

النظم المتكاملة للمؤسسات

د. أحمد محمد الشريف



نظام التعليم المطور للانتساب

كلية إدارة الأعمال

قسم نظم المعلومات الإدارية

المحاضرة الأولى

نظم إدارة المؤسسات

Enterprise Systems For Management



عناصر المحاضرة (١ من ٤)

✓ تمهيد عن نظم المؤسسات Preview

✓ نظم المؤسسات المستعملة داخل المنظمات
Enterprise Systems in Organizations

✓ مستودعات المعلومات وتكامل النظام
Information Silos and Systems Integration

✓ نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات
Enterprise Resource Planning Systems

Evolution of ERP Systems

✓ مراحل تطور نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات



عناصر المحاضرة (٢ من ٤)

- ✓ إجراءات العمل ونظم التخطيط الشامل Business Processes and ERP
- ✓ معمارية نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات ERP Architecture
- ✓ إدارة الاعمال الالكترونية ونظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات E-Business and ERP
- ✓ مزايا نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات System Benefits of an ERP System



عناصر المحاضرة (٣ من ٤)

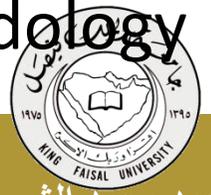
✓ حدود نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات
Systems Limitations of an ERP System

✓ مزايا نظم التخطيط الشامل في مجال إدارة الأعمال
Business Benefits of an ERP System

✓ تنفيذ نظم تخطيط موارد المؤسسات (إدارة إجراءات العمل) ERP
Implementation (Business Process Management)

✓ تنفيذ نظم تخطيط موارد المؤسسات (دورة حياة النظم) ERP
Implementation (ERP Life Cycle)

✓ منهجية تنفيذ نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات ERP
Implementation Methodology



عناصر المحاضرة (٤ من ٤)

- ✓ اختيار البرمجيات والموردين Software and Vendor Selection
- ✓ تقييم موردي نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات
- ✓ تشغيل نظم تخطيط موارد المؤسسات ومرحلة ما بعد التنفيذ Operations and Post Implementation
- ✓ الأفراد والمنظمات People and Organization
- ✓ تمديد برمجيات نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات والاتجاهات الجديدة Software Extensions and Trends
- ✓ التأثيرات الإدارية لنظم تخطيط موارد المؤسسات Implications for management



Preview تمهيد عن النظم المتكاملة للمؤسسات

✓ تشير الدراسات الى أنه خلال الفترة الأولى من تاريخ تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات

ERP لم يدرك معظم مدراء المؤسسات تماما حجم المشاكل التي يجب على المنظمة اعتبارها :

• قبل الشروع في تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات

• خلال فترة التنفيذ

• خلال فترة ما بعد التنفيذ

✓ تختلف النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات عن النظم التقليدية (المألوفة) مثل مايكروسوفت

أوفيس إلخ ..

✓ لا توجد طريقة مختصرة ومبسطة تمكن من تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات



نظم المؤسسات المستعملة داخل المنظمات

Enterprise Systems in Organizations

✓ لقد اصبحت المنظمات أكثر تعقيدا وبالتالي لا يمكن لنظام معلومات واحد تلبية احتياجاتها

✓ تعتبر نظم المعلومات عنصرا مهما في المنظمات الناجحة حاليا

✓ يمكن تقسيم الإدارة إلى ٣ مستويات:

○ المستوى الاستراتيجي

○ المستوى الواسطي

○ المستوى التشغيلي

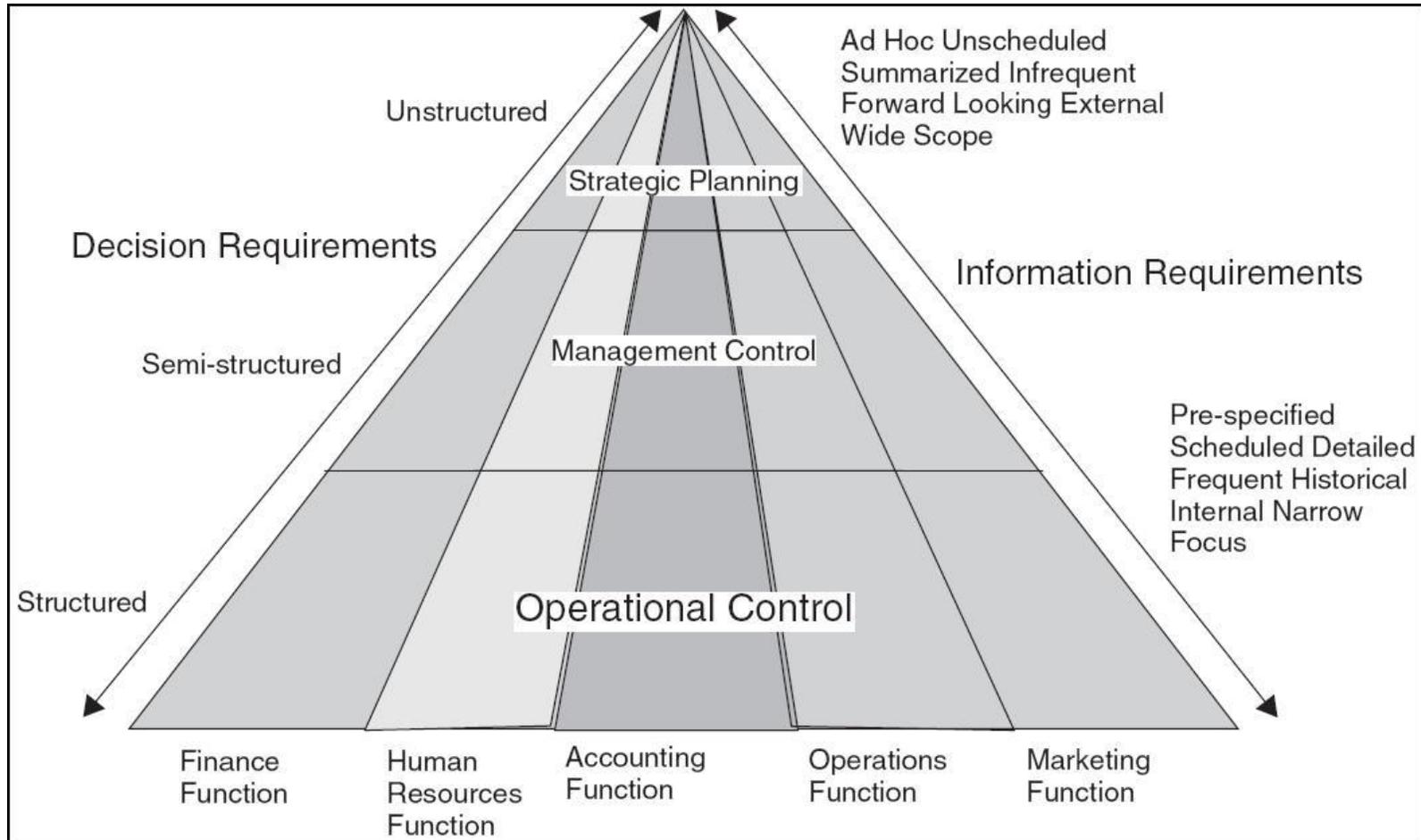
✓ توفر نظم المعلومات مستوى عالي من الأتمتة لتدعيم العمليات مثل:

• المحاسبة • المالية • إدارة الموارد البشرية • التسويق • العمليات



الهرم الإداري مع المتطلبات المعلوماتية للمنظمة

Management Pyramid with Information Requirements



Information Silos and Systems Integration

- ✓ مع مرور الوقت ينتج عن تنفيذ نظم المعلومات مختلفة داخل المنظمة خليط من النظم المستقلة غير المتكاملة تتعارض مع الانتاجية وتشكل عقبة في وجه تدفق المعلومات
- ✓ 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



Enterprise Resource Planning Systems

✓ تعتبر نظم التخطيط الشامل لموارد 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

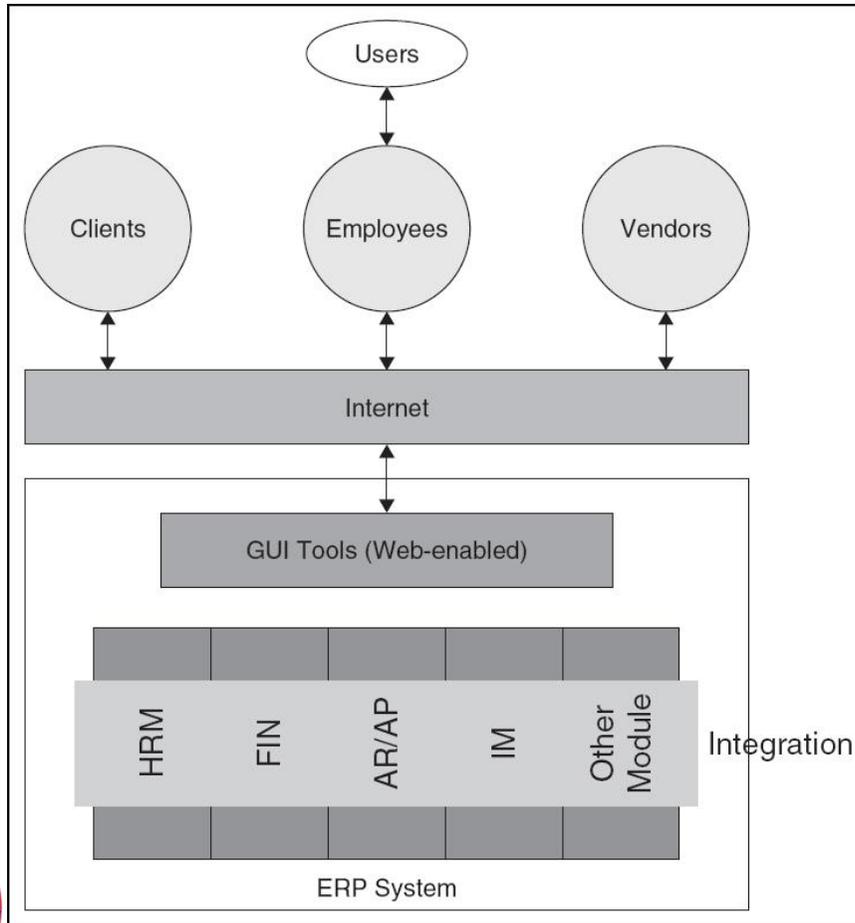
○ نظم مورديها وشركائها

✓ الهدف من وراء نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات هو تعزيز ديناميكية تدفق المعلومات بشكل آني وبالتالي تعظيم فائدة قيمة المعلومات



Enterprise Resource Planning Systems

Integrated Systems - ERP



Enterprise Resource Planning Systems

- ✓ هناك هدف آخر يتمثل في تكامل مختلف الأقسام والمهام عبر المنظمة في بنية تحتية واحدة تخدم حاجات كافة أقسام المنظمة
- ✓ 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



تطور نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات مراحل

Evolution of ERP Systems

المنصة	النظام	الفترة الزمنية
حاسبات كبيرة وبرمجيات من الجيل الثالث (كوبول - فورتران)	إدارة ومراقبة المخزون	1960
“ “ “ “ “ “ “ “	تخطيط الاحتياجات من المواد Materials Requirements Planning	١٩٧٠
حاسبات كبيرة وبرمجيات من الجيل لرابع (قواعد البيانات وتطبيقات الصناعية)	تخطيط الاحتياجات من المواد Materials Requirements Planning II	1980
حاسبات كبيرة باستخدام معمارية خادم- عميل وبرمجيات من الجيل الرابع وقواعد البيانات وحزم البرمجيات	نظم التخطيط الشامل المتكاملة لموارد المؤسسات ERP	١٩٩٠
نظم خادم - عميل باستخدام منصات الويب وبرمجيات المصدر المفتوح وامكانية التكامل مع تطبيقات الجيل الخامس مثل SCM - CRM- SFA	نظم ERP II التخطيط الشامل المتكاملة المتقدمة	٢٠٠٠



إجراءات العمل ونظم التخطيط الشامل Business Processes and ERP

✓ في مجال إدارة الأعمال تلعب نظم التخطيط الشامل المتكاملة دورا حاسما في تهيئة المنظمة لكي تغير إجراءات العمل المطبقة فيها

✓ تحتوي برمجيات نظم التخطيط الشامل المتكاملة على مئات العمليات (اجراءات 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) المطبقة في المنظمة



ERP مكونات نظم التخطيط الشامل المتكاملة لموارد المؤسسات

Systems Components

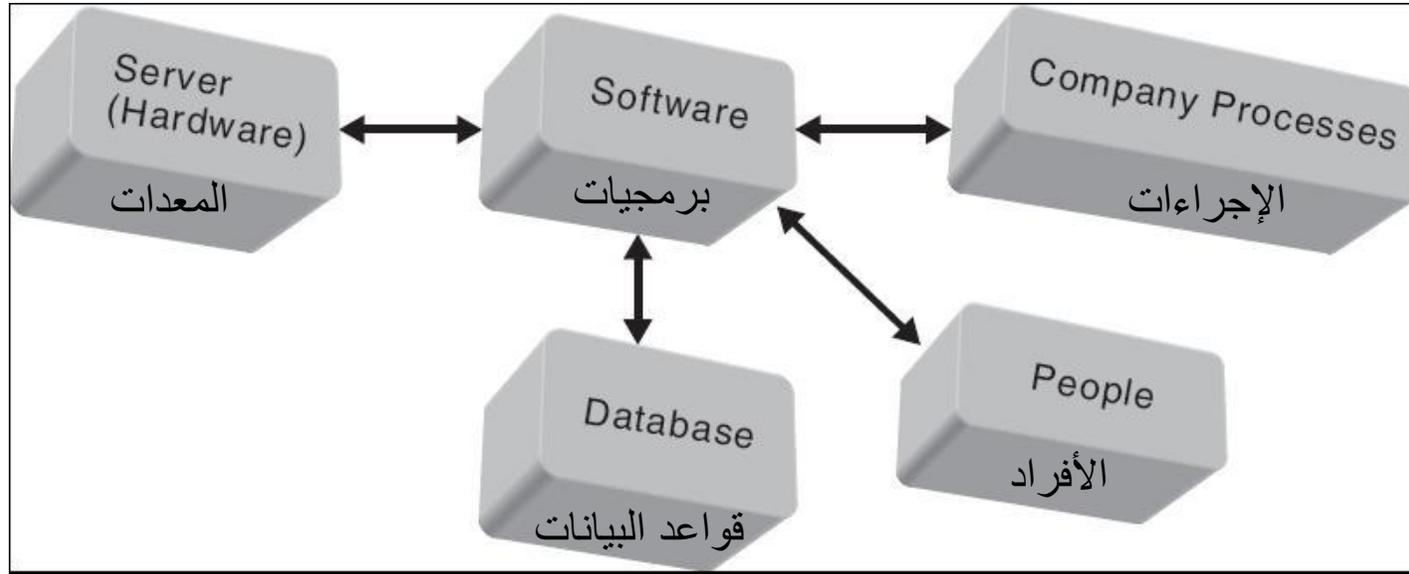
تتكون نظم التخطيط الشامل المتكاملة لموارد المؤسسات من المكونات التالية: ✓

الخوادم والطرفيات Servers & Peripherals	المعدات
خوادم وطرفيات	المعدات
نظم التشغيل وقواعد البيانات	برمجيات
البيانات التنظيمية من المصادر الداخلية والخارجية Organizational Data	المعلومات
إجراءات العمل أو العمليات والسياسات	الإجراءات
المستخدمون النهائيون والاختصاصيون في تقنية المعلومات	الأفراد



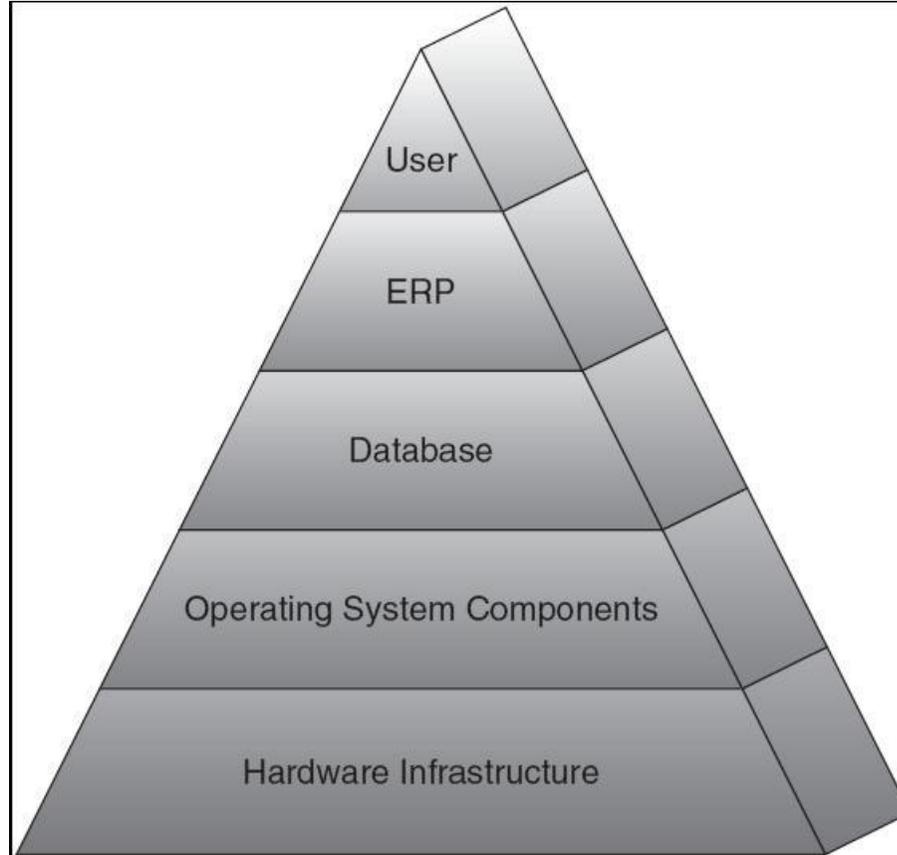
ERP مكونات نظم التخطيط الشامل المتكاملة لموارد المؤسسات

ERP Systems Components



ERP تكامل مكونات نظم التخطيط الشامل المتكاملة لموارد المؤسسات

Components Integration



معمارية نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات

ERP Architecture

✓ تؤثر معمارية نظم التخطيط الشامل المتكاملة على

١. كلفة النظام

٢. كلفة الصيانة

٣. كلفة استخدام النظم

✓ تعتبر المماريات المرنة **Flexible Architecture** الأفضل حيث تسمح للنظام بالتوسع

Scalability حسب احتياجات المنظمة

✓ تحدد معمارية نظم التخطيط الشامل المتكاملة لموارد المؤسسات غالبا من طرف بائع النظام **ERP**

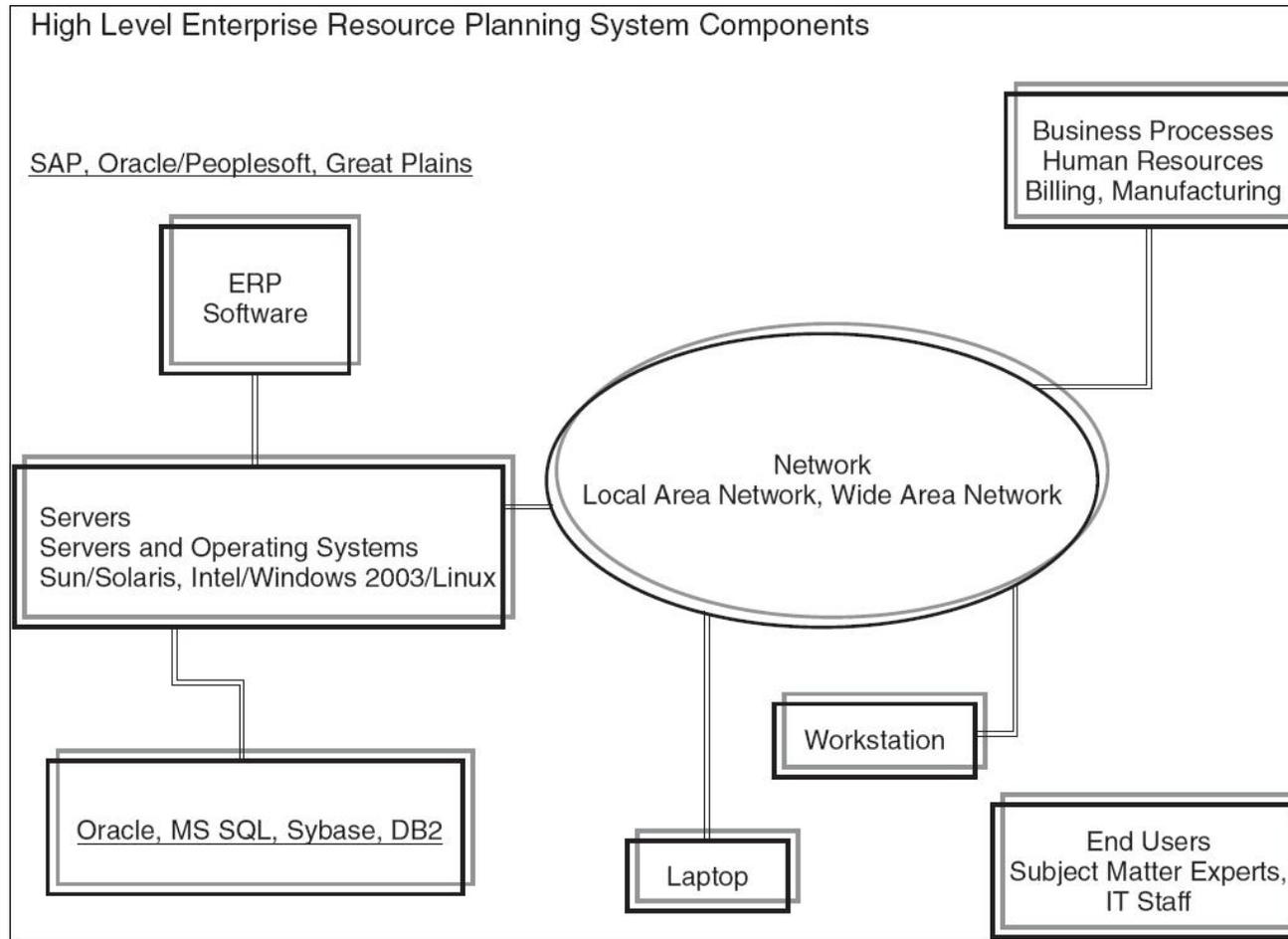
Vendor ولكن معماريات تقنية المعلومات الأخرى تحددتها الاستراتيجية التنظيمية للمنظمة و إجراءات

العمل المطبقة



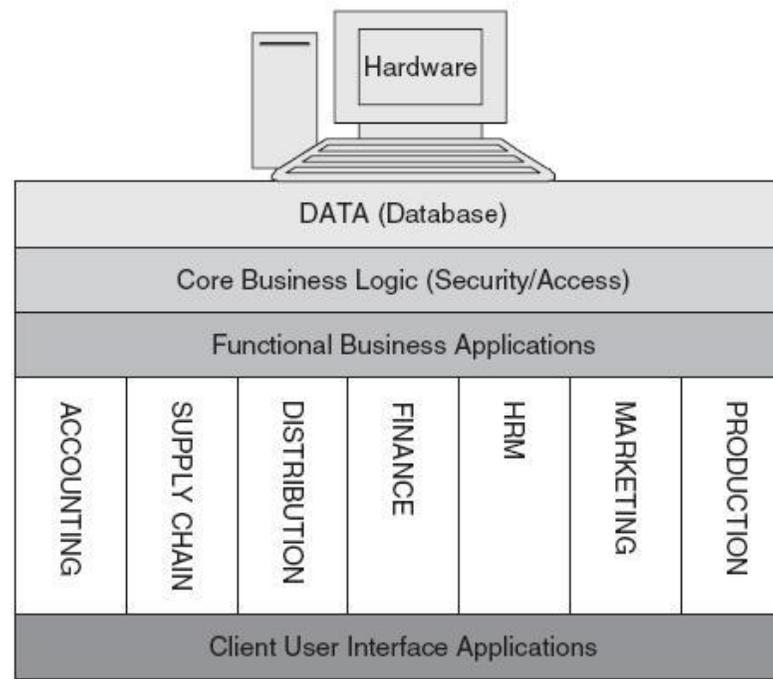
مثال عن معمارية نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات

Example of Architecture of ERP at Large University في حالة جامعة كبيرة



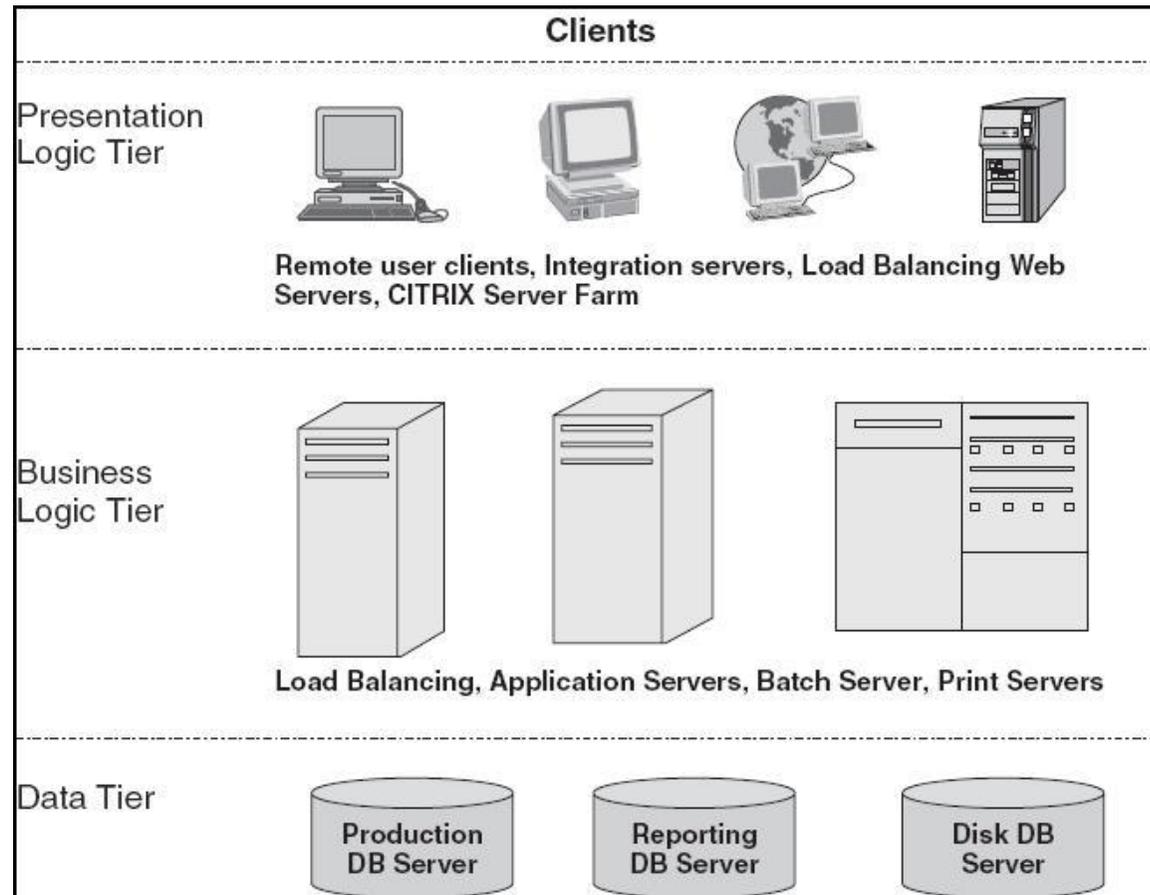
المعمارية المنطقية لنظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات

Logical Architecture of an ERP System



مثال عن المعمارية متعددة المستويات لنظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات

Tiered Architecture Example of ERP System



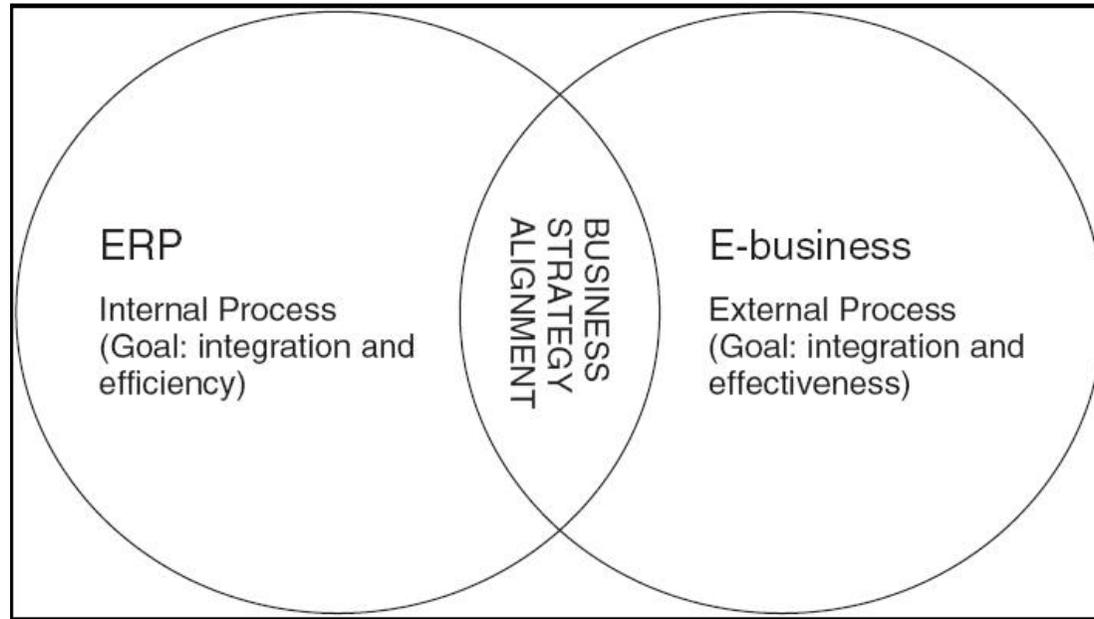
E-Business and ERP

نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات	نظم الإدارة الإلكترونية
تركز على تكامل المستودعات الداخلية الوظيفية للمنظمة للحصول على برمجيات تطبيقية للمؤسسة	تركز على ربط شركة بشركائها ومساهميها
تكنولوجيا متكيفة Adaptive technology دمجت تقنيات معالجة البيانات القديمة Data Processing مع مجهودات التكامل داخل المنظمة	تكنولوجيا كاسحة Disruptive Technology حولت جذريا طريقة اداء الأعمال من حيث البيع والشراء وخدمة العملاء وكذلك العلاقات مع الموردين
ركزت في البداية على المشاركة في البيانات ، تكامل الانظمة ، إعادة هندسة العمليات Business Process Reengineering وتحسين اتخاذ القرار من خلال الوصول الى البيانات من مصدر واحد	ركزت في بدايتها على الاتصالات مثل البريد الالكتروني ، الترويج، التسويق ، التعاون Collaboration و التجارة الالكترونية



مقارنة بين نظم الإدارة الإلكترونية ونظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات

E-Business and ERP



System Benefits of an ERP System

- ✓ تكامل البيانات 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 الانتاجية
- ✓ تعزيز أمن البيانات والتطبيقات من خلال مراقبة أكبر ومركزية المعدات Hardware centralization



حدود 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 الى معدات وشبكات عالية الأداء.
- ✓ عملية توحيد المعدات والبرمجيات **Consolidation** والموارد البشرية بطيئة وصعبة المنال
- ✓ عملية تحويل وترحيل البيانات من النظام القديم الى نظام جديد تكون عادة صعبة ومعقدة



حدود نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات

System Limitations of an ERP System

✓ إعادة تدريب وتأهيل موظفي تقنية المعلومات والمستخدمين النهائيين ينتج عنها مقاومة للتغيير وبالتالي نقص في الانتاجية



عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد

Deanship of E-Learning and Distance Education

[]

جامعة الملك فيصل

King Faisal University



د/ أحمد محمد الشريف

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 التغييرات 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



الحدود التجارية نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات

Business Limitations of an ERP System

- ✓ إعادة تأهيل وتدريب الموظفين يكون مكلفا من حيث المال والوقت
- ✓ تغيير أدوار الأعمال وحدود الأقسام تقابله مقاومة للنظام الجديد



تنفيذ نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات (ادارة 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
 - تقليص 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)

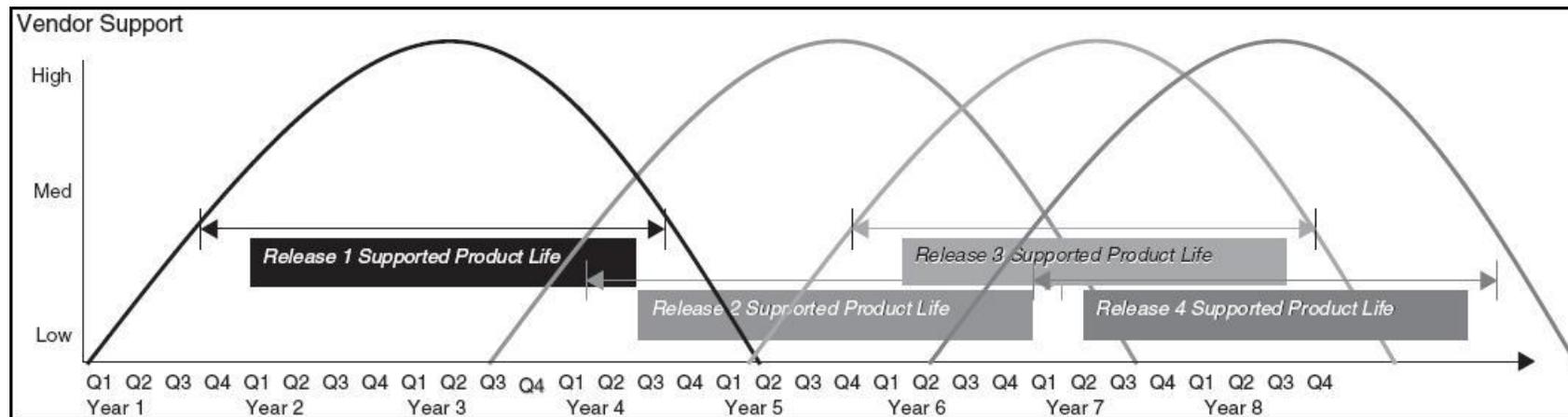
- ✓ سر نجاح النظم يكمن في اتباع منهجية واضحة أثبتت جدارتها وتطبيقها خطوة خطوة بالإضافة الى البدء بتخطيط وفهم دورة حياة نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات
- ✓ هناك مخاطر عديدة في تنفيذ نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات يمكن إدارتها بتطوير وتطبيق خطة للمشروع بالتزامن مع تطبيق منهجية واضحة في التنفيذ
-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



تنفيذ نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات (دورة حياة النظام)

ERP Implementation (ERP Life Cycle)

