

**ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΑΣ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ  
«ΜΟΝΤΕΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ»**



**ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ:**

**«ΜΑΣΟΥΡΗ ΣΤΑΥΡΟΥΛΑ  
ΜΑΥΡΟΜΑΤΗ ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ  
ΦΙΦΑ ΜΑΡΘΑ»**

**ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ: Δρ. ΤΑΜΠΑΚΑΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ**

**ΠΑΤΡΑ 2005**

Θα θέλαμε να εκφράσουμε τις ευχαριστίες μας προς τον καθηγητή μας κ. Ταμπακά Βασίλειο, που στάθηκε αρωγός και συμπαραστάτης μας στο δύσκολο έργο εύρεσης υλικού και σύνθεσης της εργασίας μας. Επίσης, ευχαριστούμε θερμά τους υπαλλήλους της Εμπορικής Τράπεζας στην Κόρινθο για την πολύτιμη συνεργασία τους, καθώς και το οικονομολογικό κέντρο Εύβοιας στη Χαλκίδα.

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

#### ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

1.1	Έννοια επιχειρηματικής διαδικασίας	10
1.2	Κατηγορίες επιχειρηματικών διαδικασιών	11
1.3	Η λογική της επιχειρηματικής διαδικασίας	13

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

#### ΕΠΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩΝΤΑΣ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ERP

2.1	Επανασχεδιασμός επιχειρηματικής διαδικασίας	19
2.2	Έννοια ERP	20
2.2.1	Συστήματα επικεντρωμένα στις διαδικασίες	22
2.2.2	Πρότυπα επιχειρηματικής διαδικασίας	25

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

#### ΜΟΝΤΕΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

3.1	Εισαγωγή	29
3.2	Ελέγχοντας τις διαδικασίες	30
3.3	Παράδειγμα επιχειρηματικών διαδικασιών	31

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4**

### **ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ WORKFLOW**

4.1	Τι είναι το Workflow	34
4.1.1	Η ροή εργασίας και η διαχείριση της ροής εργασίας	36
4.2	Χρησιμότητα του Workflow σε μια επιχείρηση	37
4.3	Οφέλη από την εφαρμογή του Workflow	39

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5**

### **ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ**

5.1	Εισαγωγή	41
5.2	Συγκέντρωση Απαιτήσεων / Προδιαγραφών	43
5.3	Ανάλυση Συστήματος	46
5.4	Σχεδίαση Συστήματος	48
5.5	Υλοποίηση	51
5.6	Ανάλυση των φακέλων	55
5.7	Αναζήτηση Πελάτη	58
5.8	Δοκιμαστική λειτουργία και έλεγχος / επαλήθευση	62
5.9	Συντήρηση – Βελτίωση – Λειτουργία – Εξέλιξη	65

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6**

### **ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΙΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΜΙΑΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ**

6.1	Χρήστες – ομάδες	68
6.2	Βιβλιοθήκη – φάκελοι	73
6.3	Φόρμες – Αρχαιοθετήσεις – Αναζητήσεις	78
6.3.1	Φόρμες Αρχαιοθέτησης	78
6.3.2	Φόρμες Αναζήτησης	83
6.4	Σχεδιασμός Διαδικασιών	87
6.5	Περιγραφή διαδικασιών πωλήσεων	106

### **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

145

## (ΑΝΤΙ ΠΡΟΛΟΓΟΥ)

### «ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ»

Στο παρελθόν οι επιχειρήσεις οργάνωναν τις επιχειρηματικές τους διαδικασίες με τέτοιο τρόπο, ώστε αύξαναν το κόστος παραγωγής και μείωναν τις δαπάνες. Συνεπώς, οι οικονομίες κλίμακας παρήγαγαν τα οφέλη με την προσφορά των τυποποιημένων προϊόντων στις σταθερές και μεγάλες καταναλωτικές αγορές. Το σύστημα των πληροφοριών χρησιμοποιήθηκε ακριβώς για να αυτοματοποιήσει ορισμένες επιχειρησιακές λειτουργίες. Η αυτοματοποίηση των επιχειρησιακών λειτουργιών και η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας οδήγησε στην αλλαγή του τρόπου με τον οποίο διεξάγονται σήμερα οι διαδικασίες των επιχειρήσεων από την πιο μικρή στην πιο μεγάλη.

Οι επιχειρήσεις σήμερα είναι σε θέση να παράγουν καλύτερα, γρηγορότερα και φθηνότερα. Πρέπει συνεπώς να εστιάσουν στη δημιουργία της αξίας για τους πελάτες και να προσανατολιστούν σε διαδικασίες για να αναδιοργανώσουν τις επιχειρησιακές διαδικασίες τους στις προσαρμόσιμες εταιρικές δομές αν θέλουν να επιζήσουν σε μια πολύ ανταγωνιστική αγορά. Η ουσιαστική προϋπόθεση για τη βελτιστοποίηση των επιχειρηματικών διαδικασιών είναι ένα ενσωματωμένο σύστημα πληροφοριών. Αυτό σημαίνει ότι οι επιχειρήσεις πρέπει να ενσωματώσουν την τεχνολογία πληροφοριών και να

αναδιοργανώσουν ολόκληρες τις διαδικασίες για να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητά τους.

Οργανώνοντας την επιχειρηματική διαδικασία, από τον προϊστάμενο μέχρι και τον τελευταίο υφιστάμενο, από την αρχή έως την κορυφή της πυραμίδας της επιχείρησης, θα πετύχαιναν, όπως προαναφέραμε, μείωση του χρόνου διεξαγωγής των διαδικασιών, αύξηση της παραγωγικής διαδικασίας και φυσικά μείωση του κόστους παραγωγής. Επομένως, η σκέψη για τη μοντελοποίηση των επιχειρηματικών διαδικασιών ήταν πολύ αποτελεσματική.

Μέχρι στιγμής έχουμε αναφερθεί στην επιχειρηματική διαδικασία, Τι είναι όμως επιχειρηματική διαδικασία; Είναι μια συλλογή δράσεων που έχουν μία ή περισσότερες εισροές και δημιουργούν μία εκροή που είναι σημαντική στον πελάτη. Επιπλέον, επιχειρηματική διαδικασία μπορούμε να πούμε ότι είναι ένα σχετικό σύνολο βημάτων ή δράσεων στο οποίο πρόσωπα χρησιμοποιούν πληροφορίες και άλλες πηγές για τη δημιουργία αξίας για εσωτερικούς ή εξωτερικούς πελάτες. Τα βήματα είναι σχετικά με το χρόνο και το χώρο και έχουν μια αρχή και ένα τέλος, έχουν εισροές και εκροές. Δηλαδή έχουν τους πόρους και τα προσόντα ή τις υπηρεσίες. Όπως είχε πει το 1991 ο Harrington: «Δεν υπάρχει προϊόν ή υπηρεσία χωρίς μια διαδικασία και μια διαδικασία χωρίς ένα προϊόν ή υπηρεσία».

Στην παρούσα εργασία παρουσιάζεται αναλυτικότερα η εικόνα της επιχειρηματικής διαδικασίας βασιζόμενοι στα μοντέλα που χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις για τη διεκπεραίωση των διαδικασιών τους. Για την καλύτερη όμως κατανόηση της μοντελοποίησης των επιχειρηματικών διαδικασιών κάνουμε

εφαρμογή πάνω σε μια δημόσια τράπεζα στον τομέα των δανείων της.

Συγκεκριμένα, στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζονται κάποια εισαγωγικά στοιχεία για να εισέλθουμε στον κόσμο της επιχειρηματικής διαδικασίας, όπως η έννοιά της, κατηγορίες, καθώς και η λογική της.

Το δεύτερο κεφάλαιο αναφέρεται στον επανασχεδιασμό των επιχειρηματικών διαδικασιών με τη χρήση του συστήματος ERP. Ακόμα, αναλύονται τα πρότυπα των επιχειρηματικών διαδικασιών.

Το τρίτο κεφάλαιο κάνει μια εισαγωγή αρχικά στη μοντελοποίηση των επιχειρηματικών διαδικασιών και ακολουθεί ανάλυση του ελέγχου των διαδικασιών και παράδειγμα.

Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζεται ο κόσμος του Workflow. Δηλαδή, η έννοιά του, τα οφέλη του σε μια επιχείρηση, οι λόγοι εφαρμογής του.

Στο πέμπτο κεφάλαιο αναλύεται η εφαρμογή ενός συστήματος διαχείρισης ροής εργασίας στον τομέα των δανείων μιας δημόσιας τράπεζας (Εμπορική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε.). Περιγράφεται βήμα προς βήμα η λειτουργία των διαδικασιών που ακολουθούν απ' την αρχή ως το τέλος.

Κλείνουμε την εργασία με το έκτο κεφάλαιο, όπου κάνουμε μία αναφορά στο πρακτικό μέρος για την εφαρμογή στις πωλήσεις μιας εταιρείας.



# **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1**

## **ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ**

- **ΕΝΝΟΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ**
- **ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ**
- **Η ΛΟΓΙΚΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ**

## **ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ**

### **1.1 ΕΝΝΟΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ**

Μπορούμε να θεωρήσουμε ότι μια διαδικασία αποτελείται από συγκεκριμένο τύπο ενεργειών που στοχεύουν σε ένα συγκεκριμένο αποτέλεσμα.

Στο περιβάλλον ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης ο προσδιορισμός και η βελτίωση των διαδικασιών είναι θέμα μελέτης με σκοπό την αύξηση της απόδοσης στην εργασία. Σ' ένα οργανισμό διακρίνουμε τις υλικές διαδικασίες, τις διαδικασίες επεξεργασίας της πληροφορίας και τις επιχειρηματικές διαδικασίες.

Οι υλικές διαδικασίες έχουν σαν σκοπό τη συναρμολόγηση υλικών στοιχείων και τη διανομή φυσικών προϊόντων. Τέτοιες διαδικασίες περιλαμβάνουν τη μεταφορά, αποθήκευση, μέτρηση και συναρμολόγηση φυσικών αντικειμένων.

Οι διαδικασίες επεξεργασίας της πληροφορίας σχετίζονται με αυτοματοποιημένες ή μερικά αυτοματοποιημένες εργασίες που δημιουργούν, διαχειρίζονται και προσφέρουν πληροφορία. Οι βασικές τεχνολογίες που υποστηρίζουν τις τεχνολογίες αυτές είναι οι βάσεις δεδομένων και τα κατανομημένα συστήματα.

Οι επιχειρηματικές διαδικασίες είναι η περιγραφή των δραστηριοτήτων ενός οργανισμού και υλοποιούνται σαν πληροφορικές ή σαν υλικές διαδικασίες.

Μια επιχειρηματική διαδικασία αποτελείται από ένα σύνολο σχετιζόμενων δραστηριοτήτων της επιχείρησης που έχουν ένα

συγκεκριμένο σκοπό. Μια επιχειρηματική διαδικασία αναφέρεται στα δικά της δεδομένα, απασχολεί ένα συγκεκριμένο τμήμα προσωπικού και έχει τα δικά της χρονικά περιθώρια εξέλιξης. Γενικά, η λειτουργία μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού βασίζεται στην επιτυχή εκτέλεση κάποιων επιχειρηματικών διαδικασιών.

## **1.2 ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ**

Επειδή στους περισσότερους οργανισμούς υπάρχουν κάποιες κοινές δραστηριότητες, είναι δυνατόν να προσδιοριστούν κάποιες γενικές κατηγορίες βασικών επιχειρηματικών διαδικασιών, όπως:

- Η επιμελητεία των αγορών, δηλαδή η απογραφή, ο έλεγχος, οι επιστροφές στους προμηθευτές κτλ.
- Η επιμελητεία των πωλήσεων, δηλαδή η επεξεργασία δελτίων πωλήσεων, ο εφοδιασμός, η παράδοση προϊόντων κτλ.
- Το MARKETING, δηλαδή η διαφήμιση και η προώθηση των προϊόντων.
- Οι υπηρεσίες, δηλαδή η εγκατάσταση, η συντήρηση, η υποστήριξη μετά την πώληση κτλ.
- Οι προμήθειες, δηλαδή η αγορά και η παραγγελία.

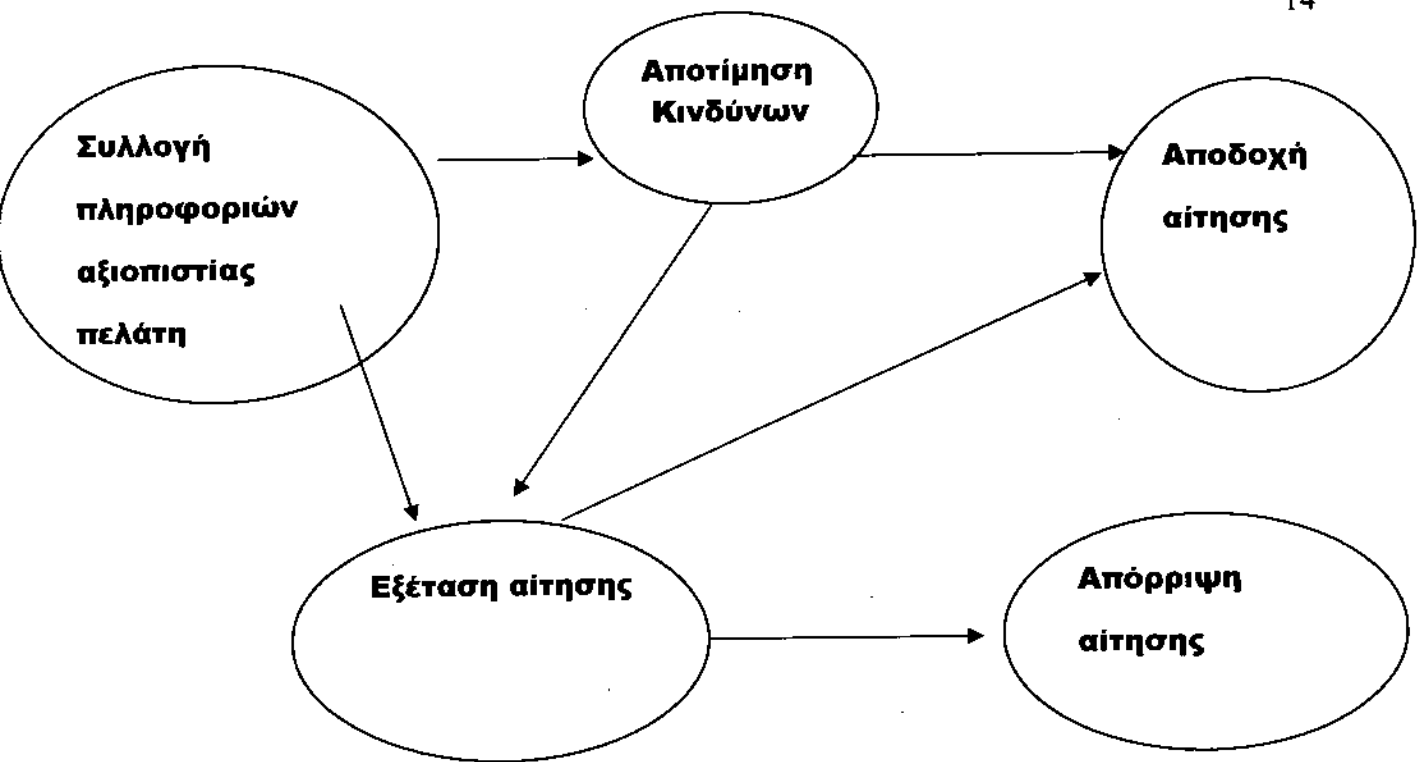
- Η ανάπτυξη της τεχνολογίας, δηλαδή η έρευνα και η ανάπτυξη.
  
- Η διαχείριση του οργανισμού και του ανθρώπινου δυναμικού, δηλαδή η εκμίσθωση και η εκπαίδευση.

### **1.3 Η ΛΟΓΙΚΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ**

Ένα σημαντικό μέρος του μοντέλου της επιχειρηματικής διαδικασίας είναι η λογική, που περιλαμβάνει την ροή ελέγχου και την αντίστοιχη ροή των δεδομένων.

Η ροή του ελέγχου (control flow) προσδιορίζει την αλληλουχία της εκτέλεσης των διαφόρων δραστηριοτήτων της διαδικασίας. Το σχήμα 1 περιγράφει τις δραστηριότητες που αντιστοιχούν στη διαδικασία της έγκρισης ενός τραπεζικού δανείου με την μορφή ενός απλού γράφου. Γράφος είναι ένα διάγραμμα που αποτελείται από κόμβους (ή κύκλους) και από πλευρές που ενώνουν δύο κόμβους.

Στο σχήμα 1 οι κόμβοι αναπαριστούν τις δραστηριότητες. Οι πλευρές του γράφου που συνδέουν τις δραστηριότητες (πλευρές ελέγχου) προσδιορίζουν τη ροή ελέγχου μεταξύ των δραστηριοτήτων. Μια δραστηριότητα μπορεί να είναι αρχή πολλών πλευρών ελέγχου. Στην περίπτωση αυτή τα στιγμιότυπα των δραστηριοτήτων στις οποίες καταλήγουν οι πλευρές ελέγχου εκτελούνται παράλληλα. Η ύπαρξη παράλληλων δραστηριοτήτων είναι επιθυμητή, αφού είναι δυνατόν να μειώσει το συνολικό χρόνο εκτέλεσης της διαδικασίας.



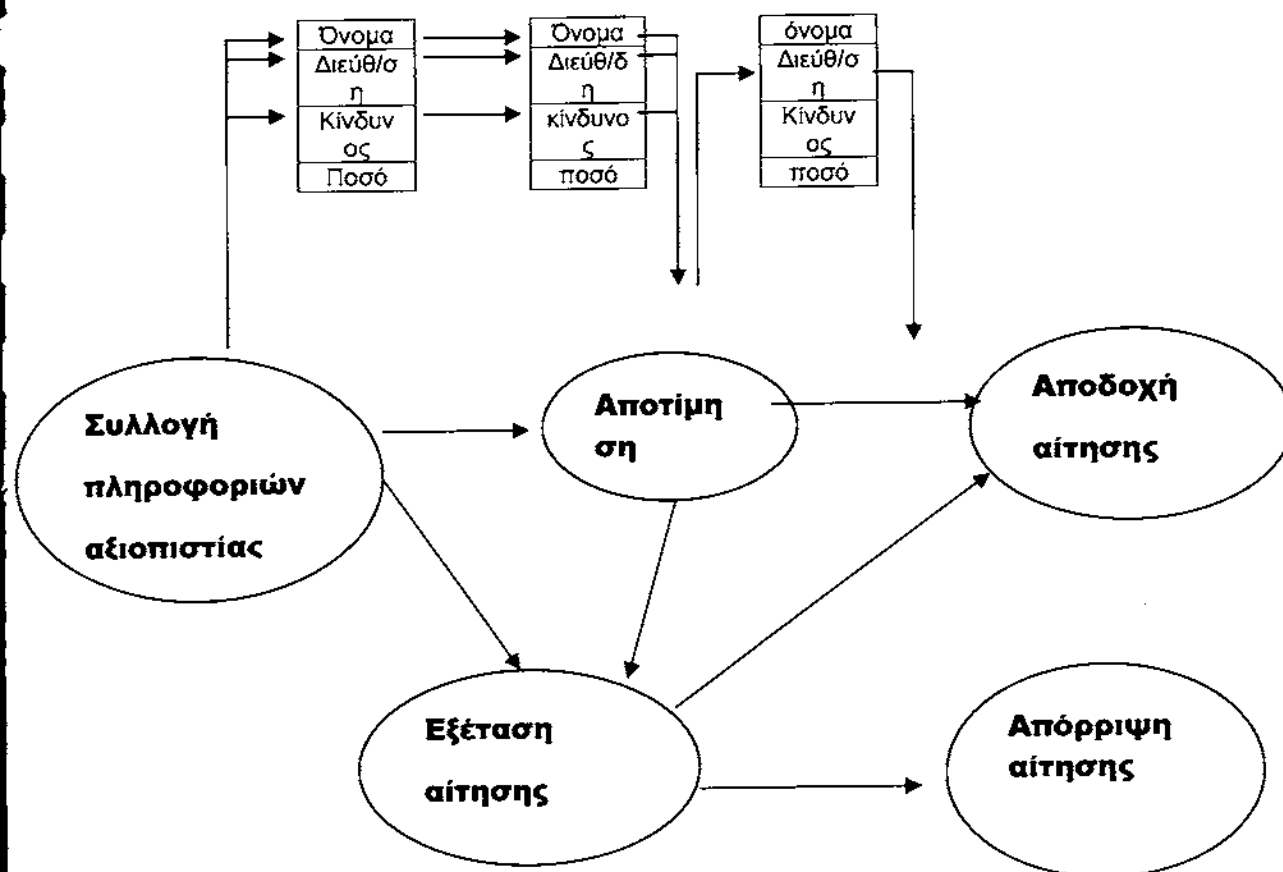
Σχήμα 1. Η ροή ελέγχου για την έγκριση δανείου

Μια δραστηριότητα που είναι η αρχή παράλληλων εργασιών ονομάζεται δραστηριότητα διακλάδωσης (fork). Μια δραστηριότητα που δέχεται το αποτέλεσμα των παράλληλων εργασιών ονομάζεται δραστηριότητα ένωσης (join).

Όλες οι δραστηριότητες συνδέονται με συνθήκες που προσδιορίζουν αν η δραστηριότητα μπορεί να εκτελεστεί (συνθήκη ένωσης), τότε η δραστηριότητα μπορεί να εκτελεστεί (συνθήκη ενεργοποίησης) και τότε η δραστηριότητα ολοκληρώθηκε επιτυχώς (συνθήκη εξόδου). Σε ένα στιγμιότυπο της διαδικασίας η συνθήκη ένωσης ελέγχεται, αφού όλες οι ροές από τις εισερχόμενες πλευρές ελέγχου έχουν φθάσει στη δραστηριότητα. Μια εισερχόμενη ροή από μια πλευρά ελέγχου έχει καταχωρημένη την τιμή αληθής ή ψευδής. Η συνθήκη ένωσης εκφράζεται σαν ένα συνδυασμό π.χ. όλες οι εισερχόμενες ροές πρέπει να είναι αληθείς ή τουλάχιστον μία να είναι αληθής. Όταν η συνθήκη ένωσης υπολογισθεί ως ψευδής τότε η δραστηριότητα δεν εκτελείται και όλες οι εξερχόμενες ροές ελέγχου αυτής της δραστηριότητας λαμβάνουν την τιμή ψευδής. Αν η συνθήκη ένωσης υπολογισθεί ως αληθής τότε αρχίζει η εκτέλεση της δραστηριότητας με τον έλεγχο της συνθήκης ενεργοποίησης. Επειδή η συνθήκη ένωσης δεν υπολογίζεται αν δεν φθάσουν οι ροές από όλες τις εισερχόμενες πλευρές ελέγχου, αυτή αποτελεί ένα σημείο συγχρονισμού του work flow.

Αν ο υπολογισμός της συνθήκης ενεργοποίησης δώσει αποτέλεσμα ψευδής τότε το σύστημα διαχειρίσεις work flow περιμένει μέχρι να γίνει αληθές. Η συνθήκη εξόδου ελέγχεται μετά την ολοκλήρωση της δραστηριότητας για την επιβεβαίωση της ολοκλήρωσής της.

Κάθε δραστηριότητα σχετίζεται με δύο είδη δεδομένων (σχήμα 2). Αυτά που η δραστηριότητα χρειασθεί για να λειτουργήσει και τα δεδομένα που παράγει η δραστηριότητα και που απαιτούνται από τις δραστηριότητες που εκτελούνται μετά από αυτή στην επιχειρηματική διαδικασία.



Σχήμα 2. Η ροή δεδομένων στην έγκριση δανείου



Η διαδικασία «συλλογή πληροφοριών αξιοπιστίας» συλλέγει τις πληροφορίες που σχετίζονται με το δάνειο όπως το όνομα του πελάτη και το ποσό του δανεισμού. Η πληροφορία αυτή αποστέλλεται στη διαδικασία «αποτίμηση», όπου υπολογίζεται ο κίνδυνος δανεισμού. Η ροή δεδομένων μέσα σε μια διαδικασία υποδεικνύει ποια μονοπάτια θα επιλεγούν σε μία ροή. Μια πλευρά ελέγχου ακολουθείται μόνο αν η συνδεδεμένοι με αυτήν συνθήκη (συνθήκη μεταφοράς – transition ), υπολογισθεί ως αληθής. Σ το σχήμα 2 η αίτηση για δάνειο γίνεται αποδεκτή άμεσα αν το ποσό δανεισμού είναι μικρότερο ή ίσο με τα 3,000,000 και ο κίνδυνος έχει εκτιμηθεί ως χαμηλός. Οι συνθήκες μεταφοράς υλοποιούν τους επιχειρηματικούς κανόνες που σχετίζονται με μια επιχειρηματική διαδικασία.

# **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2**

## **ΕΠΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ** **ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩΝΤΑΣ ΤΟ** **ΣΥΣΤΗΜΑ Ε.Ρ.Ρ**

(ENTERPRISE RESOURCE PLAININNG-ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΩΝ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΠΟΡΩΝ)

- **ΕΠΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ  
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ**
- **ΈΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ Ε.Ρ.Ρ**

## **ΕΠΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ** **ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩΝΤΑΣ ΤΟ** **ΣΥΣΤΗΜΑ Ε.Ρ.Ρ**

### **2.1) ΕΠΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ** **ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ**

Αν μια επιχειρηματική διαδικασία χρειάζεται βελτίωση τότε μπορεί να γίνει ο επανασχεδιασμός της , δηλαδή θα πρέπει να επαναπροσδιοριστεί το τι κάνουν και πως το κάνουν οι εργαζόμενοι που συμμετέχουν σε αυτή.

Ο επανασχεδιασμός των επιχειρηματικών διαδικασιών περιλαμβάνει την αναθεώρηση και τον επανασχεδιασμό της επιχειρηματικής διαδικασίας, και πραγματοποιείται πριν χρησιμοποιηθούν τα πληροφοριακά συστήματα για την αυτοματοποίηση της διαδικασίας.

Μια επιχείρηση μπορεί να κάνει επανασχεδιασμό της επιχειρηματικής διαδικασίας πριν χρησιμοποιήσει τα πληροφοριακά συστήματα για την αυτοματοποίηση της εργασίας. Στόχος του επανασχεδιασμού είναι η βελτιστοποίηση της επιχειρηματικής διαδικασίας που θα έχει σαν αποτέλεσμα ένα νέο προσδιορισμό που θα περιγράφει την βελτιωμένη διαδικασία όπως θα γίνει (to-be μοντέλο) .Τα οφέλη από τον επανασχεδιασμό είναι η μείωση του κόστους , η αύξηση της

ικανοποίησης του πελάτη , η βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων , η βελτίωση της αποδοτικότητας κ.τ.λ.

Η μεθοδολογία του Ελέγχου Ροής Εργασίας (work flow) επιτρέπει την αναπαράσταση , την κατανόηση, την αξιολόγηση και τον επανασχεδιασμό μιας επιχειρηματικής διαδικασίας.

Συγκεκριμένα, ένας τύπος λογισμικού που χρησιμοποιείται για την υποστήριξη και την αυτοματοποίηση των επιχειρηματικών διαδικασιών , είναι γνωστό ως E.R.P. (Enterprise Resource Paining – Σχεδιασμός των επιχειρηματικών πόρων).

## **2.2 ΈΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ E.R.P**

Το **E.R.P** είναι ένα προσαρμοσμένο σύστημα πακέτου λογισμικού που χειρίζεται την πλειοψηφία των απαιτήσεων ενός επιχειρησιακού πληροφοριακού συστήματος. Είναι μια αρχιτεκτονική λογισμικού που διευκολύνει την ροή των πληροφοριών μεταξύ όλων των λειτουργιών μέσα σε μια επιχείρηση.

Κάθεται σε μια κοινή βάση δεδομένων και υποστηρίζεται από ένα ενιαίο περιβάλλον ανάπτυξης. Τα συστήματα E.R.P προσαρμόζονται για να υποστηρίξουν τις επιχειρηματικές διαδικασίες μιας οργάνωσης.

1. Το περιβάλλον Client / server έγινε μια δημοφιλή επιχειρησιακή πλατφόρμα για πολλούς οργανισμούς και τα

συστήματα E.R.P είναι σχεδιασμένα για να αξιοποιήσουν αυτή την πλατφόρμα.

2. Οι εφαρμογές συστημάτων E.R.P είναι οι καλύτερες και το μέσο για πολλές εταιρικές δραστηριότητες ανασχεδιασμού. Προσφέρουν μια ευκαιρία για μεγάλες εταιρείες να αποβάλλουν παλαιά νομικά συστήματα , και να επαναπροσδιορίσει δραστικά πως διοικείται η επιχείρηση.
3. Τα συστήματα E.R.P είναι συμβατά του έτους 2000.
4. Τα συστήματα E.R.P επομένως , είναι μια κοινή αίσθηση προσέγγισης στους επιχειρηματικούς υπολογιστές: προσαρμοσμένο λογισμικό, καθιερωμένες διεπαφές που βασίζονται σε μια κοινή βάση πληροφοριών.

Είναι σημαντικό να σημειωθεί , ότι τα συστήματα E.R.P μπορούν να παρέχουν τις εταιρείες βελτίωσης προγράμματος σπουδών για την επιχείρηση, την εφαρμοσμένη μηχανική και τα στοιχεία πληροφορικής.

## 2.2.1 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΚΕΝΤΡΩΜΕΝΑ ΣΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

Τα συστήματα **E.R.P** παρέχουν την προοπτική διαμόρφωσης επικεντρωμένη στη διαδικασία έτσι ώστε οι οργανώσεις να μπορούν σχεδιάσουν τις διαδικασίες των εργασιών τους για να υποστηρίξουν τους πυρήνες των επιχειρησιακών διαδικασιών τους, όπου μια "διαδικασία" ορίζεται απλά ως ένα σύνολο στόχων που προσθέτουν την αξία στον πελάτη. Μια διαδικασία απαιτεί ένα σύστημα που ενσωματώνει τις πληροφορίες και τις αποφάσεις από τα διάφορα μέρη της οργάνωσης, όπως διευκρινίζεται στο παρακάτω διάγραμμα.

