

# Μοντελοποίηση Core Process Altershops



Βλάχος	Σταύρος	8220019
Δημακόπουλος	Σπήλιος	8220035
Μουλάϊ	Έρνολντ	8220092
Μακάρ	Μπιτάρ	8210220

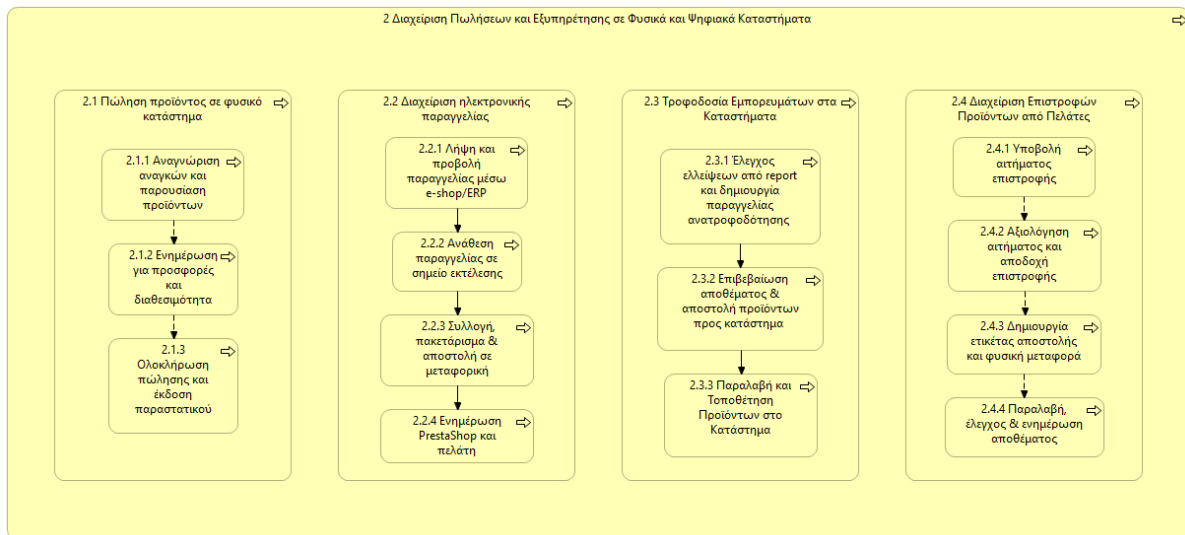
Ανάλυση και Μοντελοποίηση Διαδικασιών και Συστημάτων

ΑΓΓΕΛΙΚΗ ΠΟΥΛΥΜΕΝΑΚΟΥ

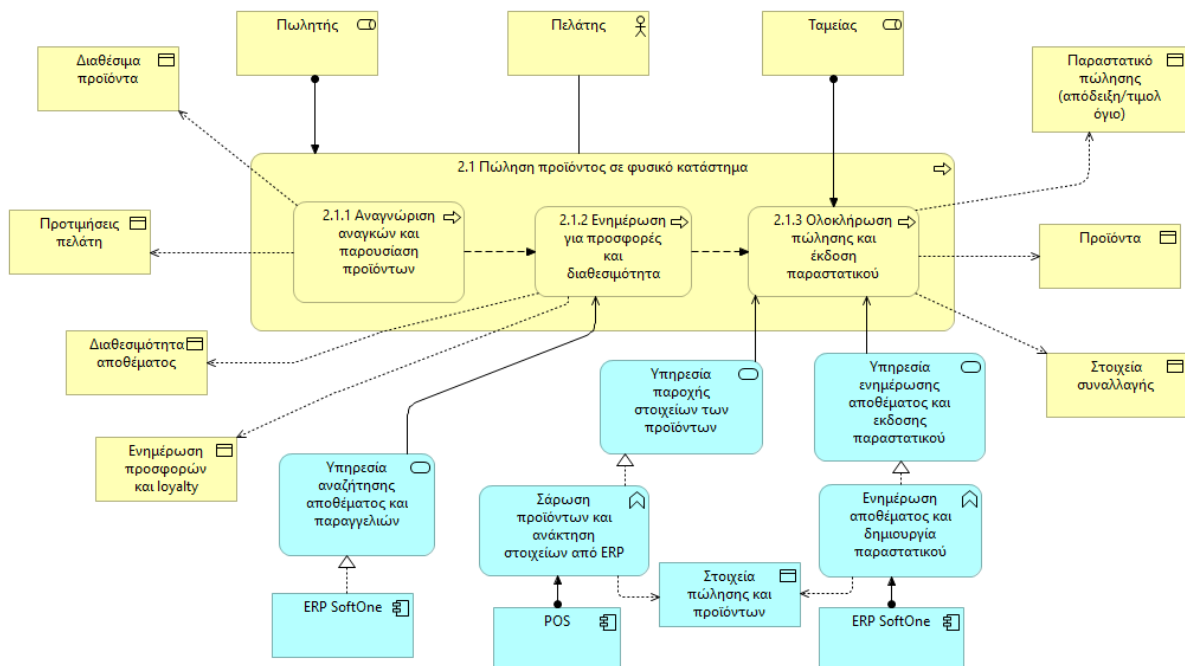
Ιούνιος 2025

## 2 Διαχείριση Πωλήσεων και Εξυπηρέτησης σε Φυσικά και Ψηφιακά Καταστήματα

Σκοπός: Η εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας των φυσικών και ηλεκτρονικών σημείων πώλησης της Altershops, με στόχο την άρτια εξυπηρέτηση πελατών, την ακριβή καταγραφή συναλλαγών, τη διαχείριση παραγγελιών και αποθεμάτων και τη διασύνδεση όλων των καναλιών πώλησης με το ERP.

