

دراسة تحليلية حول ORACLE ERP

ربيع الأول ،١٠ ،١٤٣٥

جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية

السنة الرابعة تقنية معلومات

# دراسة تحليلية حول



تحت إشراف:

أ/ أكرم ثابت البعداني

من إعداد الطلاب:

عدي ياسر دماج , عبدالكريم النشمي , نبيل الشاطر , بسام الدرقمي

## مواضيع الدراسة:

- نبذة عن نظم تخطيط موارد المنظمة (ERP)
  - مقدمة عن الـERP
  - وظائف نظام الـERP
  - مميزات الـERP
  - فوائد نظام الـERP
- الشركة المصنعة لنظام (ERP).
  - نبذة عن شركة oracle
  - مراحل تطور الشركة
  - مكانة أو واقع الشركة
  - مقارنة بين الشركات المصنعة للـERP
- تحليل مكونات نظام ERP بالتفصيل الممل

## مقدمه عامة

مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية والتقانية (التكنولوجية) الهائلة التي شهدتها البشرية في العقود القليلة الماضية، أصبحت المعلومات أحد أهم موارد الشركات، والسلاح الأهم الذي تستخدمه لتحقيق بعض المزايا التنافسية. ونظراً لتقدم الأنظمة الحاسوبية في الشركات الكبرى والحاجة إلى تطوير الإدارة فيها، والحاجة إلى أن يكون المنتج دولياً، أي قابلاً للتصدير والتوزيع إلى كل أنحاء العالم، وكذلك الحاجة إلى اختصار الوقت في بناء منتج جديد، والحاجة إلى المعلومة بهدف فهم استراتيجيات المنافسة ومراقبة تطورات السوق على وجه أفضل، وتوفير خدمة أفضل للزبون، أصبحت الشركات والمؤسسات التجارية على اختلاف طبيعتها وأحجامها مطالبة بقوة بالدخول في عالم "تكنولوجيا المعلومات" IT الجديد، وذلك بالعمل ليس على أتمتة أعمالها فقط، وإنما على تقديم المعلومات والمحتوى المناسب والغزير والدقيق للمستهلك والشريك.

إذاً لا بد من خطوة للتحديث، وذلك لرفع كفاءة الشركة وتوفير قنوات اتصال إلكترونية حديثة للشركاء (خارجياً) والموظفين (داخلياً) وتقديم خدمات إلكترونية سهلة وسريعة ومتميزة، ورفع مستوى الأداء والإنتاجية لموظفي الشركة، والوصول إلى المعلومات بسهولة وخفض التكلفة. ولما كانت أكثر الشركات تحتاج إلى برمجيات للمحاسبة وبرمجيات خاصة للشركة، وجب على نظام المعلومات الحديث وهو نظام ERP أن يستوعب كل وظائف الشركة برؤية محاسبية، أي يجب توفر الحل الشامل لمحاسبة الشركة. لا يعالج برنامج المحاسبة المتكامل ERP كل أنواع التناقلات المحاسبية التقليدية فحسب، وإنما يعطي أكثر من ذلك. فعلى سبيل المثال، يجب تحقيق الحد الأدنى من الوقت، والحد الأقصى لمعدل الإنتاج وذلك باستخدام قاعدة معطيات مركزية، وبمساعدة كل الأقسام لتتعاون فيما بينها عن قرب، وللعمل بالطريقة نفسها.

## مفهوم نظام ال ERP

تعنى تخطيط موارد المؤسسة .. وهذه هي الترجمة الحرفية للمعنى ERP هو نظام متكامل يغطي جميع الادارات (المالى - الموارد البشرية - خدمة العملاء - التصنيع ... الخ ) ولكن هذه الانظمة والادارات كلها مرتبطة مع بعضها فى قاعدة بيانات متكاملة.  
بمعنى أنك بدل من شراء برنامج مخازن من شركة و برنامج محاسبي من شركة اخرى يمكن شراء نظام متكامل من شركة واحدة .

ERP عبارة عن مفهوم للانظمة المتكاملة التى تغطى جميع الادارات فى نظام واحد مرتبط بعضه البعض .  
يستند ERP على تجميع المعلومات والعمليات للمنظمة فى نظام واحد يحتوي على العديد من الانظمة والاجهزة وكل ذلك للتجميع فى قاعدة بيانات واحدة.  
واهداف ERP بالاساس تشير الى كيف لمنشأة كبيرة يمكنها التخطيط لاستخدام مواردها الكبيرة احسن استخدام.  
وكان فى الماضى تطبق انظمة ال ERP فى الشركات الصناعية الكبيرة لكن الاستخدام انتشر واصبح متاح اليوم لجميع انواع واحجام الشركات ، و كانت البرامج منفصلة حيث ان ال ERP يلبي وظائف محدودة للإدارات ، حيث كان يحتوي على نظامين فقط مثلاً (الحسابات والمرتببات ) ومعظم برامج ال ERP كانت تحتوي على نفس المجموعة.

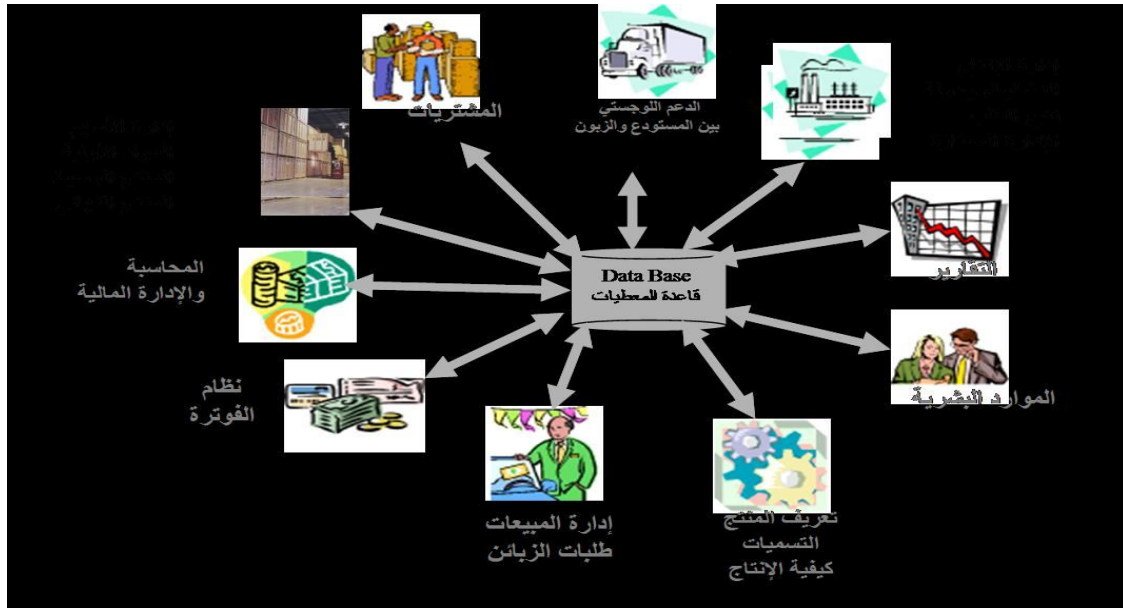
لكن انظمة ال ERP الحالية يمكنها تلبية مساحة واسعة من الوظائف وكذلك تجميعهم فى قاعدة بيانات واحدة كالموارد البشرية HR و ادارة سلسلة الموارد [SCM] Supply Chain Management وادارة علاقات العملاء [CRM] Customer Relationship Management ، والمالية Accounting ، و ادارة المخزون Inventory Management ، والمشتريات والمبيعات والانتاج والمشاريع والمطاعم والمستشفيات ... إلخ

وكل وظيفة من الوظائف السابقة يستند الى تطبيق Software منفصل لكن يتم تجميعهم فى شبكة واحدة بقاعدة بيانات واحدة ، وهذا ما يطلق عليه ERP System

## ملاحظة مهمة/

التجميع هو أساس الـ ERP.... التجميع هو الهدف الاساسي للـ ERP حيث أن نظام الـ ERP يعتمد على تجميع البيانات و العمليات من جميع الادارات للمنظمة وتوحيدها وتدفق العمل لإنشاء قاعدة بيانات واحدة ضخمة وتوظيف البرامج المتعددة للإدارات المختلفة وتكوين مخرجات مبنية على معلومات سليم

## وظائف ERP الأساسية



تتضمن حزمة برمجيات ERP اليوم في نموذج الأعمال الإلكترونية الأنظمة التالية:

- نظام الإدارة المالية والمحاسبة
- إن نظام ERP يشتمل على خواص مرنة وشاملة للإدارة المالية، تسمح لك بمتابعة تدفق النقود إلى شركتك بصورة صحيحة وأمنة، ويوفر أساليب متقدمة لانسياب الإجراءات، ويوفر لك أسلوباً للحصول الفوري على

المعلومات المالية، ابتداءً من الاستعراض الموجز نزولاً إلى تفاصيل تلك المعلومات.

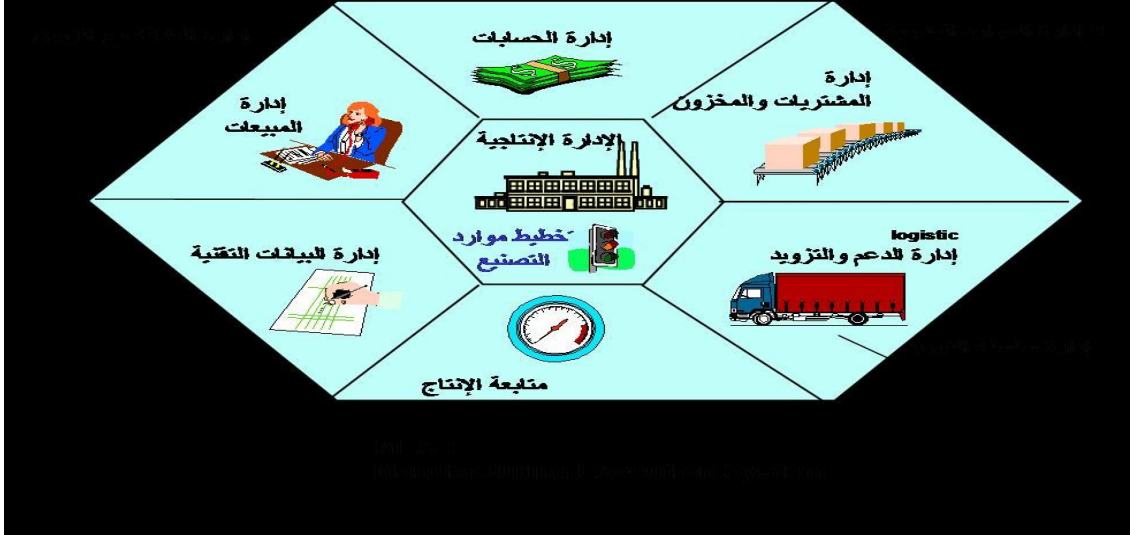
- وإضافة إلى ذلك يقوم هذا النظام بإدارة ومعالجة حساباتك المستحقة الدفع وحساباتك المستحقة الاستلام، وتتبع جميع أنشطة الحسابات في شركتك، باستخدام دفتر الأستاذ الذي يوفره نظام ERP وسهولة إعداد البيانات المالية، والميزانية والتقارير المالية الأخرى، ومنها:

- إعداد الميزانيات ومراقبة التدفقات النقدية.
- معالجة الحسابات المستحقة الدفع والحسابات المستحقة الاستلام.
- إعداد أنشطة الدفتر العام (الأستاذ).
- التوفيق بين الحسابات المالية.
- تتبع تكاليف الموارد والعمالة والإنتاج.

