



Συστήματα Λογισμικού Διαχείρισης  
Επιχειρησιακών Πόρων (ERP)  
ΠΜΣ "Προηγμένα Συστήματα Πληροφορικής"



## Περιεχόμενα

---

<b>1. Βασικές Αρχές Εμπορικής Διαχείρισης – ERP Συστήματα</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1. Διαχείριση Πωλήσεων</b> .....	<b>3</b>
1.1.1. Δημιουργία Πελάτη .....	3
1.1.2. Δημιουργία - Καταχώρηση Παραγγελίας Πελάτη .....	4
1.1.3. Παράδοση .....	4
1.1.4. Τιμολόγηση .....	5
1.1.5. Είσπραξη από πελάτη .....	6
<b>1.2. Διαχείριση Αγορών</b> .....	<b>6</b>
1.2.1. Δημιουργία Προμηθευτή .....	6
1.2.2. Δημιουργία Παραγγελίας σε Προμηθευτή .....	7
1.2.3. Παράδοση .....	7
1.2.4. Τιμολόγηση .....	8
1.2.5. Πληρωμή σε Προμηθευτή .....	9
<b>1.3. Διαχείριση Αποθήκης</b> .....	<b>9</b>
1.3.1. Δημιουργία Είδους .....	10
1.3.2. Ενδοδιακίνηση Είδους .....	10
1.3.3. Φυσική Απογραφή .....	11
<b>1.4. Είδη παραστατικών Εμπορικής Διαχείρισης</b> .....	<b>11</b>
<b>1.5. Ενιαίο Μηχανογραφικό Έντυπο</b> .....	<b>16</b>
<b>1.6. Συστήματα ERP</b> .....	<b>21</b>
1.6.1. Χαρακτηριστικά ERP συστημάτων .....	21
1.6.2. Κίνητρα Εφαρμογής ERP συστημάτων .....	23
1.6.3. Προσδοκώμενα Οφέλη Εφαρμογής ERP συστημάτων .....	24
1.6.4. Παγίδες Υλοποίησης ERP συστημάτων .....	26
1.6.5. Το Softone ERP .....	26

## Πίνακας Διαγραμμάτων

---

<b>Πίνακας 1. Κίνητρα Εγκατάστασης Συστημάτων ERP</b> .....	<b>24</b>
<b>Πίνακας 2. Προσδοκώμενα Οφέλη Εγκατάστασης Συστημάτων ERP</b> .....	<b>25</b>
<b>Πίνακας 3. Κατηγοριοποίηση Ωφελειών Εγκατάστασης Συστημάτων ERP</b> .....	<b>25</b>
<b>Πίνακας 4. Επίπεδα Προγράμματος Εκμάθησης Softone ERP</b> .....	<b>28</b>



# 1. Βασικές Αρχές Εμπορικής Διαχείρισης – ERP Συστήματα

Ως εμπορική διαχείριση θα μπορούσε να οριστεί η οργάνωση και διεκπεραίωση των δραστηριοτήτων μιας επιχείρησης που αφορούν και σχετίζονται με την εκτέλεση αγορών, πωλήσεων και διατήρησης αποθήκης. Συνεπώς η εμπορική διαχείριση αποτελεί το βασικό πυρήνα των διαδικασιών, τόσο εμπορικών όσο και παραγωγικών εταιριών. Στις ακόλουθες ενότητες παρουσιάζονται οι βασικές διεργασίες της εμπορικής διαχείρισης μιας επιχείρησης. Οι διεργασίες αυτές εξετάζονται υπό το πρίσμα της ενσωμάτωσης τους σε ένα μηχανογραφικό σύστημα.

## 1.1. Διαχείριση Πωλήσεων

Οι πωλήσεις αποτελούν το βασικό στόχο και παράγοντα βιωσιμότητας μιας επιχείρησης. Η διαδικασία εκτέλεσης μιας πώλησης σε ένα μηχανογραφικό σύστημα περιλαμβάνει τις ακόλουθες βασικές δραστηριότητες.

### 1.1.1. Δημιουργία Πελάτη

Απαραίτητη προϋπόθεση για εκτέλεση μιας πώλησης είναι η ύπαρξη ενός πελάτη. Συνεπώς το πρώτο βήμα της διαδικασίας πώλησης σε ένα μηχανογραφικό σύστημα αποτελεί η δημιουργία ενός πελάτη. Η βασική πληροφορία που χαρακτηρίζει ένα πελάτη είναι η ακόλουθη.

- ΑΦΜ
- Επωνυμία
- Διεύθυνση
- ΔΟΥ
- Επάγγελμα
- Τρόπος Πληρωμής



- Στοιχεία Επικοινωνίας
- Εμπορική Κατηγορία (π.χ. Προγραμματιστές, Έμποροι Υπολογιστών )
- Λογιστική Κατηγορία (π.χ. Εσωτερικού, Εξωτερικού)

### **1.1.2. Δημιουργία - Καταχώρηση Παραγγελίας Πελάτη**

Μετά από σχετική επικοινωνία με τον πελάτη καταγράφεται και δημιουργείται μια παραγγελία η οποία περιέχει τα είδη που επιθυμεί να αγοράσει. Η δημιουργία παραγγελίας είναι προαιρετική και σε καμία περίπτωση δεν επηρεάζει την ποσότητα του προς πώληση είδους στην αποθήκη της επιχείρησης. Σε περίπτωση που η παραγγελία καταχωρηθεί μηχανογραφικά τότε πρώτα θα πρέπει να δημιουργηθούν στο σύστημα τα, προς παραγγελία, είδη. Η δημιουργία είδους εξετάζεται στην ενότητα της διαχείρισης αποθήκης. Η βασική πληροφορία που απεικονίζεται σε μια παραγγελία είναι η ακόλουθη.

- Στοιχεία Πελάτη
- Αριθμός Παραγγελίας
- Ημερομηνία
- Είδος
- Ποσότητα
- Αξία

### **1.1.3. Παράδοση**

Μετά την καταχώρηση της παραγγελίας τα είδη αποστέλλονται στον πελάτη την ημερομηνία που συμφωνήθηκε. Την αποστολή των ειδών θα πρέπει να συνοδεύει ένα παραστατικό που ονομάζεται δελτίο αποστολής και το οποίο δημιουργείται και τυπώνεται από το εκάστοτε μηχανογραφικό σύστημα. Τα βασικά στοιχεία ενός δελτίου αποστολής είναι τα ακόλουθα.

- Στοιχεία Πελάτη
- Αριθμός παραστατικού
- Ημερομηνία



- Είδος
- Ποσότητα
- Αξία (Προαιρετική)

Θα πρέπει να αναφερθεί ότι η αποστολή-παράδοση ειδών επηρεάζει το υπόλοιπο του αποθέματος (ποσότητα του είδους στην αποθήκη της επιχείρησης) καθώς τα παραδοτέα είδη δεν βρίσκονται πια στην κατοχή της εταιρίας. Σε κάθε μηχανογραφικό σύστημα κατά την παράδοση ελέγχεται αν η προς αποστολή ποσότητα είναι διαθέσιμη στις αποθήκες της εταιρίας.

#### **1.1.4. Τιμολόγηση**

Μετά την παράδοση των ειδών στον πελάτη θα πρέπει να δημιουργηθεί, να τυπωθεί και να αποσταλεί στον πελάτη ένα παραστατικό που ονομάζεται τιμολόγιο. Τα βασικά στοιχεία ενός τιμολογίου είναι τα ακόλουθα.

- Στοιχεία Πελάτη
- Αριθμός παραστατικού
- Ημερομηνία
- Είδος
- Ποσότητα
- Αξία
- ΦΠΑ
- Όροι πληρωμής

Η έκδοση, αποστολή και αποδεδειγμένη αποδοχή ενός τιμολογίου συνιστά αυτόματα και αντίστοιχη οικονομική απαίτηση από την εταιρία προς τον πελάτη με ισχύ από τη λήξη των όρων πληρωμής που αναγράφονται στο τιμολόγιο.

