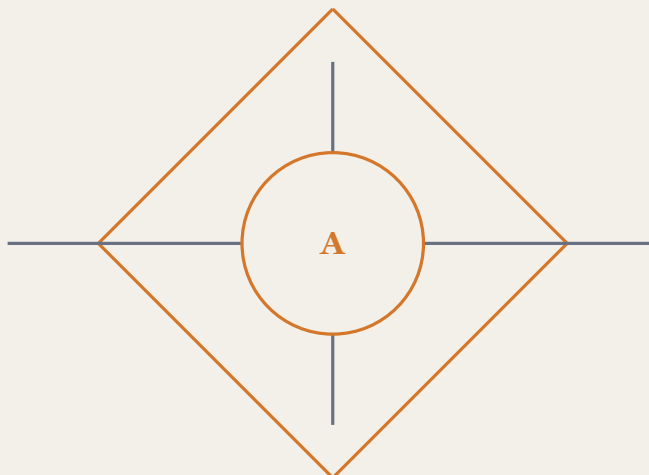


Αυτοματισμοί Επιχειρήσεων

Λιγότερη χειρωνακτική εργασία, καλύτερες ροές



Πώς να χρησιμοποιήσεις αυτό το βιβλίο

Η έκδοση έχει σχεδιαστεί ως εφαρμοσμένο πρόγραμμα μάθησης. Στόχος δεν είναι η παθητική ανάγνωση, αλλά η μετατροπή κάθε κεφαλαίου σε συγκεκριμένη απόφαση, έλεγχο ή παραδοτέο.

01 Κατανόησε

Διάβασε πρώτα τον μηχανισμό, τους βασικούς όρους και τα όρια της μεθόδου.

02 Εφάρμοσε

Χρησιμοποίησε δικά σου δεδομένα ή ένα ασφαλές υποθετικό σενάριο στο εργαστήριο.

03 Έλεγε

Δοκίμασε κανονικές και δυσμενείς συνθήκες. Κατέγραψε παραδοχές και πηγές.

04 Αποφάσισε

Όρισε ενέργεια, υπεύθυνο, προθεσμία και ημερομηνία επανεξέτασης.

GNOSERA

KNOWLEDGE FOR THE NEXT ERA · BY INDIGO Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος.

Ο σχεδιασμός, η επιμέλεια, η διάρθρωση και η παρούσα ψηφιακή έκδοση αποτελούν αποκλειστική εκδοτική παραγωγή της INDIGO GROUP MON. IKE. Απαγορεύεται η αντιγραφή, αναδημοσίευση, μεταπώληση, δημόσια ανάρτηση, τροποποίηση ή διανομή ολόκληρου ή μέρους του έργου χωρίς προηγούμενη έγγραφη άδεια του εκδότη.

Η αγορά παρέχει μία προσωπική, μη μεταβιβάσιμη άδεια χρήσης στον αρχικό αγοραστή. Η άδεια δεν περιλαμβάνει δικαίωμα εμπορικής εκμετάλλευσης, αναπαραγωγής ή παραχώρησης σε τρίτους.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΣΗΜΕΙΩΣΗ

Εκπαιδευτικό επιχειρηματικό περιεχόμενο. Δεν αποτελεί εξασομικευμένη νομική, φορολογική ή επενδυτική συμβουλή.

Πώς χρησιμοποιείται αυτό το βιβλίο

Το βιβλίο είναι σχεδιασμένο ως εφαρμοσμένο πρόγραμμα. Δεν αρκεί να διαβάσεις τις έννοιες: πρέπει να ορίσεις πραγματική ροή, baseline, κριτήριο ποιότητας, υπεύθυνο και απόφαση. Κάθε κεφάλαιο κλείνει με εργαστήριο και checklist.

1 · ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ

Ξεχώρισε τον μηχανισμό, τα δεδομένα, τον άνθρωπο και τα όρια.

2 · ΕΦΑΡΜΟΓΗ

Δούλεψε πάνω σε πραγματική ροή της δικής σου εταιρείας.

3 · ΕΛΕΓΧΟΣ

Δοκίμασε κανονικές, ακραίες και αποτυχημένες περιπτώσεις.

4 · ΑΠΟΦΑΣΗ

Κλιμάκωσε μόνο όταν αξία, ποιότητα και κίνδυνος είναι μετρήσιμα.

ΚΑΝΟΝΑΣ ΠΗΓΩΝ

Μεταβαλλόμενοι ισχυρισμοί ελέγχθηκαν έως 16/08/2026. Επίσημες πηγές, κανονιστικά κείμενα και τεχνική τεκμηρίωση υπερισχύουν εμπορικών summaries. Πριν από νομική, φορολογική, εργασιακή ή κανονιστική απόφαση απαιτείται επανέλεγχος από αρμόδιο επαγγελματία.

