



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ
ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ

ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΣΕΝΑΡΙΩΝ CRM ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ERP ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ SOFTONE

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

των

ΛΕΚΚΑΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ ΚΑΙ ΓΕΡΟΧΡΗΣΤΟΥ ΔΗΜΗΤΡΑ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ: ΔΡ ΕΥΡΥΠΙΔΗΣ ΛΟΥΚΗΣ, ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ

ΜΕΛΗ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ: ΔΡ ΧΑΡΑΛΑΜΠΙΔΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ, ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ –
ΔΡ ΚΑΡΥΔΑ ΜΑΡΙΑ, ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ

ΣΑΜΟΣ 2023

Σκόπιμα λευκή σελίδα

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία με θέμα «Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων με την χρήση του ERP συστήματος, SOFTONE, πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της διπλωματικής εργασίας του Τμήματος Μηχανικών Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων του Πανεπιστημίου Αιγαίου το έτος 2022-2023. Σε αυτό το σημείο Θα θέλαμε να εκφράσουμε τις θερμές μας ευχαριστίες στον υπεύθυνο καθηγητή της πτυχιακής μας, κύριο Ευριπίδη Λουκή, για την ανεκτίμητη καθοδήγηση και υποστήριξη που μας παρείχε κατά τη διάρκεια της εκπόνησης της διπλωματικής μας εργασίας.

Επίσης, δεν μπορούμε παρά να ευχαριστήσουμε τους καθηγητές μας στο πανεπιστήμιο για την αφοσίωσή τους στη μεταβίβαση της γνώσης και την προετοιμασία μας για το μέλλον. Η εμπειρία μας στο πανεπιστήμιο ενισχύθηκε από την προσήλωσή τους στην εκπαίδευση και την προσωπική ανάπτυξή μας, και γι' αυτόν τον λόγο αισθανόμαστε τυχεροί που είχαμε την ευκαιρία να μαθαίνουμε από ανθρώπους τόσο εμπνευστικούς και αφοσιωμένους.

2023

των

Λέκκα Αναστάσιο

Γεροχρήστου Δήμητρα

Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ

Σκόπιμα λευκή σελίδα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.Εισαγωγή.....	10
1.1. Δομή διπλωματικής εργασίας.....	11
1.2. Πληροφοριακά Συστήματα.....	12
1.3. Αρχιτεκτονική Πληροφοριακών Συστημάτων	13
1.4. Οφέλη Πληροφοριακών Συστημάτων σε μια επιχείρηση	14
1.5. Πληροφοριακά Συστήματα Προγραμματισμού Επιχειρησιακών Πόρων (ERP)15	
1.6. ERP : Μια Επιχειρηματική Λύση.....	15
1.7. Πως λειτουργούσαν οι επιχειρήσεις πριν τα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα προγραμματισμού επιχειρησιακών πόρων	15
1.8. Ιστορική Αναδρομή.....	16
2.Μεθοδολογία.....	17
3.Ενότητα : SoftOne Βασικά υποσυστήματα	19
3.1. Υποσύστημα Εμπορικής Διαχείρισης.....	20
3.2. Υποσύστημα Διαχείρισης Υπηρεσιών	20
3.3. Υποσύστημα Χρηματοοικονομικής Διαχείρισης	21
3.4.Υποσύστημα CRM	21
3.5. Υποσύστημα Η.Ρ. & Μισθοδοσία.....	21
3.6. Υποσύστημα Εταιρικών διαδικασιών	22
4.Τι είναι το CRM.....	23
4.1. Πλεονεκτήματα του CRM	23
4.2. Μειονεκτήματα του CRM.....	25
4.3.Ενότητες του CRM.....	26
5.Σενάριο CRM.....	37
5.1.ΕΝΑΡΞΗ ΣΕΝΑΡΙΟΥ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ CRM	37
6.Τι είναι η Εμπορική Διαχείριση	55
6.1.Πλεονεκτήματα Εμπορικής Διαχείρισης	55
6.2. Μειονεκτήματα Εμπορικής Διαχείρισης	57
6.3.Ενότητες Εμπορικής Διαχείρισης	58
7.Σενάριο Εμπορικής Διαχείρισης	60

7.1. ΕΝΑΡΞΗ ΣΕΝΑΡΙΟΥ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ.....	60
8. Συμπεράσματα	91
8.1. Πλεονεκτήματα & Μειονεκτήματα του υποσυστήματος CRM	91
8.2. Πλεονεκτήματα & Μειονεκτήματα του υποσυστήματος της Εμπορικής Διαχείρισης.....	94
8.3. Σύνοψη.....	96
Αναφορές	97

ΑΚΡΩΝΥΜΙΑ

A/A	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
1	ERP	Σύστημα ενδοεπιχειρησιακού σχεδιασμού
2	SCM	Συστήματα διαχείρισης αλυσίδας εφοδίων
3	CRM	Customer Relationship Management
4	ΠΣ	Πληροφοριακό σύστημα
5	ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών
6	MRP	Σχεδιασμός Αναγκών Υλικού
7	MRP-II	Σχεδιασμός Πόρων Παραγωγής
8	Γ.Γ.Π.Σ.	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων
9	ΤΔΑ	Τιμολόγιο – Δελτίο Αποστολής

Περίληψη

Η πτυχιακή εργασία ασχολείται με τον ενδιαφέροντα τομέα των πληροφοριακών συστημάτων. Αρχικά, εξετάζει την αρχιτεκτονική των πληροφοριακών συστημάτων και αναλύει τα οφέλη που προκύπτουν από τη χρήση τους. Έπειτα εξετάζει πώς λειτουργούσαν οι επιχειρήσεις πριν από την εισαγωγή των σύγχρονων πληροφοριακών συστημάτων προγραμματισμού επιχειρησιακών πόρων (ERP).

Στη συνέχεια, επικεντρώνεται στα βασικά υποσυστήματα του συστήματος ERP, SoftOne, εξετάζοντας τις λειτουργίες και τα πλεονεκτήματα του. Περνά στην ανάλυση του CRM (Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες), εξετάζοντας τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα αυτού του συστήματος, καθώς και τις διάφορες ενότητες που περιλαμβάνει

Επιπλέον, παρουσιάζει ένα υποθετικό σενάριο χρήσης του CRM της SoftOne, αναδεικνύοντας τον τρόπο λειτουργίας και τα πλεονεκτήματα του σε πρακτική εφαρμογή. Στη συνέχεια, εξετάζει την έννοια της εμπορικής χρήσης και αναλύει τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα αυτής, ενώ ακολουθεί μια ανάλυση των ενοτήτων της εμπορικής διαχείρισης.

Τέλος, παρουσιάζει ένα ακόμη υποθετικό σενάριο χρήσης της εμπορικής διαχείρισης της SoftOne, αναδεικνύοντας πώς λειτουργεί και ποια είναι τα πλεονεκτήματα της σε πραγματικές επιχειρηματικές συνθήκες. Με αυτήν την εκτενή ανάλυση, η πτυχιακή εργασία διερευνά τη σημασία και τον τρόπο λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων και των συναφών τεχνολογιών στον τομέα της επιχειρηματικής διαχείρισης.

ABSTRACT

The bachelor's thesis focuses on the intriguing field of information systems. Initially, it examines the architecture of information systems and analyzes the benefits derived from their use. Subsequently, it investigates how businesses operated prior to the introduction of modern Enterprise Resource Planning (ERP) systems.

Continuing, it delves into the core subsystems of the ERP system, SoftOne, scrutinizing its functions and advantages. It proceeds to analyze Customer Relationship Management (CRM), assessing the pros and cons of this system, as well as its various modules.

Additionally, it presents a hypothetical usage scenario for SoftOne's CRM, highlighting its operational process and practical applications. Following this, it explores the concept of commercial usage, dissecting the pros and cons, and follows with an analysis of the components of commercial management.

Lastly, it presents another hypothetical usage scenario for SoftOne's commercial management, showcasing how it functions and its advantages in real business situations. Through this comprehensive analysis, the bachelor's thesis delves into the significance and operation of information systems and related technologies in the realm of business management.

1

Εισαγωγή

Η αυξανόμενη ανταγωνιστικότητα στο περιβάλλον των επιχειρήσεων απαιτεί ταχύτητα, ευελιξία και αποτελεσματική επεξεργασία μεγάλων ποσοτήτων δεδομένων. Παράλληλα, η ανάγκη για σημαντικά πλεονεκτήματα, όπως η μείωση του κόστους και η βελτίωση της ποιότητας, καθιστά αναγκαία τη χρήση σύγχρονων Πληροφοριακών Συστημάτων Προγραμματισμού Επιχειρησιακών Πόρων (ERP).

Η ανάπτυξη των σύγχρονων πληροφοριακών συστημάτων προγραμματισμού επιχειρησιακών πόρων (ERP) σύνδεσε τις διάφορες λειτουργίες των επιχειρήσεων σε ένα κεντρικό σύστημα. Αυτό έδωσε στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της αγοράς και να αυξήσουν την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητά τους, εξαλείφοντας την ανάγκη χρήσης πολλαπλών συστημάτων διαχείρισης επιχειρηματικών πόρων και απλοποιώντας τις λειτουργίες τους.

Ο σχεδιασμός επιχειρησιακών πόρων αποτελεί μια συνεκτική μέθοδο σχεδιασμού και διαχείρισης των διαδικασιών της επιχείρησης, που βασίζεται στη χρήση συστημάτων ERP. Στόχος του είναι να βοηθήσει την επιχείρηση να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της αγοράς με μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα. Ο σχεδιασμός επιχειρησιακών πόρων περιλαμβάνει την ανάλυση των αναγκών της επιχείρησης, τη σχεδίαση του συστήματος ERP, την επιλογή των κατάλληλων λογισμικών και εργαλείων, την εγκατάσταση και την προσαρμογή του συστήματος στις ανάγκες της επιχείρησης, καθώς και την κατάρτιση των χρηστών και των διαχειριστών του συστήματος. Ο σχεδιασμός επιχειρησιακών πόρων είναι ένα σύνθετο και πολυδιάστατο ζήτημα, καθώς περιλαμβάνει τη σχεδίαση, την επιλογή και την εφαρμογή διαφόρων τεχνολογιών και συστημάτων που θα χρησιμοποιηθούν στις επιχειρηματικές διαδικασίες. Σε αυτές τις τεχνολογίες περιλαμβάνονται τα πληροφοριακά συστήματα προγραμματισμού επιχειρησιακών πόρων (ERP), τα συστήματα διαχείρισης αλυσίδας εφοδίων (SCM), τα συστήματα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (CRM), τα συστήματα διαχείρισης αποθεμάτων και πολλά άλλα.

1.1. Δομή διπλωματικής εργασίας

Σε αυτή τη διπλωματική και πιο συγκεκριμένα στο κεφάλαιο 1, θα αναλύσουμε περαιτέρω τη προσφορά ενός ERP εργαλείου σε μία επιχείρηση και πιο συγκεκριμένα του ERP συστήματος της SoftOne. Αρχικά θα μελετήσουμε τι είναι γενικότερα ένα πληροφοριακό σύστημα, που χρησιμεύει και τι προσφέρει σε μια επιχείρηση. Έπειτα, θα αναφέρουμε ποια είναι η βασική αρχιτεκτονική ενός πληροφοριακού συστήματος. Επιπλέον, θα αναλύσουμε τα συστήματα ERP, τι προσφέρουν, ποιοι είναι οι λόγοι που οδήγησαν στην ανάπτυξη αυτών των συστημάτων και πως λειτουργούσαν οι επιχειρήσεις πριν την ανάπτυξη αυτών. Δεν θα μπορούσε να παραληφθεί επίσης και μια ιστορική αναδρομή για τη λειτουργία των επιχειρήσεων στο πρόσφατο παρελθόν πριν η τεχνολογία διεισδύσει στον τομέα.

Στο κεφάλαιο 2 βρίσκεται η μεθοδολογία όλης της διπλωματικής εργασίας. Θα αναλύσουμε πως μελετήσαμε την διπλωματική εργασία, σε ποια θεωρία βασιστήκαμε, ποια εργαλεία μας βοήθησαν να προχωρήσουμε σε σενάρια χρήσης και με βάση ποια αποτελέσματα βγάλαμε τα συμπεράσματα μας.

Στο κεφάλαιο 3 θα αναλυθούν τα βασικά υποσυστήματα της SoftOne.

Στα κεφάλαια 4,5,6 και 7 θα μελετήσουμε δύο βασικά υποσυστήματα του ERP εργαλείου της SoftOne, το υποσύστημα CRM και το υποσύστημα Εμπορικής Διαχείρισης. Τι είναι αυτά τα υποσυστήματα, τι προσφέρουν σε μία επιχείρηση. Επιπλέον, θα ειδικευτούμε σε πιθανά σενάρια χρήσης του CRM αλλά και της Εμπορικής Διαχείρισης και θα συμπεράνουμε, μέσα από αυτά τα σενάρια, τα πλεονεκτήματα που προσφέρουν σε μία επιχείρηση αλλά και πιθανά μειονεκτήματα που θα προκύψουν κατά τη διάρκεια της χρήσης ή της εγκατάστασης του εργαλείου.

Τέλος στο κεφάλαιο 8 θα αξιολογήσουμε τα συμπεράσματα που βγάλαμε με βάση τα παραπάνω πιθανά σενάρια χρήσης και θα τονίσουμε τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα που προσφέρει το σύστημα ERP της SoftOne για μεσαίες επιχειρήσεις.

1.2. Πληροφοριακά Συστήματα

Τα τελευταία χρόνια έχει αυξηθεί η ανάγκη για αποτελεσματική διαχείριση των δεδομένων και τη δημιουργία νέων πληροφοριακών συστημάτων που θα τα υποστηρίζουν. Αυτό οδηγεί στην ανάπτυξη βάσεων δεδομένων και νέων αρχιτεκτονικών για την αποθήκευση, ανάκτηση και επεξεργασία της πληροφορίας. Η επιστήμη των υπολογιστών ασχολείται με αυτές τις διαδικασίες και αναπτύσσει πληροφοριακά συστήματα και εργαλεία που βοηθούν στην ανάλυση και επεξεργασία των δεδομένων, για τη λήψη αποφάσεων και την επίλυση προβλημάτων σε διάφορες επιχειρήσεις και οργανισμούς. (-, Definition of Information Systems -)

Ορισμός:

Πληροφοριακό σύστημα (Π.Σ.) ονομάζεται ένα σύνολο αλληλοσχετιζόμενων και αλληλοεπιδρώντων οντοτήτων που συλλέγουν, επεξεργάζονται, αποθηκεύουν, ανακτούν και διανέμουν πληροφορίες για την υποστήριξη των αποφάσεων και ελέγχου σε μια επιχείρηση ή σε έναν οργανισμό.

Το Πληροφοριακό Σύστημα λειτουργεί εντός ενός περιβάλλοντος και επηρεάζεται από αυτό, ενώ παράλληλα επηρεάζει, και το ίδιο, το περιβάλλον του. Στο πλαίσιο αυτού του συστήματος, συμμετέχει το ανθρώπινο δυναμικό που χρησιμοποιεί την τεχνολογική υποδομή που διατίθεται για να λειτουργήσει και να διαχειριστεί τα δεδομένα του συστήματος. (-, Piccoli G., Pigni F (2019), Definition of Information Systems -)



Εικόνα 1: Το μοντέλο αλληλεπίδρασης ενός Π. Σ.

Κάθε Πληροφοριακό Σύστημα (Π.Σ.) απαρτίζεται από στοιχεία που σχετίζονται με την επιχείρηση ή τον οργανισμό, τεχνολογίες πληροφορικής και ανθρώπινο δυναμικό και διοίκηση. Μέσω του Π.Σ. συλλέγονται, αποθηκεύονται, επεξεργάζονται και παρουσιάζονται δεδομένα και πληροφορίες σχετικά με την επιχείρηση ή τον οργανισμό.

Η διαχείριση των δεδομένων ενός Π.Σ. είναι ζωτικής σημασίας για την ομαλή λειτουργία ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης. Για αυτό το λόγο, απαιτείται η δημιουργία μιας ειδικής υπηρεσίας που θα διαχειρίζεται τις ανάγκες και τις δυνατότητες πρόσβασης σε δεδομένα και πληροφορίες του Π.Σ. (Συλλογικό Έργο 2014)

1.3. Αρχιτεκτονική Πληροφοριακών Συστημάτων

Η αρχιτεκτονική ενός πληροφοριακού συστήματος αποτελεί τη γέφυρα μεταξύ των επιχειρηματικών και των τεχνικών απαιτήσεων, η οποία επιτυγχάνεται με την καταγραφή και αντιστοίχιση των περιπτώσεων χρήσης του συστήματος με τις τεχνικές λύσεις που τις υλοποιούν. Συνεπώς, στόχος της αρχιτεκτονικής θα πρέπει να είναι να προσδιοριστούν οι απαιτήσεις που επηρεάζουν τη δομή της τεχνικής λύσης και γενικότερα του πληροφοριακού συστήματος. Επομένως, μια καλή αρχιτεκτονική μειώνει τους επιχειρηματικούς κινδύνους που συνδέονται με τη δημιουργία του πληροφοριακού συστήματος. Επιπλέον, μια ευέλικτη σχεδίαση επιτρέπει να χειριστούμε με αποτελεσματικό τρόπο τις αλλαγές που θα προκύψουν κατά τη διάρκεια ζωής του πληροφοριακού συστήματος, οι οποίες προέρχονται είτε από αλλαγές στο λογισμικό συστημάτων, είτε από αλλαγές στο hardware, είτε από αλλαγές των αναγκών της επιχείρησης. Τέλος, η αρχιτεκτονική ομογενοποιεί το σύνολο, δίνοντας δομή στο πληροφοριακό σύστημα

Η αρχιτεκτονική ενός πληροφοριακού συστήματος λαμβάνει υπόψη τις ακόλουθες απαιτήσεις:

- Τις επιχειρησιακές διεργασίες που θα υποστηρίξει το πληροφοριακό σύστημα.
- Τις υπάρχουσες υποδομές Τεχνολογιών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών (ΤΠΕ) στην επιχείρηση.
- Τις ανάγκες που θα δημιουργήσει το πληροφοριακό σύστημα. Για παράδειγμα, ανάγκες σε ποιότητα και διαφύλαξη δεδομένων, ανάγκες σε ασφάλεια, σε διαχειρισσιμότητα και σε επεκτασιμότητα.
- Τα εμπλεκόμενα μέρη στη διαμόρφωση της αρχιτεκτονικής και τους χρήστες του συστήματος.
- Την εμβέλεια της επιχείρησης. Η εμβέλεια αφορά στη γεωγραφική έκταση στην οποία δραστηριοποιείται η επιχείρηση και επηρεάζει εκτός από το μέγεθος, διάφορες παραμέτρους του συστήματος (π.χ. χρησιμοποιούμενες γλώσσες, time zones).
- Τα δεδομένα που παράγονται και τηρούνται στο σύστημα. (Φιτσιλής 2015)

1.4. Οφέλη Πληροφοριακών Συστημάτων σε μια επιχείρηση

Τα πληροφοριακά συστήματα (ΠΣ) προσφέρουν πολλά οφέλη σε μια οργάνωση ή επιχείρηση. Ορισμένα από τα βασικά οφέλη περιλαμβάνουν τα εξής

- Αύξηση της αποτελεσματικότητας και παραγωγικότητας: Με την αυτοματοποίηση των διαδικασιών, οι εργαζόμενοι μπορούν να εκτελούν τις εργασίες τους γρηγορότερα και με μεγαλύτερη ακρίβεια, μειώνοντας έτσι τον χρόνο και το κόστος των εργασιών.
- Βελτίωση της λήψης αποφάσεων: Τα ΠΣ παρέχουν ένα πλήθος πληροφοριών στους διαχειριστές, οι οποίοι μπορούν να χρησιμοποιήσουν αυτές τις πληροφορίες για να λαμβάνουν καλύτερες αποφάσεις.
- Αύξηση της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών: Με τη χρήση των ΠΣ, μπορούν να παρακολουθούνται και να ελέγχονται πιο αποτελεσματικά οι διαδικασίες παραγωγής, βελτιώνοντας έτσι την ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών.
- Βελτίωση των σχέσεων με τους πελάτες: Με τη χρήση των ΠΣ μπορεί να παρακολουθηθεί η δραστηριότητα των πελατών και να συλλεγούν πληροφορίες για τις ανάγκες τους, τις προτιμήσεις τους και τη συμπεριφορά τους. Αυτό μπορεί να οδηγήσει στην ανάπτυξη πιο αποτελεσματικών και αποδοτικών στρατηγικών επικοινωνίας με τους πελάτες και στη βελτίωση της εξυπηρέτησής τους.
- Μείωση των λαθών και των απωλειών: Τα ΠΣ μπορούν να βοηθήσουν στην ανίχνευση λαθών και προβλημάτων στις διαδικασίες παραγωγής και στην εξυπηρέτηση πελατών, μειώνοντας έτσι το κόστος των απωλειών.
- Αύξηση της ανταγωνιστικότητας: Η χρήση των ΠΣ μπορεί να βοηθήσει μια επιχείρηση να ανταγωνιστεί πιο αποτελεσματικά στην αγορά, προσφέροντας πιο αποδοτικές λύσεις και βελτιωμένη εξυπηρέτηση πελατών.
- Βελτίωση της ασφάλειας και της προστασίας δεδομένων: Τα ΠΣ μπορούν να βοηθήσουν στη διατήρηση της ασφάλειας των δεδομένων και των ευαίσθητων πληροφοριών της επιχείρησης. Μπορούν να προστατεύουν τα δεδομένα από την απώλεια, τη διαρροή και την κλοπή, ενώ μπορούν επίσης να παρέχουν ασφαλείς τρόπους για την πρόσβαση και τη χρήση των δεδομένων από διάφορα σημεία.
- Συνολικά, η χρήση των πληροφοριακών συστημάτων μπορεί να βοηθήσει μια επιχείρηση να επιτύχει μεγαλύτερη αποδοτικότητα, αύξηση των εσόδων και βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρει. Επιπλέον, μπορεί να βοηθήσει στην επίτευξη μιας πιο αποτελεσματικής και ανταγωνιστικής θέσης στην αγορά. (Παντελίδου -)

1.5. Πληροφοριακά Συστήματα Προγραμματισμού Επιχειρησιακών Πόρων (ERP)

Τα Πληροφοριακά Συστήματα Προγραμματισμού Επιχειρησιακών Πόρων (ERP) είναι ενιαία, ολοκληρωμένα λογισμικά που σχεδιάζονται για να βελτιστοποιούν τις διαδικασίες λειτουργίας της επιχείρησης και να διευκολύνουν τη διαχείριση των διαφόρων τμημάτων της. Τα ERP συνδυάζουν διάφορες λειτουργίες, όπως οι οικονομικές, οι διοικητικές, οι πωλήσεις και η διαχείριση των αποθεμάτων σε ένα ενιαίο σύστημα. Τα ERP συνήθως συνδέονται με μια κεντρική βάση δεδομένων που περιέχει πληροφορίες για όλες τις λειτουργίες της επιχείρησης και επιτρέπει στους χρήστες του συστήματος να προβάλουν και να αλληλοεπιδρούν με αυτές τις πληροφορίες. Τα ERP επίσης παρέχουν λειτουργίες αυτοματισμού για πολλές εργασίες, όπως η εκτέλεση χρηματοοικονομικών καταγραφών ή η διαχείριση των αποθεμάτων. (-, Definition of ERP -)

1.6. ERP : Μια Επιχειρηματική Λύση

Ο στόχος του ERP δεν είναι να ικανοποιεί τις απαιτήσεις ενός συγκεκριμένου τομέα στην επιχείρηση, όπως του λογιστηρίου, της παραγωγής ή των πωλήσεων. Αντίθετα, ο στόχος του είναι να βοηθά στην εξυπηρέτηση των διαδικασιών εντός της επιχείρησης, στις οποίες εμπλέκονται διάφοροι τομείς, έτσι ώστε να μπορεί η επιχείρηση να διεκπεραιώνει τις βασικές επιχειρηματικές της δραστηριότητες (πυρήνας της επιχείρησης). Μόλις τα δεδομένα εισέλθουν σε μια μονάδα (module) του ERP, είναι διαθέσιμα σε οποιαδήποτε άλλη μονάδα του ERP που τα χρειάζεται. Αυτό επιτρέπει μια λογική ενοποίηση των διαδικασιών ανάμεσα στα διαφορετικά τμήματα της επιχείρησης. (-, Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης -)

1.7. Πως λειτουργούσαν οι επιχειρήσεις πριν τα σύγχρονα

πληροφοριακά συστήματα προγραμματισμού επιχειρησιακών πόρων

Πριν από την εισαγωγή των σύγχρονων πληροφοριακών συστημάτων προγραμματισμού επιχειρησιακών πόρων, οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούσαν παραδοσιακά συστήματα διαχείρισης, όπως τα συστήματα αποθήκευσης δεδομένων σε φυσικά αρχεία, τα μηχανογραφικά συστήματα και τα συστήματα παραγγελιοληψίας και παραγωγής. Αυτά τα παραδοσιακά συστήματα ήταν συνήθως απομονωμένα μεταξύ τους και δεν επέτρεπαν στις επιχειρήσεις να έχουν μια ολοκληρωμένη εικόνα της λειτουργίας τους. Αυτό οδηγούσε σε συχνά προβλήματα όπως λανθασμένες αποφάσεις λόγω έλλειψης συνολικής εικόνας της επιχείρησης και καθυστερήσεις στην επεξεργασία δεδομένων. (Πατρούλα Κ. Παναγοπούλου 2012)

1.8. Ιστορική Αναδρομή

Κατά τη δεκαετία του 1960, οι επιχειρήσεις στην Ελλάδα και σε παγκόσμιο επίπεδο άρχισαν να επικεντρώνονται στην ανάπτυξη μηχανογραφημένων συστημάτων υποστήριξης για τις πολύπλοκες λειτουργίες τους. Δημιουργήθηκαν εξειδικευμένα λογισμικά που βοήθησαν στη διεκπεραίωση βασικών οικονομικών λειτουργιών, όπως η λογιστική και η μισθοδοσία, καθώς και ειδικές εφαρμογές που διευκόλυναν την εφαρμογή αναλυτικών μεθόδων (όπως ελέγχου αποθεμάτων).

Στα τέλη της δεκαετίας του 1960 και στις αρχές της δεκαετίας του 1970, εμφανίστηκαν τα συστήματα MRP (Σχεδιασμός Αναγκών Υλικού), τα οποία ολοκλήρωσαν τις διαδικασίες κατανομής παραγωγής υποσυναρμολογημάτων και συστατικών, και ανάλυσης των απαιτήσεων πρώτων υλών.

Το MRP-II (Σχεδιασμός Πόρων Παραγωγής), που εμφανίστηκε στα τέλη της δεκαετίας του 1970, συνέβαλε στην επέκταση των δυνατοτήτων των επιχειρήσεων, καθώς προσέφερε ακρίβεια και αξιοπιστία στον προγραμματισμό της παραγωγής, τον έλεγχο των αποθεμάτων και την κοστολόγηση, και τη διαχείριση των προμηθειών. Επιπλέον, αναπτύχθηκαν και άλλα εξειδικευμένα λογισμικά για τη διαχείριση των επιχειρηματικών διεργασιών, όπως η διαχείριση των πωλήσεων, η διαχείριση των αποθεμάτων και η διαχείριση των ανθρώπινων πόρων. Με την εισαγωγή των υπολογιστών στην επιχειρηματική διαχείριση, οι επιχειρήσεις μπόρεσαν να αυτοματοποιήσουν διάφορες διαδικασίες και να βελτιώσουν την απόδοσή τους. Η εισαγωγή του λογισμικού MRP-II έδωσε στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα να προγραμματίζουν και να διαχειρίζονται την παραγωγή τους με μεγαλύτερη ακρίβεια και αποδοτικότητα, με αποτέλεσμα να μειώνεται ο χρόνος παραγωγής και να βελτιώνεται η ποιότητα των προϊόντων. Στις αρχές της δεκαετίας του 1980 ξεκίνησε μια προσπάθεια για την επιχειρηματική ολοκλήρωση, η οποία βασίστηκε στις βάσεις δεδομένων και στόχευε στην ενοποίηση των βασικών επιχειρηματικών διαδικασιών, με έμφαση στη διαχείριση οικονομικών και παραγωγικών διαδικασιών. Αυτό οδήγησε στην εμφάνιση των συστημάτων ERP στα τέλη της δεκαετίας του 1980, τα οποία ενσωμάτωσαν τις βασικές επιχειρηματικές διαδικασίες, όπως η διαχείριση ανθρώπινων πόρων, το κύκλωμα πωλήσεων κ.λπ., και κάλυψαν όλες τις λειτουργικές περιοχές μιας επιχείρησης. Τα συστήματα ERP είναι συνεπώς ολοκληρωμένα συστήματα πληροφορικής που έχουν στόχο την ικανοποίηση των στόχων της επιχείρησης, ενοποιώντας όλες τις διαδικασίες της. (Πασχίδου 2017)

2

Μεθοδολογία

Η επιτυχημένη λειτουργία μιας επιχείρησης στον σύγχρονο επιχειρηματικό κόσμο απαιτεί αποτελεσματική διαχείριση της πολύτιμης πελατειακής σχέσης (Customer Relationship Management - CRM) και του ενιαίου συστήματος εμπορικής διαχείρισης (Enterprise Resource Planning - ERP). Η διπλωματική αυτή εργασία εξετάζει τη σημασία αυτών των δύο υποσυστημάτων στη σύγχρονη επιχειρηματική πρακτική και την αμοιβαία συνεργασία τους. Μελετά τις δυνατότητες που προσφέρουν στη βελτίωση της επιχειρηματικής απόδοσης, τη διαδικασία λήψης αποφάσεων και την ανάπτυξη στρατηγικών για την αντιμετώπιση των προκλήσεων του ανταγωνιστικού περιβάλλοντος. Με αυτόν τον τρόπο, αναδεικνύει τη σημαντική συμβολή που προσφέρουν αυτά τα υποσυστήματα στην επιτυχή διαχείριση και ανάπτυξη των επιχειρήσεων στη σύγχρονη εποχή.

Για να υλοποιηθεί αυτή η εργασία ακολουθήθηκε η παρακάτω μεθοδολογία:

- Αρχικά, μας βοήθησε η παρακολούθηση του θεωρητικού μέρους του μαθήματος "Λειτουργία των Επιχειρήσεων & Πληροφοριακά Συστήματα" κατά τον 5ο εξάμηνο του προγράμματος σπουδών μας καθώς και του εργαστηριακού μέρους, το οποίο μας έφερε σε μια πρώτη επαφή με ένα ERP σύστημα, το Microsoft Navision.
- Έπειτα, παρακολουθήσαμε τα μαθήματα "Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων - Επιχειρηματική Αναλυτική" και "Στρατηγική & Επενδύσεις Πληροφοριακών Συστημάτων - Ψηφιακός Μετασχηματισμός" κατά το 8ο εξάμηνο του προγράμματος σπουδών μας, υπό την επίβλεψη του καθηγητή Κ. Λουκή.
- Αναζητήσαμε το θεωρητικό σκέλος μέσω συγγραμμάτων ή Διαδικτύου, το οποίο μας πρόσφερε το θεωρητικό υπόβαθρο για την υλοποίηση της διπλωματικής εργασίας.
- Κάναμε καταγραφή σημειώσεων και συμπερασμάτων από τη θεωρητική μελέτη που υλοποιήσαμε για μελλοντική χρήση πάνω στα σενάρια χρήσης αλλά και για την καταγραφή τους στο θεωρητικό σκέλος της εργασίας.
- Κάναμε καταγραφή όλων των βασικών κεφαλαίων της διπλωματικής εργασίας
- Επικοινωνήσαμε με την Επιχείρηση Poseidon για τη χρήση του ERP εργαλείου της SoftOne και χρήση δικών τους δεδομένων.
- Επικοινωνήσαμε με την εταιρεία E-connect για αναζήτηση περισσότερων γνώσεων πάνω στο εργαλείο ERP της SoftOne

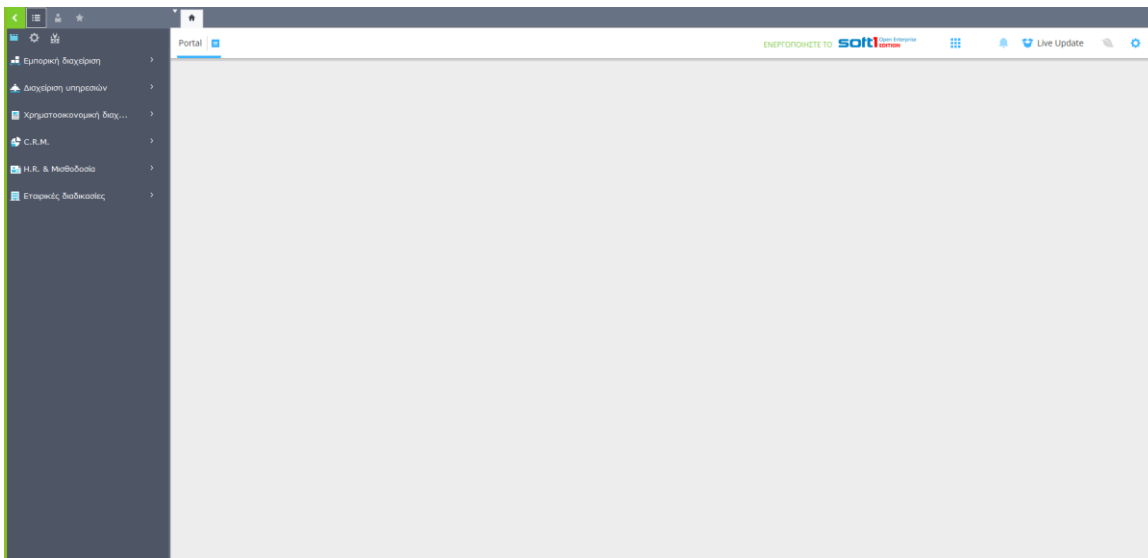
Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP
Συστήματος SOFTONE

- Έγινε χρήση του διαδικτυακού ιστοτόπου της SoftOne Wiki SoftOne για τη μελέτη όλων των υποσυστημάτων και εργαλείων που κάναμε χρήση
- Υλοποιήσαμε το σενάριο του CRM
- Κάναμε καταγραφή κεφαλαίου για το σενάριο του CRM προσθέτοντας και τα κατάλληλα στιγμιότυπα
- Υλοποιήσαμε το σενάριο της Εμπορικής Διαχείρισης
- Καταγράψαμε το κεφάλαιο για το σενάριο της Εμπορικής Διαχείρισης προσθέτοντας και τα κατάλληλα στιγμιότυπα
- Με βάση τις παρατηρήσεις, δημιουργήσαμε το κεφάλαιο των συμπερασμάτων
- Επικοινωνήσαμε με τον κ.Λουκή για τη τελική ανάγνωση της διπλωματικής εργασίας
- Κάναμε τις κατάλληλες διορθώσεις σύμφωνα με τις παρατηρήσεις του κ. Λουκή
- Τελική, παράδοση της Διπλωματικής εργασίας

3

Ενότητα : SoftOne Βασικά υποσυστήματα

Στην ενότητα αυτή θα εξετάσουμε ορισμένα από τα βασικά υποσυστήματα του ERP προγράμματος της SoftOne. Το Soft1 ERP είναι μια ολοκληρωμένη λύση διαχείρισης επιχειρηματικών διεργασιών, που περιλαμβάνει πολλά υποσυστήματα που καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα λειτουργιών από τη διαχείριση παραγωγής έως την εμπορική διαχείριση και τη διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού. Θα εξετάσουμε τα βασικά υποσυστήματα του Soft1 ERP, όπως τη διαχείριση υπηρεσιών, χρηματοοικονομική διαχείριση και τις Εταιρικές διαδικασίες, και θα επισημάνουμε τα βασικά χαρακτηριστικά τους.



