



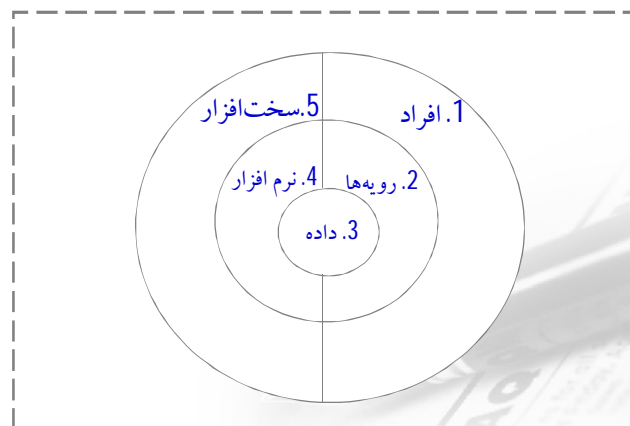
## فصل 5: تجزیه و تحلیل سیستم های اطلاعاتی

نسخه شماره سه / زمستان 1394  
[www.tavallaei.sub.ir](http://www.tavallaei.sub.ir)

تهیه و تنظیم:  
دکتر روح اله تولایی  
(عضو هیأت علمی دانشگاه شهید بهشتی)

## عناصر سیستم های اطلاعات مدیریت:

➤ هر سیستم اطلاعاتی برای تولید اطلاعات، 5 عنصر زیر را از طریق دستیابی و پردازش داده ها در یکدیگر تلفیق می کند.



## عناصر سیستم های اطلاعات مدیریت\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### 1. افراد

➤ نخستین عنصر در مدل سیستم های اطلاعات مدیریت،  
افرادند. افراد در سیستم اطلاعاتی **نقشهای گوناگون** ایفا  
میکنند که میتوان آنها را در سه دسته زیر طبقه بندی کرد.

الف) طراحان سیستم

ب) راهبران سیستم

ج) کاربران سیستم

## عناصر سیستم های اطلاعات مدیریت\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### الف) طراحان سیستم:

➤ طراحان سیستم شامل **تحلیگران** و **برنامه نویسان** سیستم می شود.  
➤ طراح سیستم برای ایجاد سیستم با **کاربران** همفکری می کند.  
شناخت نیازهای کاربران و ساخت و ترکیب مناسب عناصر  
سیستم به منظور برآورده ساختن آنها برای ایجاد سیستم  
ضرورت دارد.

➤ مثال: مطالعات کاربردپذیری (usability studies)

## عناصر سیستم های اطلاعات مدیریت\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### ب) راهبران سیستم:

- راهبران سیستم، تجهیزات رایانه ای را مدیریت، کنترل، تعمیر و نگهداری می کنند

### ج) کاربران سیستم:

- کاربران سیستم شامل همه کسانی می شود که از اطلاعات تولید شده به وسیله سیستم اطلاعاتی استفاده می کنند.

## عناصر سیستم های اطلاعات مدیریت\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### 2. رویه ها

- رویه ها، دستورالعمل هایی هنجار یافته و مشروحی هستند که **افراد** باید به طور منظم آنها را دنبال کنند.
- رویه ها یا بر اساس **نوع افرادی** که آنها را بکار میبرند دسته بندی می شوند (مانند رویه های ویژه کاربر یا ادمین)، و یا بر اساس **وضعیتی** که بکار میروند (مانند رویه های عادی یا رفع عیب) دسته بندی میگردند.
- پیچیدگی رویه ها تا حد زیادی به **پیچیدگی سیستم** بستگی دارد.

## عناصر سیستم های اطلاعات مدیریت\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### 3. داده

- **عنصر مرکزی** هر سیستم اطلاعاتی، داده است.
- داده، که اطلاعات پردازش نشده نیز گفته می شود به صورت عدد و کد وارد رایانه شده، ذخیره گشته و برای پاسخ به پرسشهای کاربران **بازیابی** می شود.

