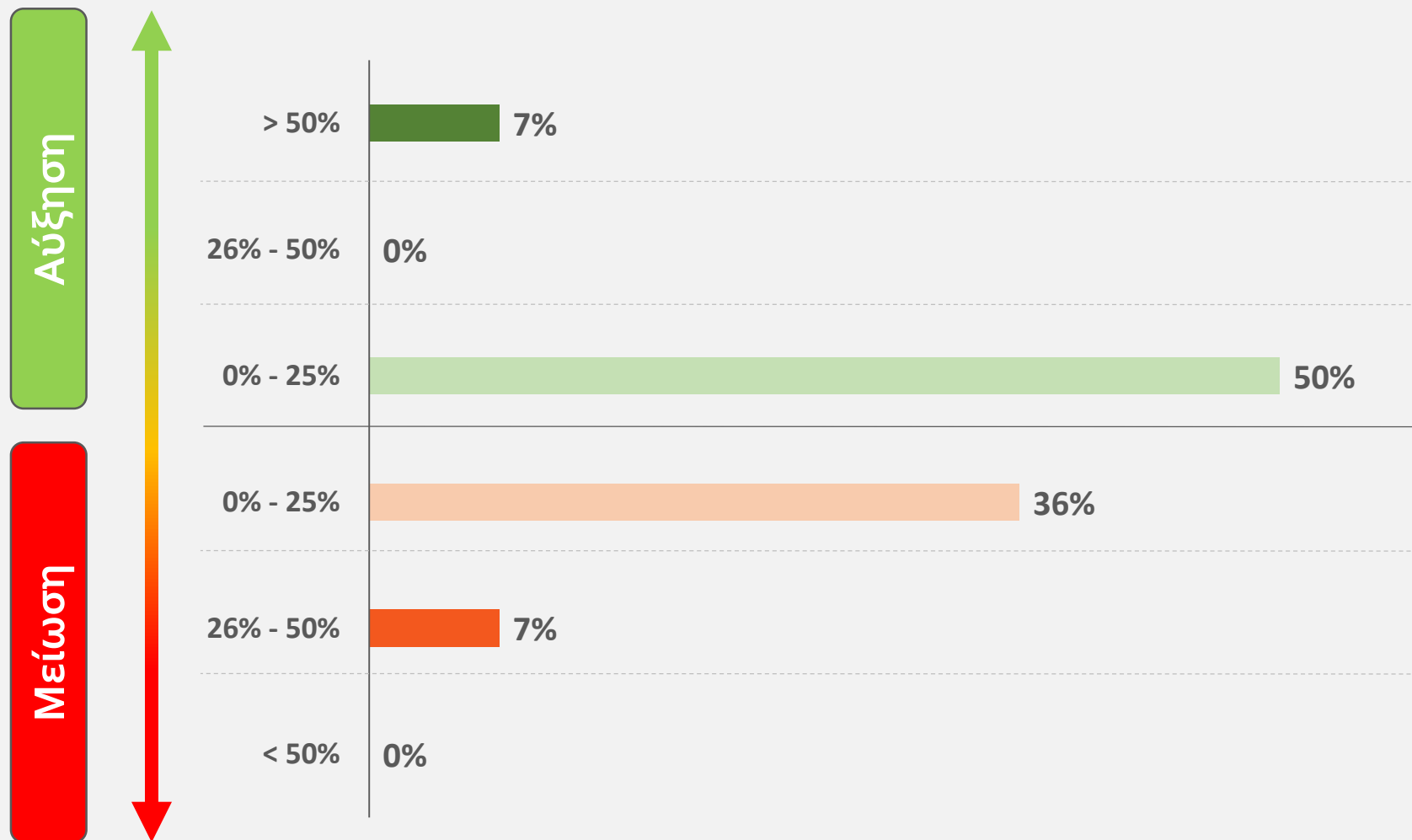
19

Διπλωματική Εργασία στο πλαίσιο του  
ΠΜΣ «Οικονομική και Διοίκηση για  
Μηχανικούς»

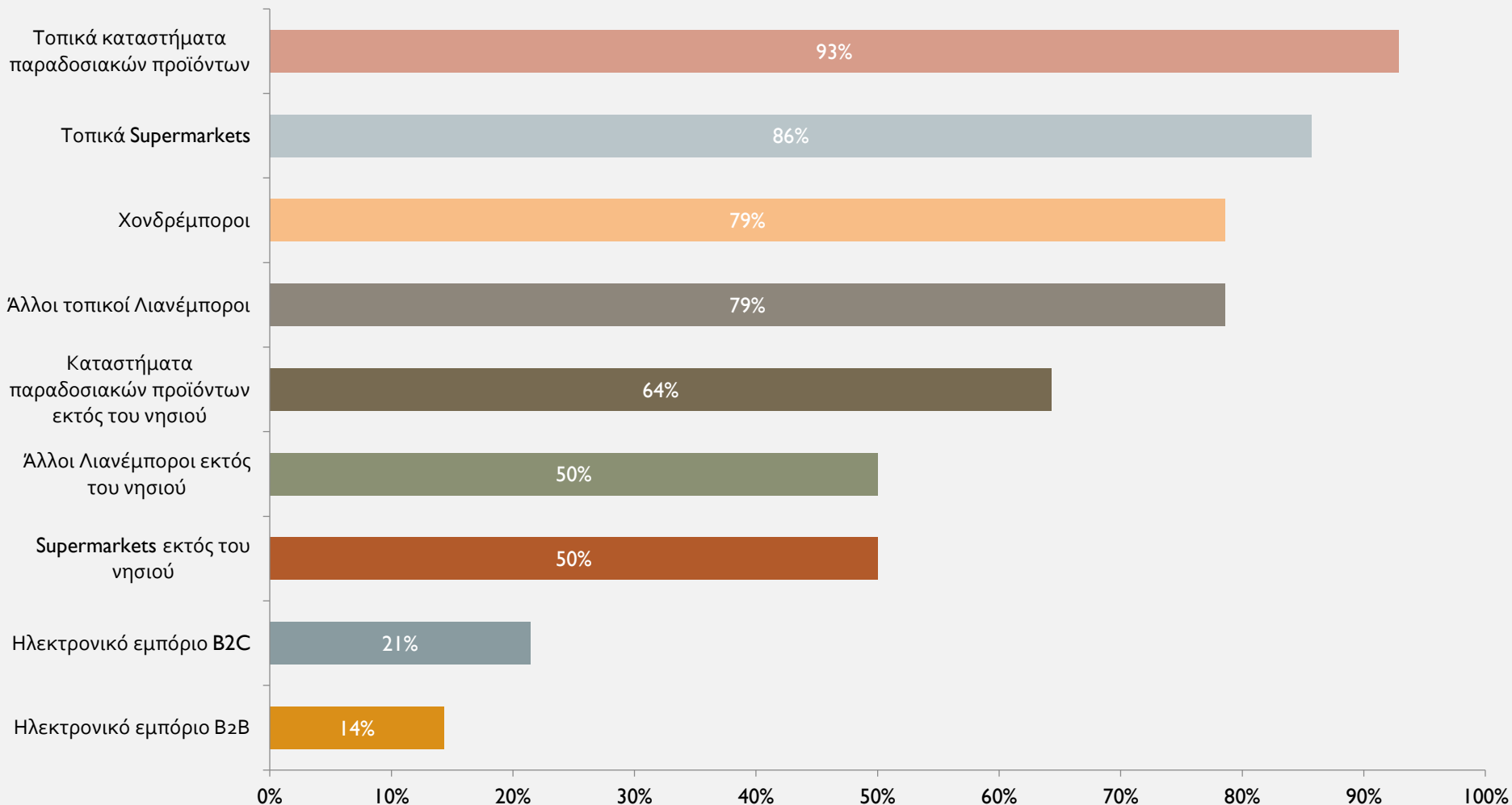
Η πλειοψηφία των επιχειρήσεων (69%) είναι πολύ μικρές επιχειρήσεις με ετήσιο κύκλο εργασιών <€ 500.000 και εξαγωγές έως 5%



# Ο κύκλος εργασιών για το μεγαλύτερο πλήθος (86%) των εταιριών παρέμεινε σχετικά σταθερός την τελευταία ζετία (2016-2018)



# Η πλειοψηφία των επιχειρήσεων διαθέτει τα προϊόντα σε τοπικά καταστήματα λιανικής πώλησης και η διάθεση εκτός του νησιού γίνεται μέσω χονδρεμπόρων. Περιορισμένη είναι η χρήση του Ηλεκτρονικού Εμπορίου.



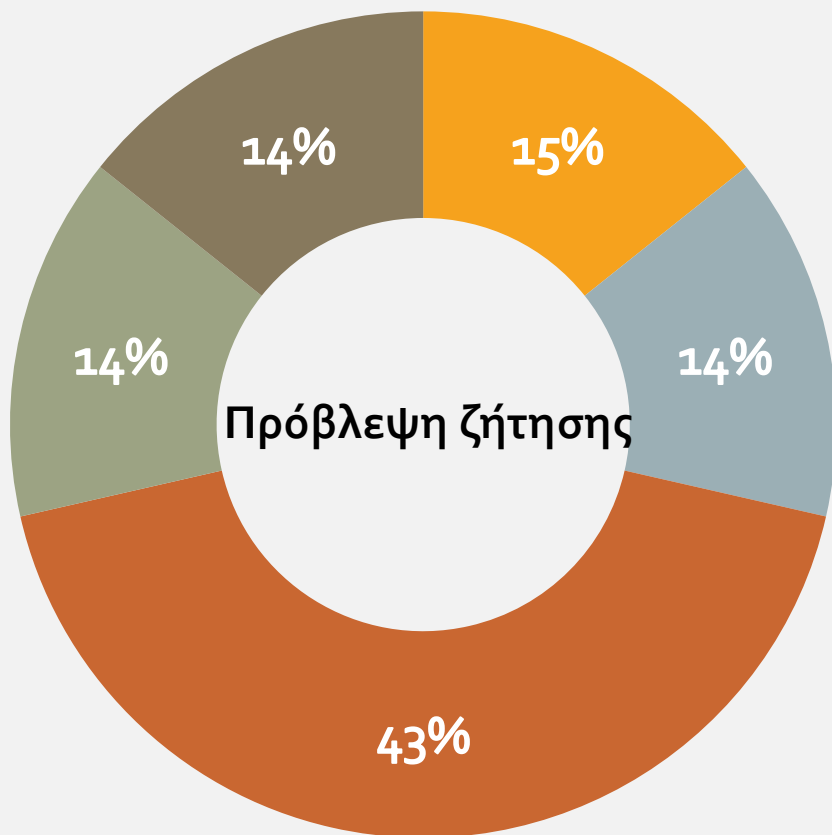
Η πρόβλεψη της ζήτησης γίνεται εξολοκλήρου από άλλα τμήματα της επιχείρησης και όχι από το τμήμα εφ. αλυσίδας

Πρόβλεψη ζήτησης /  
Διαχείριση αποθέματος

Προμήθειες

Αποθήκευση

Διανομή



- Τμήμα εφ. αλυσίδας με την εμπλοκή άλλων τμημάτων
- Μέρος της λειτουργία του τμήματος μάρκετινγκ
- Μέρος της λειτουργίας του τμήματος πωλήσεων
- Δεν υπάρχει συγκεκριμένο τμήμα
- Τμήμα πωλήσεων και μαρκετινγκ

Σημείωση: Χρησιμοποιήθηκαν δεδομένα μόνο για επιχειρήσεις με προσωπικό άνω των 3 ατόμων



