

Συστήματα ERP / CRM

Επικ. Καθ. Κωνσταντίνος Μεταξιώτης
kmetax@unipi.gr



Πανεπιστήμιο Πειραιώς - Τμήμα Πληροφορικής

Ενδιαφέροντα Στατιστικά για ERP/CRM (European E-Business W@tch 2008)

- 70% των μεγάλων βιομηχανικών επιχειρήσεων χρησιμοποιούν συστήματα ERP
- Η χημική βιομηχανία καθώς και η βιομηχανία κατασκευής επίπλων είναι οι τομείς στους οποίους χρησιμοποιούνται περισσότερο τα συστήματα ERP. Την περίοδο 2006-2007 οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν συστήματα ERP σχεδόν διπλασιαστήκανε.
- Ο τομέας στον οποίο παρατηρείται η μικρότερη χρήση συστημάτων ERP είναι ο τουρισμός.
- Στον τομέα των μεταφορών, το 40% των μεγάλων επιχειρήσεων χρησιμοποιεί συστήματα ERP, ενώ μόνο το 6% των μικρών επιχειρήσεων χρησιμοποιεί συστήματα ERP
- Ο τομέας στον οποίο παρατηρείται η μεγαλύτερη χρήση συστημάτων CRM είναι οι τηλεπικοινωνίες (48%), όπως επίσης και ο τραπεζικός τομέας και ο τουρισμός (23%)
- Ο τομέας στον οποίο παρατηρείται η μικρότερη χρήση συστημάτων CRM είναι ο κατασκευαστικός τομέας

Παραδείγματα – Μελέτες Περιπτώσεων

- Case Study 1: Zachem, Poland
- Case Study 2: Toly Products, Malta
- Case Study 3: PROFIm, Poland
- Case Study 4: SkandiaBanken, Norway
- Case Study 5: Ελληνικές Μελέτες Περιπτώσεων

Παραδείγματα – Μελέτες Περιπτώσεων (1/6)

- Η Zachem είναι μία μεγάλη κρατική Πολωνική εταιρεία (με 1,400 εργαζόμενους) η οποία παράγει οργανικά και ανόργανα χημικά προϊόντα
- Το 1990 αποφασίστηκε ο σταδιακός εκμοντερνισμός της εταιρείας, έτσι ώστε να αυξηθεί η αποδοτικότητά της και να παραμείνει ανταγωνιστική
- Ένα από τα προβλήματα που υπήρχαν στην εταιρεία ήταν η απουσία γρήγορης και ακριβής πληροφορίας στη διαδικασία λήψης αποφάσεων
- Το 1999 η Διοίκηση της εταιρείας αποφάσισε την υλοποίηση ενός μεγάλου ERP έργου με σκοπό την αύξηση της παραγωγικότητας και αποδοτικότητας της εταιρείας
- 120 εργαζόμενοι και 30 εξωτερικοί σύμβουλοι πήραν μέρος στο έργο αυτό
- Σήμερα όλες οι λειτουργίες της εταιρείας «ακουμπάνε» πάνω στο υλοποιηθέν ERP σύστημα

Παραδείγματα – Μελέτες Περιπτώσεων (2/6)

- Η Toly Products είναι ένας μεγάλος προμηθευτής υψηλής ποιότητας πλαστικών εξαρτημάτων packaging για αρώματα και γυναικείες κρέμες
- Λόγω της επέκτασης της εταιρείας σε πολλές χώρες παγκοσμίως, το 1998 αποφασίστηκε ο η υλοποίηση ενός CRM έργου, έτσι ώστε να αυξηθεί η ικανότητά της να διαχειρίζεται πολλαπλές παραγγελίες σε διάφορες χώρες και να παρακολουθεί τις πελατειακές της σχέσεις
- Το 2001 ένα ολοκληρωμένο CRM σύστημα εγκαταστάθηκε επιτυχώς στην εταιρεία
- Σήμερα, με το CRM σύστημα, η εταιρεία μπορεί και διαχειρίζεται 5 φορές περισσότερες παραγγελίες από το 1998, μέσα σε 24 ώρες !
- Η εταιρεία έχει αυξήσει την πελατειακή της βάση κατά 20%

Παραδείγματα – Μελέτες Περιπτώσεων (3/6)