Εικόνα χ.1 Περιβάλλον ERP προγράμματος της SoftOne

3.1. Υποσύστημα Εμπορικής Διαχείρισης

Το υποσύστημα της Εμπορικής Διαχείρισης της SoftOne είναι μια πλήρης και ολοκληρωμένη λύση που βοηθάει τις επιχειρήσεις να διαχειρίζονται τις πωλήσεις, το απόθεμα και τις αγορές τους.

Το υποσύστημα αυτό ενσωματώνεται στο λογισμικό ERP της SoftOne και παρέχει μια ολοκληρωμένη εικόνα των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων σε πραγματικό χρόνο. Με τη χρήση αυτού του υποσυστήματος, οι επιχειρήσεις μπορούν να διαχειρίζονται τις πωλήσεις τους, τη διαθεσιμότητα του αποθέματος και τις παραγγελίες των πελατών τους με μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα και ακρίβεια.

Επιπλέον, το υποσύστημα της Εμπορικής Διαχείρισης παρέχει αναλυτικές αναφορές και στατιστικά στοιχεία για τις πωλήσεις και το απόθεμα, βοηθώντας τις επιχειρήσεις να λαμβάνουν αποφάσεις βασισμένες σε στοιχεία.

Το υποσύστημα αυτό προσφέρει επίσης τη δυνατότητα δημιουργίας ειδικών τιμολογίων και προσφορών για πελάτες, καθώς και τη δυνατότητα επιλογής ποικίλων τρόπων πληρωμής και αποστολής των προϊόντων σε διάφορες τοποθεσίες.

Επιπλέον, το υποσύστημα αυτό ενσωματώνεται με άλλα υποσυστήματα του λογισμικού ERP της SoftOne, όπως το υποσύστημα των Οικονομικών, της Παραγωγής και του Ανθρώπινου Δυναμικού, για να παρέχει μια ολοκληρωμένη λύση διαχείρισης επιχειρηματικών διαδικασιών.

Συνολικά, το υποσύστημα της Εμπορικής Διαχείρισης της SoftOne αποτελεί μια πολύτιμη εργαλειοθήκη για τις επιχειρήσεις που επιθυμούν να διαχειρίζονται τις εμπορικές τους δραστηριότητες με αποτελεσματικότητα και ακρίβεια.

3.2. Υποσύστημα Διαχείρισης Υπηρεσιών

Το υποσύστημα της Διαχείρισης υπηρεσιών της SoftOne είναι μια ολοκληρωμένη λύση που στοχεύει στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των επιχειρήσεων.

Το υποσύστημα αυτό παρέχει λειτουργίες διαχείρισης που επιτρέπουν στους χρήστες να παρακολουθούν την ποιότητα των υπηρεσιών τους, να διαχειρίζονται την απόδοση των πόρων τους και να προβλέπουν και να αντιμετωπίζουν προβλήματα που μπορεί να επηρεάσουν την παροχή των υπηρεσιών τους.

Μέσω αυτού του υποσυστήματος, οι χρήστες μπορούν επίσης να παρέχουν υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης στους πελάτες τους, να βελτιστοποιήσουν τη διαχείριση των εργασιών τους και να αυξήσουν την αποτελεσματικότητα της επιχείρησής τους στο σύνολο.

3.3. Υποσύστημα Χρηματοοικονομικής Διαχείρισης

Το υποσύστημα της Χρηματοοικονομικής Διαχείρισης της SoftOne είναι μια πλήρης και ολοκληρωμένη λύση που αποσκοπεί στη βελτίωση της διαχείρισης των οικονομικών πόρων και των δραστηριοτήτων των επιχειρήσεων.

Το υποσύστημα αυτό παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα να διαχειρίζονται τις οικονομικές πληροφορίες της επιχείρησής τους, να παρακολουθούν τις οικονομικές επιδόσεις τους, να διαχειρίζονται τον προϋπολογισμό τους και να εκτελούν αναλύσεις απόδοσης.

Επιπλέον, το υποσύστημα αυτό παρέχει εργαλεία για τη διαχείριση των πληρωμών και των τραπεζικών συναλλαγών της επιχείρησης, καθώς και για τη δημιουργία αναφορών και απολογιστικών εγγράφων που σχετίζονται με τις οικονομικές δραστηριότητες της επιχείρησης.

3.4.Υποσύστημα CRM

Το υποσύστημα CRM της SoftOne είναι μια πλήρης λύση διαχείρισης σχέσεων πελατών που στοχεύει στη βελτίωση των επιχειρηματικών διεργασιών και την αύξηση των πωλήσεων. Το CRM της SoftOne προσφέρει πλούσια λειτουργικότητα, συμπεριλαμβανομένων των εργαλείων πωλήσεων, της διαχείρισης πελατών, της διαχείρισης επαφών, των εκστρατειών μάρκετινγκ και της διαχείρισης προϊόντων.

Το CRM της SoftOne επιτρέπει στις επιχειρήσεις να διαχειρίζονται την πληροφορία των πελατών τους σε ένα κεντρικό σημείο και να αξιοποιούν αυτή την πληροφορία για να βελτιώσουν τις επιχειρηματικές τους διεργασίες. Με αυτόν τον τρόπο, οι επιχειρήσεις μπορούν να προσαρμόζουν τη στρατηγική τους προς τους πελάτες τους και να δημιουργήσουν προσωποποιημένες εμπειρίες για τους πελάτες τους, που μπορούν να οδηγήσουν σε αύξηση των πωλήσεων και βελτίωση της απόδοσης.

3.5. Υποσύστημα H.R. & Μισθοδοσία

Το υποσύστημα H.R. & Μισθοδοσίας της SoftOne είναι μια ολοκληρωμένη λύση για τη διαχείριση των ανθρώπινων πόρων μιας επιχείρησης. Με αυτό το υποσύστημα, οι επιχειρήσεις μπορούν να διαχειρίζονται το προσωπικό τους, τις απαιτήσεις εκπαίδευσης, τους μισθούς, τους φόρους, τα ασφαλιστικά και άλλες συναφείς διαδικασίες.

Το υποσύστημα παρέχει μια πλατφόρμα για την αυτοματοποίηση και τη βελτιστοποίηση των διαδικασιών που σχετίζονται με την πρόσληψη, τη διαχείριση της απασχόλησης και την ανάπτυξη των εργαζομένων. Επιπλέον, παρέχει λειτουργίες για τη διαχείριση των εργασιακών σχέσεων, τη διαχείριση των μισθοδοσιών και τη δημιουργία αναλυτικών αναφορών.

3.6. Υποσύστημα Εταιρικών διαδικασιών

Το υποσύστημα Εταιρικών Διαδικασιών της SoftOne είναι μια πλατφόρμα που απευθύνεται σε επιχειρήσεις και βοηθά στη διαχείριση των διαδικασιών και των δραστηριοτήτων της εταιρείας, συμβάλλοντας στη βελτίωση της απόδοσης και της αποτελεσματικότητας της.

Μερικά από τα πλεονεκτήματα του υποσυστήματος Εταιρικών Διαδικασιών της SoftOne είναι τα εξής:

1. Αυτοματοποίηση των εργασιών: Το υποσύστημα Εταιρικών Διαδικασιών της SoftOne επιτρέπει την αυτοματοποίηση των εργασιών, μειώνοντας την ανθρώπινη παρέμβαση και τον κίνδυνο λαθών, αυξάνοντας έτσι την αποτελεσματικότητα και την ακρίβεια των διαδικασιών.
2. Βελτίωση της συνοχής και της διαφάνειας: Το υποσύστημα επιτρέπει την αποθήκευση και τη διαχείριση όλων των δεδομένων της εταιρείας, ενισχύοντας έτσι τη συνοχή και τη διαφάνεια σε όλα τα επίπεδα της επιχείρησης.
3. Ενίσχυση της συνεργασίας: Το υποσύστημα Εταιρικών Διαδικασιών επιτρέπει την επικοινωνία και τη συνεργασία μεταξύ των διαφόρων τμημάτων της εταιρείας, καθώς και τη διαμοιρασμό δεδομένων και εγγράφων σε πραγματικό χρόνο.
4. Βελτίωση της ευελιξίας: Το υποσύστημα Εταιρικών Διαδικασιών επιτρέπει την ευέλικτη προσαρμογή στις ανάγκες και τις αλλαγές της επιχείρησης, ενώ παράλληλα επιτρέπει τη διατήρηση υψηλού επιπέδου απόδοσης και αποτελεσματικότητας.
5. Ασφάλεια και προστασία δεδομένων: Το υποσύστημα επιτρέπει την ασφαλή αποθήκευση και διαχείριση των δεδομένων της εταιρείας, εξασφαλίζοντας παράλληλα την προστασία τους από παρεμβάσεις και παραβιάσεις.

Συνολικά, το υποσύστημα Εταιρικών Διαδικασιών της SoftOne αποτελεί ένα ισχυρό εργαλείο για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας, της απόδοσης και της ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης.

4

Τι είναι το CRM

Το CRM (Customer Relationship Management) είναι μια στρατηγική διαχείρισης πελατών που αποσκοπεί στη βελτίωση της σχέσης μεταξύ μιας επιχείρησης και των πελατών της. Συνήθως περιλαμβάνει τη χρήση λογισμικού για την αυτοματοποίηση και διευκόλυνση των διαδικασιών που αφορούν την εξυπηρέτηση των πελατών, τη διαχείριση των πωλήσεων και τη συλλογή δεδομένων των πελατών.

Στην ουσία, το CRM βοηθά τις επιχειρήσεις να αποκτήσουν μια πιο πλήρη εικόνα των πελατών τους και να παρέχουν προσαρμοσμένες λύσεις και υπηρεσίες σε κάθε πελάτη. Με τη χρήση του CRM, οι επιχειρήσεις μπορούν να αυξήσουν την πιστότητα των πελατών τους, να βελτιώσουν τις επιδόσεις των πωλήσεων και να αυξήσουν την αποτελεσματικότητα της επιχείρησής τους. (Γαλανού 2010)

4.1. Πλεονεκτήματα του CRM

Το CRM προσφέρει πολλά πλεονεκτήματα για τις επιχειρήσεις. Μερικά από τα πιο σημαντικά πλεονεκτήματα είναι τα εξής:

- **Καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών:** Η χρήση ενός συστήματος CRM βοηθά τις επιχειρήσεις να κατανοήσουν καλύτερα τις ανάγκες των πελατών τους και να τους παρέχουν προσαρμοσμένες λύσεις και υπηρεσίες. Αυτό οδηγεί σε καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, αύξηση της ικανοποίησής τους και μείωση του ρίσκου απώλειας πελατών.
- **Βελτίωση των πωλήσεων:** Η χρήση ενός συστήματος CRM βοηθά τις επιχειρήσεις να καταγράφουν και να αναλύουν τα δεδομένα των πελατών τους, πράγμα που επιτρέπει τη βελτίωση των πωλήσεων με τον εντοπισμό νέων ευκαιριών πώλησης και την αναβάθμιση των υπαρχουσών πωλήσεων.
- **Αύξηση της παραγωγικότητας της επιχείρησης:** Η αυτοματοποίηση και η διευκόλυνση των διαδικασιών των επιχειρήσεων με τη χρήση ενός συστήματος CRM μπορεί να αυξήσει την παραγωγικότητα της επιχείρησης και να μειώσει τον χρόνο που απαιτείται για την ολοκλήρωση των εργασιών, όπως η εκτέλεση των πωλήσεων, η διαχείριση των πελατών και η αναφορά των δεδομένων. Αυτό μπορεί

να οδηγήσει σε μεγαλύτερη αποδοτικότητα, λιγότερα σφάλματα και μείωση του κόστους εργασίας.

- **Βελτίωση της επικοινωνίας με τους πελάτες:** Με τη χρήση ενός συστήματος CRM, οι επιχειρήσεις μπορούν να διατηρήσουν πιο αποτελεσματική επικοινωνία με τους πελάτες τους, όπως μέσω αυτόματων email ή μηνυμάτων κειμένου. Αυτό μπορεί να βοηθήσει στη διατήρηση μιας καλής σχέσης με τους πελάτες και στην προώθηση της επιχείρησης.
- **Ανάλυση δεδομένων:** Με τη χρήση ενός συστήματος CRM, οι επιχειρήσεις μπορούν να συλλέγουν και να αναλύουν δεδομένα για τους πελάτες τους, όπως τις προτιμήσεις τους, τις αγορές τους και τα δεδομένα συμπεριφοράς τους. Αυτό μπορεί να βοηθήσει τις επιχειρήσεις να κατανοήσουν καλύτερα τους πελάτες τους και να βελτιώσουν την ποιότητα της εξυπηρέτησης τους, παρέχοντας τους προσαρμοσμένες λύσεις και προϊόντα που ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους.
- **Βελτίωση του συντονισμού των ομάδων εργασίας:** Ένα σύστημα CRM μπορεί να βοηθήσει στον συντονισμό των διαφόρων ομάδων εργασίας μιας επιχείρησης, όπως οι ομάδες πωλήσεων, υποστήριξης πελατών και μάρκετινγκ. Αυτό μπορεί να βοηθήσει στη βελτίωση της επικοινωνίας και της συνεργασίας ανάμεσα στις ομάδες και στην αύξηση της αποδοτικότητας τους.
- **Ανάπτυξη της επιχείρησης:** Το CRM μπορεί να βοηθήσει μια επιχείρηση να αναπτύξει τη δραστηριότητά της με τη βελτίωση της απόδοσης της και την αύξηση της παραγωγικότητάς της. Η καλύτερη διαχείριση των πελατών και η βελτίωση των σχέσεων με αυτούς μπορούν να οδηγήσουν σε αύξηση των πωλήσεων και της κερδοφορίας της επιχείρησης.

Συνολικά, το CRM προσφέρει πλούσια πλεονεκτήματα για τις επιχειρήσεις, βοηθώντας τις να διατηρήσουν τους πελάτες τους ευχαριστημένους και να βελτιώσουν την ανταγωνιστικότητά τους. Επίσης, με τη βοήθεια του CRM, οι επιχειρήσεις μπορούν να λειτουργήσουν πιο αποδοτικά, να αυξήσουν την παραγωγικότητά τους και να βελτιώσουν τις διαδικασίες τους. (-, Advantages and Disadvantages of CRM, Rohit Thakral (2021) -)

Ωστόσο, πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι η επιτυχία του CRM εξαρτάται από την καλή υλοποίηση και χρήση του. Η εκπαίδευση των εργαζομένων στη χρήση του συστήματος, η διατήρηση ακριβών δεδομένων και η διαχείριση των προβλημάτων του συστήματος είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχία του CRM.

Συνολικά, το CRM αποτελεί ένα πολύτιμο εργαλείο για τη διαχείριση των πελατών και τη βελτίωση της απόδοσης μιας επιχείρησης. Με τη βοήθεια του CRM, οι επιχειρήσεις μπορούν να δημιουργήσουν πιο στενές και προσαρμοσμένες σχέσεις με τους πελάτες τους και να αυξήσουν την απόδοσή τους στην αγορά. (Γαλανού 2010)

4.2. Μειονεκτήματα του CRM

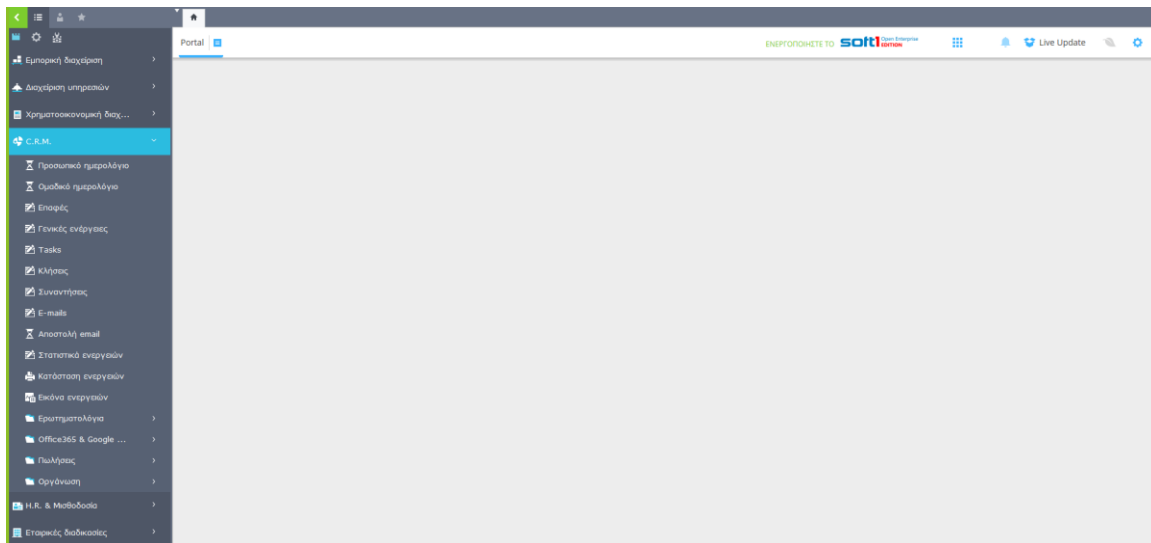
Υπάρχουν μειονεκτήματα του CRM; Η απάντηση είναι πως ναι, υπάρχουν και μειονεκτήματα. Αν και το CRM προσφέρει πολλά πλεονεκτήματα, υπάρχουν και μερικά πιθανά μειονεκτήματα που πρέπει να ληφθούν υπόψη.

- Ένα από τα μειονεκτήματα του CRM είναι το υψηλό κόστος υλοποίησης και συντήρησης του συστήματος. Η υποστήριξη του CRM απαιτεί επιπλέον εργασία και επιβάρυνση στο τμήμα τεχνολογίας πληροφοριών της επιχείρησης. Επιπλέον, οι απαιτήσεις για την υλοποίηση του CRM μπορεί να είναι πολύπλοκες και να απαιτούν τη συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες.
- Άλλο ένα μειονέκτημα του CRM είναι η δυνατότητα λανθασμένων αποφάσεων λόγω εσφαλμένων δεδομένων. Αν οι πληροφορίες που εισάγονται στο CRM δεν είναι ακριβείς ή ενημερωμένες, οι αποφάσεις που λαμβάνονται μπορεί να μην είναι σωστές ή να οδηγήσουν σε λανθασμένες προβλέψεις για την αγορά.
- Ένα ακόμα μειονέκτημα του CRM είναι η πιθανότητα απομάκρυνσης των πελατών. Αν οι πελάτες αισθάνονται ότι η επιχείρηση επικεντρώνεται περισσότερο στην παρακολούθηση των δεδομένων τους από ό,τι στην παροχή αξίας, μπορεί να είναι λιγότερο πιθανό να συνεχίσουν να αγοράζουν από την επιχείρηση. Επιπλέον, η χρήση του CRM μπορεί να οδηγήσει σε απαραίτητη γραφειοκρατία και σε περιορισμούς της ελευθερίας κινήσεων των εργαζομένων στην επιχείρηση.
- Επίσης, μια άλλη πιθανή ανησυχία είναι η απορροφητικότητα του CRM σε σχέση με την εταιρική κουλτούρα της επιχείρησης. Σε ορισμένες επιχειρήσεις, η επικοινωνία και η σχέση με τους πελάτες μπορεί να είναι πιο ατομική και προσαρμοσμένη, και η χρήση του CRM μπορεί να αλλάξει αυτήν τη δυναμική.
- Επιπλέον, η υλοποίηση και η συντήρηση του CRM μπορεί να απαιτεί σημαντικό χρόνο, προσωπικό και κόστος. Η εκπαίδευση των εργαζομένων για τη χρήση του συστήματος CRM και η διασφάλιση ότι τα δεδομένα είναι ενημερωμένα και ακριβή μπορεί να αποδειχθεί δαπανηρή και χρονοβόρα διαδικασία.
- Τέλος, η προστασία των προσωπικών δεδομένων είναι εξίσου σημαντική και η χρήση του CRM μπορεί να αυξήσει τον κίνδυνο παραβίασης της προσωπικής ζωής και της απόρρητης πληροφορίας των πελατών. Επιπλέον, η ανάπτυξη και η συντήρηση του CRM μπορεί να απαιτούν ισχυρά μέτρα ασφαλείας για να προστατεύουν τα δεδομένα των πελατών, τα οποία επιβαρύνουν ακόμη περισσότερο το κόστος και τον χρόνο που απαιτείται για την εγκατάσταση και συντήρηση του συστήματος CRM.

Συνολικά, υπάρχουν πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα στη χρήση του συστήματος CRM. Ενώ μπορεί να βοηθήσει την επιχείρηση να βελτιώσει τη σχέση της με τους πελάτες της και να αυξήσει την αποτελεσματικότητα, η χρήση του CRM απαιτεί προσοχή και προσεκτική διαχείριση για να αποφευχθούν πιθανά μειονεκτήματα. (Γαλανού 2010)

4.3.Ενότητες του CRM

Παρακάτω θα αναλυθούν και θα εξεταστούν όλες οι υποενότητες του υποσυστήματος CRM. Θα μελετηθεί ποιες είναι οι δυνατότητες που προσφέρει σε μία επιχείρηση και πως μπορεί να συμβάλει στην οργάνωση μιας επιχείρησης, να βελτιώσει τους χρήστες του CRM και κα επέκταση να αυξήσει τις πωλήσεις της επιχείρησης.



Εικόνα χ.1 Περιβάλλον και υποενότητες υποσυστήματος CRM

- Προσωπικό ημερολόγιο: Το προσωπικό ημερολόγιο στο SoftOne CRM είναι μια ενότητα που επιτρέπει στους χρήστες να καταγράφουν και να διαχειρίζονται τις προσωπικές τους δραστηριότητες και ραντεβού. Μπορεί να προσθέσει ραντεβού, εργασίες και δραστηριότητες και να συνδεθεί με την ηλεκτρονική αλληλογραφία του χρήστη. Επιπλέον, οι χρήστες μπορούν να θέσουν υπενθυμίσεις για σημαντικά γεγονότα και να παρακολουθούν τα ραντεβού και τις δραστηριότητες τους στο ημερολόγιο. Το προσωπικό ημερολόγιο επίσης συνδέεται με την επαφή, τον πελάτη ή το συμβάν, επιτρέποντας την παρακολούθηση ραντεβού και δραστηριοτήτων σε σχέση με αυτά τα στοιχεία. Με αυτόν τον τρόπο, οι χρήστες μπορούν να έχουν μια ολοκληρωμένη εικόνα των ραντεβού και των

δραστηριοτήτων τους σε σχέση με τους πελάτες και τις επαφές τους, βελτιώνοντας έτσι τη διαχείριση του χρόνου τους και την αποτελεσματικότητά τους.

- Ομαδικό ημερολόγιο: Το ομαδικό ημερολόγιο του CRM της SoftOne επιτρέπει στους χρήστες να συνεργάζονται αποτελεσματικά και να συντονίζουν τις δραστηριότητές τους με τους συναδέλφους τους. Δύο λόγια για αυτό είναι:
 - Συντονισμός των δραστηριοτήτων: Με το ομαδικό ημερολόγιο του CRM, οι χρήστες μπορούν να δουν τις δραστηριότητες που έχουν προγραμματιστεί για τους συναδέλφους τους, όπως συναντήσεις και τηλεδιασκέψεις, και να προγραμματίζουν τις δικές τους δραστηριότητες ανάλογα.
 - Κοινή πρόσβαση σε πληροφορίες: Με το ομαδικό ημερολόγιο του CRM, οι χρήστες μπορούν να μοιράζονται πληροφορίες για τις δραστηριότητές τους, όπως σημειώσεις και σχόλια, με τους συναδέλφους τους. Αυτό μπορεί να βοηθήσει στη βελτίωση της επικοινωνίας και της συνεργασίας μεταξύ των μελών της ομάδας, καθώς και στην αύξηση της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας.
- Επαφές: Η ενότητα των επαφών στο CRM της SoftOne επιτρέπει στους χρήστες να διαχειρίζονται όλα τα στοιχεία επικοινωνίας με πελάτες και μελλοντικούς πελάτες. Πιο συγκεκριμένα, κάθε επαφή περιλαμβάνει στοιχεία όπως το όνομα, η διεύθυνση, ο αριθμός τηλεφώνου, η διεύθυνση email και άλλες πληροφορίες που είναι σημαντικές για την επικοινωνία με τους πελάτες.
- Γενικές Ενέργειες: Η υποενότητα "Γενικές Ενέργειες" αποτελεί μια σημαντική λειτουργία της βασικής ενότητας CRM του ERP προγράμματος της SoftOne. Αυτή η υποενότητα παρέχει ένα σύνολο γενικών λειτουργιών και εργαλείων που βοηθούν τις επιχειρήσεις να διαχειρίζονται την επικοινωνία με τους πελάτες, την οργάνωση της επιχείρησης κλπ. Γενικότερα, είναι ένα βασικό εργαλείο που συνδέεται με άλλα εργαλεία όπως τα Tasks, οι κλήσεις, οι συναντήσεις. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι με ένα εργαλείο, όπως είναι αυτό των Γενικών Ενεργειών, μπορούν να διεξαχθούν λειτουργίες πολλών διαφορετικών εργαλείων, όπως αυτών που προαναφέρθηκαν και αναλύονται ειδικότερα παρακάτω.
- Tasks: Τα Tasks είναι μια ενότητα του CRM της SoftOne που επιτρέπει στους χρήστες να δημιουργούν, να αναθέτουν και να παρακολουθούν εργασίες που αφορούν συγκεκριμένες επαφές, πελάτες ή μελλοντικούς πελάτες. Μπορεί να πρόκειται για δραστηριότητες όπως τηλεφωνικές κλήσεις, συναντήσεις, αποστολή email, επίσκεψη σε έναν πελάτη, κ.λπ.

Η ενότητα των Tasks προσφέρει στους χρήστες τη δυνατότητα να παρακολουθούν την πρόοδο των εργασιών τους, να οργανώνουν τις εργασίες τους και να διαχειρίζονται τον χρόνο τους πιο αποτελεσματικά. Τα Tasks μπορούν επίσης να συνδέονται με την ενότητα των Επαφών, ώστε να είναι ευκολότερο να παρακολουθούνται οι επαφές στις οποίες αναφέρεται η κάθε εργασία.

Επιπλέον, οι χρήστες μπορούν να ορίσουν προθεσμίες για κάθε εργασία, να επισημάνουν προτεραιότητες, να αναθέτουν εργασίες σε άλλους χρήστες και να λάβουν ειδοποιήσεις για τα προσεχή Tasks.

- Κλήσεις: Το CRM της SoftOne προσφέρει και τη δυνατότητα διαχείρισης των κλήσεων στο πλαίσιο του συστήματος. Συγκεκριμένα, μέσω του CRM μπορείτε να εισάγετε και να διαχειρίζεστε κλήσεις σχετικές με πελάτες, προμηθευτές, εταιρικά πρόσωπα και άλλα στοιχεία.
Με τη χρήση του CRM της SoftOne μπορείτε να καταχωρείτε την ημερομηνία, την ώρα και τη διάρκεια της κλήσης, καθώς και τα σχόλια που σχετίζονται με αυτήν. Επιπλέον, μπορείτε να συνδέετε τις κλήσεις με συγκεκριμένες επαφές ή πελάτες, και να προγραμματίζετε αυτόματες υπενθυμίσεις για μελλοντικές κλήσεις.
Η δυνατότητα αυτή επιτρέπει στους χρήστες να διαχειρίζονται καλύτερα τις κλήσεις τους, να αυξάνουν την αποτελεσματικότητά τους και να βελτιώνουν την επικοινωνία τους με τους πελάτες και τους συνεργάτες τους.
- Συναντήσεις: Ο προγραμματισμός συναντήσεων στο CRM της SoftOne είναι ένας αυτοματοποιημένος τρόπος για τη διαχείριση και τον συγχρονισμό των συναντήσεων των χρηστών του συστήματος.
Με τη χρήση του προγραμματισμού συναντήσεων, οι χρήστες μπορούν να προγραμματίσουν συναντήσεις με πελάτες και μελλοντικούς πελάτες, να ορίσουν την ώρα και την ημερομηνία, και να προσθέσουν σημειώσεις σχετικά με τη συνάντηση. Επιπλέον, μπορούν να προσθέσουν τις συναντήσεις στο ημερολόγιό τους και να λαμβάνουν υπενθυμίσεις για αυτές. Ο προγραμματισμός συναντήσεων στο CRM της SoftOne επιτρέπει στους χρήστες να διαχειρίζονται αποτελεσματικά τον χρόνο τους, να βελτιώνουν την παραγωγικότητά τους και να αυξάνουν τις πιθανότητες επιτυχίας στις συναντήσεις τους με πελάτες και μελλοντικούς πελάτες.
- E-mails: Τα E-mails του CRM της SoftOne είναι ένας σημαντικός τρόπος επικοινωνίας με τους πελάτες μίας εταιρείας. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί το CRM της SoftOne για να σταλθούν εξατομικευμένα emails σε κάθε πελάτη της, προσφέροντάς τους ειδικές προσφορές, νέα προϊόντα ή υπηρεσίες και άλλες πληροφορίες που μπορεί να τους ενδιαφέρουν. Με αυτό τον τρόπο η εταιρεία μπορεί να βελτιώσει την επικοινωνία με τους πελάτες της και να αυξήσει τις πωλήσεις και την ικανοποίησή τους.

- Αποστολή Email: Η ενότητα Αποστολή email του CRM της SoftOne είναι μια βασική λειτουργία που επιτρέπει στην εταιρεία να στέλνει μεμονωμένα ή μαζικά email σε πελάτες ή σε ομάδες πελατών, με τη δυνατότητα επιλογής αποστολής από τον υπολογιστή ή απευθείας από το CRM. Επιπλέον, η ενότητα Αποστολή email παρέχει τη δυνατότητα επιλογής από διάφορα πρότυπα email που μπορεί η εταιρεία να επεξεργαστεί και να προσαρμόσει στις ανάγκες της. Επιπλέον, μπορεί να στείλει εξατομικευμένα email που περιλαμβάνουν πληροφορίες που σχετίζονται με τους πελάτες, όπως ονοματεπώνυμο, επωνυμία εταιρείας, προηγούμενες παραγγελίες κ.λπ. Συνολικά, η ενότητα Αποστολή email του CRM της SoftOne είναι ένα χρήσιμο εργαλείο για την επικοινωνία της εταιρείας με τους πελάτες της και την προώθηση των προϊόντων ή υπηρεσιών της, βελτιώνοντας έτσι την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα του μάρκετινγκ.
- Στατιστικά Ενεργειών: Η ενότητα Στατιστικά Ενεργειών του CRM της SoftOne αποτελεί ένα ισχυρό εργαλείο που παρέχει στατιστικά στοιχεία σχετικά με τις ενέργειες που έχουν γίνει στο σύστημα CRM. Μέσω αυτής της ενότητας, η εταιρεία μπορεί να κατανοήσει καλύτερα τον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιείται το σύστημα από τους χρήστες και να πάρει αποφάσεις που θα βελτιώσουν την απόδοση της επιχείρησής τους. Στην ενότητα Στατιστικά Ενεργειών, η εταιρεία μπορεί να δει ποιοι χρήστες είναι οι πιο ενεργοί, ποιες ενέργειες έχουν πραγματοποιηθεί περισσότερο, πόσα emails έχουν σταλεί και πόσες κλήσεις έχουν πραγματοποιηθεί. Επιπλέον, η ενότητα Στατιστικά Ενεργειών παρέχει στους χρήστες του CRM τη δυνατότητα να παρακολουθούν τις τάσεις και τις εξελίξεις στον τομέα τους. Με βάση τα στατιστικά στοιχεία που παρέχονται, οι χρήστες μπορούν να εντοπίσουν τα σημεία δυναμικότητας και τα προβλήματα που απαιτούν περαιτέρω ανάλυση και βελτίωση. Τέλος, η ενότητα Στατιστικά Ενεργειών του CRM της SoftOne δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες να προσαρμόσουν τη στρατηγική τους σε πραγματικό χρόνο. Οι χρήστες μπορούν να προβλέψουν τα επόμενα βήματα και να προσαρμόσουν τις δραστηριότητές τους για να επιτύχουν τους στόχους τους. Αυτό βοηθά στη βελτίωση της απόδοσης της επιχείρησης και στη δημιουργία μιας ανταγωνιστικής προσέγγισης για την επιχείρηση.
- Κατάσταση Ενεργειών: Η ενότητα "Κατάσταση Ενεργειών" του CRM της SoftOne παρέχει στους χρήστες μια ευέλικτη και αποτελεσματική λύση για τη διαχείριση των επικοινωνιών με τους πελάτες. Μέσω της ενότητας αυτής, οι χρήστες μπορούν να παρακολουθούν την πρόοδο των επικοινωνιών τους με τους πελάτες και να διαχειρίζονται τα διάφορα στάδια των ενεργειών τους. Αυτό επιτρέπει στους χρήστες να είναι πιο οργανωμένοι και αποτελεσματικοί στη διαχείριση των επικοινωνιών τους με τους πελάτες. Επιπλέον, η ενότητα "Κατάσταση Ενεργειών" του CRM της SoftOne παρέχει στους χρήστες μια ολοκληρωμένη εικόνα της πελατειακής βάσης τους και των επικοινωνιών τους με τους πελάτες. Αυτό επιτρέπει στους χρήστες να διαχειρίζονται τις επικοινωνίες τους με τους πελάτες

αποτελεσματικότερα και να λαμβάνουν καλύτερες αποφάσεις σχετικά με τις επικοινωνίες τους με τους πελάτες στο μέλλον.

