

به نام یحیٰی خانہ پرستیدنی کیتی

دانشگاه پیام نور مازندران
مرکز ساری

دانشکده علوم اجتماعی و اقتصاد
گروه مدیریت اجرایی

موضوع:

بررسی چالش های فراروی اجرای سیستم یکپارچه سازی منابع بنگاه
در کارخانه ی نئوپان شهرستان بهشهر

بایان نامه:

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد
در رشته مدیریت MBA

استاد راهنما:

دکتر عبدالحمید صفایی

استاد مشاور:

دکتر زین العابدین رحمانی

دانشجو:

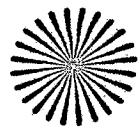
یاسین عباس آبادی

۱۳۸۹/۲/۶

استاد راهنما
دکتر عبدالحمید صفایی

اسفند ۸۸

۱۳۵۰۴۵



شماره: ۹۰۸ / /
تاریخ: ۱۳ / /
پیوست:

<< تصویب نامه پایان نامه >>

نام و نام خانوادگی: یاسین عباس آبادی

رشته: MBA

مرکز: ساری

عنوان پایان نامه: بررسی چالشهای فرا روی اجرای سیستم یکپارچه سازی منابع بنگاه در کارخانه

نئوپان شهرستان بهشهر

درجه ارزشیابی: عالی

تاریخ دفاع: ۲۵ / ۱۱ / ۸۱ نمره: ۱۸/۵

اعضای هیأت داوران:

امضاء	مرتبه علمی	هیأت داوران	نام و نام خانوادگی
	استادیار دانشگاه مازندران	استاد راهنما	۱- آقای دکتر عبدالحمید صفایی
	استادیار مرکز ساری	استاد مشاور	۲- آقای دکتر زین العابدین رحمانی
	دانشیار مرکز ساری	استاد داور	۳- آقای دکتر ابوالقاسم اثنی عشری
	استادیار مرکز ساری	نماینده گروه آموزشی	۴- آقای دکتر زین العابدین رحمانی

سپاس گزاری

منت خدای را عز وجل که طاعتش موجب قربت است و به شکراندرش مزید نعمت .

با تشکر و سپاس فراوان از استاد محترم راهنما

جناب آقای دکتر عبد الحمید صفایی

و استاد محترم مشاور

جناب آقای دکتر زین العابدین رحمانی

که راه نمایی ها و مشاوره های گرانقدرشان مصائب مسیر را تسهیل نمود.

تقدیم بہ

پدر و مادر دلسوز

و همسر مہربانم

فهرست مطالب

۱- کلیات تحقیق

۲	۱-۱- مقدمه.....
۳	۱-۲- تعریف و بیان مساله.....
۵	۱-۳- ضرورت و اهمیت.....
۸	۱-۵- اهداف تحقیق.....
۸	۱-۵-۱- هدف اصلی تحقیق.....
۸	۱-۵-۲- اهداف فرعی.....
۸	۱-۵-۳- اهداف کاربردی.....
۹	۱-۶- فرضیه ها یا سوالات تحقیق.....
۹	۱-۶-۱- پرسش اصلی تحقیق.....
۹	۱-۶-۲- فرضیه های تحقیق.....
۹	۱-۷- حدود تحقیق.....
۹	۱-۷-۱- قلمرو موضوعی تحقیق.....
۹	۱-۷-۲- قلمرو مکانی تحقیق.....
۹	۱-۷-۳- قلمرو زمانی تحقیق.....
۱۰	۱-۸- اصطلاحات تخصصی و تعاریف واژه ها.....
۱۱	۱-۹- وضعیت ERP در ایران.....
۱۶	۱-۱۰- کارخانه نئویان شهرستان بهشهر.....

