

Ανάλυση Αναγκών Πελάτη

TechFlow Solutions - Comprehensive Needs Assessment

1. Εισαγωγή & Προφίλ Πελάτη

Στοιχεία Εταιρείας

Πεδίο	Στοιχεία
Επωνυμία	TechFlow Solutions
Κλάδος	Παροχή IT Υπηρεσιών
Μέγεθος	50-100 εργαζόμενοι
Ετήσιος Κύκλος Εργασιών	€2-5 εκατ. (εκτίμηση)
Βασικές Υπηρεσίες	Web Development, Cloud Services, IT Support, Consulting

Επιχειρηματικό Πλαίσιο

Η TechFlow Solutions δραστηριοποιείται στον ανταγωνιστικό κλάδο παροχής υπηρεσιών IT. Με 50-100 εργαζόμενους, η εταιρεία βρίσκεται σε φάση ανάπτυξης όπου η αποδοτική διαχείριση δεδομένων είναι κρίσιμη για την κλιμάκωση των εργασιών χωρίς ανάλογη αύξηση του διοικητικού κόστους.

2. Ανάλυση Τρέχουσας Κατάστασης (As-Is Analysis)

2.1 Χαρτογράφηση Προβλημάτων

PAIN POINTS MATRIX			
Πρόβλημα	Συχνότητα	Επίπτωση	Κόστος/Μήνα
Manual Data Entry	Καθημερινά (50+ rec)	Υψηλή	€2,750
Data Errors	5-10% εγγραφών	Υψηλή	€500-1000 (διορθώσεις)
Delayed Response	2-4 ώρες καθυστέρ.	Μεσαία	Χαμένες ευκαιρίες
No Visibility	Διαρκές	Υψηλή	Αδυναμία

2.2 Λεπτομερής Ανάλυση Προβλημάτων

Πρόβλημα 1: Χειροκίνητη Εισαγωγή Δεδομένων

- Περιγραφή:** Το προσωπικό αφιερώνει 8+ ώρες ημερησίως στην αντιγραφή στοιχείων από emails, φόρμες και PDF τιμολόγια σε spreadsheets.
- Ποσοτικοί δείκτες:**
 - 50+ εγγραφές/ημέρα × 10 λεπτά = 500 λεπτά (~8.3 ώρες)
 - Ετήσιο κόστος: €33,000 σε ανθρωποώρες
- Επίπτωση:** Υψηλό λειτουργικό κόστος, αργή απόκριση σε leads

Πρόβλημα 2: Κατακερματισμένη Πληροφορία

- Περιγραφή:** Τα δεδομένα βρίσκονται διάσπαρτα σε:
 - Email inboxes (Outlook/Gmail)
 - PDF αρχεία (τοπικά και σε email)
 - Web forms (website)
 - Διάφορα spreadsheets
- Επίπτωση:** Δυσκολία εύρεσης πληροφορίας, διπλές εγγραφές, απώλεια δεδομένων

Πρόβλημα 3: Υψηλός Κίνδυνος Ανθρώπινου Λάθους

- Περιγραφή:** Η χειροκίνητη πληκτρολόγηση οδηγεί σε:
 - Τυπογραφικά λάθη (5-10% εγγραφών)
 - Λάθος αντιστοίχιση πεδίων
 - Παράλειψη στοιχείων
- Επίπτωση:** Λάθη τιμολόγησης, απώλεια πελατών, κόστος διόρθωσης

Πρόβλημα 4: Έλλειψη Real-time Επισκόπησης

- Περιγραφή:** Δεν υπάρχει κεντρικό dashboard για:
 - Παρακολούθηση νέων leads
 - Status εκκρεμοτήτων
 - Analytics και trends
- Επίπτωση:** Αδυναμία data-driven αποφάσεων, χαμένες ευκαιρίες

3. Επιχειρησιακές Ανάγκες (Business Requirements)

