Διαδικασίες γραφείου

# Γενική διεύθυνση

## Πληροφορίες επαφής

Για γενικές παραδόσεις:

1234 Main Street  
New York, NY 90012

Οι παραδόσεις των προμηθειών που αποστέλλονται θα πρέπει να κατευθύνονται στην πίσω πόρτα του κτιρίου. (Το προσωπικό της αποβάθρα φόρτωσης θα ελέγχει τα στοιχεία σύμφωνα με το δελτίο συσκευασίας και στη συνέχεια να παραδίδει το δελτίο στο γραφείο. Οι εργαζόμενοι στο γραφείο θα είναι υπεύθυνοι για την καταχώρηση των στοιχείων του δελτίου συσκευασίας στη βάση δεδομένων απογραφής.)

Αριθμοί τηλεφώνου:

Τηλέφωνο: (972) 555-0123  
Φαξ: (972) 555-0124

Email:

[CustomerService@consolidatedmessenger.com](mailto:CustomerService@consolidatedmessenger.com)

Δικτυακή τοποθεσία:

[www.consolidatedmessenger.com](http://www.consolidatedmessenger.com)

## Εγκαταστάσεις

### Γραφείο

### Η υποδοχή και το λόμπι βρίσκονται στο μπροστινό μέρος του κτιρίου και χρησιμοποιείται ως κύρια είσοδος για τους υπαλλήλους και τους πελάτες μας.

### Ο χώρος αυτός αποτελείται από ένα πάγκο με τρεις σταθμούς και καθένας διαθέτει τηλέφωνα και τερματικά υπολογιστών με συνδέσεις υψηλής ταχύτητας. Το λόμπι προσφέρει χώρο προετοιμασίας πακέτων και κουτιά αποθήκευσης ειδών λιανικής πώλησης (φακέλους, ταινίες, μαρκαδόρους, κ.λπ. ) για τους πελάτες, καθώς και ένα χώρο γραμματοκιβωτίων. Τα δοχεία απορριμμάτων στο χώρο προετοιμασίας πακέτων θα πρέπει να αδειάζει κάθε βράδυ ή πιο συχνά, ώστε να υπάρχει πάντα τάξη. Οι κάδοι αποθήκευσης ειδών λιανικής πώλησης θα πρέπει να ελέγχονται και να ανεφοδιάζονται κατά τη διάρκεια της ημέρας, όποτε χρειαστεί. Οι υπάλληλοι του γραφείου είναι υπεύθυνοι για τις δύο αυτές δραστηριότητες.

### Οι ώρες λειτουργίας είναι από 8:00 π.μ. έως 9:00 μ.μ., από Δευτέρα έως Σάββατο. Οι πελάτες που νοικιάζουν θυρίδες έχουν πρόσβαση σε αυτές 24 ώρες την ημέρα.

### Αποθήκη

Η πίσω πλευρά του κτιρίου περιλαμβάνει την αποθήκη, η οποία καταλαμβάνει το μεγαλύτερο μέρος του χώρου του κτιρίου. Η αποθήκη χωρίζεται σε τέσσερις ξεχωριστές περιοχές: Παραλαβή, Αποστολή, Συσκευασία και Αποθέματα:

* Η περιοχή Παραλαβή αποτελείται από δύο αποβάθρες φόρτωσης (οι οποίες χρησιμοποιούνται επίσης για την Αποστολή) και έναν χώρο με διαστάσεις 4x4 μέτρα με ράφια για τα εισερχόμενα πακέτα. Τα ράφια χωρίζονται κατά εταιρεία αποστολής.
* Η περιοχή Αποστολή ακριβώς απέναντι από την περιοχή Παραλαβή μοιράζεται το χώρο των αποβάθρων φόρτωσης και έχει επίσης διαστάσεις 4x4 μέτρα, με ράφια για τα πακέτα που πρόκειται να αποσταλούν. Τα ράφια χωρίζονται επίσης κατά εταιρεία αποστολής.
* Η περιοχή Συσκευασία περιλαμβάνει δύο τραπέζια και δύο σειρές από ράφια με κουτιά διάφορων μεγεθών, χαρτί περιτυλίγματος με φυσαλίδες αέρα, ταινίες, φελιζόλ και ετικέτες.
* Η περιοχή Αποθέματα διαθέτει τρία ράφια για επιπλέον προμήθειες.

