

بسم الرحمن الرحيم

مدیریت استراتژیک منابع سازمانی

رویکرد ERP با تمرکز بر مشتری مداری و مزیت رقابتی پایدار

تألیف:

دکتر مجید محمدشاهی

(عضو هیئت علمی گروه مدیریت دانشگاه اصفهان)

یزدان رحمت آبادی

(کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، پژوهشگر و مشاور بازاریابی)

سرشناسه	محمد شفيعي، مجيد، ۱۳۶۳ -
عنوان و نام پديدآور	مدیریت استراتژیک منابع سازمانی: رویکرد ERP با تمرکز بر مشتری مداری و مزیت رقابتی پایدار/ تألیف مجید محمد شفيعي، یزدان رحمت آبادی.
مشخصات نشر	اصفهان: جهاد دانشگاهی، واحد اصفهان، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهري	۳۲۰ص: مصور، جدول، نمودار.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۳۱۸-۰۷۵-۸
وضعیت فهرست نویسی	فیا
یادداشت	واژه نامه.
موضوع	برنامه ریزی سازمانی
موضوع	نظام های اطلاعاتی مدیریت
موضوع	رحمت آبادی، یزدان، ۱۳۷۰ -
شناسه افزوده	واژه نامه.
بندی کنگره	HDT۰/۲۸/۳۴۷۴ ۱۳۹۴
رده بندی دیویی	۶۵۸/۴۰۱۲
شماره کتابخانه ملی	۴۱۰۴۸۳۲

مدیریت استراتژیک منابع سازمانی

رویداد ERP تمرکز بر مشتری مداری و مزیت رقابتی پایدار

دکتر مجید محمد شفيعي - یزدان رحمت آبادی	نویسنده
انتشارات جهاد دانشگاهی واحد اصفهان	ناشر
اول	نویسندگی
۱۳۹۴	تاریخ نشر
۳۰۰	تیراژ
۳۲۰	تعداد صفحات
نگار	لیتوگرافی / چاپ / صحافی
فرهاد رفیعی	مدیر تولید
محمدعلی نریمانی	طرح جلد و صفحه آرایی
۱۵۰۰۰ تومان	قیمت
۹۷۸-۶۰۰-۳۱۸-۰۷۵-۸	شابک

برای خرید

- اصفهان: (۱) انتشارات جهاد دانشگاهی واحد اصفهان ۰۶۲-۳۶۶۸۰۰۳۱-۳۱
(۲) علم گستر سپاهان: ۰۳۱-۳۲۲۱۹۹۷۹-۳۱
تهران: (۱) انتشارات جهاد دانشگاهی (دفتر مرکزی) تلفن: ۰۲۱-۶۶۴۸۷۶۲۶
(۲) کتابیران: ۰۲۱-۶۶۵۶۶۵۰۹-۱۸
(۳) دانشیران: ۰۲۱-۶۶۴۰۰۲۲۰-۲۱

پایگاه اینترنتی www.jahadbookshop.ir

این اثر مشمول قانون حمایت مولفان و مصنفان و هنرمندان مصوب ۱۳۴۸ است، هر کس تمام و یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه مولف (ناشر) نشر یا پخش یا عرضه کند مورد پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.

پیشگفتار

در چند دهه‌ی اخیر تحولات عظیمی در محیط‌های کسب و کار به وقوع پیوسته‌اند که این تحولات در اثر نه به سادگی‌های اقتصادی اخیر ایجاد شده‌اند. از سوی دیگر، پیشرفت بازارها به سمت جهانی شدن و حرکت به سوی اقتصاد آزاد، بیشتر شدن تعداد شرکت‌های چندملیتی، پیدایش اقتصادهای آسیای شرقی و نیز به رابتهای شدن هرچه بیشتر بازارها دامن زده‌اند. در چنین شرایطی که ناآرامی اقتصادی و رقابت شدید بنگاه‌ها و کمپانی‌های را فراتر از مرز کشورها نهاده است، محیط پنگاه‌های اقتصادی را تحت تأثیر قرار داده و عدم اطمینان محیطی را افزایش داده است. در این شرایط بهینه‌ترین روش برای افزایش بهره‌وری سازمان، استفاده از منابع موجود است تا از این طریق شرکت بتواند علاوه بر ایجاد مزیت رقابتی نسبت به سایر رقبا، منبری مداری را نیز در دستور کار خود قرار داده تا از طریق کسب وفاداری مشتریان، به افزایش سطح بازار و بهره‌وری دست پیدا کند.

