
Περιοχές λειτουργίας των ERP & επιμέρους τμήματα

**Εφαρμογές Πληροφοριακών
Συστημάτων**

Ιωάννης Καρύδης

Χρηματοδότηση

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια του εκπαιδευτικού έργου του διδάσκοντα.
- Το έργο «**Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο Ιόνιο Πανεπιστήμιο**» έχει χρηματοδοτήσει μόνο τη αναδιαμόρφωση του εκπαιδευτικού υλικού.
- Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από εθνικούς πόρους.



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Άδειες Χρήσης

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό υπόκειται σε άδειες χρήσης Creative Commons



Υποσυστήματα των E.R.P.

- Οικονομικής Διαχείρισης
 - Αποθήκευσης και Αποθεμάτων
 - Διαχείρισης Προμηθειών
 - Παραγωγής
 - Μάρκετινγκ και Πωλήσεων
 - Διανομών
 - Διαχείρισης Ανθρωπίνων Πόρων
 - Διαχείρισης Παγίων
-

Υποσύστημα Οικονομικής Διαχείρισης

- Το σημαντικότερο υποσύστημα των ERP Συστημάτων.
 - Επικοινωνεί και ανταλλάσσει πληροφορίες με όλα τα υπόλοιπα υποσυστήματα
 - διαχειρίζεται τα χρηματοοικονομικά στοιχεία και τα λογιστικά της επιχείρησης
- Κάνει κάποιες βασικές διαδικασίες όπως:
 1. Γενική και αναλυτική λογιστική
 - Καλύπτει πλήρως όλο το θεσμικό πλαίσιο
 - Κώδικας βιβλίων στοιχείων, Δημόσιο Λογιστικό Σχέδιο και Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικών αναφορών
 - κοστολόγηση και λογιστική αποτύπωσης των αναλυτικών στοιχείων κάθε χρηματοοικονομικής συναλλαγής

Υποσύστημα Οικονομικής Διαχείρισης

2. Παρακολουθεί και διαχειρίζεται τις εισροές και εκροές της επιχείρησης
 - τα πάγια και όλα τα στοιχεία που σχετίζονται με αυτά
3. διαχειρίζεται τους εισπρακτέους και πληρωτέους λογαριασμούς
 - λογαριασμούς που εκκρεμούν με πελάτες και προμηθευτές
4. διαχειρίζεται, παρακολουθεί και αναλύει
 - υπάρχον κεφάλαιο
 - τις χρηματοοικονομικές αγοροπωλησίες μετοχών και ομολόγων
 - λοιπούς κινδύνους των επενδύσεων που ενδεχομένως αποβλέπει η επιχείρηση
5. γίνεται έλεγχος του κόστους
 - αναλύονται τα επιχειρηματικά κόστη της επιχείρησης για έξοδα που έχουν να κάνουν με την παραγωγή της
6. διαχειρίζεται τις οικονομικές καταστάσεις – αναφορών
 - δημιουργεί αναφορές με χρήση προκαθορισμένων λογιστικών οδηγιών, φύλλων επιμερισμού και καταλογισμού και κανόνων μεταφοράς υπολοίπων και λοιπών αξιών

Υποσύστημα Αποθήκευσης & Αποθεμάτων

- Ανταλλάσσει πληροφορίες με τα υποσυστήματα
 - Οικονομικής Διαχείρισης, Πωλήσεων και Μάρκετινγκ, Προμηθειών και Παραγωγής.
- Οι βασικές του λειτουργίες είναι:
 1. λογιστική παρακολούθηση ειδών και αποθηκών
 2. διαχείριση αποθεμάτων, κατάταξη αποθεμάτων & ετήσιος προγραμματισμός αναγκών σε προϊόντα ή υλικά για την παραγωγή

Υποσύστημα Αποθήκευσης & Αποθεμάτων

3. διαχείριση παραστατικών διακίνησης ειδών στις αποθήκες
4. εφοδιαστική διαχείριση αποθηκών και αποθηκευτικών χώρων
 - διαχείριση ροής αποθεμάτων
 - χωροταξική αποτύπωση αποθηκών και θέσεων αποθήκευσης
 - παρακολούθηση παρτίδων, κωδικών, παλετών, συσκευασιών και υπο-συσκευασιών
 - διαχείριση παραλαβής, τοποθέτησης και μετακίνησης ειδών,
 - διαχείριση θέσεων αποθήκευσης
 - διαχείριση συλλογής, διαλογής, συσκευασίας και φόρτωσης παραγγελιών πελατών
 - διαχείριση απογραφών και επιστροφών
5. λίστες αναφορών για τον έλεγχο της αποθήκης και τη διαχείριση των αποθεμάτων
 - αναγράφονται στοιχεία για τα αποθέματα της επιχείρησης