- Η PROFIm είναι ένας μεγάλος σχεδιαστής και κατασκευαστής/προμηθευτής επίπλων γραφείου στην Πολωνία
- Για να αυξηθεί η αποδοτικότητα και ανταγωνιστικότητα της εταιρείας, αποφασίστηκε η υλοποίηση ενός ERP έργου
- Παράλληλα με την υλοποίηση του ERP έργου, αποφασίστηκε και η υλοποίηση ενός CRM συστήματος για βέλτιστη διαχείριση των πελατειακών σχέσεων της εταιρείας
- Σήμερα, με το ERP σύστημα, η εταιρεία μείωσε το κόστος παραγωγής κατά 15%, μείωσε τους χρόνους παράδοσης των προϊόντων κατά 25% και βελτίωσε σημαντικά τη διαχείριση του stock της
- Η εταιρεία έχει αυξήσει την πελατειακή της βάση κατά 15%

Παραδείγματα – Μελέτες Περιπτώσεων (4/6)

- Η SkandiaBanken είναι μία από τις πρώτες Internet-only τράπεζες στη Νορβηγία
- Ιδρύθηκε το 2000 και απασχολεί 151 εργαζομένους, με υποκαταστήματα στη Σουηδία
- Λόγω της φύσης της τράπεζας, η Διοίκηση αποφάσισε να υλοποιήσει γρήγορα ένα σύστημα CRM με σκοπό την αύξηση της πελατειακής της βάσης και την καλύτερη παρακολούθηση των πελατών της, μιας και δεν υπήρχε προσωπική επαφή με τους πελάτες όπως συμβαίνει με μία τυπική τράπεζα
- Με το ολοκληρωμένο CRM σύστημα που αναπτύχθηκε η τράπεζα έφτασε σήμερα να εξυπηρετεί περίπου 1 εκατ. πελάτες

Παραδείγματα – Μελέτες Περιπτώσεων (5/6)

- Η εταιρεία AKS HOTELS προχώρησε το Σεπτέμβριο του 2008 στην απόκτηση μίας εφαρμογής CRM για την αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες και συνεργάτες της. Το σύστημα CRM ενοποιεί τα Κεντρικά Γραφεία της εταιρείας, τα 2 ξενοδοχεία του Ομίλου και το πλήρως αυτόνομο Συνεδριακό Κέντρο στην Αργολίδα
- Το Φεβρουάριο του 2009 η εταιρεία Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών ΑΕ ξεκίνησε την υλοποίηση ενός μεγάλου ERP έργου, διάρκειας 15 μηνών
- Ο Τιτάνας αποφάσισε την υλοποίηση ενός SAP ERP έργου για τη θυγατρική του εταιρεία στη Σερβία. Το έργο ολοκληρώθηκε με επιτυχία στις αρχές του 2008 και περιλαμβάνει τις εξής λειτουργικότητες: Οικονομικά, Ελεγκτική, Διαχείριση υλικών, Συντήρηση των εγκαταστάσεων, Προγραμματισμός και διαχείριση της παραγωγής
- Η εταιρία ΜΥΛΟΙ ΚΕΠΕΝΟΥ ΑΒΕΕ, εισηγμένη στο ΧΑΑ και μία από τις μεγαλύτερες μονάδες παραγωγής αλεύρων διαφορετικών τύπων (απασχολεί περίπου 100 εργαζόμενους), δραστηριοποιείται στον ελληνικό και βαλκανικό χώρο. Στις αρχές του 2009 εγκατέστησε επιτυχώς ένα ολοκληρωμένο σύστημα ERP

Παραδείγματα – Μελέτες Περιπτώσεων (6/6)

- Ο ΗΛΠΑΠ διανύει κάθε χρόνο 12 εκατ. Χιλιόμετρα, μεταφέροντας περίπου 80 εκατ. Επιβάτες. Διαθέτει σήμερα 350 ηλεκτροκίνητα λεωφορεία και απασχολεί περίπου 1600 εργαζόμενους. Το 2008 εγκατέστησε ολοκληρωμένη εφαρμογή ERP με σκοπό την πλήρη αυτοματοποίηση των διαδικασιών της και την αύξηση της αποδοτικότητάς της
- Η εταιρεία ANASTAZI BOURNAZOS εγκατέστησε το 2008 σύστημα ERP
- Η εταιρεία EUROPCAR εγκατέστησε το 2008 σύστημα ERP