### Τηλεφωνικό σύστημα

Το τηλεφωνικό σύστημα του γραφείου διαθέτει ενδοεπικοινωνία και απευθείας σύνδεση, ώστε να διευκολύνεται η επικοινωνία των υπαλλήλων του γραφείου με τους εργαζόμενους στην αποθήκη. Θα πρέπει να ακολουθούνται οι οδηγίες στις καρτέλες που αναρτώνται δίπλα από κάθε τηλέφωνο για τη σύνδεση μεταξύ των δύο χώρων του κτιρίου.

Για να χρησιμοποιήσετε την ενδοεπικοινωνία από το γραφείο:

1. Σηκώστε το ακουστικό και πατήστε το 1.
2. Πατήστε το 2 για να επικοινωνήσετε με την κουζίνα από το γραφείο.
3. Όταν ακούσετε ένα κλικ, πατήστε το πλήκτρο Ηχείο.

Για σύνδεση χωρίς την ενδοεπικοινωνία:

1. Πατήστε το 1.
2. Αναμείνατε την απάντηση.

## Παραγγελίες γραφικών ειδών και προμηθειών

### Εταιρικά γραφικά είδη

Προμηθευτής: Lucerne Publishing  
Διεύθυνση στο web: <www.lucernepublishing.com>

Πληροφορίες πρόσβασης λογαριασμού:

Διεύθυνση email: [andrew@consolidatedmessenger.com](mailto:andrew@consolidatedmessenger.com)  
Κωδικός πρόσβασης: ConsMess

Για παραγγελία γραφικών ειδών:

1. Πηγαίνετε στο <www.lucernepublishing.com>.
2. Κάντε κλικ στο Get Saved Work.  
   Διεύθυνση email: [andrew@consolidatedmessenger.com](mailto:andrew@consolidatedmessenger.com)  
   Κωδικός πρόσβασης: ConsMess
3. Κάντε κλικ στο OK στο κάτω μέρος της σελίδας.
4. Προσθέστε την πιο πρόσφατη παραγγελία Laser Check Order στο καλάθι σας.
5. Κάντε κλικ στο View Shopping Cart για να δείτε το καλάθι αγορών και έπειτα στο Modify Content για να τροποποιήσετε το περιεχόμενό του.
6. Κάτω από το Content (Περιεχόμενο), κάντε κλικ στο Modify (Τροποποίηση) και έπειτα στο OK.
7. Κάντε κλικ στο Proceed to Checkout για να προχωρήσετε στη διαδικασία παραγγελίας.
8. Βεβαιωθείτε ότι όλα τα στοιχεία αποστολής είναι σωστά και κάντε κλικ στο Continue to Checkout για να συνεχίσετε.
9. Εισάγετε τα σωστά στοιχεία λογαριασμού χρέωσης και κάντε κλικ στο Submit για να υποβάλλετε την παραγγελία.

### Προμήθειες γραφείου

Προμηθευτής: Fabrikam, Inc.  
Διεύθυνση στο web: <www.fabrikam.com>

Πληροφορίες πρόσβασης λογαριασμού:

Όνομα χρήστη: AndrewD  
Κωδικός πρόσβασης: CMess01

Δείτε μια λίστα με τα προϊόντα που παραγγέλνουμε από τη Fabrikam:

* Κουτιά
* Φελιζόλ
* Ταινία
* Καρμπόν
* Μελάνια (5SI και HP 4000)
* Διάφορες προμήθειες:
* Αυτοκόλλητα Post-it
* Αυτοκόλλητες ετικέτες
* Φάκελοι με γέμισμα φυσαλίδων αέρα
* Ταινία
* Μαρκαδόροι
* Κουτιά
* Χαρτί περιτυλίγματος με φυσαλίδες αέρα

Για να κάνετε παραγγελίες στη Fabrikam:

1. Πηγαίνετε στο <www.fabrikam.com>. Συνδεθείτε με τα εξής στοιχεία:  
   Όνομα χρήστη: AndrewD  
   Κωδικός πρόσβασης: CMess01
2. Αναζητήστε και βρείτε κάθε προϊόν που θέλετε να αγοράσετε και προσθέστε το στο Καλάθι αγορών.
3. Όταν ολοκληρώσετε τις αγορές, κάντε κλικ στο Shopping Cart (Καλάθι αγορών).
4. Κάντε κλικ στο Checkout για να προχωρήσετε στη διαδικασία πληρωμής.
5. Εάν δεν έχετε κουπόνια, κάντε κλικ στο Continue για να συνεχίσετε.
6. Βεβαιωθείτε ότι οι διευθύνσεις αποστολής και λογαριασμούς χρέωσης (Shipping και Billing, αντίστοιχα) είναι σωστές και κάντε κλικ στο Continue για να συνεχίσετε.
7. Εισάγετε τα σωστά στοιχεία του λογαριασμού χρέωσης και κάντε κλικ στο Continue για να συνεχίσετε.
8. Εξετάστε την παραγγελία και κάντε κλικ στο Submit για να την υποβάλλετε.
9. Θα λάβετε επιστολής επιβεβαίωσης μέσω ηλεκτρονικού και συμβατικού ταχυδρομείου. Κρατήστε ένα αντίγραφο στο αρχείο σας.