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΑΙΓΑΙΟΥ

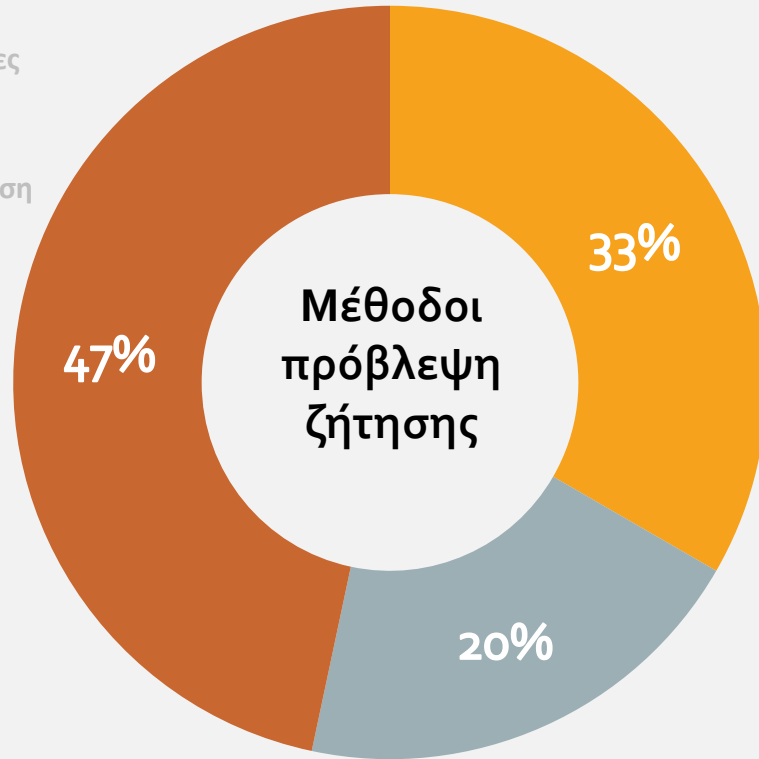
ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ  
ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ  
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

23

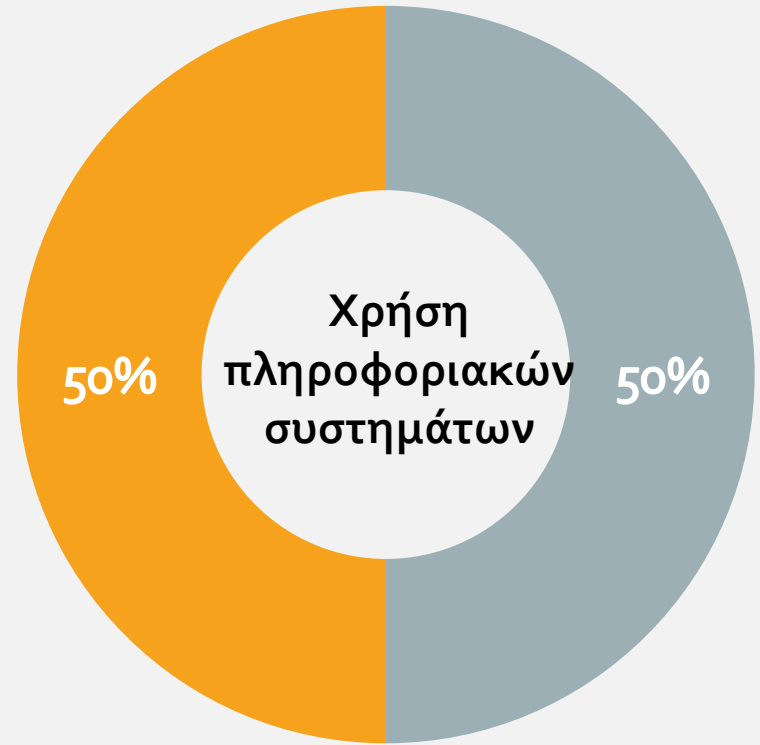
Διπλωματική Εργασία στο πλαίσιο του  
ΠΜΣ «Οικονομική και Διοίκηση για  
Μηχανικούς»

Μόνο το 33% των επιχειρήσεων χρησιμοποιεί Ποσοτικές μεθόδους για την πρόβλεψη της ζήτησης ενώ η πλειοψηφία (47%) προβλέπει τη ζήτηση με εμπειρικό τρόπο χωρίς τη χρήση πληροφοριακών συστημάτων

- Πρόβλεψη ζήτησης / Διαχείριση αποθέματος
- Προμήθειες
- Αποθήκευση
- Διανομή



- Ποσοτικές μεθόδους
- Ποιοτικές μεθόδους
- Εμπειρικό τρόπο



- Με χρήση ΠΣ
- Χωρίς ΠΣ





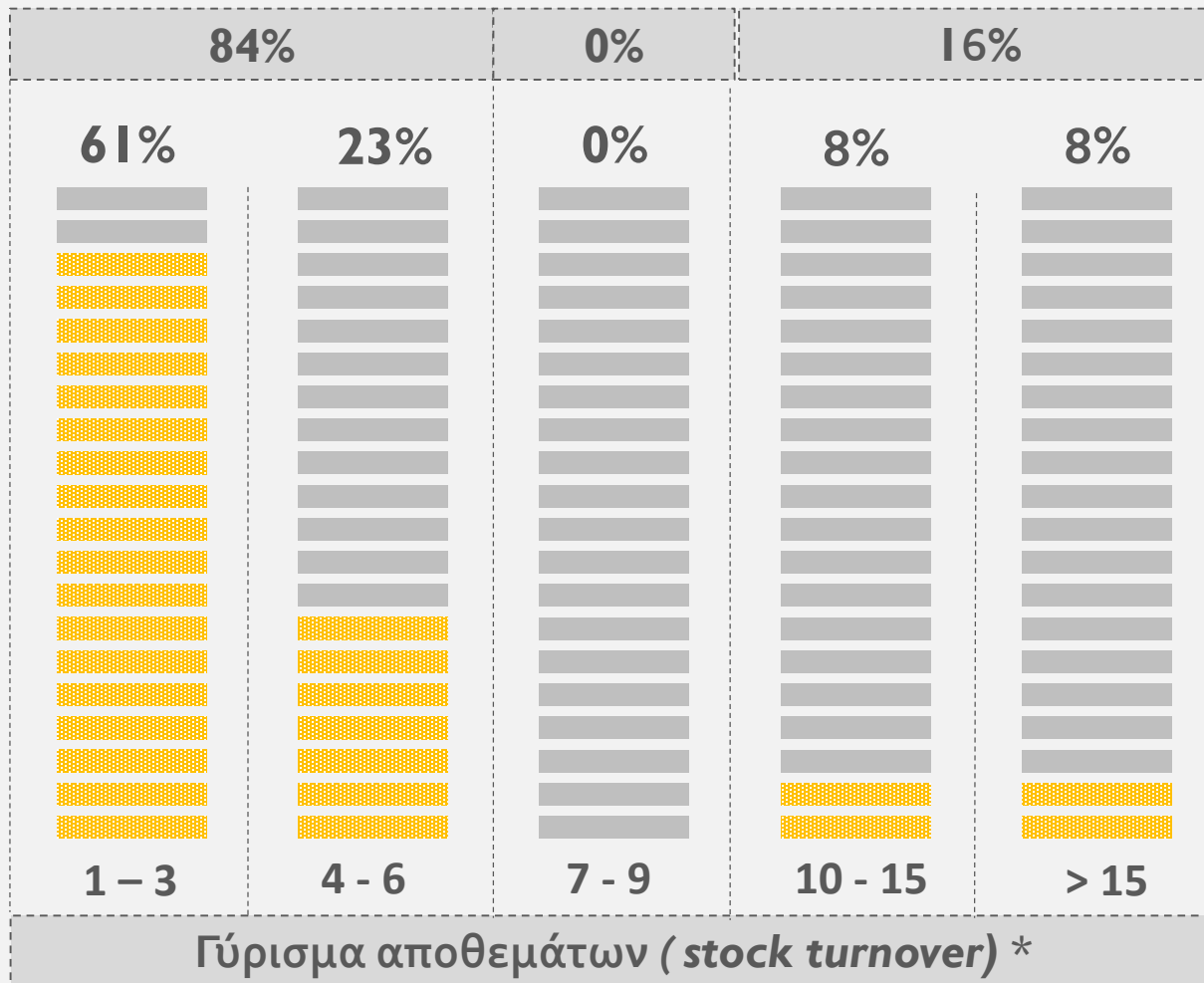
# Το ετήσιο γύρισμα των αποθεμάτων για το 84% των επιχειρήσεων κυμαίνεται μεταξύ 1 – 6 φορές, ενώ είναι αξιοσημείωτο το 15% των εταιριών που επιτυγχάνουν γύρισμα αποθέματος > 10

Πρόβλεψη ζήτησης / Διαχείριση αποθέματος

Προμήθειες

Αποθήκευση

Διανομή



\* Ως γύρισμα νοείται ο λόγος των ετήσιων πωλήσεων σε ευρώ προς την αξία (κόστος) του αποθέματος σε ευρώ (€)



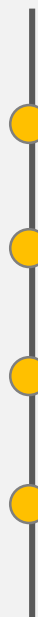
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΑΙΓΑΙΟΥ

ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ  
ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ  
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

25

Διπλωματική Εργασία στο πλαίσιο του  
ΠΜΣ «Οικονομική και Διοίκηση για  
Μηχανικούς»

# Το 79% των επιχειρήσεων διαθέτουν λιγότερο από 100 προμηθευτές, με τη πλειοψηφία (50%) να διαθέτουν από 1 – 29 προμηθευτές