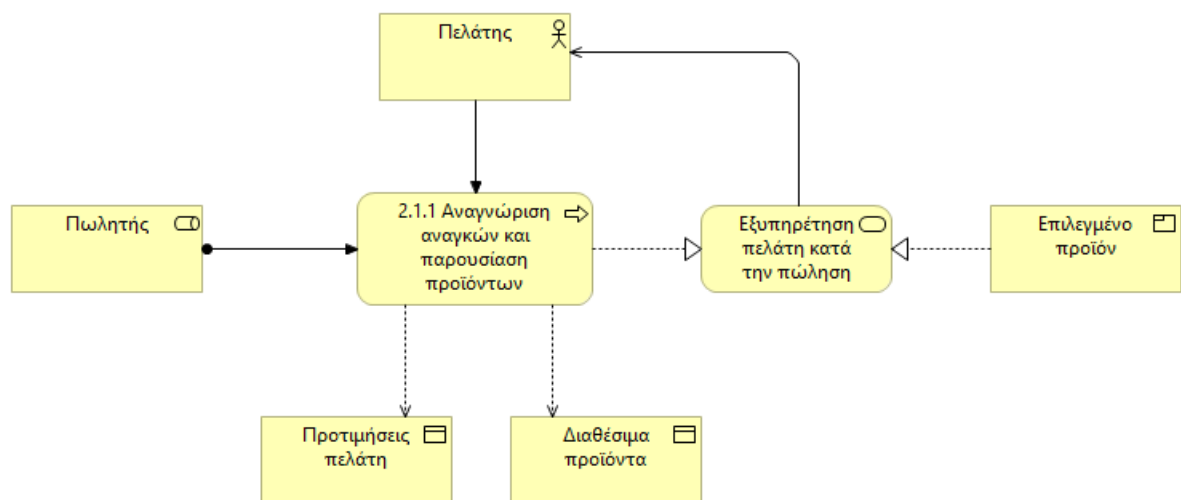


### 2.1 Πώληση προϊόντος σε φυσικό κατάστημα



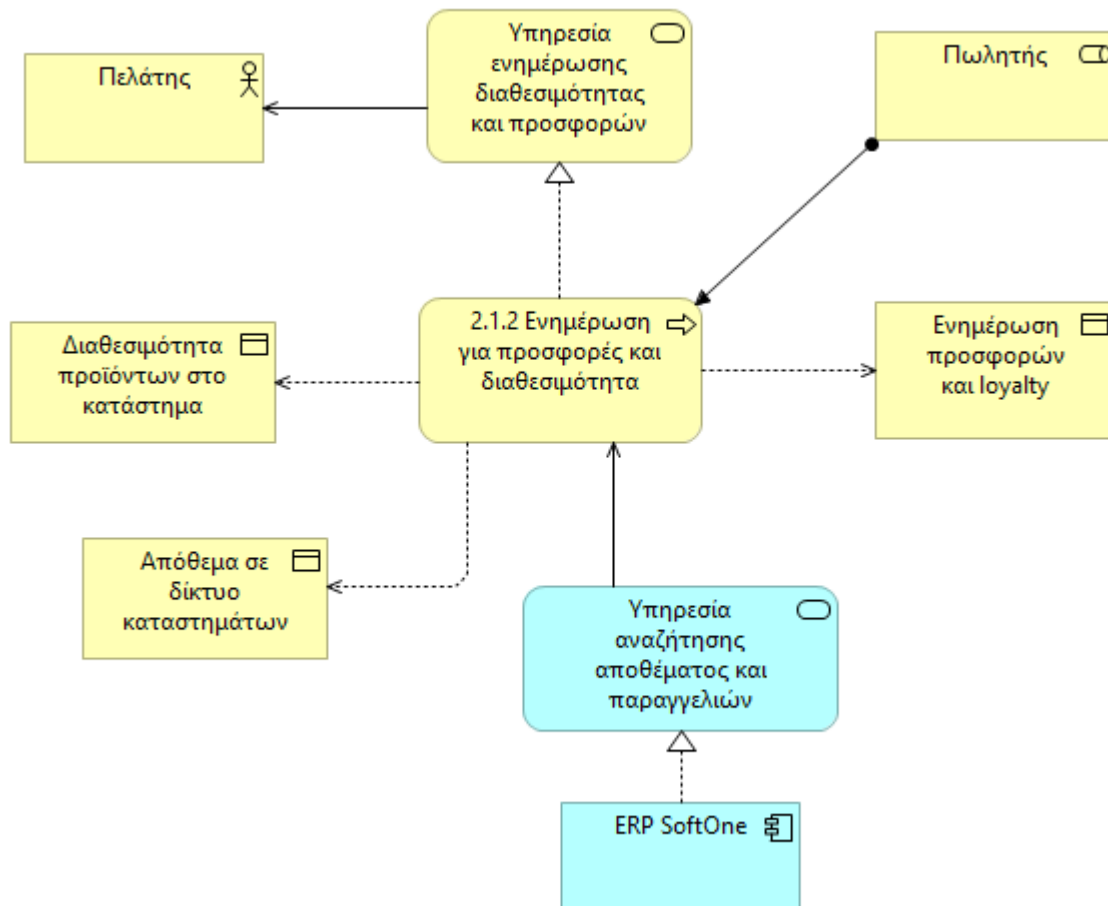
#### 2.1.1 Αναγνώριση αναγκών & παρουσίαση προϊόντων

- Ο πωλητής προσεγγίζει και υποδέχεται τον πελάτη και επιχειρεί διάλογο για να κατανοήσει αν αναζητά προϊόν ένδυσης, υπόδησης ή αξεσουάρ, με βάση το φύλο, το στίλ και την περίσταση.
- Αφού εντοπίσει τις ανάγκες, παρουσιάζει διαθέσιμα προϊόντα, χρώματα και μεγέθη, αντίστοιχα από το ράφι ή την αποθήκη και προβαίνει σε δοκιμές στο δοκιμαστήριο.



### 2.1.2 Ενημέρωση για προσφορές και διαθεσιμότητα

- Ο πωλητής ενημερώνει τον πελάτη για ισχύουσες εκπτώσεις, προσφορές ή loyalty προγράμματα και ο πελάτης ζητάει προϊόντα.
- Ο πωλητής ενημερώνει τον πελάτη για την διαθεσιμότητα των ζητούμενων προϊόντων, μέσω της επίσκεψης του στην αποθήκη του καταστήματος και παρέχει εναλλακτικές αν κάποιο μέγεθος/χρώμα/προϊόν δεν είναι διαθέσιμο.
- Σε περίπτωση που το προϊόν που επιθυμεί ο πελάτης δεν είναι διαθέσιμο, ο πωλητής ελέγχει στο ERP αν είναι διαθέσιμο σε άλλα καταστήματα ή στο e-shop και ενημερώνει τον πελάτη αν το προϊόν μπορεί να παραγγελθεί για Click & Collect από εκείνο το κατάστημα ή από άλλο σημείο.