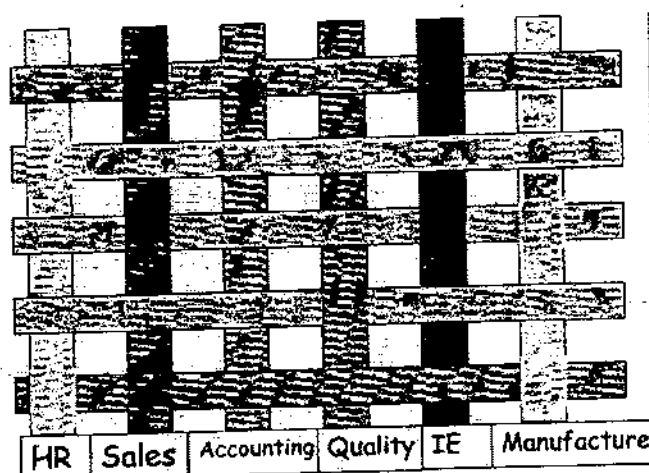
Διαχείριση εντολών

Προμήθεια

Οικονομική έκθεση

Παραγωγή & Παράδοση

Ανάπτυξη Προϊόντος



Στο παραπάνω σχήμα βλέπουμε ότι ο σπουδαστής μελετά πέντε βασικές επιχειρησιακές διαδικασίες (δηλαδή την διαχείριση εντολών, προμήθεια, οικονομική έκθεση, παραγωγή και παράδοση και ανάπτυξη προϊόντος) κάθε ένα, ως τμήμα ενός ενσωματωμένου συστήματος. Οι διάφορες έννοιες υπογραμμίζονται και υποστηρίζονται με τις πρακτικές ασκήσεις:

1. Οι σπουδαστές μελετούν την περιεκτική λειτουργία και τον ολοκληρωμένο χαρακτήρα των επιχειρηματικών συστημάτων στις πολύ λεπτομερείς ασκήσεις που απαιτούν τους σπουδαστές για να επεξεργαστούν τις συναλλαγές και να καθορίσουν τις συνέπειες των εργασιών τους. Δεδομένου ότι ένα μεγάλο μέρος των λεπτομερειών του συστήματος είναι κρυμμένες από τον χρήστη, ο σπουδαστής αναγκάζεται να σκάψει βαθιά για να καθορίσει τι συμβαίνει πίσω από τις σκηνές. Αυτή η διαδικασία είναι προκλητική για το σπουδαστή.
2. Για να ολοκληρώσουν τις ασκήσεις που περιγράφονται παραπάνω, οι σπουδαστές απαιτείται να εξοικειωθούν με τις μακρά-ξεχασμένες επιχειρησιακές έννοιες (π.χ ABC ανάλυση, MRP) και με τη δημοφιλή επιχειρησιακή ορολογία και τους ορισμούς (π.χ παράδοση, ζήτηση αγαθών).

3. Οι σπουδαστές δεν είναι συχνά πολύ πεπειραμένοι στις απαιτήσεις στοιχείων μιας οργάνωσης. Το επιχειρηματικό σύστημα έχει μια ελλοχέουσα βάση δεδομένων που αποτελείται από τους διαφορετικούς τύπους στοιχείων : κύρια στοιχεία, στοιχεία συναλλαγής ,στοιχεία διαμόρφωσης και στοιχεία ελέγχου. Οι πρακτικές ασκήσεις παρέχουν στους σπουδαστές μια ευκαιρία να επιδειχθούν τα υπάρχοντα στοιχεία ή να δημιουργηθούν τα νέα στοιχεία. Οι σπουδαστές τείνουν να κερδίσουν μια σεβαστή κατανόηση των εκτενών απαιτήσεων-στοιχείων σε μια οργάνωση , και των διαφορετικών τύπων στοιχείων που υποστηρίζονται από ένα επιχειρηματικό σύστημα.
4. Οι σπουδαστές χρησιμοποιούν τη λειτουργία υποβολής εκθέσεων και ανάλυσης στο σύστημα. Μπορούν επίσης να δημιουργήσουν τις εκθέσεις τους και να εκτελέσουν την ανάλυσή τους.
5. Τα τυποποιημένα επιχειρησιακά πρότυπα (δηλαδή καλύτερες πρακτικές) είναι διαθέσιμα στα επιχειρησιακά συστήματα. Αυτά τα πρότυπα είναι ένα άλλο εργαλείο που οι σπουδαστές χρησιμοποιούν στις περαιτέρω επιχειρησιακές διαδικασίες μελέτης.



## **2.2.2 ΠΡΟΤΥΠΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ**

Οι σπουδαστές εκτίθεται χαρακτηριστικά στα πρότυπα οντότητας- σχέσεων , τα διαγράμματα ροής στοιχείων , και (πιο πρόσφατα) τα αντικειμενοστραφή πρότυπα. Αλλά απ όλες τις δημοφιλείς τεχνικές διαμόρφωσης που υπάρχουν, καμία δεν ταιριάζει καλά για να μεταφέρει τα επιχειρηματικά συστήματα.

Άλλες μέθοδοι για τις επιχειρησιακές οργανώσεις και τις διαδικασίες είναι αρκετά σύνθετες και στερούνται τη δυνατότητα να διαμορφωθούν οι παράλληλες διαδικασίες , ή να παρασχεθούν οι σημαντικές προοπτικές όπως οι οργανωτικές ή οι απόψεις πληροφορίας –ροής .

Τα επιχειρησιακά πρότυπα που κρύβονται κάτω από ένα επιχειρηματικό σύστημα είναι πλήρη και εκτενή και παρέχουν μια άλλη διάσταση στην διδασκαλία των επιχειρησιακών προτύπων και της επιχειρησιακής διαμόρφωσης. Αυτά τα πρότυπα αναφέρονται ως επιχειρησιακά σχεδιαγράμματα και καλύτερες πρακτικές. Τα επιχειρηματικά πρότυπα που χρησιμοποιούνται στην συγκεκριμένη διαδικασία είναι βασισμένα στην έννοια της γεγονός –οδηγημένης μεθόδου αλυσίδων διαδικασίας (E.P.C.)

Η μέθοδος E.P.C. απεικονίζει τα συστήματα επιχειρησιακών πληροφοριών προς όφελος των χρηστών , διαχείριση και σύμβουλοι , συγχρόνως ενσωματώνοντας άλλα σημαντικά χαρακτηριστικά γνωρίσματα όπως οι οργανωτικές δομές , τις λειτουργίες και τη ροή στοιχείων και πληροφοριών.

Σ' ένα σχεδιάγραμμα επιχείρησης (SAP R/3), είναι διαθέσιμες τέσσερις βασικές ενσωματωμένες απόψεις :

1. **Άποψη διαδικασίας** : περιγράφει μια επιχειρησιακή διαδικασία ως ενσωματωμένο δίκτυο ή αλυσίδες διαδικασίας οδηγημένες από γεγονότα.
2. **Άποψη πληροφοριών** : επικεντρώνεται στην ουσιαστική ροή πληροφοριών μεταξύ των αλυσίδων διαδικασίας , οδηγημένων από γεγονότα.
3. **Άποψη λειτουργίας** : δείχνει την διαθέσιμη λειτουργία σε κάθε ιδιαίτερη εφαρμογή.
4. **Άποψη οργάνωσης** : επεξηγεί τις σημασιολογικές σχέσεις μεταξύ στις διάφορες οργανωτικές μονάδες στην επιχείρηση.

Επίσης, τα επιχειρησιακά πρότυπα E.R.P χρησιμοποιούνται εκτενώς για να μιμηθούν την δραστηριότητα ανασχεδιασμού διαδικασίας για τα προγράμματα βιομηχανίας . Μια υπάρχουσα διαδικασία επιλέγεται , ένα πραγματικό σχεδιάγραμμα διαδικασίας κατασκευάζεται (από τα ήδη υπάρχοντα επιχειρησιακά πρότυπα).

Η έμφαση είναι στην διαδραμάτιση του ρόλου ενός συμβόλου για να κατανοήσει μια πραγματική επιχειρησιακή διαδικασία , να διευθύνει την ανάλυση απαιτήσεων , να προσδιορίσει και να διορθώσει τις ανεπαρκείς διαδικασίες.

Σε αυτόν τον ρόλο , ο σπουδαστής θα πρέπει να διαχειριστεί διάφορες απόψεις της οργάνωσης , συμπεριλαμβανομένων των διαφορετικών απόψεων διαμόρφωσης των πολλαπλάσιων λειτουργικών περιοχών που είναι ενσωματωμένες από κοινού.

Είναι επίσης σημαντικό να υπογραμμιστεί στους σπουδαστές ότι η “ άποψη λογισμικού” μπορεί να μην συλλάβει μια πλήρη εικόνα της “επιχειρησιακής άποψης”. Πολλές συμβουλευτικές εταιρίες έχουν τα επιχειρησιακά πρότυπα που θα συμπληρώσουν τα πρότυπα συστημάτων E.R.P.

Είναι ίσως δίκαιο να ειπωθεί ότι τα επιχειρησιακά πρότυπα SAP μπορούν να αποτελέσουν μέχρι και το 90% της επιχειρησιακής δραστηριότητας.

Ως εκ τούτου , η επιχειρησιακή δραστηριότητα που δεν συλλαμβάνεται από το σύστημα E.R.P. και που είναι απαραίτητη για να υποστηρίξει, θα οδηγήσει στις τροποποιήσεις ή στις επεκτάσεις συστημάτων. Εδώ οι σπουδαστές έρχονται αντιμέτωποι με τα ζητήματα διαχωρισμού μεταξύ της υποστήριξης της λειτουργίας και της πληρωμής.

---

# **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3**

## **ΜΟΝΤΕΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ**

- **ΕΙΣΑΓΩΓΗ**
- **ΕΛΕΓΧΟΝΤΑΣ ΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ**
- **ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ  
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ**

## **ΜΟΝΤΕΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ**

### **3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Η διαχείριση του ελέγχου ροής εργασίας περιλαμβάνει τη μοντελοποίηση επιχειρηματικών διαδικασιών. Η μοντελοποίηση προϋποθέτει την σε βάθος κατανόηση των λειτουργιών της διαδικασίας, όπως αυτή είναι τώρα (as – is). Ακολουθεί η περιγραφή της με κάποιου είδους προδιαγραφές που είναι ικανές να συλλάβουν την αφαίρεση της διαδικασίας (as – is μοντέλο).

Οι προδιαγραφές μπορούν να περιγράψουν τη διαδικασία σε διαφορετικά επίπεδα. Η περιγραφή μπορεί να γίνεται στο υψηλότερο επίπεδο αντίληψης που είναι απαραίτητο για την κατανόηση, ανάλυση, αξιολόγηση και επανασχεδιασμό της διαδικασίας. Από την άλλη πλευρά άλλου είδους προδιαγραφές μπορεί να περιγράψουν την ίδια διαδικασία σ' ένα χαμηλότερο επίπεδο. Αυτό σ' ένα επόμενο στάδιο θα επιτρέψει την υλοποίηση, με αυτόματο ενδεχομένως τρόπο, του ελέγχου ροής εργασίας.

Η υλοποίηση των παραπάνω που αναφέραμε, απαιτεί την ύπαρξη και χρήση κάποιας μεθοδολογίας και ενός συνόλου κανόνων για την περιγραφή της διαδικασίας, των εργασιών της, τις εξαρτήσεις μεταξύ των εργασιών της και τους ρόλους αυτών που θα συμμετέχουν στις εργασίες. Πρέπει να σημειωθεί ότι για τη δημιουργία των προδιαγραφών είναι απαραίτητη η ύπαρξη μιας γλώσσας προδιαγραφών ελέγχου ροής εργασίας. Οι γλώσσες που ήδη υπάρχουν χρησιμοποιούν κανόνες, περιορισμούς και κυρίως

γραφικές δομές για να περιγράψουν τη διάταξη και το συγχρονισμό των εργασιών, καθώς και γλωσσικές δομές για την περιγραφή των εργασιών και τους ρόλους για την εκτέλεσή τους.

### **3.2 ΕΛΕΓΧΟΝΤΑΣ ΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ**

Ο έλεγχος της διαδικασίας θεωρείται πως είναι ένα από τα μεγάλα πλεονεκτήματα ενός αυτοματοποιημένου συστήματος διαχείρισης της ροής εργασίας. Αυτό αποδεικνύεται από τις διαδικασίες που εφαρμόζονται από το σύστημα και από την τήρηση αρχείου αναφερόμενο στη διαδικασία.

Σε κάποια συστήματα ο έλεγχος εστιάζεται στους χρήστες. Σε ανώτερους, μεγαλύτερους χρήστες ή σε άλλους σ' ένα περιβάλλον χρηστών. Σε άλλα συστήματα η εφαρμογή του workflow προσαρμόζεται στις απαιτήσεις του οργανισμού από ένα προσωπικό προγραμματισμού, στην περιοχή της τεχνολογίας της πληροφορίας.

Σε κάθε περίπτωση τα προφίλ των χρηστών, οι ειδικότητες, οι αποστολές, οι διακοπές, η εκπαίδευση και άλλοι τομείς τηρούνται από το σύστημα. Οι διαχειριστές είναι υπεύθυνοι για την ανάθεση της εργασίας, πρέπει δηλαδή να είναι σε θέση να αναθέτουν διαχειρός την εργασία σε ένα άτομο. Αυτό συμβαίνει διότι μπορεί να έκαναν ένα λάθος και πρέπει να το διορθώσουν ή ίσως επειδή είναι μία ειδική υπόθεση και είναι οι μοναδικοί ειδικευμένοι για να το διορθώσουν.

### **3.3 ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ**

#### **ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ**

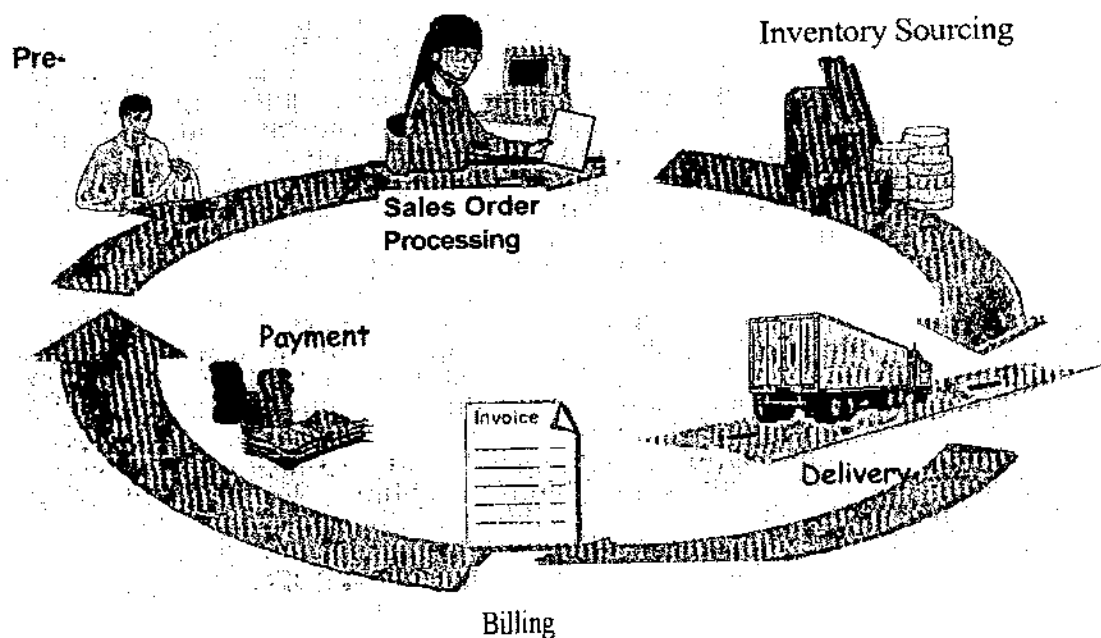
Η «διαχείριση της παραγγελίας ενός πελάτη» είναι μια επιχειρηματική διαδικασία που περιλαμβάνει τη λήψη του δελτίου Αγοράς από τον πελάτη, τη δημιουργία του αντίστοιχου δελτίου πωλήσεων και ολοκληρώνεται με τη λήψη των εντολών πληρωμής από τον πελάτη.

Όλα τα θέματα, όπως φαίνεται και από το σχήμα που ακολουθεί, με εξαίρεση τη βασική επιχειρηματική διαδικασία, απαιτούν τον εκπαιδευτικό για να καταδείξει το κατάλληλο τμήμα συστημάτων κατά τη διάρκεια της διάλεξης. Στο βασικό θέμα της επιχειρηματικής διαδικασίας οι σπουδαστές κάνουν μια εμπράγματο άσκηση επεξεργασίας κατά δοσοληψία που περιλαμβάνει τον κύκλο παραγγελία – είσπραξη.

Στη διαχείριση παραγγελιών, οι σπουδαστές εκτίθενται σε πολλές πτυχές της εταιρείας από τις πωλήσεις και τη διανομή, στην παραγωγή και τη λογιστική. Η έννοια ενός ενσωματωμένου συστήματος καθορίζεται και επεξηγείται έχοντας τους σπουδαστές να προσδιορίσουν τις δραστηριότητες που εκτελούνται από διαχειριστές παραγγελιών, που θα μπορούσαν χαρακτηριστικά να εκτελεσθούν από τους υπαλλήλους του λογιστηρίου (εκτελώντας τους πιστωτικούς ελέγχους και δημιουργώντας το έγγραφο τιμολόγησης), διαχειριστές αποθεμάτων (καθορίζουν την πηγή και τη διαθεσιμότητα αποθεμάτων) και διαχειριστές αποθήκης εμπορευμάτων (δημιουργούν τα έγγραφα παράδοσης). Επίσης, οι σπουδαστές μπορούν να δουν από πρώτο χέρι ποιες είναι οι επιπτώσεις μιας κοινής βάσης δεδομένων (π.χ. πως το κύριο

αρχείο προμηθευτών που δημιουργείται από το διευθυντή παραγγελιών είναι το ίδιο που προσεγγίζεται από τον υπάλληλο λογιστικής για την τιμολόγηση.

## Διαχείριση Παραγγελιών





# **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4**

## **ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ WORKFLOW**

- **ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ WORKFLOW**
- **ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΟΥ WORKFLOW ΣΕ ΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ**
- **ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ WORKFLOW**

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ WORKFLOW

### 4.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ WORKFLOW

Στο μεσαίωνα, οι μοναχοί κάθονταν και αντέγραφαν προσεκτικά τις γραφές. Ο ανώτερος πατέρας έκανε τις αναθέσεις, δίνοντας τη σημαντική πρώτη σελίδα κάποιας ενότητας στον πιο ειδικευμένο καλλιτέχνη και αναθέτοντας τη διόρθωση δοκιμίων στους σοφούς γέροντες.

Λίγα έχουν αλλάξει με το πέρασμα των αιώνων. Οι επόπτες αναθέτουν τις εργασίες βασιζόμενοι στην εκπαίδευση, στις ικανότητες και στην εμπειρία των διαφόρων πόρων. Στην αρχή οι πόροι ήταν μόνο άνθρωποι στηριζόμενοι σε εργαλεία όπως οι γραφομηχανές, οι τυπωμένες μορφές και οι αριθμομηχανές . Τελικά κάποια απο τα βήματα αυτοματοποιήθηκαν , τα τιμολόγια αθροίζονταν και τυπόνονταν αυτόματα , αφού όμως οι άνθρωποι ταξινομούσαν τις καρτέλες και εισήγαγαν τα δεδομένα. Η διαχείριση της εργασίας όμως είχε λίγο αλλάξει, αφού οι επόπτες ανεθεταν την εργασία και επέβλεπαν την απόδοση και οι υπαλληλοι περνούσαν την εργασία απο τμήμα σε τμήμα. Δημιουργούνταν λίστες για να παρακολουθείται η εργασία , να εντοπίζονται τα πιθανά λάθη και να μετριέται η παραγωγικότητα.

Τα τελευταία 15 χρόνια έχουν αναπτυχθεί εργαλεία όχι μόνο για την εκτέλεση της εργασίας αλλά και για την διαχείριση της ροής της. Πλέον ενα πρόγραμμα Η/Υ , το workflow, ορίζει την εργασία , την μεταφέρει και ελέγχει την προοδό της.

Η διαδικασία workflow ορίζεται παραδοσιακά με όρους γραφείου: διακίνηση έγγραφου υλικού, προώθηση της παραγγελίας, έκδοση τιμολογίου. Με το αυτοματοποιημένο σύστημα διαχείρισης ροής εργασίας:

- Η εργασία δεν τοποθετείται σε λάθος τμήμα και δεν καθυστερεί. Οι ελεγκτές σπάνια απαιτείται να επανορθώσουν για λάθη ή κακή διαχείριση της εργασίας.
- Οι προϊστάμενοι μπορούν να συγκεντρωθούν στο προσωπικό και στα θέματα της επιχείρησης αντί να ασχολούνται με τη ρουτίνα ανάθεσης στόχων.
- Οι διαδικασίες είναι επίσημα τεκμηριωμένες και γίνονται με ακρίβεια.
- Κάθε υπόθεση ανατίθεται στο άτομο με τα καλύτερα προσόντα ή στο καλύτερο μηχάνημα. Οι υπάλληλοι δεν χάνουν το χρόνο με το να επιλέξουν με ποιό αντικείμενο να ασχοληθούν και αφιερώνουν το χρόνο τους σε άλλες υποθέσεις.
- Παράλληλη διαδικασία, όπου δύο ή περισσότεροι στόχοι αποδίδονται ταυτόχρονα και είναι πιο πρακτική από την παραδοσιακή χειρωνακτική ροή εργασίας.

Τα αποτελέσματα αυτής της διαδικασίας είναι η αποτελεσματικότερη διεύθυνση της επιχείρησης, αλλά και η μείωση του κόστους και η καλύτερη παροχή υπηρεσιών στους πελάτες.

### **4.1.1 Η ΡΟΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΡΟΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

Ο έλεγχος της ροής εργασίας ( workflow ή EPE) μπορεί να περιγράψει τις δραστηριότητες μιας επιχειρηματικής διαδικασίας σε ένα επίπεδο αντίληψης ικανό για την κατανόηση, αξιολόγηση και τον επανασχεδιασμό της επιχειρηματικής διαδικασίας. Απο την άλλη πλευρά ο EPE περιλαμβάνει τις δραστηριότητες της αντίστοιχης πληροφορικής διαδικασίας σε ένα επίπεδο που περιγράφει ικανοποιητικά τις απαιτήσεις της διαδικασίας σχετικά με την λειτουργικότητα του πληροφοριακού συστήματος και τις απαιτούμενες δεξιότητες του προσωπικού.

Επομένως γίνεται ένα χρησιμότερο εργαλείο στο σχεδιασμό των νέων (ή επανασχεδιασμένων) πληροφοριακών συστημάτων.

Ακόμα γενικότερα , η έννοια της "ροής εργασίας" μπορεί να αναφέρεται σε μια επιχειρηματική διαδικασία και στον προσδιορισμό της (προδιαγραφές της), στο λογισμικό που υλοποιεί και αυτοματοποιεί τη διαδικασία ή το λογισμικό που απλώς υποστηρίζει το συντονισμό και τη συνεργασία των ανθρώπων που υλοποιούν τη διαδικασία.

Ορίζουμε ως EPE μια συλλογή δραστηριοτήτων ( tasks) που είναι οργανωμένες για να ολοκληρώσουν μια επιχειρηματική διαδικασία. Μια δραστηριότητα μπορεί να ολοκληρωθεί απο ένα ή περισσότερα συστήματα λογισμικού έναν ή περισσότερους εργαζόμενους ή ένα συνδυασμό απο τα παραπάνω . Η ανθρώπινη συμμετοχή συνιστάται στη στενή συνεργασία με τους υπολογιστές (πχ όλες οι εργασίες γίνονται μέσω υπολογιστή ) ή στη λιγότερο στενή συνεργασία (οι υπολογιστές υποδεικνύουν μόνο την πρόοδο

της διαδικασίας). Επιπλέον, η ΕΡΕ προσδιορίζει τη σειρά επίκλησης των δραστηριοτήτων, τη ροή δεδομένων (data flow) και τους συμμετέχοντες στη διαδικασία.

Τα συστήματα διαχείρισης της ροής εργασίας ( WFMS – Workflow Management Systems) προσφέρουν τη δυνατότητα προδιαγραφής, εκτέλεσης, αναφοράς και δυναμικού ελέγχου της ροής εργασιών με τη συμμετοχή και υποστήριξη του ανθρώπινου δυναμικού και τη χρήση ετερογενών, στην πλειοψηφία τους, αυτόνομων κατανεμημένων συστημάτων.

## **4.2. ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΟΥ WORKFLOW ΣΕ ΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ**

Μια επιχείρηση για να μπορέσει να εξελίσσεται σωστά και κυρίως αποδοτικά, ώστε να επιτευχθεί κάθε στόχος που έχει θέσει, απαραίτητη προϋπόθεση είναι η χρήση του συστήματος ελέγχου ροής εργασίας (Workflow).

Η βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών είναι ένας απ' τους σπουδαιότερους θα λέγαμε λόγους για να εφαρμοστεί ένα σύστημα διαχείρισης εργασίας. Ακόμα, ένας άλλος λόγος εφαρμογής του workflow είναι η ανάγκη για αύξηση της ικανότητας (το ποσό της επεξεργασίας της επιχείρησης) χωρίς την αύξηση του κόστους. Επίσης, η βελτίωση της ποιότητας της υπηρεσίας μπορεί να είναι η αιτία για την εφαρμογή του workflow ή ακόμα μπορεί να είναι η μείωση του κόστους σε μια βιομηχανία που δεν αναπτύσσεται ραγδαία.

Είναι πολύ σημαντικό κάθε επιχείρηση να ξέρει τι προσπαθεί να επιτύχει, π.χ. αύξηση της διενεργούμενης εργασίας από το υπάρχον προσωπικό ή μείωση του προσωπικού και να διενεργεί το ίδιο μέγεθος εργασίας. Ωστόσο, είναι σπάνιο το φαινόμενο λέγοντας μείωση του προσωπικού να εφαρμόζεται άμεση απόλυση, αφού ο κανονικός κύκλος εργασιών του προσωπικού συχνά συγκρίνεται με το σχέδιο βελτίωσης της παραγωγικότητας, καθώς οι άνθρωποι γίνονται ειδικοί στο να χρησιμοποιούν το σύστημα διαχείρισης της εργασίας.

Οι διαδικασίες διαχείρισης μεταξύ των οργανισμών έχουν κι αυτές τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσουν σύστημα διαχείρισης εργασίας, εκδίδοντας και ελέγχοντας τις παραγγελίες για προϊόντα και υπηρεσίες που γίνονται σε μια άλλη δεύτερη εταιρεία, ίσως ολοκληρώνοντας τις διαδικασίες της πρώτης εταιρείας. Κάποιες από τις νέες εγκαταστάσεις του ηλεκτρονικού εμπορίου, εγκαταστάθηκαν και ολοκληρώθηκαν με εργαλεία διαχείρισης της εργασίας.

### **4.3. ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ WORKFLOW**

Μέσω ενός συστήματος αυτοματοποίησης της εργασίας επιτυγχάνεται πρώτα απ' όλα η βελτίωση του ελέγχου της διαδικασίας , με πολύ μικρότερη παρέμβαση στη διαχείριση και πολύ πιο λίγες πιθανότητες για καθυστερήσεις ή τοποθέτηση εργασίας σε λάθος μέρος. Επιπλέον, βελτίωση της ποιότητας της υπηρεσίας, απαντώντας πιο γρήγορα, με το καλύτερο διαθέσιμο προσωπικό. Ακόμα, βελτίωση της ικανότητας του χρήστη, δίνοντας του τη σιγουρία ότι κάνει την καλύτερη εργασία και δίνοντάς του την ικανοποίηση της ολοκληρωμένης εργασίας με τις λιγότερο συγκρουόμενες απαιτήσεις.

Συνάμα, επιτυγχάνεται η μείωση του κόστους εκπαίδευσης του προσωπικού, αφού η εργασία μπορεί να καθοδηγεί μέσα απο πολύπλοκες διαδικασίες. Τέλος, σημαντική είναι και η μείωση του κόστους διαχείρισης, επιτρέποντας έναν σαφώς ευρύτερο έλεγχο, καθώς επιτρέπει στους προϊστάμενους να συγκεντώνονται στην παγιοποίηση των υπαλλήλων και στο χειρισμό ειδικών περιπτώσεων απο τη ρουτινιάρικη υποβολή εκθέσεων και διανομή εργασίας.

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

## ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

- ΕΙΣΑΓΩΓΗ
- ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ/ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ
- ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
- ΣΧΕΔΙΑΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
- ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ
- ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΦΑΚΕΛΩΝ
- ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΗ
- ΔΟΚΙΜΑΣΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ/ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ
- ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ-ΒΕΛΤΙΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ-ΕΞΕΛΙΞΗ



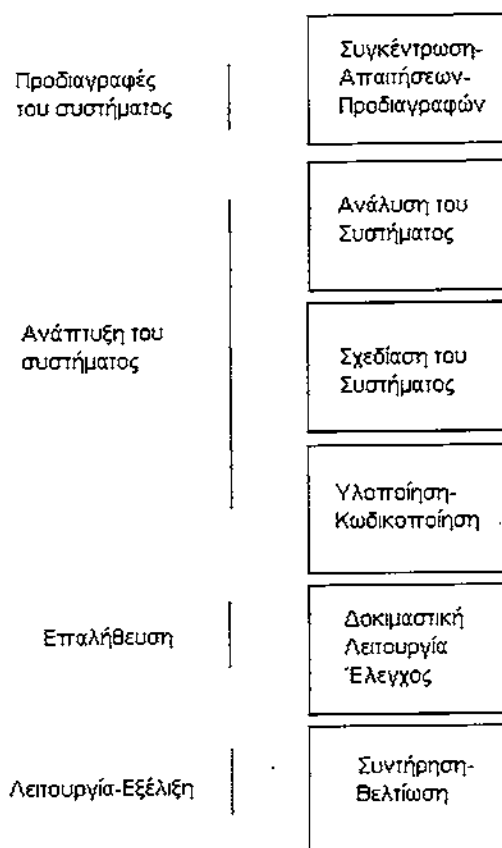
# **ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ**

## **ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ**

### **5.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Για την ανάλυση, τον σχεδιασμό και την τεκμηρίωση των συστημάτων ενός Λογιστικού Πληροφοριακού Συστήματος χρησιμοποιούνται μέθοδοι που λέγονται Τεχνικές Τεκμηρίωσης Συστημάτων.