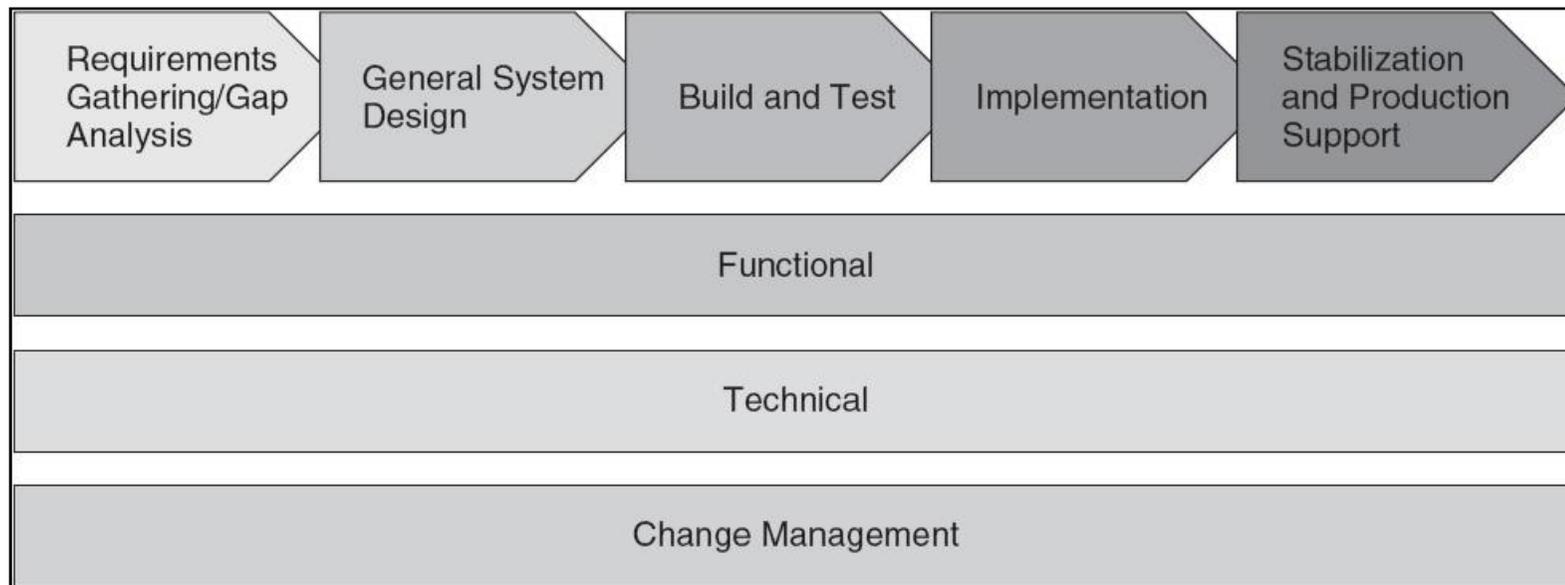
1-9 ERP Life Cycle



تنفيذ نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات (دورة حياة النظام)

ERP Implementation (ERP Life Cycle)

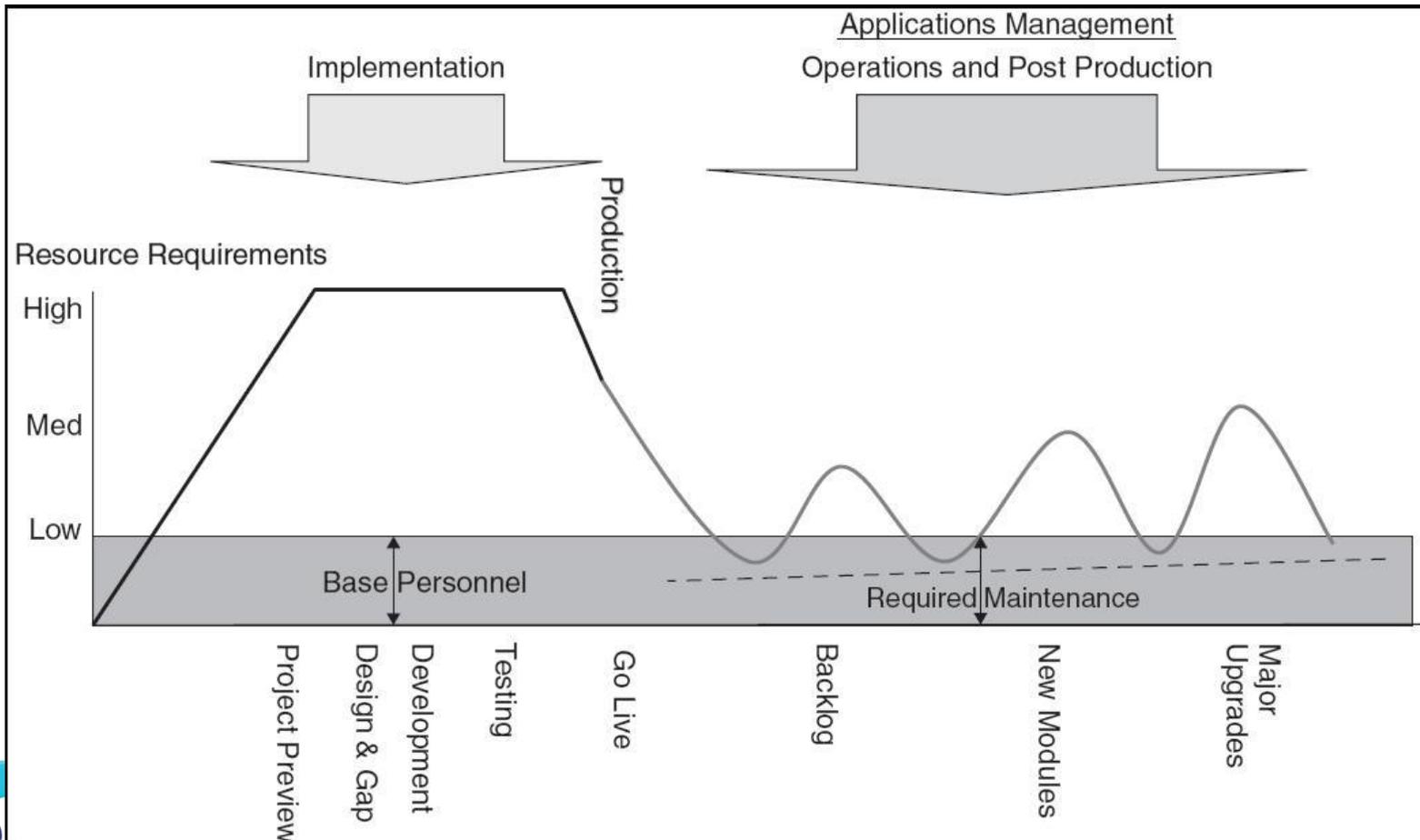
ERP Implementation Methodology



تنفيذ نظم التخطيط الشامل لموارد المؤسسات (دورة حياة النظام)

ERP Implementation (ERP Life Cycle)

Product Life Cycle



اختيار البرمجيات والباعة Software and Vendor Selection

✓ 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



المحاضرة الثانية

تكامل النظم

Systems Integration



عناصر المحاضرة (١ من ٢)

✓ مقدمة Preview

✓ المستودعات الوظيفية Functional Silos

✓ اجراءات الاعمال والمستودعات Business Process and Silos

✓ مراحل تطور نظم المعلومات داخل المنظمات Evolution of Information

Systems in Organization

✓ معماريات نظم المعلومات IS Architectures

✓ توظيف البرمجيات Software Functionalization

✓ تكامل النظم Systems Integration



عناصر المحاضرة (٢ من ٢)

- ✓ فوائد وحدود تكامل النظم
Integration
Benefits and Limitations of Systems
- ✓ نظم الـ ERP و تكامل النظم
ERP and Systems Integration
- ✓ دور نظم الـ ERP في التكامل الفيزيائي
Integration
ERP's Role in Physical
- ✓ أثر التكامل على الإدارة
Implications for Management



- ✓ تكامل النظم تعني تواصل نظم المعلومات (المستقلة عن بعضها البعض) فيما بينها وبإمكانها تبادل المعلومات بشكل سلس
- ✓ يعتبر تكامل النظم مسألة أساسية للمنظمات لتلبية متطلباتها الادارية ويجب عليها أن تولي أهمية قصوى لتحقيق التكامل
- ✓ تعتبر نظم ال ERP اهم نوع من نظم المعلومات لإدارة المؤسسات حيث تمكن المنظمات من تحقيق التكامل بين مختلف النظم للحصول على نظام موحد ومتكامل لإدارة قاعدة بيانات



✓ تعتبر المستودعات كوحدات تشغيلية مستقلة ومعزولة عن المحيط وهناك نوعان من المستودعات :

○ المستودعات الأفقية Horizontal Silos

- تصنيف POSDCORB ادى الى عدد من الوظائف مثل التحكم ، الادارة ، الاشراف الذي بدأ في سنة ١٩٣٠
- تقسيم المنظمات الى أقسام مثل المحاسبة والموارد البشرية يعكس تجزئة المهام المعقدة الى مهام أبسط حيث تكون إدارتها أسهل ويمكن إدارتها من طرف مجموعات من الموظفين يكونون مسئولين عنها



Functional Model of Organization (POSDCORB)

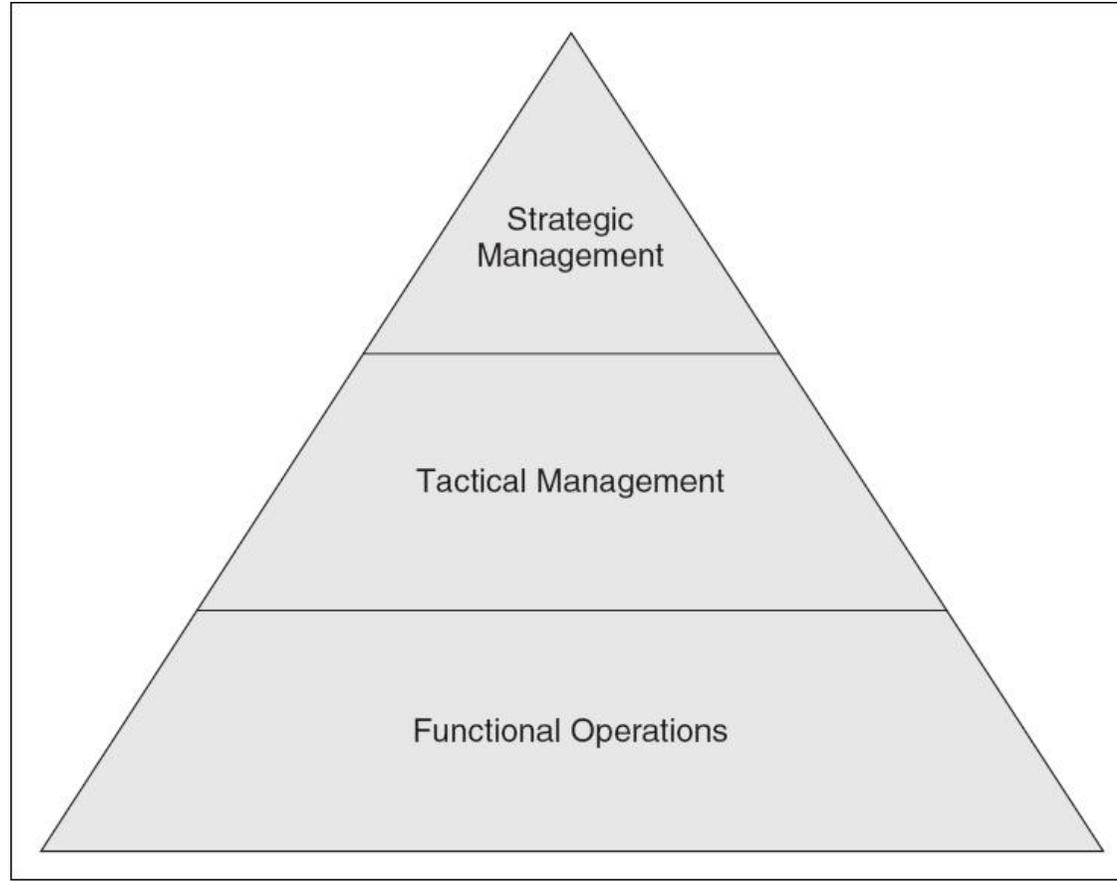


○ مستودعات المعلومات العمودية Vertical Silos

- قامت المنظمات أيضا بتقسيم الأدوار الى مستويات (من المستوى الاستراتيجي الى المستوى التحكيمي الاداري والتشغيلي)
- يقوم المدراء التنفيذيون والرؤساء بتطوير استراتيجيات طويلة المدى و يقوم المدراء في الإدارة الوسطى بالتركيز على حل المشاكل التكتيكية وكذلك سياسات المنظمة بينما يركز المدراء في المستوى التشغيلي أي المستوى الأدنى على العمليات اليومية للشركة
- مع تطور حجمها حيث تصبح كبيرة ومعقدة تقوم المنظمات الى تقسيم المجالات الوظيفية الى وحدات وظيفية صغيرة حيث يتم تعيين موظفين مسئولين عليها والذين يقومون بإدارتها والتخصص في النشاطات التي تعزز الانتاجية والفعالية



Hierarchical Model of Organization



العمليات التجارية و مستودعات المعلومات

Business Process and Silos

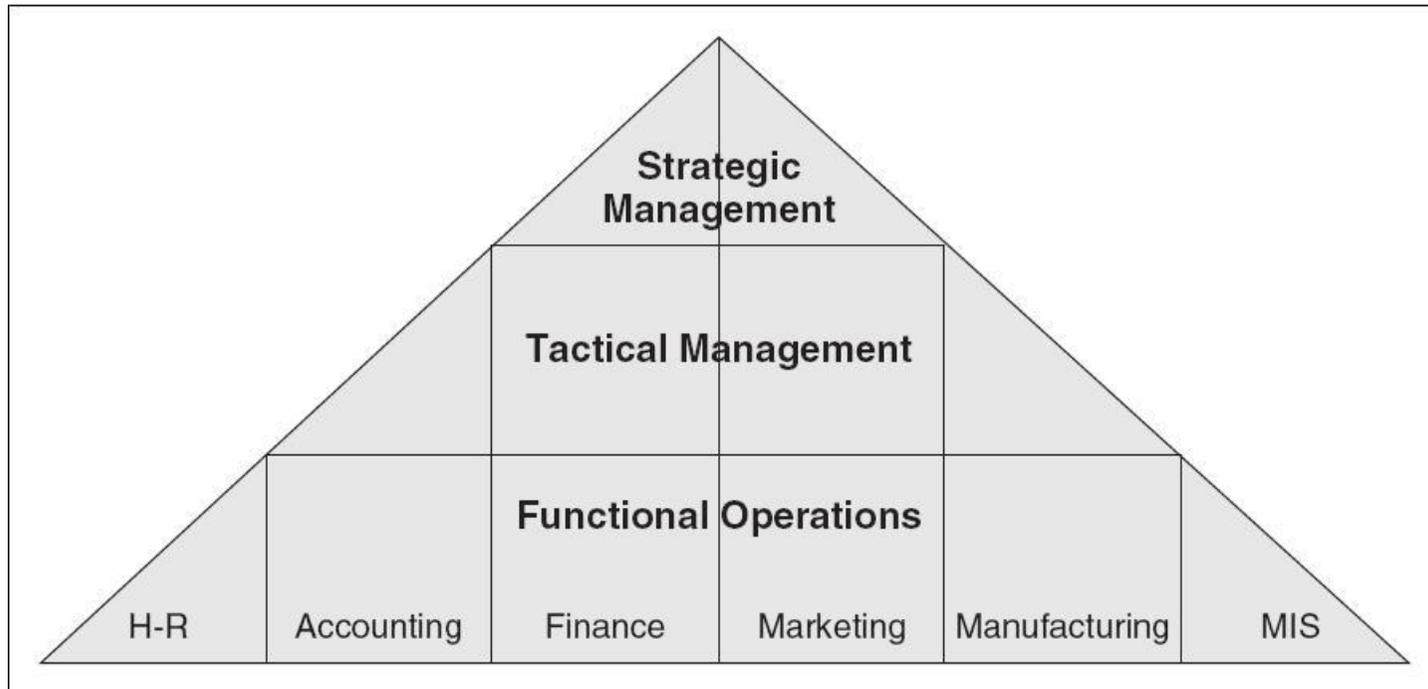
- ✓ تعتبر إعادة هندسة العمليات التجارية BPR من المشاكل التي نجمت عن مستودعات المعلومات
- ✓ تتطلب العمليات التجارية المتعددة الوظائف أشخاص وموارد من مختلف الأقسام الوظيفية التي تعمل مع بعضها البعض وتشارك في المعلومات في كل مستويات المنظمة
- ✓ يساهم الهيكل التنظيمي متعدد الوظائف في تقسيم مستودعات المعلومات الوظيفية وذلك بفتح تدفق المعلومات بين مختلف الأقسام



العمليات التجارية و مستودعات المعلومات

Business Process and Silos

Matrix Structure of Organization



مراحل تطور نظم المعلومات في المنظمات

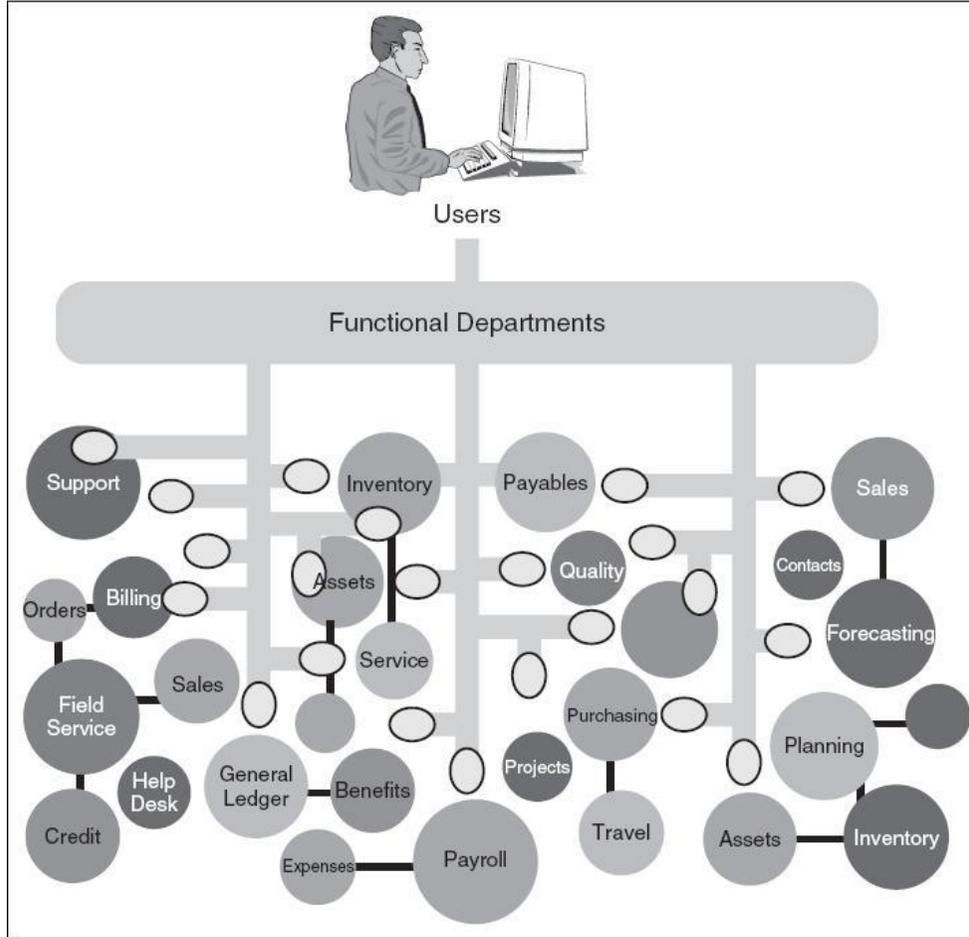
Evolution of Information Systems in Organizations

- ✓ تعتبر المجالات الوظيفية للمنظمة مثل المبيعات والانتاج وشتون الموظفين ذات أهمية قصوى وذلك لأنها تزود المنظمة بهيكله تمكن من تشغيلها بسلاسه وفاعليه
- ✓ تعتبر نظم المعلومات المبنية على مستودعات المعلومات غير فعاله وغير دقيقه ومكلفه لأنه ينجم عنها اختناقات في انسياب المعلومات Bottlenecks لكل المستخدمين مما يسبب عدم توفر المعلومات في الوقت الحقيقي
- ✓ يوحي تطور نظم المعلومات بأن دورها يكمن دوما في دعم تطور حاجيات المنظمات من المعلومات



مراحل تطور نظم المعلومات في المنظمات

Evolution of Information Systems in Organizations



Functional Silos in Organization



معماريات نظم المعلومات في المنظمات

IS Architectures

- ✓ لقد أدى التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الشبكات بالإضافة الى الديناميكية التنظيمية Organizational Dynamics الى ظهور نماذج جديدة لنظم المعلومات
- ✓ تستعمل النظم المبنية على تكنولوجيا الويب معماريات موزعة Distributed Architectures والتي تسمح بالمشاركة في التطبيقات والبيانات بين العميل والخوادم
- ✓ في هذه المعمارية تكون الحواسيب الشخصية مشبوكة بشبكة مع خادم الويب الذي يوفر نافذة لخادم التطبيقات وخادم قواعد البيانات والذي يكون حاسب كبير أو نوع آخر من الحواسيب



المستويات الوظيفية لنظم المعلومات

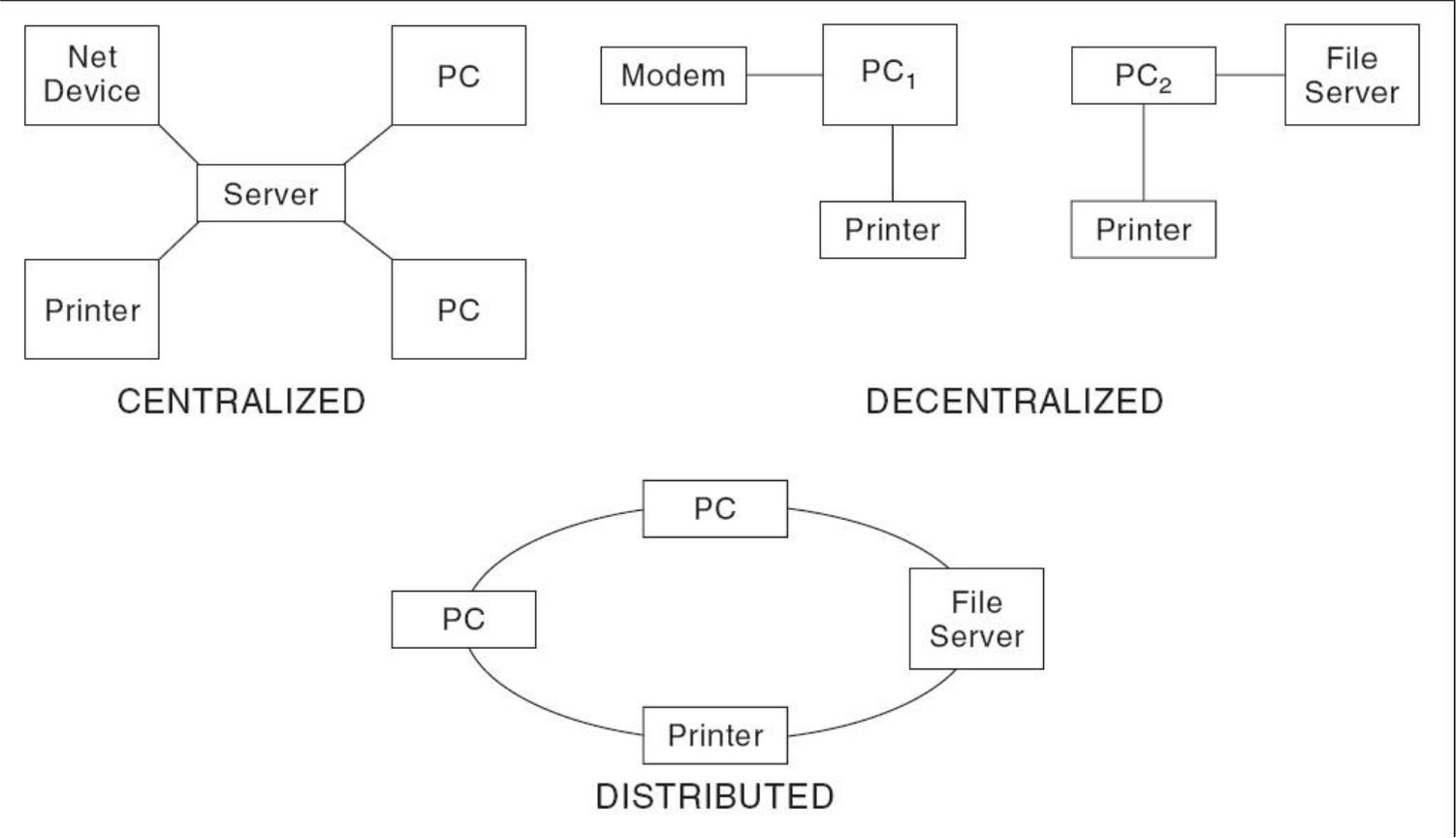
IS Functionalization

- ✓ بالإضافة الى خدمة مختلف المستويات الادارية للمنظمة تدعم نظم المعلومات معظم المجالات الوظيفية في المنظمة مثل الانتاج ، التسويق، المالية وإدارة الموارد البشرية
- ✓ لكل مجال وظيفي حاجته من المعلومات ومتطلباته من التقارير
- ✓ لكل مجال وظيفي في المنظمة مستويات ادارية مختلفة كل منها يتطلب عدة مستويات تحليل وتفصيل معلوماتية



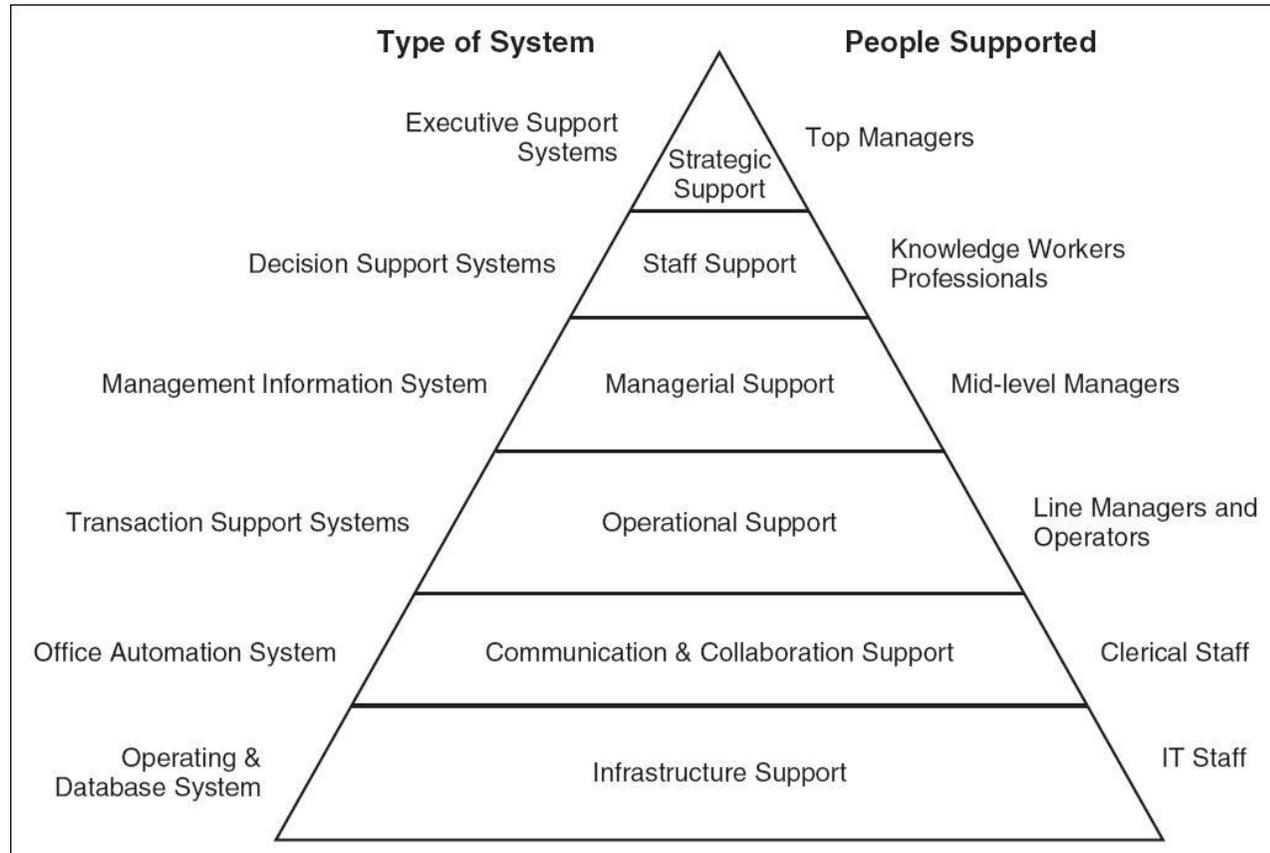
معماريات نظم المعلومات

Information Systems Architectures



Information Systems Architectures

IS as Categorized by Functional and Hierarchical Models



✓ هناك جانبين للتكامل :

○ الجانب المنطقي Logical

■ يتعلق بتطوير نظم معلومات التي تمكن المنظمة من المشاركة في البيانات مع أصحاب المصلحة stakeholders تكون حسب الحاجة و الترخيص authorization

■ تقوم الإدارة بتغيير الهياكل التنظيمية وإجراءات العمل وكذلك ادوار ومسئوليات الموظفين



- الجانب الفيزيائي Physical
- يتعلق بتوفير الترابط Connectivity بين نظم غير متجانسة Heterogeneous systems
- تتطلب اعادة هندسة العمليات BPR تغيير عقليات الموظفين في المنظمة حيث تشجعهم على انجاز اعمالهم بطرق جديدة



خطوات تكامل النظم

Steps in Integrating Systems

يعتبر إرساء الدعم من حيث تكنولوجيا المعلومات ضروريا لمحيط انظام المتكامل وذلك لتفادي مشاكل الدعم والصيانة في النظم المتكاملة	تصنيف الموارد Resource categorization	الخطوة الأولى
تطوير سياسة مفردة للدخول على النظام single sign-on policy وذلك لحاجة كل الموظفين والشركاء في الدخول على النظام في أي وقت ومن أي مكان	الامتثال والمعايير Compliance and standards	الخطوة الثانية
تطوير سياسة لدعم النظام القديم	دعم النظام القديم Legacy systems support	الخطوة الثالثة
تعتبر البرمجيات الوسيطة أساسية لتكامل النظم في المدى القصير وذلك في حالة استعمال التطبيقات الحالية من طرف المنظمة	الأدوات البرمجية الوسيطة Middleware tools	الخطوة الرابعة



خطوات تكامل النظم

Steps in Integrating Systems

سياسات الدخول المفرد single sign-on policy بالنسبة للتطبيقات والوصول الى البيانات وذلك لحاجة الموظفين والشركاء الخارجيون في الوصول الى النظام المتكامل في أي وقت ومن أي مكان	سياسات التوثيق والتفويض Authentication and authorization policies	الخطوة الخامسة
يجب أن يكون فريق تقنية المعلومات قادرا على تقديم الدعم لكل التطبيقات والمنصات من خلال مكتب الدعم والمساعدة help desk support	الخدمة المركزية والدعم المركزي المقدم من طرف فريق تقنية المعلومات Centralized IT services and support	الخطوة السادسة
يعتبر نظام النسخ الاحتياطي والاسترداد أساسيا في حالة عطل النظام والكوارث	النسخ الاحتياطي ، الاسترداد والأمن Back-up, recovery, and security	الخطوة السابعة
يجب تطوير المعايير والسياسات الخاصة بالمنظمة عند اقتناء معدات جديدة أو برمجيات جديدة حيث يجب ان تتماشى مع استراتيجية المنظمة فيما يخص تقنية المعلومات	التوحيد القياسي للمعدات والبرمجيات Hardware and software standardization	الخطوة الثامنة

فوائد وحدود النظم المتكاملة

Steps in Integrating Systems

الحدود	الفوائد
تكاليف عالية جدا في مرحلة بداية النظام	مزيد من الإيرادات وتحقيق النمو Increased Revenue and Growth
صراعات بين مخلف الأقسام وذلك بسبب المشاركة في المعلومات	تسوية المحيط التنافسي Leveling the Competitive Environ
تحقيق العائد من الاستثمار على المدى الطويل	تعزيز الرؤية فيما يخص المعلومات Enhanced Information Visibility
تقليل الابتكار والاستقلال	تحقيق توحيد قياسي أكبر Increased Standardization



النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات وتكامل النظم ERP and Systems Integration

- ✓ تعتبر نظم تخطيط موارد المؤسسات ERP نظاما متكاملة وبرمجيات تطبيقية ذات وحدات متعددة multi-module حيث تم تصميمها لخدمة ودعم مختلف المجالات الوظيفية عبر المنظمة
- ✓ تعتبر نظم الـ ERP برمجيات تجارية لتسهيل جمع وتكامل المعلومات المتعلقة بمختلف المجالات الوظيفية للمنظمة
- ✓ تمكن نظم الـ ERP المنظمة من توحيد وتعزيز اجراءات العمل بتطبيق افضل الممارسات في القطاع الصناعي



دور النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات في التكامل المنطقي ERP's Role in Logical Integration

- ✓ تتطلب نظم الـ ERP من المنظمات التركيز على اجراءات العمل BP عوض عن المجالات الوظيفية
- ✓ تحتوي نظم الـ ERP على اجراءات عمل متنوعة خاصة بمختلف المجالات الوظيفية المعتادة
- ✓ تطبق نظم الـ ERP مبدأ افضل الممارسات في التعامل مع طلبات العملاء من خلال الخطوات التالية:
 - ادخال الطب
 - تمرير الطلب عبر مختلف الاقسام
 - توفير المخرجات والتقارير لمختلف الجهات



دور النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات في

التكامل الفيزيائي ERP's Role in Physical Integration

✓ قبل تنفيذ نظام ال-ERP يمكن للمنظمة ترقية أو تنفيذ البرمجيات الوسيطة Middleware كما يمكنها التخلص من المعدات الخاصة بنظامها القديم

✓ يجب تحقيق التكامل على مستوى البيانات والعملاء (في معمارية خادم-عميل) وكذلك على مستوى التطبيقات

✓ ينتج عن التنفيذ الجيد لنظم ال-ERP تحسين الفعالية التشغيلية Operational efficiency مع تحسين اجراءات العمل التي تركز على اهداف المنظمة عوض اهداف مختلف الاقسام



المحاضرة الثالثة

معمارية النظم المتكاملة

Enterprise Systems Architecture



عناصر المحاضرة (١ من ٣)

✓ مقدمة Preview

✓ لماذا دراسة معمارية نظم المؤسسات Why Study Enterprise Systems Architecture?