فصل دوم: ادبیات و پیشینه ی تحقیق

۲-۱- فصل دوم-بخش اول: مروری بر ادبیات ERP

۲۰	مقدمه.....
----	------------

۲۱ تاریخچه ی پیدایش ERP
۲۱ دوره اول (قبل از سال ۱۹۶۰ میلادی)
۲۲ دوره دوم و ظهور MRPI (بین سالهای ۱۹۶۰ و ۱۹۷۰ میلادی)
۲۳ دوره سوم (بین سالهای ۱۹۷۰ و ۱۹۸۰ میلادی)
۲۴ دوره چهارم و ظهور MRPII (بین سالهای ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰ میلادی)
۲۵ دوره پنجم (بین سالهای ۱۹۹۰ و ۲۰۰۰ میلادی و پس از آن)
۲۸ برنامه ریزی منابع بنگاه-ERP
۲۹ چرایی استفاده از ERP
۳۲ واحدهای ERP
۳۳ توزیع و فروش
۳۴ برنامه ریزی تولید
۳۴ تهیه و تدارک مواد
۳۵ مدیریت سازمان و منابع انسانی
۳۵ برنامه ریزی و کنترل تجاری
۳۶ قابلیت های مرتبط با سفارشی سازی بسته نرم افزاری
۳۸ اجرا و تثبیت ERP در سازمان
۴۱ چرخه عمر ERP
۴۲ فازهای چرخه زندگی ERP
۴۳ ابعاد چرخه زندگی ERP
۴۴ مراحل پیاده سازی پروژه های ERP
۴۶ عرضه کنندگان ERP
۴۸ انواع روشهای پیاده سازی ERP از لحاظ وسعت فعالیت
۴۹ انواع روش های پیاده سازی سیستم های ERP از نظر حجم کار و میزان منابع مورد استفاده
۵۱ توسعه ERP
۵۲ مهندسی مجدد فرآیندهای کسب و کار (BPR)

- ۵۳ ۲-۱-۱۲-۱ مهندسی مجدد فرآیندهای کسب و کار و ERP
- ۵۴ ۲-۱-۱۳ چرا پروژه های ERP شکست می خورند؟
- ۵۹ ۲-۱-۱۴ ERP و E-business

فصل دوم: ادبیات و پیشینه ی تحقیق

۲-۲ فصل دوم-بخش دوم: پیشینه ی تحقیق

- ۶۲ ۲-۲-۱ سوابق تحقیق
- ۶۲ ۲-۲-۱-۱ تحقیقات داخلی
- ۶۸ ۲-۲-۱-۲ تحقیقات خارجی

فصل سوم: روش شناسی تحقیق

- ۸۲ مقدمه
- ۸۲ ۳-۱ روش تحقیق
- ۸۳ ۳-۲ جامعه آماری و نمونه آماری
- ۸۴ ۳-۳ روش گردآوری داده های تحقیق
- ۸۴ ۳-۳-۱ روش های کتابخانه ای
- ۸۴ ۳-۳-۲ روش میدانی
- ۸۵ ۳-۴ روش تحلیل داده ها
- ۸۵ ۳-۵ ابزار اندازه گیری تحقیق
- ۸۵ ۳-۵-۱ پرسشنامه
- ۸۵ ۳-۵-۲ محتوای پرسشنامه
- ۸۶ ۳-۵-۳ روایی پرسشنامه
- ۸۶ ۳-۵-۴ پایایی پرسشنامه
- ۸۷ ۳-۶ مقیاس اندازه گیری تحقیق