Με την βοήθεια των μοντέλων κύκλου ζωής γίνονται πιο σαφείς αυτές οι έννοιες όπου περιγράφονται οι εργασίες που πρέπει να γίνουν, ο τρόπος που πρέπει να γίνουν και η ομαδοποίησή τους σε φάσεις. Λαμβάνοντας υπόψη μας το μοντέλο του καταρράκτη(σχήμα 1)θα αναλύσουμε τις τέσσερις πρώτες φάσεις.



**ΣΧΗΜΑ 1 «ΜΟΝΤΕΛΟ ΚΑΤΑΡΡΑΚΤΗ»**

## **5.2 ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ/ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ**

Ένας πελάτης επιθυμεί να λάβει ένα Ανοιχτό Επιχειρηματικό Δάνειο για Κεφάλαιο κίνησης από την Εμπορική Τράπεζα. Στο τμήμα επιχειρήσεων για την διεκπεραίωση της διαδικασίας λαμβάνουν μέρος οι παρακάτω τομείς.

### **A. Τμήμα πελατειακών λειτουργιών**

**A1) Προϊστάμενος Πελατείας Επιχειρήσεων**, ο οποίος έχει τον ρόλο του εισηγητή.

**A2) Διευθυντής Επιχειρήσεων**, ο οποίος έχει τον ρόλο του εισηγητή και δίνει την έγκριση.

**A3) Διευθυντής καταστήματος** , ο οποίος δίνει την έγκριση και την ενεργοποίηση.

## ΔΟΜΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ



## **B. Εκτελεστικό Τμήμα.**

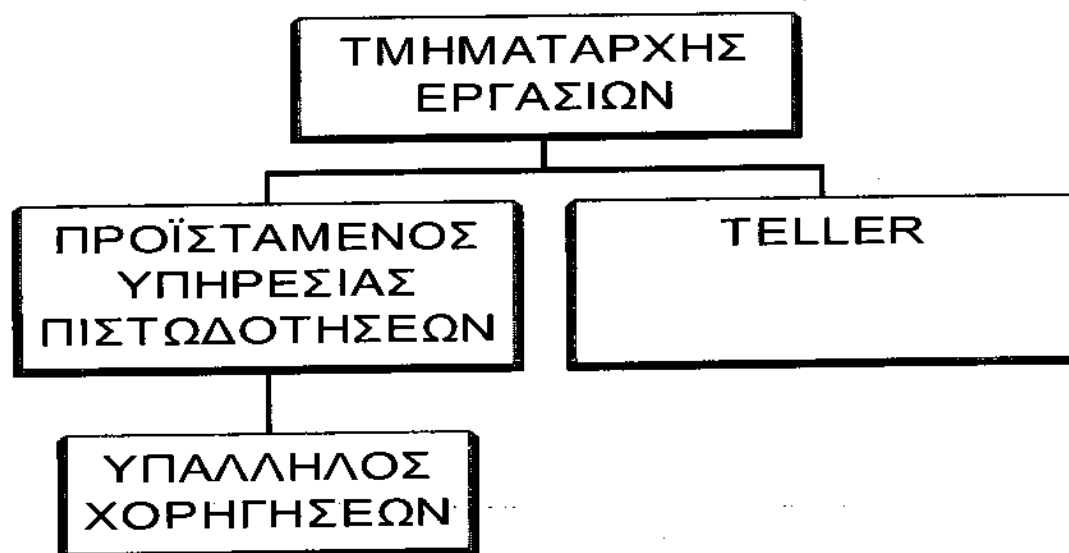
**B1) Υπάλληλος χορηγήσεων.** Έχει εκτελεστική αρμοδιότητα και προχωρεί, Έχει την θεώρηση για το στην έκδοση παραστατικού του δανείου.

**B2) Προϊστάμενος Υπηρεσίας,** πιστοδοτήσεων καλώς έχει.

**B3 )Τμηματάρχης Εργασιών,** ο οποίος δίνει την έγκριση

**B4) Teller.** Έχει την διαχειριστική αρμοδιότητα.

## **ΔΟΜΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ**



### **5.3 ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ**

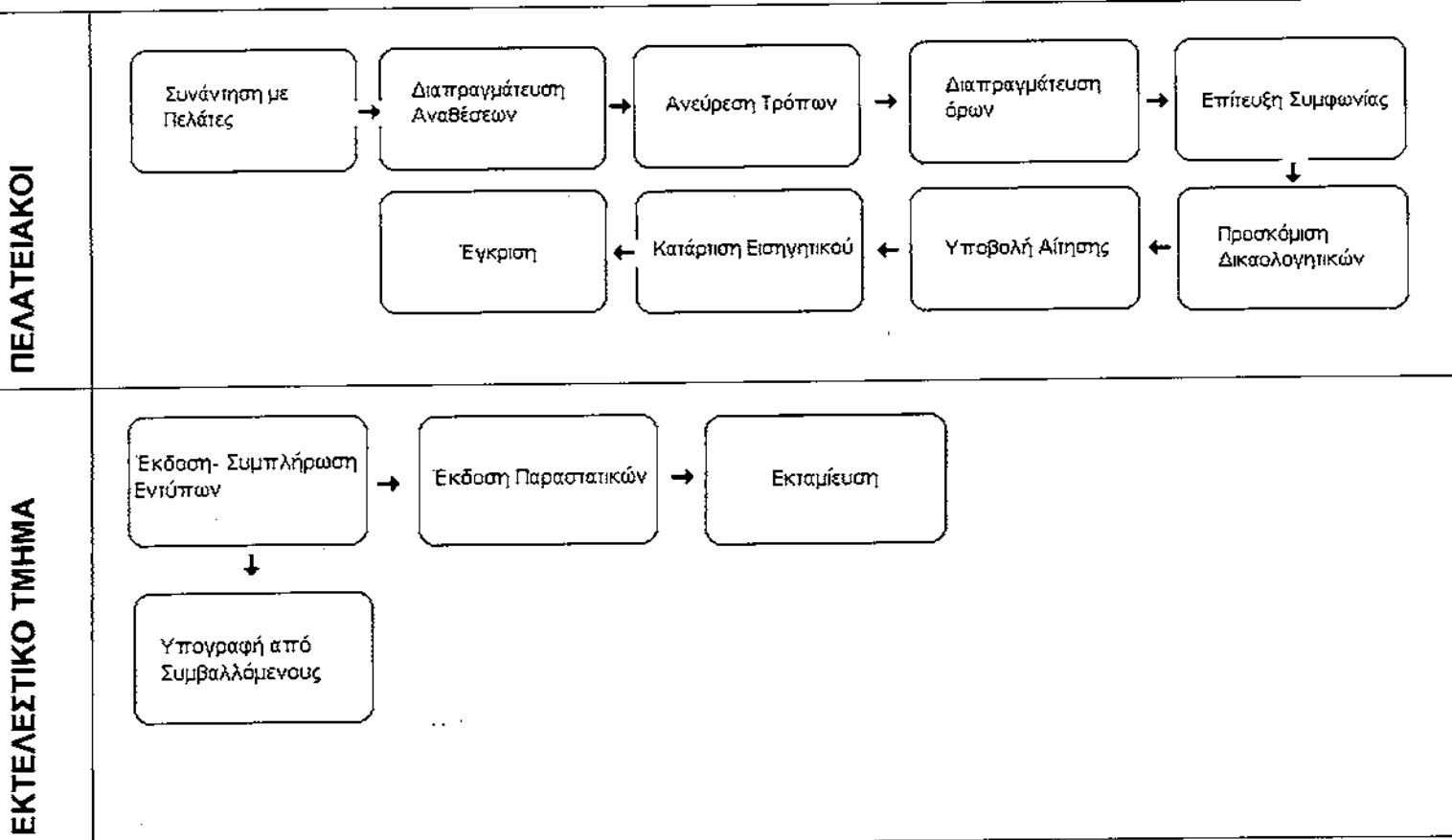
Όλα τα στοιχεία των πελατειακών συγκεντρώνονται σ' ένα φάκελο φυσικό και ηλεκτρονικό που ονομάζεται φάκελος εγκρίσεων πιστοδοτήσεων.

Τα στοιχεία του εκτελεστικού τμήματος μοιράζονται σε δύο διαφορετικούς φακέλους. Ο ένας είναι ο φάκελος σύμβασης και ο άλλος είναι ο φάκελος εκταμιεύσεων.

Για την καλύτερη ανάλυση του συστήματος χορήγησης Ανοιχτού Επιχειρηματικού δανείου για Κεφάλαιο κίνησης στην Εμπορική Τράπεζα της Ελλάδος, θα βασιστούμε στο παρακάτω διάγραμμα.

## ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΑΝΑΘΕΣΕΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

### ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΑΝΟΙΧΤΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ ΓΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ



## **5.4 ΣΧΕΔΙΑΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ**

### **ΡΟΛΟΙ**

### **ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΟΙ**

#### **A1. ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ.**

Ο προϊστάμενος πελατείας δημιουργεί φάκελο για τον οποίο λαμβάνει αύξοντα αριθμό, από το σχετικό μητρώο και σε αυτόν αρχειοθετεί την αίτηση όταν συμπληρωθεί και τα υποστηρικτικά έγγραφα, όπως, οικονομικά στοιχεία, έρευνα δικηγόρου, εκτίμηση μηχανικού, νομιμοποιητικά έγγραφα της εταιρείας.

Μετά την συμπλήρωση και υπογραφή της αίτησης από τον πελάτη διενεργείται έλεγχος δυσμενών στοιχείων φορέων, εγγυητή ,πιστούχου, έλεγχος οφειλών σε άλλα τμήματα της Τράπεζας (ιδιώτες), έλεγχος ακίνητης περιουσίας πιστούχου ή εγγυητών και εκτίμησή τους από δικηγόρο και μηχανικό. Καταχώρηση στο σύστημα scoring , συμφωνία ή διαφωνία με το σύστημα, παράκαμψη αν χρειαστεί, πρωτοκόλληση αριθμού έγκρισης και υπογραφή από τους αρμόδιους τρεις λειτουργούς :



- Προϊστάμενος Πελατείας
- Διευθυντής Επιχείρησης
- Διευθυντής Καταστήματος

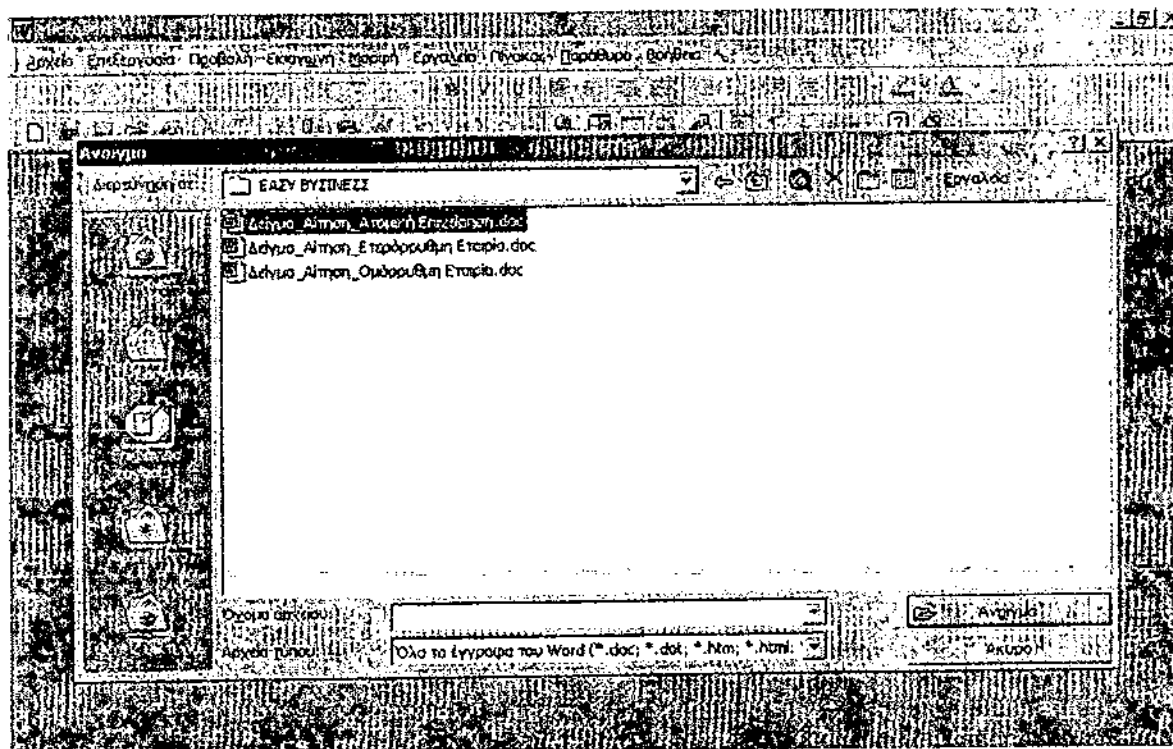
Συγκεκριμένα ο προϊστάμενος πελατείας υπογράφει με Β εισηγητική υπογραφή την αίτηση, φυσικά και ηλεκτρονικά και παραδίδει το φάκελο που βρίσκεται ηλεκτρονικά στην κατάσταση “Υπό διαπραγμάτευση” στον διευθυντή επιχειρήσεων.

## **A2. ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

Παραλαμβάνει την αίτηση και υπογράφει με Α –εισηγητική και εγκριτική- υπογραφή, φυσική και ηλεκτρονική, και αλλάζει την κατάσταση του ηλεκτρονικού φακέλου σε “ΕΓΚΡΙΣΗ”.

### Α3. ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ

Ο διευθυντής επιχειρήσεων παραδίδει την αίτηση στον διευθυντή του καταστήματος ο οποίος υπογράφει (με Α υπογραφή) φυσικά και ηλεκτρονικά και αλλάζει την κατάσταση σε "ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ". Αν το εισηγητικό δεν ενεργοποιηθεί δεν γίνεται η εκταμίευση. Στο παρακάτω σχήμα παρουσιάζεται η αίτηση που παραδίδει ο διευθυντής των επιχειρήσεων στον διευθυντή του καταστήματος.



## **5.5 ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ**

### **B1. ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ**

Συμπληρώνει τα παρακάτω έγγραφα:

- Βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας Ι.Κ.Α .
  
- Συμπλήρωση και υπογραφή της σύμβασης ανοιχτού λογαριασμού(πιστούχος, εγγυητές –αν υπάρχουν-). Υπάρχει μητρώο από το οποίο λαμβάνονται νούμερα των συμβάσεων.
  
- Υπογραφή από τον πελάτη:
  - 1)δήλωση οφειλών σε άλλες τράπεζες
  - 2)δήλωση ότι το ποσό θα χρησιμοποιηθεί για κεφάλαιο κίνησης
  - 3)δήλωση ότι στο εξάμηνο θα εξοφληθεί το κεφάλαιο πλέον τόκων
  
- Εκδίδει το σχετικό Ένταλμα Πληρωμής, και λαμβάνει υπογραφή από τον πελάτη.

## ΣΧΗΜΑ ΕΝΤΑΛΜΑ ΠΛΗΡΩΜΗΣ


**Emporiki Bank**

 ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.  
 Έδρα: Σοφοκλέους 11, Αθήνα ΔΟΥ ΦΑΕΕ ΑΘΗΝΩΝ

 Αρ. ΜΑΕ 6064/06/Β/86/03  
 Α.Φ.Μ. 094014237

**ΕΝΤΑΛΜΑ ΠΛΗΡΩΜΗΣ**

ΚΩΔ. ΣΥΝΓΗΣ

198221

ΣΕ ΧΡΕΩΣΗ

Καθολικού

Βοηθητικού

ΣΦΡΑΓΙΔΑ ΤΑΜΙΑ

ΑΦΜ Πελάτη:		
Σύνολο ΕΥΡΩ	ΕΥΡΩ	

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ

(τόπος)

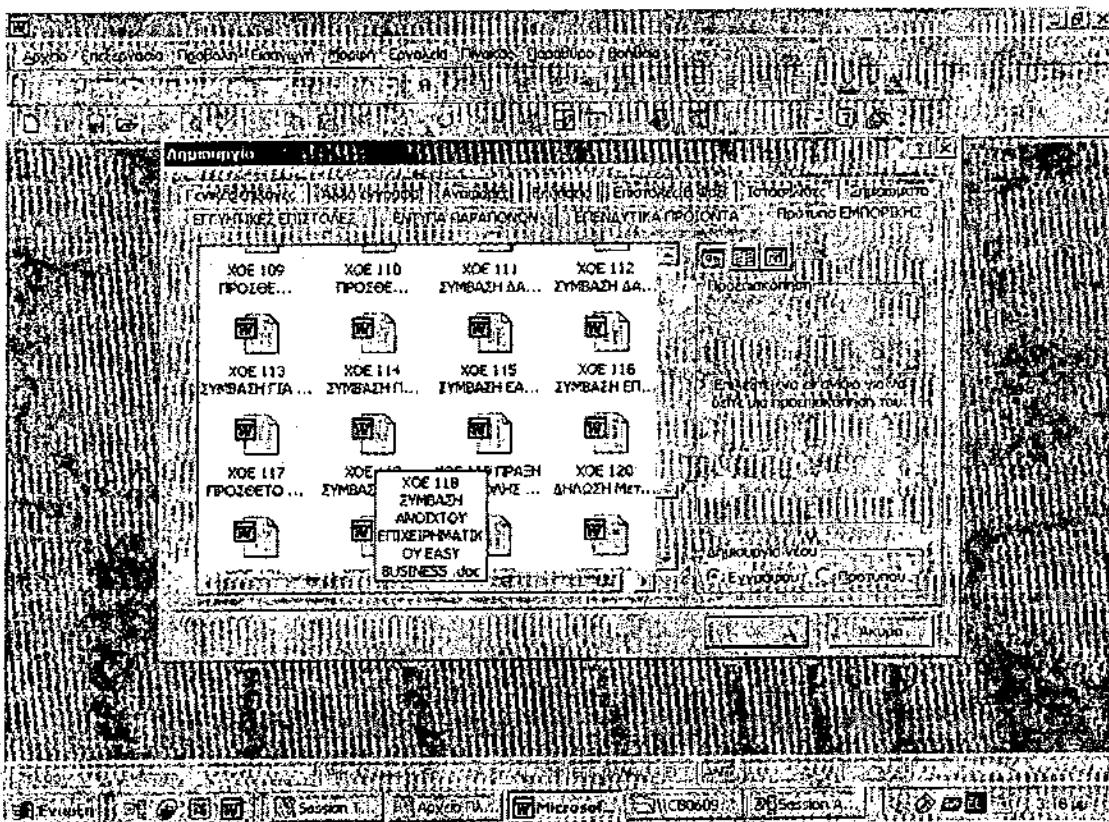
(ημερομηνία)

ΕΛΑΒΕ Ο

1/3

## B2. ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ

Ο προϊστάμενος χορηγήσεων θεωρεί το Ένταλμα Πληρωμής- με Β υπογραφή- (χρέωση λογαριασμού) και συνυπογράφει με τον τμηματάρχη εργασιών την σύμβαση.



### **B3. ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΗΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ**

Ο τμηματάρχης εργασιών θεωρεί και αυτός με την σειρά του το Ένταλμα Πληρωμής βάζοντας Α υπογραφή.

### **B4. TELLER**

Καταβολή των μετρητών στον πιστούχο ή πίστωση καταθετικού λογαριασμού του.

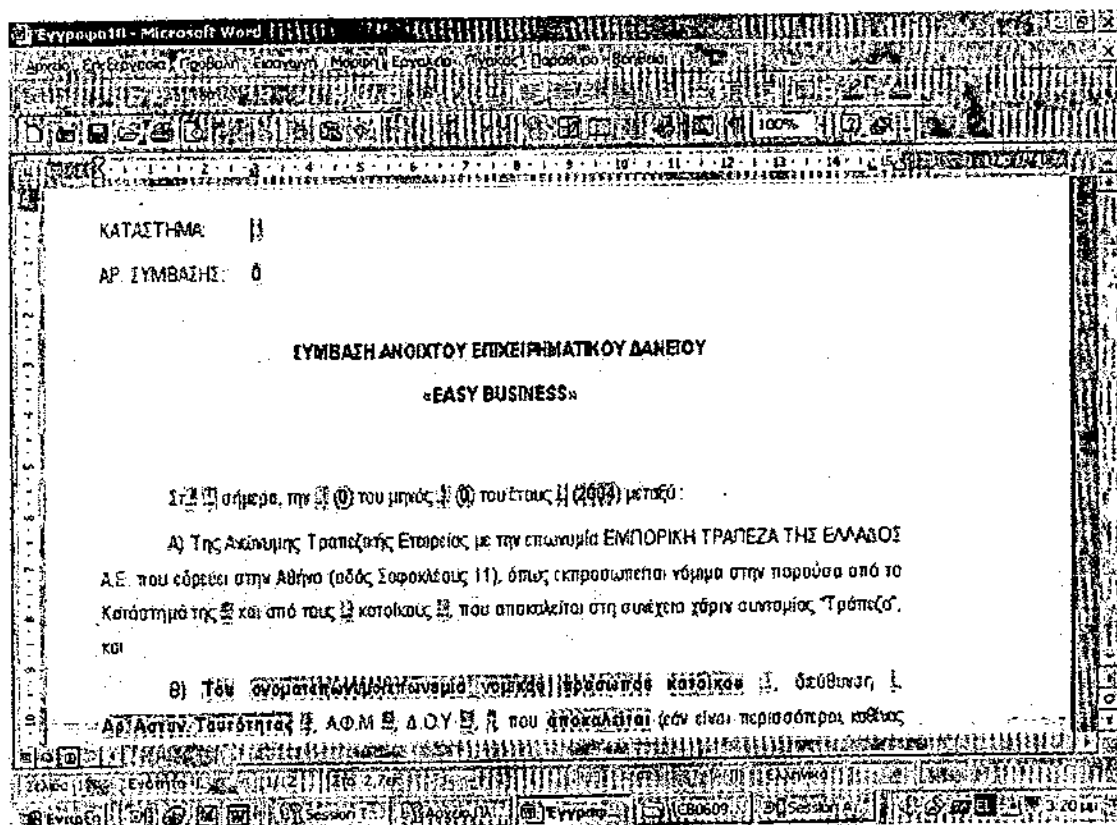
## **5.6 ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΦΑΚΕΛΩΝ**

### **Ι. ΦΑΚΕΛΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ**

Ο συγκεκριμένος φάκελος περιλαμβάνει: οικονομικά στοιχεία , έρευνα ακίνητης περιουσίας, εκτίμηση μηχανικού, νομιμοποιητικά-πιστοποιητικά υποθηκοφυλακείου, εισήγηση, απόφαση εγγραφής προσημείωσης-αν υπάρχει- και τέλος την έγκριση.

## II. ΦΑΚΕΛΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Περιλαμβάνει την σύμβαση Ανοιχτού λογαριασμού, φωτοτυπίες ταυτοτήτων, σε πυρασφαλή χώρο.



**ΣΧΗΜΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**



### III. ΦΑΚΕΛΟΣ ΕΚΤΑΜΙΕΥΣΕΩΝ

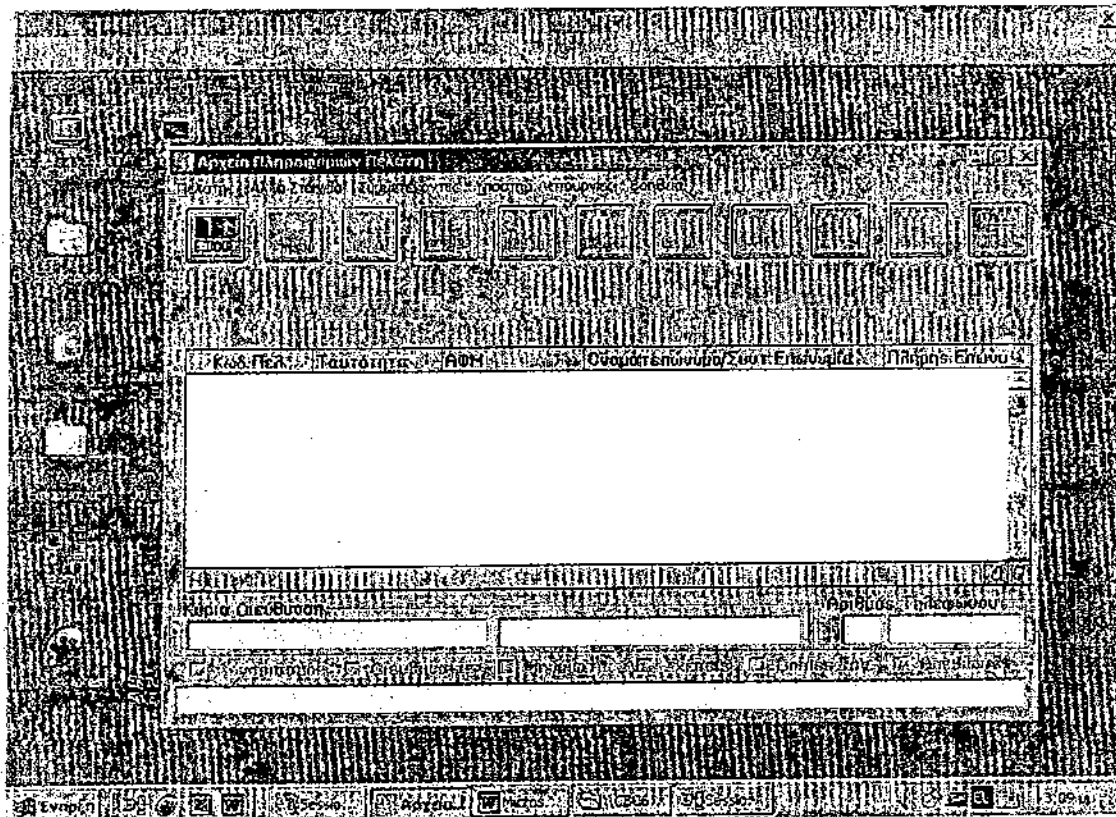
Περιέχονται μέσα σε αυτόν τον φάκελο τα εντάλματα πληρωμής, υποσχετική επιστολή, έντυπο για οφειλές σε άλλες τράπεζες, έντυπο ότι το ποσό θα χρησιμοποιηθεί για κεφάλαιο κίνησης.

Υπεύθυνος για την σωστή τήρηση και αρχειοθέτηση των παραπάνω φακέλων είναι ο Τμηματάρχης Εργασιών και ο Προϊστάμενος Χορηγήσεων.

## 5.7 ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΗ

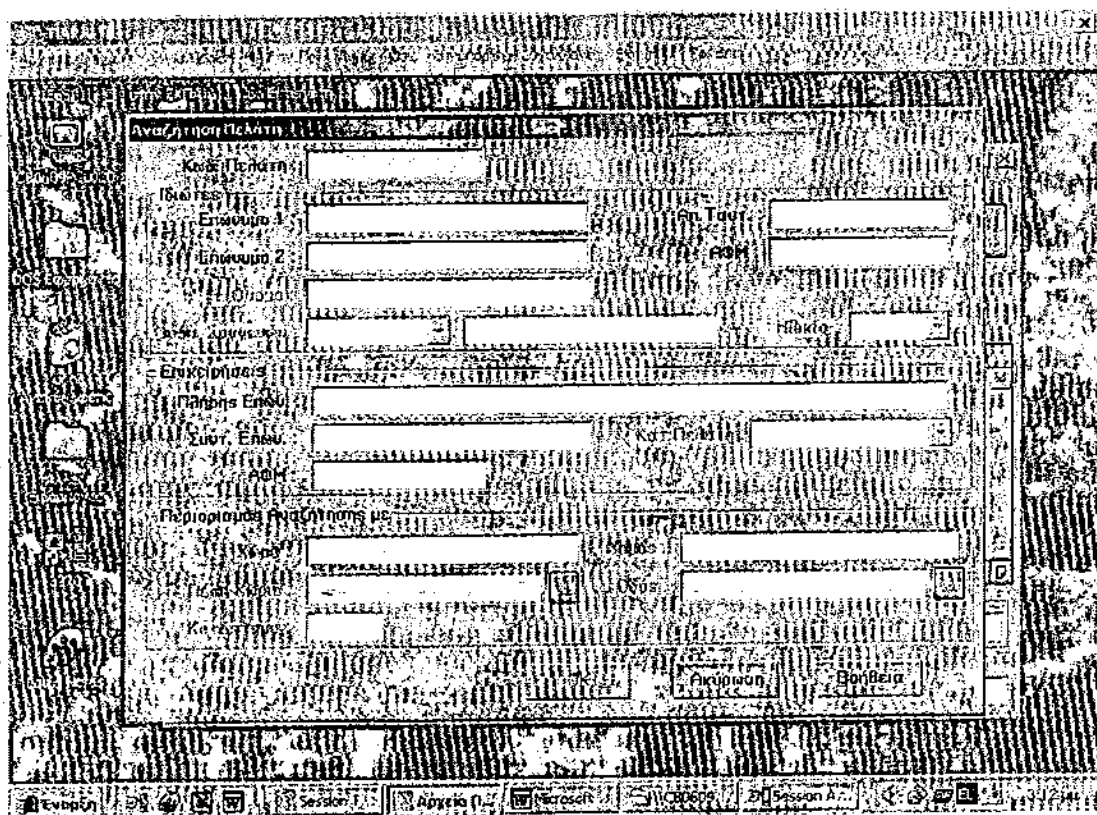
Για κάθε πελάτη που επιθυμεί να πάρει ένα δάνειο από την <ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ>, πρέπει να καταχωρηθούν όλα τα στοιχεία του στην συγκεκριμένη φόρμα που υπάρχει στον Η/Υ.

