

Τ.Ε.Ι ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ ΠΟΥ ΣΥΜΒΑΛΛΟΥΝ ΣΤΗΝ
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ERP ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ
ΤΟΥ ΛΙΑΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΕΝΔΥΣΗΣ



ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΕΣ: ΖΕΡΒΟΓΙΑΝΝΗ ΒΑΣΙΛΙΚΗ

ΚΑΝΤΣΟΥ ΕΙΡΗΝΗ-ΑΓΓΕΛΑ

ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ : ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ ΚΩΣΤΑΝΤΙΝΟΣ

ΠΑΤΡΑ 2016

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στην παρούσα εργασία θα εξετάσουμε τα Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (Συστήματα E.R.P). Το ERP είναι ένα σύνολο ολοκληρωμένων εφαρμογών λογισμικού που υποστηρίζουν ένα ευρύ φάσμα επιχειρησιακών δραστηριοτήτων και λειτουργιών. Ένα επιχειρησιακό εργαλείο κεντρικού ελέγχου, παρακολούθησης και συντονισμού των εργασιών στις κεντρικές και απομακρυσμένες εγκαταστάσεις μιας επιχείρησης.

Σκοπός της παρούσης εργασίας είναι να κατανοήσει ο αναγνώστης την έννοια του ERP, ποιοι είναι και κατά πόσο διευρύνονται οι παράγοντες που συμβάλλουν στην αποτελεσματική χρήση των ERP, στον κλάδο του λιανικού εμπορίου ένδυσης. Οι στόχοι που θεωρήσαμε πως πρέπει να επιτευχθούν είναι ο βαθμός χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων ERP ,ποια είναι η χρησιμότητα και κατά ποσό αποδοτικά και αποτελεσματικά είναι ,η υιοθέτησή τους από τους χρήστες και οι δυσκολίες προσαρμογής, πόσο προσοδοφόρα και ωφέλιμα είναι ,και τέλος η διερεύνηση σχετικά με την δυναμική και την βιωσιμότητα των επιχειρήσεων.

Συγκεκριμένα αποφασίσαμε στην πτυχιακή μας εργασία να διερευνήσουμε τους παράγοντες που συμβάλλουν στην αποτελεσματική χρήση των Eip συστημάτων ,στον κλάδο του λιανικού εμπορίου ένδυσης, έτσι ώστε να εξάγουμε συμπεράσματα και προτάσεις για την βέλτιστη χρήση του των πληροφοριακών συστημάτων ERP .

Αρχικά το πρώτο μέρος της μελέτης ήταν κατά κύριο λόγο βιβλιογραφικού χαρακτήρα ,όπου μελετήθηκαν και αναλύθηκαν εκτενέστερα οι κύριοι παράγοντες και οι κύριες λειτουργίες που αποτελούν ένα σύστημα ERP.

Για την επίτευξη του σκοπού μας δημιουργήθηκε ένα ερωτηματολόγιο το οποίο μοιράστηκε σε 100 επιχειρήσεις σχετιζόμενες με το λιανικό εμπόριο ένδυσης. Στην συγκεκριμένη έρευνα ο πληθυσμός ήταν εργαζόμενοι που είτε εργάζονταν στο λογιστήριο είτε στην αποθήκη είτε φυσικά στη μηχανοργάνωση. Σε λίγες περιπτώσεις απάντησε στις ερωτήσεις ο ιδιοκτήτης της εταιρείας.

Τα δεδομένα που συλλέχθηκαν αναλύθηκαν μέσω του στατιστικού προγράμματος SPSS 19 μέσω της ανάλυσης συχνοτήτων(frequencies) ενώ εφαρμόστηκαν ορισμένοι μη παραμετρικοί έλεγχοι όπως Kruscal-Wallis (K independent samples) έτσι ώστε να μπορέσουμε να κατανοήσουμε την συμπεριφορά των καταναλωτών απέναντι στα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης.

Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων της πρωτογενούς έρευνας συμπεραίνουμε ότι οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν κατά κόρον τα πληροφοριακά συστήματα ERP , τα οποία φαίνεται ότι αποτελούν σημαντικό εργαλείο στα χέρια των επιχειρήσεων και των καταναλωτών. Ένα ERP σύστημα αποτελεί την κυριότερη λειτουργία μιας επιχείρησης καθώς αυτοματοποιεί όλες σχεδόν τις διαδικασίες της.

Εν κατακλείδι, παραθέτουμε τις προτάσεις μας σύμφωνα με τα αποτελέσματα που λήφθηκαν από την πρωτογενή έρευνα. Καταλήγουμε ότι η τεχνολογία και λειτουργικότητα των συστημάτων ERP, αναμένεται στο άμεσο μέλλον να παρουσιάσουν μια δυναμική εξέλιξη στον κλάδο των σύγχρονων τεχνολογιών των τηλεπικοινωνιών και της πληροφορικής. Επίσης, τα επόμενα χρόνια αναμένεται η ευρεία εξάπλωση του Internet και των συναφών τεχνολογιών (Intranets , Extranets, κ.τ.λ.) να επηρεάσει τον τρόπο λειτουργίας των συστημάτων ERP.

SUMMARY

In this thesis we will examine the Enterprise Resource Planning Systems (E.R.P Systems). The ERP is a set of integrated software applications that support a wide range of operations and functions. A central operational control tool, monitoring and coordination of work in the central and remote site of an enterprise.

The purpose of this study is to be understood by the reader the meaning of ERP systems, who they are and whether expanding the factors that contribute to the effective use of ERP, into the retail clothing trade sector. The objectives that we considered to be achieved is the extend of use of information ERP systems, what is the utility of them and how efficient and effective they are, their adoption by users and adjustment difficulties, how profitable and beneficial they are, and finally, the research on the dynamic and business viability.

Specifically, we decided in our thesis to conduct an investigation into the factors that contribute to the efficient use of Erp systems in the sector of retail clothing trade, so as to draw conclusions and recommendations for the optimal use of information systems ERP.

Initially, the first part of the study was mainly bibliographical character, where the main factors and the main functions constituting an ERP system were studied and analyzed more extensively.

To achieve our goal, a questionnaire was created which was distributed to 100 businesses associated with the retail clothing trade. In this research, the population were workers who either worked in the accounting department or in the warehouse or naturally on computerization. In a few cases has answered the company owner.

The collected data were analyzed by the statistical program SPSS 19 through frequency analysis (frequencies) and some non-parametric tests were applied as the Friedman test (k Related samples), the Mann-Whitney test and Kruscal-Wallis (2 and K independent samples respectively) so that we can understand the behavior of consumers towards information management systems.

An analysis of primary research results we conclude that companies routinely use the information ERP systems, which seem to be an important tool in the hands of businesses and consumers. An ERP system is the main function of an enterprise as it automates almost all procedures.

In conclusion, we present our proposals in accordance with the results obtained from primary research. We conclude that the technology and functionality of ERP systems, are expected in the near future to present a dynamic development in the modern technology sector telecommunications and informatics. Also, in the next years it is expected the wide spread of the Internet and related technologies (Intranets, Extranets, etc.) to affect the operation of ERP systems.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η παρούσα πτυχιακή -επιστημονική εργασία εκπονήθηκε στο πλαίσιο των αναγκών του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Δυτικής Ελλάδος για τη σχολή Διοίκησης Επιχειρήσεων Πάτρας από τις σπουδάστριες Ζερβογιάννη Βασιλική και Κάντσου Ειρήνη-Αγγέλα. Υπό την επίβλεψη και καθοδήγηση του καθηγητή κ. Κωνσταντίνο Βασιλείου. Στο σημείο αυτό θα θέλαμε να εκφράσουμε τις ευχαριστίες μας στον κύριο Βασιλείου για την επιστημονική του βοήθεια και τις πολύτιμες συμβουλές του, αλλά και τις ουσιαστικές του παρεμβάσεις.

Πίνακας περιεχομένων

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ	1
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	2
RESUME	3
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	9
1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	9
1.2 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ.....	11
1.3 ΔΟΜΗ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ.....	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	13
2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	13
2.2 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	13
2.2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ	14
2.3 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	15
2.3.1 ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ.....	15
2.3.2 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΝΔΟΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	15
2.3.3 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ	15
2.4 MRP	18
2.5 CRP	19
2.5.1 MRP-II.....	20
2.5.2 ΟΡΙΣΜΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΕΝΔΟΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	21
2.6 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ERP.....	23
2.6.1 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΓΝΩΡΙΣΜΑΤΑ ΤΟΥ ERP ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ	24
2.6.2 ΤΜΗΜΑΤΑ ERP	26
2.7 ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ HARDWARE.....	27
2.7.1 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ERP ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΝΕΚΤΗΜΑΤΑ	27
2.7.2 Ο ΓΡΑΜΜΩΤΟΣ ΚΩΔΙΚΑΣ	30
2.7.3 Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ	31
2.8.0 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ	32
2.8.1 ΚΛΩΣΤΟΥΦΑΝΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΕΤΟΙΜΟ ΕΝΔΥΜΑ	33
2.8.2 ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΕΝΔΥΣΗΣ ΣΤΗ ΝΕΑ ΕΠΟΧΗ	33
2.8.3 ΤΟ ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ	34

2.8.4 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	36
2.8.5 ERP ΣΤΟ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΕΝΔΥΣΗΣ.....	37
2.8.6 ΤΙ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ ΕΝΑ ΤΕΤΟΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΟΥ ΛΙΑΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΕΝΔΥΣΗΣ	37
2.8.7 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ	38
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	41
3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	41
3.2 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΈΡΕΥΝΑΣ	41
3.3 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ.....	41
3.4 ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ	42
3.5 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΑ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ	43
3.6 ΜΕΘΟΔΟΙ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.....	47
3.7 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	48
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	49
4.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	49
4.2 Ο ΒΑΘΜΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ERP	49
4.3 Η ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ERP ΚΑΙ ΚΑΤΑ ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΑ ΕΙΝΑΙ	50
4.4 Η ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΟΥ ERP Η ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΟΙ ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ	57
4.5 ΠΟΣΟ ΠΡΟΣΟΔΟΦΟΡΑ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ERP ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΩΦΕΛΕΙΑ ΠΟΥ ΑΠΟΚΟΜΙΖΟΥΝ ΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥΣ	59
4.6 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ ΠΟΥ ΣΥΜΒΑΛΛΟΥΝ ΣΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ERP ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΟΥ ΛΙΑΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΕΝΔΥΣΗΣ	63
4.7 ΙΕΡΑΡΧΗΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ ΠΟΥ ΣΥΜΒΑΛΛΟΥΝ ΣΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ERP ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΑ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ	65
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	109
5.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	109
5.2 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	110
5.3 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ- ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	111
5.3.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΒΑΘΜΟ ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ERP ΑΠΟ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΛΙΑΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΕΝΔΥΣΗΣ	111

5.3.2 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑ ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΑ ΕΙΝΑΙ..	111
5.3.3 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΧΗ ΕΝΟΣ ΝΕΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ERP Η ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΟΙ ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ...	112
5.3.4 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΟΣΟ ΠΡΟΣΟΔΟΦΟΡΑ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ERP ΚΑΙ ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΩΦΕΛΕΙΑ ΠΟΥ ΑΠΟΚΟΜΙΖΟΥΝ ΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥΣ.....	112
5.3.5 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΚΑΙ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΛΙΑΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΕΝΔΥΣΗΣ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΑΜΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΩΝ ΜΕΛΩΝ ΤΩΝ ΕΝ ΛΟΓΩ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ...	113
5.4 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	113
5.5 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΟΛΗΣ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑΣ.....	114
5.6 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ.....	115
Βιβλιογραφία.....	116
Ελληνόγλωσση Βιβλιογραφία.....	116
Περιοδικά – άρθρα.....	116
Ιστότοποι.....	117
Παράρτημα I.....	118
Ερωτηματολόγιο.....	118
ΜΕΡΟΣ Α.....	118
ΜΕΡΟΣ Β.....	125
Παράρτημα II.....	129
Διαχείριση Λογαριασμών.....	129
Διαχείριση Οριστικών Γενικών λογιστικών άρθρων.....	130
Εισαγωγή Έγγραφης.....	130
Διαχείριση Προσωρινών Άρθρων.....	132
Ενημέρωση Γενικών Στοιχείων Άρθρου.....	132
Παραστατικά Πωλήσεων.....	133
Μαζική Έκδοση Αποδείξεων.....	134
Μαζική Εξόφληση Αξιόγραφων.....	136
Τραπεζικοί Λογαριασμοί.....	136
Κινήσεις Τραπεζικών Extrairts.....	137

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το περιβάλλον μέσα στο οποίο λειτουργούν οι σύγχρονες επιχειρήσεις είναι αυτό που τις ωθεί στη λύση των ERP.

Κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του 1990, τα συστήματα Enterprise Resource Planning (ERP) αναδείχθηκαν ως μια προσέγγιση για το πρόβλημα της ενοποίησης πληροφοριακών συστημάτων (Davenport, 1998)(14).

Ένα σύστημα ERP είναι ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα που παρέχει τη δυνατότητα επικοινωνίας μεταξύ όλων των τμημάτων μιας επιχείρησης. Ένα σύστημα ERP, επιτελεί ουσιαστικά προσομοίωση της πραγματικότητας των καθημερινών πρακτικών. Οι λόγοι που οι επιχειρήσεις προμηθεύονται συστήματα ERP είναι οι εξής:

- ❖ Συγκρότηση όλων των μηχανογραφικών διαδικασιών κάτω από ένα ενιαίο μηχανογραφικό σύστημα.
 - ❖ Αύξηση της παραγωγικότητας και της αποδοτικότητας.
 - ❖ Βελτίωση της ποιότητας.
 - ❖ Ολοκλήρωση επιχειρησιακών διαδικασιών.
 - ❖ Μείωση κόστους σε όλη την εφοδιαστική αλυσίδα (αποθεμάτων, προμηθειών, logistics, πληροφοριακών πόρων).
 - ❖ Ακεραιότητα και ακρίβεια πληροφοριών
 - ❖ Ταχύτητα
 - ❖ Βασική υποδομή για διευρυμένη επιχείρηση (extended enterprise) και business.
- ((Πολλάλης-Γιαννακόπουλος-Παπουτσής 2004).

Η ιδέα πίσω από το ERP είναι ότι το λογισμικό χρειάζεται να επικοινωνεί σε όλες τις λειτουργίες. Με ένα ERP σύστημα, το οικονομικό τμήμα μπορεί να εκδώσει ένα ένταλμα πληρωμής (επιταγή), μόλις ο υπεύθυνος αποθήκης επιβεβαιώσει ότι η παραγγελία έχει παραληφθεί από την αποθήκη. Ανάλογα, το τμήμα τιμολόγησης μπορεί να εκδώσει τιμολόγιο μόλις ο υπάλληλος για τις αποστολές επιβεβαιώσει ότι η παραγγελία είναι στο φορτηγό στο δρόμο για τον πελάτη. Όλα αυτά γίνονται με την ελάχιστη ανθρώπινη παρέμβαση και γραφική εργασία.

Το ERP στοχεύει στην αναπαραγωγή των επιχειρηματικών διαδικασιών (πως καταγράφουμε μια πώληση, πως ελέγχουμε τις εντολές για μισθοδοσία των υπαλλήλων) στο λογισμικό, να κατευθύνει τους εργαζόμενους που είναι υπεύθυνοι για αυτές τις διαδικασίες βήμα προς βήμα και να αυτοματοποιήσει όσες διαδικασίες θέλουμε.

(<http://diakrisi.gr/index.php/articles/it-articles/what-is-erp>).

Το ERP λειτουργεί σε τρία βασικά επίπεδα: Σχεδιασμός (Planning): Περιλαμβάνει το σχεδιασμό της εφοδιαστικής αλυσίδας, το σχεδιασμό παραγωγής καθώς και άλλες διαδικασίες σχεδιασμού, όπως προϋπολογισμούς, πωλήσεις κλπ. Εκτέλεση (Execution): Περιλαμβάνει στοιχεία όπως τα συστήματα παραγωγής, τη διαχείριση των Logistics (αποθήκες, παραγγελίες και μεταφορές) καθώς και άλλες διαδικασίες όπως προμήθειες, συντήρηση, διαχείριση ανθρωπίνων πόρων κλπ. Ανάλυση (Analysis): Περιλαμβάνει την κοστολόγηση (προϊόντος, παραγωγής κ.λπ.), τα χρηματοοικονομικά, καθώς και άλλες διαδικασίες, όπως προϋπολογισμούς και ανάλυση πωλήσεων. (Handfield, Nichols, 1999)

Οι στόχοι των συστημάτων ERP είναι η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, η μείωση του συνολικού κόστους σε ολόκληρη την εφοδιαστική αλυσίδα καθώς και του χρόνου παραγωγής, η καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, ο αποτελεσματικότερος συντονισμός του κυκλώματος ζήτηση- παραγωγή- προσφορά και η βέλτιστη διαχείριση των αποθεμάτων. [Simchi- Levi, Kaminsky, 2003]

Οι επιχειρήσεις συχνά εφαρμόζουν κάποια από τα κομμάτια του ERP, συνήθως αυτά που είναι οικονομικά αλλά και τεχνικά εφικτά. Οι Makey (1998), Markus και Tanis (1999) , αναφέρουν ότι οι εταιρείες συχνά δεν υιοθετούν όλα τα κομμάτια του ERP, αλλά ένα υποσύνολό τους. Οι λόγοι είναι πολλοί, αλλά κυρίως οι εξής:

- ✓ οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τα υφιστάμενα συστήματα παράλληλα με τα ERP
- ✓ τα κομμάτια του ERP κοστίζουν σημαντικά χρηματικά ποσά και
- ✓ υπάρχει έλλειψη χρόνου ή επαρκής αιτιολόγηση για να αντικατασταθούν τα υφιστάμενα συστήματα με νέες ενότητες ERP

Η εφαρμογή του συστήματος σε μια επιχείρηση συνήθως περιλαμβάνει την αλλαγή στις επιχειρηματικές διαδικασίες, που σημαίνει, τον τρόπο εργασίας των ανθρώπων.

Οπότε οι εργαζόμενοι αντιστέκονται σε αυτές τις αλλαγές, που μπορεί να είναι μεγάλο αγκάθι για την επιχείρηση και συνήθως επιβάλλει ότι τα στελέχη θα τελειοποιήσουν της ικανότητές τους για επιβολή των διοικητικών αλλαγών. Με προσεκτικό σχεδιασμό, παρόλα αυτά, το ERP μπορεί να λειτουργήσει και να βελτιώσει τις εργασίες της επιχείρησης.

(<http://diakrisi.gr/index.php/articles/it-articles/what-is-erp>)

1.2 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ

Σκοπός της παρούσης εργασίας είναι κατανοήσει ο αναγνώστης τι είναι το ERP, ποιοι είναι και κατά πόσο διευρύνονται οι παράγοντες που συμβάλλουν στην αποτελεσματική χρήση των ERP, στον κλάδο του λιανικού εμπορίου ένδυσης. Θα γίνει προσπάθεια της αποτύπωσης της πορείας της πληροφορίας από την απόκτησή της έως την επεξεργασία και τη χρησιμότητά της, μέσω της χρήσης των ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων διαχείρισης πόρων (Enterprise Resource Planning (ERP) Systems).

Οι ερευνητικοί στόχοι είναι οι εξής:

- 1) Η Διερεύνηση του βαθμού χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων διαχείρισης(ERP)από τις επιχειρήσεις λιανικού εμπορίου ένδυσης .
- 2) Ποια είναι η χρησιμότητα των πληροφοριακών συστημάτων διαχείρισης και κατά πόσο ικανοποιητικά και αποτελεσματικά είναι.
- 3) Η αποδοχή ενός νέου πληροφοριακού συστήματος Egp, η υιοθέτηση και οι δυσκολίες απέναντι στους χρήστες.
- 4) Το πόσο προσοδοφόρα είναι τα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης και ποια είναι η ωφέλεια που αποκομίζουν οι επιχειρήσεις από την χρήση τους.
- 5) Η διερεύνηση σχετικά με την δυναμική και την βιωσιμότητα των επιχειρήσεων λιανικού εμπορίου ένδυσης που χρησιμοποιούν τα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης και συνάμα με την εμπειρία και εκπαίδευση των μελών των εν λόγω επιχειρήσεων.

1.3 ΔΟΜΗ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ

Στο πρώτο κεφάλαιο επιγραμματικά δίνονται ο σκοπός και οι ερευνητικοί στόχοι του πονήματος καθώς επίσης και η δομή της εργασίας. Στο δεύτερο κεφάλαιο θα παρουσιαστούν αναλυτικά στοιχεία για το ERP και το λιανικό εμπόριο ενδύματος, βασικά στοιχεία του

αντικειμένου που έχουμε προς μελέτη, το θεωρητικό πλαίσιο, ορισμοί, διεθνείς έρευνες και συμπεράσματα. Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η Μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε, ο σχεδιασμός της έρευνας, πώς σχεδιάστηκε, τι περιέχει, θα παρουσιαστεί το ερωτηματολόγιο, καθώς επίσης και οι μέθοδοι ανάλυσης των δεδομένων. Ακόμη το τρίτο κεφάλαιο θα περιέχει τους περιορισμούς της έρευνας λόγω της μεθοδολογίας που χρησιμοποιήθηκε και του δείγματος που επιλέχθηκε. Το τέταρτο κατά σειρά κεφάλαιο θα αποτυπώνει τα αποτελέσματα της έρευνας, την περιγραφή και ανάλυση των στοιχείων που βρέθηκαν, καθώς επίσης πίνακες . Συνεχίζοντας την εργασία και προχωρώντας στο πέμπτο κεφάλαιο, καταγράφουμε τα Συμπεράσματα-Προτάσεις, τα αποτελέσματα της έρευνας, τους στόχους που επιτεύχθηκαν από την όλη διαδικασία ή όχι, τις προτάσεις μας και τους περιορισμούς που συναντήσαμε καθ' όλη τη διάρκεια της συγγραφής. Εν κατακλείδι θα κλείσουμε με προτάσεις για μελλοντική έρευνα. Τέλος η εργασία θα κλείσει με αναλυτική βιβλιογραφία και το παράρτημα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Βασική προϋπόθεση επιβίωσης της επιχείρησης και μάλιστα μέσα σε ένα ολοένα αυξανόμενο ανταγωνιστικό περιβάλλον, αποτελούν τα πληροφοριακά συστήματα, που ουσιαστικά συνιστούν, για κάθε σύγχρονη επιχείρηση, την σπονδυλική στήλη της Διοίκησης.

Η πληροφορία, όταν έχουμε να κάνουμε με το νέο τεχνολογικό περιβάλλον, αποτελεί πολυτιμότερο μέρος του ενεργητικού της κάθε επιχείρησης. Η επιδιωκόμενη εξέλιξή της εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ποιότητα και την ποσότητα των διατιθέμενων πληροφοριών, αλλά όπως αναφέρει ο Λουκής, (2009) και από την ποιότητα και την ποσότητα των επεξεργασιών στις οποίες και υπόκεινται οι επιχειρήσεις προκειμένου η απαιτούμενη πληροφόρηση να παραχθεί.

2.2 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Ένας ορισμός του «Πληροφοριακού Συστήματος» κατά γενική αποδοχή δεν υπάρχει. Ο όρος «Πληροφοριακό Σύστημα» χρησιμοποιείται λανθασμένα από ορισμένους συγγραφείς ως συνώνυμος με τον όρο συστήματα επεξεργασίας δεδομένων που είναι βασισμένα σε Η/Υ. Οι λόγοι για τους οποίους κάτι τέτοιο δεν ισχύει όπως αναφέρει ο Λουκής (2009) είναι δύο.

- Πρώτον: Όταν αναφέρουμε «Πληροφοριακό Σύστημα», θεωρούμε ένα σύστημα όχι απαραίτητα βασισμένο σε Η/Υ, αφού μπορεί να είναι χρονογραφικό ή μηχανογραφικό.
- Δεύτερον: Ένα σύστημα επεξεργασίας δεδομένων σε Η/Υ δύναται να υπάρχει, χωρίς απαραίτητα να παρέχει πληροφορίες στη διοίκηση της επιχείρησης.

Τα «Πληροφοριακά συστήματα» μπορούν να περιλαμβάνουν λογισμικό, υλικό υλικό και τηλεπικοινωνιακό σκέλος και σαν τέτοια συστήματα ονομάζονται ένα σύνολο διαδικασιών, ανθρώπινου δυναμικού και αυτοματοποιημένων υπολογιστικών συστημάτων, που προορίζονται για τη συλλογή, εγγραφή, ανάκτηση, επεξεργασία, αποθήκευση και ανάλυση πληροφοριών.

Θεωρούμε ότι ένα Πληροφοριακό Σύστημα (Π.Σ.) είναι ένα οργανωμένο σύνολο των πέντε οντοτήτων- Άνθρωποι, Δεδομένα, Λογισμικό, Υλικό, Διαδικασίες και που όλες μαζί συνθέτουν ένα σύστημα, το οποίο δέχεται, αποθηκεύει, ανακτά, μετασχηματίζει,

επεξεργάζεται και διανέμει πληροφορίες στους διάφορους χρήστες. (Τασιόπουλος, Χατζηγιαννάκης, 2008)

Ορισμένοι από τους προτεινόμενους ορισμούς για το «Πληροφοριακό Σύστημα» είναι:

- Αυτός των Kroenke και Nolan, που αναφέρουν ότι ένα ΠΣ, είναι ένα επιχειρησιακό σύστημα που παρέχει για την επιχείρηση και το περιβάλλον της μια ιστορική, παρούσα και προβλεπόμενη πληροφορία.
- Αυτός του Loukas, ο οποίος και θεωρεί πως το ΠΣ πρόκειται για ένα σύνολο οργανωμένων διαδικασιών που όταν εφαρμοστεί, παρέχει πληροφορίες για την υποστήριξη της λήψης των αποφάσεων και του ελέγχου του οργανισμού.
- Αυτός του Hicks, που δέχεται ότι ένα ΠΣ είναι ένα τυπικό σύστημα βασισμένο σε Η/Υ, το οποίο και έχει τη δυνατότητα να ενοποιεί δεδομένα διαφόρων πηγών στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων για την παροχή της απαραίτητης πληροφορίας.

Απ' την προηγούμενη ανάλυση, συμπεραίνουμε ότι οι κύριες γενικές λειτουργίες ενός ΠΣ είναι οι ακόλουθες:

- Η αναγνώριση και η κάλυψη των πληροφοριακών αναγκών των χρηστών.
- Η επιλογή συναφών δεδομένων απ' τη μεγάλη ποικιλία των δεδομένων στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης.
- Η δημιουργία της πληροφορίας από τα επιλεγμένα δεδομένα με τη χρήση των κατάλληλων εργαλείων και
- Η μεταφορά της δημιουργημένης πληροφορίας στους χρήστες. (Οικονόμου, Νικολάου, Γεωργοπούλου, 2004)

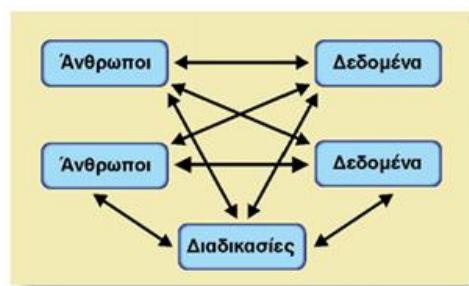
2.2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

Το μέσο για την αρμονική συνεργασία ανθρώπινου δυναμικού, δεδομένων, διαδικασιών και τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνιών αποτελούν τα πληροφοριακά συστήματα. Αυτά προέκυψαν ως γέφυρα, μεταξύ των πρακτικών εφαρμογών της επιστήμης υπολογιστών και του επιχειρηματικού κόσμου. Στην εποχή μας και σε επίπεδο ανώτατης εκπαίδευσης, σε τμήματα Πληροφορικής, παρέχονται κατευθύνσεις εξειδίκευσης στα πληροφοριακά συστήματα, είτε πρόκειται για προπτυχιακό είτε σε μεταπτυχιακό στάδιο. Όσα τμήματα έχουν τίτλο «Εφαρμοσμένης Πληροφορικής» είναι εξορισμού

προσανατολισμένα στα πληροφοριακά συστήματα. Στόχος κάθε ειδικού πληροφοριακού συστήματος είναι η υποστήριξη των επιχειρήσεων, η διαχείριση και η λήψη αποφάσεων. Ο όρος χρησιμοποιείται, σε μια ευρεία έννοια, για να αναφερθεί όχι μόνο στην τεχνολογία της πληροφορίας και της επικοινωνίας που ένας οργανισμός χρησιμοποιεί, αλλά στο τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι αλληλεπιδρούν με αυτή την τεχνολογία για την υποστήριξη των επιχειρηματικών διαδικασιών. (Τασιόπουλος, Χατζηγιαννάκης, 2008)

Τα πληροφοριακά συστήματα, ως εκ τούτου, σχετίζονται με τα συστήματα δραστηριότητας από τη μία πλευρά και με τα συστήματα διαχείρισης βάσης δεδομένων από την άλλη. Όταν αναφερόμαστε σε ένα πληροφοριακό σύστημα η αναφορά μας γίνεται προς μια μορφή επικοινωνίας του συστήματος, στο οποίο τα δεδομένα αντιπροσωπεύουν και υποβάλλονται σε επεξεργασία ως μια μορφή κοινωνικής μνήμης. Επίσης ένα πληροφοριακό σύστημα μπορεί να θεωρηθεί ως ημι-επίσημη γλώσσα που υποστηρίζει τις ανθρώπινες δράσεις και λήψεις αποφάσεων. (<http://ebooks.edu.gr/>)

Εικόνα 2.1: Η μορφή επικοινωνίας σύμφωνα με τις λήψεις των αποφάσεων



Πληροφοριακό σύστημα

2.3 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Μια σειρά από μεθόδους και διαδικασίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την ανάπτυξη και τη χρήση ενός συστήματος πληροφοριών. Τα τμήματα πληροφορικής, σε μεγαλύτερες οργανώσεις, τείνουν να επηρεάζουν σε μεγάλο βαθμό την ανάπτυξη της τεχνολογίας των πληροφοριών, τη χρήση και την εφαρμογή τους στους οργανισμούς, οι οποίοι μπορεί να είναι μια επιχείρηση ή μια εταιρεία. Αρκετοί είναι οι προγραμματιστές που έχουν αλλάξει και χρησιμοποιούν μια διαφορετική προσέγγιση, όπως η Ανάπτυξη Συστήματος Κύκλου Ζωής (SDLC). Η SDLC είναι μια συστηματική διαδικασία μέσα από τα στάδια που εμφανίζονται στη σειρά, για την ανάπτυξη ενός συστήματος πληροφοριών. Η

ανάπτυξη ενός συστήματος πληροφοριών μπορεί να ανατίθενται, με την εξωτερική ανάθεση ορισμένων συστατικών ή ολόκληρου του συστήματος, είτε να επιτευχθεί στο χώρο, εντός δηλαδή του οργανισμού. Ειδική περίπτωση είναι η γεωγραφική κατανομή της ανάπτυξης (Offshoring, Παγκόσμιο Πληροφοριακό Σύστημα). (Πολλάλης, Γιαννακόπουλος, Παπουτσής, 2004)

Ένας υπολογιστής που βασίζεται σε πληροφοριακό σύστημα, σύμφωνα με τον ορισμό της Langefors, είναι :

- Ένα τεχνολογικό εφαρμοσμένο μέσο για την καταγραφή, την αποθήκευση, τη διάδοση των γλωσσικών εκφράσεων, καθώς και για την άντληση συμπερασμάτων από τέτοιες εκφράσεις που μπορούν να μορφοποιηθούν ως ένα γενικευμένο πληροφοριακό συστήματα σχεδιασμού μαθηματικού προγράμματος.