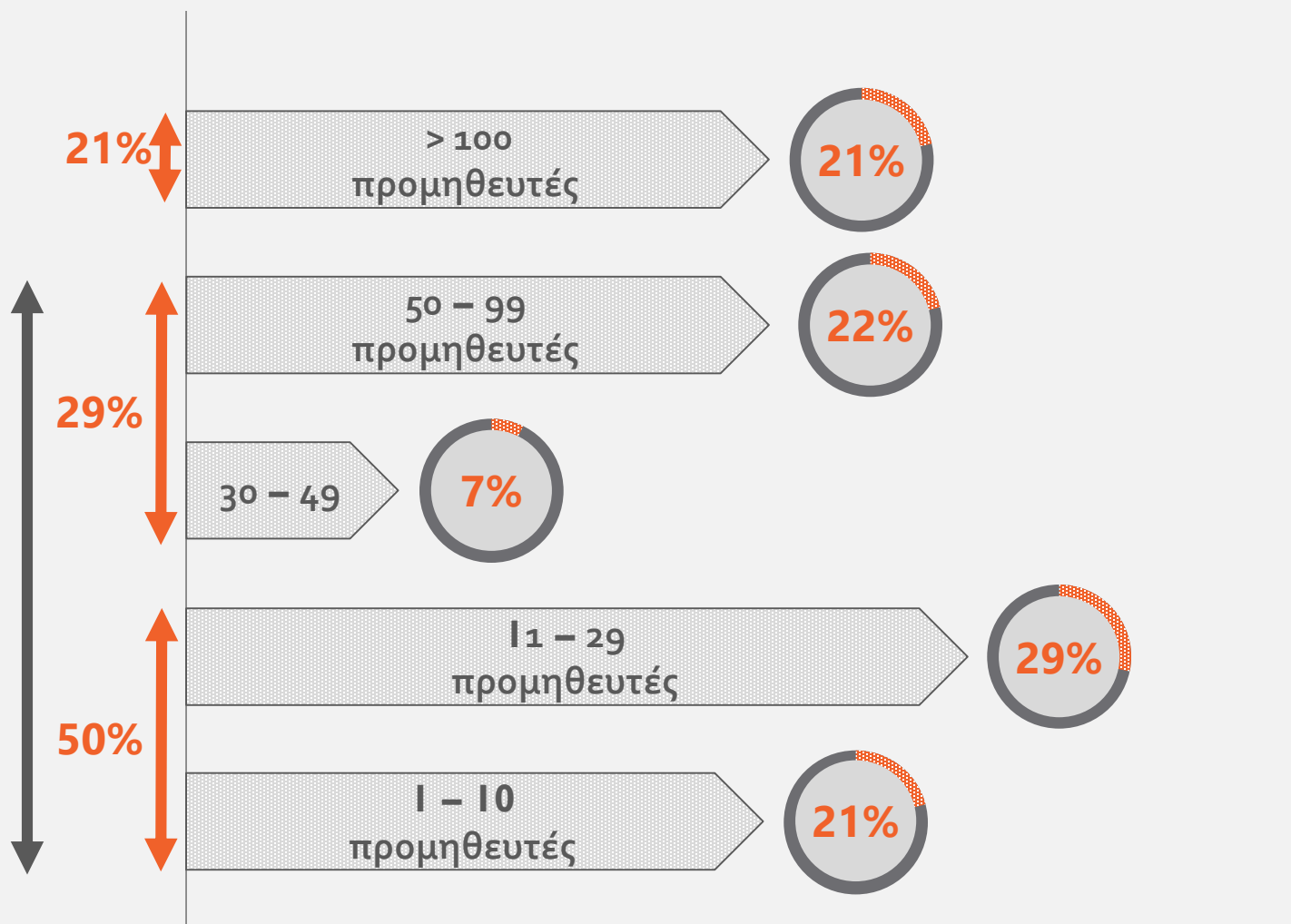


Πρόβλεψη ζήτησης / Διαχείριση αποθέματος

Προμήθειες

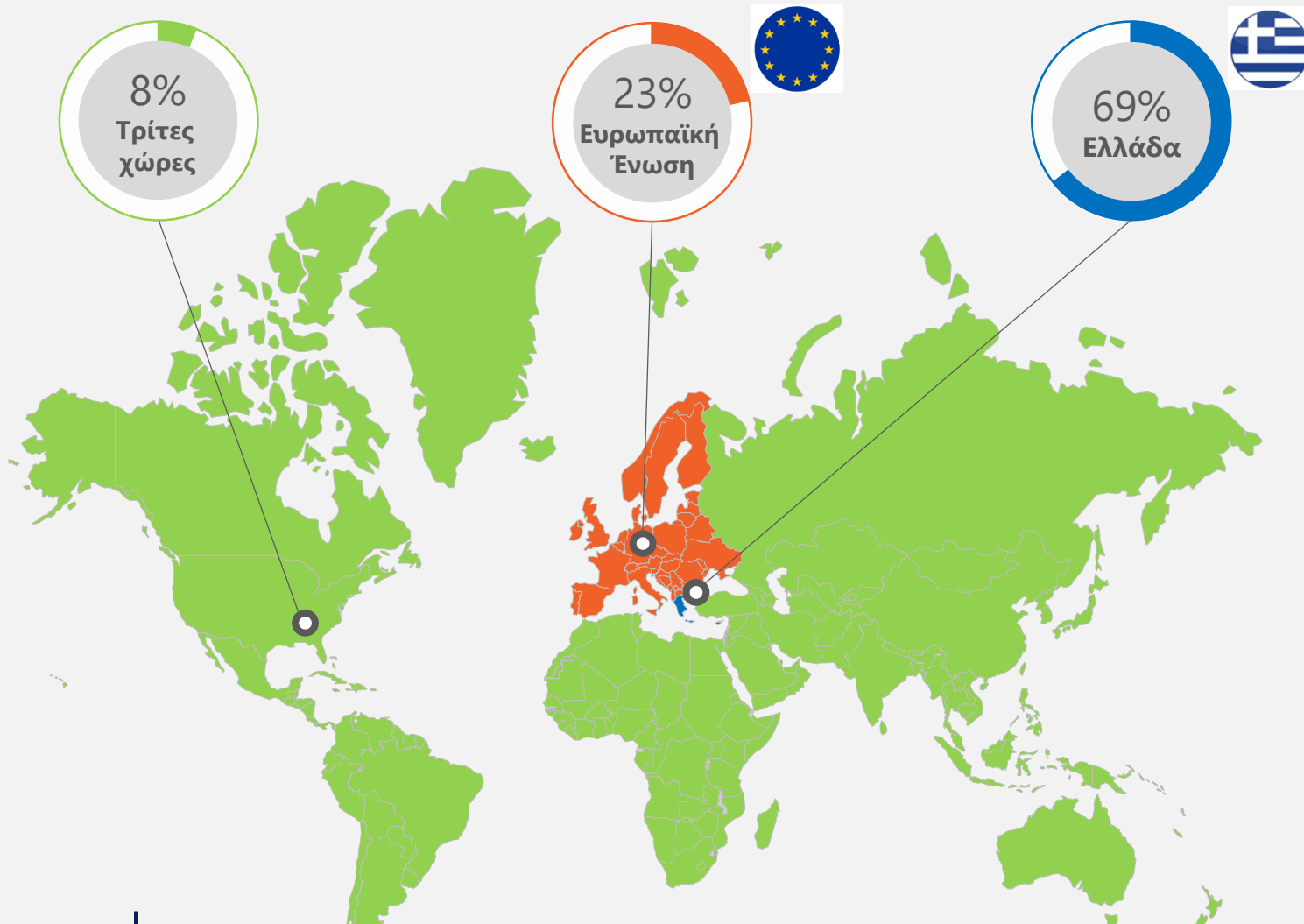
Αποθήκευση

Διανομή



# Οι προμηθευτές των επιχειρήσεων εδρεύουν κυρίως σε χώρες της Ε.Ε. (92% = 23% + 69% Ελλάδα)

- Πρόβλεψη ζήτησης / Διαχείριση αποθέματος
- Προμήθειες
- Αποθήκευση
- Διανομή



Λόγω των πολλών διαφορετικών συσκευασιών και ετικετών το πλήθος των κωδικών (SKUs) που διακινούνται είναι ιδιαίτερα μεγάλο, ενώ μόνο μία επιχείρηση διατηρεί προϊόντα σε ελεγχόμενη θερμοκρασία

Πρόβλεψη ζήτησης / Διαχείριση αποθέματος

Προμήθειες

Αποθήκευση

Διανομή



1-9

10-19

20-49

50-99

100-299

>300



Ξηρό φορτίο (ambient)

Φορτίο σε ελεγχόμενη θερμοκρασία ή ψυχόμενο



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΑΙΓΑΙΟΥ

ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ  
ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ  
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

28

Διπλωματική Εργασία στο πλαίσιο του  
ΠΜΣ «Οικονομική και Διοίκηση για  
Μηχανικούς»

# Το 64% των εταιριών διαθέτουν αποθηκευτικούς χώρους επιφάνειας μικρότερης των 500 τ.μ., ενώ χρησιμοποιούνται για αποθήκευση μόνο ξηρού φορτίου

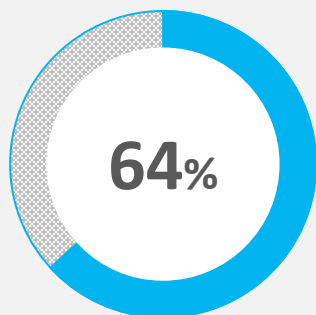
Πρόβλεψη ζήτησης / Διαχείριση αποθέματος

Προμήθειες

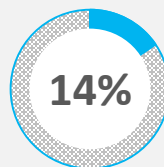
Αποθήκευση

Διανομή

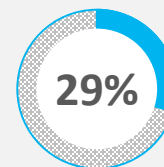
## Συνολική επιφάνεια αποθηκευτικών χώρων



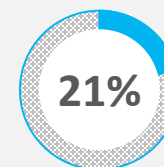
< 500 τ.μ.



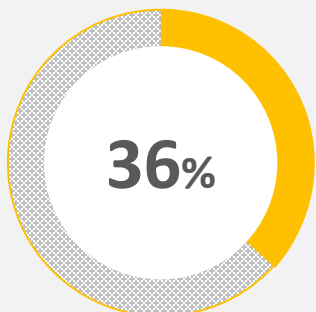
< 100 τ.μ.



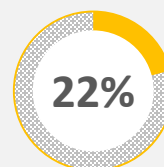
101 τ.μ. –  
250 τ.μ.



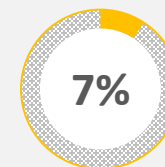
251 τ.μ. –  
500 τ.μ.



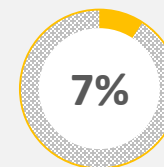
> 1001 τ.μ.



1001 τ.μ. –  
2000 τ.μ.



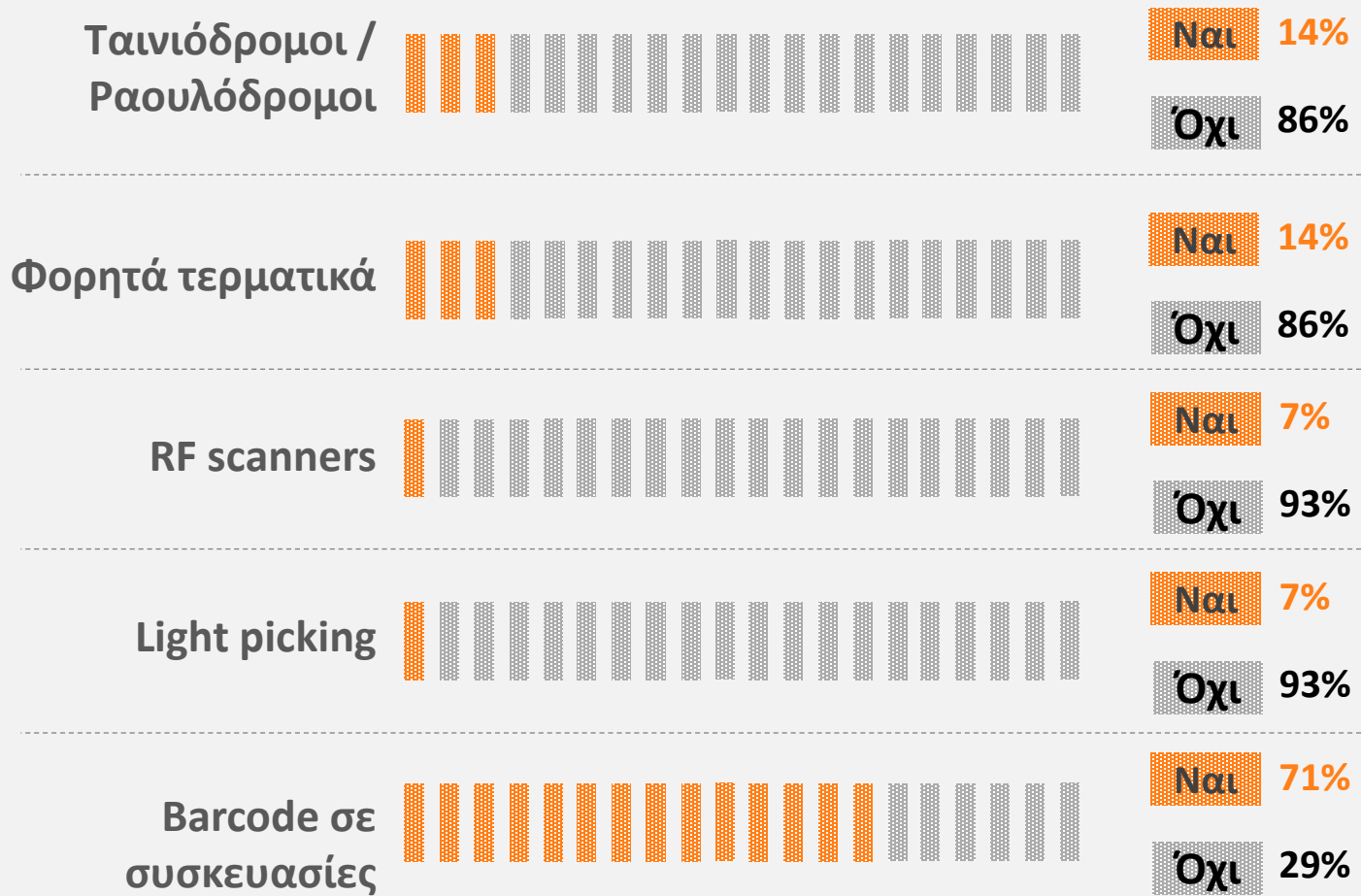
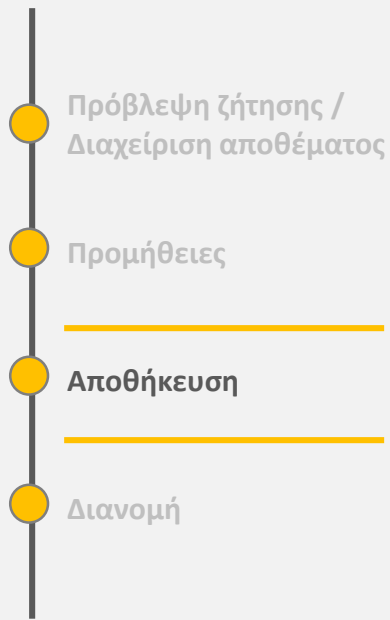
2001 τ.μ. –  
5000 τ.μ.