Θα πρέπει να σημειωθεί πως τα βήματα της παράδοσης και της αποστολής τιμολογίου μπορούν να εκτελεστούν και ως μία ενέργεια με αντίστοιχη έκδοση ενός παραστατικού που ονομάζεται «Τιμολόγιο - Δελτίο Αποστολής». Η



περίπτωση αυτή αποτελεί και τη συνηθέστερη πρακτική στη διαδικασία των πωλήσεων.

### **1.1.5. Είσπραξη από πελάτη**

Μετά τη λήξη των όρων πληρωμής που αναγράφονται στο τιμολόγιο, ο πελάτης οφείλει να εξοφλήσει την οικονομική υποχρέωση που έχει προς την εταιρία. Η εξόφληση μπορεί να πραγματοποιηθεί με τους ακόλουθους βασικούς τρόπους.

- Κατάθεση μετρητών Μετρητά σε ταμείο της εταιρίας
- Κατάθεση μετρητών σε λογαριασμό τραπεζής της εταιρίας (Έμβασμα)
- Κατάθεση αξιόγραφου (π.χ. επιταγή του πελάτη ή πελάτη του) σε ταμείο της εταιρίας

## **1.2. Διαχείριση Αγορών**

Οι αγορές αποτελούν τη βασική προϋπόθεση ώστε να εξασφαλίσει μια επιχείρηση τόσο τα αγαθά της πώλησης όσο και τις πρώτες ύλες της παραγωγής. Η διαδικασία εκτέλεσης της αγοράς ενός είδους σε ένα μηχανογραφικό σύστημα περιλαμβάνει τις ακόλουθες βασικές δραστηριότητες.

### **1.2.1. Δημιουργία Προμηθευτή**

Η παροχή ενός αγαθού (εμπορεύματος ή πρώτης ύλης) σε μια επιχείρηση επιτελείται από έναν ή περισσότερους προμηθευτές. Συνεπώς το πρώτο βήμα της διαδικασίας αγοράς σε ένα μηχανογραφικό σύστημα αποτελεί η δημιουργία ενός προμηθευτή. Η βασική πληροφορία που χαρακτηρίζει ένα προμηθευτή είναι η ακόλουθη.

- ΑΦΜ
- Επωνυμία



- Διεύθυνση
- ΔΟΥ
- Επάγγελμα
- Τρόπος Πληρωμής
- Στοιχεία Επικοινωνίας
- Εμπορική Κατηγορία (π.χ. Προγραμματιστές, Έμποροι Υπολογιστών )
- Λογιστική Κατηγορία (π.χ. Εσωτερικού, Εξωτερικού)

### **1.2.2. Δημιουργία Παραγγελίας σε Προμηθευτή**

Μετά από σχετική επικοινωνία με τον προμηθευτή καταγράφεται και δημιουργείται μια παραγγελία η οποία περιέχει τα είδη που επιθυμεί να αγοράσει η εταιρία. Η δημιουργία παραγγελίας είναι προαιρετική και σε καμία περίπτωση δεν επηρεάζει την ποσότητα του προς αγορά είδους στην αποθήκη της επιχείρησης. Σε περίπτωση που η παραγγελία καταχωρηθεί μηχανογραφικά τότε πρώτα θα πρέπει να δημιουργηθούν στο σύστημα τα, προς παραγγελία, είδη. Η δημιουργία είδους εξετάζεται στην ενότητα της διαχείρισης αποθήκης. Η βασική πληροφορία που απεικονίζεται σε μια παραγγελία είναι η ακόλουθη.

- Στοιχεία Προμηθευτή
- Αριθμός Παραγγελίας
- Ημερομηνία
- Είδος
- Ποσότητα
- Αξία

### **1.2.3. Παράδοση**

Μετά την καταχώρηση της παραγγελίας ο προμηθευτής αποστέλλει τα είδη στην εταιρία την ημερομηνία που συμφωνήθηκε. Την αποστολή των ειδών θα



πρέπει να συνοδεύει ένα παραστατικό που ονομάζεται δελτίο αποστολής και το οποίο καταχωρείται στο εκάστοτε μηχανογραφικό σύστημα. Τα βασικά στοιχεία ενός δελτίου αποστολής είναι τα ακόλουθα.

- Στοιχεία Πελάτη
- Αριθμός παραστατικού
- Ημερομηνία
- Είδος
- Ποσότητα
- Αξία

Θα πρέπει να αναφερθεί ότι η παραλαβή ειδών επηρεάζει το υπόλοιπο του αποθέματος (ποσότητα του είδους στην αποθήκη της επιχείρησης) καθώς τα παραληφθέντα είδη βρίσκονται πια στην κατοχή της εταιρίας.

#### **1.2.4. Τιμολόγηση**

Μετά την παραλαβή των ειδών, ο προμηθευτής θα πρέπει να δημιουργήσει, να τυπώσει και να αποστείλει στην εταιρία ένα παραστατικό που ονομάζεται τιμολόγιο. Το παραστατικό αυτό καταχωρείται στο εκάστοτε μηχανογραφικό σύστημα. Τα βασικά στοιχεία ενός τιμολογίου είναι τα ακόλουθα.

- Στοιχεία Πελάτη
- Αριθμός παραστατικού
- Ημερομηνία
- Είδος
- Ποσότητα
- Αξία
- ΦΠΑ
- Όροι πληρωμής





Η παραλαβή ενός τιμολογίου συνιστά αυτόματα και αντίστοιχη οικονομική απαίτηση από τον πελάτη προς την εταιρία με ισχύ από τη λήξη των όρων πληρωμής που αναγράφονται στο τιμολόγιο.

Θα πρέπει να σημειωθεί πως η παραλαβής των ειδών και του τιμολογίου μπορούν να εκτελεστεί και ως μία ενέργεια με αντίστοιχο συνοδευτικό παραστατικό που ονομάζεται «Τιμολόγιο - Δελτίο Αποστολής»). Η περίπτωση αυτή αποτελεί και τη συνηθέστερη πρακτική στη διαδικασία των αγορών.

### **1.2.5. Πληρωμή σε Προμηθευτή**

Μετά τη λήξη των όρων πληρωμής που αναγράφονται στο τιμολόγιο, η εταιρία οφείλει να εξοφλήσει την οικονομική υποχρέωση που έχει προς τον προμηθευτή. Η εξόφληση μπορεί να πραγματοποιηθεί με τους ακόλουθους βασικούς τρόπους.

- Κατάθεση μετρητών Μετρητά σε ταμείο του προμηθευτή
- Κατάθεση μετρητών σε λογαριασμό τραπεζής του προμηθευτή (Έμβασμα)
- Κατάθεση αξιόγραφου (π.χ. επιταγή της εταιρίας ή πελάτη της) σε ταμείο του προμηθευτή.

### **1.3. Διαχείριση Αποθήκης**

Με την πραγματοποίηση κάθε παραλαβής ενός προϊόντος το προϊόν τοποθετείται στην αποθήκη της εταιρίας. Ταυτόχρονα ενημερώνεται ότι αυξήθηκε το διαθέσιμο απόθεμα για το προϊόν αυτό. Αντίστοιχα με την αποστολή ενός προϊόντος σε πελάτη η αποθήκη ενημερώνεται ότι μειώθηκε το διαθέσιμο απόθεμα για το προϊόν αυτό. Η βέλτιστη διαχείριση του αποθέματος των προϊόντων αποτελεί μια κρίσιμη διαδικασία καθώς η διαθεσιμότητα ενός είδους είναι απαραίτητη για μια πώληση ενώ παράλληλα η υπερβολική αποθήκευση ενέχει υψηλό διαχειριστικό κόστος και ρίσκο αδυναμίας επίτευξης αντίστοιχων πωλήσεων.



### **1.3.1. Δημιουργία Είδους**

Πριν από κάθε προμήθεια ενός νέου είδους το είδος πρέπει να δημιουργηθεί στο εκάστοτε μηχανογραφικό σύστημα. Τα βασικά στοιχεία ενός είδους είναι τα ακόλουθα.