Συγκεκριμένα, πάμε στο «Αρχείο Πληροφοριών Πελάτη» και ενεργοποιούμε την εντολή «Πελάτης». (ΣΧΗΜΑ Α)



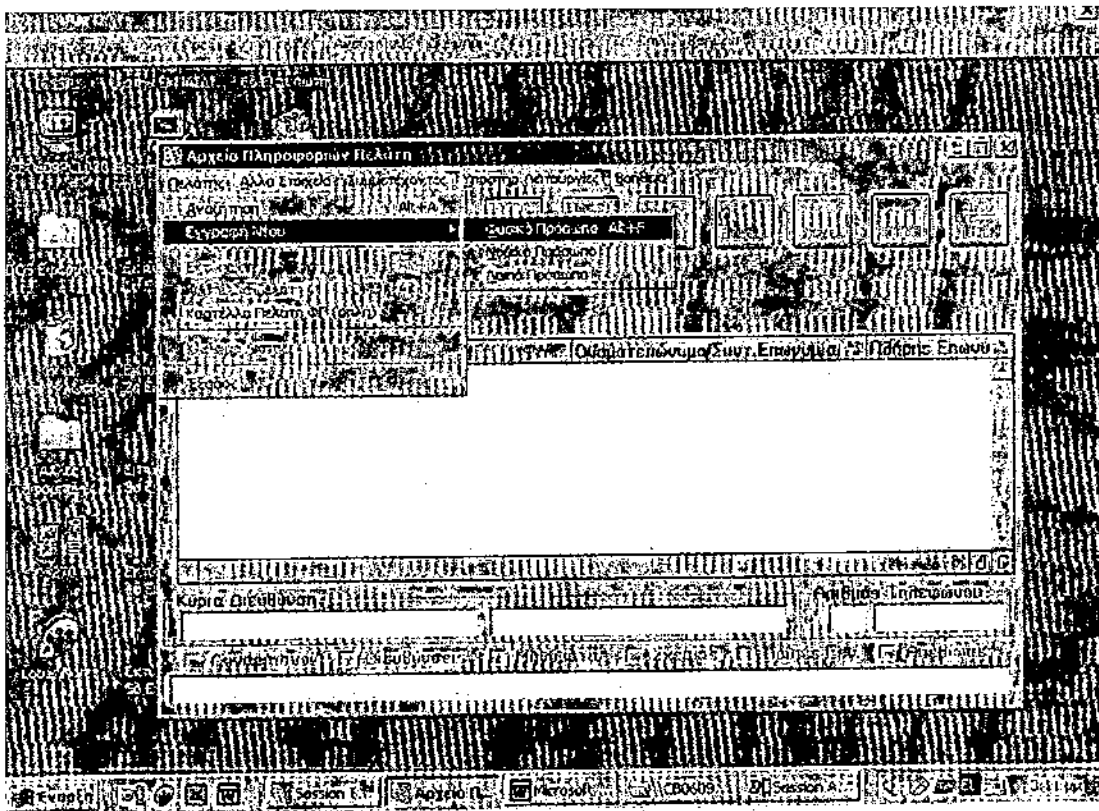
ΣΧΗΜΑ Α

Εμφανίζεται ο πίνακας «Αναζήτηση Πελάτη» (ΣΧΗΜΑ Β). Στη συνέχεια πληκτρολογούμε τον αριθμό ταυτότητάς του ή το Α.Φ.Μ ή το ονοματεπώνυμο και το όνομα πατρός, για να δούμε αν υπάρχει καταχωρημένος ο πελάτης στο αρχείο της τράπεζας.



**ΣΧΗΜΑ Β**

Αν δεν υπάρχει πάμε στην φόρμα «Πελάτης» και ενεργοποιούμε την εντολή «Εγγραφή Νέου»-«Φυσικό Πρόσωπο» (ΣΧΗΜΑ Γ) και εμφανίζεται ο πίνακας «Βασικά στοιχεία πελάτη-ιδιώτη / Ατομική Επιχείρηση» (ΣΧΗΜΑ Δ) όπου καταγράφουμε όλα τα στοιχεία του.



ΣΧΗΜΑ Γ

Πανεπιστήμιο Πελαγία - Πύραυλος / Αγοράση Εργαστήριο

Όνομα Παιδιού		Αριθμ. Πρωτοβάθμιας	
Επώνυμο		Είδος	ΑΤ ΑΣΤ.ΤΑΥ
Επώνυμο 2		Αριθμός	
Όνομα		Αριθμ. Εξ.	
Πατρωνύμιο		Ημερ. Γ. Γ.	11
Όνομα		Ημερ. Γ. Γ.	11
Ατομική Επικύρωση			
Έχει Ατομική Επικύρωση			
Όνομα		Ημερ. Γ. Γ.	11
ΑΔΜ		Υπηκοότητα	ΕΛΛΑΔΑ
ΑΦΥ		Χώρα Κοιμ.	ΕΛΛΑΔΑ
Επαγγελματίες		Χώρα Οικ. Σκ.	
Υπογραφή		Χώρα Οικ. Σκ.	
Νομός Έγγραφ.	ΑΝΟΙΓΜΑ ΠΟΓΡΑΦΙΣΜΟΥ	Διακοσμητική Ικανότητα	
Ημερομηνία	29/03/2005	Άριστος	Μη άριστος
Παίτη. Χαρ.	Ουδέτερο	Ακέρωτος	Βλάβες

Επεξεργασία

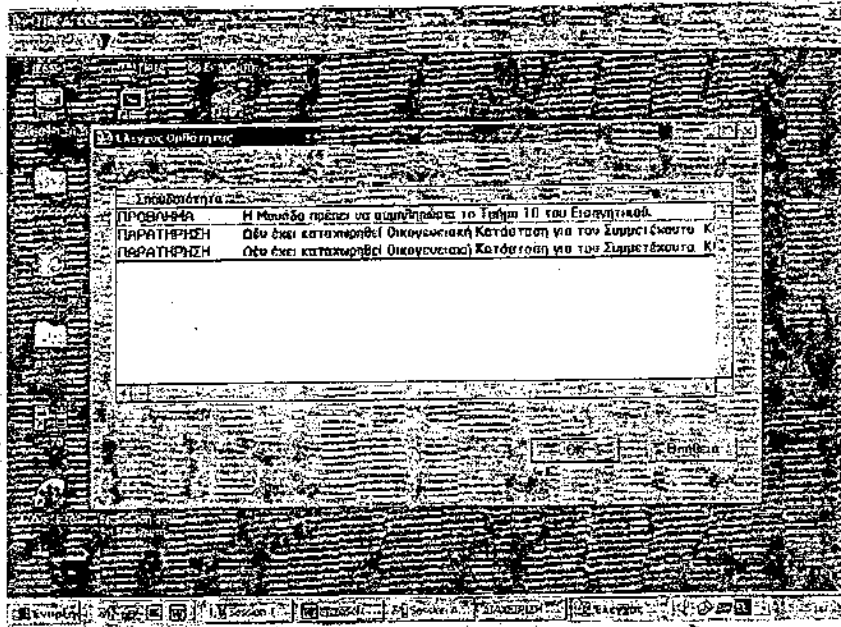
## ΣΧΗΜΑ Δ

## **5.8 ΔΟΚΙΜΑΣΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ/** **ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ.**

Στην φάση της επαλήθευσης ακολουθεί μια δοκιμαστική χρήση από τους ίδιους τους εργαζομένους με χρήση πραγματικών δεδομένων, η οποία αποδεικνύει αν είναι απαλλαγμένο από λάθη και αν ικανοποιεί τις αρχικές απαιτήσεις που είχαν διατυπωθεί.

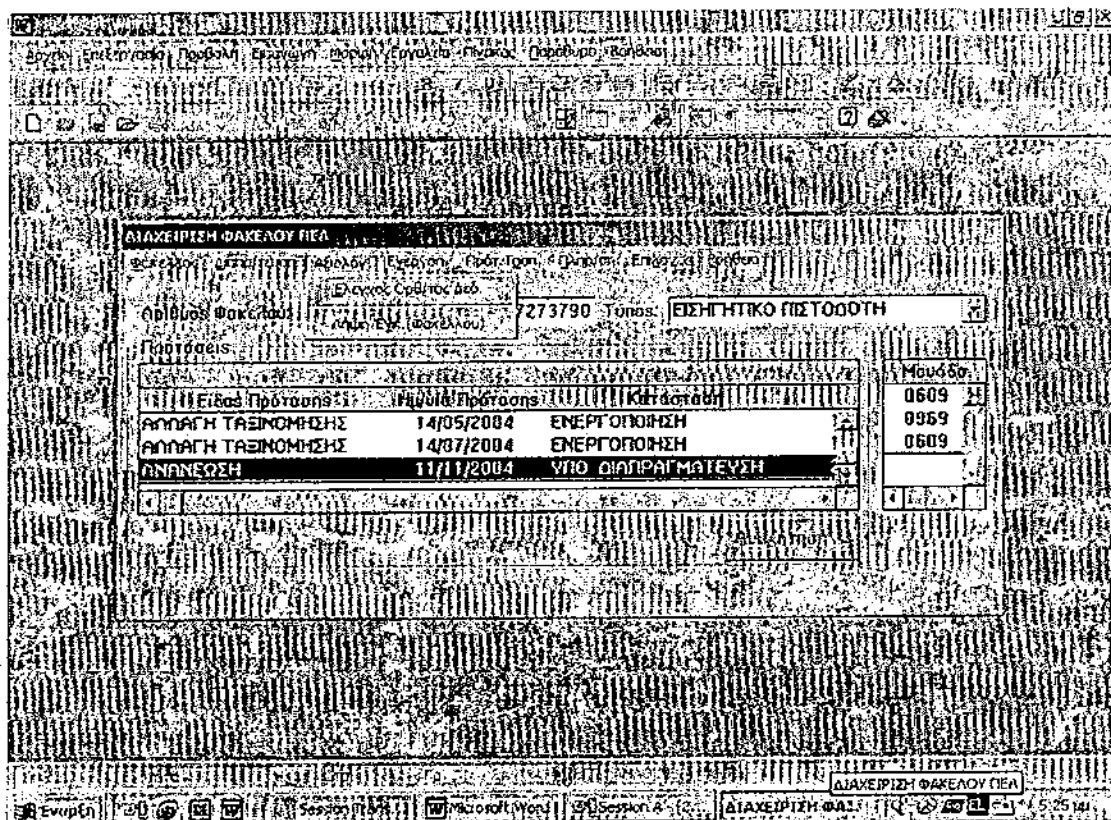
Συγκεκριμένα γίνεται εκτύπωση από άλλο Αρχείο της τράπεζας των στοιχείων του πελάτη και επαλήθευσή τους με τα πραγματικά στοιχεία.

Ο έλεγχος του μηχανογραφικού συστήματος δεν προχωρά στην έγκριση ενεργοποίησης του εκάστοτε φακέλου(ΦΑΚΕΛΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ, ΦΑΚΕΛΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ, ΦΑΚΕΛΟΣ ΕΚΤΑΜΙΕΥΣΕΩΝ) αν δεν διορθωθεί το "πρόβλημα"(ΣΧΗΜΑ 1)



ΣΧΗΜΑ 1

Αφού διορθωθεί το "πρόβλημα" ο φάκελος περνά στην ενεργοποίηση (ΣΧΗΜΑ 2).



ΣΧΗΜΑ 2



## **5.9 ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ - ΒΕΛΤΙΩΣΗ / ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ -** **ΕΞΕΛΙΞΗ**

- ❖ Βελτίωση συστήματος (μηχανογραφικά) σε κεντρικό επίπεδο από τον server της τράπεζας στον server του καταστήματος και από αυτόν στη οθόνη των χρηστών.
  
- ❖ Σε ετήσια βάση ζητούμε οικονομικά στοιχεία του πελάτη προκειμένου να προχωρήσουμε στην ανανέωση της πιστοδότησης με την εκ νέου δρομολόγηση της ίδιας διαδικασίας με την συμπλήρωση νέας αίτησης, αξιολόγηση- έγκριση- ενεργοποίηση κατά τα γνωστά.

Στο παρακάτω σχήμα παρουσιάζεται το σχετικό έντυπο που συμπληρώνεται για την ανανέωση- συντήρηση του δανείου.

ΣΥΝΟΠΤΙΚΟ ΕΙΣΗΓΗΤΙΚΟ ΑΝΑΝΕΩΣΗΣ ΑΝΟΙΧΤΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΔΑΝΕΙΟΥ "Easy Business"						
ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ:		Κωδικός Αριθμός	Παρεργασία	ΗΜΕΡΑ:	ΗΜΕΡΑ-ΕΕ	
ΑΡ.ΕΙΣΗΓΗΣΗΣ:		Αριθμός	ΠΡ.ΕΙΣΗΓΗΣΗ:	Αριθμός	ΗΜΕΡΑ-ΕΕ	
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ						
ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:						
ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΡΤΑΣ :		0				
ΑΡΙΘΜ.ΠΕΛ / CIDB :		0 ΤΑΥΤ.ΓΛΩΦ.:				
ΣΚΟΠΟΣ ΕΙΣΗΓΗΤΙΚΟΥ				Σημερινός Όριο	Υποσέλινο Εγκεκριμένο Όριο	Με Προτεινόμενο Όριο
<input type="checkbox"/> ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΔΟΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΤΟΥ ΥΠΑΡΧΟΝΤΟΣ ΟΡΙΟΥ						
<input type="checkbox"/> ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΚΑΙ ΑΥΞΗΣΗ ΤΟΥ ΟΡΙΟΥ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΔΟΤΗΣΗΣ						
<input type="checkbox"/> ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΚΑΙ ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΟΡΙΟΥ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΔΟΤΗΣΗΣ						
<input type="checkbox"/> ΜΗ ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΔΟΤΗΣΗΣ (Εναρξη ενεργειών άσκησης της πιστοδότησης)					Σε Ευρώ Ποσοστό	0 € #ΔΙΑΙΡΟΣ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ (Τελευταίος Βεβαίος)				(Ποσό σε Ευρώ)		
		2000	2001	Μεταβολή %	2002	Μεταβολή %
Κόστος Εργασιών				#ΔΙΑΙΡΟΣ		#ΔΙΑΙΡΟΣ
Φορολογητέα Κέρδη (Από ΕΣ)				#ΔΙΑΙΡΟΣ		#ΔΙΑΙΡΟΣ
Ποσά εξελίξης εσόδων εκκαθαρισμένων	Ζητήνου	Μηνών	Μηνών	Μηνών	10μηνών	12μηνών
Σηλωσών ΦΠΑ						
Συνοπτικός σχολιασμός των οικονομικών στοιχείων						
ΔΥΣΜΕΝΗ ΣΤΟΙΧΕΙΑ: (Εάν υπάρχουν διευκρίνη, επισημαίνονται οι σχετικές καταστάσεις): *						
	ΝΑΙ / ΘΕΤΙΚΗ	ΟΧΙ / ΑΡΝΗΤΙΚΗ	Σχόλια:			
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
ΦΟΡΕΩΝ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
ΕΓΓΥΗΤΗ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΚΑΛΥΨΗ						
ΝΑΙ <input type="checkbox"/>	ΟΧΙ <input type="checkbox"/>	1. Λόγω Ορίου Ηλικίας Ασφαλιζόμενου				
		2. Λόγω Εκβολής κλάσης πριν ης 14.4 2003				
		3. Άλλοι λόγοι:				
ΕΓΚΡΙΣΗ				Ενέργεια	Ποσό	
<input type="checkbox"/> ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΔΟΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΤΟΥ ΥΠΑΡΧΟΝΤΟΣ ΟΡΙΟΥ				S / X		
<input type="checkbox"/> ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΔΟΤΗΣΗΣ & ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΤΟΥ ΥΠΑΡΧΟΝΤΟΣ ΟΡΙΟΥ ΜΕ ΑΝΥΠ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ ΟΥΣΙΑΣ				S / Z		
<input type="checkbox"/> ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΚΑΙ ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΔΟΤΗΣΗΣ				4 / O		
<input type="checkbox"/> ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΚΑΙ ΜΕΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΔΟΤΗΣΗΣ				3 / M		
<input type="checkbox"/> ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΚΑΙ ΜΕΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΔΟΤΗΣΗΣ ΜΕ ΑΝΥΠ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ ΟΥΣΙΑΣ				3 / R		
<input type="checkbox"/> ΜΗ ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΔΟΤΗΣΗΣ (Εναρξη ενεργειών άσκησης της πιστοδότησης)				3 / V / S / Γ / Π		
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ				ΥΠΟΓΡΑΦΗ Α'		
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ				ΥΠΟΓΡΑΦΗ Β'		

# **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6**

## **ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΙΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΜΙΑΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ**

- **ΧΡΗΣΤΕΣ-ΟΜΑΔΕΣ**
- **ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ-ΦΑΚΕΛΟΙ**
- **ΦΟΡΜΕΣ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΕΙΣ – ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ**
- **ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ**
- **ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ**

## **ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΙΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΜΙΑΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ**

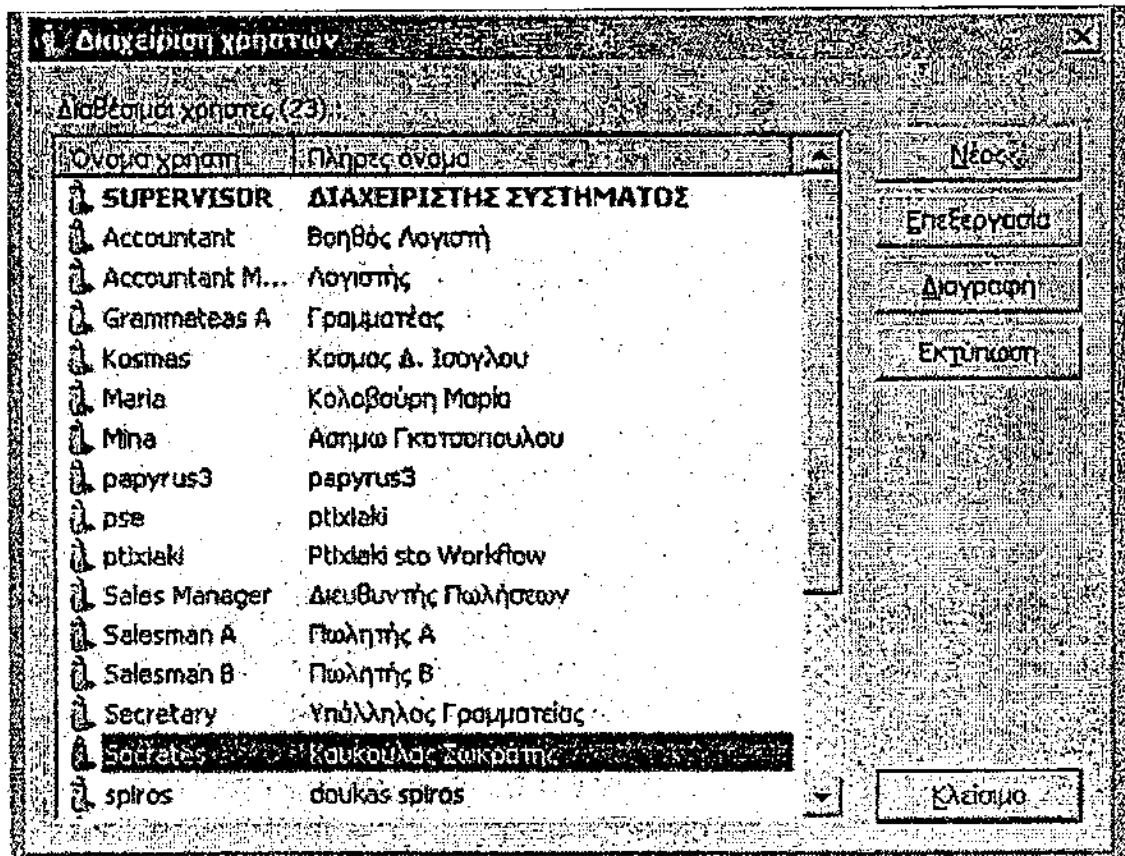
### **6.1 ΧΡΗΣΤΕΣ-ΟΜΑΔΕΣ**

Στο κύκλωμα πωλήσεων της επιχείρησης συμμετέχουν κάποιοι χρήστες οι οποίοι είναι ενταγμένοι σε ομάδες από τον διαχειριστή του συστήματος. Οι χρήστες αυτοί συμμετέχουν στις διαδικασίες της επιχείρησης και έχουν αρμοδιότητες προκαθορισμένες για τον καθένα οι οποίες έχουν αποδοθεί από τον διαχειριστή του συστήματος.

Ο διαχειριστής μπορεί μέσα από το Σύστημα Επίβλεψης του Πάπυρου να παρακολουθεί και να ελέγχει απόλυτα τις ενέργειες του κάθε χρήστη αφού καταγράφονται αυτές αναλυτικά.

Η δημιουργία του κάθε χρήστη και ο ορισμός των δικαιωμάτων του γίνεται από τον Διαχειριστή του Συστήματος μέσα από το Σύστημα Επίβλεψης.

Στο σχήμα 1 παρουσιάζονται αναφορικά όλοι οι χρήστες που συμμετέχουν στο Κύκλωμα των Πωλήσεων της εταιρείας και θα αναλύσουμε ενδεικτικά έναν μόνο από τους χρήστες τον «Πωλητή Α»



ΣΧΗΜΑ 1

Στο παρακάτω σχήμα (σχήμα 2) βλέπουμε την καρτέλα του «Πωλητή Α» . Στην καρτέλα διακρίνουμε το όνομα χρήστη ,το username που χρησιμοποιεί ο χρήστης για την εισαγωγή του στο σύστημα. Επίσης υπάρχει ο κωδικός πρόσβασης –password- το οποίο εμφανίζεται καλυμμένο για λόγους ασφάλειας.

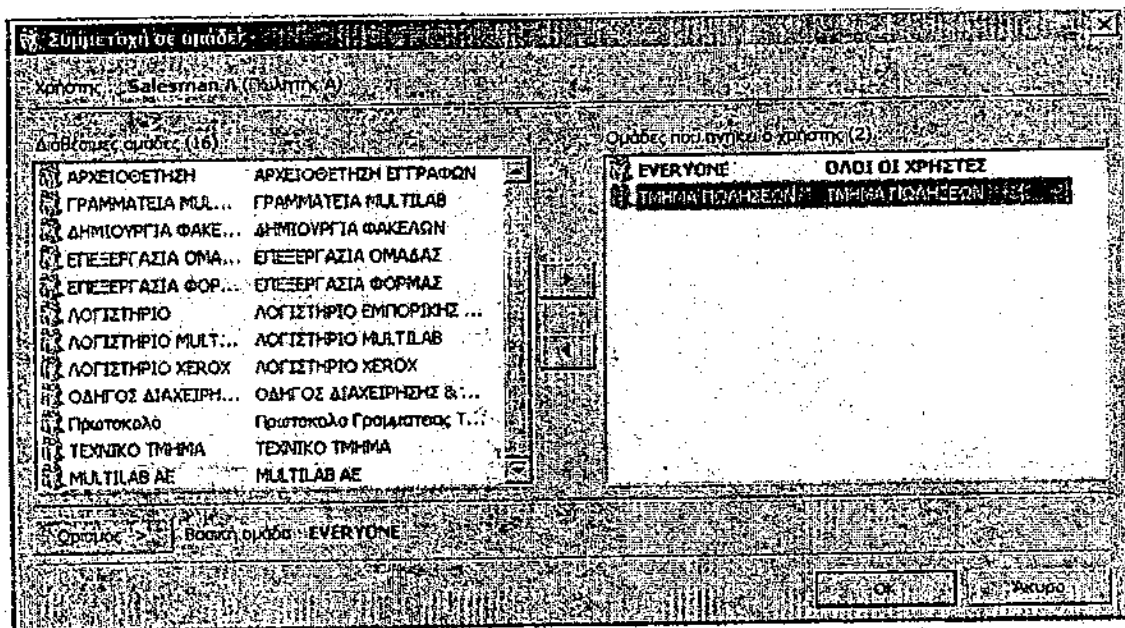
The screenshot shows a window titled "Επεξεργασία χρήστη" (Edit User) with the following fields and options:

- Όνομα χρήστη:** Σελισμάν Α
- Πλήρες όνομα:** Πωλητής Α
- Περιγραφή:** (Empty field)
- Κωδικός πρόσβασης:** (Masked with asterisks)
- Κωδικός πρόσβασης:** (Masked with asterisks) (Επιβεβαίωση)
- Λογαριασμός:**
  - Απενεργοποίηση λογαριασμού
  - Ο λογαριασμός δεν λήγει ποτέ
  - Ο λογαριασμός λήγει με το τέλος της: [1/1/2002]
- Κωδικός πρόσβασης:**
  - Ο κωδικός πρόσβασης δεν λήγει ποτέ
  - Ο χρήστης δεν μπορεί να αλλάξει κωδικό πρόσβασης
- Στοιχεία σύνδεσης με βάση δεδομένων:**
  - Όνομα χρήστη:** ptixlakl
  - Κωδικός πρόσβασης:** (Masked with asterisks)

At the bottom, there are five icons with labels: Ομάδες, Δικαιώματα, Ιδιότητες, Πρόσβαση, and Ωρες. At the very bottom are "OK" and "Ακύρω" buttons.

ΣΧΗΜΑ 2

Κάθε χρήστης μπορεί να είναι ενταγμένος σε μια ή περισσότερες ομάδες. Ο «Πωλητής Α» είναι ενταγμένος στην ομάδα «Τμήμα Πωλήσεων». Στην ίδια ομάδα ανήκουν και ο «Πωλητής Β» και ο «Διευθυντής Πωλήσεων». Ο πωλητής Α επίσης ανήκει και στην βασική ομάδα του συστήματος everyone.(σχήμα 3).



**ΣΧΗΜΑ 3**

Κάθε χρήστης όπως προαναφέραμε έχει καθορισμένα δικαιώματα που αποδίδονται από τον διαχειριστή του συστήματος (σχήμα 4). Η απόδοση των δικαιωμάτων σε κάθε χρήστη πρέπει να γίνεται σε συνάρτηση με τα δικαιώματα της ομάδας που ανήκει.

Δικαιώματα χρήστη			
Χρήστης: Salesman A (Πωλητής A)		Όμιλος:	
Εφαρμογή:	[Όλες οι εφαρμογές]	<input type="checkbox"/> Όμιλος	<input checked="" type="checkbox"/> Στο επιλεγμένο δικαίωμα
Προβολή δικαιωμάτων:		<input type="checkbox"/> Κατονομαστικά	<input checked="" type="checkbox"/> Σε όλα τα δικαιώματα
Κανονική:			
Περιγραφή δικαιώματος (Σύνολο: 11/17)	Εφαρμογή	Τμή	Κατάσταση
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ RFP - Αναζήτηση	RFP	ΟΧΙ	ΟΧΙ
Αναζήτ. Εκκρεμ. Παραγγελιών - Αναζήτηση	ΕΚΚΡΕΜ. ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ	ΟΧΙ	ΟΧΙ
Αναζήτηση Παραγγελίας - Αναζήτηση	ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ	ΟΧΙ	ΟΧΙ
Αναζήτηση Παραγγελίας - Αναζήτηση	ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ	ΟΧΙ	ΟΧΙ
Αναζήτηση Προσφοράς - Αναζήτηση	ΠΡΟΣΦΟΡΑ	ΝΑΙ	ΝΑΙ
Αναζήτηση πωλήσεων - Αναζήτηση	ΠΩΛΗΣΕΙΣ	ΟΧΙ	ΟΧΙ
Αναζήτηση Πωλήσεων Multilab - Αναζήτηση	ΠΩΛΗΣΕΙΣ MULTILAB	ΟΧΙ	ΟΧΙ
Αντικατάσταση εγγράφου	Διαχείριση Εγγράφων	ΝΑΙ	ΝΑΙ
Εμφάνιση διαδικασιών άλλων χρηστών	Διαδικασίες	ΟΧΙ	ΟΧΙ
Εμφάνιση αναθέσεων άλλων Χρηστών/Ομάδων	Διαχείριση Δραμολογ...	ΝΑΙ	ΝΑΙ
Εμφάνιση των φακέλων	Φάκελοι	ΝΑΙ	ΝΑΙ
Ανάθεση στον χρήστη ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΦΑΚΕΛΩΝ	Διαχείριση Δραμολογ...	ΟΧΙ	ΟΧΙ
Ανάθεση στον χρήστη ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΟΜΑΔΑΣ	Διαχείριση Δραμολογ...	ΟΧΙ	ΟΧΙ
Ανάθεση στον χρήστη ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΦΟΡΜΑΣ	Διαχείριση Δραμολογ...	ΟΧΙ	ΟΧΙ
Ανάθεση στον χρήστη Διεθνούς Πωλήσεων	Διαχείριση Δραμολογ...	ΝΑΙ	ΝΑΙ
Ανάθεση στον χρήστη Διευθυντής Τεχνικού Τμήματος	Διαχείριση Δραμολογ...	ΟΧΙ	ΟΧΙ
Ανάθεση στον χρήστη ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΟΜΑΔΑΣ	Διαχείριση Δραμολογ...	ΟΧΙ	ΟΧΙ
Ανάθεση στον χρήστη Βοηθός Λογιστή	Διαχείριση Δραμολογ...	ΟΧΙ	ΟΧΙ
Ανάθεση στον χρήστη Βοηθός Λογιστή	Διαχείριση Δραμολογ...	ΟΧΙ	ΟΧΙ

Εμφάνιση γραμμών πλαισίου

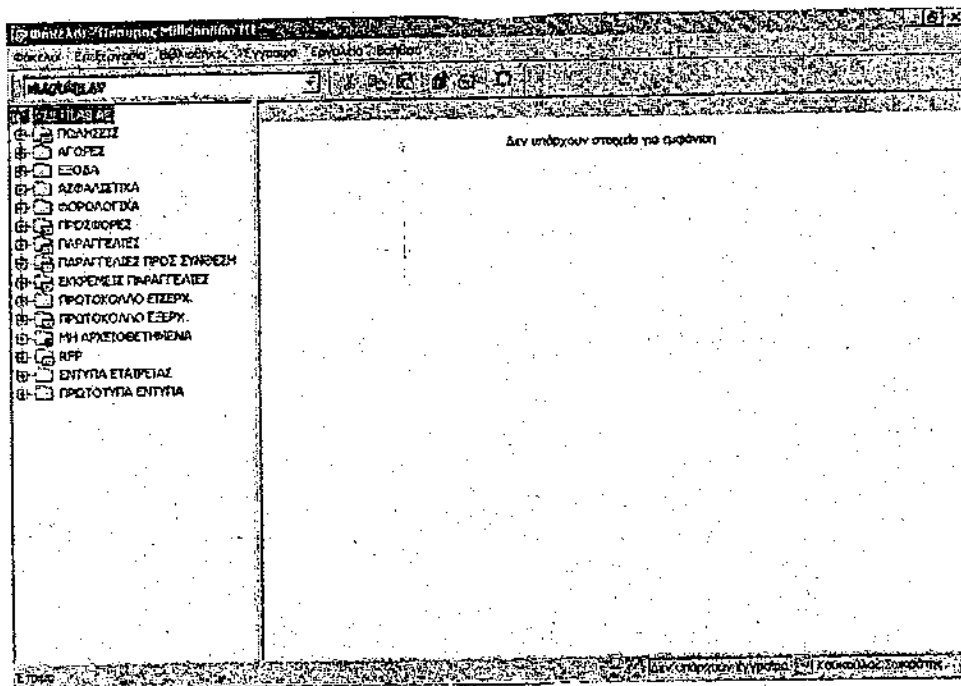
OK Ακύρω

ΣΧΗΜΑ 4



## 6.2 ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ-ΦΑΚΕΛΟΙ

Στην βιβλιοθήκη της εταιρείας (σχήμα 5) περιέχονται οι εξής φάκελοι.