Snapshot 2026

Trigger → Κανόνες → Ενέργεια → Έλεγχος

- Η αυτοματοποίηση είναι αξιόπιστη μόνο όταν η διαδικασία έχει σαφή είσοδο, ιδιοκτητή, κανόνα, εξαίρεση και παραδοτέο.
- Rate limits, ληγμένα credentials, ελλιπή δεδομένα και διπλά events είναι φυσιολογικές καταστάσεις παραγωγής και απαιτούν σχεδιασμένη αντιμετώπιση.
- Retries χωρίς idempotency μπορούν να δημιουργήσουν διπλές παραγγελίες, emails ή χρεώσεις· η επανάληψη πρέπει να είναι ασφαλής.
- Οι πλατφόρμες automation διαθέτουν διαφορετικές έννοιες για incomplete executions, rollback, resume και error workflows· αυτές πρέπει να δοκιμάζονται πριν το go-live.

ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΡΜΗΝΕΙΑ

Η τεχνολογία αλλάζει γρηγορότερα από τις οργανωτικές ικανότητες. Η σωστή μονάδα ανάλυσης δεν είναι “ποιο εργαλείο είναι καλύτερο”, αλλά ποια ροή αλλάζει, ποια απόφαση υποστηρίζεται, ποιος ελέγχει το αποτέλεσμα και ποια απόδειξη δικαιολογεί την επένδυση.

Περιεχόμενα

01	Αυτοματισμός, workflow και πραγματική διαδικασία	6
02	Process discovery και επιλογή σωστής ροής	14
03	Triggers, actions, conditions και schedules	22
04	APIs, webhooks και συνδέσεις συστημάτων	30
05	Δεδομένα, mapping και μοναδικά αναγνωριστικά	38
06	Forms, emails, έγγραφα και approvals	46
07	CRM, leads και εμπορικές ροές	54
08	Τιμολόγηση, πληρωμές και οικονομικές συμφωνίες	62

Περιεχόμενα

09	E-commerce, παραγγελίες και αποθέματα	70
10	HR onboarding και εσωτερικές αιτήσεις	78
11	AI classification, extraction και confidence	86
12	Errors, retries, queues και ανάκτηση	94
13	Ασφάλεια, secrets και ελάχιστα δικαιώματα	102
14	Monitoring, SLA, κόστος και ROI	110
15	Automation portfolio και σχέδιο 90 ημερών	118

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 01

Αυτοματισμός, workflow και πραγματική διαδικασία

Στόχος είναι να μετατρέψεις το «Αυτοματισμός, workflow και πραγματική διαδικασία» σε ελεγχόμενη επιχειρησιακή απόφαση. Θα ξεχωρίσεις τι γνωρίζεις, τι υποθέτεις, ποιο στοιχείο λείπει και ποιος έχει την ευθύνη για την τελική έγκριση.

ΔΙΑΔΡΟΜΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

- 1.1 Ορισμός, σκοπός και όρια: Αυτοματισμός, workflow και πραγματική διαδικασία
- 1.2 Η πραγματική ροή εργασίας και οι υπεύθυνοι
- 1.3 Δεδομένα, τεκμήρια και κριτήρια ποιότητας
- 1.4 Κίνδυνοι, εξαιρέσεις και ανθρώπινος έλεγχος
- 1.5 Εφαρμογή, μέτρηση και απόφαση κλιμάκωσης

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ

Στο τέλος θα έχεις ένα μικρό αλλά πλήρες decision memo για το «Αυτοματισμός, workflow και πραγματική διαδικασία»: στόχο, στοιχεία, κριτήρια, ρίσκα, owner, επόμενο βήμα και λόγο διακοπής.

1.1 · ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Ορισμός, σκοπός και όρια: Αυτοματισμός, workflow και πραγματική διαδικασία

Το θέμα «Ορισμός, σκοπός και όρια: Αυτοματισμός, workflow και πραγματική διαδικασία» είναι μέρος του κεφαλαίου «Αυτοματισμός, workflow και πραγματική διαδικασία». Η σωστή προσέγγιση ξεκινά από το επιχειρησιακό αποτέλεσμα και όχι από το εργαλείο. Κατέγραψε την τρέχουσα ροή, τον χρόνο, τα σφάλματα, τις εξαιρέσεις και την απόδειξη που θεωρείται αποδεκτή.

Εφάρμοσε τη μέθοδο Trigger → Κανόνας → Ενέργεια → Έλεγχος. Κάθε βήμα πρέπει να έχει ιδιοκτήτη, είσοδο, κανόνα, επιτρεπτή ενέργεια και καταγραφή. Όταν τα δεδομένα είναι ελλιπή, το σύστημα οφείλει να δηλώνει την αβεβαιότητα ή να ζητά ανθρώπινη απόφαση — όχι να συμπληρώνει το κενό πειστικά.

