

**ΕΘΝΙΚΟ
ΜΕΤΣΟΒΙΟ
ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ**

ΑΝΑΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ
ΕΠΙΣΤΡΟΦΩΝ ΠΟΛΥΕΘΝΙΚΗΣ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΟΥ
ΦΑΡΜΑΚΟΥ ΜΕ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ARIS
BRMN

2012



ΜΙΛΗΣΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ : Σ.ΠΟΝΗΣ

**ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ
ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ**

**ΑΝΑΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ
ΕΠΙΣΤΡΟΦΩΝ ΠΟΛΥΕΘΝΙΚΗΣ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΟΥ
ΦΑΡΜΑΚΟΥ ΜΕ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ARIS ΒΡΜΝ**

**ΤΟΜΕΑΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ
ΕΡΕΥΝΑΣ**

2012



Πίνακας περιεχομένων

Περίληψη	4
Abstract	5
1.Εισαγωγή	
1.1 Επιχειρησιακή Διαδικασία.....	6
1.2 Διαχείριση Επιχειρησιακής Διαδικασίας (BPM).....	13
2.Μοντελοποίηση Επιχειρησιακής Διαδικασίας	
2.1 Επιχειρησιακή Μοντελοποίηση	18
2.1.1 Είδη επιχειρησιακών μοντέλων.....	20
2.2 Ανάγκη για επιχειρησιακά μοντέλα	21
2.3 Στόχοι επιχειρησιακής μοντελοποίησης	22
2.3.1 Αναδιοργάνωση επιχειρησιακών διαδικασιών (BPR)	23
3. Λογισμικό Μοντελοποίησης Aris BPMN.....	
3.1 Γενικά χαρακτηριστικά Aris Platform 7.1	28
3.2 Aris Business Process Management Notation (BPMN).....	31
3.2.1 Χρήσεις BPMN	36
3.2. Τύποι BPMN διαγραμμάτων	38
4. Μελέτη περίπτωσης μοντελοποίησης και αναδιοργάνωσης επιχειρησιακών διαδικασιών στην Novartis.....	
4.1 Εισαγωγή	40
4.2 Προφίλ Εταιρείας	41
4.3 Ανάλυση κλάδου	43
4.4 Περιγραφή προβλήματος	45
4.5 Μεθοδολογία	47
4.5.1 Καταγραφή υπάρχουσας κατάστασης (as is).....	47
4.5.2 Μοντελοποίηση "as is" στο Aris με BPMN	61



4.5.3 Ανάλυση υπάρχουσας κατάστασης (as is)	69
4.5.3.1 Προβλήματα (as is)	69
4.5.3.2 Προοπτικές βελτίωσης υπάρχουσας κατάστασης (short term changes)	71
4.5.4 Σχεδίαση νέας κατάστασης (to be).....	74
4.5.4.1 Σκοπός ανασχεδιασμού	74
4.5.4.2 Απαιτήσεις νέου συστήματος	76
4.5.4.3 Το νέο μοντέλο ("to be")	83
4.5.5 Αποτελέσματα-Συμπεράσματα	89
5. Συμπεράσματα της χρήσης του ειδικού λογισμικού Aris	91
6. Βιβλιογραφία	92
7. Παραρτήματα	

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της παρούσας διπλωματικής είναι η μοντελοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών με την χρήση του λογισμικού Aris και συγκεκριμένα με το μοντέλο BPMN και η μελέτη περίπτωσης (case study) στην φαρμακευτική εταιρεία " Novartis " .

Αρχικά γίνεται μια εισαγωγή στις βασικές έννοιες της επιχειρησιακής διαδικασίας καθώς επίσης αναλύεται και ο τρόπος διαχείρισης της (BPM). Στην συνέχεια αναφέρεται η έννοια της μοντελοποίησης των διαδικασιών, η ανάγκη για εφαρμογή επιχειρηματικών μοντέλων καθώς επίσης παρουσιάζονται οι στόχοι και τα αποτελέσματα των παραπάνω μοντέλων. Επιπρόσθετα επεξηγείται ο όρος της αναδιοργάνωσης διαδικασιών (BPR) που είναι άλλωστε και βασικός στόχος της μοντελοποίησης .

Στην συνέχεια γίνεται μια σύντομη παρουσίαση του λογισμικού Aris και της αρχιτεκτονικής των μοντέλων που εμπεριέχονται. Επικεντρωνόμαστε στην χρήση του μοντέλου Business Process Modeling Notation (BPMN) ,τόσο στις προδιαγραφές όσο και στις λειτουργίες του.

Ύστερα γίνεται μια πρακτική εφαρμογή της παραπάνω θεωρίας στην φαρμακευτική εταιρεία Novartis. Η μελέτη περίπτωσης αφορά στην μελέτη και ανάλυση της επιχειρησιακής διαδικασίας της επιστροφής των φαρμάκων στην εταιρεία, έτσι ώστε να εντοπιστούν οι ελλείψεις της υπάρχουσας κατάστασης (as is), με τελικό στόχο την αναδιοργάνωσή της. Η εφαρμογή αυτή είναι βαρύνουσας σημασίας και θα καταλάβει μεγάλο κομμάτι της εργασίας καθώς εμφανίζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον η εφαρμογή της θεωρίας σε ένα δυναμικό περιβάλλον όπως είναι αυτό μια μεγάλης πολυεθνικής όπου εμφανίζονται διάφορες τεχνικές δυσκολίες και δίνεται η ευκαιρία στο μοντέλο Aris BPMN να αναδείξει τις δυνατότητες του σε ρεαλιστικό επίπεδο.

Τέλος αποφαινόμαστε για τα αποτελέσματα της μοντελοποίησης και της χρήσης του ειδικού λογισμικού σχετικά με την κατανόηση και βελτίωση των επιχειρηματικών διαδικασιών



SUMMARY

This present dissertation's objective is the modeling of business processes using the Aris software and in particular the BPMN model as well as the case study of the Novartis pharmaceutical company.

At first the dissertation introduces us in the principal concepts of business processes and its management system (BPM). Moreover, it analyzes the concept of Business Process Modeling, the need for business models implementation as well as their purposes and results. In addition, the term of Business Process Reorganization (BPR) is being elaborated since it constitutes the main purpose of modeling.

What follows is a brief review of the Aris software and its models architecture while a more thorough look is given on the use of the Business Process Modeling Notation (BPMN) metamodel, its standards so much as its functions.

Consequently, the methodology of the above theory is put in place for the Novartis pharmaceutical company. The case study is about the business process of the return of the pharmaceuticals products to the company and aims at the reengineering of the ongoing processes. The application of the theoretical model into the dynamic environment of an international company, such as Novartis is the most essential part of the dissertation. During this process there were a lot of technical difficulties, but this gave us the opportunity to explore the potentials of the ARIS BPMN model to a realistic level.

In conclusion, we attempt to ascertain on the results of the modeling and the use of this particular software for the understanding and the improvement of the business processes.

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

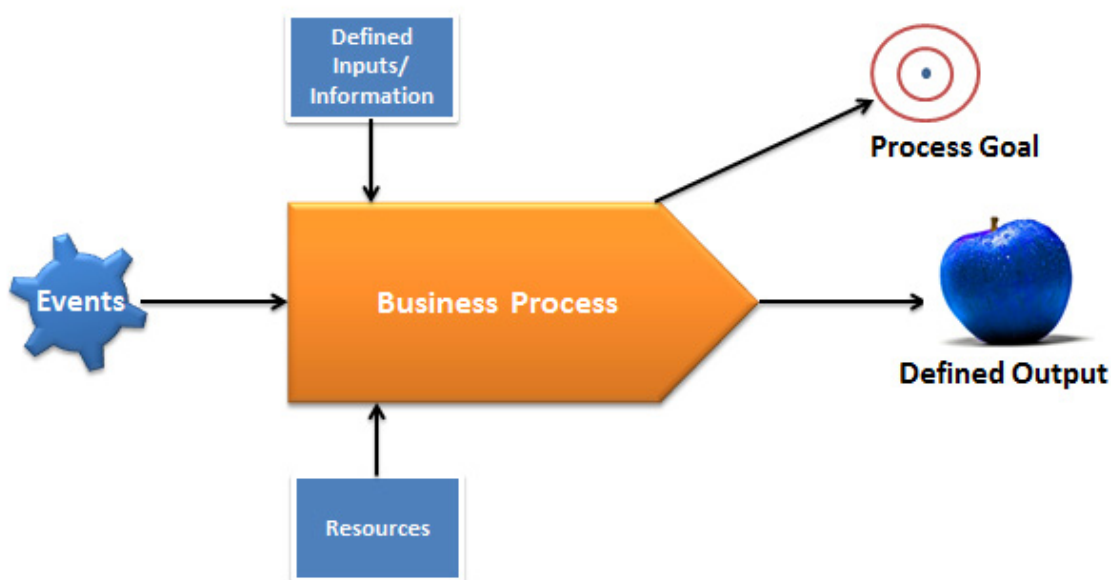
Ως επιχειρησιακή διαδικασία θα μπορούσε να οριστεί ένα σύνολο σχετικών και δομημένων δραστηριοτήτων ή εργασιών που παράγουν ένα συγκεκριμένο προϊόν ή υπηρεσία για έναν συγκεκριμένο πελάτη ή αγορά. Συνεπώς είναι μια εξειδικευμένη εργασία που εξυπηρετεί έναν συγκεκριμένο σκοπό, σε δεδομένο τόπο και χρόνο με αρχή, τέλος και σαφώς καθορισμένες εισόδους (inputs) και εξόδους (outputs). Είναι δηλαδή μια δομή για την ανάληψη δράσης.

Μια επιχειρησιακή διαδικασία :

- Έχει στόχο
- Έχει συγκεκριμένη είσοδο (input)
- Έχει συγκεκριμένο αποτέλεσμα (output)
- Χρησιμοποιεί πόρους
- Έχει αλληλουχία στις διεργασίες της
- Είναι διατμηματική
- Δημιουργεί κάποια αξία για τον τελικό αποδέκτη.



Στο **σχήμα 1.1** βλέπουμε απεικονισμένη μια επιχειρησιακή διαδικασία και όλα όσα περιλαμβάνει. Στην συνέχεια αναλύονται όλα τα επιμέρους στοιχεία της.



Σχήμα 1.1

➤ **Στόχος (Goal)**

Μία επιχειρησιακή διαδικασία έχει καλά ορισμένο στόχο, ο οποίος αποτελεί την κινητήριου δύναμη της επιχείρησης και θα πρέπει να ορίζεται με βάση τα οφέλη που έχει αυτή η διαδικασία για την επιχείρηση ως σύνολο και στην ικανοποίηση των αναγκών της.

➤ **Πληροφορία (Information)**

Οι επιχειρησιακές διαδικασίες χρησιμοποιούν την πληροφορία για να προσαρμόσουν ή να ολοκληρώσουν τις δραστηριότητες τους. Η πληροφορία σε αντίθεση με τους πόρους δεν καταναλώνεται κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αλλά χρησιμοποιείται σαν μέρος της διαδικασίας μετασχηματισμού. Μπορεί να προέρχεται από εξωτερικές πηγές, από πελάτες, από διαφορετικά τμήματα της επιχείρησης ή ακόμα και να είναι αποτέλεσμα άλλων επιχειρηματικών διαδικασιών.



Η ανάλυση της επιχειρησιακής διαδικασίας περιλαμβάνει τη χαρτογράφηση των διαδικασιών και των υποδιαδικασιών στο επίπεδο της δραστηριότητας.

Μια επιχειρησιακή διαδικασία συνδυάζει:

- Άτομα
- Εξοπλισμό
- Υλικά και πρώτες ύλες
- Επιχειρησιακές δραστηριότητες (π.χ. σχεδιασμός προϊόντος, αγορά υπηρεσιών ή προμηθειών, πρόσληψη συνεργατών, πληρωμή μισθών, κλπ)

Η επιχειρησιακή διαδικασία είναι η *λογική οργάνωση* ανθρώπων, υλικών, ενέργειας, εξοπλισμού και πρωτοκόλλων σε δραστηριότητες εργασίας σχεδιασμένες να παράγουν ένα προδιαγεγραμμένο τελικό αποτέλεσμα.

Το αποτέλεσμα μιας σωστά σχεδιασμένης επιχειρησιακής διαδικασίας αυξάνει την αποτελεσματικότητα (αξία για τον πελάτη) και την αποδοτικότητα της επιχείρησης (μείωση κόστους).

Ιστορική ανάδρομη

Στην πάροδο των ετών είδαμε τον επιχειρηματικό κόσμο να εξελίσσεται:

- Τη δεκαετία του '60 οι επιχειρήσεις επικεντρώθηκαν στο πως να παράγουν περισσότερη ποσότητα
- Τη δεκαετία του '70 πως να παράγουν φθηνότερα (κόστος)
- Τη δεκαετία του '80 πως να παράγουν καλύτερα (ποιότητα)
- Τη δεκαετία του '90 πως να παράγουν πιο γρήγορα (χρόνος)
- Τον 21^ο αιώνα πως να προσφέρουν περισσότερα (υπηρεσία)

Εκτός από την τελευταία στροφή με έμφαση στην εξυπηρέτηση, η παραπάνω ιστορική αναδρομή δείχνει ότι υπήρχε τάση βελτίωσης διαφόρων πτυχών της παραγωγής. Από την αρχή της βιομηχανικής επανάστασης το βάρος είχε πέσει στην αυτοματοποίηση και στη βελτίωση της αποδοτικότητας της παραγωγής και τη μείωση του κόστους.

Στις μέρες μας οδηγούμαστε στο να πιστεύουμε ότι το πιο πολύτιμο χαρακτηριστικό μιας επιχείρησης είναι η ικανότητα της να προσαρμόζεται εύκολα στο δυναμικό περιβάλλον μέσα στο οποίο λειτουργεί. Μεγάλο μέρος της βιβλιογραφίας σχετικά με την αναδιοργάνωση των επιχειρησιακών διαδικασιών (Business Process Re-engineering) υποστηρίζει ότι η εφαρμογή δομών που είναι βασισμένες σε επιχειρησιακές διαδικασίες θα βοηθήσει τις επιχειρήσεις να είναι πιο προσαρμοστικές στις ολοένα και αυξανόμενες αλλαγές. Είναι σημαντικό λοιπόν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν τέτοιες διαδικασίες να κατανοήσουν επαρκώς τη φύση της επιχειρησιακής διαδικασίας.

Ορισμοί

Ανά περιόδους διάφοροι ορισμοί έχουν διατυπωθεί για την περιγραφή της επιχειρησιακής διαδικασίας. Συνήθως είναι σύντομοι και περιεκτικοί. Ορισμοί που περιγράφουν τη διαδικασία ως « μια σειρά δραστηριοτήτων που μετατρέπουν την είσοδο (input) σε έξοδο (output)» και τα αντίστοιχα μοντέλα τους έχουν τις ρίζες τους σε επιστημονικές τεχνικές διαχείρισης από τις



αρχές του εικοστού αιώνα και είναι περισσότερο κατάλληλοι στο να περιγράψουν τη διαδικασία παραγωγής και όχι να αποτυπώσουν την γενική έννοια της επιχειρησιακής διαδικασίας.

Στις αρχές της δεκαετίας του '90, οι αμερικανικές εταιρείες και στη συνέχεια οι εταιρείες σε όλον τον κόσμο, άρχισαν να υιοθετούν την ιδέα του ανασχεδιασμού σε μια προσπάθεια να αυξηθεί εκ νέου ο ανταγωνισμός ο οποίος είχε χαθεί την προηγούμενη δεκαετία και να ανακτήσουν το χαμένο έδαφος. Αυτό

είχε ως αποτέλεσμα να γίνουν νέες απόπειρες ορισμού της επιχειρησιακής διαδικασίας που αποτελεί βασικό χαρακτηριστικό του Business Process RE-engineering (BPR). Ο Davenport (1993) όρισε την επιχειρησιακή διαδικασία ως

«ένα δομημένο σύνολο δραστηριοτήτων σχεδιασμένο για να παράγει ένα συγκεκριμένο αποτέλεσμα για έναν συγκεκριμένο πελάτη ή αγορά. Επιβάλλει τον τρόπο με τον οποίο γίνονται οι δραστηριότητες μέσα στην επιχείρηση. Μια διαδικασία είναι άρα μια συγκεκριμένη



αλληλουχία δραστηριοτήτων εργασίας στο χρόνο και στο χώρο, με μια αρχή και ένα τέλος και σαφώς ορισμένα εισαγόμενα και εξαγόμενα: μια δομή για την ανάληψη δράσης. Η επιλογή της διαδικασίας περιλαμβάνει την υιοθέτηση της άποψης του πελάτη. Οι επιχειρησιακές διαδικασίες είναι η δομή με την οποία μια επιχείρηση κάνει ό,τι είναι απαραίτητο για να παράγει αξία για τους πελάτες της.»

Αυτός ο ορισμός περιλαμβάνει κάποια χαρακτηριστικά που πρέπει να έχει μια διαδικασία. Σύμφωνα λοιπόν με τον Davenport η επιχειρησιακή διαδικασία πρέπει να έχει σαφώς ορισμένα όρια, εισαγόμενα και εξαγόμενα, να αποτελείται από επιμέρους δραστηριότητες, να υπάρχει ένας αποδέκτης του αποτελέσματος της διαδικασίας- ο πελάτης και ότι ο μετασχηματισμός που λαμβάνει χώρα κατά τη διάρκεια της διαδικασίας προσθέτει αξία στον πελάτη.

Οι Hammer & Champy's (1993) διατύπωσαν έναν ορισμό ο οποίος μπορεί να χαρακτηριστεί σαν υποσύνολο του ορισμού του Davenport. Όρισαν την επιχειρησιακή διαδικασία ως «ένα σύνολο δραστηριοτήτων που έχει μία ή περισσότερες εισόδους και δημιουργεί μια έξοδο που έχει αξία για τον πελάτη». Όπως μπορούμε να διαπιστώσουμε οι Hammer & Champy έχουν διατυπώσει έναν ορισμό ο οποίος είναι περισσότερο προσανατολισμένος στον μετασχηματισμό και δίνει λιγότερη έμφαση στα δομικά χαρακτηριστικά που οριοθετούν τη διαδικασία και την θέση των δραστηριοτήτων στο χώρο και στον χρόνο.

Ένας ακόμη ενδιαφέρον ορισμός είναι αυτός των Rummler & Brache (1995) σύμφωνα με τον οποίο «μια επιχειρησιακή διαδικασία είναι μια σειρά βημάτων σχεδιασμένα για να παράγουν ένα προϊόν ή μια υπηρεσία. Οι περισσότερες διαδικασίες είναι οριζόντιου χαρακτήρα, καλύπτοντας τον λευκό χώρο μεταξύ των κουτιών στο οργανόγραμμα. Κάποιες διαδικασίες έχουν σαν αποτέλεσμα ένα προϊόν ή μια υπηρεσία που τη λαμβάνει κάποιος εξωτερικός πελάτης της επιχείρησης. Αυτές είναι οι πρωτεύουσες διαδικασίες. Άλλες διαδικασίες παράγουν προϊόντα τα οποία δεν είναι εμφανή στον εξωτερικό πελάτη αλλά είναι ουσιαστικά για την αποτελεσματική διαχείριση της επιχείρησης. Αυτές είναι οι υποστηρικτικές διαδικασίες.» Όπως είναι προφανές αυτός ο ορισμός εστιάζει περισσότερο στους εξωτερικούς πελάτες της επιχείρησης και διακρίνει δύο τύπους διαδικασιών: τις πρωτεύουσες και τις υποστηρικτικές, ανάλογα με το αν η διαδικασία εμπλέκεται άμεσα στην δημιουργία αξίας για τον πελάτη ή για το αν χρησιμεύει σε εσωτερικές διαδικασίες της επιχείρησης. Σύμφωνα με τους Rummler and Brache τυπικό χαρακτηριστικό μιας επιτυχημένης επιχείρησης είναι η απουσία δευτερευόντων δραστηριοτήτων στην πρωταρχική ροή αξίας που δημιουργείται από



1.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ (Business Process Management)

Μια μεγάλη ποικιλία τεχνικών διαχείρισης, όπως ο ανασχεδιασμός της επιχειρησιακής διαδικασίας (BPR), η βελτίωση της διαδικασίας, η διαχείριση της γνώσης και διάφορα άλλα, χρησιμοποιούνται στις μέρες μας ως μηχανισμοί βελτίωσης των επιχειρήσεων. Ωστόσο το κοινό στοιχείο που μπορεί να βρεθεί στις περισσότερες από αυτές τις τεχνικές είναι η επιχειρησιακή διαδικασία. Όπως αναφέραμε και στο προηγούμενο κεφάλαιο η επιχειρησιακή διαδικασία αποτελεί το βασικό συστατικό της επιχείρησης. Ως εκ τούτου θα πρέπει να εξεταστεί με έναν ολιστικό τρόπο από τη στιγμή που σχετίζεται με όλα τα οργανωτικά στοιχεία της επιχείρησης όπως οι θέσεις εργασίας, οι αρμοδιότητες, τα μέτρα, οι πολιτικές λειτουργίας κτλ.

Η **Διαχείριση της επιχειρησιακής διαδικασίας (BPM)** είναι μια ολιστική διαχειριστική τεχνική επικεντρωμένη στην ευθυγράμμιση όλων των πτυχών μια επιχείρησης με τις επιθυμίες και τις ανάγκες του πελάτη. Αποτελεί μια τεχνική βελτίωσης των διαδικασιών και βοηθάει την επιχείρηση να είναι πιο αποδοτική και πιο ευέλικτη.

Μέσω της διαχείρισης της επιχειρησιακής διαδικασίας όλα τα στοιχεία της επιχείρησης συνδέονται με τέτοιο τρόπο ώστε να διασφαλιστεί ότι η λειτουργία της είναι προσανατολισμένη στην επιχειρησιακή διαδικασία. Σύμφωνα με τον Hammer αυτό αποτελεί επιτακτική ανάγκη γιατί «ο πελάτης δεν ενδιαφέρεται για την επιχειρησιακή δομή, ούτε για τον στρατηγικό σχεδιασμό ή τα λογιστικά της επιχείρησης, αλλά για ένα πράγμα και μόνο: τα αποτελέσματα και την αξία που τους προσδίδουμε.»

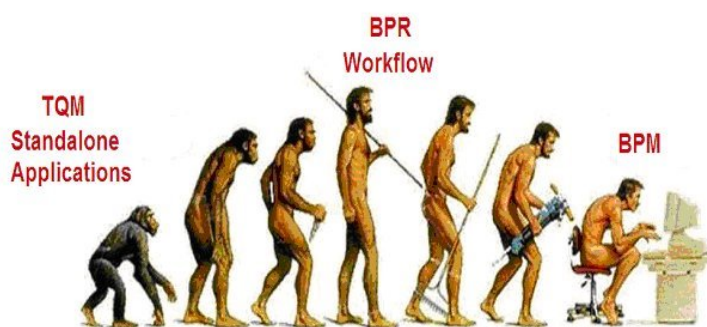
Για να πετύχει τη σωστή διαχείριση της επιχειρησιακής διαδικασίας μια επιχείρηση θα πρέπει να έχει:

- Δεξιότητες για να εισάγει και να διαχειριστεί τις αλλαγές στην επιχείρηση.
- Γνώση για να κατανοήσει και να συσχετίσει πως τα στοιχεία της επιχείρησης αλληλεπιδρούν μεταξύ τους και πως επηρεάζονται από τις αλλαγές.
- Ικανότητα να αναγνωρίσει και να εστιάσει στις ανάγκες και τις επιθυμίες του πελάτη .
- Πόρους που επιτρέπουν την ισορροπημένη αύξηση της απόδοσης της επιχείρησης.

Το BPM επιτρέπει την έγκαιρη ανταπόκριση της εταιρείας στις μεταβολές του περιβάλλοντος, χρησιμοποιεί τις επιχειρησιακές διαδικασίες ως δείκτες απόδοσης που αποτελούν τη βάση αξιολόγησης της επιχείρησης και συνδέει τις λειτουργικές διαδικασίες της επιχείρησης με τις εταιρικές στρατηγικές. Στόχος του είναι να μειώσει το ανθρώπινο λάθος και την κακή επικοινωνία και να εστιάσει την προσοχή των εμπλεκόμενων μελών στις απαιτήσεις των ρόλων τους. Είναι ένα σύνολο διαχειρησιακών υποδομών με βασικό στόχο τη βελτιστοποίηση του εξοπλισμού και των βασικών λειτουργιών μια επιχείρησης.

Αν και ο αρχικός στόχος του BPM ήταν η αυτοματοποίηση των επιχειρηματικών διαδικασιών

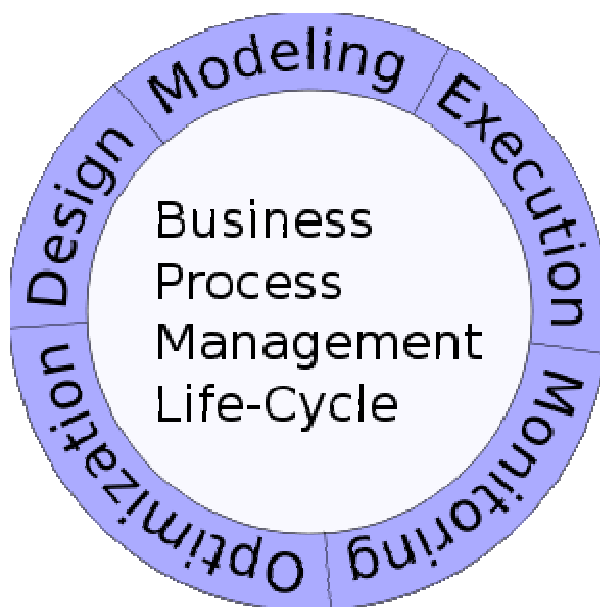
με τη χρήση της τεχνολογίας στη συνέχεια επεκτάθηκε στην ενσωμάτωση διαδικασιών που βασίζονται στην ανθρώπινη αλληλεπίδραση παράλληλα με τη χρήση της τεχνολογίας. Για παράδειγμα όταν επιμέρους στάδια της επιχειρησιακής διαδικασίας απαιτούν την ανθρώπινη διαίσθηση ή κρίση



για να εκτελεστούν, αναθέτονται σε κατάλληλα στελέχη της επιχείρησης.

Το BPM μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να κατανοήσουμε τις επιχειρήσεις μέσω διευρυμένων απόψεων που διαφορετικά δε θα ήταν εύκολο να οργανωθούν και να παρουσιαστούν όπως για παράδειγμα οι σχέσεις μεταξύ των διεργασιών. Όταν συμπεριλαμβάνονται σε ένα διεργασιακό μοντέλο, οι σχέσεις αυτές μπορούν να επεξεργαστούν και να αναλυθούν.

Επειδή αυτή η διαχείριση των διεργασιών επιτρέπει στις επιχειρήσεις να διαχωρίσουν την επιχειρησιακή διαδικασία από την τεχνολογική υποδομή, η σημασία της είναι πολύ μεγαλύτερη από την αυτοματοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών (με τη χρήση λογισμικού) ή την επίλυση των προβλημάτων της επιχείρησης. Ουσιαστικά επιτρέπει στις επιχειρήσεις να ανταποκρίνονται εύκολα στις μεταβολές του πελάτη, των αγορών και των απαιτήσεων γρηγορότερα από τους ανταγωνιστές τους δημιουργώντας ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.



Σχήμα 1.2

➤ **Στάδιο σχεδιασμού (Process Design)**

Σε αυτό το στάδιο καταρχήν προσδιορίζονται οι στόχοι που πρέπει να επιτευχθούν μέσω της επιχειρησιακής διαδικασίας. Συλλέγονται πληροφορίες για τους διαθέσιμους πόρους αλλά και τους περιορισμούς μέσα στην επιχείρηση. Επίσης συλλέγονται πληροφορίες για το περιβάλλον εκτός της επιχείρησης.

➤ **Στάδιο μοντελοποίησης (Process Modeling)**

Στην συνέχεια τα δεδομένα που συλλέχτηκαν μοντελοποιούνται με κάποιο ειδικό εργαλείο μοντελοποίησης. Ύστερα οι διεργασίες αναλύονται, σχεδιάζονται ή ανασχεδιάζονται και αυτοματοποιούνται. Αναγνωρίζονται οι σημαντικοί παράγοντες και στόχος είναι να γίνει ένας σωστός και αποτελεσματικός σχεδιασμός των διαδικασιών σε θεωρητικό επίπεδο με κριτήριο την ελαχιστοποίηση των προβλημάτων και την βελτιστοποίηση των διεργασιών.

➤ **Στάδιο εκτέλεσης (Process Execution)**

Η διεργασία μεταφέρεται στο φυσικό περιβάλλον. Η διαχείριση επιχειρησιακών εφαρμογών δεν τελειώνει με το σχεδιασμό και την βελτιστοποίηση των διεργασιών σε ένα εργαλείο μοντελοποίησης. Κατά το στάδιο αυτό γίνεται η μεταφορά των νέων διαδικασιών στην πραγματική λειτουργία του οργανισμού.



➤ **Στάδιο ελέγχου (Process Monitoring)**

Η διεργασία του ελέγχου περιλαμβάνει τον εντοπισμό των μεμονωμένων διεργασιών έτσι ώστε οι πληροφορίες για την κατάσταση στην οποία βρίσκονται να είναι εύκολα διακριτές και να μπορούν εύκολα να διεξαχθούν στατιστικά στοιχεία για την απόδοση της διεργασίας. Ο βαθμός του ελέγχου εξαρτάται από το τι πληροφορίες θέλει η επιχείρηση να αναλύσει και να αξιολογήσει. Η συλλογή και η επεξεργασία των δεδομένων πραγματοποιείται με τη βοήθεια πληροφοριακών συστημάτων.

➤ **Στάδιο αξιολόγησης (Process Optimization)**

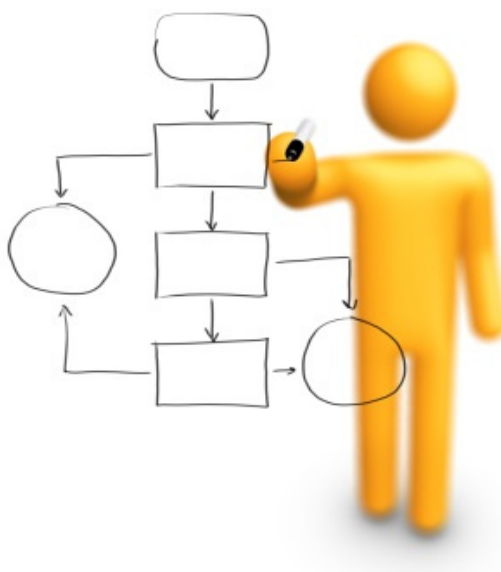
Η βελτιστοποίηση της διεργασίας περιλαμβάνει την ανάκτηση πληροφορίας για την απόδοση της διεργασίας από την φάση της μοντελοποίησης ή του ελέγχου. Επίσης σε αυτή τη φάση αναγνωρίζονται οι ευκαιρίες για μειώσεις του κόστους ή για άλλες βελτιώσεις και στη συνέχεια εφαρμόζονται στο σχεδιασμό της διεργασίας. Συνολικά αυξάνεται η αξία της επιχείρησης.

Συνοψίζοντας βλέπουμε ότι το BPM στοχεύει στην ευθυγράμμιση των λειτουργικών διεργασιών με την στρατηγική οργάνωση, επιχειρεί τη συνεχή βελτίωση των διαδικασιών επιτρέποντας στις επιχειρήσεις να είναι πιο αποτελεσματικές, προσαρμοστικές και ευέλικτες. Επίσης βοηθάει τις επιχειρήσεις να κερδίσουν τις προτιμήσεις των πελατών τους, να βελτιώσουν την ποιότητα των προϊόντων τους και να αυξήσουν την ταχύτητα της παραγωγής τους. Το BPM έχει θετικές επιδράσεις στην αποδοτικότητα των επιχειρήσεων.

2 ΜΟΝΤΕΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ (BUSINESS PROCESS MODELLING)

2.1 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΜΟΝΤΕΛΟΠΟΙΗΣΗ

Η Επιχειρησιακή Μοντελοποίηση χρησιμοποιείται στους τομείς της μηχανικής συστημάτων και της μηχανικής λογισμικού και αποτελεί τη διαδικασία της σχηματικής αναπαράστασης των διεργασιών μιας επιχείρησης, έτσι ώστε αυτές να μπορούν να αναλυθούν και να βελτιωθούν. Η μοντελοποίηση συνήθως πραγματοποιείται από επιχειρησιακούς αναλυτές και μάνατζερ, οι οποίοι προσπαθούν να βελτιώσουν την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα των επιχειρησιακών διαδικασιών. Η βελτιστοποίηση απαιτεί συχνά τη χρήση της τεχνολογίας της πληροφορικής (information technology), έτσι ώστε να μπορούν να δημιουργηθούν επιτυχή μοντέλα. Ο όρος της επιχειρησιακής μοντελοποίησης γενικότερα χρησιμοποιείται για να περιγράψει όλες εκείνες τις δραστηριότητες που σχετίζονται με τη μετατροπή της διαθέσιμης για τα επιχειρησιακά συστήματα γνώσης σε μοντέλα που περιγράφουν τις διαδικασίες τις οποίες εκτελούν οι εκάστοτε οργανισμοί.



Ο ίδιος ο όρος «Επιχειρησιακή μοντελοποίηση» επινοήθηκε γύρω στο 1960 στον τομέα της μηχανικής συστημάτων από τον S.Williams στο άρθρο του «Η Επιχειρησιακή Μοντελοποίηση



Βελτιώνει τον Διοικητικό Έλεγχο» (“Business Process Modelling Improves Administrative Control”). Η ιδέα του ήταν ότι οι τεχνικές που χρησιμοποιούνταν στα συστήματα φυσικού ελέγχου για την καλύτερη ανάλυση και κατανόησή τους, μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν αντίστοιχα και στις επιχειρησιακές διεργασίες. Τη δεκαετία του '90 ο όρος είχε πια εδραιωθεί.

Το 1990 ο όρος «διεργασία» έγινε ταυτόσημο της παραγωγικότητας. Η προσέγγιση των διεργασιών ασχολείται με τα γεγονότα που συμβαίνουν σε μια επιχείρηση, αντιμετωπίζοντάς τα ως μια αλυσίδα που συνδέει την αγορά με τα αποθέματα, τις παραγγελίες με τις πωλήσεις, κλπ. Τα παραδοσιακά εργαλεία μοντελοποίησης αναπτύχθηκαν για την απεικόνιση του χρόνου και του κόστους, ενώ οι σύγχρονες μέθοδοι επικεντρώνονται σε δραστηριότητες με πολλαπλές διασταυρούμενες λειτουργίες (cross-function activities). Αυτές έχουν αυξηθεί ιδιαίτερα σε αριθμό και σημασία, εξαιτίας της μεγάλης πολυπλοκότητας που συναντάται σήμερα στις επιχειρήσεις. Οι νέες μεθοδολογίες, όπως ο ανασχεδιασμός των επιχειρησιακών διαδικασιών και η διαχείριση τους μεταξύ άλλων, στοχεύουν στη βελτιστοποίηση τους μέσω των παραδοσιακών λειτουργιών που συνθέτουν την κάθε επιχείρηση.

Όσον αφορά τον τομέα της μηχανικής λογισμικού, ο όρος «Επιχειρησιακή μοντελοποίηση» έρχεται σε αντίθεση με την κοινή διαδικασία μοντελοποίησης λογισμικού, με στόχο να επικεντρωθεί περισσότερο στην πρακτική διαδικασία ανάπτυξης λογισμικού. Σε αυτό το διάστημα, αρχές της δεκαετίας του '90, όλες οι υφιστάμενες και οι νέες τεχνικές επιχειρησιακής μοντελοποίησης θεωρούνταν και ονομάζονταν «γλώσσες επιχειρησιακής μοντελοποίησης» (business process modelling languages). Στην Αντικειμενοστραφή προσέγγιση, θεωρήθηκε ότι αποτελεί ένα ουσιαστικό βήμα για τον προσδιορισμό των Συστημάτων Επιχειρησιακών Εφαρμογών. Η μοντελοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών έγινε η βάση των νέων μεθοδολογιών, οι οποίες για παράδειγμα υποστήριζαν επίσης τη συλλογή δεδομένων, την ανάλυση δεδομένων ροής, τα διαγράμματα ροής διαδικασιών, καθώς και τις εγκαταστάσεις αναφοράς (reporting facilities). Γύρω στο 1995 παρουσιάστηκαν τα πρώτα οπτικά προσανατολισμένα εργαλεία για τη μοντελοποίηση των επιχειρησιακών διεργασιών.

Μερικά από τα επικρατέστερα μοντέλα μέχρι και σήμερα είναι τα εξής :

- Business Process Modeling Notation (BPMN)
- Cognition enhanced Natural language Information Analysis Method (CogNIAM)
- Extended Business Modeling Language (xBML)

- Event-driven process chain (EPC)
- ICAM DEFinition (IDEF0)
- Unified Modeling Language (UML)
- Data Flow Diagram (DFD)

2.1.1 ΕΙΔΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΜΟΝΤΕΛΩΝ

Λόγω της πολυπλοκότητας και του μεγέθους μιας επιχείρησης το επιχειρησιακό μοντέλο συνήθως αποτελείται από ομάδες μοντέλων. Επιπλέον υπάρχουν πολλές διαφορετικές οπτικές γωνίες από τις οποίες μπορεί κανείς να αναλύσει μία επιχείρηση, με αποτέλεσμα να υπάρχει ποικιλία μοντέλων για διαφορετικούς σκοπούς. Συνήθως ένα ολοκληρωμένο επιχειρησιακό μοντέλο αποτελείται από τα εξής :

- **Οργανωσιακά μοντέλα**, τα οποία τεκμηριώνουν την οργανωτική δομή και τις αρμοδιότητες και δικαιοδοσίες των μελών της.
- **Μοντέλα βελτιστοποίησης και λήψης αποφάσεων**, τα οποία χρησιμοποιούνται από υποστηρικτικά συστήματα λήψης αποφάσεων (DSSs).
- **Μοντέλα δραστηριοτήτων**, τα οποία υπαγορεύουν τις λειτουργίες και ενέργειες που πρέπει να εκτελεστούν στις επιχειρησιακές δραστηριότητες
- **Μοντέλα πόρων**, τα οποία περιγράφουν τα χαρακτηριστικά, τις πολιτικές διαχείρισης των πόρων, και τις ενέργειες που γίνονται για τη διεκπεραίωση διαφόρων δραστηριοτήτων
- **Μοντέλα πληροφορίας**, τα οποία περιγράφουν τη δομή και τις αλληλοσχετίσεις των δεδομένων και των πληροφοριακών στοιχείων του επιχειρηματικού πληροφοριακού συστήματος
- **Οικονομικά μοντέλα**, τα οποία παρέχουν μία αναλυτική όψη για τα διάφορα κόστη της επιχείρησης
- **Μοντέλα προϊόντων**, για την αναπαράσταση των γεωμετρικών και μη γεωμετρικών χαρακτηριστικών του προϊόντος καθώς και των λεπτομερειών της σχεδίασης του προϊόντος και των τμημάτων που το απαρτίζουν σε όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής του

Στην παρούσα διπλωματική θα ασχοληθούμε κυρίως με τα μοντέλα δραστηριοτήτων και συγκεκριμένα με το BPMN που αναλύεται σε επόμενο κεφάλαιο.

2.2 Η ΑΝΑΓΚΗ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ

Η μοντελοποίηση των διαδικασιών μιας επιχείρησης, με στόχο την αναδιοργάνωση κατά βάση, κερδίζει ολοένα και περισσότερο έδαφος στις σύγχρονες επιχειρήσεις. Η μοντελοποίηση αυτή, στοχεύει όχι μόνο στην περιγραφή των διαδικασιών αλλά και στην ανάλυση και βελτιστοποίηση τους μέσω χρονικών αναλύσεων και αναλύσεων κόστους. Η μοντελοποίηση μιας επιχείρησης αποτελεί ένα βασικό εργαλείο για την κατανόηση, την ανάλυση, την σχεδίαση και την βελτίωση της επιχείρησης, μειώνοντας συγχρόνως την σχετική πολυπλοκότητα.

Στόχος μιας προσπάθειας μοντελοποίησης ενός οργανισμού δεν είναι η μοντελοποίηση ολόκληρου του οργανισμού με κάθε λεπτομέρεια, αλλά η ανάλυση και η μοντελοποίηση εκείνων των διαδικασιών που παρουσιάζουν προβλήματα ή πολυπλοκότητα και των οποίων η εκτέλεση και ο έλεγχος μπορούν να απλοποιηθούν ή να αυτοματοποιηθούν.

Η δημιουργία επιχειρησιακών μοντέλων στηρίζεται στο ανθρώπινο μυαλό, το οποίο προσπαθεί να μετατρέψει τις γνώσεις και τις εμπειρίες σε ένα πιο δομημένο τρόπο απεικόνισης. Ενώ όμως το ανθρώπινο μυαλό μπορεί να δομεί και να μοντελοποιεί μία πολύπλοκη κατάσταση, από την άλλη πλευρά επηρεάζεται από τη μερική γνώση που έχει προσκομίσει και αδυνατεί να παρέχει ικανοποιητική ανάλυση όταν η μελετώμενη πραγματικότητα είναι μεγάλου βαθμού πολυπλοκότητας.

Η Μοντελοποίηση Επιχειρήσεων (Enterprise Modelling) ή Μοντελοποίηση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (Business Process Modelling) αναγνωρίστηκε και παγιώθηκε τις τελευταίες δύο δεκαετίες ως ένα αναπόσπαστο στοιχείο κάθε σχεδίου διοίκησης αλλαγών. Πλήθος εργαλείων και τεχνικών προτάθηκαν και εξελίχθηκαν για την υποβοήθηση της Μοντελοποίησης Επιχειρήσεων. Ορισμένες από τις τεχνικές αυτές έτυχαν ευρύτερης αναγνώρισης και εξελίχθηκαν σε βασικά δομικά στοιχεία ολοκληρωμένων μεθοδολογιών (αρχιτεκτονικών) μοντελοποίησης. Οι τελευταίες, σε συνδυασμό με την αλματώδη ανάπτυξη των Τεχνολογιών Πληροφορικής (Information Technology), αποτέλεσαν τον κεντρικό πυρήνα γύρω από τον



οποίο δομήθηκαν εμπορικά πακέτα λογισμικού προσανατολισμένα στη μοντελοποίηση των διεργασιών και Πληροφοριακών συστημάτων μιας επιχείρησης ή οργανισμού.

Συνοπτικά μπορούμε να πούμε ότι οι επιχειρήσεις χρειάζονται μοντέλα για να απαντούν με έναν ολοκληρωμένο και ενιαίο τρόπο σε θεμελιώδεις ερωτήσεις όπως :

- Ποιοι εργάζονται στην επιχείρηση; (οργανωσιακά μοντέλα)
- Τι ακριβώς κάνει ο καθένας; (οργανωσιακά μοντέλα, μοντέλα βελτιστοποίησης λήψης αποφάσεων)
- Πώς εκτελούν τα καθήκοντά τους οι εργαζόμενοι ; (μοντέλα δραστηριοτήτων)
- Ποιοι είναι οι διαθέσιμοι πόροι; (μοντέλα πόρων)
- Ποια είναι τα πληροφοριακά συστήματα της επιχείρησης; (μοντέλα πληροφορίας)

2.3 ΣΤΟΧΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΜΟΝΤΕΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

Τα επιχειρησιακά μοντέλα προορίζονται για την ευκολότερη και συστηματικότερη μελέτη και κατανόηση των συνιστωσών μιας επιχείρησης, καθώς επιτρέπουν στους χρήστες τους, που συνήθως είναι τα αρμόδια για τη λήψη αποφάσεων εκτελεστικά στελέχη, να φιλτράρουν τις περιττές πληροφορίες που δυσχεραίνουν την ανάλυση του τρόπου λειτουργίας της επιχείρησης και να επικεντρώνονται στους τομείς που πραγματικά θέλουν να μελετήσουν. Εξαιτίας της πολύπλοκης και δυναμικής φύσης των οργανισμών, η προσεκτική επιλογή δομημένων μοντέλων που καλύπτουν συγκεκριμένες οπτικές είναι απαραίτητη για τη σύλληψη της συμπεριφοράς τους έτσι ώστε να καθίσταται δυνατός ο σχεδιασμός νέων συστημάτων ή και η βελτίωση των υπάρχοντων.

Συνοπτικά μπορούμε να πούμε ότι στόχοι της επιχειρησιακής μοντελοποίηση είναι οι ακόλουθοι :

- Η καλύτερη αναπαράσταση και κατανόηση του τρόπου λειτουργίας της επιχείρησης
- Η διευκόλυνση της ανθρώπινης επικοινωνίας και της κατανόησης των διαδικασιών μέσω της παροχής πληροφόρησης για το τι πρέπει να γίνει, πώς, από ποιον, πως θα γίνει η αξιολόγηση, ποια είναι τα σχετικά κόστη.



- Η παροχή καθοδήγησης των ατόμων κατά την εκτέλεση της διαδικασίας.
- Η αυτόματη εκτέλεση διαδικασιών ή τμημάτων τους.
- Η εκμετάλλευση της επιχειρηματικής γνώσης και τεχνογνωσίας για μετέπειτα επαναχρησιμοποίηση της (με αυτό τον τρόπο χτίζεται η “επιχειρηματική μνήμη” η οποία αποτελεί έναν πρόσθετο πόρο για την επιχείρηση)
- Η ορθολογική οργάνωση και ασφάλεια της ροής πληροφορίας
- Η ανάλυση συγκεκριμένων όψεων της επιχείρησης (π.χ. λειτουργική, οργανωσιακή, οικονομική, ποσοτική, και ποιοτική ανάλυση)
- Η προσομοίωση της συμπεριφοράς κάποιων τμημάτων της επιχείρησης
- Η υποστήριξη και βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών.
- Η λήψη καλύτερων αποφάσεων σχετικά με τις λειτουργίες και την οργάνωση της επιχείρησης
- Ο καλύτερος συντονισμός και έλεγχος τμημάτων ή διαδικασιών της επιχείρησης
- Η εξέταση μια ριψοκίνδυνης κατάστασης που δε θέλουμε να αναλυθεί στην πραγματικότητα
- Η σχεδίαση ή **αναδιοργάνωση επιχειρησιακών διαδικασιών**

Η αναδιοργάνωση επιχειρησιακών διαδικασιών αποτελεί τον κύριο σκοπό της μελέτης περίπτωσης που θα ακολουθήσει για αυτό και περιγράφεται αναλυτικά παρακάτω.

2.3.1 ΑΝΑΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ (BPR)

Η παγκοσμιοποίηση της οικονομίας και το άνοιγμα των αγορών εμπορίου έχουν καθιερώσει νέες συνθήκες στην αγορά οι οποίες χαρακτηρίζονται από αστάθεια και έντονο ανταγωνισμό στον επιχειρηματικό κόσμο. Ο ανταγωνισμός αυξάνεται συνεχώς στις τιμές, την ποιότητα, την ποικιλία, την εξυπηρέτηση και την ταχύτητα. Η διεθνής συνεργασία και οι τεχνολογικές καινοτομίες είναι βασικές αιτίες της έντασης του ανταγωνισμού. Όλες αυτές οι αλλαγές επιβάλλουν την ανάγκη για μετασχηματισμό των επιχειρήσεων, όπου όλες οι διεργασίες και οι



οργανωτικές δομές πρέπει να αλλάξουν. Οι Hammer and Champy έδωσαν τον παρακάτω ορισμό:

- **Αναδιοργάνωση των επιχειρησιακών διεργασιών (BPR- Business Process RE-engineering)** είναι ο θεμελιώδης και ριζικός ανασχεδιασμός των επιχειρησιακών διεργασιών ώστε να επιτευχθούν δραματικές βελτιώσεις σε κρίσιμα σημεία που καθορίζουν την απόδοση της επιχείρησης , όπως το κόστος, η ποιότητα, η εξυπηρέτηση και η ταχύτητα.

Η επιχειρησιακή διαδικασία χαρακτηρίζεται από τρία στοιχεία: τα εισερχόμενα στοιχεία, (πληροφορίες ή υλικά), την επεξεργασία των δεδομένων στοιχείων (που συνήθως αποτελείται από αρκετά στάδια που επιφέρουν πρόσθετα χρονικά και οικονομικά κόστη) και το αποτέλεσμα (παράδοση επιθυμητού προϊόντος ή υπηρεσίας). Το προβληματικό μέρος της διαδικασίας είναι η επεξεργασία.

Το BPR επεμβαίνει κυρίως στο στάδιο της επεξεργασίας, το οποίο αναδιοργανώνεται έτσι ώστε να γίνει λιγότερο χρονοβόρο και με μικρότερο κόστος.

Ο όρος "**Αναδιοργάνωση Επιχειρήσεων**" (BPR), είναι πολύ διαδεδομένος τα τελευταία χρόνια. Αυτό έχει ως επακόλουθο πολλές επιχειρήσεις να αντιμετωπίζουν την πρόκληση του να μάθουν, να σχεδιάσουν, να εφαρμόσουν και να επιτύχουν την αναδιοργάνωση, με όλες τις πιθανές επιπτώσεις που θα έχει στην λειτουργία τους.

Το BPR υποθέτει ότι οι τρέχουσες διαδικασίες στην επιχείρηση είναι μη εφαρμόσιμες και προτείνει την εφαρμογή καινούριων διαδικασιών εξαρχής. Αυτή η τοποθέτηση δίνει τη δυνατότητα στους σχεδιαστές να αποδεσμευτούν από τις υπάρχουσες διαδικασίες και να επικεντρωθούν στις καινούριες. Οι χαρακτηριστικές αλλαγές που επιφέρει το BPR είναι:

- Πολλές εργασίες συγχωνεύονται σε μία.
- Η λήψη αποφάσεων γίνεται μέρος της δουλειάς των υπαλλήλων
- Τα βήματα των διαδικασιών εκτελούνται με φυσιολογική σειρά και πολλές εργασίες πραγματοποιούνται ταυτόχρονα.
- Οι διαδικασίες έχουν αρκετές διαφοροποιήσεις. Αυτό δίνει τη δυνατότητα για οικονομίες κλίμακας, που προέρχονται από τη μαζική παραγωγή και επιπλέον επιτρέπει την παραμετροποίηση των προϊόντων και υπηρεσιών στις ανάγκες του πελάτη.



- Οι εργασίες εκτελούνται στον τόπο που αρμόζει καλύτερα.
- Έλεγχοι, παρακολουθήσεις και άλλες εργασίες που δεν προσθέτουν αξία στο προϊόν ελαχιστοποιούνται.
- Χρησιμοποιείται συνδυασμός κεντρικών και περιφερειακών λειτουργιών.

Το BPR περιλαμβάνει τον ανασχεδιασμό των ορίων της επιχείρησης, την αναθεώρηση των εργασιών, των δραστηριοτήτων και των αρμοδιοτήτων. Μπορεί να ορισθεί ως η χρήση επιστημονικών μεθόδων, μοντέλων και εργαλείων για την ριζική αναδιοργάνωση της επιχείρησης που θα επιφέρει σημαντικές βελτιώσεις στην απόδοση και τις επιδόσεις.

Ανασχεδιασμός, αναβάθμιση εξοπλισμού και συγχρονισμός είναι τα τρία στοιχεία κλειδιά του BPR, πάνω στα οποία πρέπει να επικεντρωθεί η επιχείρηση, ώστε να επιτύχει το επιθυμητό αποτέλεσμα και τους στόχους που έχει θέσει. Οι στόχοι της επιχείρησης θα πρέπει να είναι αρκετά φιλόδοξοι. Τέτοιοι ιδεώδεις στόχοι απαιτούν ολική αναθεώρηση του τρόπου που διεξάγονται οι λειτουργίες στις επιχειρήσεις και προσεκτικό ανασχεδιασμό. Επίσης, είναι απαραίτητη η χρήση των κατάλληλων Συστημάτων Πληροφορικής για την ενίσχυση των λειτουργιών και τη μεταφορά από την παραδοσιακή οργανωτική δομή (κάθετη δομή) στη διατμηματική δομή (οργάνωση δικτυακού τύπου).

Κατά την εφαρμογή της τεχνικής BPR σε μία επιχείρηση, η ομάδα BPR επικεντρώνει τις προσπάθειες της στους παρακάτω στόχους:

- Εστίαση στον πελάτη. Πελατοκεντρικές μορφές διαδικασιών που αποσκοπούν στον περιορισμό των παραπόνων του πελάτη.
- Ταχύτητα. Σημαντική συμπίεση του χρόνου που απαιτείται για τη διεκπεραίωση των βασικών διαδικασιών της επιχείρησης.
- Συμπίεση. Συμπίεση κύριων εργασιών που έχουν μεγάλο κόστος μέσω της διαδικασίας αξιολόγησης. Οργανώνοντας κατάλληλα τις διαδικασίες της η επιχείρηση δημιουργεί διαφάνεια στη μείωση του λειτουργικού κόστους
- Ευελιξία - ευκολία προσαρμογής. Διαδικασίες και δομές ευέλικτες στις συνεχώς μεταβαλλόμενες συνθήκες και στον έντονο ανταγωνισμό. Πλησιάζοντας τον πελάτη, η επιχείρηση πρέπει να μπορεί να δημιουργήσει μηχανισμούς τέτοιους που να εντοπίζουν γρήγορα τα αδύνατα σημεία και να προσαρμόζονται άμεσα στις νέες απαιτήσεις της αγοράς.



- Ποιότητα. Εμμονή στην άριστη εξυπηρέτηση του πελάτη. Το επίπεδο της ποιότητας των προϊόντων/υπηρεσιών ελέγχεται πάντα από ανάλογες διαδικασίες και δεν εξαρτάται άμεσα από το πρόσωπο το οποίο εξυπηρετεί τον πελάτη.
- Καινοτομία. Ηγετική θέση στην αγορά μέσω πρωτότυπων αλλαγών που θα δώσουν στην επιχείρηση το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.
- Παραγωγικότητα. Δραστικές βελτιώσεις στην αποδοτικότητα και στην αποτελεσματικότητα της επιχείρησης.

Το BPR είναι μια παγκοσμίως εφαρμοσμένη τεχνική που αφορά στην αναδιοργάνωση της επιχείρησης εστιάζοντας στις διαδικασίες της και επιφέροντας σημαντικές βελτιώσεις σε μικρό χρονικό διάστημα. Η τεχνική αυτή βασίζεται στο συντονισμό των μεθόδων για γρήγορες αλλαγές, αναβάθμιση και εκπαίδευση των υπαλλήλων καθώς και για χρήση των Συστημάτων Πληροφορικής.

Η μεθοδολογίες BPR εφαρμόζονται αφού πρώτα καθοριστεί το πεδίο (προβληματικό τμήμα / τμήματα της επιχείρησης) που θα γίνει η αναδιοργάνωση. Για να μπορέσει μια επιχείρηση, που θέλει να εφαρμόσει BPR, να επιλέξει τη σωστή μεθοδολογία, τη σειρά των διαδικασιών / βημάτων και να φέρει σε πέρας το κατάλληλο σχέδιο BPR, θα πρέπει να δημιουργήσει αποδοτικά και εφικτά οράματα. Με τη λέξη 'οράματα' εννοούμε την ολοκληρωμένη εικόνα για την μελλοντική κατάσταση της επιχείρησης (αξίες, διαδικασίες, δομή, τεχνολογία, εργασίες και ρόλοι, και περιβάλλον).

Υπάρχουν 4 βασικά βήματα που βοηθούν στη δημιουργία αποδοτικών οραμάτων:

1. Σωστός συνδυασμός προσώπων που θα συνθέσουν μία αισιόδοξη και ενεργητική ομάδα.
2. Ξεκάθαροι στόχοι, καθορισμός και πλήρης κατανόηση του σκοπού του έργου.
3. Η ομάδα πρέπει να στέκεται στο μέλλον και να εξετάζει το παρελθόν, παρά να στέκεται στο παρόν και βλέπει το μέλλον.
4. Το όραμα να βασίζεται σε ένα σύνολο αρχών καθοδήγησης.

Όλες οι μεθοδολογίες για τον ανασχεδιασμό των επιχειρησιακών διαδικασιών διαχωρίζονται σε γενικά βήματα-μοντέλα:



- Στάδιο Ενόρασης: η επιχείρηση εξετάζει την υπάρχουσα στρατηγική και τις διαδικασίες της και με βάση αυτή την εξέταση ορίζονται οι διαδικασίες προς βελτίωση και οι πιθανότητες εφαρμογής Συστημάτων Πληροφορικής.
- Στάδιο Ξεκινήματος: σχηματίζονται οι ομάδες εργασίας, θέτονται οι στόχοι του έργου, γίνεται ο σχεδιασμός του έργου και ανακοινώνεται στους υπαλλήλους.
- Στάδιο Διάγνωσης: γίνεται καταγραφή των διαδικασιών και υποδιαδικασιών με βάση τα χαρακτηριστικά αυτών (δραστηριότητες, παράγοντες, διεξαγωγή, αρμοδιότητες, σχετικά συστήματα πληροφορικής και κόστος).
- Στάδιο Ανασχεδιασμού: νέες διαδικασίες προκύπτουν από την τμηματοποίηση των παλαιών και τη σχεδίαση εναλλακτικών διαδικασιών καθώς και μέσω του brainstorming και διαφόρων δημιουργικών τεχνικών.
- Στάδιο Αναδόμησης: πραγματοποιούνται αλλαγές στις Τεχνικές διαχείρισης για την ομαλή μεταφορά και προσαρμογή στις αρμοδιότητες και τους ρόλους του ανθρώπινου δυναμικού.
- Στάδιο Εκτίμησης: οι νέες διαδικασίες παρακολουθούνται και ελέγχονται για την επίτευξη των αρχικών στόχων και εξετάζονται προγράμματα ολικής ποιότητας

Τα αναμενόμενα αποτελέσματα από την εφαρμογή της τεχνικής BPR σε μια επιχείρηση είναι τα ακόλουθα:

- Ανακατάταξη εργασιών και διαδικασιών ώστε να προκύψουν λιγότερες, να εκτελούνται με φυσική σειρά, ταυτόχρονα, με τη συμμετοχή όσο το δυνατό λιγότερων εργαζομένων.
- Αναδιοργάνωση στη δομή της επιχείρησης (από κάθετη σε διατμηματική) και αναβάθμιση του ρόλου του ανθρώπινου δυναμικού.
- Οι εργασίες και οι διαδικασίες γίνονται πιο ευέλικτες ανάλογα με τις ανάγκες της κάθε περίπτωσης, της επιχείρησης και των πελατών (συνδυασμός επικεντρωμένων και περιφερειακών λειτουργιών).

Οι παραπάνω αλλαγές επιφέρουν μείωση του κόστους στην λειτουργία της επιχείρησης, καλύτερη ποιότητα (όσον αφορά στην τιμή, στην ετοιμότητα, στην παράδοση και προσφορά των σχετικών υπηρεσιών) στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρονται στους πελάτες.

3. ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟΠΟΙΗΣΗΣ "ARIS BPMN"



3.1 ΓΕΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ARIS PLATFORM 7.1

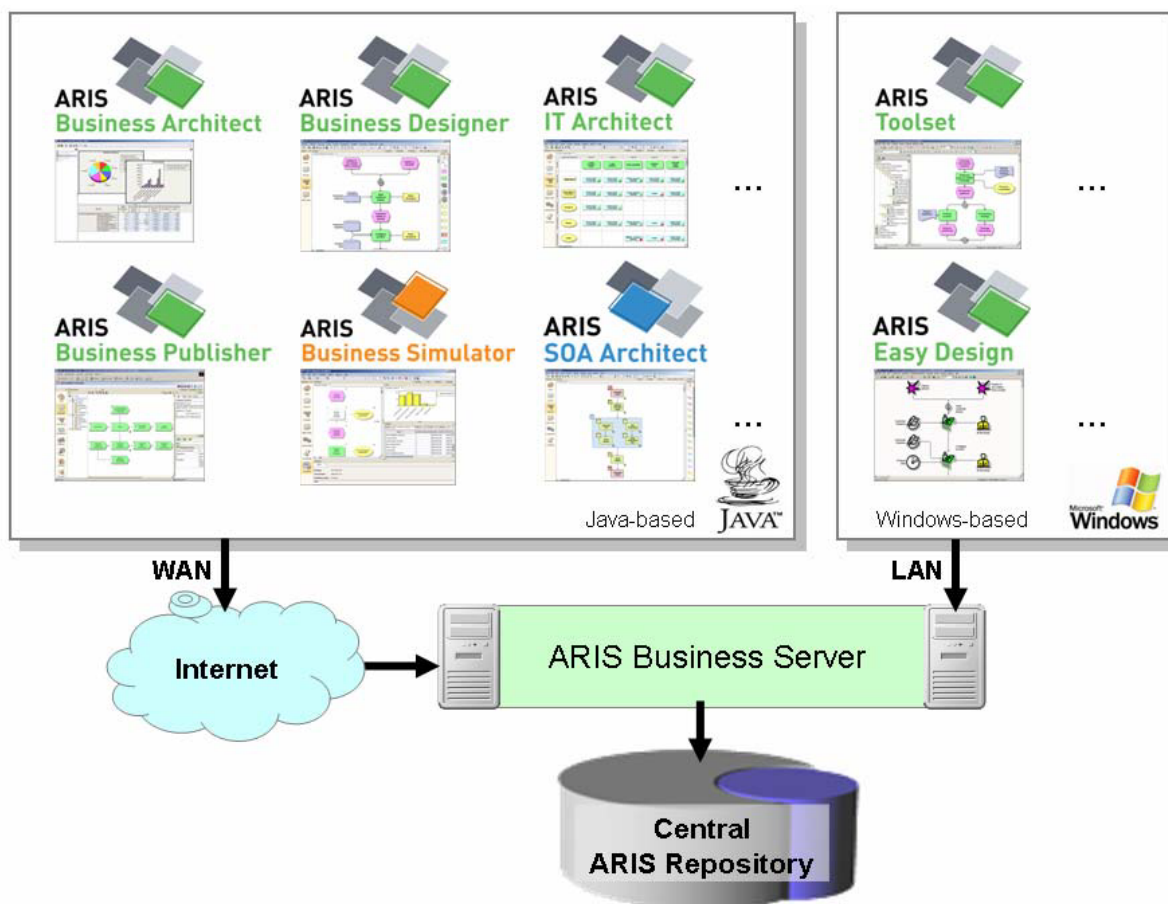
Το Aris Platform είναι ένα λογισμικό μοντελοποίησης που υποστηρίζει την μοντελοποίηση :

- Διαδικασιών
- Οργανωτικών μονάδων
- Πόρων
- Επιχειρησιακής γνώσης
- Δεδομένων
- Πληροφοριών

Τα προϊόντα του Aris αναπτύσσονται από την εταιρεία "IDS Scheer" η οποία θεωρείται ο δημιουργός της βιομηχανίας του BPM. Η εταιρεία ιδρύθηκε το 1984 και θέσπισε πρότυπα, κοινή γλώσσα και σημειολογία που εδραιώθηκαν με αποτέλεσμα πλέον να γίνονται κατανοητά από όλους του χρήστες.

