



- **“Transforming Organizations in the Digital Economy”**

- **Efraim Turban**
- **Leidner Mclean**
- **James Wetherbe**



- **“Transforming Bussiness in the Digital Economy”**

- **Efraim Turban**
- **Leidner Mclean**
- **James Wetherbe**

تأثير فناوری اطلاعات بر سازمان

دکتر سائینا نوبیری

هدف آموزشی جلسه اول
شناخت شیوه های تاثیر راهبردی
سیستم های اطلاعات

سوالات

اقتصاد دیجیتالی چیست؟

تاثیر اقتصاد دیجیتالی بر رقابت چه بوده است؟

مزیت راهبردی فناوری اطلاعات چیست؟

سوالات

اقتصاد دیجیتال چیست؟

تاثیر اقتصاد دیجیتال بر رقابت چه بوده است؟

مزیت راهبردی فناوری اطلاعات چیست؟

عناوین اصلی

- تعریف اقتصاد دیجیتالی
- تمایز کسب و کار الکترونیک و تجارت الکترونیک
- چارچوب سیستم کاری
- مطالعه موردی شرکت دل
- سیستم کاری شرکت دل
- چهار محور اصلی تاثیر فناوری اطلاعات در سازمانها
- فرآیندهای کسب و کار و زنجیره ارزش
- فرآیندهای کسب و کار و حوزه‌های وظیفه‌ای
- زنجیره تأمین کالا

اقتصاد دیجیتالی چیست؟

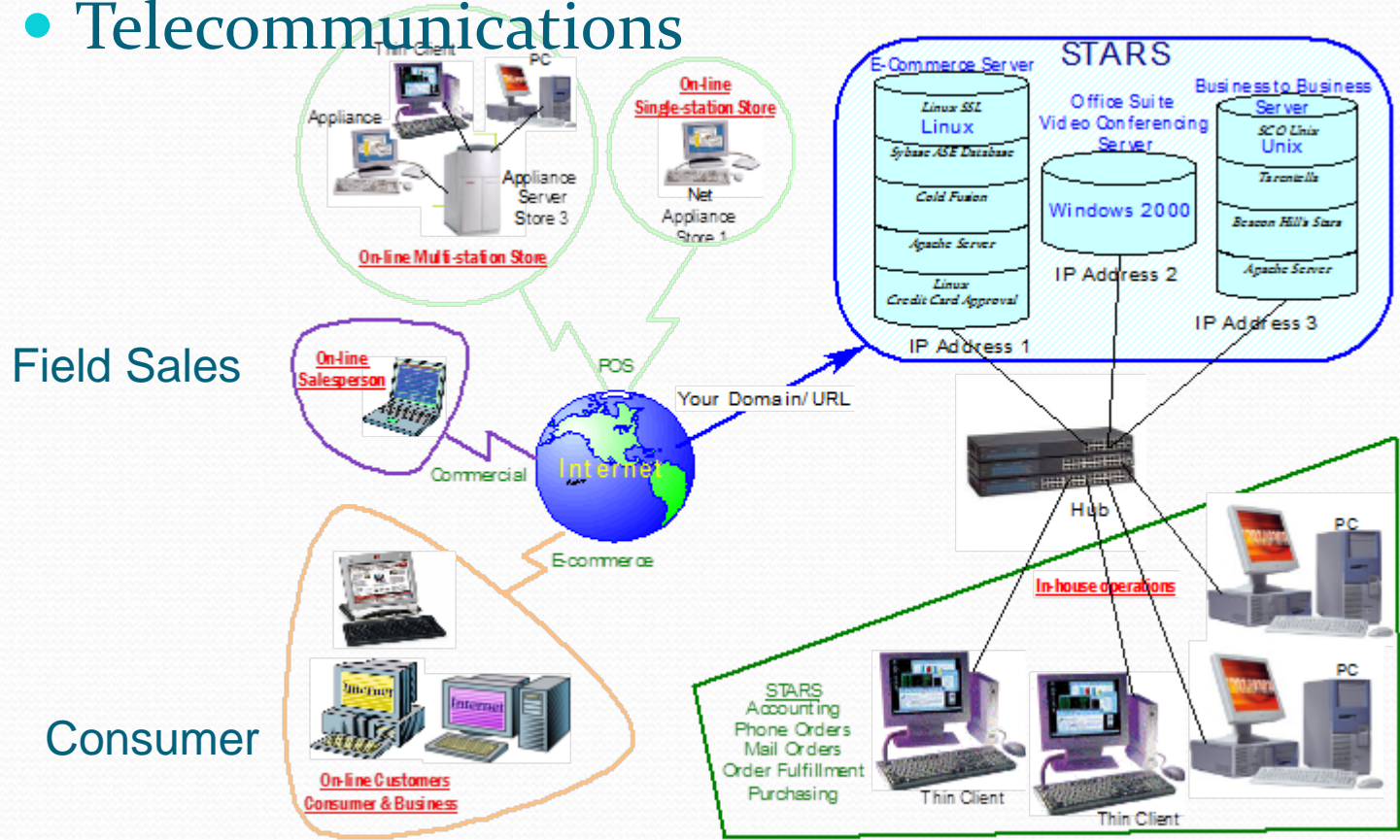
۱- به اقتصادی گفته میشود که مبتنی بر فناوری دیجیتالی باشد

