



***Ερευνα ικανοποίησης
πελάτη
για το
Open Accounting
και
τις υπηρεσίες της
Open System solutions***

Οι ακτοπλοϊκές εταιρείες έχουν ειδικά συστήματα κρατήσεων για την διεκπεραίωση των επιχειρησιακών αναγκών τους (κρατήσεις θέσεων, έκδοση εισιτηρίων), ειδικές απαιτήσεις για την οικονομική παρακολούθηση των πρακτόρων, την παρακολούθηση των προμηθειών, των πληρωμών των προμηθευτών τους και γενικότερα την χρηματοοικονομική διαχείριση. Λόγω των συνεχών αλλαγών στο επιχειρηματικό περιβάλλον και την συμμετοχή μεγάλων ομίλων στο μετοχικό της κεφάλαιο, η εταιρεία απαιτεί συνεχή υποστήριξη για την ολοκλήρωση των μηχανογραφικών και πληροφοριακών αναγκών της.

Η HSW τα τελευταία τρία χρόνια (από το 2015) έχει αυξήσει σε υψηλό βαθμό τις απαιτήσεις της για αυτοματοποίηση των διαδικασιών, την διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων της, την πληροφόρηση της μέσα από BI συστήματα, την ενσωμάτωση συστημάτων ηλεκτρονικών εγγράφων και workflow, την άμεση πληροφόρηση και την σε όσο το δυνατόν μεγαλύτερο βαθμό paperless office λειτουργία.

Το Επιχειρησιακό Λογισμικό Open Accounting και οι μηχανογραφικές υπηρεσίες της Open System Solutions συμβάλουν καθημερινά στην επίτευξη των παραπάνω στόχων.

Το λογισμικό διαθέτει μια σειρά από διαδικασίες για το σκοπό αυτό:

- Μέσω των ολοκληρωμένων υπηρεσιών υποστήριξης και προγραμματισμού, το λογισμικό διασυνδέει τα εκάστοτε επιχειρησιακά συστήματα (κρατήσεων), με σκοπό την αυτοματοποίηση των διαδικασιών των εκκαθαρίσεων, τις τιμολογήσεις των προμηθειών και την ενημέρωση των αντίστοιχων υποσυστημάτων.
- Μέσω ειδικών εφαρμογών σε Application Servers, επικοινωνεί (OnLine) με τα συστήματα των τραπεζών εισάγοντας αυτόματα τις κινήσεις των καταθέσεων των πρακτόρων από τις τράπεζες και ενημερώνοντας άμεσα τα συστήματα κρατήσεων για τα πιστωτικά όρια.
- Μέσω των διαδικασιών αυτοτιμολόγησης, EDI, Work flow και αυτόματων πληρωμών έχει τυποποιήσει στο μέγιστο βαθμό τις χρηματοοικονομικές διαδικασίες.
- Μέσα από την ενσωμάτωση συστημάτων διαχείρισης εγγράφων βελτίωσε τις διαδικασίες οργάνωσης καθώς και την προσβασιμότητα των εγγράφων, με τελικό αποτέλεσμα την καλύτερη ροή της πληροφόρησης και παράλληλα την μείωση του κόστους και του χρόνου διαχείρισής τους.
- Με το υποσύστημα διαχείρισης προμήθειας υλικών και ανταλλακτικών μηχανών να λειτουργεί σε Web Περιβάλλον και χρησιμοποιώντας ηλεκτρονικές διαδικασίες αξιολόγησης προσφορών και συστήματα work flow, μείωσε σε μεγάλο βαθμό τον χρόνο ολοκλήρωσης των παραγγελιών και αντίστοιχα βελτίωσε την ταχύτητα απόκρισης του τμήματος προμηθειών, βελτίωσε τις διαδικασίες ροής και ελέγχου των παραγγελιών.
- Μέσω του υποσυστήματος στατιστικής εισιτηρίων πληροφορείται για την ποσοτική και την επιβατική κίνηση των πλοίων ανά λιμάνι, προορισμό, εταιρεία και λοιπές οντότητες της επιχειρηματικής δραστηριότητας.