✓ مكونات معمارية نظم المؤسسات Components of the Enterprise Systems Architecture

✓ وحدات النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات ERP Modules

✓ فوائد الوحدات الرئيسية لنظم الـ ERP Benefits of Key ERP Modules

✓ معمارية نظم الـ ERP Architecture

✓ المتطلبات الهيكلية Infrastructure Requirements



عناصر المحاضرة (٢ من ٣)

✓ المعمارية ذات الثلاثة طبقات Three-Tier Architecture

✓ معماريات نظم خدمات الويب Web Services Architectures

✓ محاسن ومساوئ Benefits and Drawbacks

✓ المعماريات الخدمائية التوجه Web Services Architectures



عناصر المحاضرة (٣ من ٣)

✓المعمارية الخدماتية التوجه و خدمات الويب SOA and Web Services

✓ادارة محتوى المؤسسات والمعماريات الخدماتية التوجه Enterprise Content Management and SOA

✓المعماريات الضبابية Cloud Architecture

✓محاسن المعماريات الضبابية Benefits of Cloud Computing

✓مساوى المعماريات الضبابية Drawbacks of Cloud Computing



✓ تصبح نظم الـ ERP الحجر الأساس للمنظمة بعد الانتهاء من تنفيذها
وتكاملها بنجاح وذلك لمعالجتها لكل المعاملات
✓ بالإضافة الى التكامل يجب التركيز على :

- معمارية اجراءات العمل Business process architecture
- متطلبات الاعمال Business requirements.
- الميزانية
- ادارة المشروع
- التزام الادارة العليا للمنظمة
- التواصل المستمر مع الموظفين واخبارهم بالتغييرات المستقبلية



لماذا دراسة معمارية نظم المؤسسات؟

- ✓ مساعدة الإدارة وفرق التنفيذ في فهم ميزات ومكونات نظم المؤسسات
- ✓ توفير تمثيل مرئي للواجهات المعقدة بين التطبيقات وقواعد البيانات وكذلك نظام التشغيل بالإضافة الى النظام القديم والشبكات
- ✓ يمكن للإدارة تطوير خطة افضل لتقنية المعلومات IT Plan في حالة وضوح الرؤية فيما يخص البنية التحتية ، تدريب الموظفين ، ادارة التغيير و اعادة هندسة العمليات



مكونات معمارية نظم المؤسسات؟

✓ هناك جانبان :

■ الجانب الوظيفي Functional

- يعرف مكونات نظم الـ ERP التي تدعم مخلف المجالات الوظيفية للمنظمة وتشمل:

○ المحاسبة

○ الموارد البشرية

○ المشتريات

○ الخ

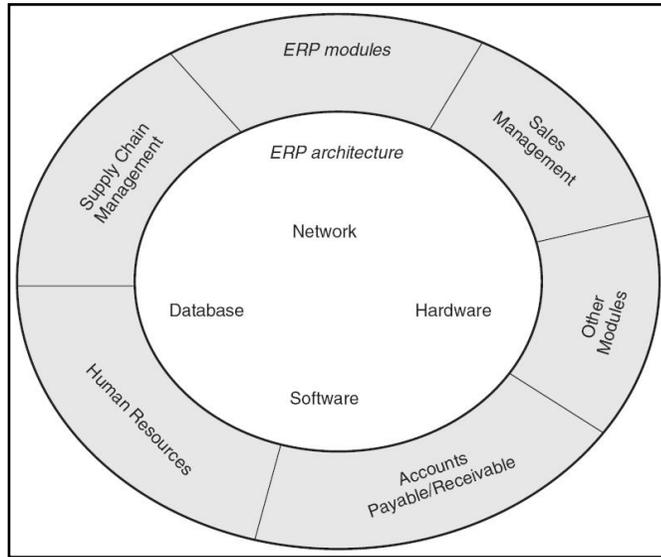


مكونات معمارية نظم المؤسسات؟

✓ هناك جانبان :

■ النظام System

- يعرف معمارية نظم الـ ERP من خلال المعدات الفيزيائية والبرمجيات و الشبكات



Enterprise Systems Architecture
(ESA) Model

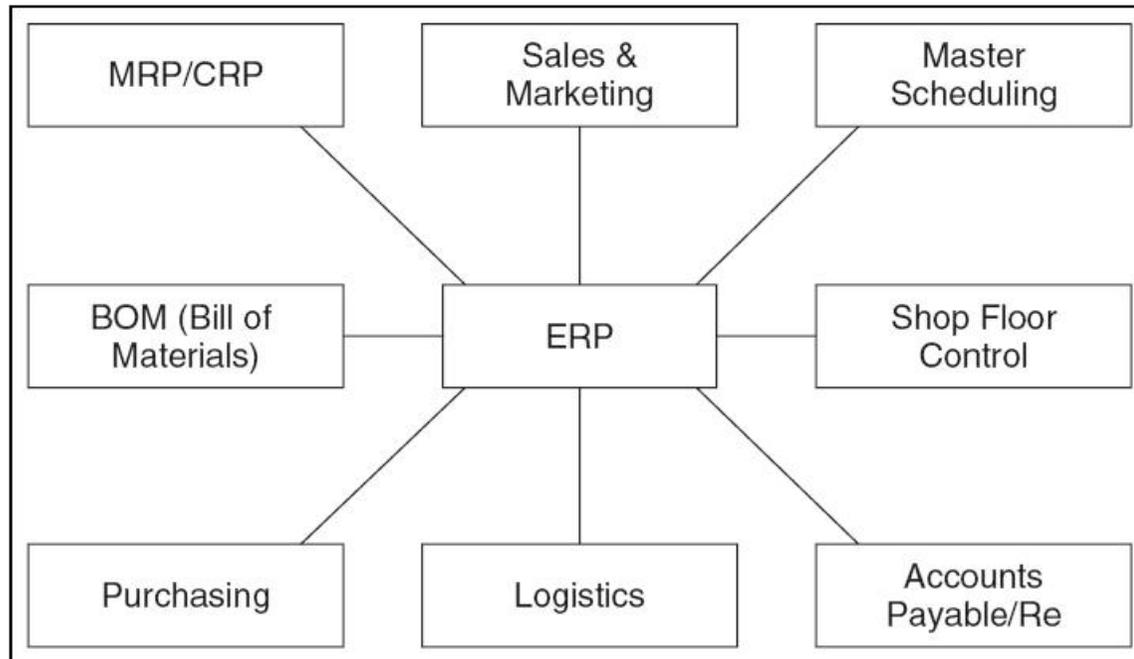


وحدات النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات

✓ يتمثل الدور الاساسي لنظم ال-ERP في توفير الدعم للمجالات الوظيفية الاساسية في المنظمة مثل المحاسبة ، المبيعات ، مراقبة المخزون والانتاج



وحدات النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات



Typical ERP Modules



نظرة عامة عن وحدات النظم المتكاملة

✓ الانتاج

- يساعد في التخطيط وتعظيم القدرات الصناعية ، الاستعمال الأمثل لقطع الغيار والموارد المادية باستخدام البيانات التاريخية وتوقعات المبيعات

✓ المشتريات

- تبسيط عمليات الاقتناء Procurement للمواد الأولية والمستلزمات الأخرى

✓ إدارة المخزون

- تسهيل الحفاظ على المستوى الأمثل للمواد داخل المستودعات



نظرة عامة عن وحدات النظم المتكاملة

- ✓ المبيعات والتسويق
- تطبيق نظام الطلبات Order Placement وجدولتها Scheduling والشحن وإصدار الفواتير
- ✓ المالية
- جمع بيانات المالية من مختلف الأقسام وإصدار التقارير المالية
- ✓ الموارد البشرية
- تبسيط إدارة الموارد البشرية
- ✓ وحدات أخرى
- تحتوي وعلى وحدات غير تقليدية مثل ذكاء الأعمال، الخدمة الذاتية، إدارة المشاريع والتجارة الإلكترونية



فوائد وحدات لتخطيط موارد المؤسسات النظم المتكاملة

✓ الخدمات الذاتية

- توفير دعم مرن للموظفين

- الوصول المبسط للمعلومات المهمة

✓ إدارة الأداء Performance Management

- توفير معلومات لقياس الاداء في الوقت الحقيقي

- تمكين الادارة العليا للوصول لمعلومات تساعد في اتخاذ القرار مثل الاحصائيات وقياس الاداء

✓ الشؤون المالية Financials

- تحقق الامتثال Compliance وقابلية التوقع Predictability لأداء المنظمة

- التحكم في الشؤون المالية عبر المنظمة

- اتمته المحاسبة و الجانب المالي لسلسلة التمويل

- الدعم الدقيق للتقارير المالية حسب SOX Act



فوائد وحدات لتخطيط موارد المؤسسات النظم المتكاملة

✓ إدارة الموارد البشرية

- استقطاب الموظفين الكفاء، تطوير الكفاءات والمواهب وتحقيق تماشي الجهود مع اهداف المنظمة
- تحقيق فعالية أكبر والامتثال Compliance ومسايرة القوانين المحلية والعالمية باستعمال عمليات موحدة
- تمكين المنظمة من انشاء فرق خاصة بالمشاريع وذلك حسب الكفاءة والتفرغ كما تمكن من متابعة تقدم المشاريع والتحكم في وقت الانجاز وتحليل النتائج
- ادارة الاستثمارات في رأس المال البشري human capital investments وذلك بتحليل نواتج الأعمال وتخطيط القوة العاملة



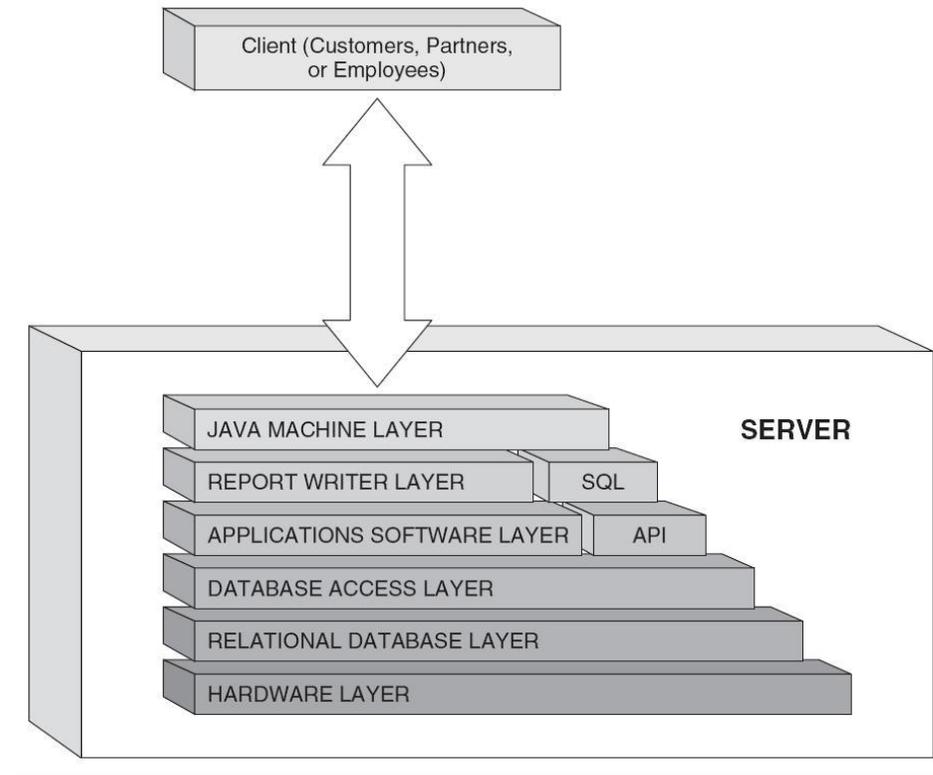
معماريات النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات

- ✓ تكون المعمارية منظمة على شكل طبقات layers أو مستويات Tiers وذلك للتمكن من ادارة تعقيد النظام من اجل تحقيق المرونة وامكانية توسع النظام Scalability
- ✓ تعتبر المعماريات ذات الطبقات الثلاثة Three-layer الأكثر شيوعا واستعمالا في الوقت الحالي وتحتوي على:
 - خوادم الويب
 - خوادم التطبيقات
 - خوادم قواعد البيانات



معماريات النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات

Example of Info.Net Architecture



المتطلبات الهيكلية Infrastructure Requirements

- تتطلب الشبكات التقليدية ترقيةها upgrade قبل تنفيذ نظم الـ ERP ويجب ادراجها في ميزانية المشروع
- تعتبر الشبكات العالية الكفاءة متطلبا لنظم الـ ERP
- يتيح التكامل مع نظم الشركاء Partners ونظم العملاء للمنظمة ادارة اجزاء كبيرة من أعمالها مثل تتبع الطلبات وادارة المستودعات
- التحليل على الخط OLAP يمكن المنظمة من الوصول الى البيانات الحالية والتاريخية وتحليلها من كل ابعادها



المتطلبات الهيكلية Infrastructure Requirements

✓ تتمثل فوائد المعماريات ذات الطبقات الثلاثة في:

- قابلية التوسع والتطور Scalability

- الموثوقية العالية

- المرونة

- سهولة الصيانة

- اعادة الاستعمال

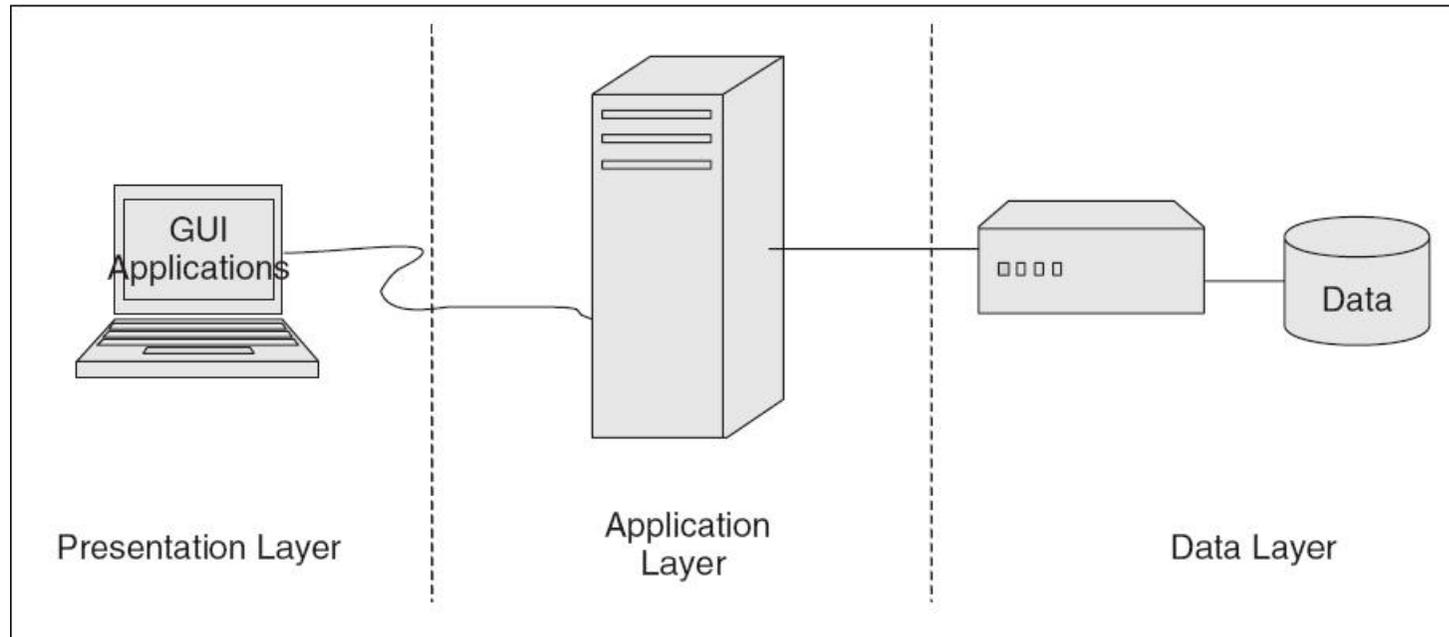
- الأمن

✓ أما عيوبها فتتمثل في غلاء تكلفتها



Infrastructure Requirements المتطلبات الهيكلية

A Three-Tier ERP Architecture



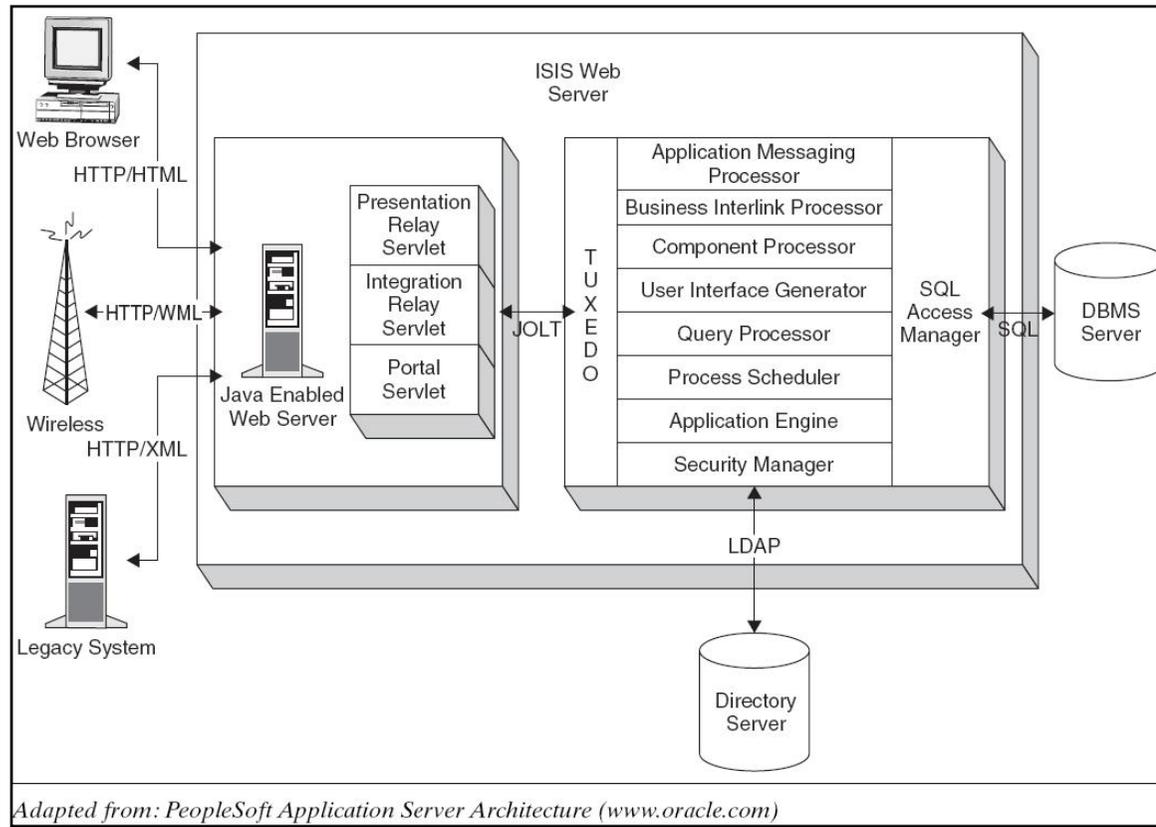
معمارية خدمات الويب Web Services Architectures

- تعتبر المعمارية المبنية على الويب كطبقة رابعة حيث تقسم طبقة الويب الى طبقة خدمات الويب وطبقة تصفح الويب
- تركز نظم ال-ERP على استخدام الانترنت لتوفير وظائف جديدة مبنية على الويب
- تكون هذه الوظائف مدعومة من طرق الوصول الى الانترنت التالية:
 - خادم الويب
 - بوابة النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات
 - التكامل مع خادم النهاية الخلفية back end
 - الملحقات البرمجية لمتصفح الويب والتطبيقات الصغيرة Applets



Web Services Architectures معمارية خدمات الويب

Example of PeopleSoft's Server-Centric Internet Architecture



المعمارية الخدمائية التوجه Service Oriented Architectures

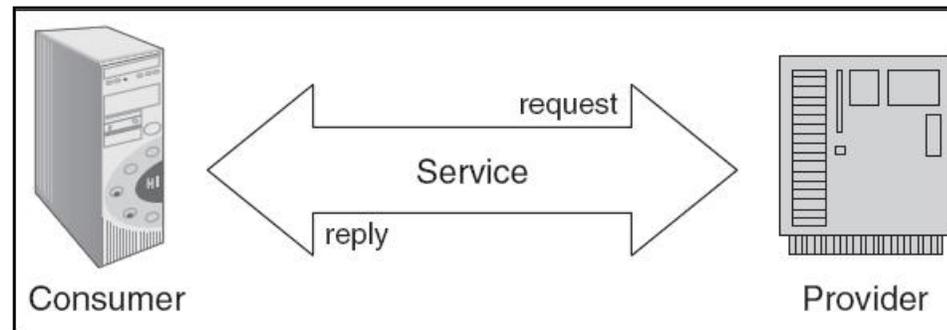
- تعرف ايضا بالمعماريات الكائنية التوجه لمنصات الويب
- تساهم في تقسيم طبقة الاعمال Business Tier الى وحدات خدمائية والتي تدعم في مجملها وحدة وظيفية من نظام الـERP
- توفر تفاعل الرسائل Message interaction بين أي خدمة ومزود الخدمة Service Provider
- يمكن لأي مستهلك الذي يستعمل جهاز تحت أي نظام تشغيل باي لغة ان يستعمل الخدمة



المعمارية الخدمائية التوجه Service Oriented Architectures

- تعتبر المعماريات الخدمائية التوجه نموذج برمجي تطبيقي مبني على عقد Contract بين المستهلك (العميل) ومزود الخدمة (الخادم)

A SOA Architecture



المحاضرة الرابعة

دورة حياة تطوير النظم

DEVELOPMENT LIFE CYCLE



عناصر المحاضرة (١ من ٢)

✓ مقدمة Preview

✓ دورة حياة تطوير النظم (SDLC) Systems Development Life Cycle

✓ خطة تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات ERP Implementation

Plan

✓ منهجية تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات ERP Life Traditional

Cycle

✓ دورة حياة نظم تخطيط موارد المؤسسات التقليدية Traditional

ERP Life Cycle

✓ دور إدارة التغيير Role of Change Management



عناصر المحاضرة (٢ من ٢)

✓ المنهجيات المستعملة في تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد

المؤسسات Methodologies used in ERP implementation

✓ منهجية تكامل الاعمال Business Integration Methodology (BIM)

✓ إدارة المشاريع Project Management



✓ توجد تحديات فنية وتنظيمية عند تنفيذ نظم الـ ERP وذلك حسب المنظمة واطار المشروع بالإضافة الى اجراءات العمل المتبعة ومستوى المهارات للمستخدمين النهائيين

✓ دورة حياة تطوير النظم توفر الخطوط العريضة في عملية تنفيذ نظم الـ ERP

✓ يجب مناقشة المراحل الاساسية في دورة نظم الـ ERP مع التركيز على العقبات التي يمكن ان تواجه تنفيذ النظام في كل مرحلة وكذلك الحلول المتوفرة لتجاوز تلك العقبات



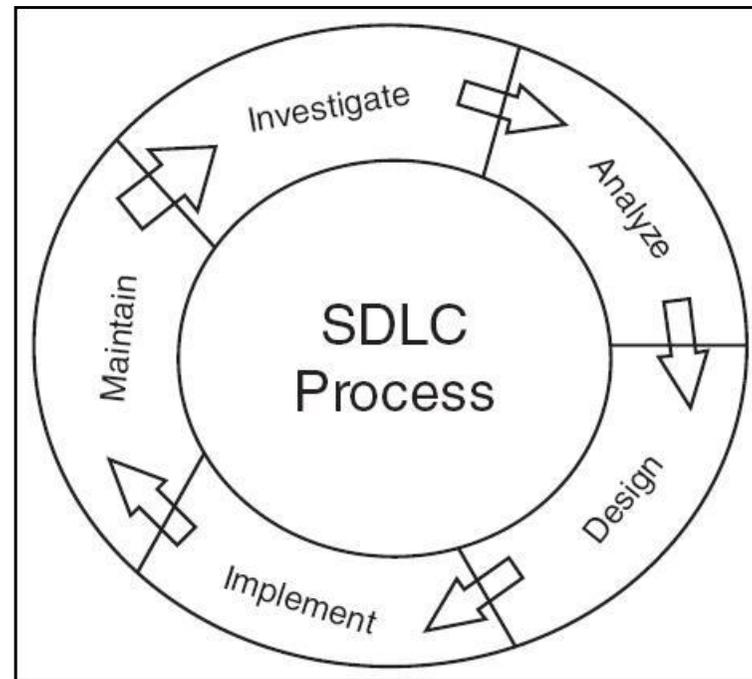
دورة حياة تطوير النظم SDLC

- ✓ تحتوي دورة حياة تطوير النظم عملية تخطيط منهجية تتبعها عملية التصميم ومن ثم عملية بناء Build نظام المعلومات للمنظمة
- ✓ في أغلب الاحيان يفضل اتباع منهجية منظمة Structured Methodology وذلك لتفادي بعض المشاكل بالإضافة الى التنسيق بين مرحلتي التصميم والتطوير Design & Development النظام من طرف أعضاء الفريق حيث يكون تعدادهم معتبر
- ✓ في طريقة النظم System Approach يتم تجزئة المشاكل المعقدة الى مجموعة مشاكل اقل تعقيدا يمكن ادارتها وذلك باستعمال طريقة الهياكل الهرمية ومن ثم يمكن تطوير حل لكل مشكل جزئي

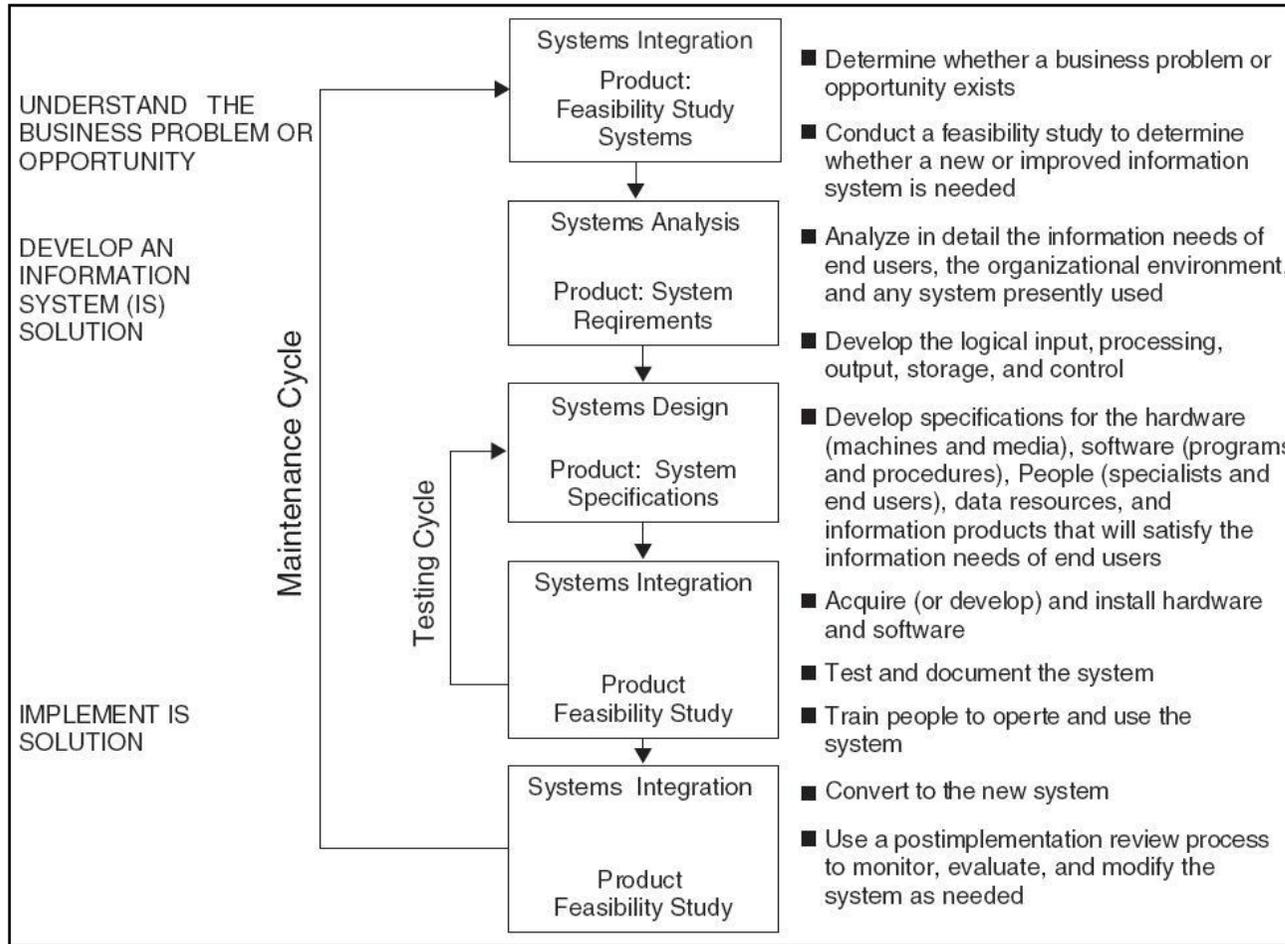


دورة حياة تطوير النظم SDLC

Traditional SDLC Methodology



دورة حياة تطوير النظم SDLC



دورة حياة تطوير النظم السريعة Rapid SDLC

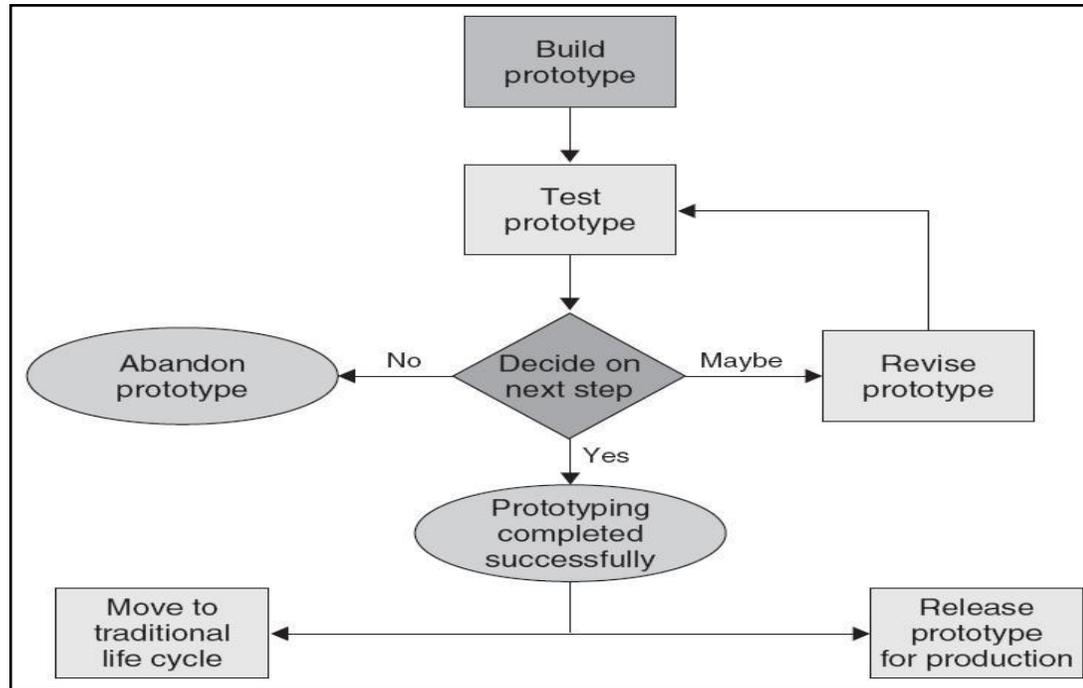
✓ إنشاء النماذج Prototyping

- تتخطى هذه الطريقة مرحلتي التحليل والتصميم
- تقوم ببناء نموذج من النظام الحالي وتركز على المدخلات والمخرجات
- الهدف من وراء هذا هو عرض وظائف النظام للمستخدمين
- يتم ادراج وادخال تغييرات طبقا للتغذية الراجعة ومن ثم عرض النظام مرة أخرى على المستخدمين
- أثبتت هذه الطريقة جدواها في النظم التفاعلية Interactive وذلك لإمكانية تحويل النموذج Prototype الى نظام فعلي



دورة حياة تطوير النظم السريعة Rapid SDLC

Prototype Development



دورة حياة تطوير النظم السريعة Rapid SDLC

- ✓ تطوير النظام من طرف المستخدمين
- يدرب المستخدمين على تطوير تطبيقاتهم بأنفسهم



الفرق بين نظام الـ ERP والبرمجيات الأخرى

حزم البرمجيات لأخرى	نظم الـ ERP
تكلف مئات الآلاف من الدولارات	يكلف ملايين الدولارات
دعم أو تحسين الانتاجية	مصمم لا دارة المهام الحرجة
سريع وأني التنفيذ	يستغرق تنفيذه من سنة الى عدة سنوات
يتطلب بعض التدريب والدعم	يتطلب تغيير معتبر للاستراتيجية الادارة منذ بداية تنفيذه الى نهاية المطاف وذلك لنجاح المشروع ويخص التغيير اجراءات العمل،
يتطلب دعم قليل أو منعدم من طرف الاستشاريين والموردين	يتطلب وقت الموظفين والاستشاريين والموردين والذي يقدر بملايين الدولارات



خطة تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد

المؤسسات ERP

✓ تنفيذ شامل Comprehensive

- تتضمن تنفيذ كل وظائف النظام بالإضافة الى الوحدات البرمجية Software Modules الخاصة بالقطاع الصناعي

- تتطلب مستوى عالي من إعادة هندسة العمليات BPR

✓ تنفيذ متوسط المستوى Middle-of-the-Road

- يتطلب بعض التغييرات ولكن مستوى كبير جدا من إعادة هندسة العمليات BPR

✓ تنفيذ منخفض المستوى (فانيلا Vanilla)

- يستعمل الوظائف القياسية ويعتمد على أفضل الممارسات فيما يخص العمليات المبرمجة في النظام

- لا يتطلب إعادة هندسة العمليات



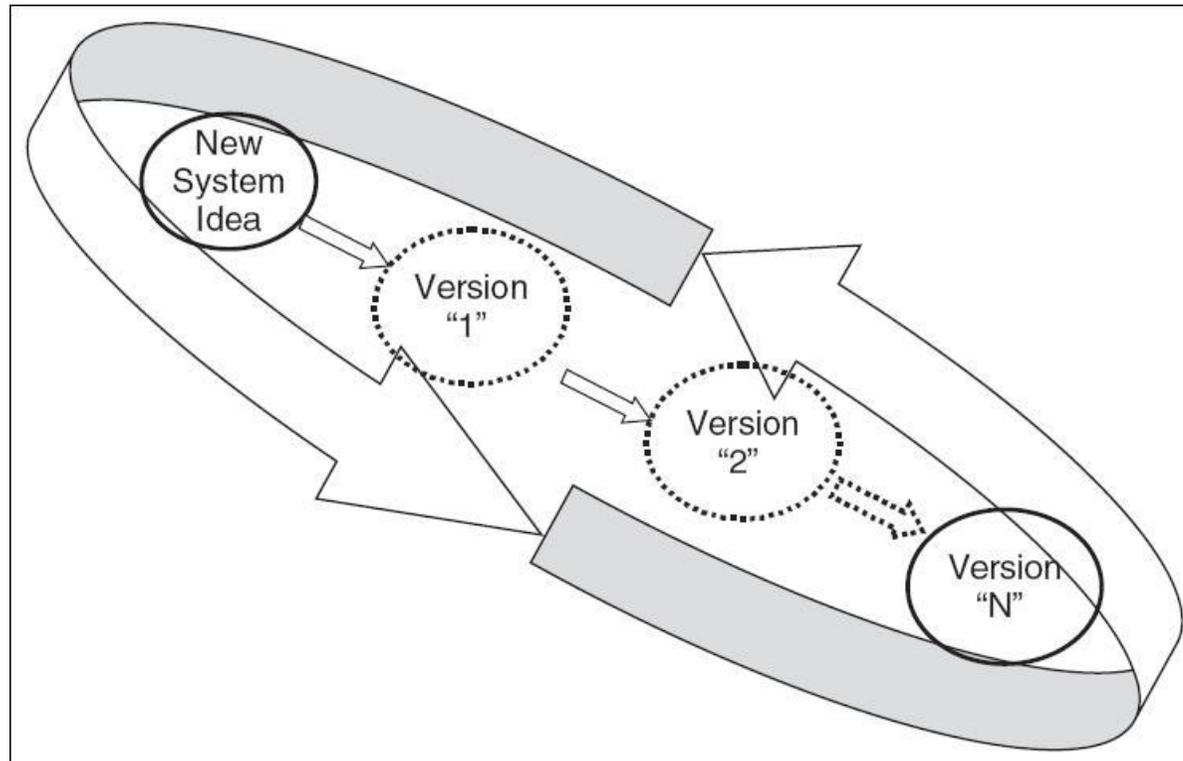
منهجية تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات ERP

- ✓ توفر دورة حياة تطوير نظم الـ ERP طريقة منهجية لتنفيذ نظم الـ ERP في محيط المنظمة المتغير وذو الموارد المحدودة
- ✓ تعتمد دورة حياة نظم الـ ERP التقليدية على انجاز الاطوار الواحد تلو الآخر وتتطلب موافقات عند معالم Milestones للانتقال الى الطور الموالي
- ✓ بينما في دورة حياة نظم الـ ERP السريعة يقوم الموظفون باتخاذ القرارات اللازمة لدفع المشروع الى الامام



