



ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ

ΣΧΟΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ

ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

**ΤΟΜΕΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΩΝ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΔΙΑΤΑΞΕΩΝ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ**

**Σχεδιασμός Προτύπου Συνόλων Επιχειρηματικών Διαδικασιών
για την Εφαρμογή Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών**

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Γεώργιος Ισ. Καμπόλης

Επιβλέπων: Δ. Ασκούνης

Επίκουρος Καθηγητής Ε.Μ.Π.

Αθήνα, Μάιος 2008



ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ

ΣΧΟΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ

ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

ΤΟΜΕΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΩΝ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΔΙΑΤΑΞΕΩΝ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

Σχεδιασμός Προτύπου Συνόλων Επιχειρηματικών Διαδικασιών
για την Εφαρμογή Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Γεώργιος Ισ. Καμπόλης

Επιβλέπων: Δ. Ασκούνης

Επίκουρος Καθηγητής Ε.Μ.Π.

Εγκρίθηκε από την τριμελή εξεταστική επιτροπή την

.....
Δ. Ασκούνης
Επίκουρος Καθηγητής Ε.Μ.Π.

.....
Ι. Ψαρράς
Καθηγητής Ε.Μ.Π.

.....
Γ. Μέντζας
Καθηγητής Ε.Μ.Π.

Αθήνα, Μάιος 2008

.....
Γεώργιος Ισ. Καμπόλης

Διπλωματούχος Ηλεκτρολόγος Μηχανικός και Μηχανικός Υπολογιστών Ε.Μ.Π.

Copyright © Γεώργιος Ισ. Καμπόλης, 2008

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας εργασίας, εξ ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τον συγγραφέα.

Οι απόψεις και τα συμπεράσματα που περιέχονται σε αυτό το έγγραφο εκφράζουν τον συγγραφέα και δεν πρέπει να ερμηνευθεί ότι αντιπροσωπεύουν τις επίσημες θέσεις του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα διπλωματική εργασία έχει σαν στόχο αρχικά τον εντοπισμό ενός σύνολο επιχειρηματικών διαδικασιών από επιχειρήσεις διαφορετικών χωρών και έπειτα την μοντελοποίηση τους σε δημόσιο επίπεδο. Η μοντελοποίηση γίνεται βάση της πρότυπης γλώσσας BPMN με τη βοήθεια του εργαλείου μοντελοποίησης Adonis. Οι διαδικασίες που θα μοντελοποιηθούν είναι διεπιχειρησιακές, διακρατικές και διατομεακές για επιχειρήσεις επτά ευρωπαϊκών χωρών. Μετά τη μοντελοποίηση σε δημόσιο επίπεδο, επίπεδο στο οποίο φαίνονται οι συναλλαγές της επιχείρησης σε σχέση με άλλη επιχείρηση ή άλλους κρατικούς φορείς και τράπεζες, θα προσπαθήσουμε να δημιουργήσουμε προσαρμοσμένα πρότυπα αυτών των διαδικασιών και να εντάξουμε όσο το δυνατόν περισσότερες χώρες σε ένα κοινό μοντέλο. Σ' αυτό το κοινό προσαρμοσμένο πρότυπο θα ενταχθούν διαδικασίες από κάθε επιχείρηση και κάθε χώρα που ταυτίζονται μεταξύ τους. Μερικές επιχειρήσεις δεν θα καταφέρουν να ενταχθούν καθώς υπάρχουν πολλές διαφορές στον τρόπο που λειτουργούν λόγω της ανομοιογένειας από χώρα σε χώρα. Η δημιουργία των κοινών προσαρμοσμένων προτύπων έχει σαν στόχο την ανάπτυξη και εφαρμογή πληροφοριακών συστημάτων για Ηλεκτρονικές Συναλλαγών. Η χρήση των Ηλεκτρονικών Συναλλαγών είναι βασικός στόχος κάθε επιχείρησης για εξοικονόμηση χρόνου και αποφυγή λαθών κατά τις συναλλαγές της.

ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ

Ηλεκτρονικές συναλλαγές, Πληροφοριακά συστήματα ηλεκτρονικών συναλλαγών, διαμόρφωση επιχειρησιακής διαδικασίας, διάγραμμα επιχειρησιακής διαδικασίας, δια-επιχειρησιακές, διακρατικές, διατραπεζικές, ιδιωτικά πρότυπα, δημόσια πρότυπα, εναρμονισμένα πρότυπα, διατομεακές, διασυνοριακός, αλληλεπίδραση, στοιχεία διαμόρφωσης πυρήνων για BPMN.

ABSTRACT

The present diplomatic work aims initially identifying a set of businesses procedures from companies in different countries and then their modelling in a public level. The modelling is based on the language BPMN standards with the help of the tool for modelling Adonis. The proceedings that will be modelling are Business to Business, Business to Government and Business to Intermediaries for seven European countries. After modelling in a public level, at which seems transactions of the company over another company or other state institutions and banks, we will try to create custom templates of these processes and to integrate as many countries as possible to a common model. In this common custom template will join proceedings from every company, every country which are identical to each other. Some businesses would be unable to join as there were too many differences in the way they work with the diversity from country to country. The creation of the common custom templates have as its objectives the development and implementation of information systems for Electronic Transactions. The use of Electronic Transactions is a key objective of any company to save time and avoid mistakes in its dealings.

KEY WORDS

Electronic transactions, EBusiness Information Systems, Electronic Data Interchange, Business process modeling, Business Process Diagram, eBusiness, eGovernment, eBanking, Private model, Public Model, Harmonized Models, Intermediaries, cross border, interaction , Core Modelling Elements for BPMN.

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η ανάπτυξη και η σύνθεση της παρούσας διπλωματικής εργασίας έγινε στο Εργαστήριο Συστημάτων Αποφάσεων και Διοίκησης της Σχολής Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Μηχανικών Υπολογιστών του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου κατά το έτος 2008.

Αρχικά θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον υπεύθυνο και επιβλέπων για την εργασία καθηγητή κ. Δημήτριο Ασκούνη για την ευκαιρία που μου έδωσε να ασχοληθώ και να συλλέξω πολύτιμες γνώσεις για την μετέπειτα επαγγελματική μου πορεία από ένα τόσο ενδιαφέρον έργο.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα της διπλωματικής μου εργασίας, Υποψήφιο Διδάκτορα ΕΜΠ, Σωτήρη Κουσουρή, καθώς χωρίς την πολύτιμη συμπαράσταση, βοήθεια και σωστή καθοδήγηση του, δε θα γινόταν εφικτή η ολοκλήρωση της. Τα μοντέλα της διπλωματικής που χρησιμοποίησα, είναι μέρος της Διδακτορικής διατριβής του. Η συμβολή του στη σχεδίαση της εργασίας υπήρξε σε πολλά σημεία καθοριστική και η συνεργασία μαζί του μου επέφερε πολλά θετικά στοιχεία και γνώσεις.

Τέλος, θα ήθελα να αφιερώσω αυτήν την προσπάθεια σε ένα από τα πιο αγαπημένα πρόσωπα της ζωής μου, τη μητέρα μου, η οποία μετά το θάνατο του πατέρα μου, κατάφερε με την παρουσία της να με βοηθήσει να αισθανθώ όσο λιγότερο γινόταν την απουσία του.

Μάιος 2008,

Γεώργιος Ισ. Καμπόλης

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΕΙΚΟΝΩΝ – ΣΧΗΜΑΤΩΝ	9
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΙΝΑΚΩΝ	10
1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	12
1.1 ΣΤΟΧΟΣ	12
1.2 ΣΥΝΟΨΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑΣ.....	12
1.3 ΔΟΜΗ	13
2 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ.....	14
2.1 ΓΕΝΙΚΑ	14
2.2 ΕΙΔΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	15
2.3 ΓΛΩΣΣΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΜΟΝΤΕΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	17
2.4 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ	18
3 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ.....	19
3.1 ΒΡΜΝ ΚΑΙ ADONIS.....	19
3.2 ΜΟΝΤΕΛΟΠΟΙΗΣΗ	21
3.3 ΕΠΙΛΟΓΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	23
4 ΑΝΑΛΥΣΗ – ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ – ΜΟΝΤΕΛΟΠΟΙΗΣΗ PUBLIC	24
4.1 ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ - EBUSINESS	24
4.1.1 Ελληνική Εταιρεία.....	25
4.1.1.1 B2B_01: Δημιουργία καταλόγου αιτήματος (Create catalogue).....	25
4.1.1.2 B2B_02: Αίτημα δημιουργίας προσφοράς (Sourcing buyer initiated).....	28
4.1.1.3 B2B_03: Παραγγελία αγοράς (Ordering).....	31
4.1.1.4 B2B_05α: Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα (Invoicing with credit note).....	34
4.1.1.5 B2B_05b: Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα (Invoicing with debit note).....	38
4.1.2 Τσέχικη Εταιρεία.....	42
4.1.2.1 B2B_01: Δημιουργία καταλόγου αιτήματος (Create catalogue).....	42
4.1.2.2 B2B_02: Αίτημα δημιουργίας προσφοράς (Sourcing buyer initiated).....	44
4.1.2.3 B2B_03: Παραγγελία αγοράς (Ordering).....	46
4.1.2.4 B2B_04: Συμβουλές Αποστολών (Dispatch Advice)	48
4.1.2.5 B2B_05α: Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα (Invoicing with credit note).....	50
4.1.2.6 B2B_05b: Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα (Invoicing with debit note).....	53
4.1.3 Λιθουανική Εταιρεία “Elinet”	55
4.1.3.1 B2B_02 Αίτημα δημιουργίας προσφοράς (Sourcing buyer initiated)	55
4.1.3.2 B2B_03 Παραγγελία αγοράς (Ordering).....	57
4.1.4 Λιθουανική Εταιρεία “Fotofabrikas”	60
4.1.4.1 B2B_01 Δημιουργία καταλόγου αιτήματος (Create catalogue).....	60
4.1.4.2 B2B_02 Αίτημα δημιουργίας προσφοράς (Sourcing buyer initiated)	62
4.1.4.3 B2B_03 Παραγγελία αγοράς (Ordering).....	64
4.1.5 Λιθουανική Εταιρεία “Heinzman”	68
4.1.5.1 B2B_01 Δημιουργία καταλόγου αιτήματος (Create catalogue).....	68
4.1.5.2 B2B_02 Αίτημα δημιουργίας προσφοράς (Sourcing buyer initiated)	69
4.1.5.3 B2B_03 Παραγγελία αγοράς (Ordering).....	71
4.1.5.4 B2B_04 Συμβουλές Αποστολών (Dispatch Advice)	74
4.1.6 Ρουμανική Εταιρεία	76
4.1.6.1 B2B_02 Αίτημα δημιουργίας προσφοράς (Sourcing buyer initiated)	76
4.1.6.2 B2B_03 Παραγγελία αγοράς (Ordering).....	78
4.1.6.3 B2B_05α: Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα (Invoicing with credit note)	81
4.1.6.4 B2B_05b: Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα (Invoicing with debit)	85
4.1.7 Βουλγαρική Εταιρεία	89
4.1.7.1 B2B_01 Δημιουργία καταλόγου αιτήματος (Create catalogue).....	89
4.1.7.2 B2B_02 Αίτημα δημιουργίας προσφοράς (Sourcing buyer initiated)	91

4.1.7.3	B2B_03 Παραγγελία αγοράς (Ordering).....	93
4.1.7.4	B2B_09 Παροχή σχεδίων προγράμματος (Project Plan Provision).....	95
4.2	ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ – EGOVERNMENT	98
4.2.1	Ελληνική Εταιρεία.....	99
4.2.1.1	B2G_01 Υποβολή Περιοδικού Φ.Π.Α (Vat Statement Periodic).....	99
4.2.1.2	B2G_02 Υποβολή Ετήσιου Φ.Π.Α (Vat Statement Annual).....	101
4.2.1.3	B2G_04 Εισαγωγές - Εξαγωγές (Περιοδικά) - (Intrastat Statement).....	104
4.2.1.4	B2G_05α Δήλωση Κοινωνικής Ασφάλισης (Social Security Statement).....	107
4.2.1.5	B2G_05b Εισφορά Κοινωνικής Ασφάλισης (Social Security Contribution).....	109
4.2.1.6	B2G_08 Δήλωση μίσθωσης νέου υπαλλήλου (Declaration of hiring new employee).....	112
4.2.2	Κυπριακή Εταιρεία.....	115
4.2.2.1	B2G_01 Υποβολή Περιοδικού Φ.Π.Α (Vat Statement Periodic).....	115
4.2.2.2	B2G_04 Εισαγωγές - Εξαγωγές (Περιοδικά) – (Intrastat Statement).....	118
4.2.2.3	B2G_09 Προκήρυξη κενής θέσης (Declaration of vacant position).....	122
4.2.3	Ιταλική Εταιρεία	123
4.2.3.1	B2G_01 Υποβολή Περιοδικού Φ.Π.Α (Vat Statement Periodic).....	123
4.2.3.2	B2G_02 Υποβολή Ετήσιου Φ.Π.Α (Vat Statement Annual).....	125
4.2.3.3	B2G_08 Δήλωση μίσθωσης νέου υπαλλήλου (Declaration of hiring new employee).....	128
4.3	ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ – EBANKING	132
4.3.1	Ελληνική Εταιρεία.....	132
4.3.1.1	B2I_04 Τραπεζική Πληρωμή (Bank Payment)	132
4.3.2	Ιταλική Εταιρεία	136
4.3.2.1	B2I_04 Τραπεζική Πληρωμή (Bank Payment)	136
5	HARMONIZED MODELS – ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΜΕΝΑ ΠΡΟΤΥΠΙΑ	139
5.1	B2B_01 ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ (CREATE CATALOGUE)	140
5.2	B2B_02 ΑΙΤΗΜΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ (SOURCING BUYER INITIATED)	142
5.3	B2B_03 ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΑΓΟΡΑΣ (ORDERING)	144
5.4	B2B_05Α ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΜΕ ΠΙΣΤΩΤΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ (INVOICING WITH CREDIT NOTE)	146
5.5	B2B_05Β ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΜΕ ΧΡΕΩΣΤΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ (INVOICING WITH DEBIT NOTE)	148
5.6	B2G_01 ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟΥ Φ.Π.Α (VAT STATEMENT PERIODIC)	150
5.7	B2G_02 ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΤΗΣΙΟΥ Φ.Π.Α (VAT ANNUAL PERIODIC)	152
5.8	B2G_04 ΕΙΣΑΓΩΓΕΣ - ΕΞΑΓΩΓΕΣ (ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ) (INTRASTAT STATEMENT)	154
5.9	B2G_08 ΔΗΛΩΣΗ ΜΙΣΘΩΣΗΣ ΝΕΟΥ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ (DECLARATION OF HIRING NEW EMPLOYEE)	156
5.10	B2I_04 ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΛΗΡΩΜΗ (BANK PAYMENT).....	158
6	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΠΕΚΤΑΣΕΙΣ	160
7	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ – ΑΝΑΦΟΡΕΣ	163

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΕΙΚΟΝΩΝ – ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Εικόνα 1 – Αρχιτεκτονική Ηλεκτρονικών Συναλλαγών	16
Εικόνα 2 – Γλώσσες και μεθοδολογίες μοντελοποίησης επιχειρησιακών διαδικασιών	17
Εικόνα 3 – Ιδιωτικό μοντέλο.....	21
Εικόνα 4 – Δημόσιο μοντέλο	22
Εικόνα 5 – Γενικευμένο Μοντέλο	22
Εικόνα 6 - Δημιουργία καταλόγου αιτήματος_Ελλάδα-A	25
Εικόνα 7 - Δημιουργία καταλόγου αιτήματος_Ελλάδα-B.....	26
Εικόνα 8 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Ελλάδα-A.....	28
Εικόνα 9 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Ελλάδα-B.....	29
Εικόνα 10 - Παραγγελία αγοράς_Ελλάδα-A.....	31
Εικόνα 11 - Παραγγελία αγοράς_Ελλάδα-B.....	32
Εικόνα 12 - Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα_Ελλάδα-A.....	34
Εικόνα 13 - Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα_Ελλάδα-B.....	35
Εικόνα 14 - Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα_Ελλάδα-A.....	38
Εικόνα 15 - Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα_Ελλάδα-B.....	39
Εικόνα 16 - Δημιουργία καταλόγου αιτήματος_Τσεχία-A.....	42
Εικόνα 17 - Δημιουργία καταλόγου αιτήματος_Τσεχία-B.....	43
Εικόνα 18 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Τσεχία-A.....	45
Εικόνα 19 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Τσεχία-B.....	45
Εικόνα 20 - Παραγγελία αγοράς_Τσεχία-A.....	47
Εικόνα 21 - Παραγγελία αγοράς_Τσεχία-B.....	47
Εικόνα 22 - Συμβουλές Αποστολών_Τσεχία-A.....	49
Εικόνα 23 - Συμβουλές Αποστολών_Τσεχία-B.....	49
Εικόνα 24 - Τιμολόγηση_Τσεχία	50
Εικόνα 25 - Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα_Τσεχία-A.....	51
Εικόνα 26 - Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα_Τσεχία-B.....	52
Εικόνα 27 - Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα_Τσεχία-A.....	53
Εικόνα 28 - Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα_Τσεχία-B.....	54
Εικόνα 29 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Λιθουανία-Elinet-A.....	56
Εικόνα 30 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Λιθουανία-Elinet-B.....	56
Εικόνα 31 - Παραγγελία αγοράς_Λιθουανία-Elinet-A.....	58
Εικόνα 32 - Παραγγελία αγοράς_Λιθουανία-Elinet-B.....	59
Εικόνα 33 - Δημιουργία καταλόγου αιτήματος_Λιθουανία-Fotofabrikas-A.....	61
Εικόνα 34 - Δημιουργία καταλόγου αιτήματος_Λιθουανία-Fotofabrikas-B.....	61
Εικόνα 35 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Λιθουανία-Fotofabrikas-A.....	63
Εικόνα 36- Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Λιθουανία-Fotofabrikas-B.....	63
Εικόνα 37 - Παραγγελία αγοράς_Λιθουανία-Fotofabrikas-A.....	65
Εικόνα 38 - Παραγγελία αγοράς_Λιθουανία-Fotofabrikas-B.....	66
Εικόνα 39 - Δημιουργία καταλόγου αιτήματος_Λιθουανία-Heinzman.....	68
Εικόνα 40 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Λιθουανία-Heinzman-A.....	69
Εικόνα 41 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Λιθουανία-Heinzman-B.....	70
Εικόνα 42 - Παραγγελία αγοράς_Λιθουανία-Heinzman-A.....	72
Εικόνα 43 - Παραγγελία αγοράς_Λιθουανία-Heinzman-B.....	73
Εικόνα 44 - Συμβουλές Αποστολών_Λιθουανία-Heinzman-A.....	75
Εικόνα 45 - Συμβουλές Αποστολών_Λιθουανία-Heinzman-B.....	75
Εικόνα 46 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Ρουμανία-A.....	77
Εικόνα 47 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Ρουμανία-B.....	77
Εικόνα 48 - Παραγγελία αγοράς_Ρουμανία-A.....	79
Εικόνα 49 - Παραγγελία αγοράς_Ρουμανία-B.....	80
Εικόνα 50 - Τιμολόγηση_Ρουμανία.....	82
Εικόνα 51 - Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα_Ρουμανία-A.....	83
Εικόνα 52 - Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα_Ρουμανία-B.....	84
Εικόνα 53 - Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα_Ρουμανία-A.....	86

Εικόνα 54 - Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα_Ρουμανία-B.....	87
Εικόνα 55 - Δημιουργία καταλόγου αιτήματος_ Βουλγαρία-A.....	89
Εικόνα 56 - Δημιουργία καταλόγου αιτήματος_ Βουλγαρία-B.....	90
Εικόνα 57 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Βουλγαρία-A.....	91
Εικόνα 58 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Βουλγαρία-B.....	92
Εικόνα 59 - Παραγγελία αγοράς_Βουλγαρία-A.....	93
Εικόνα 60 - Παραγγελία αγοράς_Βουλγαρία-B.....	94
Εικόνα 61 - Παροχή σχεδίων προγράμματος_Βουλγαρία.....	96
Εικόνα 62 - Υποβολή Περιοδικού Φ.Π.Α_Ελλάδα-A.....	99
Εικόνα 63 - Υποβολή Περιοδικού Φ.Π.Α_Ελλάδα-B.....	100
Εικόνα 64 - Υποβολή Ετήσιου Φ.Π.Α_Ελλάδα-A.....	102
Εικόνα 65 - Υποβολή Ετήσιου Φ.Π.Α_Ελλάδα-B.....	103
Εικόνα 66 - Εισαγωγές - Εξαγωγές_Ελλάδα-A.....	105
Εικόνα 67 - Εισαγωγές - Εξαγωγές_Ελλάδα-B.....	106
Εικόνα 68 - Δήλωση Κοινωνικής Ασφάλισης_Ελλάδα-A.....	107
Εικόνα 69 - Δήλωση Κοινωνικής Ασφάλισης_Ελλάδα-B.....	108
Εικόνα 70 - Εισφορά Κοινωνικής Ασφάλισης_Ελλάδα-A.....	110
Εικόνα 71 - Εισφορά Κοινωνικής Ασφάλισης_Ελλάδα-B.....	111
Εικόνα 72 - Δήλωση μίσθωσης νέου υπαλλήλου_Ελλάδα-A.....	113
Εικόνα 73 - Δήλωση μίσθωσης νέου υπαλλήλου_Ελλάδα-B.....	114
Εικόνα 74 - Υποβολή Περιοδικού Φ.Π.Α_Κύπρος-A.....	116
Εικόνα 75 - Υποβολή Περιοδικού Φ.Π.Α_Κύπρος-B.....	117
Εικόνα 76 - Εισαγωγές - Εξαγωγές_Κύπρος-A.....	119
Εικόνα 77 - Εισαγωγές - Εξαγωγές_Κύπρος-B.....	120
Εικόνα 78 - Προκήρυξη κενής θέσης_Κύπρος.....	122
Εικόνα 79 - Υποβολή Περιοδικού Φ.Π.Α_Ιταλία-A.....	123
Εικόνα 80 - Υποβολή Περιοδικού Φ.Π.Α_Ιταλία-B.....	124
Εικόνα 81 - Υποβολή Ετήσιου Φ.Π.Α_Ιταλία-A.....	126
Εικόνα 82 - Υποβολή Ετήσιου Φ.Π.Α_Ιταλία-B.....	127
Εικόνα 83 - Δήλωση μίσθωσης νέου υπαλλήλου_Ιταλία-A.....	129
Εικόνα 84 - Δήλωση μίσθωσης νέου υπαλλήλου_Ιταλία-B.....	130
Εικόνα 85 - Τραπεζική Πληρωμή_Ελλάδα-A.....	133
Εικόνα 86 - Τραπεζική Πληρωμή_Ελλάδα-B.....	134
Εικόνα 87 - Τραπεζική Πληρωμή_Ελλάδα-Γ.....	135
Εικόνα 88 - Τραπεζική Πληρωμή_Ιταλία-A.....	136
Εικόνα 89 - Τραπεζική Πληρωμή_Ιταλία-B.....	137
Εικόνα 90 - Harmonized B2B_01.....	141
Εικόνα 91 - Harmonized B2B_02.....	143
Εικόνα 92 - Harmonized B2B_03.....	145
Εικόνα 93 - Harmonized B2B_05α.....	147
Εικόνα 94 - Harmonized B2B_05b.....	149
Εικόνα 95 - Harmonized B2G_01.....	151
Εικόνα 96 - Harmonized B2G_02.....	153
Εικόνα 97 - Harmonized B2G_04.....	155
Εικόνα 98 - Harmonized B2G_08.....	157
Εικόνα 99 - Harmonized B2I_04.....	159

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1 - Core Modelling Elements.....	20
Πίνακας 2 - Διαδικασίες eBusiness.....	24
Πίνακας 3 - Δημιουργία καταλόγου αιτήματος_Ελλάδα.....	27
Πίνακας 4 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Ελλάδα.....	30
Πίνακας 5 - Παραγγελία αγοράς_Ελλάδα.....	33

Πίνακας 6 - Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα_Ελλάδα	37
Πίνακας 7 - Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα_Ελλάδα.....	41
Πίνακας 8 - Δημιουργία καταλόγου αιτήματος_ Τσεχία	44
Πίνακας 9 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Τσεχία.....	46
Πίνακας 10 - Παραγγελία αγοράς_Τσεχία.....	48
Πίνακας 11 - Συμβουλές Αποστολών_Τσεχία	50
Πίνακας 12 - Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα_Τσεχία.....	53
Πίνακας 13 - Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα_Τσεχία	55
Πίνακας 14 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Λιθουανία-Elinet	57
Πίνακας 15 - Παραγγελία αγοράς_Λιθουανία-Elinet.....	60
Πίνακας 16 - Δημιουργία καταλόγου αιτήματος_ Λιθουανία-Fotofabrikas.....	62
Πίνακας 17 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Λιθουανία-Fotofabrikas	64
Πίνακας 18 - Παραγγελία αγοράς_Λιθουανία-Fotofabrikas	67
Πίνακας 19 - Δημιουργία καταλόγου αιτήματος_ Λιθουανία-Heinzman	69
Πίνακας 20 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Λιθουανία-Heinzman	71
Πίνακας 21 - Παραγγελία αγοράς_Λιθουανία-Heinzman	74
Πίνακας 22 - Συμβουλές Αποστολών_Λιθουανία-Heinzman	76
Πίνακας 23 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Ρουμανία	78
Πίνακας 24 - Παραγγελία αγοράς_Ρουμανία.....	81
Πίνακας 25 - Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα_Ρουμανία.....	85
Πίνακας 26 - Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα_Ρουμανία	88
Πίνακας 27 - Δημιουργία καταλόγου αιτήματος_ Βουλγαρία.....	91
Πίνακας 28 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Βουλγαρία.....	93
Πίνακας 29 - Παραγγελία αγοράς_Βουλγαρία.....	95
Πίνακας 30 - Παροχή σχεδίων προγράμματος_Βουλγαρία	97
Πίνακας 31 - eGovernment Διαδικασίες	98
Πίνακας 32 - Υποβολή Περιοδικού Φ.Π.Α_Ελλάδα	101
Πίνακας 33 - Υποβολή Ετήσιου Φ.Π.Α_Ελλάδα	104
Πίνακας 34 - Εισαγωγές - Εξαγωγές_Ελλάδα	106
Πίνακας 35 - Δήλωση Κοινωνικής Ασφάλισης_Ελλάδα.....	109
Πίνακας 36 - Εισφορά Κοινωνικής Ασφάλισης_Ελλάδα.....	112
Πίνακας 37 - Δήλωση μίσθωσης νέου υπαλλήλου_Ελλάδα	114
Πίνακας 38 - Υποβολή Περιοδικού Φ.Π.Α_Κύπρος.....	118
Πίνακας 39 - Εισαγωγές - Εξαγωγές_Κύπρος	121
Πίνακας 40 - Υποβολή Περιοδικού Φ.Π.Α_Ιταλία.....	125
Πίνακας 41 - Υποβολή Ετήσιου Φ.Π.Α_Ιταλία.....	128
Πίνακας 42 - Δήλωση μίσθωσης νέου υπαλλήλου_Ιταλία	131
Πίνακας 43 - Τραπεζική Πληρωμή_Ελλάδα.....	135
Πίνακας 44 - Τραπεζική Πληρωμή_Ιταλία	138
Πίνακας 45 - Συνολικές Επιχειρηματικές Διαδικασίες.....	139
Πίνακας 46 - Harmonized B2B_01.....	140
Πίνακας 47 - Harmonized B2B_02.....	142
Πίνακας 48 - Harmonized B2B_03.....	144
Πίνακας 49 - Harmonized B2B_05a.....	146
Πίνακας 50 - Harmonized B2B_05b.....	148
Πίνακας 51 - Harmonized B2G_01.....	150
Πίνακας 52 - Harmonized B2G_02.....	152
Πίνακας 53 - Harmonized B2G_04	154
Πίνακας 54 - Harmonized B2G_08.....	156
Πίνακας 55 - Harmonized B2I_04.....	158

1 Εισαγωγή

1.1 Στόχος

Στόχος της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι αρχικά ο εντοπισμός ενός κυρίου συνόλου επιχειρηματικών διαδικασιών προς ηλεκτρονικοποίηση και έπειτα η δημιουργία αφηρημένων μοντέλων περιγραφής των διαφόρων «ομοίων» υπηρεσιών. Οι επιχειρηματικές διαδικασίες θα είναι μεταξύ επιχειρήσεων λεγόμενες και ως eBusiness και μεταξύ επιχειρήσεων και κρατικών φορέων λεγόμενες και ως eGovernment. Αρχικά, θα επιλεγούν οι προς ηλεκτρονικοποίηση διαδικασίες μέσα από ένα γενικό σύνολο διαδικασιών ώστε να δημιουργηθεί το απαιτούμενο πρότυπο σύνολο. Οι διαδικασίες αυτές θα αφορούν καθημερινές επιχειρηματικές συναλλαγές μεταξύ των επιχειρήσεων, μεταξύ επιχειρήσεων και κρατικών φορέων όπως είναι η Αρχή Απασχόλησης, η Εφορία και η Αρχή Κοινωνικής Ασφάλισης καθώς και μεταξύ επιχειρήσεων και τραπεζών. Στην συνέχεια, θα γίνει αντιπαραβολή των «ομοίων» διαδικασιών, οι οποίες θα προέρχονται από διαφορετικές επιχειρήσεις ή χώρες και μέσα από αυτή την διαδικασία θα διαπιστωθούν όλες οι διαφορές σε επίπεδο ροής εργασιών και δεδομένων. Στο τελευταίο στάδιο της διπλωματικής θα επιχειρηθεί η μοντελοποίηση διαφόρων γενικευμένων και abstract μοντέλων αυτών των διαδικασιών ώστε να μπορούν να περιγράφονται με σαφήνεια οι επιχειρησιακές αυτές διαδικασίες σε υψηλό επίπεδο. Η μοντελοποίηση διαφόρων γενικευμένων μοντέλων αυτών των διαδικασιών σκοπό έχει να βοηθήσει στην ανάπτυξη οποιουδήποτε πληροφοριακού συστήματος Ηλεκτρονικών Συναλλαγών. Στο χώρο μάλιστα των πληροφοριακών συστημάτων για Ηλεκτρονικές Συναλλαγές (eBusiness Information Systems) η μοντελοποίηση των δεδομένων-διαδικασιών είναι πρωταρχικής σημασίας εξαιτίας της ανομοιογένειας μεταξύ των διαφόρων εταιρικών πληροφοριακών συστημάτων, εφαρμογών λογισμικού και αποθηκευτικών μέσων δεδομένων που χρησιμοποιούν και τα οποία δεν παρέχουν δυνατότητες άμεσης διασύνδεσης και επικοινωνίας μεταξύ τους. Έτσι το ιδανικό για μία επιχείρηση από απόψεως οικονομίας χρόνου και ελαχιστοποίησης σφαλμάτων στις συναλλαγές της είναι η δυνατότητα συνεργασίας με επιχειρήσεις που οι όμοιες διαδικασίες τους θα μπορούν να περιγραφούν από ένα κοινό γενικευμένο μοντέλο διαδικασιών.

1.2 Σύνοψη Μεθοδολογίας

Αρχικά θα εντοπίσουμε το σύνολο των διαδικασιών που θα αναλύσουμε και θα μοντελοποιήσουμε, οι οποίες θα αφορούν επιχειρηματικές συναλλαγές διαφόρων εταιρειών. Η επιλογή θα γίνει από διάφορες ευρωπαϊκές χώρες όπως Ελλάδα, Ιταλία, Κύπρος, Λιθουανία, Τσεχία, Ρουμανία και Βουλγαρία και από διαφορετικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην ίδια χώρα. Οι επιχειρηματικές αυτές διαδικασίες θα μοντελοποιηθούν με βάση τις πρότυπη γλώσσα μοντελοποίησης

ηλεκτρονικών συναλλαγών BPMN και με τη βοήθεια του εργαλείου μοντελοποίησης ADONIS.

Η μοντελοποίηση γίνεται σε διάφορα επίπεδα. Αρχικό επίπεδο είναι ανάλυση private στην οποία φαίνονται οι εσωτερικές λειτουργίες μιας επιχείρησης και οι τρόποι με τους οποίους οργανώνεται η εσωτερική της δομή. Εμείς δε θα ασχοληθούμε με αυτό το επίπεδο αλλά θα αναλύσουμε τις διαδικασίες που έχουμε επιλέξει σε ανώτερο επίπεδο, στο public. Εδώ φαίνονται οι διαδικασίες και οι συναλλαγές μιας επιχείρησης με μια άλλη επιχείρηση, με κάποιον κρατικό φορέα ή με μία Τράπεζα. Αναλύουμε δηλαδή τις επιχειρηματικές διαδικασίες σε ένα ανώτερο επίπεδο έξω από την εσωτερική δομή της επιχείρησης. Σε αυτό το επίπεδο ανάλυσης φαίνονται οι συναλλαγές της επιχείρησης, τα έγγραφα τα οποία ανταλλάσσει με τους άλλους φορείς και ο ρόλος της στην ροή της επιχειρηματικής διαδικασίας μέχρι την ολοκλήρωσή της.

Τέλος, θα προσπαθήσουμε να εντάξουμε όσες αντίστοιχες διαδικασίες επιχειρήσεων διαφορετικών χωρών μπορούμε σε ένα κοινό προσαρμοσμένο πρότυπο. Οι προϋποθέσεις που πρέπει να πληροί το μοντέλο μιας επιχείρησης για να ενταχθεί στο κοινό πρότυπο είναι η ταύτιση των εγγράφων που συναλλάσσονται και η αντιστοίχιση της ροής στην πορεία της διαδικασίας μέχρι την ολοκλήρωσή της. Τα προσαρμοσμένα αυτά μοντέλα (Harmonized Models) των επιχειρηματικών διαδικασιών θα χρησιμοποιηθούν για την ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων στις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Στην ταύτιση των διαδικασιών μεγάλο ρόλο παίζει το κράτος και η διαφορετική νομοθεσία και φορολογία που επιβάλλεται στις επιχειρήσεις από χώρα σε χώρα.

1.3 Δομή

Στο Κεφάλαιο 2 θα αναλύσουμε τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, τι είναι, από ποιες επιχειρηματικές διαδικασίες προκύπτουν, με ποια πρότυπα γίνεται η μοντελοποίηση (BPMN,UML,etc), ποια εργαλεία χρησιμοποιούμε (ADONIS,ARIS) και ποια προβλήματα προκύπτουν κατά την υλοποίηση.

Στο Κεφάλαιο 3 θα αναλύσουμε τη μεθοδολογία που ακολουθήσαμε, τη πρότυπη γλώσσα BPMN και το εργαλείο μοντελοποίησης ADONIS. Θα επισημάνουμε τα πλεονεκτήματά τους και τα διαφορετικά στάδια στα οποία χωρίζεται η μοντελοποίηση των διαδικασιών (Private → Public → Harmonized).

Στο Κεφάλαιο 4 αφού επιλέξουμε τις επιχειρηματικές διαδικασίες από τις ευρωπαϊκές χώρες τις αναλύουμε στο επίπεδο Public.

Στο Κεφάλαιο 5 θα δημιουργήσουμε τα κοινά πρότυπα Harmonized Models στα οποία θα ενταχθούν μερικές από τις διαδικασίες των διαφορετικών επιχειρήσεων.

Τέλος, στο Κεφάλαιο 6 θα συνοψίσουμε τα συμπεράσματα που προκύπτουν απ' όλη τη διαδικασία που ακολουθήσαμε.

2 Ηλεκτρονικές Συναλλαγές

2.1 Γενικά

Με τον όρο Ηλεκτρονικές Συναλλαγές εννοούμε κάθε είδους συναλλαγής μεταξύ επιχειρήσεων, φυσικών προσώπων και μη σε σχέση με κρατικούς φορείς, τράπεζες κ.λ.π που πραγματοποιείται με ηλεκτρονικά μέσα. Είναι η διάθεση και αγοραπωλησία προϊόντων ηλεκτρονικά, η διεκπεραίωση εμπορικών λειτουργιών και συναλλαγών χωρίς τη χρήση χαρτιού, συνήθως μέσω δικτύων ηλεκτρονικών υπολογιστών. Πρόκειται για την αγοραπωλησία αγαθών, πληροφοριών και υπηρεσιών μέσα από δίκτυα ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Για την πραγματοποίηση μιας τέτοιας συναλλαγής χρησιμοποιούνται πολύπλοκοι προγραμματιστικοί μηχανισμοί και το κατάλληλο λογισμικό το οποίο επιτρέπει την ανταλλαγή δεδομένων ανάμεσα στις δύο πλευρές (μεταξύ επιχειρήσεων αλλά και μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών) που εμπλέκονται στη συγκεκριμένη συναλλαγή. Με άλλα λόγια, η συγκεκριμένη μορφή συναλλαγής πραγματοποιείται μόνο μέσω υπολογιστών, παρακάμπτοντας τον ανθρώπινο παράγοντα και ελαχιστοποιώντας ταυτόχρονα την πιθανότητα λάθους και την κακόβουλη χρήση στοιχείων.

Στόχος είναι η αποτελεσματικότερη λειτουργία των δραστηριοτήτων μιας επιχείρησης, ώστε να μπορεί να προσφέρει καλύτερα προϊόντα και υπηρεσίες στους πελάτες της. Οι εφαρμογές τους συνήθως εντάσσονται στη λειτουργία ενός τοπικού δικτύου (Intranet) και μπορούν να είναι: επικοινωνία μεταξύ ομάδων εργασίας, ηλεκτρονική δημοσίευση (άμεση διανομή πληροφοριών) αλλά και σε ανώτερο επίπεδο όπως είναι οι ηλεκτρονικές Συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων (**Business-to-Business - B2B**) [1].

Σ' αυτό το επίπεδο οι ηλεκτρονικές συναλλαγές από επιχειρήσεις σε επιχειρήσεις (**Business-to-Business - B2B**) στόχο έχουν να βελτιώσουν τη μεταξύ τους συνεργασία, απλοποιώντας τις διαδικασίες και το κόστος των προμηθειών, την ταχύτερη αποστολή των προμηθειών και τον αποτελεσματικότερο έλεγχο του επιπέδου αποθεμάτων. Επιπλέον καθιστά ευκολότερη την αρχειοθέτηση των σχετικών εγγράφων και ποιοτικότερη την εξυπηρέτηση πελατών. Η δυνατότητα ηλεκτρονικής σύνδεσης με προμηθευτές και διανομείς καθώς και η πραγματοποίηση ηλεκτρονικών πληρωμών βελτιώνουν ακόμη περισσότερο την αποτελεσματικότητα: οι ηλεκτρονικές πληρωμές περιορίζουν το ανθρώπινο σφάλμα, αυξάνουν την ταχύτητα και μειώνουν το κόστος των συναλλαγών.

Καθώς όλο και περισσότερες μικρομεσαίες επιχειρήσεις δραστηριοποιούνται ως προμηθευτές μεγαλύτερων επιχειρήσεων που διεξάγουν σε μεγάλο βαθμό, ή ακόμα και αποκλειστικά, τις συναλλαγές τους ηλεκτρονικά - ενώ παράλληλα ο δημόσιος τομέας προσανατολίζεται όλο και περισσότερο στην χρήση του Διαδικτύου και στις ηλεκτρονικές μεθόδους για να συναλλάσσεται με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις - οι ΜΜΕ που δεν είναι έτοιμες να συμμετάσχουν σε πλατφόρμες ηλεκτρονικού εμπορίου θα αντιμετωπίσουν σύντομα σοβαρές δυσκολίες.

Σε αυτό το συμπέρασμα κατέληξε, μεταξύ άλλων, σε αναφορά της η επιτροπή ειδικών που συνέστησε η Γενική Διεύθυνση Επιχειρηματικότητας της ΕΕ, και στόχο είχε την

καταγραφή των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι ΜΜΕ στη συμμετοχή τους σε ηλεκτρονικές πλατφόρμες και την υποβολή προτάσεων για την υπερπήδηση αυτών των εμποδίων.

Η ομάδα των ειδικών κατέληξε στο γενικό συμπέρασμα ότι οι πλατφόρμες ηλεκτρονικού εμπορίου θα παίζουν ολοένα και μεγαλύτερο ρόλο στο ευρωπαϊκό επιχειρηματικό γίγνεσθαι και οι Ευρωπαϊκές επιχειρήσεις θα πρέπει να είναι έτοιμες να επωφεληθούν όσο το δυνατόν συντομότερα από τα πλεονεκτήματα που προσφέρει η συμμετοχή τους στις ηλεκτρονικές πλατφόρμες.

Σύμφωνα με την αναφορά, οι ηλεκτρονικές πλατφόρμες B2B (business-to-business, ηλεκτρονικού εμπορίου μεταξύ επιχειρήσεων), εμπορίου αντιπροσωπεύουν μια πιο εξελιγμένη μορφή ηλεκτρονικού εμπορίου, σε σχέση με τις παραδοσιακές εμπορικές δραστηριότητες στο Διαδίκτυο, και προσφέρουν πληθώρα πλεονεκτημάτων στις επιχειρήσεις οι οποίες συμμετέχουν στις πλατφόρμες, όπως, μεταξύ άλλων, η μείωση των λειτουργικών εξόδων και η αύξηση της παραγωγικότητας.

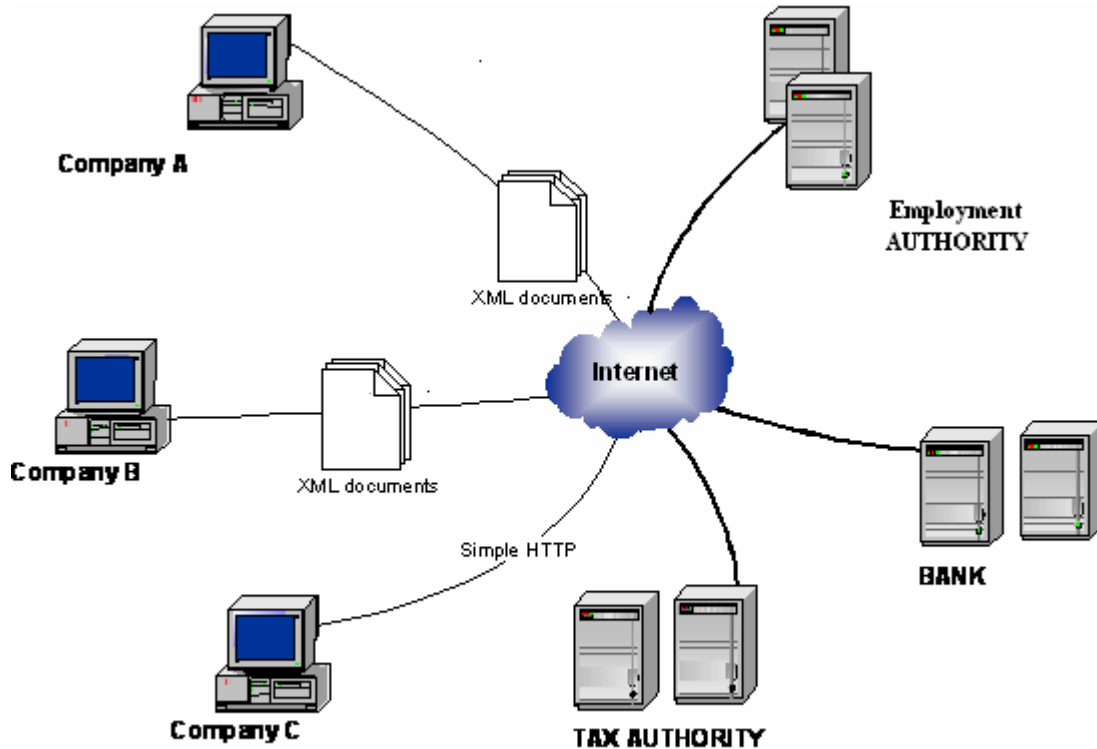
Η αναφορά εξέτασε τις διαφορετικές μορφές που μπορεί να πάρει μια B2B πλατφόρμα ηλεκτρονικού εμπορίου. Αυτές ποικίλουν από εταιρικούς δικτυακούς χώρους - εισόδους σε extranet όπου έχουν πρόσβαση οι πελάτες της επιχείρησης μέχρι τις κάθεται πύλες εμπορίου και φυσικά τις B2B ηλεκτρονικές αγορές. Η αναφορά περιλαμβάνει ενδιαφέροντα στατιστικά στοιχεία σχετικά με την αγορά του ηλεκτρονικού εμπορίου και τη χρήση του από τις Ευρωπαϊκές επιχειρήσεις: Συγκεκριμένα, σύμφωνα με στατιστικά στοιχεία που δημοσιεύονται στην αναφορά: Οι ηλεκτρονικές πλατφόρμες B2B εμπορίου έχουν μειωθεί σε σχέση με το 2000 καθώς συνεχίζεται η σταθεροποίηση της αγοράς.

Τα στατιστικά στοιχεία δείχνουν πως δεν υπάρχει μείωση της σημασίας που έχουν οι πλατφόρμες ηλεκτρονικού εμπορίου ενώ σε κάποιους τομείς οικονομικής δραστηριότητας όπου η διάδοση του B2B ηλεκτρονικού εμπορίου εμφανίζει καθυστέρηση, υπάρχει σημαντικό περιθώριο ανάπτυξης[2].

2.2 Είδη Ηλεκτρονικών Συναλλαγών

Οι ηλεκτρονικές Συναλλαγές αφορούν επιχειρησιακές διαδικασίες:

- Μεταξύ επιχειρήσεων
Business to Business (B2B)
- Μεταξύ επιχειρήσεων και κρατικών φορέων
Business to Government (B2G)
- Συναλλαγές επιχειρήσεων με τράπεζες κ' άλλους φορείς
Business to Intermediaries (B2I)



Εικόνα 1 – Αρχιτεκτονική Ηλεκτρονικών Συναλλαγών

- **Business to Business (B2B)**

Οι συναλλαγές αυτές αφορούν συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων ίδιου και αλλά διαφορετικού ενδιαφέροντος. Ο τρόπος που γίνεται μια παραγγελία, που δίνεται μια προσφορά, η αγοραπωλησία και η έκδοση τιμολογίου καθώς και η λήψη πληροφοριών μεταξύ ομοεθνών επιχειρήσεων αλλά και εκτός των συνόρων.

- **Business to Government (B2G)**

Οι συναλλαγές αυτές αφορούν συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων και κρατικών φορέων βάσει της νομοθεσίας που επιβάλλει το κάθε κράτος. Αφορά συναλλαγές με την εφορία ή το αρμόδιο τμήμα του Υπουργείου Οικονομικών όπως υποβολή Φ.Π.Α, δήλωσης εισαγωγών και εξαγωγών, με την Αρχή Κοινωνικής Ασφάλισης για Εισφορά και Δήλωση Κοινωνικής Ασφάλισης και με την Αρχή Απασχόλησης για την υπογραφή νέας σύμβασης υπαλλήλου ή προκήρυξη κενής θέσης κλπ.

- **Business to Intermediaries (B2I)**

Τέλος, σε αυτές τις συναλλαγές οι επιχειρήσεις συναλλάσσονται με τράπεζες και ασφαλιστικούς φορείς για την πραγματοποίηση μιας πληρωμής, την εξαργύρωση μιας επιταγής και καταβολή του φόρου που προκύπτει από την υποβολή της δήλωσης κλπ.

2.3 Γλώσσες και Εργαλεία μοντελοποίησης

Η τεχνολογία μοντελοποίησης επιχειρησιακών διαδικασιών έκανε την εμφάνιση της στην δεκαετία του 80 και ενέπνευσε αρκετούς στο να δημιουργήσουν γλώσσες μοντελοποίησης μέσα από διάφορα ερευνητικά έργα που εκπονήθηκαν στην Ευρώπη στα μέσα της ίδιας δεκαετίας (χαρακτηριστικό παράδειγμα η γλώσσα CIMOSA και η GRAI).

Σήμερα, ως άμεσο αποτέλεσμα πολλών ερευνητικών έργων, έχουν αναπτυχθεί αρκετές τεχνικές και διάφορα υποστηρικτικά εργαλεία σχετικά με την μοντελοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών.

Μερικά από αυτά είναι τα ακόλουθα:

*ADONIS / ARIS ToolSe / FirstSTEP / METIS
Enterprise Modeler / KBSI tools / CimTool / MOOGO*

Παράλληλα με αυτά τα εργαλεία, τα οποία διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους, έχουν δημιουργηθεί και διάφορες άλλες γλώσσες οι οποίες έχουν την δυνατότητα να μοντελοποιούν επιχειρησιακές διαδικασίες και να σχηματίζουν ολοκληρωμένα μοντέλα που αναπαριστούν την λειτουργία μιας επιχείρησης.

Παρακάτω φαίνονται κάποια παραδείγματα από γλώσσες και μεθοδολογίες μοντελοποίησης.[10].

EM Methodologies and Methods	EM Languages
GRAI	UML
CIMOSA	BPML
ARIS Modelling Approach	BPMN
IDEF	WS-BPEL
IEM	Petri Nets
GEM	UeML
ITM	EEML
UN/CEFACT UMM	WPDL
	XPDL
	EDOC
	ebXML

Εικόνα 2 – Γλώσσες και μεθοδολογίες μοντελοποίησης επιχειρησιακών διαδικασιών

Κύριος στόχος της μοντελοποίησης είναι όχι μόνο να προσφέρουν την δυνατότητα για ενσωμάτωση νέων διαδικασιών αλλά και να αναλύουν και να ελέγχουν τις ήδη υπάρχουσες διαδικασίες, καθώς είναι σε θέση να παρουσιάζουν με παραστατικό και κατανοητό τρόπο όλες τις διαδικασίες και τα βήματα τους.

Η μοντελοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών είναι ένας τρόπος να εξωτερικεύει και να μοιράζεται κανείς γνώση για την επιχείρηση, μέσω αναπαραστατικών μοντέλων τα οποία παρουσιάζουν αυτά τα θέματα σε υψηλό επίπεδο, έτσι ώστε να είναι εύκολα κατανοητό και από τον μη τεχνικό προσωπικό.

2.4 Προβλήματα

Κατά τη μοντελοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών δημιουργούνται διάφορα προβλήματα. Πολλές από τις διαδικασίες τόσο στην εσωτερική δομή της επιχείρησης όσο και στις συναλλαγές της με τους άλλους φορείς μπορούν δύσκολα να μοντελοποιηθούν και να απεικονισθούν με σχέδια και σχήματα έτσι ώστε να καλύπτονται πλήρως όλα τα χαρακτηριστικά τους και ταυτόχρονα να είναι κατανοητές ακόμα και από τον μη ειδικό.

Εκτός από τις επιχειρηματικές συναλλαγές μεταξύ δύο επιχειρήσεων εντός των συνόρων μιας χώρας θα προσπαθήσουμε να μοντελοποιήσουμε αυτές τις επιχειρησιακές διαδικασίες σε τέτοιο επίπεδο με τόση λεπτομέρεια έτσι ώστε να καλύπτουν και τη περίπτωση που μια επιχείρηση θα χρειαστεί να συνεργαστεί με μια άλλη επιχείρηση από κάποια άλλη χώρα. Έτσι θα πρέπει να λάβουμε υπόψη μας την ανομοιογένεια του κάθε κράτους τόσο στη νομοθεσία όσο και στον τρόπο με τον οποίο λειτουργούν και εργάζονται οι επιχειρήσεις κάθε βαθμίδας.

Η μοντελοποίηση θα πρέπει να γίνει σε τέτοιο βαθμό έτσι ώστε να έχει διασυνοριακό-διακρατικό χαρακτήρα (cross border) και τα πρότυπα που θα δημιουργηθούν να καλύπτουν κάθε μικρή λεπτομέρεια στο σύνολο των διαδικασιών κάθε επιπέδου. Ιδιαίτερα στην εσωτερική της δομή η διαφοροποίηση στο τρόπο λειτουργίας είναι πολύ μεγάλη, ακόμα και στην ίδια επιχείρηση σε κάποιο υποκατάστημα μπορεί να λειτουργεί διαφορετικά απ' ότι σε ένα άλλο γιατί αυτό το ορίζει ο διευθυντής του κάθε υποκαταστήματος.

Στις συναλλαγές με κρατικούς φορείς που αφορούν συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων και κρατικών φορέων θα πρέπει να δώσουμε ιδιαίτερη προσοχή στη νομοθεσία και στη φορολογία που επιβάλλεται από κάθε χώρα καθώς και στα κριτήρια με τα οποία διαχωρίζονται οι επιχειρήσεις. Για παράδειγμα στην Ιταλία οι επιχειρήσεις κατηγοριοποιούνται με βάση τον ετήσιο τζίρο που παρουσιάζουν στα βιβλία της Εφορίας, ενώ στην Ελλάδα η κατηγοριοποίηση γίνεται με βάση το χαρακτήρα και την ιδιότητα της επιχείρησης. Επίσης πολλές από τις διαδικασίες αυτές δεν τις συναντάμε σε όλες τις χώρες, όπως είναι η υποβολή του εκκαθαριστικού Φ.Π.Α που δεν προβλέπεται για μια Κυπριακή επιχείρηση σε αντίθεση με την Ελλάδα και άλλες χώρες.

Τέλος, η μοντελοποίηση και η δημιουργία προσαρμοσμένου προτύπου στις συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων και τραπεζών ή ασφαλιστικών φορέων είναι πολύ πιο εύκολη. Οι τράπεζες έχουν προχωρήσει σε μεγάλο βαθμό στη χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών και διαθέτουν συστήματα με υψηλή ασφάλεια τόσο στο διαδίκτυο όσο και στο Intranet για εσωτερική χρήση. Επίσης λειτουργούν κατά παρόμοιο τρόπο σε όλες τις χώρες και η μοντελοποίηση δεν συναντά ιδιαίτερες δυσκολίες.

3 Μεθοδολογία

3.1 BPMN και ADONIS

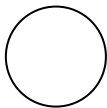

➤ BPMN

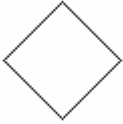


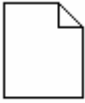

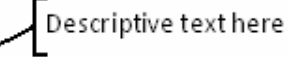
Η γλώσσα BPMN (Business Process Modelling Notation) παρέχει μια γραφική απεικόνιση για την έκφραση επιχειρησιακών διαδικασιών σε ένα διάγραμμα (Business Process Diagram (BPD)). Παράλληλα παρέχει μια σχέση μεταξύ των δημιουργημένων γραφικών στοιχείων και των γλωσσών εκτέλεσης επιχειρησιακών διαδικασιών όπως είναι η BPMML και η BPEL4WS.[3,11,12].

Στόχος της BPMN είναι η παροχή μιας σημειογραφίας για την μοντελοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών η οποία να είναι σε θέση να χρησιμοποιηθεί άμεσα από αναλυτές, τεχνικούς και επιχειρηματίες οι οποίοι έχουν την ευθύνη της παρακολούθησης και της διοίκησης αυτών των διεργασιών. Ένας επιπλέον στόχος της BPMN είναι να παράγει ορισμούς εκτέλεσης (σε BPEL4WS) οι οποίοι θα χρησιμοποιηθούν ώστε να υλοποιηθούν διάφορες επιχειρηματικές διαδικασίες. Με τον τρόπο αυτό η BPMN αποτελεί την γέφυρα μεταξύ της μοντελοποίησης και της εκτέλεσης των διαδικασιών και μεταξύ των ανθρώπων που εκτελούν τις διαδικασίες και των συστημάτων που καλούνται να τις υποστηρίξουν.

Η BPMN επιτρέπει την δημιουργία διαγραμμάτων επιχειρησιακών διαδικασιών, τα οποία αναπαριστούν εργασίες, την ροή των εργασιών καθώς και τους διάφορους μηχανισμούς ελέγχου οι οποίοι καθορίζουν τον τρόπο και την σειρά εκτέλεσης των εργασιών[3].

Παρακάτω φαίνονται κάποια από τα βασικά στοιχεία που χρησιμοποιεί :

Στοιχείο	Περιγραφή	Απεικόνιση
Γεγονός	Ένα γεγονός είναι κάτι που "συμβαίνει" κατά τη διάρκεια μιας επιχειρησιακής διαδικασίας. Αυτά τα γεγονότα έχουν επιπτώσεις στη ροή της διαδικασίας και ασκούν συνήθως μια αιτία ώθηση ή επίδραση. Τα γεγονότα είναι κύκλοι με ανοικτά κέντρα για να επιτρέψουν στους εσωτερικούς δείκτες να διαφοροποιήσουν τις διαφορετικά ωθήσεις ή αποτελέσματα. Υπάρχουν τρεις τύποι γεγονότων: Έναρξη, μεσάζων, και τέλος	
Δραστηριότητα	Μια δραστηριότητα είναι ένας γενικός όρος για την εργασία που η επιχείρηση εκτελεί. Μια δραστηριότητα μπορεί να είναι ατομική ή ομαδική. Οι τύποι δραστηριοτήτων είναι ένα μέρος ενός προτύπου διαδικασίας : Διαδικασία, Υποδιαδικασία και Στόχος. Οι στόχοι και οι υποδιαδικασίες είναι στρογγυλεμένα ορθογώνια. Οι διαδικασίες είναι είτε απεριόριστες είτε μέσα από ένα πλήθος.	

<p>Πύλη</p>	<p>Μια πύλη χρησιμοποιείται για να ελέγξει την απόκλιση και τη σύγκλιση της ροής ακολουθίας. Κατά συνέπεια, θα καθορίσει τη διακλάδωση, τη συγχώνευση και την ένωση των πορειών. Οι εσωτερικοί δείκτες θα δείξουν τον τύπο ελέγχου συμπεριφοράς.</p>	
<p>Ροή ακολουθίας</p>	<p>Μια ροή ακολουθίας χρησιμοποιείται για να παρουσιάσει τη διαταγή ότι οι δραστηριότητες θα εκτελεστούν σε μια διαδικασία.</p>	
<p>Ροή μηνύματος</p>	<p>Μια ροή μηνυμάτων χρησιμοποιείται για να παρουσιάσει τη ροή των μηνυμάτων μεταξύ δύο συμμετεχόντων που είναι έτοιμοι να στείλουν και να λάβουν. Σε BPMN, δύο χωριστές διατάξεις στο διάγραμμα θα αντιπροσωπεύσουν τους δύο συμμετέχοντες (π.χ., επιχειρησιακές οντότητες ή επιχειρησιακοί ρόλοι).</p>	
<p>Αντικείμενο στοιχείων</p>	<p>Τα αντικείμενα στοιχείων θεωρούνται χειρόγραφα αντικείμενα επειδή δεν έχουν οποιαδήποτε άμεση επίδραση στη ροή ακολουθίας ή τη ροή μηνυμάτων της διαδικασίας, αλλά παρέχουν τις πληροφορίες για αυτό που οι δραστηριότητες απαιτούν να εκτελέσουν ή να παράγουν.</p>	 <p>name</p>
<p>Ομάδα (ένα κιβώτιο γύρω από μια ομάδα αντικειμένων για λόγους τεκμηρίωσης)</p>	<p>Μια ομαδοποίηση των δραστηριοτήτων που δεν έχει επιπτώσεις στη ροή ακολουθίας. Η ομαδοποίηση μπορεί να χρησιμοποιηθεί για λόγους τεκμηρίωσης ή ανάλυσης. Οι ομάδες μπορούν επίσης να χρησιμοποιηθούν για να προσδιορίσουν τις δραστηριότητες μιας διανεμημένης συναλλαγής που παρουσιάζεται στις διατάξεις.</p>	
<p>Σχολιασμός κειμένων (συνδέεται με μια ένωση)</p>	<p>Οι σχολιασμοί κειμένων είναι ένας μηχανισμός για ένα modeler για να παρέχουν τις πρόσθετες πληροφορίες για τον αναγνώστη ενός διαγράμματος BPMN.</p>	

Πίνακας 1 - Core Modelling Elements

➤ **ADONIS**

Το Adonis είναι το εργαλείο μοντελοποίησης που προσφέρει η εταιρία BOC και είναι το κύριο εργαλείο το οποίο χρησιμοποιήθηκε για την δημιουργία των μοντέλων της παρούσας διπλωματικής. Βασισμένο πάνω στην σηματοδοσία της πρότυπης γλώσσας BPMN αναλύθηκαν σε πολύ καλό επίπεδο οι επιχειρηματικές διαδικασίες που επιλέξαμε. Οι δυνατότητες του μας επέτρεψαν να συμπεριλάβουμε κάθε λεπτομέρεια της ροής διαδικασιών που ακολουθούσε η επιχείρηση στις συναλλαγές τόσο σε private όσο και σε public επίπεδο και να απεικονισθεί κάθε στάδιο.[13].

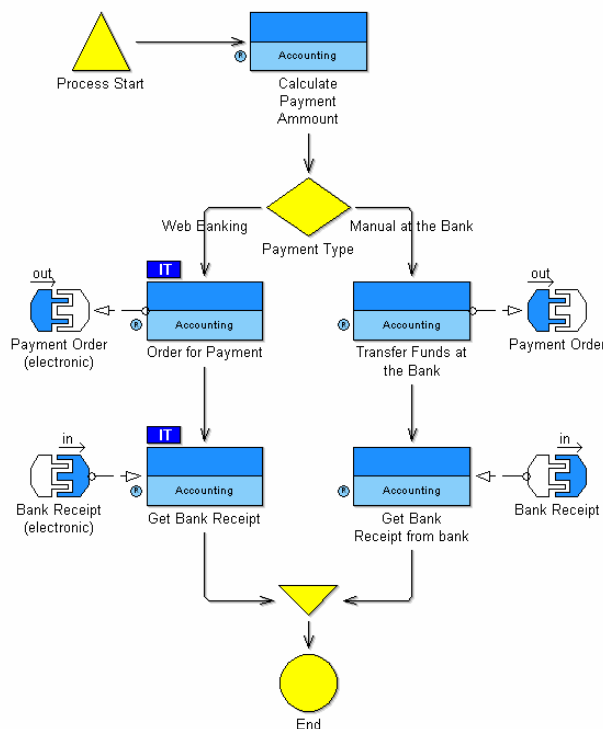
3.2 Μοντελοποίηση

Η μεθοδολογία της μοντελοποίησης είναι μία bottom up διαδικασία οποία ακολουθεί της εξής λογική:

Καταγράφει την εσωτερική λειτουργία πολλών επιχειρήσεων, έπειτα ανεβαίνει ένα επίπεδο «Αφαιρετικότητας» και δημιουργεί το μοντέλο λειτουργίας της επιχείρησης όπως το βλέπει ένας εξωτερικός παρατηρητής, στην συνέχεια ανεβαίνει ένα ακόμα επίπεδο αφαιρετικότητας και από τα «πολλά» μοντέλα περνάει σε γενικά μοντέλα ανά χώρα και στο τέλος πιο πάνω φτιάχνει το γενικότερο μοντέλο για την εκάστοτε διαδικασία[14]. Έτσι τα τρία επίπεδα είναι : ιδιωτικό – Private, δημόσιο - Public και γενικευμένο – Harmonized και η πορεία που ακολουθείται είναι η εξής :

Private → Public → Harmonized

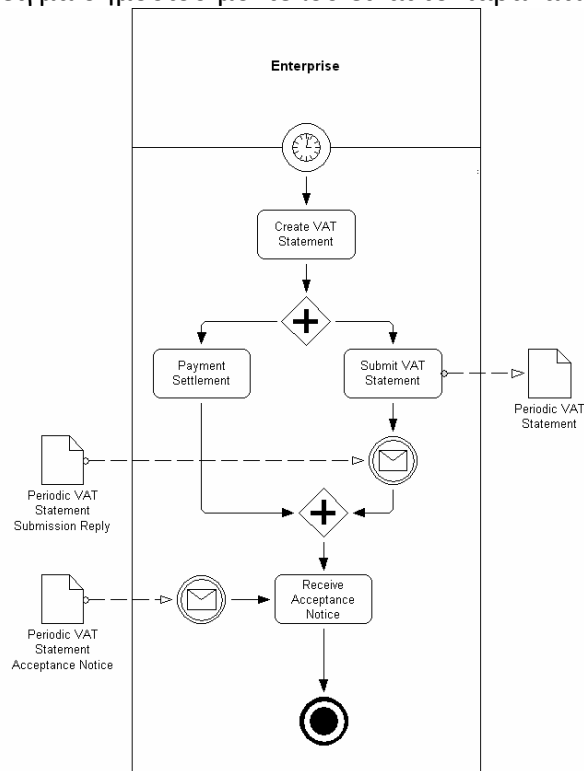
Το «ιδιωτικό» μοντέλο αναφέρεται μόνο σε ένα συμμετέχοντα στην όλη διαδικασία (π.χ. μια επιχείρηση) και περιγράφει με σαφήνεια τις εσωτερικές εργασίες οι οποίες διεκπεραιώνονται κατά την διάρκεια της διαδικασίας. Τα μοντέλα αυτά χρησιμοποιούνται για τον εντοπισμό του τρόπου και χρόνου ανταλλαγής εγγράφων κατά την διάρκεια της διαδικασίας. Αυτά τα έγγραφα είναι οι διεπαφές για το «δημόσιο» μοντέλο. Ένα παράδειγμα ιδιωτικού μοντέλου είναι το παρακάτω:



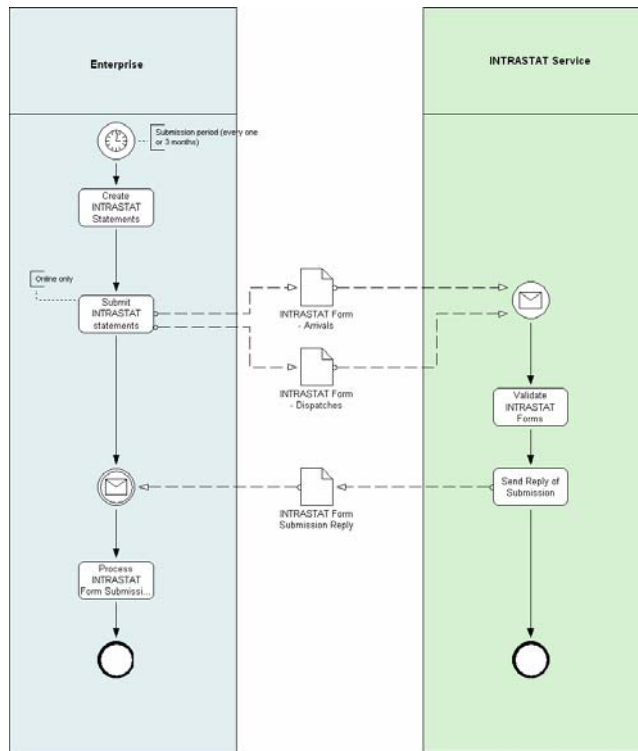
Εικόνα 3 – Ιδιωτικό μοντέλο

Το «δημόσιο» μοντέλο είναι η περιγραφή των διάφορων σταδίων σε μία επιχειρηματική διαδικασία και εμπεριέχει και τους άλλους συμμετέχοντες. Σε αυτό το μοντέλο περιλαμβάνονται μόνο οι εργασίες αυτές που χρησιμοποιούνται για την

επικοινωνία των συμμετεχόντων καθώς και οι διάφοροι μηχανισμοί ελέγχου της ροής της διαδικασίας. Το μοντέλο αυτό ουσιαστικά περιγράφει την ανταλλαγή των μηνυμάτων που είναι απαραίτητα για επιχειρηματικού κλάδους. Τα δημόσια μοντέλα φαίνονται στο κεφάλαιο 4. Ένα παράδειγμα δημόσιου μοντέλου είναι το παρακάτω.



Εικόνα 4 – Δημόσιο μοντέλο



Εικόνα 5 – Γενικευμένο Μοντέλο

Το «γενικευμένο» μοντέλο ή αλλιώς «μοντέλο συνεργασίας» είναι ένα μοντέλο το οποίο δημιουργείται από την σύγκριση και την συνένωση όλων των «δημοσίων» μοντέλων, χωρίς να υπάρχουν οι προσδιορισμοί ανά χώρα. Τα μοντέλα αυτά δημιουργούνται στον υψηλότερο βαθμό αφαιρετικότητας ώστε να είναι σε θέση να εξυπηρετούν εύκολα πολλές διαφορετικές χώρες χωρίς να υπάρχουν παρεμβολές στις εσωτερικές επιχειρηματικές διαδικασίες. Τα γενικευμένα φαίνονται στο κεφάλαιο 5. Παράδειγμα γενικευμένου μοντέλου φαίνεται παραπάνω.

Για την μοντελοποίηση χρησιμοποιήθηκε το BPMN ώστε να είναι δυνατή η μετέπειτα εξαγωγή εκτελέσιμου κώδικα BPEL με σκοπό την ανάπτυξη workflow μοντέλων που θα εξυπηρετούν στις διαδικασίες.