Η παραγωγική δοκιμή χρειάζεται baseline και test set από πραγματικές περιπτώσεις. Μέτρησε χρόνο μέχρι αποδεκτό αποτέλεσμα, ποσοστό ανθρώπινης επανεργασίας, κρίσιμα λάθη, κόστος ανά ολοκληρωμένη υπόθεση και σταθερότητα μετά από αλλαγές μοντέλου, prompt ή πηγής.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε τι σημαίνει “σωστό” για το «Ορισμός, σκοπός και όρια: Αυτοματισμός, workflow και πραγματική διαδικασία» πριν εκτελεστεί η πρώτη δοκιμή.
- Χώρισε επιβεβαιωμένα δεδομένα, παραδοχές, ελλείψεις και απαγορευμένες ενέργειες.
- Δοκίμασε τουλάχιστον μία κανονική, μία οριακή και μία αποτυχημένη περίπτωση.
- Μην κλιμακώνεις αν το κρίσιμο λάθος δεν ανιχνεύεται έγκαιρα και δεν υπάρχει owner.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Ροή παραγγελιών χειρίζεται 128 εγγραφές τον μήνα. Το σχέδιο προσθέτει validation, idempotency key, retry με backoff, dead-letter ουρά και καθημερινή συμφωνία με το σύστημα αναφοράς.

Τεκμηρίωση κεφαλαίου: [S1] · [S5] | Έλεγχος: 16/08/2026

RED FLAG Η απόφαση εξαρτάται από μία μη τεκμηριωμένη απάντηση ή από αυτόματη ενέργεια που δεν μπορεί να ανακληθεί, να ελεγχθεί ή να αποδοθεί σε υπεύθυνο.

1.2 · ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Η πραγματική ροή εργασίας και οι υπεύθυνοι

Το θέμα «Η πραγματική ροή εργασίας και οι υπεύθυνοι» είναι μέρος του κεφαλαίου «Αυτοματισμός, workflow και πραγματική διαδικασία». Η σωστή προσέγγιση ξεκινά από το επιχειρησιακό αποτέλεσμα και όχι από το εργαλείο. Κατέγραψε την τρέχουσα ροή, τον χρόνο, τα σφάλματα, τις εξαιρέσεις και την απόδειξη που θεωρείται αποδεκτή.

Εφάρμοσε τη μέθοδο Trigger → Κανόνας → Ενέργεια → Έλεγχος. Κάθε βήμα πρέπει να έχει ιδιοκτήτη, είσοδο, κανόνα, επιτρεπτή ενέργεια και καταγραφή. Όταν τα δεδομένα είναι ελλιπή, το σύστημα οφείλει να δηλώνει την αβεβαιότητα ή να ζητά ανθρώπινη απόφαση — όχι να συμπληρώνει το κενό πειστικά.

Η παραγωγική δοκιμή χρειάζεται baseline και test set από πραγματικές περιπτώσεις. Μέτρησε χρόνο μέχρι αποδεκτό αποτέλεσμα, ποσοστό ανθρώπινης επανεργασίας, κρίσιμα λάθη, κόστος ανά ολοκληρωμένη υπόθεση και σταθερότητα μετά από αλλαγές μοντέλου, prompt ή πηγής.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε τι σημαίνει “σωστό” για το «Η πραγματική ροή εργασίας και οι υπεύθυνοι» πριν εκτελεστεί η πρώτη δοκιμή.
- Χώρισε επιβεβαιωμένα δεδομένα, παραδοχές, ελλείψεις και απαγορευμένες ενέργειες.
- Δοκίμασε τουλάχιστον μία κανονική, μία οριακή και μία αποτυχημένη περίπτωση.
- Μην κλιμακώνεις αν το κρίσιμο λάθος δεν ανιχνεύεται έγκαιρα και δεν υπάρχει owner.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Ροή παραγγελιών χειρίζεται 156 εγγραφές τον μήνα. Το σχέδιο προσθέτει validation, idempotency key, retry με backoff, dead-letter ουρά και καθημερινή συμφωνία με το σύστημα αναφοράς.

Τεκμηρίωση κεφαλαίου: [S1] · [S5] | Έλεγχος: 16/08/2026

RED FLAG Η απόφαση εξαρτάται από μία μη τεκμηριωμένη απάντηση ή από αυτόματη ενέργεια που δεν μπορεί να ανακληθεί, να ελεγχθεί ή να αποδοθεί σε υπεύθυνο.

1.3 · ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Δεδομένα, τεκμήρια και κριτήρια ποιότητας

Το θέμα «Δεδομένα, τεκμήρια και κριτήρια ποιότητας» είναι μέρος του κεφαλαίου «Αυτοματισμός, workflow και πραγματική διαδικασία». Η σωστή προσέγγιση ξεκινά από το επιχειρησιακό αποτέλεσμα και όχι από το εργαλείο. Κατέγραψε την τρέχουσα ροή, τον χρόνο, τα σφάλματα, τις εξαιρέσεις και την απόδειξη που θεωρείται αποδεκτή.

