

فهرست مطالب

1- ماژول های ERP

2-ERP: یکپارچگی تجارت الکترونیک و خرید الکترونیک

3-ERP: یکپارچه سازی با CRM

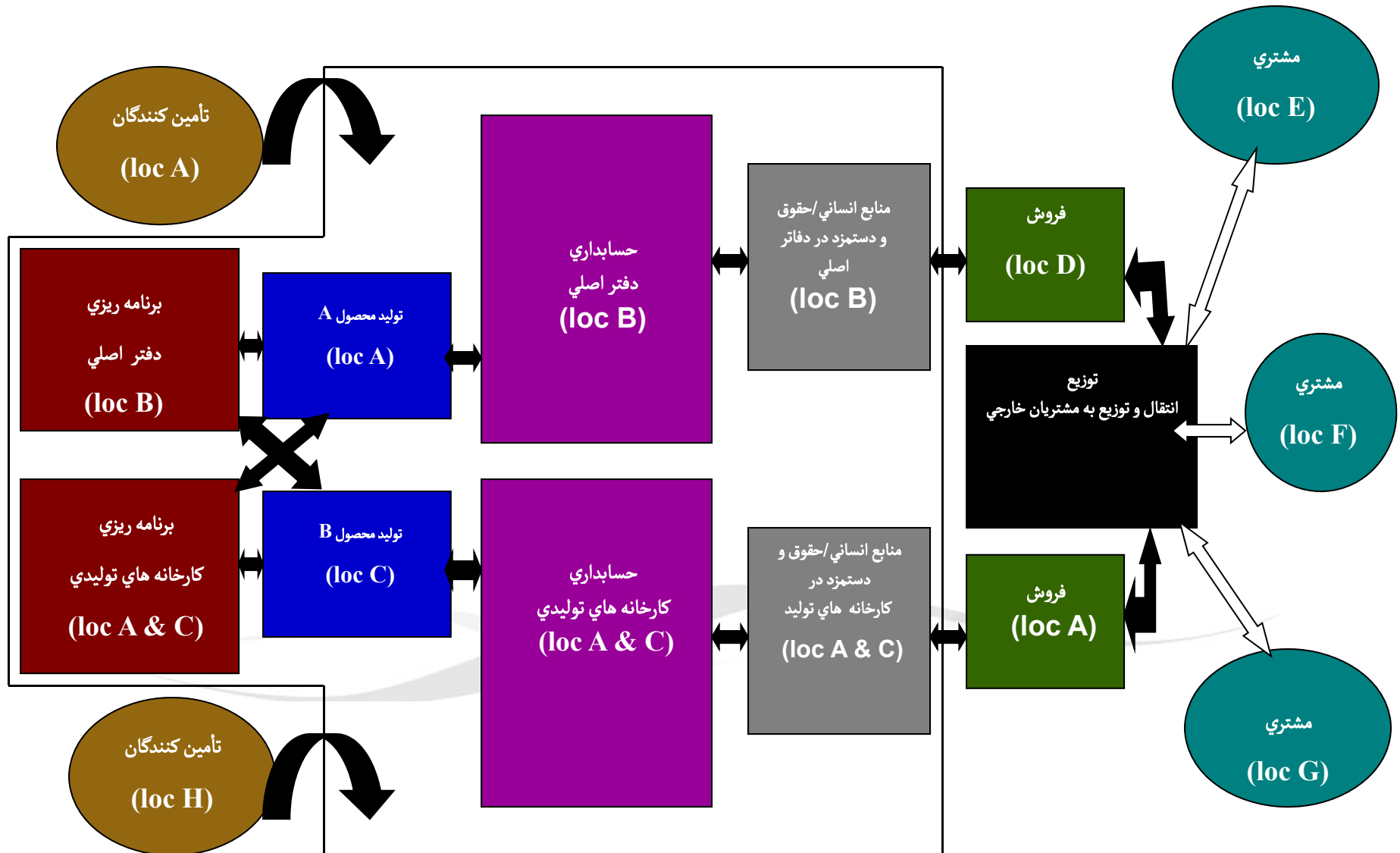
4-ERP: یکپارچه سازی CRM با SCM

5-ERP و BPR

6- آیا ERP می تواند جایگزین مناسبی برای MIS باشد؟

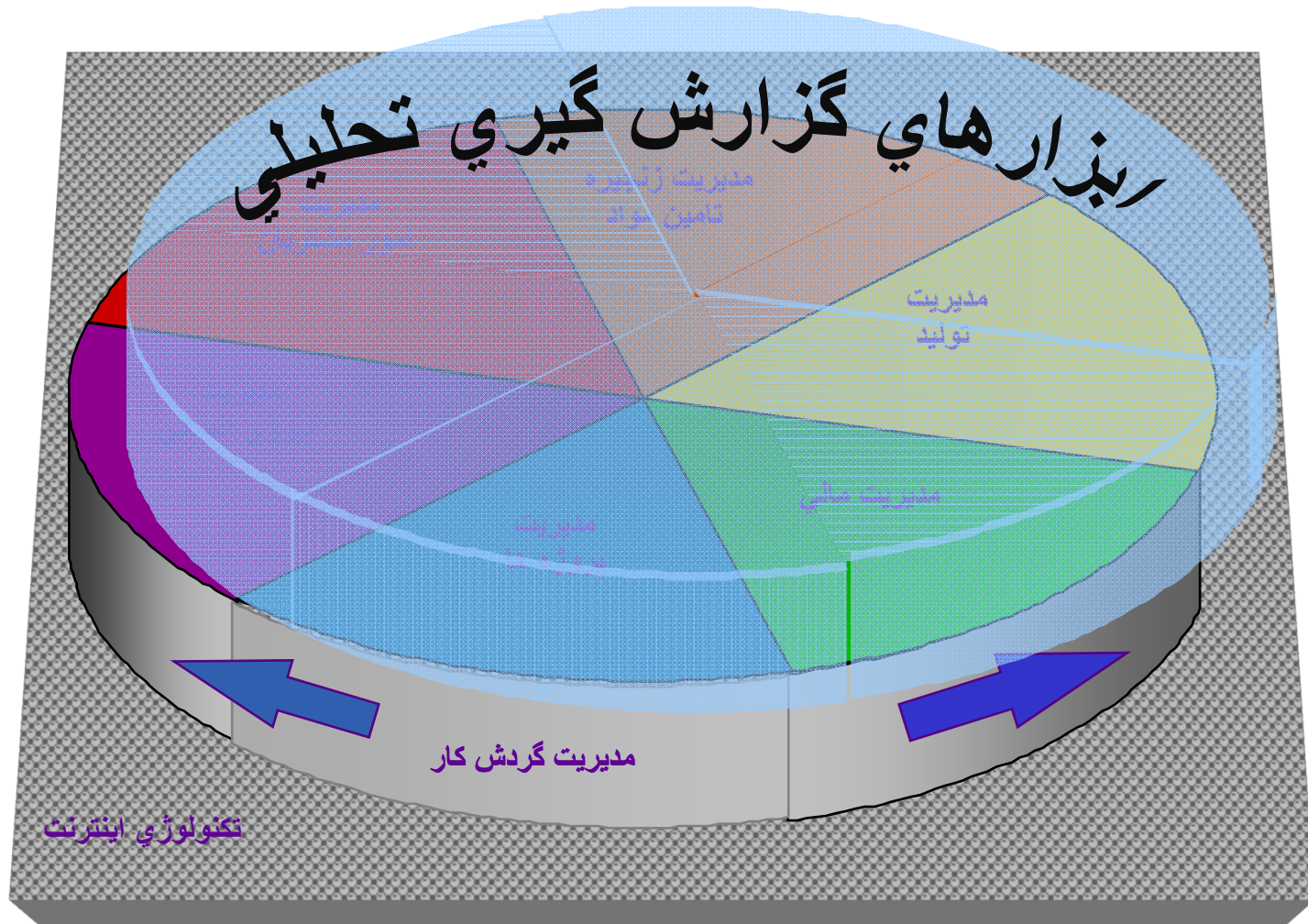
7- نتیجه گیری

سناریوی کسب و کارهای فعلی



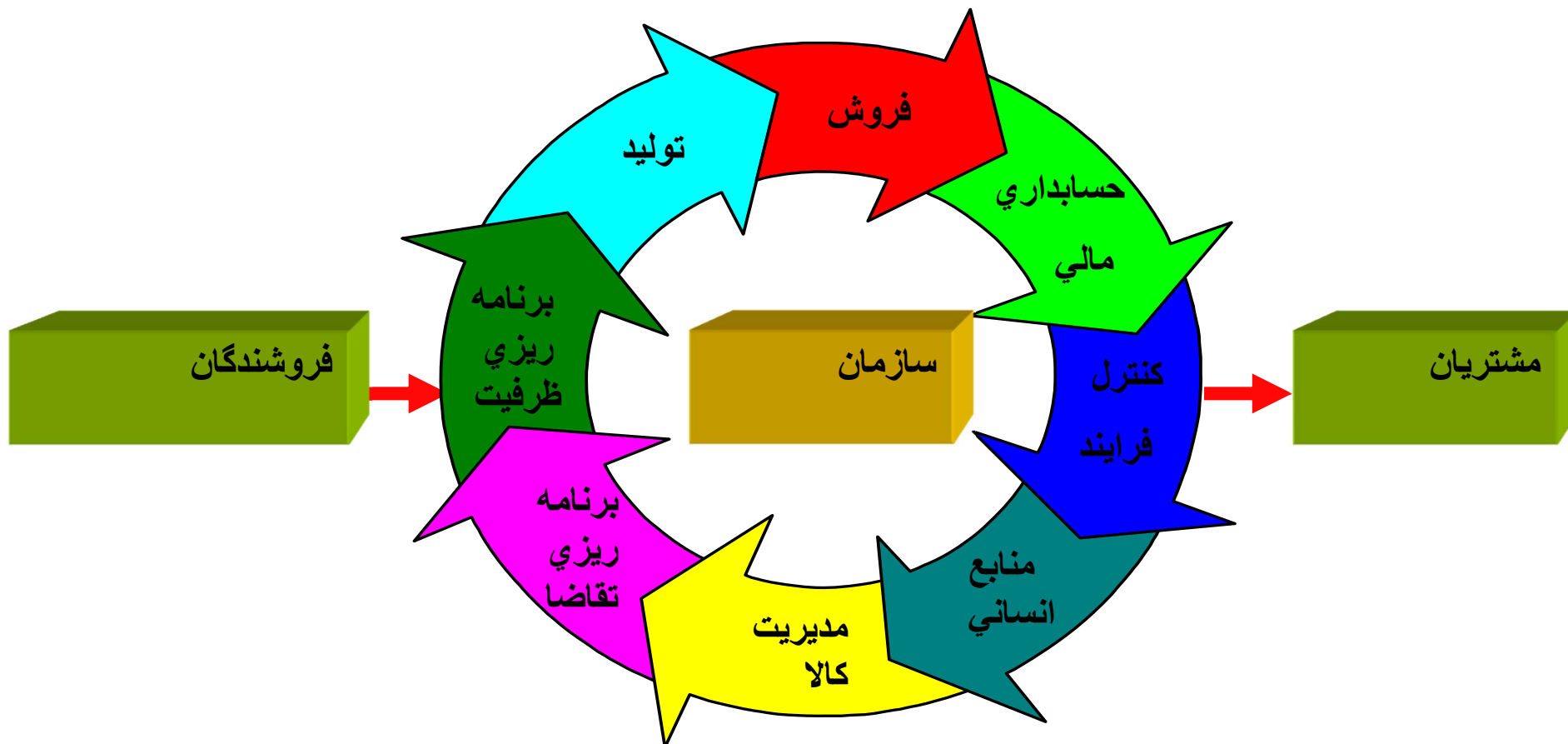
ERP

کاربردهای نرم افزاری یکپارچه و فراگیر



یکپارچگی ، فراترازسازمان

ERP علاوه بر ایجاد یکپارچگی درون سازمانی ، قابلیت توسعه شرایط یکپارچگی با موجودیت های برون سازمان را دارد.



مانند یک **backbone** چند منظوره و توسعه یافته است که فرایندهای کسب و کار داخلی و سیستم های اطلاعاتی را با یکدیگر یکپارچه و اتوماتیک می کند تا کلیه نواحی عملیاتی را پوشش دهد.