Υποσύστημα Διαχείρισης Προμηθειών

- Διαχείριση των δεδομένων και λοιπών στοιχείων που αφορούν τις προμήθειες της επιχείρησης
- Επικοινωνεί με τα υποσυστήματα
 - Οικονομικής Διαχείρισης
 - Αποθήκευσης και Αποθεμάτων
 - Διανομής και Παραγωγής, κ.α.
- Βασικές διαδικασίες του είναι:
 1. διαχείριση παραγγελιών, αγορών & παραστατικών αγορών

Υποσύστημα Διαχείρισης Προμηθειών

2. διαχείριση των αντιπροσώπων
 3. παρακολούθηση όλων των σταδίων εξόδων και δαπανών
 4. κοστολόγηση αγορών
 5. αξιολόγηση προμηθευτών
 6. διαχείριση και έλεγχος παραλαβών
 7. διαχείριση προμηθευτών και συμβάσεων
 - περιλαμβάνει συμφωνίες αποπληρωμής και πλήρη οικονομική παρακολούθηση
 8. διαχείριση χρηματοοικονομικών παραστατικών
 9. έκδοση προϋπολογισμών, δημιουργία προβλέψεων, κλπ
- εμπεριέχει βασικό αρχείο υλικών
 - διαχειρίζεται όλη την απαιτούμενη πληροφορία του κύκλου προμηθειών για κάθε είδος και το βασικό αρχείο προμηθευτών που περιέχει δεδομένα για τους προμηθευτές

Υποσύστημα Παραγωγής

- Καλύπτει λειτουργίες οι οποίες σχετίζονται με την παραγωγική διαδικασία
- Ανταλλάσσει πληροφορίες με
 - Οικονομικής Διαχείρισης, Πωλήσεων και Μάρκετινγκ, Προμηθειών, Αποθήκευσης & Αποθεμάτων
- Οι βασικές του λειτουργίες είναι:
 1. Προγραμματισμός και έλεγχος πόρων παραγωγής
 2. Διαχείριση υλικών

Υποσύστημα Παραγωγής

3. προγραμματισμός απαιτήσεων υλικών
 4. έλεγχος και κοστολόγηση παραγωγής
 5. διασφάλιση ποιότητας
 6. συντήρηση εγκαταστάσεων και εξοπλισμού
 7. ημερομηνίες αποστολής
 8. δομή προϊόντων
 9. βραχυπρόθεσμος προγραμματισμός παραγωγής
- Έχει ως βασικό του στοιχείο το Βασικό Αρχείο Υλικών
-

Υποσύστημα Παραγωγής - Βασικό Αρχείο

Υλικών

- Το Βασικό Αρχείο Υλικών αποτελείται από:
 1. βασικό αρχείο υλικού
 2. πίνακα υλικών (BOM)
 - αποτελεί λίστα συστατικών που απαρτίζουν ένα προϊόν ή μια συναρμολόγηση
 - στη λίστα περιέχεται ο αριθμός αναλυτικών γραμμών κάθε συστατικού, η ποσότητα και η μονάδα μέτρησης
 3. κέντρο εργασίας
 - ο χώρος εκτέλεσης μιας λειτουργίας ή μιας δραστηριότητας μέσα σε μια εγκατάσταση
 4. φασεολόγιο, που περιγράφει τις διάφορες φάσεις μιας παραγωγικής διαδικασίας
 5. κέντρο κόστους

Υποσύστημα Μάρκετινγκ και Πωλήσεων

- Ανταλλάσσει πληροφορίες με τα υποσυστήματα
 - Αποθήκευσης και Αποθεμάτων, Οικονομικής Διαχείρισης και Παραγωγής
- Στόχο του
 - αυτοματοποίηση και ολοκλήρωση διαδικασιών που αφορούν το Μάρκετινγκ και τις Πωλήσεις
 - παρακολούθηση και διαχείριση των παραγγελιών και των πωλήσεων
 - εξυπηρέτηση των πελατών
 - διαχείριση των πωλητών
 - τιμολογιακή πολιτική της εταιρίας
 - οριοθέτηση των στόχων των πωλήσεων, κ.α.