منهجية تنفيذ النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات ERP

Rapid Application Development Process



دورة حياة النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات التقليدية

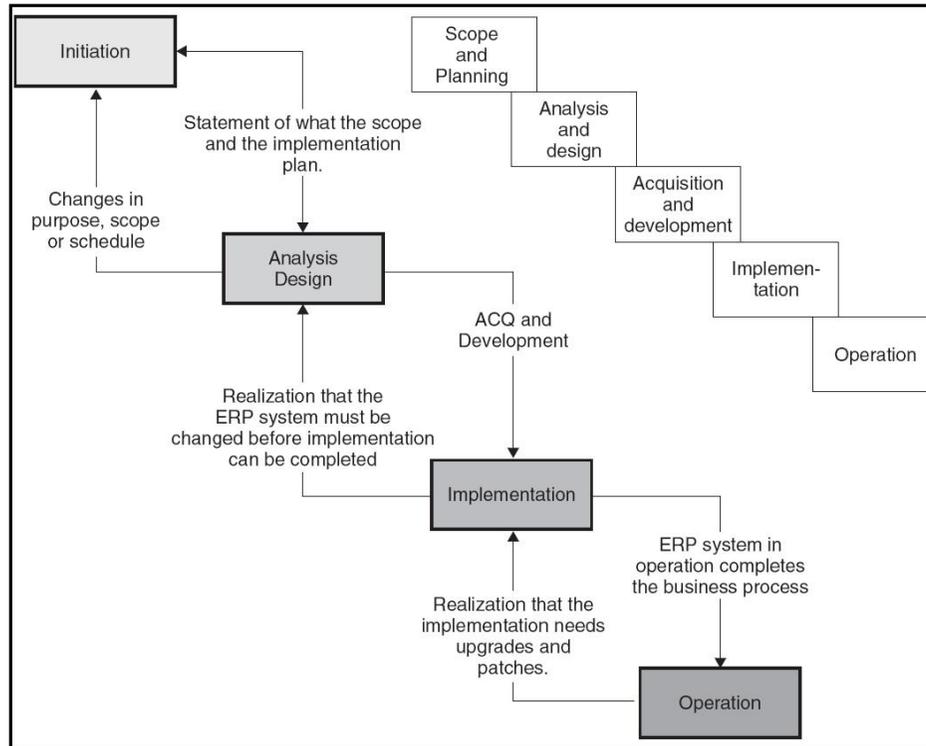
✓ مرحلة تحديد إطار المشروع و الالتزام به Scope & Commitment Stage

- بالإضافة الى دراسة الجدوى يتم تطوير وتحديد اطار المشروع فيما يخص الموارد والمدة الزمنية
- يجب تعريف وتحديد خاصيات وميزات تنفيذ نظام ال ERP
- يتم تطوير رؤية طويلة المدى long term vision فيما يخص النظام الجديد وكذلك تطوير جدول زمني قصير المدى لتنفيذ المشروع بالإضافة الى التزام ودعم الادارة العليا للمشروع
- يتم اختيار مورد ومنفذ المشروع



دورة حياة النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات التقليدية

4-5 Traditional ERP Life Cycle



دورة حياة النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات التقليدية

✓ مرحلة تحليل وتصميم النظام

- يتم اتخاذ قرار فيما يخص البرمجيات وكذلك تعيين الاستشاريين

- تحليل متطلبات المستخدمين User Requirements

- مطابقة المتطلبات مع النظام وتحديد اوجه الخلاف بين اجراءات العمل
BP الحالية وتلك المطبقة بالنظام

- تصميم خطة لإدارة التغيير بالاضافة الى قائمة بالعمليات الموجودة بالنظام
والشاشات والتقارير التي يوفرها النظام

- تحويل البيانات Date Conversion

- تحويل النظام System Conversion

- التدريب



دورة حياة النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات التقليدية

✓ مرحلة الاقتناء والتطوير

- شراء الرخص وبناء النسخة الانتاجية وتوفيرها للمستخدمين
- يتم في هذه المرحلة تنفيذ المهام التي تم تحديدها في مرحلة تحليل أوجه الخلاف بين ما يوفره النظام ومتطلبات الموظفين
- يقوم فريق إدارة التغيير بالعمل مع المستخدمين لتنفيذ التغييرات الضرورية على اجراءات العمل BP
- يقوم فريق البيانات Data Team بالعمل على ترحيل البيانات Data Migration من النظام القديم الى النظام الجديد
- يجب اعداد النظام Configuration مع الاخذ بعين الاعتبار الجانب الامني



دورة حياة النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات التقليدية

✓ مرحلة التنفيذ

- التركيز على تنصيب وتوفير النظام للمستخدمين النهائيين

- تحويل النظام System Conversion (٤ حالات):

■ مرحلية Phased

■ نموذجية Pilot

■ متوازية Parallel

■ مباشرة Big bang

- التغذية الراجعة من استخدام النظام يتم إيفادها الى فريق الدعم أو ما بعد التنفيذ



دورة حياة النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات التقليدية

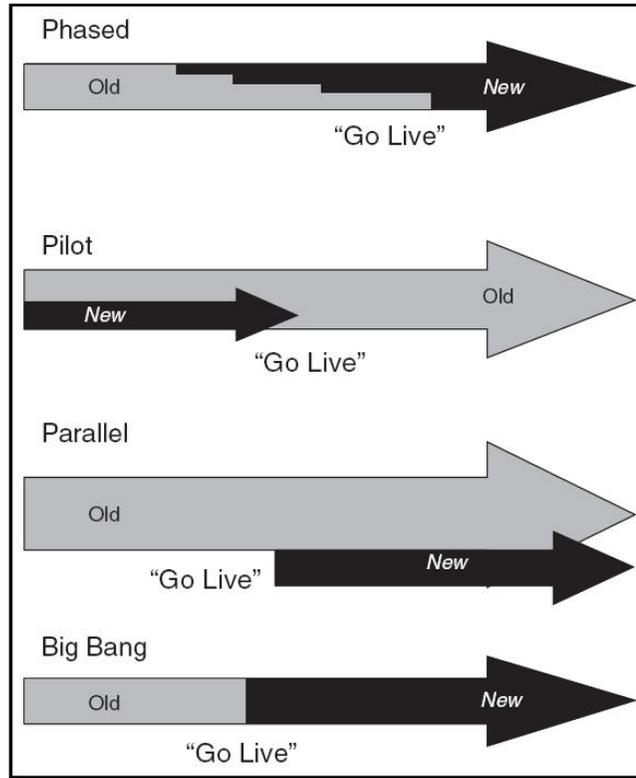
List of Scopes and Commitments

تقييم الوظائف الموجودة بالنظام ومقارنتها مع اجراءات العمل الضرورية لتشغيل الأعمال	تحليل أوجه الخلف (أو دراسة تحليلية للفجوات) Gap Analysis
يتم تحديد المواقع و موقعها الجغرافي وعدد المستخدمين في كل موقع	الإطار الفيزيائي Physical Scope
دراسة إمكانية تحسين إجراءات العمل الحالية أو استبدالها أو التخلص منها كذلك يتم دراسة المستخدمين والاقسام والمواقع التي يتم استهدافها	إطار إعادة الهندسة عمليات BPR
دراسة حجم التغييرات التي ستطرأ على نظام الـ ERP وتحديد الاجراءات التي يتم استعمالها دون ان يطرأ عليها أي تغيير (كم هي) وتحديد الاجراءات التي يتم تخصيصها Customizations	الإطار الفني
دراسة وتحديد زمن التنفيذ والميزانية التي يجب حشدها للمشروع	إطار الموارد
تحديد الوحدات Modules التي يتم تنفيذها وطريقة ربطها بالنظام القديم	إطار التنفيذ



دورة حياة النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات التقليدية

ERP Conversion Approaches



دورة حياة النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات التقليدية

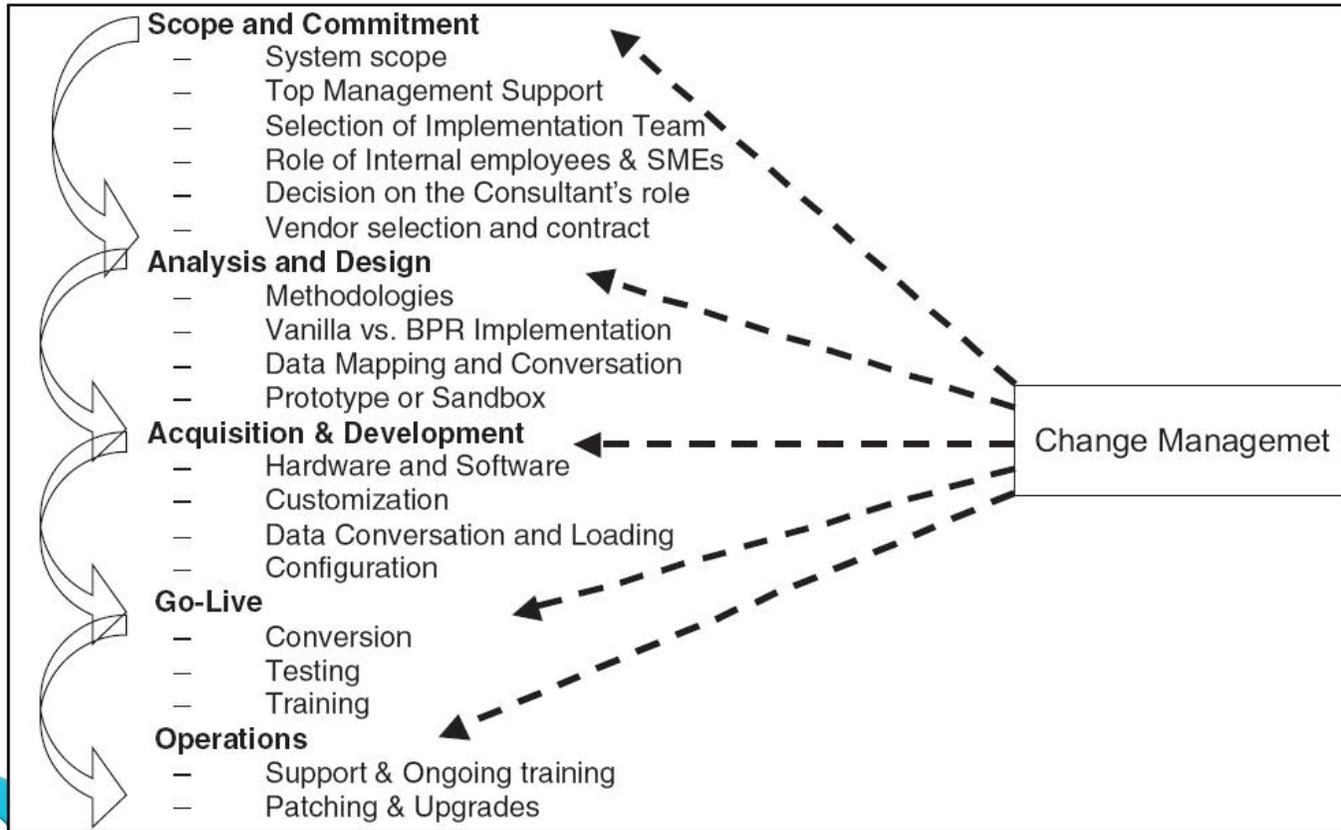
✓ مرحلة التشغيل Operation Stage

- يعتبر تسليم النظام أو نقل التكنولوجيا Technology transfer أهم نشاط فيما يخص الدعم للنظام الجديد حيث يتم ترحيل دعم النظام migration الى مكتب المساعدة Help Desk تحت إشراف فريق الدعم الفني
- يتم تدريب مستخدمين جدد على استخدام وحدات Modules النظام الجديد التي يتم تسليمها
- تتم إدارة الاصدارات releases الجديدة للنظام ويتم تنصيب الرقع البرمجية Software Patches والترقيات Upgrades
- يتم إدارة ومتابعة العقد مع المورد



دورة حياة النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات التقليدية

ERP Life Cycle Phases Summary



دور إدارة التغيير Role of Change Management

- ✓ يفشل النظام في أغلب الحالات التي لا تؤخذ فيها عملية إدارة التغيير بعين الاعتبار منذ المراحل الأولى
- ✓ يجب تكوين رؤية لإدارة التغيير منذ المرحلة الأولى ومن ثم تتم مراجعتها ومراقبتها وتنفيذها باستمرار
- ✓ يتمثل دور المدراء التنفيذيين المستخدمين في العمل مع فريق المشروع وتوجيه فريق التنفيذ فيما يخص كل النشاطات عملية ادارة التغيير
- ✓ يعتبر دعم الادارة العليا وكذلك مهارات فريق ادارة التغيير عوامل مهمة جدا في انجاح المشروع



منهجيات تنفيذ نظم الـERP

✓ الحل الجامع Total Solution

■ المراحل

- اقتراح القيمة Value Proposition : هل الحل معقول من وجهة نظر الأعمال؟؟

- التحقق الواقعي Reality Check : هل المنظمة جاهزة ومستعدة للتغيير؟؟

- طريقة المحاذاة Aligned Approach : تحديد التوقعات الصحيحة فيما يخص القيمة سواء على المدى القصير أو الطويل

- البعد الخاص بنجاح المشروع Success Dimension : الخليط الصحيح من الأشخاص، المهارات، الطرق وإدارة الفريق

- تقديم القيمة Delivering Value : تقييم النتائج الاحتفال بالنجاح



منهجيات تنفيذ نظم الـ ERP

✓ المسار السريع Fast Track

■ المراحل

- تحديد إطار المشروع والتخطيط Scoping and Planning : تعريف المشروع وتحديد إطاره تبدأ عملية التخطيط
- الرؤية والاستهداف Visioning and Targeting : تحتاج الى التقييم يتم تحديد الرؤية والاهداف
- إعادة التصميم Redesign : تصميم وتطوير البرمجيات
- الاعدادات Configuration تطوير النظم التكامل وتخطيط اختبار النظام
- الاختبار والتسليم : اختبار التكامل تسليم النظام والاعمال Business and system delivery



منهجيات تنفيذ نظم الـ ERP

- ✓ المسار السريع Fast Track
- المجالات
- ادارة المشروع (تنظيم المشروع ، إدارة المخاطر ، التخطيط، التواصل، الميزانية، ضمان الجودة)
- معمارية تقنية المعلومات (اختيار المعدات والشبكات، التنصيب، العمليات، التصميم، التطوير، التنصيب)
- نزاهة النظم والعمليات Process and systems integrity (الأمن التحكم والتدقيق Audit)
- الريادة في التغيير Change Leadership الريادة الالتزام، جاهزية التغيير
- السياسات وتقييم الأداء
- التدريب والتوثيق



منهجيات تنفيذ نظم الـ ERP

✓ منهجية ساب السريعة Accelerated SAP (ASAP)

- التحضير للمشروع حيث تشمل التخطيط وتقييم الجاهزية التنظيمية

Organizational Readiness

- مخطط الأعمال Business Blueprint يتم تسليم من طرف المهندس

مجموعة الأدوات الخاصة بالإجراءات الموجودة بالنظام BP's

- التنفيذ يتم الشروع في خطوات اعدادات النظام وذلك حسب مخطط

الاعمال لنظام R3

- التحضير النهائي حيث يتم ضبط النظام واجراء التعديلات اللازمة Fine

Tuning

- القيام بالنظام والشروع في الدعم ويتم تطوير الاجراءات والطرق التقييمية

لتقييم فوائد الاستثمار في النظام وذلك بصفة مستمرة



منهجية تكامل الاعمال Business Integration Methodology

✓ منهجية تكامل الاعمال (Accenture)

- مرحلة التخطيط وتساعد في تعريف وتحديد الاستراتيجيات المناسبة وكذلك الاتجاهات لتحقيق الميزات التنافسية للمنظمة وبناء نموذج القيمة للمساهمين stakeholder value

- مرحلة تسليم النظام ويتم خلال هذه المرحلة ترجمة معمارية الاعمال Business Architecture الى قدرة تجارية Business Capability

- مرحلة الادارة Managing Phase يتم توجيه وتنسيق نشاطات المراحل السابقة الثلاثة لتحقيق نتائج أحسن

- مرحلة التشغيل ويتم تشغيل قدرات الاعمال الجديدة والتي تم العمل عليها في مرحلة التسليم



مقارنة دورة حياة تطوير النظم التقليدية والخاصة بنظم الـERP

دورة حياة نظم الـERP	دورة حياة تطوير النظم التقليدية SDLC	
تنفيذ نظام شبه جاهز لدعم متطلبات المنظمة	تطوير نظام جديد لدعم متطلبات المنظمة	الهدف Goal
يتم التحليل والتقييم من طرف المورد للتغييرات اللازمة التي ستطرأ على إجراءات الاعمال BP	تقييم حاجة المستخدمين من خلال الملاحظة المقابلات مع المستخدمين وذلك لتحديد مواصفات النظام الجديد	التحليل Analysis
التنصيب والتخصيص Installation and Customization لنظام الـERP وترحيل البيانات وكذلك استراتيجيات ادارة التغيير	تطوير معمارية جديدة للنظام والواجهات الخاصة بالمستخدمين وكذلك أدوات إنشاء التقارير Reporting Tools	التصميم Design
القيام بالنظام "Go Live" التحول وتسليم النظام للمستخدمين وتدريب الموظفين والتحول الى البيئة الجديدة	اقتناء المعدات والبرمجيات وتطوير التطبيقات والتنصيب واختبار النظام وتدريب المستخدمين	التنفيذ Implementation

مقارنة دورة حياة تطوير النظم التقليدية والخاصة بنظم الـERP

دورة حياة نظم الـERP	دورة حياة تطوير النظم التقليدية SDLC	
ادارة التغيير وتغيير الاجراءات والدعم الفني من البداية الى نهاية المشروع	الدعم الفني خلال مرحلة التصميم والتنفيذ	دور الاستشاريين Consultant role
الاشراف الكامل والشامل والتدخل خاصة في ادارة التغيير	اشراف محدود والدعم	دور الادارة Management Role
عدة مجموعات مثل المدراء التنفيذيون والمستخدمون المتقدمون Advanced users ومستخدمي الخدمات الذاتية ا	انشاء مجموعة واحدة لتزويد الفريق بالمدخلات خلال مختلف المراحل وخاصة في مرحلة التنفيذ	دور المستخدم النهائي
صيانة وترقية النظام ومراقبة استراتيجيه ادارة التغيير	صيانة وترقية النظام وتقديم الدعم	دور العمليات Operations

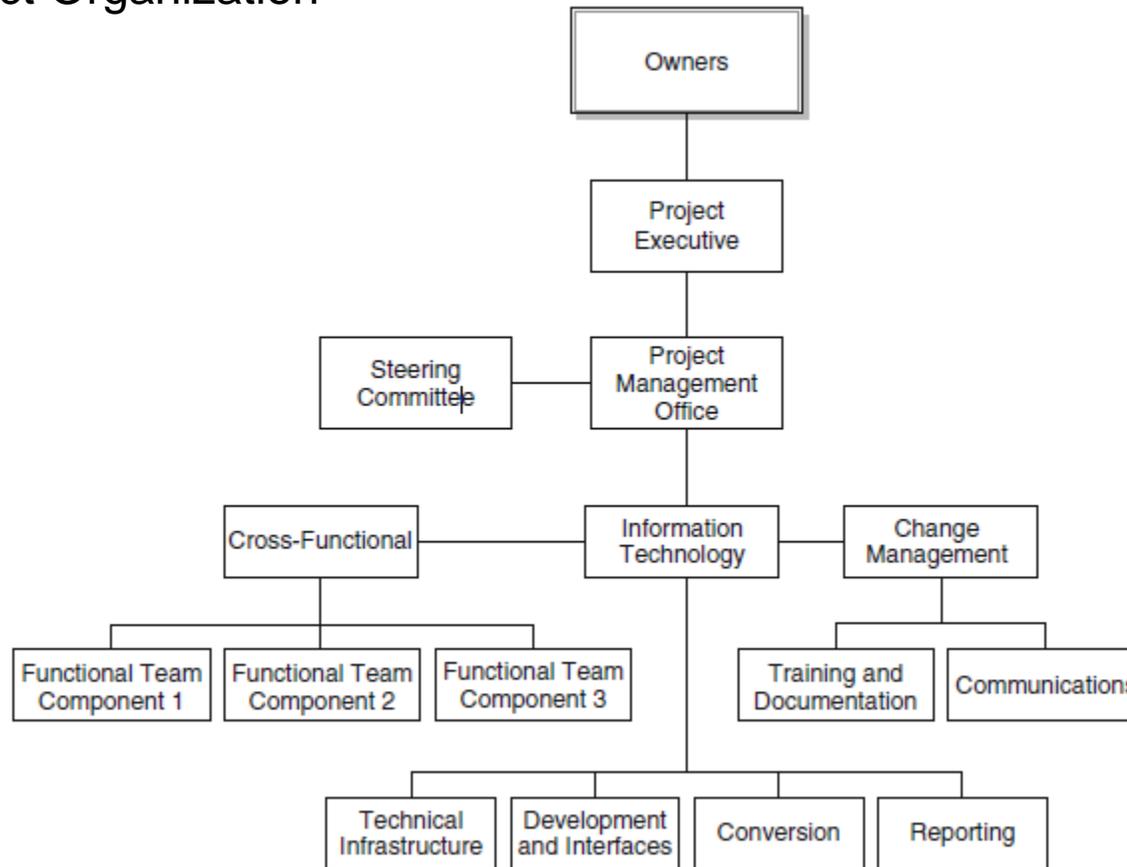


ادارة المشروع

- ✓ وجوب وجود خطة واضحة للمشروع وكذلك هيكل للتقارير Reporting Structure وذلك للتأكد بأن المشروع يلقي الاهتمام الضروري لنجاحه
- ✓ يجب على صاحب المشروع الذي يتمثل في لجنة التسيير والتوجيه Steering Committee تطوير سلم إداري hierarchy والمسئوليات المناطة بمختلف الأشخاص
- ✓ تتوفر في عدة منظمات فريق لإدارة المشاريع على مستوى تقنية المعلومات
- ✓ يتكون الفريق الفني والوظيفي Functional وفريق ادارة التغيير من الموظفين من مختلف الاقسام وكذلك من موظفين جدد يتم استقطابهم وكذلك الاستشاريون



4-8 Project Organization



المحاضرة الخامسة

دورة حياة تطوير النظم ٢

DEVELOPMENT LIFE CYCLE



دورة حياة النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات التقليدية

✓ مرحلة تحليل وتصميم النظام

- يتم اتخاذ قرار فيما يخص البرمجيات وكذلك تعيين الاستشاريين

- تحليل متطلبات المستخدمين User Requirements

- مطابقة المتطلبات مع النظام وتحديد اوجه الخلاف بين اجراءات العمل
BP الحالية وتلك المطبقة بالنظام

- تصميم خطة لإدارة التغيير بالاضافة الى قائمة بالعمليات الموجودة بالنظام
والشاشات والتقارير التي يوفرها النظام

- تحويل البيانات Date Conversion

- تحويل النظام System Conversion

- التدريب



دورة حياة النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات التقليدية

✓ مرحلة الاقتناء والتطوير

- شراء الرخص وبناء النسخة الانتاجية وتوفيرها للمستخدمين
- يتم في هذه المرحلة تنفيذ المهام التي تم تحديدها في مرحلة تحليل أوجه الخلاف بين ما يوفره النظام ومتطلبات الموظفين
- يقوم فريق إدارة التغيير بالعمل مع المستخدمين لتنفيذ التغييرات الضرورية على اجراءات العمل BP
- يقوم فريق البيانات Data Team بالعمل على ترحيل البيانات Data Migration من النظام القديم الى النظام الجديد
- يجب اعداد النظام Configuration مع الاخذ بعين الاعتبار الجانب الامني



دورة حياة النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات التقليدية

✓ مرحلة التنفيذ

- التركيز على تنصيب وتوفير النظام للمستخدمين النهائيين

- تحويل النظام System Conversion (٤ حالات):

■ مرحلية Phased

■ نموذجية Pilot

■ متوازية Parallel

■ مباشرة Big bang

- التغذية الراجعة من استخدام النظام يتم إيفادها الى فريق الدعم أو ما بعد التنفيذ



دورة حياة النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات التقليدية

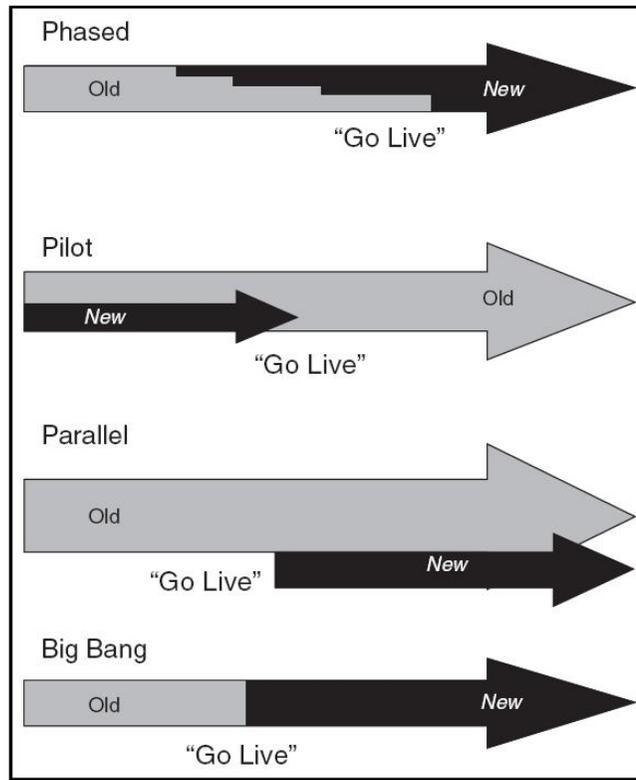
List of Scopes and Commitments

تقييم الوظائف الموجودة بالنظام ومقارنتها مع اجراءات العمل الضرورية لتشغيل الأعمال	تحليل أوجه الخلف (أو دراسة تحليلية للفجوات) Gap Analysis
يتم تحديد المواقع و موقعها الجغرافي وعدد المستخدمين في كل موقع	الإطار الفيزيائي Physical Scope
دراسة إمكانية تحسين إجراءات العمل الحالية أو استبدالها أو التخلص منها كذلك يتم دراسة المستخدمين والاقسام والمواقع التي يتم استهدافها	إطار إعادة الهندسة عمليات BPR
دراسة حجم التغييرات التي ستطرأ على نظام الـ ERP وتحديد الاجراءات التي يتم استعمالها دون ان يطرأ عليها أي تغيير (كم هي) وتحديد الاجراءات التي يتم تخصيصها Customizations	الإطار الفني
دراسة وتحديد زمن التنفيذ والميزانية التي يجب حشدها للمشروع	اطار الموارد
تحديد الوحدات Modules التي يتم تنفيذها وطريقة ربطها بالنظام القديم	إطار التنفيذ



دورة حياة النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات التقليدية

ERP Conversion Approaches



دورة حياة النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات التقليدية

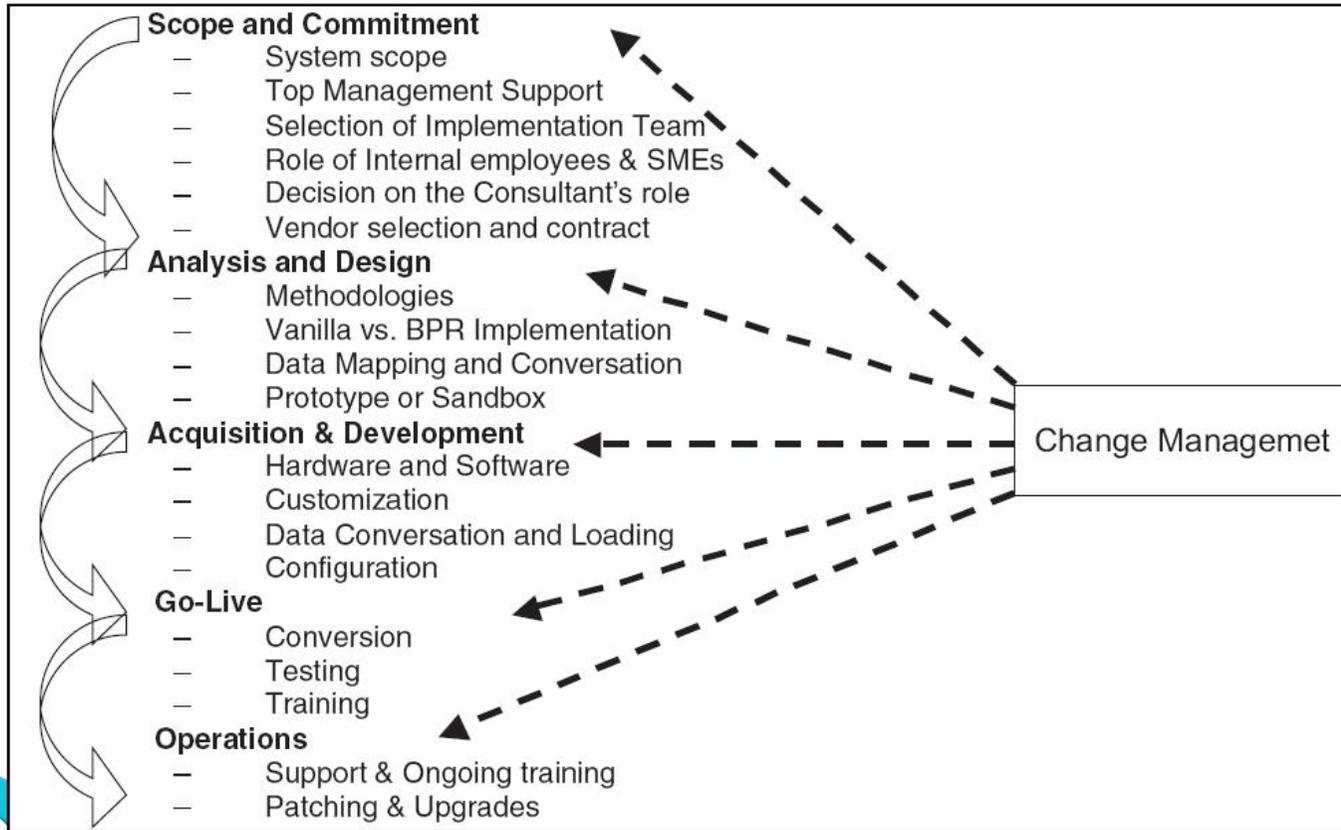
✓ مرحلة التشغيل Operation Stage

- يعتبر تسليم النظام أو نقل التكنولوجيا Technology transfer أهم نشاط فيما يخص الدعم للنظام الجديد حيث يتم ترحيل دعم النظام migration الى مكتب المساعدة Help Desk تحت إشراف فريق الدعم الفني
- يتم تدريب مستخدمين جدد على استخدام وحدات Modules النظام الجديد التي يتم تسليمها
- تتم إدارة الاصدارات releases الجديدة للنظام ويتم تنصيب الرقع البرمجية Software Patches والترقيات Upgrades
- يتم إدارة ومتابعة العقد مع المورد



دورة حياة النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات التقليدية

ERP Life Cycle Phases Summary



دور إدارة التغيير Role of Change Management

- ✓ يفشل النظام في أغلب الحالات التي لا تؤخذ فيها عملية إدارة التغيير بعين الاعتبار منذ المراحل الأولى
- ✓ يجب تكوين رؤية لإدارة التغيير منذ المرحلة الأولى ومن ثم تتم مراجعتها ومراقبتها وتنفيذها باستمرار
- ✓ يتمثل دور المدراء التنفيذيين المستخدمين في العمل مع فريق المشروع وتوجيه فريق التنفيذ فيما يخص كل النشاطات عملية ادارة التغيير
- ✓ يعتبر دعم الادارة العليا وكذلك مهارات فريق ادارة التغيير عوامل مهمة جدا في انجاح المشروع



منهجيات تنفيذ نظم الـ ERP

✓ الحل الجامع Total Solution

■ المراحل

- اقتراح القيمة Value Proposition : هل الحل معقول من وجهة نظر الأعمال؟؟

- التحقق الواقعي Reality Check : هل المنظمة جاهزة ومستعدة للتغيير؟؟

- طريقة المحاذاة Aligned Approach : تحديد التوقعات الصحيحة فيما يخص القيمة سواء على المدى القصير أو الطويل

- البعد الخاص بنجاح المشروع Success Dimension : الخليط الصحيح من الأشخاص، المهارات، الطرق وإدارة الفريق

- تقديم القيمة Delivering Value : تقييم النتائج الاحتفال بالنجاح



منهجيات تنفيذ نظم الـ ERP

✓ المسار السريع Fast Track

■ المراحل

- تحديد إطار المشروع والتخطيط Scoping and Planning : تعريف المشروع وتحديد إطاره تبدأ عملية التخطيط
- الرؤية والاستهداف Visioning and Targeting : تحتاج الى التقييم يتم تحديد الرؤية والاهداف
- إعادة التصميم Redesign : تصميم وتطوير البرمجيات
- الاعدادات Configuration تطوير النظم التكامل وتخطيط اختبار النظام
- الاختبار والتسليم : اختبار التكامل تسليم النظام والاعمال Business and system delivery



منهجيات تنفيذ نظم الـERP

- ✓ المسار السريع Fast Track
- المجالات
- ادارة المشروع (تنظيم المشروع ، إدارة المخاطر ، التخطيط، التواصل، الميزانية، ضمان الجودة)
- معمارية تقنية المعلومات (اختيار المعدات والشبكات، التنصيب، العمليات، التصميم، التطوير، التنصيب)
- نزاهة النظم والعمليات Process and systems integrity (الأمن التحكم والتدقيق Audit)
- الريادة في التغيير Change Leadership الريادة الالتزام، جاهزية التغيير
- السياسات وتقييم الأداء
- التدريب والتوثيق



منهجيات تنفيذ نظم الـ ERP

✓ منهجية ساب السريعة Accelerated SAP (ASAP)

- التحضير للمشروع حيث تشمل التخطيط وتقييم الجاهزية التنظيمية

Organizational Readiness

- مخطط الأعمال Business Blueprint يتم تسليم من طرف المهندس

مجموعة الأدوات الخاصة بالإجراءات الموجودة بالنظام BP's

- التنفيذ يتم الشروع في خطوات اعدادات النظام وذلك حسب مخطط

الاعمال لنظام R3

- التحضير النهائي حيث يتم ضبط النظام واجراء التعديلات اللازمة Fine

Tuning

- القيام بالنظام والشروع في الدعم ويتم تطوير الاجراءات والطرق التقييمية

لتقييم فوائد الاستثمار في النظام وذلك بصفة مستمرة



منهجية تكامل الاعمال Business Integration Methodology

✓ منهجية تكامل الاعمال (Accenture)

- مرحلة التخطيط وتساعد في تعريف وتحديد الاستراتيجيات المناسبة وكذلك الاتجاهات لتحقيق الميزات التنافسية للمنظمة وبناء نموذج القيمة للمساهمين stakeholder value

- مرحلة تسليم النظام ويتم خلال هذه المرحلة ترجمة معمارية الاعمال Business Architecture الى قدرة تجارية Business Capability

- مرحلة الادارة Managing Phase يتم توجيه وتنسيق نشاطات المراحل السابقة الثلاثة لتحقيق نتائج أحسن

- مرحلة التشغيل ويتم تشغيل قدرات الاعمال الجديدة والتي تم العمل عليها في مرحلة التسليم



مقارنة دورة حياة تطوير النظم التقليدية والخاصة بنظم الـERP

دورة حياة نظم الـERP	دورة حياة تطوير النظم التقليدية SDLC	
تنفيذ نظام شبه جاهز لدعم متطلبات المنظمة	تطوير نظام جديد لدعم متطلبات المنظمة	الهدف Goal
يتم التحليل والتقييم من طرف المورد للتغييرات اللازمة التي ستطرأ على إجراءات الاعمال BP	تقييم حاجة المستخدمين من خلال الملاحظة المقابلات مع المستخدمين وذلك لتحديد مواصفات النظام الجديد	التحليل Analysis
التنصيب والتخصيص Installation and Customization لنظام الـERP وترحيل البيانات وكذلك استراتيجيات ادارة التغيير	تطوير معمارية جديدة للنظام والواجهات الخاصة بالمستخدمين وكذلك أدوات إنشاء التقارير Reporting Tools	التصميم Design
القيام بالنظام "Go Live" التحول وتسليم النظام للمستخدمين وتدريب الموظفين والتحول الى البيئة الجديدة	اقتناء المعدات والبرمجيات وتطوير التطبيقات والتنصيب واختبار النظام وتدريب المستخدمين	التنفيذ Implementation