Η ανάπτυξη του συστήματος γίνεται με βάση του κύκλου ζωής ενός συστήματος μέσω της διερευνητικής μελέτης, της μελέτης σκοπιμότητας, της ανάλυσης απαιτήσεων, του σχεδιασμού της υλοποίησης, της εγκατάστασης και της συντήρησης:

- Η «Διερευνητική Μελέτη» είναι οι προδιαγραφές η αναγνώριση του προβλήματος
- Η «Μελέτη Σκοπιμότητας» είναι η συλλογή πληροφοριών
- Η «Ανάλυση Απαιτήσεων», είναι οι απαιτήσεις για το νέο σύστημα και οι προδιαγραφές
- Ο «Σχεδιασμός», είναι ο σχεδιασμός του συστήματος
- Η «Υλοποίηση», είναι η κατασκευή του συστήματος
- Η «Εγκατάσταση», είναι η εφαρμογή του συστήματος
- Η «Συντήρηση» είναι, η αξιολόγηση και συντήρηση (Πολλάλης, Γιαννακόπουλος, Παπουτσής, 2004)

2.3.1 ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Το παγκόσμιο σύστημα διασυνδεδεμένων δικτύων ηλεκτρονικών υπολογιστών, που χρησιμοποιούν καθιερωμένη ομάδα πρωτοκόλλων, τα οποία συχνά αποκαλούνται «TCP/IP» και παρά το γεγονός ότι δεν χρησιμοποιείται από όλες τις υπηρεσίες του Διαδικτύου, για να εξυπηρετεί εκατομμύρια χρηστών καθημερινά σε ολόκληρο τον κόσμο, είναι το Διαδίκτυο. Οι ανά τον κόσμο διασυνδεδεμένοι ηλεκτρονικοί υπολογιστές, οι οποίοι και βρίσκονται σε ένα κοινό δίκτυο επικοινωνίας, ανταλλάσσουν μηνύματα, τα επονομαζόμενα πακέτα, με τη χρήση διαφόρων πρωτοκόλλων, που δεν είναι παρά τυποποιημένοι κανόνες επικοινωνίας, τα

οποία υλοποιούνται σε επίπεδο λογισμικού αλλά και υλικού. Αυτό δίκτυο το κοινό καλείται Διαδίκτυο. (Δημητριάδης, 1998)

Αποτελείται από εκατομμύρια υπολογιστές που βρίσκονται διασκορπισμένοι σε όλο τον πλανήτη και επικοινωνούν μεταξύ τους ανταλλάσσοντας δεδομένα. Το όνομα Διαδίκτυο είναι μια σύνθετη λέξη που παράγεται από τις λέξεις Διασύνδεση Δικτύων. Στα αγγλικά ο όρος Internet γεννήθηκε από την συνένωση των λέξεων International Network που σημαίνουν Διεθνές Δίκτυο Υπολογιστών. (Δημητριάδης, 1998)

Ας δούμε όμως πρώτα τι είναι το δίκτυο:

Δύο ή περισσότεροι υπολογιστές που συνδέονται μεταξύ τους σχηματίζουν ένα δίκτυο. Οι κυριότεροι λόγοι ύπαρξης ενός δικτύου είναι:

- να μπορούν οι χρήστες των υπολογιστών να επικοινωνούν μεταξύ τους και
- να χρησιμοποιούν από απόσταση τις υπηρεσίες που προσφέρει κάποιος υπολογιστής του δικτύου
- Οι υπολογιστές στο Διαδίκτυο συνδέονται με την βοήθεια τηλεπικοινωνιακών καλωδίων ή ασύρματα με την βοήθεια δορυφορικών κεραιών και γραμμών κινητής τηλεφωνίας. Στο Διαδίκτυο δεν συνδέονται μόνο ηλεκτρονικοί υπολογιστές αλλά και κινητά τηλέφωνα , τηλεοράσεις και άλλες πολλές συσκευές θα προστίθενται σε αυτό με το πέρασμα του καιρού. (Οικονόμου, Γεωργοπούλου, 2004)

Οι κύριοι λόγοι της μεγάλης απήχησης του Διαδικτύου σύμφωνα με τους Οικονόμου, Γεωργοπούλου, (2004) είναι οι ακόλουθοι:

- Τεράστιες δυνατότητες πληροφόρησης και επικοινωνίας
- Εύκολος τρόπος χρήσης των υπηρεσιών που προσφέρει
- Οποιοσδήποτε υπολογιστής εύκολα, γρήγορα και με ελάχιστο επιπρόσθετο εξοπλισμό, συνδέεται στο Διαδίκτυο.

2.3.2 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΝΔΟΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ

Το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα που παρέχει τη δυνατότητα επικοινωνίας μεταξύ όλων των τμημάτων μιας επιχείρησης ονομάζεται Σύστημα Ενδοεπιχειρησιακού Σχεδιασμού (ERP) και επιτελεί ουσιαστικά προσομοίωση της πραγματικότητας των

καθημερινών πρακτικών. Οι λόγοι σύμφωνα με τους Πολλάλη-Γιαννακόπουλο-Παπουτσή (2004) για τους οποίους οι επιχειρήσεις προμηθεύονται συστήματα ERP είναι οι εξής:

- Συγκρότηση όλων των μηχανογραφικών διαδικασιών κάτω από ένα ενιαίο μηχανογραφικό σύστημα.
- Αύξηση παραγωγικότητας και αποδοτικότητας.
- Βελτίωση ποιότητας.
- Ολοκλήρωση επιχειρησιακών διαδικασιών.
- Μείωση κόστους σε όλη την εφοδιαστική αλυσίδα (αποθέματα, προμήθειες, logistics, πληροφοριακοί πόροι).
- Ακεραιότητα και ακρίβεια πληροφοριών
- Ταχύτητα
- Βασική υποδομή για διευρυμένη επιχείρηση (extended enterprise) και e-business.

2.3.3 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Το ERP στη σημερινή του μορφή είναι αποτέλεσμα μετά από 40 χρόνια δοκιμών. Έχει εξελιχθεί σε ένα στρατηγικό εργαλείο εξαιτίας της συνεχούς βελτίωσης των τεχνικών που είναι απαραίτητες για τη διαχείριση της επιχείρησης καθώς και της ταχείας ανάπτυξης της τεχνολογίας της πληροφορικής. Πριν το 1960, οι επιχειρήσεις έπρεπε να στηριχθούν στους παραδοσιακούς τρόπους διαχείρισης καταλόγων για να διασφαλίσουν την ομαλή λειτουργία ενός οργανισμού. Ο πιο γνωστός από αυτούς είναι ο EOQ (Economic Order Quantity). Σε αυτή τη μέθοδο, κάθε αντικείμενο στο απόθεμα αναλύεται για το επίπεδο κόστους του και το κόστος κατασκευής του. (Γιαννακόπουλος, Παπουτσή, 2000)

2.4 MRP

Η τεχνική σχεδιασμού υλικών απαιτήσεων (Material Requirements Planning), γνωστή ως MRP ήταν μια νέα τεχνική η οποία και εξελίχθηκε στη δεκαετία του '60. Αυτή η τεχνική εξάγει την ζήτηση του τελικού προϊόντος που αποκτήθηκε από το κύριο σχέδιο παραγωγής (Master Production Schedule -MPS) λαμβάνοντας υπόψη έναν συγκεκριμένο κατάλογο παραγγελιών για μία συγκεκριμένη δομή προϊόντος, ως ένα λεπτομερές σχέδιο παραγγελίας αγορών ή παραγγελίας παραγωγής. Πρόκειται για μια απλή λογική, αλλά το μέγεθος των δεδομένων που περιλαμβάνονται σ' αυτό, το καθιστά υπολογιστικά «δυσκίνητο». Αν η διαδικασία γίνει χειροκίνητα είναι αρκετά χρονοβόρα. Επομένως απαραίτητη κρίνεται η χρήση υπολογιστή για να διεκπεραιωθεί η εργασία. Το MRP αποδείχτηκε ότι είναι μία πολύ

καλή τεχνική για διαχείριση καταλόγων, αλλά δεν λάμβανε υπόψη τους άλλους πόρους ενός οργανισμού. Τη δεκαετία του '70, αυτό έδωσε γέννηση σε μία τροποποιημένη MRP λογική, γνωστή ως κλειστός βρόγχος MRP (Closed Loop MRP). Τα συστήματα Σχεδιασμού Πόρων Υλικών (MRP) συνέχισαν να εξελίσσονται και να εξαπλώνονται όσο αυξάνονταν οι πιέσεις από τον ανταγωνισμό και οι χρήστες τους γίνονταν πιο ειδικοί, ενώ εφαρμόζονταν πλέον σε ολοένα και περισσότερες επιχειρησιακές λειτουργίες. Γύρω στα 1980, έγιναν προσπάθειες προκειμένου να γίνουν αυτές οι εφαρμογές πιο εύρωστες και πιο κατάλληλες να δημιουργούν πληροφορία βάσει ενός πιο ρεαλιστικού συνόλου υποθέσεων. (Γιαννακόπουλος, Παπουτσή, 2000)

2.5 CRP

Σε αυτή την τεχνική, λήφθηκε υπόψη η ικανότητα του οργανισμού να παράγει ένα συγκεκριμένο προϊόν, με την ενσωμάτωση ενός αντικειμένου που ονομάζεται Capacity Requirements Planning (CRP). Τη δεκαετία του '80, δημιουργήθηκε η ανάγκη να ολοκληρώσουν και τους άλλους πόρους ενός κατασκευαστικού οργανισμού. Η προσέγγιση αυτή οδήγησε στην ανάπτυξη των συστημάτων MRP-II που αναφέρονταν πλέον στον Σχεδιασμό Πόρων Κατασκευής – Manufacturing Resource Planning (MRP-II) από τον Wright (1984) ο οποίος καθιέρωσε και τον όρο MRP-II.

Πίνακας 2.1: Παρουσιάζονται τα χαρακτηριστικά των τριών συστημάτων MRC, MRC||, και ERP

Βαθμός Δυναμικής Αναβάθμισης			
Τεχνολογικό πλαίσιο	MRC	MRC 	ERP
Κατάλογος υλικών	Χαμηλή	Υψηλή	Υψηλή
Πλάνο βασικού προγραμματισμού	Χαμηλή	Μέση	Υψηλή
Προγραμματισμός δυναμικότητας	Χαμηλή	Μέση	Υψηλή
Διαδικασία	Χαμηλή	Μέση	Υψηλή

αλυσίδας αξίας			
Πρόβλεψη ζήτησης πελατών	Χαμηλή	Χαμηλή	Υψηλή
Μεθοδολογία ανάπτυξης προϊόντων	Χαμηλή	Χαμηλή	Υψηλή
Διαχείριση δεδομένων	Χαμηλή	Μέση	Υψηλή
Δυνατότητες μεταβολής διαδικασιών	Χαμηλή	Μέση	Υψηλή
Συνδεσιμότητα πληροφοριακού συστήματος	Χαμηλή	Μέση	Υψηλή

2.5.1 MRP-II

Βασικός στόχος των συστημάτων Σχεδιασμού Πόρων Κατασκευής (MRP-II) ήταν η ολοκλήρωση και η διασύνδεση των βασικών και πρωταρχικών λειτουργιών της επιχείρησης (παραγωγή, οικονομικά, μάρκετινγκ) με τις δευτερεύουσες λειτουργίες (διαχείριση προσωπικού, προμήθειες, κτλ.) σε μία συνεχή λειτουργία προγραμματισμού.

Το MRP II δημιουργήθηκε από ποικιλία λειτουργιών που συνδέονται μεταξύ τους όπως ο επιχειρησιακός σχεδιασμός, ο σχεδιασμός παραγωγής, ο κύριος σχεδιασμός παραγωγής, ο σχεδιασμός υλικών απαιτήσεων, ο σχεδιασμός ικανοτήτων απαιτήσεων και το εκτελεστικό σύστημα ικανοτήτων και προτεραιοτήτων. Τα αποτελέσματα από αυτά τα συστήματα θα ολοκληρώνονταν με οικονομικές αναφορές, (όπως ένα επιχειρηματικό σχέδιο), με την αναφορά αγοράς, τον προϋπολογισμό, την παραγωγή καταλόγων κλπ. Θεωρητικά, το MRP II θα έπρεπε να είχε υπερνικήσει τα παλαιά προβλήματα του MRP. (Γιαννακόπουλος, Παπουτσή, 2000)

Δυστυχώς αποδείχθηκε ότι η πλειοψηφία των ανθρώπων που υλοποιούσαν προγράμματα λογισμικού δεν κατανόησαν ικανοποιητικά τον κύριο σχεδιασμό και έτσι ενθάρρυναν τις επιχειρήσεις να εφαρμόσουν τα πακέτα MRP II με τον παλαιό, ελαττωματικό τρόπο MRP, χωρίς τον κατάλληλο κύριο σχεδιασμό και προγραμματισμό ικανότητας. Με βάση τον ορισμό των συστημάτων MRP, αυτά αποτελούνται από ένα σύνολο λογικά σχετιζόμενων διαδικασιών, κανόνων λήψης αποφάσεων και αναφορών (ή εισερχόμενων δεδομένων) που έχουν σχεδιαστεί κατά τέτοιο τρόπο ώστε να είναι σε θέση να μεταφράζουν το Βασικό Πρόγραμμα Παραγωγής (MPS) σε χρόνο-προγραμματισμένες καθαρές απαιτήσεις για κάθε υλικό – απόθεμα που απαιτείται για την υλοποίηση του προγράμματος. (Δημητριάδης, 1998)

Τα συστήματα MRP, αφ' ενός παρείχαν σημαντικές βελτιώσεις στην εξυπηρέτηση των πελατών και αφ' ετέρου βασίζονταν στον Πίνακα Υλικών - Bill Of Materials, (BOM) στην παραγωγική διαδικασία. Ο Πίνακας Υλικών (BOM) θεωρείται σημαντική εισροή στα MRP και για τον λόγο αυτό τα δεδομένα του πρέπει να είναι ακριβή και ενημερωμένα ώστε να παράγουν έγκυρα δεδομένα στο σύστημα. Όσον αφορά στα τεχνολογικά χαρακτηριστικά των συστημάτων MRP, αυτά παρουσίαζαν ελλείψεις στην δυνατότητα συσχέτισης και ολοκλήρωσης των διαφόρων εργασιών. Επίσης, παρείχαν χαμηλό επίπεδο αλληλεπίδρασης των χρηστών με τα δεδομένα. (Δημητριάδης, 1998).

Ουσιαστικά, δύο ήταν τα βασικά μειονεκτήματα των συστημάτων MRP:

- Το σύστημα προγραμματισμού των υλικών δεν ήταν σταθερό, με αποτέλεσμα κάθε προγραμματισμός που γινόταν να είναι διαφορετικός από τον προηγούμενο, λόγω της κυμαινόμενης προσφοράς και ζήτησης που διαμορφώνονταν συνεχώς.

Το σύστημα είχε το μειονέκτημα να μην ενημερώνει τα αποθέματα με αποτέλεσμα αυτά να φαίνονται αυξανόμενα αντί μειούμενα. Ο λόγος που γινόταν αυτό ήταν ότι κάθε μεταβολή της ζήτησης προς τα πάνω οδηγούσε αύξηση των παραγγελιών με αποτέλεσμα να μην μπορεί να γίνει σωστός προγραμματισμός και άρα τα αποθέματα να φαίνονται συνεχώς αυξανόμενα. (Δημητριάδης, 1998).

2.5.2 ΟΡΙΣΜΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΕΝΔΟΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ

Τα ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα που έχουν στόχο την υποστήριξη όλων των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων ονομάζονται Συστήματα Ενδοεπιχειρησιακού

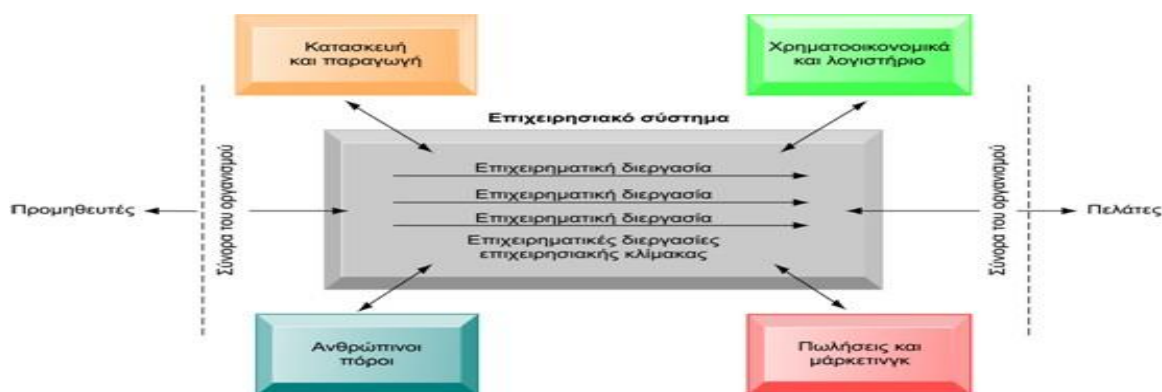
Σχεδιασμού, ERP (Enterprise Resource Planning) και ενοποιούν όλες τις διαδικασίες σε ένα κεντρικό σύστημα ελέγχου που παρέχει μια συνολική εικόνα για τη λειτουργία της επιχείρησης καθώς και όλες τις σημαντικές δραστηριότητες της επιχείρησης.

Για την υποστήριξη της επιχειρηματικής δράσης σπουδαίο ρόλο διαδραματίζουν σήμερα Τα Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων που αυτοματοποιούν τις λειτουργίες της επιχείρησης και ενοποιούν της επιχειρηματικές διαδικασίες μέσα από μια κοινή βάση δεδομένων. Τα λειτουργικά προγράμματα (functional modules) επιτρέπουν στην επιχείρηση να εγκαταστήσει μόνο εκείνα που κρίνει ότι της είναι απαραίτητα και αποτελούνται από τη ροή ενός συστήματος ERP. Το σύστημα ERP παρέχει σύμφωνα με τους Πολλάλη-Γιαννακόπουλο-Παπουτσή (2004) δυνατότητα υποστήριξης και οργάνωσης πληροφοριών, σε ότι αφορά τις επιχειρησιακές δραστηριότητες που έχουν να κάνουν με:

- ü Διαχείριση, οικονομική και λογιστική (Financial Accounting).
- ü Ανθρώπινο δυναμικό (Human Resources).
- ü Προγραμματισμός παραγωγής (Production Planning)
- ü Διαχείριση ροής εργασιών (Work flow Management).
- ü Διαχείριση υλικών και αποθεμάτων (Inventory & Material Management)
- ü Διαχείριση αγορών και προμηθειών (Purchasing Management)
- ü Διαχείριση πωλήσεων και διανομών (Sales & Distribution)
- ü Γενική λειτουργικότητα και έλεγχος (Functionality & Control)
- ü Διαχείριση ποιότητας (Quality Management)

Εικόνα 2.2: Συστήματα επιχειρησιακών πόρων (ERP)

[\(http://slideplayer.gr/slide/2390711/\)](http://slideplayer.gr/slide/2390711/)



2.6 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ERP

Τα ERP έχουν τρία διακριτά χαρακτηριστικά στην αρχιτεκτονική τους.

Αρχικά, διαθέτουν ένα σύνολο δεδομένων που καθορίζουν χιλιάδες όρους οι οποίοι συνδέονται υποστηρικτικές λειτουργίες και ταξινομούνται σε πολλαπλούς πίνακες. Από την στιγμή που κάποια δεδομένα εισάγονται στο σύστημα, αυτά μπορούν να διαχειριστούν από όλη την αλυσίδα αξίας στην επιχείρηση. Το δεύτερο χαρακτηριστικό τους είναι η δυνατότητα που έχουν ο χρήστες να δημιουργούν υποσυστήματα και βάσεις δεδομένων σε διαφορετικές περιοχές. Τα δεδομένα μπορούν να μετακινούνται από ένα κεντρικό σύστημα σε ένα μεμονωμένο σύστημα επιτρέποντας στις εφαρμογές να ανταλλάσσουν πληροφορίες μεταξύ τους. (Πολλάλης-Γιαννακόπουλος-Παπουτσή 2004)

Τέλος, τα ERP έχουν την δυνατότητα να ανταλλάσσουν πληροφορίες μέσω διαφορετικών εφαρμογών που «τρέχουν» σε διαφορετικό interface. Αυτά τα τρία χαρακτηριστικά χρησιμοποιούνται για τον συντονισμό του marketing, της παραγωγής, της διανομής και της διαχείρισης ανθρώπινων πόρων. Με μια ενοποιημένη πλατφόρμα, η κάθε επιχείρηση μπορούσε να στηρίξει σε αυτήν όλες τις επιχειρηματικές εφαρμογές. Οι εφαρμογές αυτές δίνουν την δυνατότητα στην επιχείρηση να ανταποκρίνεται στις

μεταβαλλόμενες συνθήκες της ζήτησης και της παραγωγικής ικανότητας. Η μεγάλη δημοσιότητα και αναγνώριση των συστημάτων ERP ξεκίνησε να ανεβαίνει το 1994 όταν η γερμανική εταιρεία SAP παρουσίασε το λογισμικό επόμενης γενεάς, γνωστό ως R/3. στάδιο ωρίμανσης των συστημάτων ERP έλαβε χώρα γύρω στα μέσα της δεκαετίας του '90. Το εύρος των παρεχόμενων υπηρεσιών από τα ERP μεγάλωσε και περιελάμβανε πλέον και άλλες υποστηρικτικές λειτουργίες όπως διαχείριση παραγγελιών, οικονομικά, διαχείριση αποθήκης, διαχείριση διανομής, έλεγχο ποιότητας και διαχείριση ανθρωπίνων πόρων. (Πολλάλης-Γιαννακόπουλος-Παπουτσή 2004)

2.6.1 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΓΝΩΡΙΣΜΑΤΑ ΤΟΥ ERP ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ

1. Διευκολύνει το πληροφοριακό σύστημα της επιχείρησης να καλύψει όλες τις λειτουργικές περιοχές της, όπως: (Πολλάλης-Γιαννακόπουλος-Παπουτσή 2004)

- ü Κατασκευών
- ü Πωλήσεων και διανομής
- ü Πληρωμών
- ü Εισπράξεων
- ü Καταλόγων
- ü Λογαριασμών
- ü Ανθρώπινου δυναμικού
- ü Αγορών
- ü Ηλεκτρονικού εμπορίου
- ü e- επιχειρείν.

2. Εκτελεί τις βασικές εταιρικές δραστηριότητες και αυξάνει την εξυπηρέτηση πελατών και με αυτόν τον τρόπο χτίζει την εταιρική εικόνα της επιχείρησης.

3. Γεφυρώνει το χάσμα πληροφοριών σε ολόκληρη την επιχείρηση και διασυνδέει όλα τα τμήματα της εταιρίας που είναι κάτω από την ίδια διαχείριση, σ' ένα ενιαίο σημείο πρόσβασης πληροφοριών.

4. Είναι η μόνη λύση για καλύτερο σχεδιασμό παραγωγής

5. Επιτρέπει την αυτόματη εισαγωγή των πιο πρόσφατων τεχνολογιών όπως:

- ü Ηλεκτρονική μεταφορά Πόρων (EFT) .

- ü Ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων (EDI).
- ü Internet.
- ü Τηλεοπτική σύσκεψη.
- ü Ηλεκτρονικό εμπόριο.

6. Εξαφανίζει τα περισσότερα επιχειρησιακά προβλήματα όπως:

- ü Υλικές ελλείψεις
- ü Αυξήσεις παραγωγικότητας «Εξυπηρέτησή πελατών»
- ü Διαχείριση μετρητών
- ü Προβλήματα καταλόγων
- ü Ποιοτικά προβλήματα
- ü Γρήγορη παράδοση κ.λπ.

7. Εξετάζει τις τρέχουσες απαιτήσεις της επιχείρησης και παρέχει την ευκαιρία για συνεχή βελτίωση και επαναπροσδιορισμό των επιχειρησιακών διαδικασιών.

8. Παρέχει έξυπνα επιχειρησιακά εργαλεία όπως:

- ü Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων (Decision Support Systems)
- ü Εκτελεστικό σύστημα πληροφοριών (Executive Information System).
- ü Υποβολή εκθέσεων - αναφορών, ανάκτηση δεδομένων.
- ü Προειδοποιητικά Συστήματα (Robots) για τη διευκόλυνση των ανθρώπων να παίρνουν καλύτερες αποφάσεις και να βελτιώνουν έτσι τις επιχειρησιακές τους διαδικασίες.

9. Είναι ευέλικτο: Ένα σύστημα ERP είναι ευέλικτο για να μπορεί να ανταποκρίνεται στις μεταβαλλόμενες ανάγκες μιας επιχείρησης. Η τεχνολογία client - server επιτρέπει το ERP να τρέχει διαμέσου των διαφόρων βάσεων δεδομένων μέσω της ανοιχτής σύνδεσης βάσεων δεδομένων (Open Data Base Connectivity - ODBC).

10. Είναι ανοιχτό: Το σύστημα ERP έχει αρχιτεκτονική ανοιχτού συστήματος. Αυτό σημαίνει ότι κάθε ενότητα μπορεί να ολοκληρωθεί ή να αποσπαστεί όποτε ζητηθεί χωρίς να επηρεάζει τις άλλες ενότητες. Υποστηρίζει πολλαπλές πλατφόρμες υλικού για τις επιχειρήσεις που έχουν ετερογενή συστήματα.

11. Είναι περιεκτικό: Είναι σε θέση να υποστηρίζει ποικιλία από οργανωτικές λειτουργίες και να είναι κατάλληλο για ένα ευρύ φάσμα επιχειρησιακών οργανισμών.

12. Πέρα από την επιχείρηση: υποστηρίζει on-line σύνδεση με άλλες επιχειρησιακές οντότητες της επιχείρησης.

13. Καλύτερες επιχειρησιακές πρακτικές: Έχει μια συλλογή με τις καλύτερες επιχειρησιακές διαδικασίες που εφαρμόζονται παγκοσμίως.

14. Προσομοίωση της πραγματικότητας: Προσομοιώνει την πραγματικότητα των επιχειρησιακών διαδικασιών στους υπολογιστές. Δεν έχει τον έλεγχο πέρα από τις επιχειρησιακές διαδικασίες και είναι σε θέση να αναθέσει τις ευθυνότητες στους χρήστες που ελέγχουν το σύστημα. (Πολλάλης-Γιαννακόπουλος-Παπουτσή 2004)

2.6.2 ΤΜΗΜΑΤΑ ERP

Προκειμένου να γίνεται εύκολος ο χειρισμός των συστημάτων επιχειρησιακής διαχείρισης το ERP έχει διαιρεθεί στα ακόλουθα υποσυστήματα: (Οικονόμου, Γεωργοπούλου, 2004)

1. Λογαριασμοί πληρωτέου/εισπρακτέοι.
2. Διαχείριση στοιχείων ενεργητικού.
3. Λογαριασμοί υλικού.
4. Προγραμματισμός απαίτησης ικανότητας.
5. Ηλεκτρονικό Επιχειρείν.
6. Οικονομική λογιστική.
7. Γενικό καθολικό.
8. Διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού.
9. Διοικητικές μέριμνες (Logistics).
10. Κύριος σχεδιασμός.
11. Προγραμματισμός υλικής απαίτησης.
12. Μισθοδοτική κατάσταση.

13. Αγορά & πρόσβαση.
14. Πωλήσεις και Marketing.
15. Έλεγχος καταστημάτων.

2.7 ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ HARDWARE

Η υλοποίηση ενός συστήματος ERP δεν σημαίνει μόνο software, αλλά υπάρχουν και κάποιες απαραίτητες προϋποθέσεις σε hardware. Προτού ξεκινήσει η ομάδα που θα αναλάβει την εγκατάσταση του έργου, θα πρέπει να προηγηθεί ένας έλεγχος από αυτήν και να καταγραφούν όλοι οι υπάρχοντες ηλεκτρονικοί υπολογιστές καθώς και τα τεχνικά χαρακτηριστικά τους. Αυτή η εργασία είναι απαραίτητη να γίνει πριν από την υλοποίηση του συστήματος για να ελεγχθεί κατά πόσο μπορούν οι υπολογιστές της εταιρίας να υποστηρίξουν-ένα τόσο μεγάλο- πρόγραμμα. Μετά τον έλεγχο θα είναι σε θέση να γνωρίζουν ποιοι υπολογιστές πρέπει να αναβαθμιστούν, πόσοι ακόμα χρειάζονται, τι λειτουργικό σύστημα απαιτείται, τι πιθανές ελλείψεις υπάρχουν σε συστήματα Backup καθώς και σε περιπτώσεις μηχανικής βλάβης. Επίσης θα πρέπει να ελεγχθεί τόσο το δίκτυο όσο και τα πρωτόκολλα που χρησιμοποιεί. Στην υλοποίηση, τα συστήματα ERP περιλαμβάνουν διάφορα βασικά χαρακτηριστικά γνωρίσματα: (Οικονόμου, Γεωργοπούλου, 2004)

- Εγκαθίστανται πάνω σε μια Βάση Δεδομένων. Οι πλατφόρμες βάσεων δεδομένων που μπορούν να επιλέξουν είναι: Oracle, MS SQL Server, SQLBase, Sybase, Informix, DB2/Unix κτλ.
- Το σύστημα ERP και η Βάση δεδομένων λειτουργεί ανεξάρτητα με το λειτουργικό σύστημα που έχει επιλεγεί. Αυτό δίνει την ευχέρεια στην εταιρία να διαλέξει εκείνη που θα αγοράσει ή να κρατήσει το ήδη υπάρχον . Η τάση στην αγορά έχει δείξει ότι χρησιμοποιούνται περισσότερο τα Windows (NT,2000, XP, 98) και λιγότερο το UNIX.
- Οι απαιτήσεις σε επεξεργαστή (CPU), μνήμη και χωρητικότητας δίσκων καθορίζεται με βάση το λειτουργικό σύστημα, τον αριθμό των χρηστών και από την έκδοση (Version) της βάσης που έχει επιλεγεί. Σε κάθε περίπτωση, η σωστή εκτίμηση των χαρακτηριστικών τόσο του Server,ο οποίος θα υποστηρίξει τη βάση δεδομένων, όσο και των τερματικών, θα οδηγήσει στη βέλτιστη απόδοση του συστήματος.

2.7.1 ΣΥΣΤΗΜΑ ERP ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

Ένα σύστημα ERP παρέχει πλεονεκτήματα σύμφωνα με τους Οικονόμου, Γεωργόπουλο (2004), μεταξύ των οποίων, μια πλήρη εικόνα των οικονομικών στοιχείων, οργάνωση στις διαδικασίες και λειτουργίες, οργάνωση και διαχείριση ανθρωπίνου δυναμικού και πληροφορία σε πραγματικό χρόνο:

ΰ Πλήρη εικόνα των οικονομικών στοιχείων: Τα χρηματοοικονομικά δεδομένα και οι σχετικές πληροφορίες μπαίνουν στο σύστημα από όλα τα τμήματα της επιχείρησης. Τα δεδομένα αυτά συγκεντρώνονται και διαχειρίζονται σαν μια ξεχωριστή ενιαία μονάδα και δίνουν άμεσα πληροφορίες στους χρήστες που έχουν δυνατότητα πρόσβασης σε τέτοιου είδους πληροφορίες.

ΰ Οργάνωση στις διαδικασίες και λειτουργίες: Το ERP σύστημα είναι ο σκελετός λειτουργίας της επιχείρησης και βασίζεται στην αυτοματοποίηση των διαδικασιών και λειτουργιών. Οι διαδικασίες απλοποιούνται, γίνονται επίσημες, είναι ξεκάθαρες και σταθερές για κάθε τμήμα της επιχείρησης και για κάθε στέλεχος. Με αυτόν τον τρόπο οι πληροφορίες για την κατάσταση των παραγγελιών, της αποθήκης, είναι άμεσες και προσβάσιμες από τους χρήστες μεγιστοποιώντας την ποιότητα εξυπηρέτησης προς τους πελάτες.

ΰ Οργάνωση και διαχείριση ανθρωπίνου δυναμικού: Η οργάνωση και αυτοματοποίηση των διαδικασιών, η άμεση και εύστοχη παροχή πληροφοριών, είναι βασικά θεμέλια για την αποτελεσματικότερη επικοινωνία και συνεννόηση ανάμεσα σε όλα τα στελέχη μιας εταιρείας. Ιδιαίτερα μεγάλη είναι η ανάγκη χρήσης ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων σε επιχειρήσεις που διατηρούν μεγάλο αριθμό τμημάτων και στελεχών, καθώς και σε επιχειρήσεις που έχουν τμήματα σε διαφορετικά γεωγραφικά σημεία.

ΰ Πληροφορία σε πραγματικό χρόνο: Δημιουργεί συνθήκες εύκολης διάχυσης της πληροφορίας και αποφυγής ανεπιθύμητων καταστάσεων. Η έλλειψη άμεσης και έγκυρης πληροφορίας στο γρήγορα μεταβαλλόμενο επιχειρηματικό περιβάλλον που ζούμε, ίσως μεταφράζεται και σε δυσκολία επιβίωσης.

Πιο συγκεκριμένα, πάντα σύμφωνα με τους Γιαννακόπουλο, Παπουτσή (2000) τα οφέλη που μπορεί να επιφέρει η υιοθέτηση ενός συστήματος ERP είναι η μείωση χρόνου καταχωρήσεων των δεδομένων, η βελτίωση στις διαδικασίες ενοποίησης η ευκολότερη συμμόρφωση σε υποχρεωτικά ή προαιρετικά πρότυπα, η αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη και η μείωση των λαθών:

Ü Μείωση χρόνου καταχωρήσεων των δεδομένων: Η πληροφορία εισέρχεται μία φορά και χρησιμοποιείται από ολόκληρη την εταιρία.

Ü Βελτίωση στις διαδικασίες ενοποίησης: Αναφέρεται στις πολυεθνικές επιχειρήσεις ή/και στους ομίλους επιχειρήσεων. Η ενοποίηση των πληροφοριών θα πρέπει να είναι (σε μεγάλο βαθμό) αυτόματη, με τις κατάλληλες μετατροπές στο νόμισμα, στα λογιστικά πρότυπα και τις όποιες άλλες ιδιαιτερότητες.

Ü Ευκολότερη συμμόρφωση σε υποχρεωτικά ή προαιρετικά πρότυπα: Είναι συνηθισμένο φαινόμενο η αδυναμία υιοθέτησης από την επιχείρηση ποικίλων προτύπων, όπως των προτύπων διασφάλισης ποιότητας ISO 9002, IAS κ.λ.π. Τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα (IAS) μέσα στα επόμενα δύο χρόνια θα είναι υποχρεωτικά για την Ελλάδα καθώς και για όλη την Ευρώπη. Ένα καλό ERP σύστημα, μέσα από τις δυνατότητες μοντελοποίησης, κάνει τη μετάβαση εύκολη και σίγουρη.