**ΣΧΗΜΑ 5**

- ❖ **ΠΩΛΗΣΕΙΣ:** Ο φάκελος των πωλήσεων χρησιμοποιείται για να αρχειοθετηθούν σ' αυτόν τα Τιμολόγια Πωλήσεων της εταιρείας. Ο φάκελος Πωλήσεις αρχειοθετείται με τη φόρμα «Αρχειοθέτηση Πωλήσεων» και ο υπεύθυνος για την συγκεκριμένη αρχειοθέτηση είναι ο χρήστης «Βοηθός Λογιστή» (σχήμα 6).

Επίλογη χρήστη, ομάδας & φόρμας

Χρήστης/ομάδα: Βοηθός Λογιστή

Φόρμα

Όλες

Επιλεγμένη ΠΩΛΗΣΕΙΣ

Φόρμα αρχειοθέτησης

Όλες

Επιλεγμένη Αρχειοθέτηση Πωλήσεων Multitab

Διαγραφή από τα μη αρχειοθετημένα

OK Άκυρο

ΣΧΗΜΑ 6

- ❖ **ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ:** Ο φάκελος «Προσφορές» χρησιμοποιείται για την αρχειοθέτηση των προσφορών κατά την δημιουργία τους. Ο συγκεκριμένος φάκελος αρχειοθετείται με τη φόρμα «Αρχειοθέτηση Προσφοράς» και ο υπεύθυνος για την αρχειοθέτηση των προσφορών είναι ο χρήστης που δημιουργεί τις προσφορές ο «Πωλητής Α» (σχήμα 7).

ΕΠΙΛΟΓΗ ΧΡΗΣΤΗ, ΟΜΑΔΑΣ & ΦΟΡΜΑΣ

Χρήστης/ομάδα: Πωλητής Α

Φόρμα

Όλες

Επιλεγμένη: ΠΡΟΣΦΟΡΑ

Φόρμα αρχειοθέτησης

Όλες

Επιλεγμένη: Αρχειοθέτηση Προσφοράς

Διοργραφή από τα μη αρχειοθετημένα

OK Ακύρω

ΣΧΗΜΑ 7

- ❖ **ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ:** Ο φάκελος Παραγγελίες είναι ο φάκελος που χρησιμοποιείται για την αρχειοθέτηση των Παραγγελιών. Η αρχειοθέτηση γίνεται με την φόρμα «Αρχειοθέτηση Παραγγελίας» και γίνεται από τον χρήστη «Πωλητής Β» (σχήμα 8)

The image shows a screenshot of a software dialog box with the title "Επίλογη χρήστη, ομάδας & φάσματος". The dialog box contains several fields and options:

- Χρήστης/ομάδα:** A text field containing "Πωλητής Β".
- Φόρμα:** A section with two radio buttons: "Όλες" (unselected) and "Επιλεγμένη" (selected). To the right of "Επιλεγμένη" is a dropdown menu showing "ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ".
- Φόρμα αρχειοθέτησης:** A section with two radio buttons: "Όλες" (unselected) and "Επιλεγμένη" (selected). To the right of "Επιλεγμένη" is a dropdown menu showing "Αρχειοθέτηση Παραγγελίας".
- Checkboxes:** A checked checkbox labeled "Διαγραφή από τα μη αρχειοθετημένα".
- Buttons:** "OK" and "Ακύρω" buttons at the bottom right.

**ΣΧΗΜΑ 8**

- ❖ **RFP (Request Formal Proposal) επίσημη αίτηση προσφοράς:** Ο συγκεκριμένος φάκελος αρχειοθετείται με τη φόρμα «Αρχειοθέτηση RFP». Στον φάκελο εισάγονται τα RFP βάσει των οποίων θα δημιουργηθούν οι προσφορές. Ο χρήστης που τα αρχειοθετείται είναι ο « Υπάλληλος Γραμματείας» (σχήμα 9).

The screenshot shows a dialog box titled "Επίλογη χρήστη/συνόλου & φόρμας". It contains the following elements:

- A text field labeled "Χρήστης/ομάδα:" with the value "Υπάλληλος Γραμματείας".
- A section labeled "Φόρμα" with two radio buttons: "Όλες" (unselected) and "Επιλεγμένη" (selected). Next to "Επιλεγμένη" is a dropdown menu showing "RFP".
- A section labeled "Φόρμα αρχειοθέτησης" with two radio buttons: "Όλες" (unselected) and "Επιλεγμένη" (selected). Next to "Επιλεγμένη" is a dropdown menu showing "ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ RFP".
- A checked checkbox labeled "Διαγραφή από τα μη αρχειοθετημένα".
- Buttons for "OK" and "Ακύρω" at the bottom right.

ΣΧΗΜΑ 9

## **6.3 ΦΟΡΜΕΣ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΕΙΣ – ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ**

Το κύκλωμα πωλήσεων της επιχείρησης προϋποθέτει την ύπαρξη κάποιων φορμών αρχειοθέτησης ώστε να αρχειοθετούνται τα έγγραφα που διαχειρίζεται η επιχείρηση.

Οι φόρμες αυτές υποστηρίζουν επίσης και την αναζήτηση των εγγραφών που έχουν ήδη αρχειοθετηθεί με σκοπό την ανακίνησή τους και πιθανόν την μετέπειτα ενημέρωσή τους.

### **6.3.1 ΦΟΡΜΕΣ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΕΙΣ**

Η φόρμα αρχειοθέτησης «RFP» χρησιμοποιείται για την αρχειοθέτηση των RFP από τον χρήστη «Υπάλληλος Γραμματείας» (σχήμα 10).

Αρχειοθέτηση - ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/2002	ΑΡΙΘΜ. ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΟΥ	
ΠΗΓΗ ΠΡΟΕΛΕΥΣΗΣ	<Καμία επιλογή>	MULTILAB ΑΕ	
ΠΕΛΑΤΗΣ		ΑΓ. ΑΝΔΡΕΟΥ 115	
		ΠΑΤΡΑ	
ΘΕΜΑ			

Αρχειοθέτηση      Άκυρο

ΣΧΗΜΑ 10

Η φόρμα Αρχαιοθέτηση Προσφοράς χρησιμοποιείται για την αρχειοθέτηση των Προσφορών και από τον χρήστη Πωλητής Α(σχήμα 11).

Αρχαιοθέτηση - Αρχαιοθέτηση Προσφοράς

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 9/29/2002 ΑΡΙΘΜ. ΑΝΑΦΟΡΑΣ

ΠΩΛΗΤΗΣ <Καμία επιλογή>

ΑΠΟΔΕΚΤΗΣ

ΘΕΜΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

ΗΜ/ΝΙΑ ΛΗΞΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ 9/29/2002

MULTILAB AE  
ΑΓ. ΑΝΔΡΕΟΥ 115  
ΠΑΤΡΑ

Αρχαιοθέτηση Άκυρο

ΣΧΗΜΑ 11



Η φόρμα αρχειοθέτηση Παραγγελίας χρησιμοποιείται για τις παραγγελίες που δέχεται η επιχείρηση και αρχειοθετούνται από το χρήστη «Πωλητής Β». (σχήμα 12).

Αρχειοθέτηση - Αρχειοθέτηση Παραγγελίας

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	9/29/2002	ΑΡΙΘΜ. ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ	
ΠΩΛΗΤΗΣ	ΠΩΛΗΤΗΣ Α	MULTILAB ΑΕ ΑΓ. ΑΝΔΡΕΟΥ 115 ΠΑΤΡΑ	
ΠΕΛΑΤΗΣ			
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ			
ΑΞΙΑ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ			
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ		9/29/2002	
Αρχειοθέτηση		Ακυρο	

ΣΧΗΜΑ 12

Η φόρμα «Αρχειοθέτηση Πωλήσεων» χρησιμοποιείται για αρχειοθέτηση των τιμολογίων πώλησης από τον χρήστη «Βοηθός Λογιστή» (σχήμα 13).

Αρχειοθέτηση - Αρχειοθέτηση Πωλήσεων Μολκιάδ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: 9/29/2002

ΤΥΠΟΣ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟΥ: <Καμία επιλογή>

ΑΡΙΘΜΟΣ: [ ]

ΠΕΛΑΤΗΣ: [ ]

ΕΞΟΦΛΗΣΗ: <Καμία επιλογή>

ΠΡΟΣΟΡΙΣΜΟΣ: [ ]

ΣΥΝΟΛ. ΛΕΙΤΑ: [ ]

ΕΙΔΟΣ: <Καμία επιλογή>

ΣΥΝΘΕΣΗ: <Καμία επιλογή>

ΕΓΚΡΙΣΗ:  ΝΑΙ  ΟΧΙ

ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΑ: [ ]

ΜΥΣΤΙΛΑΒ/ΑΕ  
ΑΓ. ΑΝΔΡΕΟΥ 515  
ΠΑΤΡΑ

Αρχειοθέτηση

**ΣΧΗΜΑ 13**

### **6.3.2 ΦΟΡΜΕΣ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ**

Οι φόρμες αναζήτησης είναι απαραίτητες για την ανεύρεση ήδη αρχειοθετημένων εγγράφων. Οι φόρμες αναζήτησης μπορούν να χρησιμοποιηθούν απ' όλους τους χρήστες. Μέσα από τη Διαχείριση Αναζήτησης Εγγράφων υπάρχει η δυνατότητα αναζήτησης εύρεσης ενημέρωσης αρχειοθέτησης δρομολόγησης κάθε εγγράφου.

Η αναζήτηση μπορεί να γίνει με συμπληρωμένα όλα τα πεδία της φόρμας ταυτόχρονα ή μόνο ορισμένα απ' αυτά. Οι φόρμες αναζήτησης είναι αντίστοιχες των φορμών αρχειοθέτησης.

Παρακάτω βλέπουμε σε σχήματα τις φόρμες αναζήτησης.

## Φόρμα Αναζήτησης RFP

Εμφάνιση φόρμας αθόνης "ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ RFP"

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

Από: 10/20/2002  Έως: 10/20/2002

ΑΡΙΘΜ. ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΟΥ

Από:  Έως:

ΠΡΟΒΛΕΥΣΗ

ΠΕΛΑΤΗΣ

## Φόρμα Αναζήτησης Προσφοράς

Εμφάνιση φόρμας αθόνης "Αναζήτηση Προσφοράς"

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

Από: 10/20/2002  Έως: 10/20/2002

ΜΥΛΤΙΛΑΒΙΑΣ  
ΑΓ. ΑΝΔΡΕΟΥ 115  
ΠΑΤΡΑ

ΑΡΙΘΜ. ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Από:  Έως:

ΠΩΛΗΤΗΣ

ΘΕΜΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

ΑΠΟΔΕΚΤΗΣ

ΗΜ/ΝΙΑ ΛΗΞΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Από: 10/20/2002  Έως: 10/20/2002

## Φόρμα Αναζήτησης Παραγγελίας

Εμφάνιση φόρμης τύπου: "Αναζήτηση Παραγγελίας"

**ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ**  
 Από: 10/20/2002  Έως: 10/20/2002

**ΜULTI LAB ΑΕ**  
**ΑΓ. ΑΝΔΡΕΟΥ 115**  
**ΠΑΤΡΑ**

**ΑΡΙΘΜ. ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ**  
 Από:  Έως:

**ΠΡΩΤΗΣ**

**ΔΕΥΤΗΣ**

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ**

**ΑΞΙΑ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ**  
 Από:  Έως:

**ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ**  
 Από: 10/20/2002  Έως: 10/20/2002

# Φόρμα Αναζήτησης Πωλήσεων

Εμφάνιση φόρμας αθηνής: Αναζήτηση Πωλημάτων Φιλίας

<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ</b> Από: <input type="text" value="11/3/2002"/> <input type="checkbox"/> Έως: <input type="text" value="11/3/2002"/> <input type="checkbox"/>		<b>MULTILAB ΑΕ</b> ΑΓ. ΑΝΔΡΕΟΥ 115 ΠΑΤΡΑ
<b>ΤΥΠΟΣ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟΥ</b> <input type="text"/>		
<b>ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟΥ</b> Από: <input type="text"/> Έως: <input type="text"/>		
<b>ΠΕΛΑΤΗΣ</b> <input type="text"/>	<b>ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΣ</b> <input type="text"/>	
<b>ΕΙΔΟΣ</b> <input type="text"/>		
<b>ΣΥΝΘΕΣΗ</b> <input type="text"/>		
<b>ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ</b> Από: <input type="text"/> Έως: <input type="text"/>		<b>ΕΞΟΦΛΙΣΗ</b> <input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ	<b>ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΑ</b> <input type="text"/>	
<input type="button" value="Κλείσιμο"/>		

## **6.4 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ**

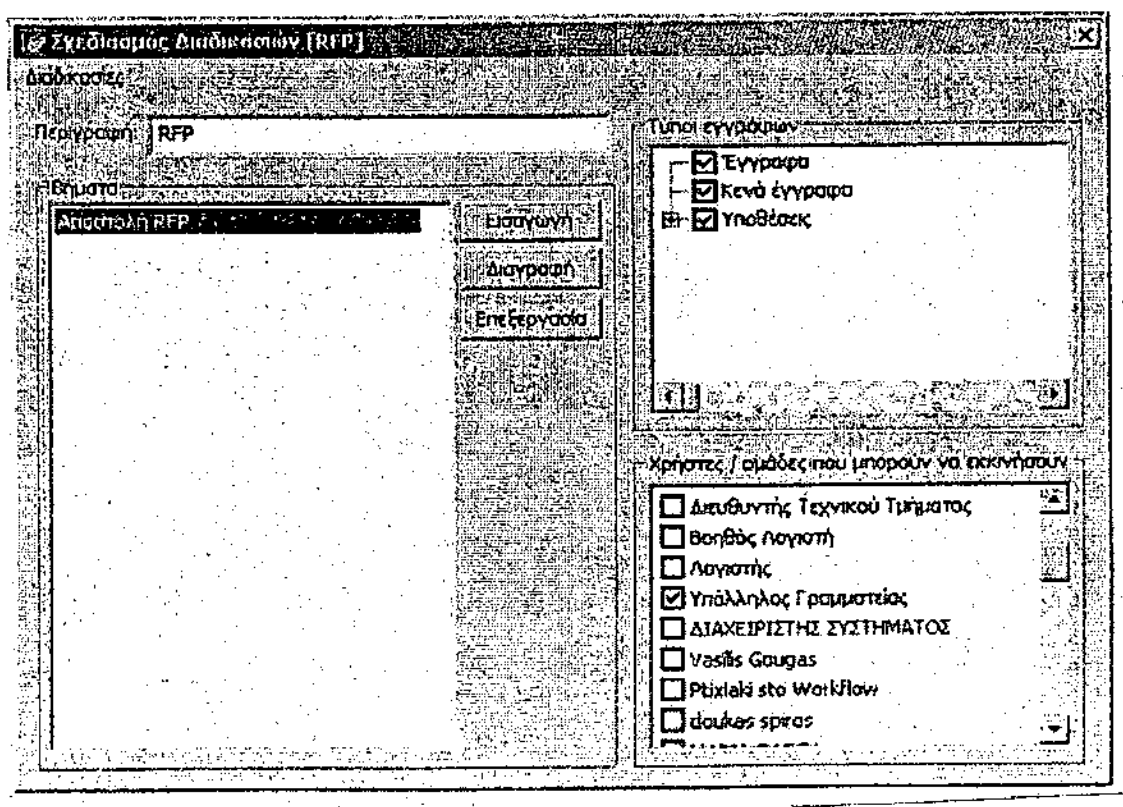
Στο κύκλωμα των πωλήσεων της επιχείρησης διακρίνονται τέσσερα έγγραφα. Για κάθε ένα έγγραφο απ' αυτά έχουμε σχεδιάσει μια διαδικασία μέσω της οποίας γίνεται η διακίνησή τους αυτοματοποιημένα μεταξύ των χρηστών που έχουν δικαιώματα σε αυτά.

Τα έγγραφα με τη σειρά που δημιουργούνται ή λαμβάνονται είναι τα εξής:

1. Έγγραφο RFP(Request Formal Proposal) , επίσημη αίτηση προσφοράς.
2. Έντυπο Προσφοράς.
3. Έντυπο Παραγγελίας.
4. Τιμολόγιο (Παραστατικό Πώλησης)

Για το έγγραφο RFP έχει σχηματιστεί η διαδικασία RFP.

( ΣΧΗΜΑ 14)



ΣΧΗΜΑ 14



Ο χρήστης που κάνει εκκίνηση της διαδικασίας είναι ο Υπάλληλος Γραμματείας και μπορεί ν' αφορά Έγγραφο, Κενά έγγραφα, Υποθέσεις.

Η διαδικασία αποτελείται από μόνο ένα βήμα το «Αποστολή RFP» το οποίο περιλαμβάνει τα εξής:

- ❖ Αναθέτων χρήστης : Υπάλληλος Γραμματείας.
- ❖ Χρήστης Διεκπεραίωσης: Πωλητής Α.
- ❖ Ενέργειες Διεκπεραίωσης: Ανάγνωση Εγγράφου.
- ❖ Τρόποι – Προορισμός: Διεκπεραιώθηκε – Τερματισμός.
- ❖ Παρατηρήσεις Ανάθεσης.

**Στοιχεία Βήματος (Αποστολή RFP)**

Περιγραφή βήματος:

Χρήστες / Ομάδες

<input checked="" type="checkbox"/>	<Χρήστης εκκίνησης>
<input type="checkbox"/>	παργιυ3
<input type="checkbox"/>	Γραμματέας
<input type="checkbox"/>	Πωλητής Α
<input type="checkbox"/>	Διευθυντής Πωλήσεων
<input type="checkbox"/>	Πωλητής Β
<input type="checkbox"/>	Τεχνικός Α

Χρήστες  Ομάδες

Επιλογή όλων

Επιλογή:

Ενέργειες

<input checked="" type="checkbox"/>	Ανάγνωση εγγράφου
<input type="checkbox"/>	Υπογραφή
<input type="checkbox"/>	Ενέργεια Α
<input type="checkbox"/>	Ενέργεια Β
<input type="checkbox"/>	Ενέργεια Γ
<input type="checkbox"/>	Πρωτοκολληση
<input type="checkbox"/>	Υπογραφή Πωλήστη

Επιλογή όλων

Προορισμοί

Τρόπος διεκπεραίω...	Βήμα προορισμού
Διεκπεραιώθηκε	<Τερματισμός>
Απορρίφθηκε	<Καμία επιλογή>
Εγκρίθηκε	<Καμία επιλογή>
Εισαγωγή Αρ. Πρω...	<Καμία επιλογή>
Υπογραφές και Χα...	<Καμία επιλογή>
Τελικώς Απορροφ...	<Καμία επιλογή>

Χρονοδιάγραμμα ανάθεσης

χωρίς προθεσμία λήξης

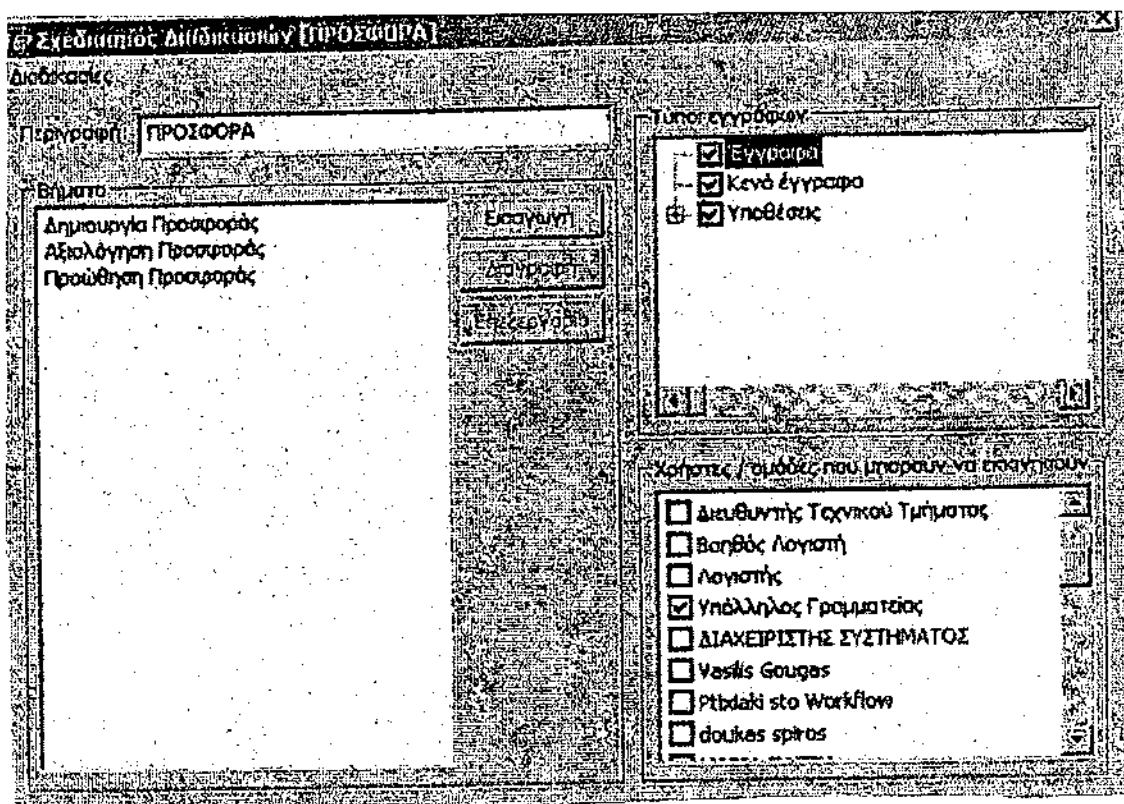
με προθεσμία λήξης

Ημερομηνία:  Ώρες:  Λήξη:

Παρατηρήσεις ανάθεσης

OK Ακύρω

Για το σκοπό προσφοράς έχει σχηματιστεί η «διαδικασία Προσφοράς». Εκκίνηση γίνεται από τον χρήστη Υπάλληλος Γραμματείας για έγγραφα, κενά έγγραφα και υποθέσεις σε όλες τις διαδικασίες.



Η διαδικασία της Προσφοράς αποτελείται από τρία βήματα:

### **ΒΗΜΑ 1: Δημιουργία της Προσφοράς**

- ❖ Αναθέτων χρήστης: Υπάλληλος Γραμματείας.
- ❖ Χρήστης Διεκπεραίωσης: Πωλητής Α.
- ❖ Ενέργειες Διεκπεραίωσης: Άνοιγμα Εγγράφου, Δημιουργία Προσφοράς.
- ❖ Τρόποι – Προορισμός: Διεκπεραιώθηκε – Αξιολόγηση Προσφοράς.
- ❖ Παρατηρήσεις.

Περιγραφή βήματος: Δημιουργία Προσφοράς

Χρήστες / Ομάδες

- <Χρήστης εκκίνησης>
- paragius3
- Γραμματέας
- Πωλητής Α
- Δικυβευτής Πωλήσεων
- Πωλητής Β
- Τεχνικός Α

Χρήστες  Ομάδες

Ενεργειακή

- ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ
- ΠΡΟΣΘΕΤΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ
- ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ
- ΣΥΝΘΕΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ
- ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ
- ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΚΑΤΑΧΟΡΗΣΗ
- ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Εξάγωγή όλων

Προσφορές

Τρόπος διακρίσεων	Βήμα προσφορών
Διακρίθηκε	Αξιολόγηση Πρω...
Απαρριφθηκε	<Καμία επιλογή>
Εγκρίθηκε	<Καμία επιλογή>
Εισαγωγή Αρ. Πρω...	<Καμία επιλογή>
Υπογραφές και κα...	<Καμία επιλογή>
Τελικώς Απορριφθηκε	<Καμία επιλογή>

Χρονοδιάγραμμα ανάθεσης

Χωρίς προθεσμία λήξης

Με προθεσμία λήξης

Προσφορές: [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

Παρατηρητικές ανάθεσης

OK Cancel

## ΒΗΜΑ 2: Αξιολόγηση Προσφοράς

- ❖ Αναθέτων Χρήστης: Πωλητής Α.
- ❖ Χρήστης Διεκπεραίωσης: Διευθυντής Πωλήσεων.
- ❖ Ενέργειες Διεκπεραίωσης: Αξιολόγηση Προσφοράς.
- ❖ Τρόποι – Προορισμός: Απορρίφθηκε – Δημιουργία Προσφοράς , Εγκρίθηκε: Προώθηση Προσφοράς.
- ❖ Παρατηρήσεις.

Στοιχεία Βήματος: [Αξιολόγηση Προσφοράς]

Περιγραφή βήματος: Αξιολόγηση Προσφοράς

Χρήστες / Ομάδες:

- <Χρήστης εκκίνησης>
- parytus3
- Γραμματέας
- Πωλητής Α
- Διευθυντής Πωλήσεων
- Πωλητής Β
- Τεχνικός Α

Χρήστες  Ομάδες

Ενέργειες:

- ΣΥΝΘΕΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ
- ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ
- ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ
- ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ
- ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ
- Άνοιγμα του εγγράφου
- ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ

Επιλογή όλων

Προορισμοί:

Τρόπος διεκπεραίωσης	Βήμα προορισμού
Διεκπεραιώθηκε	<Καμία επιλογή>
Απορρίφθηκε	Δημιουργία Πρασ...
Εγκρίθηκε	Προώθηση Προσφοράς
Επιχώρηση Αρ.Πρω...	<Καμία επιλογή>
Υπογραφές και Χα...	<Καμία επιλογή>
Τελικός Απορρίφθηκε	<Καμία επιλογή>

Χρονολόγηση ανάθεσης:

Χωρίς προθεσμία λήξης

Με προθεσμία λήξης

Ημερ... Σημ... Διημ...

Παρατηρήσεις ανάθεσης:

OK Ακύρω

### ΒΗΜΑ 3: Προώθηση Προσφοράς.

- ❖ Αναθέτων χρήστης: Διευθυντής Πωλήσεων.
- ❖ Χρήστης Διεκπεραίωσης: Πωλητής Β.
- ❖ Ενέργειες Διεκπεραίωσης: Προώθηση Προσφοράς.
- ❖ Τρόποι – Προορισμός: Απορρίφθηκε Τελικώς – Δημιουργία Προσφοράς – Απορρίφθηκε – Τερματισμός – Εγκρίθηκε – Τερματισμός.
- ❖ Παρατηρήσεις.

**Στοιχεία Βήματος (Προώθηση Προσφοράς)**

Περιγραφή βήματος: Προώθηση Προσφοράς

Χρήστες / Ομάδες:

- ◉ <Χρήστης εκκίνησης>
- ◉ παργιου3
- ◉ Γραμματέας
- ◉ Πωλητής Α
- ◉ Διευθυντής Πωλήσεων
- ◉ Πωλητής Β
- ◉ Τεχνικός Α

Χρήστες  Ομάδες

Ενέργειες:

- Υπογραφή Προέδρου
- Υπογραφή Γραμματέα
- Χαρακτηρισμός
- ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ
- ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ
- ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΑΓΕΛΙΑΣ
- ΣΥΜΦΩΤΗ ΠΑΡΑΓΕΛΙΑΣ

Επιλογή όλων

Προορισμοί:

Τρόπος διεκπεραίω...	Βήμα προορισμού
Διεκπεραιώθηκε	<Καμία επιλογή>
Απορρίφθηκε	Δημιουργία Πρασ...
Εγκρίθηκε	<Τερματισμός>
Εκκίνηση Αρ.Πρω...	<Καμία επιλογή>
Υπογραφές και Χρ...	<Καμία επιλογή>
Τελικώς Απορρίφθηκε	<Τερματισμός>

Χρονοδιάγραμμα ανάθεσης:

Χωρίς προθεσμία λήξης

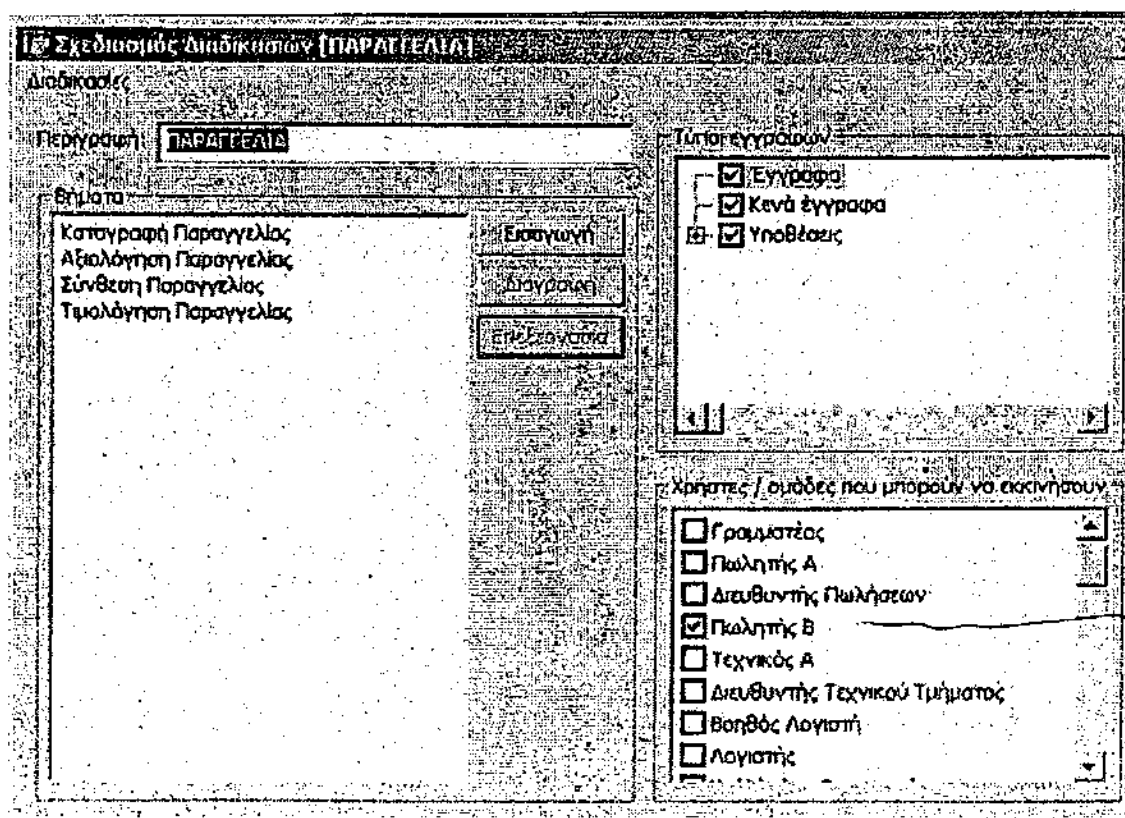
Με προθεσμία λήξης

Προσβλ. [ ] Ώρες [ ] λεπ. [ ]

Παρατηρήσεις ανάθεσης:

OK ΑΚΥΡΟ

Για το έγγραφο «Έντυπο Παραγγελίας» έχει δημιουργηθεί η «διαδικασία της Παραγγελίας». Ο πωλητής Β είναι ο χρήστης που κάνει εκκίνηση αυτής της διαδικασίας.