3.3 Επιλογή επιχειρηματικών διαδικασιών

Θα αναλύσουμε και θα μοντελοποιήσουμε μόνο σε δημόσιο και γενικευμένο επίπεδο τις επιχειρηματικές διαδικασίες. Η επιλογή τους έγινε από διάφορες χώρες και επιχειρήσεις διαφορετικού ενδιαφέροντος.

Στο δημόσιο επίπεδο – Public και για την κατηγορία των διαδικασιών Business to Business (B2B) επιλέξαμε από πέντε ευρωπαϊκές χώρες (Ελλάδα, Λιθουανία, Τσεχία, Ρουμανία και Βουλγαρία) να αναλύσουμε τις εξής διαδικασίες:

- Δημιουργία καταλόγου αιτήματος
- Αίτημα δημιουργίας προσφοράς
- Παραγγελία αγοράς
- Συμβουλές αποστολών
- Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα
- Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα
- Παροχή σχεδίων προγράμματος

Για την κατηγορία συναλλαγών Business to Government (B2G) διαλέξαμε από τρεις χώρες (Ελλάδα, Ιταλία και Κύπρο) τις εξής διαδικασίες:

- Υποβολή περιοδικού Φ.Π.Α
- Υποβολή ετήσιου Φ.Π.Α
- Εισαγωγές – Εξαγωγές
- Δήλωση Κοινωνικής Ασφάλειας
- Εισφορά Κοινωνικής Ασφάλειας
- Δήλωση μίσθωσης νέου υπαλλήλου
- Προκήρυξη κενής θέσης

Και για την κατηγορία συναλλαγών Business to Intermediaries (B2I) διαλέξαμε από δύο χώρες (Ελλάδα και Ιταλία) την εξής διαδικασία:

- Τραπεζική Πληρωμή

Στο επόμενο κεφάλαιο 4 ακολουθεί η ανάλυση αυτών των διαδικασιών σε δημόσιο επίπεδο.

4 Ανάλυση – Υλοποίηση – Μοντελοποίηση Public

Οι επιχειρηματικές διαδικασίες που έχουν εντοπιστεί, αναλύονται παρακάτω από τα αντίστοιχα αφηρημένα μοντέλα. Οι διαδικασίες χωρίζονται σε : **eBusiness**, **eGovernment** και **eBanking**. Οι **eBusiness** αναφέρονται σε επιχειρηματικές συναλλαγές μεταξύ δύο εταιρειών, οι **eGovernment** σε συναλλαγές με διάφορους κρατικούς φορείς και οι **eBusiness** σε συναλλαγές με την Τράπεζα.

4.1 Επιχειρηματικές Διαδικασίες - eBusiness

Αρχικά θα αναλύσουμε τις Επιχειρηματικές Διαδικασίες ανάμεσα σε επιχειρήσεις για κάθε μια χώρα χωριστά. Τα μοντέλα από χώρα σε χώρα διαφέρουν εξαιτίας της ανομοιογενείας μεταξύ των διαφόρων εταιρικών πληροφοριακών συστημάτων, εφαρμογών λογισμικού και αποθηκευτικών μέσων δεδομένων που χρησιμοποιεί η κάθε εταιρεία. Το σύνολο των επιχειρησιακών διαδικασιών που έχουμε εντοπίσει προς ηλεκτρονικοποίηση και δημιουργία αφηρημένων μοντέλων περιγραφής συνοψίζονται στον παρακάτω πίνακα.

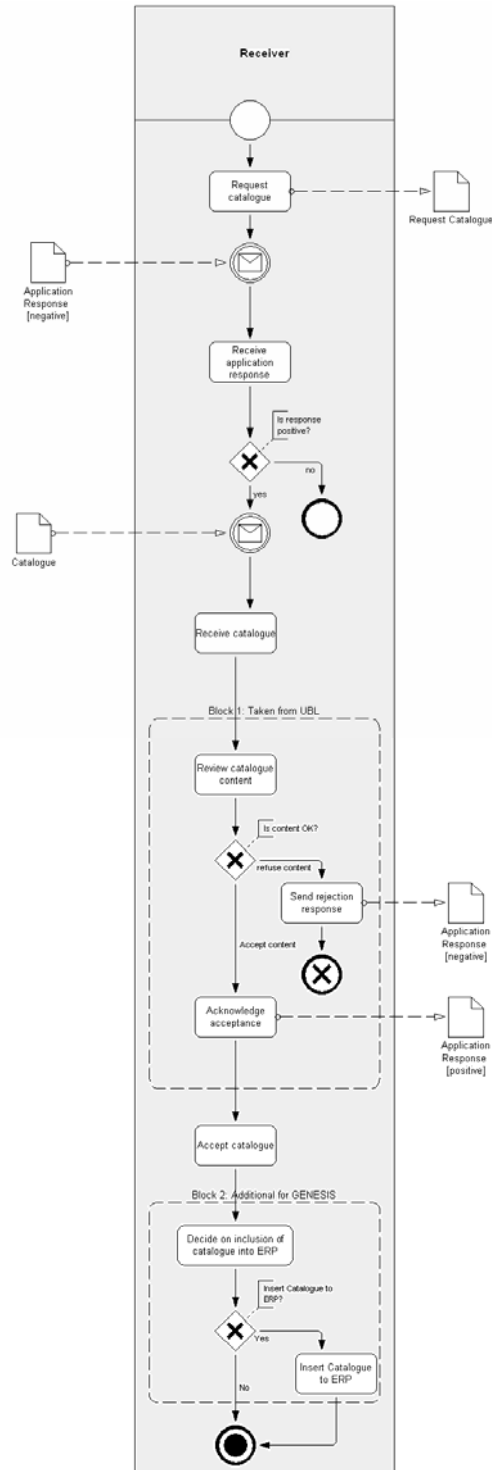
	Επιχειρηματικές Διαδικασίες	Ελλάδα	Τσεχία	Λιθουανία	Ρουμανία	Βουλγαρία
01	Δημιουργία καταλόγου αιτήματος - Create catalogue	✓	✓	✓		✓
02	Αίτημα δημιουργίας προσφοράς - Sourcing buyer initiated	✓	✓	✓	✓	✓
03	Παραγγελία αγοράς- Ordering	✓	✓	✓	✓	✓
04	Συμβουλές αποστολών - Dispatch Advice		✓	✓		
05a	Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα - Invoicing with credit note	✓	✓		✓	
05b	Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα - Invoicing with debit note	✓	✓		✓	
09	Παροχή σχεδίων προγράμματος - Project Plan Provision					✓

Πίνακας 2 – Διαδικασίες eBusiness

4.1.1 Ελληνική Εταιρεία

Πρώτη χώρα ανάλυσης είναι η Ελλάδα.

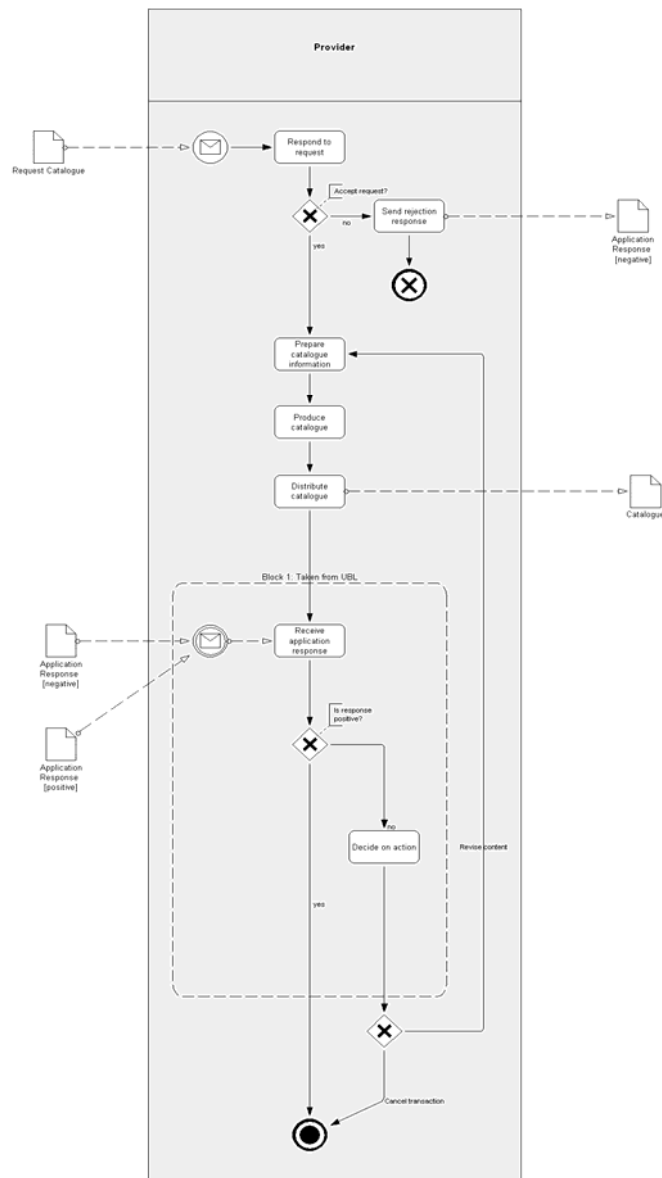
4.1.1.1 B2B_01: Δημιουργία καταλόγου αιτήματος (Create catalogue)



Εικόνα 6 - Δημιουργία καταλόγου αιτήματος_Ελλάδα-A

Η πρώτη εταιρεία ξεκινά τις συναλλαγές της με την αποστολή ενός καταλόγου αιτήματος. Ο προμηθευτής επεξεργάζεται το περιεχόμενο του καταλόγου που μόλις του εστάλη και πράττει ανάλογα. Σε περίπτωση αποδοχής του αιτήματος προβαίνει στη δημιουργία ενός καταλόγου πληροφοριών με βάση τα αιτήματα που του έχουν ζητηθεί από την άλλη εταιρεία. Στην αντίθετη περίπτωση στέλνει μια αρνητική απάντηση στο δέκτη.

Με τη σειρά του ο δέκτης βλέπει το περιεχόμενο του καταλόγου που έλαβε και αποφασίζει αν τον ικανοποιεί ή όχι. Σε περίπτωση που πληροί τις προϋποθέσεις του τον αποδέχεται και το καταχωρεί στη βάση δεδομένων του στέλνοντας μια θετική απάντηση στον προμηθευτή και τελειώνει έτσι τη συναλλαγή. Ενώ, στην περίπτωση που ο κατάλογος δεν δίνει απαντήσεις στα αιτήματά του στέλνει μια αρνητική απάντηση και τότε ο προμηθευτής επιλέγει αν θα ετοιμάσει έναν καινούργιο διορθωμένο κατάλογο επαναλαμβάνοντας την προηγούμενη διαδικασία ή θα ακυρώσει τη συναλλαγή με το δέκτη.




Εικόνα 7 - Δημιουργία καταλόγου αιτήματος_Ελλάδα-B

Η πρώτη εταιρεία, ο δέκτης, για την ολοκλήρωση της συναλλαγής θα χρειαστεί να στείλει αρχικά τον κατάλογο αιτημάτων και μετέπειτα μία απάντηση, θετική ή αρνητική, στον προμηθευτή όσον αφορά την αποδοχή του καταλόγου που του εστάλη. Άρα η εταιρεία αυτή χρειάζεται να στείλει δύο μηνύματα και σε περίπτωση που γίνει επαναδημιουργία καταλόγου από τον προμηθευτή θα χρειαστεί να στείλει για κάθε νέο διορθωμένο κατάλογο μία επιπλέον απάντηση.

Ο προμηθευτής του για την ολοκλήρωση της συναλλαγής θα χρειαστεί να στείλει στο δέκτη τον κατάλογο πληροφοριών που έχει ετοιμάσει ή σε περίπτωση που αρνηθεί να εκπληρώσει το αίτημα του μια αρνητική απάντηση. Εννοείται ότι σε περίπτωση που του ζητηθεί η δημιουργία νέου διορθωμένου καταλόγου δηλαδή σε περίπτωση που η απάντηση αποδοχής από το δέκτη είναι αρνητική θα πρέπει να επιλέξει αν θα επαναλάβει τη διαδικασία ή θα ακυρώσει τη συναλλαγή με το δέκτη σ'αυτο το σημείο.

Συνοψίζοντας βλέπουμε ότι για την ολοκλήρωση της συναλλαγής οι δύο εταιρείες θα χρειαστεί να ανταλλάξουν από δύο έως τρία μηνύματα. Σε περίπτωση επανάληψης της διαδικασίας δημιουργίας νέου καταλόγου θα χρειαστεί να σταλεί ένα νέο μήνυμα από τον προμηθευτή και μια απάντηση από το δέκτη. Στο αφηρημένο μοντέλο της πρώτης εταιρείας που είναι ο δέκτης, διακρίνουμε τρία σημεία απόφασης τα οποία καθορίζουν και τον αριθμό μηνυμάτων που θα αποσταλούν. Όμοια στο δεύτερο μοντέλο που είναι ο προμηθευτής διακρίνουμε τέσσερα σημεία απόφασης και ένα χρονικό περιθώριο που παραχωρεί ο προμηθευτής στο δέκτη για να αποφασίσει αν θα αποδεχτεί τον κατάλογο ή όχι.

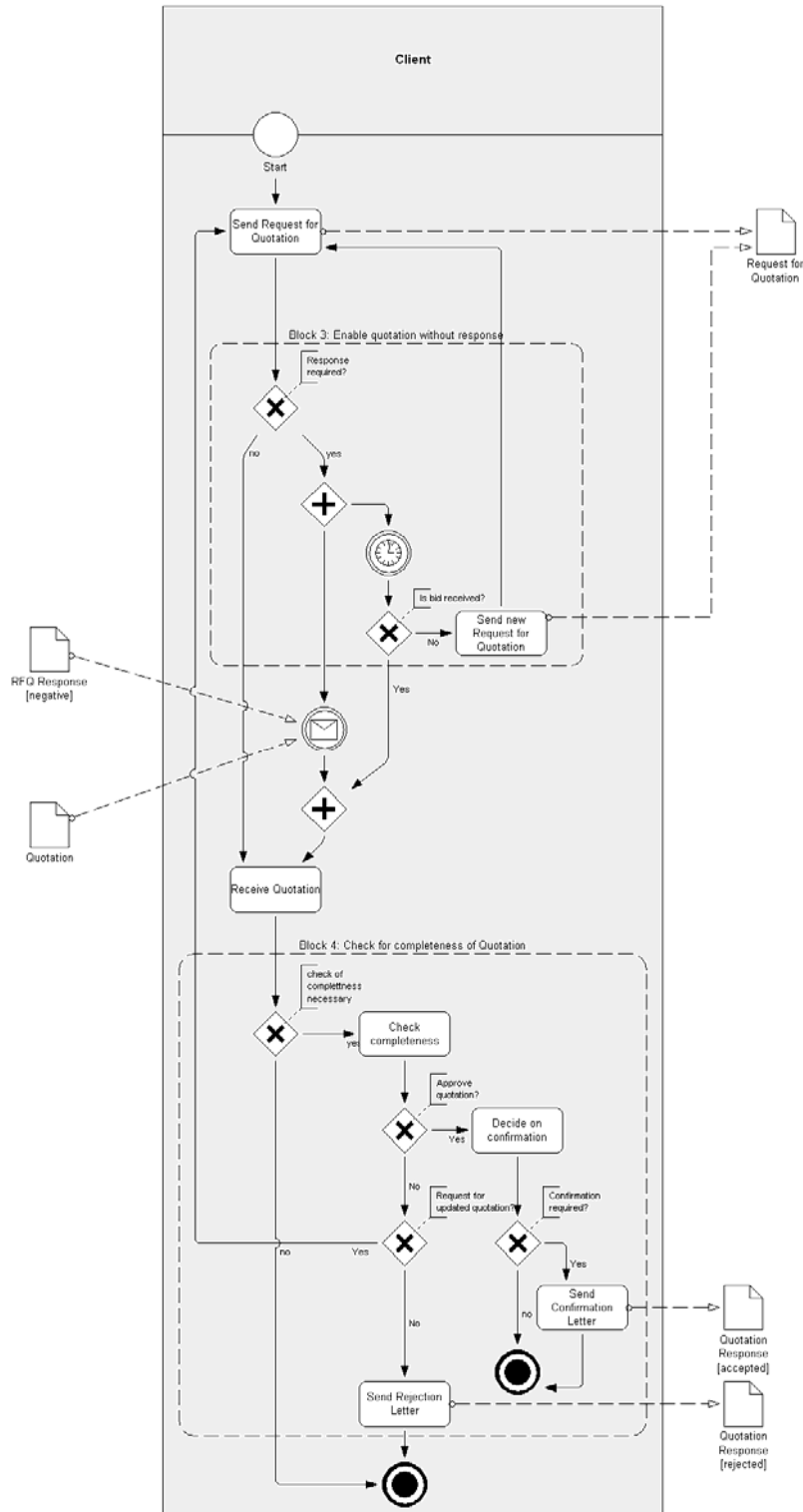
B2B	01
Χώρα	 Ελλάδα
Διαδικασία	Δημιουργία καταλόγου αιτήματος
Ρόλοι	A: Δέκτης B: Προμηθευτής
Ροή Σχεδίου	A-B-B-A
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	5
Σημεία απόφασης	7
Δραστηριότητες	16

Πίνακας 3 – Δημιουργία καταλόγου αιτήματος _ Ελλάδα

Τα βασικά χαρακτηριστικά του πρώτου αυτού αφηρημένο μοντέλου φαίνονται στον παραπάνω πίνακα αναλυτικά.

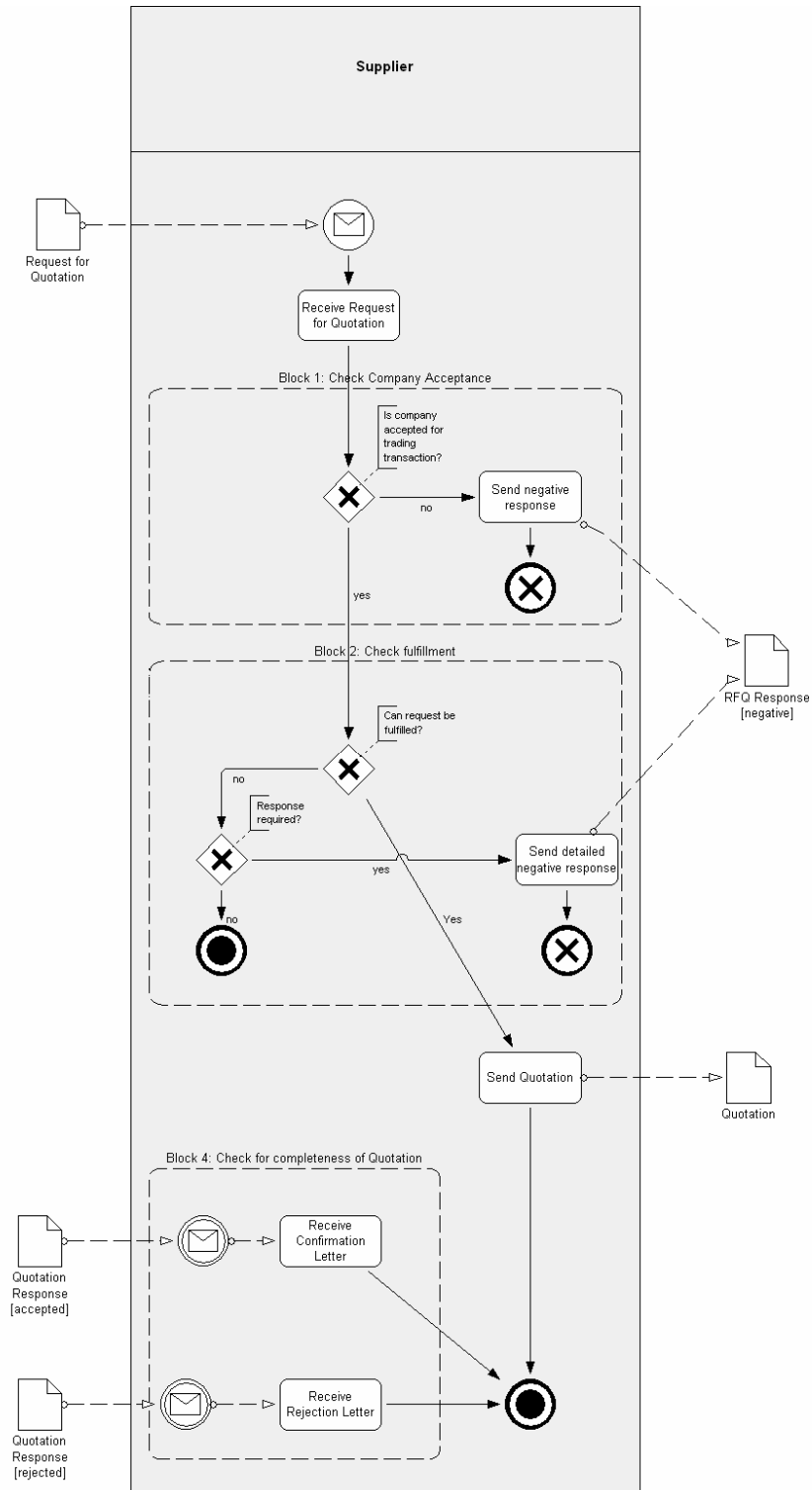
4.1.1.2 B2B_02: Αίτημα δημιουργίας προσφοράς (Sourcing buyer initiated)

Σε αυτό το αφηρημένο μοντέλο οι δύο ρόλοι καλύπτονται από τον πελάτη και από τον προμηθευτή. Ο πελάτης ζητάει μια προσφορά από τον προμηθευτή για κάποια προϊόντα ή υπηρεσίες.



Εικόνα 8 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Ελλάδα-Α

Τη διαδικασία ξεκινά ο πελάτης στέλνοντας το αίτημα της προσφοράς του στον προμηθευτή. Ο προμηθευτής επεξεργάζεται το περιεχόμενο του αιτήματά του πελάτη και κρίνει αν μπορεί να δημιουργήσει μια προσφορά ή να στείλει μια αρνητική απάντηση στον πελάτη. Η προσφορά συμπληρώνεται πάντα με βάση την πληρότητα των προϊόντων που διαθέτει και ελέγχοντας το χρονοδιάγραμμα που έχει μπροστά του ο προμηθευτής, δηλαδή αν έχει το διαθέσιμο χρόνο για να προσφέρει τις υπηρεσίες που του ζήτησε ο πελάτης.




Εικόνα 9 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Ελλάδα-Β

Σε περίπτωση που ο πελάτης λάβει την προσφορά τιμολόγησης από τον προμηθευτή, ελέγχει το περιεχόμενο της αναφοράς και κρίνει αν θα τη αποδεχτεί ή θα στείλει μια αρνητική απάντηση στον προμηθευτή, τελειώνοντας έτσι τη διαδικασία.

Πολλές φορές ο προμηθευτής δεν περιμένει αρνητικό μήνυμα αλλά καταλαβαίνει απ' την μη ανταπόκριση του πελάτη ότι απλά δεν ικανοποιήθηκε από την προσφορά. Υπάρχει το ενδεχόμενο η εμπορική συναλλαγή να μην πραγματοποιηθεί αν ο προμηθευτής λόγω χρόνου ή λόγω έλλειψης των προϊόντων που του ζητήθηκαν καθυστερήσει ή δεν εκδώσει καμία προσφορά .

Το σύνολο των μηνυμάτων ή εγγράφων που ανταλλάσσονται μεταξύ των δύο πλευρών μπορεί να είναι από δύο έως τέσσερα. Κατά τη διαδικασία των συναλλαγών ο πελάτης μπορεί να διορθώσει την αρχική του αίτηση και να στείλει μια συμπληρωματική αργότερα, η οποία θα περιέχει περισσότερες πληροφορίες για τη συγκεκριμένη προσφορά.

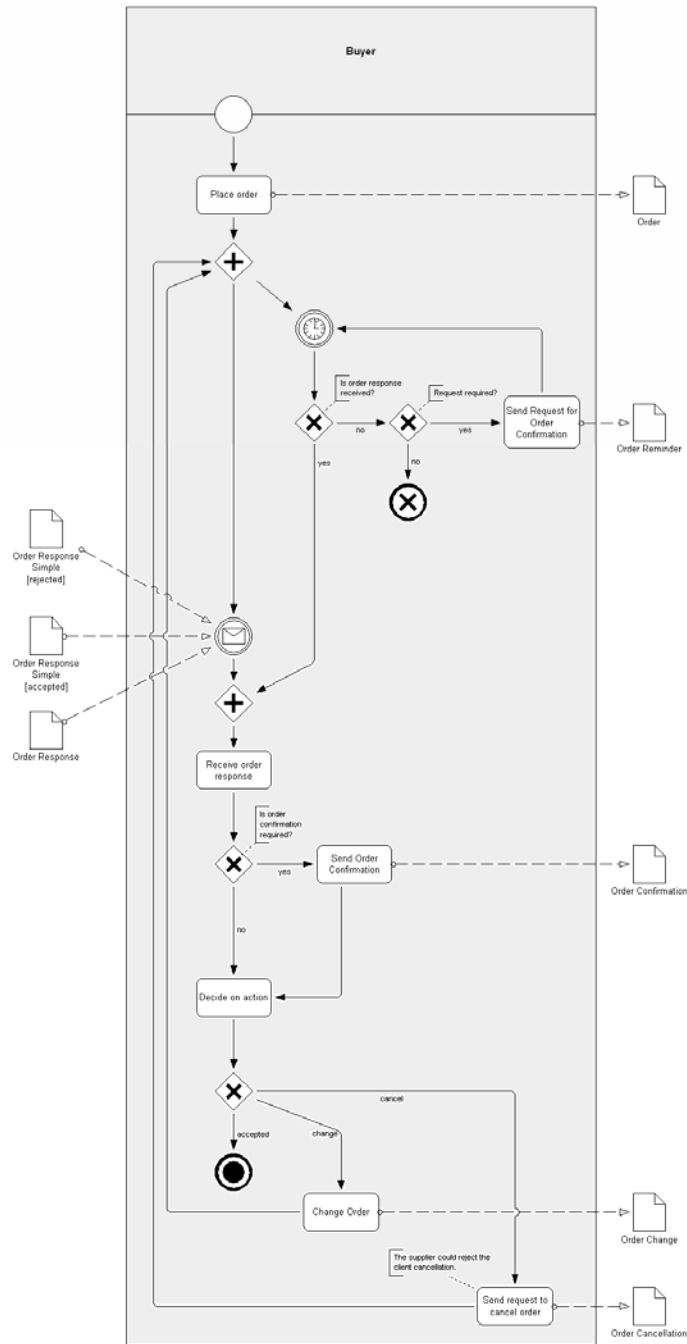
B2B	02
Χώρα	 Ελλάδα
Διαδικασία	Αίτημα δημιουργίας προσφοράς
Ρόλοι	A: Πελάτης B: Προμηθευτής
Ροή Σχεδίου	A-B-B-A
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	5
Σημεία απόφασης	8
Δραστηριότητες	13

Πίνακας 4 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Ελλάδα

Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου με τίτλο "αίτημα δημιουργίας προσφοράς", φαίνονται αναλυτικά στον παραπάνω πίνακα.

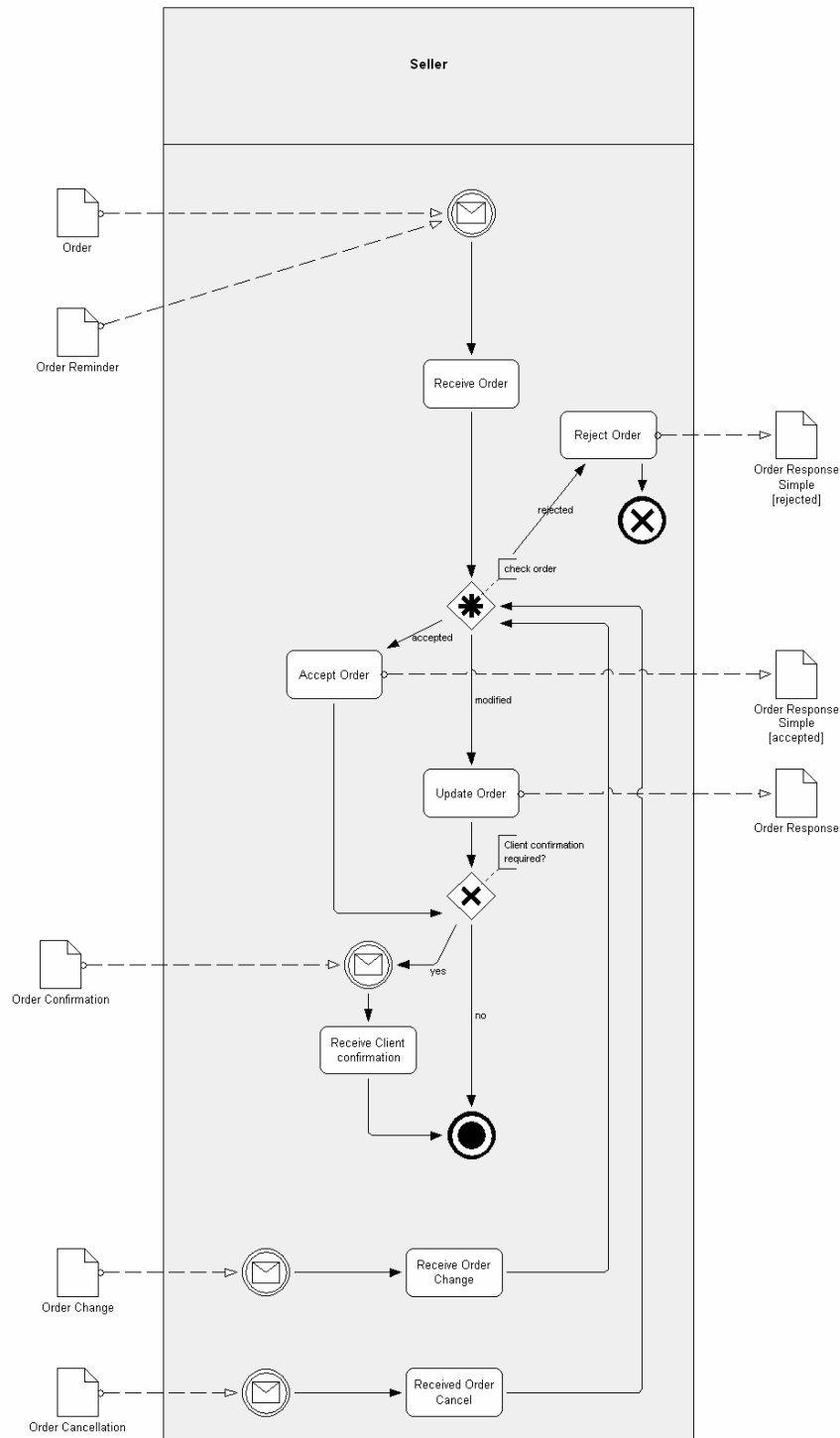
4.1.1.3 B2B_03: Παραγγελία αγοράς (Ordering)

Σε αυτό το μοντέλο παρουσιάζεται η διαδικασία παραγγελίας μεταξύ αγοραστή και πωλητή. Ο αγοραστής ξεκινά την διαδικασία στέλνοντας την εντολή αγοράς στον πωλητή με ένα μήνυμα και αργότερα ένα νέο μήνυμα επιβεβαίωσης της αρχικής παραγγελίας. Οι κινήσεις του αγοραστή φαίνονται αναλυτικά στο παρακάτω μοντέλο.



Εικόνα 10 - Παραγγελία αγοράς_Ελλάδα-A

Με τη σειρά του πωλητής αφού δεχτεί την εντολή αγοράς αποφασίζει για το αν θα ανταποκριθεί ή όχι στην παραγγελία που του ζητήθηκε. Έτσι, ο πωλητής ελέγχοντας τα αποθέματα που βλέπει αν μπορεί να ανταποκριθεί στην εντολή αγοράς του αγοραστή και στέλνει το αντίστοιχο μήνυμα. Δηλαδή μια θετική ή μια αρνητική απάντηση που αποτελεί και το μήνυμα ανταπόκρισης του πωλητή στην εντολή αγοράς του αγοραστή. Οι κινήσεις του πωλητή φαίνονται αναλυτικά στο παρακάτω μοντέλο.




Εικόνα 11 - Παραγγελία αγοράς_Ελλάδα-B

Ο πωλητής μπορεί επίσης να τροποποιήσει την παραγγελία του αγοραστή και να την προσαρμόσει στις δυνατότητές του στέλνοντας το αντίστοιχο μήνυμα.

Αφού ο αγοραστής δεχτεί το μήνυμα ανταπόκρισης στην εντολή αγοράς του από τον πωλητή, βλέπει τις τροποποιήσεις που έχει η αρχική του εντολή και ελέγχει αν απαιτείται επιβεβαίωση διαταγής. Στην περίπτωση που απαιτείται στέλνει το αντίστοιχο μήνυμα επιβεβαίωσης και ο πωλητής ξεκινά την προετοιμασία της παραγγελίας.

Στην περίπτωση που δεν χρειάζεται επιβεβαίωση, ο αγοραστής αποφασίζει αν θα συμφωνήσει μαζί του τελειώνοντας έτσι τη διαδικασία, ή θα ακυρώσει την παραγγελία του στέλνοντας ένα μήνυμα ακύρωσης προς τον πωλητή ή θα την τροποποιήσει και θα την στείλει ξανά διορθωμένη για να επαναληφθεί πάλι το δεύτερο στάδιο της διαδικασίας. Αν ο αγοραστής στείλει ξανά διορθωμένη μια νέα εντολή αγοράς τότε επαναλαμβάνεται το στάδιο κατά το οποίο ο πωλητής κρίνει αν θα δεχτεί, αν θα αρνηθεί ή θα διορθώσει εκ νέου την παραγγελία.

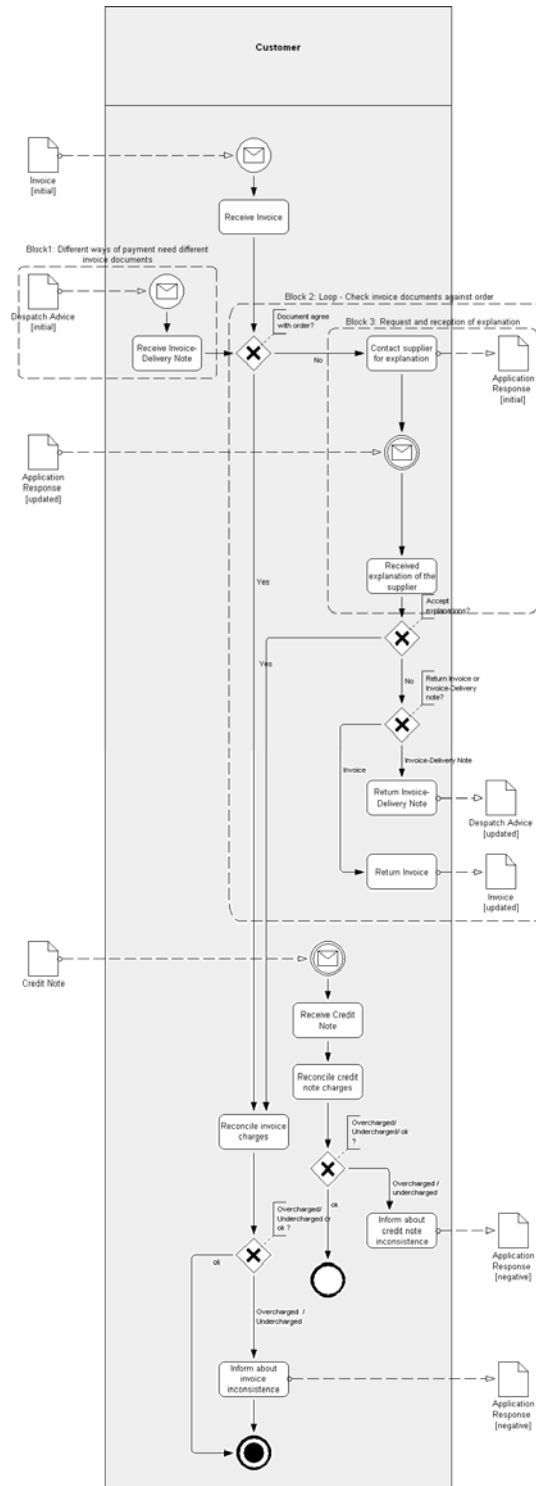
Συνοψίζοντας βλέπουμε ότι για την ολοκλήρωση της παραγγελίας ο αγοραστής και ο πωλητής θα χρειαστεί να ανταλλάξουν από τρία έως τέσσερα μηνύματα. Σε περίπτωση επανάληψης της διαδικασίας θα χρειαστεί να σταλούν δύο νέα μηνύματα, ένα από τον καθένα. Για τον αγοραστή τα σημεία απόφασης είναι τέσσερα και οι συνολικές δραστηριότητες είναι επτά. Αντίστοιχα για τον πωλητή έχουμε ένα σημείο απόφασης, ένα σημείο ελέγχου-απόφασης της εντολής αγοράς και επτά συνολικές δραστηριότητες.

B2B	03
Χώρα	 Ελλάδα
Διαδικασία	Παραγγελία αγοράς
Ρόλοι	A: Αγοραστής B: Πωλητής
Ροή Σχεδίου	A-A-B-A
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	8
Σημεία απόφασης	6
Δραστηριότητες	14

Πίνακας 5 - Παραγγελία αγοράς_Ελλάδα

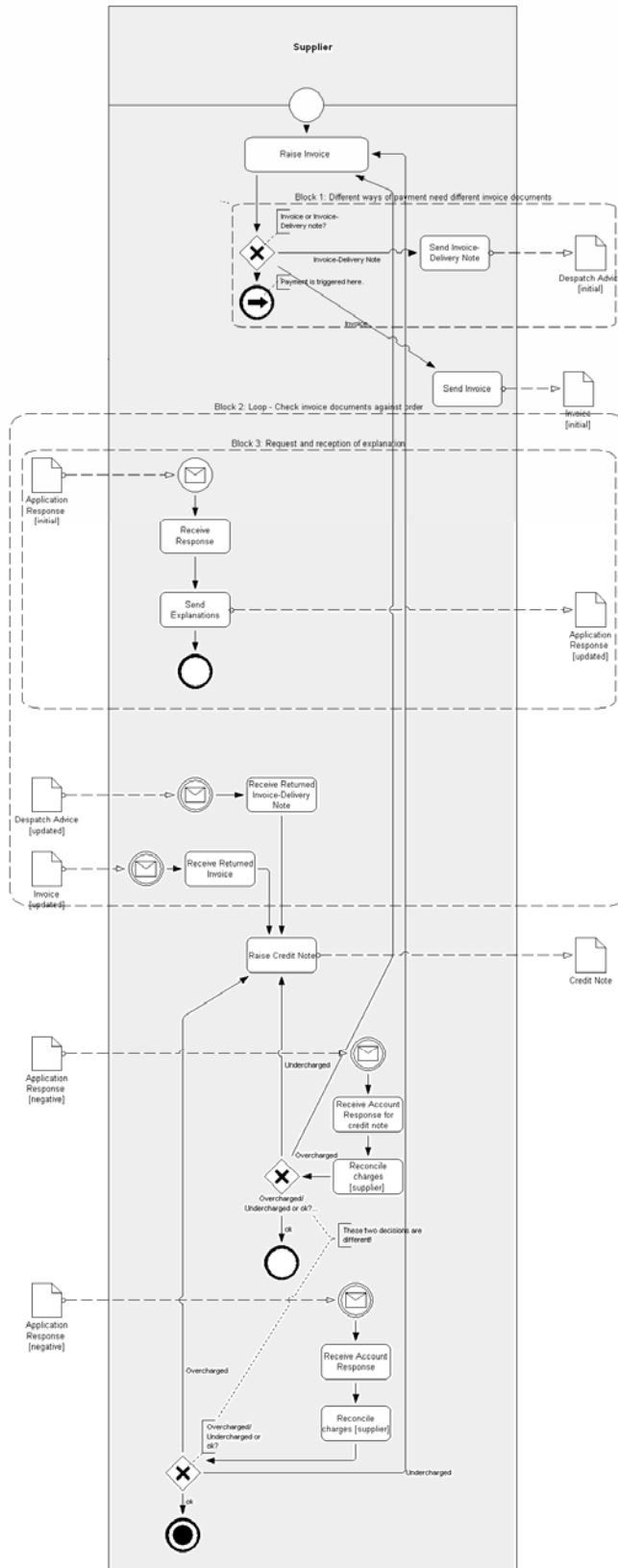
4.1.1.4 B2B_05α: Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα (Invoicing with credit note)

Παρακάτω φαίνεται το αφηρημένο μοντέλο που περιγράφει τις κινήσεις και τον ρόλο του πελάτη στην διαδικασία τιμολόγησης με πιστωτικό σημείωμα.



Εικόνα 12 - Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα_Ελλάδα-A

Και το αντίστοιχο αφηρημένο μοντέλο που περιγράφει τις κινήσεις και τον ρόλο του προμηθευτή στην διαδικασία τιμολόγησης με πιστωτικό σημείωμα είναι το παρακάτω.



Εικόνα 13 - Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα_Ελλάδα-B

Σ' αυτήν την διαδικασία όπως είδαμε παραπάνω οι δύο ρόλοι καλύπτονται από τον πελάτη και τον προμηθευτή. Η έναρξη της διαδικασίας γίνεται από τον προμηθευτή, ο οποίος στέλνει το αρχικό τιμολογιακό σημείωμα στον πελάτη στο οποίο φαίνονται οι χρεώσεις. Ο πελάτης αφού δεχτεί το αρχικό τιμολόγιο από τον προμηθευτή, δέχεται και συμπληρωματικές συμβουλές οι οποίες εξαρτώνται από τον τρόπο με τον οποίο θα πληρώσει. Αυτό είναι και το πρώτο στάδιο της διαδικασίας, που είναι η έκδοση του αρχικού τιμολογίου μαζί με τις συμβουλευτικές πληροφορίες οι οποίες διαφέρουν ανάλογα με τον τρόπο πληρωμής, μετρητά ή με επιταγή κλπ.


Στη συνέχεια, σε περίπτωση που ο πελάτης δεν συμφωνεί με το τιμολόγιο που του εστάλη, έχει το δικαίωμα να στραφεί προς τον προμηθευτή και να ζητήσει κάποιες επεξηγήσεις ή διευκρινήσεις. Αυτό το επιτυγχάνει με το να στείλει ένα μήνυμα μέσα στο οποίο φαίνονται οι διευκρινίσεις τις οποίες ζητάει από τον προμηθευτή. Με τη σειρά του το αρμόδιο τμήμα του προμηθευτή που είναι για τις διευκρινίσεις, θα επεξεργαστεί το αίτημα του πελάτη και θα του στείλει μια ενημερωμένη αναφορά με διευκρινήσεις στα σημεία που τους ζήτησε. Η υποδιαδικασία που μόλις περιγράφηκε αποτελεί το αίτημα και την απάντηση επεξήγησης που ζητάει ο πελάτης στον προμηθευτή.

Έπειτα, ο πελάτης δέχεται τις επεξηγήσεις από τον προμηθευτή και κρίνει αν τον καλύπτουν. Αν συμφωνεί, επαληθεύει το τιμολόγιο με το αρχικό έγγραφο διαταγής που είχε εκδώσει και βλέπει αν υπάρχουν διαφορές ή όχι. Στην αντίθετη περίπτωση στέλνει πίσω διορθωμένο το αρχικό τιμολογιακό σημείωμα στον προμηθευτή με ένα μήνυμα. Έτσι ολοκληρώνεται η διαδικασία κατά την οποία οι δύο πλευρές ελέγχουν το κατά πόσο συμφωνούν το έγγραφο διαταγής του πελάτη με το τιμολόγιο που εξέδωσε ο προμηθευτής.

Νωρίτερα αν ο πελάτης είχε αποδεχτεί τις επεξηγήσεις και είχε συμφωνήσει με τον προμηθευτή, τότε έλεγχε αν υπήρχαν υπερχρεώσεις και σε περίπτωση που δεν υπήρχαν τελείωνε τη διαδικασία στέλνοντας μία επιβεβαίωση στον προμηθευτή. Αν κατά τη διάρκεια της συμφιλίωσης τιμολογίου και αρχικού εγγράφου διαταγής του πελάτη προκύπτουν κάποιες διαφορές, δηλαδή κάποιες υπερχρεώσεις ή ελλείψεις, τότε ο πελάτης έστειλε στον προμηθευτή μια αρνητική απάντηση με ένα μήνυμα. Ο προμηθευτής αφού δεχτεί την αρνητική απάντηση λόγω διαφορών από τον πελάτη κρίνει την επόμενη κίνησή του από το είδος της διαφοράς. Αν υπάρχουν ελλείψεις θα προβεί στην έκδοση νέου ή καλύτερα συμπληρωματικού τιμολογίου αυξάνοντας το προηγούμενο και επαναλαμβάνοντας τη διαδικασία από την αρχή, ενώ αν είναι υπερφορτωμένο θα προχωρήσει στην αύξηση της πίστωσης του πελάτη και θα εκδώσει νέο συμπληρωματικό πιστωτικό σημείωμα που θα στείλει στον πελάτη.

Ο πελάτης αφού δεχτεί το πιστωτικό τιμολόγιο του προμηθευτή το ελέγχει και βλέπει ξανά αν υπάρχουν διαφορές. Στη περίπτωση που συμφωνεί τελειώνει εκεί τη διαδικασία ενώ στην αντίθετη περίπτωση ενημερώνει τον προμηθευτή με μια αρνητική απάντηση υποδεικνύοντας τις διαφορές που έχει παρατηρήσει στην πίστωση που του έχει ορίσει ο προμηθευτής. Ο προμηθευτής εκ νέου ελέγχει τις διαφορές και σε περίπτωση που είναι υπερφορτωμένο εκδίδει ένα νέο πιστωτικό σημείωμα αυξάνοντας την πίστωση του πελάτη του ενώ σε περίπτωση που υπάρχουν ελλείψεις εκδίδει ένα συμπληρωματικό τιμολόγιο επαναλαμβάνοντας την αρχική διαδικασία.

Για την ολοκλήρωση της διαδικασίας οι δύο πλευρές θα χρειαστεί να ανταλλάξουν από τέσσερα έως οκτώ μηνύματα. Σε περίπτωση επανάληψης της διαδικασίας δημιουργίας νέου τιμολογίου θα χρειαστεί να σταλούν νέα μηνύματα από την αρχή. Ο παρακάτω πίνακας αναλύει το μοντέλο που μόλις περιγράψαμε.

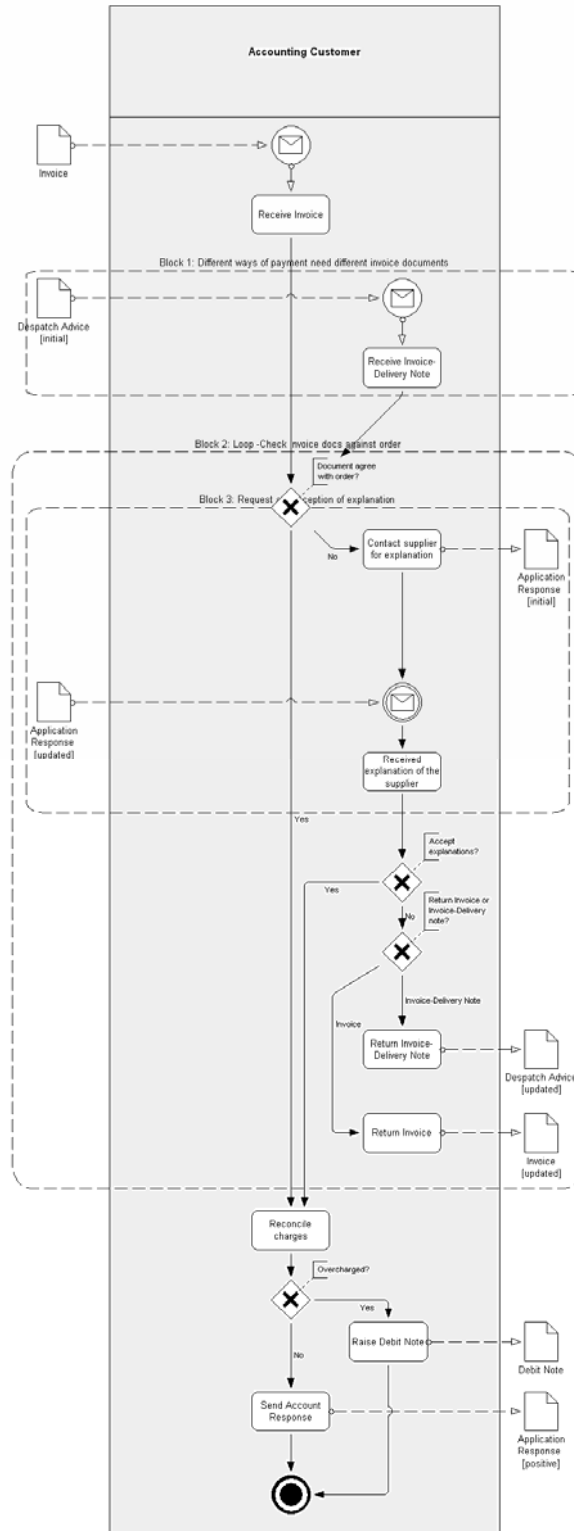
B2B	05α
Χώρα	 Ελλάδα
Διαδικασία	Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα
Ρόλοι	A: Πελάτης B: Προμηθευτής
Ροή Σχεδίου	B-B-A-B-A-B-A
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	9
Σημεία απόφασης	8
Δραστηριότητες	21

Πίνακας 6 - Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα_Ελλάδα

Στο αφηρημένο μοντέλο του πελάτη διακρίνουμε πέντε σημεία απόφασης τα οποία καθορίζουν και τον αριθμό μηνυμάτων που θα αποσταλούν καθώς και το πόσες φορές μπορεί να επαναληφθεί αυτή η διαδικασία. Όμοια στο δεύτερο μοντέλο που είναι ο προμηθευτής διακρίνουμε τρία σημεία απόφασης. Το σύνολο των δραστηριοτήτων είναι μέχρι έντεκα για τον πελάτη και μέχρι δέκα για τον προμηθευτή, ο αριθμός των οποίων εξαρτάται από την πορεία της διαδικασίας και από τις ασυμφωνίες μεταξύ των δύο πλευρών.

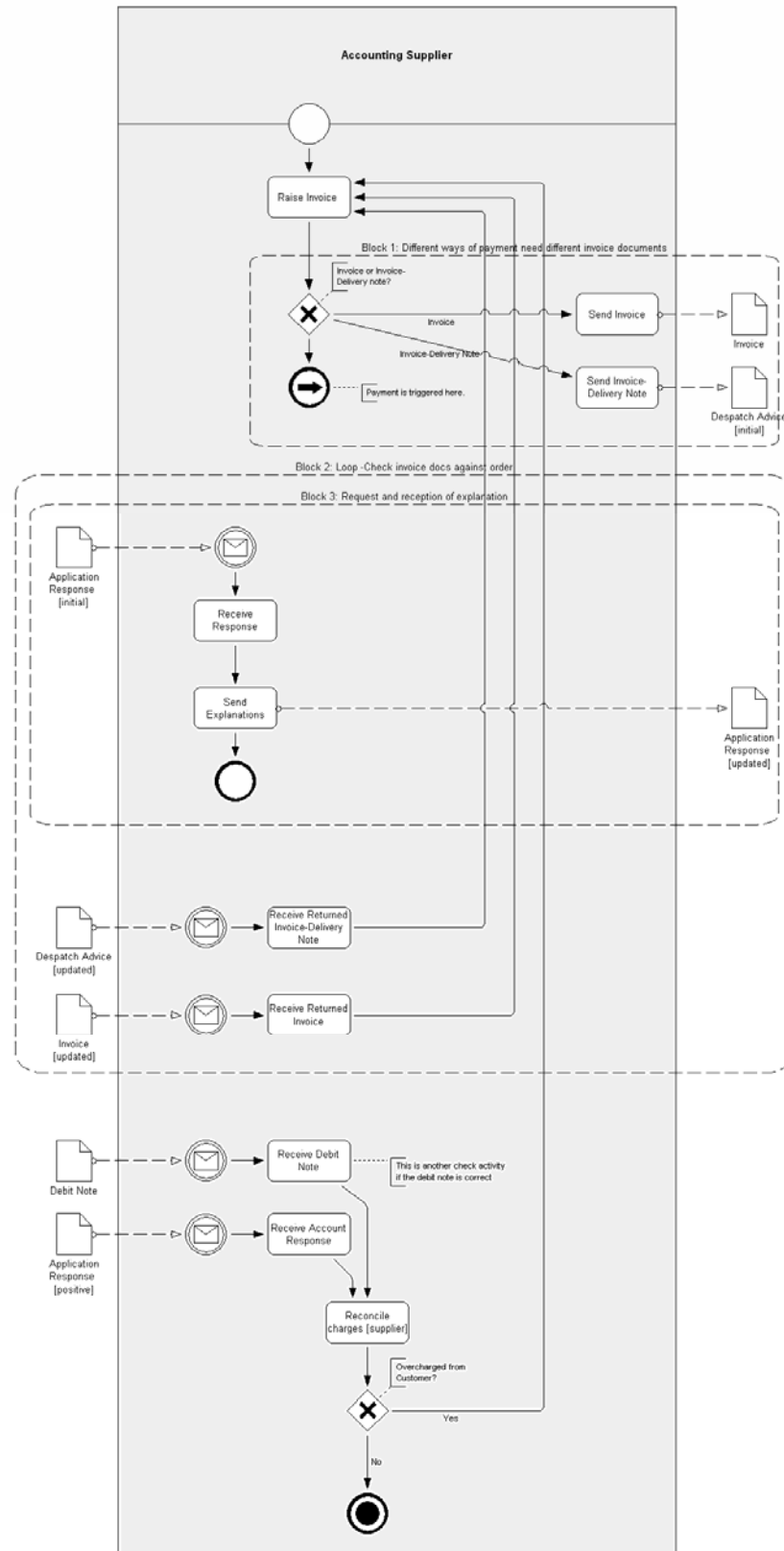
4.1.1.5 B2B_05b: Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα (Invoicing with debit note)

Παρακάτω φαίνεται το αφηρημένο μοντέλο που περιγράφει τις κινήσεις και τον ρόλο του πελάτη στην διαδικασία τιμολόγησης με χρεωστικό σημείωμα.



Εικόνα 14 - Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα_Ελλάδα-Α

Όμοια βλέπουμε το αφηρημένο μοντέλο που περιγράφει τις κινήσεις και τον ρόλο του προμηθευτή στη διαδικασία τιμολόγησης με χρεωστικό σημείωμα.



Εικόνα 15 - Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα_Ελλάδα-B

Η έναρξη της διαδικασίας γίνεται από τον προμηθευτή, ο οποίος στέλνει το αρχικό τιμολόγιο στον πελάτη. Ο πελάτης αφού δεχτεί το αρχικό τιμολόγιο από τον προμηθευτή, δέχεται και συμπληρωματικές συμβουλές οι οποίες εξαρτώνται από τον τρόπο με τον οποίο θα πληρώσει. Αυτό είναι και το πρώτο στάδιο της διαδικασίας, που είναι η έκδοση του τιμολογίου μαζί με τις συμβουλευτικές πληροφορίες οι οποίες διαφέρουν ανάλογα με τον τρόπο πληρωμής, μετρητά ή επιταγή κλπ.

Σε περίπτωση που ο πελάτης δεν συμφωνεί με το τιμολόγιο που του εστάλη, έχει το δικαίωμα να στραφεί προς τον προμηθευτή και να ζητήσει κάποιες επεξηγήσεις ή διευκρινήσεις. Αυτό το επιτυγχάνει με το να στείλει ένα μήνυμα μέσα στο οποίο φαίνονται οι διευκρινίσεις τις οποίες ζητάει από τον προμηθευτή. Με τη σειρά του το αρμόδιο τμήμα του προμηθευτή που είναι για τις διευκρινίσεις, θα επεξεργαστεί το αίτημα του πελάτη και θα του στείλει μια ενημερωμένη αναφορά με διευκρινήσεις στα σημεία που τους ζήτησε. Η υποδιαδικασία που μόλις περιγράφηκε αποτελεί το αίτημα και την απάντηση επεξήγησης που ζητάει ο πελάτης στον προμηθευτή.


Εν συνεχεία, ο πελάτης δέχεται τις επεξηγήσεις από τον προμηθευτή και κρίνει αν τον καλύπτουν. Αν δεν τον καλύπτουν στέλνει σαν απάντηση στον προμηθευτή μία διορθωμένη αναφορά που περιλαμβάνει τις διαφορές που προκύπτουν με τον συγκεκριμένο τιμολόγιο. Τότε ο προμηθευτής θα επαναλάβει τη διαδικασία έκδοσης νέου ή καλύτερα συμπληρωματικού τιμολογίου.

Αν τώρα δεχτεί τις επεξηγήσεις, επαληθεύει το τιμολόγιο με το αρχικό έγγραφο διαταγής που είχε εκδώσει και βλέπει αν υπάρχουν υπερχρεώσεις. Αν συμφωνεί στέλνει μια θετική απάντηση στον προμηθευτή και ολοκληρώνει με αυτόν τον τρόπο την διαδικασία. Με αυτήν την ροή διαδικασίας επιτυγχάνουμε τον ελάχιστο αριθμό ανταλλαγής μηνυμάτων καθώς δεν επαναλαμβάνεται η διαδικασία έκδοσης τιμολογίου. Αν όμως αφού δεχτεί τις επεξηγήσεις και επαληθεύσει το τιμολόγιο με το αρχικό έγγραφο διαταγής, δει ότι είναι υπερφορτωμένο τότε στέλνει πίσω το αυξημένο χρεωστικό σημείωμα στον προμηθευτή και αυτός με τη σειρά του θα επαναλάβει τη διαδικασία έκδοσης νέου ή καλύτερα συμπληρωματικού διορθωμένου τιμολογίου. Στην περίπτωση που ο προμηθευτής είναι υπερχρεωμένος δεν υπάρχει καμία δράση. Αυτό θα προκαλέσει έπειτα τη διαδικασία με το πιστωτικό σημείωμα με τη διαφορά ότι ο προμηθευτής γίνεται τώρα ο πελάτης και ο πελάτης ο προμηθευτής.

Για την ολοκλήρωση της διαδικασίας οι δύο πλευρές θα χρειαστεί να ανταλλάξουν από τρία έως πέντε μηνύματα. Σε περίπτωση επανάληψης της διαδικασίας δημιουργίας νέου τιμολογίου θα χρειαστεί να σταλούν νέα μηνύματα από την αρχή. Ο παρακάτω πίνακας αναλύει το μοντέλο που μόλις περιγράψαμε.

Στο αφηρημένο μοντέλο του πελάτη διακρίνουμε τέσσερα σημεία απόφασης τα οποία καθορίζουν και τον αριθμό μηνυμάτων που θα αποσταλούν καθώς και το πόσες φορές μπορεί να επαναληφθεί αυτή η διαδικασία. Όμοια στο δεύτερο μοντέλο που είναι ο προμηθευτής διακρίνουμε δύο σημεία απόφασης.

Το σύνολο των δραστηριοτήτων είναι μέχρι εννέα για τον πελάτη και μέχρι οκτώ για τον προμηθευτή, ο αριθμός των οποίων εξαρτάται από την πορεία της διαδικασίας και από τις ασυμφωνίες μεταξύ των δύο πλευρών. Δηλαδή, στην ιδανική περίπτωση που δε θα υπάρχει καμία ανάγκη για διευκρίνιση ή καμία ασυμφωνία τότε θα πετύχουμε τον ελάχιστο αριθμό ανταλλαγής μηνυμάτων και την πιο γρήγορη ολοκλήρωση της διαδικασίας. Αντίθετα, στην περίπτωση που χρειαστεί κάποια διευκρίνιση θα ανταλλαχτούν επιπλέον δύο μηνύματα ενώ αν χρειαστεί και επανέκδοση τιμολογίου η διαδικασία θα επαναληφθεί από την αρχή επιβαρύνοντας τις δύο πλευρές σε χρόνο.

B2B	05b
Χώρα	 Ελλάδα
Διαδικασία	Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα
Ρόλοι	A: Πελάτης B: Προμηθευτής
Ροή Σχεδίου	B-B-A-B-A
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	8
Σημεία απόφασης	6
Δραστηριότητες	17

Πίνακας 7 - Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα_Ελλάδα

Παρατηρώντας τα δύο τελευταία αφηρημένα μοντέλα που περιγράψαμε, το ένα που είναι «Πιστωτικό Τιμολόγιο» και το δεύτερο που είναι η «Χρεωστικό Τιμολόγιο», διακρίνουμε κάποιες διαφορές.

Η διαδικασία τιμολόγησης με πιστωτικό σημείωμα μπορεί να προκύψει από κάποιες εκπτώσεις ή διαφορές τιμών που έκανε στη διάρκεια ο προμηθευτής. Έτσι ο πελάτης αυτήν τη διαφορά μπορεί να τη εκμεταλλευτεί σε μελλοντική συνεργασία ή να την εξαργυρώσει άμεσα ανάλογα με τον τρόπο πληρωμής του. Μοναδικό αποδεικτικό στοιχείο για την σύγκριση αρχικής διαταγής και τιμολογίου για να δούμε αν είναι χρεωστικό ή πιστωτικό είναι η απόδειξη πληρωμής. Στη διαδικασία τιμολόγησης με χρεωστικό σημείωμα, ο πελάτης καλείται να καλύψει το χρέος που έχει προκύψει λόγω κάποιας διαφοράς από την αρχική διαταγή ή διαφοράς με την αρχική πληρωμή.

Πολλές φορές ένα μέρος της πληρωμής γίνεται νωρίτερα από την έκδοση του τιμολογίου σαν προκαταβολή και αυτό κρίνει και το είδος του, πιστωτικό ή χρεωστικό.

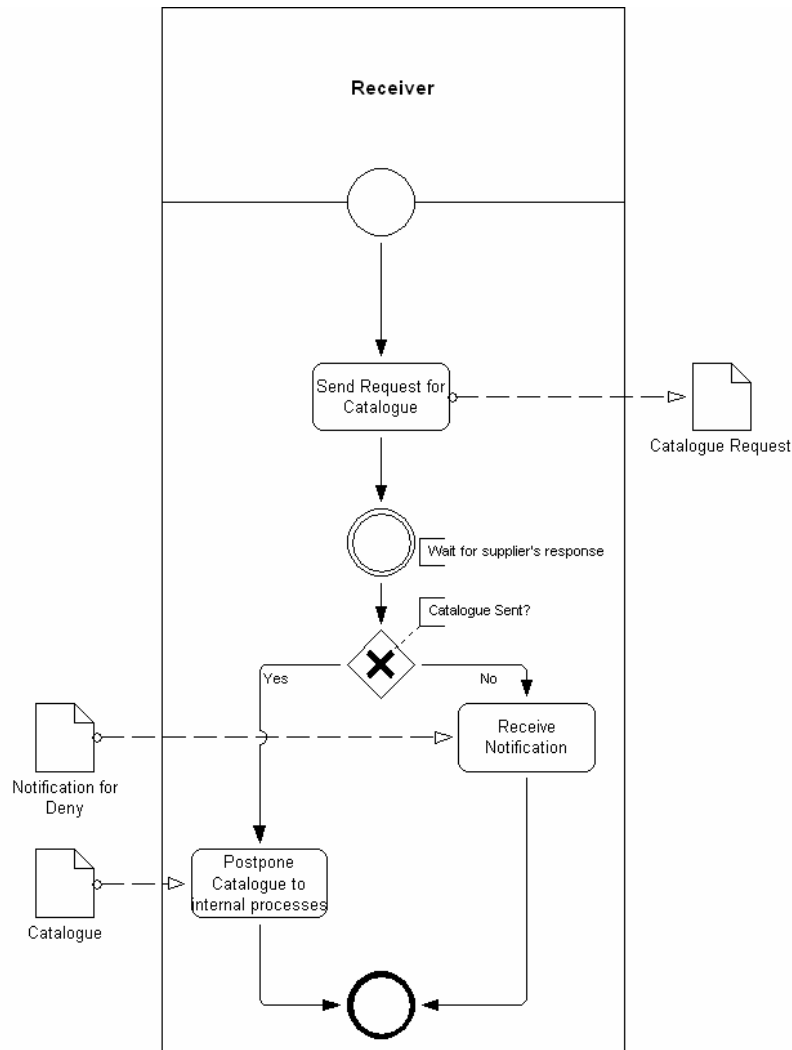
4.1.2 Τσέχικη Εταιρεία

Επόμενη χώρα ανάλυσης είναι η Τσεχία.

4.1.2.1 B2B_01: Δημιουργία καταλόγου αιτήματος (Create catalogue)

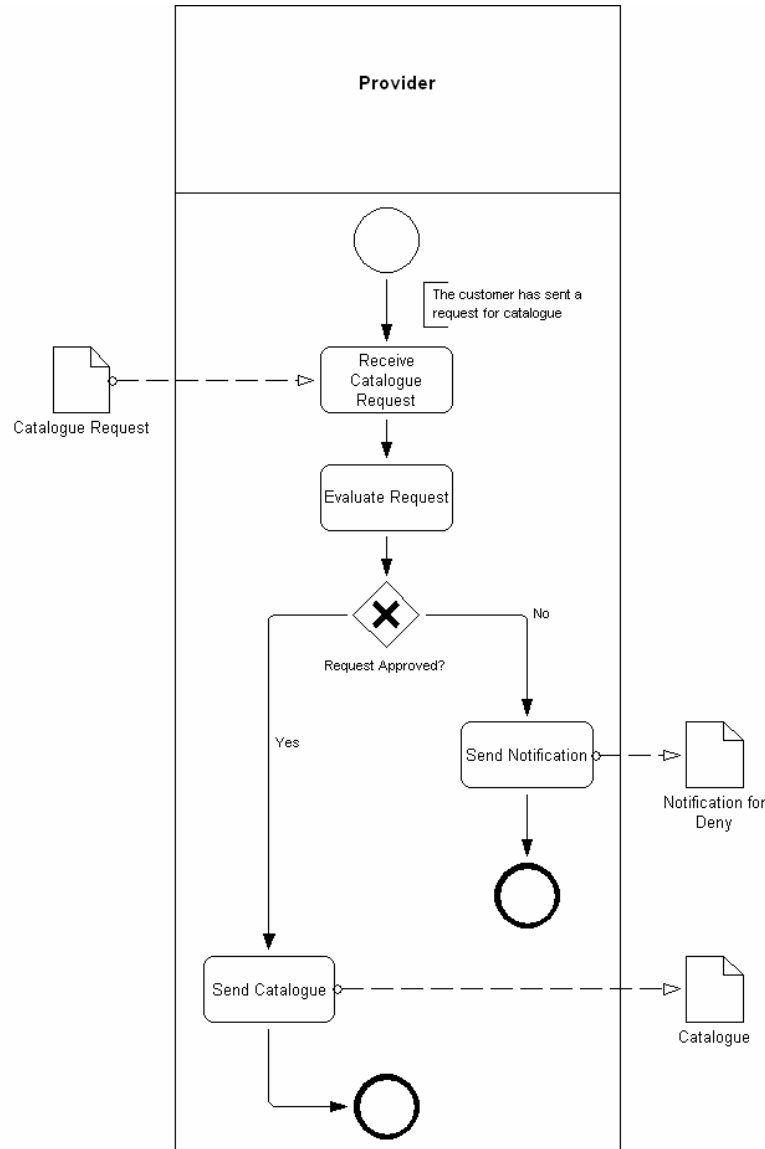
Από την Τσέχικη εταιρεία σαν πρώτο αφηρημένο μοντέλο θα επεξεργαστούμε τη διαδικασία δημιουργίας ενός καταλόγου αιτήματος. Η πρώτη εταιρεία έχει το ρόλο του δέκτη και η δεύτερη το ρόλο του προμηθευτή. Ο δέκτης ξεκινά τη διαδικασία στέλνοντας ένα μήνυμα που περιλαμβάνει τον κατάλογο με το αίτημά του στον προμηθευτή. Ο προμηθευτής με τη σειρά του αφού δεχτεί το αίτημα από το δέκτη, το αξιολογεί και κρίνει αν μπορεί να ανταποκριθεί.

Σε περίπτωση που ανταποκριθεί στέλνει πίσω στο δέκτη τον κατάλογο που του ζητήθηκε και αυτός με τη σειρά του τον εισάγει και αναβάλλει τις εσωτερικές διαδικασίες.



Εικόνα 16 - Δημιουργία καταλόγου αιτήματος _ Τσεχία-A


Στην περίπτωση που αρνηθεί, θα στείλει σ' ένα μήνυμα μια αρνητική ειδοποίηση στο δέκτη και θα τελειώσει έτσι τη διαδικασία χωρίς να καταφέρει ο δέκτης να λάβει αυτό που ζήτησε. Τα μοντέλα που μόλις αναλύσαμε φαίνονται στις δύο εικόνες.



