

i4.0 Digital Transformation of mid-size enterprises

Βασικές τεχνολογίες
ψηφιακού μετασχηματισμού

Agenda

- **Τα λογισμικά ERP, CRM, WMS**

Οι βασικές τεχνολογίες αυτοματοποίησης των operations.
Τι είναι, πώς ξεκίνησαν και πώς εξελίχθηκαν.
Θεμελιώδεις ιδιότητες σε τεχνικό και business επίπεδο.

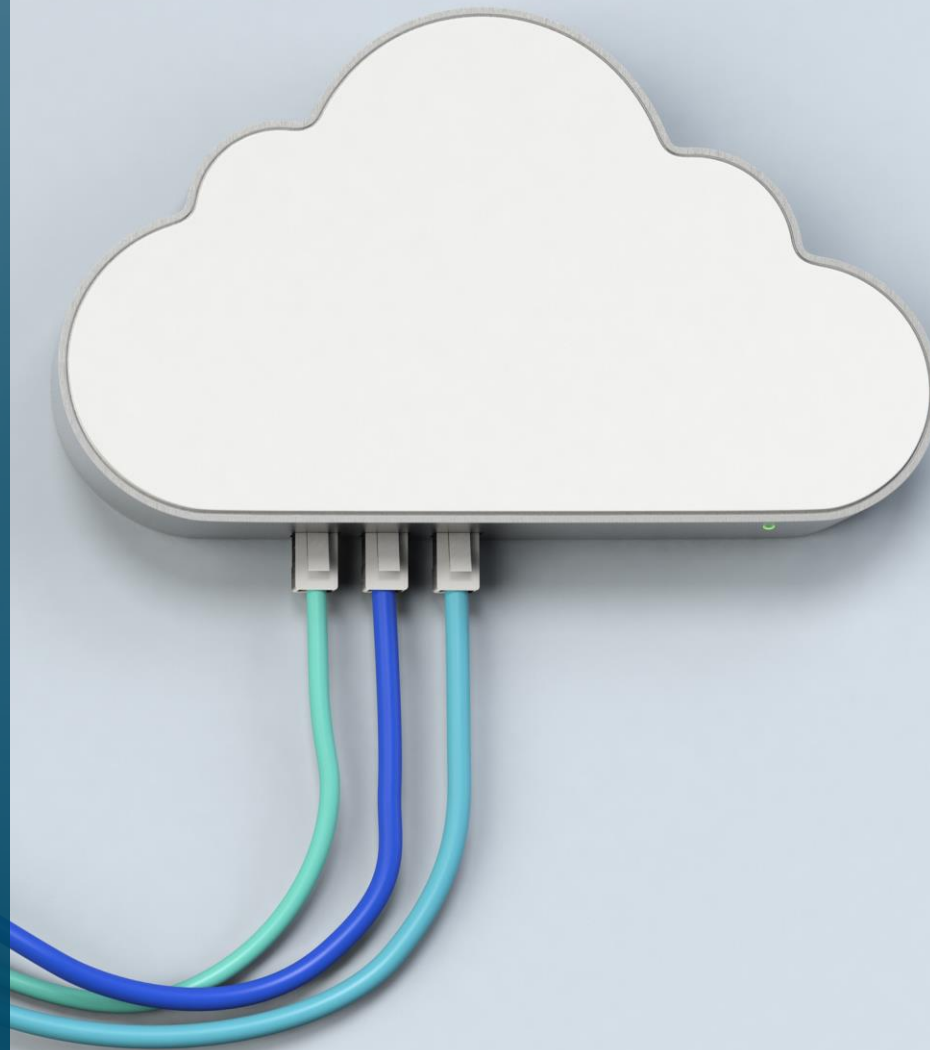
- **Η εφαρμογή τους στη σύγχρονη επιχείρηση**

Πώς θα πάρουμε πραγματικό όφελος.
Τι λέει η εμπειρία για το πώς χρησιμοποιούν τα συστήματα
οι σημερινές επιχειρήσεις.
Κίνδυνοι και αιτίες αποτυχίας

- **Παραδείγματα – case studies**

- **Συζήτηση**

Τα “βασικά” λογισμικά ERP CRM WMS



Ένα σύντομο ιστορικό

Θεμελίωση του **Enterprise knowledge, Collaboration, UI/UX, Omnichannel**
10s, 20s

Συνδεσιμότητα,
διαλειτουργικότητα,
καθετοποίηση λύσεων
00s

90s
Εμβάθυνση σε
λειτουργικότητα και
γκάμα (**CRM, SCM**)

