

مناخيم برنامه ريزی منابع سازمان ERP

الزنا. ملک دانشگاه دلاوار
برت جی. وادز دانشگاه میشیگان غربی
اسماعیل شیرزاد

Monk, Ellen F.

مانک، الن اف.

مفاهیم برنامه‌ریزی منابع سازمان ERP / الن اف. مانک، برت ج. واگنر

[مترجم] اسماعیل شیرزاد.

تهران: ازدهای طلایی، ۱۳۹۷.

ISBN 978-602-8029-66-3

فهرست‌نویسی براساس اطلاعات فیپا.

عنوان اصلی: Concepts in enterprise resource planning, Fourth Edition., c2013

۱. برنامه‌ریزی منابع تولید. ۲. مدیریت تولید. ۳. نظام‌های اطلاعاتی مدیریت.

Wagner, Bret J.

واگنر، برت ج.

شیرزاد، اسماعیل، ۱۳۵۰ - مترجم

۶۵۸/۴۰۱۲

HD۳۰/۲۸/م۱۶م۷

۱۳۹۷

۵۶۰۵۷۹۵

کتابخانه ملی ایران:

مفہیم برنامہ ریزی منابع سازمان ERP

نویسندگان: "ا. ا. مانک / برت جی. واگنر

مترجم: اسامعیا شیرزاد

ویراستار: مرہ زاہدی

طراح جلد: مہمان کیمی

صفحه آرا: معصوم تبریزی

تاریخ چاپ: ۱۳۹۸

نوبت چاپ: اول

تیراژ: ۱۰۰۰ جلد

قیمت: ۷۵۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۰۲۹-۶۶-۳

کلیه حقوق محفوظ است

مرکز بخش: ۶۶۴۰۴۵۳۲



انتشارات آرمیای ملای

فهرست اجمالیه

۲۱	پیش‌گفتار
	فصل ۱
۲۹	وظایف کسب و کار و سیستم‌های کسب و کار
	فصل ۲
۵۳	توسعه‌ی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان
	فصل ۳
۹۹	سیستم‌های اطلاعات بازاریابی و فرآیند سفارش فروش
	فصل ۴
۱۳۷	سیستم‌های اطلاعات تولید و مدیریت زنجیره‌ی تأمین
	فصل ۵
۱۸۷	حسابداری در سیستم‌های ERP
	فصل ۶
۲۴۳	فرآیندهای منابع انسانی با ERP
	فصل ۷
۲۷۳	مدل‌سازی فرآیند، بهبود فرآیند و پیاده‌سازی ERP
	فصل ۸
۳۱۳	RFID، هوش کسب و کار (BI)، محاسبه‌ی همراه و پردازش ابری

فهرست

۱۷	مقدمه شرکت خدمات بازرگانی معادن و فلزات غیرآهنی
۱۹	مقدمه مترجم
۲۱	پیش‌گفتار
۲۹	فصل ۱ / وظایف کسب و کار و فرایندهای کسب و کار
۳۰	حوزه‌های عملکردی و فرایندهای کسب و کار
۳۰	حوزه‌ی عملکردی عملیات
۳۲	فرایندهای کسب و کار
۳۵	نواحی مالی و فرایندهای یک کسب و کار خیلی کوچک
۳۶	بازاریابی و فروش
۳۷	مدیریت زنجیره‌ی تأمین
۳۸	حسابداری و مالی
۳۸	منابع انسانی
۳۹	سیستم‌های اطلاعات ناحیه‌ی وظیفه‌ای
۳۹	بازاریابی و فروش
۴۱	مدیریت زنجیره‌ی تأمین
۴۴	حسابداری و مالی
۴۵	منابع انسانی
۴۹	خلاصه‌ی فصل
۴۹	اصطلاحات کلیدی
۵۰	تمرین‌ها
۵۱	برای مطالعه و تحقیق بیشتر

۵۳	فصل ۲ / توسعه‌ی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان
۵۴	تکامل سیستم‌های اطلاعات
۵۵	توسعه‌ی سخت‌افزار و نرم‌افزار کامپیوتری
۵۶	تلاش‌های به‌موقع برای منابع مشترک
۵۷	زمینه‌های به وجود آمدن ERP
۵۸	انگیزه‌های مدیریت برای پذیرش ERP
۶۱	ظهور نرم‌افزارهای SAP: ERP و R3
۶۲	SAP ایجاد ماژول‌های نرم‌افزاری را آغاز می‌کند
۶۳	S. P R/۳
۶۳	جهت‌گیری‌های جدید در SAP
۶۴	PeopleSoft
۶۵	اوراکل
۶۶	SAP-ERP
۶۹	پیاده‌سازی نرم‌افزار SAP-ERP
۷۲	ویژگی‌های SAP-ERP
۷۳	ERP برای شرکت‌های سایز متوسط و کوچک
۷۴	واکنش‌های نرم‌افزار به تغییر بازار
۷۵	انتخاب مشاوران و تأمین‌کنندگان
۷۶	اهمیت و منافع نرم‌افزار و سیستم‌های ERP
۷۷	سئوالات در مورد ERP
۷۷	یک سیستم ERP چه مقدار هزینه دارد؟
۷۸	آیا هر کسب و کاری باید یک سیستم ERP بخرد؟
۸۰	آیا نرم‌افزار ERP انعطاف‌ناپذیر است؟
۸۰	یک شرکت چه بازدهی‌ای از سرمایه‌گذاری ERP خود می‌تواند انتظار داشته باشد؟
۸۱	چه مدت طول می‌کشد تا بازدهی سرمایه‌گذاری روی یک ERP دیده شود؟
۸۲	چرا بعضی شرکت‌ها موفقیت بیشتری با ERP دارند؟
۸۵	تداوم تکامل ERP
۸۸	خلاصه‌ی فصل
۸۸	اصطلاحات کلیدی
۸۹	تمرینات
۹۱	برای مطالعه و تحقیق بیشتر