Εφάρμοσε τη μέθοδο Trigger → Κανόνας → Ενέργεια → Έλεγχος. Κάθε βήμα πρέπει να έχει ιδιοκτητή, είσοδο, κανόνα, επιτρεπτή ενέργεια και καταγραφή. Όταν τα δεδομένα είναι ελλιπή, το σύστημα οφείλει να δηλώνει την αβεβαιότητα ή να ζητά ανθρώπινη απόφαση — όχι να συμπληρώνει το κενό πειστικά.

Η παραγωγική δοκιμή χρειάζεται baseline και test set από πραγματικές περιπτώσεις. Μέτρησε χρόνο μέχρι αποδεκτό αποτέλεσμα, ποσοστό ανθρώπινης επανεργασίας, κρίσιμα λάθη, κόστος ανά ολοκληρωμένη υπόθεση και σταθερότητα μετά από αλλαγές μοντέλου, prompt ή πηγής.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε τι σημαίνει “σωστό” για το «Δεδομένα, τεκμήρια και κριτήρια ποιότητας» πριν εκτελεστεί η πρώτη δοκιμή.
- Χώρισε επιβεβαιωμένα δεδομένα, παραδοχές, ελλείψεις και απαγορευμένες ενέργειες.
- Δοκίμασε τουλάχιστον μία κανονική, μία οριακή και μία αποτυχημένη περίπτωση.
- Μην κλιμακώνεις αν το κρίσιμο λάθος δεν ανιχνεύεται έγκαιρα και δεν υπάρχει owner.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Ροή παραγγελιών χειρίζεται 184 εγγραφές τον μήνα. Το σχέδιο προσθέτει validation, idempotency key, retry με backoff, dead-letter ουρά και καθημερινή συμφωνία με το σύστημα αναφοράς.

Τεκμηρίωση κεφαλαίου: [S1] · [S5] | Έλεγχος: 16/08/2026

RED FLAG Η απόφαση εξαρτάται από μία μη τεκμηριωμένη απάντηση ή από αυτόματη ενέργεια που δεν μπορεί να ανακληθεί, να ελεγχθεί ή να αποδοθεί σε υπεύθυνο.

1.4 · ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Κίνδυνοι, εξαιρέσεις και ανθρώπινος έλεγχος

Το θέμα «Κίνδυνοι, εξαιρέσεις και ανθρώπινος έλεγχος» είναι μέρος του κεφαλαίου «Αυτοματισμός, workflow και πραγματική διαδικασία». Η σωστή προσέγγιση ξεκινά από το επιχειρησιακό αποτέλεσμα και όχι από το εργαλείο. Κατέγραψε την τρέχουσα ροή, τον χρόνο, τα σφάλματα, τις εξαιρέσεις και την απόδειξη που θεωρείται αποδεκτή.

Εφάρμοσε τη μέθοδο Trigger → Κανόνας → Ενέργεια → Έλεγχος. Κάθε βήμα πρέπει να έχει ιδιοκτήτη, είσοδο, κανόνα, επιτρεπτή ενέργεια και καταγραφή. Όταν τα δεδομένα είναι ελλιπή, το σύστημα οφείλει να δηλώνει την αβεβαιότητα ή να ζητά ανθρώπινη απόφαση — όχι να συμπληρώνει το κενό πειστικά.

Η παραγωγική δοκιμή χρειάζεται baseline και test set από πραγματικές περιπτώσεις. Μέτρησε χρόνο μέχρι αποδεκτό αποτέλεσμα, ποσοστό ανθρώπινης επανεργασίας, κρίσιμα λάθη, κόστος ανά ολοκληρωμένη υπόθεση και σταθερότητα μετά από αλλαγές μοντέλου, prompt ή πηγής.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε τι σημαίνει “σωστό” για το «Κίνδυνοι, εξαιρέσεις και ανθρώπινος έλεγχος» πριν εκτελεστεί η πρώτη δοκιμή.
- Χώρισε επιβεβαιωμένα δεδομένα, παραδοχές, ελλείψεις και απαγορευμένες ενέργειες.
- Δοκίμασε τουλάχιστον μία κανονική, μία οριακή και μία αποτυχημένη περίπτωση.
- Μην κλιμακώνεις αν το κρίσιμο λάθος δεν ανιχνεύεται έγκαιρα και δεν υπάρχει owner.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Ροή παραγγελιών χειρίζεται 212 εγγραφές τον μήνα. Το σχέδιο προσθέτει validation, idempotency key, retry με backoff, dead-letter ουρά και καθημερινή συμφωνία με το σύστημα αναφοράς.

Τεκμηρίωση κεφαλαίου: [S1] · [S5] | Έλεγχος: 16/08/2026

RED FLAG Η απόφαση εξαρτάται από μία μη τεκμηριωμένη απάντηση ή από αυτόματη ενέργεια που δεν μπορεί να ανακληθεί, να ελεγχθεί ή να αποδοθεί σε υπεύθυνο.