مثل: اینترنت، شبکه های داخلی، کامپیوترها، نرم افزارها

۲- به همگرایی فناوریهای ارتباطات و کامپیوتر در اینترنت و دیگر شبکه ها و نتیجاً جریان اطلاعات و فناوری که محرک ایجاد تجارت الکترونیکی و تغییرات اساسی سازمانی می باشد اطلاق میگردد.

Digital Business (کسب و کار دیجیتالی)

- Telecommunications



مثال :

مربوط به اقتصاد کهن

مربوط به اقتصاد دیجیتالی

اقتصاد قدیمی - عکس گرفتن

- .ÿ از فروشگاه یک فیلم بخر
- .И فیلم را داخل دوربین بگذار
- .Б عکس بگیر
- .К رل فیلم را بگیر تا برای ظهور آماده شود
- .Л وقتی عکسها آماده شد، آن را بگیر
- .М عکسهای دلخواه را برای بزرگ کردن انتخاب کن
- .А عکسها را برای خانواده و دوستان پست کن

اقتصاد جدید - عکس گرفتن

- عکاسی دیجیتال نسل اول
- اقتصاد قدیمی به جز مرحله ۶ و ۷ که با به کار بردن اسکنر و پست الکترونیکی جایگزین شده است
- عکاسی دیجیتال نسل دوم
- استفاده از دوربین دیجیتال، نه فیلمی، نه ظهوری .
- عکاسی دیجیتال نسل سوم
- دوربین دیجیتال شما اکنون تلفن همراه یا لپ تاپ شما است

زنجیره تأمین کالا (Supply Chain)

چهار لایه مؤثر در افزایش کارایی و بیشینه نمودن ارزش برای مشتریان مؤثر:

- زنجیره ارزش منابع تأمین کالای سازمان
- زنجیره تأمین کالا بین منابع تأمین کالا و سازمان
- زنجیره ارزش سازمان
- تجربه مشتریان در دریافت و استفاده از محصول

مثال

- شرکت دل

سیستم کاری شرکت دل: ساخت به درخواست مشتری

مشتریان ۱

خریداران کامپیوتر

محصولات و خدمات ۲

کامپیوترهای شخصی
ساخته شده به خواست مشتریان

فریندهای کسب و کار ۳

- دریافت سفارش خرید و اطلاعات نحوه پرداخت از طریق وب و یا از طریق نمایندگان فروش
- برنامه ریزی زیر ساخت کامپیوترهای سفارش شده
- اجرای مراحل ساخت شامل مونتاژ، نصب نرم افزار و بازرسی فنی
- یسته بندی کامپیوترهای ساخته شده برای حمل
- حمل مستقیم کامپیوترها به مشتریان