۹۹	فصل ۳ / سیستم‌های اطلاعات بازاریابی و فرآیند سفارش فروش
۱۰۰	مرور کلی فیتزر اسنکر
۱۰۱	مشکلات با فرآیند فروش فیتزر اسنکر
۱۰۲	پیشنهادهای و سفارش‌های فروش
۱۰۴	اجرای سفارش
۱۰۶	حسابداری و صدور فاکتور
۱۰۷	پرداخت و برگشتی‌ها
۱۰۸	فروش و توزیع در ERP
۱۰۹	فعالیت‌های قبل از فروش
۱۰۹	پردازش سفارش فروش
۱۱۰	منبع‌یابی موجودی
۱۱۰	حمل و تحویل
۱۱۱	صدور صورت حساب
۱۱۱	پرداخت
۱۱۱	یک سفارش استاندارد در SAP-ERP
۱۱۱	گرفتن یک سفارش در SAP-ERP
۱۱۸	قیمت‌گذاری با تخفیف در SAP-ERP
۱۲۰	یکپارچه‌سازی فروش و حسابداری
۱۲۲	مدیریت ارتباط مشتری (CRM)
۱۲۳	فعالیت‌های اصلی CRM
۱۲۴	نرم‌افزار SAP- CRM
۱۲۹	مزایای CRM
۱۳۱	خلاصه‌ی فصل
۱۳۲	اصطلاحات کلیدی
۱۳۲	تمرین‌ها
۱۳۴	برای مطالعه و تحقیق بیشتر
۱۳۷	فصل ۴ / سیستم‌های اطلاعات تولید و مدیریت زنجیره‌ی تأمین
۱۳۸	مرور اجمالی تولید
۱۳۹	فرآیند ساخت در فیتزر

۱۴۰	توالی تولید در فیتز
۱۴۰	مشکلات تولید در فیتز
۱۴۱	مشکلات ارتباطات
۱۴۱	مشکلات موجودی
۱۴۲	مشکلات حسابداری و خرید
۱۴۳	تمرین ۱-۴
۱۴۴	فرآیند برنامه‌ریزی تولید
۱۴۵	رویکرد ERP SAP - به برنامه‌ریزی تولید
۱۴۶	پیش‌بینی فروش
۱۴۷	تمرین ۲-۴
۱۴۸	برنامه‌ریزی فروش و عملیات
۱۵۱	برنامه‌ریزی فروش و عملیات در SAP-ERP
۱۵۸	غیرمتراکم کردن برنامه‌ریزی فروش و عملیات در SAP-ERP
۱۵۹	تمرین ۳-۴
۱۶۰	مدیریت تقاضا
۱۶۲	تمرین ۴-۴
۱۶۲	برنامه‌ریزی احتیاجات مواد (MRP)
۱۶۲	سیاهه‌ی مواد
۱۶۳	زمان‌های خرید و سایزبندی بسته‌ها
۱۶۷	تمرین ۵-۴
۱۶۸	تمرین ۶-۴
۱۶۸	برنامه‌ریزی احتیاجات مواد در SAP-ERP
۱۷۱	زمان‌بندی جزئی
۱۷۴	فراهم کردن داده‌های تولید برای حسابداری
۱۷۶	تمرین ۷-۴
۱۷۶	ERP و تأمین‌کنندگان
۱۷۷	زنجیره‌ی تأمین سنتی
۱۷۸	EDI و ERP
۱۸۰	معیارهای موفقیت
۱۸۱	تمرین ۸-۴