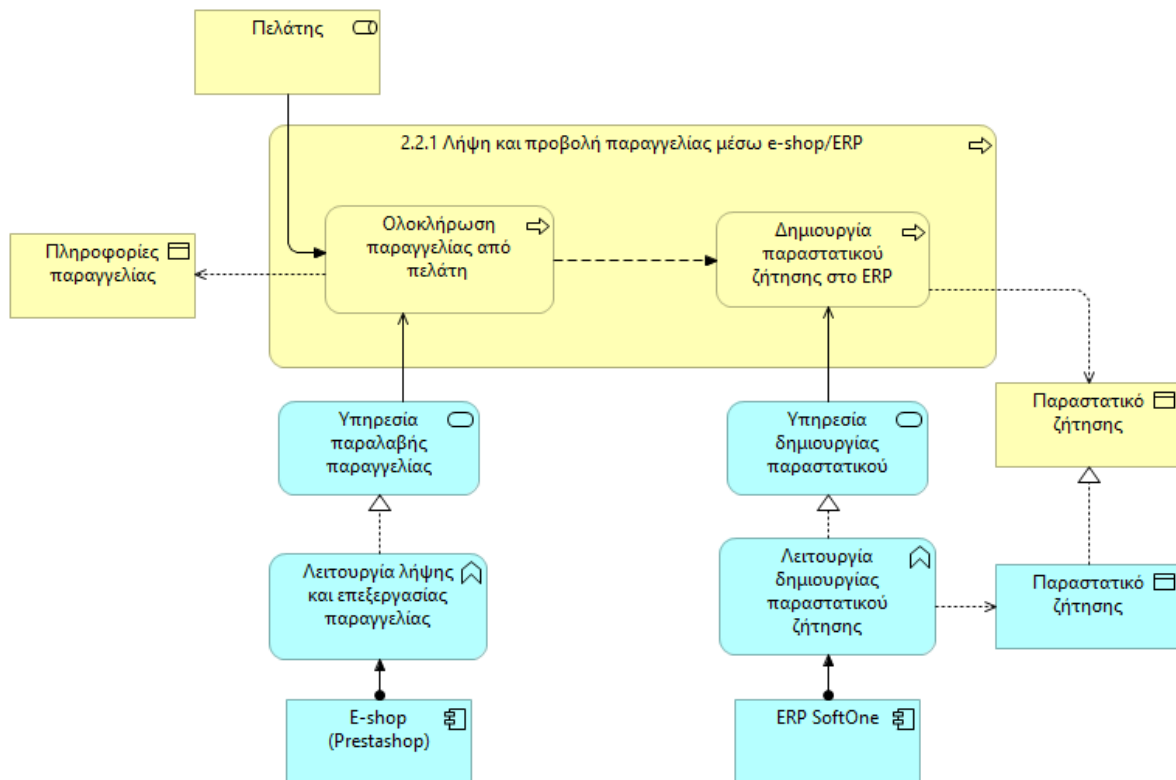


### 2.1.3 Ολοκλήρωση πώλησης, καταχώρηση στο POS & έκδοση παραστατικού

- Ο πωλητής μεταφέρει τα επιλεγμένα προϊόντα στο ταμείο και ο ταμίας σαρώνει τα επιλεγμένα προϊόντα στο POS, το οποίο τραβά πληροφορίες από το ERP για την τιμή, τον κωδικό, το ΦΠΑ και την κατηγορία.
- Καταγράφεται ο τρόπος πληρωμής. Αν πρόκειται για κάρτα, το POS διασυνδέεται με τον card reader και πραγματοποιεί έλεγχο εγκυρότητας, ενώ αν πρόκειται για μετρητά, το σύστημα υπολογίζει ρέστα και εάν ζητηθεί τιμολόγιο, εισάγονται ΑΦΜ, επωνυμία και διεύθυνση, ώστε να δημιουργηθεί το φορολογικά έγκυρο έγγραφο στο ERP.
- Το POS εκδίδει απόδειξη ή τιμολόγιο, το ERP καταχωρεί αυτόματα την κίνηση και ενημερώνει το διαθέσιμο απόθεμα του καταστήματος και ο ταμίας τοποθετεί την απόδειξη/τιμολόγιο στην σακούλα μαζί με τα προϊόντα και την παραδίδει στον πελάτη.

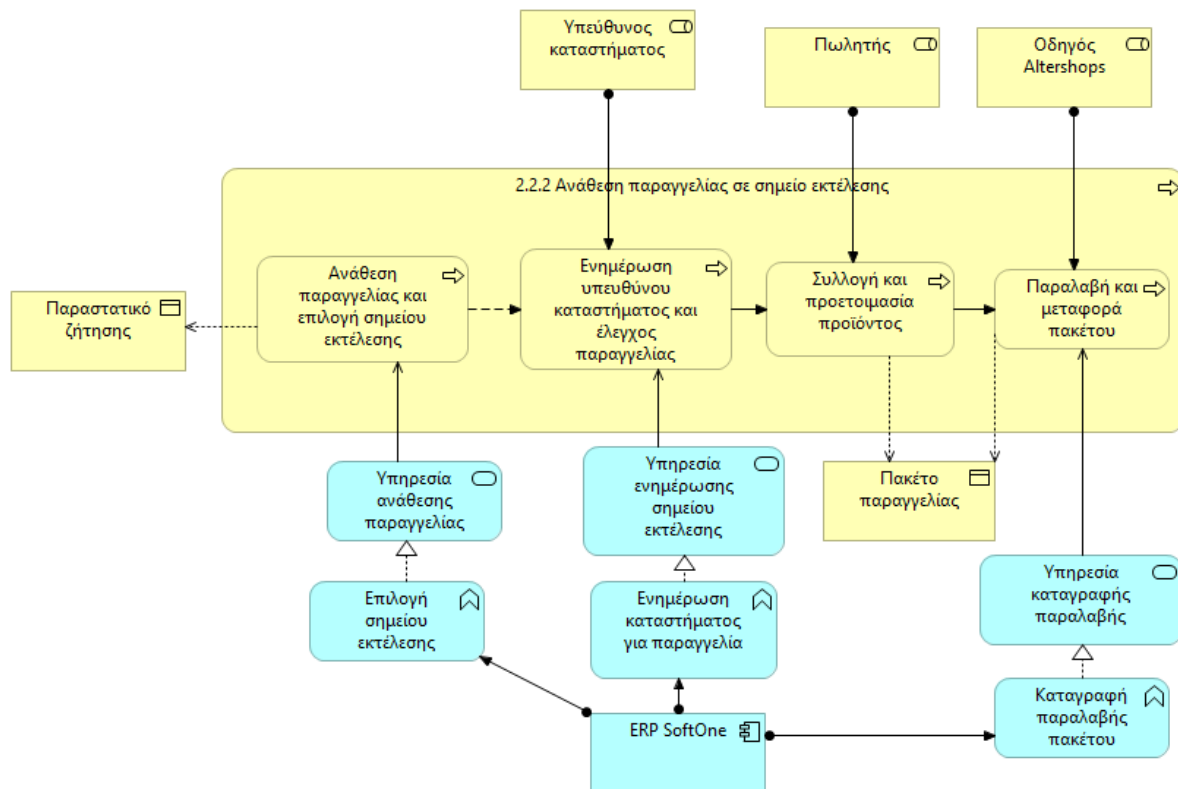


- Ο πελάτης ολοκληρώνει την παραγγελία μέσω του PrestaShop. Η πλατφόρμα αποστέλλει αυτόματα πληροφορίες στο ERP SoftOne.
- Το SoftOne δημιουργεί αυτόματα παραστατικό ζήτησης. Το παραστατικό περιλαμβάνει πληροφορίες για τον κωδικό του προϊόντος, το μέγεθος, τον τρόπο αποστολής και τα στοιχεία του πελάτη.