فن آوری ۶

- کامپیوترهای شخصی مشتریان
- (اگر از طریق وب تماس بگیرند)
- کامپیوترهای نمایندگان فروش
- سخت افزارهای مورد استفاده در تولید
- شبکه اینترنت (زیر ساختار)

اطلاعات ۵

- مشخصات فنی کامپیوترها
- مشخصات و درس مشتریان
- اطلاعات پرداخت مالی
- اطلاعات

مشارکت کنندگان ۴

- خریداران کامپیوتر
- نمایندگان فروش
- کارکنان واحد ساخت
- کارکنان واحد مونتاژ
- کارکنان حمل و نقل

Business Models (مدلهای کسب و

کار)

- یک مدل کسب و کار روشی برای تجارت کردن است که یک شرکت بوسیله آن می تواند درآمد ایجاد کند تا خود را برپا نگه دارد. این مدل نحوه ایجاد ارزش شرکت با ایجاد یک کالا یا ارائه یک خدمات را بیان می کند (زنجیره ارزش)
- نوکیا گوشی تلفن همراه می سازد و می فروشد
- یک ایستگاه تلویزیونی پخش مجانی دارد. حیات آن به مدل پیچیده یی شامل تبلیغ کنندگان و برنامه سازان بستگی دارد.
- پورتالهای اینترنتی مانند یاهو نیز از مدل کسب و کار پیچیده یی استفاده می کنند.

مدل نیروهای رقابتی پورتر:

تأثیر اینترنت بر ساختار صنعت

خطر محصولات
یا
خدمات جایگزین

(+) اینترنت می‌تواند هرچه کارآمدتر ساختن کل صنعت، حجم بازار را گسترش دهد

(-) افزایش رویکردهای اینترنتی، خطرهای جایگزینی جدیدی به وجود می‌آورد

قدرت چانه‌زنی تأمین‌کنندگان

رقابت بین رقبای موجود

خریداران

قدرت چانه‌زنی
کانال‌ها

قدرت چانه‌زنی
کاربر نهایی

(-) قدرت چانه‌زنی تدارکات در برابر تأمین‌کنندگان با استفاده از اینترنت افزایش می‌یابد. در عین حال می‌تواند به تأمین‌کنندگان امکان دسترسی به مشتریان بیشتر را بدهد

(-) کاهش اختلافات بین رقبا به دلیل آنکه گزینه‌های ارائه شده انحصاری کردن را مشکل می‌سازد

(+) حذف کانال‌های قدرتمند یا افزایش قدرت چانه‌زنی بر کانال‌های سنتی

(-) قدرت چانه‌زنی را به مشتریان نهایی منتقل می‌کند

(-) کاهش هزینه‌های جابه‌جایی

(-) حرکت رقبا به سوی قیمت

(-) اینترنت کانالی برای رسیدن تأمین‌کنندگان به کار، بازار، نهاد، اتحادیه، کند و فضا، شرکت‌ها،

(-) توسعه جغرافیایی بازار، افزایش تعداد رقبا

ادامه شکل قبل

• بر روی این شکل، موانع ورود دخیل را کاهش می‌دهد

(-) تدارکات اینترنت و بازارهای دیجیتالی به تمامی تأمین‌کنندگان شرکت‌ها به طور برابر دسترسی داده، و به منظور کاهش تمایز به همگون کردن محصولات گرایش پیدا می‌کنند

(-) کاهش موانع ورود و افزایش رقبا قدرت را به سمت تأمین‌کنندگان منتقل می‌کند

(-) کم‌تر شدن هزینه متغیر به نسبت هزینه ثابت، افزایش فشار برای کاهش هزینه



(-) کاهش موانع ورود از قبیل نیاز به نیروی فروش، دسترسی به کانال‌ها و دارایی‌های فیزیکی، و هرچه که فناوری اینترنت به منظور کاهش موانع ورود حذف یا آسانتر می‌کند

(-) انحصاری کردن برنامه‌های اینترنت در برابر ورودی‌های جدید مشکل است.

