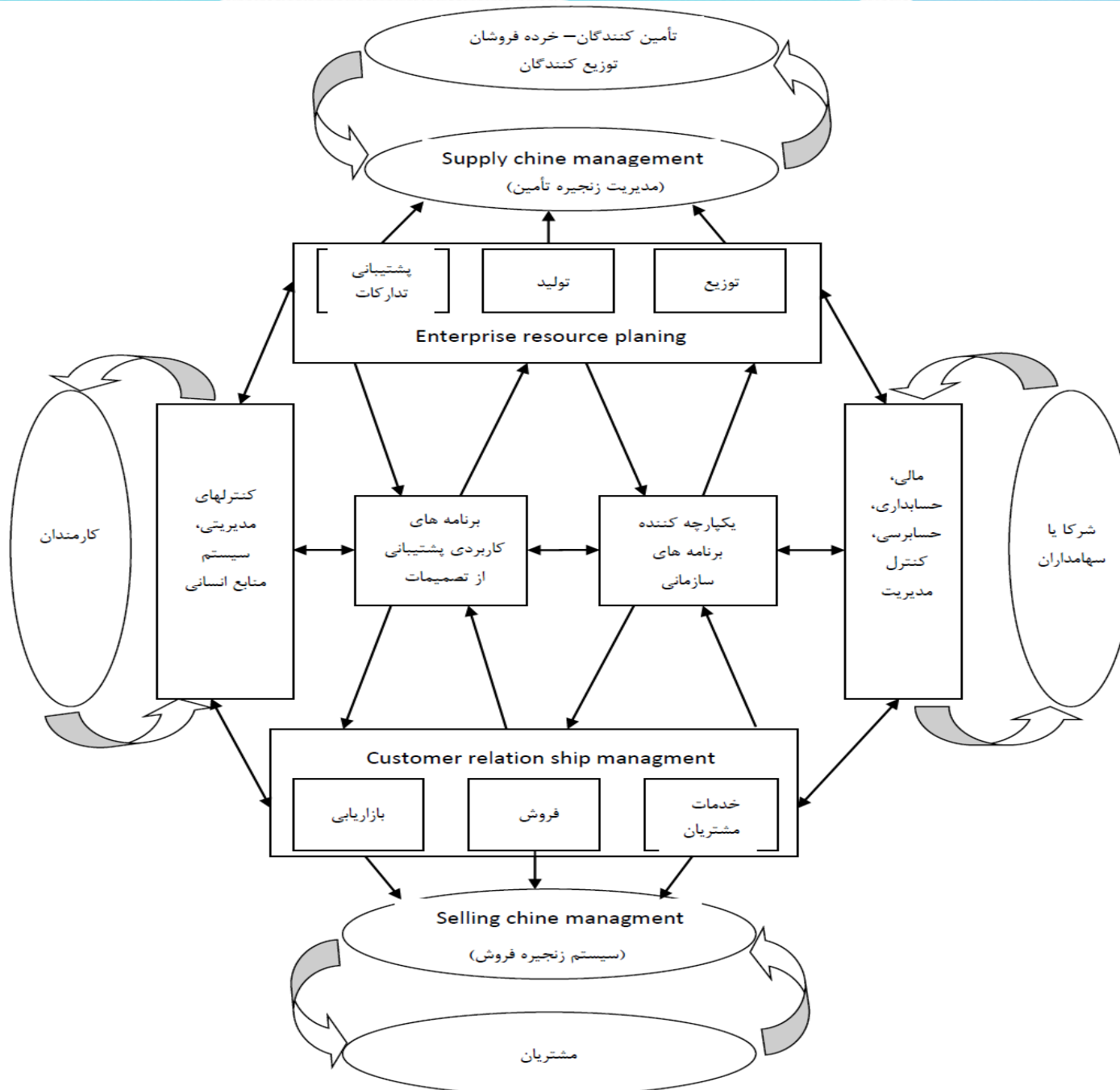