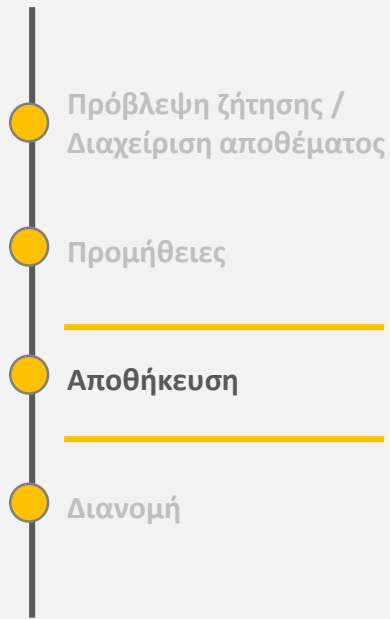
> 5001 τ.μ.



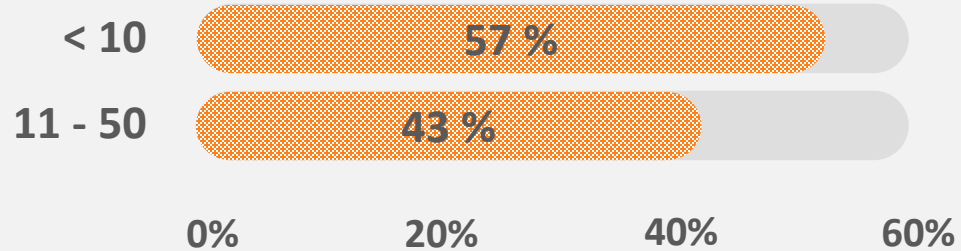
Το ποσοστό αυτοματοποίησης των διαδικασιών εντός των αποθηκευτικών χώρων με τη χρήση καινοτόμων συστημάτων και τεχνολογιών χαρακτηρίζεται χαμηλό εξαιτίας του υψηλού κόστους επένδυσης που απαιτείται από τις επιχειρήσεις και του μικρού μεγέθους τους



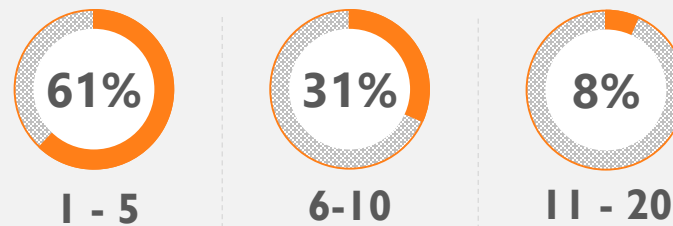
Η πλειοψηφία των εταιριών (57%) διαχειρίζεται καθημερινά μέχρι 10 παραγγελίες και έχουν χαμηλό βαθμό πολυπλοκότητας στην συλλογή της παραγγελίας (παραγγελιογραμμές <20)



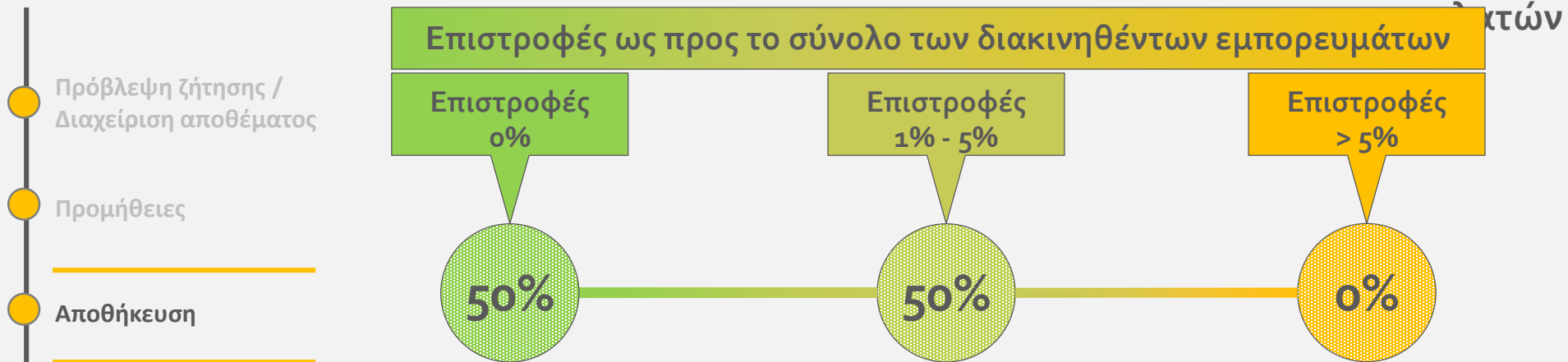
Πλήθος παραγγελιών που εξυπηρετούνται ημερησίως



Πλήθος παραγγελιογραμμών ανά παραγγελία



Οι επιστροφές κυμαίνονται σε ιδιαίτερα χαμηλά επίπεδα μεταξύ 0% - 5% ως προς το σύνολο των διακινηθέντων εμπορευμάτων καθώς τα περισσότερα προϊόντα δεν έχουν ημερομηνία λήξης. Κύριοι λόγοι επιστροφών αφορούν κακή διαχείριση του πελάτη και η επιχείρηση αναλαμβάνει να δεχθεί την επιστροφή τους για λόγους εξυπηρέτησης πελάτων



Μη διάθεση του προϊόντος από τον πελάτη 38%

Αλλοίωση περιεχομένου λόγω κακής διαχείρισης του πελάτη 25%

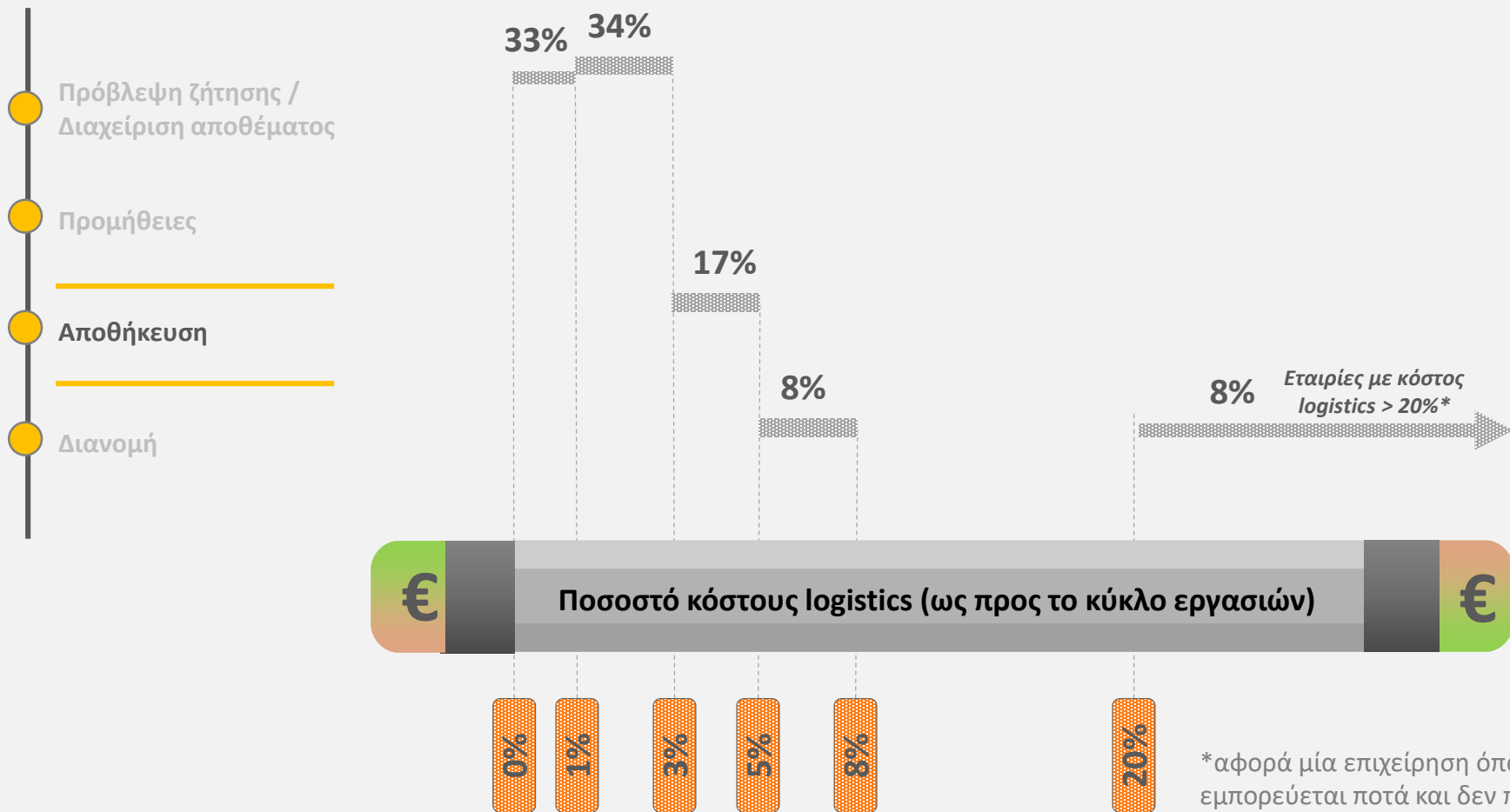
Πέρασ της ημερομηνίας λήξης 25%

Ελαττωματική συσκευασία 12%





# Το κόστος logistics (αποθήκευση και διανομή) του 67% των επιχειρήσεων κυμαίνεται μεταξύ 0% - 3% του κύκλου εργασιών τους



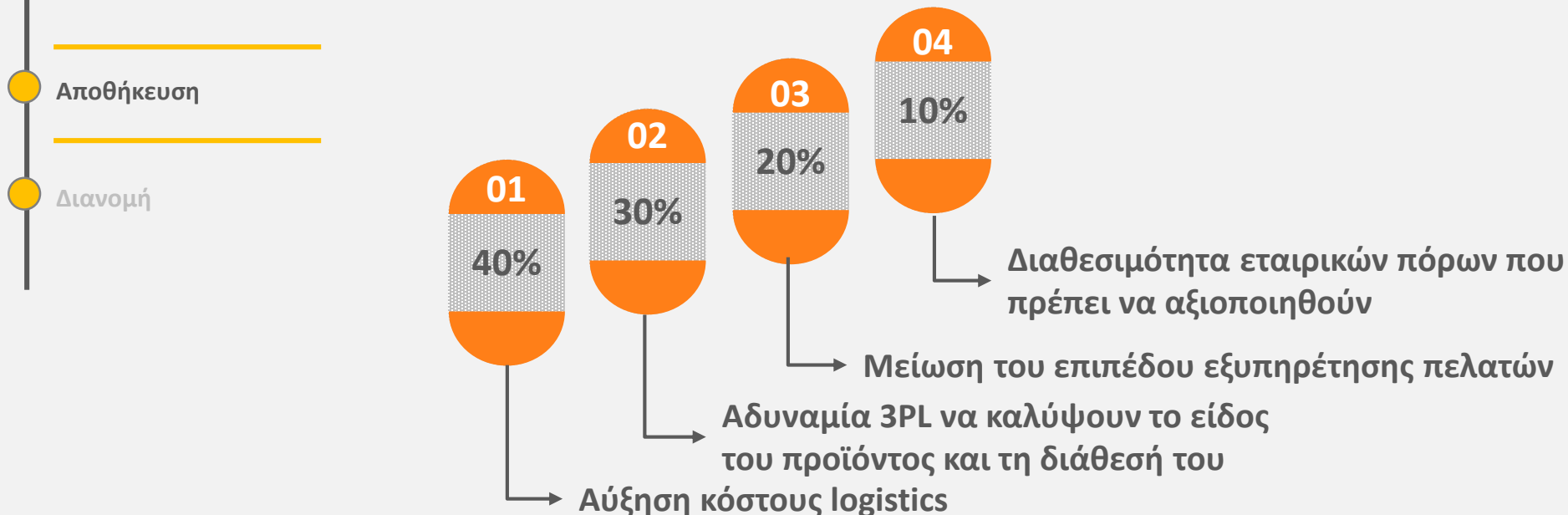
\*αφορά μία επιχείρηση όπου μόνο εμπορεύεται ποτά και δεν παράγει