1.5 · ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Εφαρμογή, μέτρηση και απόφαση κλιμάκωσης

Το θέμα «Εφαρμογή, μέτρηση και απόφαση κλιμάκωσης» είναι μέρος του κεφαλαίου «Αυτοματισμός, workflow και πραγματική διαδικασία». Η σωστή προσέγγιση ξεκινά από το επιχειρησιακό αποτέλεσμα και όχι από το εργαλείο. Κατέγραψε την τρέχουσα ροή, τον χρόνο, τα σφάλματα, τις εξαιρέσεις και την απόδειξη που θεωρείται αποδεκτή.

Εφάρμοσε τη μέθοδο Trigger → Κανόνας → Ενέργεια → Έλεγχος. Κάθε βήμα πρέπει να έχει ιδιοκτητή, είσοδο, κανόνα, επιτρεπτή ενέργεια και καταγραφή. Όταν τα δεδομένα είναι ελλιπή, το σύστημα οφείλει να δηλώνει την αβεβαιότητα ή να ζητά ανθρώπινη απόφαση — όχι να συμπληρώνει το κενό πειστικά.

Η παραγωγική δοκιμή χρειάζεται baseline και test set από πραγματικές περιπτώσεις. Μέτρησε χρόνο μέχρι αποδεκτό αποτέλεσμα, ποσοστό ανθρώπινης επανεργασίας, κρίσιμα λάθη, κόστος ανά ολοκληρωμένη υπόθεση και σταθερότητα μετά από αλλαγές μοντέλου, prompt ή πηγής.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε τι σημαίνει “σωστό” για το «Εφαρμογή, μέτρηση και απόφαση κλιμάκωσης» πριν εκτελεστεί η πρώτη δοκιμή.
- Χώρισε επιβεβαιωμένα δεδομένα, παραδοχές, ελλείψεις και απαγορευμένες ενέργειες.
- Δοκίμασε τουλάχιστον μία κανονική, μία οριακή και μία αποτυχημένη περίπτωση.
- Μην κλιμακώνεις αν το κρίσιμο λάθος δεν ανιχνεύεται έγκαιρα και δεν υπάρχει owner.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Ροή παραγγελιών χειρίζεται 240 εγγραφές τον μήνα. Το σχέδιο προσθέτει validation, idempotency key, retry με backoff, dead-letter ουρά και καθημερινή συμφωνία με το σύστημα αναφοράς.

Τεκμηρίωση κεφαλαίου: [S1] · [S5] | Έλεγχος: 16/08/2026

RED FLAG Η απόφαση εξαρτάται από μία μη τεκμηριωμένη απάντηση ή από αυτόματη ενέργεια που δεν μπορεί να ανακληθεί, να ελεγχθεί ή να αποδοθεί σε υπεύθυνο.

1.6 Εργαστήριο

Χτίσε ένα decision memo δύο σελίδων για το «Αυτοματισμός, workflow και πραγματική διαδικασία». Χρησιμοποίησε πραγματική ροή και πραγματικά στοιχεία της επιχείρησης, χωρίς προσωπικά ή εμπιστευτικά δεδομένα σε μη εγκεκριμένα συστήματα.

ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ

- Μία πρόταση για το πρόβλημα, τον χρήστη και το μετρήσιμο αποτέλεσμα.
- Διάγραμμα τρέχουσας ροής με χρόνο, handoffs, συστήματα και εξαιρέσεις.
- Baseline, target, quality rubric, test set και stop criteria.
- Risk register με πιθανότητα, επίπτωση, control, owner και residual risk.
- Απόφαση: προχωρά, επανασχεδιάζεται, περιορίζεται ή απορρίπτεται.

ΚΑΝΟΝΑΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ

ΠΡΟΧΩΡΑ μόνο όταν υπάρχει πραγματικό πρόβλημα, νόμιμη και ποιοτική πηγή δεδομένων, σαφής ανθρώπινη ευθύνη, αποδεκτό test result, σχέδιο αποτυχίας και οικονομικό όφελος που παραμένει μετά το κόστος ελέγχου.

1.7 Quiz και checklist

Ποιο είναι το πραγματικό επιχειρησιακό αποτέλεσμα στο «Αυτοματισμός, workflow και πραγματική διαδικασία»;

Ποια στοιχεία είναι επιβεβαιωμένα και ποια παραμένουν παραδοχές;

Ποιο κρίσιμο λάθος πρέπει να ανιχνεύεται πριν επηρεάσει πελάτη ή σύστημα;

Ποιος εγκρίνει την εξαίρεση και πού καταγράφεται η απόφαση;

Ποιο metric ή stop criterion θα άλλαζε την απόφασή σου;

CHECKLIST

- Μπορώ να εξηγήσω το κεφάλαιο χωρίς να κρύβομαι πίσω από τεχνική ορολογία.
- Έχω πραγματικό baseline, owner, test set και αποδεκτό αποτέλεσμα.
- Έχω καταγράψει privacy, security, AI Act και επαγγελματικές επιβεβαιώσεις όπου απαιτούνται.
- Έχω σχέδιο fallback, audit trail και σαφή λόγο διακοπής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 02

Process discovery και επιλογή σωστής ροής

Στόχος είναι να μετατρέψεις το «Process discovery και επιλογή σωστής ροής» σε ελεγχόμενη επιχειρησιακή απόφαση. Θα ξεχωρίσεις τι γνωρίζεις, τι υποθέτεις, ποιο στοιχείο λείπει και ποιος έχει την ευθύνη για την τελική έγκριση.

ΔΙΑΔΡΟΜΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

- 2.1 Ορισμός, σκοπός και όρια: Process discovery και επιλογή σωστής ροής
- 2.2 Η πραγματική ροή εργασίας και οι υπεύθυνοι
- 2.3 Δεδομένα, τεκμήρια και κριτήρια ποιότητας
- 2.4 Κίνδυνοι, εξαιρέσεις και ανθρώπινος έλεγχος
- 2.5 Εφαρμογή, μέτρηση και απόφαση κλιμάκωσης

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ

Στο τέλος θα έχεις ένα μικρό αλλά πλήρες decision memo για το «Process discovery και επιλογή σωστής ροής»: στόχο, στοιχεία, κριτήρια, ρίσκα, owner, επόμενο βήμα και λόγο διακοπής.

2.1 · ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Ορισμός, σκοπός και όρια: Process discovery και επιλογή σωστής ροής

Το θέμα «Ορισμός, σκοπός και όρια: Process discovery και επιλογή σωστής ροής» είναι μέρος του κεφαλαίου «Process discovery και επιλογή σωστής ροής». Η σωστή προσέγγιση ξεκινά από το επιχειρησιακό αποτέλεσμα και όχι από το εργαλείο. Κατέγραψε την τρέχουσα ροή, τον χρόνο, τα σφάλματα, τις εξαιρέσεις και την απόδειξη που θεωρείται αποδεκτή.

Εφάρμοσε τη μέθοδο Trigger → Κανόνας → Ενέργεια → Έλεγχος. Κάθε βήμα πρέπει να έχει ιδιοκτητή, είσοδο, κανόνα, επιτρεπτή ενέργεια και καταγραφή. Όταν τα δεδομένα είναι ελλιπή, το σύστημα οφείλει να δηλώνει την αβεβαιότητα ή να ζητά ανθρώπινη απόφαση — όχι να συμπληρώνει το κενό πειστικά.

Η παραγωγική δοκιμή χρειάζεται baseline και test set από πραγματικές περιπτώσεις. Μέτρησε χρόνο μέχρι αποδεκτό αποτέλεσμα, ποσοστό ανθρώπινης επανεργασίας, κρίσιμα λάθη, κόστος ανά ολοκληρωμένη υπόθεση και σταθερότητα μετά από αλλαγές μοντέλου, prompt ή πηγής.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε τι σημαίνει “σωστό” για το «Ορισμός, σκοπός και όρια: Process discovery και επιλογή σωστής ροής» πριν εκτελεστεί η πρώτη δοκιμή.
- Χώρισε επιβεβαιωμένα δεδομένα, παραδοχές, ελλείψεις και απαγορευμένες ενέργειες.
- Δοκίμασε τουλάχιστον μία κανονική, μία οριακή και μία αποτυχημένη περίπτωση.
- Μην κλιμακώνεις αν το κρίσιμο λάθος δεν ανιχνεύεται έγκαιρα και δεν υπάρχει owner.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Ροή παραγγελιών χειρίζεται 268 εγγραφές τον μήνα. Το σχέδιο προσθέτει validation, idempotency key, retry με backoff, dead-letter ουρά και καθημερινή συμφωνία με το σύστημα αναφοράς.

Τεκμηρίωση κεφαλαίου: [S2] · [S6] | Έλεγχος: 16/08/2026

RED FLAG Η απόφαση εξαρτάται από μία μη τεκμηριωμένη απάντηση ή από αυτόματη ενέργεια που δεν μπορεί να ανακληθεί, να ελεγχθεί ή να αποδοθεί σε υπεύθυνο.

2.2 · ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Η πραγματική ροή εργασίας και οι υπεύθυνοι

Το θέμα «Η πραγματική ροή εργασίας και οι υπεύθυνοι» είναι μέρος του κεφαλαίου «Process discovery και επιλογή σωστής ροής». Η σωστή προσέγγιση ξεκινά από το επιχειρησιακό αποτέλεσμα και όχι από το εργαλείο. Κατέγραψε την τρέχουσα ροή, τον χρόνο, τα σφάλματα, τις εξαιρέσεις και την απόδειξη που θεωρείται αποδεκτή.

Εφάρμοσε τη μέθοδο Trigger → Κανόνας → Ενέργεια → Έλεγχος. Κάθε βήμα πρέπει να έχει ιδιοκτήτη, είσοδο, κανόνα, επιτρεπτή ενέργεια και καταγραφή. Όταν τα δεδομένα είναι ελλιπή, το σύστημα οφείλει να δηλώνει την αβεβαιότητα ή να ζητά ανθρώπινη απόφαση — όχι να συμπληρώνει το κενό πειστικά.