مقارنة دورة حياة تطوير النظم التقليدية والخاصة بنظم الـERP

دورة حياة نظم الـERP	دورة حياة تطوير النظم التقليدية SDLC	
ادارة التغيير وتغيير الاجراءات والدعم الفني من البداية الى نهاية المشروع	الدعم الفني خلال مرحلة التصميم والتنفيذ	دور الاستشاريين Consultant role
الاشراف الكامل والشامل والتدخل خاصة في ادارة التغيير	اشراف محدود والدعم	دور الادارة Management Role
عدة مجموعات مثل المدراء التنفيذيون والمستخدمون المتقدمون Advanced users ومستخدمي الخدمات الذاتية ا	انشاء مجموعة واحدة لتزويد الفريق بالمدخلات خلال مختلف المراحل وخاصة في مرحلة التنفيذ	دور المستخدم النهائي
صيانة وترقية النظام ومراقبة استراتيجية ادارة التغيير	صيانة وترقية النظام وتقديم الدعم	دور العمليات Operations

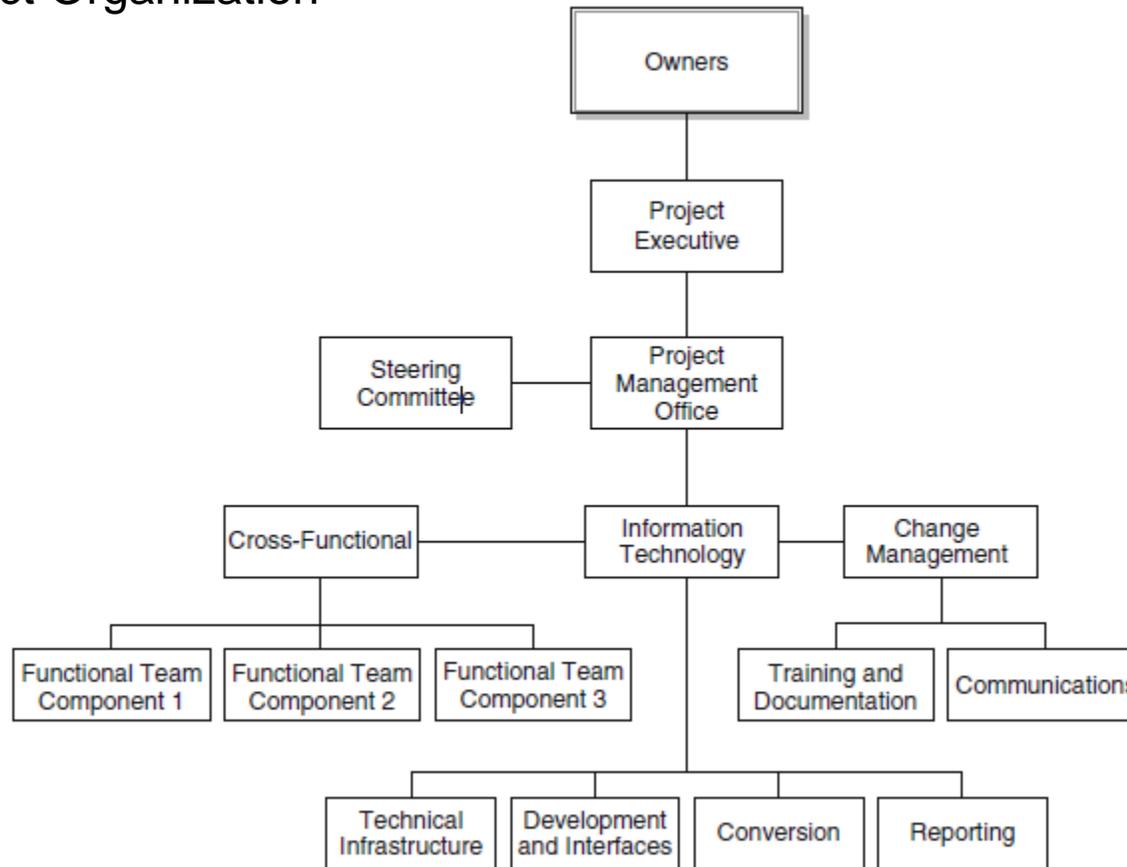


ادارة المشروع

- ✓ وجوب وجود خطة واضحة للمشروع وكذلك هيكل للتقارير Reporting Structure وذلك للتأكد بأن المشروع يلقي الاهتمام الضروري لنجاحه
- ✓ يجب على صاحب المشروع الذي يتمثل في لجنة التسيير والتوجيه Steering Committee تطوير سلم إداري hierarchy والمسئوليات المناطة بمختلف الأشخاص
- ✓ تتوفر في عدة منظمات فريق لإدارة المشاريع على مستوى تقنية المعلومات
- ✓ يتكون الفريق الفني والوظيفي Functional وفريق ادارة التغيير من الموظفين من مختلف الاقسام وكذلك من موظفين جدد يتم استقطابهم وكذلك الاستشاريون



4-8 Project Organization



المحاضرة السادسة

استراتيجيات التنفيذ

IMPLEMENTATION STRATEGIES



عناصر المحاضرة (١ من ٢)

- ✓ مقدمة Preview
- ✓ مكونات نظم الـ ERP ERP Components
- ✓ نظم الـ ERP والافتراضية ERP Vendors and Virtualization
- ✓ موردو نظم الـ ERP والافتراضية ERP Life Cycle
- ✓ فوائد الافتراضية Benefits of Virtualization
- ✓ عوائق الافتراضية Drawbacks of Virtualization
- ✓ برمجيات الطرف الثالث Third Party Products



عناصر المحاضرة (٢ من ٢)

- ✓ متطلبات قواعد البيانات Database Requirements
- ✓ عينة من مجموعة الاجتماعات Sample Set of Meetings
- ✓ عينة من منهجيات إدارة مشاريع الـERP
- ✓ التنفيذ كما هو أو فانيلا Vanilla Implementation
- ✓ المشاكل المتعلقة بالمنصات Platform Issues



- ✓ تتمثل نقطة البداية في تقييم محيط المنظمة ، ثقافتها ومهارات موظفيها بالإضافة الى جاهزيتها فيما يخص تطبيق النظام
- ✓ يعتبر التقييم الموضوعي والنزيه في بداية المشروع الحجر الأساسي في عملية التخطيط للمشروع
- ✓ يقال في أغلب الأحيان أن برمجيات ال-ERP تمثل المكون الأقل ثمنا في مشاريع نظم ال-ERP حيث أن المكونات الأخرى والموارد تكلف أكثر
- ✓ يجب تحديد كل مكونات تنفيذ النظام والتخطيط لها في كل استراتيجيات تنفيذ نظم ال-ERP



ERP Components

مكونات نظم الـERP

✓ المعدات

- يتطلب نظام الـERP مجموعة من الخوادم ذات المواصفات العالية للتطوير والاختبار والانتاج

✓ الموارد الرئيسية Key Resources

□ الخوادم : يجب أن تكون متعددة المعالجة Multiprocessor مزودة بعدة جيجابايت من الذاكرة

المركزية وعدة تيرابايت من الذاكرة الثانوية

□ العملاء : ويتمثلون في الأشخاص الذين يستخدمون النظام مثل المستخدمون النهائيون End Users وفرق الدعم من تقنية المعلومات والمبرمجون

□ الطرفيات Peripherals وتتمثل في خوادم الطباعة والطابعات ومزودات الطاقة بالإضافة الى معدات الشبكات



✓ البرمجيات

- عبارة عن مجموعات من التعليمات التي تسمى برامج التي تتحكم في معدات الحاسب لكي تقوم بوظائفها

✓ المكونات الرئيسية Key Components

□ برمجيات النظم: وتشمل منصة نظام التشغيل OS Platform مثل لينكس ، سولا ريس و ويندوز

□ نظم إدارة قواعد البيانات DBMS مثل أوراكل و دب ٢ IBM-DB2 و مايكروسوفت سيكال MS-SQL

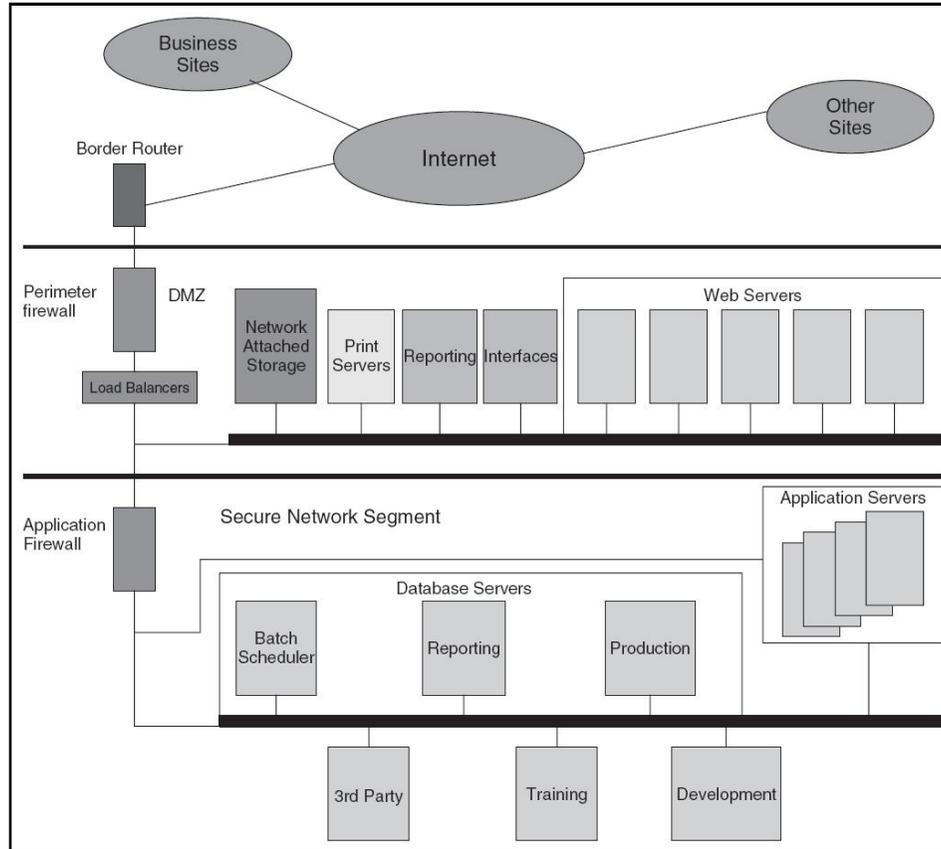
□ البرمجيات التطبيقية : مثل برمجيات إدارة المشاريع وبرمجيات التطوير وكذلك برمجيات الوصول عن بعد Remote Access Software وكذلك برمجيات مراقبة الحركة في النظام System Traffic Monitoring بالإضافة الى برمجيات الحماية من الفيروسات إلخ..



ERP Components

مكونات نظم الـ ERP

Typical ERP Architecture



5-1 Software Components with Oracle/PeopleSoft ERP

Vendor	Software
Oracle	Database management
BMC Control-M	Batch run control
Cobol, C++, Java	Software compilers
Informatica PowerCenter	Extract, translate, load tool for creation of reporting database
Oracle Advanced Security Option (ASO)	Data and network encryption
BEA WebLogic Express	Web software
Quest—Stat	Software control system
Quest—Toad	SQL development tool
McAfee PGP	Security
SMTP	E-mail communications
Adobe Output Designer	Letter development and generation
Merkur Fax Software	Faxing documents



✓ الموارد البشرية

- **المستخدمون النهائيون End Users** وتتمثل هذه الفئة في الموظفين، العملاء، الموردون وآخرون الذين يمكنهم استخدام النظام في المستقبل
- **الاختصاصيون في تقنية المعلومات:** وتتمثل هذه الفئة في مديري قواعد البيانات DBA وفرق الدعم الفني والمبرمجون وفرق إدارة التغيير والمشرفون على الدورات التدريبية وآخرون من قسم تقنية المعلومات
- ✓ **يشمل فريق تنفيذ نظام الـ ERP عدة مجموعات من قطاع الاعمال Business والمجالات الوظيفية Functional Areas وإدارة التغيير والتطوير وترحيل البيانات ودعم النظام**



نظم الـ ERP والافتراضية ERP and Virtualization

- ✓ يمكن وصف تكنولوجيا الخوادم الافتراضية (VM) virtual machine server technology بالتقنيات التي تمكن من تشغيل عدة خوادم افتراضية منعزلة عن بعضها البعض على جهاز فيزيائي واحد مما يسهم في تعظيم استخدام المعدات
- ✓ يمكن تشغيل أي خادم افتراضي تم تنصيبه على الخادم الفيزيائي تحت نظام تشغيل خاص به وبشكل مستقل تماما عن الخوادم الافتراضية الأخرى المنصبة على الخادم الفيزيائي الواحد
- ✓ النموذجان الأساسيان المستخدمان في التطبيقات الخاصة بالمهام الحرجة Mission Critical هما:

- الافتراضية في المعدات Hardware Virtualization
- الافتراضية في التوازي Paravirtualization



موردو نظم الـERP والافتراضية ERP Vendors and Virtualization

- ✓ شركة مايكروسوفت: يتوفر لديها خياران هما الخادم الافتراضي لمايكروسوفت Microsoft Virtual Server والحاسب الافتراضي الشخصي لمايكروسوفت Microsoft Virtual PC وتجدر الإشارة أن مايكروسوفت لا تقوم باختبار أو دعم برمجياتها عندما يتم تشغيلها مع برمجيات أخرى من موردين غير مايكروسوفت
- ✓ شركة أوراكل: مثل شركة مايكروسوفت يتوفر لديها برمجيات أوراكل لإدارة الافتراضية Oracle VM المبنية على تكنولوجيا كزان Xen ذات المصدر المفتوح والمدعومة من طرف نظم التشغيل لينكس وويندوز
- ✓ شركة ساب SAP: توفر لعملائها مجموعة من الأدوات وبعض التعديلات التي يجب ادخالها على البرمجيات Code Tweaks بالإضافة الى تقديم الدعم لتمكينهم من تشغيل SAP بطريقة سليمة



فوائد لافتراضية Benefits of Virtualization

- ✓ يسمح ترشيد استعمال المعدات للمنظمة من دمج الخوادم غير المستعملة
- ✓ يمكن للتموين من المعدات واستعمالها ان يكون أكثر خفة Agile
- ✓ يمكن للافتراضية تخفيض التكلفة الاجمالية للتملك TCO Total Cost Ownership في مركز البيانات Data Center باستخدام التوحيد والاندماج وذلك من خلال :
 - تأجيل شراء خوادم جديدة
 - مساحة أقل لمركز البيانات
 - تقليص تكاليف الصيانة
 - تقليص تكاليف الكهرباء والتكليف والكوابل
 - تكاليف أقل للتعافي من الكوارث Recovery Disaster
 - تكاليف أقل فيما يخص نشر الخوادم Server Deployment
- ✓ يمكن من تعزيز استمرارية الاعمال وتوفير الخدمة



عوائق لافتراضية Virtualization

- ✓ التوجه نحو الحصول المزيد من اداء الخادم الفيزيائي وذلك بأنشاء عدد كبير من الآلات الافتراضية مما يشكل مصدر قلق وخاصة عندما يشغل الخادم بطاقاته القصوى
- ✓ هناك ايضا مخاوف من اختراق الخادم المضيف Hypervisor حيث يمكن الوصول منه الى كل الخوادم الافتراضية المشغلة تحته



برمجيات الطرف الثالث Third Party Products

- ✓ تستعمل المكونات البرمجية الإضافية Add-on software components إما لتشغيل النظام أو لإضافة وظائف جديدة الى النظام
- ✓ التكامل مع نظم ال-ERP
- حيث يعني التكامل المشاركة في البيانات وعناصر البيانات مباشرة مع نظام ال-ERP دون تكرار البيانات
- ✓ الشركاء الاستراتيجيون
- يساعدون في حل المشاكل المتعلقة بالتكامل والواجهة مع برمجيات الطرف الثالث
- ✓ البرمجيات الوسيطة Middleware
- تساعد في تطوير قوعد بيانات التقارير reporting databases التي تستعمل وتستخرج وتترجم وتحمل الادوات
- ✓ الدعم - ويخص دعم برمجيات الطرف الثالث



متطلبات النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات من قواعد البيانات

Database Requirements

- ✓ لكي يكون أداء نظم الـ ERP في مستوى التوقعات يجب على مكونات التحديث أو المكونات الخاصة بالمعاملات update or transactional component وكذلك المكون الخاص بالتقارير أن تستجيب في الوقت المناسب
- ✓ تتطلب نظم الـ ERP الضخمة نظم قواعد بيانات علائقية متينة robust relational database system مثل Oracle, DB2, Sybase, Microsoft SQL
- ✓ اختيار نظم ادارة قواعد البيانات العلائقية
 - توفر التطبيقات البرمجية
 - توفر الاختصاصيين المدربين وذوي المهارات
 - الوظائف التي توفرها نظم قواعد البيانات
- ✓ توظيف وإدارة قواعد البيانات
- من الخيارات المتوفرة توظيف مدراء قواعد البيانات واستشاريين خارجيين



أساليب النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات

✓ الحوكمة Governance

- يجب على الحوكمة ان تعرف وتحدد اللجان وفرق العمل المسؤولة عن مختلف مكونات التنفيذ
different components of the implementation بالإضافة الى تفاعلها وطريقة اتخاذ القرار

- المكونات

التطوير الفني

تنصيب المعدات والبرمجيات

المكونات الوظيفية

التواصل وإصدار التقارير

إدارة التغيير

ادارة المشروع

مالكي المشروع والرعاة

ادارة ميزانية المشروع

خطوات رفع القضايا Issue escalation process



الأدوار والمسئوليات Roles and Responsibilities

- ✓ **مالكي المشروع Owners** (عبارة عن المدراء التنفيذيون) ويقومون بتحديد السياسات العامة، الميزانية وإطار المشروع
- ✓ **المشرف التنفيذي عن المشروع Project Executive** يقوم بالإشراف عن المشروع ومتابعة مختلف نشاطات المشروع، يقوم بمعالجة القضايا على مستوى السياسات ويسهر على بقاء المشروع في إطاره المحدد
- ✓ **لجنة تسيير المشروع Steering Committee** يقوم بمتابعة الجهود المبذولة في المشروع ويضمن القيادة المناسبة للمشروع ensure appropriate leadership
- ✓ **وكيل التطبيقات Application Steward** يعمل مع مالكي الاعمال لتطوير الخطوط العريضة للنظام كما يقوم بتطوير إجماع ومعالجة القضايا المتعلقة بالمجالات الوظيفية والتي يتم رفعها الى لجنة تسيير المشروع



الأدوار والمسئوليات Roles and Responsibilities

✓ **رئيس المشروع Chairperson** يقوم بالإشراف عن نشاطات لجنة التسيير ويتحقق من ان مهامها تتماشى مع ما خطط للمشروع ويتضمن هذا مراقبة الميزانية والموارد وكذلك مخرجات المشروع deliverables بالإضافة الى إدارة المخاطر والتوقعات

✓ **مكتب إدارة المشروع Project Management Office** يتكون من المدير التنفيذي للمشروع project executive ومدراء الأعمال و مدراء المشروع الفنيين business and technical project , manager(s) بالإضافة الى شريك التنفيذ implementation partner ويقوم المكتب بإدارة ومعالجة القضايا اليومية للمشروع



الأدوار والمسئوليات Roles and Responsibilities

✓ فرق المشروع **Project Teams** يقومون بتقديم التوجيهات والمعرفة التطبيقية لنظم ال ERP وذلك فيما يخص تصميم إجراءات العمل والتهيئة Configuration ، التحويل Conversion الاختبار Testing والتدريب وإصدار التقارير والتنفيذ

- الفريق متعدد الوظائف Cross-functional component team
- فرق المجالات الوظيفية Functional component teams
- الفريق المكلف بالبنية التحتية الفنية Technical Infrastructure team
- فريق التطوير Development team
- فريق إدارة التغيير Change management team
- فريق التحويل Conversion team
- فريق التقارير Reporting team



الأدوار والمسئوليات Roles and Responsibilities

✓ **مدير فريق المشروع Project Team Leads** يقوم بالريادة والادارة فيما يخص تنفيذ المشروع حيث يقوم بالتحقق من جودة محتوى المخرجات والالتزام بخطة المشروع و معالم المشروع milestones - يقوم مدير الفريق بتبليغ مدراء الفرق بكل القضايا التي تم رصدها من طرف فرق المشروع

✓ **الفريق المتعدد المهام Cross Functional Team** يتكون فريق التكامل من مدراء فرق المشروع المكلفون بمختلف وحدات النظام - يجتمع الفريق كلما اقتضت الحاجة لمناقشة ومعالجة القضايا المتعلقة بما بين وحدات النظام



عينة من مجموعة الاجتماعات Sample Set of Meetings

- ✓ اجتماع رعاية المشروع Project Sponsors Meeting
- ✓ اجتماع لجنة التسيير Steering Committee Meeting
- ✓ اجتماع مكتب ادارة المشروع Project Management Office Meeting
- ✓ اجتماع دراسة وضع الوحدات Module or Project Team Status Meeting
- ✓ اجتماع دراسة القضايا المتعلقة بالمشروع Issues Meeting
- ✓ اجتماع الوحدة متعددة المهام Cross-Functional Module Meeting
- ✓ اجتماع وضع خطة قواعد البيانات Database Planning Meeting



Implementation منهجية التنفيذ Methodology

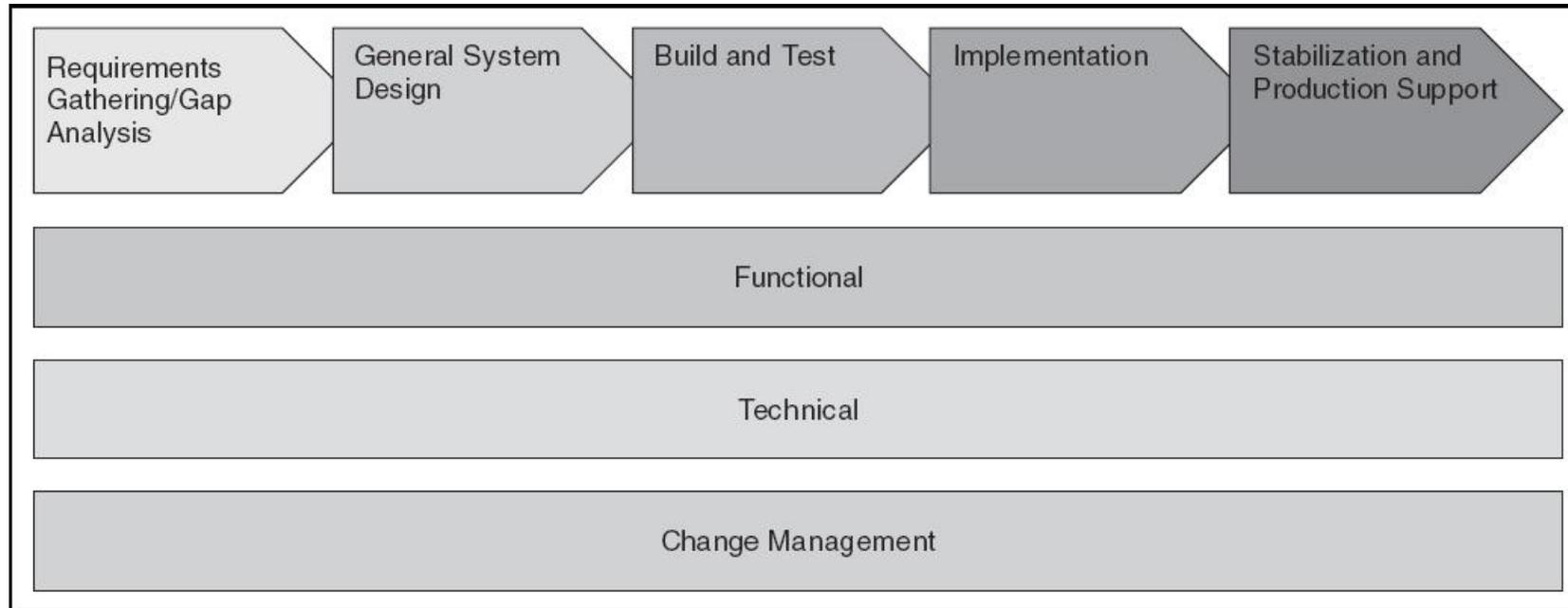
- ✓ في غياب المنهجية في تنفيذ مشروع من المحتمل عدم التقيد بالآجال بالإضافة الى تجاوز الميزانية وعدم تحقيق متطلبات العميل فيما يخص الجانب الوظيفي للنظام
- ✓ يتضمن تنفيذ مشاريع الـERP مخاطر كبيرة ولكن يمكن إدارة تلك المخاطر باتباع منهجية واضحة لتنفيذ المشروع
- ✓ المنهجية التي تم اختيارها يجب عليها ان تعالج كل مكونات المشروع بما يشمل انطلاق المشروع الى غاية استقرار النظام



Implementation

منهجية التنفيذ

Methodology



التنفيذ من نوع الفانيلا Vanilla Implementation

- ✓ يتم استخدام نوع الفانيلا في تنفيذ مشروع الـ ERP Vanilla Implementation عندما لا ترغب المنظمة في إجراء تغييرات على النظام أو تخصيصه حيث تقوم المنظمة بتغيير اجراءات العمل لكي تتماشى مع تلك الموجودة بالنظام
- ✓ اسباب اللجوء الى التنفيذ من نوع الفانيلا
 - الأعمال ذات الطبيعة العامة والاجراءات البسيطة
 - المنظمات التي لا تملك المؤهلات والتجربة في تخصيص النظم
 - المنظمات التي قامت بشراء نظام ERP وتعتمد على التقارير المالية بشكل أساسي
 - كل فروع المنظمة تستخدم نفس النسخة من نظام الـ ERP
 - لتعظيم القدرة التنافسية للمنظمة يجب معرفة مدى قدرة المنظمات المماثلة على مستوى العالم



تخصيص النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات

Modifying an ERP

✓ تقوم المنظمات التي تتوفر على مختصين في تقنية المعلومات ذوي مهارات عالية وتجربة معتبرة في إدارة تخصيص النظم بتغيير نظام ال-ERP لكي يتماشى مع إجراءات العمل المطبقة بالمنظمة

□ الفوائد

- يمكن صيانة نسخة واحدة بسهولة ودعمها

- تقييم التغيير التنظيمي بالتزامن مع تغيير النظام لتلبية حاجات المنظمة يساعد في تقليل المخاطر

□ العوائق

- يجب تحليل كل تغيير عند ترقية النظام لاتخاذ قرار الاحتفاظ به من عدمه

- في بعض الاحيان يتوجب إعادة التنفيذ عند ترقية النظام من طرف المورد مما يتطلب موارد و وقت



- ✓ فيما يخص الخوادم
- يجب على الخوادم المكونة للبنية التحتية لنظام الـ ERP أن تنمو مع نمو النظام كما يجب عليها ان تتوفر على طاقات تخزين معتبرة لضمان استرجاع البيانات بسرعة
- ✓ فيما يخص الشبكة
- يتطلب قطاع الأعمال شبكة متينة وآمنة a reliable and secure network
- ✓ فيما يخص أمن النظام
- يجب تنصيب وتنفيذ عدة مكونات لضمان أمن نظام الـ ERP
- ✓ التعافي من الكوارث وضمان استمرارية الاعمال Disaster Recovery and Business Continuity
- يجب أن يكون التخطيط للتعافي من الكوارث وضمان الاستمرارية من أولويات أي تنفيذ لنظام الـ ERP



المحاضرة السابعة

اختيار البرمجيات والموردين

SOFTWARE AND VENDOR SELECTION



عناصر المحاضرة (١ من ٢)

- ✓ مقدمة Preview
- ✓ مكونات نظم الـ ERP ERP Components
- ✓ نظم الـ ERP والافتراضية ERP Vendors and Virtualization
- ✓ موردو نظم الـ ERP والافتراضية ERP Life Cycle
- ✓ فوائد الافتراضية Benefits of Virtualization
- ✓ عوائق الافتراضية Drawbacks of Virtualization
- ✓ برمجيات الطرف الثالث Third Party Products



- ✓ تعتبر عملية اختيار المورد الذي يحقق حاجة المنظمة على المدى البعيد أول وأهم عامل في نجاح تنفيذ النظام
- ✓ يجب اعتماد مجموعة خطوات منظمة و واضحة في عملية الاختيار
- ✓ يمكن للمنظمة الاستعانة بخدمات شركات الاستشارة والمتخصصة في الميدان في عملية الاختيار
- ✓ تكون الخطوات المتبعة في عملية اختيار المورد مبنية على مدى توافق وتماشي نظام الـ ERP مع الاجراءات المتبعة بالإضافة الى اداء المورد في السوق



عملية اقتناء نظم الـ ERP ذات المستوى العالي

High Level ERP Purchase Process

- ١- البحث عن الموردين وجمع المعلومات حولهم
- ٢- دراسة عرض النظم المقدمة من طرف الموردين vendor demonstrations وتقييمها
- ٣- تقييم حاجة المنظمة ومتطلباتها Needs and requirements assessment
- ٤- اعداد طلب تقديم العروض Development of request for bid or proposal
- ٥- إصدار طلب تقديم العروض للمناقصة على الموردين Release request for bid to vendors
- ٦- تحليل العروض والتقييم الوظيفي لها Functional evaluation وكذلك التقييم الفني لها Technical evaluation بالإضافة الى العروض المبدئية لنظم الموردين والمراجع المقدمة فيما يخص العقود المبرمة مع منظمات أخرى من طرف الموردين كما يجب اعداد دراسة عن التكاليف الاجمالية للتملك total cost of ownership
- ٧- الدخول في مفاوضات مع الموردين
 - أ- امكانية مراجعة وتغيير العقد
 - ب- كلفة النظام -الصيانة و الدعم
- ٨- اقتناء النظام



البحث عن الموردين Vendor Research

- ✓ تتمثل الخطوة الأولى في تحديد قائمة مختصرة للموردين الذين يمكنهم تلبية متطلبات المنظمة
- ✓ يسمح التحري والبحث فيما يخص كل جوانب نظام المورد في تحديد الكلفة الاجمالية للتملك
- ✓ يعتبر اعداد قائمة مكتملة للموردين باستعمال محركات البحث ذو اهمية قصوى في انجاح تنفيذ النظام
- ✓ يجب اشراك رؤساء الاقسام والخبراء في المجال وجمع ودراسة مدخلاتهم فيما يخص اختيار المورد
- ✓ يساعد اشراء المستخدمين النهائيين في ادارة التغيير وبناء الثقة مستقبلا في عملية التنفيذ



البحث عن الموردين Vendor Research

✓ يمكن الاخذ بعين الاعتبار ما يلي في عملية اختيار المورد:

- منظمات أخرى تستخدم نظام المورد
- الموقع المالي للمورد vendor's financial position
- فلسفة المورد في التنفيذ والقضايا المتعلقة بالدعم
- البيئة التحتية الخاصة بالمعدات والبرمجيات اللازمة لدعم النظام
- الاتجاهات التكنولوجية للمورد وحدثاثة النظام
- استراتيجيات الترقية والاصدارات للمورد
- التزام المورد فيما يخص التغييرات الوظيفية
- موارد المورد الخاصة بالتطوير والصيانة



قائمة مختصرة لموردي نظم الـERP

- ✓ ساب SAP تعتبر الحلول المقدمة مناسبة للقطاع الصناعي تشمل منتجات شركة ساب مجموعة mySAP ، SAP NetWeaver ، والحلول المقدمة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة مثل SAP Business One و SAP All-in-One
- ✓ أوراكل / بيبول سوفت Oracle/PeopleSoft (حيث تم شراءها في ٢٠٠٤) تقدم حلول حسب نوع الشركة الصناعية
- ✓ لوسن Lawson تقدم حلول حسب المقاس للشركات الصناعية
- ✓ SSA Global تزعم تقديم حلول لتحقيق الاهداف الخاصة في وقت قياسي



قائمة مختصرة لموردي نظم الـERP

- ✓ **Great Plains-** تعتبر جزء من مجموعة الحلول الخاصة بالأعمال لشركة مايكروسوفت حيث يمكن تخصيص حلولها حسب حاجة قطاع الأعمال
- ✓ **Epicor-** تركز على حلول المؤسسات للشركات المتوسطة
- ✓ **Infor Visual-** تقدم حلول مرنة و متكاملة وسهلة الاستخدام ومستعملة من طرف عدد كبير من الشركات الصناعية
- ✓ **Plex Online-** تقدم مجموعة شاملة من نظم الـERP ونظم تنفيذ التصنيع manufacturing execution system ونظم إدارة سلسلة التموين



مطابقة المتطلبات مع ميزات النظام

- ✓ يمكن تحديد وتوثيق متطلبات المستخدم والنظام بتوثيق وظائف النظام القديم او بإعادة هندسة اجراءات العمل BPR
- ✓ تنجم عن هذا وثيقتين في اغلب الحالات
 - تدفق البيانات والوظائف لإجراءات العمل
 - جدول الوظائف الخاصة بكل قسم واهمية كل وظيفة
- ✓ يساعد تحديد الوظائف النظامية والمعتمد على اجراءات العمل الموثقة في اختيار وشراء نظام مبني على حقائق



طلب تقديم العروض Request for Bids (RFB)

- ✓ يعتبر مكلفا ويحتاج الى وقت كبير للمنظمة و المورد ولكن يمكنه ان يوفر مبالغ معتبرة عندما يكون صحيحا
- ✓ يجب على طلب تقديم العروض ان يشمل:
 - نوع نظام الـ ERP الذي تريده المنظمة
 - البنية التحتية من المعدات والبرمجيات
 - متطلبات التدريب
 - أي قضايا خاصة في العقد المبرم مع المورد



تحليل واقصاء الموردین Vendor Analysis and Elimination

- ✓ يحتاج موظفو مكتب الدراسات بتقييم وظائف النظم
- ✓ يقوم تقنيو المعلومات بتقييم المتطلبات التكنولوجية
- ✓ يقوم موظفو قسم التعاقد بتقييم العقد وتكلفة النظام
- ✓ لا يمكن لمورد ان يستوفي كل الشروط ولذلك يجب التركيز على مسألة المطابقة Best fit خلال المناقشات والمفاوضات مع الموردین
- ✓ تطوير وتحليل الكلفة الاجمالية للتملك TCO



تحليل واقصاء الموردین Vendor Analysis and Elimination

- ✓ يحتاج موظفو مكتب الدراسات بتقييم وظائف النظم
- ✓ يقوم تقنيو المعلومات بتقييم المتطلبات التكنولوجية
- ✓ يقوم موظفو قسم التعاقد بتقييم العقد وتكلفة النظام
- ✓ لا يمكن لمورد ان يستوفي كل الشروط ولذلك يجب التركيز على مسألة المطابقة Best fit خلال المناقشات والمفاوضات مع الموردین
- ✓ تطوير وتحليل الكلفة الاجمالية للتملك TCO



المحاضرة الثامنة

تشغيل النظم ومرحلة ما بعد التنفيذ

Operational and Post-implementation



عناصر المحاضرة (١ من ٢)

✓ مقدمة Preview

✓ تقييم جاهزية القيام بالنظام Go-Live Readiness جاهزية القيام بالنظام

Go-Live Readiness

✓ التدريب على نظام الـ ERP ERP Training

✓ استقرار النظام Stabilization

✓ بعض القضايا التي تظهر في مرحلة الاستقرار Issues Arising

During Stabilization

✓ الدعم في مرحلة ما بعد الانتاج Postproduction Support



عناصر المحاضرة (٢ من ٢)

✓ نقل المعرفة knowledge transfer



عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد

Deanship of E-Learning and Distance Education

[]

جامعة الملك فيصل

King Faisal University



د/ أحمد محمد الشريف

✓ في عملية تقييم الجاهزية الخاصة بالقيام بنظام الـ ERP readiness for Go-live يجب إكمال كل المهام والنشاطات التي تم تخطيطها مما يسمح لإدارة المشروع بالتركيز ومعالجة أي قضية يمكن أن تكون سببا في تأخير القيام بالنظام

✓ يجب إشراك أكبر عدد ممكن من فرق المشروع بالإضافة الى المستخدمين النهائيين والمدراء في عملية تقييم الجاهزية

✓ يكمن معظم نجاح تنفيذ نظم الـ ERP في استقرار النظام والدعم في فترة ما بعد الانتاج