# Λογιστική

## Βοηθός λογιστή

Reed Koch  
[reed@fourthcoffee.com](mailto:reed@fourthcoffee.com)

## Λογιστής

Dean Halstead  
[dean@northwindtraders.com](mailto:dean@northwindtraders.com)

## Τράπεζα

Συνεργαζόμαστε με την τράπεζα Woodgrove Bank.

Λογαριασμός επιταγών #11111122222  
Λογαριασμός χρηματαγοράς #345689

Καταθέτουμε όλες τις επιταγές, τραπεζικές ή ταχυδρομικές, μεταφορές χρημάτων και μετρητά στο Λογαριασμό επιταγών και έπειτα μεταφέρουμε όλα τα ποσά άνω των $5.000 μία φορά την εβδομάδα στο Λογαριασμό χρηματαγοράς.

Βάσει νόμου, δεν μπορούμε να κάνουμε περισσότερες από τρεις αναλήψεις από το Λογαριασμός χρηματαγοράς. Εάν κάνουμε περισσότερες, ο λογαριασμός θα μετατραπεί σε τυπικό αποταμιευτικό λογαριασμό και θα μας επιβληθεί ποινή.

# Αποστολές

## Παραλαβή πακέτων

Η επεξεργασία και αποστολή όλων των πακέτων που παραδίδουν πελάτες θα πρέπει να γίνεται την ημέρα παράδοσής τους. Παραλαμβάνουμε πακέτα για αποστολή ή για συσκευασία και αποστολή

### Παραλαβή πακέτων προς αποστολή

Όταν οι πελάτες παραδίδουν πακέτα για αποστολή:

1. Ζητάμε το όνομά τους και ελέγχουμε τη βάση δεδομένων για να διαπιστώσουμε αν έχουν ήδη λογαριασμό στην εταιρεία ,ας. Εάν ο λογαριασμός είναι ένας ενεργός εταιρικός λογαριασμός, ρωτάμε αν χρειάζονται ΡO για την πληρωμή.
2. Ρωτάμε αν προτιμούν κάποια συγκεκριμένη εταιρεία αποστολής, μέθοδο αποστολής (επίγεια ή εναέρια) και πόσο γρήγορα θέλουμε να φτάσει το πακέτο στον προορισμό του.
3. Εισάγουμε τις πληροφορίες στη βάση δεδομένων και παράγουμε το τιμολόγιο και το δελτίο αποστολής. Διεκπεραιώνουμε την παραγγελία (βλ. [Διεκπεραίωση παραγγελιών](#_Processing_Orders)).
4. Δίνουμε ένα αντίγραφο του τιμολογίου και του δελτίου αποστολής στον πελάτη.

### Παραλαβή πακέτων προς συσκευασία και αποστολή

Όταν οι πελάτες παραδίδουν πακέτα για συσκευασία και αποστολή:

1. Ζητάμε το όνομά τους και ελέγχουμε τη βάση δεδομένων για να διαπιστώσουμε αν έχουν ήδη λογαριασμό στην εταιρεία ,ας. Εάν ο λογαριασμός είναι ένας ενεργός εταιρικός λογαριασμός, ρωτάμε αν χρειάζονται ΡO για την πληρωμή.
2. Ρωτάμε αν προτιμούν κάποια συγκεκριμένη εταιρεία αποστολής, μέθοδο αποστολής (επίγεια ή εναέρια) και πόσο γρήγορα θέλουμε να φτάσει το πακέτο στον προορισμό τ.
3. Μετράμε τις διαστάσεις του πακέτου για να αποφασίσουμε για το υλικό συσκευασίας που θα χρησιμοποιηθεί.
4. Εισάγουμε τις πληροφορίες στη βάση δεδομένων και παράγουμε το τιμολόγιο και το δελτίο αποστολής. Διεκπεραιώνουμε την παραγγελία (βλ. [Διεκπεραίωση παραγγελιών](#_Processing_Orders)).
5. Δίνουμε ένα αντίγραφο του τιμολογίου και του δελτίου αποστολής στον πελάτη.