Ü Αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη: Αποτελεί ένα πρόβλημα του οποίου η λύση είναι επιτακτική όσο και δαπανηρή. Συχνά απαιτεί αλλαγή σε πλήθος άυλων παραγόντων, όπως στη συμπεριφορά των εργαζομένων. Το λογισμικό ERP βελτιώνει την ικανοποίηση των πελατών με τη βελτίωση άλλων παραμέτρων, όπως την ταχύτερη εκτέλεση των παραγγελιών κ.λπ.

Ü Μείωση λαθών: Ένας παράγοντας που θεωρείται σχετικά εύκολα μετρήσιμος, έχει άμεση ανταπόκριση σε πλήθος άλλων, όπως στην ικανοποίηση των πελατών και των εργαζομένων, στη μείωση των λειτουργικών εξόδων, στη μείωση των διαφυγόντων κερδών, κ.λπ.

Μειονεκτήματα του συστήματος ERP

Τα προβλήματα που μπορεί να αντιμετωπίσει μια επιχείρηση με ένα ERP σύστημα είναι στην πραγματικότητα αρκετά, γι' αυτό και θα σταθούμε ιδιαίτερα σε αυτά. Η ετοιμότητα της επιχείρησης παίζει βέβαια σημαντικό ρόλο και συγκεκριμένα το επίπεδο της εσωτερικής της οργάνωσης, τα στελέχη και το προσωπικό που θα πρέπει να είναι έτοιμα κατ' αρχάς να προσαρμοστούν και στη συνέχεια να απορροφήσουν ένα τέτοιο πρόγραμμα.

Ειδικότερα τα μειονεκτήματα που μπορεί να επιφέρει η υιοθέτηση ενός συστήματος ERP είναι τα κάτωθι:

Ü Η έλλειψη εμπειρίας των εταιριών πώλησης τέτοιων συστημάτων: Θέματα που μπορεί να προκύψουν κατά την προσαρμογή μπορεί να μην είναι άμεσα αντιμετωπίσιμα από τις

εταιρίες των ERP, δεδομένου ότι κάθε πελάτης γι' αυτές είναι κάτι καινούριο και πρωτόγνωρο όσον αφορά στην εγκατάσταση του συστήματος.

Ύ Ψηλό κόστος: Το κόστος της αγοράς και της προσαρμογής και εκπαίδευσης του προσωπικού (με τα δεδομένα μιας μεσαίας σε μέγεθος επιχείρησης υπολογίζεται σε 60-90 χιλιάδες ευρώ). Να επισημανθεί και η ανάγκη αντίστοιχου εξοπλισμού hardware, όπου στις περισσότερες των περιπτώσεων χρειάζονται αναβαθμίσεις, με το ανάλογο κόστος. Μεγάλο είναι επίσης και το κόστος συντήρησης-υποστήριξης. Ενδεικτικά μια τέτοια χρέωση μπορεί να φτάσει τα 60-120 ευρώ /ώρα.

Ύ Μεγάλος ο χρόνος εγκατάστασης και τελειοποίησης της λειτουργίας μιας ERP εφαρμογής: Έχει υπολογισθεί στατιστικά ένας μέσος όρος ενός έτους. Αντίστοιχα, είναι σίγουρο ότι θα επιβραδυνθούν οι καθημερινές εργασίες της επιχείρησης για προφανείς λόγους. Ανάλογα με το επίπεδο και τη δομή της εσωτερικής οργάνωσης της επιχείρησης και το επίπεδο του στελεχικού-υπαλλήλου της προσωπικού, μπορεί να αντιμετωπισθεί ευκολότερα ή δυσκολότερα και μια σειρά άλλων προβλημάτων. Η ουσία τέτοιων προβλημάτων πρέπει να αναζητηθεί στα θεμελιώδη προβλήματα της επιχείρησης.

(<http://www.mksoftware.gr/what is erp.htm>)

2.7.2 Ο ΓΡΑΜΜΩΤΟΣ ΚΩΔΙΚΑΣ

Ύ Στα τέλη της δεκαετίας του 1940 πρωτοεμφανίστηκε ο γραμμωτός κώδικας (barcode) που βασίζεται σε αυστηρές προδιαγραφές. Από τα πλέον διαδεδομένα συστήματα είναι το EAN-13 που αποτελείται από 13 ψηφία με τη μορφή ενός συνδυασμού γραμμών και διαστημάτων. Στον κώδικα υπάρχουν ορισμένες γραμμές που είναι μακρύτερες από τις υπόλοιπες, ενώ στην αρχή και το τέλος υπάρχουν οι γραμμές ορίων που επιτρέπουν σε ένα σαρωτή να προσδιορίσει πού αρχίζει και πού τελειώνει ο κώδικας. Οι δύο μεσαίες γραμμές χωρίζουν τον κώδικα σε δύο τμήματα ώστε να είναι εύκολη, αν χρειαστεί, η πληκτρολόγηση των 13 ψηφίων. Η αποκωδικοποίηση των δύο τμημάτων είναι ευχερέστερη από το σαρωτή χωριστά, ανεξάρτητα από το αν το προϊόν είναι ανεστραμμένο ή όχι.

(<http://www.mksoftware.gr/what is erp.htm>)

Ύ Τα δύο πρώτα ψηφία από τα 13 του γραμμωτού κώδικα είναι ο κωδικός της χώρας όπου είναι καταχωρημένος ο κατασκευαστής, όχι όμως απαραίτητα και της χώρας που κατασκευάστηκε το προϊόν. Η Σουηδία, για παράδειγμα, έχει κωδικό χώρας 73 και η Ελλάδα 52. Τα επόμενα πέντε ψηφία κωδικοποιούν τον παραγωγό ή τον εισαγωγέα ενώ τα επόμενα πέντε είναι ο αριθμός του προϊόντος που προσδιορίζεται από τον παραγωγό για τη διευκόλυνση παρακολούθησης της αποθήκης του και των πωλήσεών του. Το τελευταίο

ψηφίο του κώδικα είναι ψηφίο ελέγχου. Ο σαρωτής διαθέτει έναν τύπο που τον εφαρμόζει πάνω στα δώδεκα πρώτα ψηφία επιβεβαιώνοντας έτσι πως το αποτέλεσμα είναι ίδιο με το ψηφίο ελέγχου([http://www.mksoftware.gr/what is erp.htm](http://www.mksoftware.gr/what_is_erp.htm))

2.7.3 Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Η αγορά του συστήματος ERP στην Ελλάδα δεν έχει εντελώς ξεκαθαρίσει και αυτό, παρά τις συγχωνεύσεις εταιρειών στο χώρο της πληροφορικής που έχουν πυκνώσει τελευταία και που αντικειμενικά μικραίνουν τον αριθμό των εναλλακτικών λύσεων και πιθανά και τον αριθμό των εναλλακτικών προμηθευτών. Μπροστά σε μια διαδικασία εγκατάστασης λογισμικού ERP ή και (συμβαίνουν και αυτά) αλλαγής ERP, τα πρώτα ερωτήματα της Διοίκησης είναι: Ποιο πακέτο; Ποιος προμηθευτής; Νέες λύσεις προτείνονται, ενώ κάποιες παλιότερες κάνουν προσπάθειες ανανέωσης, οι τιμές διαφοροποιούνται και όλα δείχνουν ότι το περιβάλλον αυτό αν και με λιγότερους παίκτες, είναι δυναμικά αναπτυσσόμενο. Μια έρευνα αγοράς ανάμεσα σε επιχειρήσεις με σημαντικό τζίρο και προσωπικό αλλά και στο χώρο των υπηρεσιών, θα έδειχνε σίγουρα ότι ο αριθμός εταιρειών που είναι δυνητικοί πελάτες λύσεων ERP είναι πάρα πολύ μεγάλος. Αν και πλέον είναι κοινότυπο να επισημαίνεται, σύμφωνα με τους Πολλλάλη, Γιαννακόπουλο Παπουτσή, (2004) ένας βασικός διαχωρισμός των λύσεων ERP που διατίθενται είναι: (α) μεγάλα πολυεθνικά πακέτα και (β) ελληνικά ERP.

Στην ελληνική αγορά, όσον αφορά την πρώτη κατηγορία, δραστηριοποιούνται έντονα λύσεις SAP R/3, BaaN IVJDEdwards, και επίσης Singular-Logic, Altec Atlantis, Platinum, Oracle Financials, MFG/PRO ERP/ERM System καθώς και το κλασικό BPCS. Σε γενικές γραμμές τα πλεονεκτήματα αυτών των λύσεων είναι η υψηλή τους παραμετρικότητα, η ολοκληρωμένη (integrated) ενσωμάτωση περιφερειακών κυκλωμάτων (Παραγωγή, Διαχείριση Έργων/Συμβάσεων, Συντήρηση Εξοπλισμού, Διαχείριση Ανθρωπίνων Πόρων κ.ά.) και τέλος η λειτουργικότητα work-flow που επιτρέπει τη μηχανογραφική υποστήριξη λ.χ. διαδικασιών commitment management ή press-sales. Πρέπει να επισημανθεί ότι, παρόλο που η υψηλή τους παραμετρικότητα τους προσδίδει σημαντική ευελιξία για να αντιμετωπίσουν τις ιδιαιτερότητες της κάθε επιχειρηματικής δραστηριότητας και χωρίς βέβαια να κάνουμε λόγο για «μειονεκτήματα» αυτών των λύσεων, η υιοθέτηση τους προϋποθέτει ότι η ενδιαφερόμενη εταιρεία έχει ήδη σαφείς διαδικασίες ή είναι αποφασισμένη να αποκτήσει. Εφόσον επίσης θέλει να ωφεληθεί όσο το δυνατόν από την

μεγάλη επένδυση στην περίπτωση αυτή, είναι υποχρεωμένη να δεσμεύσει σημαντικούς ανθρώπινους πόρους στη διαδικασία της εγκατάστασης (implementation).

Σοβαρό υπήρξε και συνεχίζει να είναι τέλος, σε κάποιες περιπτώσεις και το ζήτημα της ελληνοποίησης, γι' αυτό και όσοι Οίκοι που αντιπροσωπεύουν διεθνή πακέτα, έχουν επενδύσει σημαντικά σε αυτόν τον τομέα, έχοντας κερδίσει ήδη αξιόλογα μερίδια αγοράς. Σε ό,τι έχει να κάνει με τα ελληνικά πακέτα, μπορούμε να αναφέρουμε τα: Atlantis, ComPak Win, Computer Logic ERP System, Orama ERP και Singular Enterprise, ενώ αυτό δεν σημαίνει ότι δεν υπάρχουν και άλλες λύσεις σε συγκρίσιμα επίπεδα. Θέματα ελληνοποίησης δεν τίθενται βέβαια εδώ, καθώς οι απαιτούμενοι πόροι που πρέπει να δεσμευτούν στο έργο της εγκατάστασης είναι δυνατόν να είναι κάπως λιγότεροι, αλλά η προσφερόμενη λειτουργικότητα και ολοκλήρωση κυκλωμάτων είναι στην παρούσα φάση πιο λιτή. Ωστόσο πρέπει να επισημανθεί ότι οι ελληνικοί Οίκοι σε γενικές γραμμές επενδύουν σημαντικά στην ανάπτυξη και την ενσωμάτωση στα προϊόντα τους λύσεων, αναφορικά με τα logistics και την παραγωγή. (Πολλάλης, Γιαννακόπουλος Παπουτσής, 2004).

Σημαντικό είναι ακόμα το γεγονός ότι οι ελληνικές εταιρείες στο χώρο του ERP έχουν αρκετά διαφοροποιημένες στρατηγικές αναφορικά με τα προϊόντα τους, όσον αφορά τόσο την αρχιτεκτονική ανάπτυξής τους όσο και τα νέα κυκλώματα που σταδιακά εντάσσουν σε αυτά. Η επιχείρηση που θα αρχίσει μια μακροχρόνια σχέση με ένα Οίκο Λογισμικού πρέπει να εξασφαλίσει ότι η στρατηγική του προϊόντος ERP που θα υιοθετήσει θα καλύπτει τις μελλοντικές απαιτήσεις οργάνωσης. Αναφορικά με την επιλογή ERP είναι τέλος σημαντικό να επισημανθεί ότι οι τάσεις που επικρατούν στην αγορά σήμερα ευνοούν εφαρμογές που βασίζονται στην πλατφόρμα Windows NT περισσότερο (σε σχέση με το UNIX και το AS-400) και συνεργάζονται με όλες τις βάσεις δεδομένων: Oracle, Microsoft SQL Server, DB2, κ.λπ. Επίσης αναφέρεται ως σημαντικό τεχνικό στοιχείο αξιολόγησης η προσέγγιση του λογισμικού στο μοντέλο της 3tier Client-Server αρχιτεκτονικής, που εξασφαλίζει ταχύτητες επικοινωνίας με remote sites, στοιχείο με ιδιαίτερο ενδιαφέρον για επιχειρήσεις που λειτουργούν υποκαταστήματα.

<http://eld.teipir.gr/downloads/proman/kef3.pd>

2.8.0 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

Από την αρχή της ένταξης του ανθρώπου σε ένα κοινωνικό σύνολο, δημιουργήθηκε η ανάγκη για τις εμπορικές συναλλαγές, τόσο για την επιβίωση όσο και την εξέλιξη του. Έτσι, το εμπόριο έγινε το μέσο, το οποίο διευκολύνει ακόμα και σήμερα, τον τρόπο ζωής του

καθενός, αλλά και τις οικονομίες των χωρών γενικότερα. Ποιος είναι όμως ο ορισμός του εμπορίου; Το εμπόριο είναι η μεταβίβαση της κυριότητας ή η εθελοντική ανταλλαγή των αγαθών και υπηρεσιών από ένα φυσικό ή νομικό πρόσωπο στο άλλο, ενώ μπορεί να χαρακτηριστεί ως χρηματοοικονομική συναλλαγή. Το δίκτυο που επιτρέπει το εμπόριο, ονομάζεται αγορά. Η αρχική μορφή του εμπορίου ήταν η άμεση ανταλλαγή αγαθών καθώς και υπηρεσιών, όπως για παράδειγμα μέταλλα, πολύτιμες πέτρες κ.ά., που στην συνέχεια εξελίχθηκε στη σημερινή του μορφή, αυτήν της ανταλλαγής χρήματος. (Πολλάλης, Γιαννακόπουλος Παπουτσή, 2004)

Το εμπόριο χωρίζεται σε δύο βασικά είδη:

- ü Το Χονδρικό Εμπόριο
- ü Το Λιανικό Εμπόριο

2.8.1 ΚΛΩΣΤΟΥΦΑΝΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΕΤΟΙΜΟ ΕΝΔΥΜΑ

Ο κλάδος της Κλωστοϋφαντουργίας και Ετοιμών Ενδυμάτων περιλαμβάνει:

- ü Τη διαχείριση των πρώτων υλών, δηλαδή την επεξεργασία ή παραγωγή διαφόρων ινών ή και την κατασκευή νημάτων.
- ü Τις «φυσικές» ίνες (περιλαμβάνονται βαμβάκι, μαλλί, μετάξι, λινό κ.ά.)
- ü Τις «χειροποίητες» ίνες (περιλαμβάνονται σύνθετες ίνες, βισκόζης και ίνες από μη οργανικά υλικά-π.χ. γυαλί, μέταλλο)
- ü Την παραγωγή πλεκτών και μάλλινων υφασμάτων.
- ü Εργασίες φινιρίσματος.
- ü Τη μετατροπή αυτών των υφασμάτων σε προϊόντα όπως ενδύματα, χαλιά, τάπητες κ.ά., λευκά είδη, τεχνικά ή βιομηχανικά υφάσματα. Ο τομέας διανομής αποτελεί το τελικό στοιχείο της ονομαζόμενης «αλυσίδας» Κλωστοϋφαντουργία/Ενδυμα παίρνοντας βέβαια υπόψη ότι πολλές επιχειρήσεις του κλάδου διαθέτουν δικά τους δίκτυα διανομής στο πλαίσιο της κάθετης επιχειρηματικής τους στρατηγικής. ([http://www.acsmi.gr/biothemata/2001/jul aug01 01c. htm](http://www.acsmi.gr/biothemata/2001/jul%20aug01%201c.htm))

2.8.2 ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΕΝΔΥΣΗΣ ΣΤΗ ΝΕΑ ΕΠΟΧΗ

Η παγκοσμιότητα του εμπορίου και το άνοιγμα των αγορών ώθησε σταδιακά, κατά τα τελευταία χρόνια, τις εταιρείες του κλάδου σε ριζική μεταβολή του τρόπου της λειτουργίας τους. Ο εντεινόμενος διεθνής ανταγωνισμός με το μεταβαλλόμενο κόστος

παραγωγής, οι ραγδαίες τεχνολογικές αλλαγές, που αλλάζουν τόσο τους τρόπους παραγωγής, όσο και τους τρόπους διάθεσης αγαθών και υπηρεσιών, αλλά και οι γεωπολιτικές εξελίξεις που σημειώνονται, αποτελούν το έναυσμα για την αναδιάρθρωση και τον εκμοντερνισμό του κλάδου. Άλλωστε, οι συνεχείς μεταβολές είναι στην ίδια φύση του κλάδου.

Έχει μάλιστα αποδείξει, πολλές φορές, κατά τη διάρκεια κρίσεων, στις τελευταίες δεκαετίες, ότι είναι σε θέση να ανταποκρίνεται δυναμικά και να προσαρμόζεται γρήγορα στις νέες συνθήκες. Σήμερα, οι επιχειρήσεις ένδυσης ενσωματώνουν σταδιακά νέες τεχνολογίες και βελτιώνουν την ανταγωνιστικότητά τους. Ο μέχρι σήμερα κλάδος της ένδυσης αλλάζει μορφή και εξελίσσεται σε κλάδο ο οποίος στηρίζει τις δραστηριότητες του στην αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών και ειδικά των τεχνολογιών επικοινωνιών. Η σύγχρονη επιχείρηση ένδυσης (επιχείρηση δημιουργίας και καινοτομίας) επιδιώκει και καταφέρνει να προσφέρει στους καταναλωτές: (http://www.acsmi.gr/bio_themata/2001/jul_aug01_01c.htm)

- Προϊόντα και υπηρεσίες υψηλής προστιθέμενης αξίας
- Ευρύτερες δυνατότητες επιλογής τιμών και προϊόντων
- Ποιότητες που εγγυώνται την υγεία των καταναλωτών
- Προϊόντα φιλικά προς το περιβάλλον και με δυνατότητες κοινωνικής έκφρασης (μόδα).

Η ανταγωνιστικότητα πολλών επιχειρήσεων στις ανεπτυγμένες χώρες στηρίχθηκε στη μεταφορά βιομηχανικής παραγωγής προϊόντων μέσης και χαμηλής προστιθέμενης αξίας σε χώρες χαμηλού κόστους. Στις ανεπτυγμένες χώρες η εξέλιξη αυτή προκάλεσε μείωση της απασχόλησης και σοβαρά κοινωνικά προβλήματα. Ιδιαίτερα σε περιοχές που είχαν εξειδικευθεί στην παραγωγή κλωστοϋφαντουργικών προϊόντων. Ταυτόχρονα, στις ίδιες αυτές χώρες η ανάπτυξη των υπηρεσιών και του εμπορίου έδωσαν ευκαιρίες για νέες θέσεις απασχόλησης εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού στους τομείς του σχεδιασμού των προϊόντων και της οργάνωσης των πωλήσεων και της διανομής. Η εξέλιξη, ωστόσο, αυτή δε μπόρεσε μέχρι τώρα να αποκαταστήσει την κοινωνική ισορροπία, που σε ορισμένες περιπτώσεις διαταράχθηκε πολύ σοβαρά. (Πολλάλης, Γιαννακόπουλος Παπουτσή, 2004)

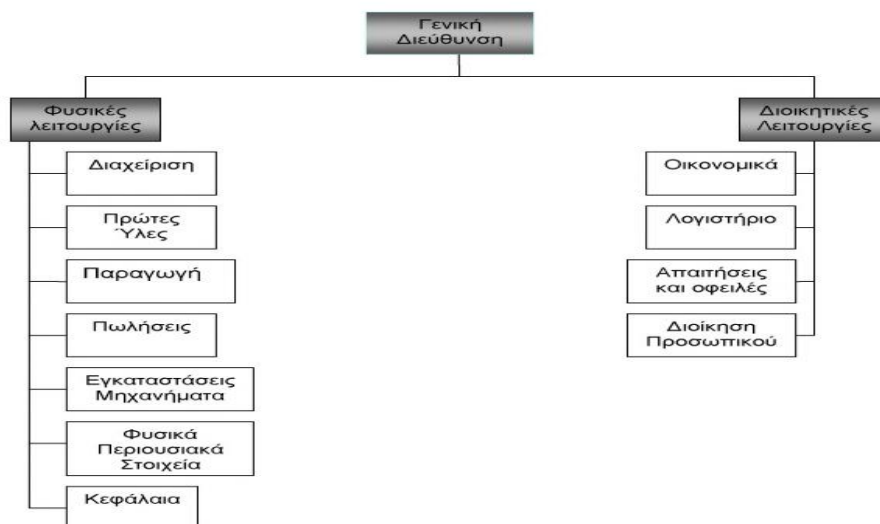
2.8.3 ΤΟ ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ

Ο μηχανισμός μετασχηματισμού των εισόδων της επιχείρησης σε έξοδα αναλύεται σε επιμέρους εργασίες οι οποίες σχετίζονται μεταξύ τους κατά κάποιο ορισμένο τρόπο. Το οργανόγραμμα της επιχείρησης αποτελεί επίσημο διάγραμμα και παρουσιάζει:

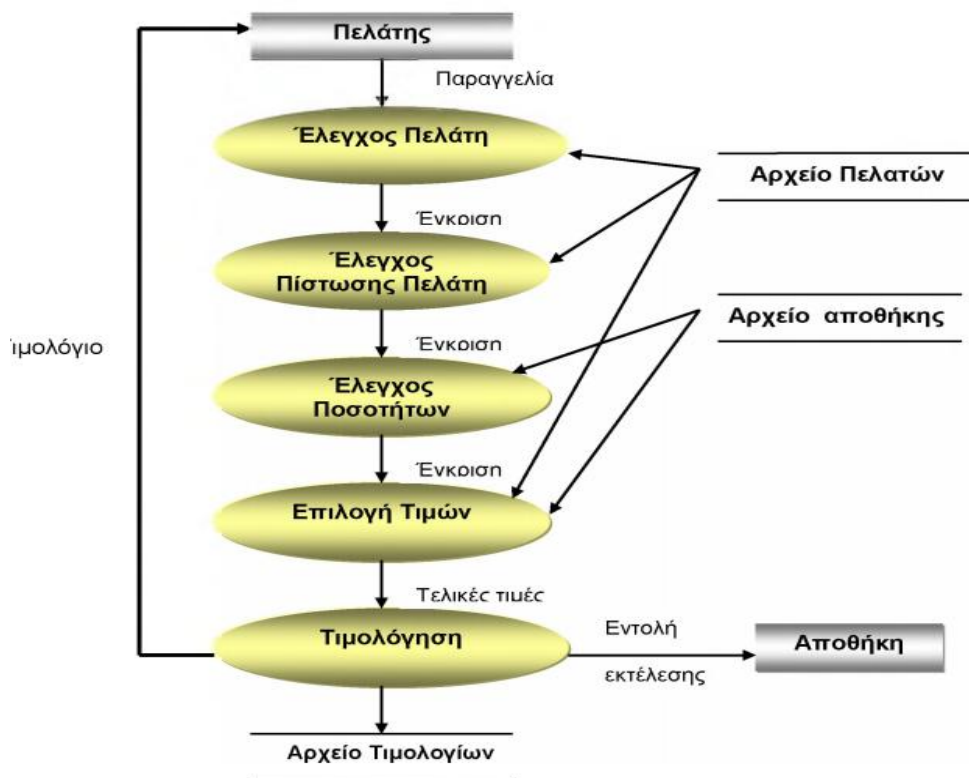
- Τη θέση κάθε εργασίας στην επιχείρηση.
- Τη σχέση μεταξύ των θέσεων εργασίας. Η ανάλυση της επιχείρησης σε θέσεις εργασίας μπορεί να γίνεται με διαφορετικά κριτήρια τα οποία αναφέρονται στην ομαδοποίηση των στοιχειωδών εργασιών κατά λειτουργία ή κατά κατηγορία λειτουργιών. Λειτουργία της επιχείρησης είναι ένα σύνολο από ανθρώπους και μέσα τα οποία εμπλέκονται σε μια σειρά από σύνθετες ενέργειες, οι οποίες έχουν τον ίδιο σκοπό και τον ίδιο στόχο του οποίου η υλοποίηση είναι αναγκαία στη ζωή της επιχείρησης. (Δημητριάδης, 1998)

Ανάλυση κατά λειτουργία Αν θεωρηθεί σαν κριτήριο η ομαδοποίηση των εργασιών σε σχέση με κάποια συγκεκριμένη λειτουργία την οποία επιτελούν στην επιχείρηση τότε εμφανίζονται λειτουργίες όπως για παράδειγμα:

- Διαχείριση (Logistics), η οποία αφορά τις αγορές, τις προμήθειες, τη διανομή κ.λπ.
- Παραγωγή (Production) , η οποία αφορά τη δημιουργία προϊόντων.
- Marketing (marketing), το οποίο αφορά την έρευνα αγοράς, τη διαφήμιση, την προώθηση των πωλήσεων κ.λπ.
- Προσωπικό (Personnel), το οποίο ασχολείται με τη διαχείριση του προσωπικού, προσλήψεις, απολύσεις, εκπαίδευση, μισθοδοσία κ.λπ.
- Οικονομικά -λογιστήριο (Finance -Accounting), το οποίο ασχολείται με την κοστολόγηση, την οικονομική λογιστική, τα οικονομικά κ.λπ.



Σχήμα 3.4: Οργανόγραμμα Επιχείρησης κατά Ομάδα Λειτουργιών (Δημητριάδης, 1998:37)



Σχήμα 3.5: Γενικό Διάγραμμα Ροής Δεδομένων

(Δημητριάδης, 1998:124)

2.8.4 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Το συμπέρασμα που βγαίνει από όσα αναφέρθηκαν προηγουμένως, είναι ότι η λειτουργία αποτυπώνεται με τη βοήθεια των δεδομένων, επειδή κάθε εργασία μικρή ή μεγάλη παράγει πληροφοριακά ίχνη. Κατά συνέπεια η μελέτη της λειτουργίας της επιχείρησης μπορεί να γίνει εφόσον καταγραφεί η ροή των δεδομένων της. Η καταγραφή αυτή γίνεται με το διάγραμμα της Ροής Δεδομένων (Data Flow Diagram). Το διάγραμμα αυτό αποτελεί μια τυποποιημένη απεικόνιση της ροής των δεδομένων του συγκεκριμένου υποσυστήματος ή τμήματος της επιχείρησης. (Δημητριάδης, 1988)

2.8.5 ERP ΣΤΟ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΕΝΔΥΣΗΣ

Ένα δοκιμασμένο εργαλείο ανάπτυξης και λήψης στρατηγικών αποφάσεων, δεν είναι άλλο από το Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (ERP). Αυτό ισχύει για όλες τις μεσαίες και μεγάλες εμπορικές και βιομηχανικές επιχειρήσεις του ιδιωτικού και ευρύτερου δημόσιου τομέα, που το έχουν επιλέξει. Η Singular Logic, που καλύπτει όλες τις λειτουργίες μιας σύγχρονης επιχείρησης και που απαντά σε όλες τις σημερινές αλλά και τις μελλοντικές της ανάγκες ενσωματώνει όλη την τεχνογνωσία και εμπειρία. (Δημητριάδης, 1988).

2.8.6 ΤΙ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ ΕΝΑ ΤΕΤΟΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΟΥ ΛΙΑΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΕΝΔΥΣΗΣ

Ένα πρόγραμμα ERP περιλαμβάνει σύμφωνα με τον Δημητριάδη (1988) στο λιανικό εμπόριο ένδυσης την εμπορική διαχείριση, την οικονομική διαχείριση, την εφοδιαστική διαχείριση αποθηκών, τον προγραμματισμό και έλεγχο αποθεμάτων, τη διαχείριση διανομών, το Management Information System (M.I.S.), τη διαχείριση ασύρματων τερματικών, τη διαχείριση παγίων, τη διαχείριση προϋπολογισμών, τη διοίκηση παραγωγής το Third Party Logistics και την παροχή υπηρεσιών:

- Εμπορική Διαχείριση: Η παρακολούθηση αποθήκης, αγορών, πωλήσεων, πωλητών.
- Οικονομική Διαχείριση: Η παρακολούθηση, ο προγραμματισμός και ο έλεγχος των οικονομικών πόρων της επιχείρησης και η Γενική και Αναλυτική Λογιστική.
- Εφοδιαστική Διαχείριση Αποθηκών: Η παρακολούθηση, η καταγραφή και ο έλεγχος της διακίνησης των ειδών σε όλες τις φάσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας.
- Προγραμματισμός & Έλεγχος Αποθεμάτων: Ο προγραμματισμός και έλεγχος αποθεμάτων. Η διαχείριση στοχοθεσίας και αναπλήρωσης των αποθεμάτων.
- Διαχείριση Διανομών: Η διαχείριση του προγραμματισμού και της εκτέλεσης των αποστολών αγαθών στον τελικό πελάτη σε όλα τους τα στάδια. Η παρακολούθηση δρομολογίων διανομών, μεταφορών πρακτορείων, συμφωνιών και τιμολογήσεων υπηρεσιών διανομών για τις 3PL και 4PL επιχειρήσεις.
- Management Information System (M.I.S.): Το πλήρες σύστημα αναφορών και εκτυπώσεων μαζί με την ενσωματωμένη γεννήτρια αναφορών με στοιχεία από όλα τα υποσυστήματα της εφαρμογής για την υποστήριξη του M.I.S. μιας επιχείρησης.
- Διαχείριση Ασύρματων Τερματικών: Η υποστήριξη των εργασιών που πραγματοποιούνται μέσω Ασύρματων Τερματικών (RF terminals).

- Διαχείριση Παγίων: Η παρακολούθηση των παγίων στοιχείων και διαχείριση Αποθήκης Παγίων.
- Διαχείριση Προϋπολογισμών: Η καταχώριση των προβλέψεων, παρακολούθηση του προϋπολογισμού, έκθεση αποτελεσμάτων, αναθεώρηση του προϋπολογισμού.
- Διοίκηση Παραγωγής: Η διαχείριση Συνταγών Παραγωγής, Φασεολογίου, Εντολών Παραγωγής και Κοστολόγησης Παραγωγής.
- Third Party Logistics: Η διαχείριση των υπηρεσιών που προσφέρουν οι εταιρίες 3PL για την αποθήκευση εμπορευμάτων τρίτων στους χώρους τους.
- Παροχή Υπηρεσιών: Η παρακολούθηση όλων των σταδίων μιας επισκευής, δηλαδή η ανάλυση, η δρομολόγηση, η εκτέλεση, η παρακολούθηση, και η τιμολόγηση της σε ένα ενιαίο περιβάλλον.

2.8.7 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

1. Δημιουργία εξατομικευμένου περιβάλλοντος εργασίας (menu, browsers, επιχειρηματικούς κανόνες, νέες οντότητες, ροές εργασιών, παραστατικά κλπ), προσθήκη extra ελέγχων και σχεδιασμός νέων επιχειρηματικών διαδικασιών που δεν είναι συνήθεις αλλά φωτογραφίζουν τη δική σας επιχείρηση.
2. Παραμετρικότητα -Ιεραρχικές αλλά και πολλαπλές κατηγορίες ανά οντότητα (πχ. Πελάτες, Προμηθευτές, Είδη κλπ) για άντληση συγκεντρωτικών και αναλυτικών στοιχείων.
3. Απεικόνιση οικονομικών στοιχείων (αξιών & ποσοτήτων) ανά δραστηριότητα, μέσω ορισμού αθροιστών- δεικτών σε όλες τις οντότητες της εφαρμογής. Πλήρης προσαρμογή της εφαρμογής στις επιχειρηματικές διαδικασίες της εταιρίας.
4. Ασφάλεια – Περιβάλλον Λειτουργίας Υψηλά επίπεδα ασφαλείας σε ότι αφορά στην πρόσβαση και τα δικαιώματα στο σύστημα. Εκτεταμένη τήρηση audit-trail για τη χρονική ιχνηλάτιση των μεταβολών σε επίπεδο εγγραφής και πεδίου για όλες τις βασικές οντότητες της εφαρμογής.
5. Λειτουργικότητα Συνολική εικόνα για κάθε συναλλασσόμενο. User-defined τομείς ειδικού οικονομικού ενδιαφέροντος (επιχειρηματικές μονάδες, κέντρα κόστους, έργα, τομείς δραστηριότητας κλπ.) και δυνατότητα επιμερισμού των αξιών κάθε παραστατικού συναλλαγής σε ένα ή περισσότερους τέτοιους τομείς. Drill-down σε όλα τα πεδία των οθονών όπου εμφανίζονται για μέγιστη ανάλυση και πλήρη διερεύνηση της προέλευσής τους.
6. Χρηματοοικονομικοί δείκτες με πλήρη ανάλυση.