۱۸۳	خلاصه‌ی فصل
۱۸۳	اصطلاحات کلیدی
۱۸۴	تمرین‌ها
۱۸۵	برای مطالعه و تحقیق بیشتر
۱۸۷	فصل ۵ / حسابداری در سیستم‌های ERP
۱۸۸	فعالیت‌های حسابداری
۱۹۲	کاربرد ERP برای اطلاعات حسابداری
۱۹۳	تصمیمات عملیاتی مشکل ساخت: مدیریت اعتبار
۱۹۴	مدیریت اعتبار صنعتی
۱۹۵	رویه‌های مدیریت اعتبار فیتز
۱۹۶	مدیریت اعتبار در SAP-ERP
۱۹۸	تمرین ۵-۱
۱۹۸	تجزیه و تحلیل سودآوری محصول
۱۹۹	نگهداری نامنسجم رکورد
۲۰۰	سیستم‌های هزینه‌یابی موجودی درست
۲۰۰	زمینه‌ی حسابداری هزینه‌ی موجودی
۲۰۲	ERP و حسابداری هزینه‌ی موجودی
۲۰۳	مثال هزینه‌یابی محصول
۲۰۵	تمرین ۵-۲
۲۰۵	تجزیه و تحلیل هزینه‌ی محصول در SAP-ERP
۲۰۷	هزینه‌یابی بر مبنای فعالیت و ERP
۲۰۸	مشکلات جمع‌آوری داده‌ها از زیرمجموعه‌ها
۲۰۹	تبدیل ارز
۲۱۰	معاملات درون‌گروهی
۲۱۲	گزارشگری مدیریت با سیستم‌های ERP
۲۱۲	جریان داده‌ها در سیستم‌های ERP
۲۱۲	جریان سند برای خدمات مشتری
۲۱۴	مدیریت داخلی گزارشگری و ابزارهای تجزیه و تحلیل
۲۱۶	فروپاشی شرکت انرون

۲۱۸	پیامد رسوایی انرون
۲۱۹	ویژگی‌های کلیدی قانون سربنزاکسلی ۲۰۰۲
۲۲۱	پیامدهای قانون سربنزاکسلی برای سیستم‌های ERP
۲۲۲	بایگانی
۲۲۴	اختیارات کاربر
۲۲۵	گروه‌های مجاز
۲۲۷	شفافیت مالی
۲۲۹	تمرین ۳-۴
۲۳۰	روندها در گزارشگری مالی XBRL
۲۳۲	خلاصه فصل
۲۳۳	اصطلاحات کلیدی
۲۳۴	تمرین‌ها
۲۳۹	برای مطالعه و تحقیق بیشتر
۲۴۳	فصل ۶ / فرآیندهای منابع انسانی ERP
۲۴۴	مشکلات فرآیندهای منابع انسانی فیسر
۲۴۵	فرآیند استخدام
۲۴۶	فرآیند مصاحبه و بکارگماری
۲۵۰	وظایف منابع انسانی بعد از استخدام
۲۵۳	منابع انسانی با نرم‌افزار ERP
۲۵۹	ویژگی‌های منابع انسانی SAP-ERP پیشرفته
۲۵۹	مدیریت زمان
۲۵۹	اجرای حقوق و دستمزد
۲۶۰	مدیریت سفر
۲۶۲	هماهنگی آموزش و توسعه
۲۶۵	ویژگی‌های دیگر منابع انسانی SAP-ERP
۲۶۵	مدیریت زمان همراه
۲۶۵	مدیریت خانواده و مرخصی پزشکی
۲۶۵	مدیریت مزایای همکار مجرد
۲۶۶	اداره کردن مشوق‌های بلندمدت

۲۶۶	برنامه‌ریزی هزینه‌ی پرسنلی
۲۶۶	مدیریت و حقوق و دستمزد برای کارکنان جهانی
۲۶۶	مدیریت بر مبنای اهداف
۲۶۹	خلاصه‌ی فصل
۲۶۹	اصطلاحات کلیدی
۲۷۰	تمرین‌ها
۲۷۰	برای مطالعه و تحقیق بیشتر
۲۷۳	فصل ۷ / مدل‌سازی فرآیند، بهبود فرآیند و پیاده‌سازی ERP
۲۷۳	مدل‌سازی فرآیند
۲۷۴	تهیه‌ی نمودار مدل‌ها فرآیند
۲۷۵	مخارج فیتز فرآیند گارنر-دهی
۲۷۸	تمرین ۱-۷
۲۷۸	توسعه‌های ترسیم فرآیند
۲۸۰	نمودارهای زنجیره‌ی فرآیند زخداد (FPC)
۲۸۷	تمرین ۲-۷
۲۸۸	بهبود فرآیند
۲۹۰	ارزیابی بهبود فرآیند قبل از پیاده‌سازی
۲۹۲	ابزارهای گردش کار ERP
۲۹۶	پیاده‌سازی سیستم‌های ERP
۲۹۸	هزینه‌ها و منافع سیستم ERP
۳۰۰	پیاده‌سازی و مدیریت تغییر
۳۰۰	ابزارهای پیاده‌سازی
۳۰۵	مفهوم دورنمای سیستم
۳۰۷	خلاصه‌ی فصل
۳۰۷	اصطلاحات کلیدی
۳۰۸	تمرین‌ها
۳۱۲	برای مطالعه و تحقیق بیشتر