مدیریت منابع شرکت برای افزایش کارایی آن بسیار حائز اهمیت است؛ چرا که بهترین راه دستیابی به بقا و موفقیت، استفاده‌ی صحیح از منابع سازمان است. در صورتی که شرکت بهترین تخصیص را در زمان مناسب به روش‌های مناسب اعمال کند، می‌تواند بهره‌وری حداکثری آن اطمینان حاصل کرد. مزیت دیگری که مدیریت منابع سازمانی برای شرکت ایجاد می‌کند، مشتری مداری، جلب رضایت و کسب وفاداری مشتریان است. با مدیریت درست منابع سازمانی، شرکت می‌تواند خدمات صحیح و دقیقی را در کوتاه‌ترین زمان ممکن به مشتریان ارائه دهد و از این طریق، رضایت و وفاداری آنان را به دست آورد. مشتریان به‌عنوان یکی از مهم‌ترین اجزاء زنجیره‌ی تأمین، نقش به‌سزایی در موفقیت آتی و بقای شرکت ایفا می‌کنند. در راه استفاده‌ی صحیح از منابع، می‌توان تأمین‌کنندگان، توزیع‌کنندگان و مشتریان را نیز جزو منابع شرکت در نظر داشت که مدیریت درست و ایده‌آل این زنجیره، می‌تواند برای انتفاع سازمان مفید باشد. برقراری یکپارچگی و انسجام در شرکت و منابع مرتبط با آن وظیفه‌ای بسیار حساس است تا بتوان از این طریق با شرایط عدم اطمینان محیطی بسیار بالای امروزی مقابله کرد.

فهرست مطالب

فصل اول: برنامه‌ریزی منابع سازمانی

۱۴	۱-۱ مقدمه
۱۵	۲-۱ ERP چیست و چه کاری انجام می‌دهد؟
۱۶	۳-۱ سیر تحولات برنامه‌ریزی منابع سازمانی
۲۳	۴-۱ ویژگی‌های عمده‌ی ERP
۲۴	۵-۱ قابلیت اجرا و پیاده‌سازی ERP و سازمان‌هایی که از ERP استفاده می‌کنند
۲۷	۶-۱ منافع و مزایای مورد انتظار از ERP
۳۰	۷-۱ تأثیرات ERP
۳۱	۸-۱ ERP به‌عنوان یک زیربنا
۳۴	۹-۱ انقباض پیاده‌سازی ERP (رویکرد ABC به پیاده‌سازی ERP)
۳۴	۱۰-۱ طبقه‌بندی پیاده‌سازی ERP
۳۶	۱۱-۱ پیاده‌سازی و پیاده‌سازی مجدد ERP
۳۷	۱۲-۱ دشواری‌ها و سختی‌های کار پیاده‌کنندگان
۴۰	۱۳-۱ خلاصه فصل
۴۲	۱۴-۱ پرسش‌هایی به‌منظور آزمون سطح فراگیری

فصل دوم: چالش‌های پیاده‌سازی و اجرای ERP در شرکت

۴۴	۱-۲ مقدمه
۴۷	۲-۲ زمان‌بندی پیاده‌سازی پرتکاپو
۵۰	۳-۲ راه موجه
۵۶	۴-۲ چگونه راه موجه، موجه شد؟
۵۷	۵-۲ چگونگی پشتیبانی ERP از مدیریت عملیات کسب‌وکار
۵۸	۶-۲ توسعه‌ی ERP در زمینه‌ی بهترین عملکردهای پیچیده
۵۹	۷-۲ توسعه‌ی ERP در زمینه‌ی انسجام داده‌ها و اطلاعات در زنجیره‌ی تأمین