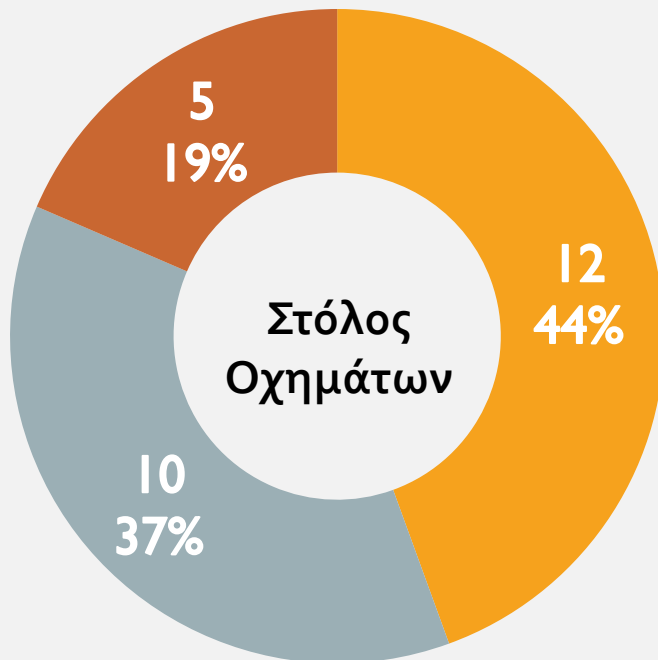
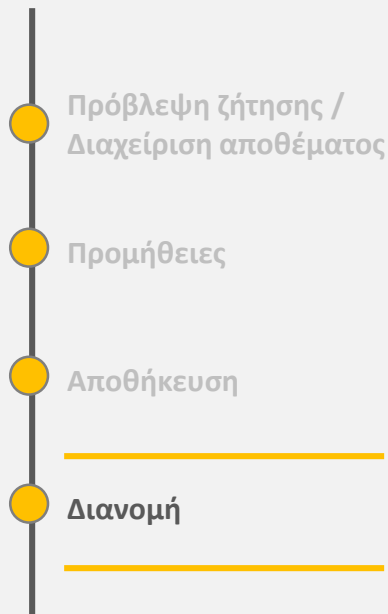
# Η πλειοψηφία των εταιριών Παραγωγής/Εμπορίας οινοπνευματωδών ποτών εμφανίζονται διστακτικές σε μια δυνητική συνεργασία με εταιρίες 3PL



## Λόγοι μη ανάθεσης δραστηριοτήτων logistics σε εταιρίες 3PL



Τα οχήματα που χρησιμοποιούνται είναι κυρίως ιδιόκτητα οχήματα (43%) και στην πλειοψηφία τους Van (86%)



- Ιδιόκτητα Οχήματα
- Οχήματα μεταφορικής εταιρίας
- Οχήματα & δίκυκλα εταιρίας ταχυμεταφορών

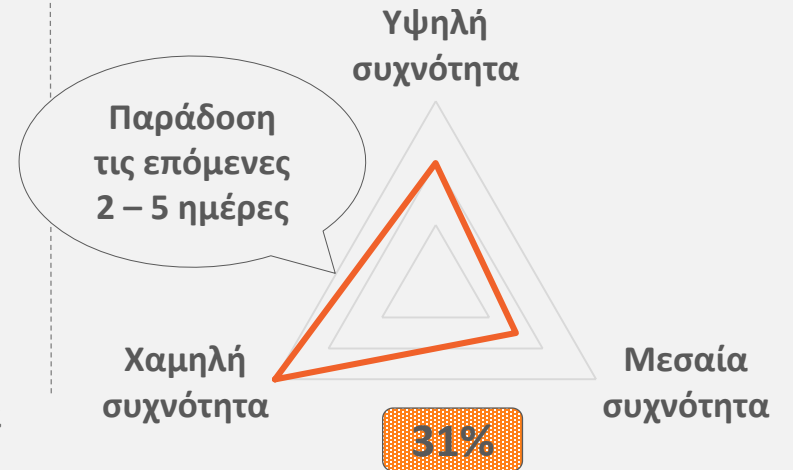
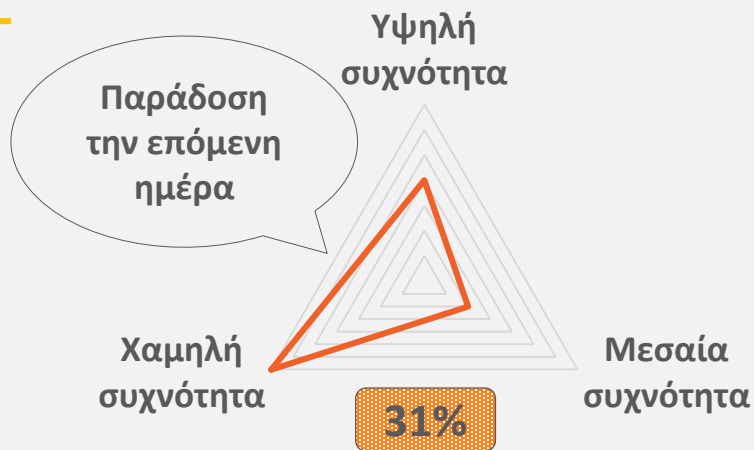
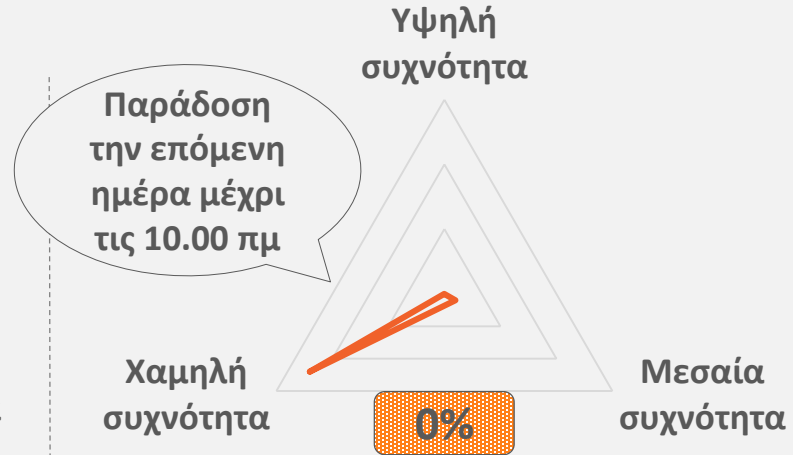
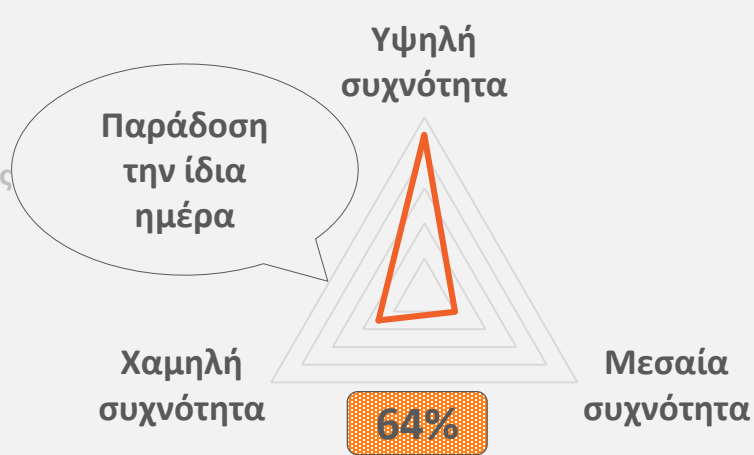


- Van < 3,5t
- Φορτηγά 3,5t - 7,5t
- Φορτηγά 7,5t - 16t



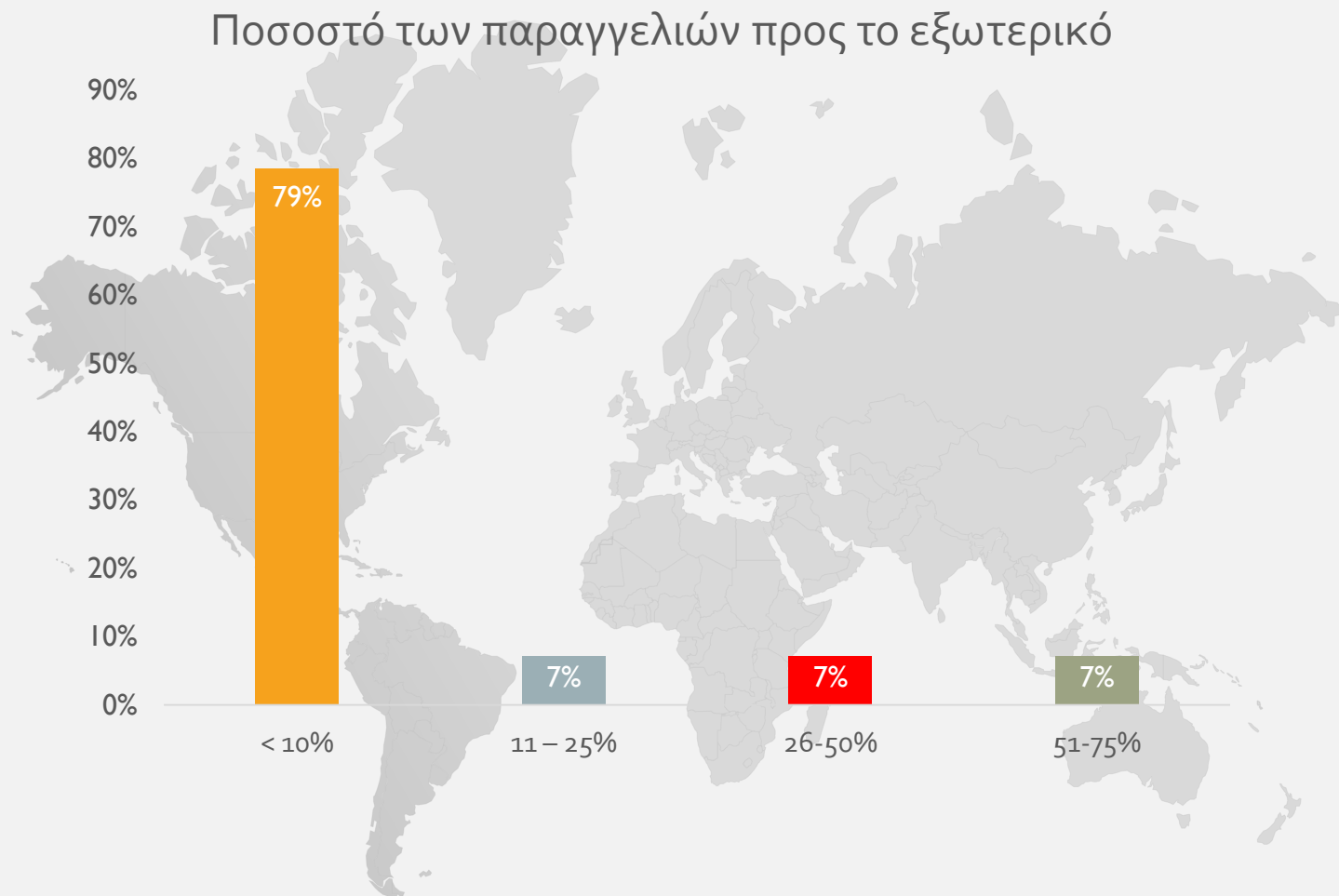
Ο απαιτούμενος χρόνος παράδοσης ο οποίος κυριαρχεί είναι η παράδοση την ίδια ημέρα (64%), ενώ ακολουθεί η παράδοση την επόμενη ημέρα και εντός 2 – 5 ημερών (31%)