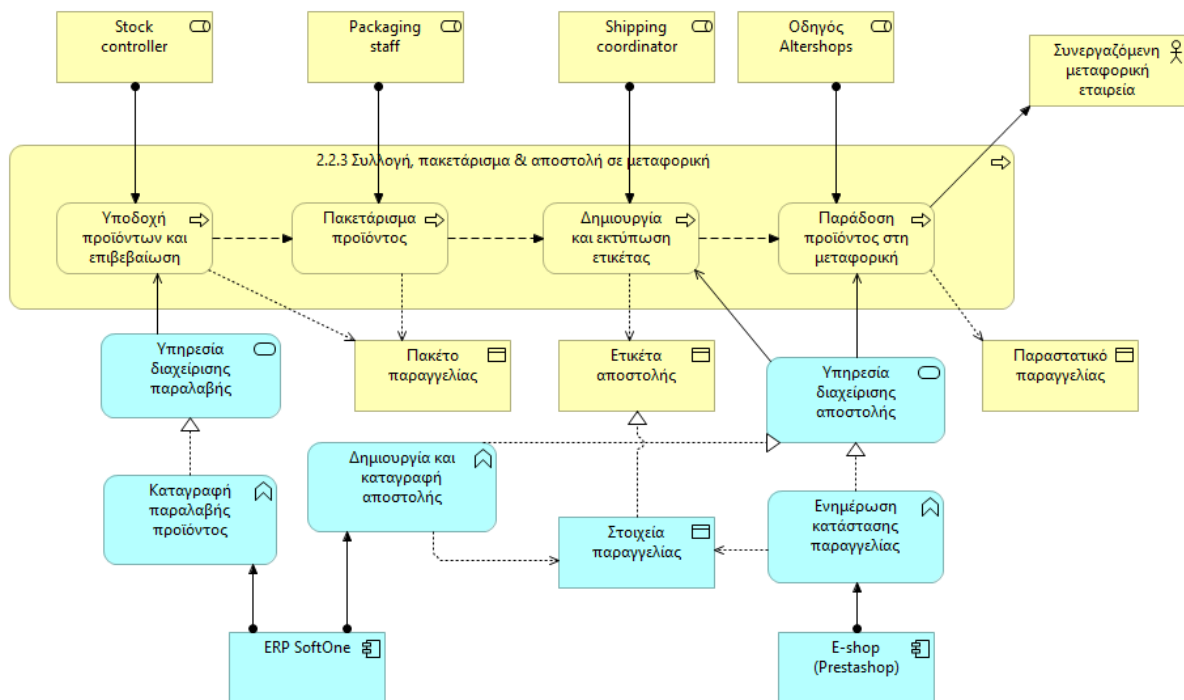
### 2.2.2 Ανάθεση παραγγελίας σε σημείο εκτέλεσης

- Το ERP αναγνωρίζει αυτόματα ποιο κατάστημα διαθέτει το μεγαλύτερο απόθεμα και βρίσκεται κοντά στον πελάτη και αντιστοιχίζει το κατάλληλο σημείο εκτέλεσης, στο οποίο ανατίθεται το παραστατικό ζήτησης.
- Ο υπεύθυνος καταστήματος του σημείου εκτέλεσης ενημερώνεται μέσω ERP, ελέγχει τις λεπτομέρειες της παραγγελίας στον πίνακα εργασιών του και εντοπίζει το προϊόν εντός του καταστήματος.
- Αφού εντοπιστεί το προϊόν, σαρώνεται ο κωδικός με scanner για επιβεβαίωση ταύτισης με το ERP. Το προϊόν συσκευάζεται πρόχειρα μαζί με το έντυπο της παραγγελίας (ή απόδειξη που επισυνάπτεται στο παραστατικό).
- Όλα τα συλλεχθέντα πακέτα τοποθετούνται σε σημείο αναμονής για την παραλαβή από τον οδηγό της Altershops.
- Ο οδηγός συλλέγει το πακέτο, το καταγράφει ως “παραληφθέν” και το μεταφέρει στην κεντρική αποθήκη.



### 2.2.3 Συλλογή, πακετάρισμα & αποστολή σε μεταφορική

- Ο οδηγός παραδίδει τα πακέτα με τα προϊόντα στην αποθήκη και οι stock controllers σαρώνουν το barcode από το παραστατικό και επιβεβαιώνει ότι παραδόθηκε σωστά από το κατάστημα και ότι τα χαρακτηριστικά του προϊόντος αντιστοιχούν στην παραγγελία που εμφανίζεται στο ERP.
- Το προϊόν παραδίδεται στο το packaging staff και τοποθετείται σε προστατευτικό υλικό και κουτί.
- Ο shipping coordinator εκτυπώνει την ετικέτα αποστολής με τα στοιχεία του πελάτη, την courier και τον αριθμό παραγγελίας.
- Το συσκευασμένο προϊόν τοποθετείται στο σημείο συλλογής της courier, όπου βρίσκονται οι ηλεκτρονικές παραγγελίες, μέχρι να τις παραλάβει η εταιρεία μεταφορικής η οποία περνά καθημερινά στις 18:00 και παραλαμβάνει όλες τις έτοιμες αποστολές.
- Όταν έρθει η μεταφορική, σκανάρεται η ετικέτα από τους stock controllers και έτσι ενημερώνεται το ERP για τη συλλογή και αποστολή, ώστε να αλλάξει η κατάσταση της παραγγελίας σε "Απεστάλη" και να ολοκληρωθεί η παραγγελία από το ERP.



