

*Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Δυτικής Ελλάδας
Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας
Τμήμα: Διοίκησης Επιχειρήσεων
(Πρώην: Επιχειρηματικού Σχεδιασμού & Πληροφοριακών Συστημάτων.)*

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑ: ΧΡΗΣΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΑΠΟ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ: ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΚΑΙ ΟΙ
ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ:

ΜΗΤΣΙΩΝΗΣ ΚΩΣΤΑΚΗΣ
ΣΠΥΡΟΠΟΥΛΟΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ:

ΚΑΚΑΡΕΛΙΔΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

ΠΑΤΡΑ 2015

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Αναλαμβάνοντας την τελική και πιο σημαντική εργασία της φοιτητικής μας ζωής και έχοντας αποκομίσει τις απαραίτητες γνώσεις, αποφασίσαμε να επιλέξουμε ένα θέμα που να ανακύπτει από την καθημερινή επιχειρηματική ζωή, έχοντας σε πρώτο πλάνο τις επιχειρήσεις που αποτελούν τον ενεργό πυρήνα του επιχειρηματικού κλάδου. Διαβάζοντας διάφορες έρευνες, παρατηρήσαμε πως οι επιχειρήσεις δεν θα μπορούσαν να επιβιώσουν στην σημερινή εποχή δίχως λογισμικά.

Όλα τα παραπάνω, μας παρακίνησαν να επιλέξουμε το θέμα μας το οποίο είναι: Χρήση υπολογιστικών προγραμμάτων από επιχειρήσεις: τα οφέλη και οι επιπτώσεις.

Σε αυτό το σημείο νιώθουμε την ανάγκη να εκφράσουμε την ευγνωμοσύνη μας στους υπεύθυνους καθηγητές Κακαρελίδη Γεώργιο και Καλαπόδη Αλέκα, οι οποίοι με τις πολύτιμες συμβουλές τους και την επιστημονική καθοδήγησή τους συμμετείχαν καταλυτικά στην εκπόνηση της παρούσας πτυχιακής εργασίας.

Τέλος, οφείλουμε να ευχαριστήσουμε τις οικογένειες μας και όσους στάθηκαν αρωγοί στην προσπάθειά μας αυτή. Η συμπαράστασή όλων ήταν ανεκτίμητη.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.

ΠΡΟΛΟΓΟΣσελ 1

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 (ΑΠΛΑ ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ).....σελ 6

1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	σελ 7
1.2 MS OFFICE	σελ 8
1.3 ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ ΒΑΣΙΣΜΕΝΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ	σελ 10
1.3.1 ONLINE MARKETING	σελ 11
1.3.2 E-SHOP & SITES	σελ 13
1.4 ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ CRM	σελ 15
1.4.1 ENTERSOFT CRM	σελ 17
1.4.2 Η HELLAS CRM v TIGER	σελ 20
1.5 ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ, ΟΦΕΛΗ – ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ...	σελ 22

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 (ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ ΑΠΟΘΗΚΗΣ).....σελ 24

2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	σελ 25
2.2 ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ ΓΙΑ ΜΙΚΡΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	σελ 26
2.2.1 SMALL BUSSINESS INVENTORY CONTROL	σελ 26
2.2.2 KIOSK MANAGER	σελ 28
2.2.3 ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ , ΤΙ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΘΑ ΜΠΟΡΟΥΣΑΝ ΝΑ ΠΡΟΣΦΕΡΟΥΝ	σελ 32
2.3 ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ ΓΙΑ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ..	σελ 33
2.3.1 INFLOW INVENTORY	σελ 34
2.3.2 DOLIBAR ERP & CRM	σελ 35
2.3.3 MY MANAGER	σελ 36
2.3.4 ΔΙΑΣ	σελ 39
2.3.5 SOFT 100	σελ 40
2.3.6 ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ, ΤΙ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΘΑ ΜΠΟΡΟΥΣΑΝ ΝΑ ΠΡΟΣΦΕΡΟΥΝ	σελ 41
2.4 ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ ΓΙΑ ΜΕΓΑΛΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	σελ 43
2.4.1 SAP	σελ 44

2.4.2 SEN-SINGULAR ENTERPRISE	σελ 50
2.4.3 ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ , ΤΙ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΘΑ ΜΠΟΡΟΥΣΑΝ ΝΑ ΠΡΟΣΦΕΡΟΥΝ	σελ 53
2.5 ΜΙΚΡΟΣ ΕΠΙΛΟΓΟΣ , ΟΦΕΛΗ – ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ	σελ 54

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 (ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ).....σελ 56

3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	σελ 57
3.2 ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΜΕΓΑΛΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	σελ 58
3.2.1 FINAL EXPERT	σελ 58
3.2.2 NOTES	σελ 60
3.2.3 ΣΥΓΚΡΙΣΗ	σελ 62
3.3 ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΓΙΑ ΕΛΕΥΘΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ	σελ 63
3.3.1 BUSINESS 2 GO	σελ 63
3.3.2 MS EXCEL	σελ 65
3.3.3 ΣΥΓΚΡΙΣΗ	σελ 68
3.4 ΕΠΙΛΟΓΟΣ , ΟΦΕΛΗ – ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ	σελ 69

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4(ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ).....σελ 72

4.1 ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	σελ 73
4.1.1 ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	σελ 73
4.1.2 ΔΙΑΤΥΠΩΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ	σελ 73
4.1.3 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ – ΑΞΟΝΕΣ	σελ 73
4.2 ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	σελ 75
4.2.1 ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	σελ 75
4.2.2 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	σελ 76
4.2.3 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	σελ 76
4.2.4 ΜΕΘΟΔΟΣ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	σελ 77
4.2.5 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	σελ 80
4.2.6 ΤΟ ΔΕΙΓΜΑ	σελ 81
4.2.7 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ	σελ 81

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 (ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ).....σελ 84

5. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝσελ 85

5.1 ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΙΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΓΙΑ ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΚΑΙ ΤΙΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....σελ 85

5.1.1 ΠΟΣΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΑΠΑΣΧΟΛΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ?σελ 85

5.1.2 ΣΕ ΠΟΙΑ ΧΩΡΑ/ΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΕΙΤΑΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ?σελ 87

5.1.3 Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΑΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΣΤΟΝ:σελ 88

5.1.4 ΠΟΙΟ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΜΕΣΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΑΣ ΣΤΟΝ ΕΜΠΟΡΙΚΟ , ΛΟΓΙΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΣΑΣ?σελ 89

5.1.5 ΠΟΣΑ ΕΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ?σελ 91

5.1.6 ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΤΩΝ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΣΑΣ?σελ 92

5.1.7 ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΑΠΛΑ ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ;σελ 93

5.1.8 ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΑΙ?σελ 94

5.1.9 ΠΟΣΟ ΑΞΙΟΠΙΣΤΑ ΘΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΖΑΤΕ ΤΑ ΥΠΑΡΧΟΝΤΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΣΑΣ?σελ 96

5.1.10 ΠΩΣ ΘΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΖΑΤΕ ΤΗΝ ΑΝΑΛΟΓΙΑ ΚΟΣΤΟΥΣ ΤΩΝ ΥΠΑΡΧΟΝΤΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΑΣ ΠΡΟΣ ΤΑ ΑΠΟΤΙΜΩΝΤΑ ΚΕΡΔΗ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥΣ?σελ 97

5.1.11 ΠΡΟΤΙΘΕΣΤΕ ΝΑ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΕΤΕ ΤΑ ΥΠΑΡΧΟΝΤΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ Η ΣΚΟΠΕΥΕΤΕ ΝΑ ΑΠΟΚΤΗΣΕΤΕ ΚΑΙΝΟΥΡΓΙΑ?σελ 99

5.1.12 ΠΟΣΟ ΕΥΚΟΛΑ ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΠΩΣ ΘΑ ΜΠΟΡΟΥΣΑΝ ΝΑ ΑΝΤΑΠΕΞΕΛΘΟΥΝ ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΣΑΣ ΣΕ ΤΥΧΟΝ ΜΕΤΑΒΟΛΗ Η ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΩΝ ΥΠΑΡΧΟΝΤΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΣΑΣ?σελ 100

5.1.13 ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΚΑΤΑΡΤΙΖΕΤΑΙ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΣΑΣ ΠΑΝΩ ΣΤΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΣΑΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ; ...σελ	102
5.1.14 ΠΩΣ ΘΑ ΚΡΙΝΑΤΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΩΝ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΣΑΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ?	σελ 103
5.1.15 ΣΑΣ ΠΑΡΕΧΕΤΕ Η ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΠΑΝΩ ΣΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΣΑΣ?	σελ 105
5.1.16 ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΘΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΖΑΤΕ ΓΙΑ ΕΣΑΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΤΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ;	σελ 106
5.1.17 ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΠΩΣ ΘΑ ΣΥΝΕΧΙΖΕ ΝΑ ΕΥΔΟΚΙΜΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΣΑΣ ΧΩΡΙΣ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ?	σελ 108

ΣΥΖΗΤΗΣΗ **σελ 110**

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ..... **σελ 112**

ΠΕΡΙΛΗΨΗ **σελ 114**

SUMMARY **σελ 115**

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ **σελ 116**

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ..... **σελ 119**



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

: ΑΠΑ

ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ

1.1 Εισαγωγή

Η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας επηρεάζει άμεσα και έμμεσα τις ζωές όλων μας. Όλη αυτή η συνεχής εξέλιξη της τεχνολογίας γίνεται με την αρωγή της πληροφορικής. Όσο αναπτύσσεται ο τομέας της πληροφορικής τόσο αναπτύσσονται και εξελίσσονται και οι επιχειρήσεις.

Αυτό που ενδιαφέρει εμάς είναι οι επιχειρήσεις. Όλες οι επιχειρήσεις παγκοσμίως χρησιμοποιούν την πληροφορική έστω και σε ελάχιστο ποσοστό. Ακόμα και ένα μπακάλικο σε ένα απόμακρο βουνό για παράδειγμα χρησιμοποιεί κάποια μορφή πληροφορικής η οποία μπορεί να είναι μια αριθμομηχανή. Ως φυσικό επακόλουθο πλέον όλες οι επιχειρήσεις χρειάζονται απαραίτητα την βοήθεια της πληροφορικής για να επιβιώσουν (από τις πιο μικρές έως τους "κολοσσούς" παγκοσμίως).

Σε αυτό το κεφάλαιο θα γίνει αναφορά σε πρώτη φάση σε απλά λογισμικά που χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις για την καθημερινή τους λειτουργία και συγκεκριμένα για το πακέτο office της Microsoft, ένα πρόγραμμα το οποίο είναι ένα πρόγραμμα που έχει οποιαδήποτε επιχείρηση. Στην συνέχεια του κεφαλαίου θα γίνει αναφορά σε λογισμικά τα οποία είναι βασισμένα στο διαδίκτυο. Υπάρχει μια μεγάλη γκάμα από αυτά τα λογισμικά. Εμείς συγκεκριμένα θα αναφερθούμε στο online marketing που μπορεί να κάνει μια επιχείρηση, στην δημιουργία ενδεχομένως ενός ηλεκτρονικού καταστήματος ή απλά ενός ιστότοπου που θα παρουσιάζονται πληροφορίες για την επιχείρηση. Τελειώνοντας, θα γίνει αναφορά σε Λογισμικά διαχείρισης πελατών γνωστά ως CRM. Τελειώνοντας, θα γίνει ανάλυση ορισμένων προγραμμάτων, σύγκριση μεταξύ τους και θα αναφερθούν ορισμένες τυχόν επιπλέον λειτουργίες που θα έπρεπε να υποστηρίζουν.

Όπως γίνεται αντιληπτό τα Λογισμικά πληροφορικής έχουν "ριζώσει" στην λειτουργία των επιχειρήσεων και προσπαθούν με συνεχής αναβαθμίσεις να γίνονται ελκυστικά σε αυτές. Οι επιχειρήσεις από την πλευρά τους τα προτιμούν γιατί με αυτό τον τρόπο αυξάνουν το ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα σε σχέση με τους ανταγωνιστές τους και με την σειρά τους αναβαθμίζονται.

1.2 MS OFFICE

Ένα από τα πιο συνηθισμένα και βασικά υπολογιστικά προγράμματα που χρησιμοποιεί κάθε είδους επιχείρηση από την πιο μεγάλη έως την πιο μικρή είναι το πακέτο λογισμικού office της εταιρείας Microsoft. Με τον όρο βασικό λογισμικό εννοούμε ότι από την εποχή που εδραιώθηκαν οι υπολογιστές στις επιχειρήσεις το πρώτο λογισμικό που χρησιμοποιήθηκε ήταν το MS OFFICE. Το MS OFFICE παρέχει αρκετά προγράμματα ανάλογα με την έκδοση που θα χρησιμοποιήσει η κάθε επιχείρηση.

Αναλύοντας λίγο τις εκδόσεις θα θέλαμε να αναφέρουμε ότι το MS OFFICE κυκλοφορεί στις εκδόσεις Basic, Home and Student, Standard, Small business, Professional, Ultimate, Professional plus και Enterprise. Κάθε μια από αυτές τις εκδόσεις προσφέρει και διαφορετικά προγράμματα. Αναλυτικότερα η κάθε έκδοση ξεχωριστά περιλαμβάνει:

- Ø Basic: Word, Excel, Outlook.
- Ø Home and Student: Word, Excel, PowerPoint, OneNote.
- Ø Standard: Word, Excel, PowerPoint, Outlook.
- Ø Small business: Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Accounting Express, Publisher.
- Ø Professional: Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Accounting Express, Publisher, Access.
- Ø Ultimate: Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Accounting Express, Publisher, Access, InfoPath, Groove, OneNote.
- Ø Professional Plus: Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Publisher, Access, InfoPath, Communicator.
- Ø Enterprise: Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Publisher, Access, InfoPath, Groove, OneNote, Communicator.

Επίσης, υπάρχει και το πρόγραμμα MS PROJECT το οποίο κυκλοφορεί ξεχωριστά από το πακέτο του office. Παρακάτω θα κάνουμε μια μικρή αναφορά στο τι προσφέρει το κάθε πρόγραμμα του πακέτου MS OFFICE.

- Ø Microsoft Word είναι ένας επεξεργαστής κείμενου.
- Ø Microsoft Excel είναι το πιο διαδεδομένο λογιστικό φύλο.

- Ø Microsoft Outlook είναι ένα πρόγραμμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και οργάνωσης.
- Ø Microsoft PowerPoint είναι ένα πρόγραμμα παρουσιάσεων.
- Ø Microsoft Access είναι ένα πρόγραμμα διαχείρισης βάσεων δεδομένων.
- Ø Microsoft Publisher είναι ένα πρόγραμμα επιτραπέζιας δημοσίευσης.
- Ø Microsoft Visio είναι ένα πρόγραμμα δημιουργίας σχεδίων.
- Ø Microsoft InfoPath είναι ένα πρόγραμμα σχεδιασμού προτύπων όπως αιτήσεις.
- Ø Microsoft Groove είναι ένα πρόγραμμα για κοινή χρήση εγγράφου σε ομάδες με μέλη που είναι τακτικά off-line.
- Ø Microsoft Project είναι ένα πρόγραμμα διαχείρισης έργων και δημιουργίας προϋπολογισμού κόστους του έργου.

Το πρώτο πακέτο MS OFFICE κυκλοφόρησε το 1992. Η ιστορία ξεκίνησε ταυτόχρονα με την πρώτη έκδοση του office για windows, την έκδοση 3.0, επιπρόσθετη τόσο στην έκδοση των windows 3.11, καθώς και στην έκδοση Macintosh OS. Ήταν ένα από τα πρώτα προϊόντα της Microsoft που κυκλοφόρησε τόσο σε CD-ROM όσο και σε δισκέτα. Περιελάμβανε το Word 2.0, το excel 4.0, το PowerPoint 3.0, το Microsoft Mail καθώς και την πρώτη έκδοση του Outlook. Οι πιο σημαντικές αλλαγές στο σύνολο των προγραμμάτων συνέβησαν το 1995 όταν κυκλοφόρησαν και τα Windows 95. Στην συνέχεια, θα αναφέρουμε τις εκδόσεις του Office μέχρι και σήμερα:

Ø Για Windows:

- Έκδοση 4 για Windows 3.1
- Έκδοση 97 για Windows NT 3.5.1 και 95
- Έκδοση 2000 για Windows 95(SP2), 2000
- Έκδοση XP για Windows NT, 4.0, 98 ,ME, 2000(SP2)
- Έκδοση 2003 για Windows 2000(SP4), XP
- Έκδοση 2007 για Windows XP(SP2), Vista
- Έκδοση 2010 για Windows XP(SP3), Vista(SP2)
- Έκδοση 2013 για Windows 7, 8, 8.1

Ø Για IOS:

- Έκδοση 1.4 για IOS 7, IOS 8.

Ø Για τα Mac OS X:

- Έκδοση X για Mac 10.1
- Έκδοση 2004 για Mac 10.2-10.3
- Έκδοση 2008 για Mac 10.4-10.5
- Έκδοση 2011 για Mac 10.6-10.8

Ø Για τα Mac OS:

- Έκδοση 4.2.1 για Mac 7.5-8.0
- Έκδοση 98 για Mac 7.5-8.0
- Έκδοση 2001 για Mac 8.1-9.2.2

Κλείνοντας αυτή την μικρή αναφορά για το MS OFFICE θα αναφέρουμε ότι η Microsoft δίνει υποστήριξη σε όλα τα πακέτα Office που προσφέρει αλλά όχι όμως για τα παλαιότερα μοντέλα που δεν είναι πλέον διαθέσιμα. Το MS OFFICE έχει εδραιωθεί πλέον στην λειτουργία των επιχειρήσεων και θα είναι εδραιωμένο για αρκετά χρόνια έως ότου βρεθεί κάποιος ανταγωνιστής που θα δημιουργήσει κάτι ανάλογο.

1.3 Λογισμικά βασισμένα στο διαδίκτυο

Την τελευταία δεκαετία έχει αναπτυχθεί ιδιαίτερα η τάση των επιχειρήσεων να στρέφεται στην χρησιμοποίηση λογισμικών που είναι βασισμένα στο διαδίκτυο. Η τάση αυτή έχει διαμορφωθεί για διάφορους λόγους τους οποίους θα αναφέρουμε σύντομα παρακάτω.

Αρχικά, ο σημαντικότερος λόγος που οι επιχειρήσεις έχουν στραφεί στην χρησιμοποίηση αυτού του είδους λογισμικών είναι ότι δεν υπάρχει πλέον χρηματοδότηση και έτσι έπρεπε να βρεθεί μια πιο φθηνή λύση διαφήμισης και πωλήσεων ταυτόχρονα. Έτσι, λόγω έλλειψης χρημάτων πολλές επιχειρήσεις στραφήκαν σε τέτοιου είδους λογισμικά για να μειώσουν το κόστος της επιχείρησής τους. Εκτός αυτού τέτοιου είδους προγράμματα τους δίνουν την δυνατότητα να απασχολούν λιγότερο προσωπικό και λιγότερες εγκαταστάσεις. Συνεπώς το κόστος λειτουργίας της επιχείρησής μειώνεται ακόμα περισσότερο χωρίς όμως να υπάρχει μείωση της αποδοτικότητας της επιχείρησής.

Ένας άλλος λόγος ανάπτυξης αυτών των λογισμικών είναι η μείωση του χρόνου απασχόλησης και παροχής υπηρεσιών. Αυτό που εννοούμε είναι ότι μειώνεται κατά πολύ ο χρόνος της όλης διαδικασίας και το σημαντικότερο τα χρήματα φθάνουν πιο γρήγορα στην επιχείρηση. Αυτό γίνεται διότι όταν κάποιος αγοράζει μέσω διαδικτύου, οι πιο συνηθισμένοι τρόποι πληρωμής είναι είτε μέσω PayPal είτε μέσω πιστωτικής κάρτας συνεπώς με το που γίνει η αγορά τα χρήματα είναι άμεσα διαθέσιμα για την επιχείρηση.

Επιπλέον, άλλος ένας λόγος είναι η "άνεση". Αυτό που εννοούμε με τον όρο "άνεση" είναι ότι ο πελάτης μπορεί από τον χώρο του (π.χ. από τον καναπέ του) να ψωνίζει και εκτός αυτού μπορεί ανά πάσα ώρα και στιγμή να κοιτάξει το προϊόν που τον ενδιαφέρει να το συγκρίνει με άλλα και να αποφασίσει χωρίς να τον πιέζει ο χρόνος διότι θα κλείσει για παράδειγμα το κατάστημα.

Στο συγκεκριμένο κομμάτι του κεφαλαίου αυτό που εμείς θα κάνουμε είναι να αναλύσουμε το κομμάτι του online marketing και πως το χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις ώστε να κερδίσουν από αυτό και ύστερα θα αναλύσουμε τον όρο "e-shop" δηλαδή ηλεκτρονικά καταστήματα. Το πώς λειτουργούν, πως βοηθάνε στην ανάπτυξη των επιχειρήσεων, τι κερδίζουν οι επιχειρήσεις από αυτά και το σημαντικότερο, τί έκανε τις επιχειρήσεις να τα χρησιμοποιούν.

1.3.1 ONLINE MARKETING

Το διαδίκτυο έχει διαμορφώσει το Μάρκετινγκ των επιχειρήσεων. Δεν έχει καμία σημασία το τι σκέφτεται να κάμει μια επιχείρηση, αλλά ο τρόπος ο οποίος θα το κάνει και συγκεκριμένα σ' αυτόν τον τρόπο βλέπουμε ότι το διαδίκτυο φαίνεται να είναι στο επίκεντρο της στρατηγικής Μάρκετινγκ των επιχειρήσεων.

Έτσι οι επιχειρήσεις ξεκίνησαν να σκέφτονται πως θα χρησιμοποιήσουν το online marketing έτσι ώστε να κερδίσουν από αυτό. Υπάρχουν διάφοροι τρόποι όπου μπορεί κανείς να χρησιμοποιήσει το online marketing για να επωφεληθεί από αυτό. Επιγραμματικά είναι: μια ιστοσελίδα Μάρκετινγκ, η προώθηση της επιχείρησης σε απευθείας σύνδεση, τα email εμπορίας και η κοινωνική δικτύωση. Στη συνέχεια, θα αναλύσουμε λίγο τους παραπάνω όρους ώστε να κατανοήσουμε πως θα μπορέσουν αυτοί οι τρόποι να βοηθήσουν μια επιχείρηση να αναπτυχθεί.

Ø Ιστοσελίδα Marketing

Η επιχείρηση για να αξιοποιήσει αυτή την δυνατότητα του online marketing πρέπει απλά να δημιουργήσει μια ιστοσελίδα για το κατάστημα του. Η ιστοσελίδα θα

βοηθήσει τους πελάτες να βρουν την επιχείρηση να αποκτήσουν στοιχεία επικοινωνίας της επιχείρησης και το σημαντικότερο να δουν το έργο της επιχείρησης. Επίσης οι επισκέπτες μπορούν να ενημερωθούν σχετικά με τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες και να επωφεληθούν από τυχόν προσφορές που θα υπάρξουν. Τέλος η επιχείρηση μ' αυτόν τον τρόπο μπορεί να βελτιώσει την εξυπηρέτηση των πελατών της, παρέχοντας χρήσιμες πληροφορίες και επιτρέποντας στους πελάτες να εκφράσουν την γνώμη τους.

Ø Προώθηση της επιχείρησης σε απευθείας σύνδεση

Η ιστοσελίδα που αναφέραμε παραπάνω και όλα αυτά που μπορεί να παρέχει είναι άχρηστη αν κανένας δεν την επισκέπτεται. Για να πετύχει η ιστοσελίδα και να έχει υψηλή επισκεψιμότητα, πρέπει η κάθε επιχείρηση να ακολουθήσει κάποια απλά βήματα. Αρχικά πρέπει να βρεθεί ένα ιδιαίτερο όνομα το οποίο θα κάνει εντύπωση στον επισκέπτη με αποτέλεσμα να μην μπορεί να το ξεχάσει εύκολα, στην συνέχεια πρέπει να προωθηθεί η ιστοσελίδα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και στα brochures (προσπέκτους) της επιχείρησης έτσι ώστε οι υπάρχοντες πελάτες να ενημερωθούν γι' αυτήν και επίσης να ενημερωθούν και οι καινούργιοι πελάτες. Ο τρόπος της προώθησης της ιστοσελίδας, ευτυχώς δίνει αρκετές επιλογές στην επιχείρηση για να επιλέξει. Ένας τρόπος είναι να διαφημίσει την ιστοσελίδα μέσω κοινωνικών δικτύων (π.χ. facebook, twitter), έτσι ώστε να το προσέξει ένα μεγάλο μέρος πληθυσμού και με την βοήθεια μερικών καταστάσεων να οικοδομήσει την φήμη και το εμπορικό σήμα της. Μπορεί επίσης η επιχείρηση να χρησιμοποιήσει έναν από τους παραδοσιακούς τρόπους προώθησης της ιστοσελίδας ο οποίος είναι διαφημίζοντας την ιστοσελίδα μέσα από μια άλλη ιστοσελίδα. Μ' αυτόν τον τρόπο οι επισκέπτες μιας συγκεκριμένης ιστοσελίδας θα ενημερωθεί για την ιστοσελίδα της επιχείρησης και θα την επισκεφτεί για να δει τι παρέχει. Τέλος ο καλύτερος τρόπος που μπορεί μια επιχείρηση να προωθήσει την ιστοσελίδα της είναι μέσω των μηχανών αναζήτησης (π.χ. Google). Πληρώνοντας για μια ψηλή θέση της ιστοσελίδας στις μηχανές αναζήτησης τόσο περισσότερο κόσμο η ιστοσελίδα θα προσελκύσει.

Ø Email εμπορίας

Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο είναι η οικονομικότερη δυνατότητα του online marketing για να πει η επιχείρηση στους υπάρχοντες ή δυνητικούς πελάτες για τις προσφορές, να απαντήσει σε ερωτήσεις και να παρέχει η επιχείρηση υποστήριξη πελατών. Τα email μπορούν να τονίσουν κάποιες συγκεκριμένες προσφορές και τα νέα προϊόντα που η επιχείρηση θα φέρει έτσι ώστε να κεντρίσει το ενδιαφέρον των πελατών. Τα email εμπορίας έχουν το πλεονέκτημα του χαμηλότερου κόστους και των υψηλότερων ποσοστών ανταπόκρισης από τους υπόλοιπους παραδοσιακούς τρόπους του online marketing, και επίσης είναι εύκολο να παρακολουθεί τις απαιτήσεις, έτσι ώστε να βλέπει την ανταπόκριση των πελατών από τα email. Τέλος

σχετικά με τις απαντήσεις, η επιχείρηση μπορεί να το κάνει και με άλλον τρόπο, δηλαδή δημιουργώντας ένα blog ή ένα forum ώστε ο καθένας μπορεί να γράψει τα σχόλια του από κάτω.

Ø Κοινωνικά δίκτυα

Η τελευταία δυνατότητα του online marketing που θα αναφέρουμε είναι τα κοινωνικά δίκτυα. Οι ισότοποι κοινωνικής δικτύωσης (όπως το facebook, twitter κ.α) είναι ζωτικής σημασίας εργαλεία τα οποία βοηθούν την επιχείρηση να αξιοποιήσει όσο το δυνατόν καλύτερα το online marketing. Έτσι μπορεί η επιχείρηση να φτιάξει τις σχέσεις της μεταξύ των πελατών και των προμηθευτών της. Το σημαντικότερο όμως είναι ότι δίνει την δυνατότητα στην επιχείρηση να προωθήσει τον εαυτό της σε μεγάλο βαθμό, να μαζέψει ένα πάλι πολύ κόσμο πίσω στην ιστοσελίδα της με αποτέλεσμα να αυξηθούν οι πωλήσεις της.

1.3.2 E-SHOP

Το άλλο σκέλος των λογισμικών που είναι βασισμένα στο διαδίκτυο και θα αναλύσουμε είναι τα ηλεκτρονικά καταστήματα. Ο όρος ηλεκτρονικό κατάστημα χρησιμοποιείται για να αναφερθεί κάποιος σ' έναν Διαδικτυακό τόπο (site) μέσω του οποίου πραγματοποιούνται πωλήσεις διαφόρων ειδών. Η άνθηση της πληροφόρησης άλλαξε σημαντικά τον τρόπο ζωής του ανθρώπου φέροντας αρκετές αλλαγές που με την σειρά τους επηρεάζουν και τις επιχειρήσεις. Έτσι για να μπορέσουν να ανταποκριθούν και να κερδίσουν από τις νέες συνθήκες οι επιχειρήσεις πρέπει άμεσα να αλλάξουν την στρατηγική τους και να καθιερώσουν αυτές τις αλλαγές στην νέα τους στρατηγική.

Συνεχίζοντας, θα θέλαμε να τονίσουμε ότι οι επιχειρήσεις είδαν αυτές τις αλλαγές σαν μια ευκαιρία να κερδίσουν από αυτές, γι' αυτό το λόγο τόσο άμεσα υιοθέτησαν αυτή την δυνατότητα και προσπαθούν να την αξιολογήσουν στο έπακρο. Θέλοντας να τονίσουμε αυτή την ευκαιρία θα αναλύσουμε παρακάτω μερικά από τα πλεονεκτήματα που δίνουν στις επιχειρήσεις τα ηλεκτρονικά καταστήματα.

Αρχικά με ένα ηλεκτρονικό κατάστημα εδραιώνεται η επιχείρηση στο Internet. Στην Ελλάδα και σε όλες τις χώρες γενικότερα, η χρήση του Internet καθημερινά αυξάνεται με γρήγορους ρυθμούς. Έχει εδραιωθεί η συνήθεια, δηλαδή, ο πελάτης για να κάνει πλέον τις αγορές του, ψάχνει να βρει όσες περισσότερες πληροφορίες μπορεί στο διαδίκτυο για την εταιρεία ή την μάρκα του προϊόντος που θέλει να αγοράσει, συνεπώς οι επιχειρήσεις που δεν διαθέτουν ηλεκτρονικό κατάστημα

γίνονται απρόσιτες από ένα ορατό μεγάλο αριθμό πελατών που επιλέγει το διαδίκτυο για τις συναλλαγές του.

Επίσης, η επιχείρηση μπορεί να βελτιώσει την εξυπηρέτηση των πελατών της. Ο καταναλωτής στην σημερινή περίοδο, είτε γιατί επιλέγει την άνεση που του προσφέρει ο προσωπικός του χώρος (για παράδειγμα καθισμένος στον καναπέ του) αναζητεί τα προϊόντα που τον ενδιαφέρουν, τα συγκρίνει με άλλα, βρίσκει αρκετές πληροφορίες που θα τον οδηγήσουν τελικά στην αγορά του προϊόντος γλυτώνοντας έξοδα μετακίνησης προς το κατάστημα το οποίο μπορεί να μην είναι κοντά στην περιοχή του. Έτσι η επιχείρηση με το e-shop που θα δημιουργήσει μπορεί να ενημερώσει τον πιθανό αγοραστή για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της με κάθε δυνατή λεπτομέρεια χωρίς να χρειαστεί ο αγοραστής να μετακινηθεί.

Στην συνέχεια, δημιουργώντας η επιχείρηση ηλεκτρονικό κατάστημα ξεφεύγει από τα όρια της τοπικής αγοράς. Δηλαδή εκατομμύρια χρήστες παγκοσμίως μπορούν να γίνουν πελάτες. Έτσι η επιχείρηση κερδίζει να διευρύνει το πελατολόγιο της καθημερινά, κάτι που είναι σχεδόν αδύνατο να το πετύχει μια μικρή ή μεσαία επιχείρηση η οποία δεν διαθέτει ένα αρκετά μεγάλο δίκτυο καταστημάτων.

Επιπλέον, με το ηλεκτρονικό κατάστημα η επιχείρηση έχει μόνιμη προβολή και διαφήμιση των προϊόντων της. Η παρουσίαση των προϊόντων της επιχείρησης στο ηλεκτρονικό κατάστημα μπορεί να γίνει με οποιονδήποτε τρόπο (π.χ. εικόνες, κινούμενα bumper, ήχος), έτσι ώστε να εντυπωσιάσει τον πιθανό αγοραστή ακόμα και αν στην πραγματικότητα το κατάστημα είναι απλά μια αποθήκη. Έτσι η επιχείρηση κερδίζει λιγότερα έξοδα, λιγότερους λογαριασμούς, λιγότερο κόστος μισθών, έχει την διαδικτυακή της βιτρίνα και ενημερώνει τους πελάτες της και τους πουλάει προϊόντα.

Συμπληρωματικά, δημιουργώντας η επιχείρηση ένα ηλεκτρονικό κατάστημα έχει την δυνατότητα να προωθήσει εύκολα, γρήγορα και χωρίς κόστος τις προσφορές της. Όλοι αντιλαμβανόμαστε ότι στην σημερινή εποχή που τα οικονομικά όλων των πελατών έχουν συρρικνωθεί, οι πωλητές πλέον αναζητούν τις προσφορές και τις εκπτώσεις. Γι' αυτό τον λόγο αρκετές ή σχεδόν όλες οι επιχειρήσεις για να αυξήσουν τα κέρδη τους κάνουν προσφορές στους πελάτες τους. Με το ηλεκτρονικό κατάστημα οι προσφορές και οι εκπτώσεις που προσφέρει η επιχείρηση θα γίνονται άμεσα γνωστές χωρίς κάποιο επιπλέον κόστος.

Ακόμη, η επιχείρηση έχοντας το δικό της ηλεκτρονικό κατάστημα έχει μεγάλη μείωση του διαφημιστικού της κόστους. Ένα έξυπνο δομημένο και σύγχρονο ηλεκτρονικό κατάστημα είναι η καλύτερη και μόνιμη διαφήμιση όλων των προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρει η επιχείρηση απαλλάσσοντας την από αρκετά άλλα κόστη διαφήμισης. Επίσης σε κάθε εισαγωγή νέου προϊόντος δεν χρειάζεται πλέον να ξοδεύει χρήματα η επιχείρηση σε διαφημιστικά σποτ, είτε φυλλάδια παρουσίασης του προϊόντος, απλά τα “ανεβάζει” στο ηλεκτρονικό κατάστημα και η διαφήμιση του προϊόντος είναι έτοιμη χωρίς να έχει ξοδέψει η επιχείρηση χρήματα.

Λίγο πριν το τέλος, θα θέλαμε να αναφέρουμε ότι με ένα ηλεκτρονικό κατάστημα η επιχείρηση γίνεται αυτόματα ανταγωνιστής των πιο μεγάλων brand. Αυτά γίνονται χωρίς να χρειαστεί η επιχείρηση να ξοδέψει χιλιάδες ευρώ που χρειάζονται για να δημιουργηθούν μεγάλα εντυπωσιακά καταστήματα και να αναπτυχθεί το δίκτυο πωλήσεων. Οι επιχειρήσεις που “σαρώνουν” στο διαδίκτυο δεν είναι αυτές που έχουν τις ακριβές εγκαταστάσεις και τους πολλούς υπαλλήλους, αντιθέτως είναι αυτές που έχουν δημιουργήσει ένα σωστά δομημένο ηλεκτρονικό κατάστημα, φιλικό και λειτουργικό στους επισκέπτες. Οι πελάτες του διαδικτύου ενδιαφέρονται να δουν ένα εντυπωσιακό ηλεκτρονικό κατάστημα και μια σωστή προβολή του προϊόντος. Έτσι με λίγα χρήματα η επιχείρηση μπορεί να δημιουργήσει ένα εντυπωσιακό ηλεκτρονικό κατάστημα, άξιο να ανταγωνιστεί τα μεγαλύτερα ονόματα του χώρου της.

Τέλος, δεν θα μπορούσαμε να παραλείψουμε ότι το ηλεκτρονικό κατάστημα προσφέρει κύρος και αξιοπιστία στην εταιρία. Δημιουργεί σχέση εμπιστοσύνης στους πελάτες που επιθυμούν την διαφάνεια και όχι τις κρυφές χρεώσεις. Με την σωστή δόμηση του ηλεκτρονικού καταστήματος δίνεται η ευκαιρία στην επιχείρηση να ξεχωρίσει και να αποκτήσει φήμη και οπαδούς οι οποίοι θα μετατραπούν σε πελάτες.

1.4 Λογισμικά CRM

Τα λογισμικά CRM χρησιμοποιούνται από τις επιχειρήσεις εδώ και αρκετά χρόνια. Η θεωρητική μελέτη του όρου αυτού όμως ξεκίνησε στις αρχές του 21ου αιώνα διότι τότε αναπτύχθηκε ο ανταγωνισμός μεταξύ των επιχειρήσεων και έπρεπε να βρεθούν τρόποι από τις επιχειρήσεις ώστε να αναπτύσσονται πιο γρήγορα.

Ένας ορισμός που θα μπορούσαμε να δώσουμε στα λογισμικά CRM είναι αυτός που δίνουν οι Wagner και Zubey : Διαχείριση πελατειακών σχέσεων - CRM είναι ο συστηματικός συνδυασμός ανθρώπινου δυναμικού, διαδικασιών και τεχνολογίας που σχεδιάζονται με σκοπό να βοηθήσουν μια επιχείρηση να βρει, να αποκτήσει και να διατηρήσει πελάτες. Για να λειτουργήσει το CRM πρέπει να υπάρχουν 3 στοιχεία : Το σωστό μάρκετινγκ, η σωστή εξυπηρέτηση των πελατών και η επιθυμητή ποιότητα του προϊόντος. Αυτά τα 3 πρέπει να αλληλεπιδρούν μεταξύ τους όπως φαίνεται στην εικόνα παρακάτω.



Στην συνέχεια θα αναφέρουμε μερικά πλεονεκτήματα που επιφέρει το CRM τα οποία είναι :

- Ø Βελτιστοποιεί το κόστος των πωλήσεων.
- Ø Μειώνει το κόστος των καμπανιών marketing.
- Ø Αναγνωρίζει και στοχοποιεί τους πελάτες καλύτερα
- Ø Αναγνωρίζει τις τάσεις και τα πρότυπα κατανάλωσης του πελάτη.
- Ø Αυξάνει την πίστη του πελάτη. Απ την στιγμή που ο πελάτης μένει ικανοποιημένος από την εταιρεία την εμπιστεύεται όλο και περισσότερο.
- Ø Αυξάνει την διατήρηση του πελάτη στην εταιρεία.
- Ø Βοηθάει ώστε οι πληροφορίες για τους πελάτες να ρέουν προς όλα τα τμήματα της επιχείρησης. Αυτό γίνεται γιατί με αυτά τα λογισμικά οι πληροφορίες είναι προσβάσιμες από όλα τα τμήματα της επιχείρησης τα οποία επιθυμεί αυτή..

Στο συγκεκριμένο κομμάτι του κεφαλαίου θα αναλύσουμε τα χαρακτηριστικά μερικών από τα πιο δημοφιλή προγράμματα που χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις αυτή την περίοδο και στο επόμενο κομμάτι θα γίνει σύγκριση μεταξύ τους και θα αναφερθούν οι ωφέλειες και οι επιπτώσεις που αυτά επιφέρουν στις επιχειρήσεις.

1.4.1 Enter soft CRM

Το Enter soft CRM είναι ένα καινοτομικό σύστημα διαχείρισης πελατειακών σχεδίων (CRM) που καλύπτει όλες τις ενέργειες του τμήματος πωλήσεων, Marketing, Εξυπηρέτησης πελατών και Service (SrAS). Λειτουργεί άψογα μαζί με το EKP δημιουργώντας ένα ενιαίο περιβάλλον διαχείρισης και λειτουργίας και προσφέρει τη συνολική εικόνα της επιχείρησης σε πραγματικό χρόνο.

Το Enter soft CRM αποτελεί ένα ισχυρό εργαλείο οργάνωσης, προγραμματισμού και παρακολούθησης όλων των διαδικασιών της επιχείρησης που αφορούν την διαχείριση των σχέσεων της επιχείρησης με τους πελάτες και συναλλασσόμενους . Επίσης βοηθάει στην βελτιστοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών της επιχείρησης.