- Πρόβλεψη ζήτησης / Διαχείριση αποθέματος
- Προμήθειες
- Αποθήκευση
- Διανομή

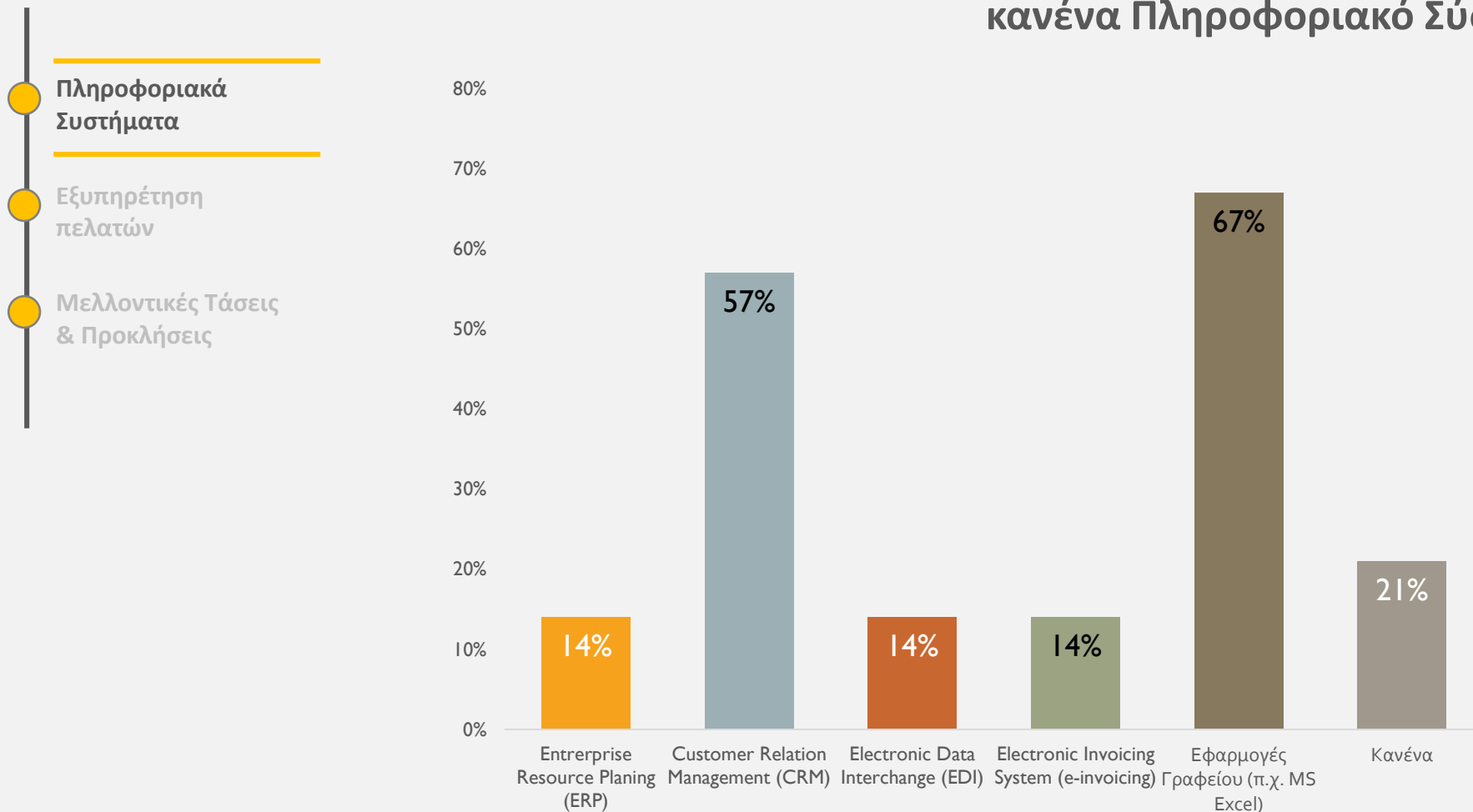


# Το ποσοστό των εξαγωγών για το 79% επιχειρήσεων δεν ξεπερνά το 10% των συνολικών παραγγελιών που καλούνται να εκτελέσουν καθημερινά

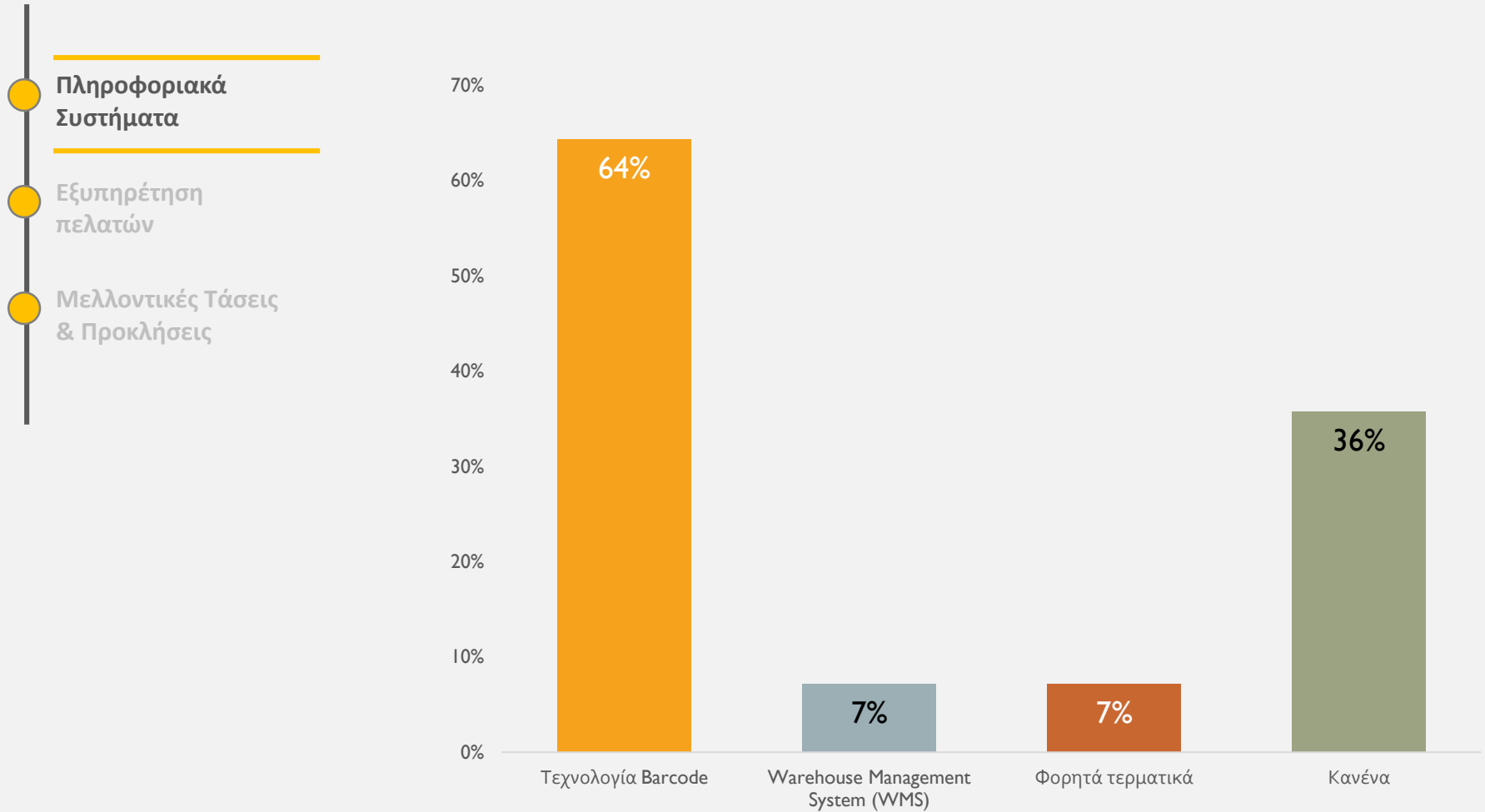
- Πρόβλεψη ζήτησης / Διαχείριση αποθέματος
- Προμήθειες
- Αποθήκευση
- Διανομή



Για τη βελτιστοποίηση της διαχείρισης των ενδοεπιχειρησιακών διαδικασιών τους οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν μόνο CRM (57%) ενώ πλήθος των δεδομένων διατηρούνται σε MS Excel. Επίσης υπάρχουν επιχειρήσεις που δεν χρησιμοποιούν κανένα Πληροφοριακό Σύστημα



Για την βελτιστοποίηση της διαχείρισης των διαδικασιών των αποθηκευτικών χώρων οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν σε ποσοστό 64% μόνο Barcode ενώ το 36% δεν χρησιμοποιεί καμία τεχνολογία



Πληροφοριακά Συστήματα

Εξυπηρέτηση πελατών

Μελλοντικές Τάσεις & Προκλήσεις



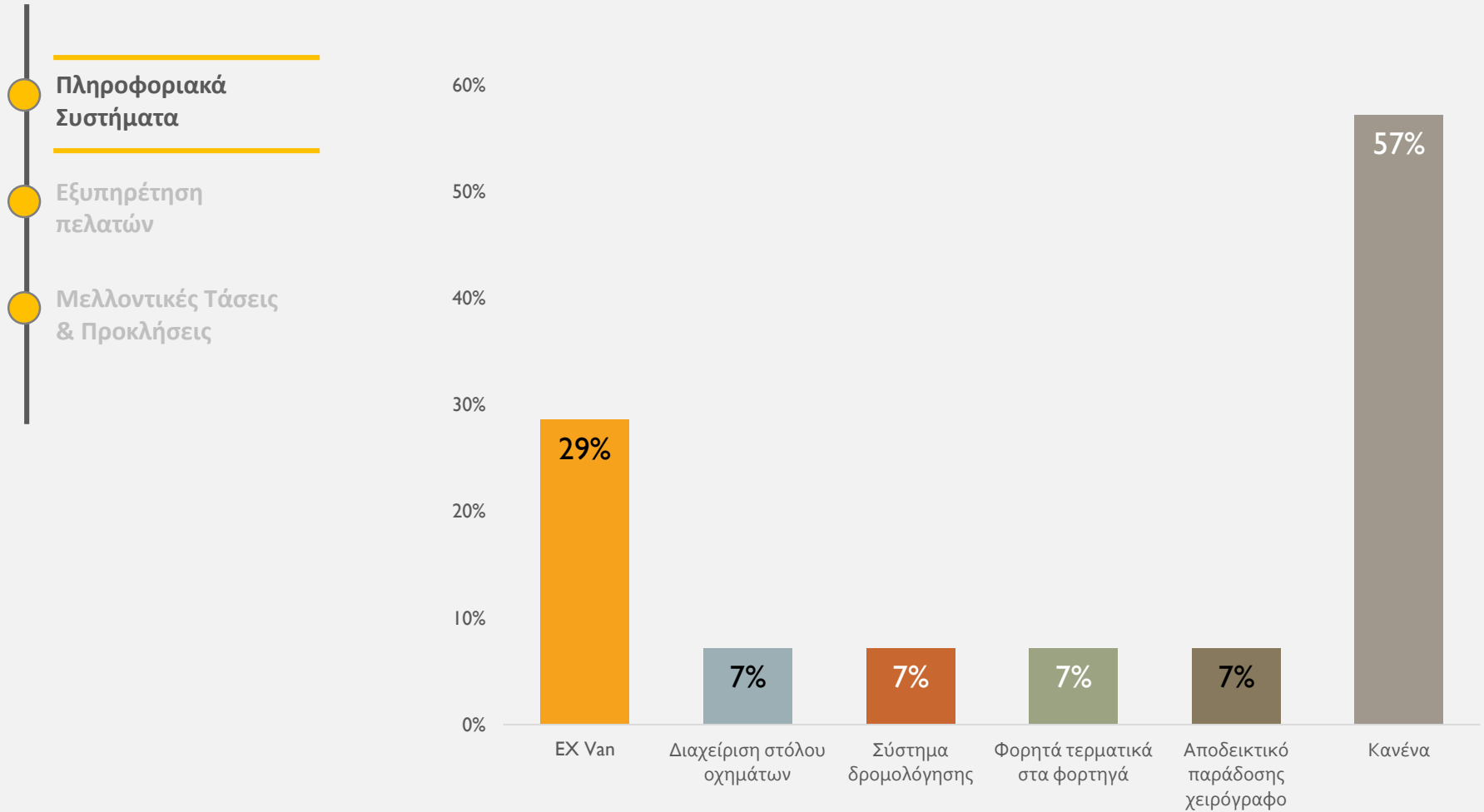
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΑΙΓΑΙΟΥ

ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ  
ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ  
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

39

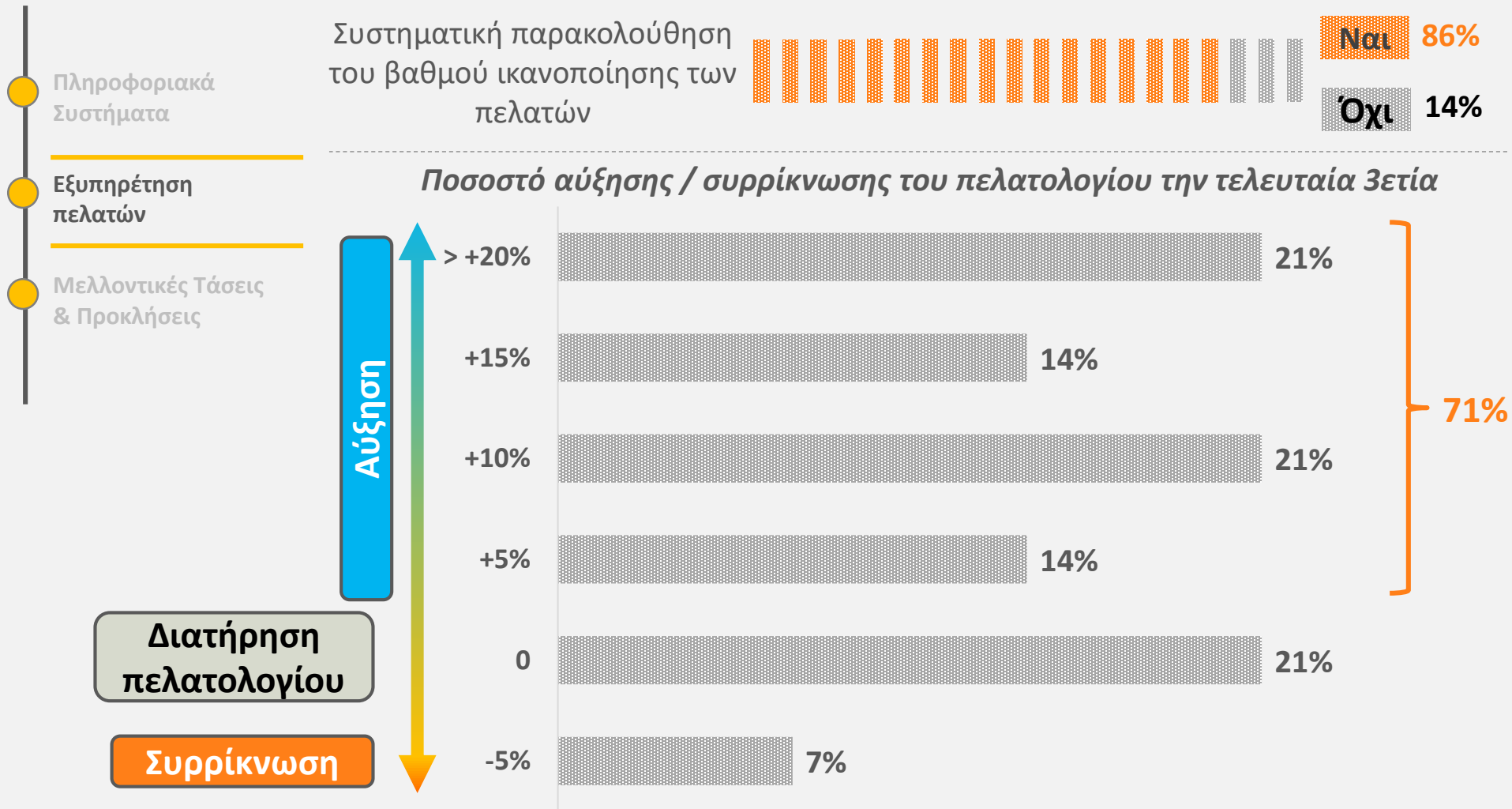
Διπλωματική Εργασία στο πλαίσιο του  
ΠΜΣ «Οικονομική και Διοίκηση για  
Μηχανικούς»

# Για την βελτιστοποίηση της διαχείρισης των διαδικασιών της διανομής τους οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν σε ποσοστό 29% **EX Van** (Τιμολόγηση επί Αυτοκινήτου) ενώ η πλειοψηφία δεν χρησιμοποιεί καμία τεχνολογία





Το μεγαλύτερο ποσοστό των επιχειρήσεων (86%) παρακολουθούν συστηματικά το βαθμό ικανοποίησης των πελατών τους, ενώ το 71% κατάφεραν κατά τη διάρκεια της τελευταίας Ζετίας να αυξήσουν το πελατολόγιό τους



# Οι έγκαιρες παραδόσεις και η εξυπηρέτηση των πελατών αποτελούν καθοριστικούς παράγοντες για τους πελάτες των περισσότερων επιχειρήσεων

- 1 Έγκαιρες παραδόσεις (On-time)
- 2 Εξυπηρέτηση πελάτη (customer service)
- 3 Μείωση κόστους
- 4 Ασφαλής μεταφορά (ελαχιστοποίηση απωλειών & κατεστραμμένων)
- 5 Ιχνηλασιμότητα
- 6 Αειφορία / Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
- 7 Αδυναμία παράδοσης
- 8 Διαχείριση αποθεμάτων
- 9 Διαχείριση κινδύνου (risk management)
- 10 Συστηματική ενημέρωση και reporting

Σημαντικοί  
παράγοντες για  
τους πελάτες



Πληροφοριακά  
Συστήματα

Εξυπηρέτηση  
πελατών

Μελλοντικές Τάσεις  
& Προκλήσεις

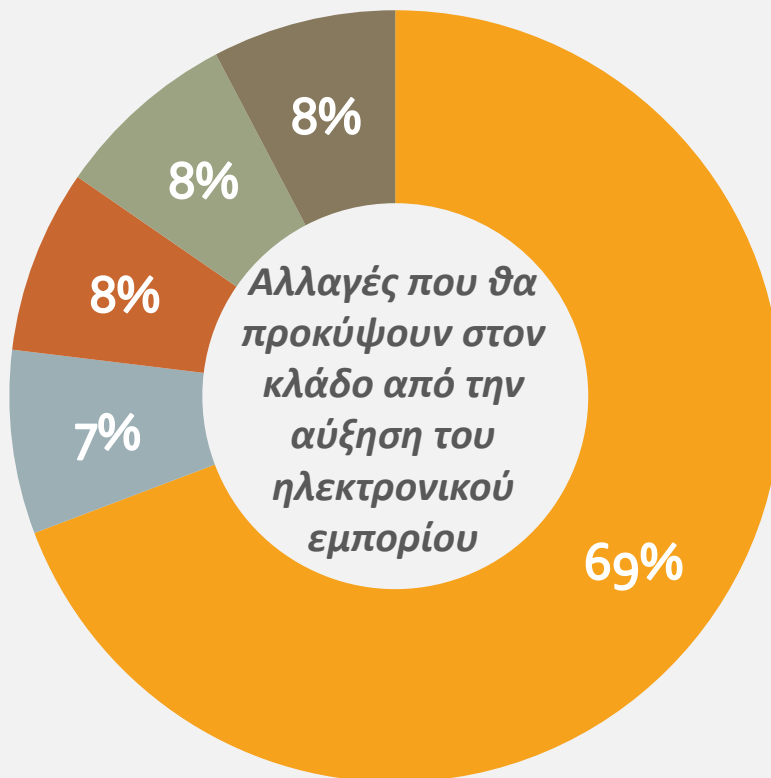
Αν και δεν λαμβάνουν συχνά παράπονα τα κυριότερα σχετίζονται με 1) μη έγκαιρη παράδοση, 2) μη επαρκής εναπομείνουσα διάρκεια ζωής προϊόντων και 3) λάθος στην παραγγελία



# Οι διαδικασίες της αποθήκευσης και αύξηση του επιπέδου εξυπηρέτησης των πελατών αποτελούν σημαντικούς τομείς που οι επιχειρήσεις θα ήθελαν να βελτιώσουν



# Η αύξηση του ηλ. εμπορίου θα φέρει αναβάθμιση των εσωτερικών διαδικασιών εφοδιαστικής αλυσίδας



- Αναβάθμιση των διαδικασιών εφοδιαστικής αλυσίδας ενδο-εταιρικά
- Ανάθεση των διαδικασιών αποθήκευσης και διανομής σε τρίτους
- Πρόσληψη νέου προσωπικού
- Ένταση στο Marketing
- Δεν θα επιφέρει αλλαγές λόγω ιδιομορφίας του προϊόντος

Πληροφοριακά Συστήματα

Εξυπηρέτηση πελατών

Μελλοντικές Τάσεις & Προκλήσεις

Τεχνολογίες που θα συμβάλουν στην αποδοτικότερη διαχείριση της πληροφορίας κατά μήκος της εφ. αλυσίδας

- 1 Mobile applications για την αυτοματοποίηση διαδικασιών
- 2 Τεχνολογίες που αφορούν στο Διαδίκτυο των Πραγμάτων (IoT)
- 3 QR code

- 4 Τεχνολογία Ραδιοσυχνικής Αναγνώρισης (RFID)
- 5 Cloud computing
- 6 Εφαρμογές διαχείρισης μεγάλου όγκου δεδομένων (big data analytics)



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΑΙΓΑΙΟΥ

ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ  
ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ  
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

45

Διπλωματική Εργασία στο πλαίσιο του  
ΠΜΣ «Οικονομική και Διοίκηση για  
Μηχανικούς»

# Στόχος των περισσότερων επιχειρήσεων για την επόμενη τριετία είναι να επενδύσουν σε πάγιο και τεχνολογικό εξοπλισμό καθώς και στην εύρεση νέων αποθηκευτικών χώρων

Πληροφοριακά  
Συστήματα

Εξυπηρέτηση  
πελατών

Μελλοντικές Τάσεις  
& Προκλήσεις



2019

2020

2021

*Επενδυτική πολιτική των εταιριών την επόμενη τριετία*

- 1 Αγορά πάγιου εξοπλισμού
- 2 Αγορά τεχνολογικού εξοπλισμού
- 3 Μίσθωση/ αγορά νέων αποθηκευτικών χώρων
- 4 Εκπαίδευση προσωπικού
- 5 Προσλήψεις νέου εξειδικευμένου προσωπικού
- 6 Καμία επένδυση
- 7 Επενδύσεις στην πράσινη εφοδιαστική



