



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΩΝ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ

Διπλωματική Εργασία

**Οικονομοτεχνική ανάλυση για τη δημιουργία τμημάτων τεχνικής υποστήριξης
εταιρειών ηλεκτρονικών συστημάτων**

Φοιτητής: Καναβός Παναγιώτης
ΑΜ: 50344047

Επιβλέπων/ουσα Καθηγητής/τρια

Παπαγέωργας Παναγιώτης
Καθηγητής

ΑΘΗΝΑ-ΑΙΓΑΛΕΩ, (Απρίλιος) (2023)



UNIVERSITY OF WEST ATTICA
FACULTY OF ENGINEERING
DEPARTMENT OF ELECTRICAL & ELECTRONICS ENGINEERING

Diploma Thesis

Financial and technical analysis for the creation of technical support departments for electronic systems companies

Student: Panagiotis Kanavos
Registration Number: 50344047

Supervisor

Papageorgas Panagiotis
Professor

ATHENS-EGALEO, (April) (2023)

Copyright © Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ και (Ονοματεπώνυμο Φοιτητή/ήτριας),
Μήνας, Έτος**

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

Οι απόψεις και τα συμπεράσματα που περιέχονται σε αυτό το έγγραφο εκφράζουν τον/την συγγραφέα του και δεν πρέπει να ερμηνευθεί ότι αντιπροσωπεύουν τις θέσεις του επιβλέποντος, της επιτροπής εξέτασης ή τις επίσημες θέσεις του Τμήματος και του Ιδρύματος.

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο κάτωθι υπογεγραμμένος Καναβός Παναγιώτης του Σπυρίδωνα, με αριθμό μητρώου 50344047 φοιτητής του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής της Σχολής ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ του Τμήματος ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΩΝ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ,

δηλώνω υπεύθυνα ότι:

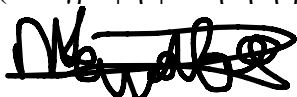
«Είμαι συγγραφέας αυτής της διπλωματικής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του διπλώματός μου.

Επιθυμώ την απαγόρευση πρόσβασης στο πλήρες κείμενο της εργασίας μου μέχρι ...01/4/2022..... και έπειτα από αίτησή μου στη Βιβλιοθήκη και έγκριση του επιβλέποντος/ουσας καθηγητή/ήτριας.»

Ο Δηλών
(Καναβός Παναγιώτης)

(Υπογραφή φοιτητή/ήτριας)



Περίληψη

Η εργασία αυτή πραγματεύεται ένα πολύ σημαντικό κλάδο στον τομέα της καλής λειτουργίας μιας εταιρείας ηλεκτρονικών συστημάτων, την τεχνική υποστήριξη και το πώς πρέπει να στηθεί σε μια μικρομεσαία επιχείρηση τηρουμένων βέβαια των συνθηκών που επικρατούν στην Ελλάδα.

Αρχικά γίνεται αναφορά στον προγραμματισμό που θα πρέπει να γίνει από μια οποιαδήποτε εταιρεία στον τομέα της τεχνικής υποστήριξης, καθώς και η αναγκαιότητά του. Επιπλέον, γίνεται μια συνοπτική περιγραφή ενός σημαντικού κεφαλαίου που σχετίζεται με το μάνατζμεντ και τη διοίκηση επιχειρήσεων. Αμέσως μετά ξεκινάει το κυρίως θέμα της πτυχιακής εργασίας αρχής γενομένης από την περιγραφή της τεχνικής υποστήριξης εταιρειών λιανικού εμπορίου. Εκεί γίνεται ειδική αναφορά σε τέσσερις εταιρείες που έχουν πολλά υποκαταστήματα σε όλη την Ελλάδα και εξυπηρετούν εκατοντάδες χιλιάδες κόσμο καθημερινά. Αναλύεται η λειτουργία των καταστημάτων στον τεχνικό τομέα και το support που γίνεται προς τους πελάτες της καθεμιάς ή σε όσους απλώς θέλουν να ενημερωθούν για τα προϊόντα και της υπηρεσίες της εταιρείας.

Κατόπιν, περίπου το ίδιο γίνεται και με εταιρείες παραγωγής ηλεκτρονικών συστημάτων με έδρα στο εξωτερικό που διαθέτουν φυσικά υποκαταστήματα και στη χώρα μας. Τρεις συνολικά μεγάλες εταιρείες που ασχολούνται με την παραγωγή κινητών τηλεφώνων, τάμπλετ, υπολογιστών και άλλων ηλεκτρονικών συσκευών τελευταίας τεχνολογίας. Όπως και προηγουμένως, αναγράφονται οι τρόποι λειτουργίας του service και της τεχνικής υποστήριξης που έχουν ως σκοπό την εξυπηρέτηση των πελατών τους στην Ελλάδα και τον υπόλοιπο κόσμο.

Μετά από την περιγραφή των ήδη υπάρχοντων και καταρτισμένων στην αγορά εταιρειών παραγωγής προϊόντων είτε χονδρικού είτε λιανικού εμπορίου, έρχεται κατόπιν η σειρά της περιγραφής μιας νέας επιχείρησης. Στο εν λόγω σημείο περιγράφεται το πώς δημιουργείται ένα τμήμα τεχνικής υποστήριξης, είτε σε επιχείρηση χονδρικού-λιανικού εμπορίου είτε σε αντίστοιχη που παράγει ηλεκτρονικά προϊόντα και συστήματα. Επισημαίνονται οι κανόνες που πρέπει να ακολουθεί ένας εργαζόμενος του support και του service, καθώς και οι αρμοδιότητες των υφισταμένων τμημάτων σε κάθε μια από τις δυο προαναφερθείσες περιπτώσεις εταιρειών.

Εκτενής αναφορά γίνεται στην οργάνωση και διοίκηση της επιχείρησης. Γίνεται ανάλυση των επιμέρους τμημάτων της, ενώ ακόμη γίνεται αναγραφή της προσφοράς και της ζήτησης για υποψήφιους υπαλλήλους στην επιχείρηση, σε συνάρτηση πάντα με την τωρινή κατάσταση της χώρας μας στον εργασιακό τομέα και την ανεργία. Βεβαίως, αναφέρεται και το οικονομικό σκέλος της όλης επιχείρησης προτού δημιουργηθεί.

Τέλος, υπάρχει το ερωτηματολόγιο που αφορά τους καταναλωτές οι οποίοι ασχολούνται με τις ηλεκτρονικές συσκευές και απαντούν σε διάφορες ερωτήσεις και η πτυχιακή εργασία κλείνει με τις αναφορές στις πηγές που μας βοήθησαν για να τη συντάξουμε.

Λέξεις – κλειδιά

Τεχνική υποστήριξη, ηλεκτρονικά συστήματα, εταιρεία, επιχείρηση, τεχνικός, καταναλωτής, πελάτης, επισκευή, οικονομικά, management, κεφάλαιο, επενδύσεις, οργάνωση

Abstract

The work that we deal with, is a very important branch in the field of the good functioning of an electronic systems company, the technical support and how it should be set up in a small and medium-sized enterprise respecting the conditions prevailing in Greece. Initially reference is made to the scheduling that should be made by any company in the field of technical support, as well as its necessity.

Futhermore, a brief description of an important chapter related to management and business administration is given. The main topic of the dissertation begins shortly after the description of technical support for retailers. Special mention is made of four companies that have many branches throughout Greece and serve hundreds of thousands of people every day. It analyzes the function of the branches in the technical field and in the support that is made to the customers of each one or to those who just want to be informed about the products and services of the company.

Moreover, it is about the same with companies producing electronic systems based abroad that have physical branches in our country as well. Three large companies involved in the production of mobile phones, tablets, computers and other state-of-the-art electronic devices. As outlined above, this also mentions the ways in which the service and the technical support function are used to serve their customers in Greece and the rest of the world. After describing the already existing and trained manufacturers of wholesale or retail products, the description of a new business comes along.

This project work describes how a technical support department is set up either in a wholesale or retail business or in a similar one that produces electronic products and systems. It highlights the rules that a support and service employee should follow, as well as the responsibilities of the existing departments in each of the two aforementioned corporate cases. An extensive reference is made to the organization and management of the business. An analysis of the individual parts is made, while the supply and demand for potential employees in the company are also reported, depending on the current situation of our country in the workplace and unemployment.

Of course, the economic part of the whole business is also mentioned before it is created. Finally, there is a consumer questionnaire that deals with electronic devices with different kinds of questions and the dissertation closes with references to the sources that helped us to compile it.

Keywords

Technical support, electronic systems, business company, consumer demands, management, capital, investments, organization, administration

Περιεχόμενα

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	8
1.1 Αντικείμενο της πτυχιακής εργασίας.....	Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.
1.2 Μεθοδολογία	8
1.3 Δομή	8
2 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ	9
2.1 Στάδια του προγραμματισμού.....	10
2.2 Αναγκαιότητα του προγραμματισμού.....	11
3.1 Διοίκηση επιχείρησης και αρχιτεκτονική	12
4 Περιγραφή τεχνικής υποστήριξης εταιρειών λιανικού εμπορίου	12
4.1 Εταιρεία #1	13
4.1.1 Τεχνική υποστήριξη	13
4.1.2 Υποστήριξη συσκευών ψηφιακής τεχνολογίας.....	16
4.2.1 Συντήρηση και επισκευή συσκευών.....	18
4.2.2 Παράδοση και εγκατάσταση συσκευών	19
4.3 Εταιρεία #2	20
4.3.1 Τεχνική υποστήριξη	20
4.4 Εταιρεία #3	21
4.4.1 Τεχνική υποστήριξη	22
4.5 Εταιρεία #4	25
4.5.1 Τεχνική υποστήριξη	26
5 Περιγραφή τεχνικής υποστήριξης εταιρειών χονδρικού εμπορίου	28
5.1 Εταιρεία #1	29
5.1.1 Τεχνική υποστήριξη	29
5.2 Εταιρεία #2	30
5.2.1 Τεχνική υποστήριξη	34
5.3 Εταιρεία #3	36
5.3.1 Τεχνική υποστήριξη	37
6 Δημιουργία τμημάτων τεχνικής υποστήριξης	41
6.1 Κανόνες εργαζομένου τεχνικής υποστήριξης.....	41
6.2 Υφιστάμενα τμήματα λιανικού εμπορίου.....	43
6.3 Υφιστάμενα τμήματα παραγωγής προϊόντων.....	48
7 Οργάνωση και Διοίκηση της επιχείρησης	50
7.1 Διευθυντικό προσωπικό	Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.
7.2 Λογιστήριο	50
7.3 Τμήμα Marketing και Πωλήσεων	51
7.4 Τμήμα τεχνικής υποστήριξης.....	50
7.5 Προσφορά και ζήτηση για υποψήφιους εργαζόμενους	52
7.6 Ανάλυση συνολικού κόστους επένδυσης	53
7.6.1 Πάγιο ενεργητικό	53
7.6.2 Καθαρό κεφάλαιο κίνησης.....	54
7.6.3 «Νεκρό» σημείο	54
8 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	55
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	55
Αναφορές / Links	58

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η έννοια της οικονομοτεχνικής ανάλυσης έχει να κάνει με την απόφαση για την υλοποίηση μιας τεχνικής μονάδας. Η λήψη της απόφασης αυτής μπορεί να στηριχτεί σε προηγούμενη εμπειρία, στην διαίσθηση του αρμόδιου ή σε άλλον παράγοντα. Σε αυτές τις περιπτώσεις ο κίνδυνος που αναλαμβάνεται είναι μεγάλος. Επί της ουσίας πρόκειται για μια επένδυση που πρόκειται να γίνει προκειμένου να δημιουργηθούν τα κατάλληλα τμήματα στην εταιρεία/επιχείρηση ηλεκτρονικών συστημάτων. Για να μειωθεί ο επιχειρηματικός κίνδυνος που αναλαμβάνει ο επενδυτής, πρέπει η επενδυτική απόφαση να στηριχτεί και να τεκμηριωθεί σε μια μελέτη, μέσω της οποίας θα υπολογιστούν και θα εκτιμηθούν όλα τα δεδομένα, οι τάσεις του κλάδου και της αγοράς, το κόστος της επένδυσης, οι πηγές χρηματοδότησής της, τα αναμενόμενα οικονομικά αποτελέσματα και οι προοπτικές βιωσιμότητας και αποδοτικότητάς της.

Η έννοια της μελέτης έχει σχέση με το αντικείμενό της και με το σκοπό τον οποίο επιδιώκει. Μια γενική προσέγγιση της έννοιας της οικονομοτεχνικής μελέτης μιας επένδυσης είναι, η συστηματική συγκέντρωση, καταγραφή και ανάλυση οικονομικών και τεχνικών δεδομένων που αναφέρονται στο φορέα υλοποίησης της επένδυσης, στην περιγραφή και στο κόστος της, στις πηγές χρηματοδότησής της, στην ανάλυση του κλάδου και της αγοράς, στο πλαίσιο της οποίας θα λειτουργήσει, στις προβλέψεις των αναμενόμενων οικονομικών αποτελεσμάτων μετά τη λειτουργία της επένδυσης και στις προοπτικές βιωσιμότητας και αποδοτικότητας της επένδυσης. Με βάση αυτή τη γενική προσέγγιση η έννοια διαφοροποιείται, κάθε φορά, ανάλογα με την κατηγορία της μελέτης και τους επιδιωκόμενους σκοπούς.

1.1 Αντικείμενο της πτυχιακής εργασίας

Σκοπός και στόχοι της πτυχιακής εργασίας είναι η κατανόηση του τρόπου και των τεχνικών δημιουργίας μιας τεχνικής μονάδας για την εξυπηρέτηση πελατών της εταιρείας που ειδικεύεται σε ηλεκτρονικά συστήματα. Θα αναφερθούν τα πλεονεκτήματα και τα οφέλη μιας τέτοιας επένδυσης που αποσκοπεί στην καλύτερη δυνατή λειτουργία των εκάστοτε τμημάτων της τεχνικής υποστήριξης έτσι ώστε να προσφερθεί στους πελάτες ένα κλίμα εμπιστοσύνης και αξιοπιστίας. Φυσικά, έχοντας ως δεδομένη την καλύτερη οικονομική λύση μέσω της οικονομοτεχνικής ανάλυσης.

1.1 Μεθοδολογία

Οι πηγές από τις οποίες θα αντληθούν τα στοιχεία που απαιτούνται για τη σύνταξη μιας μελέτης διαφέρουν ανάλογα με το είδος και τους σκοπούς της μελέτης. Εν γένει, διακρίνονται δυο κατηγορίες πηγών. Οι υφιστάμενες δευτερογενείς πηγές στοιχείων και οι πρωτογενείς έρευνες. Στην παρούσα μελέτη χρησιμοποιήθηκαν μονάχα δευτερογενείς, δηλαδή φορείς, οργανισμοί και βάσεις δεδομένων, που συγκεντρώνουν και καταγράφουν στοιχεία και δεδομένα που αναφέρονται σε οικονομικά, κοινωνικά, επιχειρηματικά και άλλα χαρακτηριστικά.

1.2 Δομή

Η Οικονομοτεχνική ανάλυση αποτελείται από δύο τμήματα το Τεχνικό και το Οικονομικό. Η τεχνική ανάλυση περιλαμβάνει όλα τα τεχνικής φύσεως στοιχεία ενός επενδυτικού σχεδίου που ορίζει τον τόπο εγκατάστασης του της επένδυσης, το χρονοδιάγραμμα κατασκευής, το κόστος κατασκευής, τον υλικοτεχνικό εξοπλισμό, κανόνες ασφαλείας, τη δομή, την οργάνωση κτλ.

Η Οικονομική ανάλυση εξετάζει τη σκοπιμότητα της επένδυσης, τόσο από εμπορικής πλευράς, διερευνώντας δηλαδή την προοπτική των παραγόμενων προϊόντων ή των παρερχομένων υπηρεσιών, όσο και οικονομικής, εκτιμώντας τα μελλοντικά οικονομικά μεγέθη. Σκοπός της είναι η υποβοήθηση των φορέων της επιχείρησης στη λήψη της τελικής απόφασης για την υλοποίηση της επένδυσης. Επίσης μπορεί να χρησιμοποιηθεί στις επαφές με τα πιστωτικά ιδρύματα για τη χρηματοδότηση της επένδυσης.

Κατόπιν, εξετάζει τους παράγοντες που προσδιορίζουν τη βιωσιμότητα της επιχείρησης, δίνοντας μία σαφή εικόνα για τις προϋποθέσεις και τη δυνατότητα της επιχείρησης να ανταποκριθεί στις βραχυπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις που θα δημιουργηθούν με την επένδυση.

Το οικονομικό μέρος της μελέτης περιλαμβάνει τα εξής:

- Μέγεθος αγοράς, τις τάσεις και τις προοπτικές, την ζήτηση δηλαδή και την προσφορά των υπηρεσιών που θα παρέχονται από το κέντρο.
- Ανάλυση του κόστους επένδυσης στο οποίο περιλαμβάνονται όλες οι δαπάνες που απαιτούνται για την επένδυση, οι οποίες αναλύονται με βάση τις προσφορές (προτιμολόγια) των προμηθευτών, και χρηματοδοτικό σχήμα στο οποίο προσδιορίζονται οι πηγές της χρηματοδότησης δηλαδή αναλύεται η άντληση των κεφαλαίων από τους επενδυτές, με βάση την ανάλυση του κόστους και μπορεί να περιλαμβάνει ίδια κεφάλαια, τραπεζικό δανεισμό, ή ακόμη και δημόσια επιχορήγηση.
- Προβλεπόμενοι ισολογισμοί με τα αποτελέσματα χρήσης και αναμενόμενες ταμειακές ροές. Ο ισολογισμός απεικονίζει την οικονομική κατάσταση της επιχείρησης σε μια δεδομένη χρονική στιγμή, όπου γίνεται η απογραφή και αποτίμηση της επαγγελματική παρουσίας.
- Ανάλυση ευαισθησίας αποτελεσμάτων (sensitivity analysis), νεκρό σημείο λειτουργίας (break-even point). Το "Νεκρό Σημείο" είναι το σημείο στο οποίο μια επιχείρηση καλύπτει τα σταθερά και μεταβλητά έξοδά της με τις πωλήσεις, χωρίς να καταφέρνει να πραγματοποιήσει κέρδη ή ζημίες. Η βασική αρχή του "Νεκρού Σημείου" είναι η συμπεριφορά του κόστους, καθώς ένα μέρος του κόστους είναι μεταβλητό και εξαρτάται από τις πωλήσεις, ενώ ένα άλλο μέρος είναι σταθερό και δεν επηρεάζεται από τις πωλήσεις, τουλάχιστον για ένα ευρύ εύρος πωλήσεων.
- Αξιολόγηση της επένδυσης, Καθαρή Παρούσα Αξία (NPN) - Εσωτερικός Συντελεστής Απόδοσης (IRR). Η τεχνική της Καθαρής Παρούσας Αξίας μετατρέπει όλα τα κόστη (εκροές) και τα οφέλη (εισροές) της επένδυσης σε σημερινές αξίες, δηλαδή εκφράζει το καθαρό όφελος ή κόστος στη χρονική στιγμή που λαμβάνεται η απόφαση. Ο Εσωτερικός Συντελεστής Απόδοσης στηρίζεται στην ίδια λογική με το κριτήριο της Καθαρής Παρούσας Αξίας (στην προεξόφληση των καθαρών χρηματοροών στο παρόν). Εκφράζει το επιτόκιο προεξόφλησης στο οποίο η Καθαρή Παρούσα Αξία μηδενίζεται.

2 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ

Προγραμματισμός είναι η διαδικασία καθορισμού των στόχων και η επιλογή μιας μελλοντικής πορείας δράσης για την επίτευξη αυτών των στόχων. Ο προγραμματισμός γεφυρώνει το κενό ανάμεσα στη θέση που βρισκόμαστε τώρα και σε εκείνη που αποσκοπούμε να βρεθούμε

μελλοντικά. [2] Με άλλα λόγια, ο προγραμματισμός βοηθά στην υλοποίηση των στόχων της επιχείρησης στο απώτερο μέλλον και όχι την επόμενη μέρα.

Ο προγραμματισμός ασχολείται με τη μελλοντική αποτελεσματικότητα των αποφάσεων που θα ληφθούν σήμερα. Για να κατανοήσουμε καλύτερα τη δραστηριότητα του προγραμματισμού, είναι χρήσιμο να αναφερθούμε πρώτα στα στάδια του προγραμματισμού. Ο προγραμματισμός έχει πέντε φάσεις. Αυτές οι φάσεις είναι επαναλαμβανόμενες και αλληλοεπηρεαζόμενες και πρέπει να εξετάζονται συγχρόνως.

2.1 Στάδια του προγραμματισμού

.

Πρώτη φάση: Καθορισμός των στόχων

Η πρώτη φάση της διαδικασίας του προγραμματισμού είναι ο καθορισμός των στόχων της επιχείρησης. Οι στόχοι αποτελούν το σημείο εκκίνησης, αφού παρέχουν την κατεύθυνση για όλες τις άλλες δραστηριότητες της διοίκησης. Αφετηρία των στόχων αποτελούν οι εκάστοτε παρουσιαζόμενες ευκαιρίες στο περιβάλλον της επιχείρησης. Για παράδειγμα, οι ιδέες για νέα προϊόντα ή υπηρεσίες προς ικανοποίηση συγκεκριμένων αναγκών των καταναλωτών αποτελούν μία αφετηρία νέων στόχων για μια επιχείρηση.

Δεύτερη φάση: Προτάσεις των διοικητικών στελεχών

Μετά τον καθορισμό των στόχων, τα διοικητικά στελέχη πρέπει να αναπτύξουν προτάσεις σχετικά με το μελλοντικό περιβάλλον μέσα στο οποίο θα υλοποιηθούν οι στόχοι. Αυτό συνεπάγεται, την πρόβλεψη των γεγονότων ή των συνθηκών εκείνων που είναι δυνατόν να επηρεάσουν την επίτευξη των στόχων.

Τρίτη φάση: Λήψη αποφάσεων

Η τρίτη φάση της διαδικασίας του προγραμματισμού συνεπάγεται την επιλογή της εναλλακτικής εκείνης λύσης που θα συμβάλει καλύτερα στην υλοποίηση των στόχων της επιχείρησης.

Τα στάδια για την λήψη μιας απόφασης είναι:

1. ο προσδιορισμός των διαφόρων εναλλακτικών λύσεων
2. η ανάλυση των εναλλακτικών λύσεων και
3. η επιλογή της καλύτερης εναλλακτικής λύσης.

Τέταρτη φάση: Εφαρμογή του προγράμματος δράσης

Από τη στιγμή που έχουμε κατασταλάξει σε ένα πρόγραμμα δράσης, αυτό πρέπει να εφαρμοστεί. Τα προγράμματα από μόνα τους δεν εγγυώνται την επιτυχία μιας επιχείρησης. Τα διοικητικά στελέχη θα πρέπει να πάρουν την πρωτοβουλία να μετατρέψουν τα προγράμματα σε δράση.