۶۰	۸-۲ خلاصه فصل
۶۱	۹-۲ پرسش‌هایی به منظور آزمودن سطح فراگیری

فصل سوم: بررسی پیاده‌سازی ERP در سطح کل شرکت

۶۳	۱-۳ مقدمه
۶۷	۲-۳ زمان‌بندی از طریق وظایف، نه از طریق مدل‌های نرم‌افزاری
۶۸	۳-۳ پیروی از الگو
۷۳	۴-۳ مصارف زمانی
۷۴	۵-۳ خلاصه فصل
۷۵	۶-۳ پرسش‌هایی به منظور آزمودن سطح فراگیری

فصل چهارم: نرم‌افزار

۷۸	۱-۴ مقدمه
۸۲	۲-۴ انتخاب نرم‌افزار و تأمین‌کننده
۸۶	۳-۴ مدیریت قرارداد
۸۷	۴-۴ تنظیم و ارتقاء
۹۰	۵-۴ نصب
۹۱	۶-۴ پشتیبانی
۹۲	۷-۴ نرم‌افزارهای ویژه
۹۴	۸-۴ انتخاب نرم‌افزارهای ویژه
۹۵	۹-۴ مدیریت الزامات تغییراتی (مدیریت کرد نیاز به تغییر)
۹۷	۱۰-۴ انتشار نرم‌افزارهای جدید
۹۸	۱۱-۴ ارائه‌دهندگان خدمات برنامه‌ای
۹۹	۱۲-۴ ERP و ساختار فناوری اطلاعات
۱۰۰	۱۳-۴ خلاصه فصل
۱۰۲	۱۴-۴ پرسش‌هایی به منظور آزمودن سطح فراگیری

فصل پنجم: ایجاد آمادگی برای پیاده‌سازی ERP در شرکت

۱۰۴	۱-۵ مقدمه
۱۰۵	۲-۵ پیش‌نیازهای شروع راه‌موجه
۱۰۷	۳-۵ ارزیابی اولیه
۱۰۹	۴-۵ آموزش اولیه
۱۱۱	۵-۵ تدوین چشم‌انداز
۱۱۲	۶-۵ تجزیه و تحلیل تناسب یا سازگاری وظیفه‌ای
۱۱۶	۷-۵ تجزیه و تحلیل ریسک
۱۱۹	۸-۵ تجزیه و تحلیل هزینه و سود
۱۳۴	۹-۵ تصمیم به انجام یا عدم انجام
۱۳۵	۱۰-۵ خلاصه فصل
۱۳۸	۱۱-۵ پرسش‌هایی به منظور آزمودن سطح فراگیری

فصل ششم: راهاندازی پروژه‌ی ERP

۱۳۹	۱-۶ مقدمه
۱۴۰	۲-۶ سازمان‌دهی پروژه
۱۵۷	۳-۶ اهداف عملیاتی
۱۵۸	۴-۶ خلاصه فصل
۱۵۹	۵-۶ پرسش‌هایی به‌منظور آزمون سطح فراگیری

فصل هفتم: آموزش مقدماتی

۱۶۱	۱-۷ مقدمه
۱۶۲	۲-۷ اهداف آموزش در پروژه‌ی پیاده‌سازی ERP
۱۶۳	۳-۷ معیارهای تأمین برنامه‌ی تغییر رفتار
۱۷۱	۴-۷ فرایند تغییر
۱۷۷	۵-۷ خلاصه فصل
۱۷۸	۶-۷ پرسش‌هایی به‌منظور آزمون سطح فراگیری