7. Παρακολούθηση ειδών με προσδιοριστικά χαρακτηριστικά, όπως χρώμα, μέγεθος, ποιότητα, διαστάσεις κλπ. Σύνδεση με όλα τα «έξυπνα» IP τηλεφωνικά κέντρα της Avaya.
8. Επικοινωνία με άλλες εφαρμογές για ανταλλαγή στοιχείων και πληροφοριών (Application Programming Interface). Localization Πολυγλωσσικές εκδόσεις που υποστηρίζουν τα τοπικά συναλλακτικά ήθη και τη φορολογική νομοθεσία των χωρών που απευθύνονται.
9. Πρωτοποριακή τεχνολογία αιχμής, βασισμένη στα υψηλότερα διεθνή πρότυπα
10. Αρχιτεκτονική 3 tier, που προσδίδει στην εφαρμογή θεαματική μείωση της κυκλοφορίας των δεδομένων στο δίκτυο (data traffic). Εύκολη και με μικρότερο κόστος επεκτασιμότητα (scalability) της εφαρμογής ανάλογα με τις ανάγκες της επιχείρησης και με τον ρυθμό ανάπτυξής της. Επεκτασιμότητα (Scalability).
11. Γραφικό περιβάλλον εργασίας (GUI).
12. Ευελιξία & μεταφερσιμότητα (flexibility & portability)
13. Πλήρης αξιοποίηση των δυνατοτήτων της κορυφαίας βάσης δεδομένων Oracle.
14. Οικονομική Διαχείριση Παρακολούθηση, προγραμματισμός και έλεγχος των οικονομικών πόρων της επιχείρησης.
15. Γενική - Αναλυτική Λογιστική και Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα. Εμπορική Διαχείριση Παρακολούθηση όλης της εφοδιαστικής αλυσίδας και του κόστους αυτής. Επιπλέον εφαρμογή και παρακολούθηση πολλαπλών εμπορικών πολιτικών.
16. Η Εφοδιαστική Διαχείριση Αποθηκών είναι η παρακολούθηση, ο έλεγχος και η καταγραφή της διακίνησης όλων των ειδών και καθ' όλες τις φάσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας.
17. Ο Προγραμματισμός και ο Έλεγχος Αποθεμάτων.
18. Η Διαχείριση της αναπλήρωσης και των αποθεμάτων της στοχοθεσίας.
19. Η Διαχείριση Διανομών είναι η Διαχείριση του προγραμματισμού και της εκτέλεσης των αποστολών αγαθών σε όλα τους τα στάδια στον τελικό πελάτη. Η παρακολούθηση των δρομολογίων των διανομών, αλλά και των μεταφορών των πρακτορείων με παράλληλο έλεγχο των φορτωτικών των μεταφορέων. Διαχείριση συμφωνιών και τιμολογήσεων υπηρεσιών διανομών για τις 3PL και 4PL επιχειρήσεις.
20. Το πλήρες σύστημα αναφορών και των εκτυπώσεων μαζί με την ενσωματωμένη γεννήτρια αναφορών με στοιχεία για την υποστήριξη του M.I.S. μιας επιχείρησης από όλα τα υποσυστήματα της εφαρμογής.

21. Η Διαχείριση των Ασύρματων Τερματικών, είναι η υποστήριξη των εργασιών που πραγματοποιούνται μέσω Ασύρματων Τερματικών (RF terminals).
22. Η Διαχείριση Παγίων, είναι η παρακολούθηση των παγίων στοιχείων κατά Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα και κατά τη φορολογική νομοθεσία. Η Διαχείριση Προϋπολογισμών, είναι η καταχώριση των προβλέψεων, η παρακολούθηση του προϋπολογισμού, η έκθεση αποτελεσμάτων και η αναθεώρηση του προϋπολογισμού.
23. Η Διοίκηση Παραγωγής, είναι η Διαχείριση Συνταγών Παραγωγής, Κοστολόγησης Παραγωγής και Εντολών. Βασική Διαχείριση Παραγωγής Παρακολούθηση παραγωγικής – κοστολογικής διαδικασία με την λιγότερη δυνατή παραμετροποίηση (ορισμός μόνο συνταγολογίων και συστατικών κόστους. (Πολλάλης, Γιαννακόπουλος, Παππουτσής, 2004)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο παρόν κεφάλαιο θα αναλύσουμε και θα καταγράψουμε τη μεθοδολογία της παρούσης έρευνας. Η δημιουργία του ερωτηματολογίου, η διανομή του και η συλλογή των αποτελεσμάτων είναι η ουσία της έρευνας. Μέσα από τη μέθοδο των ερωτηματολογίων και την ανάλυσή τους από το πρόγραμμα spss19 θα φτάσουμε στο τέταρτο κεφάλαιο όπου θα παρουσιαστούν οι στόχοι και τα αποτελέσματα της έρευνας.

3.2 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΈΡΕΥΝΑΣ

Ξεκινώντας το σχεδιασμό της έρευνας δημιουργήθηκε και αποφασίστηκε ότι οι πόλεις στις οποίες θα γινόταν η διανομή των ερωτηματολογίων θα ήταν η Αθήνα και η Κρήτη . Και τα 100 ερωτηματολόγια των χειριστών ERP συμπληρώθηκαν είτε άμεσα πηγαίνοντας από επιχείρηση σε επιχείρηση κάθε νομικής μορφής και απαντώντας στις ερωτήσεις μας και στην κατόπιν συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είτε έμμεσα αφήνοντας το ερωτηματολόγιο στην επιχείρηση ώστε να προβούν στην διαδικασία της συμπλήρωσης του και της αποστολής του είτε ηλεκτρονικά είτε στο χέρι. Το δείγμα για την έρευνα το συλλέξαμε από το Νομό Αττικής και το Νομό Ηρακλείου Κρήτης .Η ερευνά είχε χρονικό περιθώριο περίπου δύο μήνες. Τα όσα αποκομίσαμε από τις βιβλιογραφικές αναφορές έγιναν χρήσιμα εργαλεία στα χέρια μας όσο σχεδιάζαμε το πρακτικό μέρος της έρευνας. Το ερωτηματολόγιο μαζί με τις γνώσεις που αποκομίσαμε και μαζί με το σκεπτικό του τι θέλαμε να αναδείξουμε ήταν οι βασικοί άξονες ώστε να γραφτεί το ερωτηματολόγιο.

3.3 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Το ερωτηματολόγιο συντάχθηκε σύμφωνα με τις ανάγκες και τις επιδιώξεις των αρχικών μας στόχων, και είναι βασισμένο στην μέθοδο της κλίμακας Likert. Οι απαντήσεις από τους ερωτηθέντες δόθηκαν κλιμακωτά (διαφωνώ, μάλλον διαφωνώ, ούτε συμφωνώ-ούτε διαφωνώ, μάλλον συμφωνώ, συμφωνώ απόλυτα).

Προκειμένου να ικανοποιήσουμε τον πρώτο στόχο σχετικά με τον βαθμό χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων διαχείρισης (ERP) οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν στο αν χρησιμοποιούν το σύστημα ERP στην επιχείρησή τους .

Στην συνέχεια ζητήσαμε κάποιες γενικές πληροφορίες έτσι ώστε να αποφανθούμε αν τα πληροφοριακά συστήματα είναι ικανοποιητικά και αποτελεσματικά .Οι πληροφορίες που

ζητήθηκαν για να εξετάσουμε εάν είναι ικανοποιητικά σε σχέση με το αν τα στοιχεία του συστήματος ERP είναι αρκετά όσον αφορά το τμήμα της διαχείρισης εφοδιαστικής Αλυσίδας(Logistics) για την κάθε λειτουργία της επιχείρησης για το πόσο ικανοποιητικό είναι για τους πελάτες και αν αντλούνται εύκολα πληροφορίες από το εν λόγω σύστημα είτε από τους πελάτες είτε από τους επιχειρηματίες.

Όσον αφορά το εάν τα ERP είναι αποτελεσματικά συμπεριλάβαμε ερωτήσεις όπως: Το πρόγραμμα ERP λειτουργεί καλύτερα από ότι άλλα προγράμματα ίδιου σκοπού για επιχειρήσεις ενδυμάτων λιανικού εμπορίου.

Με το ERP προλαμβάνονται λανθασμένες κινήσεις, Η επιχείρηση με σύστημα WMS θα φέρει στην επιχείρηση μέγιστη απόδοση (σε όλους τους τομείς).

Εν συνεχεία για την δημιουργία του ερωτηματολογίου σκεφτήκαμε τις δυσκολίες στην υιοθέτηση και στη χρήση του ERP συστήματος στην επιχείρηση . Το σκεπτικό ότι θα θέλαμε να μάθουμε και να αναλύσουμε πτυχές αυτού του ερωτήματος μας οδήγησε σε μια σειρά ερωτήσεων όπως εάν είναι υψηλό το κόστος εγκατάστασης και συντήρησης ή εάν είναι δύσκολη η αρχική εκπαίδευση του προσωπικού και φυσικά αν ο πάροχος του συστήματος είναι υποστηρικτικός απέναντι στον πελάτη και στους εργαζομένους.

3.4 ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Όσον αφορά τον όρο δειγματοληψία με την τεχνική αυτή εντοπίσαμε και επιλέξαμε μια ομάδα 100 ατόμων που αντιπροσωπεύει το δείγμα προς μελέτη του συγκεκριμένου πληθυσμού. Οι μονάδες δείγματος ήταν τα καταστήματα λιανικού εμπορίου ένδυσης, τα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν σε 50 επιχειρήσεις στο Ηράκλειο Κρήτης και άλλα 50 στην Αθήνα. Οι επιχειρήσεις ανήκουν όλες στον κλάδο του ενδύματος και της κλωστοϋφαντουργίας. Στην συγκεκριμένη έρευνα ο πληθυσμός εργαζόμενοι που είτε εργάζονταν στο λογιστήριο είτε στην αποθήκη είτε φυσικά στη μηχανοργάνωση. Σε λίγες περιπτώσεις απάντησε στις ερωτήσεις ο ιδιοκτήτης της εταιρείας. Οι 100 επιχειρήσεις που δέχθηκαν να συμμετάσχουν στην έρευνα ήταν ιδιαιτέρως βοηθητικές, διότι εκτός από τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου μας έδωσαν πληροφορίες και τηλεφωνικά, σαν μίνι συνεντεύξεις και μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, πάντα υπό την προϋπόθεση ότι τα στοιχεία είναι ανώνυμα και ότι χρησιμοποιούνται μόνο για τις ανάγκες της παρούσας πτυχιακής και δεν θα χρησιμοποιηθούν ή δεν θα δημοσιευθούν αλλού.

3.5 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΑ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Το δείγμα μας αποτελείται από 100 άτομα-χρήστες του πληροφοριακού συστήματος ERP. Στην ερώτηση πόσο χρονών είστε βλέπουμε ότι οι νέοι από 20 έως και 30 ετών είναι μόνο το 25%, από 31 έως και 50 είναι το 60% των εργαζομένων ενώ από τη μέση ηλικία και πάνω το ποσοστό είναι πού μειωμένο. Η μεγάλη ανεργία, οι απολύσεις σε ανθρώπους μεγαλύτερης ηλικίας, οι πρόωρες συνταξιοδοτήσεις συντελούν στην γενικότερη ηλικιακή εικόνα που αποτυπώθηκε στην έρευνα μας.

✓ Ηλικία:

Πίνακας 3.1: Δείγμα σύμφωνα την ηλικία των χρηστών ERP

ΗΛΙΚΙΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
20 έως 30	25	25,0
31 έως 40	30	30,0
41 έως 50	30	30,0
Πάνω από 51	15	15,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0

✓ Μόρφωση:

Οι περισσότεροι εργαζόμενοι στον κλάδο της ένδυσης και της κλωστοϋφαντουργίας είναι απόφοιτοι ΤΕΙ & ΑΕΙ (67%) ενώ μεγάλο ποσοστό 20% έχουν τελειώσει κάποιο ΙΕΚ. Οι νέοι σήμερα είναι φέρελπις και με πολλές γνώσεις και πτυχία. Λόγω της στενής αγοράς και της έλλειψης προσφοράς εργασιών, εργάζονται πολλάκις σε τομείς που δεν είναι του τομέα τους ώστε να εξασφαλίσουν τα προς το ζην.

Πίνακας 3.2: Δείγμα σύμφωνα με την μόρφωση

ΜΟΡΦΩΣΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Απόφοιτος Λυκείου	8	8,0
Απόφοιτος ΙΕΚ	20	20,0
Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	67	67,0
Μεταπτυχιακός τίτλος	5	5,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0

✓ Επαγγελματική εμπειρία:

Οι περισσότεροι που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο που τους δόθηκε είναι επαγγελματίες με πάνω από 10 έτη εργασίας

Πίνακας 3.3: Δείγμα σύμφωνα με τα έτη επαγγελματικής εμπειρίας

ΕΤΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
1 έως 3	10	10,0
4 έως 7	12	12,0
8 έως 10	13	13,0
Πάνω από 10	65	65,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0

✓ Τίτλος Θέσης :

Η πλειοψηφία όσων μας απάντησαν ανήκουν στο τμήμα μηχανοργάνωσης, ενώ αμέσως μετά έρχεται το τμήμα λογιστηρίου. Οι γνώσεις για ένα σύστημα ERP είναι εξειδικευμένες.

Πίνακας 3.4 : Δείγμα σύμφωνα με τον τίτλο θέσης

ΤΙΤΛΟΣ ΘΕΣΗΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Υπεύθυνος Μηχανοργάνωσης	55	55,0
Υπεύθυνος Λογιστηρίου	24	24,0
Υπεύθυνος Αποθήκης	11	11,0
Άλλη θέση σχετική με τα ERP συστήματα	8	8,0
Ιδιοκτήτης επιχείρησης	1	1,0
Άλλο	1	1,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0

✓ Νομική μορφή της επιχείρησης:

Στη χώρα μας οι περισσότερες επιχειρήσεις έχουν τη νομική μορφή της Ε.Π.Ε.

Πίνακας 3.5: Δείγμα σύμφωνα με την νομική μορφή της εταιρίας

ΜΟΡΦΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Ατομική επιχείρηση	20	20,0
Επιχείρηση περιορισμένης ευθύνης (Ε..Π.Ε)	28	28,0
Ομόρρυθμη εταιρία	25	25,0
Ανώνυμη Εταιρεία	27	27,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0

✓ Εργαζόμενοι :

Μεγάλους αριθμούς εργαζομένων δεν συναντά αυτή την περίοδο στην Ελλάδα. Οι περιπτώσεις είναι ελάχιστες και μεμονωμένες. Η πλειοψηφία των επιχειρήσεων σε βιοτεχνικό επίπεδο και όχι τόσο σε λιανικό (στο λιανικό επιχειρήσεις με τεράστιο αριθμό εργαζομένων είναι πολυεθνικές). Το 65% των ερωτηθέντων απασχολεί από 25 έως 49 εργαζόμενους.

Πίνακας 3.6: Δείγμα σύμφωνα με τον αριθμό των εργαζομένων

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
1 έως 9	8	8,0
10 έως 24	16	16,0
25 έως 49	65	65,0
101 έως 219	5	5,0
Πάνω από 250	4	4,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0

✓ Έτη προϋπηρεσίας :

Οι περισσότεροι άνθρωποι παρουσιάζουν μια σταθερότητα στη θέση τους. Μόνο το 19% εμφανίζεται στο πόστο στο οποίο βρίσκεται από 1 έως 3 χρόνια.

Πίνακας 3.7: Δείγμα σύμφωνα με τα έτη προϋπηρεσίας στην παρούσα θέση

ΕΤΗ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
1 έως 3	19	19,0
4 έως 7	29	29,0
8 έως 10	27	27,0
Πάνω από 10	25	25,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0

✓ Εμπορεύματα-Διακίνηση

Οι επιχειρήσεις επιχειρούν την παράκαμψη των μεσαζόντων με σκοπό το μεγαλύτερο κέρδος τους.

Πίνακας 3.8: Δείγμα σύμφωνα με τον τρόπο διακίνησης των εμπορευμάτων

ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΑ-ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
-----------------------	-----------	-----------

Με συνεργάτη-μεσάζων	43	43,0
Αναλαμβάνει η ίδια η επιχείρηση την διακίνηση	55	55,0
Άλλο	2	2,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0

✓ Έτη δραστηριοποίησης της επιχείρησης :

Το 42% των επιχειρήσεων τις οποίες εξετάσαμε δραστηριοποιούνται περισσότερα από 10 χρόνια στον κλάδο της ένδυσης.

Πίνακας 3.9: Δείγμα σύμφωνα με τα έτη δραστηριοποίησης της επιχείρησης

ΕΤΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΗΣΗΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
1 έως 5	25	25,0
5 έως 10	33	33,0
Πάνω από 10	42	42,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0

✓ Έσοδα της επιχείρησης :

Το 49% των ερωτηθέντων «έδωσε» ποσά τζίρου πολύ κάτω από τις 100.000 ετησίως. Η κρίση και οι αυξανόμενοι φόροι μαστίζουν το εμπόριο και αυτό αποτυπώνεται στο γράφημα πολύ παραστατικά.

Πίνακας 3.10: Δείγμα σύμφωνα με τα έσοδα της επιχείρησης την τελευταία τριετία

ΕΣΟΔΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
<100.000€	49	49,0
100.000€- 1.000.000€	29	29,0
1.000.000€- 5.000.000€	5	5,0
>5.000.000€	14	14,0
Δεν γνωρίζω	3	3,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0

✓ Σύστημα πιστοποίησης – παρεχόμενες υπηρεσίες :

Το 90% των επιχειρήσεων διαθέτει σύστημα πιστοποίησης των υπηρεσιών της. Έτσι διασφαλίζει την αξιοπιστία της στο χώρο και το «καλό» της όνομα.

Πίνακας3.11: Δείγμα σύμφωνα με τις παρεχόμενες υπηρεσίες και το σύστημα πιστοποίησης

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Ναι	90	90,0
Όχι	10	10,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0

Τρέξαμε πολυμεταβλητή γραμμική παλινδρόμηση με εξαρτώμενη μεταβλητή το ένα χρησιμοποιούν εgr στην επιχείρηση τους και ανεξάρτητες μεταβλητές όλες τις άλλες ερωτήσεις του ερωτηματολογίου και βρήκαμε το R^2 και το διορθωμένο R^2 και βρήκαμε ότι το αποτέλεσμα αντιπροσωπεύει το 96,1% του πληθυσμού. Άρα το δείγμα μας είναι αντιπροσωπευτικό.

Πίνακας3.12: Συντελεστής προσδιορισμού του δείγματος

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,980 ^a	,961	,942	,17327

3.6 ΜΕΘΟΔΟΙ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Η κατάλληλη μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε για την ποσοτική και στατιστική ανάλυση και επεξεργασία των δεδομένων ήταν μέσω του προγράμματος spss19. Πρώτα δημιουργήθηκε το ερωτηματολόγιο, ελέγχθηκε από τον επιβλέποντα καθηγητή, εν συνεχεία μοιράστηκε στις εκατό επιχειρήσεις λιανικού εμπορίου ένδυσης σε Αθήνα και Ηράκλειο. Αφού συμπληρώθηκαν τα ερωτηματολόγια, συγκεντρώθηκαν και ξεκίνησε η διαδικασία της συμπλήρωσης των αριθμών, δημιουργήθηκε ένα αρχείο excel με τις ερωτήσεις-απαντήσεις του ερωτηματολογίου έπειτα για την ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήσαμε το spss statistics19, Αρχικά, εφαρμόστηκε η μέθοδος Ανάλυσης Συχνοτήτων (Frequencies) σε όλο το ερωτηματολόγιο. Χρησιμοποιήσαμε την ανάλυση συχνοτήτων για να ερμηνεύσουμε τις απαντήσεις που έδωσαν οι ερωτώμενοι. Σκοπός μας ήταν να περιγράψουμε το δείγμα μας σύμφωνα με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων στην έρευνά μας ,με βάση τους ερευνητικούς μας στόχους οι οποίοι αναγράφονται στο κεφάλαιο 1 και είναι οι εξής :

- 1) Η Διερεύνηση του βαθμού χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων διαχείρισης(ERP) από τις επιχειρήσεις λιανικού εμπορίου ένδυσης .
- 2) Ποια είναι η χρησιμότητα των πληροφοριακών συστημάτων διαχείρισης και κατά πόσο ικανοποιητικά και αποτελεσματικά είναι.
- 3) Η αποδοχή ενός νέου πληροφοριακού συστήματος, η υιοθέτηση και οι δυσκολίες απέναντι στους χρήστες.
- 4) Το πόσο προσοδοφόρα είναι τα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης και ποια είναι η ωφέλεια που αποκομίζουν οι επιχειρήσεις από την χρήση τους.
- 5) Η διερεύνηση σχετικά με την δυναμική και την βιωσιμότητα των επιχειρήσεων λιανικού εμπορίου ένδυσης που χρησιμοποιούν τα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης και συνάμα με την εμπειρία και εκπαίδευση των μελών των εν λόγω επιχειρήσεων.

Οι στατιστικές μετρήσεις που υπολογίστηκαν ήταν οι Συχνότητες (Frequencies), ο Μέσος Όρος (Mean), η Τυπική Απόκλιση (Std. deviation), η Διάμεσος (Median) και η Επικρατούσα Τιμή (Mode). Κατόπιν κάναμε μη παραμετρικούς ελέγχους Kruskal Wallis test για να δούμε αν υπάρχουν σημαντικές διαφορές στις απόψεις των καταναλωτών ως προς τα δημογραφικά τους στοιχεία και στις εξεταζόμενες μεταβλητές.

Οι υποθέσεις του είναι :

[H₀] Οι μεταβλητές επηρεάζουν τον βαθμό χρήσης του erp

[H₁] Οι μεταβλητές δεν επηρεάζουν τον βαθμό χρήσης του erp

Αφού πραγματοποιήθηκε αυτή η διαδικασία μέσω του προγράμματος δημιουργήθηκαν οι πίνακες Συχνοτήτων και ποσοστών. Έτσι αποτυπώθηκαν οι αριθμοί και τα αποτελέσματα από τα ερωτηματολόγια.

3.7 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Οι περιορισμοί της έρευνας είναι ότι το γεωγραφικό εύρος ήταν μικρό για το αντικείμενο που θέλαμε να καλύψουμε. Η κρίση δημιούργησε χιλιάδες λουκέτα στο λιανικό εμπόριο και στην αγορά και όσες επιχειρήσεις δεν έκλεισαν είτε μείωσαν κατά πολύ τα έξοδα τους ή δεν ήθελαν να απαντήσουν σε μια έρευνα όπως η δική μας, ή δεν είχαν χρόνο ή δεν κάλυπτε η δυναμική τους το δικό μας εύρος ερωτήσεων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΠΡΩΤΟΓΕΝΝΟΥΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σε αυτό το κεφάλαιο γίνεται η παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας μας, με γραφήματα για την κάθε ερώτηση από το ερωτηματολόγιο (βλέπε παράρτημα). Εκτός από την παρουσίαση των αποτελεσμάτων σε μορφή γραφημάτων, γίνεται και η περιγραφή και ανάλυση τους κάτω από κάθε γράφημα για την αμεσότερη και καλύτερη κατανόηση των αποτελεσμάτων.

Βασικός στόχος της έρευνάς μας είναι το κατά πόσο αποδίδει το σύστημα ERP στο λιανικό εμπόριο. Ακόμη το κατά πόσο η ελληνική αγορά «συμμετέχει» με την εφαρμογή του και αν το έχει ενσωματώσει στην καθημερινή της λειτουργία. Η έρευνα μας, είχε στόχο και σκοπό να αναδείξει τη συχνότητα εφαρμογής των συστημάτων ERP αλλά και να αναδείξει το εάν οι επαγγελματίες έχουν γνώση των συστημάτων αυτών και αν τα χρησιμοποιούν. Οι ερευνητικοί στόχοι του πονήματος ετούτου είναι η ανάδειξη της χρησιμότητας των πληροφοριακών συστημάτων διαχείρισης, ποια είναι η ροή της πληροφορίας, ποια είναι η επεξεργασία, τι είναι διαχείριση των πληροφοριακών συστημάτων, και φυσικά εάν διαθέτουν οι μεγάλες εταιρείες τέτοιου είδους πληροφοριακά συστήματα και κατά πόσο αποδίδουν. Στόχος της έρευνας μας είναι να γίνει διεύρυνση των παραγόντων που συμβάλλουν στην αποτελεσματική χρήση των ERP συστημάτων στον κλάδο του λιανικού εμπορίου ένδυσης.

4.2 Ο ΒΑΘΜΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ERP.

Πίνακας 4.1: Συχνότητα χρήσης των ERP συστημάτων

ΧΡΗΣΗ ERP	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
Ναι	64	64,0	64,0	64,0
Όχι	23	23,0	23,0	87,0
Άλλο	13	13,0	13,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	100,0	

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων απάντησε ότι χρησιμοποιεί τα συστήματα ERP στην επιχείρησή τους, σε ποσοστό 64%. Βλέπουμε ότι οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν σε μεγάλο βαθμό το erp. Ενώ τα ποσοστά μη χρησιμότητας είναι πολύ μικρά. Ολοένα και πιο πολλές επιχειρήσεις εντάσσουν στο δυναμικό τους τα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης. Αυτό το διαπιστώσαμε και από τις επισκέψεις που κάναμε για την διεκπεραίωση της έρευνας μας, η αρχική ερώτηση πριν τους δώσουμε το ερωτηματολόγιο ήταν αν ένα χρησιμοποιούν το erp στην επιχείρησή τους, σύμφωνα με το δείγμα που πάρθηκε το ποσοστό που απάντησε όχι στην ερώτησή μας ήταν λίγο.

4.3 Η ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ERP ΚΑΙ ΚΑΤΑ ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΣΜΑΤΙΚΑ ΕΙΝΑΙ .

Πίνακας 4.2: Αντιλήψεις χρηστών αναφορικά με τη χρησιμότητα των Erp σε σχέση με άλλα προγράμματα.

ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ERP	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
διαφωνώ	13	13,0	13,0	13,0
μάλλον διαφωνώ	11	11,0	11,0	24,0
ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	21	21,0	21,0	45,0
μάλλον συμφωνώ	32	32,0	32,0	77,0
συμφωνώ απόλυτα	23	23,0	23,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	100,0	

Σύμφωνα με την έρευνα σχετικά μεγάλο είναι το ποσοστό που επιβεβαιώνει ότι το σύστημα ERP λειτουργεί καλύτερα από ότι άλλα προγράμματα με παρόμοιο σκοπό, με ποσοστό 77%. Αντιθέτως, παρατηρούμε ότι μόλις το 13% διαφώνησε με τη συγκεκριμένη ερώτηση. Το erp πλέον είναι ένα ισχυρό εργαλείο στα χέρια των καταναλωτών ,αφού συνδυάζει δυνατότητες που άλλα προγράμματα αδυνατούν.Οι περισσότεροι είναι απόφοιτοι ΤΕΙ & ΑΕΙ όποτε το μορφωτικό τους επίπεδο είναι αρκετά υψηλό, ώστε να μπορούν να αντιλαμβάνονται τις λειτουργίες χρήσης του erp.

Πίνακας 4.3: Η χρησιμότητα του Erp σε σχέση με το Logistics.

ERP-LOGISTICS			ΕΓΚΥΡΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
διαφωνώ	8	8,0	8,0	8,0
μάλλον διαφωνώ	10	10,0	10,0	18,0
ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	15	15,0	15,0	33,0
μάλλον συμφωνώ	39	39,0	39,0	72,0
συμφωνώ απόλυτα	28	28,0	28,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	100,0	

Σύμφωνα με την έρευνα για την επαρκή χρήση των ERP συστημάτων σε σχέση με την λειτουργία του logistics μέσα στην επιχείρηση παρατηρείται ότι μόλις το 8% διαφωνεί με την ερώτηση, το ποσοστό είναι μηδαμινό. Για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις (λιανικού εμπορίου ένδυσης), η ολοκλήρωση των logistics είναι από τις σημαντικότερες προκλήσεις του σύγχρονου management. Μέσω των logistics καταφέρνουν να διακινούν τα προϊόντα τους γρηγορότερα και πιο αποτελεσματικά, εξοικονομώντας χρόνο και χρήμα. . Επιβεβαιώνεται η σημαντικότητα της χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων σε όλες τις λειτουργίες μιας επιχείρησης.

Πίνακας 4.4: Το ERP σε σχέση με την ικανοποίηση των πελατών.

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ			ΕΓΚΥΡΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
διαφωνώ	5	5,0	5,0	5,0
μάλλον διαφωνώ	13	13,0	13,0	18,0
ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	17	17,0	17,0	35,0
μάλλον συμφωνώ	40	40,0	40,0	75,0
συμφωνώ απόλυτα	25	25,0	25,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	100,0	

Όσον αφορά την ικανοποίηση που λαμβάνουν οι πελάτες από τη χρήση ενός ERP συστήματος η απάντηση είναι σαφώς θετική με ποσοστό 75%. Το λογισμικό ERP βελτιώνει την ικανοποίηση των πελατών με τη βελτίωση άλλων παραμέτρων, όπως την ταχύτερη εκτέλεση των παραγγελιών με περισσότερη ακρίβεια και συνέπεια στους χρόνους παράδοσης

Βελτιώνει την επικοινωνία και την συνεργασία μεταξύ των διαφόρων οργανωτικών μονάδων της επιχείρησης, εξαιτίας της ταχύτητας ανταλλαγής πληροφοριών. Έτσι εξηγείται το γεγονός ότι τα συστήματα αυτά υφίστανται στις μέρες μας ραγδαία εξέλιξη στον ενδοεπιχειρησιακό χώρο.

Πίνακας 4.5: Εύκολη άντληση πληροφοριών από το σύστημα Erp.

ΑΝΤΛΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ
			ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
διαφωνώ	19	19,0	19,0	19,0
μάλλον διαφωνώ	12	12,0	12,0	31,0
ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	23	23,0	23,0	54,0
μάλλον συμφωνώ	24	24,0	24,0	78,0
συμφωνώ απόλυτα	22	22,0	22,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	100,0	

Η πλειοψηφία των πελατών στη συγκεκριμένη ερώτηση συμφώνησε με ποσοστό 78% ότι υπάρχει η δυνατότητα εύκολης άντλησης των επιθυμητών πληροφοριών μέσα από ένα σύστημα ERP. Μόλις το 19% διαφωνεί με την παραδοχή αυτή, και το 31% μάλλον διαφωνεί. Βλέπουμε και ένα ποσοστό 54% το οποίο αποτελείται από μάλλον αναποφάσιστους χρήστες.

Το erp καταφέρνει να συγκεντρώνει όλα τα δεδομένα σε μια βάση δεδομένων ,με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνει πληροφορία σε πραγματικό χρόνο καθώς δημιουργεί συνθήκες εύκολης διάχυσης της πληροφορίας και αποφυγής ανεπιθύμητων καταστάσεων.

Πίνακας 4.6: Εύκολη άντληση πληροφοριών αναφορικά με τα προϊόντα.

ΠΡΟΙΟΝΤΑ-ΑΝΤΛΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ
			ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
διαφωνώ	9	9,0	9,0	9,0
μάλλον διαφωνώ	13	13,0	13,0	22,0
ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	14	14,0	14,0	36,0

μάλλον συμφωνώ	42	42,0	42,0	78,0
συμφωνώ απόλυτα	22	22,0	22,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	100,0	

Η ευκολία άντλησης πληροφοριών για τους πελάτες είναι θετική σε ποσοστό 64%, αρνητική στο 22% και ουδέτερη στο 14%. Εδώ παρατηρούμε ότι ενώ οι περισσότεροι καταναλωτές συμφωνούν ότι τα πληροφοριακά συστήματα προσφέρουν εύκολη άντληση πληροφοριών για τα υφιστάμενα προϊόντα της εκάστοτε επιχείρησης, υπάρχουν αρκετοί που αντικρούουν το συμπέρασμα αυτό ενδεχομένως υπάρχουν άλλοι παράγοντες που οδηγούν εκεί.

Πίνακας 4.7: Η άντληση πληροφοριών σχετικά με ημερομηνίες.

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΕΣ-ΑΝΤΛΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
διαφωνώ	7	7,0	7,0	7,0
μάλλον διαφωνώ	9	9,0	9,0	16,0
ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	23	23,0	23,0	39,0
μάλλον συμφωνώ	29	29,0	29,0	68,0
συμφωνώ απόλυτα	32	32,0	32,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	100,0	

Παρατηρούμε ότι άλλες πληροφορίες που αντλούνται από το σύστημα όπως είναι οι ημερομηνίες βρίσκονται εύκολα από το σύστημα ERP σε ποσοστό 61%, δύσκολα στο 16% και ουδέτερα στο 23%. Οι ημερομηνίες είναι εξίσου ένας σημαντικός παράγοντας για τις επιχειρήσεις, είναι η αφετηρία όλου του κύκλου διεργασιών που συντελεί στο λιανικό εμπόριο ένδυσης, το erp έχει καταφέρει να συμβάλει σε σημαντικό βαθμό για την διεκπεραίωση αυτών.