#### • نظام المشتريات

- يوفر نظام ERP إدارة جميع أنشطة المشتريات، بدءاً من اختيار البائع المفضل حتى الدخول في المناقصات، وتدوين أوامر الشراء وانتهاءً بعمليات الاستلام والفحص. ومن هذه الوظائف نذكر:
- تجهيز وإدارة المعلومات التفصيلية الخاصة بالبائع (لمورّد).
  - الحصول على المعلومات المتصلة بالمناقصة.
  - إدخال أوامر الشراء.
  - إعداد أوامر الشراء من الشراء المخطط.
  - استلام وفحص شحنات المورد الرئيسي (البائع).

## نظام التصنيع



إن خواص نظام ERP ذي المهام المختصة بأنشطة **التصنيع**، سوف يساعدك على إدارة عملك في عدة مجالات منها: العمليات تحت التصنيع، وزيادة إنتاجية الموظفين، وتقليل عدد العمال وزيادة التحكم في الإنتاج مع سرعة إعداد أوامر الشراء من المشتريات المخططة، وزيادة كفاءة التصنيع، وإعداد الجداول (تسريع وتأخير الجدولة) تحقيق إدارة أفضل للعمالة والمعدات، مع إعداد جداول قوية واستكشاف حلول للحالات النادرة، "وماذا لوحدث ذلك" يمكنها تحديد التضارب بين الجداول بسرعة مع حلها. إن معلومات التصنيع ومعلومات الحسابات مدموجة كلها لتساعدك على متابعة تكاليف الإنتاج متابعةً دقيقة. ومن هذه الوظائف نذكر:

- إدخال طلبات العمل ومتابعتها.
  - تخطيط الإنتاج وجدولته .
  - مراقبة حالة الإنتاج.
  - إدارة الموارد وطاقة المعدات.
  - إعطاء مواعيد التسليم.
  - متابعة الزمن ومواعيد الحضور إلى العمل والانصراف...
- و يمكن لبعض الأنظمة الرائدة في هذا المجال أن تحوي الوظائف الإضافية التالية:

- -إعادة تصميم المؤسسة ونظم المعلومات



- إدارة المعرفة Knowledge Management والذكاء الصناعي Artificial Intelligence
  - تحسين اتخاذ القرارات المتعلقة بالإدارة
  - إيجاد قنوات جديدة للبيع: المراكز الهاتفية، الإنترنت، ... بهدف زيادة المبيعات.
  - إدارة العلاقة مع الزبون CRM: أي إمكان متابعة عمليات البيع (مراكز البيع عن طريق الهاتف، البريد الإلكتروني، تقديم عروض ...) من قبل كل الزبائن.
  - MES Manufacturing Execution System: هي إمكان إدارة العملية التصنيعية من أدنى مستوى.
  - سلسلة التوريد SC: هي إمكان التكامل مع الزبائن والموردين في سلسلة القيمة Chain Value.
  - يمكن استعمال بعض هذه البرمجيات عن طريق الإنترنت: استخدام ما يسمى مفهوم مزود خدمة التطبيقات Application Service Provider ASP.
- وهذا ما يقودنا إلى الجيل القادم لـ ERP حسب مجموعة غارتنر Gartner أي ما يسمى ERP II.

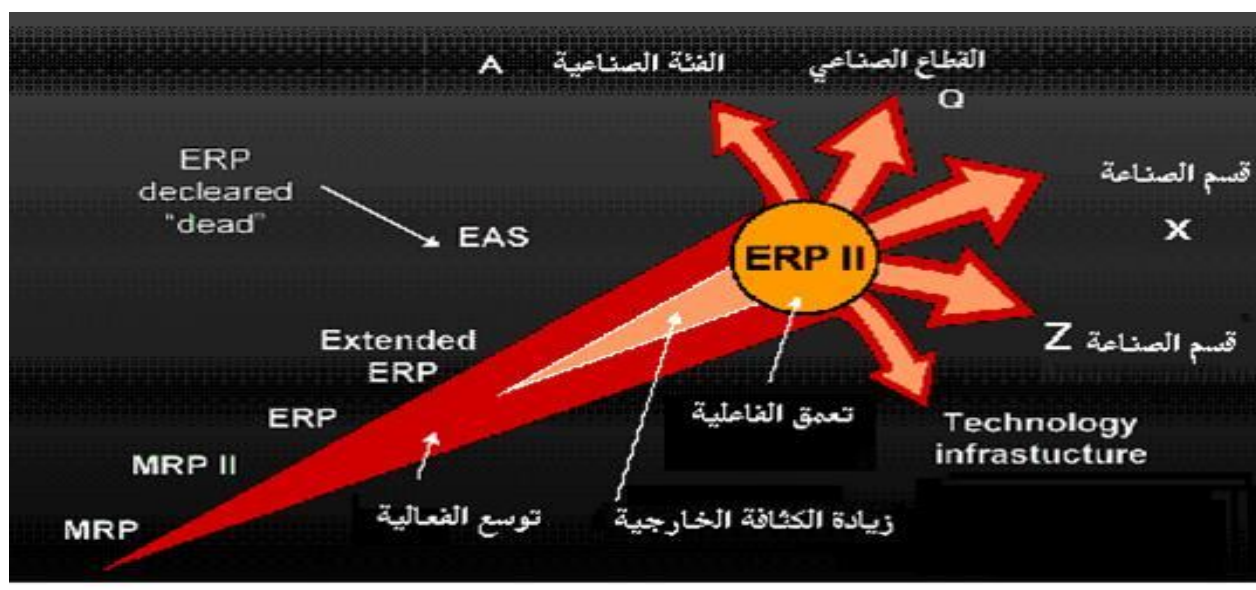


## دراسة تحليلية حول ORACLE ERP

ربيع الأول ١٠، ١٤٣٥



## الطريق من ERP I إلى ERP II



## مزايا نظام ERP :

- ١- نظام واحد مجمع ، ساهم في اعداده جميع المستخدمين
- ٢- القابلية لانسياب العمليات وتدقق العمل.
- ٣- القابلية للمشاركة في البيانات بسهولة بين الادارات المختلفة بالمنظمة
- ٤- تحسين مستويات الكفاءة والانتاجية
- ٥- تحسين القدرة على التوقع وتحديد الاتجاهات
- ٦- اقل في التكلفة
- ٧- تطوير خدمة العملاء وخدمات ما بعد البيع

## عيوب نظام ERP

- كما يوجد مزايا الـ ERP ، يوجد ايضا بعض العيوب وبعض هذه العيوب يمكن تقليصه عن طريق عمليات التدريب والضبط في جميع الادارات. وهي كالتالي:
- ١- انه يحتاج اعادة هيكلة عمليات المنشأة
  - ٢- كبر تكلفته قد تكون مانع لتشغيله
  - ٣- يحتاج لتقنية عالية
  - ٤- يكون غير مريح للمنشآت المتخصصة التي تود تغيير اتجاهها في المستقبل القريب.

## نظام ERP الأمثل:

النظام الأمثل عندما توحد جميع البرامج التالية في شبكة واحدة بقاعدة بيانات واحدة:

- برنامج التصنيع : وظائفه - الهندسه (تخطيط العمل ، ادارة تدفق العمل ، التحكم بالجودة ، فواتير المواد ، العملية الانتاجية ... إلخ.
- برنامج المالية : حسابات الموردين - A/P حسابات العملاء A/C ، الاصول الثابتة - دليل الحسابات - السندات المحاسبية - الاوراق البنكية - العمليات المالية وقيود اليومية - النقدية والشيكات .... إلخ.
- الموارد البشرية : HR التدريب ، احتسابات الرواتب ، احتسابات الاجازات والمغادرات ، احتساب الدوام الاضافي ، الحضور والانصراف ، وضع السياسة والحلول الادراية للموظفين ... إلخ.
- ادارة سلسلة الامدادات SCM : المخزون ، جدول الموردين ، ادخال الاوامر ، المشتريات ... إلخ.
- ادارة علاقات العملاء CRM : المبيعات والتسويق ، خدمات ما بعد البيع ، العمولات ، التحكم بالعملاء ، مراكز الدعم الفني .. إلخ .
- بيانات المخازن : عادة فهذا البرنامج يمكن الدخول عليه من خلال العملاء والموردين بجانب الموظفين بالمنظمة

## تنفيذ نظام ERP

- في الواقع تطبيق نظام ال ERP ليس بالسهل انما يحتاج الى المزيد من التخطيط و الدراسة ، حيث يكون تحت الاختبار لمدة من ٣ شهور وتمتد الى سنة في بعض الاحيان ، وذلك لأن النظام يكون اكثر تعقيداً في المنظمات الكبيرة.
- وكذلك تطبيق النظام يحتاج لتغيرات جوهرية في العمل حيث ان فريق ال IT سوف يكون هو مدير مشروع التطبيق ويقدم النصيحة لباقي المستخدمين وسيكون المستشار في التدريب في جميع اوجه النشاط. ■

## ١٠ نصائح في إدارة مشاريع الERP:

كمدبر لمشروع تطبيق نظام ERP هنالك نصائح لا تتهاون بتنفيذها:

- **حدد الهدف والغرض الذي تود لأجله تطبيق برنامج ERP**  
توجد شركات تعاني من ارتفاع تكاليف النظام والسبب أنها لم تكن بحاجة الى نظام ERP أصلاً!  
وكان من الممكن تلبية احتياجاتها بشئ من ترتيب العمليات الداخلية وبرنامج حاسب بسيط!، لكن الدافع كان نوعاً من التقليد لبعض الشركات المنافسة التي لا يُقارن حجمها بحجم تلك الشركة!  
يجب على الإدارة العليا التي قررت تطبيق برنامج ERP أن تضع هدفاً حقيقياً يلبي متطلباتها وعليك أن تفهم هذه المتطلبات تماماً وتضع تنفيذها كهدف رئيسي تجعلها مرجعاً لقياس مستوى نجاحك.  
سيكون من الاحترافية حقاً تحديد المعايير الرئيسية لنجاح التطبيق وتحقيق العائد على الاستثمار ROI (Return On Investment) قبل تطبيق النظام لتقيس مدى استفادتك من النظام بشكل دقيق.

