

سیستم های اطلاعاتی مدیریت

بر اساس کتاب ارزشمند لاودن و لاودن

مصطفی عابدینی

موسسه چی وا

پائیز ۸۹

بخش نخست

سیستم های اطلاعاتی در کسب و کار جهانی امروز



تویوتا

- بهترین خودرو ساز جهان
- استاندارد طلایی: کیفیت بالا و قابلیت اطمینان بالا
- وفاداری زیاد مشتریان، فروش محصولات بدون تخفیف های سنگین
- فرآیندهای کسب و کار و سیستم های اطلاعاتی خود را بر مبنای اصول تحویل به موقع ، کیفیت و بهبود مستمر بنا کرده است.



TOYOTA
moving forward

Cars & Minivan

Trucks

Crossovers & SUVs

Hybrids
& EVs

Build Your Toyota

Find a Dealer



Go

THE REINVENTED 2012 CAMRY. IT'S READY. ARE YOU?



EVERY CAMRY HAS A STORY. EVERY STORY HAS AN EFFECT.



"235K+ miles and running strong."^[1]

MARK L. 1998 CAMRY



CREATE YOUR EFFECT

What's New



Toyota Care



YARIS It's a car!

Shop Special Offers

Zip Code: Zip Code

▲ Shopping Tools

▲ For Owners

▲ Toyota Certified Used

▲ Toyota Racing

▲ About the Company

mobile

Español Help

<http://www.toyota.com/help/privacy.html> | [PRIVACY RIGHTS](#) | [LEGAL TERMS](#) | [TOYOTA NEWSROOM](#) | [SIGN UP FOR INFO](#) | ©2008-2011 Toyota Motor Sales, U.S.A., Inc. All information applies to U.S. vehicles only.



سایپا مطمئن



یک خودرو وانت بار

کارا

در راه است

تویوتا (اد.)

- تولید در تویوتا به جای گمانه زنی برای تولید و انبار خودرو در نمایشگاه ها مبتنی بر سفارشات دقیق مشتریان است.
- از سیستم مدیریت سفارش که مبتنی بر نرم افزار E-Business Suite اوراکل برای کاهش بازه زمانی بین دریافت سفارش مشتری و تحویل خودرو به مشتری است استفاده می کند.

• انتخاب خودرو

• انتخاب گزینه های مختلف مانند سیستم خودکار

• پیکربندی خودرویی با تمام گزینه های انتخابی و یافتن بهترین خودرو در زنجیره تامین توسط نماینده فروش

• ارسال سفارش به توزیع کنندگان سراسری

• ارسال سفارشات کلی به تویوتا موتور

• تولید و فاکتور شدن در تویوتا موتور

• ارسال به دفاتر مرکزی و سپس به توزیع کنندگان و خرده فروشان

تویوتا (اد.)

- نقش سیستم مدیریت سفارش:

- کاهش زمان تولید

- کاهش هزینه نگهداری مواد اولیه و خودروهای آماده به تحویل در

انبار

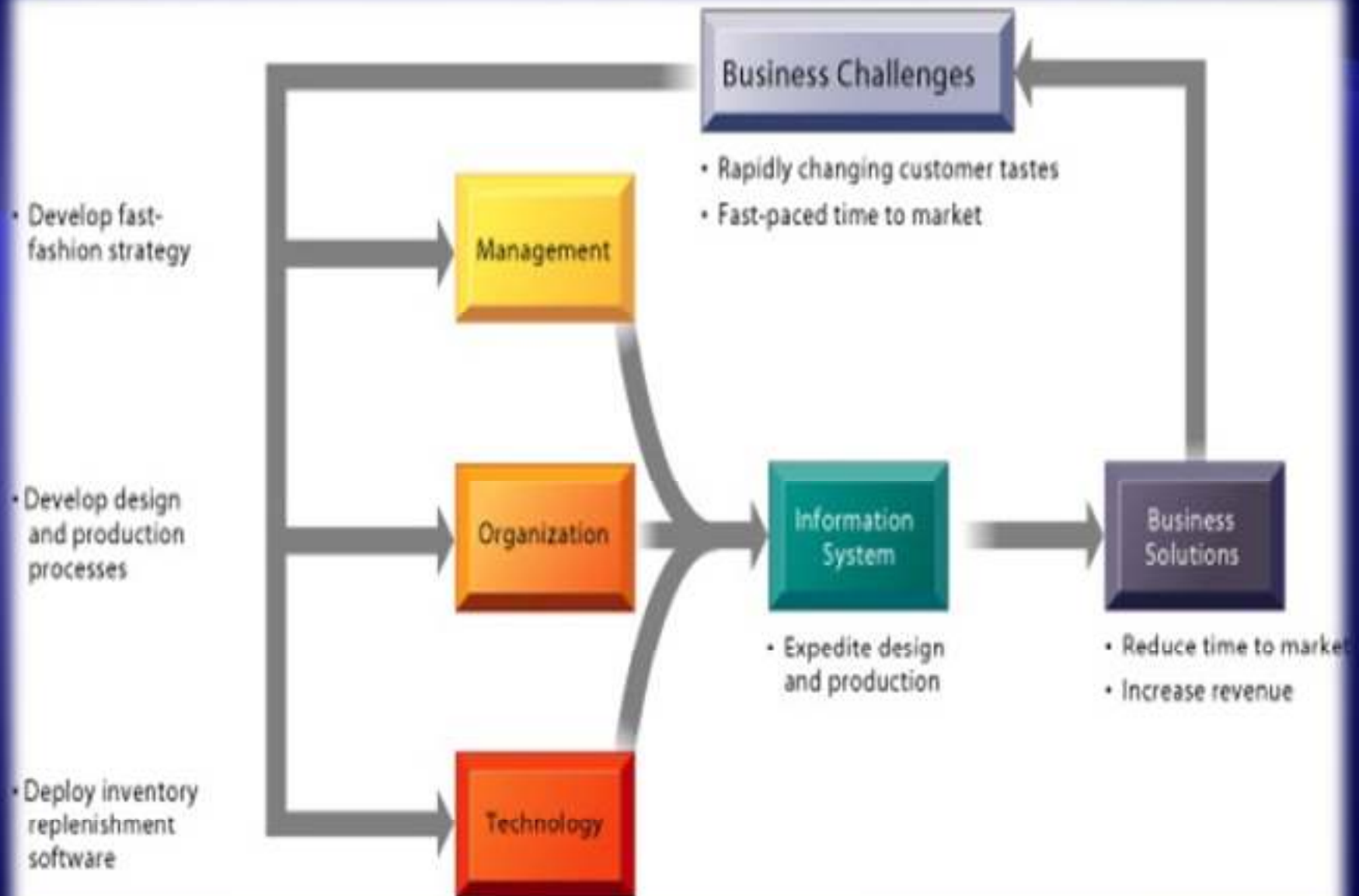
- افزایش خدمات و رضایت مشتریان

تویوتا (اد.)

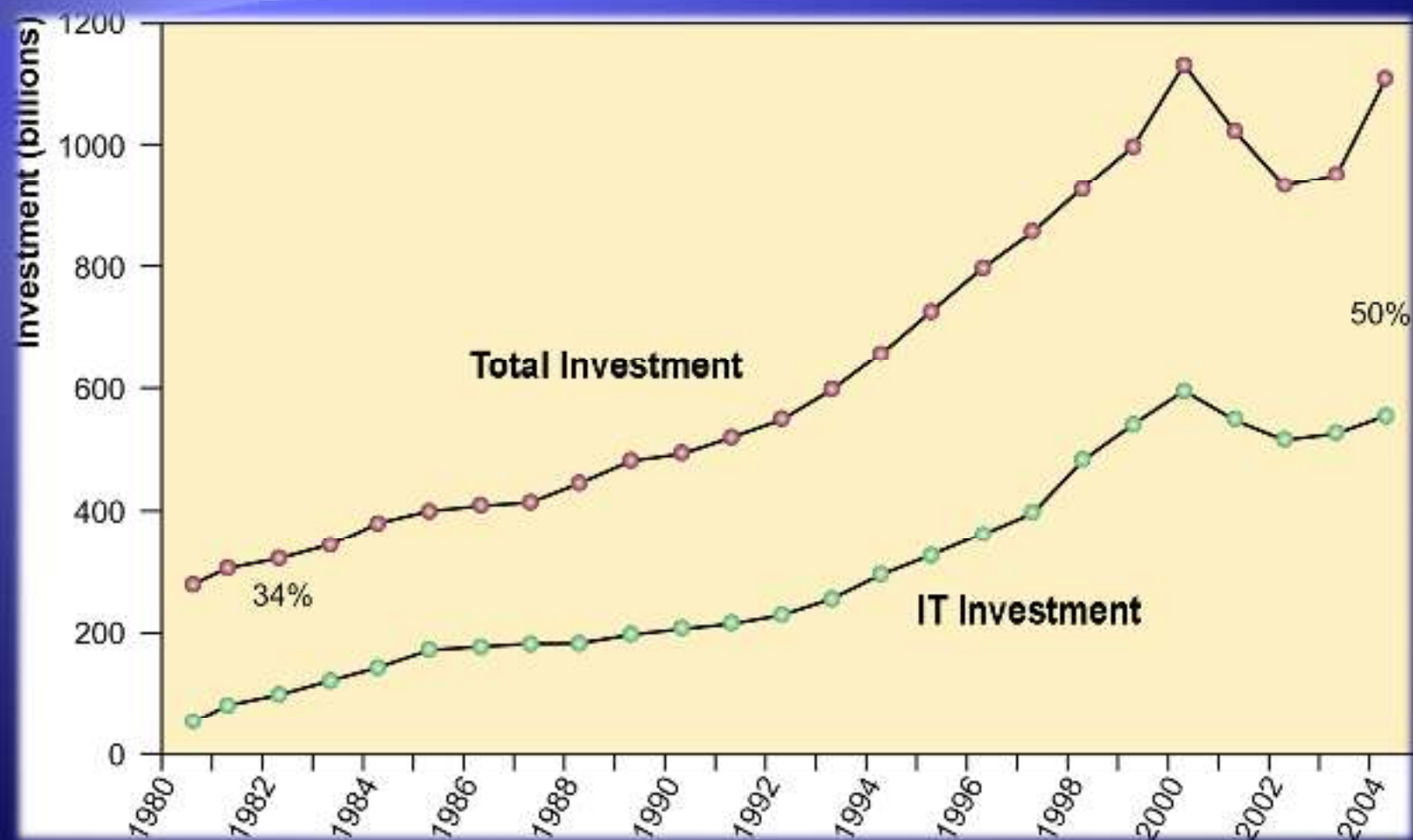
♦ با شفاف سازی اطلاعات، ما می توانیم تخصیص محصولات به بازارهایی را که تقاضای بالایی دارند بهتر مدیریت کنیم و حجم انبار را کاهش دهیم.