۳۱۳	فصل ۸ / RFID، هوش کسب و کار (BI)، محاسبه‌ی همراه و پردازش ابری
۳۱۴	تکنولوژی شناسایی فرکانس رادیویی (RFID)
۳۱۸	هوش تجاری/تجزیه و تحلیل کسب و کار
۳۲۰	محاسبه در حافظه
۳۲۵	محاسبه‌ی همراه
۳۲۸	از دسترسی به اینترنت تا رایانش ابری
۳۲۸	SAP و اینترنت
۳۲۹	نرم‌افزار ویوور SAP
۳۳۰	ابزارهای قابلیت‌های نت ویوور
۳۳۱	نت ویوور در کار برای فیتز
۳۳۲	تمرین ۸-۲
۳۳۲	SAAS: نرم‌افزار به عنوان یک خدمت
۳۳۳	SAP Business ByDesign
۳۳۴	مزیت‌های استفاده از SaaS
۳۳۵	معایب استفاده از SaaS
۳۳۸	تمرین ۸-۲
۳۳۹	گزینه‌ی ۱: خرید کامپیوترها و امتیازات نرم‌افزار برای یک سیستم ERP
۳۴۰	گزینه‌ی ۲: استفاده از یک تهیه‌کننده‌ی SaaS برای تمرین نرم‌افزار ERP
۳۴۱	محاسبه‌ی NPV و ارائه‌ی یک پیشنهاد
۳۴۴	خلاصه‌ی فصل
۳۴۵	اصطلاحات کلیدی
۳۴۵	تمرین‌ها
۳۴۶	برای مطالعه و تحقیق بیشتر
۳۵۱	واژه نامه

مقدمه شرکت خدمات بازرگانی معادن و فلزات غیرآهنی

برنامه‌ریزی منابع (ERP) یک راه‌حل نرم‌افزاری است که با گذشت زمان ضرورت پیاده‌سازی آن بیشتر می‌گردد. این نرم‌افزار به‌طور کامل یک کسب و کار را به دنیای دیجیتال انتقال می‌دهد. ERP برای تمام انواع صنایع و کسب و کارها مورد استفاده قرار می‌گیرد و شما چه در حال اداره کردن یک سازمان کوچک باشید و چه یک شرکت بسیار بزرگ را مدیریت کنید، ERP قطعاً بهترین ابزار در دسترس برای رسیدن به کارایی است. به‌طوری که فعالیت‌های روزانه سازمانی از جمله حسابداری، موجودی، انبارداری، زنجیره تأمین، و امثال آن‌ها به‌طور کارا مدیریت می‌شوند. نرم‌افزار ERP مدیریت و سایر دینفعان را قادر می‌سازد به‌طور کامل به درستی داده‌ها اطمینان کنند.

شرکت خدمات بازرگانی معادن و فلزات غیرآهنی به‌عنوان یکی از اصلی‌ترین حلقه‌های زنجیره تأمین در شرکت ملی صنایع مس ایران، با توجه به در اختیار داشتن بهره‌برداری از حجم بسیار وسیعی از داده‌ها ضرورت استفاده از سیستم‌های یکپارچه را بیش از پیش احساس کرده و به‌عنوان یکی از پیشگامان به‌کارگیری این نرم‌افزارها حمایت از ترجمه و چاپ این کتاب را گام مهمی در جهت اشاعه دانش و وظیفه خود دانسته و آن را به علاقه‌مندان تقدیم می‌نماید.

شرکت خدمات بازرگانی معادن و فلزات غیرآهنی

بهار ۱۳۹۸

مقدمه مترجم

امروزه دنیای رقابت و نیاز به سرعت و دقت انتقال اطلاعات اهمیت روزافزون سیستم‌های یکپارچه در سازمان‌ها را نمایان می‌سازد و استفاده از این سیستم‌ها را تقریباً اجتناب‌ناپذیر نموده است. کتاب مفاهیم برنامه‌ریزی منابع سازمان (ERP) با بیانی ساده و البته با جامعیت، مشکلات کار با سیستم‌های غیر یکپارچه و منافع آنها، استفاده از سیستم‌های یکپارچه را در نواحی مختلف عملکردی تشریح نموده به نحوی که می‌تواند یاریگر سازمان‌ها در مطالعه، مشاوره، انتخاب، مستندسازی، اجرا و نگهداری نرم‌افزار مناسب باشد. ترجمه و چاپ این کتاب را که به همت شرکت خدمات بازرگانی معادن و فلزات غیرآهنی به انجام رسیده است به خوانندگان گرامی اعم از دانشجویان، صاحبان کسب و کارها و مدیران و کارکنان در سطوح مختلف سازمانی تقدیم می‌نمایم.