Το Enter soft CRM είναι ένα απλό εύχρηστο και ευέλικτο λογισμικό και οι εργαζόμενοι μπορούν να εξοικειωθούν εύκολα με την χρήση του. Επίσης αυξάνει την παραγωγικότητα και την ετοιμότητα των εργαζομένων προσφέροντας συντονισμένη και άριστη εξυπηρέτηση αναβαθμίζοντας έτσι το επίπεδο εξυπηρέτησης των πελατών.

Υπάρχει η δυνατότητα το Enter soft CRM να λειτουργεί συνδυαστικά με το Enter soft ERP ή και αυτόνομα. Οι λύσεις που περιλαμβάνει είναι οι ακόλουθες:

Ø Διαχείριση πελατειακών σχέσεων

- Sales Force Automation (Ολοκληρωμένο σύστημα παρακολούθησης δραστηριότητας πελατών)

Το Enter soft CRM διαχειρίζεται και παρακολουθεί την συνολική εικόνα του pipeline των πωλήσεων και των ευκαιριών πώλησης, προσφέρει πλούσια και αναλυτική πληροφόρηση για την πρόβλεψη πωλήσεων, συντελεί στην συντόμευση του κύκλου πώλησης και βελτιστοποιεί τα κόστος των διαδικασιών και δίνει στοιχεία για την επίτευξη των στόχων των πωλητών και του προϋπολογισμού των πωλήσεων. Επιπλέον παρέχει αναλυτικά reports, dashboards και αναλύσεις επιχειρηματικής ευφυΐας ώστε να μπορούν εύκολα να ελεγχθούν όλες οι διαδικασίες πωλήσεων.

- Διαχείριση πωλητών-προμηθευτών
- Διαχείριση ευκαιριών πώλησης
- Διαχείριση συμβάσεων
- Διαχείριση συνδρομών

Ø Διαχείριση Marketing

- Customer Profiling & Segmentation
- Marketing Campaigns

Με το Enter soft CRM η επιχείρηση αποκτά ένα πολύτιμο εργαλείο για το σχεδιασμό, την υλοποίηση και αξιολόγηση στοχευόμενων και αποδοτικών προωθητικών ενεργειών, εκστρατειών επικοινωνίας και έρευνας αγοράς. Μπορεί η επιχείρηση να δημιουργήσει στατικές και δυναμικές λίστες για την αυτοματοποιημένη αλλά και στοχευόμενη επικοινωνία με τα κοινά που σας ενδιαφέρουν να προσεγγίσει. Υπάρχει η δυνατότητα κατηγοριοποίησης του πελατολογίου με δυναμικά κριτήρια αγοραστικής συμπεριφοράς και να συντελεστούν προωθητικές ενέργειες με χρήση SMS, email, Internet. Το Enter soft CRM δίνει την δυνατότητα στην επιχείρηση που θα το επιλέξει να σχεδιάσει, να προγραμματίσει και να αξιολογήσει τις εκστρατείες, εκδηλώσεις και τα επικοινωνιακά της πλάνα εύκολα και με ακρίβεια.

- Ερωτηματολόγια/Έρευνες
- SMS/MMS Marketing
- Διαχείριση εκδηλώσεων (Event Management)

Ø Διαχείριση Service and Customer Cure

- Διαχείριση Service
- Διαχείριση συμφωνιών υποστήριξης (SrAS)
- Διαχείριση παραπόνων

Ø Διαχείριση βάσης γνώσης.

Το Entersoft Service Management αποτελεί βασικό υποσύστημα του Entersoft CRM που καλύπτει όλο το φάσμα των αναγκών που αφορούν στην παροχή υπηρεσιών και την εξυπηρέτηση πελατών. Παρέχει όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες στην επιχείρηση ώστε να βελτιστοποιεί τις λειτουργίες της, να μπορεί να αναπτύξει νέα, προστιθέμενης αξίας προϊόντα υπηρεσιών, επιτυγχάνοντας την διαφοροποίησή της και ενισχύοντας την ανταγωνιστικότητά της.

Το Entersoft Service Management, αυτοματοποιεί όλες τις εμπλεκόμενες διαδικασίες, από την στιγμή της αναγγελίας ενός αιτήματος εξυπηρέτησης, τη διαχείριση και παρακολούθησή του, τη λύση του και τιμολόγησή του, έως και την αξιολόγηση της ποιότητας απόκρισης και απόδοσης των προσφερόμενων υπηρεσιών. Αναβαθμίζει την ποιότητα υπηρεσιών προσφέροντας λειτουργικότητες συσχέτισης βλαβών με τυπικές επιλύσεις αλλά και άρθρα στη Βάση Γνώσης Τεχνικών Πληροφορικών. Υποβοηθάει την ανάπτυξη των σχέσεων με τους πελάτες με τη συστηματική παρακολούθηση των παραπόνων τους καθώς και των διαδικασιών επίλυσής τους.

- Ø Διασύνδεση με τηλεφωνικά κέντρα (CIT. Connections).
- Ø Ολοκλήρωση με Microsoft Outlook, Lotus Notes.

Με το Entersoft CRM μπορείτε να αυτοματοποιήσετε και να διασφαλίσετε τις ροές εργασίας των επιχειρηματικών σας διαδικασιών διατηρηματικά, ελαχιστοποιώντας τις χειρονακτικές, επαναλαμβανόμενες και γραφειοκρατικές ρουτίνες εργασίας.

Η τυποποίηση και ενιαία διαχείριση των εταιρικών διαδικασιών και η δυνατότητα εφαρμογής επιχειρηματικών κανόνων, αναβαθμίζουν την ποιότητα εργασίας, μειώνουν τον διαχειριστικό χρόνο και βελτιστοποιούν το λειτουργικό κόστος της επιχείρησης.

Το Entersoft CRM® έχει χρησιμοποιηθεί σε πολύ απαιτητικές εφαρμογές Operations που ποικίλλουν από εσωτερικές διαδικασίες προγραμματισμού εγκαταστάσεων συσκευών μέχρι σύνθετες διαδικασίες service αεροπορικών εταιρειών με αυξημένες ανάγκες κάλυψης απαιτητικών προτύπων ασφάλειας.

Το Entersoft Retail® παρέχει τη δυνατότητα της πλήρους εκμετάλλευσης των δυνατοτήτων του Ενοποιημένου Συστήματος Entersoft CRM®.

Η καταγραφή των δημογραφικών και λοιπών χαρακτηριστικών των πελατών, η ανάλυση της επισκεψιμότητας στα καταστήματα, σε ώρες, μέρες, ανά ζώνη εμπορευμάτων μέσα στο κατάστημα, οι δείκτες μετατροπής πωλήσεων, κ.λπ., παράγουν στοιχεία και πληροφορίες που οδηγούν σε αποφάσεις βελτιστοποίησης της λειτουργίας, εξοικονόμησης πόρων και αύξησης των πωλήσεων και της κερδοφορίας.

Οι επιλογές και οι προτιμήσεις των πελατών, αλλά και η διαχείριση του συστήματος παραπόνων, παρέχουν τις απαραίτητες πληροφορίες βελτίωσης της στρατηγικής προσέγγισης και αποτελεσματικότερης επικοινωνίας με τον καταναλωτή, δημιουργώντας ικανοποιημένους και πιστούς πελάτες.

Οι προωθητικές ενέργειες γίνονται απόλυτα στοχευμένες ανάλογα με τα χαρακτηριστικά και τις ανάγκες του κάθε πελάτη, ενισχύοντας την πιστότητα (loyalty) με κάρτες μελών ή κάρτες bonus. Επιπρόσθετα η εύχρηστη λειτουργία και χρήση του SMS Marketing μέσα από το σύστημα προσδίδει τα πλεονεκτήματα της άμεσης, διακριτικής, και οικονομικής επικοινωνίας με τους πελάτες, η οποία προβάλλει άμεσα τα αποτελέσματά της.

Με την πλούσια λειτουργικότητα του Entersoft CRM® έχει πολλαπλές εφαρμογές στο Λιανεμπόριο ώστε να εξυπηρετεί αλλά και να προάγει την πώληση, όπως:

Τα Info Kiosks που παρέχουν πληροφορίες για τα προϊόντα που ενδιαφέρουν τον καταναλωτή, δίνοντάς του επιπλέον ιδέες, να προβάλλει τις τρέχουσες προσφορές ή προωθητικές ενέργειες του καταστήματος, να δημιουργήσει ευκαιρίες πώλησης up selling ή cross selling.

PIM-Product Information Management, ένα σύστημα που διαχειρίζεται τις πληροφορίες των ειδών που διαθέτει η επιχείρηση, όπως τεχνικά χαρακτηριστικά, εγχειρίδια εγκατάστασης, χρόνοι παράδοσης, διαθεσιμότητα, παρεμφερή ή συμπληρωματικά προϊόντα στο είδος αναφοράς, τις προσφορές κτλ. Το σύστημα διαχείρισης περιεχομένου ειδών, «κάνει» το προσωπικό εξυπηρέτησης του κάθε καταστήματος το πιο ενημερωμένο της αγοράς.

Digital Signage, το λογισμικό μεταφέρει αυτόματα τα δεδομένα των τιμών και των προωθητικών ενεργειών που έχουν αποφασιστεί, στην ηλεκτρονική σήμανση του ραφίου ή ακόμα και στις ηλεκτρονικές διαφημιστικές επιγραφές που διαθέτει το κατάστημα, για την στοχευμένη προώθηση και ενημέρωση του καταναλωτικού σας κοινού.

Η άμεση και σε πραγματικό χρόνο πρόσβαση στο εταιρικό CRM μέσω ενός smartphone ή tablet επιτρέπει στα στελέχη να ενημερώνονται και να ενημερώνουν τις επαφές τους, να διαχειρίζονται τις ευκαιρίες πώλησης και τα θέματα που αφορούν τους πελάτες, συμβάλλοντας στην αύξηση της παραγωγικότητας και στη μείωση του διαχειριστικού χρόνου και κόστους των mobile στελεχών σας.

Οι εφαρμογές mobile της Entersoft βοηθούν τη σύγχρονη επιχείρηση να οργανώσει και να ελέγξει τη δραστηριότητά της και τις σχέσεις της με την αγορά επιτρέποντας στα στελέχη της να ολοκληρώνουν το έργο τους, έχοντας στη διάθεσή τους παντού τις ευκολίες που απολαμβάνουν και στο γραφείο τους.

Σημαντικό πλεονέκτημα των mobile εφαρμογών της Entersoft είναι ότι διέπονται από την κοινή βάση δεδομένων του κεντρικού ERP ή και CRM συστήματος χωρίς διπλοκαταχωρήσεις διοχετεύοντας την κοινή πληροφορία σε όλα τα κανάλια επικοινωνίας του οργανισμού είτε στο εσωτερικό είτε στο εξωτερικό περιβάλλον του.

1.4.2 Η Hellas CRM V Tiger

Το V Tiger CRM είναι μια 100% ανοικτού κώδικα εφαρμογή διαχείρισης πελατειακών σχέσεων και οργάνωσης μιας επιχείρησης, σχεδιασμένη έτσι ώστε να μπορεί να προσαρμόζεται και να εφαρμόζεται εύκολα από μικρές και μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

Η τεράστια ευελιξία που διαθέτει, η προσαρμοστικότητα, οι πολλαπλές λειτουργίες που ενσωματώνει και η δυνατότητα διασύνδεσης και φορητότητας, το καθιστά ιδιαίτερα απαραίτητο για κάθε τύπο επιτήρησης που θέλει να οργανωθεί με σωστό τρόπο, να αναπτυχθεί και να πετύχει τους στόχους της. Το V Tiger ξεκίνησε να δημιουργείται το 2009 από μια ομάδα Ινδών προγραμματιστών οι οποίοι προέρχονται από την ομάδα δημιουργίας μιας άλλης παγκόσμια γνωστής εφαρμογής CRM το Sugar CRM. Η εφαρμογή έγινε ιδιαίτερα δημοφιλής ενθουσιάζοντας προγραμματιστές από όλο τον κόσμο οι οποίοι θέλησαν να ασχοληθούν με την ανάπτυξη της. Το αποτέλεσμα συνεπώς σήμερα είναι ότι το V Tiger CRM είναι μια δημοφιλής εφαρμογή διαχείρισης πελατειακών σχέσεων και έχει φτάσει στην λίστα με τις top 3 εφαρμογές στην παγκόσμια αγορά.

Η δημιουργία του συγκεκριμένου λογισμικού στηρίχθηκε εξ' ολοκλήρου στις παγκόσμια αποδέκτες σήμερα ανοικτού λογισμικού εφαρμογές προγραμματισμού όπως:

- ü Apache web server software, από την Apache License
- ü My SQL database, από την αγγίδα της GPL
- ü PHP software, από την αγγίδα της PHP License, version 3.0
- ü gdwin 32 (graphic library)
- ü PHP BB software της MPL
- ü TUTOS software user under the GNU GPL
- ü PHP Mailer
- ü ADOdd software από την BSD
- ü PHP Sys info software από την αγγίδα της GPL

Το V Tiger CRM μπορεί να εγκατασταθεί σε οποιοδήποτε λειτουργικό σύστημα είτε Windows, είτε Linux/Unix, είτε Debian 3.0, Suse 9.0, Fedora Core 3.0, Ubuntu, Centos, Mandrake, Mac OS και FreeBS.

Η εγκατάσταση μπορεί να γίνει με τρεις τρόπους:

- Τοπικά σε ένα Η/Υ
- Σε έναν server τοπικού δικτύου και
- Σε απομακρυσμένο server online (web bowed)

Τέλος, τα πλεονεκτήματα που προσφέρει το V Tiger CRM είναι:

- Ø 100% παραμετροποιημένο.
- Ø 100% ανοικτού κώδικα.
- Ø 100% ελεύθερο χωρίς δικαιώματα κτήσης.
- Ø Δεν απαιτεί άδειες χρήσεις για να λειτουργήσει.
- Ø Δεν απαιτεί ετήσιες άδειες ανανέωσης.
- Ø Μπορεί να εγκατασταθεί και να λειτουργεί online (web bowed) και οι χρήστες να έχουν πρόσβαση από παντού με κάθε μέσο.
- Ø Είναι ανοικτό και παρέχει την δυνατότητα διασύνδεσης με άλλες εφαρμογές όπως Ms Office, Ms Outlook, Mozilla Thunderbird.
- Ø Ύπαρξη πληθώρας προσθέτων βοηθητικών υπο-προγραμμάτων και επεκτάσεων που εύκολα εγκαθίστανται, προσαρμόζονται και παραμετροποιούνται σύμφωνα με τις εκάστοτε ανάγκες.
- Ø Ευκολία διασύνδεσης με τηλεφωνικά κέντρα PBX ανοικτού λογισμικού όπως Asterish Elastics, με SMS Hobs κ.λ.π.
- Ø Ύπαρξη ειδικών εφαρμογών σε ios/Android/Windows για εύκολη χρήση από Smart phones και tablets.
- Ø Υποστήριξη οθονών αφής.
- Ø Είναι εύκολο στην χρήση και ο χρήστης εξοικειώνεται εύκολα με το φιλικό περιβάλλον εργασίας τους.

1.5 Σύγκριση, οφέλη – επιπτώσεις

Κλείνοντας αυτό το κεφάλαιο, θα θέλαμε να αναφέρουμε τα πλεονεκτήματα που προσφέρουν τα λογισμικά CRM στις επιχειρήσεις καθώς και στην συνέχεια τα οφέλη και τις επιπτώσεις αυτών.

Τα πλεονεκτήματα του CRM είναι τα ακόλουθα:

- Ø Η δημιουργία και διατήρηση ισχυρής πελατειακής βάσης μειώνει το υψηλό κόστος προσέλκυσης νέων πελατών.
- Ø Η σταθερότητα και οι ισχυροί δεσμοί που διέπουν τις σχέσεις της επιχείρησης με τους πελάτες δημιουργούν την τάση πραγματοποίησης συνεχώς περισσότερων συναλλαγών.
- Ø Η επαναλαμβανόμενη παροχή τυποποιημένων προϊόντων ή υπηρεσιών σε συγκεκριμένους πελάτες μειώνει το κόστος εξυπηρέτησης.
- Ø Οι ικανοποιημένοι πελάτες δίνουν συστάσεις και σε άλλους με αποτέλεσμα να επιτυγχάνεται η επέκταση του πελατολογίου με νέους πελάτες χωρίς ιδιαίτερο κόστος.
- Ø Οι ευχαριστημένοι πελάτες δε δυσανασχετούν σε ενδεχόμενη αύξηση της τιμής του προϊόντος ή της υπηρεσίας, επειδή εμπιστεύονται και γνωρίζουν την επιχείρηση.
- Ø Οι μακροχρόνιες σχέσεις της επιχείρησης με τους πελάτες της δημιουργούν φραγμούς εισόδου στους ανταγωνιστές και συνεπώς τους αποθαρρύνουν στις όποιες προσπάθειές τους.
- Ø Βελτιστοποιεί το κόστος των πωλήσεων.
- Ø Μειώνει το κόστος των καμπανιών μάρκετινγκ. Εστιάζοντας στους κερδοφόρους πελάτες η επιχείρηση δε χρειάζεται να δαπανά άσκοπα χρήματα για καμπάνιες προσέλκυσης νέων πελατών.
- Ø Αναγνωρίζει και στοχοποιεί τους πελάτες καλύτερα.
- Ø Αναγνωρίζει τις τάσεις και τα πρότυπα κατανάλωσης του πελάτη. Ανανεώνοντας τη βάση δεδομένων για κάθε πελάτη μετά από κάθε συναλλαγή αποθηκεύονται όλες οι προτιμήσεις του και η καταναλωτική του συμπεριφορά στο σύνολο. Αυτό μας επιτρέπει να προτείνουμε μία νέα προσφορά ή ένα νέο προϊόν που να εξυπηρετεί τις ανάγκες του.
- Ø Αυξάνει την πίστη του πελάτη. Ο πελάτης εφόσον παραμένει ικανοποιημένος από την εταιρεία την εμπιστεύεται ολοένα και περισσότερο.
- Ø Αυξάνει τη διατήρηση του πελάτη στην εταιρεία. Καθώς ο πελάτης ικανοποιεί συνεχόμενα τις ανάγκες από τα προϊόντα ή υπηρεσίες που του προσφέρει η εταιρεία διατηρεί τις σχέσεις της με αυτήν.
- Ø Βοηθάει ώστε οι πληροφορίες για τους πελάτες να ρέουν προς όλα τα τμήματα της επιχείρησης. Λογισμικά συστήματα επιτρέπουν στην πληροφορία να είναι προσβάσιμη από όλα τα τμήματα της επιχείρησης ανά πάσα στιγμή και προς πάσα χρήση.

Τα οφέλη και οι επιπτώσεις αναγράφονται παρακάτω:

Οφέλη από την εφαρμογή του CRM στις επιχειρήσεις

- Ø Οι πελάτες παίρνουν τις ίδιες πληροφορίες ανεξάρτητα από τον τρόπο επικοινωνίας του με την εταιρεία. Η μέθοδος βοηθάει στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Ø Άμεση πρόσβαση σε στοιχεία σχετικά με τη διαθεσιμότητα των προϊόντων και την κατάσταση των παραγγελιών.
- Ø Καλύτερη γνώση και κατανόηση των πελατών, τόσο ως προς τις ανάγκες όσο και ως προς το τζίρο, με δυνατότητα κατηγοριοποίησης των λογαριασμών.
- Ø Διατήρηση της γνώσης, ακόμα και σε περίπτωση αποχώρησης του προσωπικού που χειρίζεται τις συγκεκριμένες υποθέσεις.
- Ø Λιγότερες χαμένες επαφές, καθώς τα αποτελέσματα της επικοινωνίας των αντιπροσώπων μεταφέρονται αυτούσια στην εταιρεία.
- Ø Δυνατότητα θέσπισης και διατήρησης καθορισμένων διαδικασιών που εγγυώνται τις καλύτερες δυνατές επιχειρηματικές πρακτικές.
- Ø Αυτοματοποίηση των χρονοβόρων διαδικασιών, όπως η διατήρηση λίστας κλήσεων και άλλων λειτουργιών που απασχολούν το προσωπικό.
- Ø Άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες για τα προϊόντα και τον ανταγωνισμό, καθώς και σωστός προσδιορισμός του τελικού κόστους κάθε παραγγελίας.

Ρίσκα από την εφαρμογή του CRM στις επιχειρήσεις

- Ø Δυσκολίες στην εφαρμογή λόγω κακού σχεδιασμού, ανεπάρκεια δεδομένων ή λανθασμένων εκτιμήσεων στις απαιτήσεις των τεχνολογικών υποδομών.
- Ø Το κόστος εγκατάστασης ενός ολοκληρωμένου συστήματος μπορεί να αποτελέσει πρόβλημα, ειδικά στην περίπτωση μιας μικρομεσαίας επιχείρησης.
- Ø Η υπερβολική εξάρτηση από το διαδίκτυο εγκυμονεί κινδύνους τόσο από άποψη κόστους-καθώς απαιτεί σημαντικές αλλαγές στην υποδομή-όσο και λόγω των τεχνικών προβλημάτων που μπορούν να προκύψουν.
- Ø Η χρήση συστημάτων που βασίζονται σε αυτοματισμούς, όπως αναγνώριση φωνής, στερεί από τον πελάτη το αίσθημα της ανθρώπινης επαφής, φέρνοντας συχνά το αντίθετο αποτέλεσμα.
- Ø Όσο θετικά και αν είναι τα παραδείγματα από την εφαρμογή συστημάτων CRM, δεν υπάρχει καμία εγγύηση για τη βελτίωση του σέρβις ή τη διεύρυνση της πελατειακής βάσης.

Πηγή: Πεφάνης, Δημήτρης, 2005. "CRM. Το χρειάζεστε;" , επιστημονικό περιοδικό ΤΡΟΦΙΜΑ ΚΑΙ ΠΟΤΑ, τόμος ?, σελ. 64-66.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 :
ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ
ΑΠΟΘΗΚΗΣ

2.1 : Εισαγωγή

Από την στιγμή που ιδρύθηκαν οι πρώτες επιχειρήσεις στον κόσμο δημιουργήθηκε η ανάγκη για την εύρεση ενός τρόπου με τον οποίο θα γίνεται έλεγχος των αποθεμάτων, των παραγγελιών και διαφόρων άλλων ενεργειών που χρειάζονται για να λειτουργήσει σωστά ο συγκεκριμένος τομέας.

Ξεκινώντας, θα αναφέρουμε τον τρόπο με τον οποίο γίνεται ο συγκεκριμένος έλεγχος αυτών των διαδικασιών από δεκαετία σε δεκαετία. Τα πρώτα χρόνια ο έλεγχος αυτός γινόταν χειρόγραφα, δηλαδή υπήρχαν κάποιοι υπάλληλοι οι οποίοι με καταστάσεις σημείωναν αναλυτικά το τι "έφευγε" και το τι "έμπαινε" στην αποθήκη ώστε να γνωρίζουν ανά πάσα στιγμή τι θα χρειαστεί για να λειτουργήσει ο συγκεκριμένος τομέας της επιχειρήσεις. Στην συνέχεια των δεκαετιών όλοι αυτή η χειρόγραφη διαδικασία που, όπως αντιλαμβανόμαστε εκτός απ το ότι ήταν χρονοβόρα επέφερε και αρκετά λάθη, αυτοματοποιήθηκε με συστήματα πληροφορικής τα οποία έκαναν την διαδικασία πιο απλή για τους υπαλλήλους της επιχείρησης και το σημαντικότερο μείωσε πάρα πολύ τον χρόνο της όλης διαδικασίας και μείωσε τα λάθη στο ελάχιστο.

Από την στιγμή που έκαναν την εμφάνιση τους αυτά τα προγράμματα βοήθησαν της επιχειρήσεις να αναπτυχθούν πιο γρήγορα και με την σειρά τους οι δεύτερες άρχισαν να έχουν όλο και περισσότερες απαιτήσεις με αποτέλεσμα να πύσουν τις εταιρείες που φτιάχνουν αυτά τα λογισμικά να τα αναβαθμίσουν ώστε να διαχειρίζονται πιο σύνθετα πράγματα στον συγκεκριμένο τομέα. Έτσι, μπαίνουν όλο και περισσότερες εταιρείες στην συγκεκριμένη αγορά προσπαθώντας να αναπτύξουν λογισμικά τα οποία θα έχουν δυνατότητες που θα τα κάνουν "απαραίτητα" από τις επιχειρήσεις.

Για τον λόγο αυτό, οι εταιρείες που αναπτύσσουν αυτά τα λογισμικά έλαβαν υπόψη τους όλες τις παραμέτρους για τις επιχειρήσεις που θα τα χρειαστούν. Έτσι, αποφάσισαν να τα αναπτύξουν σε κατηγορίες. Δηλαδή:

- Ø λογισμικά αποθήκης για μικρές επιχειρήσεις.
- Ø λογισμικά αποθήκης για μικρομεσαίες επιχειρήσεις.
- Ø λογισμικά αποθήκης για μεγάλες επιχειρήσεις.

,ώστε με αυτό τον τρόπο να παρέχουν λογισμικά για κάθε απαίτηση και σε διαφορετική τιμή ανάλογα με το τι χρειάζεται η κάθε επιχείρηση.

Σε αυτό το κεφάλαιο, θα αναπτύξουμε ορισμένα πιο δημοφιλή λογισμικά αυτής της περιόδου που διανύουμε τα οποία θα τα παρουσιάσουμε αναλυτικά ανά κατηγορία. Συγκεκριμένα, θα αφιερώσουμε ένα μεγαλύτερο μέρος αυτού του κεφαλαίου στα λογισμικά αποθήκης για μικρομεσαίες επιχειρήσεις διότι 1ον στην Ελλάδα το μεγαλύτερο μέρος των επιχειρήσεων είναι μικρομεσαίες και 2ον οι μεγάλες επιχειρήσεις επειδή έχουν πιο πολύπλοκες διαδικασίες και θέλουν πιο εξειδικευμένες

δυνατότητες αποφασίζουν να προσλάβουν μια επιχείρηση ώστε να προσαρμόσει ένα λογισμικό ειδικά για τις ανάγκες τους.

Κλείνοντας δεν θα μπορούσαμε να παραλείψουμε ότι οι εταιρείες που αναπτύσσουν αυτά τα λογισμικά στο πέρας του χρόνου συνειδητοποιούν ότι δεν τους "συμφέρει" να αναπτύσσουν πακέτα λογισμικού αποκλειστικά και μόνο για διαχείριση αποθήκης αλλά προσπαθούν να αναπτύξουν πακέτα λογισμικού που θα είναι πιο ολοκληρωμένα και θα αφορούν όλους τους τομείς της επιχείρησης και να τα προσφέρουν στις επιχειρήσεις. Για τον λόγο αυτό στο συγκεκριμένο κεφάλαιο τα προγράμματα που θα αναφερθούν προσφέρουν και άλλες δυνατότητες πέρα από την διαχείριση της αποθήκης μιας επιχείρησης.

2.2 Λογισμικά αποθήκης για μικρές επιχειρήσεις

Σε αυτό το κομμάτι του κεφαλαίου γίνεται αναφορά στα λογισμικά αποθήκης που απευθύνονται σε μικρές-οικογενειακές επιχειρήσεις. Συγκεκριμένα, θα γίνει αναφορά σε δυο απ' τα πιο δημοφιλή έμμισθα λογισμικά αποθήκης για το 2015.

Αναλυτικά για τα :

- Ø Small business inventory control και
- Ø Kiosk manager.

Γενικά, οι μικρές επιχειρήσεις είναι δυσκολότερο να τις διαχειριστείς. Η συντριπτική πλειοψηφία των νέων μικρών επιχειρήσεων καταλήγει να αποτυγχάνει. Ο κυρίαρχος λόγος για την αποτυχία αυτή έχει αποδοθεί στην κακή ή λανθασμένη τήρηση μητρώων με αποτέλεσμα να υπάρχει έλλειψη εμπορευμάτων, την απερίσκεπτη τιμολόγηση και χάνοντας ευκαιρίες. Γι' αυτό τον λόγο στις μέρες μας γίνεται απαραίτητη η χρήση προγραμμάτων διαχείρισης αποθήκης από τις επιχειρήσεις.

2.2.1 Small Business Inventory Control

Το SBIC είναι μια ολοκληρωμένη επιχειρηματική λύση με το οποίο παρέχεται η δυνατότητα στον πελάτη να παρακολουθεί την πορεία των εμπορευμάτων από τον προμηθευτή μέχρι να φτάσει στον πελάτη και αντίστροφα την εντολή αγοράς και τα χρήματα του πελάτη προς τον προμηθευτή.

Οι δυνατότητες που παρέχει το συγκεκριμένο λογισμικό είναι:

1. Πωλήσεις:

- Ø Βελτιωμένο περιβάλλον τιμολόγησης για εξοικονόμηση χρόνου.
- Ø Βελτιωμένη οθόνη πληρωμής των πελατών υποστηρίζοντας πολλούς τύπους πληρωμής ανά τιμολόγιο.

2. Παραγγελίες-Αγορές:

- Ø Τροποποιημένη οθόνη του προϊόντος (πιο εύκολη στην χρήση).
- Ø Προστέθηκαν όροι για το προϊόν.
- Ø Προστέθηκε πεδίο αναφοράς για το προϊόν.
- Ø Δημιουργία νέου προϊόντος από ένα αντίγραφο ενός υπάρχοντος προϊόντος.
- Ø Δυνατότητα να τροποποιηθεί η περιγραφή του αντικειμένου σε ένα στοιχείο της γραμμής του προϊόντος.
- Ø Προστέθηκε η εντολή διαγραφής του προϊόντος.
- Ø Προστέθηκε μέθοδος διαχείρισεως των μεταφορικών του προϊόντος.

3. Αποθήκη:

- Ø Προστέθηκε αναπτυσσόμενη λίστα για τις θέσεις των προϊόντων.
- Ø Προστέθηκε πεδίο κατασκευαστή.
- Ø Προστέθηκε πεδίο μοντέλου προϊόντος.
- Ø Προστέθηκε ξεχωριστός τομέας Κωδικού Προμηθευτή.
- Ø Νέα εντολή να εμφανίζει εύκολα την απογραφή μετά την φυσική καταμέτρηση.
- Ø Άλλαξε η αναδιάταξη της ποσότητας.
- Ø Προστέθηκε εντολή διακοπής παραγγελίας.
- Ø Προστέθηκε εντολή διακοπής πώλησης.

4. Πελάτες:

- Ø Προστέθηκε ένας τομέας ως εναλλακτική λύση για το αναγνωριστικό του πελάτη.
- Ø Προστέθηκε πεδίο προεπιλογής Όρων .
- Ø Προστέθηκε προεπιλεγμένο πεδίο επιπέδου τιμών.
- Ø Προστέθηκε πεδίο προτιμήσεις μεθόδου μεταφοράς.
- Ø Προστέθηκε εντολή για την επισήμανση του λογαριασμού ως ανενεργού.
- Ø Προστέθηκε εντολή για την επισήμανση του λογαριασμού ως κράτηση.

5. Προμηθευτές:

- Ø Προστέθηκε ιστοσελίδα.
- Ø Προστέθηκε ένα προτιμώμενο πεδίο μεθόδου αποστολής.
- Ø Προστέθηκε πεδίο email για τις επαφές του πωλητή.
- Ø Προστέθηκε πεδίο όροι.
- Ø Πεδίο φόρου προστιθέμενης αξίας.
- Ø Προστέθηκε εντολή για να σηματοδοτεί τον πωλητή ως ανενεργό.

Καταλήγοντας, γίνεται αναφορά στις τιμές αγοράς του λογισμικού. Αναλυτικότερα παρέχεται η δυνατότητα αγοράς τριών εκδόσεων του λογισμικού :

- I. Η βασική έκδοση small business inventory control 7.0 κοστίζει 99\$ ανά χρήστη
- II. Η πλήρης έκδοση SBIC 7.0 pro κοστίζει 199\$ ανά χρήστη και
- III. Η πλήρης έκδοση SBIC 8.0 pro κοστίζει 259\$ ανά χρήστη.

2.2.2: Kiosk Manager

Το Kiosk Manager είναι ένα λογισμικό για την εντατική λιανική, επαγγελματικού επιπέδου, σχεδιασμένο εξ αρχής ειδική για μικρές επιχειρήσεις λιανικής (π.χ. περιπτέρα, mini market κ.τ.λ.) με γνώμονα την αξιοπιστία, την υψηλή διαθεσιμότητα και την ταχύτητα και ασφάλεια του συστήματος. Η διαδικασία εγκατάστασης του Kiosk Manager γίνεται τοπικά, δηλαδή σε υπολογιστή του πελάτη-χρήστη. Επιπρόσθετα διασφαλίζεται μέσω κρυπτογράφησης η ασφάλεια των δεδομένων του πελάτη και η αποκλειστική πρόσβαση και δυνατότητα επεξεργασίας και τροποποίησης των δεδομένων από τον ίδιο τον πελάτη.

Εν συνεχεία, γίνεται αναφορά στις δυνατότητες και παροχές του λογισμικού. αναλυτικότερα:

Ø Πωλήσεις :

- Πολλαπλά barcodes ανά είδος.
- Πώληση ειδών άνευ barcode.
- Αλλαγή τιμής λιανικής είδους και κατά την πώληση.
- Πώληση σε πελάτη λιανικής ή σε συγκεκριμένο πελάτη (και με πίστωση).
- Εκπτώσεις (σε κλίμακα %) σε πελάτες.
- Επιστροφή ειδών από πελάτη και ενημέρωση ταμείου και αποθήκης.
- Εύκολη ακύρωση είδους συναλλαγής ή ολόκληρης της συναλλαγής.

- Δυνατότητα αναζήτησης είδους για πώληση και με περιγραφή ή κωδικό είδους.
- Ταχύτητα είδους απόδειξης.

Ø Παραγγελίες - Αγορές :

- Δημιουργία ηλεκτρονικής παραγγελίας προς Προμηθευτή και αποστολή με email.
- Μετατροπή της παραγγελίας σε Τιμολόγιο, κατά την παραλαβή, ενημέρωση καρτέλας Προμηθευτή και ενημέρωση Αποθήκης.
- Αυτόματη δημιουργία πρότασης παραγγελίας, βάσει ιστορικού πωλήσεων ανά είδος.
- Καταχώρηση πιστωτικών Τιμολογίων (επιστροφές) και αυτόματη ενημέρωση καρτέλας Προμηθευτή και Αποθήκης.
- Δυνατότητα καταχώρησης Τιμολογίων Αγορών με ή χωρίς ενημέρωση αποθήκης.
- Δυνατότητα καταχώρησης Αγορών και ενημέρωσης αποθήκης χωρίς ενημέρωση καρτέλας Προμηθευτή.
- Δυνατότητα ανατίμησης ειδών κατά την καταχώρηση Αγορών, βάσει ποσοστού κέρδους ανά είδος.

Ø Αποθήκη :

- Ουσιαστική οργάνωση της τιμολογιακής σας πολιτικής.
- Πλήρης παρακολούθηση όλης της αποθήκης.
- Οργάνωση ειδών σε Κατηγορίες.
- Αναζήτηση ειδών με πολλαπλά κριτήρια.
- Ομαδική ανατίμηση ειδών, με ποσοστό (%) αύξησης/μείωσης ανά Κατηγορία.
- Διαμόρφωση τιμών Λιανικής, βάσει ποσοστού κέρδους Πλήρες Ιστορικό Κινήσεων ανά είδος.
- Χρηματικό απόθεμα.
- Αποθήκευση Στιγμιότυπου Αποθήκης.
- Απογραφές και έλεγχος κινήσεων ειδών από την πιο τελευταία απογραφή μέχρι τώρα.
- Εύκολη Ενεργοποίηση / Απενεργοποίηση ειδών.

Ø Διαχείριση παραστατικών :

- Καταχώρηση παραλαβών και μέσω περιγραφής ή κατηγορίας εντύπων.

- Καταχώρηση εντύπων με ίδιο barcode αλλά διαφορετική λιανική (π.χ. με δώρο ή χωρίς) και επιλογή κατά την πώληση.
- Διαχείριση επιστροφών και αυτόματος υπολογισμός τεμαχίων ανά έντυπο προς επιστροφή.
- Διαχείριση απωλειών εντύπων.
- Αναζήτηση εντύπων με ημερομηνία επιστροφής ή περιγραφή διανομής.
- Παρουσίαση πωλήσεων εντύπων σε επιλεγμένο διάστημα και υπολογισμός Προμήθειας.
- Αναζήτηση Διανομών εντύπων σε επιλεγμένο διάστημα.
- Αναζήτηση Επιστροφών εντύπων σε επιλεγμένο διάστημα.
- Πλήρες Ιστορικό παραλαβών/επιστροφών/απωλειών ανά έντυπο.

Ø Αναφορές - Στατιστικά :

- Αναζήτηση ειδών Αποθήκης με διάφορα κριτήρια Πωλήσεις ανά Κατηγορία είδους σε διάστημα.
- Αποτελέσματα πωλήσεων (κέρδη) σε διάστημα και ομαδοποίηση με οποιαδήποτε Κατηγορία και οποιαδήποτε επίπεδα (Rollup / Drill down).
- Είδη σε κρίσιμο απόθεμα.
- Τιμοκατάλογος ειδών.
- Αναζήτηση απογραφών Ειδών.
- Αναζήτηση αγορών και σύγκριση ανά Προμηθευτή.
- Ιστορικό αλλαγών τιμών λιανικής.
- Έσοδα / Έξοδα ανά Τμήμα ΦΠΑ.
- Γράφημα Τζίρου και εξόδων ανά ημέρα.
- Γράφημα Πωλήσεων: Είδη και Τεμάχια ανά ημέρα.
- Ομαδοποίηση τζίρου ανά κατηγορία πωληθέντων ειδών και παρουσίαση με γράφημα και ποσοστά.

Ø Πελάτες - Προμηθευτές :

- Πλήρης διαχείριση Προμηθευτών: χρεώσεις, πιστώσεις, υπόλοιπα, παραστατικά, αναλυτική καρτέλα Κινήσεων, προοδευτικό υπόλοιπο.
- Δυνατότητα αποστολής παραγγελίας προς Προμηθευτή, με ένα απλό e-mail.
- Παρουσίαση Τζίρου ανά Προμηθευτή, με ποσά και ποσοστά (%).
- Ανάλυση Αγορών ανά Προμηθευτή, με ποσά και ποσοστά (%).
- Πλήρης διαχείριση Πελατών: χρεώσεις, πιστώσεις, υπόλοιπα, καρτέλα Πελάτη, προοδευτικό υπόλοιπο.

- Κρατήσεις / Παραγγελίες από Πελάτες.

Ø Ταμείο - Βάρδιες :

- Απεριόριστοι λογαριασμοί Διαχειριστών και απλών Χειριστών (υπαλλήλων).
- Επιλογή συγκεκριμένων λειτουργιών που μπορεί να εκτελέσει κάθε υπάλληλος.
- Πλήρης ανάλυση πωλήσεων ανά Βάρδια και Χειριστή: πωληθέντα είδη, εισπράξεις, πληρωμές, διάρκεια βάρδιας.
- Αναλυτικές κινήσεις Ταμείου ανά Βάρδια και Χειριστή.
- Ομαδοποίηση πωλήσεων ανά είδος κάθε Βάρδιας.
- Δυνατότητα καταγραφής ανάλυσης χρηματικού κατά την έναρξη και λήξη της κάθε Βάρδιας.
- Καταγραφή λογιστικού και πραγματικού Ταμείου κατά την λήξη κάθε Βάρδιας.
- Καταγραφή παραδόσεων Ταμείου από Χειριστή σε Χειριστή.
- Συνεχής και on-line ενημέρωση των πωλήσεων, χωρίς να επηρεάζεται καθόλου ο χειριστής (πωλητής).
- Δυνατότητα αποστολής αναφοράς Ταμείου στον Διαχειριστή με e-mail, κατά το κλείσιμο κάθε Βάρδιας.

