

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فصل سوم

سیستمهای کاربردی سازمانی

۳-۱ - یکپارچه سازی کارکردها و
فرآیندهای کاری

مقدمه ای بر سیستمهای کاربردی سازمان

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.

مقدمه ای بر سیستمهای کاربردی سازمان

نمونه هایی از فرآیندهای حوزه های کارکردی

• ساخت و تولید: کنترل کیفیت، صدور لیست مواد اولیه

• بازاریابی و فروش: شناسایی مشتریان، آگاه کردن مشتریان
از محصول، فروش محصول

مقدمه ای بر سیستمهای کاربردی سازمان

نمونه هایی از فرآیندهای حوزه های کارکردی (ادامه)

● **مالی و حسابداری:** پرداخت به طلبکاران، تهیه صورتحسابهای مالی، مدیریت نقدینگی

● **منابع انسانی:** استخدام پرسنل، ارزیابی عملکرد شغلی پرسنل، برنامه ریزی تأمین نیروی انسانی

مقدمه ای بر سیستمهای کاربردی سازمان

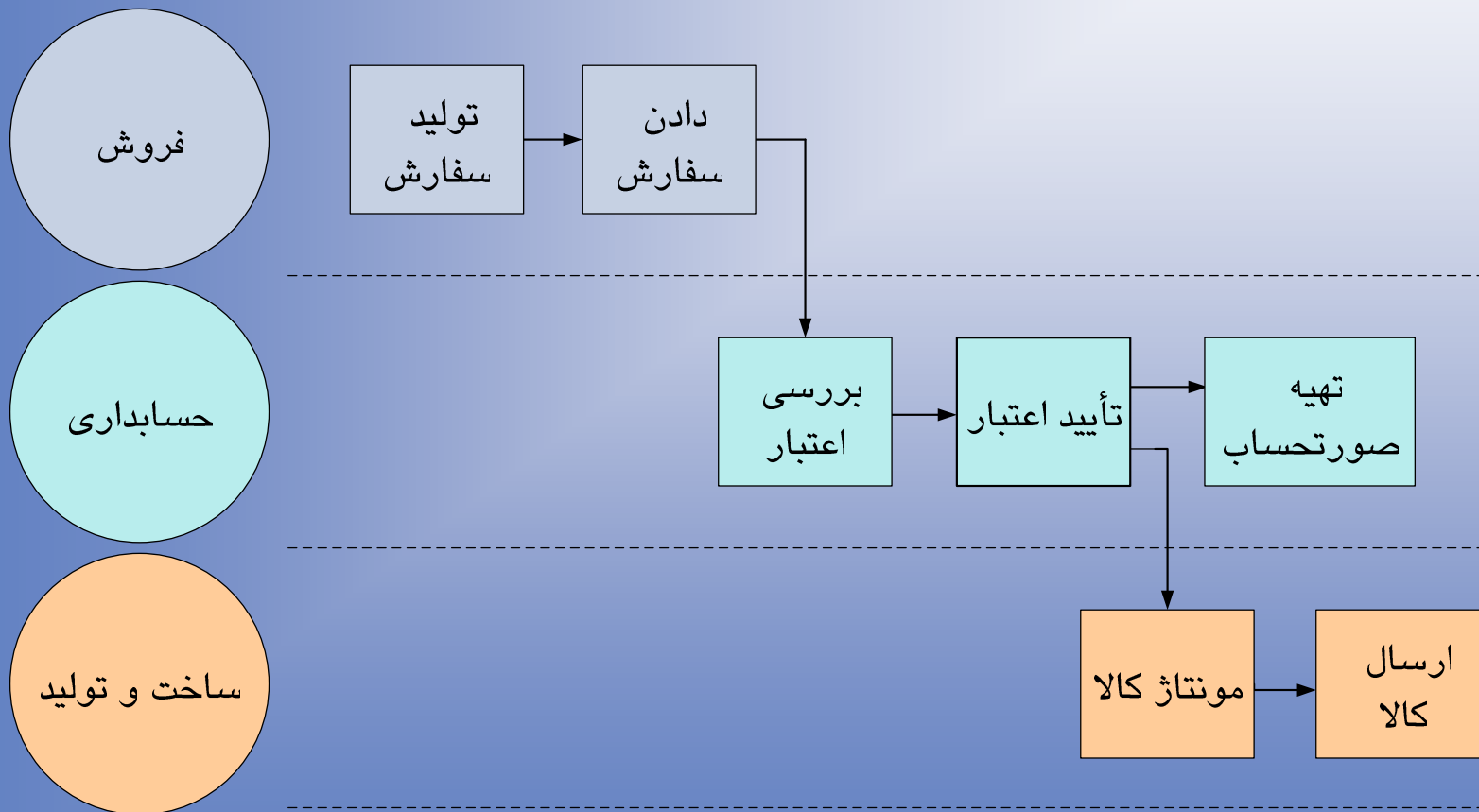
فرآیندهای کاری بین حوزه های کارکردی

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

مقدمه ای بر سیستمهای کاربردی سازمان

فرآیند انجام سفارش



مقدمه ای بر سیستمهای کاربردی سازمان

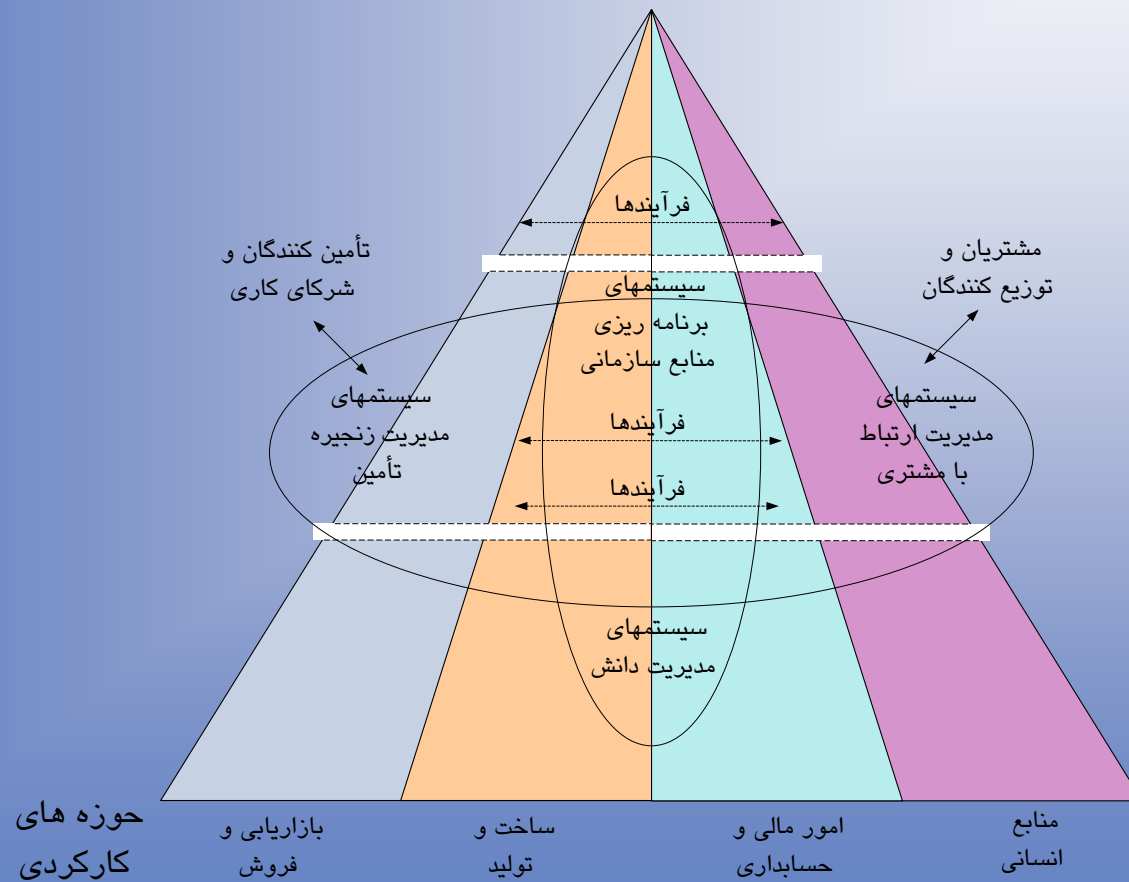
سیستمهای کاربردی سازمانی

Enterprise Applications

- سیستمهایی که فعالیتهای، تصمیمات، و دانش را در سطح کارکردها، سطوح و واحدهای سازمانی با هم هماهنگ می کنند.
- سیستمهای کاربردی سازمانی شامل:
 - سیستمهای برنامه ریزی منابع سازمانی
 - سیستمهای مدیریت زنجیره تأمین
 - سیستمهای مدیریت روابط مشتری
 - سیستمهای مدیریت دانش