Πέμπτη φάση: Αξιολόγηση του προγράμματος

Τελικά, τα προγράμματα και οι εφαρμογές τους πρέπει να υποβάλλονται συνεχώς σε έλεγχο. Ο έλεγχος αυτός πρέπει να γίνεται τόσο κατά την διάρκεια της υλοποίησης των προγραμμάτων όσο και μετά την ολοκλήρωσή τους. Όλα τα διοικητικά στελέχη είναι υπεύθυνα για την εκτίμηση των αποτελεσματικών του προγραμματισμού. Η σύγκριση των πραγματικών αποτελεσμάτων με τα αναμενόμενα είναι αναγκαία, γιατί έτσι βελτιώνεται η αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων που

ήδη υλοποιούνται. Ακόμη, με το σύστημα της επαναπληροφόρησης που διαθέτουν οι επιχειρήσεις, θα γίνει καλύτερη επεξεργασία των μελλοντικών προγραμμάτων που πρόκειται να εκπονηθούν.

2.2 Αναγκαιότητα του προγραμματισμού

Ο προγραμματισμός είναι απαραίτητος για κάθε επιχειρηματική δραστηριότητα. Μια επιχείρηση χωρίς πρόγραμμα είναι σαν ένα πλοίο που ταξιδεύει σε πυκνή ομίχλη χωρίς κανένα μέσο ναυσιπλοΐας. Το μόνο πράγμα το οποίο είναι σίγουρο είναι ότι επιπλέει. [2] Η αναγκαιότητα του προγραμματισμού γίνεται πιο εμφανής από τους παρακάτω λόγους:

Το περιβάλλον της επιχείρησης είναι δυναμικό: Το οικονομικό, τεχνολογικό, κοινωνικό και νομικό περιβάλλον της επιχείρησης μεταβάλλεται με ραγδαίους ρυθμούς. Σε αυτό το περιβάλλον καλείται η σημερινή επιχείρηση να αναπτύξει τη δική της προσαρμοστικότητα. Η επιχείρηση θα πετύχει την προσαρμογή της προς τις αλλαγές του περιβάλλοντος μόνο με τη βοήθεια της δραστηριότητας του προγραμματισμού.

Ο αποτελεσματικός προγραμματισμός επιτρέπει στο διοικητικό στέλεχος να είναι σε θέση να επηρεάζει το μέλλον, και όχι απλώς να το αποδέχεται. Αν και κανείς δεν μπορεί να προβλέψει το άγνωστο με ακρίβεια 100%, η πείρα δείχνει ότι είναι καλύτερο να βαδίζει κανείς προς το μέλλον με κάποια προετοιμασία.

Ο προγραμματισμός δείχνει την κατεύθυνση και παρέχει ένα αίσθημα ευθύνης: Χωρίς προγράμματα, οι επιχειρήσεις περιορίζονται στο να αντιδρούν απλώς στα καθημερινά γεγονότα που συμβαίνουν στο περιβάλλον τους. Αντίθετα, ο προγραμματισμός, επικεντρώνοντας την προσοχή σε συγκεκριμένους στόχους, βοηθά τα διοικητικά στελέχη να παίρνουν αποφάσεις για το μέλλον στα πλαίσια μιας ευρύτερης προοπτικής. Ακόμη, αυτός ο κοινός στόχος κάνει τα διοικητικά στελέχη ικανά να συντονίζουν και να ενοποιούν τις ενέργειες τους. Προκειμένου να συνεργαστούν αποτελεσματικά οι λειτουργίες της (μάρκετινγκ, παραγωγής, χρηματοοικονομικών υπηρεσιών κ.λπ.), πρέπει να υπάρχει ένα ουσιαστικό και ολοκληρωμένο πρόγραμμα, που να δείχνει την κατεύθυνση.

Επιπλέον, όλοι οι εργαζόμενοι επωφελούνται από τον προγραμματισμό. Από τη στιγμή που οι στόχοι μιας επιχείρησης έχουν καθοριστεί σαφώς, οι εργαζόμενοι μπορούν να αρχίσουν να εξετάζουν σε ποιο βαθμό η εργασία τους συμβάλλει στην επίτευξη αυτών των στόχων.

Από τον προγραμματισμό εξαρτώνται οι άλλες δραστηριότητες της διοίκησης: Δίχως προγράμματα ως οδηγό, όλες οι άλλες δραστηριότητες της διοίκησης θα ήταν περιορισμένης αξίας. Ο προγραμματισμός βάζει τη βάση για τις άλλες δραστηριότητες της διοίκησης. Από αυτή την άποψη είναι μοναδικός, αφού συνεπάγεται τον καθορισμό των στόχων της επιχείρησης. Οι στόχοι πρέπει να καθορίζονται προτού ληφθούν αποφάσεις. Από τη στιγμή που θα καθοριστούν οι στόχοι, τα διοικητικά στελέχη μπορούν να οργανώσουν τη δομή της επιχείρησης προκειμένου να πετύχουν την πραγματοποίησή τους. Όταν δημιουργηθεί η δομή της εταιρείας, προσλαμβάνεται το κατάλληλο προσωπικό και τα διοικητικά στελέχη μπορούν να στρέψουν την προσοχή τους στην αποτελεσματική διεύθυνση και στην ανάπτυξη θετικών διαπροσωπικών σχέσεων. Τέλος, με τον έλεγχο κρίνεται αν οι στόχοι της εταιρείας έχουν εκπληρωθεί.

3 Management και τεχνική υποστήριξη

Αρχικά για να στηθεί σωστά και με τις κατάλληλες προϋποθέσεις μια επιχείρηση που θα διαθέτει και support, θα πρέπει πρωτίστως να κοιτάξει μια σημαντική έννοια. Το Μάνατζμεντ το οποίο επιδέχεται δυο ορισμούς. Το 1969, ο Πρόεδρος της Αμερικανικής Ένωσης Μάνατζμεντ (American Management Association, AMA) διατύπωσε τον εξής ορισμό του Μάνατζμεντ: «Μάνατζμεντ είναι η δραστηριότητα με την οποία ολοκληρώνεται κάποιο έργο μέσω άλλων ανθρώπων».

Ένας πιο σύγχρονος ορισμός, όμως είναι κάπως διαφορετικός: «Μάνατζμεντ είναι η δραστηριότητα κατά την οποία εργάζεται κανείς μαζί και μέσω άλλων ανθρώπων για την ολοκλήρωση τόσο των στόχων της επιχείρησης όσο και των στόχων των ατόμων που εργάζονται σε αυτήν.

3.1 Διοίκηση επιχείρησης και αρχιτεκτονική

Η διοίκηση των επιχειρήσεων είναι η διαδικασία που αναλαμβάνει ένα άτομο ή μια ομάδα ανθρώπων και έχει σαν σκοπό να συντονίσει τις δραστηριότητες άλλων για την επιτυχία κάποιων αποτελεσμάτων που δε θα μπορούσαν να επιτευχθούν από την δράση ενός μόνο ατόμου. Σύμφωνα με τον Peter Drucker (ήταν Αυστριακός σύμβουλος management και συγγραφέας), ο σκοπός του management είναι να κάνει τους ανθρώπους παραγωγικούς. [14] Η άποψή του δίνει έμφαση στην επίδοση, την ποιότητα και την υπηρεσία. Και μάλιστα ο ίδιος έδωσε τον δικό του ορισμό για το μάνατζμεντ: «Το management είναι ένα εργαλείο που έχει αναλάβει να μετατρέψει για λογαριασμό της κοινωνίας ένα δεδομένο αριθμό πόρων σε παραγωγικούς.»

Η κουλτούρα μιας επιχείρησης περιλαμβάνει τις αξίες, τα πιστεύω και τις απόψεις που κρίνει το management ότι είναι καλό να έχουν οι άνθρωποι μιας επιχείρησης και τον τρόπο με τον οποίο είναι καλό να καταλαβαίνουν και να εξηγούν τον κόσμο γύρω τους. «Με αυτό τον τρόπο προσδιορίζοντας και διαδίδοντας μεταξύ των εργαζομένων τις κατάλληλες αξίες θα προκύπτουν τέτοιες συμπεριφορές που θα κάνουν πλέον τους κανονισμούς περιττούς. [14] Με μια τέτοια δραστηριότητα η καινοτομία θα ανθίζει μέσα από ένα δυϊσμό ελευθερίας και ελέγχου» (N. Hope, J. Hendry).

Σύμφωνα λοιπόν με μια πολύ συνοπτική προσέγγιση από τους όρους μάνατζμεντ και διοίκηση επιχειρήσεων, ήρθε η ώρα να περάσουμε στο πώς μια εταιρία οργανώνει και λειτουργεί το τμήμα της τεχνικής υποστήριξης. Μια επιχείρηση που σέβεται τον εαυτό της και το έργο που παράγει οφείλει να υιοθετήσει στο απόλυτο το πώς πρέπει να γίνεται σωστά η διοίκηση και το μάνατζμεντ. Έτσι ώστε οι εργαζόμενοι που θα αποτελούν το προσωπικό να παράγουν όσο το δυνατόν καλύτερο αποτέλεσμα.

4 Περιγραφή τεχνικής υποστήριξης εταιρειών λιανικού εμπορίου

Σε αυτή την ενότητα, θα παρουσιάσουμε τη λειτουργία της τεχνικής υποστήριξης τεσσάρων εταιρειών που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα, οι οποίες είναι αρμόδιες για τη λιανική πώληση προϊόντων ηλεκτρονικών συστημάτων και όχι μόνο. Δεν θα ονοματιστούν για ευνόητους λόγους.

Συγκεκριμένα, θα περιγραφούν οι υπηρεσίες που παρέχει το προσωπικό της τεχνικής υποστήριξης της εκάστοτε εταιρείας. Δηλαδή, θα γίνει ανάλυση των επιλογών που έχει ο καταναλωτής όταν

δημιουργηθεί ένα πρόβλημα με μια ηλεκτρονική συσκευή που έχει αγοράσει από το κατάστημα. Ακόμη, θα αναφερθεί το πώς μπορεί να ενημερωθεί ο καταναλωτής για την καλύτερη δυνατή επιλογή συσκευής από άποψη οικονομίας, χαρακτηριστικών και χρησιμότητας αναφορικά με τις ανάγκες του.

Αυτά θα αναλυθούν και θα πρέπει να γνωστοποιηθούν στο καταναλωτικό κοινό, προκειμένου κάποιος να ενημερωθεί κατάλληλα σχετικά με την καλύτερη εξυπηρέτησή του.

4.1 Εταιρεία #1

Η πρώτη εταιρεία με την οποία θα ασχοληθούμε είναι από τις κορυφαίες αλυσίδες ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών ειδών στην Ελλάδα και δραστηριοποιείται στη χώρα από το 1950 όταν και άνοιξε το πρώτο κατάστημά της. [8] Η εταιρεία εξειδικεύεται στην πώληση ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών προϊόντων, όπως μεγάλες και μικρές οικιακές συσκευές, συσκευές εικόνας και ήχου, ηλεκτρονικοί υπολογιστές, φωτογραφικός εξοπλισμός και τηλεπικοινωνιακά προϊόντα.

Η εταιρεία αυτή προσφέρει μια σειρά χρήσιμων υπηρεσιών μέσω του ολοκληρωμένου συστήματος υπηρεσιών που ονομάζεται «Support 360°» όπως είναι η ολοκληρωμένη υποστήριξη όλων των συσκευών, η επισκευή και η συντήρηση, η παράδοση και η εγκατάσταση, καθώς και πολλές άλλες υπηρεσίες που αφορούν προϊόντα τεχνολογίας. Το πλήθος των υπηρεσιών του Support 360° δίνει λύσεις για κάθε απαίτηση των καταναλωτών ακόμα και αν δεν έχουν αγοράσει το προϊόν τους από την εταιρεία. Η Support 360° έχει διάφορες υπηρεσίες οι οποίες χωρίζονται σε 4 μεγάλες κατηγορίες που είναι οι ακόλουθες: Διαρκής προστασία συσκευών, υποστήριξη συσκευών ψηφιακής τεχνολογίας, συντήρηση κι επισκευή συσκευών, παράδοση και εγκατάσταση συσκευών.

4.1.1 Διαρκής προστασία συσκευών

Η τεχνική υποστήριξη της εταιρείας αναφορικά με τη διαρκή προστασία των συσκευών, εγγυάται:

- Την ταυτόχρονη **Παράδοση** και **Εγκατάσταση** των συσκευών, όταν και όπου θέλει ο καταναλωτής.
- Τη **Διαρκή Προστασία** των συσκευών από την πρώτη ημέρα και για πάντα.
- Τη **Συντήρηση** και **Επισκευή** των συσκευών από όπου και αν έχουν αγοραστεί.
- Την **Υποστήριξη Συσκευών Ψηφιακής Τεχνολογίας** από το πρώτο λεπτό της αγοράς.
- Τις αποτελεσματικότερες και πιο άμεσες **Λύσεις για το σπίτι**, πάντα με συνέπεια και με επιλογές στα μέτρα του καθενός.

Ακόμη, προσφέρει ολοκληρωμένη προστασία για κάθε συσκευή. Διάρκεια κάλυψης συσκευών μέχρι 5 έτη. Απεριόριστες επισκευές, εργασία, ανταλλακτικά, μεταφορικά, αντικατάσταση της συσκευής σας σε περίπτωση που η επισκευή της είναι αδύνατη, 4 άμεσες αντικαταστάσεις σε όλες τις μικροσυσκευές σε 4 χρόνια. Παρακάτω θα δούμε τις σημαντικότερες προσφερόμενες υπηρεσίες που αφορούν τον τομέα των ηλεκτρονικών.

Οι υπηρεσίες που παρέχονται στις συσκευές εικόνας και ήχου:

Δωρεάν την 1η επίσκεψη τεχνικού (ακόμη κι αν δεν διαπιστωθεί βλάβη).	●
Δωρεάν απεριόριστες επισκευές.	●
Δωρεάν απεριόριστες αντικαταστάσεις σε ψηφιακές φωτογραφικές μηχανές αξίας κάτω των 120€.	●
Δωρεάν απεριόριστες αντικαταστάσεις σε βιντεοκάμερες αξίας κάτω των 300€.	●
Δωρεάν ανταλλακτικά, μεταφορικά και εργασία επισκευής.	●
Αντικατάσταση σε περίπτωση αδυναμίας επισκευής.	Εντός 4 εβδομάδων.
Διάρκεια προγράμματος:	5 έτη*
Κάλυψη:	Πανελλαδική.
● - Περιλαμβάνεται ✕ - Δεν Περιλαμβάνεται	

* Για τις ψηφιακές φωτογραφικές μηχανές και τις βιντεοκάμερες, η διάρκεια του προγράμματος είναι 4 έτη.

Οι υπηρεσίες που παρέχονται στις μικροσυσκευές:

Πλήθος αντικαταστάσεων μικροσυσκευών:	4
Χρόνος αντικατάστασης:	Άμεσα.
Διάρκεια προγράμματος:	4 έτη.
Κάλυψη:	Πανελλαδική.
● - Περιλαμβάνεται ✕ - Δεν Περιλαμβάνεται	

Οι υπηρεσίες που παρέχονται στους υπολογιστές:

	TOTAL SUPPORT*	PREMIUM TOTAL SUPPORT**
Δωρεάν ετήσιο έλεγχο καλής λειτουργίας, που περιλαμβάνει: <ul style="list-style-type: none"> • Έλεγχο για ενδεχόμενη ύπαρξη ιών. • Εξέταση σκληρού δίσκου. • Ανασυγκρότηση δεδομένων δίσκου. • Σωστή διαχείριση BIOS. 	●	●
Εκθεση απόδοσης του υπολογιστή.	●	●
Δωρεάν απεριόριστες επισκευές.	●	●
Δωρεάν ανταλλακτικά, μεταφορικά και εργασία επισκευής.	●	●
Δωρεάν την 1 ^η εγκατάσταση των Windows.	●	●
Δωρεάν την 1 ^η αποκατάσταση λογισμικού.	●	●
Αντικατάσταση σε περίπτωση αδυναμίας επισκευής.	Εντός 4 εβδομάδων.	Εντός 4 εβδομάδων.
Διάρκεια προγράμματος:	3 έτη.	3 έτη.
Κάλυψη:	Πανελλαδική.	Πανελλαδική.
Κάλυψη για θραύση οθόνης.	x	●
Κάλυψη για πτώση υγρού στο πληκτρολόγιο.	x	●
Δανεική συσκευή κατά τη διάρκεια της επισκευής.	x	●
Κέρδος στην τιμή των υπηρεσιών Computing καθ' όλη τη διάρκεια του συμβολαίου.	x	10%
● - Περιλαμβάνεται x - Δεν Περιλαμβάνεται		

*Αφορά desktop & φορητούς υπολογιστές.

** Αφορά μόνο φορητούς υπολογιστές.

Σχετικά με την κινητή τηλεφωνία, το Support 360° προσφέρει επισκευή της συσκευής για βλάβες που δεν καλύπτονται από την εγγύηση, νέα συσκευή αν η παλιά δεν μπορεί να επισκευαστεί και παροχή κινητού για όσο διάστημα επισκευάζεται το κινητό τηλέφωνο.

Παροχές στην προστασία κινητών συσκευών:

Πλήρη κάλυψη επισκευής*.	●
Αντικατάσταση σε περίπτωση αδυναμίας επισκευής*.	●
Διάρκεια κάλυψης	12 μήνες.
Χρέωση για εργασία, ανταλλακτικά, μεταφορικά:	Καμία
Παροχή δανεικής συσκευής για όσο καιρό διαρκέσει η επισκευή.	●
Κάλυψη σε Ελλάδα και εξωτερικό**.	●
Μεταβίβαση της υπηρεσίας σε περίπτωση πώλησης της συσκευής***.	●
Κέρδος στην αγορά νέας συσκευής****.	●
Μηχανικές ή ηλεκτρικές βλάβες που υπόκεινται στην εργοστασιακή εγγύηση.	x
Αναλώσιμα εξαρτήματα της συσκευής (μπαταρία, καλώδια κ.λπ.).	x
Φθορές αισθητικής φύσης που δεν επηρεάζουν τη λειτουργία της συσκευής.	x
Κάρτες SIM/MMS.	x
Βλάβες που προκλήθηκαν από σύνδεση με Η/Υ ή από ιό που μεταφέρθηκε στη συσκευή.	x
Παροχές αν το πρόγραμμα έχει διακοπεί ή ανασταλεί:	Καμία
● - Περιλαμβάνεται x - Δεν Περιλαμβάνεται	

Επίσης, παρέχεται συμβόλαιο επισκευών για λύσεις όπως είναι η δωρεάν επισκευή με ανταλλακτικά και εργασία, η δανεική συσκευή αν η επισκευή διαρκέσει πάνω από 3 ημέρες και η δωρεάν παραλαβή και παράδοση της χαλασμένης συσκευής.

Παροχές συμβολαίου επισκευών:

Διάρκεια κάλυψης	12 μήνες
Δωρεάν ανταλλακτικά και εργασία	●
Δωρεάν παραλαβή και παράδοση της χαλασμένης συσκευής σας	●
Δανεική συσκευή αν η επισκευή διαρκέσει πάνω από 3 ημέρες*	●
Επιστροφή χρημάτων σε περίπτωση αδυναμίας επισκευής	Ζητήσατε αξία υπηρεσίας
Εγγύηση για ανταλλακτικά και εργασία	12 μήνες
Επιστροφή του ποσού που αντιστοιχεί στην περίοδο του Συμβολαίου που δεν έχετε αξιοποιήσει, στην περίπτωση που επιλέξετε αγορά νέας συσκευής αντί για επισκευή	●
Ηλικία καλυπτόμενων συσκευών	2-10 έτη
24ωρη τηλεφωνική υποστήριξη, όλη την εβδομάδα	●
Παροχή Οδηγού βέλτιστης χρήσης των συσκευών σας	●

● - Περιλαμβάνεται x - Δεν περιλαμβάνεται

4.1.2 Υποστήριξη συσκευών ψηφιακής τεχνολογίας

Αναφορικά με τις συσκευές ψηφιακής τεχνολογίας, η εταιρεία εξασφαλίζει στον καταναλωτή την υπεύθυνη και σίγουρη εγκατάσταση του λογισμικού. Ακόμη, εγγυάται την ομαλή λειτουργία του υπολογιστή ώστε ο καταναλωτής να μην έχει κανένα πρόβλημα κατά τη χρήση του.

Συγκεκριμένα, η υποστήριξη συσκευών ψηφιακής τεχνολογίας έχει να κάνει με την εγκατάσταση και αποκατάσταση Λογισμικού, η εγκατάσταση βοηθητικών προγραμμάτων, ανάκτηση δεδομένων και δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας, υπηρεσίες υπολογιστή στο χώρο σας και έλεγχος καλής λειτουργίας υπολογιστή.

Με την υπηρεσία «Εγκατάσταση Λογισμικού» παρέχεται:

Εγκατάσταση από εξειδικευμένο τεχνικό.	●
Εγκατάσταση λειτουργικού συστήματος Microsoft Windows*.	●
Εγκατάσταση εφαρμογών γραφείου Microsoft Office*.	●
Εγκατάσταση προγραμμάτων προστασίας υπολογιστή (antivirus)*.	●
Εγκατάσταση οποιουδήποτε προγράμματος εμπορεύονται τα καταστήματα Κωτσόβολος*.	●
Έλεγχο καλής λειτουργίας εγκατεστημένου λογισμικού (software).	●
Δημιουργία Αντιγράφων Ασφαλείας και Μεταφορά Δεδομένων.	x
Ανάκτηση Δεδομένων.	x
Σύνδεση και εγκατάσταση περιφερειακών ή σύνδεση σε δίκτυο.	x
Αναβάθμιση υπολογιστή.	x
Επισκευή υπολογιστή (hardware).	x

● - Περιλαμβάνεται x - Δεν Περιλαμβάνεται

Με την υπηρεσία «Αποκατάσταση Λογισμικού» παρέχεται:

Αποκατάσταση από εξειδικευμένο τεχνικό.	●
Αποκατάσταση λειτουργικού συστήματος Microsoft Windows*.	●
Αποκατάσταση εφαρμογών γραφείου Microsoft Office*.	●
Αποκατάσταση οποιουδήποτε προγράμματος εμπορεύονται τα καταστήματα Κωτσόβολος*.	●
Εγκατάσταση οδηγών και προγραμμάτων που απαιτούνται για τη λειτουργία των μερών του υπολογιστή.	●
Εγκατάσταση οδηγών και προγραμμάτων που απαιτούνται για τη λειτουργία των περιφερειακών συσκευών.	●
Έλεγχο καλής λειτουργίας όλων των μερών του υπολογιστή.	●
Δημιουργία Αντιγράφων Ασφαλείας και Μεταφορά Δεδομένων.	x
Ανάκτηση Δεδομένων.	x
Σύνδεση και εγκατάσταση περιφερειακών ή σύνδεση σε δίκτυο.	x
Αναβάθμιση υπολογιστή.	x
Επισκευή υπολογιστή (hardware).	x

● - Περιλαμβάνεται x - Δεν Περιλαμβάνεται

Με την υπηρεσία «Ανάκτηση Δεδομένων» παρέχεται:

Εξέταση δυνατότητας ανάκτησης δεδομένων.	●
Ανάκτηση από κάθε ηλεκτρονικό μέσο (σκληρός δίσκος, CD/DVD, USB flash, memory card).	●
Διάγνωση της αιτίας από την οποία χάθηκαν τα αρχεία.	●
Απόλυτη εχεμύθεια και μυστικότητα.	●
Δικαίωμα χρήσης της υπηρεσίας:	Έως 2 φορές
Παροχή μέσου όπως CD, DVD* με τα αρχεία που έχουν ανακτηθεί.	●
Διάρκεια προγράμματος:	12 μήνες
Κάλυψη:	Πανελλαδική

● - Περιλαμβάνεται x - Δεν Περιλαμβάνεται

Με την υπηρεσία «Δημιουργία Αντιγράφων Ασφαλείας» παρέχεται:

Εγκατάσταση συμβατού προγράμματος λήψης αντιγράφων ασφαλείας.	●
Έλεγχο λειτουργίας προγράμματος.	●
Εγκατάσταση και παραμετροποίηση συσκευών λήψης αντιγράφων ασφαλείας.	●
Αντιγραφή δεδομένων σε CD, DVD*.	●
Ανάκτηση δεδομένων.	x
Σύνδεση και εγκατάσταση περιφερειακών ή σύνδεση σε δίκτυο.	x
Αναβάθμιση και επισκευή υπολογιστή.	x

● - Περιλαμβάνεται x - Δεν Περιλαμβάνεται

Με τις «Υπηρεσίες Υπολογιστή στο χώρο του καταναλωτή» παρέχεται ολοκληρωμένη υποστήριξη, δίνοντας τη δυνατότητα επιλογής μίας ή και παραπάνω υπηρεσίας, ανάλογα με τις ανάγκες του καθενός.