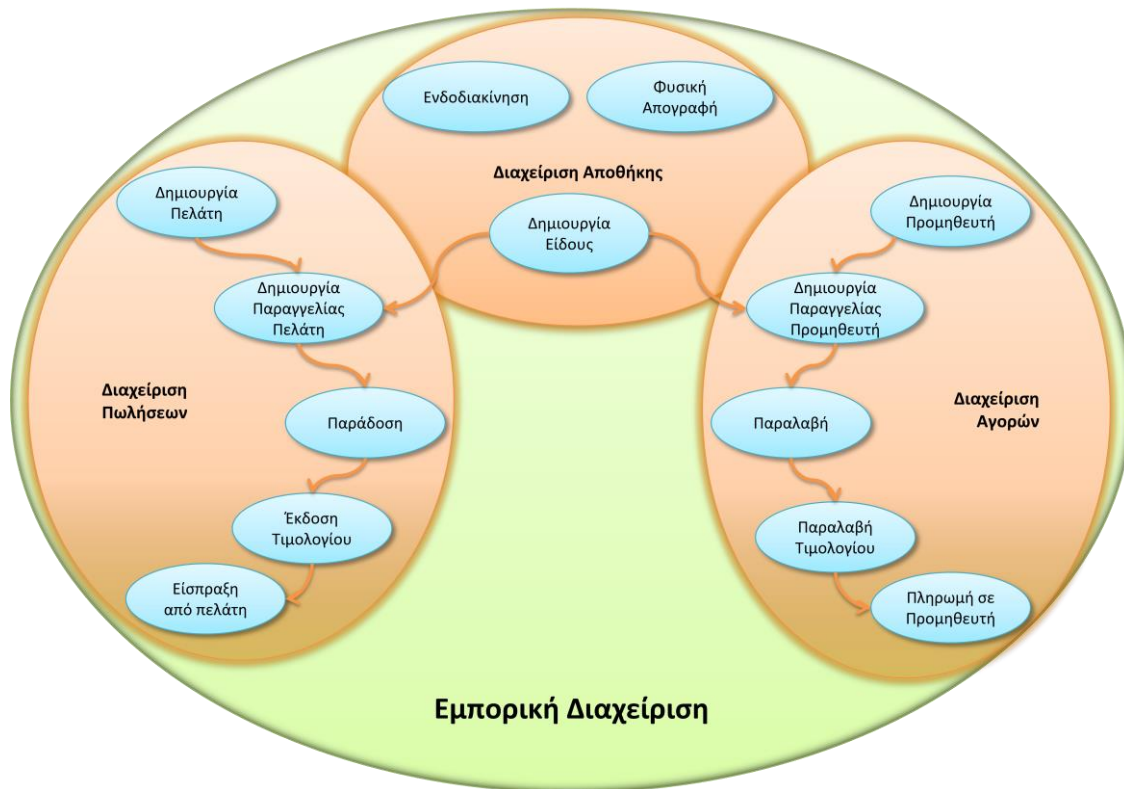
- Κωδικός
- Περιγραφή
- Μονάδα Μέτρησης
- Φ.Π.Α
- Τιμή Χονδρικής Πώλησης
- Τιμή Λιανικής Πώλησης
- Εμπορική Κατηγορία (π.χ. Φωτ/κές Μηχανές, Υπολογιστές, Τηλεοράσεις)
- Λογιστική Κατηγορία (π.χ. Πρώτη Ύλη, Εμπόρευμα, Υλικό Συσκευασίας)
- Έκπτωση
- Συνήθης Προμηθευτής

### **1.3.2. Ενδοδιακίνηση Είδους**

Ενδοδιακίνηση είναι η μεταφορά συγκεκριμένης ποσότητας είδους από ένα αποθηκευτικό χώρο μιας επιχείρησης σε ένα άλλο αποθηκευτικό χώρο της ίδιας επιχείρησης. Κάθε ενδοδιακίνηση ενημερώνει αντιστοίχως το απόθεμα ενός αποθηκευτικού χώρου απομειώνοντας την μεταφερόμενη ποσότητα από την αποστέλλουσα αποθήκη και προσθέτοντας την ίδια ποσότητα στην παραλαμβάνουσα αποθήκη. Κάθε ενδοδιακίνηση ειδών θα πρέπει να συνοδεύεται και από αντίστοιχο παραστατικό που ονομάζεται δελτίο εσωτερικής διακίνησης. Σε κάθε μηχανογραφικό σύστημα οι ενημερώσεις αποθέματος που συνοδεύουν μια ενδοδιακίνηση καθώς η εκτύπωση του δελτίου εσωτερικής διακίνησης θα πρέπει να επιτελούνται αυτόματα.

### 1.3.3. Φυσική Απογραφή

Φυσική απογραφή είναι η πραγματική καταμέτρηση του αποθέματος ενός ή περισσότερων ειδών και η αντίστοιχη ενημέρωση της ποσότητας στο εκάστοτε μηχανογραφικό σύστημα.



Εικόνα 1. Βασικές Διεργασίες Εμπορικής Διαχείρισης

## 1.4. Είδη παραστατικών Εμπορικής Διαχείρισης

Οι κανόνες οι οποίες διέπουν τις διαδικασίες της εμπορικής διαχείρισης περιγράφονται από ένα νομοθέτημα που ονομάζεται Κώδικας Βιβλίων και Στοιχείων (ΚΒΣ). Για την πλειοψηφία των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων ο ΚΒΣ προβλέπει και ένα πλήθος συνοδευόμενων παραστατικών. Παρακάτω ακολουθεί μια σύντομη επεξήγηση της φύσης αλλά και του χρόνου χρήσης των σπουδαιότερων παραστατικών.



Κώδικας Βιβλίων και  
Στοιχείων.pdf



#### **1.4.1. Δελτίο Αποστολής**

Σύμφωνα με τον ΚΒΣ κάθε διακίνηση ειδών πρέπει να συνοδεύεται από ένα ή περισσότερα δελτία αποστολής. Σε μια επιχείρηση είδη διακινούνται κυρίως με κάθε αγορά, πώληση και ενδοδιακίνηση αλλά και για άλλες αιτίες, όπως π.χ. για επεξεργασία, επιστροφή, δειγματισμό κ.λπ. Ένα σύννομο δελτίο αποστολής θα πρέπει να περιέχει οπωσδήποτε τις ποσότητες των ειδών που διακινούνται και προαιρετικά την αξία τους. Πρέπει να σημειωθεί πως ένα δελτίο αποστολής σε καμία περίπτωση δε συνιστά οικονομική απαίτηση προς τον πελάτη.

#### **1.4.2. Τιμολόγιο Πώλησης**

Το τιμολόγιο πώλησης επικυρώνει την οικονομική απαίτηση ενός προμηθευτή από ένα πελάτη για την παροχή ειδών. Συνεπώς ένα τιμολόγιο έπεται πάντα ενός ή περισσότερων δελτίων αποστολής που έχουν προηγηθεί λόγω παράδοσης ειδών προς πώληση. Σύμφωνα με τον ΚΒΣ ένα τιμολόγιο θα πρέπει υποχρεωτικά να αναγράφει τις ποσότητες και τις αξίες των ειδών αλλά τα δελτία αποστολής που αναφέρεται. Θα πρέπει να σημειωθεί πως η απαίτηση για εξόφληση της αξίας ενός τιμολογίου δεν είναι άμεση αλλά εξαρτάται από τους όρους πληρωμής που αναγράφονται στο τιμολόγιο. Σε περίπτωση που μια εταιρία επιθυμεί ένα τιμολόγιο να είναι άμεσα απαιτητό θα πρέπει το παραστατικό να αναγράφει την ένδειξη "τοίς μετρητοίς".

Για παράδειγμα μια επιχείρηση εκτελεί συχνές παραδόσεις των προϊόντων της σε χονδρεμπόρους. Σύμφωνα με τον ΚΒΣ κάθε αποστολή πρέπει να συνοδεύεται από ένα δελτίο αποστολής. Λόγω των συχνών και συνεχόμενων παραδόσεων, έχει συμφωνηθεί η μηνιαία έκδοση ένα συγκεντρωτικού τιμολογίου, το οποίο θα περιλαμβάνει το σύνολο των πωλήσεων του μήνα.