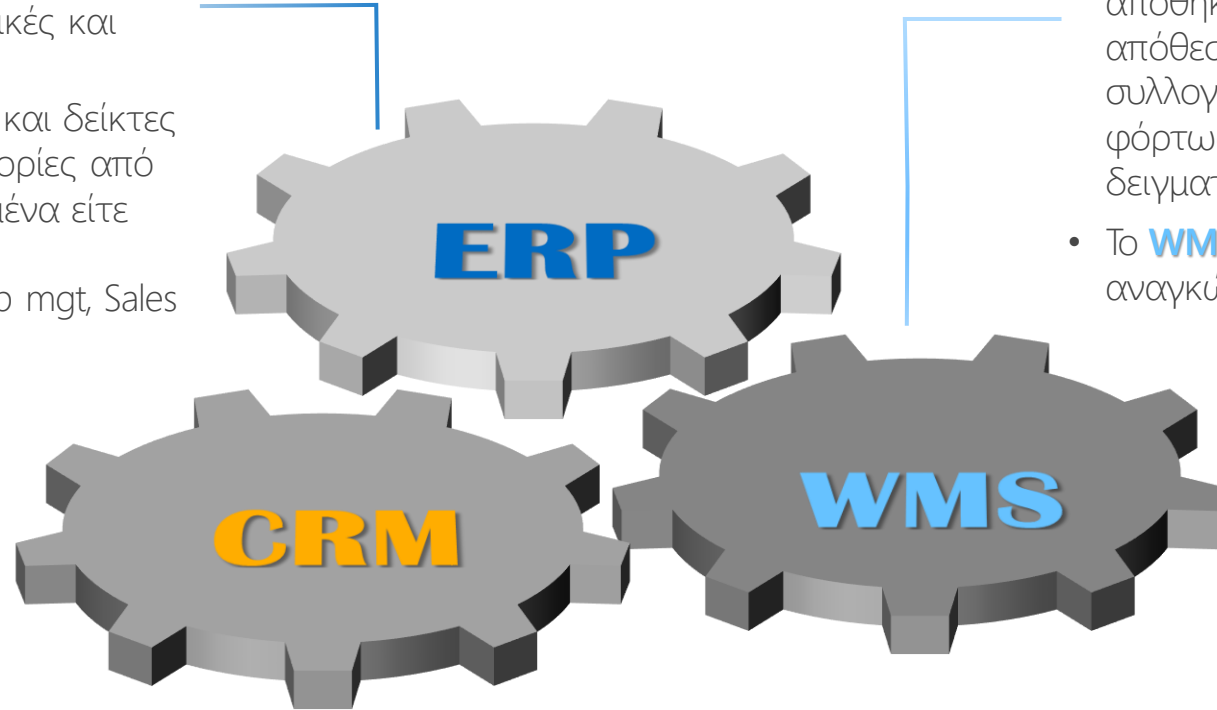
70s, 80s
Τα πρώτα **ERP, MRP**
(κυρίως για τη βιομηχανία)

Σήμερα, οι βασικές τεχνολογίες (ERP, CRM, WMS) είναι
μέρος του business value

Τι κάνουν με 2 λόγια τα “βασικά” λογισμικά

- Το **ERP** συγκεντρώνει, ενώνει και συνδυάζει τις λειτουργίες όλων των τμημάτων, παράγοντας μια εποπτική εικόνα όλης της επιχείρησης
- Το **ERP** επιβάλλει και οργανώνει τμηματικές και διατμηματικές ροές εργασιών
- Το **ERP** αιτιολογεί τα οικονομικά μεγέθη και δείκτες αποτελεσματικότητας (KPIs), με πληροφορίες από όλα τα υποσυστήματα (είτε ενσωματωμένα είτε τρίτων κατασκευαστών), π.χ. Financials, Manufacturing – MRP, Supplier Relationship mgt, Sales & Distribution, Retail sales κ.λπ.

- Το **WMS** παρέχει διαδικασίες προγραμματισμού και εκτέλεσης των εργασιών στους φυσικούς αποθηκευτικούς χώρους (απογραφές-απόθεση-τακτοποίηση αποθέματος, συλλογή-συσκευασία-ταξινόμηση-φόρτωση-αποστολή παραγγελιών, δειγματοληπτικός ποιοτικός έλεγχος)
- Το **WMS** προτείνει σενάρια εκτίμησης αναγκών και αναπλήρωσης αποθεμάτων



- Το **CRM** οργανώνει τη διαθέσιμη πληροφορία για τους υφιστάμενους και δυνητικούς πελάτες (επαφές, επικοινωνίες, συμπεριφορές, μέθοδοι προσέγγισης)
- Το **CRM** παρακολουθεί όλο το sale life cycle (SFA, Merchandizing, Quote, Order, Customer feedback) & παρέχει εργαλεία για τις διαδικασίες εξυπηρέτησης (service, support) & customer care
- Το **CRM** παρέχει εργαλεία οργάνωσης marketing (lead generation, surveys, campaigns, newsletters, events κ.λπ.)