Εικόνα 17 - Δημιουργία καταλόγου αιτήματος _ Τσεχία-B

Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι δύο, το αρχικό αίτημα και η απάντηση. Τα σημεία απόφασης είναι ένα για το δέκτη και ένα για τον προμηθευτή. Ανεξαρτήτως ροής που θα ακολουθηθεί το σύνολο των ανταλλασσόμενων μηνυμάτων φτάνει τα δύο και μπορούν να σταλούν τρία είδη μηνυμάτων.

Οι δραστηριότητες φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

B2B	01
Χώρα	 Τσεχία
Διαδικασία	Δημιουργία καταλόγου αιτήματος
Ρόλοι	A: Δέκτης B: Προμηθευτής
Ροή Σχεδίου	A-B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	3
Σημεία απόφασης	2
Δραστηριότητες	7

Πίνακας 8 - Δημιουργία καταλόγου αιτήματος _ Τσεχία

4.1.2.2 B2B_02: Αίτημα δημιουργίας προσφοράς (Sourcing buyer initiated)

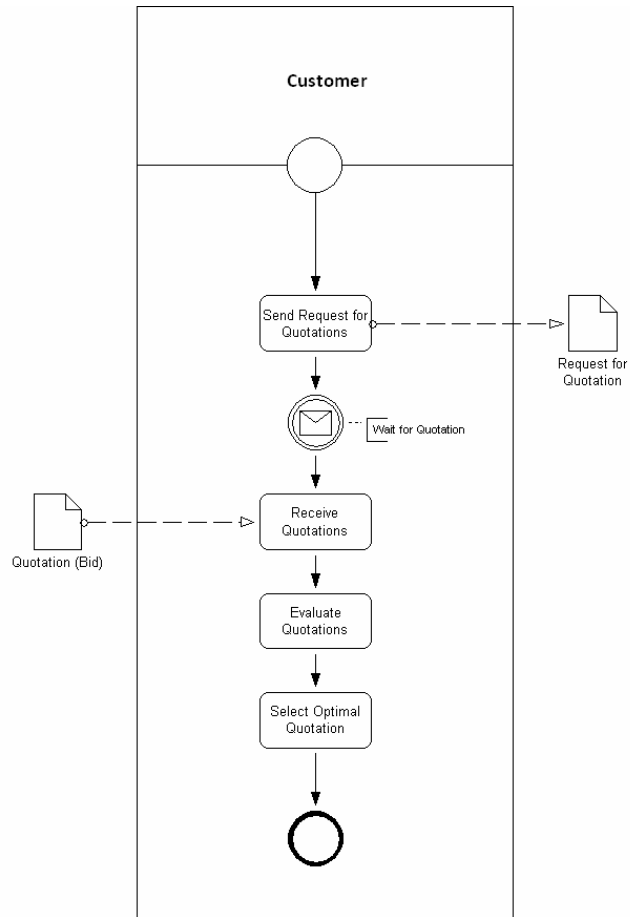
Σε αυτό το αφηρημένο μοντέλο οι δύο ρόλοι καλύπτονται από τον πελάτη και από τον προμηθευτή. Ο πελάτης ζητάει μια προσφορά από τον προμηθευτή για κάποια προϊόντα ή υπηρεσίες.

Τη διαδικασία ξεκινά ο πελάτης στέλνοντας το αίτημα της προσφοράς του στον προμηθευτή με ένα μήνυμα. Ο προμηθευτής επεξεργάζεται το περιεχόμενο της αναφοράς του πελάτη και κρίνει αν είναι εφικτό η δημιουργία της προσφοράς που του ζήτησε.

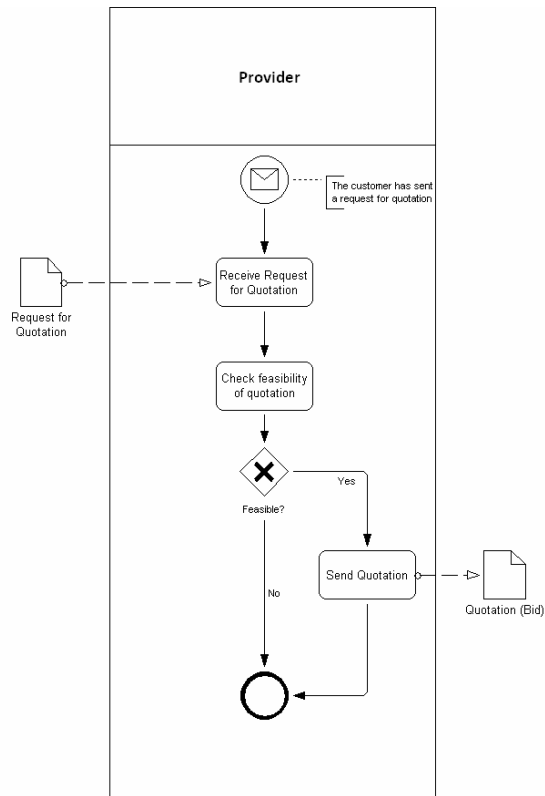
Αν αυτό είναι εφικτό, με βάση την πληρότητα των προϊόντων που διαθέτει και ελέγχοντας το χρονοδιάγραμμα που έχει μπροστά του, τότε ο προμηθευτής ετοιμάζει την πρόσφορα και την στέλνει με ένα μήνυμα στον πελάτη. Αυτός με την σειρά του αφού την δεχτεί, την αξιολογεί, την συγκρίνει με άλλες προσφορές που έχει από ανταγωνιστικές εταιρείες και διαλέγει τη βέλτιστη. Έτσι τελειώνει τη διαδικασία.

Αν δεν είναι εφικτό η προετοιμασία της προσφοράς από τον προμηθευτή, τελειώνει εκεί η διαδικασία και ο πελάτης καταλαβαίνει από την μη ανταπόκριση του προμηθευτή το αποτέλεσμα του αιτήματός του. Σ' αυτό θα τον βοηθούσε αν είχε θέσει ένα χρονικό περιθώριο για την αποστολή της προσφοράς.

Τα μοντέλα που μόλις αναλύσαμε φαίνονται στις παρακάτω εικόνες.




Εικόνα 18 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Τσεχία-A



Εικόνα 19 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Τσεχία-B

Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι δύο, το αρχικό αίτημα και η προσφορά. Το σημείο απόφασης είναι ένα για τον προμηθευτή. Οι δραστηριότητες είναι τέσσερις για τον πελάτη και τρεις για τον προμηθευτή.

B2B	02
Χώρα	 Τσεχία
Διαδικασία	Αίτημα δημιουργίας προσφοράς
Ρόλοι	A: Πελάτης B: Προμηθευτής
Ροή Σχεδίου	A-B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	2
Σημεία απόφασης	1
Δραστηριότητες	7

Πίνακας 9 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Τσεχία

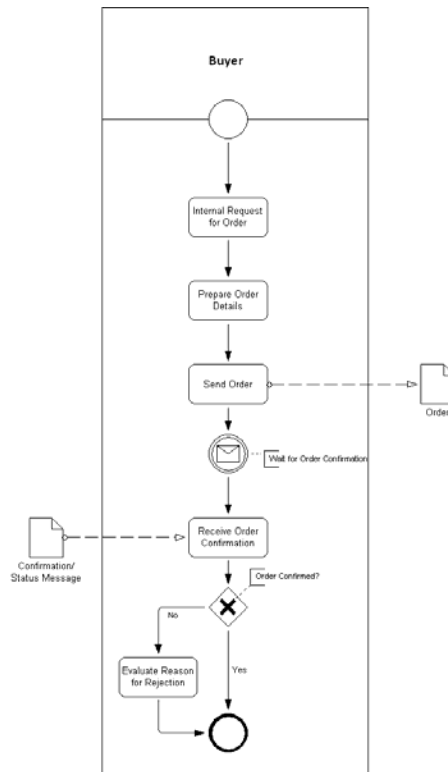
4.1.2.3 B2B_03: Παραγγελία αγοράς (Ordering)

Σε αυτό το μοντέλο παρουσιάζεται η διαδικασία παραγγελίας μεταξύ αγοραστή και πωλητή. Η διαδικασία ξεκινά με ένα εσωτερικό αίτημα διαταγής για την προετοιμασία της παραγγελίας. Αφού το αρμόδιο τμήμα προετοιμάσει την παραγγελία τη στέλνει με ένα μήνυμα στον πωλητή και περιμένει την επιβεβαίωση.

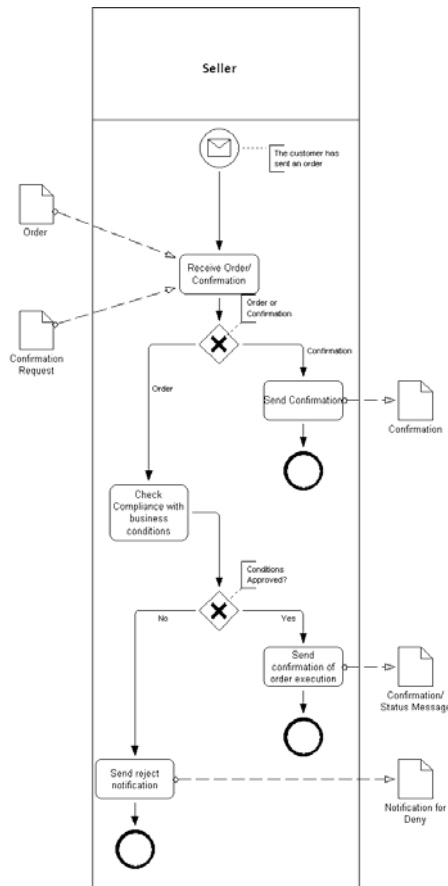
Ο πωλητής αφού δεχτεί την παραγγελία από τον αγοραστή, ελέγχει αν μπορεί να την πραγματοποιήσει βάσει των επιχειρησιακών του συνθηκών. Δηλαδή την πληρότητα των προϊόντων ή των υπηρεσιών που του ζητήθηκαν καθώς και τον απαιτούμενο χρόνο που διαθέτει. Σε περίπτωση που οι συνθήκες του επιτρέπουν την ολοκλήρωση της, τότε δίνει εντολή προετοιμασίας της παραγγελίας και στέλνει ένα μήνυμα επιβεβαίωσης στον αγοραστή.

Στην αντίθετη περίπτωση, όταν δηλαδή οι επιχειρησιακές του συνθήκες δεν του επιτρέπουν την πραγματοποίηση της παραγγελίας, στέλνει μία αρνητική ειδοποίηση στον αγοραστή και τον ενημερώνει για την έκβαση της διαδικασίας. Μέσα σ' αυτό το μήνυμα μπορεί να εξηγεί και τους λόγους που τον εμπόδισαν να ολοκληρώσει την παραγγελία θέλοντας έτσι να διατηρήσει σε καλό επίπεδο τις επαγγελματικές τους σχέσεις.

Ο αγοραστής αφού δεχτεί το τελευταίο μήνυμα του πωλητή αξιολογεί τους λόγους για τους οποίους δεν πραγματοποιήθηκε η παραγγελία και κρίνει την επόμενη κίνηση του. Καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ο αγοραστής μπορεί να στέλνει μηνύματα επιβεβαίωσης και να ενημερώνεται για την πορεία της παραγγελίας αφού δεχτεί την ανάλογη απάντηση από τον πωλητή. Τα μοντέλα που μόλις αναλύσαμε φαίνονται στις παρακάτω εικόνες.



Εικόνα 20 - Παραγγελία αγοράς_Τσεχία-A



Εικόνα 21 - Παραγγελία αγοράς_Τσεχία-B

Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι δύο, η αρχική παραγγελία και η απάντηση του πωλητή. Επίσης σε κάθε μήνυμα επιβεβαίωσης του αγοραστή προστίθονται άλλα δύο μηνύματα. Τα σημεία απόφασης είναι ένα για τον αγοραστή και δύο για τον πωλητή. Οι δραστηριότητες είναι πέντε για τον αγοραστή και πέντε για τον πωλητή. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

B2B	O3
Χώρα	 Τσεχία
Διαδικασία	Παραγγελία αγοράς
Ρόλοι	A: Αγοραστής B: Πωλητής
Ροή Σχεδίου	A-B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	4-6
Σημεία απόφασης	3
Δραστηριότητες	10

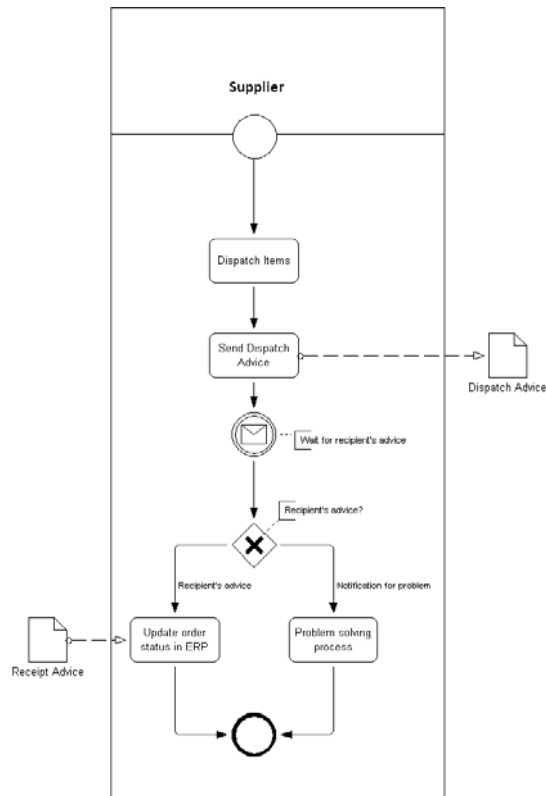
Πίνακας 10 - Παραγγελία αγοράς_Τσεχία

4.1.2.4 B2B_04: Συμβουλές Αποστολών (Dispatch Advice)

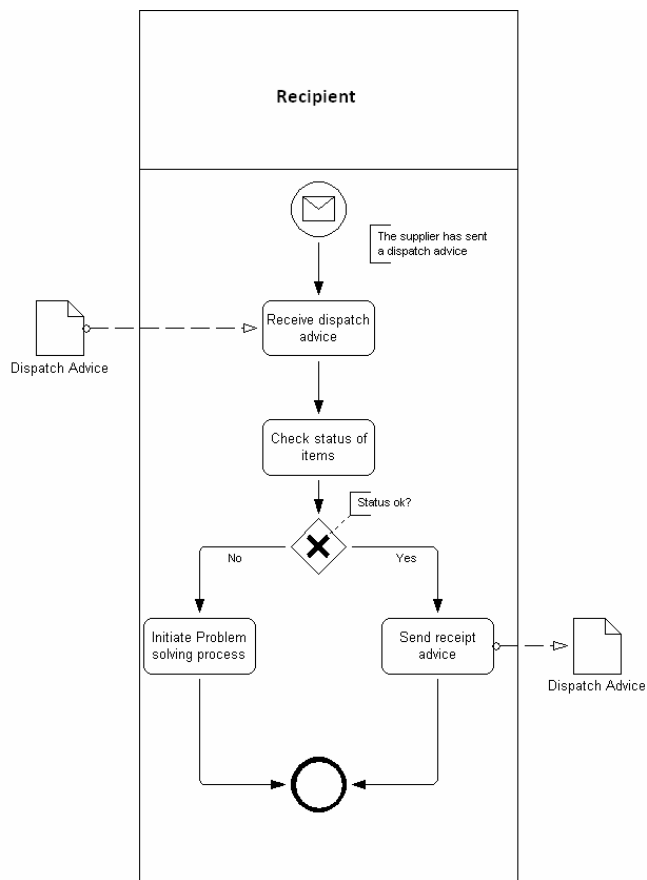
Σε αυτό το μοντέλο παρουσιάζεται η διαδικασία Συμβουλών αποστολών μεταξύ προμηθευτή και παραλήπτη. Η διαδικασία ξεκινάει από τον προμηθευτή ο οποίος συλλέγει τα στοιχεία των αποστολών. Αφού τα συλλέξει στέλνει με ένα μήνυμα στον παραλήπτη τις συμβουλές αποστολών. Ο παραλήπτης δέχεται το μήνυμα του προμηθευτή και ελέγχει την κατάσταση των στοιχείων. Αν η κατάσταση είναι σωστή στέλνει ένα θετικό μήνυμα που περιλαμβάνει τις συμβουλές αποστολών. Αν η κατάσταση δεν είναι σωστή, τότε κινεί διαδικασία για την επίλυση του προβλήματος που παρουσιάστηκε και ειδοποιεί τον προμηθευτή.

Ο προμηθευτής μετά την αποστολή του αρχικού μηνύματος που περιμένει την απάντηση του παραλήπτη. Αν η απάντηση του παραλήπτη περιέχει τις συμβουλές αποστολών τότε αναπροσαρμόζει την κατάσταση στα δεδομένα του. Αν όμως του εστάλη μια ειδοποίηση για ένα πρόβλημα που προέκυψε τότε ξεκινάει η διαδικασία επίλυσης του προβλήματος. Με αυτόν τον τρόπο τελειώνει και η διαδικασία αποστολής συμβουλών μεταξύ των δύο εταιρειών.

Τα μοντέλο του προμηθευτή και του παραλήπτη που μόλις αναλύσαμε φαίνονται στις δύο παρακάτω εικόνες.



Εικόνα 22 - Συμβουλές Αποστολών_Τσεχία-A



Εικόνα 23 - Συμβουλές Αποστολών_Τσεχία-B

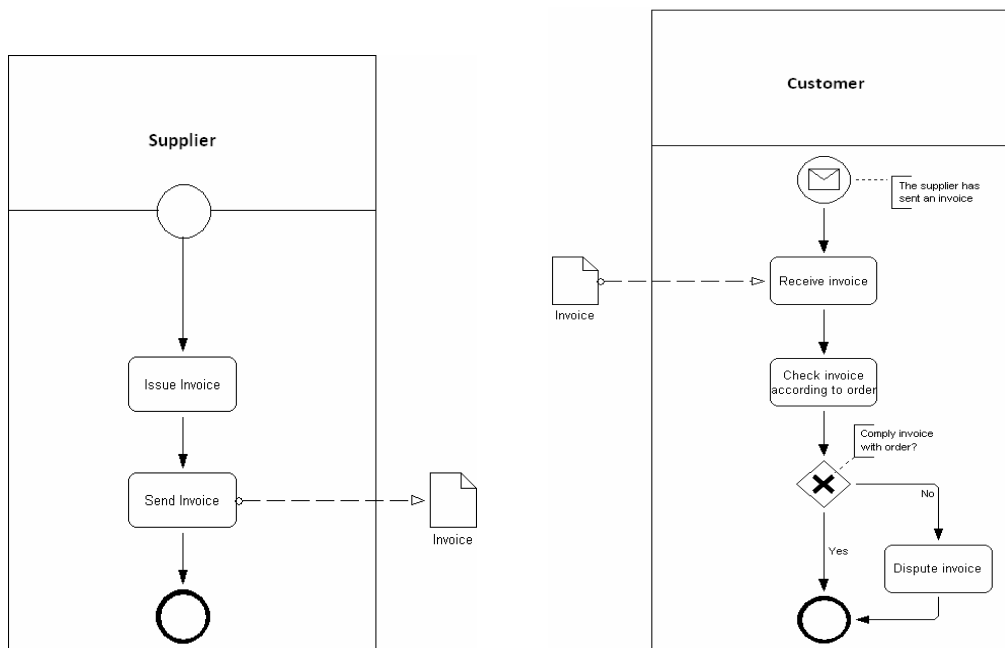
Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι δύο, το αρχικό μήνυμα των συμβουλών αποστολών και η απάντηση του παραλήπτη. Τα σημεία απόφασης είναι ένα για τον προμηθευτή και ένα για τον παραλήπτη. Οι δραστηριότητες είναι τέσσερις για τον προμηθευτή και τέσσερις για τον παραλήπτη. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

B2B	04
Χώρα	 Τσεχία
Διαδικασία	Συμβουλές Αποστολών
Ρόλοι	A: Προμηθευτής B: Παραλήπτης
Ροή Σχεδίου	A-B
Ανταλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	2
Σημεία απόφασης	2
Δραστηριότητες	8

Πίνακας 11 - Συμβουλές Αποστολών_Τσεχία

4.1.2.5 B2B_05α: Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα (Invoicing with credit note)

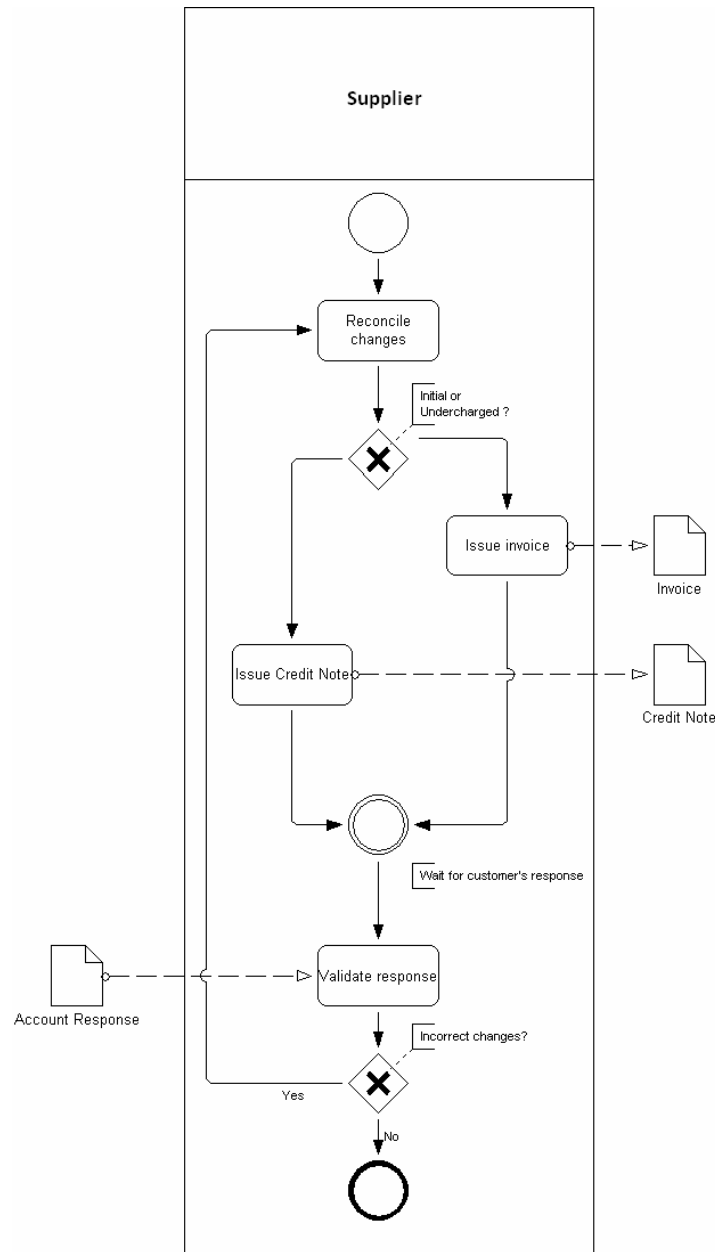
Στην διαδικασία της τιμολόγησης οι δύο ρόλοι καλύπτονται από τον πελάτη και τον προμηθευτή. Η διαδικασία παρουσιάζεται γενικά στο επόμενο μοντέλο.



Εικόνα 24 - Τιμολόγηση_Τσεχία

Ο προμηθευτής στέλνει το τιμολόγιο στον πελάτη. Ο πελάτης αφού δεχτεί το τιμολόγιο το συγκρίνει με την εντολή αγοράς που είχε δώσει. Αν συμπίπτει τελειώνει η διαδικασία, ενώ σε περίπτωση που υπάρχουν διάφορες ενημερώνει το προμηθευτή.

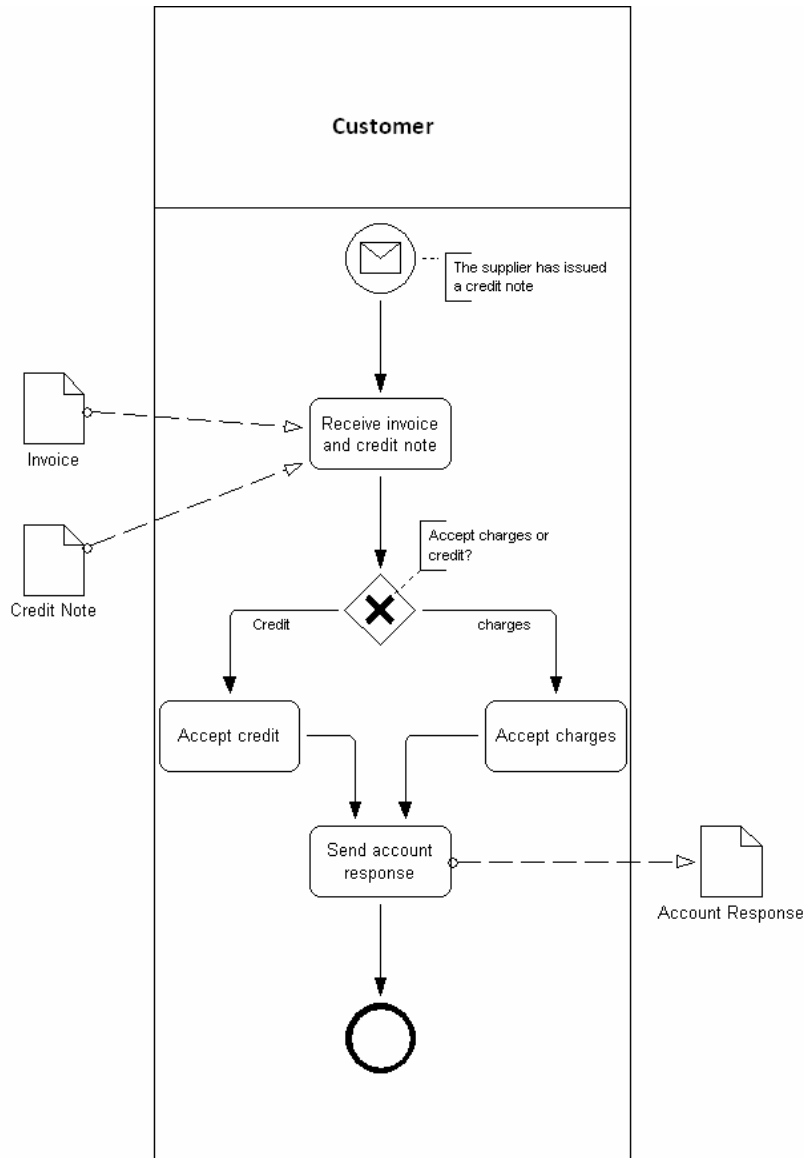
Η τιμολόγηση μπορεί να γίνει με πιστωτικό ή με χρεωστικό σημείωμα. Η διαδικασία με πιστωτικό σημείωμα περιγράφεται παρακάτω.



Εικόνα 25 - Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα_Τσεχία-A

Η διαδικασία ξεκινάει από τον προμηθευτή ο οποίος εκδίδει το αρχικό τιμολόγιο και το αρχικό πιστωτικό σημείωμα, τα οποία στέλνει στον πελάτη του. Μετά, περιμένει την απάντηση που θα δώσει ο πελάτης για να αποφασίσει την επόμενη κίνησή του. Ο πελάτης αφού δεχτεί αυτά τα δύο μηνύματα, τα συγκρίνει με την αρχική διαταγή του και κρίνει αν θα αποδεχτεί το τιμολόγιο και την πίστωση του προμηθευτή. Όταν κάνει τον απολογισμό του στέλνει την κατάλληλη απάντηση στον προμηθευτή.

Ο προμηθευτής αφού λάβει την απάντηση του πελάτη του επικυρώνει τον απολογισμό του και βλέπει αν υπάρχουν υπερχρεώσεις ή ελλείψεις. Αν δεν προκύπτει καμία διαφορά με τον πελάτη τελειώνει η διαδικασία, αντίθετα σε περίπτωση που υπάρχουν ελλείψεις και διαφορές τότε ο προμηθευτής είναι αναγκασμένος να εκδώσει προσθετικό τιμολόγιο και νέο πιστωτικό σημείωμα επαναλαμβάνοντας την αρχική διαδικασία.



Εικόνα 26 - Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα_Τσεχία-B

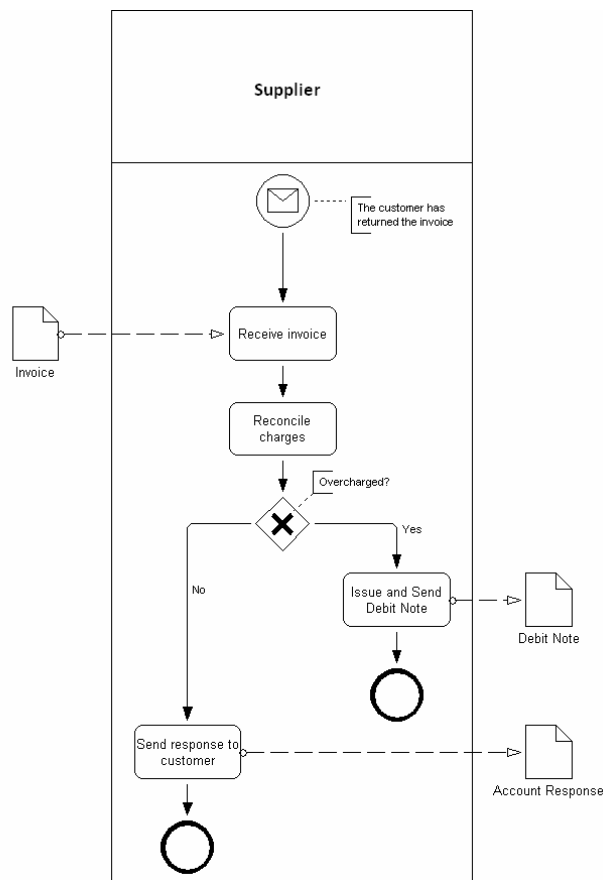
Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι τρία, το τιμολόγιο, το πιστωτικό σημείωμα και η απάντηση του πελάτη. Σε περίπτωση επανάληψης της διαδικασίας θα σταλούν εκ νέου τρία μηνύματα. Τα σημεία απόφασης είναι δύο για τον προμηθευτή και ένα για τον πελάτη. Οι δραστηριότητες είναι τέσσερις για τον προμηθευτή και τέσσερις για τον πελάτη. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

B2B	05α
Χώρα	 Τσεχία
Διαδικασία	Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα
Ρόλοι	A: Προμηθευτής B: Πελάτης
Ροή Σχεδίου	A-A-B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	3
Σημεία απόφασης	3
Δραστηριότητες	8

Πίνακας 12 - Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα_Τσεχία

4.1.2.6 B2B_05b: Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα (Invoicing with debit note)

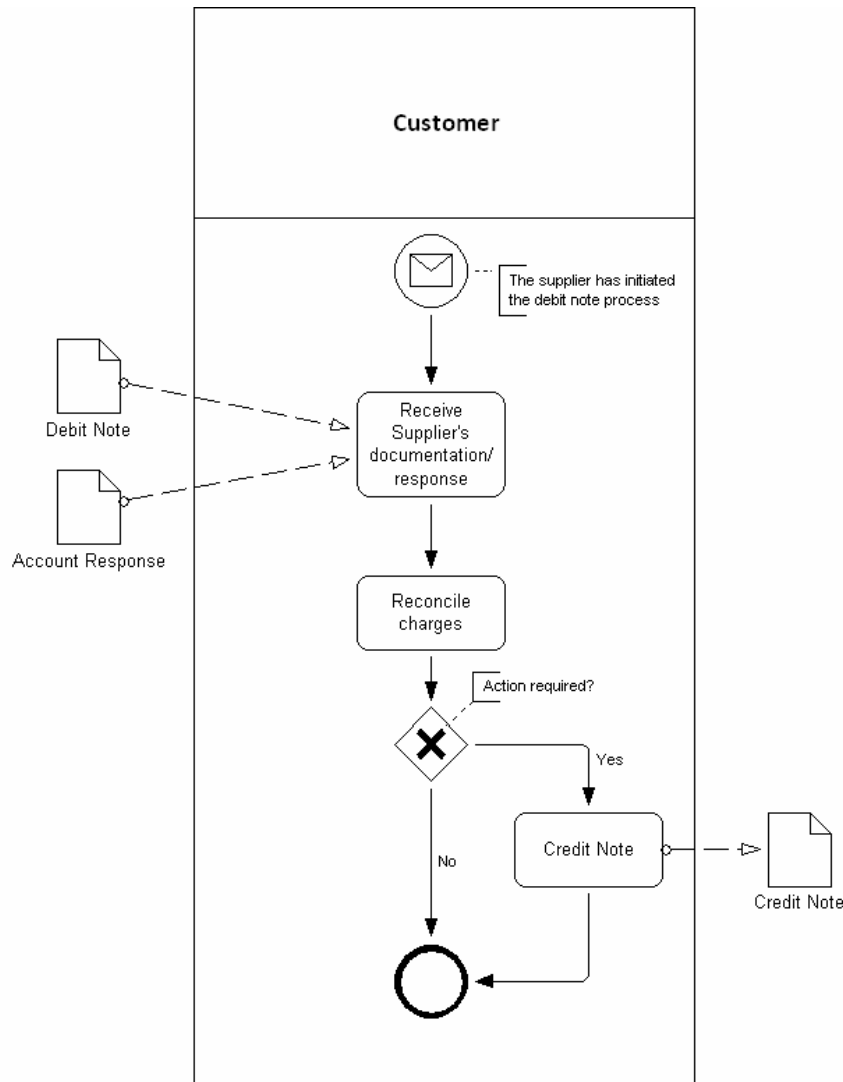
Η τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα περιγράφεται παρακάτω.



Εικόνα 27 - Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα_Τσεχία-A


Ο προμηθευτής δέχεται το τιμολόγιο που έχει στείλει πίσω ο πελάτης. Έτσι συγκρίνει τις χρεώσεις και βλέπει αν το τιμολόγιο είναι υπερφορτωμένο. Αν δεν είναι υπερφορτωμένο στέλνει και θετική ανταπόκριση στον πελάτη του και τελειώνει τη διαδικασία. Αν όμως υπάρχουν διαφορές τότε ζητάει και εκδίδει νέο χρεωστικό σημείωμα και το στέλνει πίσω στον πελάτη.

Ο πελάτης δέχεται τα μηνύματα που του έστειλε ο προμηθευτής και συγκρίνει τις χρεώσεις. Αν δεν προκύπτει κάποια οφειλή τελειώνει εκεί τη διαδικασία, αλλιώς στέλνει στον προμηθευτή το νέο χρεωστικό σημείωμα με την οφειλή του.



Εικόνα 28 - Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα_Τσεχία-B

Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι τρία, το τιμολόγιο, το χρεωστικό σημείωμα και η απάντηση του πελάτη. Σε περίπτωση επανάληψης της διαδικασίας θα σταλούν εκ νέου μηνύματα. Το σημείο απόφασης είναι ένα για τον προμηθευτή και ένα για τον πελάτη. Οι δραστηριότητες είναι τέσσερις για τον προμηθευτή και τρεις για τον πελάτη. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

B2B	05b
Χώρα	 Τσεχία
Διαδικασία	Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα
Ρόλοι	A: Προμηθευτής B: Πελάτης
Ροή Σχεδίου	B-A-A-B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	3
Σημεία απόφασης	2
Δραστηριότητες	7

Πίνακας 13 - Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα_Τσεχία

Επόμενη χώρα ανάλυσης είναι η Λιθουανία όπου θα ασχοληθούμε με τρεις διαφορετικές εταιρείες.

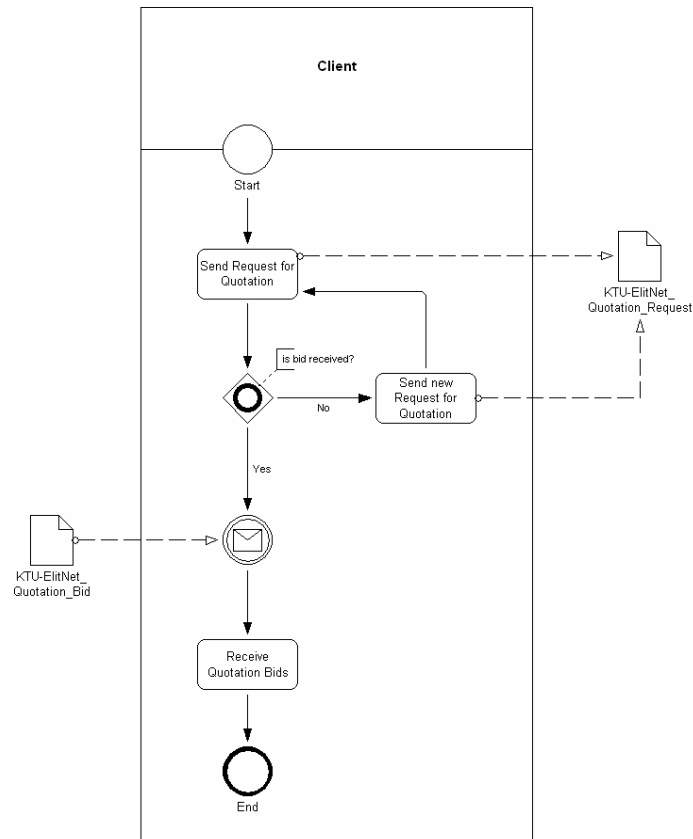
4.1.3 Λιθουανική Εταιρεία “Elinet”

4.1.3.1 B2B_02 Αίτημα δημιουργίας προσφοράς (Sourcing buyer initiated)

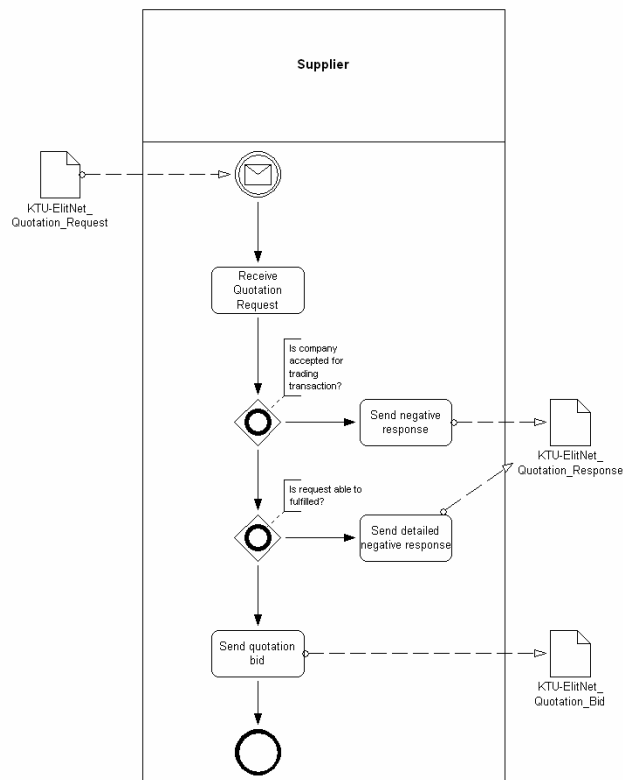
Πρώτη εταιρεία που μας βοήθησε στην δημιουργία κάποιων μοντέλων είναι η Elinet. Η πρώτη διαδικασία που θα αναλυθεί είναι το αίτημα δημιουργίας προσφοράς. Τη διαδικασία ξεκινά ο πελάτης ο οποίος ετοιμάζει μια αναφορά που περιέχει το αίτημα της προσφοράς και τη στέλνει μ' ένα μήνυμα στον προμηθευτή. Ο προμηθευτής όταν λάβει το μήνυμα του πελάτη, ελέγχει το περιεχόμενο της αναφοράς και βλέπει αν η εταιρεία μπορεί να αποδεχτεί να ολοκληρώσει την εμπορική συναλλαγή με τον πελάτη. Αν η εταιρεία δεν δεχτεί να δημιουργήσει μια προσφορά θα στείλει μια αρνητική απάντηση στον πελάτη. Υπάρχει επίσης η περίπτωση η εταιρεία να δεχτεί τη δημιουργία μιας απλά τα προϊόντα που της ζητούνται να μην μπορεί να τα διαθέσει. Και σε αυτήν την περίπτωση θα στείλει μια λεπτομερέστερη αρνητική απάντηση σε σχέση με πριν.

Αν ο προμηθευτής δεχτεί να δημιουργήσει μια προσφορά για τον πελάτη του και δεν δημιουργηθεί κάποιο πρόβλημα με την πληρότητα των προϊόντων που του ζήτησε τότε θα την ολοκληρώσει και θα την στείλει μ' ένα μήνυμα. Ο πελάτης αφού δεχτεί το μήνυμα θα ελέγξει το περιεχόμενο της προσφοράς και έτσι θα τελειώσει η διαδικασία. Καθ όλη τη διάρκεια της διαδικασίας αν ο πελάτης δεν λάβει κάποια προσφορά μπορεί να επαναλάβει το αίτημά του για νέα προσφορά προς τον προμηθευτή.

Η πρώτη αυτή διαδικασία που μόλις αναλύσαμε φαίνεται στα παρακάτω αφηρημένα μοντέλα.




Εικόνα 29 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Λιθουανία-Elinet-A



Εικόνα 30 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Λιθουανία-Elinet-B

Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι τρία, το αίτημα προσφοράς, η αρνητική απάντηση ή η προσφορά στον πελάτη. Σε περίπτωση επανάληψης του αιτήματος της διαδικασίας θα σταλούν εκ νέου μηνύματα. Τα σημεία απόφασης είναι δύο για τον προμηθευτή και ένα για τον πελάτη. Οι δραστηριότητες είναι τρεις για τον προμηθευτή και τέσσερις για τον πελάτη. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

B2B	02
Χώρα	 Λιθουανία - Elinet
Διαδικασία	Αίτημα δημιουργίας προσφοράς
Ρόλοι	A: Πελάτης B: Προμηθευτής
Ροή Σχεδίου	A-B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	3
Σημεία απόφασης	3
Δραστηριότητες	7

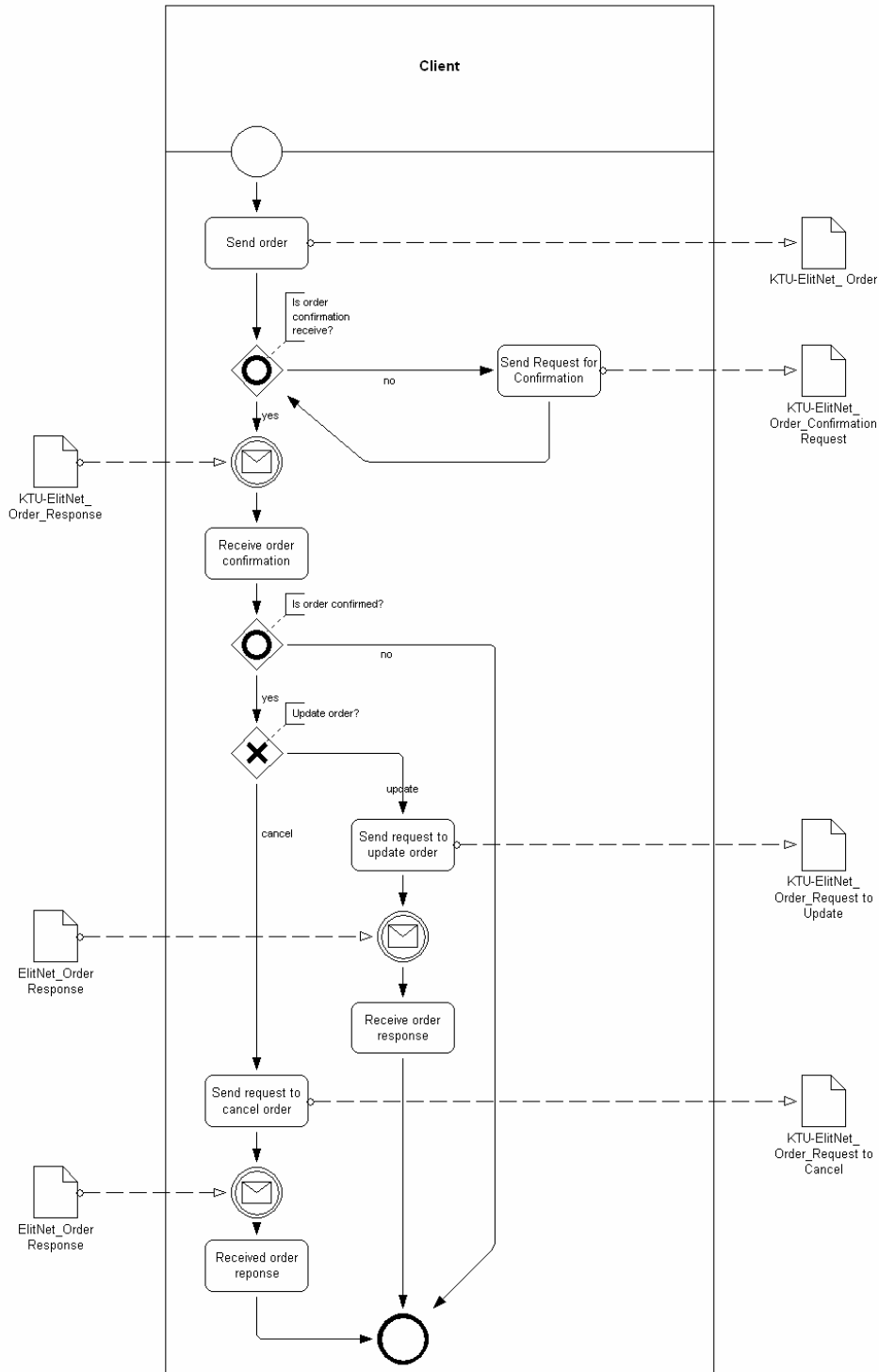
Πίνακας 14 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Λιθουανία-Elinet

4.1.3.2 B2B_03 Παραγγελία αγοράς (Ordering)

Σε αυτό το μοντέλο παρουσιάζεται η διαδικασία παραγγελίας μεταξύ πελάτη και πωλητή. Ο πελάτης ξεκινά την διαδικασία στέλνοντας την εντολή αγοράς στον πωλητή με ένα μήνυμα και αργότερα ένα νέο μήνυμα επιβεβαίωσης της αρχικής παραγγελίας. Ο προμηθευτής με τη σειρά του ελέγχει το περιεχόμενο της εντολής και κρίνει αν θα αποδεχτεί ή όχι την παραγγελία. Στην περίπτωση που δεν αποδεχτεί την παραγγελία του θα στείλει μια αρνητική απάντηση στον πελάτη και θα τελειώσει το πρώτο στάδιο της διαδικασίας.

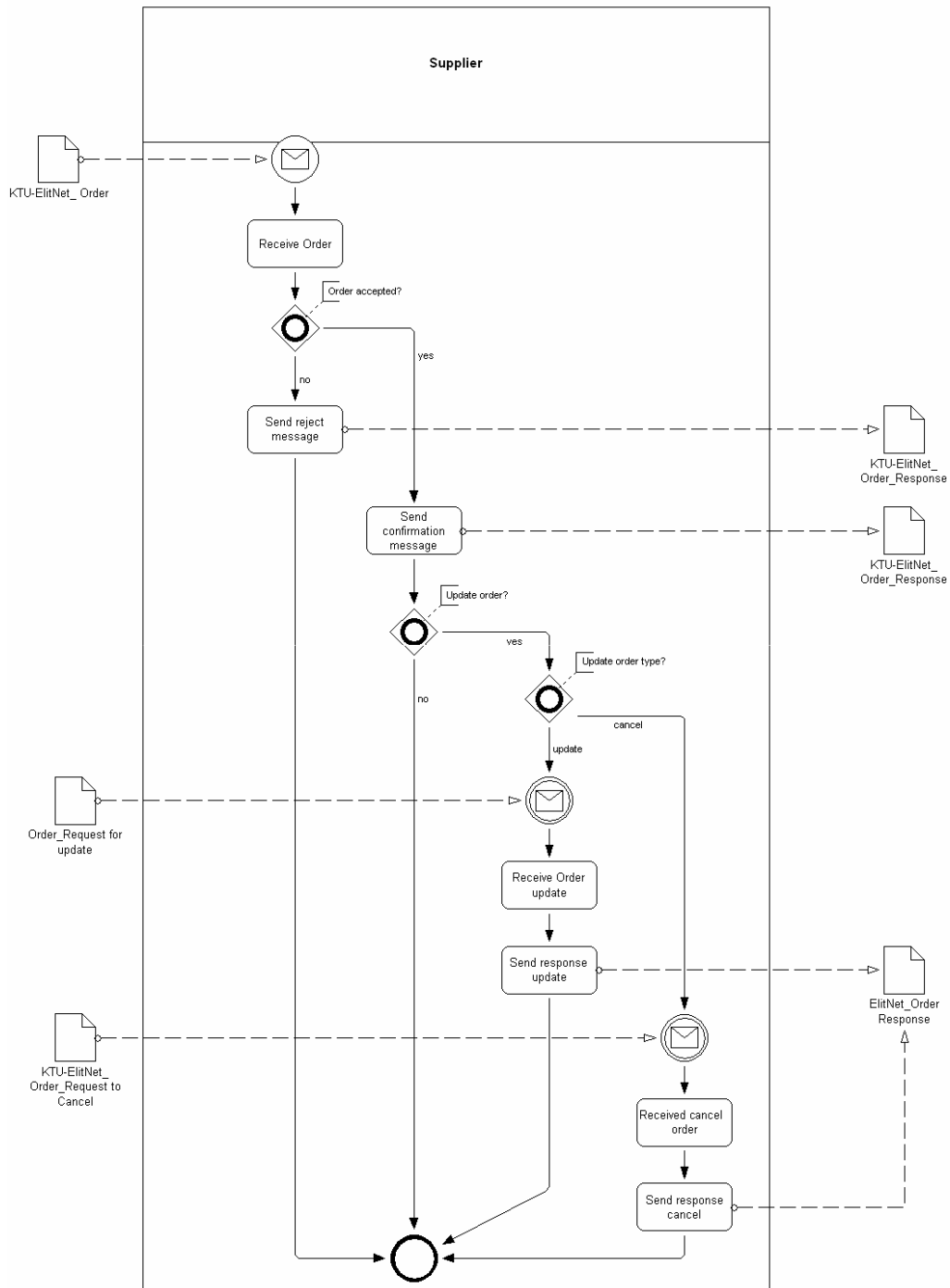
Αν δεχτεί την παραγγελία ο προμηθευτής θα στείλει ένα μήνυμα επιβεβαίωσης στον πελάτη και έπειτα θα περιμένει την επόμενη κίνηση του. Ο πελάτης αφού δεχτεί το μήνυμα επιβεβαίωσης ή άρνησης του προμηθευτή αποφασίζει αν θα στείλει μια αναπροσαρμοσμένη παραγγελία ή θα ακυρώσει την ήδη υπάρχουσα. Στην περίπτωση άρνησης ή ακύρωση της αρχικής παραγγελίας τελειώνει εκεί η διαδικασία. Αν η παραγγελία ακυρωθεί ο πελάτης θα στείλει το μήνυμα ακύρωσης στον προμηθευτή και ο ίδιος μετά την απάντηση ότι το έλαβε.

Τα μοντέλα που αναλύουμε φαίνονται στις παρακάτω εικόνες.



Εικόνα 31 - Παραγγελία αγοράς_Λιθουανία-Elinet-A

Στην περίπτωση που ο πελάτης κρίνει ότι η αρχική του παραγγελία χρειάζεται αναπροσαρμογή, θα στείλει το αίτημα αναπροσαρμογής στον προμηθευτή ο οποίος αφού το λάβει και αναπροσαρμόσει την αρχική παραγγελία θα στείλει την απάντηση επιβεβαίωσης και θα τελειώσει τη διαδικασία με αυτόν τον τρόπο.



Εικόνα 32 - Παραγγελία αγοράς_Λιθουανία-Elinet-B

Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι μέχρι τέσσερα. Η αρχική παραγγελία, η επιβεβαίωση του προμηθευτή, η απάντηση του πελάτη και η τελική επιβεβαίωση. Τα σημεία απόφασης είναι ένα για τον πελάτη και ένα για τον προμηθευτή. Οι δραστηριότητες είναι επτά για τον προμηθευτή και επτά για τον πελάτη. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

B2B	03
Χώρα	 Λιθουανία - Elinet
Διαδικασία	Παραγγελία αγοράς
Ρόλοι	A: Πελάτης B: Προμηθευτής
Ροή Σχεδίου	A-B-A-B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	7
Σημεία απόφασης	2
Δραστηριότητες	14

Πίνακας 15 - Παραγγελία αγοράς_Λιθουανία-Elinet

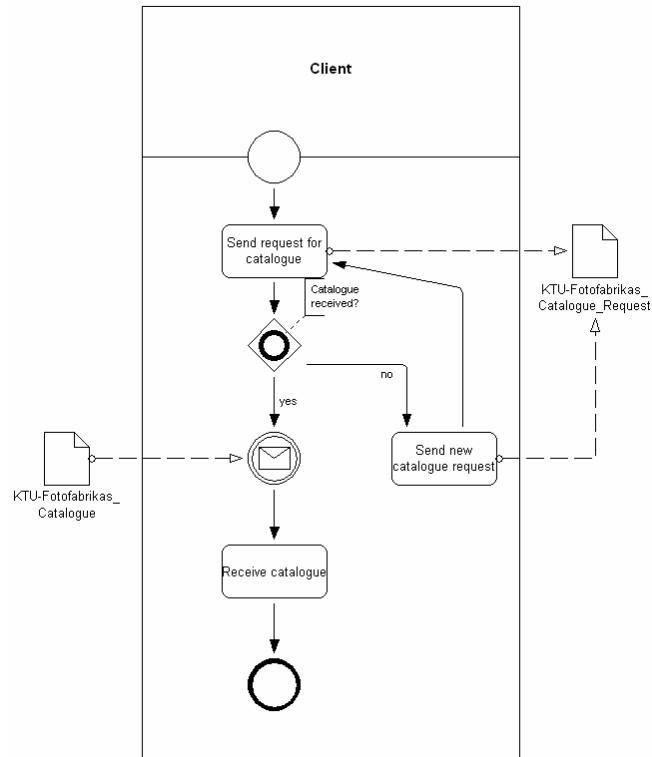
4.1.4 Λιθουανική Εταιρεία “Fotofabrikas”

4.1.4.1 B2B_01 Δημιουργία καταλόγου αιτήματος (Create catalogue)

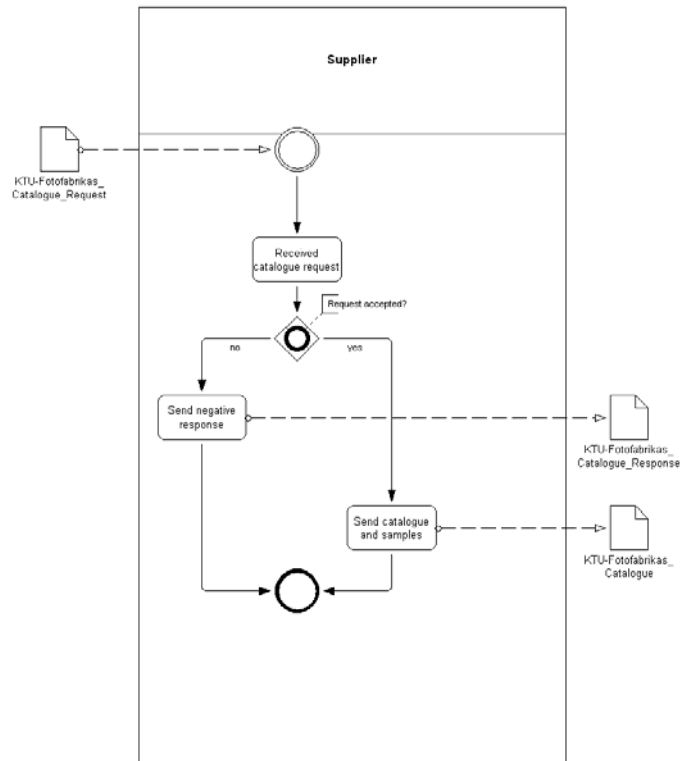
Η Λιθουανική εταιρεία “Fotofabrikas” μας βοήθησε στην ανάλυση και μοντελοποίηση κάποιων διαδικασιών της και συναλλαγών της με άλλες εταιρείες. Σαν πρώτο αφηρημένο μοντέλο θα επεξεργαστούμε τη διαδικασία δημιουργίας ενός καταλόγου αιτήματος. Η πρώτη εταιρεία έχει το ρόλο του πελάτη και η δεύτερη το ρόλο του προμηθευτή. Ο πελάτης ξεκινά τη διαδικασία στέλνοντας ένα μήνυμα που περιλαμβάνει τον κατάλογο με το αίτημά του στον προμηθευτή. Ο προμηθευτής με τη σειρά του αφού δεχτεί το αίτημα από τον πελάτη, το αξιολογεί και κρίνει αν θα αποδεχτεί το αίτημα.

Σε περίπτωση που ανταποκριθεί θετικά, επεξεργάζεται το αίτημα στέλνει πίσω στο δέκτη τον κατάλογο με τις απαντήσεις που του ζητήθηκαν. Αντίθετα σε περίπτωση που δεν αποδεχτεί το αίτημα θα στείλει στον πελάτη μία αρνητική απάντηση και θα τελειώσει εκεί η διαδικασία. Κατά την διάρκεια της διαδικασίας αν ο πελάτης δεν δεχτεί τον κατάλογο που ζήτησε μπορεί να επαναλάβει το αίτημα του στέλνοντας νέο μήνυμα.

Τα μοντέλα που μόλις αναλύσαμε φαίνονται στις παρακάτω δύο εικόνες.



Εικόνα 33 - Δημιουργία καταλόγου αιτήματος _ Λιθουανία-Fotofabrikas-A



Εικόνα 34 - Δημιουργία καταλόγου αιτήματος _ Λιθουανία-Fotofabrikas-B

Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι μέχρι δύο. Το αρχικό αίτημα και η απάντηση του προμηθευτή. Σε περίπτωση επανάληψης της διαδικασίας θα σταλούν εκ νέου άλλα δύο μηνύματα. Το σημείο απόφασης είναι ένα για τον πελάτη και ένα για τον προμηθευτή. Οι δραστηριότητες είναι τρεις για τον πελάτη και τρεις για τον προμηθευτή. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

B2B	01
Χώρα	 Λιθουανία - Fotofabrikas
Διαδικασία	Δημιουργία καταλόγου αιτήματος
Ρόλοι	A: Πελάτης B: Προμηθευτής
Ροή Σχεδίου	A-B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	3
Σημεία απόφασης	2
Δραστηριότητες	6

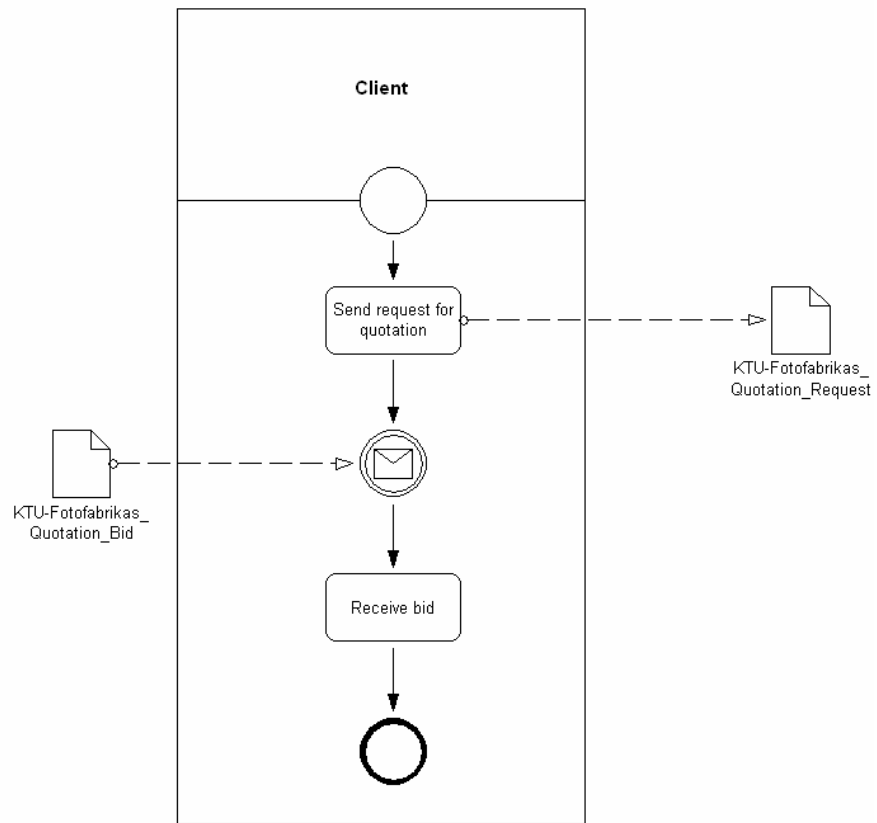
Πίνακας 16 - Δημιουργία καταλόγου αιτήματος _ Λιθουανία-Fotofabrikas

4.1.4.2 B2B_02 Αίτημα δημιουργίας προσφοράς (Sourcing buyer initiated)

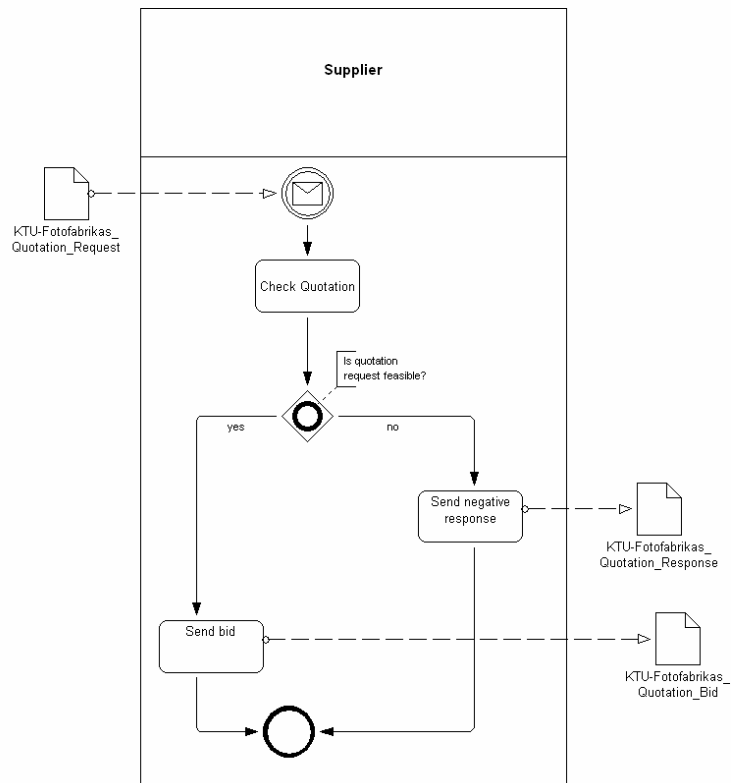
Η δεύτερη διαδικασία που θα αναλυθεί είναι το αίτημα δημιουργίας προσφοράς. Τη διαδικασία ξεκινά ο πελάτης ο οποίος ετοιμάζει μια αναφορά που περιέχει το αίτημα της προσφοράς και τη στέλνει μ' ένα μήνυμα στον προμηθευτή. Ο προμηθευτής όταν λάβει το μήνυμα του πελάτη, ελέγχει το περιεχόμενο της αναφοράς και βλέπει αν η εταιρεία είναι εφικτό να ολοκληρώσει την εμπορική συναλλαγή με τον πελάτη. Αν η εταιρεία δεν δεχτεί να δημιουργήσει μια προσφορά θα στείλει μια αρνητική απάντηση στον πελάτη και θα τελειώσει εκεί τη διαδικασία.

Αν ο προμηθευτής δεχτεί να δημιουργήσει μια προσφορά για τον πελάτη του, τότε θα την ολοκληρώσει και θα την στείλει μ' ένα μήνυμα. Ο πελάτης αφού δεχτεί το μήνυμα θα ελέγξει το περιεχόμενο της προσφοράς και έτσι θα τελειώσει η διαδικασία.

Η δεύτερη αυτή διαδικασία που μόλις αναλύσαμε φαίνεται στις παρακάτω δύο εικόνες των αφηρημένων μοντέλων.




Εικόνα 35 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Λιθουανία-Fotofabrikas-A



Εικόνα 36- Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Λιθουανία-Fotofabrikas-B

Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι δύο. Το αρχικό αίτημα και η απάντηση του προμηθευτή. Το σημείο απόφασης είναι ένα για τον προμηθευτή. Οι δραστηριότητες είναι δύο για τον πελάτη και τρεις για τον προμηθευτή. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

B2B	02
Χώρα	 Λιθουανία - Fotofabrikas
Διαδικασία	Αίτημα δημιουργίας προσφοράς
Ρόλοι	A: Πελάτης B: Προμηθευτής
Ροή Σχεδίου	A-B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	3
Σημεία απόφασης	1
Δραστηριότητες	5

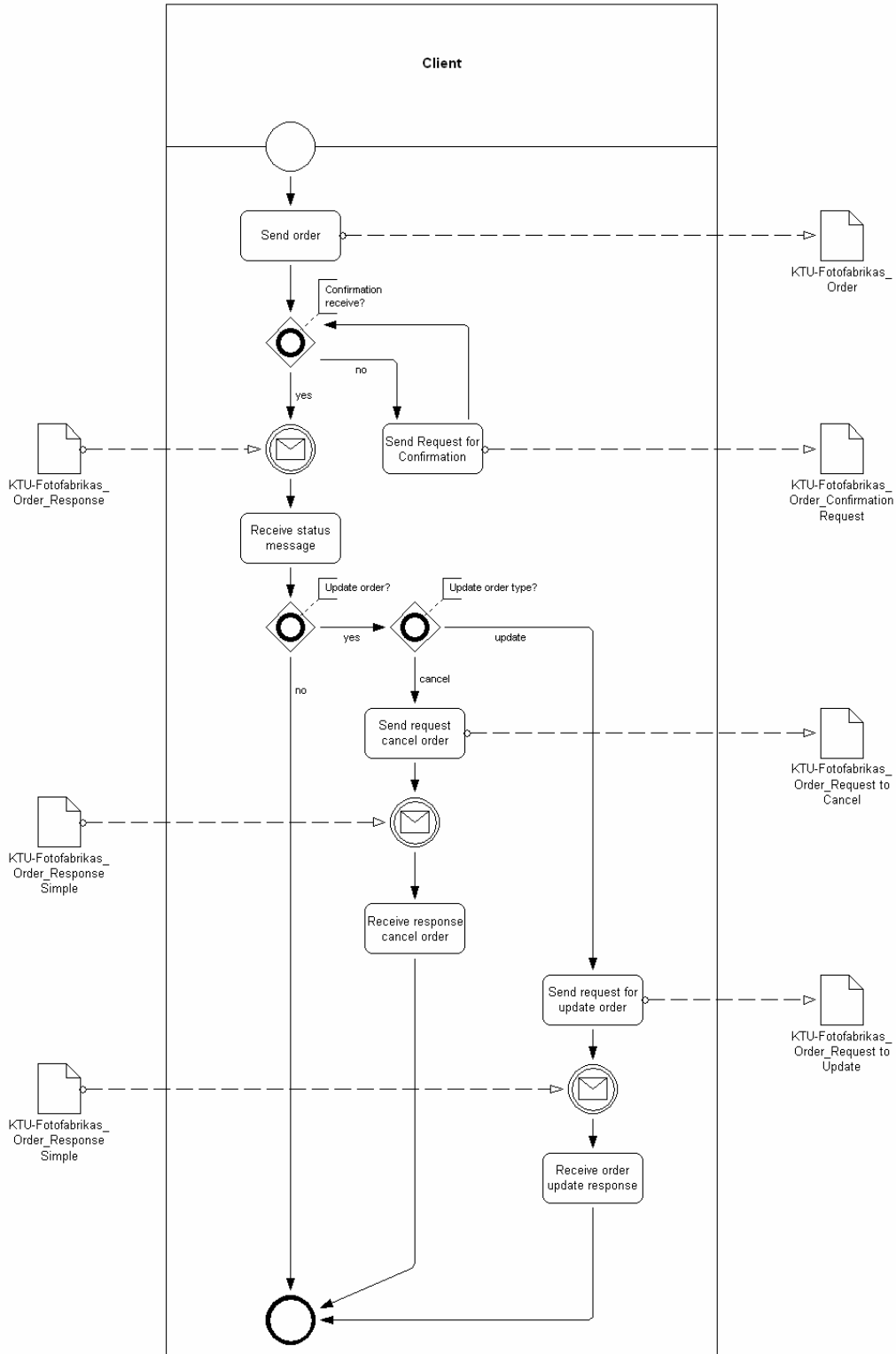
Πίνακας 17 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Λιθουανία-Fotofabrikas

4.1.4.3 B2B_03 Παραγγελία αγοράς (Ordering)

Σε αυτό το τρίτο μοντέλο παρουσιάζεται η διαδικασία παραγγελίας μεταξύ πελάτη και προμηθευτή. Την διαδικασία ξεκινά ο πελάτης ο οποίος ετοιμάζει μια παραγγελία και την στέλνει μ' ένα μήνυμα στον προμηθευτή. Ο προμηθευτής αφού λάβει το μήνυμα ελέγχει αν μπορεί να εκπληρώσει πλήρως τη διαταγή του πελάτη. Στην περίπτωση που η διαταγή μπορεί να εκπληρωθεί πλήρως στέλνει ένα μήνυμα επιβεβαίωσης στον πελάτη. Αν δεν μπορεί, τότε ελέγχει αν μπορεί η διαταγή να εκπληρωθεί εν μέρει. Σε αυτό το δεύτερο στάδιο του ελέγχου αν η διαταγή μπορεί να εκπληρωθεί εν μέρει στέλνει στον πελάτη το νέο μοντέλο με ένα μήνυμα, αντίθετα στην περίπτωση που δεν μπορεί να εκπληρωθεί ούτε εν μέρει στέλνει μια αρνητική απάντηση στον πελάτη και τελειώνει εκεί τη διαδικασία.