Επίσης, αν μια εταιρία στέλνει κάποιον τεχνικό να διεκπεραιώσει μια επισκευή και εκείνος υπολογίζει ότι πιθανόν θα χρειαστούν ανταλλακτικά, τότε αυτά θα πρέπει να συνοδεύονται από αντίστοιχο δελτίο αποστολής. Φυσικά, σε περίπτωση που τα ανταλλακτικά δεν χρειαστούν τότε δεν είναι απαραίτητη η έκδοση αντίστοιχου τιμολογίου.



### **1.4.3. Δελτίο Αποστολής - Τιμολόγιο**

Αποτελεί το συνηθέστερο παραστατικό πώλησης αφού συνδυάζει τα χαρακτηριστικά του Δελτίου Αποστολής και του Τιμολογίου. Το παραστατικό αυτό μπορεί να συνοδεύσει μια παράδοση αγαθών αλλά ταυτόχρονα σημαίνει και αντίστοιχη οικονομική απαίτηση. Σε κάθε δελτίο αποστολής - τιμολόγιο θα πρέπει να αναφέρονται η ποσότητα και η αξία των προς πώληση ειδών.

### **1.4.4. Πιστωτικό Τιμολόγιο Πώλησης**

Σύμφωνα με τον ΚΒΣ κάθε επιστροφή ειδών πρέπει να συνοδεύεται από ένα πιστωτικό τιμολόγιο πώλησης. Ένα πιστωτικό τιμολόγιο πώλησης αυτόματα αναιρεί και την αντίστοιχη οικονομική απαίτηση προς τον πελάτη.

Για παράδειγμα μια εμπορική επιχείρηση επιστρέφει στην βιομηχανία που την προμηθεύει κάποια είδη που θεώρησε ελαττωματικά (τα επιστρεφόμενα είδη θα πρέπει να συνοδεύονται από αντίστοιχο δελτίο αποστολής). Η βιομηχανία για να "ακυρώσει" την πώληση αυτών των ειδών υποχρεούται να εκδώσει και να αποστείλει ένα Πιστωτικό Τιμολόγιο.

### **1.4.5. Πιστωτικό Τιμολόγιο Έκπτωσης**

Σύμφωνα με τον ΚΒΣ κάθε παροχή μετέπειτα έκπτωσης σε πελάτη (π.χ έκπτωση λόγω υψηλού τζίρου) συνοδεύεται από ένα πιστωτικό τιμολόγιο έκπτωσης. Ένα πιστωτικό τιμολόγιο έκπτωσης αυτόματα αναιρεί και την αντίστοιχη οικονομική απαίτηση προς τον πελάτη.

Για παράδειγμα μια βιομηχανία για να δώσει κίνητρο πώλησης προς τους εμπόρους-αντιπροσώπους της, προσφέρει 5% έκπτωση σε εκείνους που, σε συγκεκριμένη χρονική περίοδο (π.χ έτος), αγόρασαν προϊόντα αξίας πάνω από 22.000,00€. Συνεπώς, για έναν αντιπρόσωπο που έκανε αγορές 24.000,00€ πρέπει να εκδοθεί αντίστοιχο πιστωτικό τιμολόγιο έκπτωσης αξίας 1200,00 €.



#### **1.4.6. Τιμολόγιο Παροχής Υπηρεσιών**

Σύμφωνα με τον ΚΒΣ κάθε πώληση παροχής υπηρεσιών πρέπει να συνοδεύεται από ένα τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών. Ένα τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών αυτόματα πιστοποιεί και την αντίστοιχη οικονομική απαίτηση προς τον πελάτη.

Για παράδειγμα η εταιρία παραγωγής λογισμικού SoftOne A.E. παρέχει προς την εταιρία ADVENTURE A.E. υπηρεσίες ανάπτυξης και παραμετροποίησης λογισμικού αξίας 5.000,00 €. Για την εργασία αυτή η SoftOne A.E. εκδίδει ένα τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών ίδιας αξίας. Σε ένα τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών πρέπει να αναγράφεται αναλυτικά η περιγραφή της υπηρεσίας, η αξία της, καθώς και ο ΦΠΑ που αναλογεί στη αξία αυτή.

#### **1.4.7. Πιστωτικό Τιμολόγιο Παροχής Υπηρεσιών**

Σύμφωνα με τον ΚΒΣ, όταν υφίσταται λόγος επιστροφής χρημάτων για κάποια παροχή υπηρεσίας, για την οποία έχει εκδοθεί ένα αντίστοιχο τιμολόγιο, τότε πρέπει να εκδοθεί ένα πιστωτικό τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών. Ένα πιστωτικό τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών αυτόματα αναιρεί και την αντίστοιχη οικονομική απαίτηση προς τον πελάτη.

#### **1.4.8. Απόδειξη Λιανικής Πώλησης**

Σύμφωνα με τον ΚΒΣ, με κάθε πώληση ειδών προς ιδιώτη θα πρέπει να εκδίδεται και μία απόδειξη λιανικής πώλησης. Η απόδειξη λιανικής πώλησης είναι αντίστοιχη με δελτίο αποστολής – τιμολόγιο με τη διαφορά ότι δεν είναι υποχρεωτικό να αναγράφονται τα στοιχεία του πελάτη (Όνοματεπώνυμο και διεύθυνση). Η έκδοση μιας απόδειξης λιανικής πώλησης συνιστά και άμεση οικονομική απαίτηση προς τον πελάτη.

#### **1.4.9. Απόδειξη επιστροφής**

Πρόκειται για το παραστατικό που εκδίδεται με κάθε επιστροφή ειδών από ιδιώτη. Η αξία που αναγράφεται πρέπει να επιστραφεί στον πελάτη αμέσως μετά την έκδοσή του παραστατικού.



#### **1.4.10. Απόδειξη Παροχής Υπηρεσιών**

Η απόδειξη παροχής υπηρεσιών αποτελεί αντίστοιχο παραστατικό του Τιμολογίου Παροχής Υπηρεσιών, με τη διαφορά ότι ο πελάτης είναι ιδιώτης.

#### **1.4.11. Απόδειξη Λιανικής - Δελτίο αποστολής**

Σύμφωνα με τον ΚΒΣ το παραστατικό αυτό εκδίδεται στις περιπτώσεις που μια λιανική πώληση συνοδεύεται με μεταφορά του αντικειμένου, συνήθως ογκώδους, που την εκτελεί κάποιος μεταφορέας.

#### **1.4.12. Απόδειξη Αυτοπαράδοσης**

Το παραστατικό αυτό πρέπει να εκδίδεται σε περιπτώσεις ανάλωσης εμπορευμάτων από την ίδια την επιχείρηση. Για παράδειγμα, όταν μια επιχείρηση πώλησης υπολογιστών χρησιμοποιεί κάποιους υπολογιστές και για τις δικές της ανάγκες μηχανογράφησης.

#### **1.4.13. Δελτίο Εσωτερικής Διακίνησης**

Σύμφωνα με τον ΚΒΣ κάθε ενδοδιακίνηση πρέπει να συνοδεύεται από αντίστοιχο δελτίο εσωτερικής διακίνησης. Για παράδειγμα μια εμπορική εταιρία μεταφέρει εμπορεύματα από την κεντρική αποθήκη σε κάποιο κατάστημα. Θα πρέπει να τονιστεί πως η ενδοδιακίνηση συνιστά μόνο ποσοτική συναλλαγή και σε καμία περίπτωση δεν είναι υποχρεωτικό να αναγράφεται η αξία των προϊόντων.

#### **1.4.14. Ειδικό Ακυρωτικό σημείωμα**

Κάθε ακύρωση ενός εκ των παραπάνω παραστατικών θα πρέπει να συνοδεύεται από την αντίστοιχη έκδοση ενός ειδικού ακυρωτικού σημειώματος. Το ειδικό ακυρωτικό σημείωμα χρησιμοποιείται μόνο σε περίπτωση λάθους και μόνο όταν το αρχικό παραστατικό βρίσκεται ακόμα στην επιχείρηση. Σε αντίθετη περίπτωση πρέπει να γίνει έκδοση ενός αντίστοιχου πιστωτικού παραστατικού.



