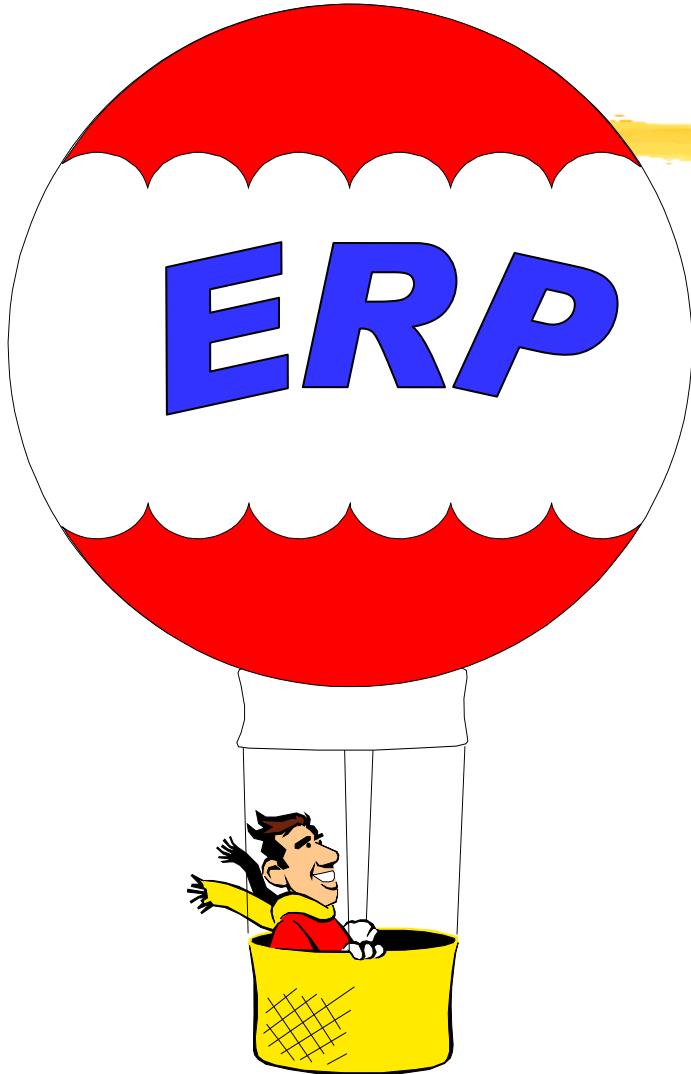


برنامه ریزی منابع سازمان

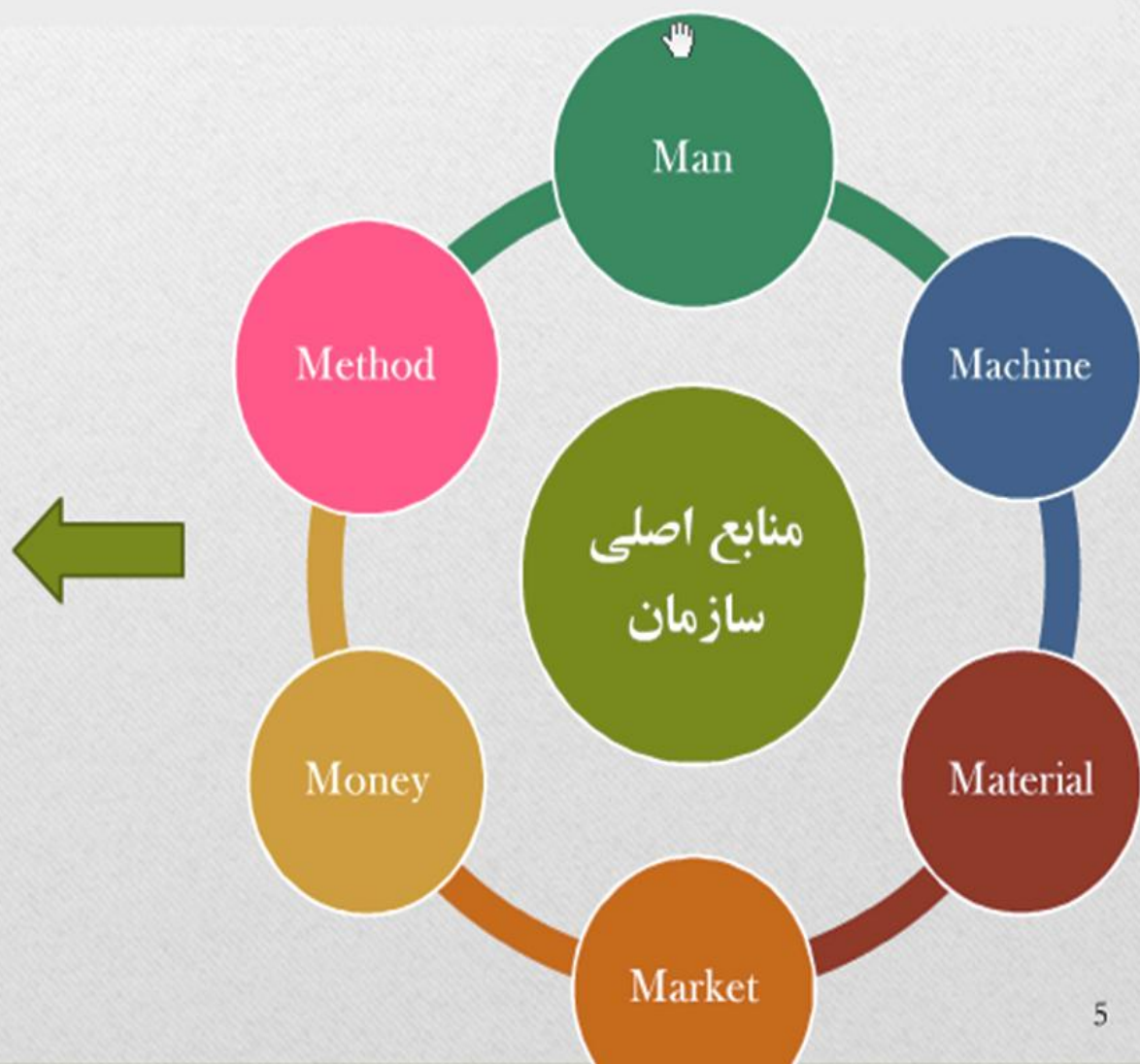


کلمه Enterprise به معنی سازمان ، بعد از ظهور فناوری اطلاعات و در دهه ۱۹۸۰ جای خود را در میان عناوین اختصاص داده شده به واحدهای کسب و کار نظیر Firm ، Company ، Organization و ... باز کرد .

Enterprise	Organization و سایر عناوین
طراحی فرآیندها و مشخص نمودن صاحبان فرآیندها در کل سازمان	تقسیم سازمان به واحد سازمانی و تعیین مسئولیتها در سطح واحدهای یادشده
پایش فرآیندها با مشخص نمودن شاخص بهره وری برای آنها	ارزیابی واحدها با تعریف شاخص عملکردی برای آنها
تعیین میزان موفقیت و تحقق برنامه های سازمان از طریق ارزیابی میزان هماهنگی و هم نواختی فرآیندها	تعیین میزان موفقیت سازمان بر اساس میزان سود حاصل از فروش محصول یا خدمات
معماری سازمان به صورت یکپارچه و در کل سطوح سازمان	معماری واحدهای سازمان متناسب با نیازهای تعریف شده در واحدهای آن
عملکرد یکپارچه و با دید فرآیندگرایی	عملکرد به صورت جزیره ای و با دیدی وظیفه گرایی

به طور خلاصه ایجاد تفکر یکپارچه و راه اندازی سیستمهای یکپارچه همان نیازی است که با برآورده شدن آن یک Organization به یک Enterprise تبدیل شود .

عناصری در سازمان که برای تهیه و نگهداری آنها هزینه صرف می شود و در انجام فرآیندهای سازمان در محدوده زمانی مشخص شرکت می کنند ، منابع نامیده می شوند . این منابع عبارتند از :



منابع یادشده دارای وجوه مختلفی می باشند ولی از یک جنبه همه با هم مشترکند و آن هم اطلاعات است که همگی دارا بوده و از آن طریق برنامه ریزی و کنترل می شوند.

مشکلات سیستم های که مبتنی بر **ERP** نیستند

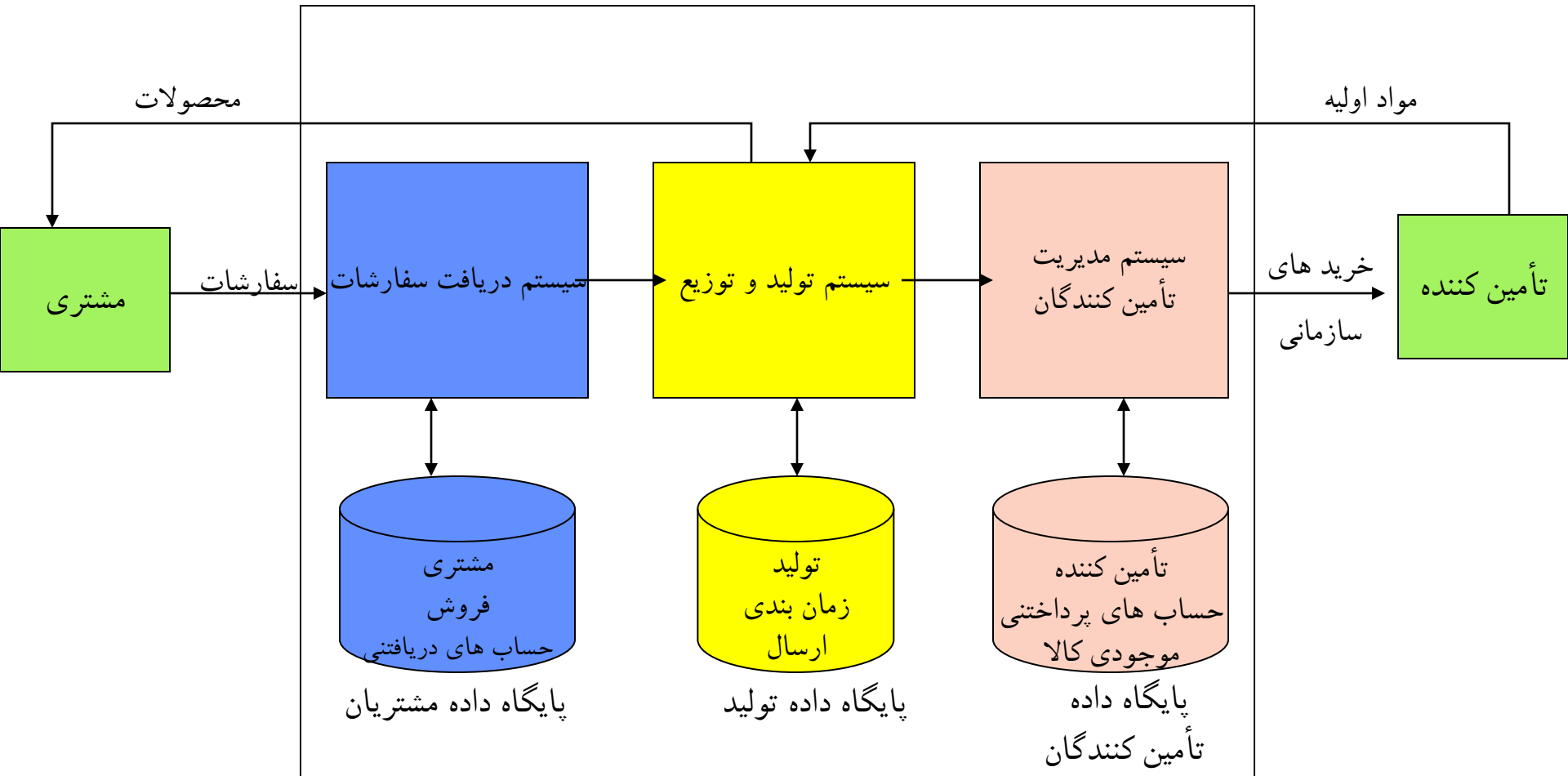
- طراحی سیستم صرفاً برای درون سازمان، ارتباط با محیط بیرونی شرکت را محدود می سازد
- گرایش به سمت سیستم های اطلاعاتی مجزا در درون سازمان وجود دارد
- نتیجه: فقدان یکپارچگی، ارتباطات داخلی سازمان را محدود می کند
- از تصمیم سازی و تصمیم گیری استراتژیک پشتیبانی نمی شود
- هزینه های نگهداری چنین سیستم هایی در بلند مدت بالاست
- توانایی سازمان برای اقدام جهت مهندسی مجدد فرآیند را محدود می کند.