#### 2.2.4 Ενημέρωση PrestaShop και πελάτη

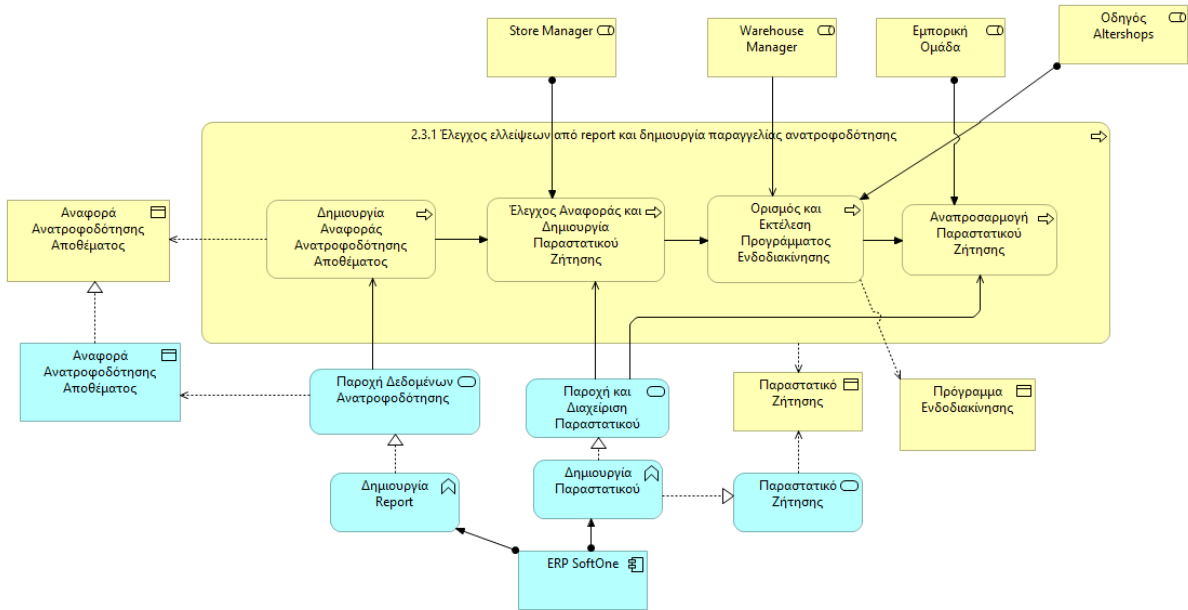
- Με την αλλαγή κατάστασης παραγγελίας στο ERP (σε “Απεστάλη”), αυτό συγχρονίζεται με το PrestaShop και εμφανίζεται στο website.
- Το PrestaShop αποστέλλει αυτόματο email στον πελάτη με τα στοιχεία αποστολής, τον αριθμό παρακολούθησης (tracking number) και την εταιρεία courier.
- Το σύστημα ενημερώνει και το ιστορικό παραγγελιών στον λογαριασμό του πελάτη, επιτρέποντάς του να παρακολουθεί την πορεία της αποστολής σε πραγματικό χρόνο.





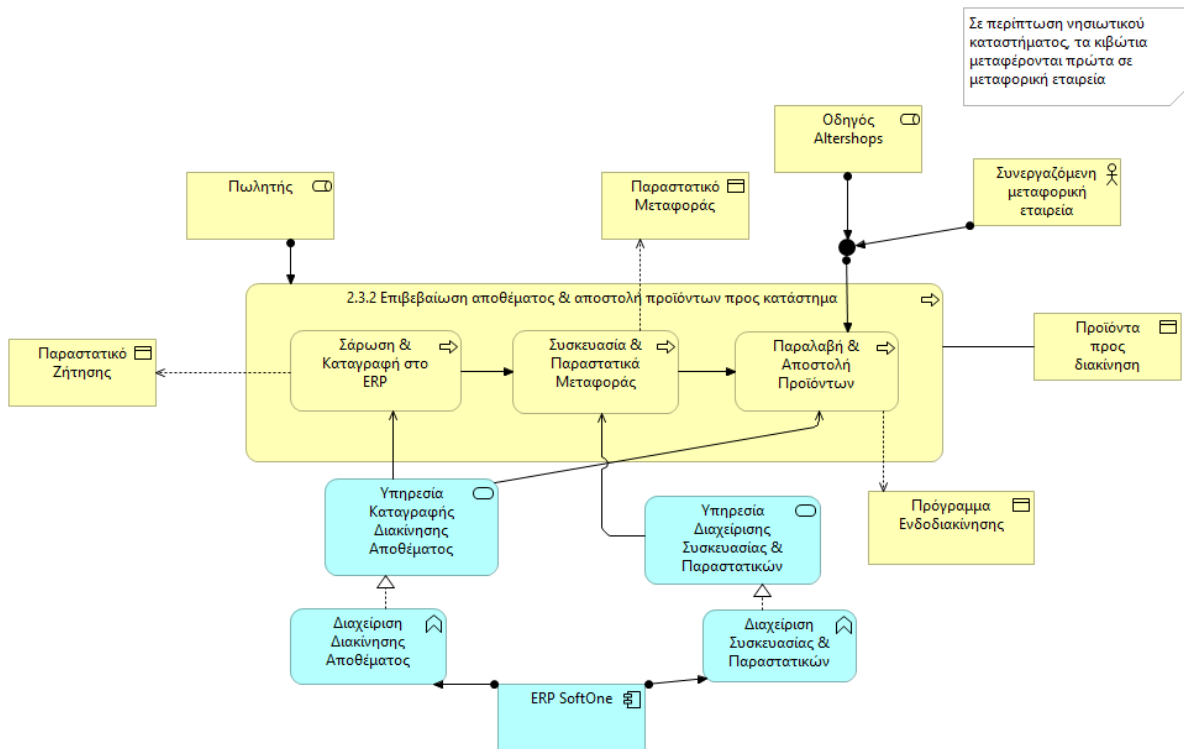
υπεραποθεμάτων ή ελλείψεων και εντοπίζει ποια προϊόντα πρέπει να μετακινηθούν, σε ποιο μέγεθος και χρώμα, και προς ποιο κατάστημα.

- Το report δημιουργεί παραστατικά ζήτησης και ο Store Manager κάθε καταστήματος το ελέγχει εβδομαδιαία και προετοιμάζει τα προϊόντα που πρέπει να αποσταλούν, με βάση τα στοιχεία που δίνει το παραστατικό.
- Ο υπεύθυνος αποθήκης παραδίδει στον οδηγό πρόγραμμα ενδοδιακινήσεων, σύμφωνα με το report.
- Η εμπορική ομάδα, εφόσον χρειάζεται, μπορεί να ζητήσει αναπροσαρμογές στο παραστατικό βάσει πωλήσεων, νέων τάσεων ή feedback πεδίου.