Πίνακας 4.8: Η πρόληψη λανθασμένων κινήσεων.

ΠΡΟΛΗΨΗ ΛΑΘΩΝ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
διαφωνώ	11	11,0	11,0	11,0

μάλλον διαφωνώ	12	12,0	12,0	23,0
ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	25	25,0	25,0	48,0
μάλλον συμφωνώ	33	33,0	33,0	81,0
συμφωνώ απόλυτα	19	19,0	19,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	100,0	

Σύμφωνα με τις απαντήσεις των καταναλωτών, οι λανθασμένες κινήσεις προλαμβάνονται σε ποσοστό 52%, δεν προλαμβάνονται στο 23% και ουδέτερα στο 25%. Είναι σημαντικό για μια επιχείρηση να έχει ένα πρόγραμμα το οποίο θα προλαμβάνει μια λάθος κίνηση. Έτσι δεν επιβαρύνετε με επιπλέον κόστος ώστε να διορθωθεί το συγκεκριμένο λάθος και δεν θα χάσει άσκοπο χρόνο για την επίλυση του.

Πίνακας 4.9: Η ποιότητα υπηρεσιών logistics από την επιχείρηση.

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ LOGISTICS	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
διαφωνώ	6	6,0	6,0	6,0
μάλλον διαφωνώ	9	9,0	9,0	15,0
ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	17	17,0	17,0	32,0
μάλλον συμφωνώ	41	41,0	41,0	73,0
συμφωνώ απόλυτα	27	27,0	27,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	100,0	

Σύμφωνα με τις απαντήσεις των χρηστών παρατηρούμε ότι η ποιότητα των υπηρεσιών logistics που προσφέρεται από την επιχείρηση είναι εξαιρετική σε ποσοστό 68%, ουδέτερη στο 17% και αρνητική στο 15%. Παρατηρούμε πως με την πάροδο των χρόνων έχει διορθωθεί η κακή οργάνωση της αποθήκης, ο ανεφοδιασμός χωρίς πρόγραμμα και σύστημα και τόσα άλλα αρνητικά, έχουν δώσει τη θέση τους σε ολοκληρωμένα συστήματα υψηλής ευφυΐας και αποτελεσματικότητας.

Πίνακας 4.10: Κάλυψη των αναγκών βάση των υπηρεσιών logistics που προσφέρονται.

ΚΑΛΥΨΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ LOGISTICS			ΕΓΚΥΡΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
διαφωνώ	9	9,0	9,0	9,0
μάλλον διαφωνώ	7	7,0	7,0	16,0
ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	27	27,0	27,0	43,0
μάλλον συμφωνώ	36	36,0	36,0	79,0
συμφωνώ απόλυτα	21	21,0	21,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	100,0	

Βάση της έρευνας προκύπτει το συμπέρασμα ότι το σύστημα ERP καλύπτει πλήρως τις ανάγκες των υπηρεσιών logistics που προσφέρονται από μια επιχείρηση με ποσοστό 57% , αντιθέτως οι χρήστες που δεν ικανοποιήθηκαν είναι κατά πολύ λιγότεροι με ποσοστό 16%. Οι χρήστες που κρατούν ουδέτερη στάση ανέρχονται σε ποσοστό 27%. Οι δραστηριότητες των logistics έχουν να κάνουν με την ανάλυση, σύνθεση και τον καθορισμό των πόρων που απαιτούνται για να πραγματοποιηθεί ένας σκοπός. Ένα σύνολο διεργασιών ώστε να είναι πλήρως ενημερωμένοι οι καταναλωτές βάση των αποτελεσμάτων, βλέπουμε ότι το erp συμβάλλει σε ικανοποιητικό βαθμό στην εκπλήρωση τους.

Πίνακας 4.11: Σύγκριση ERP με διαφορετικό πρόγραμμα ίδιου χαρακτήρα.

ERP-ΑΛΛΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ			ΕΓΚΥΡΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
διαφωνώ	13	13,0	13,0	13,0
μάλλον διαφωνώ	16	16,0	16,0	29,0
ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	31	31,0	31,0	60,0
μάλλον συμφωνώ	21	21,0	21,0	81,0
συμφωνώ απόλυτα	19	19,0	19,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	100,0	

Σχετικά με την ερώτηση για το αν η χρήση άλλου συστήματος παρόμοιου με το ERP θα εξυπηρετούσε το ίδιο καλά οι καταναλωτές συμφώνησαν με ποσοστό 40%, ουδέτερες ήταν οι απαντήσεις με ποσοστό 31% και αρνητικές με ποσοστό 29%. Παρατηρούμε πως ένα

μεγάλο μέρος των χρηστών, ενδεχομένως προέρχονταν και από το τμήμα της μηχανογράφησης, συμφώνησαν ότι θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί ένα παρόμοιο σύστημα για την ομαλή λειτουργία της εκάστοτε επιχείρησης.

Πίνακας 4.12: Η απόδοση του συστήματος WMS στην επιχείρηση.

WMS ΑΠΟΔΟΣΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
διαφωνώ	5	5,0	5,0	5,0
μάλλον διαφωνώ	4	4,0	4,0	9,0
ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	31	31,0	31,0	40,0
μάλλον συμφωνώ	33	33,0	33,0	73,0
συμφωνώ απόλυτα	27	27,0	27,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	100,0	

Εδώ παρατηρούμε ότι επί το πλείστον οι ερωτηθέντες συμφώνησαν με ποσοστό 60% πως η απόδοση της επιχείρησης θα μεγιστοποιηθεί χρησιμοποιώντας ένα σύστημα Διαχείρισης Αποθηκών και Διανομών WMS, το 9% μόνο συμφώνησε ότι δεν θα αποφέρουν καμία αλλαγή και αυτοί που ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν ανέρχονται στο ποσοστό 31%. Με την αποδοχή των συστημάτων διαχείρισης αποθήκης (WMS) τα οποία θεωρούνται ολοκληρωμένα συστήματα υψηλής ευφυΐας και αποτελεσματικότητας, οι καταναλωτές επιτυγχάνουν στην ιδέα και στους υψηλούς στόχους μια σύγχρονης αποθήκης.

Πίνακας 4.13: Ο βαθμός ικανοποίησης του ERP συστήματος.

ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
διαφωνώ	11	11,0	11,0	11,0
μάλλον διαφωνώ	15	15,0	15,0	26,0
ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	26	26,0	26,0	52,0
μάλλον συμφωνώ	25	25,0	25,0	77,0
συμφωνώ απόλυτα	23	23,0	23,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	100,0	

Η ικανοποίηση σε μέγιστο βαθμό από την χρήση του συστήματος ERP είναι θετική στο 48%, αρνητική στο 26% και ουδέτερη στο 26%. Παρατηρούμε ότι ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό χρηστών ικανοποιούνται πλήρως από τη χρήση των ERP συστημάτων. Αυτή είναι μια θετική παραδοχή όσον αφορά την μεταγενέστερη εξέλιξη των συστημάτων αυτών.

4.4 Η ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΟΥ ERP, Η ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΟΙ ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ

Πίνακας 4.14: Υψηλό κόστος εγκατάστασης

ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ			ΕΓΚΥΡΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
καθόλου	9	9,0	9,0	9,0
μέτρια	11	11,0	11,0	20,0
αδιάφορο	21	21,0	21,0	41,0
πολύ	35	35,0	35,0	76,0
πάρα πολύ	24	24,0	24,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	100,0	

Το κόστος της αρχικής εγκατάστασης του συστήματος είναι υψηλό με συμφωνία στο 59%, το 9% των καταναλωτών διαφωνεί, μέτριο θεωρεί το κόστος εγκατάστασης το ποσοστό 11% και αδιάφορο το θεωρεί το ποσοστό 21%. Ένα από τα μειονεκτήματα που μας είπαν οι καταναλωτές, είναι για το υψηλό κόστος της αρχικής εγκατάστασης,

Μας είπαν πως για την κάθε μια διεργασία ξεχωριστά χρησιμοποιούσαν επιπλέον προγράμματα, το erp μπορεί να έχει υψηλό κόστος εγκατάστασης αλλά μπορεί να καλύψει μεγάλο εύρος διεργασιών χωρίς την χρήση επιπλέον προγραμμάτων έτσι μειώνεται το κόστος και ο επιπλέον χρόνος.

Πίνακας 4.15: Υψηλό κόστος συντήρησης

ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ			ΕΓΚΥΡΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
καθόλου	7	7,0	7,0	7,0
μέτρια	26	26,0	26,0	33,0
αδιάφορο	30	30,0	30,0	63,0

πολύ	18	18,0	18,0	81,0
παρα πολύ	19	19,0	19,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	100,0	

Εδώ παρατηρούμε ότι το ποσοστό των καταναλωτών που θεωρεί ότι το κόστος συντήρησης του συστήματος είναι υψηλό σε ποσοστό 37%, συμβαδίζει με το ποσοστό εκείνων που θεωρούν το κόστος συντήρησης αδιάφορο με ποσοστό 30%. Το ποσοστό των 7% δεν το θεωρεί καθόλου, και μέτριο το θεωρεί το 26% των χρηστών. Όταν ένα πρόγραμμα μεγάλου εύρους όπως είναι το egr έχει υψηλό κόστος αρχικής εγκατάστασης και έμμεσα υψηλό κόστος συντήρησης μπορούμε να προβούμε στο συμπέρασμα των υψηλών προδιαγραφών σύμφωνα με τις απαιτήσεις του χρήστη.

Πίνακας 4.16: Οι δυσκολίες σχετικά με την εκπαίδευση του προσωπικού

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
καθόλου	11	11,0	11,0	11,0
μέτρια	23	23,0	23,0	34,0
αδιάφορο	28	28,0	28,0	62,0
πολύ	21	21,0	21,0	83,0
πάρα πολύ	17	17,0	17,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	100,0	

Η πλειοψηφία των καταναλωτών θεωρεί την εκπαίδευση του προσωπικού πάνω στο σύστημα δύσκολη με ποσοστό 38%, καθόλου δύσκολη το 11% των καταναλωτών, αδιάφορα αντιμετωπίζει την εκπαίδευση το 28% και μέτρια το 23%. Η εφαρμογή ενός νέου συστήματος σε μια επιχείρηση συνήθως περιλαμβάνει την αλλαγή στις επιχειρηματικές διαδικασίες, που σημαίνει, τον τρόπο εργασίας των ανθρώπων. Το egr θεωρείται ιδιαίτερα ένα δύσκολο πρόγραμμα, αλλά η εκπαίδευση του προσωπικού θεωρείται αναγκαίο κομμάτι για την χρήση του .

Πίνακας 4.17: Υποστήριξη παρόχου του συστήματος

ΠΑΡΟΧΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
καθόλου	13	13,0	13,0	13,0
μέτρια	24	24,0	24,0	37,0
αδιάφορο	27	27,0	27,0	64,0
πολύ	21	21,0	21,0	85,0
πάρα πολύ	15	15,0	15,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	100,0	

Το 36% των καταναλωτών συμφωνεί ότι υπάρχει υποστήριξη από τον πάροχο του συστήματος μετά την εγκατάστασή τους στην επιχείρηση, πράγμα το οποίο καθιστά την εδραίωση των πληροφοριακών συστημάτων ERP σε ολοένα και περισσότερες επιχειρήσεις. Το 13% θεωρεί ότι δεν υπάρχει υποστήριξη από τον πάροχο, το 24% τη θεωρεί μέτρια και αδιάφορη το 27%.

4.5 ΠΟΣΟ ΠΡΟΣΟΛΟΦΟΡΑ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ERP ΚΑΙ ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΩΦΕΛΕΙΑ ΠΟΥ ΑΠΟΚΟΜΙΖΟΥΝ ΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥΣ.

Πίνακας 4.18: Μεγάλη αύξηση των δραστηριοτήτων λόγω Erp

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
διαφωνώ	11	11,0	11,0	11,0
μάλλον διαφωνώ	19	19,0	19,0	30,0
ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	23	23,0	23,0	53,0
μάλλον συμφωνώ	26	26,0	26,0	79,0
συμφωνώ απόλυτα	21	21,0	21,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	100,0	

Με την πρόταση «Μεγάλη αύξηση δραστηριοτήτων, λόγω του συστήματος ERP» βρέθηκαν μάλλον να συμφωνούν, ούτε συμφωνούν – ούτε διαφωνούν και απόλυτα συμφωνούν το 70% των ερωτηθέντων. Το υπόλοιπο 30% έχει αρνητική άποψη, διαφωνεί με την πρόταση. Το 30% σε απότοκο της τηλεφωνικής μας συζητήσεως και με δεδομένα τα αποτελέσματα που παρουσιάζουμε θεωρεί ότι η αύξηση των δραστηριοτήτων του οφείλετε στο σωστό management και στη σκληρή δουλειά.

Πίνακας 4.19: Μεγάλη αύξηση της πελατειακής αγοράς λόγω του Egp

ΑΥΞΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ			ΕΓΚΥΡΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
διαφωνώ	19	19,0	19,0	19,0
μάλλον διαφωνώ	12	12,0	12,0	31,0
ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	26	26,0	26,0	57,0
μάλλον συμφωνώ	23	23,0	23,0	80,0
συμφωνώ απόλυτα	20	20,0	20,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	100,0	

Το 31% θεωρεί πως δεν αύξησε την πελατεία του λόγω του συστήματος. Υπάρχει ένα σταθερό ποσοστό της τάξεως του 26 % το οποίο δεν εκφέρει καθαρή άποψη, ενώ το υπόλοιπο 43% πιστεύει ότι έχει βοηθηθεί ως προς την ανάπτυξη και την άνοδο της επιχείρησής του από το σύστημα.

Πίνακας 4.20: Μείωση του μόνιμου προσωπικού λόγω του Egp

ΜΟΝΙΜΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ			ΕΓΚΥΡΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
διαφωνώ	15	15,0	15,0	15,0
μάλλον διαφωνώ	16	16,0	16,0	31,0
ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	21	21,0	21,0	52,0
μάλλον συμφωνώ	31	31,0	31,0	83,0

συμφωνώ απόλυτα	17	17,0	17,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	100,0	

Εδώ παρατηρούμε ένα διόλου μικρό ποσοστό (31%) το οποίο απαντά πως η τεχνολογία και η εξέλιξη επέφερε απολύσεις. Σε συνδυασμό μάλιστα με το 17% το οποίο συμφωνεί απόλυτα τότε οι αριθμοί φτάνουν στο 48%! Το 48% των ερωτηθέντων πιστεύει πως ένα λειτουργικό σύστημα είναι ικανό να φέρει απολύσεις!

Πίνακας 4.21: Η βελτίωση της ανταγωνιστικότητας λόγω του Eip

ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
	διαφωνώ	5	5,0	5,0
μάλлон διαφωνώ	11	11,0	11,0	16,0
ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	32	32,0	32,0	48,0
μάλлон συμφωνώ	33	33,0	33,0	81,0
συμφωνώ απόλυτα	19	19,0	19,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	100,0	

Πάνω από το 50% των ερωτηθέντων απάντησαν θετικά στο αν πιστεύουν ότι η βελτίωση της ανταγωνιστικότητας επήλθε λόγω του συστήματος. Στη γλώσσα του εμπορίου ο χρόνος είναι χρήμα. Έτσι λοιπόν όταν μια επιχείρηση εξοπλίζεται με εργαλεία τα οποία της εξασφαλίζουν ταχύτητα, και λιγότερα λάθη τότε η ίδια γίνεται πιο ανταγωνιστική και ευέλικτη στις απαιτήσεις της εποχής.

Πίνακας 4.22: Μείωση του συνολικού κόστους λόγω του Eip

ΜΕΙΩΣΗ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
	διαφωνώ	7	6,9	7,0
μάλлон διαφωνώ	19	18,8	19,0	26,0
ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	33	32,7	33,0	59,0

μάλλον συμφωνώ	28	27,7	28,0	87,0
συμφωνώ απόλυτα	13	12,9	13,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	99,0	100,0	
Missing System	1	1,0		
ΣΥΝΟΛΟ	101	100,0		

Τα άτομα που απάντησαν ότι μάλλον συμφωνούν με τη μείωση του συνολικού κόστους στην επιχείρηση είναι σαφώς πολύ περισσότερα από εκείνα που μάλλον διαφώνησαν. Οι επιχειρήσεις κατά γενική ομολογία οι οποίες δεν είδαν αξιοσημείωτη διαφορά στα οικονομικά τους μεγέθη με τη χρήση ERP είναι εκείνες που είχαν οικονομικές δυσχέρειες.

Πίνακας 4.23: Μείωση τιμών προς τους πελάτες λόγω του Egr

ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΩΝ-ΠΕΛΑΤΕΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
διαφωνώ	8	7,9	8,0	8,0
μάλλον διαφωνώ	23	22,8	23,0	31,0
ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	29	28,7	29,0	60,0
μάλλον συμφωνώ	18	17,8	18,0	78,0
συμφωνώ απόλυτα	22	21,8	22,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	99,0	100,0	
Missing System	1	1,0		
ΣΥΝΟΛΟ	101	100,0		

Η φύση της επιχείρησης και το μέγεθος της έπαιξαν ρόλο σε αυτές τις απαντήσεις. Το 22% συμφώνησε απόλυτα ότι οι τιμές της μειώθηκαν προς τους πελάτες της. Το 29% κράτησε ουδέτερη άποψη. Μόνο το 8% διαφώνησε ριζικά, αποπλέοντας το σύστημα από τις τιμές των πελατών.

Πίνακας 4.24: Η γρήγορη επίλυση λαθών λόγω του Egr

ΕΠΙΛΥΣΗ ΛΑΘΩΝ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
---------------	-----------	---------	----------------	--------------------

διαφωνώ	4	4,0	4,0	4,0
μάλλον διαφωνώ	11	10,9	11,0	15,0
ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	34	33,7	34,0	49,0
μάλλον συμφωνώ	24	23,8	24,0	73,0
συμφωνώ απόλυτα	27	26,7	27,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	99,0	100,0	
Missing System	1	1,0		
ΣΥΝΟΛΟ	101	100,0		

Η γρήγορη επίλυση λαθών εξαρτάται από το φόρτο εργασίας και από τον χειριστή του προγράμματος. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα η πλειοψηφία με ποσοστό 51% συμφωνεί ότι το πληροφοριακό σύστημα συντελεί στην άμεση επίλυση λαθών. Παρατηρούμε επίσης ότι καταλαμβάνουν ένα μεγάλο ποσοστό 34%, εκείνοι που πιστεύουν ότι ούτε συμφωνούν, ούτε διαφωνούν. Ενώ το 15% διαφωνεί με την πρόταση αυτή.

4.6 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ ΠΟΥ ΣΥΜΒΑΛΛΟΥΝ ΣΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ERP ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ,ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΟΥ ΛΙΑΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΕΝΔΥΣΗΣ.

Πίνακας 4.25: Μέσος όρος ,διάμεσος , επικρατούσα τιμή των παραγόντων που συμβάλλουν στην αποτελεσματική χρήση των συστημάτων Erp.

	Μέσος Όρος	Διάμεσος	Επικρατούσα τιμή	Τυπική απόκλιση	Valid	Missing
χρησιμοποιείτε το ERP στην επιχείρησή σας	1,49	1	1	0,71767	99%	1
Το πρόγραμμα ERP λειτουργεί καλύτερα απ ότι άλλα προγράμματα, ίδιου σκοπού για επιχειρήσεις ενδυμάτων	3,41	4	4	1,31114	99%	1
Τα στοιχεία του συστήματος ERP είναι αρκετά, όσο αφορά το logistics για την κάθε λειτουργία της επιχείρησης	3,69	4	4	1,21185	100%	0
Το πληροφοριακό ERP σύστημα, ικανοποιεί τους πελάτες μας	3,67	4	4	1,13756	100%	0
Οι πελάτες αντλούν εύκολα τις πληροφορίες που επιθυμούν από σύστημα ERP	3,18	3	4	1,40978	100%	0

Το σύστημα ERP προσφέρει εύκολη άντληση πληροφοριών για τα προϊόντα	3,55	4	4	1,22578	99%	1
Οι πληροφορίες που αφορούν σε ημερομηνίες αντλούνται εύκολα από το σύστημα ERP	3,7	4	5	1,21023	100%	0
Με το ERP προλαμβάνονται λανθασμένες κινήσεις	3,37	4	4	1,23628	100%	0
Η ποιότητα των υπηρεσιών logistics που προσφέρεται από την επιχείρηση, είναι εξαιρετική	3,74	4	4	1,13369	100%	0
Το σύστημα ERP καλύπτει πλήρως τις ανάγκες των υπηρεσιών logistics που προσφέρουμε	3,53	4	4	1,16736	100%	0
Εάν χρησιμοποιούσα διαφορετικό πρόγραμμα από το ERP θα με εξυπηρετούσε το ίδιο καλά.	3,17	3	3	1,27964	100%	0
Η επένδυση σε σύστημα WMS(Διαχείριση Αποθηκών και Διανομών), θα φέρει στην επιχείρηση μέγιστη απόδοση (σε όλους τους τομείς).	3,73	4	4	1,06225	99%	1
Ο βαθμός ικανοποίησης με τη χρήση ERP συστήματος που διαθέτει η επιχείρηση είναι μέγιστος	3,34	3	3	1,2888	98%	2
Υψηλό κόστος αρχικής εγκατάστασης	3,54	4	4	1,22615	100%	0
Υψηλό κόστος συντήρησης συστήματος	3,16	3	3	1,21206	100%	0
Δύσκολη η αρχική εκπαίδευση του προσωπικού στη χρήση του ERP	3,1	3	3	1,25126	100%	0
Υποστήριξη από τον πάροχο του συστήματος	3,01	3	3	1,25927	100%	0
Μεγάλη αύξηση των δραστηριοτήτων, λόγω του συστήματος ERP	3,27	3	4	1,29377	100%	0
Μεγάλη αύξηση της πελατειακής αγοράς, λόγω του συστήματος ERP	3,13	3	3	1,38283	100%	0
Μεγάλη μείωση του μόνιμου προσωπικού, λόγω του συστήματος ERP	3,19	3	4	1,31576	100%	0
Βελτίωση ανταγωνιστικότητας, λόγω του συστήματος ERP	3,5	4	4	1,07778	100%	0

Μείωση μέσου συνολικού κόστους στην επιχείρηση, εξαιτίας της χρήσης του ERP	3,21	3	3	1,11278	100%	0
Μείωση τιμών προς τους πελάτες, λόγω του συστήματος ERP	3,23	3	3	1,254412	99%	1
Γρήγορη επίλυση λαθών, λόγω του συστήματος ERP	3,59	4	3	1,12002	100%	0

4.7 ΙΕΡΑΡΧΗΣΗ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ ΠΟΥ ΣΥΜΒΑΛΛΟΥΝ ΣΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ERP ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΑ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ

Πίνακας 4.26: Kruskal Wallis Test ως προς την ηλικία

Ranks

	πόσο χρονών είστε	N	Mean Rank
Το πρόγραμμα ERP λειτουργεί καλύτερα απ ότι άλλα προγράμματα, ίδιου σκοπού για επιχειρήσεις ενδυμάτων	20 έως 30	25	13,36
	31 έως 40	30	42,13
	41 έως 50	30	69,43
	πάνω από 51	15	91,27
	Total	100	
Τα στοιχεία του συστήματος ERP είναι αρκετά, όσο αφορά το logistics για την κάθε λειτουργία της επιχείρησης	20 έως 30	25	14,20
	31 έως 40	30	40,90
	41 έως 50	30	69,60
	πάνω από 51	15	92,00
	Total	100	
Με το ERP προλαμβάνονται λανθασμένες κινήσεις	20 έως 30	25	14,40
	31 έως 40	30	40,13
	41 έως 50	30	71,20
	πάνω από 51	15	90,00
	Total	100	
Το σύστημα ERP καλύπτει πλήρως τις ανάγκες των υπηρεσιών logistics που προσφέρουμε	20 έως 30	25	17,80
	31 έως 40	30	41,00
	41 έως 50	30	69,00
	πάνω από 51	15	87,00
	Total	100	
Ο βαθμός ικανοποίησης με τη χρήση ERP συστήματος που διαθέτει η επιχείρηση είναι μέγιστος	20 έως 30	25	17,14
	31 έως 40	30	40,08
	41 έως 50	30	68,47
	πάνω από 51	15	91,00

	Total	100	
	20 έως 30	25	14,60
Υψηλό κόστος αρχικής εγκατάστασης	31 έως 40	30	44,07
	41 έως 50	30	67,85
	πάνω από 51	15	88,50
	Total	100	
	20 έως 30	25	15,88
Υψηλό κόστος συντήρησης συστήματος	31 έως 40	30	41,03
	41 έως 50	30	68,57
	πάνω από 51	15	91,00
	Total	100	
	20 έως 30	25	15,88
Υποστήριξη από τον πάροχο του συστήματος	31 έως 40	30	40,80
	41 έως 50	30	67,80
	πάνω από 51	15	93,00
	Total	100	
	20 έως 30	25	13,72
Μεγάλη αύξηση της πελατειακής αγοράς, λόγω του συστήματος ERP	31 έως 40	30	40,70
	41 έως 50	30	70,95
	πάνω από 51	15	90,50
	Total	100	
	20 έως 30	25	15,04
Μείωση τιμών προς τους πελάτες, λόγω του συστήματος ERP	31 έως 40	30	40,80
	41 έως 50	30	70,25
	πάνω από 51	15	89,50
	Total	100	
	20 έως 30	25	17,80
Γρήγορη επίλυση λαθών, λόγω του συστήματος ERP	31 έως 40	30	38,30
	41 έως 50	30	71,70
	πάνω από 51	15	87,00
	Total	100	
	20 έως 30	25	32,50
χρησιμοποιείτε το ERP στην επιχείρησή σας	31 έως 40	30	32,50
	41 έως 50	30	62,95
	πάνω από 51	15	91,60
	Total	100	

	Chi-Square	df	Asymp. Sig.
Το πρόγραμμα ERP λειτουργεί καλύτερα απ ότι άλλα προγράμματα, ίδιου σκοπού για επιχειρήσεις ενδυμάτων	9 2,047	3	,000
Τα στοιχεία του συστήματος ERP είναι αρκετά, όσο αφορά το logistics για την κάθε λειτουργία της επιχείρησης	90,782	3	,000
Με το ERP προλαμβάνονται λανθασμένες κινήσεις	89,851	3	,000
Το σύστημα ERP καλύπτει πλήρως τις ανάγκες των υπηρεσιών logistics που προσφέρουμε	77,551	3	,000
Ο βαθμός ικανοποίησης με τη χρήση	84,134	3	,000

ERP συστήματος που διαθέτει η επιχείρηση είναι μέγιστος			
Υψηλό κόστος αρχικής εγκατάστασης	81,776	3	,000
Υψηλό κόστος συντήρησης συστήματος	84,522	3	,000
Υποστήριξη από τον πάροχο του συστήματος	85,959	3	,000
Μεγάλη αύξηση της πελατειακής αγοράς, λόγω του συστήματος ERP	91,244	3	,000
Μείωση τιμών προς τους πελάτες, λόγω του συστήματος ERP	86,327	3	,000
Γρήγορη επίλυση λαθών, λόγω του συστήματος ERP	82,979	3	,000
χρησιμοποιείτε το ERP στην επιχείρησή σας	78,503	3	,000

Πίνακας 4.27: Kruskal Wallis Test ως προς το μορφωτικό επίπεδο

Ranks			
	ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο	N	Mean Rank
Το πρόγραμμα ERP λειτουργεί καλύτερα απ ότι άλλα προγράμματα, ίδιου σκοπού για επιχειρήσεις ενδυμάτων	απόφοιτος λυκείου	8	5,63
	απόφοιτος ΙΕΚ	20	19,60
	απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	67	61,84
	Μεταπτυχιακός τίτλος	5	94,00
	Total	100	
Τα στοιχεία του συστήματος ERP είναι αρκετά, όσο αφορά το logistics για την κάθε λειτουργία της επιχείρησης	απόφοιτος λυκείου	8	8,00
	απόφοιτος ΙΕΚ	20	18,08
	απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	67	62,16
	Μεταπτυχιακός τίτλος	5	92,00
	Total	100	
Με το ERP προλαμβάνονται λανθασμένες κινήσεις	απόφοιτος λυκείου	8	6,00
	απόφοιτος ΙΕΚ	20	18,75
	απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	67	62,34
	Μεταπτυχιακός τίτλος	5	90,00
	Total	100	
Το σύστημα ERP καλύπτει πλήρως τις ανάγκες των υπηρεσιών logistics που προσφέρουμε	απόφοιτος λυκείου	8	4,69
	απόφοιτος ΙΕΚ	20	24,13
	απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	67	61,12
	Μεταπτυχιακός τίτλος	5	87,00
	Total	100	
Ο βαθμός ικανοποίησης με τη χρήση ERP συστήματος που διαθέτει η επιχείρηση είναι μέγιστος	απόφοιτος λυκείου	8	6,00
	απόφοιτος ΙΕΚ	20	23,90
	απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	67	60,73
	Μεταπτυχιακός τίτλος	5	91,00
	Total	100	
Υψηλό κόστος αρχικής εγκατάστασης	απόφοιτος λυκείου	8	5,00
	απόφοιτος ΙΕΚ	20	20,90
	απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	67	61,93
	Μεταπτυχιακός τίτλος	5	88,50
	Total	100	
Υψηλό κόστος συντήρησης συστήματος	απόφοιτος λυκείου	8	6,06
	απόφοιτος ΙΕΚ	20	20,50
	απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	67	61,74
	Μεταπτυχιακός τίτλος	5	91,00
	Total	100	

	Total	100	
	απόφοιτος λυκείου	8	7,00
	απόφοιτος ΙΕΚ	20	20,88
Υποστήριξη από τον πάροχο του συστήματος	απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	67	61,37
	Μεταπτυχιακός τίτλος	5	93,00
	Total	100	
	απόφοιτος λυκείου	8	10,00
Μεγάλη αύξηση της πελατειακής αγοράς, λόγω του συστήματος ERP	απόφοιτος ΙΕΚ	20	16,98
	απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	67	62,36
	Μεταπτυχιακός τίτλος	5	90,50
	Total	100	
	απόφοιτος λυκείου	8	4,50
Μείωση τιμών προς τους πελάτες, λόγω του συστήματος ERP	απόφοιτος ΙΕΚ	20	20,00
	απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	67	62,19
	Μεταπτυχιακός τίτλος	5	89,50
	Total	100	
	απόφοιτος λυκείου	8	6,25
Γρήγορη επίλυση λαθών, λόγω του συστήματος ERP	απόφοιτος ΙΕΚ	20	24,63
	απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	67	60,78
	Μεταπτυχιακός τίτλος	5	87,00
	Total	100	
	απόφοιτος λυκείου	8	32,50
χρησιμοποιείτε το ERP στην επιχείρησή σας	απόφοιτος ΙΕΚ	20	32,50
	απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	67	54,78
	Μεταπτυχιακός τίτλος	5	94,00
	Total	100	

	ChiSquare	df	Asymp.Sig.
Το πρόγραμμα ERP λειτουργεί καλύτερα απ ότι άλλα προγράμματα, ίδιου σκοπού για επιχειρήσεις	67,859	3	,000

ενδυμάτων			
Τα στοιχεία του συστήματος ERP είναι αρκετά, όσο αφορά το logistics για την κάθε λειτουργία της επιχείρησης	66,620	3	,000
Με το ERP προλαμβάνονται λανθασμένες κινήσεις	66,335	3	,000
Το σύστημα ERP καλύπτει πλήρως τις ανάγκες των υπηρεσιών logistics που προσφέρουμε	58,361	3	,000
Ο βαθμός ικανοποίησης με τη χρήση ERP συστήματος που διαθέτει η επιχείρηση είναι μέγιστος	58,189	3	,000
Υψηλό κόστος αρχικής εγκατάστασης	63,185	3	,000
Υψηλό κόστος	63,613	3	,000

συντήρησης συστήματος			
Υποστήριξη από τον πάροχο του συστήματος	61,958	3	,000
Μεγάλη αύξηση της πελατειακής αγοράς, λόγω του συστήματος ERP	66,050	3	,000
Μείωση τιμών προς τους πελάτες, λόγω του συστήματος ERP	65,633	3	,000
Γρήγορη επίλυση λαθών, λόγω του συστήματος ERP	54,924	3	,000
χρησιμοποιείτε το ERP στην επιχείρησή σας	32,444	3	,000

Πίνακας 4.28: Kruskal Wallis Test ως προς τα έτη επαγγελματικής εμπειρίας

Ranks			
	Έτη επαγγελματικής εμπειρίας	N	Mean Rank
Το πρόγραμμα ERP	1 έως 3	10	7,90
λειτουργεί καλύτερα απ ότι	4 έως 7	12	17,00
άλλα προγράμματα, ίδιου	8 έως 10	13	35,00
σκοπού για επιχειρήσεις	πάνω απο 10	65	66,34