مجموعه مالی

مدیریت مشتری

مدیریت گزارشات

مجموعه پرسنلی

مجموعه تولید و نت

مدیریت زنجیره تامین

مدیریت پروژه

داده کاوی

مجموعه تولید و نت

مجموعه تدارکات و فروش

مجموعه پرسنلی

مجموعه مالی

مدیریت تولید

مدیریت درخواست و فروش

سیستم پرسنلی

دفترداری عمومی و بودجه

مدیریت نت

مدیریت خرید

سیستم کارکرد

مدیریت نقدینگی و داراییهای ثابت

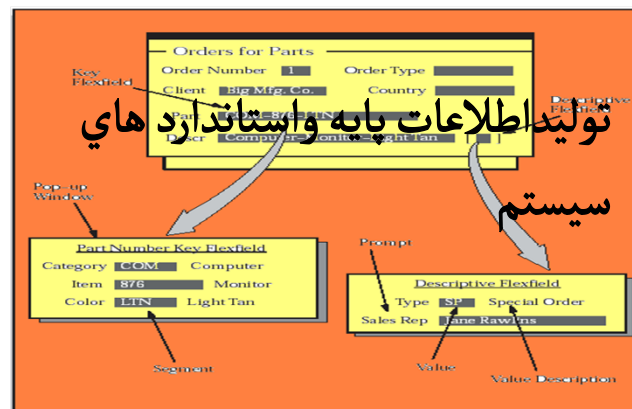
مدیریت انبارها

محاسبه حقوق

حسابهای پرداختی

حسابهای دریافتی

حسابداری پروژه ها



- ❖ وجود تعداد زیادی از ماژول های تجاری مجزا از قبیل مالی ، تولید ، حسابداری ، توزیع و ...
- ❖ استفاده از سیستم مدیریت پایگاه داده مرکزی (DBMS)
- ❖ ماژول ها یکپارچه می باشد و گردش اطلاعات یکپارچه در میان ماژول ها فراهم شده است
- ❖ این ماژول ها انعطاف پذیر بوده و بهترین تجارب کسب و کار را ارائه می دهند
- ❖ آنها نیازمند بومی سازی و تنظیمات پیکربندی زمان گیر برای یکپارچه سازی با عملکرد کسب و کار می باشند
- ❖ ماژول ها بطور بلادرنگ با قابلیت پردازش دسته ای و آنلاین کار می کنند
- ❖ ماژول ها کارا در محیط اینترنت می باشند

سیستم‌های ERP حداقل باید دارای چند مشخصه کلیدی باشد تا بتواند به عنوان یک راه حل صحیح مطرح گردد. این ویژگیها عبارتند از

- انعطاف پذیری (Flexibility): سیستم‌های ERP باید قادر به پاسخگویی به نیازهای متغییر سازمانها و شرکتهای استفاده کننده باشند .
- ماژول مدار و باز (Modular & Open): این سیستمها باید به گونه ای باشد که هرجزئی از بسته نرم افزاری بتوان بدون تاثیر در رویه های دیگر در هر زمانی تغییر کرده ، اضافه یا حذف گردد .
- فراگیر بودن (Comprehensive): سیستم‌های ERP باید وظایف سازمانی مختلفی را مورد پشتیبانی قرار داده و متناسب با طیف وسیعی از سازمانها مورد استفاده باشد.
- فراشرکتی (Beyond the Company): این سیستمها باید بصورت online به سازمانهای دیگر و سایر شرکای تجاری از جمله تامین کنندگان و مشتریان نیز متصل باشد.

□ بهترین روشهای موجود (Best Business Practices): مجموعه ای از بهترین رویه های مورد استفاده و تجربه شده در سرتاسر جهان باید در این نرم افزارها گرد آوری شده باشد .

□ شبیه سازی واقعیت (Simulation of Reality)

□ سایر ویژگیها : علاوه بر موارد کلیدی مطرح شده در بالا یکپارچگی بین ماژولها جهت صرفه جویی

در زمان ، کاهش کارها ، حذف دوباره کاری و بهینه سازی منابع ، محیط کاربر پسند شامل منوهای

زیبا ، راهنمای online و رابط گرافیکی مناسب ، انعطاف پذیری در انطباق با قوانین کشورها در

زمینه های مالی ، مالیاتی ، فروش ، صادرات و واردات ، ایمن بودن در دسترسی افراد به سیستم و

همچنین انتقال و تبادل اطلاعات و نامحدود بودن در ثبت اطلاعات از نظر حجم رکوردهای

اطلاعاتی را میتوان عنوان کرد

تعداد و ویژگی های ماژول های ERP در محصولات های مختلف متفاوت است. برخی از ماژول های متداول در اغلب محصولات ها عبارتند از:

- مدیریت کارگاه
- مدیریت انبار
- مدیریت خرید
- کنترل تولید
- مدیریت حمل و نقل
- مدیریت زنجیره تأمین
- مدیریت روابط مشتری
- تجارت الکترونیک
- مالی / حسابداری
- برنامه ریزی تولید، زمانبندی
- برنامه ریزی نگهداری
- مدیریت کیفیت
- مدیریت مواد
- منابع انسانی
- مدیریت توزیع
- مدیریت سفارش مشتری
- مدیریت هزینه

درخواست کالا

درخواست کالا
□ □ ×

جدولی
ردیفی

	فرم درخواست کالاستستی	
شماره ۲۲۹۲	درخواست کالاستستی	۷۵۸۰ ?
تاریخ صدور ۱۳۸۶/۰۸/۰۸	کیمیا کیمیایی	۷۵۸۰ ?
عدم تصویب <input type="checkbox"/>	تصویب <input checked="" type="checkbox"/>	مدیریت سیستم
تصویب ۱/۱	تصویب ۱۳۸۶/۰۸/۰۸	مرکز هزینه
ابطال <input type="checkbox"/>	ابطال ۱/۱	شرح سند
	تاریخ ویرایش ۱۳۸۶/۰۸/۰۸	ویرایشگر
این کالا تصویب شده است		

جدول
ردیفی

	درخواست ارسال کالا برای فروش	نوع سند
شماره ردیف ۱	دلیل برگشت از خرید	انبار ۰۲۱۰۰۱ ?
کنینگ ?	تستی ?	کالا ۷۷۷۷۷۷ ?
مشخصه فنی	ماکارونی ?	مرکز هزینه ۰۱۷ ?
کالای جایگزین	گروه فروش و مهندسی فروش ?	شخص ?
		پروژه ?
		پروژه مبدا ?
		برنامه ?
		فصل ?
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 40%;"> <p>مقدار سند بر اساس واحد سنجش</p> <p>شمارشی ۵۰ بسته</p> <p>اندازه</p> <p>وزنی</p> <p>طول</p> <p>عرض</p> </div> <div style="width: 40%;"> <p>تاریخ نیاز ۱۳۸۶/۰۸/۰۸</p> <p>ابطال ردیف <input type="checkbox"/></p> <p>موجودی در انبارها</p> <p>موجودی منطقی</p> </div> </div>		
توضیحات		

درخواست خرید

درخواست خرید

جدولی ریفی

فرم درخواست خرید تستی شماره ۸۵

درخواست کننده ۷۵۸۰ ? کیمیا کیمیایی تاریخ صدور ۱۳۸۶/۰۸/۰۸

تصویب کننده مدیریت سیستم تاریخ تصویب ۱۳۸۶/۰۸/۰۸

شرح سند

نحوه صدور کاربر

ویرایشگر سیستم مدیریت مبلغ کل برآورد خرید ۱۳۸۶/۰۸/۰۸

ایجادکننده مدیریت سیستم ۱۳۸۶/۰۸/۰۸

نوع خرید: داخلی خارجی نامشخص

به مدیریت فرایندها نرفته است

جدولی ریفی

نوع سند درخواست خرید درخواست خدمات شماره ریف ۱

مرجع درخواست کالانتستی [درخواست ارسال کالا برای فروش] شماره ۲۳۹۲ ریف ۱ تاریخ ۱۳۸۶/۰۸/۰۸

انبار ۰۲۱۰۰۱ تستی ?

کالا ۷۷۷۷۷۷۷ ماکارونی ?

شرح کالای مصرف مستقیم

مرکز هزینه ۰۱۷ گروه فروش و مهندسی فروش ?

بروزه ?

برنامه ?

فصل ?

باقیمانده ۵۰ آخرین پیش بینی فی خرید

ویرایشگر مدیریت سیستم ۱۶:۲۶ ۱۳۸۶/۰۸/۰۸ میزان اعتبار تاریخ نیاز ۱۳۸۶/۰۸/۰۸

توضیحات پی گیری نشود ابطال ریفی

سایر اطلاعات / اطلاعات اصلی

هسته اصلی هر سیستم ERP بخش نرم افزار آن است که شامل تعدادی ماژول‌های کاربردی می باشد و هر شرکت بنا بر نیاز خود از این ماژولها استفاده می نماید.

هر یک از ماژولها، فعالیتهای عملیاتی بخشی از سازمان را به مکانیزه می نماید. نکته مهم آن است که همه این ماژولها به یکدیگر مرتبط بوده و از انسجام خاصی برخوردارند .

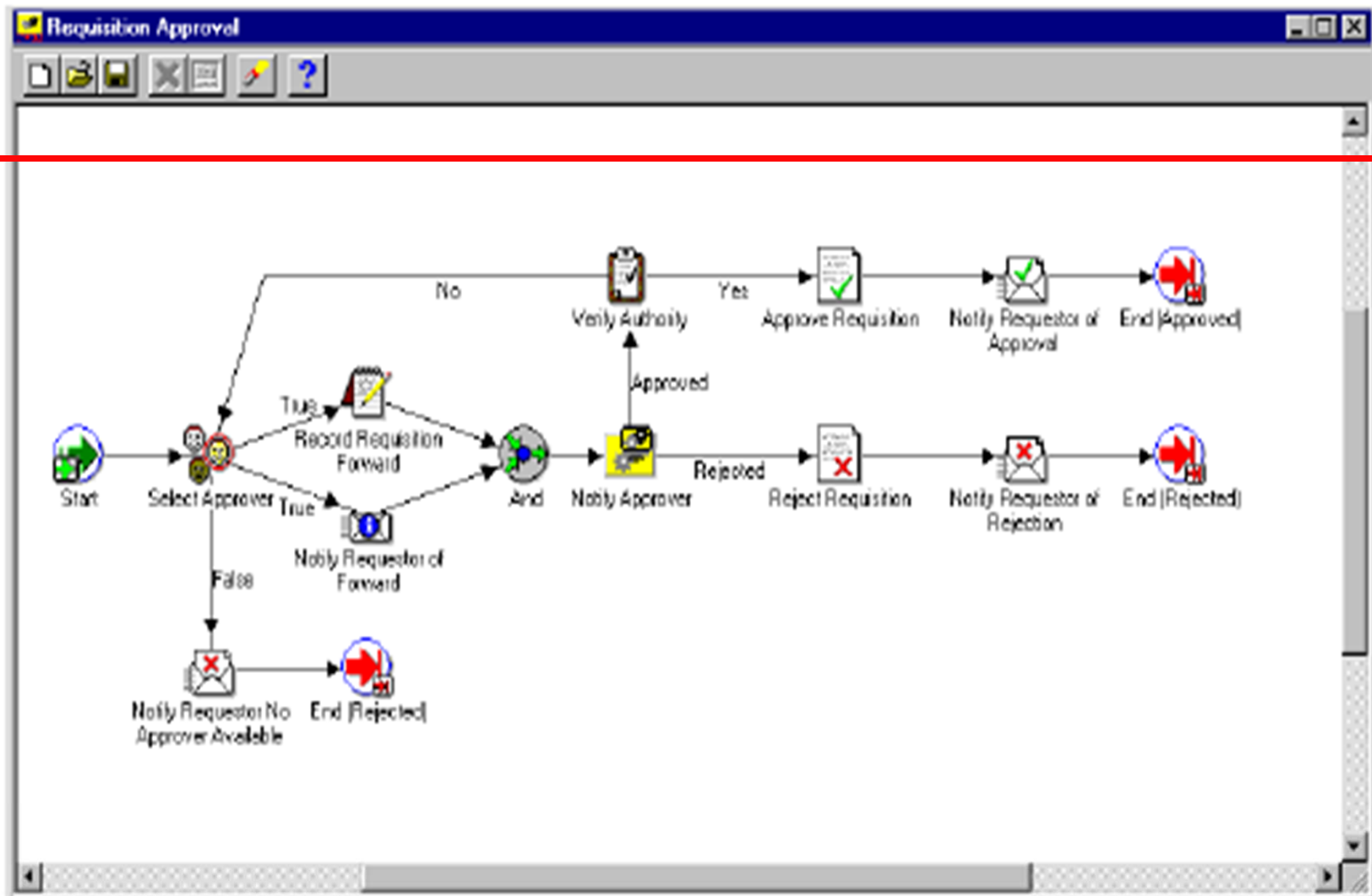
بطور کلی این ماژولها را می توان بصورت زیر برشمرد

□ حسابداری مالی: سیستمی است برای مدیریت اتوماتیک و گزارش دهی مربوط به دفاتر کل ، حسابهای دریافتنی و پرداختنی و سایر موارد مربوط به سیستم حسابداری و نگهداری حسابها

□ کنترل: برای نگهداری جریان درآمدها و هزینه ها در یک شرکت استفاده میشود و بعنوان یک ابزار مدیریتی برای تصمیم گیریهای سازمانی کاربرد دارد .