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها و اطلاعات

مقدمه..... ۹۴

۴-۱- جمعیت شناسی نمونه تحقیق (آمار توصیفی)..... ۹۴

۴-۱-۱- آخرین مدرک تحصیلی..... ۹۴

۴-۱-۲- سابقه فعالیت در زمینه فن آوری اطلاعات و ارتباطات..... ۹۶

۴-۲- توصیف آماری..... ۹۷

۴-۲-۱- بررسی فراوانی آیتم های مربوط به چالش های سازمانی..... ۹۷

۴-۲-۲- بررسی فراوانی پرسش های مربوط به چالش های فردی..... ۹۸

۴-۲-۳- بررسی فراوانی آیتم های مربوط به چالش های تکنولوژیکی..... ۹۹

۴-۲-۴- بررسی فراوانی آیتم های مربوط به چالش های مرتبط با پروژه..... ۱۰۰

۴-۳- آزمون های فرضیات تحقیق..... ۱۰۱

۴-۳-۱- آزمون فرضیه اول (چالش سازمانی)..... ۱۰۱

۴-۳-۲- آزمون فرضیه دوم (چالش فردی)..... ۱۰۲

۴-۳-۳- آزمون فرضیه سوم (چالش تکنولوژیکی)..... ۱۰۴

۴-۳-۴- آزمون فرضیه چهارم (چالش های مرتبط با پروژه)..... ۱۰۵

۴-۴- آزمون **Chi-Square** : (از نقطه نظر مدارج تحصیلی)..... ۱۰۶

۴-۴-۱- آزمون **Chi-Square** از نقطه نظر مدارج تحصیلی و چالشهای سازمانی..... ۱۰۶

۴-۴-۲- آزمون **Chi-Square** از نقطه نظر مدارج تحصیلی و چالشهای فردی..... ۱۰۸

۴-۴-۳- آزمون **Chi-Square** از نقطه نظر مدارج تحصیلی و چالشهای تکنولوژیکی..... ۱۰۹

۴-۴-۴- آزمون **Chi-Square** از نقطه نظر مدارج تحصیلی و چالشهای مرتبط با پروژه..... ۱۱۱

۴-۵- آزمون **Chi-Square** : (از نقطه نظر تجربه در زمینه IT)..... ۱۱۳

- ۱-۵-۴- آزمون **Chi-Square** از نقطه نظر سابقه فعالیت در زمینه **IT** و چالشهای سازمانی.....۱۱۳
- ۲-۵-۴- آزمون **Chi-Square** از نقطه نظر سابقه فعالیت در زمینه **IT** و چالشهای فردی.....۱۱۴
- ۳-۵-۴- آزمون **Chi-Square** از نقطه نظر سابقه فعالیت در زمینه **IT** و چالشهای تکنولوژیکی.....۱۱۶
- ۴-۵-۴- آزمون **Chi-Square** از نقطه نظر سابقه فعالیت در زمینه **IT** و چالشهای مرتبط با پروژه.....۱۱۸
- ۶-۴- اولویت بندی و رتبه بندی آیتم های مورد سوال به تفکیک چالش های مربوطه.....۱۱۹
- ۱-۶-۴- آزمون فریدمن جهت اولویت بندی آیتم های چالش سازمانی.....۱۱۹
- ۲-۶-۴- آزمون فریدمن جهت اولویت بندی آیتم های چالش فردی.....۱۲۱
- ۳-۶-۴- آزمون فریدمن جهت اولویت بندی آیتم های چالش تکنولوژیکی.....۱۲۲
- ۴-۶-۴- آزمون فریدمن جهت اولویت بندی آیتم های چالش های مرتبط با پروژه.....۱۲۳
- ۷-۴- آزمون فریدمن جهت اولویت بندی چالش های چهار گانه.....۱۲۴
- ۸-۴- مدل نهایی تحقیق.....۱۲۴

فصل پنجم: نتیجه گیری و ارائه ی پیشنهادات

- مقدمه.....۱۲۷
- ۱-۵- نتایج مربوط به متغیرهای جمعیت شناسی.....۱۲۷
- ۱-۱-۵- نتایج مرتبط با مدارج تحصیلی.....۱۲۷
- ۲-۱-۵- نتایج مرتبط با تجربه در زمینه **IT**.....۱۲۷
- ۲-۵- نتایج مربوط به آزمون **Chi-square** در تایید یا رد فرضیه.....۱۲۷
- ۱-۲-۵- چالش های سازمانی.....۱۲۷
- ۲-۲-۵- چالش های فردی.....۱۲۸
- ۳-۲-۵- چالش های تکنولوژیکی.....۱۲۸
- ۴-۲-۵- چالش های مرتبط با پروژه.....۱۲۸