سیستم اطلاعات مدیریت سنتی:

یک ساختار بسته از پایگاه های داده بسیار

- از نظر مفهومی به رویکرد فایل های تخت (Flat File) شبیه است
- امکان استفاده از داده های تولید شده در یک واحد توسط سایر واحدهای سازمان وجود ندارد
- تفکیک موجود در سیستم به محدود شدن ارتباطات می انجامد
- وجود تعداد زیادی پایگاه های داده مجزا و مستقل از یکدیگر
- مشکلات تولید داده های زاید و ناهمگون
- مبتنی بر کاغذ بودن
- نیازمند ورود چندین و چند باره اطلاعات می باشد
- وضعیت اطلاعات در نقاط کلیدی نامشخص است

بنگاه تجاری



نمایی از سیستم اطلاعات سنتی با یک ساختار بسته از پایگاه های داده

سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان چیست؟



سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان
را می‌توان از دیدگاه مدیریتی،
نرم‌افزاری و عملیاتی تعریف
نمود.

سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان چیست؟

روشی برای برنامه‌ریزی و کنترل موثر تمامی منابع مورد نیاز برای دریافت، تولید، ارسال و پاسخگویی به نیازهای مشتریان، در شرکت‌های تولیدی، توزیعی و خدماتی

سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان چیست؟



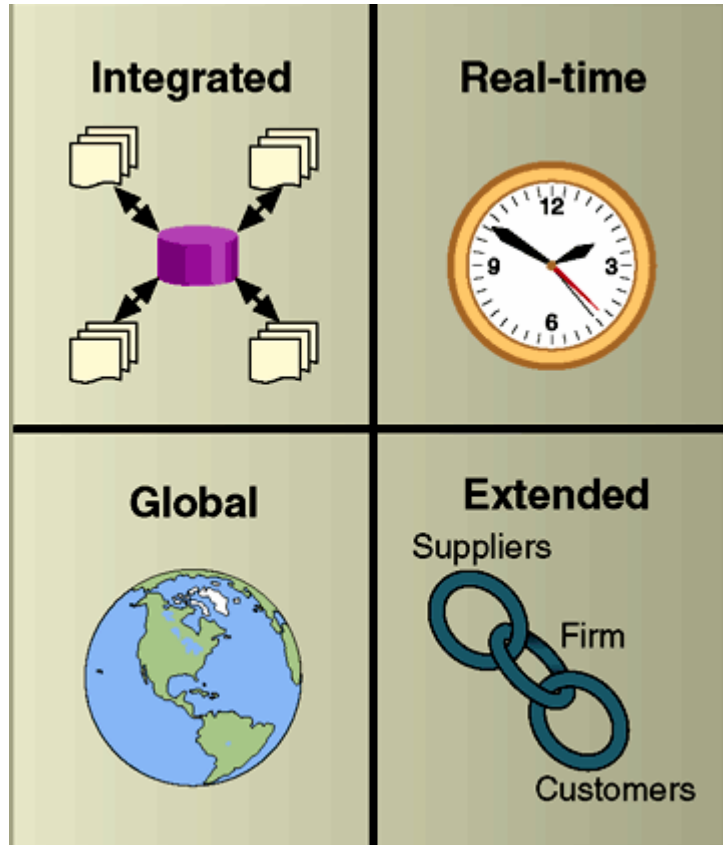
یک مجموعه از **ماژول‌های یکپارچه** آماده راه‌اندازی از پیش طراحی شده و از پیش مهندسی شده‌ای است که تمام فرایندهای **کسب و کار** سازمان را پوشش می‌دهد.

سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان چیست؟

✓ یک بسته نرم‌افزاری تجاری است که هدف آن یکپارچگی اطلاعاتی و برقراری جریان اطلاعات بین تمامی بخش‌های سازمان از جمله مالی، حسابداری، منابع انسانی، زنجیره عرضه و مدیریت مشتریان است.



ویژگی‌های اصلی یک سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان



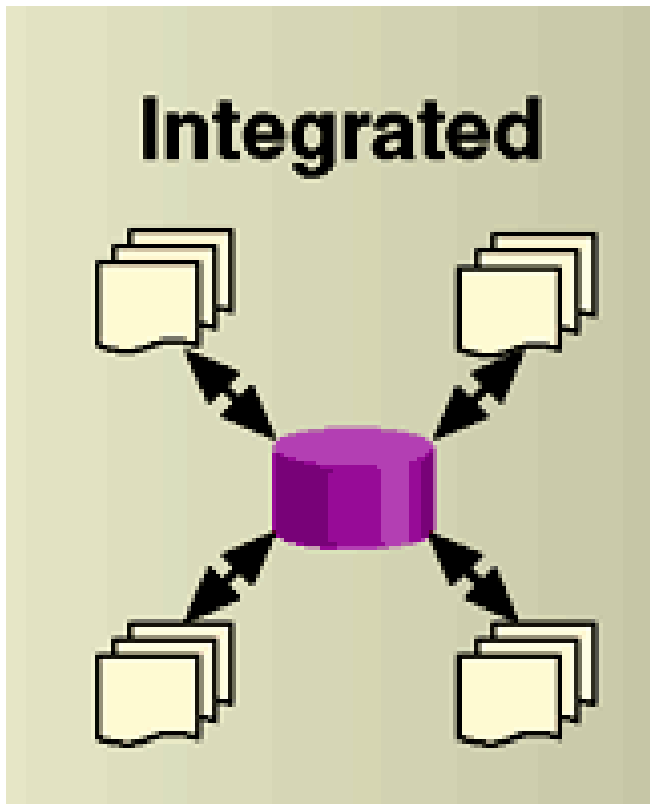
یکپارچه

بلادرنگ

گسترده

جهانی

ERP یک سیستم یکپارچه است.



سیستم برنامه ریزی منابع سازمان داده‌های سازمان را یکپارچه نموده و از ایجاد داده‌های ناهمگون و تکراری جلوگیری می‌نماید.

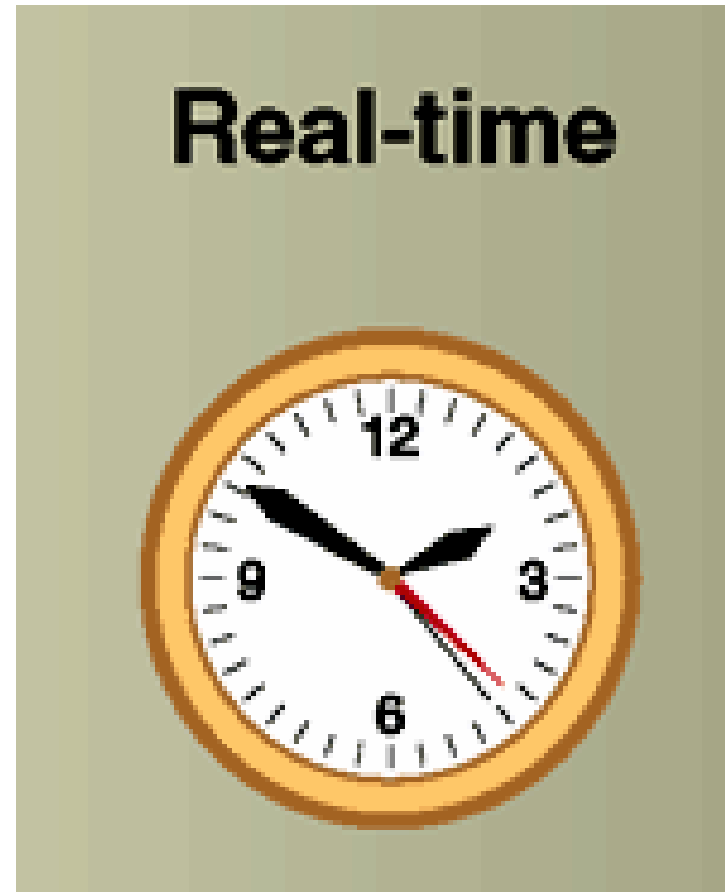
سیستم برنامه ریزی منابع سازمان اطلاعات یکسان و مشابهی را در اختیار مدیران قرار داده و باعث شکل‌گیری تصمیم‌های همسان می‌گردد.

سیستم برنامه ریزی منابع سازمان فرآیندهای سازمان را یکپارچه نموده و تعاملات بین فرآیندهای را افزایش می‌دهد.

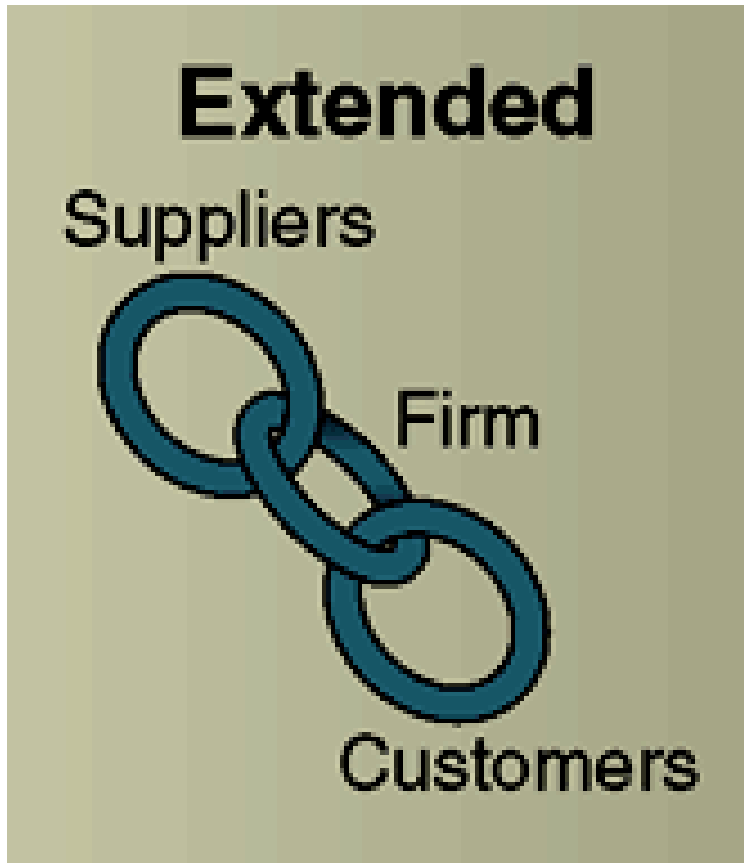
ERP یک سیستم بلادرنگ است.

دستیابی به تمامی داده‌ها و اطلاعات سازمان از طریق سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان به صورت بلادرنگ صورت می‌گیرد.

تمامی بخش‌های عملیاتی سازمان می‌توانند از طریق این سیستم به صورت بلادرنگ با یکدیگر ارتباط داشته باشند.



ERP سیستمی گسترده است.



سیستم برنامه ریزی منابع
ارتباط سازمان را با مشتریان
و تامین کنندگان برقرار
می کند.

سیستم برنامه ریزی منابع
سازمان زمینه ایجاد یک
زنجیره تامین ناب و چابک را
فراهم می آورد.

ERP سیستمی برای حضور در بازارهای جهانی است.