فصل هشتم: برنامه‌ریزی عملیات و فروش

۱۷۹	۱-۸ مقدمه
۱۸۱	۲-۸ برنامه‌ریزی عملیات و فروش در جای پیاده‌سازی ERP قرار دارد؟
۱۸۲	۳-۸ چرا مشارکت دادن مدیریت عالی ضروری است؟
۱۸۳	۴-۸ فرایند برنامه‌ریزی عملیات و فروش ماهیچه
۱۸۵	۵-۸ مراحل پیاده‌سازی فرایند برنامه‌ریزی عملیاتی و فروش
۱۸۸	۶-۸ برنامه‌ریزی عملیات و فروش در سرتاسر شرکت
۱۸۸	۷-۸ خلاصه فصل
۱۸۹	۸-۸ پرسش‌هایی به‌منظور آزمون سطح فراگیری

فصل نهم: مشخص کردن و تعریف فرایندها

۱۹۱	۱-۹ مقدمه
۱۹۲	۲-۹ تعریف فرایندهای مدیریت تقاضا، برنامه‌ریزی و زمان‌بندی
۱۹۴	۳-۹ خلق و ایجاد زمان‌بندی پروژه
۱۹۵	۴-۹ مدیریت پروژه‌ی زمان‌بندی
۱۹۵	۵-۹ خط‌مشی‌ها و سیاست‌گذاری
۱۹۷	۶-۹ طراحی و مدل‌سازی فرایند کسب‌وکار
۲۰۲	۷-۹ تعریف و پیاده‌سازی فرایندهای مالی و حسابداری
۲۰۳	۸-۹ زمان‌بندی و یا کنترل زمان
۲۰۵	۹-۹ خلاصه فصل
۲۰۶	۱۰-۹ پرسش‌هایی به‌منظور آزمون سطح فراگیری

فصل دهم: یکپارچگی و صحت داده‌ها و اطلاعات

۲۰۷	۱-۱۰ مقدمه
۲۰۹	۲-۱۰ کیفیت اطلاعات

۲۰۹	۳-۱۰ داده‌های غیر قابل اضماع
۲۲۰	۴-۱۰ داده‌های قابل اضماع
۲۲۳	۵-۱۰ خلاصه فصل
۲۲۴	۶-۱۰ پرسش‌هایی به منظور آزمون سطح فراگیری

فصل یازدهم: استفاده از ابزارها و اجرای آن‌ها: فاز اول ERP؛ ERP مبتنا

۲۲۵	۱-۱۱ مقدمه
۲۲۷	۲-۱۱ روش‌هایی برای پیاده‌سازی سیستم‌ها
۲۲۹	۳-۱۱ انواع اجرای آزمایشی
۲۳۱	۴-۱۱ تصمیم‌گیری در خصوص پیاده‌سازی آزمایشی واقعی
۲۳۳	۵-۱۱ پیاده‌سازی آزمایشی واقعی
۲۳۴	۶-۱۱ پیاده‌سازی ناگهانی و یکباره در سراسر شرکت
۲۳۵	۷-۱۱ علت باز نرسیدن به مرحله پیاده‌سازی ERP در سایر قسمت‌های شرکت
۲۳۶	۸-۱۱ تغییرات میزان موجودی کالا
۲۳۷	۹-۱۱ نباید منابع را تلف کرد
۲۳۸	۱۰-۱۱ پیاده‌سازی ناآهانی غرمد
۲۳۸	۱۱-۱۱ شاخص‌های ارزیابی عملکرد
۲۴۰	۱۲-۱۱ ارزیابی دوم
۲۴۱	۱۳-۱۱ خلاصه فصل
۲۴۲	۱۴-۱۱ پرسش‌هایی به منظور آزمون سطح فراگیری

فصل دوازدهم: استفاده از ابزارها و اجرای آن‌ها: فاز دوم ERP؛ انسجام و یکپارچگی زنجیره‌ی تأمین

۲۴۴	۱-۱۲ مقدمه
۲۴۴	۲-۱۲ یکپارچگی زنجیره‌ی تأمین؛ انسجام داخلی در درون کارگاه‌ها
۲۵۰	۳-۱۲ یکپارچه‌سازی و انسجام زنجیره تأمین؛ برگشت به عقب و به سمت زمین‌کنندگان
۲۵۵	۴-۱۲ یکپارچگی و انسجام زنجیره‌ی تأمین؛ به جلو و به سمت مراکز توزیع
۲۵۷	۵-۱۲ انسجام و یکپارچگی زنجیره‌ی تأمین؛ به جلو و به سمت مشتریان
۲۵۹	۶-۱۲ ارزیابی سوم
۲۶۰	۷-۱۲ خلاصه فصل
۲۶۱	۸-۱۲ پرسش‌هایی به منظور آزمون سطح فراگیری