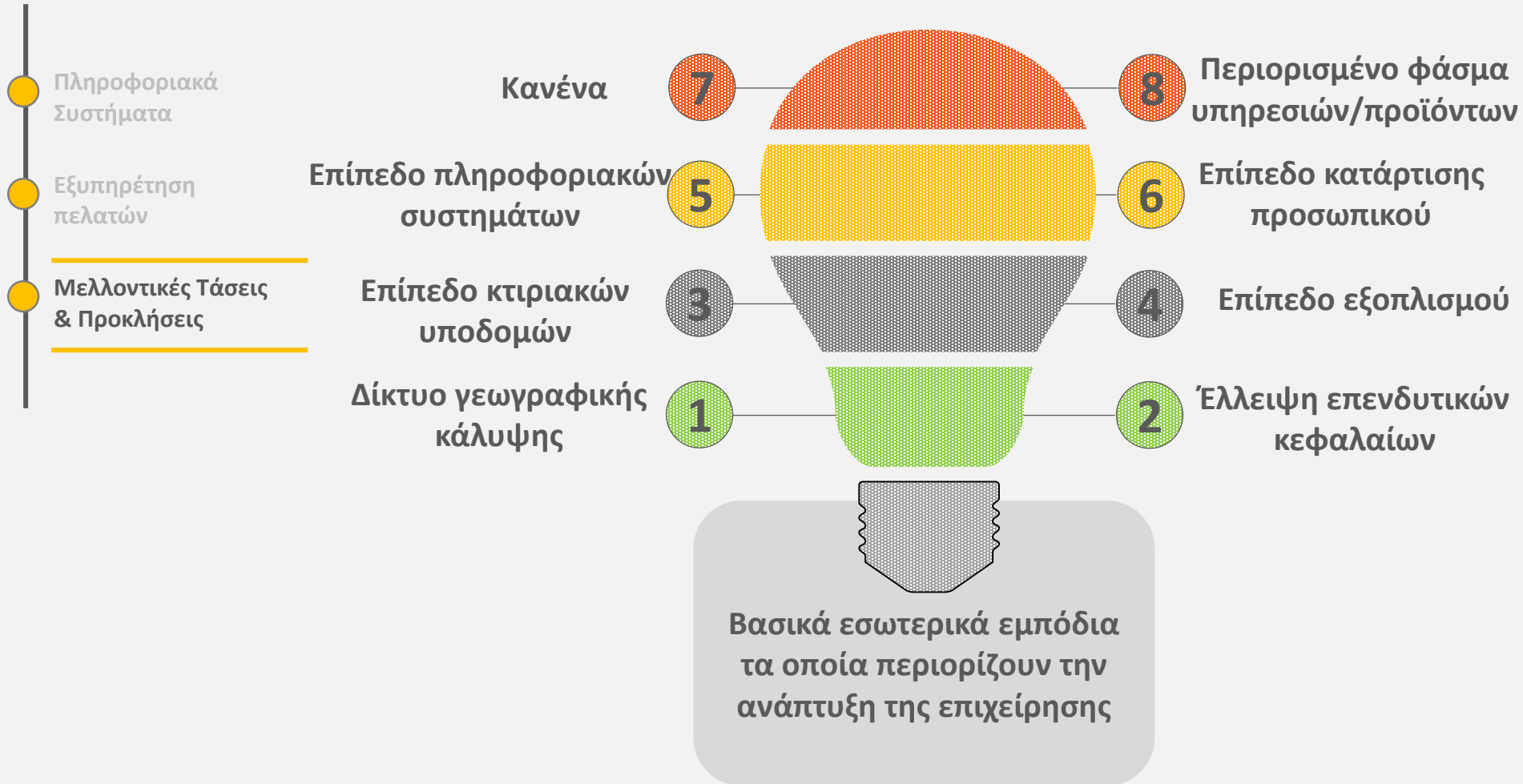
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΑΙΓΑΙΟΥ

ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ  
ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ  
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

46

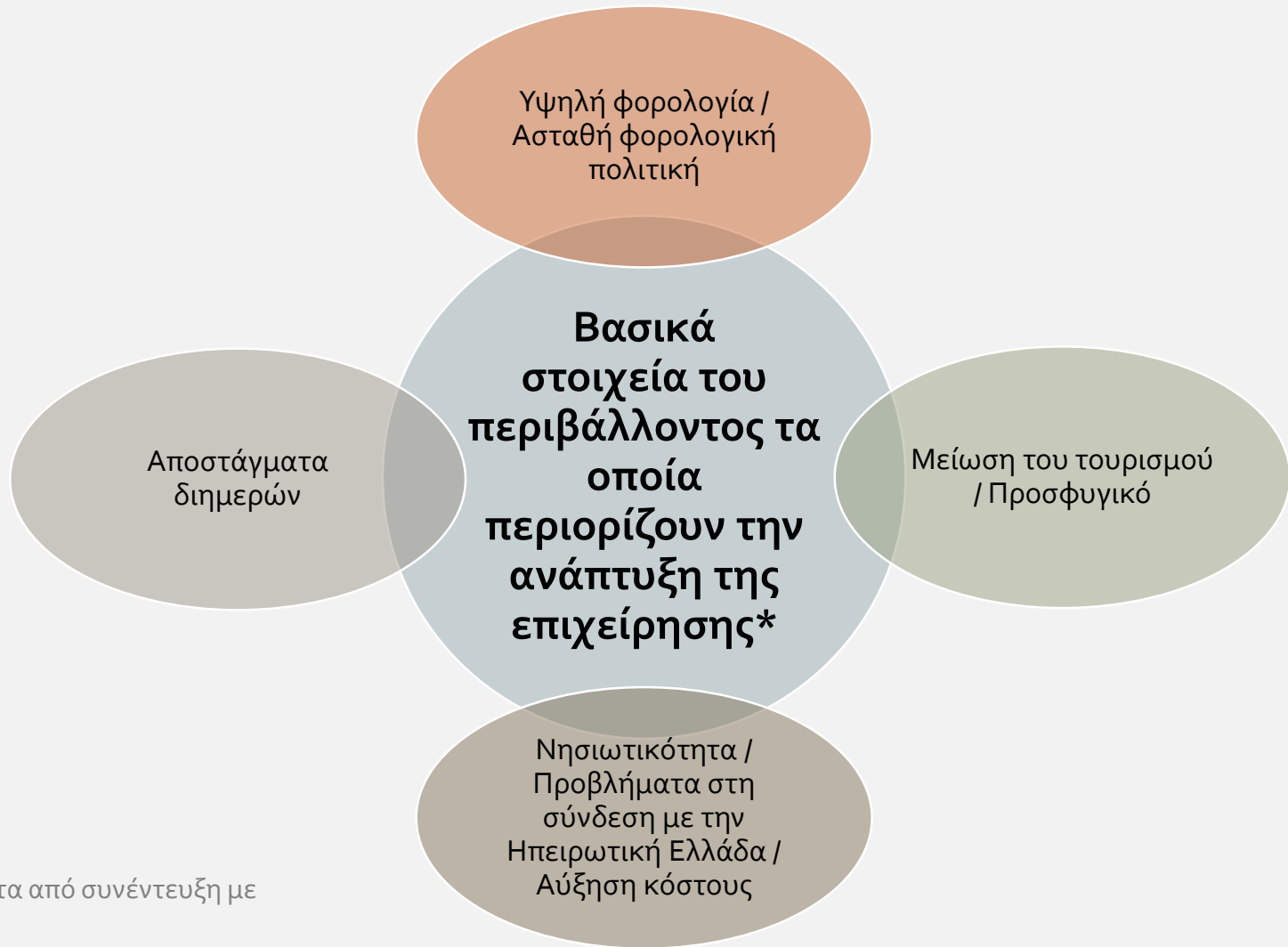
Διπλωματική Εργασία στο πλαίσιο του  
ΠΜΣ «Οικονομική και Διοίκηση για  
Μηχανικούς»

Το μεγαλύτερο ποσοστό των επιχειρήσεων θεωρούν ότι το περιορισμένο δίκτυο γεωγραφικής κάλυψης και η έλλειψη επενδυτικών κεφαλαίων αποτελεί τροχοπέδη για την ανάπτυξή τους



# Η υψηλή φορολογία και το νησιωτικό περιβάλλον είναι από τους σημαντικότερους εξωτερικούς παράγοντες που περιορίζουν την ανάπτυξη των επιχειρήσεων

- Πληροφοριακά Συστήματα
- Εξυπηρέτηση πελατών
- Μελλοντικές Τάσεις & Προκλήσεις



\*Τα στοιχεία προέκυψαν έπειτα από συνέντευξη με στελέχη των επιχειρήσεων



- Υψηλή Φορολόγηση – Ασταθές φορολογικό πλαίσιο
- Επιχειρήσεις μικρού μεγέθους
- Πρόβλεψη ζήτησης με εμπειρικό τρόπο – Εποχικότητα προϊόντων – Πολλοί κωδικοί - Μεγάλα αποθέματα μικρής ταχύτητας
- Ανεπαρκείς αξιοποίηση Πληροφοριακών Συστημάτων
- Μεγάλες επενδύσεις σε αποθηκευτικούς χώρους – Ανάγκη για επιπλέον
- Πελατοκεντρική λειτουργία
- Προμηθευτές εκτός της έδρας των επιχειρήσεων



# Περιορισμοί της έρευνας - Μελλοντικά βήματα

- Μικρό πλήθος επιχειρήσεων
- Μικρό πλήθος ερωτήσεων

- Προσπάθεια για αντίστοιχη έρευνα με μεγαλύτερη συμμετοχή επιχειρήσεων
- Περισσότερες και πιο εξειδικευμένες ερωτήσεις
- Μεγαλύτερη έρευνα και σε εθνικό επίπεδο



- Ballou, R., 2004. Business Logistics / Supply Chain Management. 5th edition ed. New Jersey, USA: Pearson Prentice Hall.
- Bowersox, D., Closs, D., Cooper, M. B. & Boresox, J., 2010. Supply Chain Logistics Management. 3rd επιμ. New York: McGraw-Hill Irwin.
- Christopher, M., 2007. Logistics και διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας. Αθήνα: Κριτική.
- Council of Logistics Management, 1986. What's It All About?. Oak Brook, Illinois: Council of Logistics Management (CLM).
- DIAGEO HELLAS, 2015. Πολιτική Ειδικού Φόρου Κατανάλωσης Οινοπνευματωδών Ποτών (ΕΦΚΟΠ), Αθήνα: Diageo Hellas.
- Mentzer, J. et al., 2001. Defining Supply Chain Management. Journal of Business Logistics, vol. 22, No. 2, p. p. 19.
- PwC, 2018. Βιομηχανία Τροφίμων και Ποτών - Στα πρόθυρα αλλαγών, Αθήνα: PricewaterhouseCoopers.
- The Brewers of Europe, 2018. Beer statistics 2018 edition, Brussels: The Brewers of Europe.
- ΕΕΛ - Παν. Αιγαίου, 2018. Ο τομέας των logistics στην Ελλάδα, s.l.: Ελληνική Εταιρεία Logistics.
- ΙΟΒΕ, 2018. Η συνεισφορά και οι προοπτικές του κλάδου αλκοολούχων ποτών στην Ελλάδα, Αθήνα: Ίδρυμα Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών.
- Χριστοφάκης, Ε., 2018. Η εξέλιξη των χωρικών ανισοτήτων και της εξειδίκευσης των κλάδων παραγωγής από το 2000 έως σήμερα: Η συγκριτική θέση του Βορείου Αιγαίου και της Χίου, 1ο Επιστημονικό Συνέδριο για την Ανάπτυξη της Χίου, Χίος: Πανεπιστήμιο Αιγαίου - Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων.



Σας ευχαριστώ θερμά για την παρουσία σας!