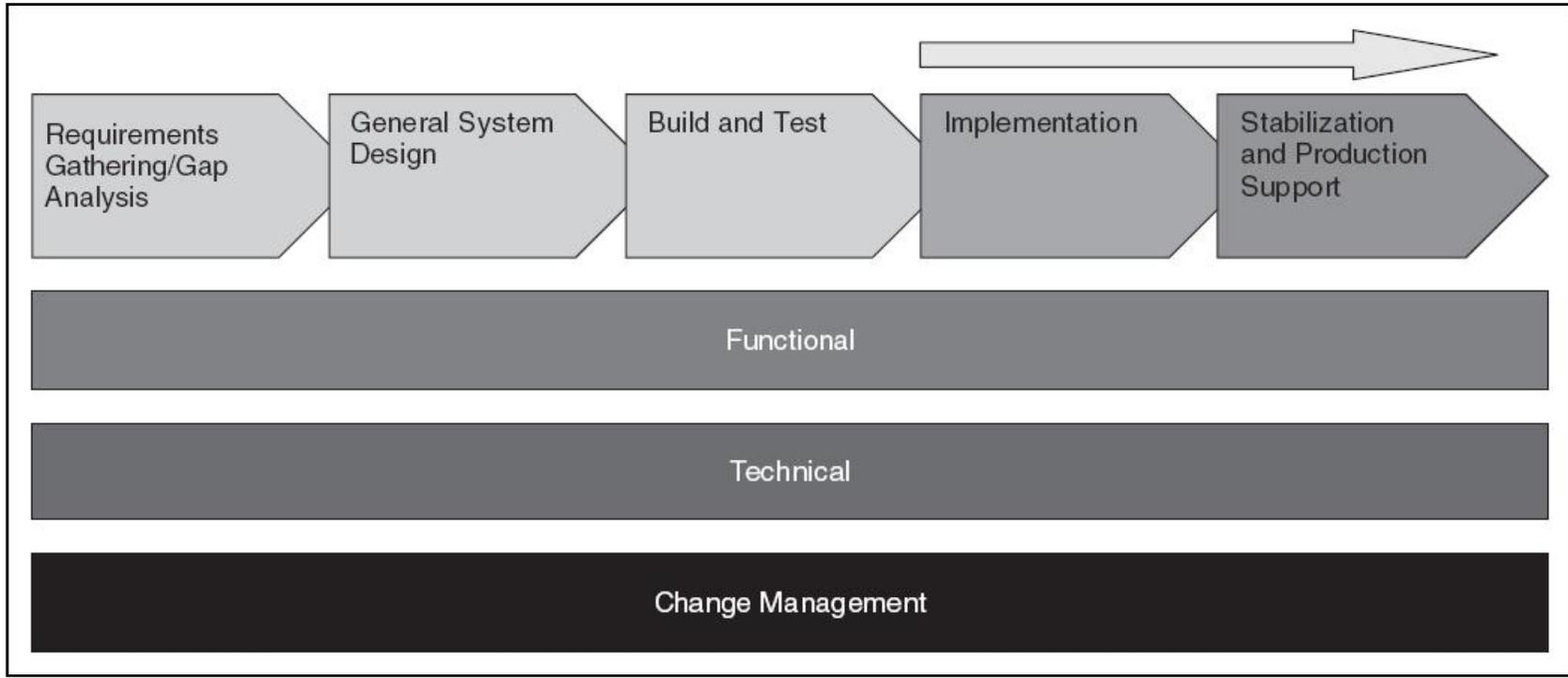
✓ يجب على كل الموارد أن تركز على فهم المستخدم النهائي كيفية استخدام النظام كما يجب حل كل المشاكل التي تطرأ في هذه المرحلة بأقصى سرعة ممكنة

✓ توفر المراقبة المستمرة لمشاكل التنفيذ أرضية صلبة للانتقال من مرحلة الاستقرار الى الدعم في مرحلة ما بعد الانتاج

✓ يجب تكثيف جهود التدريب بالتزامن مع عملية تقييم الجاهزية ويجب أن تستمر خلال مرحلة الاستقرار ومرحلة الدعم فيما بعد الانتاج



Sample Project Methodology



تقييم جاهزية القيام بالنظام Go-Live Readiness

- ✓ يجب وضع محطة (نقطة تفتيش) Checkpoint للتأكد من جاهزية القيام بالنظام Readiness مما يسمح بالتأكد من أن كل الخطوات قد تم تخطيطها
- ✓ يجب تقييم كل من البنية التحتية، التطوير، تهيئة النظام configuration ، التحويل، الاختبار، المواصلات، اصدار التقارير والمستخدمين في عملية تقييم جاهزية القيام بالنظام
- ✓ يجب توثيق مراجعة الجاهزية وتبليغها لفرق المشروع والشركة
- ✓ يجب توفير تقرير شامل ومفصل يحتوي على ملخص تنفيذي خاص بالإدارة العليا



تقييم جاهزية القيام بالنظام Go-Live Readiness

- ✓ تكون مراجعة الجاهزية و تقرير عن الوضع الحالي Status Report على شكل جدول يبين حالة كل قطاع باختصار مع ذكر النشاطات التي يجب اكمالها قبل القيام بالنظام
- ✓ لتحديد الجاهزية يجب عقد سلسلة من الاجتماعات ومناقشة حالة كل المهام والنشاطات فيما يخص كل القطاعات
- ✓ في حالة ملاحظة وجود عدة بنود باللون الاحمر من طرف مكتب إدارة المشروع PMO للمرة الاولى يقوم المكتب بتركيز فرق المشروع على ما يجب انجازه في مرحلة ما بين تقييم الجاهزية والقيام بالنظام



التدريب على نظم الـERP ERP Training

- ✓ يجب توفير التدريب لكل موظف يستخدم النظام وذلك باستعمال بيانات حقيقية وأمثلة متنوعة
- ✓ التدريب الجيد يتضمن حوالي ٩٠% مما يتم التعرض اليه عند استعمال النظام في الواقع
- ✓ يمكن لطاقت التدريب ان يشمل مدربين يعملون لحساب المورد ومدربين من شركات الطرف الثالث الذين يتمتعون بتجربة معتبرة في نظام الـERP
- ✓ يجب رصد حاجات التدريب مبكرا لكي يتم تمويلها من طرف الادارة العليا للمنظمة



عملية استقرار نظم الـ ERP Stabilization

- ✓ تبدأ عملية استقرار (توطيد) النظام عندما تكون البرمجيات في مرحلة الانتاج واكتمال عملية التدريب بالإضافة الى اكتمال تحويل البيانات الضرورية والاساسية
- ✓ بعد القيام بالنظام GO-Live تحتاج المنظمة من ٦٠ الى ٩٠ يوم لاستقرار النظام
- ✓ يجب على موظفي تقنية المعلومات مراقبة البنية التحتية فيما يخص تجاوب النظام Response Times كما يجب أخذ نسخ احتياطية backups
- ✓ يجب على الخبراء ان يكونوا على أهبة الاستعداد لمساعدة الموظفين من أقسامهم في استعمال النظام على الوجه الصحيح



بعض القضايا التي تظهر خلال عملية استقرار

نظم الـ ERP Issues Arising During Stabilization

✓ يزيد التخصيص Customization من تعقيد النظام عندما لا يتم توثيقه ونشره بشكل جيد

✓ ان عدم القدرة على أداء الأنشطة الخاصة بغرض محدد لا ترجع الى عدم قدرة النظام ، ولكن لجهل كيفية اداء تلك النشاطات

✓ من المتوقع ان يرتكب المستخدمون اخطاء اثناء استعمالهم النظام للمرة الأولى

✓ في التنفيذ المتوازي لنظم الـ ERP يتم تشغيل النظام بالتوازي مع النظام القديم مما يتطلب موارد هائلة وينتج عنه التباس وإحباط للموظفين

✓ يجب القيام بالتسوية Reconciliation بين النظامين القديم والجديد وذلك للتحقق من المدخلات والمخرجات



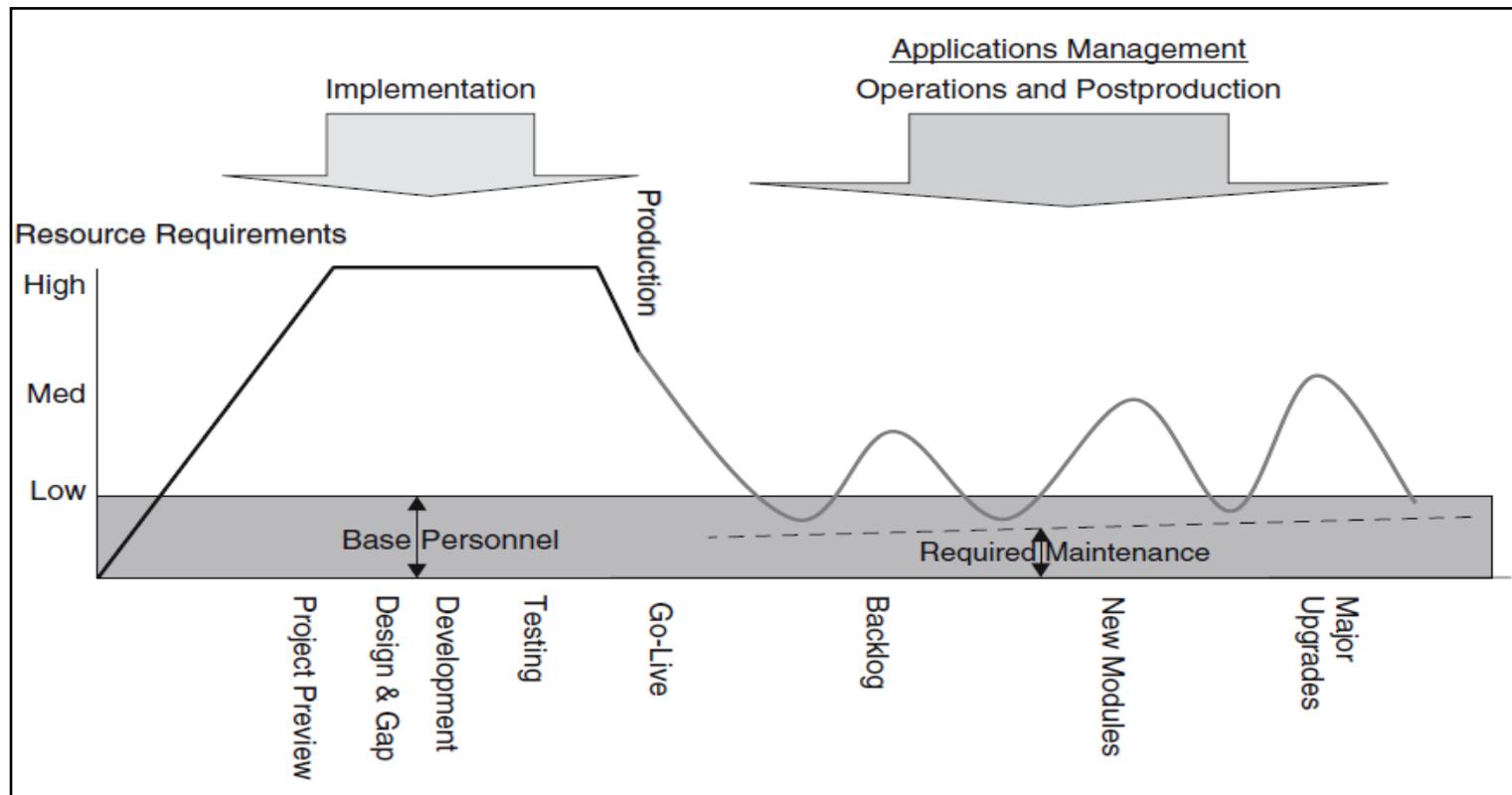
الدعم في فترة ما بعد الانتاج Postproduction Support

- ✓ يتمثل الهدف الاساسي من دعم النظام فيما بعد الانتاج في إدارة مختلف عمليات النظام اليومية و التحقق من أن النظام يقوم بتأدية مهامه على أحسن وجه
- ✓ يعتبر تنفيذ نظم ال-ERP فاشلا عندما تكون مرحلة ما بعد الانتاج غير مرضية
- ✓ يمكن تخفيض معظم المخاطر التي تواجه المنظمة عند الانتقال الى نظام ال-ERP بإدارة مرحلة ما قبل القيام بالنظام pre-Go-live و القيام بتدريب الموظفين
- ✓ يجب اللجوء الى الخبراء في النظام و الاعضاء الفاعلين من فرق المشروع في الحصول على الدعم والاجابة على كل التساؤلات بخصوص النظام



الدعم في فترة ما بعد الانتاج Postproduction Support

Product Life Cycle Chart



نقل المعرفة Knowledge Transfer

- ✓ يجب وضع آلية لنقل المعرفة والمهارات للموظفين و الجدد منهم خاصة بالإضافة الى اعضاء الفريق خلال وبعد عملية التنفيذ
- ✓ يجب توثيق متابعة المشروع والتعاون Collaboration والتواصل وكذلك الخبرة المكتسبة والدروس والعبر المأخوذة من واقع التنفيذ
- ✓ يجب وضع مخطط لإدارة المعرفة لمراقبة الانتقال من مرحلة تنفيذ الى اخرى مما يمكن من نقل المعرفة بشكل سلس



نقل المعرفة Knowledge Transfer

✓ يقوم مخطط إدارة المعرفة بـ:

- ضمان من اكتساب المعرفة
- تقليص كافة الدعم وذلك لقلّة عدد طلبات الدعم
- تسهيل تعلم سريع
- تعظيم قدرات النظام
- تقليص الوقت الضروري لحل المشاكل
- ضمان الاستخدام الأمثل للنظام



المحاضرة التاسعة

إدارة البرامج والمشاريع

PROGRAM AND PROJECT MANAGEMENT



عناصر المحاضرة

✓ مقدمة Preview

✓ إدارة المشروع Project Management

✓ فريق المشروع Project Team

✓ خبراء الميدان وخبراء الوحدات
Module Experts and Subject Matter Experts

✓ قيادة المشروع Project Leadership

✓ عوامل النجاح الأساسية والحاسمة
Critical Success Factors

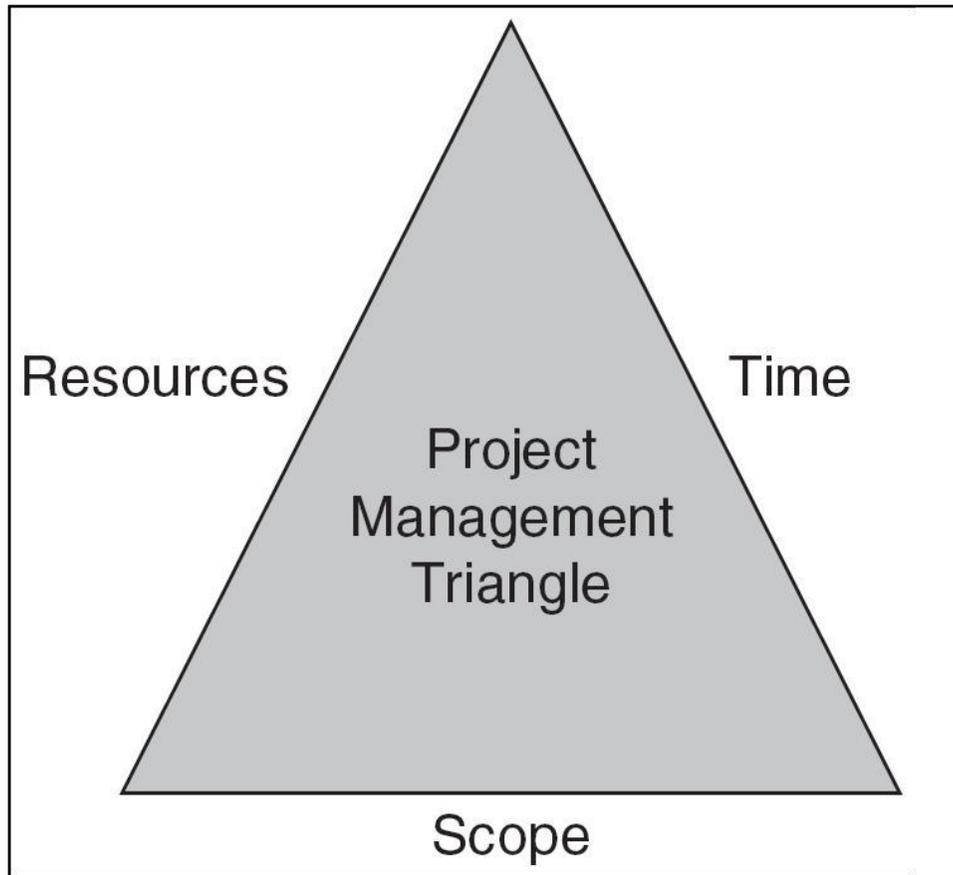
✓ إدارة التغييرات التي تطرأ على إطار المشروع
Managing Scope Creep



- ✓ يقوم فريق المشروع ببناء أسس متينة يقوم عليها تنفيذ مشروع الـERP الذي يحقق الأهداف الخاصة بالأعمال و ذلك في حدود الميزانية ووقت تنفيذ المشروع
- ✓ يضمن مكتب إدارة المشروع أن فرق المشروع تعمل بشكل جماعي وتقوم بمعالجة كل القضايا بفعالية وفي الوقت المحدد
- ✓ يجب على مدير المشروع ان يكون قادرا على:
 - معالجة القضايا المتعلقة بكيفية عمل النظام
 - استعمال مهارات عالية في التفاوض
 - العمل مع فرق المشروع بشكل جيد
 - استعمال الدهاء السياسي خلال التنفيذ



Project Management



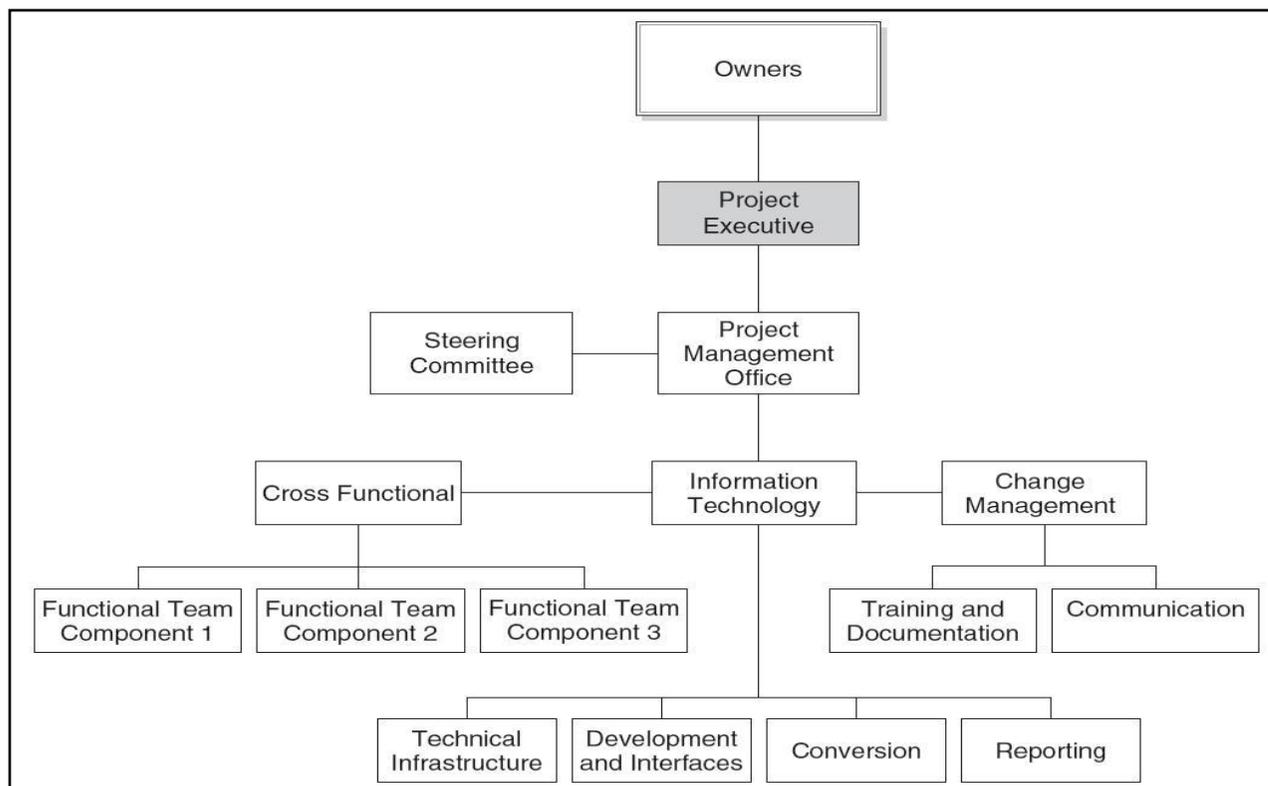
فريق المشروع

- ✓ تتمثل إدارة البرامج Program management في التنسيق الإداري لعدة مشاريع مرتبطة بعضها ببعض وذلك خلال فترة زمنية محدودة ولتحقيق مجموعة أهداف للأعمال
- ✓ تركز إدارة المشاريع على الجانب التكتيكي بينما تركز إدارة البرامج على الجانب الاستراتيجي
- ✓ يتمثل دور مدير البرنامج في ضمان سير كل المشاريع في نفس الاتجاه لتحقيق الأهداف المسطرة في حالة الأعمال Business Case
- ✓ يتطلب تنفيذ مشروع ال-ERP عدة فرق مختلفة خلال فترات تتراوح من عدة شهور الى عدة سنوات وذلك لإدارة أهداف الأعمال



فريق المشروع

Sample Organization Project Executive



Module Experts and خبراء الميدان وخبراء الوحدات Subject Matter Experts

✓ خبراء الوحدات

- يقومون بتحليل المتطلبات Requirements وتحويلهم الى حلول داخل نظام الـ ERP

- يساهمون بتوفير القيادة والمعرفة التطبيقية في مجالات تصميم العمليات، تهيئة النظام Configuration ، اختبار النظام، التدريب على النظام وتنفيذ النظام

✓ خبراء الميدان

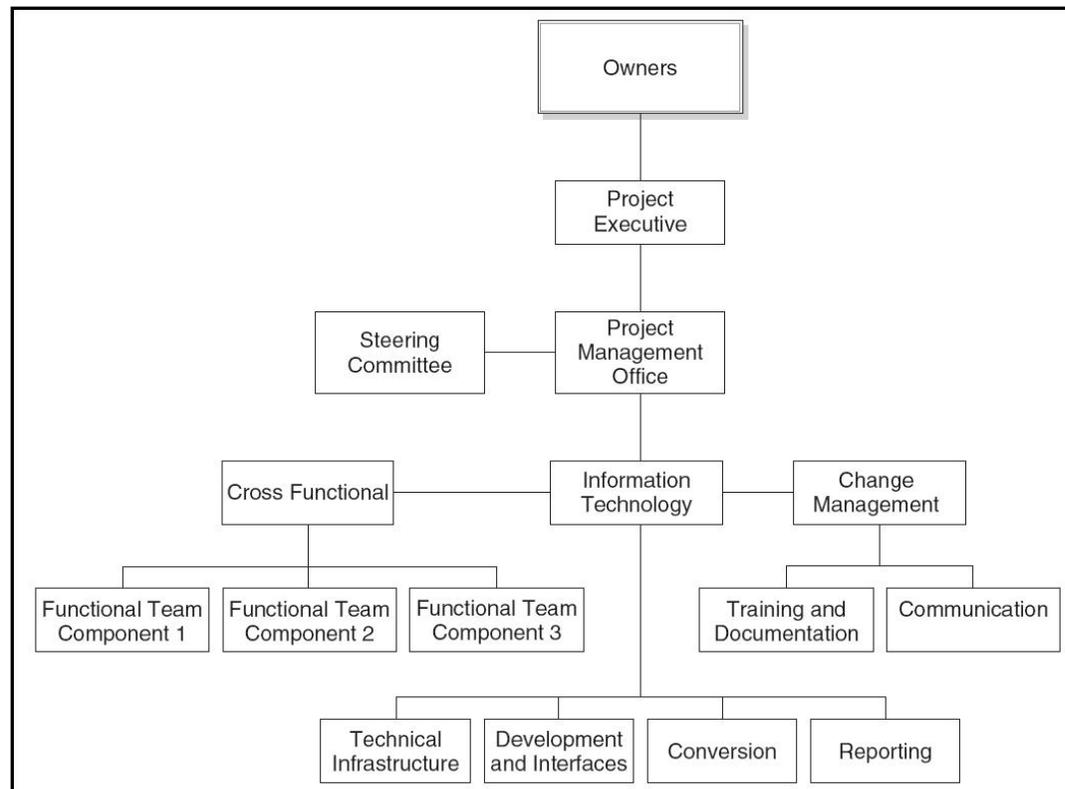
- يقومون بتنسيق وتسهيل المواصلات ما بين فريق المشروع والمنظمة

- يساهمون بتوفير الريادة والخبرة الوظيفية functional expertise لدعم التنفيذ كل فيما يخصه



Module Experts and خبراء الميدان وخبراء الوحدات Subject Matter Experts

Sample Organization Teams



قيادة المشروع Project Leadership

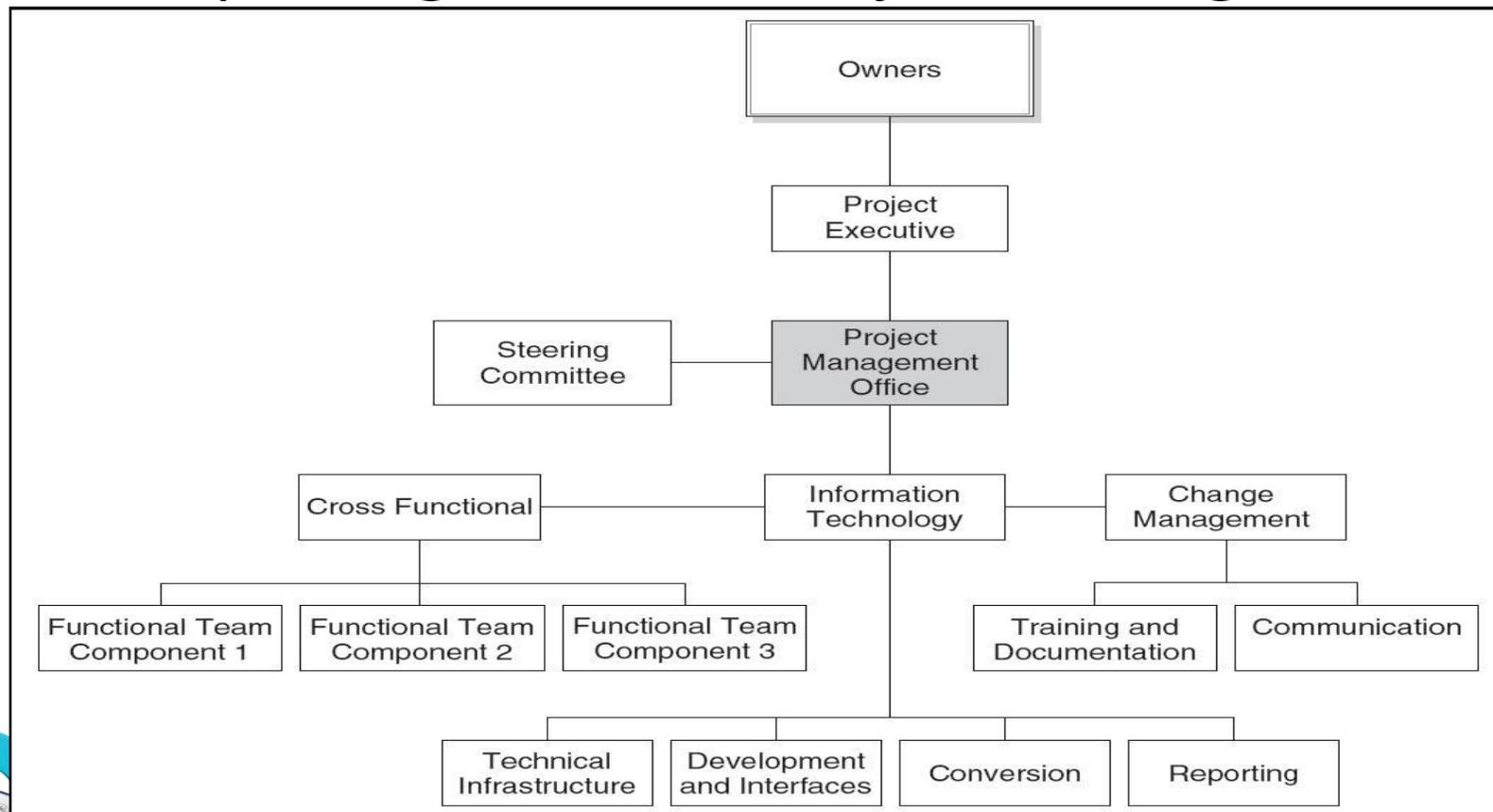
✓ لكي يعتبر ناجحا يجب على مكتب ادارة المشروع ان يدير مخاطر تنفيذ المشروع
✓ يحتاج مكتب ادارة المشروع الى مراقبة ومعالجة ما يلي خلال تنفيذ مشروع
الـERP

- اطلاق المشروع Project start-up وذلك باستقطاب الأشخاص بما يناسب حاجة المشروع
- التفاعل ما بين الاهداف و الاشخاص في مختلف المجالات الوظيفية والفنية
- التزام الادارة العليا طوال مدة المشروع
- دوران الاستشاريين والموظفين Staff and professional consultant turnover
- اتخاذ القرارات المبنية على التخمين
- الموظفون والمستخدمون السلبيون والعدوانيون Aggressive



Project Leadership قيادة المشروع

Sample Organization Project Management Office



عوامل النجاح الأساسية والحاسمة Critical Success Factors

✓ عملية اتخاذ القرار

- تسهم عملية اتخاذ القرار الواضحة والمنظمة في تقليل عدد المشاكل والقضايا المتعلقة بإطار المشروع، الفعالية والانتاجية خلال طور تنفيذ النظام

✓ اطار المشروع

- يعرف الاطار ما يجب على المشروع توفيره و تغيير الاطار يعني ان المشروع يواجه صعوبات في تحقيق الاهداف

✓ العمال الجماعي

- يتم تكوين فرق المشروع من موظفي المنظمة بالإضافة الى اشخاص يتم توظيفهم وايضا استشاريين خارجيين ويجب عليهم العمل جماعيا لتحقيق هدف واحد منشود



عوامل النجاح الأساسية والحاسمة Critical Success Factors

✓ ادارة التغيير

- تعتبر من مهام مدير المشروع التواصل فيما يخص اهمية المشروع الى كافة المنظمة من اعلاها الى اسفلها وذلك باستخدام التواصل و التدريب

✓ فريق التنفيذ والفريق التنفيذي
Implementation Team and Executive Team

- يعتبر دور مدير البرنامج ومدير المشروع حاسما في انجاح المشروع
○ هناك ٣ خيارات في اختيار فريق التنفيذ : من موظفي تقنية المعلومات أو من شركات الاستشارة الخارجية أو من موظفي المورد

-يعتبر دعم الادارة العليا والتزامها ذا اهمية قصوى خلال كل مراحل المشروع



إدارة التغييرات التي تطرأ على إطار المشروع

Managing Scope Creep

- ✓ تعتبر عملية ادارة التغييرات التي تطرأ على إطار المشروع حاسمة في انجاح المشروع عندما تكون مخططة بشكل محكم وجيد
- ✓ يمكن اعتبار تغير الاطار الاصلي للمشروع في حالة ما اذا لم تعمل وظيفة معينة بالشكل المطلوب
- ✓ عند اجراء تغيير على اطار المشروع يجب توثيق التكاليف ووقت التنفيذ الاضافي لكي يتم التقييم واتخاذ القرار الصائب
- ✓ يتمثل الورق الابيض *White Paper* في وصف القضية او الوظيفة الجديدة بما يشمل كل الخيارات المتوفرة وجوانبها الايجابية والسلبية



المحاضرة العاشرة

إدارة التغيير التنظيمي وإعادة هندسة العمليات

ORGANIZATIONAL CHANGE AND BUSINESS PROCESS RE-ENGINEERING



عناصر المحاضرة

✓ مقدمة Preview

✓ أسباب التغيير Reason for Change

✓ الالتزام التنظيمي Organizational Commitment

✓ إدارة التغيير Change Management

✓ نموذج الاستحقاق التنظيمي للإدارة المشاريع Organizational

Project Management Maturity Model (OPM3)

✓ فوائد النموذج الاستحقاق التنظيمي Benefits of OPM3

✓ إعادة هندسة العمليات Business Process Re-engineering



عناصر المحاضرة

✓ منهجية إعادة هندسة العمليات BPR Methodology

✓ إدارة العمليات Business Process Management

✓ الفرق بين إعادة هندسة العمليات وإدارة العمليات Difference between BPR and BPM

✓ أفضل الممارسات في إدارة العمليات Best Practices of BPM

✓ الفوائد المرجوة من تنفيذ إدارة العمليات Benefits of Implementing BPM

✓ ميزات إدارة العمليات Major Features of BPM



✓ يمكن ان يعاني تنفيذ نظام الـ ERP من عدة عوائق منذ البداية وذلك لعدم وجود رؤية واضحة أو أن تكون الاهداف المرجوة غير واقعية أو الاثنين مع بعض

✓ تستخدم عملية اعادة هندسة العمليات لتقييم التغيير التنظيمي للعمليات الذي تحتاجه المنظمة وبالتالي تبسيط العمليات والاجراءات المتبعة

✓ يتم تقييم مستوى قدرات ومهارات المنظمة اللازمة لتنفيذ نظام الـ ERP بواسطة نموذج الاستحقاق التنظيمي للإدارة المشاريع

Organizational Project Management Maturity Model
(OPM3)



✓ يتضمن نموذج الـ OPM3 ثلاث خطوات

- المعرفة
- التقييم
- التحسين



أسباب التغيير

✓ يخص مفهوم التغيير التنظيمي التغيير على مستوى كل المنظمة ويتضمن ما يلي:

- تغيير المهام A change in mission
- تكنولوجيات جديدة
- المدمجون Mergers
- المتعاونون الاساسيون
- التحجيم الحقيقي Rightsizing
- البرامج الجديدة مثل الادارة الشاملة للجودة Total Quality Management



أسباب التغيير

✓ يعني تنفيذ نظم الـ ERP عموماً إجراء تغييرات جذرية على المنظمة بما يشمل إجراء تغييرات جوهرية على العمليات والإجراءات وكذلك وظائف المنظمة



الالتزام التنظيمي Organizational Commitment

✓ يتطلب التنفيذ الناجح لنظم الـ ERP التزاما قويا وثابتا وعزيمة راسخة لتنفيذ المشروع من طرف الادارة العليا وكذلك من طرف الموظفين ذوي النفوذ

✓ يجب على الادارة العليا ان تكون عزميتها ثابتة في انجاح المشروع وحل كل المشاكل التي تنجم خلال التنفيذ

✓ يجب التركيز على المجالين التاليين لضمان الالتزام التنظيمي:
- خطة تواصل واضحة

- نموذج الاستحقاق التنظيمي للإدارة المشاريع Organizational Project Management Maturity Model (OPM3)



ادارة التغيير

- ✓ ادارة التغيير عبارة عن تطوير خطة للتغيير في المنظمة
- ✓ الهدف منها تعظيم الفوائد الجماعية لكل الاشخاص العاملون على التغيير وفي نفس الوقت تقليل مخاطر الفشل
- ✓ يجب ان تكون ادارة التغيير جزءا من استراتيجيه تخطيط التنفيذ الناجح لمشروع الـERP