Το Aris όπως φαίνεται χαρακτηριστικά στο **σχήμα 3.1** είναι δομημένο γύρω από μια κεντρική βάση δεδομένων και οτιδήποτε περιγράφεται ,σχεδιάζεται ή αναλύεται μέσω των αντίστοιχων εργαλείων αποθηκεύεται κεντρικά. Ως αποτέλεσμα το λογισμικό Aris επιτρέπει σε οργανισμούς παγκοσμίως εξαπλωμένους να δημιουργήσουν στατικά και δυναμικά μοντέλα με σκοπό τον σχεδιασμό ,την ανάλυση ή την βελτίωση των λειτουργιών τους .Τα "web based"

εργαλεία όπως το "Aris business optimizer", το "Aris business designer", το "Aris uml designer", το "Aris business architect", το "Aris business IT architect" μπορούν να έχουν μία κεντρική σύνδεση στο Aris business server μέσω μια δενδροειδούς αρχιτεκτονικής. Αντίστοιχα οι web based clients μπορούν να συνδεθούν από τον προσωπικό τους υπολογιστή και μέσω της ειδικής εφαρμογής να έχουν πρόσβαση σε πραγματικό χρόνο στο σύστημα.

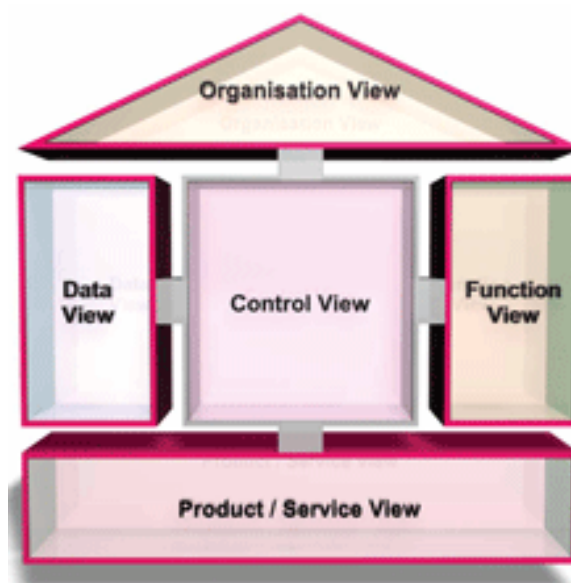


Σχήμα 3.1

Η πλατφόρμα Aris προσφέρεται σε ένα ολοκληρωμένο λογισμικό πακέτο με πολλά εργαλεία. Επειδή ένας οργανισμός είναι πολύπλοκο να μοντελοποιηθεί από μία "οπτική" το Aris χώρισε τα μοντέλα σε οπτικές (views) τα οποία όπως φαίνονται στο **σχήμα 3.2** μπορούν να αλληλεπιδρούν μεταξύ τους.

Οι οπτικές (view) είναι οι ακόλουθες:

- Organization View : Αποτελείται από οργανωσιακά μοντέλα όπως το οργανόγραμμα ή το δίκτυο επικοινωνίας και είναι ενδεικτικό της δομής μιας εταιρείας
- Data view : Αποτελείται από στατικά μοντέλα που δείχνουν την συσχέτιση των δεδομένων με κύριο παράδειγμα το διάγραμμα οντοτήτων συσχετίσεων



Σχήμα 3.2: Aris House

- Function view: Αποτελείται από στατικά μοντέλα δραστηριοτήτων
- Product view: Εμπεριέχει στατικά μοντέλα που σχηματίζουν την δομή των προϊόντων και τον υπηρεσιών
- Control View: Αποτελείται από δυναμικά μοντέλα που αποτυπώνουν τις διαδικασίες και τον τρόπο που αλληλεπιδρούν μεταξύ τους καθώς και με τα εργαλεία των άλλων views. Τυπικά μοντέλα το EPC, PCD καθώς και το BPMN που αναλύεται στο επόμενο κεφάλαιο.



3.2 ARIS BUSINESS PROCESS MODELING NOTATION (BPMN)

Το **BPMN** είναι το νέο πρότυπο για μοντελοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών και διαδικτυακών υπηρεσιών. Δημιουργήθηκε από τον οργανισμό BPMI (Business Process Management Initiative) και πρωταρχικός του στόχος είναι να παρέχει ένα σύστημα συμβόλων ο οποίος θα είναι εύκολα κατανοητός από όλους τους χρήστες, τόσο από τους αναλυτές που δημιουργούν τα αρχικά προσχέδια των διεργασιών όσο και από τους προγραμματιστές που είναι υπεύθυνοι για την εγκατάσταση των συστημάτων που θα εκτελέσουν τις διεργασίες.

Ένας άλλος εξίσου σημαντικός στόχος του BPMN είναι να εξασφαλίσει ότι γλώσσες τύπου XML που είναι σχεδιασμένες για την υλοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών, όπως η BPEL4WS (Business Process Execution Language for Web Services) και το BPML μπορούν να οπτικοποιηθούν με απλά σύμβολα. Το BPMN αποτελεί τον πυρήνα για τη διαχείριση των επιχειρησιακών διεργασιών που σκοπός της είναι η βελτίωση τους.

Το γεγονός ότι το BPM είναι μια νέα πρωτοβουλία μπορεί να οδηγήσει κάποιους στην λανθασμένη πεποίθηση ότι οι επιχειρησιακές διαδικασίες δεν διαχειρίζονταν στο παρελθόν. Πολλές επιχειρήσεις είχαν μοντελοποιήσει τις διαδικασίες τους χρησιμοποιώντας διάφορα εργαλεία και τεχνικές. Αυτές οι τεχνικές ήταν μερικώς επιτυχημένες, ή αποτύγχαναν από την αρχή επειδή υπήρχε έλλειψη προτύπων για να ελέγξουν και να καθοδηγήσουν τον σχεδιασμό και την εκτέλεση της επιχειρησιακής διαδικασίας. Η διαχείριση της διαδικασίας δεν μπορεί να είναι μια μονοδιάστατη εργασία αλλά απαιτείται να κατανοηθεί η αρχιτεκτονική, ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη της. Για να επιτευχθεί αυτό χρειάζονται τα πρότυπα εκτέλεσης των επιχειρησιακών διαδικασιών.

Ο οργανισμός BPMI (Business Process Management Initiative) εδραιώθηκε για να προάγει και να αναπτύξει τη χρήση του BPM μέσα από τη χρήση προτύπων για το σχεδιασμό, την ανάπτυξη, την εκτέλεση, τη συντήρηση και τη βελτιστοποίηση των διεργασιών.

Το BPMI ανέπτυξε τρία πρότυπα για να διευκολύνει τη διαχείριση της επιχειρηματικής διεργασίας:

- BPMN, σαν ένα πρότυπο για τη μοντελοποίηση της επιχειρησιακής διαδικασίας
- BPML (Business Process Modeling Language)



- BPQL (Business Process Query Language) ένα πρότυπο γραφικό περιβάλλον για την ανάπτυξη και την εκτέλεση διαδικτυακών επιχειρησιακών διεργασιών.

Το BPMN επιτρέπει την μοντελοποίηση B2B και B2C. Σε αντίθεση με προηγούμενους τύπους διαγραμμάτων επιχειρησιακών διεργασιών, τα BPMN διαγράμματα επιχειρησιακών διεργασιών δημιουργήθηκαν με βάση τις business execution languages και τις web υπηρεσίες.

Το BPMN ορίζει λεπτομερώς ένα διάγραμμα της επιχειρησιακής διεργασίας το BPD (Business Process Diagram). Αυτό το διάγραμμα σχεδιάστηκε για δύο βασικούς λόγους. Πρώτον, είναι εύκολο στη χρήση και στην κατανόηση. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί γρήγορα για να μοντελοποιηθεί μια διεργασία και είναι εύκολα κατανοητό από προσωπικό που δεν είναι τεχνικά καταρτισμένο. Δεύτερον δίνει την δυνατότητα να μοντελοποιηθούν πολύπλοκες διαδικασίες.

Για να μοντελοποιηθεί η ροή μιας επιχειρησιακής διαδικασίας, χρειάζεται να μοντελοποιηθούν τα γεγονότα που συμβαίνουν για να ξεκινήσει μια διαδικασία, οι διεργασίες που εκτελούνται και τα αποτελέσματα της ροής της διαδικασίας. Οι επιχειρησιακές αποφάσεις και οι διακλαδώσεις των ροών μοντελοποιούνται με τη χρήση κόμβων απόφασης (gateways). Ένας κόμβος απόφασης (gateway) είναι παραπλήσια με ένα σύμβολο απόφασης σε ένα διάγραμμα ροής δεδομένων (flowchart).




Επιπλέον, μια διαδικασία στη ροή μπορεί να περιέχει τις διεργασίες, οι οποίες μπορούν να αναπαρασταθούν γραφικά από ένα άλλο BPD συνδεδεμένο μέσω μιας υπερσύνδεσης σε ένα σύμβολο μιας διαδικασίας. Αν μια διεργασία (process) δεν αποτελείται από υποδιεργασίες (sub-process) τότε θεωρείται (task) που είναι το κατώτερο επίπεδο της διεργασίας. Καθώς προχωράμε βαθύτερα στην επιχειρησιακή ανάλυση μπορούμε να προσδιορίσουμε «ποιος κάνει τι» τοποθετώντας τα γεγονότα και τις διεργασίες μέσα σε σχηματισμένες περιοχές που ονομάζονται πισίνες (pools) και δείχνουν ποιες είναι οι εκτελέσιμες διεργασίες. Μια πισίνα μπορεί να χωριστεί σε λωρίδες (lanes). Η πισίνα αντιπροσωπεύει μια επιχείρηση και η λωρίδα συνήθως ένα τμήμα της αν και μπορούμε να το ορίσουμε να αντιπροσωπεύει και άλλα πράγματα όπως συναρτήσεις, εφαρμογές και συστήματα.

Αναλυτικά όλα τα στοιχεία του BPMN με την περιγραφή τους και το σχήμα φαίνονται στους πίνακες που ακολουθούν.


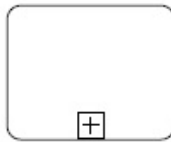
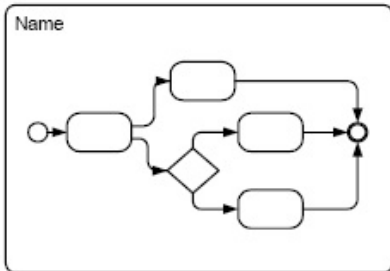
Πινάκες περιγραφής στοιχείων του BPMN

ΣΤΟΙΧΕΙΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΣΧΗΜΑ
Event	Ένα γεγονός (event) είναι κάτι που συμβαίνει κατά την διάρκεια μια επιχειρησιακής διαδικασίας. Αυτά τα γεγονότα επηρεάζουν την ροή της διαδικασίας και συνήθως έχουν μια αιτία (trigger) και ένα αποτέλεσμα (result). Υπάρχουν τρία είδη γεγονότων ανάλογα με το πότε επενεργούν στην ροή. Start ,Intermediate & End	
Activity	Μία δραστηριότητα (activity) είναι μια γενική έννοια μια διεργασίας που πραγματοποιεί μια εταιρεία. Μπορεί να είναι ατομική η ομαδική. Τα είδη των δραστηριοτήτων που είναι μέρος ενός μοντέλου διαδικασιών είναι τα εξής : Process, Sub Process & Task.	
Gateway	Ο κόμβος απόφασης (gateway) χρησιμοποιείται για να ελέγξουμε την ροή των δεδομένων.	
Sequence Flow	Η γραμμή ροής (sequence flow) χρησιμοποιείται για να δείξει την αλληλουχία των δραστηριοτήτων	
Message Flow	Η γραμμή ροής μηνυμάτων (message flow) χρησιμοποιείται για να δείξει την ροή των μηνυμάτων ανάμεσα στα εμπλεκόμενα τμήματα	
Association	Μια συσχέτιση (association) χρησιμοποιείται για να συσχετίσει πληροφορίες με αντικείμενα	
Pool	Η "πiscίνα" (Pool) παριστάνει έναν εμπλεκόμενο σε μία διαδικασία	
Lane	Η λωρίδα (Lane) είναι μια υποκατηγορία της πισίνας και χρησιμοποιείται για να οργανωθούν ή να κατηγοριοποιηθούν οι δραστηριότητες	

Πινάκας 3.1













Data Object	Τα αντικείμενα (data object) δεν έχουν κάποιο άμεσο αντίκτυπο στη γραμμική ροή ή στη ροή μηνυμάτων της διεργασίας της διεργασίας αλλά προμηθεύουν με πληροφορία για το ποιες δραστηριότητες απαιτούνται ή/και για το τι παράγουν	
Group (a box around a group of objects for documentation purposes)	Η ομάδα (group) κατηγοριοποιεί τις δραστηριότητες και δεν επηρεάζει τη ροή της διαδικασίας. Χρησιμοποιείται για την ανάλυση ή για την αναγνώριση των δραστηριοτήτων	
Text Annotation (attached with an Association)	Επισημάνσεις κειμένου (text annotations) χρησιμοποιούνται για να προσδώσουν περισσότερες πληροφορίες	

Πινάκας 3.2

Task (Atomic)	Η εργασία (task) είναι μια ατομική δραστηριότητα που εμπεριέχεται μέσα σε μία διεργασία	
Process/Sub-Process (non-atomic)	Η υποδιεργασία (sub-process) είναι μια σύνθετη δραστηριότητα που εμπεριέχεται μέσα σε μια διεργασία	See Next Two Figures
Collapsed Sub-Process	Οι λεπτομέρειες της υποδιεργασίας δεν είναι ορατές στο διάγραμμα. Το σημείο του "+" δείχνει ότι η δραστηριότητα είναι μια υποδιεργασία.	
Expanded Sub-Process	Τα όρια της υποδιεργασίας είναι διευρυμένα και οι λεπτομέρειες είναι ορατές.	













Πινάκας 3.3

Στον **πίνακα 3.4** φαίνεται πως τα προαναφερθέντα στοιχεία μπορούν να συσχετιστούν μέσω της γραμμής ροής. Το βελάκι δείχνει ποια στοιχεία της στήλης μπορούν να συσχετιστούν με ποιά στοιχεία της γραμμής.

From\To						
		↗	↗	↗	↗	↗
		↗	↗	↗	↗	↗
		↗	↗	↗	↗	↗
		↗	↗	↗	↗	↗
		↗	↗	↗	↗	↗
						

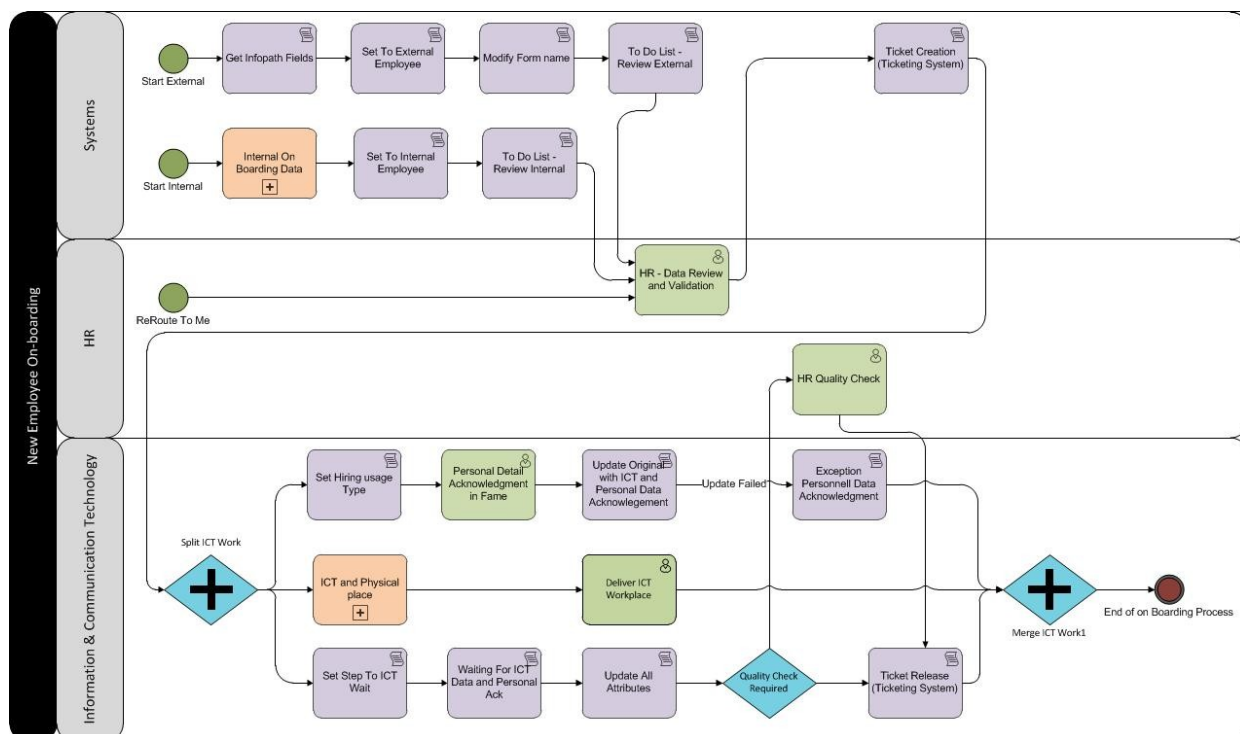
Πινάκας 3.4

Αντίστοιχα στον **πίνακα 3.5** φαίνεται πως τα στοιχεία μπορούν να συσχετιστούν μέσω της γραμμής ροής μηνυμάτων.

From\To						
						
	↗	↗	↗	↗	↗	
	↗	↗	↗	↗	↗	
	↗	↗	↗	↗	↗	
						
	↗	↗	↗	↗	↗	

Πινάκας 3.5

Στο **σχήμα 3.3** ακολουθεί ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα BPMN με τα στοιχεία που αναφέρθηκαν.



Σχήμα 3.3

3.2.1 Χρήσεις του BPMN

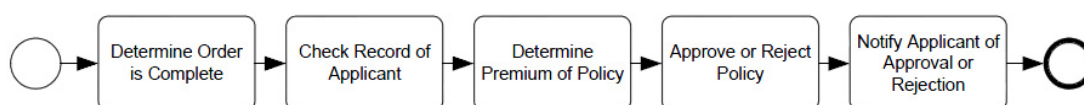
Η μοντελοποίηση της επιχειρησιακής διαδικασίας χρησιμοποιείται για να ενώσει μια μεγάλη ποικιλία από πληροφορίες σε ένα μεγάλο κοινό. Το BPMN είναι σχεδιασμένο για να καλύπτει πολλούς τύπους μοντελοποίησης και να επιτρέπει τη δημιουργία end-to-end επιχειρησιακών διεργασιών. Τα δομικά συστατικά του BPMN επιτρέπουν στον χρήστη να διακρίνει εύκολα τα διάφορα τμήματα του διαγράμματος. Υπάρχουν 3 βασικοί τύποι υπομοντέλων μέσα σε ένα end-to-end BPMN μοντέλο.

- Private (εσωτερικές) επιχειρησιακές διεργασίες
- Αφαιρετικές (Abstract) διεργασίες
- Διεργασίες συνεργασίας (Collaboration)

Αναλυτικά οι παραπάνω διεργασίες είναι οι εξής:

➤ **Εσωτερικές επιχειρησιακές διεργασίες**

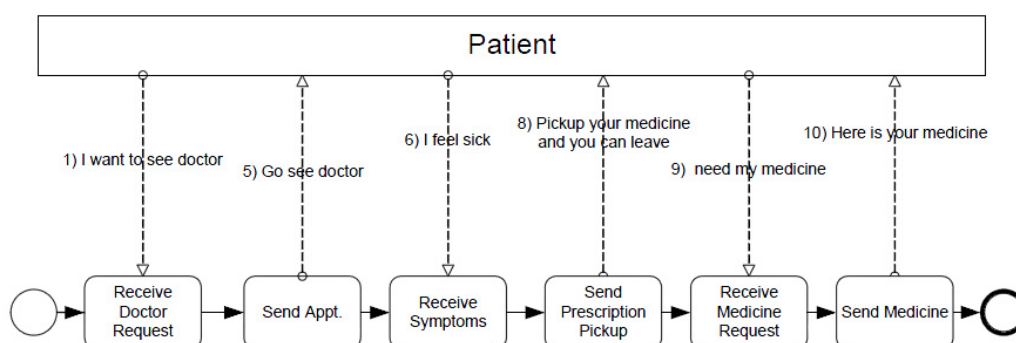
Είναι οι εσωτερικές επιχειρησιακές διεργασίες σε μια επιχείρηση και είναι κοινώς γνωστές ως BPM διεργασίες. Μια εσωτερική επιχειρησιακή διεργασία μπορεί να αντιστοιχηθεί σε ένα η περισσότερα BPEL4WS έγγραφα. Η ροή της διεργασίας εμπεριέχεται μέσα στην πισίνα (pool) και δεν μπορεί να βγει έξω από τα όρια αυτά. Η Ροή των μηνυμάτων (message flow) μπορεί να διασχίσει τα όρια της πισίνας για να δείξει τις διασυνδέσεις που υπάρχουν μεταξύ διαφορετικών private διεργασιών. Έτσι ένα BPD μπορεί να δείξει πολλές private επιχειρησιακές διεργασίες κάθε μία με διαφορετική θέση στο BPEL4WS.



Σχήμα 3.4

➤ **Αφαιρετικές (Abstract) διεργασίες**

Αντιπροσωπεύουν τις σχέσεις μεταξύ των private επιχειρησιακών διεργασιών με κάποια άλλη διεργασία. Μόνο οι δραστηριότητες που χρησιμοποιούνται για την επικοινωνία εκτός των private διεργασιών και οι μηχανισμοί ελέγχου ροής συμπεριλαμβάνονται στις αφαιρετικές διεργασίες. Όλες οι άλλες εσωτερικές δραστηριότητες των private διεργασιών δε φαίνονται εδώ. Έτσι οι αφαιρετικές διεργασίες δείχνουν την ακολουθία των μηνυμάτων που απαιτούνται για την αλληλεπίδραση με την επιχειρησιακή διεργασία. Οι αφαιρετικές διεργασίες συμπεριλαμβάνονται στην πισίνα και μπορούν να μοντελοποιηθούν ξεχωριστά ή μέσα ένα μεγαλύτερο BPMN διάγραμμα για να δείξουν την ροή των μηνυμάτων ανάμεσα στις δραστηριότητες των αφαιρετικών διεργασιών και σε άλλες οντότητες.

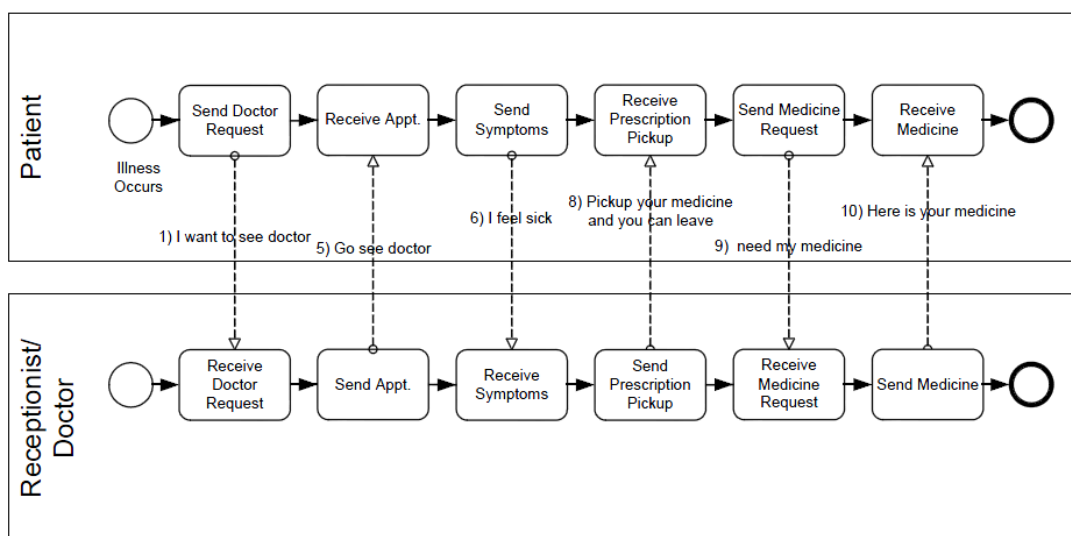


Σχήμα 3.5

➤ Διεργασίες συνεργασίας (Collaboration)

Μια διεργασία συνεργασίας απεικονίζει τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ δύο ή περισσότερων επιχειρησιακών οντοτήτων. Αυτές οι αλληλεπιδράσεις ορίζονται σαν μια σειρά από δραστηριότητες που αντιπροσωπεύουν το πρότυπο ανταλλαγής μηνυμάτων ανάμεσα στις οντότητες που εμπλέκονται.

Οι διεργασίες συνεργασίας μπορούν να απεικονιστούν σαν μια ή δύο αφαιρετικές διεργασίες που επικοινωνούν μεταξύ τους.



Σχήμα 3.6

3.2.2 Τύποι BPMN Διαγραμμάτων

Ανάμεσα στα τρία BPMN υπομοντέλα, πολλοί τύποι διαγραμμάτων μπορούν να δημιουργηθούν. Ακολουθούν οι τύποι των επιχειρησιακών διεργασιών:

- Υψηλού επιπέδου private δραστηριότητες
- Λεπτομερείς private επιχειρησιακές διεργασίες
- As-Is ή παλιές επιχειρησιακές διεργασίες
- Το be ή καινούριες επιχειρησιακές διεργασίες
- Δύο ή περισσότερες λεπτομερείς private επιχειρησιακές διεργασίες που αλληλεπιδρούν
- Λεπτομερείς private επιχειρησιακές διεργασίες και η σχέση τους με την αφαιρετική διεργασία

- Λεπτομερείς private επιχειρησιακές διεργασίες και η σχέση τους με την διεργασία συνεργασίας
- Δύο ή περισσότερες αφαιρετικές διεργασίες
- Τη σχέση της αφαιρετικής διεργασίας με τη διεργασία συνεργασίας
- Διεργασία συνεργασίας
- Δύο ή περισσότερες Λεπτομερείς private επιχειρησιακές διεργασίες που αλληλεπιδρούν μέσω της αφαιρετικής διεργασίας
- Δύο ή περισσότερες Λεπτομερείς private επιχειρησιακές διεργασίες που αλληλεπιδρούν μέσω της διεργασίας συνεργασίας
- Δύο ή περισσότερες Λεπτομερείς private επιχειρησιακές διεργασίες που αλληλεπιδρούν μέσω της αφαιρετικής διεργασίας και μια διεργασία συνεργασίας

Το BPMN είναι σχεδιασμένο έτσι ώστε να επιτρέπει τον σχεδιασμό όλων των παραπάνω διαγραμμάτων. Παρολαυτά πρέπει να επισημανθεί ότι αν πολλοί διαφορετικοί τύποι υπομοντέλων συνδυαστούν τότε μπορεί η ροή των μηνυμάτων μεταξύ τους να γίνει δυσδιάκριτη και το διάγραμμα να γίνει δυσνόητο.

Το BPMN δίνει στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα να κατανοήσουν καλύτερα τις εσωτερικές επιχειρησιακές διεργασίες μέσα από ένα γραφικό περιβάλλον. Είναι ένα πρότυπο γραφικό περιβάλλον που διευκολύνει την κατανόηση και τις συναλλαγές μεταξύ των επιχειρήσεων.



Σε ότι αφορά την εγχώρια παράγωγη αυτή γίνεται εξ ολοκλήρου σε συνεργάτες, ενώ σε ευρωπαϊκό επίπεδο το 75% παράγεται εντός των εργοστασίων Novartis και το 25% παράγεται σε outsourcing συνεργάτες.

4.3 ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΛΑΔΟΥ

Στην Ελληνική αγορά φαρμάκου δραστηριοποιούνται παραγωγικές και εισαγωγικές επιχειρήσεις, συσκευαστές, ενδιάμεσοι μεταπωλητές (φαρμακαποθήκες και συνεταιρισμοί) και επιχειρήσεις λιανικής(φαρμακεία).

Ο κλάδος παραγωγής και εμπορίας φαρμάκων είναι από τους πλέον δυναμικούς της Ελληνικής οικονομίας και ένας από τους ελάχιστους που σε περίοδο κρίσης βελτιώνει τα μεγέθη του και πραγματοποιεί παραγωγικές επενδύσεις. Ενδεικτικά η φαρμακευτική δαπάνη αντιπροσωπεύει περισσότερο από 3% του ΑΕΠ. Οι φαρμακευτικές εταιρείες απασχολούν περίπου 10.000 άτομα και οι φαρμακαποθήκες και τα φαρμακεία περίπου 32.000.

Σύμφωνα με στοιχεία της εξειδικευμένης εταιρείας μετρήσεων του τομέα, IMS η εικόνα των μεγαλύτερων εταιρειών του κλάδου για το 2011 είναι η εξής:

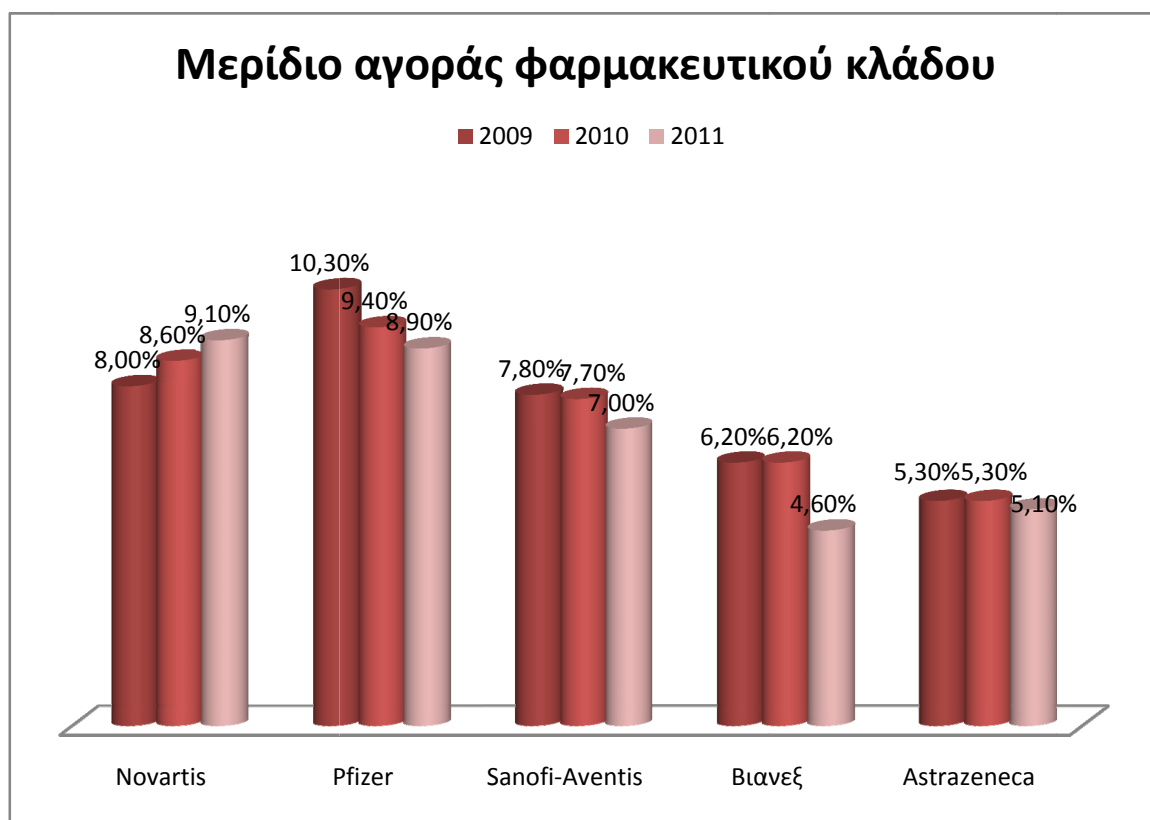
Στις πρώτες πέντε θέσεις του πίνακα με κριτήριο την αξία των πωλήσεων βρίσκονται οι επιχειρήσεις:

1. Novartis με μερίδιο 9,1% και έσοδα ύψους 343,8 εκατ. ευρώ, μειωμένα κατά 0,5%.
2. Pfizer με 8,9% και έσοδα 337,8 εκατ. ευρώ, μειωμένα κατά 10,2%.
3. Sanofi-Aventis με 7,0% και έσοδα 266,2 εκατ. ευρώ, μειωμένα κατά 15,1%.
4. AstraZeneca με 5,1% και έσοδα 194,7 εκατ. ευρώ, μειωμένα κατά 9,3%.
5. BIANEΞ με 4,6% και έσοδα 174 εκατ. ευρώ, μειωμένα κατά 7,9%

Οι συνολικές πωλήσεις των πέντε αυτών, πρώτων εταιρειών ανέρχονται σε 1,3 δισ. ευρώ και προκύπτουν, κυρίως, από εισαγόμενα φάρμακα.

Η GlaxoSmithKline βρίσκεται στην έκτη θέση με μερίδιο 4,5% (έσοδα 170,6 εκατ. ευρώ, -7,0%), ακολουθούμενη στην έβδομη από τη Pharmaserve (3,9% και έσοδα 146,5 εκατ. ευρώ, -7,1%), στην όγδοη από την Elpen (3,5% και έσοδα 131,9 εκατ. ευρώ, -2,1%), στην ένατη από τη Merck Sharp Dohme (3,3% και έσοδα 126,9 εκατ. ευρώ, +5,7%) και στη δέκατη από την Abbott (3,0% και έσοδα 114,5 εκατ. ευρώ, -7,2%).

Με βάση τα στοιχεία των 3 τελευταίων ετών προκύπτει το παρακάτω διάγραμμα.



Σχήμα 4.2

Η εγχώρια φαρμακευτική βιομηχανία το 2011 κατέγραψε, για πρώτη φορά μετά από πολλά χρόνια, μείωση του όγκου της παραγωγής της. Σύμφωνα με την ΕΛΣΤΑΤ, η παραγωγή φαρμακευτικών προϊόντων στη χώρα μας το δωδεκάμηνο Ιανουαρίου - Δεκεμβρίου 2011 ήταν κατά 0,6% μικρότερη από την αντίστοιχη του 2010. Αυτό το γεγονός ενισχύει την ανοδική πορεία της Novartis. Σημειωτέον ότι τα στοιχεία της IMS δεν περιλαμβάνουν τις πωλήσεις των φαρμακευτικών επιχειρήσεων προς τα νοσοκομεία.



4.4 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ

Μετά από μια σειρά συνεντεύξεων/συζητήσεων με τον Supply Chain Manager, τον Warehouse & Distribution Manager και τον Customer Demand Manager, έγινε μια συνολική προσέγγιση της διαδικασίας του κύκλου ζωής των προϊόντων. Ο κύκλος αυτός περιλαμβάνει την παραγγελία, την αποστολή και είτε την κατανάλωση ,είτε την επιστροφή των προϊόντων στην εταιρεία για διάφορους λόγους.

Η εταιρεία βάση εμπειρίας άλλα και στοιχείων δεν ήταν καθόλου ευχαριστημένη από την διαδικασία που ακολουθείται για τα φάρμακα που επιστρέφονται και έτσι αποφασίστηκε από κοινού η μελέτη της υπάρχουσας διαδικασίας και η βελτιστοποίηση, ίσως και αναδιοργάνωση της αν αυτό κριθεί απαραίτητο. Εδώ θα πρέπει να σημειωθεί ότι ο όγκος των επιστροφών είναι αρκετά μεγάλος. Οι λόγοι που έχουμε πολλά επιστρεφόμενα προϊόντα είναι οι εξής: ο πρώτος είναι ότι η εταιρεία είτε βάση νομοθεσίας είτε βάση εσωτερικών κανονισμών που έχει θεσπίσει, αναγκάζεται να δεχτεί τις **επιστροφές** σε πολλές περιπτώσεις. Αυτές αναλυτικά είναι οι εξής:

- Ληγμένα Προϊόντα ή προϊόντα που θα λήξουν εντός 3 μηνών
- Κατεστραμμένα προϊόντα χωρίς την ευθύνη του πελάτη
- Προϊόντα μέρος ανακληθείσας παρτίδας
- Προϊόν που σταμάτησε να πωλείται
- Προϊόντα χωρίς ταινία γνησιότητας
- Προϊόντα χωρίς Εοφόσημο
- Λανθασμένη αποστολή προϊόντων
- Λανθασμένη παραγγελία προϊόντων
- Παράπονο πελάτη
- Λανθασμένη παραγγελία πελάτη

Ο δεύτερος λόγος είναι ότι υπάρχουν και περιπτώσεις όπου τα προϊόντα επιστρέφονται πριν παραδοθούν στον πελάτη. Τότε πρόκειται για **ακύρωση** η οποία μπορεί να συμβεί για τους ακόλουθους λόγους:



- Αδυναμία παραλαβής εκ μέρους του πελάτη (δεν έχει συγκεντρώσει τα λεφτά ή την επιταγή, το κατάστημα είναι κλειστό, συνηθέστερα σε φαρμακεία)
- Λανθασμένη αποστολή προϊόντων

Για την καλύτερη κατανόηση του προβλήματος ακολουθεί μια ποσοτική ανάλυση.

Παρακάτω παρατίθεται ένας πίνακας ενδεικτικός της τάξης μεγέθους των επιστροφών/ακυρώσεων (πίνακας 1) και ένας πίνακας που δείχνει την κατανομή ανά κανάλι διανομής (πίνακας 2).

ΣΧΕΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ-ΕΠΙΣΤΡΟΦΩΝ/ΑΚΥΡΩΣΕΩΝ

	Pharma	Otc	Σύνολο
Πωλήσεις επί του συνόλου	70,4%	29,6%	100,0%
Επιστροφές/ακυρώσεις επί του συνόλου	1,3%	1,0%	2,3%

Πινάκας 4.1

ΠΩΛΗΣΕΙΣ & ΕΠΙΣΤΡΟΦΕΣ/ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ ΑΝΑ ΚΑΝΑΛΙ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

	ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΑΝΑ ΚΑΝΑΛΙ ΔΙΑΝΟΜΗΣ		ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΝΑ ΚΑΝΑΛΙ ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΕΠΙΣΤΡΟΦΩΝ/ΑΚΥΡΩΣΕΩΝ
	ΣΕ ΠΟΣΟΤΗΤΕΣ	ΣΕ ΑΞΙΕΣ	
Wholesaler	93%	75%	57%
Pharmacy	4%	5%	15%
Hospital	3%	20%	28%

Πινάκας 4.2

Αν συνυπολογίσουμε όλα τα παραπάνω καταλαβαίνουμε πόσο σημαντική είναι για την εταιρεία η αναδιοργάνωση της διαδικασίας των επιστροφών/ακυρώσεων.



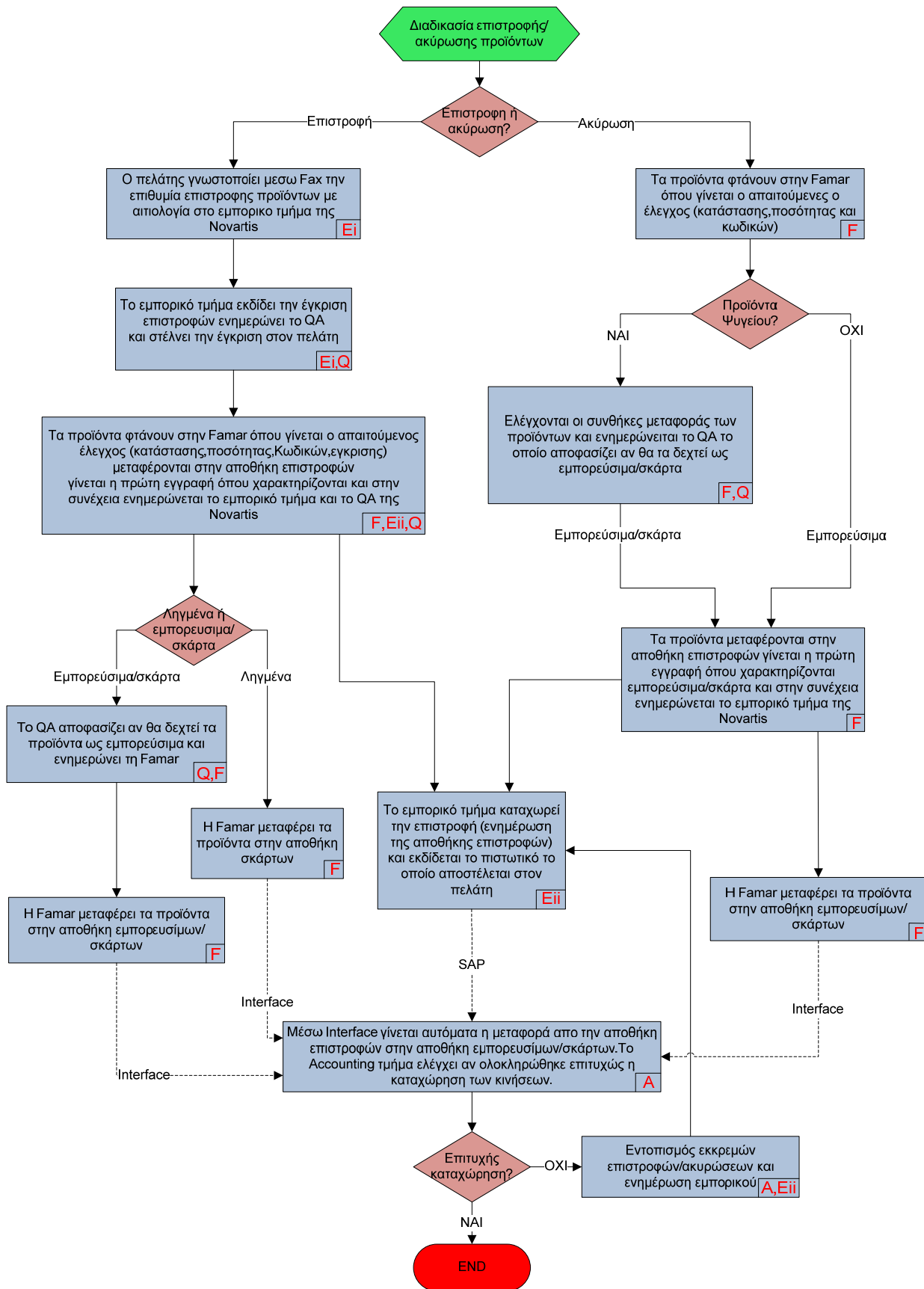
4.5 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΜΟΝΤΕΛΟΠΟΙΗΣΗΣ & ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ

Στο κεφάλαιο αυτό αναλύεται η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε μέχρι την αναδιοργάνωση της επιχειρησιακής διαδικασίας. Αρχικά γίνεται η καταγραφή της υπάρχουσας κατάστασης (as is) όπου περιγράφεται η διαδικασία της μοντελοποίησης της διεργασίας στο πρόγραμμα ARIS. Στη συνέχεια αναλύεται η κατάσταση αυτή, επισημαίνονται τα κυρίως προβλήματα και εξετάζονται οι προοπτικές βελτίωσης που υπάρχουν. Με βάση τα παραπάνω σχεδιάζεται η νέα κατάσταση (to be) και αναλύονται τα συμπεράσματα που προκύπτουν από την αναδιοργάνωση.

4.5.1 ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΥΠΑΡΧΟΥΣΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ (AS IS)

Προκειμένου να γίνει κατανοητός ο τρόπος λειτουργίας και η διάρθρωση της επιχείρησης χρειάστηκε να γίνει συνάντηση με τους υπευθύνους των παρακάτω τμημάτων: Supply Chain, Trade Operation, Warehouse & Distribution, Customer Demand and Quality Assurance. Μέσα από αυτές τις συναντήσεις καταστρώθηκε ένα γενικό μοντέλο τύπου "flowchart" που δείχνει εποπτικά την διαδικασία της επιστροφής/ακύρωσης των προϊόντων και ένα υπόμνημα που επεξηγεί τα σύμβολα του μοντέλου.

ΕΠΟΠΤΙΚΟ FLOW ΕΠΙΣΤΡΟΦΩΝ “ as is model “



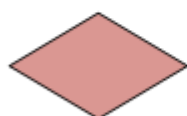
Υπόμνημα



Process



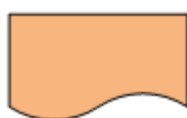
Data (I)



Decision



Stored Data (T)



Document (D)



Connector



Display (S)



SAP

Ei : Εμπορικό τμήμα (εγκρίσεις)

Eii : Εμπορικό τμήμα (επιστροφές)

F : Famar

A : Accounting



Start

Q : Quality



End

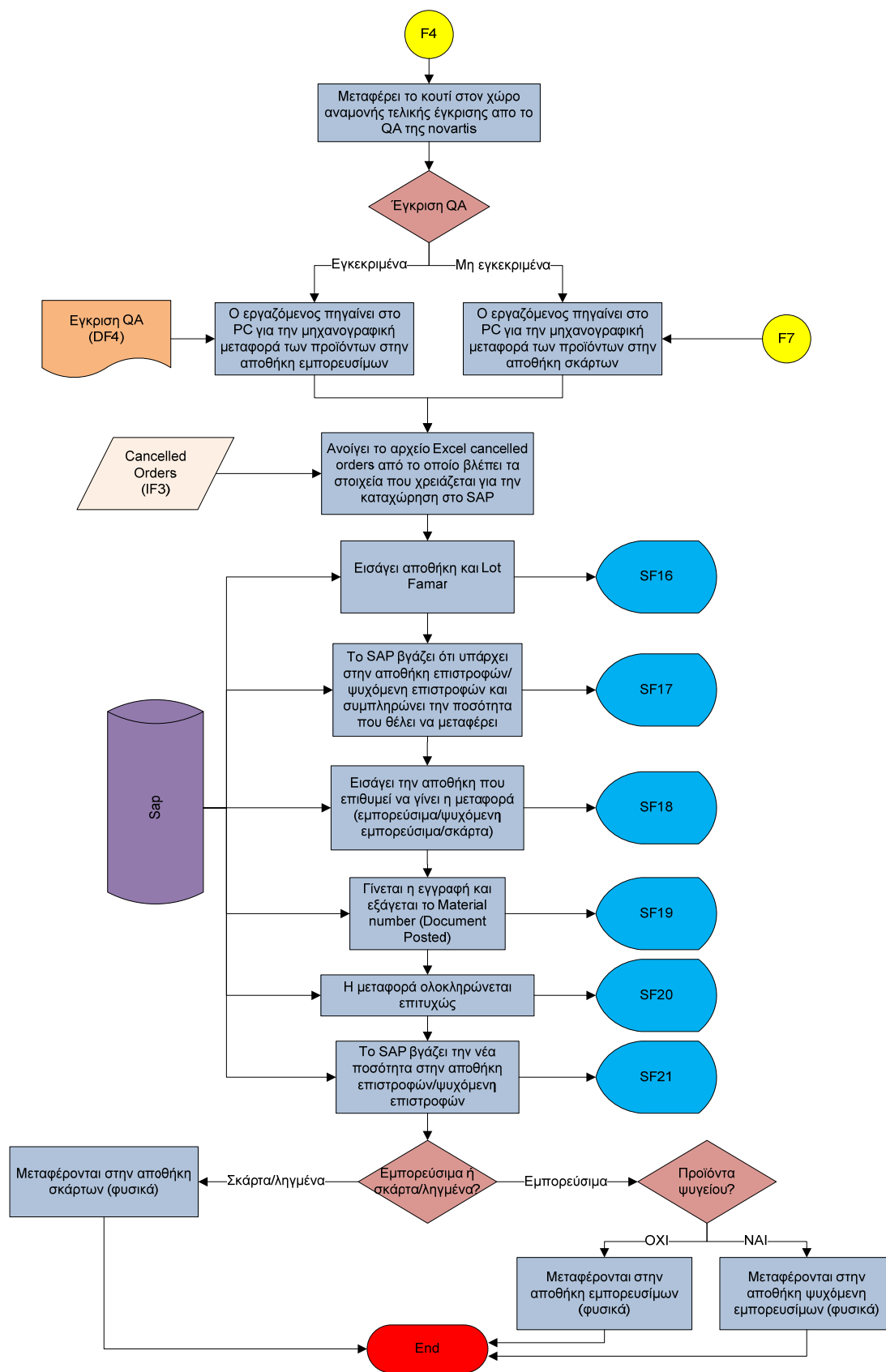


Το επόμενο βήμα ήταν η καταγραφή της διαδικασίας εις βάθος αλλά και όλων των αναγκαίων πληροφοριών που χρειάζονται να καταστρωθεί το επιχειρηματικό μοντέλο. Εδώ να σημειωθεί ότι κρίθηκε πως το τμήμα του Quality Assurance δεν χρήζει ανάλυσης οπότε και δεν ασχοληθήκαμε με τη καταγραφή των δικών του διαδικασιών αλλά έμεινε ως "black box".

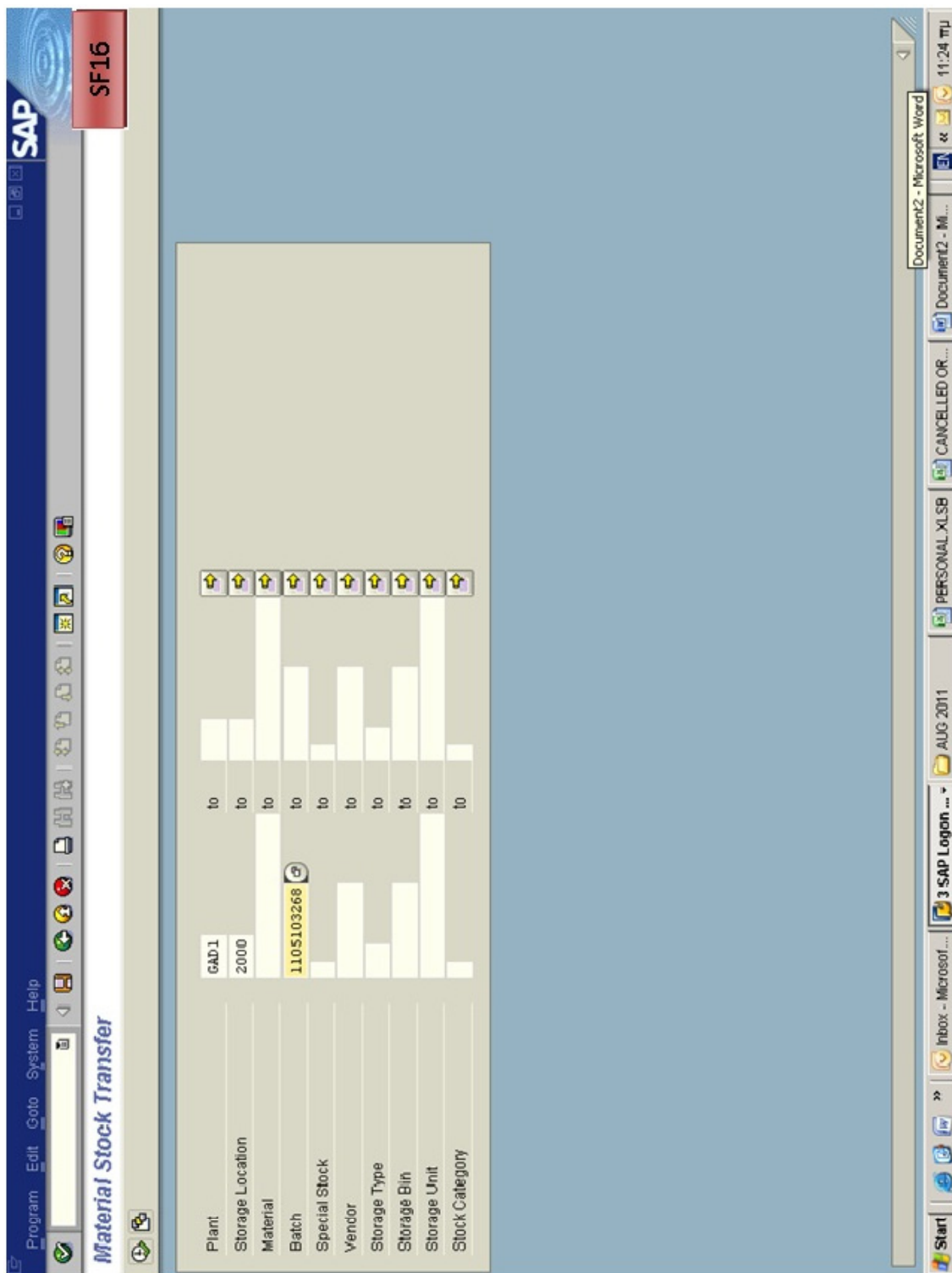
Για να γίνει η καταγραφή συνεργαστήκαμε με τα τμήματα Supply Chain, Trade (το οποίο χωρίζεται σε OTC και Pharma κατά αντιστοιχία με τον διαχωρισμό των φαρμάκων που αναφέρθηκε στο προφίλ της εταιρείας) και το Financial Reporting Accounting. Πήραμε συνέντευξη από τους άμεσα εμπλεκόμενους με την διαδικασία των επιστροφών και καταγράψαμε τον τρόπο που εργάζονται. Επίσης φροντίσαμε η διαδικασία να ακολουθεί τους εσωτερικούς κανονισμούς που τηρεί η εταιρεία για την ορθή ολοκλήρωση των επιστροφών. Οι κανονισμοί αυτοί αναφέρονται αναλυτικά σε ειδικό φυλλάδιο (SOP) που υπάρχει στο [παράρτημα 1](#). Τέλος επισκεφτήκαμε την αποθήκη της Famar όπου καταγράψαμε τον τρόπο καταχώρησης των επιστρεφόμενων προϊόντων και την διαχείριση τους.

Τα δεδομένα της καταγραφής στην συνέχεια αναπαραστάθηκαν λεπτομερώς σε διαγράμματα διαδικασιών (flowchart) ως συνέχεια του εποπτικού μοντέλου που παρουσιάστηκε. Λόγω της μεγάλης έκτασης αλλά και της πολυπλοκότητας τους κατηγοριοποιήθηκαν ανάλογα με το τμήμα που εκτελούνται. Εδώ να σημειωθεί ότι τα τμήματα Otc και Pharma παρουσιάζονται ενοποιημένα (Trade) καθώς η γενική μορφή τους είναι ίδια και οι όποιες μικρές διαφορές προκύπτουν μέσα από τα διαγράμματα. Στα διαγράμματα αυτά όπως φαίνεται και στο υπόμνημα υπάρχουν εκτός των κλασσικών σχημάτων του flowchart έγγραφα, αρχεία και "displays" του SAP που χρησιμοποιούνται στην διαδικασία.

Παρακάτω παρατίθεται ενδεικτικό υλικό των όσων περιγράφηκαν ενώ τα πλήρη flowcharts μαζί με τις αντίστοιχες εικόνες και έγγραφα υπάρχουν στο [παράρτημα 2](#)



Εικόνα 4.1 : Τυπικό δείγμα Flowchart



Εικόνα 4.2 : Τυπικό δείγμα "display"



CANCELLED ORDERS 10.01.2012 (Κατάσταση λειτουργίας αναστομένης) - Microsoft Excel

N1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	
1	Item	Qty	UoM	ShipTo Name	Mat Desc	Mt	PO	Our ref	PO Num	Ext Delivery	Ct	Box	ShipTo	ShipTo Name	ShipTo Prod	Task No	Task No	Ent	Pos	Ent	Pos
2	C110	AV1	2000	Αισp Παζογγυελιας	5000918844	2012	3000088713	0603244967	80526574	ΔΑ	ΝD	0013234	16	995015	5015870	094028438	094028438	ADHMA	11521	5130	Did
3	C110	AV1	2000	Αισp Παζογγυελιας	5000918844	2012	3000088716	0603244969	80526574	ΔΑ	ΝD	0013235	16	995015	5015870	094028438	094028438	ADHMA	11521	5130	Did
4	C110	AV1	2000	Αισp Παζογγυελιας	5000918844	2012	3000088716	0603244969	80526574	ΔΑ	ΝD	0013235	16	995015	5015870	094028438	094028438	ADHMA	11521	5130	Did
5	C110	AV1	2000	Αισp Παζογγυελιας	5000918844	2012	3000088716	0603244969	80526574	ΔΑ	ΝD	0013235	16	995015	5015870	094028438	094028438	ADHMA	11521	5130	Did
6	C110	AV1	2000	Αισp Παζογγυελιας	5000918868	2012	3000088722	0603244966	80526248	ΔΑ	ΝD	0013233	16	995015	5015870	094028438	094028438	ADHMA	11521	5130	Did
7	C110	AV1	2000	Αισp Παζογγυελιας	5000918868	2012	3000088722	0603244966	80526248	ΔΑ	ΝD	0013233	16	995015	5015870	094028438	094028438	ADHMA	11521	5130	Did
8	C110	AV1	2000	Αισp Παζογγυελιας	5000918868	2012	3000088722	0603244966	80526248	ΔΑ	ΝD	0013233	16	995015	5015870	094028438	094028438	ADHMA	11521	5130	Did
9	C110	AV1	2000	Αισp Παζογγυελιας	5000918868	2012	3000088722	0603244966	80526248	ΔΑ	ΝD	0013233	16	995015	5015870	094028438	094028438	ADHMA	11521	5130	Did
10	C110	AV1	2000	Αισp Παζογγυελιας	5000918890	2012	3000088724	0603242442	80526195	ΔΑ	ΝD	0013125	12	999044	5019238	095576072	095576072	ADHMA	10431	5140	Oth
11	C110	AV1	2000	Αισp Παζογγυελιας	5000918890	2012	3000088724	0603242442	80526195	ΔΑ	ΝD	0013125	12	999044	5019238	095576072	095576072	ADHMA	10431	5140	Oth
12	C110	AV1	2000	Αισp Παζογγυελιας	5000918941	2012	3000088735	0603217077	80523163	ΔΑ	ΝD	0010300	17	995027	5019307	099551880	099551880	NEO QI	18547	5130	Did
13	C110	AV1	2000	Αισp Παζογγυελιας	5000918941	2012	3000088735	0603217077	80523163	ΔΑ	ΝD	0010300	17	995027	5019307	099551880	099551880	NEO QI	18547	5130	Did
14	C110	AV1	2021	Αισp Παζογγυελιας	5000918813	2012	3000088708	0603189626	80518871	ΔΑ	ΝD	0005549	10	999098	5017686	099737735	099737735	ΜΑΚΚΙΔ	63100	5140	Oth
15	C110	AV1	2021	Αισp Παζογγυελιας	5000918813	2012	3000088708	0603189626	80518871	ΔΑ	ΝD	0005549	10	999098	5017686	099737735	099737735	ΜΑΚΚΙΔ	63100	5140	Oth
16	C110	AV1	2021	Αισp Παζογγυελιας	5000918813	2012	3000088708	0603189626	80518871	ΔΑ	ΝD	0005549	10	999098	5017686	099737735	099737735	ΜΑΚΚΙΔ	63100	5140	Oth
17	C110	AV1	2021	Αισp Παζογγυελιας	5000918813	2012	3000088708	0603189626	80518871	ΔΑ	ΝD	0005549	10	999098	5017686	099737735	099737735	ΜΑΚΚΙΔ	63100	5140	Oth
18	C110	AV1	2021	Αισp Παζογγυελιας	5000918813	2012	3000088708	0603189626	80518871	ΔΑ	ΝD	0005549	10	999098	5017686	099737735	099737735	ΜΑΚΚΙΔ	63100	5140	Oth
19	C110	AV1	2021	Αισp Παζογγυελιας	5000918813	2012	3000088708	0603189626	80518871	ΔΑ	ΝD	0005549	10	999098	5017686	099737735	099737735	ΜΑΚΚΙΔ	63100	5140	Oth
20	C110	AV1	2021	Αισp Παζογγυελιας	5000918813	2012	3000088708	0603189626	80518871	ΔΑ	ΝD	0005549	10	999098	5017686	099737735	099737735	ΜΑΚΚΙΔ	63100	5140	Oth
21	C110	AV1	2021	Αισp Παζογγυελιας	5000918813	2012	3000088708	0603189626	80518871	ΔΑ	ΝD	0005549	10	999098	5017686	099737735	099737735	ΜΑΚΚΙΔ	63100	5140	Oth
22	C110	AV1	2021	Αισp Παζογγυελιας	5000918813	2012	3000088708	0603189626	80518871	ΔΑ	ΝD	0005549	10	999098	5017686	099737735	099737735	ΜΑΚΚΙΔ	63100	5140	Oth
23	C110	AV1	2000	Αισp Παζογγυελιας	5000918978	2012	3000088753	0603198240	80520640	ΔΑ	ΝD	0007776	54	995055	5019328	099863654	099863654	ΚΕΡΚΥΡ	49100	5140	Oth
24	C110	AV1	2000	Αισp Παζογγυελιας	5000918860	2012	3000088719	0603116648	80509772	ΔΑ	ΝD	0097411	14	995008	5020328	094381037	094381037	ΜΑΝΙΑ	73135	5130	Did
25	C110	AV1	2000	Αισp Παζογγυελιας	5000918898	2012	3000088729	0603224175	80523931	ΔΑ	ΝD	0011315	13	995032	5003607	040184509	040184509	ΕΛΕΥΘ	19200	5040	Wro
26	C110	AV1	2000	Αισp Παζογγυελιας	5000918864	2012	3000088721	0603224241	80523849	ΔΑ	ΝD	0011381	13	995004	5008814	099685280	099685280	ΚΑΑΑΜ	24006	5130	Did
27	C110	AV1	2000	Αισp Παζογγυελιας	5000918864	2012	3000088721	0603224241	80523849	ΔΑ	ΝD	0011381	13	995004	5008814	099685280	099685280	ΚΑΑΑΜ	24006	5130	Did
28	C110	AV1	2000	Αισp Παζογγυελιας	5000918864	2012	3000088721	0603224241	80523849	ΔΑ	ΝD	0011381	13	995004	5008814	099685280	099685280	ΚΑΑΑΜ	24006	5130	Did
29	C110	AV1	2000	Αισp Παζογγυελιας	5000918864	2012	3000088721	0603224241	80523849	ΔΑ	ΝD	0011381	13	995004	5008814	099685280	099685280	ΚΑΑΑΜ	24006	5130	Did
30	C110	AV1	2000	Αισp Παζογγυελιας	5000918864	2012	3000088721	0603224241	80523849	ΔΑ	ΝD	0011381	13	995004	5008814	099685280	099685280	ΚΑΑΑΜ	24006	5130	Did
31	C110	AV1	2000	Αισp Παζογγυελιας	5000918864	2012	3000088721	0603224241	80523849	ΔΑ	ΝD	0011381	13	995004	5008814	099685280	099685280	ΚΑΑΑΜ	24006	5130	Did
32	C110	AV1	2000	Αισp Παζογγυελιας	5000918864	2012	3000088721	0603224241	80523849	ΔΑ	ΝD	0011381	13	995004	5008814	099685280	099685280	ΚΑΑΑΜ	24006	5130	Did
33	C110	AV1	2000	Αισp Παζογγυελιας	5000918864	2012	3000088721	0603224241	80523849	ΔΑ	ΝD	0011381	13	995004	5008814	099685280	099685280	ΚΑΑΑΜ	24006	5130	Did
34	C110	AV1	2000	Αισp Παζογγυελιας	5000918864	2012	3000088721	0603224241	80523849	ΔΑ	ΝD	0011381	13	995004	5008814	099685280	099685280	ΚΑΑΑΜ	24006	5130	Did
35	C110	AV1	2000	Αισp Παζογγυελιας	5000918864	2012	3000088721	0603224241	80523849	ΔΑ	ΝD	0011381	13	995004	5008814	099685280	099685280	ΚΑΑΑΜ	24006	5130	Did

Εικόνα 4.3 : Τυπικό δείγμα Αρχείου

DF4

3 2023023

	ΚΑΤ	ΤΑΣΗ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ ΕΙΣ ΤΡΟΦΩΝ	
605	ΓΥΡΟΣ ΠΑΠ	ΟΠΟΥΛΟΣ Α.Ι.Ε. ΨΥΧΙΑΤ	082465893
	ΑΛΗΘ ΚΑΒΑ	Σ	8/6 011
		ΠΛΛΗΘ ΚΑΒΑΛΑΣ	

Mat	alDescription	Qty	Product Status	Return Reason
CO-DALZAD 14 F	(160+12,5)mg	10	N7 Εμπο	Επί από επιστροφή
	όνολο	10		Επί λάθος παρα

Εγκρίνεται από επιστροφή:

N. Skondreas
Trade Operations Manager

Έλεγχος γνώση:

P. Makri
Quality Assurance Manager

TOTAL P.01

Εικόνα 4.4 : Τυπικό δείγμα Εγγράφου

Εξίσου σημαντικά για την κατανόηση της διαδικασίας είναι η εξέταση κάποιων ακόμα παραμέτρων που την συμπληρώνουν, οι οποίες αναλύονται παρακάτω.