Υπηρεσία «Σύνδεση και Επίδειξη Υπολογιστή» περιλαμβάνει:	
Εγκατάσταση από εξειδικευμένο τεχνικό.	●
Έλεγχος καλής λειτουργίας και επίδειξη βασικών λειτουργιών.	●
Εγκατάσταση και έλεγχος καλής λειτουργίας περιφερειακών συσκευών.	●
Εκκίνηση του υπολογιστή και ρύθμιση του λειτουργικού συστήματος.	●
Εγκατάσταση και τοποθέτηση των οδηγών (drivers) και προγραμμάτων που απαιτούνται για τη λειτουργία του υπολογιστή και των περιφερειακών συσκευών.	●
Υπηρεσία «Εγκατάσταση Περιφερειακής Συσκευής» περιλαμβάνει:	
Σύνδεση και εγκατάσταση μίας περιφερειακής συσκευής.	●
Ρύθμιση σωστής λειτουργίας της συσκευής.	●
Επίδειξη βασικών λειτουργιών της συσκευής.	●
Υπηρεσία «Σύνδεση στο Internet» περιλαμβάνει:	
Σύνδεση ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή στο Internet, ασύρματα ή ενσύρματα.	●
Δημιουργία λογαριασμού email σε πάροχο της επιλογής σας.	●
Έλεγχος σωστής λειτουργίας και επίδειξη βασικών λειτουργιών.	●
Υπηρεσία «Εγκατάσταση Τοπικού Δικτύου Υπολογιστή» περιλαμβάνει:	
Σύνδεση μέχρι τριών υπολογιστών σε τοπικό δίκτυο ασύρματα ή ενσύρματα.	●
Εγκατάσταση καρτών δικτύου και router.	●
Ρυθμίσεις δικτύου, διαμοιρασμός αρχείων και σύνδεση με Internet.	●
Υπηρεσία «Εγκατάσταση Λογισμικού» περιλαμβάνει:	
Εγκατάσταση λογισμικού και παραμετροποίησή του.	●
Έλεγχος συμβατότητας με τον υπολογιστή.	●
Έλεγχος σωστής λειτουργίας λογισμικού.	●
● - Περιλαμβάνεται	

4.2.1 Συντήρηση και επισκευή συσκευών

Εδώ υπάρχουν ολοκληρωμένα προγράμματα συντήρησης συσκευών αναλόγως με την εγγύηση, καθώς επίσης παρέχεται πιστοποιητικό συντήρησης. Όσον αφορά την επισκευή γίνεται παράδοση της συσκευής στο πλησιέστερο κατάστημα. Ακόμα πραγματοποιείται τεχνικός έλεγχος και αναλυτική διάγνωση της βλάβης καθώς και ενημέρωση για τον εκτιμώμενο χρόνο και το κόστος επισκευής.

Με την υπηρεσία «**Επισκευές**» παρέχεται:

Επισκευή από εξειδικευμένο τεχνικό.	●
Επισκευή της συσκευής εκτός εγγύησης.	●
Παράδοση της συσκευής στο πλησιέστερο κατάστημα Κωτσόβολος.	●
Τεχνικό έλεγχο και αναλυτική διάγνωση βλάβης.	●
Ενημέρωση για τον εκτιμώμενο χρόνο επισκευής.	●
Ενημέρωση για το κόστος επισκευής.	●
Δωρεάν ενημέρωση ανά πάσα στιγμή για την πορεία της επισκευής.	●
Συμβουλές σωστής χρήσης της συσκευής.	●
Εγγύηση επισκευής συσκευής:	3 μήνες
● - Περιλαμβάνεται ✕ - Δεν Περιλαμβάνεται	

4.2.2 Παράδοση και εγκατάσταση συσκευών

Με τη συγκεκριμένη υπηρεσία ο καταναλωτής απαλλάσσεται από τη μεταφορά, παραλαμβάνει τα προϊόντα του στο ακέραιο, χωρίς φόβο για τυχόν φθορές που θα προκληθούν από τη μεταφορά τους, καθώς τα συνεργεία της εταιρείας εγγυώνται τη σωστή παράδοση των προϊόντων του.

Με την υπηρεσία «Παράδοση Κατ' Οίκον» παρέχεται:

Παράδοση του προϊόντος.	24 ώρες.
Ενημέρωση με SMS για την ακριβή ώρα παράδοσης*.	Εντός 2 ωρών.
Παράδοση και μετά τις 4:00 μ.μ.	●
Αφαίρεση της συσκευασίας του προϊόντος και απομάκρυνσή της.	●
Παράδοση μεγάλων συσκευών με γερανό.	●
Δωρεάν παραλαβή από το χώρο σας οποιασδήποτε παλιάς συσκευής για ανακύκλωση, με την παράδοση της νέας.	●
Κάλυψη:	Πανελλαδική.
● - Περιλαμβάνεται ✕ - Δεν Περιλαμβάνεται	

Κατά την εγκατάσταση, ανάλογα με την κάθε συσκευή, υπάρχουν οι κατάλληλες ενέργειες για τη βέλτιστη και ασφαλή εξυπηρέτηση του καταναλωτή. Δύο χαρακτηριστικές περιπτώσεις εγκατάστασης που έχει άμεση συνάρτηση με το τμήμα μας, είναι η κεραία ψηφιακού δέκτη και οι συσκευές αναπαραγωγής βίντεο.

4.3 Εταιρεία #2

Η δεύτερη εταιρεία εκφράζει την πλέον σύγχρονη εμπορική προσέγγιση στην Ελλάδα. Το επιχειρηματικό μοντέλο της είναι πολυκαναλικό, πολυπελατειακό και πολυπροϊοντικό. Η εταιρεία διαθέτει μια μεγάλη γκάμα προϊόντων κατέχοντας έτσι τον χαρακτηρισμό ενός πολυπροϊοντικού επιχειρηματικού μοντέλου. [4]

Η εταιρεία αποτελείται από τέσσερα ξεχωριστά κανάλια:

- **1. Καταστήματα:** με 23 καταστήματα στην Ελλάδα και Βουλγαρία
- **2. Κατάλογοι:** 6 διαφορετικοί κατάλογοι κάθε μήνα. Περισσότερα από 9.300.000 αντίτυπα το χρόνο
- **3. Τηλεφωνική εξυπηρέτηση - B2B:** 250 συνεργάτες, 160.000 ενεργές επιχειρήσεις - πελάτες
- **4. Διαδίκτυο:** με 3 site πωλήσεων και 2 site περιεχομένου

4.3.1 Τεχνική υποστήριξη

- **Τεχνική υποστήριξη σε ειδικευμένο κατάστημα:** Η εν λόγω εταιρεία έχει 23 σημεία τεχνικής υποστήριξης για την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών της. Κάθε συσκευή που έχει παρθεί από την εταιρεία διαθέτει τη δική της ταυτότητα συσκευής η οποία βάσει σειριακού αριθμού έχει το δικό της ιστορικό συντήρησης. Κατά τη διάρκεια μιας επισκευής γίνεται ενημέρωση πορείας επισκευής τηλεφωνικά ή με SMS από τα μέλη της εταιρείας που είναι στην τεχνική υποστήριξη.

- **Online service:** Σχετικά με την online επίλυση αποριών υπάρχουν ειδικευμένοι εργαζόμενοι στην τεχνική υποστήριξη. Η διαθεσιμότητα είναι 24 ώρες το 24ωρο και 7 ημέρες την εβδομάδα, προκειμένου προφανώς να εξυπηρετηθούν οι πελάτες εξ' αποστάσεως από μία ομάδα έμπειρων τεχνικών. Οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να δώσουν διεύθυνση e-mail στο οποίο το τμήμα τεχνικής υποστήριξης δίνει εγγύηση και αποστέλλεται σχετικό έγγραφο στον πελάτη. Φυσικά και στον τομέα αυτό γίνεται ενημέρωση για την πορεία επισκευής της συσκευής.

- **Τεχνική υποστήριξη στον χώρο του πελάτη:** Επισκευές στο χώρο του πελάτη από ειδικευμένο τεχνικό προσωπικό. Το συγκεκριμένο τμήμα περιλαμβάνει συναρμολόγηση και τοποθέτηση υπολογιστή, εγκατάσταση δικτύων και δικτυακών προϊόντων, εγκατάσταση software και hardware, εκμάθηση χρήσης προϊόντων από τους τεχνικούς, σύνδεση και επίδειξη προϊόντων και διατήρηση ιστορικού συντήρησης συσκευής.

- **Τηλεφωνική τεχνική υποστήριξη:** Πάνω από 20 εκπαιδευμένοι συνεργάτες εργάζονται σε βάρδιες για 12 ώρες την ημέρα, ενώ υφίσταται προσωποποιημένη εξυπηρέτηση μέσω των υπερσύγχρονων συστημάτων, ταυτότητα συσκευής, διατήρηση ιστορικού συντήρησης συσκευής βάσει σειριακού αριθμού, επίλυση τεχνικών αποριών και τεχνικές συμβουλές για τις αγορές του εκάστοτε πελάτη.

-Υπηρεσία pick and repair: Είναι η υπηρεσία κατά την οποία έρχεται τεχνικός στον χώρο του πελάτη, παραλαμβάνει την υπό επισκευή συσκευή και την φέρνει ξανά πίσω στον πελάτη έτοιμη και επισκευασμένη. Συγκεκριμένα, η υπηρεσία ενεργοποιείται μέσω e-mail. Ακόμη, περιλαμβάνει επισκευές όλων των ηλεκτρονικών συσκευών (Smartphones, Desktop, Tablet, Laptop), παραλαβή συσκευής από το χώρο του πελάτη, αναλυτική ενημέρωση για τη βλάβη και το κόστος επισκευής, επισκευή και επιστροφή.

Τέλος, να αναφερθεί ότι από την εταιρεία ηλεκτρονικών συσκευών, επισημαίνεται ότι οι άνθρωποι που καταρτίζουν το προσωπικό τεχνικής υποστήριξης είναι πιστοποιημένοι από τα κορυφαία brands κατασκευαστών. Επίσης, είναι γνωστοί για την πολυετή τους εμπειρία για όποιο τεχνικό πρόβλημα προκύψει. Επίσης, γίνεται συνεχής εκπαίδευση με σεμινάρια και development courses, ενώ με τη χρήση συσκευών τεχνολογίας SMD Rework οι τεχνικοί της εταιρείας μπορούν να επέμβουν και να διορθώσουν κάθε δυσλειτουργία. Τέλος, υπάρχουν αποθέματα ανταλλακτικών για ηλεκτρονικές συσκευές αξίας 2.000.000 €, όπως αναφέρεται από την ίδια την εταιρεία.

4.4 Εταιρεία #3

Η τρίτη εταιρεία είναι η ελληνική αλυσίδα πολυκαταστημάτων ψυχαγωγίας, η οποία μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα αφού ιδρύθηκε μόλις το 2005 κατάφερε να αλλάξει τις καταναλωτικές συνήθειες όλων. Διαθέτει σύγχρονους και ζεστούς χώρους με ευρεία γκάμα προϊόντων τεχνολογίας και πολιτισμού που καλύπτουν τις ανάγκες και των πιο απαιτητικών επισκεπτών καταναλωτών κάθε ηλικίας, αφού μπορούν να βρίσκουν συγκεντρωμένες σε ένα πολυκατάστημα έμπνευση και ενημέρωση σε τομείς τόσο διαφορετικούς, όσο και συμπληρωματικούς μεταξύ τους όπως: μουσική και ταινίες, κινητά και ψηφιακά, ήχος και εικόνα, βιβλία και comics, gadgets και παιχνίδια, computers και gaming [10].

Όμως, στα πολυκαταστήματά της οι επισκέπτες δεν είναι απαραίτητα μόνο πελάτες, έχουν περισσότερες δυνατότητες, καθώς μπορούν να ζήσουν μία ολοκληρωμένη εμπειρία δοκιμάζοντας τα προϊόντα της αρεσκείας τους πριν τα αγοράσουν. Οι νεαροί φίλοι του internet μπορούν να σερφάρουν δωρεάν. Όσοι αγαπούν την τέχνη μπορούν να παραστούν σε ενδιαφέρουσες εκδηλώσεις για μικρούς και μεγάλους, να γνωρίσουν από κοντά Έλληνες και ξένους δημιουργούς, να δουν live εμφανίσεις γνωστών καλλιτεχνών, να ακούσουν ελεύθερα τα καλύτερα cd, να δοκιμάσουν οι ίδιοι τα ολοκαίνουρια παιχνίδια για κονσόλες, ακόμα και να προμηθευτούν εισιτήρια για θεάματα, συναυλίες καθώς και για όλες τις ταινίες που προβάλλονται στο cinema.

Το όραμά της εν λόγω εταιρείας είναι τα πολυκαταστήματά της να αποτελούν σημείο αναφοράς για να απολαμβάνουν όλοι μοναδικές εμπειρίες ψυχαγωγίας και πολιτισμού.

Πάθος σημαίνει να προσπαθούν άπαντες στην εταιρεία καθημερινά για το καλύτερο, όχι γιατί πρέπει άλλα γιατί θέλουν. Με ομαδικό πνεύμα, θετική ενέργεια και αισιοδοξία, θέτουν καθημερινά υψηλούς στόχους, για τον εαυτό τους και την εταιρεία. Με δημιουργική διάθεση, όραμα και όρεξη βρίσκει τρόπους να τους επιτύχουν.

Για τον επισκέπτη, το πάθος και η δημιουργικότητα της εταιρίας μεταφράζεται στις αμέτρητες δυνατότητες και επιλογές που του παρέχει, όπως είναι η ανακάλυψη νέων εμπειριών σε πολλούς διαφορετικούς τομείς, καθώς και η άμεση ενημέρωσή του για ό,τι πιο καινούριο και ξεχωριστό, πάντα με αμείωτη όρεξη και χαμόγελο.

Κάθε επιτυχημένη σχέση βασίζεται στην εμπιστοσύνη και στο σεβασμό. Η ειλικρίνεια, η συνέπεια και η υπευθυνότητα είναι αξίες που διέπουν τις διαπροσωπικές σχέσεις των εργαζομένων αλλά και τη σχέση τους με τον πελάτη. Υπάρχει κατανόηση όσον αφορά τις ανάγκες του ατόμου που ο εργαζόμενος έχει απέναντί του και ανταποκρίνεται πάντα με σοβαρότητα.

Το κέντρο του ενδιαφέροντός της είναι ο πελάτης. Γι' αυτό όλα τα άτομα της εταιρείας βρίσκονται διαρκώς δίπλα του, για να του παρέχουν τεχνογνωσία και πλήρη υποστήριξη για κάθε προϊόν που τον ενδιαφέρει και να τον καθοδηγήσουν, ώστε να κάνει την πιο σωστή και ενημερωμένη επιλογή. Με σεβασμό και κατανόηση στις ανάγκες του καταναλωτή, στοχεύουν στην εγγυημένη ποιότητα προϊόντων και στην άμεση εξυπηρέτησή του, όχι μόνο κατά τη διάρκεια της επίσκεψής του στα καταστήματά της αλλά και μετά την ολοκλήρωση των αγορών του, μέσω ειδικά σχεδιασμένων υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης.

Καινοτομούν χάρη στη δέσμευσή τους για αυτοβελτίωση, στη διαρκή ενημέρωση του εργατικού δυναμικού, στη συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού της εταιρείας και στην προσπάθειά της για ενδυνάμωση του ομαδικού πνεύματος.

Το όραμά της είναι να παρέχει στον επισκέπτη μία σειρά νέων και μοναδικών εμπειριών. Έτσι, του δίνει τη δυνατότητα να δοκιμάσει ο ίδιος τις πιο πρόσφατες τεχνολογικές καινοτομίες και τις νέες υπηρεσίες, να παραστεί σε ξεχωριστές εκδηλώσεις ή απλά να περάσει δημιουργικά τον ελεύθερο χρόνο του. Παράλληλα, μέσω της συνεχούς προσπάθειας για βελτίωση και αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, όλα τα μέλη εξελίσσονται διαρκώς έτσι ώστε κάθε προσωπική εμπειρία να γίνεται ακόμα καλύτερη.

4.4.1 Τεχνική υποστήριξη

Το όραμα της εταιρείας σε ότι αφορά τον τομέα της τεχνικής υποστήριξης είναι να παρέχει στον επισκέπτη μία σειρά νέων και μοναδικών εμπειριών.

Προσπαθούν όλα τα μέλη που αποτελούν το τεχνικό προσωπικό της συνεχώς να βελτιώνονται και να αναβαθμίζουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες ώστε ο πελάτης να μπορεί να βρει αυτό που ψάχνει, να ανακαλύψει κάτι καινούριο, να ενημερωθεί ή απλώς να περάσει δημιουργικά το χρόνο του. Εξελίσσονται διαρκώς έτσι ώστε κάθε προσωπική εμπειρία να γίνεται ακόμα καλύτερη.

Υπάρχουν διάφορες υπηρεσίες που παρέχουν τα μέλη της τεχνικής υποστήριξης της εταιρείας και έχουν να κάνουν με την εκάστοτε λειτουργία ή συσκευή που χρήζει αποκατάστασης. Π.χ. ο καταναλωτής έχει τη δυνατότητα να απευθυνθεί στην εταιρεία για την επισκευή του κλιματιστικού του και φυσικά για συσκευές καθημερινής λειτουργίας όπως το κινητό του τηλέφωνο, το λάπτοπ ή το tablet.

Στην υπηρεσία εγκατάστασης κλιματιστικού, η εταιρεία εγγυάται ταυτόχρονη παράδοση και εγκατάσταση του κλιματιστικού, σε ένα μόνο ραντεβού. Εξειδικευμένος συνεργάτης θα καλέσει άμεσα τον πελάτη για να δρομολογήσει την παράδοση και την εγκατάσταση του κλιματιστικού του.

Όροι & Προϋποθέσεις Εγκατάστασης:

- Η εγκατάσταση αφορά τις πρωτεύουσες των 51 νομών ανά την Ελλάδα.
- Σε περιόδους αιχμής (υψηλές θερμοκρασίες) ή απομακρυσμένες περιοχές ο χρόνος εγκατάστασης πιθανόν να επιμηκυνθεί.
- Πρόσθετα υλικά που δεν περιλαμβάνονται στην τιμή του πακέτου υπηρεσίας, θα βαρύνουν τον πελάτη επιπλέον.
- Δεν καλύπτεται τρύπημα πέτρινου τοίχου ή οι προεγκατεστημένες σωληνώσεις.
- Μετά το πέρας της εγκατάστασης γίνεται επίδειξη της συσκευής.
- Η εγκατάσταση περιλαμβάνει τοποθέτηση της εξωτερικής μονάδας έως το ύψος 3 μέτρων.
- Η εργασία περιλαμβάνει μήκος σωληνώσεων μέχρι 3 μέτρα και για επιπλέον μέτρα πιθανόν να υπάρχει πρόσθετη χρέωση κατόπιν συνεννόησης με τον εγκαταστάτη.
- Παρέχεται η σύνδεση με πρίζα μέχρι το μήκος του καλωδίου και για επιπλέον μέτρα πιθανό να υπάρχει πρόσθετη χρέωση κατόπιν συνεννόησης με τον εγκαταστάτη.
- Για τα κλιματιστικά 18.000-24.000 BTU απαιτείται πρόσθετη ηλεκτρολογική γραμμή με καλώδιο 3x2,5 και ασφάλεια 20Α.
- Στην περίπτωση που δεν υπάρχει εγκατεστημένη γραμμή παροχής ρεύματος, οι εργασίες πρέπει να γίνουν από ηλεκτρολόγο.
- Σημειώνεται ότι η εγκατάσταση δεν μπορεί να γίνει σε σημείο που μπορεί να επηρεαστούν τα δομικά στοιχεία (κολώνες, δοκάρια) του σπιτιού.

Σχετικά με τις λειτουργίες του κινητού τηλεφώνου, τα καταστήματα της εταιρείας παρέχουν μεταφορά επαφών από την παλιά στη νέα συσκευή. Συγκεκριμένα, για να διασφαλιστεί πως η μεταφορά επαφών στο smartphone θα γίνει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, οι ειδικευμένοι τεχνικοί προβούν στην ακόλουθη διαδικασία:

- Ενεργοποίηση του smartphone.
- Αντιγραφή των επαφών από το παλιό smartphone.
- Έλεγχος επιτυχούς αντιγραφής των επαφών του πελάτη στο νέο smartphone.
- Έλεγχος καλής λειτουργίας του smartphone.

Συνεχίζοντας με τις εν λόγω λειτουργίες, η εταιρεία προσφέρει τη δυνατότητα στον καταναλωτή να βοηθηθεί για τις λειτουργίες του νέου του κινητού τηλεφώνου. Για να διασφαλιστεί πως το αρχικό setup στο smartphone θα γίνει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, η διαδικασία εκτυλίσσεται ως εξής:

- Ενεργοποίηση του smartphone.
- Δημιουργία λογαριασμού (Google Play/iCloud) ή εγκατάσταση προϋπάρχοντος λογαριασμού.
- Συγχρονισμός αρχείων, επαφών και δεδομένων.
- Εγκατάσταση εφαρμογών (επιλογή πελάτη).
- Ενημέρωση λειτουργικού (updates).
- Ρυθμίσεις για βέλτιστη χρήση της συσκευής.
- Έλεγχος καλής λειτουργίας του smartphone.

