

مفاهیم در برنامه‌ریزی
منابع سازمانی

www.ketab.ir

تالیف

الن اف مانک

برت ج واگنر

ترجمه: دکتر یحیی کامیابی (عضو هیئت علمی دانشگاه مازندران)،

رسول سلمانی

پاییز ۱۳۹۴

سرشناسه	مانک، الن اف.
عنوان و نام پدیدآور	Monk, Ellen F
مشخصات نشر	مفاهیم در برنامه‌ریزی منابع سازمانی / تألیف [صحیح: الن اف مانک] پرت واگنر. ترجمه یحیی کامیابی، رسول سلیمانی. تهران: انتشارات مرکز تحقیقات و توسعه سازمان اتکا، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	۳۰۹ ص. مصور، جدول، نمودار.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۷۶۲۴-۸۹-۰
وضعیت فهرست نویسی	فیا
یادداشت	عنوان اصلی: Concepts in enterprise resource planning, 4th ed, c2013.
موضوع	برنامه‌ریزی منابع تولید
موضوع	مدیریت تولید
موضوع	نظام‌های اطلاعاتی مدیریت
موضوع	مدیریت تولید
شناسه افزوده	واگنر، پرت ج.
شناسه افزوده	Wagner, Bret J
شناسه افزوده	کامیابی، یحیی، ۱۳۴۶ - مترجم
شناسه افزوده	سلیمانی، رسول، ۱۳۶۶ - مترجم
شناسه افزوده	اتکا، مرکز تحقیقات و توسعه
رده بندی کنگره	۱۳۹۴م ۱۶م ۷۸/۰۷۸۰ HD۳۰
رده بندی دیویی	۵۵/۴۰۱۲
شماره کاتالانسی ملی	۴۰۵۵۶۷۳



انشارات مرکز تحقیقات و توسعه سازمان اتکا

عنوان:	مفاهیم در برنامه‌ریزی منابع سازمانی
مؤلفان:	الن اف مانک، پرت ج واگنر
مترجمان:	دکتر یحیی کامیابی، رسول سلیمانی
ویراستار فنی:	دکتر آریو صدر اصفهانی
ویراستار ادبی:	علی حاجی کرم
زمان و نوبت چاپ:	آذر ۱۳۹۴، اول
شمارگان:	۲۰۰ نسخه
طراح جلد:	نوید یوسنی
شابک:	978-600-7624-89-0
بهاء:	۲۰۰,۰۰۰ ریال

کلیه حقوق چاپ این کتاب محفوظ و متعلق به مرکز تحقیقات، توسعه و کیفیت سازمان اتکا است.

هر نوع تکثیر یا نشر تمام یا بخشی از این کتاب منوط به اجازه کتبی سازمان اتکا خواهد بود.

نشانی: تهران، خ امام خمینی (ره)، خ شهید مرادی، ساختمان شهدای مرکزی اتکا، ط ۲

تلفن: ۰۲۱-۶۱۹۱۵۱۲۴، دورنگار: ۰۲۱-۶۱۹۱۵۳۵۵، وبسایت: www.etkaec.ir، ایمیل: tec@ERDCenter

بسمه تعالی

«کار علمی و تحقیقاتی‌تان را جدی بگیرید... دانش خیلی از نیازهای شما در دانشگاه‌ها وجود دارد.»

مقام معظم رهبری

حضرت امام خامنه‌ای (مدظله‌العالی)

در دنیای امروز، فناوری و نیازهای مشتریان دائماً در حال تغییر است؛ در نتیجه شناسایی نیازهای مشتری و برآورده نمودن آن‌ها در کوتاه‌ترین زمان ممکن، با کمترین هزینه و بالاترین کیفیت از اهمیت ویژه‌ای برخوردار بوده و سهم بسزایی در موفقیت و بقا شرکت‌ها دارد. استفاده از سامانه‌های اطلاعاتی که بتواند همه فعالیت‌ها و وظایف موجود در یک سازمان را تحت پوشش قرار داده و اطلاعات لازم و ضروری را به‌موقع در اختیار استفاده‌کنندگان آن قرار دهد، از ابزارهای حیاتی در سازمان‌های امروز قلمداد می‌گردد. در این میان سامانه‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان¹ از ابزارهای مدیریتی بوده که قادر است اطلاعات موجود در سازمان را با استفاده از فناوری اطلاعات در تمام حوزه‌های فعالیت سازمان به‌طور منسجم و یکپارچه جمع‌آوری کرده و نتایج به‌دست‌آمده از آن را در اختیار کاربران در سطوح مختلف سازمان قرار دهد.