- Οι δύο ενότητες "Στατιστικά ενεργειών" και "Κατάσταση ενεργειών" του CRM της SoftOne αφορούν τη διαχείριση των επικοινωνιών με τους πελάτες, αλλά υπάρχουν διαφορές μεταξύ τους.
 - Η ενότητα "Στατιστικά ενεργειών" παρέχει μια αναλυτική εικόνα των ενεργειών που έχουν ληφθεί σε σχέση με τους πελάτες. Μπορεί να παρουσιάσει στατιστικά στοιχεία σχετικά με τη συχνότητα επικοινωνίας, τα είδη των επικοινωνιών, τα αποτελέσματα των επικοινωνιών και άλλες πληροφορίες. Αυτό επιτρέπει στους χρήστες να αναλύουν τις επικοινωνίες τους με τους πελάτες και να εξάγουν συμπεράσματα σχετικά με την απόδοση τους και τις βέλτιστες πρακτικές.
 - Η ενότητα "Κατάσταση ενεργειών" παρέχει μια πιο λεπτομερή εικόνα της προόδου των επικοινωνιών με τους πελάτες, λόγω των περισσότερων φίλτρων που προσφέρει στον χρήστη για την εμφάνιση των επιθυμητών αποτελεσμάτων, όπως παραδείγματος χάρι α) ποιος είναι ο εντολέας της ενέργειας ή β) ποιος ο σειριακός κωδικός του πελάτη στο σύστημα. Μπορεί να δείξει τα στάδια των επικοινωνιών, όπως η δημιουργία επαφής με πελάτη, η αποστολή email, οι τηλεφωνικές κλήσεις και άλλες ενέργειες. Οι χρήστες μπορούν να ενημερώνουν την κατάσταση κάθε επικοινωνίας, π.χ. αν έχει ολοκληρωθεί ή εάν υπάρχει ανάγκη για παρακολούθηση. Η ενότητα "Κατάσταση ενεργειών" επιτρέπει στους χρήστες να δουν ποιες επικοινωνίες απαιτούν επαναληπτική επικοινωνία, ποιοι πελάτες είναι πιο ενεργοί και ποιοι απαιτούν περισσότερη προσοχή.
 - Έτσι, η διαφορά μεταξύ των δύο ενότητων είναι ότι η "Στατιστική ενεργειών" παρέχει μια γενική εικόνα των επικοινωνιών με τους πελάτες, ενώ η "Κατάσταση ενεργειών" παρέχει μια πιο λεπτομερή και συγκεκριμένη εικόνα της προόδου των επικοινωνιών και των ενεργειών που απαιτούνται για κάθε πελάτη.
-
- Εικόνα Ενεργειών: Η ενότητα "Εικόνα ενεργειών" στο CRM της SoftOne παρέχει στους χρήστες μια γρήγορη επισκόπηση ενεργειών που οι ίδιοι επέλεξαν να δουν με βάση τα στοιχεία που έδωσαν στην προβολή των φίλτρων. Η ενότητα αυτή εμφανίζει διαγράμματα με τις ενέργειες αυτές, όπως κλήσεις, email, συναντήσεις κλπ. που έχουν επιλεγεί από τον ίδιο τον χρήστη με βάση τα στοιχεία που τον ενδιαφέρουν την εκάστοτε στιγμή.

- Ερωτηματολόγια:
 - Ομάδες Ερωτήσεων: Η υποενότητα "Ομάδες ερωτήσεων" στην ενότητα "Ερωτηματολόγια" του CRM της SoftOne αποτελεί ένα πολύ χρήσιμο εργαλείο για την οργάνωση των ερωτήσεων και την αντιμετώπιση μεγάλου όγκου δεδομένων. Οι χρήστες μπορούν να δημιουργήσουν διάφορες ομάδες ερωτήσεων ανάλογα με τον τύπο της πληροφορίας που επιθυμούν να συλλέξουν, και να τις ονομάσουν αναλόγως.
Στη συνέχεια, οι χρήστες μπορούν να αντιστοιχίσουν αυτές τις ομάδες ερωτήσεων σε διάφορα ερωτηματολόγια, γεγονός που διευκολύνει τη συλλογή δεδομένων και τη διεξαγωγή αναλύσεων. Επιπλέον, οι χρήστες μπορούν να προσθέσουν ή να αφαιρέσουν ερωτήσεις από μια ομάδα, ανάλογα με τις ανάγκες τους. Οι υποενότητες "Ομάδες ερωτήσεων" επιτρέπουν στους χρήστες να οργανώνουν τις ερωτήσεις τους σε λογικές ομάδες και υποομάδες. Με αυτό τον τρόπο, οι χρήστες μπορούν να δημιουργήσουν δομημένα ερωτηματολόγια και να διαχειριστούν ευκολότερα τα δεδομένα που συλλέγονται από αυτά. Παραδείγματος χάρη, μπορεί να υπάρχει μια ομάδα ερωτήσεων που αφορά τις βασικές πληροφορίες των πελατών, όπως το όνομα, η διεύθυνση και ο αριθμός τηλεφώνου. Μια άλλη ομάδα ερωτήσεων μπορεί να αφορά την ιστορία αγορών του πελάτη, ενώ μια άλλη ομάδα ερωτήσεων μπορεί να αφορά τις προτιμήσεις του πελάτη και τις ανάγκες του σε προϊόντα και υπηρεσίες.
 - Set Απαντήσεων: Η υποενότητα "Set απαντήσεων" στην ενότητα Ερωτηματολόγια του CRM της SoftOne αφορά τη δημιουργία συγκεκριμένων σετ απαντήσεων για τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου. Με αυτό τον τρόπο, ο χρήστης μπορεί να προσαρμόσει τις απαντήσεις σε κάθε ερώτηση σύμφωνα με τις ανάγκες της επιχείρησής του ή των πελατών του. Οι δυνατότητες του " Set απαντήσεων" περιλαμβάνουν τη δημιουργία νέων σετ απαντήσεων, την επεξεργασία υπαρχόντων σετ, καθώς και την προσθήκη και διαγραφή απαντήσεων. Επιπλέον, ο χρήστης μπορεί να προσθέσει περιγραφικά σχόλια για κάθε απάντηση που θα βοηθήσουν στην κατανόηση των δεδομένων από τους συναδέλφους του ή τους πελάτες.
 - Ερωτήσεις: Η υποενότητα "Ερωτήσεις" της ενότητας "Ερωτηματολόγια" του CRM της SoftOne αφορά τις λειτουργίες που σχετίζονται με τη δημιουργία, την επεξεργασία και την απάντηση σε ερωτήσεις που σχετίζονται με τους πελάτες και τις πωλήσεις. Μέσω αυτής της υποενότητας, οι χρήστες μπορούν να συγκεντρώνουν πληροφορίες για τις ανάγκες και τις προτιμήσεις των πελατών, καθώς και να αξιολογούν την ικανοποίησή τους από

τις υπηρεσίες και τα προϊόντα της εταιρείας. Η εν λόγω υποενότητα αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο για τη βελτίωση της επικοινωνίας και της σχέσης μεταξύ της εταιρείας και των πελατών της, καθώς και για την αύξηση της απόδοσης των πωλήσεων της.

- Ερωτηματολόγια: Η υποενότητα "Ερωτηματολόγια" της ενότητας "Ερωτηματολόγια" του CRM της SoftOne προσφέρει μια ολοκληρωμένη λύση για τη συλλογή και τη διαχείριση ερωτηματολογίων σχετικών με τους πελάτες. Με αυτήν την υποενότητα, οι χρήστες μπορούν να δημιουργήσουν ερωτηματολόγια, να τα προσαρμόσουν στις ανάγκες τους και να τα αποστείλουν σε πελάτες ή πιθανούς πελάτες. Επιπλέον, η υποενότητα αυτή παρέχει εργαλεία για την επεξεργασία και ανάλυση των δεδομένων που συλλέγονται μέσω των ερωτηματολογίων. Οι χρήστες μπορούν να παρακολουθούν τις απαντήσεις των πελατών τους και να αξιολογούν την απόδοση της εταιρείας σε σχέση με τις ανάγκες των πελατών της. Η υποενότητα "Ερωτηματολόγια" αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο για τη βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ εταιρείας και πελατών και τη βελτίωση της επιχειρηματικής απόδοσης.
- Κύκλοι Ερωτηματολογίων: Η υποενότητα "Κύκλοι Ερωτηματολογίων" της ενότητας "Ερωτηματολόγια" του CRM της SoftOne είναι μια εξειδικευμένη λειτουργία που επιτρέπει στους χρήστες να δημιουργούν συστηματικά ερωτηματολόγια για τους πελάτες τους σε συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα. Οι χρήστες μπορούν να ορίζουν τους κύκλους ερωτηματολογίων με βάση τις ανάγκες τους, για παράδειγμα κάθε μήνα ή κάθε τέσσερα μήνες. Κατά τη διάρκεια αυτών των κύκλων, οι πελάτες μπορούν να λαμβάνουν ερωτηματολόγια σχετικά με τις εμπειρίες τους με την εταιρεία και τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που παρέχει. Μέσω της υποενότητας "Κύκλοι Ερωτηματολογίων", οι χρήστες μπορούν να συλλέξουν τακτικά δεδομένα από τους πελάτες τους και να παρακολουθούν την ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών τους. Η υποενότητα αυτή αποτελεί ένα ισχυρό εργαλείο για την παρακολούθηση της ικανοποίησης των πελατών και τη βελτίωση της παρεχόμενης εξυπηρέτησης. Η υποενότητα επίσης επιτρέπει την ανάλυση των αποτελεσμάτων των ερωτηματολογίων, ώστε οι χρήστες να αναγνωρίσουν τα στοιχεία που πρέπει να βελτιώσουν στην εταιρεία τους. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε αλλαγές στις πρακτικές της εταιρείας, όπως η βελτίωση των προϊόντων ή υπηρεσιών, η ενίσχυση της επικοινωνίας με τους πελάτες ή η αναβάθμιση των διαδικασιών εξυπηρέτησης πελατών. Επιπλέον, η υποενότητα "Κύκλοι Ερωτηματολογίων" προσφέρει επίσης τη δυνατότητα προγραμματισμού ερωτηματολογίων με

αυτοματοποιημένο τρόπο. Αυτό σημαίνει ότι οι χρήστες μπορούν να ρυθμίσουν τα ερωτηματολόγια να αποστέλλονται αυτόματα στους πελάτες τους όπως έχουν ορίσει, χωρίς να χρειάζεται να επαναλαμβάνουν τη διαδικασία κάθε φορά.

- Απαντήσεις Πελατών: Η υποενότητα "Απαντήσεις Πελατών" της ενότητας "Ερωτηματολόγια" του CRM της SoftOne παρέχει στους χρήστες μια επισκόπηση των απαντήσεων των πελατών στα ερωτηματολόγια που έχουν αποσταλεί. Οι χρήστες μπορούν να προβάλουν τις απαντήσεις ανά ερώτημα ή να δουν τη συνολική απόδοση του ερωτηματολογίου. Αυτή η λειτουργικότητα επιτρέπει στους χρήστες να εκμεταλλευτούν τα δεδομένα που συλλέγονται από τα ερωτηματολόγια και να προσαρμόσουν τις πρακτικές τους στις ανάγκες των πελατών τους.

- Office 365 & Google: Η παρακάτω ενότητα αφορά στη παραμετροποίηση και στο συγχρονισμό (μεταφορά) Επαφών, Tasks, Ημερολογίου, email από και προς το Soft1 με την εφαρμογή Office 365 και Google, καθώς και στη δυνατότητα ανάθεσης και διαχείρισης εγγράφων/αρχείων μέσω των εφαρμογών OneDrive και SharePoint ή Google Drive. Καθόλη τη διαδικασία παραμετροποίησης δύναται να ενεργοποιηθεί ο συγχρονισμός Soft1 εγγραφών προς Office365 ή Google ενώ για την ενημέρωση προς το Soft1 απαιτείται η εκτέλεση εργασιών συγχρονισμού.
Το Office 365 της Microsoft και το Google του CRM της SoftOne είναι δύο δημοφιλείς επιλογές για επιχειρήσεις που χρειάζονται λογισμικό για τη διαχείριση των επαφών τους και των διαδικασιών πωλήσεων. Το Office 365 προσφέρει μία συλλογή προγραμμάτων γραφείου, συμπεριλαμβανομένων του Word, Excel, PowerPoint, Outlook και άλλων, και παρέχει πρόσβαση στο cloud μέσω του OneDrive. Επιπλέον, περιλαμβάνει εργαλεία για τη διαχείριση των email και των ημερολογίων, καθώς και για τη διαχείριση των εργασιών και των συνεργατών. Από την άλλη πλευρά, το Google του CRM της SoftOne προσφέρει μία αντίστοιχη συλλογή προγραμμάτων γραφείου, συμπεριλαμβανομένων του Gmail, Google Sheets, Google Docs και άλλων, και παρέχει πρόσβαση στο cloud μέσω του Google Drive. Επιπλέον, περιλαμβάνει εργαλεία για τη διαχείριση των email και των ημερολογίων, καθώς και για τη διαχείριση των επαφών και των πωλήσεων. Και οι δύο υπηρεσίες παρέχουν δυνατότητες συνεργασίας σε πραγματικό χρόνο και προσφέρουν αξιόπιστες λύσεις για τη διαχείριση των εργασιών και την ανάπτυξη των επιχειρήσεων.

Ωστόσο, υπάρχουν και διαφορές μεταξύ τους. Για παράδειγμα, το Office 365 παρέχει περισσότερες δυνατότητες για τη διαχείριση της εργασίας σε μεγάλες ομάδες, ενώ το Google του CRM της SoftOne προσφέρει πιο

απλές και ευέλικτες λύσεις. Επιπλέον, η επιλογή μεταξύ του Office 365 και του Google του CRM της SoftOne μπορεί να εξαρτάται από την προτίμηση της επιχείρησης στη χρήση συγκεκριμένων προγραμμάτων γραφείου, καθώς και από τις ανάγκες τους στον τομέα της διαχείρισης των πωλήσεων και των επαφών. Συνολικά, τόσο το Office 365 της Microsoft όσο και το Google του CRM της SoftOne είναι αξιόπιστες και προηγμένες επιλογές για τη διαχείριση των εργασιών και των επικοινωνιών στις επιχειρήσεις.

- Πωλήσεις:
 - Υποψήφιοι και Draft Entries: Η υποενότητα "Υποψήφιοι και Draft entries" της ενότητας Πωλήσεις του CRM της SoftOne αναφέρεται στους πελάτες ή υποψήφιους πελάτες που εκδηλώνουν ενδιαφέρον για τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της επιχείρησης, αλλά δεν έχουν ακόμα ολοκληρώσει την αγορά τους. Συγκεκριμένα, η υποενότητα "Υποψήφιοι και Draft entries " περιλαμβάνει τους πελάτες που έχουν επικοινωνήσει με την επιχείρηση για προϊόντα ή υπηρεσίες, αλλά δεν έχουν κάνει ακόμα απόφαση αγοράς.
 - Καμπάνιες Marketing: Η υποενότητα "Καμπάνιες Marketing" του CRM της SoftOne αποτελεί ένα εργαλείο για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση ενός συστηματικού σχεδίου επικοινωνίας με τους πελάτες ή πιθανούς πελάτες μιας επιχείρησης, με σκοπό την αύξηση των πωλήσεων και τη βελτίωση της σχέσης με τους πελάτες. Η υποενότητα αυτή περιλαμβάνει δυνατότητες όπως τη δημιουργία καμπανιών email marketing, SMS marketing, κλήσεων, αλλά και την επιβλεπόμενη αποστολή προσφορών και ειδοποιήσεων προς τους πελάτες. Επιπλέον, παρέχει στατιστικά στοιχεία για την αποτελεσματικότητα των καμπανιών και τη δυνατότητα παρακολούθησης της απόκρισης των πελατών. Συνολικά, η υποενότητα "Καμπάνιες Marketing" του CRM της SoftOne αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση μιας αποτελεσματικής στρατηγικής marketing για την επιχείρηση.
 - Ευκαιρίες Πώλησης: Η υποενότητα "Ευκαιρίες Πώλησης" της ενότητας Πωλήσεις του CRM της SoftOne αφορά τη διαχείριση των προοπτικών πελατών και την ανάπτυξη επιχειρησιακών ευκαιριών για την πώληση προϊόντων ή υπηρεσιών. Η υποενότητα αυτή παρέχει στους χρήστες του CRM τη δυνατότητα δημιουργίας νέων ευκαιριών πώλησης, τη διαχείριση των υπαρχουσών ευκαιριών πώλησης και την παρακολούθηση της προόδου των ευκαιριών αυτών μέσω προεπισκοπήσεων και αναφορών. Επιπλέον, η υποενότητα παρέχει τη δυνατότητα προβλέψεων πωλήσεων και ανάλυσης των δεδομένων που σχετίζονται με τις ευκαιρίες πώλησης, προσφέροντας στους χρήστες του CRM τη

δυνατότητα λήψης ενημερωμένων και ποιοτικών αποφάσεων σχετικά με τη διαχείριση των πωλήσεων.

- Εκτυπώσεις: Η υποενότητα "Εκτυπώσεις" της ενότητας Πωλήσεις του CRM της SoftOne περιλαμβάνει πέντε υποενότητες που αφορούν στη δημιουργία εκτυπώσεων και αναφορών για την ανάλυση και την παρακολούθηση των επιδόσεων πώλησης της επιχείρησης.
 - Ρυθμός Μετατροπής: Η πρώτη υποενότητα "Ρυθμός Μετατροπής" παρέχει αναφορές για το ποσοστό μετατροπής πιθανών πελατών σε πραγματικές πωλήσεις, επιτρέποντας στους χρήστες του CRM να αξιολογήσουν την αποτελεσματικότητα των πωλητών τους και να βελτιώσουν τη στρατηγική τους στις πωλήσεις.
 - Απολογισμός Marketing: Η υποενότητα "Απολογισμός Marketing" παρέχει αναφορές σχετικά με τις επιδόσεις των καμπανιών μάρκετινγκ και την απόδοσή τους στις πωλήσεις της επιχείρησης.
 - Ευκαιρίες ανά Πωλητή: Η υποενότητα "Ευκαιρίες ανά Πωλητή" παρέχει αναφορές για τις ευκαιρίες πωλήσεων ανά πωλητή, επιτρέποντας στους χρήστες του CRM να παρακολουθήσουν την πρόοδο και τις επιδόσεις των πωλητών τους.
 - Εικόνα Πωλήσεων: Η υποενότητα "Εικόνα Πωλήσεων" παρέχει αναφορές για την υποενότητα "Εικόνα Ευκαιριών" της υποενότητας "Εκτυπώσεις" στο CRM της SoftOne.
 - Εικόνα Ευκαιριών: Η υποενότητα "Εικόνα Ευκαιριών" παρέχει αναφορές για τις ευκαιρίες πωλήσεων σε διάφορα στάδια του κύκλου ζωής τους, όπως οι πιθανές πωλήσεις, οι ευκαιρίες που βρίσκονται σε εξέλιξη και οι κλεισμένες πωλήσεις. Αυτό επιτρέπει στους χρήστες του CRM να παρακολουθήσουν την πρόοδο των ευκαιριών πωλήσεων και να προβλέψουν τα μελλοντικά έσοδα της επιχείρησής τους.
- Οργάνωση:
 - Ενεργειών: Η υποενότητα "Ενέργειες" στην οργάνωση του CRM της SoftOne περιλαμβάνει πέντε υποενότητες που σαφώς βοηθούν στη βελτίωση της εμπειρίας του χρήστη και στην αύξηση της αποδοτικότητας του συστήματος.
 - Χαρακτηρισμοί: Η δυνατότητα να καταχωρούμε χαρακτηρισμούς στις ενέργειες που καταγράφονται, όπως πχ "Κλήση", "Email", "Συνάντηση", για να μπορούμε να τις ταξινομήσουμε και να αναζητήσουμε πιο εύκολα.

- Πηγή Lead: Η δυνατότητα να καταγράφουμε την πηγή από την οποία προέρχεται ένα lead, όπως πχ "Διαφήμιση", "Ιστοσελίδα", "Σύσταση", για να μπορούμε να αξιολογήσουμε πιο εύκολα την απόδοση των διαφημιστικών μας ενεργειών.
- Τύποι ενεργειών: Η δυνατότητα να καταχωρούμε διάφορους τύπους ενεργειών, όπως πχ "Προσφορά", "Τιμολόγηση", "Αποστολή Ενημερωτικού Email", για να μπορούμε να τις καταγράφουμε και να τις παρακολουθούμε πιο αποτελεσματικά.
- Υπόδειγμα email: Η δυνατότητα να καταχωρούμε υποδείγματα email που χρησιμοποιούμε συχνά, όπως πχ "Ευχαριστούμε για τη συνεργασία", "Υπενθύμιση πληρωμής", για να μπορούμε να τα αποθηκεύσουμε και να τα χρησιμοποιούμε εύκολα κατά την αποστολή email.
- Πίνακας: Η δυνατότητα να βλέπουμε μια συγκεντρωτική προβολή των ενεργειών που έχουν καταχωρηθεί, με δυνατότητα φιλτραρίσματος και ταξινόμησης, για να μπορούμε να παρακολουθούμε πιο αποτελεσματικά την πρόοδο των διαφόρων ενεργειών.
- Επαφών: Η υποενότητα "Επαφές" της ενότητας Οργάνωση του CRM της SoftOne περιλαμβάνει διάφορες υποενότητες, μεταξύ των οποίων είναι:
 - Ζώνες Επαφών: Εδώ μπορούν να καταχωρηθούν πληροφορίες όπως πχ τρόποι αποστολής σε/από πελάτες/προμηθευτές-επαφές της εταιρείας. Αυτή η υποενότητα είναι χρήσιμη για την οργάνωση των επαφών και την ευκολότερη αναζήτηση πελατών/προμηθευτών και πιθανών πελατών/προμηθευτών.
 - Πίνακας: Αυτή η υποενότητα παρέχει μια συνολική προβολή των επαφών της εταιρείας σε μορφή πίνακα, με τα διαθέσιμα πεδία για κάθε επαφή, όπως το όνομα, το email, το τηλέφωνο και άλλα. Ο πίνακας αυτός μπορεί να είναι πολύ χρήσιμος για τη γρήγορη αναζήτηση και προβολή των επαφών, καθώς και για τη δυνατότητα επεξεργασίας πολλαπλών επαφών ταυτόχρονα. (Wiki SoftOne -)

5

Σενάριο CRM

Σε αυτή την ενότητα θα διερευνηθεί ένα υποθετικό σενάριο που αφορά χρήση του υποσυστήματος CRM με απώτερο σκοπό να μελετηθεί με λεπτομέρεια η χρησιμότητα του CRM σε μία σύγχρονη επιχείρηση και πως μπορεί να συμβάλει στην ανάπτυξη και τη βελτίωση της επιχείρησης.

5.1.ΕΝΑΡΞΗ ΣΕΝΑΡΙΟΥ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ CRM

Η επιχείρηση Poseidon είναι μία εταιρεία με έδρα στην Ελλάδα, που κάνει εμπόριο κατεψυγμένων θαλασσινών. Οι υπεύθυνοι πωλήσεων της θέλοντας να διατηρήσουν τους ήδη υπάρχοντες πελάτες τους ευχαριστημένους αλλά και να αυξήσουν το πλήθος των πελατών της εταιρείας, κι κατ' επέκταση τα κέρδη της, αποφάσισαν να δημιουργήσουν μία καινούργια καμπάνια.

- Αποφασίστηκε να δημιουργηθεί μία καμπάνια για τους πελάτες της επιχείρησης με ταχυδρομικό κώδικα: 14568
 - Από το κεντρικό μενού επιλέγουμε την ενότητα Εμπορική Διαχείριση
 - Επιλέγουμε την ενότητα Συναλλασσόμενοι
 - Έπειτα, από το μενού που ανοίγει επιλέγουμε πελάτες

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

Υπόλοιπα Ενεργών πελατών

Καθώς, από: Έως:

Επώνυμο, από: Έως:

Α.Φ.Μ., από: Έως:

Υποκατα, από: Έως:

Ενεργός, από: Ναι

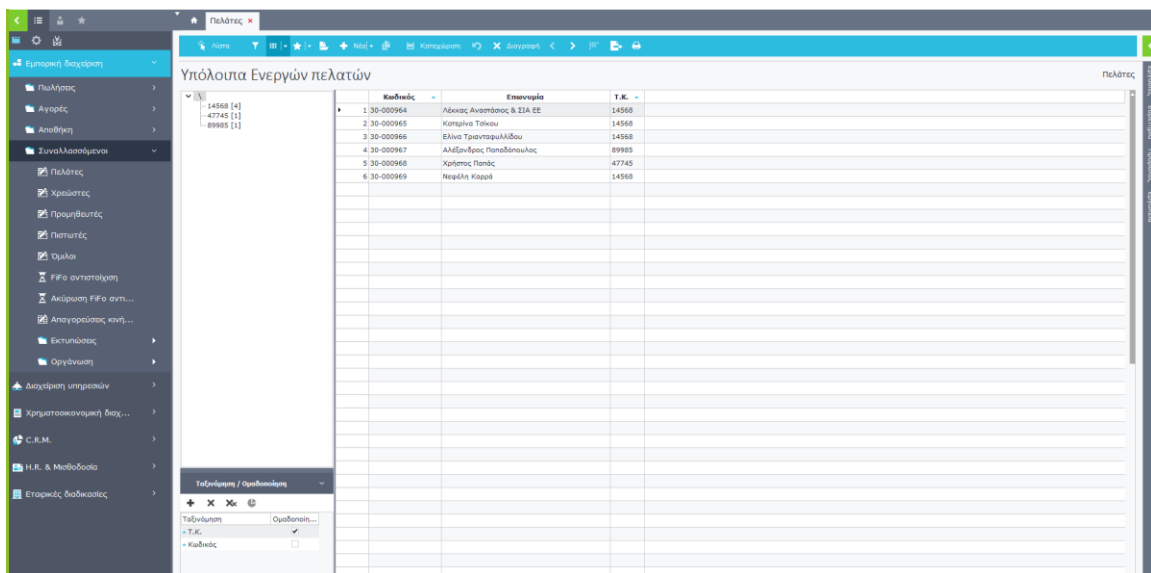
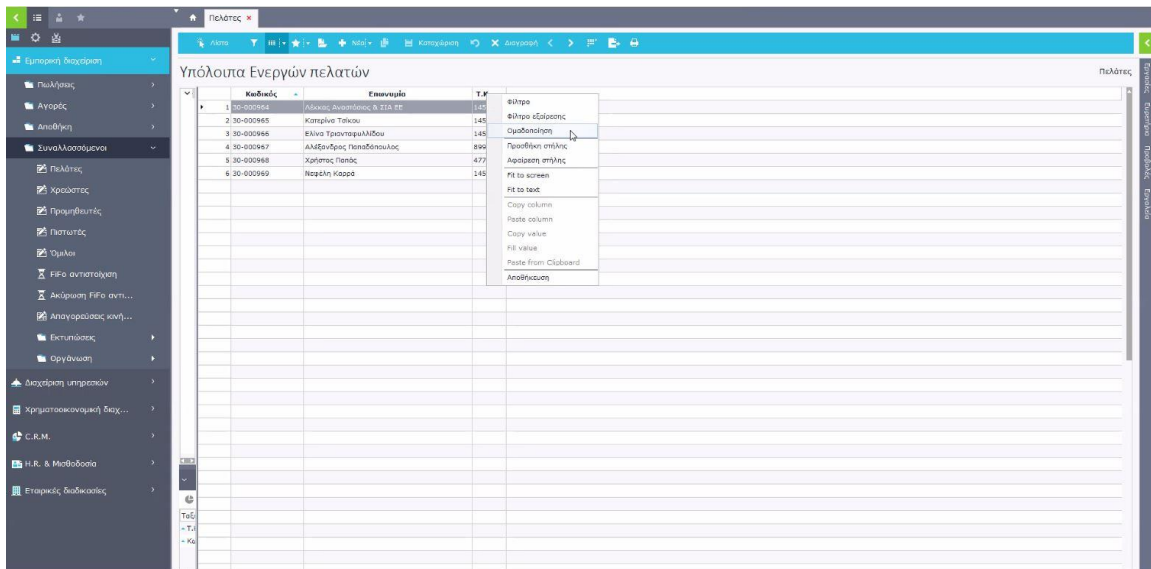
○ Και πατάμε Λίστα

Υπόλοιπα Ενεργών πελατών

Καθώς	Επώνυμο	Τ.Κ.
1 30-000964	Λάκκος Αναστάσιος Β ΣΙΑ ΕΕ	14568
2 30-000963	Κατρίνα Τολκου	14568
3 30-000966	Ελίνα Τραντραμλίδου	14568
4 30-000967	Μαρίοντος Παπαδόπουλος	89985
5 30-000968	Χρήστος Πανα	47145
6 30-000969	Νορέλι Καρα	14568

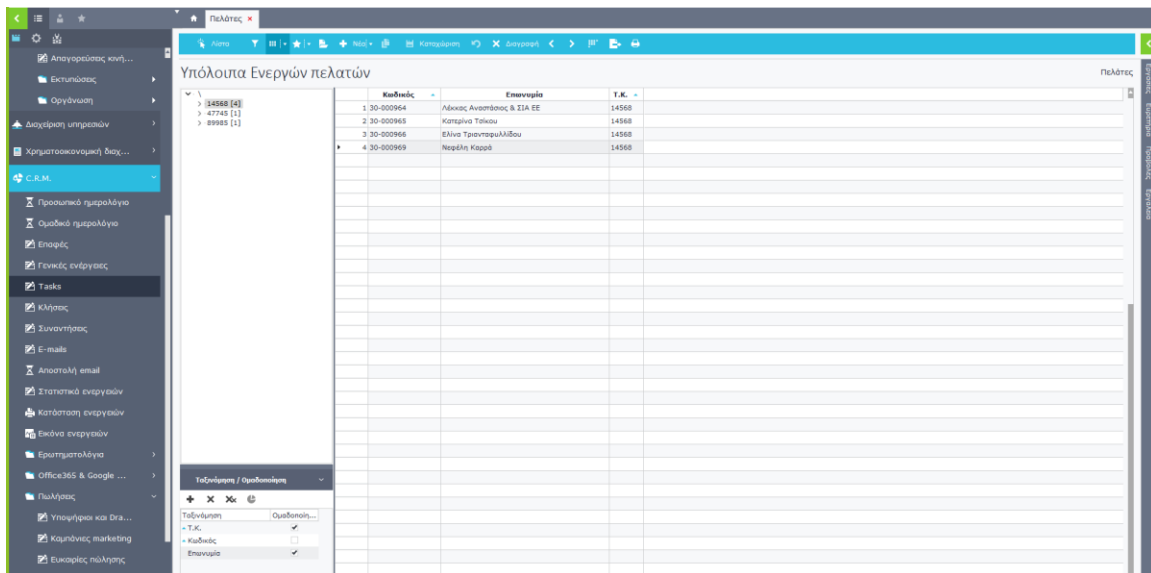
- Ομαδοποίηση πελατών σύμφωνα με Τ.Κ. : 14568
 - Στη στήλη με το Τ.Κ., κάνουμε δεξί κλικ και επιλέγουμε ομαδοποίηση

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

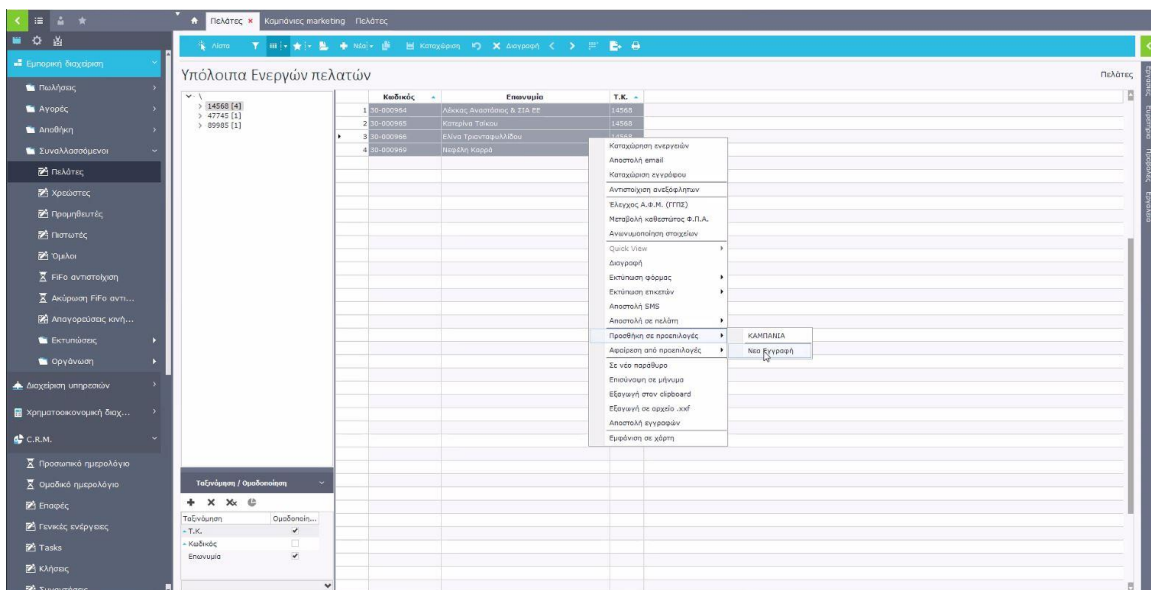


Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

- Έπειτα, από το μενού που μας εμφανίζει, επιλέγουμε το Τ.Κ.: 14568

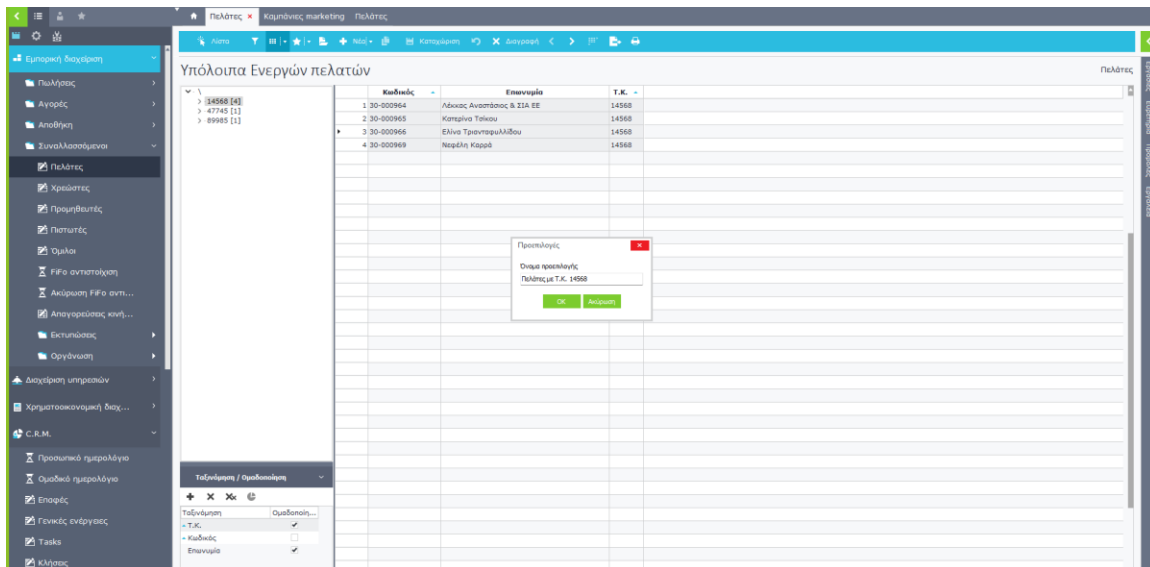


- Επιλέγουμε αυτούς τους πελάτες και πατάμε δεξί κλικ, προσθήκη σε προεπιλογές, νέα εγγραφή