□ مدیریت داراییها (اموال): سیستمی است که برای نگهداری اطلاعات مربوط به داراییها از جمله خرید ، فروش ، استهلاک و مدیریت سرمایه گذاری در داراییها کاربرد دارد .

- سیستم پروژه : این سیستم جهت برنامه ریزی ، کنترل و نظارت بر پروژه های پیچیده و بلند مدت دارای اهداف مشخص و تعریف شده کاربرد دارد . (ثقه ای)
- سیستم جریان کار: سیستمی است برای ارتباط ماژولهای کاربردی ERP با ابزار ، خدمات و فناوریهای مختلف دیگر(ثقه ای)
- راه حلهای صنعتی : سیستمی است که ماژولهای کاربردی ERP را با برنامه های کاربردی دیگر که خاص برخی از صنایع از جمله نفت ، گاز ، دارویی و بانکداری نوشته شده است ترکیب میکند . (ثقه ای)
- منابع انسانی : سیستمی است کاملا یکپارچه که برای پشتیبانی و برنامه ریزی از فعالیتهای پرسنل در شرکتها کاربرد دارد .
- سیستم نگهداری شرکت : این سیستم وظیفه برنامه ریزی نیازمندیهای مربوط به نگهداری از ماشین آلات و سایر امکانات موجود در شرکتها بخصوص شرکتهای تولیدی را بر عهده دارد . (ثقه ای)

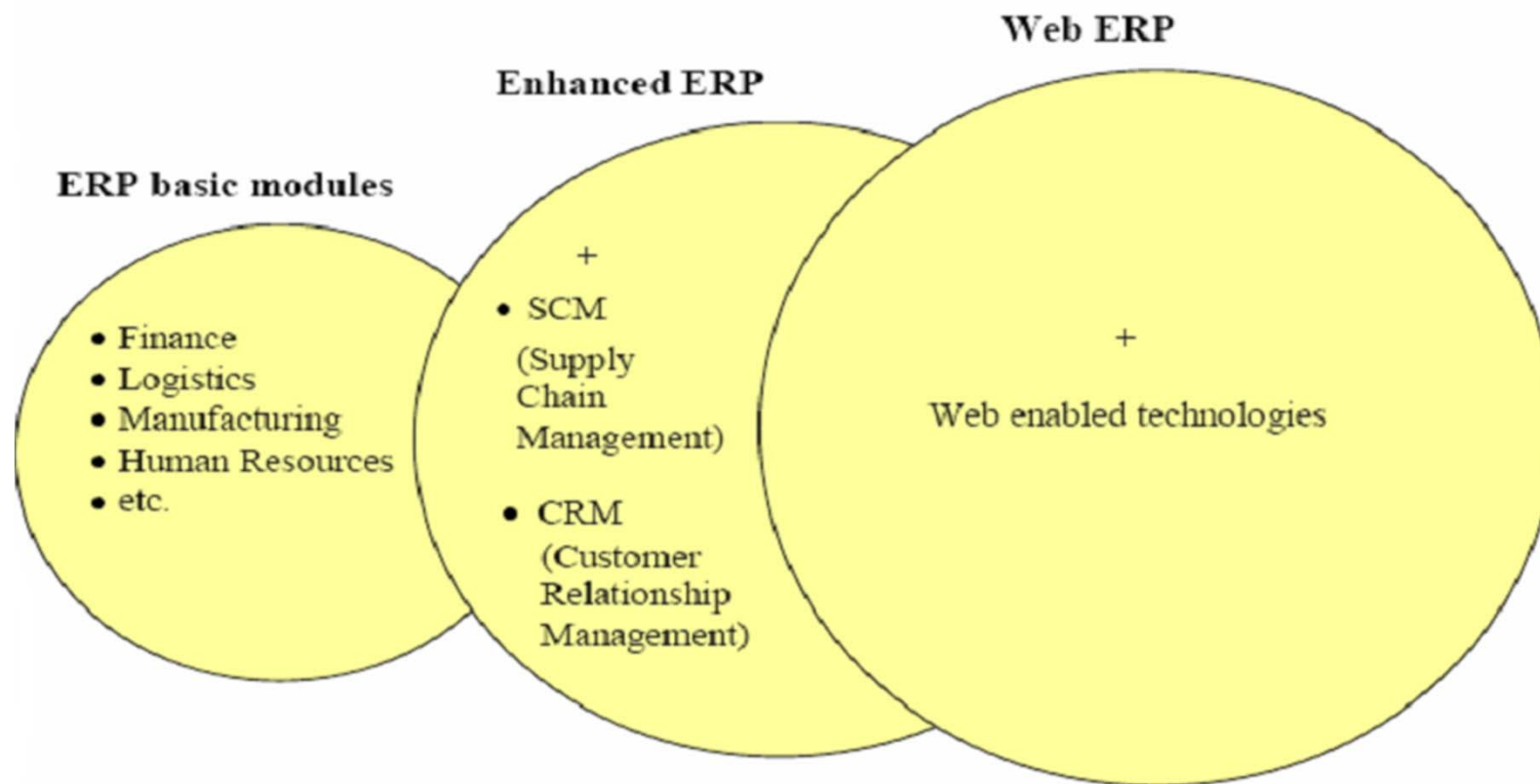


□ مدیریت مواد : این سیستم وظایف مربوط به تدارکات و انبار مواد ، سفارش مجدد و ... را بر عهده دارد . (ثقه ای)

□ مدیریت کیفیت : یک سیستم اطلاعاتی و کنترل کیفی است که برنامه ریزی کیفیت ، بازرسی و کنترل تدارکات و تولید را بر عهده دارد . (ثقه ای)

□ برنامه ریزی تولید : برای برنامه ریزی و کنترل فعالیتهای تولیدی یک شرکت کاربرد دارد. این ماجول شامل اجزای فرعی مراکز کاری ، ردیابی مواد ، برنامه ریزی عملیات و فروش ، برنامه کلان تولید ، برنامه ریزی نیازمندیهای مواد ، کنترل سطح کارخانه ، سفارشات تولید ، هزینه یابی مواد و...میباشد . (ثقه ای)

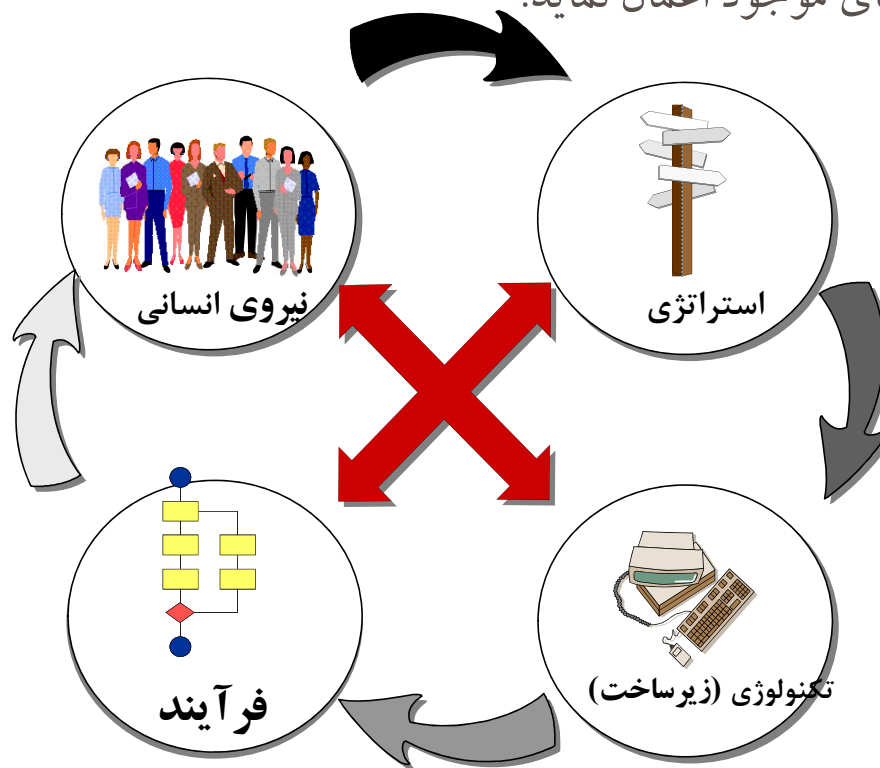
□ فروش و توزیع: این سیستم ، بهینه سازی همه وظایف مربوط به فروش ، ارسال و صدور صورتحساب را در برمیگیرد . اجزای فرعی این ماجول شامل پشتیبانی قبل از فروش ، پردازش درخواست مشتری ، پردازش اعتبار مشتری ، پردازش سفارشات فروش ، پردازش ارسال کالا و سیستم اطلاعات فروش میباشد . (ثقه ای)



- در اختیار قرار دادن دیدی بلادرنگ و جامع از فرآیندهای اصلی کسب و کار
- کمک به پیشرفت و بهبود کیفیت سرویس دهی به مشتری
- کاهش هزینه های مربوط به پردازش تراکنش ، سخت افزار ، نرم افزار و کارکنان
- بهبود کارایی ، تصمیم گیری صحیح تر و ارتقاء مزایای رقابتی
- جایگزینی یکپارچه ، برای سیستم های چندگانه و پایگاه داده های متفاوت
- امکان جایگزینی با سیستم های پراکنده. (بطور مثال **EXXON MOBIL** از **ERP** بعنوان جایگزین با 300 سیستم متفاوت استفاده کرده است)
- افزایش گردش بلادرنگ اطلاعات سازمانی
- فرآیند مهندسی مجدد- بهنگام رسانی فرآیندهای قدیمی
- شالوده فرآیندهای جدید ، از قبیل خرید الکترونیک
- ایجاد بستر مناسب برای تجارت الکترونیک

نیاز سازمانها در حوزه راه حل برنامه ریزی منابع سازمان

در جهت حصول به سیستم و راه حل مناسب **برنامه ریزی منابع سازمان**، هر شرکت می بایست چهار جنبه را مدنظر داشته و بهبود و اصلاح را در هر چهار بعد و با در نظر گرفتن شرایط و محدودیتهای موجود اعمال نماید.



ERP در حوزه استراتژیک سازمان

بهبود توان پاسخگویی به مشتریان

افزایش جسارت در تصمیم‌گیری

افزایش قابلیت انعطاف سازمان

گسترش جسارت پیشقدمی در انجام اقدامات مبتکرانه

ERP در حوزه عملیاتی سازمان

اطلاعات مالی و عملیاتی بروز

کاهش دوره زمانی بستن دفاتر حسابداری

کاهش سطح موجودی انبارها

استفاده بهینه از زمان کار نیروی انسانی

کاهش هزینه های تدارکاتی

کاهش هزینه های خرید

بهبود دوره زمانی سرویس و نگهداری تجهیزات از نظر زمان و هزینه

نظارت کامل بر فعالیتهای سرویس و نگهداری تجهیزات

ERP در حوزه مالي سازمان

❖ کاهش هزینه های عملیاتی

❖ کاهش سطح دارایی مورد نیاز

❖ بازگشت سرمایه سریع

❖ بهبود گردش نقدینگی

❖ بهبود کنترل منابع مالی

ERP در حوزه فني سازمان

نگرش فرآیندي هنگام پیاده سازی ERP

امکان دسترسی مطمئن به اطلاعات سازمان در سراسر دنیا از طریق اینترنت

کاهش سطح نیاز به آموزش بدلیل بکارگیری استانداردهای پیشرفته انجام امور

یکپارچگی سیستمهای اطلاعاتی

ERP جاپگزين MIS!