## Διεκπεραίωση παραγγελιών

Όταν δέχεστε νέα παραγγελία, ακολουθείτε τα κατάλληλα βήματα για τη διεκπεραίωσή της.

### Αποτίμηση παραγγελίας

Προτού δημιουργήσετε τιμολόγιο, πρέπει να γνωρίζετε τα εξής:

* Ποιος είναι ο πελάτης;
* Ο πελάτης έχει ήδη λογαριασμό;
* Ποια είναι η μέθοδος πληρωμής;

#### Ποιος είναι ο πελάτης;

Πουλάμε στις παρακάτω κατηγορίες πελατών:

|  |  |
| --- | --- |
| Κατηγορία | Μέθοδος πληρωμής |
| Ιδιώτες | Μετρητά, πιστωτική κάρτα ή προσωπική επιταγή με ταυτότητα |
| Πελάτες με PO (κυρίως εταιρείες) | Τιμολόγιο, net 30 |

#### Ο πελάτης έχει ήδη λογαριασμό;

Για να βρούμε έναν πελάτη:

1. Στην Access, εκτελούμε αναζήτηση στη βάση δεδομένων πελατών.
2. Εάν δεν μπορείτε να βρείτε το όνομα του πελάτη, ελέγχετε τη λίστα ανενεργών πελατών πριν προσθέσετε τον πελάτη στο σύστημα με νέα εγγραφή.

##### Πιστωτικός έλεγχος νέων πελατών

Οι πιστωτικοί έλεγχοι γίνονται για νέους πελάτες που θέλουν να χρησιμοποιήσουν παραγγελίες αγορών. Θα βρείτε ένα αντίγραφο της αίτησης πίστωσης στο φάκελο Admin. Δώστε την αίτηση πίστωσης στον πελάτη ή ζητήστε του να τη συμπληρώσει όσο βρίσκεται στο σταθμό σας.

Όταν λάβετε τη συμπληρωμένη αίτηση πίστωσης, πρέπει να στείλετε με φαξ αιτήσεις πιστωτικής έκθεσης σε κάθε σύσταση που έχει καταγραφεί. Εάν δεν έχουν προστεθεί αριθμοί φαξ, τηλεφωνήστε.

* Εάν όλες οι συστάσεις επιστρέφουν χωρίς να γίνεται αναφορά σε προβλήματα, που σημαίνει ότι ο πελάτης δεν έχει ιστορικό καθυστερημένων πληρωμών, εγκρίνετε τον πελάτη. Σε αντίθετη περίπτωση, ζητάτε να πληρώσει με πιστωτική κάρτα.
* Εάν η αίτηση εγκριθεί, ειδοποιήστε αμέσως τον πελάτη και ενημερώστε αναλόγως τη βάση δεδομένων.

##### Δημιουργία νέου λογαριασμού πελάτη

1. Στην Access, κάντε κλικ στο Πελάτης στη Γραμμή εικονιδίων, ώστε να ανοίξετε το παράθυρο Εργασία πελάτη: Λίστα.
2. Κάντε κλικ στο κάτω μέρος του δεξιού παραθύρου και κάντε κλικ στο Νέος.
3. Εισάγετε τις κατάλληλες πληροφορίες πελάτη και κάντε κλικ στο OK.

#### Ποια είναι η μέθοδος πληρωμής;

Δεχόμαστε πληρωμές με τις παρακάτω μεθόδους:

* Παραγγελία αγοράς: Οι παραγγελίες αγορών χρησιμοποιούνται για εταιρείες που χρηματοδοτούνται από το κράτος χωρίς πιστωτικό έλεγχο. Για όλες τις άλλες εταιρείες πρέπει να γίνεται πιστωτικός έλεγχος πριν υποβάλλουν παραγγελία αγοράς σε μας. Οι πελάτες πρέπει να υποβάλλουν παραγγελίες αγορών όταν εξυπηρετούνται. Τις αρχειοθετούμε ως δέσμευση για πληρωμή.
* Net 30: Εάν δεν έχουν γίνει ήδη σχετικές διευθετήσεις, απαιτούμε από όλες τις εταιρείες να πληρώνουν τις παραγγελίες αγορών με τη μέθοδο net 30.
* Πιστωτική κάρτα: Δεχόμαστε American Express, Discover, Visa και MasterCard.
* Προσωπική επιταγή: Ένας πελάτης που πληρώνει με προσωπική επιταγή πρέπει να επιδείξει ταυτότητα. Πρέπει να ενημερώσετε τον πελάτη ότι επιβάλλεται ποσό $25 για οποιαδήποτε επιταγή που επιστρέφεται.