ενδυμάτων	Total	100	
Τα στοιχεία του συστήματος	1 έως 3	10	8,00
ERP είναι αρκετά, όσο	4 έως 7	12	17,04
αφορά το logistics για την	8 έως 10	13	29,19
κάθε λειτουργία της	πάνω από 10	65	67,48
επιχείρησης	Total	100	
	1 έως 3	10	6,00
	4 έως 7	12	19,75
Με το ERP προλαμβάνονται	8 έως 10	13	29,08
λανθασμένες κινήσεις	πάνω από 10	65	67,31
	Total	100	
	1 έως 3	10	7,00
Το σύστημα ERP καλύπτει	4 έως 7	12	25,00
πλήρως τις ανάγκες των	8 έως 10	13	25,00
υπηρεσιών logistics που	πάνω από 10	65	67,00
προσφέρουμε	Total	100	
	1 έως 3	10	7,00
Ο βαθμός ικανοποίησης με	4 έως 7	12	21,75
τη χρήση ERP συστήματος	8 έως 10	13	32,50
που διαθέτει η επιχείρηση	πάνω από 10	65	66,10
είναι μέγιστος	Total	100	
	1 έως 3	10	6,00
	4 έως 7	12	17,67
Υψηλό κόστος αρχικής	8 έως 10	13	31,00
εγκατάστασης	πάνω από 10	65	67,31
	Total	100	
	1 έως 3	10	8,95
	4 έως 7	12	20,50
Υψηλό κόστος συντήρησης	8 έως 10	13	24,81
συστήματος	πάνω από 10	65	67,57
	Total	100	
	1 έως 3	10	7,00
	4 έως 7	12	20,88
Υποστήριξη από τον	8 έως 10	13	25,50
πάροχο του συστήματος	πάνω από 10	65	67,66
	Total	100	
	1 έως 3	10	10,00
Μεγάλη αύξηση της	4 έως 7	12	13,88
πελατειακής αγοράς, λόγω	8 έως 10	13	31,35
του συστήματος ERP	πάνω από 10	65	67,32

	Total	100	
	1 έως 3	10	7,60
Μείωση τιμών προς τους πελάτες, λόγω του συστήματος ERP	4 έως 7	12	20,00
	8 έως 10	13	28,00
	πάνω από 10	65	67,23
	Total	100	
	1 έως 3	10	7,00
Γρήγορη επίλυση λαθών, λόγω του συστήματος ERP	4 έως 7	12	23,13
	8 έως 10	13	32,50
	πάνω από 10	65	65,85
	Total	100	
	1 έως 3	10	32,50
χρησιμοποιείτε το ERP στην επιχείρησή σας	4 έως 7	12	32,50
	8 έως 10	13	32,50
	πάνω από 10	65	60,19
	Total	100	

	ChiSquare	df	Asymp.Sig.
Το πρόγραμμα ERP λειτουργεί καλύτερα απ ότι άλλα προγράμματα, ίδιου σκοπού για επιχειρήσεις ενδυμάτων	65,014	3	,000
Τα στοιχεία του συστήματος ERP είναι αρκετά, όσο αφορά το logistics για την κάθε λειτουργία	70,301	3	,000

της επιχείρησης			
Με το ERP προλαμβάνονται λανθασμένες κινήσεις	69,172	3	,000
Το σύστημα ERP καλύπτει πλήρως τις ανάγκες των υπηρεσιών logistics που προσφέρουμε	68,696	3	,000
Ο βαθμός ικανοποίησης με τη χρήση ERP συστήματος που διαθέτει η επιχείρηση είναι μέγιστος	62,904	3	,000
Υψηλό κόστος αρχικής εγκατάστασης	71,440	3	,000
Υψηλό κόστος συντήρησης συστήματος	70,070	3	,000
Υποστήριξη από τον πάροχο του συστήματος	70,810	3	,000
Μεγάλη αύξηση της πελατειακής αγοράς, λόγω	69,342	3	,000

του συστήματος ERP			
Μείωση τιμών προς τους πελάτες, λόγω του συστήματος ERP	68,212	3	,000
Γρήγορη επίλυση λαθών, λόγω του συστήματος ERP	60,870	3	,000
χρησιμοποιείτε το ERP στην επιχείρησή σας	28,647	3	,000

Πίνακας 4.29: Kruskal Wallis Test ως προς τον τίτλο θέσης

Ranks			
	Ποιος είναι ο τίτλος της θέσης σας	N	Mean Rank
Το πρόγραμμα ERP λειτουργεί καλύτερα απ' ό,τι άλλα προγράμματα, ίδιου σκοπού για επιχειρήσεις ενδυμάτων	Υπεύθυνος Μηχανοργάνωσης	55	29,05
	Υπεύθυνος Λογιστηρίου	24	68,42
	Υπεύθυνος Αποθήκης	11	79,09
	Άλλη θέση σχετική με τα ERP συστήματα	8	94,00
	Ιδιοκτήτης επιχείρησης	1	94,00
	Άλλο	1	94,00
	Total	100	
Τα στοιχεία του συστήματος ERP είναι αρκετά, όσο αφορά το logistics για την κάθε λειτουργία της	Υπεύθυνος Μηχανοργάνωσης	55	28,76
	Υπεύθυνος Λογιστηρίου	24	68,00
	Υπεύθυνος Αποθήκης	11	83,27

επιχείρησης	Άλλη θέση σχετική με τα ERP συστήματα	8	92,00
	Ιδιοκτήτης επιχείρησης	1	92,00
	Άλλο	1	92,00
	Total	100	
	Υπεύθυνος	55	28,44
Με το ERP προλαμβάνονται λανθασμένες κινήσεις	Μηχανοργάνωσης	24	66,50
	Υπεύθυνος Αποθήκης	11	90,00
	Άλλη θέση σχετική με τα ERP συστήματα	8	90,00
	Ιδιοκτήτης επιχείρησης	1	90,00
	Άλλο	1	90,00
Το σύστημα ERP καλύπτει πλήρως τις ανάγκες των υπηρεσιών logisticσπου προσφέρουμε	Total	100	
	Υπεύθυνος	55	30,45
	Μηχανοργάνωσης	24	64,50
	Υπεύθυνος Αποθήκης	11	87,00
	Άλλη θέση σχετική με τα ERP συστήματα	8	87,00
Ο βαθμός ικανοποίησης με τη χρήση ERP συστήματος που διαθέτει η επιχείρηση είναι μέγιστος	Ιδιοκτήτης επιχείρησης	1	87,00
	Άλλο	1	87,00
	Total	100	
	Υπεύθυνος	55	29,65
	Μηχανοργάνωσης	24	65,00
Υψηλό κόστος αρχικής εγκατάστασης	Υπεύθυνος Αποθήκης	11	86,27
	Άλλη θέση σχετική με τα ERP συστήματα	8	91,00
	Ιδιοκτήτης επιχείρησης	1	91,00
	Άλλο	1	91,00
	Total	100	
	Υπεύθυνος	55	30,67
	Μηχανοργάνωσης	24	62,69
	Υπεύθυνος Αποθήκης	11	88,50
	Άλλη θέση σχετική με τα ERP συστήματα	8	88,50
	Ιδιοκτήτης επιχείρησης	1	88,50
	Άλλο	1	88,50

	Total	100	
	Υπεύθυνος	55	29,60
	Μηχανοργάνωσης		
	Υπεύθυνος Λογιστηρίου	24	64,50
	Υπεύθυνος Αποθήκης	11	87,64
Υψηλό κόστος συντήρησης συστήματος	Άλλη θέση σχετική με τα ERP συστήματα	8	91,00
	Ιδιοκτήτης επιχείρησης	1	91,00
	Άλλο	1	91,00
	Total	100	
	Υπεύθυνος	55	29,47
	Μηχανοργάνωσης		
	Υπεύθυνος Λογιστηρίου	24	66,00
	Υπεύθυνος Αποθήκης	11	83,18
Υποστήριξη από τον πάροχο του συστήματος	Άλλη θέση σχετική με τα ERP συστήματα	8	93,00
	Ιδιοκτήτης επιχείρησης	1	93,00
	Άλλο	1	93,00
	Total	100	
	Υπεύθυνος	55	28,44
	Μηχανοργάνωσης		
	Υπεύθυνος Λογιστηρίου	24	66,96
	Υπεύθυνος Αποθήκης	11	88,55
Μεγάλη αύξηση της πελατειακής αγοράς, λόγω του συστήματος ERP	Άλλη θέση σχετική με τα ERP συστήματα	8	90,50
	Ιδιοκτήτης επιχείρησης	1	90,50
	Άλλο	1	90,50
	Total	100	
	Υπεύθυνος	55	29,09
	Μηχανοργάνωσης		
	Υπεύθυνος Λογιστηρίου	24	65,44
	Υπεύθυνος Αποθήκης	11	89,50
Μείωση τιμών προς τους πελάτες, λόγω του συστήματος ERP	Άλλη θέση σχετική με τα ERP συστήματα	8	89,50
	Ιδιοκτήτης επιχείρησης	1	89,50
	Άλλο	1	89,50
	Total	100	
	Υπεύθυνος	55	28,98
	Μηχανοργάνωσης		
Γρήγορη επίλυση λαθών, λόγω του συστήματος ERP	Υπεύθυνος Λογιστηρίου	24	67,88

	Υπεύθυνος Αποθήκης	11	87,00
	Άλλη θέση σχετική με τα ERP συστήματα	8	87,00
	Ιδιοκτήτης επιχείρησης	1	87,00
	Άλλο	1	87,00
	Total	100	
	Υπεύθυνος Μηχανοργάνωσης	55	32,50
	Υπεύθυνος Λογιστηρίου	24	59,69
	Υπεύθυνος Αποθήκης	11	80,91
χρησιμοποιείτε το ERP στην επιχείρησή σας	Άλλη θέση σχετική με τα ERP συστήματα	8	94,00
	Ιδιοκτήτης επιχείρησης	1	94,00
	Άλλο	1	94,00
	Total	100	

	ChiSquare	df	Asymp.Sig.
Το πρόγραμμα ERP λειτουργεί καλύτερα απ ότι άλλα προγράμματα, ίδιου σκοπού για επιχειρήσεις ενδυμάτων	77,586	3	,000
Τα στοιχεία του συστήματος ERP είναι αρκετά, όσο αφορά το logistics για την κάθε λειτουργία της επιχείρησης	78,177	3	,000

Με το ERP προλαμβάνονται λανθασμένες κινήσεις	81,897	3	,000
Το σύστημα ERP καλύπτει πλήρως τις ανάγκες των υπηρεσιών logistics που προσφέρουμε	71,173	3	,000
Ο βαθμός ικανοποίησης με τη χρήση ERP συστήματος που διαθέτει η επιχείρηση είναι μέγιστος	76,487	3	,000
Υψηλό κόστος αρχικής εγκατάστασης	70,760	3	,000
Υψηλό κόστος συντήρησης συστήματος	76,017	3	,000
Υποστήριξη από τον πάροχο του συστήματος	74,770	3	,000
Μεγάλη αύξηση της πελατειακής αγοράς, λόγω του συστήματος	81,217	3	,000

ERP			
Μείωση τιμών προς τους πελάτες, λόγω του συστήματος ERP	78,458	3	,000
Γρήγορη επίλυση λαθών, λόγω του συστήματος ERP	77,878	3	,000
χρησιμοποιείτε το ERP στην επιχείρησή σας	80,362	3	,000

Πίνακας 4.30: Kruskal Wallis Test ως προς την νομική μορφή της εταιρίας

Ranks			
	Ποια είναι η νομική μορφή της εταιρίας για την οποία δίνετε απαντήσεις	N	Mean Rank
Το πρόγραμμα ERP λειτουργεί καλύτερα απ ότι άλλα προγράμματα, ίδιου σκοπού για επιχειρήσεις ενδυμάτων	Ατομική Επιχείρηση	20	12,45
	ΕΠΕ	28	37,43
	Ομόρρυθμη εταιρία	25	60,08
	Ανώνυμη Εταιρεία	27	83,37
	Total	100	
Τα στοιχεία του συστήματος ERP είναι αρκετά, όσο αφορά το logistics για την κάθε λειτουργία της επιχείρησης	Ατομική Επιχείρηση	20	11,88
	ΕΠΕ	28	34,73
	Ομόρρυθμη εταιρία	25	63,84
	Ανώνυμη Εταιρεία	27	83,11
	Total	100	
Με το ERP προλαμβάνονται λανθασμένες κινήσεις	Ατομική Επιχείρηση	20	12,75
	ΕΠΕ	28	34,50
	Ομόρρυθμη εταιρία	25	61,60
	Ανώνυμη Εταιρεία	27	84,78

	Total	100	
Το σύστημα ERP καλύπτει πλήρως τις ανάγκες των υπηρεσιών logistics που προσφέρουμε	Ατομική Επιχείρηση	20	16,00
	ΕΠΕ	28	34,14
	Ομόρρυθμη εταιρία	25	57,00
	Ανώνυμη Εταιρεία	27	87,00
	Total	100	
Ο βαθμός ικανοποίησης με τη χρήση ERP συστήματος που διαθέτει η επιχείρηση είναι μέγιστος	Ατομική Επιχείρηση	20	13,30
	ΕΠΕ	28	32,50
	Ομόρρυθμη εταιρία	25	65,00
	Ανώνυμη Εταιρεία	27	83,30
	Total	100	
Υψηλό κόστος αρχικής εγκατάστασης	Ατομική Επιχείρηση	20	10,50
	ΕΠΕ	28	38,00
	Ομόρρυθμη εταιρία	25	59,00
	Ανώνυμη Εταιρεία	27	85,22
	Total	100	
Υψηλό κόστος συντήρησης συστήματος	Ατομική Επιχείρηση	20	14,73
	ΕΠΕ	28	35,50
	Ομόρρυθμη εταιρία	25	58,10
	Ανώνυμη Εταιρεία	27	85,52
	Total	100	
Υποστήριξη από τον πάροχο του συστήματος	Ατομική Επιχείρηση	20	13,48
	ΕΠΕ	28	35,52
	Ομόρρυθμη εταιρία	25	59,64
	Ανώνυμη Εταιρεία	27	85,00
	Total	100	
Μεγάλη αύξηση της πελατειακής αγοράς, λόγω του συστήματος ERP	Ατομική Επιχείρηση	20	10,78
	ΕΠΕ	28	37,04
	Ομόρρυθμη εταιρία	25	60,18
	Ανώνυμη Εταιρεία	27	84,93
	Total	100	
Μείωση τιμών προς τους πελάτες, λόγω του συστήματος ERP	Ατομική Επιχείρηση	20	13,80
	ΕΠΕ	28	35,79
	Ομόρρυθμη εταιρία	25	58,22
	Ανώνυμη Εταιρεία	27	85,80
	Total	100	
Γρήγορη επίλυση λαθών, λόγω του συστήματος ERP	Ατομική Επιχείρηση	20	14,13
	ΕΠΕ	28	32,50
	Ομόρρυθμη εταιρία	25	60,34
	Ανώνυμη Εταιρεία	27	87,00

χρησιμοποιείτε το ERP στην επιχείρησή σας	Total	100	
	Ατομική Επιχείρηση	20	32,50
	ΕΠΕ	28	32,50
	Ομόρρυθμη εταιρία	25	48,16
	Ανώνυμη Εταιρεία	27	84,67
	Total	100	

	ChiSquare	df	Asymp.Sig.
Το πρόγραμμα ERP λειτουργεί καλύτερα απ ότι άλλα προγράμματα, ίδιου σκοπού για επιχειρήσεις ενδυμάτων	83,055	3	,000
Τα στοιχεία του συστήματος ERP είναι αρκετά, όσο αφορά το logistics για την κάθε λειτουργία της επιχείρησης	87,622	3	,000
Με το ERP προλαμβάνονται λανθασμένες κινήσεις	87,770	3	,000
Το σύστημα ERP καλύπτει πλήρως τις ανάγκες των	88,767	3	,000

υπηρεσιών logistics που προσφέρουμε			
Ο βαθμός ικανοποίησης με τη χρήση ERP συστήματος που διαθέτει η επιχείρηση είναι μέγιστος	91,446	3	,000
Υψηλό κόστος αρχικής εγκατάστασης	90,164	3	,000
Υψηλό κόστος συντήρησης συστήματος	83,770	3	,000
Υποστήριξη από τον πάροχο του συστήματος	84,797	3	,000
Μεγάλη αύξηση της πελατειακής αγοράς, λόγω του συστήματος ERP	88,420	3	,000
Μείωση τιμών προς τους πελάτες, λόγω του συστήματος ERP	85,515	3	,000
Γρήγορη επίλυση λαθών,	94,864	3	,000

λόγω του συστήματος ERP			
χρησιμοποιείτε το ERP στην επιχείρησή σας	77,517	3	,000

Πίνακας 4.31: Kruskal Wallis Test ως προς τον αριθμό των εργαζομένων

Ranks			
	Ποιός είναι ο αριθμός των εργαζόμενων στην εν λόγω επιχείρηση	N	Mean Rank
	1 έως 9	8	5,63
Το πρόγραμμα ERP	10 έως 24	16	17,00
λειτουργεί καλύτερα απ' ότι	25 έως 49	65	56,91
άλλα προγράμματα, ίδιου	50 έως 100	5	94,00
σκοπού για επιχειρήσεις	101 έως 219	4	94,00
ενδυμάτων	πάνω από 250	2	94,00
	Total	100	
	1 έως 9	8	8,00
Τα στοιχεία του συστήματος	10 έως 24	16	16,72
ERP είναι αρκετά, όσο	25 έως 49	65	57,02
αφορά το logistics για την	50 έως 100	5	92,00
κάθε λειτουργία της	101 έως 219	4	92,00
επιχείρησης	πάνω από 250	2	92,00
	Total	100	
	1 έως 9	8	6,00
	10 έως 24	16	18,19
Με το ERP προλαμβάνονται	25 έως 49	65	57,25
λανθασμένες κινήσεις	50 έως 100	5	90,00
	101 έως 219	4	90,00
	πάνω από 250	2	90,00
	Total	100	
Το σύστημα ERP καλύπτει	1 έως 9	8	4,69
πλήρως τις ανάγκες των	10 έως 24	16	23,91
υπηρεσιών logistics που	25 έως 49	65	56,51

προσφέρουμε	50 έως 100	5	87,00
	101 έως 219	4	87,00
	πάνω από 250	2	87,00
	Total	100	
Ο βαθμός ικανοποίησης με τη χρήση ERP συστήματος που διαθέτει η επιχείρηση είναι μέγιστος	1 έως 9	8	6,00
	10 έως 24	16	21,75
	25 έως 49	65	56,20
	50 έως 100	5	91,00
Υψηλό κόστος αρχικής εγκατάστασης	101 έως 219	4	91,00
	πάνω από 250	2	91,00
	Total	100	
	1 έως 9	8	5,00
Υψηλό κόστος συντήρησης συστήματος	10 έως 24	16	18,38
	25 έως 49	65	57,58
	50 έως 100	5	88,50
	101 έως 219	4	88,50
Υποστήριξη από τον πάροχο του συστήματος	πάνω από 250	2	88,50
	Total	100	
	1 έως 9	8	6,06
	10 έως 24	16	20,50
Μεγάλη αύξηση της πελατειακής αγοράς, λόγω του συστήματος ERP	25 έως 49	65	56,50
	50 έως 100	5	91,00
	101 έως 219	4	91,00
	πάνω από 250	2	91,00
Μείωση τιμών προς τους	Total	100	
	1 έως 9	8	7,00
	10 έως 24	16	19,72
	25 έως 49	65	56,24
Μείωση τιμών προς τους πελάτες	50 έως 100	5	93,00
	101 έως 219	4	93,00
	πάνω από 250	2	93,00
	Total	100	
Μείωση τιμών προς τους πελάτες	1 έως 9	8	10,00
	10 έως 24	16	14,84
	25 έως 49	65	57,49
	50 έως 100	5	90,50
Μείωση τιμών προς τους πελάτες	101 έως 219	4	90,50
	πάνω από 250	2	90,50
	Total	100	
	1 έως 9	8	4,50

πελάτες, λόγω του συστήματος ERP	10 έως 24	16	20,00
	25 έως 49	65	57,07
	50 έως 100	5	89,50
	101 έως 219	4	89,50
	πάνω από 250	2	89,50
	Total	100	
Γρήγορη επίλυση λαθών, λόγω του συστήματος ERP	1 έως 9	8	6,25
	10 έως 24	16	22,66
	25 έως 49	65	56,62
	50 έως 100	5	87,00
	101 έως 219	4	87,00
	πάνω από 250	2	87,00
Total	100		
χρησιμοποιείτε το ERP στην επιχείρησή σας	1 έως 9	8	32,50
	10 έως 24	16	32,50
	25 έως 49	65	49,78
	50 έως 100	5	94,00
	101 έως 219	4	94,00
	πάνω από 250	2	94,00
Total	100		

	ChiSquare	Df	Asymp.Sig.
Το πρόγραμμα ERP λειτουργεί καλύτερα απ ότι άλλα προγράμματα, ίδιου σκοπού για επιχειρήσεις ενδυμάτων	73,301	5	,000
Τα στοιχεία του συστήματος ERP είναι αρκετά, όσο	68,156	5	,000

αφορά το logistics για την κάθε λειτουργία της επιχείρησης			
Με το ERP προλαμβάνονται λανθασμένες κινήσεις	65,669	5	,000
Το σύστημα ERP καλύπτει πλήρως τις ανάγκες των υπηρεσιών logistics που προσφέρουμε	58,603	5	,000
Ο βαθμός ικανοποίησης με τη χρήση ERP συστήματος που διαθέτει η επιχείρηση είναι μέγιστος	63,355	5	,000
Υψηλό κόστος αρχικής εγκατάστασης	66,557	5	,000
Υψηλό κόστος συντήρησης συστήματος	68,763	5	,000
Υποστήριξη από τον πάροχο του συστήματος	65,297	5	,000

Μεγάλη αύξηση της πελατειακής αγοράς, λόγω του συστήματος ERP	67,570	5	,000
Μείωση τιμών προς τους πελάτες, λόγω του συστήματος ERP	64,453	5	,000
Γρήγορη επίλυση λαθών, λόγω του συστήματος ERP	57,951	5	,000
χρησιμοποιείτε το ERP στην επιχείρησή σας	47,002	5	,000

Πίνακας 4.32: Kruskal Wallis Test ως προς τα έτη προϋπηρεσίας στην παρούσα θέση

Ranks			
	Έτη προϋπηρεσίας στην παρούσα θέση	N	Mean Rank
Το πρόγραμμα ERP λειτουργεί καλύτερα απ ότι άλλα προγράμματα, ίδιου σκοπού για επιχειρήσεις ενδυμάτων	1 έως 3 4 έως 7 8 έως 10 πάνω από 10 Total	19 29 27 25 100	12,21 36,72 61,07 84,16
Τα στοιχεία του συστήματος ERP είναι αρκετά, όσο αφορά το logistics για την κάθε λειτουργία της επιχείρησης	1 έως 3 4 έως 7 8 έως 10 πάνω από 10 Total	19 29 27 25 100	11,26 34,34 64,15 84,32
Με το ERP προλαμβάνονται	1 έως 3	19	12,32

λανθασμένες κινήσεις	4 έως 7	29	34,03
	8 έως 10	27	61,96
	πάνω από 10	25	86,24
	Total	100	
Το σύστημα ERP καλύπτει πλήρως τις ανάγκες των υπηρεσιών logistics που προσφέρουμε	1 έως 3	19	15,53
	4 έως 7	29	33,83
	8 έως 10	27	59,22
	πάνω από 10	25	87,00
Total	100		
Ο βαθμός ικανοποίησης με τη χρήση ERP συστήματος που διαθέτει η επιχείρηση είναι μέγιστος	1 έως 3	19	12,29
	4 έως 7	29	32,50
	8 έως 10	27	65,00
	πάνω από 10	25	84,76
Total	100		
Υψηλό κόστος αρχικής εγκατάστασης	1 έως 3	19	10,26
	4 έως 7	29	37,21
	8 έως 10	27	59,00
	πάνω από 10	25	87,32
Total	100		
Υψηλό κόστος συντήρησης συστήματος	1 έως 3	19	14,42
	4 έως 7	29	34,98
	8 έως 10	27	59,17
	πάνω από 10	25	86,56
Total	100		
Υποστήριξη από τον πάροχο του συστήματος	1 έως 3	19	12,84
	4 έως 7	29	35,17
	8 έως 10	27	60,78
	πάνω από 10	25	85,80
Total	100		
Μεγάλη αύξηση της πελατειακής αγοράς, λόγω του συστήματος ERP	1 έως 3	19	10,00
	4 έως 7	29	36,64
	8 έως 10	27	60,83
	πάνω από 10	25	86,20
Total	100		
Μείωση τιμών προς τους πελάτες, λόγω του συστήματος ERP	1 έως 3	19	13,47
	4 έως 7	29	35,24
	8 έως 10	27	59,06
	πάνω από 10	25	87,10
Total	100		
Γρήγορη επίλυση λαθών,	1 έως 3	19	13,16

λόγω του συστήματος ERP	4 έως 7	29	32,50
	8 έως 10	27	62,31
	πάνω από 10	25	87,00
	Total	100	
χρησιμοποιείτε το ERP στην επιχείρησή σας	1 έως 3	19	32,50
	4 έως 7	29	32,50
	8 έως 10	27	50,22
	πάνω από 10	25	85,36
	Total	100	

	ChiSquare	Df	Asymp.Sig.
Το πρόγραμμα ERP λειτουργεί καλύτερα απ ότι άλλα προγράμματα, ίδιου σκοπού για επιχειρήσεις ενδυμάτων	84,412	3	,000
Τα στοιχεία του συστήματος ERP είναι αρκετά, όσο αφορά το logistics για την κάθε λειτουργία της επιχείρησης	88,225	3	,000
Με το ERP προλαμβάνονται λανθασμένες κινήσεις	88,584	3	,000
Το σύστημα	89,607	3	,000

ERP καλύπτει πλήρως τις ανάγκες των υπηρεσιών logistics που προσφέρουμε			
Ο βαθμός ικανοποίησης με τη χρήση ERP συστήματος που διαθέτει η επιχείρηση είναι μέγιστος	92,876	3	,000
Υψηλό κόστος αρχικής εγκατάστασης	91,433	3	,000
Υψηλό κόστος συντήρησης συστήματος	85,518	3	,000
Υποστήριξη από τον πάροχο του συστήματος	84,590	3	,000
Μεγάλη αύξηση της πελατειακής αγοράς, λόγω του συστήματος ERP	89,047	3	,000
Μείωση τιμών προς τους πελάτες, λόγω του συστήματος	85,688	3	,000

ERP			
Γρήγορη επίλυση λαθών, λόγω του συστήματος ERP	93,631	3	,000
χρησιμοποιείτε το ERP στην επιχείρησή σας	75,426	3	,000

Πίνακας 4.33: Kruskal Wallis Test ως προς τον τρόπο διακίνησης των εμπορευμάτων

Ranks			
	Με ποιο τρόπο διακινεί η επιχείρησή τα εμπορεύματα	N	Mean Rank
Το πρόγραμμα ERP λειτουργεί καλύτερα απ ό τι άλλα προγράμματα, ίδιου σκοπού για επιχειρήσεις ενδυμάτων	Με συνεργάτη-μεσάζων	43	25,16
	αναλαμβάνει η ίδια η επιχείρησή την διακίνηση	55	68,73
	Άλλο	2	94,00
	Total	100	
Τα στοιχεία του συστήματος ERP είναι αρκετά, όσο αφορά το logistics για την κάθε λειτουργία της επιχείρησής	Με συνεργάτη-μεσάζων	43	23,26
	αναλαμβάνει η ίδια η επιχείρησή την διακίνηση	55	70,29
	Άλλο	2	92,00
	Total	100	
Με το ERP προλαμβάνονται λανθασμένες κινήσεις	Με συνεργάτη-μεσάζων	43	23,51
	αναλαμβάνει η ίδια η επιχείρησή την διακίνηση	55	70,16
	Άλλο	2	90,00
	Total	100	
Το σύστημα ERP καλύπτει πλήρως τις ανάγκες των υπηρεσιών logistics που προσφέρουμε	Με συνεργάτη-μεσάζων	43	23,05
	αναλαμβάνει η ίδια η επιχείρησή την διακίνηση	55	70,64
	Άλλο	2	87,00
	Total	100	
Ο βαθμός ικανοποίησης με	Με συνεργάτη-μεσάζων	43	23,57

τη χρήση ERP συστήματος που διαθέτει η επιχείρηση είναι μέγιστος	αναλαμβάνει η ίδια η επιχείρηση την διακίνηση	55	70,08
	Άλλο	2	91,00
	Total	100	
	Με συνεργάτη-μεσάζων	43	22,77
Υψηλό κόστος αρχικής εγκατάστασης	αναλαμβάνει η ίδια η επιχείρηση την διακίνηση	55	70,80
	Άλλο	2	88,50
	Total	100	
	Με συνεργάτη-μεσάζων	43	24,33
Υψηλό κόστος συντήρησης συστήματος	αναλαμβάνει η ίδια η επιχείρηση την διακίνηση	55	69,49
	Άλλο	2	91,00
	Total	100	
	Με συνεργάτη-μεσάζων	43	23,47
Υποστήριξη από τον πάροχο του συστήματος	αναλαμβάνει η ίδια η επιχείρηση την διακίνηση	55	70,09
	Άλλο	2	93,00
	Total	100	
	Με συνεργάτη-μεσάζων	43	23,95
Μεγάλη αύξηση της πελατειακής αγοράς, λόγω του συστήματος ERP	αναλαμβάνει η ίδια η επιχείρηση την διακίνηση	55	69,80
	Άλλο	2	90,50
	Total	100	
	Με συνεργάτη-μεσάζων	43	24,37
Μείωση τιμών προς τους πελάτες, λόγω του συστήματος ERP	αναλαμβάνει η ίδια η επιχείρηση την διακίνηση	55	69,51
	Άλλο	2	89,50
	Total	100	
	Με συνεργάτη-μεσάζων	43	23,95
Γρήγορη επίλυση λαθών, λόγω του συστήματος ERP	αναλαμβάνει η ίδια η επιχείρηση την διακίνηση	55	69,93
	Άλλο	2	87,00
	Total	100	
	Με συνεργάτη-μεσάζων	43	32,50
χρησιμοποιείτε το ERP στην επιχείρησή σας	αναλαμβάνει η ίδια η επιχείρηση την διακίνηση	55	62,99
	Άλλο	2	94,00
	Total	100	

	Chi Square	Df	Asymp.Sig.
Το πρόγραμμα ERP λειτουργεί καλύτερα απ ότι άλλα προγράμματα, ίδιου σκοπού για επιχειρήσεις ενδυμάτων	63,255	2	,000
Τα στοιχεία του συστήματος ERP είναι αρκετά, όσο αφορά το logistics για την κάθε λειτουργία της επιχείρησης	71,267	2	,000
Με το ERP προλαμβάνονται λανθασμένες κινήσεις	69,458	2	,000
Το σύστημα ERP καλύπτει πλήρως τις ανάγκες των υπηρεσιών logistics που προσφέρουμε	74,541	2	,000
Ο βαθμός	71,507	2	,000

ικανοποίησης με τη χρήση ERP συστήματος που διαθέτει η επιχείρηση είναι μέγιστος			
Υψηλό κόστος αρχικής εγκατάστασης	74,728	2	,000
Υψηλό κόστος συντήρησης συστήματος	66,278	2	,000
Υποστήριξη από τον πάροχο του συστήματος	70,094	2	,000
Μεγάλη αύξηση της πελατειακής αγοράς, λόγω του συστήματος ERP	67,256	2	,000
Μείωση τιμών προς τους πελάτες, λόγω του συστήματος ERP	65,611	2	,000
Γρήγορη επίλυση λαθών, λόγω του συστήματος ERP	68,942	2	,000
χρησιμοποιείτε	43,182	2	,000

το ERP στην επιχείρησή σας			
-------------------------------	--	--	--

Πίνακας 4.34: Kruskal Wallis Test ως προς τα έτη που δραστηριοποιείται η επιχείρηση στο χώρο

Ranks			
	Πόσα έτη δραστηριοποιείται στο χώρο η επιχείρηση	N	Mean Rank
Το πρόγραμμα ERP	1 έως 5	25	13,36
λειτουργεί καλύτερα απ ότι	5 έως 10	33	42,21
άλλα προγράμματα, ίδιου	πάνω από 10	42	79,12
σκοπού για επιχειρήσεις	Total	100	
ενδυμάτων			
Τα στοιχεία του συστήματος	1 έως 5	25	14,20
ERP είναι αρκετά, όσο	5 έως 10	33	43,36
αφορά το logistics για την	πάνω από 10	42	77,71
κάθε λειτουργία της	Total	100	
επιχείρησης			
	1 έως 5	25	14,40
Με το ERP προλαμβάνονται	5 έως 10	33	42,53
λανθασμένες κινήσεις	πάνω από 10	42	78,25
	Total	100	
Το σύστημα ERP καλύπτει	1 έως 5	25	17,80
πλήρως τις ανάγκες των	5 έως 10	33	42,45
υπηρεσιών logistics που	πάνω από 10	42	76,29
προσφέρουμε	Total	100	
Ο βαθμός ικανοποίησης με	1 έως 5	25	17,14
τη χρήση ERP συστήματος	5 έως 10	33	42,35
που διαθέτει η επιχείρηση	πάνω από 10	42	76,76
είναι μέγιστος	Total	100	
	1 έως 5	25	14,60
Υψηλό κόστος αρχικής	5 έως 10	33	45,42
εγκατάστασης	πάνω από 10	42	75,86
	Total	100	
	1 έως 5	25	15,88
Υψηλό κόστος συντήρησης	5 έως 10	33	41,71
συστήματος	πάνω από 10	42	78,01
	Total	100	

