




## Ερευνα ικανοποίησης καταστημάτων OK Any Time Marker.

**R** open retail  **A** open accounting 



Εγκατάσταση του **Open Retail** στα 100 Καταστήματα της αλυσίδας  
Εγκατάσταση του **Open Accounting** για Λογιστική παρακολούθηση των ιδιόκτητων καταστημάτων

Ποσοτικά και Ποιοτικά οφέλη

- Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσα από την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών και την πώληση επιπλέον υπηρεσιών στο ίδιο λογισμικό (All in one).
- Μείωση του χρόνου απασχόλησης του ανθρώπινου δυναμικού για την ολοκλήρωση των διαδικασιών.
- Βελτίωση της ανταγωνιστικότητας μέσω της ταχύτερης ενσωμάτωσης νέων διαδικασιών και των πρακτικών της αγοράς δημιουργώντας ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα.
- Αύξηση των πελατών σε ποσοστό μεγαλύτερο του 20% λόγω της συνδυασμένης πώλησης υπηρεσιών.
- Βελτίωση κατά 80% της ταχύτητας εξυπηρέτησης των πελατών χονδρικής λόγω της άμεσης έκδοσης τιμολογίων από το ταμείο.
- Βελτίωση τουλάχιστον 40% της διαχείρισης των αποθεμάτων μέσω των διαδικασιών απογραφής, εισαγωγής των αγορών και του υποσυστήματος ασύρματων φορητών.
- Ελαχιστοποίηση των λαθών των χειριστών σε ποσοστό μεγαλύτερο του 80% λόγω της επικοινωνίας του λογισμικού με το P.O.S. (τερματικά τραπεζών).
- Βελτίωση της πληροφόρησης κατά 100% λόγω της πρόσβασης μέσω διαδικτύου στις πωλήσεις του καταστήματος από οποιαδήποτε συσκευή.

 Open System Solutions  
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΛΥΣΕΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Η αλυσίδα καταστημάτων Ok Anytime Markets, στα πλαίσια της συνεχούς ανάπτυξης και βελτίωσης των υπηρεσιών της, αναζητούσε λογισμικό το οποίο θα βελτίωνε την ταχύτητα εκτέλεσης των καθημερινών εργασιών στα καταστήματα δικαιόχρησης, θα αύξανε την πληροφόρηση των επιχειρηματιών, θα διεύρυνε με νέες υπηρεσίες την εξυπηρέτηση προς τους πελάτες και θα πρόσφερε την δυνατότητα για διαμόρφωση και διαχείριση των διαδικασιών σε μια ενιαία υποδομή.

Οι παραπάνω στόχοι επιτευχθήκαν μέσω της εγκατάστασης των λογισμικών Open Retail και Open Accounting. Το αποτέλεσμα ήταν η εγκατάσταση του Open Retail σε 100 και πλέον καταστήματα της Ok Anytime Markets και του Open Accounting σε μερικές από τις εταιρείες του ομίλου. Η επιλογή της Open System Solutions σε σχέση με τον ανταγωνισμό έγινε λόγω της μέχρι τώρα άριστης συνεργασίας και των ωφελειών που προκύπτουν από την χρήση των παραπάνω πακέτων λογισμικού και των υπηρεσιών υποστήριξης.

### **Τα οφέλη**

- Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσα από την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών αλλά και την προσθήκη επιπλέον υπηρεσιών στο ίδιο λογισμικό (All in one) όπως η εξόφληση λογαριασμών κοινής ωφελείας, η πώληση προπληρωμένων καρτών και άυλου χρόνου, η πώληση εισιτηρίων, η έκδοση παραστατικών σε θερμικό εκτυπωτή στο ταμείο όπως το τιμολόγιο, η απόδειξη επιστροφής λιανικής και η άμεση σύνδεση με τα POS των τραπεζών.
- Μείωση του χρόνου απασχόλησης του ανθρώπινου δυναμικού για την ολοκλήρωση των διαδικασιών μέσα από την εκμετάλλευση και οργάνωση των δεδομένων των πωλήσεων, που προσφέρονται από το διπλογραφικό σύστημα του λογισμικού, παρέχοντας δυναμικά πλεονεκτήματα όπως: συμφωνία του καταστήματος μέσω της ταμειακής κατάστασης, υπόλοιπο του ταμείου του καταστήματος, έλεγχος των αποθεμάτων και της κερδοφορίας, ταχύτητα και πληροφόρηση στην παραγγελιοληψία και άλλων καινοτομιών που περιλαμβάνονται στο λογισμικό.
- Βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της OK Anytime Market τόσο από την εφαρμογή των παραπάνω, αλλά και με την ταχύτερη υλοποίηση των νέων διαδικασιών χρησιμοποιώντας τις υπηρεσίες της Open System Solutions, η οποία ενσωματώνει άμεσα τις πρακτικές της αγοράς στο λογισμικό δημιουργώντας ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα.