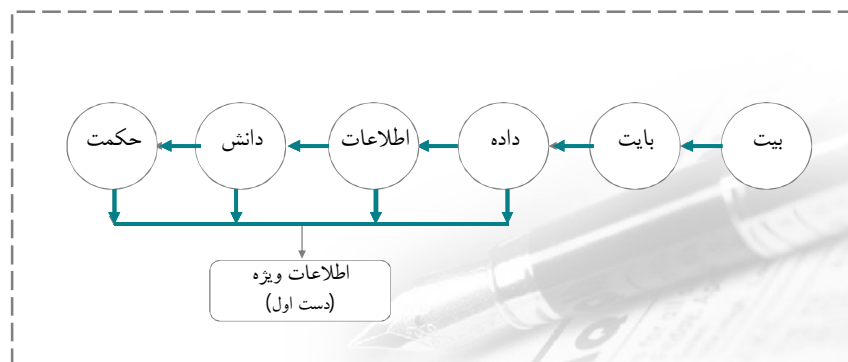
## عناصر سیستم های اطلاعات مدیریت\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### 3. داده\_ ادامه

- **سلسله مراتب داده در سیستم های اطلاعاتی**



جزوه آموزشی  
سیستم های اطلاعات مدیریت

## عناصر سیستم های اطلاعات مدیریت\_ ادامه:

### 3. داده\_ ادامه

#### □ چرخه حیات داده:

- داده، در یک سیستم اطلاعات مدیریت، چرخه حیات خاص خود را دارد. در مراحل ایجاد، طراحی و عملیات سیستمهای اطلاعاتی، سه جنبه این چرخه حیات از اهمیت ویژه ای برخوردار است.
- نخست طراح باید بداند داده چگونه تولید می شود. دوم وی باید بداند چه پردازشی یا تلفیقی بر روی داده ها صورت می پذیرد. و سرانجام طراح باید بداند که انواع معین پردازش اطلاعات بویژه انتقال داده، و تبادل و ذخیره سازی و بازیابی داده ها چگونه انجام می شود.

جزوه آموزشی  
سیستم های اطلاعات مدیریت

## عناصر سیستم های اطلاعات مدیریت\_ ادامه:

### 3. داده\_ ادامه

#### □ چرخه حیات داده:

```

graph TD
    A[تولید و/یا ضبط] --> B[ذخیره سازی]
    B --> C[ارزیابی]
    D[بازیابی] --> C
    E[محو] -.-> C
    C --> F[دسته بندی]
    C --> G[تحلیل]
    C --> H[حسن استفاده]
    C --> I[ترکیب]
    F --> J[استفاده به عنوان اطلاعات]
    G --> J
    H --> J
    I --> J
  
```

## عناصر سیستم های اطلاعات مدیریت\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### 4. نرم افزار

➤ عموماً سه نوع نرم افزار در سیستم های اطلاعات مدیریت به کار گرفته می شود که عبارتند از:

الف) نرم افزار سیستم

ب) نرم افزار کاربردی

ج) نرم افزار بهره وری

## عناصر سیستم های اطلاعات مدیریت\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### 4. نرم افزار\_ ادامه

الف) نرم افزار سیستم

➤ نرم افزار سیستم اجرای وظایف اساسی سخت افزار را کنترل می کند یا خدمات عام ارائه می کند.

➤ یکی از برنامه های سیستم، سیستم عملیاتی است که منابع رایانه را کنترل میکند. برنامه اجرایی یک نوع نرم افزاری است که به کاربر امکان انجام کارهای تکراری نظیر نسخه برداری یا طبقه بندی پرونده های را می دهد.

➤ سیستم نرم افزار خاص مدیریت شبکه ای از ریز پردازنده ها (نظیر کنترل دستیابی به چاپگرها) را بر عهده دارد و ارتباط میان ریز پردازنده ها را برقرار می کند و انواع سطوح حفاظت از محل انبار را فراهم می آورد.