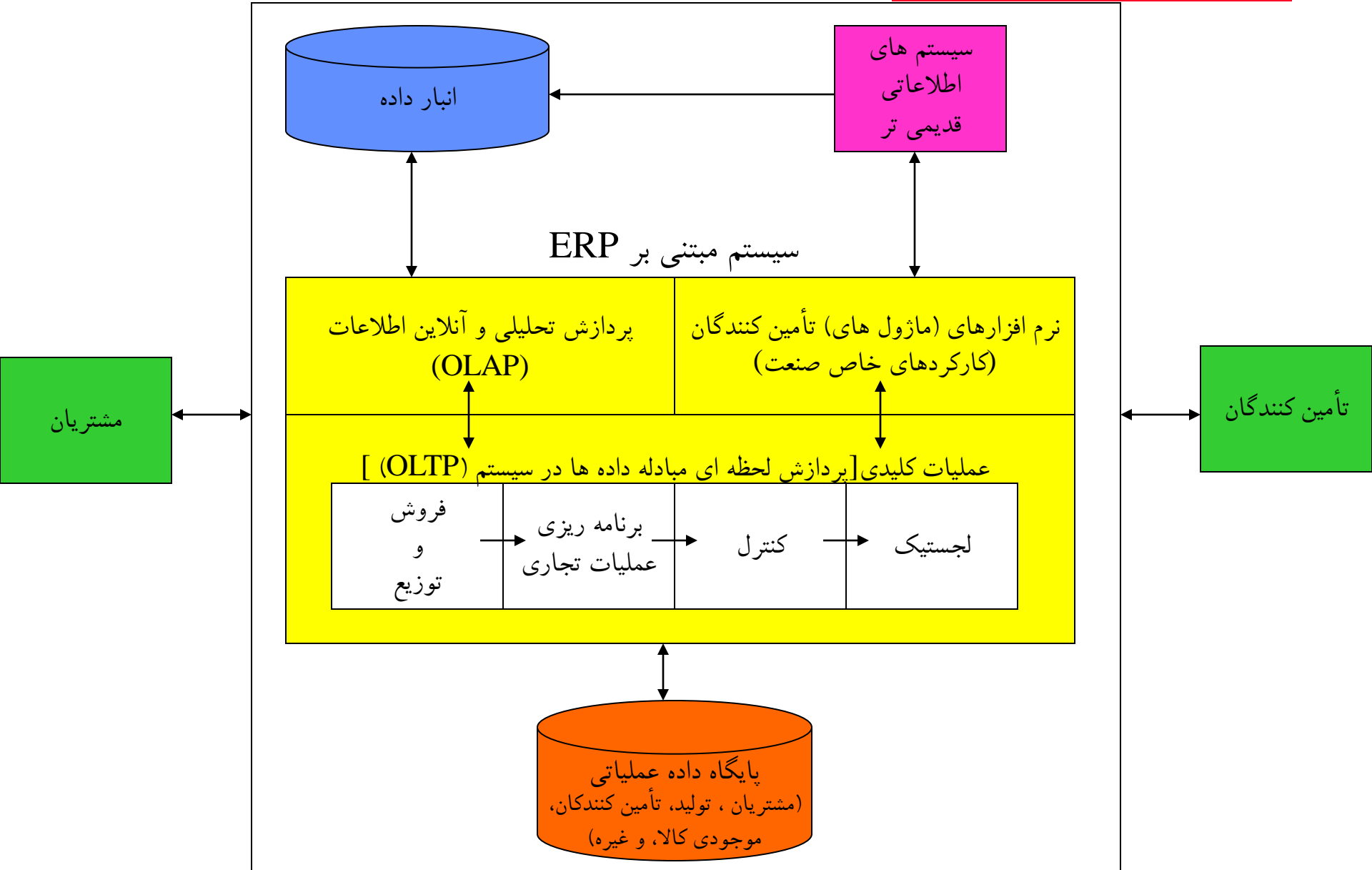
Global



سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان بستر مناسبی برای توسعه کسب و کار الکترونیکی و حضور در بازارهای جهانی است.

سیستم مبتنی بر ERP

بنگاه تجاری



دو گونه عمده از کارکردهای **ERP**

کارکردهای هسته ای (*Core Applications*)

- پردازش لحظه ای مبادله داده ها در سیستم (OLTP)
- فعالیت های عملیاتی روزانه بنگاه تجاری را پشتیبانی می کند
- وظایف مأموریتی حساس بنگاه تجاری را از طریق پرس و جو (query) های ساده پشتیبانی می کند
- شامل فروش و توزیع، برنامه ریزی عملیاتی بنگاه تجاری، برنامه ریزی تولید، کنترل گردش مواد در سازمان، و ماژول های لجستیک

دو گونه عمده از کارکردهای ERP

کارکردهای مربوط به تجزیه و تحلیل عملیات تجاری

پردازش تحلیلی و آنلاین اطلاعات (OLAP)

ابزار پشتیبان تصمیم برای وظایف حساس مدیریتی از طریق بررسی تحلیلی مجموعه های پیچیده ای از داده ها

مدیریت را به اطلاعات به هنگام مجهز کرده و با فراهم آوردن امکان تصمیم گیری به موقع، موجب بهبود عملکرد سازمان و دستیابی به مزیت رقابتی می گردد

شامل سیستم پشتیبان تصمیم، مدل سازی، استخراج و بازیابی اطلاعات مورد نیاز، گزارش دهی / تجزیه و تحلیل داده ها برای موارد خاص، و تجزیه و تحلیل «چه می شود اگر...»

OLAP

پشتیبانی وظایف حساس مدیریتی را از طریق بررسی تحلیلی پیوندهای پیچیده داده‌های موجود در انبارهای داده انجام می‌دهد

یکپارچه سازی: عبارتست از ادغام یا در کنار هم قرار دادن داده‌های مرتبط

فراهم آوردن امکان تعیین جزئیات داده‌ها: این امکان به کاربر اجازه می‌دهد که داده‌ها را با هر سطحی از جزئیات که مورد نیازش می‌باشد مشاهده نماید

بخش بندی داده‌ها: به کاربر این امکان را می‌دهد که داده‌ها را از نقطه نظرهای گوناگون بررسی نماید. این قابلیت اغلب با یک خط زمان همراه می‌شود تا روندهای و الگوهای موجود در داده‌ها را مشخص گرداند.

انواع ترکیب بندی سیستم **ERP**

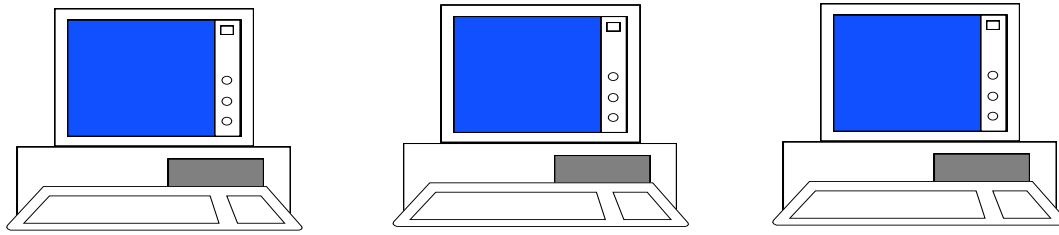
تعیین جایگاه سرور و دهنده (**SERVER**) و سرور گیرنده (**CLIENT**) در شبکه

معماری دو لایه :

یک سرور، هر دو وظیفه برنامه کاربردی و پاسخگویی به درخواست ها، و وظیفه پایگاه داده و پردازش و ذخیره سازی داده ها را مدیریت می کند

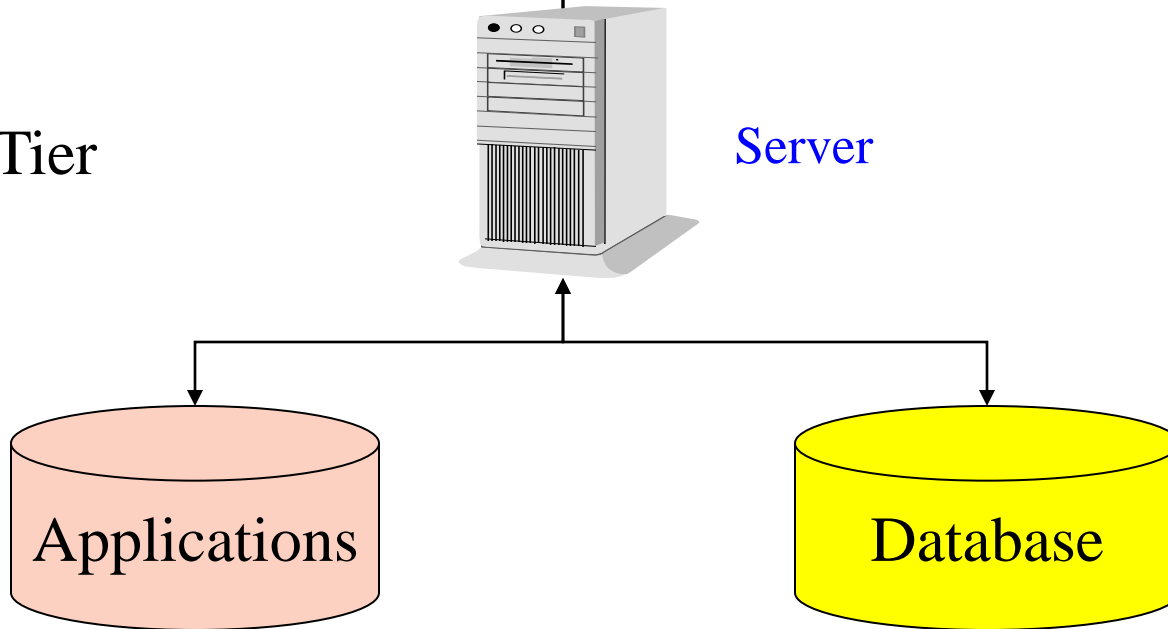
این ترکیب بندی به طور خاص در شبکه های محلی (**LAN**) کاربرد بیشتری دارد

First Tier



User
Presentation
Layer

Second Tier



Server

Application
and Database
Layer

Two-Tier Client Server

انواع ترکیب بندی سیستم **ERP**

تعیین جایگاه سروریس دهنده (**SERVER**) و سروریس گیرنده (**CLIENT**) در شبکه

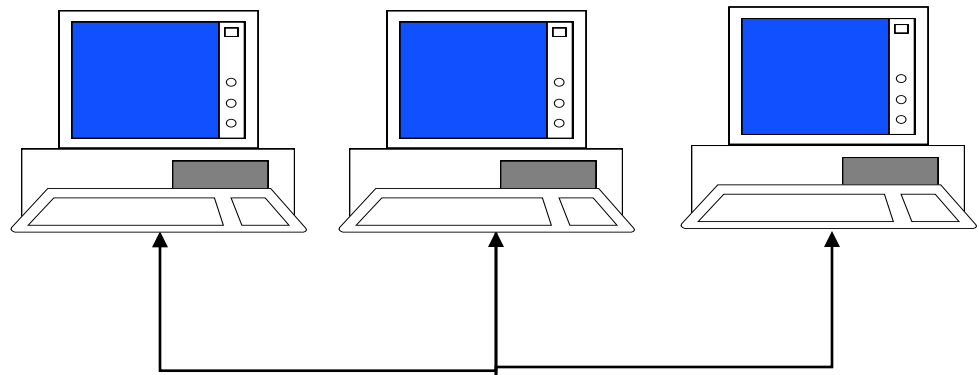
معماری سه لایه:

وظایف برنامه کاربردی و پایگاه داده از هم جدا می شوند

سروریس گیرنده ها به سروری که دریافت کننده و پاسخ دهنده به درخواست هاست متصل می شوند و خود این سرور به منظور پاسخ گفتن به درخواست های دریافت شده، ارتباط ثانویه ای را با سروری که پایگاه داده در آن قرار داده شده برقرار می کند. ابتدا کلاینت با سرور برنامه کاربردی ارتباط برقرار می کند و سپس سرور برنامه کاربردی با سرور پایگاه داده ارتباط برقرار می کند

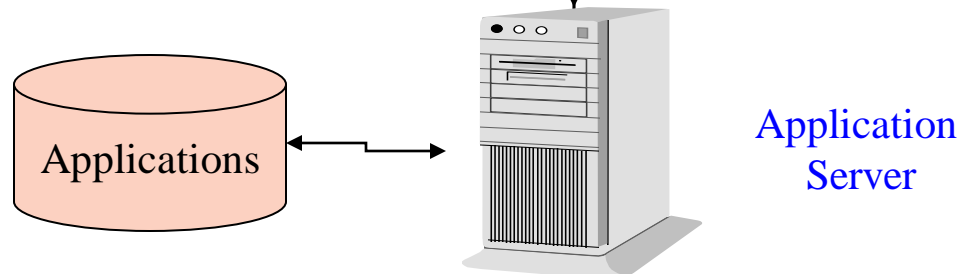
این ترکیب بندی به طور خاص در شبکه های عریض و گسترده (**WAN**) کاربرد بیشتری دارد