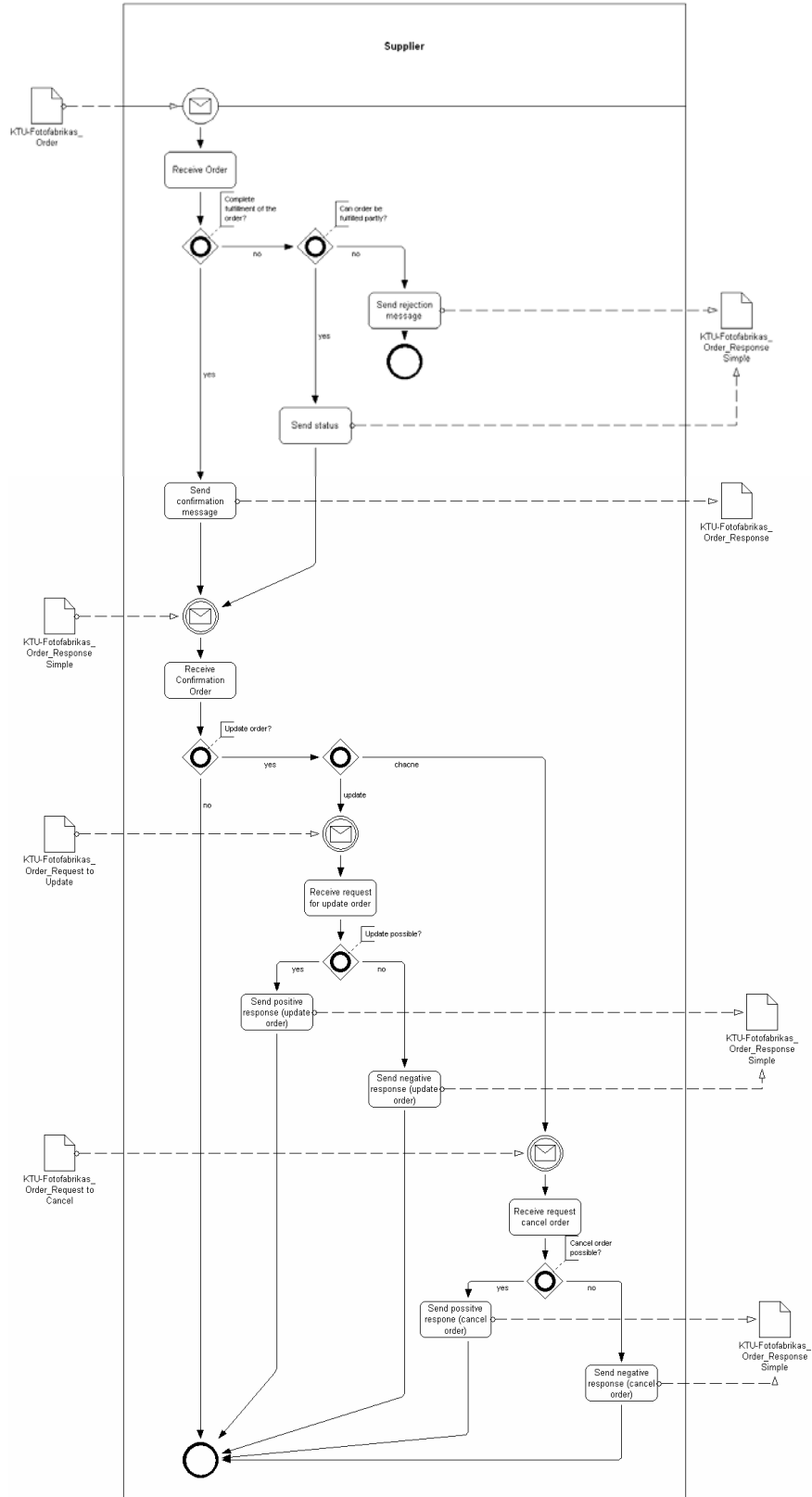
Ο πελάτης μετά το αρχικό του αίτημα αν δεν λάβει κάποια απάντηση μπορεί να στείλει και νέο αίτημα επιβεβαίωσης. Αφού ο πελάτης λάβει την επιβεβαίωση βλέπει αν η αρχική του παραγγελία χρειάζεται κάποια αναπροσαρμογή ή μπορεί να εκπληρωθεί πλήρως. Στην πρώτη περίπτωση τελειώνει εκεί τη διαδικασία ενώ στη δεύτερη ο πελάτης ελέγχει αν μπορεί να αναπροσαρμόσει την αρχική του παραγγελία ή όχι. Αν μπορεί να την αναπροσαρμόσει θα στείλει το αίτημά του με ένα μήνυμα στον προμηθευτή, αλλιώς θα

αναγκαστεί να ακυρώσει την αρχική του παραγγελία και να ενημερώσει με ένα αντίστοιχο μήνυμα τον προμηθευτή. Τα μοντέλα του πελάτη και του προμηθευτή φαίνονται παρακάτω.



Εικόνα 37 - Παραγγελία αγοράς_Λιθουανία-Fotofabrikas-A

Αφού ο προμηθευτής λάβει την απάντηση του πελάτη βλέπει αν η διαδικασία έχει τελειώσει, αν χρειάζεται αναπροσαρμογή η αρχική του παραγγελία ή αν ο πελάτης ζήτησε την ακύρωση της παραγγελίας.




Εικόνα 38 - Παραγγελία αγοράς_Λιθουανία-Fotofabrikas-B

Στην περίπτωση που ο πελάτης ζήτησε μια συγκεκριμένη αναπροσαρμογή της αρχικής του παραγγελίας ο προμηθευτής δέχεται το αντίστοιχο μήνυμα και βλέπει αν μπορεί να εκπληρώσει αυτήν την αναπροσαρμογή και να ολοκληρώσει την παραγγελία.

Στην περίπτωση που έχει τη δυνατότητα να εκπληρώσει τη νέα αναπροσαρμοσμένη παραγγελία θα στείλει ένα θετικό μήνυμα επιβεβαίωσης στον πελάτη, αντίθετα αν δεν μπορεί, θα στείλει μια αρνητική απάντηση και θα τελειώσει εκεί τη διαδικασία. Αν ο πελάτης ζητήσει την ακύρωση της παραγγελίας για κάποιο λόγο, ο προμηθευτής θα ελέγξει σε ποιο στάδιο βρίσκεται η παραγγελία και θα αποφασίσει αν μπορεί να ακυρωθεί. Αναλόγως το αποτέλεσμα θα κριθεί και η τελευταία απάντηση του προμηθευτή προς τον πελάτη για να τελειώσει η διαδικασία.

Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι μέχρι πέντε. Το αρχικό αίτημα, το αίτημα επιβεβαίωσης αν χρειαστεί, η επιβεβαίωση και δύο ακόμα μηνύματα σε περίπτωση ακύρωσης ή αναπροσαρμογής. Τα σημεία απόφασης είναι τρία για τον πελάτη και έξι για τον προμηθευτή. Οι δραστηριότητες είναι επτά για τον πελάτη και έντεκα για τον προμηθευτή. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

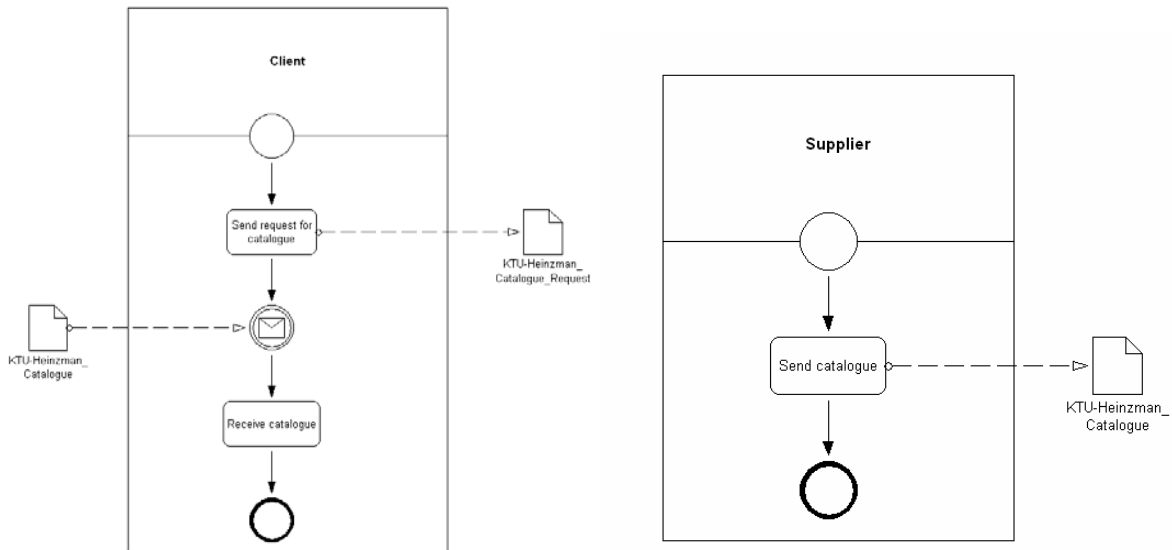
B2B	O3
Χώρα	 Λιθουανία - Fotofabrikas
Διαδικασία	Παραγγελία αγοράς
Ρόλοι	A: Πελάτης B: Προμηθευτής
Ροή Σχεδίου	A-B-A-B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	8
Σημεία απόφασης	9
Δραστηριότητες	18

Πίνακας 18 - Παραγγελία αγοράς_Λιθουανία-Fotofabrikas

4.1.5 Λιθουανική Εταιρεία “Heinzman”

4.1.5.1 B2B_01 Δημιουργία καταλόγου αιτήματος (Create catalogue)

Η Λιθουανική εταιρεία “Heinzman” είναι η τελευταία εταιρεία της Λιθουανίας που μας βοήθησε στην ανάλυση και μοντελοποίηση κάποιων διαδικασιών της. Όλα τα μοντέλα της είναι πιο απλοϊκά σε σχέση με τις άλλες εταιρείες της Λιθουανίας. Σαν πρώτο αφηρημένο μοντέλο θα επεξεργαστούμε τη διαδικασία δημιουργίας ενός καταλόγου αιτήματος. Τα δύο μοντέλα του πελάτη και του προμηθευτή φαίνονται παρακάτω.




Εικόνα 39 - Δημιουργία καταλόγου αιτήματος _ Λιθουανία-Heinzman

Η πρώτη εταιρεία έχει το ρόλο του πελάτη και η δεύτερη το ρόλο του προμηθευτή. Ο πελάτης ξεκινά τη διαδικασία στέλνοντας ένα μήνυμα που περιλαμβάνει τον κατάλογο με το αίτημά του στον προμηθευτή. Ο προμηθευτής με τη σειρά του επεξεργάζεται το αίτημα και στέλνει πίσω στο δέκτη τον κατάλογο με τις απαντήσεις που του ζητήθηκαν. Όταν λάβει το μήνυμα ο πελάτης τελειώνει η διαδικασία.

Σε αντίθεση με τις προηγούμενες εταιρείες, αυτό το μοντέλο της “Heinzman” δεν περιέχει το ενδεχόμενο ο προμηθευτής να μην μπορεί να ανταποκριθεί στο αίτημα του πελάτη.

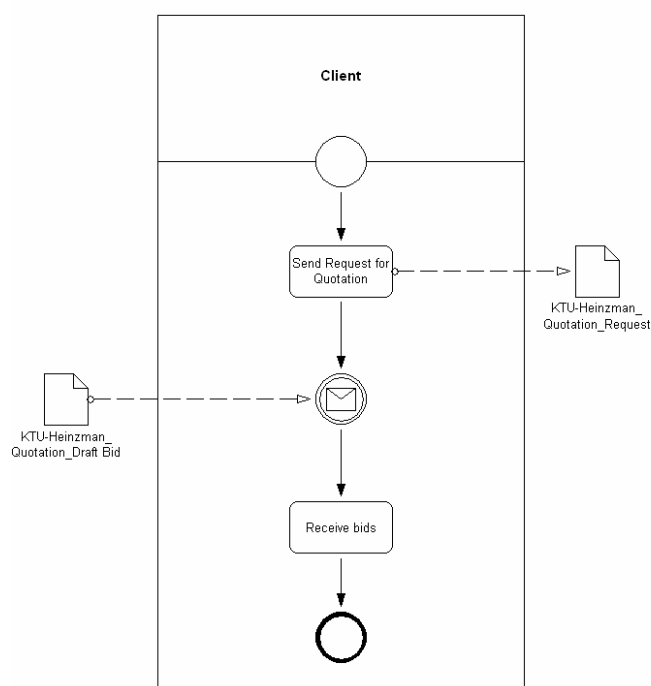
Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ’ αυτή τη διαδικασία είναι δύο. Το αρχικό αίτημα και η απάντηση του προμηθευτή. Δεν υπάρχουν σημεία απόφασης σ’ αυτό το μοντέλο. Οι δραστηριότητες είναι δύο για τον πελάτη και μία για τον προμηθευτή. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

B2B	01
Χώρα	 Λιθουανία - Heinzman
Διαδικασία	Δημιουργία καταλόγου αιτήματος
Ρόλοι	A: Πελάτης B: Προμηθευτής
Ροή Σχεδίου	A-B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	2
Σημεία απόφασης	0
Δραστηριότητες	3

Πίνακας 19 - Δημιουργία καταλόγου αιτήματος _ Λιθουανία-Heinzman

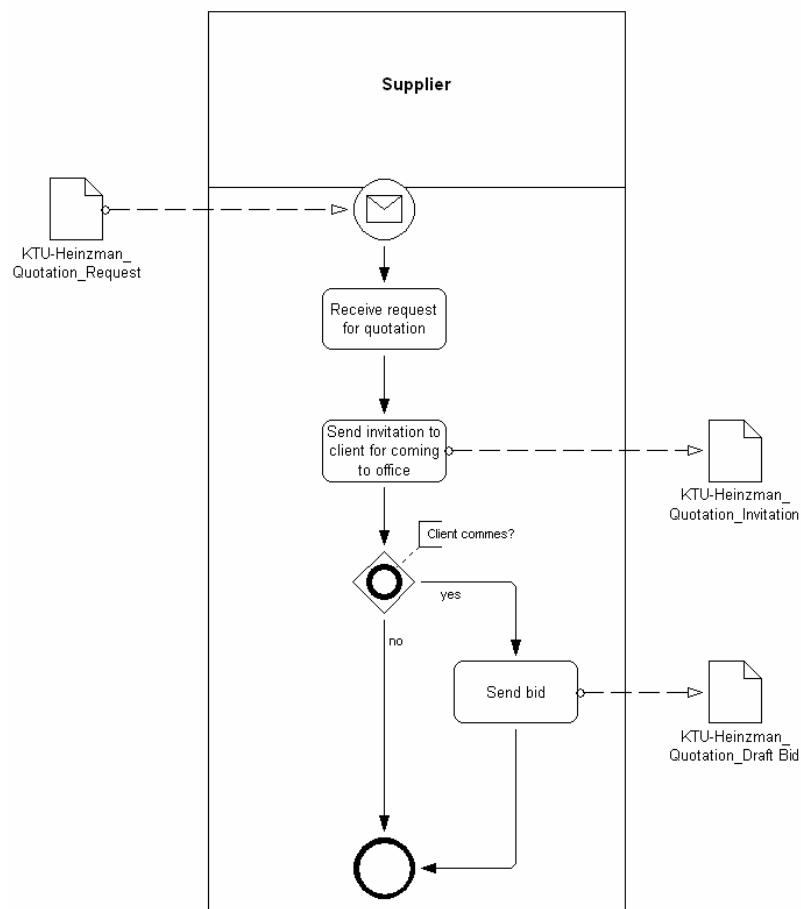
4.1.5.2 B2B_02 Αίτημα δημιουργίας προσφοράς (Sourcing buyer initiated)

Η δεύτερη διαδικασία που θα αναλυθεί είναι το αίτημα δημιουργίας προσφοράς. Παρακάτω φαίνεται το μοντέλο του πελάτη.



Εικόνα 40 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Λιθουανία-Heinzman-A


Τη διαδικασία ξεκινά ο πελάτης ο οποίος ετοιμάζει μια αναφορά που περιέχει το αίτημα της προσφοράς και τη στέλνει μ' ένα μήνυμα στον προμηθευτή. Ο προμηθευτής όταν λάβει το μήνυμα του πελάτη, ελέγχει το περιεχόμενο της αναφοράς και καλεί τον πελάτη στο γραφείο του για να συζητήσουν τη προσφορά και ότι απορίες έχουν δημιουργηθεί. Αν ο πελάτης δεν επισκεφτεί τον προμηθευτή η διαδικασία τελειώνει εκεί χωρίς την παράδοση προσφοράς. Ενώ αν ο πελάτης τον επισκεφτεί ο προμηθευτής θα προετοιμάσει και θα του παραδώσει την προσφορά του, την οποία θα στείλει και με μήνυμα. Όταν την λάβει ο πελάτης τελειώνει και η διαδικασία. Το παρακάτω μοντέλο είναι του προμηθευτή.



Εικόνα 41 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Λιθουανία-Heinzman-B

Όπως διακρίνουμε κάποιες διαδικασίες και συναλλαγές διαφέρουν από εταιρεία σε εταιρεία. Στη συγκεκριμένη για παράδειγμα ο προμηθευτής απαιτεί την παρουσία του πελάτη για την παράδοση της προσφοράς, πράγμα που δεν το συναντάμε σε προηγούμενα επιχειρησιακά μοντέλα. Αυτό μπορεί να το κάνει γιατί θέλει να έρθει σε προσωπικό επίπεδο επικοινωνίας με τον πελάτη και να συζητήσει μαζί του. Πολλοί επαγγελματίες το κάνουν αυτό γιατί δίνουν διαφορετικές προσφορές για το ίδιο προϊόν από πελάτη σε πελάτη ανάλογα την ιδιότητα του. Δηλαδή άλλη προσφορά θα ετοιμάζε για μία μεγάλη εταιρεία, άλλη για έναν επιχειρηματία και άλλη για έναν ιδιώτη. Και αυτό γιατί αποσκοπεί και σε μελλοντική συνεργασία.

Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι μέχρι τρία. Το αρχικό αίτημα, η πρόσκληση στον πελάτη και η τελική προσφορά. Το σημείο απόφασης είναι ένα για τον προμηθευτή. Οι δραστηριότητες είναι δύο για τον πελάτη και τρεις για τον προμηθευτή. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

B2B	02
Χώρα	 Λιθουανία - Heinzman
Διαδικασία	Αίτημα δημιουργίας προσφοράς
Ρόλοι	A: Πελάτης B: Προμηθευτής
Ροή Σχεδίου	A-B-B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	3
Σημεία απόφασης	1
Δραστηριότητες	5

Πίνακας 20 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Λιθουανία-Heinzman

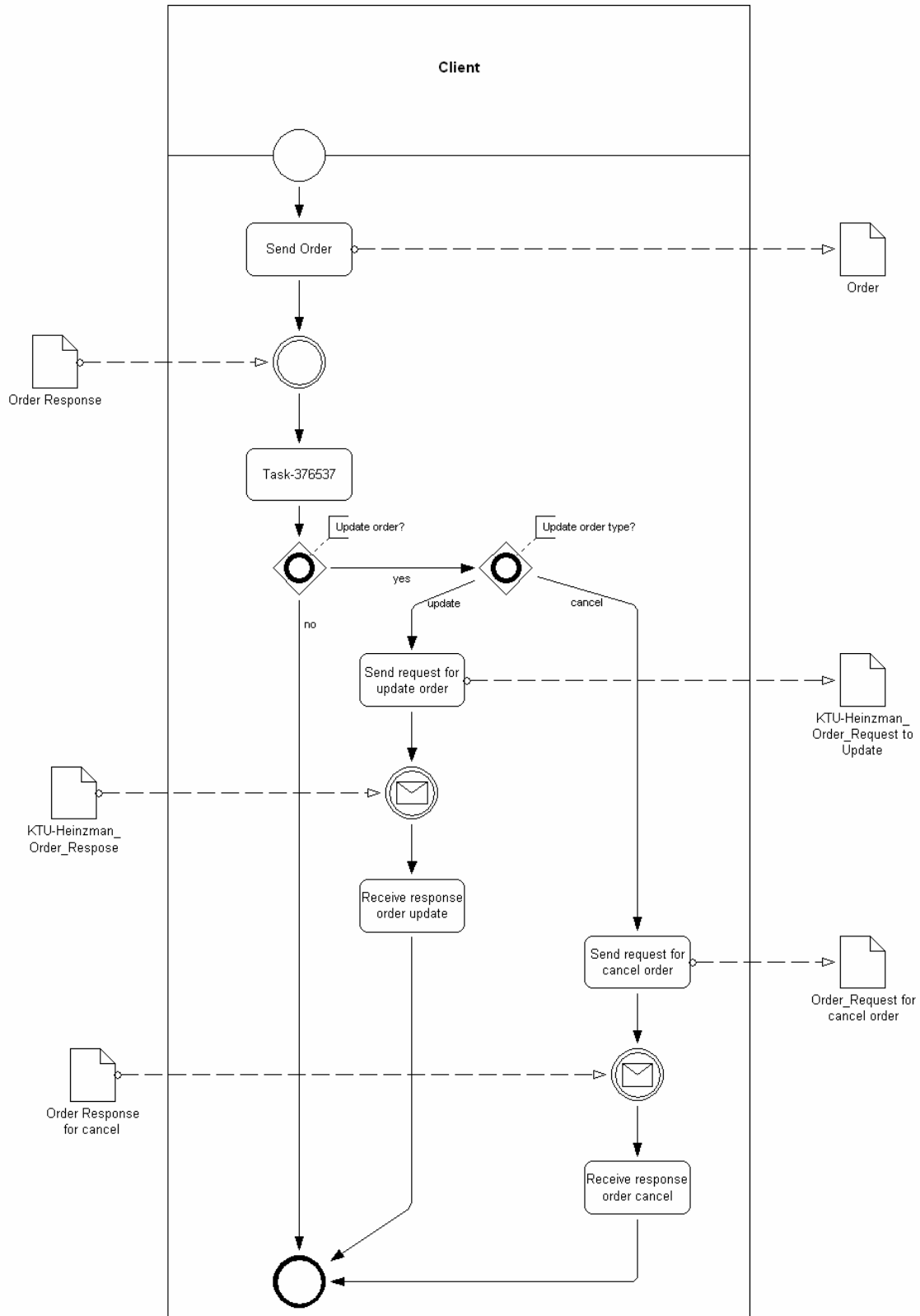
4.1.5.3 B2B_03 Παραγγελία αγοράς (Ordering)

Σε αυτό το τρίτο μοντέλο παρουσιάζεται η διαδικασία παραγγελίας μεταξύ πελάτη και προμηθευτή το οποίο μοιάζει αρκετά με το αντίστοιχο της εταιρείας "Fotofabrikas" με μόνη διαφορά ότι δεν υπάρχει στάδιο επιβεβαίωσης της αρχικής παραγγελίας ότι την έλαβε ο προμηθευτής.

Την διαδικασία ξεκινά ο πελάτης ο οποίος ετοιμάζει μια παραγγελία και την στέλνει μ' ένα μήνυμα στον προμηθευτή. Ο προμηθευτής αφού λάβει το μήνυμα ελέγχει αν μπορεί να εκπληρώσει πλήρως τη διαταγή του πελάτη. Στην περίπτωση που η διαταγή μπορεί να εκπληρωθεί πλήρως στέλνει ένα μήνυμα επιβεβαίωσης στον πελάτη. Αν δεν μπορεί, τότε ελέγχει αν μπορεί η διαταγή να εκπληρωθεί εν μέρει.

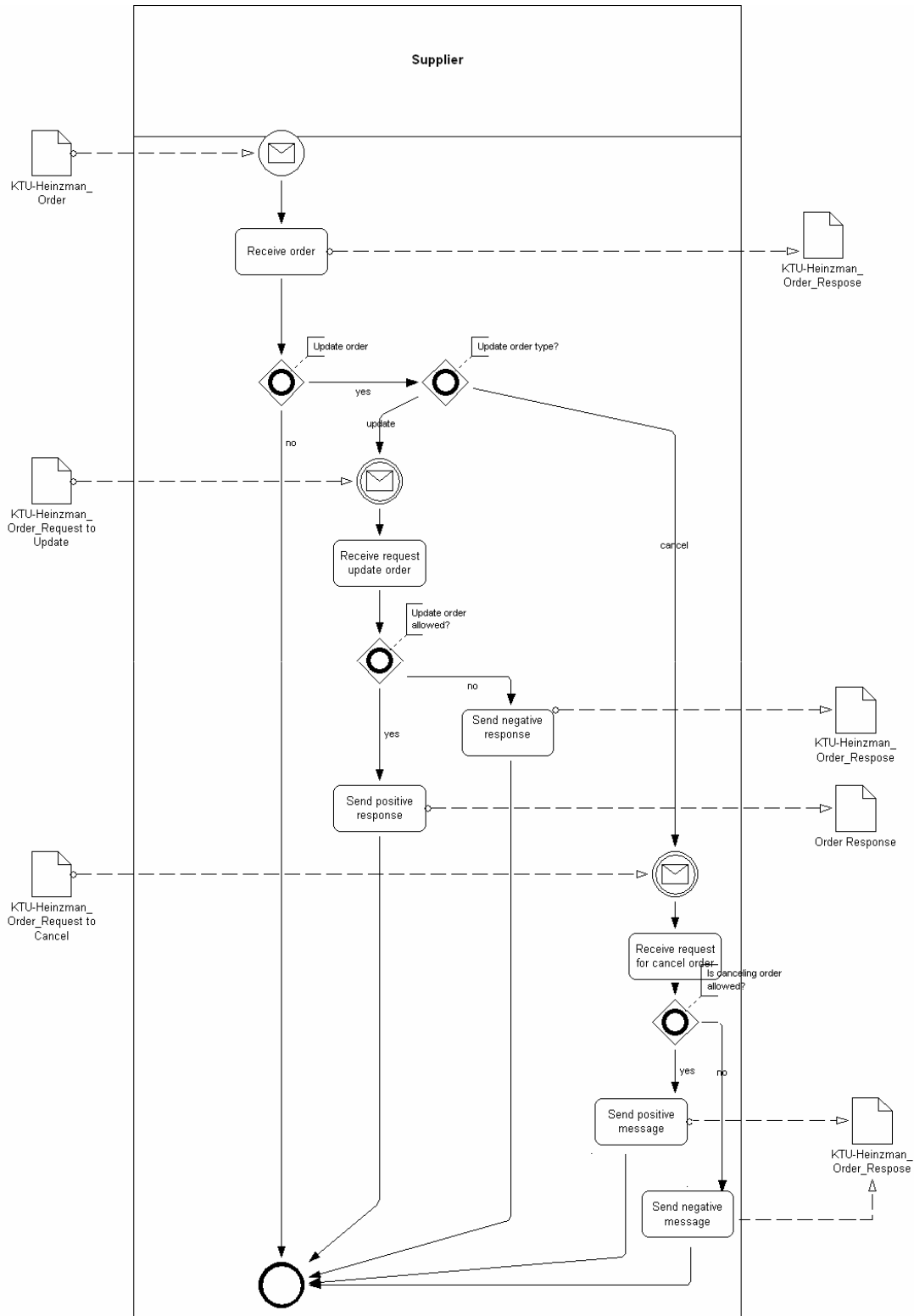
Αφού ο πελάτης λάβει την επιβεβαίωση βλέπει αν η αρχική του παραγγελία χρειάζεται κάποια αναπροσαρμογή ή μπορεί να εκπληρωθεί πλήρως. Στην πρώτη περίπτωση τελειώνει εκεί τη διαδικασία ενώ στη δεύτερη ο πελάτης ελέγχει αν μπορεί να αναπροσαρμόσει την αρχική του παραγγελία ή όχι. Αν μπορεί να την αναπροσαρμόσει θα στείλει το αίτημά του με ένα μήνυμα στον προμηθευτή, αλλιώς θα αναγκαστεί να ακυρώσει την αρχική του παραγγελία και να ενημερώσει με ένα αντίστοιχο μήνυμα τον προμηθευτή.

Αφού ο προμηθευτής λάβει την απάντηση του πελάτη βλέπει αν η διαδικασία έχει τελειώσει, αν χρειάζεται αναπροσαρμογή η αρχική του παραγγελία ή αν ο πελάτης ζήτησε την ακύρωση της παραγγελίας. Τα μοντέλα του πελάτη και του προμηθευτή φαίνονται παρακάτω.



Εικόνα 42 - Παραγγελία αγοράς_Λιθουανία-Heinzman-A


Στην περίπτωση που ο πελάτης ζήτησε μια συγκεκριμένη αναπροσαρμογή της αρχικής του παραγγελίας ο προμηθευτής δέχεται το αντίστοιχο μήνυμα και βλέπει αν μπορεί να εκπληρώσει αυτήν την αναπροσαρμογή και να ολοκληρώσει την παραγγελία.



Εικόνα 43 - Παραγγελία αγοράς_Λιθουανία-Heinzman-B

Στην περίπτωση που έχει τη δυνατότητα να εκπληρώσει τη νέα αναπροσαρμοσμένη παραγγελία θα στείλει ένα θετικό μήνυμα επιβεβαίωσης στον πελάτη, αντίθετα αν δεν μπορεί, θα στείλει μια αρνητική απάντηση και θα τελειώσει εκεί τη διαδικασία. Αν ο πελάτης ζητήσει την ακύρωση της παραγγελίας για κάποιο λόγο, ο προμηθευτής θα ελέγξει σε ποιο στάδιο βρίσκεται η παραγγελία και θα αποφασίσει αν μπορεί να ακυρωθεί. Αναλόγως το αποτέλεσμα θα κριθεί και η τελευταία απάντηση του προμηθευτή προς τον πελάτη για να τελειώσει η διαδικασία.

Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι μέχρι τέσσερα. Το αρχικό αίτημα, η επιβεβαίωση και δύο ακόμα μηνύματα σε περίπτωση ακύρωσης ή αναπροσαρμογής. Τα σημεία απόφασης είναι δύο για τον πελάτη και τέσσερα για τον προμηθευτή. Οι δραστηριότητες είναι έξι για τον πελάτη και επτά για τον προμηθευτή. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

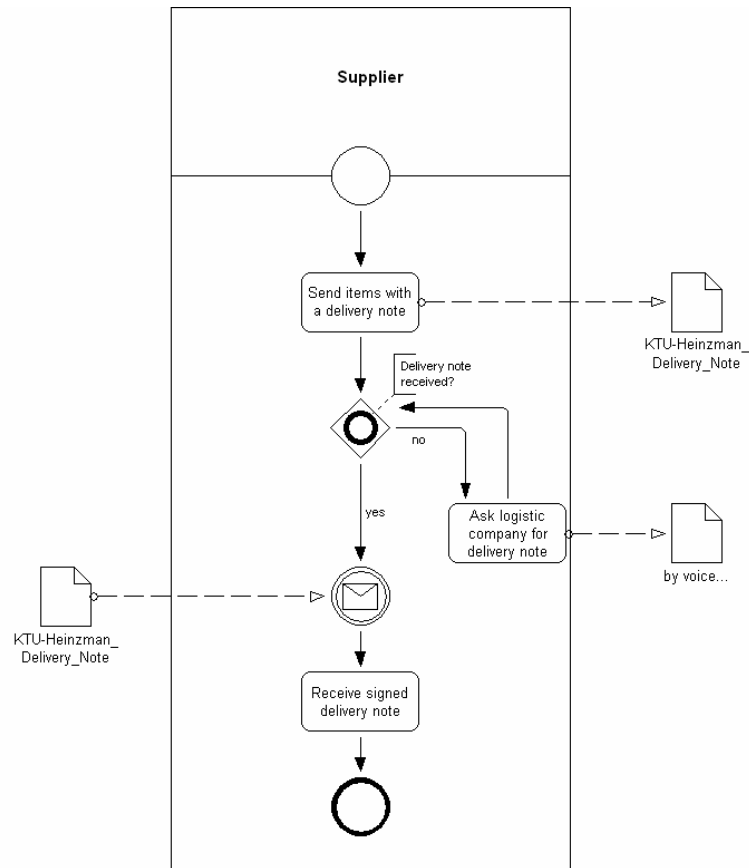
B2B	03
Χώρα	 Λιθουανία - Heinzman
Διαδικασία	Παραγγελία αγοράς
Ρόλοι	A: Πελάτης B: Προμηθευτής
Ροή Σχεδίου	A-B-A-B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	6
Σημεία απόφασης	6
Δραστηριότητες	13

Πίνακας 21 - Παραγγελία αγοράς_Λιθουανία-Heinzman

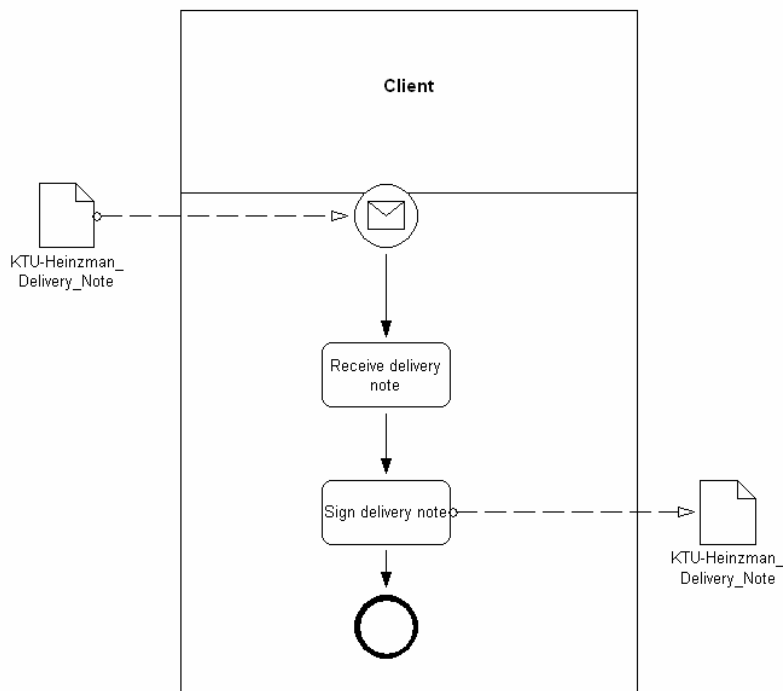
4.1.5.4 B2B_04 Συμβουλές Αποστολών (Dispatch Advice)

Σε αυτό το μοντέλο παρουσιάζεται η διαδικασία Συμβουλών αποστολών μεταξύ προμηθευτή και πελάτη. Η διαδικασία ξεκινάει από τον προμηθευτή ο οποίος συλλέγει τα στοιχεία των αποστολών και τα στέλνει με ένα μήνυμα στον πελάτη. Ο πελάτης δέχεται το μήνυμα του προμηθευτή και ελέγχει την κατάσταση των στοιχείων. Έπειτα τα επεξεργάζεται δίνει τις διευκρινήσεις που πρέπει, υπογράφει και τα στέλνει στον προμηθευτή.

Τα μοντέλο του προμηθευτή και του πελάτη που μόλις αναλύσαμε φαίνονται στις δύο παρακάτω εικόνες.




Εικόνα 44 - Συμβουλές Αποστολών_Λιθουανία-Heinzman-A



Εικόνα 45 - Συμβουλές Αποστολών_Λιθουανία-Heinzman-B

Μέχρι ο προμηθευτής να λάβει την απάντηση μπορεί να επικοινωνήσει τηλεφωνικά με το λογιστήριο και να ενημερωθεί για την πορεία της αποστολής του μηνύματος. Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι δύο. Το αρχικό αίτημα και η απάντηση του πελάτη. Το σημείο απόφασης είναι ένα για τον προμηθευτή. Οι δραστηριότητες είναι δύο για τον πελάτη και τρεις για τον προμηθευτή. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

B2B	04
Χώρα	 Λιθουανία - Heinzman
Διαδικασία	Συμβουλές Αποστολών
Ρόλοι	A: Προμηθευτής B: Πελάτης
Ροή Σχεδίου	A-B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	2
Σημεία απόφασης	1
Δραστηριότητες	5

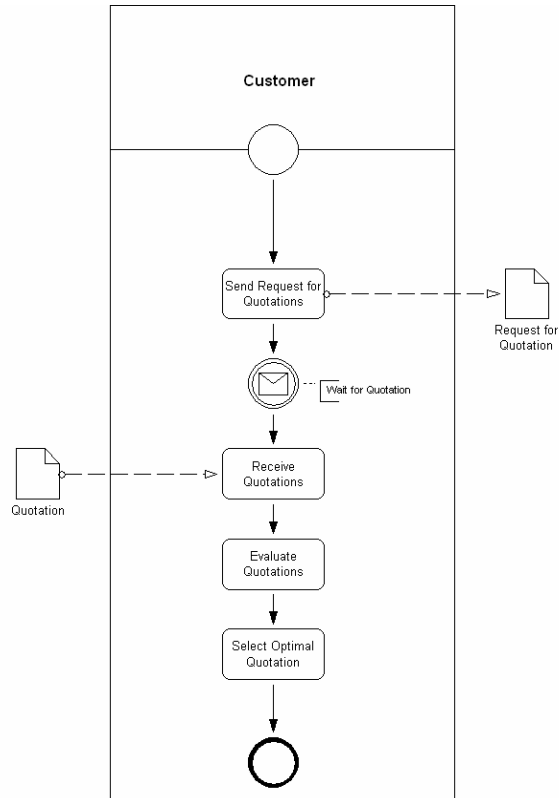
Πίνακας 22 - Συμβουλές Αποστολών_Λιθουανία-Heinzman

4.1.6 Ρουμανική Εταιρεία

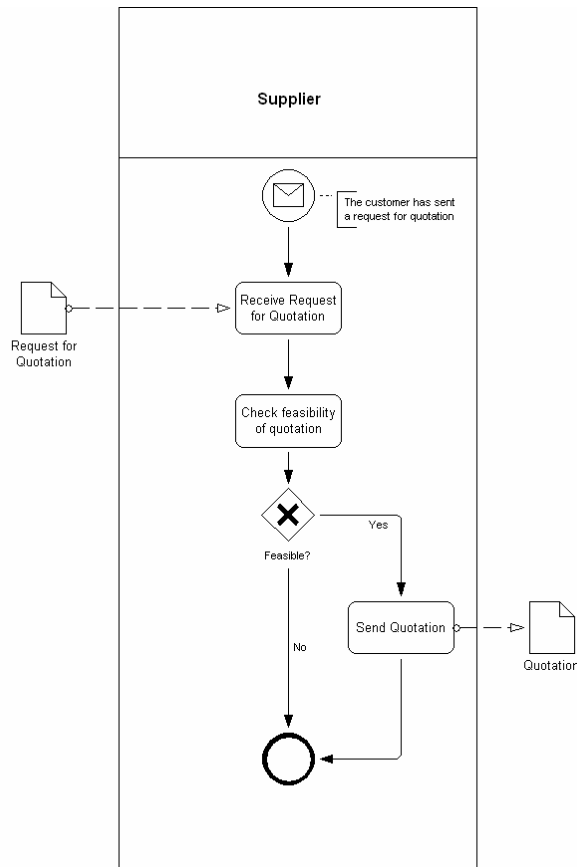
4.1.6.1 B2B_02 Αίτημα δημιουργίας προσφοράς (Sourcing buyer initiated)

Η Ρουμανία είναι η επόμενη χώρα που μας βοήθησε στην ανάλυση και μοντελοποίηση κάποιων διαδικασιών της ανάμεσα σε δύο εταιρείες. Σαν πρώτο αφηρημένο μοντέλο θα επεξεργαστούμε τη διαδικασία αιτήματος δημιουργίας προσφοράς. Τη διαδικασία ξεκινά ο πελάτης ο οποίος ετοιμάζει μια αναφορά που περιέχει το αίτημα της προσφοράς και τη στέλνει μ' ένα μήνυμα στον προμηθευτή. Ο προμηθευτής αφού λάβει το αίτημα δημιουργίας προσφοράς που του έστειλε ο πελάτης ελέγχει το περιεχόμενο της αναφοράς και κρίνει αν είναι εφικτό η δημιουργία μιας προσφοράς ή όχι. Αν είναι εφικτό τότε προετοιμάζει την προσφορά και τη στέλνει μ' ένα μήνυμα στον πελάτη, αλλιώς, αν δεν μπορεί να καλύψει το αίτημα του τελειώνει εκεί τη διαδικασία.

Παρακάτω παρουσιάζονται τα δύο μοντέλα που αναλύουμε.



Εικόνα 46 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Ρουμανία-A



Εικόνα 47 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Ρουμανία-B

Ο πελάτης αφού λάβει την προσφορά που του έστειλε ο προμηθευτής αξιολογηθεί το περιεχόμενό της και επιλέγει τη βέλτιστη γι' αυτόν προσφορά τελειώνοντας τη διαδικασία. Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι δύο. Το αρχικό αίτημα και η προσφορά του προμηθευτή. Το σημείο απόφασης είναι ένα για τον προμηθευτή. Οι δραστηριότητες είναι τέσσερις για τον πελάτη και τρεις για τον προμηθευτή. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

B2B	02
Χώρα	 Ρουμανία
Διαδικασία	Αίτημα δημιουργίας προσφοράς
Ρόλοι	A: Πελάτης B: Προμηθευτής
Ροή Σχεδίου	A-B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	2
Σημεία απόφασης	1
Δραστηριότητες	7

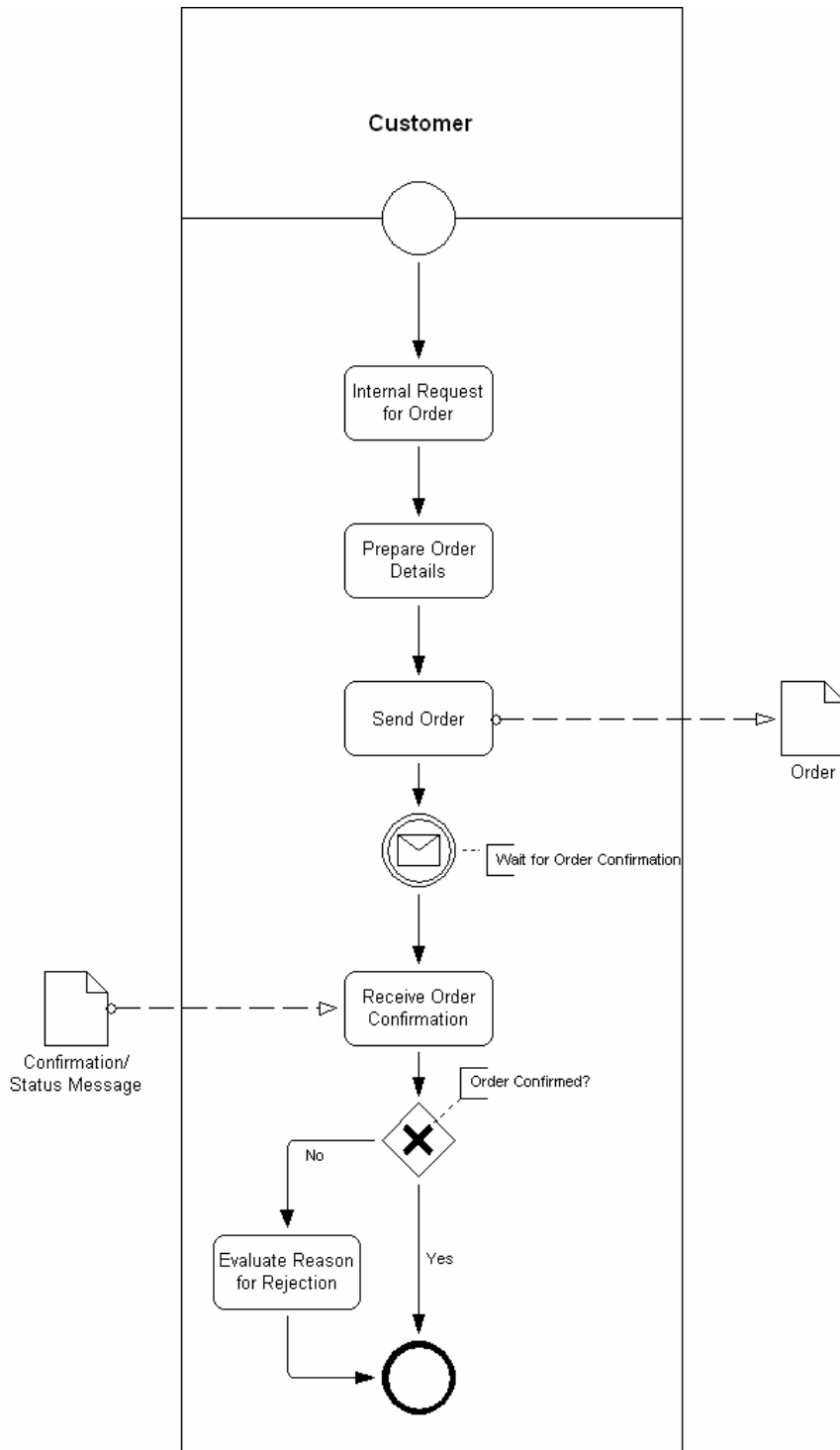
Πίνακας 23 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Ρουμανία

4.1.6.2 B2B_03 Παραγγελία αγοράς (Ordering)

Σε αυτό το δεύτερο μοντέλο παρουσιάζεται η διαδικασία παραγγελίας μεταξύ πελάτη και προμηθευτή. Τη διαδικασία ξεκινά ο πελάτης ο οποίος δίνει μια εσωτερική εντολή για την προετοιμασία της παραγγελίας. Αφού επεξεργαστεί και προετοιμάσει τις τελευταίες λεπτομέρειες της παραγγελίας την στέλνει με ένα μήνυμα στον προμηθευτή. Ο προμηθευτής αφού λάβει την παραγγελία του πελάτη του, την ελέγχει και βάσει των επιχειρησιακών του συνθηκών κρίνει αν μπορεί να ανταποκριθεί ή όχι σε αυτό το αίτημα. Με τον όρο επιχειρησιακές συνθήκες εννοούμε την διαθεσιμότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών που του ζητάει ο πελάτης καθώς επίσης και τον απαιτούμενο χρόνο που πρέπει να διαθέτει ο προμηθευτής για την προετοιμασία της παραγγελίας.

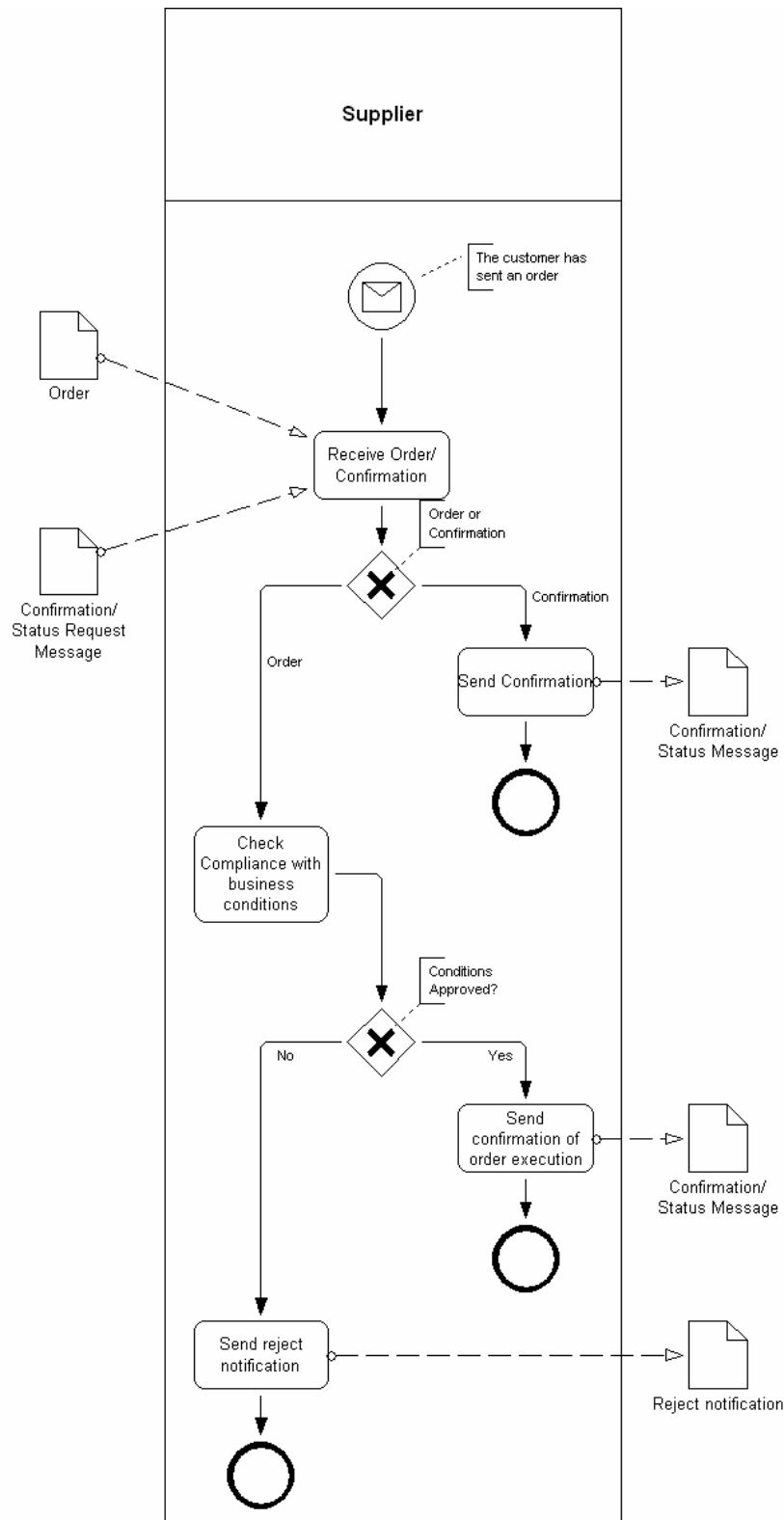
Στην περίπτωση που η προετοιμασία της παραγγελίας είναι δυνατή και πραγματοποιήσιμη από τον προμηθευτή επιβεβαιώνει με ένα θετικό μήνυμα τον πελάτη του, αλλιώς θα στείλει μια αρνητική ειδοποίηση και θα τελειώσει εκεί τη διαδικασία. Μετά την αποστολή της αρχικής παραγγελίας από τον πελάτη, ο ίδιος μπορεί να στείλει ένα μήνυμα επιβεβαίωσης για να ελέγξει αν ο προμηθευτής έλαβε την παραγγελία.

Παρακάτω παρουσιάζονται τα δύο μοντέλα που αναλύουμε.



Εικόνα 48 - Παραγγελία αγοράς_Ρουμανία-Α

Ο πελάτης αν δεχτεί το θετικό μήνυμα από τον προμηθευτή τελειώνει εκεί τη διαδικασία, ενώ στην περίπτωση που δεχτεί την αρνητική ειδοποίηση του προμηθευτή αξιολογεί τους λόγους που οδήγησαν στην απόρριψη της παραγγελίας του.



Εικόνα 49 - Παραγγελία αγοράς_Ρουμανία-B

Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι τέσσερα. Η αρχική παραγγελία, η επιβεβαίωση λήψης και οι δύο απαντήσεις του προμηθευτή. Τα σημεία απόφασης είναι ένα για τον πελάτη και δύο για τον προμηθευτή. Οι δραστηριότητες είναι πέντε για τον πελάτη και πέντε για τον προμηθευτή. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

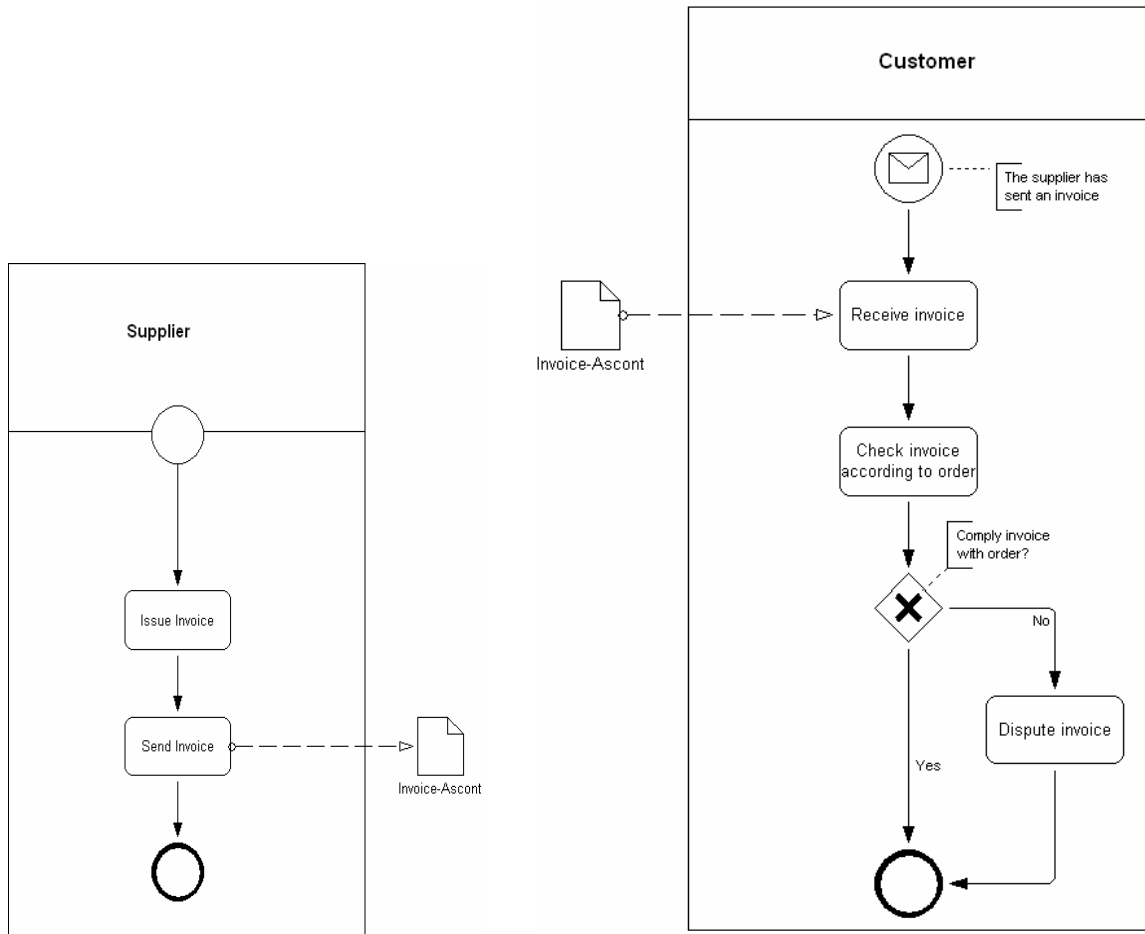
B2B	03
Χώρα	 Ρουμανία
Διαδικασία	Παραγγελία αγοράς
Ρόλοι	A: Πελάτης B: Προμηθευτής
Ροή Σχεδίου	A-A-B-B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	6
Σημεία απόφασης	3
Δραστηριότητες	10

Πίνακας 24 - Παραγγελία αγοράς_Ρουμανία

4.1.6.3 **B2B_05α:** Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα (Invoicing with credit note)

Σε αυτού το αφηρημένο μοντέλο αναλύεται η διαδικασία έκδοσης τιμολογίου. Αργότερα ανάλογα με το χρέος που θα προκύψει, αναλύεται σε πιστωτικό ή χρεωστικό τιμολόγιο και θα παρουσιαστούν άλλα δύο μοντέλα. Οι ρόλοι καλύπτονται από τον πελάτη και τον προμηθευτή.

Η διαδικασία ξεκινά από τον προμηθευτή ο οποίος εκδίδει το τιμολόγιο και το στέλνει με ένα μήνυμα στον πελάτη. Ο πελάτης αφού λάβει το τιμολόγιο του προμηθευτή το συγκρίνει με την αρχική εντολή που είχε δώσει. Από τη σύγκριση του τιμολογίου και της αρχικής παραγγελίας βλέπει αν υπάρχει κάποια διαφωνία ή όχι και τελειώνει εκεί τη διαδικασία. Παρακάτω φαίνονται τα δύο μοντέλα, του προμηθευτή και του πελάτη, που μόλις αναλύσαμε.



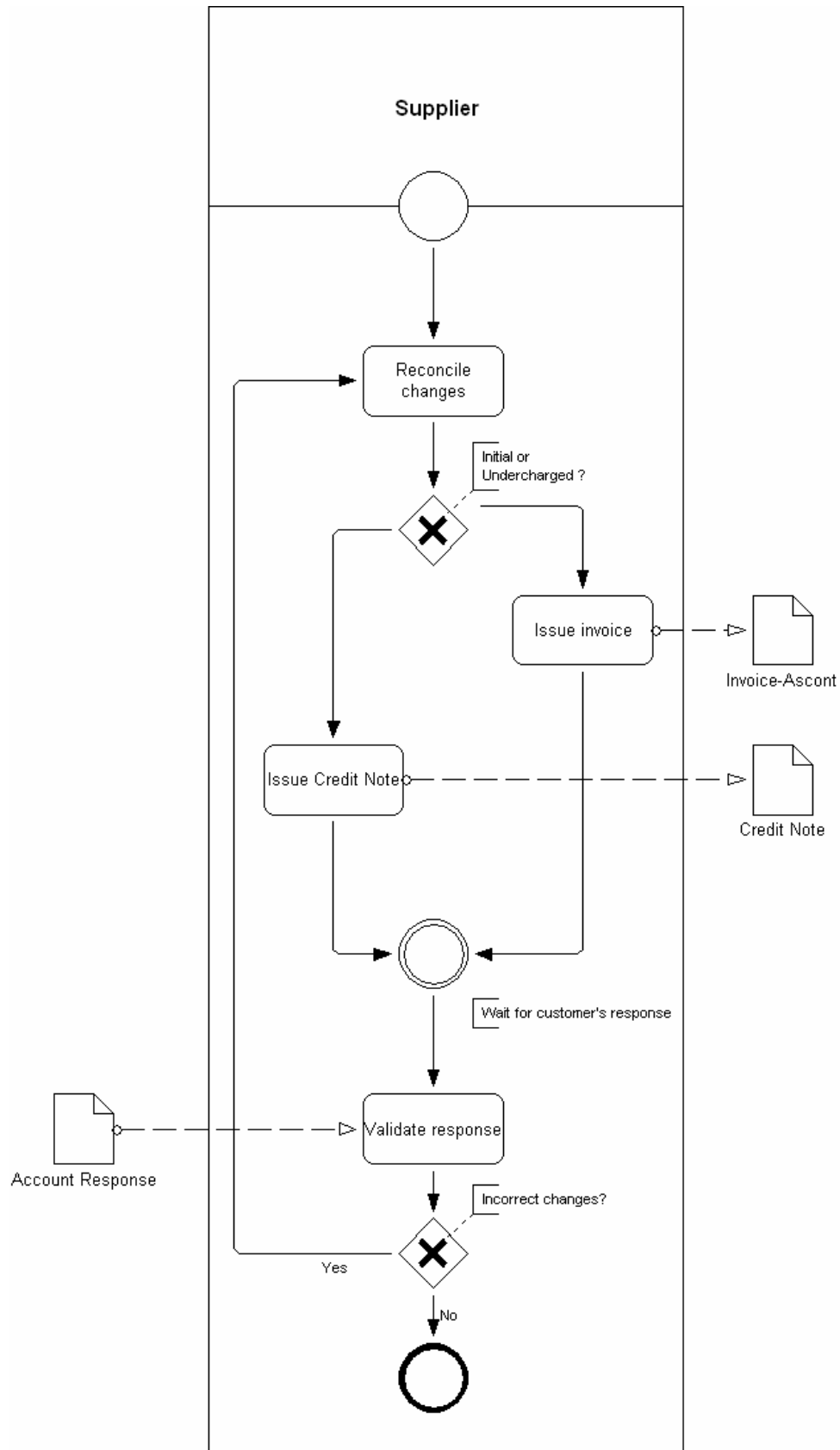
Εικόνα 50 - Τιμολόγηση_Ρουμανία

Σαν πρώτη διαδικασία θα ασχοληθούμε με το πιστωτικό τιμολόγιο. Η διαδικασία έχει ξεκινήσει από τον προμηθευτή ο οποίος αφού εκδώσει το αρχικό τιμολόγιο, εκδίδει και το πιστωτικό σημείωμα και το στέλνει μ' ένα μήνυμα στον πελάτη του. Έπειτα περιμένει την απάντηση του.

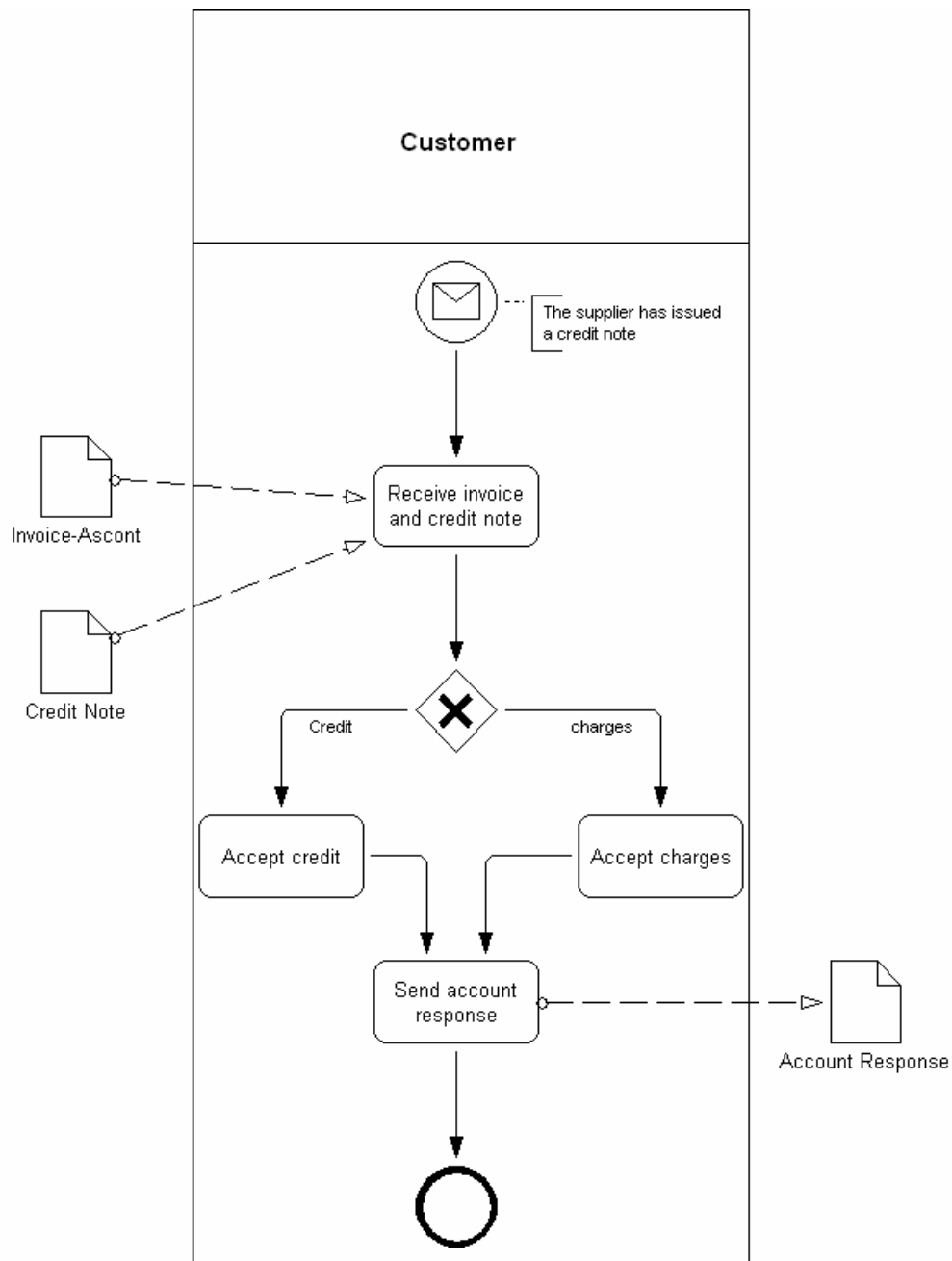
Ο πελάτης αφού δεχτεί το αρχικό τιμολόγιο και το αντίστοιχο πιστωτικό σημείωμα του προμηθευτή, τα ελέγχει, τα συγκρίνει και βλέπει αν υπάρχουν διαφορές. Αν δεν προκύψει κάποια ασυμφωνία τότε αποδέχεται το πιστωτικό σημείωμα και στέλνει το αντίστοιχο μήνυμα επιβεβαίωσης στον προμηθευτή, αντίθετα στην περίπτωση που προκύπτουν κάποιες υπερχρεώσεις στέλνει την ανάλογη απάντηση στον προμηθευτή.

Ο προμηθευτής δέχεται την απάντηση του πελάτη και στην περίπτωση που δεν υπάρχει κάποια διαφορά τελειώνει διαδικασία έχοντας λάβει την επικυρωμένη απάντηση, αλλιώς αν ο πελάτης δεν έχει συμφωνήσει με το πιστωτικό σημείωμα είναι αναγκασμένος να εκδώσει νέο συμπληρωματικό τιμολόγιο και νέο συμπληρωματικό πιστωτικό σημείωμα που θα περιλαμβάνει και θα συνυπολογίζει τις διαφορές. Έτσι θα επαναλάβει την αρχική διαδικασία.

Παρακάτω φαίνονται τα δύο μοντέλα, του προμηθευτή και του πελάτη στην πληρωμή με πίστωση, που μόλις αναλύσαμε.