- ۵-۳ - نتایج مربوط به آزمون **Chi-Square** از نقطه نظر مدارج تحصیلی و تجربه در زمینه **IT**..... ۱۲۸
- ۵-۳-۱ - نتایج مربوط به آزمون **Chi-Square** از نقطه نظر مدارج تحصیلی..... ۱۲۸
- ۵-۳-۲ - نتایج مربوط به آزمون **Chi-Square** از نقطه نظر تجربه در زمینه **IT**..... ۱۲۹
- ۵-۴ - رتبه بندی چالش های پیاده سازی **ERP** با آزمون فریدمن..... ۱۲۹
- ۵-۵ - رتبه بندی آیت‌م های مرتبط با چالش های اجرای **ERP** از طریق آزمون فریدمن..... ۱۲۹
- ۵-۵-۱ - رتبه بندی چالش های مرتبط با عوامل سازمانی..... ۱۲۹
- ۵-۵-۲ - رتبه بندی چالش های مرتبط با عوامل فردی..... ۱۳۰
- ۵-۵-۳ - رتبه بندی چالش های مرتبط با پروژه..... ۱۳۰
- ۵-۵-۴ - رتبه بندی چالش های مرتبط با عوامل تکنولوژیکی..... ۱۳۰
- ۵-۶ - مقایسه نتایج بدست آمده با تحقیقات مشابه..... ۱۳۱
- ۵-۷ - پیشنهادات اجرایی جهت غلبه بر چالش های مورد بحث..... ۱۳۲
- ۵-۷-۱ - ارائه پیشنهادات جهت فائق آمدن بر چالش های سازمانی..... ۱۳۲
- ۵-۷-۲ - ارائه پیشنهادات جهت فائق آمدن بر چالش های فردی..... ۱۳۲
- ۵-۷-۳ - ارائه پیشنهادات جهت فائق آمدن بر چالش های مرتبط با پروژه..... ۱۳۳
- ۵-۷-۴ - ارائه پیشنهادات جهت فائق آمدن بر چالش های تکنولوژیکی..... ۱۳۳
- ۵-۸ - ارائه پیشنهاداتی برای تحقیقات آینده..... ۱۳۴
- فهرست منابع..... ۱۳۵

پیوست ها.....

۱۴۰.....

پیوست ۱- فراوانی آیتم های مربوط به چالش سازمانی..... ۱۴۰

پیوست ۲- فراوانی آیتم های مربوط به چالش فردی..... ۱۵۰

پیوست ۳- فراوانی آیتم های مربوط به چالش تکنولوژیکی..... ۱۵۶

پیوست ۴- فراوانی آیتم های مربوط به چالش مرتبط با پروژه..... ۱۶۱

پرسشنامه جمعیت شناسی..... ۱۷۰

پرسشنامه..... ۱۷۱

فهرست جدول ها

- جدول ۱-۱-۲- مزایای استفاده از ERP ۳۲
- جدول ۲-۱-۲- نتایج تحقیق Kumar و Maheshwari در سال ۲۰۰۲ ۵۴
- جدول ۲-۲-۱- جایگاه عوامل و معیار های موثر در موفقیت درون سازمانی پیاده سازی ERP ۶۲
- جدول ۲-۲-۲- خلاصه نتایج تحقیقات داخلی ۷۶
- جدول ۲-۲-۳- خلاصه نتایج تحقیقات خارجی ۷۸
- جدول ۳-۱- روش ها و ابزار تحقیق ۸۴
- جدول ۳-۲- ابعاد چالشهای سازمانی پیاده سازی ERP در کارخانه ی نئوپان ۸۹
- جدول ۳-۳- ابعاد چالشهای فردی پیاده سازی ERP در کارخانه ی نئوپان ۸۹
- جدول ۳-۴- ابعاد چالشهای تکنولوژیکی پیاده سازی ERP در کارخانه ی نئوپان ۹۰
- جدول ۳-۵- ابعاد چالشهای مرتبط با پروژه پیاده سازی ERP در کارخانه ی نئوپان ۹۰
- جدول ۴-۱- توزیع پاسخ دهندگان بر حسب آخرین مدرک تحصیلی ۹۴
- جدول ۴-۲- توزیع درصدی پاسخ دهندگان بر حسب سابقه فعالیت در زمینه فن آوری اطلاعات و ارتباطات ۹۶
- جدول ۴-۳- رتبه بندی آیتم های چالش سازمانی ۱۲۰
- جدول ۴-۴- رتبه بندی آیتم های چالش فردی ۱۲۱
- جدول ۴-۵- رتبه بندی آیتم های چالش تکنولوژیکی ۱۲۲
- جدول ۴-۶- رتبه بندی آیتم های چالش مرتبط با پروژه ۱۲۴