Ø Λειτουργικότητα :

- Σχεδιασμένο για χρήση με οθόνη αφής (Touch Screen).
- Δυνατότητα σύνδεσης εξωτερικής οθόνης πελάτη.
- Δυνατότητα εκτύπωσης ετικέτας είδους με Τιμή Λιανικής και barcode (για το ράφι, όπου απαιτείται).
- Διαχείριση ετικετών barcode ηλεκτρονικού ζυγού.
- Υπενθύμιση για δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας των δεδομένων.
- On-line έλεγχος ενημερωμένων εκδόσεων του λογισμικού.
- Αναβάθμιση μέσω Internet.
- Συμβατό με Windows 8 / 8.1 (x86/x64).

Ø Καινοτόμες Υπηρεσίες :

- Διαθέσιμα όλα τα καινούργια barcodes, όταν βγαίνουν, με Τιμή Λιανικής, Περιγραφή και Κατηγορία.
- Παρουσίαση των πραγματικών Τιμών Λιανικής, ενός είδους, σε διάφορους Νομούς και Περιοχές της Ελλάδας, με ημερομηνία τελευταίας αλλαγής Τιμής Λιανικής.
- On-Line Βάση Δεδομένων με πάνω από 50.000 κωδικούς (barcodes) με τιμή Λιανικής, Περιγραφή και Κατηγορία.
- Συνεχής ενημέρωση της On-Line Βάσης Δεδομένων.

Το επαγγελματικό λογισμικό Kiosk Manager είναι συμβατό με τις περισσότερες ταμειακές μηχανές της αγοράς. Επίσης, παρέχει την δυνατότητα να ελεγχτεί η συμβατότητα της ταμειακής μηχανής του εν δυνάμει πελάτη.

Καταλήγοντας, γίνεται αναφορά στις τιμές αγοράς του λογισμικού. Το λογισμικό διατίθεται εφάπαξ σε τιμή 265€ χωρίς συμβόλαιο υποστήριξης άλλα αορίστου διάρκειας. Επιπλέον, δύνεται η δυνατότητα παροχής του λογισμικού με συμβόλαιο υποστήριξης.

Υπάρχουν τρεις δυνατότητες επιλογής:

- Δωρεάν δοκιμή για δυο μήνες παρέχεται η πλήρης υποστήριξη.
- 13€το μηνά ή 156€ανά έτος παρέχεται η βασική υποστήριξη.
- 20€το μηνά ή 240€ανά έτος παρέχεται η πλήρης υποστήριξη.

2.2.3 Σύγκριση

Είναι αρκετά δύσκολο να συγκρίνουμε τα προγράμματα που αφορούν αυτή την κατηγορία για τις μικρές επιχειρήσεις επειδή ουσιαστικά όλα τα προγράμματα προσφέρουν τα ίδια πράγματα το μόνο που συνήθως μεταβάλλεται είναι η τιμή αγοράς τους.

Συνήθως οι επιχειρήσεις που εγκαθιστούν τα συγκεκριμένα λογισμικά για να αυτοματοποιήσουν τις διαδικασίες τους είναι mini markets τα οποία έχουν μικρές αποθήκες και όχι τόσο πολύπλοκες διαδικασίες στην λειτουργία τους. Επίσης τα χρησιμοποιούν περίπτερα τα οποία θέλουν να έχουν μια στενή επαφή με τους προμηθευτές τους ώστε οι δεύτεροι να γνωρίζουν ανά πάσα στιγμή τι απόθεμα χρειάζεται να έχει το περίπτερο ώστε να προγραμματιστούν οι ανεφοδιάσεις αυτού.

Μια μικρή σύγκριση που θα μπορούσαμε να κάνουμε στα δυο λογισμικά που αναφέραμε παραπάνω είναι:

- Ø Το kiosk manager είναι πιο ακριβό σε σχέση με το small business inventory control
- Ø Το kiosk manager προσφέρει , με την αντίστοιχη αμοιβή βέβαια, υποστήριξη στους πιθανούς πελάτες του για τυχόν προβλήματα τα οποία μπορεί να δημιουργηθούν ενώ το small business inventory control δεν προσφέρει αυτή την δυνατότητα.
- Ø Το kiosk manager προσφέρει την δυνατότητα της διαχείρισης παραστατικών όπου ο χρήστης έχει μια πληθώρα από επιλογές για να τροποποιήσει ή να αλλάξει εντελώς ένα παραστατικό σε αντίθεση με το small business inventory control το οποίο προσφέρει αυτή την δυνατότητα σε αρκετά μειωμένο στάδιο.
- Ø Το kiosk manager είναι συμβατό με μια μεγάλη γκάμα από ταμειακές μηχανές που υπάρχουν στην αγορά ενώ το small business inventory control έχει μια πιο συρρικνωμένη λίστα.

Κλείνοντας αυτή την κατηγορία θα θέλαμε να προτείνουμε κάποιες δυνατότητες τις οποίες κατά την γνώμη μας θα μπορούσαν να προσφέρουν επιπλέον τέτοια προγράμματα στο μέλλον. Κάποιες από αυτές είναι οι εξής:

- Ø Θα μπορούσε ως αυτοματοποιημένο σύστημα να αναγνωρίζει πότε χρειάζεται άμεσα εφοδιασμός τις αποθήκης, σύμφωνα με τα στοιχεία που υπάρχουν, και να στέλνει email στους αντίστοιχους προμηθευτές ώστε να μην υπάρξει πρόβλημα κάλυψης στην αγορά.
- Ø Θα μπορούσε να υπάρχει η δυνατότητα ο χρήστης-πελάτης να έχει πρόσβαση από το σπίτι του στο σύστημα της επιχείρησής του ώστε να ελέγχει τα αποθέματα που υπάρχουν στις αποθήκες ειδικά σε κρίσιμες περιόδους όπως για παράδειγμα όταν υπάρχει εποχικότητα.

2.3 Λογισμικά για μικρομεσαίες επιχειρήσεις

Σε αυτή την φάση του κεφαλαίου θα γίνει αναφορά στα λογισμικά αποθήκης που απευθύνονται σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Ειδικότερα θα γίνει αναφορά σε πέντε απ τα πιο δημοφιλή λογισμικά αποθήκης αυτής της περιόδου.

Αναλυτικά για τα:

- Ø Inflow inventory
- Ø Dolibar ERP & CRM

- Ø My manager
- Ø Δίας και
- Ø Soft1 100

Όπως είχαμε αναφέρει και πιο πάνω το μεγαλύτερο ποσοστό των επιχειρήσεων στην Ελλάδα ανήκει στην κατηγορία των μικρομεσαίων. Για να μπορέσουν να επιβιώσουν τέτοιου είδους επιχειρήσεις χρειάζονται πιο συστηματοποιημένες διαδικασίες με τις οποίες θα μειωθεί ο χρόνος ανταπόκρισης σε παραγγελίες του πελάτη και θα υπάρχει μια πιο συστηματική διαχείριση της εταιρείας.

2.3.1 Inflow Inventory

Το Inflow Inventory είναι ένα σύστημα απογραφής για την παρακολούθηση και τον έλεγχο των αποθεμάτων μιας επιχείρησης. Σύμφωνα με στατιστικά στοιχεία πάνω από 718.236 μικρομεσαίες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν το Inflow Inventory παγκοσμίως.

Τα χαρακτηριστικά που προσφέρει το συγκεκριμένο πακέτο λογισμικού είναι τα εξής:

- Ø Χρησιμοποιεί σαρωτές barcode για τη διαχείριση των αποθεμάτων της επιχείρησης πιο γρήγορα και με ακρίβεια. Επίσης είναι συμβατό με τους περισσότερους σαρωτές barcode που υπάρχουν στην αγορά.
- Ø Χρησιμοποιεί πολλαπλές μονάδες μέτρησης.
- Ø Πλήρες ιστορικό των τυχόν κινήσεων της απογραφής για να εντοπίσουν τυχόν προβλήματα ή κλοπή.
- Ø Υπάρχει η δυνατότητα να δημιουργήσει αυτόματα εντολές αγοράς για τα προϊόντα που είναι χαμηλά σε απόθεμα με την εντολή reorder stock.
- Ø Παρακολούθηση του κόστους του προϊόντος. Το Inflow Inventory μπορεί να κρατήσει αυτόματα κομμάτι του κόστους των προϊόντων σας χρησιμοποιώντας ένα κινούμενο μέσο όρο.
- Ø Δυνατότητα ένδειξης γραφημάτων π.χ. γραφήματα πωλήσεων, κερδών ή τα επίπεδα των αποθεμάτων.
- Ø Δυνατότητα χρησιμοποίησης ειδικευμένων αναφορών για να λάβει ο χρήστης λεπτομερείς πληροφορίες, όπως το σύνολο των πωλήσεων, το σύνολο των φόρων, τα προϊόντα στην πίσω σειρά και πόσο καιρό θα διαρκέσει το απόθεμα.
- Ø Δίκτυο multi-user όπου όλοι είναι συνδεδεμένοι στο ίδιο δίκτυο με διαφορετικά δικαιώματα ανά υπάλληλο.

- Ø Πεδίο προσαρμογής όπου δύναται η δυνατότητα να μετονομαστούν ετικέτες ή μηνύματα μέσα στο λογισμικό. Επίσης μπορούν να προσθέσουν νέα επιπλέον προσαρμοσμένα πεδία από τον χρήστη.
- Ø Εισαγωγή-εξαγωγή δεδομένων. Δυνατότητα ενσωμάτωσης του Inflow Inventory με το excel, QuickBooks ή την ιστοσελίδα του πελάτη για εισαγωγή και εξαγωγή δεδομένων στην βιομηχανία - τυποποιημένη μορφή (CSV).
- Ø Υποστήριξη πολλαπλών γλωσσών και νομισμάτων η οποία δίνει την δυνατότητα η εταιρεία να αγοράζει και να πωλεί σε διαφορετικά νομίσματα και να ορίζει τις δικές της συναλλαγματικές ισοτιμίες. Το Inflow Inventory υπάρχει στα αγγλικά, ισπανικά, γαλλικά και κινέζικα όμως μπορεί να μεταφραστεί και σε οποιανδήποτε γλώσσα.

Κλείνοντας θα γίνει αναφορά στις τιμές διάθεσης του λογισμικού και τις εκδόσεις που προσφέρονται.

Το Inflow Inventory διατίθεται σε τρεις εκδόσεις οι οποίες κατά σειρά είναι:

- Ø Η δωρεάν απλή έκδοση όπου υποστηρίζει μέχρι 100 προϊόντα και πελάτες και έχει αρκετά μειωμένες δυνατότητες. Η συγκεκριμένη έκδοση απευθύνεται σε πελάτες που ξεκίνησαν τώρα την επιχείρησή τους.
- Ø Η βασική έκδοση με σχεδόν όλες τις δυνατότητες που χρειάζεται για την λειτουργία της επιχείρησης. Η τιμή στην οποία προσφέρεται είναι τα 399 δολάρια το χρόνο και
- Ø Η πλήρης έκδοση όπου παρέχει όλες τις δυνατότητες του Inflow Inventory. Η τιμή διάθεσης της συγκεκριμένης έκδοσης είναι τα 799 δολάρια το χρόνο και απευθύνεται κυρίως σε επιχειρήσεις που έχουν πιο εξιδανικευμένες απαιτήσεις.

2.3.2 Dolibar ERP & CRM

Το Dolibar ERP & CRM είναι ένα μοντέρνο και εύκολο στην χρήση λογισμικό διαχείρισης της επιχείρησης. Η επιχείρηση μπορεί να διαχειριστεί τις επαφές της, τα τιμολόγια, της παραγγελίες, τα προϊόντα, τα αποθέματα, την ατζέντα της, τα emailing και πολλά άλλα. Ο πελάτης μπορεί να το εγκαταστήσει και να το διαχειριστή ως μια αυτόνομη εφαρμογή ή σε απευθείας σύνδεση σε μια mutual zed ή dedicated server για να το χρησιμοποιεί από οπουδήποτε.

Το συγκεκριμένο πακέτο λογισμικού είναι Open Source δηλαδή ανοικτού κώδικα και απευθύνεται σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις, οργανισμούς και ελεύθερους

επαγγελματίες και εκδίδεται σύμφωνα με την άδεια GPL v3 +. Στην συνέχεια παρέχει ασφάλεια. Τα δεδομένα είναι ιδιωτικά και ασφαλές. Προσφέρει συνδέσεις πολλαπλών χρηστών, δικαιώματα στο Back office των χρηστών/ομάδων και Front-office εμφάνιση πελατών/προμηθευτών. Επίσης είναι γρήγορο διότι μπορεί να χρησιμοποιηθεί όπου υπάρχει σύνδεση διαδικτύου (Lan & 3G) και είναι φτιαγμένο για κάθε μέγεθος βάσης δεδομένων. Είναι διαθέσιμο για download, εγκατάσταση και χρήση. Δεν απαιτείτε πληρωμή για καμία άδεια και είναι διαθέσιμο για όλα τα λειτουργικά συστήματα. Αυτό που το κάνει όμως ιδιαίτερο εκτός απ το ότι είναι δωρεάν είναι το ότι είναι απλό στην χρήση, απλό στην εγκατάσταση και απλό στην κατασκευή.

Το σημαντικότερο που θα μπορούσαμε να κρίνουμε σ αυτό το πακέτο λογισμικού είναι το ότι είναι ανοικτού κώδικα και ότι είναι απλό στην κατασκευή. Αυτό που το κάνει τόσο σημαντικό είναι ότι κάποιος με βασικές γνώσεις προγραμματισμού μπορεί να διαμορφώσει το Dolibar και να το φέρει στην μορφή που τον εξυπηρετεί απόλυτα. Αυτό μπορεί να γίνει διότι ο κώδικας του λογισμικού δεν είναι κλειδωμένος αλλά ανοικτός και μπορεί εύκολα να τροποποιηθεί.

Κλείνοντας υπάρχει η δυνατότητα δοκιμής του λογισμικού ως demo Online ώστε ο πιθανός πελάτης να το χρησιμοποιήσει δοκιμαστικά και σε εικονικό επίπεδο και μ αυτόν τον τρόπο να αντιληφτεί αν καλύπτει τις ανάγκες του ώστε να προχωρήσει στην απόφαση να υιοθετήσει αυτό το πακέτο λογισμικού στην επιχείρησή του.

2.3.3 My Manager

Το My Manager είναι ένα ολοκληρωμένο ελληνικό πρόγραμμα εμπορικής διαχείρισης, τιμολόγησης, διαχείρισης αποθήκης, καταχώρησης οικονομικών συναλλαγών και εντατικής λιανικής πώλησης για μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Το My Manager αποτελεί μια προσιτή οικονομική λύση εμπορικής διαχείρισης για κάθε επαγγελματία, ενώ παράλληλα περιέχει όλα όσα χρειάζονται για να εκτελεστούν οι καθημερινές εργασίες μιας επιχείρησης.

Οι βασικές λειτουργίες του My Manager είναι:

- Ø Ενιαία φόρμα διαχείρισης κινήσεων λιανικής πώλησης (POS).
- Ø Αρχείο πελατών-προμηθευτών με πλήρη στοιχεία.
- Ø Κινήσεις λογαριασμών πελατών-προμηθευτών.
- Ø Αρχείο ειδών αποθήκης και παρακολούθηση αποθεμάτων online με υποστήριξη barcode. Σύνδεση με υποκαταστήματα.
- Ø Αναζήτηση προϊόντων με όνομα, barcode, κατηγορία.
- Ø Διαχείριση προσφορών, αγορών, παραγγελιών, πωλήσεων.

- Ø Προγραμματισμός πληρωμών-εισπράξεων και ημερολόγιο υπενθύμισης σημειώσεων.
- Ø Τιμολόγηση, έκδοση παραστατικών και αποδείξεων, μετασχηματισμοί παραστατικών αγορών-πωλήσεων κατευθείαν από την καρτέλα.
- Ø Διαχείριση τραπεζικών λογαριασμών και έκδοση αξιόγραφων.
- Ø Παρουσίαση συνόλου χρεώσεων, πιστώσεων, υπόλοιπων, αξιόγραφων ανά μήνα.
- Ø Δυνατότητες εκτύπωσης σε όλους τους τύπους των εκτυπωτών. Στατιστικές εκτυπώσεις πλήρως παραμετρικές, εκτύπωση ετικετών.
- Ø Εισαγωγή λογότυπου της επιχείρησης στην εφαρμογή. Πολλές δυνατότητες παραμετροποίησης.
- Ø Απομακρυσμένη υποστήριξη.

Επίσης, θα θέλαμε να αναφέρουμε κάποια νέα χαρακτηριστικά που προσφέρει η καινούργια έκδοση του My Manager η V2.9 τα οποία είναι:

- Ø Νέο User Interface το οποίο είναι πιο λειτουργικό και πιο γρήγορο αφού επιτρέπει ταχύτερη επιλογή όλων των λειτουργιών με το ποντίκι ή το πληκτρολόγιο.
- Ø Η προσθήκη του Dashboard επιτρέπει επίσης την γρήγορη επισκόπηση των κύριων λειτουργιών από τον χειριστή. Στο Dashboard μπορούν να προστεθούν νέα custom widgets χρησιμοποιώντας το ανανεωμένο Script Studio και την γλώσσα προγραμματισμού Pascal ή Basic.
- Ø Ενσωμάτωση του νέου ΚΦΑΣ και των αλλαγών σε σχέση με την λειτουργία των νέων φορολογικών μηχανισμών και ταμειακών μηχανών με ταυτόχρονη αποστολή των e.txt και s.txt στην ΓΠΠΣ όπου είναι απαραίτητο.
- Ø Ενσωμάτωση της τεχνολογίας Cloud Sync για εύκολη λειτουργία συγχρονισμού με το Cloud. Επιτρέπει πλήρη συγχρονισμό της βάσης και λειτουργία off-line σε windows 8 Tablets, ή υποκαταστήματα με περιορισμένη πρόσβαση στο Internet. Επίσης επιτρέπει ασφαλή πρόσβαση σε επιλεγμένα δεδομένα από το internet, σελίδες web, συγχρονισμό με e-shop, αλλά και λειτουργία από συσκευές mobile.
- Ø Προσθήκη συνημμένων αρχείων και εικόνων σε κάθε φόρμα με απλό drag and drop.
- Ø Βελτιωμένη λειτουργία οθόνης Εντατικής Λιανικής Πώλησης με ανανεωμένο γραφικό περιβάλλον.
- Ø Προσθήκη Google Maps και Google Maps Directions για εύρεση διευθύνσεων και δρομολογίων.
- Ø Διασύνδεση με νέες υπηρεσίες μητρώου ΓΠΠΣ και Knowledgebase Internet Services για ανάκτηση στοιχείων μέσω ΑΦΜ αλλά και αντίστροφη ανάκτηση.
- Ø Συμβατότητα με My SQL 5.6.10 για ακόμη πιο γρήγορη λειτουργικότητα.
- Ø Δυνατότητα δημιουργίας νέου σχήματος βάσης δεδομένων embedded και hosted.

- Ø Πλήρης εναρμόνιση με windows UAC για εκτέλεση της εφαρμογής με ελάχιστα δικαιώματα, user privilege.
- Ø Νέο setup εφαρμογής.
- Ø Ανανεωμένο Ελληνικό εγχειρίδιο χρήσης.

Τελειώνοντας, με την ανάλυση αυτού του λογισμικού θα γίνει αναφορά σε κάποια πιο σημαντικά χαρακτηριστικά και χαρακτηριστικά αποθήκης όπως και στην τιμή διαθέσεις του.

Τα χαρακτηριστικά είναι τα ακόλουθα:

- Ø Το My Manager παρέχει πλήρη στοιχεία πελατών και προμηθευτών, με δυνατότητα ομαδοποίησης και ταξινόμησης ανά κατηγορία, επωνυμία, ενώ παράλληλα καταγράφει όλες τις οικονομικές τους συναλλαγές. Διαχειρίζεται αξιόπιστα απεριόριστο αριθμό εταιρειών.
- Ø Διαχειρίζεται όλες τις εμπορικές συναλλαγές πωλήσεων και αγορών με πλήρη στοιχεία. Το κύκλωμα αγορών επιτρέπει την δημιουργία παραγγελιών, καταγραφή δελτίων παραλαβής και τιμολογίων, με δυνατότητα μετασχηματισμού και παρακολούθησης τριγωνικών παραδόσεων. Αντιστοίχως το κύκλωμα πωλήσεων υποστηρίζει την καταγραφή και έκδοση όλων των παραστατικών με φορολογικό μηχανισμό ΕΑΦΔΣΣ και δημιουργία στατιστικών αναφορών και γραφημάτων.
- Ø Έλεγχος της αποθήκης με προειδοποιητική σήμανση των αποθεμάτων και πλήθος αναφορών όπως: τζίρος, τιμοκατάλογος ειδών και παραγγελίες. Υποστηρίζεται η πλήρη παρακολούθηση των πωλητών με ποσοστά επί των πωλήσεων αναφορών ανά πωλητή.
- Ø Το My Manager περιέχει ημερολόγιο κίνησης, στο οποίο εισάγονται συναλλαγές ή σημειώσεις που πρόκειται να συμβούν με ή χωρίς περιοδικότητα. Η εφαρμογή διαθέτει καθημερινές ενημερώσεις σε μορφή υπενθύμισης για τις εκκρεμότητες.

Ο τρόπος με τον οποίο γίνεται η διαχείριση της αποθήκης με το My Manager είναι ο εξής:

- Ø Στο My Manager καταχωρούνται όλες οι συναλλαγές που διακινούν την αποθήκη ειδών, όπως δελτία αποστολής, δελτία ποσοτικής παραλαβής κ.α. Σε ένα γρήγορο περιβάλλον καταχωρούνται όλα τα είδη με πλήθος πεδίων όπως κωδικό και εναλλακτικό κωδικό, Barcode, περιγραφή και φωτογραφία. Σε κάθε κίνηση αγοράς ή πώλησης, εμφανίζονται στατιστικά στοιχεία αποθήκης, με ποσοτικές, προτεινόμενη παραγγελία και στατιστικά τιμών.
- Ø Με την ταυτόχρονη χρήση μηχανισμού ανάγνωσης Barcode και εκτύπωση ετικέτας, μπορούμε να επιτύχουμε την ταχύτερη και αποδοτικότερη οργάνωση

της αποθήκης, ενώ παράλληλα να λαμβάνουμε στατιστική πληροφορία online ακόμη και από τα υποκαταστήματα. Το My Manager υποστηρίζει την εκτύπωση ετικετών Barcode "μέσα" από το πρόγραμμα με χρήση αυτόματης γεννήτριας κωδικών.

Καταλήγοντας θα θέλαμε να αναφέρουμε ότι, το My Manager δεν χρειάζεται ιδιαίτερες απαιτήσεις για την εγκατάσταση του και επιπλέον υποστηρίζει και πολύ χρηστική εγκατάσταση (multi-user). Δυστυχώς δεν υπάρχει σαφέστατη τιμή διάθεσης του λογισμικού καθώς η τιμή μεταβάλλεται ανάλογα με τις δυνατότητες που θέλει ο πιθανός πελάτης.

2.3.4 ΔΙΑΣ

Το λογισμικό ΔΙΑΣ είναι ένα εύχρηστο και προπάντων αρκετά οικονομικό πρόγραμμα διαχείρισης επιχειρήσεων ειδικά για μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

Τα χαρακτηριστικά που το λογισμικό προσφέρει αναφέρονται παρακάτω:

- Ø Δεν απαιτεί εκπαίδευση. Είναι εύκολο στην χρήση χάρη στις απλοποιημένες διαδικασίες καταχώρησης πελατών, παραγγελιών και παρακολούθησης των οικονομικών αναφορών. Επίσης δεν χρειάζεται αυτός που το χρησιμοποιεί να έχει γνώσεις λογιστικής.
- Ø Άμεση εγκατάσταση και χρήση. Το ΔΙΑΣ μπορεί να το εγκαταστήσει μόνος του ο πελάτης χρησιμοποιώντας τα δωρεάν πακέτα. Η διανομή γίνεται μέσω του Internet.
- Ø Προσφέρετε με ή χωρίς έκδοση παραστατικών. Το ΔΙΑΣ βοηθά τον πελάτη να παρακολουθεί την επιχείρηση του άσχετα αν η έκδοση παραστατικών γίνεται με το ΔΙΑΣ ή με άλλο μηχανογραφικό ή χειρόγραφο σύστημα.
- Ø Το ΔΙΑΣ παρέχεται σε αρκετά οικονομική τιμή. Το κόστος του να μην υπάρχει καθόλου μηχανογράφηση ή του να υπάρχει περίπλοκη μηχανογράφηση είναι πολύ μεγαλύτερο από το κόστος αγοράς του ΔΙΑΣ. Επίσης, εκτός από την χαμηλή τιμή, ο πελάτης δεν επιβαρύνεται οικονομικά για:
 - I. Ειδικό για να το εγκαταστήσει
 - II. Ειδικό για να τον εκπαιδεύσει
 - III. Υπολογιστή server
 - IV. Αγορά/εγκατάσταση/παραμετροποίηση λογισμικού για τον server
- Ø Υπάρχει η δυνατότητα να εγκατασταθεί ακόμα και σε φορητό δίσκο USB.
- Ø Υπάρχει η δυνατότητα δοκιμής πριν την αγορά.

- Ø Το πρόγραμμα φροντίζει από μόνο του για τις πολύπλοκες τεχνικές εργασίες. Δηλαδή, αναβαθμίζεται αυτόματα μέσω internet και εμπλουτίζεται συνέχεια με νέα χαρακτηριστικά σύμφωνα με υποδείξεις του πελάτη. Επίσης κρατάει αυτόματα αντίγραφα ασφαλείας (backup) και κάνει αυτοέλεγχο της λειτουργίας του, εμφανίζει διαγνωστικά μηνύματα για να υπάρχει η αποτελεσματικότερη τεχνική υποστήριξη.
- Ø Υπάρχουν τέσσερις διαφορετικές συνθέσεις χαρακτηριστικών σε τέσσερα πακέτα ΔΙΑΣ για να επιλέξει ο πελάτης ακριβώς αυτό που χρειάζεται χωρίς να πληρώνει για διογκωμένα χαρακτηριστικά όπως συνήθως συμβαίνει με τα λογισμικά για επιχειρήσεις.
- Ø Μπορεί να γίνει αγορά του ΔΙΑΣ μέσω ηλεκτρονικού καταστήματος πληρώνοντας με πιστωτική κάρτα, PayPal, είτε με κατάθεση σε τραπεζικό λογαριασμό μέσω web banking.

Τέλος, θα κάνουμε μια μικρή αναφορά στα πακέτα διάθεσης του λογισμικού και στις τιμές διάθεσης τους. Υπάρχουν τέσσερα έμμισθα πακέτα και ένα δωρεάν. Το δωρεάν πακέτο έχει έναν περιορισμό στις καταχωρήσεις αλλά είναι αορίστου χρόνου.

Τα έμμισθα έχουν τις ακόλουθες τιμές:

- Ø ΔΙΑΣ Πελατολόγιο Pro στην τιμή των 109€ανά έτος.
- Ø ΔΙΑΣ Συναλλαγές Pro στην τιμή των 200€ανά έτος.
- Ø ΔΙΑΣ Τιμολόγηση Pro στην τιμή των 290€ανά έτος.
- Ø ΔΙΑΣ Επιχείρηση Pro στην τιμή των 360€ανά έτος.

2.3.5 Soft1 100

Το Soft1 100 απευθύνεται σε νέες μικρομεσαίες επιχειρήσεις αλλά δεν διαχειρίζεται λιγότερες επιχειρηματικές λειτουργίες από ότι οι εφαρμογές για μεγαλύτερες επιχειρήσεις. Απλά απαιτεί λιγότερους χειρισμούς για την μηχανογράφηση, έτσι ώστε μικρότερο εργατικό δυναμικό να ολοκληρώνει όλα τα θέματα, αυτό δηλαδή ακριβώς που χρειάζεται η επιχείρηση.

Το Soft1 100 προσφέρει λύσεις σε όλα τα θέματα που αφορούν την επιχείρηση όπως:

- Ø Διαχείριση αποθήκης-αποθεμάτων.
- Ø Διαχείριση πελατών και προμηθευτών.
- Ø Πωλήσεις και παραγγελιοληψία.
- Ø Διαχείριση Λιανικής-Retail.
- Ø Αγορές και παραγγελιοδοσία.
- Ø Εισπράξεις, πληρωμές.
- Ø Διαχείριση αξιόγραφων.
- Ø Ειδικές συναλλαγές και χρεοπιστώσεις.

- Ø Οριζόμενα ευρετήρια.
- Ø Ενσωματωμένο Qlikview Analyzer (Business Intelligence - Data Analysis).

Επίσης, πάνω στο βασικό συνδυασμό που θα επιλέξει ο πελάτης, μπορεί να εγκαταστήσει επιπλέον:

- Ø Λογιστικές ενότητες, όπως γενική λογιστική ή έσοδα-έξοδα και πάγια.
- Ø Ενότητες για ειδικά θέματα αποθήκης (Group Sets, Serial Numbers, Χρώμα και Μέγεθος).
- Ø Ενότητες για υποκαταστήματα και λιανική (Υποκαταστήματα/sites, merging, Pos & Retail Systems).
- Ø Ενότητες για παροχή Υπηρεσιών (Υπηρεσίες- Τεχνικοί, Service-Εγγυήσεις).
- Ø Ενότητα Μισθοδοσίας (Reporting Tools Basic ή και Advanced).
- Ø Δυνατότητες Customization (Σχεδιασμός οθονών, σχεδιασμός Scripts, Alert System).
- Ø User facilities (Customization Run time rights και e-Support User).
- Ø Δυνατότητες Multilingual.

Οι λειτουργικές ενότητες του Soft1 100 καλύπτουν απόλυτα όλες τις καθημερινές εργασίες μιας επιχείρησης. Όποιες κι αν είναι οι επιχειρηματικές ανάγκες του Soft1 100 δίνει την δυνατότητα για ταχύτητα και ευελιξία στην διαχείριση πληροφοριών, στην αυτοματοποίηση ενεργειών και στη λήψη αποφάσεων. Η τιμή διάθεσης του εν λόγω πακέτου λογισμικού είναι τα 369€ανά έτος.

2.3.6 : Σύγκριση.

Τα πακέτα λογισμικού που αναφέρουμε παραπάνω δεν είναι τα μόνα που υπάρχουν για την διαχείριση της αποθήκης μιας μικρομεσαίας επιχείρησης. Υπάρχουν εκατοντάδες άλλα παρόμοια με καλύτερα ή χειρότερα χαρακτηριστικά. Στα συγκεκριμένα λογισμικά δεν μπορούμε να κάνουμε με σιγουριά απόλυτη σύγκριση διότι δεν είναι σαφές το πιο είναι το καταλληλότερο λογισμικό για μια επιχείρηση. Αυτό γίνεται γιατί η κάθε επιχείρηση έχει τις δικές της ανάγκες και συνεπώς ζητά διαφορετικά πράγματα για την λειτουργία της έτσι για παράδειγμα ένα λογισμικό που είναι κορυφαίο για μια επιχείρηση, για μια άλλη μπορεί απλά να μην την καλύπτει. Έτσι, η σύγκριση που θα κάνουμε στα παραπάνω πέντε πακέτα λογισμικού θα είναι αντικειμενική.

Ξεκινώντας την σύγκριση μας αναφέρουμε ότι:

- Ø Το Inflow inventory σε αντίθεση με τα υπόλοιπα πακέτα λογισμικού (εκτός από το Dolibar ERP & CRM) προσφέρει στους πελάτες του μια έκδοση με ως

επί το πλείστον μειωμένες δυνατότητες αλλά την παρέχει δωρεάν. Αυτό είναι κάτι καλό διότι ο πιθανός αγοραστής έχει την δυνατότητα να δοκιμάσει ένα μέρος του λογισμικού προτού προβεί στην αγορά του ή ακόμα αν τον καλύπτει να χρησιμοποιήσει την δωρεάν έκδοση.

- Ø Το Dolibar ERP & CRM σε αντίθεση με όλα τα υπόλοιπα πακέτα λογισμικού είναι ένα Open Source πρόγραμμα το οποίο εκτός απ το ότι είναι δωρεάν δίνει την δυνατότητα στον πελάτη που θα το χρησιμοποιήσει να το τροποποιήσει σύμφωνα με τις δικές του ανάγκες.
- Ø Το ΔΙΑΣ σε αντίθεση με τα υπόλοιπα παρέχεται σε αρκετά οικονομική τιμή και επίσης ο πιθανός πελάτης μπορεί να το εγκαταστήσει μόνος του και να το προμηθευτή μέσω του Internet έτσι ο πελάτης δεν επιβαρύνεται οικονομικά από ειδικό για να το εγκαταστήσει, ειδικό για να τον εκπαιδεύσει, υπολογιστή server και αγορά/εγκατάσταση/παραμετροποίηση του λογισμικού για τον server.
- Ø Το Soft1 100 είναι ένα αρκετά καλό πρόγραμμα για μικρομεσαίες επιχειρήσεις ειδικότερα για καταστήματα που έχουν μεγάλη ποικιλία από προϊόντα. Σύμφωνα με επικοινωνία μας με μια επιχείρηση η οποία θέλει να κρατήσει την ανωνυμία της μας πληροφόρησε ότι είναι προτιμότερο να νοικιάζει το λογισμικό ανά χρόνο παρά να το αγοράσουν διότι η τιμή αγοράς του λογισμικού είναι γύρω στα 3000-4000€ ανά άδεια χρήσης ενώ η ενοικίαση είναι 369€ ανά χρόνο ανεξαρτήτων αδειών και εκτός αυτού μπορούν να το περάσουν στα έξοδα της επιχείρησης και να επωφεληθούν από τυχόν επιστροφές φόρων.
- Ø Το My Manager είναι ένα ελληνικό πρόγραμμα με αρκετές δυνατότητες το οποίο σχετικά με τα υπόλοιπα το θεωρούμε πιο πλήρης ανάλογα πάντα με το τι ζητεί η κάθε επιχείρηση και χρησιμοποιεί My SQL βάση δεδομένων ώστε κάποιοι που έχουν γνώσεις πάνω στην συγκεκριμένη βάση δεδομένων μπορούν να διαμορφώσουν ορισμένες δυνατότητες του προγράμματος όπως επιθυμούν.

Τελειώνοντας, θα θέλαμε να αναφέρουμε κάποιες επιπλέον δυνατότητες τις οποίες θα μπορούσαν να προσφέρουν τα λογισμικά για μικρομεσαίες επιχειρήσεις στο μέλλον.

- Ø Μια δυνατότητα η οποία δεν είναι τόσο ανεπτυγμένη σ' αυτήν την κατηγορία είναι η σωστή αλληλεπίδραση του προγράμματος με όλα τα τμήματα της επιχείρησης ή του φορέα η οποία ναι μεν προσφέρεται αλλά σε αρκετά περιορισμένο βαθμό και
- Ø τέλος, μια άλλη δυνατότητα που προσφέρεται μόνο στα Open Source λογισμικά είναι ότι ο αγοραστής δεν έχει δικαιώματα να τροποποιήσει το λογισμικό πράγμα το οποίο σημαίνει ότι δεν μπορεί να διαμορφώσει το πρόγραμμα στις ανάγκες της επιχείρησης αλλά πρέπει να διαμορφώσει την επιχείρηση στις ανάγκες του προγράμματος.

2.4 Λογισμικά για μεγάλες επιχειρήσεις

Καθώς όλα γύρω μας αναπτύσσονται, με την σειρά τους αναπτύσσονται και οι επιχειρήσεις οι οποίες όσο πιο ανεπτυγμένες είναι τόσο κίνδυνο επιφέρουν διότι έχουν αρκετούς και σημαντικούς ανταγωνιστές όπου αν κάνουν ένα λάθος μπορεί να αποβεί μοιραίο. Έτσι στο κλίμα τέτοιων επιχειρήσεων υπάρχει αρκετή ένταση και μετρημένες κινήσεις και είναι απόλυτος κατανοητό ότι όλες οι κινήσεις που επιλέγονται είναι βασισμένες και αποδεδειγμένες.

Έτσι τέτοιου είδους επιχειρήσεις θέλουν και επιδιώκουν να έχουν τα καλύτερα εφόδια στην λειτουργία τους για δυο σημαντικούς λόγους:

- Ø Να είναι ταχύτεροι από τους ανταγωνιστές τους.
- Ø Να μειώσουν το περιθώριο λάθους.

Αυτό που εννοούμε είναι ότι μια πετυχημένη επιχείρηση θέλει να είναι πρωτοπόρα και οι ανταγωνιστές της να την ακολουθούν και να την αντιγράφουν έτσι ώστε να έχει πάντα το πλεονέκτημα και να είναι όπως λέμε "ένα βήμα μπροστά". Επίσης μια επιχείρηση θέλει να έχει όσο γίνεται λιγότερα λάθη στην λειτουργία της γιατί όσο περισσότερα λάθη υπάρχουν τόσοσ περισσότερος χρόνος χρειάζεται για την λύση τους και πολύ περισσότερος χρόνος για την ανάπτυξη μιας καινοτόμας ιδέας η οποία θα κρατήσει την επιχείρηση στην κορυφή. Υπάρχουν πολλοί παράγοντες οι οποίοι μπορεί να προκαλέσουν λάθη σε μια εταιρεία. Μερικούς από αυτούς θα αναφέρουμε παρακάτω.

Αρχικά το σημαντικότερο που πρέπει να υπάρχει μέσα σε μια επιχείρηση είναι η επικοινωνία και ο φιλικός ανταγωνισμός δηλαδή το προσωπικό πρέπει να έχει καλή επικοινωνία μεταξύ του και ο ένας να βοηθάει τον άλλον εκτός αυτού πρέπει να υπάρχει φιλικός ανταγωνισμός μεταξύ τους δηλαδή ο καθένας να προσπαθεί να είναι καλύτερος όχι μόνο από τους συναδέλφους του αλλά και από τον ίδιο τον εαυτό του. Αυτό θα επιφέρει την μέγιστη παραγωγικότητα στην επιχείρηση γιατί ο κάθε υπάλληλος θα δίνει το καλύτερο που μπορεί να προσφέρει και θα προσπαθεί συνεχώς να το αναπτύξει. Επίσης ένα άλλο σημαντικό είναι η σωστή καθοδήγηση από τα ανώτερα κλιμάκια της επιχείρησης. Αυτό που εννοούμε είναι ότι από την μια πρέπει να υπάρχει καθοδήγηση από τα ανώτερα κλιμάκια και υποδείξεις προς τα κατώτερα και από την άλλη να υπάρχει η δυνατότητα ανάληψης πρωτοβουλίας από τα κατώτερα κλιμάκια χωρίς τα ανώτερα να το επικρίνουν όμως αντίθετα να είναι μαζί τους και να τους υποδείξουν πως αυτή η πρωτοβουλία μπορεί να πετύχει.

Τέλος εκτός από το προσωπικό που υπάρχει στην επιχείρηση πρέπει να λειτουργούν σωστά όλα τα συστήματα της επιχείρησης. Αυτό που εννοούμε δηλαδή είναι ότι όταν η επιχείρηση φτάσει στο σημείο να επιλέξει το λογισμικό με το οποίο θα καθιερώσει τις λειτουργίες της πρέπει να σκεφτεί πολλούς παράγοντες για την επιλογή αυτή. Αυτό γίνεται διότι η κάθε επιχείρηση έχει διαφορετική στρατηγική και διαφορετικές

ανάγκες αλλά θέλει ένα λογισμικό το οποίο θα τις καλύπτει. Όμως επειδή τα προγράμματα είναι συγκεκριμένα πολλές φορές ή μάλλον τις περισσότερες είναι αναγκαία η τροποποίηση του λογισμικού για να καλύπτει τις ανάγκες της εταιρείας. Σε αυτό το κεφάλαιο θα αναφέρουμε λογισμικά πακέτα που απευθύνονται σε μεγάλες επιχειρήσεις, θα γίνει αναφορά μερικών από τα πιο δημοφιλή λογισμικά στην συνέχεια θα υπάρξει σύγκριση μεταξύ τους και τέλος θα αναφέρουμε κάποιες προτάσεις βελτίωσης τους στο μέλλον.

