

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

فصل سوم

سیستمهای کاربردی سازمانی

یکپارچه سازی کارکردها و فرآیندهای کاری

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

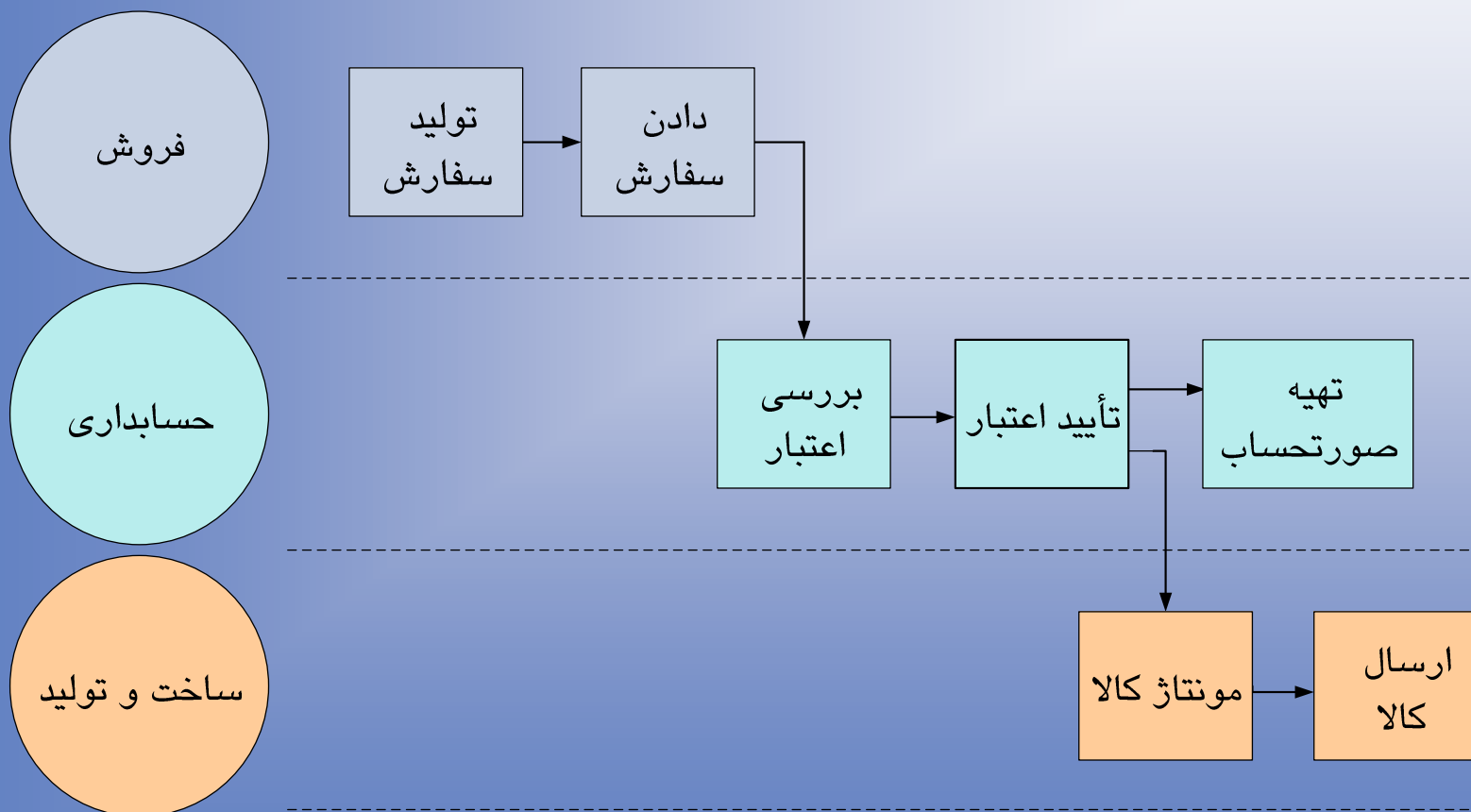
فرآیندهای کاری بین حوزه های کارکردی