Εικόνα 51 - Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα_Ρουμανία-A



Εικόνα 52 - Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα_Ρουμανία-B

Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι τρία. Το αρχικό τιμολόγιο, το πιστωτικό σημείωμα και η απάντηση του πελάτη. Σε περίπτωση επανάληψης της διαδικασίας θα σταλούν εκ νέου τρία ακόμα μηνύματα. Τα σημεία απόφασης είναι δύο για τον προμηθευτή και ένα για τον πελάτη. Οι δραστηριότητες είναι τέσσερις για τον πελάτη και τέσσερις για τον προμηθευτή. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

B2B	05α
Χώρα	 Ρουμανία
Διαδικασία	Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα
Ρόλοι	A: Προμηθευτής B: Πελάτης
Ροή Σχεδίου	A-A-B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	3
Σημεία απόφασης	3
Δραστηριότητες	8

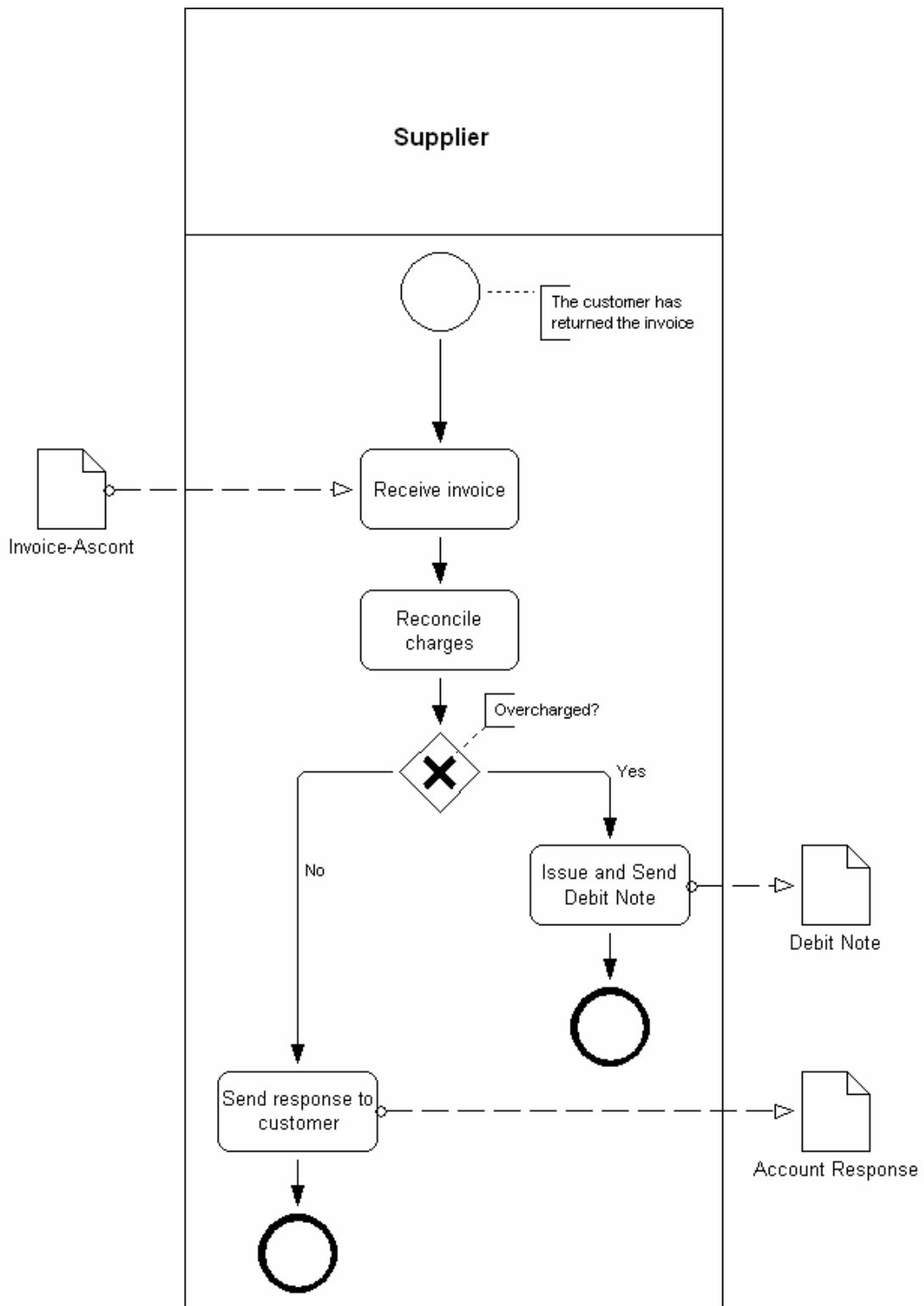
Πίνακας 25 - Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα_Ρουμανία

4.1.6.4 B2B_05b: Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα (Invoicing with debit)

Η τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα περιγράφεται παρακάτω. Η διαδικασία έχει ξεκινήσει από τον προμηθευτή ο οποίος έχει εκδώσει το αρχικό τιμολόγιο και έχει στείλει το χρεωστικό σημείωμα στον πελάτη. Ο πελάτης αφού λάβει τα δύο μηνύματα του προμηθευτή τα ελέγχει και βλέπει αν υπάρχει κάποια ασυμφωνία μεταξύ τιμολογίου και χρεωστικού σημειώματος. Αν δεν προκύπτει κάτι διαφορά τότε ο πελάτης δεν κάνει κάποια άλλη κίνηση αλλά τελειώνει τη διαδικασία, αντίθετα αν το τιμολόγιο δεν συμφωνεί με την αρχική πληρωμή το στέλνει πίσω στον προμηθευτή.

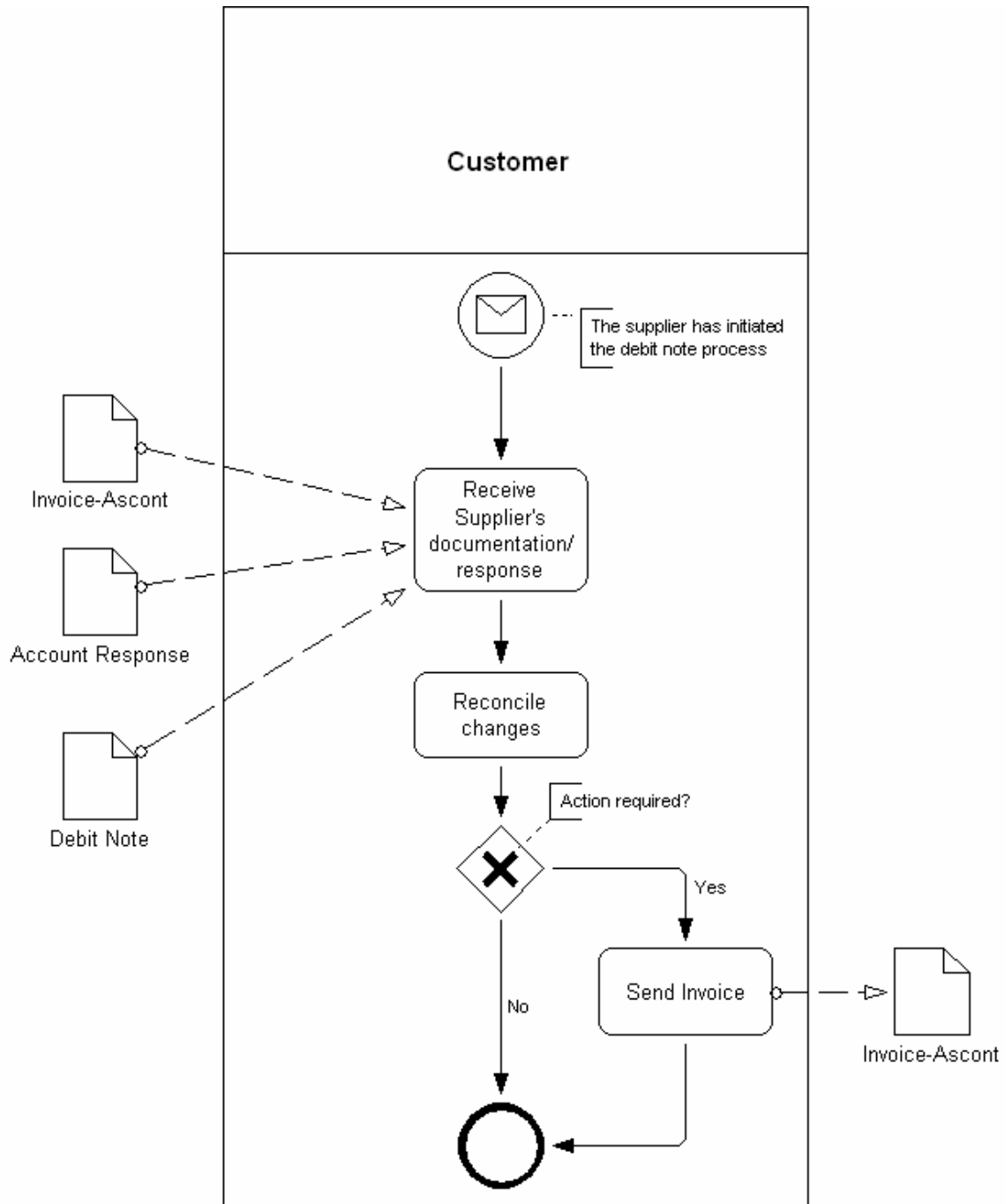
Ο προμηθευτής δέχεται το τιμολόγιο που επέστρεψε ο πελάτης και βλέπει αν προκύπτουν διαφορές και υπερχρεώσεις. Αν δεν υπάρχουν διαφορές του στέλνει ένα μήνυμα επιβεβαίωσης τελειώνοντας έτσι την συναλλαγή μαζί του. Αντίθετα αν προκύπτουν υπερχρεώσεις, εκδίδει νέο χρεωστικό τιμολόγιο και το στέλνει στον πελάτη του ο οποίος με τη σειρά του καλείται να καλύψει αυτές τις χρεώσεις.

Παρακάτω φαίνονται τα δύο μοντέλα, του προμηθευτή στην τιμολόγηση με χρέωση, που μόλις αναλύσαμε.




Εικόνα 53 - Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα_Ρουμανία-A

Και του πελάτη στην πληρωμή με χρέωση.



Εικόνα 54 - Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα_Ρουμανία-B

Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι τρία. Το αρχικό τιμολόγιο, το χρεωστικό σημείωμα και η απάντηση του πελάτη. Σε περίπτωση επανάληψης της διαδικασίας θα σταλούν εκ νέου δύο ακόμα μηνύματα. Τα σημεία απόφασης είναι ένα για τον προμηθευτή και ένα για τον πελάτη. Οι δραστηριότητες είναι τρεις για τον πελάτη και τέσσερις για τον προμηθευτή. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

B2B	05b
Χώρα	 Ρουμανία
Διαδικασία	Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα
Ρόλοι	A: Προμηθευτής B: Πελάτης
Ροή Σχεδίου	A-A-B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	4
Σημεία απόφασης	2
Δραστηριότητες	7

Πίνακας 26 - Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα_Ρουμανία

Παρατηρώντας τα δύο τελευταία αφηρημένα μοντέλα που περιγράψαμε, το ένα που είναι «Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα» και το δεύτερο που είναι η «Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα», διακρίνουμε κάποιες διαφορές.

Η διαδικασία τιμολόγησης με πιστωτικό σημείωμα μπορεί να προκύψει από κάποιες εκπτώσεις ή διαφορές τιμών που έκανε στη διάρκεια ο προμηθευτής. Έτσι ο πελάτης αυτήν τη διαφορά μπορεί να τη εκμεταλλευτεί σε μελλοντική συνεργασία ή να την εξαργυρώσει άμεσα ανάλογα με τον τρόπο πληρωμής του. Μοναδικό αποδεικτικό στοιχείο για την σύγκριση αρχικής πληρωμής και τιμολογίου για να δούμε αν είναι χρεωστικό ή πιστωτικό είναι η απόδειξη πληρωμής. Στη διαδικασία τιμολόγησης με χρεωστικό σημείωμα, ο πελάτης καλείται να καλύψει το χρέος που έχει προκύψει λόγω κάποιας διαφοράς από την αρχική διαταγή ή διαφοράς με την αρχική πληρωμή.

Πολλές φορές ένα μέρος της πληρωμής γίνεται νωρίτερα από την έκδοση του τιμολογίου σαν προκαταβολή και αυτό κρίνει και το είδος του, πιστωτικό ή χρεωστικό. Το τιμολόγιο ο πελάτης το χρειάζεται αργότερα για την κατάθεση φορολογικής δήλωσης στην εφορία.

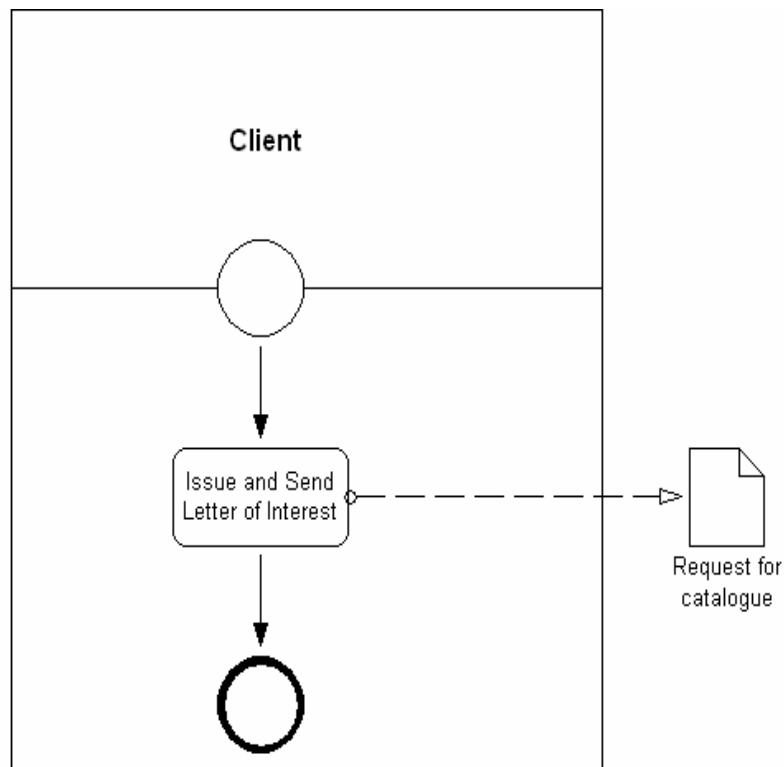
4.1.7 Βουλγαρική Εταιρεία

4.1.7.1 B2B_01 Δημιουργία καταλόγου αιτήματος (Create catalogue)

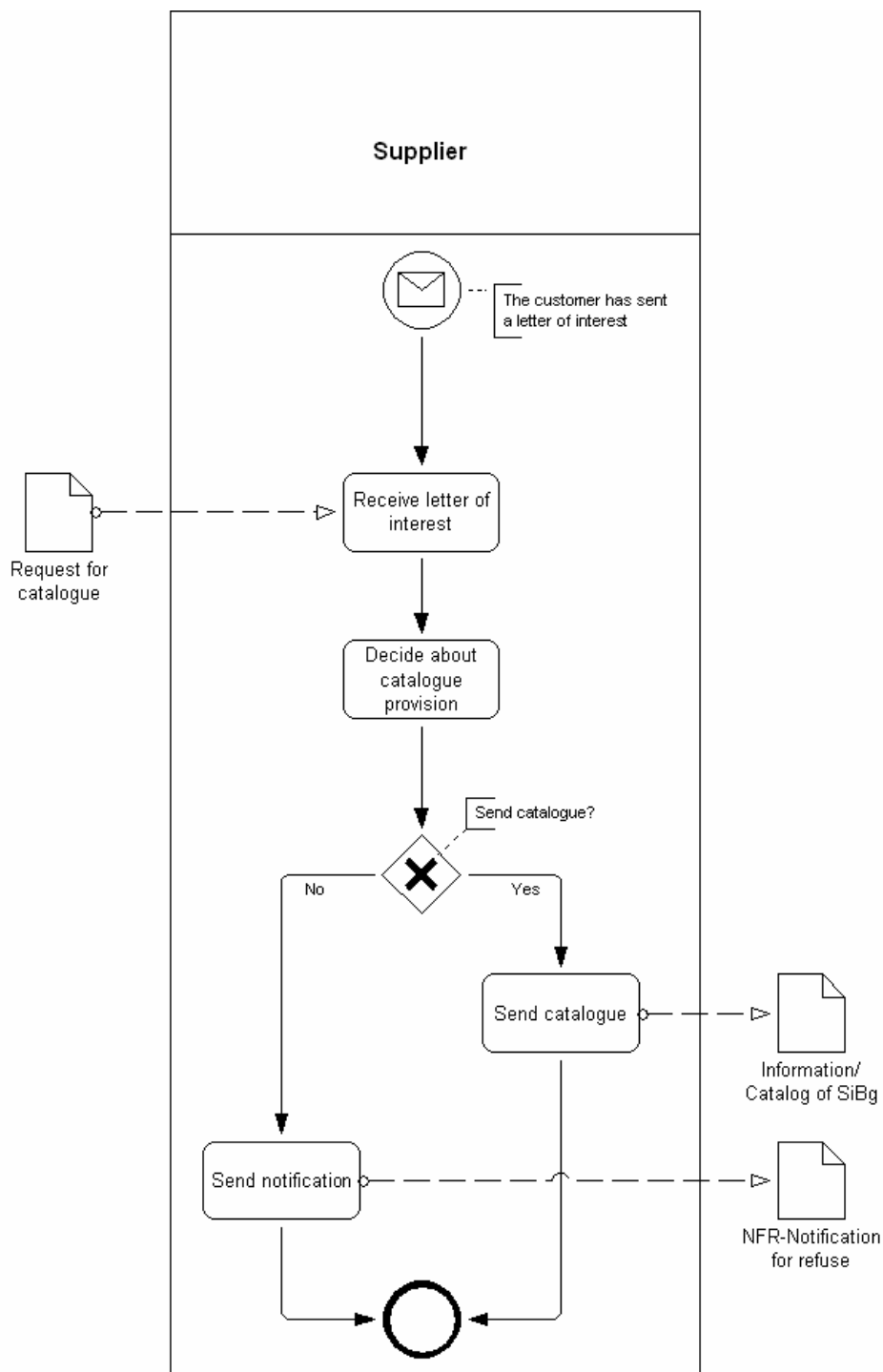
Από την Βουλγαρική εταιρεία σαν πρώτο αφηρημένο μοντέλο θα επεξεργαστούμε τη διαδικασία δημιουργίας ενός καταλόγου αιτήματος. Η πρώτη εταιρεία έχει το ρόλο του πελάτη και η δεύτερη το ρόλο του προμηθευτή.

Η πρώτη εταιρεία ξεκινά τις συναλλαγές της με την αποστολή ενός καταλόγου αιτήματος ο οποίος περιέχει κάποια αιτήματά του. Ο προμηθευτής επεξεργάζεται το περιεχόμενο του καταλόγου και τα ερωτήματα που περιέχει. Σε περίπτωση αποδοχής του αιτήματος προβαίνει στη δημιουργία ενός καταλόγου πληροφοριών και διευκρινήσεων με βάση τα αιτήματα που του έχουν ζητηθεί από την άλλη εταιρεία και τον στέλνει στον πελάτη του με ένα μήνυμα. Στην αντίθετη περίπτωση που δεν μπορεί να ανταποκριθεί στο περιεχόμενο του καταλόγου στέλνει μια αρνητική ειδοποίηση στον πελάτη και τελειώνει εκεί την διαδικασία.

Παρακάτω φαίνονται τα δύο μοντέλα, του προμηθευτή και του πελάτη που μόλις αναλύσαμε.



Εικόνα 55 - Δημιουργία καταλόγου αιτήματος_ Βουλγαρία-A



Εικόνα 56 - Δημιουργία καταλόγου αιτήματος _ Βουλγαρία-B

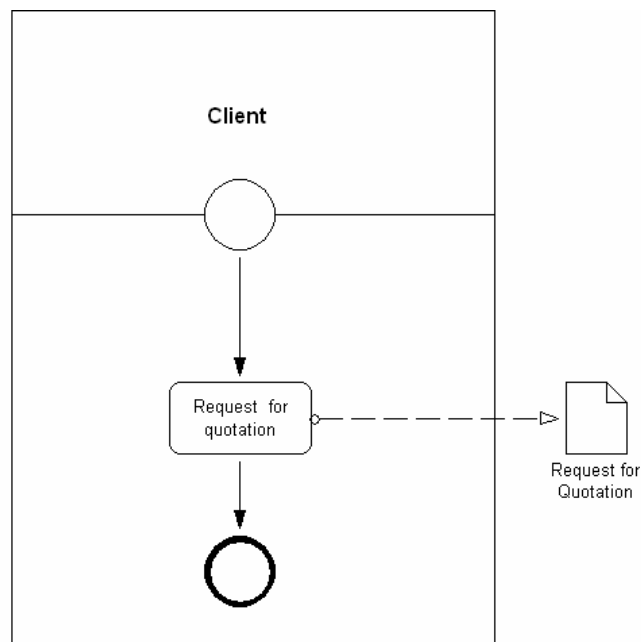
Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι δύο. Το αρχικό αίτημα του πελάτη και η απάντηση του προμηθευτή. Τα σημεία απόφασης είναι ένα για τον προμηθευτή. Οι δραστηριότητες είναι μία για τον πελάτη και τέσσερις για τον προμηθευτή. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

B2B	01
Χώρα	 Βουλγαρία
Διαδικασία	Δημιουργία καταλόγου αιτήματος
Ρόλοι	A: Πελάτης B: Προμηθευτής
Ροή Σχεδίου	A- B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	3
Σημεία απόφασης	1
Δραστηριότητες	5

Πίνακας 27 - Δημιουργία καταλόγου αιτήματος _ Βουλγαρία

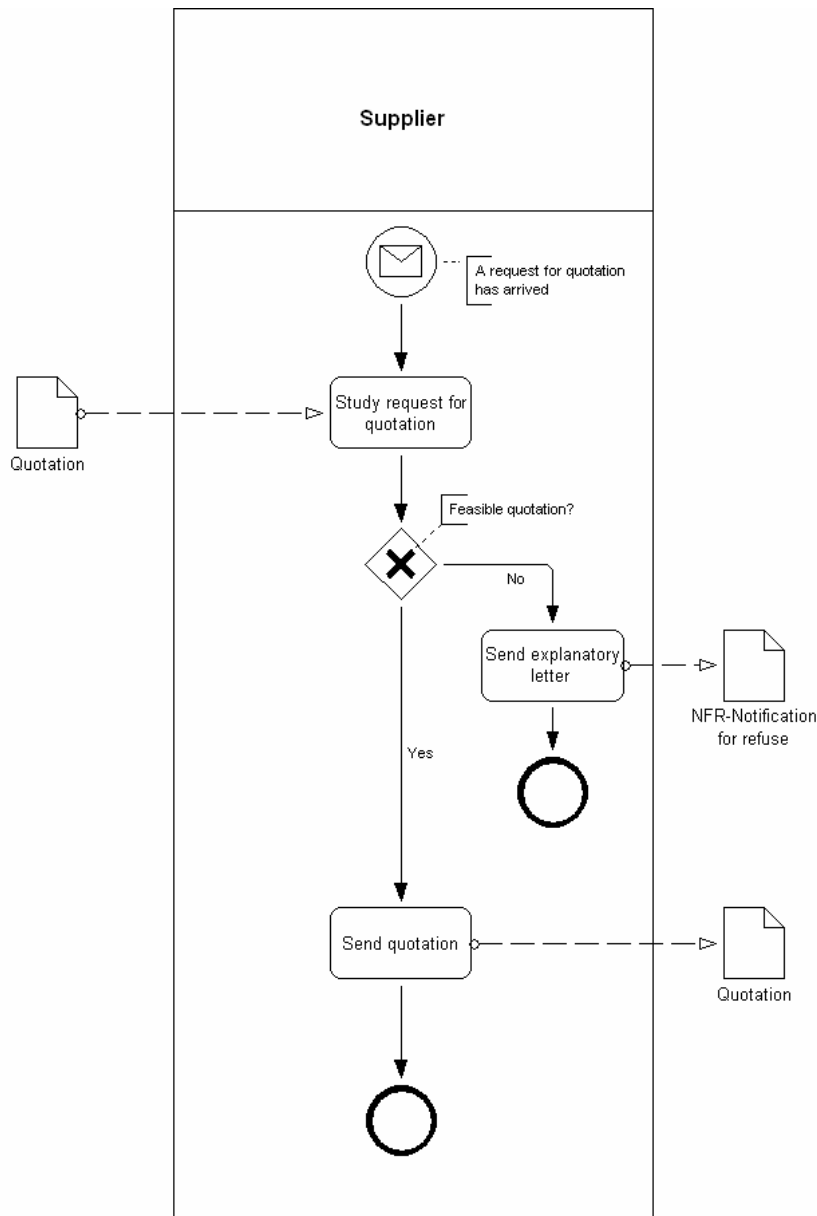
4.1.7.2 B2B_02 Αίτημα δημιουργίας προσφοράς (Sourcing buyer initiated)

Σαν δεύτερο αφηρημένο μοντέλο θα επεξεργαστούμε τη διαδικασία αιτήματος δημιουργίας προσφοράς. Τη διαδικασία ξεκινά ο πελάτης ο οποίος ετοιμάζει μια αναφορά που περιέχει το αίτημα της προσφοράς και τη στέλνει μ' ένα μήνυμα στον προμηθευτή. Παρακάτω παρουσιάζονται τα δύο μοντέλα που αναλύουμε.



Εικόνα 57 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Βουλγαρία-A

Ο προμηθευτής αφού λάβει το αίτημα δημιουργίας προσφοράς που του έστειλε ο πελάτης ελέγχει το περιεχόμενο της αναφοράς και κρίνει αν είναι εφικτό η δημιουργία μιας προσφοράς ή όχι. Αν είναι εφικτό τότε προετοιμάζει την προσφορά και τη στέλνει μ' ένα μήνυμα στον πελάτη, αλλιώς, αν δεν μπορεί να καλύψει το αίτημα του στέλνει μία αρνητική ειδοποίηση μέσα στην οποία αναλύει και επεξηγεί τους λόγους που δεν μπόρεσε να ανταποκριθεί στο αίτημα του και τελειώνει εκεί τη διαδικασία.



Εικόνα 58 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Βουλγαρία-B

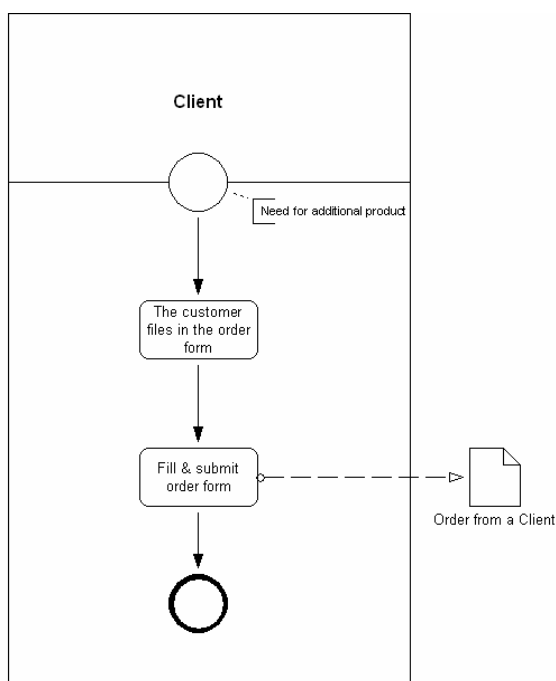
Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι δύο. Το αρχικό αίτημα του πελάτη και η απάντηση του προμηθευτή. Τα σημεία απόφασης είναι ένα για τον προμηθευτή. Οι δραστηριότητες είναι μία για τον πελάτη και τρεις για τον προμηθευτή. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

B2B	02
Χώρα	 Βουλγαρία
Διαδικασία	Αίτημα δημιουργίας προσφοράς
Ρόλοι	A: Πελάτης B: Προμηθευτής
Ροή Σχεδίου	A- B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	3
Σημεία απόφασης	1
Δραστηριότητες	4

Πίνακας 28 - Αίτημα δημιουργίας προσφοράς_Βουλγαρία

4.1.7.3 B2B_03 Παραγγελία αγοράς (Ordering)

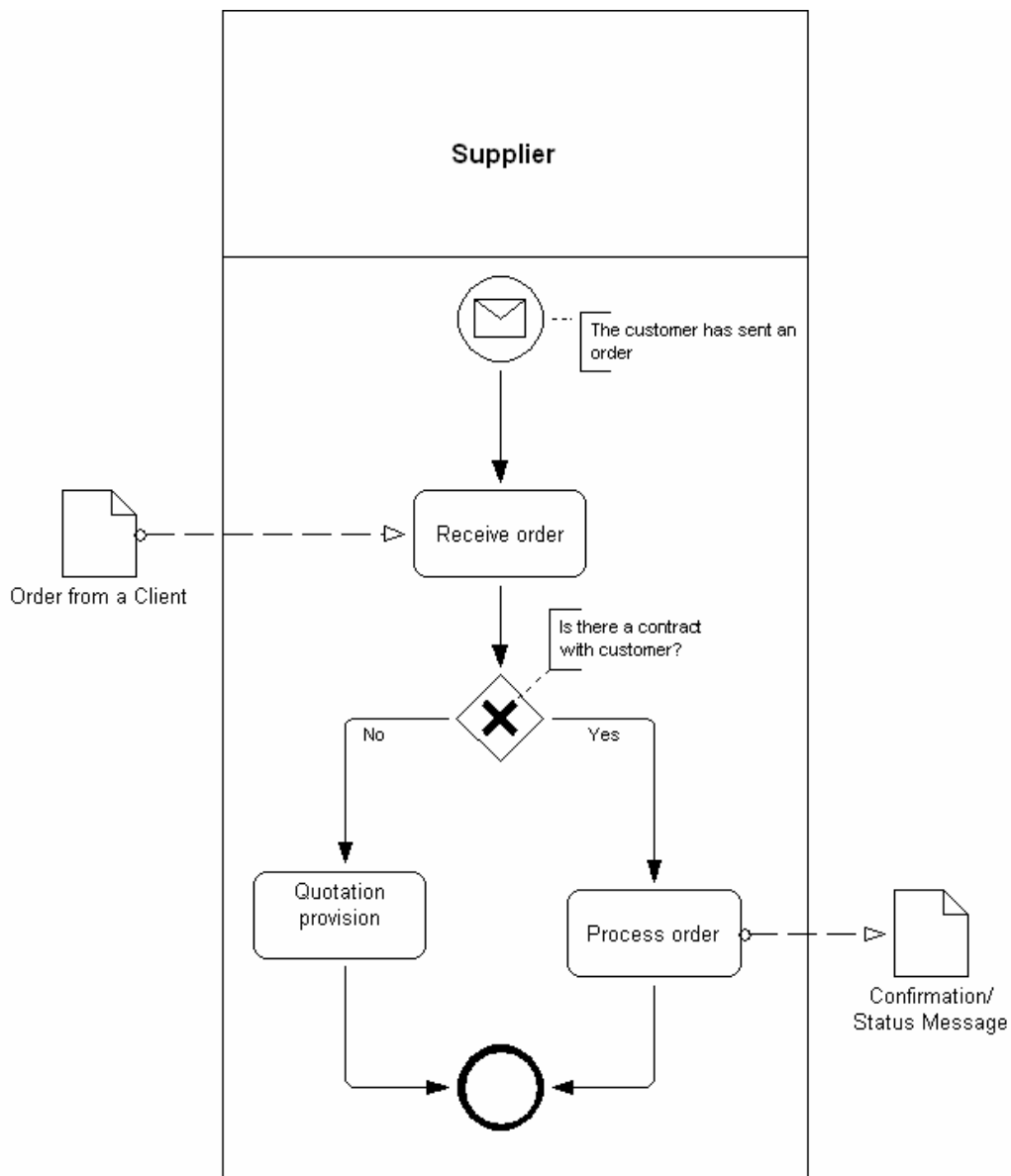
Σε αυτό το τρίτο μοντέλο παρουσιάζεται η διαδικασία παραγγελίας μεταξύ πελάτη και προμηθευτή. Το μοντέλο του πελάτη φαίνεται παρακάτω.



Εικόνα 59 - Παραγγελία αγοράς_Βουλγαρία-A

Τη διαδικασία ξεκινά ο πελάτης ο οποίος δίνει μια εσωτερική εντολή για την προετοιμασία της παραγγελίας. Αφού προετοιμάσει τις λεπτομέρειες της παραγγελίας την στέλνει με ένα μήνυμα στον προμηθευτή. Ο προμηθευτής αφού λάβει την παραγγελία του πελάτη του, την ελέγχει και βλέπει αν ο πελάτης που του έστειλε την παραγγελία έχει κάποιο συμβόλαιο με την εταιρεία ή όχι. Αυτήν τη διαδικασία τη συναντάμε για πρώτη φορά στη βουλγαρική εταιρεία για το συγκεκριμένο αφηρημένο μοντέλο με τίτλο παραγγελία αγοράς.

Μετά τον έλεγχο αν ο πελάτης δεν έχει κάποιο συμβόλαιο με την εταιρεία τότε η παραγγελία δεν ολοκληρώνεται και ο προμηθευτής κινεί διαδικασία υποβολής αιτήσεως για δημιουργία συμβολαίου. Αν όμως υπάρχει κάποιο συμβόλαιο με τον πελάτη, ο προμηθευτής ολοκληρώνει την παραγγελία και στέλνει ένα μήνυμα επιβεβαίωσης για να τελειώσει τη διαδικασία. Παρακάτω παρουσιάζεται το μοντέλο του προμηθευτή που αναλύουμε.



Εικόνα 60 - Παραγγελία αγοράς_Βουλγαρία-B

Όπως παρατηρούμε στη συγκεκριμένη εταιρεία της Βουλγαρίας ο προμηθευτής δεν κάνει κάποιον έλεγχο για να δει αν διαθέτει αυτά που του ζητάει ο πελάτης, σε αντίθεση με προηγούμενα αντίστοιχα αφηρημένα μοντέλα άλλων χωρών. Επίσης παρατηρούμε τον έλεγχο ύπαρξης συμβολαίου με τον πελάτη που αποτελεί και την μόνη αιτία για να καθυστερήσει ή να ακυρωθεί η παραγγελία.

Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι δύο. Η αρχική παραγγελία και η απάντηση του προμηθευτή. Τα σημεία απόφασης είναι ένα για τον προμηθευτή. Οι δραστηριότητες είναι δύο για τον πελάτη και τρεις για τον προμηθευτή. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

B2B	O3
Χώρα	 Βουλγαρία
Διαδικασία	Παραγγελία αγοράς
Ρόλοι	A: Πελάτης B: Προμηθευτής
Ροή Σχεδίου	A- B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	3
Σημεία απόφασης	1
Δραστηριότητες	5

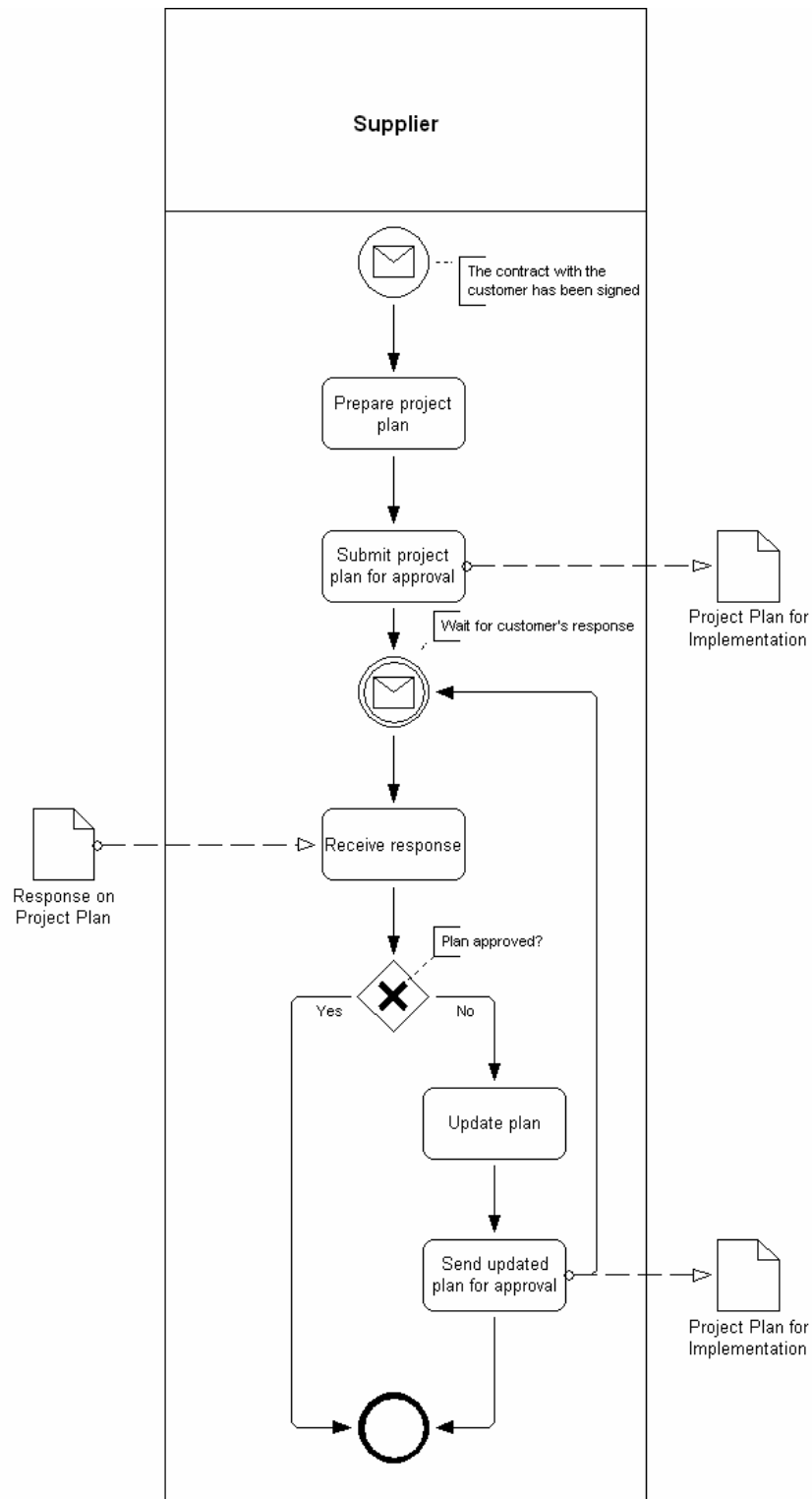
Πίνακας 29 - Παραγγελία αγοράς_Βουλγαρία

4.1.7.4 B2B_09 Παροχή σχεδίων προγράμματος (Project Plan Provision)

Αυτό το τέταρτο μοντέλο της βουλγαρικής εταιρείας παρουσιάζεται για πρώτη φορά στις επιχειρησιακές διαδικασίες και αναλύεται παρακάτω. Οι ρόλοι καλύπτονται από τον πελάτη και τον προμηθευτή.

Αφού υπογραφεί το συμβόλαιο με το πελάτη, ο προμηθευτής ετοιμάζει το σχέδιο προγράμματος. Έπειτα ο προμηθευτής υποβάλει το σχέδιο προγράμματος που έχει ετοιμάσει για τον πελάτη του και περιμένει την απάντηση του πελάτη. Αργότερα δέχεται μ' ένα μήνυμα την απάντηση αποδοχής του σχεδίου προγράμματος από τον πελάτη. Στην περίπτωση που είναι θετική η απάντηση και ο πελάτης έχει αποδεχτεί αυτό το σχέδιο τελειώνει εκεί η διαδικασία. Αντίθετα αν η απάντηση δεν είναι θετική, τότε ο προμηθευτής επεξεργάζεται το αρχικό σχέδιο, το αναπροσαρμόζει και το στέλνει αναπροσαρμοσμένο στον πελάτη για επανέλεγχο επαναλαμβάνοντας τη διαδικασία.

Το αφηρημένο μοντέλο του προμηθευτή που μόλις περιγράψαμε φαίνεται παρακάτω.



Εικόνα 61 - Παροχή σχεδίων προγράμματος_Βουλγαρία

Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι δύο. Σε περίπτωση επανάληψης της διαδικασίας θα σταλούν εκ νέου δύο νέα μηνύματα. Το αρχικό σχέδιο προγράμματος του προμηθευτή και η απάντηση του πελάτη. Τα σημεία απόφασης είναι ένα για τον προμηθευτή και ένα για τον πελάτη. Οι δραστηριότητες είναι τρεις για τον πελάτη και πέντε για τον προμηθευτή.

Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

B2B	09
Χώρα	 Βουλγαρία
Διαδικασία	Παροχή σχεδίων προγράμματος
Ρόλοι	A: Προμηθευτής B: Πελάτης
Ροή Σχεδίου	A- B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	3
Σημεία απόφασης	2
Δραστηριότητες	8

Πίνακας 30 - Παροχή σχεδίων προγράμματος_Βουλγαρία

Όλες οι παραπάνω διαδικασίες που αναλύθηκαν από κάθε επιχείρηση για κάθε χώρα σε γενικές γραμμές γίνονταν τον ίδιο περίπου τρόπο. Σίγουρα όμως παρατηρήσαμε και διαφορές ακόμα και μέσα στην ίδια χώρα από ομοεθνείς επιχειρήσεις. Αυτό συμβαίνει γιατί οι επιχειρήσεις λειτουργούν με διαφορετικό τρόπο και χρησιμοποιούν διαφορετικούς κανόνες.

4.2 Επιχειρηματικές Διαδικασίες – eGovernment

Στη συνέχεια θα αναλύσουμε τις επιχειρησιακές διαδικασίες ανάμεσα σε επιχειρήσεις και κρατικούς φορείς για κάθε μια χώρα χωριστά. Τα μοντέλα από χώρα σε χώρα διαφέρουν εξαιτίας της διαφορετικής νομοθεσίας, φορολογίας και λειτουργίας κάποιων κρατικών φορέων της κάθε χώρας. Το σύνολο των επιχειρησιακών διαδικασιών που έχουμε εντοπίσει προς ηλεκτρονικοποίηση και δημιουργία αφηρημένων μοντέλων περιγραφής συνοψίζονται στον παρακάτω πίνακα.

	Επιχειρηματικές Διαδικασίες	Ελλάδα	Κύπρος	Ιταλία
01	Υποβολή Περιοδικού Φ.Π.Α - Vat Statement Periodic	✓	✓	✓
02	Υποβολή Ετήσιου Φ.Π.Α - Vat Statement Annual	✓		✓
04	Εισαγωγές - Εξαγωγές (Περιοδικά) - Intrastat Statement	✓	✓	
05a	Δήλωση Κοινωνικής Ασφάλισης - Social Security Statement	✓		
05b	Εισφορά Κοινωνικής Ασφάλισης - Social Security Contribution	✓		
08	Δήλωση μίσθωσης νέου υπαλλήλου - Declaration of hiring new employee	✓		✓
09	Προκήρυξη κενής θέσης - Declaration of vacant position		✓	

Πίνακας 31 – eGovernment Διαδικασίες

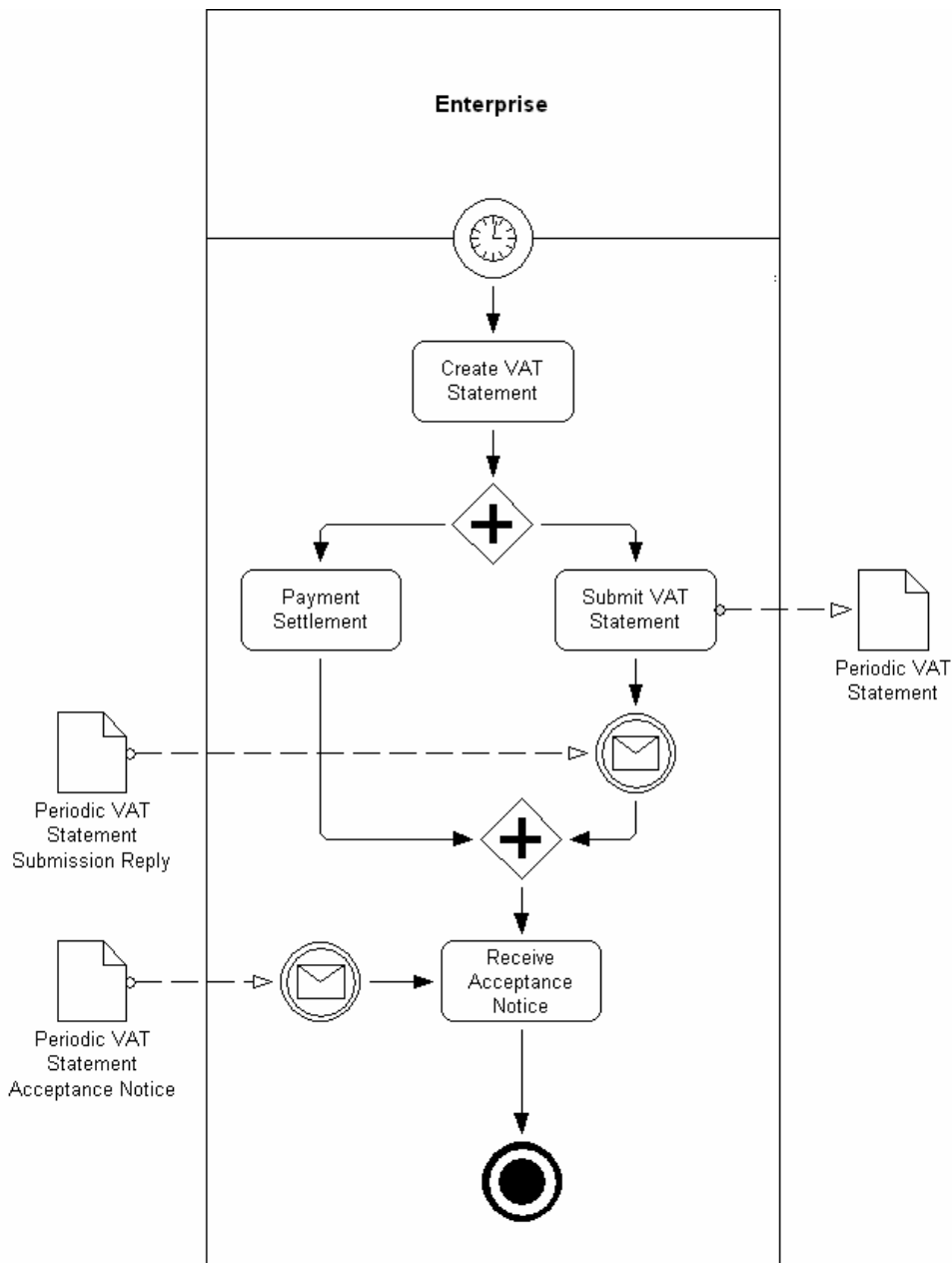
Οι παραπάνω επιχειρησιακές διαδικασίες αναλύονται από μοντέλα που τον ρόλο της μίας πλευράς έχει μια επιχείρηση ενώ τον άλλο ρόλο έχει κάποιος κρατικός φορέας όπως η Εφορία, η Αρχή Κοινωνικής Ασφάλισης και η Αρχή Απασχόλησης (Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού).

4.2.1 Ελληνική Εταιρεία

Πρώτη χώρα ανάλυσης είναι η Ελλάδα.

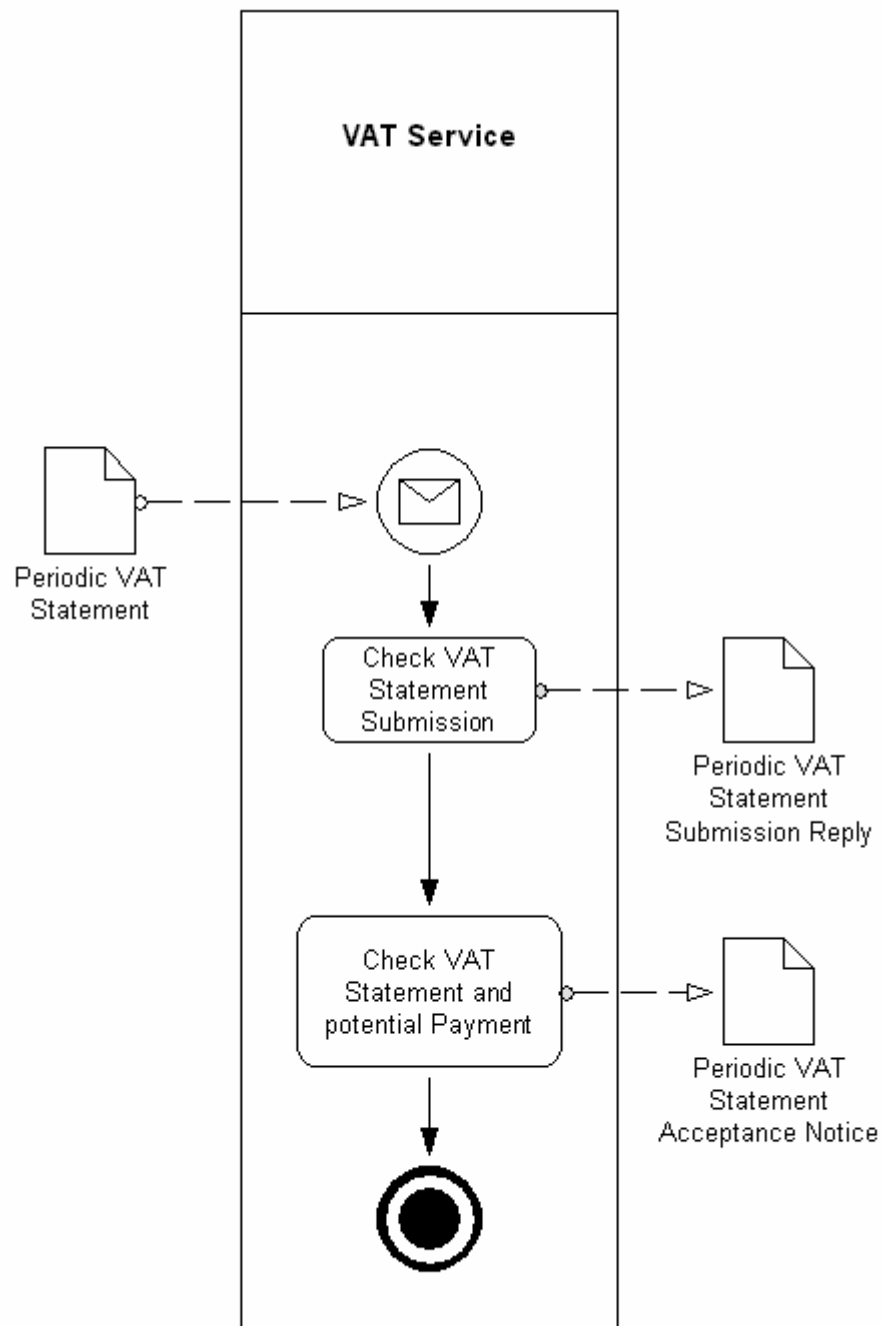
4.2.1.1 B2G_01 Υποβολή Περιοδικού Φ.Π.Α (Vat Statement Periodic)

Σε αυτό το πρώτο μοντέλο αναλύουμε τη διαδικασία υποβολής περιοδικού Φ.Π.Α. Οι δύο ρόλοι καλύπτονται από μια ελληνική επιχείρηση και από το αρμόδιο τμήμα της Εφορίας. Παρακάτω φαίνεται το πρώτο μοντέλο που είναι η επιχείρηση.



Εικόνα 62 - Υποβολή Περιοδικού Φ.Π.Α_Ελλάδα-A

Η διαδικασία ξεκινά βάσει ημερομηνιών που ορίζει το κράτος και με προτεραιότητα. Η υποβολή γίνεται κάθε τρεις μήνες για τις επιχειρήσεις Α' και Β' κατηγορίας και κάθε μήνα για αυτές της Γ' κατηγορίας. Η επιχείρηση προετοιμάζει και δημιουργεί τη περιοδική δήλωση του φόρου προστιθέμενης αξίας (Φ.Π.Α). Εν συνεχεία την υποβάλει στο αρμόδιο τμήμα της Εφορίας και παράλληλα τακτοποιεί την αντίστοιχη πληρωμή στην περίπτωση που της προκύπτει χρέος. Αν βγαίνει πιστωτικό τότε συμψηφίζεται στην επόμενη περιοδική δήλωση. Το αντίστοιχο αφηρημένο μοντέλο στο οποίο παρουσιάζεται και αναλύεται ο ρόλος της Εφορίας σε αυτήν τη διαδικασία φαίνεται παρακάτω.



Εικόνα 63 - Υποβολή Περιοδικού Φ.Π.Α_Ελλάδα-Β

Η υποβολή μπορεί να γίνει και online, συγκεκριμένα οι επιχειρήσεις Γ' κατηγορίας την υποβάλουν μόνο ηλεκτρονικά. Μετά την υποβολή της δήλωσης η Εφορία ελέγχει τα στοιχεία της δήλωσης και στέλνει πίσω την αντίστοιχη απάντηση της υποβολής δήλωσης περιοδικού Φ.Π.Α. Στη συνέχεια η Εφορία ελέγχει την δήλωση που είχε υποβάλει ο πελάτης με την αντίστοιχη πληρωμή του φόρου στέλνει με ένα μήνυμα την ειδοποίηση αποδοχής της περιοδικής δήλωσης Φ.Π.Α. Η επιχείρηση δέχεται το μήνυμα αποδοχής της Εφορίας και τελειώνει εκεί η διαδικασία. Πρέπει να επισημάνουμε ότι η διαδικασία τελειώνει ακόμα κι αν η δήλωση έχει απορριφθεί. Έτσι αν η επιχείρηση θέλει να υποβάλει εκ νέου δήλωση, ολόκληρη η διαδικασία πρέπει να επαναληφθεί από την αρχή.

Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι τρία. Η αρχική περιοδική δήλωση Φ.Π.Α, η απάντηση υποβολής της δήλωσης και η ειδοποίηση αποδοχής από την εφορία. Σε περίπτωση επανάληψης της διαδικασίας λόγω απόρριψης θα σταλούν εκ νέου τρία μηνύματα. Οι δραστηριότητες είναι τέσσερις για την επιχείρηση και δύο για το αρμόδιο τμήμα της εφορίας[6,7]. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

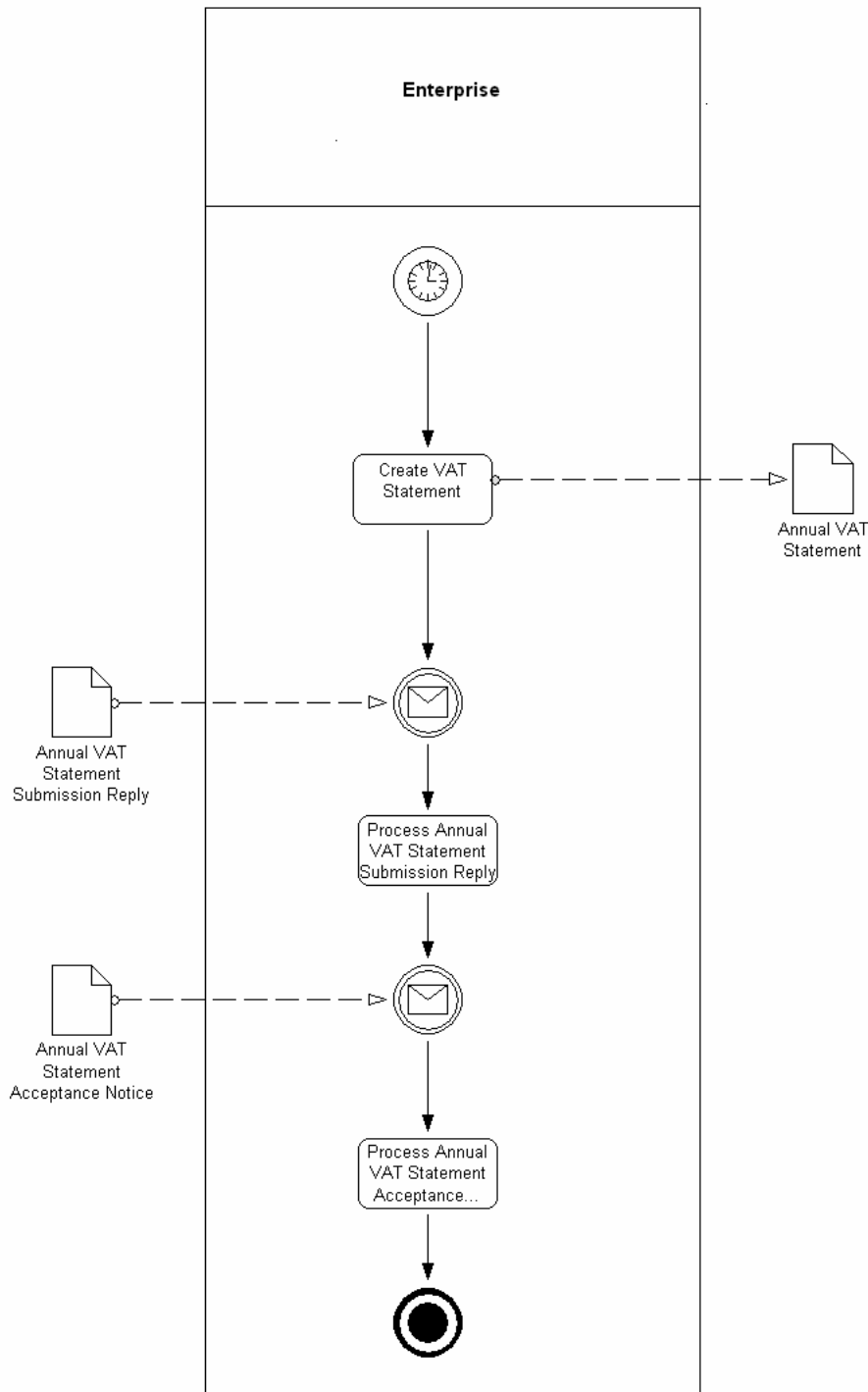
B2G	01
Χώρα	 Ελλάδα
Διαδικασία	Υποβολή Περιοδικού Φ.Π.Α
Ρόλοι	A: Επιχείρηση B: Εφορία
Ροή Σχεδίου	A-B-B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	3
Σημεία απόφασης	0
Δραστηριότητες	6

Πίνακας 32 - Υποβολή Περιοδικού Φ.Π.Α_Ελλάδα

4.2.1.2 B2G_02 Υποβολή Ετήσιου Φ.Π.Α (Vat Statement Annual)

Σε αυτό το δεύτερο μοντέλο θα αναλύσουμε τη διαδικασία υποβολής ετήσιου Φ.Π.Α ή καλύτερα εκκαθαριστικού. Οι δύο ρόλοι καλύπτονται πάλι από μια ελληνική επιχείρηση και από το αρμόδιο τμήμα της Εφορίας. Η ετήσια δήλωση Φ.Π.Α είναι μια υποδιαδικασία που συνοψίζει τις περιοδικές δηλώσεις Φ.Π.Α που υποβάλλονται καθ' όλη τη διάρκεια του φορολογικού έτους. Δηλαδή συνοψίζει όλες τις προηγούμενες περιοδικές

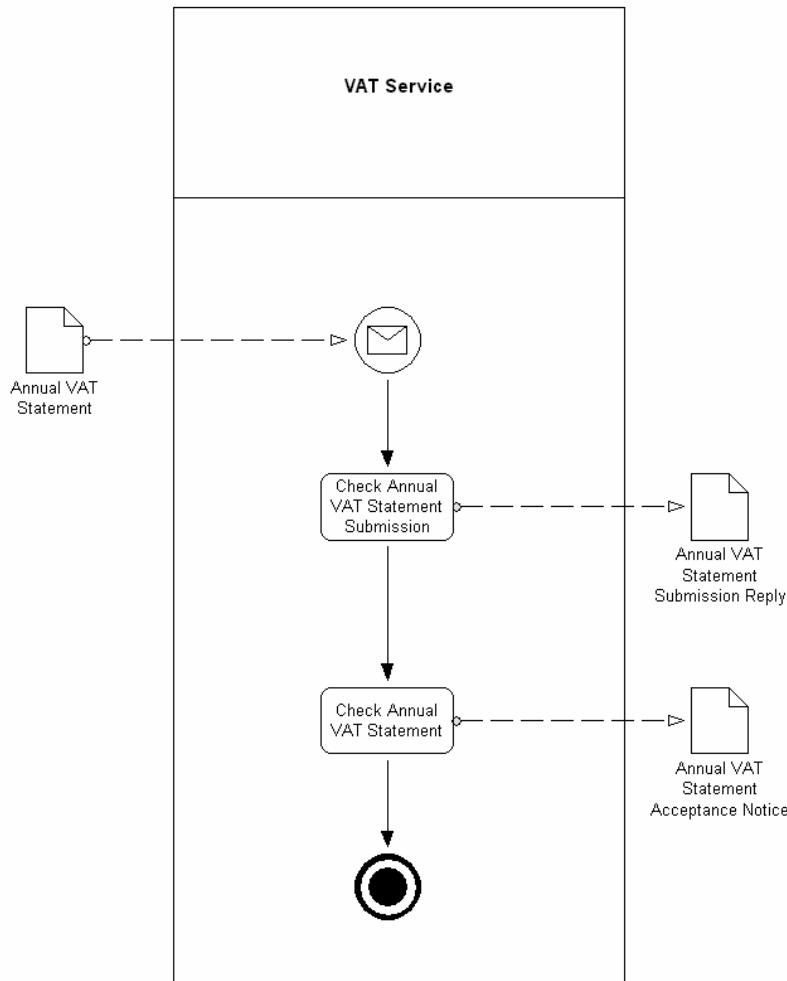
δηλώσεις και συσσωρεύει τα αποτελέσματα. Παρακάτω φαίνεται το πρώτο μοντέλο που είναι η επιχείρηση.



Εικόνα 64 - Υποβολή Ετήσιου Φ.Π.Α_Ελλάδα-Α

Η διαδικασία θα ξεκινήσει από την επιχείρηση η οποία μια φορά το χρόνο θα προετοιμάσει την δήλωση υποβολής Φ.Π.Α. Η δήλωση αυτή θα δημιουργηθεί με συμψηφισμό των προηγούμενων περιοδικών δηλώσεων. Συνήθως δεν προκύπτει κάποιο χρέος εκτός και αν οι επιχειρήσεις εμπορεύονται προϊόντα στα οποία η αγορά και η πώληση γίνεται με διαφορετικό Φ.Π.Α., όπως ο μικροπωλητές στα περίπτερα με τα

τσιγάρα. Τότε ο συμψηφισμός γίνεται στο τέλος του έτους και βγαίνει κάποιος επιπλέον φόρος, λεγόμενος PRORATA. Παρακάτω φαίνεται το δεύτερο μοντέλο που είναι η εφορία.




Εικόνα 65 - Υποβολή Ετήσιου Φ.Π.Α_Ελλάδα-B

Η εφορία αφού δεχτεί την δήλωση της επιχείρησης την ελέγχει και της στέλνει την αντίστοιχη απάντηση υποβολής της ετήσιας δήλωσης του Φ.Π.Α. Η υποβολή γίνεται και ηλεκτρονικά. Στη συνέχεια ελέγχει το συμψηφισμό με τις άλλες περιοδικές δηλώσεις και ενημερώνει την επιχείρηση με μια ειδοποίηση αποδοχής της ετήσιας δήλωσης του Φ.Π.Α. Όταν η επιχείρηση λάβει την τελευταία ειδοποίηση τελειώνει η διαδικασία. Πρέπει να επισημάνουμε ότι η διαδικασία τελειώνει ακόμα κι αν η δήλωση έχει απορριφθεί. Έτσι αν η επιχείρηση θέλει να υποβάλει εκ νέου νέα δήλωση, ολόκληρη η διαδικασία πρέπει να επαναληφθεί από την αρχή.

Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι τρία. Η αρχική ετήσια δήλωση Φ.Π.Α, η απάντηση υποβολής της δήλωσης και η ειδοποίηση αποδοχής από την εφορία. Σε περίπτωση επανάληψης της διαδικασίας λόγω απόρριψης θα σταλούν εκ νέου τρία μηνύματα. Οι δραστηριότητες είναι μία για την επιχείρηση και

δύο για το αρμόδιο τμήμα της εφορίας. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

B2G	02
Χώρα	 Ελλάδα
Διαδικασία	Υποβολή Ετήσιου Φ.Π.Α
Ρόλοι	A: Επιχείρηση B: Εφορία
Ροή Σχεδίου	A-B-B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	3
Σημεία απόφασης	0
Δραστηριότητες	3

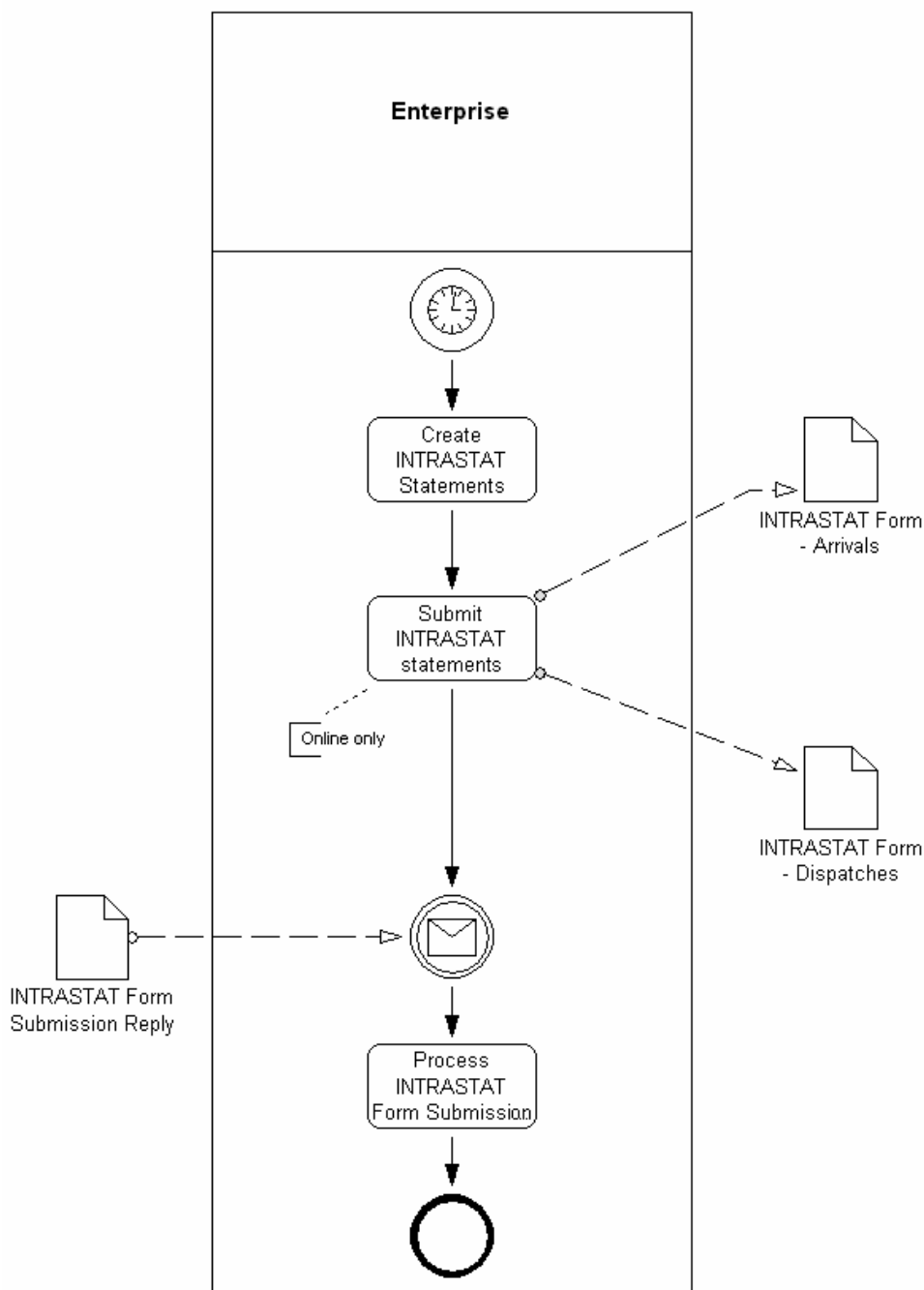
Πίνακας 33 - Υποβολή Ετήσιου Φ.Π.Α_Ελλάδα

4.2.1.3 B2G_04 Εισαγωγές - Εξαγωγές (Περιοδικά) - (Intrastat Statement)

Σε αυτό το μοντέλο θα αναλύσουμε τη διαδικασία δηλώσεων των εισαγωγών και των εξαγωγών μιας επιχείρησης. Οι δύο ρόλοι καλύπτονται πάλι από μια ελληνική επιχείρηση και από το αρμόδιο τμήμα της Εφορίας. Η διαδικασία ξεκινάει από την επιχείρηση η οποία μια φορά το μήνα προετοιμάζει την δήλωση που περιέχει τις εισαγωγές και τις εξαγωγές ή αλλιώς δήλωση Intrastat. Αυτή υποβάλλεται το πρώτο δεκαήμερο μετά τη λήξη κάθε περιόδου. Κάθε τρεις μήνες γίνεται η εκκαθαριστική. Αφού ετοιμαστεί η δήλωση, η επιχείρηση την υποβάλει στο αρμόδιο τμήμα της Εφορίας online μόνο. Έτσι ανάλογα με το τι έχει να δηλώσει, εισαγωγές ή εξαγωγές, καταθέτει και την αντίστοιχη δήλωσή του. Η Εφορία αφού λάβει την δήλωση εισαγωγών και εξαγωγών της επιχείρησης και την επικυρώσει, απαντάει με ένα μήνυμα ενημέρωσης ότι η δήλωση έχει σταλεί επιτυχώς. Η επιχείρηση όταν λάβει το ενημερωτικό μήνυμα αποδοχής της δήλωσης τελειώνει εκεί τη διαδικασία.