### Δημιουργία τιμολογίου

Για να δημιουργήσετε ένα τιμολόγιο πελάτη:

1. Στο φάκελο Φόρμες, ανοίξτε το Επαφή.doc και συμπληρώστε τα στοιχεία.
2. Μην παραλείψετε να ενημερώσετε το πεδίο #Τιμολογίου, ώστε να αποφευχθεί η περίπτωση να υπάρχουν τιμολόγια με τον ίδιο αριθμό!
3. Εκτυπώστε το έγγραφο αν ο πελάτης είναι στο γραφείο ή αν πρέπει να το στείλετε με φαξ ή ταχυδρομείο. Αλλιώς, στείλτε το στον πελάτη μέσω email.

### Διεκπεραίωση τιμολογίου

#### Διεκπεραίωση τιμολογίου με πιστωτική κάρτα

Πάροχος υπηρεσιών συναλλαγών με πιστωτικές κάρτες είναι η τράπεζα Woodgrove Bank.

Για διεκπεραίωση πληρωμής με πιστωτική κάρτα:

1. Αποστολή του τιμολογίου ως συνημμένο στη διεύθυνση david@woodgrovebank.com για έγκριση.
2. Εάν εγκριθεί η πληρωμή, άνοιγμα της Access.
3. Αναζήτηση του ονόματος του πελάτη.
4. Μετάβαση στον αριθμό τιμολογίου στο λογαριασμού του πελάτη.
5. Εισαγωγή της μεθόδου πληρωμής, του ποσού και του αριθμού έγκρισης στα κατάλληλα πεδία.

#### Διεκπεραίωση τιμολογίου PO

Ελέγχετε τη βάση δεδομένων για να εξακριβώσετε αν ο πελάτης υπάρχει. Εάν υπάρχει, βεβαιωθείτε ότι στέλνει με φαξ ή ταχυδρομείο την παραγγελία αγοράς (ΡΟ), ώστε να δικαιούμαστε πληρωμής. Εάν είναι νέος πελάτης, απαιτείται ένας πιστωτικός έλεγχος πριν αποδεχτούμε την παραγγελία αγοράς.

#### Διεκπεραίωση τιμολογίου προσωπικής επιταγής

Εάν ο πελάτης πρόκειται να μας στείλει επιταγή αντί να πληρώσει με πιστωτική κάρτα, ακολουθούμε τα εξής βήματα:

1. Δημιουργούμε το τιμολόγιο πελάτη.
2. Στέλνουμε το τιμολόγιο στον πελάτη.
3. Εισάγουμε την ένδειξη Σε αναμονή στο λογαριασμός του πελάτη μέχρι να λάβουμε την επιταγή και την εισπράξουμε από την τράπεζα.

## Γρήγορος οδηγός αποστολής

|  |  |
| --- | --- |
| **Συσκευασία για αποστολή** | |
| Στοιχεία πελάτη, υφιστάμενος λογαριασμός; | |
| PO για πληρωμή με υφιστάμενο λογαριασμό; | |
| Εταιρεία αποστολής/μέθοδος αποστολής; | |
| Παράδοση πότε; | |
| Τιμολόγιο και δελτίο αποστολής | |
| Διεκπεραίωση παραγγελίες | |
| **Αγαθά για συσκευασία και αποστολή** | |
| Στοιχεία πελάτη, υφιστάμενος λογαριασμός; | |
| PO για πληρωμή με υφιστάμενο λογαριασμό; | |
| Εταιρεία αποστολής/μέθοδος αποστολής; | |
| Παράδοση πότε; | |
| Υλικό συσκευασίας | |
| Τιμολόγιο και δελτίο αποστολής | |
| Διεκπεραίωση παραγγελίες | |
| Έγγραφα για τον πελάτη | |
| **Διεκπεραίωση παραγγελιών** | |
| Αποτίμηση παραγγελίας | Ποιος είναι ο πελάτης;  Έχει λογαριασμό;  Ποια είναι η μέθοδος πληρωμής; |
| Έκδοση τιμολογίου |  |
| Διεκπεραίωση τιμολογίου | Τιμολόγιο πιστωτικής κάρτας  Τιμολόγιο PO  Τιμολόγιο προσωπικής επιταγής |