- ▶ هر دو سیستم ERP و MIS روی خودکارسازی فرآیندهای تجاری، انتقال داده و انتشار اطلاعات در سازمان تمرکز می کنند
- ▶ MIS یک سیستم اطلاعاتی می باشد که بمنظور تأمین اطلاعات برای کنترل پشتیبانی، کنترل مدیریت و تصمیم گیری در یک سازمان طراحی شده است
- ▶ سیستم های ERP یکی از پیشرفته ترین و به روز ترین سیستم های اطلاعاتی در دنیای تجارت امروزی می باشند
- ▶ یک سیستم ERP سیستم های اطلاعاتی و فرآیندهای تجاری را یکپارچه کرده تا بتوان اطلاعات را یکبار وارد کرده و در سرتاسر سازمان به اشتراک گذاشت

MIS نقش

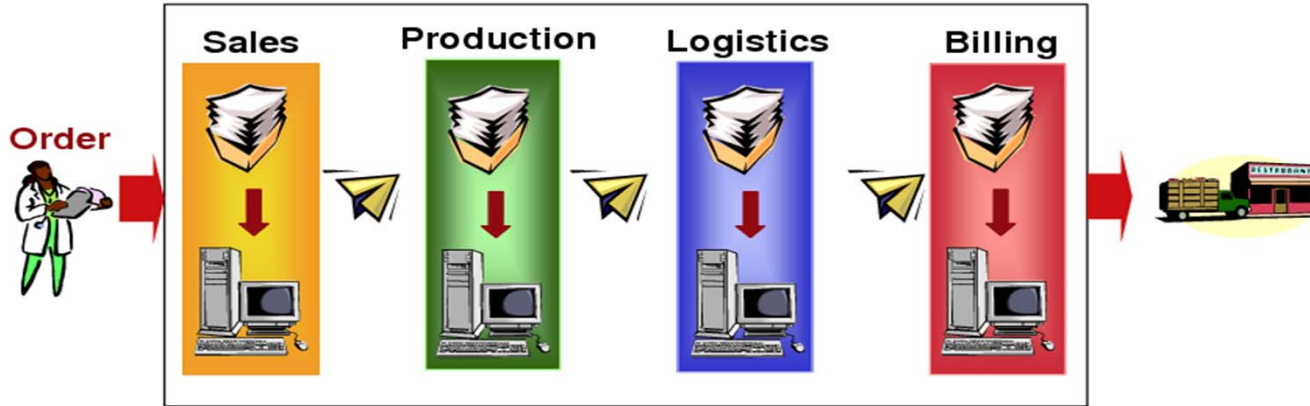
1. تولید گزارشات
2. پاسخ گویی به پرسشهایی از قبیل "چه می شود- اگر" که توسط مدیر مطرح می گردد
3. پشتیبانی از تصمیم گیری

ERP نقش

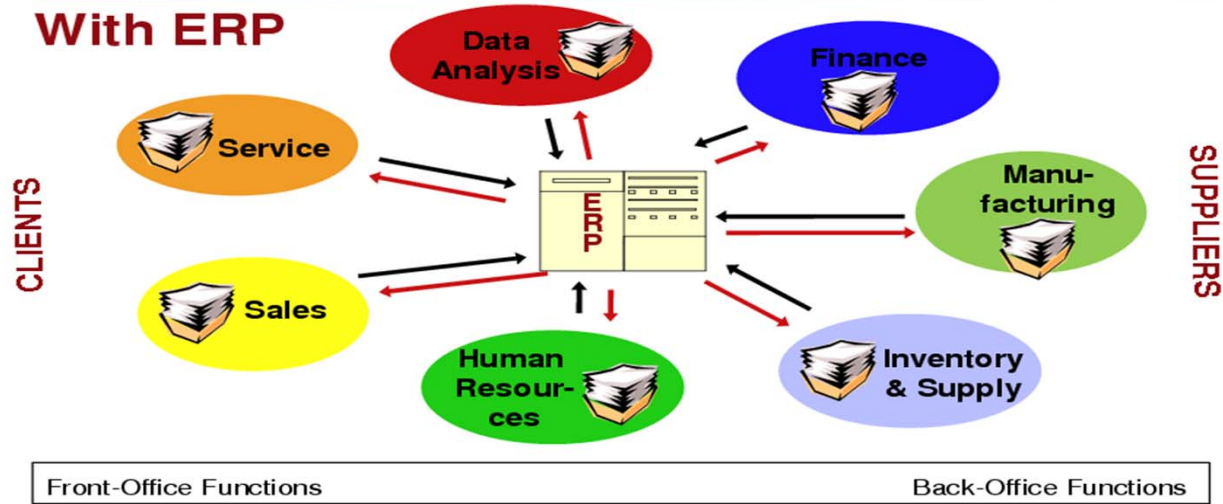
1. کاهش کارکنان
2. مدیریت بهتر انبار
3. بهبود پاسخگویی به مشتری
4. خرید کارآمد
5. مدیریت مالی پیشرفته و نظارت سازمانی
6. امنیت نرم افزار
7. مشوق بی همتا
8. تغییر الگوی کاری
9. ERP مبتنی بر وب

علت برتري ERP چیست؟ (1)

Before ERP



With ERP



علت برتري ERP چیست؟ (2)

چگونه؟	برتري در چه چيز؟
پايگاه داده رايج ، اطلاعات دقيق و سازگار ، گزارشات بهبود يافته	دسترسى به اطلاعات معتبر
پرهيز از ورود چندين داده همانند در پايگاه داده مركزي	جلوگيرى از افزونگى داده و عمليات
كمينه سازى تاخيرات بازيابى و گزارش گيرى	تقليل و کاهش زمان تحويل
تصميم گيرى سريع	كاهش هزينه
تغييرات در فرآيندهاى تجارى به آسانى سازماندهى مجدد مى شود	تطبيق آسان
طراحى ماژولار و ساختارىافته	بهبود مقياس پذيرى
فروشنده قراردادهاى درازمدتى را به عنوان بخشى از خريد انجام مى دهد	بهبود نگهدارى
ماژول هاى توسعه يافته مانند CRM و SCM	توسعه سراسرى
فرهنگ مشاركت	تجارت الكترونيك ، كسب و كار الكترونيك

علت برتری ERP چیست؟ (3)

قبل از ERP	با ERP	
عدم امکان قابلیت گسترش	مهندسی مجدد پیرامون یک مدل تجاری منطبق با بهترین تجارب.	فرآیندهای تجاری
فقدان اطلاعات کارا برای مشتریان و تأمین کنندگان	تعاملات مستقیم با مشتری و تأمین کنندگان از طریق ماژول های پیشرفته ERP از قبیل SCM.	بهره وری
فقدان یکپارچه گی	ارتباط با تأمین کنندگان و مشتریان	مدیریت زنجیره تأمین
واسط های مبتنی بر وب از سیستم های مجزا و کامپوننت های آن پشتیبانی می کنند.	واسط های مبتنی بر وب ، سیستم ها یکپارچه می باشند	تجارت الکترونیک
فقدان اطلاعات تکنیکی برای نظارت و کنترل کارآمد بر منابع سازمانی	اجازه دسترسی میان عملیاتی به اطلاعات مشابه برای برنامه ریزی و کنترل می دهد.	اطلاعات
فقدان ارتباطات مؤثر با مشتریان و تأمین کنندگان	تسهیل روابط سازمانی با مشتریان و تأمین کنندگان	ارتباطات

ERP: یکپارچگی تجارت الکترونیک و خرید الکترونیک



❖ بسیاری از کمپانی ها از طریق ERP تجارت الکترونیک می کنند.

❖ تجارت الکترونیک نیازمند رابطه با ERP می باشد.

ERP: یکپارچه سازی با SCM

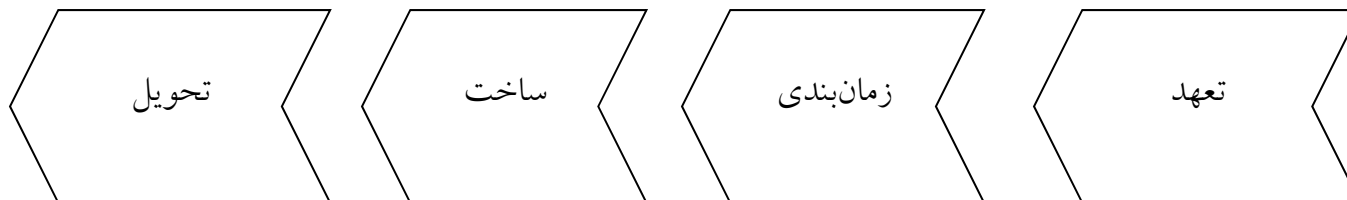


Material Requirement Planning:MRP
Manufacturing Resource Planning:MRPII

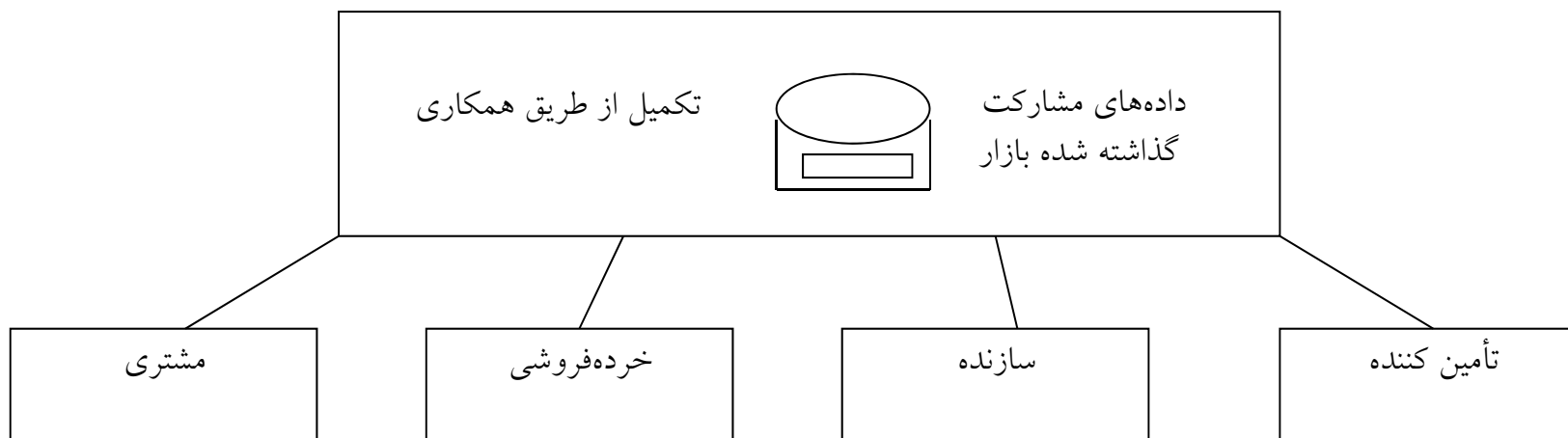
مدیریت زنجیره تأمین (SCM) چیست ؟

- هدف SCM خلق یک شبکه سریع ، کارآمد و کم هزینه از ← روابط کسب و کار یا زنجیره تأمین است تا
← محصولات یک شرکت را از ← ایده به ← بازار برساند.

- یعنی با کم کردن و یا حذف واسطه ها فاصله تولید کننده و مصرف کننده را به حداقل برساند.



