

اثر سیستم های برنامه ریزی منابع سازمانی بر مدیریت زنجیره تامین

سید کامران یگانگی¹، سپیده صفرخانی²؛ ایرج موفق³

¹ گروه مهندسی صنایع، واحد زنجان، دانشگاه آزاد اسلامی، زنجان، ایران Email: yeganegi@iauz.ac.ir

² دانشجو کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، واحد زنجان، دانشگاه آزاد اسلامی، زنجان، ایران

³ دکتری مدیریت گرایش آینده پژوهی، رییس سازمان صمت استان اصفهان

چکیده:

مقاله حاضر بر آن است تاثیر پیاده سازی سیستم های برنامه ریزی منابع سازمانی را بر عملکرد مدیریت زنجیره تامین مورد ارزیابی قرار دهد. در واقع، ما بررسی می کنیم که چگونه برنامه ریزی منابع سازمان و مدیریت زنجیره تامین می توانند با هم همکاری کنند تا منافع کسب و کار را به دست آورند. برنامه ریزی منابع سازمان به عنوان یکی از جدیدترین تکنولوژی های مدیریت سازمان، مجموعه ای از فعالیت ها و فرآیندهای سازمان ها را در بر می گیرد که از طریق تکنولوژی ارتباطات با یکدیگر در ارتباط هستند در این میان سیستم های اطلاعاتی نقش هماهنگی و یکپارچه سازی و برقراری جریان اطلاعات بین بخش های مختلف سازمان و زنجیره تامین را برعهده دارند بطوریکه اشتراک اطلاعات مهمترین عامل کارکرد بهینه هر زنجیره تامین بشمار می آید. با توجه به نقش و اهمیت اطلاعات در زنجیره تامین، سیستم های برنامه ریزی منابع سازمانی به عنوان یک راه حل نرم افزاری سودمند برای تجمیع تمام اطلاعات و فرآیندهای کسب و کار سازمان و ایجاد یکپارچگی در آن بکار می روند. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد سیستم های برنامه ریزی منابع سازمانی به عنوان سیستمی تسهیل کننده و کاتالیزور در امر ارتباط با زنجیره تامین می باشند که وجود این سیستم های الکترونیکی و نرم افزارهای جامع با قابلیت برنامه ریزی، تجزیه و تحلیل اطلاعات و استخراج گزارش های یکپارچه و به موقع، در کنار زنجیره تامین کارا و اثربخش، پیاده سازی مناسب و مدیریت صحیح منجر به بهبود مزیت رقابتی و سودآوری سازمان های خدماتی و تولیدی می شود.

واژگان کلیدی: برنامه ریزی منابع سازمانی، مدیریت زنجیره تامین، مدیریت ارتباط با مشتری

با توجه به سیر تکاملی برنامه ریزی مواد در اواخر دهه ۷۰ میلادی، و پس از آن مفهوم برنامه ریزی منابع ساخت و تولید و سیستم های برنامه ریزی توزیع طی سال های ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰ میلادی و گسترش آن در تمام عرصه های تولید، خدماتی، تجاری، توزیعی و ... امروزه با اضافه شدن سیستم های پشتیبانی تصمیم به آن ها، برنامه ریزی منابع سازمان به عنوان حد فاصل سیستم مدیریت زنجیره تامین و مدیریت ارتباط با مشتری مطرح گردیده است. با گسترش اینترنت، برنامه ریزی منابع سازمانی منطبق با محیط اینترنت گردید و در نتیجه تبادل الکترونیکی داده ها و برنامه ریزی منابع سازمانی با یکدیگر پیوند خورد و اینترنت به عنوان جزئی تفکیک ناپذیر از برنامه ریزی منابع سازمان محسوب گردید. [۳]

امروزه در دنیای رو به رشد اقتصاد جهانی، موفقیت شرکت ها مستلزم برقراری ارتباطات قوی و بلند مدت با شرکای تجاری، عرضه کنندگان، مشتریان عمده و همچنین شامل هماهنگی بین کلیه فعالیت های مورد نیاز در یک عملیات تجاری از قبیل بازاریابی، خدمات مشتریان، نظارت بر تولید، سفارشات، لجستیک، توزیع، انبارداری و غیره می گردد در این میان و در عصر ارتباطات و فناوری، زنجیره ی عرضه و مدیریت آن، طبعاً نمی تواند نسبت به استفاده از فناوری اطلاعات و قابلیت های آن بی توجه باشد برای دسترسی به این مهم، شرکت ها و سازمان هایی در سراسر جهان، سرمایه گذاری های قابل توجهی را در حوزه فناوری اطلاعات انجام داده اند و فرایندهای مختلف شرکت، نظیر سفارش کالا و برنامه ی زمانبندی تولید را منسجم تر کرده اند و از این طریق، بهبودهایی اساسی در بازارهای داخلی و بازار های جهانی کسب کرده اند.