#### **1.4.15. Δελτίο Ποσοτικής Παραλαβής**

Σύμφωνα με τον ΚΒΣ το παραστατικό αυτό εκδίδεται όταν μια εταιρία παραλαμβάνει είδη από ιδιώτες. Για παράδειγμα μια εταιρία αναπαλαίωσης και πώλησης επίπλων δέχεται προς πώληση ένα τραπέζι που ανήκει σε ιδιώτη. Επειδή ο ιδιώτης δεν έχει κανένα λογιστικό έγγραφο να προσκομίσει, για να δικαιολογήσει την ύπαρξη του επίπλου, η εταιρία υποχρεούται να εκδώσει ένα Δελτίο Ποσοτικής Παραλαβής.

#### **1.5. Ενιαίο Μηχανογραφικό Έντυπο**

Κάθε επιχείρηση οφείλει να δηλώσει στην αρμόδια ΔΟΥ αν ο τρόπος έκδοσης των παραστατικών θα είναι χειρόγραφος ή μηχανογραφημένος. Σε περίπτωση που επιλέξει να εκδίδονται τα παραστατικά της μέσω υπολογιστή, τότε ο ΚΒΣ επιτρέπει τη χρήση ενός ενιαίου μηχανογραφικού εντύπου για την έκδοση όλων των τύπων παραστατικών. Κάθε επιχείρηση ωστόσο έχει δικαίωμα να προσαρμόσει το μέγεθος και τη γραμμογράφηση του εντύπου αυτού στις ιδιαίτερες ανάγκες της αρκεί να αναγράφεται η πληροφορία που είναι υποχρεωτική ανάλογα με το είδος του παραστατικού. Κάθε μηχανογραφικό έντυπο αποτυπώνει τα απαραίτητα αυτά στοιχεία στις ακόλουθες περιοχές.





ΣΟΥΦΛΕΡΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ - ΚΑΛΑΪΤΖΟΓΛΟΥ ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ Ο.Ε.  
ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ : ΠΡΟΠΟΝΤΙΔΟΣ 1, 10444 ΑΘΗΝΑ  
ΤΗΛΕΦΩΝΟ :  
ΑΦΜ : ΔΟΥ : ΚΒ ΑΘΗΝΩΝ

ΕΙΔΟΣ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟΥ		ΣΕΙΡΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ			
Τιμολόγιο Παροχής Υπηρεσιών		ΤΠΥΠ	3	31/01/2012			
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ		ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ					
ΚΩΔΙΚΟΣ: 3000400003		ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ: Πίστωση 60 ημερών					
ΕΠΩΝΥΜΙΑ:		ΤΡΟΠΟΣ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ:					
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ:		ΣΚΟΠΟΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ:					
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:		ΤΟΠΟΣ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ:					
ΠΕΡΙΟΧΗ: Τ.Κ.: ΠΟΛΗ:		ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ:					
ΝΟΜΟΣ:		ΠΡΑΚΤΟΡΙΟ:					
ΤΗΛΕΦΩΝΟ: FAX:		ΣΧΕΤΙΚΑ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΑ:					
Α.Φ.Μ.: Δ.Ο.Υ.:							
ΚΩΔΙΚΟΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΜΜ	ΠΟΣ.	ΤΙΜΗ ΜΟΝ.	ΑΞΙΑ	Φ.Π.Α. %	
5050000010	Συμβ/κές Υπηρεσίες Πληρ/κής Εντολή Αν/σης 500028001-001	Τευ.	1,00			23	
ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΠΕΛΑΤΗ		ΑΝΑΛΥΣΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ Φ.Π.Α		ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ		ΣΥΝΟΛΑ	
ΠΡΟΗΓ.	ΝΕΟ	ΥΠΟΚ. ΑΞΙΑ	%	ΑΞΙΑ	%	ΑΞΙΑ	ΑΞΙΑ ΠΡΟ ΕΚΠΤΩΣΗΣ: ΕΚΠΤΩΣΗ: ΚΑΘΑΡΗ ΑΞΙΑ: ΦΠΑ: ΜΕΙΚΤΗ ΑΞΙΑ: ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ: ΠΛΗΡΩΣΤΕΟ ΠΟΣΟ:
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ							
Έννε Παροκράτηση 20% - (ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ 01/01/2012 - 31/01/2012)				ΕΚΔΟΣΗ		ΠΑΡΑΛΑΒΗ	

Εικόνα 2. Υπόδειγμα Ενιαίου Μηχανογραφικού Εντύπου

### Περιοχή Στοιχείων Εκδότη

Στην περιοχή αυτή αποτυπώνονται τα στοιχεία της επιχείρησης που εκδίδει το παραστατικό και είθισται να βρίσκεται στο πάνω μέρος του παραστατικού. Σύμφωνα με τον ΚΒΣ θα πρέπει υποχρεωτικά να αναφέρονται τα ακόλουθα πεδία.

- Επωνυμία Επιχείρησης
- ΑΦΜ Επιχείρησης
- Επάγγελμα Επιχείρησης
- Διεύθυνση Επιχείρησης
- ΔΟΥ Επιχείρησης



Τα στοιχεία αυτά παραμένουν σταθερά για όλα τα είδη παραστατικών. Συνεπώς προσφέρεται η δυνατότητα να απεικονιστούν σε προτυπωμένο χαρτί. Η πρακτική αυτή συνήθως ακολουθείται για λόγους κόστους όταν η επιχείρηση εκδίδει πολύ μεγάλο όγκο παραστατικών.

### **Περιοχή Είδους - Αριθμού Παραστατικού**

Στην περιοχή αυτή αποτυπώνονται το είδος του παραστατικού (Τιμολόγιο, Δελτίο Αποστολής κτλ.) η σειρά εκτύπωσης, ο αριθμός και η ημερομηνία έκδοσης. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι ο αριθμός του παραστατικού αποτελεί μια αύξουσα αρίθμηση ανά τύπο παραστατικού και σειρά εκτύπωσης η οποία ανανεώνεται ανά έτος. Ως σειρά εκτύπωσης θα μπορούσε οριστεί μια ομαδοποίηση κάθε τύπου παραστατικού η οποία δύναται να λάβει ξεχωριστή αρίθμηση.

### **Περιοχή Στοιχείων Πελάτη**

Στην περιοχή αυτή αναγράφονται αναλυτικά τα στοιχεία του πελάτη. Σύμφωνα με τον ΚΒΣ θα πρέπει υποχρεωτικά να αναφέρονται τα ακόλουθα πεδία.

- Επωνυμία Πελάτη
- ΑΦΜ Πελάτη
- Επάγγελμα Πελάτη
- Διεύθυνση Πελάτη
- ΔΟΥ Πελάτη

### **Περιοχή Στοιχείων Διακίνησης - Παραστατικού**

Στην περιοχή αυτή αναγράφονται οι ακόλουθες πληροφορίες σε περίπτωση που έχουν νόημα ανάλογα με τον τύπο παραστατικού.

- Τρόπος Πληρωμής: Σε περίπτωση που το είδος παραστατικού είναι τιμολόγιο αναφέρονται οι όροι πληρωμής του παραστατικού (π.χ. «μετρητοίς», «πίστωση 60 ημερών»).



- Τρόπος Αποστολής: Προαιρετικά αναγράφεται ο τρόπος αποστολής των αγαθών (π.χ. courier).
- Σκοπός Διακίνησης: Αναγράφεται ο σκοπός της διακίνησης των αγαθών (π.χ. πώληση, δειγματισμός)
- Τόπος Αποστολής: Αναγράφεται ο τόπος από τον οποίο αποστέλλονται τα αγαθά. Είθισται να τυπώνεται η ένδειξη «έδρα μας» αλλά θα μπορούσε να αναφέρεται διεύθυνση συγκεκριμένης αποθήκης ή καταστήματος.
- Τόπος Παράδοσης: Αναγράφεται ο τόπος στον οποίο αποστέλλονται τα αγαθά. Είθισται να τυπώνεται η ένδειξη «έδρα του» αλλά θα μπορούσε να αναφέρεται διεύθυνση συγκεκριμένης αποθήκης ή καταστήματος.
- Σχετικά Παραστατικά: Τα παραστατικά (π.χ. δελτία αποστολής) στα οποία αναφέρεται προς εντυπωθέν το παραστατικό.