	1 έως 5	25	15,88
Υποστήριξη από τον	5 έως 10	33	41,73
πάροχο του συστήματος	πάνω από 10	42	78,00
	Total	100	
Μεγάλη αύξηση της	1 έως 5	25	13,72
πελατειακής αγοράς, λόγω	5 έως 10	33	41,79
του συστήματος ERP	πάνω από 10	42	79,24
	Total	100	
Μείωση τιμών προς τους	1 έως 5	25	15,04
πελάτες, λόγω του	5 έως 10	33	41,27
συστήματος ERP	πάνω από 10	42	78,86
	Total	100	
Γρήγορη επίλυση λαθών,	1 έως 5	25	17,80
λόγω του συστήματος ERP	5 έως 10	33	40,41
	πάνω από 10	42	77,89
	Total	100	
χρησιμοποιείτε το ERP στην	1 έως 5	25	32,50
επιχείρησή σας	5 έως 10	33	32,50
	πάνω από 10	42	75,36
	Total	100	

	ChiSquare	Df	Asymp.Sig.
Το πρόγραμμα ERP λειτουργεί καλύτερα απ ότι άλλα προγράμματα, ίδιου σκοπού για επιχειρήσεις ενδυμάτων	90,626	2	,000
Τα στοιχεία του συστήματος ERP είναι αρκετά, όσο	82,320	2	,000

αφορά το logistics για την κάθε λειτουργία της επιχείρησης			
Με το ERP προλαμβάνονται λανθασμένες κινήσεις	83,562	2	,000
Το σύστημα ERP καλύπτει πλήρως τις ανάγκες των υπηρεσιών logistics που προσφέρουμε	73,788	2	,000
Ο βαθμός ικανοποίησης με τη χρήση ERP συστήματος που διαθέτει η επιχείρηση είναι μέγιστος	75,918	2	,000
Υψηλό κόστος αρχικής εγκατάστασης	76,579	2	,000
Υψηλό κόστος συντήρησης συστήματος	81,061	2	,000
Υποστήριξη από τον πάροχο του συστήματος	80,226	2	,000

Μεγάλη αύξηση της πελατειακής αγοράς, λόγω του συστήματος ERP	88,459	2	,000
Μείωση τιμών προς τους πελάτες, λόγω του συστήματος ERP	85,378	2	,000
Γρήγορη επίλυση λαθών, λόγω του συστήματος ERP	79,057	2	,000
χρησιμοποιείτε το ERP στην επιχείρησή σας	73,469	2	,000

Πίνακας 4.35: Kruskal Wallis Test ως προς τον ετήσιο κύκλο εργασιών της επιχείρησης

Ranks			
	Ετήσιος κύκλος εργασιών (έσοδα) της επιχείρησης κατά μέσο όρο την τελευταία τριετία	N	Mean Rank
Το πρόγραμμα ERP λειτουργεί καλύτερα απ ότι άλλα προγράμματα, ίδιου σκοπού για επιχειρήσεις ενδυμάτων	<100.000€	49	27,35
	100.000€ - 1.000.000€	29	62,98
	1.000.000€ - 5.000.000€	5	73,50
	>5.000.000€	14	88,14
	Δεν γνωρίζω	3	94,00
	Total	100	
Τα στοιχεία του συστήματος ERP είναι αρκετά, όσο αφορά το logistics για την	<100.000€	49	25,55
	100.000€ - 1.000.000€	29	65,31
	1.000.000€ - 5.000.000€	5	68,00

κάθε λειτουργία της	>5.000.000€	14	92,00
επιχείρησης	Δεν γνωρίζω	3	92,00
	Total	100	
	<100.000€	49	25,78
	100.000€ - 1.000.000€	29	63,12
Με το ERP προλαμβάνονται	1.000.000€ - 5.000.000€	5	85,30
λανθασμένες κινήσεις	>5.000.000€	14	90,00
	Δεν γνωρίζω	3	90,00
	Total	100	
	<100.000€	49	27,20
Το σύστημα ERP καλύπτει	100.000€ - 1.000.000€	29	62,17
πλήρως τις ανάγκες των	1.000.000€ - 5.000.000€	5	87,00
υπηρεσιών logistics που	>5.000.000€	14	87,00
προσφέρουμε	Δεν γνωρίζω	3	87,00
	Total	100	
	<100.000€	49	25,33
Ο βαθμός ικανοποίησης με	100.000€ - 1.000.000€	29	65,00
τη χρήση ERP συστήματος	1.000.000€ - 5.000.000€	5	75,40
που διαθέτει η επιχείρηση	>5.000.000€	14	91,00
είναι μέγιστος	Δεν γνωρίζω	3	91,00
	Total	100	
	<100.000€	49	27,20
	100.000€ - 1.000.000€	29	61,03
Υψηλό κόστος αρχικής	1.000.000€ - 5.000.000€	5	88,50
εγκατάστασης	>5.000.000€	14	88,50
	Δεν γνωρίζω	3	88,50
	Total	100	
	<100.000€	49	27,29
	100.000€ - 1.000.000€	29	60,91
Υψηλό κόστος συντήρησης	1.000.000€ - 5.000.000€	5	79,90
συστήματος	>5.000.000€	14	91,00
	Δεν γνωρίζω	3	91,00
	Total	100	
	<100.000€	49	26,84
	100.000€ - 1.000.000€	29	62,59
Υποστήριξη από τον	1.000.000€ - 5.000.000€	5	75,00
πάροχο του συστήματος	>5.000.000€	14	90,43
	Δεν γνωρίζω	3	93,00
	Total	100	
Μεγάλη αύξηση της	<100.000€	49	26,47

πελατειακής αγοράς, λόγω του συστήματος ERP	100.000€ - 1.000.000€	29	62,24
	1.000.000€ - 5.000.000€	5	81,90
	>5.000.000€	14	90,50
	Δεν γνωρίζω	3	90,50
	Total	100	
	<100.000€	49	27,02
Μείωση τιμών προς τους πελάτες, λόγω του συστήματος ERP	100.000€ - 1.000.000€	29	60,59
	1.000.000€ - 5.000.000€	5	89,50
	>5.000.000€	14	89,50
	Δεν γνωρίζω	3	89,50
	Total	100	
	<100.000€	49	25,00
Γρήγορη επίλυση λαθών, λόγω του συστήματος ERP	100.000€ - 1.000.000€	29	65,90
	1.000.000€ - 5.000.000€	5	87,00
	>5.000.000€	14	87,00
	Δεν γνωρίζω	3	87,00
	Total	100	
	<100.000€	49	32,50
χρησιμοποιείτε το ERP στην επιχείρησή σας	100.000€ - 1.000.000€	29	53,50
	1.000.000€ - 5.000.000€	5	76,00
	>5.000.000€	14	88,86
	Δεν γνωρίζω	3	94,00
	Total	100	

	ChiSquare	Df	Asymp.Sig.
Το πρόγραμμα ERP λειτουργεί καλύτερα απ ότι άλλα προγράμματα, ίδιου σκοπού για επιχειρήσεις ενδυμάτων	75,079	4	,000
Τα στοιχεία του	84,752	4	,000

συστήματος ERP είναι αρκετά, όσο αφορά το logistics για την κάθε λειτουργία της επιχείρησης			
Με το ERP προλαμβάνονται λανθασμένες κινήσεις	83,728	4	,000
Το σύστημα ERP καλύπτει πλήρως τις ανάγκες των υπηρεσιών logistics που προσφέρουμε	77,762	4	,000
Ο βαθμός ικανοποίησης με τη χρήση ERP συστήματος που διαθέτει η επιχείρηση είναι μέγιστος	87,696	4	,000
Υψηλό κόστος αρχικής εγκατάστασης	78,495	4	,000
Υψηλό κόστος συντήρησης συστήματος	77,853	4	,000

Υποστήριξη από τον πάροχο του συστήματος	77,914	4	,000
Μεγάλη αύξηση της πελατειακής αγοράς, λόγω του συστήματος ERP	80,254	4	,000
Μείωση τιμών προς τους πελάτες, λόγω του συστήματος ERP	79,613	4	,000
Γρήγορη επίλυση λαθών, λόγω του συστήματος ERP	87,319	4	,000
χρησιμοποιείτε το ERP στην επιχείρησή σας	74,980	4	,000

Πίνακας 4.36: Kruskal Wallis Test ως προς την εφαρμογή συστήματος πιστοποίησης για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών

		Ranks	
	Εφαρμόζετε κάποιο σύστημα πιστοποίησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών	N	Mean Rank
Το πρόγραμμα ERP λειτουργεί καλύτερα απ ότι	ΝΑΙ	90	45,67
	ΟΧΙ	10	94,00

άλλα προγράμματα, ίδιου σκοπού για επιχειρήσεις ενδυμάτων	Total	100	
Τα στοιχεία του συστήματος ERP είναι αρκετά, όσο αφορά το logistics για την κάθε λειτουργία της επιχείρησης	NAI	90	45,89
	OXI	10	92,00
	Total	100	
Με το ERP προλαμβάνονται λανθασμένες κινήσεις	NAI	90	46,11
	OXI	10	90,00
	Total	100	
Το σύστημα ERP καλύπτει πλήρως τις ανάγκες των υπηρεσιών logistics που προσφέρουμε	NAI	90	46,44
	OXI	10	87,00
	Total	100	
Ο βαθμός ικανοποίησης με τη χρήση ERP συστήματος που διαθέτει η επιχείρηση είναι μέγιστος	NAI	90	46,00
	OXI	10	91,00
	Total	100	
Υψηλό κόστος αρχικής εγκατάστασης	NAI	90	46,28
	OXI	10	88,50
	Total	100	
Υψηλό κόστος συντήρησης συστήματος	NAI	90	46,00
	OXI	10	91,00
	Total	100	
Υποστήριξη από τον πάροχο του συστήματος	NAI	90	45,78
	OXI	10	93,00
	Total	100	
Μεγάλη αύξηση της πελατειακής αγοράς, λόγω του συστήματος ERP	NAI	90	46,06
	OXI	10	90,50
	Total	100	
Μείωση τιμών προς τους πελάτες, λόγω του συστήματος ERP	NAI	90	46,17
	OXI	10	89,50
	Total	100	
Γρήγορη επίλυση λαθών, λόγω του συστήματος ERP	NAI	90	46,44
	OXI	10	87,00
	Total	100	
Χρησιμοποιείτε το ERP στην επιχείρησή σας	NAI	90	45,67
	OXI	10	94,00
	Total	100	

	ChiSquare	Df	Asymp.Sig.
Το πρόγραμμα ERP λειτουργεί καλύτερα απ ότι άλλα προγράμματα, ίδιου σκοπού για επιχειρήσεις ενδυμάτων	26,780	1	,000
Τα στοιχεία του συστήματος ERP είναι αρκετά, όσο αφορά το logistics για την κάθε λειτουργία της επιχείρησης	23,966	1	,000
Με το ERP προλαμβάνονται λανθασμένες κινήσεις	21,615	1	,000
Το σύστημα ERP καλύπτει πλήρως τις ανάγκες των υπηρεσιών logistics που προσφέρουμε	19,232	1	,000
Ο βαθμός ικανοποίησης με τη χρήση	23,458	1	,000

ERP συστήματος που διαθέτει η επιχείρηση είναι μέγιστος			
Υψηλό κόστος αρχικής εγκατάστασης	20,452	1	,000
Υψηλό κόστος συντήρησης συστήματος	22,975	1	,000
Υποστήριξη από τον πάροχο του συστήματος	25,054	1	,000
Μεγάλη αύξηση της πελατειακής αγοράς, λόγω του συστήματος ERP	22,146	1	,000
Μείωση τιμών προς τους πελάτες, λόγω του συστήματος ERP	21,213	1	,000
Γρήγορη επίλυση λαθών, λόγω του συστήματος ERP	18,995	1	,000
χρησιμοποιείτε το ERP στην επιχείρηση σας	34,524	1	,000

Στα αποτελέσματα που εξάγαμε από το Kruskal Wallis test για τους παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση του Εgr βλέπουμε ότι σε όλους του πίνακες σύμφωνα με την Asymp.Sig. τα αποτελέσματα είναι ,000 όπου $p=0,00$ (δεν είναι ακριβώς μηδέν αλλά πολύ μικρό).

Σύμφωνα με τον τύπο :

- ✓ Αν $p > 0,05$ δεν μπορούμε να απορρίψουμε την $[H_0]$
- ✓ Αν $p < 0,05$ απορρίπτουμε την $[H_0]$ και δεχόμαστε την $[H_1]$

Οπότε:

$p < 0,05$ επομένως απορρίπτουμε την $[H_0]$ Οι μεταβλητές επηρεάζουν τον βαθμό χρήσης του εgr και δεχόμαστε $[H_1]$ Οι μεταβλητές δεν επηρεάζουν τον βαθμό χρήσης του εgr .

Παρατηρούμε ότι το τελικό αποτέλεσμα σύμφωνα με την ιεράρχηση των παραγόντων και την χρήση του Εgr είναι ότι οι μεταβλητές δεν επηρεάζουν τον βαθμό χρήσης του Εgr.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

5.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο σημερινό σκληρά ανταγωνιστικό επιχειρησιακό περιβάλλον, επιβάλλεται η ύπαρξη ουσιαστικότερης αλληλεπίδρασης μεταξύ των πελατών και των κατασκευαστών. Αυτό σημαίνει ότι, προκειμένου να παραχθούν τα αγαθά που είναι προσαρμοσμένα στις απαιτήσεις των πελατών και να παρασχεθούν γρηγορότερες παραδόσεις, η επιχείρηση θα πρέπει να έχει ουσιαστικότερη επαφή τόσο με τους πελάτες όσο και με τους προμηθευτές. Προκειμένου να κατορθωθεί αυτή η βελτιωμένη απόδοση παράδοσης, η μείωση στους χρόνους της επιχείρησης και η βελτιωμένη αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα, οι κατασκευαστές πρέπει να έχουν αποδοτικό σχεδιάσμα και έλεγχο των συστημάτων που δίνουν τη δυνατότητα πολύ καλού συγχρονισμού και σχεδιασμού σ' όλες τις διαδικασίες του οργανισμού. Σήμερα, η πρόκληση είναι εντονότερη και απαιτεί μία ισχυρή ολοκλήρωση σ' όλη την αλυσίδα αξίας. Η διαχείριση επιχειρησιακών πόρων (ERP) είναι ένα στρατηγικό εργαλείο, το οποίο εφοδιάζει την επιχείρηση με τα απαραίτητα μέσα για να ολοκληρώσει και να συγχρονίσει τις απομονωμένες λειτουργίες σε εκσυγχρονισμένες επιχειρησιακές διαδικασίες προκειμένου να κερδίσει μια ανταγωνιστική θέση στο πλέον απαιτητικό επιχειρησιακό περιβάλλον.

Όταν αναφερόμαστε στο σύστημα ERP δεν αναφερόμαστε απλά σε ένα άλλο μηχανογραφικό σύστημα. Αναφερόμαστε σε ένα σύστημα οργάνωσης και ένα καταλύτη διαμόρφωσης της σύγχρονης επιχειρησιακής κουλτούρας. Το σύστημα ERP αποτελεί ένα υπόβαθρο στο οποίο μπορούν να συνδεθούν εξειδικευμένες εφαρμογές που εξυπηρετούν συγκεκριμένες ανάγκες της εταιρίας. Πρόκειται για μια έτοιμη λύση που απαιτεί βασικά παραμετροποίηση και που προσφέρει ευκολία συντήρησης αλλά και εγκατάστασης. Τα αναμενόμενα οφέλη δεν είναι μόνο τα όσα έχουμε ήδη περιγράψει αλλά από την εγκατάσταση ενός συστήματος ERP σε μια επιχείρηση στα οφέλη προστίθενται: η διασκόρπιση πληροφοριών και αρμοδιοτήτων σε όλη την επιχείρηση και η συντομότερη Επιστροφή Κεφαλαίου (Return on Investment). Ένα σύστημα ERP ανταποκρίνεται στο μέγεθος και στον προσανατολισμό της εταιρίας που το επέλεξε και στις πραγματικές της ανάγκες και για αυτό το λόγο απαιτείται καθιέρωση προδιαγραφών, επιλογής από θεσμοθετημένη ομάδα αξιολόγησης σε συνεργασία με εξωτερικό συνεργάτη-σύμβουλο.

Κατά κύριο λόγο η επιτυχία της υλοποίησης εγκατάστασης ενός συστήματος ERP εξαρτάται από:

- ü Τη δέσμευση της διοίκησης
- ü Την εξασφάλιση διαθεσιμότητας των βασικών εμπλεκόμενων στελεχών
- ü Την πληρότητα της εκπαίδευσης των τελικών χρηστών
- ü Την αξιοπιστία των διαθέσιμων στοιχείων
- ü Την εξασφάλιση χρηματοδοτικών πόρων
- ü Το λειτουργικό οργανόγραμμα έργου
- ü Το ρεαλιστικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης
- ü Την αποτελεσματική διοίκηση του έργου.

5.2 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Σκοπός και στόχος της εν γένει εργασίας είναι ο αναγνώστης να κατανοήσει σε βάθος τι ορίζεται ως σύστημα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων ERP. Καθώς και να διερευνηθεί το πόσο έχουν συμβάλλει τα συστήματα αυτά στον κλάδο του λιανικού εμπορίου ένδυσης. Συγκεκριμένα, οι επιμέρους στόχοι της έρευνας είναι να μελετήσουμε :

1. Η διερεύνηση του βαθμού χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων διαχείρισης ERP από τις επιχειρήσεις λιανικού εμπορίου ένδυσης . Ο στόχος αυτός αναλύθηκε κατά την βιβλιογραφική ανασκόπηση. Όσον αφορά τη μεθοδολογική προσέγγιση, εφαρμόστηκε στα πρωτογενή στοιχεία που συλλέχτηκαν από το ερωτηματολόγιο που μοιράστηκε σε επιχειρήσεις, η μέθοδος Ανάλυσης Συχνοτήτων (frequencies) .
2. Ποια είναι η χρησιμότητα των πληροφοριακών συστημάτων διαχείρισης και κατά πόσο ικανοποιητικά και αποτελεσματικά είναι. Ένας από τους πιο σημαντικούς παράγοντες που εξετάστηκε στην έρευνα γι αυτό και έγινε εκτενής αναφορά στην βιβλιογραφική ανασκόπηση, καθώς και εφαρμόστηκε η μέθοδος Ανάλυσης Συχνοτήτων (frequencies) .
3. Η αποδοχή ενός νέου πληροφοριακού συστήματος, η υιοθέτηση και οι δυσκολίες απέναντι στους χρήστες. Ο στόχος αυτός εξετάστηκε λεπτομερώς τόσο στην βιβλιογραφική ανασκόπηση, όσο και στην πρωτογενή έρευνα όπου εφαρμόστηκε η μέθοδος Ανάλυσης Συχνοτήτων (frequencies) .

4. Το πόσο προσοδοφόρα είναι τα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης και ποια είναι η ωφέλεια που αποκομίζουν οι επιχειρήσεις από την χρήση τους. Άλλος ένας παράγοντας με εξαιρετική σημασία είναι τα οφέλη που δημιουργούνται από την υιοθέτηση των συστημάτων ERP. Αναφέρθηκε στο ερωτηματολόγιο ως ξεχωριστή ενότητα. Εδώ εφαρμόστηκε η μέθοδος Ανάλυσης Συχνοτήτων (frequencies).
5. Η διερεύνηση σχετικά με την δυναμική και την βιωσιμότητα των επιχειρήσεων λιανικού εμπορίου ένδυσης που χρησιμοποιούν τα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης και συνάμα με την εμπειρία και εκπαίδευση των μελών των εν λόγω επιχειρήσεων. Η εξέταση του στόχου αυτού αναλύθηκε διεξοδικά στην βιβλιογραφική ανασκόπηση καθώς και στο ερωτηματολόγιο βάση των δημογραφικών στοιχείων. Εφαρμόστηκε η μέθοδος Ανάλυσης Συχνοτήτων (frequencies).

5.3 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ- ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Σε αυτό το σημείο θα παρουσιαστούν τα βασικότερα συμπεράσματα που προκύπτουν κυρίως από την ανάλυση των αποτελεσμάτων της πρωτογενούς έρευνας που διεξήχθη. Τα συμπεράσματα παρατίθενται βάση των στόχων που έχουμε θέσει αρχικά στην έρευνα, αλλά και των δημογραφικών χαρακτηριστικών των καταναλωτών.

5.3.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΒΑΘΜΟ ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ERP ΑΠΟ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΛΙΑΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΕΝΔΥΣΗΣ

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της πρωτογενούς έρευνας, παρατηρούμε ότι στις μέρες μας οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν κατά κόρον τα πληροφοριακά συστήματα ERP , τα οποία φαίνεται ότι αποτελούν σημαντικό εργαλείο στα χέρια των επιχειρήσεων και των καταναλωτών. Το ποσοστό μη χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων διαχείρισης πόρων παρατηρούμε ότι κυμαίνεται σε χαμηλά επίπεδα.

5.3.2 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΠΟΡΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑ ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΑ ΕΙΝΑΙ.

Σύμφωνα με την βιβλιογραφική ανασκόπηση συμπεραίνουμε ότι ένα ERP σύστημα αποτελεί την κυριότερη λειτουργία μιας επιχείρησης καθώς αυτοματοποιεί όλες σχεδόν τις διαδικασίες της. Ίσως ο σημαντικότερος παράγοντας της χρησιμότητας και αποτελεσματικότητας των πληροφοριακών συστημάτων αυτών είναι ότι η διάχυση της

πληροφορίας γίνεται σε πραγματικό χρόνο, έτσι διασφαλίζεται η εγκυρότητα της πληροφορίας. Όπως φαίνεται και στα αποτελέσματα της έρευνας που κάναμε βάση των ερωτηματολογίων που μοιράστηκαν, ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από τη χρήση των ERP συστημάτων βρίσκεται σε αρκετά υψηλό επίπεδο. Οι περισσότεροι ερωτηθέντες συμφώνησαν ότι είναι εφικτό να προλαμβάνονται οι λανθασμένες κινήσεις σε μεγάλο βαθμό, επίσης τα ποσοστά για την άντληση των πληροφοριών όσον αφορά τους πελάτες μιας επιχείρησης, τα προϊόντα και σημαντικών ημερομηνιών είναι παραπάνω από ικανοποιητικά. Τέλος, η ποιότητα των υπηρεσιών logistics που προσφέρει μια επιχείρηση σε συνδυασμό με τα πληροφοριακά συστήματα ERP έχουν θετικό αντίκτυπο στον πελάτη.

5.3.3 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΧΗ ΕΝΟΣ ΝΕΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ERP, ΤΗΝ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ.

Φυσικά και ένα τέτοιο σύστημα παρουσιάζει αδύναμα σημεία αλλά με την πάροδο του χρόνου και όσο περισσότερο διαδίδεται θα εξαλειφθούν. Συγκεκριμένα, βάση της βιβλιογραφικής αναδρομής αλλά και της πρωτογενούς έρευνας προκύπτει ότι είναι δύσκολη η προσαρμογή των στελεχών και του προσωπικού σε τέτοιου είδους συστήματα. Φαίνεται και από το ερωτηματολόγιο ότι η εκπαίδευση του προσωπικού πάνω στα συστήματα ERP καθίσταται δύσκολη σε υψηλό ποσοστό. Βέβαια, το ποσοστό της υποστήριξης από τον πάροχο του συστήματος είναι θετικό, γεγονός το οποίο σημαίνει ότι τυχόν προβλήματα προκύψουν είναι αντιμετωπίσιμα. Όσον αφορά το τεχνικό κομμάτι, οι ερωτηθέντες συμφώνησαν ότι το κόστος εγκατάστασης αλλά και το κόστος συντήρησης είναι ιδιαίτερα υψηλό.

5.3.4 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΟΣΟ ΠΡΟΣΟΔΟΦΟΡΑ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ERP ΚΑΙ ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΩΦΕΛΕΙΑ ΠΟΥ ΑΠΟΚΟΜΙΖΟΥΝ ΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥΣ.

Τα αποτελέσματα του στόχου αυτού εκδόθηκαν από την έρευνα που κάναμε βάση της σχετικής ενότητας που παραθέσαμε στο ερωτηματολόγιο. Αρχικά, ένα μεγάλο ποσοστό θεωρεί ότι λόγω των ERP συστημάτων αυξήθηκαν οι δραστηριότητες της επιχείρησης αλλά και η πελατειακή αγορά, βέβαια υπάρχουν και εκείνοι που πιστεύουν ότι για την επιτυχία ευθύνεται η εργατικότητα και το σωστό management. Μεγάλο ποσοστό θετικών απαντήσεων έχει λάβει η ερώτηση που τέθηκε σχετικά με την άμεση επίλυση λαθών του συστήματος. Επίσης, πολλοί συμφώνησαν ότι λόγω της ευελιξίας και της ταχύτητας των συστημάτων αυτών υπήρξε βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της εκάστοτε επιχείρησης. Ουδέτερη στάση

παρατηρήθηκε όσον αφορά τυχόν μείωση των τιμοκαταλόγων προς τους πελάτες λόγω των συστημάτων ERP. Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι το ποσοστό που συμφωνεί στη μείωση του συνολικού κόστους που προκλήθηκε από την ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων είναι αρκετά υψηλό. Αξιοσημείωτη είναι η παρατήρηση ότι ένα μεγάλο μέρος των ερωτηθέντων πιστεύει ότι η υιοθέτηση των ERP συστημάτων είναι ικανή να μειώσει το μόνιμο προσωπικό μιας επιχείρησης ανεξαρτήτου μήκους.

5.3.5 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΚΑΙ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΛΙΑΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΕΝΔΥΣΗΣ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΑΜΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΩΝ ΜΕΛΩΝ ΤΩΝ ΕΝ ΛΟΓΩ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.

Για την επίτευξη του στόχου αυτού λάβαμε υπόψιν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων της έρευνάς μας, τα οποία και έχουμε παραθέσει στο ερωτηματολόγιο. Παρατηρήσαμε ότι οι περισσότεροι είναι επιχειρηματίες, με το λιγότερο, 10 χρόνια εμπειρίας. Όσον αφορά τις εναργείς που πραγματοποιεί η εκάστοτε επιχείρηση για τη βιωσιμότητα της παρατηρήθηκε ότι συχνά αποφεύγουν τους μεσάζοντες για τη διακίνηση των εμπορευμάτων και αναλαμβάνουν οι ίδιοι. Τέλος, παρατηρήθηκε ότι ένα μεγάλο ποσοστό δήλωσε ότι τα ετήσια έσοδα την τελευταία τριετία είναι κάτω από 100.000€. Παρολαταύτα όμως διατηρούν την επιχείρηση ενεργή.

5.4 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Η τεχνολογία και λειτουργικότητα των συστημάτων ERP, αναμένεται στο άμεσο μέλλον να παρουσιάσουν μια δυναμική εξέλιξη, που μάλιστα προβλέπεται να συμβαδίσει με τη ραγδαία εξέλιξη όλων των σύγχρονων τεχνολογιών των τηλεπικοινωνιών και της πληροφορικής.

Πρώτη σημαντική τάση δεν είναι άλλη από την ολοκλήρωση ενός συστήματος ERP με το σύστημα ποιότητας ISO μιας επιχείρησης. Με τη συνύπαρξη και την αρμονική λειτουργία ERP και ISO, δεν θα υπάρχει περιορισμός σε επίπεδο σχεδιασμού και εποπτείας των διαδικασιών και θα επιτυγχάνεται επέκταση σε επίπεδο εφαρμογής με τη χρήση σύγχρονων τεχνολογιών όπως τα συστήματα ροής εργασίας και διαχείρισης εγγράφων (Workflow Management) και το ηλεκτρονικό ISO.

Η Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων (EDI) και οι άλλες τεχνολογίες Ηλεκτρονικού Εμπορίου (Electronic Commerce) είναι σημαντικές νέες τεχνολογίες που πρόκειται να επηρεάσουν άμεσα τον τρόπο λειτουργίας των επιχειρήσεων τα επόμενα χρόνια. Τα επόμενα χρόνια η ολοκλήρωση με τις νέες αυτές τεχνολογίες θα αποτελέσει ένα σημαντικό παράγοντα πληρότητας και λειτουργικότητας των συστημάτων ERP. Σημαντικά αναμένεται να επηρεάσει τον τρόπο λειτουργίας των συστημάτων ERP τα επόμενα χρόνια η ευρεία εξάπλωση του Internet και των συναφών τεχνολογιών (Intranets, Extranets κ.τ.λ.),

Οι νέες αυτές τεχνολογίες εκτός από τους νέους τρόπους επεξεργασίας και παρουσίασης των δεδομένων, θα κάνουν πιο ευέλικτη την επικοινωνία και ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ διαφορετικών εγκαταστάσεων μιας επιχείρησης, ακόμα και σε παγκόσμια κλίμακα, ενώ επίσης, θα επιτρέψουν την υιοθέτηση και εφαρμογή από τις επιχειρήσεις νέων, ευέλικτων μορφών εργασίας, όπως η τηλεργασία. Αναμένεται σύντομα στο μέλλον τέλος, να ολοκληρωθούν οι εφαρμογές των τελευταίων εξελίξεων της Επιχειρησιακής Έρευνας, με παράλληλη χρήση Έμπειρων Συστημάτων και Τεχνητής Νοημοσύνης, καθώς τα σύγχρονα ERP συστήματα έχουν την υποδομή και λειτουργούν σαν ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης (MIS) και Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων (DDS). Με αυτό τον τρόπο, θα οδηγηθούμε σε μια νέα γενιά «έξυπνων» συστημάτων ERP που θα είναι σε θέση να προσφέρουν ανεκτίμητες υπηρεσίες σε όλα τα επίπεδα διοίκησης κάθε σύγχρονης επιχείρησης.

5.5 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΟΛΗΣ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑΣ

Δύσκολα συναντά ο ερευνητής επιχειρήσεις ένδυσης οι οποίες να έχουν σύστημα ERP. Η οικονομική κρίση και η βαθιά ύφεση οδήγησαν πολλές επιχειρήσεις στο οριστικό κλείσιμο ειδικά στον κλάδο της ένδυσης. Δεν είναι ιδιαίτερα εύκολο να ανιχνεύσεις εταιρείες εύρωστες και με μεγάλους τζίρους αλλά και εταιρείες οι οποίες είναι έτσι δομημένες ώστε να χρησιμοποιούν τέτοιου είδους προγράμματα.

5.6 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

Χαρακτηριστικό του συστήματος είναι η χρήση της γλώσσας ABAP για την δημιουργία εκτυπώσεων και άλλων εφαρμογών. Βασικό πλεονέκτημα του συστήματος θεωρείται η δημιουργία εφαρμογών BAPI, που επιτρέπουν την ενσωμάτωση λειτουργιών από άλλα πακέτα ERP, σε ένα ενιαίο περιβάλλον. Σε επόμενες έρευνες θα μπορούσε να γίνει εξειδίκευση και να ερευνηθεί και να αναλυθεί εάν στην εποχή της βαθιάς και κρίσης οι

επιχειρήσεις αγοράζουν γνήσια συστήματα ή καταφεύγουν σε λύσεις και μεθόδους μη ορθές. Σπασμένα προγράμματα. Αν αυτά τα προγράμματα αποδίδουν, εάν παρουσιάζουν προβλήματα και κατά πόσο μια επιχείρηση έχει την οικονομική ευχέρεια να εγκαταστήσει και να χρησιμοποιήσει ένα τέτοιο πρόγραμμα.