پیش‌بینی و برنامه‌ریزی تقاضا	تأمین منابع و تدارکات استراتژیک
تکمیل سفارش مشتری / خدمات	
شبکه توزیع و عملیات انبار	
مدیر انتقال و حمل و نقل	تدارکات تولید



توضیحات شکل اسلاید قبلی :

- ۱- فرآیند اصلی کسب و کار را در چرخه زندگی تامین.(شکل اول:چرخه زنجیره تأمین)
- ۲- فرآیندهای کارکردی SCM را که از آنها پشتیبانی می کند.(شکل دوم:فرآیندهای کارکردی SCM)
- ۳- همچنین تأکید می کند شرکتهای زیادی امروزه با کمک فن آوری های اینترنتی و نرم افزارهای مدیریت زنجیره تأمین ، فرآیند زنجیره تأمین خود را باز مهندسی می کنند.(شکل سوم:اینترنت)

نقش SCM :

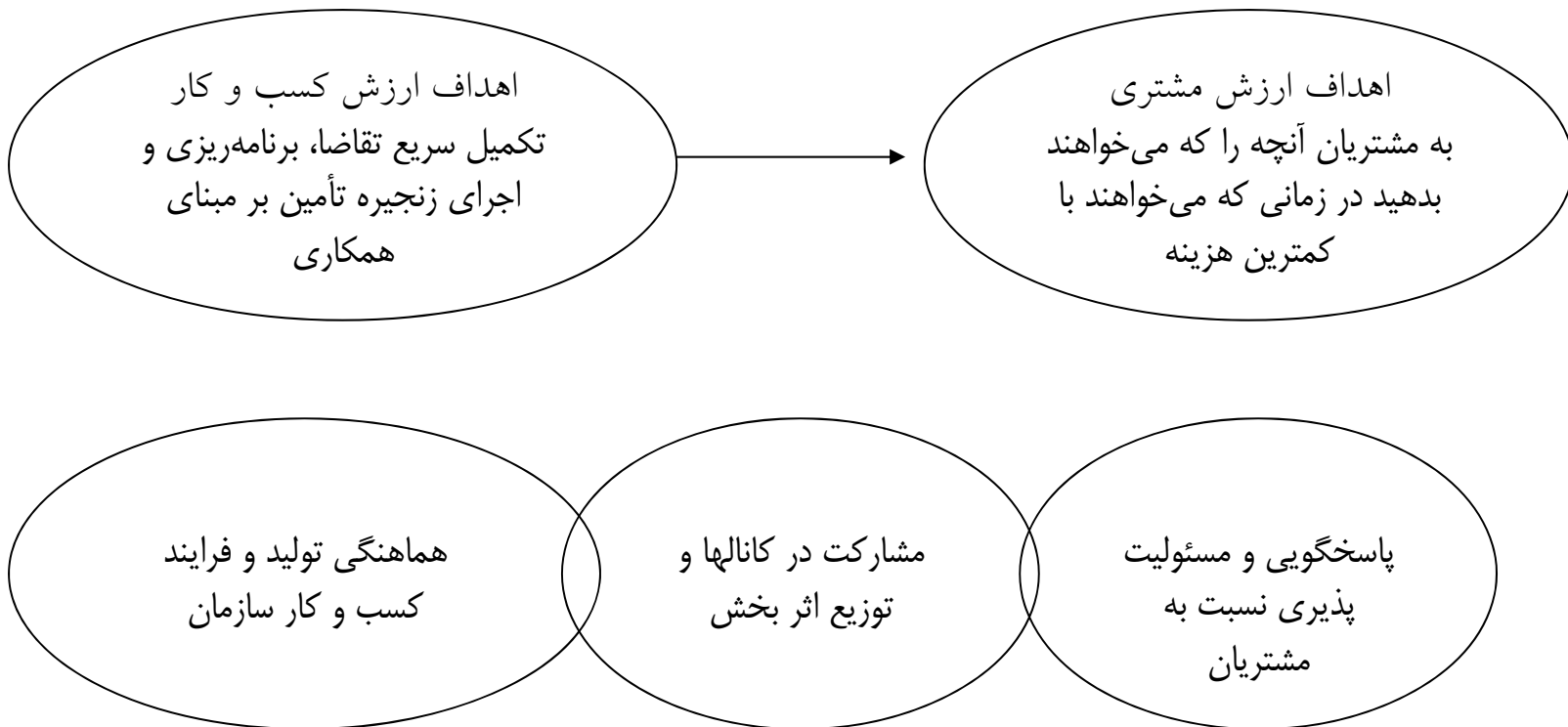
فن آوری اطلاعات در SCM بوسیله سیستمهای اطلاعاتی بین سازمانی از اهداف SCM پشتیبانی کرده و بسیاری از نتایج مورد نیاز کسب و کار را برای مدیریت اثربخش زنجیره تأمین تولید می کند.

مزایا و چالشهای مدیریت زنجیره تأمین SCM :

– با شتاب گرفتن تغییرات فناوری و افزایش تعداد سازمانهای مشارکت کننده ، برنامه ریزی و بکارگیری راه حل های نرم افزارهای SCM دشوارتر و پیچیده تر می شود.

– نرم افزار SCM مزایای کلیدی تجاری از جمله پردازش سریعتر و دقیق تر سفارش ها ، کاهش سطوح موجودی انبارها ، زمان کوتاهتر رسیدن محصول به بازار ، هزینه مبادله مواد اولیه کمتر را به همراه داشته باشد.

– دستیابی و توسعه سیستمهای اثربخش SCM یکی از کاربردهای بسیار پیچیده فناوری اطلاعات در عملیات کسب و کار است.

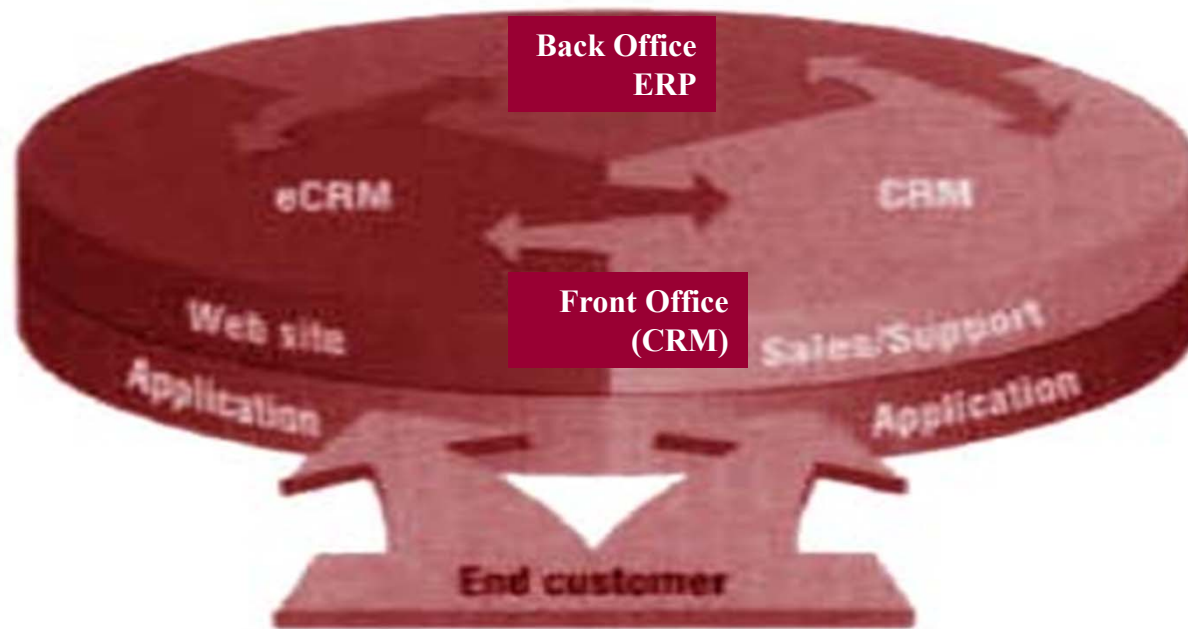


دستیابی به مقاصد و اهداف مدیریت زنجیره تأمین یک چالش عمده برای شرکتهای امروزی است.

– از علل اصلی شکست مدیریت زنجیره تأمین می توان به فقدان دانش ، ابزار و خطوط راهنمای مناسب برای برنامه ریزی تقاضا، اشاره کرد.(مثل پیش بینی های تقاضای غیر دقیق یا خوش بینانه منجر به بروز مشکلات عمده در تولید ، موجودی کالا و... خواهد شد)

– فقدان همکاری لازم میان واحدهای بازاریابی ، تولید و مدیریت موجودی درون شرکت ، تولیدکنندگان ، توزیع کنندگان و سایرین.

ERP : يکپارچه سازي با CRM



❖ ERP ، که با کليه نواحي عملياتي يکپارچه گرديده ، نيازمندي مشتري را تبديل به يک محصول آماده در زمان مناسب مي کند.

CRM

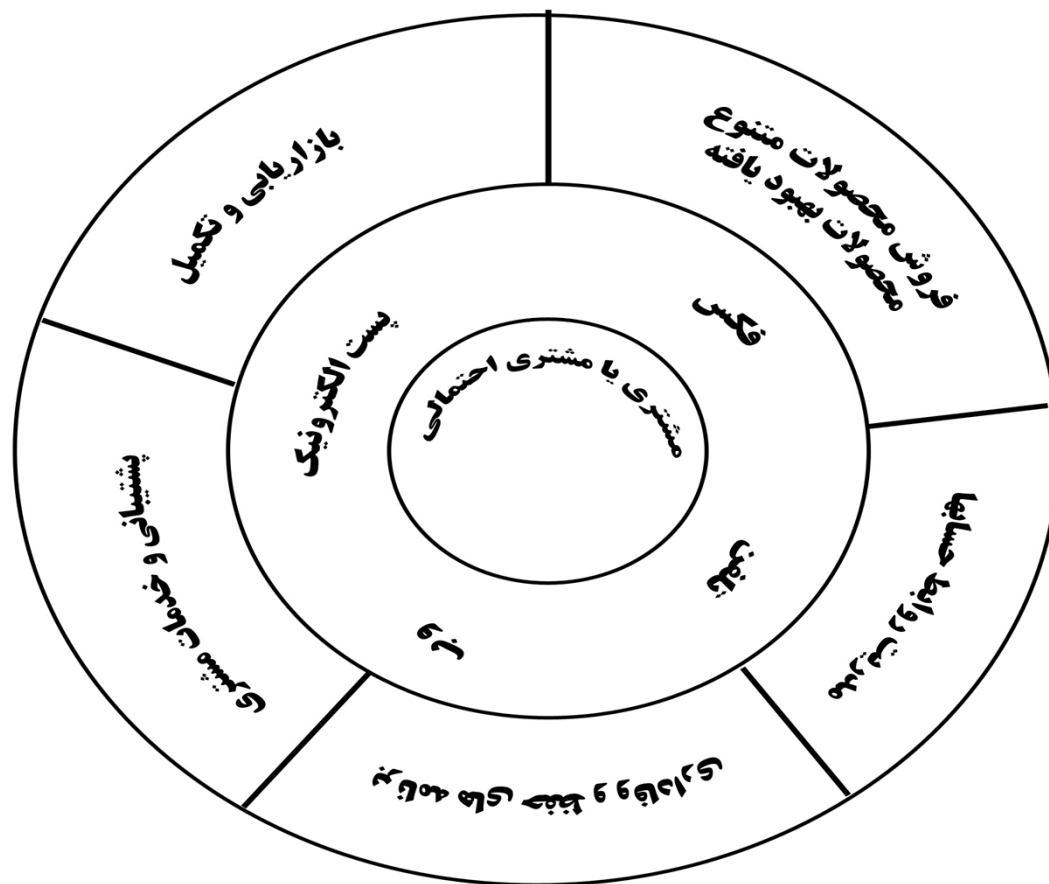
مدیریت ارتباط با مشتری چیست ؟

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 بسیاری از فرآیندهای خدمات رسانی به مشتری را در (فروش، بازاریابی، خدمات مشتری) ← 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 مشتریانش ارائه کند.



اجزای کاربردی اصلی یک سیستم CRM

نگاهی به هر یک از این اجزا :

A . مدیریت تماسها و حسابها :

– نرم افزار CRM در این قسمت به متخصصان فروش ، بازاریابی و خدمات کمک می کند. رویدادهای کسب و کار و چرخه عمر مشتریان پیگیری می شوند.
– یعنی اطلاعات تمام محل های تماس مشتریان را به هر نحو دریافت کرده ، و در یک پایگاه ذخیره و یکپارچه می کند و آنرا از طریق اینترنت و سایر پیوندهای شبکه برای فروش ، بازاریابی و سایر کاربردهای مدیریت ارتباط با مشتری در دسترس قرار می دهد.