این کتاب که به توصیف حوزه‌های کارکردی کسب‌وکار و چگونگی روابط بین آنها و بیان مزایای استفاده از سامانه‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان از جمله قابلیت پشتیبانی از تصمیم، کاهش بوروکراسی، کاهش دوباره‌کاری‌ها، یکپارچه‌سازی فرایندها و ... می‌پردازد، توسط پژوهشگر محترم مرکز تحقیقات و نوآوری سازمان اتکا، جناب آقای رسول سلمانی با نظارت و همکاری دکتر یحیی کامیابی استادیار گروه حسابداری دانشگاه مازندران ترجمه گردیده است. ضمن سپاسگزاری از مترجم محترم و استاد راهنمای ایشان امیدوارم این اثر در جهت ارتقای سطح دانش مدیران و کارشناسان کسب‌وکارهای خرد و کلان میهن عزیز اسلامی ایران خصوصاً در سازمان اتکا مفید واقع گردد. انشاء...

محمد مهدی کربلانی

مدیرعامل سازمان اتکا

¹ Enterprise Resource Planing

فهرست مطالب

فصل اول: عملکرد کسب و کار و فرآیندهای کسب و کار ۱۲

اهداف یادگیری ۱۳

مقدمه ۱۳

حوزه‌های کارکردی و فرآیندهای کسب و کار ۱۴

حوزه‌های کارکردی عملیات ۱۴

فرآیندهای کسب و کار ۱۶

حوزه‌های کارکردی و فرآیندهای کسب و کار برای کسب و کارهای بسیار کوچک ۲۱

بازاریابی و فروش ۲۱

مدیریت زنجیره‌ی تأمین ۲۲

حسابداری و امور مالی ۲۳

منابع انسانی ۲۴

سامانه‌های اطلاعاتی حوزه‌های کارکردی ۲۵

بازاریابی و فروش ۲۵

مدیریت زنجیره‌ی تأمین ۲۷

حسابداری و امور مالی ۳۱

منابع انسانی ۳۳

خلاصه فصل ۳۶

فصل دوم: توسعه‌ی سامانه‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی ۳۸

اهداف یادگیری ۳۹

مقدمه ۳۹

تکامل سامانه‌های اطلاعاتی ۴۰

توسعه‌ی سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای رایانه‌ای ۴۲

تلاش‌های اولیه برای به‌اشتراک‌گذاری منابع ۴۳

۴۵	 ساخت ریشه‌های ERP
۴۶	 انگیزه‌ی مدیریت برای پذیرش ERP
۵۰	 ظهور نرم‌افزار SAP: ERP و R/3
۵۱	 SAP توسعه‌ی ماژول‌های نرم‌افزاری خود را آغاز کرد
۵۲	 SAP R/3
۵۳	 جهت‌های تازه در ERP
۵۵	 نرم‌افزار پیمپل سافت
۵۵	 اوراکل
۵۷	 SAP ERP
۶۲	 پیاده‌سازی نرم‌افزار SAP ERP
۶۴	 مشخصات SAP ERP
۶۵	 ERP در شرکت‌های متوسط و کوچک
۶۷	 واکنش و پاسخ نرم‌افزار به تغییرات ایجاد شده در بازار
۶۹	 انتخاب مشاوران و فروشندگان
۶۹	 اهمیت و مزایای نرم‌افزار و سامانه‌های ERP
۷۱	 سؤالاتی در مورد ERP
۷۱	 هزینه‌ی سامانه‌ی ERP چقدر است؟
۷۲	 آیا هر کسب و کاری باید بسته‌ی ERP را خریداری کند؟
۷۴	 آیا ERP نرم‌افزاری غیر قابل انعطاف است؟
۷۵	 شرکت چه بازگشتی را می‌تواند از سرمایه‌گذاری در ERP انتظار داشته باشد؟
۷۶	 چه مقدار زمان برای مشاهده‌ی بازگشت سرمایه‌گذاری در ERP مورد نیاز است؟
۷۶	 چرا برخی از شرکت‌ها با استفاده از ERP به موفقیت‌های بیشتری نسبت به سایر شرکت‌ها دست می‌یابند؟
۷۸	 ادامه‌ی تکامل ERP
۸۳	 خلاصه فصل
۸۵	 فصل سوم: سامانه‌های اطلاعاتی بازاریابی و فرآیند سفارش فروش‌ها
۸۶	 اهداف یادگیری