- Και στο πεδίο που εμφανίζει, γράφουμε το όνομα της ομάδας

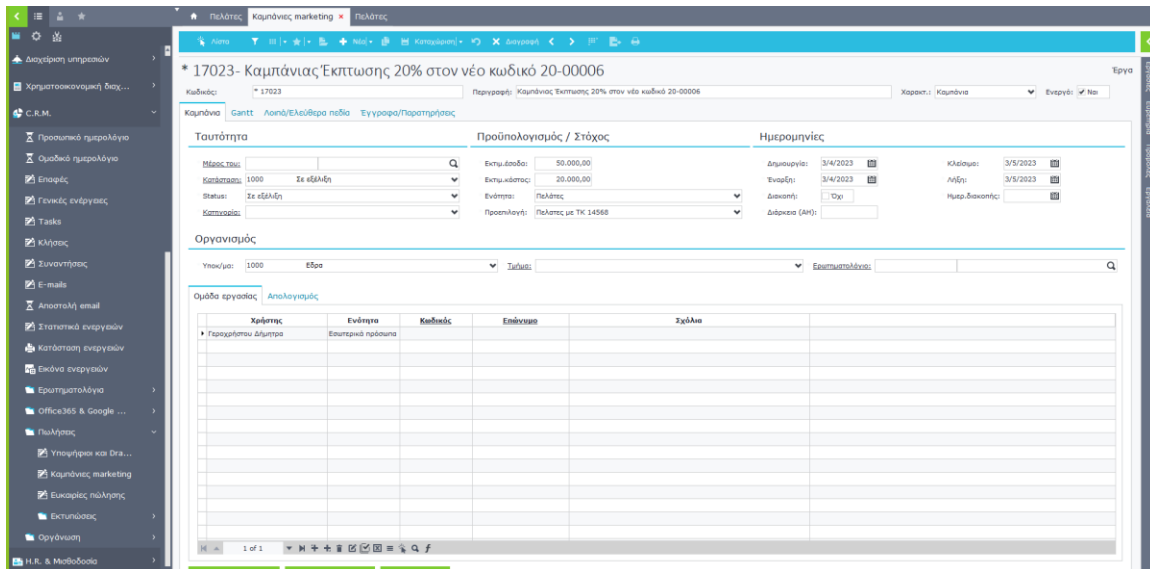
Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE



○ Και πατάμε OK

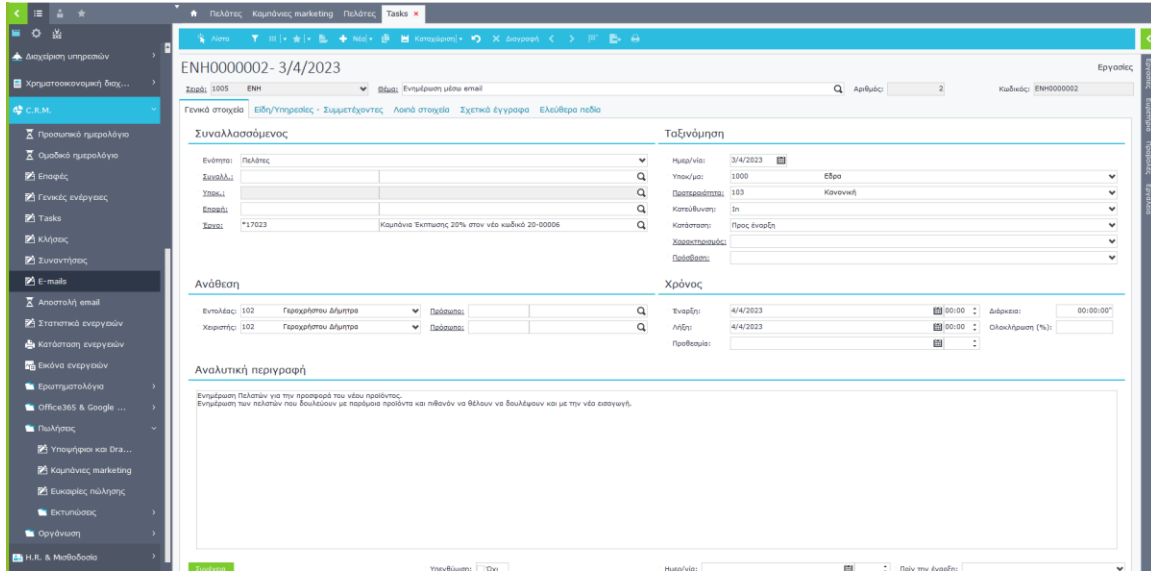
- Δημιουργία Καμπάνιας Marketing για 20% έκπτωση σε έναν νέο κωδικό (Τόνος Φιλέτο Εισαγωγή – 20-00006)
 - Πηγαίνουμε στο κεντρικό μενού
 - Επιλέγουμε την ενότητα CRM
 - Έπειτα επιλέγουμε στην υποενότητα Πωλήσεις τη δημιουργία Καμπάνιας Marketing και πατάμε Νέα
 - Στο πεδίο Κωδικός καταχωρούμε τον Κωδικό της καμπάνιας πατώντας *17023
 - Στο πεδίο περιγραφή γράφουμε τον τίτλο της νέας καμπάνιας: Καμπάνιας Έκπτωσης 20% στον νέο κωδικό 20-00006
 - Στο πεδίο Κατάσταση : Σε εξέλιξη
 - Στο πεδίο Δημιουργία καταχωρούμε την ημερομηνία έναρξης της καμπάνιας και λήξης
 - Καταχωρούμε στο πεδίο Εκτιμώμενα Έσοδα: 50.000 και Εκτιμώμενα Έξοδα:20.000
 - Στο πεδίο Ομάδα εργασίας στη στήλη Χρήστης συμπληρώνουμε το όνομα ή τα ονόματα των πωλητών που υλοποιούν την καμπάνια: Γεροχρήστου Δήμητρα
 - Στο πεδίο ενότητα επιλέγουμε πελάτες
 - Στο πεδίο προεπιλογή επιλέγουμε την ομάδα πελατών: Πελάτες με TK 14568

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE



- Αφού καταχωρήσουμε την Καμπάνια μας προχωράμε στην δημιουργία Task για την ενημέρωση ομάδας πελατών με Τ.Κ. 14568 που πιθανόν να ενδιαφέρονται για τον νέο κωδικό την επιχείρησης
 - Στην ενότητα CRM επιλέγουμε την υποενότητα Tasks και πατώντας νέο, δημιουργούμε μία προβολή για τη καταχώρηση του νέου Task που θέλουμε να φτιάξουμε
 - Στο πεδίο Σειρά επιλέγουμε Ενημέρωσης
 - Στο πεδίο Θέμα γράφουμε το θέμα της ενημέρωσης, δηλαδή Ενημέρωση μέσω email
 - Στην πεδίο Ενότητα επιλέγουμε Πελάτες, διότι η καμπάνια αφορά τους πελάτες
 - Και στο πεδίο Έργο συνδέουμε το task με την καμπάνια που έχουμε δημιουργήσει
 - Στο πεδίο της ημερομηνίας καταχωρούμε την ημερομηνία δημιουργίας του task
 - Κατάσταση: Προς έναρξη
 - Εντολέας: Δήμητρα Γεροχρήστου
 - Χειριστής: Δήμητρα Γεροχρήστου
 - Έναρξη: 4/4/2023 (ημερομηνία έναρξης του task)
 - Λήξη: 4/4/2023 (ημερομηνία λήξης του task)
 - Αναλυτική Περιγραφή: Γράφουμε λεπτομέρειες για την ενημέρωση των πελατών

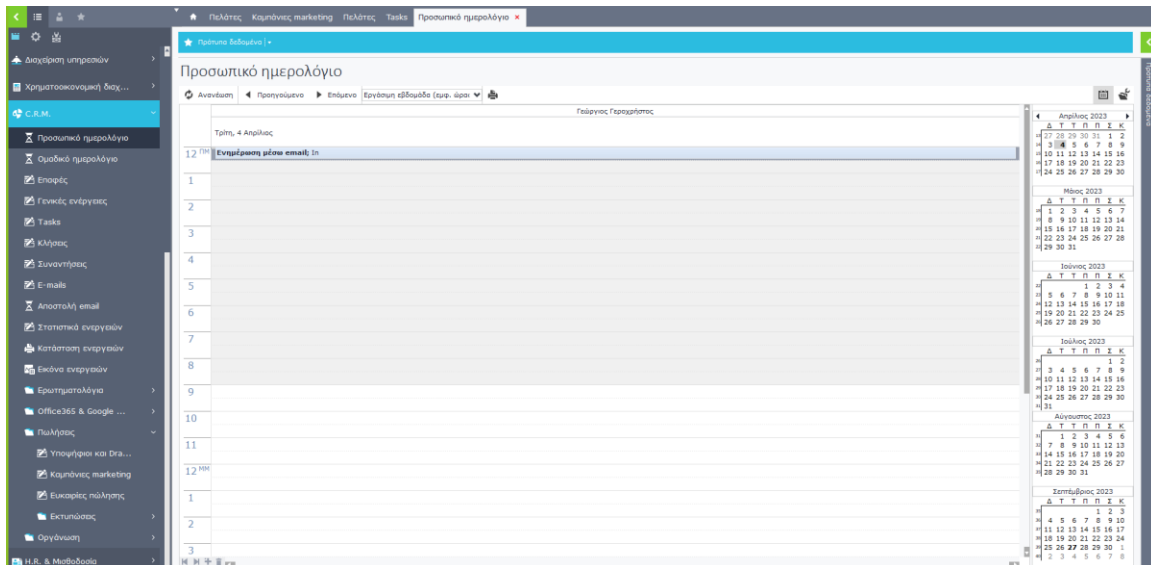
Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE



○ Και πατάμε Καταχώρηση

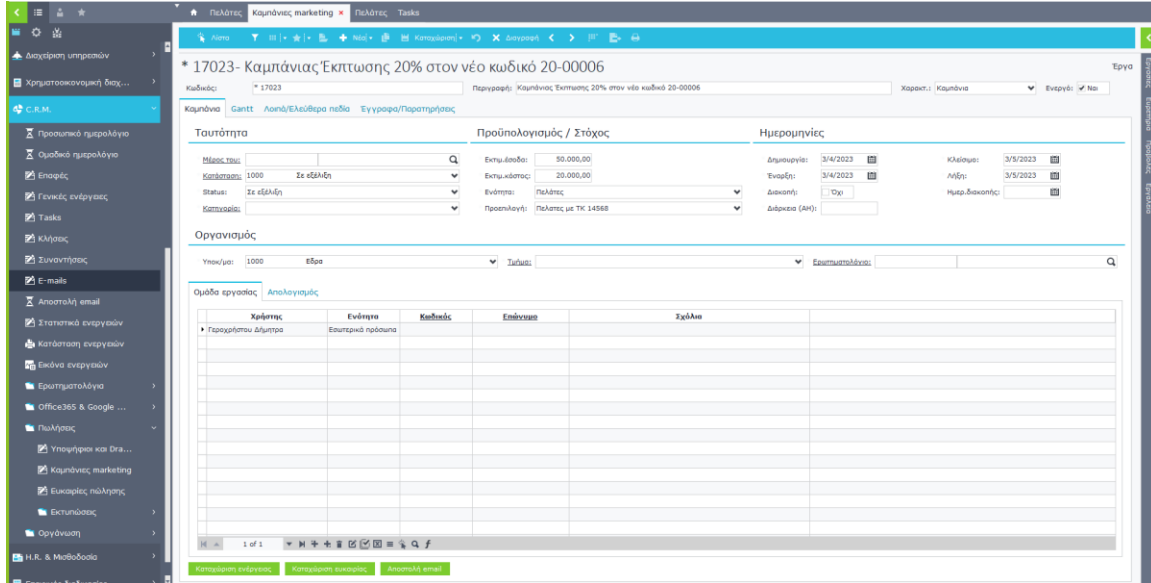
• Δημιουργήσαμε το Task στις 3/4. Στις 4/4 ανοίγουμε το προσωπικό ημερολόγιο για να ενημερωθούμε για την εργασία που θέσαμε να γίνει τη συγκεκριμένη μέρα

○ Στο βασικό μενού πηγαίνουμε στην ενότητα CRM και επιλέγουμε την υποενότητα Προσωπικό ημερολόγιο



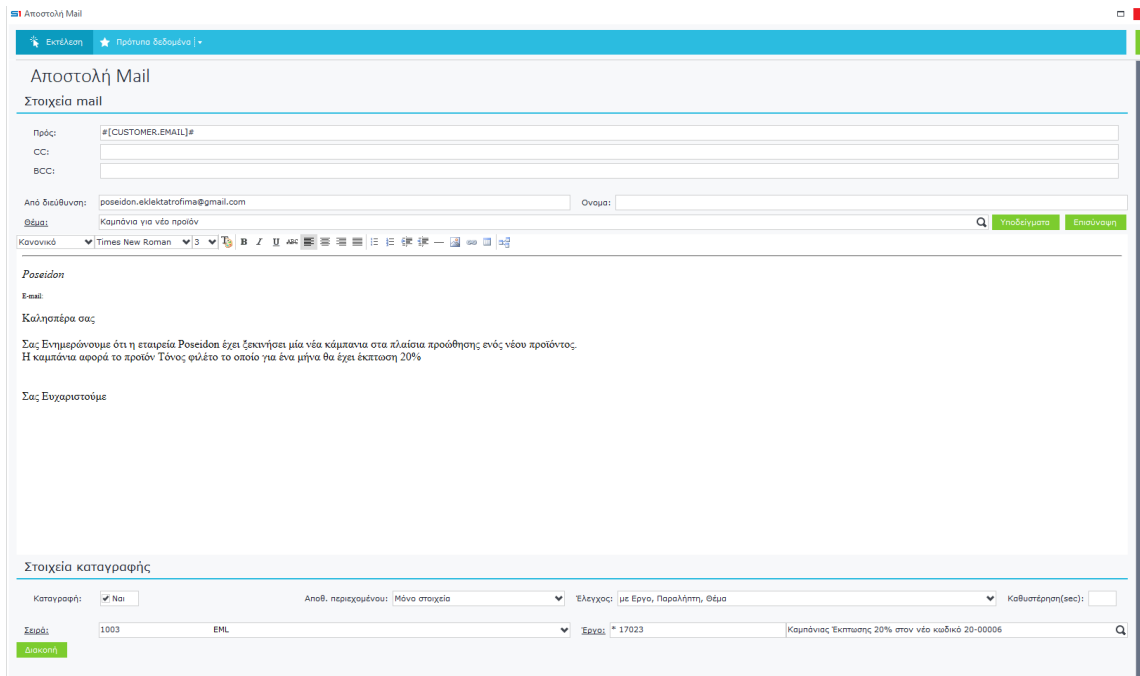
Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

- Ενημερώνουμε για την καμπάνια την ομάδα πελατών με Τ.Κ. 14568, με αποστολή email
 - Βρίσκουμε την καμπάνια που δημιουργήσαμε
 - Και πατάμε το κουμπί που γράφει «Αποστολή email»



- Με το που πατήσουμε Αποστολή email ανοίγει μια νέα φόρμα, η οποία παίρνει αυτόματα τα email των πελατών που ομαδοποιήσαμε
- Γράφουμε Θέμα: Καμπάνια για νέο προϊόν
- Και πατάμε Υπόδειγμα για να βγει αυτόματα το υπόδειγμα της εταιρείας που δημιουργήθηκε για τα email
- Αυτόματα η φόρμα του email στο πεδίο έργο έχει συνδέσει το email με την καμπάνια μας
- Τέλος, αφού γράψουμε το email μας πατάμε Εκτέλεση

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE



- Στις 6/4 ο χρήστης Δήμητρα Γεροχρήστου δέχεται ένα τηλεφώνημα από τη Νεφέλη Καρρά, η οποία ενδιαφέρεται για τη δημιουργία μίας προσφοράς, η οποία θα περιλαμβάνει το νέο προϊόν και 2 ακόμα κωδικούς και κανονίζει συνάντηση για τις 7/4
 - Για τη καταχώρηση του τηλεφωνήματος πατάμε στην ενότητα του CRM την υποενότητα Κλήσεις
 - Και πατάμε Νέα
 - Στο πεδίο θέμα γράφουμε τον λόγο της κλήσης: κ. Νεφέλη Καρρά θέλει προσφορά για τον νέο κωδικό +2 ακόμα κωδικούς
 - Ενότητα: Πελάτες
 - Συναλλασσόμενος: Νεφέλη Καρρά
 - Έργο: Καμπάνια Έκπτωσης 20% στον νέο κωδικό 20-00006
 - Ημερομηνία: 6/4/2023
 - Κατεύθυνση: In (εισερχόμενη κλήση)
 - Κατάσταση: Ολοκληρώθηκε
 - Εντολέας: Γεροχρήστου Δήμητρα
 - Χειριστής: Γεροχρήστου Δήμητρα
 - Έναρξη : 6/4/2023 Ωρα: 16:23
 - Λήξη: 6/4/2023 Ωρα: 16:34
 - Διάρκεια : 00:10:00''
 - Αναλυτική Περιγραφή: Κανονίσαμε Συνάντηση

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

Νέα Εγγραφή

Είδος: 1001 ΤΗΛ: κ.Ναφέλι, θέλει προσαρμό για τον νέο κωδικό + 2 ακόμα κωδικούς

Αριθμός: 4 Κωδικός: ΤΗΛ0000004

Γενικά στοιχεία | Είδη/Υπηρεσίες - Συμμετέχοντες | Λογικά στοιχεία | Σχετικά έγγραφα | Ελεύθερα πεδία

Συναλλαγασίμενος

Επίσημο: Παύλος
Επωνυμία: 20-000930 | Ημερομηνία: Ναφέλι Καρα
Υπομν.:
Επαφή:
Έξω: *17023 | Καμινία Εκπαισης 20% στον νέο κωδικό 20-00006

Ταξινόμηση

Ημερομηνία: 6/4/2023
Υπομν.: 1000 | Εδρα
Κατάσταση:
Κατάσταση: In
Κατάσταση: Ολοκληρωμένο
Χρονόμετρο:
Προβλεπόμενα:

Ανάθεση

Ενοχλός: 102 | Γεωργίου Δημήτρης | Πρόσβαση:
Χαρακτήρας: 102 | Γεωργίου Δημήτρης | Πρόσβαση:

Χρόνος

Έναρξη: 6/4/2023 | 16:23 | Διάρκεια: 00:10:00
Λήξη: 6/4/2023 | 16:34 | Ολοκλήρωση (%):
Προβλεπόμενα:

Αναλυτική περιγραφή

Κανονίσμα Συνάντηση

- Για τη συνάντηση πατώντας συνέχεια, η οποία βρίσκεται στο κάτω μέρος της προβολής της κλήσης, επιλέγουμε συνάντηση και αυτόματα μας πετάει την προβολή της συνάντησης με όλα τα απαραίτητα στοιχεία που πηγαίνουν από τα στοιχεία που συμπληρώθηκαν από τη προβολή της κλήσης
- Στο πεδίο Κατάσταση επιλέγουμε « Προς Έναρξη »
- Γράφουμε στην Αναλυτική περιγραφή: Κανονίσμα Συνάντηση στις 7/4 για ενημέρωση και δημιουργία της προσφοράς

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

Νέα Εγγραφή

Συναλλασσόμενος

Ταξινόμηση

Ανάθεση

Χρόνος

Αναλυτική περιγραφή

- Μετά τη κλήση και τον κανονισμό της συνάντησης, από τη προβολή της συνάντησης πατάμε το κουμπί δεξιά που γράφει «Εργασίες» και επιλέγουμε «Ευκαιρία Πώλησης» καταχωρούμε το ενδιαφέρον της Νεφέλης Καρρά

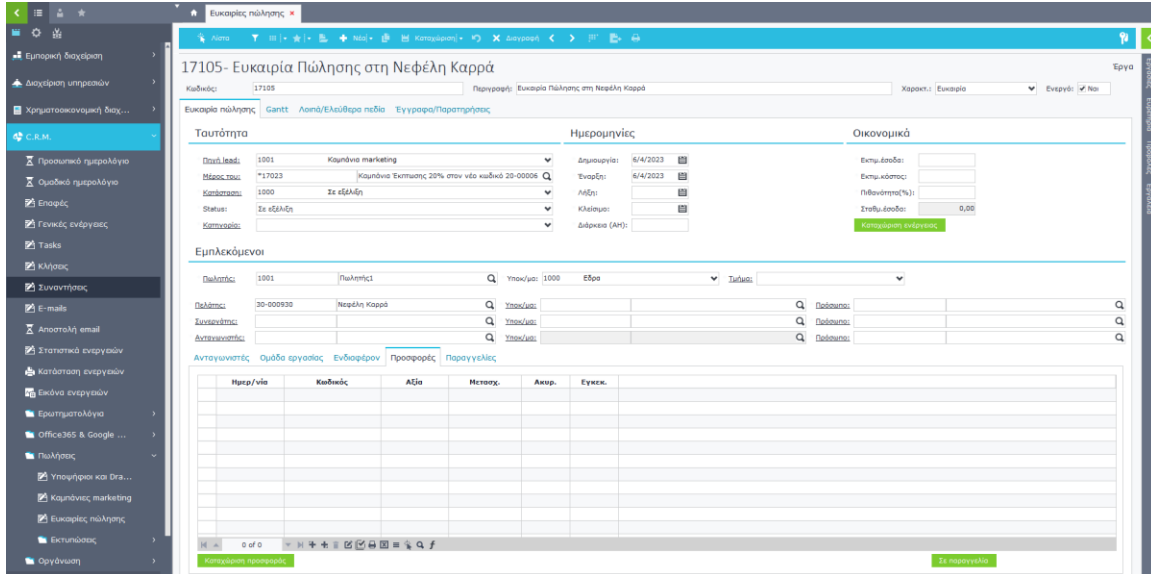
ΣΥΝ000012- 6/4/2023

Εργασίες

- Συνάντηση
- Τιμολόγιο
- Σχετικό έγγραφο
- Συνέσει ενέργεια
- Ιστορικό ενέργειας
- Επιπρόσθετες ενέργειες
- Ευκαιρία πώλησης
- Προηγούμενο βήμα
- Διεύθυνση προς
- Ιστορικό μεταβολών
- Εμφάνιση σε κάρτα

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

- Επιλέγοντας «Ευκαιρία Πώλησης» ανοίγει η προβολή με κάποια από τα πεδία της προβολής αυτόματα συμπληρωμένα
 - Επιλέγουμε στο πεδίο της Κατάστασης: Σε εξέλιξη



- Αφού έγινε η συνάντηση στις 7/4, πατάμε ολοκλήρωση στην συνάντηση που δημιουργήσαμε και συμπληρώνουμε κάποιες πιθανές παρατηρήσεις μας
 - Πηγαίνουμε στην Ενότητα CRM
 - Επιλέγουμε την υποενότητα Συναντήσεις
 - Πατάμε Λίστα και
 - Βρίσκουμε τη συνάντηση που είχαμε δημιουργήσει
 - Αλλάζουμε τη Κατάσταση σε «Ολοκληρώθηκε»
 - Συμπληρώνουμε στην Αναλυτική Περιγραφή κάποια επιπλέον σχόλια

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

[Ανέχει ενέργειες] -> Συναντήσεις

Καταχώρηση

Νέα Εγγραφή

Σειρά: 1002 ΣΥΝ Θέμα: κ.Νεφέλη, θέλει προσφορά για τον νέο κωδικό + 2 ακόμη κωδικούς Αριθμός: 12 Κωδικός: ΣΥΝ0000012

Γενικά στοιχεία Είδη/Υπηρεσίες - Συμμετέχοντες Λογιά στοιχεία Σχετικά έγγραφα Ελεύθερα πεδία

Συναλλασσόμενος		Ταξινόμηση	
Ενότητα: Πελάτες	Ημερ/νία: 6/4/2023	Υποκ/μια: 1000	Εδρα
Συναλλ.: 30-000930	Νεφέλη Καρρά	Προστασία:	
Υποκ.:		Κατεύθυνση: In	
Επαφή:		Κατάσταση: Ολοκληρώθηκε	
Σειρά: *17023	Καμπάνια Έκπτωσης 20% στον νέο κωδικό 20-00006	Χρονοπροβλεπόμενος:	
		Πρόσβαση:	

Ανάθεση		Χρόνος	
Εντολέας: 102 Γεροχρήστου Δήμητρα	Πρόσβαση:	Έναρξη: 7/4/2023 14:00	Διάρκεια: 01:30:00
Χειριστής: 102 Γεροχρήστου Δήμητρα	Πρόσβαση:	Λήξη: 7/4/2023 15:30	Ολοκλήρωση (%):
		Προβλεπόμενος:	

Αναλυτική περιγραφή

Κανονισμός Συνάντησης στις 7/4 για ενημέρωση και δημοσίευση της προσφοράς.
Στις 7/4 κανονισμός να γίνει η προσφορά και να σταλεί για έγκριση στη κ. Νεφέλη.
Μόλις γίνει η έγκριση προχωράμε για παράγγελια

Υποβλήματα: Όχι

Ημερ/νία: Πριν την έναρξη:

- Έπειτα στις 10/4 η κ. Νεφέλη Καρρά μας ενημερώνει ότι ενδιαφέρεται η εταιρεία να της κάνει μία προσφορά, με κάποια από τα προϊόντα που αναφέρθηκαν στη συνάντηση, και να της αποσταλθεί
- Δημιουργούμε μια νέα καταχώρηση κλήσης για αυτήν την ενημέρωση
 - Συμπληρώνουμε Θέμα: κ. Καρρά ενδιαφέρεται και θέλει προσφορά
 - Ενότητα: Πελάτες
 - Συναλλασσόμενοι : Νεφέλη Καρρά
 - Έργο: **Καμπάνια Έκπτωσης 20% στον νέο κωδικό 20-00006**
 - Ημερομηνία: 10/4/2023
 - Κατεύθυνση: In (Εισερχόμενη)
 - Κατάσταση: Ολοκληρώθηκε
 - Εντολέας: Γεροχρήστου Δήμητρα
 - Χειριστής: Γεροχρήστου Δήμητρα
 - Έναρξη: 10/4 Ωρα: 00:15
 - Λήξη: 10/4 Ωρα: 00:19
 - Διάρκεια: 00:04:00''
 - Αναλυτική Περιγραφή: Για ποιους κωδικούς θέλει προσφορά

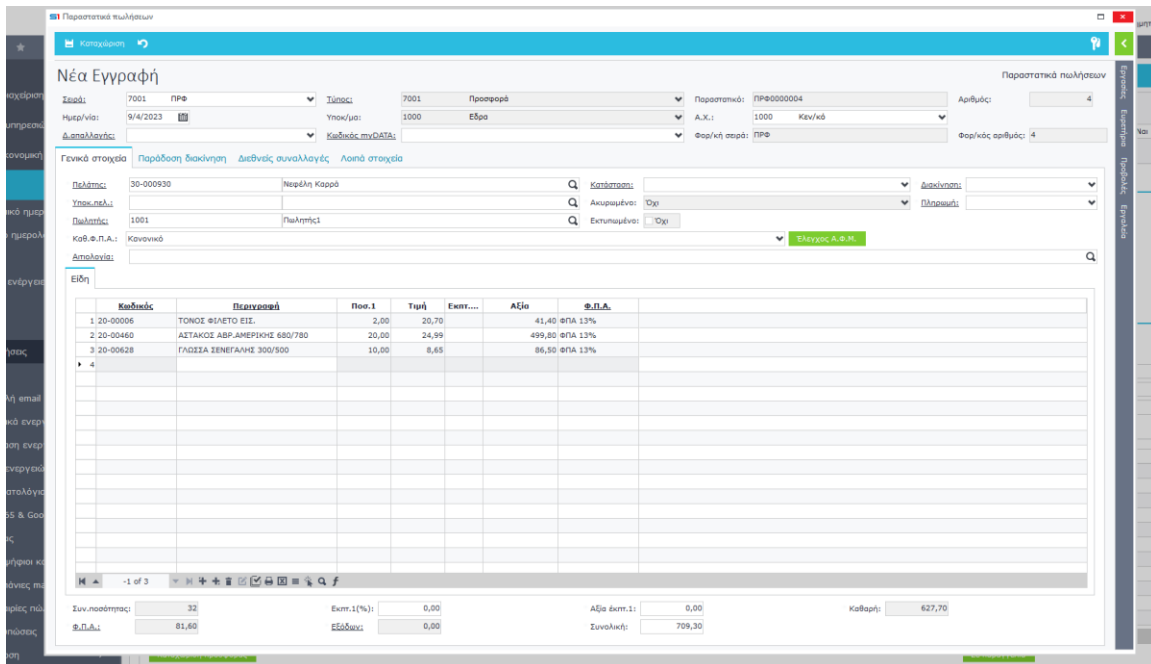
Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

The screenshot displays the SOFTONE system interface for a customer record. The main header shows the customer ID 'ΤΗΛ0000005- 10/4/2023' and the customer name 'Νεφέλη Καρρά'. The interface is divided into several sections:

- Συναλλασσόμενος (Customer Details):** Includes fields for 'Επίσημο Πωλίτης', 'Αριθμός' (20-00930), 'Όνομα' (Νεφέλη Καρρά), 'Υποκατάστημα', 'Επώνυμο', and 'Στοιχεία' (*17023). A note indicates 'Καμίνια έκπτωσης 20% στον νέο κωδικό 20-00906'.
- Ταξινόμηση (Classification):** Includes 'Ημερομηνία' (10/4/2023), 'Υποκατάστημα' (Είσο), 'Κατάσταση' (In), 'Κατηγορία' (Ολοκληρωθείσα), and 'Χαρακτηρισμός'.
- Ανάθεση (Assignment):** Lists 'Ενοχλός' (102 Παροχάρτου Διμήτρα) and 'Χαρακτήρας' (102 Παροχάρτου Διμήτρα) with 'Πρόσβαση'.
- Χρόνος (Time):** Shows 'Έναρξη' (10/4/2023 00:15), 'Λήξη' (10/4/2023 00:19), and 'Διάρκεια' (00:04:00').
- Αναλυτική περιγραφή (Detailed Description):** Contains a list of codes: '1) 20-00906', '2) 20-00460', and '3) 20-00828'.