#### • حدد متطلباتك

بناءً على الخطوة السابقة وبعد عقد اجتماعات مع مدير كل قسم في الشركة لكتابة المتطلبات التفصيلية لجميع الأقسام وحاول فهم طريقة عمل كل قسم و تعرف على مشاكله واحتياجاته، اجتمع مع المدير العام وجميع العاملين لربط الاحتياجات و تنفيذ المشاكل.  
اكتب وثيقة المتطلبات (RFP) أو Request For Proposal اجمع فيها جميع متطلباتك لتقدمها لموردي الأنظمة ليحددوا لك عروضهم و البرنامج المناسب.  
حرصك على توثيق متطلباتك هو ضمان لنقل الصورة الواضحة للجهة المطبقة

#### • أعط أولوية للعمليات

للأسف العديد من الشركات في منطقتنا لا تنتهج إجراءات قياسية (Standard Procedure) في عملياتها الداخلية ولا تحكم سياساتها على تلك الإجراءات، بل يبقى الموضوع كلاً بحالته!  
رسم العمليات من البداية وتوثيقها كتابياً يساعدك على الاختيار الصحيح

لنظام الـ ERP الأمثل لشركتك والموافى لمتطلباتها. الاحتياجات الواضحة لا يمكن أن تتضح حتى تعرف العمليات (Business Processes) بشكل جيد، وتلك العمليات لا يمكن تعريفها حتى تقوم برسم توجه مفهوم لإستراتيجيتها المستقبلية.

### • تمهل قبل البدء في شراء أو تطبيق النظام

- اعمل على قاعدة ٢٠ - ٨٠ ، وهي أن تقضي ٨٠% من وقتك في التخطيط و٢٠% للتنفيذ.
- أغلب الشركات المروجة لبرامجها يهملها إتمام الصفقة والسلام... لذا تأكد من فهمهم لمتطلبات عملك قبل البدء في المشروع، هذه الخطوة ستجعل حلك للمشاكل المستقبلية أكثر سهولة .
- **احصل على دعم الإدارة العليا**
- أغلب المشاريع التي لا تدعم من إدارتها التنفيذية مصيرها الفشل!، لذا احرص على أن تكون الإدارة العليا على علم في تطورات المشروع، وتدعمك في المحافظة على التزام العاملين في الشركة ولتكون جاهزة للتدخل في أي عقبة تواجهك.

### • أحسن معالجة عملية التغيير

تركيب نظام الـ ERP يعد تحولاً كبيراً على الشركة، وبما أن الإنسان عدو ما يجهل، فستجد معارضة من أغلب العاملين في الشركة، فأنت تأتي وتنسف ما اعتاد عليه الناس على مدى سنين وتغيير أسلوب عملهم، بل قد تغيير مفاهيمهم وتلزمهم بما لا يزيدهم إلا تعقيداً و "شغل زائد" (على حد تعبيرهم)، لذا احرص على معالجة هذه الناحية ولا تقتصد أبداً بعملية التدريب وأعد التدريب لو اضطرت الى ذلك مراراً

### • قسّم المشروع الى مراحل Phases

انتهج بتطبيق البرنامج على نشاطات الشركة بشكل مرحلي، فمثلاً إبدأ في المالية والقطاع التجاري وبعد ذلك امنح نفسك فترة - شهر مثلاً -

تجرب فيها مخرجات النظام وتتأكد من مهارة العاملين عليه وبعد ذلك ابدأ بتطبيق النظام في قسم الصيانة والتصنيع وهكذا....

- **جرب النظام قبل تفعيله رسمياً**  
احرص على إنشاء بيئة تجريبية تحاكي البيانات الحقيقية لمعلومات الشركة، ذلك ليشعر المستخدمين بأريحية في التعامل مع النظام ويجربوا عليه السيناريوهات التي يمارسونها يومياً، وتكتشف الأخطاء قبل الانتقال الى مرحلة التشغيل الفعلي . ( Go Live )
- **تفحص النظام قبل إقفال المشروع**  
تأكد من انسيابية مدخلات النظام ومدى أريحية التعامل معها، وتأكد من جودة مخرجاته من تقارير ومطبوعات، وسرعة أداء واقضي في ذلك أياماً طويلة أشارك فيها المستخدمين واحصل على موافقتهم قبل إقفال المشروع .
- **وأخيراً ... لا تبدأ قبل أن تجهز**  
الجاهزية هنا أعني بها جاهزية شركتك لتطبيق نظام الـ ERP ... فلا يمكنك البدء وقرارات الإدارات متذبذبة، أو الرؤيا غير واضحة، والاستراتيجيات متعثرة، و الأهداف غير مرسومة، و الخطط العامة والفرعية غير موضوعة، و أصناف المستودعات غير منظمة، و قائمة العملاء والموردين مشتتة ومكررة، والأصول الثابتة: سائبة، وموظفيك لا يعلمون مهامهم الرئيسية وبالكاد يعلمون كيفية تشغيل الكمبيوتر!

### تكاليف واحتياجات تطبيق الـ ERP:

يمكننا تصنيف تكاليف تطبيق برامج الـ ERP على أنها تكاليف تُصرف قبل تطبيق البرنامج وأخرى تشغيلية تنشئ أثناء العمل على البرنامج.

### تتوزع تكاليف ما قبل التطبيق الى:

- **تكاليف شراء وتطبيق برنامج الـ ERP**  
بعد تحديد البرنامج المناسب الذي يلبي احتياجات الشركة لديك، فلا بد

- شراء رخص التشغيل (License) وودفع قيمة التطبيق للجهة المطبقة (Implementer) وتتغير قيمة هذه التكاليف بناءً على عدة عوامل أهمها:
- نوع البرنامج (مثل.. Oracle, SAP, Axapta, Great Plains الخ)
  - عدد المستخدمين
  - عدد ونوع التطبيقات المرفقة (Modules)

- **تكاليف برنامج خادم قواعد البيانات License for Database Server .**  
كخوادم ال SQL Server أو Oracel وغيرها ,  
تتحدد هذه التكاليف عادةً بعد اختيارك لبرنامج ال ERP وطريقة احتساب  
سعر الرخص (Per User, Per Processor ..etc)
- **تكاليف البنية التحتية التقنية**  
إن لم تكن لديك بنية تحتية مسبقاً فستحتاج الى شراء أجهزة  
(Hardware) مثل الخوادم (Servers) وتجهيز الشبكات وغيرها ,  
تختلف تكلفة الهاردوير بسحب مجال تطبيق البرنامج و **عدد** الموديول  
والمستخدمين،

### ويمكن سرد تلك التكاليف كالتالي:

- تكاليف الخوادم الرئيسية (Servers) وما يتبعها من أجهزة الحماية  
| (Firewall) وأجهزة النسخ الاحتياطي (Backup devices)
- انشاء مركز بيانات Data Center وأجهزة الاتصالات (في بعض الحالات)
- تكاليف برامج أنظمة التشغيل (Operation System) وبرامج الحماية من  
الفيروسات
- تكاليف الاجهزة الطرفية من كمبيوترات وطابعات وفي بعض الحالات أجهزة  
الجرد والباركود وغيرها



### • تكاليف استشارية

انتقالك من طرق العمل اليدوية الى أتمتة كاملة لأعمال شركتك قد يضطرك للاستعانة باستشاريين في مجال إعادة هندسة عمليات و إجراءات العمل، وتحسين سياساتك لتتماشى مع اسلوب عملك الجديد، وقد تحتاج الى استشارات في طرق ترتيب المستودعات وترميز الأَصناف (Coding) وإتمام عمليات البيع وتنظيم أوامر المشتريات والارتجاع، إن لم يكن هذا الأمر مضبوطاً بما فيه الكفاية.

### • تكاليف التدريب

يُعد التدريب من أهم الأشياء التي لا يجب أن تبخل فيها على موظفي الشركة، حيث يقع على عاتقهم كاهل كبير في إنجاح البرنامج ، و تذكر دائما : Garbage in = Garbage out

## ❖ تكاليف أثناء وبعد التطبيق:

### ○ تكاليف الدعم الفني

عادة تضطر الشركات التي ليس لديها كادر متدرب للتعاقد مع المورد الذي قام بتطبيق البرنامج بتكاليف سنوية لقاء الدعم الفني للبرنامج.

### • تكاليف الرسوم السنوي (Enhancement Fees)

وهذه يلزمها أغلب الموردين للعملاء وتُستقطع منهم مبلغ سنوي ثابت لقاء حصولهم على التحديثات والنسخ الجديدة للبرنامج إضافة الى بعض الموارد المساعدة في تحسين العمل.

### • تكاليف الفريق التقني

أصبح العديد من الشركات تتوجه الى توظيف كادر تقني متدرب بغية الاستغناء عن تكاليف الدعم الفني والاستفادة من هذا الفريق في إدارة مشروع التطبيق والأمور الفنية الأخرى ،  
قد يتألف هذا الفريق (بحسب حجم الشركة) من:

○ مدير المشروع \ مدير النظام ERP Application – ERP Project manager administrator

○ مدير الشبكة Network Administrator

- مدير قواعد البيانات Database administrator
- مطور أنظمة System developer
- موظفي الدعم الفني Technical support

#### • تكاليف التطوير، الاضافات والتعديلات البرمجية

- أحيانا قد تضطر الى عمل تعديل برمجي إذا كان لديك متطلبات معينة وعلى هذا فستحتاج الى مطور (إذا لم يكن لديك بالفعل) ينجزها لك
- لو لديك نظام قديم تود نقل بياناتك منه الى برنامجك الجديد، قد تتكلف على ذلك جهداً ووقتاً
- قد يكون لك احتياج الى ربط نظام ال ERP الجديد ببعض أنظمتك القديمة المصممة خصيصا لتماشي أعمالك ذات الطابع الخاص جدا
- أو ربما يكون عمالك بحاجة الى ربط النظام مع واجهات الانترنت والتعاملات الالكترونية E-Business
- أو انك ستحتاج الى إنشاء تقارير ذات طابع معين غير مدعوم بالبرنامج الذي سبق واخترته.