## عناصر سیستم های اطلاعات مدیریت\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### 4. نرم افزار\_ ادامه

#### ب) نرم افزار کاربردی

- نرم افزارهای کاربردی، کارهای ویژه نظیر کنترل موجودی، حسابداری دفتر کل و تحلیلهای آماری را انجام می دهد. این کارها در وضعیتهای گوناگون قابل انجام است.
- مانند «نرم افزار حسابهای دریافتی» که برای یک شرکت حقوقی یا مطب پزشک به صورت مشابه کاربرد دارد.

## عناصر سیستم های اطلاعات مدیریت\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### 4. نرم افزار\_ ادامه

#### ج) نرم افزار بهره وری

- نوع سوم نرم افزارهای عام، نرم افزار بهره وری است که شامل نرم افزار صفحه گستر (Spreadsheet)، نرم افزار واژه پردازی، و سیستمهای مدیریت پایگاه اطلاعاتی (DBMS) می شود. این نرم افزار، قدرت کاربران را در ایجاد سیستم اطلاعاتی افزایش می دهد.
- برای ریزپردازنده ها نرم افزار بهره وری، معمولترین ابزار ایجاد سیستم به شمار میرود زیرا اغلب کاربران با استفاده از آن، سیستم خاص خود را برای ذخیره سازی و پردازش اطلاعات ایجاد می کنند.

### 5. سخت افزار

- طراحان سیستم به ندرت سازنده سخت افزار هم هستند، ولی مختصات سخت افزار مورد نظر خود را مشخص می کنند.
- هر تحلیلگر سیستم های اطلاعاتی، پنج مورد را در خصوص سخت افزار باید مورد توجه قرار دهد:

- ✓ تسهیلات
- ✓ رایانه
- ✓ انبار خارجی
- ✓ ابزارهای ورود اطلاعات
- ✓ ابزارهای خروجی

### جمع بندی عناصر تشکیل دهنده سیستم:

- در طراحی سیستم اطلاعاتی، هر پنج عنصر (شامل سخت افزار، نرم افزار، خصوصاً داده، رویه ها و افراد) تشکیل دهنده یک سیستم، از اهمیت **یکسانی** برخوردارند.
- پیش از انجام کارها به کمک رایانه، وضع موجود سازمان و رویه های جاری انجام کارها و نتیجه تبعیت افراد از این رویه ها باید شناسایی شده، و سپس **وضع مطلوب** طراحی و کدگذاری شود.



## مدل "چهار مرحله ای" ایجاد سیستم:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

- برای طراحی سیستم اطلاعات مدیریت از مدل های گوناگونی میتوان بهره جست که یکی از آنها، **مدل چهار مرحله ای (REDI model)** است.
- الگوی چرخه حیات نیز، مدت زمان ایجاد سیستم را به دو مرحله **ایجاد (development)** و **تولید (production)** تفکیک می کند.
- در **مرحله اول** سیستم اطلاعاتی ایجاد می شود یا در سیستم اطلاعاتی موجود تجدید نظر صورت می پذیرد.
- در **مرحله دوم** سیستم اطلاعاتی به صورت بخشی از فرایند جاری کسب و کار در می آید. در این مرحله اطلاعاتی به سیستم داده می شود و گزارش دریافت می گردد.

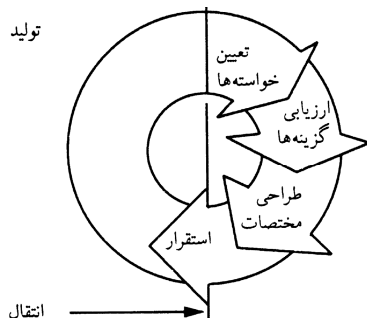
## مدل "چهار مرحله ای" ایجاد سیستم\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

- در مدل چرخه حیات سیستم، پس از ورود به مرحله تولید از نقطه انتقال، مسئولیت سیستم از **گروه طراح** به **مدیر اجرای سیستم** منتقل می شود.
- این چرخه بعنوان **یک چرخه تکرار شونده** در سازمان می باشد، زیرا تحولات سیستم مانند تحولات سازمانی اجتناب ناپذیر است.