مقدمه ای بر سیستمهای کاربردی سازمان

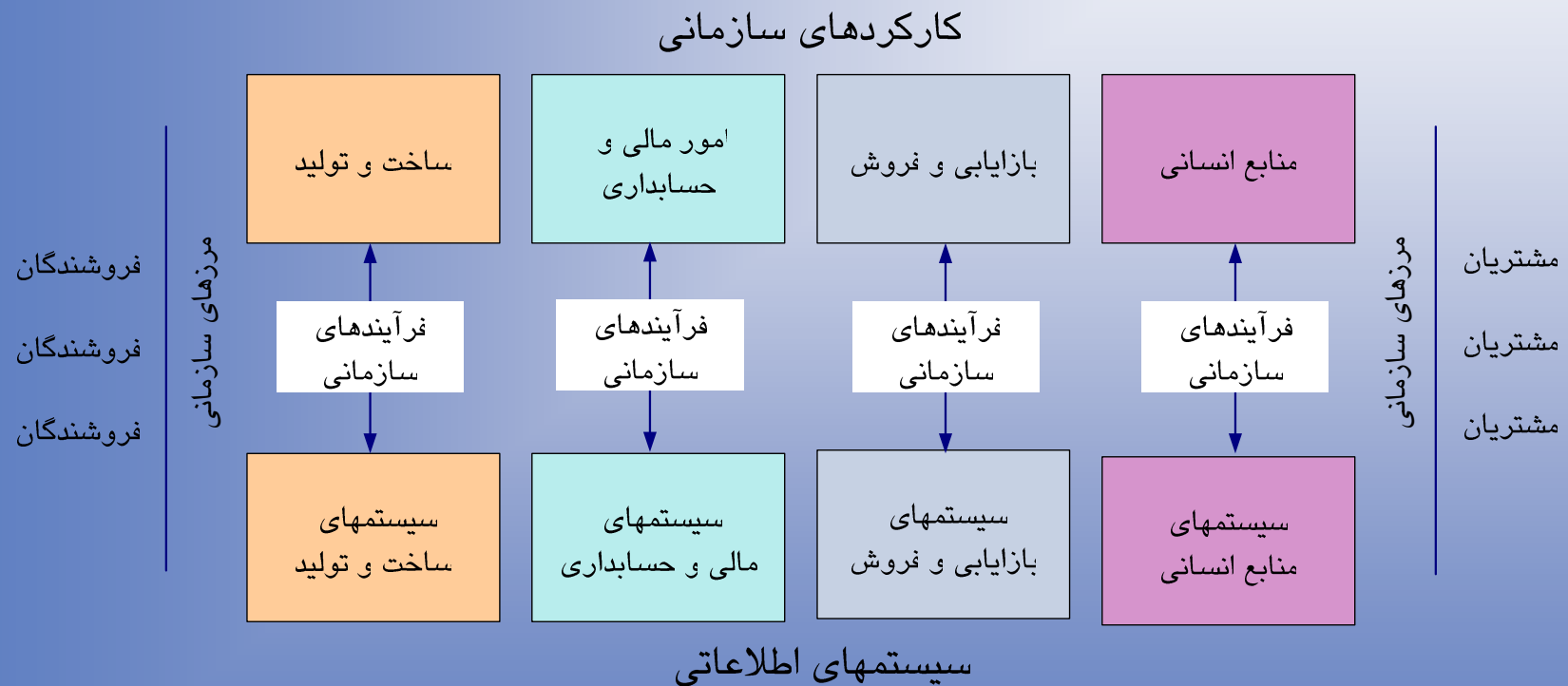
معماری سیستمهای کاربردی سازمانی



۲-۳ - سیستمهای برنامه ریزی منابع سازمان

مقدمه ای بر سیستمهای کاربردی سازمان

شکل سنتی سیستمهای اطلاعاتی



مقدمه ای بر سیستمهای کاربردی سازمان

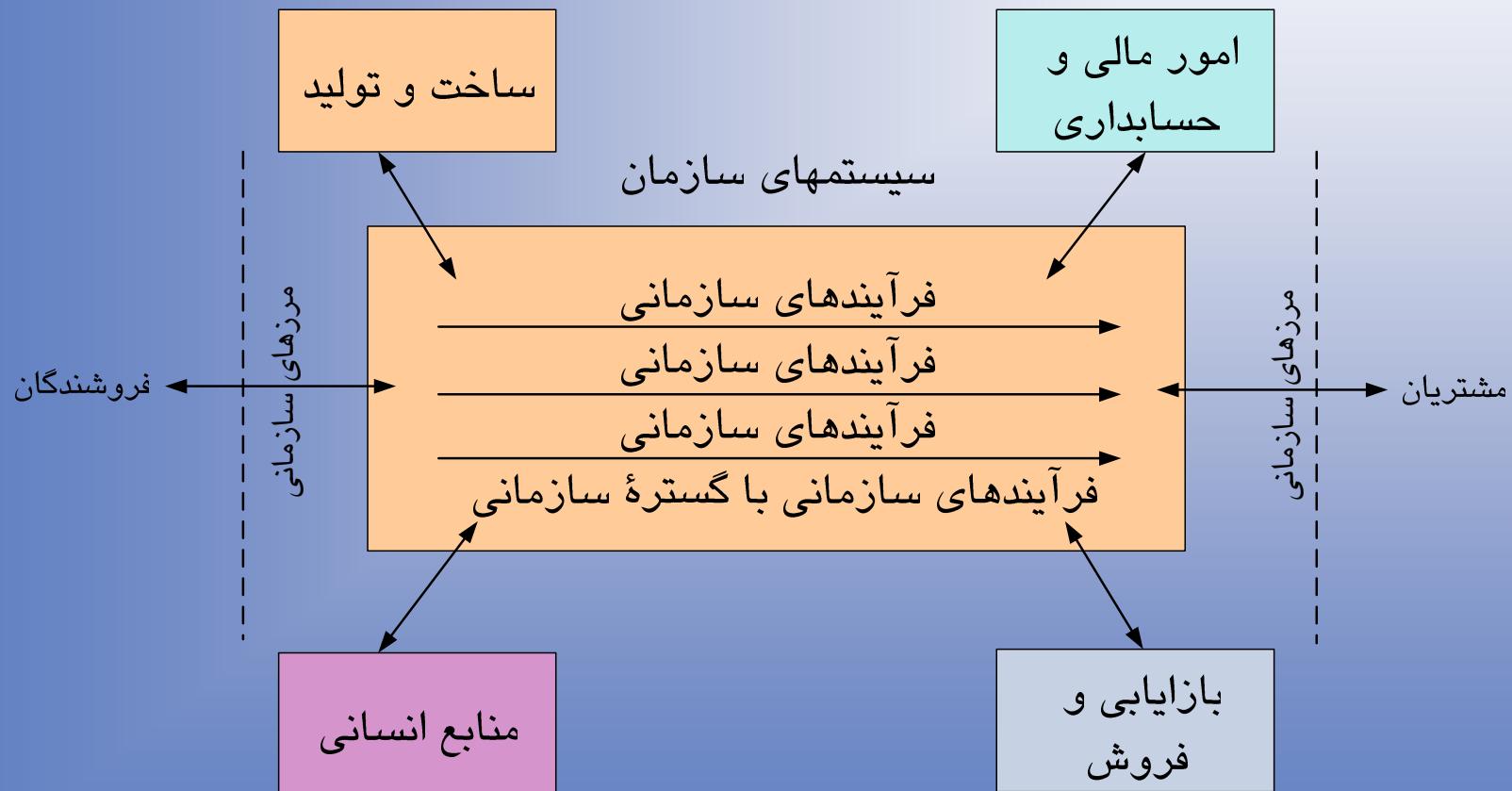
سیستمهای برنامه ریزی منابع سازمان

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.

مقدمه ای بر سیستمهای کاربردی سازمان

سیستمهای برنامه ریزی منابع سازمان



۳-۳- سیستم‌های مدیریت زنجیره تأمین

مقدمه ای بر سیستمهای کاربردی سازمان

مدیریت زنجیره تأمین

● سیستمهای مدیریت زنجیره تأمین

(Supply Chain Management Systems): سیستمهای اطلاعاتی که

جریان اطلاعات بین سازمان با تأمین کنندگان را مکانیزه می سازد 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 می نماید.