سیستم های برنامه ریزی منابع سازمان شامل سیستم های حسابداری و مالی، مدیریت مواد، مدیریت قراردادها، مدیریت پروژه، مدیریت بودجه، مدیریت دانش، نقدینگی، برنامه ریزی، لجستیک، منابع انسانی، مدیریت زنجیره تامین، مدیریت اسناد و مدارک، مدیریت ارتباط با مشتریان، فروش و بازاریابی، نگهداری و تعمیرات، ارتباط با پیمانکاران، مدیریت انبار، مدیریت حمل و نقل، مدیریت کیفیت و ... می باشند که هر یک از اینها می توانند به طور مستقل در حوزه های مختلف و یا به صورت یکپارچه استفاده شوند. که مازول های اشاره شده می تواند در سازمان های مختلف به تناسب نوع و وسعت فعالیت هایی که در حال انجام است تغییر کند. هر یک از این سیستم ها با یک پایگاه اطلاعات واحد در ارتباط بوده و اطلاعات خود را با دیگر سیستم ها به

اشتراک می‌گذارد. در واقع با توجه به تعیین نوع فعالیت، بزرگی و پیچیدگی سازمانی که سیستم برنامه ریزی منابع سازمان در آن پیاده می‌گردد، زیر سیستم های این برنامه تعیین می‌گردد.

از نظر دمپسی [۱۶] سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی، سازمان را قادر می‌سازد تا داده‌ها را از بخش‌های مختلف خود در یک پایگاه داده، منسجم سازد. در واقع یکی از بزرگترین مزیت‌های سیستم‌های برنامه ریزی منابع سازمان این است که پایگاه داده‌های یکپارچه دارند و سیستم‌های نرم‌افزاری سازمان را روی یک پایگاه داده یکپارچه و پایدار مستقر می‌کنند. مابرت و همکاران [۱۷]، معتقدند وقتی مفهوم برنامه ریزی منابع سازمان در ساختار یک تجارت، درک شود، می‌توان امید داشت که منافع زیادی را در پی داشته باشد. منافع نظیر کاهش دوره‌ی زمانی گردش کالا، نقل و انتقالات سریعتر اطلاعات، مدیریت مالی بهتر، مهیا شدن شرایط برای تجارت الکترونیک و در نهایت، افزایش قابلیت‌های زنجیره‌ی عرضه.

۲- برنامه ریزی منابع سازمانی^۱

برنامه ریزی منابع سازمان طیف وسیعی از فعالیت‌های مختلف را شامل می‌شود که هدف آن گردآوری تمام داده‌ها و فرآیندهای یک سازمان در یک سیستم واحد و در نهایت بهبود عملکرد سازمان می‌باشد. برای نیل به این هدف، برنامه ریزی منابع سازمان از اجزای سخت‌افزاری و نرم‌افزاری متعددی برای دستیابی به این مجموعه عظیم اطلاعات استفاده می‌کند [۹] در تعریفی دیگر برنامه ریزی منابع سازمان یک نرم‌افزار جامع سیستم مدیریت کسب و کار می‌باشد که همه فعالیت‌ها، فرآیندها و اطلاعات را بین دپارتمان‌های مختلف یکپارچه می‌کند [۱۲] سیستم‌های برنامه ریزی منابع سازمانی بر پایه یک سری ماژول‌های نرم‌افزاری یکپارچه و یک پایگاه داده هستند. این پایگاه داده‌ها را از برنامه‌های کاربردی مختلف جمع‌آوری کرده و دوباره آن‌ها را به برنامه‌هایی تزریق می‌کنند که می‌توانند تقریباً در تمام فعالیت‌های داخلی سازمان به کار روند [۱۳] براساس تعریف دانپورت [۱۴] سیستم‌های برنامه ریزی منابع سازمانی یک بسته نرم‌افزاری تجاری است که هدف آن یکپارچه‌سازی اطلاعات و جریان آنها بین تمامی بخش‌های سازمان از جمله مالی و حسابداری، منابع انسانی، زنجیره عرضه و مدیریت ارتباط با مشتریان است.