- سیستم اطلاعاتی باید به گونه ای **ایجاد**
  - R
  - E
  - D
  - I
- تحول یابد که **حامی** تحولات سازمانی باشد.



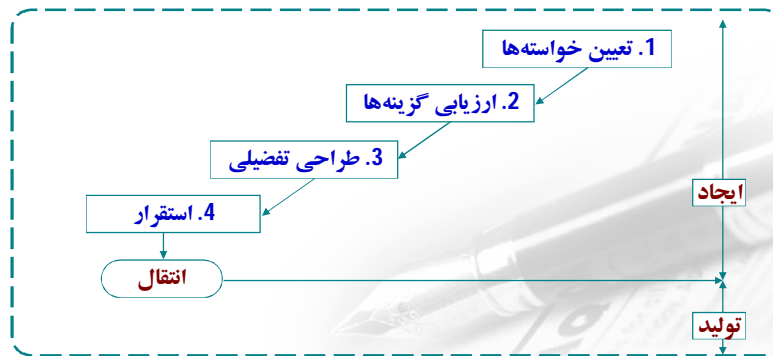
## مدل "چهار مرحله ای" ایجاد سیستم\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

➤ مدل آبخاری چرخه حیات فرایند ایجاد یک سیستم اطلاعاتی:

➤ بر اساس این مدل، نخست باید خواسته ها معین شود. سپس گزینه ها شناسایی و ارزیابی گردند. در مرحله سوم مختصات گزینه انتخاب شده معین گردد. و سرانجام استقرار سیستم (شامل ساختن، آزمایش و نصب) صورت پذیرد.



## مدل "چهار مرحله ای" ایجاد سیستم\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### 1. مرحله تعیین خواسته ها (R)

- برای تعیین خواسته ها نخست باید **مرز سیستم** یا قلمرو تلاش برای ایجاد سیستم تعریف شود؛ و بعد خواسته هایی را که سیستم جدید باید برآورده سازد شناسایی و تدوین گردد.
- ایجاد سیستم با فراهم شدن **یک فرصت** آغاز می شود. این فرصت میتواند ارائه خدمت، بهبود رویه ها، یا حل یک مساله باشد.
- پیش از آنکه سیستم را ایجاد کنیم باید بدانیم سازمان **چه موفقیتی** را باید به دست آورد؟

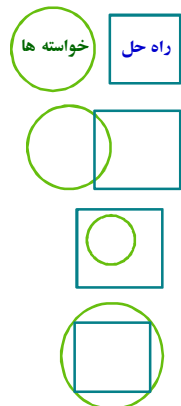
## مدل "چهار مرحله ای" ایجاد سیستم\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### 1. مرحله تعیین خواسته ها\_ ادامه

➤ نمونه هایی از مرز خواسته های سازمان و راه حل های سیستم اطلاعاتی:

- ✓ الف) هیچگونه رابطه ای میان خواسته ها و راه حل وجود ندارد.
- ✓ ب) حل بخشی از خواسته ها صورت می پذیرد (مانند نرم افزار آماده)
- ✓ ج) راه حل کلانی که بیش از خواسته های سازمان است.
- ✓ د) راه حل 20/80
- 

## مدل "چهار مرحله ای" ایجاد سیستم\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### 1. مرحله تعیین خواسته ها\_ ادامه

#### □ تعریف مرز سیستم

➤ با شناسایی فرصت یا نیازی که سیستم دارد و با انجام دو دسته فعالیت

مکمل ذیل می توان مرز سیستم را تعریف کرد:

**الف) شناسایی هدفهای سیستم:** نتایج مورد انتظاری است که با ایجاد سیستم تحقق می یابند. (مانند کاهش هزینه های نیروی انسانی، بهبود خدمت رسانی به مشتریان، و تحلیل های بهنگام بازاریابی)

**ب) شناسایی محدودیتهای ایجاد سیستم:** به کمیابی منابع در دسترس برای ایجاد سیستم بر میگردد که شامل زمان، هزینه، نیروی انسانی و مکان می شود. (مانند اتمام پروژه در 6 هفته و یا ایجاد سیستم برای کاربران بی تجربه)

## مدل "چهار مرحله ای" ایجاد سیستم\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### 1. مرحله تعیین خواسته ها\_ ادامه

#### □ بررسی خواسته ها:

- خواسته ها، ویژگیهای ضروری عناصر تشکیل دهنده سیستم برای کسب هدفهای سازمانی در درون محدودیتها هستند.
- خواسته ها، گزاره هایی درباره عناصر داده، رویه ها و افراد هستند.
- گرچه خواسته ها، می توانند نرم افزار و سخت افزار را نیز توصیف نمایند ولی این عناصر اغلب تا مراحل بعدی شناسایی گزینه ها و طراحی راه حل، تعریف نمی شوند.

## مدل "چهار مرحله ای" ایجاد سیستم\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### 1. مرحله تعیین خواسته ها\_ ادامه

#### □ خواسته های کارکردی:

- خواسته ها را گاهی خواسته های کارکردی نیز می نامند، زیرا بیانگر آن چیزی است که سیستم باید به انجام رساند.
- برخی از خواسته های کارکردی عبارتند از:
  - ✓ کاربر بتواند به سوابق حساب مشتری دسترسی داشته باشد.
  - ✓ در پایان هر روز، خلاصه گزارش تهیه شود.
  - ✓ هنگامی که میزان موجودی اقلام در انبار کمتر از سطح معین برسد، سفارش خرید به طور خودکار داده شود.

## مدل "چهار مرحله ای" ایجاد سیستم\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### 1. مرحله تعیین خواسته ها\_ ادامه

- میزان اطلاعات مورد نیاز درباره جزئیات خواسته ها، به نوع نرم افزار مورد استفاده در سیستم بستگی دارد.
- پیش از آنکه طراح به دنبال بررسی نرم افزارهای موجود در سازمان یا خریداری آن باشد، باید خواسته ها را در سطح کلی تعیین کند.

گزاره های مرز سیستم

خواسته های کارکردی	محدودیت های سیستم	هدفهای کلان سیستم	تعریف
توانمندیهای مورد انتظار و مطلوب سیستم	محدودیتهای منابع برای ایجاد و استقرار سیستم	هدفهای خرد مطلوب سیستم	مثال: سیستم مدیریت های سازمان
1- پردازش سوابق 1600 واحد اجاره ای 2- صدور ماهیانه صورتحساب 3- صدور اخطار تاخیر در پرداخت	1- هزینه اولیه کمتر از 5 هزار تومان باشد. 2- فضای اداری اضافی نیاز نباشد. 3- کارمند اضافی نیاز نباشد.	- کاهش زمان محاسبات برای صدور صورتحساب از 30 روز به 4 روز	

## مدل "چهار مرحله ای" ایجاد سیستم\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### 2. مرحله ارزیابی گزینه ها (E)

- در مرحله ارزیابی، گزینه هایی برای هر یک از عناصر تشکیل دهنده سیستم شناسایی و ارزیابی می شود و آنگاه بهترین آنها انتخاب می گردد.
- هنگام شناسایی گزینه ها، به جای به کارگیری نخستین گزینه ای که به ذهن می رسد، باید طیفی از گزینه ها که خواسته ها را برآورد می سازد ایجاد شود.
- بدین منظور هر یک از عناصر پنجگانه (افراد، رویه ها، داده ها، نرم افزار و سخت افزار) سیستم از لحاظ خواسته ها باید بررسی شود و آنگاه گزینه های چند گانه ای برای هر یک از آنها ایجاد شود.