### **Περιοχή Πίνακα Ειδών - Υπηρεσιών**

Στην περιοχή αυτή καταγράφονται ποσοτικά και αξιακά στοιχεία των ειδών που συνοδεύει το παραστατικό. Καταλαμβάνει το μεγαλύτερο και ουσιαστικότερο μέρος του παραστατικού και συνήθως περιλαμβάνει τις ακόλουθες πληροφορίες.

- Κωδικός
- Περιγραφή
- Μονάδα Μέτρησης
- Ποσότητα
- Τιμή Μονάδος
- Αξία
- Ποσοστό ΦΠΑ

Τα παραπάνω στοιχεία δύναται να καταλαμβάνουν περισσότερες από μια σελίδες. Στην περίπτωση αυτή τα στοιχεία της κεφαλίδας του τιμολογίου επαναλαμβάνονται σε κάθε σελίδα ενώ τα στοιχεία των συνόλων εμφανίζονται μόνο στην τελευταία.



## **Περιοχή Συνόλων**

Στην περιοχή αυτή εκτυπώνονται τα ποσοτικά και αξιακά σύνολα του παραστατικού. Συνήθως αναγράφει το υπόλοιπο του πελάτη καθώς και την ανάλυση του ΦΠΑ και των εκπτώσεων.

## **Περιοχή Παρατηρήσεων - Σχολίων**

Η περιοχή αυτή αποτελεί έναν ελεύθερο χώρο στον οποίο αναγράφονται παρατηρήσεις ή διευκρινήσεις που αφορούν το έγγραφο.

Θα πρέπει να σημειωθεί πως για να είναι σύννομο ένα μηχανογραφημένο παραστατικό θα πρέπει να λάβει μια ειδική σήμανση από κάποιο φορολογικό μηχανισμό. Ο μηχανισμός αυτός είναι μια συσκευή με επεξεργαστή που διαθέτει ενσωματωμένο ένα μικρό εκτυπωτή και φορολογική μνήμη, όπου καταγράφονται όλα τα στοιχεία τα οποία χρειάζονται σήμανση. Η σήμανση είναι μια συμβολοσειρά που παράγεται από το σύνολο των χαρακτήρων ενός παραστατικού με έναν ειδικό αλγόριθμο και αναγράφεται στο τέλος του παραστατικού.



## 1.6. Συστήματα ERP

Στο σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον, με τις διαρκώς μεταβαλλόμενες συνθήκες αγοράς, την διεθνή οικονομική κρίση, τους μειωμένους κύκλους ζωής προϊόντων και τον αυξανόμενο ανταγωνισμό, η επιχειρησιακή επιτυχία και η επιβίωση μιας εταιρίας είναι πιο απαιτητικές από ποτέ. Κάτω από αυτές τις συνθήκες οι επιχειρήσεις αναζητούν ένα βιώσιμο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα μέσω της βέλτιστης αξιοποίησης των περιορισμένων πόρων, της ενοποίησης των διαδικασιών τους και της έγκυρης λήψης αποφάσεων που βασίζεται σε πληροφορία πραγματικού χρόνου. Υπό το πρίσμα αυτό, κατά τη διάρκεια των τελευταίων δεκαετιών οργανισμοί σε όλο τον κόσμο επενδύουν τεράστια χρηματικά ποσά στην εγκατάσταση ενός ERP συστήματος.

Ως ERP ορίζονται τα συστήματα λογισμικού τα οποία όχι μόνο ενοποιούν και συντονίζουν τις δραστηριότητες ενός οργανισμού αλλά και διαχειρίζονται τους πόρους (υλικούς, οικονομικούς και ανθρώπινους) που απαιτούνται για τη διεκπεραίωσή τους. Ο όρος E.R.P. προέρχεται από τα αρχικά των αγγλικών λέξεων Enterprise Resource Planning και θα μπορούσε να αποδοθεί στα Ελληνικά ως Σύστημα Προγραμματισμού Επιχειρησιακών Πόρων.

### 1.6.1. Χαρακτηριστικά ERP συστημάτων

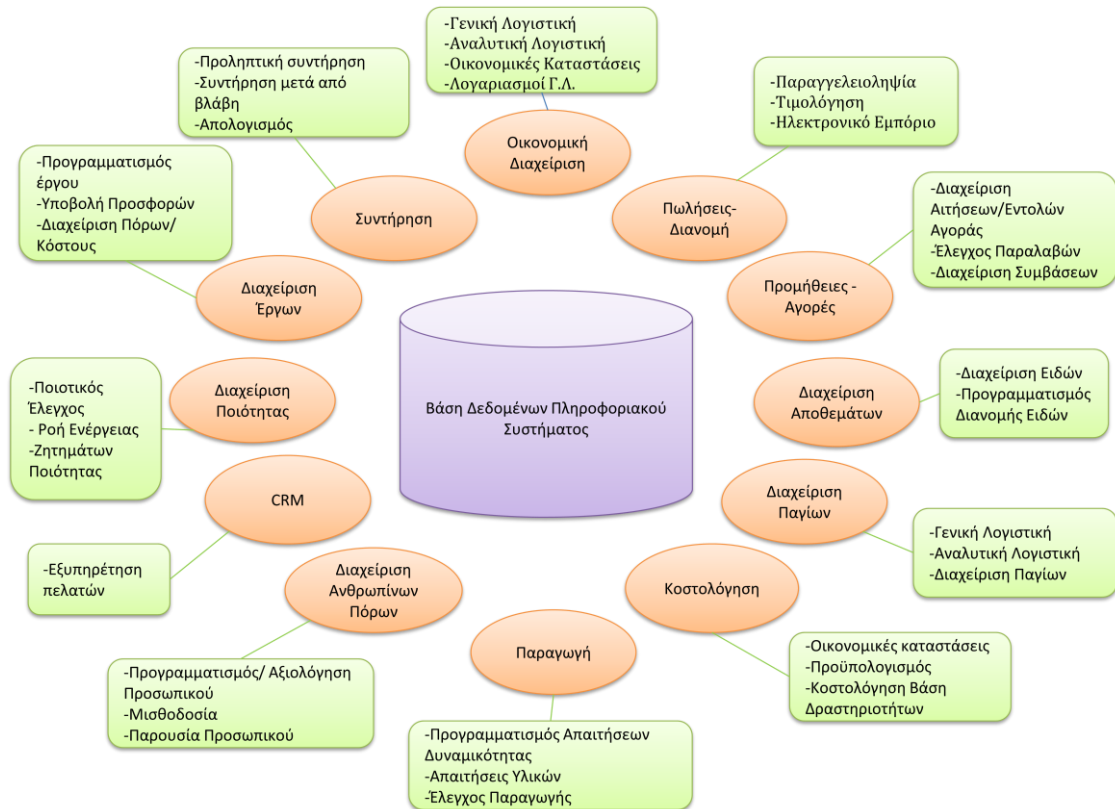
Τα ERP συστήματα έχουν ευέλικτο σχεδιασμό ώστε να μπορούν να εφαρμοστούν σε ευρεία κλίμακα και απευθύνονται σε επιχειρήσεις κάθε είδους. Από τη φύση τους ενσωματώνουν υποδειγματικές πρακτικές (best practices) ενοποίησης διαδικασιών και διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων που απορρέουν από την τεχνογνωσία που έχει συσσωρευτεί από τις εγκαταστάσεις τους σε διάφορες επιχειρήσεις. Η ενσωμάτωση ενός ERP συστήματος σε μια επιχείρηση προϋποθέτει την εύρεση χρυσής τομής ανάμεσα στον υφιστάμενο τρόπο λειτουργίας της εταιρίας και στον τρόπο λειτουργίας που υποδεικνύει το πληροφοριακό σύστημα λόγω των υποδειγματικών πρακτικών. Συνεπώς η



εφαρμογή ενός ERP συστήματος συχνά αποτελεί ευκαιρία για αλλαγές ή ακόμα και ριζικό επανασχεδιασμό του τρόπου εκτέλεσης των υφιστάμενων διαδικασιών. Παρ' όλα αυτά, παραδείγματα από το επιχειρηματικό περιβάλλον υποδεικνύουν ότι οι διοικήσεις των εταιριών που ενσωματώνουν ένα ERP σύστημα δεν προχωρούν σε σχετική αναδιοργάνωση διαδικασιών κυρίως λόγω του διαφαινόμενου ρίσκου και του υψηλού κόστους.