Η διαδικασία της Παραγγελίας αποτελείται από τέσσερα βήματα.

**ΒΗΜΑ 1: Καταγραφή Παραγγελίας.**

- ❖ Αναθέτων Χρήστης: Πωλητής Β.
- ❖ Χρήστης Διεκπεραίωσης: Πωλητής Β.
- ❖ Ενέργειες Διεκπεραίωσης: Άνοιγμα Εγγράφου – Καταγραφή Παραγγελίας
- ❖ Τρόποι – Προορισμός: Διεκπεραιώθηκε – Αξιολόγηση Παραγγελίας.
- ❖ Παρατηρήσεις.



**Στοιχεία βήματος: [Κινητήρια Παραγγελία]**

Περιγραφή βήματος:

Χρήστες / Ομάδες:

- <Χρήστης εκκίνησης>
- rarygius3
- Γραμματέας
- Πωλητής Α
- Διευθυντής Πωλήσεων
- Πωλητής Β
- Τεχνικός Α

Χρήστες  Ομάδες

Πωλητής Β

Ενεργές:

- ΠΙΜΟΛΟΓΗΣΗ
- ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ
- ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ
- ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ
- Άνοιγμα του εγγράφου
- ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ

Επιλογή όλων

Προορισμοί:

Τρόπος διακίνησης	Βήμα προορισμού
Διακπερασώθηκε	Αξιολόγηση Παρα...
Απορρίφθηκε	<Καμία επιλογή>
Εγκρίθηκε	<Καμία επιλογή>
Εισαγωγή Αρ.Πρω...	<Καμία επιλογή>
Υπογραφές και Χα...	<Καμία επιλογή>
Τελικός Απορρίφθηκε	<Καμία επιλογή>

Χρονοδιάγραμμα ανάθεσης:

Χωρίς προθεσμία λήξης

Με προθεσμία λήξης

Ημέρες:  Ώρες:  Λεπτά:

Παρατηρήσεις ανάθεσης:

OK Ακύρω

**ΒΗΜΑ 2: Αξιολόγηση Παραγγελίας.**

- ❖ Αναθέτων Χρήστης: Πωλητής Β.
- ❖ Χρήστης Διεκπεραίωσης: Διευθυντής Τεχνικού Τμήματος.
- ❖ Ενέργειες Διεκπεραίωσης: Αξιολόγηση Παραγγελίας.
- ❖ Τρόποι – Προορισμός: Απορρίφθηκε – Τερματισμός – Εγκρίθηκε – Σύνθεση Παραγγελίας.
- ❖ Παρατηρήσεις: Σε περίπτωση απόρριψης να αρχειοθετηθεί στο φάκελο Εκκρεμείς Παραγγελίες.

Στοιχείο (θήκη)τος: [Αξιολόγηση Παραγγελίας]

Περιγραφή Θήκης: [Αξιολόγηση Παραγγελίας]

Χρήστης / Ομάδα:

- <Χρήστης εκκίνησης>
- raryus3
- Γραμματέας
- Πωλητής Α
- Διευθυντής Πωλήσεων
- Πωλητής Β
- Τεχνικός Α

Χρήστης  Ομάδα

Διευθυντής Τεχνικού Τμήματος

Ενέργειες:

- ΣΥΝΘΕΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ
- ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ
- ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΗ
- ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ
- ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ
- Άνοιγμα του εγγράφου
- ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ

Επιλογή όλων

Προβλεπόμενα:

Τρόπος διακρίσεως	Θέμα προβλεπόμενου
Δεκπεραιώθηκε	<Καμία επιλογή>
Απορρέθηκε	<Τερματισμός>
Εγκρίθηκε	Σύνθεση Παραγγελίας
Εισαγωγή Αρ. Πρω...	<Καμία επιλογή>
Υπογραφές και Χα...	<Καμία επιλογή>
Τελικώς Απορρέθηκε	<Καμία επιλογή>

Χρονοδιάγραμμα ανάθεσης:

Χωρίς προθεσμία λήξης

Με προθεσμία λήξης

Πιόρες: [ ] Ημέρα: [ ] Λεπτά: [ ]

Παρατηρήσεις ανάθεσης:

ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΠΟΡΡΕΨΗΣ ΝΑ ΑΡΧΙΣΘΕΤΗ

OK Ακυρο

### ΒΗΜΑ 3: Σύνθεση Παραγγελίας.

- ❖ Αναθέτων χρήστης: Διευθυντής Τεχνικού Τμήματος.
- ❖ Χρήστης Διεκπεραίωσης: Τεχνικός Α.
- ❖ Ενέργειες Διεκπεραίωσης: Σύνθεση Παραγγελίας.
- ❖ Τρόποι – Προορισμός: Διεκπεραιώθηκε – Τιμολόγηση Παραγγελίας. Απορρίφθηκε – Τερματισμός.
- ❖ Παρατηρήσεις: Σε περίπτωση απόρριψης να αρχειοθετηθεί στο φάκελο εκκρεμείς δηλώσεις.

Στοιχεία βήματος: [Σύνθεση Παραγγελίας]

Παράδοση βήματος: [Σύνθεση Παραγγελίας]

Χρήστες / Ομάδες

<Χρήστης ανάθεσης>
paragius3
Γραμματέας
Πωλητής Α
Διευθυντής Πωλήσεων
Πωλητής Β
Τεχνικός Α

Χρήστες  Ομάδες

Ενέργειες

<input type="checkbox"/> ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ
<input type="checkbox"/> ΠΡΟΦΩΤΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ
<input type="checkbox"/> ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ
<input checked="" type="checkbox"/> ΣΥΝΘΕΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ
<input type="checkbox"/> ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ
<input type="checkbox"/> ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ
<input type="checkbox"/> ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Επιλογή όλων

Παράρτημα

Τρόπος διεκπεραίω...	Όνομα προορισμού
Διεκπεραιώθηκε	Τιμολόγηση Παρα...
Απορρίφθηκε	<Τερματισμός>
Εγκρίθηκε	<Καμία επιλογή>
Εισαγωγή Αρ.Πρω...	<Καμία επιλογή>
Υπογραφές και Χο...	<Καμία επιλογή>
Τελικώς Απορρίφθηκε	<Καμία επιλογή>

Χρονοδιάγραμμα ανάθεσης

χωρίς προθεσμία λήξης

με προθεσμία λήξης

Ημέρες: [ ] Ώρες: [ ] Λεπτά: [ ]

Παρατηρήσεις ανάθεσης

ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΠΟΡΡΙΨΗΣ ΝΑ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗ

OK Ακύρω

#### ΒΗΜΑ 4: Τιμολόγηση Παραγγελίας.

- ❖ Αναθέτων χρήστης: Λογιστής.
- ❖ Ενέργειες Διεκπεραίωσης: Τιμολόγηση.
- ❖ Τρόποι – Προορισμός: Διεκπεραιώθηκε – Τερματισμός.
- ❖ Παρατηρήσεις.

2. Τίτλος: Βήματα > Τιμολόγηση Παραγγελίας

Περιγραφή Βήματος: **Τιμολόγηση Παραγγελίας**

Χρήστες / Ομάδες

<input checked="" type="checkbox"/>	<Χρήστης ασήθησης>
<input type="checkbox"/>	ραργιμ3
<input type="checkbox"/>	Γραμματέας
<input type="checkbox"/>	Πωλητής Α
<input type="checkbox"/>	Διευθυντής Πωλήσεων
<input type="checkbox"/>	Πωλητής Β
<input type="checkbox"/>	Τεχνικός Α

Χρήστες  Ομάδες

Λογιστής

Ενέργειες

<input type="checkbox"/>	ΠΡΟΘΕΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ
<input type="checkbox"/>	ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ
<input type="checkbox"/>	ΣΥΝΘΕΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ
<input checked="" type="checkbox"/>	ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ
<input type="checkbox"/>	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ
<input type="checkbox"/>	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ
<input type="checkbox"/>	ΔΕΙΧΝΑΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ

Επιλογή όλων

Προορισμοί

Τρόπος διεκπεραίω.	Βήμα προορισμού
Διεκπεραιώθηκε	<Τερματισμός>
Απορρίφθηκε	<Καμία επιλογή>
Εγκρίθηκε	<Καμία επιλογή>
Εξαγωγή Αρ. Πρω...	<Καμία επιλογή>
Υπογραφές και Χο...	<Καμία επιλογή>
Τελικός Απορρίφθηκε	<Καμία επιλογή>

Χρονοδιάγραμμα ανάθεσης

Χωρίς πρόβλημα λήξης

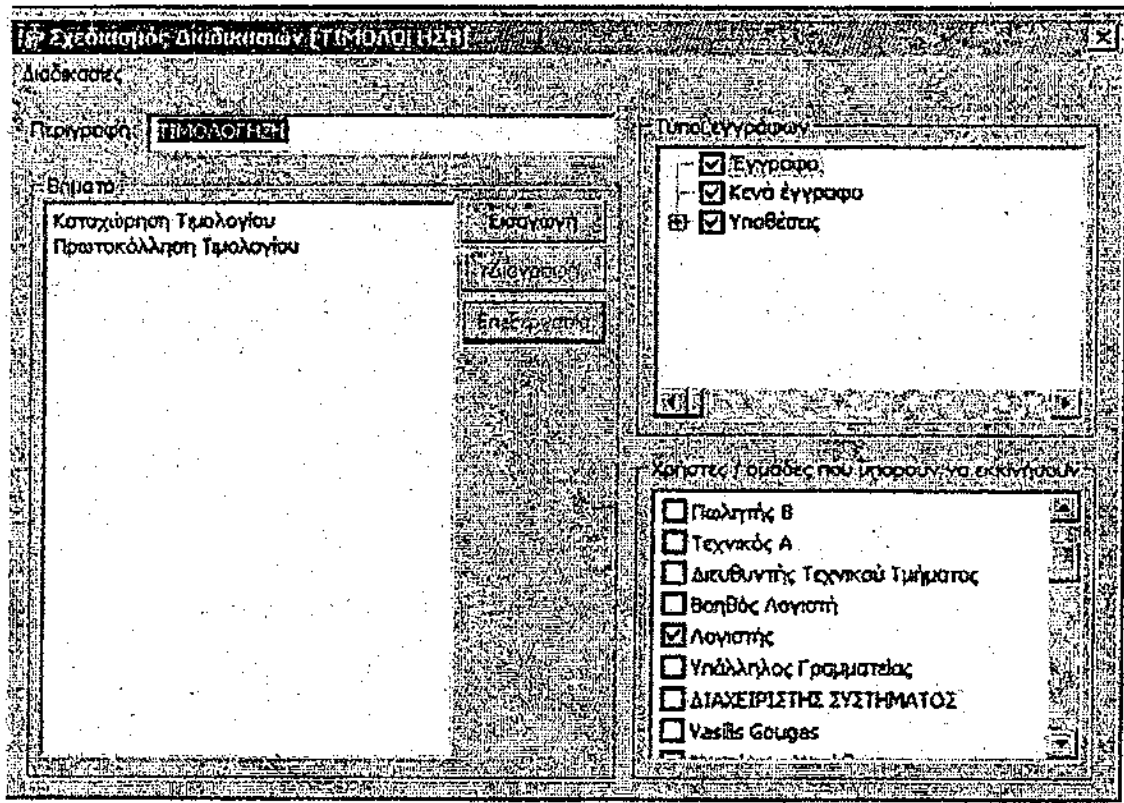
Με πρόβλημα λήξης

Ημερ.:  Ώρα:  Λόγος:

Παρατηρήσεις ανάθεσης

OK Ακύρω

Για τα παραστατικά πωλήσεων έχει σχεδιαστεί η διαδικασία «Τιμολόγηση». Η εκκίνηση γίνεται απ τον λογιστή. Η διαδικασία αποτελείται από δύο βήματα.



## ΒΗΜΑ 1: Καταχώρηση Τιμολογίου.

- ❖ Αναθέτων χρήστης: Λογιστής.
- ❖ Χρήστης Διεκπεραίωσης: Βοηθός λογιστή.
- ❖ Ενέργειες διεκπεραίωσης: Λογιστική Καταχώρηση.
- ❖ Τρόποι - Προορισμός: Διεκπεραιώθηκε - Πρωτοκόλληση.
- ❖ Παρατηρήσεις.

Περιγραφή θέματος: **Καταχώρηση Τιμολογίου**

Χρήστες / Ομάδες

<input type="checkbox"/> <Χρήστης εκκίνησης>	
<input type="checkbox"/> dargytus3	
<input type="checkbox"/> Γραμματέας	
<input type="checkbox"/> Πωλητής Α	
<input type="checkbox"/> Διευθυντής Πωλήσεων	
<input type="checkbox"/> Πωλητής Β	
<input type="checkbox"/> Τεχνικός Α	

Χρήστες  Ομάδες

Βοηθός Λογιστή

Ενέργειες

<input type="checkbox"/> ΕΥΘΕΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ
<input type="checkbox"/> ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ
<input checked="" type="checkbox"/> ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ
<input type="checkbox"/> ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ
<input type="checkbox"/> ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ
<input type="checkbox"/> Άνοιγμα του εγγράφου
<input type="checkbox"/> ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ

Επιλογή όλων

Προορισμοί

Επίσης διεκπεραιώ...	Βήμα προορισμού
Διεκπεραιώθηκε	Πρωτοκόλληση Πι...
Απορρίφθηκε	<Καμία επιλογή>
Εγκρίθηκε	<Καμία επιλογή>
Εισαγωγή Αρ. Πρω...	<Καμία επιλογή>
Υπογραφές και Χα...	<Καμία επιλογή>
Τελικώς Απορρίφθηκε	<Καμία επιλογή>

Χρονολόγισμα ανάθεσης

Χωρίς προθεσμία λήξης

Με προθεσμία λήξης

Γενικά

OK Ακύρω

**ΒΗΜΑ 2: Πρωτοκόλληση Τιμολογίου.**

- ❖ Αναθέτων Χρήστης: Βοηθός Λογιστή.
- ❖ Χρήστης Διεκπεραίωσης: Γραμματέας.
- ❖ Ενέργειες Διεκπεραίωσης: Εισαγωγή αριθμού πρωτοκόλλου.
- ❖ Τρόποι – Προορισμός: Διεκπεραιώθηκε – Τερματισμός.
- ❖ Παρατηρήσεις.



**Στοιχεία βήματος (Πρωτοκόλληση Τηλεφωνίου)**

Περιγραφή βήματος: **Πρωτοκόλληση Τηλεφωνίου**

Χρήστες / Ομάδες:

- <Χρήστης εκκίνησης>
- rargus3
- Γραμματέας
- Πωλητής Α
- Διευθυντής Πωλήσεων
- Πωλητής Β
- Τεχνικός Α

Γραμματέας

Χρήστες / Ομάδες:

Ενέργειες:

- Ενέργεια Α
- Ενέργεια Β
- Ενέργεια Γ
- Πρωτοκόλληση
- Υπογραφή Προέδρου
- Υπογραφή Γραμματέα
- Υπογραφή...

Επιλογή όλων

Παρατηρήσεις:

Χρόνος διεκπεραίωσης	Βήμα προέδρου
Διασπείρθηκε	<Καμία επιλογή>
Απορρίφθηκε	<Καμία επιλογή>
Εγκρίθηκε	<Καμία επιλογή>
Εισαγωγή Αρ.Πρω...	<Τερματισμός>
Υπογραφές και Χρ...	<Καμία επιλογή>
Τελικώς Απορρίφθηκε	<Καμία επιλογή>

Παρατηρήσεις ανάθεση:

Χρονολογία ανάθεση:

χωρίς προθεσμία λήξης

με προθεσμία λήξης

Ημέρα:  Ώρα:  λεπτά:

OK Ακύρω

## **6.5 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ**

### **R.F.P (Request Formal Proposal)**

#### **ΕΠΙΣΗΜΗ ΑΙΤΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ.**

Το κύκλωμα πωλήσεων που θα εξετάσουμε ξεκινά με τη λήξη του R.F.P την επίσημη αίτηση προσφοράς. Δηλαδή ο υπάλληλος γραμματείας είναι αυτός ο οποίος θα παραλάβει το R.F.P και θα το εισάγει στο σύστημα , στο φάκελο «Μη Αρχαιοθετημένα». Στην συνέχεια το δρομολογεί στον πωλητή Α εκκινώντας την διαδικασία R.F.P. Αμέσως μετά θα το αρχειοθετήσει στον φάκελο R.F.P με τη φόρμα αρχειοθέτηση «Αρχειοθέτηση R.F.P.».

**Αρχαιοβιβλίο - Αρχαιοβιβλίο**

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: 10/27/2002      ΑΡΙΘΜ. ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΟΥ: 1

ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΣΒΛΕΥΣΗ: ΠΡΟΚΥΡΗΗ

ΠΕΛΑΤΗΣ: ΑΘΗΝΑ 2004 ΑΕ

ΘΕΜΑ: ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ INTEL

MULTILAB ΑΕ  
ΔΙΠ. ΑΝΔΡΕΟΥ 115  
ΠΑΤΡΑ

Αρχαιοβιβλίο      Αίτιο

Εγγραφο: Εγγραφο (ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ)  
(ΣΤΕΦΑΝΟΣ ΝΙΝΙΟΥ)

Ημερομηνία εισαγωγής: (δεν έχει αρχαιοβιβλίο με αυτή τη φόρμα)

Ημερομηνία ενημέρωσης: (δεν έχει αρχαιοβιβλίο με αυτή τη φόρμα)

Δοκιμαστική

Επιλογή διαδικασιών

Περιγραφή	Ημερομηνία	Διευθυντής
ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ	Sunday, Septemb...	Καυκάλλος Σωκράτης
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΓ...	Sunday, Septemb...	Καυκάλλος Σωκράτης
ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ	Sunday, Septemb...	Καυκάλλος Σωκράτης
ΑΝΗΗ RFP	Sunday, October ...	Καυκάλλος Σωκράτης
ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΡΟΣΦ...	Sunday, October ...	Καυκάλλος Σωκράτης
RFP	Saturday, Octobe...	Καυκάλλος Σωκράτης
ΠΡΟΣΦΟΡΑ	Saturday, Octobe...	Καυκάλλος Σωκράτης

Εισαγωγή      Ακύρωση

Εγγραφο

Προβολή

Προβολή με

Προσθήκη

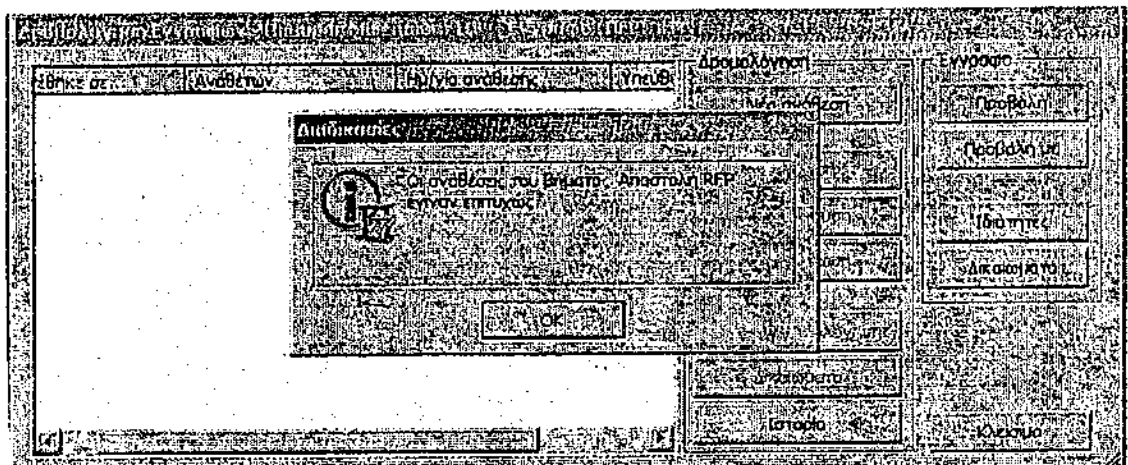
Διαγραφή

Κλείσιμο

Η διαδικασία R.F.P αποτελείται από ένα μόνο βήμα, το βήμα «Αποστολή R.F.P». Στο βήμα αυτό ορίζεται η ανατιθέμενη ενέργεια καθώς και ο τρόπος διεκπεραίωσης αυτής.

Επίσης ο αναθέτων, ο Υπάλληλος Γραμματείας δηλαδή, καθορίζει το χρονικό διάστημα που πρέπει να διεκπεραιωθεί η ανατιθέμενη εργασία προς τον Πωλητή Α.

Στο συγκεκριμένο βήμα η ανατιθέμενη εργασία είναι η «ανάγνωση του εγγράφου» και ο τρόπος Διεκπεραίωσης είναι το «διεκπεραιώθηκε». Μόλις γίνει η εκκίνηση της διαδικασίας ο «Υπάλληλος Γραμματείας» ενημερώνεται από το σύστημα.



Ο Υπάλληλος Γραμματείας εκτός από την εκκίνηση της διαδικασίας R.F.P εκκινεί και τη διαδικασία «Προσφορά».

Περιγραφή	Ημερομηνία	Παρουσιαστές
ΠΑΡΑΓΕΛΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ	Sunday, Septemb...	Κουκούλας Σωκράτης
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΓ...	Sunday, Septemb...	Κουκούλας Σωκράτης
ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ	Sunday, Septemb...	Κουκούλας Σωκράτης
ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗΣ	Sunday, Septemb...	Κουκούλας Σωκράτης
ΛΗΨΗ RFP	Sunday, October ...	Κουκούλας Σωκράτης
ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΡΟΣΦ...	Sunday, October ...	Κουκούλας Σωκράτης
RFP	Saturday, Octobe...	Κουκούλας Σωκράτης
ΠΡΟΣΦΟΡΑ	Saturday, Octobe...	Κουκούλας Σωκράτης

Εκκίνηση    Ακύρω

Εγγραφο

Προβολή

Προβλεψη

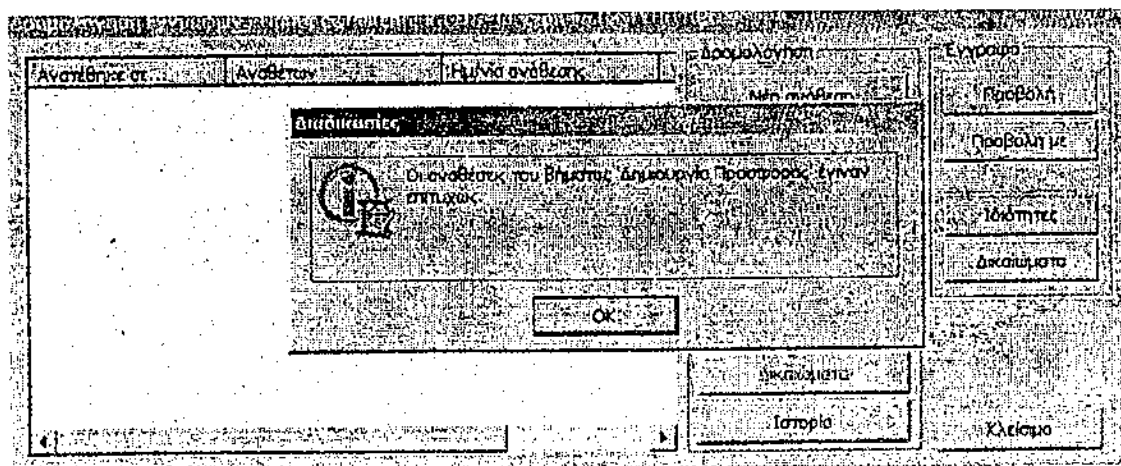
Γραμμάτιο

Αποστολή

Κλείσιμο

Στο πρώτο βήμα αυτής της διαδικασίας η οποία ονομάζεται «Δημιουργία Προσφοράς» ο Υπάλληλος Γραμματείας δρομολογεί στον πωλητή Α το πρωτότυπο έντυπο προσφοράς και του αναθέτει τις εξής ενέργειες: το άνοιγμα του εγγράφου και τη δημιουργία προσφοράς σύμφωνα με το R.F.P που του έχει ήδη δρομολογήσει. Ως τρόπος διεκπεραίωσης ορίζεται η επιλογή «Διεκπεραιώθηκε».

Μόλις ξεκινήσει η διαδικασία της προσφοράς ο Υπάλληλος Γραμματείας ενημερώνεται από το σύστημα για την εξέλιξη της διαδικασίας.

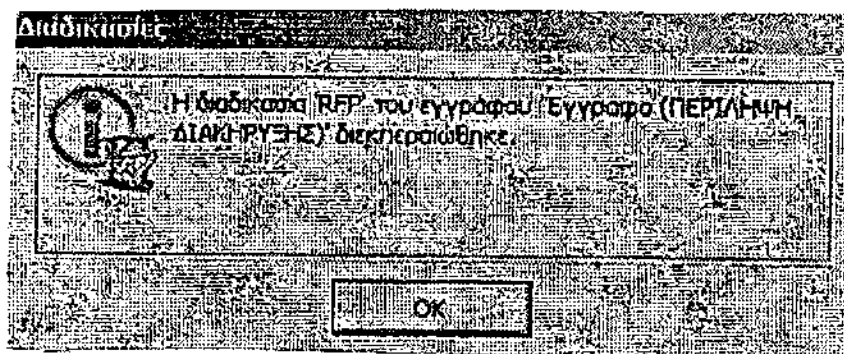


## ΠΡΟΣΦΟΡΑ

Ο πωλητής Α με την εισαγωγή του στο σύστημα «Πάπυρος» ειδοποιείται ότι έχει κάποια ανάθεση με σχετική ένδειξη του υπολογιστή. Ενεργοποιώντας αυτή την ένδειξη εμφανίζονται όλες οι αναθέσεις που αφορούν τον συγκεκριμένο χρήστη. Ο πωλητής Α επιλέγει την ανάθεση που του αφορά η οποία έχει γίνει από τον Υπάλληλο Γραμματείας και σκοπός της είναι η ανάγνωση του εγγράφου R.F.P.

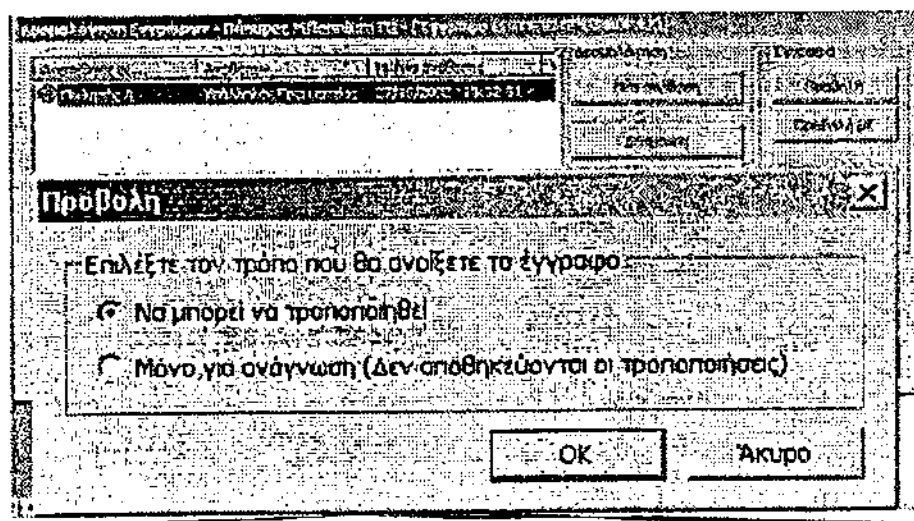
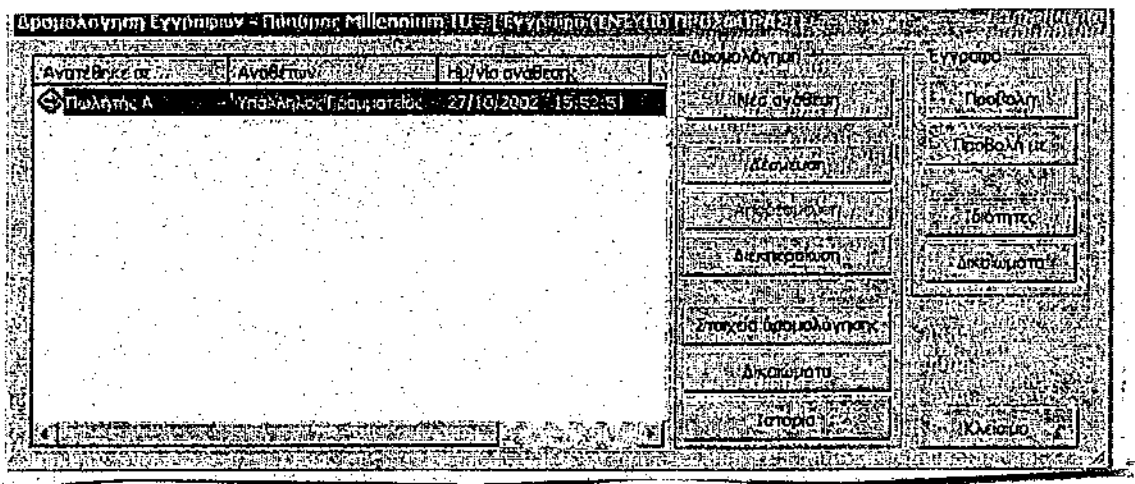
Ανάθεση	Αναθέτης	Ημερομηνία ανάθεσης
Rtbdid sto Workflow	ΟΛΟΙ ΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ	Monday, October 15, 2001 16:16:4
Rtbdid sto Workflow	ΟΛΟΙ ΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ	Tuesday, November 13, 2001 15:1
Rtbdid sto Workflow	ΟΛΟΙ ΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ	Tuesday, November 13, 2001 16:3
Υπάλληλος Γραμματείας	Πωλητής Α	Tuesday, October 22, 2002 19:31:
Διευθυντής Πωλήσεων	Πωλητής Α	Saturday, October 26, 2002 18:27:
<b>Υπάλληλος Γραμματείας</b>	<b>Πωλητής Α</b>	<b>Sunday, October 27, 2002 15:5</b>
Υπάλληλος Γραμματείας	Πωλητής Α	Sunday, October 27, 2002 15:5

Μετά την επιλογή της ανάθεσης ο πωλητής Α έχει την δυνατότητα να κάνει προβολή του εγγράφου που του έχει δρομολογηθεί. Με την προβολή του εγγράφου ο Πωλητής Α εξετάζει το R.F.P και προβαίνει στην διεκπεραίωση της ανάθεσης από τον Υπάλληλο Γραμματείας. Με την διεκπεραίωση αυτής της ανάθεσης τερματίζονται η διαδικασία R.F.P.