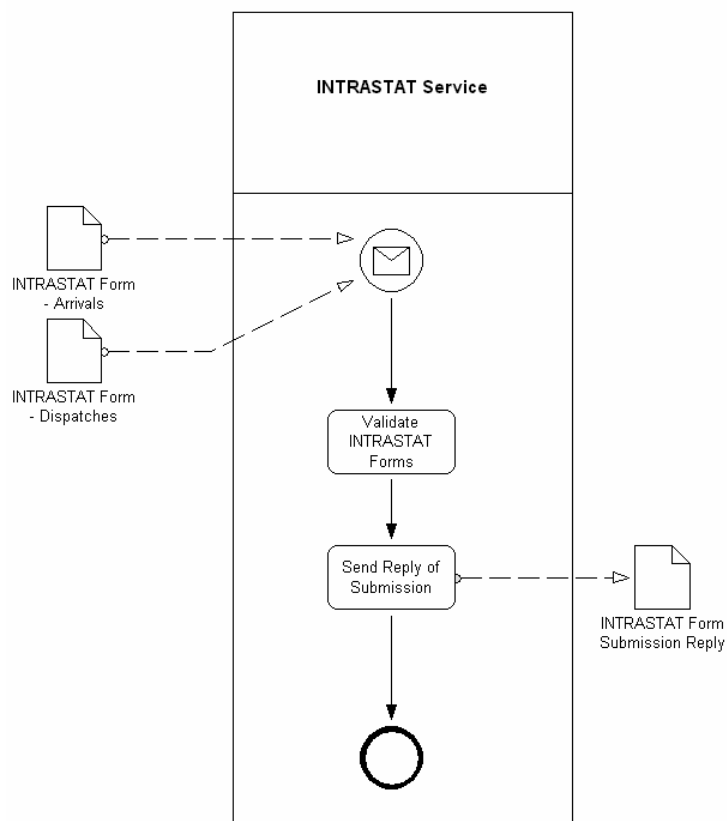
Πρέπει να επισημάνουμε ότι η διαδικασία τελειώνει ακόμα κι αν η εφορία δεν αποδεχτεί την δήλωση της επιχείρησης. Έτσι αν η επιχείρηση θέλει να υποβάλλει εκ νέου δήλωση πρέπει η διαδικασία να ξεκινήσει από την αρχή. Η συναλλαγή που μόλις

περιγράψαμε γίνεται από τις επιχειρήσεις μία ή τρεις φορές το μήνα online. Αυτό εξαρτάται από το είδος της επιχείρησης, αν είναι δηλαδή Α, Β τύπου ή αν είναι Γ τύπου. Παρακάτω παρουσιάζονται τα δύο μοντέλα που μόλις περιγράψαμε, της επιχείρησης και του αρμοδίου τμήματος της Εφορίας που ανήκει.



Εικόνα 66 – Εισαγωγές – Εξαγωγές_Ελλάδα-Α

Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι τρία. Η αρχική περιοδική δήλωση εισαγωγών και εξαγωγών (δύο μηνύματα) και η απάντηση υποβολής της δήλωσης από την εφορία. Σε περίπτωση επανάληψης της διαδικασίας λόγω απόρριψης θα σταλούν εκ νέου τρία μηνύματα. Οι δραστηριότητες είναι τρεις για την επιχείρηση και δύο για το αρμόδιο τμήμα της εφορίας.



Εικόνα 67 – Εισαγωγές – Εξαγωγές_Ελλάδα-B

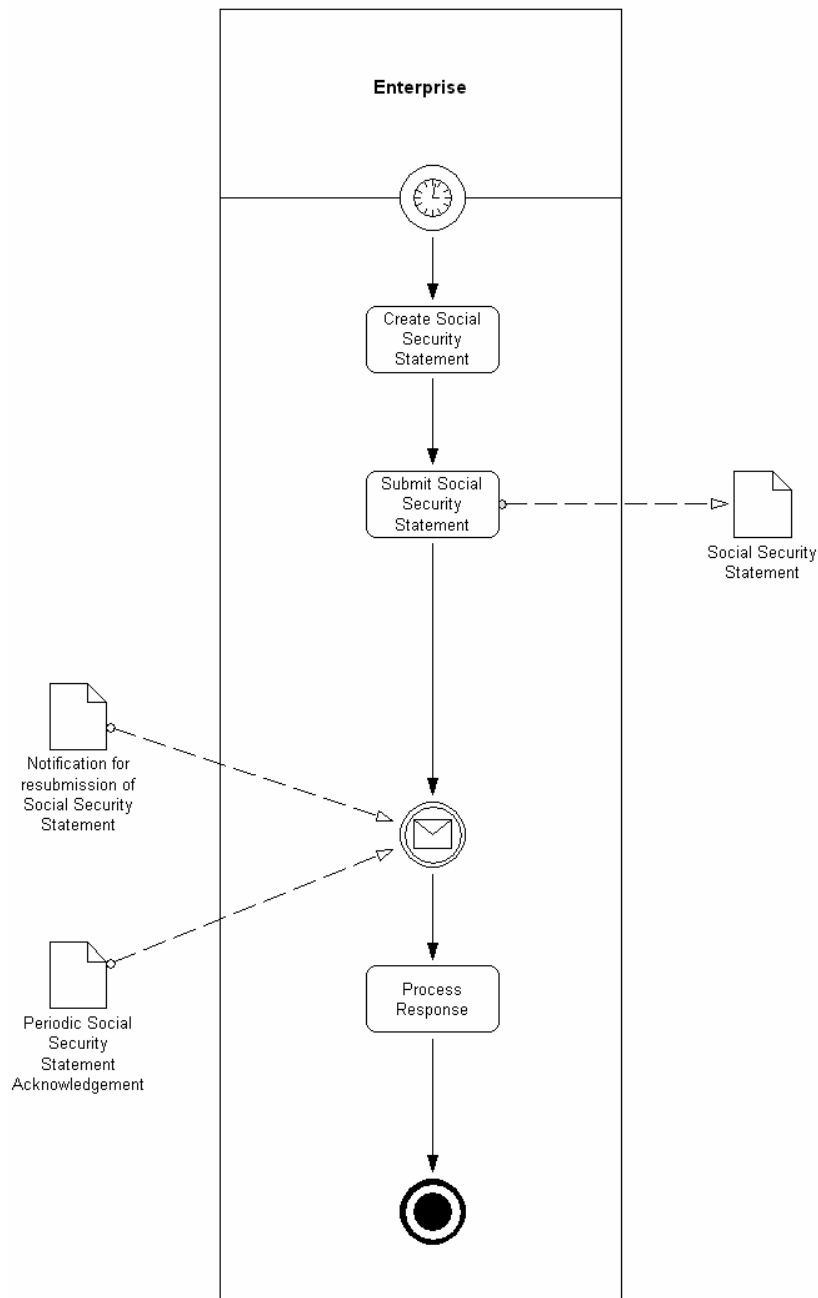
Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

B2G	04
Χώρα	 Ελλάδα
Διαδικασία	Εισαγωγές – Εξαγωγές (Περιοδικά)
Ρόλοι	A: Επιχείρηση B: Εφορία
Ροή Σχεδίου	A-A-B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	3
Σημεία απόφασης	0
Δραστηριότητες	5

Πίνακας 34 – Εισαγωγές – Εξαγωγές_Ελλάδα

4.2.1.4 B2G_05α Δήλωση Κοινωνικής Ασφάλισης (Social Security Statement)

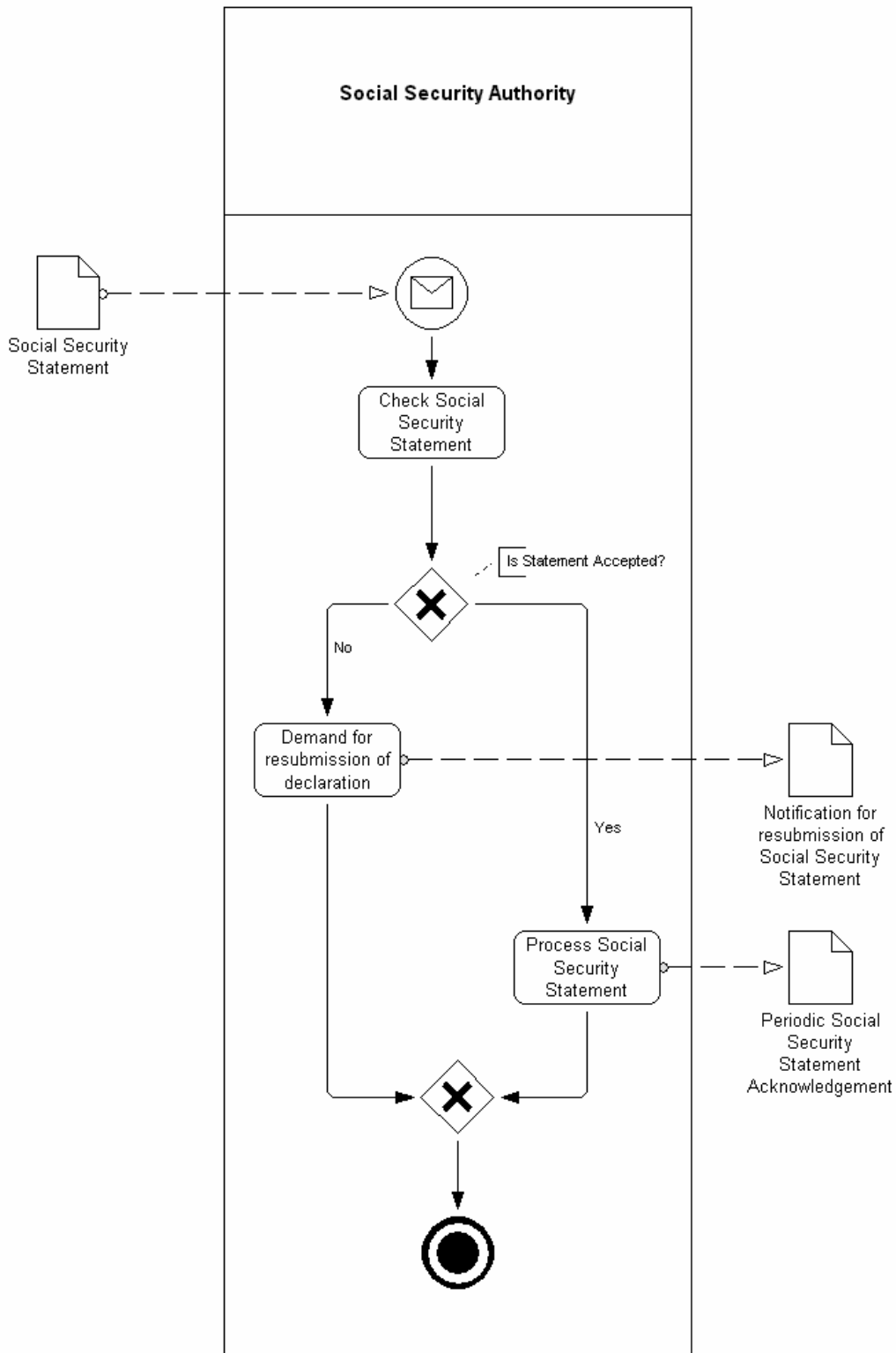
Σε αυτό το μοντέλο αναλύουμε τη διαδικασία υποβολής της δήλωσης κοινωνικής ασφάλισης. Οι δύο ρόλοι καλύπτονται από μία επιχείρηση και από την Αρχή Κοινωνικής Ασφάλισης. Η διαδικασία ξεκινά από την επιχείρηση η οποία ετοιμάζει την δήλωση που θα καταθέσει βάσει κάποιου χρονικού περιθωρίου και ηλεκτρονικά. Το μοντέλο της επιχείρησης φαίνεται παρακάτω.



Εικόνα 68 - Δήλωση Κοινωνικής Ασφάλισης_Ελλάδα-Α

Όταν είναι έτοιμη την καταθέτει στο αρμόδιο τμήμα της αρχής κοινωνικής ασφάλισης. Το τμήμα αυτό με τη σειρά του ελέγχει το περιεχόμενο της δήλωσης της

επιχείρησης και κρίνει αν θα την αποδεχτεί ή όχι. Το δεύτερο μοντέλο της Αρχής Κοινωνικής Ασφάλισης φαίνεται παρακάτω.



Εικόνα 69 - Δήλωση Κοινωνικής Ασφάλισης_Ελλάδα-Β

Στην περίπτωση που αποδεχτεί την δήλωση ολοκληρώνεται η διαδικασία και ενημερώνεται η επιχείρηση με μία ειδοποίηση γνωστοποίησης αποδοχής της περιοδικής δήλωσης Κοινωνικής Ασφάλισης. Στην αντίθετη περίπτωση μη αποδοχής της δήλωσης το αρμόδιο τμήμα ενημερώνει την επιχείρηση με μία ειδοποίηση ότι απαιτεί την εκ νέου υποβολή της δήλωσης. Η διαδικασία τελειώνει ακόμα κι αν η δήλωση δεν έχει γίνει αποδεκτή. Εάν η επιχείρηση θέλει να υποβάλει εκ νέου, ολόκληρη η διαδικασία πρέπει να επαναληφθεί από τη αρχή.

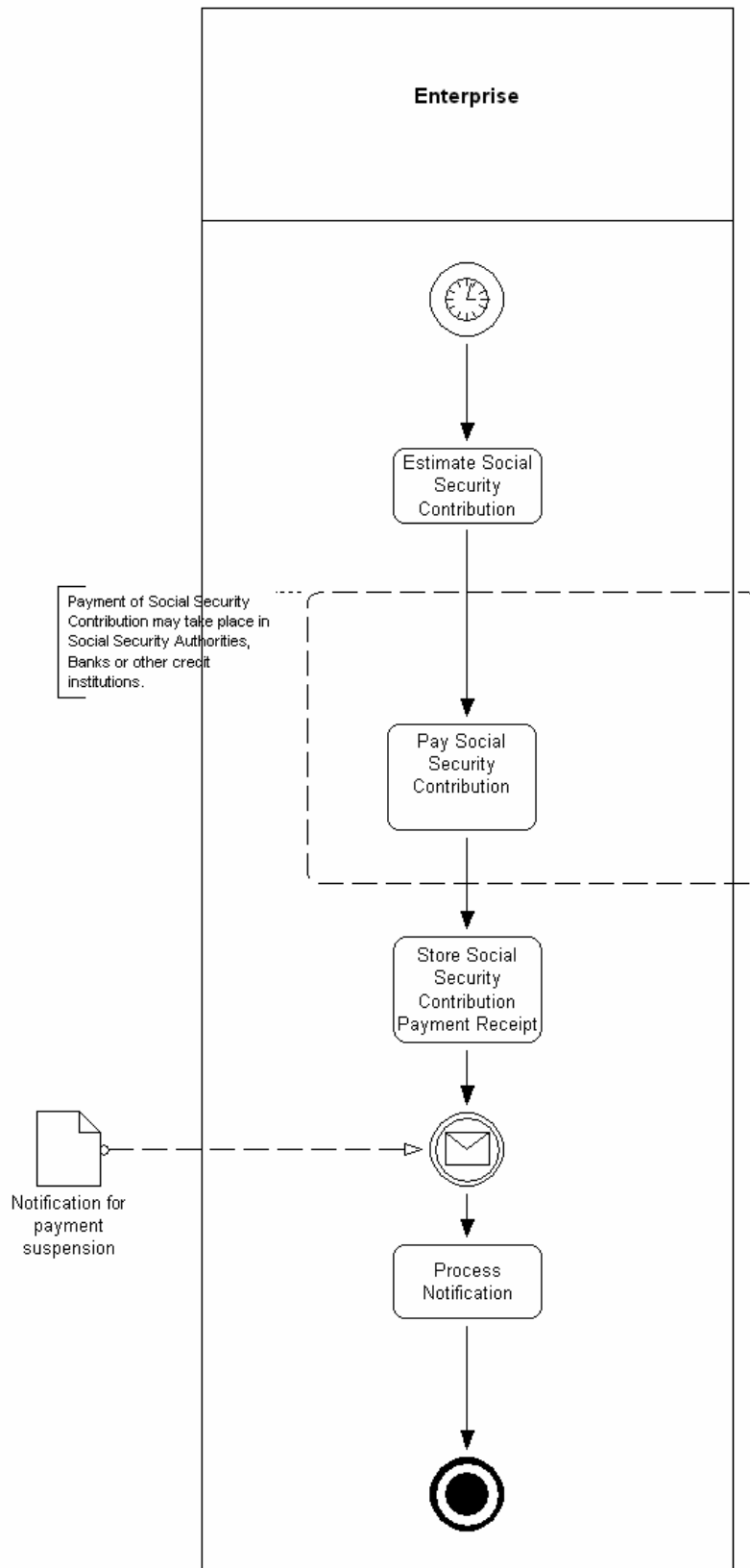
Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι δύο. Η αρχική περιοδική δήλωση κοινωνικής ασφάλισης και η ανάλογη απάντηση από το αρμόδιο τμήμα. Σε περίπτωση επανάληψης της διαδικασίας λόγω απόρριψης θα σταλούν εκ νέου δύο μηνύματα. Οι δραστηριότητες είναι τρεις για την επιχείρηση και τρεις για το αρμόδιο τμήμα της Αρχής Κοινωνικής Ασφάλισης. Επίσης υπάρχει ένα σημείο απόφασης για τον κρατικό φορέα. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

B2G	05α
Χώρα	 Ελλάδα
Διαδικασία	Δήλωση Κοινωνικής Ασφάλισης
Ρόλοι	A: Επιχείρηση B: Αρχή Κοινωνικής Ασφάλισης
Ροή Σχεδίου	A-B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	3
Σημεία απόφασης	1
Δραστηριότητες	6

Πίνακας 35 - Δήλωση Κοινωνικής Ασφάλισης_Ελλάδα

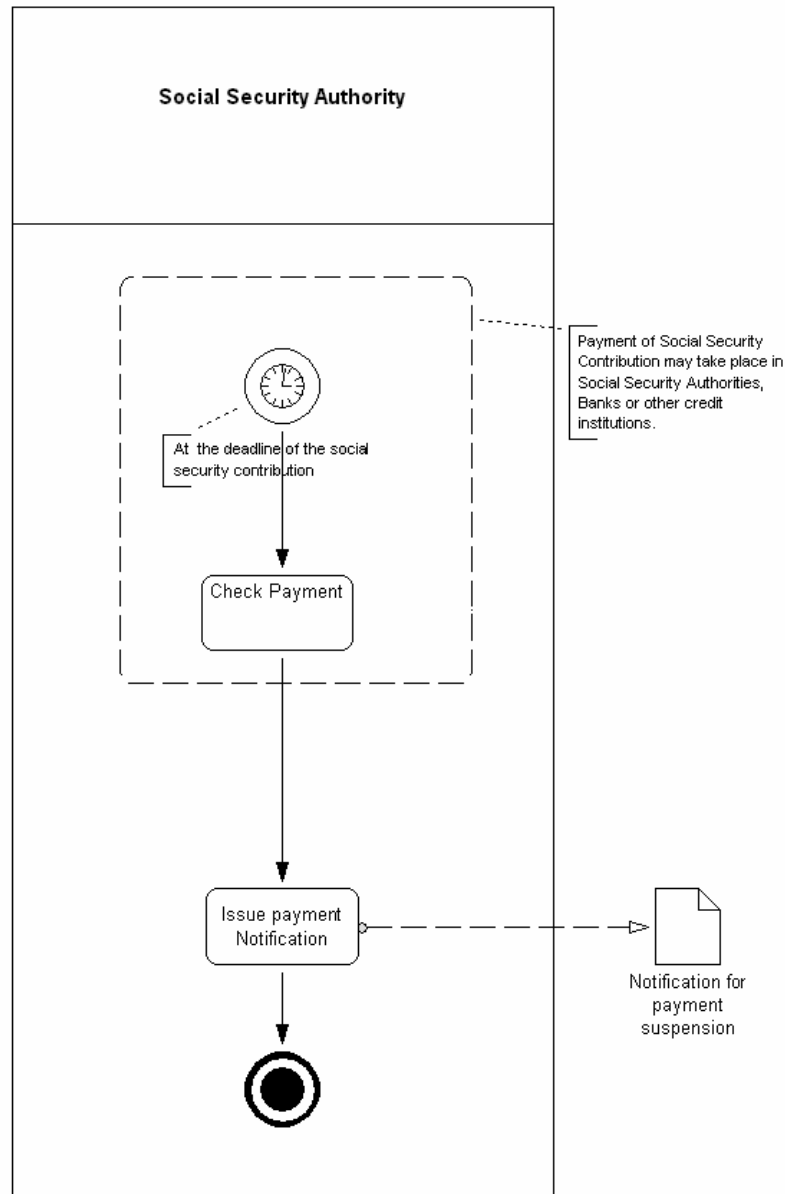
4.2.1.5 B2G_05b Εισφορά Κοινωνικής Ασφάλισης (Social Security Contribution)

Σε αυτό το μοντέλο αναλύουμε τη διαδικασία πληρωμής της εισφοράς κοινωνικής ασφάλισης. Οι δύο ρόλοι καλύπτονται από μία επιχείρηση και από την Αρχή Κοινωνικής Ασφάλισης. Η διαδικασία ξεκινά από την επιχείρηση η οποία εκτιμά την εισφορά που θα καταθέσει βάσει κάποιου χρονικού περιθωρίου. Το μοντέλο της επιχείρησης φαίνεται παρακάτω.



Εικόνα 70 - Εισφορά Κοινωνικής Ασφάλισης_Ελλάδα-Α

Αφού γίνει η εκτίμηση από την επιχείρηση, καταβάλει την εισφορά κοινωνικής ασφάλισης που έχει προκύψει. Η πληρωμή της εισφοράς μπορεί να πραγματοποιηθεί στις αρχές κοινωνικής ασφάλισης, τις τράπεζες ή άλλα πιστωτικά ιδρύματα. Παράλληλα, το αρμόδιο τμήμα του κράτους ελέγχει την πληρωμή της επιχείρησης στη λήξη της προθεσμίας καταβολής της εισφοράς. Το δεύτερο μοντέλο της Αρχής Κοινωνικής Ασφάλισης φαίνεται παρακάτω.



Εικόνα 71 - Εισφορά Κοινωνικής Ασφάλισης_Ελλάδα-B

Μετά την καταβολή της εισφοράς η επιχείρηση αποθηκεύει την απόδειξη πληρωμής που έχει παραλάβει ενώ η αρχή κοινωνικής ασφάλισης σε περίπτωση που έχει προκύψει κάποιο πρόβλημα εκδίδει μια ανακοίνωση αναστολής της πληρωμής και τη

στέλνει με μία ειδοποίηση στην επιχείρηση τελειώνοντας έτσι τη διαδικασία. Η διαδικασία τελειώνει ακόμα κι αν η πληρωμή έχει ανασταλεί. Εάν η επιχείρηση θέλει να διακανονίσει την πληρωμή, ολόκληρη η διαδικασία πρέπει να επαναληφθεί από την αρχή.

Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι ένα, η ειδοποίηση αναστολής της πληρωμής σε περίπτωση κάποιου προβλήματος. Σε περίπτωση επανάληψης της διαδικασίας λόγω αναστολής θα σταλεί εκ νέου νέο μήνυμα. Οι δραστηριότητες είναι τέσσερις για την επιχείρηση και δύο για το αρμόδιο τμήμα της Αρχής Κοινωνικής Ασφάλισης. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

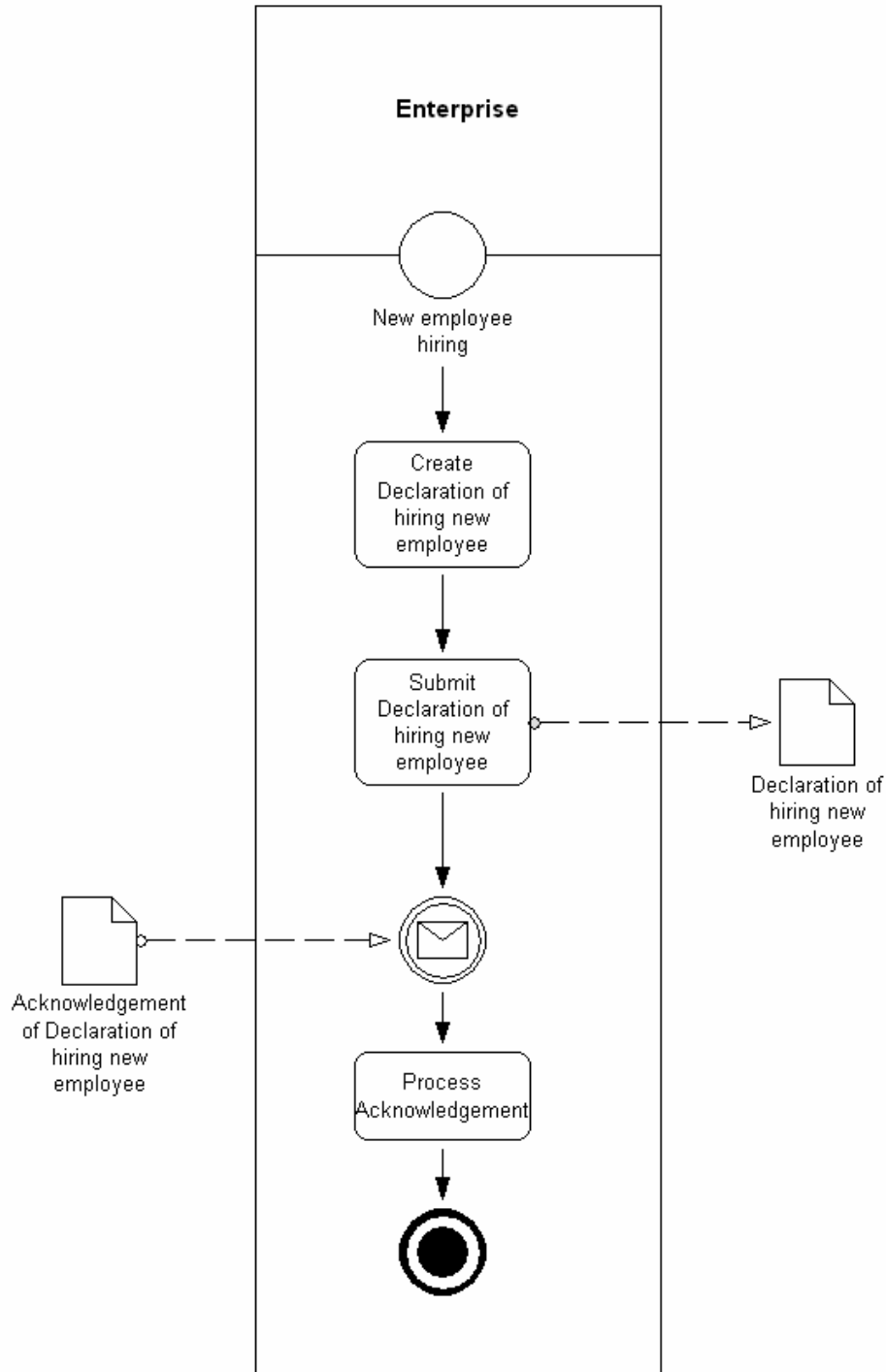
B2G	05b
Χώρα	 Ελλάδα
Διαδικασία	Εισφορά Κοινωνικής Ασφάλισης
Ρόλοι	A: Επιχείρηση B: Αρχή Κοινωνικής Ασφάλισης
Ροή Σχεδίου	B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	1
Σημεία απόφασης	0
Δραστηριότητες	6

Πίνακας 36 - Εισφορά Κοινωνικής Ασφάλισης_Ελλάδα

4.2.1.6 **B2G_08** Δήλωση μίσθωσης νέου υπαλλήλου (Declaration of hiring new employee)

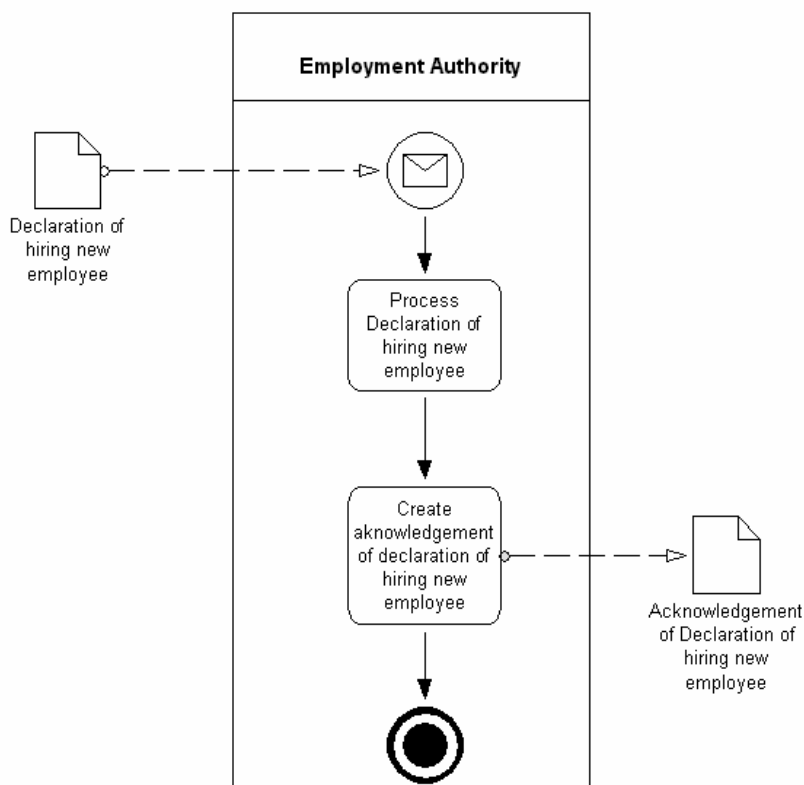
Σε αυτό το μοντέλο αναλύουμε τη διαδικασία δήλωση μίσθωσης νέου υπαλλήλου. Οι δύο ρόλοι καλύπτονται από μία επιχείρηση και από την Αρχή Απασχόλησης τον ΟΑΕΔ (Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού). Η διαδικασία ξεκινά από την επιχείρηση η οποία αφού ξεκινήσει τη μίσθωση νέου υπαλλήλου, ετοιμάζει τη δήλωση μίσθωσης του. Στη συνέχεια καταθέτει τη δήλωση στην Αρχή Απασχόλησης.

Το μοντέλο της επιχείρησης φαίνεται παρακάτω.




Εικόνα 72 - Δήλωση μίσθωσης νέου υπαλλήλου_Ελλάδα-A

Στη συνέχεια αφού η Αρχή Απασχόλησης λάβει το μήνυμα της επιχείρησης, επεξεργάζεται τη δήλωση μίσθωσης του νέου υπαλλήλου και της στέλνει πίσω ένα μήνυμα γνωστοποίησης της δήλωσης μίσθωσης του συγκεκριμένου υπαλλήλου. Η επιχείρηση με τη σειρά της επεξεργάζεται τη γνωστοποίηση που μόλις έλαβε και τελειώνει εκεί τη διαδικασία. Παρακάτω φαίνεται και το μοντέλο της Αρχής Απασχόλησης.



Εικόνα 73 - Δήλωση μίσθωσης νέου υπαλλήλου_Ελλάδα-B

Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι δύο. Η αρχική δήλωση και απάντηση γνωστοποίησης. Οι δραστηριότητες είναι τρεις για την επιχείρηση και δύο για την Αρχή Απασχόλησης. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

B2G	08
Χώρα	 Ελλάδα
Διαδικασία	Δήλωση μίσθωσης νέου υπαλλήλου
Ρόλοι	A: Επιχείρηση B: Αρχή Απασχόλησης
Ροή Σχεδίου	A-B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	2
Σημεία απόφασης	0
Δραστηριότητες	5

Πίνακας 37 - Δήλωση μίσθωσης νέου υπαλλήλου_Ελλάδα

4.2.2 Κυπριακή Εταιρεία

Επόμενη χώρα ανάλυσης είναι η Κύπρος.

4.2.2.1 B2G_01 Υποβολή Περιοδικού Φ.Π.Α (Vat Statement Periodic)

Η διαδικασία ξεκινά 40 ημέρες μετά τη λήξη της φορολογούμενης περιόδου. Ο εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της εταιρείας δέχεται την ασυμπλήρωτη φορολογική δήλωση. Αν ο φόρος είναι πληρωτέος τότε κανονίζει την πληρωμή στην Τράπεζα. Η υποβολή της δήλωσης μπορεί να γίνει χειρόγραφα αλλά και ηλεκτρονικά μέσω του συστήματος TAXIS net.

Αν η υποβολή γίνει χειρόγραφα τότε προετοιμάζουν και συμπληρώνουν την δήλωση Φ.Π.Α και την υποβάλουν στο αρμόδιο Οικονομικό Τμήμα. Στην περίπτωση που η υποβολή της δήλωσης γίνει ηλεκτρονικά ακολουθείται μια υποδιαδικασία μέσω υπολογιστή σε online σύνδεση με το σύστημα του Υπουργείου Οικονομικών, το λεγόμενο TAXIS net.

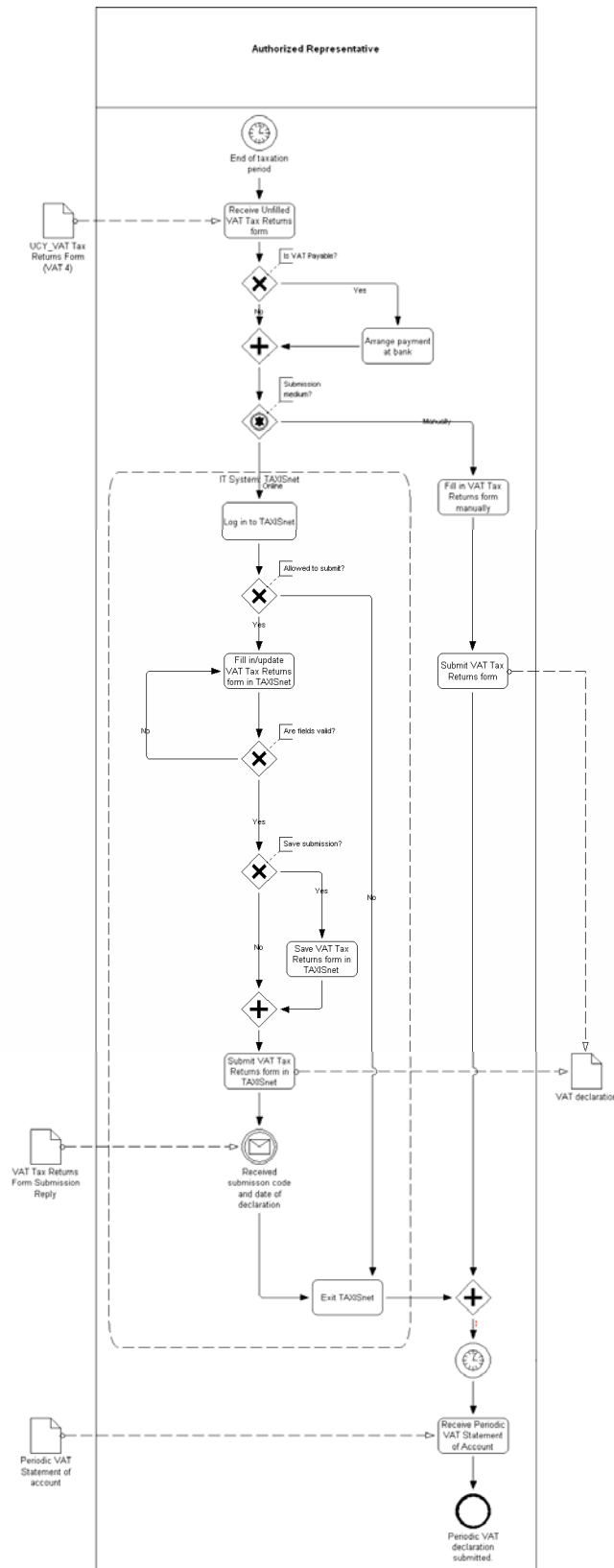
Η κάθε επιχείρηση έχει τον δικό της λογαριασμό για να εισαχθεί στο σύστημα TAXIS net με δικούς της κωδικούς. Αφού εισαχθεί στο σύστημα ελέγχει αν της επιτρέπεται να υποβάλλει τη δήλωση. Στη συνέχεια συμπληρώνει την δήλωση ηλεκτρονικά μέσω υπολογιστή βάσει των λογιστικών του στοιχείων της περιόδου. Μέχρι να τελειώσει και να αποθηκεύσει το έντυπο στο σύστημα μπορεί να κάνει οποιαδήποτε διόρθωση θέλει. Αφού ελέγξει και αποθηκεύσει την συμπληρωμένη φορολογική δήλωση την στέλνει ηλεκτρονικά με μήνυμα μέσω του συστήματος στο αρμόδιο τμήμα της Εφορίας. Το σύστημα απαντάει αυτόματα με ένα μήνυμα το οποίο περιέχει τον κωδικό υποβολής της δήλωσης και την ημερομηνία που ολοκληρώθηκε η διαδικασία. Αφού λάβει την απάντηση ο εκπρόσωπος της επιχείρησης εξέρχεται από το σύστημα.

Το αρμόδιο τμήμα της εφορίας μετά την υποβολή της περιοδικής δήλωσης και τη λήξη της προθεσμίας ελέγχει τα στοιχεία της επιχείρησης. Στη περίπτωση που η υποβολή της δήλωσης γίνει μέσω του συστήματος TAXIS net τα στοιχεία είναι ήδη περασμένα στο σύστημα. Στην περίπτωση που η δήλωση υποβληθεί ηλεκτρονικά η επιχείρηση θα γλιτώσει αρκετό χρόνο.

Μετά τον έλεγχο της περιοδικής φορολογικής δήλωσης η εφορία ελέγχει αν ο φόρος είναι πληρωτέος ή όχι. Αν ο φόρος που προκύπτει είναι πληρωτέος στη συνέχεια η Εφορία ζητά τις τραπεζικές πληρωμές φόρου του πελάτη από τους χρηματοδοτικούς οργανισμούς της. Αφού λάβει τη λίστα με τα στοιχεία της επιχείρησης που εξετάζει, βλέπει αν ο φόρος που έχει προκύψει είναι πληρωμένος ή υπάρχει ακόμα κάποια οφειλή. Στην περίπτωση που προκύψει κάποια οφειλή η Εφορία ενημερώνει με μια ανακοίνωση για τις ποινικές ρήτρες πληρωμής την αντίστοιχη επιχείρηση. Αν η πληρωμή του φόρου έχει ολοκληρωθεί επιτυχώς και δεν έχει προκύψει κάποια επιπλέον οφειλή η Εφορία ενημερώνει τα στοιχεία του πελάτη μέσα στη βάση δεδομένων και τελειώνει έτσι την διαδικασία του ελέγχου.

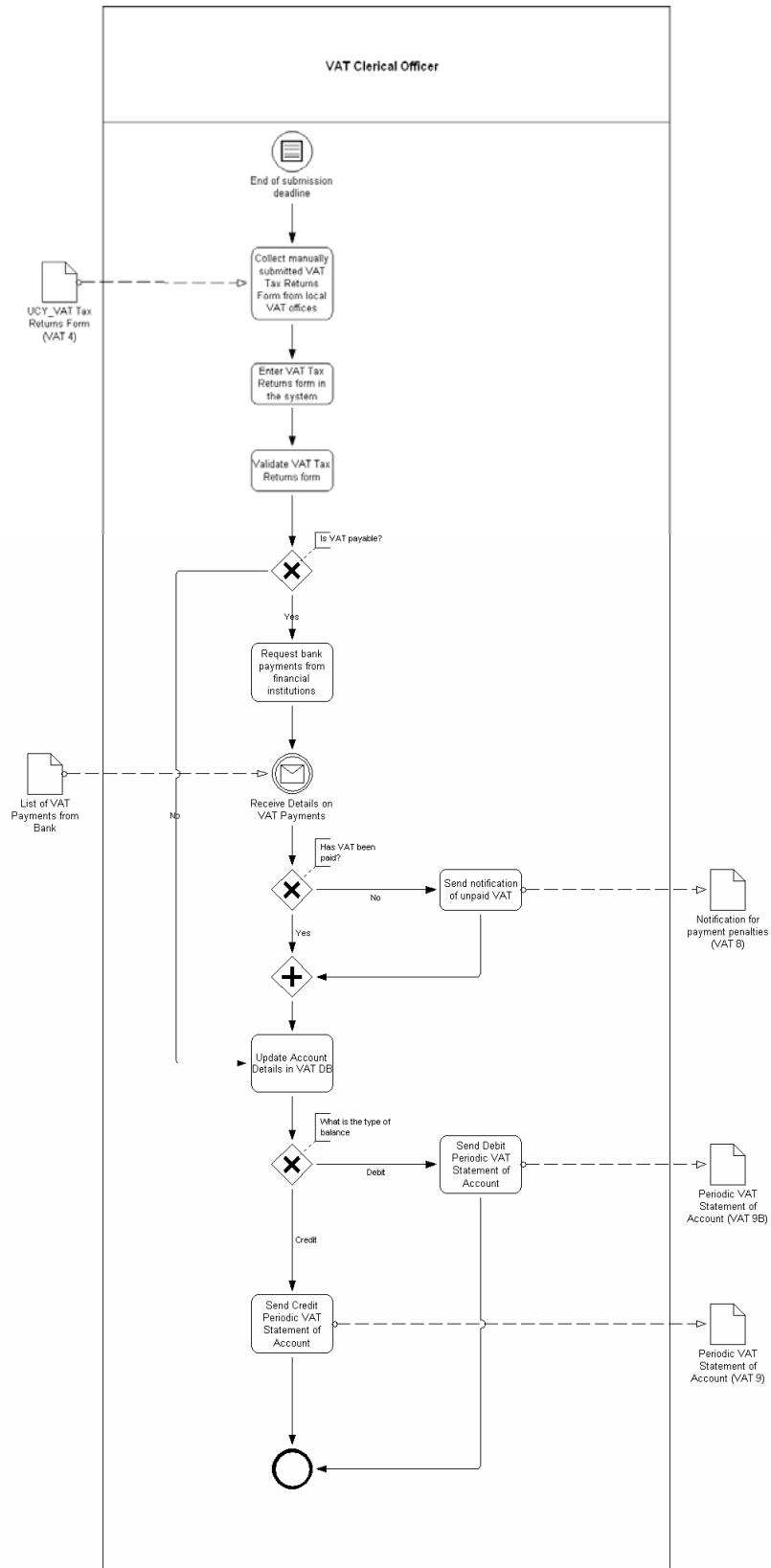
Τέλος, ανάλογα με το υπόλοιπο το οποίο έχει προκύψει, αν είναι δηλαδή είναι χρεωστικό ή πιστωτικό, η εφορία στέλνει την αντίστοιχη δήλωση απολογισμού με ένα μήνυμα στην επιχείρηση. Αν προκύψει πιστωτικό υπόλοιπο, δηλαδή επιστροφή φόρου, αυτό το υπόλοιπο θα συμψηφιστεί στην επόμενη περιοδική δήλωση. Στην περίπτωση χρεωστικού υπολοίπου η επιχείρηση θα λάβει μια δήλωση απολογισμού με χρέος και το

οποίο θα κληθεί να καλύψει. Παρακάτω φαίνεται το μοντέλο του εξουσιοδοτημένος αντιπροσώπου της επιχείρησης που αναλύουμε.




Εικόνα 74 - Υποβολή Περιοδικού Φ.Π.Α_Κύπρος-Α

Η όλη διαδικασία τελειώνει όταν ο εκπρόσωπος της επιχείρησης λάβει την δήλωση απολογισμού για τη συγκεκριμένη περίοδο από την Εφορία. Παρακάτω φαίνεται το μοντέλο του τμήματος του Υπουργείου Οικονομικών της Κύπρου.



Εικόνα 75 - Υποβολή Περιοδικού Φ.Π.Α_Κύπρος-Β

Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι τρία. Η αρχική ασυμπλήρωτη περιοδική δήλωση Φ.Π.Α, το συμπληρωμένο έντυπο αν γίνει χειρόγραφα και η απάντηση της εφορίας με την αντίστοιχη δήλωση απολογισμού. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ πληρωμής και πληρωτέου φόρου η εφορία στέλνει και μία ειδοποίηση ποινικών ρητρών πληρωμής. Τα σημεία απόφασης είναι πέντε για την επιχείρηση και τρία για την εφορία. Οι δραστηριότητες είναι δέκα για την επιχείρηση και οκτώ για την εφορία[8]. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

B2G	01
Χώρα	 Κύπρος
Διαδικασία	Υποβολή Περιοδικού Φ.Π.Α
Ρόλοι	A: Επιχείρηση B: Εφορία
Ροή Σχεδίου	B-A-B-B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	4
Σημεία απόφασης	8
Δραστηριότητες	18

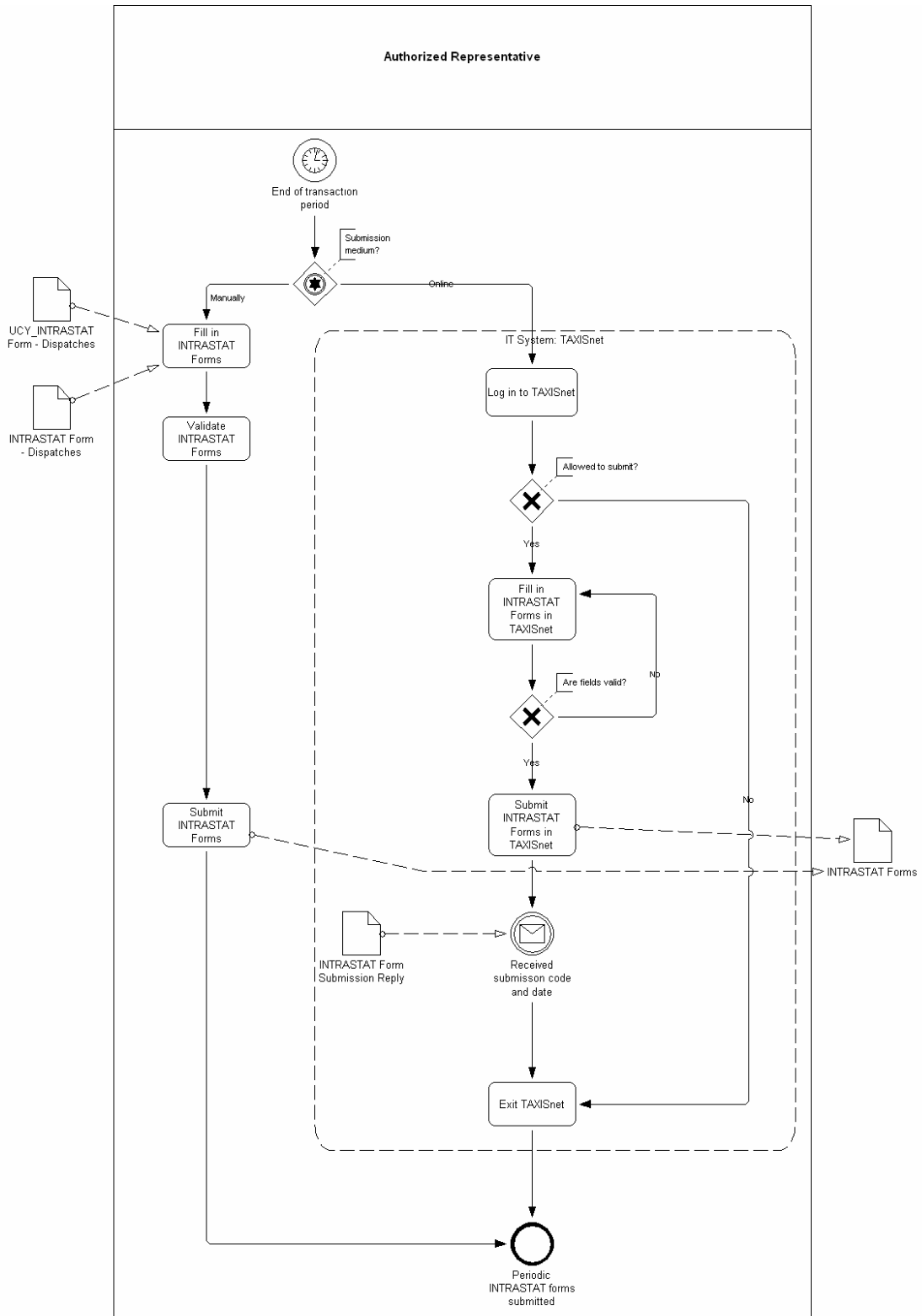
Πίνακας 38 - Υποβολή Περιοδικού Φ.Π.Α_Κύπρος

Η υποβολή της περιοδικής δήλωσης Φ.Π.Α ηλεκτρονικά μέσω του συστήματος TAXIS net που μόλις περιγράψαμε, είναι παρόμοια και με την αντίστοιχη των ελληνικών επιχειρήσεων. Και στην Ελλάδα εκτός από τις επιχειρήσεις κατηγορίας Γ' που υποχρεωμένες να υποβάλουν τη δήλωσή του ηλεκτρονικά και οι επιχειρήσεις κατηγορίας Α' και Β' μπορούν να τις υποβάλλουν και αυτές πέρα από χειρόγραφα και μέσω του συστήματος TAXIS net. Εκκαθαριστική ή ετήσια δήλωση Φ.Π.Α δεν προβλέπεται στην Κύπρο.

4.2.2.2 **B2G_04** Εισαγωγές - Εξαγωγές (Περιοδικά) – (Intrastat Statement)

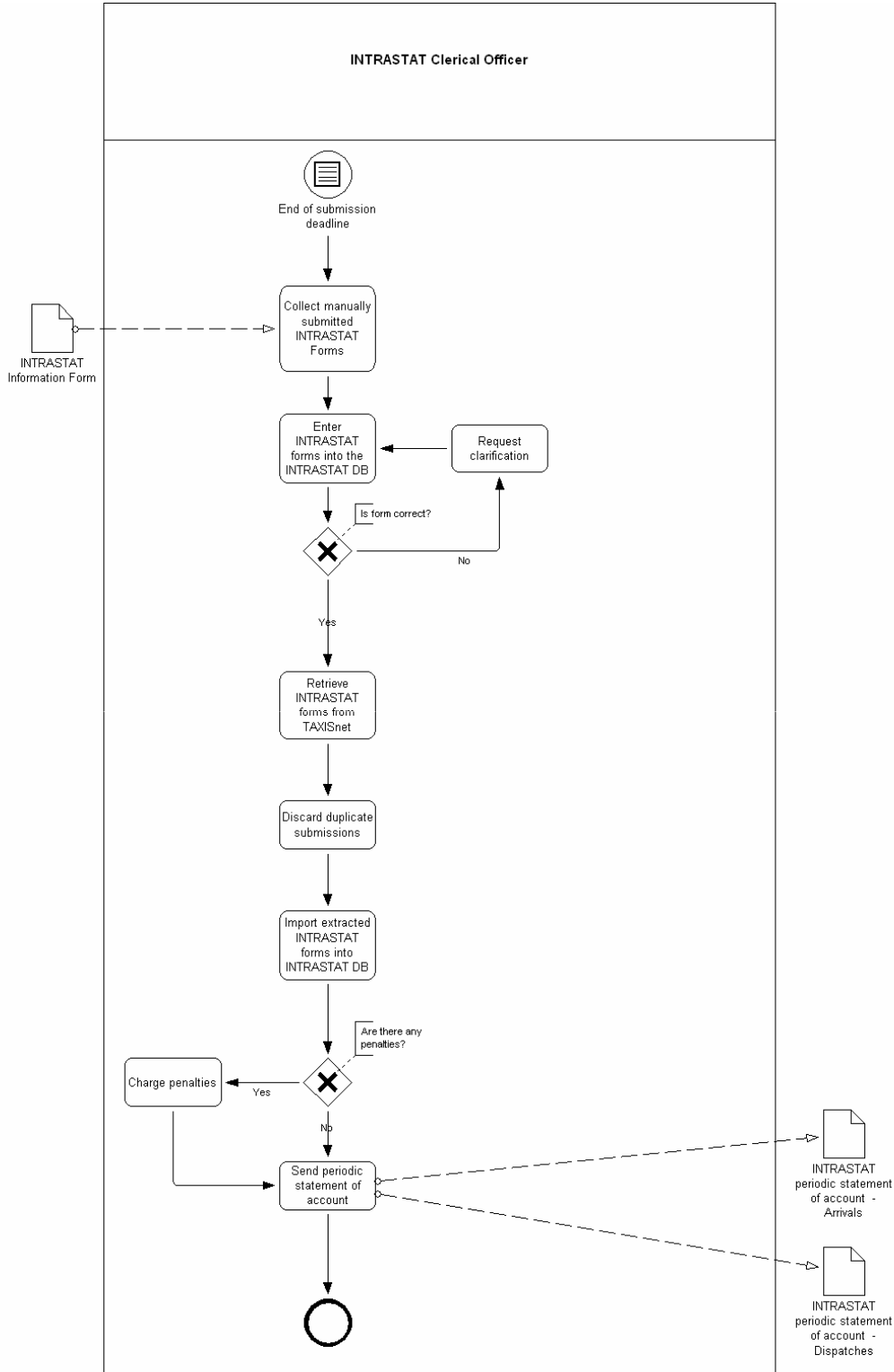
Σε αυτό το μοντέλο θα αναλύσουμε τη διαδικασία δηλώσεων των εισαγωγών και των εξαγωγών μιας επιχείρησης. Οι δύο ρόλοι καλύπτονται πάλι από τον εκπρόσωπο της Κυπριακής επιχείρησης και από το αρμόδιο τμήμα της Εφορίας. Η διαδικασία ξεκινάει από την επιχείρηση η οποία μια φορά το μήνα καταθέτει τη δήλωση που περιέχει τις εισαγωγές και τις εξαγωγές ή αλλιώς δήλωση Intrastat. Αυτή υποβάλλεται το πρώτο δεκαήμερο μετά τη λήξη κάθε περιόδου. Εκκαθαριστική δεν γίνεται.

Η υποβολή της δήλωσης μπορεί να γίνει χειρόγραφα αλλά και ηλεκτρονικά. Στην περίπτωση της χειρόγραφης υποβολής συμπληρώνουμε την ασυμπλήρωτη δήλωση εισαγωγών εξαγωγών και αφού την επικυρώσουμε την καταθέτουμε στο αρμόδιο τμήμα της εφορίας. Παρακάτω φαίνεται το μοντέλο της επιχείρησης.



Εικόνα 76 – Εισαγωγές – Εξαγωγές_Κύπρος-Α

Αν επιλέξουμε η υποβολή της δήλωσης να γίνει ηλεκτρονικά τότε θα χρησιμοποιήσουμε το σύστημα TAXIS net. Η κάθε επιχείρηση έχει τον δικό της λογαριασμό για να εισαχθεί στο σύστημα TAXIS net με δικούς της κωδικούς. Παρακάτω φαίνεται το μοντέλο της εφορίας.




Εικόνα 77 – Εισαγωγές – Εξαγωγές_Κύπρος-B

Αφού εισαχθεί στο σύστημα ελέγχει αν της επιτρέπεται να υποβάλλει τη δήλωση. Στη συνέχεια συμπληρώνει την δήλωση ηλεκτρονικά μέσω υπολογιστή βάσει των εισαγωγών και των εξαγωγών της περιόδου. Μέχρι να τελειώσει και να αποθηκεύσει το έντυπο στο σύστημα μπορεί να κάνει οποιαδήποτε διόρθωση θέλει. Αφού ελέγξει και αποθηκεύσει την συμπληρωμένη δήλωση την στέλνει ηλεκτρονικά με μήνυμα μέσω του συστήματος στο αρμόδιο τμήμα της Εφορίας. Το σύστημα απαντάει αυτόματα με ένα μήνυμα το οποίο περιέχει τον κωδικό υποβολής της δήλωσης και την ημερομηνία που ολοκληρώθηκε η διαδικασία. Αφού λάβει την απάντηση ο εκπρόσωπος της επιχείρησης εξέρχεται από το σύστημα.

Το αρμόδιο τμήμα της εφορίας μετά την υποβολή της περιοδικής ελέγχει τα στοιχεία της επιχείρησης και τα εισάγει στη βάση δεδομένων της. Στη περίπτωση που η υποβολή της δήλωσης γίνει μέσω του συστήματος TAXIS net τα στοιχεία είναι ήδη περασμένα στο σύστημα και απλά θα απορρίψει τυχόν διπλή υποβολή. Αν κατά την διάρκεια επαλήθευσης προκύψει κάποια απορία τότε θα στείλει μήνυμα διευκρίνησης. Τέλος εισάγει τις τελικές μορφές των δηλώσεων στη βάση δεδομένων.

Αφού τελειώσει τον έλεγχο των δηλώσεων αν προκύψει κάποια ποιμή ενημερώνει την επιχείρηση με ένα μήνυμα. Αλλιώς της στέλνει την περιοδική δήλωση απολογισμού για τις εξαγωγές και για τις εξαγωγές. Όταν λάβει το τελευταίο μήνυμα που είναι η δήλωση του απολογισμού από την Εφορία η επιχείρηση τελειώνει εκεί η διαδικασία.

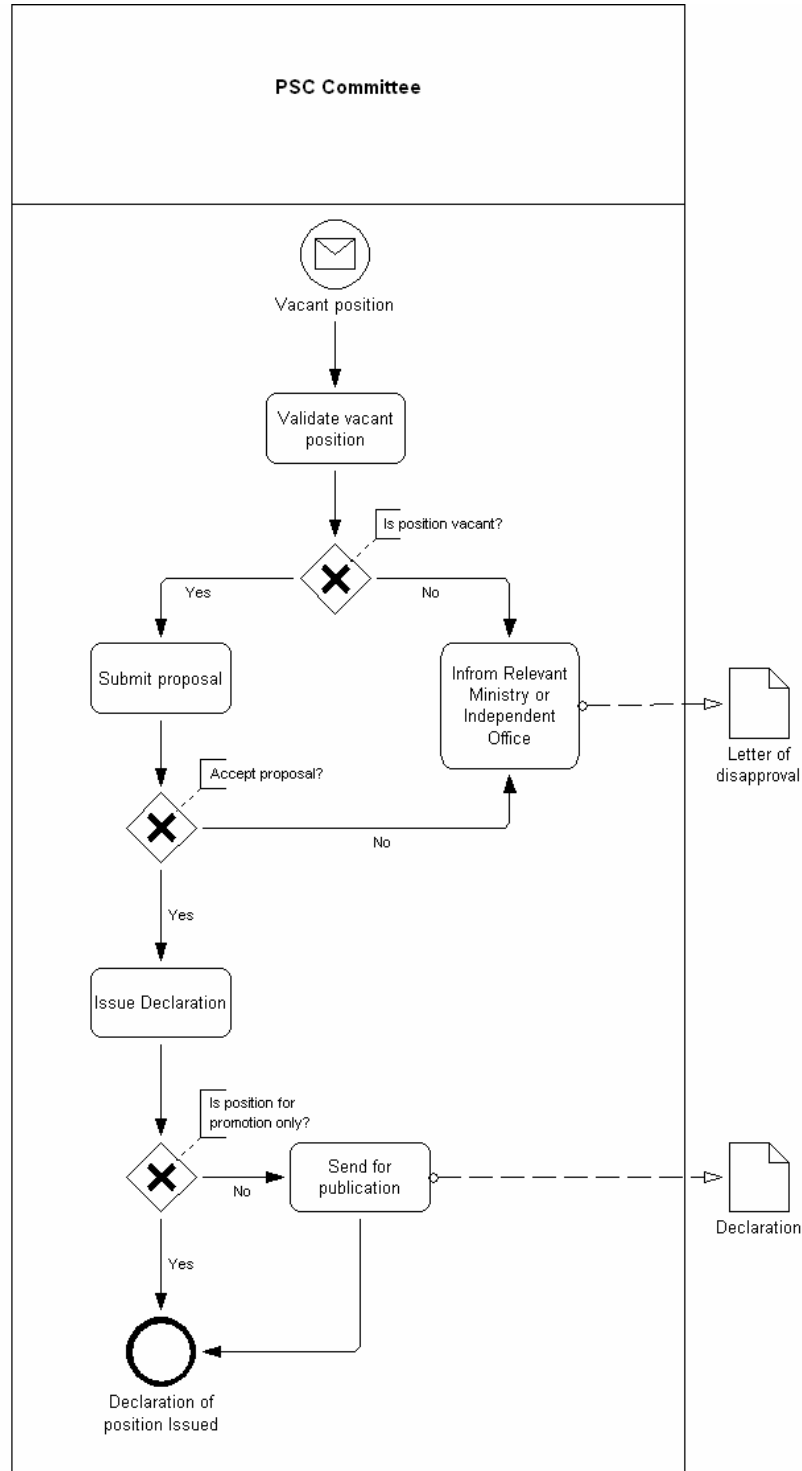
Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι τρία. Η αρχική ασυμπλήρωτη περιοδική δήλωση, το συμπληρωμένο έντυπο αν γίνει χειρόγραφα και η απάντηση της εφορίας. Σε περίπτωση αποριών θα σταλεί ένα μήνυμα διευκρινήσεων. Τα σημεία απόφασης είναι δύο για την επιχείρηση και δύο για την εφορία. Οι δραστηριότητες είναι επτά για την επιχείρηση και οκτώ για την εφορία. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

B2G	04
Χώρα	 Κύπρος
Διαδικασία	Εισαγωγές – Εξαγωγές
Ρόλοι	A: Επιχείρηση B: Εφορία
Ροή Σχεδίου	B-A-B-B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	3
Σημεία απόφασης	4
Δραστηριότητες	15

Πίνακας 39 – Εισαγωγές – Εξαγωγές_Κύπρος

4.2.2.3 B2G_09 Προκήρυξη κενής θέσης (Declaration of vacant position)

Παρακάτω φαίνεται η διαδικασία προκήρυξη κενής θέσης συνοπτικά, ένα μοντέλο που δεν θα αναλυθεί εκτενέστερα.



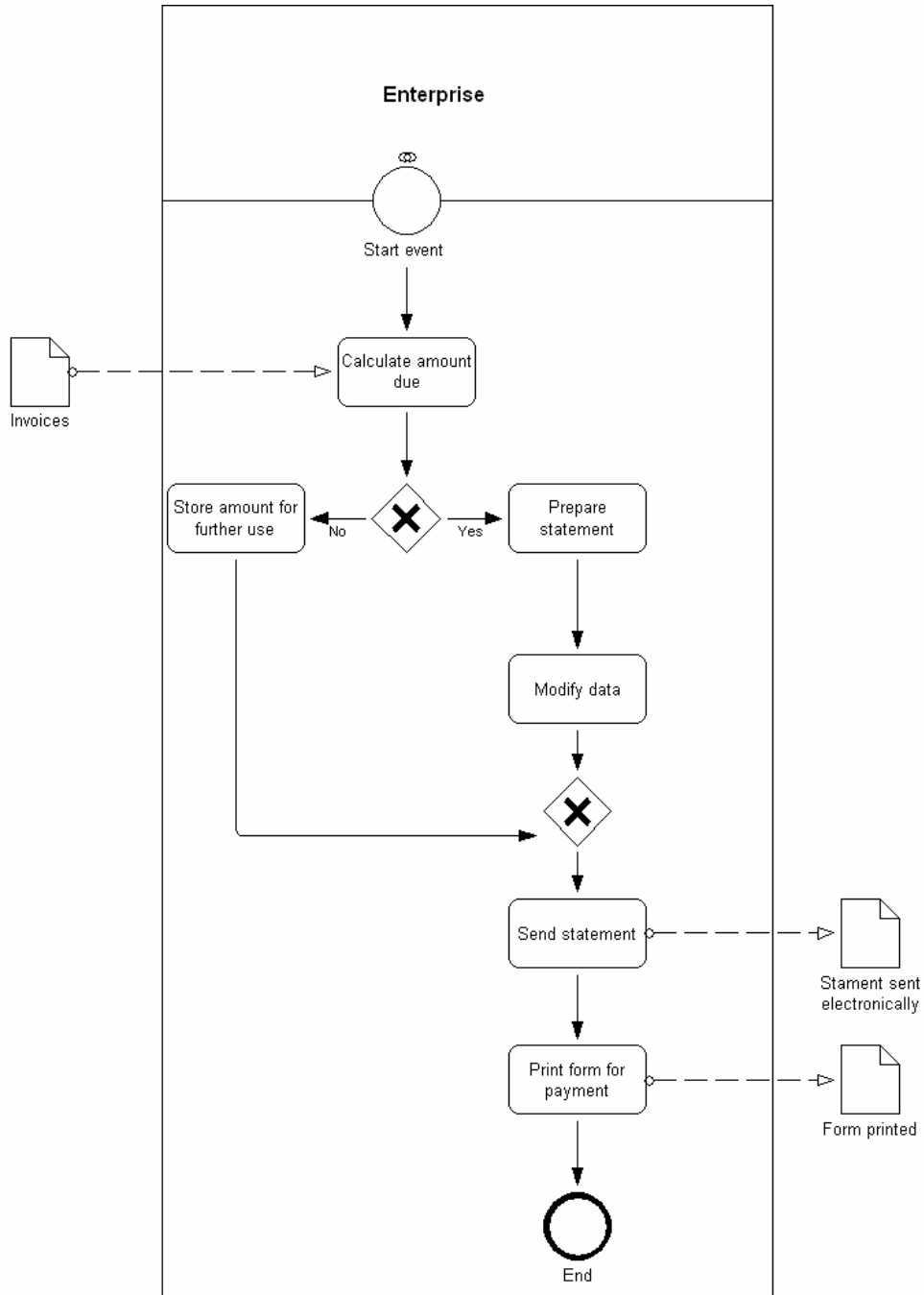
Εικόνα 78 - Προκήρυξη κενής θέσης_Κύπρος

4.2.3 Ιταλική Εταιρεία

Επόμενη χώρα ανάλυσης είναι η Ιταλία.

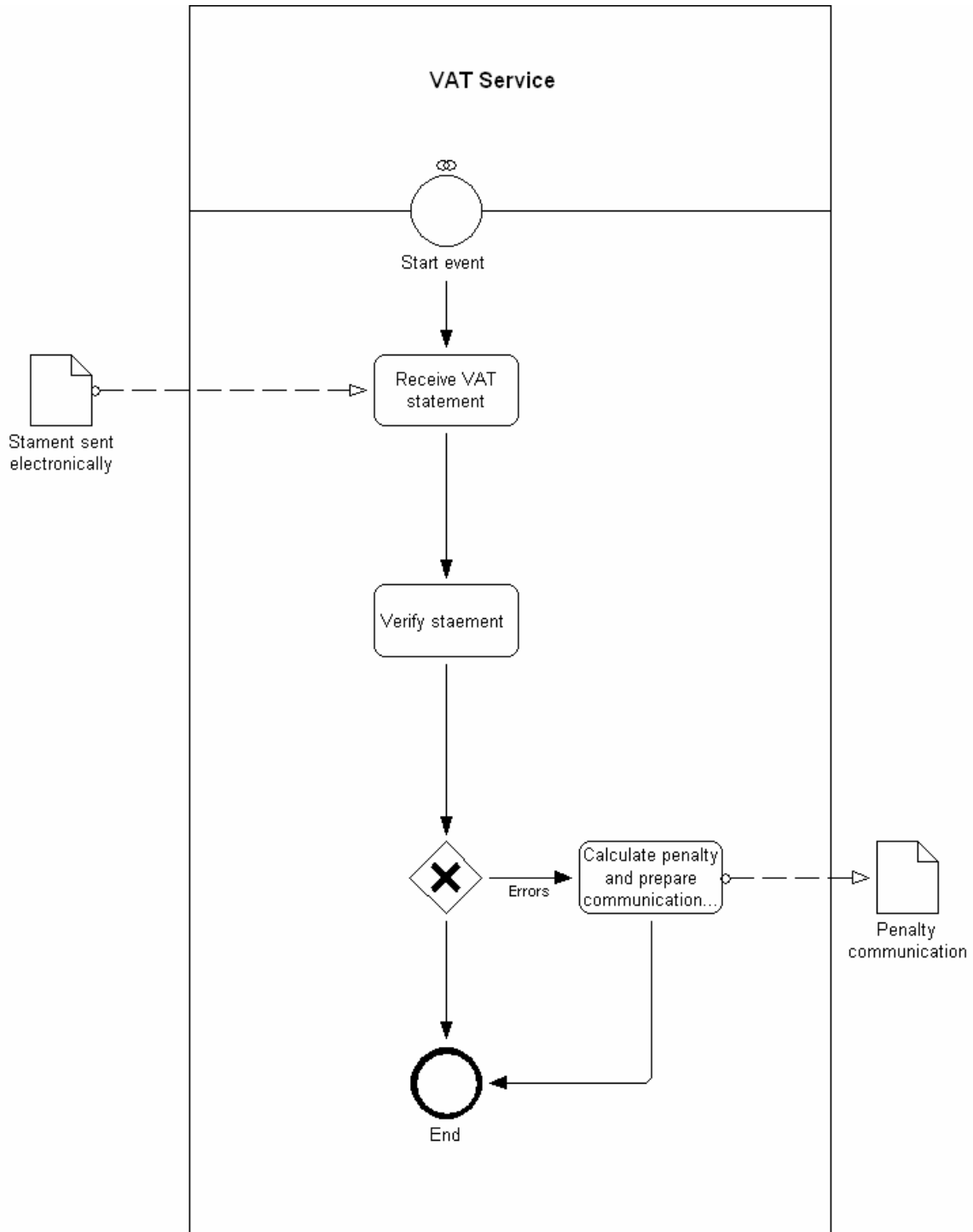
4.2.3.1 B2G_01 Υποβολή Περιοδικού Φ.Π.Α (Vat Statement Periodic)

Σε αυτό το πρώτο μοντέλο αναλύουμε τη διαδικασία υποβολής περιοδικού Φ.Π.Α. Οι δύο ρόλοι καλύπτονται από μία ιταλική επιχείρηση και από το αρμόδιο τμήμα της Εφορίας της Ιταλίας. Παρακάτω φαίνεται το πρώτο μοντέλο που είναι η επιχείρηση.