3.1 Πηγές Δεδομένων προς Διαχείριση

Πηγή	Τύπος Αρχείων	Όγκος	Δεδομένα προς Εξαγωγή
Website	HTML	~5/ημέρα	Όνομα, Email, Τηλ., Εταιρεία, Υπηρεσία, Μήνυμα

Πηγή	Τύπος Αρχείων	Όγκος	Δεδομένα προς Εξαγωγή
Forms			
Client Emails	EML	~30/ημέρα	Στοιχεία επικοινωνίας, Αίτημα, Προτεραιότητα
Invoice Emails	EML + PDF	~15/ημέρα	Αρ. Τιμολογίου, Ημ/νία, Ποσά, Πελάτης
PDF Invoice s	PDF/HTML	~15/ημέρα	Αρ. Τιμολογίου, Καθαρά, ΦΠΑ 24%, Σύνολο

3.2 Απαιτήσεις Εξαγωγής Δεδομένων

Από Φόρμες & Emails Πελατών: - Ονοματεπώνυμο (πλήρες) - Email (validated) - Τηλέφωνο (normalized) - Επωνυμία Εταιρείας - Υπηρεσία Ενδιαφέροντος (categorized) - Προτεραιότητα (high/medium/low) - Ημερομηνία υποβολής

Από PDF Τιμολόγια: - Αριθμός Τιμολογίου - Ημερομηνία έκδοσης - Στοιχεία Πελάτη (Όνομα, ΑΦΜ) - Καθαρό Ποσό - ΦΠΑ (24%) - Συνολικό Ποσό - Line items (περιγραφή υπηρεσιών)

3.3 Απαιτήσεις Κεντρικής Διαχείρισης

1. Ενιαία Βάση Δεδομένων

- Συγκέντρωση όλων των στοιχείων σε κεντρικό σύστημα
- Συμβατότητα με Google Sheets/Excel
- Δυνατότητα backup και export

2. Αυτόματη Ενημέρωση

- Real-time sync με Google Sheets
- Batch exports σε CSV/Excel
- Scheduled reports

3. Λειτουργίες Αναζήτησης

- Full-text search
- Φίλτραρισμα κατά status, τύπο, ημερομηνία
- Semantic search (AI-powered)

4. Ειδοποιήσεις (Alerts)

- Notification για νέα δεδομένα
- Alert για χαμηλό confidence score
- Daily/weekly digest emails

4. Λειτουργικές Απαιτήσεις: Human-in-the-Loop

ΚΡΙΣΙΜΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ: Το σύστημα **ΔΕΝ** πρέπει να λειτουργεί σε πλήρως αυτόματο mode. Απαιτείται ανθρώπινη επίβλεψη και έγκριση.

4.1 Dashboard Επισκόπησης

- Κεντρική οθόνη με όλες τις εκκρεμείς εγγραφές
- Visual indicators για status (Pending, Approved, Rejected)
- Confidence score highlighting (χαμηλό = warning)
- Quick actions για γρήγορη διαχείριση

4.2 Σύστημα Έγκρισης (Approval Workflow)

- **Approve:** Έγκριση και αποστολή στο Google Sheets
- **Reject:** Απόρριψη με καταγραφή λόγου
- **Edit:** Επεξεργασία πριν την έγκριση
- **Batch Actions:** Μαζική έγκριση/απόρριψη

4.3 Δυνατότητα Διόρθωσης (Manual Override)

- Inline editing όλων των πεδίων
- Comparison view (original vs edited)
- Audit trail για κάθε αλλαγή
- Undo/redo functionality

4.4 Ανίχνευση Σφαλμάτων

- Visual warnings για χαμηλό confidence (<85%)
- Validation errors (invalid email, missing fields)
- Duplicate detection
- Anomaly highlighting