2.4.1 Σχετικά με το SAP

Η SAP είναι εταιρία λογισμικού με προϊόντα για τη οργάνωση των διαδικασιών μίας επιχείρησης, που ιδρύθηκε το 1972 και αποτελεί κορυφαίο πάροχο λύσεων και εφαρμογών επιχειρησιακού λογισμικού. Σύμφωνα με τη συνολική κεφαλαιοποίηση στη χρηματιστηριακή αγορά είναι η μεγαλύτερη εταιρεία στον κλάδο της στην Ευρώπη και η τρίτη μεγαλύτερη παγκοσμίως με πάνω από 230.000 πελάτες, σε περισσότερες από 180 χώρες. Εδρεύει στο Βάλντορφ της Γερμανίας. Ενδεικτικά προϊόντα της είναι τα SAP ERP, SAP Business Suite και SAP Netweaver.

Οι σύγχρονες επιχειρήσεις όλων των κλάδων και μεγεθών, πιεζόμενες από τις υψηλές απαιτήσεις των πελατών και τον εντεινόμενο ανταγωνισμό, ξεπερνούν βαθμιαία το μοντέλο των "νησίδων μηχανοργάνωσης" και προχωρούν όλο και περισσότερο στην ολοκληρωμένη μηχανογραφική υποστήριξη του συνόλου των λειτουργιών τους. Η εξ αρχής δημιουργία νέων εξειδικευμένων συστημάτων για το σκοπό αυτό παρουσιάζει εξαιρετικά υψηλό κόστος, γι' αυτό και η λύση της χρήσης ενός από τα υπάρχοντα πακέτα "Ολοκληρωμένων Συστημάτων Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων" (Enterprise Resource Planning (ERP) Systems) αποτελεί συνήθως τη βέλτιστη λύση. Η λύση αυτή προσφέρει εκτεταμένη λειτουργικότητα, πολλές δυνατότητες μηχανογραφικής υποστήριξης όλων των λειτουργιών της επιχείρησης καθώς επίσης και των μεταξύ τους διασυνδέσεων, σε συνδυασμό με "λογικό" κόστος.

Ένα από τα ευρύτερα χρησιμοποιούμενα ERP συστήματα είναι το SAP. Χαρακτηρίζεται από υψηλό επίπεδο δυνατοτήτων και προσαρμοστικότητας στις ειδικές ανάγκες κάθε επιχείρησης, αλλά παράλληλα και από υψηλή πολυπλοκότητα.

Το SAP ERP είναι επιχειρηματικό λογισμικό στην κατηγορία των ERP (Enterprise Resource Planning) που καλύπτει τις λειτουργικές περιοχές: Οικονομική Διαχείριση (FI), Ελεγκτική (CO), Διαχείριση Υλικών (MM), Πωλήσεις και Διανομή (SD), Προγραμματισμός Παραγωγής (PP), Διαχείριση Έργων (PS), Συντήρηση Εγκαταστάσεων (PM), Ποιοτικός Έλεγχος (QM), Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

(HCM) κλπ. Στο προϊόν περιλαμβάνονται και τεχνολογικές λύσεις όπως: Περιβάλλον ανάπτυξης σε ABAP/4 (γλώσσα προγραμματισμού της SAP) και Java, BW (Data warehouse σύστημα), Enterprise Portal (Διαδικτυακή Πύλη για Εταιρείες), εφαρμογή διασύνδεσης (XI) κλπ. Στη σουίτα περιλαμβάνονται επιπλέον των παραπάνω εφαρμογές για τη Διαχείριση των Σχέσεων με τους Πελάτες (Customer Relationship Management), Διαχείριση Σχέσεων με τους Προμηθευτές (Supplier Relationship Management), Εργαλείο Βέλτιστου Προγραμματισμού για την εφοδιαστική αλυσίδα (Advanced Planner and Optimiser) κλπ.

SAP Hellas A.E. και SAP Cyprus Ltd

Οι υπηρεσίες και τα προϊόντα της SAP SE παρέχονται στην Ελλάδα μέσω της SAP Hellas A.E., 100% θυγατρικής εταιρείας της SAP SE, και στην Κύπρο μέσω της SAP Cyprus Ltd, 100% θυγατρικής εταιρείας της SAP Hellas A.E.

ΤΟ SAP ΧΩΡΙΣΜΕΝΟ ΣΕ ΥΠΟΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΙ ΟΛΕΣ ΟΙ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.



Business Applications >

- Business Suite
- CRM
- Enterprise Asset Management
- Enterprise Resource Planning
- Financial Management
- Human Capital Management
- Procurement
- Product Lifecycle Management
- Supply Chain Management
- Sustainability



Database & Technology >

- Application Foundation
- Business Process Management and Integration
- Cloud Computing
- Content and Collaboration
- Database
- Data Warehousing
- Enterprise Information Management
- In-Memory Computing (SAP HANA)

- [Mobile >](#)



[Analytics >](#)

- Applied Analytics
- Business Intelligence
- Data Warehousing
- Enterprise Performance Management
- Governance, Risk, Compliance
- Predictive Analytics



[Cloud >](#)

- Applications
- Business Networks
- Infrastructure
- Platform
- Social Collaboration



[Mobile >](#)

- Mobile Apps
- Managed Mobility
- Mobile Platform
- Mobile Secure
- Mobile Services

**Η SAP ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ ΔΩΡΕΑΝ ΔΟΚΙΜΕΣ ΣΧΕΔΟΝ
ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΑΤΩΝ ΤΗΣ.**

Product

Free Trial

Mobile Secure

-

Product

Free Trial

[SAP Afaria](#)

[Free Trial \(cloud edi](#)

[SAP Mobile App Protection by Mocana](#)

[Free Trial](#)

Analytics

-

[SAP BusinessObjects BI, Edge edition](#)

[Free Trial](#)

[SAP Crystal Reports 2013](#)

[Free Trial](#)

[SAP Crystal Server 2013](#)

[Free Trial](#)

[SAP Crystal Dashboard Design 2013](#)

[Free Trial](#)

[SAP Crystal Reports, version for Eclipse 2.0](#)

[Free Download](#)

[SAP Crystal Reports, developer version for Microsoft Visual Studio](#)

[Free Download](#)

[SAP Crystal Reports Viewer](#)

[Free Download](#)

[SAP Crystal Server, analytics edition](#)

[Free Trial](#)

[SAP Lumira, personal edition](#)

[Free Download](#)

[SAP Lumira, standard edition](#)

[Free Trial](#)

[SAP Lumira Cloud](#)

[Free Account](#)

[SAP Predictive Analysis](#)

[Free Trial](#)

Enterprise Resource Planning (ERP)

-

[SAP Business One Cloud](#)

[Free Trial](#)

[SAP Business One Mobile App](#)

[Free Trial](#)

[SAP Business ByDesign](#)

[Free Trial](#)

Collaborative Decision Making

[SAP Cloud for Social Engagement](#)

-
[Free Trial](#)

Cloud Computing

[SAP Business One Cloud](#)

-
[Free Trial](#)

[SAP Business ByDesign](#)

[Free Trial](#)

[SAP Cloud Appliance Library](#)

[Free Trial](#)

[SAP Cloud For Sales](#)

[Free Trial](#)

[SAP Cloud for Travel](#)

[Free Trial](#)

Database and Technology

[SAP NetWeaver Business Warehouse, powered by HANA](#)

-
[Free Trial](#)

[SAP Sybase Adaptive Server Enterprise](#)

[Free Trial](#)

[SAP Sybase Advantage Database Server](#)

[Free Trial](#)

[SAP Sybase Event Stream Processor](#)

[Free Trial](#)

[SAP Sybase IQ](#)

[Free Trial](#)

[SAP Sybase PowerBuilder](#)

[Free Trial](#)

[SAP Sybase PowerDesigner Data Architecture](#)

[Free Trial](#)

[SAP Sybase PowerDesigner Enterprise Architecture](#)

[Free Trial](#)

[SAP Sybase PowerDesigner Information Architecture](#)

[Free Trial](#)

[SAP Sybase SQL Anywhere](#)

[Free Trial](#)

[SAP Sybase SQL Anywhere, on-demand edition](#)

[Free Trial](#)

Developer Trials

[SAP HANA](#)

[Free Trials](#)

[SAP HANA Cloud Platform](#)

[Free Trial](#)

[SAP Mobile Platform](#)

[Free Trial](#)

Το Πλεονέκτημα του Οικοσυστήματος Συνεργατών της SAP: Η Σύνδεση Πελατών, Συνεργατών και SAP

Οι πελάτες χρειάζονται άμεσες λύσεις που να ανταποκρίνονται στις αυξημένες απαιτήσεις τους. Το οικοσύστημα SAP αποτελεί ένα ευέλικτο δίκτυο συνεργατών, πελατών και ιδιωτών, ώστε να υπάρχει άμεση αντίδραση και λύση σε κάθε πρόβλημα που μπορεί να προκύψει. Μέσα στο οικοσύστημα SAP είστε συνδεδεμένοι με ένα ευρύ σύνολο πηγών πληροφόρησης που βοηθά την επιχείρησή σας να επιλύει κάθε πρόβλημα και να «τρέχει» καλύτερα. Οι Συνεργάτες Παροχής Υπηρεσιών (SAP Services Partners) υποστηρίζουν τους πελάτες με συμβουλευτικές υπηρεσίες για την εφαρμογή των λύσεων της SAP με στόχο την καλύτερη αναγνώριση των αναγκών και την ταχύτερη εγκατάσταση της κατάλληλης λύσης. Οι Μεταπωλητές Λογισμικού της SAP (SAP Channel Partners) αποτελούν το κανάλι με το οποίο η SAP καλύπτει τις ανάγκες της αγοράς των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων.

Εκπαίδευση SAP: Αξιοποιήστε τις Δυνατότητες των Λύσεων SAP

Το Τμήμα Εκπαίδευσης SAP έχει αποστολή να βοηθά τους οργανισμούς να αναπτύξουν και να διευρύνουν τις ικανότητες των χρηστών για τη λειτουργία των λύσεων της SAP. Η Εκπαίδευση της SAP προσφέρει στους οργανισμούς τις γνώσεις, τις μεθοδολογίες και το πεπειραμένο εκπαιδευτικό προσωπικό της, με στόχο την εξασφάλιση της επιτυχημένης λειτουργίας των έργων. Βοηθά τους πελάτες να προσδιορίσουν τις συγκεκριμένες ανάγκες του οργανισμού τους και να καθορίσουν τις ανάγκες εκπαίδευσης, με ένα και μοναδικό στόχο: την αυτονομία τους.

2.4.2 SEN-SINGULAR ENTERPRISE

Το SingularLogic Enterprise αποτελεί ένα αποκλειστικά ελληνικής κατασκευής ERP σύστημα το οποίο καλύπτει τον ελληνικό τρόπο λειτουργίας και οργάνωσης των επιχειρήσεων (Business Ethics). Παράλληλα, καλύπτει όποιες επεκτάσεις ή αναβαθμίσεις απαιτηθούν με ειδικά εκπαιδευμένους Έλληνες τεχνικούς, που είναι ανά πάσα στιγμή διαθέσιμοι και γνωρίζουν σε βάθος τη λειτουργία του συστήματος.

Το SingularLogic Enterprise απευθύνεται κυρίως στις μεγάλες εμπορικές και βιομηχανικές επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα, καθώς και σε επιχειρήσεις του ευρύτερου δημόσιου τομέα (ΔΕΚΟ, Αγροτικοί συνεταιρισμοί κ.λπ.). Η εφαρμογή ενσωματώνει όλη την τεχνογνωσία και πολυετή εμπειρία της , καλύπτει μηχανογραφικά όλες τις βασικές λειτουργίες μίας σύγχρονης επιχείρησης και επιπλέον μπορεί να επεκταθεί ώστε να καλύψει το 100% των αναγκών του εκάστοτε πελάτη.

Πρωτοποριακή τεχνολογία αιχμής, βασισμένη στα υψηλότερα διεθνή πρότυπα

Το SingularLogic Enterprise δεν αποτελεί μετεξέλιξη ή προσαρμογή κάποιας παλαιότερης, παραδοσιακής (legacy) εφαρμογής, απλά για να λειτουργεί σε γραφικό περιβάλλον εργασίας. Το λογισμικό είναι εξ αρχής σχεδιασμένο και αναπτυγμένο έτσι ώστε να αξιοποιεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τη σύγχρονη αρχιτεκτονική 3 tier. Η γραφική διεπαφή με το χρήστη (Graphical User Interface - GUI) ακολουθεί πιστά τις προδιαγραφές των Windows της Microsoft και προσδίδει στην εφαρμογή ένα ξεχωριστό χαρακτήρα (look-and-feel), με μοναδικά χαρακτηριστικά ευχρηστίας και αυξημένες δυνατότητες ανάκλησης και σταδιακής περαιτέρω ανάλυσης όλων των στοιχείων και πληροφοριών στην οθόνη (drill-down). Το User Interface της εφαρμογής τρέχει στους clients ενώ η επιχειρησιακή λογική (business logic) και το σύστημα διαχείρισης των συναλλαγών (transactions) υλοποιείται μέσω ενός application server. Η διαχείριση της βάσης δεδομένων και η αποθήκευσή τους υποστηρίζεται μέσω ενός Database Server.

Η αρχιτεκτονική 3 tier προσδίδει στην εφαρμογή:

- Ø Θεαματική μείωση της κυκλοφορίας των δεδομένων στο δίκτυο (data traffic).
- Ø Εύκολη και με μικρότερο κόστος επεκτασιμότητα (scalability) της εφαρμογής ανάλογα με τις ανάγκες της επιχείρησης και με τον ρυθμό ανάπτυξής της.
- Ø Το σύνολο των τεχνολογικών επιλογών τις οποίες ενσωματώνει έχει σαν τελικό αποτέλεσμα το SingularLogic Enterprise να αποτελεί ένα προϊόν απλό και ευέλικτο στην εγκατάστασή του και ιδιαίτερα φιλικό στην παραμετροποίηση και καθημερινή χρήση του.

ΓΕΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Τα γενικά χαρακτηριστικά του SingularLogic Enterprise τα οποία διέπουν όλα τα προσφερόμενα υποσυστήματα είναι τα εξής:

Ασφάλεια - Περιβάλλον Λειτουργίας

- Ø Υψηλά επίπεδα ασφαλείας σε ότι αφορά στην πρόσβαση και τα δικαιώματα στο σύστημα με τη χρήση κλειδιών (passwords), τον ορισμό ρόλων μέσα στην επιχείρηση, τη σύνδεση συγκεκριμένων χειριστών με ρόλους και τον καθορισμό της λίστας των επιτρεπομένων εργασιών για κάθε ρόλο από τον super-user.
- Ø Εκτεταμένη τήρηση audit-trail για τη χρονική ιχνηλάτιση των μεταβολών σε επίπεδο εγγραφής για όλες τις βασικές οντότητες της εφαρμογής.
- Ø Μη ύπαρξη δεσμευτικών περιορισμών στο πλήθος των εγγραφών που μπορούν να καταχωρηθούν σε όλους τους βασικούς και βοηθητικούς (παράμετροι, look-up-tables κλπ.) πίνακες της εφαρμογής.

Παραμετρικότητα

- Ø Ταυτόχρονη διαχείριση μέχρι και 999 διαφορετικών εταιριών.
- Ø Ταυτόχρονη παρακολούθηση απεριόριστων χρήσεων ανά εταιρία με οριζόμενες περιόδους, ημερομηνίες έναρξης - λήξης και λοιπές παραμέτρους.
- Ø Δυνατότητα ορισμού απεριόριστου αριθμού ιεραρχικών κατηγοριών για κάθε βασική οντότητα της εφαρμογής (Πελάτες, Προμηθευτές, Είδη κλπ.) και δυνατότητα άντλησης συγκεντρωτικών και αναλυτικών στοιχείων (reporting) σε όλα τα επίπεδα αυτά.
- Ø Δυνατότητα ορισμού ειδικών πεδίων για κάθε βασική οντότητα της εφαρμογής τα οποία συγκεντρώνουν ποσοτικές και αξιακές πληροφορίες για άμεση εμφάνιση στην οθόνη και τη γρήγορη παραγωγή reports. Οι τρόποι που τα πεδία αυτά ενημερώνονται on-line από τις κινήσεις - συναλλαγές είναι πλήρως παραμετρικοί και οριζόμενοι από τον χρήστη. Δυνατότητα προϋπολογισμού (πολλαπλά σενάρια) καθώς και ορισμού user-defined οθονών προβολής και εκτυπώσεων - οικονομικών αναφορών (Ισοζύγια, Καρτέλες κλπ.) που αξιοποιούν τα πεδία αυτά.
- Ø Πλήρης παραμετρικότητα σε ότι αφορά στις κινήσεις και στις συναλλαγές, στα ημερολόγια και στα παραστατικά (τύποι, σειρές, φόρμες εκτύπωσης, φόρμες καταχώρησης & προβολής), διαδοχικά στάδια, τρόποι ενημέρωσης προκαθορισμένων και user-defined αθροιστικών πεδίων κλπ.)
- Ø Πλήρης παραμετρικότητα στη γραμμογράφηση των Καρτελών και των Ισοζυγίων όλων των υποσυστημάτων της εφαρμογής.
- Ø Εύχρηστο οριζόμενο από το χρήστη menu.

- Ø Λειτουργική διαχείριση των browsers από τον χρήστη.
- Ø Δυναμικός των shortcut keys για παράλληλη χρήση mouse και πληκτρολογίου.

Λειτουργικότητα

- Ø Δυνατότητα επαναληπτικού drill-down σε όλα τα πεδία των οθονών όπου εμφανίζονται συγκεντρωτικά στοιχεία για την περαιτέρω ανάλυση και διερεύνηση της προέλευσης των στοιχείων αυτών (π.χ. από υπόλοιπο Πελάτη zoom σε λίστα ανεξόφλητων Τιμολογίων και ακολούθως zoom σε συγκεκριμένο Τιμολόγιο).
- Ø Δυνατότητα ενιαίας εικόνας και Καρτέλας για κάθε συναλλασσόμενο ανεξάρτητα από τον τύπο των συναλλαγών του και την σχέση του με την επιχείρηση (Πελάτης, Προμηθευτής, Χρεώστης, Πιστωτής κλπ.).
- Ø Εξελιγμένο και εύχρηστο σύστημα αντιστοίχισης ανοικτών εγγραφών (many-to-many open-item matching) που μπορούν να ανήκουν ακόμα και σε διαφορετικές χρήσεις.
- Ø Διαχείριση μέχρι 5 διαφορετικών user-defined τομέων ειδικού οικονομικού ενδιαφέροντος (επιχειρηματικές μονάδες, κέντρα κόστους, έργα, τομείς δραστηριότητας κλπ.) και δυνατότητα επιμερισμού των αξιών κάθε παραστατικού το οποίο καταχωρείται σε ένα ή περισσότερους τέτοιους τομείς. Πλήρης αξιοποίηση της παραπάνω πληροφορίας για τη δημιουργία οικονομικών αναφορών για κάθε τομέα, καθώς και για τη διενέργεια αυτόματων επιμερισμών στην Αναλυτική Λογιστική.
- Ø Διαχείριση των υποκαταστημάτων της επιχείρησης που δεν έχουν λογιστική αυτοτέλεια. Για κάθε υποκατάστημα ορίζονται επιτρεπτοί χρήστες, πελάτες, προμηθευτές, είδη και πωλητές καθώς και οι επιτρεπτοί αποθηκευτικοί χώροι.

Φορολογιστική Νομοθεσία

- Ø Πλήρης εναρμόνιση της εφαρμογής με την Ελληνική νομοθεσία (ΚΒΣ, ΕΓΛΣ, ΦΠΑ, Γνωμάτευση ΕΣΥΛ 270/10-7-96, απαιτήσεις ΚΕΠΥΟ κλπ.).
- Ø Ολοκληρωμένη διαχείριση και υποστήριξη συναλλαγών σε ξένα νομίσματα
- Ø Πλήρης αυτοματοποίηση στον υπολογισμό των συναλλαγματικών διαφορών καθώς και των αποσβέσεων των Παγίων, τόσο κατά την καταχώριση και αντιστοίχιση των εγγραφών, όσο και στο τέλος κάθε περιόδου ή χρήσης.

Όλα τα υποσυστήματα του SINGULARLOGIC Enterprise συνεργάζονται αρμονικά και λειτουργούν από κοινού με τρόπο τελείως διαφανή προς τον χρήστη (seamlessly integrated). Επιπλέον, το περιβάλλον ανάπτυξης και λειτουργίας του προϊόντος, επιτρέπει και την αμφίδρομη επικοινωνία με δημοφιλείς εφαρμογές office automation (π.χ. Microsoft Word, Excel κλπ.) που εμπλουτίζουν και συμπληρώνουν την συνολική λειτουργικότητα του συστήματος.

Τι περιλαμβάνει

- Ø Υποσύστημα Οικονομικής Διαχείρισης : Γενική και Αναλυτική Λογιστική, Διαχείριση Παγίων
- Ø Υποσύστημα Εμπορικής Διαχείρισης : Παρακολούθηση αποθήκης, αγορών, πωλήσεων, πωλητών, Third Party Logistics, Παροχή Υπηρεσιών, e-Order
- Ø Υποσύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης (Διαχείριση Προϋπολογισμών)
- Ø Υποσύστημα Παραγωγής : Εφοδιαστική Διαχείριση Αποθηκών, Προγραμματισμός & Έλεγχος Αποθεμάτων, Διαχείριση Διανομών, Διοίκηση Παραγωγής (Διαχείριση συνταγών παραγωγής, φασεολογίου, εντολών παραγωγής, κοστολόγησης) , Βασική Διαχείριση Παραγωγής
- Ø Διαχείριση Ασύρματων Τερματικών
- Ø Management Information System (M.I.S.)

Ανταγωνιστικά Πλεονεκτήματα

- Ø Ενσωματώνει την εμπειρία της SingularLogic στο σχεδιασμό, την υλοποίηση και την υποστήριξη Πληροφοριακών Συστημάτων ERP σε περισσότερες από 2.500 επιχειρήσεις και οργανισμούς στην Ελλάδα.
- Ø Διαθέτει ευελιξία προσαρμογής, με προ-παραμετροποιημένα επιχειρηματικά μοντέλα λειτουργίας.
- Ø Προσφέρει ευελιξία αναζήτησης της πληροφορίας από οποιαδήποτε οθόνη και για οποιαδήποτε οντότητα.
- Ø Διαθέτει απόλυτη Παραμετρικότητα
- Ø Προσφέρει δυνατότητα προσαρμογής στις ανάγκες της επιχείρησης (ενδεικτικά προσθήκη new business processes, πρόσθετοι έλεγχοι)
- Ø Έχει δυνατότητα παραμετροποίησης των browsers , του menu καθώς ακόμα και του user interface
- Ø Παρέχει δυνατότητα άντλησης συγκεντρωτικών και αναλυτικών στοιχείων (reporting) σε όλα τα επίπεδα, με γραμμογραφήσεις που επιθυμεί ο χρήστης
- Ø Χαρακτηρίζεται από αξεπέραστη Σταθερότητα και Αξιοπιστία
- Ø Αξιοποιεί πλήρως τις δυνατότητες της κορυφαίας βάσης δεδομένων Oracle.
- Ø Συνδέεται με τα "έξυπνα" IP τηλεφωνικά κέντρα της Avaya.
- Ø Υποστηρίζεται από το μεγαλύτερο πανελλαδικό δίκτυο συνεργατών.

2.4.3 Σύγκριση

Σε αυτή την κατηγορία των λογισμικών για μεγάλες επιχειρήσεις όπως είναι αναμενόμενο είναι δύσκολο να διακρίνουμε σημαντικές διαφορές στα λογισμικά. Αυτό γίνεται γιατί όλα τα λογισμικά αυτής της κατηγορίας προσπαθούν να πληρούν όλες τις δυνατότητες που αναζητούν οι επιχειρήσεις. Στην παρούσα φάση τα

λογισμικά τα οποία εμείς αναφέραμε είναι το SAP και το SEN- SINGULAR ENTERPRISE.

Μια μικρή σύγκριση ανάμεσα σε αυτά τα δυο λογισμικά θα μπορούσε να είναι η ακόλουθη:

- Ø Μια διαφορά είναι ότι το SAP προσφέρει μερικές κατηγορίες του λογισμικού δοκιμαστικά ώστε να το δοκιμάσει η επιχείρηση και αν είναι αυτό που καλύπτει της ανάγκες της να προβεί στην αγορά του. Το SEN όμως δεν παρέχει αυτή την δυνατότητα.
- Ø Μια άλλη διαφορά μεταξύ τους είναι ότι το SEN είναι διαδεδομένο στην Ελλάδα και γενικά στα Βαλκάνια ενώ το SAP παγκοσμίως.

Όπως γίνεται αντιληπτό, είναι αρκετά δύσκολο να διακρίνουμε διαφορές ανάμεσα στα συγκεκριμένα λογισμικά και γενικά σε οποιαδήποτε λογισμικά αυτής της κατηγορίας. Αυτό συμβαίνει διότι όλα τα λογισμικά είναι αρκετά προσεγγμένα ώστε να αποκλίνουν ελάχιστα από της ανάγκες της κάθε επιχείρησης και το σημαντικότερο, όλα προσφέρουν τα ίδια πράγματα. Για τον λόγο αυτό αντιλαμβανόμαστε πόσο δύσκολο είναι μια επιχείρηση να πάρει την απόφαση να αλλάξει το λογισμικό της επιχείρησης και επίσης πόσο δύσκολο είναι να αποφασίσει πιο λογισμικό θα επιλέξει.

2.5 Επίλογος

Ολοκληρώνοντας αυτό το κεφάλαιο θα κάνουμε μια μικρή αναφορά στα οφέλη που αποκτούν οι επιχειρήσεις από την βοήθεια της πληροφορικής με τα λογισμικά που αναπτύσσονται καθώς επίσης και τις επιπτώσεις που τυχόν αυτά επιφέρουν.

Ξεκινώντας, γίνεται αναφορά στα οφέλη τα οποία αποκτούν οι επιχειρήσεις από τα λογισμικά αποθήκης. Μια επιχείρηση εγκαθιστώντας ένα λογισμικό αποθήκης για να αυτοματοποιήσει τις λειτουργίες της αποκτά ανταγωνιστικό πλεονεκτήματα. Ο λόγος που το λέμε αυτό είναι διότι γνωρίζει ανά πάσα στιγμή τι απόθεμα έχει στην αποθήκη της συνεπώς μπορεί και με μερικούς υπολογισμούς να καθορίσει τον ανεφοδιασμό της, ανά πόσες παρτίδες να παραλαμβάνει ώστε να μην έχει και μεγάλο απόθεμα (γιατί το απόθεμα επιφέρει κόστος) και μ αυτόν τον τρόπο να κερδίσει πολύτιμο χρόνο. Ακόμη, έχοντας κάνει απογραφή των προϊόντων που υπάρχουν στην αποθήκη και έχοντας το ιστορικό κίνησης κάθε προϊόντος είναι σχεδόν αδύνατον η κλοπή ενός προϊόντος από την αποθήκη διότι η επιχείρηση γνωρίζει για το κάθε ένα προϊόν ξεχωριστά που ακριβώς είναι στην αποθήκη της. Επιπλέον, μπορεί βάση αυτόν τον λογισμικών να κάνει πιο εύκολα τυχόν εκπτώσεις σε κάποιους πελάτες της καθώς και να αλλάξει γενικότερα την τιμολόγηση της πιο εύκολα. Τα προγράμματα πληροφορικής έχουν επιφέρει τρομερές οφέλεις στις επιχειρήσεις και έχουν

συμβάλει στην γρήγορη ανάπτυξη τους γιατί έχουν αυτοματοποιήσει τις διαδικασίες λειτουργίας της επιχείρησης και έχουν μειώσει πάρα πολύ τον χρόνο ανταπόκρισης των επιχειρήσεων γιατί ορισμένες διαδικασίες που ήταν αρκετά χρονοβόρες τώρα μπορεί να γίνονται απλά με το πάτημα ενός "κλικ". Αντιλαμβανόμαστε ότι η πληροφορική σαν κλάδος έχει βοηθήσει στην άμεση ανάπτυξη όλων των υπολοίπων κλάδων όπως ήταν αναμενόμενο άλλωστε και ειδικότερα τον τομέα των επιχειρήσεων από την άλλη πλευρά του νομίσματος όμως αυτή η ανάπτυξη επιφέρει και κάποιες επιπτώσεις τις οποίες θα τις αναφέρουμε παρακάτω.

Κάθε αλλαγή σε οποιονδήποτε τομέα επιφέρει και δυσκολίες οι οποίες με την σειρά τους φέρνουν και προβλήματα. Έτσι λοιπόν μπορεί από την μια η πληροφορική να έχει βοηθήσει πολύ στην ανάπτυξη των επιχειρήσεων αλλά απ την άλλη έχει επιφέρει κάποιες δυσκολίες. Αρχικά χρειάζεται εκπαίδευση των εργαζομένων για να σταματήσουν αυτό το οποίο έκαναν μέχρι τώρα και να μάθουν κάτι καινούργιο, κάτι το οποίο δεν είναι καθόλου εύκολο διότι δημιουργούνται εντάσεις. Επίσης, με το που πάρει την απόφαση μια επιχείρηση να υιοθετήσει στην λειτουργία της ένα λογισμικό πακέτο πρέπει να δαπανήσει αρκετά χρήματα για την αγορά ή ενοικίαση του λογισμικού και πιο συγκεκριμένα πρέπει να δαπανά ένα σημαντικό ποσό για υποστήριξη του λογισμικού ή ακόμα και προβλήματα που μπορεί να συμβούν και να χρειάζονται άμεση αντιμετώπιση. Τέλος, αυτό που δεν θα μπορούσαμε να παραλείψουμε σαν επίπτωση είναι ότι με τα λογισμικά και τα συστήματα πληροφορικής άνθρωποι οι οποίοι δεν μπόρεσαν ή δεν θα μπόρεσουν να προσαρμοσθούν με αυτή την ανάπτυξη της τεχνολογίας έμειναν ή θα μείνουν χωρίς δουλειά και επίσης επειδή πλέον δεν χρειάζεται τόσο μεγάλος αριθμός ατόμων για τις λειτουργίες της επιχείρησης το ανθρώπινο δυναμικό αυτής συρρικνώθηκε.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

: ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚ

ΩΝ

3.1 Εισαγωγή

Η λειτουργία των επιχειρήσεων είναι αυτονόητο ότι είναι μια δύσκολη και γεμάτη εμπόδια υπόθεση. Από την πρώτη στιγμή που αναπτύχθηκαν έως και σήμερα. Στην σημερινή εποχή όμως τα πράγματα είναι ακόμη πιο δύσκολα διότι οι απαιτήσεις συνεχώς αυξάνονται και ο ανταγωνισμός καλπάζει. Έτσι για να μείνει μια επιχείρηση στην αγορά θα πρέπει όπως έχουμε αναφέρει και παραπάνω να αναπτύσσεται συνεχώς και ποτέ να μην καθησυχάζετε.

Μια από τις πιο πολύπλοκες διαδικασίες στην λειτουργία της επιχείρησης είναι η οικονομική διαχείρισή της. Εκτός από το ότι χρειάζονται άτομα με γνώσεις ώστε να λαμβάνονται οι σωστές αποφάσεις με αποτέλεσμα η επιχείρηση να μην διατρέχει κίνδυνο χρειάζονται και κατάλληλα λογισμικά που θα ενισχύσουν αυτή την προσπάθεια. Έτσι την λύση σε αυτό το κενό ήρθαν να δώσουν οι εταιρείες πληροφορικής και οι εταιρείες ανάπτυξης λογισμικών πακέτων. Σε αυτό το κεφάλαιο τα λογισμικά που μας ενδιαφέρουν και τα οποία θα αναλύσουμε παρακάτω είναι λογισμικά διαχείρισης οικονομικών καταστάσεων.

Οι επιχειρήσεις που μπήκαν σε αυτό το παιχνίδι άρχισαν να αναπτύσσουν λογισμικά για μια γενική κατηγορία πελατών και προσπαθούσαν να καλύψουν όσες περισσότερες δυνατότητες μπορούσαν. Αυτός ο τρόπος δεν επέφερε ικανοποιητικά αποτελέσματα και τα προβλήματα δεν άργησαν να φανούν. Οι επιχειρήσεις που τα υιοθετούσαν δεν μπορούσαν να καλύψουν τις ανάγκες τους έτσι όπως ακριβώς ήθελαν και από την άλλη επιχειρήσεις που δεν είχαν ανάγκη τόσες δυνατότητες χρεώνονταν ένα τεράστιο κόστος για κάτι το οποίο δεν είχαν ανάγκη.

Ουσιαστικά τα προβλήματα ήταν δυο : η έλλειψη δυνατοτήτων και το υψηλό κόστος. Οι εταιρείες που ανέπτυξαν τα συγκεκριμένα λογισμικά βλέποντας τις συνθήκες της αγοράς αντιλήφθηκαν το πρόβλημα και αμέσως έφεραν την λύση. Η λύση στο συγκεκριμένο πρόβλημα ήταν η διάσπαση του λογισμικού σε κατηγορίες. Αυτό που εννοούμε είναι ότι οι επιχειρήσεις ανάπτυξης λογισμικών άρχισαν πλέον να αναπτύσσουν λογισμικά ανάλογα με τις ανάγκες της κάθε επιχείρησης για παράδειγμα λογισμικό οικονομικών για μεγάλες επιχειρήσεις, λογισμικό οικονομικών για μικρές επιχειρήσεις και άλλα λογισμικά βασισμένα σε κατηγορίες. Με αυτό τον τρόπο κατάφεραν να προσφέρουν λογισμικά με τις επιθυμητές δυνατότητες και προπάντων στην επιθυμητή τιμή.

Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο, οι κατηγορίες που εμείς θα αναλύσουμε είναι τα λογισμικά οικονομικών για μεγάλες επιχειρήσεις και τα λογισμικά οικονομικών για ελεύθερους επαγγελματίες. Θα αναλύσουμε δυο από τα πιο δημοφιλή λογισμικά οικονομικών της σημερινής περιόδου στην κάθε μια κατηγορία, στην συνέχεια θα γίνει μια σύγκριση των προγραμμάτων μεταξύ τους και τελειώνοντας το κεφάλαιο θα αναφέρουμε τις ωφέλειες που κερδίζουν οι επιχειρήσεις χρησιμοποιώντας τέτοιου

είδους λογισμικά καθώς και τις επιπτώσεις που αυτά μπορεί να φέρουν στην επιχείρηση που τα υιοθέτησε στην λειτουργία της.

3.2 Λογισμικό οικονομικών για μεγάλες επιχειρήσεις

Μια από τις κατηγορίες οικονομικών λογισμικών είναι τα λογισμικά οικονομικών για μεγάλες επιχειρήσεις. Σε αυτή την κατηγορία τα λογισμικά που υπάρχουν υπόσχονται στις επιχειρήσεις ότι θα τους προσφέρουν μια σειρά από αρκετές δυνατότητες ώστε να μπορέσουν εύκολα να αναπτύξουν όσο το δυνατόν περισσότερο το ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα. Εκτός αυτού είναι αυτονόητο ότι η τιμή διάθεσης τέτοιου είδους λογισμικών είναι αρκετά υψηλή.

Οι μεγάλες επιχειρήσεις τις περισσότερες φορές δεν καλύπτονται απλά από να κλασικό είδος λογισμικού αλλά χρειάζονται κάτι επιπλέον. Για αυτό τον λόγο, οι εταιρείες ανάπτυξης λογισμικών προσφέρουν την δυνατότητα στις επιχειρήσεις που θα επιβλέψουν ένα τέτοιο λογισμικό να το παραμετροποιήσουν σύμφωνα με τις ανάγκες τους. Έτσι οι επιχειρήσεις, εκτός από το λογισμικό παρέχεται και υποστήριξη μέχρι την στιγμή που θα ολοκληρωθεί η διαδικασία της τροποποίησης και το πρόγραμμα φτάσει στο επίπεδο που η επιχείρηση επιθυμεί.

Τα λογισμικά οικονομικών που θα αναλύσουμε στο συγκεκριμένο κεφάλαιο είναι το FINAL EXPERT της εταιρείας Specisoft A.E. και το NOTES της ίδιας εταιρείας. Παρόλο που και τα δυο ανήκουν στην ίδια κατηγορία χρησιμοποιούνται για διαφορετικές ανάγκες.

3.2.1 FINAL EXPERT

Το λογισμικό FINAL EXPERT (Οικονομικές Αναλύσεις Ισολογισμών και Αξιολόγηση Επιχείρησης για Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα) χρησιμεύει στην οικονομική ανάλυση ισολογισμών και των συνοδευτικών καταστάσεων, με τελικό αποτέλεσμα ένα μεγάλο πλήθος εκτυπώσεων και γραφικών, ιδανικών για την ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης μιας επιχείρησης, συγκρίσεων με τον κλάδο της καθώς και προβλέψεων μελλοντικών Ισολογισμών και αποτελεσμάτων χρήσης και οικονομική ανάλυση αυτών. Τα αποτελέσματα εκτυπώνονται τόσο στα Αγγλικά όσο και στα Ελληνικά.

Το λογισμικό μπορεί να χρησιμοποιηθεί παράλληλα για:

- Ø Λήψη δανείου από τράπεζες.

- Ø Παρουσίαση στο διοικητικό συμβούλιο (Δ.Σ.).
- Ø Δημιουργία μελετών βιωσιμότητας ή για συμμετοχή σε χρηματοδοτούμενα προγράμματα.
- Ø Ενοποίηση ισολογισμών.
- Ø Αξιολόγηση της θέσης της επιχείρησης ως προς το οικονομικό της περιβάλλον καθώς και σε άλλες περιπτώσεις.

Βασικές λειτουργίες και αποτελέσματα:

- Ø Δημιουργία Πίνακα Χρηματοροών (cashflow).
- Ø Υπολογισμός των Κεφαλαίων Κίνησης και Αναγκών Δανειοδότησης.
- Ø Υπολογισμός των Πωλήσεων που 'βγαίνει' η Επιχείρηση (Νεκρό Σημείο).
- Ø Σύγκριση με Ανταγωνιστικές Εταιρείες.
- Ø Ανάλυση του τρόπου Χρηματοδότησης (Πηγές & Χρήσεις Κεφαλαίων).
- Ø Υπολογισμός και Ανάλυση Χρηματοοικονομικών Δεικτών.
- Ø Υπολογισμός Απόδοσης Επενδύσεων.

Βασικά Οφέλη EXPERT:

- Ø Αυτόματη αξιολόγηση επιχείρησης, σαν να την έκανε άνθρωπος ειδικός (expert).
- Ø Αυτόματη εξαγωγή κειμένων σε ελεύθερο λόγο που 'μιλάνε' π.χ. για τον τρόπο χρηματοδότησης της επιχείρησης, που πονάει και που υπερτερεί.
- Ø Κείμενο με τα κρίσιμα σημεία της Επιχείρησης, ποιά είναι, καθώς και πως η επιχείρηση ανταποκρίνεται σε αυτά.
- Ø Αξιολόγηση επιχειρήσεων ανταγωνιστών (τα κείμενα που βγάζει, μιλάνε και λένε τι συμβαίνει στην συγκεκριμένη επιχείρηση).
- Ø Αξιολόγηση προμηθευτών ή πελατών.
- Ø Ενσωματωμένο πρότυπο αξιολόγησης με δυνατότητα αλλαγών.
- Ø Αυτόματη εξαγωγή κειμένου σε WORD , όπως θα παραδοθεί.