۱-۲ مزایای سیستم برنامه ریزی منابع سازمان

^۱ Enterprise resource planning

- ایجاد یکپارچگی در سازمان و یکپارچه سازی نرم افزارها و سیستم های جزیره ای قدیم
- استاندارد سازی (در نتیجه ی انجام کار مهندسی مجدد)
- تغییر پذیری (تغییر در فرآیند های کسب و کار و ایجاد ساختارهای جدید)
- کاهش هزینه ها
- کاهش زمان چرخه تولید و سفارش و سرعت در انجام کارها
- دسترسی سریع و قابل اطمینان به داده ها و تنظیم گزارش های مورد نیاز
- نگهداری داده ها به صورت متمرکز و برنامه ریزی شده
- بهبود تصمیم گیری به دلیل دسترسی به داده های به روز و مناسب
- توسعه زیر ساخت های لازم به منظور وارد شدن به تجارت الکترونیک (به دلیل تحول گسترده در حوزه فناوری)
- دسترسی جهانی به دلیل پشتیبانی از سیستم های مدیریت زنجیره تامین و مدیریت ارتباط با مشتری

۲-۲ معایب سیستم برنامه ریزی منابع سازمان

- زمان پیاده سازی طولانی
- بالا بودن هزینه ی خرید و نصب
- مقاومت افراد در جهت ایجاد تغییر و استفاده از نرم افزارهای به روز
- هزینه نصب و نگهداری بالا و در نتیجه نیاز به سرمایه گذاری بالا
- پیچیدگی و دشواری استفاده از برخی از این سیستم ها
- مشکل ارتباطات بین نرم افزاری

۳- مدیریت زنجیره تامین^۲

زنجیره تامین تمامی فعالیت های مرتبط با جریان و تبدیل کالاها از مرحله تهیه مواد اولیه تا مرحله تحویل به مصرف کننده نهایی و نیز جریان های اطلاعاتی مرتبط به آنها را شامل می شود در این میان مدیریت زنجیره تامین وظیفه یکپارچه سازی واحد های سازمانی در طول زنجیره تامین و هماهنگ سازی جریان مواد و اطلاعات مالی به منظور برآوردن تقاضای مشتری در کمترین

^۲ Supply Chain Management

زمان ممکن تعریف می شود که هدف از این فرآیند بهبود رقابت پذیری در زنجیره تامین و کاهش زمان تولید محصول و کاهش هزینه های اضافی و اتلافی سازمان می باشد در واقع مدیریت زنجیره تامین با بهینه سازی روابط تجاری از طریق تبادل اطلاعات با همکاران تجاری نظیر تامین کنندگان مواد اولیه، عمده فروشان، خرده فروشان و توزیع کنندگان محصولات و پیمانکاران حمل و نقل کالا منجر به ایجاد مزیت رقابتی و افزایش سودآوری برای شرکت و یا سازمان می گردد.

مدیریت زنجیره تامین دارای سه فرایند اصلی مدیریت اطلاعات، مدیریت لجستیک (تدارکات و نگهداری، موجودی و جریان مواد) و مدیریت روابط می باشد. مدیریت اطلاعات به انتقال صحیح و مناسب اطلاعات در زنجیره تامین اشاره دارد. مدیریت لجستیک کلیه فعالیت های فیزیکی از مرحله تهیه مواد خام تا محصول نهایی شامل فعالیت های حمل و نقل، انبارداری، زمان بندی تولید و غیره را برنامه ریزی، اجرا و کنترل می نماید. مدیریت روابط نیز به عنوان یکی از مهمترین مباحث زنجیره تامین، جهت ایجاد قابلیت اطمینان و اعتماد در میان شرکاء در سطح عملکرد و کسب موفقیت سازمان تاثیرگذار است. [۹]

عمده موضوعات مورد بحث در مدیریت زنجیره تامین شامل موارد ذیل می باشد:

فرآیندهای مدیریت زنجیره تامین	عمده موضوعات مورد بحث
مدیریت اطلاعات	تبادل و پردازش داده ها میان شرکاء جمع آوری، تحلیل و پردازش اطلاعات عرضه و تقاضا جهت پیش بینی روند بازار جمع آوری و پردازش جهت تحلیل فرآیند، منبع یابی، ارزیابی، انتخاب و توسعه تامین کنندگان
مدیریت لجستیک	پیگیری شبکه توزیع و استراتژی های توزیع مکان یابی و ساختارهای فیزیکی زنجیره تامین جریان مواد در طول زنجیره انبارداری
مدیریت روابط	توسعه اعتماد و اطمینان بین شرکاء استراتژی ها چانه زنی و تعیین قیمت تعادلی بالا بردن قابلیت اطمینان در طول زنجیره

جدول (شماره ۱): [۹]