Θεμελιώδη χαρακτηριστικά

Ποια χαρακτηριστικά εξασφαλίζουν τη διαχρονικότητα της επένδυσης στα βασικά λογισμικά



Ενσωματωμένα
"best business
practices"



Ευελιξία, προσαρμογή σε
νέες ανάγκες και νέες
τεχνολογίες



Απλότητα στη χρήση
(ΚΑΙ σε σύνθετες
διαδικασίες)



Περιβάλλον πολλαπλών
διαστάσεων (εταιρείες,
γλώσσες, τομείς κ.λπ.) για
όποια μελλοντική επέκταση)



Εύκολη αυτοματοποιημένη
επικοινωνία με τρίτα
συστήματα και
τεχνολογίες

Τι προϋποθέτει το καθένα από πλευράς του παρόχου/λογισμικού



Μεγάλη εμπειρία,
References



"Zero code", "Low code"
εργαλεία customization



Έμπειρη ομάδα R&D
και Υπηρεσιών σε
Workflows & UI/UX



Έμπειρη ομάδα R&D
και Υπηρεσιών στη
διαχείριση Β.Δ.



Τεχνολογία αιχμής (όχι
απαρχαιωμένη)

Το στοίχημα της εφαρμογής στη σύγχρονη επιχείρηση

Πώς θα πάρουμε πραγματικό όφελος από ένα σύγχρονο πληροφοριακό σύστημα

1

Business Transformation VS Implementation

Δηλαδή επανεξέταση των υφιστάμενων διαδικασιών υπό το πρίσμα των δυνατοτήτων της τεχνολογίας και των processes που προτείνουν/ ενσωματώνουν τα σύγχρονα συστήματα, **αντί να παραμετροποιούνται διαδικασίες "όπως δούλευαν" πάντα...**

2

Shift away from legacy systems

Ουσιαστικά οφέλη: οργάνωση διαδικασιών, δομημένη πληροφόρηση που κάθε υπεύθυνος τμήματος χρειάζεται, εξασφάλιση της αξιοπιστίας δεδομένων με ελαχιστοποίηση excel sheets, mails, αδόμητης πληροφορίας από ετερόκλητες πηγές, **αντί για trivial οφέλη:** τιμολόγηση, τυπικές νομότυπες εκτυπώσεις, εκπλήρωση φορολογικών υποχρεώσεων, καταγραφή τιμών, κωδικών, δημογραφικών στοιχείων

3

Automation of repetitive, time consuming, trivial tasks

Οι εργαζόμενοι στόχος είναι να κάνουν **παραγωγικές δουλειές που απαιτούν εμπειρία και "εξυπνάδα"** και **όχι να αναλώνουν χρόνο σε μηχανικές δουλειές** που θα μπορούσε ένα σύστημα να υπολογίσει, αυτοματοποιήσει, προτείνει, αναλάβει

Τι λέει η εμπειρία

Πώς χρησιμοποιούν τα (είτε απαρχαιωμένα είτε ακόμη και σύγχρονα) πληροφοριακά συστήματα οι σημερινές μεσαίες επιχειρήσεις

- ▶ Δεν υλοποιούν μέσα στο σύστημα εταιρικές ή ομιλικές διαδικασίες (πχ παραγγελιοληψία με έλεγχο αποθεμάτων, credit control, διαδικασία προμηθειών, αναπλήρωση αποθεμάτων) και βασίζονται σε “ειδικούς”, **τεχνάσματα** κι **εξωσυστημικές** διαδικασίες. Πολλές διαδικασίες (π.χ. κοστολόγηση, προμήθειες πωλητών) ουσιαστικά υπολογίζονται-υλοποιούνται σε διάφορα εργαλεία όπως το excel και το ERP χρησιμοποιείται ως **καταγραφικό** του τελικού αποτελέσματος
- ▶ Δεν έχουν κατάλληλες τεχνολογίες για να υποστηρίξουν Mobility, Cloud, eCommerce, Analytics, αλλά βασίζονται σε επαναλαμβανόμενες **ηρωικές προσπάθειες** ανθρώπων (π.χ. παραγγελιολιόχαρτα πωλητών που καταχωρούνται στο back-office end of the day ή υπερβολική ή αναποτελεσματική χρήση e-Mails & excel ή συγχρονισμοί δεδομένων μεταξύ διαφορετικών εφαρμογών που τις τρέχει το IT με τη “μανιβέλα”).
- ▶ Δεν έχουν όλα τα στελέχη ίδια εικόνα για τα βασικά μεγέθη και διαδικασίες της εταιρείας γιατί βασίζονται ο καθένας στα δικά του excelάκια (!)
- ▶ Δεν υπάρχει ενιαίο reporting για το management
- ▶ Δεν υιοθετούνται διαρκείς επαυξήσεις και αλλαγές, για ανάπτυξη όλο και περισσότερων αυτοματισμών.
- ▶ Δεν έχουν κουλτούρα διαρκούς ψηφιακού μετ/σμού με μικρές **νίκες καθημερινές, εβδομαδιαίες, μηνιαίες, ετήσιες**.