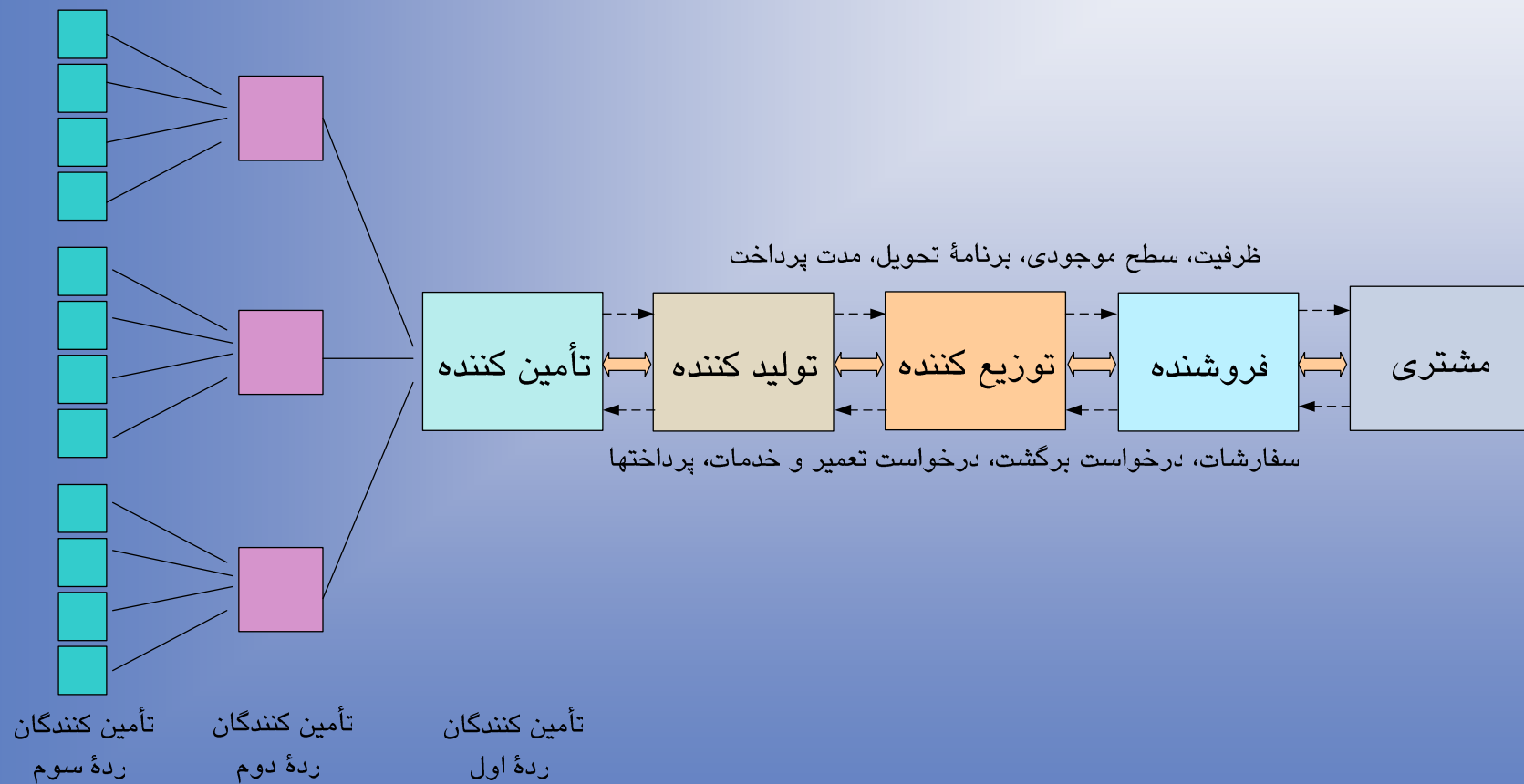
مقدمه ای بر سیستمهای کاربردی سازمان

● **زنجیره تأمین (Supply Chain):** شبکه ای از سازمانها و فرآیندهای کاری برای تأمین مواد اولیه، تبدیل مواد خام به کالاهای واسط و تمام شده، و توزیع محصولات تمام شده به مشتریان

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

مقدمه ای بر سیستمهای کاربردی سازمان

یک زنجیره تأمین



مقدمه ای بر سیستمهای کاربردی سازمان

مدیریت زنجیره تامین

- سیستمهای اطلاعاتی به شرکت کنندگان در زنجیره تأمین کمک می کند تا:
- تصمیم گیری 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 هزینه های عملیات و انبارداری، و موجودی
 - پیگیری محموله ها
 - برنامه ریزی تولید بر مبنای تقاضای واقعی مشتریان
 - انتقال سریع تغییرات مورد نیاز در طراحی محصول

۳-۴ - سیستمهای مدیریت روابط با مشتری

مقدمه ای بر سیستمهای کاربردی سازمان

مدیریت روابط با مشتری

(Customer relationship management)

- برخورد با مشتریان فعلی و بالقوه را مدیریت می کند.
- 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 می شود.