۴- مطالعه ادبیات

نتایج مطالعات جهانیان و رضائی [۱] در پژوهشی تحت عنوان بررسی تاثیر اجرای مازول خرید سیستم برنامه ریزی منابع سازمان بر عملکرد مدیریت زنجیره تامین نشان از تأثیر مثبت و معنادار سیستم برنامه ریزی منابع سازمان بر توسعه مدیریت زنجیره تامین در

شرکت ذوب آهن استان اصفهان دارد. در این پژوهش تأثیر سه شاخص سیستم برنامه ریزی منابع سازمان، یعنی یکپارچگی، برنامه ریزی تولید و کنترل معنادار بود. نتایج مطالعات الوندی و انظاری [۲]، در مقاله تاثیر برنامه ریزی منابع سازمانی در مدیریت زنجیره تامین، در راستای توسعه سیستم های مدیریت زنجیره تامین و برنامه ریزی منابع سازمان و شناسایی مزایا و موانع این روش و ضرورت حرکت صنعتی به سمت یکپارچه سازی آن ها می باشد. امیری و همکاری [۴]، در مقاله برنامه ریزی منابع سازمان و نقش آن در بهبود عملکرد مدیریت زنجیره تامین عنوان می کنند در شرایط حاضر سیستم های برنامه ریزی منابع سازمانی نقش واسطه ای در یکپارچگی و مدیریت زنجیره تامین ایفا می نمایند که گسترش و توسعه روز افزون زمینه های فناوری اطلاعات و ارتباطات فرصت ارائه راه حل های بهتر و مناسب تر برای ایفای نقش واسطه ای سیستم های برنامه ریزی منابع سازمان را فراهم نموده است و امکان دستیابی به الگوی مدیریت زنجیره ی تامین مطلوب تر را می دهد. از نظر محققین این سیستم در حال حاضر، فقط قادر به حل برخی از مشکلات زنجیره تامین می باشد و نباید بیش از حد از برنامه ریزی منابع سازمان برای حمایت از مدیریت زنجیره تامین در گسترش شرکت استفاده کرد. با توجه به یافته های این پژوهش، سیستم های برنامه ریزی منابع سازمان نقش نسبتاً کمی در یکپارچه سازی مدیریت و زنجیره تامین داشته اند. نتایج مطالعات برات پور و همکاران [۵]، در پژوهشی تحت عنوان تاثیر برنامه ریزی منابع سازمانی در مدیریت زنجیره تامین، نیز نشان دادند سیستم های برنامه ریزی منابع سازمان در وضعیت فعلی نقش نسبتاً کمی در یکپارچگی زنجیره تامین و مدیریت بازی می کنند که با توسعه عمده در زمینه ارتباطات و فناوری اطلاعات می توان انتظار تغییر داشت. آکرمنز و همکاران [۱۸]، تاثیر آینده سیستم های برنامه ریزی منابع سازمان بر مدیریت زنجیره تامین را بررسی کرده اند یکی از مهمترین دست آوردهای این پژوهش آن است که متخصصین نقش نسبتاً کمی برای برنامه ریزی منابع سازمان، در بهبود اثربخشی زنجیره تامین در نظر گرفته اند در واقع ریسک برنامه ریزی منابع سازمان، پیشرفت در مدیریت زنجیره تامین را محدود کرده است. ثابت [۱۹] در ارزیابی آثار استقرار سیستم برنامه ریزی منابع سازمان بر نوآوری سازمان عنوان می کند استقرار سیستم برنامه ریزی منابع سازمان بر نوآوری سازمانی تاثیر گذار است. هانگ [۲۰] در پژوهش خود تحت عنوان ارزیابی تأثیر سیستم برنامه ریزی منابع سازمان بر عملکرد عرضه کنندگان بیان می کند سیستم برنامه ریزی منابع سازمان قابلیت عملکرد عرضه کنندگان را ارتقا می دهد