اسماعیل شیرزاد

اردیبهشت ۱۳۹۸

پیش‌گفتار

این کتاب در مورد سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان (ERP) است. این کتاب همچنین با نحوه‌ی کار یک واحد تجاری را نشان می‌دهد که چگونه سیستم‌ها با عملیات کسب و کار متناسب می‌شوند، در ارتباط است. به‌طور کلی‌تر، این کتاب در مورد بررسی فرایندهایی است که یک کسب و کار را برنامه‌ریزی می‌کنند و مشاهده می‌کنند. اینک نرم‌افزار ERP چگونه می‌تواند عملکرد این فرایندهای کسب و کار را بهبود دهد. نرم‌افزار ERP چیده و گران‌قیمت است. یک شرکت آن را برای کارآتر و اثربخش‌تر شدن در تحویل کالاها و خدمات با مشتریان خود به‌کار می‌برد، در غیر این صورت یک سیستم ERP درست یک تخلیه در منابع شرکت خواهد بود.

تجربه‌ی ما در تدریس سیستم‌های ERP نشان داد که دانشجویان کارشناسی کسب و کار معمولاً متوجه نمی‌شوند که کسب و کارها چگونه کار می‌کنند. دانشجویان کارشناسی پیشرفته و حتی بسیاری از دانشجویان MBA، به‌درستی مشکلات ذاتی سیستم‌های غیر یکپارچه را نمی‌فهمند. این دانشجویان همچنین فرایندهای کسب و کار و اینکه چگونه بخش‌های وظیفه‌ای مختلف برای دستیابی به اهداف شرکت با هم کار می‌کنند را، درک نمی‌کنند. به عنوان یک نتیجه، بسیاری از دانشجویان نمی‌دانند چگونه یک سیستم اطلاعات باید به مدیران کسب و کار در تصمیم‌گیری کمک کند.

در نتیجه، ما تصمیم گرفتیم کتابی بنویسیم که موارد زیر را در بر داشته باشد:

- نواحی وظیفه‌ای اولیه‌ی کسب و کار را شرح دهد و توضیح دهد که چگونه آنها به هم مرتبط هستند.
- نشان دهد که چگونه سیستم‌های اطلاعات غیریکپارچه در حمایت از وظایف کسب و کار و فرایندهای کسب و کار که مرزهای نواحی وظیفه‌ای را کاهش می‌دهند، شکست می‌خورند.

- نشان دهد چگونه سیستم‌های اطلاعات یکپارچه می‌توانند به موفقیت سازمان به وسیله‌ی بهبود فرآیندهای کسب و کار و آماده کردن مدیران با اطلاعات دقیق، ثابت و به‌روز، کمک کنند.

ما دریافته‌ایم که تمرکز ما بر فرآیندهای کسب و کار به‌خوبی درک شده است.

رویکرد این کتاب

یک ویژگی کلیدی کتاب ما، استفاده از شرکت فرضی فیتز اسنکر، یک تولیدکننده‌ی اغذیه برای غذاهای دریایی، به عنوان یک نمونه در سراسر کتاب است. ما نشان می‌دهیم که چگونه سیستم‌های اطلاعات تا حدی ابتدایی و غیریکپارچه فیتز اسنکر باعث مشکلات عملیاتی می‌شوند. ما به‌طور عمده مشکلات را برای درک بهتر ساده کرده‌ایم، بنابراین دانشجویان می‌توانند به‌آسانی آنها را درک کنند. راه حل‌های بالقوه برای برطرف کردن مسائل یکپارچه‌سازی با استفاده از نرم‌افزار ERP شرکت SAP نشان داده شده‌اند.

ویرایش چهارم مفاهیم برنامه‌ریزی منابع سازمان کیفیت کنونی بازار نرم‌افزار ERP و بازار تکنولوژی اطلاعات زمینه‌های دیگر را که سیستم‌های ERP را تحت تأثیر قرار می‌دهند، منعکس می‌کند. در عین حال مثال‌های به‌روزشده از وضعیت شرکت‌هایی که در حال استفاده از سیستم‌های یکپارچه برای حل کردن مسائل کسب و کار و دستیابی به موفقیت بزرگ‌تر هستند، اضافه شده است. کتاب هشت فصل دارد:

- فصل ۱: «وظایف کسب و کار و فرآیندهای کسب و کار، اهداف و احتیاجات سیستم‌های اطلاعات نواحی وظیفه‌ای عمده‌ی کسب و کار، بازاریابی و فروش، مدیریت زنجیره‌ی تأمین، حسابداری و مالی و منابع انسانی را شرح می‌دهد. این فصل همچنین شرح می‌دهد که چگونه یک فرآیند کسب و کار فعالیت‌های میان‌واحی وظیفه‌ای کسب و کار را کاهش می‌دهد و چرا مدیران نیاز دارند تا در مورد اجرای کار فرآیندهای کسب و کار فکر کنند.

- فصل ۲: «توسعه‌ی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان» سابقه‌ی کوتاهی از محاسبه و توسعه‌هایی که به سیستم ERP کنونی انجامیده را فراهم می‌آورد. فصل ۲ با یک بازنگری موضوعات ERP و مقدمه‌ای بر نرم‌افزار ERP شرکت SAP جمع‌بندی می‌شود.