First Tier



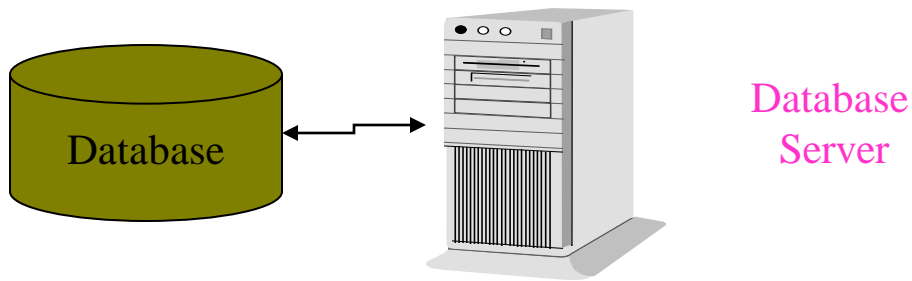
User
Presentation
Layer

Second Tier



Application
Layer

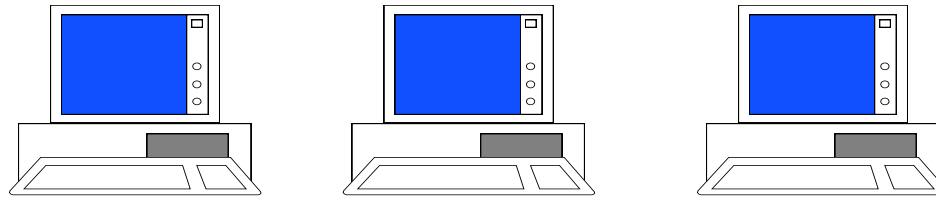
Third Tier



Database
Layer

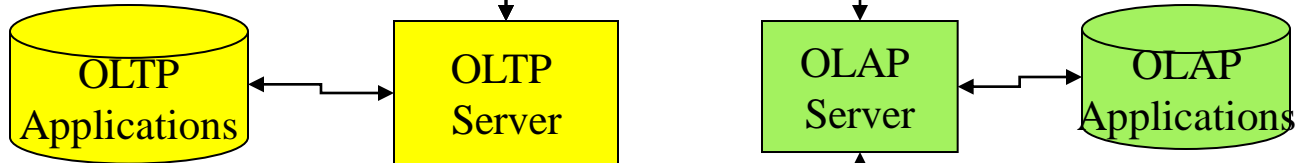
Three-Tier Client Server

First Tier



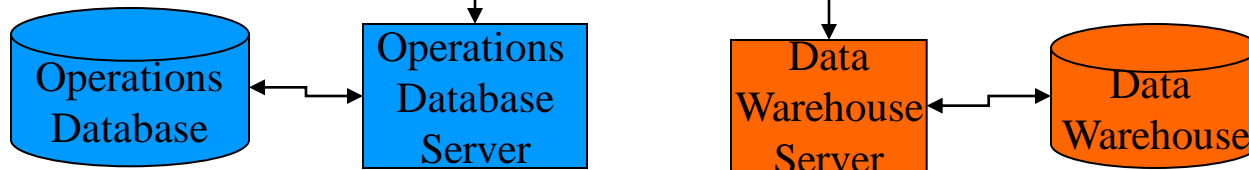
User
Presentation
Layer

Second Tier




Application
Layer

Third Tier



Database
Layer

ERP with OLTP and OLAP Client Server using Data Warehouse



فرآیندهای سازمانی
و
سیستمهای اطلاعاتی

یکپارچگی فرایندهای سازمانی و سیستمهای سازمانی

فرایندهای کاری

سیستمهای کاربردی سازمانی

معماری سیستمهای کاربردی سازمانی

سیستم برنامه ریزی منابع سازمان (ERP)

سیستم مدیریت زنجیره تامین (SCM)

سیستم مدیریت روابط با مشتری (CRM)

سیستم مدیریت دانش (KMS)

■ یکپارچگی فرایندهای سازمانی و سیستمهای سازمانی

■ فرآیندهای کاری (Business Processes)

- مجموعه ای از فعالیتها است.
- به روش سازماندهی، هماهنگ کردن، و متمرکز ساختن کار برای تولید کالا و خدمات ارزشمند اطلاق می شود.
- جریانهای در هم تنیده ای از مواد، اطلاعات، و دانش می باشد.
- به روشهای منحصر به فردی برای هماهنگ کردن کار، اطلاعات، و دانش اطلاق می شود.

یکپارچگی فرآیندهای سازمانی و سیستمهای سازمانی

فرآیندهای کاری (Business Processes)

نمونه هایی از فرآیندهای حوزه های کارکردی

- **ساخت و تولید:** مونتاژ محصول، کنترل کیفیت، صدور لیست مواد اولیه
- **بازاریابی و فروش:** شناسایی مشتریان، آگاه کردن مشتریان از محصول، فروش محصول
- **مالی و حسابداری:** پرداخت به طلبکاران، تهیه صورتحسابهای مالی
- **منابع انسانی:** استخدام پرسنل، ارزیابی عملکرد شغلی پرسنل، برنامه ریزی تأمین نیروی انسانی

یکپارچگی فرآیندهای سازمانی و سیستمهای سازمانی

فرآیندهای کاری بین حوزه های کارکردی (Cross-Functional Business Processes)

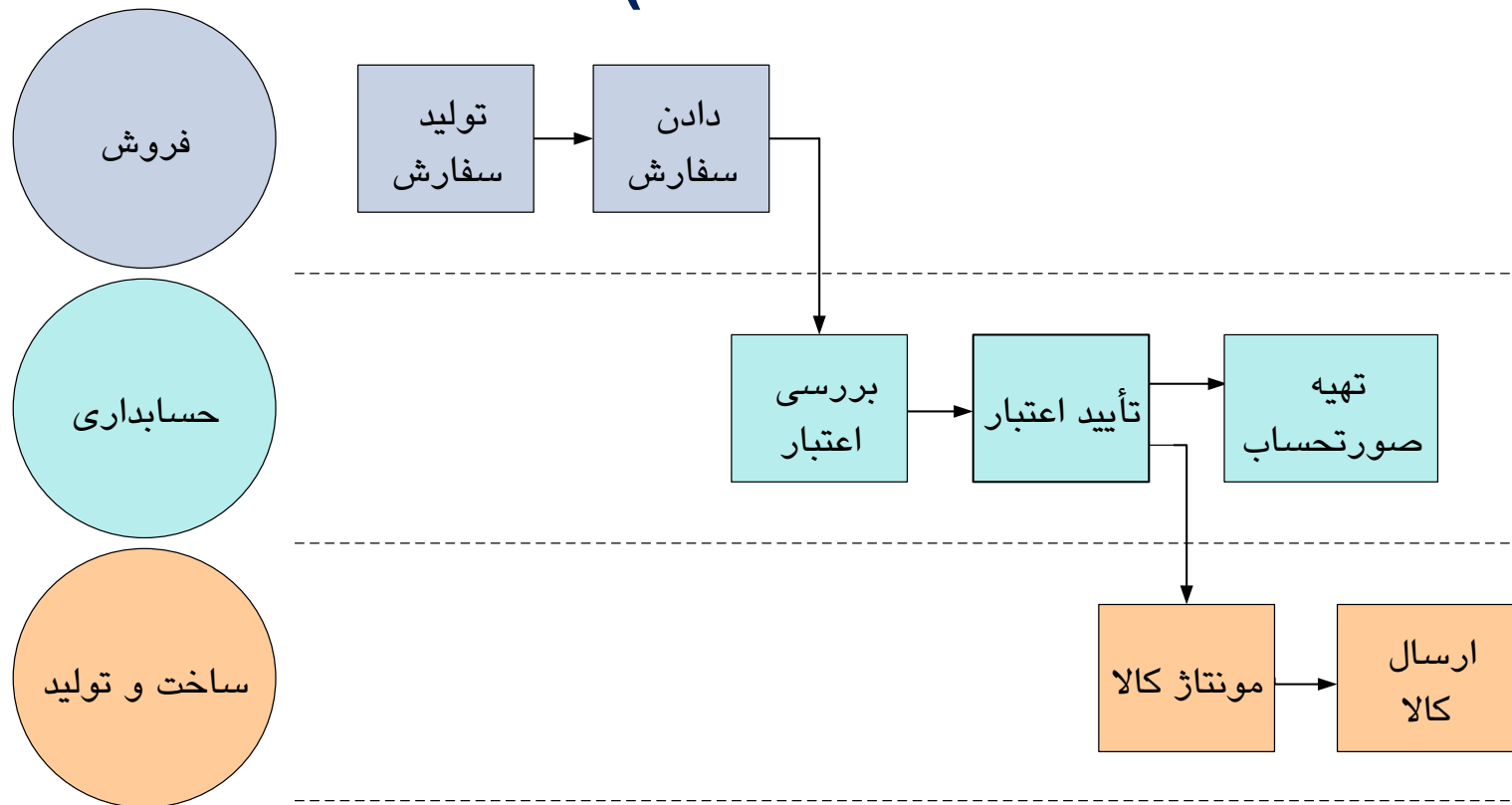
از ورای مرزهای فروش، بازاریابی، ساخت و تولید، تحقیق و توسعه فراتر می روند.

گروهی از کارکنان در حوزه های کارکردی مختلف درگیر انجام این نوع از فرآیندها هستند.

مثال: فرآیند تکمیل سفارش

یکپارچگی فرآیندهای سازمانی و سیستم‌های سازمانی

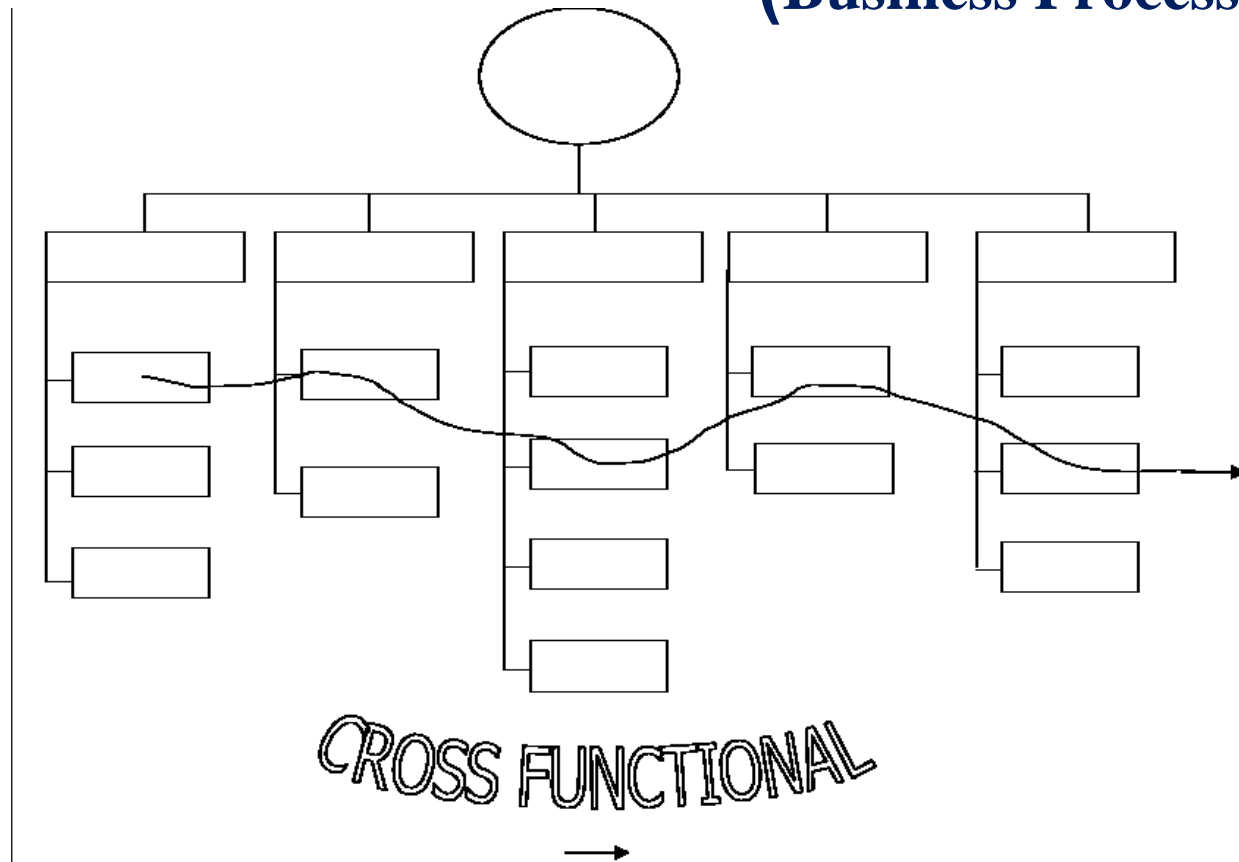
فرآیندهای کاری بین حوزه‌های کارکردی (Cross-Functional Business Processes)



فرآیند انجام سفارش

یکپارچگی فرایندهای سازمانی و سیستمهای سازمانی

فرایندهای کاری بین حوزه های کارکردی (Cross-Functional Business Processes)