Υποσύστημα Διανομών

- Επικοινωνεί με τα υποσυστήματα
 - Οικονομικής Διαχείρισης, Πωλήσεων και Μάρκετινγκ και το Παραγωγής
 - Ασχολείται με
 - τη διαχείριση του δικτύου διανομών
 - τη διαχείριση των μεταφορών των προϊόντων στον πελάτη
 - τον προγραμματισμό απαιτήσεων διανομής και διαχείρισης στόλου οχημάτων
-

Υποσύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων

- Ασχολείται με τις διαδικασίες που αφορούν το προσωπικό μιας επιχείρησης
 - σε οποιαδήποτε διαβάθμιση της επιχείρησης α
- Ανταλλάσσει πληροφορίες με το υποσύστημα Οικονομικής Διαχείρισης
- Οι βασικές του λειτουργίες είναι:
 1. **προγραμματισμός προσωπικού**
 - αυτοματοποιώντας τις διαδικασίες διαχείρισης του προσωπικού, συμπεριλαμβανομένου της στελέχωσης και της αξιολόγησης του προσωπικού

Υποσύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων

2. μισθοδοσία

- λογιστική διαχείριση των αμοιβών των υπαλλήλων, τη διαχείριση επιδομάτων και απόδοσης και αναφορές οδοιπορικών εξόδων

3. άλλες λειτουργίες

- εξοδολόγια, η παρουσία προσωπικού και η διαχείριση επιπέδων εκπαίδευσης προσωπικού
- Συντελεί στην επίλυση προβλημάτων που έχουν να κάνουν με το ανθρώπινο δυναμικό μιας επιχείρησης

Υποσύστημα Διαχείρισης Παγίων

- Το υποσύστημα Διαχείρισης Παγίων αφορά τη διαχείριση παγίων εξόδων της
 - επιχείρησης. Υιοθετείται στα πιο σύγχρονα ERP συστήματα και ανταλλάσσει
 - πληροφορίες με το υποσύστημα Οικονομικής Διαχείρισης
-

Οικονομικές Έννοιες

- Logistics
 - Αλυσίδα Αξίας
 - Εφοδιαστική Αλυσίδα
 - Τι είναι Δ.Ε.Α.; Στόχοι, Οφέλη, Τμήματα & Πλαίσιο Αναφοράς
-

Logistics

- Ορισμός

«Διοίκηση Logistics είναι η διαδικασία του σχεδιασμού υλοποίησης και ελέγχου της αποτελεσματικής και αποδοτικής ροής και αποθήκευσης προϊόντων, υπηρεσιών και σχετικών πληροφοριών από την αρχική παραγγελία και παραγωγή μέχρι την τελική παράδοση στον τελικό καταναλωτή, με σκοπό την εκπλήρωση των απαιτήσεων του πελάτη»

Logistics

- Καλύπτει ένα μεγάλο μέρος των δραστηριοτήτων μιας επιχείρησης, όπως
 - διαδικασία σχεδιασμού, εφαρμογής και ελέγχου μιας επιχείρησης.
 - δηλαδή η στρατηγική που θα ακολουθήσει, τα διάφορα κανάλια διανομής της, η τεχνολογία που θα χρησιμοποιηθεί, κλπ.
-

Logistics

- Η διοίκηση Logistics υποστηρίζει:
 - τη μείωση του κόστους και παράλληλα την αύξηση του κέρδους
 - την προσαρμογή στις ιδιαίτερες ανάγκες του πελάτη που οδηγεί στη δυνατότερη σχέση και δέσιμο με τους πελάτες και στην καλύτερη εξυπηρέτησή τους
 - την ευελιξία παραγωγής και παράδοσης των προϊόντων
 - την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος
-

Αλυσίδα Αξίας

- Οι βασικές λειτουργίες μιας επιχείρησης είναι:
 - ο σχεδιασμός
 - η παραγωγή
 - οι αγορές
 - οι πωλήσεις
 - η διανομή
 - η εξυπηρέτηση των πελατών της επιχείρησης
 - Αυτές οι διαδικασίες θεωρούνται σημαντικοί στρατηγικοί παράγοντες και απαρτίζουν την αλυσίδα αξιών
 - Ονομάζονται διαδικασίες προστιθέμενης αξίας γιατί ουσιαστικά προσθέτουν αξία σε ένα προϊόν ή υπηρεσία
-

Αλυσίδα Αξίας

- Κύριες διαδικασίες
 - σχετίζονται με τη φυσική δημιουργία του προϊόντος, την πώληση και τη διανομή του στον τελικό αγοραστή. Συμπεριλαμβάνουν:
 - Διαδικασίες διαχείρισης εισροών
 - απαιτούνται για παραλαβή, αποθήκευση και εσωτερική διανομή των εισαγόμενων στην επιχείρηση προϊόντων ή υπηρεσιών όπως η διαχείριση των υλικών, ο έλεγχος αποθεμάτων, η αποθήκευση και οι συναλλαγές με τους προμηθευτές
 - Διαδικασίες διαχείρισης εκροών
 - αφορούν τη διανομή των προϊόντων ή υπηρεσιών προς τους πελάτες, όπως αποθήκευση, εκτέλεση παραγγελιών και μεταφορά
 - Διαδικασίες σχετιζόμενες με την παραγωγή προϊόντων ή υπηρεσιών
 - η κατασκευή, ο έλεγχος και η συσκευασία
 - Πωλήσεις και μάρκετινγκ
 - διαφήμιση, προώθηση, κοστολόγηση, κ.α.
 - Υπηρεσίες σχετιζόμενες με την εξυπηρέτηση πελατών
 - εγκατάσταση και συντήρηση