(-) سیلی از ورودی‌های جدید به صنایع زیادی محلق شده‌اند

مدلهای کسب و کار عصر دیجیتال

- Name-Your-Own Price (قیمت خود را اعلام کنید)
- Reverse Auctions (مناقصه)
- E-Marketplaces and Exchanges (بازارهای الکترونیکی و صرافی الکترونیکی)
- Electronic aggregation (buying groups) (گروههای خرید)

چهار محور اصلی تاثیر فناوری اطلاعات در

سازمانها

- **محور اول:** بنگاهها از طریق سیستمها عمل می کنند، سیستمهایی که در آن انسانها به کمک اطلاعات و فناوری فرآیندهای کسب و کار را به جلو می برند. این تفکر صرفنظر از این است که در سیستمها از اینترنت استفاده می شود یا نمی شود.
- **محور دوم:** مدیران و کارشناسان بنگاهها در مراحل مختلف طراحی و نگهداری سیستمها دخیل می باشند و بنابراین لازم است دانش و مهارت آنها در این زمینهها برای مشارکت مؤثر ارتقاء یابد.
- **محور سوم:** پیشرفتها در زمینه فناوری اطلاعات همواره نیروی پیش برنده ابتکارات کسب و کار بطور عموم و به ویژه در کسب و کار الکترونیکی بوده و خواهد بود.
- **محور چهارم:** موفقیت سیستمهای فناوری اطلاعات به هیچ وجه از پیش تضمین شده نمی باشد حتی اگر از پیشرفتهترین فناوری استفاده شود.

بحث گروهی

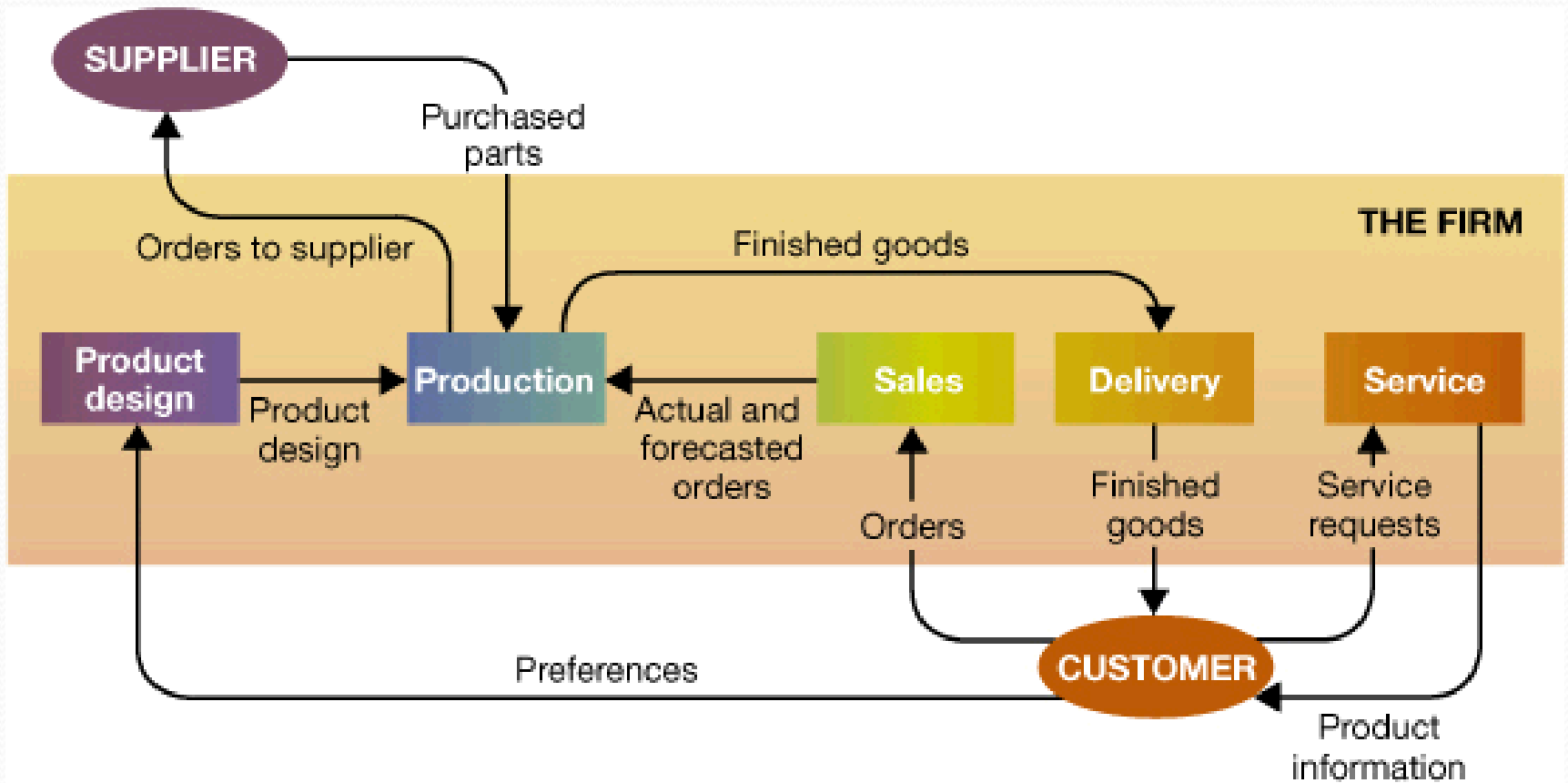
۱- در مورد انگیزه حرکت به سمت کسب و کار الکترونیکی