واندر والدن





نقش سیستم های اطلاعاتی در کسب و کار امروزی



چگونگی دگرگونی کسب و کارها توسط سیستم های اطلاعاتی

- سرمایه گذاری های عظیم در حوزه فناوری اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی
- تبدیل شدن موبایل ها، PDAها، ایمیل ها، کنفرانس های آنلاین و ... به ابزارهای حیاتی برای کسب و کار.
- تغییر در بازار رسانه، کاهش شمار خوانندگان روزنامه های کاغذی و افزایش خبرنامه های آنلاین و وبلاگ ها

چگونگی دگرگونی کسب و کارها توسط سیستم های اطلاعاتی (اد.)

- وضع قوانین حسابداری و امنیتی جدید در ملزم ساختن شرکت ها به حفظ پیام های ایمیل به مدت ۵ سال یا داده های مربوط به پرتو گیری شیمیایی کارمندان تا ۶۰ سال که موجب تسریع رشد اطلاعات دیجیتالی شده است.

فرصت های جهانی سازی

- کاهش هزینه ی فعالیت در مقیاس جهانی با ظهور اینترنت
- دریافت اطلاعات مربوط به قیمت و کیفیت به صورت شبانه روزی
- ارتباط با تامین کنندگان ارزان در سایر کشورها و کاهش هزینه ها

شرکت های دیجیتالی نو ظهور

- شرکت دیجیتالی:

- شرکتی است که در آن تقریبا تمامی ارتباطات مهم تجاری سازمان، با مشتریان و تامین کنندگان و کارمندان به صورت دیجیتالی و با واسط های دیجیتالی برقرار می گردد.

شرکت های دیجیتالی نو ظهور (اد.)

- فرایندهای کسب و کار:

- به مجموعه ای از وظایف و رفتارهای منطقا مرتبط اطلاق می شود که سازمان ها آن ها را در طول زمان جهت دستیابی به نتایج کاری مشخص ایجاد می کنند و شیوه های منحصر به فردی هستند که بر اساس آن ها فعالیت ها سازماندهی و هماهنگ می شوند.

- مانند ایجاد یک طرح بازاریابی، استخدام یک کارمند

شرکت های دیجیتالی نو ظهور (اد.)

• خصوصیات:

- دارایی های کلیدی سازمان همانند فکری، انسانی و مالی از طریق ابزارهای دیجیتالی مدیریت می شوند.
- درک سریع محیط پیرامون خود نسبت به شرکت های سنتی که باعث انعطاف پذیری بیشتر در شرایط بحرانی می شود.
- جابجایی مکانی (تغییر در مرزهای مکانی کار) و زمانی (تغییر در ساعات کار)

اهداف تجاری سیستم های اطلاعاتی

- مزیت عملیاتی
- کالاها خدمات و مدل های کسب و کار جدید
- جلب رضایت مشتریان و تامین کنندگان
- بهبود تصمیم گیری
- مزیت رقابتی
- بقا

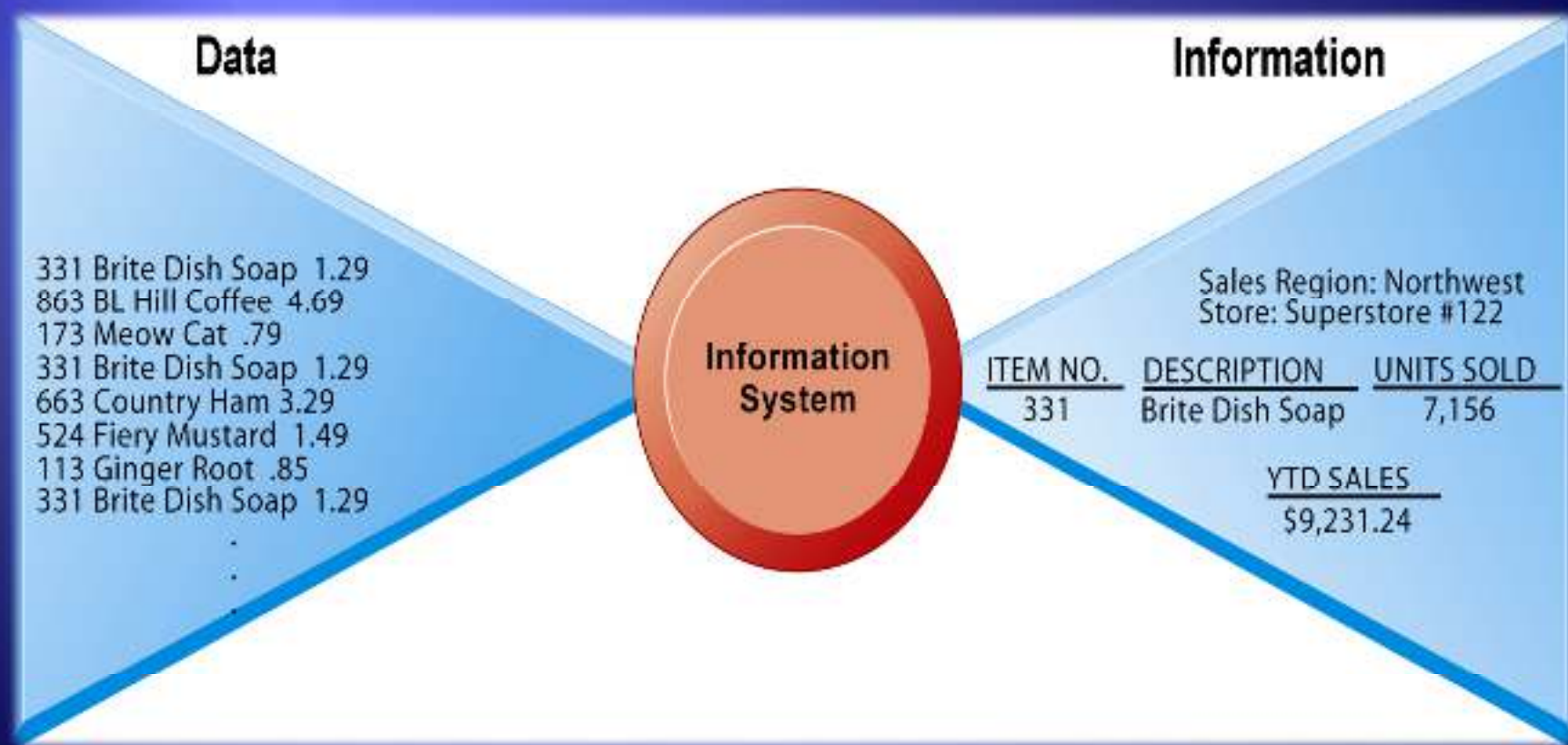
سیستم اطلاعاتی

- فنی: مجموعه ای از مولفه های به هم وابسته که اطلاعات را از محیط پیرامون سازمان و عملیات داخلی به منظور پشتیبانی از تصمیم گیری و کنترل در سازمان، گردآوری (یا بازیابی)، پردازش، ذخیره و توزیع می کنند.

سیستم اطلاعاتی

- تجاری: راه حلی برای یک مسئله یا چالش پیش روی یک شرکت ارائه نموده و ارزش اقتصادی واقعی برای شرکت فراهم می آورد.

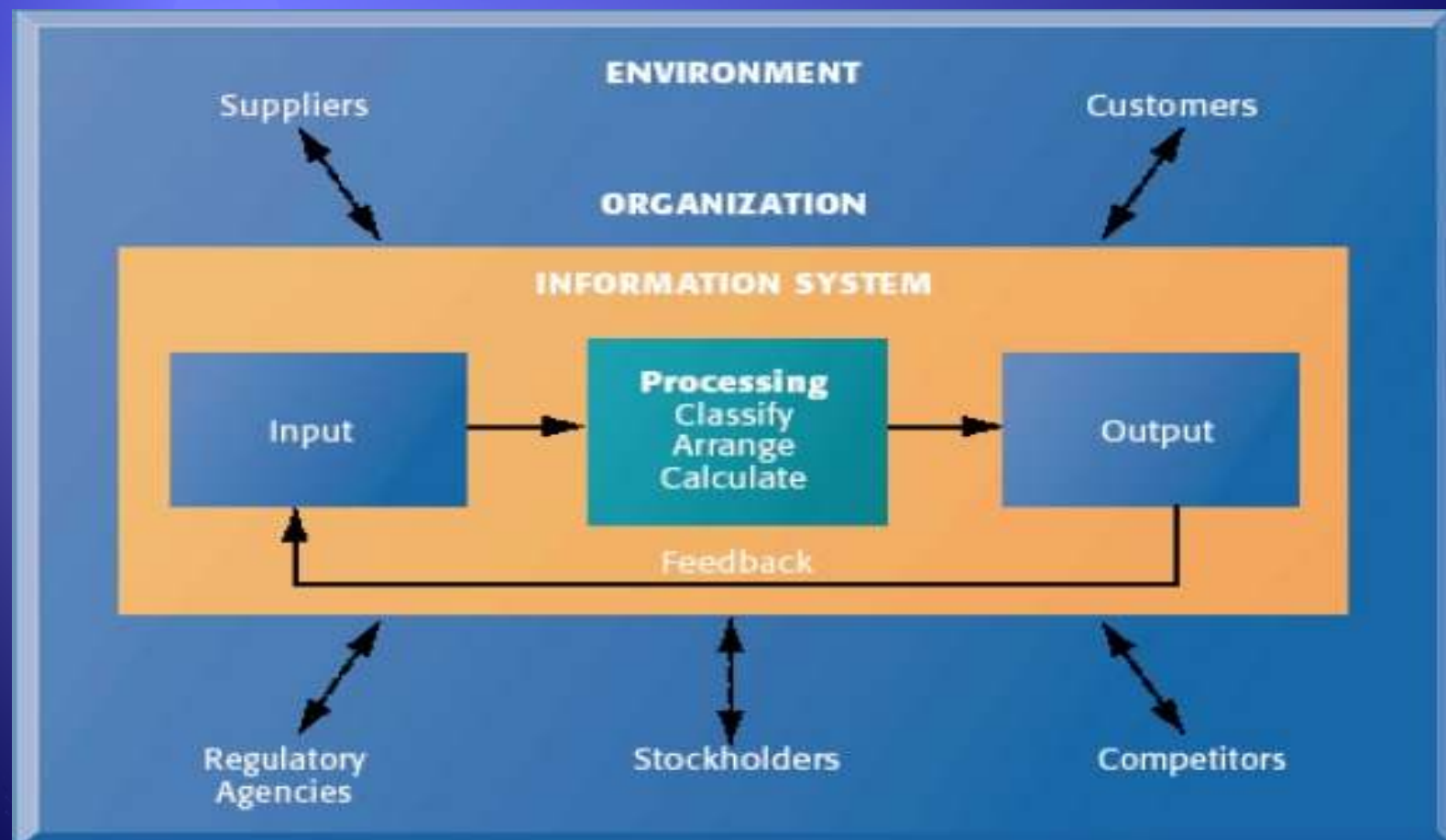
داده و اطلاعات



فعالیت های سیستم اطلاعاتی

- ♦ دریافت(ورود): داده های خام را از درون سازمان یا محیط پیرامون آن اخذ یا گردآوری می کند.
- ♦ پردازش: داده های خام ورودی را به یک قالب معنا دار تبدیل می کند.
- ♦ خروج: اطلاعات پردازش شده را به افرادی که از آن استفاده خواهند کرد یا به فعالیت هایی که در آن ها مورد استفاده قرار خواهند گرفت منتقل می کند.