Πέρα από τη συσκευή του κινητού τηλεφώνου, τα μέλη του τεχνικού προσωπικού προσφέρουν στον πελάτη αρχικό setup για το νέο του tablet. Ειδικότερα, για το αρχικό setup στο tablet, οι εξειδικευμένοι τεχνικοί ακολουθούν την ακόλουθη διαδικασία η οποία είναι εφάμιλλη με την αντίστοιχη του smartphone:

- Ενεργοποίηση του tablet.
- Δημιουργία λογαριασμού (Google Play/iCloud) ή εγκατάσταση λογαριασμού που ήδη υπάρχει.
- Συγχρονισμός αρχείων, επαφών και δεδομένων.
- Εγκατάσταση εφαρμογών (επιλογή πελάτη).
- Ενημέρωση λειτουργικού (updates).
- Ρυθμίσεις για βέλτιστη χρήση της συσκευής.
- Έλεγχος καλής λειτουργίας του tablet.

Τέλος, μια ακόμη σημαντική διαδικασία που ακολουθεί είναι το setup του φορητού υπολογιστή ή αλλιώς λάπτοπ. Μόλις λοιπόν ο πελάτης αγοράσει συσκευή από κατάστημα της εταιρείας, τότε το τεχνικό προσωπικό αναλαμβάνει δράση και η διαδικασία που ακολουθείται είναι η εξής:

- Αποσυσκευασία νέου laptop.
- Οπτικός και τεχνικός έλεγχος πληρότητας και σωστής λειτουργίας της συσκευής.
- Ενεργοποίηση λειτουργικού συστήματος.
- Εγκατάσταση email.
- Εγκατάσταση προαγορασμένων προγραμμάτων επιλογής του πελάτη (Office, antivirus κ.α).
- Εγκατάσταση προγραμμάτων freeware επιλογής πελάτη.
- Τεχνικός έλεγχος καλής λειτουργίας.

Φυσικά, η εταιρεία δεν αρκείται μόνο στις προαναφερθείσες ενέργειες, αλλά φροντίζει και για την καλή λειτουργία του λάπτοπ όταν αυτό χρειάζεται καθαρισμό. Αυτό το πρόβλημα οφείλεται συνήθως σε σκόνη που συσσωρεύεται στο εσωτερικό του laptop, εμποδίζει τον θερμό αέρα να βγει, με αποτέλεσμα αυτό να κάνει περισσότερο θόρυβο και να υπερθερμαίνεται, κινδυνεύοντας ακόμα και να καεί. Έτσι, το τεχνικό προσωπικό της εταιρείας προχωράει στις ακόλουθες ενέργειες:

- Έλεγχος καλής λειτουργίας
- Εντοπισμός βλάβης με εξειδικευμένο software που ανιχνεύει τη θερμοκρασία στον επεξεργαστή και την κάρτα γραφικών
- Αποσυναρμολόγηση του laptop και «λύσιμο» όλων των εσωτερικών και εξωτερικών μερών του
- Καθαρισμός ανεμιστήρα, αεραγωγών και κρυφών μερών του laptop
- Τοποθέτηση και ανανέωση θερμοαγώγιμης πάστας
- Συναρμολόγηση του laptop και τελικός έλεγχος
- Εξωτερικός καθαρισμός του laptop

4.5 Εταιρεία #4

Η τέταρτη και τελευταία εταιρεία που μας απασχολεί είναι από τις κορυφαίες εταιρείες ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών ειδών στην Ευρώπη, με περισσότερα από 35 χρόνια παρουσίας στις διεθνείς αγορές. [9] Το εκτεταμένο δίκτυο καταστημάτων της απλώνεται σε 14 χώρες, από τη μία άκρη της Ευρώπης στην άλλη, καλύπτοντας πολλές και διαφορετικές καταναλωτικές ανάγκες. Στην Ελλάδα δραστηριοποιείται από το 2005 και διαθέτει 12 φυσικά καταστήματα σε στρατηγικά σημεία της Ελλάδας, καθώς και ηλεκτρονικό κατάστημα, προσφέροντας στους καταναλωτές την απόλυτη εμπειρία, όπου και όπως τους βολεύει.

Στόχος της εταιρείας είναι η επίσκεψη σ' ένα κατάστημα να αποτελεί μία άνετη και ευχάριστη εμπειρία για όλους τους πελάτες της. Το άρτια καταρτισμένο και ενημερωμένο προσωπικό, οι υψηλής ποιότητας υπηρεσίες, η διάθεση πλούσιας ποικιλίας επώνυμων ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών προϊόντων σε ασυναγώνιστα χαμηλές τιμές, η σύγχρονη αισθητική, η εσωτερική διαρρύθμιση που διευκολύνει την αναζήτηση προϊόντων σε άρτια διαμορφωμένους χώρους χιλιάδων τετραγωνικών μέτρων και το άνετο δωρεάν parking αποτελούν τα βασικά στοιχεία της επιτυχίας της αλυσίδας που την έχουν τοποθετήσει στην κορυφή της λίστας των προτιμήσεων του Έλληνα καταναλωτή.

Ουσιαστική δύναμη αποτελεί το προσωπικό της και για το λόγο αυτό επενδύει συστηματικά στην εκπαίδευση και την εξέλιξή του. Είναι σημαντικό για κάθε υπάλληλο της εταιρείας να αισθάνεται ότι συμβάλλει με την εργασία του στη συνολική πρόοδο του καταστήματος, καθώς επίσης και ότι η ανάληψη καθηκόντων και ευθυνών συμβάλλει σημαντικά σ' ένα ακόμα καλύτερο εργασιακό αποτέλεσμα. Έτσι, όλοι μαζί, μοιράζονται τις αξίες ομαδικότητα, ακεραιότητα, επιχειρηματική σκέψη, θετική ψυχολογία και σεβασμός προς όλους.

4.5.1 Τεχνική υποστήριξη

Η εταιρεία προσφέρει στον καταναλωτή τη δυνατότητα να απευθυνθεί σε οποιοδήποτε κατάσταση για τυχόν βλάβη της συσκευής του ανεξάρτητα από το πού την έχει προμηθευτεί. Αυτό πάντα συνεπάγεται με ορισμένους όρους και προϋποθέσεις. **Αυτοί είναι:**

1. Η εταιρεία επιφυλάσσεται αφενός ως προς τα προϊόντα που προσκομίζονται, καθώς θα πρέπει να είναι παρόμοια με προϊόντα που και η ίδια εμπορεύεται. Αφετέρου, ως προς το εκάστοτε αρμόδιο τεχνικό συνεργείο, το οποίο θα πρέπει να έχει έδρα εντός της Ελληνικής επικράτειας.
2. Για τα εκτός εγγύησης προϊόντα, για τις μεγάλες ηλεκτρικές συσκευές, καθώς και για τις περιπτώσεις καταναλωτών που βρίσκονται εκτός του δικτύου της αστικής περιφέρειας Αθηνών, Θεσσαλονίκης, Λαρίσης των φυσικών καταστημάτων της, δεν αναλαμβάνεται το κόστος διαχείρισης και μεταφοράς τους προς και από το αρμόδιο επισκευαστικό συνεργείο. Ενδέχεται να υπάρξει ελάχιστη χρέωση ελέγχου κι επίσκεψης ελέγχου συσκευής.
3. Για τις μεγάλες ηλεκτρικές συσκευές και για τις περιπτώσεις καταναλωτών που βρίσκονται εκτός του δικτύου της αστικής περιφέρειας Αθηνών, Θεσσαλονίκης, Λαρίσης των φυσικών καταστημάτων της, οι καταναλωτές καλούνται να επικοινωνούν με το κέντρο εξυπηρέτησης πελατών. Απαραίτητη η ύπαρξη και προσκόμιση του παραστατικού αγοράς.
4. Η εταιρεία δικαιούται να αναβάλει, αναστείλει, ματαιώσει την ενέργεια ή άλλως να την τροποποιήσει είτε μερικώς ή εξ ολοκλήρου οποτεδήποτε. Οι όροι της ενέργειας βρίσκονται αναρτημένοι στα φυσικά καταστήματα και στο ηλεκτρονικό κατάστημα της και τροποποιούνται οποτεδήποτε με ισχύ από την ανάρτησή τους σε αυτά.
5. Δεν αναλαμβάνεται κάποια υποχρέωση επισκευής, αντικατάστασης, διόρθωσης, μείωσης τιμήματος, αποζημίωσης κ.λπ. από την ίδια ή εξ ονόματος και για λογαριασμό οιοδήποτε τρίτου.
6. Η εταιρεία δεν επεμβαίνει στους όρους της κατασκευαστικής εγγύησης, ως ενδέχεται να ισχύουν σε κάθε προϊόν. Η παρούσα ενέργεια δεν επηρεάζει τα εκ του νόμου δικαιώματα των καταναλωτών.

Υπηρεσίες Internet Smartphone:

Υπηρεσίες Internet

Δημιουργία σύνδεσης

Καταχωρήσεις όνομα χρήστη και κωδικού

Εγκατάσταση κι Έλεγχος λειτουργίας μόντεμ

Δημιουργία λογαριασμού E-mail

Σύνδεση λογαριασμού Facebook και λοιπών εφαρμογών κοινωνικής δικτύωσης

Μεταφορά δεδομένων Smartphone

Μεταφορά δεδομένων και αρχείων:

Μεταφορά & εκτύπωση τηλεφωνικού καταλόγου

Μεταφορά εικόνων & αρχείων μουσικής

Άμεση εξυπηρέτηση από το εξειδικευμένο προσωπικό εντός του καταστήματος
Εύκολη & γρήγορη διαδικασία

Επιπλέον υπηρεσίες για smartphones:

Τα smartphones χρειάζονται έξυπνες υπηρεσίες. Εξειδικευμένοι τεχνικοί αναλαμβάνουν από τα πιο συνηθισμένα έως τα πιο εξειδικευμένα προβλήματα που τυχόν έχει το smartphone του πελάτη.

Στην εν λόγω εταιρία θα μπορεί κανείς να βρει εκτός από επισκευή οθόνης & αντικατάσταση μπαταρίας, επισκευή ακουστικών, μικρόφωνων, πρίζα φόρτισης, ηχεία, κάμερας, επισκευή στο πίσω καπάκι και πολλά άλλα.

Μπορείς επίσης να έχει μεμβράνη προστασίας τοποθετημένη στην οθόνη σου ή να έχεις μια νέα συσκευή εγκατεστημένη αμέσως.

5 Περιγραφή τεχνικής υποστήριξης εταιρειών χονδρικού εμπορίου

Στη συγκεκριμένη ενότητα, θα παρουσιάσουμε τη λειτουργία της τεχνικής υποστήριξης ορισμένων εταιρειών οι οποίες σχετίζονται με την παραγωγή ηλεκτρονικών συσκευών και τη χονδρική πώληση προϊόντων ηλεκτρονικών συστημάτων και όχι μόνο. Ούτε οι εταιρείες αυτές ονοματίζονται.

Ειδικότερα, θα περιγραφούν οι υπηρεσίες που παρέχει το προσωπικό της τεχνικής υποστήριξης της εκάστοτε εταιρείας. Με άλλα λόγια, θα γίνει ανάλυση των επιλογών που έχει ο καταναλωτής όταν δημιουργηθεί ένα πρόβλημα με μια ηλεκτρονική συσκευή που έχει αγοράσει από το κατάστημα που θα την προμηθευτεί. Ακόμη, θα γίνει εκτενής αναφορά στις λειτουργίες που διαθέτουν τα service των προαναφερθέντων εταιρειών.

Η τεχνική υποστήριξη εταιριών χονδρικού εμπορίου αναφέρεται στην υποστήριξη που παρέχεται από τις εταιρίες αυτές στους πελάτες τους σε θέματα τεχνικής υποστήριξης για τα προϊόντα που πωλούν. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την επίλυση προβλημάτων, την αντικατάσταση ελαττωματικών προϊόντων, την παροχή πληροφοριών για τα προϊόντα και άλλες υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης.

Πρόκειται για μεγάλες εταιρίες που προσφέρουν πλούσια γκάμα προϊόντων, όπως τηλεοράσεις, smartphone, φωτογραφικές μηχανές, ηλεκτρονικά είδη και άλλα. Και οι δύο εταιρίες παρέχουν τεχνική υποστήριξη στους πελάτες τους μέσω διαφόρων καναλιών, όπως τηλεφωνική υποστήριξη, ηλεκτρονική αλληλογραφία, online chat, φόρουμ και άλλα.

Η τεχνική υποστήριξη είναι σημαντική για τις εταιρίες χονδρικού εμπορίου, καθώς βοηθά στη διατήρηση της ικανοποίησης των πελατών και στην ενίσχυση της φήμης της εταιρίας στην αγορά. Η τεχνική υποστήριξη πελατών βοηθά τις εταιρίες να λύνουν προβλήματα και απορίες των πελατών σχετικά με τα προϊόντα τους, αλλά και να παρέχουν συμβουλές και προτάσεις για τη βελτίωση της εμπειρίας τους με το προϊόν. Μέσω της τεχνικής υποστήριξης, οι πελάτες αισθάνονται ότι η εταιρία είναι πρόθυμη να τους βοηθήσει και να επιλύσει τα προβλήματά τους, πράγμα που συνεισφέρει στη διατήρηση της ικανοποίησής τους και στην πιθανότητα να επιστρέψουν για μελλοντικές αγορές.

Επιπλέον, μια καλή τεχνική υποστήριξη μπορεί να βοηθήσει την εταιρία να ενισχύσει τη φήμη της στην αγορά. Οι πελάτες που έχουν μια θετική εμπειρία με την τεχνική υποστήριξη είναι πιθανό να συστήσουν την εταιρία σε άλλους και να επιστρέψουν για μελλοντικές αγορές. Επιπλέον, μια καλή τεχνική υποστήριξη μπορεί να συμβάλλει στη μείωση του κόστους για την εταιρία, καθώς μπορεί να αποφευχθούν επιστροφές προϊόντων και διαδικασίες επισκευής λόγω ανεπαρκούς ή κακής ποιότητας τεχνικής υποστήριξης. Τέλος, η τεχνική υποστήριξη μπορεί να βοηθήσει την εταιρία να εντοπίσει προβλήματα στα προϊόντα της και να τα διορθώσει, βελτιώνοντας έτσι την ποιότητα των προϊόντων και την ικανοποίηση των πελατών/καταναλωτών.

5.1 Εταιρεία #1

Πρόκειται για έναν παγκόσμιο όμιλο επιχειρήσεων που ιδρύθηκε στις 7 Μαΐου 1946 από τους Μασάρου Ιμπούκα και Ακίο Μορίτα με έδρα το Τόκυο. [5] Η εταιρία συμμετέχει στην επιχείρηση μέσω έξι λειτουργούντων τμημάτων της - ηλεκτρονική, μουσική, παιχνίδια, εικόνες, οικονομικές υπηρεσίες και άλλα. Ως κατασκευαστής ημιαγωγών, είναι παγκοσμίως μεταξύ των 20 μεγαλύτερων πωλητών ημιαγωγών.

Στην Ελλάδα δραστηριοποιείται από το 1992. Είναι η επιχειρηματική μονάδα ηλεκτρονικών ειδών και η μητρική εταιρεία ενός ομίλου, η οποία δραστηριοποιείται στις τέσσερις λειτουργικές συνιστώσες της: ηλεκτρονικά (προϊόντα ΑΝ, πληροφορικής και επικοινωνιών, ημιαγωγοί, βιντεοπαιχνίδια, υπηρεσίες δικτύου και ιατρικές επιχειρήσεις), κινηματογραφικές ταινίες και τηλεοπτικές εκπομπές, μουσική (δισκογραφικές και μουσικές εκδόσεις) και χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (τραπεζικές και ασφαλιστικές). Αυτά την κάνουν μία από τις πιο ολοκληρωμένες εταιρείες ψυχαγωγίας στον κόσμο.

5.1.1 Τεχνική υποστήριξη

Η συγκεκριμένη εταιρεία στην Ελλάδα διαθέτει ένα καταρτισμένο σύστημα τεχνικής υποστήριξης με πλούσιες παροχές με τις οποίες ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να κατανοήσει πλήρως το πιθανό πρόβλημα και να το επιλύσει. Το προσωπικό της εταιρείας έχει δημιουργήσει το σύστημα βήμα προς βήμα με αναλυτικές οδηγίες σε οποιαδήποτε συσκευή. Π.χ. μέσα από την ιστοσελίδα της εταιρείας, κανείς μπορεί να βρει τις παρακάτω πληροφορίες αναφορικά με το service για τα εξής:

- Τηλεοράσεις και συσκευές προβολής
- Φωτογραφικές μηχανές και βιντεοκάμερες
- Ήχος και βίντεο
- Προσωπικοί υπολογιστές
- Reader ψηφιακών βιβλίων
- Συσκευές smart και sports
- Κινητά τηλέφωνα και tablet
- Playstation
- Ψυχαγωγία αυτοκινήτου και θαλάσσης
- Αξεσουάρ
- Μέσα αποθήκευσης και εγγραφής

5.2 Εταιρεία #2

Η δεύτερη εταιρεία είναι πολυεθνικός όμιλος επιχειρήσεων με έδρα κοντά στη Σεούλ της Νότιας Κορέας. Αποτελείται από πολυάριθμες θυγατρικές εταιρίες και είναι ο μεγαλύτερος όμιλος επιχειρήσεων της ασιατικής χώρας. [7] Απασχολεί περίπου 400 χιλιάδες άτομα και πληρώνει φόρους ύψους περίπου 8% των εισοδημάτων της χώρας. Ο όμιλος καλύπτει εξαιρετικά ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων. Έχει δυο θυγατρικές εταιρίες, με τη δεύτερη να είναι η μεγαλύτερη ναυπηγική βιομηχανία στον πλανήτη.

Επαγγελματικός τομέας

Στον επαγγελματικό τομέα της εταιρείας, υπάρχουν τρεις μεγάλοι κλάδοι για την εξυπηρέτηση του καταναλωτικού κοινού:

1. Ηλεκτρονικά Ευρείας Κατανάλωσης
2. Τεχνολογίες Πληροφοριών Και Κινητές Τηλεπικοινωνίες
3. Λύσεις Συσκευών

- Μέσω του τμήματος ηλεκτρονικών προϊόντων ευρείας κατανάλωσης, αναπτύσσονται διαρκώς νέα στρατηγικά προϊόντα και επεκτείνονται τα υπάρχοντα. Από τότε που αποκτήθηκε για πρώτη φορά το μεγαλύτερο μερίδιο στην παγκόσμια αγορά το 2006, έχει αναπτυχθεί εξαιρετική τεχνολογία και καινοτόμος σχεδιασμός που έχουν ενισχύσει τη θέση της εταιρείας σε ό,τι αφορά τις επίπεδες τηλεοράσεις και οθόνες. Στον τομέα των συσκευών ψηφιακής τεχνολογίας επιτεύχθηκε αξιοσημείωτη πρόοδος, καθώς παρουσιάστηκαν έξυπνα νέα προϊόντα και ιδιαίτερο σχεδιασμό στην αγορά των προηγμένων συσκευών.

Παρακάτω παρουσιάζονται ορισμένοι επιμέρους τομείς αναλογικά με το τμήμα ηλεκτρονικών προϊόντων ευρείας κατανάλωσης.

Τομέας οπτικοακουστικών μέσων: Το 2016, ο Τομέας Οπτικοακουστικών Μέσων κυκλοφόρησε την Quantum Dot TN και αναγνωρίστηκε παγκοσμίως για την καλύτερη ποιότητα εικόνας στην κατηγορία της ενώ η Serif TN εισήγαγε ένα νέο μοντέλο σχεδιασμού στη βιομηχανία της τηλεόρασης. Το έτος 2017 προβλέπεται να σημειωθεί ταχεία ανάπτυξη στις UHD TN και τις καμπύλες τηλεοράσεις χάρη στην αυξανόμενη ευαισθητοποίηση των καταναλωτών ως προς την υψηλή ανάλυση και την υψηλή ποιότητα εικόνας. Με στόχο την καλύτερη δυνατή εμπειρία θέασης για τους καταναλωτές, θα παρουσιάσουμε την πρώτη και μοναδική στον κόσμο QLED TN που προσφέρει όγκο χρωμάτων 100%, ένα πρωτοεμφανιζόμενο πρότυπο μέτρησης ποιότητας εικόνας. Εξάλλου, η σειρά «The Frame» που μετατρέπει κάθε σαλόνι σε μια υψηλής αισθητικής γκαλερί, σε συνδυασμό με διάφορα άλλα αξεσουάρ ανάλογα με τη σειρά προϊόντων, θα δώσουν τη δυνατότητα στην εταιρεία να ανταποκριθεί στις διαφορετικές προτιμήσεις των καταναλωτών. Επιπλέον, το 2017 η Smart TN θα δώσει τη δυνατότητα στους πελάτες να απολαύσουν ένα ευρύ φάσμα περιεχομένου σε μία ενιαία οθόνη και να αισθανθούν την εξαιρετική εμπειρία του χρήστη ελέγχοντας τον αποκωδικοποιητή τους, τις κονσόλες παιχνιδιών και σχεδόν όλες τις άλλες περιφερειακές συσκευές με ένα και μόνο τηλεχειριστήριο.

Τομέας ψηφιακών συσκευών: Έξυπνη καινοτομία που ποτέ δεν περίμενε κανείς, και όμως υπάρχει για εσάς στο σπίτι κάθε μέρα. Η εταιρεία αυτή συνεχίζει ακάθεκτη τις προσπάθειές της για

να παρέχει καινοτόμα προϊόντα και εμπειρίες που μεγιστοποιούν την ευκολία του χρήστη και βελτιώνουν τη ζωή των καταναλωτών. Το 2016, παρατηρήσαμε αύξηση των πωλήσεων σε όλη την Ασία, σε συνδυασμό με την αύξηση των εσόδων στις αγορές συσκευών υψηλής ποιότητας σε Βόρεια Αμερική, Ευρώπη και Κορέα. Και το σημαντικότερο, το μερίδιο αγοράς της Εταιρεία #2 κατέλαβε την πρώτη θέση στις ΗΠΑ, μια βασική αγορά για μάρκες οικιακών συσκευών. Αυτή τη χρονιά, διατέθηκε στην αγορά καινοτόμα προϊόντα που άλλαξαν τα στάνταρ, όπως το ψυγείο Family Hub, το πλυντήριο AddWash, και το κλιματιστικό Wind - free.

Το προσωπικό έχει επίσης επικεντρωθεί στην ενίσχυση και την επέκταση της επιχείρησης με μια νέα ενσωματωμένη σειρά και κλιματιστικά. Τα πρωτοποριακά, πελατοκεντρικά προϊόντα θα αμφισβητήσουν πρακτικές και στερεότυπα και θα αποκτήσουν κορυφαία θέση στην αγορά παρέχοντας πραγματική καινοτομία και ευκολία στους πελάτες. Θα διατηρηθεί η περίοπτη θέση της εταιρείας στην αγορά με πρωτοποριακά, καινοτόμα προϊόντα όπως το ψυγείο Family Hub που διαθέτει προηγμένη τεχνολογία αναγνώρισης φωνής η οποία έρχεται να εγγυηθεί τη βελτίωση της οικογενειακής επικοινωνίας, το πλυντήριο ρούχων FlexWash που μπορεί να υποστηρίξει δύο ταυτόχρονες ή ξεχωριστές πλύσεις διαφορετικών τύπων ρούχων και υφασμάτων και το κλιματιστικό Wind-free για τα πλεονεκτήματα της δροσιάς χωρίς τα μειονεκτήματα του πραγματικού αέρα. Επιπλέον, συνεχίζει να επενδύει σε επαναστατικά προϊόντα και μεθόδους διανομής για την επιχειρηματική δραστηριότητά B2B υψηλής ανάπτυξης και υψηλής κερδοφορίας.