- ۲- نمونه هایی از اقتصاد نوین را در مقایسه با اقتصاد کهن بررسی کنید و فناوری اطلاعات در چه مواردی تغییر ایجاد کرده است؟

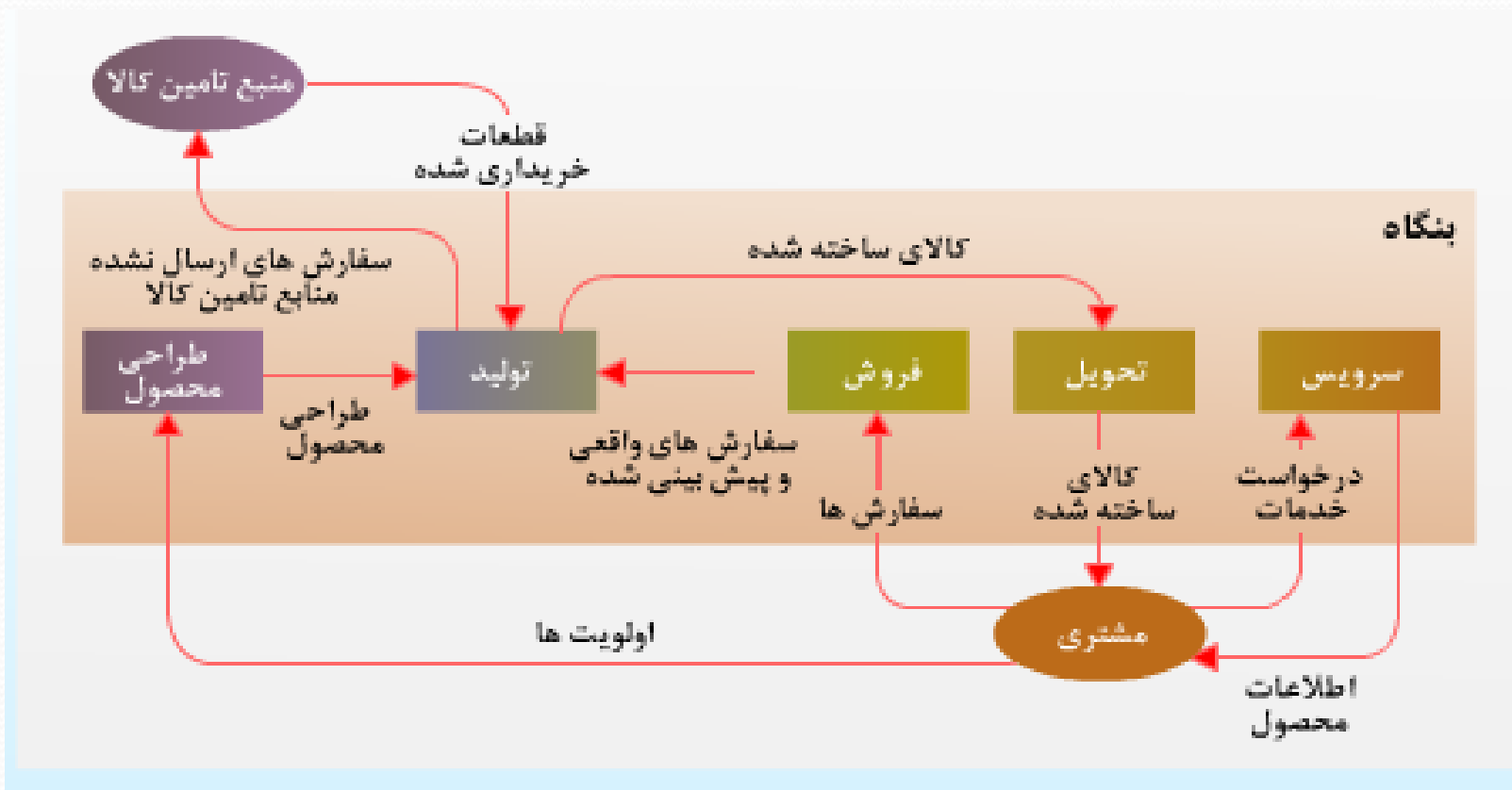
تمرین های مربوط به جلسه اول منزل

- ۱- فرض کنید قصد خرید یک دستگاه تلویزیون LCD 32 اینچی را دارید تلاش نمایید از طریق اینترنت اطلاعات لازم را پیدا نموده و تصمیمات لازم را اتخاذ نمایید.
- ۲- استراتژی سازمان خود را نام ببرید و کاربردهای فناوری اطلاعات را در زمینه کاری خود به صورت دقیق و مشخص بنویسید.

● پایان جلسه اول



بنگاه به صورت یک سیستم



فرآیندهای کسب و کار و حوزه‌های وظیفه‌ای کسب و کار

فرآیندهای کسب و کار که نیاز به هماهنگی کار از طرف بسیاری از مرزهای وظیفه‌ای دارند

- + خلق یک محصول جدید
- + ایجاد یک برنامه هماهنگ شده برای تمامی سازمان
- + تامین سفارشات مشتریان

فرآیندهای کسب و کار که نوعاً در یک حوزه‌ی وظیفه‌ای قرار دارند

مهندسی

- + پژوهش در مورد روشهای جدید
- + تعیین شیوه تولید محصول
- + تعیین روشهای بهبود فرآیندهای تولید

فروش و بازاریابی

- + شناخت مشتریان بالقوه
- + تعریف خواسته‌ها و نیازهای مشتریان
- + شناخت فرصت‌های بازار
- + اطلاع رسانی به مشتریان
- + در مورد محصولات ترغیب مشتریان به خرید محصولات
- + انجام معاملات فروش

تولید

- + خرید کالا
- + مونتاژ یا ساخت محصولات
- + تحویل محصولات
- + خدمات بعد از فروش و پشتیبانی مشتریان

حسابداری و مالی

- + انجام تراکنشهای مالی
- + تهیه گزارشات مالی
- + پرداخت مالیات
- + سرمایه‌گذاری نقدی
- + تامین مالی عملیات

منابع انسانی

- + تعیین نیازهای استخدامی
- + استخدام افراد
- + توجیه کارکنان تازه استخدام
- + به مقررات شرکت پرداخت حقوق و دستمزد
- + اندازه نمودن مزایای کارکنان
- + اندازه نمودن اقدامات ارتباطی و ختم خدمت