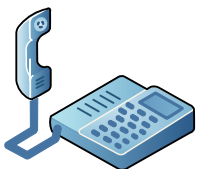
Βασικό προαπαιτούμενο ήταν η συγκέντρωση και κατανόηση όλων των κωδικών που είναι απαραίτητοι στην διαδικασία. Οι κωδικοί αυτοί φαίνονται στην παρακάτω εικόνα με ένα τυπικό παράδειγμα για τον καθέναν από αυτούς:

ΚΩΔΙΚΟΙ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ “ as is model ”
ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ : 700297
ΛΟΤ ΑΡΧΙΚΟ/ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ : S0014A
ΛΟΤ FAMAR : 115107879
ΛΟΤ NOVARTIS : GRS0013840
ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΕΛΑΤΗ : 5019189
ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΕΛΤΙΟΥ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ : NQ66977
MATERIAL NUMBER : 4906363529
ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ SAP : 90494954
DELIVERY ORDER : 60023766
ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ : T/A604521
ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΕΛΤΙΟΥ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ : ΞA22310
ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΕΛΤΙΟΥ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΠΕΛΑΤΗ) : 2244
ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ : II/0953255
ΚΩΔΙΚΟΣ ΑΠΟΘΗΚΗΣ ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΜΩΝ: 0001
ΚΩΔΙΚΟΣ ΑΠΟΘΗΚΗΣ ΕΠΙΣΤΡΟΦΩΝ: 0002
ΚΩΔΙΚΟΣ ΑΠΟΘΗΚΗΣ ΣΚΑΡΤΩΝ: 0003

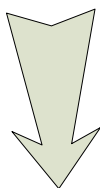
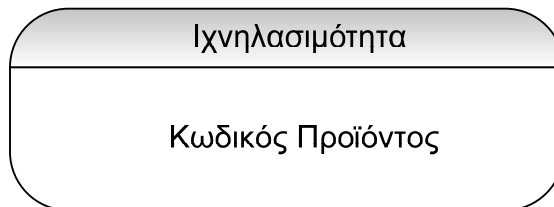
Εικόνα 4.5

Από τους παραπάνω κωδικούς οι τέσσερις με τη μεγαλύτερη σημασία είναι το Lot εργοστασίου ,το Lot Famar, το Lot Novartis και ο κωδικός προϊόντος και αποτελούν την ταυτότητα του προϊόντος κατά τον κύκλο ζωής του. Για την κατανόηση της σημασίας των κωδικών αυτών, της προέλευσης τους αλλά και της χρησιμότητάς τους, καταστρώθηκε ένα σχεδιάγραμμα του κύκλου ζωής ενός προϊόντος και της ιχνηλασιμότητάς του κατά την διάρκεια του κύκλου αυτού που ακολουθεί.

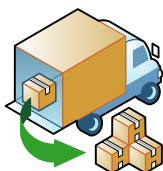
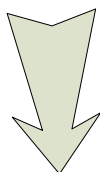
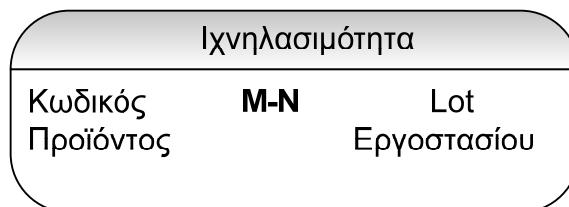
**ΚΥΚΛΟΣ ΖΩΗΣ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ & ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ
“ as is model “**



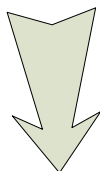
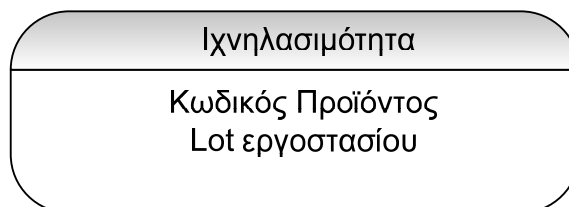
Η Novartis κάνει την παραγγελία στο εργοστάσιο βάση του κωδικού προϊόντος



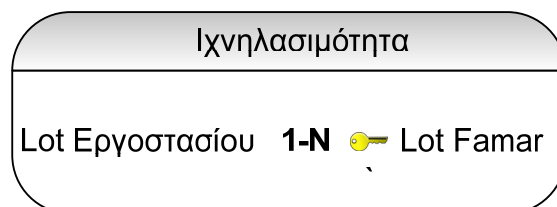
Τα προϊόντα παράγονται στο εργοστάσιο και αποκτούν Lot εργοστασίου

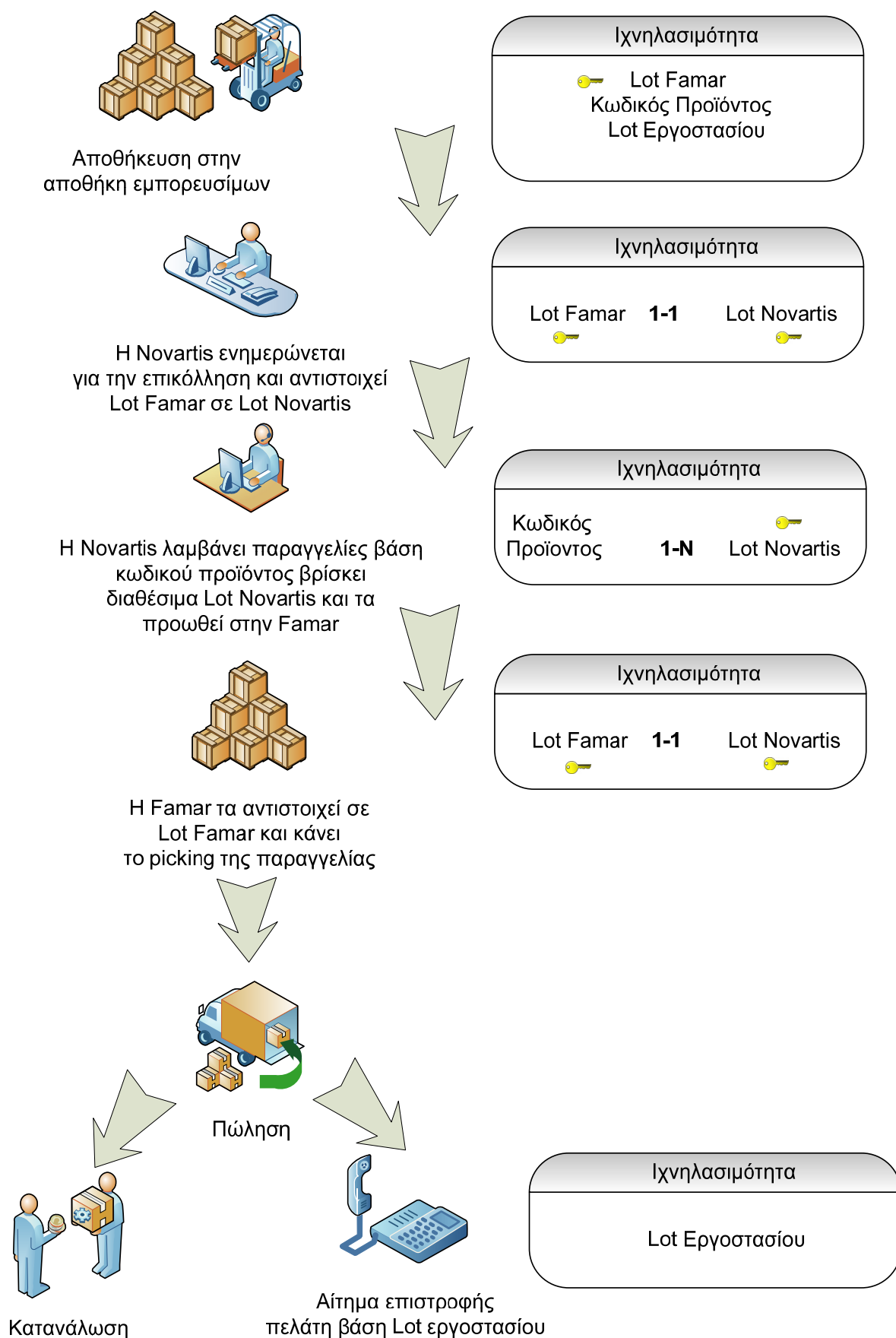


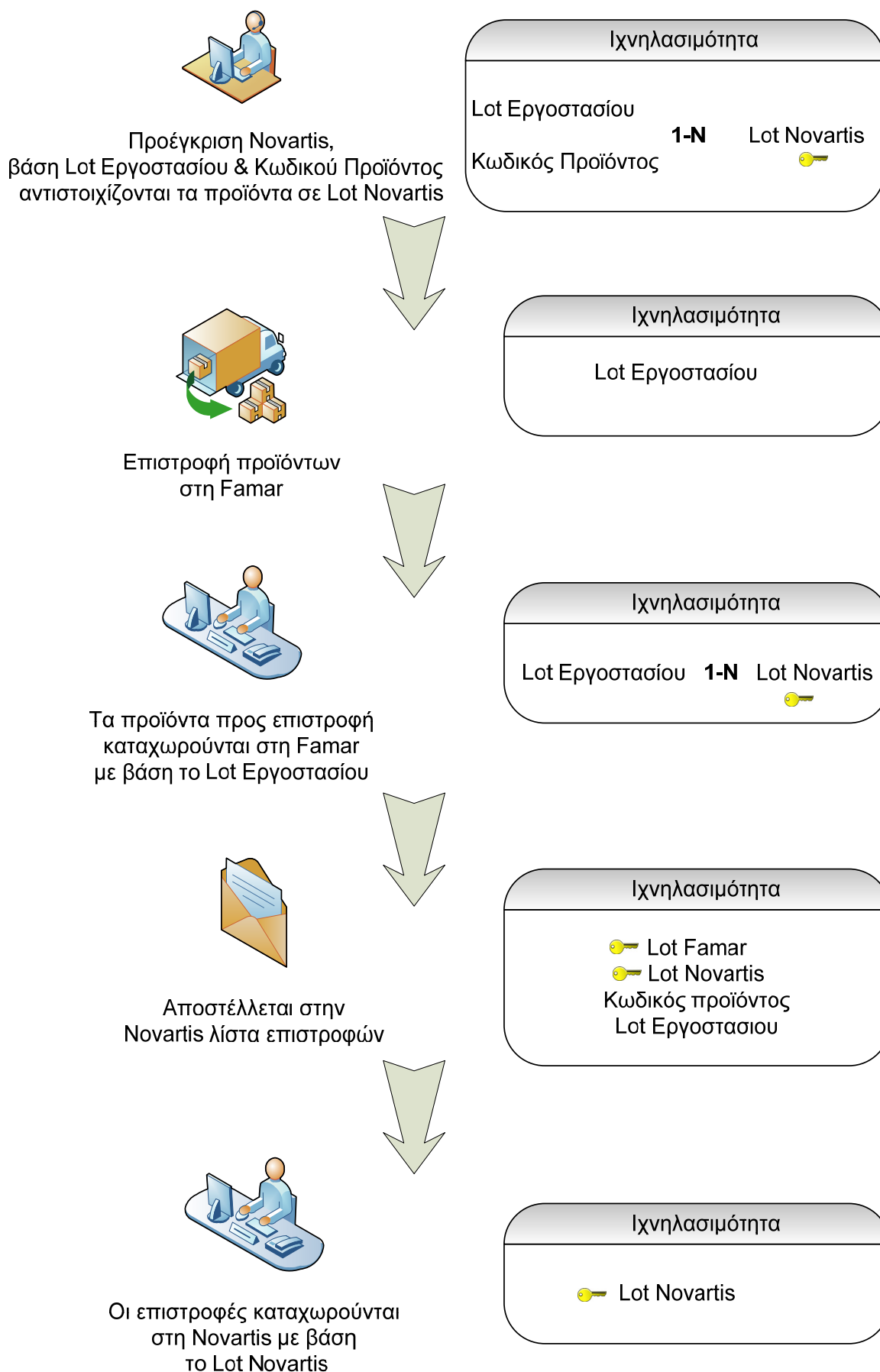
Η παραγγελία εισάγεται στη αποθήκη της Famar



Επικολλείται στα προϊόντα η ετικέτα του ΕΟΦ και αποκτούν Lot Famar









Αναλύοντας το παραπάνω σχεδιάγραμμα καταλήξαμε στην συσχέτιση των κωδικών αυτών η οποία παρουσιάζεται στο διάγραμμα οντοτήτων-συσχετίσεων. Σε αυτό το διάγραμμα εκτός των άλλων επεξηγείται η έννοια της συσχέτισης (1-N,M-N) και ο ρόλος του κλειδιού που φαίνονται στο προηγούμενο σχεδιάγραμμα.

Σε αυτό το σημείο γίνεται μια παρένθεση για να επεξηγηθεί το συγκεκριμένο διάγραμμα.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΟΝΤΟΤΗΤΩΝ- ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΩΝ

Entity Relationship Diagram (ERD)

Το διάγραμμα οντοτήτων-συσχετίσεων είναι ένα αφαιρετικό μοντέλο αναπαράστασης δεδομένων. Χρησιμοποιείται για να παρέχει ένα εννοιολογικό σχήμα ή ένα σημασιολογικό μοντέλο δεδομένων του συστήματος. Μια οντότητα μπορεί να ορισθεί ως μια αυτόνομη και αυθύπαρκτη μονάδα του φυσικού κόσμου, η οποία μπορεί να θεωρηθεί τόσο ως πομπός ως και ως αποδέκτης πληροφορίας. Μια οντότητα μπορεί να είναι έμψυχη ή άψυχη αλλά μπορεί να είναι και κάτι πιο γενικό. Στιγμιότυπο (instance) μιας οντότητας είναι μια συγκεκριμένη περίπτωση ενός τύπου οντότητας. Η κάθε οντότητα περιγράφεται από ένα σύνολο ιδιοτήτων οι οποίες στην ορολογία του μοντέλου, ονομάζονται χαρακτηριστικά ή πεδία (attributes).

Το δεύτερο χαρακτηριστικό γνώρισμα που περιγράφει τη δομή ενός μοντέλου οντοτήτων-συσχετίσεων, είναι η συσχέτιση (relationship), η οποία καθορίζει με ποιον τρόπο οι τύποι οντότητας, συσχετίζονται μεταξύ τους.

Η **πληθικότητα** (cardinality), περιγράφει τον αριθμό στιγμιότυπων ενός τύπου οντοτήτων που μπορούν να αντιστοιχίζονται με μία οντότητα ενός άλλου τύπου σε μια συσχέτιση.

Ο **λόγος πληθικότητας** ή **πληθικός λόγος** (cardinality ratio), είναι ο λόγος των πληθικότητων μιας συσχέτισης.

Μπορούμε να έχουμε συσχετίσεις με λόγο πληθικότητας:

1-1 (ένα-προς-ένα)

Αντιστοιχίζεται μια οντότητα ενός τύπου με το πολύ ή ακριβώς μια οντότητα ενός άλλου τύπου.

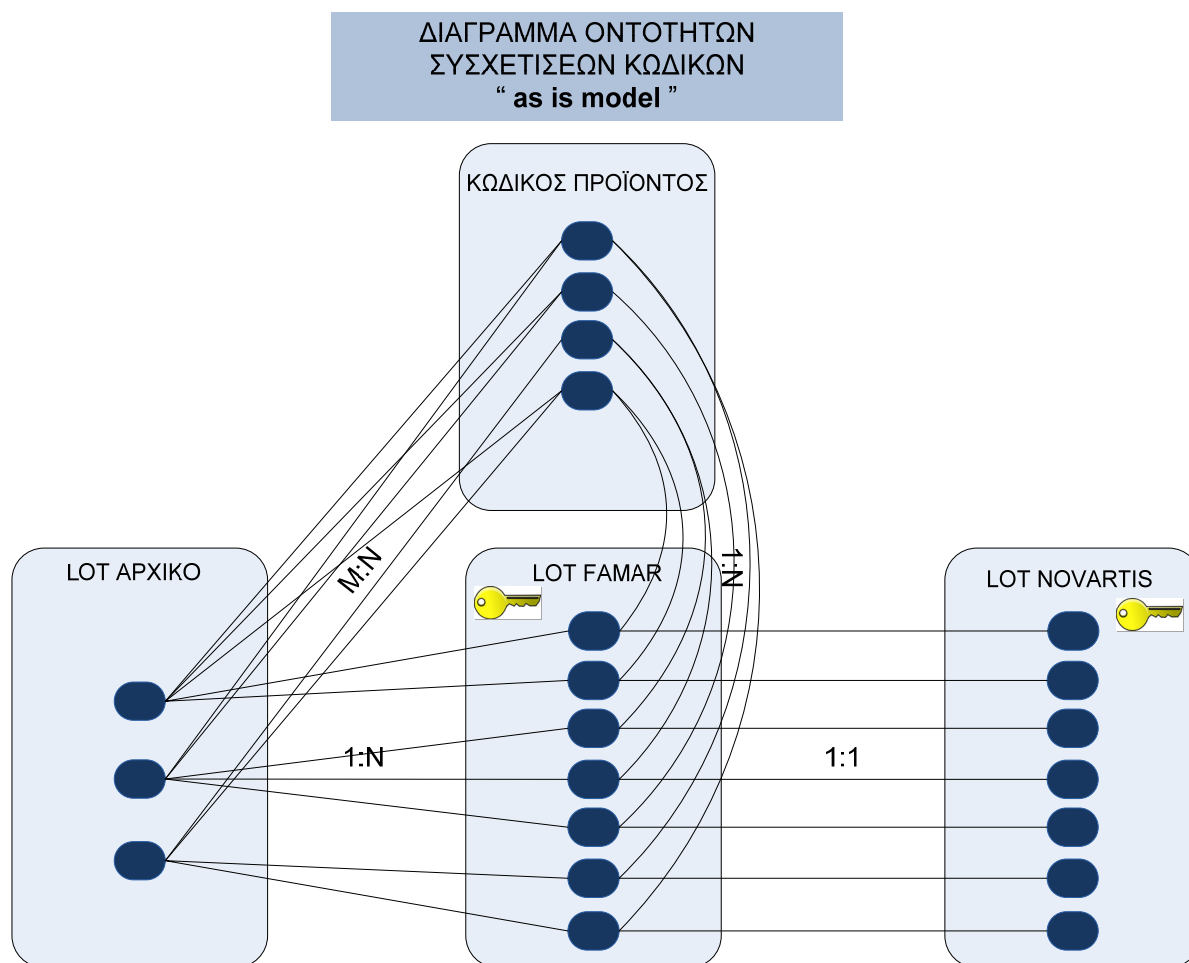
1-N (ένα-προς-πολλά)

Αντιστοιχίζεται μια οντότητα ενός τύπου με κανένα, ένα ή πολλά στιγμιότυπα ενός άλλου τύπου.

M-N (πολλά-προς-πολλά)

Αντιστοιχίζεται κάθε στιγμιότυπο του ενός τύπου με ένα, κανένα ή πολλά στιγμιότυπα του άλλου τύπου.

Στην συγκεκριμένη περίπτωση οι συσχετίσεις μεταξύ των οντοτήτων είναι άμεσες, γι αυτό και παραλείπονται και επίσης δεν έχουν χαρακτηριστικά.



Σχήμα 4.3

Στο παραπάνω διάγραμμα φαίνονται οι συσχετίσεις μεταξύ των κωδικών καθώς και οι κωδικοί-κλειδιά.



Με τη συλλογή των παραπάνω στοιχείων ολοκληρώθηκε η καταγραφή της υπάρχουσας κατάστασης και μπορεί να πραγματοποιηθεί η μοντελοποίηση της διαδικασίας.

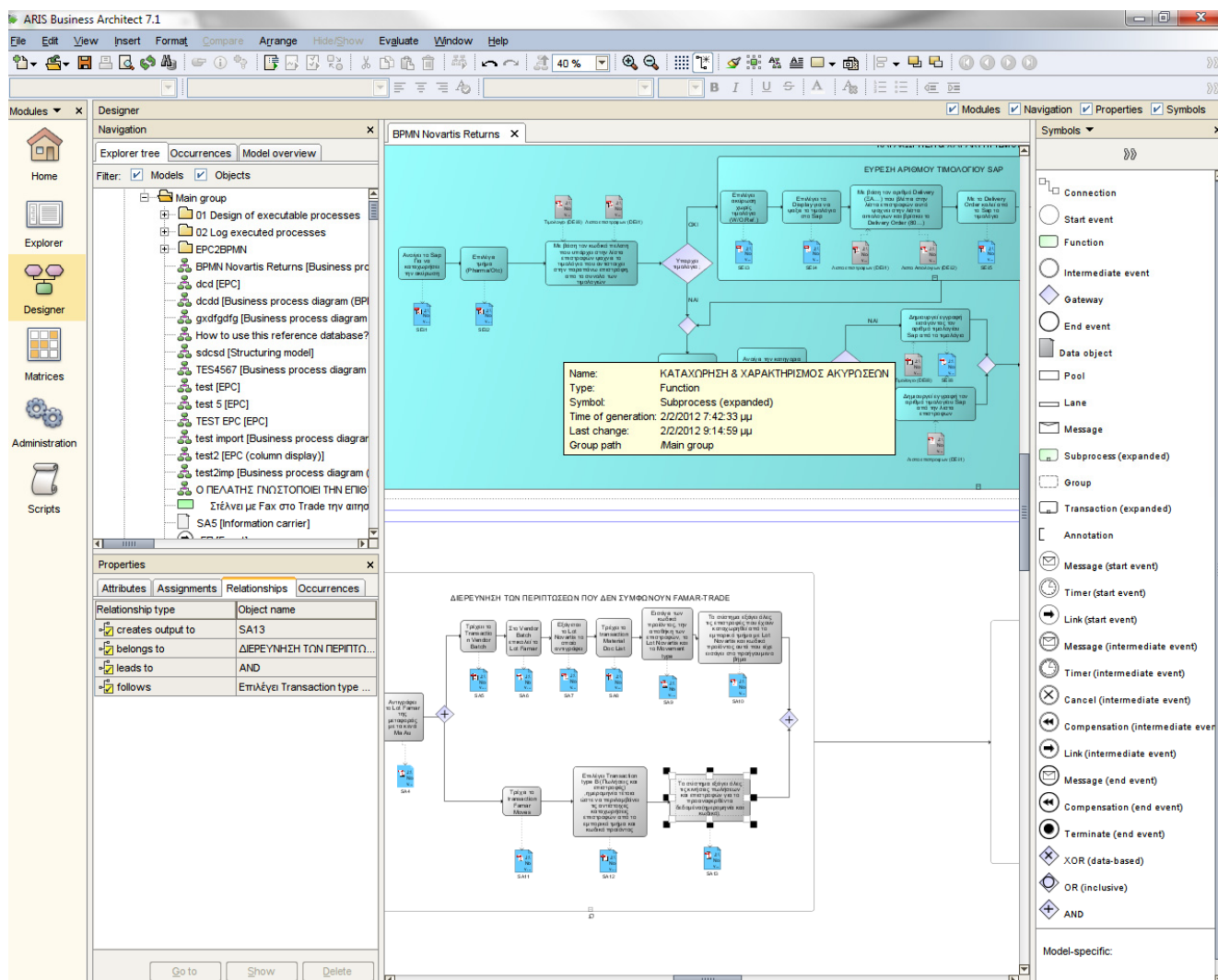
4.5.2 ΜΟΝΤΕΛΟΠΟΙΗΣΗ "AS IS" ΣΤΟ ARIS ΜΕ BPMN

Με τη διαδικασία της μοντελοποίησης γίνεται σχηματική αναπαράσταση της διεργασίας με σκοπό τόσο την καλύτερη κατανόηση της όσο και την βελτίωση της. Η μελέτη και η κατανόηση της πραγματικότητας είναι μια δύσκολη διεργασία που απαιτεί την εμπλοκή και τη συνεργασία πολλών διαφορετικών ατόμων. Έτσι και στην περίπτωση του case study υπάρχει μεγάλος βαθμός πολυπλοκότητας και ιδιαίτερα μεγάλης έκτασης διαδικασία. Το μοντέλο που δημιουργήθηκε με τη βοήθεια του προγράμματος ARIS βοήθησε να ξεπεραστούν τα παραπάνω προβλήματα με το να συνδυαστούν οι διαφορετικές οπτικές σε μια ολοκληρωμένη "εικόνα". Συγκεκριμένα τα flowcharts που παρουσιάστηκαν ανά τμήμα και ανά εταιρεία εμφανίζονται συγκεντρωμένα στο μοντέλο καθώς επίσης γίνεται πλέον εμφανής ο τρόπος που επικοινωνούν τα τμήματα και οι εταιρείες μεταξύ τους στα πλαίσια της διαδικασίας. Ταυτόχρονα είναι δυνατή η κατηγοριοποίηση των διεργασιών ανά τμήμα και εταιρεία. Επίσης προστέθηκε και η διαδικασία

που ακολουθεί ο εκάστοτε πελάτης ώστε να ολοκληρωθεί το μοντέλο. Ο διαχωρισμός των τμημάτων (Trade-Accounting) γίνεται με την χρήση των λωρίδων (lanes) ενώ ο διαχωρισμός των οργανισμών (Famar-Novartis-Πελάτης) γίνεται με πισίνες (Pools).

Με βάση τα στοιχεία από την καταγραφή της διαδικασίας και σύμφωνα με τα πρότυπα του BPMN δημιουργήθηκε το μοντέλο. Εξαιτίας της έκτασης του μοντέλου παρατίθεται ενδεικτικά ένα μέρος του και συγκεκριμένα το τμήμα της προέγκρισης επιστροφών στο trade αφού πρώτα περιγραφεί σύντομα το interface του προγράμματος Aris. Ολόκληρο το μοντέλο φαίνεται στο [παράρτημα 3](#) (Για μεγαλύτερη λεπτομέρεια υπάρχει και σε ηλεκτρονική μορφή στο αρχείο "BPMN as is" το οποίο βρίσκεται στο CD που επισυνάπτεται στο οπισθόφυλλο). Για περιήγηση και χρήση του μοντέλου με Aris Toolset 7.1 υπάρχει και σε μορφή xml στο CD με όνομα "Novartis BPMN επιστροφές-ακυρώσεις as is".

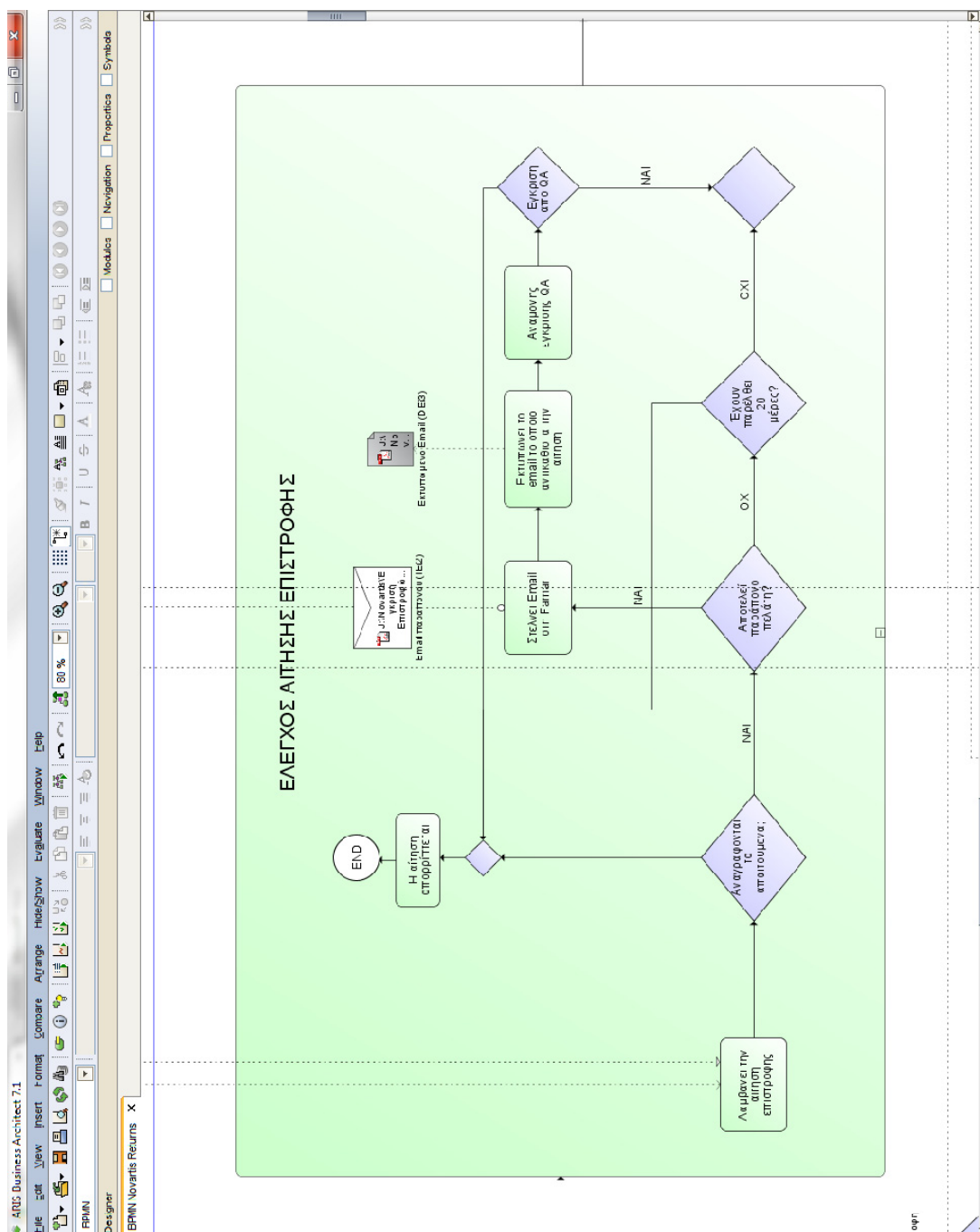
Στην παρακάτω εικόνα φαίνεται ένα screenshot του interface του ARIS. Στην αριστερή πλευρά φαίνονται τα modules τα οποία δίνουν στον χρήστη τη δυνατότητα να εναλλάσσεται γρήγορα μεταξύ των home, explore, designer, matrices, administration και scripts. Αμέσως δεξιά υπάρχει το εργαλείο navigation το οποίο επιτρέπει την περιήγηση στη database του προγράμματος. Ακριβώς από κάτω φαίνονται οι ιδιότητες του επιλεγμένου στοιχείου. Στο κέντρο της οθόνης φαίνεται το μοντέλο και δίπλα του η βιβλιοθήκη των στοιχείων που απαρτίζουν ένα μοντέλο.



Εικόνα 4.6

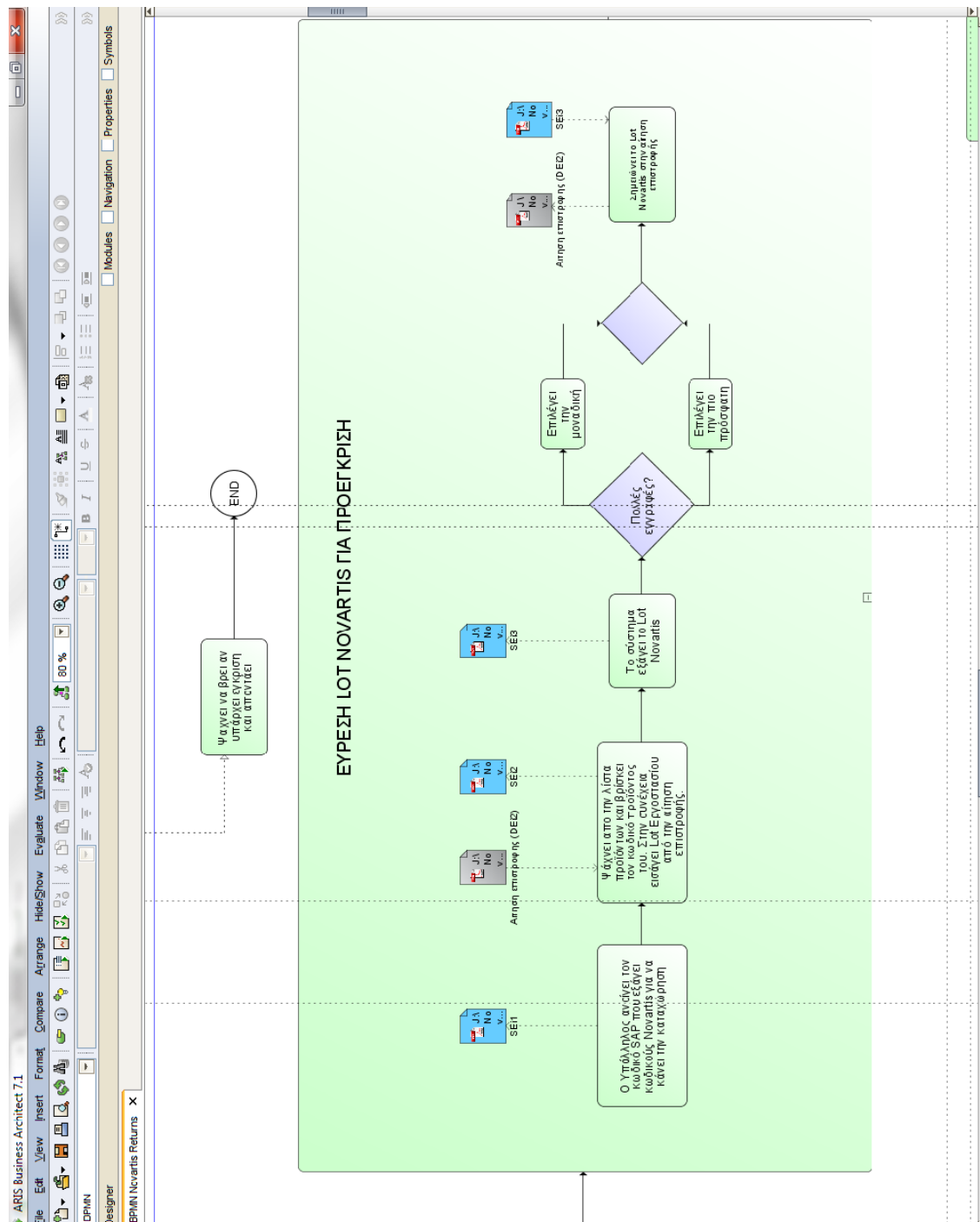
ΤΜΗΜΑ ΜΟΝΤΕΛΟΥ "ΠΡΟΕΓΚΡΙΣΗ ΕΠΙΣΤΡΟΦΩΝ"

Στην εικόνα 4.7 φαίνεται ένα κομμάτι της μοντελοποιημένης διαδικασίας επιστροφών και συγκεκριμένα ο έλεγχος της αίτησης επιστροφής. Διακρίνονται με πράσινο οι δραστηριότητες, με μωβ οι κόμβοι απόφασης με γκρι τα έγγραφα και με λευκό τα μηνύματα επικοινωνίας μεταξύ των τμημάτων, τα οποία ανήκουν στο sub-process έλεγχος αίτησης επιστροφής. Επίσης η γραμμή ροής δείχνει την αλληλουχία των δραστηριοτήτων, ενώ η γραμμή ροής μηνυμάτων (η διακεκομμένη) δείχνει αντίστοιχα την πορεία των μηνυμάτων.



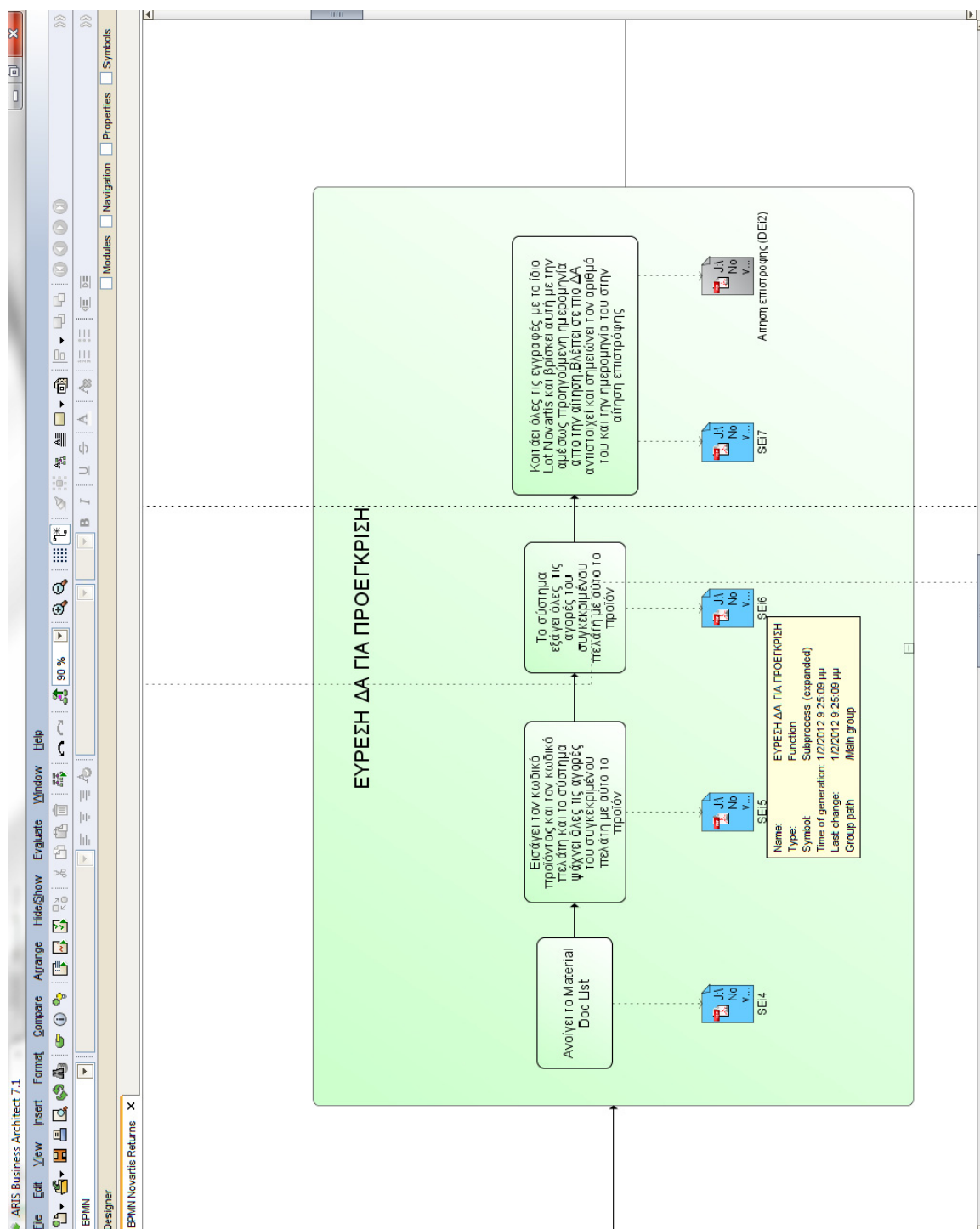
Εικόνα 4.7

Εδώ φαίνεται η υποδιεργασία "εύρεση Lot Novartis για προέγκριση". Επιπροσθέτως διακρίνεται με μπλε χρώμα ένα display.



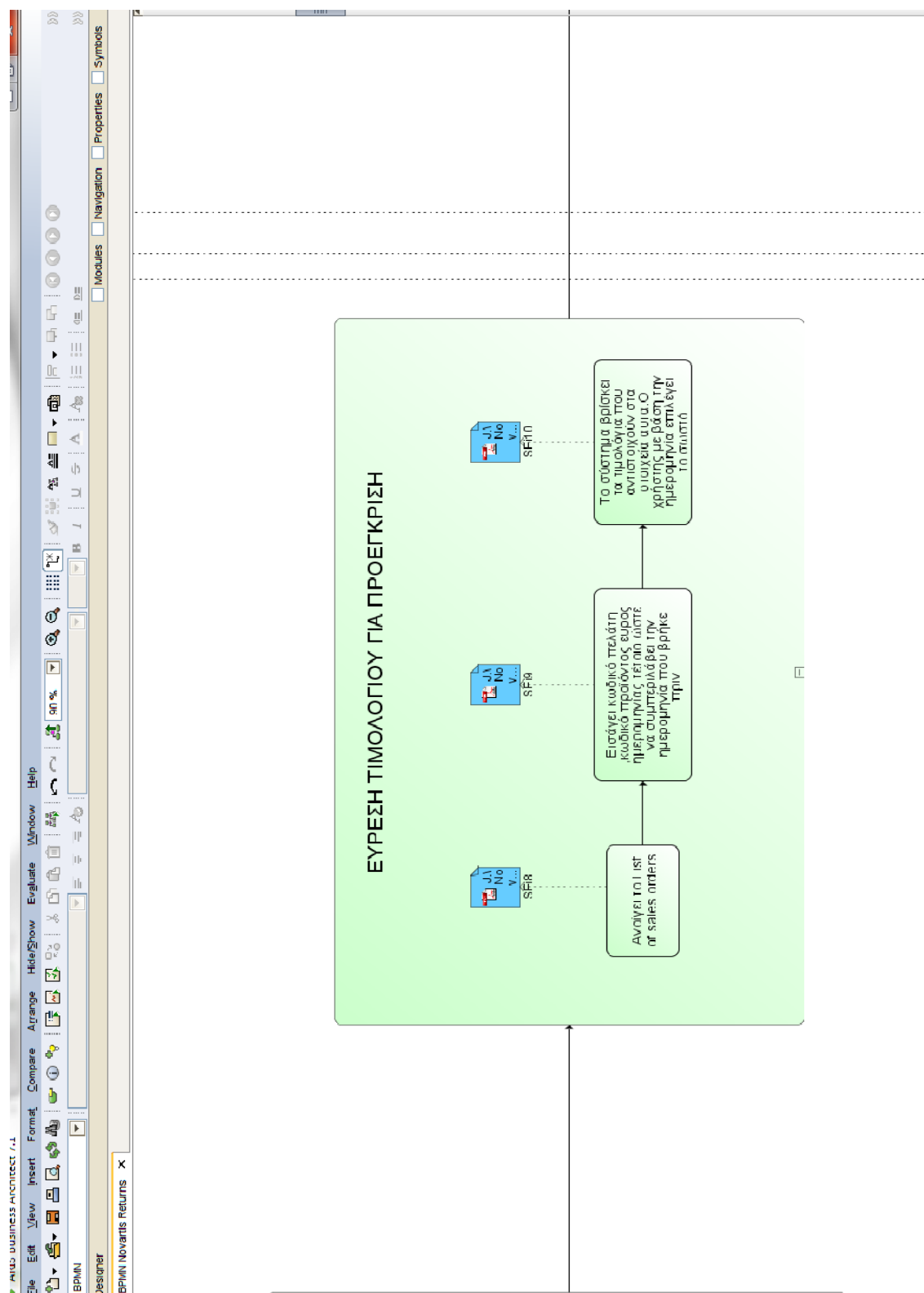
Εικόνα 4.8

Στη συνέχεια ακολουθεί η υποδιεργασία "εύρεση ΔΑ για προέγκριση"...



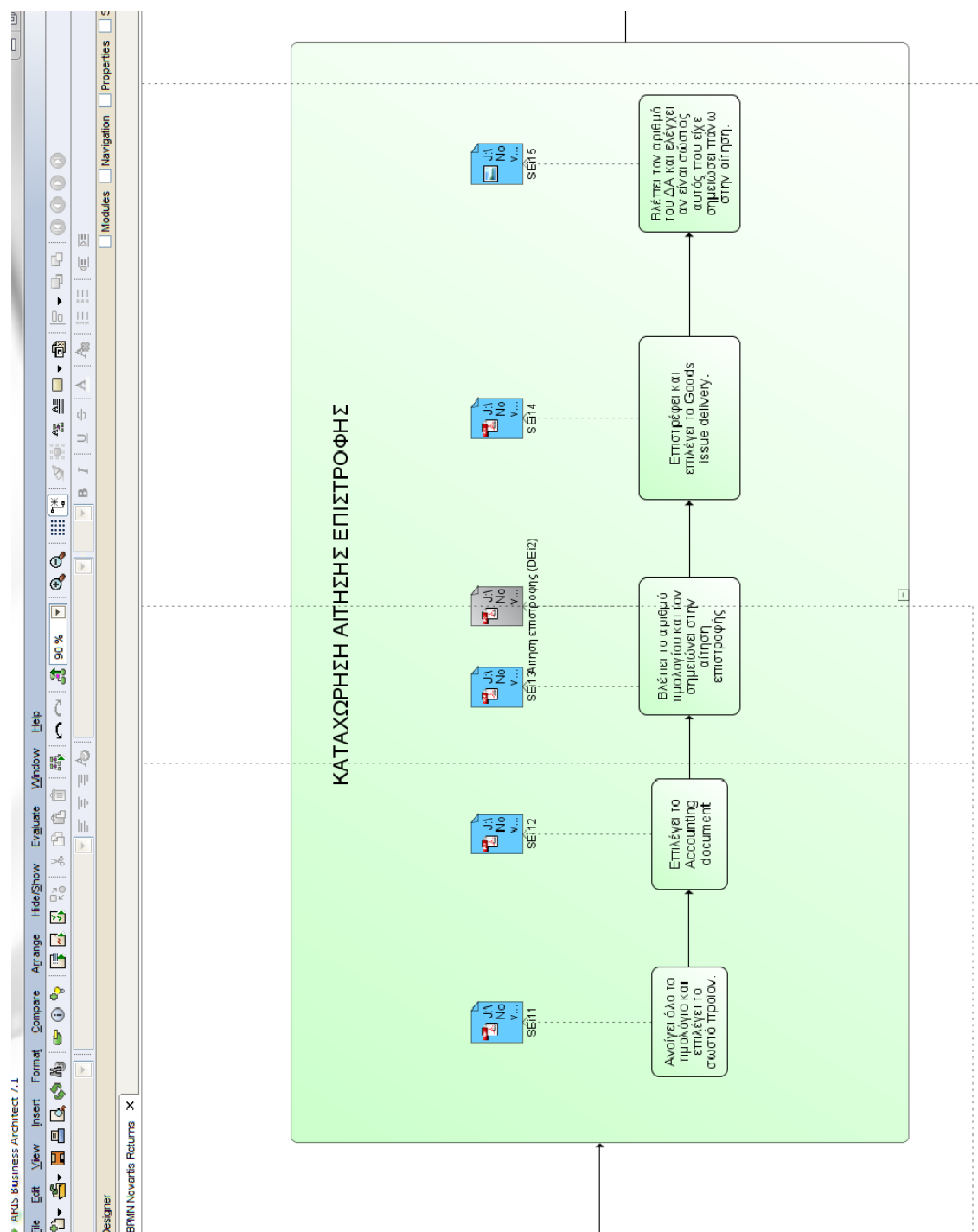
Εικόνα 4.9

...και η εύρεση τιμολογίου για προέγκριση



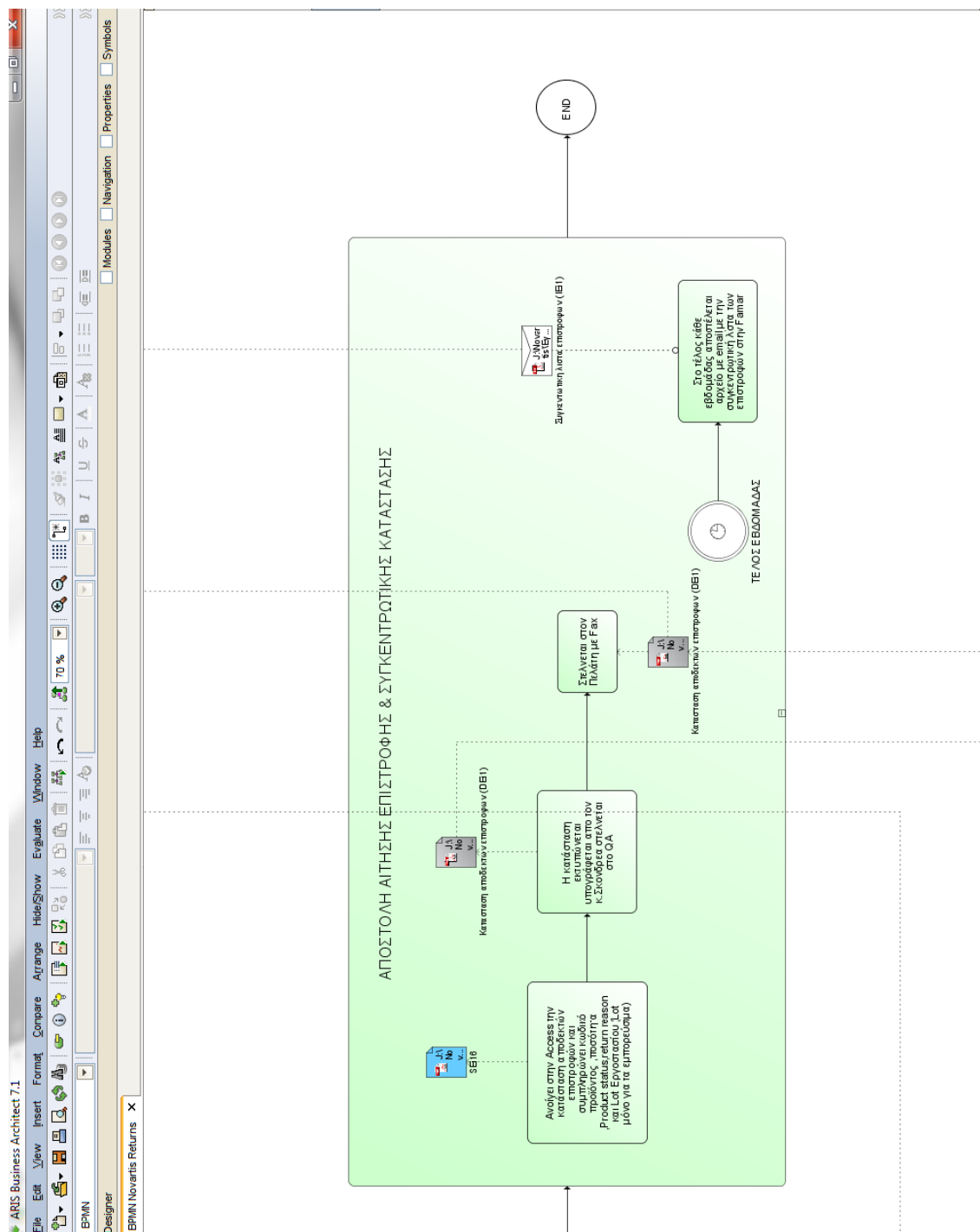
Εικόνα 4.10

Ακολουθεί η "καταχώρηση αίτηση επιστροφής"



Εικόνα 4.11

Και τέλος η υποδιεργασία "αποστολή αίτησης επιστροφής & συγκεντρωτικής κατάστασης" με την οποία τερματίζεται αυτό το κομμάτι του μοντέλου.



Εικόνα 4.12

Αντίστοιχα έχει σχεδιαστεί και το υπόλοιπο μοντέλο.



4.5.3 ΑΝΑΛΥΣΗ ΥΠΑΡΧΟΥΣΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ "AS IS"

Μέσα από τη μελέτη του μοντέλου του συστήματος εκτός από το ότι έγινε πιο εύκολα κατανοητή η λειτουργία της διαδικασίας, διαφάνηκαν διάφορα προβλήματα που υπήρχαν και δυσχέραιναν την έκβαση των διεργασιών. Στην ενότητα που ακολουθεί γίνεται εκτενής παρουσίαση των προβλημάτων αυτών και στη συνέχεια προτείνονται λύσεις για την αντιμετώπισή τους και την βελτίωση της υπάρχουσας κατάστασης.

4.5.3.1 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ "AS IS"

Η μελέτη του μοντέλου Aris BPMN και τα υπόλοιπα διαγράμματα που παρουσιάστηκαν στο κεφάλαιο 4.5.1 αλλά και η αποσαφήνιση των αναγκών της εταιρείας οδήγησαν στον εντοπισμό των κυρίων προβλημάτων που αναλύονται στην συνέχεια.

- i. Ελλιπής γνώση της διαδικασίας επιστροφής ενός προϊόντος από τους πελάτες. Παρατηρήθηκαν συχνά τηλεφωνήματα από πελάτες που ήθελαν να ενημερωθούν για τη διαδικασία κάτι που δημιουργούσε ιδιαίτερο φόρτο εργασίας και παράλληλα ανάγκαζε τους εργαζομένους να διακόπτουν τις καταχωρήσεις στο sap ή/και να τις κάνουν παράλληλα με την τηλεφωνική ομιλία με ότι αυτό συνεπάγεται. (παραπάνω χρόνο, μεγαλύτερη πιθανότητα λάθους)
- ii. Κατά την διαδικασία της προέγκρισης μιας επιστροφής ο υπάλληλος γνωρίζει τον κωδικό προϊόντος και το αρχικό lot από την αίτηση επιστροφής του πελάτη. Με αυτά τα στοιχεία είναι αδύνατο να βρεθεί το μοναδικό lot Novartis που απαιτείται στην διαδικασία. Έτσι ο υπάλληλος επιλέγει με κριτήριο μόνο την πιο πρόσφατη ημερομηνία κάτι που έχει μεγάλες πιθανότητες επιτυχίας αλλά δεν εξασφαλίζει την ορθότητα της ιχνηλασιμότητας.
- iii. Πολλές φορές για διάφορους λόγους δεν γίνεται έλεγχος της προέγκρισης κατά την παραλαβή προϊόντων από κάποιον πελάτη. Έτσι τα προϊόντα παραλαμβάνονται



- v. Η Famar να κάνει μια αναθεώρηση της διαδικασίας με σκοπό να βρει από πού προέρχονται τα λάθη που φτάνουν στην Novartis μέσω της λίστας επιστροφών και να τα ελαχιστοποιήσει όσο το δυνατόν
- vi. Συζήτηση με τους υπαλλήλους του εμπορικού ώστε να γίνει μια κατηγοριοποίηση των "περίεργων" περιπτώσεων και να αποφασιστεί η κατάλληλη ενέργεια που θα ακολουθείται σε κάθε περίπτωση.
- vii. Πρακτικά αδύνατη λύση στο υπάρχον σύστημα αν δεν μειωθεί ο όγκος των καταχωρήσεων η αν δεν αυξηθεί το ανθρώπινο δυναμικό του τμήματος
- viii. Ο αντιλογισμός να προηγείται των διορθώσεων. Έτσι θα επιστρέφει η λίστα επιστροφών διορθωμένη και θα ακολουθείται η συνήθης διαδικασία οπότε θα εξαιρεθεί το πρόβλημα με τα λάθος lot που οφείλονται στις διορθώσεις.
- ix. Αντικατάσταση της εκτυπωμένης λίστας επιστροφών με αρχείο excel. Έτσι θα επιτύχουμε:
 - Ταχύτερη αντιγραφή από το excel και ταχύτερη συμπλήρωση στο Sap με copy-paste, μια διαδικασία που επαναλαμβάνεται πολλές φορές κατά την καταχώρηση μιας επιστροφής
 - Εκμηδενισμός οπτικού λάθους κατά την ανάγνωση από την λίστα και την καταχώρηση στο SAP ή και το αντίστροφο
 - Συμπλήρωση σε συγκεκριμένο χώρο και όχι πάνω στο χαρτί ,με αποτέλεσμα να έχουμε ένα εύκολα επεξεργάσιμο αρχείο στο οποίο θα μπορεί ο χρήστης να ψάχνει (με φίλτρα) ή και να διορθώνει κάτι πολύ πιο γρήγορα.
 - Άμεση και ευκολότερη αποστολή αντιλογισμών καθώς είτε θα μπορεί ο χρήστης να στέλνει πίσω το αρχείο διορθωμένο στη Famar, είτε να αντιγράψει μια γραμμή και να την στέλνει σε mail γλυτώνοντας όλο το γράψιμο των λανθασμένων περιπτώσεων.
 - Επίσης τα κελιά που είναι να συμπληρωθούν ,μπορούν να παραμετροποιηθούν με κατάλληλο τρόπο ώστε να δέχονται μια εισαγωγή μόνο σε συγκεκριμένη μορφή ,αποτρέποντας λάθη κατά την συμπλήρωση.

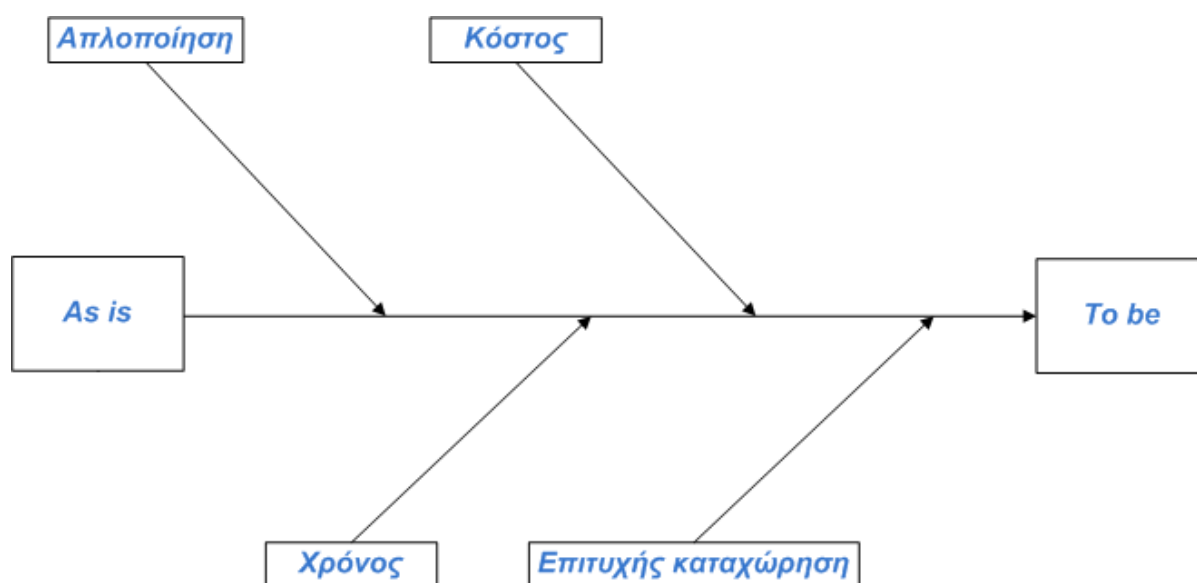


- Να εξεταστεί εάν είναι δυνατόν να γίνεται μαζική αντιγραφή απο το excel και επικόλληση στο Sap. Έτσι ένα δελτίο επιστροφής με πολλά προϊόντα θα συμπληρώνεται σαφώς πιο γρήγορα
 - Ακόμα ένα θετικό της αλλαγής αυτής είναι ότι πλέον θα έχουμε αποθηκευμένα αρχεία και όχι χαρτιά με ότι αυτό συνεπάγεται.(εύκολα στατιστικά,report και γενικότερη εποπτεία)
 - Τέλος θα πρέπει να τονιστεί και ένα αρνητικό της πρότασης αυτής το οποίο είναι η δυσκολία ταυτόχρονης εργασίας σε Sap και excel καθώς θα χρειάζονται πολλές εναλλαγές παραθύρων. Την λύση σε αυτό το πρόβλημα μπορεί να δώσει μια δεύτερη οθόνη στην οποία θα γίνει επέκταση της επιφάνειας εργασίας οπότε δεν θα χρειάζονται εναλλαγές παραθύρων
- x. Το Accounting να ενημερώνεται για τις αλλαγές των λαθών που βρίσκει το Pharma μέσω email
- xi. Χρήση ειδικού transaction στο Sap ώστε από το ΔΑ πελάτη να βρίσκεται άμεσα ο αριθμός τιμολογίου Sap και εξέταση της κατάργησης των χειρόγραφων σχολίων πάνω στα πιστωτικά τιμολόγια.

Οι παραπάνω αλλαγές ναι μεν βελτίωσαν την υπάρχουσα διαδικασία αλλά δεν έλυσαν βασικά προβλήματα . Επίσης οι βελτιώσεις διευκόλυναν την λειτουργία της εταιρείας για το βραχυπρόθεσμο διάστημα που εφαρμόστηκαν αλλά δεν ικανοποίησαν πλήρως τούς στόχους της για την βελτιστοποίηση της διαδικασίας. Συνεπώς πρέπει να προχωρήσουμε σε μία εκ βάθους αναδιοργάνωση με σαφή σκοπό τον περιορισμό των λαθών και την μείωση του διαχειριστικού κόστους. Με βάση τις υποδείξεις αυτές κατευθυνόμαστε σε ανασχεδιασμό της διαδικασίας επιστροφών και των παράπλευρων διεργασιών της.

4.5.4 ΣΧΕΔΙΑΣΗ ΝΕΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ (ΤΟ ΒΕ)

Η κατασκευή του ανασχεδιασμένου μοντέλου στηρίχτηκε πάνω στους άξονες του σχήματος 4.4.



Σχήμα 4.4

Στα κεφάλαια που ακολουθούν αναλύεται ο τρόπος σχεδίασης της νέας κατάστασης

4.5.4.1 ΣΚΟΠΟΣ ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ

Συγκεκριμένα ο ανασχεδιασμός του νέου συστήματος είχε ως αυτοσκοπό την κάλυψη των εξής στόχων της εταιρείας:

- **Απλούστερη διαδικασία συνολικά με μικρότερο διαχειριστικό κόστος για όλους .**

Απλούστευση της διαδικασίας όχι μόνο για τα τμήματα που είχαν πρόβλημα αλλά και για τα υπόλοιπα τμήματα της εταιρείας καθώς επίσης για τους συνεργάτες (Famar) και τους για



τους πελάτες (integration of supply chain). Ταυτόχρονα στόχος ήταν και η μείωση του διαχειριστικού κόστους σε βάθος χρόνου.

➤ **Λύση προβλήματος με τα Lot**

Συστημική ανάγκη για την λύση της συσχέτισης των βασικών κωδικών.

➤ **Εξάλειψη λαθών στην Famar**

Εξάλειψη λαθών που γίνονται κατά τον έλεγχο και την καταχώρηση των επιστροφών στην Famar τα οποία μετακυλίσονται στην Novartis μέσω της λίστας επιστροφών.

➤ **Εξάλειψη λαθών στο Trade**

Αντιμετώπιση του προβλήματος από την ρίζα του(Famar).