مقدمه ای بر سیستمهای کاربردی سازمان

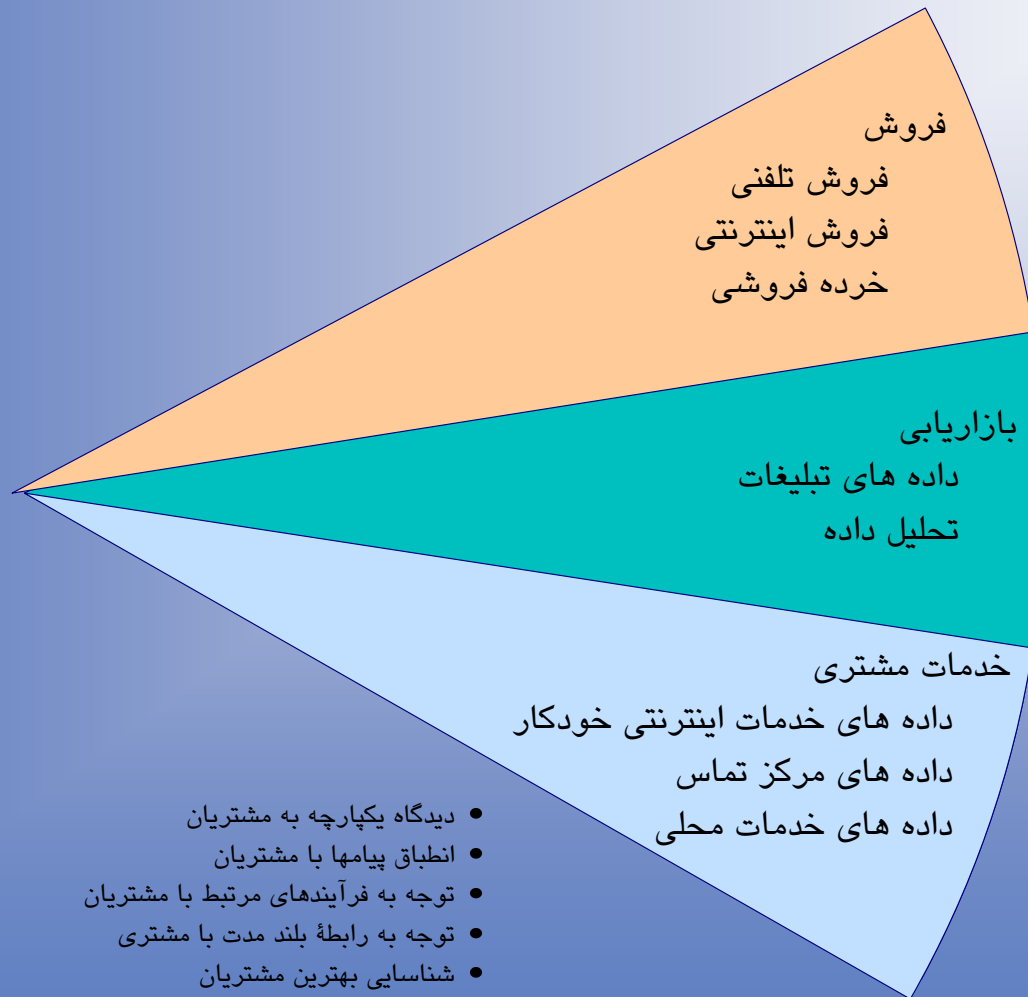
سیستمهای مدیریت روابط مشتری

(Customer relationship management systems)

- تعامل با مشتریان را تحت نظر دارد.
- داده های جمع آوری شده را برای بهینه کردن سودآوری، رضایت مشتری، و حفظ مشتری تحلیل می کند.

مقدمه ای بر سیستمهای کاربردی سازمان

مدیریت روابط مشتری



۳-۵- سیستم‌های مدیریت دانش

مقدمه ای بر سیستمهای کاربردی سازمان

سیستمهای مدیریت دانش (Knowledge management systems)

- سیستمهایی که ایجاد، جمع آوری، ذخیره سازی، و توزیع دانش سازمان را پشتیبانی می کند.
- فرآیندهای کاری و تصمیمات مدیریتی را پشتیبانی می کند.
- مدیریت و توزیع اسناد، تصاویر گرافیکی، و دیگر دانشهای دیجیتال را به عهده دارند.

مقدمه ای بر سیستمهای کاربردی سازمان

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 دیجیتالی حاوی دانش از منابع داخلی و خارجی در یک مکان واحد
- توزیع دانش (Distribute knowledge): ابزارهای ارتباطی می توانند اسناد را بین کارکنان دانشی توزیع کنند
- به کارگیری دانش (Apply knowledge): دانش می تواند با استفاده از سیستمهای پشتیبان تصمیم گیری و دیگر سیستمها، با تصمیم گیری مدیریتی آمیخته شود.

پایان فصل سوّم

سیستمهای کاربردی سازمانی