- فصل ۳: «سیستم‌های اطلاعات بازاریابی و فرآیند سفارش فروش» حوزه‌ی عملکردی فروش و بازاریابی را شرح می‌دهد و مشکلاتی را که با سیستم‌های غیریکپارچه به وجود می‌آید، نشان می‌دهد. برای آسان کردن فهم مفاهیم، مثال اجرایی فیتز اسنکر ارائه

شده است. بعد از توضیح مشکلات فیتز اسنکر با مشکلات سیستم‌های غیر یکپارچه، ما نشان می‌دهیم که چگونه یک سیستم ERP می‌تواند برای جلوگیری از این مشکلات به شرکت کمک کند. صفحه نمایش‌های نمونه‌ی ERP شرکت SAP برای نشان دادن مفاهیم به کار رفته‌اند. چون استفاده از ERP می‌تواند به‌طور طبیعی یک شرکت را به سیستم‌های همیشه در حال گسترش یکپارچه سوق دهد، یک مباحثه در مورد نرم‌افزار مدیریت ارتباط مشتری (CRM) فصل را جمع‌بندی می‌کند.

• فصل ۴: «سیستم‌های اطلاعات تولید و مدیریت زنجیره‌ی تأمین» را شرح می‌دهد چگونه سیستم‌های ERP مدیریت زنجیره‌ی تأمین، فعالیت‌های هماهنگ‌شده‌ی تمام سازمان‌ها در انتقال مواد خام در محصولات مشتری، در قفسه‌های خرده‌فروشی، پشتیبانی می‌کند. مانند فصل ۳، مشکلات ایجادشده با سیستم اطلاعات غیر یکپارچه‌ی فیتز اسنکر بررسی شد و با بحث در مورد اینکه چگونه نرم‌افزار ERP می‌تواند به حل این مشکلات کمک کند، دنبال می‌شوند.

• فصل ۵: «حسابداری در سیستم‌های ERP» فرآیندهای حسابداری و اینکه چگونه این فرآیندها به وسیله‌ی سیستم‌های ERP پشتیبانی می‌شوند را توضیح می‌دهد. این فصل به‌طور واضح میان موضوعات حسابداری مالی (FI) و حسابداری مدیریت (CO) تمایز قائل می‌شود. یک بازنگری از فروپاشی انرون (Enron) و نتیجه‌ی Sarbanes Oxley Act به همراه تأثیر عمل بر سیستم‌های اطلاعات، به‌ویژه کنترل‌های مدیریتی و قابلیت‌های ممیزی را شامل شده است. XFL و ارتباط آن با سیستم‌های ERP و گزارشگری مالی، به همراه انتقال به استاندارد حسابداری IFRS مورد بررسی قرار گرفته است.

• فصل ۶: «فرآیندهای منابع انسانی با ERP» مدیریت منابع انسانی را پوشش می‌دهد. در حالی که نرم‌افزار منابع انسانی جزء کم‌تر یکپارچه‌ی تمام سیستم‌های ERP است، فرآیندهای بسیاری را که برای موفقیت یک شرکت حیاتی هستند، شامل موضوعات استراتژیک مانند برنامه‌ریزی موفقیت، در بر می‌گیرد.

• فصل ۷: «مدل‌سازی فرآیند، بهبود فرآیند و پیاده‌سازی ERP» در ابتدا اصول نموداری را، که با مدل فرآیند EPC دارای ساختار بالا دنبال شده، ارائه می‌دهد. موضوعات پیاده‌سازی فصل را جمع‌بندی می‌کند. ما اعتقاد داریم که بهبود فرآیند، نه پیاده‌سازی در مقیاس بزرگ، باید در یک مرحله‌ی مقدماتی ERP مورد تأکید قرار گیرد.

• فصل ۸: «RFID، هوش تجاری (BI)، محاسبه‌ی همراه و رایانش ابری» تکنولوژی‌های جاری را که سیستم‌های ERP را تحت تأثیر قرار می‌دهند، پوشش می‌دهند. در متن

این ویرایش، شناسایی فرکانس رادیویی (RFID)، هوش تجاری (BI) و محاسبه در حافظه، محاسبه‌ی همراه و رایانش ابری پوشش داده شده است.

به دلیل اینکه تکنولوژی به سرعت تغییر می‌کند، این فصل یک مقدمه بر این موضوعات جاری، نسبت به رفتار جامع موضوعات، فراهم می‌آورد، و آموزش‌دهنده احتمالاً مکمل‌های جاری را ارائه خواهد داد.