## Ποσοτικά και Ποιοτικά οφέλη

Τα ποσοτικά και ποιοτικά οφέλη που προκύπτουν μέσα από τις απαντήσεις της εταιρείας και των καταστηματαρχών είναι πολλαπλά, σύμφωνα με τα αποτελέσματα σχετικής έρευνας:

- Αύξηση των πελατών σε ποσοστό μεγαλύτερο του 20% λόγω της ενσωμάτωσης της δυνατότητας για εξόφληση λογαριασμών κοινής ωφελείας και πώλησης προπληρωμένου χρόνου.
- Βελτίωση κατά 80% της ταχύτητας εξυπηρέτησης των πελατών χονδρικής λόγω της άμεσης έκδοσης τιμολογίων από το ταμείο.
- Βελτίωση τουλάχιστον 40% της διαχείρισης των αποθεμάτων μέσω των διαδικασιών απογραφής, της ηλεκτρονικής εισαγωγής των αγορών και μέσω του ασύρματου υποσυστήματος φορητών.
- Ελαχιστοποίηση των λαθών των χειριστών σε ποσοστό μεγαλύτερο του 80 % λόγω της άμεσης επικοινωνίας λογισμικού με το P.O.S. (τερματικά τραπεζών).
- Βελτίωση της πληροφόρησης κατά 100% λόγω της πρόσβασης μέσω διαδικτύου στις πωλήσεις του καταστήματος από οποιαδήποτε συσκευή .
- Βελτίωση της ποιότητας της πληροφορίας κατά 80% λόγω του διαχωρισμού των αποδείξεων με τα αυτοτελή είδη σε ξεχωριστή απόδειξη (εισιτήρια MMM, άυλος χρόνος, στιγμιαία λαχεία).

Για τα αποτελέσματα από την χρήση του λογισμικού, οι χρήστες ανέφεραν:

- **Τάχιση και έγκυρη εξυπηρέτηση του πελάτη**
- **Γρήγορα κλεισίματα βαρδιών ταμείων και Z**
- **Λειτουργία πολλών ταμείων συγχρόνως**
- **Διεργασίες προστιθέμενης αξίας**
- **Απλή χρήση των εφαρμογών**

Για προβλήματα που επιλύσαν από την χρήση του λογισμικού, οι απαντήσεις συνοψίζονται ως εξής:

- **Απόκριση της εφαρμογής λιανικής.**
- **Πληροφόρησης του επιχειρηματία.**
- **Ευκολία χρήσης**

Για τα πλεονεκτήματα που αποκόμισαν από την χρήση του λογισμικού, οι χειριστές ανέφεραν:

- **Άμεση και ταχύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη**
- **Γρήγορη αντιμετώπιση τυχών προβλημάτων στην λειτουργία της εφαρμογής**
- **Ολοκληρωμένη πληροφόρηση, σε άμεσο χρόνο**

Στην ερώτηση για προβλήματα που δεν έχουν επιλυθεί λογισμικό ή/και βελτιώσεις που θεωρείτε χρήσιμες, οι χειριστές ανέφεραν:

- **Μη επιλυμένα προβλήματα δεν υπάρχουν.**
- **Βελτιώσεις θα μπορούσαν να γίνουν στο User Interface κάτι ήδη έχει ξεκινήσει να γίνεται.**

- **Επίσης ίσως να ήταν χρήσιμη η υποστήριξη μελλοντικά και RDBMS της Microsoft (SQL Server).**

**Αλλά οφέλη** μέσα από την χρήση του λογισμικού

- Μείωση του χρόνου απασχόλησης του λογιστηρίου κατά 5% σε ένα λογιστήριο 10 ατόμων
- Μείωση του χρόνου δημιουργίας των λογιστικών εγγραφών κατά 3% και αντίστοιχη αύξηση της ταχύτητας για την λήψη της πληροφορίας κατά 3%

### **Οφέλη λογιστή, επιχειρηματία, χειριστή**

Έγκαιρη και έγκυρη πληροφόρηση σε όλο το φάσμα της επιχείρησης: ο **επιχειρηματίας** μπορεί να λάβει τις κατάλληλες διοικητικές και οικονομικές αποφάσεις, ο **διευθυντής του καταστήματος** να διαχειριστεί αποτελεσματικότερα την καθημερινή λειτουργία του καταστήματος, ο **λογιστής** να βελτιώσει τις λογιστικές διαδικασίες μέσω του διπλογραφικού συστήματος και των αυτοματοποιήσεων και ο **χειριστής** να χειρίζεται με ευκολία το σύνολο των διαδικασιών του λογισμικού και να επικεντρώνεται στην ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση του τελικού καταναλωτή.