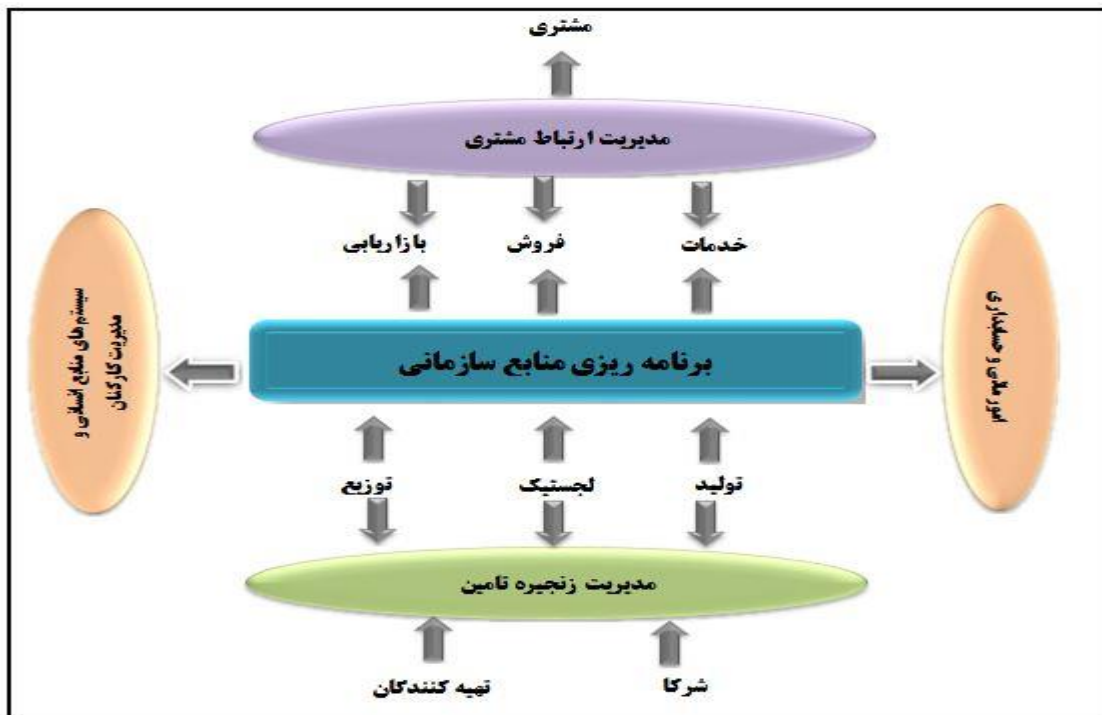
در بررسی موردی از عدم موفقیت سیستم های برنامه ریزی، نتایج مطالعات رحمانی زاده و زرابادی، [۱۲] در پژوهشی تحت عنوان تاثیر مزایای برنامه ریزی منابع سازمان روی یکپارچگی و عملکرد مدیریت زنجیره تامین در صنایع تامین کننده خودرو نشان داد به علت عدم پیاده سازی مناسب، مدیریت ضعیف و عدم آشنایی کاربران با این سیستم، ماژول یکپارچگی و ماژول

برنامه ریزی تولید که مهمترین و اصلی ترین نتیجه پیاده سازی برنامه ریزی منابع سازمانی است جایگاه مناسبی در صنایع تامین کننده خودرو نداشته و تاثیرگذار نبوده است. همچنین ماژول کنترل و ماژول مدیریت مواد نیز بر عملکرد زنجیره تامین بی تاثیر بوده اند. همچنین نتایج مطالعات قیومی [۱۱] در پژوهشی تحت عنوان تاثیر سیستم های برنامه ریزی منابع سازمان بر عملکرد زنجیره تامین در سازمان های تامین کننده قطعات خودرو، نشان میدهد که ماژول های یکپارچگی، برنامه ریزی تولید، مدیریت مواد، کنترل و مدیریت جریان کار تاثیری بر عملکرد زنجیره تامین نداشته و به تبع آن سیستم برنامه ریزی منابع سازمان بر عملکرد زنجیره تامین تاثیر نخواهد داشت. به عبارتی با توجه به نتایج بدست آمده در این تحقیق و همچنین بررسی تاثیر هر کدام از ماژول ها بر عملکرد زنجیره تامین نتایج کلی نشان از شکست پیاده سازی سیستم های برنامه ریزی منابع سازمان دارد و این دو سیستم که نوعی مکمل یکدیگر در سازمان ها می باشند در این سازمان با توجه به هزینه های بسیاری که شده شکست خورده است.

در کل نتایج تحقیقات حاضر نشان می دهد با توجه به تاثیرات مثبت مدیریت زنجیره تامین الکترونیکی در بهبود بهره وری سازمان ها، وضوح اطلاعات و انعطاف پذیری، کاهش هزینه های لجستیک، افزایش قدرت انتخاب مشتریان و دستیابی آن ها به تامین کنندگان، تحویل به موقع کالاها، متاسفانه به دلیل ضعف ها و مشکلات زنجیره تامین در کشور ما از جمله عدم هماهنگی مابین اجزای زنجیره تامین، عدم دسترسی به آمار و اطلاعات صحیح و قابل اعتماد، کمبود متخصصان و مشاوران مجرب، عدم آگاهی مدیران ارشد، هزینه های راه اندازی بالا و ناتوانی مالی بخش خصوصی، پیچیدگی یکپارچه سازی سیستم های جدید با سیستم های قدیمی، فقدان فضای رقابتی در بازارهای کشور و یا عدم حضور شرکت های داخلی در بازارهای جهانی، مقاومت در برابر تغییرات و نامساعد بودن شرایط پیاده سازی استقبال چندانی از مدیریت زنجیره تامین بعمل نیامده است.