Ο πωλητής Α επιλέγει ύστερα από την ανάθεση που του έγινε από τον Υπάλληλο Γραμματείας με την εκκίνηση της διαδικασίας «Προσφορά». Με την ενεργοποίηση της ανάθεσης αυτής ο Πωλητής Α μπορεί να προβάλλει το έγγραφο «Έντυπο Προσφοράς» επιλέγοντας «Προβολή με» ώστε να έχει την δυνατότητα τροποποίησης του εγγράφου, αφού η εργασία που του έχει ανατεθεί είναι η δημιουργία προσφοράς με την χρήση του πρωτότυπου εγγράφου.

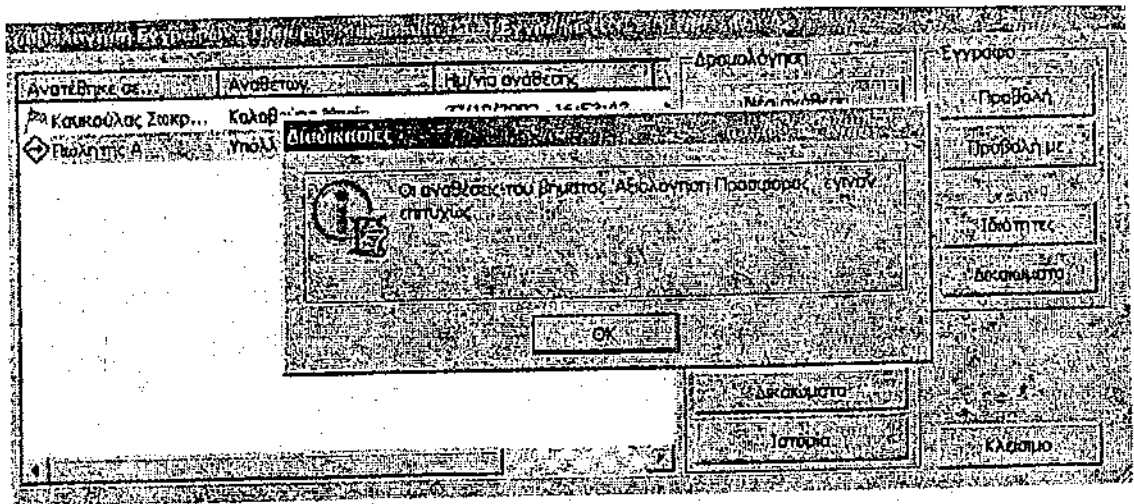


Μόλις ο Πωλητής Α δημιουργήσει την προσφορά την αρχειοθετεί στον φάκελο «Προσφορές» με τη φόρμα αρχειοθέτησης «Αρχειοθέτηση Προσφοράς».

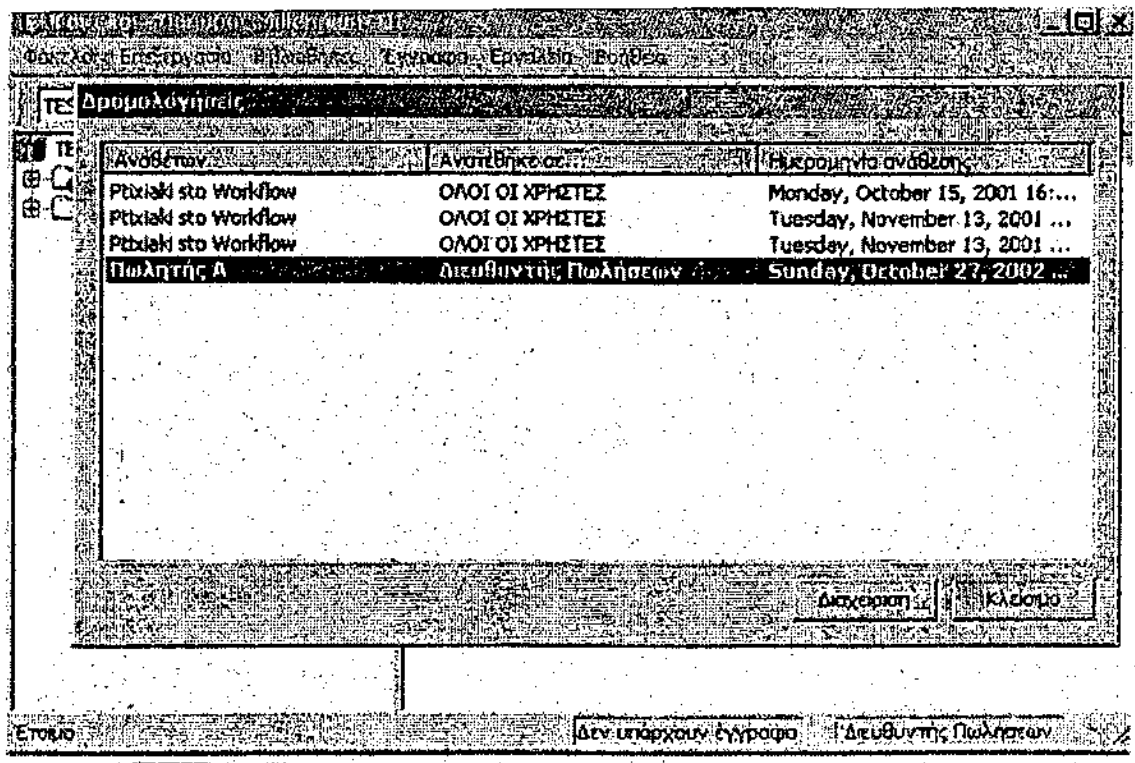
Αρχειοθέτηση - Αρχειοθέτηση Προσφοράς			
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	10/27/2002	ΑΡΙΘΜ. ΑΝΑΦΟΡΑΣ	1
ΠΩΛΗΤΗΣ	ΠΩΛΗΤΗΣ Α	MULTI LAB ΑΕ	ΑΓ. ΑΝΔΡΕΟΥ 115
ΑΠΟΔΕΚΤΗΣ	ΑΘΗΝΑ 2004 ΑΕ	ΠΑΤΡΑ	
ΘΕΜΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ INTEL		
ΗΜΕΡΙΑ ΛΗΞΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	11/27/2002		
Αρχειοθέτηση		Ακύρω	

Αμέσως μετά προβαίνει στην διεκπεραίωση της ανάθεσης με την επιλογή «Διεκπεραιώθηκε» και αυτόματα έχουμε μετάβαση στο επόμενο βήμα της διαδικασίας «Προσφορά» που είναι το «Αξιολόγηση Προσφοράς».

Με την μετάβαση στο αυτό γίνεται αυτόματα δρομολόγηση του εγγράφου «Έντυπο Προσφοράς» όπως αυτό είναι μετά την δημιουργία της προσφοράς και όχι σε πρωτότυπη μορφή προς τον χρήστη «Διευθυντή Πωλήσεων».



Ο «Διευθυντής Πωλήσεων» με την είσοδό του στο σύστημα ειδοποιείται με την σχετική ένδειξη ότι έχει κάποια νέα ανάθεση. Με την ενεργοποίηση της ανάθεσης καλείται από τον «Πωλητή Α» να προβεί σε αξιολόγηση της προσφοράς που του έχει δρομολογηθεί από τον ίδιο.



Αφού λοιπόν προβάλλει το έντυπο της προσφοράς αξιολογεί την προσφορά, αφού λάβει υπόψη του τα εξής:

- ❖ Την αποδοτικότητα της Προσφοράς για την εταιρεία.
- ❖ Την μεγιστοποίηση του κέρδους.
- ❖ Την ανταγωνιστικότητα της Προσφοράς.
- ❖ Την ικανότητα πίστωσης του πελάτη και την έως τώρα συνεργασία μαζί του.

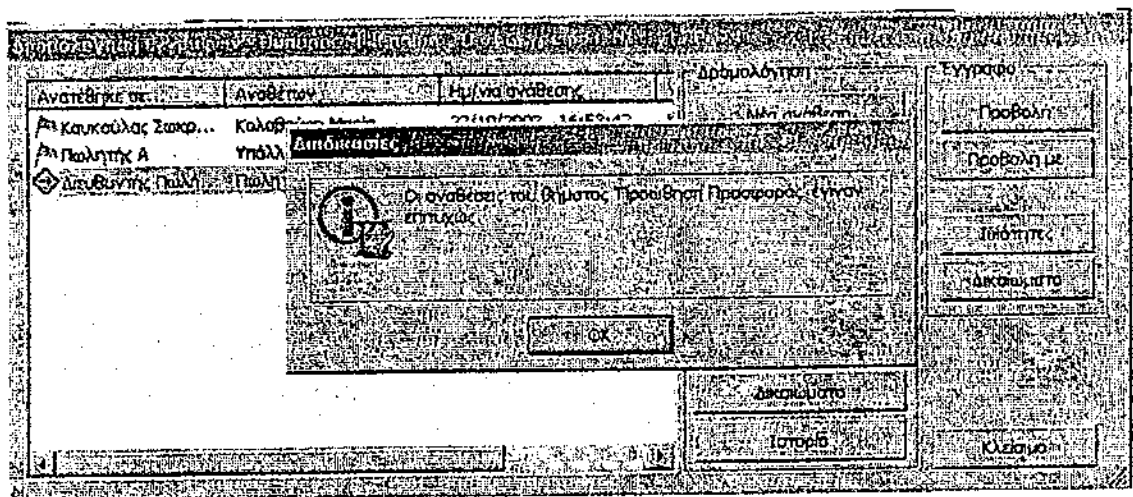
Οι δυνατοί τρόποι διεκπεραίωσης της ανάθεση είναι:

**A) Απορρίφθηκε**

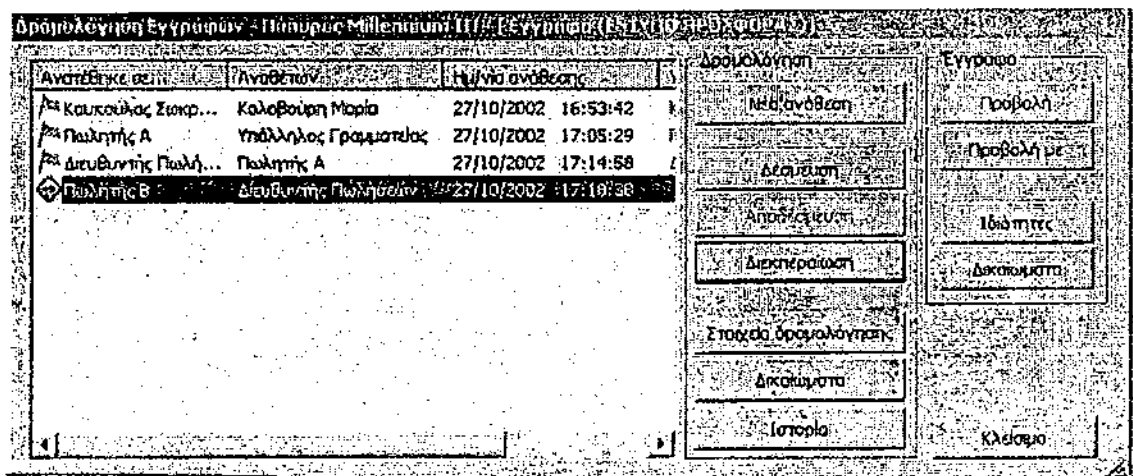
**B) Εγκρίθηκε.**

**A)** Σε αρνητική αξιολόγηση της Προσφοράς έχουμε επιστροφή στο πρώτο βήμα την «Δημιουργία Προσφοράς». Σ' αυτήν την περίπτωση ο Πωλητής Α καλείται να δημιουργήσει μία νέα προσφορά η οποία θα αξιολογηθεί εκ νέου.

**B)** Σε θετική αξιολόγηση της προσφοράς η διαδικασία συνεχίζεται και έχουμε μετάβαση στο τρίτο βήμα της διαδικασίας το οποίο ονομάζεται «Προώθηση Προσφοράς».



Στο βήμα «Πρωώθηση Προσφοράς» γίνεται αυτόματα δρομολόγηση του εντύπου προσφοράς από τον Διευθυντή Πωλήσεων προς τον Πωλητή Β. Ο πωλητής Β με την είσοδό του στο σύστημα ειδοποιείται για την νέα ανάθεση που έγινε από τον διευθυντή Πωλήσεων.



Ο πωλητής Β προβάλλει την προσφορά που του έχει δρομολογηθεί και σκοπός του είναι να την προωθήσει στον πελάτη που εκδήλωσε ενδιαφέρον αποστέλλοντάς μας το αρχικό R.F.P.

Ο πωλητής Β έχει την δυνατότητα να εκτυπώσει το έγγραφο της Προσφοράς και να το παραδώσει Προσωπικά στον πελάτη ώστε να το αποστείλει μέσω fax, e-mail.

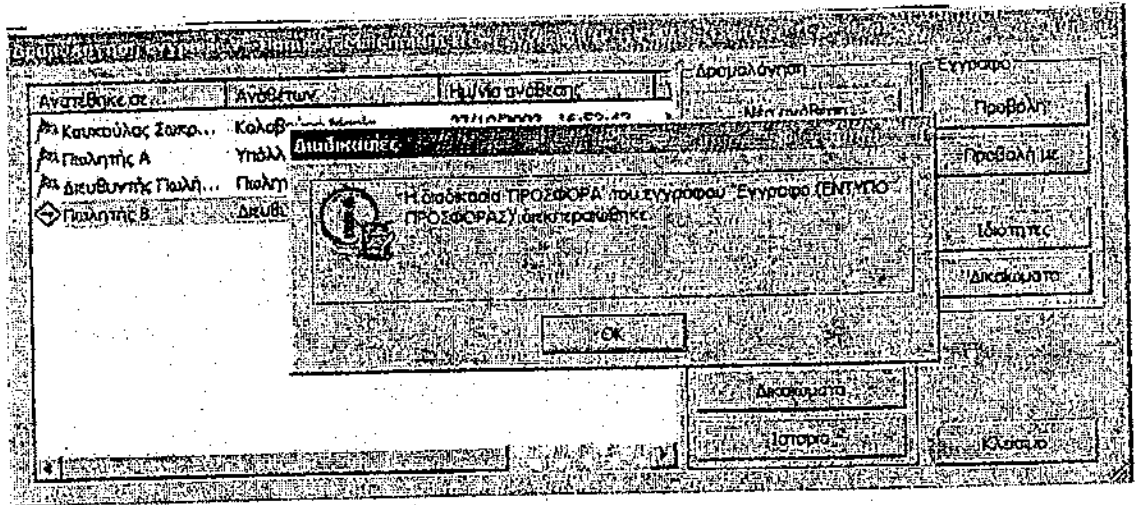
Οι προτεινόμενοι τρόποι διεκπεραιώσεις της ανάθεσης είναι: **A)** Απορρίφθηκε  
**B)** Εγκρίθηκε  
**Γ)** Τελικώς απορρίφθηκε.

**A)** Αν ο πελάτης δεν αποδεχθεί την προσφορά που έχει δημιουργηθεί από τον Πωλητή A αλλά ζητάει κάποια καλύτερη προσφορά γι' αυτόν τότε ο Πωλητής B επιλέγει ως τρόπο διεκπεραίωσης το «Απορρίφθηκε». Αυτόματα έχουμε ανάθεση του Πωλητή B προς τον Πωλητή A για δημιουργία νέας προσφοράς και γυρίζουμε στο πρώτο βήμα της διαδικασίας προσφοράς.

**B)** Αν ο πελάτης αποδεχθεί την προσφορά που του παρουσιάζεται και συμφωνήσει, έχουμε τερματισμό της «Διαδικασίας Προσφοράς». Σ' αυτήν την περίπτωση ο Πωλητής B θα εκκινήσει την διαδικασία «Παραγγελία».

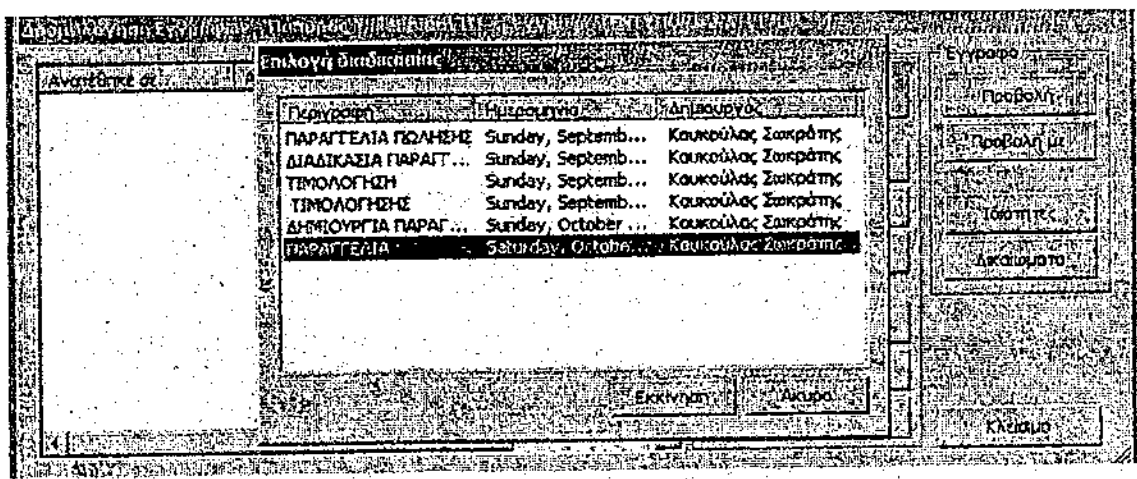
**Γ)** Υπάρχει όμως περίπτωση ο πελάτης να απορρίψει την προσφορά και να μην ζητήσει δημιουργία άλλης. Σε αυτήν την περίπτωση έχουμε τερματισμό όλης της διαδικασίας.





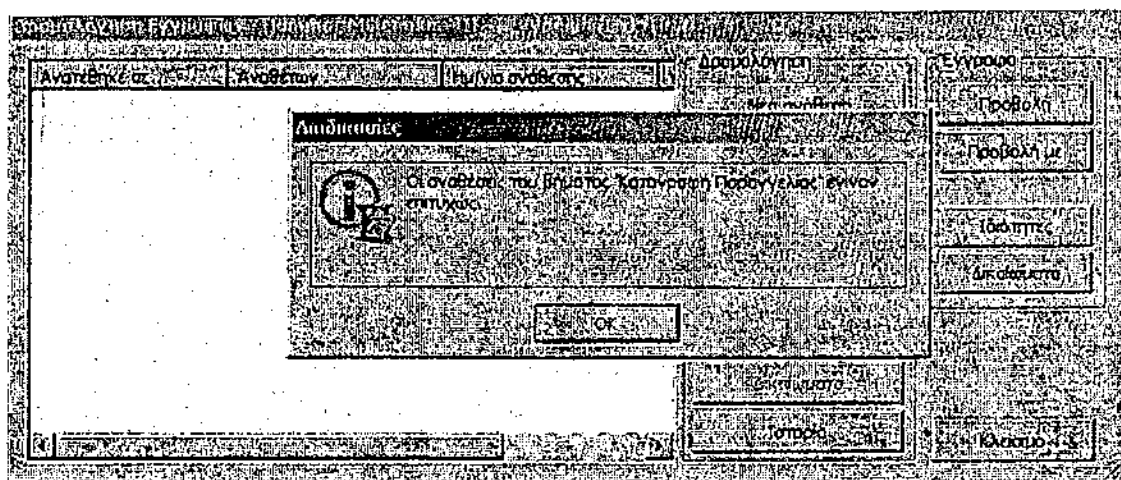
## ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ

Εφόσον ο πελάτης αποδεχθεί την προσφορά που του παρουσίασε ο Πωλητής Β καλείται να εκκινήσει την διαδικασία που ονομάζεται «Παραγγελία». Η διαδικασία αυτή χωρίζεται σε τέσσερα επιμέρους βήματα.



Στο πρώτο βήμα το οποίο ονομάζεται «Καταγραφή Παραγγελίας» ο Πωλητής Β δρομολογεί το πρωτότυπο «Έντυπο Παραγγελίας» στον εαυτό του.

Οι ενέργειες που ορίζονται είναι δύο, αρχικά το «Άνοιγμα του Εγγράφου» και κατόπιν η «Καταγραφή Παραγγελίας».



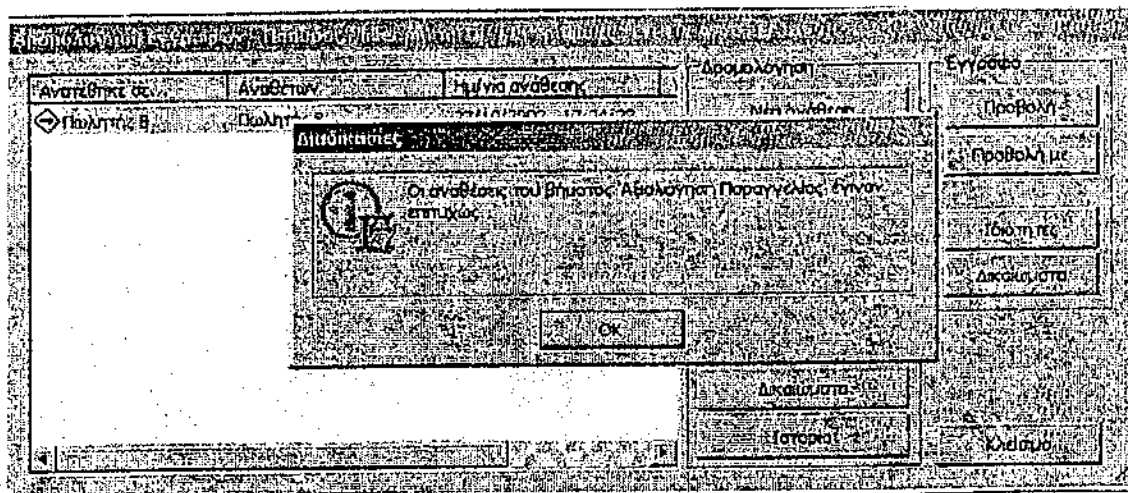
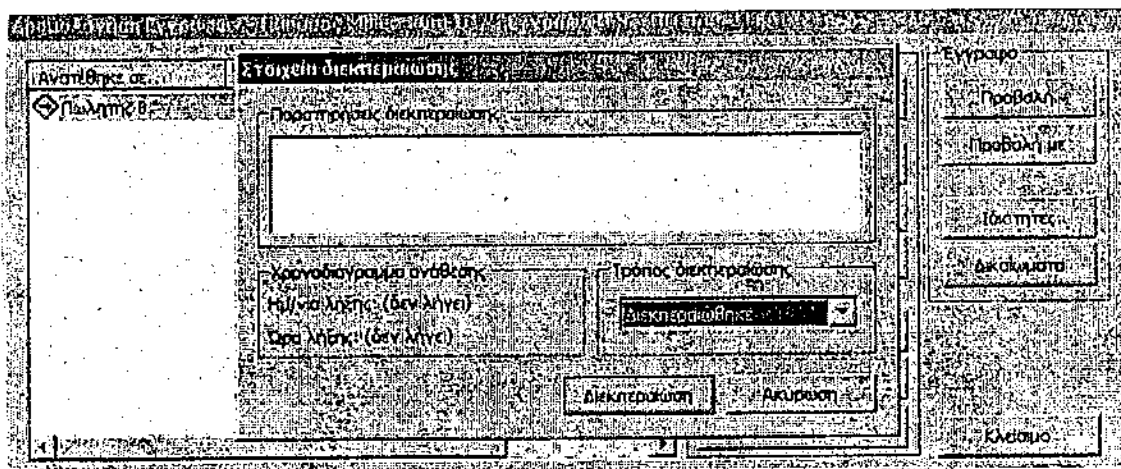
Ο πωλητής Β στην συνέχεια επιλέγει να διαχειριστή την ανάθεση που ο ίδιος έκανε και ανοίγει το έγγραφο «Έντυπο Παραγγελίας» το οποίο είναι το πρωτότυπο. Το άνοιγμα του εγγράφου γίνεται με την επιλογή «Προβολή με» ώστε να μπορεί να το τροποποιήσει.

Δρομολογήσεις		
Ανάθεση	Ανατέθηκε σε:	Ημερομηνία ανάθεσης
Pixiala sto Workflow	ΟΛΟΙ ΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ	Monday, October 15, 2001 16:...
Pthiala sto Workflow	ΟΛΟΙ ΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ	Tuesday, November 13, 2001 ...
Ptikiala sto Workflow	ΟΛΟΙ ΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ	Tuesday, November 13, 2001 ...
<b>Πωλητής Β</b>	<b>Πωλητής Β</b>	<b>Sunday, October 27, 2002 ...</b>

Ως τρόπος διεκπεραίωσης του συγκεκριμένου βήματος ορίζεται το Διεκπεραιώθηκε. Μετά την καταγραφή της παραγγελίας ο Πωλητής Β αρχειοθετεί το «Έντυπο Παραγγελίας» στο «Φάκελο Παραγγελίες» με την αντίστοιχη φόρμα αρχειοθέτησης που είναι η «Αρχειοθέτηση Παραγγελίας».

Αρχειοθέτηση - Αρχειοθέτηση Παραγγελίας			
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	10/27/2002	ΑΡΙΘΜ. ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ	1
ΠΩΛΗΤΗΣ	ΠΩΛΗΤΗΣ Β	ΜΕΤΙΛΑΒ ΑΕ	ΑΓ. ΑΝΔΡΕΟΥ 115 ΠΑΤΡΑ
ΠΕΛΑΤΗΣ	ΑΘΗΝΑ 20		
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	INTEL PIII, SERVERS		
		ΑΣΙΑ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ	115,000
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ	11/25/2002
Εκτύπωση		Ενημέρωση	Ακύρωση

Στην συνέχεια δρομολογείται το έντυπο Παραγγελίας αυτόματα μετά την διεκπεραίωση της Καταγραφής στον Διευθυντή Τεχνικού Τμήματος οπότε έχουμε μετάβαση στο δεύτερο βήμα το οποίο είναι η «Αξιολόγηση Παραγγελιάς».



Ο Διευθυντής Τεχνικού Τμήματος ειδοποιείται με την είσοδό του στο σύστημα για την ανάθεση που τον αφορά.

Αναθέτων	Ανατέθηκε σε	Ημερομηνία ανάθεσης
Ptboxki sto Workflow	ΟΛΟΙ ΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ	Monday, October 15, 2001 16:...
Ptixiakl sto Workflow	ΟΛΟΙ ΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ	Tuesday, November 13, 2001 ...
Ptixiakl sto Workflow	ΟΛΟΙ ΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ	Tuesday, November 13, 2001 ...
Πωλητής Β	Διευθυντής Τεχνικού Τμήμ...	Sunday, October 27, 2002 ...

Μόλις επιλέξει την ανάθεση αυτήν για να την διαχειριστή μπορεί να προβάλει το έντυπο της παραγγελίας που του έχει δρομολογηθεί από τον Πωλητή Β. Η ενέργεια που του έχει ανατεθεί είναι η «Αξιολόγηση της Παραγγελίας». Ο Διευθυντής του Τεχνικού Τμήματος καλείται να αξιολογήσει την παραγγελία. Οι πιθανές ενέργειες διεκπεραίωσης είναι:

- A) Εγκρίθηκε
- B) Απορρίφθηκε.

**A)** Αν ο Διευθυντής του Τεχνικού Τμήματος εγκρίνει την παραγγελία τότε, την αρχειοθετεί στο φάκελο «Παραγγελίες προς σύνθεση» με την φόρμα «Αρχειοθέτηση Παραγγελίας προς σύνθεση» και στην συνέχεια επιλέγει «εγκρίθηκε» από τη «διαχείριση αναθέσεων».



Αρχειοθέτηση - Αρχειοθέτηση Παραγγελιών

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: 10/27/2002      ΑΡΙΘΜ. ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ: 1

ΠΩΛΗΤΗΣ: ΠΩΛΗΤΗΣ Β      ΜΥΤΤΙΔΑΣ ΑΕ  
ΑΓ. ΑΝΔΡΕΟΥ 115  
ΠΑΤΡΑ

ΠΕΛΑΤΗΣ: ΑΘΗΝΑ 2004 ΑΕ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ: ΕΞΟΡΓΙΣΜΟΣ INTEL ΡΙΠ

ΑΞΙΑ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ: 115,000

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ: 11/25/2002

Αρχειοθέτηση      Ακύρωση

Ημ/νία π  
πραξης

Αναθεώρηση

Πωλητής Β

Διευθυντής Τεχν.