➤ **Μείωση χρόνου ολοκλήρωσης μιας επιστροφής**

Λιγότερες και απλούστερες διαδικασίες θα οδηγήσουν στην μείωση του μέσου εκτιμώμενου χρόνου μιας επιστροφής.

➤ **Εξασφάλιση επιτυχούς ολοκλήρωσης επιστροφής**

Η λύση του προβλήματος με τα Lot καθώς επίσης και η εξάλειψη των λαθών θα εξασφαλίσουν την επιτυχή ολοκλήρωση.

➤ **Μικρές αλλαγές για τους πελάτες**

Ανασχεδιασμός ώστε να μην παρεκκλίνει το νέο σύστημα από το την συνήθη διαδικασία που ακολουθείται από το σύνολο της αγοράς.

➤ **Ομαλή μετάβαση από το “as is” στο “to be”**

Ομαλή μετάβαση από το νέο στο παλιό σύστημα για τους χρήστες, το πληροφοριακό σύστημα και την αποθήκη.

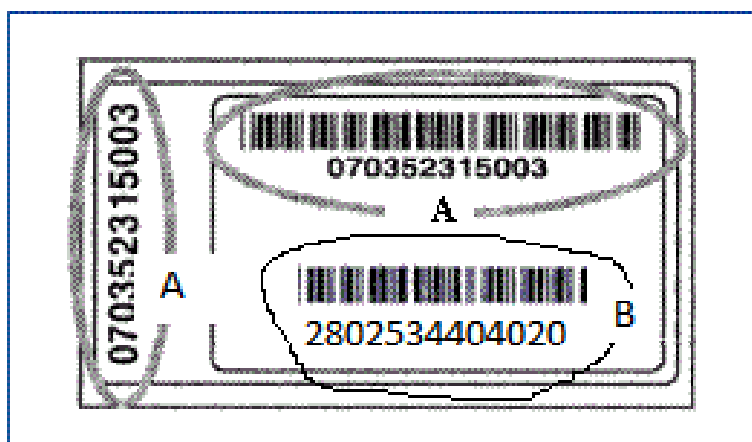
4.5.4.2 Απαιτήσεις νέου συστήματος

Οι στόχοι και οι ανάγκες της εταιρείας για το ανασχεδιασμένο μοντέλο οδήγησαν σε νέες απαιτήσεις για την ολοκλήρωση της νέας διαδικασίας επιστροφών . Οι απαιτήσεις αυτές αφορούν κυρίως στις διαδικασίες και στο πληροφοριακό σύστημα και αναλύονται παρακάτω.

Συστημική ανάγκη νέου κλειδιού

Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως εξαιτίας της αδυναμίας εύρεσης λύσης με το LOT προέκυψε η ανάγκη για τη δημιουργία νέου κλειδιού. Το κλειδί αυτό θα πρέπει να είναι ένας μοναδικός κωδικός για κάθε προϊόν ή για κάθε παρτίδα ομοίων προϊόντων.

Η λύση βρέθηκε στην ταινία γνησιότητας φαρμακευτικών προϊόντων του ΕΟΦ (εοφόσημο εικόνα 4.13) την οποία φέρει το 90% από τα προϊόντα που κινεί η Novartis το χρόνο.



Εικόνα 4.13

Το πρώτο barcode (A), στο πάνω μέρος του στρώματος, περιέχει τον μοναδικό σειριακό αριθμό ανά ταινία γνησιότητας που τυπώνεται από τον Εθνικό Οργανισμό Φαρμάκων και αποτελεί την ταυτότητα κάθε συσκευασίας φαρμάκου.

Το δεύτερο barcode (B), στο κάτω μέρος του στρώματος, περιέχει τον μοναδικό κωδικό αριθμό ΕΟΦ του φαρμάκου που φέρει τη συγκεκριμένη ταινία και τυπώνεται με ευθύνη του Υπευθύνου Κυκλοφορίας του φαρμάκου. Στα αριστερά και κάθετα του στρώματος, επαναλαμβάνεται ο μοναδικός σειριακός αριθμός ανά ταινία γνησιότητας που υπάρχει τυπωμένος από τον ΕΟΦ στο πάνω μέρος. Ως κλειδί επιλέχθηκε το barcode A επειδή είναι μοναδικό ανά ετικέτα και κατ' επέκταση και ανά προϊόν. Επίσης χρησιμοποιείται και το barcode B ως βοηθητικό.



Δημιουργία νέας Βάσης Δεδομένων (Database)

Εφόσον πλέον υπάρχουν δύο νέοι κωδικοί στην διαδικασία είναι επιτακτική η ανάγκη για την δημιουργία νέας database. Η νέα database στηρίζεται στην ήδη υπάρχουσα που παρουσιάστηκε και αποτελείται από το σύνολο των κωδικών που παρατίθεται με ένα τυπικό παράδειγμα για τον καθένα στην εικόνα 4.14

ΚΩΔΙΚΟΙ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ “ to be model “

BARCODE ΕΟΦ Α : 110347297760

BARCODE ΕΟΦ Β : 2802534404020

ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ : 700297

ΛΟΤ ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ : S0014A

ΛΟΤ FAMAR : 115107879

ΛΟΤ NOVARTIS : GRS0013840

ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΕΛΑΤΗ : 5019189

ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΕΛΤΙΟΥ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ : NQ66977

MATERIAL NUMBER : 4906363529

ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ SAP : 90494954

DELIVERY ORDER : 60023766

ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ : T/A604521

ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΕΛΤΙΟΥ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ : ΞA22310

ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΕΛΤΙΟΥ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ (ΠΕΛΑΤΗ) : 2244

ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ : II/0953255

ΚΩΔΙΚΟΣ ΑΠΟΘΗΚΗΣ ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΜΩΝ: 0001

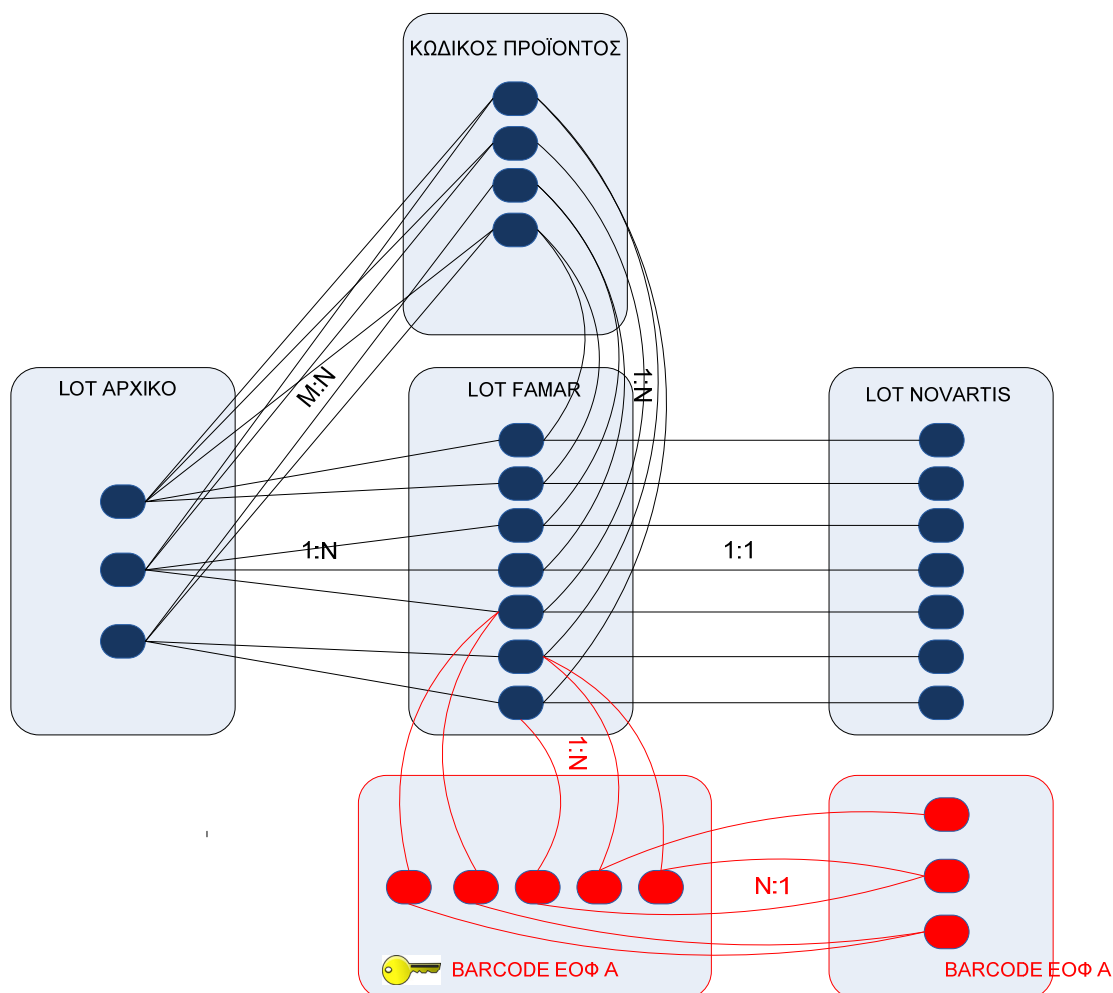
ΚΩΔΙΚΟΣ ΑΠΟΘΗΚΗΣ ΕΠΙΣΤΡΟΦΩΝ: 0002

ΚΩΔΙΚΟΣ ΑΠΟΘΗΚΗΣ ΣΚΑΡΤΩΝ: 0003

Εικόνα 4.14

Για να γίνει πιο κατανοητή η χρήση των νέων κωδικών ακολουθεί ένα διάγραμμα ERD (εικόνα 4.15) όπου φαίνονται οι συσχετίσεις μεταξύ των κωδικών καθώς και οι νέοι κωδικοί- κλειδιά.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΣΥΣΧΕΤΙΣΗΣ ΚΩΔΙΚΩΝ
“to be model”



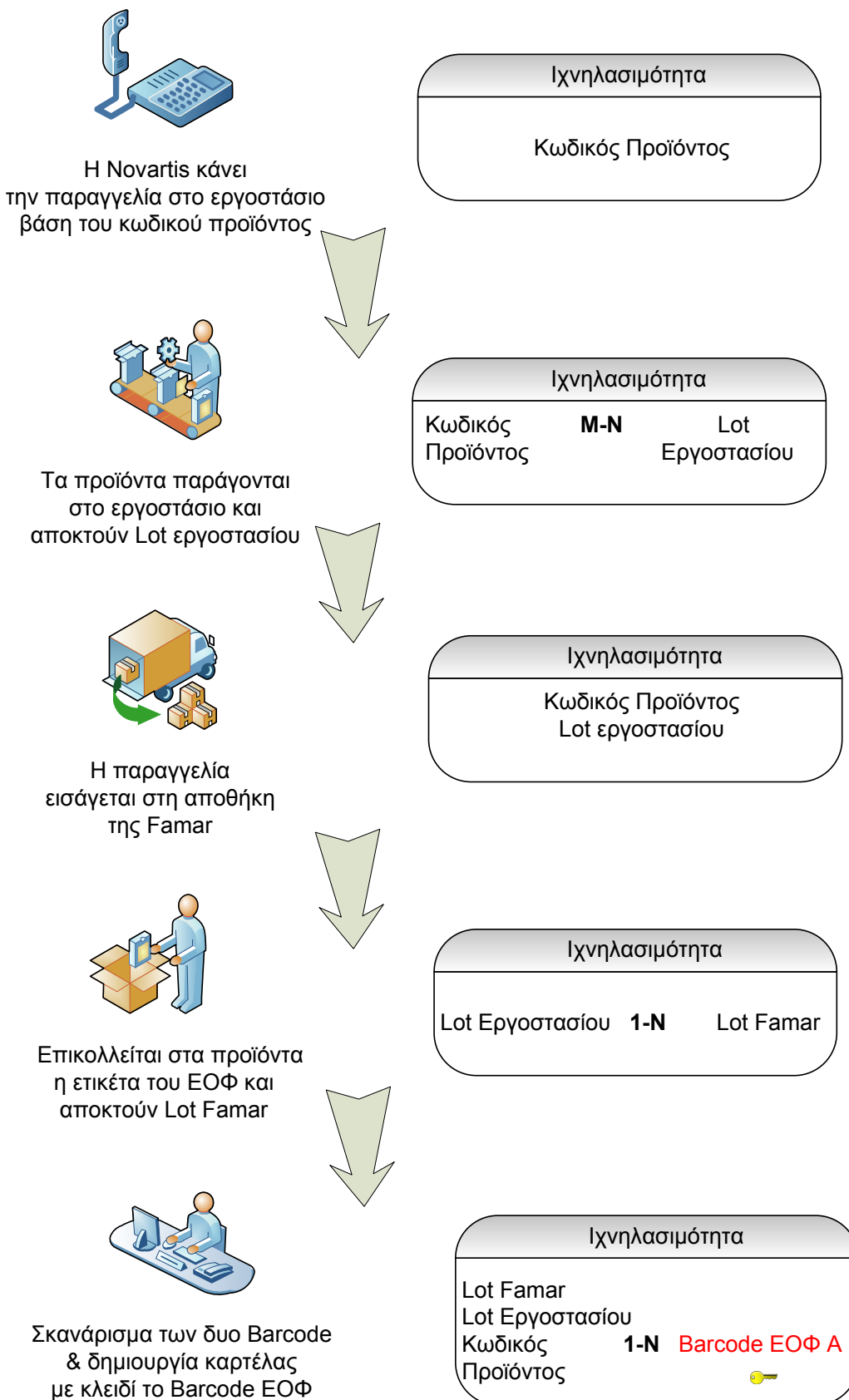
Εικόνα 4.15

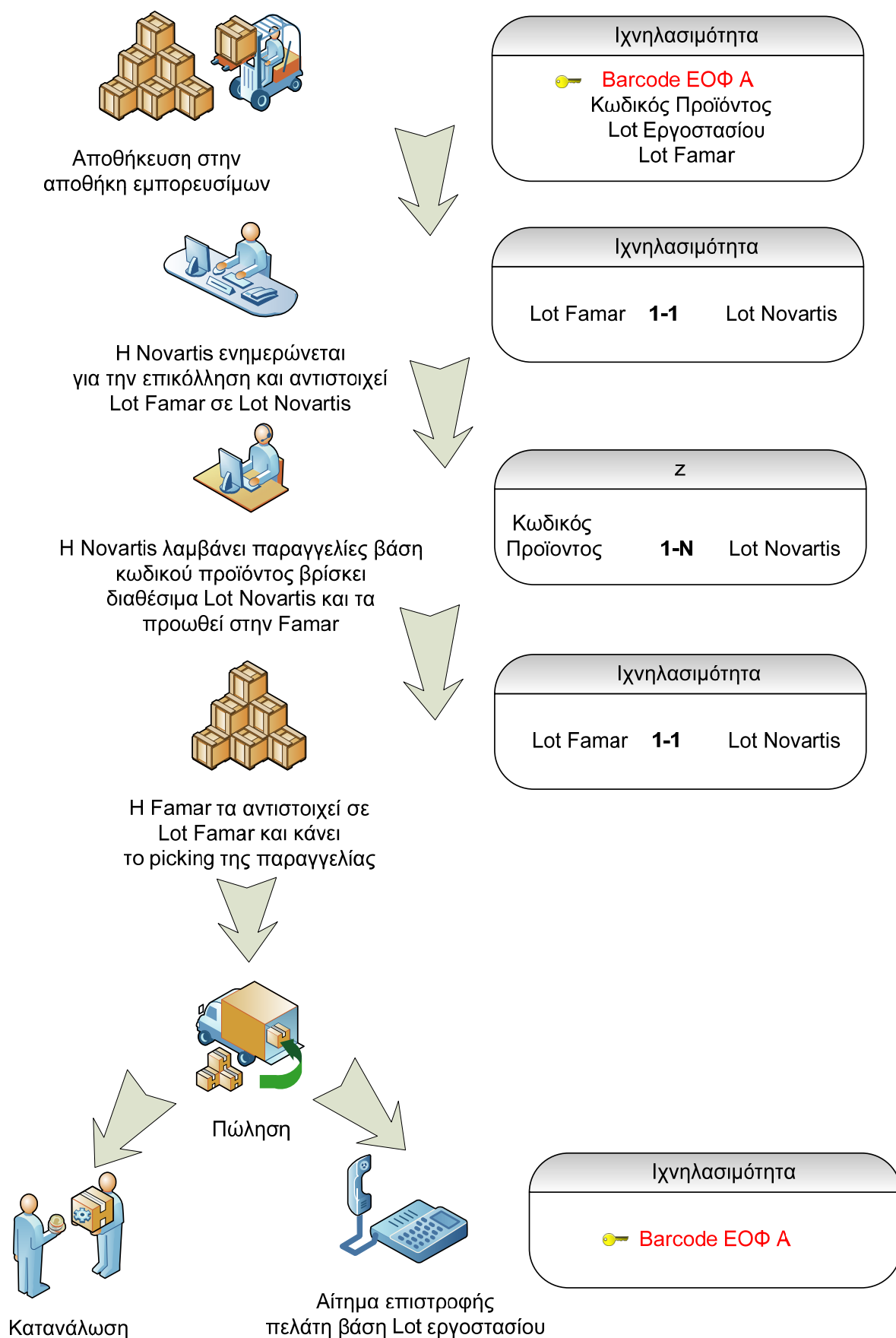
Πλέον γνωρίζοντας ο χρήστης το Barcode ΕΟΦ Α ενός προϊόντος γνωρίζει και όλους του υπόλοιπους απαραίτητους κωδικούς. Επίσης η διαδικασία μπορεί να λειτουργήσει και με το παλιό κλειδί (Lot Novartis ή Lot Famar).

Δημιουργία εγγραφής κατά την επικόλληση

Εφόσον υπάρχουν νέοι κωδικοί υπάρχει η ανάγκη για νέα καταχώρηση στο σύστημα. Όπως φαίνεται στο διάγραμμα που ακολουθεί η καταχώρηση αυτή λαμβάνει χώρα στην αρχή του κύκλου ζωής και συγκεκριμένα κατά την επικόλληση του εοφόσημο στην Famar.

ΚΥΚΛΟΣ ΖΩΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ & ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ
“ to be model “








Προέγκριση Novartis,
βάση Barcode ΕΟΦ
αντιστοιχίζονται τα προϊόντα σε Lot Novartis

Ιχνηλασιμότητα	
Barcode ΕΟΦ Α	Lot Famar
 N-1	Lot Novartis
	Lot Εργοστασιου
	Κωδικός
	Προϊόντος



Επιστροφή προϊόντων
στη Famar

Ιχνηλασιμότητα	
 Barcode ΕΟΦ Α	




Τα προϊόντα προς επιστροφή καταχωρούνται
στη Famar με βάση
το Barcode ΕΟΦ Α

Ιχνηλασιμότητα	
Barcode ΕΟΦ Α	Lot Famar
 N-1	Lot Novartis
	Lot Εργοστασιου
	Κωδικός
	Προϊόντος



Αποστέλλεται στην
Novartis λίστα επιστροφών

Ιχνηλασιμότητα	
 Barcode ΕΟΦ Α	Κωδικός προϊόντος
	Lot Famar
	Lot Novartis
	Lot Εργοστασιου



Οι επιστροφές καταχωρούνται
στη Novartis με βάση
το Barcode ΕΟΦ Α

Ιχνηλασιμότητα	
Barcode ΕΟΦ Α	Lot Famar
 N-1	Lot Novartis
	Lot Εργοστασιου
	Κωδικός
	Προϊόντος

Στην εικόνα 4.16 φαίνεται λεπτομερώς η νέα αναγκαία καταχώρηση στο σύστημα. Συγκεκριμένα κατά την επικόλληση του εοφόσημου σε ένα προϊόν ο χρήστης σκανάρει το Barcode ΕΟΦ Α το οποίο εισάγεται στην ειδικά διαμορφωμένη καρτέλα του Sap και δημιουργεί μια νέα εγγραφή. Επίσης σκανάρει το Barcode ΕΟΦ Β το οποίο εισάγει αυτόματα στο σύστημα τον κωδικό προϊόντος και την περιγραφή του. Στην συνέχεια ο χρήστης πρέπει να εισάγει το Lot Εργοστασίου και την ημερομηνία λήξης που βλέπει πάνω στο κουτί του προϊόντος. Τέλος μέσω του ήδη υπάρχοντος transaction γίνεται η σύνδεση με το Lot Famar.

ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΑΡΤΕΛΑΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΠΙΚΟΛΛΗΣΗ ΤΟΥ ΕΟΦΟΣΗΜΟΥ	
Barcode Ε.Ο.Φ. Α  110347297760*	Barcode Ε.Ο.Φ. Β  2802534404020**
*Primary Key Barcode Ε.Ο.Φ. Α : 110347297760	
Secondary Key Lot Famar : <u>115107879</u>	
Lot Εργοστασίου : <u>S0014A</u>	
**Κωδ. Προϊόντος : 702885	
**Περιγραφή Προϊόντος : CO-DIOVAN 14 FCT (160+12,5) mg	
Ημ. Λήξης : <u>16/12/2012</u>	

Εικόνα 4.16



Υποστήριξη σκαναρίσματος στη Famar

Για να είναι δυνατές οι παραπάνω αλλαγές θα πρέπει η Famar να έχει τη δυνατότητα να σκανάρει το προϊόν σε όλες τις φάσεις του κύκλου ζωής του, και κυρίως στην επικόλληση και στην επιστροφή του. Επίσης θα πρέπει να παραμετροποιηθεί το πληροφοριακό σύστημα της Famar με βάση την προηγούμενη απαίτηση ώστε να υποστηρίζει την αυτόματη καταχώρηση μέσω του scanner.

Βελτιωμένο Sap interface Famar- Novartis

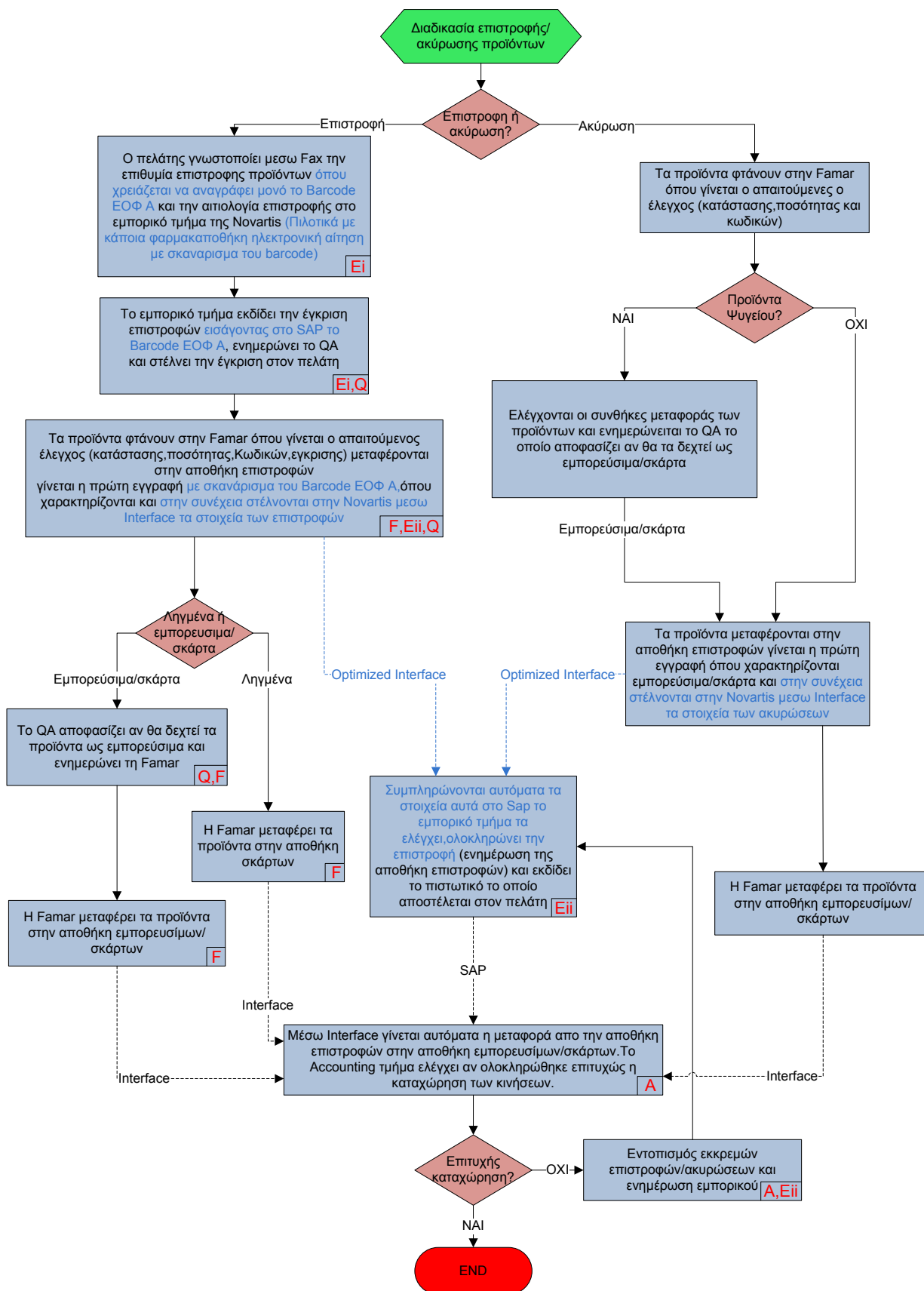
Θα πρέπει τα δύο πληροφοριακά συστήματα SAP να υποστηρίζουν την επικοινωνία μεταξύ τους. Συγκεκριμένα θα πρέπει να μπορούν να ανταλλάσσουν αρχεία μέσω καταλλήλως τροποποιημένου interface. Η χρησιμότητα αυτής της απαίτησης θα γίνει κατανοητή στην συνέχεια.

4.5.4.3 TO NEO MONTELO

Προκειμένου να σχεδιαστεί το νέο σύστημα ήταν απαραίτητη η ολοκλήρωση μιας σειράς διαδικασιών. Αρχικά καταγράφηκε το υπάρχον σύστημα, το οποίο στη συνέχεια μοντελοποιήθηκε και αναλύθηκε. Μέσα από τη διαδικασία της ανάλυσης της υπάρχουσας κατάστασης, εντοπίστηκαν όλα τα προβλήματα της διαδικασίας (συστημικά και ανθρώπινα), μελετήθηκαν όλες οι δυνατές λύσεις και καταλήξαμε σε βραχυπρόθεσμες αλλαγές (short term) για τη βελτίωση της κατάστασης που όμως δεν ήταν επαρκείς για να καλύψουν τις ανάγκες της εταιρείας. Έτσι προκειμένου να αντιμετωπιστούν τα προβλήματα που παρέμειναν και με βάση τους αρχικούς στόχους που είχαν τεθεί σχεδιάστηκε το νέο μοντέλο (to be) και προσδιορίστηκαν εκ νέου οι απαιτήσεις του.

Ακολουθεί το εποπτικό flowchart επιστροφών (to be) στο οποίο περιγράφεται εποπτικά η νέα διαδικασία. Επίσης στο **παράρτημα 4** υπάρχει το BPMN "to be" όπου φαίνονται οι διαφορές του με το BPMN "as is". (Για μεγαλύτερη λεπτομέρεια υπάρχει και σε ηλεκτρονικό αρχείο με όνομα "BPMN to be " το οποίο βρίσκεται στο CD που επισυνάπτεται στο οπισθόφυλλο.)

ΕΠΟΠΤΙΚΟ FLOW ΕΠΙΣΤΡΟΦΩΝ “ to be model “



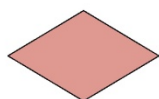
Υπόμνημα



Process



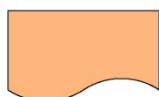
Data (I)



Decision



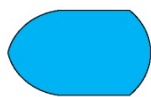
Stored Data (T)



Document (D)



Connector



Display (S)



SAP

Ei : Εμπορικό τμήμα (εγκρίσεις)

Eii : Εμπορικό τμήμα (επιστροφές)

F : Famar

A : Accounting

Q : Quality



Start



End

Η γενική μορφή του μοντέλου δεν άλλαξε γιατί δεν υπήρχαν προβλήματα που αφορούσαν στη δομή της διαδικασίας. Ιδιαίτερα για το σύνολο των διεργασιών που αφορούσαν στις ακυρώσεις είχαμε σχεδόν μηδαμινές αλλαγές, γιατί η διαδικασία των ακυρώσεων δεν παρουσίασε σοβαρά προβλήματα. Έγιναν όμως αλλαγές στις επιμέρους προβληματικές διεργασίες .

Συγκεκριμένα έγιναν αλλαγές κατά την διαδικασία της προέγκρισης, του έλεγχου και της καταχώρησης της Famar και της τελικής καταχώρησης του εμπορικού τμήματος (trade).

Διαδικασία Προέγκρισης

Ο πελάτης γνωστοποιεί μέσω fax την επιθυμία επιστροφής προϊόντων όπου όπως φαίνεται στην εικόνα 4.17 χρειάζεται πλέον να αναγραφεί μόνο το barcode ΕΟΦ Α των προϊόντων που θέλει να επιστρέψει σε αντίθεση με την υπάρχουσα κατάσταση όπου έπρεπε να αναγράφει Ιοτ Εργοστασίου ,κωδικό προϊόντος και περιγραφή. Σε κάθε περίπτωση απαραίτητα είναι τα υπόλοιπα στοιχεία της αίτησης που φαίνονται στην εικόνα 4.17

ΑΙΤΗΣΗ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ	
ΕΙΣΑΓΕΤΕ:	Κωδικός Πελάτη : <u>5019189</u>
	Barcode Ε.Ο.Φ. Α : <u>110347297760</u>
	Αιτιολογία Επιστροφής : <u>ΔΗΓΜΕΝΑ</u>
	Αρ. Τιμολογίου Αγοράς : <u>T/A604521</u>

Εικόνα 4.17



Επίσης πιλοτικά θα εφαρμοστεί με κάποια φαρμακαποθήκη ηλεκτρονική αίτηση επιστροφής. Η αποθήκη θα συνδέεται ηλεκτρονικά στο σύστημα της Novartis όπου θα απαιτείται μόνο ένα σκανάρισμα του προϊόντος και η αιτιολογία επιστροφής του. Σε κάθε περίπτωση το εμπορικό τμήμα έχοντας λάβει τα τέσσερα πρώτα στοιχεία που φαίνονται στην εικόνα 4.18 μέσω των συσχετίσεων που αναφέρθηκαν έχει στη διάθεση του και τα υπόλοιπα απαραίτητα στοιχεία για την συνέχιση της διαδικασίας. Ταυτόχρονα υποστηρίζεται και η διαδικασία της υπάρχουσας κατάστασης (as is) ως ένα μεταβατικό στάδιο για τους πελάτες.


ΕΓΚΡΙΣΗ ΤΗΣ ΑΙΤΗΣΗ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ	
Barcode Ε.Ο.Φ. Α :	<u>110347297760</u>
Αιτιολογία Επιστροφής :	<u>ΛΗΓΜΕΝΟ</u>
Αρ. Τιμολογίου Αγοράς :	<u>T/A604521</u>
Αρ. Δ.Α. :	<u>2244</u>
Lot Novartis :	GRS0013840 ✓
Κωδ. Προϊόντος :	700297 ✓
Περιγραφή Προϊόντος :	CO-DIOVAN 14 FCT ✓
Ημ. Λήξης :	20/03/2012 ✓
Κωδ. Πελάτη :	5019189 ✓

Εικόνα 4.18

Διαδικασία ελέγχου και καταχώρησης της Famar

Κατά τον έλεγχο και τη καταχώρηση επιστροφών στη Famar πλέον απαιτείται μόνο ένα σκανάρισμα των επιστρεφόμενων προϊόντων (εικόνα 4.19) για την καταχώρηση στο σύστημα των απαραίτητων στοιχείων . Για ειδικές περιπτώσεις που αυτό δεν είναι δυνατό (π.χ. επιστροφή ολόκληρης παλέτας) υποστηρίζεται και η παλιά διαδικασία. Στη συνέχεια αντί για

τη λίστα επιστροφών στέλνεται μέσω του βελτιωμένου interface ένα αρχείο που ενημερώνει το σύστημα της Novartis τόσο για τις επιστροφές όσο και για τις ακυρώσεις. Προφανώς υποστηρίζεται και η υπάρχουσα διαδικασία μέσω mail ως μεταβατικό στάδιο ή για ειδικές συνθήκες απώλειας της επικοινωνίας.

ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΕΠΙΣΤΡΟΦΩΝ ΣΤΗ FAMAR	
Barcode E.O.Φ. A  110347297760	
Primary Key	Barcode E.O.Φ. A : 110347297760
Secondary Key	Lot Famar : 115107879 ✓
	Lot Novartis : GRS0013840 ✓
	Lot Εργοστασίου : S0014A ✓
	Κωδ. Προϊόντος : 702885 ✓
	Περιγραφή Προϊόντος : CO-DIOVAN 14 FCT (160+12,5) mg ✓
	Ημ. Λήξης : 20/03/2012 ✓
	Κωδ. Πελάτη : <u>5019189</u>
	Αρ. Δ.Α. : <u>NQ66977</u>

Εικόνα 4.19

Διαδικασία τελικής καταχώρησης του εμπορικού τμήματος

Μέσω της επικοινωνίας των δύο SAP επιτυγχάνεται εν μέρει αυτόματη καταχώρηση. Η φόρμα που συμπληρώθηκε στη Famar (εικόνα 4.19) μεταφέρεται μέσω του interface στο Trade (Pharma/ OTC) το οποίο πλέον απλά ελέγχει και ολοκληρώνει την επιστροφή. Επίσης εφόσον μέσω της νέας διαδικασίας δεν φτάνουν λάθη στο Trade καταργούνται και οι αντίστοιχοι αντιλογισμοί που στέλνονταν στην Famar για να διορθωθούν τα λάθη.



Διαδικασία Accounting

Η διαδικασία του τμήματος παραμένει ίδια αλλά λόγω των περιορισμένων λαθών ο ρόλος από διορθωτικός μετατρέπεται σε ελεγκτικός με προφανώς λιγότερο φόρτο.

4.5.5 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ολοκληρώνοντας τον σχεδιασμό του νέου μοντέλου (to be) και συγκρίνοντας το με το υπάρχον (as is) θα εξεταστεί αν επιτεύχθηκαν οι στόχοι που τέθηκαν και κατά πόσο:

- Απλούστερη διαδικασία συνολικά με μικρότερο διαχειριστικό κόστος για όλους ✓

Πράγματι η διαδικασία απλουστεύτηκε κατά πολύ για όλα τα τμήματα, καθώς και για τη Famar και τους πελάτες. Συγκρίνοντας το BPMN "as is" και το "to be" ενδεικτικά αναφέρεται ότι από το σύνολο των 210 διεργασιών του αρχικού μειώθηκαν στις 160, μια μείωση της τάξης του 25% και οι κόμβοι αποφάσεων μειώθηκαν περίπου κατά 10%. Συνεπώς μειώθηκε και το διαχειριστικό κόστος.

- Λύση προβλήματος με τα Lot ✓

Με τη χρήση του νέου κλειδιού (barcode ΕΟΦ Α) σε κάθε φάση του κύκλου ζωής του προϊόντος υπάρχει η δυνατότητα ταυτοποίησης του και παρακολούθησης του ίχνους του.

- Εξάλειψη λαθών στην Famar ✓

Με τη νέα διαδικασία που περιλαμβάνει το σκανάρισμα των προϊόντων εξαλείφθηκε ο ανθρώπινος παράγοντας και εκμηδενίστηκαν τα λάθη.

- Εξάλειψη λαθών στο Trade ✓

Με την εξάλειψη των λαθών στη Famar το πρόβλημα αντιμετωπίστηκε από τη ρίζα του.



- *Μείωση χρόνου ολοκλήρωσης μιας επιστροφής ✓*

Απλουστεύοντας και μειώνοντας τις διαδικασίες ο προσδοκώμενος μέσος χρόνος μια επιστροφής αναμένεται να μειωθεί. Επίσης η απουσία των αντιλογισμών εκμηδένισε το χρόνο αναμονής τους.

- *Εξασφάλιση επιτυχούς ολοκλήρωσης επιστροφής ✓*

Λύνοντας το συστημικό πρόβλημα με τους κωδικούς και τις συσχετίσεις τους και εξαλείφοντας τα λάθη εξασφαλίστηκε επιτυχής ολοκλήρωση.

- *Μικρές αλλαγές για τους πελάτες ✓*

Το νέο σύστημα δεν παρεκκλίνει από τη συνήθη διαδικασία που ακολουθείται για όλες τις εταιρείες του κλάδου και σε κάθε περίπτωση υποστηρίζεται το υπάρχον σύστημα.

- *Ομαλή μετάβαση από το “as is” στο “to be” ✓*

Ομαλή μετάβαση για τους χρήστες καθώς δεν υπάρχουν ριζικές αλλαγές, για το πληροφοριακό σύστημα και για την αποθήκη καθώς διατηρήθηκαν και τα παλιά κλειδιά του συστήματος.



5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΕΙΔΙΚΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ARIS BPMN

Στην παρούσα διπλωματική αναλύθηκε διεξοδικά ο τρόπος μοντελοποίησης και η αναδιοργάνωση διαδικασιών με την χρήση του Aris BPMN.

Μέσω της μελέτης του προγράμματος και της πρακτικής εφαρμογής του στο case study τα συμπεράσματα που προέκυψαν για τις δυνατότητες του Aris είναι τα ακόλουθα:

- Καλύτερη αναπαράσταση και κατανόηση του τρόπου λειτουργίας της επιχείρησης
- Διευκόλυνση της ανθρώπινης επικοινωνίας και της κατανόησης των διαδικασιών μέσω της παροχής πληροφόρησης για το τι πρέπει να γίνει, πώς, από ποιον, πως θα γίνει η αξιολόγηση, ποια είναι τα σχετικά κόστη
- Παροχή καθοδήγησης των ατόμων κατά την εκτέλεση της διαδικασίας
- Αυτόματη εκτέλεση διαδικασιών ή τμημάτων τους
- Εκμετάλλευση της επιχειρηματικής γνώσης και τεχνογνωσίας για μετέπειτα επαναχρησιμοποίηση της (με αυτό τον τρόπο χτίζεται η “επιχειρηματική μνήμη” η οποία αποτελεί έναν πρόσθετο πόρο για την επιχείρηση)
- Ορθολογική οργάνωση και ασφάλεια της ροής πληροφορίας
- Σχεδίαση (ή ανασχεδίαση) τμημάτων της επιχείρησης
- Ανάλυση συγκεκριμένων όψεων της επιχείρησης (π.χ. λειτουργική, οργανωσιακή, οικονομική, ποσοτική, και ποιοτική ανάλυση)
- Προσομοίωση της συμπεριφοράς κάποιων τμημάτων της επιχείρησης
- Υποστήριξη και βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών
- Λήψη καλύτερων αποφάσεων σχετικά με τις λειτουργίες και την οργάνωση της επιχείρησης
- Καλύτερος συντονισμός και έλεγχος τμημάτων ή διαδικασιών της επιχείρησης.



BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. ARIS Design Platform Advance Process Modeling and Administration, Rob Davis
2. ARIS Design Platform Getting started with BPMN, Rob Davis
3. Aris Methods Manual 7.1
4. BPMN and Business Process Management Introduction to the New Business Process Modeling Standard, Martin Owen and Jog Raj,
5. ARIS Platform Products, Version: 7.02
6. Business Process Reengineering: A Consolidated Methodology, Subramanian Muthu, Larry Whitman, and S. Hossein Cheraghi
7. The Emergence of Business Process Management, Howard Smith Douglas Neal Lynette Ferrara Francis Hayden
8. Business process perspectives: Theoretical developments vs. real-world practice, K. Vergidis, C.J. Turner, A. Tiwari
9. From process logic to business logic—A cognitive approach to business process management Minhong Wang , Huaiqing Wang
10. Business Modeling. Languages and Tools Audris Kalnins
11. Business Process Modeling Notation(BPMN) Version 1.0 (www.bpml.org)
12. Introduction to BPMN Stephen A. White, BPM Architect, IBM
13. Business Processes – Attempts to Find a Definition Ann Lindsay, Ken Lunn School of Computing and Engineering, University of Huddersfield, UK
14. Business process management—the third wave: business process modeling language (bpml) and its pi-calculus foundations Howard Smith
15. A framework for Business Process Management, Dr Antonie Van Rensburg, Department of Industrial and Systems Engineering, University of Pretoria, South Africa
16. The Business Process Model, UML Tutorials, Sparx Systems
17. Προχωρημένα Θέματα Τεχνολογίας Λογισμικού, Τμήμα Πληροφορικής, Πανεπιστήμιο Κύπρου
18. ARIS TOOLSET: A Software Product is Born, AUGUST-WILHELM SCHEER, Institut für Wirtschaftsinformatik , Universität des Saarlandes, Im Stadtwald
19. Business information modeling for process integration in the molmaking industry Qianfu Ni, Wen Feng Lu, Prasad K.D.V. Yarlagadda, Xinguo Ming
20. Business process reengineering of a supply chain and a traceability system: A case study, M. Bevilacqua, F.E. Ciarapica , G. Giacchetta, Dipartimento di Energetica, Università Politecnica delle Marche, Ancona, Italy
21. The critical success factors of business process management Peter Trkman, University of Ljubljana, Faculty of Economics, Ljubljana, Slovenia
22. Communication flow orientation in business process modeling and its effect on redesign success: Results from a field study, Ned Kock, Jacques Verville, Azim Danesh
23. www.kathimerini.gr
24. www.eof.gr

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

Standard Operating Procedure (SOP)

SOP QAGR 009.01

RETURNED GOODS**Author:***Peggy Makris*
Quality Assurance Manager/
Qualified Person

Date:

30-Mar-2010

Signature:

*signed by P.Makris***Approved by:***George Tousimis*
Head Trade & Supply
Chain Operations

Date:

30-Mar-2010

Signature:

signed by G.Tousimis

Table of Contents

0.	CHANGE HISTORY	3
1.	REFERENCES.....	3
2.	AIM AND SCOPE	3
2.1	AIM.....	3
2.2	SCOPE	3
3.	RESPONSIBILITIES.....	4
4.	PROCEDURE	4
4.1	RETURN APPROVAL.....	4
4.2	CONDITIONS FOR RETURNED GOODS TO BE OR NOT TO BE ACCEPTED.....	4
4.3	RETURN APPROVAL NOTIFICATION.....	5
4.4	REASON CODES.....	5
4.5	WAREHOUSE ACTIVITIES.....	5
4.6	INVENTORY TRANSACTION TIME CONSTRAINTS.....	7
4.7	UPDATE OF NOVARTIS SAP SYSTEM.....	7
4.8	ARCHIVING	7
5.	CHANGE CONTROL.....	7
6.	DEFINITIONS	7
6.1	ABBREVIATIONS.....	7
6.2	DEFINITIONS	8
7.	ATTACHMENTS	8
7.1	PROCESS FLOWCHART	8
7.2	RETURNED GOODS NOTIFICATION PHARMA.....	8
7.3	REASON CODES AND PRODUCT STATUS CODES LIST	8
7.4	RETURNED GOODS NOTIFICATION OTC.....	8
7.5	EXAMPLE OF PHARMACY RETURNED GOODS NOTIFICATION OTC.....	8
7.6	EXAMPLE OF STORAGE AND TRANSPORTATION CONFIRMATION TEMPLATE.....	8

0. CHANGE HISTORY

Revision	Date	Author	Comments
1.0	17-Dec.-1999	I. Avayanos	Printed for approval
2.0	28-Feb.-2001	I. Avayanos	Addition of new Reason Codes
2.1	15-Dec.-2004	G.Tousimis	This SOP replaces Old Quality Module Q.1501 of Novartis (Hellas) Quality System. It is introduced to update the local Quality System in accordance with Novartis 2 nd generation Quality System and to meet new requirements after SAP implementation.
3.0	15-May-2005	G.Tousimis	Final text for approval after agreement with Famar on reason codes.
4.0	5-Sep-2005	G.Tousimis	Implementation of credit note approval limits. Introduction of detailed reporting, monitoring and archiving.
5.0	25-Jul-2006	A. Zachas	The scope is extended to incorporate OTC and to include provisions for returns.
6.0	16-Oct-2006	P. Makris	Update due to the creation of a stand alone SOP on Credit/Debit Notes.
7.0	15-Dec-2009	P.Makris	Review due to SOP expiration. Updated procedure for resalable returns, extension of scope to include medical devices, updated return notification procedure, differentiation of return reason and product status codes, updated timelines for product returns and editorial changes.

1. REFERENCES

- GMP Quality Manual Module N11.2 Returned Products
- EU Guide to GMP for Medicinal Products, Part 5 “Rejected, Recovered and Returned Materials”
- NCH SOP – 202888 Product Returns
- SOP SCMGR 013.01, Credit / Debit Notes
- PEP Greece Implementation P-CS005_PD_LGR, Handling of Returns
- PEP Greece Implementation S-CS020_PF_LGR, Returns, Exchanges and Complaints

2. AIM AND SCOPE

2.1 Aim

To establish a procedure for handling product returns from the market.

2.2 Scope

This SOP applies to all products marketed by Novartis (Hellas) S.A.C.I. including medical devices.

Returned products associated with a complaint or a recall and IMPs are not in scope. The return procedure for IMPs is addressed in SOP ICRGR 004.01 “Trial Drug Management”.

3. RESPONSIBILITIES

Trade Operations Manager: Attains overall responsibility for product returns and credit notes, including monitoring and reporting for Pharma products.

OTC Head of Sales: Attains overall responsibility for product returns and credit notes, including monitoring for OTC products.

QA Manager: Reviews return applications for quality issues and provides the decision regarding the final disposition of returned goods.

W&D Manager: Monitors return reasons and evaluates the value of returned goods for Pharma products.

OTC Financial Officer: Reviews return applications and monitors return reasons for OTC products.

4. PROCEDURE

4.1 Return Approval

Any customer who wants to return a product to Novartis (Hellas), should contact Novartis (Hellas) S.A.C.I. Trade Operations department and ask for permission to proceed with the return.

Novartis should receive at least the following information from the client in writing:

- Customer Name
- Product Description
- Quantity to be returned
- Reason for return

All returns are approved by the Trade Operations manager for Pharma products or by the Head of Sales and the Financial Officer for OTC products. In both cases QA is informed accordingly, so as to identify potential quality issues.

Returned goods may be sent from the market to the Distribution Center only after the written approval of Novartis (Hellas) S.A.C.I. is available.

4.2 Conditions for returned goods to be or not to be accepted

Returned goods could be accepted for return only if they are:

- Expired or to be expired within 3 months
- Damaged and it can be demonstrated that they were received by the customer in unsatisfactory condition.
- Part of a recalled batch.
- Part of a discontinued product.
- Without the authenticity label and only if it can be demonstrated that the loss wasn't a result of manipulation.
- Missing "Hospital Use" stamp in the case of hospital orders
- Incorrectly shipped order by the Distribution Center.

- Incorrectly registered order by Novartis Customer Service.

Returned goods should not be accepted for return if they are:

- Products expired in past semesters.
- Discontinued products (by more than 6 months after notifying customers).

In all cases, returns must take place within the timelines communicated by Trade Operations in relevant communication letters.

4.3 Return Approval Notification

Upon acceptance of the return request, Customer Service personnel issues a “Return Notification”, as in attachment 2 and 4. A copy is sent to the customer, in order to accompany the goods to be returned. The original “Return Notification” is kept at Novartis. The distribution center must ensure that it receives the products and quantities stated in the “Return Notification” only. In case of deviations Novartis must be informed immediately.

The “Return Notification” document contains the following data:

- Customer Name, address and VAT number
- Date the return request was received
- Product Code and Name
- Quantity to be returned
- Reason Code for the return
- Initial assessment whether the product should be rejected or further assessed (product status).

In the case of OTC products returned by pharmacies, a “Return Notification Form” as in attachment 5 may be used. In such cases, the form is completed and signed by the responsible sales representative in cooperation with the pharmacy during his/her visit. The form is approved by the OTC Head of Sales and in the case of potentially resalable products QA is notified accordingly.

4.4 Reason Codes

Each product return and/or rejection needs to be characterized with a reason code and a status evaluation, as indicated in the attachment 3. The product status is an initial assessment, based on the customer’s return request, to be confirmed during the incoming check at the warehouse.

4.5 Warehouse Activities

The Distribution Center is responsible to make all necessary arrangements with the customer to collect the returned goods. No goods should be collected unless they are included in the “Return Notification”.

Upon receipt, the returned goods are to be placed immediately in a segregated warehouse used for product returns and in adequate conditions of temperature and humidity, in order to avoid possible mix-ups and prevent re-distribution until a final decision has been reached as per their disposition.

All returned goods are subjected to a screening/inspection by qualified warehouse personnel, taking into consideration Novartis' initial assessment performed on the return approval notification. A "Returned Goods Inspection Report" is prepared (which might be the returned product's Delivery Note completed accordingly). The Report should include at least the following information:

- Customer Name
- Date of Receipt
- Product Code & Description
- Batch Number(s) and Expiration date(s)
- Quantity Returned
- Product status

Famar Distribution Center should forward to Novartis a "Returned Goods List" and a copy of all Delivery Notes on a daily basis.

It is possible to consider re-introducing product(s) to saleable inventory provided that they meet all of the following acceptance criteria and Novartis QP approval is available:

- The drug product is in its original non-opened container or shipping carton (with original seal when applicable).
- Individual packs have the original closing (seal or tamper evidence closure).
- The container, shipping carton or packs are still intact, not damaged, not dirty or spoiled. There is no evidence of manipulation. 100% inspection must always be performed.
- It is known that the drug product/medical device has not been subject to adverse storage or transport conditions.
- For drug product requiring special storage conditions (e.g. 2-8°C), documented evidence must show that the storage and transport conditions were respected. This could be a written statement provided by the customer, as per attachment 5.
- The remaining shelf life is sufficient (more than 3 months).
- The product is returned within the period allocated for the correcting of a mis-shipment.
- In any of the above cases, leaflet, text layout and printed text must be checked.

If the product meets the acceptance criteria set above, the Returned Goods Inspection Report must be approved by the Distribution Center's QA Manager and Novartis QA must be informed accordingly. This information is sent through a summary report and the "Returned Goods Inspection Report". Novartis QA decides if additional testing or investigation is required, depending on the available information and provided it is economically justified. After critical assessment of all the information above, Novartis QP reaches a final decision regarding the re-use, re-work or destruction of the returned product. This decision is communicated in writing to the Distribution Center for further actions within 48 hours. If it is not possible to reach a decision within these timelines (e.g. if testing is required), Novartis QP must advise the Distribution Center accordingly.

After a final decision for disposition has been made, products should be transferred either back to normal stock or to the rejected goods warehouse both physically and electronically. All returned products foreseen for destruction must be stored in a secured location prior to being transported to the waste location. Destruction must take place in accordance with local regulations. Following GDP guidelines, the

products returned to saleable stock should be placed such that the “first expiry first out” system operates effectively. Each material movement to the rejected goods warehouse should be characterized accordingly.

4.6 Inventory Transaction Time Constraints

All inventory transactions should be posted within 10 days from the initial transaction date according to the tax regulations.

Furthermore all inventory transactions belonging to a certain month should be posted before the end of this month.

4.7 Update of Novartis SAP system

Upon receipt of the “Return Goods List” from the Third Party, Customer Service Department is responsible for checking it for any mistakes and for entering all product return data into SAP by creating return sales orders.

There are three types of return sales orders:

- a. Normal, when the order is with reference to the original invoice (copy the pricing of it also).
- b. Manual, without reference to an invoice but with copying the Gross process and legal discounts, and
- c. Fully Manual, without reference and with manual pricing (gross prices and discounts)

Batch Numbers are to be copied from the invoice (if there is an original one) or else from Famar’s documentation. Reason Codes must also be typed in the designated field of the order.

Additionally, after the authorisation of the reception note of FAMAR, SCM Customer Service Department issues a Credit Note as described in SOP SCMGR 013.01 “Credit / Debit Notes”.

4.8 Archiving

All return approval documents and credit notes should be archived per customer by the Trade Operations Department.

5. CHANGE CONTROL

This SOP should be reviewed at least every 3 years.

6. DEFINITIONS

6.1 Abbreviations

IMPs Investigational Medicinal Products
QA Quality Assurance
QP Qualified Person

SCM Supply Chain Management
W&D Warehouse & Distribution

6.2 Definitions

See GMP Quality Manual Module N1.2

Returned Goods: Any returned drug product and medical device not associated to a complaint or a recall.

Market: Wholesalers, pharmacists, governmental organizations, hospitals, patients or other external organizations to which Novartis Hellas sells the product.

7. ATTACHMENTS

7.1 Process Flowchart

7.2 Returned Goods Notification Pharma *Not a fixed part of the SOP*

7.3 Reason Codes and Product Status Codes List *Not a fixed part of the SOP*

7.4 Returned Goods Notification OTC *Not a fixed part of the SOP*

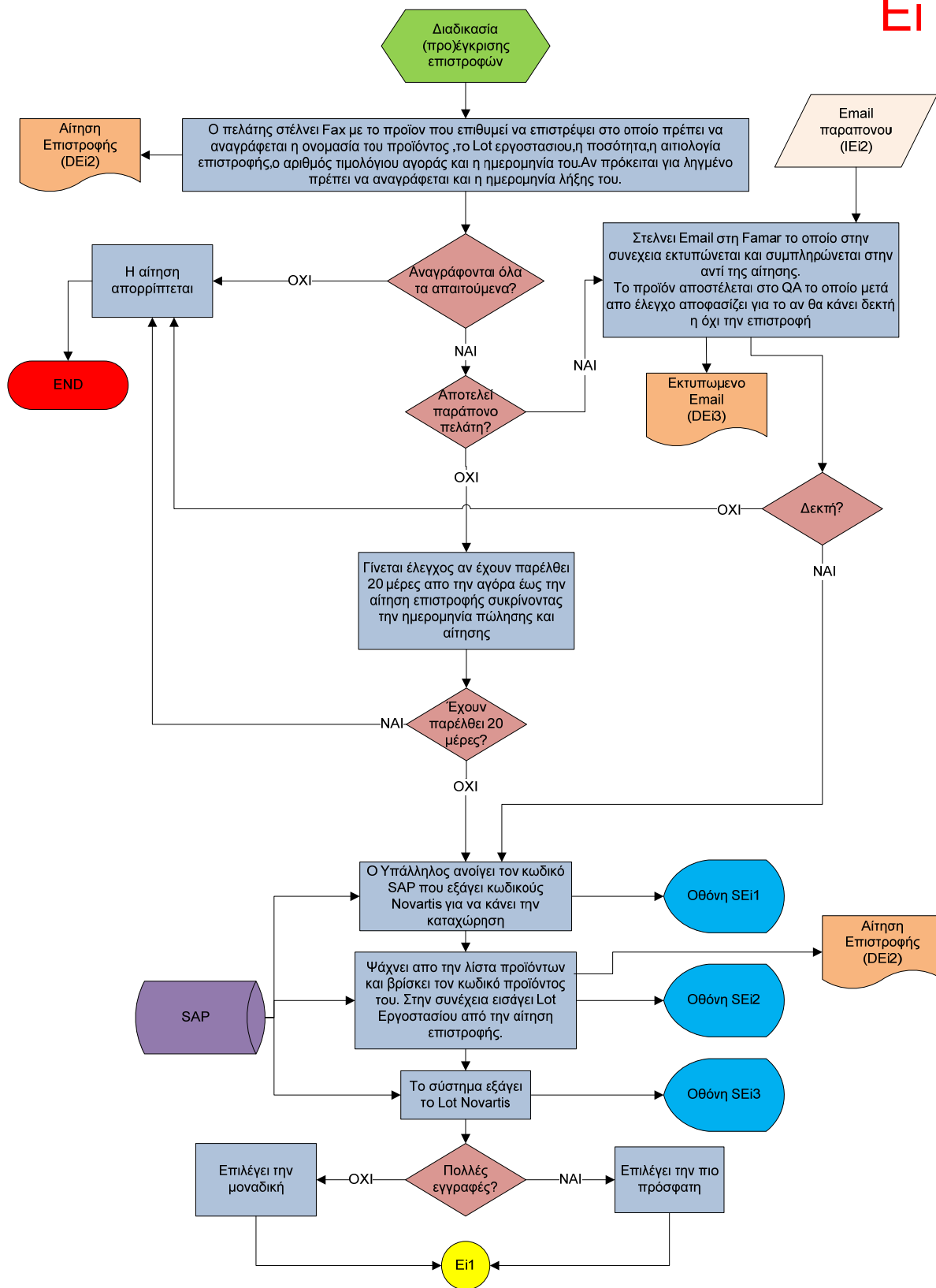
7.5 Example of Pharmacy Returned Goods Notification OTC *Not a fixed part of the SOP*

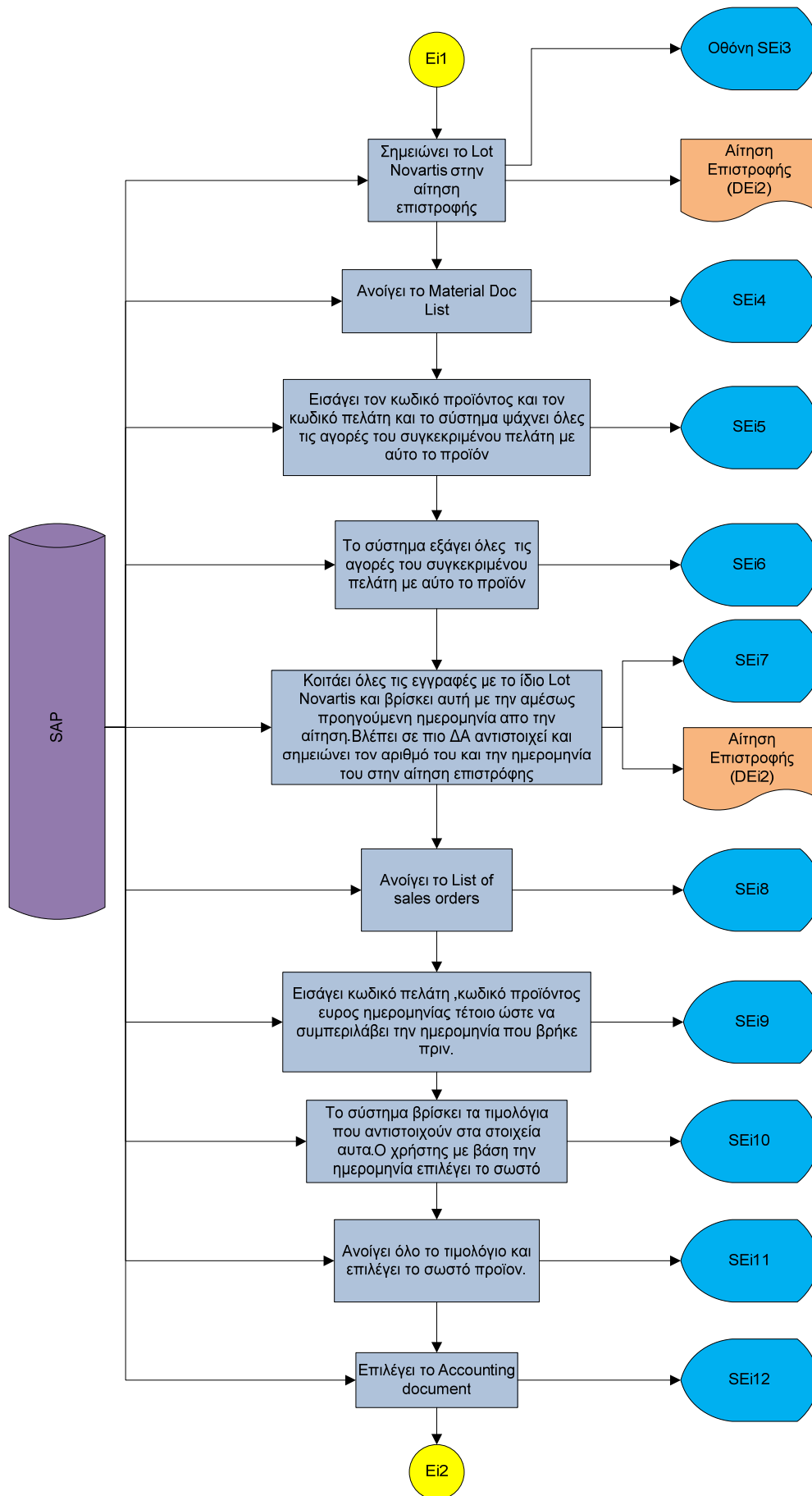
7.6 Example of Storage and Transportation Confirmation Template *Not a fixed part of the SOP*

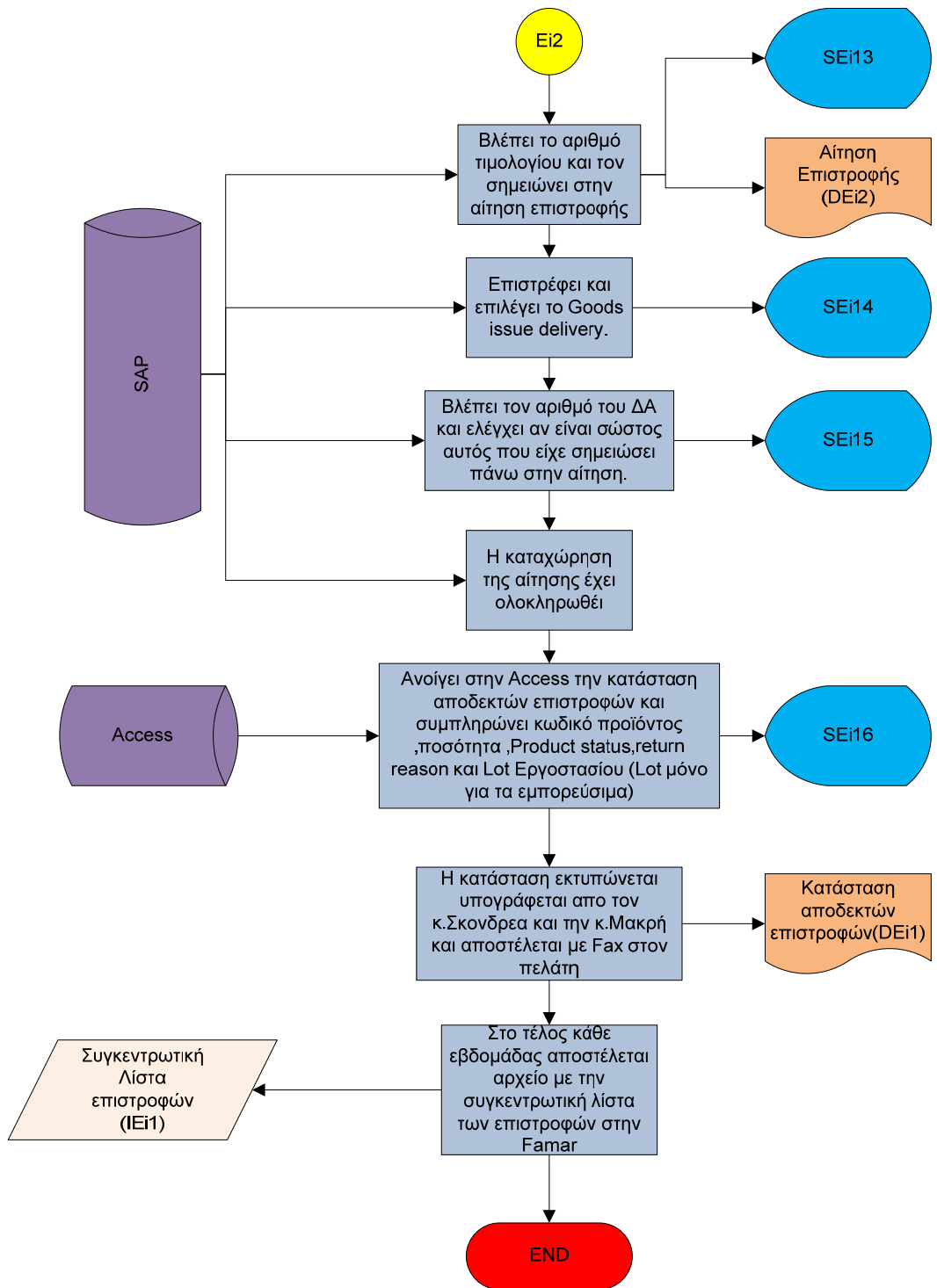
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

Διαδικασία έγκρισης επιστροφών/ακυρώσεων στο εμπορικό τμήμα της Novartis

- Flowchart
- Screenshots
- Documents
- Data
- Υπόμνημα








Menu Edit Favorites Extras System Help

SAP Easy Access - User menu for Sofia HASKI SEI1

Favorites

- ZDCS_ZZIM - Interface monitoring
- VF05 - List billing documents
- ZGRVU_SHIP_CONFIRM - Shipping C
- SM37 - Overview of job selection
- VF04 - Billing -> Billing Document ->
- ZGRVDATIM - SD Invoice / Delivery
- VA01 - Create Sales Order
- SP01 - Output Controller
- ZGRVDA - SD Delivery Note
- VF01 - Create Billing Document
- VLO2N - Change Outbound Delivery
- VA02 - Change Sales Order
- VL10 - Edit User-specific Delivery Li
- V_21 - Log of Collective Run
- VLO3N - Display Outbound Delivery
- ZGRV_BATCH_LIST - GR ; Recall Ba
- FBL5N - Customer Line Items
- FD03 - Display Customer (Accountin
- V_SA - Collective Proc. Analysis (De
- VF03 - Display Billing Document
- SESSION_MANAGER - Session Mana
- VA05 - List of Sales Orders
- S_ALR_B7012179 - Customer List
- ZGRVR_FAMAR_INV - Customer Inv
- VA03 - Display Sales Order
- ZGRM_SPLIT_BATCHES - Report fo**
- MB51 - Material Doc. List
- VD03 - Display Customer (Sales)
- VD01 - Create Customer (Sales)
- MMRF - Stock Overview



PEP Europe 1 - Production

System ID: P70

Clients
 010 - UK
 020 - NL / BE / PT / Nordics / Eastern Europe
 030 - DE
 040 - AT
 050 - IT
 060 - ES
 070 - HE
 080 - FR
 090 - TR
 095 - EG / MO

Get to know your super user through
Pharma SAP League at:
<http://www.pharma.novartis.intra/superuserDB.htm>

Maintenance Window Schedule
 Regular Maintenance - 3rd Sunday of every month from 15:00 CET to 19:00 CET
 Extended Maintenance - 3rd Sunday of the quarter from 08:00 CET to 20:00 CET

Orion Upgrade
 The new upgraded system will be available in Feb 2010.
Support: Please contact your functional expert or SISNet Helpdesk in case of issues or questions.
Tip: Regular monitoring and cleanup of the IDOCs and interfaces improves the system stability and integrity.