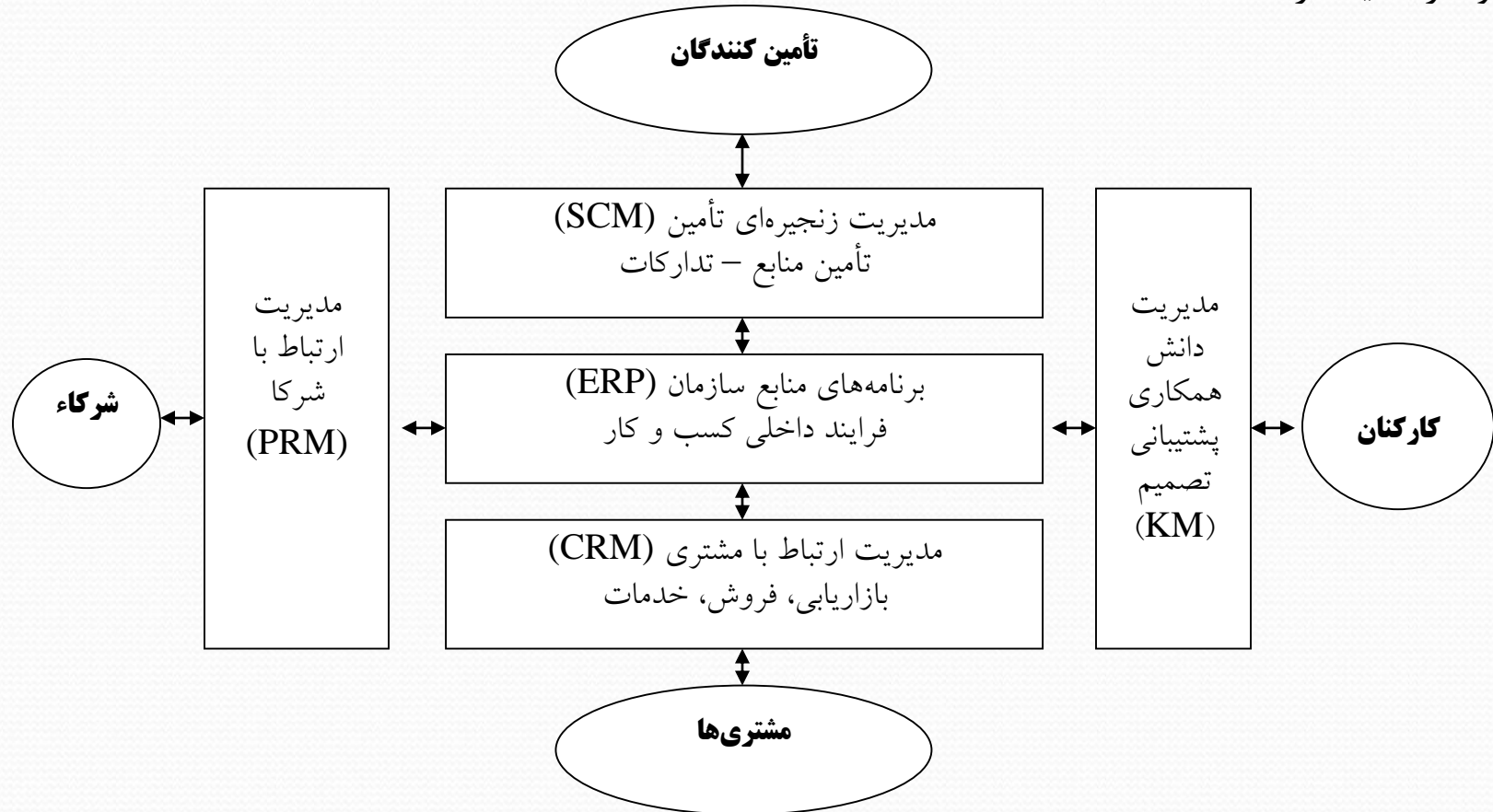