Αλυσίδα Αξίας

- Διαδικασίες υποστήριξης/ δευτερεύουσες διαδικασίες
 - λειτουργούν βοηθητικά στις κύριες & περιλαμβάνουν:
 - προμήθειες υλικών που αφορούν όλες τις διαδικασίες προμήθειας πρώτων υλών και εξοπλισμού
 - διαδικασίες έρευνας και ανάπτυξης νέων προϊόντων και τεχνολογιών και διαχείριση αυτών
 - διαδικασίες διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων
 - πρόσληψη, εκπαίδευση και επανατοποθέτηση προσωπικού
 - διαδικασίες που σχετίζονται με τη γενική δομή της επιχείρησης
 - ο τρόπος που είναι οργανωμένη, η ανάθεση ρόλων και αρμοδιοτήτων, κλπ.
-

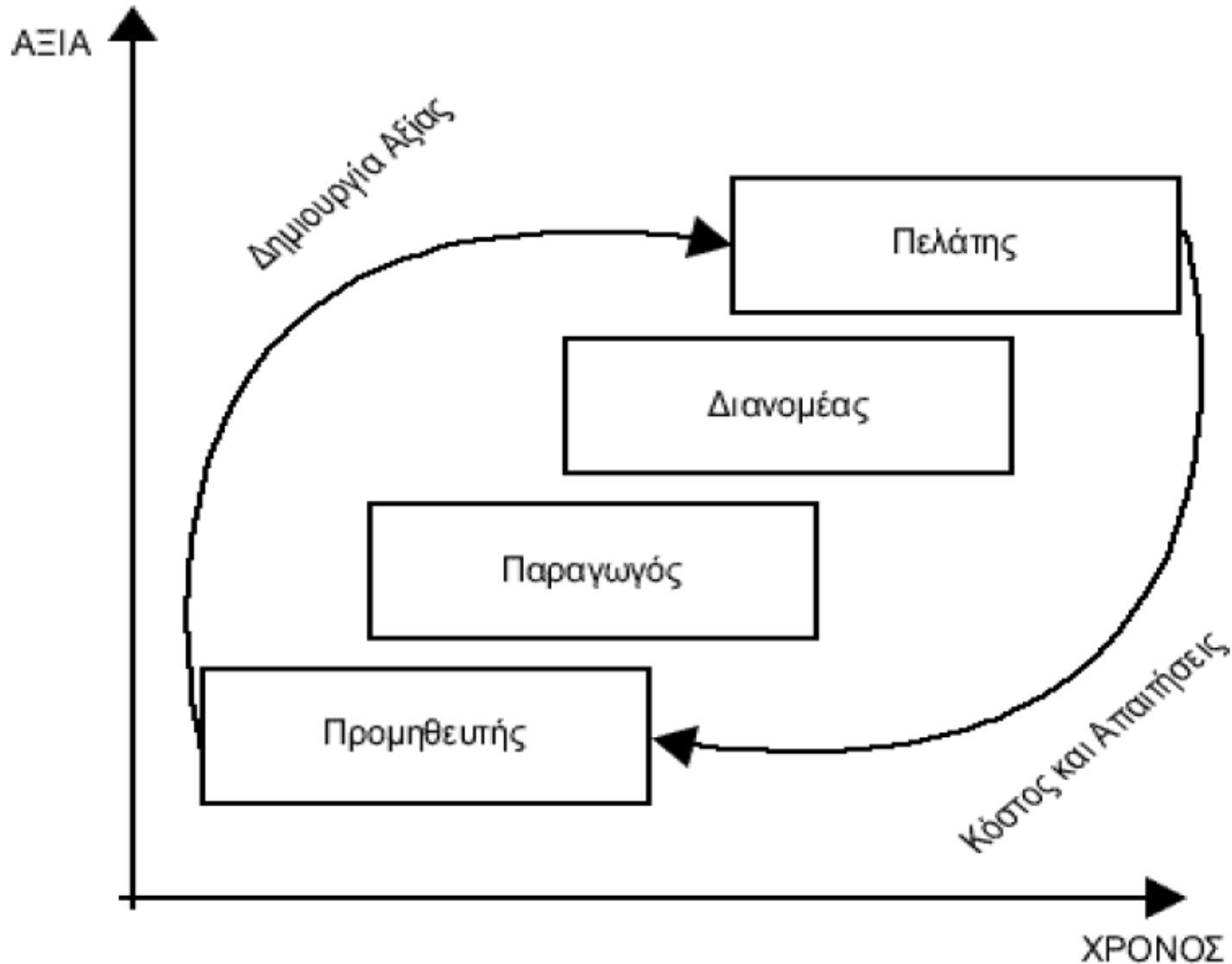
Εφοδιαστική Αλυσίδα

■ Ορισμός

«η περίπτωση όπου 2 ή περισσότερες επιχειρήσεις συνδέονται μεταξύ τους σχηματίζοντας μία ολόκληρη αλυσίδα επιχειρήσεων που καθεμία από αυτές προσθέτει αξία στο προϊόν, καθώς αυτό μετακινείται κατά μήκος αυτής της αλυσίδας»

- Θεωρείται το δίκτυο των οργανισμών ή επιχειρήσεων που συμμετέχουν, μέσω συνεχών και αμφίδρομων αλληλεπιδράσεων, σε διαδικασίες που προσθέτουν αξία στα προϊόντα ή στις υπηρεσίες που παρέχονται στον τελικό πελάτη
- Έχουν συνήθως αυθαίρετο αριθμό επιπέδων και συμμετέχουν σε αυτά μία ή περισσότερες επιχειρήσεις-κόμβοι

Εφοδιαστική Αλυσίδα



Εφοδιαστική Αλυσίδα

- Μια επιχείρηση μπορεί παράλληλα να ανήκει σε πολλά παρόμοια δίκτυα
 - μπορεί παράλληλα να είναι πελάτης σε μια Εφοδιαστική Αλυσίδα & προμηθευτής σε μια άλλη Εφοδιαστική Αλυσίδα
- Κάθε συμμετέχουσα επιχείρηση είναι
 - πελάτης στο προηγούμενο επίπεδο
 - προμηθευτής στο επόμενο επίπεδο (δεξιά)
- Η προσέγγιση της επιχείρησης σε μία αλυσίδα από συνδεδεμένες μεταξύ τους οντότητες και παρέχει μια πλήρη εικόνα για τις προοπτικές της επιχείρησης