Program Edit Goto System Help

LM_DD_305_LGR : Link between the original batch and the split batch. SEI2

Selection Criteria

Material	150024	to		↕
Plant	GR01	to		↕
Old Batch number	T0952	to		↕
New Batch number		to		↕

Menu Edit Goto Views Settings System Help

SAP

LM_DD_305_LGR : Link between the original batch and the split batch. SEi3

The link between the original batch and the split batch

Report name : ZGRMR_SPLIT_BATCHES_REPORT
User name : HASKISO1

Material	Plant	Old Batch	New Batch
150024	GRD1	T0952	GRS0014317


Menu Edit Favorites Extras System Help

SAP

SAP Easy Access - User menu for Sofia HASKI SEi4

Favorites

- ZOCS_ZZIM - Interface monitoring
- VF05 - List billing documents
- ZGRVU_SHIP_CONFIRM - Shipping
- SM37 - Overview of job selection
- VF04 - Billing -> Billing Document ->
- ZGRVDATIM - SD Invoice / Delivery
- VA01 - Create Sales Order
- SP01 - Output Controller
- ZGRVDA - SD Delivery Note
- VF01 - Create Billing Document
- VL02N - Change Outbound Delivery
- VA02 - Change Sales Order
- VL10 - Edit User-specific Delivery Li
- V.21 - Log of Collective Run
- VL03N - Display Outbound Delivery
- ZGRV_BATCH_LIST - GR : Recall Ba
- FBL5N - Customer Line Items
- FD03 - Display Customer (Account
- V_SA - Collective Proc. Analysis (De
- VF03 - Display Billing Document
- SESSION_MANAGER - Session Mana
- VA05 - List of Sales Orders
- S_ALR_87012179 - Customer List
- ZGRVR_FAMAR_INV - Customer Inv
- VA03 - Display Sales Order
- ZGRMR_SPLIT_BATCHES - Report fo
- MES1 - Material Doc. List**
- VD03 - Display Customer (Sales)
- VD01 - Create Customer (Sales)
- MMRE - Stock Overview



PEP Europe 1 - Production

System ID: P70
 Clients
 010 - UK
 020 - NL / BE / PT / Nordics / Eastern Europe
 030 - DE
 040 - AT
 050 - IT
 060 - ES
 070 - HE
 080 - FR
 090 - TR
 095 - EG / MO

Get to know your super user through
 Pharma SAP League at:
<http://www.pharma.novartis.intra/superuserDB.htm>

Maintenance Window Schedule
 Regular Maintenance - 3rd Sunday of every month from 15:00 CET to 19:00 CET
 Extended Maintenance - 3rd Sunday of the quarter from 08:00 CET to 20:00 CET

Orion Upgrade
 The new upgraded system will be available in Feb 2010.
 Support: Please contact your functional expert or SISNet Helpdesk in case of issues or questions
 Tip: Regular monitoring and cleanup of the IDOCs and interfaces improves the system stability and integrity.

Program Edit Goto System Help

Material Document List SEi5

Item Data

Material 150024 to []

Plant [] to []

Storage Location [] to []

Batch [] to []

Vendor [] to []

Customer 7 to []

Movement Type [] to []

Special Stock [] to []

Header Data

Posting Date [] to []

User Name [] to []

Trans./Event Type [] to []

Reference [] to []

Display Options

Layout []

Data Source

Database

Short Documents

Reread Short Docs In Archive

Archive Instruct. SAP_DRB_MATBEL1

List Edit Goto Settings Environment System Help

Material Document List SEi6

Material	Material Description	Plant Name 1
Loc MvT S Mat. Doc. Item	Posting Date	Quantity in UnE EUn
.50024	TRILEPTAL FCT 600MG SX10 GR	GR01 Novartis Pharma Greece
001 601 4901090921	10 15.09.2011	41- PC
001 601 4901086395	18 07.09.2011	36- PC
001 601 4901080527	18 26.08.2011	39- PC
001 601 4901079529	31 24.08.2011	14- PC
001 601 4901078070	14 08.08.2011	10- PC
001 601 4901076179	20 03.08.2011	68- PC
001 601 4901068265	4 25.07.2011	31- PC
001 601 4901068265	5 25.07.2011	68- PC
001 601 4901058538	26 13.07.2011	63- PC
001 601 4901050458	21 06.07.2011	35- PC
001 601 4901045916	19 29.06.2011	82- PC
001 601 4901040355	22 22.06.2011	2- PC
002 657 4901044320	51 20.06.2011	36 PC
001 601 4901035608	16 15.06.2011	29- PC
001 601 4901032530	19 08.06.2011	28- PC
001 601 4901028697	14 01.06.2011	28- PC
001 601 4901025102	25 25.05.2011	40- PC
001 601 4901021483	23 18.05.2011	39- PC
001 601 4901017045	33 11.05.2011	40- PC
001 601 4901013362	20 04.05.2011	40- PC
001 601 4901011568	20 29.04.2011	40- PC
001 601 4901007970	18 20.04.2011	33- PC
001 601 4901006955	2 19.04.2011	7- PC
001 601 4901003323	18 13.04.2011	40- PC
001 601 4900999826	14 06.04.2011	40- PC
001 601 4900995638	41 30.03.2011	30- PC
001 601 4900992234	18 23.03.2011	30- PC
001 601 4900988384	20 16.03.2011	30- PC
001 601 4900984797	19 09.03.2011	30- PC

Material	Material Description	Batch	PO #	Quantity	Amount in LC	EUn	MvT	Material Doc.	Posting Date	User Name	SLoc	Referenc
00297	SAS02 MPVI 30MG 1+1 GR\WYC	GRS0014288		1-	624.74	PC	601	4901085074	05.09.2011	GEORGE11	0001	NQ69192
	SAS02 MPVI 30MG 1+1 GR\WYC	GRS0014099		1	624.74	PC	657	4901088410	02.09.2011	PLETSNT1	0002	504
	SAS02 MPVI 30MG 1+1 GR\WYC	GRS0014288		1-	624.74	PC	601	4901078335	08.08.2011	GEORGE11	0001	NQ65579
	SAS02 MPVI 30MG 1+1 GR\WYC	GRS0014288		1-	624.74	PC	601	4901076623	04.08.2011	GEORGE11	0001	NQ64482
	SAS02 MPVI 30MG 1+1 GR\WYC	GRS0014099		1-	622.80	PC	601	4901066567	21.07.2011	GEORGE11	0001	NQ59969
	SAS02 MPVI 30MG 1+1 GR\WYC	GRS0014099		1-	622.79	PC	601	4901066277	20.07.2011	GEORGE11	0001	NQ59299
	SAS02 MPVI 30MG 1+1 GR\WYC	GRS0014099		1-	622.80	PC	601	4901054752	07.07.2011	GEORGE11	0001	NQ55116
	SAS02 MPVI 30MG 1+1 GR\WYC	GRS0013974		1-	622.80	PC	601	4901041139	23.06.2011	GEORGE11	0001	NQ50836
	SAS02 MPVI 30MG 1+1 GR\WYC	GRS0013974		1-	622.80	PC	601	4901039636	21.06.2011	GEORGE11	0001	NQ50084
	SAS02 MPVI 30MG 1+1 GR\WYC	GRS0013858		1-	622.80	PC	601	4901032339	08.06.2011	GEORGE11	0001	NQ46414
	SAS02 MPVI 30MG 1+1 GR\WYC	GRS0013858		2-	1,245.59	PC	601	4901030028	06.06.2011	GEORGE11	0001	NQ45075
	SAS02 MPVI 30MG 1+1 GR\WYC	GRS0013858		1-	622.79	PC	601	4901030586	06.06.2011	GEORGE11	0001	NQ45531
	SAS02 MPVI 30MG 1+1 GR\WYC	GRS0013723		1-	622.80	PC	601	4901024927	25.05.2011	GEORGE11	0001	NQ42372
	SAS02 MPVI 30MG 1+1 GR\WYC	GRS0013723		1-	622.80	PC	601	4901019680	16.05.2011	GEORGE11	0001	NQ39012
	SAS02 MPVI 30MG 1+1 GR\WYC	GRS0013711		1-	622.80	PC	601	4901014279	05.05.2011	GEORGE11	0001	NQ35926
	SAS02 MPVI 30MG 1+1 GR\WYC	GRS0013711		2-	1,245.59	PC	601	4901012336	02.05.2011	GEORGE11	0001	NQ34480
	SAS02 MPVI 30MG 1+1 GR\WYC	GRS0013583		2-	1,245.59	PC	601	4901008754	21.04.2011	GEORGE11	0001	NQ32763
	SAS02 MPVI 30MG 1+1 GR\WYC	GRS0013378		1	622.80	PC	657	4901007257	12.04.2011	PLETSNT1	0002	EA19944
	SAS02 MPVI 30MG 1+1 GR\WYC	GRS0013583		1-	622.80	PC	601	4901002549	12.04.2011	GEORGE11	0001	NQ28947
	SAS02 MPVI 30MG 1+1 GR\WYC	GRS0013583		1-	622.80	PC	601	4901002525	12.04.2011	GEORGE11	0001	NQ28951
	SAS02 MPVI 30MG 1+1 GR\WYC	GRS0013378		1-	622.79	PC	601	4901000910	08.04.2011	GEORGE11	0001	NQ28061
	SAS02 MPVI 30MG 1+1 GR\WYC	GRS0013378		1-	622.79	PC	601	4901000532	07.04.2011	GEORGE11	0001	NQ27654
	SAS02 MPVI 30MG 1+1 GR\WYC	GRS0013378		1-	622.80	PC	601	4900998827	05.04.2011	GEORGE11	0001	NQ26864
	SAS02 MPVI 30MG 1+1 GR\WYC	GRS0013268		1-	622.80	PC	601	4900993889	28.03.2011	GEORGE11	0001	NQ24143
	SAS02 MPVI 30MG 1+1 GR\WYC	GRS0013268		1-	622.80	PC	601	4900992015	23.03.2011	GEORGE11	0001	NQ23073
	SAS02 MPVI 30MG 1+1 GR\WYC	GRS0013102		1-	622.80	PC	601	4900978074	24.02.2011	GEORGE11	0001	NQ14729
	SAS02 MPVI 30MG 1+1 GR\WYC	GRS0013102		1-	622.79	PC	601	4900975673	21.02.2011	GEORGE11	0001	NQ13173
	SAS02 MPVI 30MG 1+1 GR\WYC	GRS0013102		1-	622.79	PC	601	4900973895	17.02.2011	GEORGE11	0001	NQ12171


Menu Edit Favorites Extras System Help

SAP Easy Access - User menu for Sofia HASKI

SE18

Favorites

- ZOCS_ZZIM - Interface monitoring
- VF05 - List billing documents
- ZGRVU_SHIP_CONFIRM - Shipping
- SM37 - Overview of job selection
- VF04 - Billing -> Billing Document ->
- ZGRVDATIM - SD Invoice / Delivery
- VA01 - Create Sales Order
- SP01 - Output Controller
- ZGRVDA - SD Delivery Note
- VF01 - Create Billing Document
- VL02N - Change Outbound Delivery
- VL10 - Edit User-specific Delivery Li
- VA02 - Change Sales Order
- V.21 - Log of Collective Run
- VL03N - Display Outbound Delivery
- ZGRV_BATCH_LIST - GR : Recall Ba
- FBL5N - Customer Line Items
- FD03 - Display Customer (Account
- V_SA - Collective Proc. Analysis (De
- VF03 - Display Billing Document
- SESSION_MANAGER - Session Manager Menu Tree Display
- VA05 - List of Sales Orders**
- S_ALR_87012179 - Customer List
- ZGRVR_FAMAR_INV - Customer Inv
- VA03 - Display Sales Order
- ZGRM_SPLIT_BATCHES - Report fo
- MBS1 - Material Doc. List
- VD03 - Display Customer (Sales)
- VD01 - Create Customer (Sales)
- MMBE - Stock Overview



PEP Europe 1 - Production

System ID: P70

Clients

- 010 - UK
- 020 - NL / BE / PT / Nordics / Eastern Europ
- 030 - DE
- 040 - AT
- 050 - IT
- 060 - ES
- 070 - HE
- 080 - FR
- 090 - TR
- 095 - EG / MO

Get to know your super user through
Pharma SAP League at:
<http://www.pharma.novartis.intra/superuserDB.htm>

Maintenance Window Schedule

Regular Maintenance - 3rd Sunday of every month from 15:00 CET to 19:00 CET

Extended Maintenance - 3rd Sunday of the quarter from 08:00 CET to 23:00 CET

Orion Upgrade

The new upgraded system will be available in Feb 2010.

Support: Please contact your functional expert or SISNet Helpdesk in case of issues or questions

Tip: Regular monitoring and cleanup of the IDCCs and interfaces improves the system stability and in turn...

SAP

List Edit Goto Settings Environment System Help

SEI9

List of Sales Orders

Disp.variants Further sel.criteria Organizational data Partner function...

Sold-to party 97
 Material 700297
 Purchase order no.

Sales order data
 Document Date 27.08.2011 To 26.09.2011

Selection criteria
 Open sales orders My orders
 All orders

SAP

List Edit Goto Settings Environment System Help

SEI10

List of Sales Orders

Sold-to party 0000000097
 Material 700297
 Doc. date 01.07.2011 To 26.09.2011

SD Doc.	Sold-to	Name 1	Item	SLNo	Material	Description	Order q.	ConfirmQty	Pur. Order	Delivery Date	SaTy	F
33995	97	ΣΥ.Φ.Φ.Α.Σ.ΔΥΤ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΣΥΝ.Ι	10	1	700297	SAS LAR 02 MPVI 30MG 1+1 GR\NYC	1	1	1	07.07.2011	ZGR0	
343627	97	ΣΥ.Φ.Φ.Α.Σ.ΔΥΤ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΣΥΝ.Ι	10	1	700297	SAS LAR 02 MPVI 30MG 1+1 GR\NYC	1	1	1	20.07.2011	ZGR0	
343926	97	ΣΥ.Φ.Φ.Α.Σ.ΔΥΤ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΣΥΝ.Ι	10	1	700297	SAS LAR 02 MPVI 30MG 1+1 GR\NYC	1	1	1	21.07.2011	ZGR0	
347639	97	ΣΥ.Φ.Φ.Α.Σ.ΔΥΤ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΣΥΝ.Ι	30	1	700297	SAS LAR 02 MPVI 30MG 1+1 GR\NYC	1	1	1	04.08.2011	ZGR0	
348637	97	ΣΥ.Φ.Φ.Α.Σ.ΔΥΤ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΣΥΝ.Ι	10	1	700297	SAS LAR 02 MPVI 30MG 1+1 GR\NYC	1	1	2	08.08.2011	ZGR0	
352074	97	ΣΥ.Φ.Φ.Α.Σ.ΔΥΤ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΣΥΝ.Ι	20	1	700297	SAS LAR 02 MPVI 30MG 1+1 GR\NYC	1	1	1	05.09.2011	ZGR0	
600259	97	ΣΥ.Φ.Φ.Α.Σ.ΔΥΤ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΣΥΝ.Ι	10	1	700297	SAS LAR 02 MPVI 30MG 1+1 GR\NYC	1	1	504	02.09.2011	ZGR6	

Sales document Edit Goto Extras Environment System Help SAP

Change GR: Std Order-Pharma 343926: Overview SEi11

Orders

Std Order-Pharm 343926 Net value 1,249.80 EUR

Delivered to party 97 ΣΥ.Φ.ΦΑ.Σ.ΔΥΤ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΣΥΝ.Π.Ε. / ΒΑΤΕΡΟ ΚΟΖΑΝΗΣ / (

Billed to party 97 ΣΥ.Φ.ΦΑ.Σ.ΔΥΤ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΣΥΝ.Π.Ε. / ΒΑΤΕΡΟ ΚΟΖΑΝΗΣ / (

Order Number 1 PO date

Sales Item overview Item detail Ordering party Procurement Shipping Reason for rejection

Req. deliv.date D 21.07.2011 Deliver.Plant Total Weight 2 KG

Delivery block Volume 0.000

Billing block Pricing date 21.07.2011

Payment card Exp.date

Card Verif.Code

Payment terms GR35 Inv1-15 pay15,Inv16-Incoterms CIF ATHENS

Order reason DC: Standard Order

All items

Item	Material	Order Quantity	Un	S	Description	Customer Material Numb	ItCa	DGIP	HL	Itm	D	First
	10700297		1PC		SAS LAR 02 MPVI 30MG 1+1 GRV		ZGR0				0D	21.0
	20704111		1PC		CERTICAN TAB 0.5MG 6X10		ZGR0				0D	21.0
	30715957		1PC		CERTICAN TAB 0.25MG (6X10) GF		ZGR0				0D	21.0

Document flow Edit Goto Environment System Help SAP

Document Flow SEi12

Status overview Display document Service documents Additional links

Business partner 000000097 ΣΥ.Φ.ΦΑ.Σ.ΔΥΤ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΣΥΝ.Π.Ε.

Document	On	Status
GR: Std Order-Pharma 0000343926	19.07.2011	Completed
GR: Outbound delivery 0080471942	19.07.2011	Completed
Confirmation of service 2011942000	20.07.2011	Completed
GD goods issue:delvy 4901066567	20.07.2011	complete
GR: Invoice-Pharma 0090494113	20.07.2011	Completed
Accounting document 5900060481	20.07.2011	Cleared
GR: Outbound delivery 0080471943	19.07.2011	Completed
Confirmation of service 2011943000	20.07.2011	Completed
Confirmation of service 2011943001	20.07.2011	Completed
GD goods issue:delvy 4901066568	20.07.2011	complete
GR: Invoice-Pharma 0090494114	20.07.2011	Completed
Accounting document 5900060482	20.07.2011	Cleared

Document Overview - Display SEI13

Doc.Type : Q1 (Custom.aut.paym.run) Normal document

Doc. Number	5900060481	Company code	GR11	Fiscal year	2011
Doc. date	21.07.2011	Posting date	21.07.2011	Period	07
Calculate Tax	<input type="checkbox"/>				
Ref.doc.	TH A 0605456				
Doc.currency	EUR				

Item	PK	Account	Alt. Acct	Account short text	Assignment	Tx	Amount	Text	Cost Ctr	Profit Ctr
1	01	97	3000000000	ΣΥ.Φ.ΦΑ.Σ.ΔΥΤ.ΜΑΚΕΔΟ	0090494113	MO	1033.33			
2	50	440011	5400700000	Vat on Fin.Goods Sol	20110721	MO	63.07-			C10000
3	50	500001	7000000000	Domestic Sales of Fi	20110721	MO	*42.76-			112101
4	40	500002	7000001000	Discount on Domestic	20110721	MO	176.37			112101
5	50	440048	5498000600	GR.PH.ASSC.VATonSale	20110721	MO	3.87-			112101
6	50	200511	2099000601	GI/II	20110721		622.80-			112101
7	40	600000	2099000600	Cost of Goods Sold	20110721		622.80			112101
8	40	500008	40500008	Prov.for HCC	20110721		32.18			112101
9	50	442300	40442300	Prov.for HCC	20110721		32.18-			112101

Document Flow SEI14

Status overview | Display document | Service documents

Business partner: 0000000097 ΣΥ.Φ.ΦΑ.Σ.ΔΥΤ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΣΥΝ.Π.Ε.
 Material: 00000000000700297 SAS02 MPVI 30MG 1+1 GR\NYC

Document	Quantity	Unit	Ref. value	Currency	On	Status
GR: Std Order-Pharma 0000343926 / 10	1	PC	970.26	EUR	19.07.2011	Completed
GR: Outbound delivery 0080471942 / 10	0	PC			19.07.2011	Completed
Confirmation of service 2011942000 / 10	0	PC	0.00	EUR	20.07.2011	Completed
GR: Invoice-Pharma 0090494113 / 10	0	PC	0.00	EUR	20.07.2011	Completed
Accounting document 5900060481	0	PC			20.07.2011	Cleared
GR: Outbound delivery 0080471942 / 900001	1	PC			20.07.2011	Completed
GD goods issue:delvry 4901066567 / 1	1	PC	622.80	EUR	20.07.2011	complete
GR: Invoice-Pharma 0090494113 / 11	1	PC	970.26	EUR	20.07.2011	Completed
Accounting document 5900060481	1	PC			20.07.2011	Cleared

Material Document Edit Goto Environment System Help SAP

Display Material Document 4901066568 : Overview SEI15

Details from Item Material Accounting Documents...

Posting Date: 21.07.2011 Mat. Slip: M259970 Name: GEORGEI1

Item	Quantity	UoM	Material	Plant	Storage Loc.	Batch	Reserv. No.	Item	FI
			BU Material Description						
1	1	PC	704111	GR01	0001	GRS0012694		601	-
			CERTI TAB 0.5MG (6X10) GR						
2	1	PC	715957	GR01	0001	GRS0011291		601	-
			CERTICAN TAB 0.25MG (6X10) GR						

Returns_Database : Database (Access 2002 - 2003 file format) - Microsoft Access SEI16

Home Create External Data Database Tools

View Paste Font Rich Text Refresh All Records Sort & Filter Find Find Previous Records

HeaderReturn

NOVARTIS **Report of Returns**

CustomerCode: 97 ΣΥ.Φ.ΦΑ.Σ.ΔΥΤ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΣΥΝ.Π.Ε. 096065189 31/8/2011 31/8/2011 Find Previous Records

BATEPO KOZANHΣ KOZANH 97

MaterialCode:	MaterialDescription:	Quantity:	ProductStatus:	ReturnReason:	BatchCode:
700297	SAS LAR 02 MPVI 30MG 1+1 GR\NYC	1	N6 Παράνομο πώληση	E2: Εντρολή Novartis	S015

record: 1 of 1 No Filter Search

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ ΕΠΙΣΤΡΟΦΩΝ

97	ΣΥ.Φ.ΦΑ.Σ.ΔΥΤ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΣΥΝ.Π.Ε.	096065189	31/8/2011
ΒΑΤΕΡΟ ΚΟΖΑΝΗΣ		ΚΟΖΑΝΗ	

MaterialDescription	Qty	Product Status	Return Reason
SAS LAR 02 MPVI 30MG 1+1 GR\NYC	1	N6 Παράπονο πελάτη	E2: Εντολή Novartis

Σύνολο 1

Εγκρίνονται προς επιστροφή:

Έλαβα γνώση:

 Ν.Σκονδρέας
 Trade Operations Manager

 Π.Μακρή
 Quality Assurance Manager

ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΓΩΡΜ/ΘΗΚΗ

31/08/11

ΤΕΜ	ΕΙΔΟΣ	LOT	ΛΗΞΗ
1	Trileptal 50tab 600mg	T0952	05/14
	Αριθ επί αγοράς 610975		
	ημερ 26/08/11		
	Βρίθμια με υαλασφαχίνα		
	6x16hερα κάθου		
	Παρακαλούμε, όμωσ ηας βρείτε		
	την έγκριση για εισαγωγή των ειδών		
	Fax: 210-5799652		
	Ευχαριστώ!		

GRS0014317
 26.8.11
 NO 66977

AO 610975

DEI3



Μαρία
Tsatsaroni/PH/Novartis
31/08/2011 09:35 ημ

To v.mπουλουκου@famar.gr
cc Nikolaos Skondreas/PH/Novartis@PH, Peggy
Makri/PH/Novartis@PH, Charikleia
Pitilaki/X/PH/Novartis@PH, Sofia Haski/PH/Novartis@PH,
bcc
Subject Επιστροφή λόγω παραπάνου

Βασιλική Καλημέρα,

Η φαρμακαποθήκη ΣΥΦΦΑΣΙΔΥΜ Κοζάνης θα σου επιστρέψει (ACS Courier) 1 τεμ. Sandostatin
Lar 30mg (κωδ. 700297) με αριθμό παρτίδας S0152, μετά από παράνομο που δεχθήκαμε από το
φαρμακείο Γιάννη και Μαρίας Παπαδοπούλου τηλ. 2467083364 στην Καστοριά).

Παράκληση, αφού κάνεις καταχώρηση, ως συνήθως, να μας το στείλεις το συντομότερο δυνατόν
(υπόψη Κας Π.Μακρή).

Σ' ευχαριστώ,

Μαρία Tsatsaroni
Customer Service Officer
Novartis (Hellas) S.A.C.I. PH
National Road No 1 (12th km)
Metamorphosis
GR-144 51 Athens
Greece
Phone: +30 210 2897315
Fax: +30 210 2823823
Email: maria.tsatsaroni@novartis.com
Web: <http://www.novartis.com>

NOVARTIS

21.7.11
NO 59969
GR S0014099

A0605456

Return Number	Customer Number	Customer Description	AFM	City	Street	Telephone	Material Number	Material Description	Quantity	Status	Reason	Batch Number	Date of Entry	Date of Request
1159	79	ΠΕΡΠΑΚΟΣ ΦΑΡΜΑ, ΓΡΥΝ/Ζ	09607553	ΠΕΡΠΑΛΣ	ΑΓ. ΙΩΑΝΝΟ Υ ΠΕΝΤΗ 98-	4830291	703532	VISUDVNE LVVI 15MG	80	N7 Ευρωπαϊκοί	E1: Αδθός	130890A	20-Ιουλ-11	14-Ιουλ-11
1160	3628	FENIKO NOZOKOMEIO	99905219	ΠΟΔΟΣ	ΑΓΙΟΙ	22410-	148145	ZADITEN EYE DRO 0,25 FL	4	N1 Αήξη			20-Ιουλ-11	20-Ιουλ-11
1160	3628	FENIKO NOZOKOMEIO	99905219	ΠΟΔΟΣ	ΑΓΙΟΙ	22410-	101829	PANCORAN TTS-10 50MG	2	N1 Αήξη			20-Ιουλ-11	20-Ιουλ-11
1160	3628	FENIKO NOZOKOMEIO	99905219	ΠΟΔΟΣ	ΑΓΙΟΙ	22410-	139519	LESOL XL 28 FCT 80 MG	5	N1 Αήξη			20-Ιουλ-11	20-Ιουλ-11
1161	5732	DIMPAPHARM A.E.	99908118	ΜΕΤΑΜΟ	ΑΔΡΙΑΝΕΙΟ	2102854	713662	EXELON TTS 9,5mg/24h 30	1	N1 Αήξη			20-Ιουλ-11	20-Ιουλ-11
1162	3627	F.N. ΠΑΤΡΩΝ "ΑΓΙΟΣ	99937800	ΠΑΤΡΑ	ΤΕΡΠΙΔΟΥ	2610-	716618	EXFORGE HCT FCT	5	N1 Αήξη			21-Ιουλ-11	19-Ιουλ-11
1163	3587	FEN.NOI. HPAKKEIOY	99908297	HPAKVEI	AEQD KNI	2810-	150737	FORADIL 60 CAPS 12HG DP	3	N1 Αήξη			21-Ιουλ-11	19-Ιουλ-11
1163	3587	FEN.NOI. HPAKKEIOY	99908297	HPAKVEI	AEQD KNI	2810-	104966	SANDIMMUN NEORAL 50	2	N1 Αήξη			21-Ιουλ-11	19-Ιουλ-11
1163	3587	FEN.NOI. HPAKKEIOY	99908297	HPAKVEI	AEQD KNI	2810-	712496	EUCREAS TAB 50/1000MG	9	N1 Αήξη			21-Ιουλ-11	19-Ιουλ-11
1164	3602	FEN.NOI.ΔΙΑΥΜ ΟΤΕΙΟΥ	80010667	ΔΙΑΥΜΟΤ	ΚΟΝΤΑΝΤΙ	0553-	102973	ANAFRANIL 10 AMP 2ML	20	N7 Ευρωπαϊκοί	E1: Αδθός	50018	21-Ιουλ-11	19-Ιουλ-11
1166	8007	Σ/Δ ΚΑΡΠΑΛΑΝΝΗ-	08270766	ΑΧΑΡΧΑΙ	ΔΕΚΕΛΙΑΣ	2102466	708475	SANDIMMUN LAMI	1	N7 Ευρωπαϊκοί	E1: Αδθός	50042	21-Ιουλ-11	21-Ιουλ-11
1166	8007	Σ/Δ ΚΑΡΠΑΛΑΝΝΗ-	08270766	ΑΧΑΡΧΑΙ	ΔΕΚΕΛΙΑΣ	2102466	104301	SANDIMMUN NEORAL	1	N7 Ευρωπαϊκοί	E1: Αδθός	H5112	21-Ιουλ-11	21-Ιουλ-11
1166	8007	Σ/Δ ΚΑΡΠΑΛΑΝΝΗ-	08270766	ΑΧΑΡΧΑΙ	ΔΕΚΕΛΙΑΣ	2102466	708475	SANDIMMUN LAMI	1	N2 Φθόρα			21-Ιουλ-11	21-Ιουλ-11
1167	3700	ΓΙΑΝ.ΝΟΙ.ΗΡΑΚ ΑΕΙΟΥ	99916176	ΗΡΑΚΛΕΙ	ΔΙΑΣΤΑΥΡΟ	2810-	103424	LOMIR CAPS 30x5 MG	3	N1 Αήξη			21-Ιουλ-11	15-Ιουλ-11

IEI2



**Maria
Tsatsaroni/PH/Novartis**
31/08/2011 09:35 ημ

To v.mπουλουκου@famar.gr
cc Nikolaos Skondreas/PH/Novartis@PH, Peggy
Makri/PH/Novartis@PH, Charikleia
Pitliaki/X/PH/Novartis@PH, Sofia Haski/PH/Novartis@PH,
bcc
Subject Επιστροφή λόγω παραπόνου

Βασιλική Καλημέρα,

Η φαρμακαποθήκη **ΣΥΦΦΑΣΙΔΥΜ Κοζάνης** θα σου επιστρέψει (ACS Courier) 1 τεμ. **Sandostatin
Lar 30mg** (κωδ. 700297) με αριθμό παρτίδας S0152, μετά από παράπονο που δεχθήκαμε από το
φαρμακείο Γιάννη και Μαρίας Παπαδοπούλου τηλ. 2467083364 στην Καστοριά).

Παράκληση, αφού κάνεις καταχώρηση, ως συνήθως, να μας το στείλεις το συντομότερο δυνατόν
(υπόψη Κας Π.Μακρή).

Σ' ευχαριστώ,

Maria Tsatsaroni
Customer Service Officer
Novartis (Hellas) S.A.C.I. PH
National Road No 1 (12th km)
Metamorphosis
GR-144 51 Athens
Greece
Phone: +30 210 2897315
Fax: +30 210 2823823
Email: maria.tsatsaroni@novartis.com
Web: <http://www.novartis.com>

 **NOVARTIS**

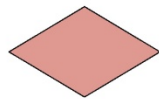
Υπόμνημα



Process



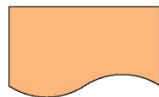
Data (I)



Decision



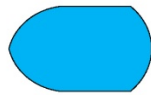
Stored Data (T)



Document (D)



Connector



Display (S)



SAP

Ei : Εμπορικό τμήμα (εγκρίσεις)

Eii : Εμπορικό τμήμα (επιστροφές)



Start

F : Famar

A : Accounting



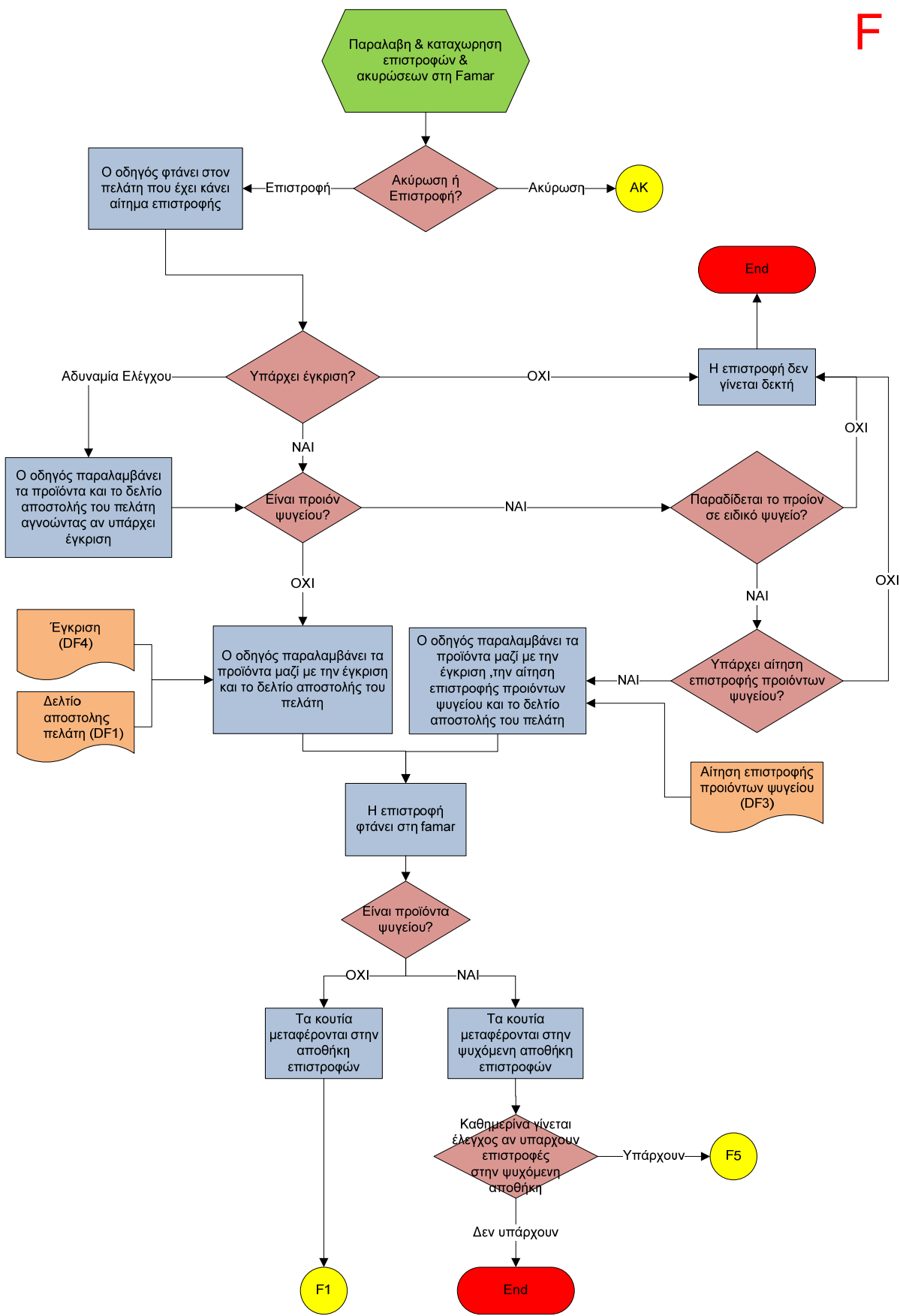
End

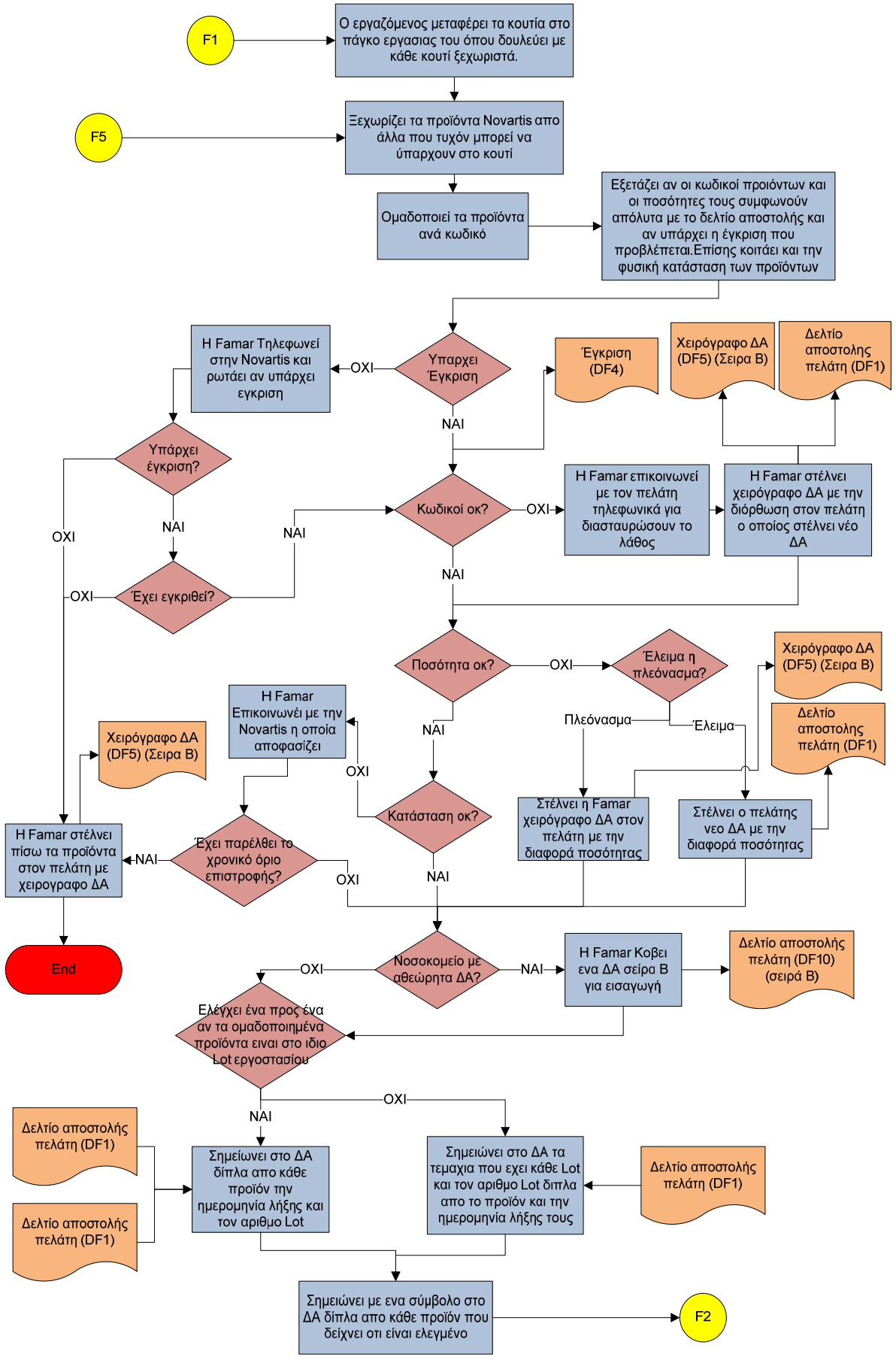
Q : Quality

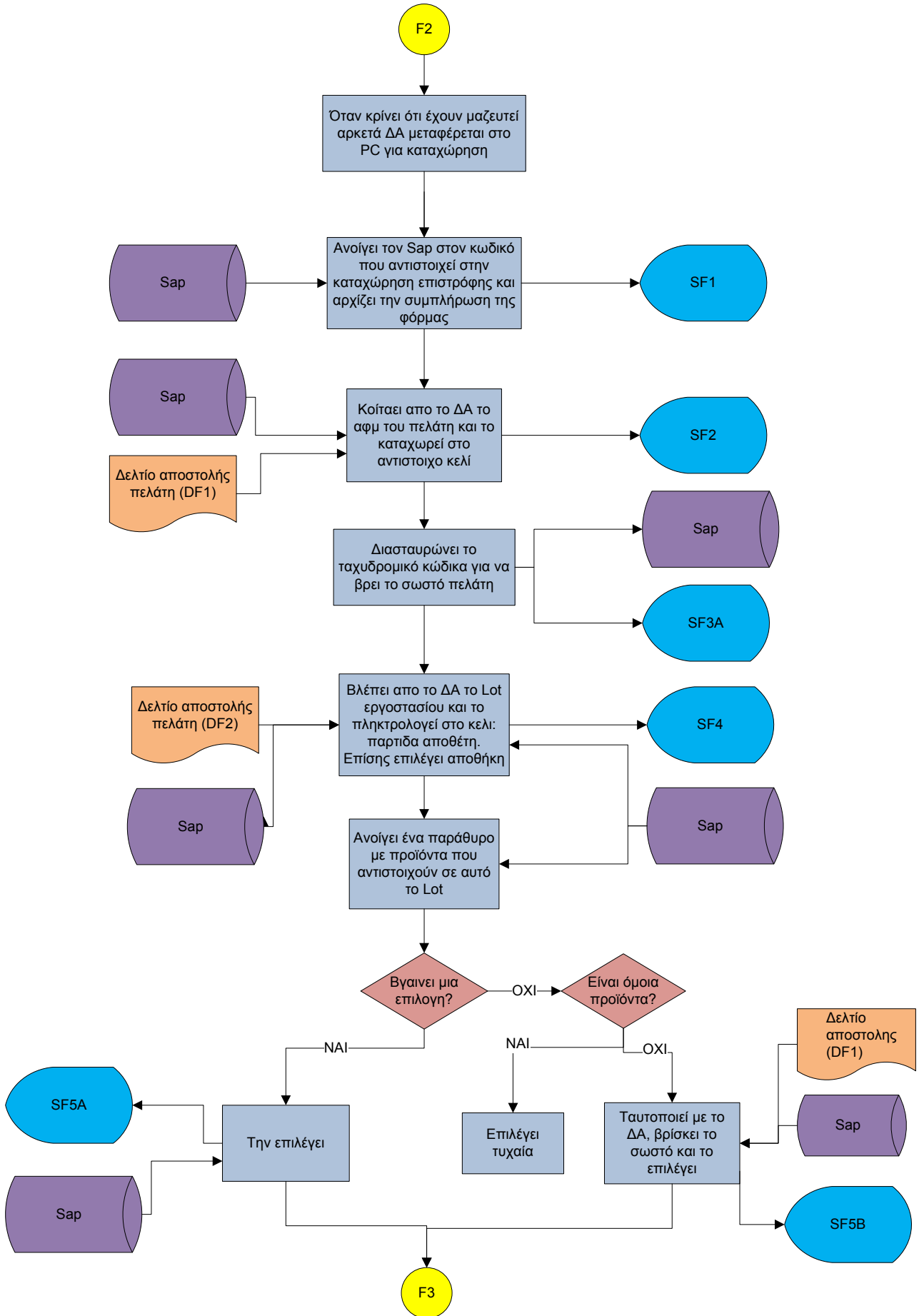
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

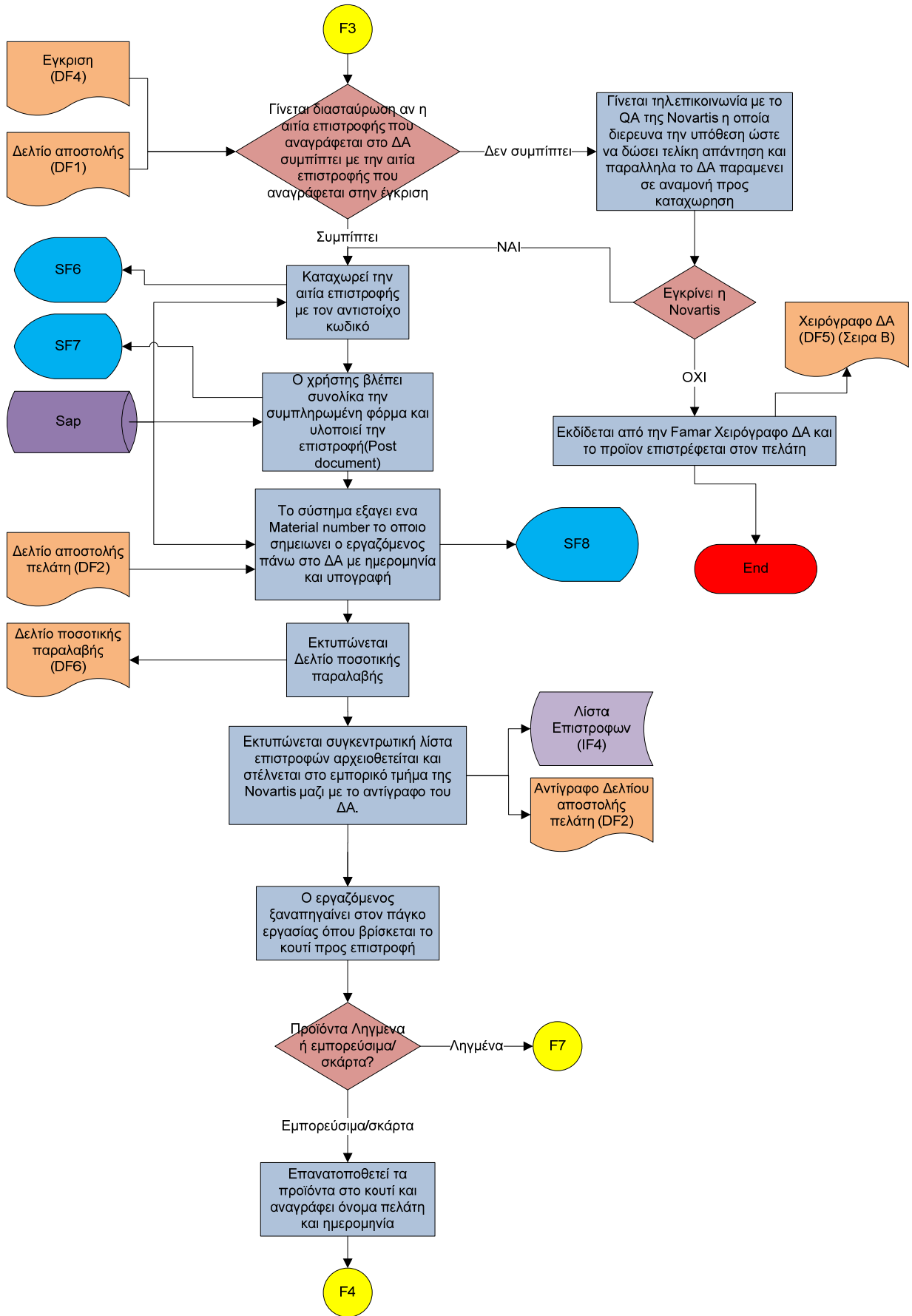
Διαδικασία παραλαβής & καταχώρησης επιστροφών/ακυρώσεων στη Famar

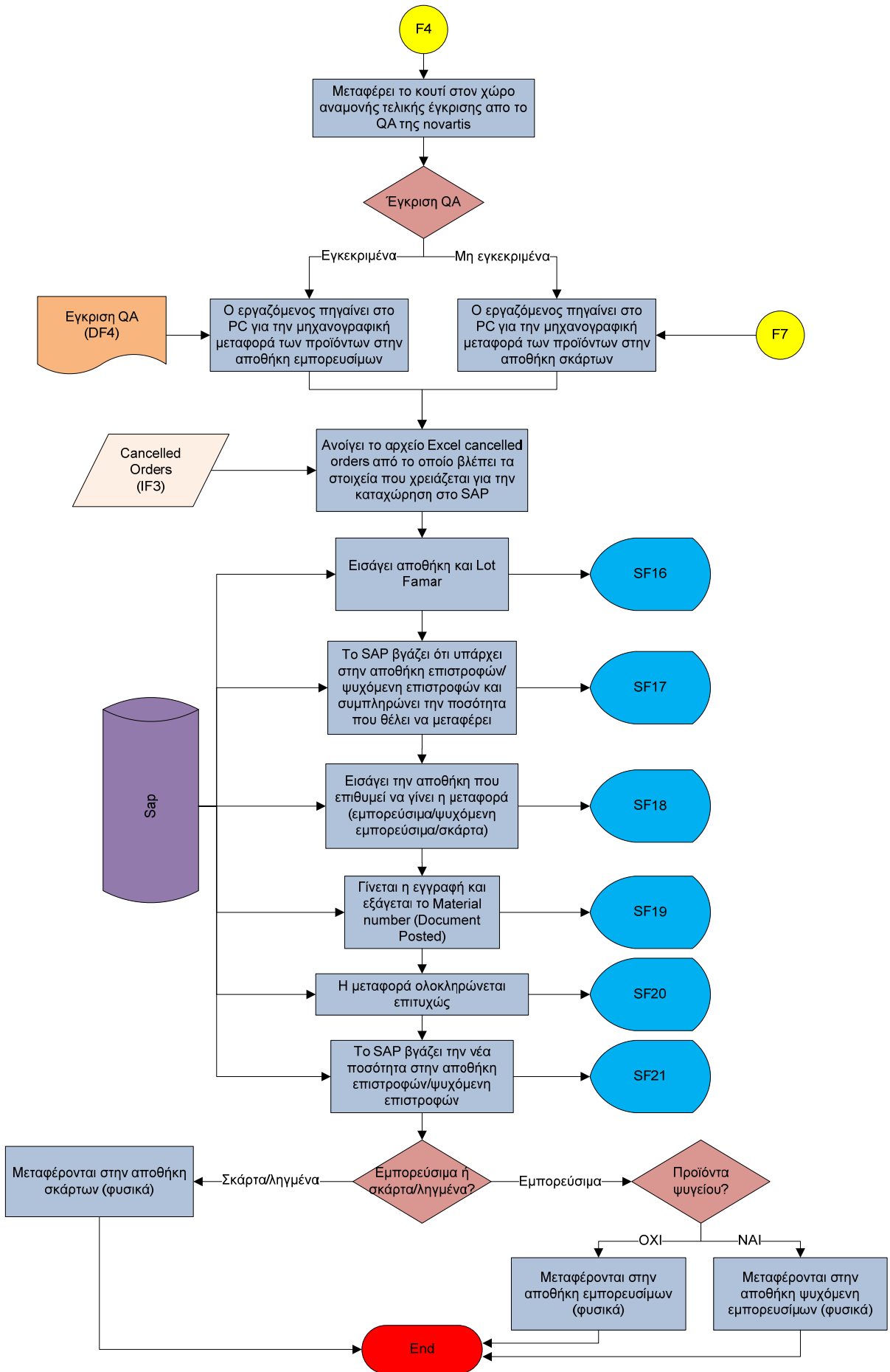
- Flowchart
- Screenshots
- Documents
- Data
- Υπόμνημα

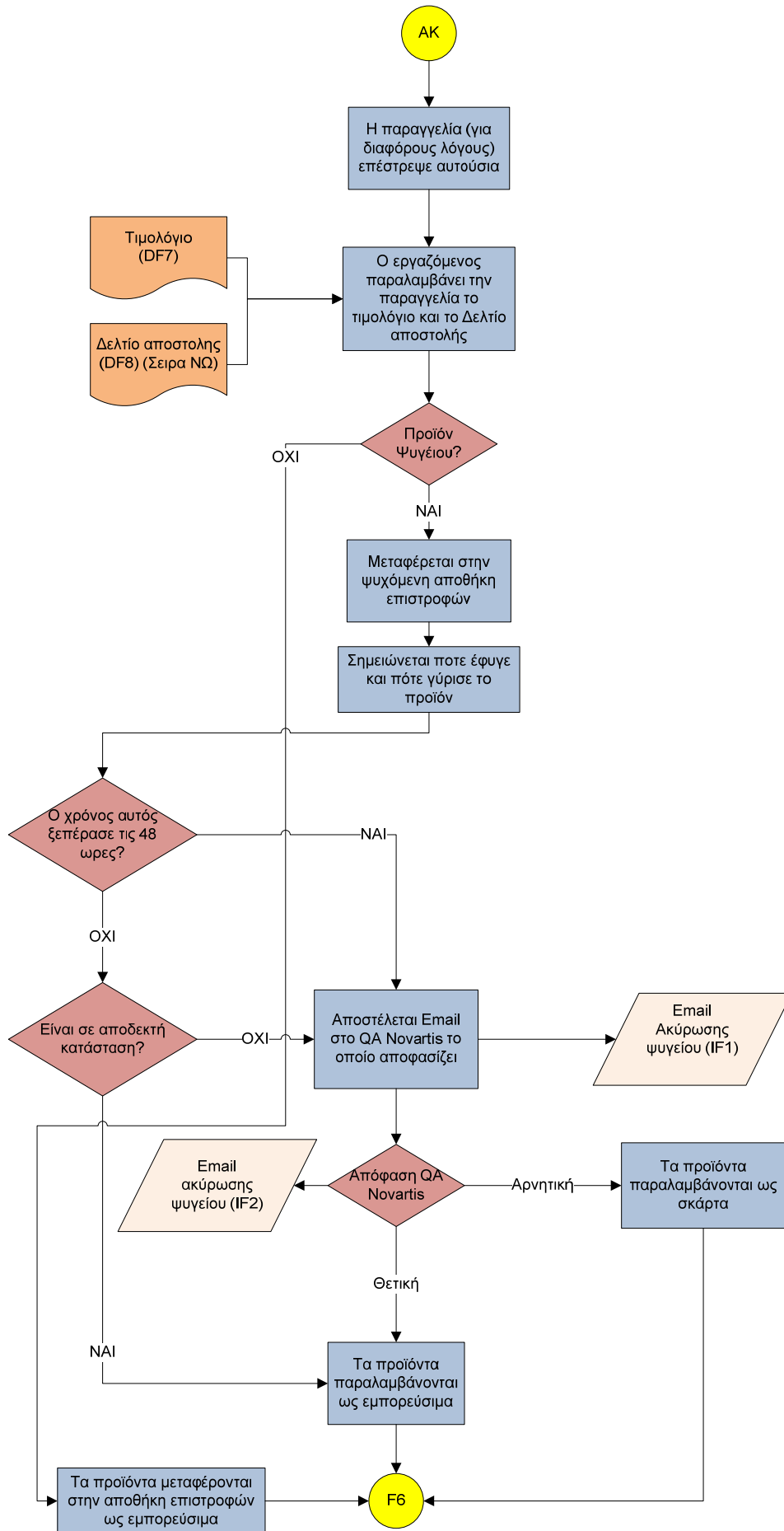


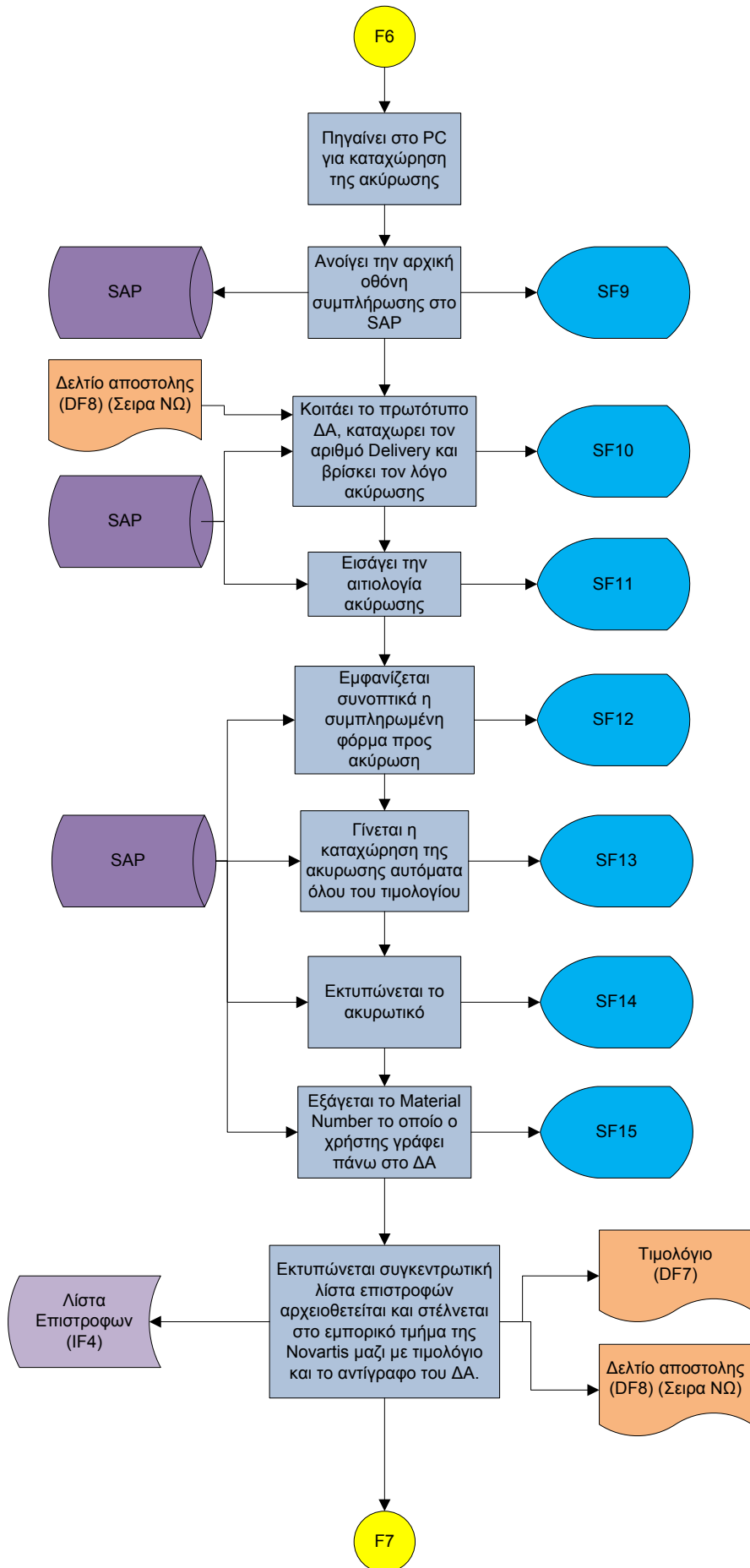


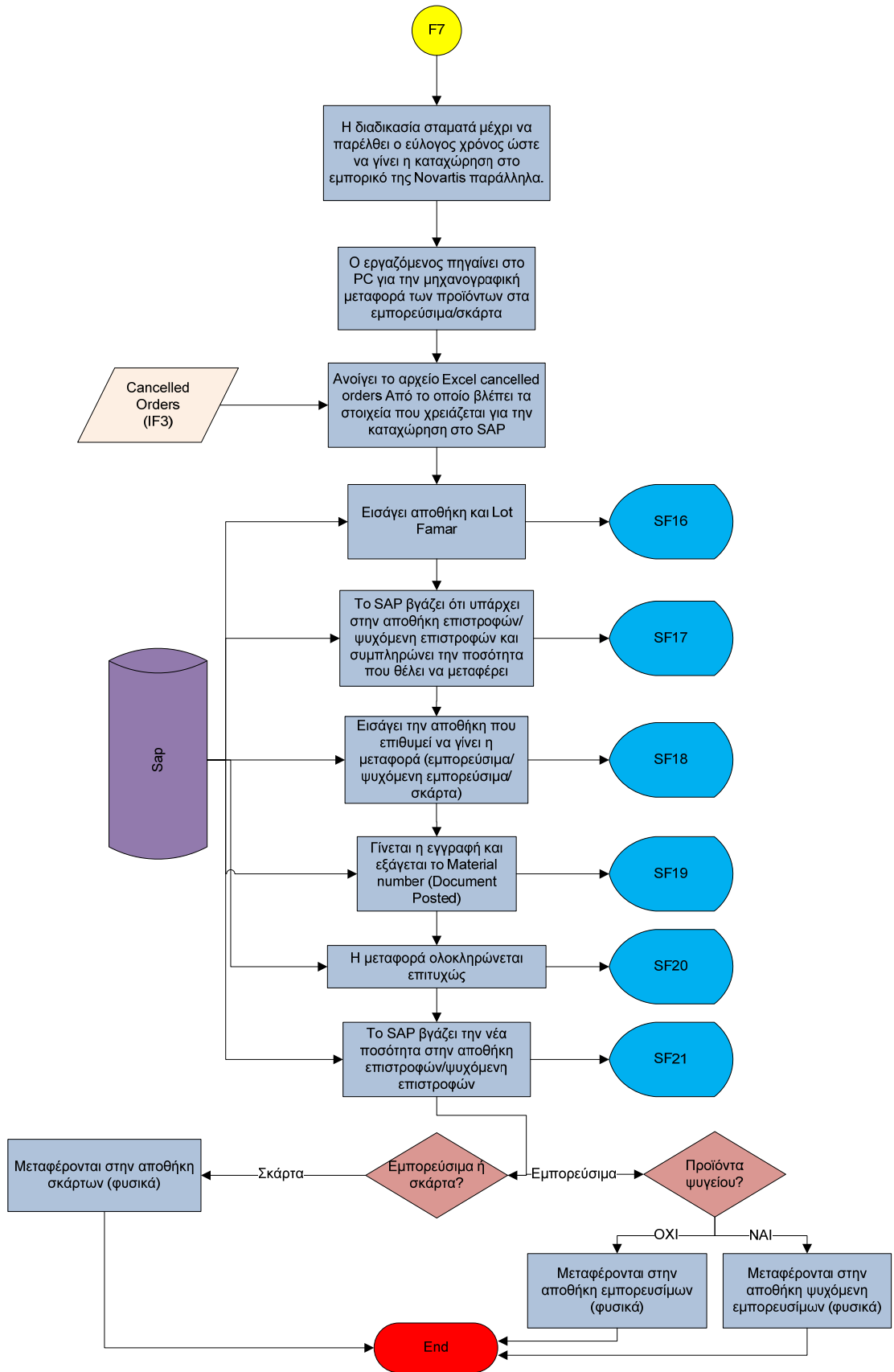












System Help SAP

SF2

Manage Normal Returns

Post Document

Consignee	<input type="text" value="NV"/> NOVARTIS (HELLAS) A.E.B.E	Posting Date	<input type="text" value="01.08.2011"/>
Customer VAT	<input type="text" value="094388512"/> 0005019189 ΣΥΦΑΡΟ ΑΕ	Document Date	<input type="text" value="21.07.2011"/>
Movement type	<input type="text" value="911"/>	Special Stock	<input checked="" type="checkbox"/> Consignment (vendor)
Plant	<input type="text" value="GAD1"/> ΑΥΛΩΝΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗ	Series	<input type="text" value="Reference"/> <input type="text" value="693"/>
Return order	<input type="text" value="-"/>	Item Text	<input type="text" value="26/07/2011"/>

Item	Material	Material Description	Quantity	Vendor Batch

4:08 μμ

System Help SAP

SF1

Manage Normal Returns

Post Document

Consignee	<input checked="" type="checkbox"/>	Posting Date	<input type="text" value="01.08.2011"/>
Customer VAT	<input checked="" type="checkbox"/>	Document Date	<input type="text" value="01.08.2011"/>
Movement type	<input type="text" value="911"/>	Special Stock	<input checked="" type="checkbox"/> Consignment (vendor)
Plant	<input type="text" value="GAD1"/> ΑΥΛΩΝΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗ	Series	<input checked="" type="checkbox"/> Reference <input checked="" type="checkbox"/>
Return order	<input checked="" type="checkbox"/>	Item Text	<input type="text" value=""/>

Item	Material	Material Description	Quantity	Vendor Batch

4:07 μμ

System Help SAP

Manage Normal Returns SF3

Post Document

Consignee Posting Date

Customer

Movement type

Plant	ConsCustom	Customer	SearchTerm	Tax No. 2	Name 1	PostalCode	City
Return		5019189	094388512	094388512	ΕΥ.ΦΑ.ΡΟ ΑΕ	85100	ΡΟΔΟΣ
		4021549	094388512	094388512	ΕΥ.ΦΑ.ΡΟ ΑΕ	85100	ΡΟΔΟΣ

Layout copied

System Help SAP

Manage Normal Returns SF4

Post Document

Consignee Posting Date

Customer VAT Document Date

Movement type Special Stock Consignment (vendor)

Plant Series

Return order Item Text

Item	Material	Material Description	Quantity	Vendor Batch	Batch	Sloc	Description
				T0952			

System Help SAP

Manage Normal Returns SF5A

Post Document

Consignee **NV** NOVARTIS (HELLAS) A.E.B.E. Posting Date **01.08.2011**
 Customer VAT **094388512** 0005019189 ΣΥ.ΦΑ.ΡΟ. ΑΕ Document Date **21.07.2011**

Select Batch

Vendor Batch	SLED/BBD	Batch	Old material no.	Material Description	Material
T0952	31.05.2014	1107105340	NV-150024	TRILEPTAL 50 FCT 600MG	11011748

Copy

Windows Taskbar: Start, Microsoft Outlook, SAP Logon for ..., REPORT JULY 2011 x..., REPORT JULY 2011, Document1 - Microsoft...

