**نرم افزار سازمانی**

**برخی از فرآیندهای کسب و کار که توسط نرم افزار سازمانی پشتیبانی می شوند.**

**فرایند مالی و حسابداری : دفتر کل عام ، حساب پرداختنی ،حساب دریافتنی ، دارایی های ثابت .**

**فرایند منابع انسانی: مدیریت پرسنل ،حسابداری زمان ،فهرست حقوقی ،پاداش و تشویق**

**فرایند ساخت و تولید : تدارکات ،مدیریت انبارداری ، زمان بندی تولید**

**فرایند فروش و بازاریابی:پردازش سفارش ،اعلام قیمت ، امور قرادادها ، قیمت گذاری**

**ارزش سیستم های سازمانی از لحاظ کسب و کار**

**سیستم های سازمانی ارزشی را فراهم می کنند که هم از روی افزایش بهره وری عملیاتی و هم با فراهم کردن اطلاعات شرکتی سنجیده می شود و به میزان کمک می کند تا تصمیمات بهتری بگیرد.**

**زنجیره تامین**

**شبکه ای از سازمان ها و فرایندهای کسب و کار برای تدارک مواد اولیه و تبدیل مواد اولیه به محصولات اولیه و نهایی و توزیع محصولات به مشتریان است . کالاها در ابتدا مواد اولیه خام هستند و به تدریج که در زنجیره تامین حرکت می کنند به محصولات اولیه و درنهایت به محصولات  نهایی تبدیل می شوند ، محصولات نهایی به مقصد مراکز توزیع بارگیری شده و ازآن جا برای خرده فروشی ها و مشتریان ارسال می شود.**

**سیستم های اطلاعاتی و مدیریت زنجیره تامین**

**استراتژی درست سر وقت بسیار کارآمدی را پیاده سازی کرد .قطعات درست در لحظه ای از راه می رسند که به آن ها نیاز است و محصولات نهایی به محض خروج از خط تولید بارگیری و ارسال می شوند.**

**در این زنجیره تامین ممکن است بلاتکلیفی نیز رخ دهد چون بسیاری از رویدادها را نمی توان از قبل پیش بینی کرد .**

**تولیدکنندگان برای جلب رضایت مشتریان و برای رسیدگس به این بلاتکلیفی ها و رویدادهای غیر قابل پیش بینی باید مواد اولیه یا محصولات بیشتر از نیاز را در انبار نگه داری کنند این امر به دلیل عدم انعطاف پذیری در زنجیره تامین رخ می دهد.**

**نرم افزار مدیریت زنجیره  تامین**

**نرم افزاری است که بنگاه ها در برنامه ریزی زنجیره تامین کمک می کند سیستم های برنامه ریزی زنجیره تامین به شرکت امکان می دهد زنجیره تامین موجود را مدل سازی کرده ، تقاضا برای محصول را پیش بینی نموده و برنامه های مناسبی برای منبع یابی و ساخت تدوین کند. چنین سیستم هایی به شرکت کمک می کند تا تصمیمات بهتری اتخاذ نماید مثلا چه تعداد محصول خاص باید در دوره زمانی خاص تولید شود.**

**یکی از مهم ترین عملکردهای برنامه ریزی زنجیره تامین برنامه ریزی تقاضا نام دارد تا بتوانند تقاضای مشتریان را به طور کامل برآورده نماید .**

**سیستم های اجرایی زنجیره تامین :**

**حرکت محصولات از مراکز توزیع و انبارها را مدیریت می کند و مطمئن شود محصولات به بهترین شکل در مکان های صحیحتحویل داده می شوند تمام اعضاءزنجیره تامین با استفاده از اینترانت ها و اکسترانت ها می توانند**