Τομέας υγείας και ιατρικού εξοπλισμού: Με βελτιωμένη πρόσβαση, ακρίβεια και απόδοση, ο διαγνωστικός εξοπλισμός της Εταιρεία #2 έχει ως στόχο να προσφέρει μια νέα εμπειρία στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης για τους επαγγελματίες του ιατρικού κλάδου και τους ασθενείς.

Και οι δύο τομείς παρέχουν σε παγκόσμια ιατρικά ιδρύματα συσκευές διαγνωστικής απεικόνισης και διαγνωστικά συστήματα όπως υπερηχογράφους, ψηφιακά ακτινογραφικά συστήματα, κινητούς σαρωτές CT και in-vitro διαγνωστικά. Το GM85, το κορυφαίο κινητό ψηφιακό σύστημα ακτινογραφίας που παρουσιάστηκε το 2016, έχει εξαιρετικά χαρακτηριστικά ευχρηστίας, με μείωση βάρους κατά 40% σε σχέση με τα υπάρχοντα μοντέλα και αυξημένη διάρκεια ζωής της μπαταρίας, χάρη στη χρήση προηγμένης τεχνολογίας και σχεδιασμού.

Η εταιρεία παρουσίασε μια ποικιλία καινοτόμων προϊόντων στην αγορά, όπως τα υπερηχητικά συστήματα μεσαίου εύρους HS60 και HS50 που προσφέρουν υψηλής ποιότητας απεικόνιση και διαισθητικό σχεδιασμό. Επίσης, παρουσίασαν τον αναλυτή αίματος PT10N για ζώα με βελτιωμένες διαδικασίες και επιταχυνόμενο χρόνο δοκιμής. Τον Απρίλιο του 2017, κυκλοφόρησε μια αναβαθμισμένη έκδοση του WS80A με Elite, με έξυπνο και ακριβές λογισμικό απεικόνισης που αναπτύχθηκε για την ενίσχυση των δυνατοτήτων στον τομέα OB/GYN. Επιπλέον, κυκλοφόρησε το HS40 με στόχο τη μαζική αγορά, το οποίο βραβεύτηκε για τον σχεδιασμό του με το βραβείο "International Forum Design Award 2017". Όλα αυτά τα προϊόντα παρέχουν ολοκληρωμένες διαγνωστικές λύσεις που υποστηρίζουν τη δια βίου υγεία των ασθενών.

- Η εταιρεία οφείλει την ανάπτυξη και την πορεία της στις τεχνολογικές καινοτομίες της. Αυτό αποδεικνύουν τα 400 εκατομμύρια των κινητών συσκευών που πωλούνται ετησίως σε όλον τον κόσμο χάρη στην καταπληκτική τεχνολογία των smartphone. Οι λύσεις και ο εξοπλισμός τηλεπικοινωνιών τροφοδοτούν την παγκόσμια επέκταση του δικτύου 4G. Επίσης, η τεχνολογία ψηφιακής απεικόνισης κάνει τη ζωή των ανθρώπων πιο όμορφη, όχι μόνο γιατί δίνει τη δυνατότητα

σε κάποιον να καταγράφει τις πιο ξεχωριστές στιγμές του, αλλά και επειδή μπορεί να τις μοιράζεται άμεσα, ανά πάσα στιγμή όπου κι αν βρίσκεται.

Τομέας κινητών τηλεπικοινωνιών:

Με επίκεντρο καινοτομίες εμπνευσμένες από τους ίδιους τους ανθρώπους, ο στόχος της εταιρείας είναι να δημιουργηθούν πιο βαθιές αξίες και να προσφερθεί μεγαλύτερη ευκολία στους πελάτες.

Εκτός από τα κορυφαία μοντέλα smartphone, οι σειρές προϊόντων μεσαίας/χαμηλής τιμής έδωσαν τη δυνατότητα στην εταιρεία να επωφεληθεί από τα θετικά σχόλια των πελατών μας σε ακόμη ευρύτερες αγορές παγκοσμίως. Ενισχύθηκε το οικοσύστημα των προϊόντων μας με φορετά, IoT (Διαδίκτυο των Πραγμάτων) και αξεσουάρ, προάγοντας παράλληλα την ανταγωνιστικότητα της αγοράς διευρύνοντας τις προσφορές υπηρεσιών και το εταιρικό χαρτοφυλάκιο B2B (Business to Business σε πληρωμές μέσω κινητού τηλεφώνου, λύσεις ασφάλειας κ.τ.λ. Έχει χρησιμοποιηθεί η ικανότητα E&A για τη δημιουργία πρωτοποριακών προϊόντων που ξεπερνάνε σε δυνατότητες τη σημερινή πραγματικότητα της αγοράς των smartphone και διασφαλίζουν ασυναγώνιστη διαχείριση ποιότητας με απώτερο σκοπό περισσότερα οφέλη για τους πελάτες. Επιπλέον, η επένδυση και η E&A θα συνεχίσει στους τομείς του IoT, της τεχνητής νοημοσύνης, των υπηρεσιών με γνώμονα τη σύγκλιση και στον τομέα του B2B, και θα αποτελέσουν το εφελκυστικό της μελλοντικής ανάπτυξης.

Τομέας δικτύων: Παρέχονται υποδομές και λύσεις δικτύων νέας γενιάς με αξεπέραστη τεχνολογία και εμπειρία. Έχει αναληφθεί ένα εντελώς νέο έργο για την κατασκευή του μεγαλύτερου νέου δικτύου LTE (4G) με τον κύριο πελάτη στην Ινδία και άρχισε η πρώτη υπηρεσία LTE στην Ινδία το Σεπτέμβριο του 2016. Στη Μαλαισία, ξεκίνησε το δίκτυο TD-LTE, το πρώτο LTE που υποστηρίζει NoLTE (Noise over LTE) της χώρας με στόχο τις εθνικές υπηρεσίες. Ενώ οι προσπάθειες του εργατικού δυναμικού της εταιρείας να διευρύνει την παρουσία της στις αναδύμενες αγορές συνεχίζουν να ευδοκιμούν, γίνεται προσπάθεια επίσης να ηγηθεί τέτοιων προηγμένων αγορών κινητής τηλεφωνίας όπως αυτές της Κορέας, των ΗΠΑ και της Ιαπωνίας. Τα νέα προϊόντα σταθμών βάσης παίρνουν το προβάδισμα στην παρουσίαση του LTE-Advanced Pro, την εξέλιξη της τεχνολογίας 4G LTE πριν την εποχή 5G, και η εταιρεία συνεργάζεται με παγκόσμιους κορυφαίους χειριστές για να δοκιμάσει την τεχνολογία επικοινωνίας επόμενης γενιάς στο περιβάλλον πραγματικής χρήσης με στόχο να γίνουμε οι πρώτοι που θα εμπορευματοποιήσουμε την τεχνολογία 5G FWA (Fixed Wireless Access). Το 2017, συνεχίστηκε το έργο «Infill & Growth» στην Ινδία για την επέκταση της κάλυψης της υπηρεσίας και της ικανότητας του δικτύου ενώ αυξήθηκε η εφαρμογή διαφόρων λύσεων διαχείρισης ποιότητας δικτύου επικοινωνιών, όπως οι NoMA και DMA. Στην προηγμένη αγορά, οδήγηθηκε η εμπορευματοποίηση της πρώτης στον κόσμο τεχνολογίας 5-band frequency carrier aggregation, 4x4 Multiple Input Multiple Output (MIMO) και narrow-band IoT (NB-IoT), ενώ ανακοινώθηκε το χαρτοφυλάκιο προϊόντων small cell για να προσεγγίσει νέους πελάτες. Προσπαθεί να ξεκινήσει μια εμπορική έκδοση προϊόντος End-to-end 5G FWA που παρουσιάστηκε στο Mobile World Congress το 2017 και αναπτύσσει FD-MIMO και άλλες τεχνολογίες 5G millimeter wave καθώς και τεχνολογία Below 6GHz ταυτόχρονα για να συνεχίσει να προάγει και να καθοδηγεί την εμπορευματοποίηση των τηλεπικοινωνιακών τεχνολογιών επόμενης γενιάς.

Η εταιρεία διευρύνει την παρουσία της στον τομέα της μνήμης, επιδεικνύοντας εξαιρετική τεχνολογία και αποτελεσματική μείωση του κόστους. Διευρύνονται οι υψηλά κερδοφόρες γκάμες προϊόντων της, ιδίως για κινητές συσκευές, και επιταχύνουμε την εξέλιξη των διαδικασιών με έμφαση στην ανάπτυξη προηγμένων προϊόντων. Ο τομέας System LSI έχει εμφανίσει ισχυρή

ανάπτυξη και καταφέρνουμε να παρέχουμε προϊόντα επόμενης γενιάς στην αγορά με μεγαλύτερη ταχύτητα, λόγω της αυξημένης ζήτησης για αισθητήρες AP και CIS.

Τομέας «μνήμης»: Στόχος είναι η δημιουργία ενός ευκολότερου κόσμου με τη βοήθεια της κορυφαίας «πράσινης» μνήμης την υψηλότερη απόδοση στον κόσμο.

Η εταιρεία είναι ηγέτιδα στην αγορά ημιαγωγών μνήμης από το 1993, παρέχοντας στους πελάτες της προϊόντα υψηλής ποιότητας και αξιοπιστίας. Μέσω της συνεχούς καινοτομίας και της βελτίωσης της τεχνολογίας της, η εταιρεία παρουσιάζει συνεχώς νέα προϊόντα που παρέχουν υψηλές χωρητικότητες αποθήκευσης και απόδοσης για επιχειρησιακούς πελάτες. Επιπλέον, η εταιρεία εστιάζει στην ανάπτυξη προηγμένης μνήμης και προσφέρει κορυφαίες λύσεις βάσει της τεχνολογίας flash DRAM και NAND. Στόχος της είναι η δημιουργία ενός κόσμου πιο απλού και βιώσιμου χάρη στη χρήση της πράσινης τεχνολογίας και της κορυφαίας μνήμης παγκοσμίως.

Έχει αναπτύξει πολλές προηγμένες τεχνολογίες μνήμης που προσφέρουν υψηλή ταχύτητα και εύρος ζώνης, απαραίτητα για γραφικά επόμενης γενιάς και κινητές εφαρμογές. Η 8GB HBM2 DRAM και η 8GB LPDDR4/4X DRAM είναι δύο παραδείγματα αυτών των τεχνολογιών. Επίσης, η αγορά αποθήκευσης καταναλωτών χρησιμοποιεί ευρέως SSD εξαιρετικά πυκνότητας όπως η 960 PRO 2 TB (M.2 NVM SSD), η T3 2 TB (φορητή SSD) και η BGA NVM SSD 512 GB, που ενσωματώνουν όλα τα απαραίτητα στοιχεία σε μια μικρή συσκευασία. Η εταιρεία αυτή κατόπιν σχεδιάζει επίσης να εισαγάγει περισσότερα προηγμένα προϊόντα μνήμης, όπως οι τελευταίες SSD N-NAND 64 στρωμάτων, οι eUFS και οι Z-SSD υψηλής ταχύτητας, καθώς και τεχνολογίες επεξεργασίας 10 νανομέτρων για λύσεις DRAM και τεχνολογίες N-NAND για να συνεχίσει τη στήριξη της παγκόσμιας αγοράς μνήμης. Όλες αυτές οι εξελίξεις στην τεχνολογία της μνήμης είναι σημαντικές για τη βελτίωση της απόδοσης των συστημάτων υπολογιστών και των κινητών συσκευών.

Οι SSD N-NAND 64 στρωμάτων είναι ένα από τα πιο προηγμένα προϊόντα μνήμης στην αγορά, καθώς προσφέρουν υψηλότερες ταχύτητες ανάγνωσης και εγγραφής και μεγαλύτερη χωρητικότητα σε σχέση με τις προηγούμενες γενιές SSD. Οι eUFS είναι μια εξελιγμένη μορφή μνήμης flash που χρησιμοποιείται σε κινητές συσκευές και προσφέρει αυξημένη ταχύτητα και χωρητικότητα αποθήκευσης. Οι Z-SSD είναι μια νέα κατηγορία μνήμης που χρησιμοποιείται για εφαρμογές με υψηλή απόδοση, όπως οικονομικά και χρηματοοικονομικά συστήματα και επιστημονικές εφαρμογές. Η τεχνολογία επεξεργασίας 10 νανομέτρων για λύσεις DRAM θα βοηθήσει στη βελτίωση της απόδοσης των συστημάτων υπολογιστών και των κινητών συσκευών, ενώ οι τεχνολογίες N-NAND θα συνεχίσουν να βελτιώνουν την απόδοση και τη χωρητικότητα των SSD.

Τομέας System LSI: Η Εταιρεία επικεντρώνει τον τομέα System LSI στην ανάπτυξη επόμενης γενιάς προϊόντων, με στόχο να ενισχύσει το τεχνολογικό ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα στον τομέα fabless και να εδραιώσει τη θέση της στην παγκόσμια αγορά. Το 2016, ο τομέας αυτός παρουσίασε ολοκληρωμένες κινητές σειρές System-on-Chip (SoC) με τεχνολογία επεξεργασίας FinFET14 νανομέτρων, από το Exynos 8 Octa για κινητές συσκευές υψηλής ποιότητας και το Exynos 7 Quad, μια λύση με ενσωματωμένη πλήρη συνδεσιμότητα για συσκευές βασικής κατηγορίας, έως το Exynos 7 Dual, που ήταν το πρώτο SoC για φορετά στα 14nm. Επιπλέον, η εταιρεία εισήγαγε τον αισθητήρα εικόνας Dual-Pixel που προσφέρει αυτόματη εστίαση ανίχνευσης φάσης επιπέδου κάμερας DSLR σε κινητές πλατφόρμες, προσφέροντας στους χρήστες γρήγορη λήψη φωτογραφιών και κορυφαία ποιότητα εικόνας, ακόμη και σε περιβάλλοντα χαμηλού φωτισμού. Τέλος, η εταιρεία σχεδιάζει να εισάγει περισσότερα προηγμένα προϊόντα μνήμης και αποθήκευσης στο μέλλον, ώστε να ενισχύσει ακόμη περισσότερο τη θέση της στην αγορά και να

διατηρήσει το τεχνολογικό της προβάδισμα. Ο τομέας System LSI συνεχίζει να επενδύει στην έρευνα και ανάπτυξη νέων τεχνολογιών, με στόχο να δημιουργεί καινοτόμα προϊόντα που θα ανταποκρίνονται στις ανάγκες των χρηστών και θα τους παρέχουν μια ανώτερη εμπειρία χρήσης των συσκευών τους. Το 2017, ο τομέας System LSI λειτούργησε καταλυτικά στην ανάπτυξη καινοτόμων προϊόντων, όπως τα smartphones επόμενης γενιάς, οι συσκευές NR και AR με την τελευταία τεχνολογία Exynos 9 που βασίζεται σε FinFET 10 nm. Η κορυφαία προτεραιότητα για τον τομέα System LSI στα επόμενα χρόνια θα είναι η προώθηση του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου με την ανάπτυξη ισχυρότερων δυνατοτήτων βασικού σχεδιασμού σε διάφορους τομείς: μόντεμ 5G, αισθητήρες εικόνας επόμενης γενιάς και ολοκληρωμένα συστήματα διαχείρισης ισχύος (PMIC), σε συνδυασμό με τους σημερινούς εμβληματικούς τομείς.

5.2.1 Τεχνική υποστήριξη

Η Εταιρεία αυτή δίνει την ευκαιρία στον πελάτη να επιλέξει ηλεκτρονικά τη βοήθεια που θέλει από εκείνη αναλόγως με το πρόβλημα που θέλει να αντιμετωπίσει ή την πληροφορία που θέλει να αποκτήσει. Υπάρχει μια μεγάλη γκάμα από πληροφορίες ανάλογα με τον τύπο της ηλεκτρονικής συσκευής όπως Κινητά Τηλέφωνα, TN & AN, Οικιακές συσκευές, Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές και Φωτογραφικές μηχανές/ βιντεοκάμερες.

Στον τομέα των κινητών τηλεφώνων, γίνεται ακριβής επιλογή της συσκευής που θέλει ο πελάτης, ενώ αναφέρονται λεπτομερείς πληροφορίες και για συσκευές tablet. Το ίδιο ισχύει και με τις οπτικοακουστικές συσκευές όπως Τηλεοράσεις, Blu-ray, Home theatre systems, MP3 player, DND Wireless, Audio Soundbar/SoundTower, Audio Προβολείς, Επαγγελματικές οθόνες LFD. Στην «ομάδα» των οικιακών συσκευών γίνεται αναφορά στις λειτουργίες των συσκευών όπως ψυγεία, πλυντήρια ρούχων, κλιματιστικά, μαγείρεμα, ηλεκτρικές σκούπες. Στους Η/Υ ο καθένας έχει τη δυνατότητα να ενημερωθεί για τις λειτουργίες PC, εκτυπωτών, οθονών και ψηφιακών κορνιζών, ενώ στις φωτογραφικές μηχανές, υπάρχουν όλοι οι τύποι των εν λόγω συσκευών όπως και βιντεοκαμερών και φακών.

Κατόπιν, η εταιρεία παρέχει πρόσθετες πληροφορίες για όλους τους τύπους ηλεκτρονικών συσκευών όπως:

- Πληροφορίες Εγγύησης, όπου ο πελάτης εισάγει το προϊόν του και βλέπει με τι εγγύηση καλύπτεται.
- Πληροφορίες Ενημέρωσης των Windows
- Νέα κι Ειδοποιήσεις σχετικά με την ασφάλεια των προϊόντων και αξιοσημείωτες ανακοινώσεις προς τους πελάτες.
- Παροχή υποστήριξης από απόσταση, όπου ο καθένας μπορεί να επωφεληθεί από αυτή για τηλεοράσεις, κινητές τηλεφωνικές συσκευές και tablet.
- Κόστος επισκευών που είναι εκτός εγγύησης, όπου γίνεται ενημέρωση σχετικά με το κόστος επισκευής της εκάστοτε συσκευής και γίνεται επιλογή ένα από τα εξουσιοδοτημένα κέντρα Τεχνικής Υποστήριξης της για την εξυπηρέτηση των πελατών.

- Η Εταιρεία προσφέρει το **Smart Switch**, μια υπηρεσία που επιτρέπει στους πελάτες της να μεταφέρουν εύκολα και γρήγορα τις τηλεφωνικές επαφές, τη μουσική, τα πολυμέσα (φωτογραφίες-βίντεο), το ημερολόγιο με τις σημειώσεις, τα γραπτά μηνύματα (SMS), τις ρυθμίσεις της συσκευής και άλλα στη νέα συσκευή τους.
- **Smart View**. Οι πελάτες μπορούν να απολαύσουν στην Smart TN τους το περιεχόμενο που έχει αποθηκευτεί στη φορητή τους συσκευή και στον υπολογιστή τους και επίσης έχουν τη δυνατότητα να χειρίζονται την τηλεόραση μέσα από τη φορητή τους συσκευή.
- **Online Service Request**, όπου ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να καταχωρήσει μία Online Αίτηση Επισκευής της συσκευής του.

Να αναφερθεί πως η εταιρεία διαθέτει περισσότερα από 190 εξουσιοδοτημένα κέντρα τεχνικής υποστήριξης στην Ελλάδα και την Κύπρο, που είναι διαθέσιμα για να βοηθήσουν τους πελάτες της. Όλο το τεχνικό προσωπικό είναι πλήρως εκπαιδευμένο και χρησιμοποιεί γνήσια ανταλλακτικά για όλες τις συσκευές, ανάλογα με τον τύπο τους.

- **Smartphone, tablet ή wearable**. Τα κέντρα υποστήριξης της Εταιρεία #2 στην Ελλάδα και την Κύπρο μπορούν να βοηθήσουν τους πελάτες της σε οτιδήποτε, από μια ραγισμένη οθόνη μέχρι τη μεταφορά δεδομένων. Πριν κάποιος μεταφέρει τη συσκευή του στο εξουσιοδοτημένο επισκευαστικό κέντρο για έλεγχο, θα πρέπει να έχει αφαιρέσει το κλειδωμά της συσκευής (Βιομετρικός έλεγχος , PIN, Μοτίβο) και οποιοδήποτε λογαριασμό Google έχει συνδεδεμένο. Μαζί με τη συσκευή θα χρειαστεί να μεταφέρει και οποιαδήποτε αξεσουάρ σχετίζονται με το θέμα που αντιμετωπίζει η συσκευή (ακουστικά, καλώδιο φόρτισης κτλ).
- **Τηλεόραση**. Εάν έχει μία από τις μικρότερες τηλεοράσεις, ο πιο γρήγορος τρόπος για να βοηθηθεί είναι να επισκεφθεί ένα από τα εξουσιοδοτημένα κέντρα. Μαζί με τη συσκευή θα χρειαστεί ο πελάτης να μεταφέρει στο εξουσιοδοτημένο επισκευαστικό κέντρο και οποιαδήποτε αξεσουάρ σχετίζονται με το θέμα που αντιμετωπίζει η συσκευή (τηλεχειριστήριο, καλώδιο κτλ), όπως αναφέραμε προηγουμένως.
- **Άλλα προϊόντα**. Αν η συσκευή ανήκει σε άλλη κατηγορία, το τεχνικό προσωπικό της εταιρείας είναι διαθέσιμο για επικοινωνία με τον πελάτη έτσι ώστε να τον καθοδηγήσει βήμα προς βήμα.

Φυσικά, να αναφερθεί ότι ο οποιοσδήποτε έχει τη δυνατότητα να βρει το πλησιέστερο σε εκείνον κέντρο υποστήριξης προκειμένου να αντιμετωπίσει το πρόβλημα που έχει με την ηλεκτρονική του συσκευή.

5.3 Εταιρεία #3

Η Εταιρεία #3 Inc. γνωστή και απλώς ως Εταιρεία #3 είναι μια αμερικάνικη πολυεθνική εταιρεία τεχνολογίας, με έδρα στο Κουπερτίνο της Καλιφόρνια που σχεδιάζει, αναπτύσσει και θέτει προς πώληση καταναλωτικά ηλεκτρονικά είδη, λογισμικό, online υπηρεσίες και υπολογιστές. [6] Τα πιο γνωστά από τα προϊόντα της είναι οι υπολογιστές της σειράς Macintosh (iMac) το λειτουργικό σύστημα Mac OS X, η φορητή συσκευή αναπαραγωγής πολυμέσων iPod, το έξυπνο τηλέφωνο iPhone, ο υπολογιστής ταμπλέτα iPad και το έξυπνο ρολόι (Smart Watch). Στην Ελλάδα αντιπροσωπεύεται από την εταιρεία iSquare θυγατρικές της Quest Holdings.

Η εταιρεία να αναφέρουμε πως διαθέτει ένα λογισμικό για κινητά τηλέφωνα το οποίο ονομάζεται iOS ενώ αναπτύχθηκε και διανέμεται από την ίδια. Είναι το αντίστοιχο Android και χρόνο με τον χρόνο βελτιώνεται και αναβαθμίζεται για την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών που διαθέτουν κινητό iPhone, iPad ή iPod. Τη δεδομένη χρονική περίοδο, χρησιμοποιείται το iOS 12 που έχει βελτιωθεί για να προσφέρει στον χρήστη μια ταχύτερη εμπειρία με πιο άμεση απόκριση.