System Help SAP

Manage Normal Returns SF5B

Καταχώριση εγγραφής

Αποθέτης **NV** NOVARTIS (HELLAS) A.E.B.E. Ημ. Καταχώρισης **26.07.2011**
 ΑΦΜ Πελάτη **095090072** 0005021323 ΗΠΕΙΡΟΦΑΡΜ Α.Ε. Ημ. Εγγραφής **26.07.2011**
 Τύπος κίνησης **911** Ειδικό Απόθεμα **Κ Παρακαταθ.(προμηθ.)**
 Εγκατάσταση **GAD1** ΑΥΛΩΝΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗ Σειρά **1** Αρ. Παραστατικού **15**
 Εντολή Επιστροφή . Κομ. ΑναλΓρ **21/07/2011**

Γραμμή	Περιγραφή Υλικού	Ποσότητα	Παρτίδα Αποθέτη	Παρτίδα Αποθ	Περιγραφή
1	CO-DIOVAN F.C.TAE10,000	T1684	0908101479	2008	ΕΧΟΥΝ ΛΗΞΕΙ ΓΙΑ ΚΑΤ.ΣΤΟ Ε
2	CO-DIOVAN F.C.TAE2,000	T1587	0905108176	2008	ΕΧΟΥΝ ΛΗΞΕΙ ΓΙΑ ΚΑΤ.ΣΤΟ Ε
		Β0003		2008	

Select Batch

Παρτίδ. Προμηθ.	SLED/BBD	Παρτίδα	Αρ. παλαιού υλικού	Περιγραφή Υλικού	Υλικό
B0003	31.01.2013	1004108063	NV-149792	FAMVIR 21 FCT 250MG	11011746
B0003	31.03.2011	0906108132	NV-715463	DIOVAN FC TAB 320MG/TAB 1x14	11017055

Αντιγραφή

Windows Taskbar: Start, SAP Logon 640, Manage Normal Returns, Document1 - Microsoft W...

Storage Location (2) 20 Entries found

Restrictions

System Help

Manage Normal Returns

Consignee: NV
Plant: GAD1

Consignee	SLoc	Rej. Code	Rejection Code Descr	Typ	Stor. B
Customer	2001	ATR	ΑΜΕΣΑ ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΜΑ	RTP	
Movement	2002	YK	ΑΜΕΣΑ ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΜΑ ΚΡΑΤΙΚΑ	RHP	
Plant	2003	Y	ΧΩΡΙΣ ΤΑΙΝΙΑ ΓΝΗΣΙΟΤΗΤΑΣ	RTP	
Return on	2004	X6	ΛΗΓΟΥΝ ΣΕ 3 Ή 6 ΜΗΝΕΣ	RTP	
	2005	X0	ΕΧΟΥΝ ΛΗΞΕΙ	RTP	
	2006	ZD	ΚΑΤΕΣΤΡΑΜΜΕΝΑ	RTP	
	2007	ZDN	ΚΑΤΕΣΤΡΑΜΜΕΝΑ ΓΙΑ ΕΞΩΤΕΡ	RTP	
	2008	X0N	ΕΧΟΥΝ ΛΗΞΕΙ ΓΙΑ ΚΑΤ.ΣΤΟ Ε	RTP	
	2009	X6N	ΛΗΓΟΥΝ ΣΕ 3/6 ΜΗΝΕΣ ΓΙΑ Ε	RTP	
	2010	RCL	ΑΠΟ ΑΝΑΚΛΗΣΗ	RTP	
	2011	ZR	ΑΝΑΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ (ΜΟΝΟ ΦΑΡΜ	RTP	
	2012	BEF	ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΠΑΓΩΚ.ΠΑΓ.	RTP	
	2013	BEN	ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΠΑΓΩΚ.ΜΗ ΠΑΓ.	RTP	
	2014	CML	ΑΝ.ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	RTP	
	2015	PFR	ΛΑΘΟΣ ΦΟΡΤΩΣΗ	RTP	
	2016	PPF	ΛΑΘΟΣ PICKING	RTP	
	2017	PCL	ΔΕΝ ΔΟΘΗΚΑΝ(ΛΑΘΟΣ TIM.)	RTP	
	2018	PPR	ΛΑΘΟΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ(ΠΡΑΓΡΕΙΟ)	RTP	
	2019	PPD	ΑΝ.ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	RTP	
	2020	ZDTC	ΚΑΤΑΜΜΕΝΑ ΕΝΤΟΛΗ ΠΕΛΑΤΗ	RTP	

20 Entries found

01.08.2011
21.07.2011
Consignment (vendor)
Reference 693
/07/2011

Item Description

System Help

Manage Normal Returns

Post Document

Consignee: NV
Customer VAT: 094388512
Movement type: 911
Plant: GAD1
Return order: .

NOVARTIS (HELLAS) A.E.B.E.
0005019189 ΣΥ.ΦΑ.ΡΟ. ΑΕ

AYQΝΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗ

Posting Date: 01.08.2011
Document Date: 21.07.2011
Special Stock: Consignment (vendor)
Series: Reference 693
Item Text: 26/07/2011

Item	Material	Material Description	Quantity	Vendor Batch	Batch	SLoc	Description
1	11011748	TRILEPTAL 50 FCT 600MG	1	T0952	1107105340	2001	ΑΜΕΣΑ ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΜΑ

System Help

Manage Normal Returns

System Help

System Help

Manage Normal Returns

Post Document

Consignee: NV
Customer VAT: 094388512
Movement type: 911
Plant: GAD1
Return order: .

NOVARTIS (HELLAS) A.E.B.E.
0005019189 ΣΥ.ΦΑ.ΡΟ. ΑΕ

AYQΝΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗ

Posting Date: 01.08.2011
Document Date: 21.07.2011
Special Stock: Consignment (vendor)
Series: Reference 693
Item Text: 26/07/2011

Item	Material	Material Description	Quantity	Vendor Batch	Batch	SLoc	Description
1	11011748	TRILEPTAL 50 FCT 600MG	1	T0952	1107105340	2001	ΑΜΕΣΑ ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΜΑ

System Help

Manage Normal Returns

System Help

System Help SAP

Manage Normal Returns SF8

Post Document

Consignee NOVARTIS (HELLAS) A.E.B.E. Posting Date
 Customer VAT Document Date
 Movement type Special Stock Consignment (vendor)
 Plant AYADNAΣ ΔΙΑΝΟΜΗ Series Reference
 Return order Item Text

It...	Material	Material Description	Quantity	Vendor Batch	Batch	Stoc	Description

ID	M	M...	Message ID	Message Text
1	60	M7		Document 4906417221 posted

Start | Inb... - Microsoft Outl... | Στρατηγικό Ολοκώ... | Manage Normal Ret... | Sales | REPORT JULY 2011 | EN | 4:42 μμ

Program Edit Goto System Help SAP

Total Returns SF9

General Selection Data

Selection Data

Reference to
 Delivery to
 Act. gds mvmt date to
 Customer[Ship_to] to
 Apothetis to

Create Purch. Order Data

Company Code
 Purch. Organization
 Purchasing group
 Purchasing Doc. Type
 Purch. doc. category

Goods Movement
 Warehouse Management Movement

Selection Data

ALV Variant

No layouts found

Start | Inb... - Microsoft Outlook | 3 SAP Logon for Win... | Worksheet in ALVXXL01 ... | PERSONAL.XLSB | EN | 8:51 πμ

SAP

List Edit Goto Views Settings System Help

Total Returns SF10

Reason Description

Total Returns

Reference	Delivery	Actual GI date	Customer	Customer Name	Vendor	Posting Day	Reas.	Description of Movement Reason
ΔA NQ 0059607	602887802	20.07.2011	5010412	ΑΛΟΓΟΓΙΑΝΝΗΣ ΒΛΑΣΗΣ & ΣΙΑ Ο.Ε.	C110	01.08.2011		

Start | In-box - Microsoft Out... | 3 SAP Logon for ... | Worksheet in ALVXX... | PERSONAL.XLSB | Document1 - Microso... | 8:51 πμ

SAP

List Edit Goto Views Settings System Help

Total Returns SF11

Reason Description

Reason for Movement (3) 500 Entries found

Restrictions

Total Ret

Reference	M	Reas.	Reason f. movement	Vendor	Posting Day	Reas.	Description of Movement Reason
ΔA NQ 0059607		901	0101 Not identifiable	O.E. C110	01.08.2011		
		903	0001 Poor quality				
		903	0101 Not identifiable				
		906	0001 Poor quality				
		906	0101 Not identifiable				
		913	5010 Consignee Order				
		913	5020 Wrong Date				
		913	5030 Wrong data				
		913	5040 Wrong Order				
		913	5050 Returns not-authoris				
		913	5060 Other consignee reas				
		913	5070 Movement planning				
		913	5080 Warehouse planning				
		913	5090 Other reason Famar				
		913	5100 Closed on workin.day				
		913	5130 Did not pay				
		913	5140 Other ship-to reason				
		913	5150 Rush Cancellation				
		914	5010 Consignee Order				
		914	5020 Wrong Date				
		914	5030 Wrong data				
		914	5040 Wrong Order				

More than 500 input options

Start | In-box - Microsoft Out... | 4 SAP Logon for ... | Worksheet in ALVXX... | PERSONAL.XLSB | Document1 - Microso... | 8:52 πμ

SAP

List Edit Goto Views Settings System Help

Total Returns SF12

Post Total Returns Reason Description

Total Returns

Reference	Delivery	Ac. GI date	Customer	Customer Name	Vendor	Posting Day	Reas.	Description of Movement Reason
ΔA NQ 0059607	602887802	20.07.2011	5010412	ΑΝΘΩΓΙΑΝΝΗΣ ΒΛΑΣΗΣ & ΣΙΑ Ο.Ε.	C110	01.08.2011	5130	Did not pay

Start | Inbox - Microsoft Out... | 3 SAP Logon for ... | Worksheet in ALVXX... | PERSONAL.XLSB | Document1 - Microso... | 8:52 πμ

SAP

List Edit Goto Views Settings System Help

Total Returns SF13

Total Returns

Message Type	Message ID	Message No	Message
			Process for Outbound Delivery: 0602887802
			Process Create Purchase Order
S			3000078779 PO Created
			Process Get Purchase Order Details
			Process Purchase Order Change
S			3000078779 PO Changed
			Process DO MIGO
S			5000806533 Material Document Created
			Process Create Transfer Order
S			0002794020 Tranfer Order Created for Handling Unit
			Process Create Transfer Order
S			0002794021 Tranfer Order Created for Handling Unit

Start | Inbox - Microsoft Ou... | 3 SAP Logon for ... | Worksheet in ALVX... | PERSONAL.XLSB | Document1 - Micros... | 8:56 πμ

Program Edit Goto System Help SAP

SF14

Main program for printing Material documents

Document selection

Print task code	ΔΠΠΑΕ		
Company code	GR11		
User		to	
Year of Material document	2011		
Material document	5000806533	to	
Transaction/event type		to	
Movement types		to	
Posting date	01.08.2011		

Printing parameters

Use Partner language language

Time: 17:15:31

Use this printer instead of default in customizing: FMGRAVPMZ01

Host printer: _____

Print immediately

Delete after print

Test run, do not give legal number

Print unofficial copies of a past date

8:57 πμ

List Edit Goto System Help SAP

SF15

Main program for printing Material documents

Main program for printing Material documents 1

Material document : 5000806533

The MM document has been associated with ΔΠ EA 0022553.

Print copy: 1 — Digital Signature: F7CC23A7D286CBE9D2A3ED89C3EA403ECE2B7CD 0632 00850922 1108010854 EP206009066

Print copy: 1 — Spool request: 86.094

Spool request (number 86.094) sent to output device FMGRAVPMZ01

8:57 πμ

Program Edit Goto System Help SAP

Material Stock Transfer SF16

Plant: GAD1 to

Storage Location: 2000 to

Material: to

Batch: 1105103268 to

Special Stock: to

Vendor: to

Storage Type: to

Storage Bin: to

Storage Unit: to

Stock Category: to

Document2 - Microsoft Word

Start | Inbox - Microsof... | 3 SAP Logon ... | AUG 2011 | PERSONAL.XLSB | CANCELLED OR... | Document2 - Mi... | 11:24 AM

List Edit Goto Views Settings System Help SAP

Material Stock Transfer SF17

Material Stock Transfer

Material	Matl no.	Description	Batch	Quantity	Vend.Batch	Storage Bin	Typ	Stor.Unit	SLED/BBD	SLoc	S	Vendor	T	Re	Unrestr.
11011828	NV-702743	EXELON 3MG	1105103268	45	B8167	RTNOFB.CTS	RFB		31.03.2016	2000	K	C110			45

Document2 - Mi...

Start | Inbox - Microsof... | 3 SAP Logon ... | AUG 2011 | PERSONAL.XLSB | CANCELLED OR... | Document2 - Mi... | 11:25 AM

SAP Material Stock Transfer SF18

Material	Matl no.	Description	Batch	Quantity	Vend.Batch	Storage Bin	Typ	Stor.Unit	SLED/BBD	SLoc	S	Vendor	T	Re	Unrestr.
11011828	NV-702743	EXELON 3MG	1105103268	4	B8167	RTNOFB.CTS	RFB		31.03.2016	2000	K	C110			45

Material Stock Transfer dialog box:

Posting Date: 05.09.2011
 Movement Type: 311
 Receiving plant: GAD1
 Receiving SLoc: 0001
 Customer: [Empty]

Buttons: Copy, Cancel

SAP Material Stock Transfer SF19

Material	Matl no.	Description	Batch	Quantity	Vend.Batch	Storage Bin	Typ	Stor.Unit	SLED/BBD	SLoc	S	Vendor	T	Re	Unrestr.
11011828	NV-702743	EXELON 3MG	1105103268	4	B8167	RTNOFB.CTS	RFB		31.03.2016	2000	K	C110			45

Information dialog box:

Document 4906563606 posted

Buttons: [Checkmark], [Question mark]

SAP

List Edit Goto Views Settings System Help

Material Stock Transfer SF20

Information

Completed

Material	Matl no.	Description	Batch	Quantity	Vend.Batch	Storage Bin	Typ	Stor.Unit	SLED/BBB	SLoc	S	Vendor	T	Re	Unrestr.
11011828	NV-702743	EXELON 3MG	1105103268	4	B8167	RTNOFB.CTS	RFB		31.03.2016	2000	K	C110			45

SAP

List Edit Goto Views Settings System Help

Material Stock Transfer SF21

Material	Matl no.	Description	Batch	Quantity	Vend.Batch	Storage Bin	Typ	Stor.Unit	SLED/BBB	SLoc	S	Vendor	T	Re	Unrestr.
11011828	NV-702743	EXELON 3MG	1105103268	41	B8167	RTNOFB.CTS	RFB		31.03.2016	2000	K	C110			41



Πατριάρχου Αθηνών 41 - 85100 ΡΟΔΟΣ • Τηλ. Θυρίσ: 434
 Τηλ. 22410 31918, 35175, 35385 • Fax: 22410 34192
 Α.Φ.Μ. 094398512 • Α.Μ.Α.Ε.: 36099/80/B/96/29 • Δ.Ο.Υ. ΡΟΔΟΥ-7542
 e-mail: syfarodu@rho.forthnet.gr

383632

DF1

ΕΝΔΙΑ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟ
 ΕΝΤΥΠΟ
 ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ				ΕΙΔΟΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ			
ΕΠΩΝΥΜΙΑ	ΝΟΒΑΡΤΙΣ HELLAS ΑΕΒΕ	5129		ΔΕΛΤΙΟ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ			
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑ	ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ	14451		ΑΡΙΘΜΟΣ	ΣΕΛΙΔΑ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΩΡΑ ΠΑΡΑΘΕΣΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	12ο ΧΛΜ ΑΘΗΝΩΝ-ΛΑΜΙΑΣ			693	1 / 1	21/07/2011	
ΤΗΛΕΦΩΝΟ	210-2897315 2897334						ΩΡΑ ΕΜΑΡΤΗΣΗΣ ΑΠΟΣΤ.
Α.Φ.Μ.	094021290	ΑΔΥ ΦΑΒΕ ΑΘΗΝΩΝ					12:33
ΤΟΠΟΣ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΕΛΑΡ ΜΑΥΣ				ΕΚΔΟΣΗ ΔΙΑΚΗΡΥΧΣΗΣ			
ΤΟΠΟΣ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΥ	ΦΑΜΑΡ-48ο ΧΛΜ ΑΘΗΝΩΝ-ΛΑΜΙΑΣ			ΜΟΝ ΜΕΤΡ	ΤΑΞΙ ΜΟΝΑΔΟΣ	% ΕΞΙΤΤΗΣ	ΠΟΣΟ ΕΞΙΤΤΗΣ
ΘΕΣ ΕΒΔΥΣΗΣ	ΦΑΡΜΑΚΟ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΑΞΙ	ΜΟΝΑΔΟΣ	% ΕΞΙΤΤΗΣ	ΠΟΣΟ ΕΞΙΤΤΗΣ
03075		1	TRILEPTAL 600mg TAB x 50	EM			29,17

ΔΕΛΤΙΟ ΠΕΛΑΤΗΣ - ΚΤΗΝΟ ΑΣΤΕΥΡΟΚΑΤΑΣΤΑΣ

ΕΝΔΙΑ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟ ΕΝΤΥΠΟ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ



DF2

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΜΟΝ ΜΕΤΡ	ΤΑΞΙ ΜΟΝΑΔΟΣ	% ΕΞΙΤΤΗΣ	ΠΟΣΟ ΕΞΙΤΤΗΣ
24	24	306	Olisodin aspiraton 31.1004 0113 KT				

ΕΛΕΓΧΟΣ
 ΕΛΕΓΧΟΣ
 ΕΛΕΓΧΟΣ

ΑΔΥ: ΦΑΒΕ ΑΘΗΝΩΝ
 Α.Φ.Μ.: 094021290
 Α.Μ.Α.Ε.: 36099/80/B/96/29
 Δ.Ο.Υ.: ΡΟΔΟΥ-7542

ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ
 ΑΡΙΘΜΟΣ: 693
 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: 21/7/11
 ΩΡΑ ΠΑΡΑΘΕΣΗΣ: 12:33

ΦΑΡΜΑΚΕΙΟ
 ΜΙΧ. Δ. ΣΠΥΡΙΔΩΝΙΔΟΥ
 ΑΓ. ΑΝΔΡΕΑΣ 298 - ΑΔΥ ΦΑΒΕ ΑΘΗΝΩΝ
 ΤΗΛ./FAX: 210 5145775



Quality Assurance
Novartis (Greece) S.A.S.
500 Code 009/01
Version 7
Revision 6
Updated on 30-Jan-2010

ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΜΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΨΥΓΕΙΟΥ

Τα κάτωθι προϊόντα προς επιστροφή, τα παραδόθηκε σύμφωνα με τις συνθήκες που ορίστη η δοσία και/ή οφάρμακο, αποσυσκευάστηκαν και τοποθετήθηκαν σε ψυκτικό θάλαμο (2-8°C) άμεσα κατά την παραλαβή τους, όπου και παρέμειναν κατά το διάστημα της αποθήκευσής τους στις εγκαταστάσεις μας.

Για την επιστροφή τους συσκευάστηκαν την ημέρα αποστολής σε κατάλληλη θερμοκρασιακή συσκευασία, με τον απαιτούμενο αριθμό πακέτων παραγωγών.

Περιγραφή προϊόντος:	Αριθμός Πακέτων:	Ποσότητα:

Σημεία:

Ημερομηνία: Υπογραφή και σφραγίδα Υπευθύνου

ΚΑΤ		ΤΑΞΗ ΑΠΟΚΕΤΡΟΝ Ε		ΓΟΦΩΝ	
60/5		ΤΥΡΟΣ ΙΑΠ.		082465893	
ΑΛΗΘ ΚΑΒΑ		ΟΠΟΥΛΟΣ ΑΛΕ. ΨΥΧΙΑΤ		8/6	
Mat		α/Description		I	
CODALZAD 14 F		10 mg / 16h-12.5mg		II	
Υπόλοι		20		III	

Product Name: IIAHIO KABAΛAS
Return: 100%

Εγκρίθηκε από επιστροφή
 Ν.Σκορδέλι
 Trade Officer - Mrs Maroussa

Ελέγχθηκε από
 Π.Αντωνίου
 Quality Assessor - Mr Antonios

DF5

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΔΙΔΑΚΤΙΚΩΝ ΒΙΒΛΙΩΝ (ΙΤΥΣΣΕ)

ΑΕΝ ΙΟΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ

№ 44083
ΣΕΡΑ Β

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: 05/11/2011

ΠΡΟΣΧΕΔΙΟ: 215
ΚΟΛΙΚΟ: 0
ΚΑΜΕ: 0
ΣΕΛ: 0

Α.Α.Κ. ΒΑΡ/ΠΗ: 011175130
Α.Α.Κ. ΜΟΝΑ-30

ΚΟΛΙΚΟ: 5

ΣΥΜΒΟΛΟΝ: 1083/2003

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΛΤΙΑ
Α. ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ
Β. ΕΚΔΟΣΗ
Γ. ΕΠΙΧΡΗΣΗ
Δ. ΑΝΑΚΑΤΑΣΤΑΣΗ
Ε. ΑΝΑΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Α.Α.Κ. ΒΑΡ/ΠΗ	Α.Α.Κ. ΜΟΝΑ-30	ΚΟΛΙΚΟ	ΣΥΜΒΟΛΟΝ
011175130	1083/2003	5	

ΑΘΕΩΡΗΤΑ ΒΑΣΕΙ ΤΗΝ Α.Υ.Ο ΠΟΛ. 1083/2003

DF6

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΔΙΔΑΚΤΙΚΩΝ ΒΙΒΛΙΩΝ (ΙΤΥΣΣΕ)
Α.Ε.Ν. ΙΟΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ
Α.Ε.Ν. ΙΟΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ
Α.Ε.Ν. ΙΟΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ
Α.Ε.Ν. ΙΟΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ

ΑΕΝΤΙΟ ΠΟΣΟΤΙΚΗΣ ΠΑΡΑΒΑΣΗΣ

ΣΕΡΑ ΑΡΤ.ΡΟΠ.ΕΡΩΤΗΧΕΙΟΥ
000000000
Α/Μία Διακριτικό: 30.08.2011
Α/Μία Καταχώριση: 30.08.2011
Ώρα: 13:00:53
Σελίδα 1 από 1

ΑΝΟΜΗΛΗ: 48ΧΙΑ ΕΘ ΑΤΗΝΟΝ-ΥΑΜΙΛΙΑΣ

ΑΠΟΤ./ΔΙΑΡΑ.: ΗΜΕΡΟΠΡΑΞΗ Α.Ε.

ΑΕΥΤΥΜΣΗ: 2888 ΟΚΤΩΒΡΙΟΥ 45

ΑΡΜ/ΛΟΤ: 095090072/Α ΙΟΝΙΝΙΟΝ

ΑΤΙΣΤΟΧΟΣ: ΜΟΝΑΤΙΣ (ΗΜΕΛΙΑ) Α.Ε.Δ.Ε.

ΑΙΣΤΗΤΗΣΗ: 1306 Χ.Α.ΣΤΗΝΙΝΣ ΟΔΟΥ ΝΟ.1, ΜΕΤΑΦΟΡΟΠΟΛΙ, 14451

ΑΡΜ/ΛΟΤ: 094021280/ΡΑΜΕ ΑΤΗΝΟΝ

ΠΡΟΣΑΓΗΣ:

ΑΙΣΤΗΤΗΣΗ:

ΑΡΜ/ΛΟΤ: /

ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΑ: ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ

ΑΡ. ΔΙΑΒΑΣΤΗΡΙΟΥ: 490637914

ΔΙΑΒΑΣΤΗΡΙΟ ΜΑΝΔΡΩΝΣΙ:

ΔΙΑΒΑΣΤΗΡΙΑ ΗΡΑΛΗΝ:

ΚΟΛΙΚΟΣ: ΗΜΕΡΟΠΡΑΞΗ ΣΙΑΓΩΣ
ΚΑΤ. ΑΙΣΤΗΤΗΣΗ: ΔΕΠΤΙΛΙΑ
ΔΕΠΤΙΛΙΑ ΑΙΣΤΗΤΗΣΗ: ΔΕΠΤΙΛΙΑ ΑΙΣΤΗΤΗΣΗ
ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΑ: ΔΕΠΤΙΛΙΑ ΑΙΣΤΗΤΗΣΗ

11011854 ΗΜΕΡΟΠΡΑΞΗ ΓΕΛ. 18 150 G 0802000162 1 ΤΕΜ
ΝΥ 701682 8905

Ο ΕΚΔΟΣΗΣ ΣΥΜΒΟΛΟ: 1 Ο ΔΙΑΒΑΣΜΑΤΟΣ

ΣΕΡΑΒΙΛΙΑ - ΥΠΟΧΡΩΣΗ

DF7

NOVARTIS (HELLAS) A.E.B.E.



120 ΧΙΑ ΕΣΗΝ ΔΟΥΛΗ ΠΡΟΙΟΝΤΑ
ΜΕΤΑΜΟΡΦΩΣΗ ΑΤΤΙΚΗΣ - ΤΗΛ: 210 28.11.712
Α.Φ.Μ.: 094021253 - Α.Φ.: 22105 - Δ.Ο.Υ.: ΦΑΒΕ ΑΘΗΝΩΝ
Α.Μ.Α.Ε.: 1116/01ΑΤ/Β/86/248/98

ΤΙΤΛΟΣ ΣΤΟΙΧΕΙΟΥ	ΣΕΙΡΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΣΕΛΑΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔ.
ΠΡΟΦΑΡΙΛ 100 BRANLI 107	8	3612496	1/1	01 09 2011

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΟΥ

ΕΠΩΝΥΜΙΑ : ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΠΑΠΑΝΙΚΟΛΑΟΥ
 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑ : ΠΑΠΑΝΙΚΟΛΑΟΥ
 ΔΕΥΤΕΡΩΝΥΜΙΑ : ΠΑΠΑΝΙΚΟΛΑΟΥ
 Τ.Κ. ΠΟΛΗ : ΑΘΗΝΑ
 Α.Φ.Μ./Δ.Ο.Υ. : 094021253 / ΦΑΒΕ ΑΘΗΝΩΝ
 ΤΗΛΕΦΩΝΟ : 210 2811712
 ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΟΡΜΗΣΗΣ : ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΚΩΔΙΚΟΣ: 8970

ΣΧΕΤΙΚΑ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΑ

ΑΡ. ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΩΝ: 350855 ΣΑΡ ΤΙΘΩΝ/ΒΓΙΘ : 90504585
 ΑΡ. ΔΑΤΜΠΛΟΥ: 3604085

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: 01 09 2011
 ΔΕΥΤΕΡΩΝΥΜΙΑ : Ι. ΑΡΑΓΩΝΗ 63

ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ :

ΚΩΔΙΚΟΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΡ. ΠΑΡΤΙΔΑΣ	ΜΟΝΑΔΑ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΜΙΚΤΗ ΑΣΙΑ	% ΕΚΤΠ.	ΚΑΘΑΡΗ ΑΣΙΑ	Φ.Π.Α.
001	PROFARIL 100 BRANLI 107	00195	ΤΕΜ	2	60.00	60.00	100.00	60.00	6.50
002	PROFARIL 100 BRANLI 107	00167	ΤΕΜ	2	61.00	61.00	100.00	61.00	6.50
003	PROFARIL 100 BRANLI 107	00130	ΤΕΜ	1	60.00	60.00	100.00	60.00	6.50

Handwritten notes: 100% / 100% / 100%

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ - ΣΥΝΤΑΞΗ

DF8

Α.Β.Ε.Φ.Κ.
 ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ
 ΚΑΤΑΛΟΓΟΥΣ
 Τ.Κ. 174 56 ΑΛΙΦΕΩΣ
 Α.Ο.Υ. ΦΑΒΕ ΑΘΗΝΩΝ
 ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΤΟΜΗΣ
 9401800/88

ΑΝΩΝΗ 48ΧΙΛ ΕΩ ΑΘΗΝΩΝ-ΥΑΜΙΑΣ Τηλ: 2109893710
 = 11400 1Α = 27 Τλ = 27

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΑΜΕΙΑΣ ΦΑΡΜΑΚΕΙΟΥ
 Η ΕΚ ΤΕΛΟΥΣ ΤΗΣ 31/08/2011
 ΑΠΟ ΕΜΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΑΝΤΑ ΓΙΑ ΑΝΤΙΛΑΒΟΝ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥ
 ΜΕΛΛΟΣ Α.Ε.Β.Ε. ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ
 ΣΗΜΕΙΟ ΟΔΟΥ 101 ΜΕΤΑΜΟΡΦΩΣΗ 2102811712
 290 ΦΑΒΕ ΑΘΗΝΩΝ

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΑΜΕΙΑΣ ΦΑΡΜΑΚΕΙΟΥ
 Η ΕΚ ΤΕΛΟΥΣ ΤΗΣ 31/08/2011
 ΑΠΟ ΕΜΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΑΝΤΑ ΓΙΑ ΑΝΤΙΛΑΒΟΝ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥ
 ΜΕΛΛΟΣ Α.Ε.Β.Ε. ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ
 ΣΗΜΕΙΟ ΟΔΟΥ 101 ΜΕΤΑΜΟΡΦΩΣΗ 2102811712
 290 ΦΑΒΕ ΑΘΗΝΩΝ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΙΔΟΥΣ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΙΔΟΥΣ	LOT NUM	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	Μ.Μ.
ON TTS 4.0 MG/24H B1X30	E41620	11071013	1,000 ΓΕΜ
ON TTS 4.0 MG/24H B1X30	E41710	110410151	2,000 ΓΕΜ
ON TTS 4.0 MG/24H B1X30	E09420	100910227	2,000 ΓΕΜ
ON TTS 4.0 MG/24H B1X30	B8187	100910227	2,000 ΓΕΜ
ON TTS 4.0 MG/24H B1X30	02743		

ΑΡΧΗΜΟΣ ΔΙΑΜΟΝΤΩΝ

ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΑ ΚΑΙ ΠΡΩΤΟΤΥΠΑ
 ΔΑ - ΠΡΩΤΟΤΥΠΟ
 Αριθμός Καταλόγου: 18243723

ΦΑΡΜΑΚΟΠΟΙΗΣΗ
 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ
 ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΑΜΕΙΑΣ ΦΑΡΜΑΚΕΙΟΥ
 Η ΕΚ ΤΕΛΟΥΣ ΤΗΣ 31/08/2011
 ΑΠΟ ΕΜΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΑΝΤΑ ΓΙΑ ΑΝΤΙΛΑΒΟΝ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥ
 ΜΕΛΛΟΣ Α.Ε.Β.Ε. ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ
 ΣΗΜΕΙΟ ΟΔΟΥ 101 ΜΕΤΑΜΟΡΦΩΣΗ 2102811712
 290 ΦΑΒΕ ΑΘΗΝΩΝ

ΣΥΝΤΑΞΗ

ΑΝΩΝΗ 48ΧΙΛ ΕΩ ΑΘΗΝΩΝ-ΥΑΜΙΑΣ Τηλ: 2109893710
 = 11400 1Α = 27 Τλ = 27

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΑΜΕΙΑΣ ΦΑΡΜΑΚΕΙΟΥ
 Η ΕΚ ΤΕΛΟΥΣ ΤΗΣ 31/08/2011
 ΑΠΟ ΕΜΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΑΝΤΑ ΓΙΑ ΑΝΤΙΛΑΒΟΝ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥ
 ΜΕΛΛΟΣ Α.Ε.Β.Ε. ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ
 ΣΗΜΕΙΟ ΟΔΟΥ 101 ΜΕΤΑΜΟΡΦΩΣΗ 2102811712
 290 ΦΑΒΕ ΑΘΗΝΩΝ

ΣΥΝΤΑΞΗ

ΑΝΩΝΗ 48ΧΙΛ ΕΩ ΑΘΗΝΩΝ-ΥΑΜΙΑΣ Τηλ: 2109893710
 = 11400 1Α = 27 Τλ = 27

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΑΜΕΙΑΣ ΦΑΡΜΑΚΕΙΟΥ
 Η ΕΚ ΤΕΛΟΥΣ ΤΗΣ 31/08/2011
 ΑΠΟ ΕΜΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΑΝΤΑ ΓΙΑ ΑΝΤΙΛΑΒΟΝ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥ
 ΜΕΛΛΟΣ Α.Ε.Β.Ε. ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ
 ΣΗΜΕΙΟ ΟΔΟΥ 101 ΜΕΤΑΜΟΡΦΩΣΗ 2102811712
 290 ΦΑΒΕ ΑΘΗΝΩΝ

IF1

QA Manager / Qualified Person

Novartis (Hellas) S.A.C.I.
National Road No 1 (12th km)
Metamorphosis
GR-144 51 Athens
Greece
Phone: +30 210 2897371
Fax: +30 210 2843344
Email : peggy.makris@novartis.com



"Lontou Dimitra"
<d.lontou@famar.gr>

11/11/2010 12:50 μμ

To: <peggy.makris@novartis.com>
cc: <charikleia.pitlak@novartis.com>, "Μπουλουκου
Vasiliki" <v.mπουλουκου@famar.gr>
Subject: Ακυρότητα παραγγελίας ψυγείου PAXIOTHS
ect

Καλημέρα Πέγκυ,

Χθες μας επιστάθηκε η παραγγελία του κ.Ραγώνη με 1τεμ SANDOSTATIN LAR 30 με 1
ζεστή παγοκύστη. Το βελτίο αποστολής είναι από τις 13/10 και το ερέστουμε με speedex
στις 9/11 και έφτασε στη ΦΑΜΑΡ στις 10/11 το μεσημέρι.

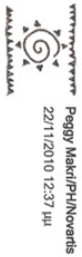
Old material no.	Material Description	Batch	Vendor Batch	Reference	Name 1	Quantity
NV-700297	SANDOSTATIN PS.INLSUS 30MG/VI	1008104 071	S0120	ΔΑ ΝΩ 0053450	ΠΑΧΙΟΤΗΣ ΓΕΡΠΙΟΣ	1,000

Παρακαλώ ενημέρωσε μας για την καταλληλότητα του προϊόντος.

Ευχαριστώ,

Δημήτρα

IF2



Peggy Makris/PH/Novartis

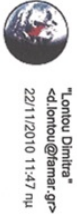
22/11/2010 12:37 μμ

Αγαπητή Δημήτρα,

Δεδομένου ότι δεν έχουμε εντοίσιμη ενημέρωση για τις συνθήκες ψυδάξης, το τμήμα απορριπτεται.

Φιλικά,
Πέγκυ

"Lontou Dimitra" <d.lontou@famar.gr>



"Lontou Dimitra"
<d.lontou@famar.gr>

22/11/2010 11:47 μμ

To: <peggy.makris@novartis.com>
cc: <charikleia.pitlak@novartis.com>, "Μπουλουκου Vasiliki"
<v.mπουλουκου@famar.gr>, "maria.levanti@novartis.com"
Subject: RE: Ακυρότητα παραγγελίας ψυγείου PAXIOTHS

Καλησπέρα Πέγκυ,

Δεν γνωρίζουμε σε τι συνθήκες αποθηκεύτηκε. Γι' αυτό θα πρέπει να μας ενημερώσει ο
φάρμακονομικός που προφώνως το είχε στο ψυγείο του τόσες μέρες.

Ευχαριστώ,

Δημήτρα

From: peggy.makris@novartis.com [<mailto:peggy.makris@novartis.com>]

Sent: Friday, November 19, 2010 6:37 PM

To: Lontou Dimitra

Cc: charikleia.pitlak@novartis.com; Μπουλουκου Vasiliki;
maria.levanti@novartis.com

Subject: Re: Ακυρότητα παραγγελίας ψυγείου PAXIOTHS

Για σου Δημήτρα,

Γνωρίζουμε τις συνθήκες αποθήκευσης από 13/10 έως 9/11?

Ευχαριστώ,

Πέγκυ

Peggy Makris

CANCELLED ORDERS 03.08.11.xls [Compatibility Mode] - Microsoft Excel

IF3

WS	W	AD	AE	AF	AG	AH	AJ	AK
Sold To Name	Material Description	Batch	Vend. Batc	Postg Da	Ac.Gi dat	Πληθός	Τεμάχ	
ΚΛΗΡ/ΚΟ Φ/ΚΕΙΟ Ι.ΑΓΟΡΟΓΙΑΝΝΗ	TEGRETOL 30 DIVI DR 400MG CR	1106100270	T1503	03/08/2011	26/07/2011	1	10,000	
ΚΛΗΡ/ΚΟ Φ/ΚΕΙΟ Ι.ΑΓΟΡΟΓΙΑΝΝΗ	SANDIMMUN NEORAL 50 WK 50 MG	1105107883	S0187	03/08/2011	26/07/2011	0	2,000	
ΚΛΗΡ/ΚΟ Φ/ΚΕΙΟ Ι.ΑΓΟΡΟΓΙΑΝΝΗ	SANDIMMUN NEORAL 50 WK 100 MG	1105109732	S0187	03/08/2011	26/07/2011	0	3,000	
ΚΛΗΡ/ΚΟ Φ/ΚΕΙΟ Ι.ΑΓΟΡΟΓΙΑΝΝΗ	SINTROM 20 TAB 4MG	1105103591	I0317	03/08/2011	26/07/2011	0	10,000	
ΚΛΗΡ/ΚΟ Φ/ΚΕΙΟ Ι.ΑΓΟΡΟΓΙΑΝΝΗ	TEGRETOL 50 TAB 200MG	1104108808	I0310	03/08/2011	26/07/2011	0	10,000	
ΚΛΗΡ/ΚΟ Φ/ΚΕΙΟ Ι.ΑΓΟΡΟΓΙΑΝΝΗ	TRILEPTAL 50 FCT 600MG	1107105340	T0952	03/08/2011	26/07/2011	0	5,000	
ΠΑΝΝΑΚΟΠΟΥΛΟΥ ΣΤΑΣΙΝΑΚΗ	EXELON 3MG	1105103268	B8167	03/08/2011	29/07/2011	1	4,000	
ΝΙΚΕΛΛΗ ΔΗΜ.ΑΝΝΑ	ΟΥΡΟΣ/ΚΤΕΣ 40TEM ΔΩΡΕΑΝ ΔΙΑΘ	1106103200	11/04	03/08/2011	25/07/2011	1	2,000	
ΝΙΚΕΛΛΗ ΔΗΜ.ΑΝΝΑ	IMPORTAL 20 SACHETS 10 GR	1103108838	11002	03/08/2011	25/07/2011	0	5,000	
ΝΙΚΕΛΛΗ ΔΗΜ.ΑΝΝΑ	BENEFIBRA LIQUID BTX12 SAC 60	1106102480	B11035	03/08/2011	25/07/2011	0	2,000	
ΝΙΚΕΛΛΗ ΔΗΜ.ΑΝΝΑ	VOLTAREN EMUL.EXT.U1% TUBx100G	1104108606	W7768	03/08/2011	25/07/2011	0	72,000	
ΝΙΚΕΛΛΗ ΔΗΜ.ΑΝΝΑ	BENEFIBRA POWDER 96GR	1101105956	0330428200	03/08/2011	25/07/2011	0	1,000	
ΝΙΚΕΛΛΗ ΔΗΜ.ΑΝΝΑ	MAGNESIUM SANDOZ 243MG/TAB	1105106258	60201	03/08/2011	25/07/2011	0	5,000	
ΝΙΚΕΛΛΗ ΔΗΜ.ΑΝΝΑ	FENISTIL ROLL ON 0.1% 8ML COUNTER 5X24	1105107370	L004578	03/08/2011	25/07/2011	0	24,000	
ΝΟΣ ΓΕΝ ΝΟΜ ΛΑΜΙΑΣ	VOLTAREN SUPP.50MG 10	1105100874	E350	03/08/2011	03/08/2011	1	10,000	
ΠΡΟΥΝΤΖΟΠΟΥΛΟΣ Ι & ΣΙΑ ΟΕ	TEGRETOL 250 ML SYRUP 2%	1106103265	H3404	03/08/2011	01/08/2011	1	6,000	
ΠΡΟΥΝΤΖΟΠΟΥΛΟΣ Ι & ΣΙΑ ΟΕ	TEGRETOL 30 DIVI DR 400MG CR	1106106466	T1524	03/08/2011	01/08/2011	0	15,000	
ΠΡΟΥΝΤΖΟΠΟΥΛΟΣ Ι & ΣΙΑ ΟΕ	SANDIMMUN NEORAL 50 WK 50 MG	1105107883	S0187	03/08/2011	01/08/2011	0	6,000	
ΠΡΟΥΝΤΖΟΠΟΥΛΟΣ Ι & ΣΙΑ ΟΕ	SANDIMMUN NEORAL 50 WK 100 MG	1107104617	S0195	03/08/2011	01/08/2011	0	6,000	
ΠΡΟΥΝΤΖΟΠΟΥΛΟΣ Ι & ΣΙΑ ΟΕ	SINTROM 20 TAB 4MG	1105103596	I0319	03/08/2011	01/08/2011	0	10,000	
ΠΡΟΥΝΤΖΟΠΟΥΛΟΣ Ι & ΣΙΑ ΟΕ	TRILEPTAL ORAL SUS. 60MG/1ML	1107100748	H5691	03/08/2011	01/08/2011	0	5,000	
ΚΟΝΤΟΓΙΑΝΝΑΚΗ ΑΡΓΥΡΩ	LEPONEX TAB 100MG (5X10) GR	1105107607	E3888	03/08/2011	01/08/2011	1	4,000	
ΧΑΤΖΗΜΑΝΩΛΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΙΩΑΝ	FENISTIL 30 GR GEL 0,1%	1107103407	I6422	03/08/2011	27/07/2011	1	40,000	
ΧΑΤΖΗΜΑΝΩΛΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΙΩΑΝ	FENISTIL 30 GR GEL 0,1%	1107103407	I6422	03/08/2011	27/07/2011	1	40,000	
ΤΕΚΕ ΜΑΡΙΑ	FENISTIL CUT.EMUL. 0.1%	1106103898	L01045A	03/08/2011	25/07/2011	1	24,000	

Average: 24453,4 Count: 38 Max: 40758 Sum: 122267

SAP

Shipping Confirmations from FAMAR (OM_DD_310_LGR)

IF4

Quantity	Famar Lot	Novartis Lot	Customer	Customer VAT	Tr. Date	Inv.Reason	Loc.Reason
2	0609001842	GRS0004092	0000000000000092	096002873	18.07.2011	Επιστροφή	N1 Expired (ΑΗΓΜΕΝΑ)
2	0808001438	GRS0007593	0000000000000092	096002873	18.07.2011	Επιστροφή	N1 Expired (ΑΗΓΜΕΝΑ)
23	0907105349	GRS0009760	0000000000000092	096002873	18.07.2011	Επιστροφή	N1 Expired (ΑΗΓΜΕΝΑ)
32	0806005693	GRS0007176	0000000000000092	096002873	18.07.2011	Επιστροφή	N1 Expired (ΑΗΓΜΕΝΑ)
15	0807006935	GRS0007487	0000000000000092	096002873	18.07.2011	Επιστροφή	N1 Expired (ΑΗΓΜΕΝΑ)
15	0804001818	GRS0006863	0000000000000092	096002873	18.07.2011	Επιστροφή	N1 Expired (ΑΗΓΜΕΝΑ)
1	0606003637	GRS0003765	0000000000000092	096002873	18.07.2011	Επιστροφή	N1 Expired (ΑΗΓΜΕΝΑ)
3	0807007203	GRS0007542	0000000000000092	096002873	18.07.2011	Επιστροφή	N1 Expired (ΑΗΓΜΕΝΑ)
5	0809003265	GRS0007728	0000000000000092	096002873	18.07.2011	Επιστροφή	N1 Expired (ΑΗΓΜΕΝΑ)
4	0810000969	GRS0007871	0000000000000092	096002873	18.07.2011	Επιστροφή	N1 Expired (ΑΗΓΜΕΝΑ)
2	0606005583	6F409	0000000000000092	096002873	18.07.2011	Επιστροφή	N1 Expired (ΑΗΓΜΕΝΑ)
4	0901105443	GRS0008498	0000000000000092	096002873	18.07.2011	Επιστροφή	N1 Expired (ΑΗΓΜΕΝΑ)
1	0606003903	6F393	0000000000000092	096002873	18.07.2011	Επιστροφή	N1 Expired (ΑΗΓΜΕΝΑ)
5	0607001575	6F383	0000000000000092	096002873	18.07.2011	Επιστροφή	N1 Expired (ΑΗΓΜΕΝΑ)
7	0607001573	6F360	0000000000000092	096002873	18.07.2011	Επιστροφή	N1 Expired (ΑΗΓΜΕΝΑ)
4	0610001310	6K555	0000000000000092	096002873	18.07.2011	Επιστροφή	N1 Expired (ΑΗΓΜΕΝΑ)
11	0602007272	6B129	0000000000000092	096002873	18.07.2011	Επιστροφή	N1 Expired (ΑΗΓΜΕΝΑ)
1	0608002203	6G457	0000000000000092	096002873	18.07.2011	Επιστροφή	N1 Expired (ΑΗΓΜΕΝΑ)
3	0807000313	8G358	0000000000000092	096002873	18.07.2011	Επιστροφή	N1 Expired (ΑΗΓΜΕΝΑ)
14	0607003413	6F381	0000000000000092	096002873	18.07.2011	Επιστροφή	N1 Expired (ΑΗΓΜΕΝΑ)
7	0702005901	7B113	0000000000000092	096002873	18.07.2011	Επιστροφή	N1 Expired (ΑΗΓΜΕΝΑ)
6	0607003414	6F386	0000000000000092	096002873	18.07.2011	Επιστροφή	N1 Expired (ΑΗΓΜΕΝΑ)
1	0606002307	6E294	0000000000000092	096002873	18.07.2011	Επιστροφή	N1 Expired (ΑΗΓΜΕΝΑ)
2	0602004520	6B081	0000000000000092	096002873	18.07.2011	Επιστροφή	N1 Expired (ΑΗΓΜΕΝΑ)
2	0607000803	6C430	0000000000000092	096002873	18.07.2011	Επιστροφή	N1 Expired (ΑΗΓΜΕΝΑ)
5	0610000428	S0016	0000000000000092	096002873	18.07.2011	Επιστροφή	N1 Expired (ΑΗΓΜΕΝΑ)
20	0809005310	B8172	0000000000000092	096002873	18.07.2011	Επιστροφή	N1 Expired (ΑΗΓΜΕΝΑ)
1	0811004016	GRS0008216	0000000000000092	096002873	18.07.2011	Επιστροφή	N1 Expired (ΑΗΓΜΕΝΑ)
12	0805003759	GRS0007131	0000000000000092	096002873	18.07.2011	Επιστροφή	N1 Expired (ΑΗΓΜΕΝΑ)
2	0810004483	GRS0007995	0000000000000092	096002873	18.07.2011	Επιστροφή	N1 Expired (ΑΗΓΜΕΝΑ)

Prints Window Contents P70 (1) 070 pepu71 INS

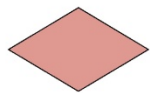
Υπόμνημα



Process



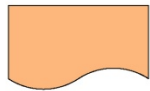
Data (I)



Decision



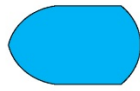
Stored Data (T)



Document (D)



Connector



Display (S)



SAP

Ei : Εμπορικό τμήμα (εγκρίσεις)

Eii : Εμπορικό τμήμα (επιστροφές)

F : Famar

A : Accounting



Start

Q : Quality

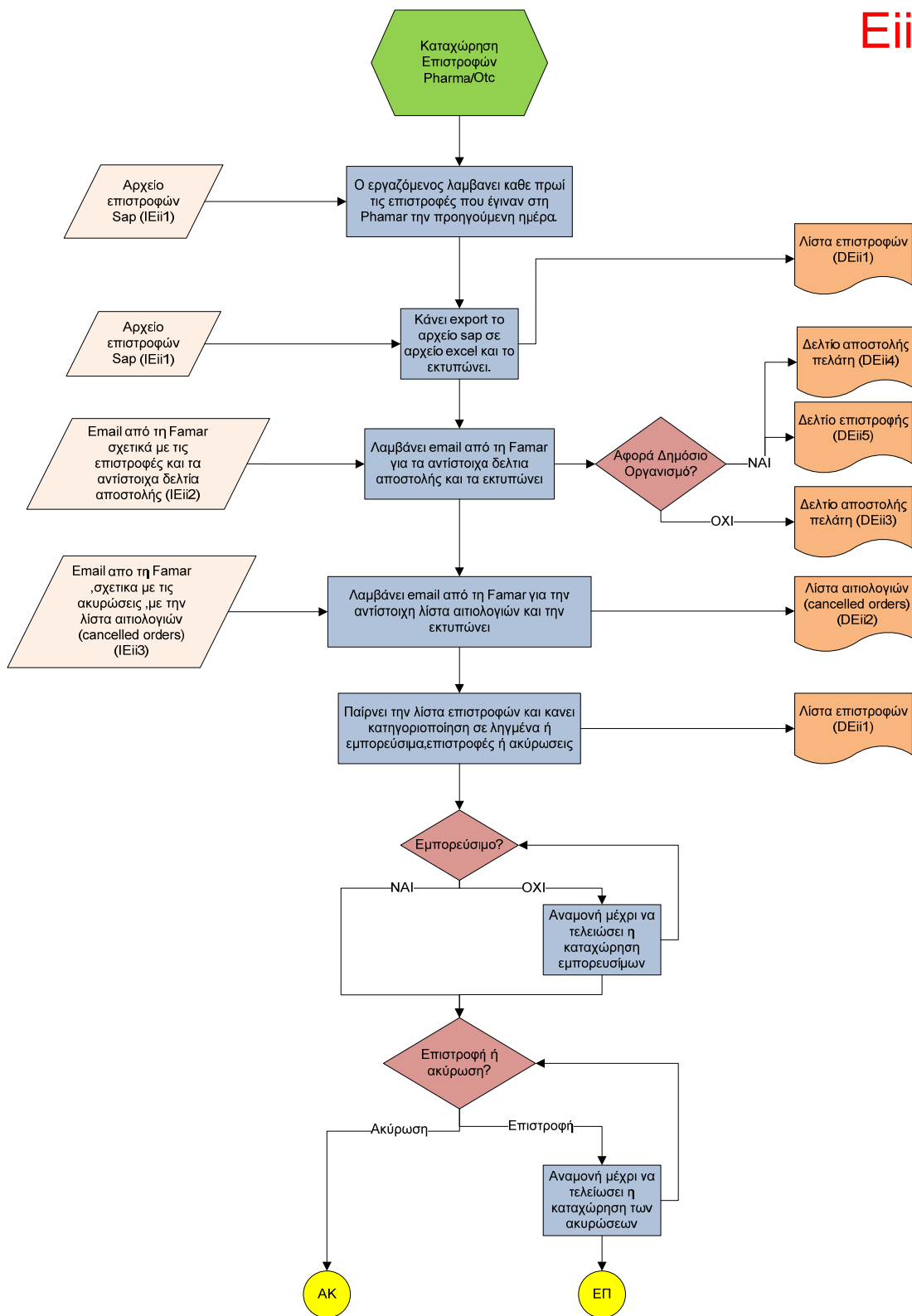


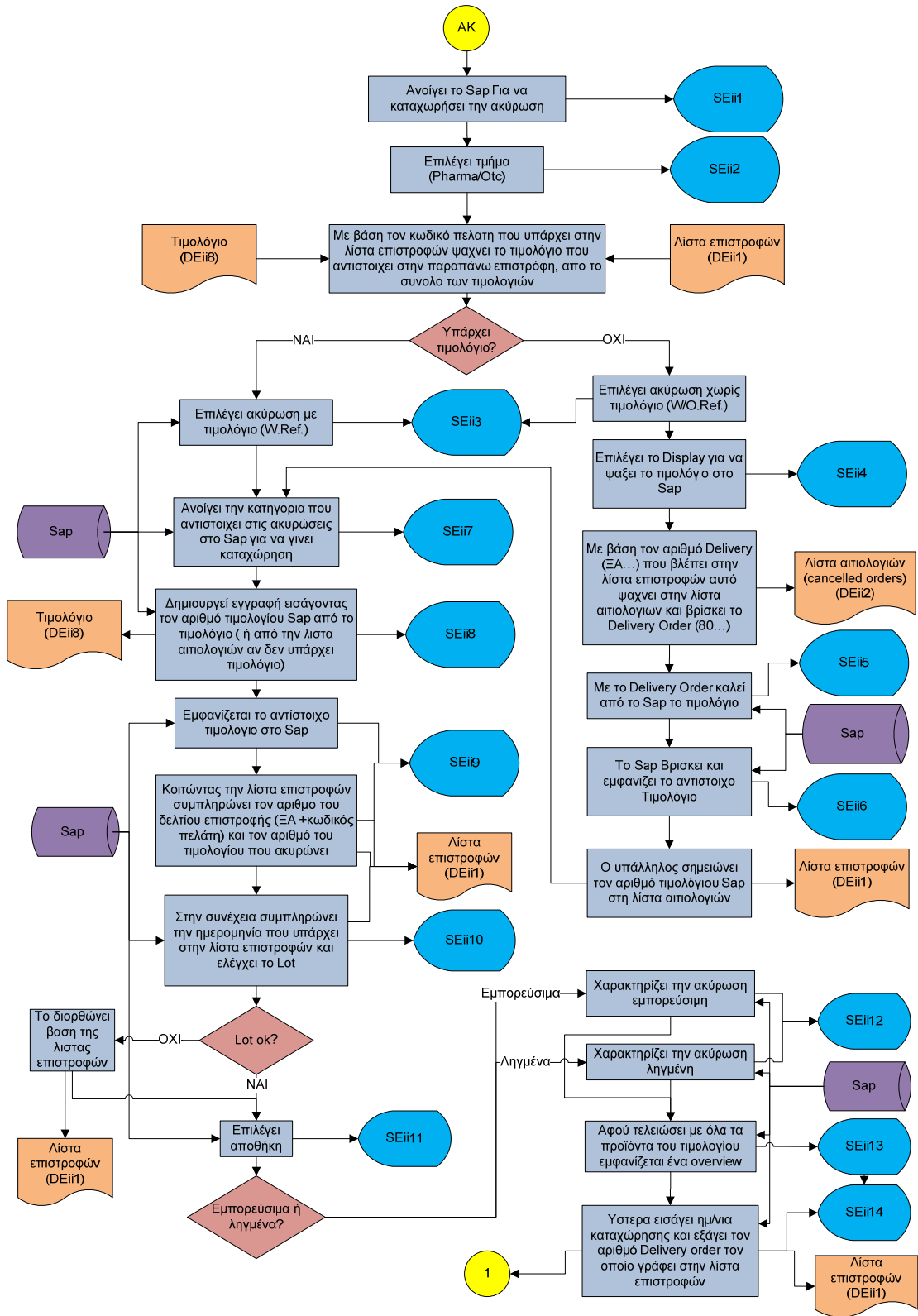
End

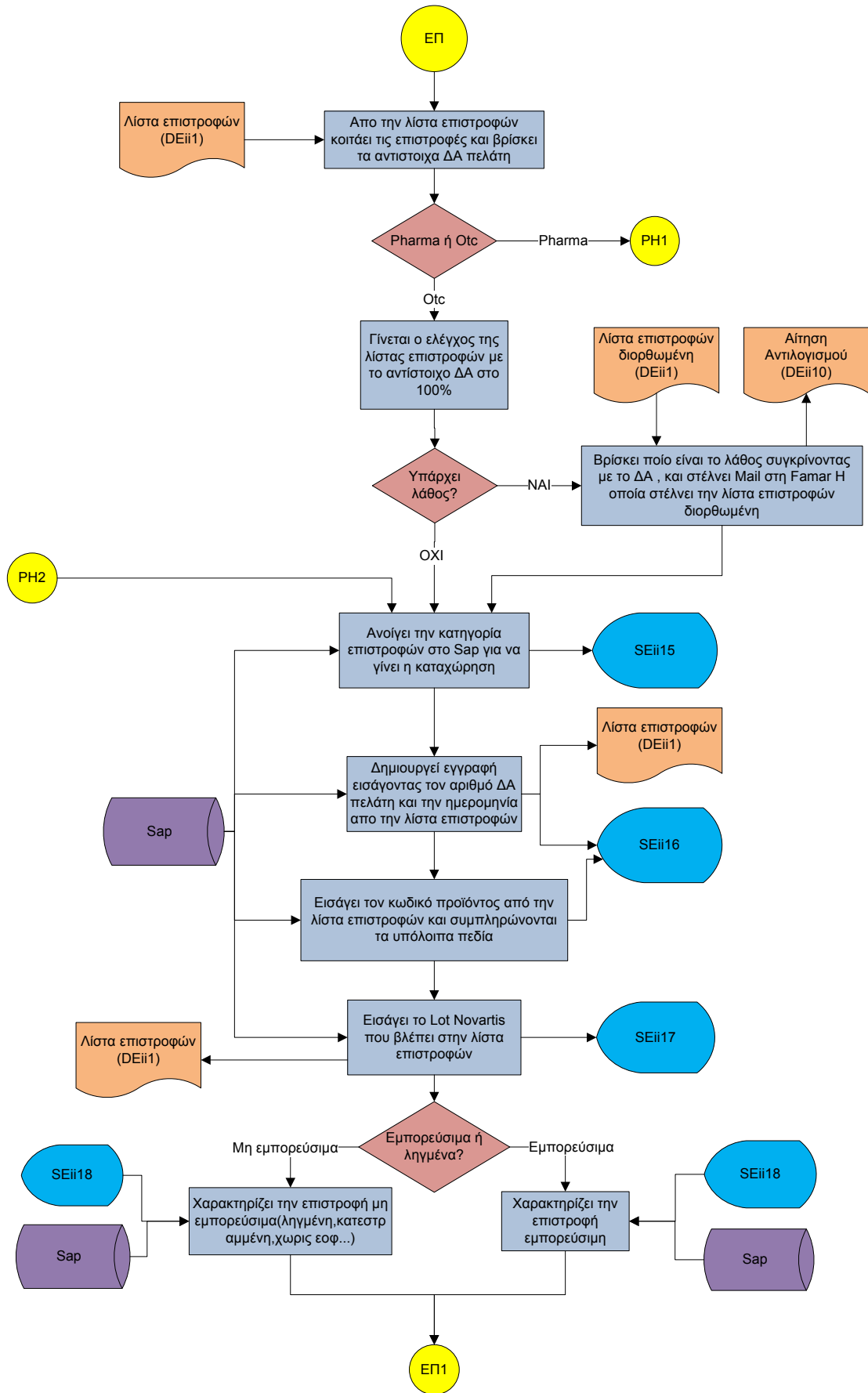
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

