



ΔΗΜΟΚΡΙΤΕΙΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΘΡΑΚΗΣ

DEMOCRITUS
UNIVERSITY
OF THRACE

Μηχανογραφημένη Λογιστική

Αθανάσιος Μανδήλας
amandilas@af.duth.gr

Εισήγηση 5

Διαδικασία (κύκλος) Πωλήσεις/Sales

Περιεχόμενα

- ▣ Στόχοι
- ▣ Αλυσίδα αξίας του Porter
- ▣ Βήματα στις πωλήσεις / διαδικασία συγκέντρωσης
- ▣ Έγγραφα
- ▣ Εσωτερικός έλεγχος
- ▣ Τεχνολογία της Πληροφορίας

ΣΤΟΧΟΙ

Θα είστε ικανοί:

- Να εξηγήσετε τα συστατικά της αλυσίδας αξίας του Porter
- Να εξηγήσετε τον ρόλο και τον σκοπό της διαδικασίας πωλήσεων
- Να προσδιορίσετε και να περιγράψετε τα έγγραφα που χρησιμοποιούνται συνήθως σ'αυτή την διαδικασία
- Να προτείνετε και να αξιολογήσετε τον εσωτερικό έλεγχο που σχετίζεται με τις δραστηριότητες των πωλήσεων
- Εξηγήστε τον ρόλο της τεχνολογίας πληροφορίας στη διαδικασία

Αλυσίδα αξίας του Porter

- Ένας τρόπος για την εννοιοποίηση των κοινών δραστηριοτήτων που οι οργανισμοί χρησιμοποιούν για να δημιουργήσουν αξία για τους ενδιαφερόμενους
- Δύο μέρη
 - Κύριες δραστηριότητες
 - Υποστηρικτικές (βοηθητικές) δραστηριότητες

Αλυσίδα αξίας του Porter

▣ Κύριες δραστηριότητες

▣ Εισροές/Inbound logistics:

μεταφορά πρώτων υλών και αποθεμάτων από τους προμηθευτές

▣ Λειτουργίες/Operations:

η μετατροπή των υλικών σε αγαθά προς πώληση

▣ Εκροές/Outbound

logistics: η μεταφορά των εμπορευμάτων στο σημείο πώλησης

▣ Marketing

και

πωλήσεις:

το

κίνητρο των πελατών να αγοράσουν τα αγαθά

▣ Service:

παρακολούθηση μετά την πώληση

Αλυσίδα αξίας του Porter

▣ **Βοηθητικές δραστηριότητες**

▣ **Τεχνολογία της πληροφορικής/Information technology:** Η/Υ και άλλη υποστήριξη του οργανισμού με IT

▣ **Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων Human resource management:** η διοίκηση των ανθρώπων σε ένα οργανισμό

