سیستم های سازمانی:

سيستم هاي سازماني مبتني بر مجموعه اي از ماژول هاي نرم افزاري يكپارچه و يك پايگاه داده مشترك مركزي مي باشند.پايگاه داده ها،داده ها را از بخش ها و ادارات مختلف و از برخي از فرآيندهاي كليدي كسب و كار در بخش هاي ساخت و توليد،مالي و حسابداري و…گردآوري كرده و آن را براي برنامه هاي كاربردي قابل دسترس مي سازد.

نرم افزار سازماني:

نرم افزار سازماني مبتني بر هزاران فرآيند كسب و كار پيش ساخته است كه بهترين اقدامات ممكن رامنعكس مي كنند.اگر نرم افزار سازماني از روش انجام كسب و كار توسط سازمان پشتيباني نكند،شركت مي تواند برخي قسمت هاي نرم افزار را بازنويسي كند تا از طرز كار فرآيند هاي كسب و كار پشتيباني نمايد.

ارزش سيستم هاي سازماني از لحاظ كسب و كار:

سيستم هاي سازماني ارزشي را فراهم مي كنند كه هم از روي افزايش بهره وري عملياتي و هم با فراهم كردن اطلاعات شركتي سنجيده مي شود و به مديران كمك مي كند تا تصميمات بهتري بگيرند.

سيستم هاي مديريت زنجيره تامين:

منظور از زنجيره تامين شركت،شبكه اي از سازمان ها و فرآيندهاي كسب و كار براي تداركات مواد اوليه،تبديل اين مواد اوليه به محصولات اوليه و نهايي و توزيع محصولات نهايي به مشتريان است.

سيستم هاي اطلاعاتي و مديريت زنجيره ي تامين:

اگر سازندگان اطلاعات كاملي درباره تعداد واحدهاي محصولات موردنياز مشتريان داشته باشند و بدانند آن ها چه زماني به اين مصولات نياز دارند و در چه زماني مي تواندد اين محصولات را توليد كنند،مي اوان استراتژي درست سروقت بسيار كار آمدي را پياده كرد.

نرافزار مديريت زنجيره تامين:

نرم افزار زنجيره تامين يا به صورت نرم افزاري است كه به بنگاه ها در برنامه ريزي زنجيره تامين كمك مي كند يا نرم افزاري است كه به آنان كمك مي كند مراحل زنجيره تامين را اجرا كنند.

زنجيره هاي تامين جهاني و اينترنت:

زنجيره هاي تامين جهاني معمولا در فواصل جغرافياي گسترده تري با اختلاف هاي زماني بيشتري نسبت به زنجيره هاي داخلي كار مي كنندو اعضاي آن ها در چنديت كشور مختلف زندگي مي كنند.

ارزش اقتصادي سيستم هاي مديريت زنجيره ي تامين:

هزينه هاي كلي زنجيره ي تامين قسمت عمده ي مخاوج بيشتر بنگاه ها را تشكيل داده و در بيشتر صنايع نزديك به هفتادو پنج درصد از كل بودجه عملياتي را به خود اختصاص مي دهند.

سيستم هاي مديريت ارتباط با مشتري:

براي ايجاد ارتباط قوي و پايدار با مشتري و حفظ اين ارتباط به چه نوع اطلاعاتي نياز داريد؟در بنگاهي كوچك كه در منطقه كوچكي فعاليت مي كند،براي مالكيت بنگاه مديران آن اين امكان وجود دارد كه با تك تك مشتريان آشنا شده و ارتباط رو در رويي را با آنان برقرار كنند.

نرم افزار CRM:بسته هاي نرم افزار هاي تجاري CRMاز ابزارهايي ساده با عملكردهاي محدود مانند سفارشي سازي وب سايت ها براي مشتريان خاص تا برنامه هاي كاربردي سادماني با مقياس وسيع كه ارتباطات بي شماري را با مشتريان اكتساب كرده،آن ها را با ابزارهاي گزارش گيري پيچيده تحميل نموده و به ساير برنامه هاي كاريردي متصل مي كنند.

خدمات رساني به مشتريان:

ماژول هاي خدمات رساني به مشتريان در سيستم هاي CRMاطلاعات و ابزارهايي را ارايه مي دهند كه بهره وري مراكز پاسخگويي تلفني،ادارات راهنمايي مشتريان و كارمندان پشتيباني از مشتريان را افزايش مي دهند.

اتوماسيون نيروي فروش(sfm:ماژول هاي اتوماسيون نيروي فروش در سيستم ها ي ارتباط با مشتري به كارمندان بخش: فروش كمك مي كند تا بهره وري را افزايش دهند.

خدمات رساني به مشتريان:

ماژول هاي خدمات رساني به مشتريان در سيستم هاي ارتباط با مشتري اطلاعات و ابزارهايي را ارايه مي دهند كه بهره وري مراكز پاسخگويي تلفني،ادارات راهنمايي مشتريان و كارمندان پشتيباني از مشتريان را افزايش مي دهند.

بازاريابي:منظور از محصولات مكمل بازاريابي براي مشتريان بازاريابي محصولات تكميل كننده است.ضمنا ابزارهاي شركت ها كمك ميكنند تا مراكز بازاريابي در تمام مراحل،از بازاريابي گرفته تا تعيين ميزان موفقيت براي هر يك از اين مراكز ،مديريت كنند.

عملياتي و تحليلي:

هاي كاربردي crmتحليلي مباني بر داده انبارها هستند كه داده را از سيستم هاي crعملياتي و نقاط تماس مشتريان گردآوري كرده و از آن براي پردازش تحليلي آنلاين جستجوي داده و ساير تمنيك هاي تحليل داده استفاده ميكنن .

ارزش سيستم هاي مديريت ارتباط با مشتري از لحاظ كسب و كار:

شركت هايي كه از سيستم هاي كارآمد مديريت ارتباط با مشتري ايتفاده مي كنند از مزاياي زيادي برخوردار مي شوند كه عبارتند از:افزايش رضايت مشتريان،كاهش هزينه هاي بازارايابي مستقيم ،بازاريابي مستقيم،بازاريابي كارآمدتر،كاهش هزينه هاي مربوط به دستيابي به مشتريان جديد و حفظ آن ها.

برنامه هاي كاريردي سازماني:

چالش ها و فرصت هاي جديدبيشتر شركت ها از سيستم هاي سازماني و سيستم هاي مديريت زنجيره تامين و ارتباط با مشتري ايتفاده مي كنند زيرا اين سيستم ها براي دستيابي به مهارت عملياتي و بهبود تصميم گيري ها ابزارهاي بسيار قدرتمندي هستند.

فعاليت عملي:

پروژه هاي ارايه شده در اين بخش تجربه اي عملي در مورد ارزيابي نرم افزار مديريت زنجيره تامين براي شركتي در دنياي واقعي ارايه مي دخند كه از نرم افزار پايگاه داده ها براي مديريت درخواست خدمات مشتري و ارزيابي خدمات تجاري مديرت زنجيره تامين استفاده مي كنند.

دستيابي به مهارت عملياتي:ارزيابي خدمات مديريت زنجيره تامين:مهارت هاي نرم افزاري:مرورگروب ونرم افزار نمايش

مهارت هاي كسب و كار:

ارزيابي خدمات مديريت زنجيره تامين

شركت حمل با كاميون ديگر صرفا كالاها را ازمحلي به محل ديگر انتقال نمي دهند.برخي خدمات مديرت زنجيره تامين را نيز براي مشتريان خود فراهم كرده و به آنان كمك ميكنند تا اطلاعات خود را مديريت كنند.