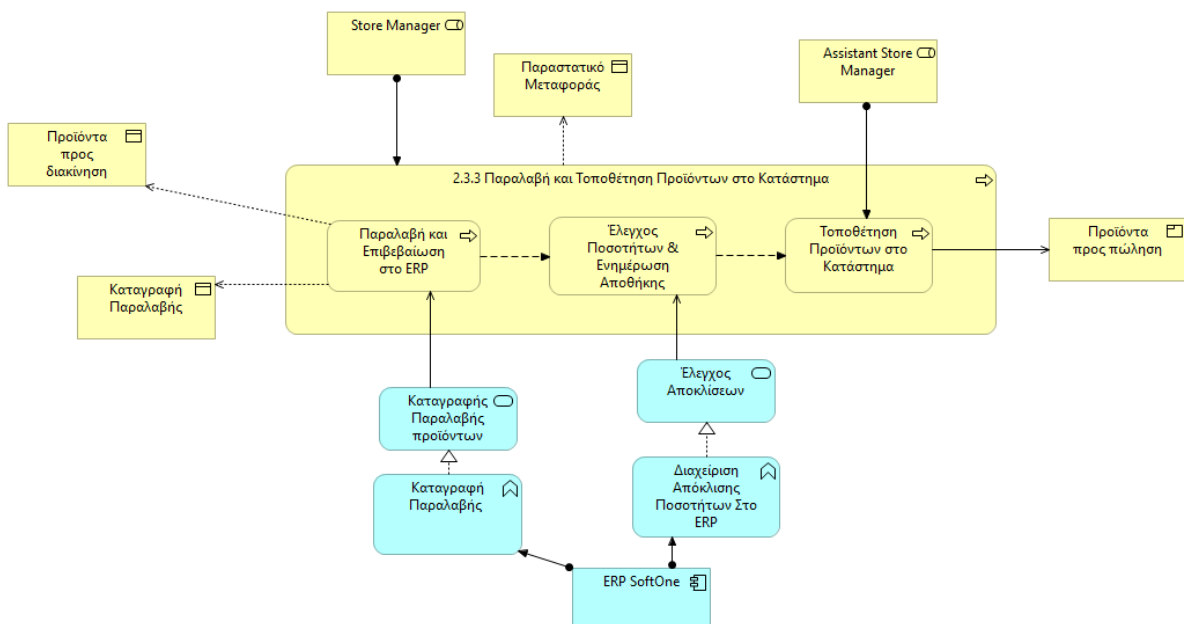
### 2.3.2 Επιβεβαίωση αποθέματος & αποστολή προϊόντων προς κατάστημα

- Οι υπάλληλοι του καταστήματος από το οποίο φεύγουν τα προϊόντα, σαρώνουν με scanner τους κωδικούς και τις ποσότητες που αναγράφονται στο παραστατικό ζήτησης, ώστε να ενημερωθεί το ERP για τη διακίνηση.
- Τα προϊόντα τοποθετούνται σε κιβώτια και προετοιμάζονται για αποστολή, με επισύναψη των αντίστοιχων παραστατικών μεταφοράς.
- Ο οδηγός συλλέγει τα κιβώτια, τα καταγράφει ως “παραληφθέντα” και προωθούνται στο κατάστημα προορισμού, σύμφωνα με το πρόγραμμα ενδοδιακίνησης. Σε περίπτωση διακίνησης από κατάστημα νησιού μεταφέρονται σε μεταφορική, όπου έπειτα συλλέγονται από τον οδηγό.

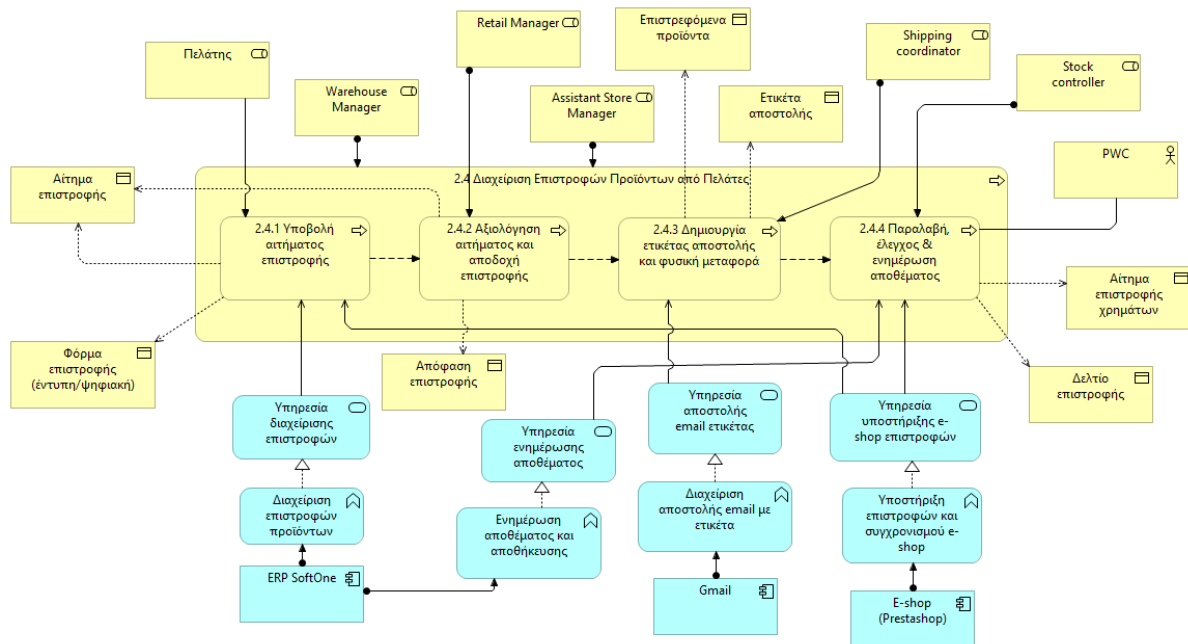


### 2.3.3 Παραλαβή και τοποθέτηση προϊόντων στο κατάστημα

- Το κατάστημα προορισμού λαμβάνει την αποστολή από τον οδηγό και ο store manager επιβεβαιώνει την παραλαβή μέσω σάρωσης των barcodes των κιβωτίων στο ERP.
- Ο store manager ελέγχει αν οι ποσότητες συμφωνούν με το παραστατικό και σε περίπτωση απόκλισης ενημερώνει άμεσα την αποθήκη.
- Τα προϊόντα τοποθετούνται στα από τους assistant store manager ράφια ή στον εσωτερικό αποθηκευτικό χώρο.