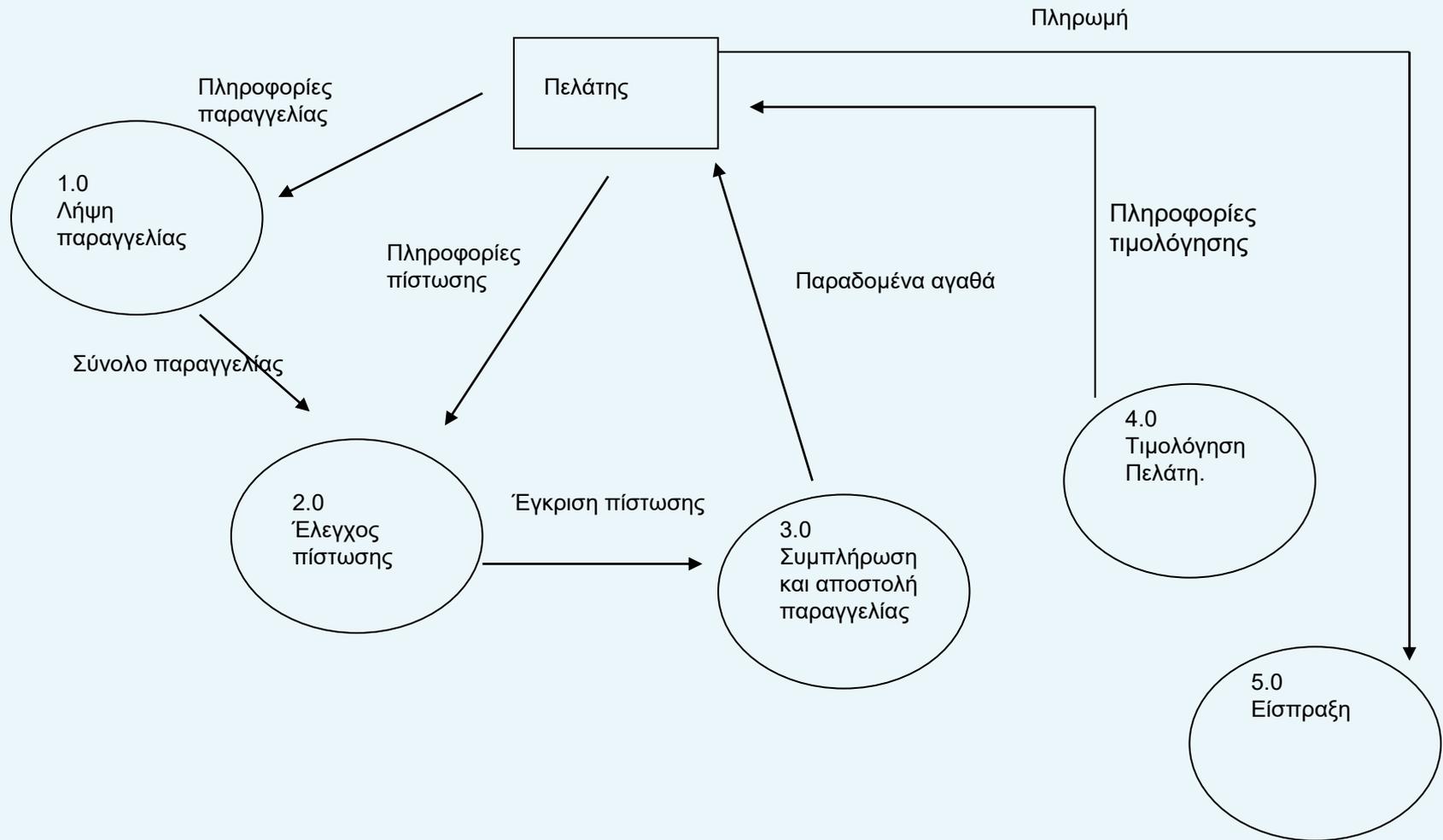
▣ **Υποδομή/Infrastructure:** η οργανωτική δομή, τα συστήματα ελέγχου και η κουλτούρα

▣ **Προμήθεια /Procurement:** η λειτουργία των αγορών

Βήματα στη διαδικασία των πωλήσεων

1. Λήψη παραγγελίας από τον πελάτη
2. Έγκριση της πίστωσης στον πελάτη
3. Συμπλήρωση της παραγγελίας με βάση την έγκριση της πίστωσης
4. Αποστολή των αγαθών
5. Τιμολόγηση του πελάτη
6. Είσπραξη της οφειλής
7. Διαδικασία των ανείσπρακτων υπόλοιπων όπου είναι απαραίτητο

Βήματα στη διαδικασία των πωλήσεων



Γενικοί κίνδυνοι και έλεγχοι του Κύκλου των Εσόδων

Κίνδυνοι

1. Ανακριβή ή μη έγκυρα κύρια δεδομένα
2. Μη εξουσιοδοτημένη αποκάλυψη ευαίσθητων πληροφοριών
3. Απώλεια ή καταστροφή δεδομένων
4. Κακή απόδοση

Έλεγχοι

1. a. Έλεγχοι ακεραιότητας επεξεργασίας δεδομένων
b. Περιορισμός στην πρόσβαση στα κύρια δεδομένα
c. Επανεξέταση όλων των αλλαγών στα κύρια δεδομένα
2. a. Έλεγχοι πρόσβασης
b. Κρυπτογράφηση (Encryption)
c. Διαδικασία προσωπικών πληροφοριών πελατών
d. Διαδικασίες δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας και αποκατάστασης καταστροφών.
3. Εκθέσεις Διοίκησης