اجزای سیستم اطلاعاتی



تفاوت بین سیستم های اطلاعاتی و کامپیوتر

- کامپیوترهای الکترونیکی و برنامه های نرم افزاری مرتبط با آن ها شالوده فنی، ابزارها و مواد اولیه سیستم های اطلاعاتی نوین را تشکیل می دهند.

- همانند خانه

سواد سیستم های اطلاعاتی

- به درک گسترده از سیستم های اطلاعاتی، که در برگیرنده شناخت ابعاد مدیریتی و سازمانی سیستم ها و نیز ابعاد فنی آن هاست گفته می شوند.
- هم چنین شامل یک نگرش رفتاری و نیز یک نگرش فنی نسبت به مطالعه سیستم های اطلاعاتی است.
- متفاوت با سواد کامپیوتری است که اساسا بر دانش فناوری اطلاعات تمرکز دارد.

سیستم های اطلاعاتی فراتر از کامپیوتر ها هستند



بعد مدیریت سیستم اطلاعاتی

شامل:

- رهبری
- استراتژی
- رفتار مدیریتی

بعد فناوری سیستم اطلاعاتی

شامل:

- سخت افزار
- نرم افزار
- فناوری مدیریت داده
- فناوری ارتباطات از راه دور و شبکه از جمله اینترنت

بعد سازمانی سیستم اطلاعاتی

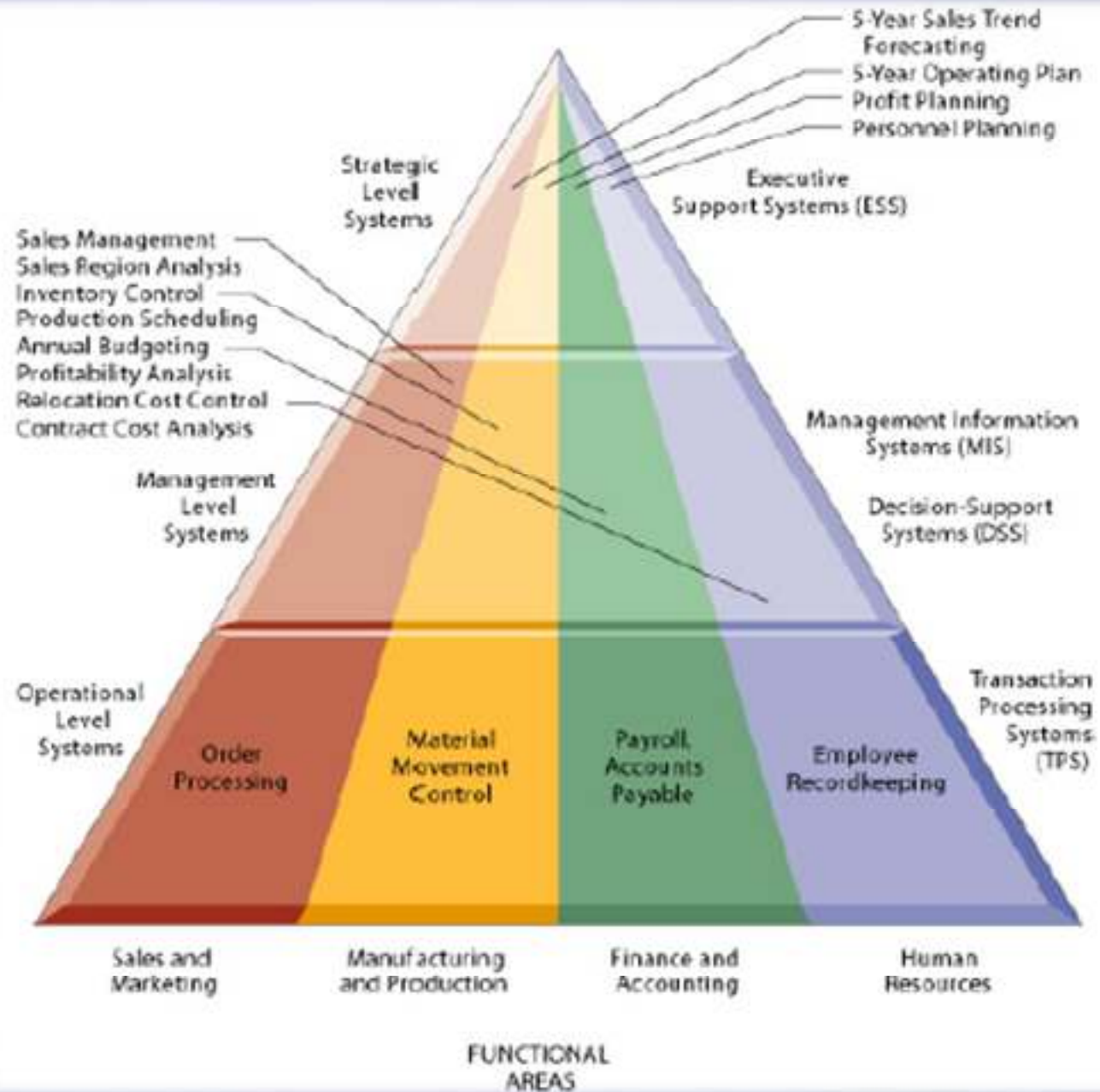
شامل:

- سلسله مراتب سازمانی
- تخصص های کارکردی
- فرایندهای کسب و کار
- فرهنگ
- گروه های کاری سیاسی

سطوح مدیریت

- مدیریت ارشد: تصمیمات بلند مدت استراتژیک را در مورد کالاها و خدمات اتخاذ نموده و هم چنین عملکرد مالی شرکت را تضمین می کند.
- مدیریت میانی: برنامه ها و طرح های مدیریت ارشد را انجام می دهد.
- مدیریت عملیاتی: مسئول نظارت بر فعالیت های روزمره شرکت است





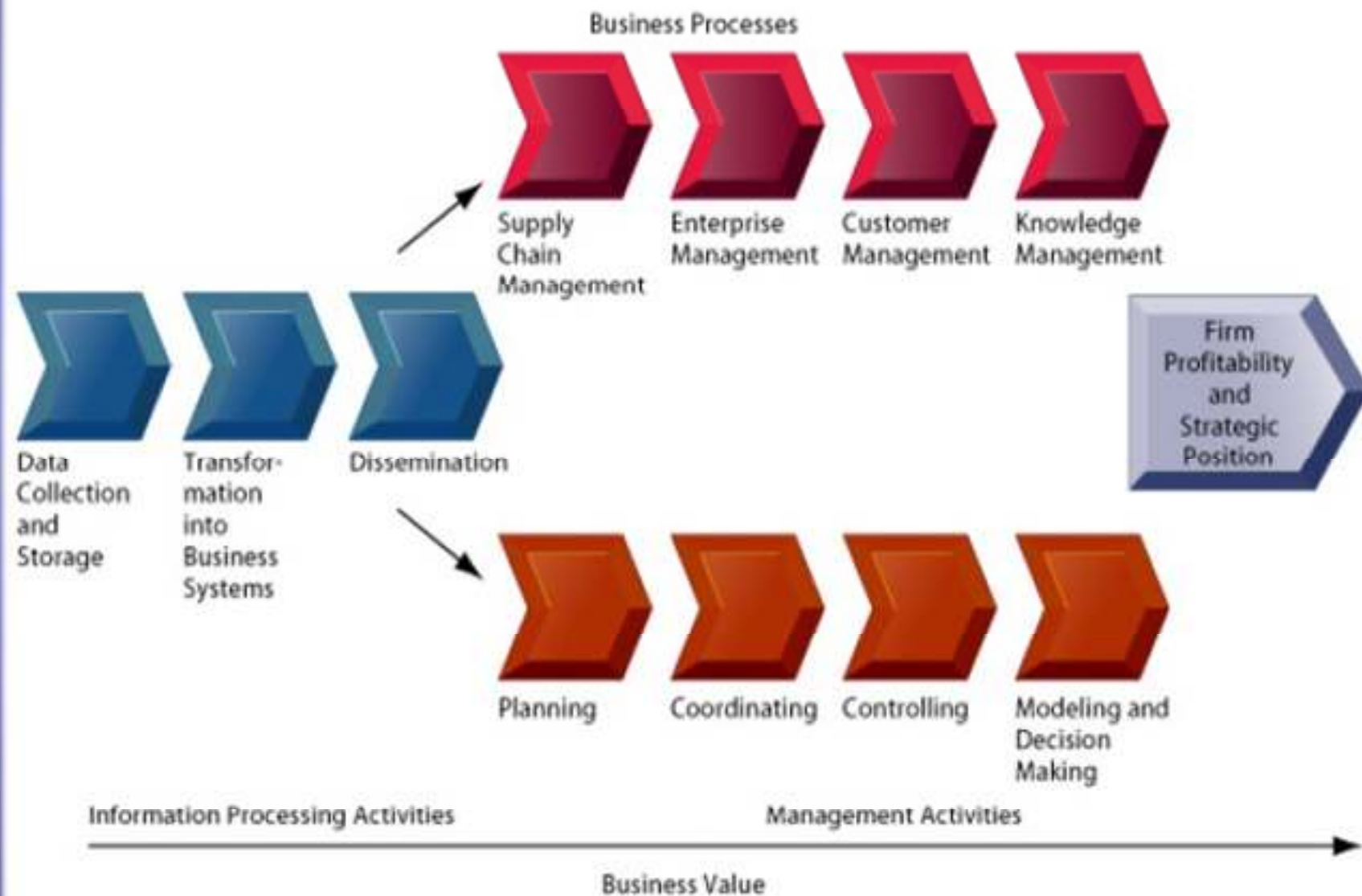
انواع کارکنان

- ♦ کارکنان دانشی: محصولات یا خدمات را برای سازمان طراحی می کنند. مانند مهندسان، دانشمندان و معماران.
- ♦ کارکنان داده ای: کارهای دفتری را تمامی سطوح انجام می دهند. مانند منشی ها و کارمندان دفتری.
- ♦ کارکنان خدماتی یا تولیدی: تولید محصول می کنند و یا خدمتی را ارائه می کنند.