چگونه شما می‌توانید این کتاب را به کار ببرید؟

این ویرایش چهارم هدف ما از نگهداری متن در یک سطح مقدماتی را ادامه می‌دهد. کتاب به چند روش می‌تواند به کار رود:

- کتاب، فصل‌های انتخاب‌شده، می‌توانند برای راه حل ERP سه‌هفته‌ای در دوره‌ی لیسانس، سیستم‌های اطلاعات مدیریت، سیستم‌های اطلاعات حسابداری، یا دوره‌های مدیریت مالیات به کار روند.
- به‌طور مشابه، کتاب یا فصل‌های انتخابی می‌توانند در دوره‌های MBA، مثل سیستم‌های اطلاعات پایه یا دوره‌های مدیریت عملیات به کار گرفته شوند. اگرچه مفاهیم ارائه‌شده در اینجا آسان‌تر هستند، آموزش هشیارانه‌ای را می‌توان با اصول تخصصی‌تر برای به چالش کشیدن دانشجویان MBA روی آنها ایجاد کرد. بسیاری از تمرین‌های کتاب نیاز به تحقیق برای حل‌هایشان دارند و دانشجویان MBA می‌توانند در ژرفای مختلف آنها را انجام دهند.
- کتاب می‌تواند به عنوان یک متن مقدماتی در یک دوره کانونی تخصصی برای ERP عمل کند. این دانشجویان بر این اساس که چگونه سیستم‌های ERP می‌توانند به شرکت‌ها در یکپارچه‌سازی وظایف مختلف کسب و کار کمک کنند، آموزش می‌دهد. آموزش‌دهنده ممکن است فصل ۸ را به عنوان نقطه‌ی شروع برای آموزش مفاهیم استراتژیک سطح بالاتر ERP و موضوعات مرتبط با آن به کار ببرد. آموزش‌دهنده می‌تواند با استفاده از منابع خود مثل مطالعات موردی و مقاله‌های موجود، اینها و موضوعات مرتبط را دنبال کند.
- به دلیل تمرکز بر موضوعات اساسی کسب و کار و فرآیندهای کسب و کار، کتاب همچنین می‌تواند در سطح مقدماتی دانشجویان سال دوم دوره‌ی کسب و کار به کار رود.

به غیر از یک دوره‌ی مقدماتی کامپیوتر، ما فرض می‌کنیم زمینه‌ی آموزشی یا تجاری خاصی

وجود ندارد. فصل‌های ۱ و ۲ اکثر زمینه‌های کاری کامپیوتری و تجاری مورد نیاز را طرح می‌کنند و بقیه‌ی فصل‌ها، بر آن اساس ارائه می‌شوند.

ویژگی‌های این متن

برای آوردن مفاهیم ERP در زندگی (و پائین برای زمین) این کتاب مثال‌هایی از فروش، تولید، خرید، منابع انسانی و حسابداری را برای شرکت فیتز اسنکر به کار می‌برد. بنابراین، دانشجویان می‌توانند مشکلات را نه فقط در یک سطح اجمالی، بلکه میان متن عملیات یک شرکت ببینند. ما اعتقاد داریم این رویکرد مسائل کسب و کار را ایجاد می‌کند و ERP می‌تواند در حل آنها آسان‌تر برای فهم نقش بازی کند.

تمرین‌های کتاب جنبه‌های تجزیه و تحلیل دانشجویان از سیستم‌های اطلاعات فیتز اسنکر به روش‌های گوناگون را دارند. تمرین‌ها در مشکل بودن تغییر می‌کنند. بعضی می‌توانند به یک روش ساده حل شوند و بقیه به مقداری تحقیق نیاز داشته باشند. تمام مسائل نیاز به تعیین ندارند. این به آموزگار این انعطاف‌پذیری را می‌دهد که انتخاب کند کدام مفاهیم مورد تأکید قرار گیرند و چگونه به دانش دانشجویان کمک کنند. بعضی از تمرین‌ها مشکلات فیتز اسنکر را بررسی می‌کنند و بعضی از دانش‌آموزان می‌خواهند تا وراى آنچه در کتاب تدریس شده بروند و یک موضوع را تحقیق کنند. در یک راه حل ممکن است نیاز باشد تا دانشجو یک صفحه‌ی گسترده را ایجاد کند، محاسباتی را انجام دهد، دلایل سطح بالا را مستند کند، نتایج تحقیق را به صورت مکتوب ارائه دهد، یا در یک مناظره شرکت کند.

کتاب شامل یک اصل اضافی طراحی شده برای آموزش مفاهیم ERP در زندگی است: ویژگی‌های ظاهری دیگر که کوتاه هستند، مطالعات موردی را دربرگیرند که روی مسائل پیش روی شرکت‌های دنیای واقعی هستند، تمرکز می‌کنند.

ما مفاهیم ERP و کاربردهای آن را با نشان دادن اینکه چگونه ERP شرکت SAP مسائل بحث‌شده در کتاب را حل می‌کند، تشریح کرده‌ایم. اسکرین‌شات‌های ابزارهای کلیدی ERP شرکت SAP در سراسر کتاب برای معرفی مفاهیم ERP نشان داده شده‌اند. بسیاری از تمرین‌های کتاب از دانشجویان می‌خواهند تا در مورد چگونگی نشان دادن شدن مسائل با استفاده از نرم‌افزار ERP فکر کنند.