۵- ارائه مدل مفهومی

با توجه به اینکه که هدف از تحقیق حاضر بررسی مزایای اجرای برنامه ریزی منابع سازمان و تاثیر آن بر روی عملکرد مدیریت زنجیره تامین می باشد لذا بطور خلاصه مدل مفهومی این پژوهش که رابطه بین پذیرش برنامه ریزی منابع سازمان و مدیریت زنجیره تامین را بررسی می کند آورده شده است.



شکل شماره ۱) مدل مفهومی : نگارنده

مدیریت ارتباط با مشتری تضمین می کند اعضای بالادست و پایین دست زنجیره قادر به ارائه محصول یا خدماتی می باشند که نیازهای مشتری را مطابق با استانداردهای مورد نیاز ارائه می دهند از طرف دیگر سیستم های برنامه ریزی منابع سازمانی با به اشتراک گذاشتن داده ها در ماژول های مختلف سیستم و ایجاد یکپارچگی در داده ها و اطلاعات می تواند گزارش های جامع مورد نیاز مدیریت را جهت استراتژی های بهتر تصمیم گیری ارائه دهد. در حالی که سیستم های برنامه ریزی منابع سازمانی امکان برنامه ریزی را در اختیار سازمان ها قرار می دهند، اضافه کردن زنجیره تامین به یک راه حل برنامه ریزی منابع سازمانی به سازمان امکان می دهد بر اساس اطلاعات جمع آوری شده از سیستم زنجیره تامین، نظارت، همکاری و تصمیم گیری را بهتر انجام دهد. همه این نتایج باعث می شود که سازمان بتواند زنجیره تامین خود را بطور مداوم بهبود بخشد تا بتواند مزیت رقابتی کسب کند. در واقع اجزای مختلف سیستم های سازمانی مانند برنامه ریزی منابع سازمانی، زنجیره تامین، مدیریت ارتباط با مشتری و غیره در هنگام اجرا به صورت جداگانه سودمند هستند. با این حال، هنگامی که به طور مؤثر در ترکیب استفاده می شود، این سیستم های یکپارچه سازمانی می توانند سازمان ها را قادر به رقابتی تر نمودن از سایرانی که این کار را با موفقیت انجام نداده اند، توانمند سازند. دلیل این امر این است که سازمان پس از یکپارچه سازی، تمام اطلاعات ارزشمند لازم برای تصمیم گیری های استراتژیک را در اختیار دارد. از طریق راه حل های اطلاعاتی تجاری و پشتیبانی از تصمیم گیری، شرکت ها می توانند این داده ها را برای مدیریت جمع کنند تا راهکارهایی ارائه دهند که زنجیره تامین آنها را بهبود بخشد، مشتریان خود را راضی کند و

همچنین کارایی کلی فرایند خود را نیز بهبود بخشند. با پیشرفت فن آوری، اکنون بیش از هر زمان دیگری، آسان تر ادغام این سیستم های مختلف در کنار یکدیگر برای دستیابی به یک راه حل کامل سیستم سازمانی امکان پذیر است. بنابراین، می توان انتظار داشت که در آینده، سیستم های برنامه ریزی منابع سازمانی و مدیریت زنجیره تامین به همکاری خود ادامه دهند تا به سازمان ها کمک کنند تا فرآیندهای خود را بهینه کرده و همه فعالیت ها، معاملات و موجودی خود را پیگیری کنند. هر چند ایجاد واسطه بین برنامه های کاربردی می تواند بسیار گران باشد و نیاز به وقت و تلاش بیشتری دارد، اما بسیار کاربردی است. در این روش از برنامه نویسان و توسعه دهندگان خواسته می شود تا سیستم های مختلفی را با هم پیوند دهند تا از یک ارتباط و انتقال کارآمد و موثر داده ها اطمینان حاصل کنند. [۱۵]

در کل می توان گفت زنجیره تامین الکترونیکی تحت تکنولوژی تحت وب بوده و تمام اجزای آن به صورت الکترونیکی مدیریت می شود مدیریت ارتباط با مشتری نیز با تلفیق فرآیندها و تکنولوژی و استفاده از سیستم های اطلاعاتی در جهت هماهنگ کردن تمام فرآیندهای مرتبط با مشتریان در فروش، بازاریابی و ارائه محصول و خدمات عمل می کند. برنامه ریزی منابع سازمانی نیز که مجموعه ای از نرم افزارهای کاربردی و یکپارچه است تمامی حوزه ها و زیرمجموعه های سازمان نظیر مالی و حسابداری، منابع انسانی، تولید و پشتیبانی، بازرگانی مدیریت مشتریان و زنجیره عرضه و ... را به یکدیگر وصل کرده و یکپارچگی جامعی در سازمان ایجاد می نماید و با افزایش اطلاعات بین مشتریان و تامین کنندگان و یا سازمان های مرتبط باعث افزایش بهره وری، تولید محصول و بهبود مدیریت ارتباط با مشتریان می گردد.