Εκτελούνται περίπου 9.5 εκατομμύρια συναλλαγές ετησίως και εξυπηρετούνται 30 χιλιάδες πολίτες καθημερινά.

### **Προστιθέμενη αξία Μέσω του λογισμικού.**

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. Οι καταναλωτές του προγράμματος (Χειριστές και καταστηματαρχες) είναι δύσκολο να αφομοιώσουν και να ενσωματώσουν τις αλλαγές αυτές. Μέσω της μεθοδολογίας που ενσωματώνονται οι νέες υπηρεσίες στο λογισμικό και προσαρμόζονται στα καταστήματα, 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. Κάποιες από τις περιπτώσεις προστιθέμενης αξίας είναι:

- Γρήγορο adaptation τόσο σε απαιτήσεις του ομίλου όσο και των φορολογικών διατάξεων χωρίς καθυστερήσεις και υπέρογκα κόστη.
- Lightweight interface και σύστημα συμβατό με το μεγαλύτερο πλήθος τόσο παλαιού όσο και νέου hardware αλλά με χαμηλές δυνατότητες.
- Live Update για τάχιστα αναβάθμιση των εφαρμογών (νέα features ή bugfixes).
- Out-of-the-box πληροφόρηση του επιχειρηματία σε smart devices/web με πληθώρα πληροφοριών.
- Ευκολία στις ανταλλαγές αρχείων τόσο EDI όσο και με οποιοδήποτε σύστημα ERP κλπ.

- Εύκολο και γρήγορο scale-up της λύσης από ένα κατάστημα λιανικής σε πλήρη σουίτα ERP για κάλυψη όλων των αναγκών διαχείρισης πόρων.

Μέσω των παραπάνω προστίθεται φήμη στο Brand της OK Anytime Market, η οποία φροντίζει να παρέχει στο δίκτυο τις κατάλληλες μεθόδους και τρόπους μέσω των οποίων αυξάνεται η αξία των καταστημάτων της, μέσω της χρησιμότητας που παρέχουν στους πελάτες τους.

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

### Μέσος όρος των απαντήσεων του ερωτηματολογίου

Παρακαλούμε να συμπληρώσετε τις απαντήσεις σας, σε ποσοστό τοις % όπου απαιτείται.

1. Πόσο αυξήσατε τους πελάτες σας από την ενεργοποίηση του υποσυστήματος πληρωμής λογαριασμών και πώλησης αεροχρόνου;

0 – 20%		20 – 40%	<b>X</b>	40 – 60%		60 – 80%		80 – 100%	
---------	--	----------	----------	----------	--	----------	--	-----------	--

2. Πόσο σας βοήθησε η πρόσβαση μέσω διαδικτύου στις πωλήσεις του καταστήματος στην άμεση πληροφόρηση σας;

0 – 20%		20 – 40%		40 – 60%		60 – 80%		80 – 100%	<b>X</b>
---------	--	----------	--	----------	--	----------	--	-----------	----------

3. Πόσο βελτιώθηκε η διαχείριση των αποθεμάτων του καταστήματος μέσω της χρήσης των απογραφών και της αυτόματης λήψης αγορών, που συμπεριλαμβάνονται στο λογισμικό μας;

0 – 20%		20 – 40%	<b>X</b>	40 – 60%		60 – 80%		80 – 100%	
---------	--	----------	----------	----------	--	----------	--	-----------	--

4. Πόσο βελτιώθηκε η ταχύτητα εξυπηρέτησης πελατών χονδρικής μέσω της έκδοσης τιμολογίων απευθείας από το ταμείο;

0 – 20%		20 – 40%		40 – 60%		60 – 80%		80 – 100%	<b>X</b>
---------	--	----------	--	----------	--	----------	--	-----------	----------

5. Πόσο ελαχιστοποιήθηκαν τα λάθη των χειριστών μέσω της άμεσης επικοινωνίας λογισμικού με P.O.S. (τερματικά τραπεζών);