**بی درنگ با هم ارتباط برقرار کنند.**

**سیستم قدیمی مدیریت زنجیره تامین مبتنی بر مدل فشار زمان بندی های اصلی تولید بر اساس پیش بینی ها و حدس و گمان ها در مورد تقاضا برای محصولات صورت می گیرد و محصولات به مشتریان تحمیل می شوند .**

**مدل کششی : جریان اطلاعات بر اساس ابزارهای مبتنی بر وب امکان پذیر است به نام مدل تقاضا گرا یا تولید بر اساس سفارش نیز معروف است .**

**سیستم های مدیریت ارتباط با مشتری CRM**

**فرایندهای ارتباط با  مشتری  را در بخش های فروش و بازاریابی و خدمات رسانی به مشتریان یکپارچه سازی و خودکار سازی کرده و دیدگاهی کلی از سازمان برای مشتریان بوجود می آورد .**

**شرکت ها می توانند از این دانش مشتری هنگام برقراری ارتباط متقابل با مشتری استفاده کرده و خدمات بهتری را به آنان ارائه کنند یا محصولات و خدمات جدیدی را به آنان بفروشند . ضمنا این سیستم ها می توانند مشتریان سودآور و غیر سودآور را شناسایی کرده و علت هایی برای ماهش نرخ Churn در اختیار شرکت ها قرار دهند. نقطه تماس یا contact point روش برقراری ارتباط متقابل با مشتری است مانندتلفن پست الکترونیک – ابزارهای بی سیم**

**نرم افزارهای CRM**

**بسته های کامل تر CRM حاوی ماژول هایی برای مدیریت ارتباط با شرکا PRM  و مدیریت ارتباط با کارمندان ERM.**

**PRM  از همان داده ها ، ایزارها و سیستم های مورد استفاده در مدیریت ارتباط با مشتری برای بهبود همکاری بین شرکت و شرکای فروش خود استفاده می کند .**

**ERM به مسائل مربوط به کارمندان رسیدگی می کند که ارتباط نزدیکی با CRM دارند مانند تنظیم اهداف مدیریت عملکرد کارمندان**

**اتوماسیون نیروی فروش (SFA)**

**ماژول های اتو ماسیون نیروی فروش در سیستم های CRM به کارمندان بخش فروش کمک می کنند تا بهره وری را افزایش دهند.CRM از روش های بازاریابی مستقیم حمایت می کند .**

**CRM عملیاتی و تحلیلی**

**CRM عملیاتی: از برنامه های کاربردی مرتبط با مشتری ، مانند ابزارهایی برای اتوماسیون نیروی فروش پشتیبانی از خدمت رسانی به مشتریان و مراکز پاسخگویی تلفنی و اتوماسیون بازاریابی .**

**CRM تحلیلی : برنامه های کاربردی که داده مشتری تولید شده توسط برنامه های کاربران  CRM عملیاتی را تحلیل کرده و اطلاعاتی را برای بهبود عملکرد کسب و کار فراهم می کند .**

**چالش های برنامه های کاربردی سازمانی**

**پیاده سازی برنامه های کاربردی سازمانی بسیار دشوار است آن ها نیازمند تغییرات جامع در سازمان سرمایه گذاری های جدید و کلان در زمینه نرم افزار ارزیابی دقیق تاثیر این این سیستم ها بر عملکرد سازمانی هستند برنامه های کاربردی سازمانی نمی توانند ارزشی را فراهم کنند اگر که پیاده سازی آن ها منطبق بر فرآیندهای دیگر شرکت نباشد یا اگر شرکت ندانند چگونه باید از این سیستم ها برای اندازه گیری و پیشرفت عملکرد استفاده کنند پلت فرم های خدماتی می توانند داده و فرایندهایی را از برنامه های کاربردی سازمانی مختلف یکپارچه سازی کرده و ضمنا از برنامه های کاربردی مجزای قدیمی برای ایجاد فرآیندهای مرکب کسب و کار استفاده کنند. سرویس های وب می توانند سیستم های مختلف را به هم پیوند دهند .**