- Για να δημιουργηθεί η προσφορά μέσω της ενότητας Ευκαιρία Πώλησης, πηγαίνουμε στην προβολή της ευκαιρίας πώλησης που αφορά τη πελάτη Νεφέλη Καρρά και πατάμε κάτω αριστερά το κουμπί Καταχώρηση Προσφοράς.
 - Έπειτα, επιλέγουμε εάν η πώληση είναι χονδρική ή λιανική και προχωράμε στη δημιουργία της προσφοράς μέσω της νέας προβολής που μας εμφανίζει
 - Όλα τα πεδία είναι αυτόματα συμπληρωμένα εκτός των ειδών που θέλει ο πελάτης
 - Συμπληρώνουμε στο πεδίο Είδη τα είδη που συμφωνήσαμε με τον πελάτη γράφοντας τη περιγραφή τους ή τον κωδικό τους
 - Έπειτα γράφουμε τη ποσότητα και τη τιμή

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE



Παραστατικό πωλήσεων

Καταχώρηση

Νέα Εγγραφή

Παραστατικό πωλήσεων

Σειρά: 7001 ΠΡΦ Τύπος: 7001 Προσφορά Παραστατικό: ΠΡΦ0000004 Αριθμός: 4

Ημερ/νία: 9/4/2023 Υποκ/μο: 1000 Εξορ Α.Κ.: 1000 Κεν/κώ Φορ/κή σειρά: ΠΡΦ Φορ/κός αριθμός: 4

Διαπραγματεύς: Κωδικός πιν/ΔΑΔ:

Γενικά στοιχεία Παράδοση διακίνηση Διεθνείς συναλλαγές Λοιπά στοιχεία

Πελάτης: 30-00930 Ηεφέλη Κορό Κατόπτασι: Διεύθυνσι:

Υποκ.πώλ.: Ακουραμένο: Όχι Πληρωμή:

Παλιανός: 1001 Παλιανήσι Εκπιμαμένο: Όχι Τέλεχος Α.Φ.Η:

Κωδ.Φ.Π.Α.: Κανονικό

Αποστολή:

Είδη

Κωδικός	Περιγραφή	Ποσ.1	Τιμή	Εκπ...	Αξία	Φ.Π.Α.
1 20-00006	ΤΟΝΟΣ ΦΙΛΕΤΟ ΕΙΣ.	2,00	20,70		41,40	ΦΠΑ 13%
2 20-00460	ΑΣΤΑΚΟΣ ΑΒΡ.ΑΜΕΡΙΚΗΣ 680/780	20,00	24,99		499,80	ΦΠΑ 13%
3 20-00628	ΓΛΩΣΣΑ ΣΙΝΕΓΑΛΗΣ 300/500	10,00	8,65		86,50	ΦΠΑ 13%
4						

Συν.ποσότητες: 32 Εκπ.1(%): 0,00 Αξία εκπ.1: 0,00 Καθαρή: 627,70

Φ.Π.Α.: 81,60 Εξόδοι: 0,00 Συνακόλι: 709,30

- Αφού γίνει η προσφορά πατάμε καταχώρηση και αποστέλλουμε τη προσφορά στον πελάτη

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

- Ο πελάτης ενημερώνει την εταιρεία τηλεφωνικά ότι ενδιαφέρεται για τη προσφορά και θέλει επίσης να προσθέσει ένα ακόμη προϊόν
 - Αρχικά ενημερώνουμε το πρόγραμμα γι' αυτή την κλήση
 - Θέμα: Προχωράμε σε προσφορά + 1 προϊόν
 - Συναλλασσόμενος: Νεφέλη Καρρά
 - Έργο: Την Καμπάνια που δημιουργήσαμε
 - Ημερομηνία: 11/4/2023
 - Κατεύθυνση: In
 - Κατάσταση: Ολοκληρώθηκε
 - Εντολέας: Γεροχρήστου Δήμητρα
 - Χειριστής: Γεροχρήστου Δήμητρα
 - Αναλυτική Περιγραφή: Το προϊόν που θέλει έξτρα

ΤΗΛ0000006- 11/4/2023

Εργασία: 1001 ΤΗΛ Θέμα: «Κλήση» «Νεφέλη Καρρά με την προσφορά αλλά θέλω ένα έξτρα προϊόν» Αριθμός: 6 Κωδικός: ΤΗΛ0000006

Γενικά στοιχεία: Εργ/Υπεράσες - Συμμετέχοντες Λογό στοιχεία Σχετικά έγγραφα Ελεύθερα πόδια

Συναλλασσόμενος

Εντολέας	Παλάσιος	Ημερ/νία:	11/4/2023
Συνάλλη:	30-000930	Υπο/μν:	1000
Όνομα:	Νεφέλη Καρρά	Κατεύθυνση:	In
Εργασία:		Κατάσταση:	Ολοκληρώθηκε
Έργο:	*17023	Χειριστής/Μετρητής:	
Κωδικός:	Καμπάνια Έκπτωσης 20% στον νέο κωδικό 20-00006	Παράσταση:	

Ταξινόμηση

Ανάθεση

Εντολέας:	102	Γεροχρήστου Δήμητρα	Παράσταση:	
Χειριστής:	102	Γεροχρήστου Δήμητρα	Παράσταση:	

Χρόνος

Έναρξη:	11/4/2023	00:21	Διάρκεια:	00:00:00
Λήξη:	11/10/2023	22:28	Ολοκλήρωση (%):	
Προβλεπόμενη:				

Αναλυτική περιγραφή

Το προϊόν που θέλει έξτρα είναι το : 20-00295

- Στη συνέχεια πηγαίνουμε στην προβολή της ευκαιρίας πώλησης
- Βρίσκουμε την προσφορά και
- Με δεξί κλικ επιλέγουμε την επιλογή Αντιγραφή

Ημερ/νία	Κωδικός	Αξία	Ημερομηνία	Ανεπ.	Εργασ.
11/10/2023	ΠΡ0000010	627,70 €			

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

- Προσθέτουμε το καινούργιο προϊόν που θέλει η κ. Καρρά

Παραστατικό πωλήσεων

Καταχώρηση

Νέα Εγγραφή

Κωδικός: 7001 ΠΡΦ Τίτλος: 7001 Προσφορά Παραστατικό: ΠΡΦ000005 Αριθμός: 5
Ημερ/νία: 9/4/2023 Υποκ/ματ: 1000 Εξορ Α.Χ.: 1000 Κεν/κώ Φορ/κώ αριθμός: 5
Διασύνταξη: Διαδικασία πν/ΩΠΑΔΑ Φορ/κώ σειρά: ΠΡΦ

Γενικά στοιχεία: Παρέδοση διακίνηση Διεθνείς συναλλαγές Λοιπά στοιχεία

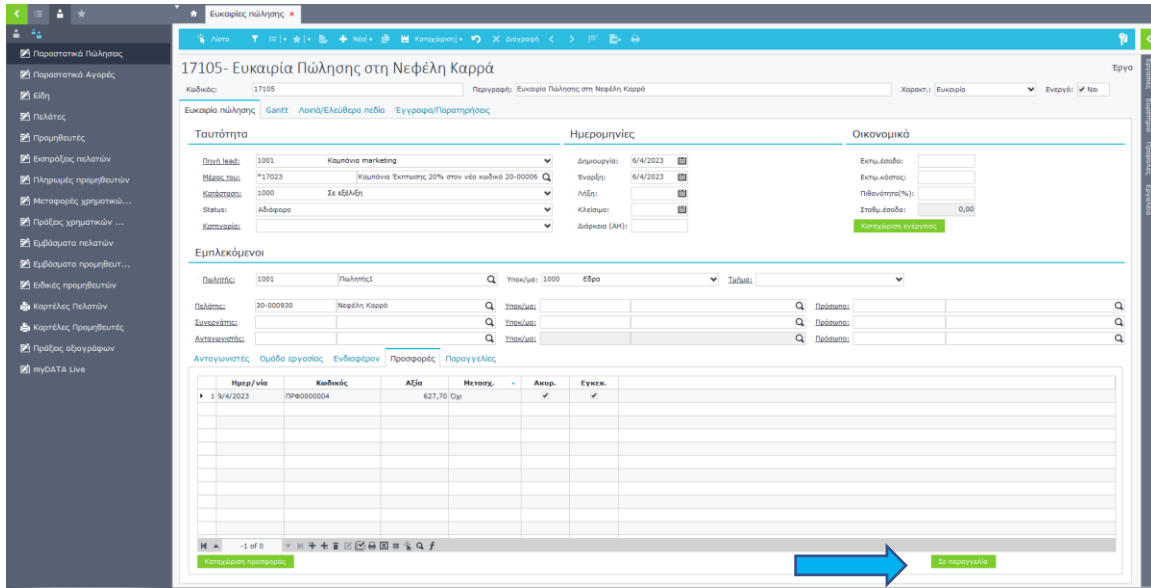
Πελάτης: 30-00930 Περιγραφή: Νεφέλι Καρρά Κατάσταση: Ακύρωσις: Διεύθυνση:
Υποκ.σύντ.: Ακυρωμένο: Πληρωμή:
Παλιόκωδ.: 1001 Παλιόκωδ.1: Εκπληρωμένο: Όχι
Καθ.Φ.Π.Α.: Κανονικό Είκοστος Α.Φ.Μ.
Αποστολή:

Είδη	Κωδικός	Περιγραφή	Ποσ.1	Τιμή	Εκπ....	Αξία	Φ.Π.Α.
1	20-00006	ΤΟΝΟΣ ΦΙΛΕΤΟ ΕΙΣ.	2,00	20,70		41,40	ΦΠΑ 13%
2	20-00460	ΔΙΣΤΑΚΟΣ ΑΒΡ.ΑΜΕΡΙΚΗΣ 680/780	20,00	24,99		499,80	ΦΠΑ 13%
3	20-00628	ΓΛΩΣΣΙΑ ΣΙΝΕΓΓΑΛΗΣ 300/900	10,00	8,65		86,50	ΦΠΑ 13%
4	20-00395	ΓΑΛΕΟΣ Α/Δ ΕΛΛ. ΕΠΕΣ. ΙΣΠΑΝΙΑΣ	10,00	9,89		98,90	ΦΠΑ 13%

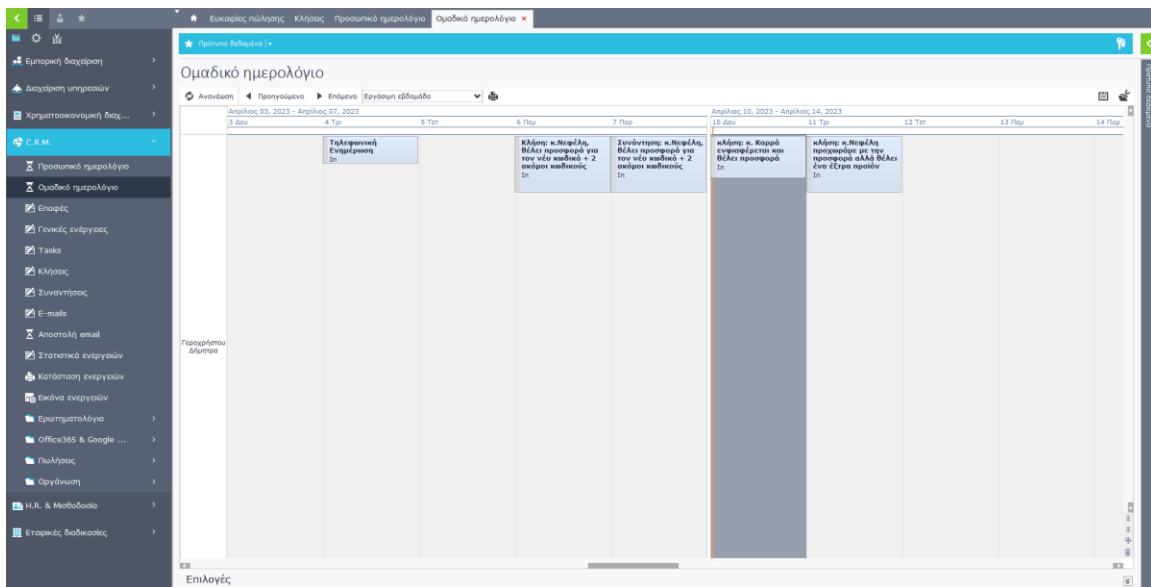
Συνολοσθέντες: 42 Εκπ.1(%)': 0,00 Αξία έκπ.1: 0,00 Καθαρός: 726,60
Φ.Π.Α.: 94,46 Εξόδου: 0,00 Συνολική: 821,06

- Πατάμε καταχώρηση και ξανά στέλνουμε την προσφορά για τελική έγκριση
- Η εταιρεία παίρνει την τελική έγκριση και προχωράει στην μετατροπή της προσφοράς σε παραγγελία
 - Πηγαίνουμε στην προβολή της Ευκαιρίας πώλησης της συγκεκριμένης πελάτισσάς
 - Βρίσκουμε την προσφορά και πατάμε το κουμπί κάτω δεξιά που αναγράφει, σε παραγγελία

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE



- Όλες οι απαραίτητες πληροφορίες καταχωρούνται και στο ομαδικό ημερολόγιο, ώστε εάν κάποιος άλλος υπάλληλος της εταιρείας έρθει σε επαφή με έναν πελάτη, να είναι ενήμερος για τον συγκεκριμένο πελάτη



6

Τι είναι η Εμπορική Διαχείριση

Η ενότητα της εμπορικής διαχείρισης, αναφέρεται σε μια συλλογή λειτουργιών και εργαλείων που σχετίζονται με τη διαχείριση των εμπορικών δραστηριοτήτων μιας επιχείρησης. Η ενότητα αυτή παρέχει λειτουργίες όπως η διαχείριση των προϊόντων και των αποθηκών, η δημιουργία και η διαχείριση των προσφορών και των παραγγελιών, η διαχείριση των τιμολογίων και των πληρωμών, καθώς και η παρακολούθηση των πωλήσεων και των αποδόσεων. (Γκεμάλμα Αναστασία 2013)

6.1.Πλεονεκτήματα Εμπορικής Διαχείρισης

Η εμπορική διαχείριση αποτελεί μια βασική ενότητα της SoftOne και προσφέρει αρκετά πλεονεκτήματα για τις επιχειρήσεις. Ορισμένα από τα κύρια πλεονεκτήματα της εμπορικής διαχείρισης περιλαμβάνουν:

- **Ολοκληρωμένη διαχείριση:** Η εμπορική διαχείριση της SoftOne παρέχει μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα για τη διαχείριση όλων των εμπορικών διαδικασιών, συμπεριλαμβανομένων των πωλήσεων, των αγορών, της αποθήκης και της διαχείρισης των πελατών.
- **Αποτελεσματική προβλεπτικότητα:** Οι λύσεις εμπορικής διαχείρισης της SoftOne βασίζονται σε σύγχρονες τεχνολογίες και αλγορίθμους πρόβλεψης, που βοηθούν τις επιχειρήσεις να προβλέπουν τις ανάγκες τους, να προγραμματίζουν αποτελεσματικά τις αγορές και την παραγωγή, και να βελτιώνουν την αποτελεσματικότητα και την ανταπόκρισή τους στη ζήτηση.
- **Βελτιωμένη διαχείριση αποθεμάτων:** Οι λύσεις εμπορικής διαχείρισης της SoftOne επιτρέπουν την ακριβή παρακολούθηση των αποθεμάτων και την αυτόματη ενημέρωση των επιπέδων αποθεμάτων με βάση τις πωλήσεις και τις αγορές. Αυτό βοηθά στην αποφυγή ανεπάρκειας αποθεμάτων ή υπερβολικής αποθήκευσης και

επιτρέπει στις επιχειρήσεις να διαχειρίζονται τα αποθέματα με αποτελεσματικότητα και οικονομικότητα.

- Βελτιωμένη εξυπηρέτηση πελατών: Η εμπορική διαχείριση της SoftOne προσφέρει λύσεις για τη διαχείριση των πελατών, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης των παραγγελιών, των αποστολών και της χρέωσης. Αυτό βελτιώνει την εξυπηρέτηση των πελατών, επιτρέποντας την ταχεία επεξεργασία των παραγγελιών, την ακριβή τιμολόγηση και την αποστολή των προϊόντων στον προορισμό τους.
- Αυτοματοποίηση και εξοικονόμηση χρόνου: Οι λύσεις εμπορικής διαχείρισης της SoftOne επιτρέπουν την αυτοματοποίηση πολλών επαναλαμβανόμενων καθηκόντων και διαδικασιών, όπως η δημιουργία παραγγελιών, η αποστολή ειδοποιήσεων για χαμηλά αποθέματα και η διαχείριση των τιμολογίων. Αυτό εξοικονομεί χρόνο και πόρους για την επιχείρηση.

6.2. Μειονεκτήματα Εμπορικής Διαχείρισης

Μερικά πιθανά μειονεκτήματα της εμπορικής διαχείρισης, η οποία είναι βασική ενότητα της SoftOne, μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Αρχικό κόστος εγκατάστασης: Η εφαρμογή και η εγκατάσταση της εμπορικής διαχείρισης μπορεί να συνεπάγεται αρχικό κόστος για την επιχείρηση. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την αγορά λογισμικού, την εκπαίδευση του προσωπικού και την προσαρμογή του συστήματος στις ανάγκες της επιχείρησης.
- Απαιτούμενος χρόνος κατάρτισης: Η εκμάθηση και η εξοικείωση του προσωπικού με την εμπορική διαχείριση μπορεί να απαιτήσει χρόνο κατάρτισης. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε προσωρινή μείωση της παραγωγικότητας κατά τη διάρκεια της μετάβασης στο νέο σύστημα.
- Απαιτούμενη συντήρηση και υποστήριξη: Η εμπορική διαχείριση μπορεί να απαιτεί τακτική συντήρηση και υποστήριξη από την επιχείρηση ή από εξωτερικούς παρόχους υπηρεσιών. Αυτό μπορεί να συνεπάγει πρόσθετο κόστος.
- Πιθανά προβλήματα συμβατότητας: Κατά την ενσωμάτωση της εμπορικής διαχείρισης στην υπάρχουσα υποδομή και συστήματα της επιχείρησης, μπορεί να προκύψουν προβλήματα συμβατότητας μεταξύ διαφορετικών συστημάτων. Αυτό μπορεί να απαιτήσει πρόσθετη προσαρμογή και ενδεχομένως προβλήματα λειτουργίας.
- Απαιτούμενη υποδομή και εξοπλισμός: Για να χρησιμοποιηθεί η εμπορική διαχείριση της SoftOne, ενδέχεται να απαιτηθεί η αναβάθμιση της υπάρχουσας υποδομής και η απόκτηση επιπλέον εξοπλισμού, όπως κεντρικού υπολογιστή, δικτύου και εκτυπωτών. Αυτό μπορεί να συνεπάγει πρόσθετα έξοδα για την επιχείρηση.

6.3.Ενότητες Εμπορικής Διαχείρισης

Η βασική ενότητα της SoftOne, Εμπορική Διαχείριση, αποτελείται από τέσσερις υποενότητες, τις πωλήσεις, τις αγορές, την αποθήκη και τους συναλλασσόμενους, η οποίες θα αναλυθούν παρακάτω.

- Η ενότητα "Πωλήσεις" είναι μία υποκατηγορία της βασικής ενότητας της SoftOne, Εμπορική διαχείριση. Η υποενότητα "Πωλήσεις" προσφέρει λειτουργίες και εργαλεία που αφορούν στη διαχείριση των πωλήσεων μιας επιχείρησης. Αυτή η υποενότητα συνδέεται στενά με άλλες λειτουργίες του λογιστικού προγράμματος της SoftOne, όπως η διαχείριση των προϊόντων, η δημιουργία τιμολογίων και η παρακολούθηση των πωλήσεων. Με την υποενότητα "Πωλήσεις", οι χρήστες μπορούν να δημιουργήσουν και να διαχειριστούν παραγγελίες πελατών, να εκδίδουν τιμολόγια, να παρακολουθούν την κατάσταση των πωλήσεων και των πληρωμών, καθώς και να παράγουν αναλυτικές αναφορές και στατιστικά δεδομένα για τις πωλήσεις.
- Η υποενότητα "Αγορές" της βασικής ενότητας εμπορικής διαχείρισης της SoftOne παρέχει λειτουργίες και εργαλεία για τη διαχείριση των αγορών μιας επιχείρησης. Η υποενότητα αυτή επιτρέπει στους χρήστες να καταγράφουν και να παρακολουθούν τις αγορές που πραγματοποιούνται για τις ανάγκες της επιχείρησης τους.
- Η υποενότητα "Αποθήκη" της βασικής ενότητας εμπορικής διαχείρισης της SoftOne προσφέρει ένα πλήρες σύστημα διαχείρισης αποθήκης για επιχειρήσεις. Η υποενότητα αυτή επιτρέπει στους χρήστες να παρακολουθούν, να διαχειρίζονται και να ελέγχουν το απόθεμα και τις αποθηκευτικές διαδικασίες των προϊόντων τους.
- Η υποενότητα "Συναλλασσόμενοι" της βασικής ενότητας εμπορικής διαχείρισης της SoftOne παρέχει λειτουργίες και εργαλεία για τη διαχείριση των συναλλασσόμενων μιας επιχείρησης. Αυτή η υποενότητα επιτρέπει την καταγραφή, την αναζήτηση και τη διαχείριση των πληροφοριών σχετικά με τους πελάτες, τους προμηθευτές και άλλους συνεργάτες της επιχείρησης.

Ορισμένες από τις βασικές λειτουργίες που παρέχονται στην υποενότητα "Συναλλασσόμενοι" περιλαμβάνουν:

- Διαχείριση πελατών: Μπορείτε να καταγράφετε και να διαχειρίζεστε πληροφορίες σχετικά με τους πελάτες σας, όπως στοιχεία επικοινωνίας, προηγούμενες αγορές, οφέλη και ειδικές συμφωνίες. Αυτό σας επιτρέπει να διατηρείτε μια καταγραφή των πελατών σας και να παρέχετε καλύτερη εξυπηρέτηση και επικοινωνία μαζί τους.
- Καταχώρηση προμηθευτών: Μπορείτε να καταχωρείτε πληροφορίες σχετικά με τους προμηθευτές σας, όπως στοιχεία

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP
Συστήματος SOFTONE

επικοινωνίας, όρους πληρωμής και άλλες σημαντικές πληροφορίες. Αυτό σας επιτρέπει να διατηρείτε μια καταγραφή των προμηθευτών σας, να διευκολύνετε την επικοινωνία και να διαχειρίζεστε αποτελεσματικά τις συναλλαγές με τους προμηθευτές.

(Wiki SoftOne -)

7

Σενάριο Εμπορικής Διαχείρισης

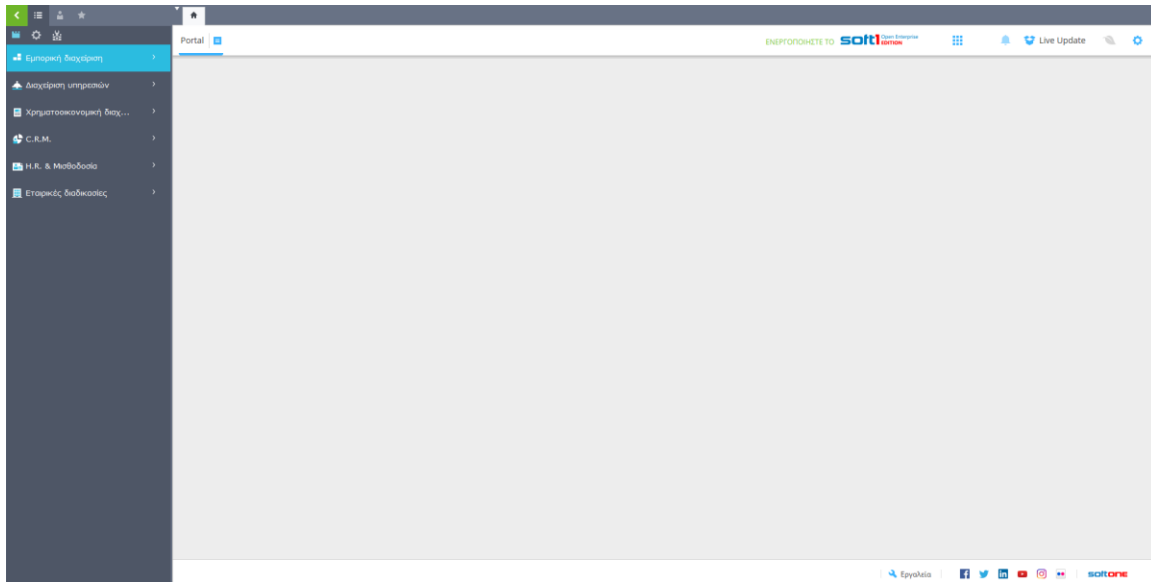
Σε αυτή την ενότητα θα διερευνηθεί ένα υποθετικό σενάριο που αφορά χρήση του υποσυστήματος Εμπορική Διαχείριση με απώτερο σκοπό να μελετηθεί με λεπτομέρεια η χρησιμότητα της Εμπορικής Διαχείρισης σε μία σύγχρονη επιχείρηση και πως μπορεί να συμβάλει στην ανάπτυξη και τη βελτίωση της επιχείρησης.

7.1. ΕΝΑΡΞΗ ΣΕΝΑΡΙΟΥ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

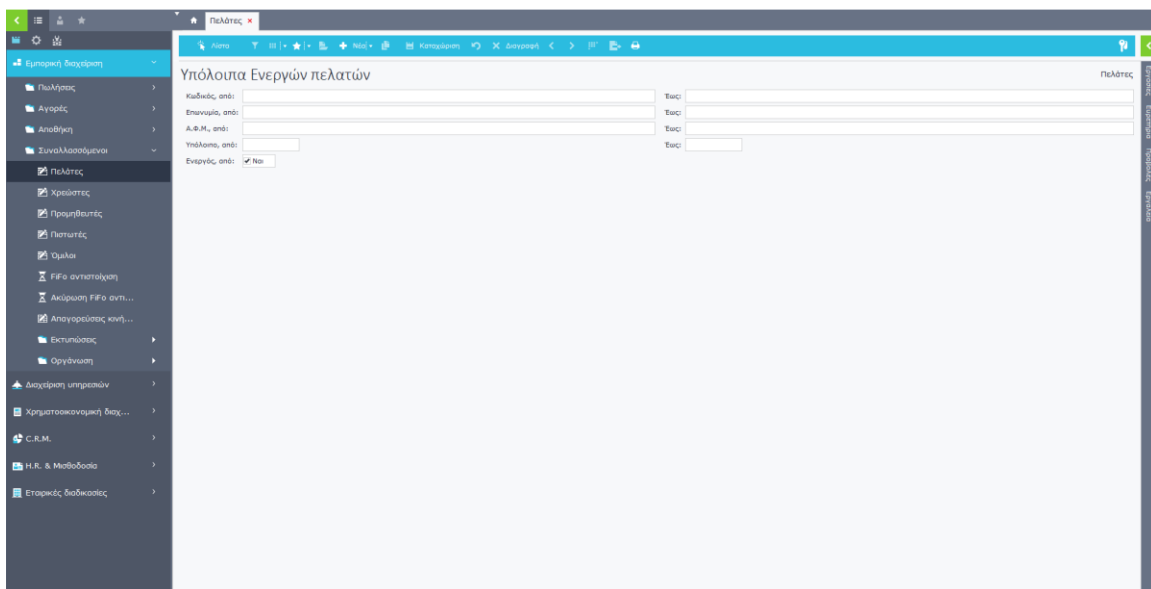
Η επιχείρηση Poseidon είναι μία εταιρεία που κάνει εμπόριο κατεψυγμένων θαλασσινών. Πρόσφατα οι υπεύθυνοι πωλήσεων της, υλοποίησαν μία καινούργια καμπάνια ώστε να καταφέρουν να διατηρήσουν τους ήδη υπάρχοντες πελάτες τους ευχαριστημένους, να διαφημιστούν αλλά και να αποκτήσουν νέους πελάτες. Η καμπάνια αυτή είχε επιτυχία καθώς κατάφερε να πραγματοποιήσει τους στόχους της. Ένας νέος πελάτης, ο κ. Πέτρος Κυριακόπουλος ενδιαφέρεται έπειτα από συζήτηση με την εταιρεία να προμηθευτεί 4 είδη προϊόντων.

- Αρχικά, γίνεται η δημιουργία του πελάτη
 - Πηγαίνουμε στο βασικό menu, στην Εμπορική Διαχείριση

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE



- Επιλέγουμε από το μενού Συναλλασσόμενοι και έπειτα Πελάτες



- Πατάμε το κουμπί που λέει Νέα
- Μας πετάει την προβολή δημιουργίας πελάτη
- Συμπληρώνουμε τα στοιχεία που μας έχει δώσει ο πελάτης, πιο αναλυτικά:
 - Στο πεδίο κωδικό βάζουμε το σύμβολο *, ώστε να πάρει αυτόματα τον επόμενο κωδικό πελάτη

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

- Στο πεδίο ΑΦΜ, συμπληρώνουμε το ΑΦΜ του νέου πελάτη
- Στην Επωνυμία γράφουμε το όνομα της επιχείρησης, Πέτρος Κυριακόπουλος
- Έπειτα, στον τίτλο γράφουμε τον διακριτικό τίτλο της επιχείρησης που μπορεί να ταυτίζεται με το όνομα της επιχείρησης ή και όχι, εδώ η εταιρεία έχει τίτλο ΠΕΤΡΟΣ
- Στο πεδίο Επάγγελμα γράφουμε τι επιχείρηση διαθέτει ο πελάτης ή τι επάγγελμα κάνει, π.χ. εδώ ο πελάτης έχει Εστιατόριο
- Συμπληρώνουμε τη Διεύθυνση, π.χ. εδώ είναι Ιωάννου Χατζηγιάνη 55
- Συμπληρώνουμε τον Τ.Κ., εδώ είναι 63200
- Πόλη, π.χ. Νέα Μουδανιά
- Τηλέφωνο και
- Δ.Ο.Υ. , στο παράδειγμα μας είναι ΝΕΩΝ ΜΟΥΔΑΝΙΩΝ
- Όπως και Γεωγραφική Ζώνη, πχ Χαλκιδική

The screenshot displays the SOFTONE ERP interface for creating a new customer. The main header shows the customer ID '30-000947' and the name 'Πέτρος Κυριακόπουλος'. Below this, there are input fields for 'Α.Φ.Μ.', 'Υποκ/μας', 'Εξοχ.', 'Επώνυμο', 'Υποκ/μας', 'Εξοχ.', 'Επώνυμο', 'Ενεργός', 'Υποψήφιος', and 'Ανταγωνιστής'. The main form is divided into several sections: 'Βασικά στοιχεία', 'Επικοινωνία', 'Εμπορικά', 'Χρηματοοικονομικά', 'Λογιστικά', 'Ελεύθερα πεδία', and 'Εγγραφο/Παρατηρήσεις'. The 'Στοιχεία τιμολόγησης' section includes fields for 'Τίτλος', 'Επάγγελμα', 'Διεύθυνση', 'Τ.Κ.', 'Πόλη', 'Τηλ.1', and 'Δ.Ο.Υ.'. The 'Ταξινόμηση' section includes 'Ομάδα', 'Επώνυμο/κατηγορία', 'Εμπορ. κατηγορία', 'Γεωγ. ζώνη', 'Παλιός', and 'Εισπρόσδοκος'. The 'Στοιχεία συναλλαγών' section includes 'Τρόπος πληρωμής', 'Τρόπος αποστολής', 'Τίτλος κατηγορίας', 'Εκπτώση (%)', and 'Κάτα αποδείξεων'. The 'Λογιστικά' section includes 'Εταιρική μορφή', 'Διαν. κατηγορία', 'Διαν/αυτός', 'Καθ. Φ.Π.Α.', 'Υποβολή ετησίαν ΜΦΦ', 'Καδικός πληρωμής', and 'Αποστολή eINVOICE'. The 'Πρώτη κατοχύρωση' section includes 'Ημερομηνία', 'Χρήστης', and 'Γεωγραφικός Διμετρο'. The 'Τελευταία μεταβολή' section includes 'Ημερομηνία', 'Χρήστης', and 'Γεωγραφικός Διμετρο'.

- Έπειτα στην καρτέλα Επικοινωνία, συμπληρώνουμε όσα άλλα στοιχεία μας δώσει ο πελάτης, πχ το email του
- Τα υπόλοιπα στοιχεία που είναι κοινά με την πρώτη καρτέλα, Βασικά στοιχεία, αποθηκεύονται αυτόματα και δε χρειάζεται να τα ξανά γράψουμε
- Μπορούμε να συμπληρώσουμε πολλά ακόμη στοιχεία του πελάτη. Συμπληρώνουμε στοιχεία που μας παρέχονται και μας είναι απαραίτητα.

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

The screenshot displays the SOFTONE CRM interface for a customer profile. The main header shows the customer ID '30-000947' and the name 'Πέτρος Κυριάκοπουλος'. Below this, there are fields for 'Κωδικός', 'Α.Φ.Μ.', 'Κωδικός 1:', 'Επωνυμία', 'Υποκ/μας', 'Κωδ.συγκρίσεως', 'Ενεργός', 'Υποψήφιος', and 'Ανταγωνιστής'. The 'Ενεργός' field is checked, and 'Υποψήφιος' is unchecked. The 'Ανταγωνιστής' field is also unchecked. The interface includes a navigation menu with options like 'Βασικά στοιχεία', 'Επικοινωνία', 'Εμπορικά', 'Χρηματοοικονομικά', 'Λογιστικά', 'Ελεύθερα πεδία', and 'Εγγραφο/Παρατηρήσεις'. The 'Επικοινωνία' tab is active, showing contact details such as 'Χώρα', 'Ποσάκι', 'Γεωγραφ. ζώνη', 'Πόλη', 'Περιοχή', 'Διεύθυνση', 'Τ.κ.', 'Γεωγραφικό ηλέκτος', 'Γεωγραφικό μήκος', 'Τηλ.1:', 'Τηλ.2:', 'Fax:', 'e-mail:', and 'Web. σελίδα:'. The 'Ανθρώποι' tab is also visible, showing a table with columns for 'Κωδικός', 'Επώνυμο', 'Όνομα', 'Ενεργός', 'Παρατηρήσεις', 'Τηλ.1', 'Τηλ.2', 'Τίτλος', 'Υψις', 'Κωδ.υποσ/τος', and 'Επιστολή υποσ/τος'.

- Ένας άλλος τρόπος είναι: Αφού πάμε στην προβολή του νέου πελάτη, έτσι όπως προαναφέρθηκε
- Συμπληρώνουμε το ΑΦΜ του στο πεδίο ΑΦΜ
- Πατάμε δεξιά την επιλογή Εργασίες και
- Επιλέγουμε Στοιχεία Γ.Γ.Π.Σ. (Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων)
- Έτσι γράφοντας μόνο το ΑΦΜ της εταιρείας του πελάτη και πατώντας τα κουμπιά Εκτέλεση και έπειτα Ενημέρωση, η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων μας επιστρέφει αυτόματα τα στοιχεία που πρέπει να συμπληρωθούν

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

[[Πλάτες] -> Στοιχεία Γ.Γ.Π.Σ.

Ελέγχος στοιχείων ΑΦΜ

Δ.Φ.Μ.: 99... Q

Γ.Γ.Π.Σ.

Απενεργοποιημένα: Όχι

Νομική μορφή: ...

Φυσικό πρόσωπο: Όχι

Ένδεξη: ΕΠΙΤΗΔΕΥΜΑΤΙΑΣ

Τίτλος: ...

Επωνυμία: ...

Κύρια δραστηριότητα: 5186

Περιγραφή κύριας δραστηριότητας: ...

Δ.Ο.Υ.: 4923

Περιγραφή Δ.Ο.Υ.: ΝΕΔΩΝ ΜΟΥΔΑΝΙΩΝ

Έναρξη: 7/2/2007

Διακοπή: ...

Πόλη: ...

Οδός: ...

Αριθμός: 0

ΤΚ: ...

Τρέχουσες τιμές

Απενεργοποιημένα: Όχι

Νομική μορφή: ...

Φυσικό πρόσωπο: Όχι

Ένδεξη: ...

Τίτλος: ...

Επωνυμία: ...

Κύρια δραστηριότητα: 5186

Περιγραφή κύριας δραστηριότητας: ...

Δ.Ο.Υ.: 4923

Περιγραφή Δ.Ο.Υ.: ΝΕΔΩΝ ΜΟΥΔΑΝΙΩΝ

Έναρξη: ...

Διακοπή: ...

Πόλη: ...

Διεύθυνση: ...

ΤΚ: ...