Εικόνα 79 - Υποβολή Περιοδικού Φ.Π.Α_Ιταλία-A

Η διαδικασία ξεκινά από την επιχείρηση η οποία κάθε μήνα ή κάθε τρεις μήνες ανάλογα με τον τζίρο της υποβάλει ηλεκτρονικά τη περιοδική δήλωση Φ.Π.Α. Αρχικά υπολογίζει βάσει των λογιστικών της στοιχείων και των τιμολογίων που έχει λάβει το ποσό το οποίο προκύπτει. Αν η δήλωση και τα δεδομένα της δεν χρειάζονται τροποποίηση αποθηκεύει το ποσό για περαιτέρω χρήση, τροποποιεί τα στοιχεία, ετοιμάζει τη δήλωση και τη στέλνει ηλεκτρονικά στο αρμόδιο τμήμα της Εφορίας. Το μοντέλο της Ιταλικής Εφορίας φαίνεται παρακάτω.



Εικόνα 80 - Υποβολή Περιοδικού Φ.Π.Α_Ιταλία-B

Παράλληλα στέλνει τυπωμένη και την εντολή πληρωμής και τον αντίστοιχο φόρο που έχει προκύψει. Η πληρωμή πρέπει να γίνεται on line. Αν δηλαδή έχει προκύψει χρεωστικό και όχι πιστωτικό. Η Εφορία με τη σειρά της αφού λάβει σε ηλεκτρονική μορφή μέσω του συστήματος την περιοδική δήλωση της επιχείρησης επαληθεύει τα στοιχεία και βλέπει αν προκύπτει κάποια ποινή. Σ' αυτήν την περίπτωση υπολογίζει την ποινική ρήτρα και προετοιμάζει την επικοινωνία με τις πληροφορίες ποινικής ρήτρας για την επιχείρηση. Έτσι τελειώνει η διαδικασία για τις δύο πλευρές.

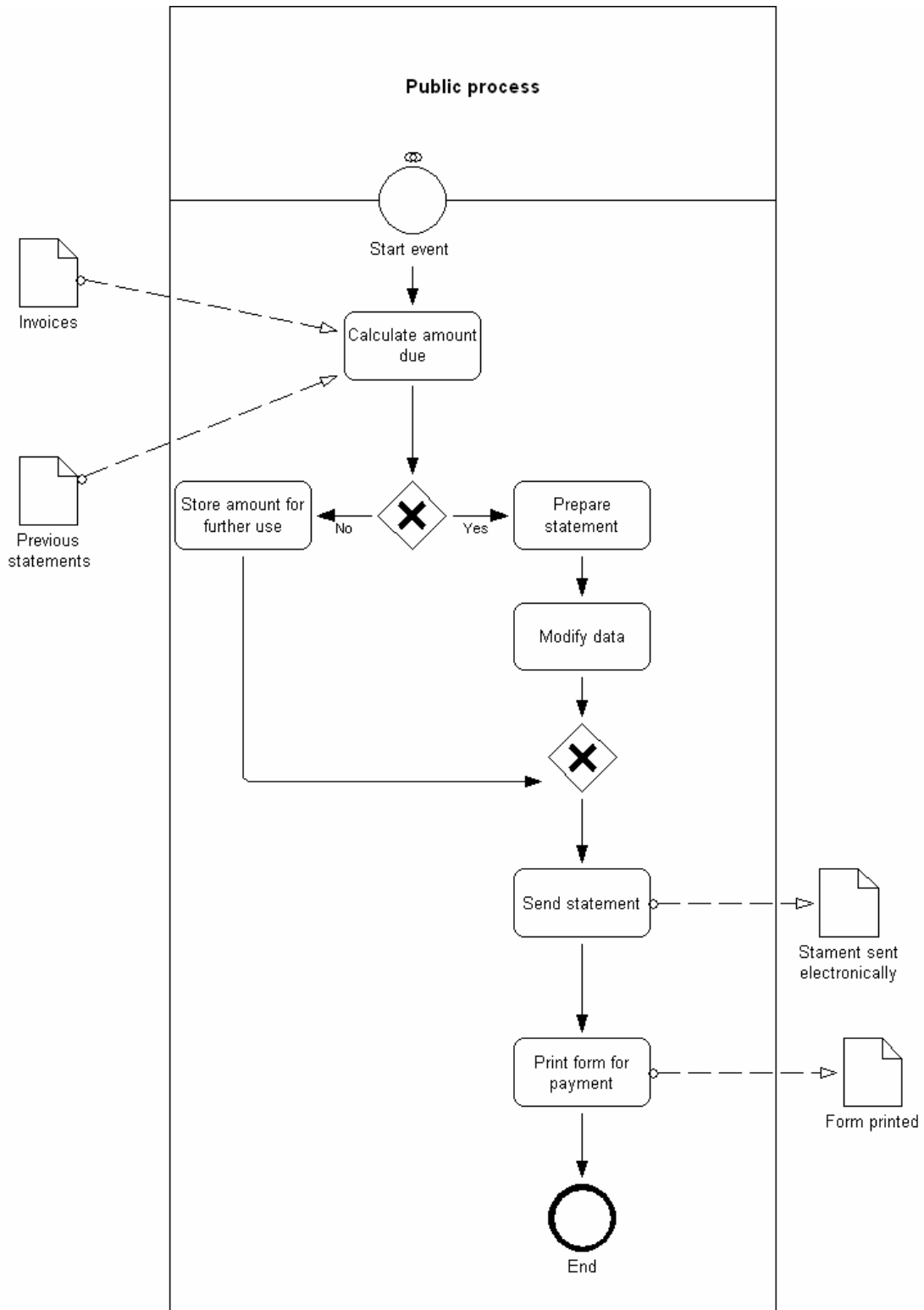
Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι μέχρι τρία. Η αρχική περιοδική δήλωση Φ.Π.Α, η εκτυπωμένη εντολή πληρωμής και η ειδοποίηση ποινικών ρητρών αν προκύψει. Τα σημεία απόφασης είναι δύο για την επιχείρηση και ένα για το αρμόδιο τμήμα της εφορίας. Οι δραστηριότητες είναι έξι για την επιχείρηση και τρία για το αρμόδιο τμήμα της εφορίας[9]. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

B2G	01
Χώρα	 Ιταλία
Διαδικασία	Υποβολή Περιοδικού Φ.Π.Α
Ρόλοι	A: Επιχείρηση B: Εφορία
Ροή Σχεδίου	A-A-B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	3
Σημεία απόφασης	3
Δραστηριότητες	9

Πίνακας 40 - Υποβολή Περιοδικού Φ.Π.Α_Ιταλία

4.2.3.2 B2G_02 Υποβολή Ετήσιου Φ.Π.Α (Vat Statement Annual)

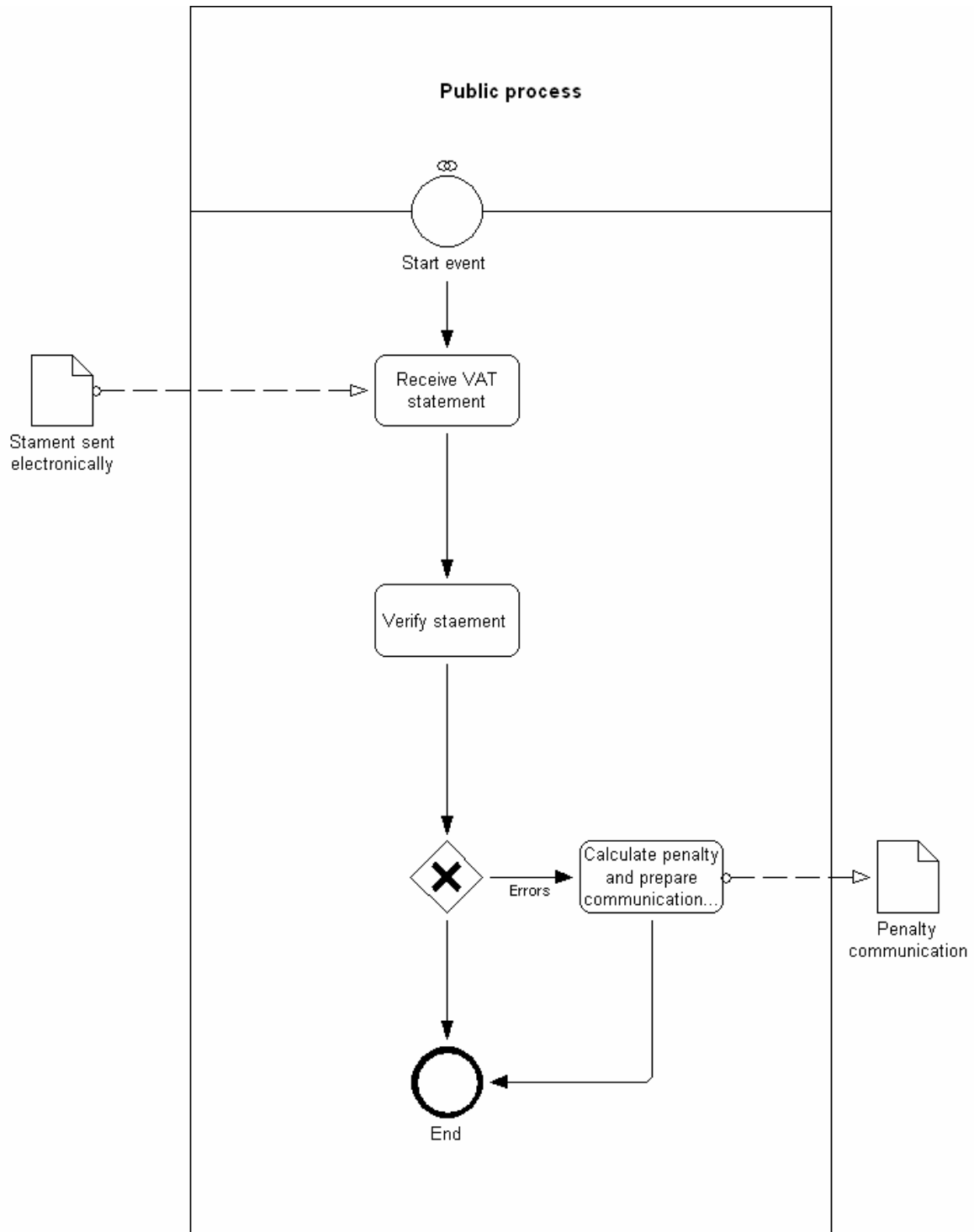
Σε αυτό το πρώτο μοντέλο αναλύουμε τη διαδικασία υποβολής ετήσιου Φ.Π.Α. ή καλύτερα εκκαθαριστικού. Οι δύο ρόλοι καλύπτονται πάλι από μία ιταλική επιχείρηση και από το αρμόδιο τμήμα της Εφορίας της Ιταλίας. Η ετήσια δήλωση Φ.Π.Α είναι μια υποδιαδικασία που συνοψίζει τις περιοδικές δηλώσεις Φ.Π.Α που υποβάλλονται καθ' όλη τη διάρκεια του φορολογικού έτους. Δηλαδή συνοψίζει όλες τις προηγούμενες περιοδικές δηλώσεις και συσσωρεύει τα αποτελέσματα. Παρακάτω φαίνεται το πρώτο μοντέλο που είναι η επιχείρηση.



Εικόνα 81 - Υποβολή Ετήσιου Φ.Π.Α_Ιταλία-Α

Η διαδικασία ξεκινά από την επιχείρηση η οποία μία φορά το χρόνο υποβάλει ηλεκτρονικά τη περιοδική δήλωση Φ.Π.Α. Αρχικά υπολογίζει βάσει των τιμολογίων της και των προηγούμενων περιοδικών δηλώσεων το ποσό το οποίο προκύπτει. Εν συνεχεία

τροποποιεί τα στοιχεία, ετοιμάζει τη δήλωση και τη στέλνει ηλεκτρονικά στο αρμόδιο τμήμα της Εφορίας. Το μοντέλο της Ιταλικής Εφορίας φαίνεται παρακάτω.



Εικόνα 82 - Υποβολή Ετήσιου Φ.Π.Α_Ιταλία-B

Παράλληλα στέλνει τυπωμένη και την εντολή πληρωμής για τον αντίστοιχο φόρο που έχει προκύψει, αν βγει χρεωστικό. Η Εφορία με τη σειρά της αφού λάβει σε ηλεκτρονική μορφή μέσω του συστήματος την εκκαθαριστική δήλωση της επιχείρησης

επαληθεύει τα στοιχεία και βλέπει αν προκύπτει κάποια ποινή. Σ' αυτήν την περίπτωση υπολογίζει την ποινική ρήτρα και προετοιμάζει την επικοινωνία με τις πληροφορίες ποινικής ρήτρας για την επιχείρηση. Έτσι τελειώνει η διαδικασία για τις δύο πλευρές.

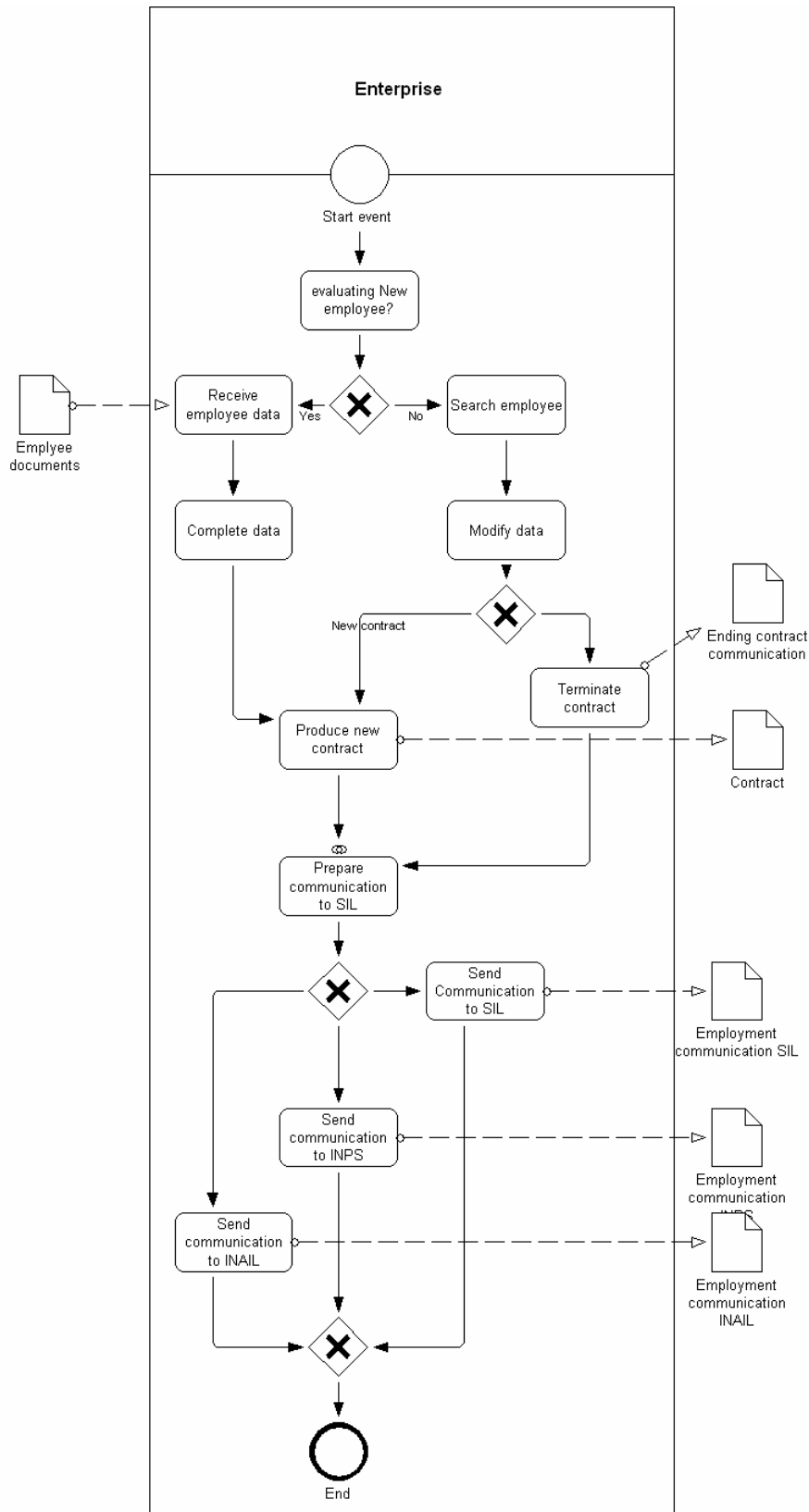
Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι μέχρι τρία. Η αρχική ετήσια δήλωση Φ.Π.Α, η εκτυπωμένη εντολή πληρωμής αν χρειαστεί και η ειδοποίηση ποινικών ρητρών αν προκύψει. Τα σημεία απόφασης είναι δύο για την επιχείρηση και ένα για το αρμόδιο τμήμα της εφορίας. Οι δραστηριότητες είναι έξι για την επιχείρηση και τρία για το αρμόδιο τμήμα της εφορίας. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

B2G	02
Χώρα	 Ιταλία
Διαδικασία	Υποβολή Ετήσιου Φ.Π.Α
Ρόλοι	A: Επιχείρηση B: Εφορία
Ροή Σχεδίου	A-A-B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	3
Σημεία απόφασης	3
Δραστηριότητες	9

Πίνακας 41 - Υποβολή Ετήσιου Φ.Π.Α_Ιταλία

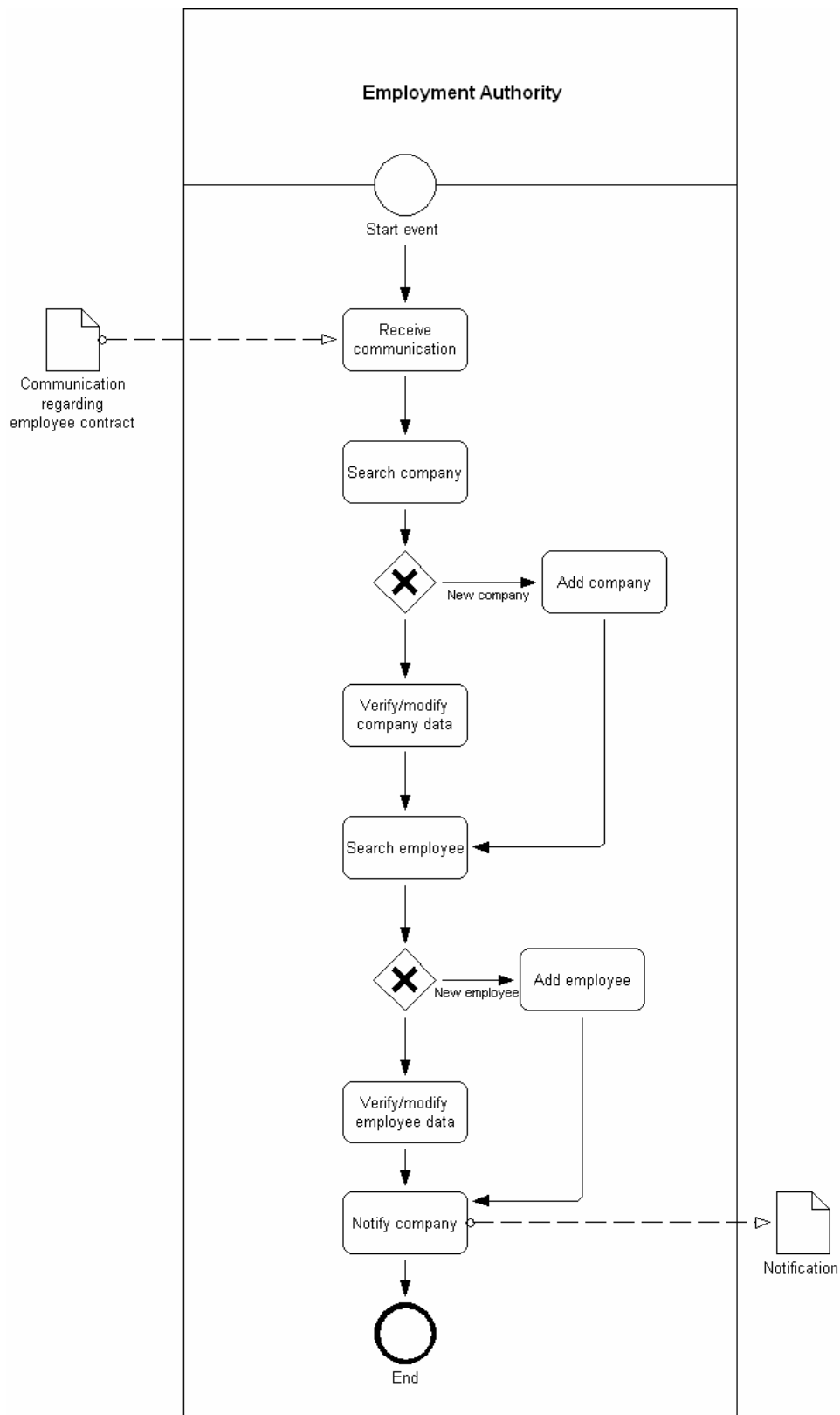
4.2.3.3 B2G_08 Δήλωση μίσθωσης νέου υπαλλήλου (Declaration of hiring new employee)

Σε αυτό το μοντέλο αναλύουμε τη διαδικασία δήλωσης μίσθωσης νέου υπαλλήλου. Οι δύο ρόλοι καλύπτονται από μία επιχείρηση και από την Αρχή Απασχόλησης. Η επιχείρηση εξετάζει αν θα προβεί στη πρόσληψη νέου υπαλλήλου ή θα τροποποιήσει τη σύμβαση για έναν ήδη υπάρχων υπάλληλο. Στην περίπτωση του ήδη υπάρχων πελάτη θα ελέγξει τα στοιχεία του και θα αποφασίσει αν θα προβεί στο τερματισμό του συμβολαίου του στέλνοντας το αντίστοιχο μήνυμα στην Αρχή Απασχόλησης ή θα του προτείνει να υπογράψει μια νέα σύμβαση. Το μοντέλο της επιχείρησης φαίνεται παρακάτω.



Εικόνα 83 - Δήλωση μίσθωσης νέου υπαλλήλου_Ιταλία-A

Αν τώρα θέλει να προσλάβει ένα νέο υπάλληλο αφού λάβει τα στοιχεία του συμπληρώνει ότι χρειάζεται και υπογράφει νέα σύμβαση, αντίγραφο της οποίας θα στείλει στην Αρχή Απασχόλησης. Παρακάτω φαίνεται το μοντέλο της αρχής απασχόλησης.



Εικόνα 84 - Δήλωση μίσθωσης νέου υπαλλήλου_Ιταλία-B

Στη συνέχεια ότι και αν έχει γίνει, δηλαδή υπογραφή νέας σύμβασης είτε τερματισμός μιας ήδη υπάρχουσας θα προετοιμαστεί μια αναφορά που θα περιέχει τα

στοιχεία την οποία θα στείλει στην Αρχή Απασχόλησης και στα αρμόδια τμήματα για επικοινωνία.

Το αρμόδιο τμήμα της αρχής απασχόλησης αφού λάβει την αναφορά που αναφέρεται στην σύμβαση του υπαλλήλου, ελέγχει αν η εταιρεία που την έστειλε υπάρχει στις βάσεις δεδομένων της. Αν η επιχείρηση είναι καταχωρημένη τότε τροποποιεί τα δεδομένα της επιχείρησης αλλιώς, αν δεν υπάρχει στα δεδομένα της αρχής απασχόλησης την προσθέτει. Έπειτα, αναζητά την κατάσταση που περιέχει τα στοιχεία του υπαλλήλου. Αν ήταν άνεργος και υπέγραψε τώρα νέα σύμβαση προσθέτει τα στοιχεία του, αλλιώς αν έχει προκύψει τροποποίηση της σύμβασης του η απόλυση του τροποποιεί τα δεδομένα στην κατάστασή του. Αφού τελειώσει η διαδικασία ενημερώνει την επιχείρηση με ένα μήνυμα. Στην περίπτωση που η Αρχή Απασχόλησης λάβει από την επιχείρηση την απόλυση του υπαλλήλου τότε στα καταστατικά ο υπάλληλος θα φαίνεται πλέον ως άνεργος, ενώ αν λάβει την σύμβαση πρόσληψης του και πριν ήταν δηλωμένος ως άνεργος θα φαίνεται πλέον στο καταστατικό του ότι εργάζεται στη συγκεκριμένη επιχείρηση.

Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι τρία. Η αρχική σύμβαση, η αναφορά που περιέχει τα στοιχεία του υπαλλήλου και τις τροποποιήσεις και η τελική ειδοποίηση της Αρχής Απασχόλησης. Τα σημεία απόφασης είναι τρία για την επιχείρηση και δύο για την Αρχή Απασχόλησης. Οι δραστηριότητες είναι έντεκα για την επιχείρηση και οκτώ για την Αρχή Απασχόλησης. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

B2G	08
Χώρα	 Ιταλία
Διαδικασία	Δήλωση μίσθωσης νέου υπαλλήλου
Ρόλοι	A: Επιχείρηση B: Αρχή Απασχόλησης
Ροή Σχεδίου	A-A-B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	6
Σημεία απόφασης	5
Δραστηριότητες	19

Πίνακας 42 - Δήλωση μίσθωσης νέου υπαλλήλου_Ιταλία

4.3 Επιχειρηματικές Διαδικασίες – eBanking

Τέλος θα αναλύσουμε τις Επιχειρηματικές Διαδικασίες ανάμεσα σε επιχειρήσεις και Τράπεζες για διάφορες χώρες. Τα μοντέλα από χώρα σε χώρα δεν διαφέρουν ιδιαίτερα καθώς οι περισσότερες τράπεζες είναι ιδιωτικές και λειτουργούν κατά τον ίδιο τρόπο σε κάθε χώρα. Η διαδικασία που έχουμε εντοπίσει προς ηλεκτρονικοποίηση και δημιουργία αφηρημένων μοντέλων είναι η διαδικασία «Τραπεζική Πληρωμή» και θα αναλυθεί για δύο χώρες, Ελλάδα και Ιταλία.

4.3.1 Ελληνική Εταιρεία

Πρώτη χώρα ανάλυσης είναι η Ελλάδα.

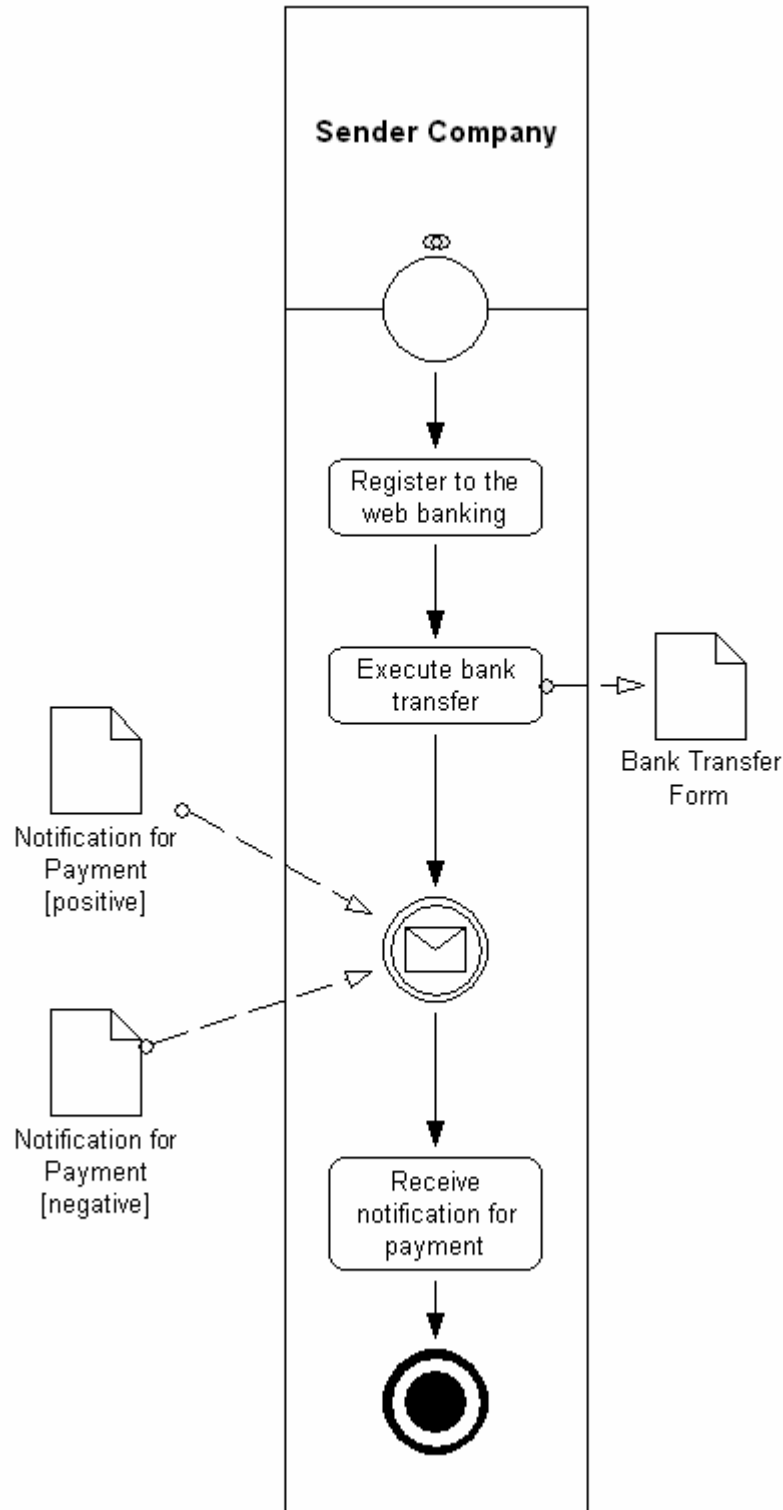
4.3.1.1 B2I_04 Τραπεζική Πληρωμή (Bank Payment)

Η Τραπεζική Πληρωμή είναι μεταξύ δύο επιχειρήσεων μέσω κάποιας Τράπεζας. Η πρώτη επιχείρηση είναι αυτή που θα δώσει την εντολή πληρωμής στην Τράπεζα, η Τράπεζα θα ολοκληρώσει τη συναλλαγή και τέλος η δεύτερη επιχείρηση θα λάβει τον ενημερωμένο κατάλογο τραπεζικού λογαριασμού.

Η διαδικασία ξεκινάει από την πρώτη επιχείρηση η οποία μπαίνει στο διαδίκτυο και εισάγεται στο τραπεζικό σύστημα χρησιμοποιώντας το δικό της όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης. Το σύστημα αυτό, λεγόμενο και Web Banking το διαθέτει η Τράπεζα με την οποία συναλλάσσεται και μέσω αυτού μπορεί να ελέγχει το λογαριασμό του και να κανονίζει τις πληρωμές του μέσω Internet. Αφού συμπληρώσει τα στοιχεία της διαδικασίας που θέλει εκτελέσει πάνω στη φόρμα, την στέλνει στην τράπεζα μέσω διαδικτύου, δίνοντας έτσι την εντολή πληρωμής. Τα στοιχεία που χρειάζονται για τη συμπλήρωση της φόρμας και την ολοκλήρωση της διαδικασίας της πληρωμής είναι ο αριθμός λογαριασμού τραπεζής της άλλης επιχείρησης, τα στοιχεία της καθώς και η αιτιολογία πληρωμής.

Η Τράπεζα αφού λάβει την εντολή πληρωμής ξεκινάει τη διαδικασία πληρωμής βάσει στοιχείων που υπάρχουν στην αντίστοιχη φόρμα. Στην περίπτωση που η πληρωμή δεν ολοκληρωθεί επιτυχώς η Τράπεζα ενημερώνει με μια ειδοποίηση την πρώτη επιχείρηση για το αρνητικό αποτέλεσμα της διαδικασίας. Αν όμως η διαδικασία ολοκληρωθεί επιτυχώς τότε η Τράπεζα θα επιλέξει αν θα ενημερώσει την δεύτερη επιχείρηση με τον ενημερωμένο τραπεζικό λογαριασμό της ή δε θα στείλει κάποια ειδοποίηση.

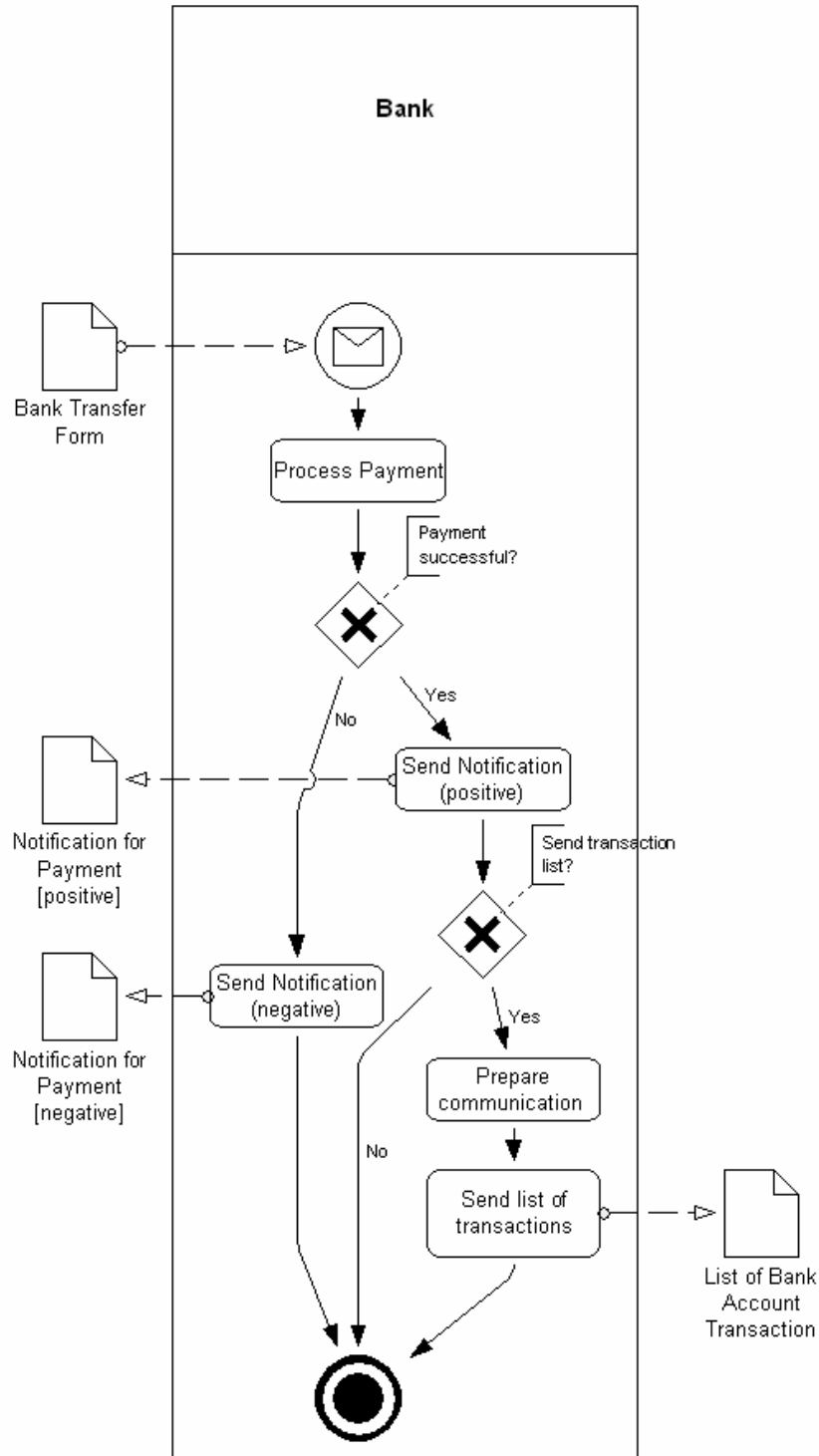
Στην πρώτη περίπτωση μετά την ολοκλήρωση της συναλλαγής, η Τράπεζα θα προετοιμάσει τις απαραίτητες πληροφορίες και θα στείλει το αντίστοιχο μήνυμα που περιγράφει τη συναλλαγή και δείχνει το ποσό με το οποίο ενημερώθηκε ο τραπεζικός λογαριασμός της δεύτερης επιχείρησης. Η δεύτερη επιχείρηση με τη σειρά της αφού λάβει το τελικό μήνυμα της Τράπεζας θα ενημερώσει και θα αναπροσαρμόσει τις πληροφορίες πληρωμής, αν δηλαδή ολοκληρώθηκε επιτυχώς ή όχι. Παρακάτω φαίνονται το μοντέλο της πρώτης επιχείρησης που δίνει την εντολή πληρωμής.



Εικόνα 85 - Τραπεζική Πληρωμή_Ελλάδα-A

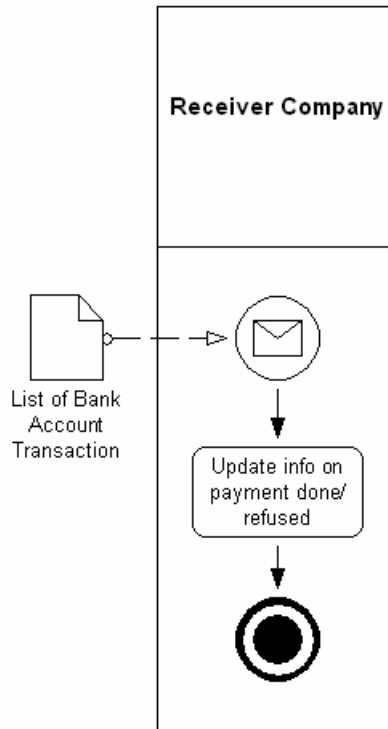
Η διαδικασία που μόλις περιγράψαμε μπορεί να ολοκληρωθεί χωρίς τη χρήση του τραπεζικού συστήματος μέσω του διαδικτύου. Σε αυτήν την περίπτωση ο εκπρόσωπος της πρώτης επιχείρησης θα πρέπει να πάει ο ίδιος στην Τράπεζα, να περιμένει στην ουρά και

να ολοκληρώσει από εκεί την πληρωμή, χάνοντας αρκετό χρόνο. Επίσης η χρήση του τραπεζικού συστήματος μέσω διαδικτύου βοηθάει πάρα πολύ τις επιχειρήσεις για άμεση ενημέρωση των τραπεζικών τους λογαριασμών σε περίπτωση αλλαγής του λογιστικού υπολοίπου. Η ενημέρωση γίνεται με e-mail και με SMS για να μπορούν κάθε στιγμή να γνωρίζουν τις κινήσεις των λογαριασμών τους. Παρακάτω φαίνονται το μοντέλο της Τράπεζας που ολοκληρώνει τη συναλλαγή.



Εικόνα 86 - Τραπεζική Πληρωμή_Ελλάδα-B

Και το μοντέλο της δεύτερης επιχείρησης που δέχεται την πληρωμή.



Εικόνα 87 - Τραπεζική Πληρωμή_Ελλάδα-Γ

Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι τρία. Η εντολή πληρωμής, η απάντηση και η ενημέρωση. Τα σημεία απόφασης είναι δύο για την τράπεζα. Οι δραστηριότητες είναι τρεις για την πρώτη επιχείρηση, πέντε για την τράπεζα και ένα για την δεύτερη επιχείρηση. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

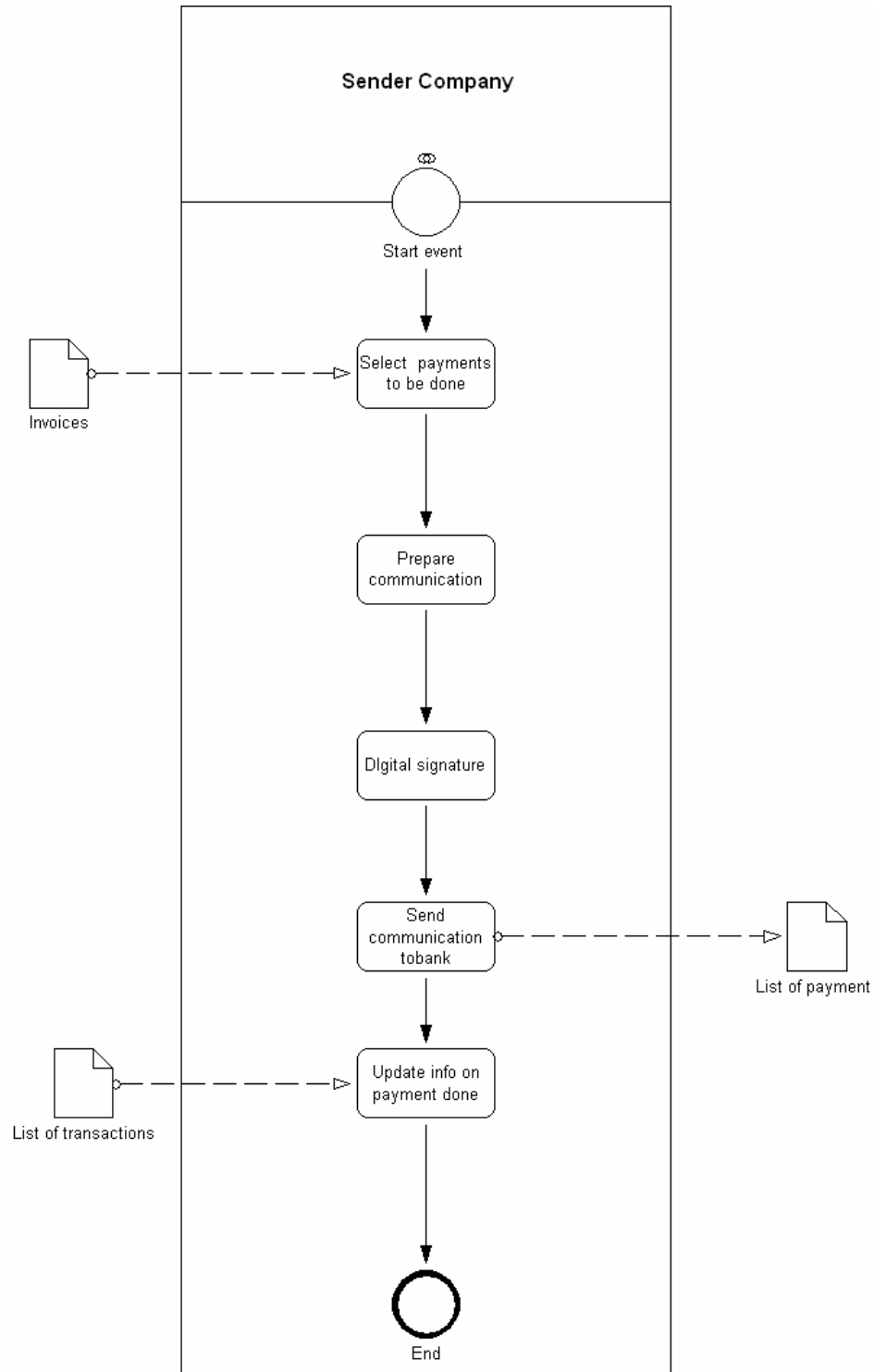
B2I	04
Χώρα	 Ελλάδα
Διαδικασία	Τραπεζική πληρωμή
Ρόλοι	A: Επιχείρηση Νο1 B: Τράπεζα Γ: Επιχείρηση Νο2
Ροή Σχεδίου	A-B-B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	4
Σημεία απόφασης	2
Δραστηριότητες	6

Πίνακας 43 - Τραπεζική Πληρωμή_Ελλάδα

4.3.2 Ιταλική Εταιρεία

4.3.2.1 B2I_04 Τραπεζική Πληρωμή (Bank Payment)

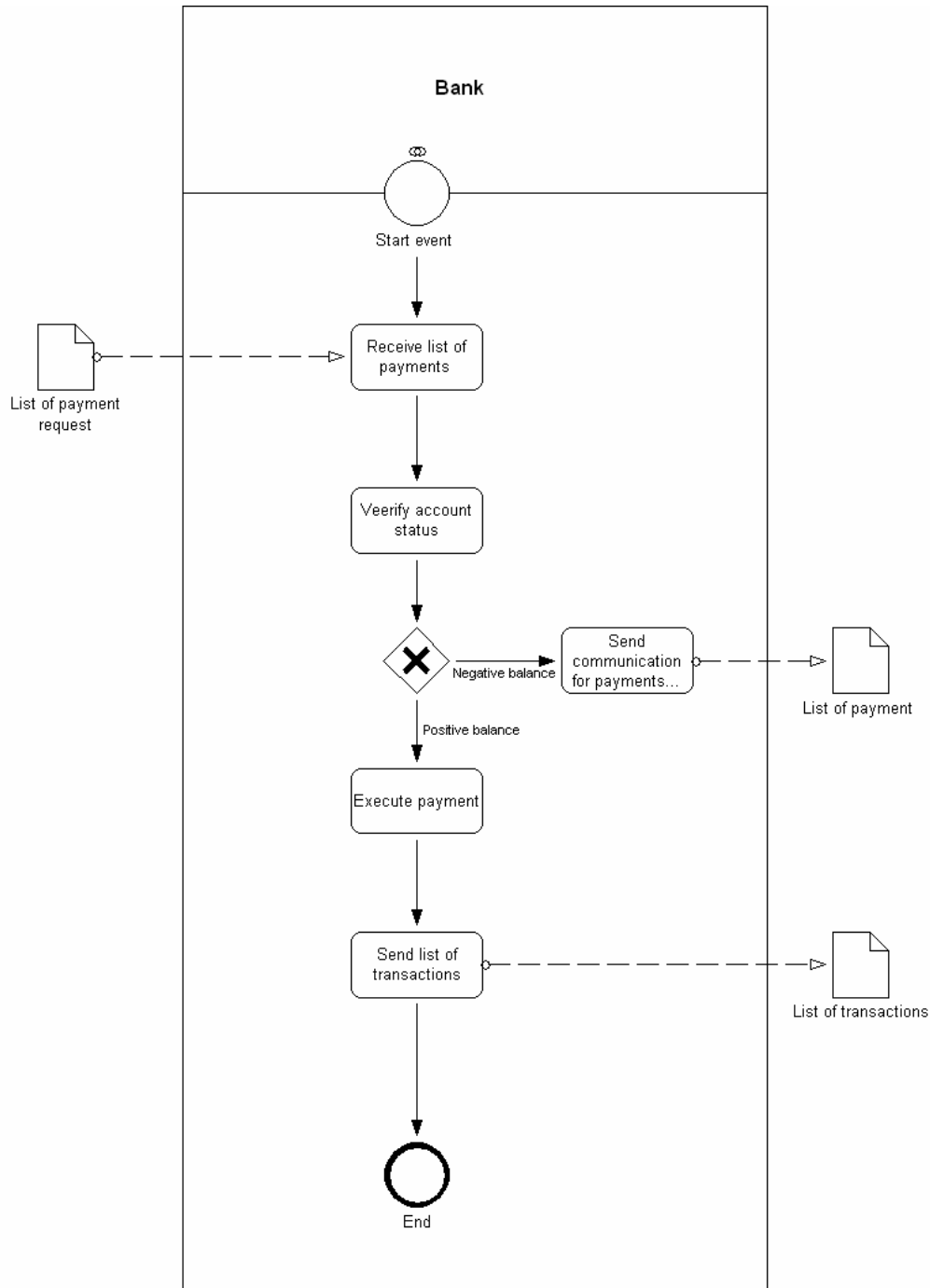
Η Τραπεζική Πληρωμή είναι μεταξύ δύο επιχειρήσεων μέσω κάποιας Τράπεζας. Παρακάτω φαίνονται το μοντέλο της πρώτης επιχείρησης που δίνει την εντολή πληρωμής.



Εικόνα 88 - Τραπεζική Πληρωμή_Ιταλία-A

Η πρώτη επιχείρηση είναι αυτή που θα δώσει την εντολή πληρωμής στην Τράπεζα, η Τράπεζα θα ολοκληρώσει τη συναλλαγή και τέλος η δεύτερη επιχείρηση θα λάβει τον ενημερωμένο κατάλογο τραπεζικού λογαριασμού.

Η διαδικασία ξεκινάει από την πρώτη επιχείρηση η οποία βάση των τιμολογίων που έχουν προκύψει από τις εμπορικές συναλλαγές των διαχειριστών, θα επιλέξει το τιμολόγιο για το οποίο θα δώσει την εντολή πληρωμής υπογράφοντας μία επιταγή. Αφού προετοιμάσει την αίτηση πληρωμής και συμπληρώσει τα στοιχεία της δεύτερης επιχείρησης και του λογαριασμού που θα σταλούν τα χρήματα στέλνει την εντολή πληρωμής στην Τράπεζα. Παρακάτω φαίνονται το μοντέλο της τράπεζας.



Εικόνα 89 - Τραπεζική Πληρωμή_Ιταλία-B

Η τράπεζα αφού λάβει την εντολή πληρωμής της πρώτης επιχείρησης επαληθεύει τα στοιχεία του λογαριασμού και βλέπει αν το υπόλοιπο επαρκεί ή όχι για την ολοκλήρωση της συναλλαγής. Στην περίπτωση που το υπόλοιπο είναι θετικό ολοκληρώνεται η συναλλαγή και η Τράπεζα ενημερώνει τις επιχειρήσεις με το έντυπο πληρωμής, ένα μήνυμα στο οποίο αναλύεται η διαδικασία που μόλις ολοκληρώθηκε. Αν το υπόλοιπο δεν επαρκεί για την ολοκλήρωση της συναλλαγής η Τράπεζα ενημερώνει την επιχείρηση για το πρόβλημα που προέκυψε.

Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας και αφού λάβει το τελευταίο μήνυμα της Τράπεζας η επιχείρηση ενημερώνει τα δεδομένα της για την ολοκλήρωση της πληρωμής. Το σύνολο των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται σ' αυτή τη διαδικασία είναι δύο. Η αρχική εντολή πληρωμής, η επιταγή δηλαδή, και η απάντηση της τράπεζας για ολοκλήρωση της συναλλαγής. Αν το υπόλοιπο δεν επαρκεί στέλνει μία ειδοποίηση. Το σημείο απόφασης είναι ένα για την τράπεζα. Οι δραστηριότητες είναι πέντε για την επιχείρηση και πέντε για την τράπεζα. Τα χαρακτηριστικά του αφηρημένου μοντέλου φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

B2I	04
Χώρα	 Ιταλία
Διαδικασία	Τραπεζική Πληρωμή
Ρόλοι	A: Επιχείρηση B: Τράπεζα
Ροή Σχεδίου	A-B
Ανταλλασσόμενα μηνύματα - έγγραφα	3
Σημεία απόφασης	1
Δραστηριότητες	10

Πίνακας 44 - Τραπεζική Πληρωμή_Ιταλία

Στην περίπτωση που η εντολή πληρωμής είναι μια χειρόγραφη τραπεζική επιταγή, τότε ο εκπρόσωπος της δεύτερης επιχειρήσεις θα πρέπει να πάει στο υποκατάστημα της Τράπεζας για την εισπράξει. Πρώτα θα πρέπει να ενημερώσει την Τράπεζα για του ποσό που πρόκειται να εισπράξει έτσι ώστε να είναι διαθέσιμο στο υποκατάστημα που θα πάει, κι αν το υπόλοιπο δεν επαρκεί για την κάλυψη της επιταγής τότε αυτή χαρακτηρίζεται ως ακάλυπτη. Και στην Ιταλία οι τραπεζικές συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων γίνονται μέσω των συστημάτων που διαθέτουν οι τράπεζες στο διαδίκτυο.

5 Harmonized Models – Προσαρμοσμένα Πρότυπα

		Επιχειρηματικές Διαδικασίες	Ελλάδα	Κύπρος	Ιταλία	Τσεχία	Λιθουανία			Ρουμανία	Βουλγαρία
							Elinet	Fotofab.	Heinzman		
B2B	01	Δημιουργία καταλόγου αιτήματος - Create catalogue	✓			✓		✓	✓		✓
	02	Αίτημα δημιουργίας προσφοράς - Sourcing buyer initiated	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓
	03	Παραγγελία αγοράς- Ordering	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓
	04	Συμβουλές αποστολών - Dispatch Advice				✓			✓		
	05a	Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα - Invoicing with credit note	✓			✓				✓	
	05b	Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα - Invoicing with debit note	✓			✓				✓	
	09	Παροχή σχεδίων προγράμματος - Project Plan Provision									✓
B2G	01	Υποβολή Περιοδικού Φ.Π.Α - Vat Statement Periodic	✓	✓	✓						
	02	Υποβολή Ετήσιου Φ.Π.Α - Vat Statement Annual	✓		✓						
	04	Εισαγωγές - Εξαγωγές (Περιοδικά) - Intrastat Statement	✓	✓							
	05a	Δήλωση Κοινωνικής Ασφάλισης - Social Security Statement	✓								
	05b	Εισφορά Κοινωνικής Ασφάλισης - Social Security Contribution	✓								
	08	Δήλωση μίσθωσης νέου υπαλλήλου - Declaration of hiring new employee	✓		✓						
	09	Προκήρυξη κενής θέσης - Declaration of vacant position		✓							
B2I	04	Τραπεζική Πληρωμή - Bank Payment	✓		✓						

Πίνακας 45 – Συνολικές Επιχειρηματικές Διαδικασίες

Σ' αυτό το κεφάλαιο θα προσπαθήσουμε με βάση πάντα την ελληνική επιχείρηση να φτιάξουμε κοινά μοντέλα για κάθε διαδικασία στα οποία να μπορούν να ενταχθούν όσο το δυνατόν περισσότερες χώρες και διαφορετικές επιχειρήσεις. Σίγουρα μερικές επιχειρήσεις διαφορετικών χωρών δεν θα μπορούν να μπουν σε ένα κοινό μοντέλο και μερικές από αυτές που θα μπορέσουν τελικά να ενταχθούν θα πρέπει να κάνουν κάποιες τροποποιήσεις στον τρόπο που συναλλάσσονται με τους άλλους φορείς. Η δημιουργία των προσαρμοσμένων κοινών προτύπων θα γίνει βάσει των διαθέσιμων διαδικασιών που έχουμε για κάθε χώρα όπως φαίνεται στον παραπάνω πίνακα.

5.1 B2B_01 Δημιουργία καταλόγου αιτήματος (Create catalogue)

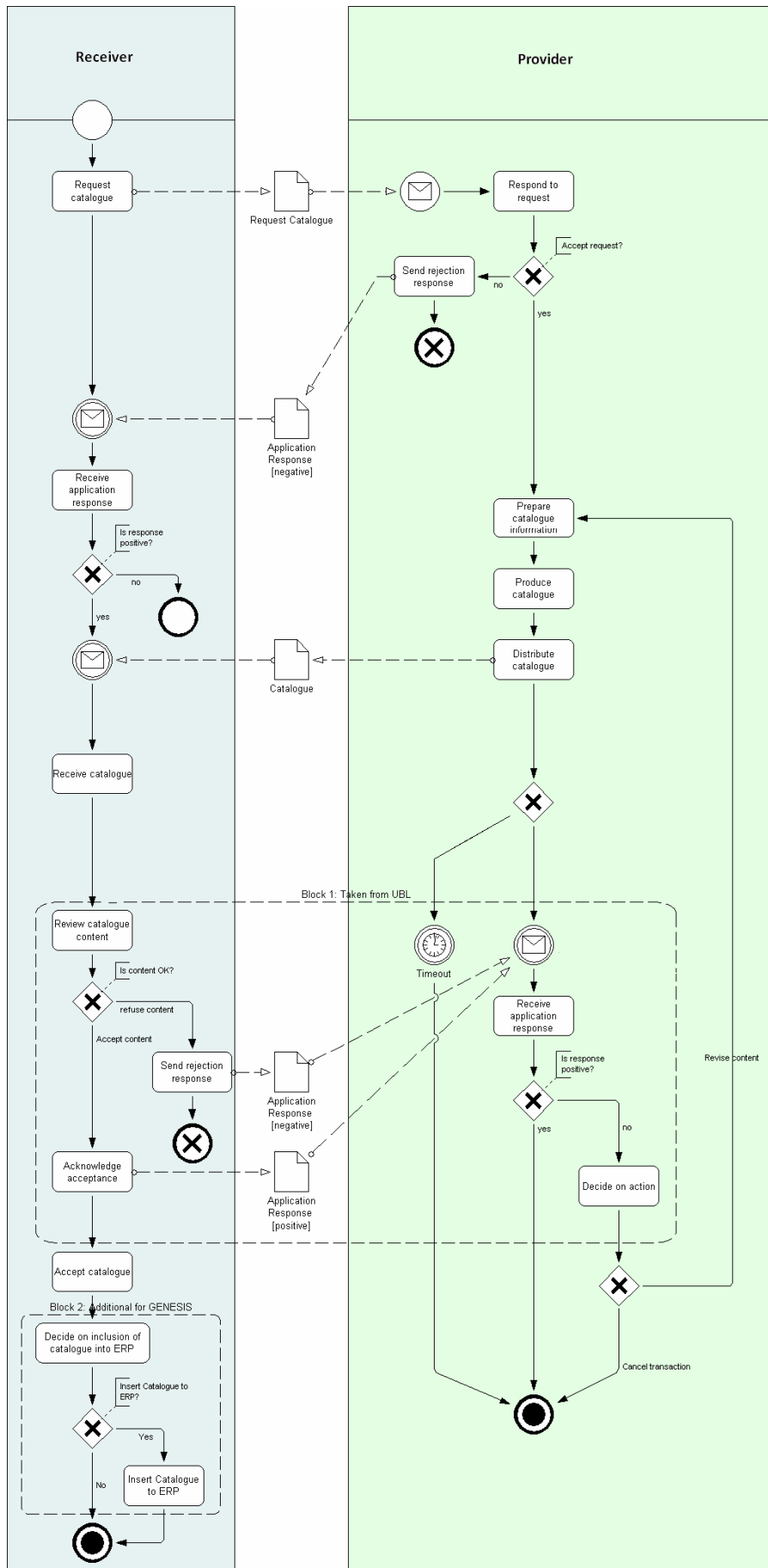
Σε αυτό το μοντέλο αναλύεται η διαδικασία δημιουργίας ενός καταλόγου αιτήματος. Οι δύο ρόλοι καλύπτονται από δύο επιχειρήσεις, εκ των οποίων η μία υποβάλλει το αίτημα και η άλλη προετοιμάζει τον κατάλογο. Η διαδικασία αυτή αναλύθηκε στα μοντέλα της Ελληνικής εταιρείας, της Τσέχικη, της Βουλγαρικής και δύο Λιθουανικών εταιρειών. Τα τρία βασικά έγγραφα που είναι το αρχικό αίτημα, ο κατάλογος και η αρνητική απάντηση σε περίπτωση μη προετοιμασίας του, τα συναντάμε σε όλες επιχειρήσεις. Οι δύο υποδιαδικασίες που φαίνονται στο παρακάτω σχήμα τις συναντάμε μόνο στο ελληνικό μοντέλο αλλά δεν είναι απαραίτητες για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.

Η δεύτερη διαδικασία που είναι η εισαγωγή του καταλόγου στη βάση δεδομένων του πελάτη είναι εσωτερική και δεν επηρεάζει σε κανένα βαθμό τις συναλλαγές με τις άλλες επιχειρήσεις, γι αυτό και η απουσία της δεν επηρεάζει το προσαρμοσμένο πρότυπο των άλλων χωρών.

Τα βασικά χαρακτηριστικά του προσαρμοσμένου προτύπου που μόλις αναλύσαμε φαίνονται παρακάτω στον πίνακα και στο σχήμα που ακολουθούν.

Διαδικασία	B2B_01
Τίτλος Προσαρμοσμένου μοντέλου	Δημιουργία καταλόγου αιτήματος
Περιγραφή	Η επιχείρηση πελατών αρχίζει τις συναλλαγές με την έκδοση και αποστολή ενός αιτήματος καταλόγου στην επιχείρηση προμηθευτών. Ο προμηθευτής επεξεργάζεται τις πληροφορίες που περιέχει το αίτημα, εκδίδει τον κατάλληλο κατάλογο και τον αποστέλλει πίσω στον πελάτη.
Εφαρμόσιμες Χώρες	Ελλάδα, Τσεχία, Λιθουανία, Βουλγαρία

Πίνακας 46 – Harmonized B2B_01



Εικόνα 90 - Harmonized B2B_01

5.2 B2B_02 Αίτημα δημιουργίας προσφοράς (Sourcing buyer initiated)

Σε αυτό το μοντέλο αναλύεται η διαδικασία δημιουργίας προσφοράς. Οι δύο ρόλοι καλύπτονται από δύο επιχειρήσεις, εκ των οποίων η μία υποβάλλει το αίτημα και η άλλη προετοιμάζει την προσφορά. Η διαδικασία αυτή αναλύθηκε στα μοντέλα της Ελληνικής εταιρείας, της Τσέχικη, της Βουλγαρικής, της Ρουμάνικης και τριών Λιθουανικών εταιρειών. Τα τρία βασικά έγγραφα που είναι το αρχικό αίτημα δημιουργίας της προσφοράς, η προσφορά και η αρνητική απάντηση σε περίπτωση μη προετοιμασίας της, τα συναντάμε σε όλες επιχειρήσεις εκτός από την Τσεχία και την Ρουμανία που δεν ενημερώνουν με αρνητική απάντηση τον πελάτη.

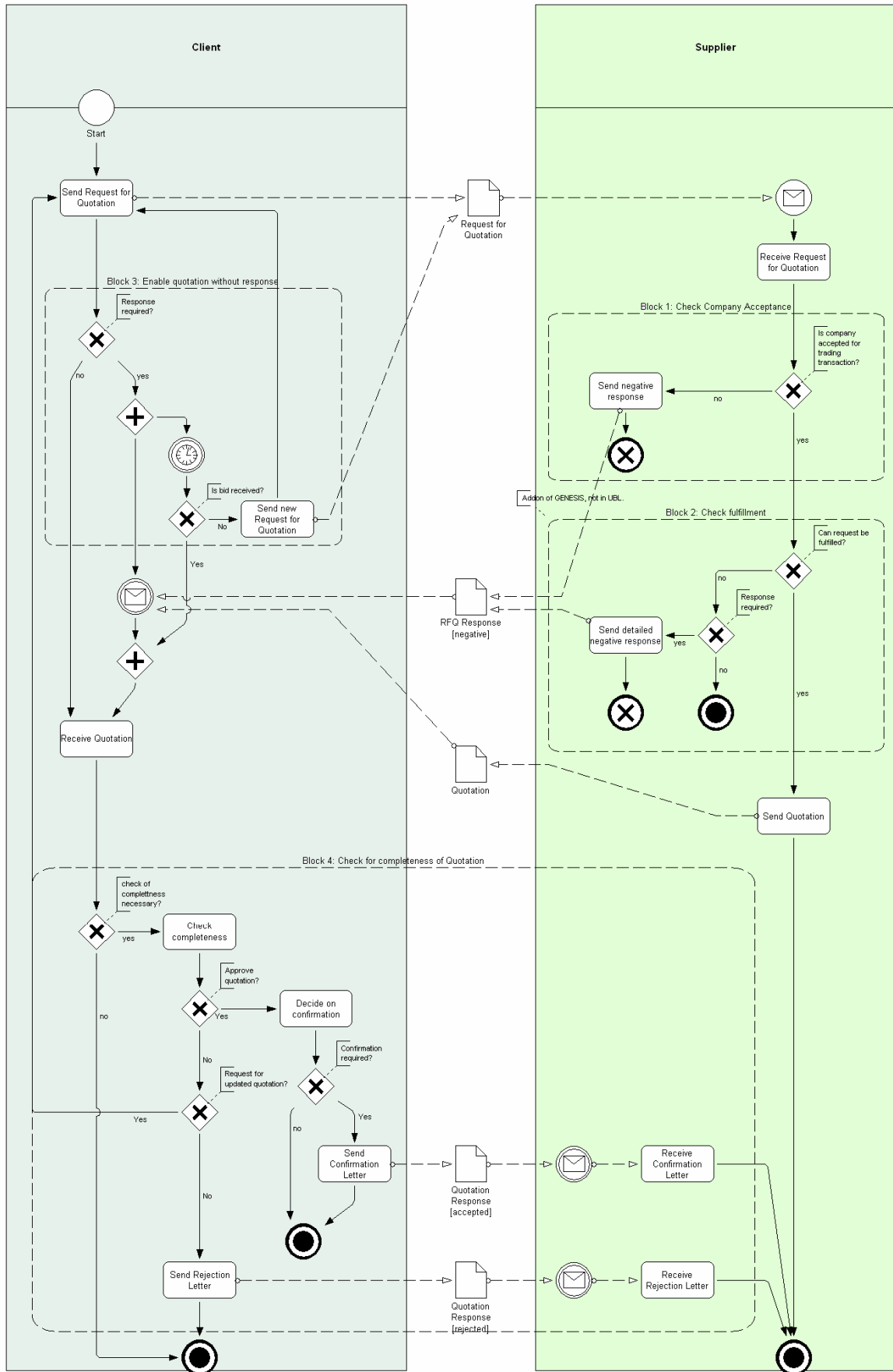
Έτσι ο πελάτης καταλαβαίνει ότι δεν θα προετοιμαστεί η προσφορά από τη μη λήψη της επιβεβαίωσης. Η υποδιαδικασία του ελέγχου της προσφοράς και η επανεκκίνηση της διαδικασίας με την αποστολή νέου αιτήματος, τη συναντάμε μόνο στο ελληνικό μοντέλο. Είναι απλά ένα βήμα επανάληψης της όλης διαδικασίας.

Η κάθε επιχείρηση ολοκληρώνει τις εσωτερικές της δραστηριότητες και κάνει τις επιλογές της με παρόμοια κριτήρια αλλά όχι ακριβώς τα ίδια, πράγμα που επηρεάζει τις συναλλαγές της με τις άλλες επιχειρήσεις καθώς και την ένταξή της στο κοινό πρότυπο. Σ' αυτό το μοντέλο οι εφαρμόσιμες χώρες είναι η Ελλάδα, η Λιθουανία και η Βουλγαρία

Τα βασικά χαρακτηριστικά του προσαρμοσμένου προτύπου που μόλις αναλύσαμε φαίνονται παρακάτω στον πίνακα και στο σχήμα που ακολουθούν.

Διαδικασία	B2B_02
Τίτλος Προσαρμοσμένου μοντέλου	Αίτημα δημιουργίας προσφοράς
Περιγραφή	<p>Η επιχείρηση πελατών αρχίζει τις συναλλαγές με την έκδοση και ενός αιτήματος για την τιμή στην επιχείρηση προμηθευτών.</p> <p>Ο προμηθευτής επεξεργάζεται τις πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο αίτημα που του ζητήθηκε και αποφασίζει εάν θα στείλει ή όχι τις ζητούμενες πληροφορίες τιμολόγησης στον πελάτη.</p>
Εφαρμόσιμες Χώρες	Ελλάδα, Λιθουανία, Βουλγαρία

Πίνακας 47 - Harmonized B2B_02



Εικόνα 91 - Harmonized B2B_02

5.3 B2B_03 Παραγγελία Αγοράς (Ordering)

Σε αυτό το μοντέλο αναλύεται η διαδικασία παραγγελία αγοράς. Οι δύο ρόλοι καλύπτονται από δύο επιχειρήσεις, εκ των οποίων η μία υποβάλλει την παραγγελία και η άλλη προετοιμάζει την προσφορά. Η διαδικασία αυτή αναλύθηκε στα μοντέλα της Ελληνικής εταιρείας, της Τσέχικη, της Βουλγαρικής, της Ρουμάνικης και τριών Λιθουανικών εταιρειών. Τα βασικά έγγραφα που είναι η αρχική παραγγελία, η απάντηση του προμηθευτή, τα συναντάμε σε όλες τις χώρες. Η διαδικασία όμως της επανεξέτασης και τροποποίησης της αρχικής παραγγελίας ή ακύρωσης της δεν υπάρχει στα μοντέλα της Τσέχικη, της Ρουμανικής και της Βουλγαρικής εταιρείας.