Εφοδιαστική Αλυσίδα

- Στοχεύει στο συντονισμό των επιχειρηματικών διαδικασιών
 - με σκοπό να εξασφαλιστεί η αποτελεσματικότερη δυνατή ροή των προϊόντων και πληροφοριών που διακινούνται κατά μήκος της αλυσίδας, με το μικρότερο δυνατό κόστος και χρόνο, εξισορροπώντας προσφορά και ζήτηση
- Βασικά χαρακτηριστικά ΕΑ:
 - πρέπει να λαμβάνεται υπόψη κάθε πόρος, σύστημα και οτιδήποτε επιδρά άμεσα ή έμμεσα στο τελικό κόστος και στο επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών
 - δίνεται έμφαση στην ολοκληρωμένη διαχείριση της Εφοδιαστικής Αλυσίδας
 - στην αύξηση της προστιθέμενης αξίας σε όλο το μήκος του συστήματος της αλυσίδας και όχι κάθε επιχείρησης ξεχωριστά
 - εφόσον η Ε.Α. βασίζεται στην αποτελεσματική ολοκλήρωση όλων των επιπέδων
 - περικλείονται οι δραστηριότητες μιας επιχείρησης σε όλα τα στάδια, από το στρατηγικό έως το τακτικό και το λειτουργικό επίπεδο

Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας

- Το κλειδί για την απόκτηση στρατηγικού ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος
 - Τα σημαντικότερα οφέλη που προκύπτουν από την εφαρμογή της είναι:
 - η βελτίωση επιπέδου εξυπηρέτησης πελατών
 - η μείωση του κόστους
 - η καλύτερη διαχείριση των διαθέσιμων πόρων, αποθεματικών προϊόντων
 - ο καλύτερος χρονοπρογραμματισμός παραγωγής και διανομών
 - η επαύξηση της αξίας του πελάτη
-

ΔΕΑ - Σχεδιασμός επιχειρηματικών λειτουργιών

1. Σχεδιασμός ζήτησης

- σχετίζεται με τη διαδικασία σχεδιασμού πρόβλεψης της ζήτησης των προϊόντων ή των υπηρεσιών
- όσο καλύτερη είναι η πρόβλεψη της ζήτησης των πελατών, τόσο περισσότερο βελτιώνεται η εξυπηρέτησή τους
 - παράλληλα μειώνεται και το κόστος που προκύπτει από την αβεβαιότητα της ζήτησης