Βιβλιογραφία

Ελληνόγλωσση Βιβλιογραφία

- & Βασιλακόπουλος ,Γ.& Χρυσικόπουλος ,Β.,1990. Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης . Πειραιά: Εκδόσεις Α. ΣΤΑΜΟΥΛΗΣ .
- & Γιαννακόπουλος ,Δρ. Διονύσης.& Παπουτσής, Δρ. Ιωάννης.,2000.Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης. 2η έκδοση. Αθήνα: Εκδόσεις ΈΛΛΗΝ.
- & Δημητριάδης, Α. ,1998.Διοίκηση Διαχείριση Πληροφοριακών Συστημάτων.Έκδοση 1η Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών.
- & Ηλιοδρομίτης, Θ., 2012. Το λιανικό εμπόριο μπαίνει σε δύσκολο φθινόπωρο. Ανάπτυξη.
- & Οικονόμου ,Γεωργία Σ. & Γεωργοπούλου,Νικολάου Β.,2004.Πληροφοριακά Συστήματα για τη Διοίκηση Επιχειρήσεων.1η έκδοση Αθήνα: Εκδόσεις Ευγ. Μπένου.
- & Πολλάλης ,Γιάννης Α.& Γιαννακόπουλος ,Διονύσης Ι. & Παπουτσής, Ιωάννης.,2004.Πληροφοριακά Συστήματα Επιχειρήσεων. Αθήνα: Εκδόσεις Αθ. Σταμούλη.
- & Πολλάλης, Γ.& Γιαννακόπουλος, Δ.& Παπουτσής, Ι. ,Βασικές Έννοιες Συστημάτων Πληροφορικής , Εκδόσεις ΙΩΝ.
- & Τατσιόπουλος, Η.& Χατζηγιαννάκης, Δ. ,2008. Επιχειρησιακή Οργάνωση με τη βοήθεια πληροφοριακών συστημάτων SAP. Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου.
- & Τζωρτζάκης, Κ. & Τζωρτζάκη, Α., 1998. Μάρκετινγκ Χονδρικού και Λιανικού: αρχές, στρατηγικές, εφαρμογές, case studies. 1 η Έκδοση. Αθήνα - Χαλάνδρι: Εκδόσεις Rosili.
- & Χαράμης, Γ. ,1998.Ανάλυση Πληροφοριακών Συστημάτων & Σχεδιασμός Πληροφοριακών Συστημάτων. Θεσσαλονίκη: Αννικούλα.

Περιοδικά – άρθρα

Χατζησάββας , Φαίδων., 2002.Συστήματα ERP και η Ελληνική Αγορά.Plant-Management .

Τριανταφυλλάκης, Αλέκος., 2001.Η εφαρμογή συστημάτων E.R.P. στην πράξη. Μετατρέποντας τη δαπάνη σε επένδυση.Ισοτιμία.

Μητρόπουλος, Χάρης., 2002. Στην ελληνική αγορά υπάρχουν αξιόπιστες λύσεις για τη μεσαία και μεγάλη επιχείρηση που θέλει να επενδύσει σε σύστημα ERP.

[Μαύρος, Αθανάσιος., 2002. Η εφαρμογή ενός συστήματος ERP είναι ένα έργο που προϋποθέτει πολύ προσεκτικό σχεδιασμό και οργάνωση. Plant-Management.](#)

[Davenport, T.H., 1998. Putting the enterprise into the enterprise system. Harvard Business Review. From the July-August 1998 issue.](#)

[Handfield, R., & Nichols, E.L. 1999. Jr Introduction to Supply Chain Management, Prentice-Hall, Upper Saddle River, NJ, .](#)

[Simchi- Levi, D. & Kaminsky, P. & Simchi-Levi, E. 2003. Designing & Managing The Supply Chain Concepts, Strategies & Case Studies. Irwin: McGraw- Hill.](#)

[MARKUS, M. L. & Tannis, C. 1999. The enterprise systems experience - from adoption to success, R.W.Zmud \(ed\) Framing The Domains of IT Research: Glimpsing The Future Through The Past, Pinnaflex Educational Resources, Inc., Cincinnati, OH.](#)

Ιστότοποι

<http://www.the-bsc.gr/erppro.php>

<http://www.gunet.gr/02.php>

<http://panorama-consulting.com/resource-center/erp-industry-reports/> (έρευνα)

<http://www.plant-management.gr/index.php?id=14935>

<http://www.plant-management.gr/index.php?id=40>

<http://slideplayer.gr/slide/2390711/>

<http://diakrisi.gr/index.php/articles/it-articles/what-is-erp>

Παράρτημα Ι

Ερωτηματολόγιο

Η παρούσα έρευνα πραγματοποιείται για τις ανάγκες της πτυχιακής μας εργασίας, με τίτλο «Διεύρυνση των παραγόντων που συμβάλλουν στην αποτελεσματική χρήση των ERP συστημάτων στον κλάδο του λιανικού εμπορίου ένδυσης» και για ακαδημαϊκούς σκοπούς. Επισημαίνεται ότι το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο. Ευχαριστούμε για το χρόνο σας και την πολύτιμη βοήθειά σας

ΜΕΡΟΣ Α

1. Χρησιμοποιείτε το σύστημα ERP στην επιχείρησή;

Ναι

Όχι

Άλλο

.....

1. Παρακαλούμε σημειώστε με x

(1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Μάλλον διαφωνώ, 3=Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ,
4=Μάλλον συμφωνώ, 5=Συμφωνώ απόλυτα)

2. Γενικές πληροφορίες

			Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		
	Διαφωνώ	Μάλλον διαφωνώ		Μάλλον συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

<p>Το πρόγραμμα ERP λειτουργεί καλύτερα απ ό τι άλλα προγράμματα , ίδιου σκοπού για επιχειρήσεις ενδυμάτων</p>					
<p>Τα στοιχεία του συστήματος ERP είναι αρκετά, όσο αφορά το logistics για την κάθε λειτουργία της επιχείρησης</p>					
<p>Το πληροφοριακό ERP σύστημα, ικανοποιεί τους πελάτες</p>					

μας					
Οι πελάτες αντλούν εύκολα τις πληροφορίες που επιθυμούν από το σύστημα ERP					
Το σύστημα ERP προσφέρει εύκολη άντληση πληροφοριών για τα προϊόντα					
Οι πληροφορίες που αφορούν σε ημερομηνίες αντλούνται εύκολα από το σύστημα ERP					

Με το ERP προλαμβάνον ται λανθασμένες κινήσεις					
Η ποιότητα των υπηρεσιών logistics που προσφέρεται από την επιχείρηση, είναι εξαιρετική					
Το σύστημα ERP καλύπτει πλήρως τις ανάγκες των υπηρεσιών logistics που προσφέρουμε					
Εάν χρησιμοποιούσα διαφορετικό πρόγραμμα					

από το ERP θα με εξυπηρετούσ ε το ίδιο καλά.					
--	--	--	--	--	--

	Διαφωνώ	Μάλλον διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Μάλλον συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Η επένδυση σε σύστημα WMS(Διαχεί ριση Αποθηκών και Διανομών), θα φέρει στην επιχείρηση μέγιστη απόδοση (σε όλους τους τομείς).					

	Διαφωνώ	Μάλλον διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Μάλλον συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Ο βαθμός ικανοποίησης με τη χρήση ERP συστήματος που διαθέτει η επιχείρηση είναι μέγιστος					

✓ Παρακαλούμε σημειώστε με x

✓ (1= καθόλου, 2= μέτρια, 3= αδιάφορο, 4= πολύ, 5= πάρα πολύ)

3. Δυσκολίες στην υιοθέτηση και χρήση του ERPσυστήματος στην επιχείρηση

	Καθόλου	Μέτρια	Αδιάφορο	Πολύ	Πάρα πολύ

Υψηλό κόστος αρχικής εγκατάστασης					
Υψηλό κόστος συντήρησης συστήματος					
Δύσκολη η αρχική εκπαίδευση του προσωπικού στη χρήση τουERP					
Υποστήριξη από τον πάροχο του συστήματος					

4. Οφέλη από την υιοθέτηση και χρήση του συστήματοςERP στην επιχείρηση

	Διαφωνώ	Μάλλον διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Μάλλον συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
--	----------------	-----------------------	----------------------------------	-----------------------	------------------------

Μεγάλη αύξηση των δραστηριοτήτων, λόγω του συστήματος ERP					
Μεγάλη αύξηση της πελατειακής αγοράς, λόγω του συστήματος ERP					
Μεγάλη μείωση του μόνιμου προσωπικού, λόγω του συστήματος ERP					
Βελτίωση ανταγωνιστικότητας, λόγω του συστήματος ERP					
Μείωση μέσου συνολικού κόστους στην επιχείρηση, εξαιτίας της χρήσης του ERP					
Μείωση τιμών προς τους πελάτες, λόγω					

του συστήματος ERP					
Γρήγορη επίλυση λαθών, λόγω του συστήματος ERP					

ΜΕΡΟΣ Β

✓ Παρακαλούμε σημειώστε με x την απάντησή σας

I. Πόσο χρονών είστε;

- 20-30
- 31-40
- 41-50
- 51+

II. Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο;

- Απόφοιτος Λυκείου
- Απόφοιτος ΙΕΚ
- Απόφοιτος ΤΕΙ/ΑΕΙ
- Μεταπτυχιακός Τίτλος

III. Έτη επαγγελματικής εμπειρίας

- 1-3
- 4-7
- 8-10
- 10+

IV. Ποιος είναι ο τίτλος θέσης σας;

- Υπεύθυνος Μηχανοργάνωσης
- Υπεύθυνος Λογιστηρίου
- Υπεύθυνος Αποθήκης
- Άλλη θέση σχετική με τα ERP συστήματα
- Ιδιοκτήτης επιχείρησης
- Άλλο (Διευκρινίστε)

V. B. Ποια είναι η νομική μορφή της εταιρείας για την οποία δίνετε απαντήσεις;

- Ατομική Επιχείρηση
- ΕΠΕ
- Ομόρρυθμη Εταιρεία
- Ανώνυμη Εταιρεία

VI. Ποιος είναι ο αριθμός των εργαζομένων στην εν λόγω επιχείρηση

- 1-9

- 10-24
- 25-49
- 50-100
- 101-249
- 250+

VII. Έτη προϋπηρεσίας στην παρούσα θέση;

- 1-3
- 4-7
- 8-10
- 10+

VIII. Με ποιο τρόπο διακινεί η επιχείρησή τα εμπορεύματα;

- με συνεργάτη (μεσάζων)
- αναλαμβάνεται η ίδια η επιχείρηση την διακίνηση
- Άλλο (Διευκρινίστε)

IX. Πόσα έτη δραστηριοποιείται στο χώρο η επιχείρησή

- 1-5
- 5-10
- 10+

X. Ετήσιος Κύκλος εργασιών (έσοδα) της επιχείρησης κατά μέσο όρο την τελευταία τριετία:

- <100.000€
- 100.000€- 1.000.000€
- 1.000.000€- 5.000.000€
- >5.000.000€
-

XI. Εφαρμόζετε κάποιο σύστημα πιστοποίησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών;

- Ναι
- Όχι

Παράρτημα II

Στο Παράρτημα II παρουσιάζουμε με εικόνες τη μορφή του συστήματος ERP

Διαχείριση Λογαριασμών

Η διαχείριση (εισαγωγή, τροποποίηση, διαγραφή) των λογαριασμών του λογιστικού σχεδίου, γίνεται από τις φόρμες «Λογαριασμοί» και «Ιεραρχία Λογαριασμών». Οι φόρμες αυτές

καλούνται με τις επιλογές Διαχείριση λογαριασμών και Εικόνα λογιστικού σχεδίου αντίστοιχα, του μενού Οικονομική διαχείριση \Γενική Λογιστική.

Εισαγωγή λογαριασμού: Τα υποχρεωτικά πεδία για την καταχώριση ενός λογαριασμού είναι ο Κωδικός και η Περιγραφή της σελίδας «Γενικά στοιχεία». Τα Γενικά στοιχεία του λογαριασμού (Σχήμα 1) ενημερώνονται ως εξής:

- **Κωδικός:** Δηλώνετε ένα μοναδικό κωδικό αναγνώρισης για το λογαριασμό, ανάλογο της συμφωνημένης κωδικοποίησης. Ο κωδικός δεν μπορεί να αλλάξει μετά την καταχώριση του λογαριασμού.

- **Περιγραφή:** Πληκτρολογείτε (υποχρεωτικά) τον τίτλο του λογαριασμού.

Σχ. Α1.3. Η φόρμα με τα αναλυτικά στοιχεία του λογαριασμού

Σχήμα 1

Πηγή πληροφοριών:

<http://83.212.168.57/jspui/bitstream/123456789/1968/1/022010036.pdf>

Διαχείριση Οριστικών Γενικών λογιστικών άρθρων

Η διαχείριση των Οριστικών άρθρων Γενικής λογιστικής γίνεται στη φόρμα τύπου Ομαδικής Προβολής στοιχείων «Οριστικά άρθρα». Η φόρμα αυτή καλείται με την επιλογή Οικονομική διαχείριση \Γενική Λογιστική \Οριστικά άρθρα.

Οριστικά Άρθρα						
Όψη		Αναζήτηση		Περιεχόμενο		
Χωρίς Φίλτρο		α/α		Από		Αποδοχή
A/A άρθρου	Ημ/γιο	Ημ/νία	Παραστατικό	Αιτιολογία	Ποσό	ΚΕΠΥΟ
1	505	004	07/02/01	ΑΠΕΝΚ000000026	1.000,00	X
2	504	004	07/02/01	ΑΠΕΝΚ000000025	100,00	X
3	503	004	09/01/01	132	200,00	X
4	502	001	08/01/01	ΒΒ00032643	2.558.683,00	X
5	501	001	08/01/01	ΒΒ00032642	7.859,00	X
6	500	001	08/01/01	ΑΑ00011302	4.968,00	X
7	499	003	08/01/01	ΑΝΑΨ00000003	199.999,00	X
8	498	004	08/01/01	ΑΠΠΡ00000003	70.000.000,00	X
9	497	004	08/01/01	ΑΠΠΡ00000002	23.267.995,00	X
10	496	003	08/01/01	ΣΕΡ_Α00000024	2.500,00	X
11	495	003	08/01/01	ΣΕΡ_Α00000023	487.770,00	X
12	494	003	08/01/01	ΣΕΡ_Β00000015	2.856.000,00	X
13	493	003	08/01/01	ΣΕΡ_Β00000014	7.859,00	X
14	492	003	08/01/01	ΣΕΡ_Α00000027	291.300,00	X
15	491	003	08/01/01	ΣΕΡ_Α00000025	4.820.500,00	X

Η φόρμα διαχείρισης των Οριστικών άρθρων Γενικής Λογιστικής

Σχήμα 2

Πηγή πληροφοριών:

<http://83.212.168.57/jspui/bitstream/123456789/1968/1/022010036.pdf>

Εισαγωγή Έγγραφης

Σε κάθε γραμμή ορίζετε:

- Κωδ. Λογαριασμού: Δηλώνετε υποχρεωτικά, τον κωδικό ενός μη τροφοδοτούμενου λογαριασμού (δηλαδή λογ/σμού που δεν έχει ανάλυση). Αν πληκτρολογήσετε μέρος του κωδικού στο πεδίο και κάνετε κλικ στο κάτω βελάκι που εμφανίζεται δεξιά του, (ή πατήσετε F5) θα ξεδιπλωθεί (ή θα προκύψει αντίστοιχα) λίστα με όλους τους μη τροφοδοτούμενους λογαριασμούς που ο κωδικός τους ακολουθεί το τμήμα του κωδικού που πληκτρολογήσατε.

- Περιγραφή: Ενημερώνεται αυτόματα, με τον τίτλο του λογαριασμού που ορίστηκε. (Μπορείτε να αναζητήσετε τον λογαριασμό που θέλετε να κινήσετε και μέσω της περιγραφής του. Αν πληκτρολογήσετε την αρχή της περιγραφής και πατήσετε F5, θα προκύψει λίστα με όλους τους μη τροφοδοτούμενους λογαριασμούς που η περιγραφή τους ακολουθεί το τμήμα που πληκτρολογήσατε).

- Χρέωση / Πίστωση: Πληκτρολογείτε (υποχρεωτικά) το ποσό με το οποίο θα χρεωθεί ή θα πιστωθεί ο λογαριασμός. Αν δεν δηλώσετε ποσό κίνησης, η εφαρμογή δεν επιτρέπει την εισαγωγή επόμενης εγγραφής.

Α/Α	Αριθμός	Περιγραφή	Συναλλασσ	Χρέωση	Πίστωση	Χαρακτ.	Κατηγ.
1	38.00.01	Ταμείο: Χαρτοφύλλο μετρη		0	20.234		
2	64.01.00	Διάφορα Εξοδα: Λογ.οδο	Ω-ΛΟΙ-0002	16.300	0	ΤΜ.Β/ΛΑΒΩ	
3	54.00.60.18	ΦΠΑ Διαπανών 18%		2.934	0		
4	64.01.01	Διάφορα Εξοδα: Λογ.οδο	Ω-ΛΟΙ-0002	1.000	0	ΤΜ.Β/ΛΑΒΩ	

Η φόρμα με τα αναλυτικά ενός Οριστικού λογ.άρθρου γενικής λογιστικής

Σχήμα 3

Πηγή πληροφοριών:

<http://83.212.168.57/jspui/bitstream/123456789/1968/1/022010036.pdf>

Διαχείριση Προσωρινών Άρθρων

Γενικής Λογιστικής Η διαχείριση των προσωρινών άρθρων γενικής λογιστικής γίνεται στη φόρμα «Προσωρινά άρθρα». Η φόρμα αυτή καλείται με την επιλογή Οικονομική διαχείριση \Γενική Λογιστική \Προσωρινά άρθρα.

Προσωρινά Άρθρα								
Όψη	Αναζήτηση	Περιεχόμενο						
Χωρίς Φίλτρο	α/α	Από						Αποδοχή
A/A άρθρου	Ημ/γιο	Ημ/νία	Παραστατικό	Αιτιολογία	Ποσό	ΚΕΠΥΟ	1	
1	2.287	11	02/02/01	TPY00000000517		10.000,00	X	
2	2.285	006	31/12/01	TPY00000000515		100,00	X	
3	2.277	001	20/03/01	INV00000000001		1.636.421,00	X	
4	2.276	004	25/03/01	ΜΕΤΟΙ000000001	Νοσοκομείο	0,00	X	
5	2.275	004	24/03/01	ΤΙΕ000000007	ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ	11.800,00	X	
6	2.273	002	11/03/01	ΤΑΥ000000029	ΙΜΕ "Ο	47.200,00	X	
7	2.272	002	11/03/01	ΤΑΥ000000028	Τράπεζα	20.000,00	X	
8	2.271	002	24/02/01	INV000000007	Proforma	11.568.414,00	X	
9	2.267	002	28/02/01	INV000000003	Proforma	1.200.000,00	X	
10	2.266	004	17/05/01	DBNT00000000024	Χορήγηση σε	4.868.000,00	X	
11	2.265	004	17/03/01	DBNT00000000023	Χορήγηση σε	556.000,00	X	
12	2.256	001	28/02/01	ΤΙΜΟΛ0000000060		234.566,00	X	
13	2.254	004	26/02/01	ΕΞΕΙΠ000000007	Ρευστοποίηση	2.000.000,00	X	
14	2.253	003	26/02/01	ΕΞΓΡ000000005	Ρευστοποίηση	600.000,00	X	
15	2.252	004	28/02/01	ΕΠΙΔ000000001	Πωλησε	36.000,00	X	

Η φόρμα διαχείρισης των Προσωρινών άρθρων Γενικής λογιστικής

Σχήμα 4

Πηγή πληροφοριών:

<http://83.212.168.57/jspui/bitstream/123456789/1968/1/022010036.pdf>

Ενημέρωση Γενικών Στοιχείων Άρθρου

Η μόνη διαφορά στην ενημέρωση των Γενικών στοιχείων του προσωρινού άρθρου από το Οριστικό, είναι ότι στο προσωρινό δεν κρατείται Α/Α . Τα υπόλοιπα πεδία ενημερώνονται με τους κανόνες και τους ελέγχους που περιγράφονται στα αντίστοιχα πεδία του οριστικού άρθρου. Δηλαδή ενημερώνονται υποχρεωτικά τα πεδία Ημερολόγιο, Ημερομηνία και Παραστατικό. Στο παραστατικό γίνεται έλεγχος διπλοκαταχώρισης, στο Ημερολόγιο γίνεται έλεγχος συμβατότητάς του με τις εγγραφές του άρθρου και στην ημερομηνία γίνεται ο έλεγχός της σε σχέση με την Οριακή ημερομηνία αλλά είναι Προειδοποιητικός.

Άρθρο Γεν.Λογ. Προσωρινό -

A/A άρθρου: 2.413 Σειρά: ΑΠΕΝΚ ? Ομάδα: ?
A/A ημ/γίου: Παραστατικό: ΑΠΕΝΚ0000000026 Τύπος: ?
Ημερολόγιο: 003 ? Εναθ παραστ.: Απ. 1234 Χαρακτηρισμός: ?
Ημερομηνία: 28/11/2000 Διευθολογία: Ενοίκιο μηνός Οκτωβρίου 2000 ? Κατηγορία: ?

	Α/σμός	Περιγραφή	Χρέωση	Πίστωση	Συναλλασσ	Επ
1	62.04	Παροχ. Τρίτων: Λογ. Ενοικίων	2.300.000	0		
2*	38.00.00	Ταμείο: Χαρτοφάκιο μετρητών Κεντρικού	0	2.300.000		

ΚΕΠΥΟ Χρέωση: 2.300.000 Πίστωση: 2.300.000 Υπόλοιπο: 0

Ιέθος Εφαρμογή Οδηγίες

Τα αναλυτικά στοιχεία ενός Προσωρινού λογ. άρθρου

Σχήμα 5

Πηγή πληροφοριών:

<http://83.212.168.57/jsui/bitstream/123456789/1968/1/022010036.pdf>

Παραστατικά Πωλήσεων

Στη σελίδα αυτή, καταχωρείτε τα παραστατικά Πώλησης (Παραγγελίες, Δελτία αποστολής, τιμολόγια κλπ), που αφορούν το συγκεκριμένο φάκελο παραγγελίας

Φάκελος παραγγελίας - 21

Γενικά στοιχεία: Παράτ. Πωλήσεων Εγγρ αποθηρωμαίς Παράτ. Δαπανών

Φάκελος: Υπόθεση 00-001
Πελάτης: 1.00000 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΓΕΡΑΚΟΣ Α.Ε.

Ημ/νία	Παραστατικό	Κωδ. Πελάτη	Επωνυμία Πελάτη	Συν. αξία
15-03-99	ΠΑΠ00000001	3.00000	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΓΕΡΑΚΟΣ Α.Ε.	141.600
25-03-99	ΠΩ000000011	3.00000	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΓΕΡΑΚΟΣ Α.Ε.	141.600

Ιέθος Εφαρμογή Ενέργειες Οδηγίες

Σχ. Δ1.3 Η σελίδα “Παραστατικά Πωλήσεων” του φακέλου

Σχήμα 6

Πηγή πληροφοριών:

<http://83.212.168.57/jspui/bitstream/123456789/1968/1/022010036.pdf>

Η διαχείρισή τους γίνεται με τα πλήκτρα εισαγωγής, προβολής/τροποποίησης και διαγραφής που συνοδεύουν τη λίστα. Σε κάθε παραστατικό πωλήσεων που θα καταχωρήσετε από τη σελίδα αυτή, θα προτείνεται ο πελάτης του φακέλου. Η καταχώριση των παραπάνω παραστατικών πωλήσεων μπορεί εναλλακτικά να γίνει και από τη φόρμα διαχείρισης των διαφόρων τύπων των παραστατικών κατηγορίας Πωλήσεις, αρκεί προηγουμένως να έχετε δημιουργήσει το συγκεκριμένο φάκελο Παραγγελίας και να τον έχετε επιλέξει στο αντίστοιχο πεδίο της επικεφαλίδας του παραστατικού που καταχωρείτε.

Σχήμα 7

Πηγή πληροφοριών:

<http://83.212.168.57/jspui/bitstream/123456789/1968/1/022010036.pdf>

Μαζική Έκδοση Αποδείξεων

Όλες οι συμφωνίες πληρωμής που ορίσθηκαν στα παραστατικά Αγορών ή Πωλήσεων, (ανεξάρτητα του τρόπου δημιουργίας τους) εμφανίζονται στη φόρμα «Συμφωνίες πληρωμής»

	Ημερία	Σύνολος	Τύπος πληρωμής	Ποσό	Κλείσι.
	08-09-99	3.00000	Μετρητά	28.025	57
	08-09-99	3.00000	Μετρητά	28.025	56
✓	08-09-99	3.00000	Μετρητά	28.025	55
✓	07-09-99	3.00001	Μετρητά	894.440	54
✓	02-09-99	3.00001	Μετρητά	590.000	39
✓	02-09-99	3.00002	Μετρητά	7.080	38
✓	02-09-99	3.00002	Μετρητά	99.120	40
	02-09-99	5.00000	Μετρητά	592.360	27
	02-09-99	3.00001	Μετρητά	413.000	37

Σχήμα 8

Πηγή πληροφοριών:

<http://83.212.168.57/jspui/bitstream/123456789/1968/1/022010036.pdf>

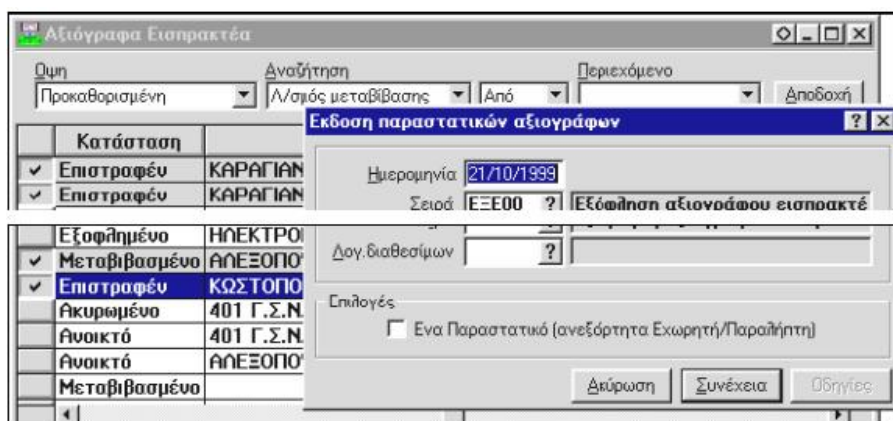
Η φόρμα αυτή καλείται με την επιλογή Οικονομική διαχείριση \ Χρηματοοικονομικά \ Μαζική έκδοση αποδείξεων. Από τη φόρμα αυτή μπορείτε να εκδώσετε τα παραστατικά αποδείξεων για όσες συμφωνίες πληρωμής όσων παραστατικών θέλετε. Για το σκοπό αυτό ακολουθείτε την παρακάτω διαδικασία:

1. Επιλέγετε τις συμφωνίες πληρωμής οι οποίες θέλετε να περιληφθούν στο παραγόμενο παραστατικό απόδειξης. Οι συμφωνίες πληρωμής που θα επιλέξετε, μπορεί να αφορούν διαφορετικές ημερομηνίες και συναλ/νους, αλλά δε θα πρέπει να έχουν την ένδειξη Κλεισμένη.
2. Από το μενού Ενέργειες που συνοδεύει τη φόρμα, επιλέγετε Έκδοση παραστατικών
3. Στο διάλογο αυτό, ορίζετε την ημερομηνία έκδοσης του παραγόμενου παραστατικού ή παραστατικών, και τη σειρά Εισπράξεων ή Πληρωμών.

Η εφαρμογή σας κατευθύνει για τη σειρά που θα επιλέξετε, ανάλογα με τον τύπο των παραστατικών από τα οποία προέκυψαν οι επιλεγμένες συμφωνίες.

Μαζική Εξόφληση Αξιόγραφων

Η μαζική εξόφληση αξιόγραφων, γίνεται από τη φόρμα «Αξιόγραφα εισπρακτέα» ή «Αξιόγραφα Πληρωτέα». Αφού επιλέξετε στη λίστα τα αξιόγραφα που σας ενδιαφέρουν, καλείτε την επιλογή «Εξόφληση» από το μενού Ενέργειες. Στο διάλογο που προκύπτει, δηλώνετε τα στοιχεία του παραγόμενου παραστατικού εξόφλησης. Για τα πεδία Ημ/νία, Σειρά και Λογ. Διαθεσίμων, ισχύουν αυτά που αναφέρθηκαν προηγουμένως.



Σχ. ΣΤ5.7 Ο διάλογος ορισμού στοιχείων για την Εξόφληση αξιογράφων.

Σχήμα 9

Πηγή πληροφοριών:

<http://83.212.168.57/jspui/bitstream/123456789/1968/1/022010036.pdf>

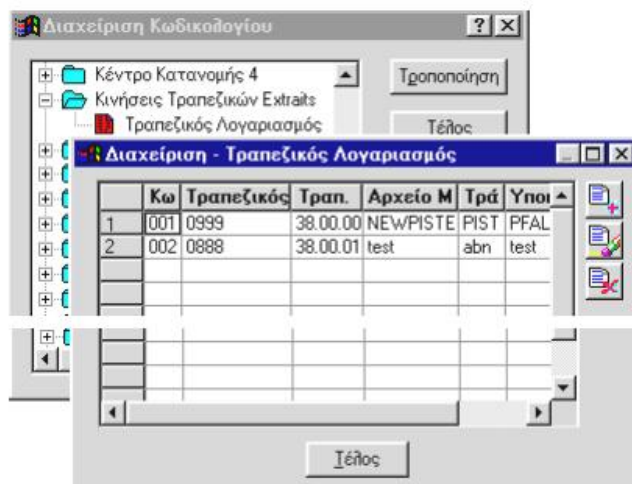
- Ένα Παραστατικό (ανεξάρτητα εκχωρητή / παραλήπτη): Αν αφήσετε το πεδίο αυτό κενό, θα δημιουργηθεί ένα παραστατικό εξόφλησης για κάθε επιλεγμένο αξιόγραφο. Αν το επιλέξετε θα δημιουργηθεί ένα παραστατικό για όλα τα επιλεγμένα αξιόγραφα.

Τραπεζικοί Λογαριασμοί

Στο υποσύστημα των Τραπεζικών Λογαριασμών, γίνεται η παρακολούθηση των εισερχόμενων extraits Τραπεζικών Λογαριασμών από τις Τράπεζες, με σκοπό τον εντοπισμό των ασυμφωνιών που πιθανά υπάρχουν σε σχέση με τις λογιστικές εγγραφές. Προκειμένου

να χρησιμοποιηθεί το «Κύκλωμα των Τραπεζικών Λογ/σμών» και να δώσει τα επιθυμητά αποτελέσματα, πρέπει να ορισθούν στην εφαρμογή τα παρακάτω:

1. Στο κωδικολόγιο «Τραπεζικοί Λογαριασμοί», πρέπει να οριστούν όλοι οι τραπεζικοί λογαριασμοί που υπάρχουν, με τα στοιχεία τους, δηλαδή τον λογαριασμό χρηματικών διαθεσίμων που αντιστοιχεί ο καθένας, την τράπεζα και το υποκατάστημα που αφορά, τη μορφή-format που θα έχει το μηχανογραφικού αρχείο extrait κ.λ.π.



The screenshot shows a software window titled 'Διαχείριση Κωδικολογίου'. Inside, there is a tree view on the left with folders like 'Κέντρο Κατανομής 4', 'Κινήσεις Τραπεζικών Extraits', and 'Τραπεζικός Λογαριασμός'. A sub-window titled 'Διαχείριση - Τραπεζικός Λογαριασμός' is open, displaying a table with the following data:

	Κω	Τραπεζικός	Τραπ.	Αρχείο Μ	Τρά	Υποί
1	001	0999	38.00.00	NEWPISTE	PIST	PFAL
2	002	0888	38.00.01	test	abn	test

Σχ. ΣΤ5.1 Το κωδικολόγιο «Τραπεζικός Λογαριασμός»

Σχήμα 10

Πηγή πληροφοριών:

<http://83.212.168.57/jspui/bitstream/123456789/1968/1/022010036.pdf>

Στους λογαριασμούς Χρηματικών Διαθεσίμων του λογιστικού σχεδίου, που ορίστηκαν στους τραπεζικούς λογαριασμούς, να ορισθεί στην «Ημερομηνία τελευταίας συμφωνίας», η ημ/νία κατά την οποία τελευταία φορά συμφωνήθηκε το ΥΠΟΛΟΙΠΟ του λογαριασμού με την Τράπεζα. Ως ημερομηνία τελευταίας συμφωνίας, θεωρείται Ημερομηνία 1 της σελίδας «Στοιχεία χρήστη» των αναλυτικών στοιχείων τους

Κινήσεις Τραπεζικών Extraits

Οι εγγραφές που εισήχθησαν από το Extrait αρχείο, εμφανίζονται στη φόρμα Ομαδικής Προβολής στοιχείων «Κινήσεις Τραπεζικών Extraits», προκειμένου να γίνει η

επεξεργασία τους. Η φόρμα αυτή καλείται, με την επιλογή Οικονομική διαχείριση\Χρηματοοικονομικά\Εγγραφές Τραπεζικών Extrails

	Hμ. Valeur	Hμ. Κίνησης	Hμ. Δημ/ργίας	Χρέωση	Πίστωση	Τραπ. Λογ.	Κωδ. Λογαριασ
1	27-07-2000	27-07-2000	19-01-2001	0,00	2.000,00	0999	38.00.00
2	27-07-2000	27-07-2000	19-01-2001	3.000,00	0,00	0999	38.00.00

Σχ. ΣΤ5.2 Η φόρμα διαχείρισης των Κινήσεων Τραπ. Extrails

Σχήμα 10

Πηγή πληροφοριών:

<http://83.212.168.57/jspui/bitstream/123456789/1968/1/022010036.pdf>

Στις εμφανιζόμενες εγγραφές, έχετε δυνατότητες προβολής των αναλυτικών στοιχείων τους και διαγραφής τους. (Η διαγραφή τους μπορεί να γίνει και Μαζικά, για τις εγγραφές που επιλέγονται με πολλαπλή επιλογή ή επιλογή όλα).