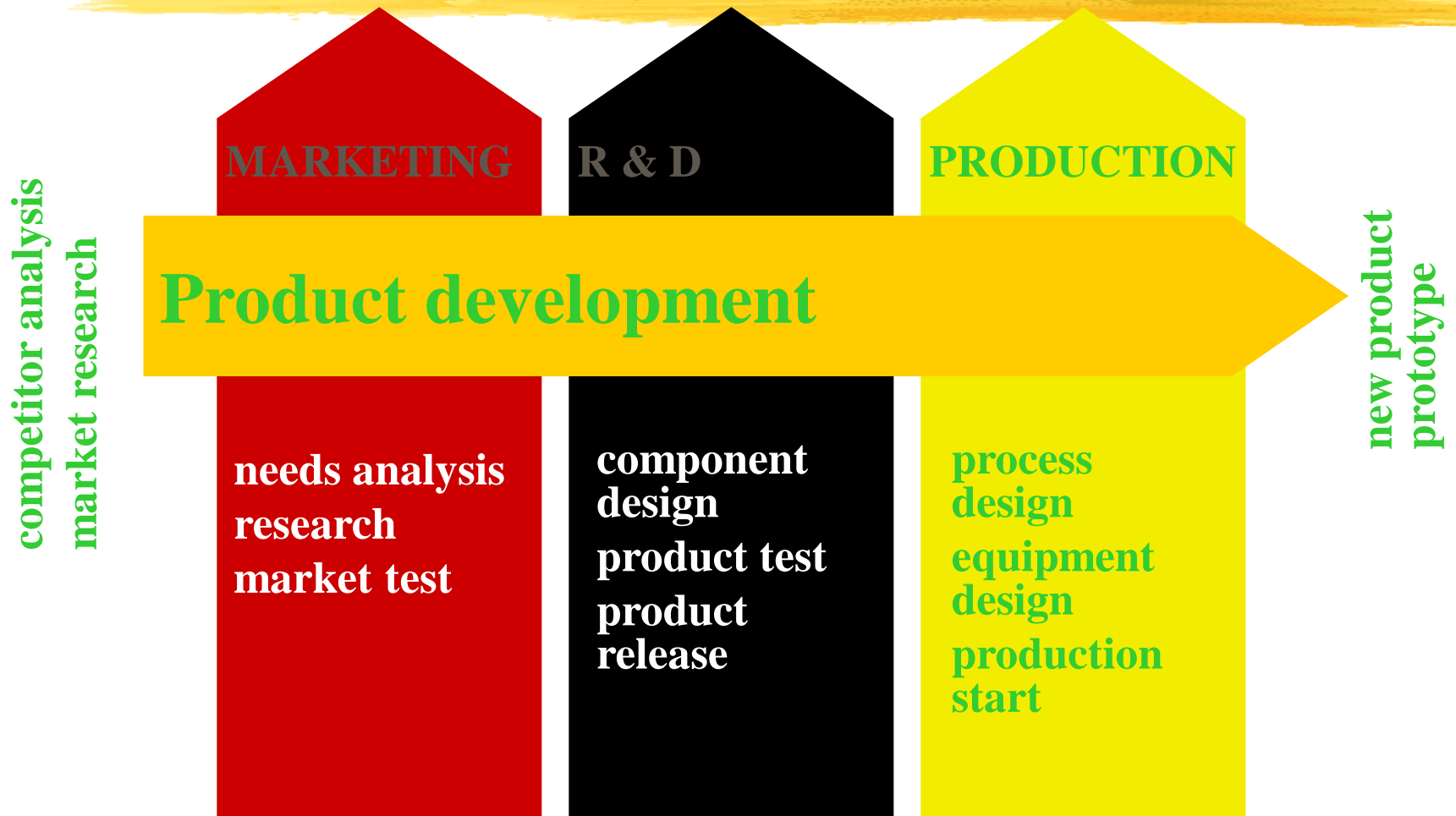
یکپارچگی فرایندهای سازمانی و سیستمهای سازمانی

فرآیندهای کاری بین حوزه های کارکردی (Cross-Functional Business Processes)

- | سیستمهای اطلاعاتی می توانند با مکانیزه کردن بخشی از فرآیندهای سازمان در بالا بردن راندمان و کارایی فرآیندها نقش بسزایی داشته باشند.
- | طراحی مجدد فرآیندهای سازمان به برنامه ریزی و تحلیل قوی نیاز دارد. اگر سیستمهای اطلاعاتی بر اساس یک مدل سازمانی غلط یا فرآیندهای نامناسب طراحی و پیاده شوند ممکن است سازمان در انجام برخی از فعالیتها بسیار کارا باشد در حالیکه انجام آن کارها لزومی ندارد.
- | در یک محیط رقابتی سازمانی موفق است که فرآیندهای خود را به درستی تشخیص داده باشد.
- | یکی از تصمیمات استراتژیک در سازمانها این است که کدام فرآیندها نیاز به بهبود دارد نه اینکه چگونه و در چه بخشی از فرآیند از کامپیوتر استفاده شود.

Cross-functional Processes

i.e., Product Development



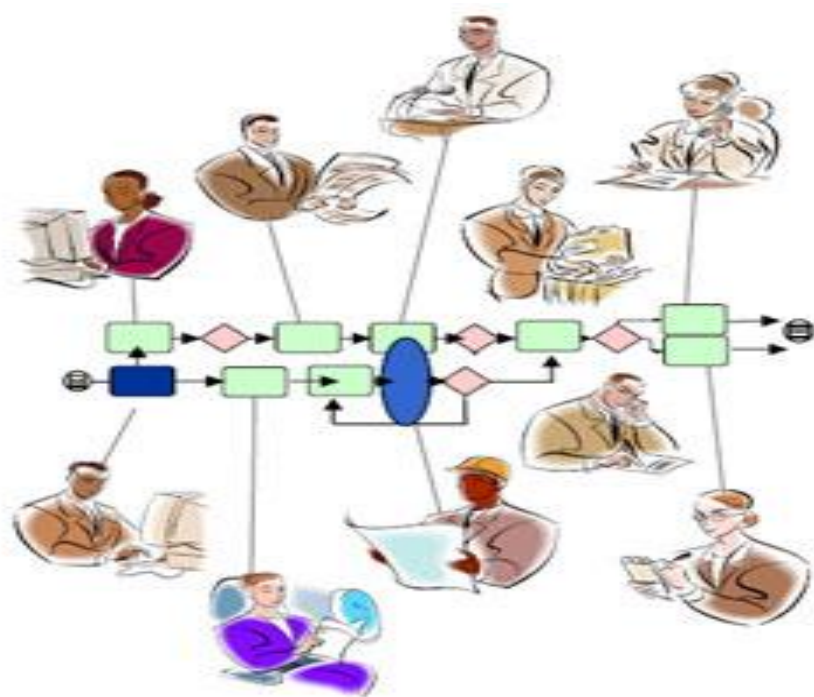
Differences between Function & Process

<i>Function</i>	<i>Process</i>
Focus on “What”	Focus on “How”
Vertical	Horizontal
Static	Dynamic
Task-centered	Customer-oriented
Individual/Specialist	Team/Generalist
Parochial	Holistic

انواع سازمانها: سازمانهای داده محور و فرایند محور

سازمانهای فرآیند محور:

سازمانهای مدرنی هستند که توانسته‌اند فعالیت‌ها را در فرآیندهای کاری تعریف و این فرآیندها را در سازمان به اجرا درآورند



• فرآیند و سازمان نقش آفرین می‌یابد

- مراحل بعدی هر فعالیتی توسط **BPMS** تعیین می‌گردد
- نرم‌افزارهای جزیره‌ای در فرآیندهای اجرایی سازمان با یکدیگر یکپارچه شده‌اند
- در هر لحظه می‌توان فرآیندهای جاری را مورد پایش قرار داد و میزان فعالیت‌های هر واحد را برآورد نمود.

سازمانهای داده محور

پایگاه های داده و داده ها نقش آفرینی می کنند

افراد هستند که مراحل بعدی را تشخیص داده یا تعیین می نمایند

نرم افزارهای جزیره ای با هم ارتباط ندارند

قابلیت پایش بر روی فعالیت هایی که افراد باید انجام دهند و انجام

داده اند وجود ندارد

مقایسه ERP با BPMS

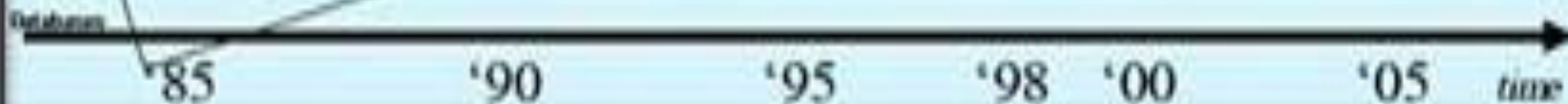
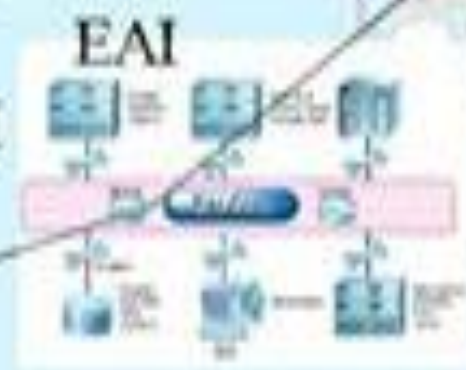
ERP	BPMS	
<p>فرایندهای جا سازی شده با مقداری سفارشی سازی</p> <p>برای حوزه های کاری خاصی طراحی شده اند</p> <p>حوزه های ساکن</p> <p>دارای تنظیمات بین المللی</p>	<p>فرایند سفارشی</p> <p>مستقل از حوزه کاری</p> <p>حوزه های پویا و متغیر</p> <p>فاقد تنظیمات بین المللی</p>	حوزه کاری:
<p>داده گرا</p> <p>گردش کارهای تراکنشی</p> <p>محیط های همگن با زیرساخت داده ای مشترک</p>	<p>فرایندگرا</p> <p>پشتیبانی از گردش کارهایی که انسان، ماشین و تراکنش ها را در بر دارند</p> <p>محیط های ناهمگن و خود کنترل</p>	حوزه فنی:
<p>مبتنی بر اجزای از پیش طراحی شده</p> <p>تبدیل داده ها لازم است</p>	<p>گردش کارها به صورت دستی طراحی می شوند و کد مربوطه به صورت اتوماتیک تولید می شود</p> <p>ممکن است به تبدیل داده ها نیاز داشته باشد.</p>	پیاده سازی سیستم:



Management Concepts



IT Innovations



یکپارچگی فرایندهای سازمانی و سیستمهای سازمانی

سیستمهای کاربردی سازمانی (Enterprise Applications)

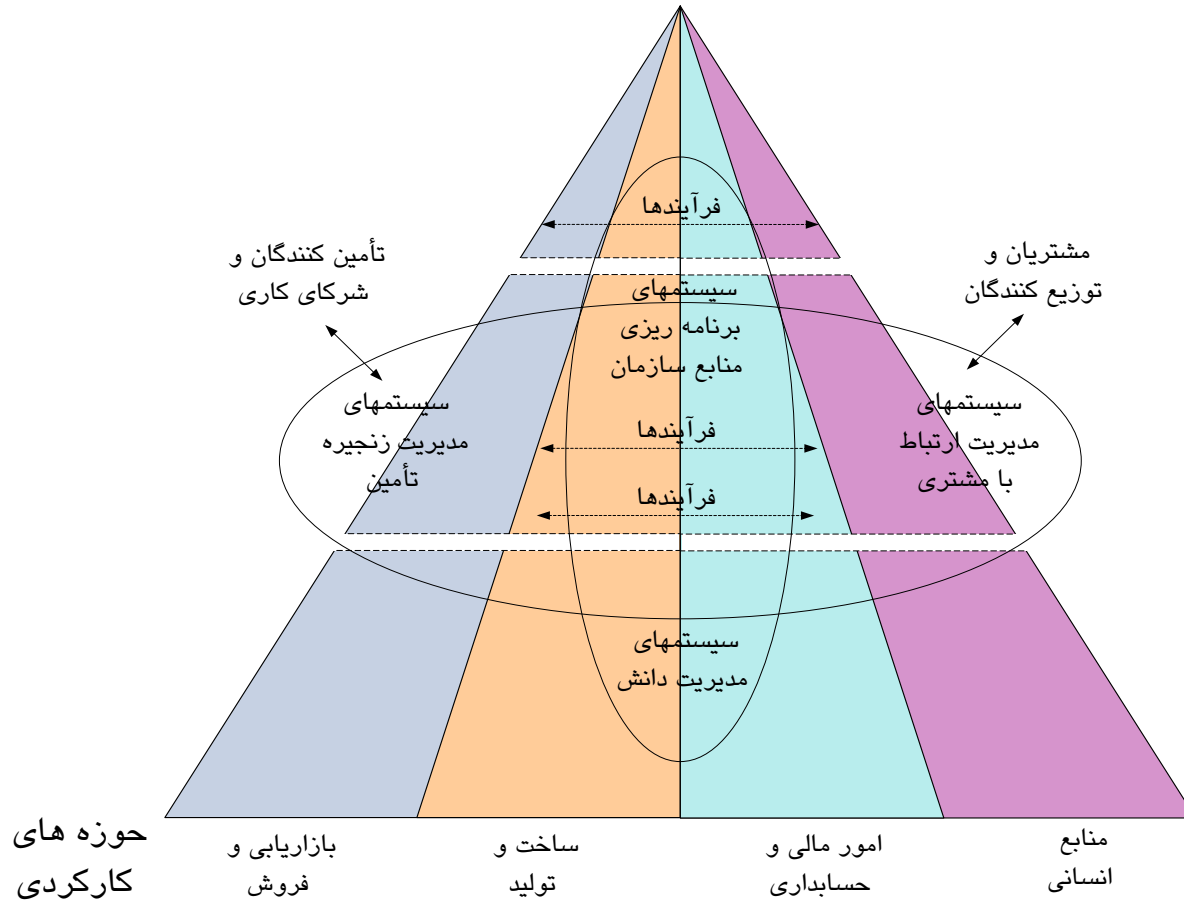
سیستمهایی که فعالیتها، تصمیمات، و دانش را در سطح کارکردها، سطوح و واحدهای سازمانی با هم هماهنگ می کنند.