Σημαντικά Οφέλη:

- Ø Υψηλή ποιότητα & τυποποίηση εργασίας για δημιουργία μελετών και παρουσιάσεων.
- Ø Ελαχιστοποίηση του χρόνου παραγωγής των επιχειρησιακών σχεδίων με υψηλή παραγωγικότητα.
- Ø Αποφυγή ανθρωπίνων λαθών που πιθανότατα θα προέκυπταν χωρίς την χρήση του και ηλεκτρονική αρχειοθέτηση.
- Ø Κατάλληλο και απαραίτητο τόσο για μεγάλες όσο και για μικρές επιχειρήσεις, οι οποίες με την χρήση λογισμικών μπορούν να οργανώνονται πάνω σε διεθνή

πρότυπα, και να συμπεριφέρονται όπως και οι μεγάλες για την αντιμετώπιση του σύγχρονου ανταγωνισμού.

- Ø Χαμηλό κόστος σε σχέση με το όφελος που προσφέρει, αν ληφθεί υπόψη το κόστος μίας μελέτης αξιολόγησης της κατάστασης της επιχείρησης.
- Ø Παροχή προσοδοφόρων υπηρεσιών υψηλού επιπέδου και κύρους με ταυτόχρονη ευκαιρία κέρδους.
- Ø Υψηλή επαγγελματική επάρκεια με ενσωματωμένη εμπειρία περισσότερων των 1700 Οικονομικών Δ/των και Συμβούλων Επιχειρήσεων πελατών της Specisoft.
- Ø Εγκαταστημένο σχεδόν σε όλα τα ΑΕΙ & ΤΕΙ της χώρας, κάτι που εγγυάται ότι ενσωματώνει όλη την απαιτούμενη γνώση.

Τεχνικά στοιχεία:

- Ø Είναι πρόγραμμα Windows.
- Ø Παρέχει υψηλού επιπέδου Εκτυπώσεις και πλούσια Γραφικά.
- Ø Επικοινωνεί με το WORD και το EXCEL της Microsoft.

Υπάρχει επίσης και το πρόγραμμα FINAN EXPERT - Οικονομικές Αναλύσεις Ισολογισμών και Αξιολόγηση Επιχείρησης για Ενιαίο Λογιστικό Σχέδιο το οποίο έχει ακριβώς τα ίδια οφέλη και χαρακτηριστικά με το παραπάνω.

3.2.2 NOTES

Το λογισμικό NOTES χρησιμεύει στην δημιουργία του πολυσέλιδου τεύχους της Οικονομικής Έκθεσης - 3μηνη, 6μηνη, Ετήσια- που απαιτείται να συντάσσουν οι εισηγμένες στο Χρηματιστήριο Εταιρείες. Με το λογισμικό NOTES, μπορεί κανείς να δημιουργήσει με τον καλύτερο, ευκολότερο και φθηνότερο τρόπο, μια πολυσέλιδη οικονομική έκθεση, με δυνατότητα εύκολης και γρήγορης επεξεργασίας και επαναδημιουργίας της την επόμενη φορά που θα χρειαστεί.

Βασικές λειτουργίες:

- Ø Οδηγός – Κατεύθυνση με τις ενότητες των απαιτούμενων σημειώσεων για την σύνταξη των οικονομικών εκθέσεων.
- Ø Έτοιμοι Πίνακες που απαιτείται να συνοδεύουν τις σημειώσεις. Συμπληρώνονται μόνο τα αριθμητικά στοιχεία.

- Ø Δυνατότητα επεξεργασίας στους υπάρχοντες έτοιμους πίνακες με συμπλήρωση ή κατάργηση γραμμών και στηλών ανάλογα με τις ανάγκες κάθε εταιρείας.
- Ø Δυνατότητα δημιουργίας νέων απλών και σύνθετων πινάκων.
- Ø Αρχαιοθέτηση παλαιότερων περιόδων χωρίς να χρειαστεί να εισαχθούν ξανά.
- Ø Εμφάνιση των οικονομικών στοιχείων τόσο της εταιρίας όσο και του ομίλου.

Οφέλη:

- Ø Πλήρες εργαλείο δημιουργίας πινάκων που συνοδεύουν τις σημειώσεις (notes) κατά τα πρότυπα της κάθε εταιρείας.
- Ø Πλήρες εργαλείο δημιουργίας της οικονομικής έκθεσης με πίνακες και κείμενα.
- Ø Εκτύπωση βασικών αριθμοδεικτών με δυνατότητα υπολογισμού απευθείας από τα στοιχεία των οικονομικών καταστάσεων , αλλά και δυνατότητα δημιουργίας των δεικτών αυτών με βάσει τις ανάγκες κάθε εταιρείας.
- Ø Εκτύπωση πολυσέλιδου report Οικονομικού Απολογισμού Χρήσης με τις μεταβολές όλων των βασικών στοιχείων των οικονομικών καταστάσεων τόσο για την εταιρεία όσο και για τον όμιλο.
- Ø Ενσωματωμένο πρότυπο ετήσιας οικονομικής έκθεσης με δυνατότητα αλλαγών.
- Ø Αυτόματη εξαγωγή κειμένου σε WORD, όπως θα παραδοθεί.

Σημαντικά Οφέλη:

- Ø Υψηλή ποιότητα & τυποποίηση εργασίας για δημιουργία εκθέσεων και παρουσιάσεων.
- Ø Ελαχιστοποίηση του χρόνου παραγωγής των εκθέσεων με υψηλή παραγωγικότητα.
- Ø Αποφυγή ανθρωπίνων λαθών που πιθανότατα θα προέκυπταν χωρίς την χρήση του και ηλεκτρονική αρχειοθέτηση.
- Ø Χαμηλό κόστος σε σχέση με το όφελος που προσφέρει, αν ληφθεί υπ' όψη το κόστος της δημιουργίας των οικονομικών εκθέσεων της επιχείρησης.
- Ø Υψηλή επαγγελματική επάρκεια με ενσωματωμένη εμπειρία περισσότερων των 1700 Οικονομικών Δ/των και Συμβούλων Επιχειρήσεων πελατών της Specisoft.

Τεχνικά στοιχεία:

- Ø Είναι πρόγραμμα Windows.
- Ø Παρέχει υψηλού επιπέδου εκτυπώσεις.

- Ø Επικοινωνεί με το WORD και το EXCEL της Microsoft.

3.2.3 Σύγκριση

Στην συγκεκριμένη κατηγορία τα δυο λογισμικά που έχουμε αναλύσει παραπάνω μπορεί να ανήκουν στην ίδια κατηγορία αλλά κάνουν διαφορετικά πράγματα. Για τον λόγο αυτό η σύγκριση που θα ακολουθηθεί θα αναφέρει χαρακτηριστικά που έχει το ένα λογισμικό σε σχέση με το άλλο. Ξεκινώντας:

- Ø Το λογισμικό FINAN EXPERT (Οικονομικές Αναλύσεις Ισολογισμών και Αξιολόγηση Επιχείρησης για Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα) χρησιμεύει στην οικονομική ανάλυση ισολογισμών και των συνοδευτικών καταστάσεων, με τελικό αποτέλεσμα ένα μεγάλο πλήθος εκτυπώσεων και γραφικών, ιδανικών για την ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης μιας επιχείρησης, συγκρίσεων με τον κλάδο της καθώς και προβλέψεων μελλοντικών Ισολογισμών και αποτελεσμάτων χρήσης και οικονομική ανάλυση αυτών ενώ το λογισμικό NOTES χρησιμεύει στην δημιουργία του πολυσέλιδου τεύχους της Οικονομικής Έκθεσης - 3μηνη, 6μηνη, Ετήσια- που απαιτείται να συντάσσουν οι εισηγμένες στο Χρηματιστήριο Εταιρείες. Με το λογισμικό NOTES, μπορεί κανείς να δημιουργήσει με τον καλύτερο, ευκολότερο και φθηνότερο τρόπο, μια πολυσέλιδη οικονομική έκθεση, με δυνατότητα εύκολης και γρήγορης επεξεργασίας και επαναδημιουργίας της την επόμενη φορά που θα χρειαστεί.
- Ø Τα κοινά στοιχεία των παραπάνω προγραμμάτων είναι ότι :
 - Είναι προγράμματα Windows
 - Παρέχουν υψηλού επιπέδου εκτυπώσεις
 - Επικοινωνούν με το WORD και το EXCEL της Microsoft
- Ø Το λογισμικό Notes παρέχει πλήρες εργαλείο δημιουργίας πινάκων που συνοδεύουν τις σημειώσεις (notes) κατά τα πρότυπα της κάθε εταιρίας ενώ το Final Expert δεν το προσφέρει.
- Ø Το Final Expert έχει αυτόματη εξαγωγή κειμένων σε ελεύθερο λόγο που 'μιλάνε' π.χ. για τον τρόπο χρηματοδότησης της επιχείρησης, που πονάει και που υπερτερεί ενώ το Notes βοηθάει στην δημιουργία εκθέσεων και μόνο και δεν έχει την δυνατότητα να εξάγει αποτελέσματα.
- Ø Το Final Expert έχει αυτόματη αξιολόγηση επιχείρησης, σαν να την έκανε άνθρωπος ενώ το Notes δεν το διαθέτει διότι δεν μπορεί να εξάγει αποτελέσματα.

- Ø Και τα δυο λογισμικά έχουν χαμηλό κόστος σε σχέση με το όφελος που προσφέρουν, αν ληφθεί υπόψη το κόστος μίας μελέτης αξιολόγησης της κατάστασης της επιχείρησης.

Όπως γίνεται αντιληπτό τα λογισμικά διαφέρουν μεταξύ τους διότι στο ένα προσθέτεις δεδομένα ώστε να σου εξάγει κάποια αποτελέσματα τα οποία θα φάνουν χρήσιμα στην επιχείρηση ενώ το άλλο λογισμικό δεν έχει την δυνατότητα εξαγωγής αποτελεσμάτων αλλά δημιουργίας έκθεσης για παρουσιάσει και κάθε άλλη δραστηριότητα.

3.3 Λογισμικό οικονομικών για ελεύθερους επαγγελματίες

Όπως αναφέραμε και παραπάνω οι εταιρείες οι οποίες δημιούργησαν λογισμικά οικονομικής διαχείρισης τα δημιούργησαν από μια περίοδο και ύστερα σε κατηγορίες. Η κατηγορία που εμείς θα αναλύσουμε στην συγκεκριμένη περίπτωση είναι λογισμικά οικονομικών που αφορούν ελεύθερους επαγγελματίες και ιδιοκτήτες μικρών καταστημάτων όπως π.χ. περίπτερα.

Τα λογισμικά τα οποία θα αναλύσουμε και στην συνέχεια θα συγκρίνουμε είναι το MS EXCEL και το Business2Go. Ο λόγος ο οποίος επιλέξαμε αυτά τα λογισμικά είναι γιατί θέλουμε να δείξουμε ένα απλό για όλους και καθόλου κοστοβόρο λογισμικό όπως είναι το excel και απ την άλλη ένα ελάχιστα πιο επαγγελματικό λογισμικό το οποίο έχει ένα μικρό κόστος. Έξαλλου σε αυτή την κατηγορία οι πελάτες δεν είναι μεγάλες εταιρείες αλλά απλή καθημερινή άνθρωποι οι οποίοι έχουν ένα μικρό κατάστημα ή ένα περίπτερο και θέλουν να έχουν τα οικονομικά τους οργανωμένα.

3.3.1 Business2Go

Το Business2Go είναι διαθέσιμο σε τέσσερις εκδόσεις, που κυμαίνονται από μια απλή έκδοση σε μια επαγγελματική έκδοση που μπορεί να διαχειριστεί απεριόριστο όριο αποθεμάτων και χρηστών. Περιλαμβάνει βασικές λογιστικές μονάδες, όπως οι πωλήσεις, την απογραφή, την αγορά, διαχείριση πελατών και την υποβολή εκθέσεων.

Το Business2Go περιλαμβάνει την ικανότητα να διαχειρίζεται αποθέματα, πελάτες, γενική λογιστική, πωλήσεις και τραπεζικές υπηρεσίες, τα οποία είναι απαραίτητα

χαρακτηριστικά επίσης προσφέρει μαζί με add-on modules διαχείριση της μισθοδοσίας και τη διαχείριση των εργαζομένων. Το Business2Go υποστηρίζει πολλαπλούς χρήστες και έχει απεριόριστο μέγεθος στην βάση δεδομένων. Μπορεί να διαχειριστεί περισσότερες από μία εταιρείες και πολλαπλές θέσεις αποθήκης. Μπορεί να οργανώσει τις πληροφορίες των πελατών και να δημιουργήσει εισαγωγικά και τα τιμολόγια. Όσον αφορά την βασική λογιστική, μπορεί να δημιουργήσει ένα λογιστικό σχέδιο, γενικό καθολικό και εκθέσεις κλεισμένης περιόδου.

Το Business2Go Small Business έρχεται με περισσότερα από 100 προ ρυθμισμένες εκθέσεις. Οι αναφορές που δημιουργούνται μπορούν να εξαχθούν σε δημοφιλείς μορφές που περιλαμβάνουν φύλλο, εικόνα και αρχεία κειμένου όπως XLS, CSV, JPEG, PDF και RTF. Οι εκθέσεις μπορούν να μοιραστούν μέσω e-mail στους πιο κοινούς τύπους αρχείων. Μπορείτε να προσαρμόσετε τη διάταξη της έκθεσης χρησιμοποιώντας το Business2Go, και οι αναβαθμισμένες εκδόσεις παρέχουν περισσότερες επιλογές σχεδιασμού μαζί με την ικανότητα να αλληλο συνεργάζεται με το Excel.

Αυτό το λογιστικό πρόγραμμα περιλαμβάνει μια εκτεταμένη λειτουργία απογραφής, αλλά δεν περιλαμβάνει ολοκληρωμένα εργαλεία για να τιμολογήσει τις θέσεις εργασίας, προγράμματα ή το χρόνο. Υποστηρίζει δημοφιλείς μέθοδοι κοστολόγησης και πολλαπλά επίπεδα τιμών ανά είδος. Οι εκδόσεις Standard και Professional μπορούν επίσης να διαχειριστούν αντικαταστάσεις στοιχείων, συνελύσεις, πολλαπλές εικόνες και ιεραρχικές κατηγορίες αποθεμάτων.

Όσον αφορά την ασφάλεια, αυτό το λογιστικό λογισμικό περιλαμβάνει εργαλεία δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας. Η έκδοση Professional περιλαμβάνει επίσης ένα διαχειριστή εγγράφων. Η εφεδρική Manager περιλαμβάνει εργαλεία αποκατάστασης, ένα αρχείο καταγραφής δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας και ένα χρονοδιάγραμμα. Το Business2Go δεν έρχεται με άλλα χρήσιμα add-ons που προσφέρουν τις περισσότερες άλλες υπηρεσίες, όπως το λογισμικό POS, επεξεργασίας πιστωτικών καρτών ή εφαρμογές για κινητά.

Μπορεί να διαχειριστεί έναν απεριόριστο μέγεθος της βάσης δεδομένων και υποστηρίζει πολλαπλούς χρήστες. Ωστόσο, δεν περιλαμβάνει μια μονάδα μισθοδοσίας. Ένα άλλο πράγμα που παρατηρήσαμε είναι ότι το λογισμικό σπάνια ενημερώνεται. Σημαντικές αναβαθμίσεις έχουν συμβεί μόνο το 2005 και το 2009.

Περιλαμβάνει τιμολόγηση, προσφορές και τα έσοδα, την παρακολούθηση των πελατών και των αντιπρόσωπων πωλήσεων, τις πωλήσεις και τις παραγγελίες, τους λογαριασμούς και πληρωμές λογαριασμών, καθώς και κάποιον βασικό έλεγχο της απογραφής. Το Business2Go 2010 Small Business είναι έτοιμο για τις διεθνείς αγορές, προσφέροντας διαφανή έλεγχο υποστηρίζοντας τραπεζικές και λογιστικές σε πολλαπλά νομίσματα.

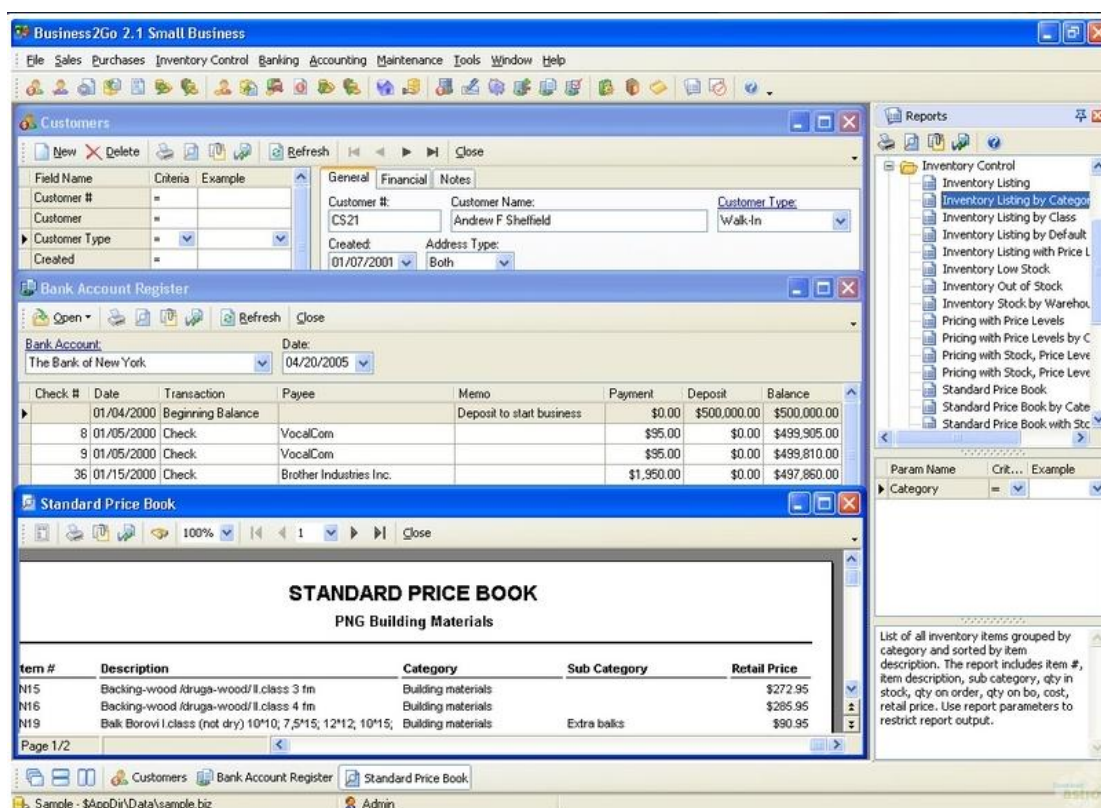
Περισσότερες από εκατό πλήρως προσαρμόσιμες αναφορές για εύκολη παρακολούθηση της κάθε πτυχής της επιχείρησής. Μπορείτε εύκολα να

ανταλλάσσετε δεδομένα μεταξύ Business2Go 2010 Small Business και άλλες χρηματοοικονομικές εφαρμογές μέσω λειτουργιών εισαγωγής και εξαγωγής.

Απαιτήσεις Συστήματος

- Ø Windows 7
- Ø Windows Vista
- Ø Windows XP
- Ø Windows 2003
- Ø Windows Me
- Ø Windows 98
- Ø Windows 2000
- Ø Windows NT

Παρακάτω δείχνουμε μια εικόνα που δείχνει πως είναι η κεντρική σελίδα διαχείρισης του λογισμικού.



3.3.2 MS EXCEL

Το Microsoft Excel είναι ένα υπολογιστικό φύλλο που αναπτύχθηκε από τη Microsoft για τα Microsoft Windows, Mac OS X και IOS. Διαθέτει υπολογισμό,

εργαλεία γραφικά, συγκεντρωτικούς πίνακες , και μια γλώσσα προγραμματισμού που ονομάζεται Visual Basic for Applications .Ήταν μια πολύ ευρεία εφαρμογή λογιστικών φύλλων για αυτές τις πλατφόρμες, ιδίως από την έκδοση 5, το 1993, και έχει αντικαταστήσει την Lotus 1-2-3 ως πρότυπο της βιομηχανίας για τα υπολογιστικά φύλλα. Το Excel αποτελεί μέρος του Microsoft Office .

Το Microsoft Excel διαθέτει τα βασικά χαρακτηριστικά όλων των υπολογιστικών φύλλων, χρησιμοποιώντας ένα πλέγμα των κελιών τοποθετημένα σε αριθμημένες σειρές και στήλες για να οργανώσετε χειρισμούς δεδομένων όπως αριθμητικές πράξεις. Έχει μια μπάρα που παρέχει λειτουργίες για στατιστικά, της μηχανικής και των χρηματοδοτικών αναγκών. Επιπλέον, μπορεί να εμφανίσει τα δεδομένα ως γραφήματα, ιστογράμματα και τα διαγράμματα, και με πολύ περιορισμένη τρισδιάστατη οθόνη γραφικών. Επιτρέπει την τμηματοποίηση των δεδομένων για να δείτε τις εξαρτήσεις τους από διάφορους παράγοντες για διαφορετικές προοπτικές (χρησιμοποιώντας συγκεντρωτικούς πίνακες και το αρχικό σενάριο). Έχει εφαρμογές του προγραμματισμού, Visual Basic for Applications , επιτρέποντας στο χρήστη να χρησιμοποιήσει μια ευρεία ποικιλία των αριθμητικών μεθόδων , για παράδειγμα, για την επίλυση διαφορικών εξισώσεων της μαθηματικής φυσικής και στη συνέχεια, αναφέρει τα αποτελέσματα πίσω στο υπολογιστικό φύλλο. Έχει επίσης μια ποικιλία από διαδραστικές λειτουργίες που επιτρέπουν διασυνδέσεις χρήστη που μπορεί να κρύψει εντελώς το λογιστικό φύλλο από το χρήστη, έτσι ώστε το υπολογιστικό φύλλο να παρουσιάζει στον εαυτό του επίσης έχει ένα σύστημα υποστήριξης αποφάσεων (DSS).

Το Excel υποστηρίζει διαγράμματα , γραφήματα , ή ιστογράμματα που παράγονται από συγκεκριμένες ομάδες κελιών. Το παραγόμενο γραφικό συστατικό μπορεί είτε να ενσωματωθεί εντός του τρέχοντος φύλλου, ή να προστεθεί σε ξεχωριστό φύλλο. Αυτές οι οθόνες ενημερώνονται δυναμικά εάν το περιεχόμενο των κελιών αλλάξει.

Το Microsoft Excel προσφέρει διάφορους τύπους κωδικών πρόσβασης:

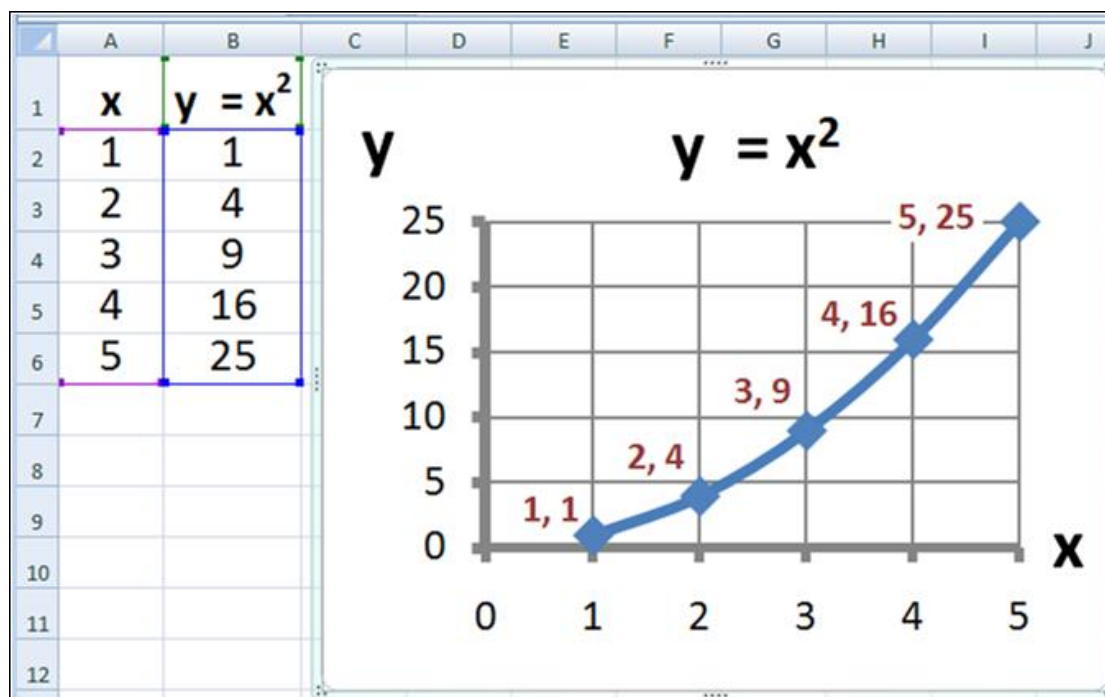
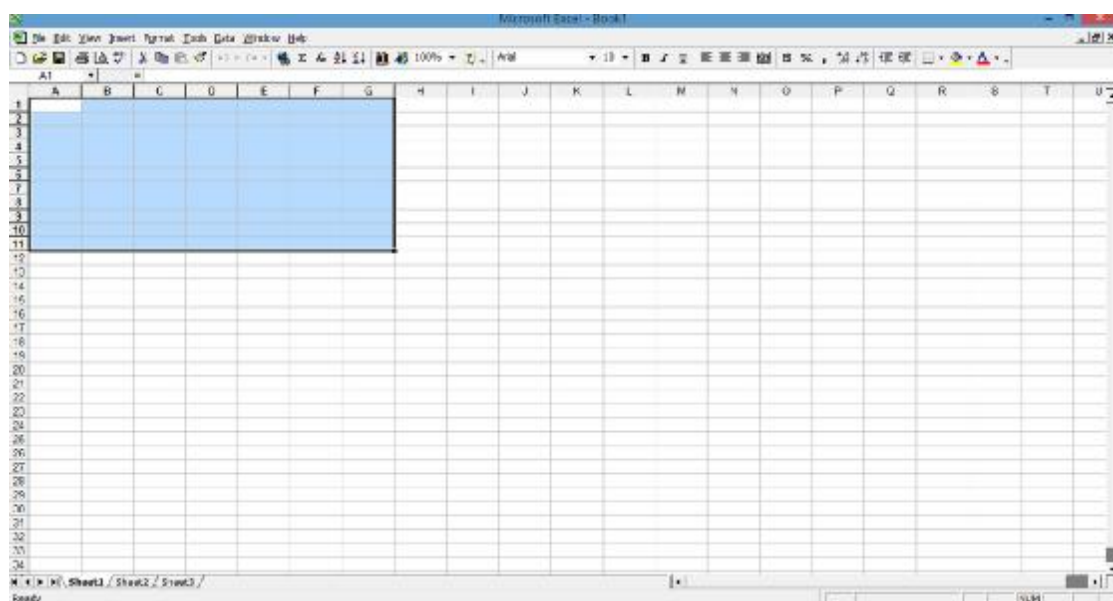
- Ø κωδικό πρόσβασης για να ανοίξετε ένα έγγραφο
- Ø κωδικό πρόσβασης για να τροποποιήσετε ένα έγγραφο
- Ø κωδικό πρόσβασης για να καταργήσετε την προστασία του φύλλου εργασίας
- Ø κωδικό πρόσβασης για την προστασία του βιβλίου εργασίας
- Ø κωδικό για να προστατεύσετε το βιβλίο εργασίας κοινής χρήσης

Όλοι οι κωδικοί πρόσβασης, εκτός από τον κωδικό πρόσβασης για να ανοίξετε ένα έγγραφο μπορεί να αφαιρεθεί αμέσως ανεξάρτητα από την έκδοση του Microsoft Excel που χρησιμοποιείται για τη δημιουργία του εγγράφου. Αυτοί οι τύποι των κωδικών πρόσβασης χρησιμοποιούνται κυρίως για την από κοινού εργασία σε ένα έγγραφο. Τέτοια έγγραφα που προστατεύονται με κωδικό πρόσβασης δεν είναι κρυπτογραφημένα. Το μόνο είδος του κωδικού πρόσβασης που μπορεί να αποτρέψει έναν καταπατητή από το να αποκτήσει πρόσβαση σε ένα έγγραφο είναι το συνθηματικό για να ανοίξετε ένα έγγραφο . Η κρυπτογραφική δύναμη αυτού του

είδους προστασίας εξαρτάται έντονα από την έκδοση του Microsoft Excel που χρησιμοποιήθηκε για τη δημιουργία του εγγράφου.

Επειδή το Excel χρησιμοποιείται ευρέως, έχει υποστεί επίθεση από αρκετούς. Ενώ το Excel δεν είναι άμεσα εκτεθειμένο στο Internet, αν ένας εισβολέας μπορεί να πάρει από ένα θύμα και να ανοίξει ένα αρχείο στο Excel, και υπάρχει κατάλληλο σφάλμα ασφαλείας στο Excel, τότε ο εισβολέας μπορεί να πάρει τον έλεγχο του υπολογιστή του θύματος. Η βρετανική GCHQ έχει ένα εργαλείο που ονομάζεται TORNADO ALLEY για το σκοπό αυτό.

Παρακάτω θα δείξουμε μερικές εικόνες του προγράμματος.



3.3.3 Σύγκριση

Όπως αναφέραμε και παραπάνω αναφέρουμε ένα απλό λογισμικό που σχεδόν όλοι το έχουν χρησιμοποιήσει έστω και μια φορά και από την άλλη ένα πιο επαγγελματικό λογισμικό το οποίο προσφέρει κάποιες επιπλέον δυνατότητες. Για τον λόγο αυτό η σύγκριση που θα ακολουθήσει δεν θα έχει σαν σκοπό να δείξει αν το ένα λογισμικό είναι καλύτερο από το άλλο απλά θα αναφερθούν κάποια χαρακτηριστικά που το ένα διαθέτει και το άλλο δεν διαθέτει. Ξεκινώντας:

- Ø Το βασικό το οποίο πρέπει να αναφέρουμε είναι ότι το Excel είναι αρκετά πιο οικονομικό από το άλλο λογισμικό σύγκρισης μας. Πιο συγκεκριμένα το Business2Go στοιχίζει περίπου 100\$ ενώ το Excel υπάρχει διαθέσιμο δωρεάν στο διαδίκτυο στις παλαιότερες εκδόσεις του ενώ οι νεότερες βρίσκονται μέσα σε όλο το πακέτο του Office κάτι το οποίο το κάνει πιο οικονομικό.
- Ø Το Business2Go περιλαμβάνει την ικανότητα να διαχειρίζεται αποθέματα, πελάτες, γενική λογιστική, πωλήσεις και τραπεζικές υπηρεσίες σε αντίθεση με το Excel το οποίο περιορίζεται μόνο σε οικονομικές αναλύσεις.
- Ø Όσον αφορά την βασική λογιστική το Business2Go μπορεί να δημιουργήσει ένα λογιστικό σχέδιο, γενικό καθολικό και εκθέσεις κλεισμένης περιόδου σε αντίθεση με το Excel το οποίο να μεν με την παρέμβαση του χρήστη μπορεί να βγάλει αποτελέσματα αλλά δεν μπορεί αυτόματα να ολοκληρώσει τις συγκεκριμένες διαδικασίες.
- Ø Το Business2Go μπορεί να διαχειριστεί περισσότερες από μία εταιρείες και πολλαπλές θέσεις αποθήκης κάτι που και το excel μπορεί να κάνει καθώς μπορούμε να ανοίξουμε ένα νέο αρχείο ή μια νέα καρτέλα.
- Ø Το Business2Go έρχεται με περισσότερες από 100 απορρυθμισμένες εκθέσεις που βοηθούν τον χρήστη και του δίνουν πολλές δυνατότητες κάτι που το Excel δεν διαθέτει.
- Ø Το Business2Go σπάνια ενημερώνεται ενώ το excel έχει συνεχή ενημέρωση και συνεχές αναβαθμίσεις.
- Ø Το Business2Go περιλαμβάνει τιμολόγηση, προσφορές και τα έσοδα, την παρακολούθηση των πελατών και των αντιπρόσωπων πωλήσεων, τις πωλήσεις και τις παραγγελίες, τους λογαριασμούς και πληρωμές λογαριασμών, καθώς και κάποιον βασικό έλεγχο της απογραφής κάτι που το Excel δεν προσφέρει ή προσφέρει σε ελάχιστο βαθμό.
- Ø Όσον αφορά την ασφάλεια, και τα δυο λογισμικά περιλαμβάνουν εργαλεία δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας και δημιουργίας κωδικών πρόσβασης. Συγκεκριμένα το Excel περιλαμβάνει διαφόρους τύπους κωδικών πρόσβασης:
 - κωδικό πρόσβασης για να ανοίξετε ένα έγγραφο.
 - κωδικό πρόσβασης για να τροποποιήσετε ένα έγγραφο.

- κωδικό πρόσβασης για να καταργήσετε την προστασία του φύλλου εργασίας.
- κωδικό πρόσβασης για την προστασία του βιβλίου εργασίας.
- κωδικό για να προστατεύσετε το βιβλίο εργασίας κοινής χρήσης.

Είναι εντελώς κατανοητό ότι τα λογισμικά μπορεί να βρίσκονται στην ίδια κατηγορία αλλά απευθύνονται σε διαφορετικό κοινό. Αυτό που εννοούμε είναι ότι για κάποιον που έχει ένα περίπτερο ή ένα μικρό κατάστημα και θέλει να έχει απλά σε μια σειρά τις αποδείξεις του τα έξοδα του και τα έσοδα του το Excel θα του είναι υπέρ αρκετό ενώ για κάποιον ο οποίος θέλει κάτι πιο εξειδικευμένο θα επιλέξει κάτι πιο επαγγελματικό.

3.4 Επίλογος

Ο τρόπος με τον οποίο αναπτύσσονται οι επιχειρήσεις είναι αρκετά σύνθετος και επηρεάζεται από αμέτρητους παράγοντες. Στο παραπάνω κεφάλαιο αναφέραμε τρόπους οικονομικής διαχείρισης των επιτηρήσεων με την βοήθεια της πληροφορικής. Στην συνέχεια αναφέραμε κάποια λογισμικά που χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις αυτή την περίοδο και αναλύσαμε τα χαρακτηριστικά τους. Είναι βέβαιο ότι η τεχνολογία και η πληροφορική βοηθούν σε τεράστιο βαθμό τις επιχειρήσεις να αναπτύσσονται αυτό όμως δεν σημαίνει ότι δεν υπάρχουν και επιπτώσεις απ όλα αυτά. Κλείνοντας το κεφάλαιο θα κάνουμε μια αναφορά στα ωφέλει και στις επιπτώσεις που λαμβάνουν οι επιχειρήσεις από τα λογισμικά οικονομικής διαχείρισης.

Ξεκινώντας θα αναφέρουμε τα ωφέλει τα οποία είναι:

- Ø Γρήγορη ανάπτυξη της επιχείρησης λόγω μείωσης του χρόνου των εργασιών συνεπώς σε μικρότερο χρονικό διάστημα έχουμε μεγαλύτερη παραγωγικότητα.
- Ø Από το 1 συνεπάγεται αύξηση της ανταγωνιστικής θέσης της επιχείρησης σε σχέση με τους ανταγωνιστές της (έχοντας μεγαλύτερη παραγωγικότητα με μειωμένο χρόνο συνεπάγεται γρηγορότερα κέρδη και σταθερή θέση της επιχείρησης στον ανταγωνισμό).
- Ø Τα λογισμικά διαχείρισης οικονομικών των επιχειρήσεων προσφέρουν τεράστιες δυνατότητες. Για π.χ. μπορεί να δημιουργήσει ο εργαζόμενος μια έκθεση σχετικά με τα οικονομικά της επιχείρησης πολύ σύντομα και με αρκετή ακρίβεια και λεπτομέρεια ώστε να την παρουσιάσει στο διοικητικό συμβούλιο της επιχείρησης επεξηγώντας την πρόταση του.

- Ø Αυτοματοποιούνται οι διαδικασίες και οργανώνονται τα δεδομένα έτσι ώστε να είναι πιο ξεκάθαρα τα λάθη και οι ευκαιρίες που μπορεί να προκύψουν , πράγμα το οποίο δεν θα μπορούσε να συμβεί αν δεν υπήρξε οργάνωση και ανάλυση των δεδομένων.
- Ø Υπάρχει διαφάνεια της επιχείρησης και καλύτερος έλεγχος των οικονομικών ώστε να μην υπάρξουν σοβαρά προβλήματα τα οποία μπορεί να φέρουν εμπόδια στην σταθερή ανάπτυξη της κερδοφορίας της επιχείρησης.
- Ø Με την πρόοδο της τεχνολογίας υπάρχει πλέον η δυνατότητα να ελέγχει η επιχείρηση από οπουδήποτε και από οποιαδήποτε συσκευή με μόνη προϋπόθεση να υπάρχει υποστήριξη διαδικτύου. Αυτό συμβαίνει διότι τα λογισμικά διαχειρίσεως οικονομικών των επιχειρήσεων πλέον έχουν αναπτυχτεί σε τέτοιο βαθμό ώστε να υποστηρίζουν απομακρυσμένη σύνδεση μέσω διαδικτύου.

Παραπάνω παρουσιάσαμε κάποια ωφέλεια τα οποία κερδίζουν οι επιχειρήσεις με τα λογισμικά οικονομικής διαχειρίσεως και στην συνέχεια θα αναφέρουμε κάποιες επιπτώσεις.

Οι επιπτώσεις είναι:

- Ø Αντιδράσεις του προσωπικού της επιχείρησης σχετικά με το λογισμικό διότι επιβάλλονται να ακολουθήσουν μια νέα κατάσταση από αυτή που ήδη γνώριζαν.
- Ø Δυσκολίες εκμάθησης του λογισμικού από το προσωπικό της εταιρείας με αποτέλεσμα να καθυστερούν οι εργασίες οι οποίες πρέπει να ολοκληρωθούν σύντομα.
- Ø Απόλυση προσωπικού το οποίο δεν μπορεί να συμβιβαστεί στις τωρινές συνθήκες.
- Ø Μεγάλο κόστος πληρωμής του λογισμικού, υποστήριξης του λογισμικού και εκμάθησης των εργαζομένων και επιπλέον μείωση της κερδοφορίας της επιχείρησης λόγω μείωσης της παραγωγικότητας από καθυστέρησης διαδικασιών.
- Ø Σε περίπτωση αποτυχίας του προγράμματος η επιχείρηση έχει μείνει “στον αέρα” με αποτέλεσμα να νεκρώσουν όλες οι λειτουργίες της και να την οδηγήσουν πιθανώς σε πτώχευση.
- Ø Συχνές μεταβολές του λογισμικού έως ότου τροποποιηθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να καλύπτει την επιχείρηση. Όλος αυτός ο χρόνος της τροποποίησης φέρνει εντάσεις, μείωση αποδοτικότητας και φυσικά μείωση της κερδοφορίας της επιχείρησης με αποτέλεσμα να χάνει την ανταγωνιστική της θέση.
- Ø Με τις καθυστερήσεις υπάρχει έλλειψη αξιοπιστίας της επιχείρησης με αποτέλεσμα να είναι απωθητική στους νέους πελάτες και να χάνει ένα μεγάλο μέρος από τους υπάρχοντες.