#### • تكاليف الترقية

- إن لم يكن لدي اكتفاء ذاتي من الموظفين القادرين على ترقية نظامك وصيانتته وليس لديك عقد دعم فني مع أحد الموردين ، فستحتاج الى جهة خارجية تقوم بترقية نظام ال ERP الى الإصدار الأحدث، وقد يكلف هذا الأمر مبلغا ليس بالهين خصوصا إذا كان لديك تعديلات Customizations لا تعمل على الاصدار الجديد وستضطر الى اعادتها من جديد.

#### تكاليف التدريب

- نعم، هذه التكاليف قد تستمر معك حتى بعد العمل على البرنامج خصوصا لو كان لدى الشركة معدل دوران كبير في عملية التوظيف، وهذا يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار.

#### • وأخيرا تكاليف الاتصالات الشهرية

ما هي التكاليف الأخرى التي اضطررت اليها عند تطبيق النظام لديك؟

## خلاصة الكلام عن نظام ERP

إن الحل الذي تقدمه أنظمة ERP، ذات القدرات المتفوقة في مجال التخطيط والاستخدام المتعدد، يوفر المعلومات اللازمة التي تساعد على التصرف بسهولة وبسرعة تجاه المشكلات عند حدوثها. ومن ميزات التخطيط القبلي السماح للشركة بتخفيض التكاليف وزيادة الإنتاج وتجذب نقص المخزون، وتحسين أداء التسليم وزيادة المرونة في إعداد ما يحتاج إليه الزبون.

إن سهولة التحليل والتخطيط القبلي يساعد الشركة أيضاً على تحليل متطلبات الموارد والحصول على المعلومات البيانية اللازمة، والالتزام بمواعيد تسليم دقيقة، وإعداد وتجهيز خطط المواد عند الطلب. ويؤدي التخطيط القبلي أيضاً إلى زيادة الإنتاج، والسيطرة بكفاءة على التكلفة وإلى فعالية ومرونة إدارة فواتير المواد؛ وكذلك إلى توفير إدارة فعالة للبضائع الجاهزة. ولاشك أن المواد تحت التصنيع والمواد الخام تشكل نقطة حرجة لكل العمليات التي تقوم بها، ونظام ERP يوفر طريقة سهلة لإدارة الموارد بل يشمل كل ما تتطلبه، إلى جانب التحكم بدقة في المخزون، والتعاملات التجارية، وتكلفة الإنتاج واستخدام الموارد بدءاً من الحصول على المواد الأولية وانتهاءً بتوزيع البضائع الجاهزة، وإدارة المعلومات المهمة المتصلة بالمخزون من البطاقة الخاصة بكل صنف من الأصناف المتعددة، وسهولة الدخول إلى المعلومات في الزمن الحقيقي. ويمكنك من متابعة مستويات المخزون لكل صنف، وتحديد مكان وجوده، والفئة التي ينتمي إليها وسيرة استخدامه بضغط زر معين في هذا النظام. ويفيد أيضاً في تبسيط الإجراءات اليومية المتعلقة بمراقبة المخزون، ويزيد إنتاجية مستخدميه مع توفير خواص ذاتية الحركة تساعد على أداء المهام المتكررة وملخصها:

- السيطرة على المخزون.
- تدبير الحصول على المواد الأولية.
- شحن البضائع واستلامها .
- تتبع معلومات الموارد (أماكنها الخ....)
- القيام بعمليات العد الدورية وعمليات الجرد الفعلي.
- معالجة الإجراءات المرمزة.
- يحلل ويحافظ على المعلومات.
- وعلى هذا يجب أن يعاد تعريف الأنظمة الرئيسية المكونة لنظام ERP لكي تشمل:
- التوسع لضم الإنترنت،
- النماذج الجديدة لسلسلة التوريد SC الافتراضية: إن إدارة سلسلة التوريد هي مجموعة من المنهجيات المستخدمة لمكاملة الموردين، والمصنعين، والمخازن، والمتاجر، بفعالية، بحيث يجري إنتاج وتوزيع البضائع بالكميات الصحيحة، إلى المواقع الصحيحة، وفي الوقت الصحيح، بحيث تكون تكلفة النظام الكلية أخفض ما يمكن مع المحافظة على تحقيق متطلبات مستوى الخدمة.
- أنظمة إدارة العلاقة مع الزبون CRM: إن إدارة العلاقة مع الزبون هي منهجية لفهم سلوك الزبون و التأثير فيه أيضاً، و ذلك بالتواصل معه بهدف تحسين: عملية الحصول على الزبون، والاحتفاظ به، وأخيراً الحصول على ولاء الزبون المستمر مع تحقيق الربح.

## نبذة تاريخية عن oracle :

تأسست أوراكل عام ١٩٧٧ على يد لاري اليسون وكانت تعرف أنا ذاك باسم "مختبرات تطوير البرامج" وهي شركة متعددة الجنسيات مختصة في تقنية الحاسوب وتعمل على تطوير وتسويق المنتجات البرمجية للشركات، وخصوصاً المعنية منها بأنظمة إدارة قواعد البيانات. يقع المقر الرئيسي

لأوراكل في ريدود سيتي، كارلوفونيا، الولايات المتحدة. اشتهرت شركة أوراكل بمنتجاتها الرئيسية وهو نظام قواعد بيانات أوراكل. كما صممت أوراكل أدوات تسهم في تطوير قواعد البيانات وأنظمة برمجيات الطبقة الوسطى، وبرمجيات تخطيط موارد المؤسسات ( ERP) وبرمجيات إدارة علاقات العملاء (CRM). يعمل اليوم لدى شركة أوراكل أكثر من ١٠١٩٥٠ موظفاً في مختلف بقاع العالم، وقد حققت في العام ٢٠٠٩ إيرادات سنوية تقدر بـ ٢٢.٢ مليار دولار.

## مراحل تطور ORACLE

وفي عام ١٩٨١ IBM أخذت Oracle لكمبيوتراتها وهكذا تضاعفت المبيعات من مرتين كل سنة إلى سبع مرات وأصبح أليسون ملياردير.

في عام ١٩٨٦\_ أنزل الأسهم في الأسواق وربحوا ٢١,٥ مليون دولار. ولكنهم تراجعوا بسرعة لأن الموظفين كانوا شباب (لاتوجد خبرات كافية)

وفي عام ١٩٩٠ بدؤوا يخسروا واضطرت تسريح ٥٠ بالمئة من القوى العاملة. كان خطأ فادحاً والمحاكم بدأت ضدهم. بعد عدة محاكم اقتربت أوراكل من التفليس وهبطت الأسهم بـ ٨٠% ولكنه بقي يعمل.

ولأول مرة ترك تجارته لخبير وترك كل الإدارة له وقال له أن يطور المنتج وفي خلال سنتين أستطاع الخبير إعادة الشركة لما كانت عليه من قبل كأول شركة في مجال البرامج. وارتفعت الأرباح في بداية عام ٢٠٠٠ إلى ٧٦%.

حاليا لدى أوراكل مراكز خدمة عملاء في أكثر من ١٤٥ دولة. وتعتبر أوراكل حالياً تمتلك أفضل قواعد بيانات على الإطلاق

الآن أغلب بنوك أمريكا، شركات الطيران والبيع يعتمدون على قاعدة بيانات Oracle.

## منتجات الشركة القديمة والحديثة

- Agile •
- ATG •
- AutoVue •
- Documaker •
- Endeca •
- Hyperion •
- JD Edwards EnterpriseOne •
- JD Edwards World •
- Taleo •
- Knowledge Management •
- Oracle Crystal Ball •
- Oracle CRM On Demand •
- Oracle E-Business Suite •
- Oracle Fusion Applications •
- Primavera •
- PeopleSoft •
- RightNow •
- Siebel •
-

## انواع منتجات شركة ORACLE

- Customer Relationship Management
- Service Management
- Financial Management
- Human Capital Management
- Project Portfolio Management
- Advanced Procurement
- Supply Chain Management
- Value Chain Planning
- Value Chain Execution

each of which comprises various modules.

## الشركات المستفيدة من ORACLE

شركة أبوظبي للموانئ تستخدم حلول أوراكل ERP المتكاملة لتعزيز فعالية إدارة أعمالها ونكامل علمياتها  
هناك العديد من منتجات أوراكل التي تستخدمها شركة أبوظبي للموانئ  
ومن هذه المنتجات هي/  
منتجات أوراكل للمالية وإدارة المشتريات و خادم content management وقد  
اختارت شركة أبوظبي للموانئ منتجات أوراكل لدعم النمو المتسارع  
لأنشطتها التشغيلية ...



- **شركة أبوظبي للمطارات**  
شركة أبوظبي للمطارات تكمل المرحلة الأولى من تشغيل حلول أوراكل للأعمال الإلكترونية التي ستحظى بها شركة أبوظبي للمطارات. وقدمت شركة أوراكل الشرق الأوسط دعماً فعالاً لتطبيق هذه المرحلة من ... أعلنت شركة أبوظبي للمطارات، الشركة المالكة والمشغلة لخمس مطارات في إمارة أبوظبي، عن اكتمال المرحلة الأولى من تشغيل حلول أوراكل للأعمال الإلكترونية.

- **شركة البحرين للملاحة والتجارة الدولية**  
تختار حلول شركة البحرين للملاحة والتجارة الدولية أوراكل لتعزيز مكانتها في مجال الخدمات اللوجستية:  
اختارت شركة البحرين للملاحة والتجارة الدولية أوراكل ... ٥٤٠ ألف دولار أمريكي، ستزود أوراكل شركة البحرين للملاحة والتجارة الدولية بحزمة حلول الأعمال ... الاستهلاكية سريعة الحركة. وستزود حزمة حلول الأعمال الإلكترونية من أوراكل شركة البحرين للملاحة والتجارة ...

#### • شركة الاتصالات السعودية

- شركة الاتصالات السعودية وأوراكل العالمية توقعان اتفاقية تعاون تقني مشترك وقعت شركة الاتصالات السعودية وثيقة تعاون مشترك مع شركة أوراكل العالمية أطلق عليها الدعم الفني المتقدم ... نائب الرئيس للشرق الأوسط وأفريقيا لشركة أوراكل وتتضمن الاتفاقية نقل خبرات شركة أوراكل وتوطينها في شركة الاتصالات السعودية، ونقل المعرفة، والتدريب على رأس العمل، وترسيخ أسس تقديم الدعم ...