5.3.1 Τεχνική υποστήριξη

Η εταιρεία αυτή δημιουργήσει ένα ειδικό πρόγραμμα τεχνικής υποστήριξης για το κοινό το οποίο λέγεται Εταιρεία #3Care και απαρτίζεται από άτομα που γνωρίζουν ό,τι σχετίζεται με τις συσκευές και βοηθούν ενδελεχώς τους πελάτες. Το Πρόγραμμα Προστασίας Εταιρεία #3Care παρέχει τηλεφωνική τεχνική υποστήριξη από ειδικούς και πρόσθετες επιλογές σέρβις υλικού από την Εταιρεία.

Η Εταιρεία αυτή κατασκευάζει ολοκληρωμένα συστήματα, περιλαμβανομένου του υλικού, του λειτουργικού συστήματος και πολλών εφαρμογών. Επιπλέον, διαθέτει ένα πρόγραμμα ροστασίας το οποίο παρέχει εξυπηρέτηση και υποστήριξη από ειδικούς της Εταιρείας, από ένα σημείο, έτσι ώστε οι πελάτες να μπορούν να λύσουν τα περισσότερα θέματα με ένα απλό τηλεφώνημα.

Τα οφέλη του προγράμματος προστασίας αυτού παρέχονται πέραν των νομικών δικαιωμάτων που εξασφαλίζει η νομοθεσία σχετικά με την προστασία του πελάτη.

- Εξειδικευμένη τεχνική υποστήριξη από ένα σημείο
- Πρόσθετες επιλογές σέρβις υλικού
- Περιλαμβάνεται υποστήριξη λογισμικού

Πρόγραμμα Προστασίας: Το Πρόγραμμα Προστασίας παρέχει έως και τρία χρόνια τηλεφωνικής, τεχνικής υποστήριξης από ειδικούς και πρόσθετων επιλογών σέρβις υλικού από την Εταιρεία #3.

Με την αγορά του Προγράμματος Προστασίας της Εταιρείας, οι καταναλωτές μπορούν να λάβουν απαντήσεις σε όλα τα ερωτήματά τους σχετικά με τον Mac, το macOS και τις εφαρμογές της, όπως οι Φωτογραφίες, το iMovie, το GarageBand, το Pages, το Numbers, το Keynote και πολλές άλλες, μέσω ειδικών της εταιρείας. Επιπλέον, οι καταναλωτές μπορούν να χρησιμοποιήσουν την τοπική υπηρεσία επισκευής, ακόμα και όταν βρίσκονται σε άλλες χώρες του εξωτερικού.

Εξειδικευμένο σέρβις και υποστήριξη από ένα σημείο: Η Εταιρεία σχεδιάζει και κατασκευάζει τον υπολογιστή, το λειτουργικό σύστημα και πολλές από τις προεγκατεστημένες εφαρμογές, προσφέροντας ένα πλήρες ολοκληρωμένο σύστημα Mac. Μόνο το Πρόγραμμα Προστασίας της

εταιρείας παρέχει υποστήριξη από εξειδικευμένους τεχνικούς, επιτρέποντας στους χρήστες να λύσουν πολλά προβλήματα με ένα απλό τηλεφώνημα.

- Τοπικό σέρβις υλικού Εταιρείας σε όλο τον κόσμο
- Άμεση πρόσβαση σε ειδικούς της Εταιρείας

Πρόσθετες επιλογές σέρβις υλικού: Το Πρόγραμμα Προστασίας παρέχει μέχρι και τρία χρόνια επιπλέον επιλογές σέρβις για το υλικό και την εργασία από εξουσιοδοτημένους τεχνικούς της Εταιρείας σε οποιαδήποτε χώρα του κόσμου.

Τι καλύπτεται — φορητός υπολογιστής

- Ο υπολογιστής αυτός καθαυτός σαν συσκευή|
- Τα αξεσουάρ που συμπεριλαμβάνονται, όπως το τροφοδοτικό
- Η μνήμη RAM
- Ακουστικά
- Usb SuperDrive

Τι καλύπτεται - οθόνη

- Η οθόνη σαν ξεχωριστό στοιχείο
- Η ενσωματωμένη οθόνη, το μικρόφωνο και τα ηχεία
- Το περιλαμβανόμενο καλώδιο τροφοδοσίας

Περιλαμβάνονται υποστήριξη λογισμικού: Από οποιονδήποτε χώρο. Είτε στο σπίτι, στο γραφείο ή στο δρόμο, ο πελάτης μπορεί να έχει άμεση πρόσβαση στους ειδικούς της Εταιρείας, για οποιοδήποτε ερώτημα/απορία σχετικά με το θέμα που αντιμετωπίσει.

Υποστήριξη για οθόνες

- Σύνδεση στον υπολογιστή
- Χρήση ήχου και εικόνας μέσω της οθόνης
- Κλήση μέσω βίντεο

Υποστήριξη για υπολογιστές

- Χρήση macOS και iCloud|
- Γρήγορες οδηγίες σχετικά με το iLife και το iWork
- Σύνδεση σε εκτυπωτές και τοπικά δίκτυα

Ακόμη, η Εταιρεία εφιστά την προσοχή στους πελάτες της σχετικά με μη γνήσια ηλεκτρονικά προϊόντα. Ορισμένα «μιμιασιόν» τροφοδοτικά και μπαταρίες, καθώς και τροφοδοτικά και μπαταρίες άλλων κατασκευαστών, ενδεχομένως να μην έχουν σχεδιαστεί σωστά και απόλυτα σύμφωνα με τις προδιαγραφές και να προκαλέσουν προβλήματα ασφάλειας. Για να βεβαιωθεί ο πελάτης ότι θα λάβει μια γνήσια μπαταρία της Εταιρείας κατά την αντικατάσταση μπαταρίας, συνίσταται η επίσκεψη σε ένα εξουσιοδοτημένο κέντρο παροχής σέρβις. Αν χρειαστεί ένα τροφοδοτικό αντικατάστασης για τη φόρτιση της συσκευής, συνίσταται ο πελάτης να επιλέξει ένα γνήσιο.

Η χρήση μη γνήσιων οθονών αντικατάστασης μπορεί να οδηγήσει σε προβλήματα οπτικής ποιότητας και δυσλειτουργίας της ηλεκτρονικής συσκευής. Η Εταιρεία προσφέρει πιστοποιημένες επισκευές από αξιόπιστους τεχνικούς, οι οποίοι χρησιμοποιούν αποκλειστικά γνήσια εξαρτήματα.

Επιπλέον, μέσω της ιστοσελίδας της, η Εταιρεία προσφέρει στους πελάτες τη δυνατότητα να απευθυνθούν στο τεχνικό προσωπικό της για ερωτήσεις, πληροφορίες ή για την επίλυση προβλημάτων με τις ηλεκτρονικές συσκευές τους. Επιπλέον, η Εταιρεία παρέχει στους καταναλωτές τη δυνατότητα να συνδεθούν με άλλους χρήστες και πελάτες της, οι οποίοι μπορούν να βοηθήσουν σχετικά με το ίδιο θέμα ή να παράσχουν χρήσιμες συμβουλές για την αποτελεσματική επίλυση προβλημάτων με τις ηλεκτρονικές συσκευές. Το forum επικοινωνίας της Εταιρείας απαιτεί login με όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης, προσφέροντας έτσι μια γρήγορη και αποτελεσματική λύση για τους πελάτες της να βοηθηθούν ή να βοηθήσουν σχετικά με τη λειτουργία των ηλεκτρονικών συσκευών τους. Κατόπιν, η Εταιρεία παρέχει πιστοποιημένες επισκευές από αξιόπιστους τεχνικούς της Εταιρείας, οι οποίοι χρησιμοποιούν γνήσια εξαρτήματα για την επισκευή των ηλεκτρονικών συσκευών των πελατών. Από την άλλη, οι μη γνήσιες οθόνες αντικατάστασης μπορεί να έχουν προβληματική οπτική ποιότητα και να μην λειτουργούν σωστά. Έτσι, η Εταιρεία συνιστά στους πελάτες της να επιλέγουν γνήσια ανταλλακτικά για τις ηλεκτρονικές συσκευές τους, προκειμένου να διασφαλίσουν την καλή λειτουργία τους και την ασφάλειά τους.

Οι χρήστες αναλυτικά θα μπορούν να μάθουν για τις εξής συσκευές και παροχές:

- «Εξυπνο» ρολόι χειρός
- iPhone
- iPad
- Πληροφορίες για την ταυτότητα του χρήστη
- Μουσική
- Αξεσουάρ για ηλεκτρονικές συσκευές της Εταιρείας

Τέλος, η εταιρεία παρέχει στον πελάτη της τρεις πόρους αναφορικά με την κάθε συσκευή όπως οδηγό χρήσης, τεχνικές προδιαγραφές και επισκευές & σέρβις.

6 Δημιουργία τμημάτων τεχνικής υποστήριξης

Για να δημιουργηθεί η εταιρεία ηλεκτρονικών συστημάτων, θα πρέπει φυσικά να υπάρχουν και τα κατάλληλα άτομα που θα τοποθετηθούν στα εκάστοτε τμήματα τεχνικής υποστήριξης. Δηλαδή, τα άτομα τα οποία θα έχουν άμεση επαφή με τους πελάτες και θα είναι αρμόδια για την εξυπηρέτησή τους. Συνεπώς, θα πρέπει να γίνει ανάλυση των αρμοδιοτήτων των ατόμων που θα αποτελέσουν το εργατικό δυναμικό της εταιρείας που θα ασχοληθεί με αυτό το σκέλος [2].

Ο ανθρώπινος παράγοντας έχει καθοριστική σημασία για την επιχείρηση. Η συνεχής εκπαίδευση και η αναβάθμιση των στελεχών της αποτελούν σημαντικές προτεραιότητες για την εταιρία ώστε να διατηρεί τον πρωταγωνιστικό της ρόλο στην παροχή ολοκληρωμένων λύσεων αυτοματισμού υψηλής τεχνολογίας. Στόχος της είναι να παρέχει ένα εργασιακό περιβάλλον όπου καλλιεργείται η συνεργασία, ο αλληλοσεβασμός και η συνεχής εξέλιξη του προσωπικού.

Το ανθρώπινο δυναμικό της εταιρείας πρέπει να διαθέτει την τεχνογνωσία για την εξ' ολοκλήρου κατασκευή, εγκατάσταση και υποστήριξη των προϊόντων της, γεγονός που θα την καθιστά ικανή να παρέχει άριστες και ποιοτικές λύσεις στους πελάτες της. [15] Εδώ έρχεται να μας επισημάνει τη συγκεκριμένη αναφορά ο Steven McDonald, digital marketer από το Ταλίν της Εσθονίας και τη δημοσίευσή του. Στόχος της εταιρίας είναι η συνεχής προσπάθεια διαρκούς ενημέρωσης και επιμόρφωσης των στελεχών της, καθώς και οι συνεχείς επενδύσεις στην κατάρτιση και την εξέλιξη του προσωπικού.

Κατανομή ανθρώπινου δυναμικού ανά επίπεδο σπουδών: Η εταιρία θα απασχολεί εξειδικευμένους ηλεκτρονικούς, τηλεπικοινωνιακούς μηχανικούς, μηχανικούς λογισμικού και μηχανικούς πωλήσεων. Το μορφωτικό επίπεδο του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησης είναι θετικό να είναι υψηλό από το γεγονός ότι περίπου το 70% των εργαζομένων της είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

6.1 Κανόνες εργαζομένου τεχνικής υποστήριξης

Ο κάθε εργαζόμενος που θα είναι μέλος της επιχείρησης στον τομέα της τεχνικής υποστήριξης οφείλει να διαθέτει ορισμένα στοιχεία πέρα από διαρκή και σωστή επικοινωνία και επαγγελματισμό [3].

Παρακάτω παρατίθενται μερικοί γενικοί κανόνες για τους εργαζόμενους:

- Χρήση της κατάλληλης γλώσσας (αποφυγή επαγγελματικής γλώσσας, καλό είναι να αποφεύγονται τα ακρωνύμια, η αργκό, όσο είναι δυνατόν)
- Διατήρηση θετικής στάσης σε όλη τη διάρκεια της εξυπηρέτησης του πελάτη
- Να ακούν με προσοχή και χωρίς διακοπές τον πελάτη
- Να είναι τυπικοί στην ώρα που έχει συμφωνηθεί (αν πρόκειται να υπάρξει καθυστέρηση, να ενημερώσουν τον πελάτη)
- Να αποφεύγουν περισπασμούς που μπορεί να προέρχονται από: προσωπικές κλήσεις, συνομιλία με συναδέλφους ενώ αλληλεπιδρούν με τον πελάτη

- Στην περίπτωση που είτε ο πελάτης είτε η κατάσταση είναι περίπλοκη και αυτοί δεν γνωρίζουν ή δεν μπορούν να εντοπίσουν τη λύση, προτείνεται να: αποφύγουν το διαπληκτισμό με τους πελάτες ή / και την αμυντική στάση, μην μειώνουν τα προβλήματα του πελάτη, μην είναι επικριτικοί, διευκρινίζουν τις δηλώσεις του πελάτη (κάνοντας ανοιχτές ερωτήσεις για να περιορίσει/προσδιορίσει το πρόβλημα, επαναλάβει το πρόβλημα ή την ερώτηση για επαλήθευση της κατανόησης)
- Να καθορίζουν και να ανταποκριθούν στις προσδοκίες/χρονοδιάγραμμα και στους κανόνες επικοινωνίας με τον πελάτη: Αν είναι δυνατόν να προσφέρουν επιλογές για την επισκευή / αντικατάσταση, παροχή κατάλληλης τεκμηρίωσης και εγγυήσεων σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχονται, ανατροφοδότηση από τον πελάτη σε μεταγενέστερη ημερομηνία για τον έλεγχο της ικανοποίησης.

Είναι σημαντικό, εφόσον οι εργαζόμενοι παρέχουν την υποστήριξη να υπάρχει υπομονή, να ακούν το πρόβλημα και να προσπαθούν να το επιλύουν βοηθώντας το χρήστη αποτελεσματικά. Επίσης είναι αναγκαίο για τον πελάτη η εξασφάλιση της εύκολης και άμεσης επικοινωνίας προκειμένου να ζητήσει τεχνική υποστήριξη.

Αν πρόκειται για υποστήριξη σε λογισμικό, μπορεί να δίνεται η δυνατότητα στον πελάτη να αποστέλλει μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) μέσα από το ίδιο το λογισμικό. Αυτή η επιλογή δίνει την ευκαιρία, μαζί με την περιγραφή του προβλήματος, να συμπεριλαμβάνονται χρήσιμες πληροφορίες όπως η έκδοση του λογισμικού, το λειτουργικό σύστημα του χρήστη και άλλες λεπτομέρειες που μπορούν να βοηθήσουν στην επίλυση του προβλήματος. Είναι βασικό να υπάρχει άμεση ανταπόκριση. [11] Ο πελάτης γενικά περιμένει απάντηση μέσα στην ίδια εργάσιμη ημέρα και ελπίζει ότι θα την έχει μέσα σε λίγες ώρες. Είναι σημαντικό τουλάχιστον δύο φορές την ημέρα να γίνεται έλεγχος του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της τεχνικής υποστήριξης, καθ' όλη τη διάρκεια του ημερολογιακού έτους. Μπορεί να υπάρξουν πελάτες που ρωτάνε για το οτιδήποτε, παρότι θα μπορούσαν να λύσουν απλά προβλήματα μόνοι τους. Αυτοί σταδιακά θα πρέπει να «εκπαιδεύονται» ώστε να αισθάνονται σιγουριά στη διαχείριση των απλών προβλημάτων.

Καλό είναι να απαντούν με σαφήνεια και να παραθέτουν μερικά στοιχεία που μπορούν να βοηθήσουν προς αυτή την κατεύθυνση. Εάν συμβάλλει στην κατανόηση της απάντησης μπορεί να μπορούν να παραθέσουν την αρχική τους ερώτηση. Στην περίπτωση που χρησιμοποιούνται βήμα-προς-βήμα οδηγίες είναι καλό να αριθμούνται. Τα εισαγωγικά όταν γίνεται αναφορά σε στοιχεία στο λογισμικό, είναι βοηθητικά, π.χ. επιλέξτε « Βοήθεια » → « Σχετικά» από το κυρίως μενού. Η τεχνική βοήθεια καλό είναι να είναι χωρισμένη σε σύντομες παραγράφους, αποφεύγοντας τα μεγάλα κομμάτια κειμένου. Επίσης πρέπει να αποφεύγεται η χρήση τεχνικής ορολογίας, εκτός αν υπάρχει βεβαιότητα ότι ο πελάτης θα την καταλάβει.

Η σωστή γραμματική χρειάζεται και επίσης ο έλεγχος της ορθογραφίας των οδηγιών που αποστέλλονται. Στη σαφήνεια μπορεί να βοηθήσει η χρήση εικόνων π.χ. στιγμιότυπα οθόνης (screenshots) και βίντεο. Μερικές φορές οι χρήστες μπορεί να είναι ασαφείς στα ερωτήματα που κάνουν και χρειάζεται η ανταλλαγή μερικών e-mail προκειμένου να γίνει κατανοητό ποιο ακριβώς είναι το πρόβλημα. Μπορεί να χρειαστεί ως τεχνικοί να προβλέψουν το πρόβλημα και να το περιγράψουν με δικά τους λόγια χρησιμοποιώντας τη φράση «αν κατάλαβα σωστά» ή κάτι παρόμοιο. Μπορεί να ζητηθεί από το χρήστη να στείλει το μήνυμα λάθους που εμφανίζεται ή ένα στιγμιότυπο οθόνης.

Η επικοινωνία ξεκινάει από το χρήστη και την ολοκληρώνουν οι τεχνικοί που παρέχουν την υποστήριξη. Μερικές φορές, ακόμα και όταν ως η υπηρεσία που παρέχει την τεχνική στήριξη δεν παρέχεται τηλεφωνική υποστήριξη, μπορεί να κερδηθεί πολύτιμος χρόνος κάνοντας ένα διευκρινιστικό τηλεφώνημα.[12] Για παράδειγμα, αν γίνει ένα τηλεφώνημα για να ζητηθούν οι απαραίτητες πληροφορίες σχετικές με το πρόβλημα που έχει αναφερθεί, μπορεί να εξοικονομηθεί σημαντικός χρόνος.

Ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης, μπορεί να χρειάζεται να υπάρχουν οδηγίες/τεκμηρίωση στο διαδίκτυο. Αν συμβαίνει αυτό οι τεχνικοί μπορούν να αναφέρονται σ' αυτές κάνοντας αναφορά στον κατάλληλο σύνδεσμο (link). Με τον τρόπο αυτό εκπαιδεύονται οι χρήστες να χρησιμοποιούν τις οδηγίες που οι τεχνικοί έχουν ήδη αναρτήσει στο διαδίκτυο, πριν ζητήσουν την απ' ευθείας βοήθεια της τεχνικής στήριξης. Στην ιστοσελίδα της επιχείρησης προτείνεται να υπάρχει λίστα με συχνές ερωτήσεις (FAQ - Frequently Asked Questions) η οποία μπορεί να ενημερώνεται.

Χρήσιμο επίσης κρίνεται να μπορούν οι χρήστες να αφήνουν σχόλια ή να απαντούν σε άλλα σχόλια. Αυτό μπορεί να γίνει εύκολα μέσα από ένα ιστολόγιο (Blog) που θα είναι οι συχνές ερωτήσεις ή μέσα από ένα χώρο συζητήσεων (forum). Φυσικά οι υπηρεσίες αυτές χρειάζονται χρόνο για τη διαχείριση τους, διάχυση των κανόνων λειτουργίας τους και ενθάρρυνση των χρηστών για την αποτελεσματική χρήση τους. Επίσης θα πρέπει να είναι ενεργές και εύχρηστες. Το κέρδος είναι η αλληλεπίδραση μεταξύ των πελατών μας που μπορεί να αλληλοβοηθούνται προτείνοντας πρακτικές λύσεις. [11]

Οι τεχνικοί είναι σημαντικό να είναι επαγγελματίες, αλλά όχι ψυχροί και απρόσωποι. Συνετό είναι να ισοσταθμίζουν το επίπεδο φιλικότητας που μπορεί να έχουν με κάθε πελάτη. Είναι πολύ σημαντικό να μην ρίχνουν το φταίξιμο στον πελάτη ή να τον κάνουν να αισθάνεται άσχημα. Ο βασικός κανόνας της τεχνικής υποστήριξης είναι το προσωπικό να φέρεται στους πελάτες όπως θα ήθελε να του συμπεριφέρονται όταν ζητάει υποστήριξη σε ένα θέμα στο οποίο έχει περιορισμένη εμπειρία.

6.2 Υφιστάμενα τμήματα λιανικού εμπορίου

Σε αυτή την περίπτωση, θα ασχοληθούμε με την περιγραφή των τμημάτων που θα έχει μια εταιρεία η οποία θα ειδικεύεται στη λιανική πώληση ηλεκτρονικών προϊόντων. [1] Τα μέλη της επιχείρησης που απαρτίζουν το τεχνικό προσωπικό της θα πρέπει να είναι σε θέση να εξυπηρετήσουν τον πελάτη ανά πάσα ώρα και στιγμή που θα παρουσιαστεί οποιοδήποτε πρόβλημα σχετικά με μια ηλεκτρονική συσκευή την οποία έχει αγοράσει από το κατάστημα.

Γι' αυτό λοιπόν θα υπάρχουν ορισμένα επιμέρους τμήματα υποστήριξης των πελατών της επιχείρησης που θα σχετίζονται αποκλειστικά με την εξυπηρέτησή τους και αναλύονται παρακάτω.

Τηλεφωνική υποστήριξη

Θα παρέχεται τεχνική υποστήριξη με αμεσότητα και καθοδήγηση, με την μορφή συμβουλών ώστε να ξεπεραστεί το εκάστοτε τεχνικό πρόβλημα. Η υπηρεσία τεχνικής υποστήριξης θα είναι άμεση και αποτελεσματική.

Η επιχείρηση θα φροντίζει να έχει το πλήρη ιστορικό του κάθε συστήματος που υποστηρίζει ώστε να είναι σε θέση να δώσει τις απαραίτητες τεχνικές οδηγίες, με στόχο την άρση του προβλήματος.[11]

Πλεονεκτήματα τηλεφωνικής τεχνικής υποστήριξης:

- Εξυπηρέτηση με ένα μόνο τηλεφώνημα (Single Point of Contact).
- Ενημέρωση για τεχνικές προδιαγραφές προϊόντων, κλπ.
- Τεχνική υποστήριξη μέσω κλήσης - επίλυση τεχνικών προβλημάτων.
- Εμπειρία και άριστη τεχνογνωσία των τεχνικών.
- Διαρκής ενημέρωση με παρακολούθηση σεμιναρίων.
- Άρτια εκπαίδευση όσον αφορά την επικοινωνία με τον πελάτη.
- Δυνατότητα αναλυτικών αναφορών βάσει των αναγκών του πελάτη.
- Παρακολούθησης βλαβών ή εγκαταστάσεων.

