**ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ**

**ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ**

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**

**ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ**

**ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΩΝ & ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ**



**ΘΕΜΑ: ΟΛΟΚΛΗΡΟΜΈΝΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**‘’ΕΡΜΗΣ’’**

**ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ: ΜΑΡΙΑ ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΥ**

**Α.Μ. 300**

**ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ:ΔΡ. ΔΗΜΗΤΗΣ ΠΑΠΑΓΙΑΝΝΗΣ**

**ΜΑΘΗΜΑ:ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ**

**ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Η LAVISOFT έχοντας σαν σκοπό να είναι πάντα στο επίκεντρο των εξελίξεων στον χώρο δραστηριοποίησης της, και γνωρίζοντας την εξέλιξη των ERP συστημάτων δημιούργη σε ένα νέο ERP ERMIS σύστημα το οποίο θα ενσωματώνει τις νέες μεθοδολογίες και τεχνολογίες του κλάδου.

Τα βασικά τεχνικά χαρακτηριστικά του συστήματος αυτού είναι:

• Η LAVISOFT παράγει Λογισμικό σύμφωνα με την πλέον σύγχρονη μεθοδολογία υιοθετώντας τις πιο καινοτόμες και λειτουργικές τεχνολογίες, αφού τις προσαρμόσει στις συγκεκριμένες ανάγκες που προκύπτουτν από την αγορά.

• Η διεύθυνση R&D αναλαμβάνει να διερευνήσει κάθε νέα τεχνολογία που ανακοινώνεται στο χώρο της πληροφορικής. Αφού γίνει η σχετική μελέτη , η νέα τεχνολογία δοκιμάζεται σε «εργαστηριακό περιβάλλον» και αφού γίνει αποδεκτή , περνάει με συγκεκριμένους κανόνες στην «παραγωγική δια δικασία », λαμβάνοντας υπόψη τις προηγούμενες τεχνολογίες και προσαρμόζοντάς τις ανάλογα.

• Ο τρόπος αυτός ανάπτυξης αποτελεί την αιχμή της τεχνολογίας.

• Με το συγκεκριμένο τρόπο ανάπτυξης, επιτυγχάνεται η ανεξαρτησία στη διανομή της πληροφορίας, σε κάθε ηλεκτρονικό μέσο και με κάθε ηλεκτρονικό τρόπο.

Το όλο σύστημα είναι απλό στην υλοποίηση και με χαμηλό κόστος εκπαίδευσης και προσαρμογής για τον τελικό χρήστη.

Η LAVISOFT αναπτύσσει, με την βοήθεια αυτών των τεχνολογιών , κατά τέτοιο τρόπο το λογισμικό της που δεν είναι ανάγκη η επιχείρηση να προσαρμοστεί στο λογισμικό ,αλλά συμβαίνει το ακριβώ ς αντίθετο. Δηλαδή το λογισμικό μπορεί και προσαρμόζεται εύκολα στις 119 ανάγκες κάθε επιχείρησης, χωρίς να υποχρεώνεται η επιχείρηση να αλλάξει τους κανόνες και τις δομές λειτουργίας της.

**ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ**

• Διαχείριση Οικονομικών (Financials Management Application)

• Διαχείριση Πωλήσεων (Sales Management Application)

• Διαχείριση Αποθεμάτων & Προμηθειών (Stock & Reserve Supply Management Application)

• Διαχείριση Παραγωγής (Production Management Application)

• Διαχείριση Συστήματος (Operation Management Application)

**Διαχείριση Οικονομικών**

Στοχεύοντας στην καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των αναγκών των πελατώντης με την εκμετάλλευση σύγχρονων τεχνολογιών, η LAVISOFT ανέπτυξε ένα σύγχρονο Σύστημα Διαχείρισης Οικονομικών, σε παραθυρικό περιβάλλον. Το νέο αυτό σύστημα έχει αναπτυχθεί με Object Oriented εργαλεία ανάπτυξης εφαρμογών, σε γλώσσα Delphi και αξιοποιεί τις δημοφιλέστερες βάσεις δεδομένων (ORACLE , MS SQL Server). Ένα από τα βασικά χαρακτηριστικά του συστήματος είνα ι ότι επιτρέπει την ακριβή καταγραφή της οικονομική οργάνωσης και της δομής της επιχείρησης που το χρησιμοποιεί, αίροντας τους περιορισμούς που υπάρχουν στα παραδοσιακά προγράμματα μέσω αυθαίρετων παραδοχών. Αυτό το χαρακτηριστικό απορρέει από τη δυνατότητα να απεικονίζονται απεριόριστα 'δομικά' στοιχεία. Ενδεικτικά , σαν τέτοια στοιχεία αναφέρονται οι εταιρείες του οργανισμού, τα υποκαταστήματα των εταιρειών, τα κέντρα κόστους, οι αποθηκευτικοί χώροι, οι επιχειρηματικές μονάδες, οι διευθύνσεις /τμήματα, οι τομείς δραστηριότητας κλπ.