2. Σχεδιασμός προμηθειών

- Αφορά τη διαδικασία σχεδιασμού για την ικανοποίηση της ζήτησης που υπάρχει στην αγορά βάσει των διαθέσιμων πόρων και των επιπέδων των αποθεμάτων

ΔΕΑ - Σχεδιασμός επιχειρηματικών λειτουργιών

3. Προγραμματισμός παραγωγής

- αφορά τη διαδικασία σχεδιασμού που προσπαθεί να δημιουργήσει ένα πρόγραμμα βελτίωσης της παραγωγής, βασισμένο στους διαθέσιμους πόρους και σε άλλα τυχόν προβλήματα
- μπορεί να προσαρμόζει αυτόματα τα σχέδια παραγωγής, αν ορισμένοι προμηθευτές δεν έχουν διαθεσιμότητα, ή ένα παραγωγικό στοιχείο-κλειδί είναι εκτός ενέργειας

4. Προγραμματισμός μεταφορών

- σχετίζεται με τη διαδικασία σχεδιασμού των διαφόρων μεταφορών και διανομών
 - ώστε να υπάρξει η καλύτερη και οικονομικότερη παράδοση των προϊόντων
 - για σωστό προγραμματισμό απαιτείται να λαμβάνονται υπόψη περιορισμοί όπως η ημερομηνία και η ώρα παραλαβής, το μεταφορικό μέσο, το σημείο προορισμού, κ.α.

Τμήματα των ERP

- Συστήματα Σχεδιασμού και Χρονοπρογραμματισμού (APS)
- Συστήματα Διαχείρισης Παραγγελιών (OMS)
- Συστήματα Εκτέλεσης Παραγωγής (MES)
- Συστήματα Διαχείρισης Αποθηκών (WMS)
- Συστήματα Διαχείρισης Μεταφορών (TMS)
- Συστήματα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (CRM)

Συστήματα Σχεδιασμού & Χρονοπρογραμματισμού

- Στηρίζονται στην πληροφορία που εισέρχεται στην επιχείρηση μέσα από τις παραγγελίες
 - η επιχείρηση μπορεί να έχει εικόνα για τη ζήτηση,
 - η οποία με τη σειρά της ενεργοποιεί ένα συνολικό σχέδιο για την εκτέλεση των διαδικασιών παραγωγής και προμηθειών.
- Υποστηρίζουν:
 - το σχεδιασμό του δικτύου μιας Εφοδιαστικής Αλυσίδας
 - επιλογή και κάλυψη περιοχών ανά συγκεκριμένη αποθήκη, κέντρο διανομής, κλπ.
 - τον προγραμματισμό της παραγωγής
 - επίβλεψη επιπέδων διαθέσιμων πόρων, κατάστρωση επικαιροποιημένου σχεδίου παραγωγής το οποίο λαμβάνει υπόψη ένα σύνολο περιορισμών και αυτόματη προσαρμογή του προγράμματος σε ειδικά γεγονότα - ατύχημα, αδυναμία προμηθευτών, κλπ.

Συστήματα Σχεδιασμού & Χρονοπρογραμματισμού

- ❑ το σχεδιασμό της ζήτησης
 - γίνεται αναδρομή σε ιστορικά δεδομένα, με στόχο να καθοριστούν τα επίπεδα των προϊόντων που πρέπει να παραχθούν
- ❑ το σχεδιασμό εφοδιασμού
 - κάλυψη απαιτήσεων ανεφοδιασμού και διασφάλιση της καταλληλότητας του επιπέδου των αποθεμάτων
- ❑ το σχεδιασμό αποθεμάτων
 - επιτρέποντας στην επιχείρηση να πραγματοποιεί ρεαλιστικές ημερομηνίες παραδόσεων που βασίζονται στη πραγματική διαθέσιμη δυναμικότητα
- ❑ σχεδιασμό των μεταφορών και διανομών

Συστήματα Διαχείρισης Παραγγελιών

- Βασικό σύστημα ενός Επιχειρηματικού Πληροφοριακού Συστήματος
 - είναι υπεύθυνο για την παρακολούθηση των παραγγελιών που δέχεται η επιχείρηση, από τη στιγμή που γίνεται η παραγγελία, έως τη στιγμή που το προϊόν παραδίδεται στον τελικό καταναλωτή
 - η επιτυχία μιας επιχείρησης εξαρτάται κατά μεγάλο βαθμό από το χρόνο ολοκλήρωσης μιας παραγγελίας
- Ο χρόνος εκτέλεσης παραγγελίας αποτελείται από 3 χρόνους:
 1. το χρόνο επεξεργασίας παραγγελίας
 - ορίζεται από την τοποθέτηση της παραγγελίας στην επιχείρηση και τη χρονική στιγμή που τα τελικά προϊόντα βρίσκονται στην αποθήκη
 - μείωση αυτού του χρόνου μπορεί να γίνει με κατάλληλες τεχνικές πωλήσεων και μάρκετινγκ, με ακριβή πρόβλεψη της ζήτησης και με κάποιο σύστημα Διαχείρισης Παραγγελιών το οποίο να βελτιώνει κατά το μέγιστο δυνατόν κάθε διαδικασία των επιμέρους σταδίων της παραγγελίας.