Κίνδυνοι και αιτίες αποτυχίας εφαρμογής



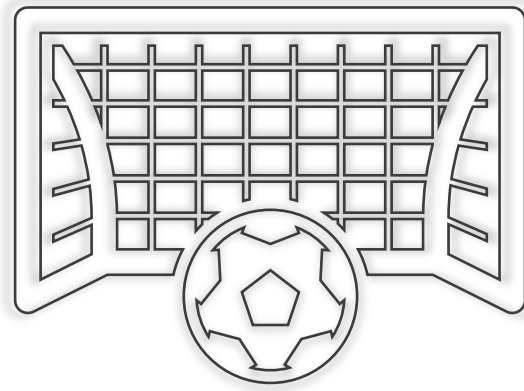
Όροι επιτυχίας...

Συνεχής **διαδικασία**
αλλαγής του
τρόπου που κάνουμε
business

Επενδύσεις σε
υποδομές και
δεξιότητες

Παρακολούθηση, **feedback** &
παρέμβαση, ώστε
ψηφιακοί και μη-
ψηφιακοί πόροι να λειτουργούν
προς **τη σωστή κατεύθυνση**

Συντονισμός
ανθρώπων, μηχανών &
διαδικασιών,
με όλο το "μπελά" που
αυτό συνεπάγεται



Παραδείγματα οργάνωσης και
αυτοματοποίησης διαδικασιών σε
επιτυχημένες υλοποιήσεις*
ERP/CRM/WMS

* του 2021-2022

ERP-RETAIL



- ▶ Παραγγελιοληψία – Εφαρμογή πιστωτικών ελέγχων



- ▶ Συμφωνίες πιστωτικών τζίρου (αναδρομικές εκπτώσεις)

MARKS &
SPENCER



- ▶ KPIs Πωλήσεων ανά κανάλι πώλησης (marketplaces, eShops, wholesale)

MARKS &
SPENCER



- ▶ KPIs Λιανικής-Basket-Stores



- ▶ P&L, Cash flow, Budget vs Actual, Sales forecast, Expenses per unit, per activity

PREMIA | Properties

- ▶ P&L ειδικό για Διαχείριση Ακινήτων



CRM/SFA



- ▶ Ενιαία εμπορική εικόνα πελάτη (τζίρος, επικοινωνίες, παράπονα)



MARKS &
SPENCER

- ▶ Σύστημα πιστότητας πελατών (Loyalty)



- ▶ Τμηματοποίηση δυνητικού πελατολογίου – ABC analysis χρήση σε στοχευμένες καμπάνιες marketing



- ▶ Επισκέψεις πωλητών, καταγραφές σε σημεία πώλησης, έλεγχος τιμών, γρήγορες απογραφές

WMS



- ▶ Ενιαία εικόνα αποθεμάτων (φυσικό απόθεμα στην αποθήκη VS λογικό/μηχανογραφικό)



- ▶ Προγραμματισμός αποθεμάτων (αναπλήρωση, προμήθειες ή παραγωγή) με βάση στατιστικά στοιχεία πωλήσεων και παρελθούσας ζήτησης



- ▶ Αυτοματοποιημένη τιμολόγηση με βάση τα στοιχεία αποστολών του WMS



- ▶ Αυτοματοποίηση στην εξυπηρέτηση παραγγελιών από την Αποθήκη (κατανομή στοκ στις παραγγελίες, ετοιμασία, ανάθεση σε courier-vouchers κλπ)



- ▶ Service μηχανών παραγωγής, βλάβες, alarms, προγραμματισμένες συντηρήσεις,



MRP/MPS



- ▶ 24X7 λειτουργία Παραγωγής
- ▶ Διαδικασίες Make-To-Order παραγωγή (για πελάτη)
- ▶ Ιχνηλασιμότητα προϊόντων, υλικών, ποιοτικός έλεγχος παραγωγής/έγκριση καταλληλότητας
- ▶ Βραχυπρόθεσμος προγραμματισμός παραγωγής – scheduler
- ▶ Έλεγχος επάρκειας α' υλών και πρόταση παραγγελιοδοσίας on-time





Q & A