# برنامه ریزی منابع سازمان ( ERP ) چیست ؟



## معماری کاربردهای سازمان :

- نشان دهنده روابط متقابل کاربردهای عمده میان کاربردی سازمان است.
- چهارچوب مفهومی برای کمک به تجسم (اجزا ، فرآیندها ، روابط اصلی کاربرد عمده کسب و کار الکترونیکی و روابط متقابل) آنها را نشان می دهد.
- این معماری کاربردی بر نقش سیستم کسب و کار در پشتیبانی از (مشتریان ، تأمین کنندگان ، شرکاء ، کارکنان) یک کسب و کار تأکید دارد.



## Enterprise Resource Management (ERP)

برنامه ریزی منابع سازمان :

بر کارایی فرآیندهای داخلی تولید ، توزیع و امور مالی تمرکز دارد.

## Customer Relationship management (CRM)

مدیریت ارتباط با مشتری :

برکسب و حفظ مشتریان سودآور از طریق ← بازاریابی ، فروش ، فرآیندهای خدمات متمرکز است.

## Partner Relationship management (PRM)

مدیریت ارتباط با شرکاء :

فروش محصول  
توزیع محصول  
خدمات شرکت

را ارتقاء دهند.

هدف خود را ← کسب و حفظ شرکائی که ←

## Supply Chain management (SCM)

مدیریت زنجیره تامین :

بر توسعه کارآمدترین و اثربخش ترین فرآیندهای تامین منابع و تدارک ← برای تولید محصولات و خدمات مورد نیاز تولید.

## Knowledge Management (KM)

مدیریت دانش :

بر فراهم کردن ابزارهایی برای کارکنانی از شرکت توجه دارد ← که از همکاری و تصمیم گروهی پشتیبانی می کنند.

# حال کاربردهای CRM, ERP, PRM, SCM را مورد بحث قرار می دهیم.

## مدیریت ارتباط با مشتری چیست ؟

دارای ۲ هدف است که باهم مرتبط هستند :

- ۱- فراهم کردن یک دید منحصر بفرد و کامل از هر مشتری در هر نقطه تماس و در تمام کانالها برای سازمان و تمام کارکنانی که با مشتریان سر و کار دارند.
- ۲- فراهم کردن یک دید منحصر بفرد و کامل از سازمان و کانالهای آن برای مشتریان.

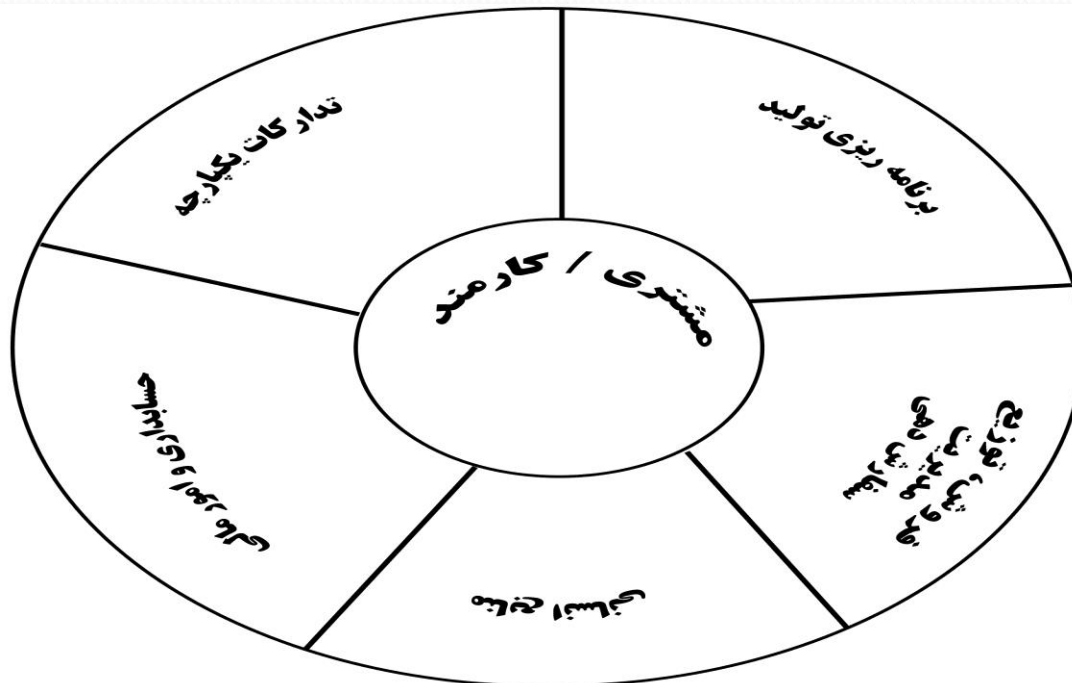
**CRM** ← فن آوری اطلاعات را برای ایجاد یک سیستم سازمانی میان کارکردی به کار می گیرد تا ← خود کار کند و در نهایت با مشتریان تعامل داشته باشد.

– در واقع سیستمهای CRM نرم افزارهایی هستند که با فراهم آوردن ابزارهای لازم سازمان و کارکنانش را قادر می سازد خدماتی سریع ، مناسب ، قابل اتکا و هماهنگ به مشتریان ارائه کند.

## برنامه ریزی منابع سازمان چیست ؟ (ERP)

ستون فقرات فن آوری کسب و کار الکترونیکی است که فرآیندهای اصلی درونی یک شرکت را پشتیبانی می کند. یک چهارچوب تعاملی در سراسر سازمان با پیوندهایی در پردازش ، سفارش فروش ، مدیریت و کنترل موجودی برنامه ریزی تولید و توزیع امور مالی.