Συστήματα Διαχείρισης Παραγγελιών

- το χρόνο εκτέλεσης της παραγγελίας
 - ορίζεται από τη λήξη του προηγούμενου χρόνου έως τη στιγμή που τα προϊόντα έτοιμα και συσκευασμένα βρίσκονται στο χώρο αποστολής.
 - η ύπαρξη ενός αποτελεσματικού συστήματος αποθήκευσης καθώς και η χρήση πληροφοριακών συστημάτων τα οποία παρακολουθούν τις κινήσεις που γίνονται στην αποθήκη μπορούν να βοηθήσουν σημαντικά στη μείωση του χρόνου εκτέλεσης της παραγγελίας
- το χρόνο μεταφοράς και διανομής των προϊόντων στον τελικό καταναλωτή
 - η μείωση του χρόνου αυτού σχετίζεται με τα μέσα μεταφοράς, την εμπειρία του προσωπικού και το σχεδιασμό ενός αποτελεσματικού δικτύου μεταφοράς
 - στη διάρκεια εκτέλεσης της παραγγελίας ο πελάτης μπορεί να ενημερώνεται για το στάδιο στο οποίο βρίσκεται η παραγγελία του
 - τα συστήματα OMS
 - πρέπει να έχουν συγκεκριμένα σημεία ελέγχου μέσα στο κύκλο παραγγελίας ώστε να γνωρίζει το σύστημα σε ποιο στάδιο βρίσκεται η παραγγελία, ανάλογα με το από ποια σημεία έχει περάσει.

Κυριότερες λειτουργικές περιοχές OMS

- Επεξεργασία των παραγγελιών
 - αποθήκευση και ταξινόμηση πληροφοριών των παραγγελιών που εισέρχονται μέσω τηλεφώνου, fax, email, διαδίκτυο, κλπ, την ειδική επεξεργασία για τις τακτικές παραγγελίες και την ενημέρωση του πελάτη για την εξέλιξη της παραγγελίας του
- Χρήση χρηματοοικονομικών εργαλείων για τον περιορισμό σφαλμάτων των συναλλαγών
 - τροποποίηση των πιστώσεων και χρεώσεων των πελατών
- Διαχείριση παραγγελιών
 - ταχύτατη πρόσβαση σε δεδομένα και σε ένα ευρύ φάσμα ελέγχων
- Έκδοση ειδικών αναφορών για την πληρέστερη ενημέρωση της διοίκησης
 - υποστήριξη της αποθήκευσης των χρηματοοικονομικών δεδομένων σε μια ποικιλία φορμών

Κυριότερες λειτουργικές περιοχές OMS

- Διαχείριση καταλόγων
 - την τιμολόγηση, πρόσθεση και αναμόρφωση νέων προϊόντων και πληροφοριών που τα περιγράφουν
- Διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες
 - παρέχει άμεση ενημέρωση για τις ιδιαιτερότητες του κάθε πελάτη ή πληροφορίες που αφορούν παραγγελίες, συναλλαγές, ιστορικά εξοφλήσεων, κλπ.
- Διαχείριση μεταφορών
 - το κόστος αποστολής από κάθε αποθήκη προς κάθε προορισμό και καθορίζοντας τη βέλτιστη διαδρομή, σε συνεργασία πάντα με τον μεταφορέα που έχει επιλεγεί κλπ.

Συστήματα Εκτέλεσης Παραγωγής

- Είναι ιδιαίτερα χρήσιμα για την επιχείρηση
- Λαμβάνουν τις προβλέψεις, δαπάνες και τις πληροφορίες προγραμματισμού από ERP συστήματα και συγκεντρώνουν σε πραγματικό χρόνο, δεδομένα από το χώρο της παραγωγής
- Στόχος τους
 - να ισορροπήσουν τα δεδομένα των προβλέψεων με τα πραγματικά δεδομένα
- Δέχονται τις προς κατασκευή παραγγελίες των πελατών και στην προσπάθειά τους να τις ικανοποιήσουν διαχειρίζονται δυναμικά τους πόρους (εξοπλισμό, εργατικό δυναμικό, αποθέματα) στις μονάδες παραγωγής των εργοστασίων
- Εξασφαλίζουν ακριβή και έγκαιρη πληροφόρηση, προκειμένου να βελτιστοποιήσουν τη διαδικασία λήψης αποφάσεων