## مكانة أو واقع الشركة Oracle ERP

### المنافسة:

يوجد عدة شركات وعدة أنظمة متنافسة في هذا المجال أشهرها على الإطلاق ثلاثة أنظمة عالمية:

١ - Oracle e-Business Suite from oracle

٢ - mySAP from SAP

٣ - Microsoft Dynamics GP (formerly Great Plains) from Microsoft

والمنافسة الكبيرة منحصرة بين SAP , ORACLE مع ملاحظة ان نسبة استحواذ السوق العالمية في هذا المجال تذهب لصالح SAP

اما بالنسبة لـ ORACLE ERP فقد بدأ العمل في هذه البرامج بدأ من منتصف التسعينات وبدأت انتشارها في الوطن العربي في القرن الجديد وحاليا الـ ORACLE ERP هو المستحوذ على النسبة الأعلى في الأسواق العربية وان كان الـ SAP قد بدأ يزاحم في السوق في العام الأخير ولكن اوراكل هي اوراكل لن تترك السوق لـ SAP

## مكانتها بين المنتجين لنظام ERP

الشكل التالي يوضح مكانة شركة oracle بين منتجين الـ ERP

دراسة تحليلية حول ORACLE ERP

ربيع الأول، ١٠، ١٤٣٥

Microsoft Dynamics	Oracle ERP Packages	SAP ERP Packages	
--------------------	---------------------	------------------	--

ترتيب بالنسبة الى اعلی في السعر	ترتيب وفقاً للدعم الفني	قواعد بيانات كل نظام	الأكثر استخداماً		ERP
			عربياً	عالمياً	
1	2	Oracle	2	1	sap
2	1	Oracle	1	2	Oracle
3	3	Sql Server	3	3	MS Dynamics

## دراسة تحليلية حول ORACLE ERP

ربيع الأول، ١٠، ١٤٣٥

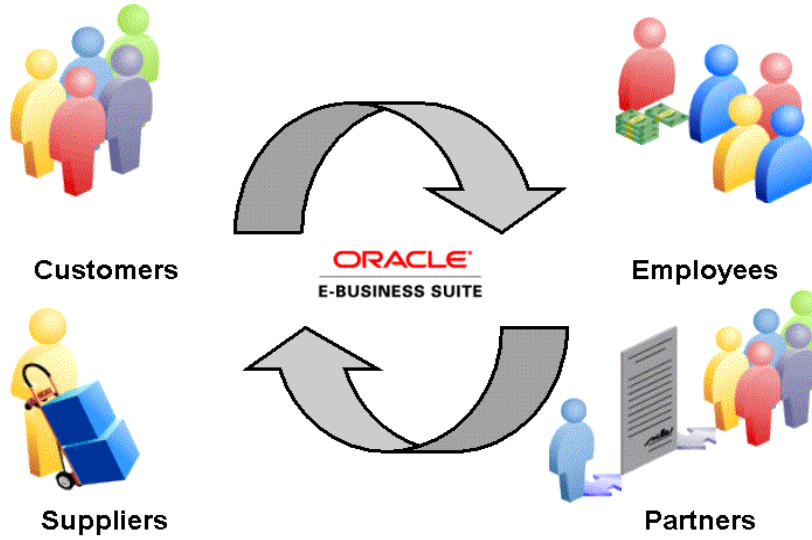
١١%	١٨%	٢٤%	Market Share
٢٤%	٣٢%	٣٨%	Rates of Being Short-listed
١٤%	٢٢%	١٩%	Selection Rates When Short Listed
٣٣%	٨٠%	٣٩%	Satisfaction Rates
14 months	11 months	13 months	Implementation Duration
٧٤%	٥١%	٥٧%	Percentage of customers who realized payback within one to three years
٨٤%	٦٠%	٦٩%	Percentage of Customers who realized Payback in Less Than Three Years
14% (\$408,000 planned vs. \$464,000 actual)	5% (\$1.4 million planned vs. \$1.6 million actual)	5% (\$19 million planned vs. \$20.6 million actual)	Variance Between Planned Project Costs and Actual Project Costs
٧٦%	٦٣%	٦٧%	Percentage of Customers who Realized Less Than 60-percent of Anticipated Business Benefits
٢٤%	٣٧%	٣٣%	Percentage of Customers who Realized More Than 60-percent of Anticipated Business Benefits

### مقارنة بين الشركات المنتجة لنظام ERP

## تحليل مكونات نظام ERP

# Oracle ERP

## Oracle E-Business Suite

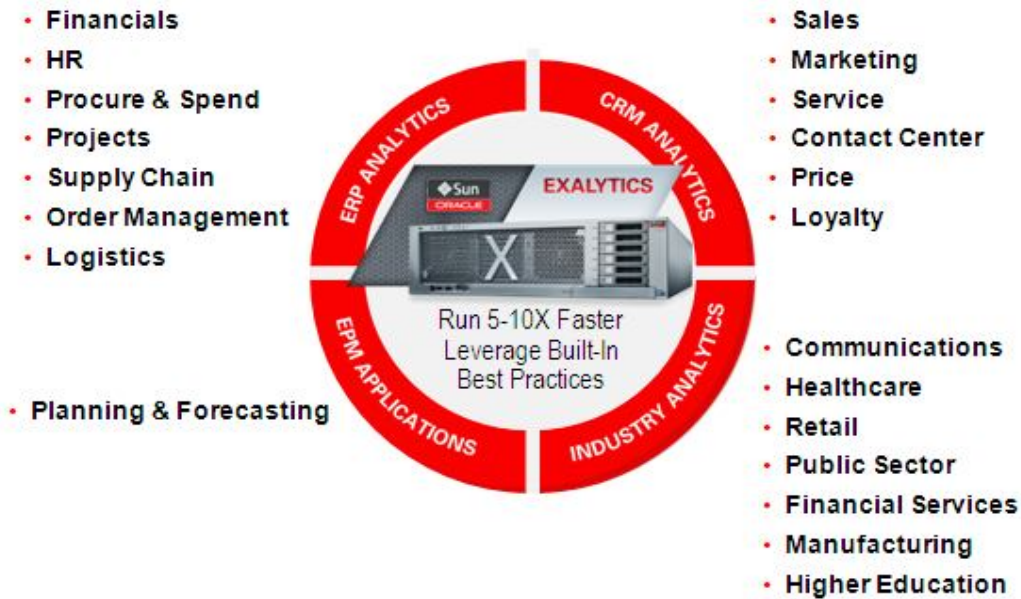


ORACLE

*Oracle BI Applications for Intelligent Decision-making*

## دراسة تحليلية حول ORACLE ERP

ربيع الأول، ١٤٣٥



## R12 E-Business Suite Footprint

*New in R12*

Financials	Corporate Performance Mgmt.
General Ledger Receivables Payables Assets Cash Management Global Consolidation System Advanced Collections Internet Expenses iReceivables Treasury Lease Management Internal Controls Manager <i>Financials Centralized Solution Set (FINS)</i> <i>Financial Services Accounting Hub (FSAH)</i>	Daily Business Intelligence (DBI) Balanced Scorecard Financials & Sales Analyzer Enterprise Planning and Budgeting Profitability Manager Financial Consolidation Hub
	Government, Risk & Compliance
	Government, Risk and Compliance Manager Application Access Controls Application Configuration Controls Governance, Risk and Compliance Intelligence

ORACLE

## R12 E-Business Suite Footprint

*New in R12*

Financials	Corporate Performance Mgmt.
General Ledger Receivables Payables Assets Cash Management Global Consolidation System Advanced Collections Internet Expenses iReceivables Treasury Lease Management Internal Controls Manager <i>Financials Centralized Solution Set (FINS)</i> <i>Financial Services Accounting Hub (FSAH)</i>	Daily Business Intelligence (DBI) Balanced Scorecard Financials & Sales Analyzer Enterprise Planning and Budgeting Profitability Manager Financial Consolidation Hub
	Government, Risk & Compliance
	Government, Risk and Compliance Manager Application Access Controls Application Configuration Controls Governance, Risk and Compliance Intelligence

ORACLE



## R12 E-Business Suite Footprint

New in R12

Human Resources Management	Projects
Human Resources	Project Costing
Self-Service Human Resources	Project Billing
Advanced Benefits	Project Resource Management
Compensation Workbench	Project Collaboration
iRecruitment	Project Management
Payroll	Project Portfolio Analysis
Performance Management	Project Contracts
Time and Labor	DBI for Projects
<i>Workforce Scheduling</i>	
Approvals Management	
Learning Management	
iLearning	
Tutor	
DBI for HR	

ORACLE

## أولا نظام إدارة الموارد البشرية

### إدارة الموارد البشرية

يساعد نظام Oracle ERP لإدارة الموارد البشرية المنشآت على أتمتة كافة العمليات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية بداية من مرحلة إختيار الموظفين وحتى إنتهاء الخدمة مما يمكن المنشأة من الربط بين قوى العمل وأهدافها الإستراتيجية. كما أنه يوفر نظرة محدثة ودقيقة للأنشطة المرتبطة بالموارد البشرية والتي تتمثل في التوظيف و الرواتب و المكافآت و المزايا و تقييم الأداء و إدارة الوقت ..