فصل سیزدهم: بررسی اجمالی پیاده‌سازی بخشی و سریع ERP در شرکت

۲۶۳	۱-۱۳ مقدمه
۲۶۴	۲-۱۳ در چه شرایطی باید از پیاده‌سازی بخشی و سریع ERP استفاده کرد
۲۶۶	۳-۱۳ در چه شرایطی نباید از پیاده‌سازی بخشی و سریع استفاده کرد
۲۶۷	۴-۱۳ چگونه پیاده‌سازی ERP می‌تواند در یک بخش کوتاه و سریع انجام شود؟
۲۶۸	۵-۱۳ خلاصه فصل
۲۶۹	۶-۱۳ پرسش‌هایی به منظور آزمون سطح فراگیری

فصل چهاردهم: پیاده‌سازی ERP در شرکت، به روش بخشی و سریع

۲۷۱	۱-۱۴ مقدمه
-----	------------

۲۷۲	۲-۱۴ ارزیابی اولیه
۲۷۲	۳-۱۴ آموزش اولیه
۲۷۳	۴-۱۴ تدوین چشم انداز
۲۷۴	۵-۱۴ آموزش مقدماتی
۲۷۴	۶-۱۴ برنامه ریزی عملیات و فروش
۲۷۵	۷-۱۴ فرایندهای مدیریت تقاضا، برنامه ریزی و زمان بندی
۲۷۵	۸-۱۴ صحت داده ها و اطلاعات
۲۷۶	۹-۱۴ فرایندهای مالی و حسابداری
۲۷۶	۱۰-۱۴ بهبود فرایند فیزیکی
۲۷۷	۱۱-۱۴ نرم افزار
۲۷۷	۱۲-۱۴ پیاده سازی آزمایشی یا ناگهانی ERP در هر بخش
۲۷۸	۱۳-۱۴ ارزیابی دو
۲۷۹	۱۴-۱۴ پیاده سازی بخشی و سریع، بدون مشارکت مدیریت عالی
۲۸۰	۱۵-۱۴ خلاصه فصل
۲۸۱	۱۶-۱۴ پرسش هایی به منظور آردن سطح فراگیری

فصل پانزدهم: اداره کردن ERP

۲۸۳	۱-۱۵ مقدمه
۲۸۵	۲-۱۵ درک کردن شرایط
۲۸۵	۳-۱۵ سازماندهی
۲۸۶	۴-۱۵ اندازه گیری و ارزیابی
۲۸۸	۵-۱۵ آموزش
۲۸۹	۶-۱۵ تولید ناب
۲۹۰	۷-۱۵ ERP و نظارت های شرکت
۲۹۳	۸-۱۵ خلاصه فصل
۲۹۴	۹-۱۵ پرسش هایی به منظور آزمودن سطح فراگیری

فصل شانزدهم: فاز سوم ERP؛ آینده ای استراتژیک

۲۹۵	۱-۱۶ مقدمه
۲۹۶	۲-۱۶ زمان و دانش
۲۹۸	۳-۱۶ موجودی کالای صفر
۲۹۹	۴-۱۶ اینترنت
۳۰۰	۵-۱۶ خلاصه فصل
۳۰۰	۶-۱۶ پرسش هایی به منظور آزمودن سطح فراگیری
۳۰۱	ضمیمه اول: مبانی ERP
۳۰۳	ضمیمه دوم: رویکرد تولید به هنگام
۳۰۵	ضمیمه سوم: ERP و خدمات مشترک
۳۰۹	ضمیمه چهارم: طراحی مجدد فرایندهای کسب و کار
۳۱۱	واژه نامه
۳۱۷	فهرست منابع