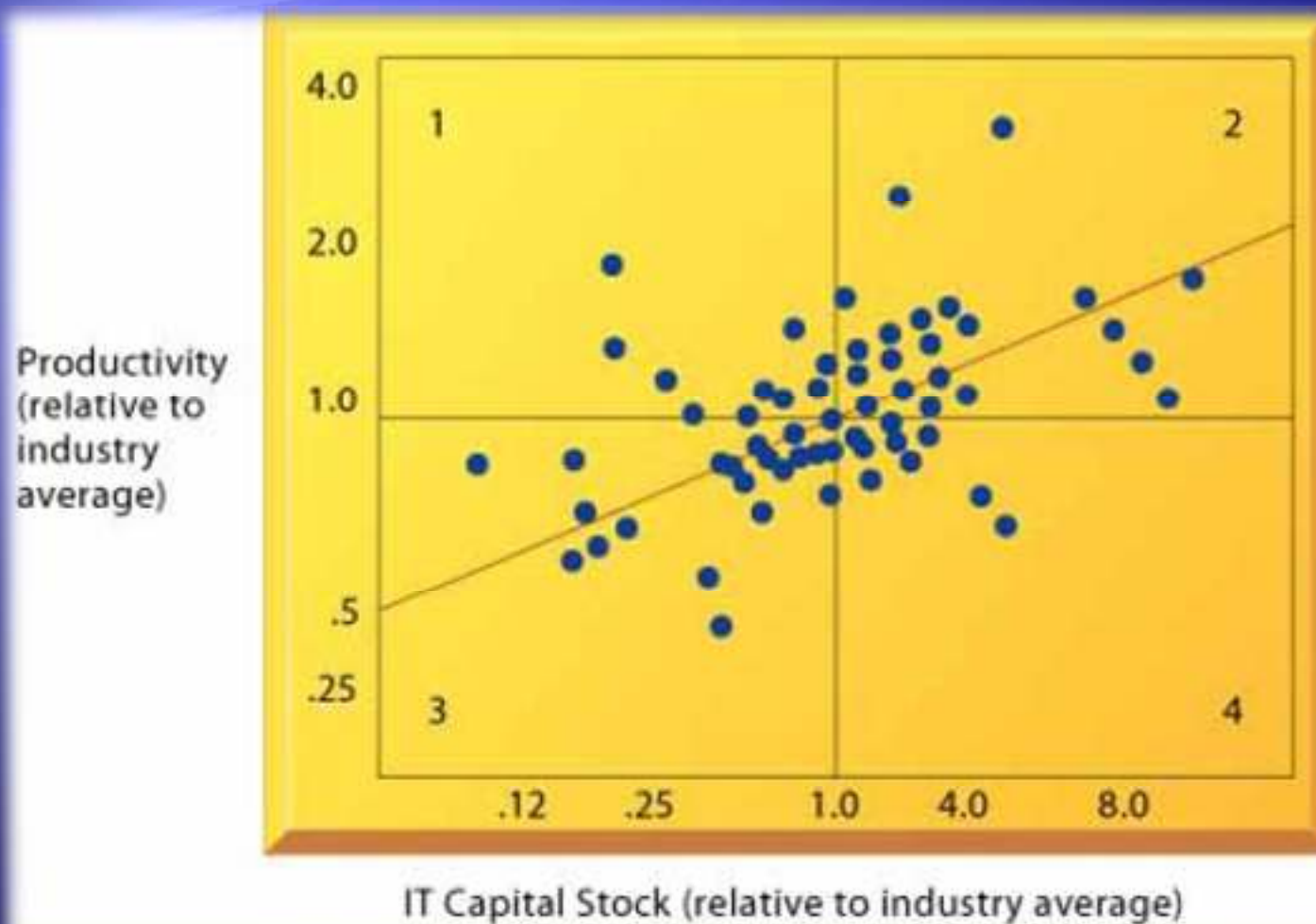
سیستم اطلاعاتی از دیدگاه کسب و کار

- دلیل سرمایه گذاری بر روی سیستم های اطلاعاتی همراه داشتن ارزش اقتصادی واقعی است.

- سیستم های اطلاعاتی با فراهم کردن اطلاعاتی که مدیران را در تصمیم گیری یاری می دهند یا اجرای فرایندهای کسب و کار را بهبود می بخشند باعث کاهش هزینه ها و افزایش درآمدها می شوند.



بی ثباتی در بازدهی سرمایه گذاری در حوزه فناوری اطلاعات



علل بی ثباتی در بازدهی سرمایه گذاری در حوزه فناوری اطلاعات

درایی های مکمل شامل:

- مدل های کسب و کار جدید
- فرایند کسب و کار جدید
- فرهنگ پشتیبانی سازمانی
- پاداش هایی برای پشتیبانی و نوآوری در مدیریت
- آموزش استانداردها، قوانین و مقررات و زیر ساخت های ارتباطی

رویکرد های معاصر در زمینه سیستم های اطلاعاتی

```
graph TD; A[رویکرد های معاصر در زمینه سیستم های اطلاعاتی] --> B[رویکرد رفتاری]; A --> C[رویکرد فنی];
```

رویکرد رفتاری

رویکرد فنی

رویکرد فنی

- این رویکرد بر مدل های ریاضی جهت مطالعه سیستم های اطلاعاتی و هم چنین فناوری فیزیکی و قابلیت های صوری سیستم ها تاکید دارد.

رشته هایی که در این رویکرد مشارکت دارند:

- علوم کامپیوتر: به ایجاد نظریات محاسبه پذیری، شیوه های محاسبه و شیوه های کارآمد ذخیره سازی و دستیابی به اطلاعات می پردازد.
- علم مدیریت: بر ایجاد مدل هایی برای تصمیم گیری و شیوه های مدیریت تاکید دارد.
- تحقیق در عملیات: تکنیک های ریاضی جهت بهینه سازی پارامترهای منتخب سازمان مانند حمل و نقل، کنترل موجودی و هزینه تراکنش ها می پردازد.

رویکرد رفتاری

- این رویکرد در فرایند توسعه و نگهداری بلند مدت سیستم های اطلاعاتی بروز می کند.
- رشته های درگیر در آن شامل جامعه شناسی، روانشناسی و اقتصاد است.
- تمرکز این رویکرد بر راه حل های فنی نیست و بر تغییر نگرش ها، سیاست های سازمانی و مدیریتی و رفتار تمرکز دارد.

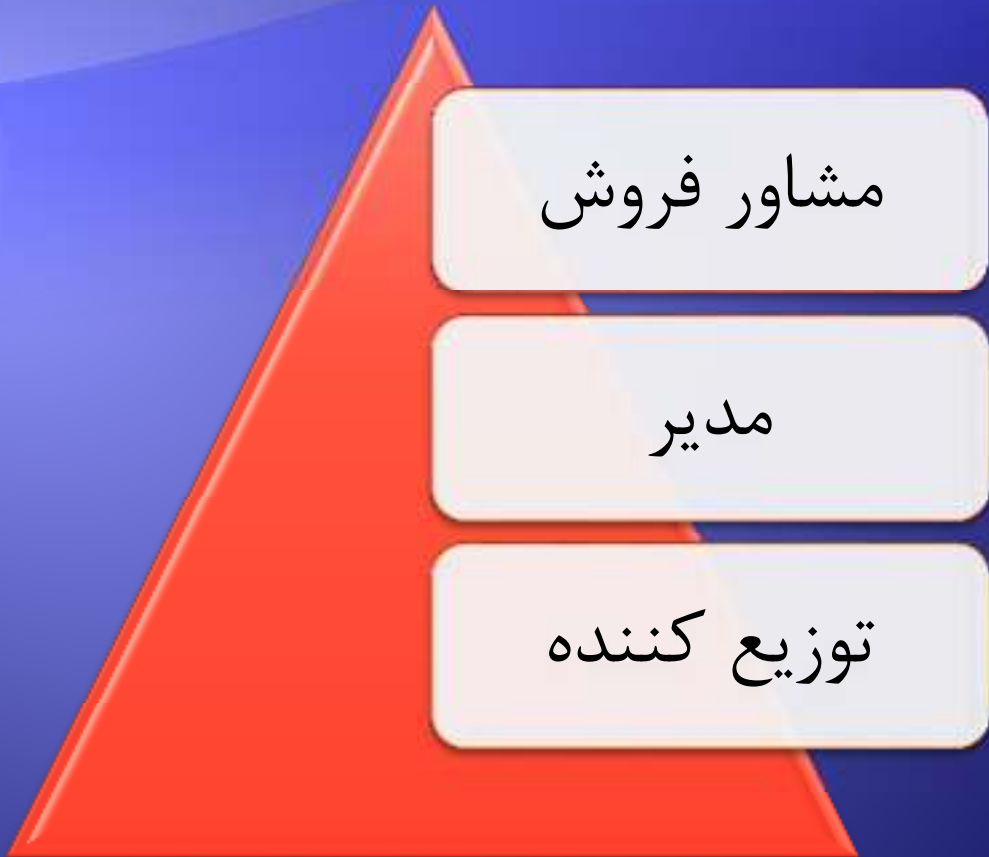
بخش دوم

کسب و کار الکترونیکی جهانی: شرکت ها چگونه از
سیستم های اطلاعاتی استفاده می کنند



تاپر Tupper

- اختراع درپوش سترون سازی برای نگهداری مواد غذایی
- کمک گرفتن از براوین وایز جهت فروش ظروف تاپر در جلسات ارائه
- روبرو شدن با چالش جدید در سال ۲۰۰۵ تغییر پس از مدل حق توزیع به ساختار پاداش دهی چند سطحی



مشاور فروش

مدیر

توزیع کننده

تایپر (اد.)

- مشاور فروش:
- کمیسیون: بابت فروش مستقیم
- کمیسیون: فروش مشاورانی که به شرکت جذب می کند
- مسئول امور اداری : در صورت جذب تعداد بیشتری مشاور فروش
- با این شیوه وقت کافی برای امور مهم فروش و جذب وجود نداشت.
- سیستم ورود سفارش قادر به پاسخگویی به حجم عظیم تقاضا نبود.

تاثير

- ايجاد سيستم مديريت سفارش تحت وب يکپارچه به نام my.tupperware.com که توزيع کنندگان را از کار ورود سفارش برای افرادی که جذب می کنند، بی نیاز می کند.

سطوح دسترسی در پورتال تاپر

- صفحه خانگی: برای مصرف کنندگان قابل دسترسی است، ارائه اطلاعات درباره محصولات و شرکت
- سطح دوم امکان دسترسی تمامی مشاوران فروش به بخش ورود سفارش، ایمیل، تقویم، مطالب آموزش و لیست کارکردها

سطوح دسترسی در پورتال تاپر

- سطح سوم: برای مشاورانی که حق کمیسیون را پرداخت کنند ابزارها و ویژگی های تبلیغی و بازاریابی اضافی فراهم می کند تا سایت تجارت الکترونیک متصل به تاپر برای خود ایجاد نمایند.
- سطح چهارم: به کاربران این امکان را می دهد تا فعالیت های تبلیغ اضافی انجام دهند و لینک هایی به فرصت های پاداش دهی بیشتر برای آنان فراهم می سازد

فرآیندهای کسب و کار

- شیوه ای که بر اساس آن کارها سازماندهی، هماهنگ و متمرکز می شوند تا یک کالا یا یک خدمت ارزشمند تولید شود.
- مجموعه ای منطقاً مرتبط از فعالیت ها که نحوه انجام وظایف کاری را تعریف می کند.
- شرکت ها را می توان به صورت مجموعه ای از فرایندهای کسب و کار در نظر گرفت.

فرآیندهای کسب و کار - نمونه

- فرایند استخدام یک کارمند
 - تبلیغ جایگاه شغلی
 - تماس با مراکز کاریابی
 - جمع آوری رزومه ها
 - مصاحبه با کاندیداها
 - رتبه بندی کاندیداها
 - اتخاذ تصمیم استخدام
 - ثبت نام کارمند در سیستم های استخدام مانند حقوق و دستمزد، بهداشت و درمان، بازنشستگی و ...