فهرست نمودارها

- نمودار ۱-۱- نمودار سازمانی کارخانه نئوپان..... ۱۷
- نمودار ۱-۱-۲- چارچوب چرخه زندگی ERP در دو بخش فازها و ابعاد..... ۴۱
- نمودار ۱-۲-۲- سهم هر یک از عرضه کنندگان ERP..... ۴۷
- نمودار ۱-۳-۲- مفهوم سیستم های ERP توسعه یافته..... ۵۱
- نمودار ۱-۳-۱- مدل مقدماتی تحقیق..... ۸۸
- نمودار ۲-۳- مدل مفهومی نهایی تحقیق..... ۹۲
- نمودار ۱-۴- توزیع درصدی پاسخ دهندگان بر حسب آخرین مدرک تحصیلی..... ۹۵
- نمودار ۲-۴- توزیع درصدی پاسخ دهندگان بر حسب تجربه در زمینه فن آوری اطلاعات و ارتباطات..... ۹۶
- نمودار ۳-۴- درصد فراوانی پاسخگویان در ارتباط با چالش های سازمانی..... ۹۷
- نمودار ۴-۴- درصد فراوانی پاسخگویان در ارتباط با چالش های فردی..... ۹۸
- نمودار ۵-۴- درصد فراوانی پاسخگویان در ارتباط با چالش های تکنولوژیکی..... ۹۹
- نمودار ۶-۴- درصد فراوانی پاسخگویان در ارتباط با چالش های مرتبط با پروژه..... ۱۰۰
- نمودار ۷-۴- توزیع درصدی نظرات پاسخگویان در مورد چالشهای پیاده سازی ERP در کارخانه نئوپان..... ۱۰۱
- نمودار ۸-۴- مدل نهایی تحقیق پس از رتبه بندی..... ۱۲۵

چکیده ی پایان نامه:

با توجه به روند رو به گسترش جهانی شدن و افزایش رقابت در بازارهای جهانی، شرکتها در سالهای آینده ناگزیر به پیوستن به بازارهای جهانی خواهند بود و برای انجام این کار وجود آمادگی لازم از جهات مختلف امری ضروری بنظر میرسد

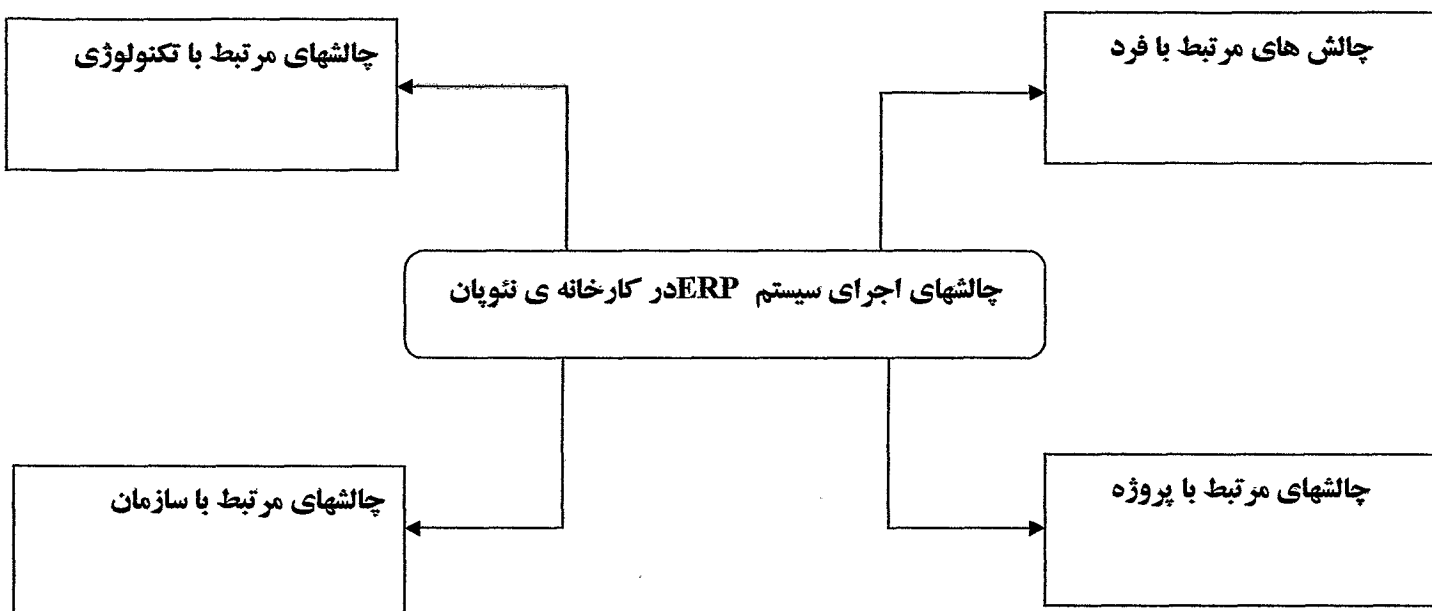
در این راستا، سیستم یکپارچه سازی منابع بنگاه^۱ با بهره گیری از آخرین فناوریهای بدست آمده در تکنولوژی اطلاعات سعی در یکپارچه سازی زیر سیستمهای مختلف موجود در سازمانها را دارد که رفع ناهماهنگی های موجود و بهبود فرایندهای سازمان از عمده اهداف اجرای چنین سیستم هایی بشمار می آید