Το τεχνικό τμήμα της επιχείρησης αναλαμβάνει κατόπιν συμφωνίας την υποστήριξη των χρηστών, που χρησιμοποιούν προϊόντα και εφαρμογές διαφόρων κατασκευαστών. Προσφέρει ολοκληρωμένες και ποιοτικές υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης σε θέματα λογισμικού (software) ή υλικών (hardware), σε επιχειρήσεις πελάτες της με συμβόλαια υποστήριξης ή ειδικές συμφωνίες.

Υποστήριξη στο χώρο του πελάτη

Οι μηχανικοί της εταιρείας θα είναι σε θέση να επισκεφθούν τις εγκαταστάσεις του εκάστοτε πελάτη, στην περίπτωση που το πρόβλημα που αντιμετωπίζει κρίνεται σοβαρό. Προηγείται τηλεφωνική επικοινωνία με τον αρμόδιο χειριστή εκ μέρους του πελάτη, για την πιθανή προμήθεια ανταλλακτικών.

Ένας μηχανικός τεχνικής υποστήριξης θα επισκέπτεται τον χώρο του πελάτη είτε οικία είτε χώρο εργασίας π.χ. γραφείο και θα πραγματοποιεί ενέργειες για την άρση την βλάβης.

Οι υπηρεσίες της επιχείρησης θα απευθύνονται σε μηχανογραφικές εγκαταστάσεις, που απαιτούν ολοκλήρωση, βελτιστοποίηση, απομακρυσμένη πρόσβαση και συστήματα προστασίας. Σκοπό έχουν να διασφαλίσουν την άριστη λειτουργία και απρόσκοπτη διαθεσιμότητα των πληροφοριακών και τηλεπικοινωνιακών υποδομών και δικτύων της επιχείρησης.

Οι υπηρεσίες περιλαμβάνουν:

Εγκατάσταση / Μετεγκατάσταση Εξοπλισμού

Η Υπηρεσία απευθύνεται σε όσους πρόκειται να αναπτύξουν νέα μηχανογραφική υποδομή, να επεκτείνουν την υπάρχουσα ή να μετεγκατασταθούν σε νέους χώρους και αφορά στην πλήρη ανάπτυξη του υλικού και λογισμικού σε ένα χώρο ή σε διαφορετικούς χώρους συνδεδεμένους μεταξύ τους. Οι εγκαταστάσεις αφορούν σε οποιοδήποτε εξοπλισμό (Servers, PCs, Εκτυπωτές, Scanners, Ενεργό εξοπλισμό Δικτύου, κλπ) των περισσότερων κατασκευαστών και λειτουργικό.

Με την ολοκλήρωση της εγκατάστασης, θα παραδίδεται αναφορά των εργασιών και των αποτελεσμάτων των ελέγχων.

Εγκατάσταση και παραμετροποίηση λογισμικών πακέτων

Οι υπηρεσίες αυτές αφορούν στην εγκατάσταση και παραμετροποίηση στους servers και τα desktop της επιχείρησης, λειτουργικών συστημάτων, backup και antivirus software, καθώς και εξειδικευμένων λογισμικών όπως για ασφαλή απομακρυσμένη πρόσβαση.

Εγκατάσταση και παραμετροποίηση εταιρικού δικτύου

Οι υπηρεσίες αυτές αφορούν στην παραμετροποίηση του εταιρικού δικτύου, και περιλαμβάνουν λειτουργίες, όπως η διαχείριση firewalls, email exchange server, κοινόχρηστων φακέλων και εκτυπωτών, η σύνδεση UPS και η τοποθέτηση Racks, η δομημένη καλωδίωση και η εγκατάσταση IP τηλεφωνικών κέντρων.

Έλεγχος απόδοσης εταιρικού δικτύου

Η υπηρεσία Network Check-Up, Performance Evaluation & Optimization αφορά στην καταγραφή και χαρτογράφηση του δικτύου της επιχείρησης, καθώς και στη μελέτη βελτιστοποίησης της συνολικής απόδοσής του.

Υπηρεσία Fast and Disaster Recovery

Η υπηρεσία στοχεύει στην εξασφάλιση της υψηλής διαθεσιμότητας του μηχανογραφικού εξοπλισμού της επιχείρησης και τη διασφάλιση της ταχύτερης δυνατής αποκατάστασης των κυριότερων λειτουργιών της, σε περίπτωση εκτάκτου περιστατικού απώλειας εξοπλισμού.

Υπηρεσία Βελτίωσης και Αναβάθμισης Εξοπλισμού

Η υπηρεσία αφορά στην αναβάθμιση σταθμών εργασίας, Servers και εκδόσεων λογισμικού, σύμφωνα με τις προδιαγραφές της επιχείρησης.

Απομακρυσμένη υποστήριξη

Τεχνική υποστήριξη με online σύνδεση μέσω διαδικτύου, με το σύστημα που αντιμετωπίζει πρόβλημα. Η επιχείρηση θα παρέχει στον καταναλωτή τη δυνατότητα της άμεσης τεχνικής υποστήριξης από ένα ειδικευμένο μηχανικό.[15]

Η διαδικασία σύνδεσης είναι απλή και γρήγορη, ενώ για την πραγματοποίησή της απαιτείται η αρωγή του πελάτη. Είναι μια υπηρεσία ασφαλής και άμεση, η οποία επιτρέπει στην επιχείρηση να κάνει όλες τις ενέργειες άρσης και επαναφοράς του συστήματος σε λειτουργική κατάσταση χωρίς την φυσική παρουσία μηχανικού στις εγκαταστάσεις σας.

Με το εργαλείο ασφαλούς απομακρυσμένης υποστήριξης, ένα μέλος της ομάδας υποστήριξης μας είναι σε θέση με την αρωγή σας, να μπορεί να συνδεθεί στο σύστημα σας και να βρει λύση στο πρόβλημα σας.

Η απομακρυσμένη τεχνική υποστήριξη, επίσης γνωστή ως «απομακρυσμένη υποστήριξη ή υποστήριξη μέσω διαδικτύου ή on line υποστήριξη», επιτρέπει στους εργαζόμενους της εταιρείας να δουν από μακριά την οθόνη του υπολογιστή του πελάτη και να επιδιορθώσουν με ασφάλεια τα περισσότερα τεχνικά και δικτυακά προβλήματα μέσω του Internet.

Πλεονεκτήματα απομακρυσμένης τεχνικής υποστήριξης

- Εγκατάσταση δικτύων στο σπίτι και στο γραφείο (συμπεριλαμβανομένων των ασύρματων δικτύων) - διασφάλιση της ασφάλειας
- Εφαρμογή τεχνικής συντήρησης, και ενημέρωση των Windows.
- Εντοπισμός και απομάκρυνση ιών και εγκατάσταση και ρύθμιση λογισμικού.
- Αποκλεισμός ενοχλητικών αναδυόμενων μηνυμάτων, αφαίρεση adware / spyware και την εγκατάσταση λογισμικού υποκλοπής.
- Επιδιόρθωση e-mail και των προβλημάτων του λογισμικού.
- Επιδιόρθωση σε εκτυπωτές, σαρωτές, ψηφιακές φωτογραφικές μηχανές και άλλα τεχνικά προβλήματα.
- Επιτάχυνση του υπολογιστή και επίσης αύξηση την απόδοσής του.
- Εγκατάσταση, ρύθμιση παραμέτρων και εκπαίδευσή σε νέο λογισμικό και υλικό.
- Βοήθεια στην διαδικασία δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας των δεδομένων, μεταφοράς δεδομένων από ένα PC στο άλλο.
- Επιδιόρθωση των μηνυμάτων λάθους ή σε «παγωμένες» οθόνες και πολλά άλλα

Συμβάσεις υποστήριξης

Η υπηρεσία προσφέρεται σε κάθε επιχείρηση που ζητά την υλοποίηση συγκεκριμένου έργου και ζητά να παραδοθεί σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα από την εταιρείας μας χωρίς επιπλέον δεσμεύσεις [1].

Για τον σκοπό αυτό η εταιρεία θα προσφέρει ένα σύνολο υπηρεσιών όπως ανάλυση απαιτήσεων, κοστολόγηση έργου, χρονικό πλάνο ολοκλήρωσης, υλοποίηση και παράδοση με δεσμευτικό χρόνο και κόστος, εξετάζοντας και υιοθετώντας προϊόντα και υπηρεσίες που προφέρονται στην αγορά και κρίνονται ικανά να καλύψουν τις απαιτήσεις του έργου.

Τα βασικά χαρακτηριστικά των συμβάσεων τεχνικής υποστήριξης είναι:

- Προσφέρονται για συγκεκριμένη χρονική διάρκεια.
- Προσφέρουν συγκεκριμένο κόστος υλοποίησης του έργου.
- Παρέχουν στην επιχείρηση το επιθυμητό αποτέλεσμα.
- Δεσμεύουν συγκεκριμένους επιχειρηματικούς πόρους για την υλοποίηση.
- Δεν υπάρχουν εκπλήξεις και επιπλέον κοστολόγια.

- Υλοποιούν λύσεις με τους καλύτερους χρηματοοικονομικούς όρους προς απόδοση.
- Μειώνει το κόστος συντήρησης της λύσης προσφέροντας στην επιχείρηση την δυνατότητα να την υποστηρίξει με ιδίους πόρους.
- Ο πελάτης συνεργάζεται με αναλυτές πληροφορικής μόνο για το διάστημα υλοποίησης του έργου.
- Η επιχείρηση γνωρίζει το πλάνο υλοποίησης για το έργο και μπορεί να σχεδιάσει τις επόμενες επιχειρηματικές της κινήσεις πριν ξεκινήσει την υλοποίηση του έργου.

Οι συμβάσεις τεχνικής υποστήριξης θα προσφέρονται για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Αυτό διότι καλύπτουν τόσο απλές όσο και σύνθετες λύσεις απαραίτητες για την ανταγωνιστική λειτουργία κάθε επιχείρησης.

Προληπτική υποστήριξη

Η εταιρεία θα εφαρμόζει υπηρεσίες προληπτικής τεχνικής υποστήριξης, σε πελάτες της, με στόχο τον έλεγχο της εγκατάστασης. Με τις υπηρεσίες προληπτικής τεχνικής υποστήριξης, αντιμετωπίζονται πιθανά προβλήματα πριν γίνουν σημαντικά για την επιχείρηση. Συγκεκριμένες ενέργειες πρόληψης όπως η σωστή ενημέρωση των συστημάτων, η ορθή διαδικασία των αντιγράφων ασφάλειας, αλλά και η συνεχή εκπαίδευση των χρηστών θα σας ελαχιστοποιήσουν τους χαμένους χρόνους εργασίας.[13]

Το πρόγραμμα προληπτικής συντήρησης περιλαμβάνει τις παρακάτω υπηρεσίες:

- Περιοδικές επισκέψεις στην εγκατάσταση του πελάτη με ραντεβού, και στόχο τον προληπτικό έλεγχο υλικού, λογισμικού και επικοινωνιών.
- Τακτικές απομακρυσμένες συνεδρίες μέσω Internet με τον εξοπλισμό του πελάτη τόσο των κεντρικών συστημάτων Servers, όσο και των τερματικών σταθμών και των συστημάτων παραγωγής, με στόχο τον έλεγχο της σωστής λειτουργίας τους.
- Προληπτικές υπηρεσίες ελέγχου ασφάλειας της εγκατάστασης και διενέργεια ελέγχων πρόσβασης εταιρικών πληροφοριών. Έλεγχος απομακρυσμένης ασφάλειας δεδομένων.
- Έλεγχος διαδικασίας αντιγράφων ασφαλείας. Έλεγχος των μέσων αποθήκευσης με πλήρη επαναφορά του Backup σε εφεδρικό σύστημα. Έλεγχος αρχείων και εφαρμογών.
- Ανάλυση και δημιουργία σεναρίου αντιμετώπισης κρίσης, για την επαναφορά της εγκατάστασης σε περίπτωση σοβαρής ή ανεξέλεγκτης κατάστασης, όπως βλάβη, κλοπή, φυσική καταστροφή, δολιοφθορά, κ.α.
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες για την εξέλιξη – αναβάθμιση της μηχανογραφικής εγκατάστασης, με δημιουργία αναλυτικού σχεδίου κόστους, χρόνου και απόδοσης του νέου έργου.

Η εταιρεία με τις υπηρεσίες προληπτικής υποστήριξης μπορεί να βοηθήσει τον πελάτη της να μειώσει το κόστος λειτουργίας του και να του δώσει την ανάπτυξη που χρειάζεται, εξοικονομώντας του πόρους και χαμένες ώρες εργασίας.

6.3 Υφιστάμενα τμήματα παραγωγής προϊόντων

Η φιλοσοφία της επιχείρησης επικεντρώνεται στη δημιουργία καινοτόμων και ποιοτικών προϊόντων που θα καλύπτουν απόλυτα τις ανάγκες των πελατών της και στην ικανοποίηση αυτών των αναγκών [3].

Η επιχείρηση επιδιώκει να δημιουργήσει μακροχρόνιες σχέσεις εμπιστοσύνης με τους πελάτες της, προσφέροντάς τους την υποστήριξη που χρειάζονται στην ταχύτητα παραγωγής και υποστήριξης, στην τεχνολογική αρτιότητα και στην ευελιξία των τμημάτων της εταιρείας για την υλοποίηση προϊόντων και συστημάτων που θα εξασφαλίσουν ανάπτυξη και κέρδη στους ιδιωτικούς και δημόσιους φορείς που την εμπιστεύονται. Η στήριξη στη δημιουργική συνεργασία με τους πελάτες και τους προμηθευτές αποτελεί καταλυτικό παράγοντα για την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης.

Διασφάλιση Ποιότητας

Η Πολιτική Ποιότητας της εταιρείας θα αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο για την επίτευξη των στόχων της. [14] Για την εξασφάλιση του υψηλού επιπέδου ποιότητας, η εταιρία είναι συνετό να διαθέτει:

- προσωπικό με εκπαίδευση υψηλού επιπέδου
- άρτια οργάνωση
- εξοπλισμό προηγμένης τεχνολογίας
- σύγχρονη τεχνογνωσία για την ανάπτυξη και διαχείριση έργων

Παραγωγή, Έρευνα και Ανάπτυξη

Η εταιρεία για να παράγει σωστά και προηγμένα ηλεκτρονικά μηχανήματα και συσκευές θα πρέπει να διαθέτει μηχανήματα αυτοματοποίησης παραγωγής ηλεκτρονικών συστημάτων με αποτέλεσμα την εξ' ολοκλήρου κατασκευή και υποστήριξη ηλεκτρονικών κυκλωμάτων. [2] Η γραμμή παραγωγής της εταιρείας θετικό είναι να διαθέτει σαν κυριότερα χαρακτηριστικά την ικανότητα τοποθέτησης πολύπλοκων ηλεκτρονικών εξαρτημάτων με υψηλή ακρίβεια, την ταχύτητα παραγωγής και τους πολλαπλούς ποιοτικούς ελέγχους. Ο εξοπλισμός αποτελείται από μηχανήματα τοποθέτησης εξαρτημάτων συμβατικής τεχνολογίας και τεχνολογίας επιφανειακής στήριξης καθώς και μηχανήματα ελέγχου ηλεκτρονικών κυκλωμάτων.

Το Τμήμα Έρευνας και Ανάπτυξης θα αποτελεί το μεγάλο αβαντάζ της εταιρείας έναντι των ανταγωνιστών της. Θα είναι στελεχωμένο με εξειδικευμένους ηλεκτρολόγους και ηλεκτρονικούς μηχανικούς και μηχανικούς λογισμικού, οι οποίοι διαθέτουν την τεχνογνωσία και την εμπειρία να αναπτύσσουν καινοτόμα και αξιόπιστα προϊόντα άριστα προσαρμοσμένα στις δύσκολες περιβαλλοντολογικές συνθήκες και στις απαιτητικές συνθήκες λειτουργίας. Οι μηχανικοί της επιχείρησης έχουν ως κύριο μέλημα την κάλυψη των ιδιαίτερων αναγκών των πελατών.[3]

Το όραμα της επιχείρησης είναι να κατορθώσει, μέσω των προϊόντων και των υπηρεσιών αυτών, να προσφέρει προς τις μικρές επιχειρήσεις λιανικής, τα τεχνολογικά μέσα που θα τις βοηθήσουν να αντιμετωπίσουν επιτυχώς τις σύγχρονες μορφές διενέργειας των συναλλαγών και κυρίως να ανταπεξέλθουν στην πίεση που υφίστανται από τις μεγάλες και οργανωμένες επιχειρήσεις του κλάδου.

Στοιχεία επιχείρησης:

Επωνυμία	
Διακριτικός Τίτλος	
Ημ/νία ίδρυσης	
Διεύθυνση Έδρας	
Τηλέφωνο	
Φαξ	
e-mail	
ΑΦΜ	
ΔΥΟ	
Στατιστική Ταξινόμηση των Κλάδων Οικονομικής Δραστηριότητας (ΣΤΑΚΟΔ)	<p>Κατασκευή ηλεκτρονικών συσκευών οικιακής χρήσης (δραστηριότητα που αφορά το επενδυτικό σχέδιο)</p> <p>Χονδρικό-Λιανικό εμπόριο άλλων ηλεκτρονικών ειδών οικιακής χρήσης (υφιστάμενη δραστηριότητα)</p> <p>Χονδρικό- Λιανικό εμπόριο υπολογιστών, περιφερειακού εξοπλισμού υπολογιστών (υφιστάμενη δραστηριότητα)</p>

Στοιχεία νόμιμου εκπροσώπου της εταιρείας

Όνοματεπώνυμο	
Διεύθυνση	
Τηλέφωνο/ φαξ	
ΑΦΜ	

7 Οργάνωση και Διοίκηση της επιχείρησης

Στην επιχείρηση θα απασχολούνται τουλάχιστον πέντε άτομα, έναν πωλητή στο κεντρικό κατάστημα –έκθεση, έναν πωλητή εξωτερικού χώρου και τρεις τεχνικούς για την παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης. [1] Όπως σε όλες τις επιχειρήσεις, έτσι και στη συγκεκριμένη περίπτωση είναι υψίστης σημασίας να υφίσταται ένα διευθυντικό προσωπικό, το οποίο θα συντονίζει και θα εποπτεύει τις διαδικασίες που θα λαμβάνουν χώρα στα πλαίσια των έργων που θα αναλαμβάνει να φέρνει σε πέρας η εταιρεία.

7.1 Διευθυντικό προσωπικό

Στο σημείο αυτό προτείνεται το διευθυντικό προσωπικό της εταιρείας να απαρτίζεται από έναν ή δύο συνιδρυτές της εταιρείας. Προτείνεται να είναι απόφοιτοι τμήματος που είναι άμεσα συσχετισμένο με το concept της εταιρείας και να έχουν εργαστεί για αρκετά χρόνια σε εταιρείες παρόμοιου περιεχομένου, να διαθέτουν τις απαραίτητες γνώσεις και την αντίστοιχη εργασιακή εμπειρία, προκειμένου να ανταπεξέλθουν στα πιο κρίσιμα ζητήματα που θα προκύψουν. Η εμπειρία, οι εξειδικευμένες γνώσεις αλλά και οι βασικές γνώσεις Management, είναι τα τρία αυτά στοιχεία που αποτελούν το βασικό λόγο ανάθεσης των διευθυντικών δραστηριοτήτων σε αυτούς. Βέβαια, είναι αρκετά σύνηθες, όταν υπάρχουν οι γνώσεις από τα ιδρυτικά μέλη, να αναλαμβάνουν εκείνα τις καθοδηγητικές και εποπτικές θέσεις στα πλαίσια μιας επιχείρησης. [1] Το γεγονός αυτό, δικαιολογείται γιατί οι ίδιοι γνωρίζουν περισσότερο από οποιονδήποτε άλλο, το όραμα που έχουν για την επιχείρησή τους, το πού σκοπεύουν να την οδηγήσουν, ποιος είναι ο αποτελεσματικότερος τρόπος να το επιτύχουν, μα περισσότερο από όλα τρέφουν το μεγαλύτερο ενδιαφέρον για την επιχείρηση από οποιονδήποτε άλλο. Είναι λογικό ότι προσδοκούν να δουν την εταιρία να προοδεύει και να πορεύεται σε δρόμους ανάπτυξης, όσο κόπο και χρόνο κι αν χρειαστεί.

7.2 Λογιστήριο

Πέρα από το διευθυντικό προσωπικό, εξίσου σημαντικό είναι το επίπεδο των ατόμων που θα εργάζονται στο τμήμα του λογιστηρίου της επιχείρησης. Η πολύχρονη εργασιακή εμπειρία αποτελεί για ακόμη μία φορά καταλυτικής σημασίας παράγοντα, προκειμένου να αντιμετωπιστούν ή να καλυφθούν επιδέξια πιθανές αντιξοότητες. Στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων του τμήματος, θα είναι η μισθοδοσία των υπαλλήλων, η τήρηση λογιστικών καταστάσεων και βιβλίων, η επίβλεψη των μελλοντικών έργων για αξιολόγηση των επενδύσεων που η εταιρία πρόκειται να υλοποιήσει καθώς και όλες οι οικονομικές συναλλαγές της επιχείρησης με τράπεζες, εφορίες κ.α.

7.3 Τμήμα Marketing και Πωλήσεων

Κύριο αντικείμενο ενασχόλησης του τμήματος είναι η στρατηγική των πωλήσεων και η διεκπεραίωση των παραγγελιών. Επίσης είναι υπεύθυνο για την πρόβλεψη της ζήτησης, την ανάπτυξη της κατάλληλης στρατηγικής μάρκετινγκ, την οποία θα ακολουθήσει η εταιρία, προκειμένου να διαμορφώσει μία άρτια εταιρική εικόνα, καθώς και συνεχή προσέγγιση νέων πελατών και συνεπώς μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς. Η έγκαιρη και άμεση ενημέρωση μέσω του δικτύου των social media διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην εξέλιξη της εταιρίας. Οτιδήποτε κριθεί από τον υπεύθυνο του τμήματος απαραίτητο, δημοσιεύεται και προσελκύει το ενδιαφερόμενο κοινό. Κατά συνέπεια στο τμήμα αυτό, θα πρέπει να απασχοληθούν εργαζόμενοι οι οποίοι να είναι απόφοιτοι τμημάτων Marketing, Δημοσίων Σχέσεων και Επικοινωνίας με άριστη γνώση ξένων γλωσσών.

7.4 Τμήμα τεχνικής υποστήριξης

Στην τελευταία φάση, το τμήμα υποστήριξης πελατών είναι απαραίτητο και μπορεί να διαχωριστεί σε δύο υποκατηγορίες. Αυτό της υποστήριξης λογισμικού (Software) και εκείνο της υποστήριξης μηχανολογικού εξοπλισμού (Hardware). Το τμήμα υποστήριξης λογισμικού, ασχολείται με την υποστήριξη των προγραμμάτων που παράγει η εταιρεία. Δέχεται τηλεφωνικές κλήσεις από τους πελάτες της εταιρίας, στην περίπτωση που εκείνοι αντιμετωπίσουν σημαντικό πρόβλημα με την εγκατάσταση και τη συντήρηση του λογισμικού, προκειμένου να επιλύσει τις οποιεσδήποτε βλάβες.