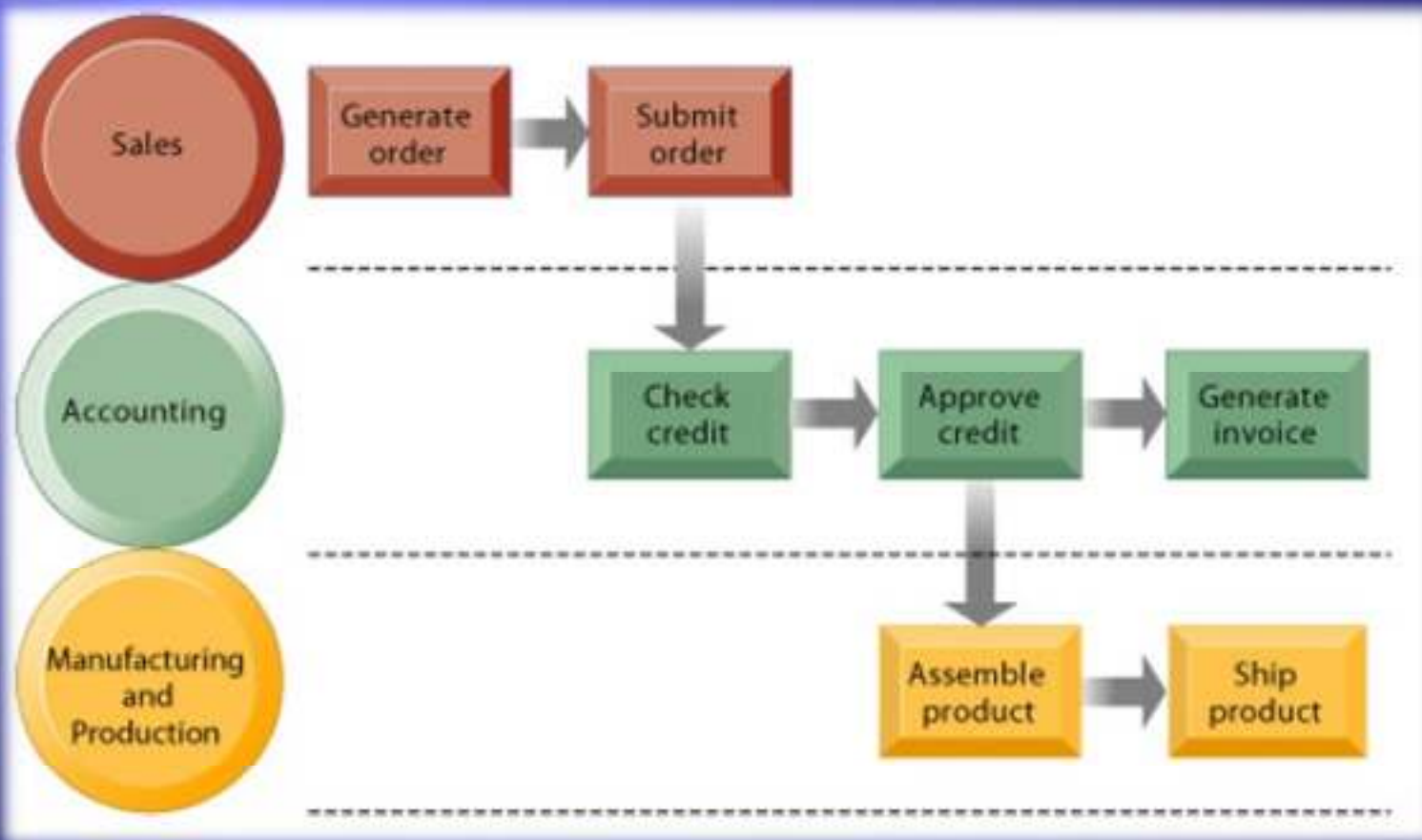
فرآیندهای کسب و کار (اد.)

- ♦ فرایندهای کسب و کار جریان های کاری مواد، اطلاعات و دانش در سازمان هستند.
- ♦ نمایانگر شیوه های منحصر به فردی هستند که سازمان ها بر اساس آن ها کارها، اطلاعات و دانش را هماهنگ می کنند و شیوه هایی هستند که مدیریت برای هماهنگ سازی کارها انتخاب می کنند.

فرآیندهای کسب و کار (اد.)

- ♦ عملکرد یک شرکت تجاری تا حد زیادی به طراحی و هماهنگی مناسب فرایندهای کسب و کار آن وابسته است.
- ♦ فرایند کسب و کار یک شرکت، در صورتی که امکان نوآوری یا عملکرد بهتر شرکت نسبت به رقبا را فراهم کند، می تواند منبعی برای قدرت رقابتی باشند.
- ♦ برخی از فرایندهای کسب و کار مربوط به یک حوزه و برخی مربوط به چند حوزه هستند.

فرآیندهای کسب و کار مربوط به چند حوزه



فرآیندهای کسب و کار (اد.)

- مشخص می کنند سازمان ها تا چه اندازه درانجام کسب و کارشان موفق هستند و در نتیجه می توانند منبعی بالقوه برای توفیق یا شکست استراتژیک سازمان باشند.

ارتباط سیستم های اطلاعاتی و فرایند کسب و کار

- با خودکار سازی بخش هایی از این فرآیندها یا کمک به سازمان ها در طراحی مجدد و بهبود آن ها، سازمان ها را در دستیابی به کارایی بالا یاری می دهند.
- به طور مثال سازمان ها می توانند با هماهنگ سازی فرایندهای کسب و کار خود و یا یکپارچه سازی این فرایندها جهت تمرکز بر مدیریت کارآمد منابع و خدمات مشتریان، کارآمدتر و انعطاف پذیر تر شوند.

بهبود فرایندهای کسب و کار توسط سیستم های اطلاعاتی

افزایش کارایی فرایندهای موجود

فعال سازی فرایندهای کاملاً جدید

افزایش کارایی فرایندهای موجود

- خودکار شدن کارهایی که در گذشته به صورت دستی انجام می شد
- افزایش سرعت انجام کارها

فعال سازی فرایندهای کاملاً جدید

- دگرگونی گردش اطلاعات
- دسترسی به اطلاعات و به اشتراک گذاری آن برای افراد بسیار
- حذف گام های ترتیبی و جایگزینی آن با با فعالیت های همزمان که به صورت موازی انجام می شود
- دگرگونی شیوه کسب و کار

سیستم اطلاعاتی از مناظر مختلف

- توجه: هیچ سیستمی به تنهایی نمی تواند تمامی اطلاعات مورد نیاز یک سازمان را فراهم نماید.
- منظر کارکردی: سیستم ها را بر اساس کارکردهای تجاری مهم آن ها شناسایی می کند.
- منظر مدیریت سازمان: سیستم ها را بر اساس گروه های مهم سازمانی که پوشش می دهند، شناسایی و دسته بندی می کنند.

سیستم های اطلاعاتی در حوزه های مهم کارکردی کسب و کار

سیستم فروش و بازاریابی

سیستم های منابع انسانی

سیستم ساخت و تولید و برنامه ریزی

سیستم های مالی و حسابداری

سیستم فروش و بازاریابی

- کمک به شناسایی مشتریان بالقوه برای کالاها و خدمات شرکت
- توسعه کالاها و خدمات برای برآورده ساختن نیازهای مشتریان
- ترویج کالا و خدمات
- فروش کالاها و خدمات، دریافت و پیگیری سفارشات
- ارائه خدمات مستمر به مشتریان

نمونه هایی از سیستم های اطلاعاتی فروش و بازاریابی

سیستم	توصیف	گروه های تحت پوشش
پردازش سفارش	ورود، پردازش و ردیابی سفارشات	کارمندان و مدیریت عملیاتی
تحلیل قیمت	تعیین قیمت کالاها و خدمات	مدیریت میانی
پیش بینی روند فروش	آماده سازی پیش بینی فروش پنج ساله	مدیریت ارشد

سیستم ساخت و تولید و برنامه ریزی

- ♦ برنامه ریزی ، توسعه نگهداری تجهیزات تولید، تحقق اهداف تولید
- ♦ تهیه، ذخیره سازی و حفظ موجودی مواد اولیه
- ♦ زمان بندی تجهیزات دستگاه ها و نیروی مورد نیاز کار (خدمات و کنترل جریان تولید)

نمونه هایی از سیستم های اطلاعاتی ساخت و تولید

سیستم	توصیف	گروه های تحت پوشش
کنترل ماشین	کنترل کارهای ماشین و تجهیزات	مدیریت عملیاتی
برنامه ریزی تولید	تصمیم گیری در مورد زمان و تعداد محصولاتی که باید تولید شوند	مدیریت میانی
مکان یابی تجهیزات	تصمیم گیری در مورد مکان قرارگیری تجهیزات تولیدی جدید	مدیریت ارشد

Shipment and order data



Inventory
master
file



Inventory
Control
System



Management
reports

Data elements in
inventory master file:

Item code
Description
Units on hand
Units on order
Reorder point



Online
queries

Inventory Status Report
Report Date: 1/14/2005

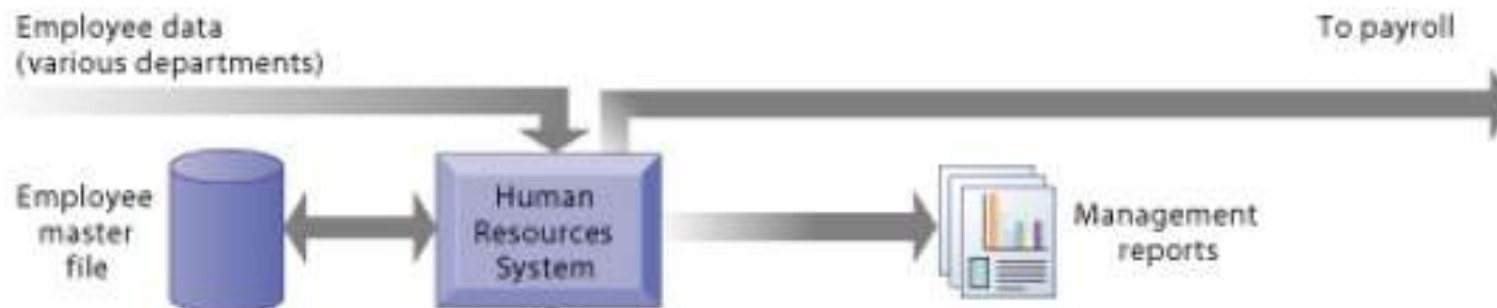
Item Code	Description	Units on Hand	Units on Order
6361	Fan belt	10,211	0
4466	Power cord	55,710	88,660
9313	Condenser	663	10,200
8808	Paint sprayer	11,242	0

سیستم های مالی و حسابداری

- واحد امور مالی: مسئول مدیریت دارایی های شرکت برای بیشینه بازدهی حاصل از این دارایی ها و هم چنین مدیریت سرمایه گذاری های شرکت است.
- ثبت و نگهداری دارایی ها و جریان های مالی سازمان
- واحد حسابداری: مسئول نگهداری و مدیریت اطلاعات مالی شرکت —دریافت ها، پرداخت ها، حقوق و دستمزد— است