سیستمهای کاربردی سازمانی شامل:

- سیستمهای برنامه ریزی منابع سازمان
- سیستمهای مدیریت زنجیره تأمین
- سیستمهای مدیریت روابط مشتری
- سیستمهای مدیریت دانش

یکپارچگی فرایندهای سازمانی و سیستمهای سازمانی

معماری سیستمهای کاربردی سازمانی



سیستم برنامه ریزی منابع سازمان (ERP)

در سازمانها، فرآیندهای داخلی و جریانهای اطلاعاتی وجود دارند که با یکپارچه کردن آنها **منافع زیادی** نصیب سازمان می شود.

در **سازمانهای بزرگ** سیستمهای مختلف اطلاعاتی وجود دارند که **وظایف مختلف**، سطوح سازمان و **فرآیندهای سازمان** را **پشتیبانی** می کنند.

اکثر این سیستمها برای **چند وظیفه** یا **چند واحد** یا **چند فرآیند سازمانی** تهیه شده و اصطلاحاً **یکپارچه** و برای کل سازمان نیستند.

لذا **مدیران** در اکثر مواقع **زمان زیادی** را باید صرف کنند تا **داده های مختلف** را از **سیستمهای مختلف** جمع آوری و پردازش نمایند تا بتوانند **تصویر کلی از وضعیت و عملیات سازمان** نشان دهند.

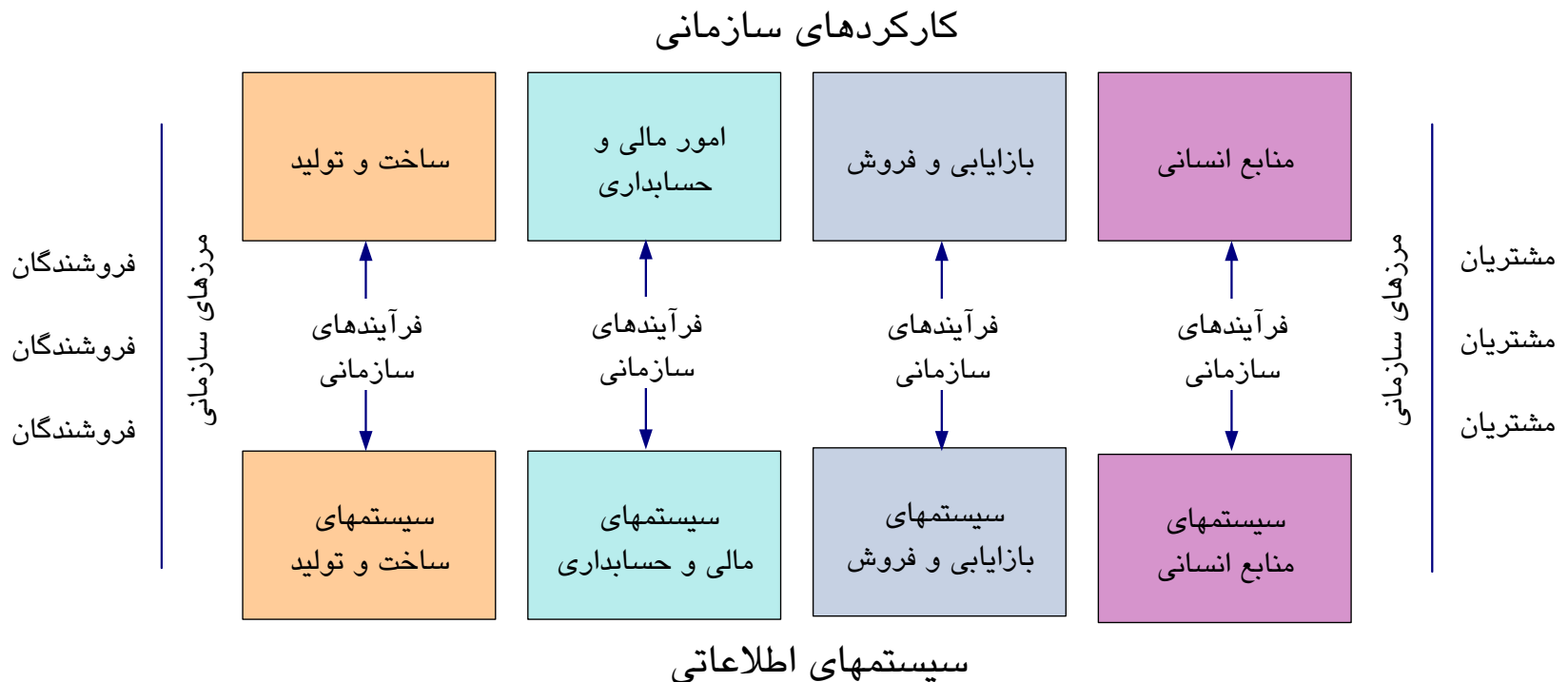
پرسنل فروش نمی توانند بگویند آیا اقلام مورد نظر در سفارش رسیده به انبار موجود است یا خیر؟

مشتریان نمی توانند سفارش خود را پیگیری نمایند.

واحد تولید نمی تواند به نحو مطلوبی با سایر واحدها در طراحی محصول جدید ارتباط برقرار نماید.

سیستم برنامه ریزی منابع سازمان (ERP)

شکل سنتی سیستمهای اطلاعاتی



سیستم‌های برنامه ریزی منابع سازمان

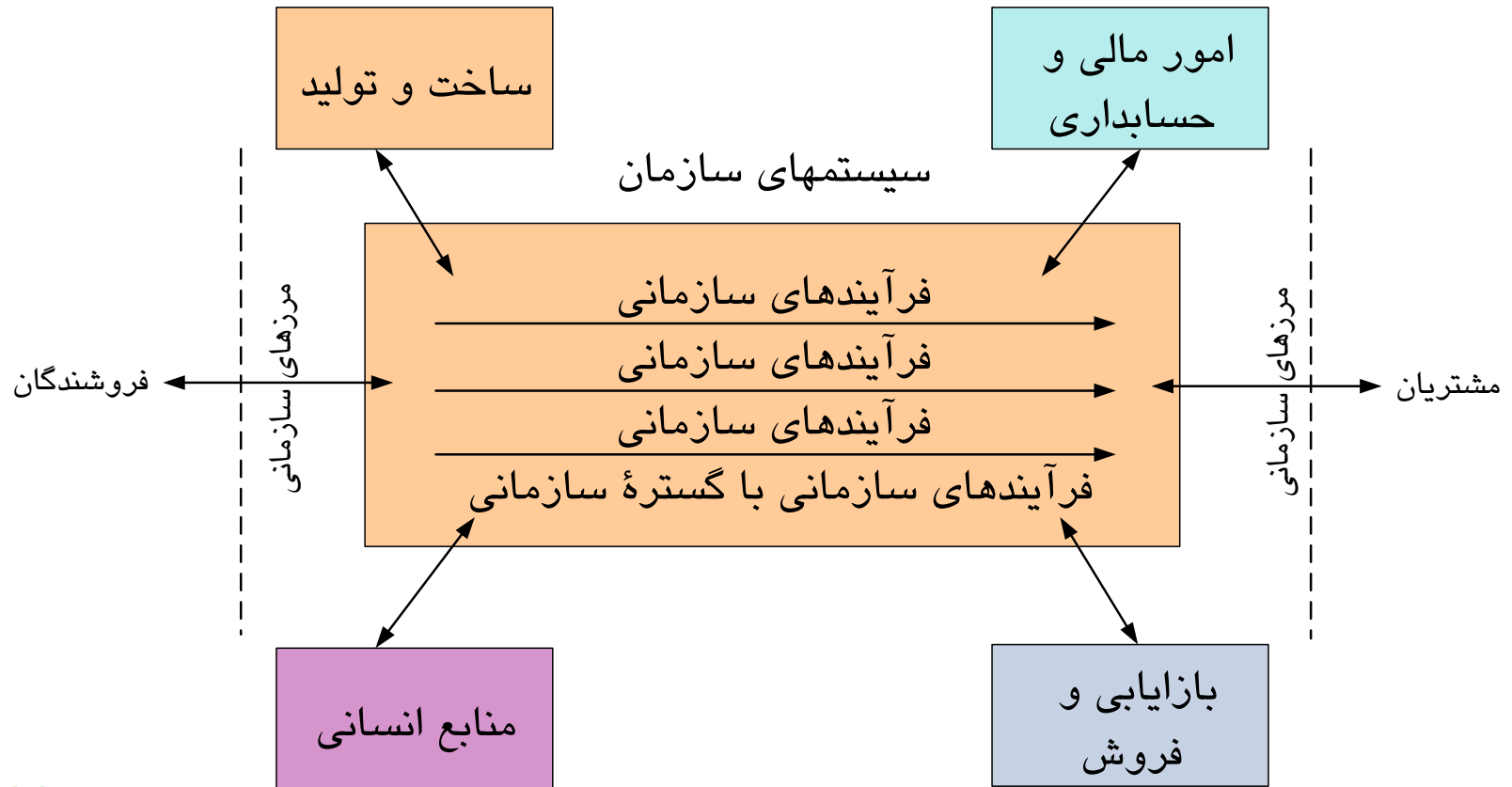
Enterprise Resource Planning (ERP)

یک سیستم اطلاعاتی واحد برای هماهنگی و یکپارچه سازی فرآیندهای کلیدی داخلی سازمان

تعداد زیادی از فرآیندهای کاری را مکانیزه می کند.