Επιβεβαίωση

- Έπειτα, γίνεται έλεγχος, εάν υπάρχουν στην αποθήκη τα προϊόντα που συζητήσε ο υπεύθυνος πωλήσεων με τον πελάτη
 - Για να γίνει αυτός ο έλεγχος πάμε στην υποενότητα της εμπορικής διαχείρισης, Αποθήκη
 - Και να επιλέξουμε Απογραφές
 - Έπειτα στο μενού που ανοίγει επιλέγουμε την ενότητα Απογραφή

Απογραφή

Λίστα απογραφής

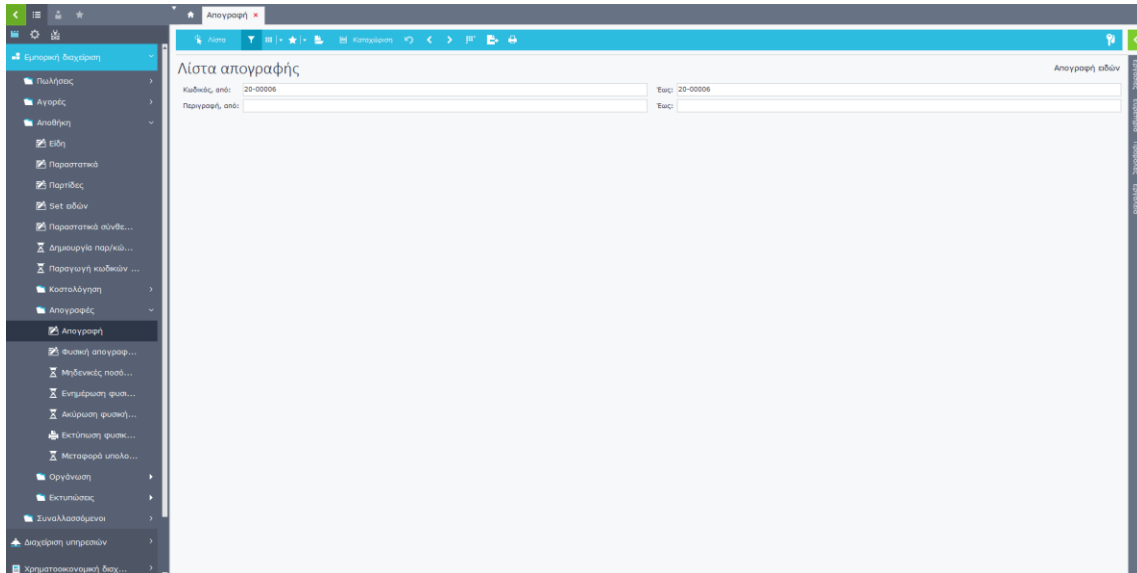
Καθίστος από: ... Έως: ...

Περιγραφή από: ... Έως: ...

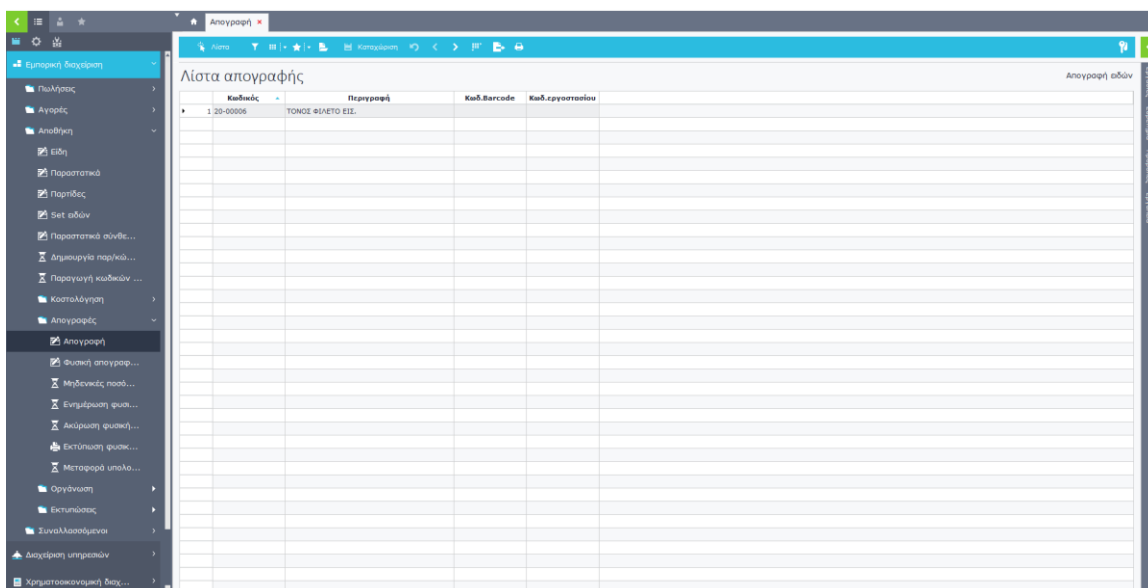
Απογραφή εσδών

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

- Αναζητούμε τα προϊόντα με βάση τον κωδικό του κάθε προϊόντος ή την περιγραφή



- Εφόσον πατήσαμε τον κωδικό του είδους, όπως φαίνεται στη παραπάνω φωτογραφία
- Πατάμε το κουμπί «Λίστα» για να μας εμφανιστεί



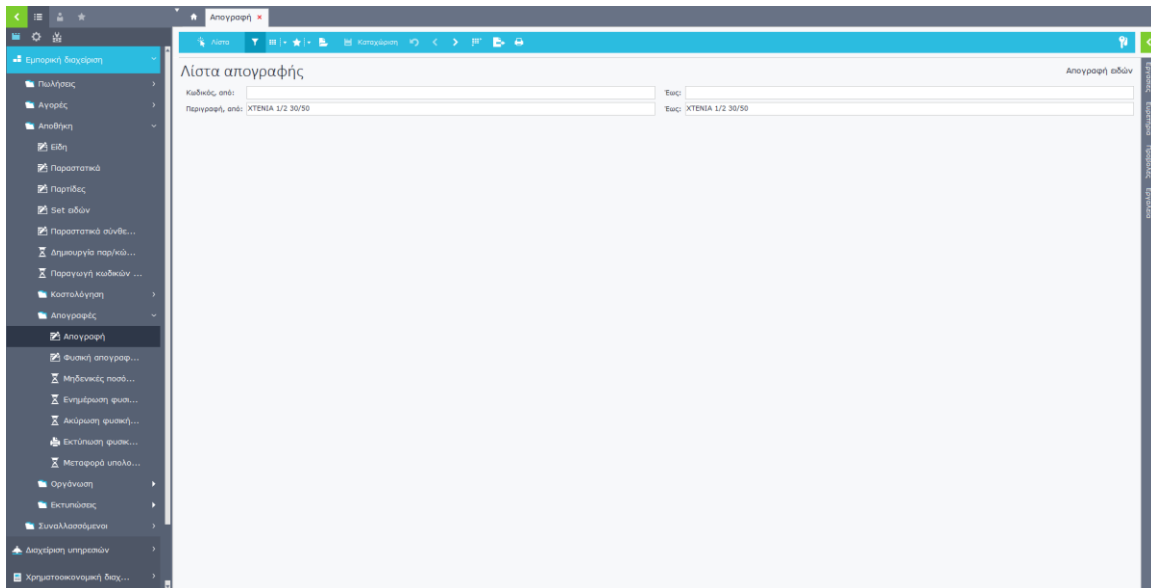
Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

- Και πατάμε πάνω στο είδος για να δούμε το απόθεμα του

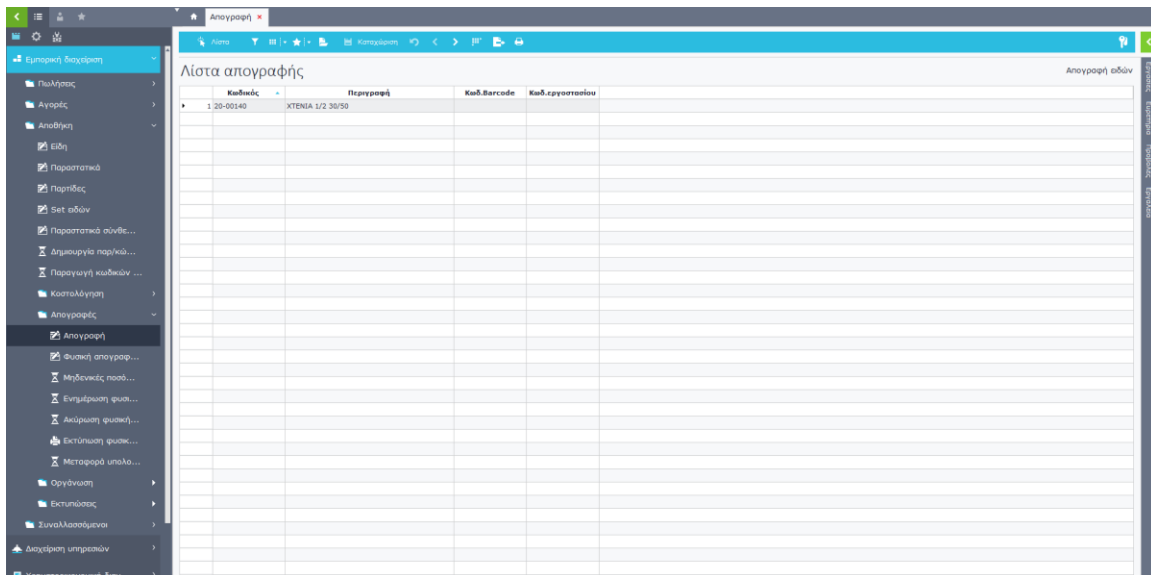
Αναθ. χώρας	Ποσ. 1	Ποσ. 2	Ποσότητα 1	Ποσότητα 2	Ποσότητα 3	Ποσότητα 4	Αξία 1	Αξία 2	Αξία 3	Αξία 4
1 Κενό	175,00		175							

- Το 1^ο είδος βρίσκεται σε απόθεμα και προχωράμε στο 2^ο είδος
- Αντίστοιχα κάνουμε την αναζήτηση μας, μόνο που εδώ κάνουμε την αναζήτηση σύμφωνα με τη περιγραφή

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE



- Εφόσον πατήσαμε τη περιγραφή του είδους, όπως φαίνεται στη παραπάνω φωτογραφία
- Πατάμε το κουμπί «Λίστα» για να μας εμφανιστεί

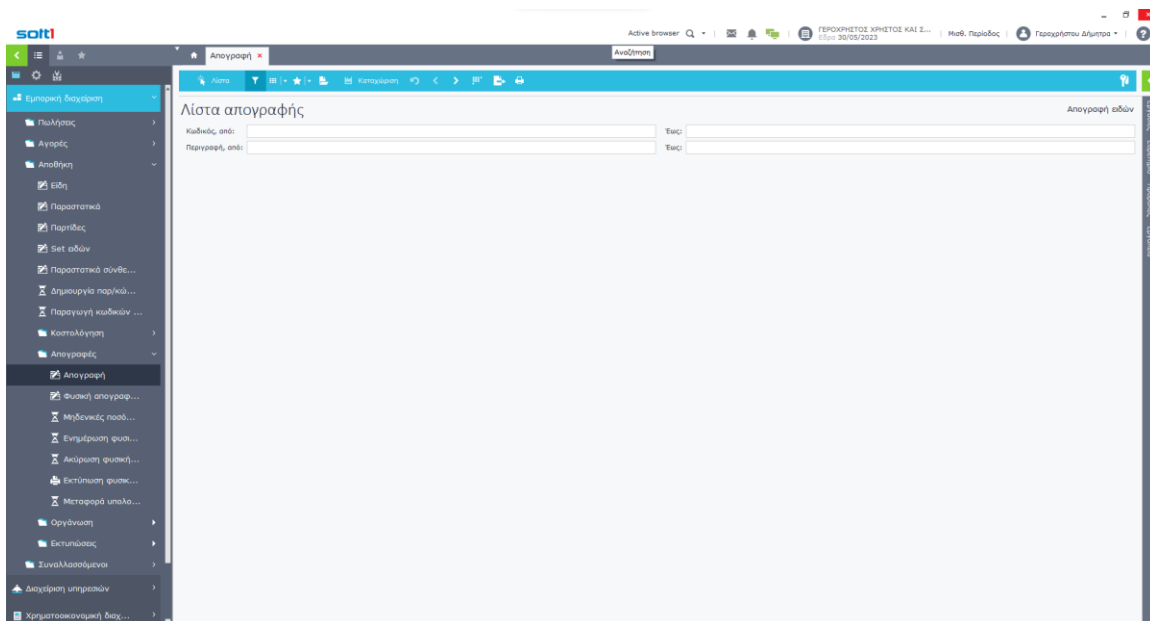


- Αντίστοιχα, πατάμε πάνω στο είδος για να δούμε το απόθεμα του

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

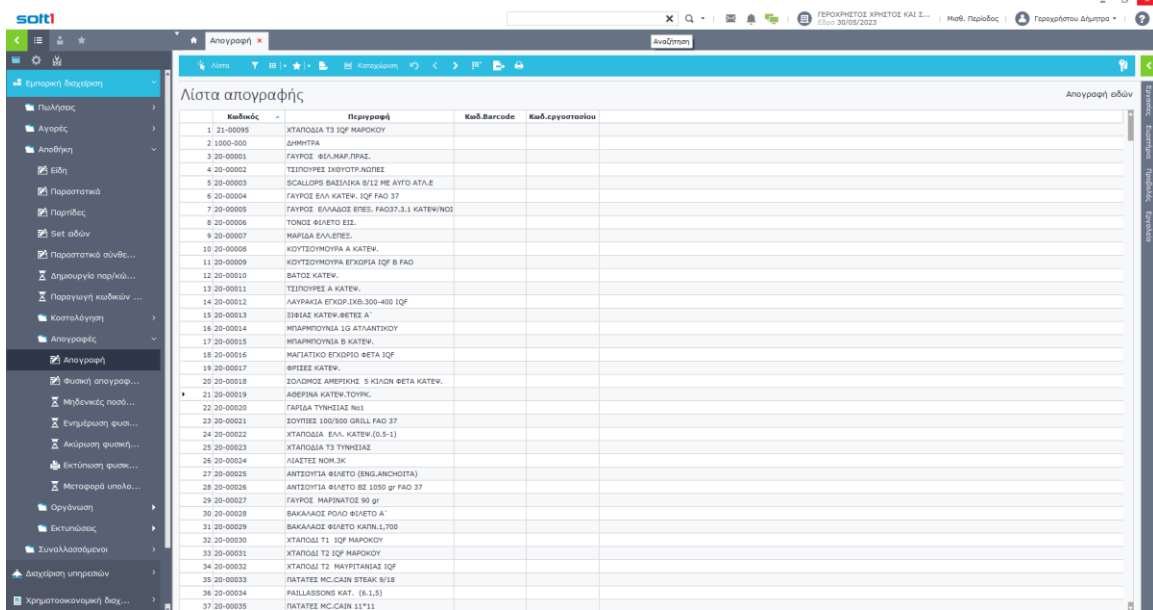
Αποθ. χώρος	Ποσ. 1	Ποσ. 2	Ποσότητα 1	Ποσότητα 2	Ποσότητα 3	Ποσότητα 4	Αξία 1	Αξία 2	Αξία 3	Αξία 4
1. Κινέο	28,00	28								

- Παρατηρούμε ότι και το 2^ο είδος είναι σε απόθεμα, οπότε προχωράμε στο 3^ο είδος
- Αναζητούμε το προϊόν είτε με κωδικό είτε με περιγραφή από τα φίλτρα αναζήτησης
- Υπάρχει όμως και ένας 3^{ος} τρόπος αναζήτησης
- Καθώς είμαστε στην προβολή της απογραφής πάνω αριστερά υπάρχει η επιλογή Λίστα

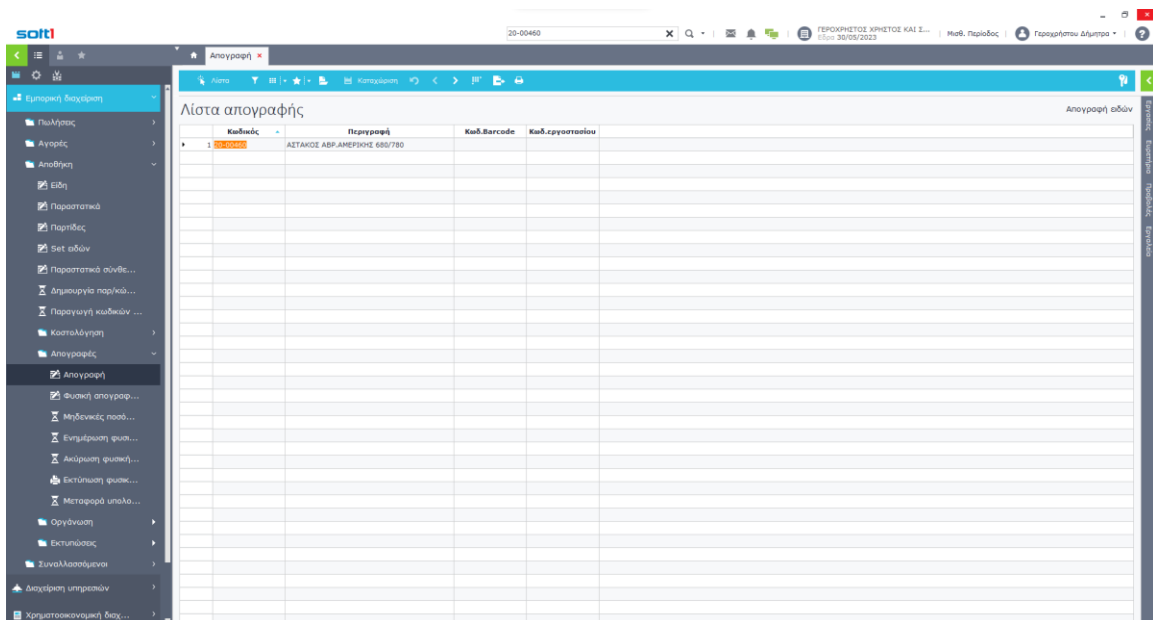


Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

- Εάν επιλέξουμε λίστα, μας εμφανίζονται όλα τα είδη που διαθέτει η εταιρεία (είτε βρίσκονται σε απόθεμα είτε όχι)
- Έτσι μπορούμε να αναζητήσουμε το προϊόν που μας ενδιαφέρει
- Επειδή όμως αυτός ο τρόπος αναζήτησης είναι αρκετά χρονοβόρος
- Μπορούμε να επιλέξουμε στην μπάρα αναζήτησης, Active browser
- Και να γράψουμε τον κωδικό ή τη περιγραφή του είδους που αναζητούμε



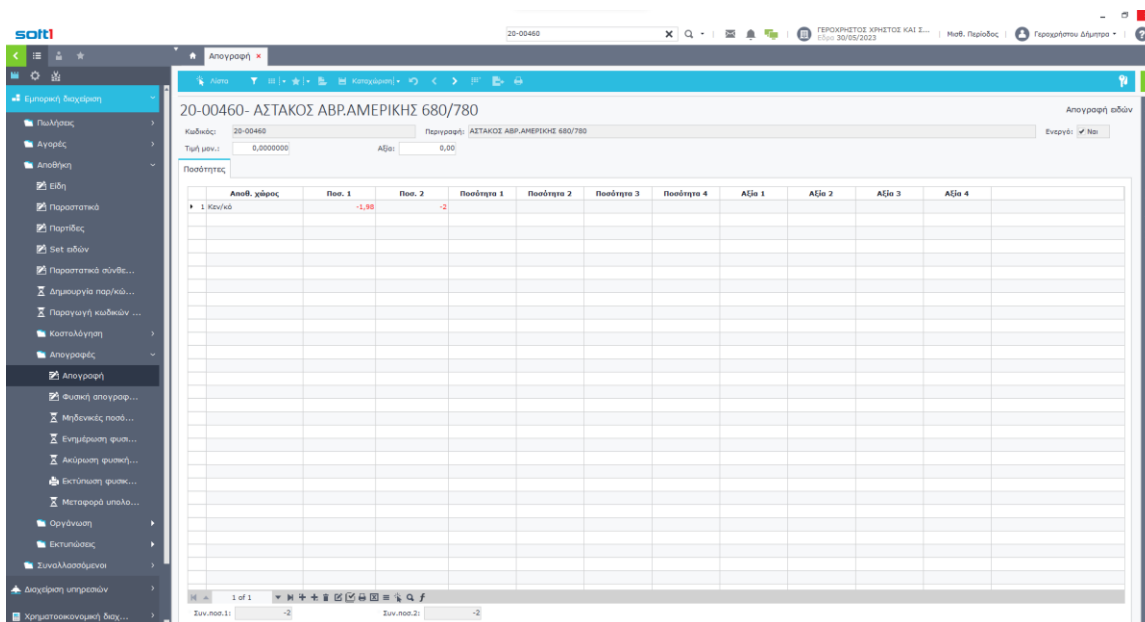
Κωδικός	Περιγραφή	Κωδ.Barcode	Κωδ.εργαστησιου
1 21-00095	ΧΤΑΠΟΔΙΑ Τ3 ΙΩΡ ΜΑΡΚΟΥ		
2 1000-000	ΔΗΗΗΤΡΑ		
3 20-00001	ΓΑΥΡΟΣ ΦΥΛΛΑΜΠΡΩΣ		
4 20-00002	ΤΣΙΠΟΥΡΕΣ ΔΙΔΥΜΟΤΗ ΛΟΠΣΕ		
5 20-00003	SCALLORS ΒΑΣΙΛΙΚΑ 8/12 ΜΕ ΑΥΤΟ ΑΤΛ.Ε		
6 20-00004	ΓΑΥΡΟΣ ΕΛΛ.ΚΑΤΕΥ. ΙΩΡ FAD 37		
7 20-00005	ΓΑΥΡΟΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΕΠΕΣ. FAD37.3.1 ΚΑΤΕΥ/ΝΟΣ		
8 20-00006	ΤΟΝΟΣ ΦΙΛΕΤΟ ΕΙΣ.		
9 20-00007	ΜΑΡΙΔΑ ΕΛΛ.ΕΠΕΣ.		
10 20-00008	ΚΟΥΤΣΟΥΜΟΥΝΑ Α ΚΑΤΕΥ.		
11 20-00009	ΚΟΥΤΣΟΥΜΟΥΝΑ ΕΚΣΙΡΙΑ ΙΩΡ Β FAD		
12 20-00010	ΒΑΤΟΣ ΚΑΤΕΥ.		
13 20-00011	ΤΣΙΠΟΥΡΕΣ Α ΚΑΤΕΥ.		
14 20-00012	ΛΑΥΡΑΚΙΑ ΕΓΧΩΡ.ΙΧΘ.300-400 ΙΩΡ		
15 20-00013	ΣΤΕΒΑΣ ΚΑΤΕΥ ΑΡΤΕΣ Α'		
16 20-00014	ΝΤΣΑΡΜΠΟΥΝΙΑ 1Σ ΑΤΑΜΑΤΙΚΟΥ		
17 20-00015	ΝΤΣΑΡΜΠΟΥΝΙΑ Β ΚΑΤΕΥ.		
18 20-00016	ΜΑΓΙΛΑΤΟ ΕΓΧΩΡΙΟ ΦΕΤΑ ΙΩΡ		
19 20-00017	ΦΡΙΣΣΕΣ ΚΑΤΕΥ.		
20 20-00018	ΣΟΛΩΡΟΣ ΑΜΕΡΙΚΗΣ 5 ΚΙΛΩΝ ΦΕΤΑ ΚΑΤΕΥ.		
21 20-00019	ΑΦΡΙΣΙΑ ΚΑΤΕΥ ΤΟΡΦ.		
22 20-00020	ΓΑΡΙΔΑ ΤΥΝΗΣΙΑΣ Νο1		
23 20-00021	ΣΟΪΣΣΕ 100/900 GRILL FAD 37		
24 20-00022	ΧΤΑΠΟΔΙΑ ΕΛΛ. ΚΑΤΕΥ.(0.5-1)		
25 20-00023	ΧΤΑΠΟΔΙΑ Τ3 ΤΥΝΗΣΙΑΣ		
26 20-00024	ΛΙΑΣΤΣΕ ΝΟΜ.3Κ		
27 20-00025	ΑΜΠΣΟΥΤΑ ΦΙΛΕΤΟ (ENGLANCHOITA)		
28 20-00026	ΑΜΠΣΟΥΤΑ ΦΙΛΕΤΟ ΒΣ 1050 gr FAD 37		
29 20-00027	ΓΑΥΡΟΣ ΜΑΡΙΝΑΤΟΣ 90 gr		
30 20-00028	ΒΑΚΑΛΙΑΔΕ ΡΟΛΟ ΦΙΛΕΤΟ Α'		
31 20-00029	ΒΑΚΑΛΙΑΔΕ ΦΙΛΕΤΟ ΚΑΤΝ.1,700		
32 20-00030	ΧΤΑΠΟΔ Τ1 ΙΩΡ ΜΑΡΚΟΥ		
33 20-00031	ΧΤΑΠΟΔ Τ2 ΙΩΡ ΜΑΡΚΟΥ		
34 20-00032	ΧΤΑΠΟΔ Τ3 ΜΑΥΡΥΤΑΝΙΑΣ ΙΩΡ		
35 20-00033	ΠΑΤΑΤΕΣ MC.CAIN STEAK 9/18		
36 20-00034	FABLASSONS KAT. (8,1,5)		
37 20-00035	ΠΑΤΑΤΕΣ MC.CAIN 11*11		



Κωδικός	Περιγραφή	Κωδ.Barcode	Κωδ.εργαστησιου
20-00029	ΑΣΤΑΚΟΣ ΑΠΡ.ΑΜΕΡΙΚΗΣ 685/780		

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

- Και πατάμε πάνω στο είδος για να δούμε το απόθεμα του



- Εδώ παρατηρούμε ότι το συγκεκριμένο είδος δε βρίσκεται σε απόθεμα επομένως πρέπει να το παραγγείλουμε από τον προμηθευτή μας
- Το 4^ο προϊόν που ζήτησε ο πελάτης η εταιρεία δεν το διαθέτει, επομένως θα το αναζητήσει σε κάποιον προμηθευτή που το διαθέτει
- Εάν δεν γίνει έλεγχος των αποθεμάτων από πριν, την ώρα που δημιουργούμε το τιμολόγιο μας μπορούμε να ελέγξουμε το απόθεμα στο πεδίο «Υπόλοιπο», που βρίσκεται στη φόρμα συμπλήρωσης της παραγγελίας. Παρόλα αυτά αυτός ο τρόπος δεν συνιστάται ως σωστός έλεγχος των αποθεμάτων, αποτελεί απλά μία προειδοποίηση ώστε να μη κοπεί κάποιο είδος χωρίς να βρίσκεται σε απόθεμα. (Σημείωση: η τελική φόρμα του τιμολογίου που δίνεται στον πελάτη δεν περιέχει το συγκεκριμένο πεδίο)

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

Νέα Εγγραφή

Κωδικός: 7062 Τμήτ: TSA Παράστατος: TSA0000992 Αριθμός: 992

Ημερ/νία: 31/5/2023 Υπομνη: 1000 Εξορ: A.K.: 1000 Κεν/κω: A.Π.Α.: 1006

Απολλογικός: Διαδικασ. πωλ. ΔΑΤΑ: 101 1.1 Τυπολόγιο Πάλης Φορ/νός σειρά: TSA Φορ/νός αριθμός: 992

Γενικό στοιχείο: Παράδοση διακίνηση Διεθνείς συναλλαγές Ασπύ στοιχεία

Πωλήσεις: 30-00948 ΠΕΤΡΟΣ ΚΥΡΙΑΚΟΠΟΥΛΟΣ Κατάσταση: 1000 Προς Πάληση

Υπομνη: Ακουραμένος: Όχι Επικυρωμένος: 1006 Επί Παύσει

Καθ. Φ.Π.Α.: Κανονικό Εκτυπωμένος: Όχι

Απολλογικός: Έλεγχος Α.Φ.Π.

Κωδικός	Περιγραφή	Πω. 1	Τμήτ	Καθ. πλάτος	Καθ. μήκος	Με. Αξ.	Εκπ.	Αξία	Καθ. Αξία	Αξία Φ.Π.Α.	Υπόλοιπο	Υπόλοιπο...
1 20-00006	ΤΟΝΟΣ ΦΙΛΙΠΤΟ ΣΙΣ	20,00	8,20	20-00006				176,00	176,00	22,08	175,00	175,00
2 20-00140	ΚΤΕΝΙΑ 1/2 30/50	10,00	18,20	20-00140				102,00	102,00	13,26	22,00	22,00
3 20-00460	ΑΣΤΑΚΟΣ ΑΒΡ.ΑΜΕΡΙΚΗΣ 680/780	0,00	20-00460								-1,98	-1,98

Συν. πωλήσεις: 30 Εκπ. 1(%): 0,00 Αξία εκπ. 1: 0,00 Καθαρός: 278,00

Α.Π.Α.: 36,14 Εξορ: 0,00 Συνολικός: 314,14

- Εδώ παρατηρούμε ότι το πεδίο Υπόλοιπο μας δείχνει το απόθεμα των κιλών που διαθέτει η επιχείρηση
- Το 1^ο και το 2^ο είδος βρίσκονται σε απόθεμα ενώ το 3^ο πρέπει να το προμηθευτούμε, όπως και το 4^ο

• Δημιουργία νέου προμηθευτή

- Πηγαίνουμε στο βασικό menu, στην Εμπορική Διαχείριση
- Επιλέγουμε από το μενού Συναλλασσόμενοι και έπειτα Προμηθευτές

Portal

ΕΜΠΟΡΟΚΗΤΕ ΤΟ softone

Live Update

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

- Πατάμε το κουμπί που λέει Νέα
- Μας πετάει την προβολή δημιουργίας προμηθευτή
- Συμπληρώνουμε τα στοιχεία που μας έχει δώσει ο προμηθευτής
 - Όπως και στον πελάτη, στο πεδίο Κωδικός συμπληρώνουμε * για να πάρει αυτόματα αριθμό προμηθευτή
 - Συμπληρώνουμε ΑΦΜ
 - Στην επωνυμία, γράφουμε το όνομα της εταιρείας του προμηθευτή, Λουκάς Παπαμιχαήλ
 - Στη καρτέλα Βασικά στοιχεία συμπληρώνουμε τον διακριτικό τίτλο, MR. FISHMAN
 - Το επάγγελμα του προμηθευτή, π.χ. εδώ χονδρικό εμπόριο κατεψυγμένων τροφίμων
 - Διεύθυνση: Ι. Χατζήγιαννη 42
 - Τ.Κ.: 10432
 - Πόλη: Μουδανιά
 - Συμπληρώνουμε το τηλέφωνο
 - Δ.Ο.Υ.: Α' ΑΘΗΝΩΝ

The screenshot displays the 'Νέα Εγγραφή' (New Supplier) form in the SOFTONE ERP system. The form is organized into several sections:

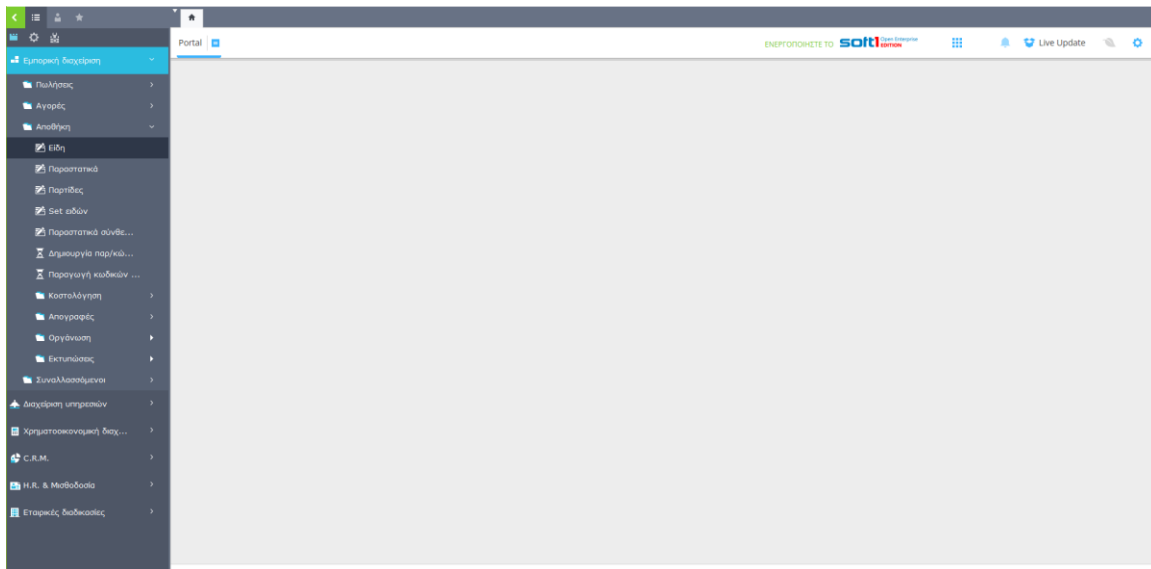
- Καρτέλα Βασικά στοιχεία:** Contains fields for 'Κωδικός' (Code), 'Επωνυμία' (Name: ΛΟΥΚΑΣ ΠΑΠΑΜΙΧΑΗΛ), 'Α.Φ.Μ.' (VAT No.), 'Υπόμνημα' (Notes: 1000), 'Είδος' (Type: έδρα), and 'Κωδικός τιμολόγησης' (Billing Code).
- Καρτέλα Επικοινωνία:** Includes 'Τίτλος' (Title: MR. FISHMAN), 'Επώνυμο' (Surname: ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΚΑΤΕΨΥΓΜΕΝΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ), 'Διεύθυνση' (Address: ΙΩΑΝΝΟΥ ΧΑΤΖΗΓΙΑΝΝΗ 42), 'Τ.Κ.' (Postal Code: 10432), 'Πόλη' (City: ΜΟΥΔΑΝΙΑ), 'Τηλ. 1' (Phone 1: 2356906487), and 'Δ.Ο.Υ.' (Tax Authority: Α' ΑΘΗΝΩΝ).
- Καρτέλα Ταξινόμησηση:** Includes 'Ομάδα' (Group), 'Επισημ. κατηγορία' (Special category), 'Εμπορ. κατηγορία' (Commercial category), 'Γενική Διεύθυνση' (General Director), 'Αποστολή' (Delivery), and 'Προεπιλογήση' (Pre-selection).
- Καρτέλα Λογιστικά:** Includes 'Εταιρική μορφή' (Company form), 'Διευθυντικός' (Directorial), 'Λογιστικός' (Accounting), 'Κοδ. α.π.α.' (Code a.p.a.), 'Κανονικό' (Normal), 'e-mail Διεύ.' (e-mail Dir.), 'Κωδικός πληρωμής' (Payment code), and 'Υποβαλ. στοιχεία ΝΠΦ' (Submitted data NPF).
- Καρτέλα Πρώτη καταχώριση:** Shows 'Ημερομηνία' (Date: 31/5/2023), 'Χρόνος' (Time: 22:09), and 'Χρήστης' (User: 102 Γεροχρηστού Δημήτρα).
- Καρτέλα Τελευταία μεταβολή:** Shows 'Ημερομηνία' (Date: 31/5/2023), 'Χρόνος' (Time: 22:09), and 'Χρήστης' (User: 102 Γεροχρηστού Δημήτρα).