0 – 20%		20 – 40%		40 – 60%		60 – 80%	<b>X</b>	80 – 100%	
---------	--	----------	--	----------	--	----------	----------	-----------	--

6. Πόσο βελτιώθηκε η διαδικασία ελέγχου παραλαβών και παραγγελιών μέσω της χρήσης των ασύρματων φορητών;

0 – 20%		20 – 40%		40 – 60%		60 – 80%	<b>X</b>	80 – 100%	
---------	--	----------	--	----------	--	----------	----------	-----------	--

7. Πόσο σας βοήθησε ο διαχωρισμός των αποδείξεων για τα είδη που πάνε σε ξεχωριστή απόδειξη (στιγμιαία λαχεία, άυλος χρόνος)

0 – 20%		20 – 40%		40 – 60%		60 – 80%		80 – 100%	<b>X</b>
---------	--	----------	--	----------	--	----------	--	-----------	----------

### Ακολουθούν γενικές ερωτήσεις αξιολόγησης του λογισμικού.

1. Ποια συγκεκριμένα αποτελέσματα έχετε αποκομίσει από την χρήση του λογισμικού;
  - Τάχιση και έγκυρη εξυπηρέτηση του πελάτη.
  - Διεργασίες προστιθέμενης αξίας.
  - Απλή χρήση των εφαρμογών
  - Γρήγορα κλεισίματα βραδίων, ταμείων και Ζ
  - Λειτουργία πολλών ταμείων συγχρόνως
  - Μεγαλύτερη ταχύτητα στην έκδοση απόδειξης
  - Ελαχιστοποίηση σφαλμάτων
  
2. Τι προβλήματα επιλύσατε με την χρήση του λογισμικού;
  - Άμεση και ταχύτατη εξυπηρέτηση του πελάτη
  - Απόκριση της εφαρμογής λιανικής
  - Πληροφόρησης του επιχειρηματία
  - Ευκολία χρήσης
  - Ταχύτατες επανεκκινήσεις
  - Ελαχιστοποίηση κολλημάτων του υπολογιστή
  - Μικρή βάση δεδομένων που δεν βαρύνει τον υπολογιστή
  - Αναλυτική περιγραφή εισπράξεων
  - Πολύ καλή εικόνα στατιστικών και οικονομικών στοιχείων καταστήματος
  
3. Ποια θεωρείτε ότι είναι τα πλεονεκτήματα της εφαρμογής;
  - Άμεση και ταχύτατη εξυπηρέτηση του πελάτη,
  - Άμεση και ταχύτατη αντιμετώπιση τυχών προβλημάτων στην λειτουργία τις εφαρμογής με την βοήθεια απομακρυσμένου ελέγχου.
  - Το γρήγορο adaptation της εφαρμογής σε οποιαδήποτε απαίτηση του ομίλου αλλά και των φορολογικών διατάξεων.
  - Την προστιθέμενη αξία που μας δίνει ενσωματώνοντας λειτουργίες που είναι on-par με τις τάσεις της εποχής.
  - Το γεγονός ότι η εφαρμογή είναι αρκετά Lightweight για να λειτουργεί και σε παλαιά αλλά και σε νέα αλλά μικρών δυνατοτήτων hardware.
  - Την εύκολη και γρήγορη (πλέον) δυνατότητα live-update μέσα από την εφαρμογή προς προσθήκη νέων δυνατοτήτων ή bugfixes.
  - Την out-of-the-box online πληροφόρηση σε smart devices του επιχειρηματία με πληθώρα πληροφοριών.
  - Την εύκολη αναβάθμιση από ένα πρόγραμμα λιανικής Super Market σε πλήρη σουίτα ERP και πληροφόρησης μιας εταιρείας όπως παρακολούθηση υποκαταστημάτων κλπ.

### Σχόλιο

Αναφέρετε παρακαλώ προβλήματα που δεν έχετε επιλύσει μέσα από το λογισμικό ή/και βελτιώσεις που θεωρείτε χρήσιμες.

- Μη επιλυμένα προβλήματα δεν υπάρχουν.
- Βελτιώσεις θα μπορούσαν να γίνουν στο User Interface κάτι που γενικότερα βλέπουμε ότι ήδη έχει ξεκινήσει να γίνεται.
- Επίσης ίσως να ήταν χρήσιμη η υποστήριξη μελλοντικά και RDBMS της Microsoft (SQL Server).

Τα αποτελέσματα προέκυψαν ύστερα από σχετική έρευνα που πραγματοποίησε η εταιρεία μας σε συνδυασμό με την μηχανογράφηση της εταιρείας OK ANY TIME .