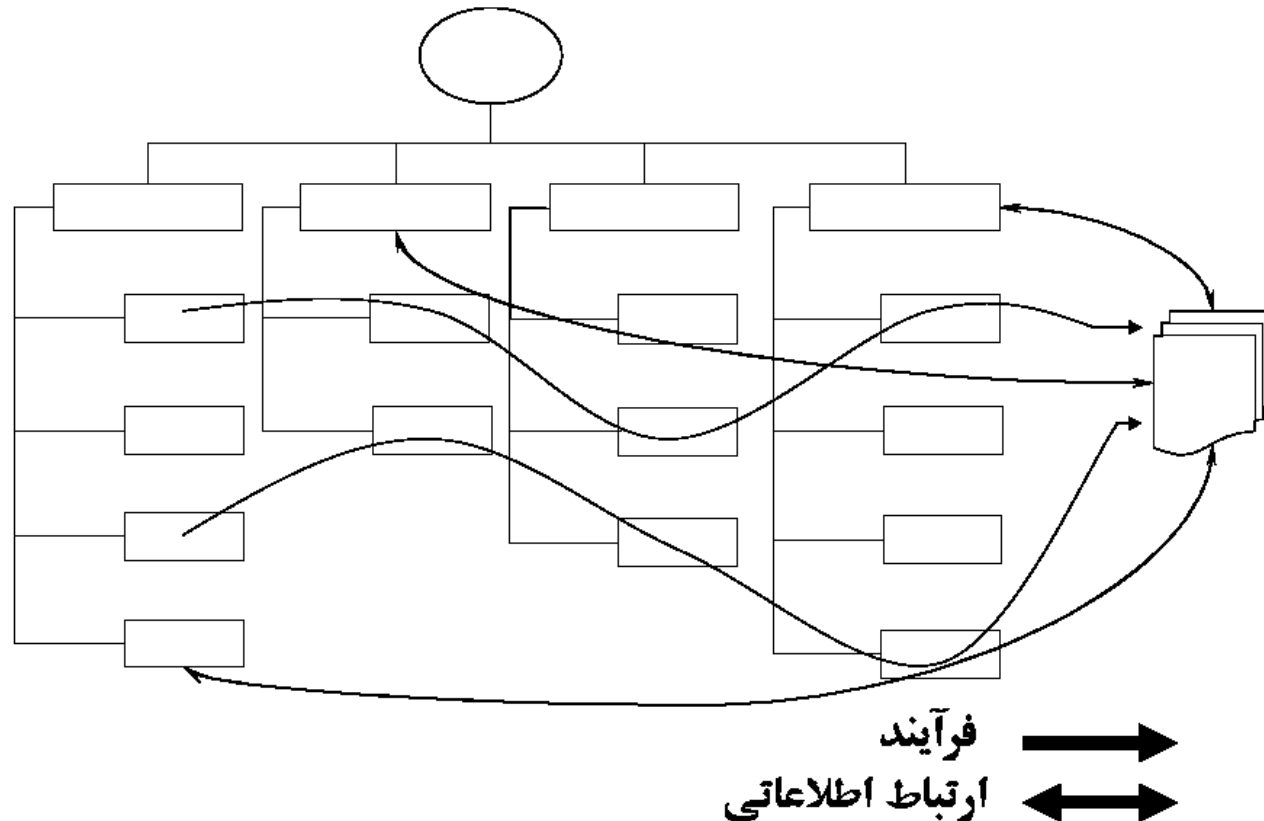
سیستم برنامه ریزی منابع سازمان (ERP)

سیستمهای برنامه ریزی منابع سازمان



سیستم برنامه ریزی منابع سازمان (ERP)

سیستمهای Enterprise از چند فرآیند کلیدی در سازمان، داده ها را جمع آوری کرده و به گونه ای ذخیره می کند تا سایر فرآیندها و بخش های سازمان بنا به نیازشان از آنها استفاده نمایند.



سیستم برنامه ریزی منابع سازمان (ERP)

فرآیندهای سازمان که توسط Enterprise پشتیبانی می گردد:

فرآیندهای ساخت و تولید

فرآیندهای مالی و حسابداری

فرآیندهای فروش و بازاریابی

فرآیندهای منابع انسانی

سیستم برنامه ریزی منابع سازمان (ERP)

فرآیندهای ساخت و تولید

مدیریت موجودی

خرید

ارسال

برنامه ریزی تولید

برنامه ریزی نیازمندی های مواد (MRP)

نگهداری و تعمیرات تجهیزات و کارخانه

سیستم برنامه ریزی منابع سازمان (ERP)

فرآیندهای مالی و حسابداری

حسابهای پرداختی

حسابهای دریافتی

مدیریت جریان نقدینگی و پیش بینی

حسابداری قیمت تمام شده محصول

حسابداری مراکز هزینه

حسابداری حقوق و دستمزد

گزارشهای مالی

بودجه بندی

سیستم برنامه ریزی منابع سازمان (ERP)

فرآیندهای فروش و بازاریابی

پردازش سفارش

قیمت گذاری

ارسال

صدور صورتحساب

مدیریت فروش

برنامه ریزی فروش

سیستم برنامه ریزی منابع سازمان (ERP)

فرآیندهای منابع انسانی

اداره پرسنل

حقوق و دستمزد

برنامه ریزی و توسعه پرسنل

پاداش و کارانه

گزارش پرسنلی

سیستم برنامه ریزی منابع سازمان (ERP)

مزایای سیستمهای Enterprise

- کل سازمان به یک سازمان یکپارچه تبدیل می شود.
- فرآیندهای مدیریت در سازمان به صورت تخصصی پشتیبانی می شود.
- یک زیرساخت یکپارچه فن آوری در کل سازمان ایجاد می شود.
- کل فرآیندهای سازمان با کارایی بسیار بالا و با رویکرد مشتری گرایان انجام می شوند.

چالش های سیستمهای Enterprise

- پیاده سازی آن به علت تغییرات زیاد در فرآیندها و عملیات بسیار مشکل است.
- نیاز به سیستمهای نرم افزاری و سخت افزاری یکپارچه داشته و در نتیجه سرمایه گذاری بالا و زمان زیادی را طلب می نماید.
- باعث تمرکز در عملیات و تصمیم گیری می گردد که شاید برای برخی از سازمانها مناسب نباشد.

مدیریت زنجیره تأمین (SCM)

سیستم‌های مدیریت زنجیره تأمین (Supply Chain Management Systems):

سیستم‌های اطلاعاتی که جریان اطلاعات بین سازمان با تأمین کنندگان را مکانیزه می‌سازد تا برنامه ریزی، تخصیص منابع، ساخت، و تحویل کالا و خدمات بهینه گردد.

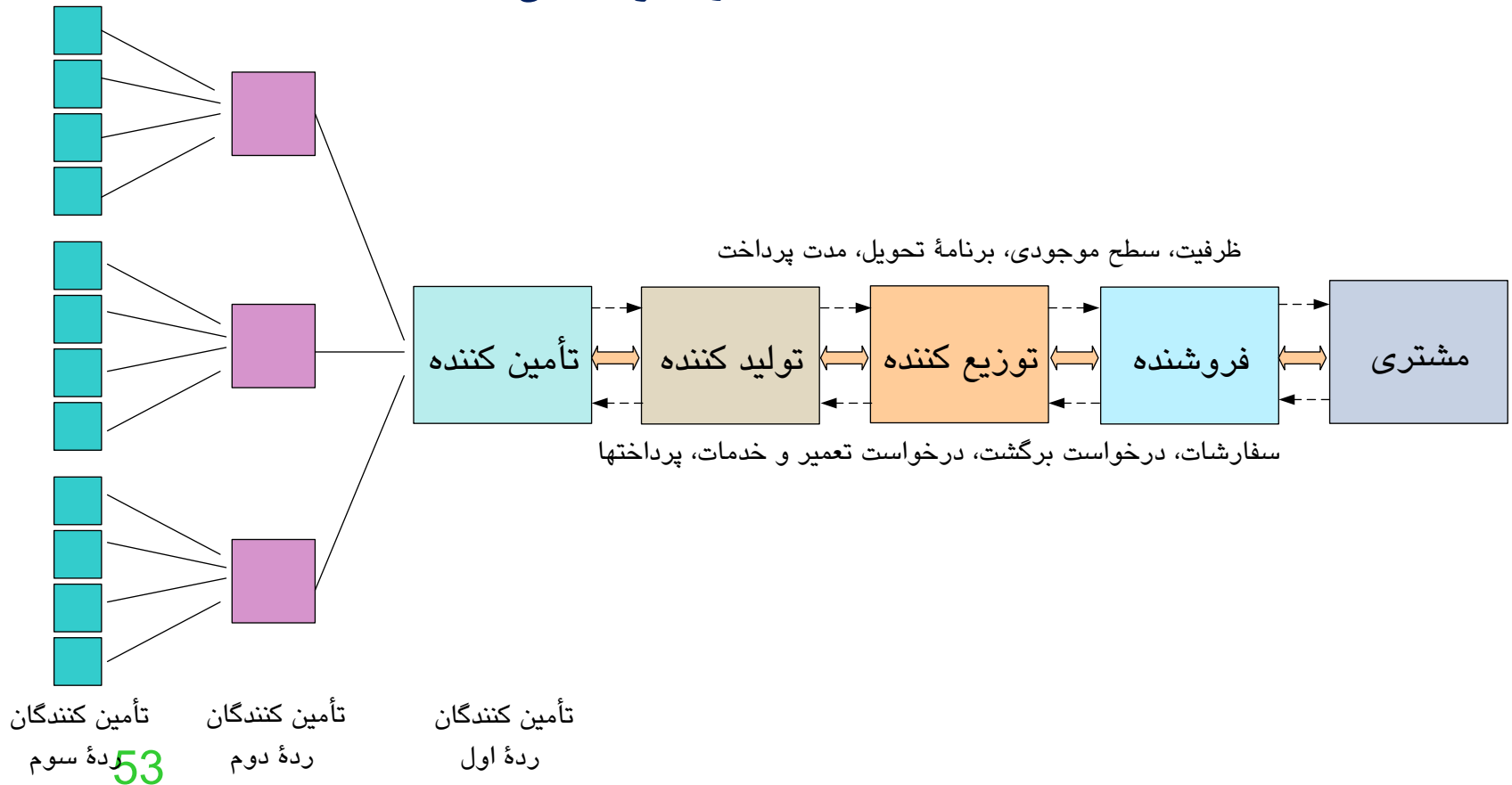
مدیریت زنجیره تأمین (Supply Chain Management): رابطه و هماهنگی بین فرآیندهای بین سازمانی شامل خرید، ساخت، و جابجایی محصولات را ایجاد می‌نماید.

زنجیره تأمین (Supply Chain): شبکه‌ای از سازمانها و فرآیندهای کاری برای تأمین مواد اولیه، تبدیل مواد خام به کالاهای واسطه و تمام شده، و توزیع محصولات تمام شده به مشتریان

لجستیک معکوس (Reverse Logistic): برگشت اقلام از خریدار به فروشنده در زنجیره تأمین

مدیریت زنجیره تامین (SCM)