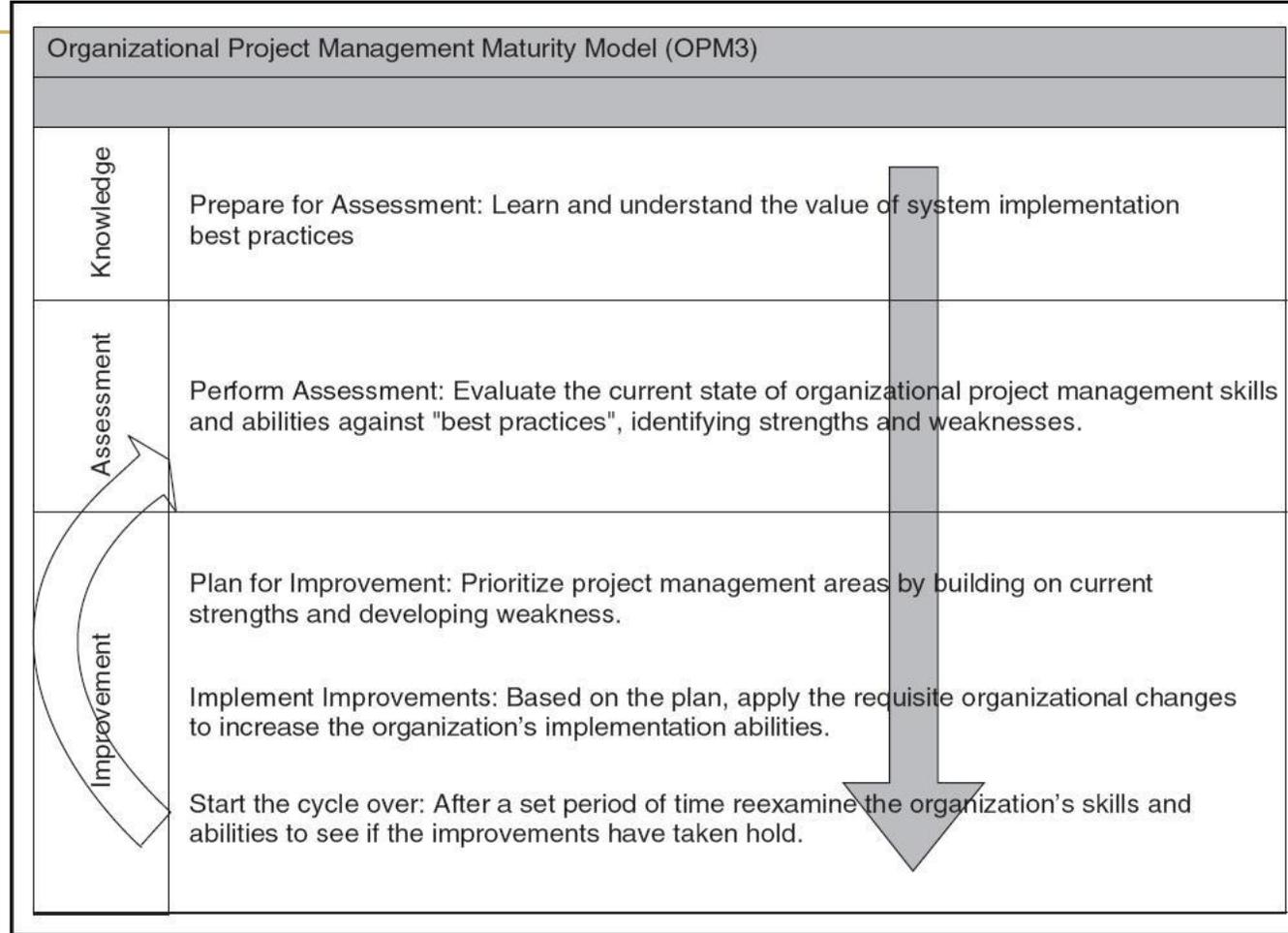


فوائد نموذج الاستحقاق التنظيمي للإدارة المشاريع (OPM3)

- ✓ يساعد هذا النموذج المنظمات في التعرف على المشاريع الحقيقية وتقديمها من أجل تحقيقها والتقدم في تنفيذ الاستراتيجيات
- ✓ تحسين أداء المشاريع والعائد من الاستثمار:
 - يمكنه عزل عمليات التحسين في نفس الوقت الذي يرغب المنظمات لاعتبار الضغوط الخارجية كوسيلة لزيادة الفاعلية العملية والتنظيمية
- ✓ يساعد المنظمة توجيه استراتيجيتها لكي تتماشى مع المشاريع التي تستدعي نجاح الأعمال
- ✓ تساعد في تخفيف وتقليص التكلفة العملية وذلك من خلال تحقيق تماشي المشاريع مع استراتيجية الأعمال



فوائد نموذج الاستحقاق التنظيمي للإدارة المشاريع (OPM3)



اعادة هندسة العمليات Business Process Re-engineering

✓ العمليات او اجراءات العمل BP عبارة عن مجموعة من المهام ذات علاقة منطقية التي تهدف الى تحقيق نتيجة عمل business outcome

✓ اعادة الهندسة عبارة عن تفكيك اجراءات العمل الحالية الى نشاطات منفصلة ومن ثم تركيبها على شكل انسيابيات اعمال business flows

✓ تكون مقاومة التغيير كبيرة وتتطلب مستوى عالي من ادارة التغيير لنجاح المشروع



منهجية اعادة هندسة العمليات BPR Methodology

- ✓ مرحلة التهيئة او التحضير: يتم تحديد الاهداف والرؤية - تعريف الفرق- جرد العمليات التي يجب تقييمها
- ✓ تعريف العمليات «كما هي» as is وتقييم المشاكل التنظيمية - cross-organizational issues.
- ✓ تحليل العمليات المستقبلية To be processes على اساس افضل الممارسات
- ✓ اختبار وتقييم الاجراءات الجديدة حيث يكون الاختبار والتقييم مبنيان على اساس الاهداف والرؤية

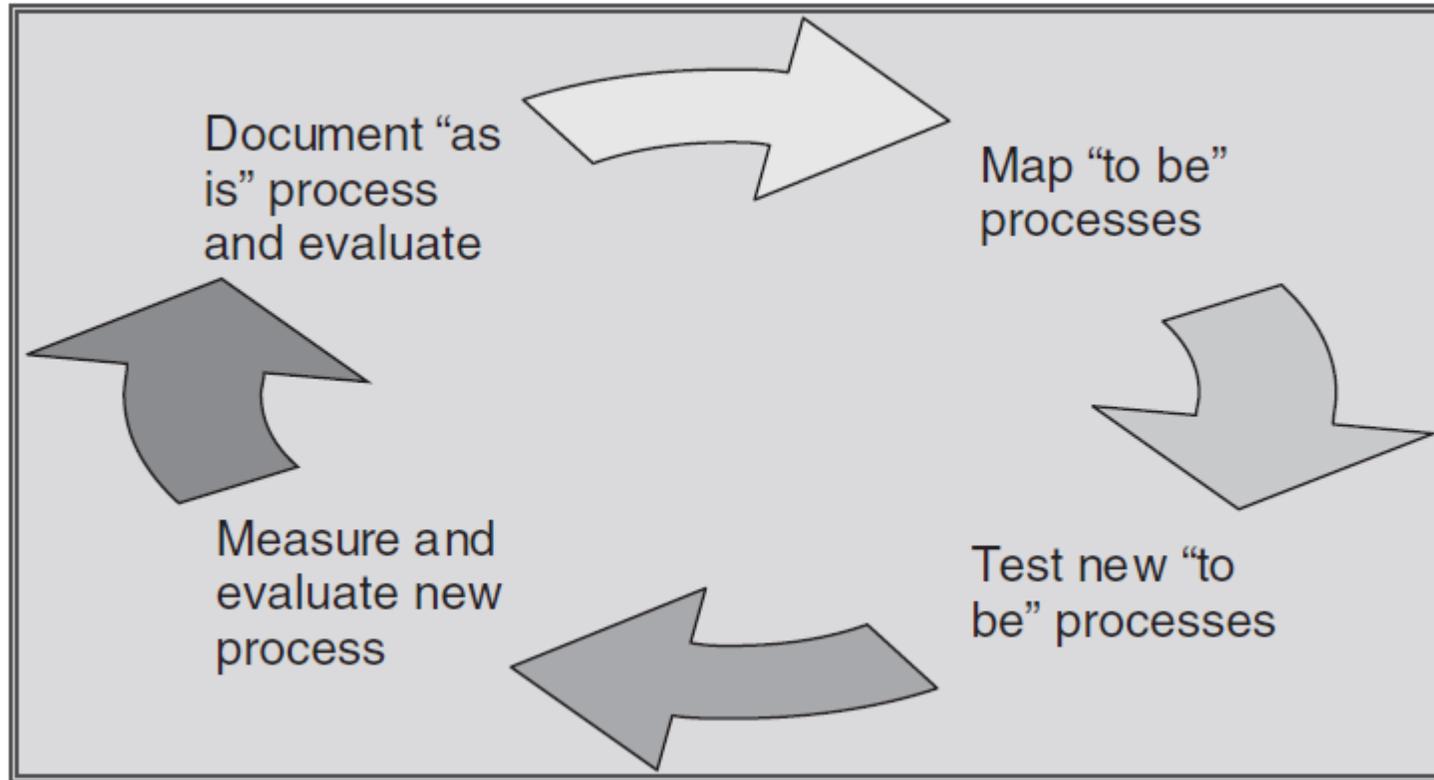


منهجية اعادة هندسة العمليات BPR Methodology

- ✓ البرامج التحضيرية تعبر عن الحاجة لإعادة هندسة العمليات
- تنفيذ نظام ERP تم شراؤه
- اتمتة الاجراءات الورقية او تلك التي تتسبب في اخطاء
- تحسين خدمة العملاء
- تبسيط الاجراءات الحالية لتقليص مدة الانجاز
- المشاركة في الاسواق الالكترونية
- تقليص التكاليف
- المساءلة Addressing accountability
- القيام بالشراء الالكتروني Conducting e-Procurement



BPR Methodology منهجية اعادة هندسة العمليات



منهجية اعادة هندسة العمليات BPR Methodology

- ✓ العمليات «كما هي»
- تقوم فرق الوظائف FM بتعريف العمليات الحالية من منظور الرؤية والأهداف
- يجب توثيق الوصف والرسم البياني لكل عملية واجراء عمل
- ✓ العمليات المستقبلية "To be"
- في هذه المرحلة يتم دراسة الجانب الزمني للعمليات والتغييرات اللازمة لتحقيق الأهداف الأولية
- ✓ الاختبار والقياس
- يعتبر القياس والتحقق من صحة العمليات ضروري لضمان عدم تخطي أي خطوة أو وجود عمليات غير قابلة للتنفيذ



ادارة العمليات Business Process Management

✓ ادارة العمليات BPM عبارة عن:

- تخصص ادارة يعتبر العمليات كأصول Assets تساهم في اداء المنظمة وذلك من خلال التميز التشغيلي operational excellence

- تستعمل ادارة العمليات طرق وسياسات ومقاييس وممارسات ادارية وبرمجيات لتعظيم عمليات المنظمة وبالتالي تحسين اداء الاعمال من حيث الاهداف والغايات



Difference

الفرق بين ادارة العمليات و اعادة هندسة العمليات between BPR and BPM

ادارة العمليات	اعادة هندسة العمليات
تهدف الى تحسين العمليات باستمرار من خلال سلسلة خطوات	تهدف الى ازالة التدخل البشري واتمته العمليات كلما كان ذلك ممكنا
تركز على مبدأ الذي يعتبر ان التفاعلات والترابط بين الاشخاص والنظام والمعلومات الضرورية لتأدية أفضل للمهام	تركز تركزا كبيرا على الاتمته وتقليص حجم المنظمة



افضل الممارسات في ادارة العمليات Best Practices of BPM

✓ تساعد نظم ادارة العمليات المدراء على فهم الجانب التشغيلي بشكل افضل مما يمكن من ادارتها بفعالية

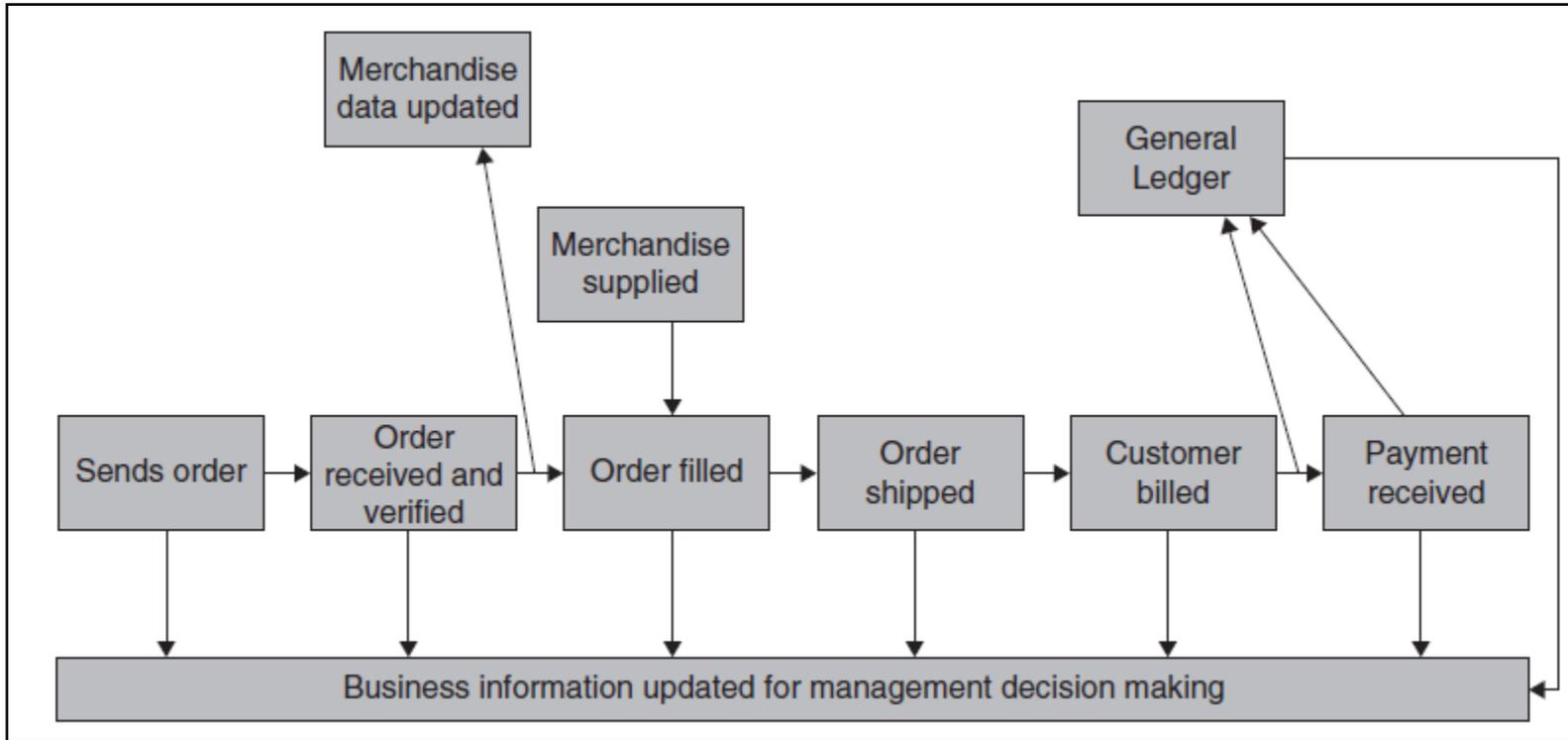
✓ يتطلب التنفيذ الناجح لادارة العمليات فصل ما يلي:

- العمليات التي تتطلب بكثافة التدخل البشري : وتسمى ايضا بالعمليات المعرفية حيث تعتمد اساسا على الاشخاص في تأدية العمل

- العمليات التي تعتمد بكثافة على النظام : تشمل عدد كبير من المعاملات الاوتوماتكية اليومية التي لاتحتاج الى التحكم البشري



افضل الممارسات في ادارة العمليات Best Practices of BPM



افضل الممارسات في ادارة العمليات Best Practices of BPM

Credit Analysis	Customer Billing	Cash Application	Collection	GL Posting and Reporting
<ul style="list-style-type: none"> • Log incoming credit applications • Request credit reports • Communicate credit status and approvals • Maintain all customer accounts • Prepare approval and denial letters • Print and mail approval and denial letters 	<ul style="list-style-type: none"> • Receive sales data and invoice information from customer • Generate customer bills • Print and mail customer invoices • Customer billing inquiries 	<ul style="list-style-type: none"> • Receive payments, apply cash • Interface with bank, credit card, and other cash receipt agencies • Reconcile credit card payments • Reconcile other payments • Verify and process chargebacks and reversals • Petty cash reconciliation and reimbursement • Lockbox reconciliation 	<ul style="list-style-type: none"> • Post A/R • Contact accounts to collect past-due balances • Prepare account status reports • Research and resolve A/R discrepancies • Print and mail collection letters 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyze and reconcile short pays • Process write-offs and adjustments



فوائد تطبيق ادارة العمليات Benefits of Implementing BPM

- ✓ تساعد في تسهيل التواصل والتنسيق مما ينتج عنه انتاجية اكبر
- ✓ تزيد من فعالية الموظفين وذلك بإزالة عوائق الانسياب workflow bottlenecks باستعمال برمجيات ادارة العمليات مما ينتج عنه تخفيض الوقت الضائع للموظفين idle time
- ✓ تساهم برمجيات ادارة العمليات في تخفيض التكاليف للمنظمات
- ✓ يفضل الموظفون العمل في معماريات اجراءات العمل التي تم تصميمها باستعمال ادارة العمليات
- ✓ ينتج عن تحسين انسياب العمل منتجات وخدمات ذات جودة افضل مما يرفع من مستوى رضا العملاء



المحاضرة الحادي عشرة

ادارة العولمة ، الاخلاقيات و الامن

GLOBAL, ETHICS, AND SECURITY MANAGEMENT



عناصر المحاضرة

- ✓ مقدمة Preview
- ✓ الاستعانة بالمصادر الخارجية Outsourcing
- ✓ فوائد الاستعانة بالمصادر الخارجية
- ✓ عوائق الاستعانة بالمصادر الخارجية
- ✓ الاستعانة بالمصادر الخارجية من دول اخرى
- ✓ اختيار مورد نظم ال ERP على المستوى العالمي
- ✓ خدمة البرمجيات (البرمجيات كخدمة) SaaS
- ✓ فوائد نموذج ال SaaS
- ✓ عيوب نموذج ال SaaS



عناصر المحاضرة

- ✓ أنواع مزودو خدمة البرمجيات
- ✓ أفضل الممارسات في الاستعانة بالمصادر الخارجية
- ✓ الاخلاقيات ومبادئها
- ✓ قواعد الاخلاقيات لنظم الـ ERP
- ✓ العولمة والاخلاقيات
- ✓ الحوسبة الخضراء
- ✓ الأمن
- ✓ التعافي من المخاطر



- ✓ تساعد الاستعانة بالمصادر الخارجية المنظمات في:
 - تخفيض تكلفة ملكية البرمجيات software ownership وتكاليف الصيانة
 - تبسيط و تذليل الصعوبات التقليدية عند التنفيذ
 - تفادي مشاكل استقطاب الاختصاصيين في تقنية المعلومات
- ✓ يجب ان تتوفر لدى الشركات التي تفكر في الاستعانة بالمصادر الخارجية على استراتيجيات مناسبة لها
- ✓ تتطلب الاستعانة بالمصادر الخارجية آليات للمراقبة وعلاقة مع الشريك المستعان به
- ✓ تشكل مسألة أمن المعلومات هاجسا أثناء وبعد تنفيذ نظم الـ ERP

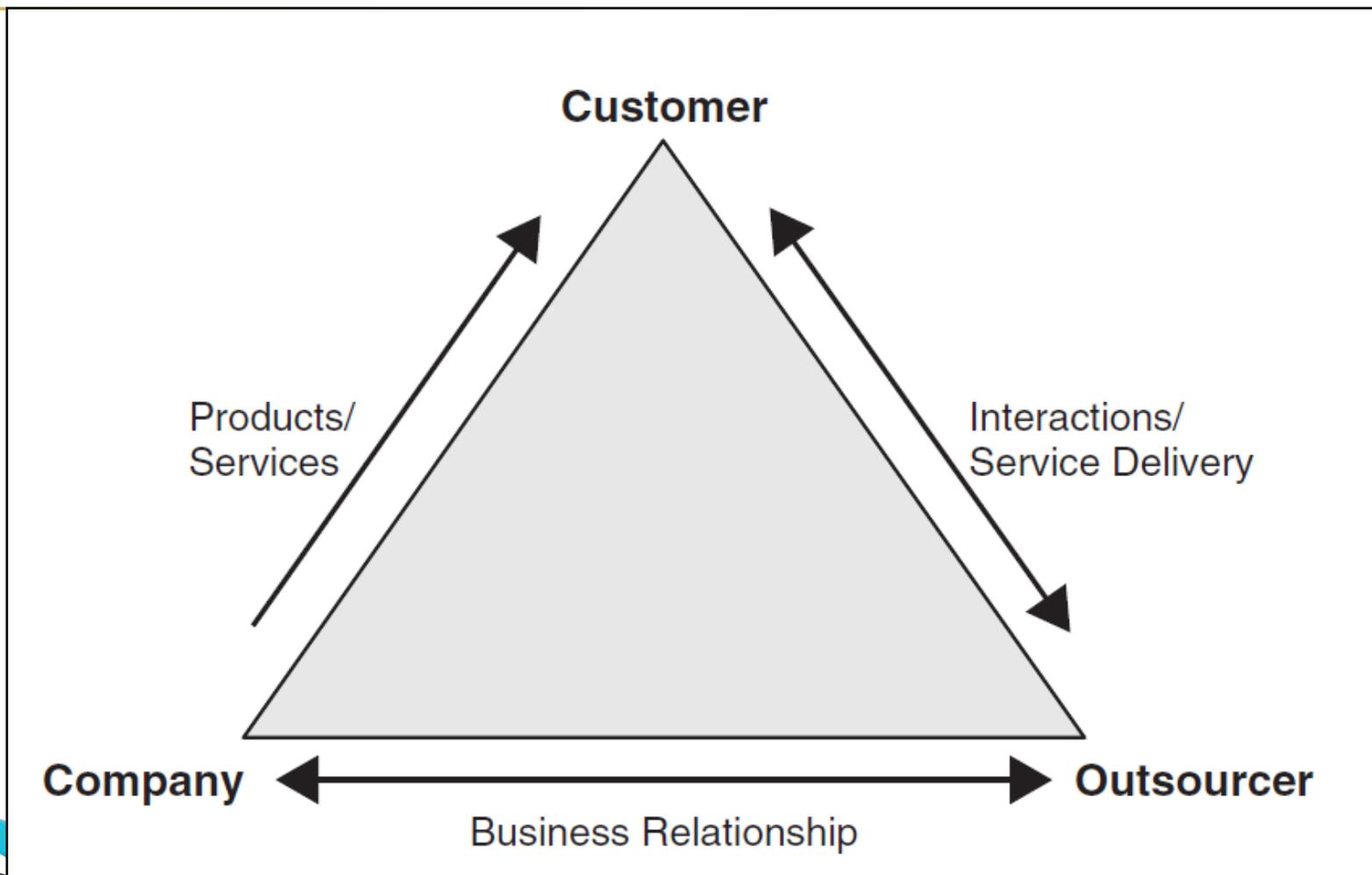


الاستعانة بالمصادر الخارجية

- ✓ تلجأ المنظمات الى الاستعانة بالمصادر الخارجية عندما تريد المنظمة الاستعانة بمنظمة أخرى للقيام بعملياتها أو وظائفها
- ✓ تبرم المنظمة (التي تستعين بمنظمة أخرى) عقد استعانة بمصادر خارجية مع شركة خارجية (الشركة المستعان بها) وينص هذا العقد على توفير خدمات الشركة المستعان بها مقابل مبلغ مالي وفي مدة زمنية محددة
- ✓ معظم عقود الاستعانة بالمصادر الخارجية في ميدان تقنية المعلومات تخص وظائف الدعم الفني ، تطوير البرمجيات والصيانة في مختلف الميادين



الاستعانة بالمصادر الخارجية



فوائد الاستعانة بالمصادر الخارجية

- ✓ الجانب الاقتصادي : تستطيع المنظمة حل كل المشاكل المتعلقة بالتطبيقات البرمجية بأقل كلفة ممكنة
- ✓ سرعة التجاوب مع السوق **Market Agility**: توفر الحلول في زمن أقل
- ✓ اتساع نطاق المهارات **Breadth of Skills**: توفر طريقة سريعة للحصول على المهارات والخبرات المتقدمة
- ✓ الخبرة الفنية : تمكن من توفير أحدث تكنولوجيات تقنية المعلومات للموظفين والعملاء
- ✓ التغذية الراجعة : توفر وجهة نظر خارجية أثناء التنفيذ والصيانة



فوائد الاستعانة بالمصادر الخارجية

- ✓ أفضل الممارسات **Best Practices**: توفر الحصول على أفضل الممارسات في ميدان النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات
- ✓ قابلية التوسع **Scalability**: تتيح للمنظمات توسيع خدماتها بأقل قدر ممكن من الانقطاع (عدم الاستمرارية)
- ✓ التوجه نحو العمليات **Process-Oriented**: تضمن للشركة توفير حلول ذات جودة عالية في اقل وقت ممكن



عوائق الاستعانة بالمصادر الخارجية

- ✓ نقص الخبرات : يمكن لشركة خارجية ان تفتقر للخبرات لفهم التطبيقات التي تم تطويرها داخل الشركة الطالبة للاستعانة
- ✓ اختلاف التوقعات : غالبا ما يحدث سوء فهم بين المنظمات
- ✓ اصطدام الثقافات : يمكن ان يكون الفرق شاسعا بين ثقافة الشركة المستعانة والطالبة للاستعانة
- ✓ التكاليف الباطنية (المخباءة): يمكن ان تكون مفاجأة مثل تكاليف السفر وما شابهها



عوائق الاستعانة بالمصادر الخارجية

- ✓ فقدان الرؤية : ينجم عادة عن عقود الاستعانة بالمصادر الخارجية فقدان في المعرفة بالنسبة للمؤسسة مثل التغذية الراجعة من العملاء زيادة عن قدرات الشركة في حل المشاكل وكذلك توليد الافكار الجديدة
- ✓ الامن والتحكم : تفرض الاستعانة بالمصادر الخارجية على الشركات الطالبة للاستعانة افشاء اسرارها التجارية مما يعرضها لاطار لا تحمد عقباها خاصة في محيط شديد التنافس كم لا يمكن للشركة التحكم في موظفي الشركة المستعان بها خاصة في اطار العولمة واسواق العمل التي تتميز بحركية عالية المستوى

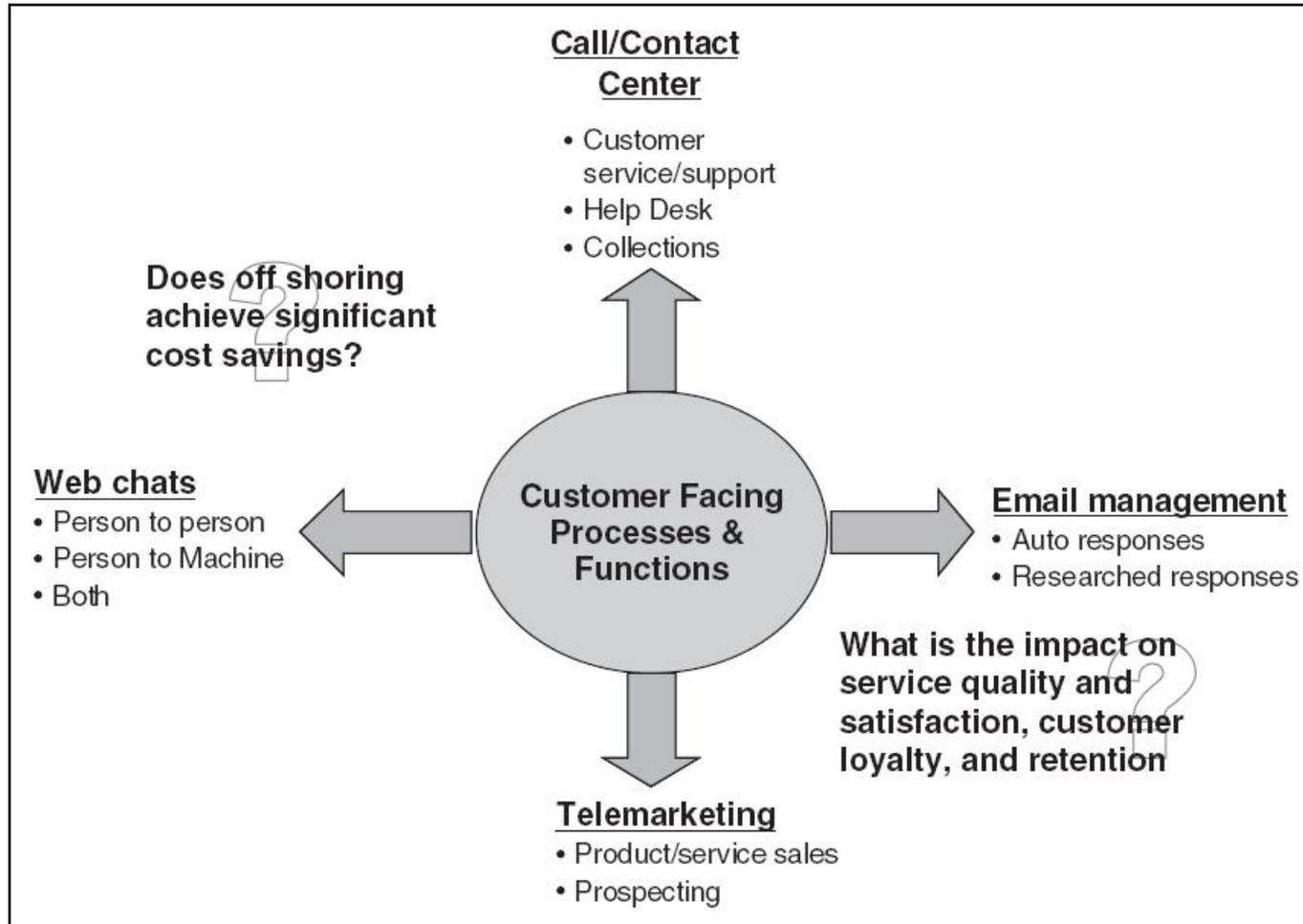


الاستعانة بالمصادر الخارجية من دول أخرى

- ✓ يتم عادة اختيار الشركاء في الاستعانة بالمصادر الخارجية من دول أخرى من الدول النامية وذلك بسبب الكلفة المنخفضة
- ✓ آخر الاتجاهات في الاستعانة بمصادر خارجية في ميدان تقنية المعلومات تخص تحسين الجودة ، تخفيض التكلفة وزيادة السرعة
- ✓ يواجه الشركاء من دول أخرى بعض المشاكل المتعلقة باللغة والثقافة والقيم مما يعقد تنفيذ مشاريع الـ ERP ويزيد في التحديات



الاستعانة بالمصادر الخارجية من دول أخرى



اختيار مورد نظم ERP على المستوى العالمي

- ✓ عند تقييم شريك يستعان به يجب على فرق المشروع الاهتمام بالحالة المالية للمورد وكذلك الشهادات التقنية والرخص والمؤهلات والخبرة والتجارب في مشاريع مشابهة
- ✓ يجب على الشركات ان تكون جاهزة عند فشل الشريك المستعان به
- ✓ تعتبر الثقافة من اكبر التحديات التي توجه الشركات المستعان بها من دول أخرى عند الاستعانة بمصادر خارجية في ميدان النظم المتكاملة لإدارة موارد المؤسسات ERP
- ✓ يمكن للعوامل المتعلقة باختلاف الوقت وتكاليف المواصلات واختلاف اللغة والثقافة ان تؤدي الى تأخير مجهودات الشركة المستعان بها



البرمجيات كخدمة SaaS

- ✓ تعتبر البرمجيات كخدمة SaaS كنموذج برمجي يمكن تأجيره أو استئجاره من مورد البرمجيات الذي يقوم بتوفير خدمات الصيانة و التشغيل الفني اليومي والدعم الضروري
- ✓ يمكن الوصول للبرمجيات عن طريق متصفح الويب من طرف أي قطاع من السوق بما يشمل الخواص في المنزل والشركات المتوسطة والكبيرة
- ✓ يحمل نموذج الـ SaaS مخاطر قليلة فيما يخص التنفيذ وكذلك احسن نقل للمعرفة من الشركات المتكاملة Integrators الى مستخدمي النظام



فوائد البرمجيات كخدمة SaaS

- ✓ الوصول العام : منحى تعليمي أسرع للمستخدمين
- ✓ الحوسبة في كل مكان **Ubiquitous**: تكون مناسبة لخفض التكلفة والاستعانة بالمصادر الخارجية
- ✓ تطبيقات موحدة **Standardized** : الانتقال السهل بين النظم
- ✓ تطبيقات مرنة **Parameterized** : يمكن تخصيصها بسهولة
- ✓ اسواق عالمية : التطبيقات المستضافة hosted يمكن ان تصل لكامل السوق
- ✓ موثوقية الويب : توفير البرمجيات عبر الويب
- ✓ الشفافية في الاجراءات الامنية والثقة : تقليل عمليات التهيئة من طرف المستخدم أو الشبكات الخاصة الافتراضية VPN



عوائق البرمجيات كخدمة SaaS

- ✓ خصوصية المستخدم تكون محدودة
- ✓ نقص المرونة المسموح بها للمستخدم
- ✓ استثمار معتبر من حيث الموارد لتهيئة التطبيقات والدعم المقدم
- ✓ يمكن ان تخفض تكلفة نظم ال-ERP في السنوات القليلة القادمة لتصبح اقل من المتوفرة على كخدمة SaaS



انواع مزودي البرمجيات كخدمة SaaS

✓ مزود خدمة التطبيقات (ASP) Application Service Provider

- يتم شراء البرمجية من طرف العميل لاستضافتها من طرف شركة استضافة برمجيات أو يمكن لشركة الاستضافة توفير البرمجيات الشائعة للعملاء

✓ البرمجيات حسب الطلب (SOD) Software On-Demand

- يعني ان نسخة واحدة من البرمجيات يتم توفيرها لعدة شركات التي يمكنها الوصول اليها باستخدام الانترنت



افضل الممارسات في الاستعانة بالمصادر الخارجية

- ✓ يقوم مدراء ال- ERP بدعوة ممثل عن الشركة او فريق عمل لزيارة موقع الشركة الطالبة للخدمة لكي يتمكن مدير المشروع من الاشراف على المشروع شخصيا لضمان تحقيق المقاييس المتفق عليها
- ✓ انشاء ووضع آلية حوكمة رسمية formal governance process
- ✓ -تعتبر حوكمة مورد النظم عاملا حاسما في نجاح المشروع كما يجب ان يحتوي على علاقات عالمية وعمليات تخص الاستعانة بالمصادر الخارجية ومنهجيات رسمية
- ✓ خطة تنصيب الترقيات Upgrades
- يجب صيانة الوحدات، حل المشاكل ووضع سياسات لادارة المنصات عند دخول البرمجيات اطول طور في دورة حياته



افضل الممارسات في الاستعانة بالمصادر الخارجية

✓ المسائلة

- يجب على فرق تنفيذ المشروع عدم اعتبار الاستعانة بالمصادر الخارجية عندما تكون هناك رغبة في مساءلة اشخاص خارج الشركة او عندما يكون هناك تهرب من المسائلة عند حدوث مشاكل في المشروع

✓ تقديم النفعية Expediency

- في حالة عدم توفر الموارد يجب اعطاء العمل لشريك مؤهل وجني ثمار الملاحظة التعلم للمرة الأولى



الاحلاقيات

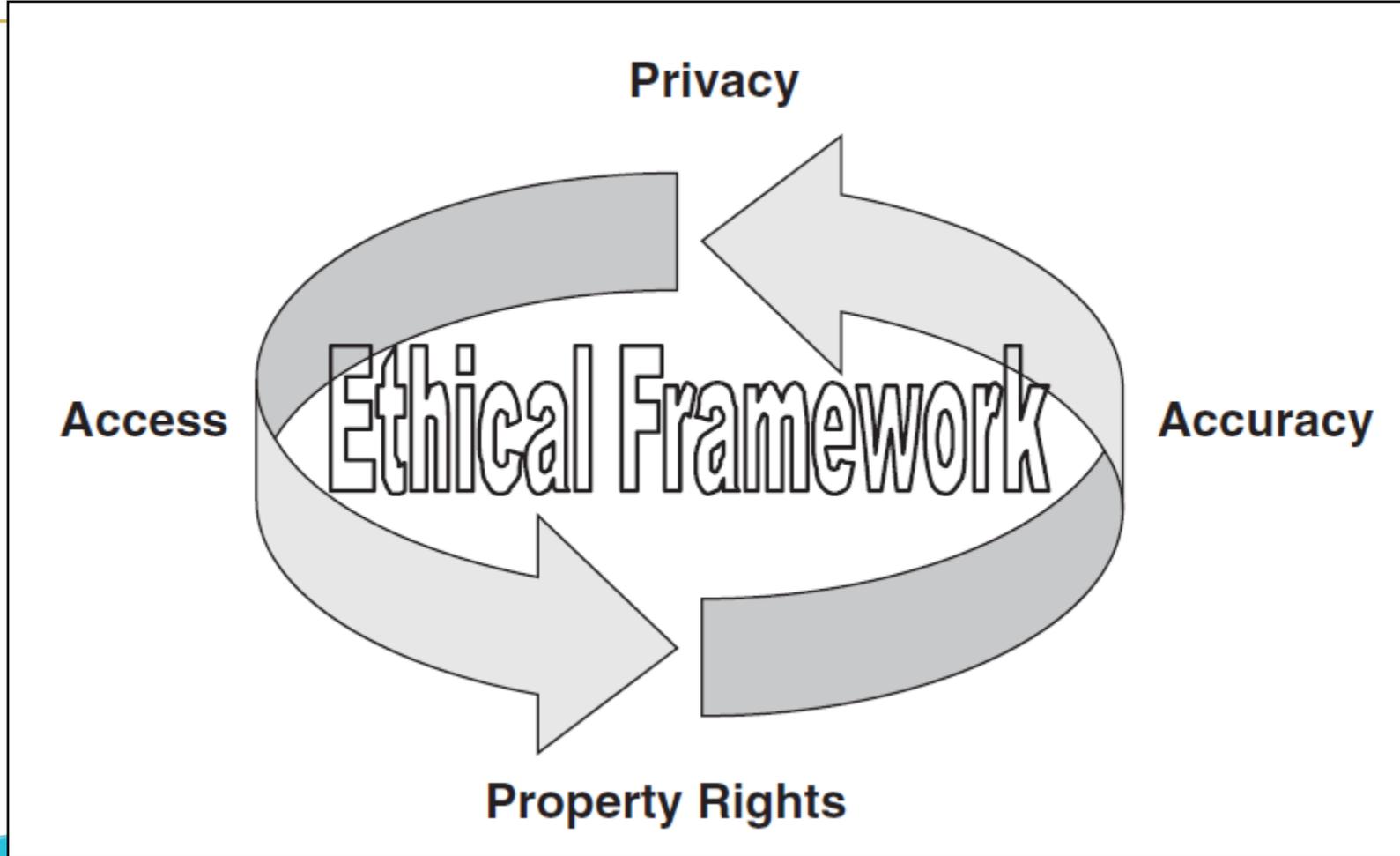
✓ هناك قوى تهدد الخصوصية في عصر المعلومات

Growth of information - النمو السريع لتقنيات المعلومات
technology

- زيادة قيمة المعلومات في عملية اتخاذ القرار

✓ توجد انشغالات اقتصادية واخلاقية معتبرة تخص حقوق الملكية





الاحلاقيات

- ✓ الخصوصية : عبارة عن حق التحكم في المعلومات التي يجب الاحتفاظ بها والمعلومات التي يمكن لعامة الناس الاطلاع عليها
- ✓ من أمثلة التشريعات الخاصة بالخصوصية في الولايات المتحدة :

- قانون الخصوصية ١٩٧٤ Privacy Act of 1974

- قانون حماية الطفولة من الانترنت ١٩٩٨ Children's Online Privacy Protection Act of 1998.