ERP با ایجاد بسته اطلاعاتی مناسب و تغییر نگرش و فرهنگ سازمانی به همراه بهینه سازی روندها و چالاکي حاصل از بستر فراهم شده، امکان برنامه ریزی طبق شرایط سازمان را فراهم می سازد. به این ترتیب سازمان خواهد توانست به طور یکپارچه در راستای ایجاد مزایای رقابتی، افزایش درآمد و تحقق اهداف سازمانی گام بردارد. سیستم برنامه ریزی منابع بنگاه، سیستمهای کامپیوتری قدیمی و مستقل واحدهای امور مالی، منابع انسانی، تولید و انبار را حذف می کند و به جای آنها تنها یک برنامه نرم افزاری یکنواخت شده قرار می دهد که از چند زیرمجموعه نرم افزاری یا ماژول^۲ تشکیل شده است.

با توجه به مطالب فوق الذکر پیداست که وجود و بکارگیری سیستم ERP در روند رو به رشد رقابت و جهانی شدن با توجه به رهاورد هایی که این سیستم برای بنگاه ها دارد امری اجتناب ناپذیر بوده و در این راستا کارخانه ی نئوپان شهرستان بهشهر به عنوان یک بنگاه اقتصادی مورد توجه این تحقیق قرار گرفته و برآنیم تا با بررسی های چند جانبه، چالشهای فرا روی اجرای این سیستم را مورد مذاقه قرار دهیم و نهایتا راهکارهایی را جهت فائق آمدن بر این چالش ها ارائه دهیم

در این راستا از روش های کتابخانه ای جهت جمع آوری اطلاعات برای پی ریزی مبانی کلی تحقیق همچون تعریف مفاهیم کلیدی و عملیاتی، طرح ضرورت ها، بیان کاربردها و تشریح اهمیت آنها استفاده گردیده. همچنین از ابزارهای کتابخانه ای مرتبط با ERP همچون کتاب ها، مقالات، پایان نامه ها و مجلات نیز استفاده گردید. از روش میدانی نیز در این زمینه بهره جسته ایم و از ابزارهایی مثل تجزیه و تحلیل فرضیه ها و استفاده از پرسشنامه جهت جمع آوری داده ها استفاده شده است. در ادامه به کمک تحلیل های آماری و آزمون های آماری استنباطی [Chi-square, Friedman, Chi-square (crosstabulation)] (و توصیفی، چالشها مشخص و اولویت بندی گردید تا زمینه ی ارایه ی پیشنهادها مناسب فراهم گردد.