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

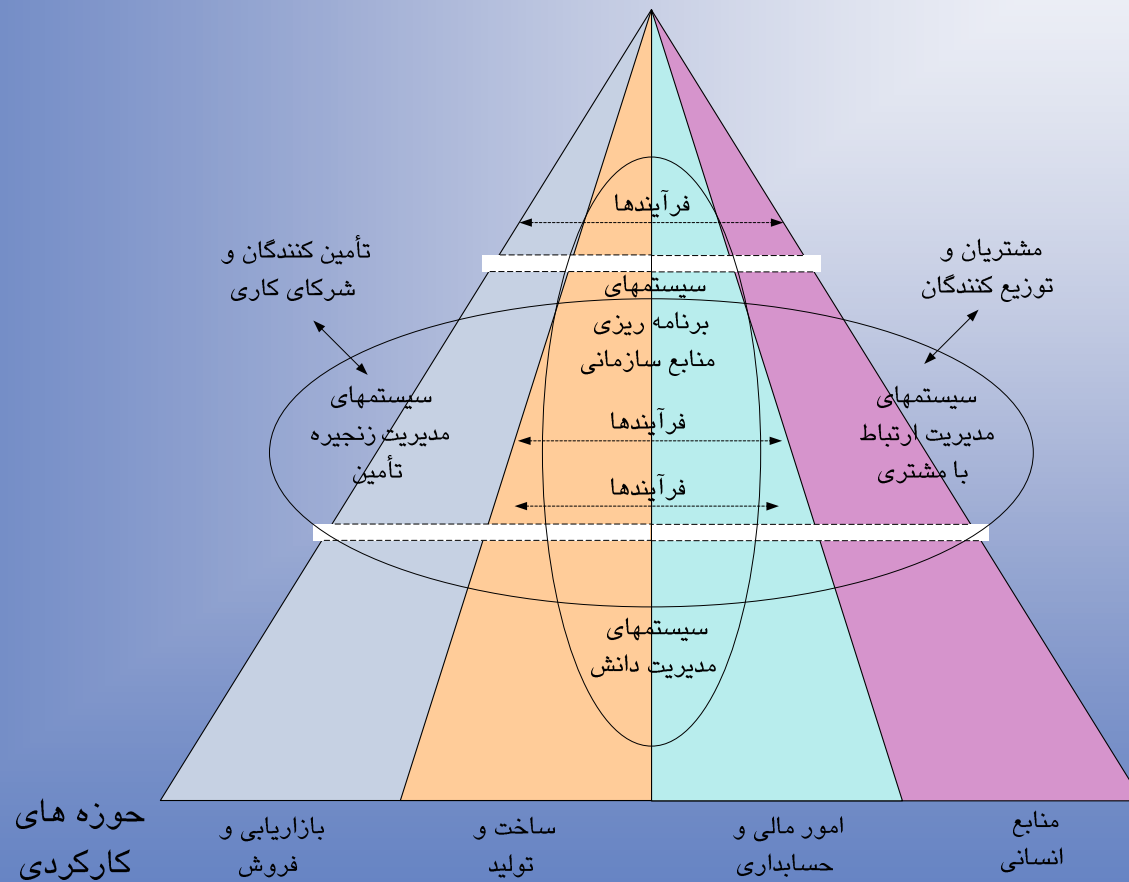
سیستمهای کاربردی سازمانی

Enterprise Applications

- سیستمهایی که 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 سازمانی
 - سیستمهای مدیریت زنجیره تأمین
 - سیستمهای مدیریت روابط مشتری
 - سیستمهای مدیریت دانش