Στοιχεία διακέρωσης

Παρατηρήσεις διακέρωσης

Χρονοδιάγραμμα ανάθεσης

Η/ν για λήψη: (δεν λήγα)

Π/ν για λήψη: (δεν λήγα)

Τρόπος διακέρωσης

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΑ

Διακέρωση      Ακύρωση

Εγγραφο

Προβολή

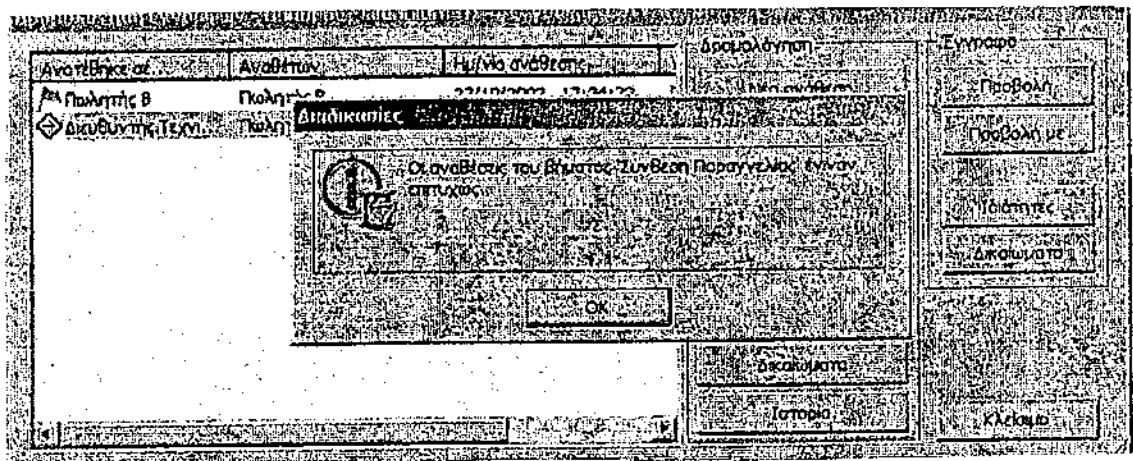
Προβολή

Ιδιότητα

Διακρίματα

Κατάσταση

Ακόμα τα έντυπο παραγγελίας δρομολογείτε στον επόμενο χρήστη του Τεχνικού Α. Σε αυτό το σημείο έχουμε μετάβαση στο τρίτο τμήμα της διαδικασίας το οποίο ονομάζεται «Σύνθεση Παραγγελίας».



Αν ο διευθυντής Τεχνικού Τμήματος απορρίψει την παραγγελία ,την αρχειοθετεί στο φάκελο εκκρεμείς παραγγελίες για να εξεταστεί στο μέλλον η παραγγελιά. Με την επιλογή τρόπου διεκπεραίωσης Απορρίφθηκε έχουμε τερματισμό της διαδικασίας.

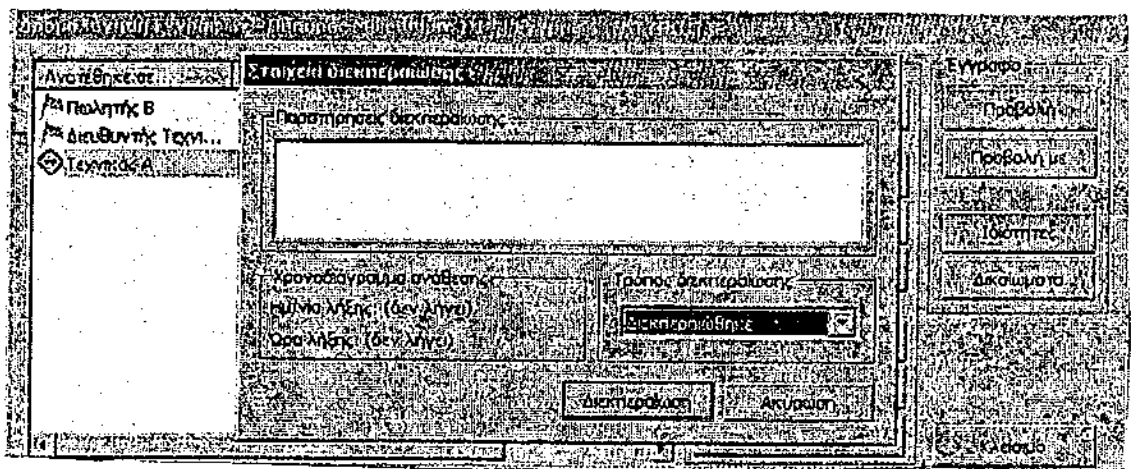
Ο χρήστης Τεχνικός Α με την είσοδό του στο σύστημα ειδοποιείται για την τυχόν ανάθεση που τον αφορά. Επιλέγοντας την ανάθεση που έγινε από το Διοικητή Τεχνικού Τμήματος καλείται να προχωρήσει στη σύνθεση της παραγγελίας.

Αναθέτων	Ανυποβληθεί σε...	Ημερομηνία ανάθεσης
Ριζικά στο Workflow	ΟΛΟΙ ΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ	Monday, October 15, 2001 16:
Ριζικά στο Workflow	ΟΛΟΙ ΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ	Tuesday, November 13, 2001 ..
Ριζικά στο Workflow	ΟΛΟΙ ΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ	Tuesday, November 13, 2001 ..
Διευθυντής Τεχνικού Τμήματος	Τεχνικός Α	Sunday, October 27, 2002 -

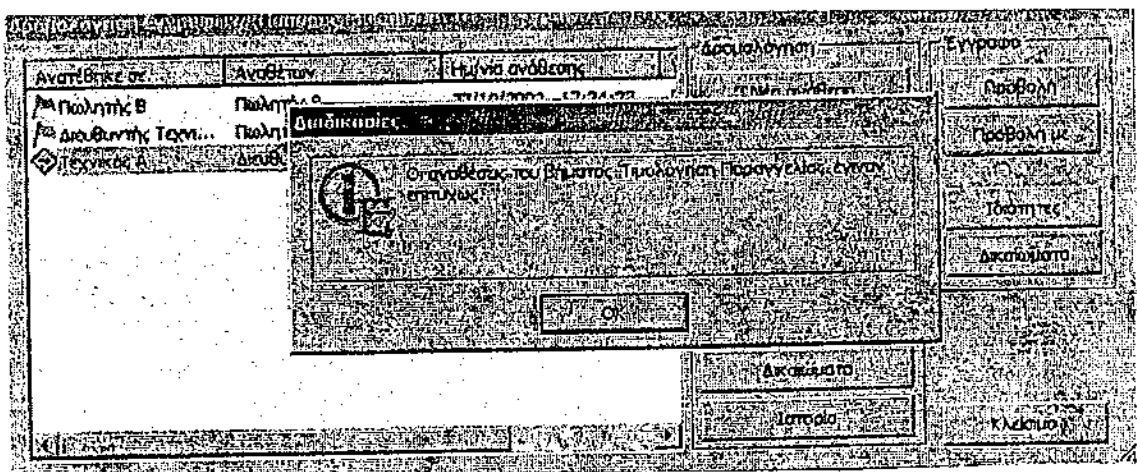
Οι δυνατοί τρόποι διεκπεραίωσης της διαδικασίας αυτής «Σύνθεση Παραγγελίας» είναι: Α) Απορρίφθηκε και Β) Διεκπεραιώθηκε.

Α) Μόλις ο τεχνικός Α προβάλλει το έντυπο παραγγελίας εξετάζει αν είναι δυνατή η σύνθεσή της. Αν δεν είναι δυνατή η αρχειοθετεί την παραγγελία στο φάκελο «Αρχειοθέτηση Εκκρεμών Παραγγελιών» για σύνδεση μελλοντική. Επιλέγει Απορρίφθηκε και έχουμε τερματισμό της διαδικασίας.

Β) Αν ο Τεχνικός Α προχωρήσει στη σύνθεση της παραγγελίας και υλοποιηθεί η παραγγελία, τότε επιλέγει ως τρόπο διεκπεραίωσης το «Διεκπεραιώθηκε».



Αυτόματα το έντυπο της παραγγελίας δρομολογείτε στον επόμενο χρήστη που συμμετέχει στην διαδικασία του «λογιστή». Άρα έχουμε μετάβαση στο επόμενο βήμα της διαδικασίας «Τιμολόγηση Παραγγελίας».

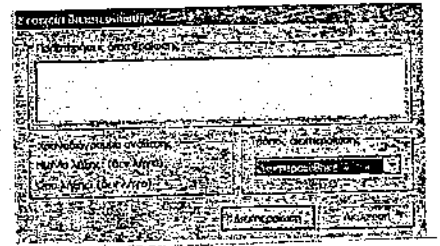
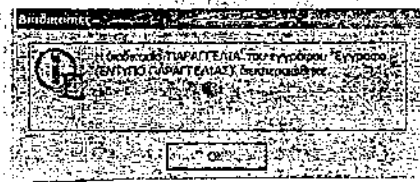


Το τέταρτο και τελευταίο βήμα της διαδικασίας παραγγελίας είναι το βήμα «Τιμολόγηση». Ο λογιστής όταν εισέλθει στο σύστημα και διαχειριστή την δρομολόγηση που του έχει ανατεθεί λαμβάνει από τον τεχνικό Α την επιλογή για «Τιμολόγηση Παραγγελίας».

Αναθέτων	Ανατέθηκε σε	Ημερομηνία αναθεσης
Pixdata στο Workflow	ΟΛΟΙ ΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ	Monday, October 15, 2001 16:...
Pixdata στο Workflow	ΟΛΟΙ ΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ	Tuesday, November 13, 2001 ...
Pixdata στο Workflow	ΟΛΟΙ ΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ	Tuesday, November 13, 2001 ...
Τεχνικός Α	Λογιστής	Sunday, October 27, 2002...

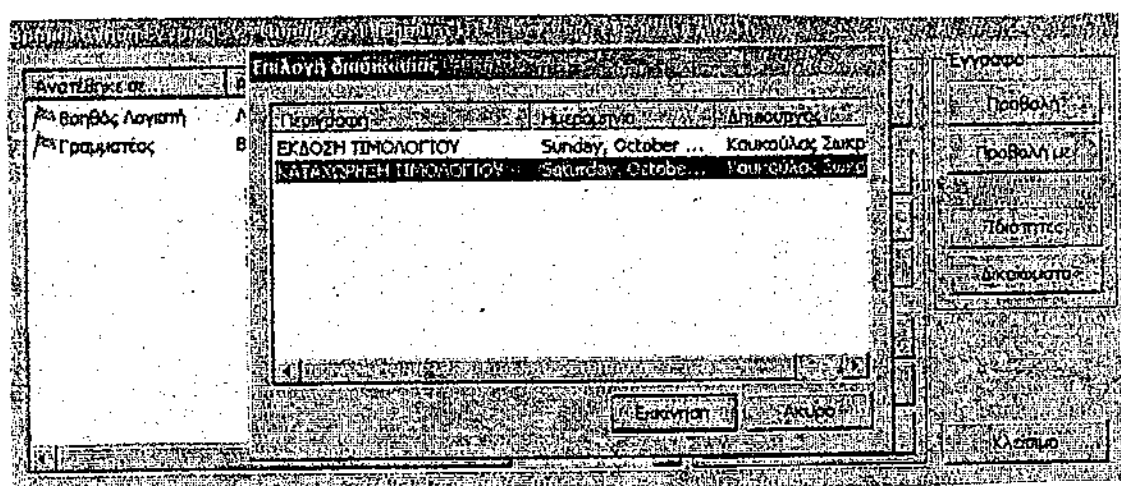
Αποχώρηση    Κλείσιμο

Στο σημείο αυτό ο λογιστής προβάλλει το δρομολογημένο έγγραφο και σύμφωνα με αυτό τιμολογεί την παραγγελία. Στην συνέχεια ανοίγει το λογιστικό του πρόγραμμα και με την βοήθειά του εκδίδει το αντίστοιχο τιμολόγιο. Ύστερα επιλέγει ως τρόπο διεκπεραίωσης το «Διεκπεραιώθηκε» και με αυτόν τον τρόπο τερματίζεται η διαδικασία «Παραγγελία».



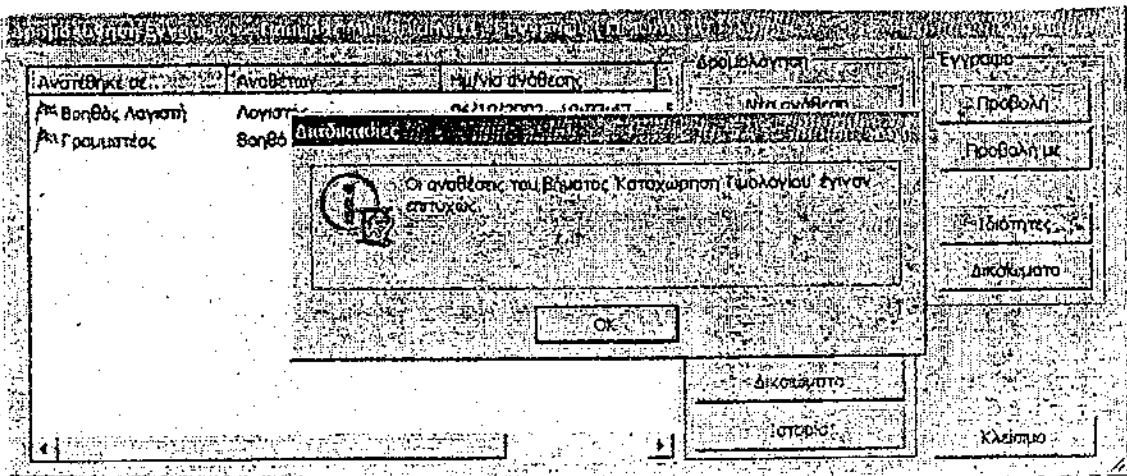
## ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ

Μόλις εκδοθεί το τιμολόγιο, ο λογιστής το εισάγει στο σύστημα και το δρομολογεί με ανάθεση στο χρήστη «Βοηθός Λογιστή». Με την ανάθεση που γίνεται έχουμε εκκίνηση της διαδικασίας «Τιμολόγηση».





Στο πρώτο βήμα που ονομάζεται «Καταχώρηση Τιμολογίου» και μόλις ενεργοποιηθεί ο «Βοηθός Λογιστή» καλείτε μετά την διαχείριση της να καταχωρίσει το τιμολόγιο που του έχει δρομολογηθεί από τον λογιστή.



Αναθέτων	Αναθέτης σε	Ημερομηνία ανάθεσης
Ριζοδάκι στο Workflow	ΟΛΟΙ ΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ	Monday, October 15, 2001 16:...
Ριζοδάκι στο Workflow	ΟΛΟΙ ΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ	Tuesday, November 13, 2001 ...
Ριζοδάκι στο Workflow	ΟΛΟΙ ΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ	Tuesday, November 13, 2001 ...
Λογιστής	Βοηθός Λογιστή	Sunday, October 27, 2002 ...

Ο βοηθός λογιστή αφού αρχειοθετήσει το τιμολόγιο στο φάκελο «Πωλήσεις» με την φόρμα «Αρχειοθέτηση Πωλήσεων».

Αρχειοθέτηση - Αρχειοθέτηση Πωλήσεων

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: 10/27/2002

ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟΥ: ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ ΠΩΛΗΣΗΣ - Δ. ΑΓΙΟΥΣΤ. ΑΡΙΘΜΟΣ: 191

ΠΡΟΣΤΑΣΗ: ΑΘΗΝΑ 2004 ΑΕ ΕΣΟΦΑΡΤΗ: ΕΠΙ ΠΙΣΤΩΣΕΙ

ΑΠΡΟΟΡΙΣΜΟΣ: ΑΔΕΛΦΕΙΟΥ 10 ΜΑΡΟΥΣΙ ΑΘΗΝΑ ΤΥΝΟΛ ΑΞΙΑ: 115,000

ΕΙΔΟΣ: ΔΙΚΤΥΑΚΟΣ ΕΣΟΠΛΙΣΜΟΣ

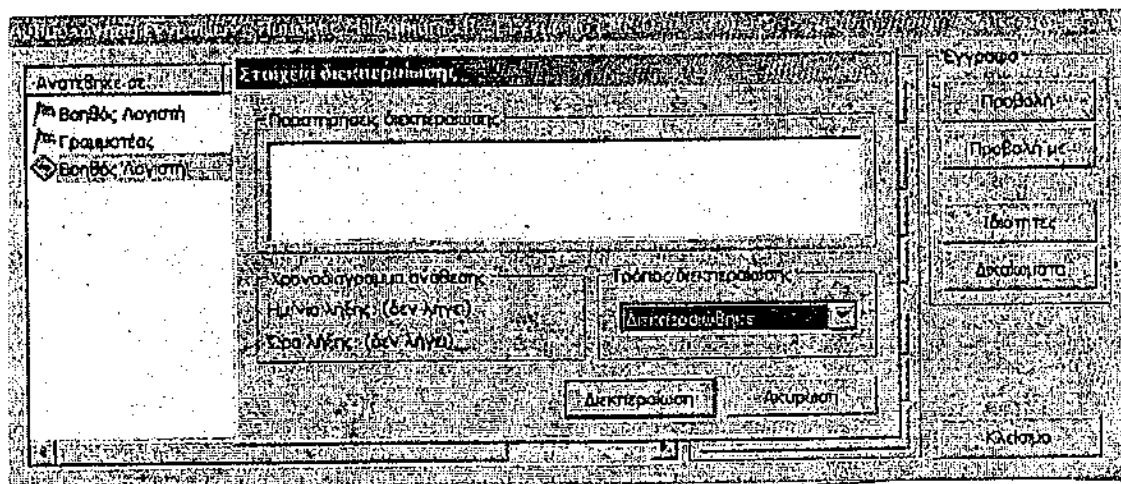
ΣΥΝΘΕΣΗ: ΕΠΙΣΤΡΕΥΜΑ

ΕΠΙΚΡΗΣΗ: ΤΕΙ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ

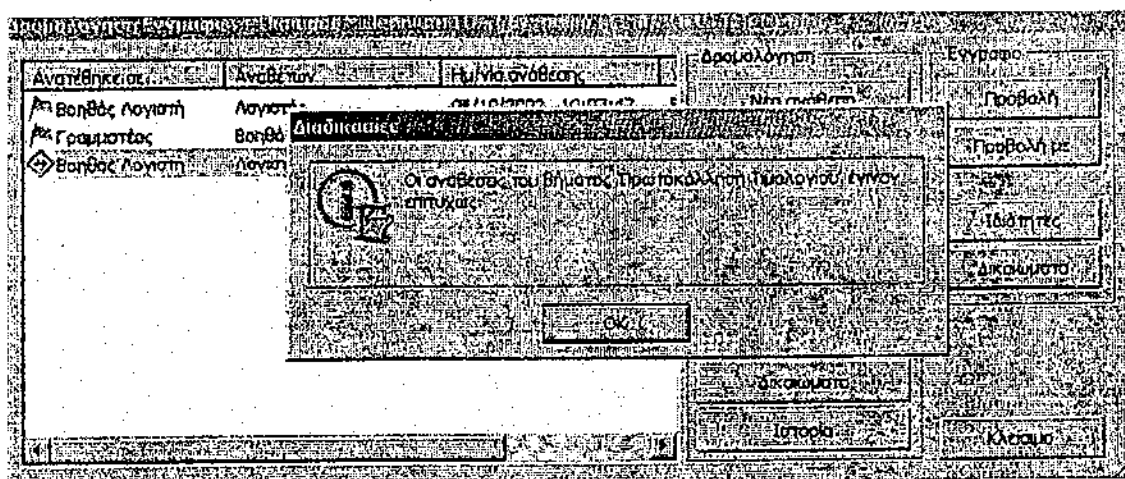
ΜΑΤΙΟΥΔΑΣ ΑΕ  
ΠΛ. ΑΝΔΡΕΟΥ 115  
ΠΑΤΡΑ

ΑΟΥΣΟΥ 1997

Και το έχει καταχωρήσει στο λογιστικό πρόγραμμα επιλέγει ως τρόπο διεκπεραίωσης το «Διεκπεραιώθηκε».



Αμέσως έχουμε αυτόματη δρομολόγηση του τιμολογίου στον χρήστη «Γραμματέας». Η δρομολόγηση αυτή συνεπάγεται και μετάβαση στο δεύτερο βήμα της διαδικασίας τιμολόγησης που ονομάζεται «Πρωτοκόλληση Τιμολογίου».



Στο βήμα αυτό ο «Γραμματέας» καλείται να πρωτοκολλήσει το τιμολόγιο το εξερχόμενο προς τον πελάτη που του έχει δρομολογηθεί από τον Βοηθό Λογιστή.

Δρομολογήσεις		
Αναθέτων	Αναθέτουσ. σε...	Ημερομηνία ανάθεσης
Ptixaki sto Workflow	ΟΛΟΙ ΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ	Monday, October 15, 2001 16:...
Ptixaki sto Workflow	ΟΛΟΙ ΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ	Tuesday, November 13, 2001 ...
Ptixaki sto Workflow	ΟΛΟΙ ΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ	Tuesday, November 13, 2001 ...
Βοηθός Λογιστή	Γραμματέας	Sunday, October 27, 2002 ...

Αποστολή Κλείσιμο

Ο γραμματέας πρωτοκολλεί το τιμολόγιο και το αρχειοθετεί στο φάκελο «Πρωτόκολλο Εξερχόμενων».

Αρχειοθέτηση - Αρχείο Πρωτοκόλλου

Αρχείο Επεξεργασία Πρωτόκολλο Εργασίας Εισήγηση Φόρμα Καρταριστήρια Βοήθεια

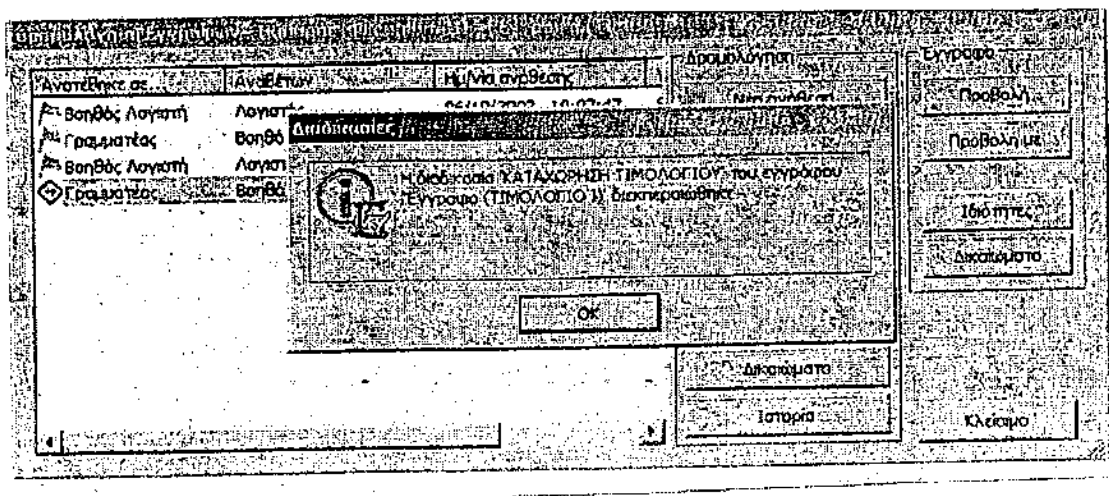
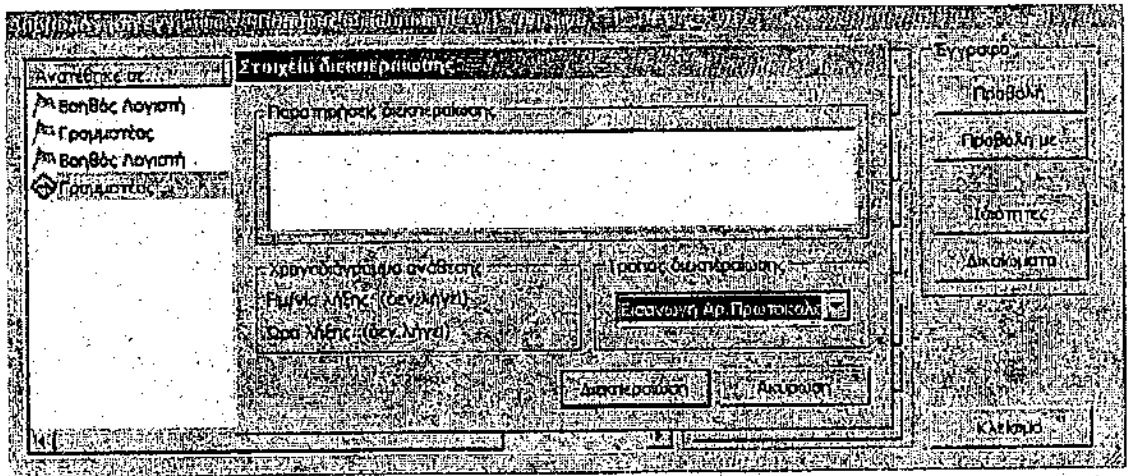
Αρχειοθέτηση - Αρχείο Πρωτοκόλλου

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	10/27/2002	ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ	1
ΥΠΗΛΙΚΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ	ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ	ΥΠΗΛΙΚΟΣ ΑΕ	Μ. ΠΙΛΑΒ ΑΕ
ΤΥΠΟΣ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟΥ	ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ ΠΩΛΗΣΗΣ - Δ. ΑΠΟΣΤ.	ΑΔΣ ΑΝΔΡΕΟΥ 115	ΠΑΤΡΑ
ΕΣΤΙΝ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΠΡΟΣ ΑΘΗΝΑ ΣΩΜ ΑΕ		

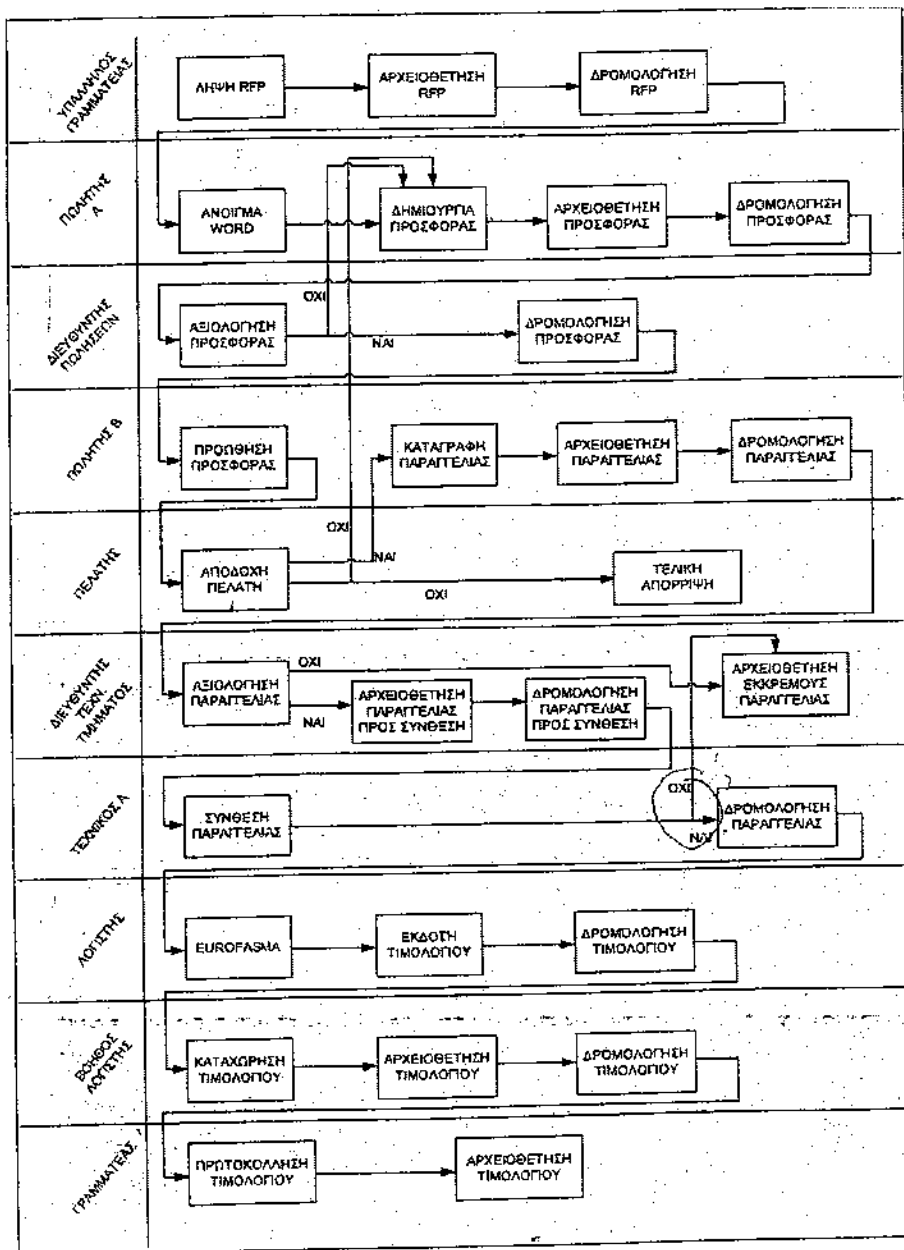
Αρχειοθέτηση Ακύρωση

Εξοικονομώ Εφαρμογές

Μόλις γίνει η αρχειοθέτηση ο γραμματέας επιλέγει ως τρόπο διεκπεραίωσης το «Πρωτοκολλήθηκε», οπότε έχουμε τερματισμό της διαδικασίας.



Το διάγραμμα που ακολουθεί είναι το διάγραμμα ροής εργασίας που χρησιμοποιεί η επιχείρηση για τον τομέα των πωλήσεών της.





## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Edward E. Watson, Helmut Schneider  
Louisiana State University , E.J. Ourso College of Business  
Administration , Dept. of Information Systems and Decision  
Sciences , Baton Rouge , Louisiana  
[ewatson@lsu.edu](mailto:ewatson@lsu.edu).

“ Χρησιμοποιώντας το Σύστημα ERP στην εκπαίδευση.”

2. Project Work  
Submitted by ferbian (15986) , information and Communication  
Systems

Master Program , [ferbian@tu-harburg.de](mailto:ferbian@tu-harburg.de)

Supervisors:

Prof.Dr.J.W.Schmidt , [j.w.Schmidt@tu-harburg.de](mailto:j.w.Schmidt@tu-harburg.de)

“Σύγκριση των οδηγημένων από γεγονός (Event – driven)  
αλυσίδων διαδικασίας και του διαγράμματος δραστηριότητας UML  
για την ένδειξη των επιχειρησιακών διαδικασιών”.

3. Franck Tetard , Abo Akademi.

“ Επιχειρησιακές Διαδικασίες και Πληροφοριακά Συστήματα”

4. Prof. Dr. Susanne Strahringer.

[Susanne.strahringer@ebs.de](mailto:Susanne.strahringer@ebs.de)

“Επιχειρησιακά Πληροφοριακά Συστήματα II”

5. Eindhoven University of Technology , Faculty of Technology  
Management, Department of Information and Technology.

P/O/Box 513

5600MB Eindhoven, The Netherlands,

[w.m.p.v.d.aalst@tm.tue.nl](mailto:w.m.p.v.d.aalst@tm.tue.nl)

“ Τεχνικές Διαγραμμάτων”

6. Δρ. Β. Ταμπκάς , Λογιστικά Πληροφοριακά Συστήματα-  
Σύγχρονες υπηρεσίες, Α.Τ.ΕΙ. Πάτρας , 2004