با طرح فرضیه های تحقیق که چالش های پیاده سازی ERP را به چهار دسته عوامل یا چالش های سازمانی، چالش های فردی، تکنولوژیکی و چالش های مرتبط با پروژه طبقه بندی می کند، مدل مفهومی مقدماتی تحقیق شکل گرفت



نتایج حاصل از پردازش نرم افزار SPSS حاکی از آن است که هر چهار عامل فوق چالشی در جهت اجرای سیستم برنامه ریزی منابع بنگاه بوده که در شمای ذیل درجه ی اهمیت هر چالش کاملاً هویداست

Ranks

	Mean Rank
چالش سازمانی	3.51
چالش فردی	2.57
چالش تکنولوژیکی	1.53
چالش مرتبط با پروژه	2.38

در پایان نیز راهکارهایی ارائه گردید که اهم آنان عبارتند از

ایجاد ثبات رویه در حوزه های مدیریتی و عملیاتی. انتخاب مدیران بر مبنای اصل شایسته سالاری، همیاری و مساعدت بدنه کارخانه اعم از صفی و ستادی در جهت پیشبرد اهداف تعیین شده. تدوین برنامه ی استراتژیک برای کارخانه به منظور حرکت هرچه سریعتر و هدفمند تر به سوی مقاصد تعیین شده در کوتاه مدت و در بلند مدت. برنامه ریزی و تبیین مسیر دستیابی به سیستم های نوین اعم از ERP و تکنولوژیها و راه حل های مدرن و بروز. در چهارچوب قرار گرفتن تصمیمات مدیران عالی در قالب برنامه های تدوین شده و نه صرفا بکار گیری تصمیمات شخصی و گاه سلیقه ای. برگزاری دوره های آموزشی برای مدیران عالی و گاه سرمایه گذاران در جهت آشنایی هر چه بیشتر با فواید کارکرد تحت لوای سیستم های ERP

کاهش هزینه های ناشی از تکرار مسیرهای نادرست. دخیل نمودن و نظر خواهی از کارکنان در جریان طرح ریزی تا پیاده سازی ERP، چرا که افراد در درون یک سازمان بهترین منبع جهت رجوع، برای ایجاد اصلاحات در فرایندهای سازمان مورد نظر به شمار می آیند. و نهایتا ایجاد احساس امنیت برای افراد با وجود ورود سیستم های نوین از طریق برگزاری دوره های توجیهی و آموزشی.

با استفاده از روش های مدیریت مالی از قبیل تحلیل ارزش و بازگشت سرمایه پیش بینی هایی مبتنی بر واقعیت صورت پذیرد تا منابع مالی ای که به اجرای سیستم ERP اختصاص یافته در جهت صحیح و بجا و در مراحل مورد نیاز به مصرف در آید.

نیازسنجی و امکانسنجی و زمانسنجی فرایندهایی که در جهت اجرای سیستم باید صورت پذیرد به طوریکه فرایندها در یک سیر پی آیند (سلسله مراتبی) صورت پذیرد. و نهایتا بکارگیری بسته ای که حداکثر تطابق را با سازمان داشته تا حداقل سفارشی سازی صورت پذیرد چرا که سفارشی سازی بسته های نرم افزاری ERP بسیار هزینه برمی باشد.

فصل اول

کلیات پژوهش

۱-۱ مقدمه

افزایش و فشردگی رقابت در عرصه های مختلف کسب و کار، تولیدکنندگان و ارائه دهندگان خدمات را مجبور کرده تا با بکارگیری روش ها و استفاده از فناوری های نوین، از یک سو به افزایش کیفیت و کمیت محصولات و از سوی دیگر به کاهش قیمت و زمان عرضه آنها بپردازند و در نهایت، حداکثر رضایت مشتریان در بازار را به دست آورند. (اسلام ناظمی و اورعی، ۸۶)

در این راستا شرکتهای بازرگانی نیز به عنوان سازمانهای تولیدی و خدماتی جهت افزایش کارایی تجاری در اقتصاد ملی، در صدد بهره گیری از جلوه های جدید فن آوری اطلاعات از جمله سیستم یکپارچه سازی منابع سازمان می باشند (لطفی، ۷۶)