- Έπειτα στην καρτέλα Επικοινωνία, συμπληρώνουμε όσα άλλα στοιχεία μας δώσει ο προμηθευτής, πχ το email του
- Τα υπόλοιπα στοιχεία που είναι κοινά με την πρώτη καρτέλα, Βασικά στοιχεία, αποθηκεύονται αυτόματα και δε χρειάζεται να τα ξανά γράψουμε

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

- Έπειτα, δημιουργούμε το νέο είδος
 - Πηγαίνουμε στο βασικό μενού, στην Εμπορική Διαχείριση
 - Επιλέγουμε από το μενού Αποθήκη και έπειτα Είδη

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE



- Πατάμε την επιλογή στο μενού Νέα
- Συμπληρώνουμε τα κατάλληλα στοιχεία
 - Στο πεδίο Κωδικός βάζουμε * για να πάρει αυτόματα έναν αύξων αριθμό
 - Έπειτα, στη περιγραφή, γράφουμε το όνομα του νέου είδους, Μπακαλιάρος Νο1
 - Στη καρτέλα, Βασικά στοιχεία, στο πεδίο Μ.Μ. βάζουμε τη μονάδα μέτρησης, π.χ. κιλά
 - Στο επόμενο πεδίο συμπληρώνουμε το ΦΠΑ του είδους, εδώ είναι 13%
 - Συμπληρώνουμε τη Λογιστική Κατηγορία, εδώ το νέο είδος είναι Εμπόρευμα
- Και καταχωρούμε το νέο προϊόν μας

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

Νέα Εγγραφή

Κωδικός: * Παντοφάνη: Μπακαλάρος Νο2 Ενεργό: Ναι

Βασικά στοιχεία | Μέτρηση, κωδικός | Εμπορία | Λογιστικό | Ιδιότητες | Ελεύθερο πεδίο | Έγγραφο/Παρατηρήσεις

Fast entry

Μ.Μ.: 190 ΚΑΔ
Φ.Π.Α.: 1131 ΦΠΑ 13%
Δω. κατασκευής: 101 Εμπόρευμα
κωδ. βασικού:
κωδ. εγγραφισμένου:
Τεχνικός κωδικός:

Ταξινόμηση

Εμπορική κατηγορία:
Ομάδα:
Σειρά:
Κλάση προμήθειας:

Εικόνα

Πρόσθετα στοιχεία

Web pages:
Προσδιορισμός:

Στοιχεία κατασκευής

Κατασκευαστής:
Μάρκα:
Μοντέλο:
Χώρα κατασκευής:

Τιμές/Εκπτώσεις

Χαμηλά:
Διαφορά:
Εκπτωση 1 (%):
Εκπτωση 2 (%):
Εκπτωση 3 (%):

Εμπορικές πολιτικές

Τύπος κατανομής:
Υπολ/μύς από αξία: Default

Έξοδα

Έξοδα 1:
Έξοδα 2:

Τιμές εξόδων

Τιμή 1:

Πρώτη καταχώριση

Τελευταία μεταβολή

Ημερομηνία: 31/9/2023 22:28 Χρήσιμος: 102 Παραρτήματα: 0

Ημερομηνία: 31/9/2023 22:28 Χρήσιμος: 102 Παραρτήματα: 0

- Έπειτα, ακολουθεί η παραγγελία σε προμηθευτή για τα προϊόντα που η εταιρεία δεν έχει σε απόθεμα
 - Πηγαίνουμε στο κεντρικό μενού
 - Επιλέγουμε Εμπορική Διαχείριση και στο μενού που ανοίγει Αγορές
 - Έπειτα, στο νέο μενού που ανοίγει επιλέγουμε παραστατικά

Λίστα παραστατικών

Παραστατικό αγοράριών

Ημερ/κό θόλοματι: Τμήματα εβδομάδα (27/10/2023 - 8/10/2023)

Τύπος παραστατικών:

Παραστατικό:

Παραστατικό:

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

- Πατάμε το κουμπί «Νέα» και ανοίγουμε τη προβολή των Παραστατικών

Νέα Εγγραφή

Παράστατικό αγοράς

Έτος: 2022 Τύπος: Δελτίο Αποστολής - Τιμολόγιο Αγοράς Παραστατικό: TAA Αριθμός: 142

Ημερ/νία: 7/10/2023 Υπο/μνη: 1000 Εξο Α.Χ.: 1000 Κεν/κό Α.Χ.: 1000 Φορ/νός σειρά: TAA Φορ/νός αριθμός: 142

Διατελείται: Διατελείται με/χω/τά: Κανονικά

Γενικά στοιχεία: Παρόδοση διακίνηση Διεθνείς συναλλαγές Λοιπά στοιχεία

Προσ/νός: Υπο/μνη: Αναρροφή: Κωδ. Φ.Π.Α.: Αποτέλεσμα: Επικύρωσις: Επικύρωσις: Ακυρωμένο: Εκτυπωμένο: Επείγουσ Α.Φ.Μ.

Κωδικός	Περιγραφή	Ποσ.1	Κόστος Η.Μ.	Κωδ. εδάφους...	Ημ. λήξ...	Τιμή	Εκπ...	Αξία	Κωδ.Αξία	Αξία Φ.Π.Α.
---------	-----------	-------	-------------	-----------------	------------	------	--------	------	----------	-------------

Συν. ποσότητες: 0 Εκπ.1(%) : 0,00 Αξία εκπ.1: 0,00 Κόστος αξία: 0,00

- Στο πεδίο «Σειρά», επιλέγουμε Παραγγελία Σε Προμηθευτή
- Και στο πεδίο προμηθευτής επιλέγουμε τον Λουκά Παπαμιχαήλ
- Έπειτα, συμπληρώνουμε τα είδη που θέλουμε για παραγγελία, τη ποσότητα, τη τιμή του κιλού

Νέα Εγγραφή

Παράστατικό αγοράς

Έτος: 2021 Τύπος: Παραγγελία Σε Προμηθευτή Παραστατικό: ΠΑΡ Αριθμός: 1

Ημερ/νία: 7/10/2023 Υπο/μνη: 1000 Εξο Α.Χ.: 1000 Κεν/κό Α.Χ.: 1000 Φορ/νός σειρά: ΠΑΡ Φορ/νός αριθμός: 1

Διατελείται: Διατελείται με/χω/τά: Κανονικά

Γενικά στοιχεία: Παρόδοση διακίνηση Διεθνείς συναλλαγές Λοιπά στοιχεία

Προσ/νός: 50-00029 Υπο/μνη: ΛΟΥΚΑΣ ΠΑΠΑΜΙΧΑΗΛ Αναρροφή: Επικύρωσις: Ακυρωμένο: Εκτυπωμένο: Επείγουσ Α.Φ.Μ.

Κωδ. Φ.Π.Α.: Κανονικά

Κωδικός	Περιγραφή	Ποσ.1	Τιμή	Εκπ...	Αξία	Φ.Π.Α.
1 *22	Μπακαλάρος Νο1	150,00	3,40		510,00	41% 13%
2 *20-00460	ΑΣΤΑΚΟΣ ΑΒΡ.ΑΜΕΡΙΚΗΣ 680/780	300,00	6,22		1.866,00	41% 13%

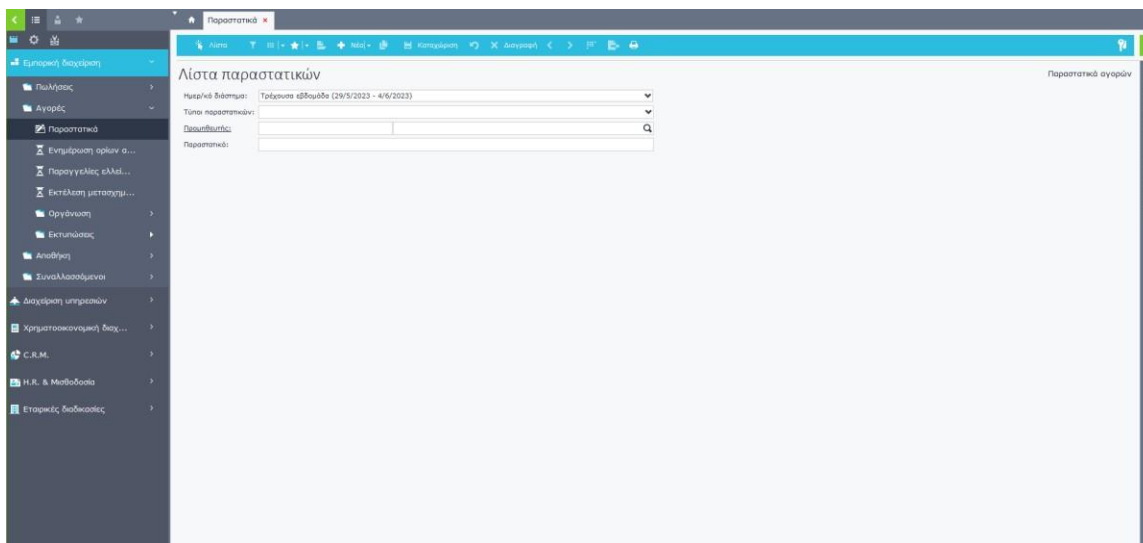
Συν. ποσότητες: 450 Εκπ.1(%) : 0,00 Αξία εκπ.1: 0,00 Κόστος αξία: 2.676,00

Αξία Φ.Π.Α.: 347,88 Αξία εδάφους: 0,00 Συνολ.αξία: 3.023,88

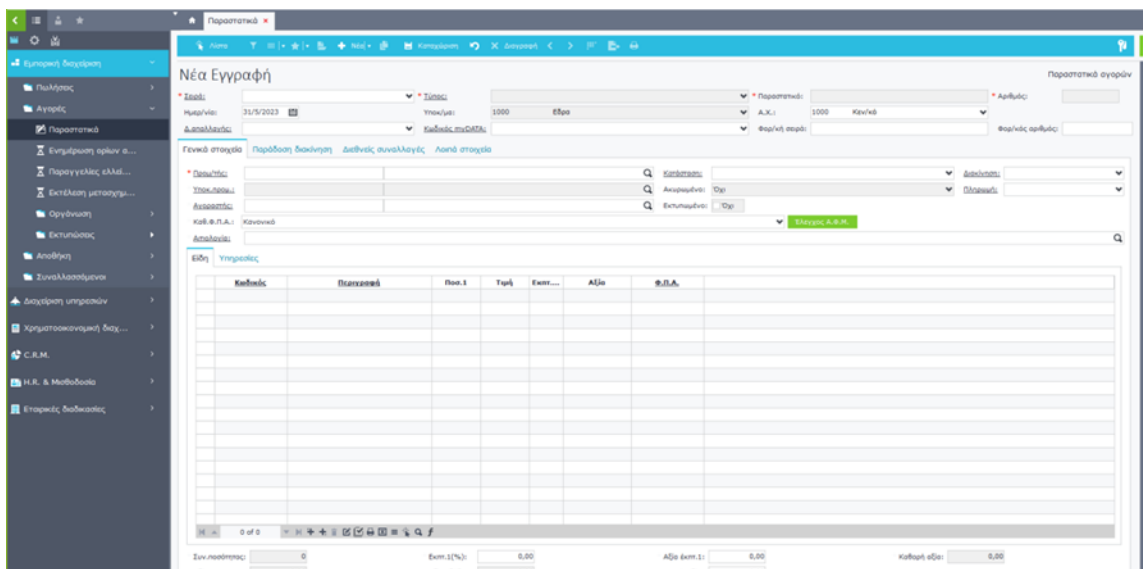
- Εφόσον καταχωρήθηκε το νέο είδος, στάλθηκε η παραγγελία και έγινε εισαγωγή, πρέπει να συμπληρωθεί το παραστατικό αγοράς του νέου προϊόντος αλλά και του προϊόντος που δεν υπήρχε σε απόθεμα

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

- Πηγαίνουμε στο μενού, στην Εμπορική διαχείριση και πιο συγκεκριμένα στην ενότητα Αγορές
- Αφού επιλέξουμε την ενότητα αυτή,
- Ανοίγει ένα μενού από το οποίο
- Επιλέγουμε Παραστατικά



- Στη μπάρα του μενού επιλέγουμε Νέα
- Και έτσι μας εμφανίζει την προβολή των παραστατικών αγοράς



Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

- Συμπληρώνουμε τα απαραίτητα στοιχεία αλλά και τι εισήγαμε

Νέα Εγγραφή

Σειρά: 2062 Τύπος: 2062 Παράστατικό: TSA Αριθμός: 71
Ημερ/νία: 31/5/2023 Υπο/μια: 1000 Είδος: Είδος Α.Χ.: 1000 Κατ/κώ: Κατ/κώ Φορ/κώ σειρά: TSA Φορ/κός αριθμός: 71

Γενικά στοιχεία: Παρόδοση διακίνηση Διεθνείς συναλλαγές Λογό στοιχεία

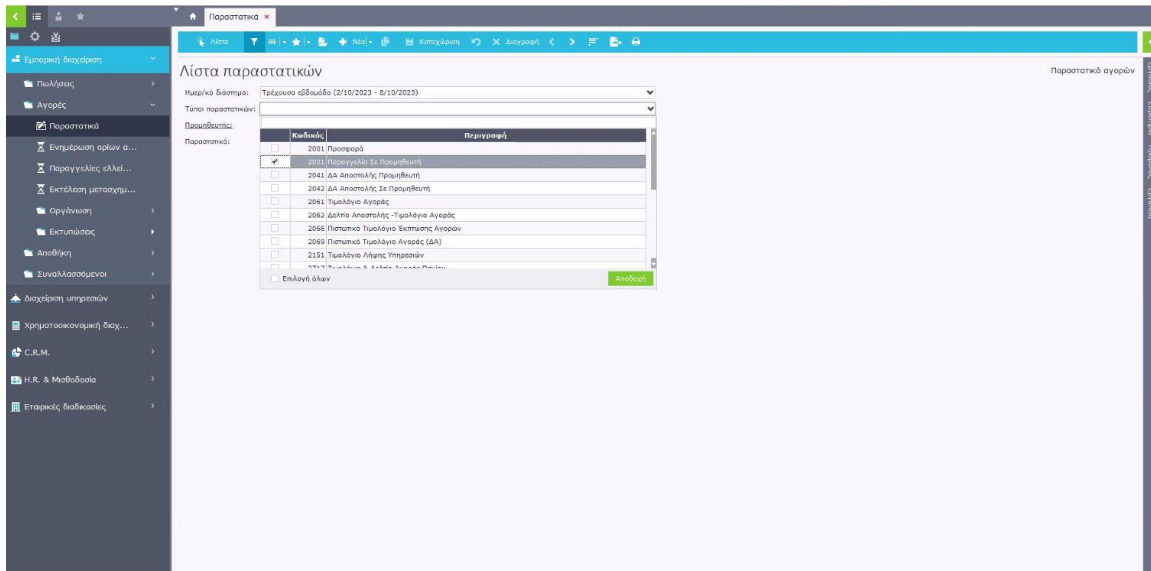
Προϊόν: 90-00029 ΛΟΓΙΚΑ ΠΑΡΑΜΕΤΡΑ Εισέλευση: Διεκδίκηση
Υποκατηγορία: Διεκδίκηση Αποφασισμένο: Όχι Πίσωκαμπί: Πίσωκαμπί
Αποστολή: Κανονικά Εκτυπωμένο: Όχι Εμπόριο: Εμπόριο Α.Φ.Μ.

Κωδικός	Περιγραφή	Παν.1	Κόστος Μ.Μ.	Καθ. νέος πο.	Ημ. ΑΔΣ...	Τιμή	Εκπ...	ΑΣα	Καθ.ΑΣα	ΑΣα Φ.Π.Α.
1 *22	Μπακαλάρος Νο1		150,00 Κιλώ							
2 20-00460	ΑΣΤΑΚΟΣ ΑΒΡ.ΑΜΕΡΙΚΗΣ 680/780		300,00 Κιλώ							

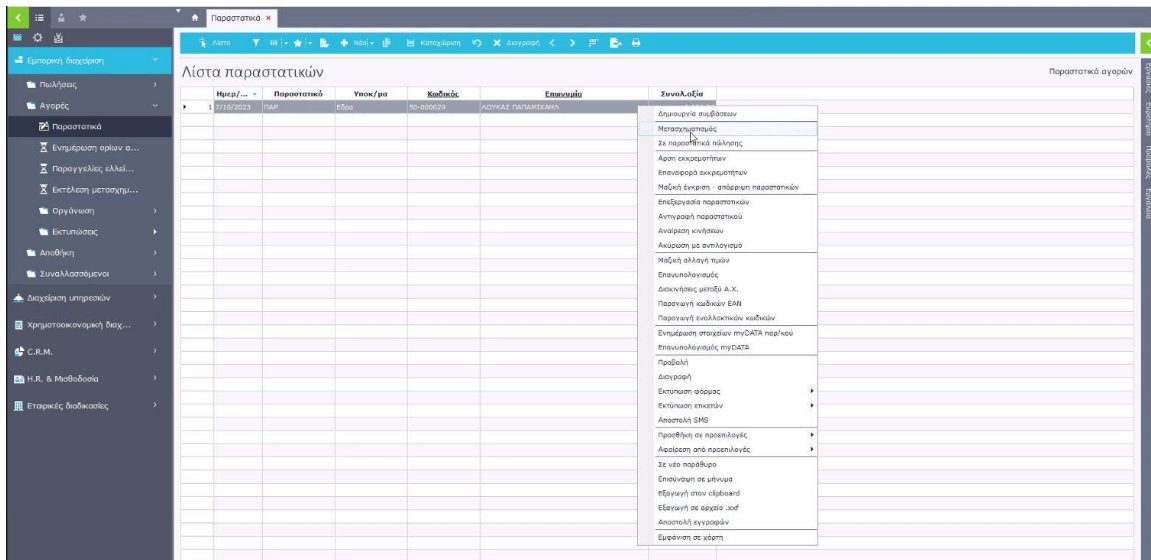
Συν. κόστος: 450 Εκπ.1(%) : 0,00 ΑΣα Εκπ.1 : 0,00 Κωβηλ.έξοδ : 0,00
ΑΣα Φ.Π.Α. : 0,00 ΑΣα εμάς : 0,00 Συνολ.έξοδ : 0,00

- Έπειτα πατάμε καταχώρηση
- Υπάρχει βέβαια και πιο σύντομη διαδρομή
- Εφόσον, δημιουργήσαμε τη Παραγγελία σε προμηθευτή, βρίσκουμε τη παραγγελία και τη μετασχηματίζουμε σε Τιμολόγιο Αγοράς
 - Πηγαίνουμε στο κεντρικό μενού επιλέγουμε Εμπορική Διαχείριση, Αγορές και έπειτα παραστατικά
 - Στα φίλτρα που εμφανίζονται επιλέγουμε στο πεδίο Τύπος Παραστατικών: Παραγγελία σε Προμηθευτή

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE



- Πατάμε Αποδοχή και μετά Λίστα
- Βρίσκουμε όλες τις Παραγγελίες μας,
- Επιλέγουμε τη συγκεκριμένη παραγγελία
- Πατάμε δεξί κλικ και έπειτα μετασχηματισμός



- Τέλος, επιλέγουμε στο πεδίο Σειρά: Τιμολόγιο Αγοράς – Δελτίο Αποστολής

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

Μετασηματισμός παραστατικών

Εκτέλεση | Πρότυπα δεδομένα

Μετασηματισμός παραστατικών

Στοιχεία παραστατικού

Σε αριθμό: 2062 ΤΑΔ Ημερομηνία: 7/10/2023

Διαχείριση δεδομένων

Διατήρηση τιμών:	<input checked="" type="checkbox"/> Ναι	Διατήρηση συντελεστών Φ.Π.Α.:	<input type="checkbox"/> Όχι	Ακύρωση τριγωνικών:	<input type="checkbox"/> Όχι
Διατήρηση καθυστέρησης Φ.Π.Α.:	<input checked="" type="checkbox"/> Ναι	Διατήρηση εξόδων:	<input type="checkbox"/> Όχι	Διατήρηση ταμείου:	<input type="checkbox"/> Όχι
Ανάλυση εγγυοδοσίας βάσει τύπου:	<input type="checkbox"/> Όχι	Διατήρηση στοιχείων παραδosis:	<input type="checkbox"/> Όχι	Μεταφορά παρατηρήσεων:	<input checked="" type="checkbox"/> Ναι
Μόνο ειδή με υπόλοιπο:	<input type="checkbox"/> Όχι	Διατήρηση σκοπού διακίνησης:	<input checked="" type="checkbox"/> Ναι	Μεταφορά στοιχείων έργου:	<input checked="" type="checkbox"/> Ναι
Υποκατάστημα, Α.Χ. σειράς προορισμού:	<input checked="" type="checkbox"/> Ναι				

Νέες τιμές

Κατάσταση σε παρ/κά προέλευσης: [Dropdown] Τάξος αποσπάλξης: [Dropdown] Αραιολόγιο: [Dropdown]

Μεταρ. μέσο: [Dropdown] Ημ/νία παραδosis: [Date Picker] Έναρξη αποσπάλξης: [Date Picker]

Ομαδοποίηση / Ταξινόμηση

Ομαδοποίηση: Ανά Συμπενφορά, Backorder, Συνάλλαζόμενα και Νόμισμα

Ταξινόμηση κατά: [Dropdown] **Επιλέξτε στοιχεία**

Διαδικασία: Στην σθόνη

Πρόοδος

- Και πατάμε το κουμπί «Εκτέλεση»
- Έτσι εάν ελέγξουμε εκ νέου τα αποθέματα της αποθήκης θα παρατηρήσουμε ότι τα υπόλοιπα των συγκεκριμένων ειδών ανανεώθηκαν
- Επομένως, πηγαίνουμε στο μενού μας και
- Επιλέγουμε Αποθήκη-> Απογραφές-> Απογραφή

Απογραφή

Λίστα απογραφής

Καθίστος, από: [Text] Έως: [Text]

Παρονομή, από: [Text] Έως: [Text]

Απογραφή ειδών

- Επιλογή Διαχείριση
- Παμήνας
- Αγορές
- Αποθήκη
- Είδη
- Παραστατικά
- Παρτίδες
- Σειτ ειδών
- Παραστατικά σύνθε...
- Διευκρίνιση παρ/κά...
- Παραγωγή κωδικών...
- Κοστούλογηση
- Απογραφές
- Απογραφή
- Φυσική απογραφή...
- Μεθενικές ποσότητες...
- Ενημέρωση φυσική...
- Ακύρωση φυσική...
- Εκτύπωση φυσική...
- Μεταφορά υπολοίπων...
- Οργάνωση
- Εκτυπώσεις
- Συνάλλαζόμενα
- Διαχείριση υπηρεσιών

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

- Αναζητούμε εκ νέου με όποιον από τους 3 τρόπους, που αναφέρθηκαν παραπάνω, θέλουμε
- Απόθεμα 1^{ου} είδους

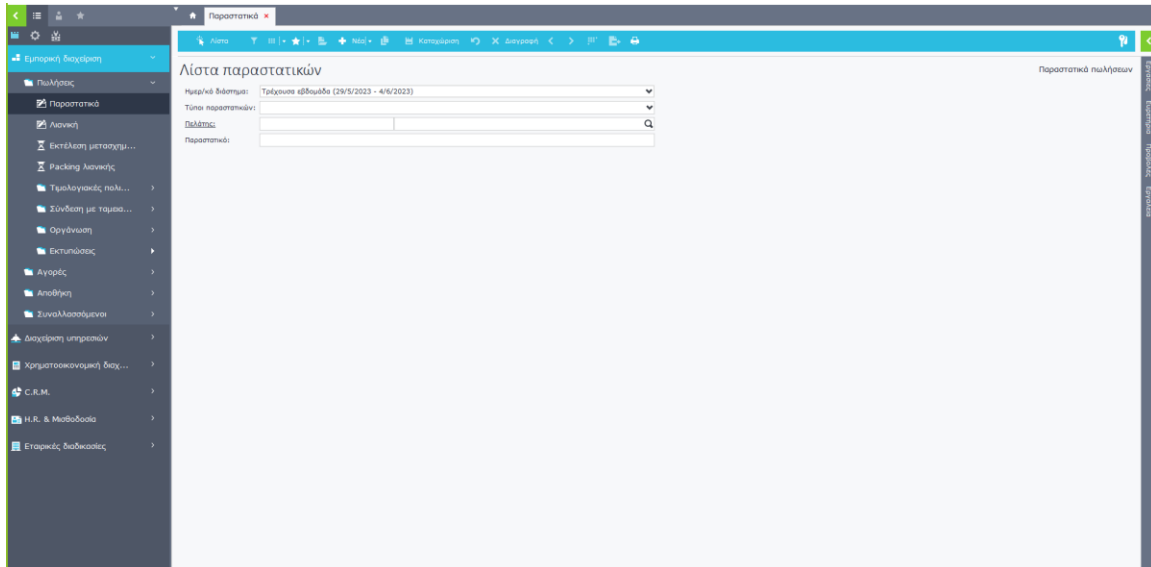
Αναθ. χώρας	Ποσ. 1	Ποσ. 2	Ποσότητα 1	Ποσότητα 2	Ποσότητα 3	Ποσότητα 4	Αξία 1	Αξία 2	Αξία 3	Αξία 4
Κιν/κδ	300,00	300,00								

- Απόθεμα 2^{ου} είδους

Αναθ. χώρας	Ποσ. 1	Ποσ. 2	Ποσότητα 1	Ποσότητα 2	Ποσότητα 3	Ποσότητα 4	Αξία 1	Αξία 2	Αξία 3	Αξία 4
Κιν/κδ	150,00	150,00								

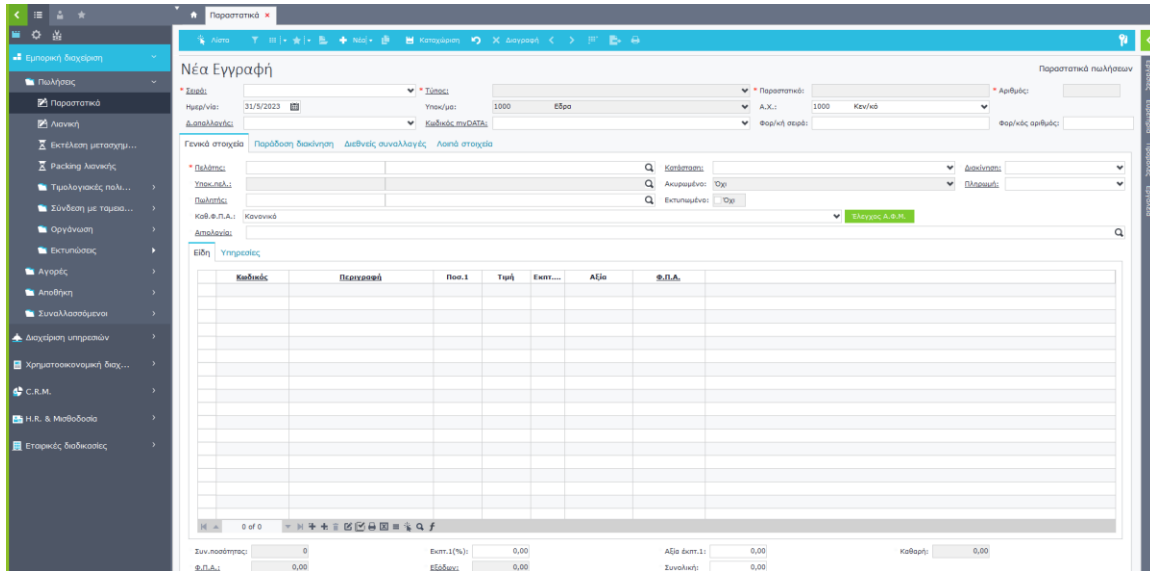
Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

- Τέλος, εφόσον έχουμε σε απόθεμα όλα τα είδη που χρειάζεται ο πελάτης της εταιρείας, προχωράμε σε δημιουργία προσφοράς για να εγκριθεί η παραγγελία από τον πελάτη
 - Στο κεντρικό μενού, στην επιλογή Εμπορική διαχείριση
 - Επιλέγουμε την ενότητα Πωλήσεις
 - Έπειτα από το μενού που ανοίγει επιλέγουμε Παραστατικά



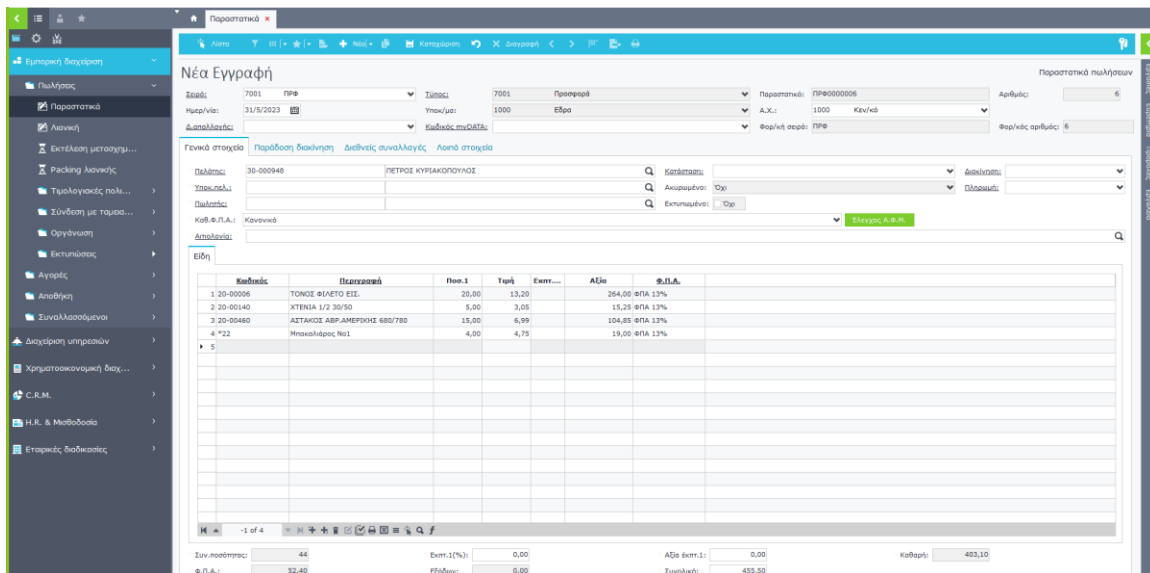
Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

- Πατάμε Νέα στη μπάρα που μας εμφανίζει και μας εμφανίζεται η προβολή της φόρμας των παραστατικών



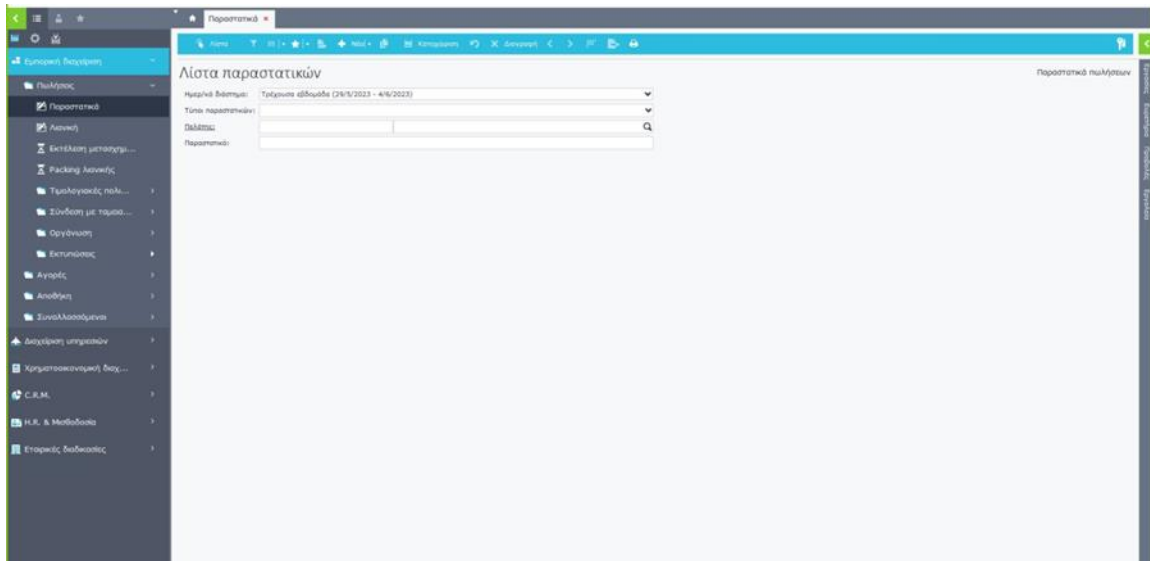
- Στη προβολή του παραστατικού επιλέγουμε στο πλαίσιο της Σειράς την επιλογή Προσφορά και
- Προχωράμε στη προσφορά μας
- Συμπληρώνουμε τα στοιχεία του πελάτη και τα είδη που ενδιαφέρεται
 - Στο πεδίο Πελάτης, επιλέγουμε Πέτρος Κυριακόπουλος
 - Συμπληρώνουμε στη περιγραφή το όνομα του είδους ή εάν γνωρίζουμε τον κωδικό και αφού επιλέξουμε το είδος που θέλουμε συμπληρώνουμε την ποσότητα, τη τιμή και εάν υπάρχει κάποια έκπτωση