Το Σύστημα Διαχείρισης Οικονομικών αποτελείται από τα ακόλουθα modules:

• Γενική Λογιστική

• Αναλυτική Λογιστική

• Οικονομική Ανάλυση

• Προϋπολογισμός Εσόδων - Δαπανών

• Αίτηση Πραγματοποίησης Δαπάνης

• Πελάτες

• Προμηθευτές

• Αξιόγραφα (Γραμμάτια - Επιταγές)

• Πάγια και Αποσβέσεις

**Διαχείριση Πωλήσεων**

Ο έντονος ανταγωνισμός, η παγκοσμιοποίηση , και οι γενικότερες επιχειρηματικές συνθήκες έχουν ωθήσει τις επιχειρήσεις στην εστίαση στο πολυτιμότερο ίσως κεφάλαιό τους, τους πελάτες. Ένα σύγχρονο σύστημα διοίκησης που υιοθετεί αυτήν ακριβώς την πελατοκεντρική φιλοσοφία , αφήνοντας στο περιθώριο παλαιότερες αντιλήψεις που είχαν σαν κέντρο τους το προϊόν, είναι το Σύστημα Διαχείρισης Πωλήσεων. Οι άξονες στους ο ποίους έχει στηριχθεί το σύστημα είναι αυτοί που έχουν άμεση σχέση με την πελατεια κή βάση: Πωλήσεις. Η διαδικασία επικοινωνίας με έναν πιθανό πελάτη , η μεταβολή του σε ενεργό πελάτη και η διατήρηση μιας μακροχρόνιας σχέσης εμπιστοσύνης είναι μια βασική 'ανησυχία' για την επιτυχημένη πορεία μιας εταιρίας.Marketing. Η εξατομίκευση των αναγκών του πελάτη έχει αναπτυχθεί ευρέως. Το ενδιαφέρον έχει επικεντρωθεί στη να νά λυση των συγκεκριμένων επιθυμιών - αναγκών του. Τολεγόμενο content Management και οι τεχνικές one-to-one marketing έχουν κάνει την εμφάνισή τους σαν μία νέα τάση η οποία σκοπό έχει την καλύτερη προσέγγιση και ανάλυση των χαρα κτηριστικών της πελατειακής βάσης.Υπηρεσίες. Το τμήμα υπηρεσιών είναι το πιο βασικό όταν έχουμε να κάνουμε με διαχείριση σχέσεων. Η ανάπτυξη αυτού είναι το κλειδί για την διασφάλισητων "satisfied loyal customers".

Το Σύστημα Διαχείρισης Πωλήσεων να ποτελείται από τα ακόλου θα modules:

* Πωλήσεις
* Πελάτες

• Συμβάσεις Πελατών

• Help -Desk

• Στατιστική Πωλήσεων

• Ευκαιρίες Πωλήσεων

**Διαχείριση Αποθεμάτων & Προμηθείων**

Το Σύστημα Διαχείρισης Απο θεμάτων & Προμηθειών ασχολείται με την στρατηγική διαχείρισης και διοίκησης της φυσικής ροής των προϊόντων, που ξεκινά από τις πηγές των πρώτων υλών και τελειώνει στο σημείο απόκτησης του τελικού προϊόντος. Είναι πλήρες σύστημα που αυτομαοποιεί και βελτισοποιεί ολόκληρο το κύκλωμα των αγορών μίας εταιρείας. Έχει σαν στόχο την ελαχιστοποίηση του κόστους Logistics, που δημιουργείτα ι από τις λανθασμένες χρονικά αγορές των εμπορευμάτων, από την έλλειψη αποθέματος και την αδυναμία εκτέλεσης παραγγελιών, από τη λανθασμένη εκτέλεσης παραγγελιών από την αδυναμία εντόπισης παραγγελιών για τυχόν ανάκληση παρτίδων, από αδυναμία έγκαιρης αντίδρασης σε ανάγκες προτεραιότητας, από έλλειψη πληροφόρησης, κ.ά. Το Σύστημα Διαχείρισης Αποθεμάτων & Προμηθειών αποτελείται από τα ακόλουθα modules:

• Προμήθειες

• Αγορές

• Διαχείριση Αποθήκης

**Διαχείριση Παραγωγής**

Μία εταιρία που παράγει ή διαθέτει έτοιμα προϊόντα στην αγορά , για να λειτουργήσει τόσο οικονομικά όσο και οργανωτικά με τον καλύτερο τρόπο, πρέπει να κατευθύνεται από αξιόπιστα προϋπολογιστικά Πλάνα (σενάρια), που αναφέρονται : στις πωλήσεις προϊόντων, στην παραγωγή αυτών των προϊόντων και εμπορευμάτων,στις παραγγελίες υλών για αυτά τα προϊόντα και τέλος στις παραγγελίες των εμπορευμάτων. Είναι δε πολύ σημαντικό οι πληροφορίες που προσφέρονται από αυτά τα Πλάνα να αφορούν μία μεγάλη περίοδο όπω ς π.χ. ένα δωδεκάμηνο . Η LAVISOFT ανέπτυξε το module "ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ" που έχει σα σκοπό να επεξεργαστεί και να παρουσιάσει τέτοιες πληροφορίες, με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, ώστε να μπορέσουν αυτές με την σειρά τους να μετατραπούν σε αξιόπιστα σενάρια για την ικανοποιητικότερη εκτέλεση των παραπάνω δραστηριοτήτων.Τα Πλάνα αυτά καταρτίζονται αυτόματα από έναν μηχανισμό ο οποίος λαμβάνει υπόψη πραγματικά ιστορικά στοιχεία και παραμέτρους. Ο μηχανισμός αυτός παρουσιάζει κάποια μοντέλα και είναι τόσο ελαστικός ώστε να δίνει στον εκάστοτε υπεύθυνο της εφαρμογής την τελική επιλογή και ευθύνη , αν και ο τελευταίος το επιθυμεί. Οι δύο πρώτοι κρίκοι της αλυσίδας Παραγωγής έχουν σα σημείο αναφοράς το ίδιο το ιδιοπαραγόμενο ή διατιθέμενο προϊόν, ενώ ο τελευταίος φτάνει να έχει σα μονάδα τα υλικά που διαμορφώνουν το προϊόν. Και τα τρία Πλάνα καταστρώνονται για το κάθε δωδεκάμηνο, ενώ το Πλάνο Πωλήσεων αναλύεται σε δεκαήμερο για να αποφευχθεί η υπεραποθεματοποίηση. Το δωδεκάμηνο αυτό "κυλίεται", όταν αλλάζει ο τρέχων μήνας κατά ένα μήνα μπροστά.

Το Σύστημα Διαχείρισης Πωλήσεων αποτελείται από τα ακόλου θα modules:

• Ποιοτικός Έλεγχος

• Κοστολόγηση Παραγωγής

• QCS

**Διαχείριση Συστήματος**

Το Σύστημα Διαχείρισης ασχολείται με την διαχείριση και τον τρόπο εμφάνισης των modules, τον έλεγχο χρηστών , την ιχνηλασιμότητα εγγραφών καθώς και με ειδικές λειτουργίες του ERMIS που απευθύνονται σε πολλά modules ταυτόχρονα. Ουσιαστικά δίνεται η δυνατότητα στον Administrator του ERMIS να ελέγχει και να μορφοποιεί την εμφάνιση του όλου συστήματος. Το Σύστημα Διαχείρισης Συτστήματος αποτελείται από τα ακόλουθα modules:

• Διαχείριση Main -Menu

• Προσβάσεις Χρηστών

• Ιχνηλασιμότητα (Traceability)

• Ειδικές Λειτουργίες

**Υπηρεσίες Βάσεων Δεδομένων (RDBMS-Service)**

Στα πλαίσια της υλοποίησης μιας μηχανογραφικής λύσης, εκτός από την καλή λειτουργία του ΕRP πακέτου, θέτονται θέμα τα όπως άριστη απόδοση της βάσης δεδομένων. Η σωστή λειτουργία της κατάλληλης βάση δεδομένων (RDBMS) εξαρτάται τόσο από την σωστή εγκατάσταση της όσο και από την καλύτερη ρύθμιση και οργάνωση των πινάκων της, την άριστη εκπαίδευση κλπ. Το RDBMS -Service της Lavisoft προσφέρει αυτές τις δυνατότητες στη μηχανογραφική σας λύση που επιτυγχάνεται με τα ακόλουθα :

**1)Εγκατάσταση (Installation)**

• Εγκατάσταση της RDBMS στον Server

• Εγκατάσταση Oracle products στους Clients

• Εγκατάσταση των αναγκαίων Patches se server, clients

• Επανεγκατάσταση όλων των πιο πάνω στην περίπτωση καταστροφή ς (Disaster scenario)

* Αναβάθμιση (Upgrade) στη περίπτωση που δεν επηρεάζεται η καλή λειτουργία της

Εφαρμογής

* Δημιουργεία επιπλέον instances, χρηστών και test περιβάλλοντα.

**2) Consulting**

Έλεγχος της καλής λειτουργίας (Tuning)

• Ρύθμιση Database παραμέτρων ανάλογα με τις ανάγκες των δεδομένων και το είδος του Λειτουργικού Συστήματος

• Defragmentation και Reorganization των δεδομένων

• Βέλτιστη επέκταση των πινάκων

**3) Εκπαίδευση**

• SQL - PL/S QL

• Αρχιτεκτονική & Διαχείριση της βάσης

• Back up & Recovery

• Διαχείριση Δικτύου / SQL-Net

**4) Υποστήριξη (Support)**

• Διαχείριση της RDBMS σε καθημερινή βάση

• Λύση διαφόρων προβλημάτων (Trouble Shooting)

Συμπεραίνοντας, το πρόγραμμα **Ερμής** συστήνεται τόσο για μικρές όσο και για μεγάλες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, που ως στόχο έχουν την καλύτερη και αποτελεσματικότερη διοίκηση και οργάνωση αυτών.