Τα συστήματα ERP βασίζονται στην ενοποίηση των διαδικασιών άρα και στη δια-διεργασιακή δια-τμηματική ροή της πληροφορίας. Λόγω της ενοποιημένης φύσης τους μια ανακριβής πληροφορία μεταδίδεται σε όλη την αλυσίδα των διαδικασιών και παράγει με τη σειρά της ανακριβής πληροφορίες οι οποίες μπορεί να επηρεάσουν σημαντικά τη λήψη αποφάσεων της διοίκησης. Συνεπώς η ορθή λειτουργία των συστημάτων αυτών βασίζεται στην ακρίβεια της πρωτογενούς πληροφορίας και για το λόγο αυτό ενσωματώνουν πληθώρα ελέγχων ορθότητας της πρωτογενούς πληροφορίας. Για τον ίδιο λόγο η επαρκής εκπαίδευση των χρηστών ως προς την ακεραιότητα και ακρίβεια των στοιχείων αποτελεί κρίσιμο παράγοντα μιας επιτυχημένης υλοποίησης.

Οι διεργασίες που καλύπτονται από ένα σύστημα ERP επεκτείνονται σε όλα τα τμήματα ενός οργανισμού παρέχοντας τη δυνατότητα ενσωμάτωσης σχεδόν κάθε διαδικασίας. Από τη φύση τους όμως τα συστήματα αυτά είναι διαμορφωμένα ώστε να καθίσταται δυνατή η τμηματική εφαρμογή τους και η δυνατότητα επέκτασης χωρίς να επηρεάζεται η ορθή λειτουργία της υπάρχουσας εγκατάστασης. Για το λόγο αυτό συνίσταται να υλοποιούνται εκείνες μόνο οι λειτουργίες που η επιχείρηση μπορεί να υποστηρίξει τη στιγμή της εγκατάστασης. Οι βασικές διεργασίες που υποστηρίζει ένα ERP σύστημα απεικονίζονται στο παρακάτω σχήμα.



Εικόνα 3. Βασικές διεργασίες ενός ERP συστήματος

### 1.6.2. Κίνητρα Εφαρμογής ERP συστημάτων

Τα κίνητρα που οδηγούν στην επένδυση εγκατάστασης ενός ERP συστήματος διαφέρουν ανάλογα με τον τύπο και το μέγεθος του οργανισμού. Μελέτες έχουν κατά καιρούς υποδείξει ότι οι συνηθέστερες επιχειρησιακές ανάγκες εγκατάστασης ERP συστημάτων μπορούν να ενταχθούν στις ακόλουθες βασικές κατηγορίες.

- Ενοποιημένη - Τυποποιημένη Αρχιτεκτονική IT
- Ανασχεδιασμός Επιχειρησιακών Διαδικασιών
- Διαθεσιμότητα Πληροφορίας
- Μείωση Επιχειρησιακού Κόστους
- Ταχύτερη απόκριση σε αιτήματα πελατών
- Ακριβέστερη Λήψη Στρατηγικών Αποφάσεων
- Αναποτελεσματικότητα και υψηλό κόστος παλαιότερων συστημάτων



Σε μια παρόμοιες έρευνες οι παραπάνω λόγοι εγκατάστασης ταξινομήθηκαν περαιτέρω σε 3 ευρείες κατηγορίες όπως απεικονίζονται στον παρακάτω πίνακα.

<b>Τεχνικοί Λόγοι</b>	<b>Λειτουργικοί Λόγοι</b>	<b>Στρατηγικοί Λόγοι</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Αναποτελεσματικότητα Παλαιών Συστημάτων</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Αναδιοργάνωση Διαδικασιών</li><li>Διαθεσιμότητα Πληροφορίας</li><li>Προσβασιμότητα Πληροφορίας</li><li>Μείωση Επιχειρησιακού Κόστους</li><li>Ενοποίηση Διαδικασιών</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ταχύτερη απόκριση σε Αιτήματα Πελατών</li><li>Βελτιστοποίηση Λήψης Αποφάσεων</li></ul>

Πίνακας 1. Κίνητρα Εγκατάστασης Συστημάτων ERP

### **1.6.3. Προσδοκώμενα Οφέλη Εφαρμογής ERP συστημάτων**

Για να καλύψουν τις παραπάνω αναδυόμενες ανάγκες, τα ERP συστήματα υπόσχονται μια σειρά από οφέλη με στόχο να αποδώσουν στις επιχειρήσεις ένα βιώσιμο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Μεταξύ των προσδοκώμενων ωφελειών δεσπόζει η ενοποιημένη εικόνα των διαδικασιών και των τμημάτων μιας επιχείρησης. Αυτή η ενοποιημένη εικόνα αναμένεται, όχι μόνο να βελτιώσει τη συνεργασία και το συντονισμό μεταξύ των διαφόρων τμημάτων, αλλά επίσης να διευκολύνει την εταιρεία να επιτύχει την ανάγκη για άμεση και αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ στελεχών, διοίκησης, επενδυτών και πελατών. Ακαδημαϊκές μελέτες ταξινομούν τα υπόλοιπα οφέλη που αποκομίζονται από την εγκατάσταση ενός ERP συστήματος σε λειτουργικά οφέλη, υλικά οφέλη και οργανωτικά οφέλη όπως απεικονίζονται στον παρακάτω πίνακα.





<b>Λειτουργικά Οφέλη</b>	<b>Υλικά Οφέλη</b>	<b>Οργανωτικά Οφέλη</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Μείωση Κόστους</li><li>• Προηγμένη Ποιότητα</li><li>• Αυξημένο Έλεγχο Παραγωγικότητας</li><li>• Βελτιστοποίηση Εξυπηρέτησης Πελατών</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Βελτιστοποίηση αξιοποίησης επιχειρησιακών πόρων (υλικών, οικονομικών, ανθρώπινων)</li><li>• Βελτιστοποίηση Λήψης Αποφάσεων</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Διευκόλυνση Επιχειρησιακής Μάθησης</li><li>• Ενδυνάμωση Χρηστών – Στελεχών</li><li>• Βελτιστοποίηση Επιχειρησιακού Ελέγχου μέσω κεντροκοποιημένης πληροφορίας</li></ul>

Πίνακας 2. Προσδοκώμενα Οφέλη Εγκατάστασης Συστημάτων ERP

Σε άλλες ακαδημαϊκές μελέτες τα ίδια περίπου οφέλη χαρακτηρίζονται με βάση τη φύση τους σε υλικά και άυλα και ταξινομούνται όπως απεικονίζονται στον παρακάτω πίνακα.