نمونه هایی از سیستم های مالی و حسابداری

سیستم	توصیف	گروه های تحت پوشش
حساب های دریافت کردنی	پول هایی که شرکت بستانکار است، ردیابی می کند	مدیریت عملیاتی
بودجه بندی	بودجه های کوتاه مدت را آماده می کند	مدیریت میانی
برنامه ریزی سود	سودهای بلند مدت را برنامه ریزی می کند	مدیریت ارشد



Data elements in
employee master file:

Employee: Number
Name
Address
Department
Age
Marital status
Sex
Salary
Educational background
Job title
Date of hire
Date of termination
Termination reason

Online
queries

Termination Report			
Date	Name	Number	Reason
11/12/2004	John Hansen	29433	Position eliminated
12/1/2004	Patricia Carlyle	14327	Retired
1/12/2005	Ellen Quimby	21224	Left company

سیستم های منابع انسانی

- نگهداری اطلاعات کارمندان
- ردیابی مهارت ها، عملکرد شغلی و آموزش کارمندان
- برنامه ریزی برای پاداش دهی و توسعه شغلی کارمندان-مهارت ها و قابلیت ها-

نمونه هایی از سیستم های اطلاعاتی منابع انسانی

سیستم	توصیف	گروه های تحت پوشش
آموزش و توسعه	ردیابی آموزش ها، مهارت ها و ارزیابی عملکرد کارمندان	مدیریت عملیاتی
تحلیل پاداش	نظارت بر محدوده و شیوه توزیع حقوق، دستمزد و مزایای کارمندان	مدیریت میانی
برنامه ریزی منابع انسانی	برنامه ریزی بلند مدت نیازهای نیروی کار سازمان	مدیریت ارشد

سیستم های اطلاعاتی از منظر مدیریت سازمان

- منظر کارکردی به ما نمی گوید که سیستم های اطلاعاتی چگونه مدیران را در مدیریت سازمان یاری می دهند.
- در منظر مدیران سیستم ها بر اساس سطوح مدیریتی و نوع تصمیمات مورد پشتیبانی بررسی می شود.



سیستم پردازش تراکنش TPS

- سیستمی کامپیوتریست که تراکنش های مرسوم روزمره مورد نیاز برای انجام کسب و کار را انجام داده و ثبت می کند.
- مانند تراکنش های فروش، رزرو هتل، حقوق و دستمزد
- این سیستم مورد نیاز مدیران عملیاتی است.

سیستم پردازش تراکنش TPS (اد.)

- هدف اصلی سیستم هایی در این سطح، پاسخگویی به درخواست های مرسوم و ردیابی جریان تراکنش ها در درون سازمان است.
- چند قطعه در انبار موجود است؟
- وضعیت پرداخت یک مشتری خاص چگونه است؟

سیستم پردازش تراکنش TPS (اد.)

- در سطح عملیاتی اهداف، منابع و وظایف از پیش تعیین شده هستند و کاملاً ساختمندند.
- مثلاً تصمیم اعطای اعتبار به یک مشتری خاص توسط یک ناظر سطح پایین و بر اساس معیارهای از پیش تعیین شده اتخاذ می گردد.

سیستم پردازش تراکنش TPS (۱۵)

- مدیران برای نظارت بر وضعیت عملیات داخلی و ارتباطات شرکت با محیط خارجی نیاز به TPS دارند.
- TPS ها هم چنین تولید کننده اطلاعات برای سایر سیستم ها هستند.
- این سیستم غالبا برای سازمان ها حیاتی هستند و خرابی آن ها حتی برای چند ساعت می تواند منجر به خسارات بسیاری گردد.

سیستم های اطلاعاتی مدیریت MIS

- به دسته ای خاص از سیستم های اطلاعاتی مدیریت اطلاق می شود که به مدیریت میانی شرکت خدمات ارائه می کند.
- خدماتی شامل ارائه گزارش در مورد عملکرد جاری سازمان که این اطلاعات برای نظارت و کنترل و کسب و کار و پیش بینی عملکرد آتی سازمان مورد استفاده قرار می گیرد.

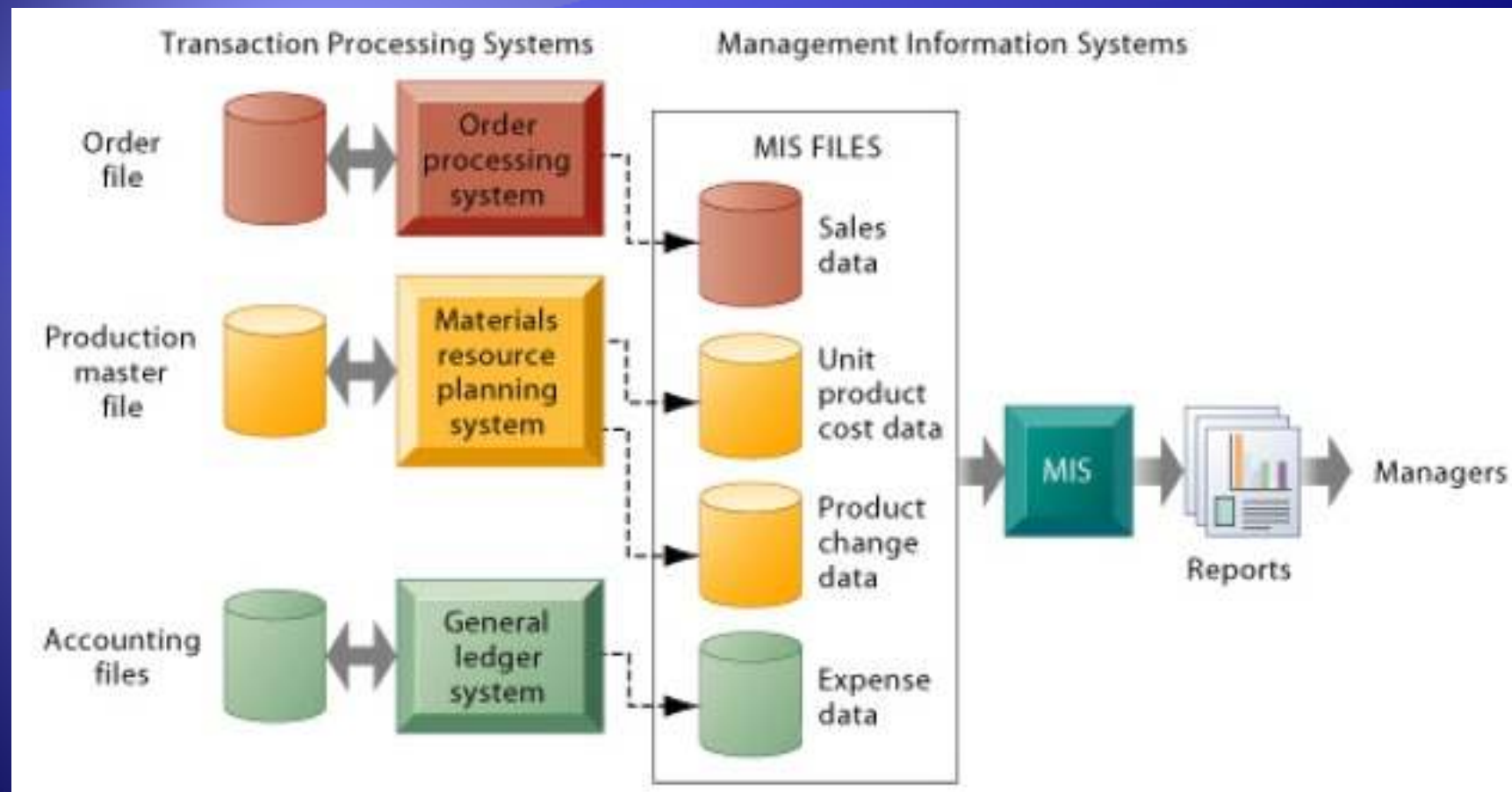
سیستم های اطلاعاتی مدیریت MIS

- MIS عملیات پایه شرکت را با استفاده از داده های فراهم شده از سیستم های پردازش تراکنش، جمع بندی و گزارش می کند.
- داده های تراکنشی به دست آمده از TPS فشرده سازی شده و معمولاً در قالب گزارش هایی ارائه می شود که به طور منظم تولید می شوند.
- برای مدیرانی سودمند است که به گزارش های هفتگی، ماهیانه و سالانه علاقمندند.

سیستم های اطلاعاتی مدیریت MIS

- به پرسش های مرسوم پاسخ می دهند که از قبل مشخص شده اند و رویه از پیش تعریف شده ای برای پاسخ دهی به آن ها وجود دارد.

- این سیستم ها به طور کلی انعطاف پذیر نیستند و قابلیت تحلیل کمی دارند.