Λειτουργικές περιοχές MES

- Εκτέλεση ροής εργασιών των μονάδων παραγωγής
 - διαχείριση της ροής εργασιών, παραγγελιών κλπ., για κάθε παραγωγική μονάδα
- Διαχείριση και κατανομή πόρων και τρέχουσα κατάσταση
 - διαχείριση πόρων της παραγωγής σε πραγματικό χρόνο & παρέχει λεπτομερές ιστορικό για κάθε έναν από αυτούς
- Λειτουργικός προγραμματισμός
 - σειριακή εκτέλεση λειτουργιών, με βάση τις προτεραιότητες, ιδιότητες, χαρακτηριστικά και τη μεθοδολογία εξειδικευμένων μονάδων παραγωγής

Λειτουργικές περιοχές MES

- Παρακολούθηση και ιχνηλασιμότητα προϊόντων
 - εποπτεία για την εξέλιξη και διάταξη των εργασιών σε κάθε χρονική περίοδο
- Συλλογή δεδομένων
 - συγκέντρωση όλων των δεδομένων παραγωγής
- Διαχείριση διαδικασιών
 - επίβλεψη της παραγωγής και αυτόματη διόρθωση διαδικασιών
- Ανάλυση απόδοσης
 - αναφορές των τρεχόντων αποτελεσμάτων των λειτουργιών κατασκευής, σε σύγκριση με το αντίστοιχο ιστορικό και τα αναμενόμενα αποτελέσματα

Συστήματα Διαχείρισης Αποθηκών

- Παρακολουθούν και διαχειρίζονται οτιδήποτε συμβαίνει σε μια αποθήκη ή σε ένα κέντρο διανομής.
- Λειτουργίες τους
 - εισαγωγή των προϊόντων στην αποθήκη
 - διαχείριση των αποθεμάτων
 - περισυλλογή προϊόντων
 - διαδικασίες συσκευασίας
 - δρομολόγηση μιας παραγγελίας
 - διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού της αποθήκης
- Διαχειρίζεται ακριβείς και έγκυρες πληροφορίες
 - επιτρέπουν στην επιχείρηση να
 - ελαχιστοποιήσει τα αποθέματα
 - βελτιώσει τη δρομολόγηση και τον προγραμματισμό των οχημάτων μεταφοράς
 - βελτιώσει την εξυπηρέτηση των πελατών

Συστήματα Διαχείρισης Μεταφορών

- Στόχος
 - διαχείριση και βελτιστοποίηση του δικτύου των μεταφορών της επιχείρησης
 - να μειώσουν το κόστος και τους χρόνους
- Δέχονται τις παραγγελίες από τα συστήματα OMS.
 - αφού ελεγχθούν
 - οι ημερομηνίες παράδοσης, οι χρεώσεις και το ιστορικό προηγούμενων εργασιών,
 - επιλέγει τους μεταφορείς και βρίσκει τη βέλτιστη διαδρομή
- Μπορούν να διαχειρίζονται
 - ιδιωτικούς στόλους είτε μισθωμένους στόλους μεταφορών
- Εξασφαλίζουν τη συνεχή παρακολούθηση
 - των στόλων, των καυσίμων, των επισκευών
 - διατηρούν λεπτομερές ιστορικό, αναλύουν το λειτουργικό κόστος ανά όχημα
 - βγάζουν αναφορές και στατιστικά δεδομένα σε τακτικό επίπεδο
- Περιλαμβάνουν σχεδιασμό εκφόρτωσης και δρομολόγησης παραγγελιών
 - λαμβάνοντας υπόψη: προβλέψεις ζήτησης, δυνατότητες αποθήκευσης και ιδιαίτερες γεωγραφικού τομέα

Σύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων

- Οι στρατηγικές, μεθοδολογίες, εφαρμογές λογισμικού και το σύνολο των τεχνολογιών
 - βοηθούν μια επιχείρηση να οργανώσει και να διευθύνει τις σχέσεις της με τους πελάτες της
 - να γίνουν σχέσεις αφοσίωσης και εμπιστοσύνης
- Στόχος των CRM
 - η μεγιστοποίηση της αξίας του πελάτη για την ίδια την επιχείρηση
 - Τέτοιου είδους σχέσεις, επιχείρησης-πελάτη, έχουν ως τελικό αποτέλεσμα όχι μόνο την κερδοφορία της επιχείρησης αλλά και την ίδια της την επιβίωση, ιδιαίτερα στο σύγχρονο ανταγωνιστικό περιβάλλον