- Ø Κλείνοντας θα θέλαμε να επισυνάψουμε ότι εμείς προσωπικά είμαστε υπέρ της τεχνολογικής ανάπτυξης παρ όλες τις δυσκολίες που αυτή επιφέρει διότι μ αυτό τον τρόπο οι επιχειρήσεις αναπτύσσονται πιο γρήγορα και τις αναγκάζει να ανακαλύπτουν συνεχώς καινοτόμες ιδέες ώστε να μπορούν να επικρατήσουν στην αγορά.

A close-up photograph of a hand holding a pen, poised to write on a computer keyboard. The background is a blurred view of the keyboard keys, creating a sense of focus on the hand and the writing process.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ

ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗΣ

ΕΡΓΑΣΙΑΣ

4.1 Ανάλυση της έρευνας.

Στο κεφάλαιο αυτό αναλύεται η διατύπωση του ερευνητικού προβλήματος, ο σκοπός της πτυχιακής εργασίας καθώς και οι ερευνητικοί στόχοι-άξονες που διατυπώθηκαν.

4.1.1 Σκοπός της εργασίας

Ο σκοπός της πτυχιακής μας εργασίας είναι η μελέτη πάνω στη χρήση υπολογιστικών προγραμμάτων από επιχειρήσεις και το κατά πόσο αυτές ωφελούνται από αυτά και με ποιόν τρόπο.

4.1.2 Διατύπωση του προβλήματος

Η διατύπωση ενός ερευνητικού προβλήματος απαιτεί ακρίβεια και ασφαλώς το κάθε ερευνητικό πρόβλημα οφείλει να πληροί δύο βασικούς όρους. Πρώτον, τον όρο της σχετικότητας και δεύτερον, αυτόν της δυνατότητας της πρακτικής εφαρμογής του.

Η πρωτοτυπία, η συμβολή στην κεκτημένη γνώση, η προσβασιμότητα σε πηγές, η μεθοδολογική προσέγγιση, η διατύπωση της ερευνητικής υπόθεσης και το κοινό στο οποίο απευθύνεται η έρευνα, είναι παράγοντες που καθορίζουν την πορεία τόσο από πρακτική όσο και από θεωρητική άποψη (Δημητριάδη, 2004).

4.1.3 Ερευνητικοί Στόχοι - Άξονες

Οι ερευνητικοί στόχοι -- άξονες διατυπώνονται ως εξής:

- ✓ Να ερευνηθεί ποιο είναι το μέσο επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων που κάνουν χρήση τα υπολογιστικά προγράμματα στις επιχειρήσεις.
- ✓ Να ερευνηθεί το κατά πόσο οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν ηλεκτρονικό υπολογιστή για την διεκπεραίωση των υποχρεώσεων τους.
- ✓ Να ερευνηθεί κατά πόσο οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν απλά λογισμικά.
- ✓ Να ερευνηθεί τι είδους υπολογιστικά προγράμματα χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις.
- ✓ Να ερευνηθεί το πόσο αξιόπιστα θεωρούν οι επιχειρήσεις τα υπάρχοντα υπολογιστικά προγράμματά τους.
- ✓ Να ερευνηθεί πόσο ικανοποιητική είναι για τις επιχειρήσεις η αναλογία κόστους των υπαρχόντων υπολογιστικών προγραμμάτων προς τα αποτιμώντα κέρδη τους.
- ✓ Να ερευνηθεί αν οι επιχειρήσεις προτίθενται να αναβαθμίσουν τα υπάρχοντα υπολογιστικά προγράμματά τους ή αν σκοπεύουν να αποκτήσουν καινούργια.
- ✓ Να ερευνηθεί το κατά πόσο εύκολα θεωρούν οι επιχειρήσεις πως θα μπορούσαν να ανταπεξέλθουν οι εργαζόμενοι τους σε τυχόν μεταβολή ή αντικατάσταση των υπαρχόντων υπολογιστικών τους προγραμμάτων.
- ✓ Να ερευνηθεί πόσο συχνά καταρτίζουν οι επιχειρήσεις τους εργαζομένους τους πάνω στα υπολογιστικά τους προγράμματα.

- ✓ Να ερευνηθεί το πώς κρίνουν οι επιχειρήσεις τις παρεχόμενες υποστηρικτικές υπηρεσίες των συνεργαζόμενων εταιριών παροχής των υπολογιστικών τους προγραμμάτων.

- ✓ Να ερευνηθεί αν παρέχεται στις επιχειρήσει η δυνατότητα παραμετροποίησης των υπολογιστικών προγραμμάτων πάνω στις ανάγκες τους.

- ✓ Να ερευνηθεί πόσο σημαντικά θεωρούν τα υπολογιστικά προγράμματα που χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις για αυτές.

- ✓ Να ερευνηθεί αν πιστεύουν οι επιχειρήσεις πως θα συνέχιζαν να ευδοκιμούν χωρίς την χρήση υπολογιστικών προγραμμάτων.

4.2 ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η ενότητα αυτή αναφέρεται στην μέθοδο, τον σχεδιασμό και την διαδικασία της έρευνας. Την διαδικασία και την μέθοδο συλλογής των δεδομένων , στο δείγμα και στην στατιστική ανάλυση της έρευνας.

4.2.1 Μέθοδος έρευνας

Μέθοδος είναι ο συστηματικός και προγραμματισμένος τρόπος προσέγγισης , δράσης, εξέτασης, ανάλυσης και ερμηνείας προβλημάτων ή φαινομένων βάση συγκεκριμένων κανόνων προκειμένου να επιτευχθεί ένας εκ των προτέρων προκαθορισμένος στόχος. (Μαντζαράκη, 2004)

Η παρούσα έρευνα πραγματοποιήθηκε τους μήνες Απρίλιο και Μάιο του 2015. Ήταν μία έρευνα που στόχο είχε τη διερεύνηση πάνω στην χρήση υπολογιστικών προγραμμάτων από επιχειρήσεις, καθώς και τα οφέλη και τις επιπτώσεις τους.

4.2.2 Σχεδιασμός έρευνας

Για την διεξαγωγή της έρευνας αποφασίσαμε να χρησιμοποιήσουμε την μέθοδο του ερωτηματολογίου καθώς την κρίναμε ως την πιο κατάλληλη. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 17 ερωτήσεις σχετικά με τη χρήση των υπολογιστικών προγραμμάτων από επιχειρήσεις και τα οφέλη και τις επιπτώσεις που επιφέρουν σε αυτές. Στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκε η ποιοτική μέθοδος. Η ποιοτική προσέγγιση έρευνας επεξεργάζεται ένα πλήθος από δεδομένα/μεταβλητές που θα πρέπει να συγκεντρωθούν, να περιγραφούν και να αναλυθούν. Τα χαρακτηριστικά των ποιοτικών δεδομένων αναλύονται σε ποιοτικά μεγέθη.

Η ποιοτική έρευνα περιλαμβάνει τη συστηματική συλλογή μη αριθμητικών πληροφοριών συνήθως κάτω από συνθήκες αξιοσημείωτου ελέγχου και την ανάλυση αυτών των πληροφοριών με τη χρήση στατιστικών διαδικασιών. Η τυποποίηση των στοιχείων που συλλέγονται, η δυνατότητα προσέγγισης μεγάλου μέρους του πληθυσμού και η επιδεκτικότητα των στοιχείων σε στατιστικές μεθόδους ανάλυσης καθιστούν την ποιοτική έρευνα ως διαδεδομένη μορφή εμπειρικής έρευνας για τη μελέτη πολλών επιχειρηματικών φαινομένων. Τα ερωτηματολόγια συλλέχτηκαν σε έντυπη μορφή και συνολικά ήταν 30, δεν τα πραγματοποιήσαμε σε ηλεκτρονική μορφή διότι δεν θα ήταν εύκολο να απαντήσουν οι επιχειρήσεις λόγω φόρτου εργασίας. Οπότε μόνο μέσω του εντύπου θα είχαμε αρκετές ελπίδες να λάβουμε πίσω απαντημένο το ερωτηματολόγιο.

4.2.3 Διαδικασία έρευνας

Η έρευνα σε επιχειρήσεις διαφόρου διαμετρήματος αφού πρώτα στάλθηκαν επιστολές στους διευθύνοντες συμβούλους ή τους ιδιοκτήτες των επιχειρήσεων επεξηγώντας των σκοπό της έρευνας, τον τρόπο συλλογής των πληροφοριών και ζητώντας να απαντήσουν στο ερωτηματολόγιο που τους είχε αποσταλεί μαζί με την επιστολή. Επίσης, δίναμε όλα τα στοιχεία μας αλλά σε περίπτωση που το ήθελαν να μπορούσαμε να τους ενημερώσουμε περαιτέρω από κοντά.

4.2.4 Μέθοδος συλλογής δεδομένων

Το εργαλείο της έρευνας

Στη συγκεκριμένη έρευνα χρησιμοποιήθηκε σαν εργαλείο μόνο ένα ερωτηματολόγιο.

Το ερωτηματολόγιο

Το πιο γνωστό μέσο συλλογής πληροφοριών στην έρευνα είναι το ερωτηματολόγιο. Το ερωτηματολόγιο είναι ένα έντυπο που αποτελείται από δομημένες με συγκεκριμένη σειρά ερωτήσεις στις οποίες καλείτε να απαντήσει ο ερωτώμενος. Με βάση τα δεδομένα που θα αντλήσει ο ερευνητής από το δείγμα που επιθυμεί θα μπορέσει να προχωρήσει στην εξαγωγή αποτελεσμάτων και συμπερασμάτων. Επιπλέον, μπορεί να διανεμηθεί σε μεγάλο πληθυσμό και να διανεμηθεί εύκολα.

Τα πλεονεκτήματα του ερωτηματολογίου είναι:

- ✚ Μπορούν να διανεμηθούν σε μεγάλο αριθμό ανθρώπων, επιχειρήσεων, κτλ.

- ✚ Στοιχίζουν λιγότερο από τις συνεντεύξεις.

- ✚ Οι ερωτώμενοι μπορούν να εκφραστούν ελεύθερα λόγω ανωνυμίας και μη άμεσης επικοινωνίας με τον ερευνητή.

- ✚ Είναι εύκολη η κατασκευή και η χρήση τους.

- ✚ Το υλικό αναλύεται τυποποιημένα.

- ✚ Ο ερευνητής δεν μπορεί να επηρεάσει τις απαντήσεις.

- ✚ Η μέθοδος αυτή απαιτεί λιγότερο χρόνο.

Από την άλλη μεριά τα ερωτηματολόγια παρουσιάζουν και κάποια σημαντικά μειονεκτήματα όπως:

- ✚ Μπορεί να παρερμηνευθεί οποιαδήποτε ερώτηση από τους ερωτώμενους.
- ✚ Οι συμμετέχοντες μπορεί να μην απαντήσουν σε κάποια/ες από τις ερωτήσεις παρά την ανωνυμία.
- ✚ Δεν μπορεί να διαπιστωθεί η ειλικρίνεια των απαντήσεων που δόθηκαν.

Στο ερωτηματολόγια δίνεται έμφαση:

- ✚ Στον προσδιορισμό των πρόσφορων λεκτικών διατυπώσεων, ώστε να διερευνάται το ζητούμενο και να γίνεται κατανοητή η ερώτηση από τα υποκείμενα της έρευνας. Δηλαδή ερωτήσεις κατανοητές με ξεκάθαρες έννοιες λιτές, σύντομες και μονοδιάστατες. Η διατύπωση να μην προτρέπει σε συγκεκριμένη απάντηση και να απευθύνεται στο μορφωτικό επίπεδο των ερωτώμενων.
- ✚ Στη μη χρήση σαφών και καθοδηγούμενων ερωτήσεων.
- ✚ Στην καλή οργάνωση και εμφάνιση του ερωτηματολογίου.
- ✚ Στην ουδετερότητα του ερευνητή όπου δίδονται επεξηγήσεις, με γνώμονα πάντα να μην επηρεαστεί η άποψη των ερωτώμενων από την υποκειμενική και προσωπική άποψη ή την μεροληψία του ερευνητή.

- ✚ Στο να πεισθούν οι ερωτώμενοι ότι θα διασφαλιστεί η ανωνυμία των ερωτηματολογίων, στο να μην επηρεαστούν οι ερωτώμενοι από το ρόλο του ερευνητή.

- ✚ Στη διάθεση κατάλληλου χρόνου και χώρου για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

- ✚ Στη διάθεση χρόνου για επεξήγηση.

Το ερωτηματολόγιο θεωρείται από την βιβλιογραφία η καταλληλότερη μέθοδος συλλογής δεδομένων, όσον αφορά την αξιοπιστία και την εγκυρότητα ως οργάνου μέτρησης. Το ερωτηματολόγιό μας αποτελείται εξολοκλήρου από ερωτήσεις κλειστού τύπου. Οι ερωτήσεις είναι αρκετά ξεκάθαρες και μη διφορούμενες, με αποτέλεσμα η επεξεργασία των δεδομένων να γίνεται πολύ πιο εύκολα.

Για την ύπαρξη ερευνών με ορθά και έγκυρα αποτελέσματα είναι αναγκαίο να χρησιμοποιούνται για την διεξαγωγή τους εργαλεία ελεγμένα για την εγκυρότητα και την αξιοπιστία τους. Κάθε ερευνητής όταν μελετά ένα αντικείμενο με μέσο την έρευνα, πρέπει να εστιάζει στην αξιοπιστία και την εγκυρότητα του οργάνου μέτρησης της μελέτης.

Η αξιοπιστία σε μια έρευνα αναφέρεται στην ισχύ του μεθοδολογικού σχεδιασμού, στην ποιότητα των δεδομένων που συλλέχτηκαν κατά τη διάρκεια εκπόνησής της και στο πώς αυτός ο σχεδιασμός και τα συγκεκριμένα δεδομένα οδηγούν σε αληθινά και αξια εμπιστοσύνης ευρήματα, υπό την έννοια ότι αναπαριστούν την πραγματικότητα (Συμεού, 2006). Η αξιοπιστία αναφέρεται στη συνέπεια μέσω της επαναστατικότητας και της αναπαραγωγιμότητας μιας σειράς μετρήσεων που οδηγούν στο ίδιο αποτέλεσμα, στη συνοχή και στην ομοιογένεια ενός εργαλείου μέτρησης, καθώς επίσης και στο βαθμό που είναι απαλλαγμένο από ένα τυχαίο σφάλμα. Η εκτίμηση της αξιοπιστίας γίνεται μετά από επανέλεγχο, την αξιοπιστία εναλλακτικών τύπων, την αξιοπιστία ημίκλαστων ή ημίσεων, την εσωτερική συνοχή, τις μετρήσεις των μεταξύ τους παρατηρητών (Ουζουνή και Νακάκης, 2011). Το ερωτηματολόγιο της έρευνας είχε δείκτη αξιοπιστίας Chrobanch alpha (α) = 0.95.

Με τον όρο εγκυρότητα νοείται η αλήθεια μέσα στα πλαίσια της επιστημονικής συμβατικής διάστασής, το βαθμό στον οποίο μια άποψη ή θέση παρουσιάζει με ακρίβεια τα φαινόμενα στα οποία αναφέρεται, αποτυπώνοντας πιστά τις συνθήκες αληθείας τους. Οι απαντήσεις και οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου έγιναν από την

βιβλιογραφία και από δικά μας ερωτήματα, εν.ω το περιεχόμενο και η δομή ελέχθηκε από την καθηγήτρια κα. Καλαπόδη Αλέκα.

4.2.5 Διαδικασία συλλογής δεδομένων

Γενικά για να διασφαλιστεί η εγκυρότητα και η αξιοπιστία της έρευνας μας λάβαμε υπόψη τα ακόλουθα:

- § Να συμπεριληφθούν όσο το δυνατό περισσότερες προσδιοριστικές μεταβλητές ή κριτήρια αξιολόγησης διότι όσο μεγαλύτερος είναι ο αριθμός τους, τόσο πιο έγκυρος και αξιόπιστος είναι ο προσδιορισμός τους.
- § Χρησιμοποιήθηκε η πεντάβαθμη κλίμακα Likert που ελαχιστοποιεί τις λανθασμένες απαντήσεις και δίνει αξιόπιστα αποτελέσματα.
- § Ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου έγινε κατά τόπο έτσι ώστε οι ερωτήσεις να είναι κατανοητές και όχι διφορούμενες και πολύπλευρες. Η εξασφάλιση της αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου προκύπτει από την αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος και τον προκαταρκτικό έλεγχο του ερωτηματολογίου, όπου οι απαντήσεις των ερωτώμενων ενός μικρού δείγματος συμπίπτουν με τις απαντήσεις ενός ευρύτερου δείγματος.
- § Η πιλοτική έρευνα αυξάνει την εγκυρότητα του ερωτηματολογίου, καθώς εξασφαλίζεται μέσω της δοκιμής η άντληση στοιχείων σχετικά με τη διερευνούμενη διάσταση.

4.2.6 Το δείγμα

Το δείγμα αποτελείται από έναν αριθμό περιπτώσεων που έχουν επιλεγθεί από τον ερευνητή προκειμένου να καταλήξει σε συμπεράσματα και γενικεύσεις για όλο τον υπό μελέτη πληθυσμό. Η δειγματοληψία αναφέρεται σε όλες τις ενέργειες, τεχνικές και διαδικασίες που θα πραγματοποιήσει ο ερευνητής προκειμένου να συλλέξει ένα δείγμα, το οποίο θα πρέπει να είναι αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού-στόχου, έτσι ώστε να μπορούν να καθοριστούν παράμετροι ή χαρακτηριστικά του συνόλου του πληθυσμού (Δαρβίρη, 2009).

Οι μέθοδοι δειγματοληψίας ομαδοποιούνται σε δύο κατηγορίες:

- 1) Τη δειγματοληψία πιθανότητας και
- 2) Τη δειγματοληψία μη πιθανότητας

Στην παρούσα έρευνα επιλέχτηκε να χρησιμοποιηθεί έρευνα δειγματοληψίας μη πιθανότητας και συγκεκριμένα δειγματοληψία ευκολίας λόγω έλλειψης χρόνου και οικονομικών πόρων. Οπότε και επιλέχθηκαν επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην Πάτρα ή και στην Πάτρα. Από μικρές επιχειρήσεις έως και πολυεθνικές εταιρίες.

4.2.7 Στατιστική ανάλυση

Τα αποτελέσματα της έρευνας αναλύθηκαν χρησιμοποιώντας το στατιστικό πρόγραμμα SPSS 21. Επιλέχτηκε στάθμη αξιοπιστίας $p < 0.05$ για το συσχετισμό και τις διαφορές στην ανάλυση των δεδομένων. Επιπλέον, χρησιμοποιήθηκε περιγραφική στατιστική ανάλυση για την περιγραφή και ανάλυση των δεδομένων.

Στατιστική είναι ένα σύνολο αρχών και μεθοδολογιών για το σχεδιασμό της διαδικασίας συλλογής των δεδομένων, την αποτελεσματική και συνοπτική παρουσίασή τους, την ανάλυση και την διεξαγωγή αντίστοιχων συμπερασμάτων (Αδαμόπουλος και άλλοι, 1999). Ο ερευνητής έχει τη δυνατότητα να επιλέξει την κατάλληλη στατιστική μέθοδο και να τη χρησιμοποιήσει σωστά έτσι ώστε να λάβει αποτελέσματα (Σαχίνη – Καρδάση, 2004).

Η στατιστική που είναι κλάδος των εφαρμοσμένων μαθηματικών, διαιρείται σε δυο επιμέρους κλάδους, την Περιγραφική στατιστική και την Επαγωγική στατιστική.

Η περιγραφική στατιστική ασχολείται με τη συστηματική περιγραφή και ανάλυση των στατιστικών δεδομένων που αναφέρονται, είτε σε ένα μέρος του στατιστικού πληθυσμού, είτε στο συνολικό πληθυσμό. Η περιγραφική στατιστική περιλαμβάνει τις εξής βασικές στατιστικές διαδικασίες και τεχνικές:

- Ø τη συλλογή, οργάνωση, επεξεργασία και παρουσίαση των στατιστικών δεδομένων, υπό μορφή κατανομών συχνοτήτων και γραφικών παραστάσεων,
- Ø τη στατιστική ανάλυση των δεδομένων που περιλαμβάνει και τον υπολογισμό βασικών στατιστικών παραμέτρων (μέσους όρους, μέτρα διασποράς, ασυμμετρίας κυρτότητας, κ.λπ.),
- Ø τη διερεύνηση της αλληλεξάρτησης δυο ή περισσότερων μεταβλητών ενός πληθυσμού,
- Ø την ανάλυση των χρονολογικών σειρών που αναφέρονται στη μελέτη της διαχρονικής εξέλιξης και πρόβλεψης διαφόρων φαινομένων ενός πληθυσμού,
- Ø την ερμηνεία των αποτελεσμάτων που πρόεκυψαν από την στατιστική ανάλυση.

Τα στατιστικά αυτά συμπεράσματα αναφέρονται μόνο σε ένα μέρος του στατιστικού πληθυσμού χωρίς να επεκτείνονται στο σύνολο του πληθυσμού. Αν τα στατιστικά δεδομένα αναφέρονται στο σύνολο των μονάδων ενός πληθυσμού, τότε εδώ τελειώνει και η έρευνα που έγινε με μεθόδους και τεχνικές της περιγραφικής στατιστικής.

Αν όμως η συλλογή, η επεξεργασία και η ανάλυση αριθμητικών δεδομένων προήλθε από ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα ενός πληθυσμού, τότε τα συμπεράσματα που προέκυψαν με την εφαρμογή των μεθόδων της περιγραφικής στατιστικής πρέπει να γενικευθούν για τον συνολικό πληθυσμό από τον οποίο προήλθε το δείγμα. Στις περιπτώσεις αυτές, η μελέτη ενός στατιστικού πληθυσμού γίνεται με τις μεθόδους της Επαγωγικής Στατιστικής που αποτελεί σήμερα τον πυρήνα της νεότερης στατιστικής. Επομένως, η μεθοδολογία με την οποία εξάγουμε συμπεράσματα για τις παραμέτρους ενός πληθυσμού με βάση τις πληροφορίες ενός τυχαίου δείγματος ονομάζεται Επαγωγική Στατιστική και περιλαμβάνει την εκτίμηση των παραμέτρων ενός πληθυσμού και τον έλεγχο των στατιστικών υποθέσεων.

Για την ανάλυση των δεδομένων ακολουθήθηκε η ακόλουθη διαδικασία σε 5 στάδια:

- ο Καταχώρηση των δεδομένων.
- ο Έλεγχος των δεδομένων.
- ο Διενέργεια των στατιστικών ελέγχων.
- ο Ανάλυση και μελέτη των αποτελεσμάτων (πίνακες συχνοτήτων).

- Παρουσίαση των αποτελεσμάτων.

Κάθε πιθανή απάντηση στις ερωτήσεις που χρησιμοποιήσαμε κωδικοποιήθηκε με ένα ακέραιο αριθμό. Έπειτα, τα δεδομένα εισήχθησαν στον ηλεκτρονικό υπολογιστή σε μεταβλητές που η κάθε μια αντιπροσωπεύει μια ερώτηση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΑΙΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

5. Στατιστική ανάλυση αποτελεσμάτων.

Για τη συλλογή και ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πρόγραμμα SPSS 21. Δημιουργήσαμε τη βάση δεδομένων στο πρόγραμμα περνώντας σε αυτό τις απαντήσεις των ερωτηματολογίων που είχαμε μοιράσει και συλλέξει συμπληρωμένα. Στη συνέχεια, πραγματοποιήσαμε τη στατιστική ανάλυση χρησιμοποιώντας την εντολή του προγράμματος *Analyze – Descriptive Statistics – Frequencies*. Το αποτέλεσμα της εντολής όπως χρησιμοποιήθηκε είναι δύο πίνακες για κάθε μεταβλητή που δημιουργήσαμε. Επίσης, για καλύτερη απεικόνιση των αποτελεσμάτων στην ανάλυση κάθε μεταβλητής δημιουργήσαμε και ένα σχήμα.

5.1 Ανάλυση στις απαντήσεις του ερωτηματολογίου για τα οφέλη και τις επιπτώσεις των επιχειρήσεων από τη χρήση υπολογιστικών προγραμμάτων.

5.1.1 Πόσους εργαζόμενους απασχολεί η επιχείρησή σας?

- Ø Ο πρώτος πίνακας παρουσιάζει πόσες επιχειρήσεις απάντησαν πλήρως το ερωτηματολόγιο.

Statistics

N	Valid	30
	Missing	0

Όπως παρατηρούμε στον παραπάνω πίνακα και οι 30 επιχειρήσεις απάντησαν πλήρως το ερωτηματολόγιο και δεν έχουμε καμία που να μην απάντησε σε κάποια ερώτηση. Αυτός ο πίνακας αφορά και τις 17 ερωτήσεις/μεταβλητές που αναλύουμε.

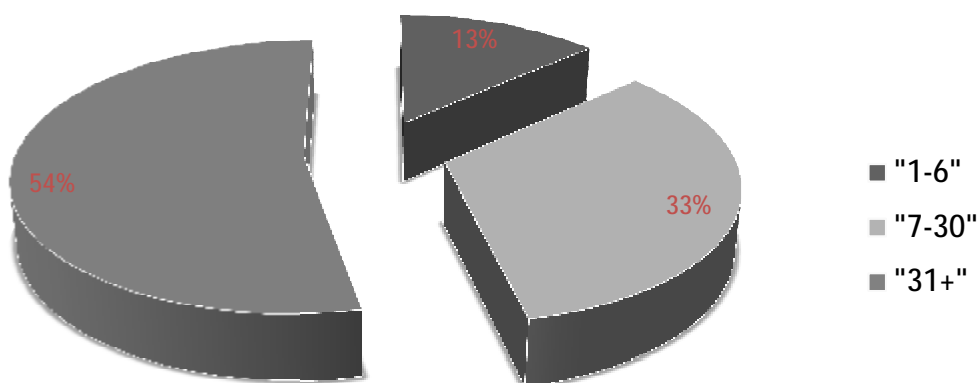
- Ø Ο δεύτερος πίνακας παρουσιάζει πόσες επιχειρήσεις επέλεξαν την κάθε απάντηση και σε τι ποσοστό επί του δείγματος εκφρασμένο επί τις εκατό αντιστοιχεί η κάθε απάντηση αλλά και σειριακή πρόσθεση ποσοστών. Η Τρίτη στήλη εν προκειμένω δεν θα μας χρησιμεύσει καθώς δεν έχουμε καμία ερώτηση αναπάντητη από καμία επιχείρηση.

Αριθμός Εργαζομένων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-6	4	13,3	13,3	13,3
	7-30	10	33,3	33,3	46,7
	31+	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

- Ø Όπως διακρίνουμε στον παραπάνω πίνακα η πλειοψηφία των επιχειρήσεων του δείγματος 16 (53,3%) απασχολούν 31 ή περισσότερους εργαζόμενους, 10 (33,3%) απασχολούν από 7 έως 30 και μόλις 4 επιχειρήσεις (13,3%) του δείγματος απασχολούν από 1 έως 6 εργαζόμενους.
- Ø Τέλος, το διάγραμμα μπορεί να είναι είτε ραβδόγραμμα είτε ιστόγραμμα είτε πίτα ανάλογα με το είδος της μεταβλητής και τον αριθμό των απαντήσεων σε κάθε ερώτηση

Αριθμός Εργαζομένων



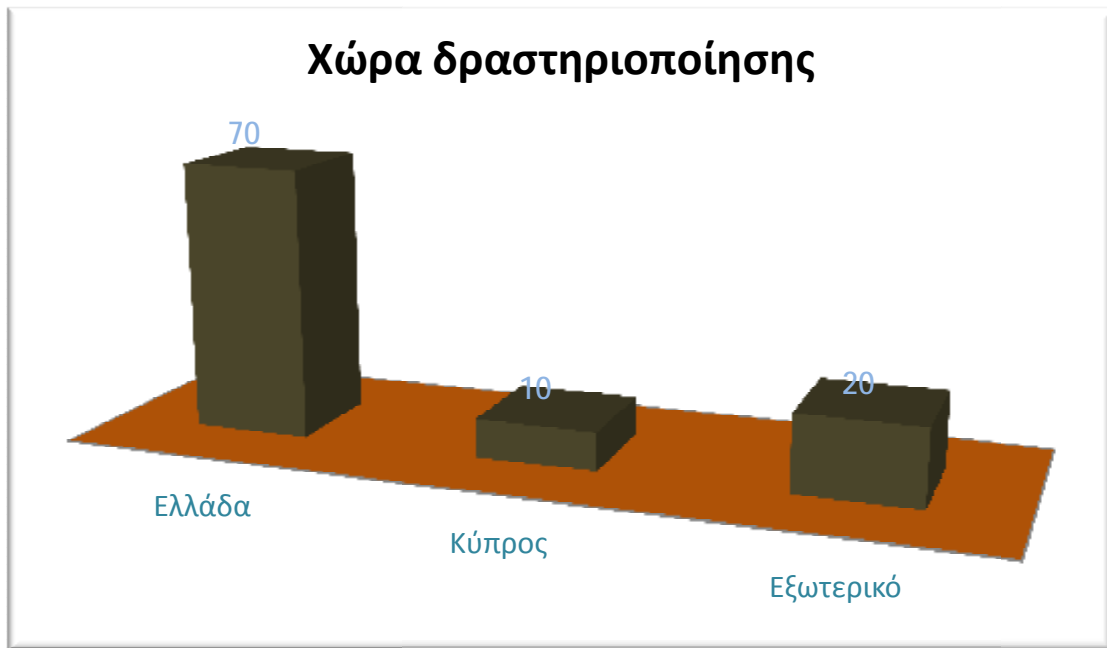
- Ø Από την πίτα φαίνεται ότι το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος είναι επιχειρήσεις που απασχολούν πάνω από 30 εργαζόμενους και από 7-30 εργαζόμενους σε ποσοστό συγκεντρωτικά 87%.

5.1.2 Σε ποιά χώρα/ες δραστηριοποιείται η επιχείρησή σας?

Χώρα Δραστηριοποίησης

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ελλάδα	21	70,0	70,0	70,0
	Κύπρος	3	10,0	10,0	80,0
	Εξωτερικό	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

- Ø Όπως παρατίθεται στον παραπάνω πίνακα ως χώρα δραστηριοποίησης η πλειοψηφία των επιχειρήσεων 21 δήλωσαν στην Ελλάδα. Ακόμα 6 δήλωσαν εξωτερικό και μόλις 3 στην Κύπρο.
- Ø Οι επιχειρήσεις που απάντησαν πως δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα αποτελούν το 70% του δείγματος. Το 20% των ερωτηθέντων επιχειρήσεων απάντησαν πως δραστηριοποιούνται στην Κύπρο και το υπόλοιπο 10% απάντησαν πως δραστηριοποιούνται στο Εξωτερικό.
- Ø Επίσης παρατηρούμε πώς το 80% των επιχειρήσεων δραστηριοποιούνται σε Ελλάδα και Κύπρο, ενώ μόλις το 20% των ερωτηθέντων επιχειρήσεων απάντησαν πως δραστηριοποιούνται στο εξωτερικό.



- Ø Από το σχήμα φαίνεται ότι στην πλειονότητα των ερωτηθέντων επιχειρήσεων στο ερώτημα για τη χώρα δραστηριοποίησής τους σε ποσοστό επί του δείγματος 70% και 20% απάντησαν Ελλάδα και εξωτερικό, αντίστοιχα. Και μόλις στο 10% των ερωτηθέντων επιχειρήσεων απάντησαν πως δραστηριοποιούνται στην Κύπρο.

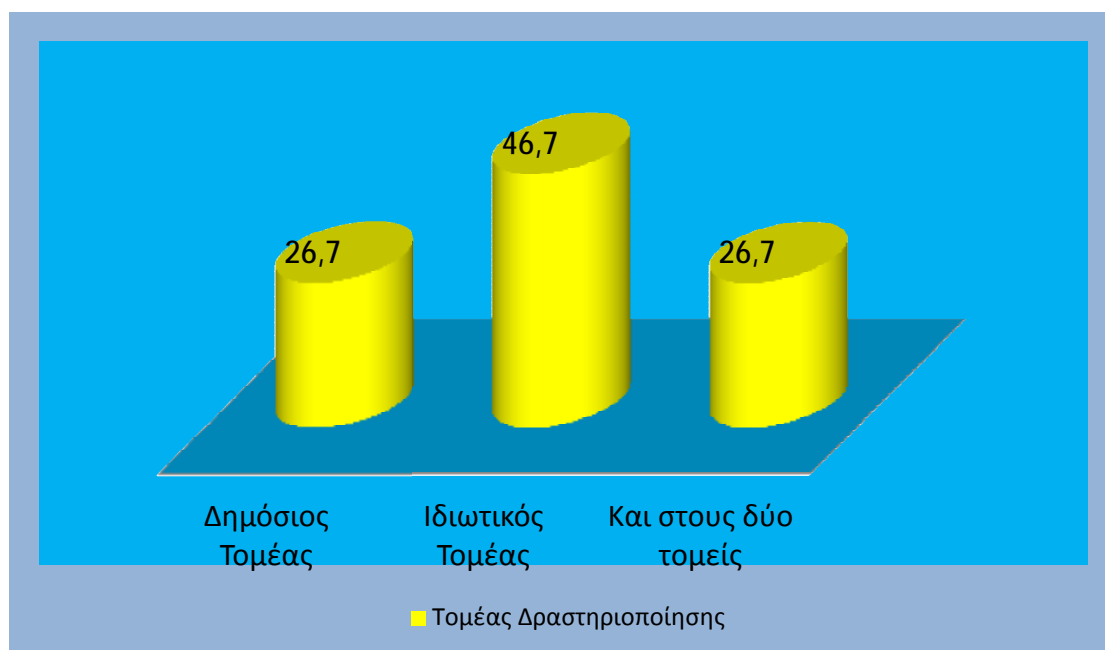
5.1.3 Η εταιρία δραστηριοποιείται στον:

Τομέας Δραστηριοποίησης

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δημόσιος τομέας	8	26,7	26,7	26,7
	Ιδιωτικός τομέας	14	46,7	46,7	73,3
	Και στους δύο τομείς	8	26,7	26,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

- Ø Όπως παρατίθεται στον παραπάνω πίνακα ως τομέα δραστηριοποίησης η πλειοψηφία των επιχειρήσεων 14 δήλωσαν στον Ιδιωτικό τομέα. Ακόμα, από 8 απάντησαν στον Δημόσιο τομέα αλλά και στους δύο τομείς.

- Ø Οι επιχειρήσεις που απάντησαν πως δραστηριοποιούνται στον Ιδιωτικό τομέα αποτελούν το 46,7% του δείγματος. Το 26,7% των ερωτηθέντων επιχειρήσεων απάντησαν πως δραστηριοποιούνται στον Δημόσιο τομέα και το υπόλοιπο 26,7% απάντησαν πως δραστηριοποιούνται και στους δύο τομείς.
- Ø Επίσης παρατηρούμε πως το 73,3% των επιχειρήσεων δραστηριοποιούνται στον Ιδιωτικό ή τον Δημόσιο τομέα και το υπόλοιπο 26,7% των ερωτηθέντων επιχειρήσεων απάντησαν πως δραστηριοποιούνται και στους δύο τομείς



- Ø Από το σχήμα φαίνεται ότι στην πλειονότητα των ερωτηθέντων επιχειρήσεων στο ερώτημα για τον τομέα δραστηριοποίησής τους σε ποσοστό επί του δείγματος 73,4% στον ιδιωτικό τομέα ή και στους δύο τομείς και το 53,4% απάντησαν στον δημόσιο ή και στους δύο τομείς.

5.1.4 Ποιό είναι το μέσο επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων σας στον εμπορικό, λογιστικό και διοικητικό τομέα της επιχείρησής σας?

Επίπεδο εκπαίδευσης εργαζομένων

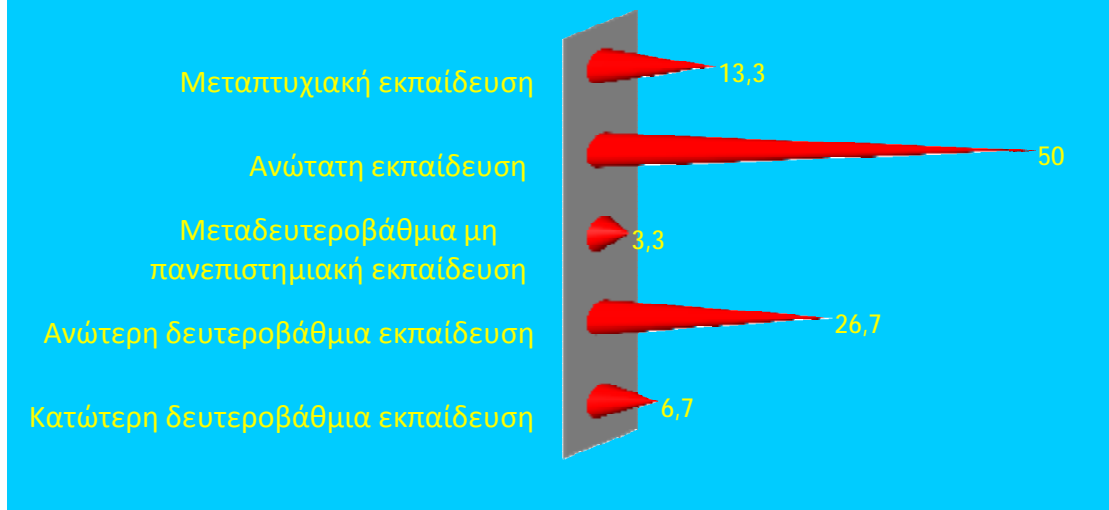
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Κατώτερη δευτεροβάθμια εκπαίδευση(Απόφοιτη Γυμνασίου)	2	6,7	6,7	6,7
	Ανώτερη δευτεροβάθμια εκπαίδευση(Απόφοιτη Λυκείου)	8	26,7	26,7	33,3
	Μεταδευτεροβάθμια μη πανεπιστημιακή εκπαίδευση (IEK κτλ)	1	3,3	3,3	36,7
	Ανώτατη εκπαίδευση (Πανεπιστήμια, ΤΕΙ)	15	50,0	50,0	86,7
	Μεταπτυχιακή εκπαίδευση (MSc, PhD, κτλ)	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Ø Όπως φαίνεται στον παραπάνω πίνακα στην ερώτηση για το μέσο επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων τους, απάντησαν και οι 30 ερωτηθέντες επιχειρήσεις και δεν άφησε καμία χωρίς απάντηση την ερώτηση. Ακόμα, 15 από τις ερωτηθέντες επιχειρήσεις απάντησαν πως οι εργαζόμενοί τους έχουν μέσο επίπεδο εκπαίδευσης την επιλογή Ανώτατη εκπαίδευση, 8 από τις επιχειρήσεις απάντησαν την επιλογή Ανώτερη δευτεροβάθμια εκπαίδευση, 4 από τις επιχειρήσεις απάντησαν Μεταπτυχιακή εκπαίδευση, 2 επιχειρήσεις απάντησαν Κατώτερη δευτεροβάθμια εκπαίδευση και 1 επιχείρηση απάντησε Μεταδευτεροβάθμια μη πανεπιστημιακή εκπαίδευση.

Ø Οι ερωτηθέντες επιχειρήσεις που απάντησαν πως μέσο επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων τους είναι η Ανώτατη εκπαίδευση αποτελούν το 50% του δείγματος. Το 26,7% των επιχειρήσεων απάντησαν πως έχουν μέσο επίπεδο εκπαίδευσης Ανώτατη δευτεροβάθμια εκπαίδευση, το 13,3% των επιχειρήσεων απάντησαν Μεταπτυχιακή εκπαίδευση, το 6,7% απάντησαν Κατώτερη δευτεροβάθμια εκπαίδευση και το 3,3% απάντησαν Μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση.