نرم افزار ERP ← داده ها را از وضعیت فروش ، موجودی کالا ، حمل و نقل و صورتحسابها پیگیری می کند و نیازمندیهای منابع انسانی و مواد خام را پیش بینی می کند.



(۷-۵) اجزای کاربردی یک سیستم ERP

## مزایا و چالشهای برنامه ریزی منابع سازمان :

مزایای تجاری سیستمهای ERP که برای شرکت می تواند داشته باشد :

### ۱- کیفیت و کارآیی :

ERP یک چهارچوبی برای یکپارچه سازی و بهبود فرآیندهای کسب و کار درونی یک شرکت خلق می کند که کیفیت و کارآیی خدمات ارائه به مشتری ، تولید و توزیع را افزایش می دهد.

### ۲- کاهش هزینه :

سیستم ERP جدید هزینه پردازش مبادلات ، هزینه های سخت افزاری ، نرم افزاری و نیروی پشتیبانی فناوری اطلاعات را کاهش داده است.

### ۳- پشتیبانی تصمیم :

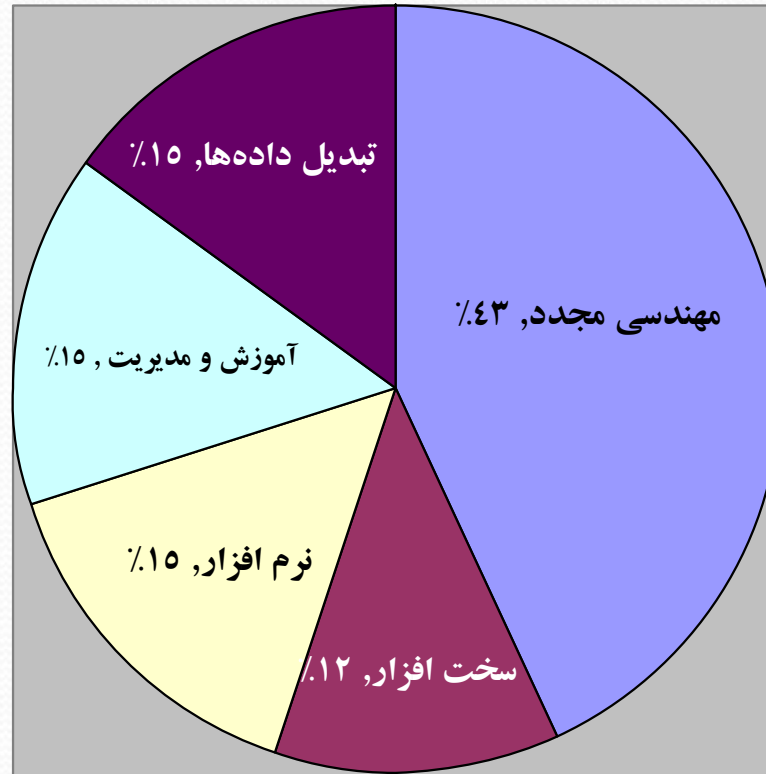
با استفاده از اطلاعات ERP مدیران سازمان سریعتر به تصمیمات بهتر دست می یابند.

### ۴- چابکی سازمان :

با به کارگیری ERP بسیاری از مشکلات قدیمی حل شده و انعطاف پذیری برای سازمان ایجاد می شود.

## هزینه های برنامه ریزی منابع سازمانی :

هزینه استقرار یک سیستم جدید برنامه ریزی منابع سازمانی (ERP) :



هزینه و ریسک شکست در اجرای یک سیستم ERP چشم گیر است اما اغلب شرکتها به صورت موفقیت آمیز آنرا اجرا کرده اند. بعنوان مثال : اگر تغییرات موجودی به درستی ثبت نشود ، سطوح غیرقابل اتکای موجودی باعث فقدان موجودی برای چند هفته یا چند ماه می شود.



## دلایل شکست برنامه ریزی منابع سازمان : ERP

- نادیده گرفتن پیچیدگی برنامه ریزی ، توسعه و آموزش لازم برای اجرای ERP توسط مدیران.
- اعمال تغییرات عمده در زمان کوتاه و آموزش ناکافی برای وظایف جدید کاری مورد نیاز سیستم ERP
- اتکای بیش از حد شرکتها یا مدیران IT بر ادعاهای ارائه کنندگان نرم افزارهای ERP