- قانون الخصوصية الالكترونية ٢٠٠٢ e-Privacy Act of 2002.

- يعتبر التنقيب عن البيانات اكبر خطر على الخصوصية في نظم

الـ ERP



الاحلاقيات

✓ الدقة

- تفرض على المنظمات التي تجمع وتخزن البيانات الخاصة بالمستهلكين تحمل مسؤولية دقة تلك البيانات
- حماية شخص او مستهلك من اخطاء ناجمة عن الاهمال ومنع التلاعب بالبيانات من طرف المنظمات
- تفرض بعض القوانين على مزودو المعلومات ان يصدروا تقارير
 - يجب عليهم توفير تقارير كاملة ودقيقة لوكالات القرص
 - يجب عليهم تحمل مسؤولية التحري عن المعلومات المتنازع عليها



الاحلاقيات

✓ الوصول

- يجب على فرق تنفيذ نظم ال-ERP التأكد من ان البيانات المخزنة والتي تخص الموظفين والعملاء والشركاء يمكن الوصول اليها من طرف الاشخاص المخول لهم فقط
- يجب وضع آليات لأمن المعلومات والتحكم فيها عند تنفيذ نظم ال-ERP وذلك لمنع الاشخاص غير المخولين الوصول الى النظام
- تعتبر القرصنة وعمليات الاختراق الاخرى من الانشغالات والتحديات التي تواجه المنظمات



قانون اخلاقيات نظم الـ ERP

- ✓ هناك ثلاث نظريات تقنن السلوك الاخلاقي التي يمكن للمنظمات استعمالها في تنفيذ نظم الـ ERP
- نظرية المساهمين : تحمي مصالح المستثمرين والمالكين للشركة بغض النظر عن التكلفة
- نظرية اصحاب المصلحة : تحمي مصلح كل من له مصلحة في نجاح المنظمة مثل المالكون والمساهمون والموظفون والعملاء وشركاء آخرون
- نظرية العقد الاجتماعي : تشتمل على حق المجتمع والرفاهية الاجتماعية قبل حقوق المساهمين والمالكين



العولمة و نظم ال-ERP

- ✓ هناك عدة مبادئ للخصوصية في اطار العولمة التي يمكنها تحسين مناخ الخصوصية العالمي global privacy climate
- اشعار المستهلكين قبل جمع البيانات
- جمع البيانات الخاصة بالمستهلكين الحقيقيين فقط والاحتفاظ بها في وقت الحاجة اليها
- اتاحة آلية لوصول المستهلكين وتمكينهم من اجراء تعديلات على بياناتهم لتعظيم دقة البيانات
- حماية البيانات بجدران النار لمنع الاشخاص غير المرخص لهم للوصول اليها
- اتاحة الخيار للمستهلكين لتمكين المسوقين من الاتصال بهم او المشاركة في البيانات مع اطراف اخرى
- يجب على كل منظمة ان تتوفر على ضابط للتأكد من الامتثال للقوانين الخاصة بمبادئ الخصوصية



الحوسبة الخضراء Green Computing

- ✓ برنامج Energy Star الذي تم انشاؤه في عام ١٩٩٢ في الولايات المتحدة الامريكية يخص فعالية الاستهلاك للطاقة من طرف المعدات التي تستخدم في منصات ال-ERP
- ✓ الاجهزة المصنفة Energy star تستهلك عندما تكون غير نشطة ١٥% فقط من الطاقة التي تستعملها في فترات نشاطها
- ✓ برمجيات ال-ERP الجديدة تمكن الشركات من تتبع مستوى ثاني اوكسيد الكربون المنبعث منها
- ✓ تسمح الافتراضية عدة تطبيقات من ان تشتغل على نفس الخادم مما يقلل من الحاجة الى المعدات



المحاضرة الثانية عشرة

ادارة سلسلة التموين

SUPPLY CHAIN MANAGEMENT



عناصر المحاضرة

✓ مقدمة Preview

✓ ادارة سلسلة التمويل

✓ مكونات سلسلة التمويل

✓ تدفقات سلسلة التمويل

✓ عمليات سلسلة التمويل

✓ البرمجيات والتكنولوجيا

✓ الادارة الالكترونية وسلسلة التمويل



عناصر المحاضرة

- ✓ نظم الـERP وادارة سلسلة التموين
- ✓ مقارنة الـERP وادارة سلسلة التموين
- ✓ تكامل سلسلة التموين
- ✓ تكامل سلسلة التموين ونظام الـERP



✓ الإدارة الجيدة لسلسلة التمويل يمكنها ان تلعب دور محوري لكل المنظمة ويمكن للمنظمة ان توفر ملايين من الدولارات من تكاليف تلبية الطلبات ومن عمليات اخرى

✓ ادارة سلسلة التمويل تغذي المنظمات بالمعلومات الحرجة التي تحتاجها لتخطيط عملياتها بطريقة فعالة

✓ تساهم ادارة العمليات في تحسين مختلف الفعاليات وتقليل التكاليف بشكل كبير وفي نفس الوقت تعطي للمنظمة المرونة لتغيير اجراءات اعمالها



ادارة سلسلة التمويين

✓ سلسلة التمويين عبارة عن شبكة الخدمات، المواد وتدفق المعلومات التي كل منها يربط علاقة المنظمة بالعملاء وتلبية المنظمة للطلبات مع اجراءات المورد المماثلة

✓ يقور مايكل بوتر Michael Potter :

- تتكون سلسلة قيمة الاعمال من مجموعة من الاجراءات او النشاطات التي تقوم بها المنظمة لكي تضيف قيمة للمنتجات او الخدمات التي توفرها المنظمة بالإضافة الى الميزة التنافسية للمنظمة في السوق

✓ تحتاج المنظمات الى فهم سلسلة التمويين الخاصة بها لبناء استراتيجية بحيث ان تتماشى استراتيجيتها التنافسية مع سلسلة التمويين الخاصة بها



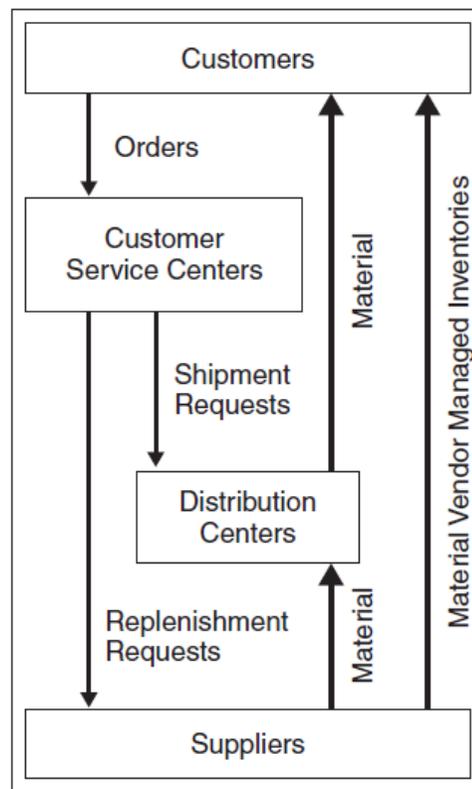
ادارة سلسلة التمويين

- ✓ تسعى المنظمات الى التركيز على الكفاءات الجوهرية والزيادة في المرونة والتقليل من ملكية مصادر المواد الاولية وكذلك قنوات التوزيع
- ✓ تساهم كل وظائف سلسلة التمويين في النجاح او الفشل ويجب على كل الوظائف ان تعمل معا لضمان النجاح
- ✓ للحصول على التناسب الاستراتيجي Strategic Fit يجب على المنظمة ضمان ان قدرات سلسلتها للتمويين تدعم قدرتها على تلبية قطاعات العملاء المستهدفة



ادارة سلسلة التموين

Collaboration in Supply Chain Information



مكونات سلسلة التموين

✓ التسهيلات

- التسهيلات عبارة عن المواقع في شبكة سلسلة التموين التي يتم تصنيع المنتج فيها وتخزينه وشحنه

- النوعان الأساسيان من التسهيلات هما مواقع الانتاج (المصانع) والتخزين (المستودعات)

- يجب على الشركة تحديد عدد مورديها و المصانع ومراكز التوزيع والمستودعات

✓ المعلومات

- تتكون المعلومات من البيانات والتحليل الخاصة بالتسهيلات، المخازن، النقل والعملاء داخل سلسلة التموين



مكونات سلسلة التمويل

✓ المخزون

- المخزون عبارة عن المواد الخام ، العمل في طريق الانجاز والمواد المصنعة التي تمتلكها الشركة
- تسعى سياسة ادارة المخزون الناجحة الى تحقيق التوازن بين التجاوب مع السوق والفعالية

✓ النقل

- النقل يهتم بتحريك ونقل المنتج بين مختلف مراحل سلسلة التمويل
- يؤثر نوع النقل الذي تستعمله الشركة على المخزون ومواقع التسهيلات في سلسلة التمويل



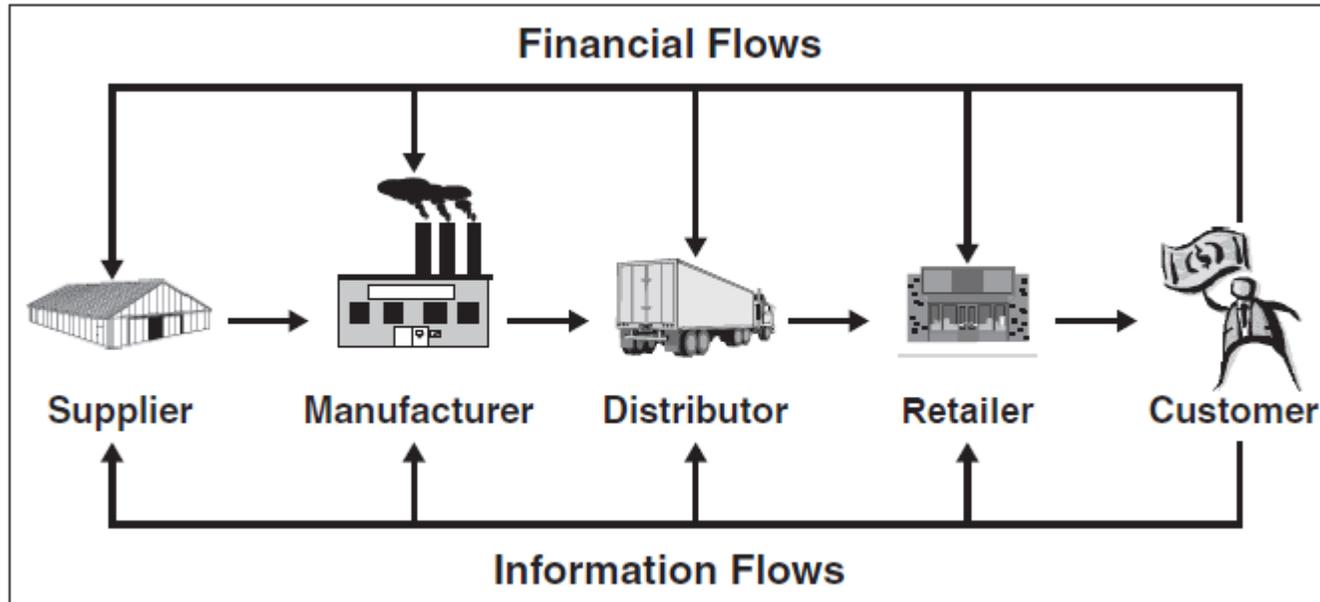
تدفقات سلسلة التمويل

✓ هناك ثلاثة اصناف

- تدفق المنتجات : ويشمل حركة المواد من المورد الى العميل وكذلك أي ارجاع او خدمة من طرف العميل
- تدفق المعلومات : وينطوي على ارسال الطلبيات وتحديث حالات التوصيل الخاصة بالطلبات
- تدفق الموارد المالية : ويشمل القروض وجداول الدفع ومختلف الترتيبات المالية



تدفقات سلسلة التموين



البرمجيات والتكنولوجيا

- ✓ يقوم عدد كبير من الشركات باستعمال الانترنت والتطبيقات المبنية على الويب في ادارة سلسلة التمويل الخاصة بها
- ✓ هناك نوعان من برمجيات ادارة سلسلة التمويل
- التطبيقات الخاصة بالتخطيط : تستخدم خوارزميات متقدمة لتحديد افضل طريقة لتلبية الطلبات
- التطبيقات الخاصة بالتنفيذ : ويمكنها تتبع الحالة الفيزيائية للمواد وادارة المواد والمعلومات المالية التي تشمل كل الاطراف
- ✓ المؤسسات الموسعة : Extended Enterprises
- بعض التطبيقات الخاصة بإدارة سلسلة التمويل تكون مبنية على النماذج البيانات المفتوحة والتي تدعم المشاركة في البيانات من داخل وخارج الشركة



عمليات سلسلة التموين

✓ المشتريات

- تختص المشتريات بعمليات الشراء من شركة الى شركة B2B وكذلك مبيعات المؤن Supplies والخدمات

✓ الاستعانة بالمصادر الخارجية و الشراكات Partnerships

- عبارة عن اتفاق تقوم بموجبه شركة بتوفير خدمات لشركة اخرى حيث كانت تلك الخدمات موفرة من طرف تلك الشركة

✓ ادارة تدفق التصنيع

- تختص عمليات التصنيع بانتاج وتزويد قنوات التوزيع بالمنتجات وذلك حسب التوقعات وبيانات نقط التوزيع



عمليات سلسلة التموين

✓ تلبية الطلبات

✓ عبارة عن العمليات التي تستجيب لطلبات العملاء من خلال دمج عدة وظائف مهمة مثل ادارة الطلبات والتخزين وتسليم المنتجات المكتملة

✓ عمليات ادارة خدمة العملاء

- تعتبر مصدر معلومات العميل وكذلك تزود العميل بالمعلومات في الوقت الحقيقي عن التواريخ والمنتجات المتوفرة من خلال التفاعل مع العمليات الخاصة بالإنتاج والتوزيع

✓ التنبؤات Forecasting

- تسعى الى التنبؤ بمستويات المخزون الاسبوعية او الشهرية للمختلف المواد



الإدارة الإلكترونية وسلسلة التمويل

- ✓ عبارة عن إدارة سلسلة التمويل تكون مبنية على الويب وتلعب دور محوري داخل كل المنظمة
- ✓ سلسلة التمويل الإلكترونية عبارة عن المزيج الأمثل للتكنولوجيا وإجراءات العمل التي تحقق التسليم الأمثل للمواد والخدمات والمعلومات من المورد إلى المستهلك بطريقة منظمة وفعالة
- ✓ تستخدم إدارة التمويل الإلكترونية مفاهيم الإدارة الإلكترونية وتكنولوجيات الويب وذلك لإدارة المخزون والمعلومات عبر وخارج حدود المنظمة من المنبع إلى المصب والعكس



نظم الـERP وادارة سلسلة التمويين

- ✓ تركز نظم الـERP على معالجة العمليات المتكاملة التي تسهم في تعزيز اداء المنظمة وذلك بزيادة اتساق المعلومات وفعالية المعاملات
- ✓ بالمقابل تهدف ادارة سلسلة التمويين الى توفير مستوى عالي من تخطيط الاعمال ودعم القرار
- ✓ احدثت التكنولوجيات المبنية على الويب ثورة في ميدان الاعمال بما يشمل ادارة سلسلة التمويين والنظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات



نظم الـ ERP وادارة سلسلة التموين

11-3 Example of Enterprise Level Portal

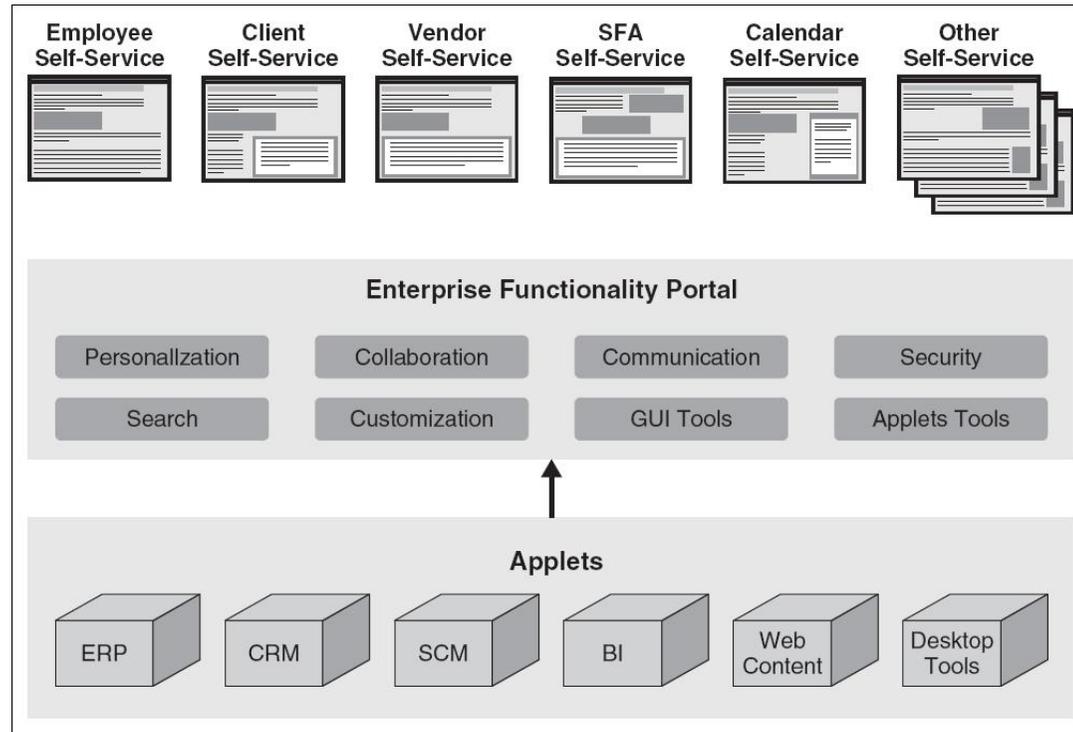


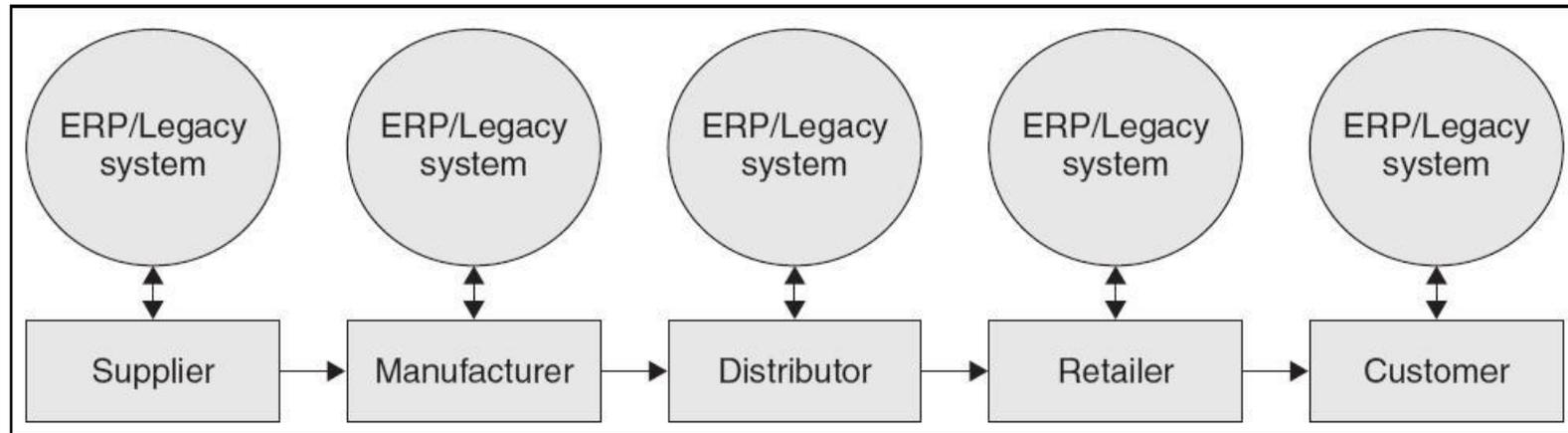
FIGURE 11-3 Example of Enterprise Level Portal

Based on Oracle/PeopleSoft Enterprise One Collaboration Portal (www.oracle.com)



نظم الـ ERP وادارة سلسلة التموين

ERP/Legacy Systems Linkage Across the Supply Chain



مقارنة الـ ERP وادارة سلسلة التموين

ادارة سلسلة التموين	نظم الـ ERP	نقطة المقارنة
مخصصة لوظائف تخص سلسلة التموين	تغطي نطاق واسع من الوظائف	الشمولية Comprehensiveness
اقل تعقيد نسبيا	معقد جدا	التعقيد Complexity
يتم التعامل مع القيود كلها في نفس الوقت	يتم التعامل مع الطلبيات والقيود على السعة والمواد بمعزل عن بعضها البعض	التعامل مع القيود Constraints handling
اكثر ديناميكية نسبيا	اقل ديناميكية نسبيا	الوظائف Functionality
اسرع	بطيء نسبيا	سرعة المعالجة



تكامل سلسلة التمويل

- ✓ من اجل المحافظة على تنافسيتها تسعى الشركات الرائدة لتحقيق تنسيق اكبر وتعاون بين شركاء سلسلة التمويل
- ✓ تكامل المعلومات تعني المشاركة في المعلومات بين اعضاء سلسلة التمويل
- ✓ تخطيط المزامنة synchronization يعني التصميم والتنفيذ المتزامن لخطط ادخال المنتجات الى السوق والتنبؤ وتجديد المخزون
- ✓ تنسيق التدفقات يعني التدفقات المبسطة ونشاطات التدفق الاوتوماتيكية ما بين سلسلة التمويل والشركاء



تكامـل سلسـلة التمويـن ونظام الـERP

- ✓ تساعد نظم الـERP في اتمتة اجراءات العمل وتمكين الحصول على المعلومات الموثوقة واسترجعها
- ✓ توفر نظم ادارة سلسلة التمويـن القدرة لتكامل عدة كيانات مكونة لسلسلة التمويـن وتسهل تدفق المعلومات بين كل شركاء سلسلة التمويـن
- ✓ يعتبر تكامل نظم الـERP وسلسلة التمويـن مهمة صعبة لان أي عضو في سلسلة التمويـن يمكن ان يكون له برمجيات ومعدات مختلفة



المحاضرة الثالثة عشرة

ادارة علاقات العملاء

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT



عناصر المحاضرة

- ✓ 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



- ✓ الاستراتيجيات الجيدة والمرفقة بمجموعة من المتطلبات الواضحة والمعرفة جيدا بالإضافة الى عوامل النجاح الاساسية والشراكات الجيدة تقود عادة الى نجاح ادارة علاقات العملاء
- ✓ من المهم ان تفهم الشركة ان تنفيذ ادارة علاقات العملاء يجب ان يكون موجها ومركزا على العميل اكثر منه الى التكنولوجيا
- ✓ يجب ان تركز على الاشخاص، العمليات و النظم بدلا عن تطبيقات تقنية المعلومات ضيقة المنظور



ما هي ادارة علاقات العملاء؟

- ✓ يجب على ادارة علاقات العملاء ان تجمع استراتيجية المنظمة، منهجية الاعمال و التكنولوجيا وذلك لتحقيق مجموعة من الاهداف التي تخص المنظمات التي تهدف الى تشغيل محيط موجه للعملاء customer-driven environment.
- ✓ لا يمكن لأي اعمال ان تنجح بدون فهم العملاء وبدون وجود علاقة معهم
- ✓ توفر ادارة علاقات العملاء الدعم للعميل الذي يواجه وظيفة من الوظائف مثل التسويق والمبيعات وخدمة العملاء والتي لا توجد عادة في نظم ال-ERP

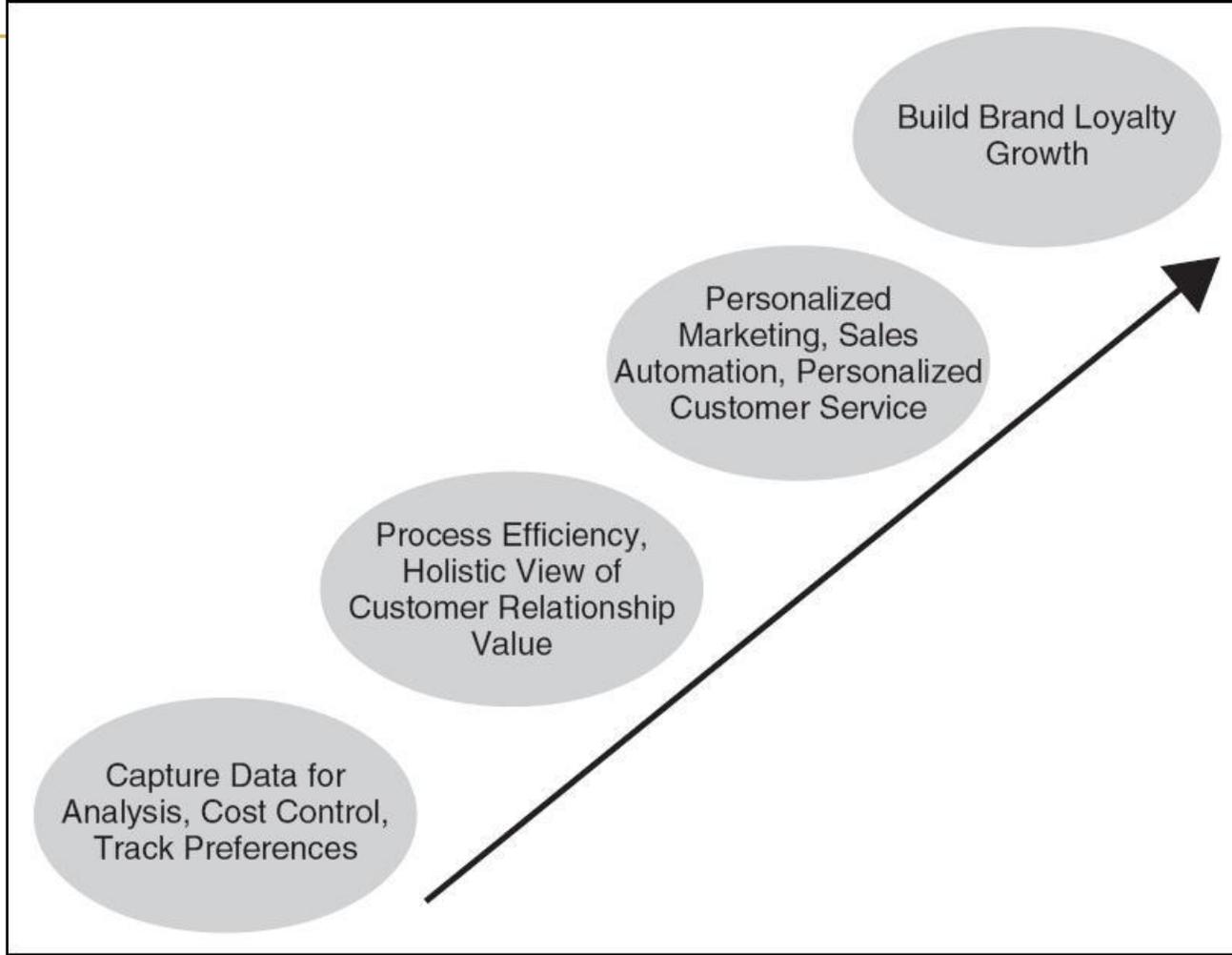


تطور ادارة علاقات العملاء

- ✓ من سنة ١٩٨٠ الى غاية ١٩٩٠ بدأت الشركات باستعمال تقنية المعلومات لامتة عمليات العملاء باستعمال تطبيقات منفصلة تركز على العملاء
- ✓ في اواخر التسعينات شرعت المنظمات في عملية تكامل تلك التطبيقات المنفصلة ونتيجة ذلك ما يعرف الان بإدارة علاقات العملاء CRM
- ✓ لقد بدأ التفكير في إدارة علاقات العملاء تجاوبا مع التغيرات في محيط الاسواق حيث ان مفهوم التسويق الشامل نتج عنه التسويق الجزئي المركز focused segment marketing
- ✓ حققت الشركات تقدما ملحوظا في ميدان التسويق الجزئي باستعمال التكنولوجيات الجديدة التي تمكن من جمع بيانات المستهلك



تطور ادارة علاقات العملاء



ادارة علاقات العملاء في الوقت الحالي

- ✓ تجبر العولمة والتواصل من كل مكان وفي كل وقت الشركات على اعادة تقييم كيفية تسليم القيمة الى العملاء
- ✓ حاليا تسلم الشركات الكبيرة والصغيرة منتجات متشابهة بأسعار منخفضة ومرفقة بخيارات كثيرة وهذا بفضل العولمة
- ✓ لكي تضمن الشركات نجاحها في هذا المحيط التنافسي يجب عليها تسليم منتجات ذات جودة عالية وفريدة بالإضافة الى توفير تجارب ديناميكية للعميل حسب احتياجاته



انماط ادارة علاقات العملاء

✓ ادارة سلسلة التموين التشغيلية

- توفر الدعم ما قبل وما بعد البيع والتسويق وعمليات خدمة العملاء

✓ ادارة سلسلة التموين التحليلية :

- توفر ادوات جمع وتحليل البيانات التي تم جمعها خلال الفترة التشغيلية

وذلك للمساعدة لإنشاء علاقات افضل وتجارب مع العملاء والمستخدمين النهائيين

✓ ادارة سلسلة التموين التعاونية

- تتعامل مع نقط التفاعل ما بين المنظمة و العميل



ادارة علاقات العملاء من منظور استراتيجيه الاعمال

تشجع التركيز على العميل وقطاعات العملاء والتسويق الفردي one-on-one marketing وتزيد في مستوى الحفاظ على العملاء	الاعمال
تعزز العلاقة القريبة مع العميل وتقوم بتحليل معلومات العميل كما تعزز النظرة المتسقة الى العميل	التكنولوجيا
زيادة في فرص التفاعل وولاء العملاء	العميل



عمليات علاقات العملاء

- ✓ يجب على الإدارة الجيدة لعلاقات العملاء ان تدعم الوظائف التالية:
- ادراك حاجة العميل والحفاظ عليها، التحفيزات والسلوكيات خلال مدة العلاقة
- تسهيل استخدام تجارب العملاء للاستمرار في تحسين العلاقة
- ادراج التسويق والمبيعات ونشاطات الدعم بالاضافة الى قياس وتقييم عمليات اكتساب المعرفة والمشاركة



عمليات تسليم ادارة علاقات العملاء CRM

- ✓ إدارة الحملة الدعائية
- الهدف منها هو جلب عملاء محتملين للمنظمة
- ✓ إدارة المبيعات
- الهدف منها تحويل العملاء المحتملين الى مستهلكين
- ✓ إدارة الخدمات
- يتم توفير الدعم المستمر للعميل و تقديم المساعدة له في تشغيل المنتج او شراء خدمة
- ✓ ادارة الشكاوى
- تهدف الى تحسين رضا المستخدم وذلك بمعالجة الشكاوى وأخذها بعين الاعتبار بالإضافة الى الدعم المستمر



عمليات دعم ادارة علاقات العملاء CRM

✓ أبحاث السوق

- تركز على التصميم المنهجي ، جمع البيانات ، تحليلها واصدار التقارير بالإضافة الى التركيز على ايجاد نشاطات تخص المبيعات المهمة في المنظمة

- تنطوي على اعتبار البيانات الداخلية والخارجية من مصادر مختلفة

✓ إدارة الولاء

- يتم توفير العمليات لتعزيز مدة وحدة العلاقات مع العملاء



عمليات تحليل ادارة علاقات العملاء CRM

✓ ادارة القيادة Lead Management

- تركز على تنظيم و اعطاء الاولويات للاتصالات مع العملاء

✓ ترميط العملاء Customer Profiling

- تركز على تطوير النمط التسويقي لكل عميل وذلك بتحليل بياناته

الخاصة بنمط الشراء الخاص به

✓ إدارة التغذية الراجعة

- يتم توحيد وتحليل المعلومات الخاصة بالعميل التي تم جمعها من طرف

عمليات تسليم و دعم الـ CRM والمشاركة مع عمليات التحليل والعكس



لمحاضرة الرابعة عشرة و الأخيرة

مراجعة عامة



عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد

Deanship of E-Learning and Distance Education

[٢٨٣]

جامعة الملك فيصل
King Faisal University



د/ أحمد محمد الشريف