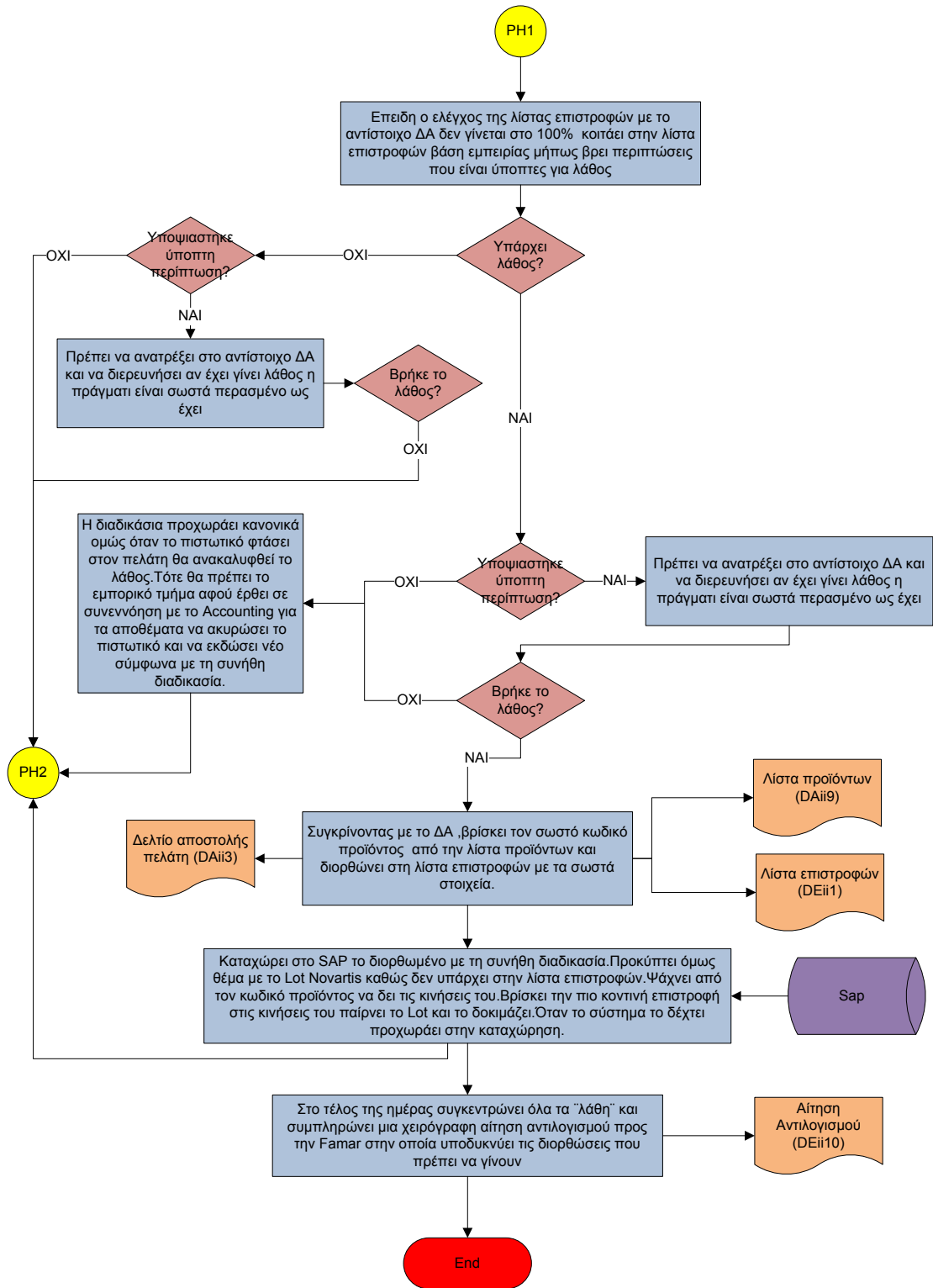
Διαδικασία καταχώρησης επιστροφών/ ακυρώσεων στο εμπορικό τμήμα της Novartis (Pharma/OTC)

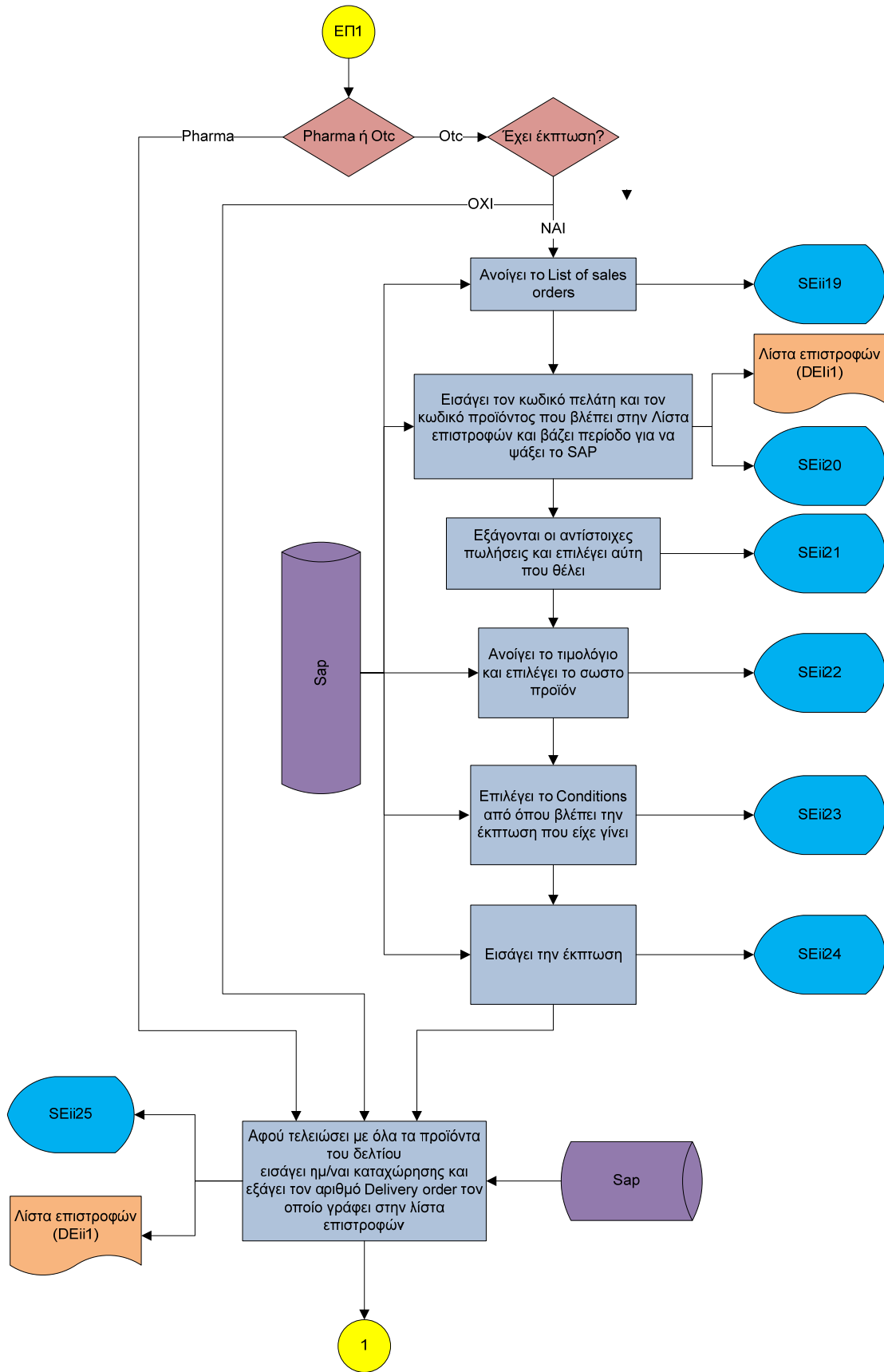
- Flowchart
- Screenshots
- Documents
- Data
- Υπόμνημα

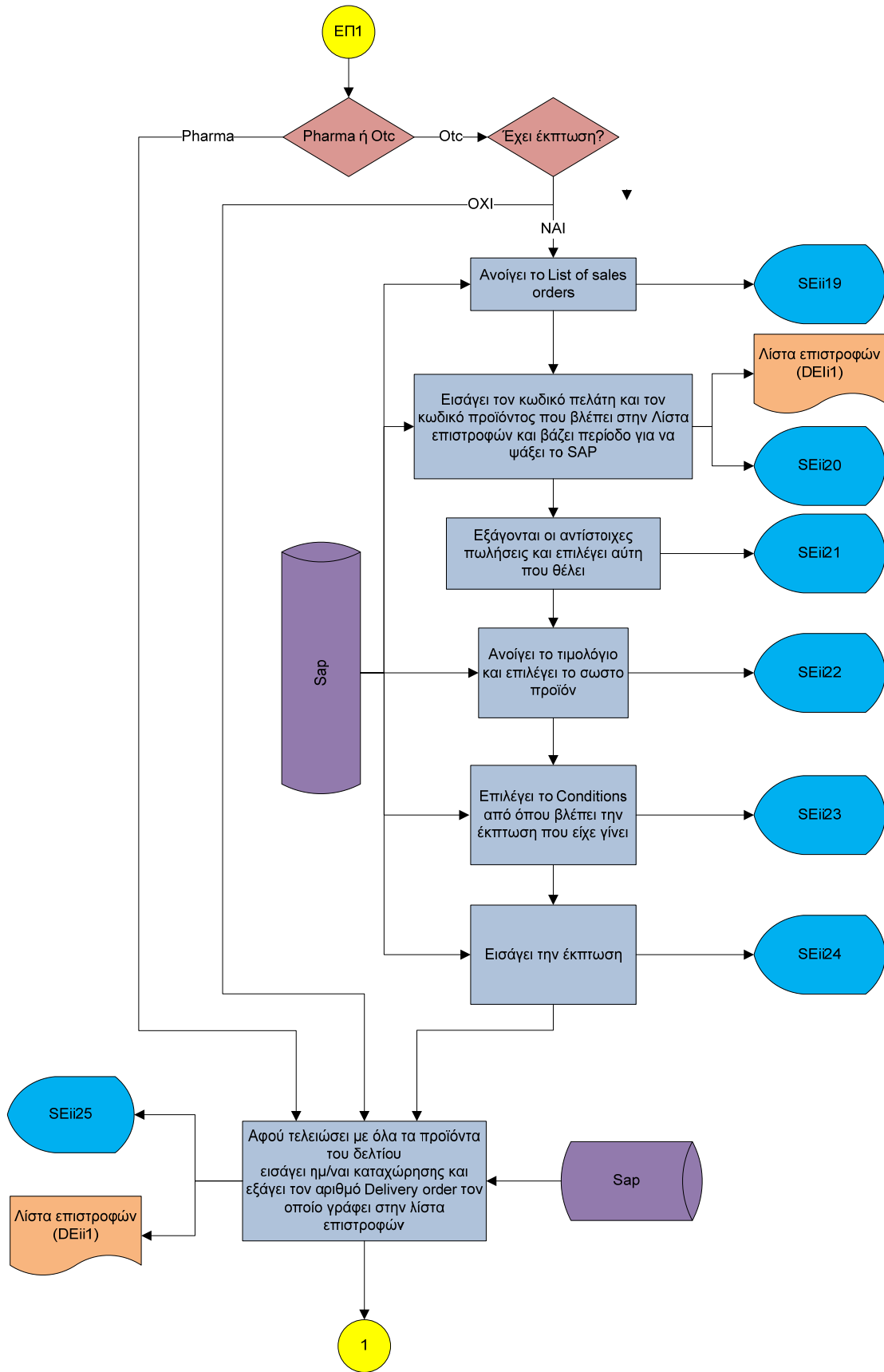


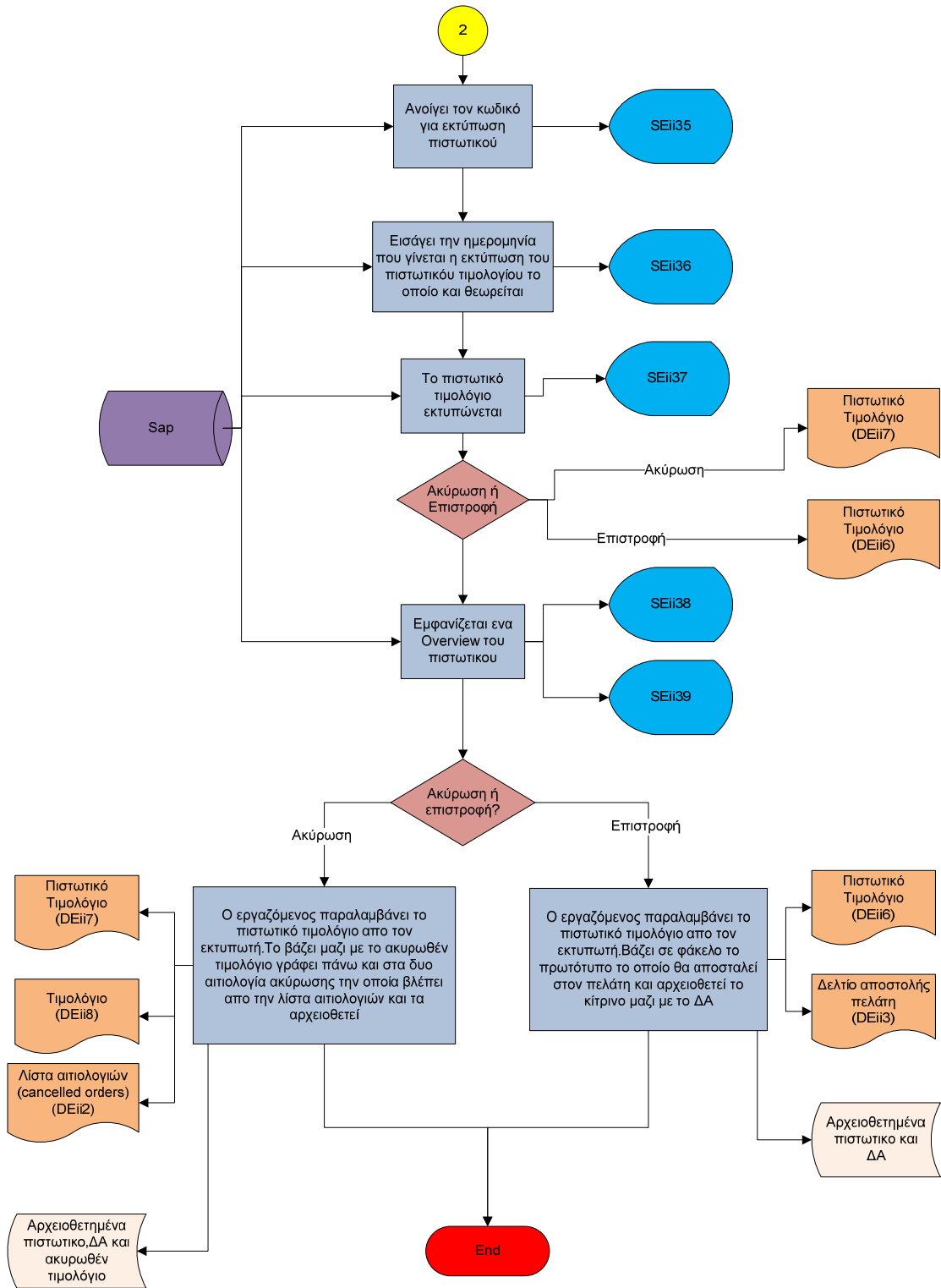


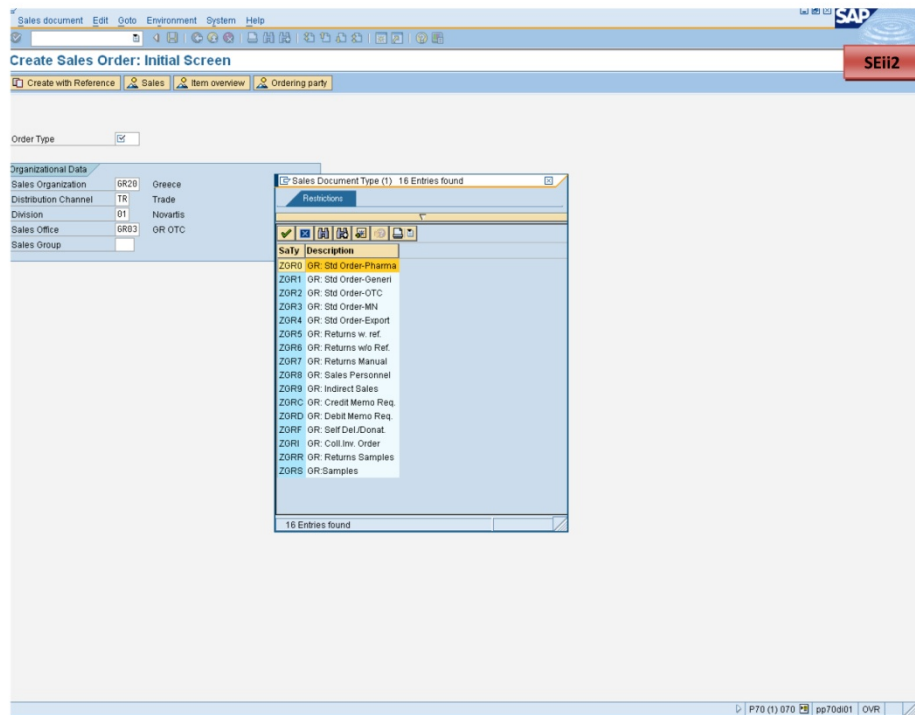
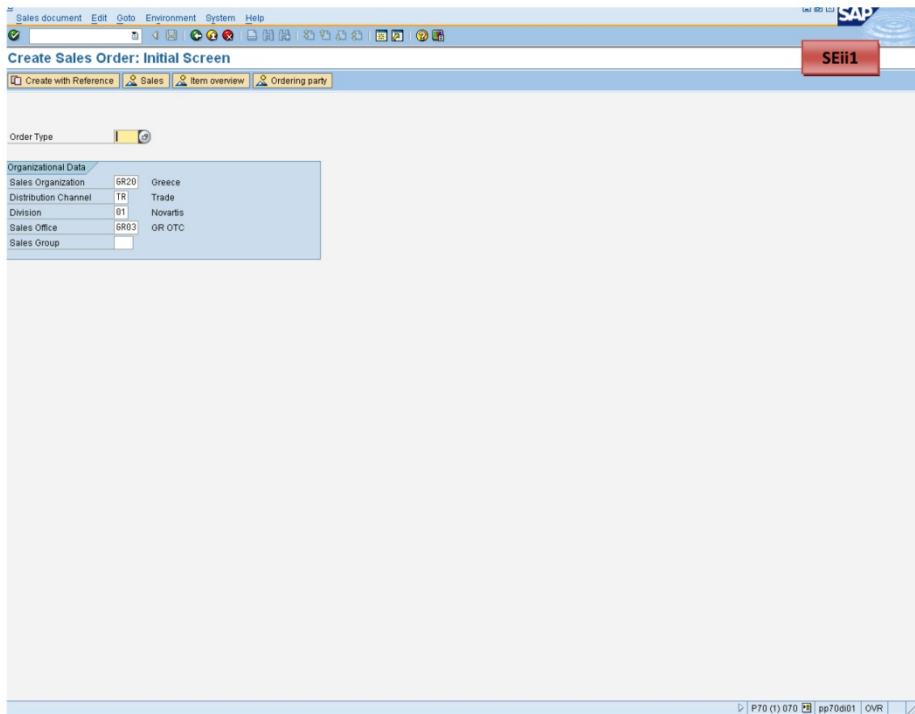












Sales document Edit Goto Environment System Help SAP

Create Sales Order: Initial Screen SEi13

Create with Reference Sales Item overview Ordering party

Order Type: ZGR5

Organizational Data

Sales Organization	GR20	Greece
Distribution Channel	TR	Trade
Division	01	Novartis
Sales Office	GR03	GR OTC
Sales Group		

Sales Document Type (1) 16 Entries found

SalTy	Description
ZGR0	GR: Std Order-Pharma
ZGR1	GR: Std Order-Genent
ZGR2	GR: Std Order-OTC
ZGR3	GR: Std Order-MN
ZGR4	GR: Std Order-Export
ZGR5	GR: Returns w. ref.
ZGR6	GR: Returns w/o Ref.
ZGR7	GR: Returns Manual
ZGR8	GR: Sales Personnel
ZGR9	GR: Indirect Sales
ZGRC	GR: Credit Memo Req.
ZGRD	GR: Debit Memo Req.
ZGRF	GR: Self Del./Donat.
ZGRI	GR: Coll Inv. Order
ZGRR	GR: Returns Samples
ZGRS	GR: Samples

16 Entries found

P70 (1) 070 pp70d01 OVR

Menu Edit Favorites Extras System Help SAP

SAP Easy Access - User menu for Natassa LADIA SEi14

Favorites

- VA01 - Create
- VA02 - Change
- VA03 - Display
- ZGRVDA - SD Delivery Note
- ZGRVU_SHIP_CONFIRM - Shipping Confirmation
- S_ALR_87012179 - Δελτία Βασικοί Αποτίου - Κατάλογος Πιλοτών
- ZGRVDATIM - SD Invoice / Delivery Note Invoice
- VL10 - Edit User-specific Delivery List
- VF01 - Create Billing Document
- VL03N - Change Outbound Delivery
- VA05 - List of Sales Orders
- VF04 - Process Billing Due List
- MMBE - Stock Overview
- FBL5N - Display/change line items
- VF05 - List Billing Documents
- V_21 - Log of Collective Run
- V_SA - Collective Proc. Analysis (Deliv.)
- ZGRVPR_LEGALDOC - Invoice Legal Document Report
- VD02 - Change Customer (Sales)
- SP01 - Output Controller
- SM37 - Overview of job selection
- VD03 - Display Customer (Sales)
- VD01 - Business partner -> Customer -> Create -> Sales and distribution
- CO09 - Availability Overview
- ZGRV_TEAMS_OUT - TEAMS Outbound Interface
- MB51 - Material Doc. List
- ZDCL_BAT3 - Display Batch
- ZGRM_SPLIT_BATCHES - Report for Split Batches
- User menu for Natassa LADIA
 - BDV - Document Viewer
 - SSC0 - SAP Appointment Calendar (Employee)
 - SSC1 - SAP (own) Appointment Calendar
 - BWO_ASYNC - Asynchronous Method Call in BOR
 - AL01 - Determine ASH/DOREX Relationships
 - Z088_SAPLEAQUE - The SAP League link trans. EI_DD_070
 - BU2 - Maintain Own User Parameters
 - BU0 - Maintain Own User Defaults
 - VL060 - Outbound Delivery Monitor
 - ZGRV_COLLECTIVE_INV - Collective Invoicing (OM_DD_301_LOR)
 - V_23 - Release Orders for Billing
 - SM39P - Batch Input Log Monitoring
 - WK33 - Condition Maintenance: Display
 - B_BCE_88001433 - Comparisons
 - B_BCE_88001432 - Compare Authorizations

PEP Europe 1 - Production

System ID: P70

Client: 010-14

OS: ALL, DE, PT / Novartis / Eastern Europe

CU: DE

640-47

050-IT

060-ES

070-FE

080-FR

090-TR

095-EG-MC

Get to know your super user through
Pharma SAP League at:
<http://www.pharma.rovartis.innovasuperuser.com>

Maintenance Window Schedule

Regular Maintenance - On Sunday of every month from 15:00 CET to 18:00 CET

Extended Maintenance - On Sunday of the quarter from 20:00 CET to 22:00 CET

Other Upgrade

The new upgraded system will be available in Feb 2013.

Support: Please contact your functional expert or SSW/Helpdesk in case of issues or questions.

Tip: Regular monitoring and cleanup of the DDOs and interfaces improve the system stability and integrity.

P70 (2) 070 pp70d01 OVR

SAP Sales document Edit Goto Environment System Help

Display Sales Order: Initial Screen SEi15

Sales Item overview Ordering party Orders

Order:

Search Criteria

Purchase Order No.

Sold-to party

Delivery: 89525643

Billing Document

WBS Element

Search

P70 (2) 070 pp70di01 OVR

SAP Document flow Edit Goto Environment System Help

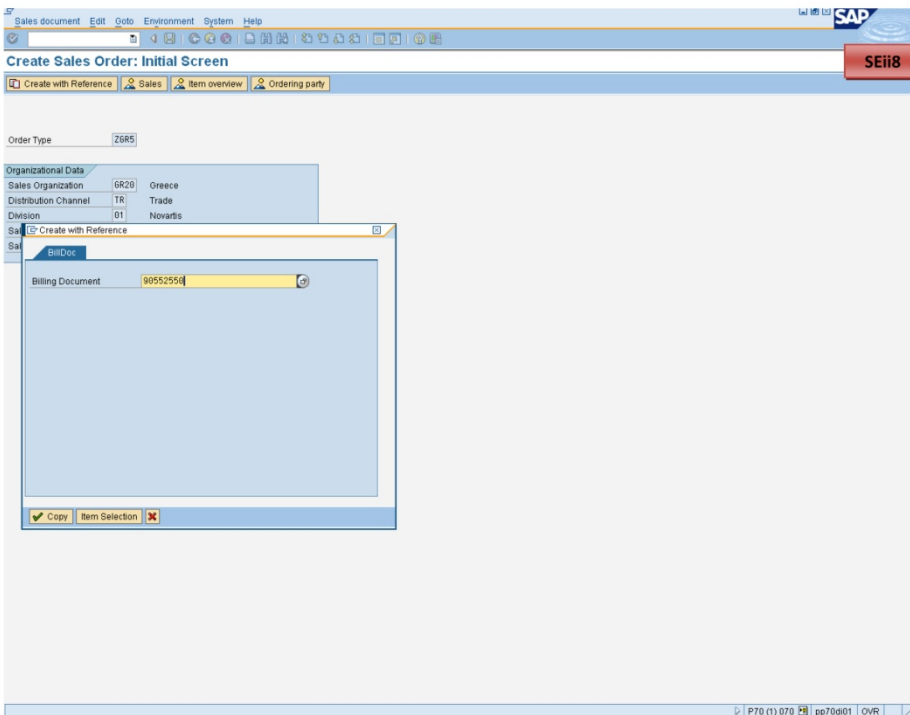
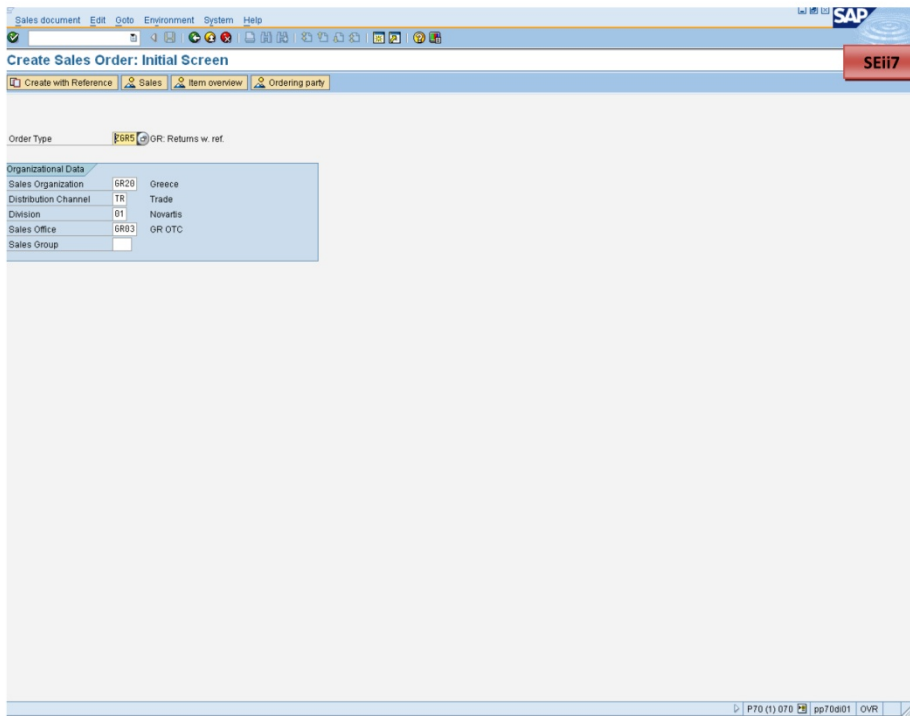
Document Flow SEi16

Status overview Display document Service documents

Business partner: 000009986 9INTZ0Y EPH-NH & DA OE
 Material: 00000000000112986 LICENTIS LM 0.5MG(0.05ML) 05 R29

Document	Quantity	Unit	Ref value	Currency	On	Status
GR: Std Order-Pharma 0000388671 / 10	1	PC	802.80	EUR	03.01.2012	Completed
GR: Outbound delivery 0080525643 / 10	0	PC			03.01.2012	Completed
Confirmation of service 0035843000 / 10	0	PC	0.00	EUR	03.01.2012	Completed
GR: Invoice-Pharma 0090552550 / 10	0	PC	0.00	EUR	03.01.2012	Completed
Accounting document 5900000198	0	PC			03.01.2012	Not cleared
GR: Outbound delivery 0080525643 / 900001	1	PC			03.01.2012	Completed
GD goods issue deliv 4901162743 / 1	1	PC	534.03	EUR	03.01.2012	complete
GR: Invoice-Pharma 0090552550 / 11	1	PC	802.80	EUR	03.01.2012	Completed
Accounting document 5900000198	1	PC			03.01.2012	Not cleared

P70 (2) 070 pp70di01 OVR



Sales document Edit Goto Extras Environment System Help

Create GR: Returns w. ref.: Overview SEI19

GR Returns w. ref. [] Net value 802.80 EUR

Ship to party 9009 @INTZOV EIPHMH & DIA OE / MATNHDAE 48 / OR-12242 AIFAKE

Ship to party 9009 @INTZOV EIPHMH & DIA OE / MATNHDAE 48 / OR-12242 AIFAKE

PO Number 3A2757L AKVP TIA 649140 PO date []

Sales Item overview Item detail Ordering party Procurement Shipping Reason for rejection

Req. deliv. date D 10.01.2012 Deliver Plant []

Item	Material	Order Quantity	Un	S	Description	Customer Material Numb	ItCa	DGP	HL	Itm	Cl	First Date	Print	Batch
	11712896	1	PC		LUCENTIS LM 10MG/ML OQ 2,3M		Z6R3					D 10.01.2012	68B1	6RS0
												D 10.01.2012		
												D 10.01.2012		
												D 10.01.2012		
												D 10.01.2012		
												D 10.01.2012		
												D 10.01.2012		
												D 10.01.2012		
												D 10.01.2012		
												D 10.01.2012		
												D 10.01.2012		
												D 10.01.2012		
												D 10.01.2012		

The new delivery date was copied for the possible items

P70 (1) 070 pp70d001 INS

Sales document Edit Goto Extras Environment System Help

Create GR: Returns w. ref.: Item Data SEI10

Sales Document Item 11 Item category Z6R3 GR Returns

Material 712896 LUCENTIS LM 10MG/ML OQ 2,3MG0,23ML

Sales A Sales B Shipping Billing Document Conditions Account assignment Schedule lines Partners Texts Order Data Status

Order Quantity and Delivery Date

Order Quantity 1 PC 1 PC <-> 1 PC

First Delivery Date D 10.01.2012

General Sales Data

Net value 802.80 EUR Exch. Rate 1.00000

Pricing date 04.01.2012

Material entered 712896

EANUPC 7612797128961

Engineering change [] BOM explosion number []

Batch GR00015069

Usage []

Bus transaction type []

Reason for rejection [] Preference

Alternative to item []

P70 (1) 070 pp70d001 INS

Sales document Edit Goto Extras Environment System Help

Create GR: Returns w. ref.: Item Data SEii11

Sales Document Item: 11 Item category: Z6R3 GR: Returns
 Material: 712896 LUCENTIS LM 10MG/ML 00 2,3MG/0,23ML

Sales A Sales B Shipping Billing Document Conditions Account assignment Schedule lines Partners Texts Order Data Status

Ship-to party: 9686 ΦΙΝΤΖΟΥ ΕΙΡΗΝΗ & ΣΙΑ ΟΕ / ΜΑΓΝΗ-ΘΙΑΣ 48 / GR-12242 ΑΓΓΑΕΩ

Shipping

Unloading Point	Receiving point
Department	Delivery Prior.
Plant: 6R01 Novartis Pharma Greec Stor. Location: 0082	
Shipping Point: 6R02 GR: CPO Greece (Retail Part div./Item)	A
Route: Z6R003 GR: Same Day	Max.Part.Deliv.
Mat.freight grp.	Order Combinat.
MnsOffrms type	Shipping type
MeansTransp.	Spec.processing
<input type="checkbox"/> POD-relevant	

Weight and Volume

Net weight	1 KG	Delivery Tolerance	
Gross weight	1	Oversdelv. Tolerance	±
Volume		Undersdelv. Tolerance	±
		Unlimited tot.	<input type="checkbox"/>

P70 (1) 070 pp70d01 INS

Sales document Edit Goto Extras Environment System Help

Create GR: Returns w. ref.: Item Data SEii12

Sales Document Item: 11 Item category: Z6R3 GR: Returns
 Material: 712896 LUCENTIS LM 10MG/ML 00 2,3MG/0,23ML

Conditions Account assignment Schedule lines Partners Texts Order Data Status Structure Additional data A Additional data B

Additional data

Material group 1	
Material group 2	GR: Returns / Cancelled for sales
Material group 3	GR: Pharma SKU
Material group 4	
Material group 5	

Attributes

Condition group 1	
Condition group 2	
Condition group 3	
Condition group 4	
Condition group 5	

P70 (1) 070 pp70d01 INS

Outbound Delivery Edit Ooto Extras Environment Subsequent Functions System Help

GR: Returns Delivery Create: Overview SEii13

Outbound deliv. Document Date 12.01.2012
 Ship-to party 9886 ΦΙΝΤΖΟΥ ΕΙΡΗΝΗ & ΣΙΑ ΟΕ / ΜΑΤΗΝΙΔΑΣ 48 / GR-12242 ΑΙΓΑΛΕΟ

Item Overview Picking Loading Transport Status Overview Goods Movement Data

Planned OI 10.01.2012 00:00 Total Weight 1 KG
 Actual OI date 10.01.2012 No. of packages

Item	Material	Deliv Qty	Un	Description	B	Typ	P/W	Batch	Val Type	Open Qty	Un	Stag Date
10	Z12826	1		PC LUCENTIS LM 10MG/ML O3 2,3MG/0,23ML		ZGR3		GRS0015069		1		PC 12.01.2012

Batch Split Main Items All Items

P70 (1) 070 pp70401 INS

Outbound Delivery Edit Ooto Extras Environment Subsequent Functions System Help

Create Outbound Delivery with Order Reference SEii14

With Order Reference With Order Reference Post Goods Issue

Shipping point 6R02 GR: CPO Greece (Returns Famar)

Sales order data
 Selection date 12.01.2012
 Order 60028837
 From item
 To item

Predefine delivery type
 Delivery Type

GR: Returns Delivery 84024546 has been saved

P70 (1) 070 pp70401 INS


Sales Document Item 10 Item category ZGR3 OR: Returns
 Material 713746 OROCIL LIDO TABS 24X1 (1+1)MG

SEii17

Sales A Sales B Shipping Billing Document Conditions Account assignment Schedule lines Partners Texts Order Data Status

Order Quantity and Delivery Date
 Order Quantity 64 PC 1 PC <-> 1 PC
 First Delivery Date D 24.01.2012

General Sales Data
 Net value 215.90 EUR Exch. Rate 1.00000
 Pricing date 27.01.2012
 Material entered 713746
 EAN/UPC 7612797137468
 Engineering change BOM explosion number
 Batch GR30010699
 Usage
 Bus transaction type
 Reason for rejection Preference
 Alternative to item




Sales Document Item 10 Item category ZGR3 OR: Returns
 Material 713746 OROCIL LIDO TABS 24X1 (1+1)MG

SEii18

Conditions Account assignment Schedule lines Partners Texts Order Data Status Structure Additional data A Additional data B

Additional data
 Material group 1
 Material group 2 OR: N1 for Expired products
 Material group 3 OR: OTC SKU
 Material group 4
 Material group 5

Attributes
 Condition group 1
 Condition group 2
 Condition group 3
 Condition group 4
 Condition group 5



SEii19

Favorites

- VA01 - Create
- VA02 - Change
- VA03 - Display
- Z0RVDIA - SD Delivery Note
- Z0RVUJ_SHIP_CONFIRM - Shipping Confirmation
- S_ALR_87012179 - δεδομένα Βασιλείου Αργείου - Κατάλογος Πλατών
- Z0RVDATIM - SD Invoice / Delivery Note Invoice
- VL10 - Edit User-specific Delivery List
- VF01 - Create Billing Document
- VL02N - Change Outbound Delivery
- VA05 - List of Sales Orders**
- VF04 - Process Billing Due List
- MMBE - Stock Overview
- FBL5N - Display/change line items
- VF05 - List Billing Documents
- V.21 - Log of Collective Run
- V_SA - Collective Proc. Analysis (Deliv.)
- SM37 - Overview of job selection
- Z0RVR_LEGALDOC - Invoice Legal Document Report
- VD02 - Change Customer (Sales)
- SP01 - Output Controller
- VD03 - Display Customer (Sales)
- VD01 - Business partner -> Customer -> Sales and distribution
- CO09 - Availability Overview
- Z0RV_TEAMS_OUT - TEAMS Outbound Interface
- MB51 - Material Doc. List
- Z0CL_BAT3 - Display Batch
- Z0GRM_SPLIT_BATCHES - Report for Split Batches

User menu for Natassa LADIA

- SDV - Document Viewer
- SSCO - SAP Appointment Calendar (Employee)
- SSC1 - SAP (own) Appointment Calendar
- SHW_ASYNC - Asynchronous Method Call in BOR
- AL01 - Determine ASHDOREX Relationships
- Z0BS_SAPLEAGUE - The SAP League/link trans. EL_DD_070
- SU2 - Maintain Own User Parameters
- SU0 - Maintain Own User Defaults
- VL060 - Outbound Delivery Monitor
- Z0GRV_COLLECTIVE_INV - Collective invoicing (OM_DD_301_LOR)
- V.23 - Release Orders for Billing
- SM35P - Batch Input Log Monitoring
- Vk33 - Condition Maintenance: Display
- S_BCE_68001433 - Comparisons
- S_BCE_68001432 - Compare Authorizations

SEii20


Sold-to party: 7561
 Material: 703668
 Purchase order no.:

Sales order data

Document Date: 01.07.2004 To: 27.01.2012

Selection criteria

Open sales orders My orders
 All orders



SD Doc	Sold-to pt	Name 1	Item SL	Material	Description	Order qty	ConfirmQty	Pur. Order	Delivery Date	SaTy	Ri	Created by
370862	7561	ΓΚΑΝΑ-ΜΑΝΤΖΟΠΟΥ ΑΚΑΤΕΡΙΝΗ	130	1703668	OTRISALIN MD SPRAY	148	148	1	03.11.2011	ZGR2		LADIANAT

SEii21



OR: Std Order-OTC 370862 Net value 1,428.12 EUR

Sold-to party 7561 ΓΚΑΝΑ-ΜΑΝΤΖΟΠΟΥ ΑΚΑΤΕΡΙΝΗ / ΜΑΞΕΡΙΝΑ ΑΟΚΡ/ΠΟΤ / ΟΡ-3

Ship-to party 7561 ΓΚΑΝΑ-ΜΑΝΤΖΟΠΟΥ ΑΚΑΤΕΡΙΝΗ / ΜΑΞΕΡΙΝΑ ΑΟΚΡ/ΠΟΤ / ΟΡ-3

PO Number 1 PO date

Sales Item overview Item detail Ordering party Procurement Shipping Reason for rejection

Req. deliv date 03.11.2011 Deliver Plant

Complete dx Total Weight 186.104 KG

Delivery block Volume 0.000

Billing block Pricing date 03.11.2011

Payment card Exp. date

Card Verif Code

Payment terms GR6A Pay upon Rec. 135 d Incoterms CIF ATH

Order reason DC: Standard Order

Item	Material	Order Quantity	Un	S	Description	Customer Material Numb	ITCa	DOIP	HL-Item	D First Date	Plant	Batch
40	709193	6	PC		FENVIR CRM 10MGX20 D0 GR		ZGR0			0D 03.11.2011	GR01	
50	703704	5	PC		LAMISIL CREAM 1% 15GR		ZGR0			0D 03.11.2011	GR01	
60	714272	5	PC		LAMISIL ONCE SOLT 1% 4GR		ZGR0			0D 03.11.2011	GR01	
70	703694	20	PC		MEGA-CALCIUM SANDOZ EFF 1G		ZGR0			0D 03.11.2011	GR01	
80	713746	10	PC		OROCIL LIDO TABS 24X1 (1+1)MG		ZGR0			0D 03.11.2011	GR01	
90	1700852	20	PC		OROCIL LIDO TABS 24X1 (1+1)MG		ZGR0			0D 03.11.2011	GR01	
100	713749	10	PC		OROCIL LIDO SOLUTION 200ML		ZGR0			0D 03.11.2011	GR01	
110	713765	46	PC		OTRISALIN MONODOSE AMPS 30		ZGR0			0D 03.11.2011	GR01	
120	703679	9	PC		OTRISALIN MONODOSE AMPS 18		ZGR0			0D 03.11.2011	GR01	
130	703668	148	PC		OTRISALIN MD SPRAY		ZGR0			0D 03.11.2011	GR01	
140	1700842	32	PC		OTRISALIN NASAL ASP REFILLS 1		ZGR0			0D 03.11.2011	GR01	
150	1700869	5	PC		OTRISALIN NAS ASPIRATOR SN (ZGR0			0D 03.11.2011	GR01	
160	1700870	9	PC		OTRISALIN NAS ASP REFILLS SN (ZGR0			0D 03.11.2011	GR01	
170	1700871	10	PC		OTRISALIN MD AMPS 30x5ML (SX		ZGR0			0D 03.11.2011	GR01	
180	1700872	4	PC		OTRISALIN MD SPRAY (SX4)		ZGR0			0D 03.11.2011	GR01	

SEii22



Sales Document Item 130 Item category ZGR0 GR: Standard Item
 Material 703668 OTRISALIN MD SPRAY

SEii23

Sales A Sales B Shipping Billing Document Conditions Account assignment Schedule lines Partners Texts Order Data Status

Qty 146 PC Net 215.49 EUR Tax 14.02

N	CnTy	Name	Amount	Crcy	per	U	Condition value	Curr	Status	NumC	OU	CCon	Un	Condition value	CdCur	Stat
Δ	ZGR0	GR: Gross List Price	2.05	EUR		1PC	299.30	EUR			1PC	1PC		0.00		
		Gross Value Customer	2.05	EUR		1PC	299.30	EUR			1PC	1PC		0.00		
■	ZGR8	GR: Ex-Factory Price	2.05	EUR		1PC	299.30	EUR			1PC	1PC		0.00		
■	ZGR1	GR: Institution Disc	0.00	EUR			0.00	EUR			0	0		0.00		
		Gross Value	2.05	EUR		1PC	299.30	EUR			1PC	1PC		0.00		
■	ZGR6	GR: Mat. under group	28.000	%			83.81	EUR			0	0		0.00		
		Net value after disc	1.48	EUR		1PC	215.49	EUR			1PC	1PC		0.00		
■	ZGRF	GR: PFG	0.000	%			0.00	EUR			0	0		0.00		
		Net Value Before Tax	1.48	EUR		1PC	215.49	EUR			1PC	1PC		0.00		
		Net Val. w/o Tax+FoC	1.48	EUR		1PC	215.49	EUR			1PC	1PC		0.00		
■	EWST	Output Tax	6.500	%			14.02	EUR			0	0		0.00		
		Total VAT included	1.57	EUR		1PC	229.51	EUR			1PC	1PC		0.00		
■	ZVPR	DC: COGS	1,299.59	EUR		1,000PC	189.74	EUR			1PC	1PC		0.00		
■	ZGRH	GR: Hlth Care Cont	0.000	%			0.00	EUR			0	0		0.00		

Condition rec. Analysis Update



Sales Document Item 10 Item category ZGR3 GR: Returns
 Material 703668 OTRISALIN MD SPRAY

SEii24

Billing Document Conditions Account assignment Schedule lines Partners Texts Order Data Status Structure Additional data A

Qty 136 PC Net 200.74 EUR Tax 13.05

N	CnTy	Name	Amount	Crcy	per	U	Condition value	Curr	Status	NumC	OU	CCon	Un	Condition value	CdCur	Stat
Δ	ZGR0	GR: Gross List Price	2.05	EUR		1PC	278.80	EUR			1PC	1PC		0.00		
		Gross Value Customer	2.05	EUR		1PC	278.80	EUR			1PC	1PC		0.00		
■	ZGR8	GR: Ex-Factory Price	2.05	EUR		1PC	278.80	EUR			1PC	1PC		0.00		
■	ZGR1	GR: Institution Disc	0.00	EUR			0.00	EUR			0	0		0.00		
		Gross Value	2.05	EUR		1PC	278.80	EUR			1PC	1PC		0.00		
■	ZGRD	GR: Manual Discount	28.000	%			78.06	EUR			0	0		0.00		
		Net value after disc	1.48	EUR		1PC	200.74	EUR			1PC	1PC		0.00		
■	ZGRF	GR: PFS	0.000	%			0.00	EUR			0	0		0.00		
		Net Value Before Tax	1.48	EUR		1PC	200.74	EUR			1PC	1PC		0.00		
		Net Val. w/o Tax+FoC	1.48	EUR		1PC	200.74	EUR			1PC	1PC		0.00		
■	EWST	Output Tax	6.500	%			13.05	EUR			0	0		0.00		
		Total VAT included	1.57	EUR		1PC	213.79	EUR			1PC	1PC		0.00		
■	ZVPR	DC: COGS	1,299.59	EUR		1,000PC	176.74	EUR			1PC	1PC		0.00		
■	ZGRH	GR: Hlth Care Cont	0.000	%			0.00	EUR			0	0		0.00		

Condition rec. Analysis Update



Outbound Delivery Edit Goto Extras Environment Subsequent Functions System Help

SEii26

Create Outbound Delivery with Order Reference

With Order Reference **With Order Reference** Post Goods Issue

Shipping point: 6R02 OR: CPO Greece (Returns Famar)

Sales order data

Selection date: 12 01 2012
 Order: 60028837
 From item:
 To item:
 Predefine delivery type:
 Delivery Type:
 GR: Returns Delivery 84024546 has been saved

Menu Edit Favorites Extras System Help

SEii26

SAP Easy Access - User menu for Natassa LADIA

Favorites

- VA01 - Create
- VA02 - Change
- VA03 - Display
- ZORVDA - SD Delivery Note
- ZORVAL_SHIP_CONFIRM - Shipping Confirmation
- S_ALR_87012179 - Δελτοειν Βισκου Αρχειου -> Κατελογος Πωλεσιων
- ZORVDATM - SD Invoice / Delivery Note Invoice
- VL10 - Edit User-specific Delivery List
- VF01 - Create Billing Document
- VL02N - Change Outbound Delivery
- VA05 - List of Sales Orders
- VF04 - Process Billing Due List
- MMBE - Stock Overview
- FBL5N - Display/change line items
- VF05 - List Billing Documents
- V_21 - Log of Collective Run
- V_SA - Collective Proc. Analysis (Deliv)
- ZORVR_LEGALDOC - Invoice Legal Document Report
- VD02 - Change Customer (Sales)
- SP01 - Output Controller
- SM37 - Overview of job selection
- VD03 - Display Customer (Sales)
- VD01 - Business partner -> Customer -> Sales and distribution
- CO09 - Availability Overview
- ZORV_TEAMS_OUT - TEAMS Outbound Interface
- MB51 - Material Doc. List
- ZDCL_BAT3 - Display Batch
- ZORM_SPLIT_BATCHES - Report for Split Batches
- User menu for Natassa LADIA**
 - SDV - Document Viewer
 - SSC0 - SAP Appointment Calendar (Employee)
 - SSC1 - SAP (own) Appointment Calendar
 - SWO_ASYNC - Asynchronous Method Call in BOR
 - ALO1 - Determine ASHDOREX Relationships
 - Z0BS_SAPLEAGUE - The SAP League link trans. EI_DD_070
 - SU2 - Maintain Own User Parameters
 - SU0 - Maintain Own User Defaults
 - VL080 - Outbound Delivery Monitor
 - ZORV_COLLECTIVE_INV - Collective Invoicing (OM_DD_301_LGR)
 - V23 - Release Orders for Billing
 - SM5SP - Batch Input Log Monitoring
 - VK33 - Condition Maintenance: Display
 - S_BCE_68001433 - Comparisons
 - S_BCE_68001432 - Compare Authorizations

PEP Europe 1 - Production

System ID: P70

Client: 010-004

020-AL (EE:PT) / Nordic / Eastern Europe

030-DE

040-AT

050-IT

060-ES

070-FR

080-GR

090-TR

095-EG (M0)

Get to know your super user through

Pharma SAP League at

<http://www.pharma.roverts.info/superuser03.htm>

Maintenance Window Schedule

Regular Maintenance - 3rd Sunday of every month from 15:00 CET to 18:00 CET

Extended Maintenance - 3rd Sunday of the quarter from 20:00 CET to 23:00 CET

Order Upgrade

The new upgraded system will be available in Feb 2012.

Support Please contact your functional expert or SISNet Helpdesk in case of issues or questions.

Tip Regular monitoring and cleanup of the COO's and releases improves the system stability and response.

P70 (1) 070 pp70d001 INS

Program Edit Goto System Help

SAP

SEii27

Main program for printing Deliveries

Document selection

Print task code	DELFL		
Company code	GR11		
User			
Delivery documents	84024546	to	
OI document		to	
<input checked="" type="radio"/> Normal OI documents			
<input type="radio"/> Cancellation OI documents			
<input type="radio"/> Both			
Delivery types		to	
Goods issue date	18.01.2012		

Printing parameters

Use Partner language language

Time 13:41:20

Use this printer instead of default in customizing

fast printer

Print immediately

Delete after print

1st run, do not give legal number

Print unofficial copies of a past date

P70 (1) 070 pp70d01 INS

System Help

SAP

SEii28

Associate with a legal document

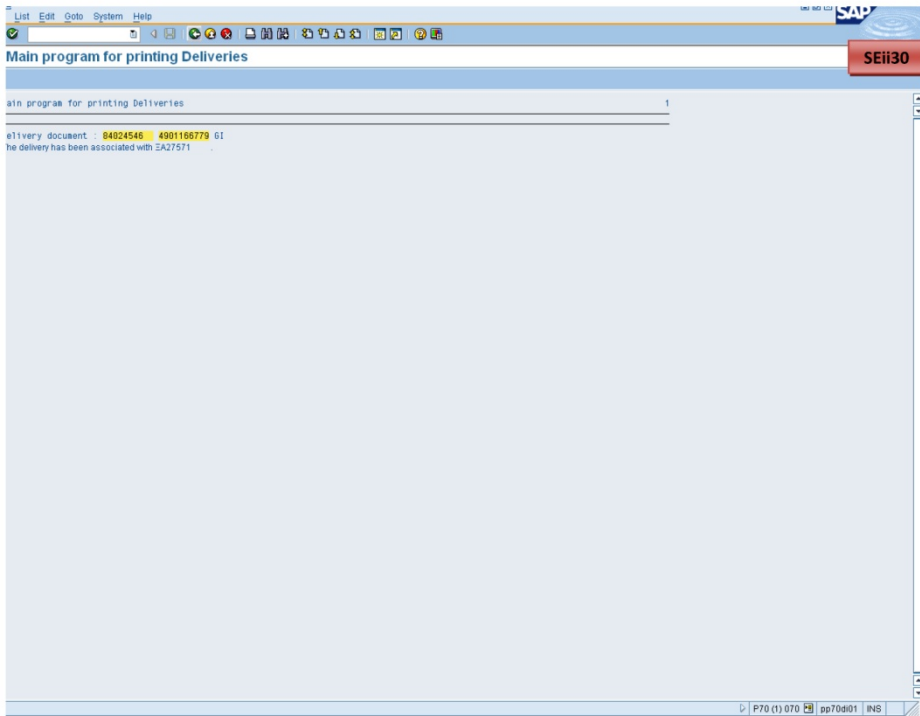
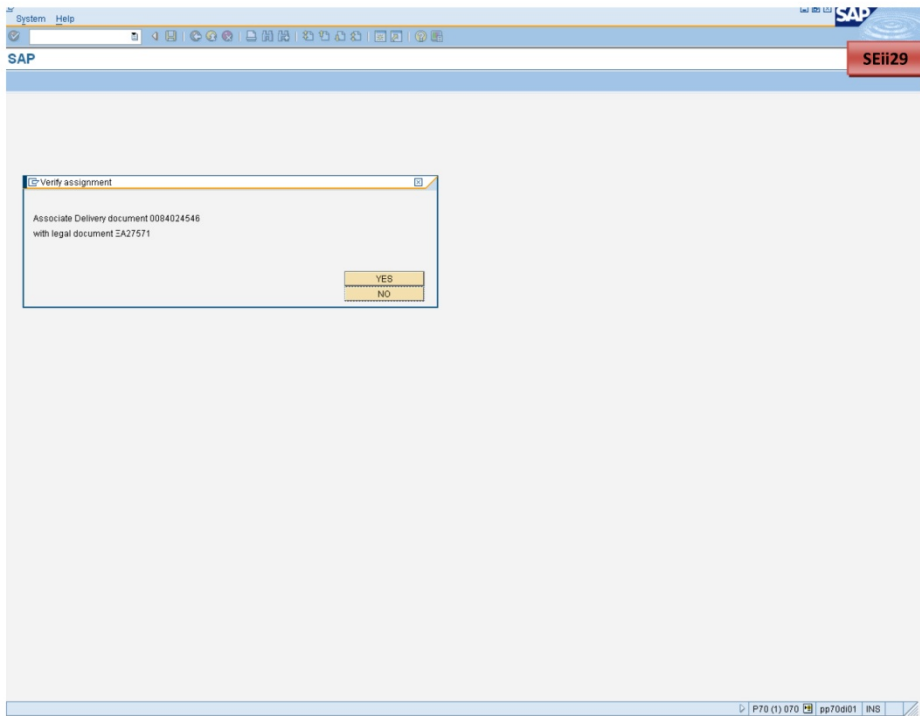
Please specify the legal document f

Delivery doc 0084024546

(Third party legal document)

A27571


P70 (1) 070 pp70d01 INS



SAP Easy Access - User menu for Natassa LADIA

SEI131

- Favorites
 - VA01 - Create
 - VA02 - Change
 - VA03 - Display
 - ZGRVDA - SD Delivery Note
 - ZGRVVU_SHIP_CONFIRM - Shipping Confirmation
 - S_ALH_87012178 - Δελτιάφρα Βεβαιώσει Αγγελίου -> Κατάκοπος Πτελεών
 - ZGRVDATEM - SD Invoice / Delivery Note Invoice
 - VL10 - Edit User-specific Delivery List
 - VF01 - Create Billing Document**
 - VL02N - Change Outbound Delivery
 - VA05 - List of Sales Orders
 - VF04 - Process Billing Due List
 - MMBE - Stock Overview
 - FBL5N - Display/change line items
 - VF05 - List Billing Documents
 - V_21 - Log of Collective Run
 - V_SA - Collective Print Analysis (Deliv)
 - ZGRVR_LEGALDOC - Invoice Legal Document Report
 - VD02 - Change Customer (Sales)
 - SP01 - Output Controller
 - SM37 - Overview of job selection
 - VD03 - Display Customer (Sales)
 - VD01 - Business partner -> Customer -> Create -> Sales and distribution
 - CO09 - Availability Overview
 - ZGRV_TEAMS_OUT - TEAMS Outbound Interface
 - MB51 - Material Doc. List
 - ZOCL_BATCH - Display Batch
 - ZGRM_SPLUT_BATCHES - Report for Split Batches
- User menu for Natassa LADIA
 - SDV - Document Viewer
 - SBC0 - SAP Appointment Calendar (Employee)
 - SBC1 - SAP (own) Appointment Calendar
 - SNO_ASYNC - Asynchronous Method Call in BOR
 - AL01 - Determine ASHDOREX Relationships
 - ZDBS_SAPLEAQUE - The SAP League link trans. EL_DD_070
 - SU2 - Maintain Own User Parameters
 - SU0 - Maintain Own User Defaults
 - VLD00 - Outbound Delivery Monitor
 - ZGRV_COLLECTIVE_INV - Collective Invoicing (OM_DD_301_LGR)
 - V.23 - Release Orders for Billing
 - SM35P - Batch Input Log Monitoring
 - VK33 - Condition Maintenance: Display
 - S_BCE_88001433 - Comparisons
 - S_BCE_88001432 - Compare Authorizations



PEP Europe 1 - Production

System ID: P70
 Clients: 010-LX
 020-NL, BCE PFT | Nordica | Eastern Europe
 030-DE
 040-AT
 050-IT
 060-ES
 070-FR
 080-GR
 090-IR
 095-ES-IND

Get to know your super user through
 Pharma SAP League at
<http://www.pharma.noventa.intasuperuser.it/>

Maintenance Window Schedule

Regular Maintenance - 3rd Sunday of every month from 15:00 CET to 15:00 CET
 Extended Maintenance - 3rd Sunday of the quarter from 20:00 CET to 20:00 CET

Open Upgrade

The new upgraded solution will be available in Feb 2013.
 Support: Please contact your functional expert or S/SEH Helpdesk in case of issues or questions.
 Tip: Regular monitoring and cleanup of the COGs and interfaces improve the system stability and integrity.

P70 (1) 070 | pp70d101 | INS

Billing document Edit Goto Settings System Help

Create Billing Document

SEI132

Billing due list | Billing document overview | Selection list

Default data
 Billing Time: Sent rendered:
 Billing Date: Pricing date:

Document	Item	SD document categ.	Processing status	Bill
66028837	0			

P70 (1) 070 | pp70d101 | INS

Billing document Edit Goto Environment System Help

GR: Credit Returns (ZGRR) Create: Overview of Billing Items

SEii33

Billing documents

GR: Credit Returns 4900000001 Net Value 892.89 EUR
 Payer 0985 ΦΙΛΤΖΟΥ ΕΙΡΗΝΗ & ΣΙΑ ΟΕ / ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ 48 / GR - 1224
 Billing Date 12.01.2012

Item	Description	Billed Quantity	SU	Net value	Material	Cost
11	LUCENTIS LM 10MG/ML CO 2.38	1 PC		892.89	712896	534.83

P70 (1) 070 pp70di01 INS

Billing document Edit Goto Settings System Help

Create Billing Document

SEii34

Billing due list Billing document overview Selection list

Default data
 Billing Type Serv rendered
 Billing Date Pricing date

Does to be processed

Document	Item	SD document categ	Processing status

Document 90555875 has been saved

P70 (1) 070 pp70di01 INS

Menu Edit Favorites Extras System Help


SAP Easy Access - User menu for Natassa LADIA SEii35

Favorites

- VA01 - Create
- VA02 - Change
- VA03 - Display
- ZGRVDA - SD Delivery Note
- ZGRVU_SHIP_CONFIRM - Shipping Confirmation
- S_ALR_87012179 - Αποστολή Βαμνικού Αγγείου -> Κιτρίκοπος Πικερύϊ
- ZGRVDAINV - SD Invoice / Delivery Note Invoice
- VL10 - Edit User-specific Delivery List
- VF01 - Create Billing Document
- VL02N - Change Outbound Delivery
- VA05 - List of Sales Orders
- VF04 - Process Billing Due List
- MRBE - Stock Overview
- FBL5N - Display/change line items
- VF05 - List Billing Documents
- V.21 - Log of Collective Run
- V_SA - Collective Proc. Analysis (Deliv)
- ZGRVR_LEGALDOC - Invoice Legal Document Report
- VD02 - Change Customer (Sales)
- SFO1 - Outbid Controller
- SM37 - Overview of job selection
- VD03 - Display Customer (Sales)
- VD01 - Business partner -> Customer -> Create -> Sales and distribution
- CO09 - Availability Overview
- ZGRV_TEAMS_OUT - TEAMS Outbound Interface
- MBS1 - Material Doc. List
- ZDCL_BATCH - Display Batch
- ZGRM_SPLIT_BATCHES - Report for Split Batches

User menu for Natassa LADIA

- SDV - Document Viewer
- SBC0 - SAP Appointment Calendar (Employee)
- SBC1 - SAP (own) Appointment Calendar
- SWO_ASYNC - Asynchronous Method Call in BOR
- AL01 - Determine ASHDOREX Relationships
- Z0BS_SAPLEAGUE - The SAP League link trans. EL_DD_070
- SU2 - Maintain Own User Parameters
- SU0 - Maintain Own User Defaults
- VL060 - Outbound Delivery Monitor
- ZGRV_COLLECTIVE_INV - Collective invoicing (OM_DD_301_LGR)
- V.23 - Release Orders for Billing
- SM35P - Batch Input Log Monitoring
- VK33 - Condition Maintenance: Display
- S_BCE_88001433 - Comparisons
- S_BCE_88001432 - Compare Authorizations



PEP Europe 1 - Production

System ID: P70
 Clients:
 010 - UK
 020 - ALL/BE/PT/Nordest/Eastern Europe
 030 - DE
 040 - AT
 050 - IT
 060 - ES
 070 - HE
 080 - FR
 090 - TR
 095 - EG/IOC

Get to know your super user through
 Pharma SAP League at
<http://www.pharma-everis.info/superuser/CS.htm>

Maintenance Window Schedule
 Regular Maintenance - 3rd Sunday of every month from 15:00 CET to 16:00 CET
 Extended Maintenance - 3rd Sunday of the quarter from 18:00 CET to 20:00 CET

Order Upgrade
 The new upgraded system will be available in Feb 2012.
 Support: Please contact your functional expert or S/Net-Headline in case of issues or queries.
 Tip: Regular monitoring and cleanup of the EDDs and Interfaces improves the system stability greatly.

Program Edit Goto System Help

Main program for printing SD documents - DD: OM_DD_600_LGR SEii36

Document selection

Print task code: CRED
 Company code: GR11
 User: _____ to _____
 Billing documents: 99555075 to _____
 Document types: _____ to _____
 Billing date: 2.01.2012

Printing parameters

Use: Partner language language
 Time: 13:46:22

Use this printer instead of default in customizing: _____
 Host printer: _____

Print unofficial copies of a past date:

P70 (1) 070 28 pp70d001 INS

Menu Edit Ooto System Help

Main program for printing SD documents - DD: OM_DD_600_LGR SEii37

Main program for printing SD documents - DD: OM_DD_600_LGR 1

3111ing document: **90556075**
 The document has been associated with IT Π 0957769
 *Print copy: 1 — Digital Signature: 7FC6B751F1DF467543F7E435B3E0DF77E0511904 0156 80064531 1201121340 EP203006780
 *Print copy: 1 — Spool request: 104_237

Spool request (number 104.237) sent to output device PHORAT-P00312 P70 (1) 070 29 pp70d01 INS

Menu Edit Favorites Extras System Help


SAP Easy Access - User menu for Natassa LADIA SEii38

Favorites

- VA01 - Create
- VA02 - Change
- VA03 - Display
- ZORVDA - SD Delivery Note
- ZORVU_SHIP_CONFIRM - Shipping Confirmation
- S_ALR_87012179 - Δελτοειβε Βεωκοι Αποστολι - Κατ'ελογοι Πλοκτιων
- ZORVDATEM - SD Invoice / Delivery Note Invoice
- VL10 - Edit User-specific Delivery List
- VF01 - Create Billing Document
- VL02N - Change Outbound Delivery
- VA05 - List of Sales Orders
- VF04 - Process Billing Due List
- MMBE - Stock Overview
- FBLSN - Display/change line items
- VF05 - List Billing Documents
- V.21 - Log of Collective Run
- V_SA - Collective Proc. Analysis (Deliv.)
- ZORVR_LEGALDOC - Invoice Legal Document Report
- VD02 - Change Customer (Sales)
- SP70 - Output Confirmation**
- SM37 - Overview of job selection
- VD03 - Display Customer (Sales)
- VD01 - Business partner -> Customer -> Create -> Sales and distribution
- CO09 - Availability Overview
- ZORV_TEAMS_OUT - TEAMS Outbound Interface
- MBS1 - Material Doc. List
- ZOCL_BATCH - Display Batch
- ZORFM_SPLIT_BATCHES - Report for Split Batches

User menu for Natassa LADIA

- SDV - Document Viewer
- SS00 - SAP Appointment Calendar (Employee)
- SSC1 - SAP (own) Appointment Calendar
- BWO_ASYNC - Asynchronous Method Call in BOR
- AL01 - Determine ASH/DOREX Relationships
- Z088_SAPLEAOUE - The SAP League link trans. EI_DD_070
- SJ2 - Maintain Own User Parameters
- SU0 - Maintain Own User Defaults
- VL060 - Outbound Delivery Monitor
- ZORV_COLLECTIVE_INV - Collective Invoicing (OM_DD_301_LGR)
- V.23 - Release Orders for Billing
- SM35P - Batch Input Log Monitoring
- VK33 - Condition Maintenance: Display
- B_BCE_68001433 - Comparisons
- B_BCE_68001432 - Compare Authorizations



PEP Europe 1 - Production

System ID P70

Countries: 010-UK, 020-NL, 030-FR, 040-PT, 050-GR, 060-IT, 070-ES, 080-DE, 090-TR, 100-NO

Get to know your super user through Pharma SAP League at <http://www.pharma.novartis.int/superuser/CS.htm>

Maintenance Window Schedule

Regular Maintenance - 2x Sunday of every month from 15:00 CET to 18:00 CET
 Extended Maintenance - 2x Sunday of the quarter from 20:00 CET to 20:00 CET

Other Update

The new updated system will be available in Feb 2012.