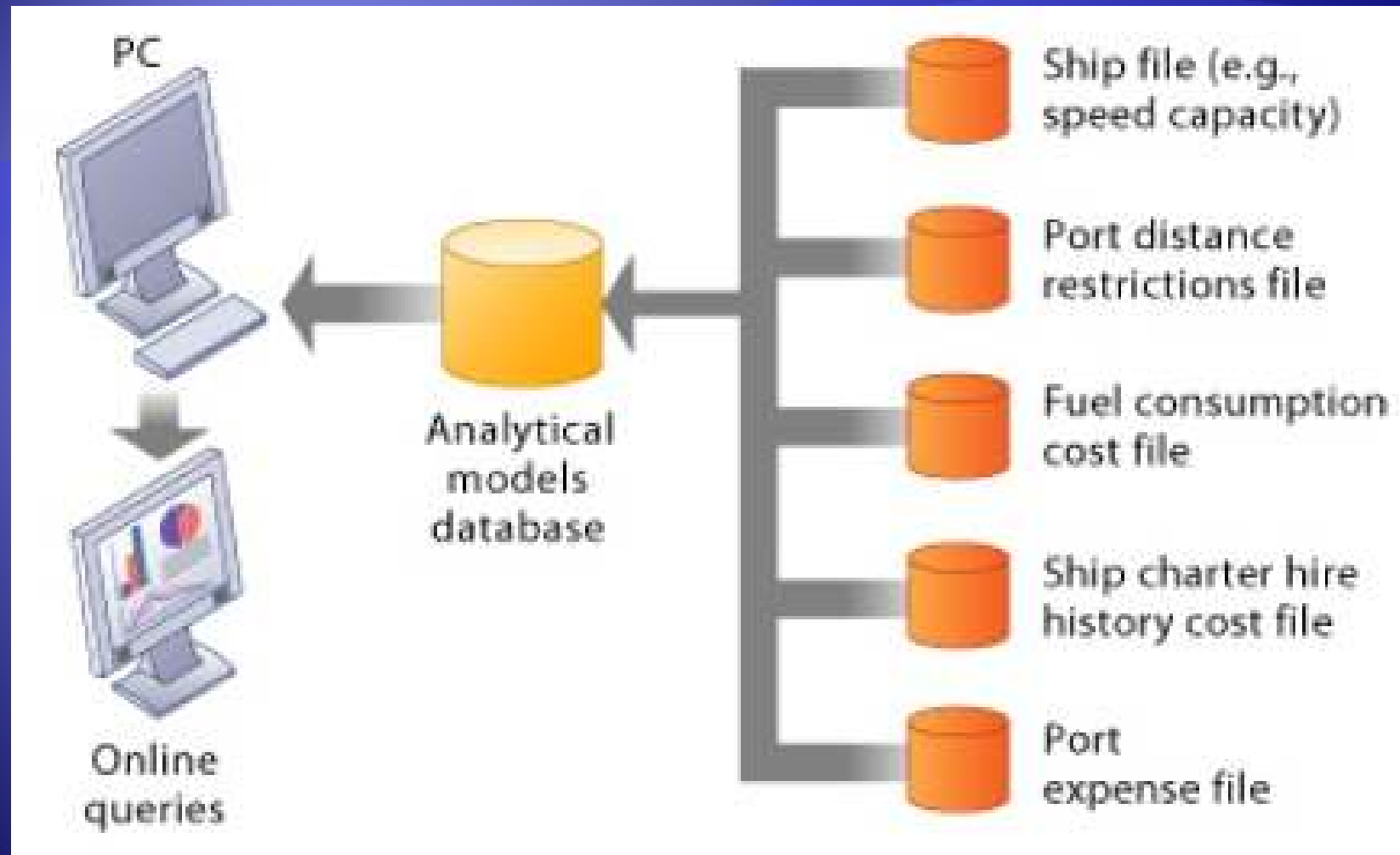


سیستم های تصمیم یار DSS

- از اتخاذ تصمیمات نامعقول توسط مدیریت میانی پشتیبانی می کند.
- به مسائلی پرداخته می شود که منحصر به فرد و کاملاً متغیرند و رویه دستیابی به راه حل آن ها به طور کامل از قبل قابل تعریف نیستند.
- اگر فروش در ماه آینده ۳ برابر شود چه تاثیری بر زمان بندی خواهد داشت؟

سیستم های تصمیم یار یا DSS

- DSS ها غالبا اطلاعات مورد نیاز خود را مانند قیمت ارز، سهام یا قیمت محصولات رقیب را از منابع خارجی دریافت می کنند، هر چند از اطلاعات TPS ها و MIS ها نیز استفاده می کنند.
- این سیستم از مدل های مختلفی برای تحلیل داده ها استفاده می کنند، یا حجم عظیمی از داده ها را فشرده کرده و در قالبی ارائه می کنند که توسط تصمیم گیرندگان قابل تحلیل باشد.



سیستم های پشتیبان اجرا (ESS)

- ♦ مدیران ارشد را در اتخاذ تصمیم یاری می دهد.
- ♦ ESS به تصمیمات غیر معمولی می پردازد که نیازمند داوری، ارزیابی و بینش است زیرا هیچ رویه پذیرفته شده ای برای دستیابی راه حل وجود ندارد.
- ♦ داده های حیاتی را پالایش، فشرده سازی و ردیابی می کنند و مهم ترین داده ها را در اختیار مدیران ارشد قرار می دهند.

ESS
Workstation/Portal

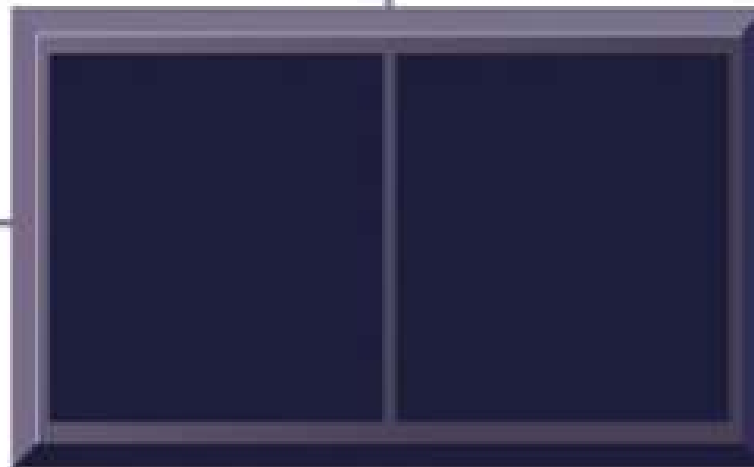


- Menus
- Graphics
- Communications
- Local processing

ESS
Workstation/Portal



- Menus
- Graphics
- Communications
- Local processing

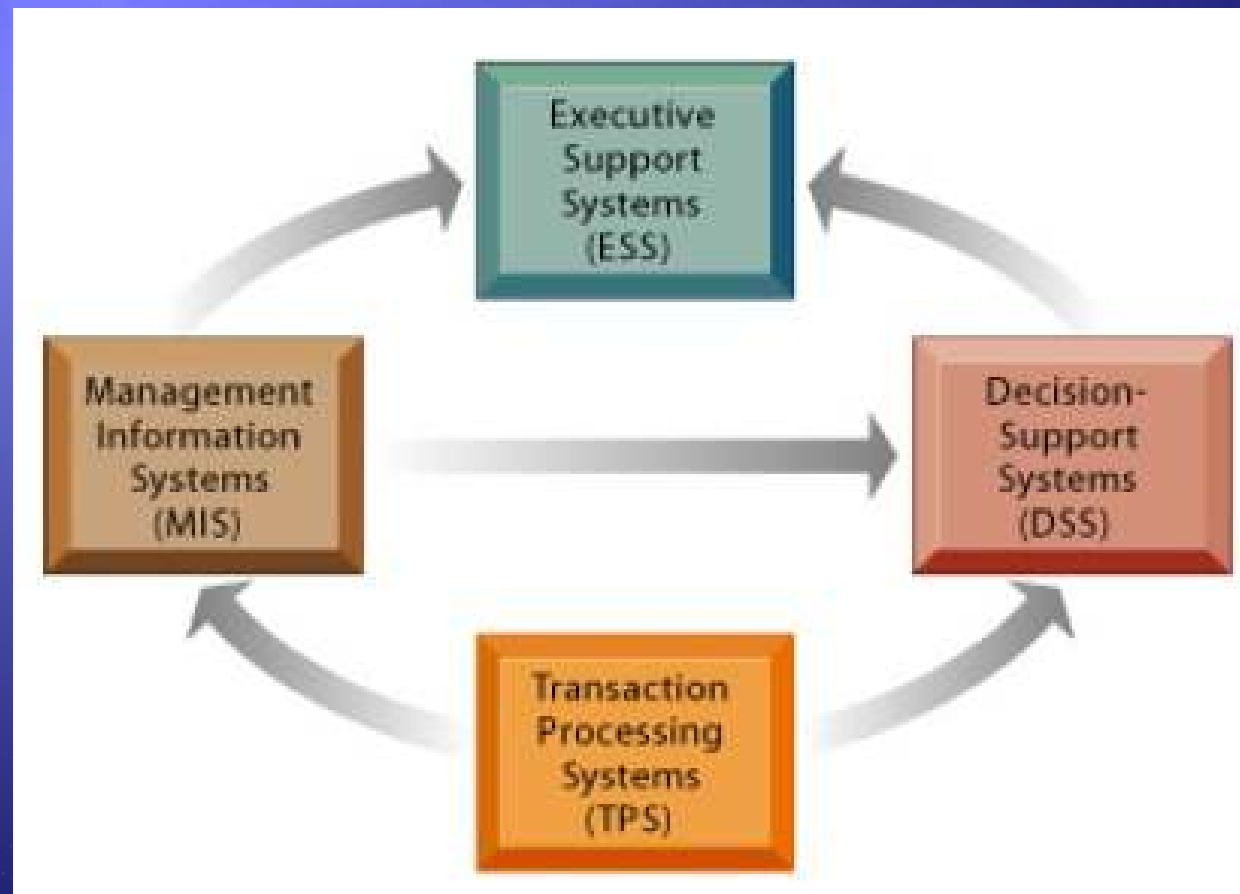


ESS
Workstation/Portal



- Menus
- Graphics
- Communications
- Local processing

ارتباط سیستم‌ها با یکدیگر



کاربردهای سازمانی

- برقراری ارتباط بین گونه های مختلف سیستم های اطلاعاتی سازمان برای کار با یکدیگر یکی از چالش های بزرگ سازمان هاست.
- سازمان ها در نتیجه رشد داخلی و نیز به علت جذب شرکت های کوچک دائما در حال بزرگ شدن هستند، بنابراین مجموعه ای از سیستم های اطلاعاتی خواهند داشت که اغلب آن ها قدیمی اند و سازمان را با چالش توانا ساختن آن ها برای کار با یکدیگر در قالب یک سیستم سازمانی روبرو می سازند.

کاربردهای سازمانی

- راه حل این مشکل کاربردهای سازمانی است.
- کاربردهای سازمانی سیستم هایی هستند که حوزه های مختلف کارکردی را پوشش می دهند، بر اجرای فرایندهای کسب و کار در کل سازمان تمرکز دارند و تمامی سطوح مدیریت را پوشش می دهند.