Η παραγωγική δοκιμή χρειάζεται baseline και test set από πραγματικές περιπτώσεις. Μέτρησε χρόνο μέχρι αποδεκτό αποτέλεσμα, ποσοστό ανθρώπινης επανεργασίας, κρίσιμα λάθη, κόστος ανά ολοκληρωμένη υπόθεση και σταθερότητα μετά από αλλαγές μοντέλου, prompt ή πηγής.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε τι σημαίνει “σωστό” για το «Η πραγματική ροή εργασίας και οι υπεύθυνοι» πριν εκτελεστεί η πρώτη δοκιμή.
- Χώρισε επιβεβαιωμένα δεδομένα, παραδοχές, ελλείψεις και απαγορευμένες ενέργειες.
- Δοκίμασε τουλάχιστον μία κανονική, μία οριακή και μία αποτυχημένη περίπτωση.
- Μην κλιμακώνεις αν το κρίσιμο λάθος δεν ανιχνεύεται έγκαιρα και δεν υπάρχει owner.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Ροή παραγγελιών χειρίζεται 148 εγγραφές τον μήνα. Το σχέδιο προσθέτει validation, idempotency key, retry με backoff, dead-letter ουρά και καθημερινή συμφωνία με το σύστημα αναφοράς.

Τεκμηρίωση κεφαλαίου: [S2] · [S6] | Έλεγχος: 16/08/2026

RED FLAG Η απόφαση εξαρτάται από μία μη τεκμηριωμένη απάντηση ή από αυτόματη ενέργεια που δεν μπορεί να ανακληθεί, να ελεγχθεί ή να αποδοθεί σε υπεύθυνο.

2.3 · ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Δεδομένα, τεκμήρια και κριτήρια ποιότητας

Το θέμα «Δεδομένα, τεκμήρια και κριτήρια ποιότητας» είναι μέρος του κεφαλαίου «Process discovery και επιλογή σωστής ροής». Η σωστή προσέγγιση ξεκινά από το επιχειρησιακό αποτέλεσμα και όχι από το εργαλείο. Κατέγραψε την τρέχουσα ροή, τον χρόνο, τα σφάλματα, τις εξαιρέσεις και την απόδειξη που θεωρείται αποδεκτή.

Εφάρμοσε τη μέθοδο Trigger → Κανόνας → Ενέργεια → Έλεγχος. Κάθε βήμα πρέπει να έχει ιδιοκτητή, είσοδο, κανόνα, επιτρεπτή ενέργεια και καταγραφή. Όταν τα δεδομένα είναι ελλιπή, το σύστημα οφείλει να δηλώνει την αβεβαιότητα ή να ζητά ανθρώπινη απόφαση — όχι να συμπληρώνει το κενό πειστικά.

Η παραγωγική δοκιμή χρειάζεται baseline και test set από πραγματικές περιπτώσεις. Μέτρησε χρόνο μέχρι αποδεκτό αποτέλεσμα, ποσοστό ανθρώπινης επανεργασίας, κρίσιμα λάθη, κόστος ανά ολοκληρωμένη υπόθεση και σταθερότητα μετά από αλλαγές μοντέλου, prompt ή πηγής.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε τι σημαίνει “σωστό” για το «Δεδομένα, τεκμήρια και κριτήρια ποιότητας» πριν εκτελεστεί η πρώτη δοκιμή.
- Χώρισε επιβεβαιωμένα δεδομένα, παραδοχές, ελλείψεις και απαγορευμένες ενέργειες.
- Δοκίμασε τουλάχιστον μία κανονική, μία οριακή και μία αποτυχημένη περίπτωση.
- Μην κλιμακώνεις αν το κρίσιμο λάθος δεν ανιχνεύεται έγκαιρα και δεν υπάρχει owner.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Ροή παραγγελιών χειρίζεται 176 εγγραφές τον μήνα. Το σχέδιο προσθέτει validation, idempotency key, retry με backoff, dead-letter ουρά και καθημερινή συμφωνία με το σύστημα αναφοράς.

Τεκμηρίωση κεφαλαίου: [S2] · [S6] | Έλεγχος: 16/08/2026

RED FLAG Η απόφαση εξαρτάται από μία μη τεκμηριωμένη απάντηση ή από αυτόματη ενέργεια που δεν μπορεί να ανακληθεί, να ελεγχθεί ή να αποδοθεί σε υπεύθυνο.

2.4 · ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Κίνδυνοι, εξαιρέσεις και ανθρώπινος έλεγχος

Το θέμα «Κίνδυνοι, εξαιρέσεις και ανθρώπινος έλεγχος» είναι μέρος του κεφαλαίου «Process discovery και επιλογή σωστής ροής». Η σωστή προσέγγιση ξεκινά από το επιχειρησιακό αποτέλεσμα και όχι από το εργαλείο. Κατέγραψε την τρέχουσα ροή, τον χρόνο, τα σφάλματα, τις εξαιρέσεις και την απόδειξη που θεωρείται αποδεκτή.