Μέσα από τις παραπάνω διαδικασίες, η Hellenic Seaways πέτυχε σημαντικά οφέλη:

- μείωσε το κόστος απασχόλησης του ανθρώπινου δυναμικού της,
- ενίσχυσε τις σχέσεις της με όλους τους συνεργαζόμενους φορείς (Προμηθευτές, Πράκτορες),
- μείωσε το περιβαλλοντικό αποτύπωμα,
- βελτίωσε την ταχύτητα και την ποιότητα των πληροφοριών της,
- Βελτίωσε τις πρακτικές αξιολόγησης των προσφορών προμήθειας υλικών.

Γενικές παρατηρήσεις

Η HSW, μέσα από την λειτουργία του Open Accounting, τηρεί τα Διεθνή Λογιστικά πρότυπα και παρακολουθεί πολλαπλές νομικές οντότητες, με διαφορετικά θεωρημένα βιβλία (Γ' κατηγορίας, Β' κατηγορίας, Νόμου 89). Η HSW ελέγχεται ετησίως από εταιρείες ορκωτών λογιστών. Το λογισμικό συνδέεται, επίσης, με το σύστημα BI & Analytics Targit.

Στα πλαίσια έρευνας ικανοποίησης των πελατών της, η Open System Solutions δημιούργησε μια φόρμα ερωτηματολογίου, με σκοπό την συλλογή πληροφοριών για το επίπεδο ικανοποίησης της HSW από τη χρήση του λογισμικού. Ακολουθούν συνοπτικά τα αποτελέσματα της σχετικής έρευνας:

- Μέσω της εφαρμογής σύνδεσης με τις τράπεζες η εταιρεία απελευθέρωσε τους πόρους 2,5 υπαλλήλων μηνιαίως και βελτίωσε την σχέση της με τους πράκτορες.
- Με την εφαρμογή της αυτοτιμολόγησης, την εφαρμογή EDI και την ηλεκτρονική έγκριση πληρωμών απελευθέρωσε 1,5 υπάλληλο μηνιαίως.
- Μέσω των διαδικασιών Work Flow στις εντολές πληρωμής ο χρόνος απασχόλησης μειώθηκε σε ποσοστό μεγαλύτερο του 30%.
- Η προσθήκη του υποσυστήματος λειτουργικών ταμειακών ροών βελτίωσε την πληροφόρηση και μείωσε τον χρόνο απασχόλησης ενός εργαζομένου σε ποσοστό μεγαλύτερο του 10%.
- Από τις ηλεκτρονικές διαδικασίες Work flow και EDI στο λογιστήριο μειώθηκε η χρήση εκτυπώσεων και χαρτιού σε ποσοστό μεγαλύτερο του 20%
- Από τις ενσωματώσεις των ηλεκτρονικών εγγράφων βελτιώθηκε η πληροφόρηση σε ποσοστό μεγαλύτερο του 30%.
- Το υποσύστημα προμήθειας υλικών και ανταλλακτικών (Διαδικτυακή εισαγωγή αίτησης, ηλεκτρονική έγκριση μέσω email, ηλεκτρονική αξιολόγηση προσφορών και αποστολή παραγγελίας),
 - βελτίωσε κατά 2 με 3 ημέρες το χρόνο ολοκλήρωσης μιας αίτησης
 - μείωσε σε ποσοστό μεγαλύτερο του 10 % τις εκτυπώσεις,
 - βελτίωσε κατά 30 % τον έλεγχο των ανταλλακτικών
 - απελευθέρωσε περισσότερες από τρεις ανθρωποημέρες μηνιαίως.
- Η διαδικασία ηλεκτρονικών εγκρίσεων των τιμολογίων των εξόδων (προμηθευτών)
 - βελτίωσε κατά 2 με 3 ημέρες το χρόνο έγκρισης ενός τιμολογίου
 - μείωσε σε ποσοστό μεγαλύτερο του 10 % τις εκτυπώσεις,
 - απελευθέρωσε τρεις ανθρωποημέρες μηνιαίως.

Ερωτήσεις - Απαντήσεις - Συμπεράσματα του ερωτηματολογίου:

Γενικότερα: τα υποσυστήματα που ενσωματώθηκαν από την Open System Solutions είχαν ως αποτέλεσμα τον εκσυγχρονισμό των διαδικασιών αλλά και των υπηρεσιών που προσφέρουμε προς τους συνεργάτες. Πρέπει να επισημανθεί πως υπήρξε σημαντική εξοικονόμηση πόρων και από την πλευρά των πελατών/προμηθευτών μας, γεγονός που ενίσχυσε τις συνεργασίες μας.