Βήματα Διαδικασίας Παραγγελίας Πωλήσεων

- ▣ Λήψη της παραγγελίας του πελάτη
- ▣ Έγγραφο/Παραστατικό: Παραγγελία Πωλήσεων* (Sales/Customer Order)
- ▣ Έγκριση της Πίστωσης του Πελάτη
- ▣ Έλεγχος της διαθεσιμότητας της αποθήκης
- ▣ Απόκριση στο αίτημα του Πελάτη

Παράδειγμα Παραγγελίας πωλήσεων (Sales Order) Καταγραφή

ORACLE NETSUITE  Gill Inc.    A Wolfe
GILL - BYU FEBRUARY 2023 - 02: Sales

[Activities](#) [Process Flow](#) [Leads](#) **[Opportunities](#)** [Customers](#) [Forecast](#) [Reports](#) [Analytics](#) [Documents](#) [Setup](#) [SuiteApps](#) [Support](#) [Products](#)

Sales Order

[List](#) [Search](#) [More](#)

[Actions](#)

Primary Information

SALES ORDER # <input type="text" value="708"/>	SALES REP <input type="text" value="A Wolfe"/>
ORDER DATE * <input type="text" value="2/24/2023"/>	LOCATION <input type="text" value="02: San Francisco"/>
CUSTOMER * <input type="text" value="<Type then tab>"/>	CLASS <input type="text" value=""/>
OPPORTUNITY <input type="text" value="<Type then tab>"/>	DEPARTMENT <input type="text" value="<Type then tab>"/>
	FORM * <input type="text" value="SMB - Sales Order Form"/>

Summary	
SUBTOTAL	0.00
TAX	0.00
SHIPPING COST	
HANDLING COST	
TOTAL	0.00

Items [Billing](#) [Shipping](#) [Activities](#)

ITEM *	DESCRIPTION	AVAIL	QTY	UM	PRICE LEVEL	PRICE	AMOUNT	TAX CODE *	TAX
<input type="text" value="<Type then tab>"/>								<input type="text" value="<Type then tab>"/>	

[Actions](#)

Διαδικασία Παραγγελίας Πωλήσεων

Κίνδυνοι

1. Ατελείς/ανακριβείς παραγγελίες
2. Μη έγκυρες παραγγελίες
3. Μη εισπραγμένοι λογαριασμοί
4. Έλλειψη Αποθεμάτων και υπερβολικό απόθεμα
5. Απώλεια πελατών

Έλεγχοι

1. a. Έλεγχοι επεξεργασίας εισαγωγής δεδομένων
b. Περιορισμός στην πρόσβαση στα κύρια αρχεία για διατήρηση της ακρίβειας
2. a. Υπογραφή για έγκριση πώλησης
3. a. Έλεγχος των πιστωτικών ορίων και εάν η πώληση υπερβαίνει το όριο, απαιτείται ειδική εξουσιοδότηση
b. Κατάσταση ενηλικίωσης των υπολοίπων των πελατών
4. a. Διαρκές σύστημα αποθεμάτων
b. Τεχνολογία RFID ή bar code
c. Φυσική απογραφή αποθεμάτων
d. Προβλέψεις πωλήσεων και δραστηριότητας

Διαδικασία αποστολής

- Επιλογή και συσκευασία της παραγγελίας
- Έγγραφο/Παραστατικό: Λίστα επιλογής/Picking list**
- Αποστολή της παραγγελίας
 - Έγγραφα/Παραστατικά : Λίστα συσκευασίας/Packing list***
Φορτωτική/Bill of lading****

