

المحاضرة الرابعة عشرة والأخيرة

المحاضرة الأولى ..

- ✓ مقدمة Preview
- ✓ ما هي ادارة علاقات العملاء؟
- ✓ تطور ادارة علاقات العملاء
- ✓ في الوقت الحالي ادارة علاقات العملاء
- ✓ انماط ادارة علاقات العملاء
- ✓ ادارة علاقات العملاء من منظور استراتيجية الاعمال
- ✓ عمليات علاقات العملاء
- ✓ عمليات تسليم ادارة علاقات العملاء CRM
- ✓ عمليات دعم ادارة علاقات العملاء CRM
- ✓ عمليات تحليل ادارة علاقات العملاء CRM

مستودعات المعلومات وتكامل النظم

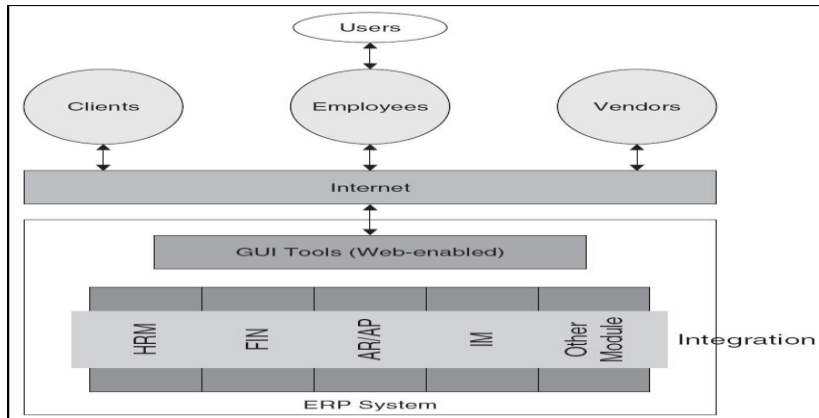
Information Silos and Systems Integration

- ✓ مع مرور الوقت ينتج عن تنفيذ نظم المعلومات المختلفة داخل المنظمة خليط من النظم المستقلة غير المتكاملة تتعارض مع الانتاجية وتشكل عقبة في وجه تدفق المعلومات على عكس ما توفره النظم المتكاملة مثل نظم الـ ERP
- ✓ يجب على المنظمات أن تكون مرنة وذات حركية مما يتوجب على أنظمة المعلومات المطبقة بها أن تكون ذات بيانات وتطبيقات متكاملة وموارد عبر المنظمة
- ✓ يجب على المنظمات أن تركز على العملاء لكي تتنافس بشكل فعال وتربح رهان المنافسة
- مما يتطلب تكامل الوظائف بين مختلف التطبيقات مثل المحاسبة ، التسويق ومختلف التطبيقات الأخرى الخاصة بمختلف اقسام المنظمة

نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات

Enterprise Resource Planning Systems

- ✓ تعتبر النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات Enterprise Resource Planning Systems أول جيل من نظم المؤسسات التي تتميز بتكامل البيانات وتدعم أهم مهام (وظائف) المنظمات
- ✓ تتميز نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات Enterprise Resource Planning Systems بتكامل:
 - مختلف الجوانب الوظيفية functional aspects للمنظمة
 - نظم مورديها وشركائها
- ✓ الهدف من وراء نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات هو تعزيز ديناميكية تدفق المعلومات بشكل آني وبالتالي تعظيم فائدة وقيمة المعلومات
- ✓ تعتبر نظم التخطيط الشامل بديلا لمجموعة أو تشكيلة النظم الموجودة داخل المنظمات والمستقلة عن بعضها البعض مثل النظم المحاسبية ونظام إدارة الموارد البشرية ونظم تخطيط الموارد ونظم معالجة المعاملات إلخ
- ✓ تشكل نظم التخطيط الشامل حلا لمشكل تكامل المعلومات من مختلف المصادر كما توفر المعلومات في الوقت الحقيقي
- ✓ تحتوي برمجيات نظم التخطيط الشامل المتكاملة على مئات العمليات (إجراءات العمل) التي تمت برمجتها في النظام والتي تتفق مع الإجراءات المتبعة حاليا في المنظمة او يمكن أن تختلف تماما معها
- ✓ عند تنفيذ نظم التخطيط الشامل المتكاملة لموارد المؤسسات هناك خياران أمام المنظمة :
 ١. تغيير اجراءات العمل أو العمليات لكي تتطابق مع وظائف النظام
 ٢. اجراء تغييرات على النظام (تخصيص Customization) لكي يتطابق مع إجراءات العمل (العمليات)
 ٣. المطابقة في المنظمة