امکانات کمک‌آموزشی

امکانات مکمل زیر، وقتی این کتاب در کلاس درس استفاده می‌شود در دسترس هستند. تمام ابزارهای آموزشی در دسترس با این کتاب برای استاد در یک CDROM واحد تهیه شده‌اند.

اکثر آنها همچنین می‌توانند به صورت برخط در وبسایت [www. course. com](http://www.course.com) یافت شوند. امکانات آموزشی دارای پسورد پروتکت هستند.

- راهنمای آموزشی الکترونیکی، راهنمای آموزشی برای تشکیل کلاس با فراهم کردن پیشنهادات و استراتژی‌ها برای آموزش متن، رئیس مطالب فصل، آموزش یادداشت‌ها، آزمون‌های سریع، موضوعات مورد بحث و اصطلاحات کلیدی.
- راه‌حل‌ها: پاسخ به سؤالات آخر فصل و تمرینات فراهم شده است.
- رئیس مطالب نمونه: رئیس مطالب نمونه و طرح کلی دوره به عنوان پایه‌ای برای شروع برنامه‌ریزی و سازمان‌دهی دوره‌ی شما آماده شده است.
- بانک سؤال امتحانی ExamView به استادان اجازه می‌دهد تا امتحانات پرینت‌شده، کامپیوتری، برپایه LAN و اینترنتی ایجاد و اجرا کنند. بانک سؤالات شامل هزاران سؤال می‌شود، که مطابق با موضوعات پوشش داده‌شده در این متن هستند و با قادر ساختن شما به مطالعه‌ی جزئی ایجاد کنند، که شامل صفحه‌ی رجوع برای بازنگری بعدی می‌شود. اجرای آزمون کامپیوتری و اینترنتی به دانشجویان اجازه می‌دهد تا امتحان‌ها را در گاه‌بیوتراهای خود انجام دهند و همچنین زمان آزمون را با درجه‌بندی هر امتحان به صورت خودکار ذخیره کنند. بانک سؤالات همچنین در تخته سیاه و نسخه‌های WebCT پست شده برخط در [www. course. com](http://www.course.com) در دسترس هستند.
- ارائه‌های پاورپوینت، اسلایدهای پاورپوینت مایکروسافت در هر فصل به عنوان یک کمک آموزشی برای ارائه در کلاس درس، برای دسترسی به دانشجویان در شبکه برای مرور فصل، یا چاپ و توزیع در کلاس، آمده‌اند. استادان می‌توانند اسلایدهای خود را برای موضوعات اضافی که در کلاس ارائه می‌شوند، اضافه کنند.
- آموزش از راه دور، کورس تکنولوژی برای ارائه‌ی برخط بانک‌های آزمون در WebCT و بلک‌برد به منظور تهیه کامل‌ترین و آموزش پویای تجربیات ممکن، مفتخر است. استادان تشویق شده‌اند تا بیشتر دوره‌ها را هم به صورت برخط و هم آفلاین برگزار کنند. برای اطلاعات بیشتر در مورد چگونگی دسترسی به بانک آزمون برخط، با بخش فروش کورس تکنولوژی محل خود تماس بگیرید.
- فایل شکل‌ها: فایل شکل‌ها و جداول مربوط به هر فصل برای استفاده‌ی شما در کلاس تهیه شده است.
- تمرین‌های عملی SAP: تمرین‌ها برای اعضای انجمن‌ها از طریق اتحاد دانشگاه SAP

در دسترس هستند. این تمرین‌ها یک بانک اطلاعاتی را که برای شرکت فرضی فیتز اسنکر ایجاد شده بود، به کار می‌برند.

سپاسگزاری

تشکر ما برای ویراستار توسعه مان، مری پت شافر، کسی که توجهات او به جزئیات برای ما کار خیلی زیادی ایجاد کرد، اما در یک متن بسیار بهبودیافته برای این ویرایش به نتیجه رسید. ما برای حمایت و راهنمایی تیم MIS بی عیب و نقص کورس تکنولوژی، به‌ویژه کیت ماسون، مدیر ارشد محو و له ایمی پویر مدیر محصول MIS، برای کار با نویسندگان که مکرراً وقت ملاقات برای مسائل داشتند، سپاسگزار هستیم. ما قادر نبوده‌ایم تا به سفر خود برای فهم سیستم‌های ERP بدون ناوۀ حمایت SA^۲ آمریکا از طریق برنامه‌ی اتحاد دانشگاه آن، به‌ویژه هیتز چک ماتئوس، چون با کتیل کهریت و آلکس مکلود، ادامه دهیم. و نهایتاً، ما از دانشجویان خود، که صداقت و علاقه‌مندیشان با ما، یادگیری الهام‌بخش ما بوده است، سپاسگزاریم.