مقدمه ای بر سیستمهای کاربردی سازمان

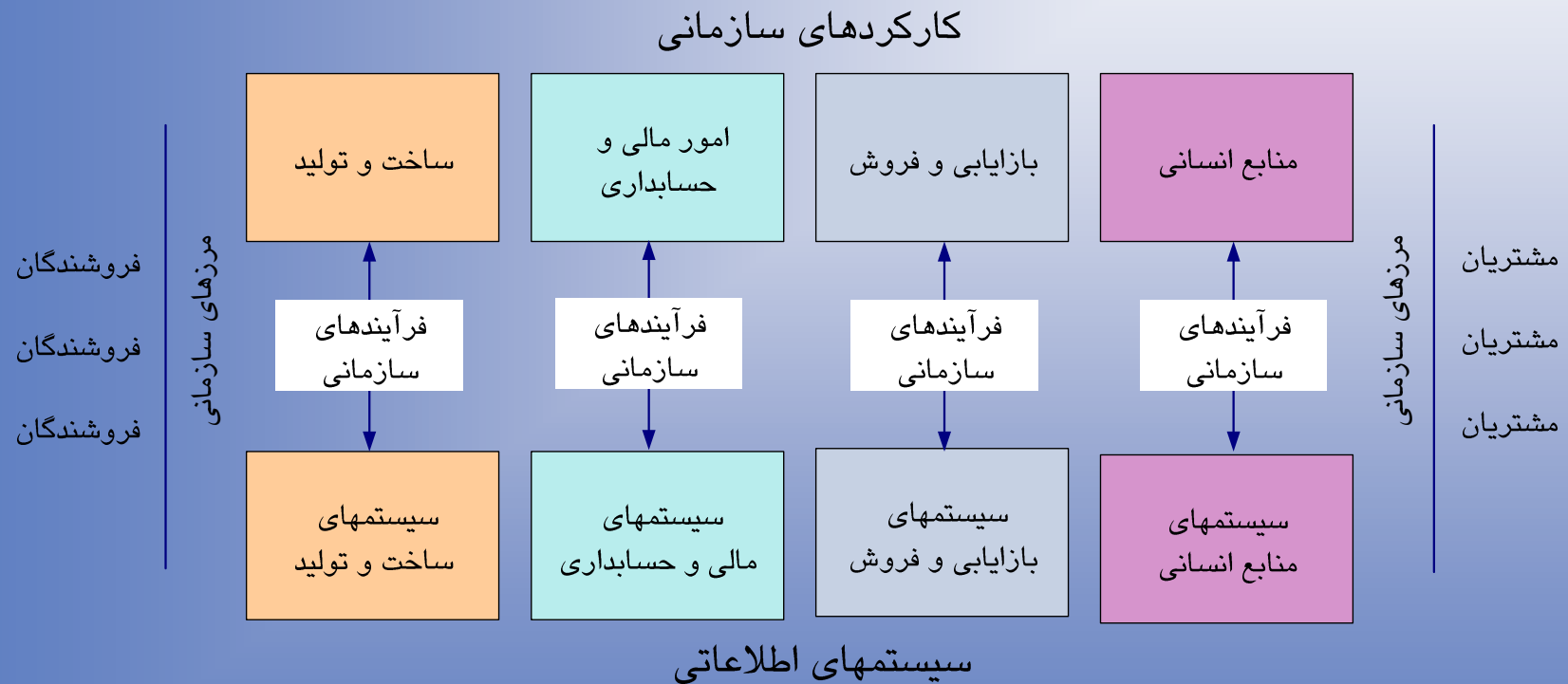
معماری سیستمهای کاربردی سازمانی