مراحل تطور نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات Evolution of ERP Systems

[illegible]

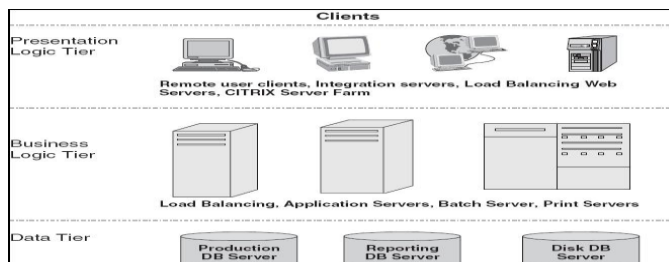
معمارية نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات

ERP Architecture

- ✓ تؤثر معمارية نظم التخطيط الشامل المتكاملة على
١. كلفة النظام
 ٢. كلفة الصيانة
 ٣. كلفة استخدام النظام

- | | |
|---|---|
| ✓ | تعتبر المعماريات المرنة Flexible Architecture الأفضل حيث تسمح للنظام بالتوسع Scalability حسب احتياجات المنظمة |
| ✓ | تحدد معمارية نظم التخطيط الشامل المتكاملة موارد المؤسسات غالبا من طرف بائع النظام ERP Vendor ولكن معماريات تقنية المعلومات الأخرى تحددها الاستراتيجية التنظيمية للمنظمة و إجراءات العمل المطبقة |

System Benefits of an ERP System الفوائد النظامية لنظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات



- تكامـل الـبيانات والتطبيقات عبر كل أقسام المنظمة
حيث أن البيانات تدخل مرة واحدة ويتم استعمالها من
طرف كل التطبيقات مما يجعلها أكثر دقة و أحسن جودة
✓ تسهيل الصيانة والدعم حيث يقوم فريق تقنية
المعلومات بعمله بشكل مركزي
✓ اتساق Consistency واجهات المستخدم عبر
مختلف التطبيقات مما يسهم في تقليص تدريب
المستخدمين وتحسين الاتـاحية

- ✓ تعزيز أمن السانات والتطبيقات من خلال مراقبة أكبر ومركزية المعدات Hardware centralization

عوائق نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات

System Limitations of an ERP System

- | | |
|---|---|
| ✓ | تعتبر عمليات تنفيذ وتخصيص و صيانة نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات أكبر تعقيدا من نظيراتها بالنسبة للنظم المستقلة مما يتطلب موظفين متخصصين في تقنية المعلومات بالإضافة إلى معدات وشبكات عالية الأداء. |
| ✓ | عملية توحيد المعدات والبرمجيات Consolidation والموارد البشرية بطيئة وصعبة المنال |
| ✓ | عملية تحويل وترحيل البنات من النظام القديم الى نظام جديد تكون عادة صعبة ومعقدة |

الفوائد التجارية نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات

Business Benefits of an ERP System

- ✓ زيادة في حركية أو تجاوبية Agility المنظمة من حيث سرعة التجاوب مع التغيرات التي تطرأ في محيطها فيما يخص النمو وحصتها السوقية
- ✓ تساعد المشاركة في البيانات على التعاون بين الأقسام أو الوحدات
- ✓ ربط وتبادل المعلومات في الوقت الحقيقي مع شركاء المنظمة في سلسلة التموين يزيد في فاعليتها efficiency
- ✓ خدمة العملاء تكون أفضل بفضل التدفق السريع للمعلومات عبر مختلف الأقسام
- ✓ تكون العمليات أكثر فاعلية بفضل إعادة هندستها

تنفيذ نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات (إدارة العمليات التجارية)

ERP Implementation (Business Process Management)

- ✓ تتمثل إدارة العمليات التجارية BPM في فهم والتحكم في إجراءات العمل (العمليات التجارية) بالإضافة الى تكوين رؤية واضحة عنها
- ✓ تتمتع إدارة العمليات التجارية بمنهجية يجب تطبيقها لتوثيق العمليات وفهم استخدامها عبر المنظمة
- ✓ تحسين العمليات ينتج عنه :
- رضا أكبر للعملاء