## المزايا التي يوفرها النظام:

- ١- **التكامل المبسط والمرونة المكتملة :**  
نظام **ERP** إدارة الموارد البشرية يتكامل مع التطبيقات الأخرى المتاحة بنظام **ERP** لتخطيط موارد المشروعات والتي تشمل التطبيقات المالية ، وتطبيقات المشروعات بحيث يمكن للمنشآت الحصول على معلومات متكاملة وذات جودة عالية .
- ٢- **إدارة متميزة للموارد البشرية :**  
التكاليف المرتبطة بالموارد البشرية تمثل في المتوسط أكثر من ٦٠% من إجمالي مصروفات المنشأة ، ولذلك تركز المنشآت الكبيرة على الإهتمام بالعنصر البشري وتعمل على تطوير الأنظمة الخاصة بالموارد البشرية والتي تعمل على تحسين فاعلية و كفاءة وإنتاجية العاملين .
- ٣- **نظام التوظيف :**  
يوفر النظام الحلول المناسبة لجميع مراحل توظيف الأفراد بالمنشأة عبر أتمتة جميع مراحل عملية التوظيف .
- ٤- **نظام الرواتب :**  
يوفر إمكانية التحكم الكامل في معالجة قواعد وشروط احتساب الرواتب الأكثر تعقيدا .
- ٥- **نظام أوقات العمل :**  
من أهم العناصر الرئيسية هي أتمتة كاملة لأنظمة الحضور والإنصراف المختلفه .
- ٦- **نظام التدريب والتعليم :**  
يوفر مسارات منظمة للتعلم و المساعدة في مراقبة الأداء وتطوير العاملين ، وذلك من خلال لوائح التدريب الخاصة بالمنشأة .
- ٧- **نظام الخدمة الذاتية :**  
تبسيط عملية الطلبات الإدارية الخاصة بالموظفين من طلب اجازة أو شكوى أو غيره من خلال أتمتة عملية الطلب بمراحلها المختلفة ومرورها آلياً عبر سلسلة الإعتمادات المطلوبة مما يعطى فرصة أكبر لموظفى إدارة شؤون الموظفين للتفرغ لأعمال إستراتيجية أكثر أهمية تساعد متخذي القرار على إدارة الموارد البشرية للمنشأة بصورة أفضل
- ٨- **نظام تقييم الاداء :**  
لتحويل مفهوم إدارة التدريب من مركز تكلفة إلى إستثمار عبر إجراء تقييم لإستيعاب المتدرب وتقديم معلومات وملاحظات قيمة حول ما إذا كان هذا التدريب يخدم أهداف المنشأة الربحية وأهداف إدارة الموارد البشرية فى تطوير أداء موظفى المنشأة أم لا.

## ERP لإدارة التوظيف

هي واحدة من عائلة إدارة الموارد البشرية و هي من الحلول الغنية حيث تمد المنشأة بالأدوات اللازمة لإيجاد و توصيل استراتيجية توظيف ناجحة  
**الفوائد التي يوفرها النظام :-**

### ١- التوظيف عالي الكفاءة

- إدارة فرص العمل لضمان توظيف المرشح المناسب في الوظيفة المناسبة حيث يمكن النظام من ترتيب استثمارات التقدم للوظيفة للوصول للأفضل
- تصنيف شامل للوظائف و المسارات الوظيفية و الأقسام المرتبطة بها .
- توفير إعلانات التوظيف بتجميع فرص العمل المطلوبة من الإدارات المختلفة ومركزية الطلب .
- فعالية نتائج تقييم المتقدم للوظيفة أو عملية التوظيف لفئة وظيفية محددة .

## ERP لنظام الأجور والرواتب

يقوم بتسهيل حساب الرواتب مع أفضل حلول مميكنة للرواتب ، فنظام الأجور والرواتب يجعل واحدة من أصعب وأعقد المهام التي تواجه العاملين بسهولة ضغطة زر . فلا يوجد شركة لا تقوم بحساب رواتب العاملين بها أو إدارة العاملين بها ، ولكنها ليست المهمة الأساسية أو الوحيدة لها فتركها لنا حيث يقوم بها نظام الأجور والرواتب بالنيابة عنك لتركز في أعمالك .

## الفوائد التي يقدمها النظام

### ١- تبسيط إدارة قواعد العمل

- التعامل مع الأمور التأديبية .
- تسجيل كافة القواعد التنظيمية و اللوائح الداخلية للمنشأة كقواعد الجزاءات و قواعد إنهاء الخدمة و قواعد الأجازات .
- سهولة حساب راتب الموظف وفقا لقاعدة رواتب خاصة به تشتمل على الاستقطاعات و المكافآت بناء على تقويم الرواتب الخاص به.
- سهولة توجيه كل بند في معادلة الرواتب لحساب خاص به مما يضمن توجيه قيد محاسبي دقيق .

### ٢٠- كفاءة إدارة العمليات

- إمكانية تصحيح أي خطأ بشري سواء بالإضافة أو الخصم .
- سماحية النفاذ بعمق لأقل تفصيلة عن أي معلومة تخص الموظف مثل تاريخ زيادة الواتب و تفاصيله .
- تسجيل الوقت الإضافي الفعلي بدقة .
- حساب الرواتب على كافة المستويات (الأقسام ، مجموعات العاملين ، وعلى مستوى موظف واحد) .
- حساب العلاوات و المكافآت بناء على منظور محدد .
- إمكانية اختبار معادلات الرواتب قبل تفعيلها وبالتالي ضبط و تسوية أي تعديلات سواء على صعيد الخصومات أو المكتسبات بناء على أي تغييرات في المعدلات أو النسب أو تغير في أي معلومة مدخلة .
- إمكانية صرف أو وقف صرف لأي موظف معين .
- إنشاء القيود المتعلقة بالرواتب بدقة .
- سهولة متابعة سجلات العاملين .

## نظام تقييم الأداء ERP

هو أحد أدوات إدارة الموارد البشرية والذي يعنى بتوجيه و إدارة العمل ، و هو عبارة عن عملية تحصيل و تسجيل و تحليل للبيانات المتعلقة بمدى

قيمة وأهمية الموظف في المنشأة حيث يحلل مدى نجاح أو فشل الموظف وكذلك نقاط القوة والضعف ومدى تناسب ذلك مع ضرورة ترقية الموظف أو احتياجه لدورات تدريبية ، حيث يعد الحكم الفعال على أداء الموظف ومدى اهتمامه بعمله دون الاعتماد فقط على إنتاجيته .

### الفوائد التي يحققها النظام :

#### ١- إدارة الأداء

- تحديد المرجو من أهداف يحققها الموظف ومدى توافقها معهم و الخطة الزمنية اللازمة لتنفيذها .
- المساعدة على تقييم أداء الموظفين و مدى تحقيقهم للأهداف المرجوة .
- توفير احتياجات الموظفين من الأدوات و الموارد والتدريب لتحقيق الأداء الأمثل .
- رقابة دورية للأداء مقارنة مع الأهداف المتفق عليها واتخاذ الخطوات المناسبة لمساعدة الموظفين على تطوير الأداء

#### ٢- التقييم

- تقييم أداء الموظفين ومناقشته معهم للاتفاق على الأهداف المستقبلية .
- إعطاء الفرصة لتوفير مرجعية بناءة تمنح الموظف شعورا بمدى قيمته لدى المنشأة عند تقديم المديح لحسن أدائه

#### ٣- منح المكافآت و توفير الإصلاحات

- فعالية التقييم عند منح المكافآت و اتخاذ قرار معالجة ضعف الأداء .
- توفير الفرصة لتسمية و تحديد أي مشكلة و مناقشة نقاط الضعف وبالتالي إيجاد الحلول المثلى كقرار بتوفير دورات تدريبية .
- توفير الفرصة للتعرف على الأهداف الشخصية طويلة وقصيرة للموظفين لتحقيق أداء أمثل .

## ERP لنظام إدارة الحضور والانصراف

واحد من عائلة إدارة الموارد البشرية يقدم حلاً مبسطاً في إدخال و مراجعة و متابعة بطاقات الحضور والانصراف و في نفس الوقت يساعد على التحكم في التكاليف و وقت العمل ، ودعم معلومات بطاقات الحضور والانصراف والالتزام بالقواعد المتعلقة بأوقات العمل في المنشأة.

### الفوائد التي يقدمها النظام :

#### ١- إدخال الوقت في أي مكان وأي زمان

- يمكن لمستخدم النظام إدخال الوقت حضور أو انصراف يدويا من خلال النموذج سابق الاعداد أو من خلال أي أداة خارجية أخرى يتم توصيلها بالنظام .
- يمكن للمستخدمين إدخال أي استثناء في فترة محددة بناء على اللوائح الخاصة بالمنشأة.
- مجموعة متسعة متكاملة من الخواص السهلة الاستخدام لسهولة و سرعة تسجيل الوقت

#### ٢- إنسيابية الإدارة

- سهولة عملية الإعداد وأداء الوظائف الخاصة بالإدخال مرونة تدفق الموافقات و الاعتمادات لبطاقات الحضور والانصراف توفير في الرواتب لأتمتة التحكم في تسجيل الحضور والانصراف وتسهيل حساب الرواتب .
- زيادة إنتاجية العاملين لانسيابية عملية استهلاك الوقت و مراقبته .
- دعم اتخاذ أي قرار إداري سليم في ضوء تحليل معلومات العاملين .
- أرشفة و حفظ بطاقات الحضور والانصراف .

## ERP لإدارة التدريب و التعلم

إدارة التدريب و التعلم هي أحد أدوات إدارة الموارد البشرية والتي تتيح للمنشأة إدارة و مراقبة المتدربين من العاملين لديها سواء كان هذا التدريب داخل المنشأة أو خارجها و كذلك يوفر احتياجات المتدرب و يمنح

المديرين أتمتة مسار العملية التدريبية بداية من طلب التدريب إلى حصول المتدرب على تدريبه و تقييمه و مراقبة التطور الناشئ عن التدريب  
**الفوائد التي يقدمها النظام :**

### ١- كفاءة التخطيط وإدارة الموارد

توفير خطة محكمة ومراجعة من قبل الإدارة العليا لوضع الموارد والأدوات المناسبة في المكان المناسب ،تحديد الاحتياجات المطلوبة لتنفيذ التدريب والمرجو من الدورة التدريبية من خبرات و كفاءات ودعم مبادرات التدريب الهادفة

### ٢- تزاوج التدريب مع أهداف المنشأة

- قياس الأهداف المحققة و تأثير عملية التدريب .
- إمكانية قياس مدى التوافق بين عائد عملية التدريب و بين أهداف المنشأة

### ٣- تطوير و تنمية قوة العمل

فعالية إطار العمل التقليدي لشرح أهداف التدريب ،وتحديد الكفاءة المحققة من المتدرب من خلال تحديد المسار التعليمي و شهادات الدورات لمتابعة و إدارة تطورات القوى العاملة.