B . فروش :

یک سیستم مدیریت ارتباط با مشتری یک سری نرم افزارها و منابع داده های شرکت را برای نمایندگان فروش فراهم می کند تا آنها بتوانند فعالیت فروششان را مدیریت کنند. و در کل امکان دسترسی فوری به اطلاعات مشتری را برای فروشنده فراهم می کند.

C . بازاریابی و تکمیل سفارش ها :

CRM به متخصصان بازاریابی کمک می کند :

- ۱- عملیات بازاریابی مستقیم را از طریق اتوماسیون انجام دهند.
- ۲- داده های عکس العمل مشتریان بلقوه را در پایگاه داده CRM جمع آوری و مدیریت از طریق ارزش مستقیم عملیات بازاریابی یک شرکت را تحلیل کنند.
- ۳- CRM تقاضاهای مشتریان بلقوه را از طریق برنامه ریزی سریع تماسهای فروش و اطلاعات مناسب درباره محصول حل می کند.

D . خدمات و پشتیبانی مشتری :

– CRM برای نمایندگان خدمات شرکت همانند متخصصان بازاریابی و فروش نرم افزارها و دسترسی فوری به پایگاه داده های مشترک مشتری ها را فراهم می کند.

– CRM به مدیران خدمات مشتری کمک می کند تا تقاضاهای خدمات مشتریان را ایجاد ، مشخص و مدیریت کند.

– نرم افزارهای ”مرکز تماس“ (تماس های مشتریان با نمایندگان پشتیبانی مشتری ، و ارائه خدمات سلف سرویس قسمت وب ، دستیابی به اطلاعات پشتیبانی خاص و دلخواه خود مشتریان) از دیگر خدمات و پشتیبانی مشتری است.

E . برنامه های نگهداری و ایجاد وفاداری :

نرم افزار تحلیلی CRM با توجه ابزارهایی و توانایی هایی که دارد سعی می کند به شرکت کمک کند تا وفادارترین و سودآورترین مشتریان خود را شناسایی کند و بازاریابی هایشان را روی آنها تمرکز کند.

۳ مرحله مدیریت ارتباط با مشتری :

CRM را می توانیم یک سیستم از ابزارهای نرم افزاری و داده های تحت وب در نظر بگیریم که فرآیندهای کسب و کار مشتری محور را به انجام می رساند و از ۳ مرحله زیر پشتیبانی می کند :

A . جذب :

در اینجا هدف آن است تا به مشتریان کمک شود تا ارزش محصولات ممتازی که توسط شرکتی برجسته به آنها ارائه می شود درک کنند.

B . ارتقاء :

برنامه های مدیریت حسابهای تحت وب CRM و خدمات متمایز و پشتیبانی مشتری توسط تیم پاسخگوی فروش به راضی نگه داشتن مشتری کمک می کند. ارزش ادراک شده توسط مشتری همان خرید راحت ، یکباره و قیمت جذاب است (هایپر استار).

C . نگهداری :

CRM به شرکت کمک می کند سودآورترین و وفادارترین مشتریان را شناسایی و تشویق کند و با بازاریابی هدفمند آنها را نگهداری کند. ارزش ادراک شده در این قسمت تشویق های شخصی توسط شرکت است که سازمان را برای مشتری به "سازمان خودشان" تبدیل می کند (تعلق خاطر نسبت به شرکت).

در کل اطلاعات CRM شرکت را قادر می سازد هر جا که یک مشتری با سازمان ارتباط برقرار کند ، تجربه ای مناسب و پشتیبانی متمایز را درک کند. که در نهایت این تمایز و مزایای ارائه شده یک ارزش تجاری استراتژیک است.

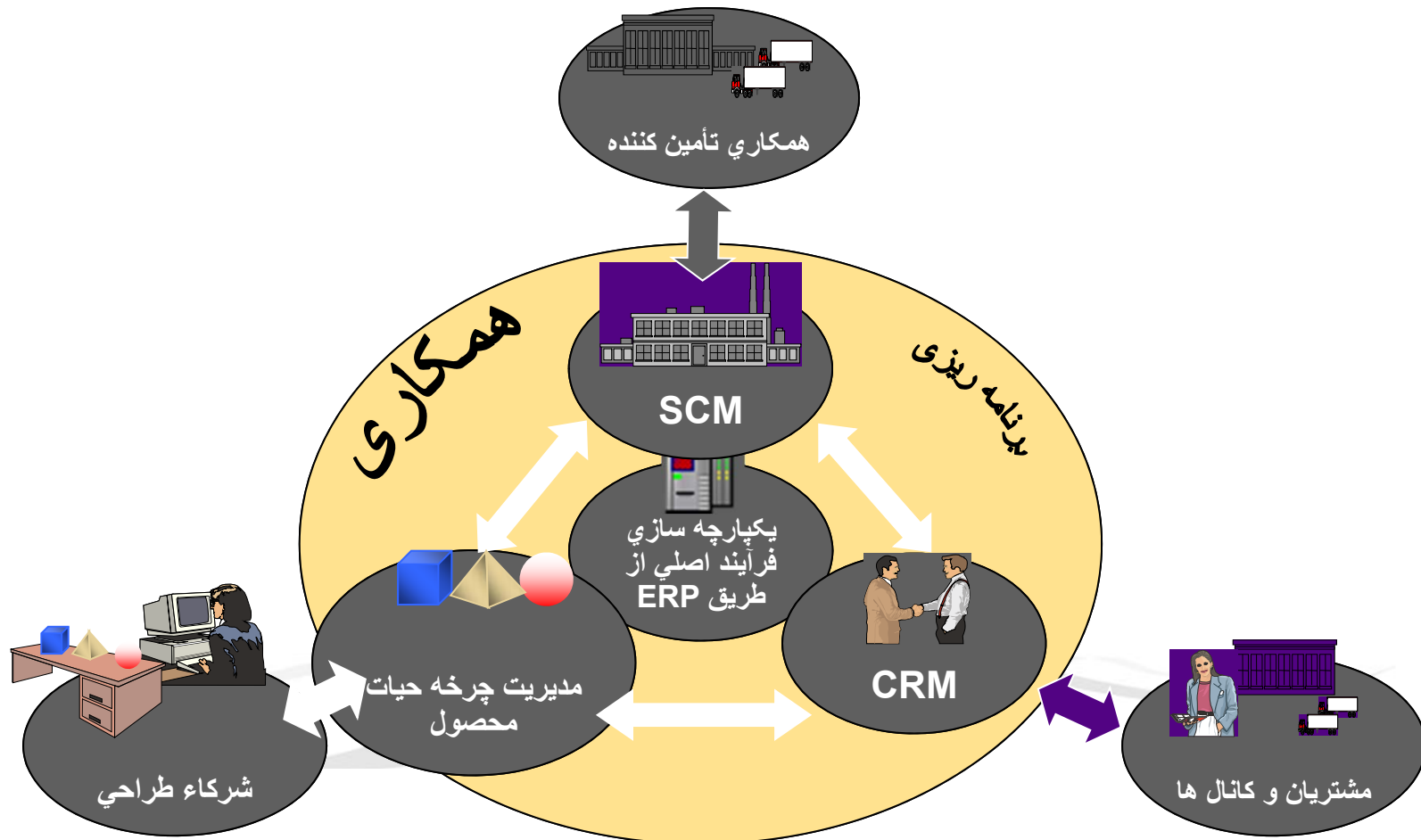
شکست های مدیریت ارتباط با مشتری

مزایای تجارت مدیریت ارتباط با مشتری تضمینی نیستند و در اکثر موارد مزایا و اهداف مدنظر حاصل نشده است. که دلیل عمده آن :

۱- فقدان شناخت و آمادگی مدیران کسب و کار از فناوری اطلاعات (مانند CRM) است که بوسیله آن بتوانند مسائل کسب و کار را حل کنند.

۲- مشتریان و کارکنان با فرآیندها و چالشهای CRM جدید آشنایی و آمادگی لازم را نداشته اند.

ERP: یکپارچه سازی CRM با SCM



☀ انتقال از کارایی به مؤثر بودن ، منفعل به بالفعل ، تاکتیکی به استراتژیک و خودکار به بهینه ، شعار **ERP** می باشد.

☀ مهندسی مجدد فرآیند کسب و کار (**BPR**) کاستیهای وضعیت جاری ، حل مشکلات قدیمی ، طراحی مجدد فرآیندهای انتخابی و .. را موجب می شود.

☀ **ERP و BPR** روشی برای پیاده سازی سیستم های جدید بوده و مشکلات با تعلیق طولانی مدت در سیستم های موجود را بهبود خواهد داد.

☀ پیاده سازی سیستم **ERP** معمولاً نیازمند انجام مهندسی مجدد فرآیند تجاری (**BPR**) یا طراحی مجدد فرآیند تجاری (**BPRD**) می باشد.

مهندسي مجدد فرایندها

Business Process Reengineering

☆ هدف مهندسي مجدد سازمان و فرایندها حداکثرکردن کارایی فرایندها و سازمان است.

☆ در مهندسي مجدد نقایص فرایندهای موجود ، استخراج میگردند.

☆ در این پروسه کلیه قسمتهای سازمان سازماندهی مجدد میشوند.

از ERP به عنوان کاتالیزور
و یا تسهیل کننده در BPR و
یا مهندسی مجدد فرایندهای
سازمانی نام برده شده است

معایب عدم حضور مهندسی مجدد در ERP

- ☆ عدم برخورداری از بهترین روش های انجام عملیات
- ☆ عدم برخورداری از انعطاف پذیری لازم برابر تغییرات شرایط کسب و کار
- ☆ عدم برخورداری از شرایط سیستم جامع و یکپارچه
- ☆ عدم بکارگیری تکنولوژی جدید
- ☆ انحراف گردش عملیات فرآیند های کاری از مسیر صحیح انجام آنها

سیستم‌های منابع انسانی : Human Resource Information System (HRM)

– کارکرد مدیریت منابع انسانی شامل: استخدام، جایابی، ارزیابی، جبران خدمات و توسعه کارکنان یک سازمان می باشد و هدف آن استفاده کارآمد و اثربخش از آنان است.

– در حال حاضر نحوه مدیریت سنتی کارکنان کنار گذاشته شده و سیستم‌های اطلاعاتی منابع انسانی (HRIS) را توسعه داده که علاوه بر کارهای فوق الذکر کارهای :

- ۱- استخدام، انتخاب و به کارگیری
 - ۲- جایابی شغل
 - ۳- ارزیابی عملکرد
 - ۴- تجزیه و تحلیل پاداشهای کارکنان
 - ۵- آموزش و توسعه
 - ۶- بهداشت و امنیت
- را نیز پشتیبانی می کند.

– در بحث مدیریت منابع انسانی و اینترنت، اینترنت به محرک اصلی تغییر در مدیریت تبدیل شده و پیوندهای فراوانی در خصوص کارفرمایان و متقاضیان کا دارد.

وب سایتهای مختلف کارجویان : careerBuilder.com, monster.com, hotjobs.com

سیستم‌های حسابداری :

– سیستم های اطلاعاتی حسابداری از قدیمی ترین و پرکارترین سیستم های اطلاعات در کسب و کار هستند و جریان نقدینگی سراسر سازمان را به صورت دوره ای ثبت و گزارش می کنند و در نهایت اعلان های مالی با اهمیتی چون ترازنامه و اظهارنامه های درآمد تولید می کنند.