5. SWOT Ανάλυση Τρέχουσας Διαδικασίας

STRENGTHS (S)	WEAKNESSES (W)
<ul style="list-style-type: none">• Εμπειρία προσωπικού• Γνώση του business• Ευελιξία σε edge cases	<ul style="list-style-type: none">• Υψηλό κόστος εργασίας• Αργή επεξεργασία• Υψηλό error rate• Έλλειψη visibility
OPPORTUNITIES (O)	THREATS (T)
<ul style="list-style-type: none">• Αυτοματοποίηση με AI• Καλύτερη ανάλυση data	<ul style="list-style-type: none">• Απώλεια πελατών (delays)• Ανταγωνισμός (faster)

<ul style="list-style-type: none">Scaling χωρίς hiringReal-time decisions	<ul style="list-style-type: none">Data breaches (manual)Employee burnout
--	---

6. Προτάσεις Βελτίωσης ΠΕΕΡΑ από τα Ζητούμενα

Πέρα από τις βασικές απαιτήσεις, προτείνουμε τα εξής για μέγιστη αξία:

6.1 AI-Powered Features

Feature	Περιγραφή	Όφελος
Semantic Search	Αναζήτηση με φυσική γλώσσα	Εύρεση σχετικών εγγραφών χωρίς exact match
Duplicate Detection	AI-based εντοπισμός διπλοεγγραφών	Καθαρότερη βάση δεδομένων
Auto-Categorization	Αυτόματη κατηγοριοποίηση leads	Γρηγορότερο routing
Confidence Scoring	ML-based αξιολόγηση εξαγωγής	Εστίαση σε problematic records

6.2 Analytics & Reporting

- Dashboard KPIs:** Lead conversion rate, response time, volume trends
- Custom Reports:** Scheduled exports, pivot tables
- Forecasting:** Predictive analytics για όγκο εργασίας

6.3 Integration Capabilities

- Google Sheets:** Bi-directional sync
- CRM Integration:** Δυνατότητα σύνδεσης με Salesforce/HubSpot (μελλοντικά)
- Webhook Support:** Real-time notifications σε external systems

6.4 Mobile Experience

- PWA Support:** Πρόσβαση από mobile devices
- Responsive Design:** Optimized για tablets/phones
- Push Notifications:** Alerts στο κινητό

6.5 Security & Compliance

- GDPR Compliance:** Right to deletion, data minimization
- Audit Trail:** Πλήρες log όλων των ενεργειών
- Role-Based Access:** Διαφορετικά permissions ανά ρόλο

- **Data Encryption:** At rest και in transit
-

7. Κριτήρια Επιτυχίας (Success Metrics)

KPI	Τρέχουσα Τιμή	Στόχος	Timeline
Χρόνος επεξεργασίας/εγγραφή	10 λεπτά	<2 λεπτά	Μήνας 1
Error rate	5-10%	<2%	Μήνας 2
Daily processing capacity	50 records	200+ records	Μήνας 1
Response time σε leads	2-4 ώρες	<30 λεπτά	Μήνας 1
User satisfaction	N/A	>8/10	Μήνας 2

8. Συμπέρασμα & Σύσταση

Η TechFlow Solutions αντιμετωπίζει τυπικές προκλήσεις μιας αναπτυσσόμενης IT εταιρείας: υψηλός διοικητικός φόρτος, κατακερματισμένη πληροφορία, και αδυναμία κλιμάκωσης χωρίς ανάλογη αύξηση προσωπικού.

Η προτεινόμενη λύση είναι μια “έξυπνη” πλατφόρμα αυτοματισμού που: - Μειώνει τον χρόνο επεξεργασίας κατά **90%** - Εξαλείφει τα ανθρώπινα λάθη - Παρέχει **πλήρη ανθρώπινο έλεγχο** (Human-in-the-Loop) - Προσφέρει **real-time visibility** σε όλα τα δεδομένα - Είναι **επεκτάσιμη** και **ασφαλής**

Εκτιμώμενο ROI: Απόσβεση επένδυσης σε 4-6 μήνες, ετήσια εξοικονόμηση €15,000-29,000 (ανάλογα με τον όγκο εργασίας).

Έγγραφο: *Needs_Analysis_v2.0* Ημερομηνία: Δεκέμβριος 2025 Συντάκτης:
AthenaGen AI Solutions