Εφάρμοσε τη μέθοδο Trigger → Κανόνας → Ενέργεια → Έλεγχος. Κάθε βήμα πρέπει να έχει ιδιοκτήτη, είσοδο, κανόνα, επιτρεπτή ενέργεια και καταγραφή. Όταν τα δεδομένα είναι ελλιπή, το σύστημα οφείλει να δηλώνει την αβεβαιότητα ή να ζητά ανθρώπινη απόφαση — όχι να συμπληρώνει το κενό πειστικά.

Η παραγωγική δοκιμή χρειάζεται baseline και test set από πραγματικές περιπτώσεις. Μέτρησε χρόνο μέχρι αποδεκτό αποτέλεσμα, ποσοστό ανθρώπινης επανεργασίας, κρίσιμα λάθη, κόστος ανά ολοκληρωμένη υπόθεση και σταθερότητα μετά από αλλαγές μοντέλου, prompt ή πηγής.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε τι σημαίνει “σωστό” για το «Κίνδυνοι, εξαιρέσεις και ανθρώπινος έλεγχος» πριν εκτελεστεί η πρώτη δοκιμή.
- Χώρισε επιβεβαιωμένα δεδομένα, παραδοχές, ελλείψεις και απαγορευμένες ενέργειες.
- Δοκίμασε τουλάχιστον μία κανονική, μία οριακή και μία αποτυχημένη περίπτωση.
- Μην κλιμακώνεις αν το κρίσιμο λάθος δεν ανιχνεύεται έγκαιρα και δεν υπάρχει owner.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Ροή παραγγελιών χειρίζεται 204 εγγραφές τον μήνα. Το σχέδιο προσθέτει validation, idempotency key, retry με backoff, dead-letter ουρά και καθημερινή συμφωνία με το σύστημα αναφοράς.

Τεκμηρίωση κεφαλαίου: [S2] · [S6] | Έλεγχος: 16/08/2026

RED FLAG Η απόφαση εξαρτάται από μία μη τεκμηριωμένη απάντηση ή από αυτόματη ενέργεια που δεν μπορεί να ανακληθεί, να ελεγχθεί ή να αποδοθεί σε υπεύθυνο.

2.5 · ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Εφαρμογή, μέτρηση και απόφαση κλιμάκωσης

Το θέμα «Εφαρμογή, μέτρηση και απόφαση κλιμάκωσης» είναι μέρος του κεφαλαίου «Process discovery και επιλογή σωστής ροής». Η σωστή προσέγγιση ξεκινά από το επιχειρησιακό αποτέλεσμα και όχι από το εργαλείο. Κατέγραψε την τρέχουσα ροή, τον χρόνο, τα σφάλματα, τις εξαιρέσεις και την απόδειξη που θεωρείται αποδεκτή.

Εφάρμοσε τη μέθοδο Trigger → Κανόνας → Ενέργεια → Έλεγχος. Κάθε βήμα πρέπει να έχει ιδιοκτητή, είσοδο, κανόνα, επιτρεπτή ενέργεια και καταγραφή. Όταν τα δεδομένα είναι ελλιπή, το σύστημα οφείλει να δηλώνει την αβεβαιότητα ή να ζητά ανθρώπινη απόφαση — όχι να συμπληρώνει το κενό πειστικά.

Η παραγωγική δοκιμή χρειάζεται baseline και test set από πραγματικές περιπτώσεις. Μέτρησε χρόνο μέχρι αποδεκτό αποτέλεσμα, ποσοστό ανθρώπινης επανεργασίας, κρίσιμα λάθη, κόστος ανά ολοκληρωμένη υπόθεση και σταθερότητα μετά από αλλαγές μοντέλου, prompt ή πηγής.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε τι σημαίνει “σωστό” για το «Εφαρμογή, μέτρηση και απόφαση κλιμάκωσης» πριν εκτελεστεί η πρώτη δοκιμή.
- Χώρισε επιβεβαιωμένα δεδομένα, παραδοχές, ελλείψεις και απαγορευμένες ενέργειες.
- Δοκίμασε τουλάχιστον μία κανονική, μία οριακή και μία αποτυχημένη περίπτωση.
- Μην κλιμακώνεις αν το κρίσιμο λάθος δεν ανιχνεύεται έγκαιρα και δεν υπάρχει owner.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Ροή παραγγελιών χειρίζεται 232 εγγραφές τον μήνα. Το σχέδιο προσθέτει validation, idempotency key, retry με backoff, dead-letter ουρά και καθημερινή συμφωνία με το σύστημα αναφοράς.

Τεκμηρίωση κεφαλαίου: [S2] · [S6] | Έλεγχος: 16/08/2026

RED FLAG Η απόφαση εξαρτάται από μία μη τεκμηριωμένη απάντηση ή από αυτόματη ενέργεια που δεν μπορεί να ανακληθεί, να ελεγχθεί ή να αποδοθεί σε υπεύθυνο.