**ثانيا: النظام المالي**

**ERP لإدارة المالية**



- يحقق التقارير المالية الدولية .
  - يسهل من إدارة الأعمال و الخدمات عبر القطاعات المختلفة
  - يقدم تنسيق سلس و متكامل بين العمليات المالية و الصناعية
- الفوائد التي يقدمها النظام:-**

**١- الفعالية**

- خدمات مشتركة واسعة الأفق
- هيكل مالي مرن.
- أفضل الحلول الممكنة لإدارة و تخطيط الموارد في المؤسسات.
- نظرة متكاملة متعمقة على الأعمال .
- توافق الأعمال الإدارية و المالية .
- ديناميكية التخطيط و الموازنة و التنبؤ .
- تحليل للربحية متعدد الأبعاد

**٢- الربحية**

- قابلية تشعب و تكيف العمليات المالية
- إدارة أداء متكاملة

**٣- الإنجاز**

- تقليل التكاليف بأتمتة و مركزية و معيارية العمليات
- إنجاز الأعمال من خلال الخدمات المشتركة و المتكاملة
- تحقيق أفضل الاستثمارات من خلال إدارة الأداء المتكامل
- ذكاء عقلية إدارة العمليات المالية

تابع النظام المالي

## ERP للحسابات العامة

- يكمن الهدف الرئيسي للحسابات العامة في توفير رؤية شاملة عن حسابات المنشأة وتسجيل كافة المعاملات المالية في نظام آلي متكامل يضمن دقة المعلومات المحاسبية و يوفر نظام **ERP** لإدارة الحسابات العامة أداة فعالة لأتمتة العمليات المالية تقوم على إجراءات رقابة إدارية تتيح رؤية دقيقة ولحظية للتقارير المالية تدعم كافة التصورات المختلفة لمتطلبات الإدارات المالية في مختلف قطاعات الأعمال مما ينعكس بصورة إيجابية على تحسن الاداء الإداري لتلك القطاعات ويساعد تكامل نظام **ERP** لإدارة الحسابات العامة مع كافة التطبيقات التي توفرها حزمة **ERP** على إتخاذ قرارات أفضل تتيح إمكانية وضع أسس ثابتة للمعايير المحاسبية مع وضع أطر الصلاحيات التي تضمن الإلتزام بتلك المعايير مما يسمح بزيادة فعالية العمليات المالية الى الحد الأقصى عند أدنى تكلفه .

## ERP للحسابات العامة

### المزايا التي يوفرها النظام (ERP للحسابات العامة):-

- ١- تحقيق الفاعلية من خلال أتمتة العمليات المالية يوفر نظام **ERP** لإدارة الحسابات العامة أتمتة لعمليات القيود المحاسبية سواء تلك التي يتم تسجيلها داخل نظام الحسابات أو التي ترحل نتيجة عمليات تشغيلية في أنظمة خارجية مما يضمن دقة وسرعة إستخراج التقارير المالية .
- ٢- نظام هيكلي للرقابة الداخلية يوفر نظام **ERP** لإدارة الحسابات العامة إمكانية تهيئة الهيكل المحاسبي بما يتلائم مع إحتياجات المنشأة ويسمح نظام الصلاحيات بإنشاء مستويات متنوعه من السرية والصلاحيات للمستخدمين تضمن سلامة وتكامل المعلومات والبيانات المالية عبر سجل موحد لكافة أنواع العمليات المالية بالإضافة إلى إستعراض فوري ومحدث بشكل تفصيلي ومختصر لكافة المعاملات وبمختلف العملات مما يقلص فرص حدوث الأخطاء ويساعد على تداركها .

٣- الاستفادة من الفرص العالمية  
يوفر نظام **ERP** لإدارة الحسابات العامة إمكانية تجميع الأرصدة والتقارير عنها بعدد غير محدود من العملات على مستوى العمليات والأرصدة. وتتم عمليات تحويل العملات وإعادة القياس والتوجيه المالي وفق المعايير المحاسبية الدولية والمحلية مما يتيح للنظام خدمة مختلف العمليات التجارية والمالية ، كما أنه يوفر مرجع محدث ومركزي عن جميع الحسابات .

## ERP لإدارة المدفوعات والموردين

لا تقتصر مهام نظام **ERP** لإدارة المدفوعات على سداد الفواتير بل تمتد إلى بناء علاقات قوية مع الموردين بالتأكد من أن عمليات التسليم والسداد وكافة شروط التعاقد قد تم تنفيذها طبقاً لما تم التعاقد والإتفاق عليه بالإضافة إلى ذلك يساعد النظام على إدارة مرنة للفواتير ويمكن من إستخدام آليات متنوعة للسداد تضمن الحصول على الخصومات وتحافظ على التدفقات النقدية في وضع أمثل من خلال تحقيق التوازن بين مستحقات الموردين وشروط السداد مما ينعكس بصورة إيجابية على صافي ربح المنشأة.

## ERP لإدارة المدفوعات والموردين

المزايا التي يوفرها النظام (ERP لإدارة المدفوعات والموردين):-

### ١- المرونة والتكامل :

تسمح المرونة التي يوفرها نظام **ERP** لإدارة المدفوعات بوضع نظام متكامل لإدارة حسابات الدفع مما يمكن المنشأة من تعزيز وتطوير علاقاتها بالموردين من خلال الإلتزام بسداد المستحقات المالية في الأوقات المحددة مع أتمتة العمليات الخاصة بالسداد وإحتساب الخصومات تتمكن المنشأة من إدارة السيولة النقدية بكفاءة وفعالية كبيرة .

### ٢- تنمية العلاقات مع الموردين :

المرونة التي يوفرها نظام **RUN ERP** لإدارة المدفوعات أمر حيوي لتلبية المتطلبات الخاصة بكل مورد بالإضافة إلى ذلك يوفر النظام الأدوات اللازمة لبناء علاقات متميزة مع الموردين من خلال وضع معايير وشروط للدفع خاصة بكل مورد .

### ٣- إدارة النقدية بفاعلية :

الفاعلية في إدارة النقدية هو منهج يأخذ في الحسبان الاستفادة القصوى من خصومات السداد مع المحافظة على الإلتزام بتعهدات السداد مع الموردين، فالنظام يوفر لك نظرة شاملة على عدد غير محدد من المتغيرات قبل السداد للموردين مثل تاريخ الإستحقاق والخصومات الممنوحة والسيولة المتوفرة للسداد.

### ٤- المتابعة الدقيقة و الفعالة لعمليات الفواتير :

يوفر نظام إدارة المدفوعات المرونة اللازمة لتلبية المتطلبات المختلفة والمتنوعة لكافة قطاعات الأعمال سواء كانت تلك التي تنتهج أسلوب الفواتير التكرارية بنظام الإستحقاق أو نظام التسوية مع الدفعات المقدمة ، ومع أي منهجية في نظام إدارة الفواتير يسمح النظام بالإحتساب الآلي للخصومات وتحويل العملات بناء على محددات مسبقة أو متغيرة وتسمح أتمتة هذه العمليات بالاستفادة الكاملة من الخصومات دون الإخلال بالتزامات السداد للموردين طبقا للشروط المتفق عليها دون التأثير على عمليات المدفوعات الأخرى .

### ٥- المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب :

يوفر نظام **ERP** لإدارة المدفوعات معلومات لحظية ودقيقة عن التدفقات النقدية من خلال المتابعة الفورية لمستحقات الموردين وتواريخ السداد والشروط المتنوعة للتعاقد مما يسمح بتنمية العلاقة بين المنشأة ومورديها التتدعم بدورها إجراءات التفاوض وتساعد على التحكم في السيولة النقدية .

- برنامج زمني لتشغيل التقارير المتعلقة بإدارة المدفوعات .
- صياغة مرنة للتوجيه المالي الخاص بالحسابات على مستوى المورد .

تابع النظام المالي

## ERP لإدارة النقدية

• إدارة النقدية يوفر نظام **ERP** لإدارة النقدية هياكل فعالة لإدارة السيولة تتيح رصد التدفقات النقدية وتضمن السيطرة على مجموع احتياجات التمويل بالمنشأة وتسمح بالإستفادة من السيولة قصيرة الاجل وتساعد في ضبط وتوزيع النقدية بمحددات متنوعة .  
**المزايا التي يوفرها النظام (ERP لإدارة النقدية):-**

١- التحكم الكفاء فى إدارة النقدية من خلال  
تقليل دوره التحويل النقدى الى أقصر مدة ممكنة .

٢- السرية :

يساعد النظام المنشآت في وضع صلاحيات للمستخدمين تسمح بالإطلاع على أرصدة بنكية معينة من أجل تنفيذ وظائف محددة وهذا من شأنه ضمان الفصل بين المهام بما يتناسب مع متطلبات حوكمة الشركات .

٣- رقابة محكمة على الحسابات البنكية :

تسوية كشف حساب البنك في الوقت المناسب يساعد المنشأة على حماية الحسابات البنكية من الإستخدام غير المرخص لها ، كما انه يساعد في إجراء عملية تسوية كشف حساب البنك التى تضمن الحفاظ على أرصدة صحيحة ودقيقة لحساب النقدية عبر تحديد الفروقات واتخاذ قرارات بشأنها ومتابعة الأخطاء البنكية والعمل على معالجتها . كما تنعكس أتمتة عملية تسوية الحسابات البنكية على تخفيض تكلفة الوقت المستهلك فى العمليات الادارية والرقابية .

٤- خفض السيولة الغير مستغلة :

توفير رؤية شاملة عن وضع السيولة يساعد في منع إصدار شيكات غير مغطاة بالإضافة إلى المساعدة في إدارة معدلات السيولة بفاعلية عبر المتابعة اللحظية للتدفقات النقدية سواء المتعلقة بالعمليات التشغيلية أو تلك التي تتم عن طريق البنك. مما يسمح بالتحليل الدقيق للمركز المالي للمنشأة بمحددات متنوعة يسهم في وضع التخطيط الجيد للإحتياجات النقدية اليومية ويشكل أداة لتقييم السيولة المتوفرة

٥- صياغة مرنة لمتغيرات التوجيه المالى .

٦- نظام جدولة استخراج التقارير .

## ERP لإدارة المقبوضات والعملاء

غالباً ما تمثل المقبوضات النسبة الأكبر ضمن أصول المنشأة وتعتبر من العناصر الهامة للحفاظ على معدلات مالية جيدة للمنشأة وتساعد سياسات البيع الأجل في زيادة المبيعات وكذلك زيادة تكلفة رأس المال العامل وبالتالي زيادة نسبة الأخطار المالية خاصة في ظل الظروف الإقتصادية المتغيرة. لذلك يوفر نظام **ERP** لإدارة المقبوضات حلاً مرناً لإدارة الإئتمان و التحصيل و متابعة الخصومات والمنازعات التي قد تنشأ بين المنشأة والعملاء بالإضافة الى إدارة العمليات الأساسية الأخرى في نظام المقبوضات. وتنعكس الإدارة الجيدة للمديونيات على زيادة التدفقات النقدية وخفض تكلفة التشغيل والديون المعدومة .