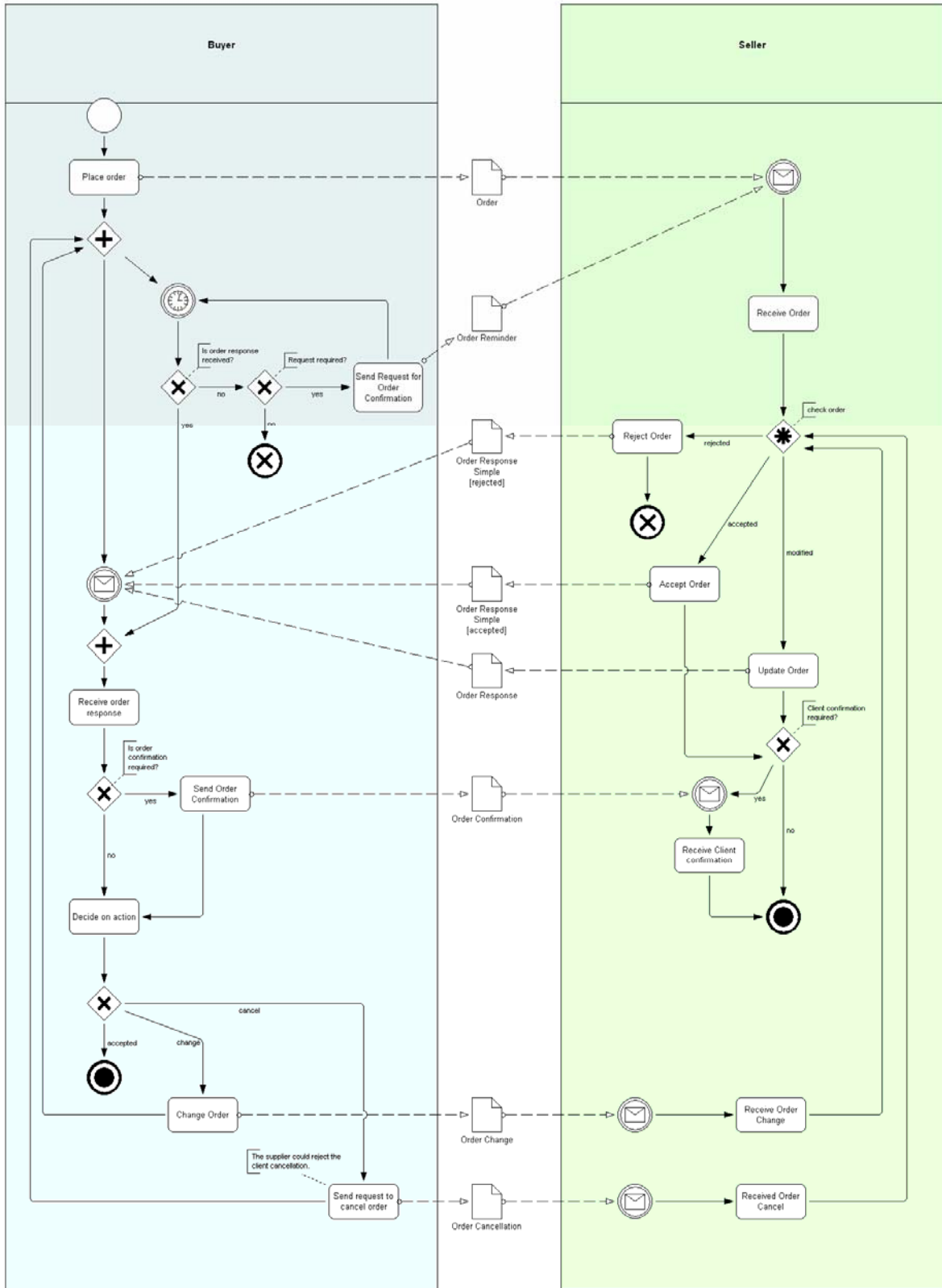
Η υποδιαδικασία αυτή είναι ένα δεύτερο βήμα, βάση του οποίου μετά την ολοκλήρωση της αρχικής διαδικασίας, η επιχείρηση έχει την ευκαιρία να τροποποιήσει την αρχική παραγγελία ή ακόμα και να την ακυρώσει. Στις χώρες που δεν συναντάμε τέτοιο βήμα, η αναπροσαρμογή μπορεί να αντικατασταθεί με την δημιουργία μιας νέας προσφοράς και επανεκκίνηση της διαδικασίας από την αρχή, ενώ η ακύρωση με την μη αποστολή αναπροσαρμοσμένης παραγγελίας.

Καταλαβαίνουμε ότι όλες οι δραστηριότητες μπορούν να γίνουν αλλά με διαφορετικό τρόπο. Σίγουρα όμως για τις τρεις χώρες αυτή η υποδιαδικασία δεν περιέχεται σ' αυτό το μοντέλο άρα δεν εντάσσονται στο προσαρμοσμένο πρότυπο .

Τα βασικά χαρακτηριστικά του προσαρμοσμένου προτύπου που μόλις αναλύσαμε φαίνονται παρακάτω στον πίνακα και στο σχήμα που ακολουθούν.

Διαδικασία	B2B_03
Τίτλος Προσαρμοσμένου μοντέλου	Παραγγελία Αγοράς
Περιγραφή	<p>Η επιχείρηση πελατών αρχίζει τις συναλλαγές με την έκδοση και αποστολή ενός εντύπου διαταγής στη δήλωση προμηθευτών των προϊόντων που επιθυμεί να αγοράσει..</p> <p>Ο προμηθευτής ελέγχοντας τα δεδομένα του στέλνει το έντυπο διάταξης και αποφασίζει εάν θα συνεχίσει ή όχι με τη συναλλαγή.</p>
Εφαρμόσιμες Χώρες	Ελλάδα, Λιθουανία

Πίνακας 48 - Harmonized B2B_03



Εικόνα 92 - Harmonized B2B_03

5.4 B2B_05α Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα (Invoicing with credit note)

Σ' αυτό το μοντέλο αναλύεται η διαδικασία τιμολόγησης με πιστωτικό σημείωμα. Οι δύο ρόλοι καλύπτονται από δύο επιχειρήσεις. Ο προμηθευτής στέλνει το τιμολόγιο στον πελάτη ο οποίος αφού το ελέγξει και απαντήσει ότι συμφωνεί δέχεται το πιστωτικό σημείωμα αν βγει πιστωτικό το τιμολόγιο. Ειδικά για την Ελλάδα, ανάλογα με τους όρους πληρωμής που αποφασίζονται μεταξύ του πελάτη και των προμηθευτών, ο προμηθευτής εκδίδει τα εξής:

- Σημείωση παράδοσης: Σε περίπτωση που συμφωνείται ότι η πληρωμή θα γίνει σε άλλη χρονική περίοδο και κατόπιν εκδίδεται το τιμολόγιο.
- Τιμολόγιο-παράδοσης: Σε περίπτωση που η πληρωμή θα γίνει κατά την διάρκεια της παραλαβής.

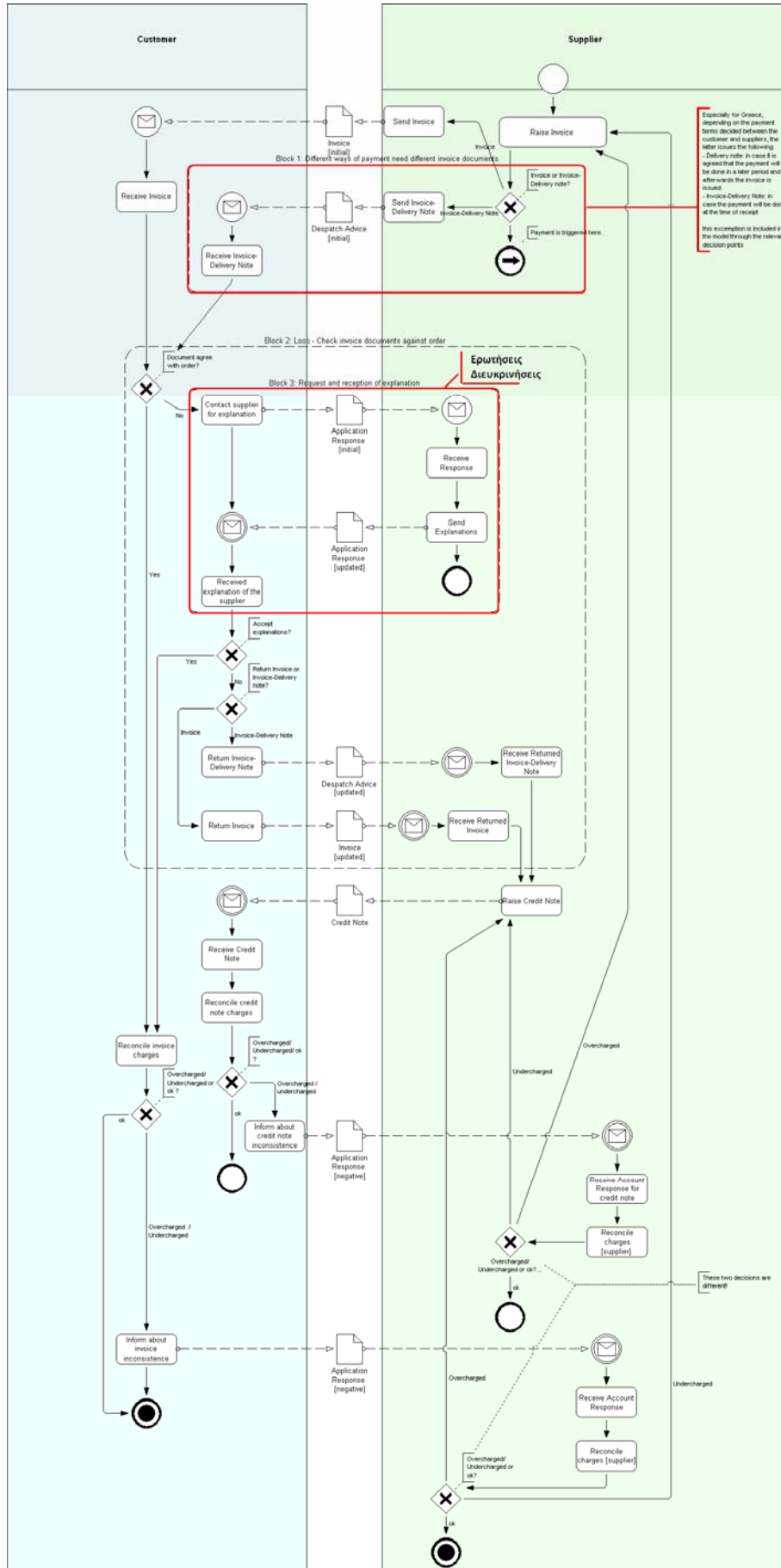
Αυτή η διαδικασία όπως επίσης και η υποδιαδικασία που αφορά τις ερωτήσεις και τις διευκρινήσεις υπάρχουν μόνο στο ελληνικό μοντέλο. Αυτό το βήμα βέβαια δεν επηρεάζει την όλη διαδικασία καθώς είναι στάδιο διευκρινήσεων και μπορεί να μην χρειαστεί ή να γίνει τηλεφωνικά.

Τα βασικά έγγραφα είναι το αρχικό τιμολογιακό σημείωμα, η απάντηση του πελάτη μετά τη συμφιλίωση με την αρχική εντολή ή απόδειξη και το τελικό πιστωτικό τιμολόγιο σε περίπτωση που προκύψει πίστωση προς τον πελάτη. Εάν το έγγραφο διαταγής συμφωνεί με το τιμολόγιο, η συμφιλίωση είναι μια επαλήθευση του ποσού που χρεώνεται ενάντια στην προτεινόμενη τιμή (που δεν παρουσιάζεται στο έγγραφο διαταγής). Αυτά τα έγγραφα υπάρχουν και στα μοντέλα της Τσεχίας και της Ρουμανίας.

Τα βασικά χαρακτηριστικά του προσαρμοσμένου προτύπου που μόλις αναλύσαμε φαίνονται παρακάτω στον πίνακα και στο σχήμα που ακολουθούν.

Διαδικασία	B2B_05α
Τίτλος Προσαρμοσμένου μοντέλου	Τιμολόγηση με πιστωτικό σημείωμα
Περιγραφή	<p>Ο προμηθευτής εκδίδει ένα τιμολόγιο που περιέχει τις πληροφορίες βάσει του νομικού καθεστώτος (αριθμός, Φ.Π.Α, κ.λπ...)</p> <p>Ο πελάτης το ελέγχει με την απόδειξη πληρωμής και απαντάει ανάλογα.</p> <p>Αν προκύπτει θετική διαφορά προς τον πελάτη εκδίδεται πιστωτικό τιμολόγιο στον πελάτη.</p>
Εφαρμόσιμες Χώρες	Ελλάδα, Τσεχία, Ρουμανία

Πίνακας 49 - Harmonized B2B_05α



Εικόνα 93 - Harmonized B2B_05α

5.5 B2B_05b Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα (Invoicing with debit note)

Σ' αυτό το μοντέλο αναλύεται η διαδικασία τιμολόγησης με χρεωστικό σημείωμα. Οι δύο ρόλοι καλύπτονται από δύο επιχειρήσεις. Η διαδικασία είναι παρόμοια με το προηγούμενο μοντέλο απλά το τιμολόγιο που εκδίδεται είναι χρεωστικό, δηλαδή προκύπτει χρεωστική διαφορά με την έκδοση του τιμολογίου στον πελάτη. Ο προμηθευτής στέλνει το τιμολόγιο στον πελάτη ο οποίος αφού το ελέγξει και απαντήσει ότι συμφωνεί δέχεται το χρεωστικό τιμολόγιο. Ειδικά για την Ελλάδα, ανάλογα με τους όρους πληρωμής που αποφασίζονται μεταξύ του πελάτη και των προμηθευτών, ο προμηθευτής εκδίδει τα εξής:

- Σημείωση παράδοσης: Σε περίπτωση που συμφωνείται ότι η πληρωμή θα γίνει σε άλλη χρονική περίοδο και κατόπιν εκδίδεται το τιμολόγιο.
- Τιμολόγιο-παράδοσης: Σε περίπτωση που η πληρωμή θα γίνει κατά την διάρκεια της παραλαβής.

Αυτή η διαδικασία συναντιέται μόνο στο ελληνικό μοντέλο, όπως επίσης και η υποδιαδικασία που φαίνεται με κόκκινο χρώμα, ερωτήσεις και διευκρινήσεις. Αυτό το βήμα βέβαια δεν επηρεάζει την όλη διαδικασία όπως αναλύσαμε και στο προηγούμενο προσαρμοσμένο πρότυπο.

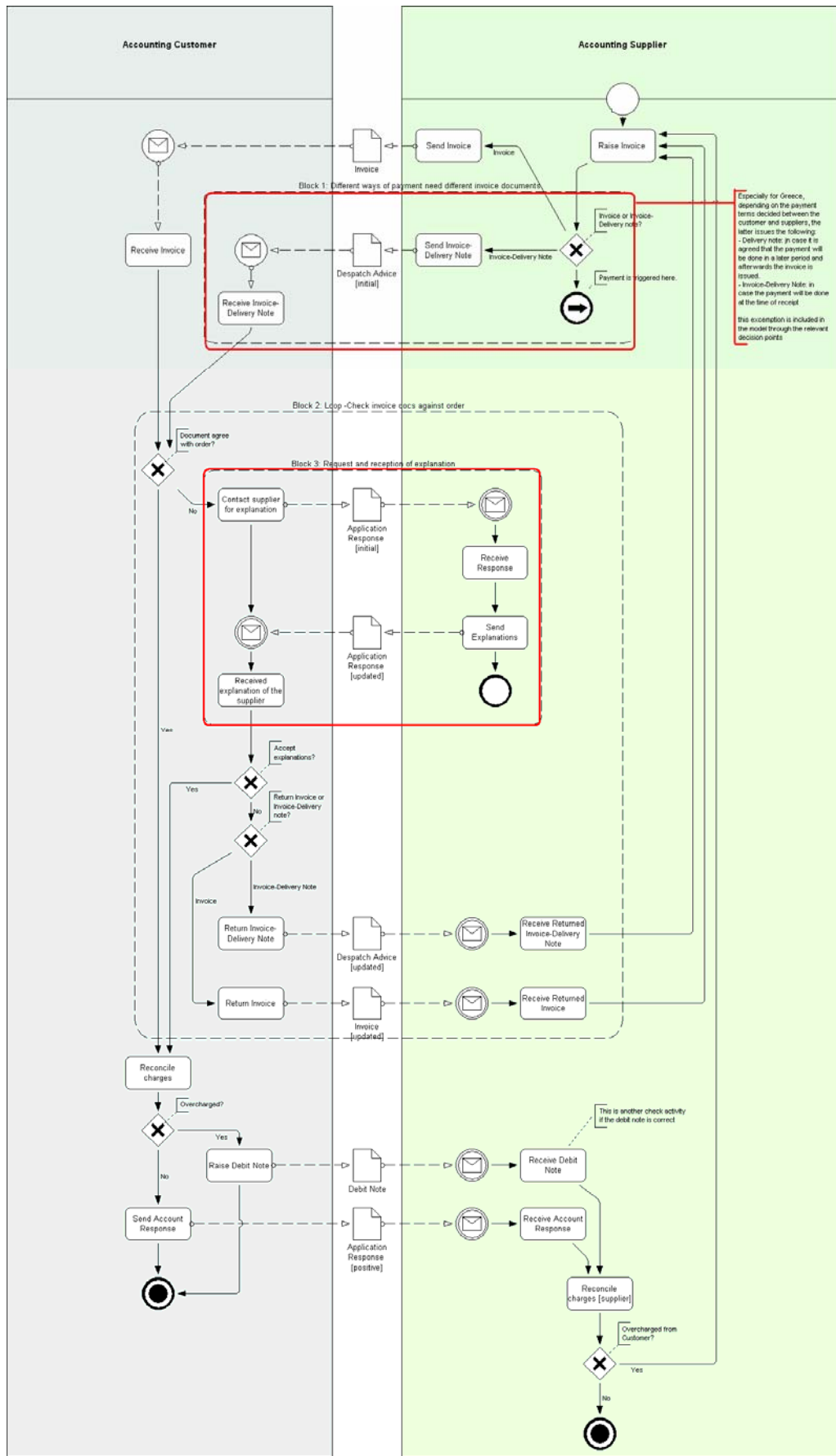
Στην περίπτωση που ο προμηθευτής είναι υπερχρεωμένος δεν υπάρχει καμία δράση. Αυτό θα προκαλέσει έπειτα τη διαδικασία με το πιστωτικό σημείωμα με τη διαφορά ότι ο προμηθευτής γίνεται τώρα ο πελάτης και ο πελάτης ο προμηθευτής.

Τα βασικά έγγραφα είναι το αρχικό τιμολογιακό σημείωμα, η απάντηση του πελάτη μετά τη συμφιλίωση με την αρχική εντολή ή απόδειξη και το τελικό χρεωστικό τιμολόγιο σε περίπτωση που προκύψει χρέος από τον πελάτη. Εάν το έγγραφο διαταγής συμφωνεί με το τιμολόγιο, η συμφιλίωση είναι μια επαλήθευση του ποσού που χρεώνεται ενάντια στην προτεινόμενη τιμή (που δεν παρουσιάζεται στο έγγραφο διαταγής). Αυτά τα έγγραφα υπάρχουν και στα μοντέλα της Τσεχίας και της Ρουμανίας.

Τα βασικά χαρακτηριστικά του προσαρμοσμένου προτύπου που μόλις αναλύσαμε φαίνονται παρακάτω στον πίνακα και στο σχήμα που ακολουθούν.

Διαδικασία	B2B_05b
Τίτλος Προσαρμοσμένου μοντέλου	Τιμολόγηση με χρεωστικό σημείωμα
Περιγραφή	Ο προμηθευτής εκδίδει ένα τιμολόγιο που περιέχει τις πληροφορίες βάσει του νομικού καθεστώτος (αριθμός, Φ.Π.Α, κ.λπ...) Ο πελάτης το ελέγχει με την απόδειξη πληρωμής και απαντάει ανάλογα. Αν προκύπτει χρέος προς τον πελάτη εκδίδεται χρεωστικό τιμολόγιο στον πελάτη.
Εφαρμόσιμες Χώρες	Ελλάδα, Τσεχία, Ρουμανία

Πίνακας 50 - Harmonized B2B_05b



Εικόνα 94 - Harmonized B2B_05b

5.6 B2G_01 Υποβολή Περιοδικού Φ.Π.Α (Vat Statement Periodic)

Σ' αυτό το μοντέλο αναλύεται η διαδικασία υποβολής περιοδικού Φ.Π.Α. από μια επιχείρηση στην εφορία ή στο αρμόδιο τμήμα του Υπουργείου Οικονομικών. Για αυτήν την διαδικασία έχουμε αναλύσει μοντέλα από τρεις ευρωπαϊκές χώρες, την Ελλάδα την Κύπρο και την Ιταλία.

Τα βασικά έγγραφα που ανταλλάσσονται μεταξύ της επιχείρησης και του αρμοδίου τμήματος του υπουργείου οικονομικών και για τις τρεις χώρες είναι η αρχική δήλωση την οποία υποβάλλει επιχείρηση βάση των τιμολογίων της για την συγκεκριμένη περίοδο μαζί με την αντίστοιχη απόδειξη πληρωμής στην περίπτωση που έχει βγει χρεωστικό, η απάντηση παραλαβής της δήλωση και η απάντηση αποδοχής ή η ειδοποίηση για ποινή σε περίπτωση που προκύπτει κάποια διαφορά σε σχέση με την πληρωμή.

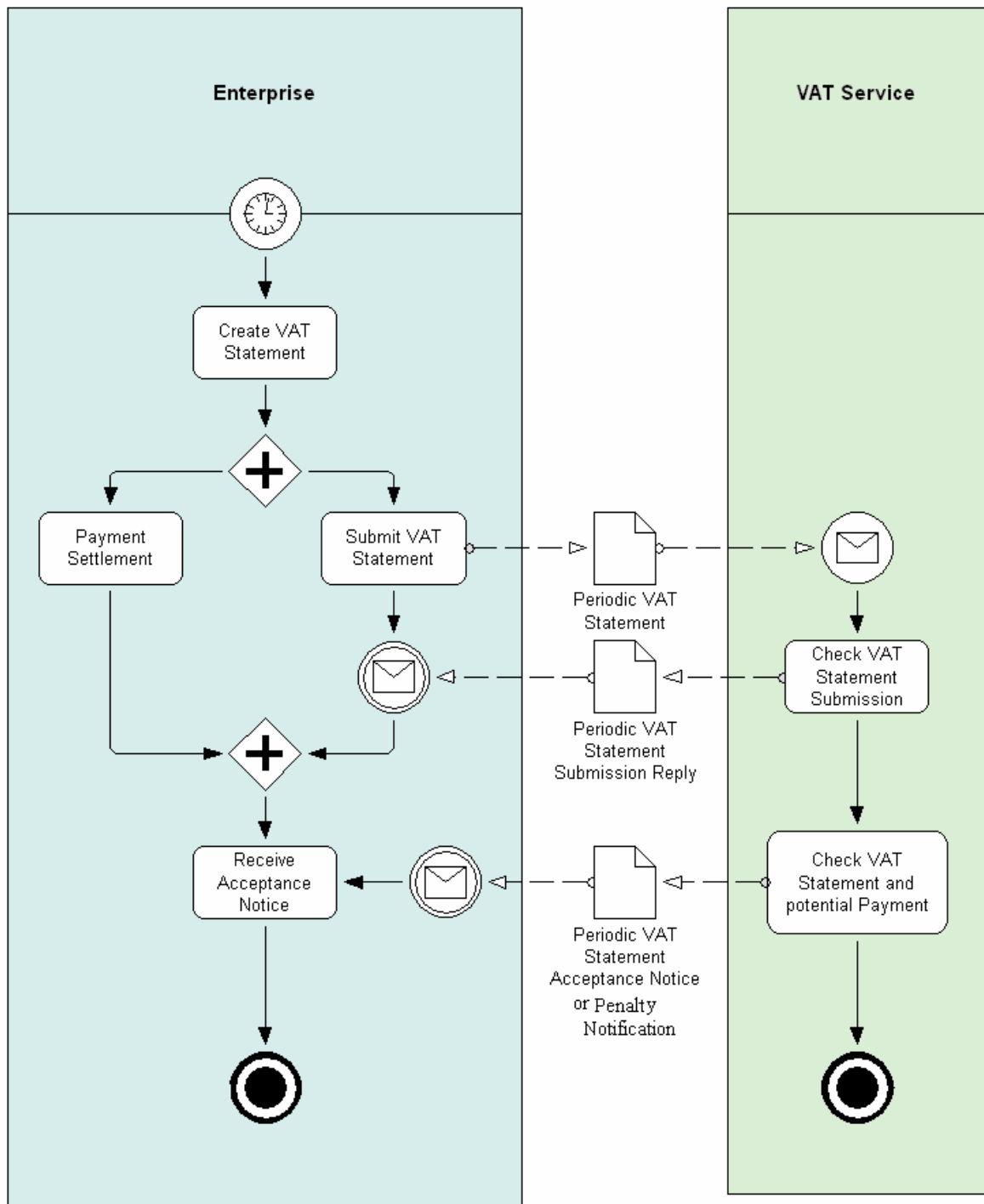
Διαφορές μεταξύ των τριών χωρών συναντάμε στον τρόπο που υποβάλλεται η δήλωση καθώς και στην χρονική περίοδο που ορίζει το κράτος. Για την Ελλάδα η περιοδική δήλωση υποβάλλεται κάθε τρεις μήνες και τις επιχειρήσεις κατηγορίας Α', Β' και κάθε μήνα για τις επιχειρήσεις κατηγορίας Γ'. Η υποβολή γίνεται χειρόγραφα αλλά και ηλεκτρονικά, ειδικά για τις επιχειρήσεις κατηγορίας Γ' η υποβολή γίνεται υποχρεωτικά μέσω του διαδικτύου κάθε μήνα.

Στην Κύπρο η υποβολή γίνεται πάλι κάθε μήνα ή κάθε τρεις μήνες χειρόγραφα ή ηλεκτρονικά, σαράντα ημέρες αφού λήξει η περίοδος. Η πληρωμή γίνεται σε κάποια κρατική Τράπεζα και όχι στο τμήμα όπου γίνεται η υποβολή της δήλωσης. Στην Ιταλία η υποβολή γίνεται μόνο ηλεκτρονικά κάθε τρεις μήνες για τις επιχειρήσεις που παρουσιάζουν τζίρο κάτω από 360.000 € και κάθε μήνα για όσες τον ξεπερνούν. Η πληρωμή γίνεται online μέσω του συστήματος του κράτους. Επίσης υπάρχουν και διαφορές στον συντελεστή Φ.Π.Α από χώρα σε χώρα για προϊόντα και υπηρεσίες. Έτσι το προσαρμοσμένο πρότυπο στο οποίο εντάσσονται και οι τρεις χώρες προβλέπει μόνο ηλεκτρονική υποβολή της δήλωσης.

Τα βασικά χαρακτηριστικά του προσαρμοσμένου προτύπου που μόλις αναλύσαμε φαίνονται παρακάτω στον πίνακα και στο σχήμα που ακολουθούν.

Διαδικασία	B2G_01
Τίτλος Προσαρμοσμένου μοντέλου	Υποβολή περιοδικού Φ.Π.Α
Περιγραφή	Η επιχείρηση αρχίζει τις συναλλαγές με την έκδοση και υποβολή στην οικονομική εφορία μιας δήλωσης Φ.Π.Α περιέχοντας τις πληροφορίες για την παραπεμφθείς χρονική περίοδο (μηνιαία, τριμηνιαία). Η οικονομική εφορία κατόπιν ελέγχει τα στοιχεία όσον αφορά τη δήλωση (είτε είναι συγκεκριμένα είτε όχι, τους τομείς αν συμπληρώθηκαν κατάλληλα, τον αριθμός Φ.Π.Α, αν η υποβολή της επιχείρησης είναι σωστή, κ.λπ...) και αποφασίζει εάν θα δεχτεί τη δήλωση ή όχι..
Εφαρμόσιμες Χώρες	Ελλάδα, Κύπρος, Ιταλία

Πίνακας 51 – Harmonized B2G_01



Εικόνα 95 - Harmonized B2G_01

5.7 B2G_02 Υποβολή Ετήσιου Φ.Π.Α (Vat Annual Periodic)

Σ' αυτό το μοντέλο αναλύεται η διαδικασία υποβολής ετήσιου Φ.Π.Α. από μια επιχείρηση στην εφορία ή στο αρμόδιο τμήμα του Υπουργείου Οικονομικών. Για αυτήν την διαδικασία που έχουμε αναλύσει μοντέλα από δύο ευρωπαϊκές χώρες, την Ελλάδα και την Ιταλία. Για την Κύπρο δεν προβλέπεται αυτή η διαδικασία από το κράτος.

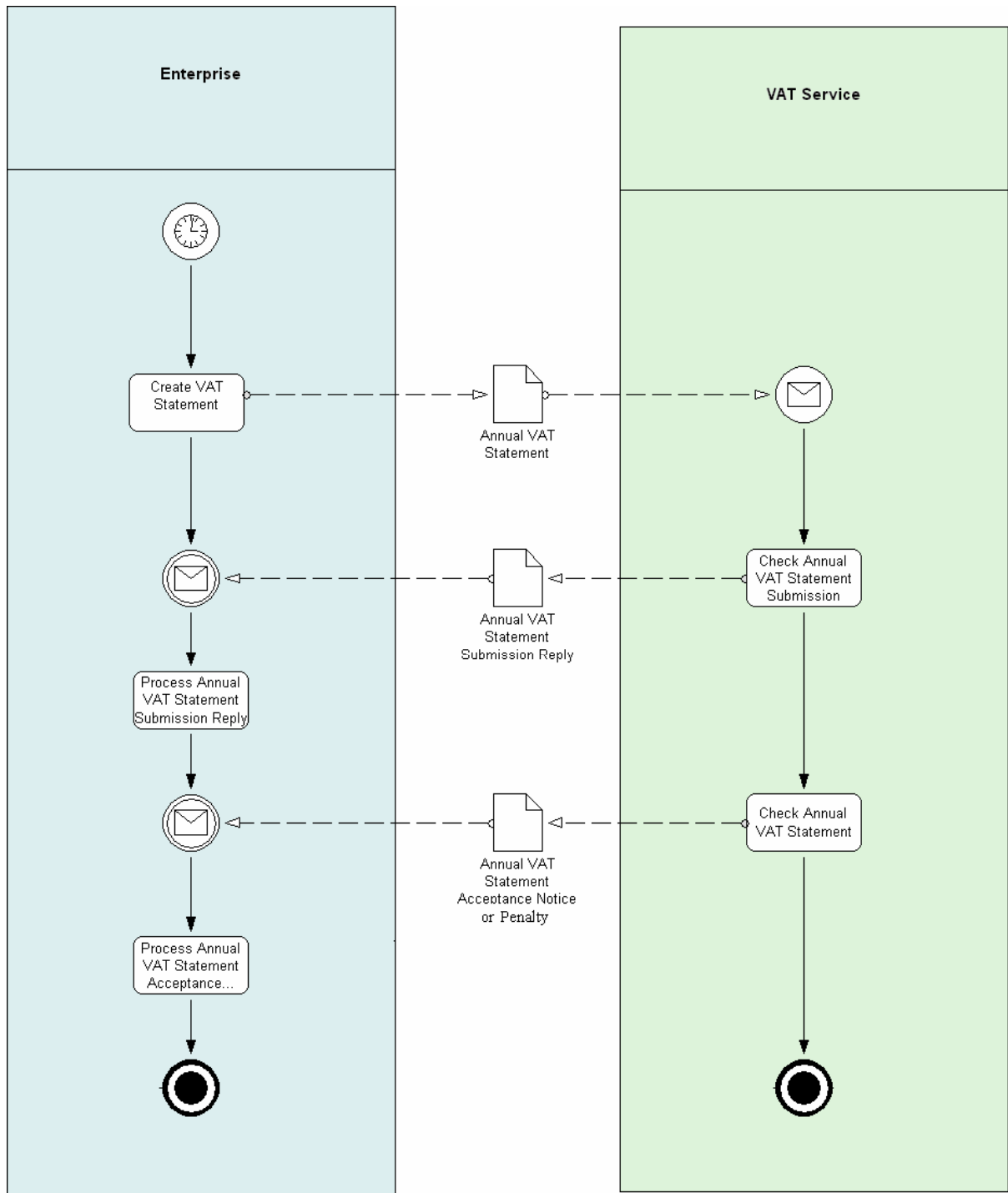
Τα βασικά έγγραφα που ανταλλάσσονται μεταξύ της επιχείρησης και του αρμοδίου τμήματος του υπουργείου οικονομικών και για τις δύο χώρες είναι η εκκαθαριστική δήλωση την οποία υποβάλλει επιχείρηση βάση των προηγούμενων περιοδικών της δηλώσεων για το συγκεκριμένο έτος μαζί με την αντίστοιχη απόδειξη πληρωμής στην περίπτωση που έχει βγει χρεωστικό, η απάντηση παραλαβής της δήλωση και η απάντηση αποδοχής ή η ειδοποίηση για ποινή σε περίπτωση που προκύπτει κάποια διαφορά σε σχέση με την πληρωμή. Η εκκαθαριστική μπορεί να βγει χρεωστική αν προκύψει ο λεγόμενος φόρος PRORATA που προκύπτει από διαφορετικό συντελεστή Φ.Π.Α στην αγορά κάποιων προϊόντων σε σχέση με τη πώληση.

Διαφορές μεταξύ των δύο χωρών συναντάμε στον τρόπο που υποβάλλεται η δήλωση κάθε χρόνο. Για την Ελλάδα υποβάλλεται χειρόγραφα και ηλεκτρονικά ενώ για την Ιταλία μόνο ηλεκτρονικά. Επίσης υπάρχουν και διαφορές στον συντελεστή Φ.Π.Α από χώρα σε χώρα για προϊόντα και υπηρεσίες. Έτσι το προσαρμοσμένο πρότυπο στο οποίο εντάσσονται και οι δύο χώρες προβλέπει μόνο ηλεκτρονική υποβολή της δήλωσης.

Τα βασικά χαρακτηριστικά του προσαρμοσμένου προτύπου που μόλις αναλύσαμε φαίνονται παρακάτω στον πίνακα και στο σχήμα που ακολουθούν.

Διαδικασία	B2G_02
Τίτλος Προσαρμοσμένου μοντέλου	Υποβολή ετήσιου Φ.Π.Α
Περιγραφή	Η επιχείρηση αρχίζει τις συναλλαγές με την έκδοση και υποβολή στην οικονομική εφορία μιας εκκαθαριστικής δήλωσης Φ.Π.Α περιέχοντας τις πληροφορίες για την παραπεμφθείς χρονική περίοδο (έτος). Η οικονομική εφορία κατόπιν ελέγχει τα στοιχεία και τις περιοδικές δηλώσεις (είτε είναι συγκεκριμένα είτε όχι, τους τομείς αν συμπληρώθηκαν κατάλληλα, τον αριθμός Φ.Π.Α , αν η υποβολή της επιχείρησης είναι σωστή, κ.λπ...) και αποφασίζει εάν θα δεχτεί τη δήλωση ή όχι..
Εφαρμόσιμες Χώρες	Ελλάδα, Ιταλία

Πίνακας 52 – Harmonized B2G_02



Εικόνα 96 - Harmonized B2G_02

5.8 B2G_04 Εισαγωγές - Εξαγωγές (Περιοδικά) (Intrastat Statement)

Σ' αυτό το μοντέλο αναλύεται η διαδικασία υποβολής δήλωσης Εισαγωγών-Εξαγωγών ή καλύτερα δήλωσης INTRASTAT στο αρμόδιο τμήμα του Υπουργείου Οικονομικών. Για αυτήν την διαδικασία έχουμε αναλύσει μοντέλα από δύο ευρωπαϊκές χώρες, την Ελλάδα και την Κύπρο.

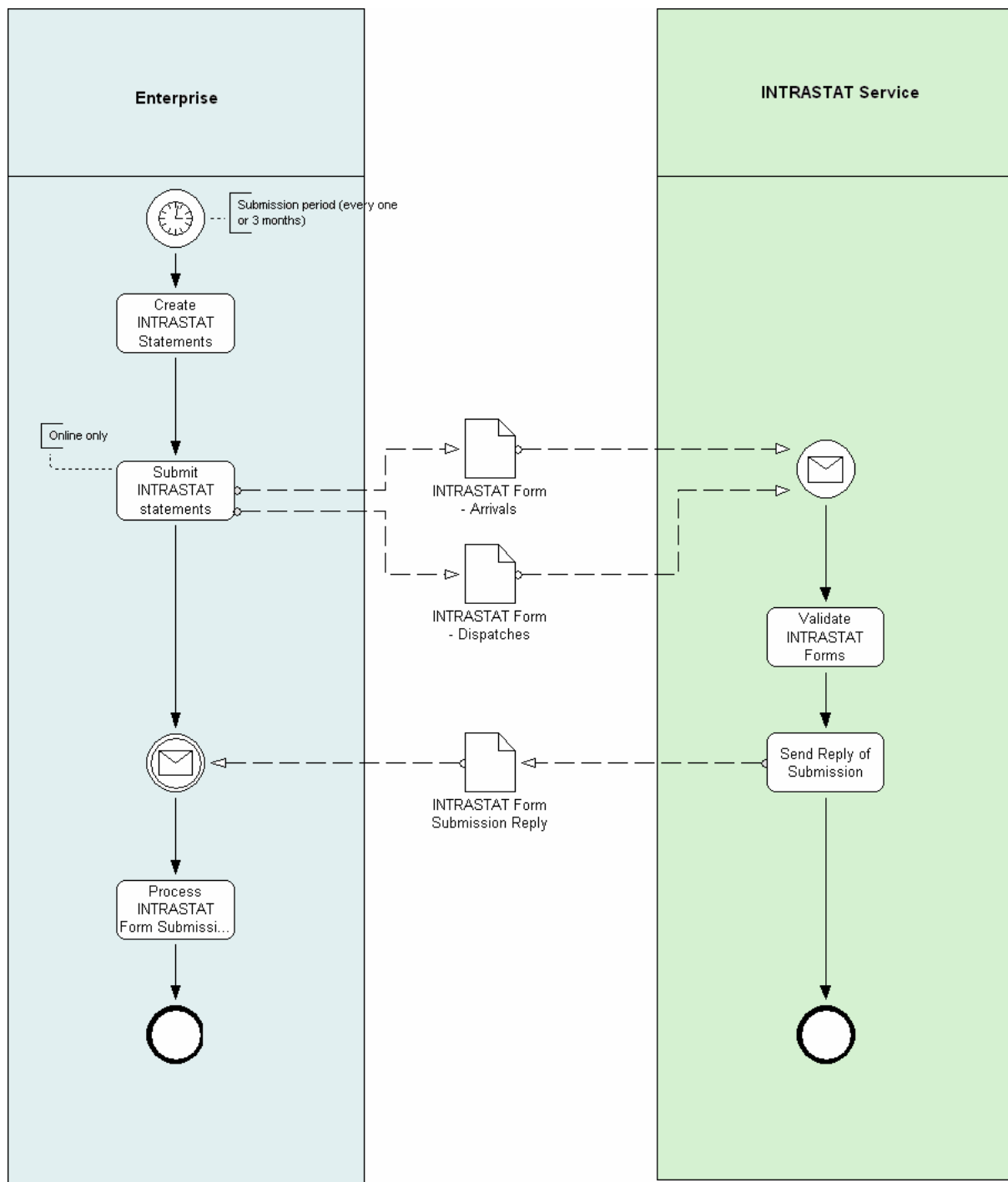
Τα βασικά έγγραφα που ανταλλάσσονται μεταξύ της επιχείρησης και του αρμοδίου τμήματος του υπουργείου οικονομικών και για τις δύο χώρες είναι η δήλωση εισαγωγών και εξαγωγών που υποβάλλει η επιχείρηση κάθε μήνα και η αντίστοιχη απάντηση της εφορίας αφού πρώτα ελέγξει.

Για την Ελλάδα υποβάλλεται ηλεκτρονικά κάθε μήνα μετά το πρώτο δεκαήμερο και κάθε τρεις μήνες υποβάλλεται η εκκαθαριστική. Για την Κύπρο υποβάλλεται κάθε μήνα μετά το πρώτο δεκαήμερο αλλά δεν υποβάλλεται εκκαθαριστική. Το προσαρμοσμένο πρότυπο στο οποίο εντάσσονται και οι δύο χώρες προβλέπει μόνο ηλεκτρονική υποβολή της δήλωσης.

Τα βασικά χαρακτηριστικά του προσαρμοσμένου προτύπου που μόλις αναλύσαμε φαίνονται παρακάτω στον πίνακα και στο σχήμα που ακολουθούν.

Διαδικασία	B2G_04
Τίτλος Προσαρμοσμένου μοντέλου	Εισαγωγές - Εξαγωγές (Περιοδικά)
Περιγραφή	<p>Η επιχείρηση αρχίζει τις συναλλαγές με την έκδοση και υποβολή στην οικονομική εφορία δήλωσης εισαγωγών και εξαγωγών ανάλογα τι έχει να δηλώσει (INTRASTAT STATEMENT) που περιέχονται οι πληροφορίες για την παραπεμφθείς χρονική περίοδο (μήνας). Η οικονομική εφορία κατόπιν ελέγχει τα στοιχεία και τις περιοδικές δηλώσεις και αποφασίζει εάν θα δεχτεί τη δήλωση ή όχι..</p>
Εφαρμόσιμες Χώρες	Ελλάδα, Κύπρος

Πίνακας 53 – Harmonized B2G_04



Εικόνα 97 - Harmonized B2G_04

5.9 B2G_08 Δήλωση μίσθωσης νέου υπαλλήλου (Declaration of hiring new employee)

Σ' αυτό το μοντέλο αναλύεται η διαδικασία υποβολής δήλωσης μίσθωσης νέου υπαλλήλου στην Αρχή Απασχόλησης. Για αυτήν την διαδικασία έχουμε αναλύσει μοντέλα από δύο ευρωπαϊκές χώρες, την Ελλάδα και την Ιταλία.

Η διαδικασία ξεκινά από την επιχείρηση η οποία αφού προσλάβει νέο υπάλληλο, ετοιμάζει τη δήλωση μίσθωσης του και τη καταθέτει στην Αρχή Απασχόλησης. Το αρμόδιο τμήμα της Αρχής Απασχόλησης αφού λάβει την αναφορά που περιέχει στοιχεία της σύμβασης του υπαλλήλου, ελέγχει και ενημερώνει την κατάσταση του. Αν ήταν άνεργος και υπέγραψε τώρα νέα σύμβαση προσθέτει τα στοιχεία του στην κατάσταση. Αφού τελειώσει η διαδικασία ενημερώνει την επιχείρηση με ένα μήνυμα.

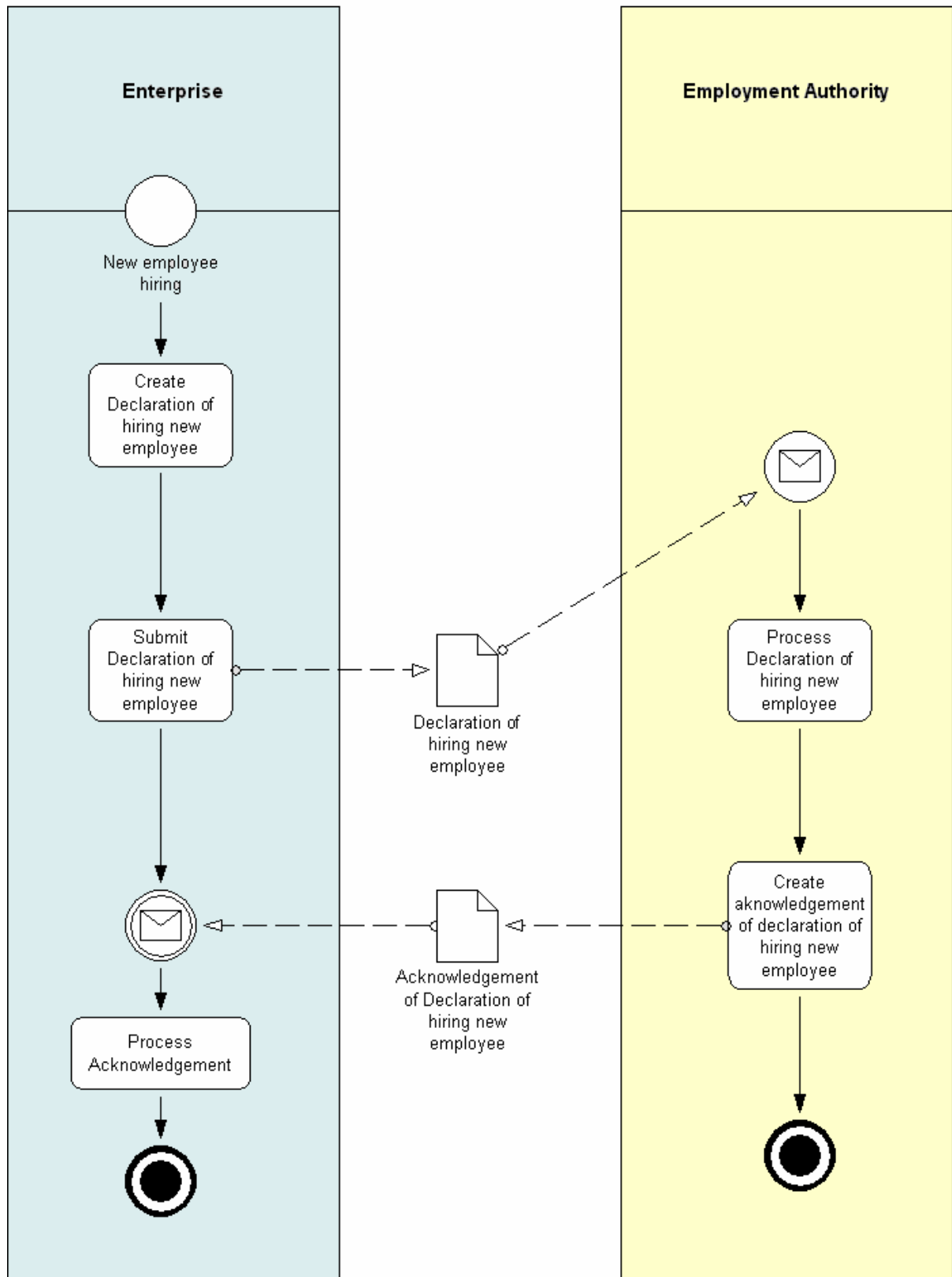
Τα βασικά έγγραφα που ανταλλάσσονται μεταξύ της επιχείρησης και του αρμοδίου τμήματος της Αρχής Απασχόλησης και για τις δύο χώρες είναι η δήλωση μίσθωσης νέου υπαλλήλου και η αντίστοιχη απάντηση της Αρχής Απασχόλησης.

Για την Ιταλία το αντίστοιχο μοντέλο περιέχει περισσότερες διαδικασίες πιο αναλυτικά. Επίσης αναλύει και την διαδικασία αυτή στην περίπτωση απόλυσης ή τροποποίησης της σύμβασης ενός ήδη εργαζομένου. Σε όλες τις περιπτώσεις ανταλλάσσονται τα ίδια έγγραφα απλά περιέχουν διαφορετικά στοιχεία. Σε κάθε περίπτωση ενημερώνεται η Αρχή Απασχόλησης και τροποποιεί την κατάσταση του εργαζομένου στις βάσεις δεδομένων της.

Τα βασικά χαρακτηριστικά του προσαρμοσμένου προτύπου που μόλις αναλύσαμε φαίνονται παρακάτω στον πίνακα και στο σχήμα που ακολουθούν.

Διαδικασία	B2G_08
Τίτλος Προσαρμοσμένου μοντέλου	Δήλωση μίσθωσης νέου υπαλλήλου
Περιγραφή	<p>Η διαδικασία ξεκινά από την επιχείρηση η οποία αφού ξεκινήσει τη μίσθωση νέου υπαλλήλου, ετοιμάζει τη δήλωση μίσθωσης του. Στη συνέχεια καταθέτει τη δήλωση στην Αρχή Απασχόλησης η οποία</p> <p>Ελέγχει και ενημερώνει την κατάσταση του υπαλλήλου.</p> <p>Στη συνέχεια ενημερώνει την επιχείρηση με μία απάντηση αποδοχής της δήλωσης.</p>
Εφαρμόσιμες Χώρες	Ελλάδα, Ιταλία

Πίνακας 54 – Harmonized B2G_08



Εικόνα 98 - Harmonized B2G_08

5.10 B2I_04 Τραπεζική Πληρωμή (Bank Payment)

Σ' αυτό το μοντέλο αναλύεται η διαδικασία Τραπεζικής πληρωμής. Για αυτήν την διαδικασία που έχουμε αναλύσει μοντέλα από δύο ευρωπαϊκές χώρες, την Ελλάδα και την Ιταλία.

Η διαδικασία ξεκινά από την επιχείρηση η οποία αφού προετοιμάσει την εντολή πληρωμής την στέλνει στην Τράπεζα για να ολοκληρωθεί η συναλλαγή με τον πελάτη τους. Η Τράπεζα ελέγχει αν το υπόλοιπο του λογαριασμού της πρώτης επιχειρήσεις επαρκεί την κάλυψη της τραπεζικής επιταγής. Στην περίπτωση που δεν επαρκεί το υπόλοιπο η επιταγή χαρακτηρίζεται ως ακάλυπτη και η τράπεζα ενημερώνει τον πελάτη της. Αν δεν υπάρξει πρόβλημα ολοκληρώνεται η συναλλαγή και η Τράπεζα προετοιμάζει μια αναφορά που περιέχει τον απολογισμό της διαδικασίας και τα ενημερωμένα υπόλοιπα των λογαριασμών των πελατών και τα αποστέλλει.

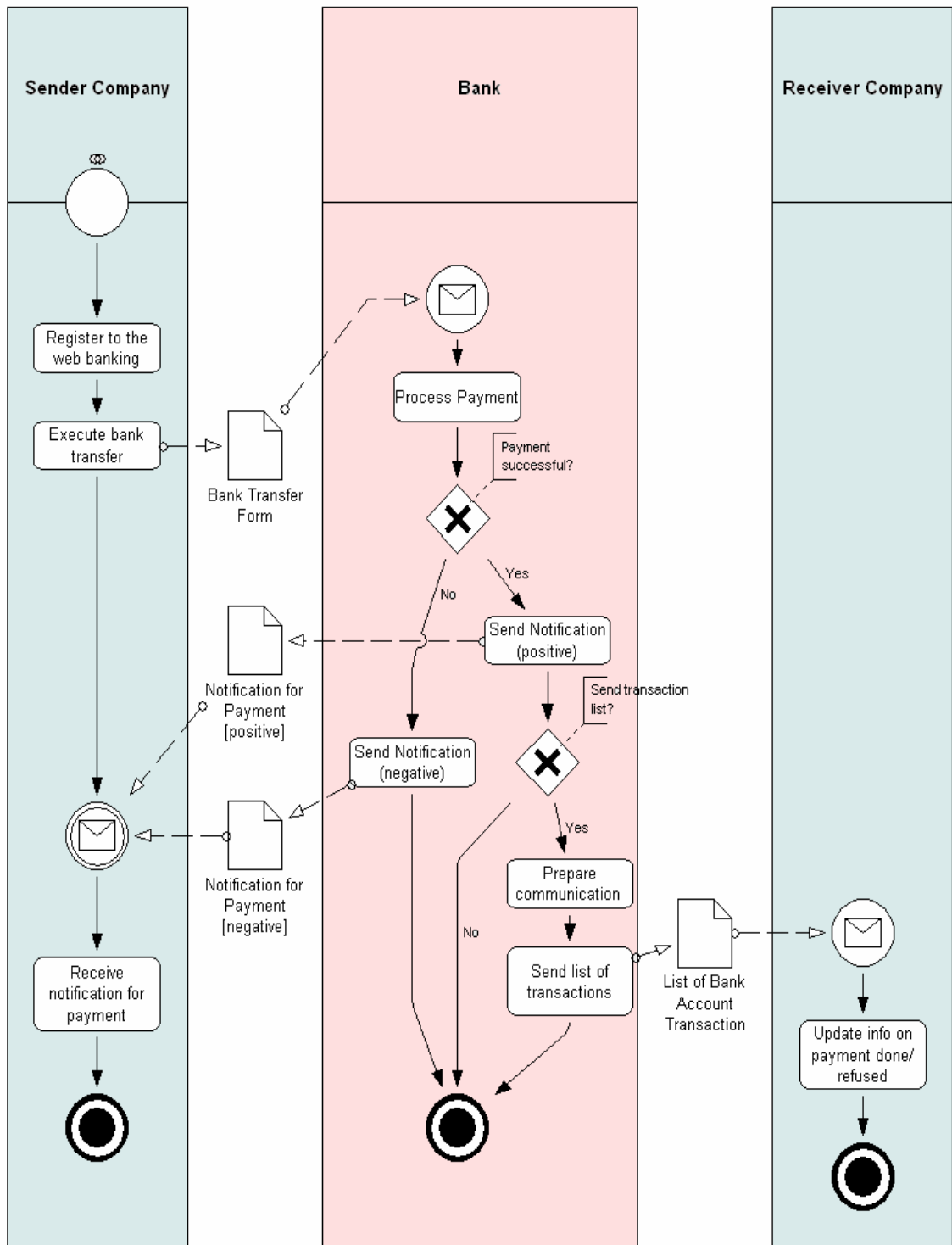
Τα βασικά έγγραφα που ανταλλάσσονται μεταξύ των επιχειρήσεων και του τραπεζικού υποκαταστήματος είναι η αρχική εντολή ή επιταγή και ο ενημερωμένος κατάλογος συναλλαγής του τραπεζικού λογαριασμού. Σε περίπτωση ακάλυπτης επιταγής η τράπεζα ενημερώνει τον πελάτη με ένα επιπλέον μήνυμα.

Είναι λογικό να μην υπάρχουν σημαντικές διαφορές από χώρα σε χώρα, τέτοιες ώστε να μην επιτρέπουν την ένταξη μιας επιχείρησης στο προσαρμοσμένο κοινό πρότυπο. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι οι συναλλαγές γίνονται μεταξύ ιδιωτικών φορέων, επιχειρήσεων και ιδιωτικών τραπεζών, οι οποίες λειτουργούν κατά τον ίδιο τρόπο σε κάθε χώρα. Έτσι καταλαβαίνουμε ότι είναι πολύ πιο εύκολο η δημιουργία ενός προσαρμοσμένου προτύπου για διαδικασίες στις οποίες δεν εμπλέκονται κρατικοί φορείς. Και αυτό γιατί η ανομοιογένεια των νόμων που επιβάλλει κάθε κράτους επηρεάζει και τις συναλλαγές μεταξύ των επιχειρήσεων από χώρα σε χώρα.

Τα βασικά χαρακτηριστικά του προσαρμοσμένου προτύπου που μόλις αναλύσαμε φαίνονται παρακάτω στον πίνακα και στο σχήμα που ακολουθούν.

Διαδικασία	B2I_04
Τίτλος Προσαρμοσμένου μοντέλου	Τραπεζική Πληρωμή
Περιγραφή	<p>Η επιχείρηση αρχίζει τις συναλλαγές με την υποβολή στην Τράπεζα ενός αιτήματος πληρωμής.</p> <p>Οι αντιπρόσωποί που εξουσιοδοτούνται εξετάζουν αν είναι δυνατόν να ολοκληρωθεί η διαδικασία και ενημερώνουν ανάλογα την επιχείρηση.</p> <p>επίσης ελέγχουν τις απαραίτητες πληροφορίες κα μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας στέλνουν την αναφορά απολογισμού.</p>
Εφαρμόσιμες Χώρες	Ελλάδα, Ιταλία

Πίνακας 55 – Harmonized B2I_04



Εικόνα 99 - Harmonized B2I_04

6 Συμπεράσματα – Μελλοντικές επεκτάσεις

Κατά την ανάλυση σε επίπεδο *public* των επιχειρηματικών διαδικασιών βγάλαμε πολλά και χρήσιμα συμπεράσματα. Η μεθοδολογία που ακολουθήσαμε μας επέτρεψε να απεικονίσουμε όσο αναλυτικότερα γινόταν τις συναλλαγές κάθε επιχείρησης για κάθε χώρα.

Κατά την ανάλυση των αρχικών επιχειρηματικών διαδικασιών (B2B) που είναι μεταξύ επιχειρήσεων, καταλάβαμε πόσο σημαντικό είναι να υπάρχει ομοιότητα και ταύτιση στις συναλλαγές μεταξύ δύο επιχειρήσεων που συνεργάζονται. Όταν παρουσιάζονται ομοιότητες στον τρόπο που λειτουργούν δύο επιχειρήσεις τόσο στην εσωτερική τους δομή όσο και στη μεταξύ τους συνεργασία κερδίζουν σίγουρα πολύτιμο χρόνο και επικοινωνούν καλύτερα αποφεύγοντας πολλά λάθη λόγω διαδικασίας.

Για παράδειγμα η διαδικασία της παραγγελίας αγοράς ενός προϊόντος παρουσιάζει πολλές ομοιότητες και ταύτιση στα έγγραφα που συναλλάσσονται μεταξύ της ελληνικής και της λιθουανικής εταιρείας που αναλύσαμε. Αυτό τους επιτρέπει να ενταχθούν σε ένα κοινό προσαρμοσμένο πρότυπο που θα διευκολύνει τη συνεργασία μεταξύ τους. Έτσι σε περίπτωση μιας απόπειρας της ελληνικής εταιρείας να κάνει μια παραγγελία πέρα από τα σύνορα και να συνεργαστεί με την λιθουανική εταιρεία που έχει ενταχθεί στο κοινό πρότυπο, θα μπορεί η συναλλαγή να ολοκληρωθεί πολύ πιο σύντομα, με ασφαλέστερο τρόπο και σίγουρα μέσω διαδικτύου. Είναι σαν να συμπληρώνουμε ένα παζλ και τα κομμάτια που έχουμε επιλέξει να ταιριάζουν απόλυτα.

Η ένταξη στο κοινό προσαρμοσμένο πρότυπο της συγκεκριμένης επιχειρηματικής διαδικασίας επιτρέπει στις δύο επιχειρήσεις την εφαρμογή και χρήση Πληροφοριακών Συστημάτων για Ηλεκτρονικές Συναλλαγές, μια εφαρμογή που απαραίτητη προϋπόθεση για τη χρήση της είναι η πλήρης ταύτιση στον τρόπο λειτουργίας μεταξύ των δύο εταιρειών. Πλεονεκτήματα των ηλεκτρονικών συναλλαγών θα δούμε παρακάτω.

Κατά τη δημιουργία των προσαρμοσμένων προτύπων παρατηρήσαμε ότι πολλές από τις χώρες που αναλύσαμε δεν μπορούσαν να ενταχθούν σε ένα κοινό μοντέλο. Αν και το πρώτο στάδιο ανάλυσης ήταν οι επιχειρησιακές διαδικασίες B2B, θα περιμέναμε ότι ο τρόπος με τον οποίο λειτουργούν οι επιχειρήσεις σε κάθε χώρα να ήταν παρόμοιος αν όχι ίδιος. Παρά ταύτα διακρίναμε πολλές διαφορές και στον τρόπο λειτουργίας αλλά και στις συναλλαγές τους, πράγμα το οποίο οφείλεται στην διαφορετική φιλοσοφία στην οποία ακολουθούν οι επιχειρήσεις από χώρα σε χώρα αλλά και μέσα στα ίδια σύνορα.

Αργότερα, κατά την ανάλυση των επιχειρησιακών διαδικασιών μεταξύ επιχειρήσεων και κρατικών φορέων (B2G) σίγουρα οι διαφορές θα ήταν περισσότερες λόγω της ανομοιογένειας στη νομοθεσία και στη φορολογία που επιβάλλει το κάθε κράτος στις επιχειρήσεις του. Αν και οι χώρες με τις οποίες ασχοληθήκαμε, είναι χώρες μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, θα περιμέναμε να υπόκεινται σε κοινούς κανόνες φορολογίας. Και εδώ όμως παρατηρήσαμε μικροδιαφορές. Στην Ιταλία οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν αρκετά το internet και τα συστήματα Ηλεκτρονικών Συναλλαγών των κρατικών φορέων με τους οποίους συνεργάζονται. Στην Ελλάδα και στην Κύπρο οι επιχειρήσεις εντάσσονται σιγά σιγά

στον τρόπο λειτουργίας μέσω διαδικτύου αλλά σύντομα όλες οι χώρες μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης θα λειτουργούν κάτω από ένα κοινό πρότυπο με τη βοήθεια της τεχνολογίας.

Κι εδώ η εφαρμογή των ηλεκτρονικών συναλλαγών θα βοηθούσε ιδιαίτερα τις επιχειρήσεις στο να καταθέτουν τις δηλώσεις τους μέσω internet, να αποφεύγουν πολλά λάθη και ανακρίβειες, να ενημερώνονται άμεσα από το αρμόδιο τμήμα και να δημιουργούν μια βάση δεδομένων η οποία θα ενημερώνεται πολύ πιο εύκολα. Η εφαρμογή ενός κοινού προτύπου στις συναλλαγές με τους Κρατικούς Φορείς θα διευκόλυνε ιδιαίτερα μια πολυεθνική εταιρεία η οποία θα μπορούσε να λειτουργεί κατά τον ίδιο τρόπο σε όλα τμήματά της σε κάθε χώρα. Επίσης αν το κοινό πρότυπο λειτουργίας της είχε έναν συγκεκριμένο τίτλο κι άλλες επιχειρήσεις που θα ήθελαν να συνεργαστούν μαζί της θα γνώριζαν ότι οποιαδήποτε συναλλαγή με τη συγκεκριμένη επιχείρηση θα ολοκληρωνόταν πολύ πιο εύκολα κάτω από κοινούς κανόνες.

Στις συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων και λοιπών φόρεων (B2I) που αναλύσαμε, για παράδειγμα η τραπεζική πληρωμή, η ένταξη της Ελλάδας και της Ιταλίας σε ένα κοινό μοντέλο ήταν πολύ πιο εύκολη. Οι τράπεζες χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές εδώ και πολύ καιρό, γιατί μπορούν να προσαρμόζονται και να ελίσσονται πολύ πιο γρήγορα από τους κρατικούς φορείς. Η χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών με τις τράπεζες διευκολύνει και τις επιχειρήσεις αλλά και τον πολίτη που θέλει να ενημερώνεται άμεσα για το προφίλ και τις κινήσεις του λογαριασμού του.

Πολλά πλεονεκτήματα διακρίνουμε στην εφαρμογή των ηλεκτρονικών συναλλαγών και στις συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων με τους κρατικούς φορείς B2G και τις τράπεζες B2I. Επειδή οι συναλλαγές κάθε επιχείρησης με την Εφορία ή την Τράπεζα είναι αναγκαίες και γίνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα η εφαρμογή των ηλεκτρονικών συναλλαγών θα τους εξασφάλιζε μικρό κόστος, «διαφάνεια» στις συναλλαγές και εξοικονόμηση πολύτιμου χρόνου. Χαρακτηριστικά τα οποία έχει ανάγκη η κάθε εταιρεία και αποτελούν απαραίτητες προϋποθέσεις για τη σωστή λειτουργία της.

Παρακάτω φαίνονται μερικά πλεονεκτήματα από τη χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών για την επιχείρηση.

Πλεονεκτήματα των ηλεκτρονικών συναλλαγών για την εταιρεία

- Όπως προαναφέραμε, κάθε εταιρία που έχει ηλεκτρονική παρουσία μπορεί να διευρύνει τον κύκλο εργασιών της επεκτείνοντας τα γεωγραφικά όρια των συναλλαγών της. Αυτό σημαίνει πως κάθε επιχείρηση που διαθέτει τα προϊόντα της online μπορεί και αποκτά πελάτες σε περιοχές που βρίσκονται μακριά από την έδρα της, ακόμα και στο εξωτερικό. Με άλλα λόγια, κάθε επιχείρηση που έχει ένα ηλεκτρονικό κατάστημα, είναι σαν να έχει υποκαταστήματα σε πολλές περιοχές και μάλιστα με ελάχιστο λειτουργικό κόστος.
- Κάθε εταιρία που χρησιμοποιεί τις νέες τεχνολογίες- όπως το Internet- γίνεται εξ' ορισμού πιο ανταγωνιστική, αφού μπορεί να ενημερώνεται πιο εύκολα για τις τρέχουσες εξελίξεις στο χώρο της. Με άλλα λόγια και με δεδομένο το ότι σε λίγα χρόνια όλες οι εμπορικές δραστηριότητες θα

γίνονται μέσω Internet, το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι η νέα μεγάλη πρόκληση για κάθε εταιρία που θέλει να είναι ανταγωνιστική.

- Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές επιτρέπουν την αμφίδρομη σχέση μεταξύ επιχείρησης και καταναλωτή (interaction). Αυτό σημαίνει πως κάθε εταιρία μέσω των ηλεκτρονικών συναλλαγών μπορεί να συλλέξει πολλά στοιχεία για τις συνήθειες, τις ανάγκες και τα γούστα των καταναλωτών και σύμφωνα με αυτά να αναπροσαρμόσει την πολιτική της προς το θετικότερο.
- Τέλος, γνωρίζοντας τις συγκεκριμένες ανάγκες των πελατών τους, οι εταιρίες μπορούν να προχωρήσουν στη δημιουργία συγκεκριμένων προϊόντων είτε ανταποκρινόμενων σ' έναν καταναλωτή, είτε σε μια ομάδα καταναλωτών που χρειάζονται ένα νέο προϊόν το οποίο δεν υπάρχει ακόμα στην αγορά[2].

Από τη παρούσα διπλωματική εργασία προκύπτει ενδιαφέρον για πολλές και χρήσιμες μελλοντικές επεκτάσεις. Η δημιουργία περισσότερων μοντέλων ανά διαδικασία από διαφορετικές εταιρείες μιας χώρας αλλά και από επιχειρήσεις που εδρεύουν σε διαφορετικά κράτη τα οποία εμείς δεν συμπεριλάβαμε στην ανάλυσή μας θα πρόσθετε σημαντικές πληροφορίες στην δημιουργία των γενικευμένων προτύπων. Η γνώση των λεπτομερειών και των διαφορών ανάμεσα στις χώρες, μας δίνει μια γενικότερη εικόνα και βοηθάει στην εφαρμογή των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Ιδιαίτερα στις επιχειρηματικές διαδικασίες μεταξύ μιας εταιρείας και των κρατικών φορέων, η εισαγωγή των νομοθετικών κανόνων από κάθε χώρα και η κοινή μοντελοποίηση των εγγράφων θα βοηθούσε θετικά στη δημιουργία ενός πιο σωστού και ενημερωμένου προσαρμοσμένου προτύπου. Η ανομοιογένεια μεταξύ της νομοθεσίας από χώρα σε χώρα σίγουρα είναι ένα πρόβλημα στην εφαρμογή των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Το ιδανικό θα ήταν η δημιουργία ενός προσαρμοσμένου πρότυπου που θα συμπεριλαμβάνει τις επιχειρηματικές διαδικασίες για κάθε κατηγορία (B2B, B2G και B2I) από πολλά κράτη.

7 Βιβλιογραφία – Αναφορές

1. <http://www.go-online.gr/ebusiness>
2. <http://www.tee.gr>
3. BPMN: <http://www.bpmn.org>
4. UML: <http://www.uml.org>
5. <http://www.genesis-ist.eu>
6. <https://www.taxisnet.gr/web/default.html>
7. <http://www.taxheaven.gr>
8. <http://www.cyprus.gov.cy/portal/portal.nsf/>
9. <http://www.agenziaentrate.it/ilwwcm/connect/Nsi>
10. «Δίκτυα προστιθέμενης αξίας EDI και είδη ηλεκτρονικού εμπορίου»
Σ.Κουσουρής, Εργασία στο πλαίσιο μεταπτυχιακού μαθήματος του ΕΜΠ
11. <http://www.bpml.org/downloads/BPML-BPEL4WS.pdf>
12. BPML: <http://www.bpml.org>
13. ADONIS: <http://www.adonis-community.com>
14. Sotirios Koussouris, Aikaterini Maria Sourouni, Kostas Kalaboukas, «Generic Process Models for e-Business Transactions in Heterogeneous Systems» ,
PCI2007Conference, Patras, 2007