- تقليل الكلفة
- انتاجية اكبر من خلال تخصيص الموارد للنشاطات ذات القيمة المضافة الأكبر

تنفيذ نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات (دورة حياة النظام)

ERP Implementation (ERP Life Cycle)

- ✓ سر نجاح النظم يكمن في اتباع منهجية واضحة أثبتت جدارتها وتطبيقها خطوة خطوة بالإضافة الى البدء بتخطيط وفهم دورة حياة نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات
- ✓ هناك مخاطر عديدة في تنفيذ نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات يمكن إدارتها بتطوير وتطبيق خطة للمشروع بالتزامن مع تطبيق منهجية واضحة في التنفيذ
- ✓ يجب أن تكون هناك حاجة ماسة لتغيير النظام الحالي الى نظام التخطيط الشامل لموارد المؤسسة ويجب أن تكون هذه الحاجة في خطة التواصل

اختيار البرمجيات والباعة Software and Vendor Selection

- ✓ وفي هذا الإطار يجب التأكيد على ما يلي :
- وظائف الأعمال Business Functions الموجودة في النظام الجديد
- القدرات التكاملية Integration capabilities للنظام المزمع تنفيذه
- الجدوى المالية للشركة المورددة للنظام financial viability وتشمل أقدمية الشركة في توريد النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات
- سياسات الشركة المورددة فيما يخص الترخيص والترقية Licensing . and upgrade policies

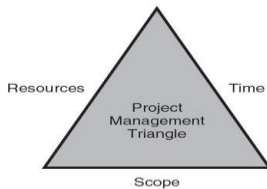
استقرار النظام وإدارة مرحلة ما بعد التنفيذ ERP stabilization and Post Implementation Management

- ✓ هناك خمس ميادين لدعم استقرار النظام خلال مرحلة ما بعد التنفيذ :
- تدريب المستخدمين النهائيين
- الدعم على مدار الساعة لحل أي اشكالية تطرأ على النظام
- تقديم الدعم فيما يخص تدقيق البيانات والتحقق من جودتها في النظام الجديد Auditing Support
- إصلاح أي أخطاء تطرأ على البيانات أثناء عملية ترحيل البيانات Data Migration
- إدراج وظائف جديدة في النظام لدعم احتياجات المنظمة المتزايدة evolving needs of the organization

إدارة المشروع Project Management

- ✓ إدارة المشروع :
- لإنجاح مشروع النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات يجب أن تتمتع إدارة المشروع بريادة قوية Strong Leadership بالإضافة الى خطة واضحة لتنفيذ المشروع وكذلك متابعة دقيقة لميزانية المشروع
- ✓ الاستشاريين Consultants :
- من الطبيعي أن تستعين المنظمات التي لا تملك تجربة وخبرة في تنفيذ مشاريع النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات بشركاء Partners في تنفيذ النظام مثل الاستشاريين Consultants

- تساعد إدارة التغيير في تحضير التغييرات اللازمة التي ستطرأ على طبيعة العمل من جراء تطبيق النظام الجديد
- في تطبيق نظم جديدة يعتبر التواصل Communications وتحديد التوقعات expectations مهماً جداً مثل تدريب المستخدمين وتقديم الدعم
- ✓ إعادة هندسة العمليات Business Process Re-engineering
- يجب تغيير بعض إجراءات العمل أو تعديلها لكي تتلاءم مع النظام الجديد وبالتالي الاستفادة القصوى من النظام الجديد



أصناف عملاء (المستويات السوقية) النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات ERP Market Tiers

- ✓ هناك ٣ أصناف من المنظمات حسب حجم المنظمة (عدد المستخدمين) وحجم إيراداتها المالية ونطاقها

Tier I, Tier II, and Tier III ERP Software Vendors

Sample Vendors		
Tier I	Tier II	Tier III
SAP	Epicor	ABAS
Oracle	Sage	Activant Solutions Inc.
Oracle—e-Business Suite	Infor	Bowen and Groves
Oracle—JD Edwards	IFS	Compiere
Oracle—Peoplesoft	QAD	Exact
Microsoft Dynamics	Lawson	NetSuite
	CDC Software	Visibility
		CGS
		Hansa World
		Consona
		Syspro

أكثر من \$200 M

متعددة المواقع ممثلة في عدة دول

في حدود \$20 M

مواقع محلية قليلة

أقل من \$40M

موقع واحد من ٥ الى ٣٠ مستخدم