## مدل "چهار مرحله ای" ایجاد سیستم\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### 2. مرحله ارزیابی گزینه ها\_ ادامه

- ایجاد گزینه ها یک فرایند **تکرارپذیر** است، زیرا عناصر پنجگانه تشکیل دهنده سیستم به هم وابسته اند و تصمیم درباره یکی از آنها، بر سایر عناصر نیز تاثیر گذار است.
- مثلاً تا زمانیکه ویژگی افراد مورد بحث قرار نگیرد، استفاده از یک نوع سخت افزار خاص را نمی توان عملی دانست.
- **ارزیابی گزینه ها:** همین که گزینه ها شناسایی شدند، گام بعدی ارزیابی هر یک از آنها و مقایسه آنها با یکدیگر برای انتخاب مناسبترین گزینه است.

## مدل "چهار مرحله ای" ایجاد سیستم\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### 3. مرحله طراحی و تعیین مختصات طراحی (D)

- پس از شناخت خواسته ها و انتخاب مناسبترین گزینه (طرح خام) نوبت به **مرحله طراحی تفصیلی** می رسد.
- در این مرحله طراح باید **برای هر یک از پنج عامل** تشکیل دهنده سیستم اطلاعاتی، طراحی لازم را انجام دهد.
- در این مرحله، نخست هر تغییری که در خصوص **نیروی انسانی** **سازمان** رخ خواهد داد باید مشخص شود.

## مدل "چهار مرحله ای" ایجاد سیستم\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### 3. مرحله طراحی و تعیین مختصات طراحی\_ ادامه

- لذا ابتدا بایستی تجدید نظر در خصوص **افراد** و شرح شغلهایی که تحت تاثیر سیستم جدید قرار میگیرند باید صورت پذیرد. همچنین طراحی گزارشها و نمایش آنها بایستی متناسب با ویژگی ها و نیازهای کاربران انجام شود.
- در گام بعد، **رویه هایی** که در مرحله نخست تعریف شده اند باید مورد تایید قرار گیرند و به هنگام طراحی و تهیه مواد آموزشی، جزئیات بیشتری درباره رویه ها باید مشخص شود.
- سپس در مرحله طراحی تفصیلی سیستم، در مورد میزان تفصیلی یا جزئی بودن **داده ها** باید تصمیم گیری شود.
- سرانجام طراح باید در مورد **نرم افزار و سخت افزار** مناسب سازمان تصمیم گیری نماید.

## مدل "چهار مرحله ای" ایجاد سیستم\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### 4. مرحله استقرار (I)

- آخرین مرحله در فرایند ایجاد سیستم، استقرار سیستم بر حسب آن چیزی است **تعریف، ارزیابی و مشخص شده است.**
- **مراحل سه گانه استقرار** شامل موارد زیر می باشد:
- **الف) ساختن سیستم:** در این مرحله طراح باید عناصر تشکیل دهنده سیستم را مطابق مختصات طراحی بسازد یا خریداری نماید و سپس آنها را باهم تلفیق نماید.



## مدل "چهار مرحله ای" ایجاد سیستم\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### 4. مرحله استقرار\_ ادامه

**ب) آزمون سیستم:** هدف از این مرحله حصول اطمینان از کارکرد عناصر تشکیل دهنده سیستم با یکدیگر به گونه پیش بینی شده است. لذا آزمون سیستم تمامی پنج عنصر تشکیل دهنده آن را شامل میشود.