Το προσωπικό του συγκεκριμένου τμήματος είναι άριστα εκπαιδευμένο πάνω στις πολυπληθείς ιδιότητες που προσφέρουν τα προγράμματα της εταιρείας, ώστε να εξαλείφουν τις ανασφάλειες του απαιτητικότερου πελάτη. Το πλήθος των ατόμων που εργάζονται εδώ θα πρέπει να είναι τέτοιο ώστε να μην δημιουργούνται χρονικές καθυστερήσεις στην καθημερινή ροή των ερωτημάτων που προκύπτουν από τους πελάτες της εταιρίας.

Από την άλλη, το τμήμα Hardware χωρίζεται σε τρία επιμέρους νοητά μέρη. Αυτό της υποστήριξης του μηχανολογικού εξοπλισμού, των προμηθειών και της μεταφοράς και εγκατάστασης εξοπλισμού. Το τμήμα προμηθειών είναι υπεύθυνο για τις παραγγελίες των προϊόντων λογισμικού, καθώς και των προϊόντων που πρέπει να προμηθευτεί ένας πελάτης. Αναφορικά με τις λειτουργίες της μεταφοράς και εγκατάστασης του εξοπλισμού αφορούν την ανάληψη της ευθύνης της σωστής εγκατάστασής του, καθώς και τις υπηρεσίες συντήρησης αυτού.

Τέλος αυτό το τμήμα θα είναι υπεύθυνο και για τη συντήρηση του εξοπλισμού, όταν αυτή θεωρηθεί χρήσιμη και αναγκαία από τους πελάτες. [3] Το τμήμα αυτό συνεπώς, πρέπει να προγραμματίζει τις πιθανές επερχόμενες συντηρήσεις, να φροντίζει για την άμεση και σωστή πραγματοποίηση αυτών και φυσικά να έχει αναλόγως καταρτισμένο προσωπικό, ικανό να φέρει σε πέρας αυτή τη διαδικασία. Καλό θα ήταν να σημειωθεί ότι η συντήρηση αφορά και εξοπλισμό που έχει τοποθετηθεί από άλλη εταιρία.

Αυτό σημαίνει ότι το κομμάτι της συντήρησης αποτελεί ένα αυτόνομο κομμάτι αυτής της λειτουργίας, εξίσου σημαντικό με αυτό της εγκατάστασης. Η επιλογή του κατάλληλου καταρτισμένου ανθρώπινου δυναμικού για αυτή τη διαδικασία είναι επίσης ένας ρόλος που καλείται να αναληφθεί στα πλαίσια της εν λόγω λειτουργίας. Η εύρεση δηλαδή, κατάλληλων ανθρώπων όπου θα είναι ήδη γνώστες ή θα εκπαιδεύονται πάνω στις εγκαταστάσεις τέτοιων μονάδων, ώστε να κυλήσει ομαλά, άρτια και έγκαιρα η διαδικασία.

Θέση εργασίας	Αριθμός εργαζομένων
Γενική Διεύθυνση	1 ή 2
Χρηματοοικονομική Διοίκηση - Λογιστήριο	1 ή 2
Τμήμα Πληροφορικής – Ανάπτυξη Software	3 ή 4
Τμήμα Marketing και Πωλήσεων - Διανομή	1 ή 2
Τμήμα υποστήριξης πελατών	2 ή 3
Τμήμα υποστήριξης εξοπλισμού	3 ή 4

Να αναφέρουμε φυσικά ότι ο κυμαινόμενος αριθμός των απασχολούμενων ατόμων στα επιμέρους πόστα της επιχείρησης σχετίζεται με την οικονομική κατάσταση της επιχείρησης και το πόσα χρήματα θα επενδύσει για τις αμοιβές τους.

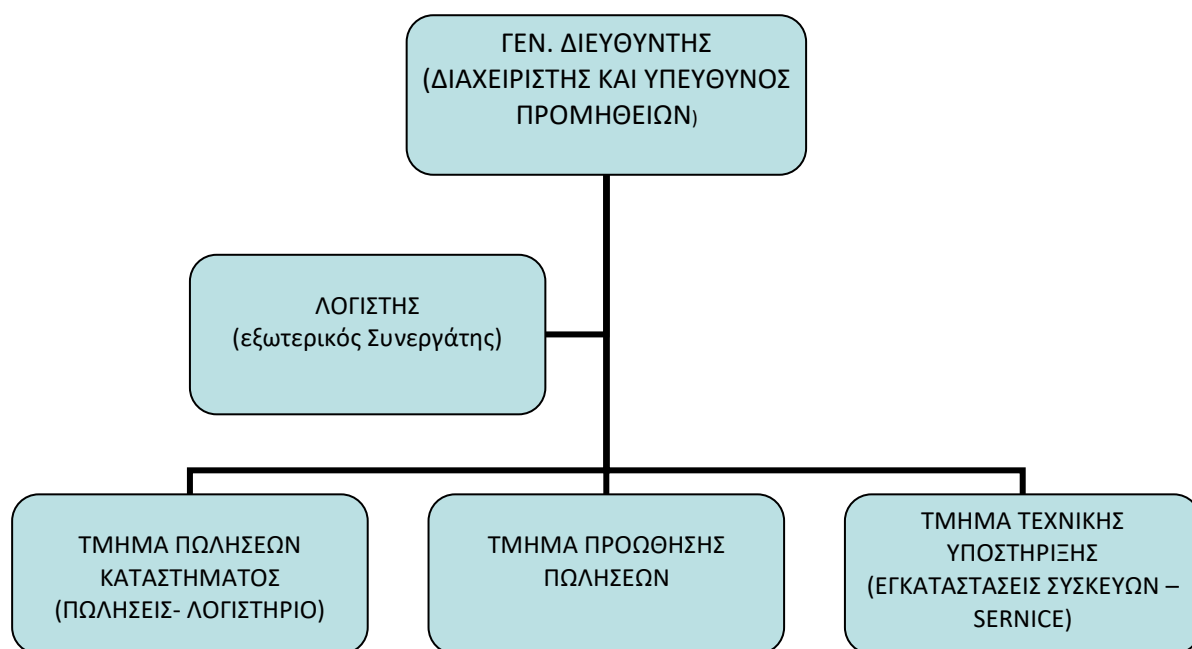
7.5 Προσφορά και ζήτηση για υποψήφιους εργαζόμενους

Σε ό,τι αφορά την προσφορά ανθρώπινου δυναμικού, η χώρα μας βρίσκεται σε μια περίοδο με πρωτοφανή ποσοστά ανεργίας ιδιαίτερος στους νέους τα οποία συνεχώς αυξάνονται και μας έχουν φτάσει στην κορυφή του κόσμου στον τομέα αυτό. [2] Τα ποσοστά αυτά αφορούν και το κομμάτι εκείνο των νέων όπου είναι καταρτισμένοι και απόφοιτοι προπτυχιακών και μεταπτυχιακών τμημάτων Ανωτάτων ιδρυμάτων, αναγκάζοντάς τους να αναζητούν εργασία στο εξωτερικό.

Καθίσταται σαφές λοιπόν ότι υπάρχει πληθώρα ανθρώπων που είναι αναμενόμενο να ενδιαφερθούν, εφόσον γίνει σωστή προσέλκυση από την εταιρία, συντελώντας έτσι στη μείωση του ποσοστού ανεργίας που εμφανίζει ο κλάδος αφού θα δημιουργηθούν νέες θέσεις εργασίας. Η προσέλκυση για τις διαθέσιμες θέσεις μπορεί να γίνει μέσω αγγελιών (στον τύπο αλλά και στο διαδίκτυο).

Όσον αφορά την προσέλκυση του ανειδίκευτου προσωπικού, τα επίπεδα ανεργίας καθιστούν σχεδόν εξίσου βέβαιο, ότι ο αριθμός των ενδιαφερόμενων θα είναι μεγαλύτερος από οποιονδήποτε αναμενόμενο αριθμό. Κι εδώ να αναφερθεί ότι, η τακτική των αγγελιών θα είναι αυτή που θα προσελκύσει τους ανειδίκευτους εργάτες, μη αποκλείοντας την περίπτωση των συστάσεων από προηγούμενες γνωριμίες των ιδρυτών της εταιρίας.

Η διοικητική οργάνωση της επιχείρησης είναι σύμφωνα με το παρακάτω οργανόγραμμα:



7.6 Ανάλυση συνολικού κόστους επένδυσης

Ο τομέας που θα αναλύσουμε παρακάτω αποτελεί το συνολικό κόστος της επένδυσης. Το συνολικό κόστος επένδυσης, ορίζεται ως το άθροισμα του πάγιου ενεργητικού (πάγιες επενδύσεις, προπαραγωγικά έξοδα κλπ) και του καθαρού κεφαλαίου κίνησης. [2] Το πάγιο ενεργητικό αποτελείται από τους πόρους εκείνους που απαιτούνται για τις οικοδομικές κατασκευές και το μηχανολογικό εξοπλισμό, ενώ το κεφάλαιο κίνησης αντιστοιχεί στους πόρους που χρειάζονται ώστε να λειτουργήσει η επιχειρηματική μονάδα.

7.6.1 Πάγιο ενεργητικό

Το πάγιο ενεργητικό περιλαμβάνει τα περιουσιακά στοιχεία της επιχείρησης που προορίζονται για μακροχρόνια χρήση από εκείνη. Αποτελείται από το κόστος της αρχικής πάγιας επένδυσης και τις προπαραγωγικές δαπάνες.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	ΚΟΣΤΟΣ ΣΕ ΕΥΡΩ (ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟ)
ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	20.000
ΠΑΓΙΕΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ	25.000
ΚΟΣΤΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΟΥ	9.000
ΚΟΣΤΟΣ ΜΕΛΕΤΗΣ ΕΠΕΝΔΥΣΗΣ	1.000
ΠΡΟΠΑΡΑΓΩΓΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ	10.000
<u>ΣΥΝΟΛΟ</u>	65.000

7.6.2 Καθαρό κεφάλαιο κίνησης

Το καθαρό κεφάλαιο κίνησης αποτελείται από το κυκλοφορούν ενεργητικό (αποθέματα, απαιτήσεις, εισπρακτέοι λογαριασμοί, ρευστά διαθέσιμα), [2] μείον το τρέχον παθητικό, δηλαδή τις βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις (πληρωτέοι λογαριασμοί).

Επιπρόσθετα, αποτελεί ένα ουσιαστικό μέρος των αρχικών κεφαλαιακών δαπανών που απαιτούνται για ένα επενδυτικό σχέδιο, καθώς συμβάλλει στον ορισμό της χρηματοδότησης της επιχείρησης και στη διευθέτηση τυχόν μελλοντικών αναγκών που θα πρέπει να καλυφθούν από την επιχείρηση.

Υπολογίζεται ως εξής:

Κεφάλαιο Κίνησης = Κυκλοφορούν Ενεργητικό - Βραχυπρόθεσμες Υποχρεώσεις

7.6.3 «Νεκρό» σημείο

«Νεκρό» σημείο (break even point) ονομάζεται το σημείο όπου το ποσό των πωλήσεων (κύκλος εργασιών) μίας επιχείρησης, καλύπτει το σύνολο των εξόδων της, σταθερά και μεταβλητά, μη πραγματοποιώντας ούτε κέρδος ούτε ζημιά. Η συγκεκριμένη έννοια αποτελεί σημαντικό αντικείμενο μελέτης και ανάγεται στη σφαίρα ανάλυσης των πωλήσεων μίας επιχείρησης. Εκφράζεται ως αξία επί των πωλήσεων, ως ποσοστό επί των πωλήσεων, ως ποσότητα πωλήσεων και ως χρόνος.

Το νεκρό σημείο μιας επιχείρησης, αποτελείται από δύο συνιστώσες: τις μεταβλητές και τις σταθερές δαπάνες της επιχείρησης. Η σημασία του έγκειται στην μελέτη και τον προγραμματισμό των πωλήσεων μίας επιχείρησης, αφού λαμβάνει υπόψη τη συσχέτιση του σταθερού και του μεταβλητού κόστους της επιχείρησης [3].

Το νεκρό σημείο αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο για τη λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων, καθώς μας δείχνει το ελάχιστο επίπεδο πωλήσεων που απαιτείται για την κάλυψη των κόστων της επιχείρησης. Αυτό μπορεί να μας βοηθήσει να κατανοήσουμε τη βιωσιμότητα της επιχείρησης και να αξιολογήσουμε την απόδοσή της.

Στην περίπτωση της συγκεκριμένης επιχείρησης, οι έσοδοι προέρχονται από τις πωλήσεις ολοκληρωμένων συστημάτων λογισμικού, τις πωλήσεις χρηματοοικονομικών εξαρτημάτων, τις συντηρήσεις και τις συμβουλευτικές υπηρεσίες. Από την άλλη πλευρά, οι έξοδοι περιλαμβάνουν τις αμοιβές του διοικητικού και των υπαλλήλων, τα μεταφορικά και λοιπά έξοδα διαμονής, καθώς και το κόστος πωληθέντων.

Είναι σημαντικό να λαμβάνονται υπόψη όλοι οι παράγοντες και οι δαπάνες κατά τον υπολογισμό του νεκρού σημείου, προκειμένου να έχουμε μια ακριβή εκτίμηση του ελάχιστου επιπέδου πωλήσεων που απαιτούνται για την κάλυψη του σταθερού και μεταβλητού κόστους μιας επιχείρησης. Συνήθως, οι σταθερές δαπάνες αναφέρονται σε έξοδα που δεν αλλάζουν ανάλογα με τον όγκο παραγωγής ή πωλήσεων, όπως η μίσθωση χώρων, οι αμοιβές διοικητικού προσωπικού, κλπ.

8 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η δημιουργία τμημάτων τεχνικής υποστήριξης σε μια εταιρεία ηλεκτρονικών συστημάτων είναι μια φάση πολύ σημαντική για την εταιρεία. Προτού όμως συμβεί αυτό, η εταιρεία έχει την υποχρέωση να υλοποιήσει τις αρχές του μανάτζμεντ και της σωστής διοίκησης προκειμένου να περάσει στο στάδιο της δημιουργίας του support. Η τεχνική υποστήριξη και τα μέλη που την αποτελούν είναι επί της ουσίας η «εικόνα» της εταιρείας, καθώς όπως επισημάνθηκε πολλάκις έχει άμεση σχέση με το καταναλωτικό κοινό. Οι άνθρωποι που επιθυμούν να επενδύσουν χρήματα και χρόνο για την εταιρεία θα απευθυνθούν στους εργαζόμενους που ασχολούνται με το εν λόγω τμήμα.

Για το καλό της εταιρείας αλλά και των πελατών της, συνετό είναι να υπάρξει σωστή και επικοινωνιακή επικοινωνία με σκοπό τη διευκόλυνση των πελατών σε ζητήματα που σχετίζονται με προϊόντα ή υπηρεσίες που πηγάζουν από την εταιρεία.

Αναλύθηκε επακριβώς το τι πρέπει να διαθέτει ένας σωστός υπάλληλος που εργάζεται στο support της εταιρείας αφού πρώτα επισημάνθηκαν οι αρμοδιότητές του, ο προγραμματισμός της εταιρείας και φυσικά το πώς οι μεγάλες εταιρείες του τομέα των ηλεκτρονικών βοηθούν τους καταναλωτές αλλά και όσους απλώς επιθυμούν να ενημερωθούν για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους.

Βέβαια, για να δημιουργηθεί τμήμα τεχνικής υποστήριξης σε μια εταιρεία ή μικρομεσαία επιχείρηση όπως αναφέραμε πρέπει πρωτίστως να αναλυθεί το οικονομικό σκέλος προκειμένου να σταθεί στην αγορά και τον ανταγωνισμό για να ξεκινήσει η εργασία και αργότερα να αναπτυχθεί και να αναβαθμιστεί.

Γνώμονας ενός τεχνικού είναι να δώσει την καλύτερη δυνατή βοήθεια στον πελάτη με το μικρότερο δυνατό κόστος από πλευράς του τελευταίου έτσι ώστε να τον συμφέρει και αμέσως μετά να σχηματίσει την καλύτερη δυνατή εικόνα για την επιχείρηση.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

- Ποιο είναι το φύλο σας;

- A) Άνδρας
- B) Γυναίκα

- Τι ηλικία έχετε;

- A) 18-22
- B) 23-30
- Γ) 35 και άνω

- Πόσο συχνά ασχολείστε με ηλεκτρονικά είδη;

- A) Καθόλου
- B) Ελάχιστα
- Γ) Μέτρια
- Δ) Αρκετά
- Ε) Πάρα Πολύ

- Ποιοι λόγοι σας οδηγούν στην επίσκεψη ιστοσελίδας εταιρείας ηλεκτρονικών συστημάτων;

- A) Έρευνα αγοράς
- B) Ενημέρωση
- Γ) Άλλοι λόγοι

- Η τεχνική υποστήριξη πόσο συμβάλλει στην τελική επιλογή εταιρείας προκειμένου να προμηθευτείτε μια ηλεκτρονική συσκευή;

- A) Καθόλου
- B) Ελάχιστα
- Γ) Μέτρια
- Δ) Αρκετά
- E) Πάρα Πολύ

- Στην τεχνική υποστήριξη μέσω τηλεφώνου, ο τεχνικός προτιμάτε να είναι άνδρας ή γυναίκα;

- A) Άνδρας
- B) Γυναίκα

- Αν η τεχνική υποστήριξη μιας X εταιρείας είναι πιο εύχρηστη από την αντίστοιχη μιας Ψ εταιρείας, αλλά το προϊόν που θέλετε είναι ακριβότερο στην X εταιρεία, πώς θα ενεργήσετε;

- A) Θα αγοράσω το προϊόν της X εταιρείας
- B) Θα αγοράσω το προϊόν της Ψ εταιρείας
- Γ) Θα αναζητήσω άλλη εταιρεία

- Με ποιο κριτήριο θα προμηθευτείτε μια ηλεκτρονική συσκευή αφού πρώτα συμβουλευτείτε την ιστοσελίδα μιας εταιρείας;

- A) Οικονομική κατάσταση
- B) Εύχρηστη υποστήριξη
- Γ) Αξιοπιστία εταιρείας
- Δ) Συμβουλή από άλλο πρόσωπο
- E) Άλλο κριτήριο

- Ποιο είναι το καλύτερο προσόν ενός εργαζομένου τεχνικής υποστήριξης για να προμηθευτείτε από εκείνη μια ηλεκτρονική συσκευή;

- A) Ευγένεια
- B) Τεχνογνωσία
- Γ) Άλλο

- Όταν μια συσκευή παρουσιάσει πρόβλημα, πώς θα απευθυνθείτε στην εταιρεία για να το επιλύσετε;

- A) Θα επισκεφτώ την ιστοσελίδα της εταιρείας για υποστήριξη
- B) Θα καλέσω την τεχνική υποστήριξη
- Γ) Θα επισκεφτώ κατάστημα της εταιρείας
- Δ) Θα προσπαθήσω να το επιλύσω μόνος/η μου

- Τι είδους τεχνική υποστήριξη προτιμάτε αν θέλετε να επιλύσετε ένα πρόβλημα;

- A) Τηλεφωνική υποστήριξη
- B) Υποστήριξη μέσω της ιστοσελίδας της εταιρείας

- Αν μια X εταιρεία σας έλεγε ότι θα στείλει τεχνικό στο χώρο σας μέσα σε 2 εργάσιμες μέρες για να επιλύσει κάποιο πρόβλημα αλλά θα έπρεπε να χρεωθείτε, ενώ μια Ψ σας έλεγε ότι ο τεχνικός θα σας επισκεφτεί μέσα σε μία εβδομάδα αλλά δεν θα υπάρξει χρέωση, τι θα επιλέξετε;

- A) Την X εταιρεία
- B) Την Ψ εταιρεία

- Πόσο σημαντική θεωρείτε την ιστορία μιας εταιρείας ηλεκτρονικών συστημάτων ή με άλλα λόγια, παίζει ρόλο για εσάς η χρονολογία ίδρυσής της στην επιλογή που θα κάνετε;

- A) Καθόλου
- B) Ελάχιστα
- Γ) Μέτρια
- Δ) Αρκετά
- E) Πάρα Πολύ

- Προτιμάτε να αγοράσετε μια ηλεκτρονική συσκευή από μια εταιρεία με καλή τεχνική υποστήριξη ή από κάποια άλλη με φθηνότερο προϊόν αλλά με χειρότερο support;

- A) Τεχνική υποστήριξη
- B) Τιμή προϊόντος
- Γ) Αδιάφορο

- Κατά την τηλεφωνική υποστήριξη προτιμάτε: 1) να περιμένετε σε σειρά αναμονής για να μιλήσετε με τεχνικό ο οποίος ενδεχομένως να σας συνδέσει με άλλον τεχνικό ή 2) να απαντάτε σε τυποποιημένες ερωτήσεις από σύστημα αυτόματης φωνητικής εξυπηρέτησης ώστε το ζήτημα να μεταφερθεί στον κατάλληλο τεχνικό που θα σας βοηθήσει;

- A) Το 1.
- B) Το 2.

- Τα ηχογραφημένα μηνύματα στην τηλεφωνική υποστήριξη σας φαίνονται εύχρηστα;

- A) Καθόλου
- B) Ελάχιστα
- Γ) Μέτρια
- Δ) Αρκετά
- E) Πάρα Πολύ

- Στην ιστοσελίδα μιας εταιρείας σας φαίνεται σημαντικό και εύχρηστο να ενημερωθείτε σχετικά με παρεμφερή προβλήματα που έχουν αντιμετωπίσει άλλοι πελάτες της;

- A) Καθόλου
- B) Ελάχιστα
- Γ) Μέτρια

- Δ) Αρκετά
- Ε) Πάρα Πολύ

- Αν μια ηλεκτρονική συσκευή αντιμετωπίζει πρόβλημα θα προτιμήσετε: 1) να ζητήσετε δωρεάν επισκευή αλλά με τον κίνδυνο να παρουσιαστεί εκ νέου πρόβλημα στο μέλλον ή 2) να ζητήσετε αντικατάσταση της επισκευής ακόμα κι αν χρεωθείτε ένα ποσό;

- A) Το 1.
- B) Το 2.

Αναφορές / Links

- [1] www.amco.gr
- [2] www.iptech.gr
- [3] <https://startupgreece.gov.gr/sites/default/files.pdf>
- [4] <https://www.plaisio.gr/PlaisioService/Default.aspx>
- [5] <https://www.apple.gr/electronics/support>
- [6] <https://support.sony.com/el-gr/contact>
- [7] <https://www.samsung.com/gr/support/>
- [8] <https://www.kotsovolos.gr/site/support360/total-support>
- [9] <https://www.mediamarkt.gr/el/shop/power.html>
- [10] <https://www.public.gr/cat/corporate/ypiresies/>
- [11] <https://www.theamegroup.com/>
- [12] <https://www.planitplus.net/>
- [13] <https://resources.workable.com/>
- [14] Μάθημα «Οργάνωση και Διοίκηση Επιχειρήσεων», διαφάνειες καθηγητή Παναγιώτη Φωτόπουλου
- [15] <https://www.superoffice.com/blog/tech-support/>