

## **ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΘΕΜΑΤΟΣ 2<sup>ΟΥ</sup>**

α) Το Σύστημα Διαχείρισης Παραγγελιών (OMS) αποτελεί την «καρδιά» ενός Επιχειρηματικού Πληροφοριακού Συστήματος, διότι παρακολουθεί την κρίσιμη διαδικασία εκτέλεσης μιας παραγγελίας που ξεκινά με την τοποθέτησή της, συνεχίζεται με την επεξεργασία αυτής ώστε τα ζητούμενα προϊόντα να βρίσκονται στην αποθήκη της επιχείρησης και τέλος τη μεταφορά τους στον τελικό καταναλωτή. **(Μονάδες 12)**

β) Στην επεξεργασία των παραγγελιών: την αποθήκευση και ταξινόμηση πληροφοριών των παραγγελιών που εισέρχονται μέσω τηλεφώνου, fax, e-mail, EDI, διαδικτυακού τόπου, κλπ., την ειδική επεξεργασία για τις τακτικές παραγγελίες, την ενημέρωση πελάτη για την εξέλιξη της παραγγελίας του και την επικαιροποίηση των δεδομένων.

Στη διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες: άμεση ενημέρωση για τις ιδιαιτερότητες του κάθε πελάτη ή πληροφορίες που αφορούν παραγγελίες, συναλλαγές, ιστορικά εξοφλήσεων κλπ. **(Μονάδες 13)**