

XXXX COMPANY		Δ.01.01 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΟΥ			Κωδικός Αριθμός : Δ.01.01
					Έκδοση : 1η
					Ημερομηνία : 09.01.12
					Σελίδα : 1/2
Suppliers	Inputs	Process	Outputs	Customers	Προβλήματα & Επίλυση τους
• ΠΕΛΑΤΗΣ • ΠΩΛΗΤΗΣ	<p>Παραγγελία Πελάτη</p> <p>Fax, E-mail</p>	<p>ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ ΑΠΟ ΠΕΛΑΤΗ ΣΕ ERP</p> <p>ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ</p>	<p>ΣΥΣΤΗΜΑ ERP</p>	• ERP	<p>- Καθυστερημένη Παραλαβή Παραγγελίας</p> <p>- Καθυστερημένη ενημέρωση πελατών</p> <p>ΛΥΣΗ: Ολοκλήρωση της On line Επικοινωνίας CRM - ERP</p>
• ΠΕΛΑΤΗΣ • ΠΩΛΗΤΗΣ	<p>CUSTOMER COMMENTS</p>	<p>Έλεγχος & Επιβεβαίωση Παραγγελίας</p> <p>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΧ/ΣΗΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ</p>	<p>ΠΙΘΑΝΕΣ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ</p>	• ΠΕΛΑΤΗΣ • ΠΩΛΗΤΗΣ	<p>- Αυτόματη μεταβίβαση τροποποιημένων παραγγελιών από CRM</p>
• ΠΕΛΑΤΗΣ • ΠΩΛΗΤΗΣ	<p>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ</p> <p>ΦΥΛΛΟ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ</p> <p>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ</p>	<p>ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗ & ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ</p> <p>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ</p>	<p>ΦΥΛΛΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ</p> <p>ΦΥΛΛΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ ΠΡΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ</p>	<p>• ΠΑΡΑΓΩΓΗ</p> <p>• ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ</p> <p>• ΑΠΟΘΗΚΗ</p> <p>• ΠΟΙΟΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ</p>	<p>- Υψηλά Αποθέματα όπως και ελλείψεις ορισμένων προϊόντων</p> <p>ΛΥΣΗ : Εγκατάσταση συστήματος Αριστοποίησης Αποθεμάτων</p>
• ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ • ΠΑΡΑΓΩΓΗ		<p>ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ & ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ</p> <p>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ</p>	<p>ΣΥΣΤΗΜΑ ERP</p> <p>ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΑΠΟ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ & ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ</p>		<p>- Δεν υπάρχουν standard χρόνοι για τις φάσεις της παραγωγής</p> <p>ΛΥΣΗ : Καθορισμός standards χρόνων φασεολογίου και εγκατάσταση του Module Capacity Planning</p>
• ΠΑΡΑΓΩΓΗ		<p>ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΑΠΟ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΠΟΘΗΚΗ</p> <p>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΛΑΒΩΝ</p>	<p>ΣΥΣΤΗΜΑ ERP</p> <p>ΑΠΟΘΗΚΕΥΜΕΝΟ ΠΡΟΪΟΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ (SOP)</p>	• ΑΠΟΘΗΚΗ	<p>- Μη έγκαιρες ολοκληρωμένες παραδόσεις στην παραγωγή</p> <p>ΛΥΣΗ : Μέτρηση συστήματος παραγωγικότητας – βελτίωση ανά φάση παραγωγής</p>

Στόχος της Διεργασίας:

- Οι έγκαιρες και σύμφωνα με τις απαιτήσεις του πελάτη παραδόσεις CSL (Customer Service Level)

$$\frac{\text{Αριθμός Εγκαίρων Ποιοτικών Παραδόσεων}}{\text{Σύνολο των Παραδόσεων}}$$

Δείκτες Μέτρησης

- Ποσοστού εγκαίρων ποιοτικών παραδόσεων σε Πελάτη
- Ποσοστού εγκαίρων παραλαβών από Παραγωγή
- Ποσοστού εγκαίρων παραλαβών από Προμηθευτές
- Γύρισμα Προϊόντων από κατηγορία

$$\frac{\text{ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ (Κόστος Πωληθέντων)}}{\text{ΜΕΣ. ΑΠΟΘΕΜΑ (Κόστος Μέσου Αποθέματος)}}$$

Η παρουσιαζόμενη διεργασία κατά SIPOC της Διαχείρισης Παραγγελιών Πελατών παρουσιάζει τα Inputs (Εισροές), Outputs (Εκροές – Αποτελέσματα) βήματα της Διεργασίας

Φαίνεται ότι όταν τα παραπάνω στοιχεία SIPOC καθοριστούν με σαφήνεια, εύκολα προσδιορίζεται ο τρόπος επίλυσης των προβλημάτων