Ø Επίσης παρατηρούμε ότι μόνο το 36,7% των ερωτηθέντων επιχειρήσεων έχουν μέσο επίπεδο εκπαίδευσης εργαζομένων από Κατώτερη δευτεροβάθμια εκπαίδευση έως Μεταδευτεροβάθμια μη πανεπιστημιακή εκπαίδευση. Ακόμα, το 63.3% των επιχειρήσεων είτε έχει μέσο επίπεδο εκπαίδευσης Ανώτατη εκπαίδευση είτε Μεταπτυχιακή εκπαίδευση.

Μέσο επίπεδο εκπαίδευσης εργαζομένων



- Ø Από το σχήμα γίνεται αντιληπτό ότι η πλειονότητα των εργαζομένων έχουν Ανώτατες σπουδές και Ανώτερες δευτεροβάθμιες σπουδές σε ποσοστό επί του δείγματος 50% και 26,7%, αντίστοιχα.

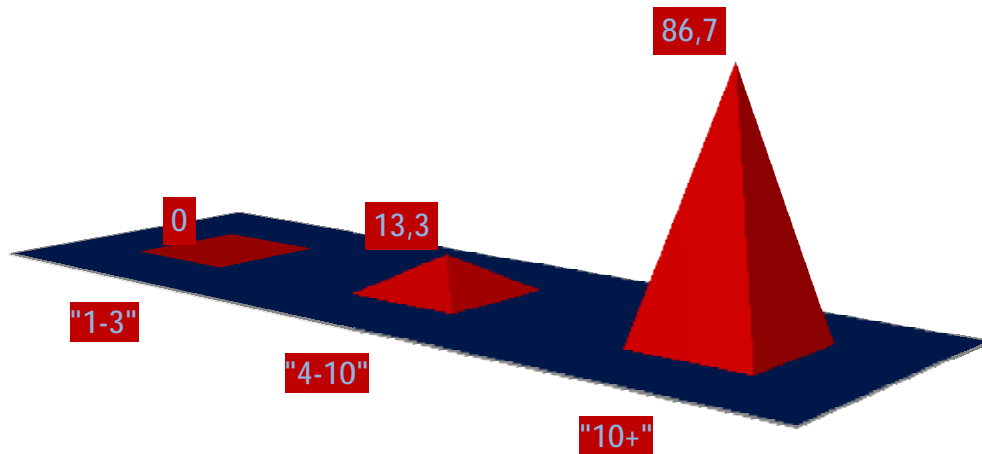
5.1.5 Πόσα έτη λειτουργεί η επιχείρησή σας?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4-10	4	13,3	13,3	13,3
10+	26	86,7	86,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

- Ø Όπως φαίνεται στον παραπάνω πίνακα η πλειοψηφία των ερωτηθέντων επιχειρήσεων 86,7% του δείγματος λειτουργεί περισσότερα από 10 χρόνια ενώ μόλις το 13,3% του δείγματος λειτουργεί από 4-10 χρόνια.
- Ø Οι επιχειρήσεις που απάντησαν πως λειτουργούν πάνω από 10 χρόνια είναι 26 και οι υπόλοιπες 4 απάντησαν πως λειτουργούν από 4 έως 10 χρόνια.

- Ø Μόλις το 13,3% των επιχειρήσεων λειτουργεί έως 10 χρόνια.

Έτη λειτουργίας επιχείρησης



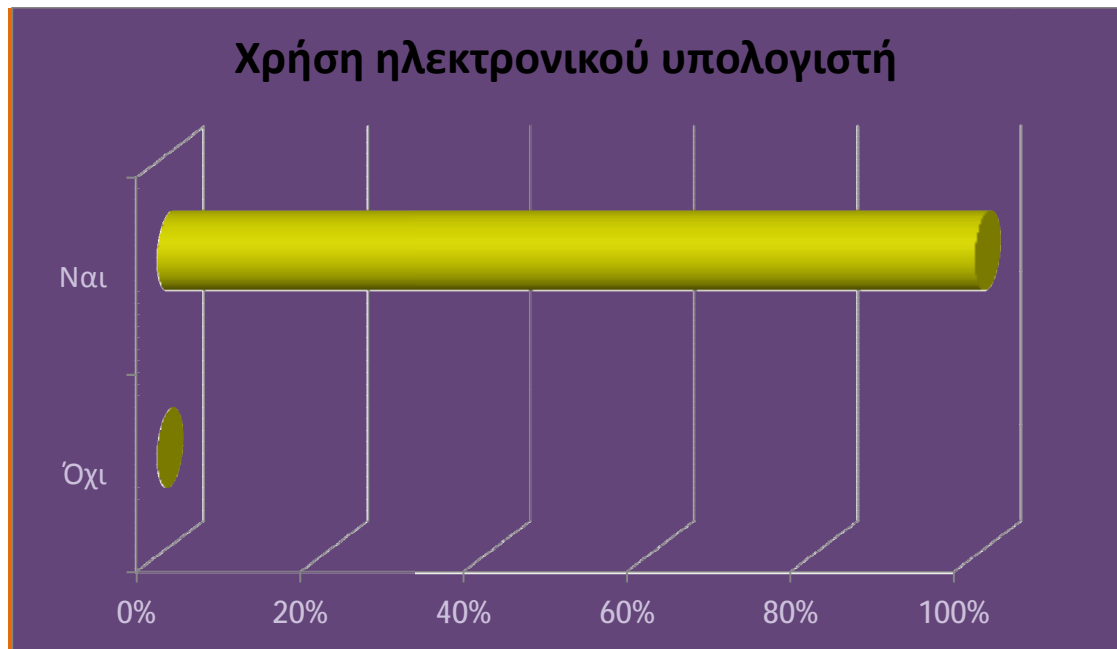
- Ø Από το σχήμα είναι εμφανές ότι το 86,7% των ερωτηθέντων επιχειρήσεων λειτουργούν περισσότερα από 10 έτη. Αντίθετα ένα ποσοστό της τάξεως του 13,3% λειτουργεί από 4 έως 10 χρόνια και καμία επιχείρηση δεν απάντησε πως λειτουργεί από 1 έως 3 χρόνια.

5.1.6 Χρησιμοποιείτε ηλεκτρονικό υπολογιστή για την διεκπεραίωση των υποχρεώσεων της επιχείρησής σας?

Χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ναι	30	100,0	100,0	100,0

- Ø Είναι πασιφανές από τον παραπάνω πίνακα πως και οι 30 επιχειρήσεις χρησιμοποιούν ηλεκτρονικό υπολογιστή για την διεκπεραίωση των υποχρεώσεων τους που αντιστοιχεί στο 100% του δείγματος.



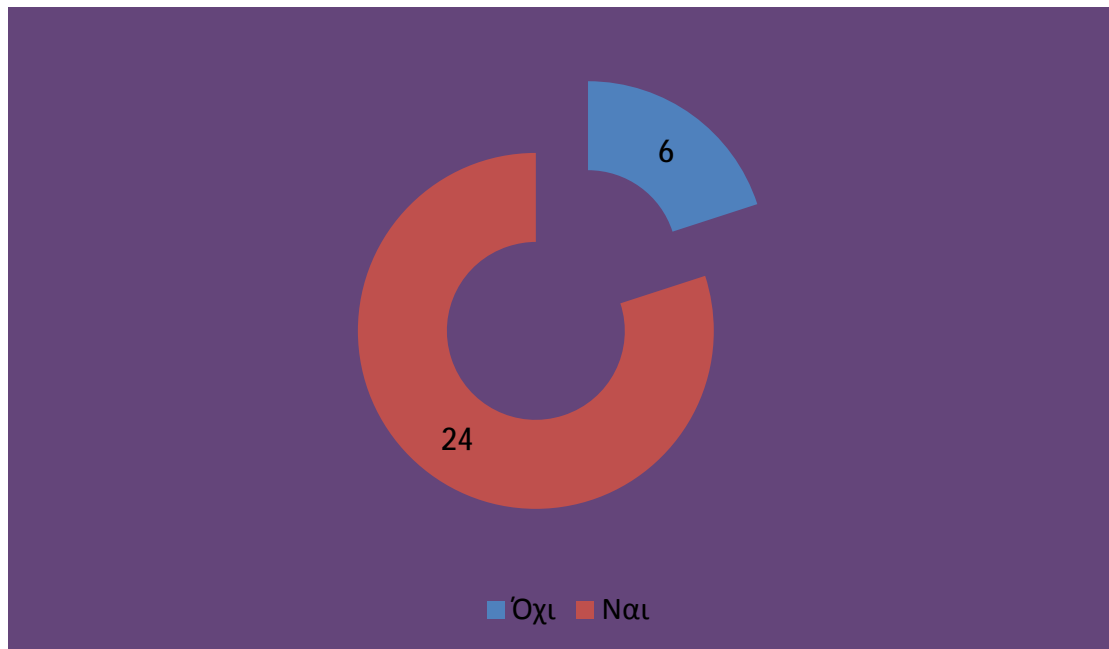
- Ø Από το ανωτέρω σχήμα είναι πασιφανή και καθολική η χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή στο σύνολο των περιπτώσεων του δείγματος.

5.1.7 Χρησιμοποιείτε απλά λογισμικά?

Χρήση απλών λογισμικών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	24	80,0	80,0	80,0
	Όχι	6	20,0	20,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

- Ø Όπως φαίνεται στον παραπάνω πίνακα η πλειοψηφία των ερωτηθέντων επιχειρήσεων 80% του δείγματος χρησιμοποιεί απλά λογισμικά. Αντίθετα, μόνο το 20% δεν κάνει χρήση απλών λογισμικών.
- Ø Οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν απλά λογισμικά είναι 26 και οι υπόλοιπες 4 απάντησαν πως δεν χρησιμοποιούν.



- Ø Από το σχήμα φαίνεται ότι στην πλειονότητα των ερωτηθέντων επιχειρήσεων για το αν χρησιμοποιούν απλά λογισμικά οι 24 απάντησαν πως χρησιμοποιούν. Αντίθετα, 4 μόλις ερωτηθέντες επιχειρήσεις απάντησαν πως δεν χρησιμοποιούν απλά λογισμικά.

5.1.8 Τι είδους υπολογιστικά προγράμματα χρησιμοποιείτε?

Είδη υπολογιστικών προγραμμάτων

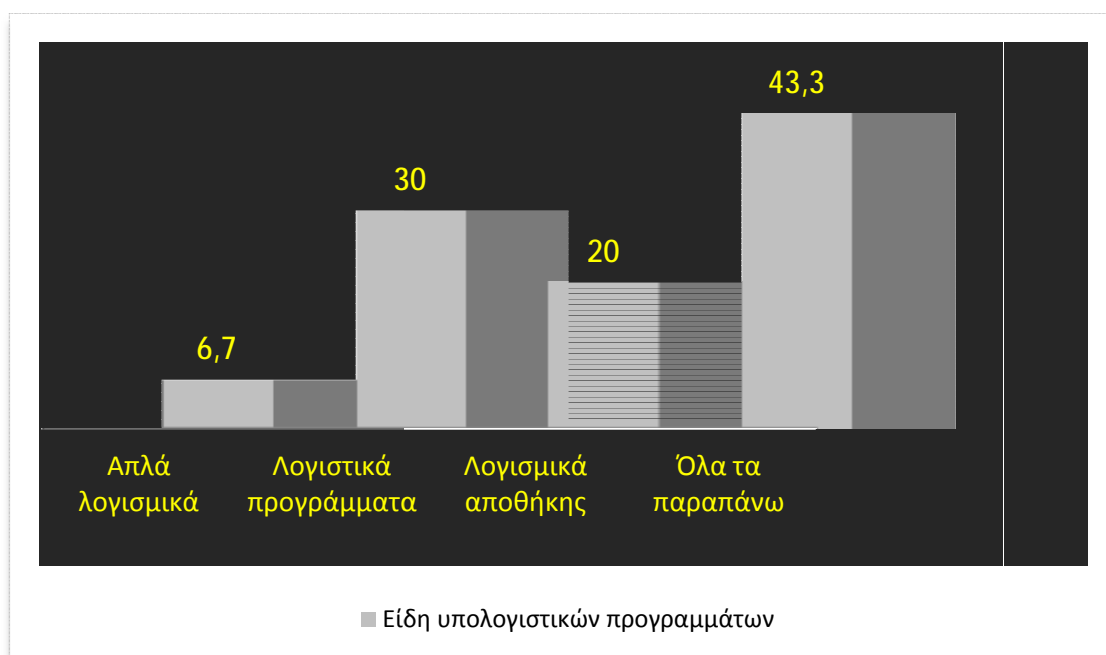
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Απλά λογισμικά	2	6,7	6,7	6,7
Λογιστικά προγράμματα	9	30,0	30,0	36,7
Λογισμικά αποθήκης	6	20,0	20,0	56,7
Όλα τα παραπάνω	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

- Ø Όπως φαίνεται στον παραπάνω πίνακα στην ερώτηση για τα είδη υπολογιστικών προγραμμάτων που χρησιμοποιούν, απάντησαν και οι 30 ερωτηθέντες επιχειρήσεις και δεν άφησε καμία χωρίς απάντηση την ερώτηση. Ακόμα, 13 από τις ερωτηθέντες επιχειρήσεις απάντησαν πως χρησιμοποιούν όλα τους τύπους ερωτηθέντων υπολογιστικών προγραμμάτων, 9 από τις

επιχειρήσεις χρησιμοποιούν λογιστικά προγράμματα, 6 από τις επιχειρήσεις απάντησαν Λογισμικά αποθήκης και 2 επιχειρήσεις απάντησαν Απλά λογισμικά.

Ø Οι ερωτηθέντες επιχειρήσεις που απάντησαν πως χρησιμοποιούν όλα τα είδη προγραμμάτων της ερώτησης αποτελούν το 43,3% του δείγματος. Το 30% των επιχειρήσεων απάντησαν πως χρησιμοποιούν Λογιστικά προγράμματα, το 20% των επιχειρήσεων απάντησαν Λογισμικά αποθήκης και το 6,7% απάντησαν Απλά λογισμικά.

Ø Επίσης παρατηρούμε ότι το 50% των ερωτηθέντων επιχειρήσεων χρησιμοποιούν είτε Λογισμικά αποθήκης είτε Λογιστικά προγράμματα.



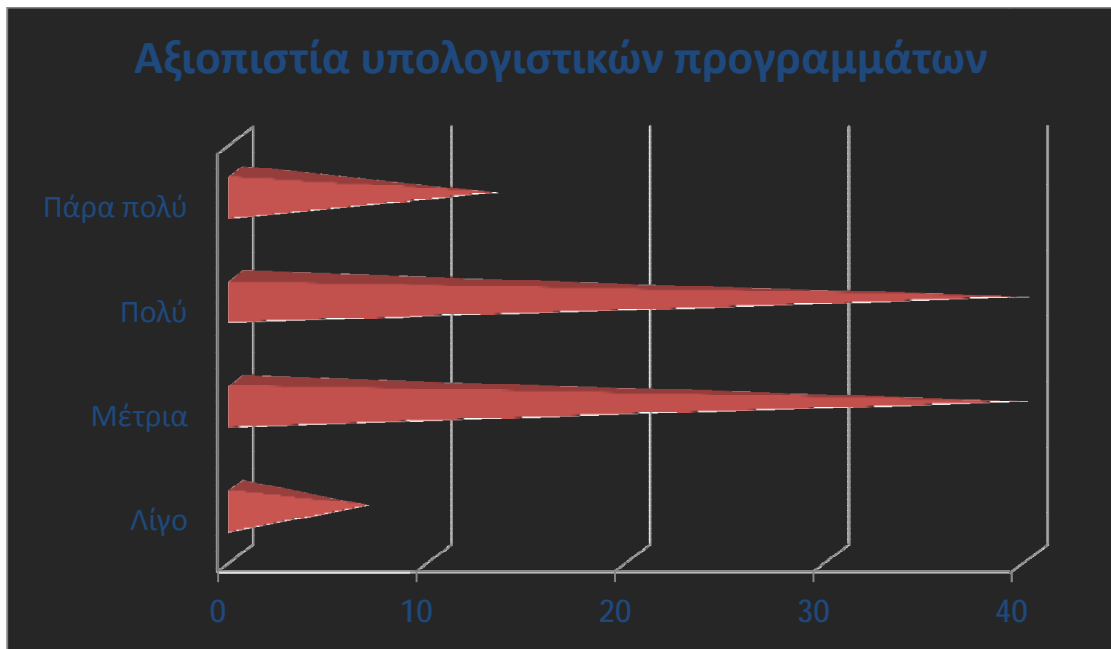
Ø Από το σχήμα γίνεται αντιληπτό ότι η πλειονότητα των επιχειρήσεων χρησιμοποιούν είτε όλα τα ερωτώμενα προγράμματα είτε Λογιστικά προγράμματα.

5.1.9 Πόσο αξιόπιστα θα χαρακτηρίζατε τα υπάρχοντα υπολογιστικά προγράμμάτα σας?

Αξιολογία υπολογιστικών προγραμμάτων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λίγο	2	6,7	6,7	6,7
	Μέτρια	12	40,0	40,0	46,7
	Πολύ	12	40,0	40,0	86,7
	Πάρα πολύ	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

- Ø Όπως φαίνεται στον παραπάνω πίνακα στην ερώτηση για το πόσο αξιόπιστα θα χαρακτηρίζαν τα υπάρχοντα υπολογιστικά τους προγράμματα, απάντησαν και οι 30 ερωτηθέντες επιχειρήσεις και δεν άφησε καμία χωρίς απάντηση την ερώτηση. Επίσης, 12 από τις ερωτηθέντες επιχειρήσεις απάντησαν Μέτρια. Ακόμα 12 από τις επιχειρήσεις απάντησαν Πολύ, 4 από τις επιχειρήσεις απάντησαν Πάρα πολύ και 2 επιχειρήσεις απάντησαν Λίγο.
- Ø Οι ερωτηθέντες επιχειρήσεις που απάντησαν πως είναι Μέτρια αξιόπιστα αποτελούν το 40% του δείγματος. Ακόμα 40% των επιχειρήσεων απάντησαν πολύ αξιόπιστα, το 13,3% των επιχειρήσεων απάντησαν Πάρα πολύ αξιόπιστα και το 6,7% απάντησαν Λίγο αξιόπιστα.
- Ø Επίσης παρατηρούμε ότι το 93,7% των ερωτηθέντων επιχειρήσεων χαρακτηρίζουν τα υπολογιστικά τους προγράμματα από Μέτρια έως Πάρα πολύ αξιόπιστα.



- ∅ Από το σχήμα γίνεται αντιληπτό ότι η πλειονότητα των ερωτηθέντων επιχειρήσεων χαρακτηρίζουν τα υπάρχοντα υπολογιστικά τους προγράμματα Μέτρια και Πολύ αξιόπιστα σε ποσοστό επί του δείγματος 40% και 40%, αντίστοιχα.

5.1.10 Πώς θα χαρακτηρίζατε την αναλογία κόστους των υπαρχόντων υπολογιστικών προγραμμάτων σας προς τα αποτιμώμενα κέρδη χρήσης τους?

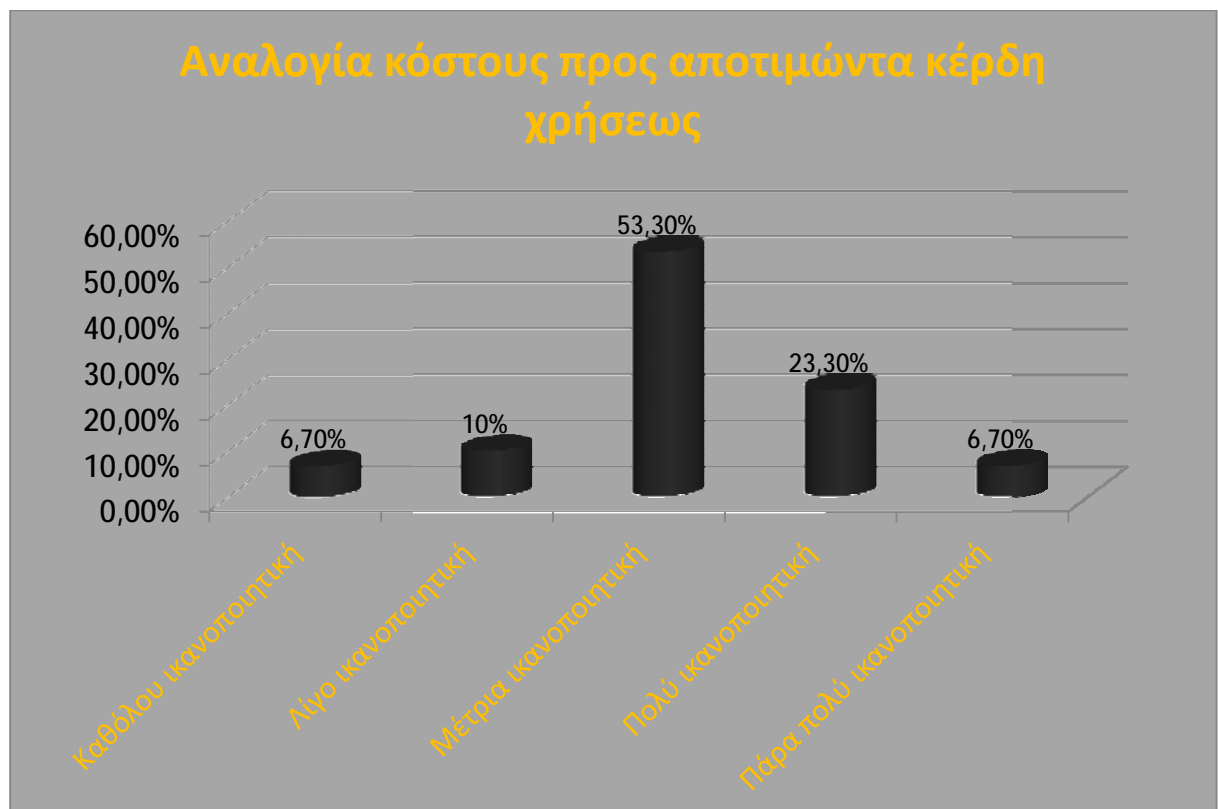
Αναλογία κόστους προς αποτιμώμενα κέρδη χρήσεως

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου ικανοποιητική	2	6,7	6,7	6,7
	Λίγο ικανοποιητική	3	10,0	10,0	16,7
	Μέτρια ικανοποιητική	16	53,3	53,3	70,0
	Πολύ ικανοποιητική	7	23,3	23,3	93,3
	Πάρα πολύ ικανοποιητική	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Ø Όπως φαίνεται στον παραπάνω πίνακα στην ερώτηση για το πώς θα χαρακτήριζαν την αναλογία κόστους των υπαρχόντων υπολογιστικών προγραμμάτων προς τα αποτιμώμενα κέρδη χρήσης τους, απάντησαν και οι 30 ερωτηθέντες επιχειρήσεις και δεν άφησε καμία χωρίς απάντηση την ερώτηση. Ακόμα, 16 από τις ερωτηθέντες επιχειρήσεις απάντησαν Μέτρια ικανοποιητική. Επίσης, 7 από τις επιχειρήσεις απάντησαν Πολύ ικανοποιητική, 3 από τις επιχειρήσεις απάντησαν Λίγο ικανοποιητική, 2 επιχειρήσεις απάντησαν Καθόλου ικανοποιητική και 2 ακόμα επιχειρήσεις απάντησαν Πάρα πολύ ικανοποιητική.

Ø Οι ερωτηθέντες επιχειρήσεις που απάντησαν πως είναι Μέτρια ικανοποιητική αποτελούν το 53,3% του δείγματος. Ακόμα 23,3% των επιχειρήσεων απάντησαν πολύ ικανοποιητική, το 10% των επιχειρήσεων απάντησαν Λίγο ικανοποιητική, το 6,7% απάντησαν Καθόλου ικανοποιητική και το υπόλοιπο 6,7% απάντησαν Πάρα πολύ ικανοποιητική.

Ø Επίσης παρατηρούμε ότι το 76,6% των ερωτηθέντων επιχειρήσεων χαρακτηρίζουν την αναλογία από Μέτρια έως Πολύ ικανοποιητική.



- Ø Από το σχήμα γίνεται αντιληπτό ότι η πλειονότητα των ερωτηθέντων επιχειρήσεων χαρακτηρίζουν την αναλογία Μέτρια ικανοποιητική και Πολύ ικανοποιητικά σε ποσοστό επί του δείγματος 53,3% και 23,3%, αντίστοιχα.

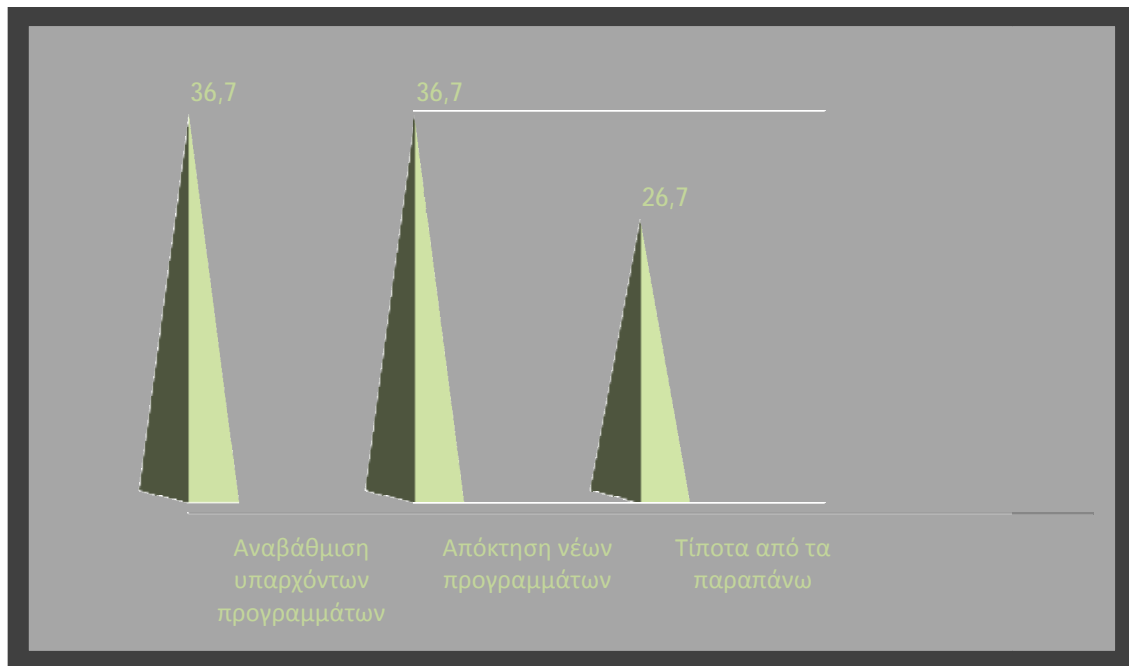
5.1.11 Προτίθεστε να αναβαθμίσετε τα υπάρχοντα υπολογιστικά προγράμματα της επιχείρησής σας ή σκοπεύετε να αποκτήσετε καινούργια?

Αναβάθμιση ή Αντικατάσταση					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Αναβάθμιση υπάρχοντων προγραμμάτων	11	36,7	36,7	36,7
	Απόκτηση νέων προγραμμάτων	11	36,7	36,7	73,3
	Τίποτα από τα παραπάνω	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

- Ø Όπως φαίνεται στον παραπάνω πίνακα στην ερώτηση για το αν προτίθενται να αναβαθμίσουν τα υπάρχοντα υπολογιστικά προγράμματα η σκοπεύουν να αποκτήσουν καινούργια , απάντησαν και οι 30 ερωτηθέντες επιχειρήσεις και δεν άφησε καμία χωρίς απάντηση την ερώτηση. Επίσης, 11 από τις ερωτηθέντες επιχειρήσεις απάντησαν πως προτίθενται να κάνουν αναβάθμιση στα ήδη υπάρχοντα προγράμματα. Ακόμα 11 από τις επιχειρήσεις απάντησαν πως προτίθενται να αποκτήσουν καινούργια και 8 επιχειρήσεις απάντησαν πως δεν προτίθενται να πράξουν τίποτα από τα δύο.

- Ø Οι ερωτηθέντες επιχειρήσεις που απάντησαν πως προτίθενται να κάνουν αναβάθμιση στα ήδη υπάρχοντα προγράμματα αποτελούν το 36,7% του δείγματος. Ακόμα 36,7% των επιχειρήσεων απάντησαν πως προτίθενται να αποκτήσουν καινούργια και το υπόλοιπο 26,7% απάντησαν πως δεν προτίθενται να πράξουν τίποτα από τα δύο.

- Ø Επίσης παρατηρούμε ότι το 73,3% των ερωτηθέντων επιχειρήσεων προτίθενται να προβούν σε αλλαγές.



- Ø Από το σχήμα γίνεται αντιληπτό ότι η πλειονότητα των ερωτηθέντων επιχειρήσεων προτίθενται να αναβαθμίσουν ή να αποκτήσουν νέα προγράμματα σε ποσοστό επί του δείγματος 36,7% και 36,7%, αντίστοιχα.

5.1.12 Πόσο εύκολα θεωρείτε πως θα μπορούσαν να ανταπεξέλθουν οι εργαζόμενοί σας σε τυχόν μεταβολή ή αντικατάσταση των υπαρχόντων υπολογιστικών προγραμμάτων της επιχείρησής σας?

Ανταπόκριση εργαζομένων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	6,7	6,7	6,7
	Λίγο	1	3,3	3,3	10,0
	Μέτρια	12	40,0	40,0	50,0
	Πολύ	9	30,0	30,0	80,0
	Πάρα πολύ	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Ø Όπως φαίνεται στον παραπάνω πίνακα στην ερώτηση για το πόσο εύκολα θα μπορούσαν να ανταπεξέλθουν οι εργαζόμενοι τους σε τυχόν μεταβολή ή αντικατάσταση των υπαρχόντων υπολογιστικών τους προγραμμάτων, απάντησαν και οι 30 ερωτηθέντες επιχειρήσεις και δεν άφησε καμία χωρίς απάντηση την ερώτηση. Επίσης, 12 από τις ερωτηθέντες επιχειρήσεις απάντησαν Μέτρια. Ακόμα 9 από τις επιχειρήσεις απάντησαν Πολύ, 6 από τις επιχειρήσεις απάντησαν Πάρα πολύ, 2 επιχειρήσεις απάντησαν Καθόλου και μία επιχείρηση απάντησε Λίγο.

Ø Οι ερωτηθέντες επιχειρήσεις που απάντησαν πως με Μέτρια ευκολία θα ανταπεξέλθουν αποτελούν το 40% του δείγματος. Ακόμα 30% των επιχειρήσεων απάντησαν με πολύ ευκολία, το 20% των επιχειρήσεων απάντησαν με Πάρα πολύ ευκολία, το 6,7% απάντησαν με Καθόλου ευκολία και το 3,3% απάντησαν με Λίγη ευκολία.

Ø Επίσης παρατηρούμε ότι το 90% των ερωτηθέντων επιχειρήσεων θεωρούν ότι οι εργαζόμενοί τους μπορούν να ανταπεξέλθουν είτε μέτρια εύκολα είτε πολύ εύκολα είτε πάρα πολύ εύκολα σε τυχόν μεταβολή ή αντικατάσταση των υπαρχόντων υπολογιστικών τους προγραμμάτων.



- Ø Από το σχήμα γίνεται αντιληπτό ότι η πλειονότητα των ερωτηθέντων επιχειρήσεων θεωρούν την δυνατότητα ανταπόκρισης των εργαζομένων τους να ανταπεξέλθουν σε τυχόν αλλαγές στα υπολογιστικά προγράμματα της επιχείρησης με φθίνουσα σειρά ποσοστού επί του δείγματος 40%, 30% και 20% στις επιλογές Μέτρια, Πολύ και Πάρα πολύ, αντίστοιχα.

5.1.13 Πόσο συχνά καταρτίζεται τους εργαζόμενους σας πάνω στα υπολογιστικά σας προγράμματα?

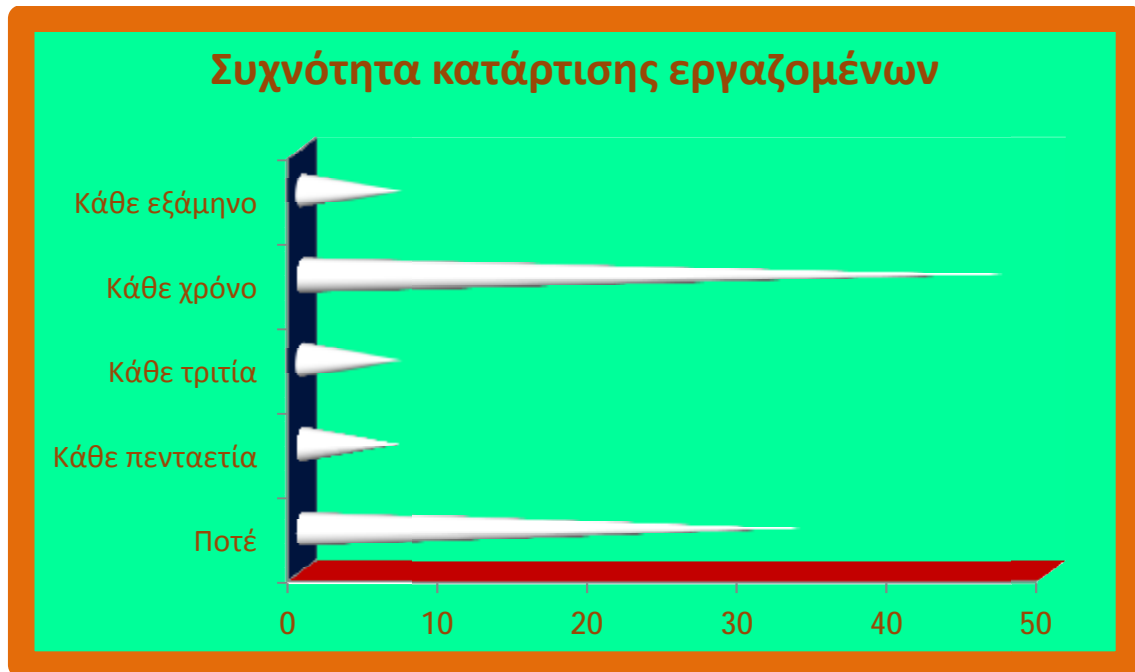
Συχνότητα κατάρτισης εργαζομένων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Κάθε εξάμηνο	2	6,7	6,7	6,7
	Κάθε χρόνο	14	46,7	46,7	53,3
	Κάθε τρίτρία	2	6,7	6,7	60,0
	Κάθε πενταετία	2	6,7	6,7	66,7
	Ποτέ	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

- Ø Όπως φαίνεται στον παραπάνω πίνακα στην ερώτηση για το πόσο συχνά καταρτίζουν του εργαζομένους τους πάνω στα υπολογιστικά τοπυς προγράμματα, απάντησαν και οι 30 ερωτηθέντες επιχειρήσεις και δεν άφησε καμία χωρίς απάντηση την ερώτηση. Επίσης, 14 από τις ερωτηθέντες επιχειρήσεις απάντησαν Κάθε χρόνο. Ακόμα 10 από τις επιχειρήσεις απάντησαν Ποτέ, 2 από τις επιχειρήσεις απάντησαν Κάθε εξάμηνο, 2 επιχειρήσεις απάντησαν Κάθε τρία χρόνια και 2 επιχειρήσεις απάντησαν Κάθε πενταετία.

- Ø Οι ερωτηθέντες επιχειρήσεις που απάντησαν πως Κάθε χρόνο καταρτίζουν τους εργαζομένους τους αποτελούν το 46,7% του δείγματος. Ακόμα 33,3% των επιχειρήσεων απάντησαν με Ποτέ, το 6,7% των επιχειρήσεων απάντησαν με Κάθε εξάμηνο, το 6,7% απάντησαν Κάθε τριετία και το υπόλοιπο 6,7% απάντησαν Κάθε πενταετία.

- Ø Επίσης παρατηρούμε ότι το 53,3% των ερωτηθέντων επιχειρήσεων καταρτίζουν τους εργαζομένους τους είτε Κάθε εξάμηνο είτε Κάθε χρόνο.

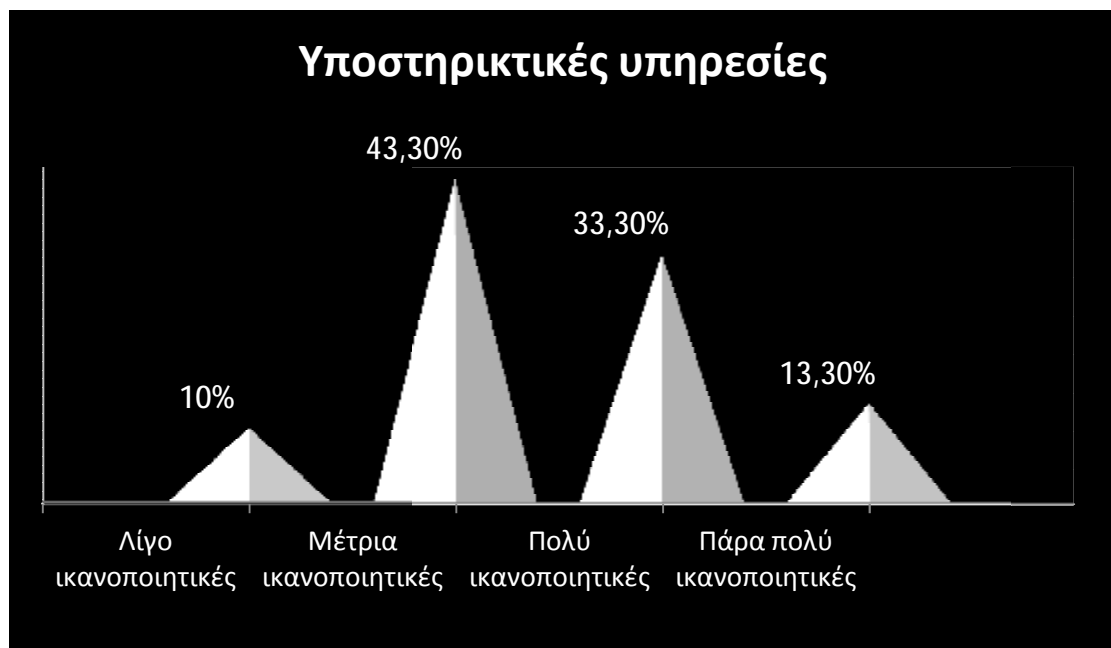


- Ø Από το σχήμα γίνεται αντιληπτό ότι η πλειονότητα των ερωτηθέντων επιχειρήσεων είτε καταρτίζουν κάθε χρόνο τους εργαζομένους τους πάνω στα υπολογιστικά τους προγράμματα είτε ποτέ.

5.1.14 Πώς θα κρίνατε τις παρεχόμενες υποστηρικτικές υπηρεσίες των συνεργαζομένων εταιριών παροχής των υπολογιστικών σας προγραμμάτων?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Λίγο ικανοποιητικές	3	10,0	10,0	10,0
Μέτρια ικανοποιητικές	13	43,3	43,3	53,3
Πολύ ικανοποιητικές	10	33,3	33,3	86,7
Πάρα πολύ ικανοποιητικές	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

- Ø Όπως φαίνεται στον παραπάνω πίνακα στην ερώτηση για το πώς θα έκριναν τις παρεχόμενες υποστηρικτικές υπηρεσίες των συνεργαζομένων εταιριών παροχής των υπολογιστικών τους προγραμμάτων, απάντησαν και οι 30 ερωτηθέντες επιχειρήσεις και δεν άφησε καμία χωρίς απάντηση την ερώτηση. Επίσης, 13 από τις ερωτηθέντες επιχειρήσεις απάντησαν Μέτρια ικανοποιητικές. Ακόμα, 10 από τις επιχειρήσεις απάντησαν Πολύ ικανοποιητικές, 4 από τις επιχειρήσεις απάντησαν Πάρα πολύ ικανοποιητικές και 3 ακόμα επιχειρήσεις απάντησαν Λίγο ικανοποιητικές.
- Ø Οι ερωτηθέντες επιχειρήσεις που απάντησαν πως οι υποστηρικτικές υπηρεσίες είναι Μέτρια ικανοποιητικές αποτελούν το 43,3% του δείγματος. Ακόμα 33,3% των επιχειρήσεων απάντησαν πως είναι πολύ ικανοποιητικές, το 13,3% των επιχειρήσεων απάντησαν πως είναι Πάρα πολύ και το υπόλοιπο 10% απάντησαν πως είναι Λίγο ικανοποιητικές.
- Ø Επίσης παρατηρούμε ότι το 76,7% των ερωτηθέντων επιχειρήσεων κρίνουν τις παρεχόμενες υποστηρικτικές υπηρεσίες από Μέτρια έως Πολύ ικανοποιητικές.