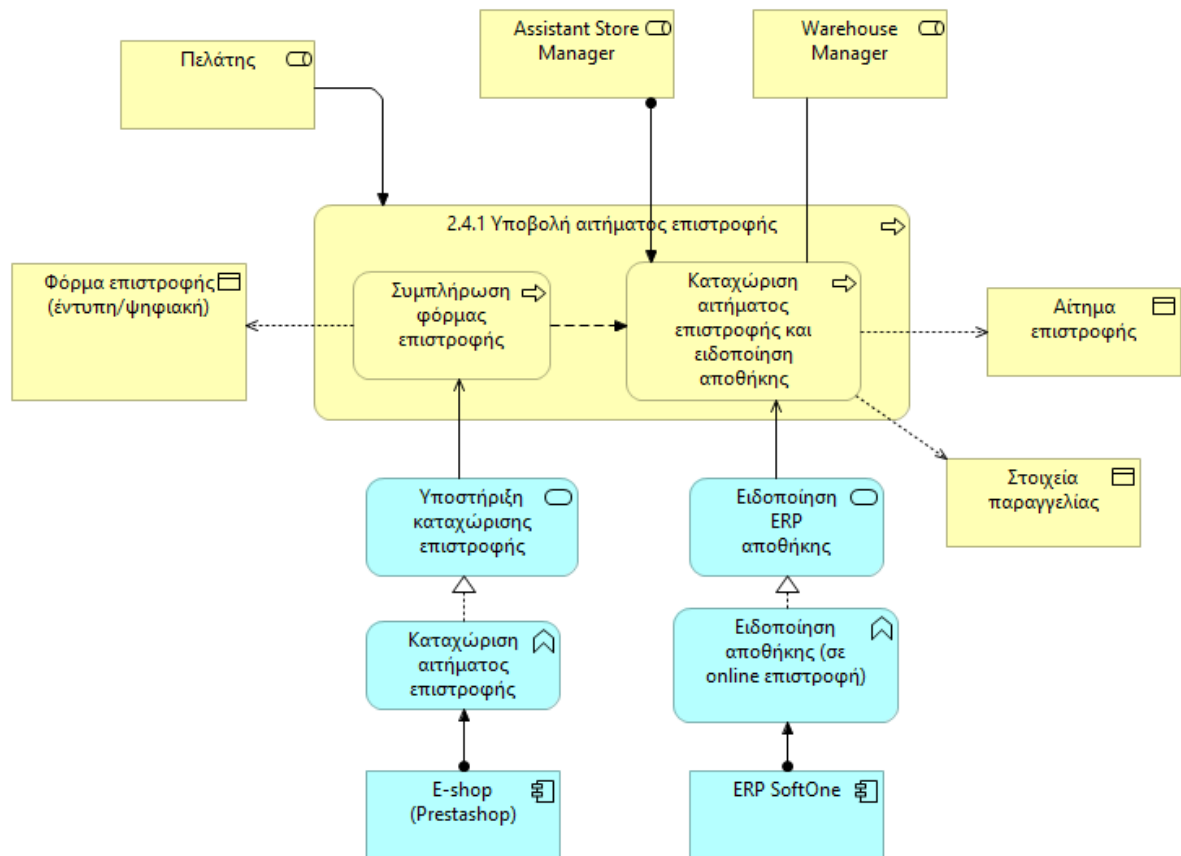


## 2.4 Διαχείριση Επιστροφών Προϊόντων από Πελάτες



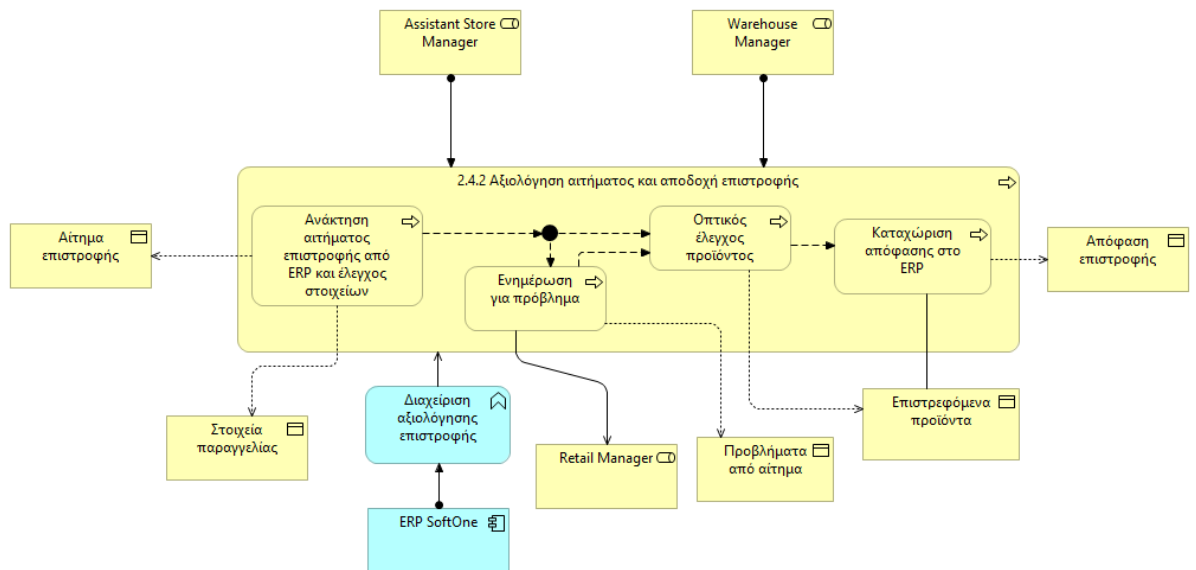
### 2.4.1 Υποβολή αιτήματος επιστροφής από τον πελάτη

- Ο πελάτης ζητά την επιστροφή προϊόντος είτε στο φυσικό κατάστημα είτε μέσω του e-shop. Στην πρώτη περίπτωση, ο assistant store manager τον καθοδηγεί και συμπληρώνει έντυπη φόρμα επιστροφής. Σε περίπτωση ηλεκτρονικής αγοράς, ο πελάτης εισέρχεται στο site και συμπληρώνει την ψηφιακή φόρμα επιστροφής.
- Το αίτημα αυτό εγγράφεται στο ERP από τον assistant store manager, μαζί με τα στοιχεία παραγγελίας, την αιτία επιστροφής και τον τύπο προϊόντος. Σε ηλεκτρονική επιστροφή, η φόρμα καταχωρείται αυτόματα στο ERP και ειδοποιείται ο υπεύθυνος αποθήκης.