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

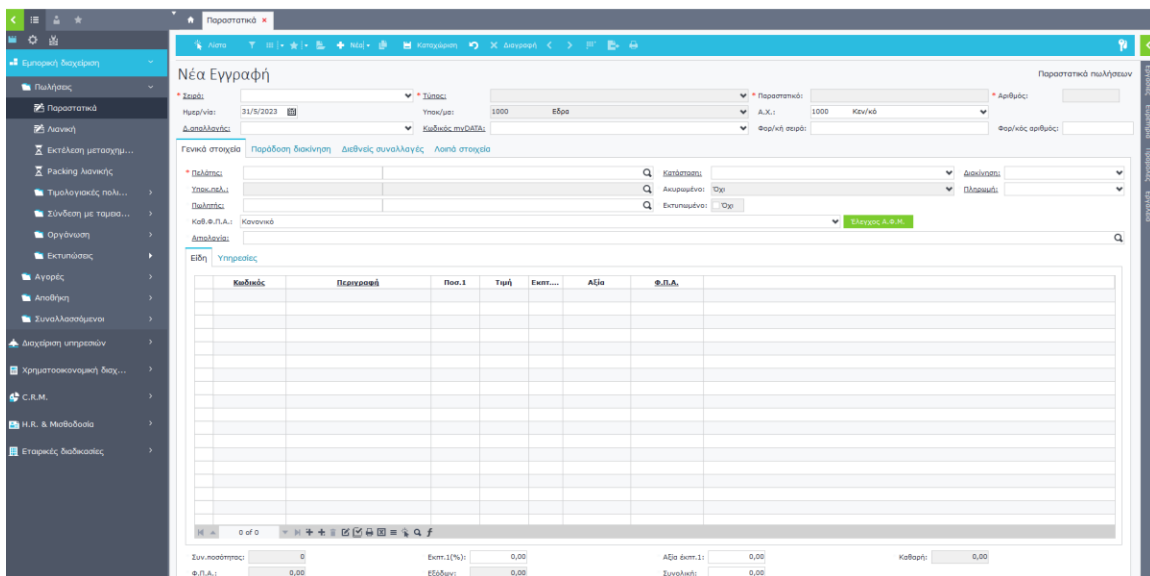


- Αφού καταχωρήσουμε την προσφορά πατώντας στο μενού καταχώρηση, περιμένουμε την έγκριση της από τον πελάτη
- Ο κ. Πέτρος Κυριακόπουλος πήρε τη προσφορά που του απόστειλε η εταιρεία και την ενέκρινε
- Έτσι η εταιρεία προχωρά στην τιμολόγηση των προϊόντων και στην αποστολή αυτών στην έδρα της εταιρείας του πελάτη
 - Υπάρχουν δύο τρόποι για τη δημιουργία του τιμολογίου
 - Ο 1^{ος} τρόπος είναι να δημιουργήσουμε το τιμολόγιο με τον ίδιο τρόπο, όπως δημιουργήσαμε τη προσφορά, δηλαδή
 - Στο κεντρικό μενού, στην ενότητα Εμπορική διαχείριση
 - Επιλέγουμε την υποενότητα Πωλήσεις και
 - Έπειτα Παραστατικά

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE



- Πατάμε δημιουργία Νέου παραστατικού στη μπάρα του μενού
- Και έτσι μας εμφανίζει την προβολή των παραστατικών

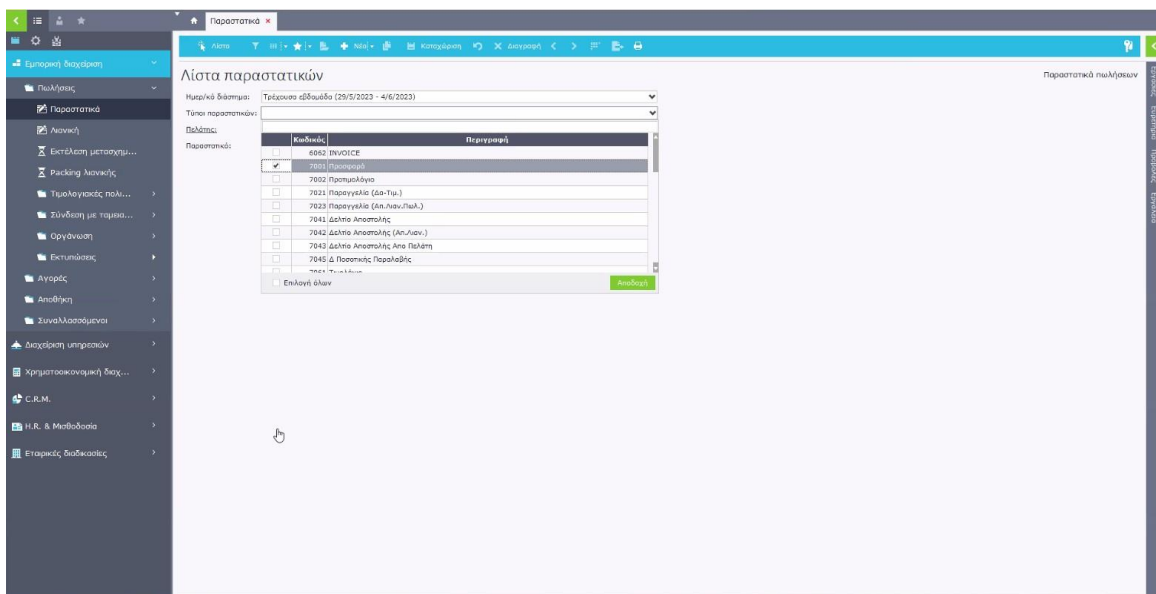
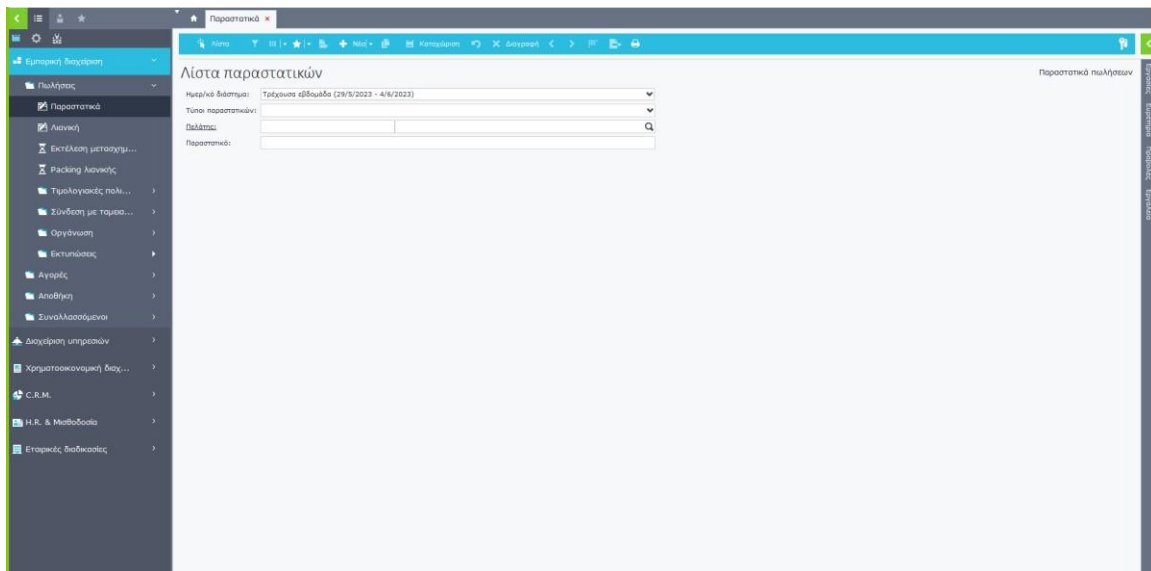


Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

- Επιλέγουμε στο πλαίσιο Σειρά την επιλογή 7062 ΤΔΑ Τιμολόγιο – Δ. Αποστολής
- Συμπληρώνουμε τα στοιχεία του πελάτη και τα είδη που επέλεξε να αγοράσει

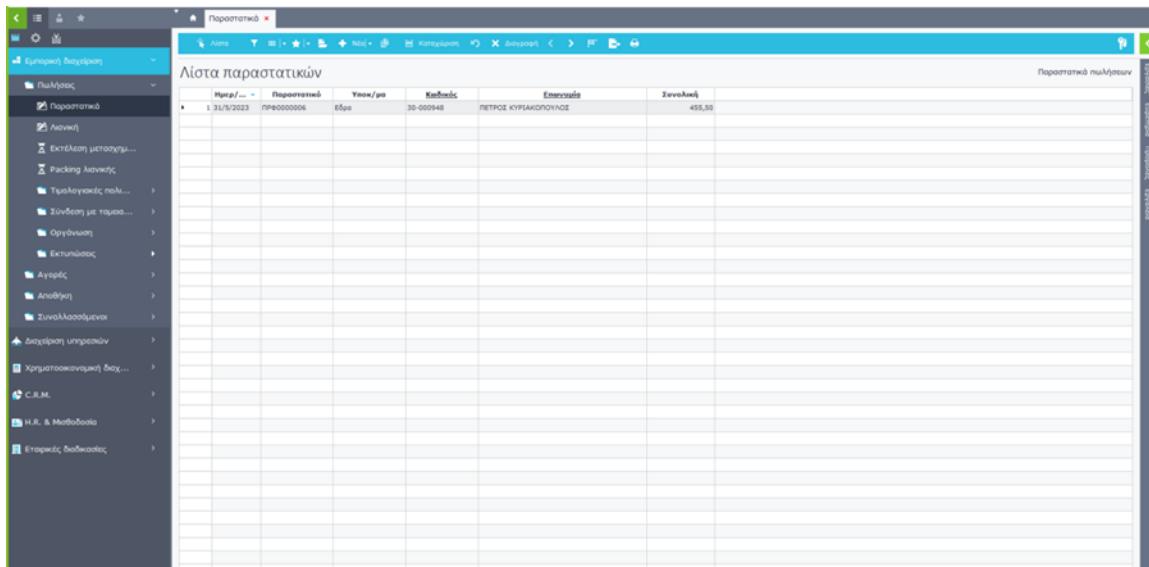
- Έπειτα πατάμε καταχώρηση και το εμπόρευμα είναι έτοιμο να μεταφερθεί στον πελάτη
- Υπάρχει όμως και ένας δεύτερος τρόπος δημιουργίας τιμολογίου (αυτός ο τρόπος ισχύει λόγω του ότι έχει προηγηθεί η δημιουργία προσφοράς για τον συγκεκριμένο πελάτη)
- Ο 2ος τρόπος, λοιπόν, για τη δημιουργία τιμολογίου είναι από την υποενότητα Πωλήσεις στην επιλογή Παραστατικά, στα φίλτρα που μας εμφανίζει
- Επιλέγουμε στο πλαίσιο Τύποι Παραστατικών, Προσφορά

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE



- Πατάμε Αποδοχή και μετά Λίστα
- Και έτσι μας εμφανίζονται οι προσφορές που έχει κάνει η εταιρεία τις συγκεκριμένες ημερομηνίες

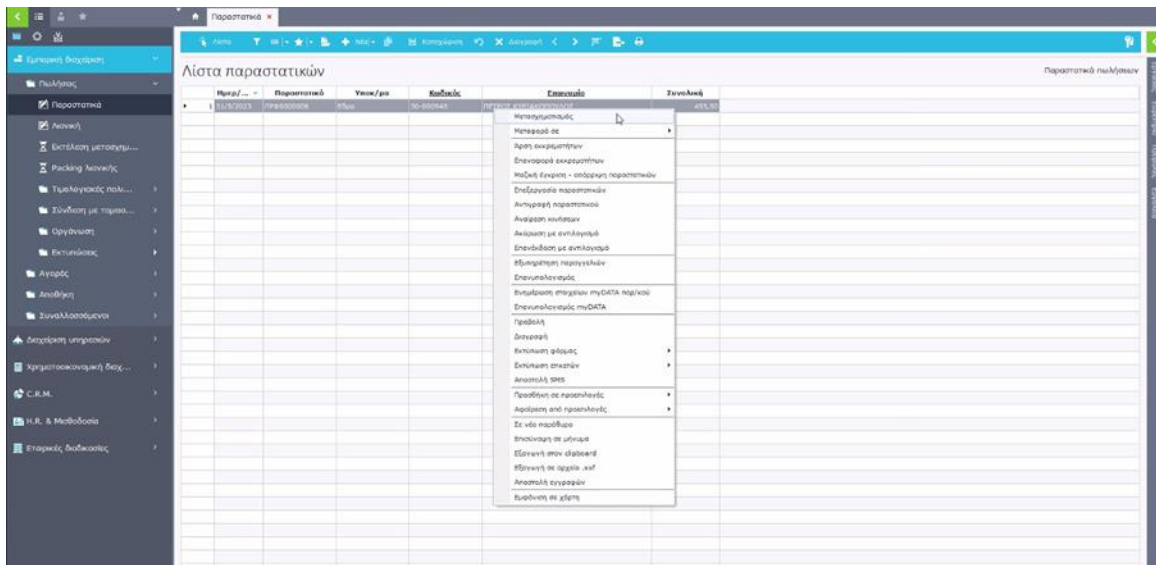
Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE



The screenshot displays the 'Λίστα παραστατικών' (Invoices List) interface. The table has the following columns: Ημερ./... (Date), Παραστατικό (Invoice No.), Υπόχ./για (Debtor/for), Καθεστ. (Status), Επιστολή (Letter), and Συνολική (Total). The first row shows a date of 13/5/2023, invoice number ΠΡ0000006, debtor Εύα, status 30-00948, letter ΠΕΤΡΟΣ ΚΥΡΙΑΚΟΠΟΥΛΟΣ, and a total of 455,50.

Ημερ./...	Παραστατικό	Υπόχ./για	Καθεστ.	Επιστολή	Συνολική
13/5/2023	ΠΡ0000006	Εύα	30-00948	ΠΕΤΡΟΣ ΚΥΡΙΑΚΟΠΟΥΛΟΣ	455,50

- Επιλέγουμε την προσφορά που θέλουμε και
- Στο μενού που εμφανίζεται επιλέγουμε Μετασηματισμός



The screenshot shows the same 'Λίστα παραστατικών' interface, but with a context menu open over the first row. The menu options include: Μετασηματισμός (Transformation), Μεταφορά σε (Move to), Άρση αναμνηστών (Remove reminders), Επιστολή αναμνηστών (Reminder letter), Κατάσταση - σύγκριση παραστατικών (Status - comparison of invoices), Επιχειρησιακά παραστατικά (Operational invoices), Ανάκληση κινήσεων (Recall movements), Ανάκληση με επιλογή (Recall with selection), Επανάδοση με επιλογή (Return with selection), Εξυπηρέτηση παραγγελιών (Order service), Επανεπιχειρησιασμός (Re-operationalization), Επανεπιχειρησιασμός μηΔΑΤΑ (Re-operationalization non-DATA), Πρωτόκολλο (Protocol), Διενέργεια (Execution), Επιστολή ερωτήσεων (Questionnaire letter), Επικύρωση επιστηνών (Validation of experts), Αποστολή SMS (SMS sending), Πρωτόκολλο σε κεραιολογία (Protocol in telephony), Αφώθηση από κεραιολογία (Removal from telephony), Σε νέα παράδοση (New delivery), Επιστολή σε μήνυμα (Letter to message), Επιστολή στον διακομιστή (Letter to the server), Επιστολή σε αρχείο .xml (Letter to .xml file), Αποστολή εντολών (Command sending), and Ευχαριστίες σε χρήστη (Thanks to user).

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP Συστήματος SOFTONE

- Μετά από αυτή την επιλογή μας εμφανίζει τη προσφορά μας και στο πλαίσιο Σειρά μας δίνει τη δυνατότητα να επιλέξουμε τον τύπο παραστατικού που θέλουμε να μετασχηματίσουμε τη προσφορά μας
- Επιλέγουμε 7062 ΤΔΑ Τιμολόγιο – Δ. Αποστολής
- Πατάμε Εκτέλεση και η προσφορά έτσι μετασχηματίστηκε σε τιμολόγιο πώλησης

Μετασχηματισμός παραστατικών

Επίλεξη Παραστατικού Τύπος Σειρά

Μετασχηματισμός παραστατικών

Στοιχεία παραστατικού

Σειρά: 7062 ΤΔΑ Ημερομηνία: 31/5/2023

Διαχείριση δεδομένων

Διπλήριση τιμών:	<input checked="" type="checkbox"/> Ναι	Διπλήριση κωδικών Φ.Π.Α.:	<input type="checkbox"/> Όχι	Ανάλυση τριγωνικών:	<input type="checkbox"/> Όχι
Διπλήριση κωδικών Φ.Π.Α.:	<input checked="" type="checkbox"/> Ναι	Διπλήριση κώδικων:	<input type="checkbox"/> Όχι	Διπλήριση κωδικών:	<input type="checkbox"/> Όχι
Ανάλυση τριγωνικών:	<input type="checkbox"/> Όχι	Διπλήριση κωδικών παραδόσεων:	<input type="checkbox"/> Όχι	Μεταφορά κωδικών:	<input checked="" type="checkbox"/> Ναι
Ανάλυση κωδικών παραδόσεων:	<input type="checkbox"/> Όχι	Διπλήριση κωδικών διανομών:	<input checked="" type="checkbox"/> Ναι	Μεταφορά στοιχείων έργου:	<input checked="" type="checkbox"/> Ναι
Μόνο εδών με υπέλοιπο:	<input type="checkbox"/> Όχι				
Υποκατάσταση Α.Χ. επαφών προαριθμού:	<input checked="" type="checkbox"/> Ναι				

Νέες τιμές

Κατάσταση εκ. πωλ./πρ. πωλ. αόριστο: Τύπος παραστατικού: Διακρίση: Βασική σειρά: Ημ/νία παράδοσης: Επικύρωση: Εντολή υποσημείων:

Ομοιοποίηση / Ταξινόμηση

Ομοιοποίηση: Από Συμπληρωρά, Εκδοτών, Συνελλοτήτων και Νέων
Ταξινόμηση κατά: Στον αόριστο
Διακρίση:

Πρόοδος

8

Συμπεράσματα

Στο σύνολο της πτυχιακής εργασίας, διερευνήσαμε εκτενώς τον κόσμο των πληροφοριακών συστημάτων και εξετάσαμε το γεγονός της εισαγωγής σύγχρονων λύσεων, όπως το ERP εργαλείο της SoftOne, στον τομέα της επιχειρηματικής διαχείρισης. Μέσα από τα δύο υποθετικά σενάρια χρήσης που μελετήσαμε, καταλήξαμε σε σημαντικά συμπεράσματα για τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του CRM και της εμπορικής διαχείρισης με τη χρήση του ERP εργαλείου της SoftOne.

8.1. Πλεονεκτήματα & Μειονεκτήματα του υποσυστήματος CRM

Αρχικά, το υποθετικό σενάριο χρήσης του CRM αποκάλυψε την ισχυρή ικανότητα του να βελτιώνει τη διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες. Οι λεπτομερείς αναλύσεις κατέδειξαν την αύξηση της επικοινωνίας και της εξατομίκευσης των υπηρεσιών προς τους πελάτες, ενώ παράλληλα αναγνωρίσαμε πιθανές προκλήσεις, όπως τη δυνητική πολυπλοκότητα της εφαρμογής και την ανάγκη για εξειδικευμένη κατάρτιση.

Πιο αναλυτικά:

Πλεονεκτήματα

- Το CRM μπορεί να αποθηκεύσει σημαντικές πληροφορίες για κάθε πελάτη, όπως προτιμήσεις και ιστορικό αγορών. Αυτές οι πληροφορίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τους χρήστες του εργαλείου για τη καλύτερη και γρηγορότερη εξυπηρέτηση πελατών.
- Το SoftOne προσφέρει στους χρήστες ένα περιβάλλον αρκετά εύχρηστο και γρήγορο.
- Διαθέτει προσωπικό ημερολόγιο για τον εκάστοτε χρήστη που βοηθά στην οργάνωση του παράλληλα διαθέτει και ομαδικό ημερολόγιο όπου όλοι οι χρήστες της SoftOne σε μια επιχείρηση μπορούν να επικοινωνούν και να ενημερώνουν ο ένας τον άλλο.
- Οποιαδήποτε ενέργεια δημιουργήσεις είτε αυτή είναι κλήση είτε συνάντηση είτε tasks κλπ. μπορείς με το πάτημα ενός κουμπιού να δημιουργήσεις άλλη ενέργεια, η οποία συνδέεται με τη προηγούμενη, με τα στοιχεία ήδη συμπληρωμένα. Παραδείγματος χάρη, παίρνει ένας πελάτης στην επιχείρηση τηλέφωνο και ζητά συνάντηση για ένα συγκεκριμένο θέμα, ο χρήστης του crm σημειώνει τη κλήση, τον λόγο του τηλεφωνήματος, ποιος πελάτης πήρε και κάποιες επιπλέον

- πληροφορίες. Με το πάτημα του κουμπιού « συνέχεια » επιλέγει « συνάντηση » και αυτόματα δημιουργείτε και η συνάντηση που ζήτησε ο πελάτης, συμπληρωμένη, έτοιμη για καταχώρηση. Αυτοματοποιώντας έτσι διαδικασίες, μειώνοντας τον χρόνο στην οργάνωση μίας εταιρείας και ελαχιστοποιώντας τον κόπο των χρηστών.
- Το CRM της SoftOne επιτρέπει να δημιουργούνται λεπτομερείς αναφορές για τις πωλήσεις, τις τάσεις αγοράς και την απόδοση των προϊόντων. Αυτή η ανάλυση δεδομένων μπορεί να βοηθήσει στη λήψη πιο ευφυών αποφάσεων σχετικά με τη διαχείριση του εμπορίου της επιχείρησης.
 - Η SoftOne έδωσε τη δυνατότητα στους χρήστες της να μπορούν εύκολα και γρήγορα να δημιουργούν μόνοι τους καμπάνιες, χωρίς τη χρήση κάποιας διαφημιστικής, γλυτώνοντας τους χρόνο και χρήμα. Οι χρήστες μπορούν να δημιουργήσουν μία καμπάνια, να τη στείλουν σε μια κατηγορία πελατών και να καταγράψουν την ανταπόκριση αυτών των πελατών, σημειώνοντας τις ευκαιρίες πώλησης που υπήρχαν, μέσω αυτής της καμπάνιας.
 - Διαχείριση προσφορών και εκπτώσεων. Το CRM μπορεί να βοηθήσει στη διαχείριση προσφορών και εκπτώσεων για τους πελάτες, ενισχύοντας έτσι την προσέλκυση νέων πελατών και τη διατήρηση των υπαρχουσών. Μέσω των ευκαιριών πώλησης, οι οποίες σημειώνονται για τον κάθε πελάτη ξεχωριστά, μπορούν να δημιουργηθούν προσφορές που να αφορούν έναν συγκεκριμένο πελάτη, να καταχωρηθούν τα είδη για τα οποία ενδιαφέρεται και αν η επιχείρηση θεωρήσει απαραίτητο να σημειωθεί κάποια έκπτωση στην προσφορά.
 - Αυξημένη επικοινωνία με τους πελάτες. Η χρήση του CRM επιτρέπει την διατήρηση της επαφής με τους πελάτες μιας επιχείρησης, την ενημέρωση αυτών για νέα προϊόντα ή προσφορές και την γρήγορη ανταπόκριση στα αιτήματά τους μέσω email. Το CRM της SoftOne έχει τη δυνατότητα επικοινωνίας των χρηστών με τους πελάτες της επιχείρησης απευθείας, μέσω μηνυμάτων email, έτσι επιτυγχάνει τη γρήγορη και άμεση επικοινωνία και τη καλύτερη εξυπηρέτηση.

Μειονεκτήματα

- **Υψηλό Κόστος Υλοποίησης και Συντήρησης.** Η εγκατάσταση και η συντήρηση του CRM της SoftOne ERP μπορεί να συνεπάγει υψηλά οικονομικά έξοδα για μία μεσαία επιχείρηση. Αυτό περιλαμβάνει τόσο το κόστος της αγοράς και της εγκατάστασης του λογισμικού όσο και τη δαπάνη για την συντήρηση και ενημέρωση του, η οποία γίνεται συνήθως από εξωτερικούς συνεργάτες.
- **Πολύπλοκες Απαιτήσεις.** Η προσαρμογή του CRM στις συγκεκριμένες ανάγκες του εμπορίου (κατεψυγμένων θαλασσινών, για την επιχείρηση που μελετήθηκε εδώ) μπορεί να είναι πολύπλοκη. Αυτό απαιτεί επιπλέον χρόνο, πόρους και συνεργασία με εξωτερικούς ειδικούς για να επιτευχθεί η βέλτιστη υλοποίηση.
- **Δυνατότητα Λανθασμένων Αποφάσεων.** Η ακρίβεια των δεδομένων που εισάγονται στο CRM είναι κρίσιμη. Εάν τα δεδομένα δεν είναι ακριβή ή ενημερωμένα, οι αποφάσεις που λαμβάνονται μπορεί να είναι εσφαλμένες, επηρεάζοντας την αποτελεσματικότητα της επιχείρησης.
- **Κίνδυνος Απομάκρυνσης Πελατών.** Η υπερβολική εστίαση στη συλλογή και παρακολούθηση δεδομένων μπορεί να κάνει τους πελάτες να αισθάνονται παρακολουθούμενοι, με αποτέλεσμα να απομακρύνονται από την επιχείρηση. Είναι σημαντικό να διατηρείται η ισορροπία μεταξύ δεδομένων και παροχής αξίας.
- **Χρόνος και Προσωπικό.** Η εκπαίδευση των εργαζομένων για τη χρήση του CRM και η διασφάλιση της ακρίβειας των δεδομένων απαιτεί χρόνο και επιπλέον προσωπικό.
- **Προστασία Δεδομένων.** Η χρήση του CRM απαιτεί την υλοποίηση ισχυρών μέτρων ασφαλείας για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών. Αυτό σημαίνει προσθήκη πρόσθετου κόστους και χρόνου για την ανάπτυξη, εφαρμογή και διαχείριση πολυεπίπεδων συστημάτων ασφαλείας.

8.2. Πλεονεκτήματα & Μειονεκτήματα του υποσυστήματος της Εμπορικής Διαχείρισης

Στο δεύτερο υποθετικό σενάριο, εξετάσαμε τη χρήση του ERP εργαλείου της SoftOne για την εμπορική διαχείριση. Παρατηρήσαμε πως αυτό το εργαλείο ενοποιεί αποτελεσματικά διάφορες λειτουργίες, βελτιώνοντας την αποτελεσματικότητα και την ακρίβεια της επιχειρηματικής διαχείρισης. Ωστόσο, αναγνωρίσαμε την ανάγκη για επαρκή κατάρτιση του προσωπικού και τη σημασία της προσαρμογής του συστήματος στις ειδικές ανάγκες της επιχείρησης.

Πιο αναλυτικά:

Πλεονεκτήματα

- Παρέχει μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα για τη διαχείριση όλων των εμπορικών διαδικασιών, συμπεριλαμβανομένων πωλήσεων, αγορών, αποθήκης και διαχείρισης πελατών.
- Ενημερώνει, αυτόματα, όλα τα υποσυστήματα με το που εισέλθει ένα νέο δεδομένο. Παραδείγματος χάρη, εάν δημιουργηθεί ένα τιμολόγιο αγοράς και καταχωρηθεί τότε αυτόματα ενημερώνεται η αποθήκη και το απόθεμα της.
- Αποτελεσματική Προβλεπτικότητα και βελτιωμένη διαχείριση αποθεμάτων. Επιτρέπει ακριβή παρακολούθηση και αυτόματη ενημέρωση των αποθεμάτων, βοηθώντας στην αποφυγή ανεπάρκειας ή υπερβολικής αποθήκευσης. Λόγω του υποσυστήματος της αποθήκης ο χρήστης μπορεί να ενημερώνεται από το απόθεμα που διαθέτει και να πράττει αναλόγως. Εάν έχει απόθεμα μπορεί να συνεχίσει με τις πωλήσεις του εάν πάλι το απόθεμα του δεν επαρκεί μπορεί να προβεί σε αγορές από προμηθευτές.
- Πλέον γράφοντας μόνο το ΑΦΜ του νέου πελάτη ή του προμηθευτή, η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων επιστρέφει όλα τα απαραίτητα στοιχεία που χρειάζεται για να τον καταχωρήσει. Με αυτόν τον τρόπο ένας χρήστης γλυτώνει από χρόνο και κόπο.
- Αυτοματοποίηση και Εξοικονόμηση Χρόνου. Επιτρέπει την αυτοματοποίηση πολλών επαναλαμβανόμενων καθηκόντων, εξοικονομώντας χρόνο και πόρους.

Μειονεκτήματα

- Αρχικό κόστος εγκατάστασης. Η εγκατάσταση της εμπορικής διαχείρισης μπορεί να επιβαρύνει τη μεσαία επιχείρηση με αρχικά οικονομικά έξοδα. Αυτό περιλαμβάνει την αγορά του λογισμικού, την εκπαίδευση του προσωπικού και την προσαρμογή του συστήματος στις ανάγκες της επιχείρησης.
- Απαιτούμενος χρόνος κατάρτισης. Η εκμάθηση και εξοικείωση του προσωπικού με την εμπορική διαχείριση μπορεί να απαιτήσει χρόνο κατάρτισης, ο οποίος μπορεί να επηρεάσει προσωρινά την παραγωγικότητα.
- Απαιτούμενη συντήρηση και υποστήριξη. Η εμπορική διαχείριση απαιτεί τακτική συντήρηση και υποστήριξη από την επιχείρηση ή εξωτερικούς παρόχους υπηρεσιών, προσθέτοντας περισσότερο κόστος.
- Πιθανά προβλήματα συμβατότητας. Κατά την ενσωμάτωση της εμπορικής διαχείρισης στην υπάρχουσα υποδομή, ενδέχεται να προκύψουν προβλήματα συμβατότητας μεταξύ διαφορετικών συστημάτων, απαιτώντας πρόσθετη προσαρμογή και πιθανά προβλήματα λειτουργίας.
- Απαιτούμενη υποδομή και εξοπλισμός. Για να χρησιμοποιηθεί η εμπορική διαχείριση, μπορεί να απαιτηθεί η αναβάθμιση της υποδομής και η αγορά επιπλέον εξοπλισμού, προσθέτοντας περαιτέρω οικονομική επιβάρυνση.

8.3. Σύνοψη

Συνολικά, αυτή η πτυχιακή εργασία αναδεικνύει τον κρίσιμο ρόλο των πληροφοριακών συστημάτων και των εργαλείων ERP στη σύγχρονη επιχειρηματική πραγματικότητα. Τα πλεονεκτήματα των εν λόγω εργαλείων είναι εμφανή, ενώ τα μειονεκτήματα υποδεικνύουν τις προκλήσεις που πρέπει να αντιμετωπίσουν οι επιχειρήσεις κατά την υλοποίηση και την αξιοποίησή τους. Τα ευρήματα αυτά ενισχύουν την κατανόησή μας για τον τρόπο με τον οποίο οι τεχνολογίες αυτές συμβάλλουν στην αποτελεσματικότητα, την καινοτομία και τη βιωσιμότητα των επιχειρήσεων. Γενικότερα, το ERP της SoftOne είναι ένα έξυπνο και ευέλικτο εργαλείο που προσφέρει τη δυνατότητα προσαρμογής στη κάθε επιχείρηση. Έτσι, ανάλογα με την επιχείρηση και τις ανάγκες της το εργαλείο μπορεί να μετατραπεί και να προσαρμοστεί καταλλήλως, καλύπτοντας όλες τις ανάγκες μίας εταιρείας. Παρόλα αυτά οι επιχειρήσεις πρέπει να είναι προσεκτικές κατά την επιλογή και την εφαρμογή τέτοιων συστημάτων, αξιοποιώντας τα οφέλη τους ενώ παράλληλα να αντιμετωπίζουν αποτελεσματικά τις προκλήσεις που μπορεί να προκύψουν. Συνολικά, η έρευνά μας επιβεβαιώνει την αναγκαιότητα για συνεχή εξέλιξη και προσαρμογή στις επιχειρηματικές απαιτήσεις, αξιοποιώντας τις δυνατότητες που παρέχουν οι πληροφοριακές τεχνολογίες για τη βελτίωση της απόδοσης και την ενίσχυση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Αναφορές

- *Advantages and Disadvantages of CRM, Rohit Thakral (2021)*

Available at: <https://targetintegration.com/advantages-and-disadvantages-of-crm/>

- *Definition of ERP*

Available at: <https://accelerationeconomy.com/cloud/sap-buriesthe-past-calls-out-legacy-erp-welcomes-modular-cloud-erp/>

- *Definition of Information Systems*

Available at: <https://emeritus.org/in/learn/information-system/>

- *Piccoli G., Pigni F (2019), Definition of Information Systems*

Available at: https://en.wikipedia.org/wiki/Information_system

- Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης, 11η Αμερικανική Έκδοση, Kenneth C. Laudon – Jane P. Laudon (2015)
- *Definition of Information Systems*

Available at : https://en.wikipedia.org/wiki/Information_system

- Wiki SoftOne

Available at: <https://wiki.soft1.eu/>

- Wiki SoftOne

Available at: <https://wiki.soft1.eu/>

- Γαλανού, Ασημίνα. *Ανάπτυξη CRM συστημάτων στις επιχειρήσεις*. 2010.

Available at:

<https://dione.lib.unipi.gr/xmlui/bitstream/handle/unipi/4261/Galanou.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

- Γκεμάλμα Αναστασία. *Συγκριτική Ανάλυση και Μελέτη ERP Συστημάτων*. 6 3 2013

Available at:

<https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/15606/8/GkernalmaAnastasiaMsc2013.pdf>

- Παντελίδου, Μαργαρίτα. *Τα οφέλη απο την εφαρμογή των πληροφοριακών συστημάτων στις επιχειρήσεις*

Available at: <https://dspace.lib.uom.gr/handle/2159/2634>

- Πασχίδου, Άννα. *Χρήση συστημάτων διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων - ERP στις ελληνικές επιχειρήσεις*. 2017

Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σεναρίων CRM και Εμπορικής Διαχείρισης με Χρήση του ERP
Συστήματος SOFTONE

Available at:

https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/2609/1/PasxidouMsc2006.pdf?fbclid=IwAR3PwsMbrbGt7W8nLBitSe2i8fM1LauYif3MdSN8V8OHiQWcl_GCRmINxxw

- Πατρούλα Κ. Παναγοπούλου. *ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΡΩΝ (ERP)*. 2012

Available at: <https://nemertes.library.upatras.gr/server/api/core/bitstreams/ebc67d7e-e841-49bb-9d5f-b2cd97f347b9/content>

- Συλλογικό Έργο. *Εισαγωγή στις αρχές της Επιστήμης των Η/Υ*. 2014.
- Φιτσιλής, Πάνος. *Σύγχρονα Πληροφοριακά Συστήματα Επιχειρήσεων*. 2015.

Available at: [https://www.researchgate.net/profile/Panos-](https://www.researchgate.net/profile/Panos-Fitsilis/publication/289533536_Contemporary_Business_Information_Systems/links/568f977708aef987e56a6835/Contemporary-Business-Information-Systems.pdf)

[Fitsilis/publication/289533536_Contemporary_Business_Information_Systems/links/568f977708aef987e56a6835/Contemporary-Business-Information-Systems.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Panos-Fitsilis/publication/289533536_Contemporary_Business_Information_Systems/links/568f977708aef987e56a6835/Contemporary-Business-Information-Systems.pdf)