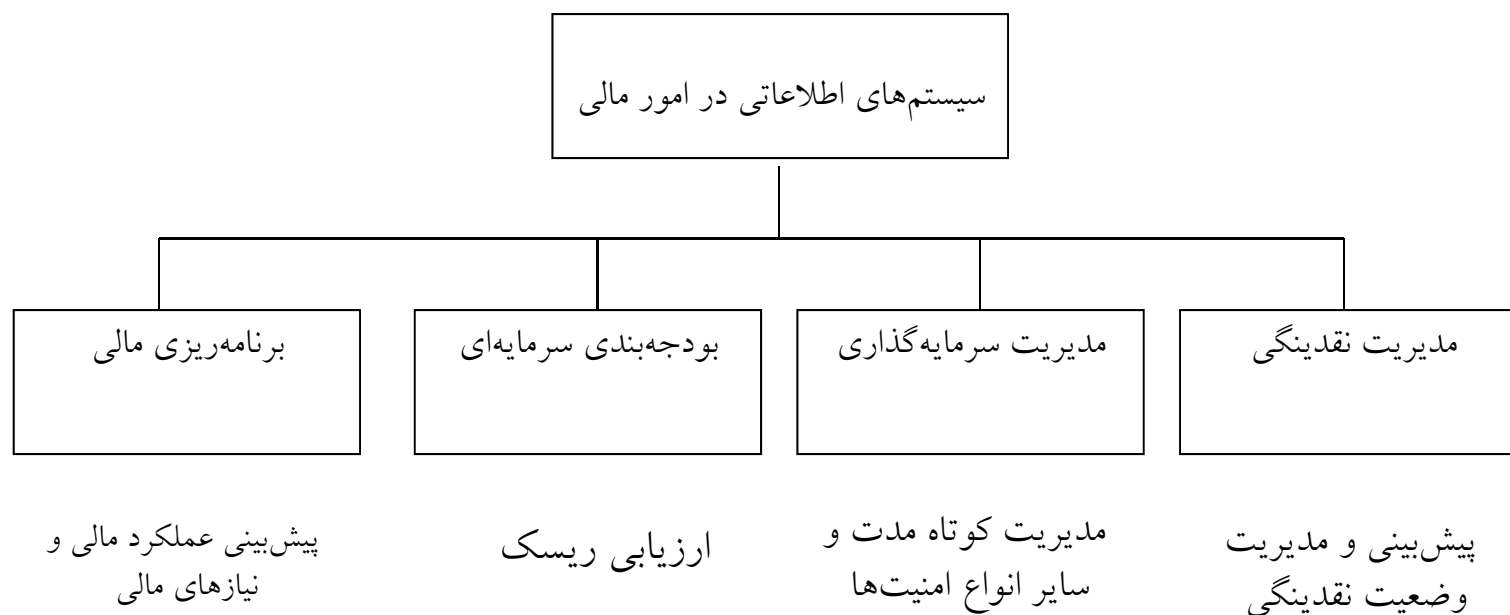
سیستم های حسابداری رایج در کسب و کار :

۱- پردازش سفارش : سفارش مشتریان را می گیرد و داده هایی برای کنترل موجودی و حسابهای دریافتی تولید ارائه می دهد.
۲- کنترل موجودی : داده های مربوط به تغییرات موجودی پردازش می کند و اطلاعاتی برای حمل و نقل و سفارش مجدد فراهم می کند.
۳- حسابهای دریافتی : مقادیر خریداری شده توسط مشتریان را ثبت می کند و صورتحساب مشتری ، اظهارنامه ماهانه مشتری ، و گزارشهای مدیریت اعتبار را ارائه می کند.
۴- حسابهای پرداختی : خرید ها ، مقادیر خرید ، پرداختها به تأمین کنندگان را ثبت می کند و گزارشهای مدیریت نقدینگی را تولید می کند.
۵- حقوق و دستمزد : داده های حقوق و دستمزد کارکنان را ثبت می کند و چکهای پرداخت و سایر اسناد حقوق و دستمزد را تولید می کند.
۶- دفترکل : داده های سایر سیستم های حسابداری را ترکیب می کند و اظهارنامه های مالی ادواری و گزارش های کسب و کار را تولید می کند.

سیستم‌های مدیریت مالی :

- مدیران و اهالی یک کسب و کار را برای گرفتن تصمیماتی در خصوص
- ۱- تأمین مالی یک کسب و کار
- ۲- تخصیص و کنترل منابع مالی درون یک کسب و کار
- پشتیبانی می کند .
- پرسشهایی در خصوص «چه می شد اگر» و «جستجوی هدف» می تواند توسط تحلیل گران مالی بررسی شود.

سیستم های با اهمیت مدیریت مالی :



❖ میانگین نرخ رشد سالیانه ERP ، 8% می باشد.

❖ سردمداران تأمین کننده سیستم ERP ، SAP و Oracle می باشند.

❖ SAP 40% از بازار 24 بلیون دلاری ERP را به خود اختصاص داده است.

❖ سیستم های Oracle ، 36% از بازار فوق را به خود اختصاص داده است.

❖ یک بررسی نشان می دهد که 33% از کمپانی ها معتقدند که سیستم ERP به میزان قابل توجهی نیازمندیهای استفاده کنندگان را کاهش میدهد.

❖ یک بررسی از پیاده سازی های ERP نشان می دهد که سودآوری آن عموماً 8 ماه بعد از پیاده سازی آغاز می گردد و بطور متوسط 1.6 میلیون دلار ذخیره سالیانه به همراه دارد.

آیا ERP می تواند جایگزین مناسبی برای MIS باشد؟

عواملی که کسب و کارها را به تفکر وامی دارد

جهانی شدن تجارت و اقتصاد

تبدیل اقتصاد صنعتی به اقتصاد خدماتی

افزایش روز افزون هزینه ها

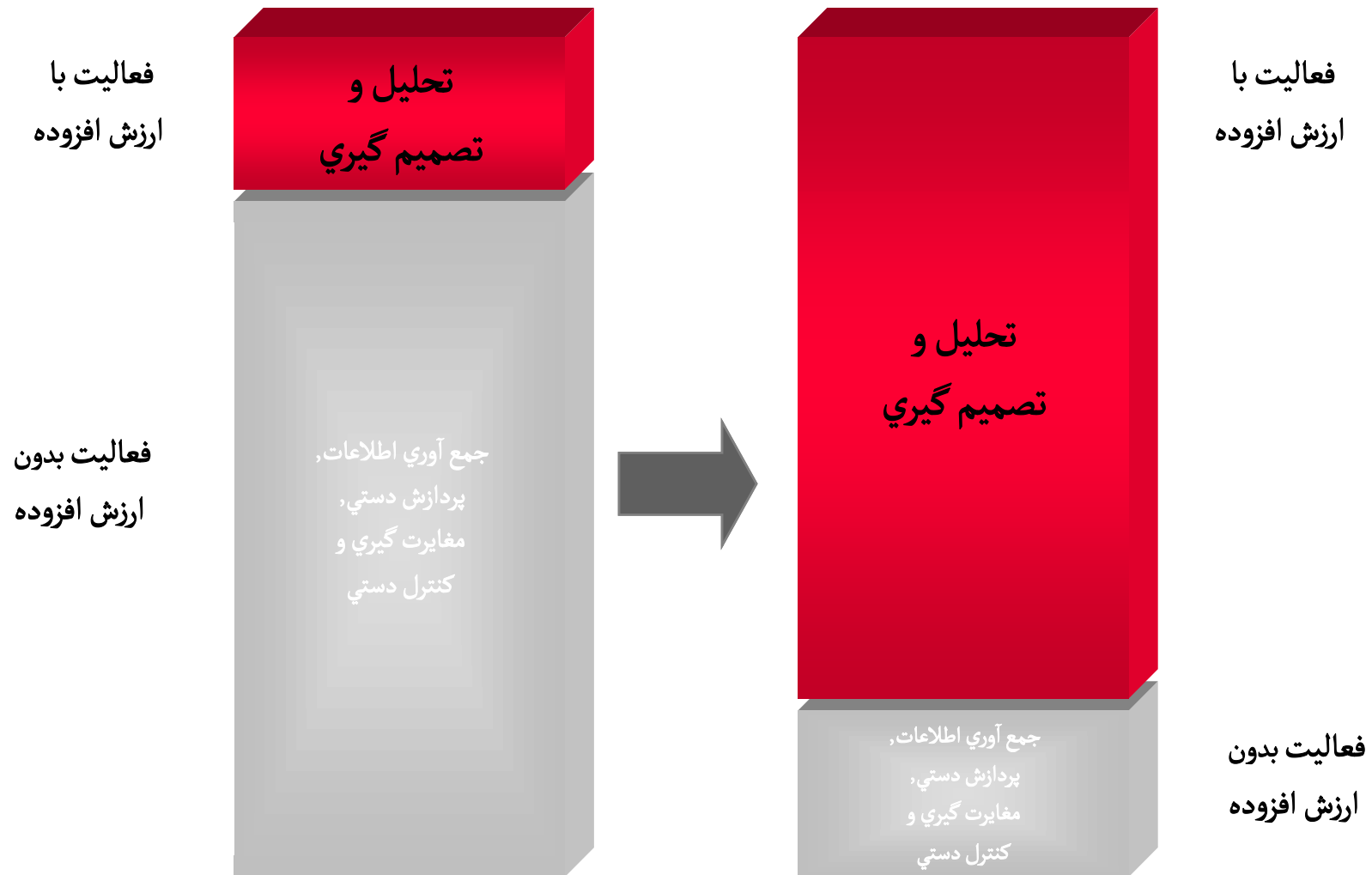
پیچیدگی روز افزون فرآیندهای کسب و کار

افزایش رقباتی تجاری و پیچیده تر شدن شرایط رقابت

افزایش روزافزون درخواست کنندگان تولیدات و یا خدمات

ایجاد هماهنگی با استانداردهای جهانی کیفیت و تکنولوژی روز

تغییر نگرش مدیریت اطلاعات در راستای افزایش بهره وری منابع



- در اقتصاد ، تفاوت بین قیمت فروش و هزینه‌های تولید یک محصول ، ارزش افزوده در هر واحد است.
- برای تبیین موضوع به مثال زیر دقت کنید: یک کارگاه کفاشی را در نظر بگیرید که اقدام به تولید کفش می‌کند. این کارگاه برای تولید یک جفت کفش احتیاج به مواد اولیه به شرح زیر دارد که هر کدام را به قیمت‌هایی که در فهرست زیر تهیه آمده است ، خریداری می‌نماید:
 - 1- چرم رویه: 35000 ریال
 - 2- کفی کفش: 25000 ریال
 - 3- میخ کفاشی: 1000 ریال
 - 4- چسب کفاشی: 800 ریال
 - 5- نخ کفاشی : 500 ریالبنابراین مجموع خرید این کارگاه کفاشی برای تولید یک جفت کفش 62.300 ریال می‌باشد. بعد از انجام یک سری عملیات بر روی مواد اولیه خریداری شده ، یک جفت کفش تولید می‌گردد. تولید کننده کفش ، یک جفت کفش را به قیمت 120.000 ریال می‌فروشد. با توجه به تعریف مالیات بر ارزش افزوده که در صفحه قبل ذکر گردید ، ارزش افزوده ایجاد شده توسط تولید کننده کفش عبارت خواهد بود از :

خرید. فروش = ارزش افزوده

ارزش افزوده = 62300 - 120000 = 57700

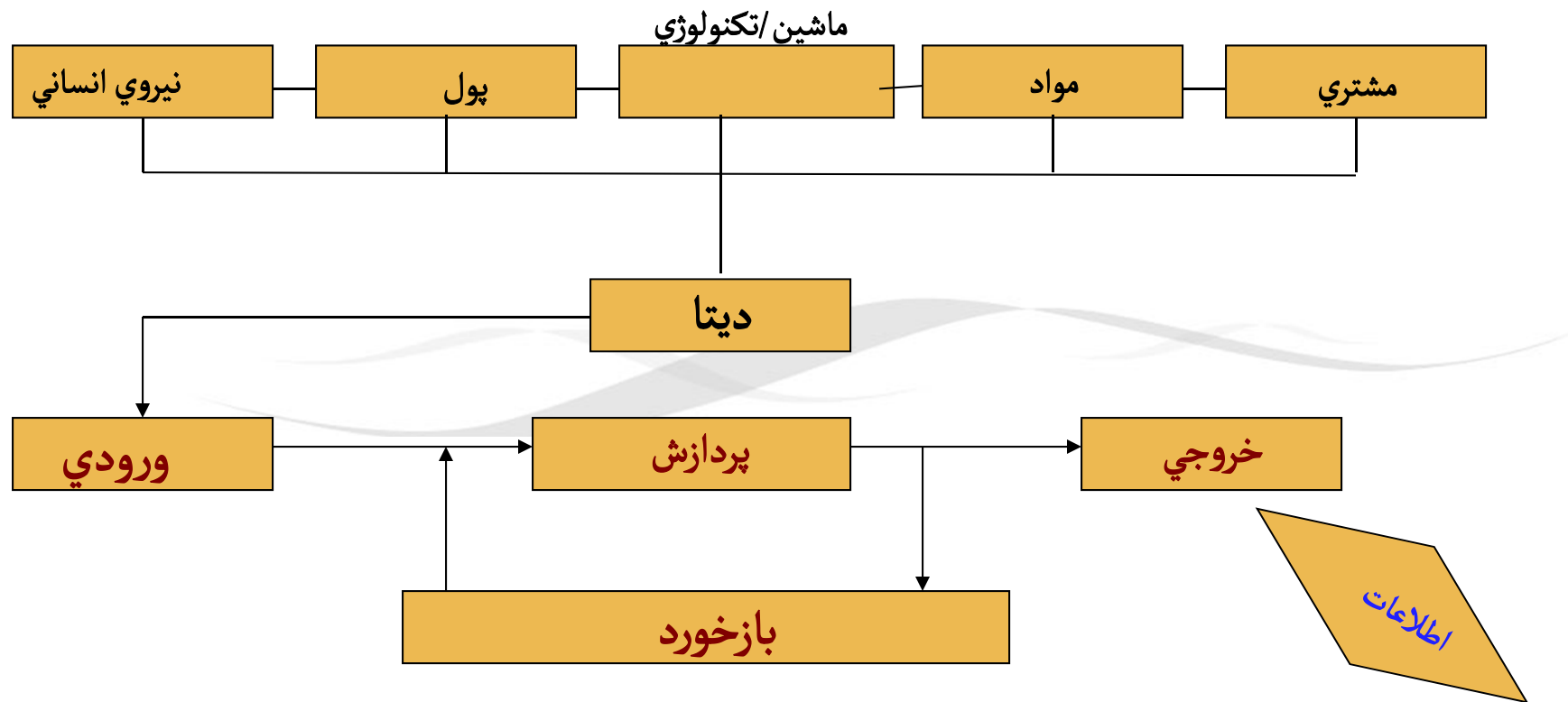
ارزش افزوده و مالیات بر ارزش افزوده چیست؟ مثال ۱: ارزش افزوده در یک تولید ساده کفش