۸۶	 مقدمه
۸۷	 مروری بر شرکت فیترا سنکر
۸۹	 مشکلات در فرآیند فروش شرکت سنکر
۹۰	 مظنه‌های فروش و سفارش‌ها
۹۳	 تکمیل سفارش
۹۵	 حسابداری و صورتحساب
۹۶	 پرداخت و بازده
۹۷	 توزیع و فروش در ERP
۹۸	 فعالیت‌های پیش فروش
۹۹	 فرآیند سفارش فروش‌ها
۱۰۰	 تامین موجودی
۱۰۰	 تحویل
۱۰۱	 صدور صورتحساب
۱۰۱	 پرداخت
۱۰۲	 سفارش استاندارد در SAP ERP
۱۰۲	 گرفتن یک سفارش در SAP ERP
۱۱۰	 قیمت‌گذاری تخفیفی در SAP ERP
۱۱۳	 ادغام فروش و حسابداری
۱۱۵	 مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)
۱۱۶	 هسته‌ی فعالیت‌های مدیریت ارتباط با مشتری
۱۱۸	 نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتری SAP
۱۲۵	 مزایای CRM
۱۲۶	 خلاصه فصل
۱۲۸	 فصل چهارم: سامانه‌های اطلاعاتی تولید و مدیریت زنجیره‌ی تامین
۱۲۹	 اهداف یادگیری
۱۲۹	 مقدمه
۱۳۰	 نمای کلی تولید
۱۳۲	 فرآیند تولید در شرکت فیترا

۱۳۲	توالی تولید در شرکت فیتز
۱۳۳	مشکلات تولید در شرکت فیتز
۱۳۴	مشکلات ارتباطی
۱۳۵	مشکلات مدیریت موجودی
۱۳۶	مشکلات حسابداری و خرید
۱۳۷	فرآیند برنامه‌ریزی تولید
۱۳۹	رویکرد SAP ERP برای برنامه‌ریزی تولید
۱۴۱	پیش‌بینی فروش
۱۴۳	برنامه‌ریزی فروش و عملیات
۱۴۷	برنامه‌ریزی فروش و عملیات در SAP ERP
۱۵۴	تفکیک طرح فروش و عملیات در SAP ERP
۱۵۶	مدیریت تقاضا
۱۵۹	برنامه‌ریزی مواد مورد نیاز (MRP)
۱۶۰	فهرست مواد
۱۶۱	زمان مورد انتظار تحویل مواد و حجم انباشته‌ی مواد
۱۶۶	برنامه‌ریزی مواد مورد نیاز در SAP ERP
۱۷۴	ارائه‌ی اطلاعات تولید به بخش حسابداری
۱۷۷	ERP و تأمین کنندگان
۱۷۸	زنجیره‌ی تأمین سنتی
۱۷۹	تبادل الکترونیکی داده‌ها و برنامه‌ریزی منابع سازمانی
۱۸۰	سنجش‌های موفقیت
۱۸۱	خلاصه فصل
۱۸۲	فصل پنجم: حسابداری در سامانه‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی
۱۸۳	اهداف یادگیری
۱۸۳	مقدمه
۱۸۴	فعالیت‌های حسابداری
۱۸۹	استفاده از ERP در اطلاعات حسابداری
۱۹۱	مشکلات تصمیم‌گیری عملیاتی: مدیریت اعتبار