Παράδειγμα picking list

Pick Slip #. . . 10099		JD Edwards World Control Pick List				Page - 2	
						Date - 6/01/18	
						Brn/Plt. 10	
Item Number/ Location, Lot	Line	Description	UM	Order#	DT Ship To	Ordered	Shipped
P001 - .	1.000	Premium Xerographic Paper	RM	1890 SO	4242	51	_____
P002 - .	2.000	Green Bar - Continuous Form	CR	1890 SO	4242	51	_____
E001 - .	3.000	Commercial Business Envelope	BX	1890 SO	4242	60	_____
P001 - .	1.000	Premium Xerographic Paper	RM	1893 SO	4242	5	_____
S001 - .	4.000	Front Loading Stapler	EA	1894 SO	4242	250	_____
P001 - .	6.000	Premium Xerographic Paper	RM	1894 SO	4242	1500	_____
E001 - .	8.000	Commercial Business Envelope	BX	1894 SO	4242	500	_____
TS001 - .	1.000	Issel Pump Court Shoes	EA	1896 SO	4243	250	_____
TS002 - .	2.000	Air-Shaq Children's X-Trainer	EA	1896 SO	4243	250	_____
V001 - .	2.000	Natureway High Energy Vitamins 100 Capsules	EA	19158 SO	6728	200	_____
V001 - .	3.000	Natureway High Energy Vitamins 100 Capsules	EA	19158 SO	6728	200	_____

Παράδειγμα Packing Slip

□ Αυτό το έγγραφο μπορεί επίσης να αναφέρεται σαν Δελτίο Αποστολής



AOE
2431 Bradford Lane
San Francisco CA 94403
US

Packing Slip

Order Date	Order #
9/13/2024	458

Ship To
Hardware City 4742 Mesa Drive Mesa AZ 85284 United States

Ship Date	Ship Via	Tracking #
9/15/2024	UPS Ground	

Item	Description	Order	Back	
			Ordered	Shipped
Nikon Pix 5000 Warranty 1 yr \$100-500	Mega Zoom for those close up shots 1 yr parts and labor warranty on any hardware priced between \$100-500	4 4		4 4

AOE

Ship Returns To
2431 Bradford Lane San Francisco CA 94403 US

Customer Return Form

R.A. #	Customer	Order #
	Hardware City	458

Item	Quantity	Reason for Returning

Παράδειγμα Φορτωτικής

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΙΔΗΣ ΚΩΣΤΑΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΙΣΤΗΣ

ΜΕΡΑΡΧΙΑΣ 30, ΣΕΡΡΕΣ, 62100
Κιν.: 6999 000 000, Τηλ.: 2310 616430
Α.Φ.Μ. 0000000000, Δ.Ο.Υ. Α ΣΕΡΡΩΝ

ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ

№

ΑΡΙΘ. ΕΥΡΩ/ΣΑ:

ΣΕΡΑ

ΤΟΠΟΣ ΚΑΙ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ

20

ΑΠΟΣΤΟΛΕΑΣ

ΕΠΩΝΥΜΟ ή ΕΠΩΝΥΜΑ:

ΟΝΟΜΑ:

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ:

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:

Δ.Ο.Υ.:

ΒΟΛΗ:

Δ.Φ.Μ.:

ΠΛ. & ΑΡ. ΣΥΝ/ΚΟΥ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ:

ΠΑΡΗΡΗ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΝΤΟΛΕΑ

ΟΝΟΜ./ΝΟ ΜΑΚΕΤΟΣ:

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:

Δ.Ο.Υ.:

ΒΟΛΗ:

Δ.Φ.Μ.:

ΑΡΙΘ. ΔΙΠΤΩΚΗΤΟΥ:

ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΟΥ ΜΕΣΟΥ:

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΣΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ

20

ΠΑΡΑΛΗΠΤΗΣ

ΕΠΩΝΥΜΟ ή ΕΠΩΝΥΜΑ:

ΟΝΟΜΑ:

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ:

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:

Δ.Ο.Υ.:

ΒΟΛΗ:

Δ.Φ.Μ.:

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΟΔΗΓΟΥ

ΕΠΩΝΥΜΟ:

ΟΝΟΜΑ:

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:

Δ.Ο.Υ.:

ΒΟΛΗ:

Δ.Φ.Μ.:

ΤΟΠΟΣ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΥ ΑΓΑΘΩΝ:

ΚΩΔΙΚΟΣ ΑΓΑΘΟΥ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ			ΒΑΡΟΣ		ΚΟΜΙΣΤΡΑ ΤΕΛΗ	ΑΞΙΑ ΚΟΜΙΣΤΡΩΝ	
	ΕΠΩΝΥΜΟ ΔΙΑΣΤΕΣ Κ.Α.Σ.	ΣΤΗΜΕΝΑ ΑΡΙΘΜΟΙ	ΤΥΠΟΣ ΔΕΜΑΤΟΣ Κ.Α.Σ.	ΕΣΩΤΕΡΟ ΚΙΛΑ	ΚΕΤΟ ΚΙΛΑ		ΒΑΡΟΣΩΝΑ ΣΤΡΩ	ΘΦΩΝΩΝΑ ΣΤΡΩ
						ΕΘΜΕΤΩ		
						ΚΕ. Φ/ΚΩ		
						ΑΞΙΑ ΕΙΣΑ		

ΟΛΟΓΡΑΦΟΣ:

ΣΥΝΑΛ. ή ΕΠΙΣΤΑΣΕΙΣ:

ΑΝΤΙΚΑΤΑΒΟΛΗ ΕΥΡΩ:

Ο ΠΑΡΑΛΗΠΤΗΣ:

Παραλαμβάνει το εμπόρευμα που αναγράφεται στη φορτωτική χωρίς να έχει διαμαρτυρία.

20

ΣΥΝΩΛΟ
Φ.Π.Α.
ΣΥΝΩΛΟ
ΓΙΑ ΠΛΗΡΩΜΗ

100g/2019/g

Διαδικασία αποστολής

Κίνδυνοι

1. Επιλογή λανθασμένου αντικειμένου ή ποσότητας για αποστολή
2. Κλοπή αποθεμάτων
3. Σφάλματα αποστολής (αποτυχία αποστολής των εμπορευμάτων, εσφαλμένες ποσότητες, λάθος αντικείμενα, αποστολή σε λάθος διεύθυνση, επανάληψη)

Έλεγχοι

1. a. Τεχνολογία Bar code
b. Συμφωνία της λίστας επιλογής με την παραγγελία
2. a. Περιορισμός φυσικής πρόσβασης στα αποθέματα
b. Τεκμηρίωση των μεταφορών των αποθεμάτων
c. Φυσικές μετρήσεις των αποθεμάτων και συμφωνία με τις καταγεγραμμένες ποσότητες
3. a. Συμφωνία εγγράφων αποστολής με παραγγελίες πώλησης, λίστες συλλογής και δελτία συσκευασίας
b. Έλεγχοι επεξεργασίας εισαγωγής δεδομένων

Διαδικασία Τιμολόγησης

- Τιμολόγηση του Πελάτη
 - Έγγραφο/Παραστατικό: Τιμολόγιο πώλησης/sales invoice
- Ενημέρωση των Εισπρακτέων Λογαριασμών (Πελατών)
 - Έγγραφο/Παραστατικό : Πιστωτικό Τιμολόγιο

Διαδικασία Τιμολόγησης

Κίνδυνοι

1. Αποτυχία χρέωσης πελάτη
2. Σφάλματα χρέωσης
3. Ενημέρωση λαθών στους Εισπρακτέους λογαριασμούς
4. Ανακριβή ή μη έγκυρα πιστωτικά τιμολόγια

Έλεγχοι

1. a. Συμφωνία τιμολογίων με παραγγελίες πώλησης και έγγραφα αποστολής
b. Ξεχωριστές λειτουργίες αποστολής και χρέωσης
2. a. Έλεγχοι επεξεργασίας εισαγωγής δεδομένων
b. Διαμόρφωση συστήματος για αυτόματη εισαγωγή των τιμών
c. Έλεγχοι επεξεργασίας εισαγωγής δεδομένων
d. Συμφωνία παραστατικών αποστολής με παραγγελίες πώλησης
3. a. Συμφωνία των υπολοίπων λογαριασμών εισπρακτέων λογαριασμών αναλυτικού καθολικού με αυτό του γενικού καθολικού
b. Αποστολή μηνιαίων καταστάσεων στους πελάτες
4. a. Διαχωρισμός λειτουργίας εξουσιοδότησης και εγγραφής για πιστωτικά τιμολόγια