Τα Οφέλη της συνεργασίας;

Χρησιμοποιούμε το λογισμικό Open Accounting και τις υπηρεσίες της Open System Solutions περισσότερο από μία δεκαετία και είμαστε απόλυτα ευχαριστημένοι από τη συνεργασία μας. Ειδικά τα τελευταία τρία χρόνια ενσωματώσαμε στο βασικό πρόγραμμα του λογιστηρίου πολλές διαφορετικές εφαρμογές που είχαν ως αποτέλεσμα την βελτίωση των λειτουργιών της Οικονομικής Διεύθυνσης και της Διεύθυνσης Προμηθειών, την κατάργηση γραφειοκρατικών διαδικασιών καθώς και την εξοικονόμηση πόρων και χρόνου.

Κυριότερα προβλήματα που επιλύσατε με την χρήση του υποσυστημάτων λογισμικού;

Πέρα από όσα έχουν αναφερθεί πιο πάνω, υπήρχε καθυστέρηση στην έγκαιρη και ορθή ενημέρωση της Διοίκησης σε πολλά θέματα. Με την ενσωμάτωση των υποσυστημάτων, η ενημέρωση πλέον γίνεται σε πραγματικό χρόνο, υπάρχει εικόνα για τα κόστη της εταιρείας χωρίς να χρειάζεται να εκδοθούν και να καταχωρηθούν τα τιμολόγια των προμηθευτών και έτσι δίνεται η δυνατότητα να λαμβάνονται εγκαίρως οι ανάλογες επιχειρηματικές αποφάσεις.

Ποιες επιχειρηματικές διαδικασίες έχουν ενισχυθεί με την υλοποίηση της λύσης του Open Accounting;

Η ορθότερη χρηματοοικονομική διαχείριση, η παρακολούθηση του προϋπολογισμού, ο έλεγχος των χρεωστικών υπολοίπων έχουν απλοποιηθεί μέσω των νέων εφαρμογών. Επίσης ενισχύθηκαν οι διαδικασίες ροής και ελέγχου του τμήματος προμηθειών.

Τι σας άρεσε περισσότερο από το λογισμικό;

Η απλότητα στη χρήση του, οι δυνατότητες παραγωγής αναφορών, και η ευελιξία που παρέχει, στη διαχείριση του όσο και στην προσαρμογή του με όλα τα υπόλοιπα πληροφοριακά συστήματα της εταιρείας μας.

Προστιθέμενη αξία Μέσω του λογισμικού Open Accounting

Η Open System Solutions προσφέρει αξία στο λογισμικό και τους πελάτες της μέσω του δίπτυχου:

1. Προσαρμοστικότητα και Ευελιξία “flexibility and adaptability VALUE”

Λόγω των συνεχών αλλαγών που συμβαίνουν στο ευρύτερο επιχειρηματικό, οικονομικό και τεχνολογικό περιβάλλον, προστίθεται καθημερινά νέα στοιχεία στο λογισμικό. Μέσω της μεθοδολογίας που ενσωματώνονται οι νέες υπηρεσίες στο λογισμικό και προσαρμόζονται στις εταιρείες, επιτυγχάνεται η μέγιστη ευελιξία στην χρήση του λογισμικού χωρίς ιδιαίτερη εκπαίδευση για αλλαγές, με αποτέλεσμα την προσθήκη αξίας στον καταναλωτή του λογισμικού.

2. Προστιθέμενη αξία “added VALUE”

Οι διαρκείς προσαρμογές στις ανάγκες της αγοράς και η συνεχής προσθήκη πρακτικών και υπηρεσιών αυξάνουν την αξία του προϊόντος καθημερινά με ελάχιστο κόστος.

Μέσω των παραπάνω προστίθεται φήμη στο **Brand της Hellenic Seaways**, η οποία φροντίζει να παρέχει στο δίκτυο τις κατάλληλες μεθόδους και τρόπους, αυξάνοντας την αξία της εταιρείας, μέσω της χρησιμότητας που παρέχει στους πελάτες της, τους προμηθευτές της και τους μετόχους της.

Όλα τα παραπάνω βοηθούν στην υλοποίηση των αρχών της εταιρικής υπευθυνότητας.

Τα αποτελέσματα προέκυψαν ύστερα από σχετική έρευνα που πραγματοποίησε η εταιρεία μας.