**المزايا التي يوفرها النظام (ERP لإدارة المقبوضات والعملاء):-**

### ١- زيادة الإنتاجية :

- يساعد نظام **ERP** لإدارة المقبوضات على رفع إنتاجية العمل من خلال :
- السرعة في إدخال البيانات .
  - متابعة اعمار الديون .

### ٢- إدارة العملاء بكفاءة :

- الدقة في معالجة فواتير العملاء بما ينعكس على تحسين علاقة المنشأة بعملائها ويزيد قدرتها علي تحقيق التوازن بين البيع الأجل و التحصيل.
- تحليل أنشطة العميل من خلال توفير نظرة شاملة بمحددات متنوعة عن حالة عملية والتحليل التاريخي لبيان الوزن النسبي لكل عميل مع إمكانية الرجوع إلى المعلومات الخاصة بكل عملية حتى أدنى مستوى.
- إدارة حسابات العملاء تقوم على حفظ المعلومات الخاصة بالعملاء مثل ( حفظ عدد غير محدود من وسائل الإتصال والتاريخ الائتماني )

### ٣- إدارة الإستقطاعات والتسويات :

يساعد نظام **ERP** لإدارة المقبوضات المنشأة في إدارة الإستقطاعات والتسويات بسرعة وبتكلفة منخفضة .

صياغة مرنة للتوجيه المالي الخاص بالحسابات على مستوى العميل .  
**ثالثاً: نظام إدارة علاقات الزبائن**

## Oracle CRM

يعتبر نظام إدارة خدمة العملاء Customer Relation Management الذي تقدمه شركة (Oracle) واحداً من أهم الحلول التي تتيح متابعة نشاطات البيع والتسويق بحيث يعمل في الدرجة الأولى على جعل العميل محور الاهتمام الأساسي فيساعد على تكوين قاعدة بيانات متكاملة تستطيع عن طريقه المنشأة إنجاز كافة الأعمال البيعية وأعمال المتابعة وفتح الحسابات للعملاء وحفظ كافة الأحداث التي تتم بشكل يومي وإصدار التقارير وترتيب الأعمال ومعاينة كفاءة الموظفين في أداء أعمال البيع وإبقاء العلاقة الطيبة مع العميل وأداء القسم بأكمله. يضاف إلى ذلك أن نظام إدارة خدمة العملاء يمكن أن يستغل بشكل كامل بحيث يكون التواصل مع العملاء عبره عن طريق البريد الإلكتروني والفاكس والرسائل النصية عبر الجوال مما يجعل الخدمة مجسدة لأساليب التواصل الحديثة .

## Oracle CRM

إدارة علاقة زبون الأوراكل ( CRM) تقدم حلول متكاملة لمجموعة نظام الإدارة التي تعطيك معلومات حول المبيعات والخدمة والتسويق. إدارة علاقة زبون أوراكل تبنى على هندسة معمارية أساسها معيار مفتوحة التي تطور عمليات العمل، يحسن نوعية البيانات ويسمح لكل إنقساماتك الرئيسية للسحب من نفس مصدر البيانات. بإدارة علاقة زبون الأوراكل، تمتلك شركتك أفضل إدارة علاقة زبون ناجحة - ومعلومات دقيقة .  
أوراكل لها أكثر من ٥٠ تطبيقات CRM تمكنك من تطبيق كل مرحلة من مراحل CRM بسهولة .

## Oracle CRM

وتقدم شركة اراكل نظام CRM للمنظمات بالصفات التالية:

- تكلفة منخفضة مع أداء فعال، بل إنه يعتبر اسلوب جيد لتوفير الكثير من المصاريف في الاتصالات غير المجدية وضياع المعلومات وخسارة العملاء بسبب عدم المتابعة أو سوء في أداء المبيعات مثلا .
- قابلية النظام للتكيف والتخصص حسب الاحتياجات وهذا بطبيعة الحال يعتمد على نوع المنتجات والخدمات التي يقدمها العميل وفئة تصنيفها في مجال العمل وهذه مسألة نسبية يتم التعامل معها عن طريق فريق العمل لدينا .
- سهولة الاستخدام من قبل الجميع والسرعة في التطبيق: وهذه مسألة نراعيها دائما ونعتمد في ذلك على الدراسة الميدانية بحيث يتم اختصار الأعمال بالشكل الأفضل ووضع سبل تتناسب مع المستوى العملي لطبيعة المنشأة
- حفظ المعلومات وطباعة التقارير: إن عنصر المعلومة هو العنصر الراجح دائما وحفظ تلك المعلومة يعني الحفاظ على رأس مال فريق المبيعات من علاقات وفي نفس الوقت فإن التقارير تظهر مواطن الضعف والأداء لفريق المبيعات وبالتالي يساعد بشكل كبير في إيجاد الحلول وبأسرع وقت ممكن .

## Oracle CRM Oracle CRM Structure

### عناصر إدارة نظام CRM

#### •أولا: إدارة الحسابات

- يساعد النظام على معرفة عملائكم ومنافسيكم وشركائكم بشكل أفضل عبر إدارة مركزية من خلال :
- إدارة وتخزين عدد غير محدود من الحسابات التي تمثل عملاء أو منافسين أو شركاء لمنشأتكم وما يتعلق بتلك الحسابات من عناوين واتصالات ومسئولين وفرص بيعية متاحة مع إمكانية إنشاء علاقات فيما بينها



- القدرة على إنشاء حقول جديدة معرفة من قبل المستخدم ذاته لكل حساب تمكنه من إضافة حجم غير محدود من المعلومات ملحقه بالحسابات وحسب رغبة المستخدم وحاجته .
- متابعة كافة الاتصالات مع أي عميل أو حساب سواء عبر رسائل البريد الإلكتروني المتبادلة أو ملاحظات وزيارات رجال المبيعات أو المواعيد التي يتم تحديدها أو مداولتها مع أي من مسئولي أو موظفي العميل .
- القدرة على عرض العملاء والحسابات بالشكل الملائم للمستخدم دون التقيد بشكل معين يفرضه النظام .

#### • عناصر إدارة نظام CRM

#### • ثانياً: إدارة فرص المبيعات والتسويق :

- تدعم إدارة علاقات العملاء إدارة المبيعات والتسويق في المنشأة على وضع استراتيجيات البيع والتسويق المناسبة لنشاطها التجاري التي تساعد على النجاح والفوز بالفرص والصفقات التجارية وبشكل لم يسبق له مثيل عبر تعرفكم بشكل دائم وعبر النظام على مسار المبيعات وعوامل النجاح والفشل في أعمالكم من خلال :
- إدارة فرص البيع بدءاً من كونها مجرد فرصة متوقعة وحتى إنهاء الصفقة إما بالفوز بها أو خسارتها أو إهمالها مع ربطها بشكل كامل مع حسابات العملاء ورجال المبيعات وخطط البيع .
  - المساعدة في تحديد أهداف كل فرصة محتملة وإيراداتها المتوقعة ومصاريفها والمنافسين الذين يعملون على ذات الصفقة وشركاء المنشأة في النجاح بالفوز بالصفقة والعمل على متابعة ذلك وتحليله .
  - تحليل فرص البيع وتحديد عوامل النجاح والفشل من خلال الصفقات التي تم الفوز بها والتي لم يتم الفوز بها وتواريخ انتهاء الصفقات التي تم الاستغناء عنها أو تجاهلها
  - القدرة على التنبؤ بالمبيعات والإيرادات المتوقعة والأرباح التي تم تحقيقها والتي لم يتم تحقيقها .
- ربط الفرص التسويقية بخطط البيع المناسبة التي تم إعدادها من قبل إدارة المبيعات والتسويق متضمنة عوامل النجاح وفريق العمل والنشاطات والوظائف التي يجب القيام بها للفوز بالصفقة

## عناصر إدارة نظام CRM

### ثالثا : إدارة الوقت :

الوقت عنصر هام في كافة الأعمال التجاري وقد راعى النظام هذه الناحية من خلال :  
-تحديد النشاطات والمهام التي ينبغي القيام بها لكل فرد من أفراد رجال البيع .  
-جدولة المواعيد مع العملاء أو بين أفراد فريق العمل .  
-المساعدة في إسناد المهام لأي فرد من أفراد المبيعات بعد تحديد أوقات الفراغ لديهم .  
-تنسيق العمل بين العاملين في قسم المبيعات والتسويق .  
-أداة لتنبيه المستخدم بالمواعيد والمهام المطلوب تنفيذها عند حلول موعدها.

### رابعا: إدارة الوثائق

يحتوي النظام أداة فعالة لمتابعة كافة الخطابات والرسائل والوثائق المرسلة أو المستلمة من العملاء أو العملاء المحتملين من خلال إدارة تلك الوثائق والمعلومات مركزيا وربطها مع حسابه عند إرسالها أو استقبالها عبر :  
-المساعدة في إنشاء قوائم جاهزة تكون أساسا للوثائق والخطابات والبريد الإلكتروني الذي يتم إرساله للعملاء وبشكل متكرر ودائم .  
-إرسال الرسائل أو الخطابات من خلال النظام عبر الفاكس أو البريد الإلكتروني .  
-جلب أي وثيقة من خارج النظام وربطها مع العميل المناسب لإسنادها الى بند الملاحظات او المرفقات .

### خامسا: خدمة العملاء :

يساعد النظام المنشأة على الحفاظ على عملائها من خلال تقديم خدمة متميزة لهم وذلك عبر العناصر التالية :

- الاهتمام بالمشاكل التي ترد من العملاء وحفظها والعمل على حلها .
- الحفاظ على المعلومات الخاصة بالمنتجات التي تقدمها المنشأة وما يتعلق بها من مشاكل لتساعد مسئولى خدمة العملاء على خدمتهم بالشكل الأفضل .
- توفير قاعدة معلومات بالمشاكل والحلول التي يمكن أن تعترض عملاء منشأتك وبالتالي تساعد في حلها بسرعة عند حدوثها .

### سادسا: تحليل البيانات وإعداد التقارير

إن النظام أداة فعالة للتحليل وإعداد التقارير متيجا بذلك الوصول إلى المعلومة المبنية على مجريات العمل من خلال :

- الوصول إلى التقارير الجاهزة التي يوفرها النظام كتقارير توقعات المبيعات، العملاء، النشاطات البيعية ونحوها .
- تمكين المستخدم من بناء وتصميم ما شاء من التقارير حسب حاجته من خلال "مصمم التقارير" الملحق بالنظام .
- إمكانية الحصول على تقارير مدعمة بالرسوم البيانية .
- إمكانية ربط أي تقرير بمعلومات من خارج النظام حسب الحاجة .