Support Please contact your functional expert or SSWNet-Heppden in case of issues or questions.

Tip Regular monitoring and cleanup of the COGS and interfaces improve the system stability and response.

P70 (1) 070 29 pp70d01 INS

Spool Request Edit Goto Utilities(M) Settings System Help

Output Controller: List of Spool Requests **SEI139**

Spool no.	Type	Date	Time	Status	Pages	Title
104237		12.01.2012	13:47	-	1	ΠΕΡΙΟΤΙΚΟ ΤΙΜΟΧΡΟΝΟ
102612		12.01.2012	12:48	Waiting	5	LISTIS LOCL ZBRVU_26LAD
101768		12.01.2012	12:42	Waiting	2	LISTIS LOCL ZBRVU_SHLLAD
99546		12.01.2012	09:37	Waiting	7	LISTIS LOCL ZBRVU_SHLLAD

4 Spool requests displayed

1 Spool request w/o output request
3 Spool requests being processed

P70 (1) 070 2B pp704901 INS

DEii3



ΣΥΝΕΓΓΡΑΦΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΦΑΡΜΑΚΟΠΟΙΩΝ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΜΜΑΔΟΣ Σ.Π.Ε
 Σ.Ε.Φ.Α.Ρ. - Σ.Π.Ε. - ΕΠΙΣΤΡΑΤΗΓΕΙΑ 1984
 ΓΛΑΥΚΟ ΑΓΡΙΝΙΟΥ, 301 00 ΑΓΡΙΝΙΟ, ΤΗΛ. ΑΡΙΘΡΟΣ: 26410 39746-7
 ΤΗΛ. ΠΩΣΗΝΤ. Α. Ο. Μ. Α. 06903801 - Α. Ο. Υ. ΑΓΡΙΝΙΟΥ
 ΑΔΕΙΧΕΤΕ ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΕΣ ΚΑΙ ΟΔΟ. 0222203

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΠΡΑΞΗΣ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ: ΣΥΝΕΓΓΡΑΦΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΦΑΡΜΑΚΟΠΟΙΩΝ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΜΜΑΔΟΣ Σ.Π.Ε

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ: 122.818,64 €

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ: 122.818,64 €

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ: 122.818,64 €

ΚΩΔΙΚΟΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΜΕΤΡΗΣΗ	ΜΟΝΑΔΑ	ΤΙΜΗ	ΣΥΝΟΛΟ
1	ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΥΝΕΓΓΡΑΦΗΣ	1	ΕΡΓΑΣΙΑ	122.818,64	122.818,64

ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΗ ΦΥΛΗΡΑΧΕΙΑ
 ΔΕΥ ΔΕΜΠΕΛ 418C
 141M 699874928

DEii4

ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΦΑΡΜΑΚΟΠΟΙΩΝ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΜΜΑΔΟΣ Σ.Π.Ε

ΑΔΕΙΧΕΤΕ ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΕΣ ΚΑΙ ΟΔΟ. 0222203

ΑΔΕΙΧΕΤΕ ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΕΣ ΚΑΙ ΟΔΟ. 0222203

ΑΔΕΙΧΕΤΕ ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΕΣ ΚΑΙ ΟΔΟ. 0222203

ΑΔΕΙΧΕΤΕ ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΕΣ ΚΑΙ ΟΔΟ. 0222203

ΑΔΕΙΧΕΤΕ ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΕΣ ΚΑΙ ΟΔΟ. 0222203

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΜΕΤΡΗΣΗ	ΜΟΝΑΔΑ	ΤΙΜΗ	ΣΥΝΟΛΟ
1	ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΥΝΕΓΓΡΑΦΗΣ	1	ΕΡΓΑΣΙΑ	122.818,64	122.818,64



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΕΥΣΗΣ
7η ΥΠΕ ΚΡΗΤΗΣ
Γ.Ν.ΚΥ ΣΗΤΕΙΑΣ
ΑΠΟΘΗΚΗ ΦΑΡΜΑΚΕΙΟΥ

DEI15

ΟΙΚΟΝ. ΕΤΟΣ: 2011
Παραστατικό: φ 10

ΔΕΛΤΙΟ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ

Σήμερα 02/06/2011 η επιστροφή που αποτελείται από τους
1) ΣΠΑΝΟΥΔΑΚΗ ΔΕΣΠΟΙΝΑ (ΜΑΖΩΝΑΚΗ ΒΙΚΤΟΡΙΑ) 2) ΧΡΥΣΟΥΛΑΚΗ ΚΑΛΛΙΟΠΗ (ΔΙΑΚΑΚΗ ΕΛΕΝΗ) 3) ΣΠΑΘΑΡΟΥ ΣΤΑΥΡΟΥΛΑ (ΓΑΡΕΦΑΛΑΚΗ ΑΙΚ.)
βάσει της διοικητικής πράξης 133 /02-02-2011 που αποσκοπεί την παράδοση και επιστροφή από τον υπεύθυνο της αποθήκης των εκκρεμούντων ειδών προς τον προμηθευτή
NOVARTIS (HELLAS) Α.Ε.Β.Ε. (18) με ΑΦΜ 094021290 βάσει και σύμφωνα με τους όρους της σχετικής σύμβασης που κλείστηκε με αρ. παραστ. 10 02/06/2011

Α/Α	Κωδικός	Περιγραφή	Μον.Μετ.	Ποσότητα	Τμήτ μονάδας	Καθαρή αξία	Φ.Π.Α.	Σύνολο
1	1564	DIGOXIN TAB 0,25/TAB φ ΒΤΧ35 2252 44	BT	3				
2	971	VISKEN TAB 5MG/TAB φ ΒΤΧ30 60463 60.12 200	BT	1				
3	1665	DENACLOF EY.DRO.SOL 0,1% (1 ΔΟΣΗ) φ ΒΤΧ30 ΠΛΑΤΙΚΟΥΡΤ 2026	BT φ14	2				
4	1646	PREDNISOLONE-DISPERSA EYE.GINT 2,5% φ ΤΥΧ2 80 416691 6011	BT	3				
5	2625	VOLTAREN INJ.SOL 75MG/3ML AMP φ ΒΤΧ3AMPX3ML 200716	BT φ 3	1				
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ:						0	0	0

ΑΦΟΥ ΣΥΝΤΑΧΘΗΚΕ ΤΟ ΠΑΡΟΝ ΣΕ ΔΥΟ ΠΡΟΤΥΠΑ ΥΠΟΓΡΑΦΕΤΑΙ ΟΠΩΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ:

1. Η ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ
2.
3.

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΦΑΡΜΑΚΟΠΟΙΟΣ



20.05
H

DEI16

NOVARTIS (HELLAS) A.E.B.E.
15010 ΚΑΡΔΙΑΣ ΣΤΡΑΤΗΣ 1, Τ.Κ. 141 21
Α.Α.Μ. ΑΡΧΙΜΕΔΗΣ: Α.Α. 6 18010 Δ.Ο.Υ. ΑΦΜ 094021290
Α.Α.Δ.Α.Ε. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ: 210 7700000



ΚΩΔΙΚΟΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΜΟΝ. ΜΕΤ.	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΚΑΘΑΡΗ ΑΞΙΑ	Φ.Π.Α.	ΣΥΝΟΛΟ
1564	DIGOXIN TAB 0,25/TAB φ ΒΤΧ35 2252 44	BT	3	148,00	444,00	88,80	532,80
971	VISKEN TAB 5MG/TAB φ ΒΤΧ30 60463 60.12 200	BT	1	86,10	86,10	17,22	103,32
1665	DENACLOF EY.DRO.SOL 0,1% (1 ΔΟΣΗ) φ ΒΤΧ30 ΠΛΑΤΙΚΟΥΡΤ 2026	BT φ14	2	14,00	28,00	5,60	33,60
1646	PREDNISOLONE-DISPERSA EYE.GINT 2,5% φ ΤΥΧ2 80 416691 6011	BT	3	14,00	42,00	8,40	50,40
2625	VOLTAREN INJ.SOL 75MG/3ML AMP φ ΒΤΧ3AMPX3ML 200716	BT φ 3	1	67,20	67,20	13,44	80,64
ΣΥΝΟΛΟ					667,30	133,46	800,76

NOVARTIS (HELLAS) A.E.B.E.
15010 ΚΑΡΔΙΑΣ ΣΤΡΑΤΗΣ 1, Τ.Κ. 141 21
Α.Α.Μ. ΑΡΧΙΜΕΔΗΣ: Α.Α. 6 18010 Δ.Ο.Υ. ΑΦΜ 094021290
Α.Α.Δ.Α.Ε. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ: 210 7700000

Dei7

NOVARTIS (HELLAS) A.E.B.E.
ΚΑΡΔΙΑΚΑ ΙΑΚΗΡΙΑ ΤΑΒΑΚΑΚΙΝΗΣΗΣ
ΑΡΧΑΙΟΛΟΓΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΕΛΕΓΧΟΥΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΙΑ

ΤΙΤΛΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΔΕΛΤΙΟΥ: 8
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΔΕΛΤΙΟ: 8 / 1
22.02.2011

ΑΞΙΩΣΗ ΣΥΝΑΦΗΣ - ΚΡΙΣΙΜΟΙ ΣΤΟΙΧΕΙΟΙ										
ΕΤΑΙΡΙΑ	ΑΝΙΣΤΟΧΕΥΣΗ	ΠΡΟΒΛΗΤΑ	Κ.Κ.ΟΝΟΜ.	ΠΡΟΒΛΗΤΟΙ	ΠΡΟΒΛΗΤΑ	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΔΕΛΤΙΟ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΕΛΤΙΟΥ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΕΙΔΟΣ	ΕΛΕΓΧΟΣ
NOVARTIS (HELLAS) A.E.B.E.	NOVARTIS (HELLAS) A.E.B.E.	NOVARTIS (HELLAS) A.E.B.E.	NOVARTIS (HELLAS) A.E.B.E.	NOVARTIS (HELLAS) A.E.B.E.	NOVARTIS (HELLAS) A.E.B.E.	NOVARTIS (HELLAS) A.E.B.E.	NOVARTIS (HELLAS) A.E.B.E.	NOVARTIS (HELLAS) A.E.B.E.	NOVARTIS (HELLAS) A.E.B.E.	NOVARTIS (HELLAS) A.E.B.E.
7/2006	ΣΥΝΑΦΗ	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00
7/2006	ΣΥΝΑΦΗ	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00
7/2006	ΣΥΝΑΦΗ	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00

Dei8

NOVARTIS (HELLAS) A.E.B.E. ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ
100 00 ΣΟΦ. ΣΟΦΟΥ Π. & Κ. 14413
ΜΕΤΑΧΩΡΙΣΤΕΥΣΗ ΤΗΛ. 710 38 11 710
4 819 ΠΛΟΜΗΝΑ 14 ΝΕΩΝ ΔΕΛ. ΜΕΤΑΧΩΡΙΣΤΕΥΣΗ
Α.Μ.Α.Ε. 118014780604996

ΤΙΤΛΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΔΕΛΤΙΟΥ: 8 / 1
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΔΕΛΤΙΟ: 8 / 1
22.02.2011

ΕΤΑΙΡΙΑ: NOVARTIS (HELLAS) A.E.B.E.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΡ. ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΜΟΝΑΔΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΙΣΡΟΗ	ΣΥΜΜΟΝΑΔΑ	ΜΕΤΡ. ΑΣΙΑ	% ΕΞΩΤ.	ΚΑΘΑΡΑ ΑΣΙΑ	Φ.Π.Α.
791977 DTREYER R051 080P 0 001 180L	12469	100	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	4.00
179709 COURTEY CARTON 660 11000 DTREYER(R) 09065		100	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	23.00

ΜΕΤΡ. ΑΣΙΑ: 1.00
ΕΞΩΤ. ΚΑΘΑΡΑ ΑΣΙΑ: 1.00
ΚΑΘΑΡΑ ΑΣΙΑ: 1.00
Φ.Π.Α.: 4.00
ΤΕΛΟΣ ΑΣΙΑ: 23.00

ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΤΙΠΡΑΞΙΑΣ Φ.Π.Α.
ΜΕΤΡ. ΑΣΙΑ: 1.00
ΑΣΙΑ Φ.Π.Α.: 4.00
ΤΕΛΟΣ ΑΣΙΑ: 23.00
Φ.Π.Α.: 4.00

ΠΡΟΦ. ΠΡΟΚΑΤΟΧΟ: 1.00
ΠΡΟΦ. ΠΡΟΚΑΤΟΧΟ: 4.00
ΠΡΟΦ. ΠΡΟΚΑΤΟΧΟ: 23.00

NOVARTIS (HELLAS) A.E.B.E.
ΚΑΡΔΙΑΚΑ ΙΑΚΗΡΙΑ ΤΑΒΑΚΑΚΙΝΗΣΗΣ
ΑΡΧΑΙΟΛΟΓΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΕΛΕΓΧΟΥΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΙΑ

ΟΝΟΜΑ ΠΕΛΑΤΟΥ :

ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΕΛΑΤΟΥ :

ΗΜ/ΝΙΑ:

ΚΩΔ:	ΠΟΣΟΤΗΣ	ΠΡΟΪΟΝ	ΚΩΔ:	ΠΟΣΟΤΗΣ	ΠΡΟΪΟΝ
718641		ACLASTA LIVI 5 mg 100 ml	718621		EMSELEX 2x14 FCT 15 mg
715887		AFINITOR tab 5mg	136763		ESTALIS TTS 50/250 8 x 1 GR
715905		AFINITOR tab 10mg	707485		ESTALIS SEQUIDOT TTS 50/250 (4+4)
102973		ANAFRANIL 10 amp.2ml 25mg	702748		EXELON 28 HK 1,5 mg
131310		ANAFRANIL 30 drag.10mg	702743		EXELON 28 HK 3,0 mg
131309		ANAFRANIL 30 drag.25mg	702749		EXELON 28 HK 4,5 mg
129008		ANAFRANIL 20 drag.SR 75mg	702756		EXELON 28 HK 6,0 mg
709949		AREGEN CRM 10MG/G 30G	704649		EXELON ORAL SOL. 2mg/ml 120 ml
709950		AREGEN CRM 10MG/G 100G	700429		EXELON ORAL SOL. 0,2% 50 ml
720470		AREGEN CRM 1% 1X60G GR11	713659		EXELON TTS 4.6mg/24h 30 sachets
704111		CERTICAN 6x10 tab. 0,5 mg	713662		EXELON TTS 9.5mg/24h 30 sachets
152001		CERTICAN 6x10 tab. 0,75 mg	718543		EXFORGE 2x14 FCT 160/5 mg
715957		CERTICAN 6x10 tab.0,25 mg	718544		EXFORGE 2x14 FCT 160/10 mg
709146		CERTICAN 6x10 tab. 1 mg	716618		EXFORGE HCT 2x14FCT 160/12,5/5MG
702884		CO-DALZAD 14 FCT (80+12,5) mg	716620		EXFORGE HCT 2x14FCT 160/12,5/10MG
702885		CO-DALZAD 14 FCT (160+12,5) mg	716619		EXFORGE HCT 2x14FCT 160/25/5MG
705254		CO-DALZAD 14 FCT (160+25) mg	716621		EXFORGE HCT 2x14FCT 160/25/10MG
708783		CO-DALZAD 14 FCT (320+12,5) mg	716622		EXFORGE HCT 2x14 FCT 320/25/10
708823		CO-DALZAD 14 FCT (320+25) mg	709851		EXJADE TAB 125 mg (4x7)
131180		CO-DIOVAN 14 FCT (80+12,5) mg	709852		EXJADE TAB 250 mg (4x7)
701103		CO-DIOVAN 1x14 FCT 160/12,5 mg	709853		EXJADE TAB 500 mg (4x7)
701255		CO-DIOVAN 1x14 FCT 160/25 mg	714332		EXTAVIA LYVI (15+15)
708782		CO-DIOVAN 14 FCT 320/12,5 mg	152642		FAMVIR 10 FCT 125 mg
708822		CO-DIOVAN 14 FCT 320/25 mg	149792		FAMVIR 21 FCT 250 mg
125132		COMTAN 60 FCT 200 mg	149458		FAMVIR 21 FCT 500 mg
710189		COPALIA FCT 160/5 mg	102665		FEMARA 30 FTC 2,5 mg
710188		COPALIA FCT 160/10 mg	150737		FORADIL 60 caps 12µg DP ISF
716623		COPALIA HCT FCT 160/12,5/5MG(2x14)	705871		FORADIL solut.100 dos 12µg/dos
716624		COPALIA HCT FCT 160/25/5MG(2x14)	145643		GEN TEAL 10ml
716625		COPALIA HCT FCT 160/12,5/10MG(2x14)	707596		GEN TEAL GEL 0.3% 10G
716626		COPALIA HCT FCT 160/25/10MG(2x14)	711377		GLIVEC 6x10 FCT 100mg
716627		COPALIA HCT FCT 320/25/10MG(2x14)	711378		GLIVEC 3x10 FCT 400mg
721847		DALZAD 14 tabs 160 mg	705772		LAMISIL 28 tab. 250 mg *
715465		DALZAD 14 caps 320 mg	717595		JALRA 2x14 tab 50 mg
704677		DENACLOF coll 5 ml	707619		LEPONEX 50 tab. 100 mg *
131672		DEFERAL 10 vials 500 mg (ΥΠ.)	707620		LEPONEX 50 tab. 25 mg *
703889		DEFERAL 10 vials 500 mg	131670		LESCOL 14 caps 40 mg *
130118		DIGOXIN 25 tab. 0,25 mg	139519		LESCOL XL 28 FCT 80 mg
702063		DIOVAN 14 FCT 40 mg	126243		LOCASALEN 15 gr. oint.0,02/3%
721846		DIOVAN 14 tabs 80 mg	103424		LOMIR 30 caps 5 mg
721845		DIOVAN 14 tabs 160 mg	105900		LOMIR 56 tab. 2,5 mg
715463		DIOVAN 14 FCT 320 mg	131170		METHERGIN 25 drag. 0,125 mg
710871		DISPERSADRON C coll 10 ml	131667		MIACALCIC 5 amp. 1 ml 100iu
142249		EFEMOLINE coll 5 ml	139645		MIACALCIC Nasal Spray 2 ml 200iu
145834		ELIDEL cream 30 gr	140437		MIFLONIDE 60 caps 200 mg
700166		ELIDEL cream 100 gr	140440		MIFLONIDE 60 caps 400 mg
718618		EMSELEX 2x14 FCT 7.5 mg	707316		MIOCHOL LYVI 20MG 2ML (1+1)

ANTILIOPIMI 17.12.11 (Κατάσταση λειτουργίας συμβατότητας) - Microsoft Excel

Κεντρική Εισαγωγή Διάταξη σελίδας Τύποι Δεδομένα Αναθεώρηση Προβολή Προγραμματιστής Πρόσθετα Acrobat

Επιλογή Arial 11 A A+ Γενική Μορφοποίηση υπό όρους Μορφοποίηση κελιών Μορφοποίηση κελιών Διαγραφή Σύνολο Τελών Μορφοποίηση Κελιά Τελεσίματα & Εύρεση & Φαράκιμα Έπιλογή Έπιχειρήσια

DEI10

A2 1068

Α	Β	Γ	Δ	Ε	ΣΤ	Ζ	Η	Θ
ΔΕΛΤΙΟ ΔΙΟΡΘΩΣΗΣ	ΑΦΜ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΦΑΡΜΑΚ	ΚΩΔ. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΝΘΑΙ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ	ΚΩΔ. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΣΤΙΟΥ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ	ΦΑΡΜΑΚ. ΛΟΤ	NOVARTIS LOT		
1	1068	09003900	4907182269	170933-LAMISIL ONCE SOL 1% 4GR 9x8 1 TMX	114272-LAMISIL ONCE SOL 1% 4GR 1 TMX	0903102237	GRS0005719	
2	1072	090006819	4907182410	703698-OTRIVIN METERDOSE 0.1% 10ML 2 TMX	703698-OTRIVIN MOIST SPRAY 0.1% 10ML 2 TMX	0909003984	GRS0007748	
3	1072	090006819	4907182416	703698-OTRIVIN MOIST SPRAY 0.1% 10ML 3 TMX	703698-OTRISALIN MO SPRAY 3 TMX	0909006186	81478	
4	219	094399000	4907182744	703698-OTRIVIN MOIST SPRAY 0.1% 10ML 15 TMX	703698-OTRIVIN MOIST DROPS 0.1% 10ML 15 TMX	0810000914	82641	
5	2471	018008282	4907182546	713748-OROCIL LIDO SOLUTION 200ML 1 TMX	713644-OROCIL LIDO SPRAY 30ML 1 TMX	0810002879	GRS0007927	
6	47	038217833	4907182742	713748-OROCIL LIDO TABS 24X1 (1+1)MG 18 TMX	713748-OROCIL LIDO SOLUTION 200ML 16 TMX	0803001061	GRS0006938	
7	47	038217833	4907182742	713748-OROCIL LIDO SOLUTION 200ML 11 TMX	713748-OROCIL LIDO TABS 24X1 (1+1)MG 11 TMX	0805000962	GRS0005844	
8	9822	082914304	4907182748	703698-OTRIVIN MOIST SPRAY 0.1% 10ML 4 TMX	703698-OTRIVIN MOIST SPRAY 0.1% 10ML 4 TMX	0802000359	88075	
9	B1443	093376484	4907182699	703674-VIBROCOL-S NAS DROPS 10ML 34 TMX	703675-VIBROCOL-S NAS SPRAY 10ML 34 TMX	0902106726	GRS0008703	
10	B1443	093376484	4907182699	703698-OTRIVIN MOIST SPRAY 0.1% 10ML 9 TMX	703698-OTRIVIN METERDOSE 0.1% 10ML 9 TMX	0810002811	82694	

IEI1

Graphical display of spool request 72154 in system P70

Settings Graphical Graphs Without Structure Information Raw Hex

Returns Check List

Delivery	Ch116 material	Material Description	Quantity	Farar Lot	Novartis Lot	Customer	Customer VAT	Tr. Date	Inv. Reason	Loc.
EA27568	131357	RESOFERON SCT 50x125MG	5	1111104416	1L519	000000000007484	094020438	18 01 2012	Ακύρωση ΟΑ	
EA27568	703663	FENISTIL GEL 0.1% 36GR	15	1110107260	14525	000000000007484	094020438	18 01 2012	Ακύρωση ΟΑ	
EA27568	703677	VIBROCOL-S NAS GEL 12GR	10	1108102787	GRS0014559	000000000007484	094020438	18 01 2012	Ακύρωση ΟΑ	
EA27568	708405	VOLTAREN EMULGEL 10MG/6 1000 PE (L)	2	1111102875	GRS0014257	000000000007484	094020438	18 01 2012	Ακύρωση ΟΑ	

Ladia, Natassa

From: Distribution Center (48) [dist_cent@famar.gr]
Sent: Δευτέρα, 19 Δεκεμβρίου 2011 10:48 πμ
To: Pletsa, Ntina; Ladia, Natassa
Subject: ΕΠΙΣΤΡΟΦΕΣ 17/12
Attachments: NV7-MF-NV8.tif
Follow Up Flag: Follow up
Flag Status: Flagged

Disclaimer

This e-mail and any attachments is intended only for the person or entity to which it is addressed and contain confidential information, some or all of which may be legally privileged. If you are not the intended recipient, please notify the author immediately and then delete all copies from your system. If you are not the intended recipient, you must not use, disclose, distribute, copy, print or rely on this e-mail. Famar cannot accept any responsibility for the accuracy or completeness of this message as it has been transmitted over a public network and cannot accept liability for any damage sustained as a result of software viruses. Famar is not responsible for, nor endorses, any opinion, recommendation, conclusion, solicitation, offer or agreement or any information contained in this communication.

 Please consider the environment before printing this e-mail

3

Ladia, Natassa

From: Lontou Dimitra [d.lontou@famar.gr]
Sent: Τρίτη, 10 Ιανουαρίου 2012 1:52 μμ
To: Georgakopoulou, Eirini; Haski, Sofia; Tsatsaroni, Maria; Pletsa, Ntina; Kanellopoulou, Kyriaki; Ladia, Natassa
Cc: Skondreas, Nikolaos; Levanti, Maria; Papadopoulou, Rita; Politis, Yiannis
Subject: CANCELLED ORDERS 10/01/12
Attachments: CANCELLED ORDERS 10.01.2012.xls

Καλησπέρα σας,

Σας αποστέλλω το αρχείο των ακυρώσεων.

Ευχαριστώ,

Δήμητρα

Dimitra Lontou
 Account Holder Manager
 Distribution Center Avlona
 tel.210-9898610
 mob.694-9470307

Disclaimer

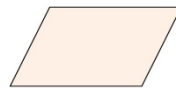
This e-mail and any attachments is intended only for the person or entity to which it is addressed and contain confidential information, some or all of which may be legally privileged. If you are not the intended recipient, please notify the author immediately and then delete all copies from your system. If you are not the intended recipient, you must not use, disclose, distribute, copy, print or rely on this e-mail. Famar cannot accept any responsibility for the accuracy or completeness of this message as it has been transmitted over a public network and cannot accept liability for any damage sustained as a result of software viruses. Famar is not responsible for, nor endorses, any opinion, recommendation, conclusion, solicitation, offer or agreement or any information contained in this communication.

 Please consider the environment before printing this e-mail

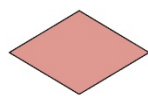
Υπόμνημα



Process



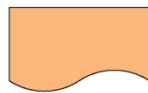
Data (I)



Decision



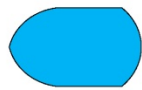
Stored Data (T)



Document (D)



Connector



Display (S)



SAP

Ei : Εμπορικό τμήμα (εγκρίσεις)

Eii : Εμπορικό τμήμα (επιστροφές)

F : Famar

A : Accounting



Start

Q : Quality

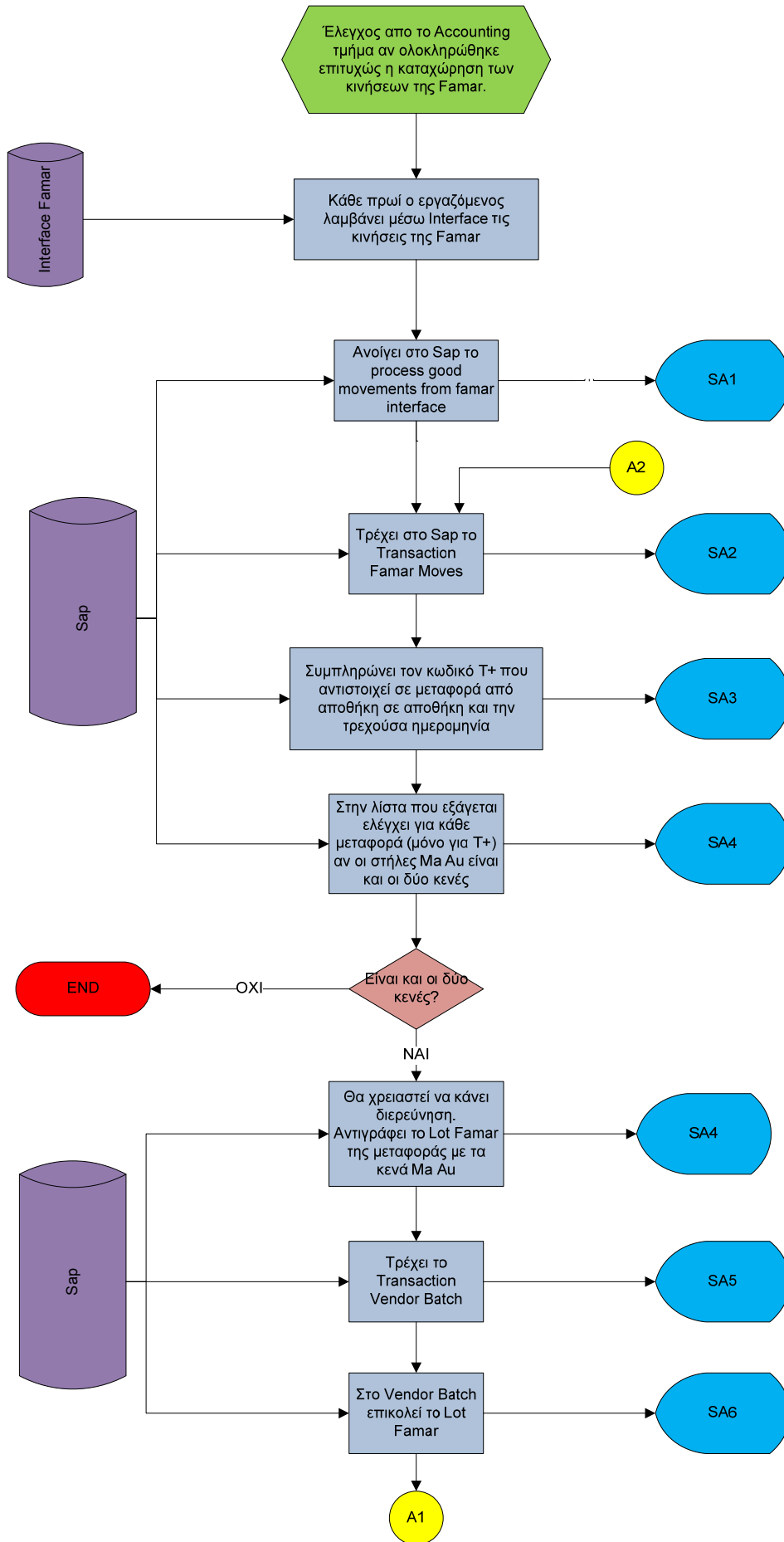


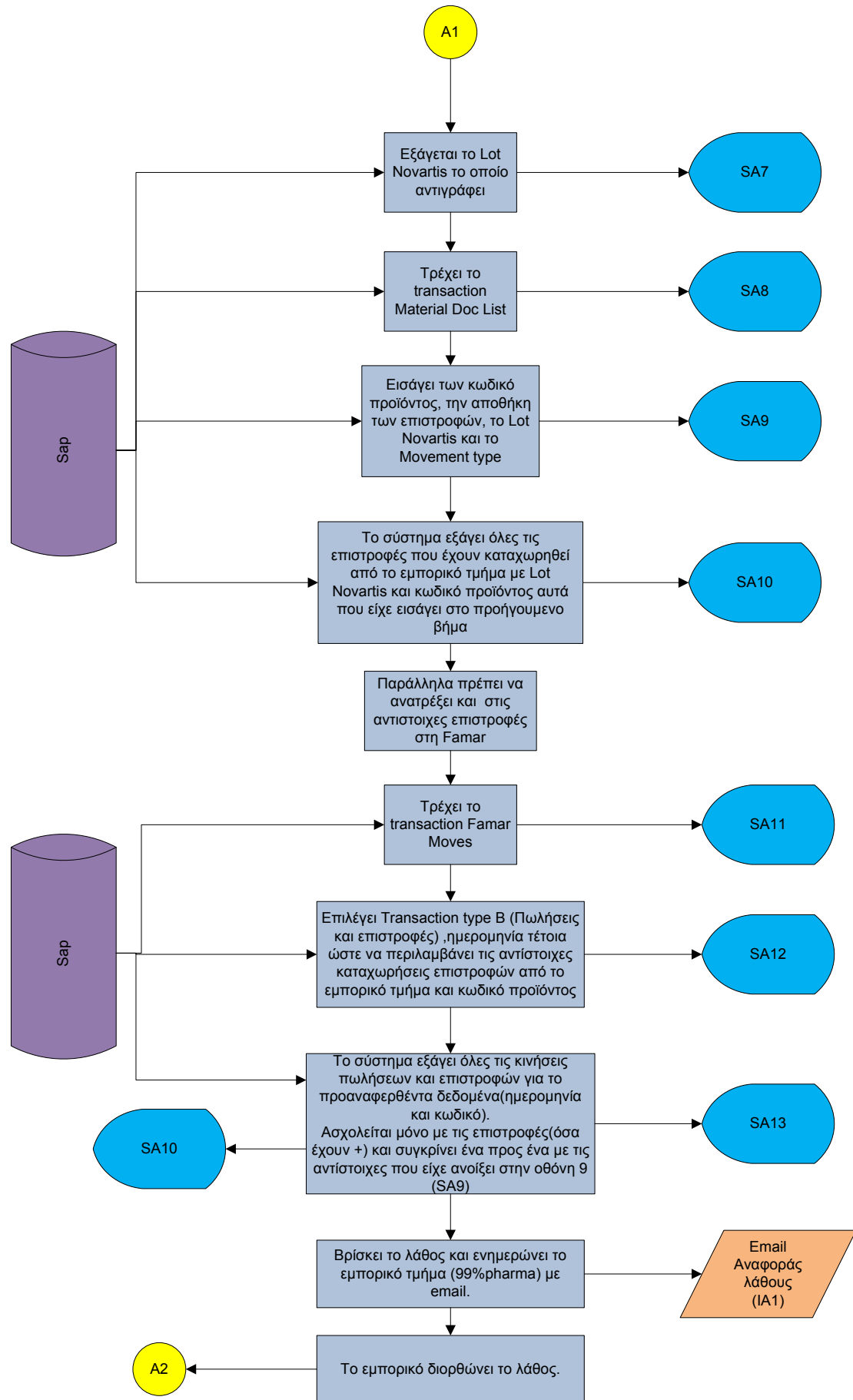
End

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

Διαδικασία ελέγχου από το accounting της επιτυχούς ολοκλήρωσης των επιστροφών

- Flowchart
- Screenshots
- Data
- Υπόμνημα





Program Edit Goto System Help

Process goods movements from FAMAR interface (LM_DD_312_LGR)

SA1

Plant: 0101

ZGRM_FAMAR_MOVEMENTS | pepu70 | OVR

Menu Edit Favorites Extras System Help

SAP Easy Access

SA2

ΑΠΟΒΕΜΑΤΑ

- ZGRM_MONITOR_FAMAR - Monitor the Famar interface
- ZGRM_FAMAR_MOVES - Maintain Table ZGRM_FAMAR_MOVES
- ZGRM_BATCH_MOVES - Maintain Table ZGRM_BATCH_MOVES
- ZGRM_STOOC_SHORTAGE - Statutory report
- ME23N - Change Purchase Order
- ME24 - Purchase Order by PO Number
- ME63 - Display Material Document
- MR8E - Stock Overview
- MR61 - Material Doc. List
- ZGRM_SUB_MOV - Subcontracting clearance
- MR52 - List of Warehouse Stocks on Hand (Αίσθση απόθησης κινουμένων)
- MR54 - Subseq. Adj. of "Mat. Provided" Corresp.
- MR60 - Goods movement
- MO04 - Εμπόδι Κατάταξη Αναμετακίνησης
- MR18 - Transfer Posting
- MR58 - Stocks for Posting Date (ΑΠΟΒΕΜΑ ΑΝΑ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ)
- SP01 - Output Controller
- ZGRM_MOHA - Maintenance of Vendor Batch number
- ZGRM_INV_SCRAP - Monitor Production Scrap
- ZGRM_STOOC_YEARS - Stock At Year Beginning And Year End (επαρ-τόλει ημερήσια)
- ZGRM_SUBCONTR_CONS - Subcontracting consumptions (ενοίκιο)
- ZGRM_INV_STOOC_VALS - Inventory stock values (ΑΠΟΤΙΜΗΧ)
- MR10 - Create List of Differences w/o Doc.(ΚΤΧ ΑΠΟΡΡΑΦΗ ΜΕ ΤΟ ΜΕΡΙ-ΓΑΛΕΝΙΑ)
- COOL_BATCH - Change Batch
- CO09 - Availability Overview (έκδοση, διαθεσιμότητα αναμετακίνησης)
- CO08 - Production order with sales order
- MR52 - List of Warehouse Stocks on Hand
- CO03_ZZ04 - Interface monitoring
- MR63 - Display Material &
- ZGRM_LEGALDOC - Invoice Legal Document Report
- ZGRM_FAMARMOVESDATE - Massive Change SAP transaction date
- VF05 - List Billing Documents (επιχειρησιακή, παρηνολογική και ημερήσια)
- VA05 - List of Sales Orders (επιχειρησιακή, παρηνολογική και ημερήσια)
- VA03 - Display Sales Order
- VF03 - Display Billing Document
- VL03N - Display Outbound Delivery
- VF04 - Maintain Billing Due List (ΑΙΣΤΑ ΕΚΠΕΜΟΝ ΔΕΛΤΑΙΣΤΗΝ ΤΡΙΟΣ ΤΙΜΟΝΟΤΗΣΗ)
- ZGRM_LEGALDOC - Invoice Legal Document Report
- MO04 - Display Stock/Requirements Situation
- MR18 - Stocks at Subcontractor
- MR1A - Goods Withdrawal
- ZGRM_STATUTORY_BOM - Statutory report(ΕΚΤΥΠΩΣΗ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ)
- ZGRM_PO_INDE - Purchase Order Evaluation(παρηνολογική και ημερήσια)
- ZGRM_PO_EVAL - Purchase Order Report - ημερ-επιχειρησιακή, παρηνολογική

PEP Europe 1 - Production

System ID: P10

Clients

- 010 - UK
- 020 - NL / BE / PT / Nordic / Eastern Europe
- 030 - DE
- 040 - AT
- 050 - IT
- 060 - ES
- 070 - HE
- 080 - FR
- 090 - TR
- 095 - EG / MC

Get to know your super user through Pharma SAP League at: <http://www.pharma.rovartis.int/superuser06.htm>

Maintenance Window Schedule

Regular Maintenance - 3rd Sunday of every month from 15:00 CET to 19:00 CET

Extended Maintenance - 3rd Sunday of the quarter from 03:00 CET to 23:00 CET

Orion Upgrade

The new upgraded system will be available in Feb 2010.

Support: Please contact your functional expert or S/Shot Helpdesk in case of issues or questions.

Tip: Regular monitoring and clean-up of the IDOCs and interfaces improves the system stability and integrity.

SESSION_MANAGER | pepu69 | IN3

SAP SA3

Plant Produced Material Consumed Material Seq S Ign S S C S L Sto Vendor I Ord Move Loc Transaction SAP Tr

Maintain entries in ZGRM_FAMAR_MOVES table (LM_DD_313_LGR)

Plant: 0001
 GR: Transaction type in FAMAR: T+ to
 Transaction Date: 07092011 to
 Consumed Material: 700297 to

ZGRM_FAMAR_MOVES pepu68 OVR

SAP SA4

Display View "FAMAR Moves Printing Layout": Overview

FAMAR Moves Printing Layout
 View: ZGRM_FAMAR_MOVES_V
 Client: 070
 Base Unit: 07.09.2011

Produced M	Consumed M	Sequence M	Move	SPT	Stock	Sto	FAMAR Post	SAP Postin	Quantity	S	Basic	Vendor Mat	Movement B	Subcontracting F.O. M	F.O. Number	Delivery M	As	M
700297	2586	T-		0002	DJ		07.09.2011	06.09.2011	1.000	-	PC	1106103259	00152			A573077		X
700297	2587	T-		0002	DJ		07.09.2011	06.09.2011	2.000	-	PC	1107102944	00155			A573077		X
700297	2588	T+		0001	DR		07.09.2011	06.09.2011	1.000	+	PC	1106103259	00152			A573077		X
700297	2589	T+		0001	DR		07.09.2011	06.09.2011	2.000	+	PC	1107102944	00155			A573077		X


ZGRM_FAMAR_MOVES_V pepu68 OVR

Menu Edit Favorites Entry System Help

SAP Easy Access

SA5

- MESB - Stocks for Posting Date (ΑΠΟΘΕΜΑ ΑΝΑ ΗΜΕΡΑΜΗΝΙΑ)
- SP01 - Output Controller
- ZGRM_MOHA - Maintenance of Vendor Batch number
- ZGRM_INV_SCRAP - Monitor Production Scrap
- ZGRM_STOCK_YEARS - Stock At Year Beginning And Year End (επεξήλθει ημερομηνία)
- ZGRM_SUBCONTR_CONS - Subcontracting consumptions (επιβαλλόμενα)
- ZGRM_INV_STOCK_VALS - Inventory stock values (ΑΠΟΤΙΜΩΣΗ)
- ME10 - Create List of Differences w/o Doc.(ΚΤΧ ΑΠΟΡΡΑΦΗ ΜΕ ΤΟ ΝΕΡΓ-ΓΑΛΕΝΙΚΑ)
- ZDCL_BATCH - Change Batch
- CO09 - Availability Overview (Δείκτες διαθεσιμότητας ανάλογα)
- CO08 - Production order with sales order
- ME52 - List of Warehouse Stocks on Hand
- ZDCL_ZZ04 - Interface monitoring
- MW03 - Display Material &
- ZGRM_LEGALDOC - Invoice Legal Document Report
- ZGRM_FAMAMOVESDATE - Massive Change SAP transaction date
- VF05 - List Billing Documents (πυλοκωδικός, παρνοήλικός, από νόμιμο)
- VA05 - List of Sales Orders (αριθμός, παρνοήλικός, από νόμιμο)
- VA03 - Display Sales Order
- VF03 - Display Billing Document
- VLO3N - Display Outbound Delivery
- VF04 - Maintain Billing Due List (ΛΙΣΤΑ ΕΚΠΕΜΝΩΝ ΣΕΛΤΙΣΩΝ ΤΥΠΟΣ ΤΙΜΩΝ/ΟΡΩΝ)
- ZGRM_LEGALDOC - Invoice Legal Document Report
- MO04 - Display Stock/Requirements Situation
- MBLB - Stocks at Subcontractor
- MB1A - Goods Withdrawal
- ZGRM_STATUTORY_BOM - Statutory report(ΕΚΤΥΠΩΣΗ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ)
- ZGRM_PO_M04E - Purchase Order Evaluation(παρνοήλικός, από παρνοήλικό/ή κωδικό)
- ZGRM_PO_EVAL - Purchase Order Report - μόνο κλαστικό παρνοήλικό
- MMPV - Close Periods (Ανοίγουν κλειστά)
- ZIGALB - Update A/L (PI) from SPL (Εμπύκτωμα A/L)
- ZGRM_VEND_BATCH - Display Vendor records**
- ZGRM_I_GVA_INVB - MM - Statutory Inventory Book(ΣΕΡΦΗΜΕΝΗ ΑΠΟΡΡΑΦΗ)
- ZGRM_FAMAMOVEMENTS - Process FAMAR Movements
- ZGRM_BATCH_STATUS - Batch Status
- GLAP-AR
- Std Cost
- ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ - ΚΑΤΕΣΩΜΗ ΜΗΝΙΑ
- SAP menu
 - Office
 - Cross-Application Components
 - Logistics
 - Accounting
 - Human Resources
 - Information Systems
 - Tools



PEP Europe 1 - Production

System ID: P10

Client: 010 - UK
 010 - NL / BE / PT / Nordics / Eastern Europe
 010 - DE
 040 - AT
 050 - IT
 060 - ES
 070 - HE
 080 - FR
 090 - TR
 095 - EG / MC

Get to know your super user through
 Pharma SAP League at:
<http://www.pharma.rovantis.nl/superuser06.htm>

Maintenance Window Schedule

Regular Maintenance - 3rd Sunday of every month from 15:00 CET to 19:00 CET
 Extended Maintenance - 3rd Sunday of the quarter from 08:00 CET to 20:00 CET

Client Upgrade

The new upgraded system will be available in Feb 2010.

Support Please contact your functional expert or S/Shot Helpdesk in case of issues or questions.

Tip: Regular monitoring and clean-up of the IDOCs and interfaces improves the system stability and integrity.

SESSION_MANAGER pepu68 OVR

Program Edit Goto System Help

SAP

SA6

Display entries in table MCHA (LM_DD_582_LGR)

Plant: 0801

Material: to

Batch: to

Vendor Batch: 1107102944 to

ZGRM_VEND_BATCH pepu68 OVR

File Edit Goto Views Settings System Help

Display entries in table MCHA (LM_DD_S82_LGR)

SA7

Plant	Material	Batch	VendorBatch
GR01	Z00297	GR50014288	1107102944


ZGRMR_VEND_BATCH pepu68 OVR

File Edit Favorites Exitg System Help

SAP Easy Access

SA8

- ZGRM_MKACTOR_FAMAR - Monitor the Famar Interface
- ZGRMU_FAMAR_MOVES - Maintain Table ZGRM_FAMAR_MOVES
- ZGRMU_BATO_MOVES - Maintain Table ZGRM_BATO_MOVES
- ZGRM_STOOC_SHORTAGE - Statutory report
- MEZ21 - Change Purchase Order
- ME2N - Purchase Order by PO Number
- MB03 - Display Material Document
- MNEE - Stock Overview
- MNS - Material Doc. List**
- ZGRM_SUB_MOV - Subcontracting clearance
- MB52 - List of Warehouse Stocks on Hand (A&O emc anofhnc; karatopouev)
- MB52 - List of Warehouse Stocks on Hand(APOGEMA IE ASIA ITHN TREKOYZA HINA)
- MD04 - Substoj. Adj. of "Nat.Provided"Consp.
- MIGO - Goods movement
- MD04 - Εμπόρ.Κατάστασ.Ανάβ.Κατάστ. (Anambpoc)
- MB1B - Transfer Posting
- MB5B - Stocks for Posting Date (APOGEMA ANA HNEPOMHNA)
- SP01 - Output Controller
- ZGRM_MOHA - Maintenance of Vendor Batch number
- ZGRMR_INV_SORAP - Monitor Production Sorap
- ZGRMR_STOOC_YEARS - Stock At Year Beginning And Year End (apaw-rukeb nepoyma)
- ZGRMR_SUBCONTR_CONS - Subcontracting consumptions (onoklacc)
- ZGRMR_INV_STOOC_VALS - Inventory stock values (AFOTIM-CH)
- ME10 - Create List of Differences w/o Doc.(KTX AFOTPAHE ME TO NEPI-GALENICA)
- Z00L_BAT2 - Change Batch
- CO09 - Availability Overview (Akvoc; bezlovdymroc onofuzpoc)
- CO08 - Production order with sales order
- MB52 - List of Warehouse Stocks on Hand
- Z00S_ZZIM - Interface monitoring
- MN03 - Display Material &
- ZGRV_LEGALDOC - Invoice Legal Document Report
- ZGRM_FAMARMOVEDATE - Massive Change SAP transaction date
- VFD5 - List Billing Documents (npolovnync; nepovnyck; ovd nildm)
- VAD5 - List of Sales Orders (onofhnc; nepovnyck; ovd nildm)
- VAD3 - Display Sales Order
- VFD3 - Display Billing Document
- VLD3N - Display Outbound Delivery
- VR04 - Maintain Billing Due List (AZETA EKPEPOMON ZEATZM TPCE TIMOACHDH)
- ZGRV_LEGALDOC - Invoice Legal Document Report
- MD04 - Display Stock/Requirements Situation
- MB1B - Stocks at Subcontractor
- MB1A - Goods Withdrawal
- ZGRM_STATUTOR_V_Z004 - Statutory report(EKT VNHDI TPOMATIA-CH)
- ZGRM_PO_MONE - Purchase Order Evaluation(nepovnyck; ovd nepovnyctm) h na6w6)
- ZGRM_PO_EVAL - Purchase Order Report - yovw; klastic; nepovnyck;



PEP Europe 1 - Production

System ID: PFD
 Clients:
 010 - UK
 020 - NL / BE / PT / Nordic / Eastern Europe
 030 - DE
 040 - IT
 050 - IT
 060 - ES
 070 - HE
 080 - FR
 090 - TR
 095 - DD / MC

Get to know your super user through
Pharma SAP League at:
<http://www.pharma.rovartis.int/superuser08.htm>

Maintenance Window Schedule
 Regular Maintenance - 3rd Sunday of every month from 15:00 CET to 19:00 CET
 Extended Maintenance - 3rd Sunday of the quarter from 08:00 CET to 23:00 CET

Orion Upgrade
 The new upgraded system will be available in Feb 2010.

Support Please contact your functional expert or SIS/Inf Helpdesk in case of issues or questions.
Tip Regular monitoring and clean-up of the COOs and interfaces improves the system stability and integrity.

SESSION_MANAGER pepu68 OVR

Program Edit Goto System Help

SAP

SA9

Material Document List

Item Data

Material	700297	to	
Plant	0801	to	
Storage Location	0002	to	
Batch	GR50014288	to	
Vendor		to	
Customer		to	
Movement Type	657	to	
Special Stock		to	

Header Data

Posting Date		to	
User Name		to	
Trans.Event Type		to	
Reference		to	

Display Options

Layout

Data Source

Database

Short Documents

Reread Short Docs In Archive

Archive Instruct.

MES1 | pepu68 | INS

List Edit Goto Settings Environment System Help

SAP

SA10

Material Document List

Material	Material Description	Batch	Purchase Order	Quantity (E)U	Amount in LC (M)T	Material Doc.	Posting Date	User Name	SLOC	Reference	Entered on
700297	SAS02 MPV1 30MG 1+1 GRWNYC	GR50014288		1 PC	624.74	657 4901079675	22.08.2011	PLETSNT1	0002	SA22727	23.08.2011
	SAS02 MPV1 30MG 1+1 GRWNYC	GR50014288		1 PC	624.74	657 4901079656	05.08.2011	PLETSNT1	0002	SA22670	23.08.2011
	SAS02 MPV1 30MG 1+1 GRWNYC	GR50014288		1 PC	624.74	657 4901076939	02.08.2011	PLETSNT1	0002	SA22579	03.08.2011
				3							


MES1 | pepu68 | INS

SAP Easy Access

SA11

ΑΤΟΘΕΜΑΤΑ

- ☑ ZGRM_MONITOR_FAMAR - Monitor the Famar Interface
- ☑ ZGRMJ_FAMAR_MOVES - Maintain Table ZGRM_FAMAR_MOVES
- ☑ ZGRMJ_BATCH_MOVES - Maintain Table ZGRM_BATCH_MOVES
- ☑ ZGRM_STOCK_SHORTAGE - Statutory report
- ☑ ME22N - Change Purchase Order
- ☑ ME2N - Purchase Orders by PO Number
- ☑ MB02 - Display Material Document
- ☑ HME - Stock Overview
- ☑ MB51 - Material Doc. List
- ☑ ZGRM_SUB_MOV - Subcontracting clearance
- ☑ MB52 - List of Warehouse Stocks on Hand (Αίσθησή αναθεωρημένων αποθεμάτων)
- ☑ MB52 - List of Warehouse Stocks on Hand (ΑΤΟΘΕΜΑΤΑ ΣΕ ΑΞΙΑ ΤΗΝ ΤΡΕΧΟΥΣΑ ΗΜΕΡΑ)
- ☑ MB04 - Subsequ. Adj. of "Mat. Provided" Consp.
- ☑ MIGO - Goods movement
- ☑ MD04 - Έργο Κινημάτων Ανοθεύματος/Ανοθεύματος
- ☑ MB1B - Transfer Pricing
- ☑ MB5B - Stocks for Posting Date (ΑΤΟΘΕΜΑ ΑΝΑ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ)
- ☑ SP01 - Output Controller
- ☑ ZGRM_MCHA - Maintenance of Vendor Batch number
- ☑ ZGRMR_INW_SCRAP - Monitor Production Scrap
- ☑ ZGRMR_STOCK_YEARS - Stock At Year Beginning And Year End (απαρ-τόλκω ποσότητα)
- ☑ ZGRMR_SUBCONTR_CONS - Subcontracting consumptions (ενοικίαση)
- ☑ ZGRMR_INW_STOCK_VALS - Inventory stock values (ΑΤΟΘΜΕΤΡΑ)
- ☑ M110 - Create List of Differences w/o Doc. (ΚΤΧ ΑΤΟΘΜΕΤΡΑ ΜΕ ΤΟ ΜΕΡΙ-ΓΑΛΕΝΙΚΑ)
- ☑ Z02L_BATCH - Change Batch
- ☑ CO09 - Availability Overview (Κίνηση βελτιστοποιημένων αποθεμάτων)
- ☑ CO09 - Production order with sales order
- ☑ MB52 - List of Warehouse Stocks on Hand
- ☑ Z0C5_ZZIM - Interface monitoring
- ☑ MM03 - Display Material &
- ☑ ZGRMR_LEGALDOC - Invoice Legal Document Report
- ☑ ZGRM_FAMARMOVESDATE - Massive Change SAP transaction date
- ☑ VFO5 - List Billing Documents (ηλεκτρονική παραγγελία και κλήση)
- ☑ VA05 - Display Sales Order
- ☑ VFO3 - Display Billing Document
- ☑ VL03N - Display Outbound Delivery
- ☑ VFO4 - Maintain Billing Due List (ΑΞΙΑ ΔΙΣΠΡΟΣΒΑΣΙΣ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ)
- ☑ ZGRMR_LEGALDOC - Invoice Legal Document Report
- ☑ MD04 - Display Stock/Requirements Situation
- ☑ MB1B - Stocks at Subcontractor
- ☑ MB1A - Goods Withdrawal
- ☑ ZGRM_STATUTORY_BOM - Statutory report (ΕΚΤΥΠΩΣΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗΡΑ)
- ☑ ZGRM_PO_MONI - Purchase Order Evaluation/παραγγελία και προμήθειες/ Αισθητή
- ☑ ZGRM_PO_EVAL - Purchase Order Report - αξία κλάσης παραγγελίας



PEP Europe 1 - Production

System ID: P10
 Clients: 010 - UK
 020 - NL / BE / PT / Nordics / Eastern Europe
 030 - DE
 040 - AT
 050 - IT
 060 - ES
 070 - HE
 080 - FR
 090 - TR
 095 - EG / MC

Get to know your super user through
 Pharma SAP League at:
<http://www.pharma.novartis.nl/superuser06.htm>

Maintenance Window Schedule
 Regular Maintenance - 3rd Sunday of every month from 16:00 CET to 19:00 CET
 Extended Maintenance - 3rd Sunday of the quarter from 08:00 CET to 23:00 CET

Clear Upgrade
 The new upgraded system will be available in Feb 2010.

Support Please contact your functional support or S/Shot Helpdesk in case of issues or questions.
 Tip: Reg. an monitoring and clear up of the iDOCs and interfaces improves the system stability and efficiency.

SESSION_MANAGER | pepu68 | INS

SAP

SA12

Mnt	Produced Material	Consumed Material	Seq	S	GR	S	S	S	Sto	Vendor	D	Ord	Move	Loc	Transaction	SAP Tr

Maintain entries in ZGRM_FAMAR_MOVES table (LM_DD_313_LGR)

Plant: qt01

GR: Transaction type in FAMAR: B to

Transaction Date: 01/07/2011 to 07/09/2011

Consumed Material: 700297

ZGRMJ_FAMAR_MOVES | pepu68 | INS

Display View "FAMAR Moves Printing Layout": Overview

SA13

FAMAR Moves Printing Layout
 View: ZGRM_FAM_MOVES_V
 Client: 070
 Base Date:

07.09.2011

Produced M	Command M	Sequence M	Work	SPZ	Stages	START	FAMAR Post	SAP Postin	Quantity	Unit	Vendor Cat	Worktype M	Subcontracting F.O.N	F.O. Number	Delivery M	MA
	700297	2489 B	0001	DC		01.09.2011	02.09.2011		1,000	-	PC	1107102944	01555	00401226	MG69711	2
	700297	2500 B	0001	DC		01.09.2011	02.09.2011		1,000	-	PC	1107102944	01555	00401434	MG69955	2
	700297	2501 B	0001	DC		01.09.2011	02.09.2011		1,000	-	PC	1107102944	01555	00401458	MG69922	2
	700297	2502 B	0001	DC		01.09.2011	02.09.2011		1,000	-	PC	1107102944	01555	00401401	MG69790	2
	700297	2503 B	0001	DC		01.09.2011	02.09.2011		1,000	-	PC	1107102944	01555	00401506	MG69883	2
	700297	2504 B	0001	DC		01.09.2011	02.09.2011		2,000	-	PC	1107102944	01555	00401472	MG69754	2
	700297	2505 B	0001	DC		01.09.2011	02.09.2011		1,000	-	PC	1107102944	01555	00401516	MG69101	2
	700297	2506 B	0001	DC		01.09.2011	02.09.2011		1,000	-	PC	1107102944	01555	00401509	MG69053	2
	700297	2507 B	0001	DC		02.09.2011	05.09.2011		1,000	-	PC	1107102944	01555	00401800	MG69192	2
	700297	2508 B	0001	DC		02.09.2011	05.09.2011		15,000	-	PC	1107102944	01555	00401984	MG69266	2
	700297	2509 B	0001	DC		02.09.2011	05.09.2011		1,000	-	PC	1107102944	01555	00401960	MG69204	2
	700297	2510 B	0001	DC		02.09.2011	05.09.2011		5,000	-	PC	1107102944	01555	00402064	MG69271	2
	700297	2511 B	0001	DC		02.09.2011	05.09.2011		2,000	-	PC	1107102944	01555	00401818	MG69245	2
	700297	2512 B	0001	DC		02.09.2011	05.09.2011		1,000	-	PC	1107102944	01555	00401755	MG69620	2
	700297	2513 B	0001	DC		02.09.2011	05.09.2011		1,000	-	PC	1107102944	01555	00401810	MG69404	2
	700297	2514 B	0001	DC		02.09.2011	05.09.2011		1,000	-	PC	1107102944	01555	00401809	MG69416	2
	700297	2515 B	0001	DC		02.09.2011	05.09.2011		1,000	-	PC	1107102944	01555	00401909	MG69548	2
	700297	2516 B	0001	DC		02.09.2011	05.09.2011		1,000	-	PC	1107102944	01555	00401865	MG69434	2
	700297	2517 B	0001	DC		02.09.2011	05.09.2011		1,000	-	PC	1107102944	01555	00401690	MG69501	2
	700297	2518 B	0001	DC		02.09.2011	05.09.2011		1,000	-	PC	1107102944	01555	00402085	MG69609	2
	700297	2519 B	0001	DC		02.09.2011	05.09.2011		1,000	-	PC	1107102944	01555	00401753	MG69531	2
	700297	2520 B	0001	DC		02.09.2011	05.09.2011		1,000	-	PC	1107102944	01555	00401761	MG69450	2
	700297	2521 B	0001	DC		02.09.2011	05.09.2011		1,000	-	PC	1107102944	01555	00401867	MG69563	2
	700297	2522 B	0001	DC		02.09.2011	05.09.2011		1,000	-	PC	1107102944	01555	00401929	MG69545	2
	700297	2523 B	0001	DC		02.09.2011	05.09.2011		1,000	-	PC	1107102944	01555	00401910	MG69560	2
	700297	2524 B	0001	DC		02.09.2011	05.09.2011		1,000	-	PC	1107102944	01555	00401894	MG69604	2
	700297	2525 B	0001	DC		02.09.2011	05.09.2011		1,000	-	PC	1107102944	01555	00402003	MG69402	2
	700297	2526 B	0001	DC		02.09.2011	05.09.2011		3,000	-	PC	1107102944	01555	00402014	MG69379	2
	700297	2527 B	0001	DC		02.09.2011	05.09.2011		1,000	-	PC	1107102944	01555	00401975	MG69516	2
	700297	2528 B	0001	DC		02.09.2011	05.09.2011		1,000	-	PC	1107102944	01555	00402042	MG69426	2
	700297	2529 B	0001	DC		02.09.2011	05.09.2011		1,000	-	PC	1107102944	01555	00402114	MG69705	2
	700297	2530 B	0001	DC		02.09.2011	05.09.2011		1,000	-	PC	1107102944	01555	00402108	MG69710	2
	700297	2532 B	0001	DC		05.09.2011	06.09.2011		2,000	-	PC	1107102944	01555	00402339	MG69830	2
	700297	2544 B	0001	DC		06.09.2011	07.09.2011		2,000	-	PC	1107102944	01555	00402738	MG70246	2
	700297	2550 B	0001	DC		06.09.2011	07.09.2011		1,000	-	PC	1107102944	01555	00402886	MG70370	2
	700297	2572 B	0001	DR		07.09.2011	07.09.2011		2,000	-	PC	1107102944	01555		4020532	
	700297	2529 B	0002	DJ		02.08.2011	05.08.2011		1,000	+	PC	1107102944	01555	00474856	ZA23379	
	700297	2566 B	0002	DJ		22.08.2011	10.08.2011		1,000	+	PC	1107102944	01555	00476139	ZA22670	
	700297	2578 B	0001	DC		22.08.2011	10.08.2011		1,000	+	PC	1107102944	01555		Z920889	
	700297	2581 B	0002	DJ		23.08.2011	21.08.2011		1,000	+	PC	1107102944	01555		ZA23727	
	700297	2584 B	0002	DJ		07.09.2011	06.09.2011		1,000	+	PC	1107102944	01555	00474898	-1073	
	700297	2585 B	0002	DJ		07.09.2011	06.09.2011		1,000	+	PC	1107102944	01555		B44175	

Ντίνα καλημέρα,

Οι παρακάτω επιστροφές δεν έχουν ακόμα καταχωρηθεί.

Μπορείτε σε παρακαλώ να τις ελέγξετε και να με ενημερώσετε;

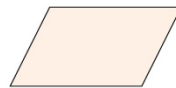
Ευχαριστώ,
Κατερίνα

700293	1616	B		0001	DC	01.12.2011	01.12.2011	1.000	-	FC	1110103011	S0131	80516433				
700293	1617	B		0001	DC	01.12.2011	01.12.2011	1.000	-	FC	1110103011	S0131	80516442				
700293	1633	B		0002	DJ	06.12.2011	05.12.2011	1.000	-	FC	1110103011	S0131	80514321			ΣΑ26708	

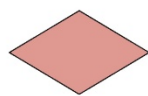
Υπόμνημα



Process



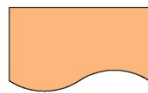
Data (I)



Decision



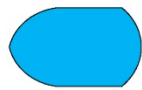
Stored Data (T)



Document (D)



Connector



Display (S)



SAP

Ei : Εμπορικό τμήμα (εγκρίσεις)

Eii : Εμπορικό τμήμα (επιστροφές)

F : Famar

A : Accounting



Start

Q : Quality



End

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3

Aris BPMN "as is"

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4

Aris BPMN "to be"