۶- خلاصه و نتیجه گیری

با توجه به پیچیدگی و دنیای رقابتی سازمان های تجاری، امروزه برنامه ریزی منابع سازمان به عنوان یک مؤلفه جدایی ناپذیر از مدیریت زنجیره تامین محسوب می شود. بطوریکه می توان گفت برنامه ریزی منابع سازمان حد فاصل سیستم مدیریت زنجیره تامین و مدیریت ارتباط با مشتری می باشد در واقع امروزه سیستم ها و نرم افزارهایی بر پایه فناوری اطلاعات جهت دسترسی سریع و قابل اطمینان به داده ها و ایجاد یکپارچگی در سازمان، و ارتباط اجزای زنجیره تامین با یکدیگر موجود می باشد به نحوی که توسعه زیر ساخت های لازم و وارد شدن به تجارت الکترونیک، توانسته فروشندگان، خریداران، تامین کنندگان و خدمت

دهندگان را از سراسر دنیا به یکدیگر پیوند دهند. بررسی ها نشان می دهد برنامه ریزی منابع سازمان علاوه بر افزایش رضایتمندی مشتریان در تمام فرآیندهای درگیر از لحظه سفارش تا دریافت محصول، تاثیر قابل توجهی نیز در کاهش هزینه های سازمان دارد در نهایت کاهش هزینه ها نیز سود بیشتری را برای سازمان ها ایجاد خواهد کرد. علاوه بر آن برنامه ریزی منابع سازمان که با هدف بهبود و تسریع فرآیندهای کسب و کار سازمان بکار گرفته می شود، بواسطه اتوماسیون نمودن فرآیندها منجر به بازنگری و بکارگیری مهندسی مجدد در فرآیندهای کسب و کار سازمان شده که به تبع آن، این بازنگری منجر به تغییرات اساسی و استاندارد شدن فرآیندهای سازمان می گردد. سرانجام، نتیجه گیری از مطالعات نشان می دهد که سیستم های برنامه ریزی منابع سازمانی، مدیریت زنجیره تامین و مدیریت ارتباط با مشتری می توانند دست به دست هم دهند تا راه حلی ارائه دهند که می تواند برای سازمان سودمند باشد.

۷- منابع

۱. جهانیان ، علی ؛ رضایی ، هانیه (۱۳۹۶)، بررسی تأثیر اجرای ماژول خرید سیستم برنامه ریزی منابع سازمان بر عملکرد مدیریت زنجیره تامین . پژوهش های مدیریت منابع سازمانی دوره ۷، شماره ۴.
۲. الوندی ، محسن؛ انظاری ، طاهر (۱۳۹۵)، تاثیر برنامه ریزی منابع سازمانی در مدیریت زنجیره تامین. دومین کنفرانس ملی علوم مدیریت نوین و برنامه ریزی پایدار ایران.
۳. حمدی، علی اکبر؛ اله وکیل، مریم؛ شکری پور، محسن؛ (۱۳۹۵)، سیستم های برنامه زیری منابع سازمانی، تهران، انتشارات آتی نگر، چاپ دوم
۴. امیری ، فرزاد؛ فرزادفر ، زهرا؛ نظری، الهام.(۲۰۱۵)، برنامه ریزی منابع سازمان و نقش آن در بهبود عملکرد مدیریت زنجیره تامین. کنفرانس بین المللی مدیریت (اقتصاد و علوم انسانی)
۵. برات پور، رضا؛ برزویی، سارا؛ رضایی، محمد امین ؛ فتاحی معصوم، سادات ؛ علیمحمدی زارع، مهشید؛ کهربایی، آزاده (۱۳۹۳) تاثیر برنامه ریزی منابع سازمانی در مدیریت زنجیره تامین، کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات واحد بین الملل دانشگاه فردوسی مشهد ؛
۶. تنها ، مریم (۱۳۹۰). بررسی مزایای اجرای سیستم مدیریت منابع سازمانی ERP و تاثیر آن بر عملکرد مدیریت زنجیره تامین SCM . پایان نامه کارشناسی ارشد . دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.
۷. خادم، جواد، " شبیه سازی موتورهای اشتعال جرقه ای " پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه فردوسی مشهد، ۱۳۷۵
۸. ابراهیمیان دابانلو، یاسر؛ رحمانی، زین العابدین؛ (۱۳۹۴) پایان نامه تاثیر سیستم های برنامه ریزی منابع سازمان (ERP) بر عملکرد زنجیره تامین در شرکت های تامین کننده قطعات خودرو، دانشگاه پیام نور گرمسار