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

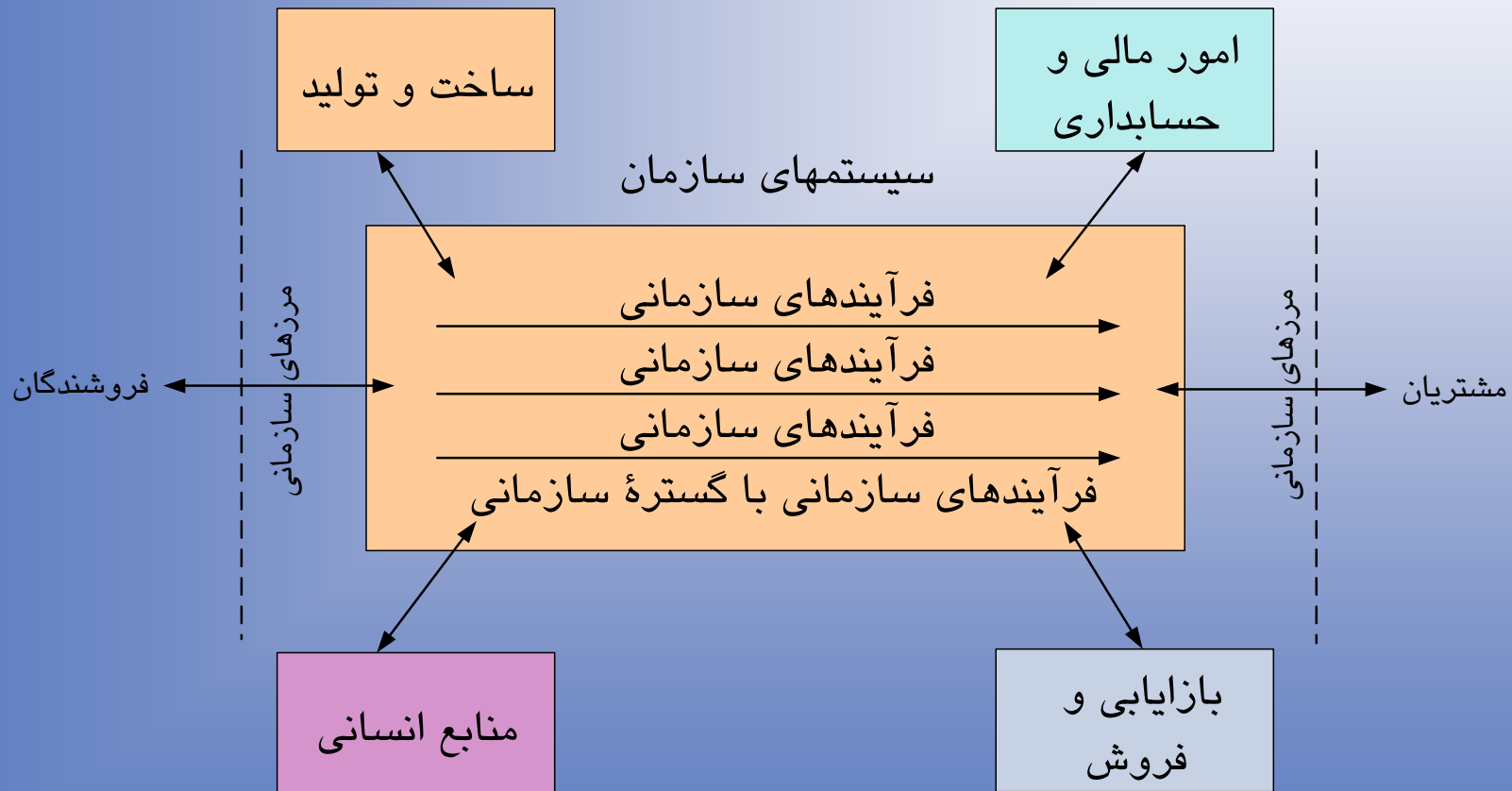
Enterprise resource planning (ERP)