<b>Υλικά</b>	<b>Άυλα</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Μείωση Αποθέματος</li><li>• Μείωση Εργατικού Δυναμικού</li><li>• Αυξημένη Παραγωγικότητα</li><li>• Βελτιστοποίηση Παραγελιοληψίας</li><li>• Βελτιστοποίηση Διαχείρισης Χρηματοοικονομικών Ροών</li><li>• Μείωση Κόστους Εφοδιαστικής Αλυσίδας</li><li>• Μείωση Κόστους Πληροφοριακών Συστημάτων</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Βελτιστοποίηση Προσβασιμότητας Επιχειρησιακής Πληροφορίας</li><li>• Βελτίωση Διαδικασιών</li><li>• Βελτιστοποίηση Εξυπηρέτησης Πελατών</li><li>• Βελτιστοποίηση δια-Τμηματικής Επικοινωνίας</li><li>• Αυξημένη Ευελιξία</li><li>• Βελτιστοποίηση Αποδοτικότητας</li></ul>

Πίνακας 3. Κατηγοριοποίηση Ωφελειών Εγκατάστασης Συστημάτων ERP



#### **1.6.4. Παγίδες Υλοποίησης ERP συστημάτων**

Εκτός από τις παραπάνω σημαντικά οφέλη, οι εγκαταστάσεις των συστημάτων ERP συνεπάγονται και τους ακόλουθους περιορισμούς:

- Ο εκτεταμένος ανασχεδιασμός των επιχειρησιακών διαδικασιών μπορεί να έχει αρνητική επίπτωση στις καθιερωμένες πρακτικές και τη γενική κουλτούρα ενός οργανισμού.
- Η πιθανή διάσταση μεταξύ της λειτουργικότητας που υποδεικνύει το πληροφοριακό σύστημα και των υφιστάμενων διαδικασιών της επιχείρησης. Το φαινόμενο αυτό μπορεί να οδηγήσει σε εκτεταμένη παραμετροποίηση και ανάπτυξη του πληροφοριακού συστήματος και συνεπώς σε μείωση της αποτελεσματικότητας που προσφέρει η πρότυπη λειτουργικότητα του εκάστοτε ERP.
- Το υψηλό κόστος απόκτησης έμπειρων συμβούλων για την ανάπτυξη και παραμετροποίηση του συστήματος
- Οι καθυστερήσεις και η αναποτελεσματικότητα σε βασικές λειτουργίες που μπορεί να προκύψουν κατά τη διάρκεια της μεταβατικής περιόδου.
- Το χρονικό διάστημα (μερικών μηνών) που απαιτείται για την πραγματοποίηση των στρατηγικών ωφελειών που απορρέουν από την εγκατάσταση του ERP συστήματος.

#### **1.6.5. Το Softone ERP**

Η SoftOne Technologies A.E. ιδρύθηκε τον Ιούνιο του 2002 με στόχο την αποκλειστική ενασχόληση με business software, τις υπηρεσίες και τεχνολογίες που σχετίζονται με αυτό. Η φιλοσοφία της εταιρίας εστιάζει στην παροχή πραγματικά σύγχρονων, ολοκληρωμένων λύσεων μηχανογράφησης που καλύπτουν τις λειτουργικές απαιτήσεις και ταυτόχρονα ενσωματώνουν την παροχή υπηρεσιών. Το Softone ERP αποτελεί τη ναυαρχίδα των προϊόντων της εταιρίας όχι μόνο επιτυγχάνει την ενσωμάτωση της πλειοψηφίας των τυπικών



χαρακτηριστικών των ERP συστημάτων αλλά παράλληλα εξασφαλίζει την πραγματοποίηση των προσδοκώμενων ωφελειών που αναλύθηκαν παραπάνω. Οι κυριότεροι λόγοι όμως που οδήγησαν στη επιλογή του για τις ανάγκες του υφιστάμενου σεμιναρίου αποτελούν παρακάτω στοιχεία του.

- Διατίθεται σε όλα τα μοντέλα λειτουργίας: τοπική εγκατάσταση, ως cloud υπηρεσία, ως υβριδική εγκατάσταση. Αυτό σημαίνει ότι οι σπουδαστές θα έχουν την ευκαιρία να εκπαιδεύονται στη χρήση της εφαρμογής από οποιοδήποτε σημείο, αρκεί να έχουν μία σύνδεση Internet.
- Απευθύνεται σε όλες τις επιχειρήσεις, ανεξαρτήτως μεγέθους και αντικειμένου δραστηριότητας. Αυτό σημαίνει ότι οι σπουδαστές μπορούν να αξιοποιήσουν τις γνώσεις που θα αποκτηθούν σε οποιαδήποτε επιχείρηση. Επιπλέον οι επιχειρήσεις οι οποίες θα στελεχώσουν τους σπουδαστές, με απλή προσθήκη ενοτήτων εξασφαλίζουν τη λειτουργικότητα που χρειάζονται χωρίς περιττές δαπάνες και ανάγκη για επανεκπαίδευση.
- Διασφαλίζει πλήρης επικοινωνία και ολοκλήρωση με εφαρμογές τρίτων (on/off line διαδραστικότητα) και κάλυψη απαιτήσεων mobility για ενημέρωση και εργασία από παντού, οποιαδήποτε στιγμή και μέσω οποιασδήποτε φορητής συσκευής αξιοποιεί η επιχείρηση.
- Είναι ανεπτυγμένο από έμπειρους επαγγελματίες, με καινοτομική τεχνολογία που εξασφαλίζει λειτουργία ως τυποποιημένη, ready-to-run εφαρμογή αλλά και ως ανοικτή business πλατφόρμα. Έτσι, η επιχείρηση έχει την πλήρη κάλυψη οποιασδήποτε διαδικασίας, απαίτησης λειτουργικότητας και ενημέρωσης με ασφάλεια και ευελιξία.
- Είναι διαθέσιμο στα Ελληνικά, Αγγλικά, Ρουμανικά, Αλβανικά και Ρωσικά για άμεση αξιοποίηση από επιχειρήσεις με πολυεθνική λειτουργία στις αντίστοιχες χώρες.



- Απέσπασε παγκόσμια βράβευση από τη Microsoft στο πλαίσιο του WPC 2011 ως η 2η καλύτερη cloud λύση ανεπτυγμένη στην πλατφόρμα Windows Azure.

Το ολοκληρωμένο πρόγραμμα σπουδών του σεμιναρίου περιλαμβάνει τα 3 ακόλουθα επίπεδα.

Επίπεδο	Τίτλος
<b>Basic</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Εξοικείωση με το περιβάλλον λειτουργίας των εφαρμογών Soft1.</li><li>• Κατανόηση της πρότυπης παραμετροποίησης καθώς και των βασικών ενεργειών για την άμεση λειτουργία της εφαρμογής.</li></ul>
<b>Intermediate</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Εκπαίδευση στη δομή και στη λειτουργία εφαρμογής. Προσαρμογή όλων των βασικών διαδικασιών μιας εταιρίας εως και το κλείσιμο μήνα βασισμένη στην πρότυπη παραμετροποίηση.</li><li>• Χρηματοοικονομική διαχείριση</li><li>• Καθημερινές εργασίες στις ενότητες της Γενικής Λογιστικής</li></ul>
<b>Advanced</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Παραμετροποίηση εφαρμογής Soft1</li><li>• Τιμολογιακές πολιτικές, Πιστωτικές πολιτικές &amp; Credit control</li><li>• Σύνδεση Εμπορικού με Λογιστική (γέφυρες)</li></ul>

Πίνακας 4. Επίπεδα Προγράμματος Εκμάθησης Softone ERP

Στην παρούσα διδακτική ενότητα διδάσκεται το πρώτο επίπεδο. Στις ενότητες που ακολουθούν ο κύριος στόχος είναι η κατανόηση των βασικών στοιχείων του προγράμματος και της λειτουργίας του στις διαδικασίες της εμπορικής διαχείρισης. Αναλυτικά οι ροή του πρώτου επιπέδου του σεμιναρίου περιλαμβάνει τις ακόλουθες ενότητες.

- Φιλοσοφία και γενικές αρχές της εφαρμογής Soft1. Περιβάλλον και χειρισμοί. Εργασίες αρχείων – δημιουργία εφεδρικού αντιγράφου (backup).



- Αρχεία Ειδών, Πελατών, Προμηθευτών, Χρεωστών, Πιστωτών.
- Κύκλωμα Αγορών
- Κύκλωμα Πωλήσεων
- Κύκλωμα Λιανικής. Πιστωτικές κάρτες.
- Εισπράξεις – Πληρωμές. Αντιστοιχίσεις παραστατικών. Προγραμματισμός πληρωμών.
- Ειδικές συναλλαγές, παραστατικά αποθήκης, Εμβάσματα , συμψηφισμοί
- Διαχείριση αξιόγραφων
- Αντιγραφή εταιρείας. Βασικά tabs εταιρείας.
- Βασικές εργασίες ανοίγματος χρήσης.
- Βασικά δικαιώματα - Δημιουργία χρήστη