- Ø Από το σχήμα γίνεται αντιληπτό ότι η πλειονότητα των ερωτηθέντων επιχειρήσεων κρίνουν τις παρεχόμενες υποστηρικτικές διαδικασίες Μέτρια ικανοποιητικές και Πολύ ικανοποιητικές σε ποσοστό επί του δείγματος 43,3% και 33,3%, αντίστοιχα.

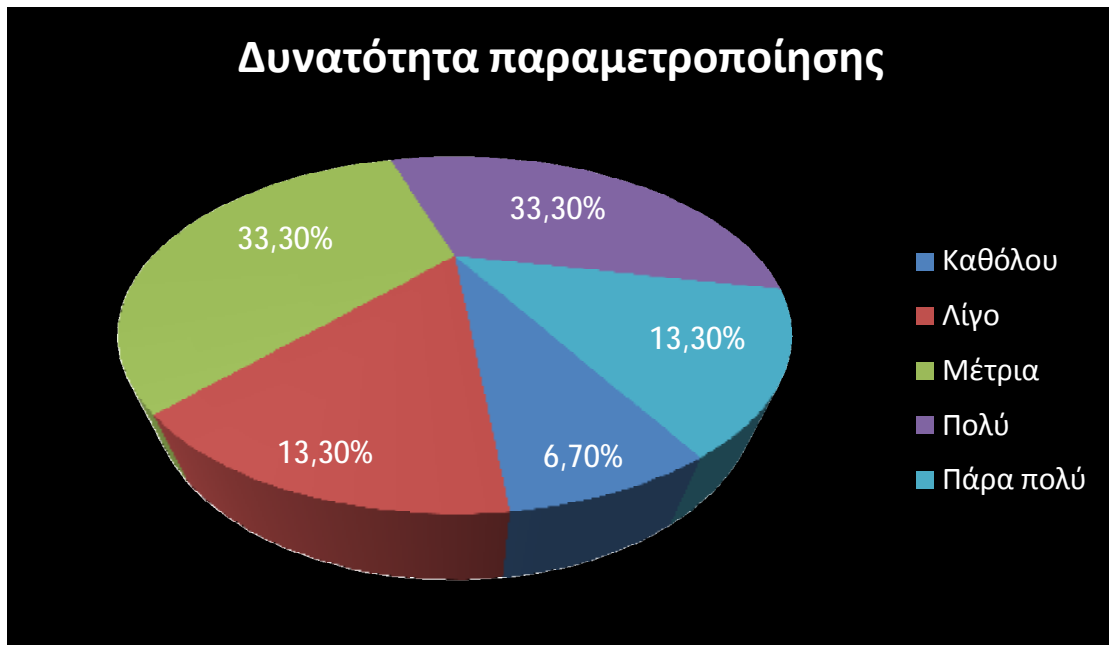
5.1.15 Σας παρέχετε η δυνατότητα παραμετροποίησης των υπολογιστικών προγραμμάτων πάνω στις ανάγκες της επιχείρησής σας?

Δυνατότητα παραμετροποίησης

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	6,7	6,7	6,7
	Λίγο	4	13,3	13,3	20,0
	Μέτρια	10	33,3	33,3	53,3
	Πολύ	10	33,3	33,3	86,7
	Πάρα πολύ	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

- Ø Όπως φαίνεται στον παραπάνω πίνακα στην ερώτηση για την δυνατότητα παραμετροποίησης των υπολογιστικών τους προγραμμάτων πάνω στις ανάγκες τους, απάντησαν και οι 30 ερωτηθέντες επιχειρήσεις και δεν άφησε καμία χωρίς απάντηση την ερώτηση. Επίσης, 10 από τις ερωτηθέντες επιχειρήσεις απάντησαν Μέτρια. Ακόμα 10 από τις επιχειρήσεις απάντησαν Πολύ, 4 από τις επιχειρήσεις απάντησαν Πάρα πολύ, 4 επιχειρήσεις απάντησαν Λίγο και 2 επιχειρήσεις απάντησαν Καθόλου.
- Ø Οι ερωτηθέντες επιχειρήσεις που απάντησαν πως τους παρέχεται η δυνατότητα παραμετροποίησης πάνω στις ανάγκες τους Μέτρια αποτελούν το 33,3% του δείγματος. Ακόμα 33,3% των επιχειρήσεων απάντησαν πολύ, το 13,3% των επιχειρήσεων απάντησαν Πάρα πολύ, το 13,3% απάντησαν Λίγο και το 6,7% απάντησαν Καθόλου.

- Ø Επίσης παρατηρούμε ότι το 66,7% των ερωτηθέντων επιχειρήσεων απάντησαν πως τους παρέχετε η δυνατότητα παραμετροποίησης των υπολογιστικών τους προγραμμάτων πάνω στις ανάγκες τους είτε μέτρια είτε πολύ.



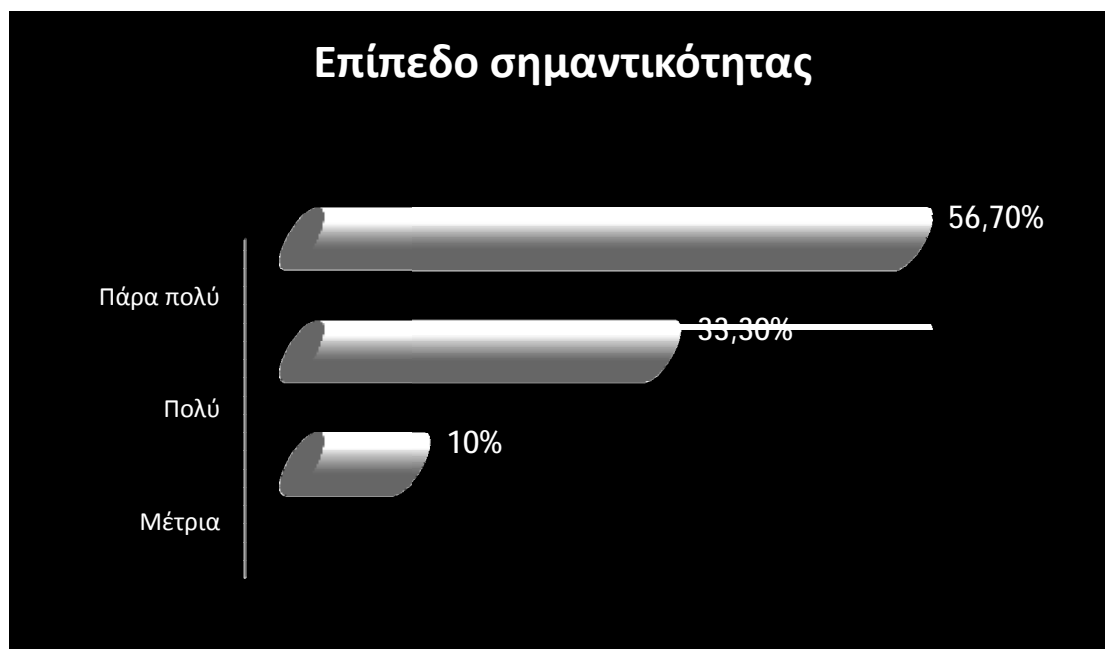
- Ø Από το σχήμα γίνεται αντιληπτό ότι η πλειονότητα των ερωτηθέντων επιχειρήσεων θεωρούν ότι τους παρέχετε η δυνατότητα παραμετροποίησης των υπολογιστικών προγραμμάτων Μέτρια και Πολύ με ποσοστό επί του δείγματος 33,3% και 33,3%, αντίστοιχα.

5.1.16 Πόσο σημαντικά θα χαρακτηρίζατε για εσάς και την επιχείρησή σας τα υπολογιστικά προγράμματα που χρησιμοποιείτε?

Επίπεδο σημαντικότητας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μέτρια	3	10,0	10,0	10,0
	Πολύ	10	33,3	33,3	43,3
	Πάρα πολύ	17	56,7	56,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

- Ø Όπως φαίνεται στον παραπάνω πίνακα στην ερώτηση για το πόσο σημαντικά θα χαρακτήριζαν τα υπάρχοντα υπολογιστικά τους προγράμματα, απάντησαν και οι 30 ερωτηθέντες επιχειρήσεις και δεν άφησε καμία χωρίς απάντηση την ερώτηση. Επίσης, 17 από τις ερωτηθέντες επιχειρήσεις απάντησαν Πάρα πολύ. Ακόμα 10 από τις επιχειρήσεις απάντησαν Πολύ και 3 επιχειρήσεις απάντησαν Μέτρια.
- Ø Οι ερωτηθέντες επιχειρήσεις που απάντησαν πως είναι Πάρα πολύ σημαντικά αποτελούν το 56,7% του δείγματος. Ακόμα 33,3% των επιχειρήσεων απάντησαν πως είναι πολύ σημαντικά και το υπόλοιπο 10% απάντησαν Μέτρια σημαντικά.
- Ø Επίσης παρατηρούμε ότι το 90% των ερωτηθέντων επιχειρήσεων χαρακτηρίζουν τα υπολογιστικά τους προγράμματα είτε Πολύ είτε Πάρα πολύ σημαντικά.



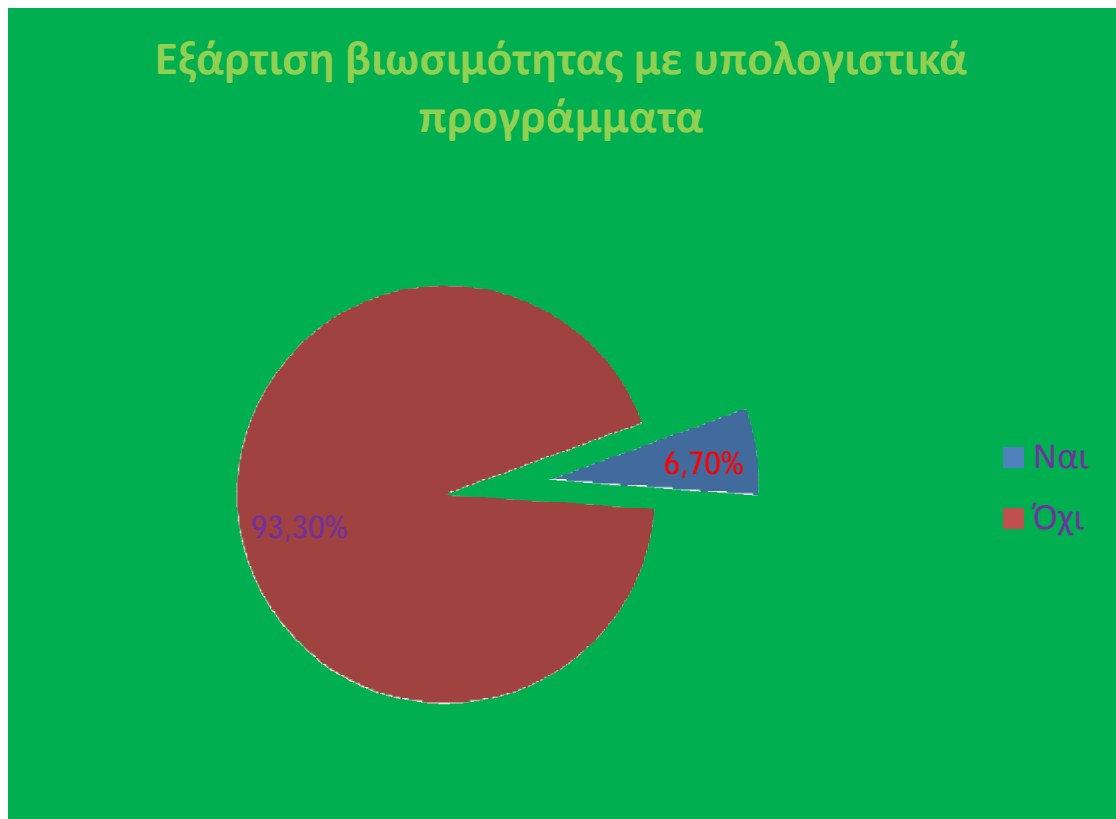
- Ø Από το σχήμα γίνεται αντιληπτό ότι η πλειονότητα των ερωτηθέντων επιχειρήσεων θεωρούν ότι είναι απαραίτητα επιλέγοντας τις Πολύ και Πάρα πολύ με ποσοστό επί του δείγματος 56,7% και 33,3%, αντίστοιχα.

5.1.17 Πιστεύετε πως θα συνέχιζε να ευδοκیمی η επιχείρησή σας στον κλάδο σας χωρίς την χρήση υπολογιστικών προγραμμάτων?

Εξάρτιση βιωσιμότητας με υπολογιστικά προγράμματα

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	2	6,7	6,7	6,7
	Όχι	28	93,3	93,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

- Ø Όπως φαίνεται στον παραπάνω πίνακα η πλειοψηφία των ερωτηθέντων επιχειρήσεων 93,3% του δείγματος πιστεύει πως δεν θα συνέχιζε να ευδοκیمی χωρίς τα υπολογιστικά προγράμματα. Αντίθετα, μόλις το 6,7% πιστεύει πως θα συνέχιζε να ευδοκیمی.



- Ø Οι επιχειρήσεις που πιστεύουν πως δεν θα συνέχιζαν να ευδοκιμούν ανέρχονται σε 28 και μόλις οι υπόλοιπες 2 απάντησαν πως θα συνέχιζαν να ευδοκιμούν.
- Ø Από το σχήμα φαίνεται ότι στην πλειονότητα των ερωτηθέντων επιχειρήσεων στο ερώτημα απάντησαν κατά 93,3% πως δεν θα συνέχιζαν να ευδοκιμούν χωρίς την χρήση υπολογιστικών προγραμμάτων. Αντίθετα, ένα ποσοστό μόλις 6,7% πιστεύουν πως θα συνέχιζαν να ευδοκιμούν χωρίς την χρήση υπολογιστικών προγραμμάτων.

ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Από την ανώτερη παράθεση των αποτελεσμάτων προκύπτει ότι:

Όσον αφορά τον αριθμό των εργαζομένων που απασχολούν κατά μέσο όρο οι επιχειρήσεις του δείγματος σε ποσοστό 53,3% απασχολούν περισσότερους από 31 εργαζομένους. Επομένως καταλαβαίνουμε ότι στην πλειοψηφία του το δείγμα αναφέρεται σε μεγάλες επιχειρήσεις. Επιπλέον, οι επιχειρήσεις του δείγματος κατά κύριο λόγο σε ποσοστό επί του δείγματος 70% δραστηριοποιούνται αποκλειστικά στην Ελλάδα και κατά 46,7% από αυτές στον ιδιωτικό τομέα.

Όπως αναμενόταν το μέσο επίπεδο εκπαίδευσης του εμπορικού, λογιστικού και διοικητικού προσωπικού των επιχειρήσεων του δείγματος κατά 50% είναι απόφοιτος ανώτατης εκπαίδευσης. Ακόμα, είναι ενδιαφέρον ότι το 86,7% του δείγματος πρόκειται για επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται για πάνω από 10 χρόνια. Πράγμα το οποίο είναι απόρροια της οικονομικής κρίσης που διανύει η χώρα τα τελευταία 6 χρόνια. Όπως αναμενόταν κατά συντριπτική πλειοψηφία το 100% των ερωτηθέντων επιχειρήσεων απάντησαν πως χρησιμοποιούν ηλεκτρονικό υπολογιστή για την διεκπεραίωση των υποχρεώσεων τους.

Για ακόμα μια φορά οι απαντήσεις που δόθηκαν ήταν οι αναμενόμενες καθώς, το 80% των ερωτηθέντων απάντησε πως χρησιμοποιεί απλά λογισμικά. Επίσης κατά το ήμισυ περίπου του δείγματος σε ποσοστό 43,3% οι επιχειρήσεις εκτός από απλά λογισμικά χρησιμοποιούν και λογιστικά προγράμματα και λογισμικά αποθήκης.

Διχασμός επικρατεί στις απαντήσεις στο ερώτημα για την αξιοπιστία των υπάρχοντων υπολογιστικών τους προγραμμάτων όπου από 40% του δείγματος τα θεωρούν πολύ αξιόπιστα και από 40% τα θεωρούν μέτρια αξιόπιστα. Από την άλλη μεριά το 53,3% των ερωτηθέντων επιχειρήσεων χαρακτηρίζει την αναλογία κόστους των υπάρχοντων υπολογιστικών προγραμμάτων προς τα αποτιμώντα κέρδη χρήσης τους μέτρια ικανοποιητική. Ασυμφωνία προθέσεων προκύπτει στην ερώτηση για το αν σκοπεύουν να αναβαθμίσουν ή να αντικαταστήσουν ή ακόμα και τίποτε από τα δύο οι επιχειρήσεις καθώς τα ποσοστά κατανέμονται ομοιόμορφα ανάμεσα στις τρεις απαντήσεις.

Η ευελιξία προσαρμογής των εργαζομένων των επιχειρήσεων του δείγματος κρίθηκε κατά 70% από μέτρια έως πολύ ικανοποιητική. Επιπροσθέτως, το 46,7% των ερωτηθέντων επιχειρήσεων καταρτίζουν τους εργαζομένους τους κάθε χρόνο.

Στην επόμενη ερώτηση οι υποστηρικτικές υπηρεσίες που παρέχονται κρίθηκαν κατά 43,3% μέτρια ικανοποιητικές. Ενώ αντίθετα, στην ερώτηση για την δυνατότητα παραμετροποίησης των υπολογιστικών προγραμμάτων πάνω στις ανάγκες τους κρίθηκε κατά 33,3% ότι τους παρέχεται αυτή η δυνατότητα πολύ και κατά 33,3% μέτρια.

Αναγκαία όπως αναμενόταν χαρακτήρισαν τα υπολογιστικά τους προγράμματα για αυτές το 56,7% των ερωτηθέντων επιχειρήσεων το οποίο ταυτίζεται με το γεγονός ότι

στην ερώτηση για το αν πιστεύουν πως θα συνέχιζαν να ευδοκιμούν οι επιχειρήσεις στον κλάδο τους χωρίς την χρήση υπολογιστικών προγραμμάτων, σχεδόν κατά καθολική πλειοψηφία σε ποσοστό επί του δείγματος 93,3 % απάντησαν πως δεν θα συνέχιζαν να ευδοκιμούν.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Τα κυριότερα συμπεράσματα που εξορύσσονται από αυτή την ερευνητική εργασία είναι τα ακόλουθα:

Παρατηρήθηκε πώς το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων των ερωτηθέντων επιχειρήσεων είναι απόφοιτοι ανώτατης εκπαίδευσης. Πράγμα που δικαιολογείται καθώς στην ευρύτερη περιοχή της Δυτικής Ελλάδος δραστηριοποιούνται αρκετά τμήματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

Επίσης, παρατηρήθηκε πώς στο σύνολό τους οι ερωτηθέντες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν ηλεκτρονικό υπολογιστή. Πράγμα που δείχνει πως η τεχνολογία έχει εισχωρήσει πλέον σε όλο τον εργασιακό κόσμο και η γνώση χρήσης του καθίσταται επιτακτική για κάθε εργαζόμενο.

Σαν μία συνολική εικόνα παρατηρήθηκε πώς σχεδόν όλες οι ερωτηθέντες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν απλά προγράμματα όπως το MS office και η κατοχή διπλωμάτων ECDL, κτλ. κρίνεται απαραίτητη. Όσον αφορά τις πιο μεγάλες επιχειρήσεις, αυτές κάνουν χρήση όλων τα είδη υπολογιστικών προγραμμάτων που είναι διαθέσιμα και αναφέρονται στον κλάδο τους.

Όπως αναμενόταν τα υπολογιστικά προγράμματα που κυκλοφορούν στην ελληνική αγορά κρίθηκαν από τις ερωτηθέντες επιχειρήσεις μέτρια κατά κύριο λόγο όπως και η αναλογία κόστους προς τα αποτιμώντα κέρδη χρήσης τους. Αυτό οφείλεται στην έλλειψη ανταγωνισμού που επικρατεί στην ελληνική αγορά όπως και στην υπόλοιπη Ευρώπη.

Ανάλογα με το πόσο ευχαριστημένες είναι οι επιχειρήσεις από τα υπάρχοντα υπολογιστικά τους προγράμματα προτίθενται είτε να τα κρατήσουν είτε να τα αναβαθμίσουν είτε να τα αντικαταστήσουν.

Επίσης, παρατηρήσαμε ότι οι περισσότερες επιχειρήσεις καταρτίζουν τους εργαζομένους τους σχεδόν κάθε χρόνο και για αυτό τον λόγο είναι αρκετά ευχαριστημένοι με την ευκολία προσαρμογής τους σε τυχόν μεταβολές ή αντικατάσταση των υπαρχόντων υπολογιστικών προγραμμάτων.

Εν συνεχεία, εντύπωση προκαλεί πώς στις περισσότερες επιχειρήσεις παρέχετε η δυνατότητα παραμετροποίησης των υπολογιστικών προγραμμάτων τους πάνω στις ανάγκες τους, παρόλο αυτά δεν είναι αρκετά ευχαριστημένες από τις υποστηρικτικές υπηρεσίες που τους παρέχονται. Αυτό έρχεται σε αντίθεση με τις εταιρίες στην υπόλοιπη Ευρώπη όπου οι περισσότερες εταιρίες διατηρούν δικά τους τμήματα υποστήριξης μέσα στην επιχείρηση σχεδόν στο σύνολό τους και δεν έχουν την ανάγκη εξωτερικών συνεργατών.

Τέλος, διαπιστώθηκε πως τα οφέλη για τις επιχειρήσεις από τα υπολογιστικά προγράμματα είναι συντριπτικά πιο πολλά από τις επιπτώσεις για τις επιχειρήσεις σε τέτοιο βαθμό που απάντησαν καθολικά πως χωρίς την χρήση τους δεν θα συνέχιζαν να ευδοκιμούν στον κλάδο τους και επομένως, τα θεωρούν στο σύνολό τους κάτι παραπάνω από πάρα πολύ σημαντικά. Τα θεωρούν απαραίτητα.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός:

Η παρούσα ερευνητική εργασία έχει ως σκοπό την μελέτη των στάσεων και το ποσοστό της ικανοποίησης των επιχειρήσεων απέναντι στα υπολογιστικά προγράμματα και την χρήση τους.

Υλικό- Μέθοδος:

Το δείγμα της μελέτης μας αποτέλεσαν 30 επιχειρήσεις. Η συλλογή των πληροφοριών πραγματοποιήθηκε με την συμπλήρωση ανώνυμου ερωτηματολογίου που περιείχε κλειστού τύπου ερωτήσεις. Για την στατιστική ανάλυση χρησιμοποιήθηκε η επαγωγική στατιστική με την βοήθεια του λογισμικού Pasw Statistics.

Αποτελέσματα:

Από τα αποτελέσματα της μελέτης προέκυψε ότι οι επιχειρήσεις σε ποσοστό 43,3%, χρησιμοποιούν όλες τις υπάρχουσες κατηγορίες λογισμικών οι οποίες είναι διαθέσιμες και όπως ήταν αναμενόμενο το 100% των επιχειρήσεων χρησιμοποιεί ηλεκτρονικό υπολογιστή. Επιπλέον, εντύπωση μας έκανε το γεγονός ότι το 40% των επιχειρήσεων στην ερώτηση σχετικά με την αξιοπιστία των λογισμικών απάντησε μέτρια και το υπόλοιπο 40% πολύ. Τέλος, καλό θα ήταν να τονίσουμε ότι το συντριπτικό ποσοστό του δείγματος, 53,3% είναι μέτρια ικανοποιημένοι από τα οφέλη που αποκομίζουν από τα υπολογιστικά προγράμματα.

Συμπεράσματα:

Σαν μια συνολική εικόνα παρατηρήθηκε πως οι επιχειρήσεις παρόλο που κρίνουν αναγκαία την χρήση υπολογιστικών προγραμμάτων για την επιβίωση τους, δεν είναι αρκετά ικανοποιημένοι σε σχέση με την αξιοπιστία και την δυνατότητα παραμετροποίησης των προγραμμάτων αυτών. Κλείνοντας θα θέλαμε να τονίσουμε ότι από την μια πλευρά τα οφέλη είναι αρκετά περισσότερα από τις επιπτώσεις αλλά από την άλλη πλευρά δεν είναι και τόσο ικανοποιητικά.

SUMMARY

Purpose:

The present research study has as purpose the study of attitudes and the percentage of enterprises satisfaction opposite to the computer programs and their use.

Material - Method:

The sample of our study they constituted of 30 enterprises. The collection of the information held with the completion of anonymous questionnaire that contained closed type questions. For the statistical analysis used the inductive statistic with the help of software Pasw Statistics.

Results:

From the results of the study it resulted that the enterprises in percentage of 43,3%, use all the existing categories of software which are available and as expected the 100% of enterprises use computer. Moreover, it made us impression the fact that the 40% of enterprises in the question in regard to the reliability of software answered moderate and the rest 40% a lot. Finally, it would be good to emphasize that the overwhelming percentage of the sample, 53,3% they are moderate satisfied from the profits that they acquire from the computer programs.

Conclusions:

As a total picture it was observed that the enterprises even though they judge necessary the use of computer programs for their survival, they are not enough satisfied concerning the reliability and the possibility of customization of these programs. Closing we would want to emphasize that from a side the profits are enough more from the repercussions but from the other side are not so much satisfactorily.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- ✚ Αποστολόπουλος Θεόδωρος Η. ,Στατιστική επιχειρήσεων Αθήνα 1988,
- ✚ Δρόσος Γ, Καραπιστόλης Δημήτριος, Στατιστική Επιχειρήσεων Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ Αθήνα 1994,
- ✚ Διαχείριση του SAP R/3 / Michael Rebstock, Knut Hildebrand ; μετάφραση: Κωνσταντίνος Γκαρμπολάς ; Επιμέλεια: Δημήτρης Γκαρμπολάς , Rebstock, MichaelHildebrand, Knut , Εκδόσεις ΙΩΝ Αθήνα 2001,
- ✚ Business processes : operational solutions for SAP implementation / Victor Portougal, David Sundaram, Portougal, VictorSundaram, David, Hershey : IRM Press, 2006,
- ✚ SAP R/3 for everyone : step-by-step instructions, practical advice, and other tips and tricks for working with SAP / Jim Mazzullo, Peter Wheatley, Mazzullo, JimWheatley, Peter, New Jersey : Prentice Hall, 2006,
- ✚ Στατιστική σκέψη στον κόσμο των επιχειρήσεων / Amir Aczel, Jayavel Sounderpanian = Complete business statistics / Επιμέλεια - Πρόλογος ελληνικής έκδοσης Μιχάλης Ε. Σφακιανάκης ; Μετάφραση Πέτρος Ε. Μαραβελάκης, Αθήνα : Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδης, 2013,
- ✚ Στατιστικές τεχνικές διοίκησης επιχειρήσεων / Εμμ. Κ. Κονδύλης, Αθήνα : Interbooks, 1999,
- ✚ Το πλήρες περιβάλλον του Microsoft Office για τα Windows 95, Αθήνα : Γκιούρδας, 1996,
- ✚ Inflow Inventory , <http://www.inflowinventory.com/>
- ✚ Dolibarr ERP & CRM, <https://www.dolibarr.gr/>,
- ✚ Λογισμικό οργάνωσης αποθήκης, <http://www.theodorou.gr/exostrefia/warehouse-management-software.html>,
- ✚ My Manager, <http://www.mymanager.gr/MyMANAGER.html>,
- ✚ Kiosk Manager, <https://www.kioskmanager.gr/>,
- ✚ Δίας, <http://www.diasoftware.gr/>,
- ✚ Soft 1 100, http://www.axd.gr/product_info.php?products_id=5976,
- ✚ PRISMA Win ERP, <http://www.megasoft.gr/products/commercial-applications/prisma-win-erp>,
- ✚ «ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΜΕΛΕΤΗ ΕΡΠΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ»(ανάλυση των υποσυστημάτων οικονομική διαχείρισηςκαι διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων), <https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/15606/8/GkemalmaAnastasiaMsc2013.pdf>,
- ✚ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ(INVENTORY MANAGEMENT):Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΖΩΤΟΥ ΚΑΡΟΛΙΝΑ ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ:ΓΚΑΝΑΣ ΙΩΑΝΝΗΣ, http://apothetirio.teiep.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/944/log_20070255.pdf?sequence=1,

- ✚ Ηλεκτρονικό εμπόριο και εφαρμογές, Διπλωματική Εργασία του φοιτητή του Τμήματος Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Τεχνολογίας Υπολογιστών της Πολυτεχνικής Σχολής του Πανεπιστημίου Πατρών Μαρκόπουλου Αλέξιου του Αναστασίου,
<http://nemertes.lis.upatras.gr/jspui/bitstream/10889/8316/1/MarkopoulosThesis.pdf>
- ✚ Entersoft CRM®, <https://www.entersoft.gr/Products/Entersoft-CRM>,
- ✚ Η HellasCRM vTiger, <https://ellak.gr/2012/12/h-hellascrm-vtiger/>,
- ✚ Online marketing : a customer-led approach / Richard Gay, Alan Charleswirth, Rita Esen, Oxford : Oxford University Press, 2007,
- ✚ The CRM Handbook : A business guide to customer relationship management / Jill Dyche, Boston : Addison - Wesley, 2002,
- ✚ Απο την προώθηση και το direct στο CRM : Customer Relationship Marketing / Δημήτρης Παξιμάδης, Αθήνα : Direction,
- ✚ CRM : διαχείριση πελατειακών σχέσεων : η στρατηγική επιλογή / Δημήτρης Β. Κοσμάτος, Αθήνα : Κλειδάριθμος, 2004,
- ✚ Ανάλυση και αποτίμηση επιχειρήσεων / Δημητρίου Χ. Γκίκα, Αφροδίτης Ι. Παπαδάκη, Γεωργίας Σ. Σιουγλέ, Αθήνα : Γ. Μπένου, 2010,
- ✚ Τα λογιστικά λογισμικά προγράμματα και η αξιοπιστία τους / Δούβρης Ανδρέας, Κωνσταντάρα Παναγιώτα, Χατούπη Θεώνη ; Εισηγητής: Γιακουμάτος Αριστείδης, ΤΕΙ Πάτρας,
- ✚ Λογιστικά πληροφοριακά συστήματα (Λ.Π.Σ.) : ένα σύγχρονο επιχειρηματικό εργαλείο = Accounting information systems/software: a modern business tool / Σπουδαστής: Μητρομάρας Γεώργιος ; Εισηγητής: Παππάς Γεώργιος, ΤΕΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ,
- ✚ Μέθοδοι πολυμεταβλητής στατιστικής ανάλυσης : με την επίλυση ασκήσεων μέσω του στατιστικού προγράμματος SPSS / Γεώργιος Κ. Σιάρδος. 1/, Διεύρυνση σχέσεων μεταξύ μεταβλητών, Θεσσαλονίκη : Ζήτη, 1999,
- ✚ Ανάλυση δεδομένων στην επιστημονική έρευνα με τη χρήση του SPSS : Από τη θεωρία στην πράξη / Βασίλης Γ. Μακράκης, Αθήνα : Gutenberg, 1997,
- ✚ Online Marketing , www.marketingdonut.co.uk/marketing/online-marketing/
- ✚ MS OFFICE , https://en.wikipedia.org/?title=Microsoft_Office,
- ✚ Notes, <http://www.specisoft.gr/home/?products.notes>,
- ✚ Final Expert, http://www.specisoft.gr/home/?products.finan_expert2.els,
- ✚ TO CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING ΚΑΙ Η ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΩΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ, Καλοπούλου Παναγιώτα , Επόπτης: Σαρμανιώτης Χρήστος,
- ✚ Small Business Inventory Control , <http://www.rytechsoftware.com/>,
- ✚ Business2Go, <http://accounting-software-review.toptenreviews.com/small-business/business2go-review.html>,
- ✚ MS Excel, https://en.wikipedia.org/?title=Microsoft_Excel,
- ✚ Ηλεκτρονικά καταστήματα,
https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%97%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AC_%CE%BA%CE%B

1%CF%84%CE%B1%CF%83%CF%84%CE%AE%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B1,

- ✚ Online shopping, https://en.wikipedia.org/wiki/Online_shopping,
- ✚ Στατιστική για της Επιχειρήσεις και την Οικονομία , Πέτρος Κιόχος, Απόστολος Κιόχος, Εκδόσεις: Ελένη Κιόχου, Αθήνα 2010,
- ✚ Ηλεκτρονικό Εμπόριο: Επιχειρήσεις, Τεχνολογία. Κοινωνία, Laudon Traver, Εκδόσεις: Παπασωτηρίου, 2011

Παράρτημα:

Ερωτηματολόγιο:

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΦΥΛΛΟ

ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ ΔΙΑΒΑΣΤΕ ΠΡΟΣΕΚΤΙΚΑ

Αγαπητέ κύριε / κυρία

Είμαστε προπτυχιακοί φοιτητές στο τμήμα Επιχειρηματικού Σχεδιασμού και Πληροφοριακών Συστημάτων (ΕΣΠΣ) του Τ.Ε.Ι. Δυτικής Ελλάδας.

Το παρόν *ερωτηματολόγιο* αποτελεί μέρος της πτυχιακής εργασίας μας υπό την επίβλεψη του Δρ. Κακαρελίδη Γεώργιου.

Περιλαμβάνει 17 ερωτήσεις για την χρήση υπολογιστικών συστημάτων από επιχειρήσεις, οφέλη και επιπτώσεις.

Παρακαλούμε απαντήστε σε όλες τις ερωτήσεις.

ΟΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΘΑ ΚΡΑΤΗΘΟΥΝ ΑΥΣΤΗΡΩΣ ΑΠΟΡΡΗΤΕΣ

Η συμμετοχή σας είναι εθελοντική.

Εάν χρειαστείτε οποιαδήποτε πληροφορία ή διευκρίνιση μη διστάσετε να μας ρωτήσετε.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΑΣ!!!

ΟΙ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ΕΣΠΟΣ

ΣΠΥΡΟΠΟΥΛΟΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ

ΜΗΤΣΙΩΝΗΣ ΚΩΣΤΑΚΗΣ

Απαντήστε κυκλώνοντας μια από της επιλογές σε κάθε ερώτηση.

1. Πόσους εργαζόμενους απασχολεί η επιχείρησή σας?

α. 1-6

β. 7-30

γ. 31+

2. Σε ποιά χώρα/ες δραστηριοποιείται η επιχείρησή σας?

α. Ελλάδα

β. Κύπρος

γ. Εξωτερικό

3. Η εταιρεία σας δραστηριοποιείται στον:

α. Δημόσιο τομέα

β. Ιδιωτικό τομέα

γ. Και στους δύο τομείς

4. Ποιό είναι το μέσο επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων σας στον εμπορικό , λογιστικό και διοικητικό τομέα της επιχείρησής σας?

α. Βασική εκπαίδευση (Απόφοιτοι Δημοτικού)

β. Κατώτερη δευτεροβάθμια εκπαίδευση (Απόφοιτοι Γυμνασίου)

γ. Ανώτερη δευτεροβάθμια εκπαίδευση (Απόφοιτοι Λυκείου)

δ. Μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση μη πανεπιστημιακή (ΙΕΚ)

ε. Ανώτατη εκπαίδευση (Πανεπιστήμια . ΤΕΙ)

στ. Μεταπτυχιακή εκπαίδευση (MSc , PhD , κτλ.)

5. Πόσα έτη λειτουργεί η επιχείρησή σας?

α. 1-3

β. 4-10

γ. 10+

6. Χρησιμοποιείτε ηλεκτρονικό υπολογιστή για την διεκπεραίωση των υποχρεώσεων της επιχείρησής σας?

α. Ναι

β. Όχι

7. Χρησιμοποιείτε απλά λογισμικά;

α. Ναι

β. Όχι

8. Τί είδους υπολογιστικά προγράμματα χρησιμοποιείται?

- α. Απλά λογισμικά
- β. Λογιστικά προγράμματα
- γ. Λογισμικά αποθήκης
- δ. Όλα τα παραπάνω

9. Πόσο αξιόπιστα θα χαρακτηρίζατε τα υπάρχοντα υπολογιστικά προγράμματά σας?

- α. Καθόλου
- β. Λίγο
- γ. Μέτρια
- δ. Πολύ
- ε. Πάρα πολύ

10. Πώς θα χαρακτηρίζατε την αναλογία κόστους των υπαρχόντων υπολογιστικών προγραμμάτων σας προς τα αποτιμώμενα κέρδη χρήσης τους?

- α. Καθόλου Ικανοποιητική
- β. Λίγο Ικανοποιητική
- γ. Μέτρια Ικανοποιητική
- δ. Πολύ Ικανοποιητική

ε. Πάρα πολύ Ικανοποιητική

11.Προτίθεστε να αναβαθμίσετε τα υπάρχοντα υπολογιστικά προγράμματα της επιχείρησης ή σκοπεύετε να αποκτήσετε καινούργια?

α. Αναβάθμιση υπαρχόντων προγραμμάτων

β. Απόκτηση νέων προγραμμάτων

γ. Τίποτα από τα παραπάνω

12.Πόσο εύκολα θεωρείτε πως θα μπορούσαν να ανταπεξέλθουν οι εργαζόμενοί σας σε τυχόν μεταβολή ή αντικατάσταση των υπαρχόντων υπολογιστικών προγραμμάτων της επιχείρησης σας?

α. Καθόλου

β. Λίγο

γ. Μέτρια

δ. Πολύ

ε. Πάρα πολύ

13.Πόσο συχνά καταρτίζεται τους εργαζομένους σας πάνω στα υπολογιστικά σας προγράμματα;

α. Κάθε Εξάμηνο

β. Κάθε Χρόνο

γ. Κάθε Τριετία

δ. Κάθε Πενταετία

ε. Ποτέ

14. Πώς θα κρίνατε τις παρεχόμενες υποστηρικτικές υπηρεσίες των συνεργαζομένων εταιριών παροχής των υπολογιστικών σας προγραμμάτων?

α. Καθόλου Ικανοποιητικές

β. Λίγο Ικανοποιητικές

γ. Μέτρια Ικανοποιητικές

δ. Πολύ ικανοποιητικές

ε. Πάρα πολύ Ικανοποιητικές

15. Σας παρέχετε η δυνατότητα παραμετροποίησης των υπολογιστικών προγραμμάτων πάνω στις ανάγκες της επιχείρησής σας?

α. Καθόλου

β. Λίγο

γ. Μέτρια

δ. Πολύ

ε. Πάρα πολύ

16. Πόσο σημαντικά θα χαρακτηρίζατε για εσάς και την επιχείρησή σας τα υπολογιστικά προγράμματα που χρησιμοποιείτε;

α. Καθόλου

β. Λίγο

γ. Μέτρια

δ. Πολύ

ε. Πάρα πολύ

17. Πιστεύετε πως θα συνέχιζε να ευδοκίμει η επιχείρησή σας στον κλάδο σας χωρίς την χρήση υπολογιστικών προγραμμάτων?

α. Ναι

β. Όχι