- 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



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.

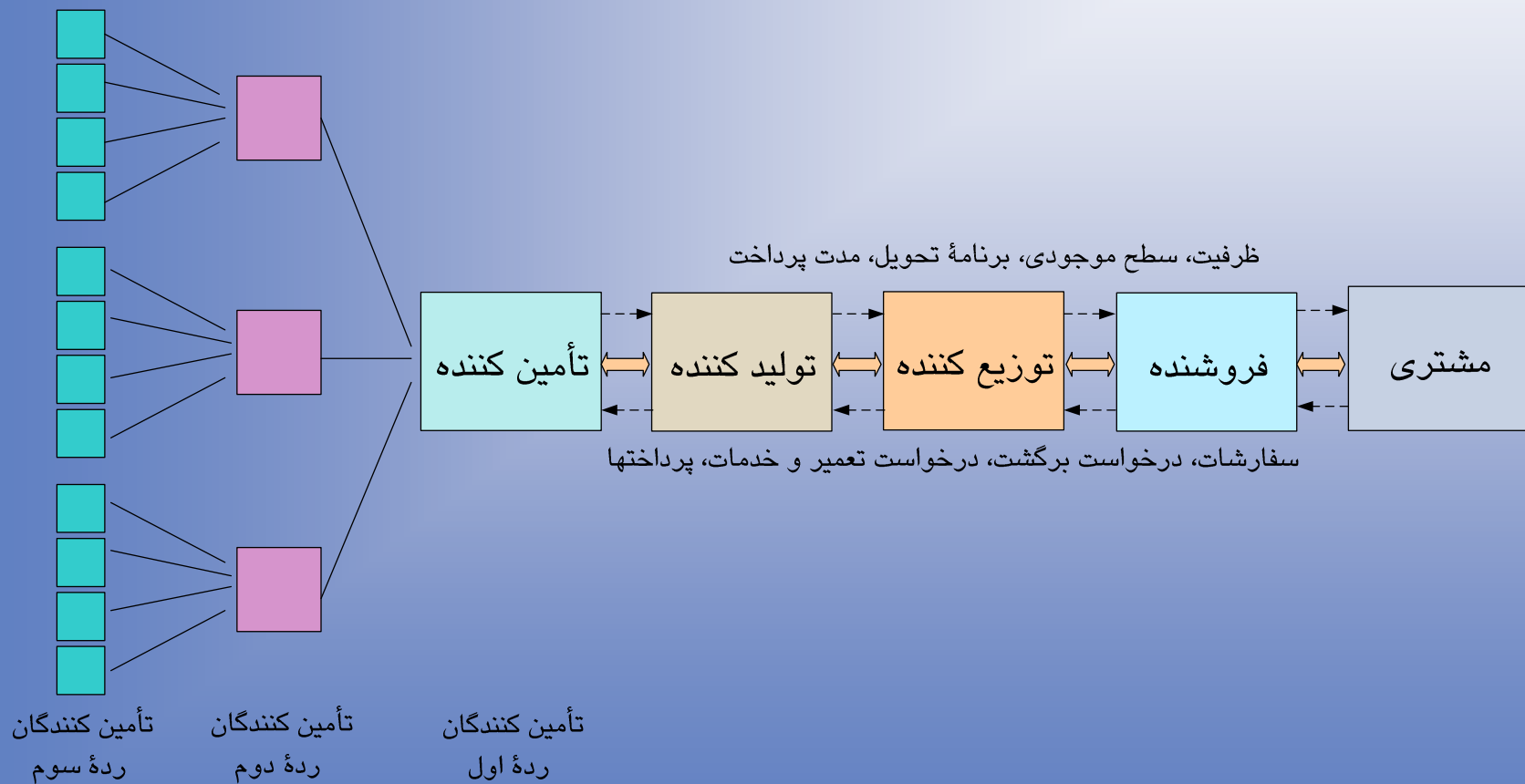
مقدمه ای بر سیستمهای کاربردی سازمان

● **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

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

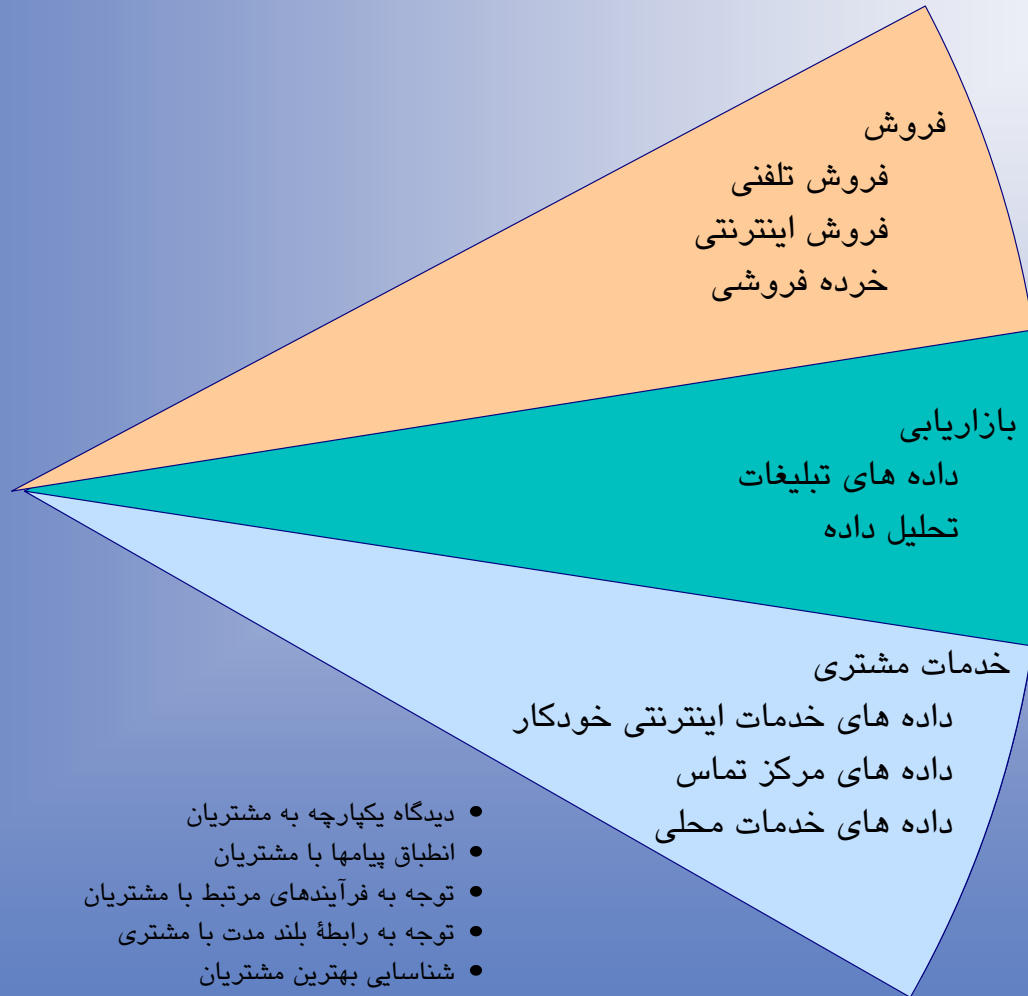
(Customer relationship management systems)

● 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



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