تولیدکنندگان محصول و ارائه کنندگان خدمات در محیطی رقابتی قرار گرفته اند تا محصولات و خدمات خود را با کیفیت بالا و مطابق با نیازهای خاص هر مشتری، در زمانی کوتاه ارائه دهند. بنابراین، شرکت ها برای حفظ قدرت رقابت خود در این محیط تجاری به دنبال راهکارهای جدیدی می گردند؛ روشی که بتواند به وسیله آن از ظرفیت ها و منابع موجود بیشتر استفاده کنند و موجودی در گردش خود را کاهش دهند. اما، حقیقت این است که هر شرکت مجموعه ای پیچیده از گردش فعالیت ها و فرآیندهای مختلف اطلاعاتی است. این موضوع، دستیابی به اهداف فوق را دشوار می سازد. بنابراین، مدیریت درست فعالیت ها و اطلاعات تنها راه حلی است که میتواند شرکت را در رسیدن به اهداف رقابتی یاری دهد. زیرا، یک مدیریت ضعیف با کیفیت پایین در نهایت سرعت فرایند پاسخگویی به مشتری را کاهش می دهد و به افزایش هزینه ها می انجامد. در این صورت، سازمان چاره ای جز خارج شدن از این عرصه رقابتی نخواهد داشت. به همین منظور، بسیاری از سازمان ها و تولیدکنندگان تمایل زیادی نسبت به بکارگیری نرم افزارهای جامع یکپارچه و اخیراً برنامه ریزی منابع پیدا کرده اند. در این راستا، استفاده از ERP^۱ در دستور کار برخی از سازمان ها قرار گرفته. برخی سازمان های پیشرو در استفاده از این فناوری موفق بوده و اکثر آنها در استقرار چنین سیستم هایی با شکست مواجه شده اند. (طیار و قیانچی، ۸۶)

^۱Enterprise Resource Planning

۱-۲- تعریف و بیان مساله

کلیه سازمان ها همواره در تلاش هستند تا سطح بهره وری خود را از طریق استفاده بهینه از منابع ارتقاء دهند. امروزه، این امر به دلایل متعدد اهمیت بیشتری یافته. برخی از این دلایل عبارتند از:

- فشار بازار به عنوان موتور حرکت و تغییر
- اقتصاد جهانی و ارتباطات جهانی
- محدودیت منابع
- افزایش رقابت ها
- پاسخگویی سریع به نیازهای بازار و مشتری
- کاهش هزینه ها از طریق مدیریت موجودی
- امکان مدیریت تأمین کنندگان کوچک و متنوع

از گذشته همراه با اتوماسیون، بهینه سازی و بازنگاری فرآیندها، سیستم های اطلاعاتی نیز یکی از مهمترین ابزارهای مدیریت در جهت نیل به بهره وری بالاتر محسوب می شوند. (بزرگمهر، ۸۶)

دراکثر سازمان ها، به خصوص کارخانه ها و شرکت های تولیدی، کم کاری کارکنان نیست که سد راه پیشرفت گردیده. بلکه، مشکل اصلی فقدان همکاریها و هماهنگی در استفاده از منابع در دسترس کارخانه، افراد، اطلاعات، مواد و ابزار و در نتیجه مدیریت مؤثر فرآیندهای کاری است. پیشرفت های اخیر در فناوری و نرم افزارهای IT^۱، مدیران را قادر ساخته است تا از طریق سیستم های اطلاعاتی مختلف، آسان و سریع به داده های مختلف سازمان دسترسی داشته باشند. (طیار و قپانچی، ۸۶)

بر اساس تعریف ارائه شده توسط جامعه بین المللی، آن دسته ای از اطلاعات توسط سیستم های اجرایی ارائه می شود که امکان بهینه سازی فعالیت های تولید را از صدور سفارش تا تولید کالاهای نهایی فراهم می کند. این سیستم ها با استفاده از داده های جاری و دقیق، فعالیت های کارخانه را هدایت کرده و به محض وقوع مشکلات، اقدامات لازم را به منظور برطرف کردن آنها انجام می دهد. بنابراین، با پاسخ گویی سریع به شرایط متغیر و تمرکز بر کاهش فعالیت های فاقد ارزش افزوده، عملیات و فرایندهای کارخانه به شکل موازی هدایت می شود. از این رو، سیستم اجرای تولید یک سیستم حیاتی در کف کارخانه است که اطلاعات لازم را برای به اجرا درآمدن تولید فراهم می کند. سیستم برنامه ریزی منابع سازمان یک سیستم واسط بین زنجیره تأمین و کف کارخانه است که کلیه فعالیت های برنامه ریزی داخل سازمان تولیدکننده را در برمی گیرد.

^۱Information Technology