Διαδικασία είσπραξης

- Επεξεργασία πληρωμής του πελάτη και ενημέρωση του υπολοίπου του λογαριασμού του
- Έμβασμα/Remittance*****
- Κατάθεση Πληρωμής στην Τράπεζα*****

Διαδικασία εισπραξης

Κίνδυνοι

1. Κλοπή μετρητών
2. Προβλήματα ταμειακών ροών

Έλεγχοι

1. a. Σωστός διαχωρισμός της διαχείρισης μετρητών και της ενημέρωσης σε λογαριασμούς πελατών, εξουσιοδότηση πιστωτικών τιμολογίων ή συμφωνία τραπεζικού λογαριασμού
b. Χρήση χρηματοκιβωτίου
c. Έγκαιρη έγκριση και κατάθεση όλων των μετρητών αποδείξεις καθημερινά
d. Ταμειακές μηχανές
2. a. Εκπτώσεις για έγκαιρες πληρωμές
c. Προβλέψεις ταμειακών ροών

Έγγραφα

- *Παραγγελία Πελάτη /Customer order
 - Συνοψίζει τα παραγγελθέντα είδη και τις τιμές
 - Ξεκινά από το τμήμα πωλήσεων
 - Τερματίζει στην αποθήκη

- **Λίστα επιλογής/Picking list
 - Καθοδηγεί την επιλογή αντικειμένων από την αποθήκη
 - Ξεκινά από την αποθήκη
 - Τερματίζει στο τμήμα αποστολής

Έγγραφα

- ***Λίστα συσκευασίας/Packing list
 - Καθορίζει τα περιεχόμενα της αποστολής
 - Ξεκινά από το τμήμα αποστολής
 - Τερματίζει με τον πελάτη
- ****Φορτωτική/Bill of lading
 - Ορίζει τους όρους μεταφοράς
 - FOB στον προορισμό ή στο σημείο αποστολής
 - Ο ναύλος προπληρώνεται ή στην παράδοση
 - Ξεκινά από το τμήμα αποστολής
 - Τερματίζει με κοινό μεταφορέα

Έγγραφα

□ ****Τιμολόγιο πώλησης/**Customer invoice**

- Τιμολογεί τον πελάτη
- Ξεκινά στο τμήμα τιμολόγησης
- Τερματίζει με τον πελάτη

□ Έλεγχος Πελατών / **Customer check**

- Πληρωμές πελατών
- Ξεκινά από τον πελάτη
- Τερματίζει στο τμήμα εισπράξεων

Έγγραφα

▣ Παρακολούθηση εμβασμάτων

- ▣ Παρέχει έγγραφο προέλευσης για το AIS
- ▣ Ξεκινά με τον πελάτη
- ▣ Τερματίζει με την Λογιστική

▣ Απόδειξη κατάθεσης/Deposit slip

- ▣ Μεταφέρει εισπράξεις μετρητών στην τράπεζα
- ▣ Ξεκινά με το τμήμα εισπράξεων μετρητών
- ▣ Τερματίζει με την Τράπεζα

Εσωτερικοί έλεγχοι/Internal controls

- Δημιουργία διαδικασίας πίστωσης τυπικής έγκρισης
- Τήρηση αποθεμάτων επαρκών
- Ενσωμάτωση ανεξάρτητου παραγγελιών ελέγχου
- Ασφάλιση εμπορευμάτων διαμετακόμιση των υπό
- Ταυτοποίηση εγγράφων πριν από τη τιμολόγηση
- Διαχωρισμός καθηκόντων: εξουσιοδότηση, φύλαξη, τήρηση αρχείων
- Αυστηροί κανόνες υπογραφής επιταγών
- Συμφωνία τραπεζικών λογαριασμών

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ της ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ

Information technology

- ▣ Τήρηση καταλόγου πελατών
- ▣ Δημιουργία διαδοχικά αριθμημένων εντύπων
- ▣ Παρακολούθηση της κατάστασης των αποθεμάτων
- ▣ Προσδιορισμός των τιμολογίων που έχουν πληρωθεί και τι όχι
- ▣ Καταγραφή των συναλλαγών στο ΛΠΣ.