**ج) نصب سیستم:** فرایند انتقال عملیات و پرونده های ایجاد شده از سیستم قدیم به سیستم جدید است. رمز موفقیت مرحله نصب، به کارگیری رهیافت مرحله ای است. سیستم اطلاعاتی جدید در صورت امکان باید به گونه ای طراحی شود که استقرار بخش بخش آن ممکن باشد تا صحت عملکرد عناصر تشکیل دهنده سیستم قابل تبیین باشد. پس از اتمام این مرحله، انتقال سیستم (قطع و نصب) به معاونت مرتبط سازمان صورت میپذیرد.

## مثال Microsoft Dynamic CRM 2011:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

➤ سیستم مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) یک سیستم یکپارچه سازی اطلاعات است که در جهت گردآوری، برنامه ریزی، زمان بندی و کنترل فعالیت های **قبل و بعد از فروش سازمان** با هدف توانمند سازی مشتریان جهت تعامل با سازمان ها از طریق ابزارهای متعددی چون اینترنت، سامانه های همراه و غیره به کار میرود.



➤ **هدف کلی** سیستم CRM، مدیریت ارتباط با مشتری، جذب مشتری، کسب مشتریان جدید و پرورش آنها، به منظور ایجاد وفاداری مشتریان نسبت به سازمان می باشد.

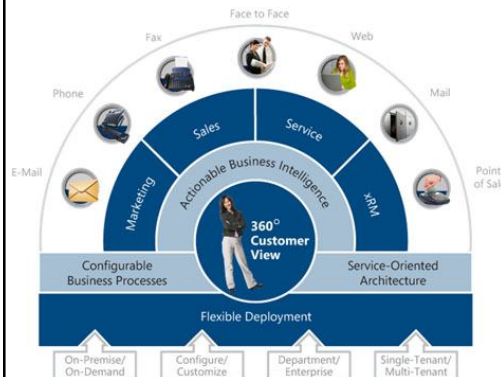


## مثال Microsoft Dynamic CRM 2011\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

➤ شرکت مایکروسافت جهت برآورده ساختن نیازهای سازمان ها در جهت مدیریت و تعامل ارتباط با مشتری، ابزار قدرتمند Dynamics CRM را روانه بازار کرده است.



➤ شعار اصلی سیستم: شما هدف سازمان خود را مشخص کنید تا Microsoft Dynamic CRM راه رسیدن به هدف را هموار کند.

## مثال Microsoft Dynamic CRM 2011\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### 1- تعیین خواسته ها

➤ این محصول باید بتواند مجموعه ای غنی از قابلیت های فروش، بازاریابی، پشتیبانی مشتریان و برنامه ریزی منابع و تقریباً در تمام زمینه ی کسب و کار سازمان را ارائه و بهبود بخشد.

## مثال Microsoft Dynamic CRM 2011\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### 2- مرحله ارزیابی گزینه ها

- **فروش:** به مدیر فروش این امکان را می دهد تا در این قسمت کارآمد عمل کند. (با استفاده از این سیستم شما می توانید یک قسمت مالی مناسب برای فروش محصولات خود راه اندازی کنید)
- **بازاریابی:** بخش بازاریابی می تواند اطلاعات جمع آوری شده را در راستای بدست آوردن بازار استفاده کند. (زمان و هزینه از منابع با ارزش سازمان ها می باشد، **Microsoft Dynamic CRM** با مدیریت بودجه، زمان بندی، تجزیه و تحلیل توسعه برای افزایش سود و کارایی بازاریابی کسب و کار شما تلاش می کند.)
- **خدمات و پشتیبانی:** قدرت بیشتری برای روابط شما با مشتریان را فراهم می کند. (شما به کمک **Microsoft Dynamic CRM** می توانید ارزش بیشتری به مشتری بدهید. وقتی شما به همه ی اطلاعات مشتریان دسترسی داشته باشید می توانید مانند همکار شما نسبت به مسائل و مشکلات واکنش نشان دهند و حتی در حل آن به شما کمک کنند همانطور که این کار از شما انتظار می رود.)