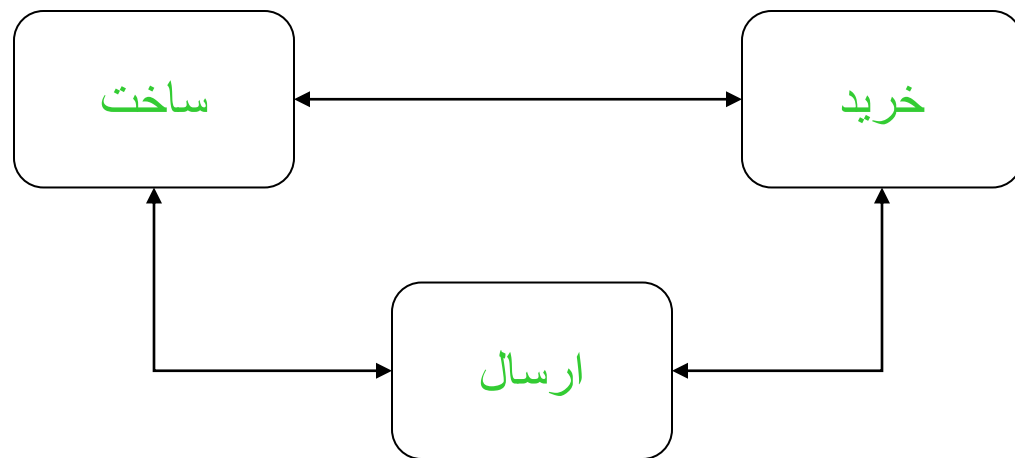
یک زنجیره تامین



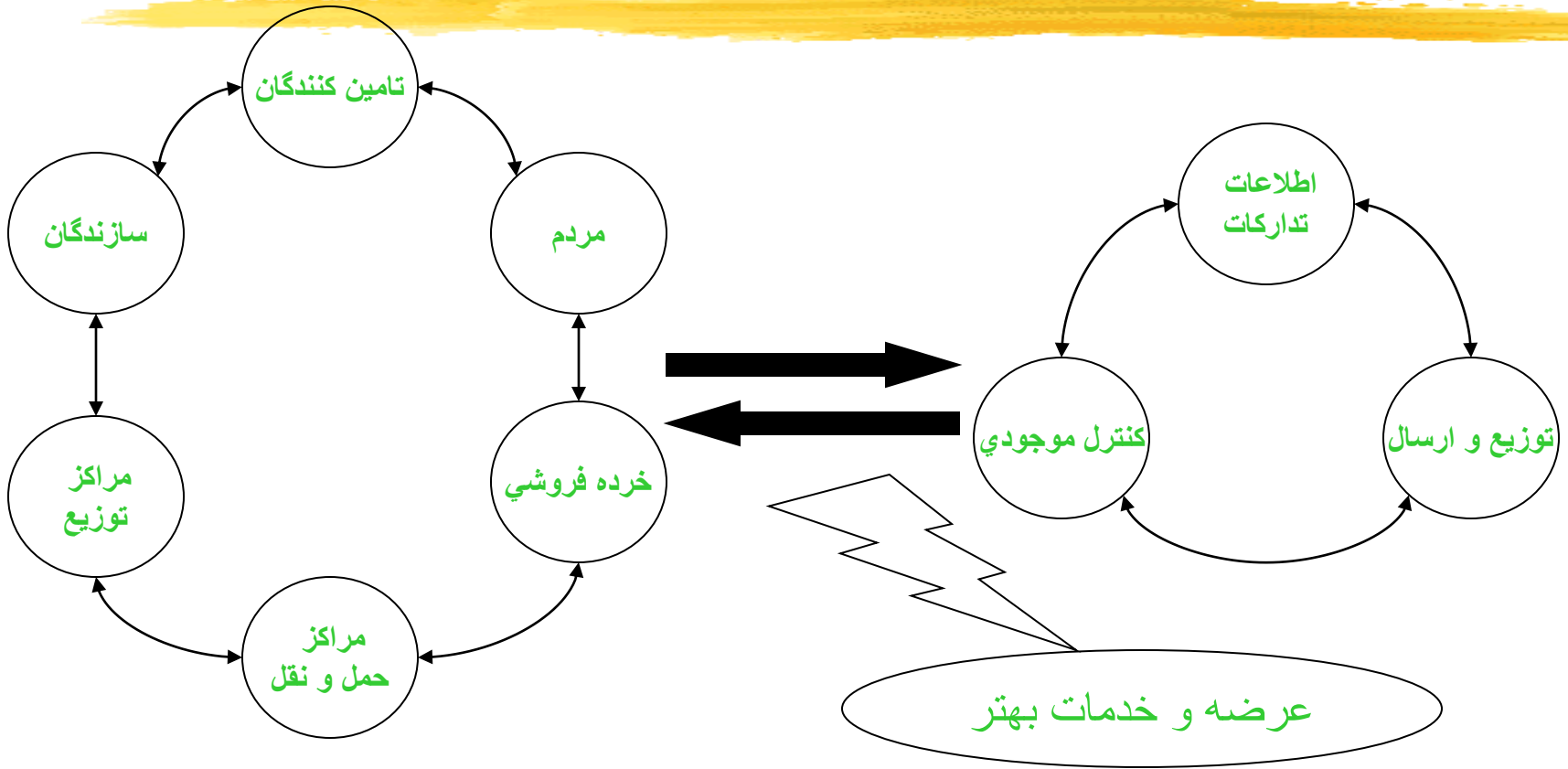
مدیریت زنجیره تامین (SCM)

يك ارتباط نزديك، هماهنگ بين فعاليتهاي مختلف و درگیر در خرید، ساخت و ارسال محصول است.

SCM تامین کنندگان، سازنده، توزیع کننده و تدارکات مشتریان را یکپارچه می کند تا باعث کاهش زمان، کاهش تلاشهای اضافی و کاهش هزینه های موجودی گردد.



مدیریت زنجیره تامین (SCM)



مدیریت زنجیره تامین (SCM)

شرکتهایی که به طور حرفه ای زنجیره تامین را مدیریت می کنند ارزش واقعی محصول خود را دریافت می کنند و محصول و خدمات خود را در کمترین زمان و با حداقل هزینه ارائه می کنند.

برای مدیریت زنجیره تامین یک شرکت سعی می کند تا قدمهایی اضافی، تاخیرها و هزینه های اضافی را حذف نماید.

سیستمهای اطلاعاتی با کمک در هماهنگی سازمان، زمانبندی، کنترل تدارکات، تولید، مدیریت موجودی و ارسال محصولات و خدمات باعث افزایش کارایی مدیریت زنجیره تامین می گردد.

مدیریت زنجیره تامین (SCM)

سیستم‌های اطلاعاتی به شرکت کنندگان در زنجیره تامین به
موارد زیر کمک می‌کند:

تصمیم‌گیری پیرامون اینکه چه چیزی، در چه موقعی باید تولید،
ذخیره، و جا به جا شود

انتقال سریع سفارشات

پیگیری وضعیت سفارشات

کنترل سطح موجودی

کاهش هزینه‌های عملیات و انبارداری، و موجودی

پیگیری محموله‌ها

برنامه‌ریزی تولید بر مبنای تقاضای واقعی مشتریان

انتقال سریع تغییرات مورد نیاز در طراحی محصول

مدیریت زنجیره تامین (SCM)

مشکلاتی که می تواند در زنجیره تامین رخ دهد و مدیریت زنجیره تامین قادر به حل آن است عبارت است از

هزینه های حمل و نقل بالا

هزینه های ناشی از اطلاعات نادرست

- شرکت ارقام زیادی را نگهداری می نماید زیرا به طور دقیق نمی داند که چه موقع و به چه میزان سفارش می رسد. یا چه زمانی از سوی تامین کنندگان مواد و قطعات می رسد.
- تامین کنندگان مواد اولیه کمتری سفارش می دهند زیرا نمی دانند که چه میزان تقاضا و در چه زمانی می رسد.

هزینه های مذکور می تواند حداقل به اندازه 25% هزینه های عملیاتی یک شرکت باشد.

مدیریت روابط با مشتری (Customer relationship management)

تمام راه‌های بین سازمان و مشتریان موجود و بالقوه را مدیریت می‌کند.

تلفیقی از فرآیندها و تکنولوژی می‌باشد که از سیستم‌های اطلاعاتی جهت هماهنگ کردن تمام فرآیندهای مرتبط با مشتریان در فروش، بازاریابی و ارائه محصول و خدمات استفاده می‌کنند.

یک سیستم CRM ایده آل سیستمی است که فرآیندهای end-to-end را به طور یکپارچه و هماهنگ مدیریت می‌کند.

ابزار CRM تلاش می‌کند تا اطلاعات مشتریان را در زمینه فرآیندهای مرتبط با مشتری در سازمان یکپارچه نماید که این امر با کانال‌های مختلف ارتباطی اعم از تلفن، فاکس، Email، ارتباط بی‌سیم، اینترنت و ... انجام می‌پذیرد.

برخورد با مشتریان فعلی و بالقوه را مدیریت می‌کند.

دارای دو جنبه فناوری و کسب و کاری است.

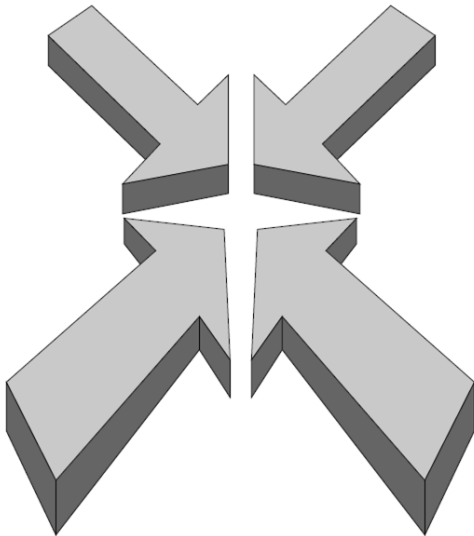
از سیستم‌های اطلاعاتی برای هماهنگ کردن فرآیندهای مربوط به مشتری در فروش، بازاریابی، و خدمات استفاده می‌شود.

تعامل با مشتریان را تحت نظر دارد.

داده‌های جمع‌آوری شده را برای بهینه کردن سودآوری، رضایت مشتری، و حفظ مشتری تحلیل می‌کند.

مدیریت روابط با مشتری (Customer relationship management)

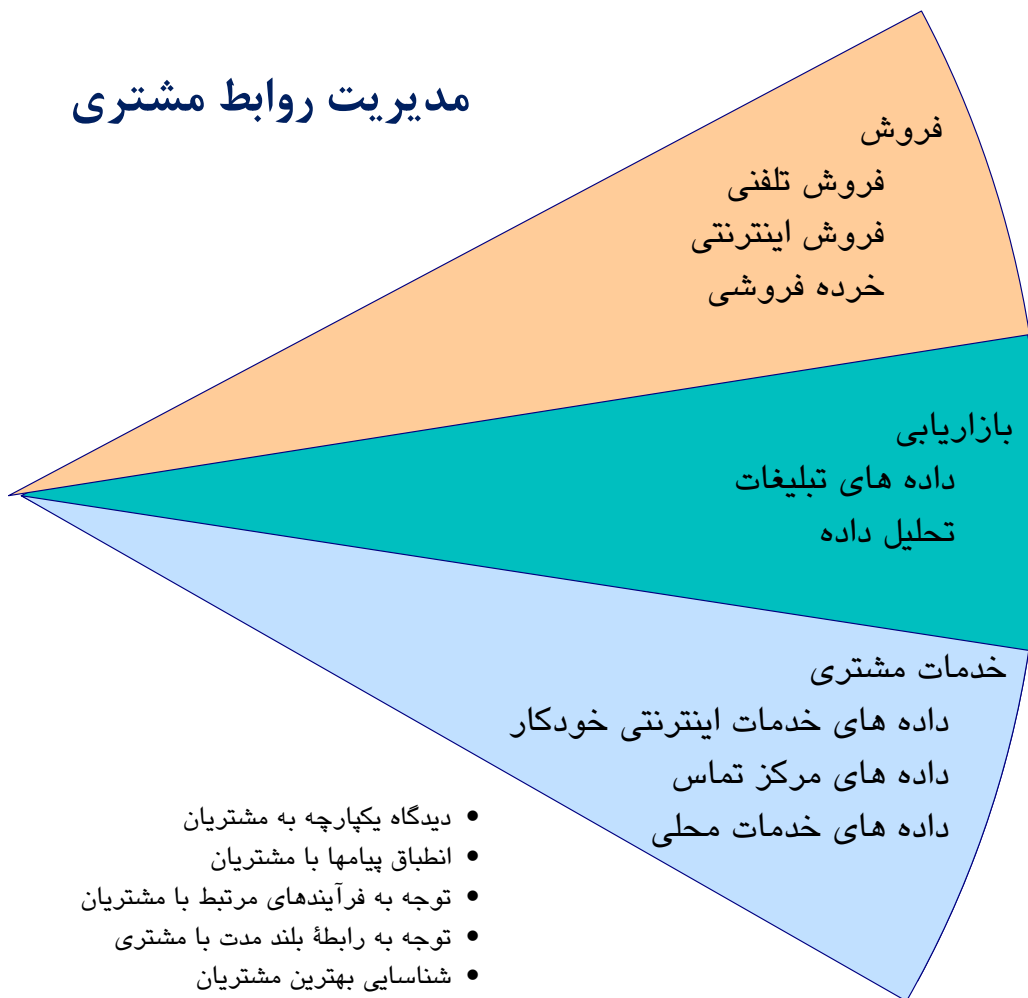
يك CRM خوب از منابع مختلف اطلاعات مشتریان را جمع آوري مي كند و ابزارهاي تحلیلي مناسبی برای پاسخ به سوالاتی نظیر سوالات زیر فراهم می کند:



- | ارزش يك مشتری در طول دوره زندگی چیست؟
- | وفادارترین مشتری کیست؟
- | سودمندترین مشتری کیست؟
- | سودمندترین مشتریان چه محصولی خریداری می کنند؟
- | ...

مدیریت روابط با مشتری (Customer relationship management)

مدیریت روابط مشتری



سیستم‌های مدیریت دانش (Knowledge management systems)

سیستم‌هایی که ایجاد، جمع آوری، ذخیره سازی، و توزیع دانش سازمان را پشتیبانی می‌کند.

فرآیندهای کاری و تصمیمات مدیریتی را پشتیبانی می‌کند.

مدیریت و توزیع اسناد، تصاویر گرافیکی، و دیگر دانش‌های دیجیتال را به عهده دارند.

سیستم‌های مدیریت دانش (Knowledge management systems)

نقش سیستم‌های مدیریت دانش

- جمع آوری دانش (Acquire knowledge): یافتن الگو یا روابط موجود بین حجم‌های زیادی از داده
- ذخیره سازی دانش (Store knowledge): جمع آوری اسناد و ابزارهای دیجیتال حاوی دانش از منابع داخلی و خارجی در یک مکان واحد
- توزیع دانش (Distribute knowledge): ابزارهای ارتباطی می‌توانند اسناد را بین کارکنان دانشی توزیع کنند
- به کارگیری دانش (Apply knowledge): دانش می‌تواند با استفاده از سیستم‌های پشتیبان تصمیم‌گیری و دیگر سیستم‌ها، با تصمیم‌گیری مدیریتی آمیخته شود.