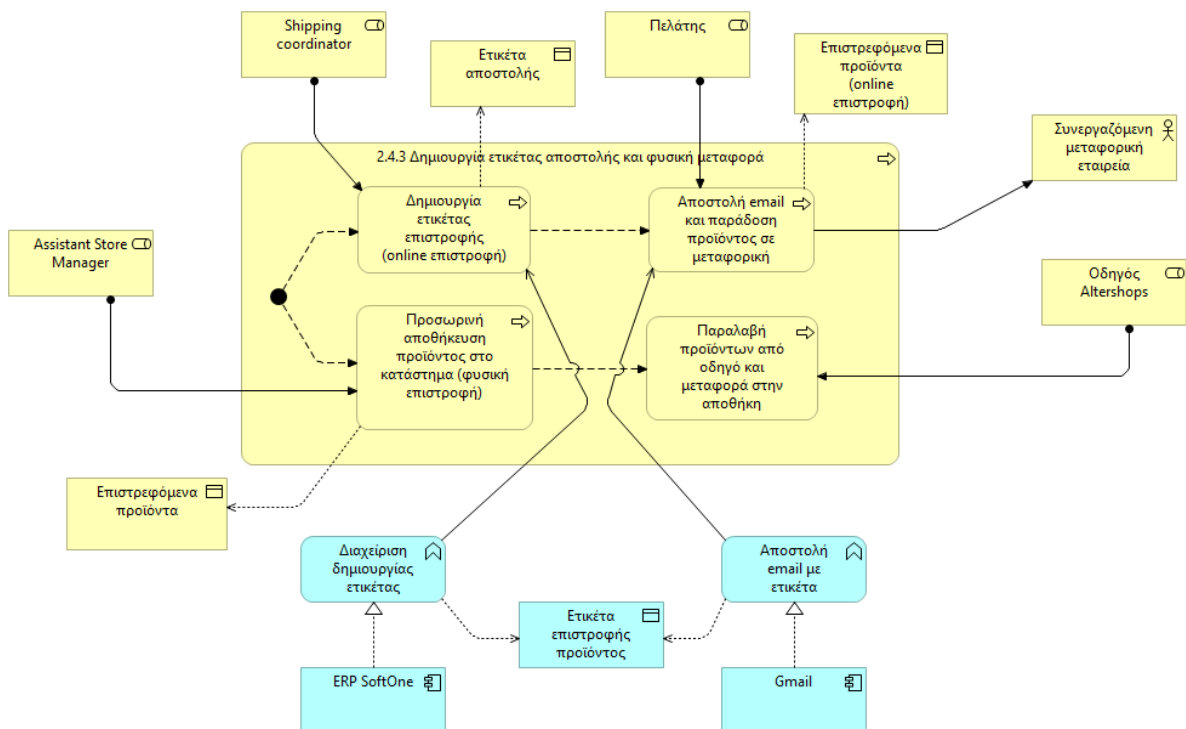
#### 2.4.2 Αξιολόγηση αιτήματος και αποδοχή επιστροφής

- Ο assistant store manager (σε φυσική επιστροφή) ή ο warehouse manager (σε online επιστροφή) ανακτά το αίτημα επιστροφής από το ERP και ελέγχει τα στοιχεία με βάση την πολιτική επιστροφών.
- Αν υπάρχει ένδειξη προβλήματος, ο warehouse manager ή assistant store manager ενημερώνει τον retail manager για αξιολόγηση και πιθανή επικοινωνία με τον προμηθευτή.
- Ο assistant store manager εκτελεί οπτικό έλεγχο προϊόντος (μόνο για επιστροφές στο φυσικό κατάστημα) για να διαπιστώσει την κατάσταση του προϊόντος.
- Ο υπεύθυνος του ελέγχου καταγράφει στο ERP την απόφαση (αποδοχή ή απόρριψη επιστροφής).



### 2.4.3 Δημιουργία ετικέτας αποστολής & φυσική μεταφορά

- Στις online επιστροφές, ο shipping coordinator δημιουργεί ετικέτα επιστροφής.
- Ο πελάτης παραλαμβάνει την ετικέτα μέσω email και αποστέλλει το προϊόν μέσω συνεργαζόμενης ταχυμεταφορικής, η οποία παραδίδει καθημερινά στην αποθήκη της Altershops.
- Σε περιπτώσεις φυσικής επιστροφής, το κατάστημα διατηρεί προσωρινή αποθήκευση έως ότου ο οδηγός το παραλάβει και το παραδώσει στην αποθήκη.
- Ο οδηγός μεταφέρει τα επιστρεφόμενα προϊόντα στην αποθήκη της Altershops.



#### 2.4.4 Παραλαβή, έλεγχος & ενημέρωση αποθέματος

- Οι Stock Controllers παραλαμβάνουν το επιστρεφόμενο προϊόν από τον οδηγό, σκανάρουν το barcode και εμφανίζουν το αντίστοιχο δελτίο επιστροφής στο ERP SoftOne, όπου διασταυρώνουν την ταυτότητα του προϊόντος, το αρχικό σημείο πώλησης και τον λόγο επιστροφής.
- Ακολουθεί φυσικός έλεγχος κατάστασης σύμφωνα με προκαθορισμένα πρότυπα. Αν εντοπιστεί πρόβλημα στο προϊόν, ειδοποιείται ο Warehouse Manager για αξιολόγηση και απόφαση.
- Αν το προϊόν εγκριθεί για επιστροφή, ο stock controller ή ο warehouse manager ενημερώνει το ERP για την αποδοχή και καταχωρεί το προϊόν στο διαθέσιμο απόθεμα, σημειώνοντας τον σχετικό κωδικό, ποσότητα, λόγο επιστροφής και την κατάλληλη κατηγορία αποθήκευσης. Αν απορριφθεί, γίνεται σχετική καταχώριση στο ERP και το προϊόν μεταφέρεται στα κατεστραμμένα.
- Η καταχώριση ενημερώνει αυτόματα το διαθέσιμο απόθεμα στο ERP και ενεργοποιείται η διαδικασία επιστροφής χρημάτων. Σε περίπτωση ηλεκτρονικής παραγγελίας, το Prestashop συγχρονίζεται ώστε να αποτυπωθεί η σωστή διαθεσιμότητα στο e-shop. Η επιστροφή καταγράφεται επίσης στο ιστορικό συναλλαγών του πελάτη.
- Ανάλογα με τον αρχικό τρόπο πληρωμής, το σύστημα δημιουργεί αίτημα για επιστροφή χρημάτων το οποίο προωθείται αυτόματα στον συνεργάτη PWC, ο οποίος διαχειρίζεται τις οικονομικές συναλλαγές της Altershops.