ارزش افزوده در فرآیند فرضی تولید یک جفت کفش

سیستم های اطلاعاتی

سیستم اطلاعاتی یک سیستم باز هدفمند می باشد که اطلاعات را با استفاده از چرخه "ورود-پردازش-خروج" و براساس داده های موجود تولید می کند



- بمنظور باقی ماندن در صحنه رقابت ، لازم است اطلاعات مورد نیاز به افراد مورد نظر در زمان مناسب داده شود.
- سیستم های اطلاعاتی ، جریان اطلاعات را درون پروسه های کسب و کار و بین آنها بطور کارا و مؤثر فعال می نمایند.
- از طریق سیستم اطلاعاتی مزایای قابل رقابتی می تواند از طریق کاهش هزینه ، توسعه محصول و بهبود سرویس دهی به مشتری حاصل شود.
- سیستم های اطلاعاتی ابزاری مناسب برای فعال سازی و مدیریت تغییر و تبدیل کسب و کار می باشند.

بر اساس نظریه Schwartz

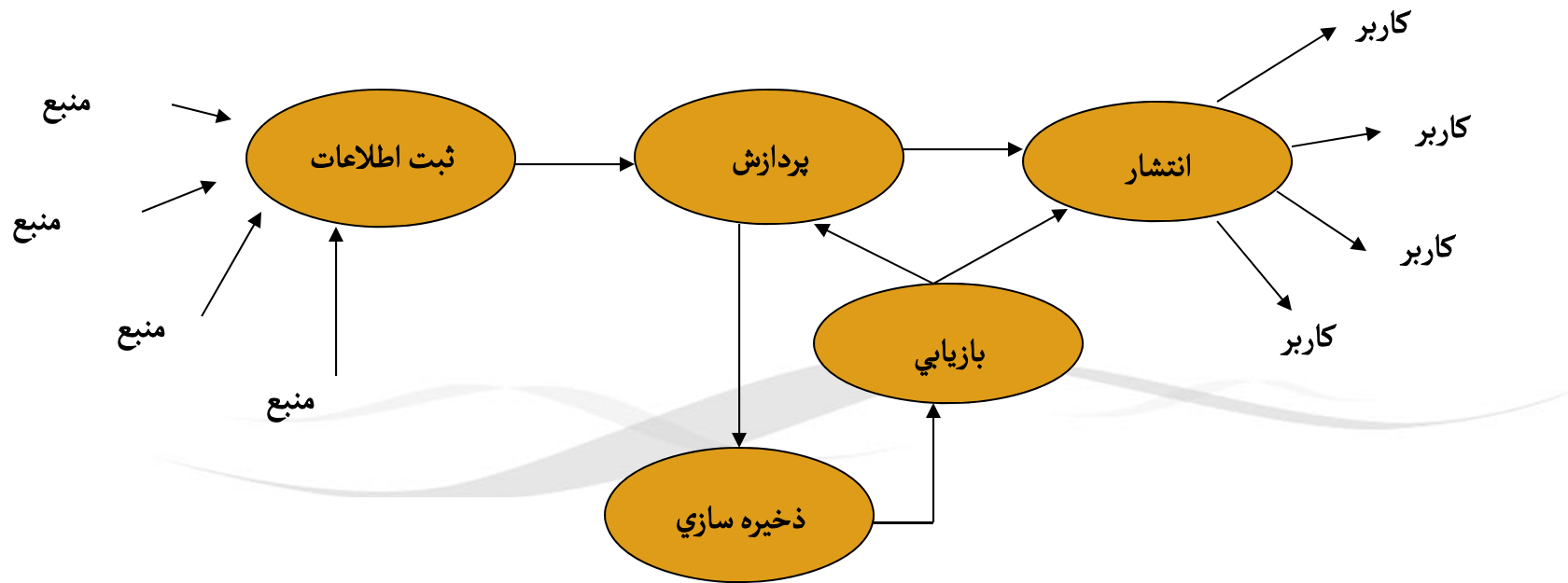
MIS سیستمی متشکل از افراد، تجهیزات، رویه ها، اسناد و ارتباطات می باشد که بر روی تغییردهنده ها، ذخیره سازها و بازیابی کننده ها داده ها را جمع آوری و اعتبارسنجی نموده و به منظور استفاده در برنامه ریزی، بودجه بندی، حسابداری، کنترل و سایر فرایندهای مدیریتی پردازش می کند.

تأکیدات MIS:

- اطلاعات وسیع سازمانی
- پشتیبانی از تصمیم گیری
- نکات مدیریتی
- سیستم های مبتنی بر کامپیوتر

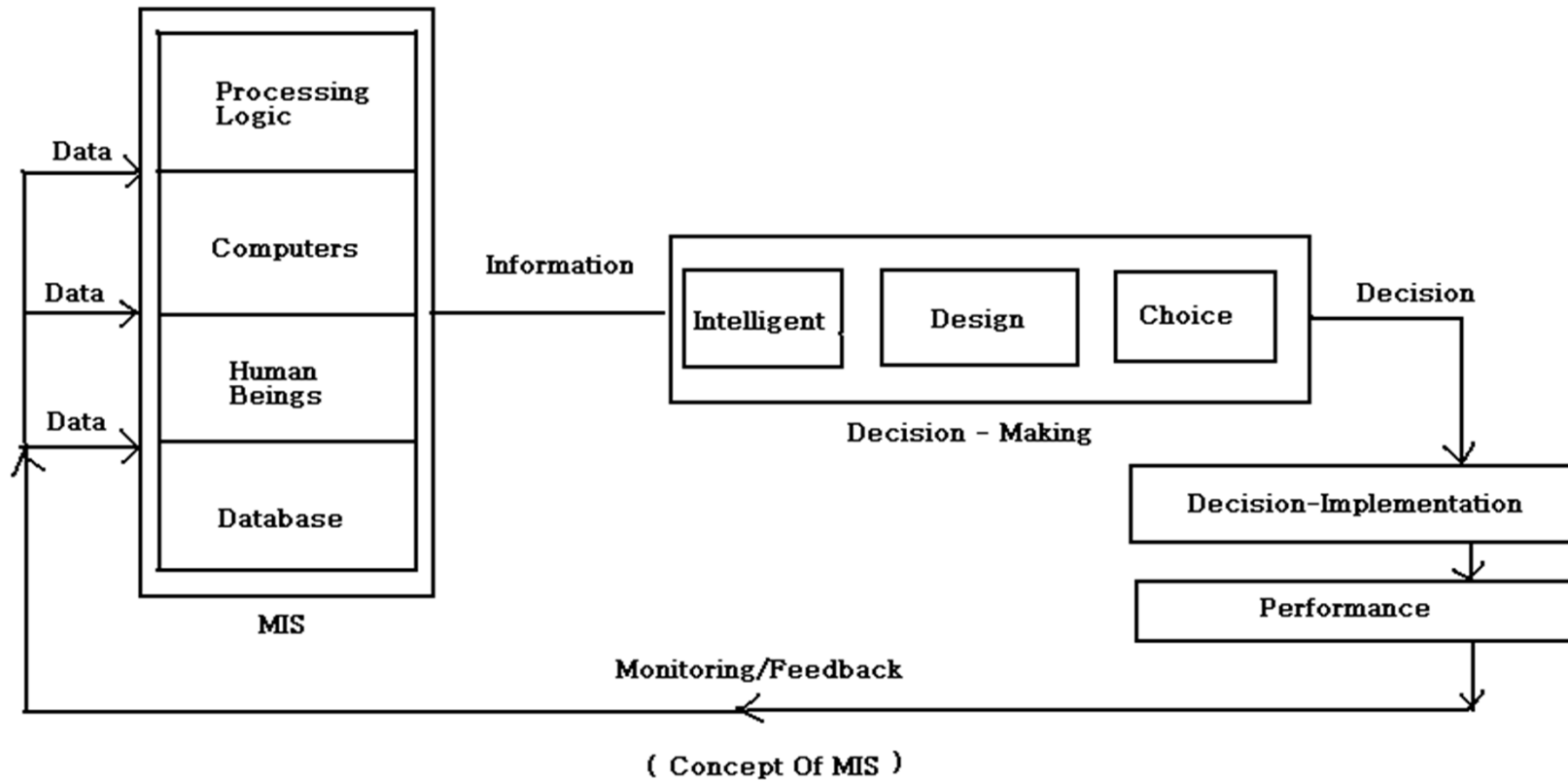
سیستم های اطلاعات مدیریت (2)

سیستمی برای جمع آوری، پردازش، ذخیره سازی، بازیابی و انتقال اطلاعات به کاربران می باشد.



سیستم های اطلاعات مدیریت (3)

- فرآیندهای تصمیم گیری را براساس اطلاعات موجود تسهیل می نماید.
- کمک به انتخاب بهترین راه حل برای تصمیم گیرنده می باشد.



مدیریت گرا

مدیریت محور

حفظ یکپارچگی

جریان های کاری رایج

برنامه ریزی دراز مدت

مبثنی بر مفهوم زیر سیستم

انعطاف پذیری و سهولت استفاده

مبثنی بر نیاز

مبثنی بر استثناء

آینده گرا

- MIS نمی تواند قضاوت های مدیریتی را در تصمیم سازی ها به کار برد
- کیفیت خروجی یک MIS بطور مستقیم به کیفیت ورودی و فرآیندها بستگی دارد
- در محیطی پیچیده با تغییرات سریع، MIS ممکن است انعطاف پذیری کافی برای اعمال تغییرات را نداشته باشد.
- MIS در محاسبات تنها فاکتورهای کمی را دخیل می کند
- MIS در اخذ تصمیمات بدون برنامه کمتر مفید می باشد
- MIS در سازمانهایی که اطلاعات را با یکدیگر به اشتراک نمی گذارند کمتر کاربرد دارد
- MIS در مدیریت سطح بالا، ساختار سازمانی و مدیریت اجرایی بخاطر ماهیت تغییرات زیادشان کمتر مؤثر است.

چرا سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی (ERP)

سیستم های اطلاعاتی در حال رشد و پیچیده تر شدن هرچه بیشتر می باشند

وجود موانع: زمان ، هزینه ، اطلاعات عینی ، فرآیندهای بدون ساختار

ضرورت توسعه یک نسخه از سیستم های اطلاعاتی یکپارچه

سیستم های ناهمگن

جهانی شدن کسب و کار

فرآیندهای تجاری غیر منسجم

سیستم مدیریت اطلاعات



منابع



برنامه ریزی منابع سازمانی

منجر به تمرکز روی ایجاد ارزش و بهبود فرآیندهای تجاری و رضایت مندی بیشتر مشتری می گردد.

با تشکر