سیستم مدیریت
زنجیره تامین

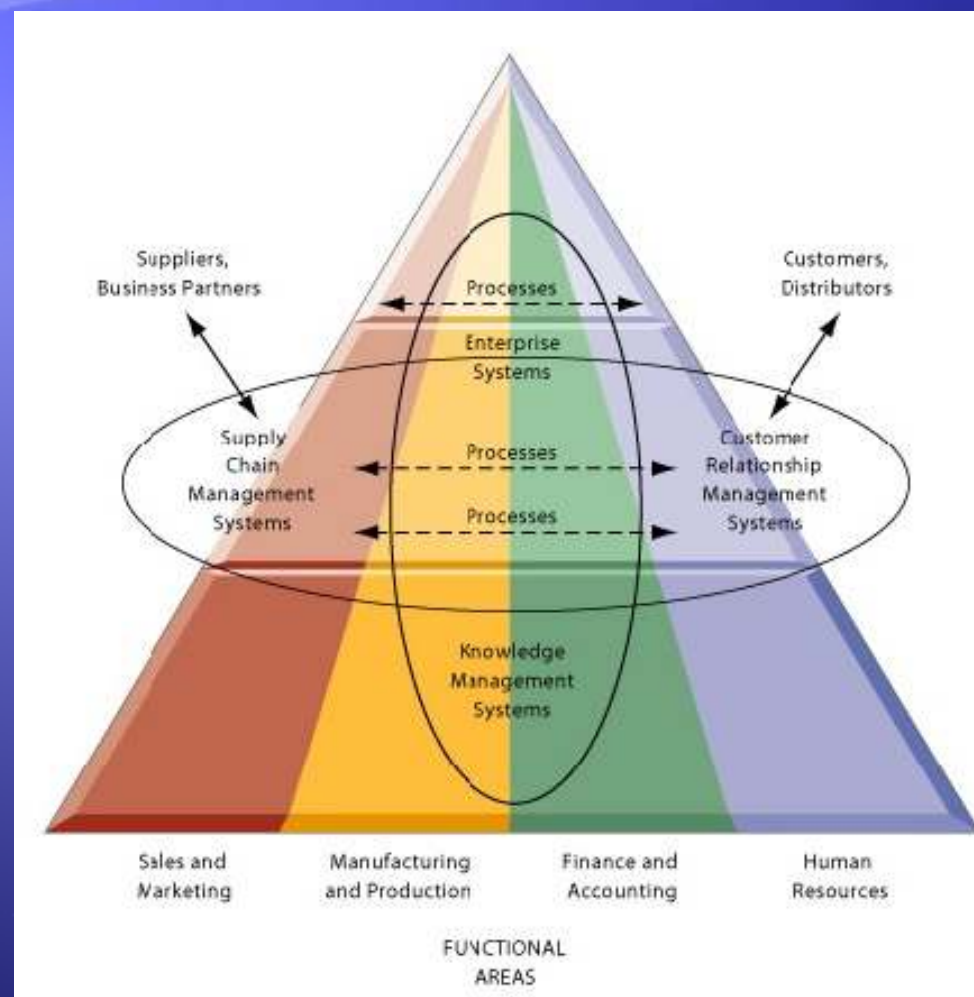
سیستم های سازمانی

کاربردهای سازمانی

سیستم مدیریت دانش

سیستم مدیریت
ارتباط با مشتری

معماری کاربردهای سازمانی

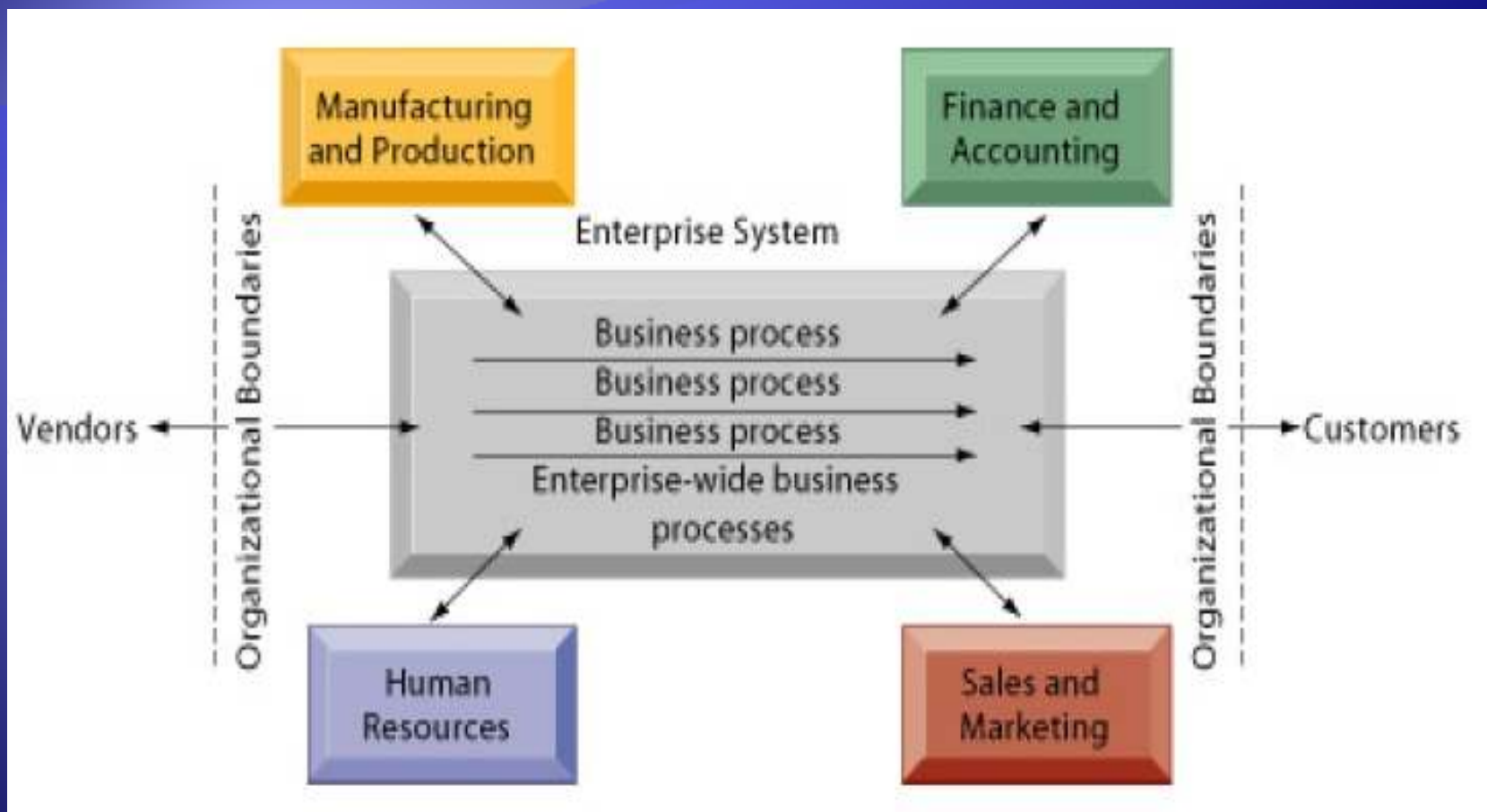


سیستم های سازمانی ERP

- سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی نیز نامیده می شود.
- با گردآوری داده ها از فرایندهای کسب و کار کلیدی بخش های ساخت و تولید، امور مالی و حسابداری، فروش و بازاریابی و منابع انسانی و ذخیره سازی آن ها در یک مخزن داده مرکزی این مشکل را حل می کند.
- می توان اطلاعاتی که قبلا در سیستم های مختلف پراکنده بود را به اشتراک گذاشت و بخش های مختلف سازمان نیز می توانند همکاری نزدیکتری داشته باشند.

سیستم های سازمانی (اد.)

- انعطاف پذیری لازم را به شرکت ها می دهند تا به سرعت به درخواست مشتریان پاسخ دهند و در عین حال محصولات را صرفا به اندازه ای تولید و انبار کنند که برای انجام سفارشات مورد نیاز است.

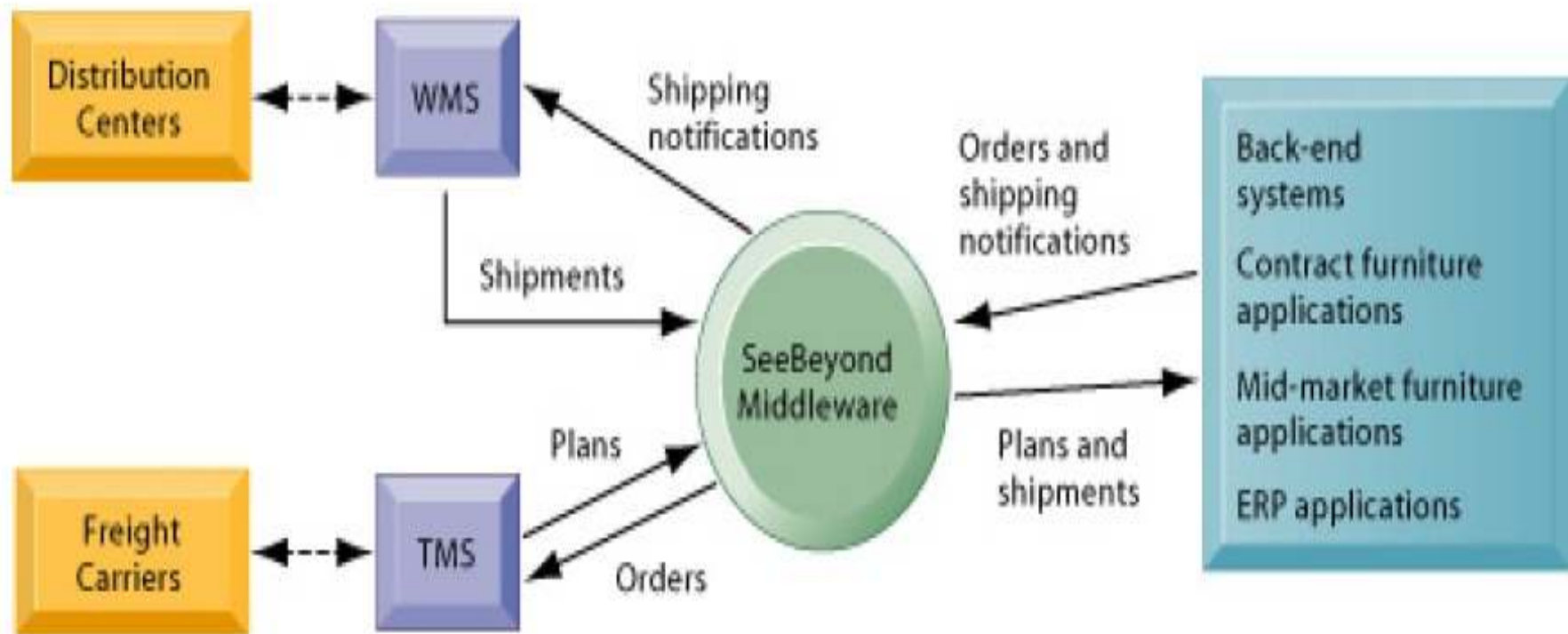


سیستم مدیریت زنجیره تامین SCM

- شرکت ها را در مدیریت ارتباطات با تامین کنندگان یاری می دهند.
- هدف نهایی این سیستم ها انتقال، مقدار مناسبی از محصولات از منبع به نقطه مصرف در کمترین زمان و با کمترین هزینه است.

سیستم مدیریت زنجیره تامین SCM

- این سیستم ها به تامین کنندگان، شرکت های خریدار، توزیع کنندگان و شرکت های تدارکاتی کمک می کنند تا به اشتراک گذاری اطلاعات مربوط به سفارشات، تولید، سطح موجودی و تحویل کالا و خدمات بتوانند کالا و خدمات را به شکل کارامدی تولید و عرضه نمایند.



سیستم های مدیریت ارتباط با مشتری CRM

- به شرکت ها کمک می کند تا ارتباطات با مشتریان را مدیریت کنند.
- اطلاعات مورد نیاز برای هماهنگ سازی تمامی فرایندهای کسب و کار مرتبط با مشتریان در حوزه فروش و بازاریابی و خدمات مورد نیاز برای بهینه سازی درآمد، رضایت مشتریان و حفظ مشتریان را فراهم می نماید.

سیستم های مدیریت ارتباط با مشتری (ادم)

- ♦ این اطلاعات به شرکت ها کمک می کند تا سودمند ترین مشتریان را شناسایی، جذب و حفظ کنند.
- ♦ خدمات بهتری ارائه کنند.
- ♦ فروش را افزایش دهند.

سیستم های مدیریت دانش

- به سازمان ها امکان می دهند که فرایندهای اخذ و به کارگیری دانش و تخصص را بهتر مدیریت کنند.
- این سیستم ها تمامی دانش و تجربه مرتبط موجود در سازمان را گردآوری می کنند و دسترسی به آن ها را در هر مکان و هر جا که برای بهبود فرایندهای کسب و کار تصمیمات مدیریتی مورد نیاز باشند، امکان پذیر می سازند.

سیستم های مدیریت دانش (د.)

- این سیستم ها سازمان را به منابع خارجی متصل می سازند.
- KMS ها از فرایندهای اکتساب، ذخیره سازی، توزیع و به کارگیری دانش و همچنین فرایندهای ایجاد دانش جدید و به کارگیری آن در سازمان پشتیبانی می کنند.