

ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΘΕΜΑΤΟΣ 2^{ΟΥ}

α) Διαχείριση αποθεμάτων και ανεφοδιασμός: Πληροφορίες επιπέδου χρήσης και ζήτησης προϊόντων, έλεγχος διαθεσιμότητας και αναγκών ανεφοδιασμού.

Εξυπηρέτηση πελατών: Εφαρμογές και παροχή πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο συντήρησης, βοήθειας και επίλυσης προβλημάτων σε ένα μεγάλο όγκο πελατών, τεχνική υποστήριξη, συνηθισμένες ερωτήσεις, πληροφορίες και οδηγίες χρήσης προϊόντων και παρακολούθηση και έλεγχος κατάστασης προϊόντων. **(Μονάδες 12)**

β) Τα κυριότερα προβλήματα αναφέρονται σε προβλήματα που σχετίζονται με τον βαθμό απόδοσης και αποτελεσματικότητας των διαδικασιών logistics. Τα προϊόντα είναι εκτός αποθέματος, υπάρχει γενικά μικρή ποικιλία διαθέσιμων προϊόντων, ο χρόνος παράδοσης των προϊόντων είναι μεγάλος όπως μεγάλο είναι και το κόστος αποστολής τους (μεταφορικό κόστος). Επίσης, δεν υπάρχει επιβεβαίωση παραλαβής της παραγγελίας και δεν παρέχονται οι απαιτούμενες πληροφορίες που αφορούν την εκτέλεση των παραγγελιών. **(Μονάδες 13)**