۹. جزوات آموزشی مدیریت زنجیره تامین - دکتر زرگر - دانشگاه شیراز، اسلایدهای آموزشی حسین سالاری بنا، (اصول و مبانی زنجیره تامین)

۱۰. قیومی، احمد. (۱۳۹۲) تاثیر سیستم های برنامه ریزی منابع سازمان بر عملکرد زنجیره تامین در سازمانها تامین

کننده قطعات خودرو ، پایان نامه کارشناسی ارشد . موسسه آموزش عالی کار

۱۱. رحمانی زاده ،علیرضا ؛ رزآبادی ،سید فائزه .(۱۳۹۵)تاثیر مزایای ERP روی یکپارچگی عملکرد زنجیره تامین (SCM). کنفرانس بین المللی مهندسی کامپیوتر و فناوری اطلاعات .

12. Saleh Shatat Ahmad, Zulkifli Mohamed Udin .(2012) "The relationship- between ERP system and supply chain management performance in Malaysian manufacturing companies", Journal of Enterprise Information Management 25.
13. Bighrissen, B., Ettamiri, EM. And Cherkaoui C. (2012). 'Towards the Success of ERP Systems: Case Study in Two Moroccan Companies', Journal of Enterprise Resource Planning Studies
14. Davenport, T. H., & Brooks, J. D. (2004). Enterprise systems and the supply chain. Journal of Enterprise Information Management, 17, 8–19.
15. Baymout Mohamed(2014)" ERP SYSTEMS IN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT" International Journal of Advance Research, IJOAR .org
16. Dempsey, B. S., Vance, R. & Sheehan, L. (2013). 'Justification of An Upgrade of An Enterprise Resource Planning (ERP) System –The Accountant's Role', Global Journal of Human Social Science, 13
17. Mabert, V. A., Soni, A., & Venkataramanan, M. A. (2001). Enterprise resource planning: Common myths versus evolving reality. Business Horizons, 44, 69–76.
18. Akkermans, H.A., Bogerd, P., Yucesan, E. and van Wassenhove, L.N. (2003), "The impact of ERP on supply chain management: exploratory findings from a European Delphi study", European Journal of Operational Research, Vol. 146 No. 2, pp. 284 301
19. Sabet E., Yazdani N., De Leeuw S. (2017) "Supply chain integration strategies in fast evolving industries", The International Journal of Logistics Management, 28(1).
20. Hwang, Woosang, and Hokey Min. (2013) "Assessing the impact of ERP on supplier performance", Industrial Management & Data Systems 113(7).

The effect of organizational resource planning systems on supply chain management

Kamran Yeganegi¹ , Sepideh Safarkhani² , Iraj Movafaq³

¹Assistant Professor, Department of Industrial Engineering, Zanzan Branch, Islamic Azad University, Zanzan, Iran

²Master students, Department of Management, Zanzan Branch, Islamic Azad University, Zanzan, Iran

³PhD in Future Studies Management, Head of Silence Organization of Isfahan Province

Abstract :

The present paper aims to evaluate the impact of the implementation of organizational resource planning systems on the supply chain management performance. In fact, we explore how organizational resource planning and supply chain management can work together to achieve business benefits. Organizational resource planning, as one of the latest management technologies of the organization, includes a set of activities and processes of organizations that are connected to each other through communication technology. They are responsible for establishing the flow of information between different parts of the organization and the supply chain, so that information sharing is the most important factor in the optimal functioning of each supply chain. Given the role and importance of information in the supply chain, organizational resource planning systems are used as a useful software solution to integrate all information and business processes of the organization and create integration in it. The results showed that organizational resource planning systems as a facilitator and catalyst system in the supply chain relationship that the existence of these electronic systems and comprehensive software with the ability to plan, analyze information and extract reports. Integrated and timely, along with efficient and effective supply chain, proper implementation and proper management leads to improved competitive advantage and profitability of service and manufacturing organizations.

Keywords: organizational resource planning, supply chain management, customer relationship management