۱۹۲	مدیریت اعتبار صنعتی
۱۹۳	روش های مدیریت اعتبار در شرکت فیتز
۱۹۴	مدیریت اعتبار در SAP ERP
۱۹۴	تحلیل سودآوری محصول
۱۹۴	نگهداری سوابق ناسازگار
۱۹۶	سامانه های نادرست و غیردقیق هزینه یابی موجودی
۱۹۶	پیش زمینه های از حسابداری صنعتی
۱۹۹	برنامه ریزی منابع سازمانی و حسابداری صنعتی
۲۰۰	تحلیل هزینه ی محصول در SAP ERP
۲۰۱	هزینه یابی مبتنی بر فعالیت و ERP
۲۰۲	مشکلات یکپارچه سازی داده های شرکت های تابعه
۲۰۳	گزارش گیری مدیریتی از طریق سامانه های ERP
۲۰۳	فروپاشی شرکت انرون
۲۰۵	ویژگی های کلیدی قانون ساریینز اکسلی سال ۲۰۰۲ میلادی
۲۰۶	قانون ساریینز اکسلی و ERP
۲۰۶	روندهای جاری در گزارش گیری مالی - زبان گزارشگری کسب و کار توسعه پذیر
۲۰۷	خلاصه فصل
۲۱۰	فصل ششم: پردازش فرآیند مدیریت منابع انسانی توسط ERP
۲۱۱	اهداف یادگیری
۲۱۱	مقدمه
۲۱۳	مشکلات فرآیند مدیریت منابع انسانی در شرکت فیتز
۲۱۳	فرآیند استخدام
۲۱۵	مصاحبه و فرآیند جذب
۲۱۹	وظایف واحد منابع انسانی بعد از استخدام
۲۲۱	مدیریت منابع انسانی از طریق نرم افزار ERP
۲۲۷	ویژگی های پیشرفته در سامانه ی مدیریت منابع انسانی SAP ERP
۲۲۷	مدیریت زمان
۲۲۸	پردازش حقوق و دستمزد

۲۲۹	مدیریت سفر
۲۳۱	آموزش و توسعه‌ی هماهنگی
۲۳۳	ویژگی‌های دیگر منابع انسانی SAP ERP
۲۳۳	مدیریت زمان با استفاده از تلفن همراه
۲۳۳	مدیریت مرخصی خانوادگی و یا پزشکی
۲۳۴	مدیریت مزایای زوج‌ها
۲۳۴	مدیریت مشوق‌های بلندمدت
۲۳۴	برنامه‌ریزی مخارج کارکنان
۲۳۵	مدیریت حقوق و دستمزد برای کارمندان فعال در سایر کشورها
۲۳۵	مدیریت مبتنی بر اهداف
۲۳۶	خلاصه فصل
۲۳۷	فصل هفتم: مدل‌سازی فرآیند، بهبود فرآیند و پیاده‌سازی ERP
۲۳۸	اهداف یادگیری
۲۳۸	مقدمه
۲۳۹	مدل‌سازی فرآیند
۲۴۰	مدل‌های نموداری فرآیند
۲۴۲	فرآیند گزارشگری هزینه در شرکت فیتز
۲۴۶	توسعه‌ی طرح‌ریزی فرآیند
۲۵۰	زنجیره‌ی فرآیند رویداد یا نمودار EPC
۲۶۱	بهبود فرآیند
۲۶۵	ابزارهای گردش (جریان) کاری در برنامه‌ریزی منابع سازمانی
۲۷۰	اجرا و پیاده‌سازی سامانه‌های ERP
۲۷۱	هزینه و مزایای استفاده از سامانه ERP
۲۷۳	مدیریت اجرا و تغییر
۲۷۴	ابزارهای اجرا و پیاده‌سازی
۲۸۰	خلاصه

فصل هشتم: فناوری شناسایی امواج رادیویی، هوش کسب و کار، رایانش ابری و مبتنی بر تلفن همراه.....	۲۸۱
اهداف یادگیری.....	۲۸۲
مقدمه.....	۲۸۲
فناوری شناسایی امواج رادیویی (RFID).....	۲۸۳
هوش کسب و کار، تجزیه و تحلیل کسب و کار.....	۲۸۶
پردازش در حافظه.....	۲۸۹
رایانش مبتنی بر تلفن همراه.....	۲۹۳
از استفاده از اینترنت تا رایانش ابری.....	۲۹۶
SAP و اینترنت.....	۲۹۷
NETWEAVER.....	۲۹۷
ابزارها و قابلیت‌های NetWeaver.....	۲۹۹
استفاده از NetWeaver در شرکت فیترا.....	۳۰۱
SAAS: نرم‌افزاری به عنوان خدمت.....	۳۰۳
طرح کسب و کار SAP.....	۳۰۳
مزایای استفاده از SAAS.....	۳۰۵
معایب استفاده از SAAS.....	۳۰۶
خلاصه فصل.....	۳۰۷