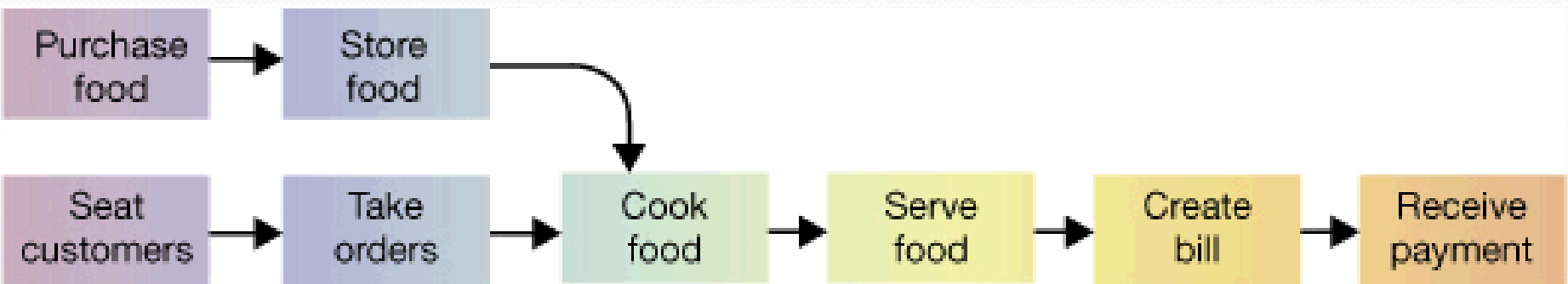
زیر فرآیندها و فعالیت‌هایی که در هر حوزه‌ی وظیفه‌ای روی می‌دهد

● فرآیندهایی که حوزه‌های وظیفه‌ای را قطع می‌کنند

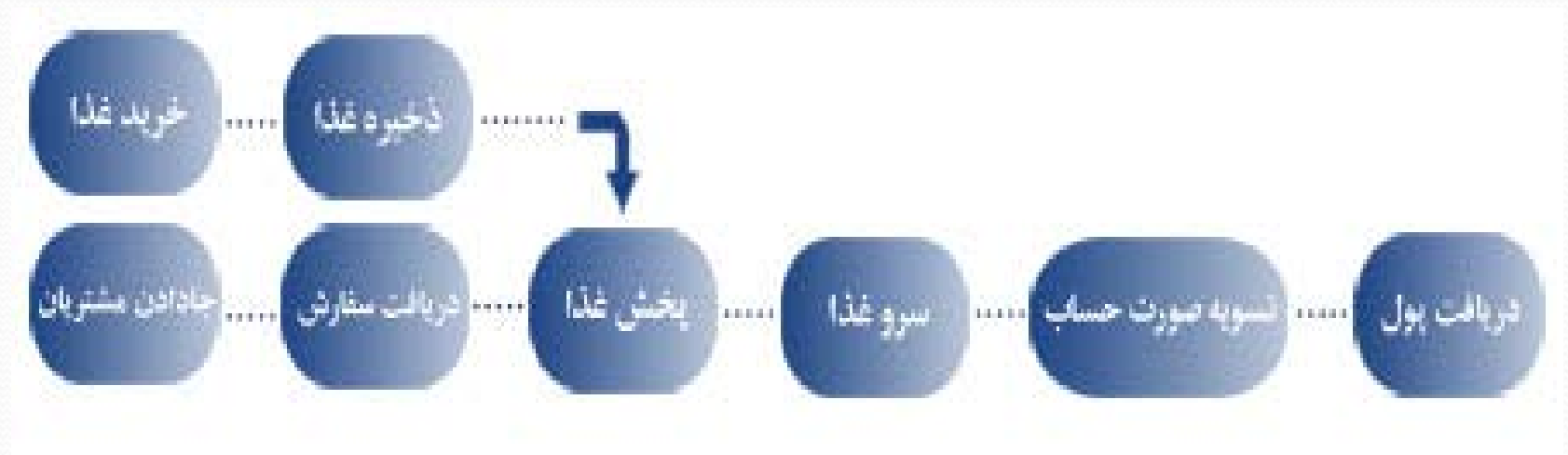
● فرآیندهای مربوط به یک حوزه وظیفه‌ای معین