Microsoft Dynamics CRM 2011

## مثال Microsoft Dynamic CRM 2011\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### 2- مرحله ارزیابی گزینه ها\_ ادامه

- **فرآیندهای کاری:** فرآیند کسب و کار شما را بهبود می بخشد. (گردش کار در **Microsoft Dynamic CRM** به نحوی طراحی شده است که به شما این اجازه را می دهد تا یک فرآیند کسب و کار قدرتمند ایجاد کنید.)
- **گزارشات تحلیلی:** کمک می کند تا اطلاعات بدست آمده را درست جهت دهی کنید. (شما با دسترسی آسان به اطلاعات مشتریان می توانید زمان واقعی ارایه داده ها را، با رسم فلوجارت و **Excel** آنها را تحلیل کنید. دامنه ی این تحلیل بسیار گسترده است، به عنوان مثال می تواند شامل گزارش عملکرد کارشناس فروش، محصولات فروخته شده و برنامه هایی که برای سازمان تدبیر شده است را پوشش دهد و یک گزارش کامل و جامع در اختیار مدیر قرار دهد تا بتواند تصمیم مناسب را اتخاذ کند.)



Microsoft Dynamics CRM 2011

## مثال 2011 Microsoft Dynamic CRM \_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### 3- مرحله طراحی و تعیین مختصات طراحی

- انعطاف پذیری CRM 2011 برای بسیاری از سازمان ها جالب است زیرا می تواند آن را طبق انتظاراتی که از این نرم افزار دارید آن را پیاده سازی کنند.
- ارتباط مستقیم با Outlook می تواند به جلب رضایت مشتری و تسریع شدن کارها به شما کمک کند.
- Microsoft Dynamic CRM 2011 با یکپارچه کردن اطلاعات به دست آمده از پنج مهارت می تواند کسب و کار شما را رونق ببخشد.
- داشبورد مدیریتی: داشبورد گزینه ی دیگری برای فراهم کردن گزارش مشاهده ی مشتری به شکل گرافیکی می باشد و همچنین زمان واقعی ارایه داده ها را با استفاده از نمودار نمایش می دهد.
- استفاده آسان: این نرم افزار مانند سایر محصولات مایکروسافت از نظر ظاهر و جلوه برای کاربران آشنا می باشد و آنها می توانند با این محصول جدید ارتباط برقرار کنند.



Microsoft Dynamics CRM 2011

## مثال 2011 Microsoft Dynamic CRM \_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### 3- مرحله طراحی و تعیین مختصات طراحی\_ ادامه

- انعطاف پذیری: اینکه سازمان شما چقدر پیچیده یا در چندین سطوح متفاوت باشد، مهم نیست. Microsoft Dynamic CRM 2011 این ویژگی را دارد تا مطابق پیشنهاد شما پیکربندی شود.
- یکپارچه سازی: بیشتر افراد دوست دارند با نرم افزارهایی کار کنند که برای آنها مبهم نبوده و از کارکردن با آن لذت ببرند. قابلیت یکپارچه شدن Microsoft Dynamic CRM 2011 با محصولات از همین شرکت مانند Outlook و برنامه های Office و SharePoint 2010 برای سازمان ها به دلیل این آشنایی جالب می باشد. همچنین CRM 2011 امکان یکپارچگی با محصول فرآیند ساز نیتکس را نیز دارا میباشد و کاربران سازمان به راحتی میتوانند اطلاعات مشتریان را از طریق SharePoint ثبت، ویرایش، حذف و یا بروزرسانی کنند.
- قابلیت اطمینان: با قدرت عمل می کند، به دلیل ارایه راه حل های مفید برای کسب و کار شما می توانید به این محصول اعتماد کنید و موفقیت شما را در بلند مدت تضمین می کند.



Microsoft Dynamics CRM 2011

## مثال 2011 Microsoft Dynamic CRM\_ ادامه:

جزوه آموزشی

سیستم های اطلاعات مدیریت

### 4- مرحله استقرار

➤ ساختن، آزمون و نصب سیستم