● فعالیت‌ها و زیر فرآیندهایی که در هر حوزه وظیفه‌ای وجود دارد

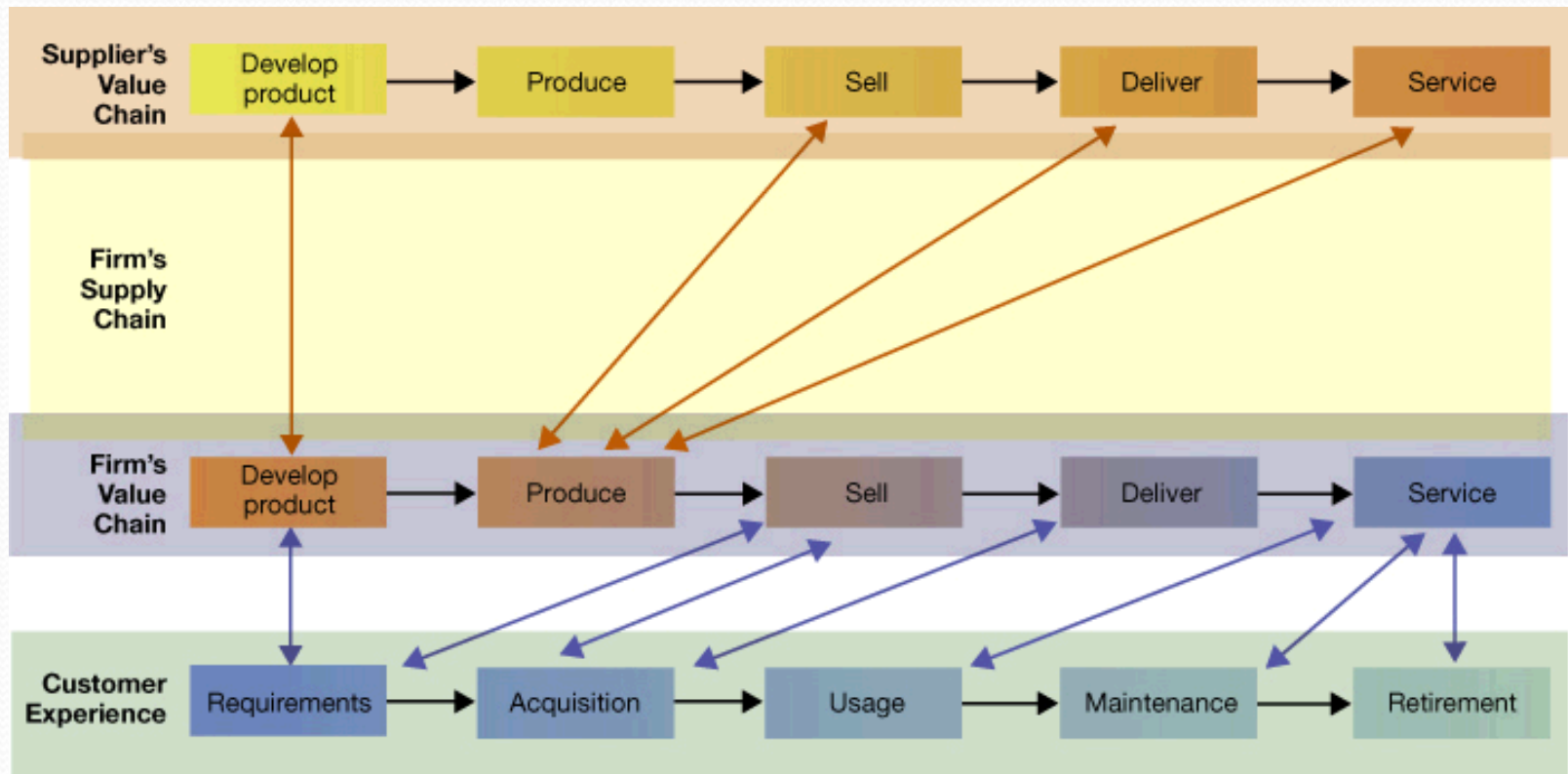
فرآیندهای اصلی یک رستوران فرضی



فرآیندهای اصلی یک رستوران فرضی



The Supply Chain & the Customer Experience



تعمیم مفهوم زنجیره تأمین با گنجاندن منابع تأمین کالا و مشتریان

